

真如镇街道 2026 年机关物业管理服 务项目的合同

合同统一编号： 11N3419950772026201

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市普陀区人民政府真如镇街道办事处

地址：上海市普陀区芝川路 205 号

邮政编码：

电话：021-52857463

传真：

联系人：刘峻

乙方：上海真如物业有限公司

地址：上海市普陀区兰溪路 221 弄 12 号

邮政编号：

电话：62578215

传真：

联系人：侯雅芳

开户银行：工行普陀大渡河路支行

账号：1001225209500022771

甲方、乙方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》之规定，在平等、自愿的基础上，经协商一致，就甲方委托乙方提供物业管理服务事宜，达成如下协议：

一、服务内容与标准

乙方根据本合同的规定，向甲方提供机关物业管理服务，包括会务支持、日常维保、环境保洁、秩序维护、网络维护、绿植养护及关键设施定期保养，确保物业设施稳定、安全、高效运行。具体服务内容如下：

1. 会务保障

(1) 根据会议通知，提前做好准备工作（包括桌椅摆放、设备调试、环境清洁等）。普通会议提前 60 分钟按要求布置会场，紧急会议在接到通知 30 分钟内完成布置。

(2) 协调好各科室（部门）会议室使用需求。

(3) 会议期间提供必要的现场服务支持。

(4) 会议结束后及时清理、恢复会场，关闭设备并做好使用登记。

2. 设施设备及其他类维修

(1) 建立日常维修登记制度，对服务范围内的报修单进行及时跟进维修、验收闭环管理。

(2) 对大楼高压配电间和水泵房进行日常巡检，负责大楼公共照明、公共洁具、给排水管道等设施设备维修。

(3) 紧急情况（如跳电、爆管、电梯困人等）立即响应、优先处理，接到通知后 15 分钟抵达现场，采取应急措施，尽快恢复基本功能。及时向物业办公室及党政办汇报情况及进展。

(4) 做好详细巡检维修记录，包括故障现象、处理过程、更换部件、完成时间及维修人员等相关信息。

3. 日常设施设备维保

服务内容	服务标准
生活水箱	(1) 每年定期清洗两次，并委托有资质的专业机构进行。 (2) 清洗后按规定进行水质检测，确保用水卫生安全达标。
空调	(1) 每年在制冷季和制热季开始前，各进行一次全面的清洁与保养。 (2) 保障空调系统运行效率，降低能耗，提高舒适度。
电梯	(1) 委托具备相应资质的专业维保单位进行电梯维护保养，每月至少进行两次专业维保，确保电梯安全、平稳运行。 (2) 配合进行年检，确保电梯检验合格标志有效张贴，维保记录齐全。
消防	(1) 每月对服务区域内的消防设施（灭火器、消火栓、喷淋系统、

	<p>烟感报警系统等)进行一次全面的维保自查。</p> <p>(2) 确保各类消防设施完好、有效、无遮挡,并处于正常工作状态。</p> <p>发现隐患及时处理或报修,并做好检查记录。</p>
绿化养护	每周进行一次绿化养护,保持绿植健康美观,冬季前做好防冻包扎。

4. 环境保洁

项目	服务内容	服务标准
楼内公共区域	地面	<p>(1) 工作日上班前(8:30)对公共区域地面(如大厅、走廊、楼梯)进行一次彻底清扫、湿拖。</p> <p>(2) 工作日8:30至16:30时段内,进行循环保洁,确保地面干净、光洁、无杂物、无污渍、无水渍(雨雪天气及时放置防滑标志并处理积水)。</p>
	宣传栏、楼梯扶手、栏杆、窗台等	每日擦拭一次,保持表面基本无灰尘、无污迹。
	卫生间、茶水间等公共区域	<p>(1) 工作日上班前(8:30)彻底清扫,进行一次彻底清洁消毒(包括便器、洗手池、台面、镜面、地面等)发现污渍随时处理,8:30-16:30确保包干区域干净整洁</p> <p>(2) 及时补充洗手液、卫生纸等用品,保持整</p>

		洁便利
	天花板	春夏季每月除尘不少于两次，秋冬季每月至少一次，日视基本无灰尘、无蜘蛛网
	走廊灭火器箱、消火栓等	工作日擦拭一次，保持干净无尘
	会议室门窗等玻璃	工作日擦拭一次，保持通透清洁
	垃圾清运	实行垃圾分类，工作日定时清运两次
	电梯轿厢	工作日进行擦拭与清扫，保持整洁无异味
	道路地面、绿地、明沟	道路与绿地每日清扫，明沟每月定期清扫一次
	垃圾厢房	工作日清扫并冲洗一次，保持环境清洁卫生

