

项目：展区服务费的合同

合同编号：**11N74618923320261**

第一部分 合同协议书

甲方（采购人）：**上海市浦东新区规划管理事务中心（上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心）**

乙方（物业服务企业）：**上海陆家嘴物业管理有限公司**

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，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心展区管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

第1条 基本情况

项目名称 **上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心展区管理服务项目**

上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心用地面积 **15000 m²**，总建筑面积 **49948 m²**，地上建筑面 积 **30548.5 m²**，地下建筑面积 **19399.5 m²**。

上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心具有城市公共艺术传播展览、城市规划宣传解读两大功能，是集城市公共艺术展览、展示，艺术教育及知识普及，规划展示及规划评审、发布及研讨等功能于一体的展览类公共建筑。

上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心，开放时间：每周六天，周二至周日**9:30-16:30(16:00 停止入馆)**，每周一闭馆。

第2条 管理服务范围

对上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心展览展示区域（不含第三方专业技术服务及灯控、音控、机械等）提供展陈管理服务。

第3条 服务质量标准

依据相关法律规定以及本合同的约定。

第4条 合同期限

本合同的期限为**自合同签订之日起 2026 年 12 月 31 日，具体以合同签订日期为准。**。

第5条 合同价款

合同价款为人民币 **2862500** 元（大写：**贰佰捌拾陆万贰仟伍佰元整**）。乙方为完成及达到本合同文件规定的要求与标准所需的与本服务项目有关的所有费用均包含在合同金

额中，甲方不再另行支付任何费用。项目如需开展审计的，乙方需进行配合。

第6条 付款

6.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

6.2 本合同款项按照以下方式支付。

6.2.1 付款方式及条件：项目合同金额采用分期付款方式，在合同签订且财政资金到位后，前三个季度由乙方提供相应服务周期报告后支付，第四季度由乙方提供年度运维报告并通过验收后支付全部款项。若乙方未按时提供合规发票，付款时间相应顺延。

第7条 合同生效

本合同自甲乙双方签字或盖章之日起生效。本合同一式肆份，双方各执两份。

第8条 附则

本合同未尽事宜，可经双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。

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) 中标通知书
- (3) 投标书及其附件
- (4) 本合同专用条款
- (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

双方在履行合同过程中形成的补充约定等书面形式的文件构成本合同的组成部分。

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或行业标准规范或企业标准规范，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 甲乙双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，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得。

1.3.2 乙方应按时向所聘用人员发放工资，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

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任，双方签订的保密协议作为合同附件。

1.5 廉政责任

甲乙双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。双方签订的廉政协议作为合同附件。

第2条 服务内容和要求

根据双方约定，乙方为甲方提供以下展区管理服务内容（具体标准要求详见专用条款）。

2.1 设备服务工作内容

(1)服务范围：为上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心提供设备设施运行保障服务（不包含展陈设施设备专业维保）。

(2)工作职责：负责保障上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心飞阅浦东设备设施正常运行。

2.2 保安服务工作内容

(1)服务范围：为上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心展陈区域提供安检、展厅巡岗服务。

(2)工作职责：人防、技防密切配合，及时消除隐患，确保上海市浦东新区城市规划

和公共艺术中心安全、有序、高效运转。

2.3 展陈礼仪

(1)服务范围：为上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心提供展陈后勤保障服务。

(2)工作职责：保持服务人员应有的仪表仪容，严格遵照工作流程做好各项展陈服务工作。

2.4 保洁服务工作内容

(1)服务范围：为上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心提供保洁后勤保障服务。

(2)工作职责：保持服务人员应有的仪表仪容，严格遵照工作流程做好各项保洁服务工作。

第3条 甲方的权利义务

3.1 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。

3.2 对展区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要求乙方整改落实。

3.3 加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第4条 乙方的权利义务

4.1 按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

4.2 保证从事本项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。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，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

