

“郭燎嘉园”前期物业管理

招标文件

招标单位：温州市郭燎三产安置房工程建设有限公司 (盖章)

代理单位：浙江建科工程项目管理有限公司 (盖章)

日期：二零二四年八月

第一章 招标公告

依据《中华人民共和国招标投标法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《温州市物业管理项目招标投标办法》等相关规定的要求，温州市郭燎三产安置房工程建设有限公司（以下简称“招标人”）对郭燎嘉园物业管理招标项目采用公开招标方式选聘本项目的物业服务企业，欢迎符合资格条件的物业服务企业参加投标活动。

一、招标人

招标人：温州市郭燎三产安置房工程建设有限公司

招标代理人：浙江建科工程项目管理有限公司

二、项目基本情况

1. 项目名称：郭燎嘉园

2. 物业项目基本情况概述：

(1) 本项目建造的物业类型：住宅、商业

(2) 本项目坐落地址：瓯海区郭溪街道燎原路郭燎嘉园

(3) 本项目面积：

本项目总用地面积12110.93平方米。

本项目总建筑面积38684.21平方米。建筑面积构成为：地上总建筑面积29795.19平方米其中：住宅 27131.02 m²，商业用房1097.5 m²，物业用房253.32m²，养老用房174.57m²，消控、智能控制室50.31m²，配电房229.34m²，弱电机房61.08m²，地上不计入建筑面积798.05m²，地下建筑面积8889.02m²。

(5) 本项目其他数据概况：

建筑密度 19.71%，容积率 2.394，共计建筑物 4 幢（其中住宅楼2幢）：绿化率： 30 %，绿化面积：3633.4 平方米；机动车停车289个，其中地上停车位89个，地下停车位 200 个，非机动车475个，其他：无(需要特别披露说明 的可由招标人添加)。

三、物业服务及收费标准

1. 物业项目收费标准采用固定价格投标的方式：各投标单位根据本项目招标人确定的物业服务收费价格参与投标，该价格即为最终中标价，不再另行调整。凡参与投标单位视为同意按以下服务收费标准组织物业管理：①高层住宅收费标准：1.1元/月*平方米(不含公共能耗费用)；②商业收费标准：2元/月*平方米

(不含公共能耗费用)；③汽车泊位管理费双方协商确定；④空置房由产权人按上述标准缴纳。⑤其他收费：安置房交付前，施工单位退场后，将会有2个月的无人管理期间，此阶段内，物业单位须安排安保人员24小时轮有值班，物业单位免费服务，不再另行计费。

四、物业服务合同期限

1. 前期物业服务合同期限为：从项目交付使用并接管之日起至 业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效之日止。

五、投标人报名资格

本次公开招标面向物业服务的主体为依法设立、从事物业服务活动、具有独立法人资格、具备承担本招标项目物业服务的经营管理能力；

六、招投标事项安排

1. 发布招标公告：

(1)发布时间：2024年8月13日 9 时00 分～2024年8月19日16时 30 分止。(不少于5日)

(2)报名方式：现场报名

(3)报名文件提交地点：温州市鹿城区车站大道金泰大厦主楼8楼浙江建科财务室。

(4)投标报名联系人、电话：陈先生15868502470

2. 发售招标文件：

(1)发售时间：2024年8月13日 9 时00 分～2024年8月19日16时30 分止。

(2)发售地点：温州市鹿城区车站大道金泰大厦主楼8楼浙江建科财务室。

3. 项目现场踏勘：

(1)现场踏勘时间：自行前往。

(2) 踏勘答疑地点：瓯海区郭溪街道燎原路郭燎嘉园。

4. 投标保证金：

(1)提交保证金截止时间：开标时间前五天。

(2)投标保证金：人民币贰万元。

5. 投标文件递交：

(1) 递交截止时间：2024 年9月12日9时 30分(与开标时间同时)。

(2)递交地点：瓯海区公共资源交易中心3楼

6. 开标:

(1) 开标时间: 2024年9月12日9时30分

(2) 开标地点: 瓯海区公共资源交易中心4楼

七、补充事项

本项目实行公开择优选择, 凡具备管理本招标项目的能
力并且 具备规定的资格条件的物业管理企业, 均可以向招标
人或招标代理 机构提出报名申请, 报名时投标申请人需提供
以下材料:

(1) 公开招标报名登记表(格式见附件一);

(2) 企业法人营业执照副本;

(3) 授权委托书原件附委托人和受托人身份证;

外地企业来温参加物业管理项目招投标活动的, 应当向
温州市瓯海住房与城乡建设局物业科提交以下材料: ①企业
营业执照副本, ②从事物业管理人员的资格证书和社保证明,
管理和技术人员的职 称证书和社保证明。(需提供加盖公章
的有关证书复印件, 原件核对)

投标申请人须按上述要求提供报名资料的原件及复印件,
原件 审核完成后退还。投标申请人提供的复印件资料均一式
三份, 并按上述顺序装订成册, 所有复印件均需加盖投标申
请人单位公章, 封面需有联系人姓名及联系方式。上述资料
有任何一项缺陷, 招标人 (或招标代理人) 不予受理。

八、联系方式

招 标 人 : 温州市郭燎三产安置房工程建设有限公司

招标代理机构: 浙江建科工程项目管理有限公司

地址: 温州市鹿城区车站大道金泰大厦主楼8楼

联 系 人 : 陈先生 电 话 : 15868502470

特此公告。

2024年8月12日

第二章 招标项目需求

一、项目概况

1. 工程概况

温州市郭燎三产安置房工程建设有限公司系招标人作为建设单位/业主单位履行招标职能，向潜在投标人披露并告知招标项目需求。本项目工程的物业类型有：住宅、商业。相关技术经济指标情况如下表：

			浙江省房屋建筑面积测算实施细则		备注
指标名称			单位	数量	
建设用地面积			m²	12110.93	
总建筑面积（地上+地下）			m²	38684.21	
地上总建筑面积			m²	29795.19	
	其中	住宅	m²	27131.02	
		商业用房	m²	1097.5	
		物业用房	m²	253.32	
		养老用房	m²	174.57	
		消控、智能控制室	m²	50.31	
		配电房	m²	229.34	
		弱电机房	m²	61.08	
地上不计入建筑面积			m²	798.05	
地下建筑面积			m²	8889.02	
其中	人防面积（非兼容人防）		m²	2901.01	
	停车面积（非兼容人防）		m²	5132.33	
	消费设施用房（非兼容人防）		m²	855.68	
体育健身设施（室外）			m²	256.82	
容积率			—	2.394	
建筑占地面积			m²	2386.62	
建筑密度			%	19.71	
绿地面积			m²	3633.4	
绿地率			%	30	
住宅总套数			套	228	
机动车停放数量			辆	289	其中：地下室无障碍停车位 5 辆，普通充电桩车位 36 辆，快速充电桩车位 5 辆，
其中	地面停车位		辆	89	
	地下停车位		辆	200	
非机动车停车位			辆	475	

其中	地面停车位	辆	475	
	地下停车位	辆	0	
	人防面积	m ²	2901.01	
	建筑高度	米	77.2	最高建筑高低（规划高度）

注：请根据物业项目具体情况填写上表，没有数据的指标可空白；可按照表格格式扩展。

02. 物业服务及收费标准

1. 物业项目收费标准采用固定价格投标的方式：各投标单位根据本项目招标人确定的物业服务收费价格参与投标，该价格即为最终中标价，不再另行调整。凡参与投标单位视为同意按以下服务收费标准组织物业管理：①高层住宅收费标准：1.1元/月*平方米(不含公共能耗费用)；②商业收费标准：2元/月*平方米(不含公共能耗费用)；③汽车泊位管理费双方协商确定；④空置房由产权人按上述标准缴纳。⑤其他收费：安置房交付前，施工单位退场后，将会有2个月的无人管理期间，此阶段内，物业单位须安排安保人员24小时轮有值班，物业单位免费服务，不再另行计费。

