

# 第一部分 合同协议书

合同编号：**11N0024747792025803**

甲方（业主方）：上海市金山区机关事务管理局

乙方（物业方）：上海莘闵物业发展有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《物业管理条例》《公共机构节能条例》等法律法规的规定，遵循平等、自愿、公平、诚实、信用的原则，就金文大厦物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

## 一、基本情况

物业名称：金文大厦物业管理服务（以下简称本物业）

物业类型：机关办公楼

坐落位置：金山区蒙山北路 280 号

建筑面积：详见招标文件采购需求。

物业管理服务区域：乙方对建筑图纸标注的区域及周边区域内的物业和配套设施设备等资产提供管理服务，甲方有权根据现场实际情况对该等区域及资产范围进行调整，服务内容不涉及资产所有权。

物业管理用房：甲方为履行本合同之目的向乙方提供的物业管理用房，位于办公室、值班室、更衣室等物业管理用房属甲方所有，供乙方在本合同期限内为履行本合同项下义务使用，未经甲方书面同意，乙方不得改变其用途。

## 二、服务范围

乙方所接受的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

## 三、服务质量标准

- 1、按照检查标准，频率，检查合格。
- 2、维修及时率达到 100%，返修率不高于 1%。

## 四、合同期限

2025 年 7 月 1 日至 2028 年 6 月 30 日。本项目一招三年，每年签订合同，本次预算为一年预算。采购人每年对中标人进行考核，考核合格续签下年度合同，若考核不合格，采购人有权终止服务合同。本次合同服务期限为 2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日。

## 五、合同价款及支付方式

物业管理服务费为人民币 **7467360 元**（大写：**柒佰肆拾陆万柒仟叁佰陆拾元整**）。

除因不可抗力或突发情况需对物业管理服务条款进行协商确定外，合同价款原则上不作调整。甲方按照财政管理要求支付服务费用。

## 六、合同履行

甲乙双方应严格按照合同约定条款，履行合同义务，承担相应责任。

## 七、合同生效

本合同自合同各方签字与盖章之日起生效。

本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，具有相同法律效力。

## 八、合同附件

/

甲方（盖章）：**上海市金山区机关事务管理局** 乙方（盖章）：**上海莘闵物业发展有限公司**

甲方地址：**上海市金山区金山大道 2000 号** 乙方地址：**上海市闵行区中春路 4999 号 1466 室**

法定代表人（签字或盖章）：**江灏** 2025年06月30日

2025年06月30日  
法定代表人（签字或盖章）：**李云珠（女）**

授权代理人（签字或盖章）：**江灏**

授权代理人（签字或盖章）：**夏晖**

签订日期：

签订日期：

签订地点：网上签约

## 第二部分 通用条款

### 第1条 一般规定

#### 1.1 合同文件的组成

合同文件相互解释，互为说明。除专用条款另有约定外，组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

- (1) 本合同协议书；
- (2) 本合同专用条款；
- (3) 中标通知书；
- (4) 招投标文件及其附件；
- (5) 本合同通用条款；
- (6) 国家和地方标准、规范及有关技术文件；
- (7) 构成合同组成部分的其他文件。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改包括如备忘录、补充协议等书面文件，属于相同内容的文件，应以最新签署的文件为准。

#### 1.2 标准、规范

本合同适用于有关物业管理服务的各类国家及地方标准规范、行业标准规范和企业标准规范，合同双方需强调遵照执行的标准规范可在专用条款中约定。

#### 1.3 遵守法律

1.3.1 合同各方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，物业管理服务单位应依法取得相关法律法规文件规定的许可证、执照、证件、批件及相关资质等。

1.3.2 乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定办理有关保险，依法缴纳相应税费。

#### 1.4 保密事项

合同各方在订立和履行合同过程中负有保密责任，签订保密责任书作为合同附件。

#### 1.5 廉政责任

合同各方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务，签订廉政责任书作为合同附件。

### 第2条 物业交接

合同各方应在本合同生效之前，就物业交接办法、时间、内容、程序、查验要求、责任等，按国家相关文件要求进行约定，具体内容详见专用条款。

### 第3条 物业管理服务标准和要求

乙方按照甲方服务需求及标准，依照国家、本地区以及服务行业相关标准和规定，制定符合本物业管理范围内的业户所需物业管理服务的具体标准和要求，经甲方审核确认、同意

后作为本合同附件（详见附件物业服务标准）。

#### **第4条 延伸服务**

除约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供的其他物业管理服务（通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、各类废弃物处理、物品搬移等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务），视为延伸服务，延伸服务的内容、服务相关约定详见专用条款。

