

# 普陀区政务服务中心物业管理项目 (2025 年) 的合同

合同统一编号: 11N57076262120253802

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市普陀区城市运行管理中心(上海市普陀区城市网格化综合管理中心、上海市普陀区政务服务中心、上海市普陀区大数据中心)  
乙方: 上海中环陆家嘴物业管理有限公司

法定代表人: 杨剑平 (男)

地址: 同普路 602 号 4 号楼 3 楼

地址: 上海市普陀区新村路 1317 号 4 楼

邮政编码: 200062

邮政编码: 200333

电话: 021-52564588

电话: 021-66399939

传真: 021-52564588

传真:

联系人: 吴老师

联系人: 徐秋萍

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, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 经协商一致, 同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

## **2. 合同价格、服务地点和服务期限**

### **2.1 合同价格**

本合同价格为 **4253900** 元整（**肆佰贰拾伍万叁仟玖佰元整**）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

### **2.2 服务地点：采购人指定地点**

### **2.3 服务期限**

本服务的服务期限：**自签订日起至 2026 年 9 月 30 日止**。

## **3. 质量标准和要求**

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## **4. 权利瑕疵担保**

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在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。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权

利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## **5. 验收**

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

5.5 甲方对乙方每半年进行一次考核，考核完成后根据考核结果按时支付费用，《物业工作考核表》详见附件。

## **6. 保密**

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## 7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

在本项目未产生中标供应商之前，由上年度中标供应商继续提供服务，按照原合同标准执行，直至产生本年度中标供应商。合同签订后，乙方代管期间的服务费用，由下一年度中标供应商承担并进行结算，结算依据原合同考核标准。

合同签订后 1 个月内，采购人支付合同金额的 50%；

半年服务周期后，采购人根据半年考核结果支付合同的进度款；

服务周期结束后一个月内，采购人根据考核结果支付合同尾款。

项目款项支付如遇上海市普陀区政府财政关账无法支付则顺延。

### 分期付款

(1) 本合同付款按照上述付款内容和付款次序分期付款。

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服

务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

## **9. 乙方的权利与义务**

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## **10. 补救措施和索赔**

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，

按照上述规定的任何一种方法采取补救措施, 甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额, 如不足以弥补甲方损失的, 甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## **11 . 履约延误**

11 . 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11 . 2 如乙方无正当理由而拖延服务, 甲方有权没收乙方提供的履约保证金, 或解除合同并追究乙方的违约责任。

11 . 3 在履行合同过程中, 如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时, 应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后, 应尽快对情况进行评价, 并确定是否同意延期提供服务。

## **12 . 误期赔偿**

12 . 1 除合同第 13 条规定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法, 赔偿费按每 (天) 赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五 (0.5%) 计收, 直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五 (5%)。(一周按七天计算, 不足七天按一周计算。) 一旦达到误期赔偿的最高限额, 甲方可考虑终止合同。

## **13 . 不可抗力**

13 . 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。

13 . 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，以及双方商定的其他事件。

13.3 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。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施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。

#### **14 . 履约保证金**

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 0 元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 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。

#### **15 . 争端的解决**

15.1 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。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

## **16. 违约终止合同**

16.1 在甲方对乙方违约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期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 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》之规定由有关部门追究其法律责任。

## **17. 破产终止合同**

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，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任何行动或补救措施的权利。

## **18. 合同转让和分包**

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## **19. 合同生效**

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

## 20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括: 招标(采购)文件、投标 (响应) 文件

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## 21. 合同修改

21.1 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。

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:

日期:

2025年11月19日

2025年11月19日

合同签订点:网上签约

附件：

## 物业工作考核表

| 项目 | 标准内容 | 规定<br>分值 | 评分细则 | 扣分<br>情况 | 备注 |
|----|------|----------|------|----------|----|
|----|------|----------|------|----------|----|

|                                      |                                                               |   |                                                                      |  |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------|--|--|
| 综<br>合<br>管<br>理<br>服<br>务<br>3<br>6 | 人员架构按合同中人数数额要求配备到位，遵守《劳动法》等法律法规，维护员工合法权益，按时足额发放薪酬，按规定缴交社会保障金。 | 3 | 人员配备不到位一处扣 0.5 分，发生一次有效员工投诉或举报扣 0.5 分。                               |  |  |
|                                      | 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和办法。                             | 3 | 各项管理制度、各岗位工作标准、岗位考核制度等一处不完整规范扣 1 分；未制定具体的落实措施扣 2 分。                  |  |  |
|                                      | 建立值班制度，设立服务电话，接受服务报修、建议、询问、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。   | 3 | 没有值班制度的扣 1 分，未设服务电话扣 0.5 分，发现一处处理不及时扣 0.5 分，没有回访记录每次扣 0.5 分。         |  |  |
|                                      | 拟制月工作计划和阶段性专题工作 计划、工作小结，做到计划详实，措施务实，方法得当。                     | 2 | 缺一计划、总结扣 1 分，工作的方法措施针对性不强扣 1 分。                                      |  |  |
|                                      | 物业管理、专业技术人员及相关岗位人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。               | 3 | 每发现 1 人无上岗证书扣 0.5 分；着装及标志不规范统一每人扣 0.5 分。                             |  |  |
|                                      | 各类方案、预案要求实案化，具体化、完整规范，针对性、可操作性强，要经过实训及演练实证。                   | 3 | 对照投标书，各类方案预案不齐全完整，少一个扣 0.5 分；没做到实案化扣 0.5 分，每年没有经过两次实训及演练实证一个扣 0.5 分。 |  |  |
|                                      | 各岗位管理检查及员工教育的登记统计及时规范，完整详细。                                   | 3 | 登记统计一处不符合要求扣 0.5 分。                                                  |  |  |
|                                      | 加强工作按级的请示汇报制度，做到事先有计划，过程有                                     | 3 | 无请示汇报一次扣 0.5 分，事先无计划一次扣 0.5 分，                                       |  |  |

|                  |                                                            |   |                                     |  |  |
|------------------|------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------|--|--|
|                  | 跟踪，事后有汇报反馈。                                                |   | 承办过程跟踪指导不力一次扣0.5分，信息汇报反馈不及时一次扣0.5分。 |  |  |
|                  | 员工的服务意识，服务态度，工作主观能动性，工作责任心。                                | 3 | 结合各岗位实际情况，反映投诉一次扣0.5分。              |  |  |
|                  | 物业单位每月要加强对隶属员工进行岗位自查自考。                                    | 3 | 没组织考核扣0.5分，无整改措施扣0.5分。              |  |  |
|                  | 各类设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。                               | 4 | 每发现一项不齐全或不完善扣0.1分。                  |  |  |
| 会<br>务<br>管<br>理 | 员工应遵守各项规章制度，服从管理。上下班实行签到、签退制度，不迟到早退。不得随意脱岗、串岗、离岗。          | 4 | 每处发现一次扣0.5分。                        |  |  |
|                  | 礼貌接听会务来电，会务负责人在接到通知后、及时做出详细的记录，并提前做好会前准备工作以及主动和承办单位沟通协调工作。 | 4 | 每处错记、漏记发现一次扣0.5分。                   |  |  |
|                  | 会务人员着装统一，戴好工作牌，应按要求提前到岗，会场内必须将手机调到静音状态，团队人员文明参会。           | 2 | 每处发现一次扣0.5分。                        |  |  |
|                  | 根据会议预订要求，清扫、布置会场，会议举行前，检查待用会场内的设备（包括桌椅等），保证设备完好可用。         | 4 | 每处发现一次扣0.5分。                        |  |  |
|                  | 与会者就座后，询问需要茶水或白开水，按规范和要求沏茶。                                | 2 | 每处发现一次扣0.2分。                        |  |  |

