

2024 年香花桥街道机关、党群服务中心、受理服务中心物业管理服务项目的合同

合同统一编号：11N7687720082024204

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市青浦区人民政府香花桥街道 乙方：上海申勤物业管理服务有限公司

办事处

法定代表人：张文莉（女）

地址：青浦区新桥路 786 号

地址：

邮政编码：

邮政编码：201703

电话：17321414714

电话：021-69710006

传真：

传真：

联系人：汤媚龄

联系人：徐天炜

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》等法律法规的规定以及 2024 年香花桥街道机关、党群服务中心、受理服务中心物业管理服务项目采购结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就物业管理服务未尽事宜，订立本合同。

第一条 物业基本情况

物业名称：香花桥街道机关办事处、社区事务受理服务中心、社区党群服务中心物业管理（以下简称本物业）

物业类型：机关事业单位用房

座落位置：香花桥街道办事处位于青浦区新桥路 786 号

香花桥街道社区事务受理服务中心位于青浦区香大路 1001 号

香花桥街道社区党群服务中心位于青浦区新胜路 580 号

总建筑面积：13375 平方米

第二条 物业管理范围及区域

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。本合同涉及的物业管理区域包括以下三部分：1、街道办事处；2、街道社区事务受理服务中心；3、街道社区党群服务中心。