5. 秩序维护

服务内容	服务标准
门岗	<p>(1) 严格执行专职门岗24小时值守制度，其中主出入口双人值守，有交接班台账；</p> <p>(2) 对人员进出登记制度，对进出人员实行登记管理，核实身份与事由，并予以引导；</p>

	(3) 对进出车辆进行登记、疏导，维护出入口秩序，引导车辆规范停放。
巡逻岗	定时在管理区域内巡逻，覆盖 24 小时；巡逻路线应包含重点区域并做好巡逻记录。
应急处理	实行 24 小时监控，遇有异常情况或突发事件时，立即联系相关人员并第一时间赶赴现场，启动应急预案采取有效措施，及时向物业公司及党政办上报，全力保障服务区域的安全秩序。
安全演练	每年组织不少于一次的应急预案的演练。

6. 网络及电脑故障

负责服务区域内网络设备的日常维护，保障网络畅通，配合相关部门开展网络安全教育等。

7. 现场人员服务管理

乙方在现场设机关物业办公室，根据实际工作量，派驻物业项目负责人及具有相关资质的工作人员。甲方根据实际情况，有权更换不合格的工作人员，并向乙方发出书面说明，指出具体的不合格理由。乙方应积极配合进行友好协商。对于确认调换的工作人员，乙方应在收到甲方书面通知后【7 个工作日】内予以调换。

二、服务期限与服务地点

服务期限：2026 年 3 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日

服务地点：普陀区芝川路 205 号 1、2 号楼、普陀区兰溪路 1018 号

三、合同金额与支付方式

本合同金额为人民币叁佰柒拾伍万陆仟元整（3756000 元），与服务项目有关的所有费用应包含在合同中，甲方不再另行支付任何费用。

为保障工作质量及派驻人员权益，本合同项下物业服务费总价的_____%（或具体金额：_____元）必须专项用于支付现有派驻本项目的乙方派驻人员的薪资待遇。

乙方承诺，本项目项下乙方派驻人员的薪资待遇应不低于当地最低工资标准，同时满足采购人的薪资标准。

乙方派驻人员为甲方提供本合同约定之外的服务或在工作时间外工作的，视为加班。

加班费的计算与支付标准，应严格按照甲方（真如镇街道办事处）现行有效的加班管理制度及相关规定执行。

加班凭证由甲方指定部门（党政办公室）的书面确认或批准提供（如《加班申请单》《加班确认单》等）。

乙方应根据甲方提供的有效加班凭证，依法足额向相关派驻人员支付加班费。甲方有权在季度考核或费用支付环节，核查乙方支付加班费的情况。

费用结算及支付：

第一期：2026 年 3 月支付合同价 15%，即人民币_____（小写：¥_____元）；

第二期：2026 年 5 月支付合同价 25%，即人民币_____（小写：¥_____元）。支付前采购人将根据考核标准对中标（成交）单位上一阶段服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用；

第三期：2025 年 8 月支付合同价 25%，即人民币_____（小写：¥_____元）。支付前采购人将根据考核标准对中标（成交）单位上一阶段服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用；

第四期：2026 年 10 月支付合同价 25%，即人民币_____（小写：¥_____元）。支付前采购人将根据考核标准对中标（成交）单位上一阶段服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用；

第五期：2027 年 3 月支付剩余 10%尾款，即人民币_____（小写：¥_____元）。支付前采购人将根据考核标准对中标（成交）单位全年服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用。

注：由成交单位向代管单位支付上一年度合同结束之日至本项目合同签订之日期间的代管费。每次支付前，乙方须先向甲方开具合法的等额增值税专用发票/普通发票。

四、甲方的权利与义务

1. 甲方权利保证

(1) 甲方有权依据本合同及附件对乙方的服务质量进行检查、监督和考核，并对乙方在管理工作中存在的问题提出建议。

(2) 甲方有权得到合同范围内乙方的服务和其服务成果。

(3) 甲方有权监督乙方派驻人员工资、福利的发放情况，有权根据工作需要制定派遣人员工资标准，如甲方发现乙方无故拖欠克扣员工工资、福利，甲方有权依据考核扣分并暂缓支付阶段款，并要求乙方承担因此给甲方造成的损失。

2. 甲方的义务

(1) 甲方须按合同约定按时支付服务费。

(2) 甲方应当履行本合同约定的义务，如违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。

(3) 甲方应为乙方在本合同项下的物业服务工作提供必要的配合与支持，包括但不限于及时提供与物业服务相关的信息、资料，以及为乙方服务人员进入相关区域提供便利条件。

五、乙方的权利与义务

1. 乙方权利保证

(1) 乙方有权按本合同约定获得服务报酬。

(2) 乙方有权拒绝甲方提出的违反国家法律法规、政策及行业安全规范的要求，且不因此被视为违约。

乙方的义务

(1) 乙方保证在其提供的服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

(2) 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿，累计赔偿总额不应超过酬金总额。但下列情况除外：

