

上海市闵行区莘庄镇人民政府、七莘路 777 号物业管理服务项目

合同通用条款及专用条款

合同统一编号： 11N00245151820262802

合同内部编号：

合同各方：

甲方： 上海市闵行区莘庄镇人民政府

乙方： 上海闵行后勤管理有限公司

地址： 七莘路 889 号

地址： 上海市闵行区

邮政编码：

邮政编码： 201199

电话： 54940026

电话： 17701687819

传真：

传真：

联系人： 孟维璠

联系人： 徐超

第一条 项目概况

项目名称： 闵行区莘庄镇人民政府及七莘路 777 号物业管理服务

项目内容： 物业服务

服务场所： 七莘路 889 号、七莘路 777 号

第二条 履约期限： 。

莘庄镇人民政府合同期限： 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。

七莘路 777 号合同期限： 2026 年 6 月 15 日至 2027 年 6 月 14 日。

第三条 服务项目及费用

乙方为甲方提供的服务项目包括但不限于以下内容：安全保卫、车辆停放、安全巡检、室内外公共部位的清洁、公共部位设备运行日常养护、花草租摆、绿化养护、外墙清洗、垃圾清运等。本合同价格为 4003240 元整（肆佰万零叁仟贰佰肆拾元整）。

第四条 支付方式

甲方每半年度支付给乙方后勤保障服务费用。每次支付费用为 2,001,620.00 元，乙方应出具相应金额的发票。甲方在收到乙方的发票后 15 日内通过银行转帐方式支付结算。乙方开户银行及账号为：

乙方公司名称：上海闵行后勤管理有限公司

乙方纳税号：91310112MA1GBFHL43

乙方账号：310066263018800016551

方开户银行：交通银行莘庄支行

第五条 遵守法律法规

1、甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关物业服务法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定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。

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。

3、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。

4、廉政责任

甲乙双方在物业服务项目履约过程中应严格遵守廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。

第六条 服务内容和要求

1、物业服务的管理。根据甲方要求，制定公共秩序、环境卫生和设备设施维护服务等工作的规则和制度、工作计划方案并组织实施；接受委托管理甲方提供的物业服务所需的固定资产，以及与物业服务相关的设施设备图纸、档案资料等文件。

2、保安服务内容。乙方根据甲方的要求，提供保安服务，由甲方安排在指定的区域进行执勤，保安人员执行甲方的管理制度履行执勤职责，做好“防火、防盗、防破坏、防治安灾害事故，以及维护工作区域范围内的治安秩序”的保安护卫工作。

3、保洁服务内容。乙方根据甲方的要求，提供保洁服务，在作业中应严格要求保洁员做好各种防护措施，不得擅自挪用甲方的物品或进入与其保洁作业无关的区域；严格执行甲方的管理制度履行保洁员职责，做好项目楼层、外围、停车场、公共走道、办公区域、设备房及相关公共设备、设施等清洁服务工作。

4、设备设施服务内容。乙方根据甲方的要求，对突发故障，组织人员尽快抢修，做到随叫随到，随报随修，分秒必争，不影响使用；定期组织针对设备设施运行状态的评估，及时发现较大的设备、系统问题或风险，提出高水准的专业分析报告和维修改造方案，交甲方审批并跟进后期实施工作。

5、运行维护记录、信息管理。负责开展日常问题受理、信息登记，保证所有登记信息及时、完整和真实，所登记的信息包括设备台帐、工单、维保记录、维修记录、维修保养标准、出入库记录等。

6、工程管理。负责区域内的工程业务（主要小型整改业务、项修业务及零星工程业务）实施单位的现场施工管理。

7、能源管理。定期统计分析能源消耗数据，制订节能管理及技术改造方案；配合相关部门要求，提供能源使用的相关资料，落实节能措施，履行节能减排的社会责任。

8、设立服务热线。保证服务需求受理能在 10 分钟内做出响应；紧急需求必须在 5 分钟内到现场核实，并协商处理办法；

9、客户服务。负责业主关系，建立定期沟通交流机制，保障沟通渠道畅通；同时，梳理业主的需求并制定需求管理办法。

10、延伸服务。除约定的物业管理服务内容外，甲方委托乙方提供的其他物业管理服务，以及甲乙双方协商约定的临时性、突击性服务，即为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用另行计算。