第三条 物业管理服务的内容和要求

1、综合管理服务

(1) 实行业主工作时间的业务接待, 落实合同约定与业主临时交办的, 与物业管理服务相关的其他服务。

(2) 严格按照合同约定的标准配置服务人员, 采取必要管理手段与激励措施, 保障配置人员的队伍稳定与工作积极性。

(3) 落实管理制度，按照物业管理服务规范与管理承诺，对服务质量进行测评，确保管理服务质量达到约定的标准，按时向业主方提供书面测评报告。

(4) 认真做好业主投诉的分析处理，做到有诉必答，及时回复，有效投诉不超过物业管理的行业规范与约定标准。

(5) 认真落实保密措施，不得将管理服务中涉及到业主方有保密要求的内容向第三方透露。

(6) 保证管理服务过程各类档案资料完整，随时接受业主方的检查。

2、共用秩序管理服务

(1) 门岗：实行 365 天 24 小时门岗制度，对进出的车辆引导，并认真做好登记。对进入的外来人员实行登记准入制度，阻止无关人员进入。

(2) 监控：实行 365 天 24 小时监控制度，保持与 110 通讯联通，发现异常情况及时报处置，保障监控资料完整与可追溯。

(3) 巡逻：按照服务需求与合同约定进行巡逻，及时发现与处置各类应急情况，维护业主方工作环境的安全与有序。

(4) 道路交通管理：负责督促车主将车辆按秩序停放，保持道路畅通。

3、物业与设备设施维保服务

(1) 按照技术规范与合同约定对建筑与物业附属设备设施进行预防性保养，确保建筑与物业设备设施的完好与正常运行，保障建筑与物业设备设施。

含污水处理设备的运行管理与配合专养。

(2) 接待业主方报修，在约定的时间内完成修复。

(3) 对外委的专养设备做好配合与监督服务质量。

(4) 做好建筑与物业附属设备设施维修的计划，配合业主方编制维修方案，选择施工队伍，订立承揽合同并配合施工管理与监督施工质量。

(5) 物业管理区域内装饰、装修物业的配套管理。

4、共用区域保洁服务

(1) 按照约定的工作计划落实区域的日常保洁服务，服从业主方双休日加班需求。

(2) 定期对管理区域的地板、石材、金属件的养护与上油。

(3) 定时对业主工作区域的垃圾进行收集与清运（垃圾分类收集、清运管理应符合相关管理的规范）。

(4) 按照规范进行水箱清洗消毒与做好区域内的除虫灭害工作。

(5) 定期对大楼外墙进行清洗，每年两次。

5、庭院绿化服务

(1) 按照需要对灌、乔木，草坪进行松、培土，浇水与施肥，保持绿化生长良好。

(2) 按照要求对庭院灌、乔木进行修剪，保持枝型美观。

(3) 定期对草坪进行挑除杂草、割剪，保持草坪生长良好与高度、与斑秃不超过规定标准。

6、会务服务

1) 基本要求

根据会议需求，负责做好会标、台裙台布、党徽红旗、电梯控层、地毯铺设及清理广场等会场布置工作。负责调试话筒、音响、投影、空调等设施，确保正常使用。

2) 会前准备

(1) 事前了解会议内容，与会务主办方了解会务规格、确认会务服务要求，包括会议名称、性质、开会时间、与会人数及布置要求。

(2) 根据会务服务要求，安排会务服务人员，按照会议要求，进行场地布置、用品及茶具准备、会议系统调试准备。

(3) 会议桌、会议椅摆放要整齐，在一条直线上。

(4) 盖杯要放在杯垫上，摆在座位的右上方，注意杯把一律朝右侧，摆放位置要求在一条直线上。

(5) 准备所需的各种用具和设备，含会议桌、椅、台布、台裙、盖杯、开水、小毛巾、纸、笔、会标、会议牌等。

(6) 需用设备摆放就位，调试如麦克风、摄像头、电视机、录像机、投影仪等会务设备。

(7) 根据会议要求，在规定的时间内提前完成各项准备工作。

3) 会中服务

(1) 与会人员需存放衣服，会务人员应礼貌问候，按递物礼仪递接存衣牌，并提醒客人妥善保管贵重物品，拿取客人外衣时，不倒拿，不拖擦。

(2) 与会人员来到会议室时，会务人员礼貌热情地向与会者问好，示意与会者进入会议室入座。

(3) 根据会务要求提供礼仪接待、引导、来宾签到、发放会议资料和相关物品，以及茶水、毛巾服务。

(4) 会议开始后，服务人员应在会场外等候 5 分钟，为迟到人员引导和上茶

(5) 会议、接待等服务，均应提供敬茶服务，敬茶时应使用托盘，端放茶杯动作轻巧。

(6) 应随时留意会场状况，及时回应客人需求，视用茶情况进行续水服务。会议开始 20 分钟进行第一次续水，之后每间隔 25 分钟进行一次续水，重要会议应视会议情况进行续水。续水应站位合理，手法熟练，操作卫生，倒水量适宜，端放茶杯动作轻巧。

(7) 会议期间，应根据室内温度情况，适时调整空调恒定温度。

4) 会后清理

(1) 待与会者全部离开会场后，开始进行会场的清理和整洁工作。

(2) 如有与会者遗留物品，应与会议主办方联系。

(3) 会后应及时清理会议室，使会议室恢复原状。

(4) 会议室不使用期间，应关闭门窗、灯、空调等设备。

7、专项委托管理服务

电梯维保、空调维保、消防维保、监控维保。

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。

第四条 专项服务分包

1、乙方对专业性强，技术要求高的管理服务项目，可进行专业分包，但不得将物业管理服务合同约定的全部事项一并委托给他人。除乙方投标文件中已说明的委托专项服务事项外，非经甲方事先书面同意，乙方不得进行对外专业分包。

2、乙方所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方所拟定的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

3、分包合同不能免除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包服务项目进行相应监督管理，保证合同的履行。

第五条 管理服务总目标要求

1、火灾与安全责任事故发生率为 0%。

2、使业主对物业服务满意率达到 95%以上（使用单位及上级部门对中标单位进行监督

检查使其达到标准合格率)。

3、中标企业应制定管理目标的测量指标，并根据指标定期测评，定期向招标人提供测评报告。

第六条 合同期限

本合同服务期限为自合同签订之日起一年。

第七条 合同价款

1、本合同价款合计：大写人民币 贰佰捌拾壹万玖仟伍佰零捌元整 元整
(¥ 2819508 元)。

2、除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

第八条 考核办法

1、为了规范本街道政府采购行为，提高政府采购资金的使用效益，维护国家利益和社会公共利益，保护政府采购当事人的合法权益，促进廉政建设和法治建设，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国工程建设项目施工招标投标办法》和国家、市、区有关实施细则制定考核办法。

2、绩效考核应当遵循公开透明原则、公平竞争原则、公正客观原则和诚实信用原则。绩效考核内容包括但不限于业务水平、履约情况、管理评价、社会效应等的综合评价。其中业务性考评占80%，成效性评价占20%。

3、业务性考评和成效性评价实行联动机制，凡成效性评价扣减分数后，业务性考评等比例扣减相应分数。业务性考评由党政办按照行业标准和合同约定进行量化评价。成效性评价由街道分管领导牵头按照服务质量和目标进行综合评价。