3. 建筑物功能简介

本项目各幢建筑物的功能如下：

本项目共建有4幢建筑物，其中2幢住宅楼，层数类型详见本项目平面图纸。

二、物业服务范围

1. 房屋建筑本体共用部位及本体共用设施设备等的运行、维修、维护和管理。
2. 本物业管理区域内除房屋建筑本体之外的共用设施设备（含电梯、消防、监控、防雷系统、供配电系统、道路、室外上下水管道、化粪池等全部设施设备）的运行、维修、维护和管理。
3. 公共环境的清洁卫生、绿化养护、垃圾的收集和清运等。
4. 公共区域的消防、业主人身、财产的安全防范和巡视工作。
5. 公共秩序的维护，对违法、违规、违反管理规约等禁止行为的告知、劝阻、报告。
6. 装饰装修行为的管理、规范、报告。
7. 景观、游乐、体育的维护与管理。
8. 物业维修、更新、改造的配合与实施。
9. 物业及物业管理档案、资料的管理。
10. 其他服务需求：。

三、合同期限

物业服务合同期限为自交付之日起至业委会成立并签订新的物业服务合同为止。

四、物业服务标准及要求

合同期限内，物业管理的分项标准要求如下（招标人应根据物业项目具体情况明确物业服务标准，可参照《瓯海区物业套餐式服务星级标准》选择五星级/四星级/三星级）：

序号	项 目	服 务 标 准
1	基本要求	四星级
2	共用部位及共用设施设备运行、维修、养护	四星级
3	消防安全防范	四星级
4	绿化养护	四星级
5	环境卫生保洁	四星级
6	公共秩序维护	四星级
7	装饰装修管理	四星级
8	其他要求	四星级

五、物业管理有关说明

1. 物业服务用房提供：本项目根据《浙江省物业管理条例》配建物业管理用房 253.32 平方米。

2. 乙方可聘请具有一定资质的专业机构承担机电设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务，但不得将物业管理区域全部物业服务一并委托或者转交给其他单位或者个人。

3. 乙方的物业服务费应包含上述第五节所列明的设备设施的维护费、保养费、材料费、配件费以及法规规定的其他费用。

4. 其它需说明事项。

六、订立合同方式

订立合同方式：温州市郭燎三产安置房工程建设有限公司与中标物业服务企业依法定程序，可参照本招标文件《瓯海区前期物业服务合同（示范文本）》主要条款及格式订立书面《“郭燎嘉园”前期物业管理合同》。

七、付款方式

根据双方签订的《“郭燎嘉园”前期物业管理合同》执行。

八、投标价格及物业服务费用构成

本项目物业服务费的约定方式，采用包干制。物业服务费用/物业服务资金主要用于下列开支：

按照《温州市物业专项维修资金管理办法》的规定，属于物业专项维修资金使用范围的物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造，其费用应当通过物业专项维修资金予以列支，不计入物业服务费用组成范围。

九、注意事项

1. 中标人不得将本项目的全部物业服务整体分包或转包给任何单位和个人。否则，招标人有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

2. 投标人若认为招标文件的项目需求、技术要求或其他要求有倾向性或不公正性，可在招标质疑阶段提出，以维护招标行为的公平、公正。

3. 投标人使用的标准必须是国际公认或国家、地方政府颁布的同等或更高的标准，如投标人使用的标准低于上述标准，评标委员会将有权不予接受，投标人必须列表将明显的差异详细说明。

4. 根据国家发展计划委员会文件《计价格〔2002〕1980号》及实际情况，本次招标代理费由中标单位在领取中标通知书时支付，代理费按20000元（贰万元整）包干计取。

5. 其他注意事项。

第三章 投标人须知

第一节 投标人须知前附表

序号	内 容	规 定
1	招标人	名称：温州市郭燎三产安置房工程建设有限公司
2	招标代理机构	名称：浙江建科工程项目管理有限公司 地址：温州市温迪路金泰大厦 8 楼 联系人：陈 先生 电话：15868502470
3	投标人报名资格	见招标公告/投标邀请书中有关投标人报名资格的要求。 是否允许分公司投标 ☐ 是 ☒ 否
4	投标报名方式	√ 现场报名 报名地址：温州市鹿城区车站大道金泰大厦主楼 8 楼浙江建科财务室
		☐ 网上报名，网址:邮箱号：181942812@qq.com
5	踏勘现场	☐ 组织，时间：；集中地点：
		√ 不组织
6	投标人或其他利害关系人提出问题或异议的截止时间	2024 年 8 月 21 日 11 时 00 分（递交投标文件截止之日 15 日前）
7	投标人要求澄清招标文件的截止时间	2024 年 8 月 22 日 17 时 30 分（递交投标文件截止之日 15 日前）
8	投标报价(人民币)	详见招标公告中要求，如采用限价投标方式，超出任何一种物业类型的最高投标限价，为无效投标。
9	投标保证金	是否要求中标人提交投标保证金： √ 提交 ☐ 不提交
		投标保证金的金额：贰万元
		√ 银行转账 ☐ 投标保函 ☐ 其他形式

		投标保证金的金额：贰万元整（¥20000 元） 投标保证金的形式：网银、汇票、电汇、转账支票等非现金形式，从投标人基本账户转账至代理公司账户（请不要通私人账户或使用支付宝等第三方支付平台进行操作，否则保证金不予认可），截止时间：2024 年 9 月 6 日 17 时。 账户：19205101040037045 账户名称：浙江建科工程项目管理有限公司 开户行名称：中国农业银行温州市市中支行
10	退还投标保证金及利息	☐ 计息 ☒ 不计息 保证金退还办法：招标人和中标人签订物业服务合同之日起 5 日内，招标人向中标人和未中标的投标人退还投标保证金
11	投标有效期	<u>90</u> 日历天（从投标截止之日算起）
12	投标人的替代方案	☐ 允许 ☒ 不允许
13	“◆”号条款定义及处置	“◆”号条款为重点条款，不满足任一“◆”号条款将被视为不满足招标文件实质性要求，并导致投标被否决。详见本章规定以及对应第五章投标文件格式内容
14	签字和（或）盖章要求	“盖单位章”是指：盖标明投标人法定名称的公章，不得用如“投标专用章”、“业务专用章”、“合同专用章”代替 “签字”是指：本人手写签字，不可使用个人印章、签名章或其他电子制版签名代替 “签章”是指：使用个人印章、签名章
15	投标文件的内容及份数	内容： ☒ 信誉标 ☒ 技术标 技术标文件份数：正本 <u>1</u> 份 副本 <u>5</u> 份 信誉标文件份数：<u>5</u> 份
16	装订方式	不可拆卸的胶装方式，采用招标人统一提供的封皮，信誉标、技术标分别独立装订成册 是否要求技术标采用暗标：☒ 是 ☐ 否
17	封袋上写明	瓯海区_____（项目名称）招标项目投标文件（信誉标/技术标正本） 投标人名称：_____
18	投标文件的递交（投标截止之日）	（1）投标文件递交截止时间：2024 年 <u>9</u> 月 <u>12</u> 日 <u>9</u> 时 <u>30</u> 分 （2）投标文件递交地址：温州市瓯海区行政审批服务中心 3 楼 （3）注意事项：投标文件提交截止时间过后，有效投标人少于 3 个的，评标委员会予以废标，招标人将重新组织招标

19	是否退还投标文件	☐ 是 ☒ 否
20	开标会	开标时间: <u>2024</u> 年 <u>9</u> 月 <u>12</u> 日 <u>9</u> 时 <u>30</u> 分 (同投标截止之日时间) 开标地点: <u>温州市瓯海区行政审批服务中心四楼开标室</u>
21	密封情况检查	招标人 (或代理机构) 和所有投标人的法定代表人或授权委托人
22	开标顺序	☐ 投标文件递交先后顺序 ☒ 投标文件随机选定
23	评标方法	综合评估法: 根据评标委员会评标报告中推荐的不超过 3 个合格中标候选人中排序最高者为中标人。排名在前的中标候选人放弃中标的, 招标人可以依序确定其他中标候选人为中标人。
24	评标委员会组建	评标委员会由有关物业管理方面的专家组成, 本项目评标委员会构成: 专家 <u>5</u> 人; 专家确定方式: 由招标人在开标前 1 日从评标专家库中随机抽取。
25	是否授权评标委员会确定中标人	☒ 是, 直接确定中标人 ☐ 否, 推荐名中标候选人 (不超过 3 名)
26	评标结果公示	由物业主管部门予以公示, 公示期为 3 日
27	中标通知书形式	书面。在评标会议结束后 30 日内发出。
28	签订合同	<u>30</u> 日内 (自中标通知书发出之日起 30 日内)