第七条 设备设施配置和维修保养

1、甲方为物业服务提供相应的设施设备和工作条件，对物业固定资产管理配置按有关要求实施。设施设备更新添置费用由甲方承担。

2、乙方对涉及物业服务的设施设备，按要求进行保管、养护和维修，对公共部位固定资产按有关要求进行管理，乙方违规操作造成的相关设备或资产损失，由乙方负责。

3、甲方应创造条件，指导、协助乙方推进物业设施设备信息化管理，努力提高物业设施设备管理水平。

4、经甲方书面同意后产生的物业设施设备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。

第八条 安全管理

按照物业安全有关要求开展物业服务的安全管理。

1、安全检查和评估。乙方接受甲方、安全生产管理部门、甲方委派的第三方开展的监督检查和安全等级评估，严防安全事故的发生。

2、应急预案。乙方应制定应对正常物业服务受到影响等应急预案。

第九条 节能管理

1、甲方对乙方节能工作进行指导，配合乙方做好行为节能、管理节能、技术节能等工作。

2、乙方应重视节能工作，配备专（兼）职人员从事节能管理，做好物业服

务区域的节能工作。

第十条 权利与义务

（一）甲方

1、在履行合同期间，甲方负责与有关部门和单位协调，配合乙方办理与物业服务相关的项目申报、审批、核准、备案等手续，为乙方的物业服务提供必要的工作条件。

2、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提出修改和变更建议。

3、对物业服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的物业服务要求乙方整改落实。

4、对乙方的节能工作进行指导，下达年度物业服务区域节能指标，督促乙方开展节能管理，提高用能设施设备能源利用效率。

5、根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业服务区域相关的控烟、爱国卫生等工作。

6、乙方工作人员在履行过程中存在不符合合同目的实现的行为，甲方有权要求乙方对相关人员予以更换。

7、合同履行期间，若乙方工作人员因故无法继续履行合同，经甲方通知后2日内补足人数。

8、不定期召开专题会议，与乙方沟通协调物业服务相关事宜。

（二）乙方

1、在物业服务交接时，对所涉及的相关档案资料、设施设备、物业服务所需固定资产等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

2、设立专门机构负责物业服务的日常管理工作，并委派具备符合物业服务岗位资格和健康要求的人员履行本合同，如需调整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。

3、按照要求开展各项物业服务，并编制物业服务方案、年度管理计划、年度维修养护计划和相关费用预算，报送甲方审定。

4、未经甲方许可，不得改变本项目内房屋设备及会务配套设施设备等使用功能；需在本项目范围内实施会议室改扩建或完善配套项目的，应报甲方审批。

6、乙方对所管理的物业设施设备及相关固定资产，应按有关规定要求实施有效管理，合理控制损耗，降低运营成本。

7、乙方在确保物业环境舒适、卫生安全的前提下，做好物业服务区域的节能管理。

8、做好物业服务区域的安全生产和事故防范工作，采取安全防护措施，确保物业服务安全；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。

9、按要求组织成立服务质量监督检查部门，对物业服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报涉及物业服务的重大事项，稳步提升物业服务质量。

10、乙方在履行合同过程中，应遵守甲方制定的各项规章制度，按标准、按要求完成物业服务工作。

11、在服务过程中，乙方人员发生工伤或其他意外事件，由乙方负责处理并按规定承担相关费用，甲方不承担任何责任。

12、乙方对派遣人员的录用、劳动合同的履行、合同终止的处理等应符合劳动法律法规的规定，若发生劳动纠纷，由乙方及时处理并自行承担可能发生的费用，甲方不对派遣人员承担任何义务。

13、合同期限届满且不再续签时，应向甲方移交与物业服务相关的设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方书面签收；全部手续完成后签署物业服务移交确认书。

第十一条 服务质量评估

甲方按照相关规定要求，对乙方服务质量进行监督评价，并进行服务满意度测评。测评结果要求乙方达到客户服务满意分 90 分以上，综合满意达标率 $\geq 85\%$ 。

为提升物业服务保障管理服务品质，加强对物业服务保障管理的监督，创造良好的办公环境，特制定本考核办法。

1、考核对象：上海闵行后勤管理有限公司

2、考核组成员：业主单位

3、考核方式：综合测评

4、考核周期：半年一次

5、考核依据：国家、省、市的有关物业管理法规。

6、考核机制：

①、依据附件《物业服务质量考评表》中的标准进行考核。

②、综合考评为百分制，以定期考核和特殊事件加减分相结合方式进行。综合成绩 90 分及以上为优秀；80 分及以上为合格；70-80 分为基本合格,并发整改通知单；70 分以下为不合格，业主单位可直接单方面解除合同，并按后勤服务保障公司实际服务情况支付佣金。

