

# 上海市政府采购物业管理服务合同

合同编号： 11N42508895X20253401

合同项目名称： 关于江川路街道社区事务受理服务中心2026年物业管理服务的框架协议合同

合同双方：

甲方（委托人）： 上海市闵行区江川路街道社区事务受理服务中心

地址： 上海市闵行区鹤庆路398号

邮政编码：

电话： 13671856770

传真：

联系人： 李晓俊

乙方（受托人）： 上海叶源物业管理有限公司

地址： 上海市闵行区江川路633弄19号301室

邮政编码：

电话： 13916442675

传真：

联系人： 张晶 2025年12月16日

开户银行： 建设银行鹤庆路支行

帐号： 31001506700050015382

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》《上海市生活垃圾管理条例》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

## 一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指采购人和中标（成交）供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同金额”系指（1）根据合同约定，成交供应商在完全履行合同项下全部义务后，采购人应支付给成交供应商的服务对价。（2）根据成交供应商按照合同实际完成的服务工作量，以其响应文件中的单价为基准计算的，采购人应当支付的服务对价。

1.3 “物业管理服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

1.4 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供物业管理服务的中标（成交）供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

## 二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

序号	采购编号	货物名称	规格描述	数量	单价(元)	合计(元)
1	1226-K00006939, 1226-00006938	上海叶源物业管理有 限公司公众物业	-	1(件)	0.00	0.00
2	-	【服务项】项目经理	-	12(人* 月)	9960.00	119520.00
3	-	【服务项】管理人员	-	12(人* 月)	6956.65	83479.80
4	-	【服务项】45岁及 以上	-	48(人* 月)	5500.00	264000.00
5	-	【服务项】45岁及 以上	-	24(人* 月)	4500.00	108000.00
6	-	【服务项】45岁及 以上	-	12(人* 月)	8000.00	96000.00
7	-	【服务项】45岁及 以上	-	12(人* 月)	8000.00	96000.00
8	-	【服务项】45岁及 以上	-	24(人* 月)	4500.00	108000.00
总价(元)			874999.80			
其中国库资金支付 (元)			874999.80			
自筹资金支付(元)			0.00			

#### 2.1.1 物业管理服务内容:

乙方根据本合同的规定向甲方提供: 具体服务内容和要求详见项目征集文件和乙方的响应文件。

除上述约定的物业管理服务内容外, 甲方因机关正常运营需要, 需委托乙方提供其它服务(合同文件服务范围以外的服务, 如通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、物品搬移等服务, 以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务等)的, 视为延伸服务, 延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

#### 2.1.2 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。具体详见合同附件。

物业竣工图纸及物业构成明细应作为合同附件, 物业构成明细以甲乙双方实际验收交接清单为准。

2.2 合同金额: 人民币 捌拾柒万肆仟玖佰玖拾玖元捌角整 元整(¥ 874999.8 元整)。

2.3 服务期限: 2026年1月1日起至2026年12月31日止

2.4 服务地点: 闵行区鹤庆路398号

2.5 履约保证金: \

2.6 其它:

## 采购需求

### 一、项目基本情况

#### 1、物业情况

物业名称	物业地址
------	------

## 2、采购人提供供应商使用的场地

(1) 物业用房，面积 10 m<sup>2</sup>。

## 二、物业服务范围

名称		明细	服务内容及标准
总面积	主体建筑面积	4308m <sup>2</sup>	见房屋维护服务
垃圾存放点	垃圾存放点	院内四分类垃圾厢房	见保洁服务
车位数	地面停车位	41个	见保安服务
设施设备	消防控制室	消防控制室火灾自动报警系统	见公共设施设备维护服务
	消防泵房	消防泵房消火栓给水系统	
	消防系统	自动喷水灭火系统、灭火器、消防栓	
	供电系统	配电房2间、额定电压380V 额定电流300A。	
	安防监控系统		
绿化养护		绿地绿化养护、栽植花坛时令草花更换	定期对绿地绿化进行整理清除杂草、浇水、抹叶、施肥、杀虫、修剪、松土切边、绿化补苗等日常绿化养护以及栽植花坛时令草花4季更换
隔油池雨污水管道养护		隔油池垃圾清理、雨污水管道疏通冲洗	1周清理隔油池1次、半个月疏通冲洗雨污水管道1次，定期对下水管道进行维修养护