注: 招标人按照实际情况填写上表, 可按表格格式扩展, 未尽内容以招标文件为准。

第二节 招标文件

一、招标文件的组成

1. 招标文件除以下内容外，招标人在招标（或谈判）期间发出的答疑纪要、澄清、修改和其他补充修改函件，均是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用；

招标文件包括下列内容：

第一章 招标公告（投标邀请书）

第二章 招标项目需求

第三章 投标人须知

第一节 投标须知前附表

第二节 招标文件

第三节 投标文件

第四节 递交投标文件

第五节 开标

第六节 评标

第七节 定标

第八节 中标通知

第九节 招标失败的后续处理

第十节 合同的授予及其他

第四章 投标文件格式

第五章 评标办法

第六章 合同条款及格式

第七章 物业套餐式服务星级标准

2. 投标人取得招标文件后，应仔细检查招标文件的所有内容，如有残缺应在答疑截止时间之前向招标人提出，否则，由此引起的投标损失自负。

3. 任何人或任何组织向投标人提交的任何书面或口头资料，未经招标人在指定渠道发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。招标人对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

二、招标文件的澄清

1. 投标人取得招标文件后，应仔细阅读和检查招标文件的所有内容，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间前以书面形式，要求招标人对招标文件予以澄清。（后附参考文本，详见附件一）

2. 不论是招标人根据需要主动对招标文件进行必要的澄清或是根据投标人的要求对招标文件做出澄清，招标文件的澄清将以书面形式（或指定渠道）发给所有购买招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。澄清通知发出的时间距投标人须知前附表规定的投标截止时间不足 15 日，并且澄清的内容影响投标文件编制的，相应延长投标截止时间。

3. 投标人在收到澄清通知后，应在投标人须知前附表规定的时间内以书面形式通知招标人，确认已收到该澄清。（后附参考文本，详见附件二）

4. 澄清纪要作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

三、招标文件的修改

1. 招标文件的修改以书面形式（或指定渠道）发送给所有投标人。如果修改通知发出的时间距投标人须知前附表规定的投标截止时间不足 15 日，并且修改的内容影响投标文件编制的，相应延长投标截止时间。

2. 投标人收到修改通知后，应在投标人须知前附表规定的时间内以书面形式通知招标人，确认已收到该修改通知。

3. 招标文件、招标文件澄清（答疑）纪要、招标文件修改补充通知内容均以招标人的书面通知（或指定渠道公示）内容为准。当招标文件、修改补充通知、澄清（答疑）纪要内容相互矛盾时，以最后发出的文件为准。

4. 招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

四、招标文件的异议

1. 投标人或者其他利害关系人对招标文件（包括对招标文件澄清和修改的内容）有异议的，应当在投标人须知前附表规定的时间前提出。招标人自收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，招标人将暂停招投标活动。逾期提出的，招标人可不予受理。

2. 本处所称异议是指投标人或者其他利害关系人认为招标文件的内容违反法律、法规、规章的强制性规定，违反公开、公平、公正和诚实信用原则，影响投标人投标而向招标人提出的质疑。异议与答复应采取书面形式。

第三节 投标文件

一、投标文件的组成

投标由技术标（正本明标、副本暗标）、信誉标组成。

二、投标文件的编制

1. 投标人应按招标文件第四章规定的投标文件格式顺序编写投标文件，可以增加附页作为投标文件的组成部分，本招标文件未提供的投标文件格式由投标人自行编制，但应符合编制要求。

2. 投标文件应分别编制信誉标、技术标；要求编制内容重点突出，避免抄袭，不得浮夸，弄虚作假。信誉标、技术标中的承诺，中标后必须落实、执行到位，具备合同约束力；经济标设定的收费标准，不得任意变更。

3. 信誉标内容包括：

- （1）投标函；
- （2）法定代表人证明书；
- （3）授权委托书；
- （4）物业管理投标承诺书；
- （5）投标人管理项目明细表
- （6）投标人的信誉情况表
- （7）拟委任的项目经理
- （8）按照信誉标评分表要求其他资料或者投标人认为需要补充的资料

4. 技术标内容包括：

按照技术标评分表要求和顺序编制

5. 投标人应根据本招标文件的要求，编制投标书信誉标、技术标，并明确注明“正本”或“副本”字样，投标文件正本和副本如有不一致之处，以正本为准。

三、投标报价

采用固定价格投标方式，凡参与投标单位视为同意按以下服务收费标准组织物业管理：①高层住宅收费标准：1.1元/月*平方米(不含公共能耗费用)；②商业收费标准：2元/月*平方米(不含公共能耗费用)；③汽车泊位管理费双方协商确定；③空置房由产权人按上述标准缴纳。⑤其他收费：安置房交付前，施工单位退场后，将会有2个月的无人管理期间，此阶段内，物业单位须安排

安保人员 24 小时轮有值班，物业服务单位免费服务，不再另行计费，投标文件中无需再次报价。

五、投标有效期

1. 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

2. 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

六、投标保证金

1、投标单位没有提交投标保证金，其投标将会被拒绝。

2. 招标人最迟在与中标人签订合同后 5 日内，向未中标的投标人和中标人退还投标保证金。出现下列情形之一时，招标人应当在发生之日起 5 日内退还投标人投标保证金：

（1）招标过程中招标活动因正当理由被招标人宣布中止或根据招标文件规定决定废标；

（2）招标失败需重新组织招标；

（3）投标有效期满而投标人不同意作出延长。

3. 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在投标有效期内撤销投标文件；

（2）中标人在收到中标通知书后，在投标人须知前附表规定期限内无正当理由不与招标人订立物业服务合同，在签订合同时向招标人提出附加条件导致合同无法订立，或不按照招标文件要求提交履约保证金；

（3）投标人提供虚假投标文件或虚假补充文件；

（4）其他违反法律、法规、规章规定导致投标无效或被否决投标的情形。

七、投标人的替代方案

投标人所提交的投标文件应完全满足招标文件的要求。本项目不允许投标人提交替代方案。

八、投标文件的装订和签署

1. 投标文件正本和副本均应打印，除投标人须知前附表规定投标文件应采用暗标方式外，投标文件封面均应由投标人加盖单位公章；投标文件格式中明确要求投标人的法定代表人或其委托代理人签字之处，必须由相关人员亲笔签名或盖章；明确要求投标人加盖单位章之处，必须加盖单位章。

2. 如果投标文件由委托代理人签署，则投标人须提交授权委托书，授权委托书应按第四章“投标文件格式”的要求出具，并由法定代表人和委托代理人亲笔签名或盖章。

3. 全套投标文件应无涂改和行间插字，除非这些删改是根据招标人要求进行，或者是招标人造成的必须修改的错误。所修改处应由法定代表人或授权委托人签字签章予以确认。

第四节 递交投标文件

一、投标文件的密封和标记

1. 投标文件的正本与副本应分开包装，加贴封条，除投标人须知前附表规定投标文件采用暗标方式外，一律在封套的封口处加盖投标人单位章和法人印章。

2. 投标文件的封套上应清楚地标记“正本”或“副本”字样，封套上应定明的内容见投标人须知前附表。

二、投标文件的递交

投标文件截止时间和地点。投标人应根据投标人须知前附表的规定，在投标截止时间前将密封的投标文件送达指定地点。

三、投标文件的修改和撤销

1. 投标截止时间以后，投标人不得修改投标文件。

2. 从投标截止期至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将不予退还。

四、投标文件的不予受理

投标文件有下列情形之一的，招标人对投标文件的不予受理：

1. 未密封的或者加写标记；

2. 未按招标文件规定的形式和金额提交投标保证金的；

3. 投标文件封套的封口处未加盖投标单位与投标单位法定代表人印章的；
4. 投标人营业范围内不含物业管理的；
5. 在投标截止时间以后送达的，或者未送达到指定地点的；
6. 投标人名称或其他信息与投标报名不一致且未提供有效证明的；
7. 未经投标人须知前附表规定，擅自以联合体、分公司等名义投标的；
8. 招标文件或者法律、法规规定的其他投标文件不予受理的情形。