4.3 非经甲方书面许可，不得改变管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

4.4 对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

4.5 合同期限届满前，乙方应向甲方提交总结报告。

第5条 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。

第6条 物业管理服务收费计价方式和支付方式

6.1 本项目管理服务费采取包干制或酬金制的方式，具体收费形式在专用条款中约定。

6.2 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7条 违约责任

7.1 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费用的，甲方应向乙方支付违约金，相关约定详见专用条款。

7.2 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；乙方迟延履行超过30日的，甲方有权解除本合同。

7.3 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。

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

7.5 其他违约责任在专用条款中约定。

第8条 争议解决方式

8.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。

8.2 如合同各方协商解决不成，可以向有关部门申请调解，或就争议事项向浦东新区人民法院提起诉讼。

8.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续履行。败诉一方应当承担

包括但不限于诉讼费用、律师费用、公证费用等。

第9条 附则

9.1 本合同未尽事宜，可经双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。

9.2 文件送达。本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址，任何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，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

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：

1.2 保密事项

签订保密协议作为本合同附件。

1.3 廉政责任

签订廉政责任书作为本合同附件。

1.4 安全事项

签订安全协议书作为本合同附件。第2条 物业管理服务内容和要求

2.1 设备服务内容和要求

(1)服务范围：为上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心提供设备设施运行保障服务（不包含展陈设施设备专业维保）。

(2)工作职责：负责保障上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心飞阅浦东设备设施正常运行。

(3)总体要求：每日对设备巡检，主动发现问题并加以修理；认真钻研技术，提高技术水平，确保作业质量合格；作业期间严禁吸烟，待人礼貌，服务耐心；遇无法处理或职责以外的问题，及时向管理岗位反馈。同时，做好其他馆方要求的工作，工作内容接受馆方的指派和调剂。

(4)工作时间要求：上班时间不晚于 8:30，下班时间不早于 17:00。

(5)人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身心健康；无违法犯罪记录；具备相关工作经验，其中具备 3 年以上相关工作经验的人员不少于岗位数的 80%；凡国家有关法规规定必须持证上岗的，应持有相应资格证书（高低压电工操作证等）。

(6)各工作点具体工作要求：保障飞阅浦东设备正常运转，营造良好体验。负责飞阅浦东设备的每日开关机、简单调试与内容播放。处理飞阅浦东设备简单故障，并上报复杂问题。监督观众正确使用互动设备。

(7)其它要求：员工队伍年龄结构比较合理，岗位与专业所长对口，且配置人员宜一专多能。

2.2 保安服务内容和要求

(1)服务范围：为上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心展陈区域提供安检、展厅巡岗服务。

(2)工作职责：人防、技防密切配合，及时消除隐患，确保上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心安全、有序、高效运转。

(3)总体要求：全体保安人员在工作时着装统一、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务；引导受检者有秩序地通过安检门，对受检者实施人身安全检查时，应提前告知受检者将随身携带的全部金属物品取出，然后按次序通过安检门，准确识别出违禁物品并根据有关规定正确处理违禁物品。负责展陈及西侧公共区域巡视检查工作。负责维持进、出馆参观人员秩序，引导参观人员使用寄存柜负责维持进、出馆参观人员秩序，引导参观人员使用寄存柜。同时，做好其他馆方要求的工作，工作内容接受馆方的指派和调剂。

(4)工作时间要求：上班时间不晚于 8:30，下班时间不早于 17:00。

(5)人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄，且整体年龄结构较为合理；身心健康，身强力壮；无违法犯罪记录，经公安部门指纹采集合格；需有一定的保安管理工作经验，持有公安部门认可的上岗证，经过培训方可上岗。

(6)各工种（工作点）具体工作要求：

①安检：做好每日安检设备检查工作。按要求落实进馆参观者及包裹的安检措施。引导受检者有秩序地通过安检门，对受检者实施人身安全检查时，应提前告知受检者将随身携带的全部金属物品取出，然后按次序通过安检门，准确识别出违禁物品并根据有关规定正确处理违禁物品。