## 三、物业服务内容及标准

## 1、基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，组织专业化的服务，建立完整的物业岗位职责、执行手册、工作台账，定期开展人员培训。</p> <p>(2) 对外先行承担与物业管理相关的责任，做好第三方维保、施工单位的日常工作管理，确保各单位按甲方提供的服务标准落实相关工作；代表甲方与物业管理所涉及的各有关方面交涉并及时向甲方报告；维护甲方的合法权益。</p> <p>(3) 积极配合采购人的各项工作，定期了解和满足采购人需求，提高服务管理水准。</p>

2	服务人员要求	(1) 每季度开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训。
		(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 服务人员需提供公安机关开具的无犯罪记录证明。
		(3) 服务人员的工作经验、资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配, 到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 并按国家、行业规定持职业资格证书或特种作业证书上岗。
		(4) 项目经理对本项目物业服务实施一体化综合管理, 无需驻点现场, 但必须每天到场指导、监督现场物业工作。
		(5) 管理员负责管理区域工作人员工作安排、制定合理的工作计划、有良好的沟通和协调能力。
		(6) 门岗保安员全天候负责区域内24小时执勤、出入管理、外场秩序维护和车辆管理
		(7) 保洁员负责管理区域内工作日的基础保洁
		(8) 兼职维修工全天候24小时负责楼内基础水电设施维修, 接报后一般维修48小时内到场、急修2小时内到场, 并协助参与对第三方维保的管理, 发现维保单位不到位时, 立即上报
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密制度, 明确重点要害岗位保密职责, 对涉密工作岗位的保密要求。所有服务人员签署保密条款。
		(2) 每季度开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训, 提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、廉洁培训, 方可上岗。
		(3) 发现服务人员违法违规或重大过失, 及时报告采购人, 并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 档案和工作记录齐全, 包括但不限于: ①采购人建议与投诉。②物业各项培训记录。③房屋及设施设备维修、巡查记录。④突发事件、灾害天气工作记录。⑤保洁工作记录、消杀记录。⑥信报快递信息登记、访客登记外来车辆登记等其他表单。
		(2) 遵守采购人的管理要求, 未经许可不得将建筑物平面图、监控视频、档案等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
5	服务改进	(1) 定期自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。
		(2) 识别和分析不合格服务的原因, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。
		(3) 需要整改的问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	(1) 制定流程。配合采购人制定重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。
		(3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理清洁工作。

7	应急保障预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单/台账;应当对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着设施设备、服务内容变化,及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。
		(2) 应急预案的建立。根据物业隐患排查的结果和实际情况,制定专项预案,包括但不限于:火灾应急处置、停水停电应急处置、漏电触电应急处置、电梯困人应急处置、高空坠物应急处置、恶劣天气应对处置、斗殴盗窃抢劫应急处置等。
		(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练,组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练;留存培训及演练记录和影像资料,并对预案进行评价,确保与实际情况相结合。
		(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资,建立清单或台账,并有专人定期对应急物资进行检查,如有应急物资不足,及时通知采购人购置齐全,确保能够随时正常使用。
8	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度,主要包括人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		(2) 制定项目实施方案,主要包括交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案,主要包括房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、保安服务方案等。
9	信报服务	(1) 对邮件、快递等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。
		(2) 及时投送或通知收件人领取。
		(3) 大件物品出入向采购人报告,待采购人确认无误后放行。
10	应急维修	(1) 全天候24小时接报修。
		(2) 应急维修应当30分钟内到达现场,不间断维修直至修复。