第五节 开标

一、开标会议

1. 开标会议将在招标文件确定的提交投标文件截止时间的当日，在物业招投标监督机构监督下由招标人组织召开。

2. 开标会议应由投标人的法定代表人或委托代理人参加，委托代理人必须持有并出示法定代表人签字或盖章并加盖单位公章的授权委托书和本人身份证，参加开标的投标人代表应签名报到，以证明其出席开标会议，各投标人参加开标会议的人数不得超过 3 人。若投标人代表在规定的开标会议时间后到达或未参加开标会议，则视其自动放弃投标。

二、开标程序

1. 开标会议由招标人主持。
2. 宣读开标纪律。
3. 宣布投标人名单：由主持人宣布在投标截止时间前，提交投标文件的投标人名单和已到会签到的投标人名单。
4. 公布提交合格撤回通知的投标人名单，并将其投标文件原封不动地退回。
5. 检查标书密封情况：由招标人（或代理机构）和所有投标人的法定代表人或授权委托人检查投标人投标文件的密封情况，对不符合密封要求的投标文件当场宣布，不予受理并退回其投标文件。
6. 按照投标人须知前附表的规定确定并宣布投标文件开标顺序。
7. 招标人按照投标人须知前附表规定顺序当众拆封，宣读投标人名称、

投标担保的提交情况（如招标人设有）、投标人资格文件以及招标文件规定的其他内容，并记录在案。

8. 招标人在投标截止时间前收到的所有投标文件，开标时都应当众拆封、宣读。

9. 评标委员会对投标文件进行评审（休会）。

10. 投标人按照投标人须知前附表规定的顺序进行抽签决定答辩顺序，由评标委员会对答辩进行评审。

11. 评标委员会进行综合评分，组长宣布评分结果。

12. 开标结束。

三、开标异议

1. 投标人对开标过程有异议的，应当在开标现场提出；招标人当场对异议作出答复，并制作记录。本处所称异议是指投标人在开标现场对投标文件提交、投标截止时间、开标程序、投标文件密封、唱标内容、开标记录、唱标次序以及投标人和招标人或者投标人相互之间存在利益冲突的情形等提出的质疑。

2. 投标人异议成立的，招标人将及时采取纠正措施，或者提交评标委员会评审确认；投标人异议不成立的，招标人将当场给予解释说明。开标工作人员包括监督人员不应在开标现场对相关投标作出有效或者无效的判断。

第六节 评标

一、评标工作

根据《中华人民共和国招标投标法》、《温州市物业管理项目招投标办法》及有关规定，组成评标委员会，制定评标原则、评标办法。评标工作在物业招投标监督机构的指导和监督下进行，由评标委员会负责完成。

二、评标原则

1. 评标活动应当遵循公平、公正、科学、择优的原则。

2. 评标委员会按照本章以及第五章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行系统地评审和比较。

三、评标委员会

1. 评标应当由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由 5 位有关物业管理方面的专家组成。评标委员会成员的名单在中标结果确定前应当保密。

2. 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 投标人或者投标人主要负责人的近亲属；
- (2) 与投标人有利害关系，可能影响评标活动公正性；
- (3) 曾在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法或者不正当行为受过行政处罚或者刑事处罚的。

3. 向评标委员会提供的资料

- (1) 公开发布的招标文件，包括招标文件的补充、修改或澄清文件、答疑纪要等；
- (2) 项目概况和相关重点介绍。包括项目规模、项目特点、招标文件与示范文本有较大变动的条款等；
- (3) 记录评标过程的《评标情况记录表》；
- (4) 其他评标必需的资料。

4. 评标委员会的职责

- (1) 评标委员会由招标人依法组建，负责评标活动；
- (2) 评标委员会根据招标文件规定的评标方法和标准，对投标文件进行评审和比较，招标文件中没有规定的方法和标准不得作为评标的依据；
- (3) 评标过程中发现的重大问题，由评标委员会负责裁决。如果否决全部投标，应先征询招标人意见；
- (4) 评标过程中，评标委员会成员应当对投标文件发表专业、客观、公正的意见，意见不一致时应作进一步的讨论。评标委员会成员对任何一个投标文件的质疑，应当在讨论或现场评审时提出；
- (5) 如果投标人提交的投标文件超出招标文件要求的内容，评标委员会对超出招标文件要求的内容不予评审，只评审招标文件要求的内容；
- (6) 评标委员会应将评标结果形成《评标报告》提交给招标人。

5. 评标委员会成员应当客观、公正地履行上述职责，遵守职业道德，对所提出的评审意见承担个人责任。评标委员会成员不得私下接触投标人，不得收受投标人的财物或者其他好处。评标委员会成员和参与评标的有关工作人员不得透露对投标文件的评审、比较以及与评标有关的其他情况。

6. 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或因健康等原因不能继续评标的，招标人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

7. 评委独立评审后，评标委员会对投标人某项内容如有不同意见，按照少数服从多数的原则，确定该项指标是否通过。

四、投标文件的评审

1. 推荐评标组长

评标委员会成员推荐一名评标组长；由评标组长组织评标。

2. 投标文件的初步评审

由评标委员会进行投标文件的初步评审。

投标文件有下列情形之一的，初步评审不通过，应作无效标处理：

- (1) 物业服务费报价不符合招标文件要求的；
- (2) 同一项目出现两个及以上报价，且未声明哪个是有效的；
- (3) 投标保证金（若招标人设有）的内容不符合招标文件要求的；
- (4) 投标函、物业管理投标承诺书未按招标文件规定填写的；
- (5) 投标人资格条件不符合国家有关规定和招标文件要求的；
- (6) 投标文件格式或份数不符合招标文件要求的；
- (7) 招标文件或者法律、法规规定的其他无效标情形。

3. 投标文件的详细评审

由评标委员会进行投标文件的详细评审。

投标文件有下列情形之一的，详细评审不通过，应作否决投标处理：

- (1) 投标人不按照本招标文件的程序要求参加投标活动的；
- (2) 投标文件不满足招标文件规定的任何一项实质性要求的（招标文件中加注星号◆条款或内容）；
- (3) 评标委员会根据招标文件的规定对投标文件的投标价格进行修正，投标人不接受修正方式的，或不接受修正后的价格的，或修正后的投标报价超过最高投标限价的，或发现投标报价存在多处算术错误使得投标报价校核无法进行的；
- (5) 投标人拒不按照评标委员会要求对投标文件进行澄清、说明、补正的；
- (6) 招标文件或者法律、法规规定的其他否决投标情形。

4. 有下列情形之一的，视为弄虚作假行为，评标委员会应当否决其投标：

- （1）使用通过受让或者租借等方式获取的营业执照投标的，即以他人名义投标人的；
- （2）使用伪造、变造的证件；
- （3）提供虚假的印章、业绩、荣誉；
- （4）提供虚假的信用状况；
- （5）其他弄虚作假的行为。

5. 有法律、法规、规章和规范性文件规定的招标人和投标人串通投标（包括视为招标人和投标人串通投标的情形）、投标人之间串通投标（包括视为投标人之间串通投标的情形），评标委员会应当否决投标或认定本次招投标程序无效。

6. 在招标过程中，出现下列情形之一的，应予废标：

- （1）符合投标人资格或者提交投标文件的投标人不足三家的；
- （2）投标人的报价均超过了投标限价的；
- （3）因重大变故，不再具备物业管理需求的。

废标后，招标人应当将废标理由通知所有投标人。

7. 对不属于本条第 2-6 款所列的其他情形，除招标人在招标文件中规定或者法律法规另有规定外，不得作为无效标、废标或否决投标的理由。

8. 投标文件的答辩

评标委员会完成投标文件技术标、信誉标的评审后，评标委员会根据投标人的投标书中涉及内容，现场设置有针对性的投标人答辩问题。答辩时间限时 10 分钟。

五、否决投标的处理

1. 评标委员会对投标文件应坚持谨慎确定否决投标的原则。

2. 评标委员会在作出任何一项否决投标决定之前，都应严格遵循以下程序：

- （1）评标委员会应要求投标人做相应的答辩。
- （2）评标委员会将答辩记录送达投标人委派的答辩人签字确认。如果投标人拒绝在答辩记录上签字确认的，视为同意答辩记录。