②展厅大巡岗（特保）：定时巡查展厅内的消防设施，如灭火器、消火栓、自动喷水灭火系统等，查看是否完好无损、压力是否正常、配件是否齐全，确保在紧急情况下能正常使用。检查疏散通道和安全出口是否畅通，有无杂物堆积或被锁闭的情况，保证在发生火灾等紧急事件时，人员能够迅速安全撤离，引导参观者有序参观，避免出现拥挤、推搡等现象，确保展厅内人员流动的顺畅和安全。

各岗位加强安全保卫，认真值守，规范服务，做到认真值勤，热忱服务，确保无等级爆炸、火灾、破坏、盗窃事故和无责任疏漏事故；进驻上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心项目的保安队员必须严格组织政审，派驻队员身心健康、无不良记录；加强思想政治工作，教育员工严格遵纪守法，优质服务；负责上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心保安工作的任务，采取固定值守和流动巡视相结合的方式，重要区域的安全防范，认真详细做好值班记录；对前来联系工作的人员须进行询问、引导、解答，态度热情、举止文明，严防闲杂人员进入；对大件物品出门须进行登记和检查；及时、积极主动地配合有关部门，做好劝说、劝阻和疏导工作；如有重大案情，须立即报警，保护好现场，同时做好详细记录备案；乙方队员在值勤中，认真履行防火、防盗、防窃等职责，不脱岗、不离岗；如因责任心不强或工作疏忽或违章操作致使甲方造成爆炸、火灾、盗窃等事故，应承担经济责任及法律责任；爱护采购人配置的设备和安保工具；

(7)其它要求：上岗期间须穿戴经采购人认可的有明显标识标志的保安制服。

2.3 展陈礼仪服务内容和要求

(1)服务范围：为上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心提供展陈后勤保障服务。

(2)工作职责：保持服务人员应有的仪表仪容，严格遵照工作流程做好各项展陈服务工作。

(3)总体要求：按要求做好检票工作；迎接参观者，正确指引进行检票，做好检票口的人流疏导，参观者有序进入。做好参观者问询服务，解答参观者咨询；做好参观者现场预

约登记服务；做好参观者物品寄存服务；遗失物品保管、失物招领宣传与登记以及物品归还服务；展陈区域整体巡视，确保参观者有序参观，参观者参观过程中出现的不当行为进行阻止及劝导，确保非开放区域无人员进入。人员上岗前应进行培训，培训内容包括法律法规、职业道德、岗位业务知识等，培训合格后方可上岗。提供规划艺术展示展陈等专业场所各类活动的检票、导引、物品存放等后勤保障服务。同时，做好其他馆方要求的工作，工作内容接受馆方的指派和调剂。

(4)工作时间要求：上班时间不晚于 8:30，下班时间不早于 17:00。

(5)人员自身要求：40 周岁以下，容貌体形端正、身心健康；无违法犯罪记录；有相关礼仪接待工作经验，具备中专及以上学历。

(6)具体工作要求：

①展陈服务领班：定期巡查展厅环境、设施设备、宣传物料等，确保其整洁、完好、可用；监控服务质量，及时纠正偏差，合理安排服务人员岗位等。

②检票：迎接参观者，正确指引进行检票，协助预约操作流程，做好检票口的人流疏导，参观者有序进入。

③咨询台/寄存处：做好参观者问询服务，解答参观者咨询；接听问询电话，正确解答电话咨询；做好参观者现场预约登记服务；做好参观者物品寄存服务；遗失物品保管、失物招领宣传与登记以及物品归还服务。