## 2、房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展1次房屋结构安全巡视,发现外观有变形、开裂等现象,及时建议采购人申请房屋安全鉴定,并采取必要的避险和防护措施。
		(2) 每季度至少开展1次外墙贴饰面、雨蓬、散水、空调外机支撑构件等检查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 每月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(5) 主体外观、建筑装饰面、玻璃幕墙,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。

		(6) 通道、楼梯、门窗等设施正常使用, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
2	其他设施	(1) 每月至少开展1次大门、围墙、道路、场地等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。 (2) 每月至少开展1次雨污水管井、沟渠、地漏等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
3	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前, 供应商应当将装饰装修须知告知相关单位, 并对装饰装修过程进行管理服务。 (2) 根据协议内容, 做好装修垃圾临时堆放、清运等。 (3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理, 发现问题及时上报, 确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常秩序。
4	标识标牌	(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分: 通用符号》(GB/T10001.1) 的相关要求, 消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志 第1部分: 标志》(GB13495.1) 的相关要求。 (2) 每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清洗、路线指引正确、安装稳固。

### 3、公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检1次。 (2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所, 符合相关安全规程。 (3) 维修及时率、合格率、回访率均达到98%, 返修率小于1%。
2	设备机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人, 机房巡视记录清晰完整, 标识统一。 (2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 (3) 每半月至少开展1次清洁, 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害。 (4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。 (5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。 (6) 应急设施设备用品应当齐全、完备, 可随时启用。
3	消防设施	(1) 消防控制室火灾自动报警系统, 消防泵房消火栓给水系统、自动喷水灭火系统, 每1月1次测试和检修维护, 确保消防系统正常运行工作。 (2) 消防检查人员必须持有相关上岗证书, 消防监控实行24小时值班, 建立完善的消防安全制度, 定期开展相关培训及演练。 (3) 灭火器、应急照明合规布设, 定期巡查, 确保能正常使用。
4	照明设备	(1) 外观整洁无缺损、无松落。 (2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。 (3) 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

5	供配电设备	(1) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系,并向采购人报告。
		(2) 对供电范围内的电器设备定期巡视维护,加强配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好,确保用电安全。
		(4) 发生非计划性停电的,应当在事件发生后及时通知采购人,快速恢复或启用应急电源,并做好应急事件上报及处理工作。
6	监控系统	(1) 监控系统是否运行正常,摄像头外观是否整洁无缺损、无松落,监控屏幕是否显示正常。发现故障立即上报。
		(2) 每周至少开展1次监控设备巡视。

#### 4、保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作标准,并按照执行。
		(2) 做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好。
		(3) 作业时采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应符合国家相关规定要求。
		(4) 进入保密区域时,有采购人相关人员全程在场。
2	区域保洁	(1) 室内地面、墙面、天花板等保持干燥清洁、无水渍,柱面、转角、顶角等无积尘、霉斑及蜘蛛网。
		(2) 楼梯扶手、栏杆无灰尘,平台、踏步无垃圾,梯段侧面无灰尘、污迹和蜘蛛网。
		(3) 门窗清洁,顶面及接缝处无霉斑、积尘;玻璃洁净、无水迹、指印和张贴物;金属配件光亮、无锈斑。
		(4) 灯具(包括应急灯)清洁,灯罩内无积尘和飞虫。
		(5) 空调散流器、进风百叶窗和火灾探测器无积尘、油垢和蜘蛛网。
		(6) 墙面外露设施(消防警铃、手动报警器、照明开关、插座面板等)无灰尘,外露管道无积尘和污渍。
		(7) 消防栓箱、灭火器箱表面洁净,无灰尘,箱内消防带、水嘴、阀门无积尘和锈迹。
		(8) 厕所、排水管道、地沟保持畅通、无异味,定期消毒。
		(9) 外场地面雨天无积水,冬天无积雪、结冰;排水沟、窞井内无垃圾,保持畅通、无异味。
		(10) 绿化带、盆栽植物内无枯叶、烟蒂、杂物。
3	垃圾处理	(1) 在指定垃圾厢房摆放分类垃圾桶,并在显著处张贴垃圾分类标识。
		(2) 垃圾桶身表面干净无污渍,每日开展至少1次清洁作业,保持无异味。
		(3) 每日对服务区域内产生的垃圾进行清理分类,并运至指定垃圾投放点。
		(4) 垃圾装袋,日产日清。
		(5) 做好垃圾分类管理的宣传工作,督促并引导服务区域内的人员参与垃圾分类投放。