(3) 评标委员会应在充分讨论的基础上, 通过记名的集体表决方式作出决定。

(4) 如果评标委员会通过表决作出无效标、废标或否决投标的决定, 应在《评标报告》中详细记录作出的理由、依据和评标委员会表决的过程和结论。《评标报告》由评标委员会全体成员签字。若评标委员会成员对表决结论持有异议, 可以书面方式阐述其不同意见和理由; 如果该成员拒绝在《评标报告》上签字, 又不陈述其不同意见和理由的, 视为同意表决结论。

(5) 评标委员会否决不合格投标后, 因有效投标不足三个使得投标明显缺乏竞争的, 评标委员会可以废标。

(6) 评标委员会在废标或否决全部投标前, 应当向招标人核实有关情况, 听取招标人意见。

六、澄清有关问题和错误的修正

1. 为了有助于投标文件的审查、评价和比较, 对投标文件含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容, 评标委员会可以用书面形式(应当由评标委员会签字)要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当用采用书面形式(由其授权的代表签字), 并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性的内容。凡属于评标委员会在评标中发现的算术错误进行核实的修改不在此列。

2. 错误的修正

(1) 评标委员会将对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行校核, 看其是否有计算上、累计上或表达上的错误, 修正错误的原则如下:

1) 如果数字表示的金额和用文字表示的金额不一致时, 应以文字表示的金额为准;

2) 当综合单价与数量的乘积与合价不一致时, 以综合单价为准, 除非评标委员会认为综合单价有明显的小数点错误, 此时应以标出的合价为准, 并修改综合单价。

(2) 按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价, 投标人同意后, 调整后的投标报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修正后的报价, 则其投标将被拒绝。

七、投标文件的比较与评价

评标委员会将对实质性响应的投标文件进行评估和比较。

八、评标过程的保密及其他规定

1. 开标后，直到授予中标人合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及中标候选人的推荐情况，与评标有关的其他任何情况均严格保密。

2. 在投标文件的评审和比较、中标候选人推荐以及授予合同的过程中，投标人不得有向招标人和评标委员会施加影响的任何行为。

3. 中标人确定后，招标人不对未中标人就评标过程以及未能中标原因作出任何解释。未中标人不得向评标委员会成员或其他有关人员索问评标过程的情况和材料。

4. 评标过程中，若评标委员依据招标文件的规定要求招标人重新招标，招标人不负担因招标失败给投标人造成的损失。

第七节 定标

一、定标方法

本项目采用综合评估法定标，综合评估法是指最大限度满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件规定的各项评价因素进行量化打分，并按汇总评标总得分由高到低的顺序推荐中标候选人的评标方法。

二、定标程序

1. 评标委员会按照本招标文件的评标程序，对每个通过初审和详细评审的投标人进行评审、打分，完成技术标、信誉标评标，对现场答辩评审完毕，然后汇总每个投标人总得分，推荐中标候选人。

2. 招标人根据评标委员会评标报告中推荐的中标候选人顺次排序确定中标人。排名在前的中标候选人放弃中标、经认定中标无效或应当否决投标的，招标人可以依序确定其他中标候选人为中标人。评审总得分相同的，优先按照经济标报价从低到高依次确定中标候选人排序；若评审总得分且投标报价相同的，按技术标最高、信誉标次高、现场答辩最低的原则从高至低的顺序确定中标候选人排序；若所有评审得分均相同，可通过公开抽签的方式确定中标候选人顺序。

三、定标规则

本次综合评审采用百分制，综合总得分有效值取小数点后 1 位，如有小数点后第 2 位的应四舍五入，具体分值计算方式详见第五章。

招标项目不设置经济标时：技术标权重 60 %，信誉标权重 25 %，现场答辩权重 15 %。

四、编写评标报告

评标委员会完成评标、定标后，应当向招标人提出书面评标报告。除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，招标人依据评标委员会推荐的中标候选人顺序确定第一中标候选人为中标人。

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，评标报告由评标委员会全体成员签字。评标报告应如实记录本次评标的主要过程，全面反映评标过程中的各种不同的意见，以及其他澄清、说明、补正事项。

评标委员会经评审，认为所有投标都不符合招标文件要求的，可以否决所有投标。所有投标被否决的，招标人应当重新组织招标。

第八节 中标通知

一、评标结果公示

1. 招标人在评标会议结束后起 3 日内，提交物业主管部门将评标结果（即中标候选人名单和排序）予以公示，公示期为 3 日。

2. 评标结果公示期满后，招标人应当按照中标候选人的排序以及本招标文件的规定确定中标人。

3. 公示期间，投标人和其他利害关系人有权以书面形式向招标人提出异议或者向物业主管部门投诉或者举报。投诉人应提供相关证据，保证质疑投诉内容的真实性和可靠性，并承担相应的法律责任。

4. 如第一中标候选人放弃中标资格或经异议成立被否决投标的，招标人可以按照中标候选人的排序确定第二中标候选人为中标人，依次类推。

二、中标通知书

1. 评标结果公示期满，无异议者，招标人应当在评标会议结束后 30 日内确定中标人，并向中标人发出中标通知书，向未中标的投标人发出中标结果通知，同时将未中标的投标文件退还投标人。

2. 中标通知书是物业服务合同的组成部分。

第九节 招标失败的后续处理

一、重新招标

有下列情形之一的，招标人将重新招标：

1. 投标截止时间止，投标人少于 3 个的；
2. 经评标委员会评审后否所有投标的；
3. 除非已经产生中标候选人，在投标有效期内同意延长投标有效期的投标人少于三个的；
4. 第一中标候选人或所有中标候选人均未与招标人签订合同的；
5. 法律、法规规定的其他情形。

二、不再招标

重新招标后投标人仍少于 3 个，经原招标备案物业主管部门批准后，采用协议选聘方式选聘物业管理单位。

三、终止招标

因不可抗力等原因，招标人终止招标的，将及时发布公告，或者以书面形式通知被邀请的或者已经获取招标文件的潜在投标人。已经收取投标保证金的，招标人将及时退还所收取的投标保证金（不计息）。

第十节 合同的授予及其他

一、合同签订

招标人应于中标通知书发出之日起 **30** 日内，按照招标文件和投标文件内容与招标人签订书面合同。合同可采用本招标文件第五章规定的合同示范文本。

二、签约须知

1. 中标人无正当理由拒不签订物业服务合同、在签订合同时向招标人提

出附加条件或设定背离合同实质性内容的条款，招标人取消其中标资格，其投标保证金不予退还，由此造成招标人需重新招标的，本次招标费用由中标人承担。

2. 招标人无正当理由拒不签订物业服务合同、在签订合同时向中标人提出附加条件或设定背离合同实质性内容的条款，应当给予中标人不少于投标保证金金额的赔偿。

3. 中标人应当按照物业服务合同履行义务，并不得向他人转让中标项目。

4. 招标人与中标人签订的服务合同必须遵守本招标文件的合同条件，并且不得更改合同条件，或另行签订背离合同实质性内容的其他协议。

5. 签约合同价的确定原则：开标时投标报价一览表中各物业类型的报价为签约合同价。如投标报价有算术错误的，修正的价格经投标人书面确认后，以修正后的投标报价为签约合同价。

6. 投标人应承诺，投标文件和本招标文件均是物业服务合同的组成部分，招标文件的技术标应作为物业服务合同的附件履行。

三、招标费用

物业管理项目招标费用由中标人承担。

四、招标投标投诉的处理

招标投标活动当事人认为招标投标活动不符合有关规定的，有权向招标人提出异议，对招标人处理决定不服的，可向物业主管部门投诉。

五、招标投标分段限时投诉的规定

为提高招标投标活动效率，本招标投标各阶段的投诉处理按“分段限时投诉”原则进行。投诉人在知道或者应当知道其权益受到侵害之日起 10 日内未提出书面投诉或超过本规定要求投诉时效的，物业主管部门投诉可以不予受理该投诉。

1. 对招标公告内容的投诉时限：公告发布首日起 5 日内。

2. 对招标文件内容的投诉时限：招标文件发布后 10 日内；补遗或答疑文件发出后的下 1 个工作日内。

3. 对开标程序的投诉时限：开标结束后 3 个工作日内。

4. 对评标结果的投诉时限：评标结果公示期内。

5. 对合同签订过程的投诉时限：合同签订前。

六、其他

1. 招标人有权对投标方案和评标结果公开展示。

2. 投标人保证投标文件及资料均未侵犯他人的知识产权，否则必须承担全部责任。若投标人使用了他人的知识产权，涉及的费用由投标人负责。

3. 本招标文件的解释权在招标人。构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，以招标文件目录排列在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。如仍不能形成结论的，由招标人决定。

附件一：问题澄清询函

问题澄清询函

编号：

（招标人或招标代理机构名称）：

我方在取得_____（物业项目名称）招标文件后，经仔细阅读和检查，对招标文件的部分内容存在疑问，望你方对下列问题以书面形式予以澄清：

- 1.
- 2.
-

请将上述问题的澄清于年月日时前递交至（详细地址）或传真至（传真号码）。采用传真方式的，应在年月日时前将原件递交至（详细地址）。

投标人：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

年月日

附件二：问题澄清函

问题澄清函

编号：

_____（投标人名称）：

问题澄清通知（编号： ）已收悉，现澄清如下：

1.