#### **第5条 甲方的权利义务**

5.1 审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，实施全过程监督。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

5.2 制定、审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。审核涉及本物业公共部位固定资产配置、绿化和设备改造等事项，并根据批准的方案委托乙方实施。

5.3 对物业管理服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的管理服务督促乙方整改落实。

5.4 为乙方的管理服务提供必要的工作条件，以及物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

5.5 对乙方的节能工作进行指导，下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，提高用能设施设备的能源利用效率。

5.6 根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的控烟、爱国卫生等工作。

5.7 与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

5.8 加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

5.9 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

#### **第6条 乙方的权利义务**

6.1 在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料做好建档工作。

6.2 在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按甲方要求委派符合岗位资格要求、综合素质优良及政治审查合格的人员履行本合同。如遇调动人员占合同人数10%以上需立即上报甲方。如需调整主要管理人员及技术骨干，应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员应在接到甲方变更要求后及时作出调整。乙方应根据合同人数每季度上报人员花名册及社保缴费清单。

6.3 按法律法规要求及本物业实际情况开展物业管理服务工作，编制物业管理服务方

案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和相关费用预算，在合同签订后一个月内报送甲方审定或备案。

6.4 非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后实施，施工不得影响机关正常办公秩序。

6.5 对有违反或影响本合同执行的行为，包括影响机关正常办公秩序，乙方应于5个工作日内整改。

6.6 协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度节能指标。

6.7 协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练。发生安全事故时，及时采取应急措施，并向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

6.8 按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

6.9 投保物业公众责任险，为免疑议，保险费用已包含在本合同价款中，不再另行计取。

6.10 在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应在收到甲方已签订新年度服务合同书面通知之日起十个工作日内向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由合同各方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

6.11 因乙方原因引起的第三方人身伤害事故、财产损失责任由乙方承担。

## **第7条 物业管理服务项目分包**

对绿化、保洁服务等涉及专业性强，技术要求高的管理服务项目，经甲方同意，可进行专业分包。乙方可以进行专业分包的项目详见专用条款。

7.1 乙方选定的专业分包单位，须经甲方审核确认、书面同意后方可签约实施。

7.2 乙方选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，并对专业分包单位的服务行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

7.3 分包合同不能免除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包服务项目实施监督管理，保证合同的履行。

7.4 乙方在选择符合要求的专业分包单位后，应及时向甲方报备。乙方提供报备资料应包括：分包单位名称、资质复印件、物业管理服务方案、服务标准、服务费用、服务承诺、乙方对分包单位的服务质量检查考核办法等。

## **第8条 物业维修养护**

8.1 乙方对甲方提供的涉及物业服务的设施设备，按要求进行保管、养护和维修，确保日常维修的及时率和质量。

8.2 物业维修日常小修费用，相关约定详见专用条款。超过物业维修日常小修费用标准的维修项目，乙方上报甲方，并按维修申报程序向甲方申请，列入物业维修日常小修费用的单项单件维修费用（含物件更换费用）标准约定详见专用条款。

8.3 物业大中修和应急专项维修费用由甲方按照大中修维修申报程序向有关部门申请，物业大中修和应急专项维修约定详见专用条款。

8.4 甲方应创造条件，指导、协助乙方推行物业维修信息化管理方式，提高物业管理水平。

## **第9条 物业管理服务质量评估**

甲方按照相关规定要求，对乙方服务管理质量进行监督评价，并邀请服务对象对物业管理服务进行服务满意度测评，测评情况通报乙方，相关约定详见专用条款。

## **第10条 物业管理服务收费计价方式和支付方式**

10.1 本物业管理服务费采取包干制计算方式。

10.2 物业管理服务费用由以下项目构成：

- （1）管理服务人员费用；
- （2）物业共用部位、共用设施设备的日常运行及维护费用；
- （3）物业管理区域清洁卫生费用；
- （4）物业管理区域绿化养护费用；
- （5）物业管理区域秩序维护费用；
- （6）办公费用；
- （7）公众责任保险费用；
- （8）其他。