4	卫生消毒	(1) 每周至少开展1次预防性卫生消毒，消毒后及时通风。
		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。
		(3) 发生公共卫生事件时，及时向采购人报告，按采购人要求出具消毒方案，待采购人同意后实施。

## 5、保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 门岗保安员全天候负责区域内24小时执勤、能处理和应对公共秩序维护工作。
		(3) 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。
		(4) 对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，保存完好。
		(5) 大件物品搬出有采购人开具的证明和清单，经核实后放行。
		(6) 有效疏导如出入口人群聚集、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 做好接待服务，对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。
		(8) 配备保安服务必要的器材。
2	值班巡查	(1) 建立24小时值班巡查制度。
		(2) 制定巡查路线，按照制定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位的巡查。
		(3) 巡查期间保持通讯通畅，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
3	监控值守	(1) 监控室环境负荷系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		(2) 监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。
		(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，监控记录保持完整。
		(5) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		(6) 收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时安排其他安保人员前往现场核实、处置、记录、上报。
4	车辆管理	(1) 车辆出入做到交通引导和车辆正常停放有序。
		(2) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		(3) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(4) 发现车辆异常情况及时通知车主并做好登记。
		(6) 发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。
		(1) 制定突发事件应急处置预案，定期开展演练，掌握应急处置流程。

5	突发事件处理	(2) 发生突发事件时, 及时采取应急措施, 维护现场物业服务正常进行。
		(3) 应急措施终止实施后, 在尽可能短的时间内, 消除事故带来的不良影响, 配合采购人落实善后工作。
		(4) 事故处理后, 及时进行总结, 完善应急预案。
6	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案, 合理安排人员, 并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中, 做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作, 确保活动正常进行。

## 6、水电维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 持证上岗, 无证不得操作, 遵守各项操作规程, 严禁违章维修作业。
		(2) 兼职维修工全天候24小时负责楼内基础水电设施维修。
		(3) 接报修后一般维修24小时内到场、急修2小时内到场, 。
		(4) 协助参与对第三方维保的管理, 发现维保单位不到位时, 立即上报。
		(5) 其它。

## 7、绿化养护工服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 对绿地植物定期修剪枯枝、病虫枝、徒长枝。
		(2) 定期对绿地进行整理清除杂草、浇水、抹叶、施肥、松土切边、绿化补苗等日常绿化养护。
		(3) 定期进行病虫害防治检查, 清理枯枝落叶, 结合生物防治(如天牛)和化学药剂(如杀虫剂)。
		(4) 定时栽植花坛时令草花4季更换。
		(5) 其它。

## 8、消防监控维保工服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 消防维保人员持证上岗, 无证不得操作, 遵守各项操作规程, 严禁违章维修作业。
		(2) 每月定时对火灾自动报警联动系统进行检查。
		(3) 每月定时检查消防泵启动试验是否运行正常、室内消防栓外观是否完好无损及箱内配置是否完整。
		(4) 做好消防设备(月)维保原始记录表台账。
		(5) 检查设备发现故障及时上报甲方、待甲方确认后及时维修, 确保消防系统设备正常运行。