4、下列情形属于绩效考核中应当从重处罚的事项。

(1) 中央、市、区各类评比检查和专项督查中发现问题，影响工作的，中央级每次扣减20分，市级每次扣减15分，区级每次扣减10分；

(2) 市、区、街道例行巡查或抽检中发现的问题，问题较轻的每次扣减5分，问题严重的每次扣减10分，特别严重的每次扣减20分；

(3) 拒不配合或干扰影响疫情防控、进博保障、抢险救灾等事关全局性、重大性、紧急性工作的，造成重大影响的每次扣减20分，造成一般影响的每次扣减10分；

(4) 发生安全事故的，有人员死亡的每次扣减20分，有人员受重伤或财物重大损失的每次扣减15分，其他情况每次扣减10分；

(5) 服务事项引发负面情况被媒体曝光，造成不利影响的，中央媒体曝光的每次扣减20分，市级媒体曝光的每次扣减10分，区级媒体曝光的每次扣减5分；

(6) 被群众投诉处置应对不及时的，每次扣减5分；

(7) 企业法人、实际经营管理人和项目负责人违法违纪被处理的或违反社会主义道德引发负面舆情的，每例每次扣减5分。

(8) 上述扣分项，发生一起扣减一次，直至扣减为零分为止。

5、每季度包干费中提取20%作为绩效考核经费，考核实行百分制倒扣方式，满分100分、90分（含）以上，全额支付考核经费、80（含）-90分，扣除考核经

费的50%、70（含）——80分，为不合格，扣除全部考核经费，若一个年度内出现两次不合格的，则不再续签下一个年度合同，70分以下，为“差”，直接终止合同。

6、绩效考核结果经街道书记专题会或党工委会议研究确定后，按相关规定支付相应资金。

7、考核办法由香花桥街道绩效考核领导小组办公室负责解释。

第九条 支付方式

1、支付时间：双方约定物业管理服务费和考核费用按每季支付。乙方在完成一个季度的服务工作后，甲方根据合同规定的标准对乙方上一季度的服务情况进行考核，考核达到相应标准后，支付该季度服务费及对应考核费用，支付期限由甲乙双方商定。

2、付款程序：在乙方完成物业管理服务各项工作，经甲方考核符合要求并确认无误后，由乙方在次季度首月10日前开具增值税发票。所有支付由甲方收到发票后10个工作日内，向乙方支付。如乙方的物业管理服务工作未达到所承诺的服务标准和要求，必须经整改达标后，方可支付当期的物业管理服务费用及对应考核费用。

第十条 甲方的权利义务

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。

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。

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。

4、对物业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。

5、为乙方的管理服务提供必要的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

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、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、爱国卫生等工作。

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。

9、加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第十一条 乙方的权利义务

1、组织专业队伍对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行新一轮查验,并做好书面确认工作;对所有图、档、卡、册等资料继续做好建档工作。

2、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相关费用预算,报送甲方审定。

3、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。

4、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。

5、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。

6、协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作,对物业管理服务人员进行节能管理专业培训,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、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。

8、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。

9、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，乙方应向甲方移交管理用房、归属甲方的物料（包括设备或工具）、管理档案、图纸资料等，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。

第十二条 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。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。

第十三条 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，每逾期一天按未付服务费用金额的0.3%向乙方支付违约金。

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。

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。

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

5、乙方对投标时及合同中承诺的主要管理人员安排情况自行变动而未经招标人同意的，将按照违约处理，情况严重的，甲方有权解除合同。

第十四条 争议解决方式

双方发生争议的，尽可能通过协商解决；协商不成的，可向有关部门申请调解，或者向上海市青浦区人民法院提起诉讼。

第十五条 合同生效

1、合同文件的组成

合同文件相互解释，互为说明。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) 投标文件及其澄清文件
- (4) 招标文件及其澄清或补充文件
- (5) 构成合同组成部分的其他文件

对本合同的未尽事宜，经双方协商一致后可另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与合同不一致处，从补充协议。

2、本合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

3、本合同正本一式三份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执一份。一份送上海市青浦区财政局备案。

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：2024-01-29

日期：2024-01-29

合同签订点：网上签约