2.

.....

招标人或招标代理机构名称：（盖单位章）

年月日

附件三：中标通知书

中标通知书

（中标人名称）：

你方于（投标日期）所递交的
（物业项目名称）投标文件已被我方接受，经评审被确定为中标人。

物业类型：；

中标价格：元/月*平方米；

服务星级：星级；

合同期限：；

请你方在接到本通知书后的日内到（指定地点）与我方签订物业服务合同。

随附的澄清、说明、补正事项纪要，是本中标通知书的组成部分。
特此通知。

附：澄清、说明、补正事项纪要

招标人或招标代理机构名称：（盖单位章）

法定代表人：（签字）

年月日

第四章 投标文件格式

说明：

一、本章投标文件格式内容可由招标人根据物业项目实际情况编制，招标人认为应当增加的内容或页面不足以填写的可以另附页，但格式应当与本章格式相同。

二、投标人有关文件需附相应的证明文件或凭证的，应打印或制作成A4纸版面，将复印件附于文件之后。

瓯海区“郭燎嘉园”前期物业管理 信誉标投标文件

投标人名称（盖单位章）：

投标人代表（签字）：

投标日期：年月日

目录

1. 投标函
2. 法定代表人证明书
3. 授权委托书
4. 物业管理投标承诺书
5. 投标人管理项目明细表
6. 投标人的信誉情况表
7. 拟委任的项目经理
8. 招标文件要求的其他资料或者投标人认为需要补充的资料

1. 投标函

投标函

致：_____（招标人名称）

根据已知悉/收到贵单位《_____（物业项目名称）物业招标文件》，遵照《中华人民共和国招标投标法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《温州市物业管理项目招标投标办法》等有关规定，我单位经考察现场和研究该项目招标文件的具体规定后，作如下宣布：

1、我单位决定参加此次投标活动，愿根据招标公告/投标邀请书的规定并按招标文件要求为上述项目提供物业管理及相关服务。

2、我单位将按照该项目招标文件要求，承担相应的责任和义务，并严格遵守物业管理的相关法律法规和行业有关规定。

3、我单位提供给贵单位的一切投标资料全部真实有效，并承担因此而造成后果的责任。

4、我单位将在严格评审和充分理解全部招标文件的基础上，按照招标文件的有关规定编制投标文件。我单位如果中标，将严格按照招标文件及物业管理相关法律法规规定，在中标通知书规定的时间内与贵单位（招标人）签署物业服务合同。

5、我单位同意所递交的投标文件在投标人须知前附表规定的投标有效期内有效。我单位完全接受并同意招标文件中关于投标保证金的处置方式。

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字）

电话：

地址：

日期：____年__月__日

2. 法定代表人证明书

法定代表人证明书

姓名：，职务：，系_____（投标人名称）
的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

投标人：（盖单位章）

____年__月__日

3. 授权委托书

授权委托书

本授权委托书声明：本人_(姓名)系_(投标人名称)的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改瓯海区物业管理招标项目投标文件，其法律后果由我方承担。

委托期限：

☐年月日～年月日。

☐自委托书签署之日起至本招投标项目程序结束之日止。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件及委托代理人身份证复印件。

申请人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签章）

委托代理人：_____（签字）

身份证号码：

日 期：__年月__日

4. 物业管理投标承诺书

物业管理投标承诺书

致_____（招标人名称）：

本投标人已详细阅读了物业管理招标项目的招标文件，自愿参加上述项目投标，现就有关事项向招标人郑重承诺如下：

1、遵守中华人民共和国、浙江省、温州市有关物业管理招标投标和物业管理的法律法规规定，自觉维护物业管理市场秩序。若有违反，同意被否决投标资格并接受处罚。

2、服从开、评标会议安排，遵守招标有关会议现场纪律。若有违反，同意被否决投标并接受处罚。

3、接受招标文件全部内容，若有违反，同意被否决投标并按照约定接受处罚。

4、保证投标文件内容无任何虚假、未侵犯他人知识产权。若评标过程中查出有虚假，同意作否决投标文件处理并被没收投标保证金。若中标之后查出有虚假，同意废除中标资格并被没收投标保证金，承担因侵犯他人知识产权而由此引起的全部法律责任和经济责任。

5、保证按照招标文件及中标通知书规定签订此项目物业管理合同（投标人同时确认：投标文件、招标文件作为物业服务合同的组成部分，对本投标人具有合同约束力），并按照要求准时进驻物业项目提供物业服务。如有违反，同意接受招标人按违约处罚，承担相应法律责任。

6、保证中标之后不以任何方式将物业管理的整体项目转让与第三方。

7、保证按招标文件及合同约定原则处理因招标人原因增加或调整的工作量及其他事宜。

投标人：（盖单位章）

年月日

5. 投标人管理项目明细表

序号	项目名称	面积	合同期限

正本

瓯海区“郭燎嘉园”前期物业管理 技术标投标文件

投标人名称（盖单位章）：

投标人代表（签字）：

投标日期：年月日

技术标暗标封面采用 A4 白纸，无任何标注标志。

技术标书的所有正、副本的正文应当按以下要求排版制作：

纸张：A4 白色复印纸；

字体：仿宋；

正文字号：三号，附表小四号；

每页 22 行、28 个字；

页边距：上、下 2.00 厘米，左 2.00、右 1.8 厘米；

全文使用单面打印，不允许使用彩色打印；

页眉不允许出现任何信息，页脚只允许出现页码，页码格式采用阿拉伯数字格式，设在页脚对中位置，页码应当连续，不得分章或节单独编码。

技术标的目录及内容

1. 物业管理介入阶段的人员配备及介入方案:

①根据前期物业和经常性物业的不同情形制订介入时的专业人员配备及工作流程;

②介入的实施方案(应包括法定资料与财物移交、物业查验与承接)。

2. 物业管理机构设置和资源配置方案:

①制订管理架构及公司日常管理模式;

②制订岗位职责,提供专业人员配备及素质要求:主要指服务管理人员岗位安排分配明细计划,如人员数量配置(重要岗位须人员详细资料,并附上有关资格证书复印件),如物业负责人、项目主管、水电、空调等维修技工、消防监控值班员等专业人员配备;

③制订拟投入本项目的主要设备、材料(设备保养维修、保安秩序管理、清洗、绿化所需的设备与工具等材料)方案;

④制订对外协调机制和内部服务反应机制。

3. 管理方案:

①根据招标文件规定执行瓯海区物业套餐式服务星级标准。

②制订星级标准物业服务基本要求的落实方案;

③制订星级标准共用部位及共用设施设备运行、维修、养护的落实方案;

④制订星级标准消防安全防范的落实方案;

⑤制订星级标准绿化养护的落实方案;

⑥制订星级标准环境卫生保洁的落实方案;

⑦制订星级标准公共秩序维护的落实方案;

⑧制订星级标准装饰装修管理的落实方案;

⑨制订房屋接管验收和有关房屋质量保修的跟踪落实方案及措施;

⑩制订共用部位、共用设施和现有资源的管理与经营方案;

⑪制订社区文化、精神文明建设管理方案及特约服务;

⑫制订发生突发事件（例如发生台风、暴雨等灾害性天气、公共疫情、业主群体性维权、纠纷冲突等其他突发事件）时的应急预案及相应的措施；针对消防、监控点设备、电梯、水、电、气等共用设施设备的应急预案及相应的措施。