## 9、物业服务人员要求

本项目物业人员应品行端正，具备良好的协作能力、沟通能力，有责任心、具有亲和力，且必须经岗前培训。

本项目物业服务人员不得少于12岗：

1、项目经理1岗，具有5年以上物业管理工作经验，并具有参加过安全生产相关培训的培训证明。

2、管理员1岗，具有2年以上物业管理工作经验，并具备良好的沟通服务能力。

3、保洁员2岗，年龄45岁以上，要求持有健康证，具有相关工作经验，服务时间为工作日7:00-16:30。

4、保安员4岗，年龄45岁以上，要求采取24小时执勤，持有保安证、健康证，具有相关工作经验。

5、维修工1岗，年龄45岁以上，要求24小时提供服务，具有相关工作经验，持有低压电工作业证。

6、绿化养护工2岗、年龄45岁以上，要求定期对绿地绿化进行整理清除杂草、浇水、抹叶、施肥、杀虫、修剪、松土切边、绿化补苗等日常绿化养护以及栽植花坛时令草花4季更换。

7、消防监控维保工1岗，年龄45岁以下，具有相关工作经验，持有消防设施操作员证。

#### 四、商务要求

##### 1、委托管理期限

委托服务期限为2026年1月1日至2026年12月31日。

##### 2、项目费用

本项目预算金额为87.6万元，包括以下部分：

1、物业人员的人工费及酬金，包括服务人员的工资、奖金、津贴、五险一金、高温费等日常开支。

2、绿地绿化养护、室外花坛草花四季更换。

3、消防设施维护保养。

4、隔油池清洗及管道疏通。

5、物业项目的必要办公费用等各类成本。

6、物业公司的管理费和税金。

如因重大设备必须维修或更换等特殊情况，由中标方与甲方另行协商。

#### 三、合同文件的组成和解释顺序如下

3.1本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

- 3.2本合同书;
- 3.3. 本项目中标或成交通知书;
- 3.4乙方的本项目响应文件;
- 3.5本项目征集文件或征集文件中的采购需求;
- 3.6其他合同文件（需列明）。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

#### 四、管理服务的质量标准、权利瑕疵担保、检查与考核

##### 4.1管理服务的质量标准

4.1.1乙方应在本合同履行期限内，按合同约定的质量标准和要求为甲方提供物业管理服务，对本物业的管理服务达到甲方在征集文件中提出的、乙方在响应文件中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准，并接受甲方监督及检查、考核。

4.1.2征集文件规定的规范及要求明确的，乙方所提供的服务标准及质量要求应当符合征集文件规定的规范及要求，且不应低于国家强制性标准。

4.1.3征集文件规定的规范及要求不明确的，乙方的服务标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.4乙方所提供的物业管理服务还应符合上海市之有关规定。

4.1.5乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并依照甲方要求提供其相关内部规章制度，便于甲方的监督检查。

4.1.6乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置等符合其在响应文件中所作的响应及承诺，并接受甲方的监督检查。

##### 4.2权利瑕疵担保

4.2.1乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2.2乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的物权、知识产权和商业秘密等权利。

4.2.3如所提供服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

##### 4.3检查与考核

4.3.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供物业管理服务进行履约检查，以确保乙方所提供的物业管理服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合。

4.3.2乙方按照合同文件中的约定，定期向甲方提交服务报告，甲方按照合同文件中的相关约定进行定期考核，甲方将根据考核结果决定是否支付费用及续签合同。

4.3.3合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

4.3.4合同期满或者履行完毕后，甲方有权（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的考核。

#### 五、物业管理服务费的支付

##### 5.1合同金额

本合同项目物业管理服务费用金额见本合同主要要素，除按合同文件规定的暂列金额部分按实际发生情况进行结算外，与达到本合同文件规定要求与标准完成本物业服务项目有关的所有费用应包含在合同金额中，委托人不再另行支付任何费用。

##### 5.2付款方式:

分三笔支付，合同签订后2026年4月31日前支付40%合同价，2026年10月31日前支付40%合同价，2027年1月31日前根据物业工作的考核情况支付剩余20%合同价，考核评分表见附件。具体支付比例如下：