各类能耗费用收费计价方式在专用条款中约定。

10.3 乙方按照包干制标准收取物业管理服务费用的，应向甲方公布物业管理服务年度计划、物业管理服务资金年度预决算和物业管理服务资金收支情况，按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

10.4 在本合同履行期限内，如遇政府政策性调价、最低工资和社会保险费基数调整、增设缴费项目等情况，物业管理服务费不作相应调整。

10.5 甲方付款时间以财政拨付时间为准。相关约定详见专用条款。

## **第11条 违约责任**

11.1 乙方违约，甲方可扣除相应的考核奖（年度满意度测评经费2%和服务检查考核经费8%），相关约定详见专用条款。

11.2 乙方按合同约定的质量标准履行管理服务职责而甲方无正当理由逾期支付管理服务

务费用的，甲方应向乙方支付违约金，相关约定详见专用条款。

11.3 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或第三方评估机构认定的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用；乙方延迟履行超过 30 个工作日的，甲方有权解除本合同。

11.4 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同。

11.5 因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等安全事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

11.6 因乙方原因引起第三方人身伤害事故、财产损坏的，由乙方承担相应责任。

11.7 其他违约责任在专用条款中约定。

## **第 12 条 合同的解除**

12.1 乙方违反本合同约定的义务，经甲方书面催告后仍未在合理期间内完成整改的，致使不能完成本合同或本合同附件约定的服务内容和标准的，甲方有权解除合同，合同自通知到达对方时解除。造成甲方经济损失的，乙方还应赔偿甲方损失。

12.2 甲方解除合同的，乙方应当在甲方通知的合理时间内与甲方选聘的物业服务单位完成交接手续。

12.3 甲、乙双方协商一致的，可解除合同，并在 15 日内办理交接手续。

## **第 13 条 争议解决方式**

甲、乙双方发生争议的，争议解决方式在专用条款中约定。

## **第 14 条 附则**

14.1 本合同未尽事宜，可经合同各方协商一致后另行签订补充协议。补充协议作为本合同的组成部分。补充协议内容与本合同不一致的，从补充协议。

14.2 文件送达。合同各方应在专用条款中明确各方在履行合同过程中发生文件往来时的送达地址，任一方的送达地址发生变更时，应及时以书面形式通知另一方。



## 第三部分 专用条款

### 第1条 一般规定

1.1 适用于本合同的有关物业管理服务的各类文件规定，包括但不限于以下各项（详见附件）。

1.2 保密事项

/。

1.3 廉政责任

/。

1.4 安全服务

/。

### 第2条 物业交接

双方应在本合同生效之前，依国家相关文件要求进行物业交接工作确保交接顺利，物业正式进驻前交接准备期为半个月。

### 第3条 物业管理服务内容和要求

详见附件中《物业服务需求》。服务标准应符合国家、上海市法律法规规定、《区级机关物业管理服务规范及考核指引》[Q/JSJGSW.GL6.2-2021]以及本合同约定（包括但不限于《物业管理服务标准》）的标准（如各标准要求不一致的，应以最严格、要求最高的为准。）

### 第4条 延伸服务

4.1 延伸服务内容：

除约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供的其他物业管理服务（通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、各类废弃物处理、物品搬移等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务），视为延伸服务。

4.2 延伸服务标准要求：

按甲方任务工单要求提供服务，服务标准不低于本合同相关约定。

4.3 延伸服务费用：

如产生合同外费用的，按《劳动法》规定及本合同对应岗位人员工资标准计算报甲方核准并支付相关费用。

### 第5条 物业管理服务项目分包

5.1 乙方按第二部分通用条款规定进行专业分包的，应与分包单位就分包服务项目向甲方承担连带责任。

5.2 项目涉及所有物业管理分包合同乙方应向甲方备案，并提供合同原件。

5.3 乙方定期对分包服务合同履行情况进行考核，并将考核情况报甲方备案，甲方有权参与其考核过程。

### 第6条 物业维修保养



### 6.1 日常维修

日常维修所需的配件配件及材料由乙方申报，经甲方审核同意后乙方领取。费用由甲方承担。

### 6.2 大、中修和应急专项维修

大、中修和应急专项维修，由乙方提出维修方案，甲方审核确认，费用由甲方承担。

### 6.3 物业维修养护范围、内容

6.3.1 物业维修养护：一般指零星维修、养护、小修以及其他必要维修。为确保房屋功能正常，保持房屋状态完好而对房屋使用中出现的损坏进行及时修复以及预防性维修养护工程。