③、加分项指受业主或使用单位表扬。若被业主或使用单位表扬，以书面为准，需加盖公章，每次可加 5 分。扣分项指被使用单位投诉，或收到业主单位发出《物业服务质量考评表》，每次扣 5 分，扣完为止。

④、对发生安全事故实行一票否决制（即业主单位可单方面解除与后勤服务保障公司的管理合同，并追究后勤服务保障公司责任）。

⑤、对在考核中发现的问题或在日常检查中屡次发现的问题，业主单位即甲方有权向乙方发出整改通知单限期整改；如乙方在限期内未能整改到位，甲方有权按照每次 1-5 万的标准从服务费中予以扣除，乙方对此不持异议，同时，甲方有权解除与乙方的合同。

7、其它

①、本办法未涉及的违规行为，由业主方与后勤服务保障公司根据实际情况协商处理。

第十二条 其他

1、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、增设缴费项目等因素导致物业服务成本显著上升，甲乙双方可通过协商，对物业服务费用作相应调整。

2、合同期满时是否续约或终止合同，双方均提前一个月通知对方，如确定续约，由双方另行签订书面合同。

第十三条 合同终止与违约责任

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。

2、乙方未按合同约定的质量标准履行物业服务职责，甲方可要求乙方整改，乙方在甲方通知的期限内达到甲方或第三方评估机构认定的物业服务质量标准后，甲方应支付相应的物业服务费用；乙方在限期内未能整改到位，甲方有权按照每次 1-5 万的标准从服务费中予以扣除，乙方对此不持异议；乙方延迟履行超过 30 日的，甲方有权解除本合同，并扣除合同总金额的 30%作为违约金。

3、发生重大火灾、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。

4、合同履行期间，乙方未经甲方书面同意擅自将本合同部分或全部转让给第三方，甲方有权单方解除本合同，并乙方向甲方支付合同总价 30%作为违约金。

5、甲方按照相关规定要求，对乙方服务质量进行监督评价。测评结果要求乙方达到客户服务满意分 90 分以上，综合满意达标率 85%。

第十四条 争议解决方式

本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙方协商解决，协商不成的，可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 合同生效

本合同自甲乙双方法定代表人/授权代表签字盖章之日起生效。本合同一式

贰份，双方各执壹份，同样有效。

第十五条 其他

本合同附件系本合同不可分割的组成部分，与本合同主文具有同等法律效力。

附件一：物业服务质量考核表

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2026年07月14日

日期：2026年07月14日

合同签订点：网上签约

附件一：

物业服务质量考核表

项目	内容	分值	得分	小计
人员总体要求 (12)	上班时着装统一，工服干净整洁，佩戴身份标识，语言规范文明，微笑服务，礼让业主出入	2		
	严格遵守物业行业规范及公司相关规章制度	2		
	服务时做到“三轻”“五不”：走路轻、操作轻、说话轻；不迟到早退、不做与工作无关的事、不翻阅客户资料、不随意出入客户办公室、不玩弄手机	2		
	工作间休息室内物品摆放整洁有序、不放置与工作无关用品、严禁吸烟	2		
	发现问题能主动汇报相关人员并及时处理	2		
	保安、监控、消防、高低压电工等工种应持有有效合法上岗证书，复印件应保存在现场管理部门	1		
	能完成业主方临时交办的各项任务及各类检查的要求	1		
管理人员要求 (14)	有服务管理的年度、季度、月度计划并能按计划落实	1		
	做到“四熟悉”：熟悉服务场所情况、熟悉项目管理要求、熟悉业主及使用单位、熟悉各类规章制度	2		
	每天三次以上巡视检查、每天必须召开班前班后会、当日发现问题当日解决或提出解决方案	2		
	能落实各项制度要求、能建立团结合作遵纪守法的团队、所管理的员工工作认真、尽职尽责	2		
	每年至少进行一次消防预演（有计划、有组织、有落实、有总结）	2		
	有健全的安保组织和紧急时间处理预案并能督促落实、每年至少进行二次以上的应急预案培训（有记录、有考核）	2		
	能及时处理客户的投诉并及时整改到位，积极反馈投诉处理意	1		