- (1) 考核90-100分，全额支付物业费尾款。
- (2) 考核80-89分，以10%为基数，每扣除1分，扣除物业费尾款的1%，即89分扣除物业费尾款的11%，88分扣除物业费尾款的12%。扣完为止。
- (3) 日常检查汇总发现常规性问题扣0.5分，重复性问题扣1分。
- (4) 出现以下情况一票否决，甲方有权单方终止合同：
  - 供应商在重大活动保障中出现严重纰漏。
  - 供应商在国家级、市级和区级重大活动第三方测评、督查等工作通报中，涉及失责失管。
  - 供应商出现偷盗或参加打架斗殴等恶劣的刑事案件。
  - 供应商经营不善，发生未通过行政许可等经营情况恶化现象。
  - 供应商行为不当，造成社会反应恶劣，给采购人造成负面影响。

2026年受理服务中心物业考核评分表

项目	内容	分值	得分
人员总体要求	各岗位人员按标准完成本职工作（包括工作台账记录到位），无纰漏	4	
	遵守甲方的规章制度，不传递或泄露与甲方有关的信息	4	
	上班时穿着整洁工作服，佩戴工牌，语言规范文明，做到微笑服务，礼貌服务	3	
	妥善处理突发、应急事件，未因物业责任造成不良影响	5	
	服务时，做到“四不”，即不迟到早退、不做与工作无关的事、不翻阅客户资料、不随意进入甲方办公室	3	
	服务时，做到“三轻”，即走路轻，操作轻，说话轻	3	
	确保收、发报刊、杂志、邮件、信件准确，及时到位不遗失	3	
	发现问题能主动汇报沟通，处理及时	3	
项目经理要求	能落实各项制度、执行标准，能建立团结合作遵纪守法的团队，且团队工作认真负责，尽职尽责	4	
	能及时处理甲方报修、投诉等，并积极反馈沟通，及时整改到位	3	
	正常落实节水节电工作，无资源浪费情况	3	
	能及时完成甲方交付的各项任务	3	
一般管理员要求	公共区域日常巡检	3	
	具备丰富的管理经验和良好的组织协调能力	3	

	能够制定合理的工作计划、安排并管理工作人员，提高工作效率	3	
保安工作要求	精神饱满、仪态大方，服务热情、礼貌、周到，没有与访客或其他第三方人员发生冲突。	3	
	对外来车辆进行出入登记、询问、确认，确保有序停车，道路通畅，并保管好相关记录	3	
	保安人员夜值期间正常工作，无睡岗、脱岗等异常情况	3	
	能正确使用消防、物防、技防等器械和设备，能掌握各类应急预案和处置流程，及时响应到位	3	
保洁工作要求	室内地面、墙面、天花板等保持干燥清洁	3	
	楼梯扶手、栏杆无灰尘，平台、踏步无垃圾，梯段侧面无灰尘、污迹和蜘蛛网	3	
	门窗清洁，顶面及接缝处无霉斑、积尘；玻璃洁净；金属配件光亮	3	
	墙面设施（照明开关、插座面板等）无灰尘、外露管道无积尘和污	3	
保洁工作要求	厕所、排水管道、地沟保持畅通，定期消毒，无异味	3	
	按《上海市生活垃圾管理条例》做垃圾分类，垃圾筒和垃圾厢房定期清洗消毒，周围无抛撒垃圾，无异味	3	
	外场地面雨天无积水，冬天无积雪、结冰；排水沟、窨井内无垃圾，保持畅通	3	
	绿化带、盆栽植物内无枯叶、烟蒂、杂物	3	
维修工作要求	接到报修及时响应，在规定的时间内到达现场修复，并做好回访记录	3	
	对排水管、雨污水井进行检查、疏通，并做好记录	2	
	单项零星维修的维修及时率、合格率、回访率、返修率达标情况	3	
绿化工作要求	定期对绿化进行浇水、抹叶、除杂草、施肥、杀虫、修剪、松土、清除杂物、绿化补苗、改造等日常性绿化养护及花坛时令草花4季更换	3	
消防工作要求	定期检查、更换消防设施、设备、器具，确保处于完好状态，定期开展相关培训及演练。	3	
合计		100	
考核周期： 2026年1月1日 至2026年12月 31日			
被考核单位签字（盖章）：		考核单位签字（盖章）：	
日期： 年 月 日		日期： 年 月 日	