#### 6.3.2 物业维修养护项目内容有：

- (1) 屋面或地下室顶面补漏等；
- (2) 门、窗的整修，拆换五金，配玻璃，换窗纱，油漆等；
- (3) 地面面层、楼梯的修补等；
- (4) 内外墙面修补，天棚、窗台腰线粉刷等；
- (5) 水、电、暖、气和电梯等设施的故障排除及零部件的维修或更新，包括灯具等易耗品的更换等；
- (6) 下水管道、窨井的修补疏通，阴沟、落水管的修补等；
- (7) 房屋的检查，排除险情必要的临时措施等；
- (8) 其他。

上述内容中，若涉及改变原有外观的或项目技术有一定要求的，乙方必须向甲方监管科等部门预申报，并抄报甲方监管科，同时提交相关技术方案等资料，经审核同意后，方可实施。对于擅自实施，不预先申报的项目，不予结算，并做好预付费用相应扣减。

## 第7条 节能管理

7.1 根据公共机构能源管理体系要求，构建节能管理组织架构，健全节能管理制度标准，设置能源资源管理岗位。

7.2 完成年度节能目标，配合完成能源资源消耗统计、分项计量、节水、节能、资源循环利用等节能管理措施，提升用能设备设施能源利用效率。

## 第8条 物业管理服务质量评估

8.1 邀请服务对象对物业管理服务每年进行二次满意度测评。乙方的物业服务测评满意度分值应达到90分以上，并须通过甲方年终综合考评小组考评。

8.2 乙方应按照《区级机关物业管理服务规范及考核指引》要求，着力提高物业服务质量，并配合甲方服务质量监管部门做好周巡检、月检查、季考核和年终考评工作。

8.3 甲方应对乙方开展服务质量检查，监督指导乙方的履约行为，确保物业服务质量满足相关规定以及本合同的约定。

## 第9条 其他

物业公共区域保洁所需的水、电等能耗、卫生间易耗品（包括手纸和洗手液等用品）由乙方申报，经甲方审核同意后乙方领取。保安器械设备、绿化、保洁工具及保洁人员需用的保洁耗材、物业办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品由乙方承担。

## 第10条 物业管理服务收费计价和支付方式

10.1 物业管理服务费用由以下项目构成：

- （1）管理服务人员费用；
- （2）物业共用部位、共用设施设备的日常运行及维护费用；
- （3）物业管理区域清洁卫生费用；
- （4）物业管理区域绿化养护费用；
- （5）物业管理区域秩序维护费用；
- （6）办公费用；
- （7）公众责任保险费用；
- （8）其他。

合同各方确认，除根据本合同约定对物业管理服务费进行调整的情形外，甲方不对乙方承担物业管理服务费以外的付款义务。

10.2 一般物业管理服务费按照以下方式支付：

（1）服务经费按季度支付，满意度测评经费（占合同总金额的2%）、服务检查考核经费（占合同总金额的8%）经测评、考核完成后支付，具体以财政支付日期为准。

（2）甲方按月进行服务检查，并按检查结果实行服务期考核支付，达不到考核目标的扣除相应的服务经费。

（3）服务检查，服务期考核分高于90分的（含90分）实得服务检查考核经费，低于90分将予以一定比例的扣除，服务期考核经费为： $(\text{服务检查考核分}/90) \times \text{服务检查考核经费}$ 。

（4）服务期满意度测评，邀请服务对象对物业管理服务进行满意度测评。测评满意率高于90%（含90%）实得服务期满意度测评经费，低90%将予以扣除一定比例服务期满意度测评经费，满意度测评经费为： $(\text{满意度测评分}/90) \times \text{满意度测评经费}$ 。