	见、为项目出谋划策、保护资产、节约能源			
	完善物业日常管理方案和管理制度，档案资料齐全管理规范	2		
保洁 (20)	有年度、月度工作计划并有计划完成情况落实记录	1		
	门口地面清洁无尘，迎宾踏步地毯清洁、干燥；	1		
	垃圾日产日清、定期对垃圾堆放处进行无公害卫生消毒杀虫处理并全部留有记录	2		
	公共区域扶栏、地面、墙面、天花板、车道、电梯桥厢、灯座、门框等处无固体垃圾、积尘、积水、蜘蛛网、无锈蚀等，管辖区域内空气流通无异味、无虫害	2		
	遇特殊天气及时铺设防滑垫、树立警示标志并及时清除积水、积雪等消防通道畅通、整洁、无杂物堆放，消防设施无灰尘；雨雪天气园区路面：主干道雨止 1 小时后无积水，次干道雨止 2 小时后无积水（特大暴雨/雪天气除外）	2		
	园区整体目视无废弃物、无散乱堆放物、无无效或未受控张贴物及悬挂物；路面无灰土（不足以引起扬尘）、无油污、无积水、无明显车轮痕迹、无杂草地面；	2		
	公共区域玻璃门及窗户玻璃干净整洁、无灰尘、污渍、手印等，每年至少进行一次外墙（窗户）玻璃的清洗并事先张贴告示，事后做好质量监管并记录	2		
	每季度一次对管辖区域内的石材地面、墙面进行保养，无明显积尘、污渍及色斑	2		
	卫生间无异味、各类设备洁净并定期进行无公害消毒，卫生用品齐全及时补充所需的卫生纸、洗手液等用品；茶水间卫生状况干净整洁，定期对热水炉进行无公害消毒清洗并做好记录	2		
	盥洗台台面、镜面无明显水迹，保持水龙头材质本色，台盆内壁光洁，下水通畅；卫生洁具外表光亮，排水通畅，无积灰污渍，内壁无黄斑积垢，无污物；	2		
	垃圾桶（篓）放置整齐、外观清洁、无外溢、无异味，垃圾桶（篓）垃圾在规定时间内及时清除（垃圾量一般不超过三分之二周边地面无散落的垃圾，吸烟点及时清理，烟缸内烟头不超过 3 个	2		

绿化 (11)	有年度、月度工作计划并有计划完成情况落实记录	1		
	合理规划室外养护绿地、树木生长良好、造型完美、枝叶茂盛，四季有鲜花、草坪生长良好、杂草率低于 5%	2		
	绿化护栏完好、无损坏、无锈浊现象；绿地内无明显的固体垃圾、烟蒂等	2		
	按计划对绿化进行定期施肥、修剪、浇水并进行无公害喷药杀虫，做好相关记录	2		
	室内绿化枝叶茂盛、无视觉上绿叶干净、无明显灰尘及污渍，盆内干净无垃圾、烟蒂等杂物	2		
	农药按对应的病虫害种类，按说明书要求兑水稀释后使用。有稀释要求的农药，禁止未经稀释直接使用；禁止使用中高毒农药；对农药废弃物进行安全处理	2		
设备管理与维护 (25)	有年度、月度维修保养工作计划、每日工作记录并有计划完成情况落实记录	1		
	接到报修在 10 分钟内赶到现场，根据难易程度在约定时间内修复；同一项目返修率低于 10%并做好回访记录	1		
	若遇停水、停电、限电等突发事件应在第一时间告知使用人并在项目内显著位置给予公示张贴	1		
	每天定时对设备进行巡检维护、确保设备运行正常并做好记录，全年事故设备率为 0、设备完好率 95%	2		
	建立设备台帐及各设备系统的详细档案，设备档案一机一档，按系统分类，档案完整，内容包括：设备名称、品牌型号、厂家、结构图、系统和子系统技术指标（如电压、最大荷载等）、出厂时间、合格证明、安装时间及其验收记录、运行防护须知或使用说明书、重大故障或运行事故记录等	2		
	各类设备房整洁干净、运行良好，标识标牌清晰明了、各类工具定置摆放，休息室干净整洁、不摆放与工作无关的物品，工作场所严禁吸烟	2		
	做好各类设备的运行记录、维修保养记录、日常巡视记录，每月归档一次	2		
	对外包单位进行严格管理、确保合同约定事项的落实、监督并定期进行维保质量的督查	1		