4. 创优规划和创新管理方法：

- ①结合物业服务合同期限制订服务模式、目标及社区建设构想；
- ②制订物业专项维修资金效能管理和实施计划；
- ③制订特色服务、创优目标及实施方案；
- ④优惠条件及特殊承诺（如有）；
- ⑤提供项目管理的建设性意见或建议（如有）；
- ⑥提供解决项目管理问题的途径和方法（如有）。

5. 服务质量控制方法：

- ①服务人员培训方案及服务质量改进方案；
- ②物业服务工作流程、信息沟通及绩效控制方式；
- ③管理规章制度与管理机制；
- ④档案的建立与管理。

第五章 评标办法

第一节 评标方法

本次评标采用综合评估法。评标委员会对通过初步评审的投标文件，按照本章规定分别进行信誉标部分、技术标部分及现场答辩部分的评审，并按得分由高到低顺序推荐中标候选人，或根据招标人授权直接确定中标人，但投标报价低于其成本的除外。综合评分相等时，按照招标文件第三章第七节定标程序的规定确定中标候选人顺序。

信誉标部分、技术标部分、现场答辩每项部分满分为 100 分，评分有效值取小数点后 1 位，如有小数点后第 2 位的应四舍五入。具体评标方法如下：

一、信誉标部分得分计算方法

信誉标由评标委员会根据企业规模和资质、社会信誉和经营业绩、物业管理机构负责人业绩等方面，按《信誉标评审表》所列内容对应评分。如单项评标标准资料未提交则该单项目不得分。如标记“◆”重要条款的资料未提交将被视为不满足招标文件实质性要求，或提交资料不满足投标人资格审查标准，投标人的投标将被全部否决。

二、技术标部分得分计算方法

技术标由评委根据投标人物业管理介入阶段的人员配备及介入方案、物业管理机构设置和资源配置方案、创优规划和创新管理方法、服务质量控制方法等情况进行横向比较，按《技术标评审表》内容对应评分。如技术标部分未按照本招标文件要求的投标文件格式编写或标记“◆”重要条款未编制，投标人的投标将被全部否决。

三、现场答辩部分得分计算方法

现场答辩在信誉标、技术标、评分完毕后进行，此时可拆封技术标正本，与副本核对无误后，最后确定技术标副本对应的投标单位，同时由投标人抽取答辩顺序，由评标委员会根据事先准备好的题目，结合技术标中的具体情况进行提问。投标单位应对提问尽量给予圆满答复，由评标委员会从语意表达、物业管理法规、政策熟悉程度、物

业管理业务水平等方面，根据《现场答辩评审表》所列内容进行对应评分。

每个投标人不超过 3 人作为投标代表参加答辩，其中：一名为法定代表人（或委托代理人），一名为标书中委派管理投标项目的项目经理，另一名由投标单位自行确定，总人数不得少于 1 人。如果法定代表人确因故不能参加的，委托代理人必须持有并出示法定代表人签字或盖章并加盖单位公章的授权委托书和本人身份证。[每个投标单位在评标会议前须提供参加答辩人员的简历\(一式份，同副本份数\)](#)。答辩时不得携带除招标文件、投标文件以外的任何书面材料。每个投标单位现场答辩时间限不超过为 10 分钟，评委提问，每个问题的回答时间原则上不超过 5 分钟。如果在轮到答辩后 10 分钟内无投标人代表参加答辩，投标人的投标将被全部否决。

四、综合总得分计算方法

各项打分结束后，评标委员会成员对各投标人的打分汇总分数的算术平均值为各投标人的总分值，再由评标委员会按照招标文件第三章第七节第三条规定根据各部分评标项目的权重进行本次评标最后总分值的计算并进行评分统计。

1. 信誉标部分、技术标部分、现场答辩任一项被否决的，不再按照总分进行排名，由评标委员会决定否决投标。
2. 权重为信誉标 25%、技术标 60%、现场答辩 15%；

第二节 评标细则

信誉标评审表

	评分项目	评分标准	单项满分	投标单位得分			
				XX公司	XX公司	XX公司	XX公司
类别	1.1 财务状况	2. 注册资本在 500 万元及以上（10 分）； 3. 注册资本在 100 万元以上不足 500 万元（6 分）； 4. 注册资本在 100 万元以下(3 分)。	10				
	1.2 近三年获得行业主管部门 AAA 及以上信用情况	1. 获得 AAA 信用等级的（6 分）； 2. 获得 AA 信用等级的（3 分）； 3. 获得 A 信用等级的（1 分）； 4. 不累计加分。	6				
	1.3 企业认证	具备质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业安全管理体系认证的，每一项得 4 分。	12				
类别 II	2.1 在管项目业绩	1、在管单个管理面积为 3 万平方米以上，每个得 3 分，最高 24 分。	24				
		2、目前在管总建筑面积达 30 万平方米得 15 分，每增 5 万平方米加 1 分，最高 26 分	26				
	2.2 近三年物业服务项目获奖情况	1. 物业服务企业服务项目获省物业服务行业主管部门或省级行业协会表彰并授予物业服务项目荣誉称号的，加 3 分； 2. 物业服务企业服务项目获市物业服务行业主管部门或市级行业协会表彰并授予物业服务项目荣誉称号的，加 2 分； 3. 物业服务企业服务项目获区物业服务行业主管部门或区级行业协会表彰并授予物业服务项目荣誉称号的，加 1 分； 物业服务企业同时获得上述多项表彰的，可累计加分，但最高不得超	10				
社 会 信 誉 和 经 营 业 绩							

		过 13 分。					
类别III 物 业 管 理 项 目 经 理 和 其 他 管 理 人 员 业 绩 及 有 关 情 况	3.1 项 目 经 理 业 绩	投标项目负责人在本企业工作满 1 年 2 分, 在本企业工作满 2 年 4 分, 在本企业工作满 3 年 6 分, 并提供 连续社保证明	6				
		大专学历得 3 分, 本科学历得 6 分。	6				
总分			100				

注:

1. 招标人可以根据物业管理项目实际情况调整或设定各类别及项下评分项目标准及具体分值。
2. 目前在管项目业绩: 需提供主管单位在管证明, 否则不得分。
3. 管理人员: 主要指担任物业管理项目的经理
4. 否决投标: 投标人或项目经理在温州市物业管理信用信息系统存在严重失信信息, 视为不符合招标文件规定的投标人资格, 可以否决本标。
5. 招标人对具体项目有实质性要求的, 在具体项目前标注◆, 供评标委员会对投标文件的实质性响应作出判断。

评标委员会签字:

年 月 日

技术标评审表

评标项目	标准	分值	匿名编号（适用暗标）/投标单位得分		
			1	2	3
1、物业管理介入阶段的人员配备及介入方案		15			
1.1 专业人员配备及工作流程		8			
1.2 介入的实施方案		7			
2、物业管理机构设置和资源配置方案		20			
2.1 管理架构及公司日常管理模式		5			
2.2 各岗位职责、专业人员配备及素质要求		5			
2.3 拟投入本项目的主要设备、材料		5			
2.4 对外协调机制和内部服务反应机制		5			
3、管理方案		38			
3.1 执行瓯海区物业套餐式服务四星级标准基本要求	根据所选定的星级标准服务标准，完全符合的得上述基本分。减弱服务一般考量为偏离原标准幅度 50% 以内，超过 50%幅度可以按照 0.2 分/小项扣分；提高服务一般考量为偏离原标准幅度 50%，未超过 50%幅度视为没有实质性服务提升，不予加分。	8			
3.2.1 物业服务基本要求的落实方案		2			
3.2.2 共用部位及共用设施设备运行、维修养护的落实方案		2			
3.2.3 消防安全防范的落实方案		3			
3.2.4 绿化养护的落实方案		2			
3.2.5 环境卫生保洁的落实方案		2			
3.2.6 公共秩序维护的落实方案		2			
3.2.7 装饰装修管理的落实方案		2			
3.3 房屋接管验收和有关房屋质量保修的跟踪落实方案及措施		3			