④展陈指引：负责参观者指引服务，解答参观者咨询，指引参观者至需前往区域，根据预约团队参观信息和需求，按指定的路线、时间和内容对团队参观进行引导参观服务。

⑤展厅巡岗：展陈区域整体巡视，确保参观者有序参观，参观者参观过程中出现的不当行为进行阻止及劝导，确保非开放区域无人员进入，参观者参观过程中出现的不当行为进行阻止及劝导。及时发现并上报设施设备异常情况，配合处理突发事件，保障参观环境安全有序。

⑥飞阅浦东：对飞阅浦东展项进行检票工作，并指引对号入座，有序排队指引，对不符合乘坐设备的参观者进行解释等。

各岗位仪表整洁，操作规范，用语文明，微笑服务；如有特别要求，按要求执行。做到精神饱满，仪容、仪表端庄大方，微笑迎客；保持良好的服务状态，耐心细致地对待每一位参观者。

(7)办公点展陈区域：（按实际需求设立）

(8)其它要求：若遇节假日、双休日有重大会议或活动，需根据管理岗位的安排照常提供服务，且服务标准不得降低。

2.4 保洁服务内容和要求

(1)服务范围：为上海市浦东新区城市规划和公共艺术中心提供保洁后勤保障服务。

(2)工作职责：保持服务人员应有的仪表仪容，严格遵照工作流程做好各项保洁服务工作。

(3)总体要求：针对各自负责区域内的地面与公共区域清洁。

(4)工作时间要求：上班时间不晚于 8:30，下班时间不早于 17:00。

(5)人员自身要求：年满 18 周岁以上，原则上不超过国家法定退休年龄，身体健康；无违法犯罪记录；形象良好，具有沟通能力，能吃苦耐劳。

(6)具体工作要求：

保洁员负责包括扫地、拖地、擦拭门窗、楼梯扶手、电梯等公共设施，确保无杂物和积水，卫生间维护，定期清洗马桶、洗手台和地面，保持无异味和污垢，墙面清洁，清除蜘蛛网和墙面污渍等工作。

第 3 条 物业管理服务收费计价方式

3.1 甲乙双方协商一致采用（包干制 酬金制）方式计费收费。

3.2 支付方式：本项目合同金额采用分期付款的方式，在采购人和中标人合同签订、且财政资金到位后，前三个季度由中标人提供季度报告后支付，第四季度由中标人提供年度运维报告并通过验收后支付全部款项。若乙方未按时提供合规发票，付款时间相应顺延。

乙方为完成及达到本合同文件规定的要求与标准所需的与本服务项目有关的所有费用均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。项目如需开展审计的，乙方需进行配

合。

第4条 违约责任

4.1 甲方无正当理由逾期未支付管理服务费用的，应按银行同期贷款利息向乙方支付违约金，违约金最高为逾期支付服务费用的5%。

第5条 争议解决方式

5.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。

5.2 如合同各方协商解决不成，可以向有关部门申请调解，或就争议事项向浦东新区人民法院提起诉讼。

5.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续履行。败诉一方应当承担包括但不限于诉讼费用、律师费用、公证费用等。

第6条 附则

6.2 文件送达

本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；甲乙双方可以采用能够确认对方收悉的电子方式送达文书，电子送达可以采用传真、电子邮件等即时收悉的特定系统作为送达媒介，以送达信息到达受送达人特定系统的日期为送达日期。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

甲方：上海市浦东新区规划
管理事务中心（上海市浦东
新区城市规划和公共艺术中
心）

（公章或合同专用章）

法定代表人或其授权代表：**机构管理员**

2026年02月06日

乙方：上海陆家嘴物业管
理有限公司

（公章或合同专用章）

法定代表人或其授权代 **崔婧**

表：

2026年02月06日

(签字)

邮政编码:

电话: 021-58856965

传真:

开户银行:

账号:

签约时间:

签约地址: [合同中心-采购

浦东新区博山东路 383 号 6

楼

(签字)

邮政编码: 200204

电话: 18116228105

传真:

开户银行: 建行上海浦东分

行

账 号 :

31001520313056011106

法定代表人: 蔡宏图

法定代表人性别: 男