①非乙方或乙方人员的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；

②不可抗力造成的损失

(3) 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。乙方及其雇员不得在执行本合同相关事务中，为自身利益以任何理由索要或接受任何第三方的佣金、回扣、礼金或其他任何形式的利益。

(4) 乙方及其雇员不得以任何形式向甲方工作人员行贿或提供其他不正当利益。未经甲方事先书面同意，乙方及其雇员在本合同履行期间不得从事与本合同服务相冲突的商业或职业活动。

六、甲方对乙方的考核标准

本合同附件一《机关大楼物业管理服务绩效考核打分表》是本条款的核心组成部分。甲方将严格按照附件一所载明的考核周期、指标维度、评分标准及数据来源，对乙方提供的物业管理服务质量进行客观、公正地考核。

1. 考核实施

考核由甲方（具体实施部门为党政办）负责组织。甲方可通过现场检查、记录核查、设备监测、问卷调查及人员访谈等方式收集考核数据。

考核采取月度跟踪、阶段综合评定的方式进行。乙方应予以积极配合，包括但不限于提供所需记录、台账、接受问询及协助现场检查等。

【人员薪酬发放专项监督】：

乙方须每月按时、足额发放派驻人员的工资。甲方每阶段汇款前乙方须将上一阶段经派驻人员签字确认的工资发放明细表或银行转账记录（或复印件）等薪资发放证明提交甲方备案，接受甲方监督。甲方有权对工资发放情况进行核查，乙方应予以配合。该部分薪资发放证明将作为成本维度中“人员成本与合规性”项的核心考核依据。甲方保留对乙方提交证明真实性及完整性进行核查的权利，

并可随机抽取派驻人员进行访谈核实。乙方不得以任何形式干扰或阻碍甲方的核查工作。

2. 考核结果确认与异议处理

每阶段考核结束后，甲方应向乙方出具书面的《阶段考核结果通知单》，载明各维度得分、总分及对应的费用支付比例。

乙方如对考核结果有异议，应在收到通知单后 5 个工作日内向甲方提出书面异议，并附上相关证据材料。逾期未提出异议，视为认可考核结果。

甲方在收到乙方书面异议后，应结合乙方提交的材料对考核结果进行复核，并在 10 个工作日内将复核结论书面通知乙方。该复核结论为最终结论。

3. 考核结果与费用支付挂钩

阶段考核总分将直接作为当期服务费用支付的依据，具体支付比例严格按照附件一“阶段考核汇总与奖惩”中约定的方案执行。若在“人员成本与合规性”项中发现乙方存在未按时、足额发放工资，或提交虚假证明等行为，本阶段考核总分直接扣减 10 分，且甲方有权立即暂停支付当期款项，直至乙方完成整改并提供有效证明。

七、保密

双方应对因履行本合同而知悉的对方商业秘密及其他未公开信息承担保密义务，此义务不因合同终止而失效。

八、违约责任

1. 甲方逾期支付服务费的，应向乙方支付违约金，金额最高不超过逾期支付费用的 5%。

2. 乙方服务未达到约定标准，但未给甲方造成损失的，甲方可以要求乙方整改，乙方达到服务标准后，甲方应支付相应的服务费用。

3. 乙方服务未达到约定标准，给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方限期整改，并可根据附件一的约定扣减相应的服务费用。

4. 乙方在服务期内，累计两个阶段考核分数低于 80 分，或发生严重违法违规行为，发生重大安全责任事故，甲方有权单方解除合同并要求赔偿，并向乙方追索最高为合同金额 5% 的违约金。

九、争端解决

因本合同发生的争议，双方应协商解决；协商不成的，任何一方均有权向合同履行地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、合同附件

本合同包括以下附件：

附件一：《机关大楼物业管理服务绩效考核打分表》

附件与合同正文具有同等法律效力，是进行费用支付与结算的核心依据。

十一、合同修改

除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

十二、其他约定

本合同一式六份，甲方执四份，乙方执二份，具有同等法律效力。

本合同自双方盖章并经法定代表人或授权代表签字之日起生效。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

2026年02月27日
乙方（签章控件）：

法定代表人：黄文强（男）

合同签订点：网上签约

2026年02月28日

考核标准：

一、成本维度（权重：15分）

目标：评估物业服务的成本控制能力与资源使用效率。

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
1.1	人员成本与合规性	5分：人员配置完全符合合同，劳动用工关系规范，工资按时足额发放。 3-4分：基本符合，存在轻微瑕疵且能及时整改。 0-2分：存在擅自减员、用工不规范或拖欠工资等严重问题。	5			人员名册、工资发放记录、随机抽查
1.2	物料与能耗管理	5分：建立物料台账，领用记录清晰。能耗控制有效，无浪费现象。 3-4分：管理基本到位，偶有轻微浪费。 0-2分：管理混乱，存在严重浪费或台账缺失。	5			物料台账、能耗记录、现场巡查
1.3	外包服务成本控制	5分：所有外包服务合同完备、有效。费用支付严格符合预算。 3-4分：合同与支付基本合规，个别流程待优化。 0-2分：存在合同缺失或费用支付不符合预算。	5			维保合同、付款凭证