|                  |                                                              |   |                    |  |  |
|------------------|--------------------------------------------------------------|---|--------------------|--|--|
|                  | 会议结束时，开门、站位、送客。                                              |   |                    |  |  |
|                  | 会议结束，清点检查所有会议用设备，保证无缺漏、损坏现象。清扫会场，关闭设备电源、关窗锁门。                | 2 | 每处发现一次扣 0.5 分。     |  |  |
| 保<br>洁<br>服<br>务 | 员工应遵守各项规章制度，服从管 理，服装统一，上下班实行签到、签退制度，不迟到早退。                   | 3 | 一处不符合扣 0.5 分。      |  |  |
|                  | 有检查，有考核评比制度；有巡查， 有整改记录。                                      | 3 | 一处不符合扣 0.5 分。      |  |  |
|                  | 定时巡视大厅环境，有垃圾及时处理。保持地面无垃圾，无积水，无果皮纸屑等杂物，绿化带无垃圾，明沟无垃圾和积水及排水口畅通。 | 2 | 一处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |
|                  | 天花板、无蜘蛛网、玻璃门窗明亮无积灰。楼梯扶手无积灰，照明灯表面无灰尘。                         | 2 | 一处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |
|                  | 保持公共卫生间空气清新，做到无垢、无堵、无外溢。                                     | 2 | 一处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |
|                  | 电梯外门表面干净，无积灰。电梯内无垃圾、无污渍。                                     | 2 | 一处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |
|                  | 正确实行分类并及时倾倒、清洗，无臭味、桶壁外无黏附物。垃圾日产日清、定时对垃圾房及周围进行消杀。员工吸烟点定时清理打扫。 | 2 | 一处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |
|                  | 制定每月消杀工作计划、每月                                                | 2 | 一处不符合扣 0.1 分，直至    |  |  |

|                                 |                                                                                                                     |   |                    |  |  |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------|--|--|
|                                 | 消杀计划不少于 1 次。                                                                                                        |   | 扣完。                |  |  |
|                                 | 楼顶露台地面、楼道、安全出口，无垃圾、无杂物堆积。                                                                                           | 2 | 每处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |
| 绿<br>化<br>养<br>护<br>服<br>务<br>8 | 按要求摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。定时修剪、摆放、更换。盆体表面光亮整洁，无烟蒂，无杂物。浇水不外溢，无枯枝和烂叶。进行存活率、造景、修剪、施肥、病虫害的控制，发现病变、虫害、枯萎等及时更换。                | 4 | 一处不符合扣 0.2 分。      |  |  |
|                                 | 要求保持室外绿化的骨架清晰、形态美观。<br>定期对植物进行检查、清洁、养护、灭虫、更换以及定期按要求对植被进行修剪。对各类绿地、树穴、绿带是否及时松土或清理各类杂草，保持花草良好新鲜。<br>及时清理养护过程中产生的各类废弃物。 | 4 | 一处不符合扣 0.2 分。      |  |  |
| 保<br>安<br>服<br>务<br>2           | 着装统一、穿着整洁、佩戴工号。如出现突发情况，及时到场维稳，并配合工作人员处理相关事件。                                                                        | 3 | 一处不符合扣 0.5 分。      |  |  |
|                                 | 站（坐）姿态规范，文明礼貌、热情应答，维持公共区域秩序。正确引导在中心正门口吸烟人员移步至吸烟点。                                                                   | 3 | 每处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |

|   |                                                            |   |                    |  |  |
|---|------------------------------------------------------------|---|--------------------|--|--|
| 1 | 一楼、三楼办事大厅每小时巡查一次，大楼每 2 小时巡查一次，有定时巡查制度和巡查记录。                | 3 | 每处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |
|   | 健全消防管理制度，室内消防栓及灭火器的月底检查记录。                                 | 3 | 每处不符合扣 0.5 分，直至扣完。 |  |  |
|   | 各种车辆停放有序，有交通标识。                                            | 3 | 每处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |
|   | 监控 24 小时在岗，有完整的监控记录，在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告。（会使用 AED、灭火器等设备）。 | 3 | 每处不符合扣 0.1 分，直至扣完。 |  |  |
|   | 配备必要的抢险物资，有自然灾害的防范措施和应急预案。                                 | 3 | 每处不符合扣 0.5 分，直至扣完。 |  |  |