### 5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述合同金额中。

### 六、履约保证金

6.1 在签署本合同之前，乙方应向甲方提交一笔合同第2.5条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提

交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

6.2如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

6.3履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后15日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

6.4除合同规定情形外，如果因甲方自身原因未能按照前述规定期间向乙方退还相应履约保证金，甲方应以应退还履约保证金数额按人民银行同期存款基准利率按日向乙方承担利息损失，直至上述履约保证金退还乙方。

## 七、双方权利义务

### 7.1甲方的权利义务

7.1.1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，监督乙方管理服务工作的实施。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。

7.1.2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。

7.1.3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。

7.1.4对物业管理服务质量进行监督检查和考核，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

7.1.5为乙方的管理服务提供合同文件规定的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含合同文件规定应由甲方提供的相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及甲方掌握的物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

7.1.6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。

7.1.7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、垃圾分类处理等工作。

7.1.8定期召开协调会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施第三方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。

7.1.9加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

### 7.2乙方的权利义务

7.2.1在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行检查，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好管理和建档工作。

7.2.2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，并按要求委派符合岗位要求的人员履行本合同。

7.2.3根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，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合同文件规定应由甲方承担的相关费用预算，报送甲方审定。

7.2.4保证从事本物业管理服务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。

7.2.5非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，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。

7.2.6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，对相关责任人员应按甲方要求及时撤换。

7.2.7协助甲方做好物业管理区域内各项节能、环保、垃圾分类等管理工作，对物业管理服务人员进行节能、环保、垃圾分类等管理专业培训，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。

7.2.8乙方应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应进行安全操作培训；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，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

7.2.9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有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

7.2.10根据征集文件要求及响应文件的承诺投保相关保险。

7.2.11乙方应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，乙方应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，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

## 八、守法及保密、廉洁条款

### 8.1 遵守法律

8.1.1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，并且在合同期间保证前述许可、证照的有效性，及相应的资质等级不降低。

8.1.2乙方应按时向所聘用人员发放工资，并按照规定缴纳社会保险及办理有关保险（如雇主责任险、公众责任险等），依法缴纳相应税费。

### 8.2 保密责任

8.2.1甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方相关仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的信息（包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

8.2.2甲乙双方在合同中专辟本保密条款及签订保密协议作为合同附件，视为双方已就相关需保密信息采取了必要、适当的保密措施。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外，在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

8.2.3违反保密义务的，视为严重的根本违约行为，除应按合同约定承担有关违约责任外，还应当承担由此导致的行政乃至刑事法律责任，并应承担损失赔偿责任。

8.2.4保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

8.2.5前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

### 8.3 廉政责任

8.3.1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。

8.3.2乙方应当守法诚信，保证服务能力及服务质量，不得与甲方恶意串通操纵政府采购活动。

8.3.3甲方不得接受乙方组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，乙方亦不得向甲方提供或报销前述费用以及其他应当由个人承担的费用。若甲方工作人员要求乙方给予其任何形式的不正当利益，或发现甲方工作人员违反前述原则的行为，乙方应当及时向甲方举报的，并提供相关证据给甲方，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

8.3.4乙方承诺并且确认，违背本条款的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按合同约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

## 九、物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房建筑面积为 平方米，位于 。物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

## 十、违约责任

10.1乙方按合同约定的质量标准履行物业管理服务职责而甲方逾期支付物业管理服务费用的，应当按照未付服务费用的千分之一（1‰）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付服务费用时止。但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。一旦达到延迟付款滞纳金的最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

10.2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；乙方延迟履行超过30日的，甲方有权解除本合同。

10.3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，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金最高为合同金额的5%；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同并根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额5%的违约金。