（5）在合同履行过程中，乙方因履行本合同发生人员死亡、重大经济损失、泄密等影响恶劣的，考核奖全额扣除，同时，甲方有权选择立即解除本合同，由此造成的损失由乙方承担，乙方及工作人员因安全责任事故触犯刑法的，依法追究刑事责任；乙方因履行本合同发生人员受伤、较大经济损失等影响重大的，扣除5%考核奖，赔偿由乙方承担；乙方因履行本合同发生一般经济损失的，扣除1-2%考核奖，赔偿由乙方承担。

(6) 乙方对考核结果有异议的, 甲方应重新考核, 并以新考核分数作为是否支付考核奖的依据。对于甲方的初次考核, 乙方在五个工作日内没有确认甲方考核结果也没有提出异议的, 视为认可甲方考核结果。双方确认好后, 尾款由乙方开具发票, 甲方在合同期满后的一个月内付清。

## **第 11 条 违约责任**

11.1 除因财政拨付流程导致的逾期情形外, 甲方无正当理由逾期未支付管理服务费用的, 每逾期 1 天按未付物业费用金额万分之一向乙方支付违约金。

11.2 其他违约责任:

(1) 乙方如因自身原因不能按合同要求完成管理服务, 甲方有权要求乙方限期整改; 逾期未整改的应向甲方支付月管理费 0.5% 的违约金, 违约金不能弥补损失的, 还应承担赔偿责任。

(2) 乙方有证据证明属于以下情况的, 可免于承担违约责任:

A: 由于甲方或物业使用人自身的责任导致乙方的服务无法达到合同约定的, 乙方提供相关书面证据;

B: 乙方已履行本合同约定义务, 但因物业本身固有瑕疵造成损失的;

C: 因维修养护本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方, 暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的;

D: 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的;

E: 测评满意率低于 90% 的, 甲方除可扣除年度测评费用外, 还有权解除合同。

## **第 12 条 不可抗力**

本合同中的不可抗力是指不能预见、不能控制的事件或情况。该等事件包括(但不限于)地震、暴风雨、暴风沙、洪水、战争等。任何一方因不可抗力造成部分或全部不能或延迟履行本协议, 且就该等不可抗力事宜及时通知合同其他方, 并采取一切合理措施减少损失的情形下, 遭受不可抗力的一方无须向其他方承担违约或赔偿责任。任何一方均应在不可抗力事件或情况结束后尽快恢复履行其义务, 否则仍须按本合同约定承担违约或赔偿责任。

## **第 13 条 争议解决方式**

本合同适用中国法律并依其解释。由本合同引起的或与本合同有关的任何争议, 合同各方应首先通过友好协商解决。若在 30 日内不能通过协商解决前述争议的, 合同各方选择以下方式解决争议。

(1) 向甲方所在地人民法院起诉。

## **第 14 条 附则**

14.1 文件送达地址:

文件送达甲方的地址和邮政编码:

文件送达乙方的地址和邮政编码：

#### 14.2 合同延续期

14.2.1 若于本合同到期之日甲方仍未就本合同约定服务与乙方或第三方签订新一年度服务合同的，本合同将于合同到期日起自动延续，至甲方就本合同约定服务与乙方或第三方签订新年度服务合同生效之日止（以下简称“延续期”）。乙方在延续期内继续向甲方提供本合同约定的服务，甲方则依据本合同约定的金额计算方法向乙方支付费用（金额计算方法：每月服务费人民币\_\_\_\_\_元，不足一月的，按月服务费/30\*具体天数计算），并于延续期限届满之日起 10 个工作日内向乙方一次性支付相应费用。合同延续期最长不超过 6 个月。

14.2.2 甲方就本合同约定服务与他方签订新年度物业管理服务合同的，甲方需在合同生效之日起十个工作日内向乙方发出书面通知，乙方自收到通知时合同延续期终止，乙方不再向甲方提供本合同约定的服务。

14.2.3 如甲乙双方达成下一年度合作意向并签订相应新的年度服务合同的，甲方则依据新年度服务合同的约定向乙方支付费用（包括延续期发生的服务费用）。

14.2.4 如甲方在本合同到期日前已签订新年度服务合同的，则不适用专用条款第 14.2 项下所有条款。