	配电房等设备整洁、运行正常、有防鼠害措施；供水设备运行正常、无跑、冒、滴、漏现象；排水设备运行正常，无内堵、外溢现象	2		
	空调系统运行正常、排水无滴、漏现象；定期对新风管道进行无公害消毒，以减少传染性疾病的发生	2		
	电梯运行正常、轿厢设施完好，年检合格证、应急电话、使用指南等在明显位置给予张贴，照明、通风、对讲电话设施完好	2		
	每个月一次对屋面泄水沟进行清扫、疏通，每二个月一次对雨污水管道进行疏通、养护，雨水进水口进行清捞。汛期每日巡查，确保畅通	2		
	消防泵每月启动一次并作记录，保证其运作正常；消防栓每周巡检一次，消防栓箱内各种配件完好；每月检查一次消防水带，确保消防器材能随时有效使用；按规范配备灭火器，建立管理台账，确保在有效期内	2		
	定期对大楼建筑物进行巡检、发现问题及时修复并做好相应记录	1		
	每月编制公共能耗与水耗报表/报告，按月分系统（如公共照明、空调、电梯、公共用水等）统计公共能耗与水耗数据，与上月数据进行对比分析（环比分析），与上一年度同期数据进行对比分析（同比分析），如发现数据波动异常，及时查找原因并提出解决方案	2		
保安（18）	有年度、月度工作计划、每日工作记录并有计划完成情况落实记录，每日交班记录填写完整	1		
	定期进行训练，做到动作规范、体型标准、语言文明、询问耐心、机动车指挥和导引手势规范、训练有素；在车场和外围车辆指挥岗穿着反光衣。	2		
	严格按委托方的要求做好人员、物品出入登记、询问确认并做好记录保存；发现可疑人员、大宗物品搬离、群体性事件（如打架斗殴）等情况时，在设备功能允许的情况下监控中心立即对现场进行动态跟踪拍摄，并通知相关工作人员到现场处理	2		
	建立严格的巡逻制度（定期更换），保证服务区域内的安全、秩序处于良性的运行之中	1		

	监控中心 24 小时不间断值班，不允许：值班人员离岗、脱岗、睡岗（特殊情况需安排人顶岗）； 不允许：①反锁门值班；②值班时携带 MP3、MP4、游戏机、便携式电视等娱乐设备，或使用具备上述功能的手机进行娱乐；③将电脑主机接驳至互联网及有线电视网络；④电脑主机安装即时聊天工具（如 QQ、MSN 等）、游戏、音频视频（如 MP3、电影）等软件和文件，或有运行上述软件和文件的痕迹。⑤空号、长时间恶意占线、呼叫转移至移动电话关机、长时间无人接听。	2		
	录像记录保存时间符合要求，保存时间之内的录像记录无丢失；突发事件录像记录另行备份保存，保存时间至少 6 个月；录像存储介质（硬盘）出现故障时，及时下单维修或更换（除内部记录记载的故障信息外，还需追溯相应的维修单/内部工作联系单）。	2		
	消防主机报警时，消防中心立即呼叫巡逻保安员（或就近现场人员）到现场察看确警（时限要求：5 分钟内到达现场）。确属火灾，立即启动火警紧急预案。如属误报，通知消防中心执行系统复位。不允许：在未到现场察看确认的情况下执行系统复位；对已经处理完毕的报警信息不执行系统复位；消防主机和各类报警终端（如温感、烟感、破玻等，下同）正常运行，灵敏度符合要求，报警信号传输正常；各类报警终端报警时，可在消防主机上显示准确的报警区域或准确位置；出现故障时，及时通知维修人员进行检查维修，并在《监控、消控中心值班记录上做好记录	2		
	门卫在规定时间内站立执勤，接待人员工作日严禁脱岗、代刷门禁卡、与闲人聊天等与工作无关的事情	1		
	每月出勤人员安排在门岗或其它合适的位置张贴、报纸、快递、公函、信件等的通知、分发	2		
	各类门禁处于关闭状态，无闲杂人员出入；监控室、消防控制室不准无关人员进入，确保各类信息的安全	2		
	定期检查消防器具、做好巡查记录，对缺少、过期、损坏等情况立即报告	1		
小计：		100		