10.4因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方按合同10.3条承担违约金并赔偿相关损失。

10.5合同履行过程中，未经甲方同意，乙方自行对响应时及合同中承诺的主要管理人员安排情况进行变动的、就合同项下的全部或部分义

务进行转让或未按合同约定分包的、擅自中止合同履行的、履约过程侵害了包括甲方在内任何人合法权益及其他不适当履行本合同的违约情

形，将按照合同10.4条的违约责任处理，情况严重者（如：未按甲方要求限期改正的），甲方有权终止合同。

## 十一、不可抗力

11.1如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

11.3在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并在15日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

11.4当不可抗力情形终止或消除后，受影响的一方应尽快以电话或传真通知对方，并以EMS证实；

11.5受不可抗力影响方应尽一切努力减少因不可抗力而产生的损失，否则应对扩大的损失承担责任；

11.6如不可抗力延续超过45日以上（含本数）时，双方应通过友好协商解决本合同的执行问题，并应尽快达成协议。

## 十二、合同终止、中止、变更

### 12.1合同终止

#### 12.1.1违约终止合同

12.1.1.1在甲方向乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同：

（1）如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供服务。

（2）如果乙方的行为构成根本违约。

（3）如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

12.1.1.2如果甲方根据上述的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法另行购买与为提供服务类似的服务，乙方应对甲方另行购买类似服务所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

12.1.1.3如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定向有关部门举报，追究其法律责任。

#### 12.1.2破产终止合同

如果乙方破产、进入解散或清算程序，或丧失清偿能力（包括但不限于被有关部门列入执行黑名单、失信被执行人名录等情形），视为乙方已无法履行本合同项下义务，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方赔偿与补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何向乙方追究违约责任及追讨损失的行动或补救措施的权利。

#### 12.1.3不可抗力终止合同

如因发生不可抗力事件导致合同无法履行的，或迟延履行会给一方或双方造成严重利益损害的，双方可协商终止本合同履行，双方互不承担违约及赔偿责任，但仍应就已履行部分进行费用结算。

### 12.2合同中止

12.2.1除合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外，双方当事人不得擅自中止合同。

12.2.2若发生不可抗力事件，但合同仍有继续履行可能的，双方当事人可协商中止履行本合同全部或部分内容。

### 12.3合同的补充、变更

12.3.1甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。

12.3.2除合同规定情形外，双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

### 十三、合同转让和分包

13.1乙方应完全、适当履行本合同项下义务，乙方不得转让或部分转让其应履行的合同义务。

13.2若根据征集文件规定可以采用分包方式履行本合同项下非主要部分合同义务的，乙方在其响应文件中明确说明分包并载明分包承担主体的，可进行分包，除了前述情形外，乙方一律不得进行对外分包。

13.3乙方应书面通知甲方本合同项下所授予的所有分包合同。乙方与分包单位签订分包合同前，应将副本送甲方认可。分包合同签订后，应将副本留存甲方处备案。若分包合同与本合同发生抵触，则以本合同为准。

13.4乙方所选定的分包单位，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，并对分包单位的服务行为向甲方承担连带责任。分包单位不得将分包项目再次转包。

13.5分包合同不能解除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包项目派驻相应监督管理人员，保证合同的履行。分包单位的任何违约或疏忽，均视为乙方的违约或疏忽。

### 十四、争议解决方式

14.1双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

提请上海仲裁委员会仲裁。

向甲方所在地法院提起诉讼。

14.2在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。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。

14.3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；如以传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。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。

### 十五、其他

15.1本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签字、盖章，并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

15.2本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份，并通过上海市政府采购云平台报上海市财政局备案。

15.3本合同附件与合同具有同等效力。

签约各方：

甲方：上海市闵行区江川路街道社区事务受理服务中心

乙方：上海叶源物业管理有限公司

（盖章）

（盖章）

法定代表人或其授权委托人（签章）：

法定代表人或其授权委托人（签章）：

李晓俊

2025年12月16日

李慧智

2025年12月16日

签约时间： 2025年12月16日