成本维度季度总分： _____ / 15

二、产出维度（权重：40分）

目标：评估物业服务的实体工作量与标准达成度。

序号	考核内容	评分标准细则（依据附件服务标准）	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
2.1	保洁服务产出	10分：公共区域全天候保持洁净，各项定期清洁计划完成。 7-9分：总体良好，偶有局部不达标并能立即整改。 <6分：多次检查发现多处明显卫生死角或计划未执行。	10			日常巡查、卫生检查记录
2.2	保安服务产出	10分：门岗、巡逻、监控各岗位职责履行到位，记录完整准确。 7-9分：职责履行基本到位，记录偶有疏漏。 <6分：存在空岗、记录造假或管理失控现象。	10			门岗记录、巡逻日志、监控调阅
2.3	维修维护产出	10分：报修响应与完成及时率 $\geq 98\%$ ，计划性维保100%完成。 7-9分：及时率 $\geq 90\%$ ，计划维保基本完成。 <6分：响应迟缓，维修质量差，维保计划多次延误。	10			报修平台记录、维保工作单
2.4	会务服务产出	5分：会务服务及时、周到，会场布置符合要求。 3-4分：会务保障基本顺利。 0-2分：出现会议服务差错。	5			会议反馈、绿化现场检查
2.5	专项工作记录	5分：所有专项工作（消防、电梯、空调、水箱、绿化等）按时保质完成，记录齐全。 3-4分：专项工作基本完成，记录基本齐全。 0-2分：有项目未完成或记录严重缺失。	5			专项工作台账、报告

产出维度季度总分： _____ / 40

三、绩效维度（权重：35分）

目标：评估物业服务的过程质量、响应速度与最终效果。

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
3.1	环境与形象效益	10分：环境整洁、美观、无异味；绿化景观维护良好。物业服务有效提升了机关整体形象；在重大活动、迎检等工作中积极配合，贡献突出。 7-9分：环境基本整洁，美观度一般。配合度一般，未出现纰漏。 <6分：环境脏乱，美观度差。因物业问题对机关形象造成负面影响。	10			现场观感、访客反馈
3.2	应急响应与处置	10分：突发事件均能1小时内上报并有效处置。 7-9分：响应处置基本及时有效，演练基本完成。 <6分：出现响应迟缓、上报延误或处置不当的情况。	10			突发事件报告、演练记录
3.3	设备设施完好率	5分：主要设备系统运行正常，无责任性故障。 3-4分：出现短时、轻微故障并能及时修复。 0-2分：因维护不当导致设备长时间停用。	5			设备运行记录、现场检查
3.4	安全管理绩效	5分：季度内无任何安全责任事故。 0分：发生重大安全责任事故（本项及绩效维度总分可直接定为0分）。	5			安全记录、事故报告
3.5	内部管理与培训	5分：团队纪律严明，着装规范，培训计划效果良好。 3-4分：管理基本有序，培训按时完成。	5			培训记录、日常观察

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
		0-2分：纪律涣散，培训缺失。				

绩效维度季度总分： _____ / 35

四、满意度维度(权重：10分)

目标：评估服务对象的直观感受与评价。

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
4.1	随机抽取5份满意度调查	5分：问卷调查平均满意度 $\geq 95\%$ 。 4分：满意度90%-94%。 3分：满意度85%-89%。 0-2分：满意度低于85%。	5			满意度问卷调查
4.2	办公室及分管领导综合评价	5分：领导对季度整体服务工作非常满意。 4分：比较满意，有少量提升空间。 3分：基本满意，存在需要改进的方面。 0-2分：不满意，服务工作存在明显不足。	5			领导评价意见表

满意度维度季度总分： _____ / 10

阶段考核汇总与奖惩

维度	成本(15)	产出(40)	绩效(35)	满意度(10)	阶段总分
得分					_____ / 100

奖惩执行方案（根据阶段总分）：

95 分及以上：本阶段物业管理费全额支付。

90-94 分：支付本阶段物业管理费的 98%。

85-89 分：支付本阶段物业管理费的 95%。

80-84 分：支付本阶段物业管理费的 90%。

低于 80 分：视为“不合格”，不予支付本阶段物业管理费。

年度内连续两个阶段低于 80 分：约谈中标（成交）单位负责人，并加倍扣罚下一阶段费用。

年度内连续三个阶段低于 80 分：启动程序，终止物业服务协议。