3.4 物业服务费用报价及收支方案	5			
3.5 社区文化、精神文明建设管理方案及特约服务	2			
3.6 突发事件、共用设施设备的应急预案及相应的措施	5			
4、创优规划和创新管理方法	17			
4.1 服务模式、目标及社区建设构想	5			
4.2 物业专项维修资金效能管理和实施计划	5			
4.3 特色服务、创优目标及实施方案	5			
4.4 提供项目管理的建设性意见或建议（如有）	根据招标文件和项目实际情况，投标人有第 4.4、4.5 具体方案的，评委可根据方案的优劣性给予合计 0-2 分不等的分数；没有方案不计分。	0-2		
4.5 提供解决项目管理问题的途径和方法（如有）				
5、服务质量控制方法	10			
5.1 服务人员培训方案及服务质量改进方案	3			
5.2 物业服务工作流程、信息沟通及绩效控制方式	2			
5.3 管理规章制度与管理机制	3			
5.4 档案的建立与管理	2			
总分	100			

评标委员会签字：

年 月 日

现场答辩评审表

评 分 内 容	标准分	得 分
1、语意表达、仪表信心	20	
2、物业法律法规、政策熟悉程度	30	
3、个人业务水平及对评委现场提问的答复处理应对能力。	50	
合 计	100	

注：招标人根据实际情况设定各类别及项下评分项目标准及具体分值。

评标委员会签字：

年 月 日

评分汇总表

投标人 评分	信誉标 部分	技术标 部分	现场答辩 部分	总分	排名
XX 公司					
XX 公司					
XX 公司					
XX 公司					
XX 公司					
XX 公司					
XX 公司					

注：因不符合招标文件要求被否决投标或全部废标的，在总分栏予以注明，且不再进行排名。

第六章 合同条款及格式

说明：本章内容由招标人根据招标项目具体特点和实际需要的，自行编制与中标的物业服务企业签约时使用的合同条款及格式。

后附《瓯海区前期物业服务合同》、《瓯海区物业服务合同》供招标人选择、参考。

附件一：前期物业服务合同

合同编号：

“郭燎嘉园”前期物业管理

（示范文本）

甲方（开发建设单位）：

乙方（物业服务企业）：

说 明

1. 本合同为示范文本，供瓯海区行政区域内的前期物业服务合同双方参照使用。

2. 前期物业服务是指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由开发建设单位选聘物业服务企业实施的物业服务。

3. 本合同所称的甲方为开发建设单位，乙方为开发建设单位通过招投标方式选聘的物业服务企业。

4. 合同双方在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。经双方协商一致，可以对本示范文本的条款内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改、增补或删减。

5. 在签订合同时，合同双方应当出示有关证明文件。

6. 建设单位应在合同签订之日起 15 日内报瓯海区住房和城乡建设局备案。

7. 根据国务院《物业管理条例》、《浙江省物业管理条例》、《温州市物业管理条例》等法规有关规定，本合同作为商品房买卖合同的内容之一，对房屋买受人具有约束力。

前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：_____

法定代表人：_____

授权委托人（代理人）：_____

住 所：_____

邮 编：_____

统一社会信用代码：_____

乙方（物业服务企业）：_____

法定代表人：_____

授权委托人（代理人）：_____

住 所：_____

邮 编：_____

统一社会信用代码：_____

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《浙江省物业管理条例》、《温州市物业管理条例》等有关法律、法规和规章的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就甲方选聘乙方提供前期物业服务事宜，订立本合同。

第一章 物业区域基本情况

第一条 物业区域基本情况

物业名称：_____

物业类型：_____

坐落位置：_____

土地面积：_____

总建筑面积：_____

其中：住宅面积平方米；

商业面积平方米；

其它物业类型面积平方米。

总栋数：_____

总户数：_____

物业管理区域四至：

东至_____；南至_____；

西至_____；北至_____。

（已包含用地红线与建筑控制线之间的公共部位；

（用地红线与建筑控制线之间的公共部位除外。

（物业规划平面图见附件 1；物业项目构成明细清单见附件 2）

第二章 物业服务内容与质量

第二条 在物业管理区域内，乙方提供的前期物业服务包括以下内容：

- （一）物业综合性管理服务；
- （二）物业共用部位的维护和管理（物业共用部位明细见附件 3）；
- （三）物业共用设施设备的运行、维护和管理（物业共用设施设备明细见附件 4）；
- （四）物业共用部位和相关场地的清洁卫生、四害消杀防疫、排水和排污管道的疏通、生活垃圾分类投放的管理；
- （五）公共绿化的养护和管理；
- （六）车辆停放秩序维护和车位的经营与管理；
- （七）公共秩序维护和安防、消防等事项的管理；
- （八）物业使用中对业主禁止行为的告知、劝阻、报告；
- （九）装饰装修管理服务；
- （十）物业档案及物业服务档案保管。

第三条 委托乙方管理维护玻璃幕墙等建筑幕墙的，乙方具体提供以下服务：

(一) _____;
_____;

(二) _____;

(三) _____。

第四条 在物业管理区域内,乙方接受业主委托的其他特约服务,或者单个业主委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务的,服务内容和费用由双方另行商定。

第五条 乙方根据物业服务不同标准,向业主或非业主使用人提供(1)五星级、(2)四星级、(3)三星级三种物业服务套餐方案,本合同应甲方的需求按第种方式实行物业服务套餐。

甲方可针对物业服务套餐不同等级对以下方面:基本要求;共用部位及共用设施设备运行、维修养护;消防安全防范;绿化养护;环境卫生保洁;公共秩序维护;装饰装修管理;景观管理等方面确定的服务内容、水平采取评分制。物业服务套餐详见本合同附件(《瓯海区物业套餐式服务星级标准》见第八章)。

第三章 物业服务费用

第六条 本物业管理区域内物业服务收费遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。在物业管理区域内的显著位置公开并及时更新:

(一) 企业营业执照、物业项目负责人和各项服务主管人员的基本情况 & 联系方式、服务投诉电话;

(二) 物业服务内容、物业服务标准、收费项目、收费标准、计收方式;

(三) 电梯、消防、监控等专项设施设备的维修保养合同、维修保养单位的资质、联系方式和应急处置方案等;

(四) 房屋装饰装修和使用过程中的结构变动等安全事项;

(五) 业主交纳物业服务费用、公共水电费用分摊情况,由物业服务企业负责的物业专项维修资金、物业共用部位和共用设施设备经营收益的使用情况;

(六) 住建、发改、综合行政执法、自然资源和规划、交通运输、市场监管、生态环境等行政管理部门的投诉举报电话。

第七条 本物业管理区域物业公共服务费选择以下第种方式:

(一) 包干制。

1. 包干制的物业服务费用由业主按建筑面积支付。建筑面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行物权登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。包干制的具体收费标准如下：

①商品房

多层住宅：_____元/月·平方米；
高层住宅：_____元/月·平方米；
别墅：_____元/月·平方米；
办公物业：_____元/月·平方米；
商业物业：_____元/月·平方米；
_____物业：_____元/月·平方米。

②安置房

多层住宅：_____元/月·平方米；
高层住宅：_____元/月·平方米；
办公物业：_____元/月·平方米；
商业物业：_____元/月·平方米；
_____物业：_____元/月·平方米。

乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。乙方不得以亏损为由单方要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

2. 物业服务费用主要用于以下开支：

- (1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- (2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护、检测等相关费用；
- (3) 物业管理区域清洁卫生费用；
- (4) 物业管理区域绿化养护费用；
- (5) 物业管理区域秩序维护费用；
- (6) 办公费用；
- (7) 物业服务企业固定资产折旧；
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- (9) 法定税费；
- (10) 物业服务企业的利润；

(11)。

包干制服务费不含下列费用：

- (1) 物业共用部位、共用设施设备维修和更新、改造费用；
- (2) 产权归专业经营单位的专业经营设施设备的运行、维修、养护、更新费用；
- (3)。

(二) 酬金制。

1. 酬金制由物业服务企业按建筑面积(面积认定同包干制第1条)向业主预收物业服务资金，在预收的物业服务资金中按约定比例提取酬金，其余全部用于物业服务合同约定的支出，由业主享有结余或者承担不足。具体预收标准如下：

①商品房

多层住宅：_____元/月·平方米；
高层住宅：_____元/月·平方米；
别墅：_____元/月·平方米；
办公物业：_____元/月·平方米；
商业物业：_____元/月·平方米；
_____物业：_____元/月·平方米。

②安置房

多层住宅：_____元/月·平方米；
高层住宅：_____元/月·平方米；
办公物业：_____元/月·平方米；
商业物业：_____元/月·平方米；
_____物业：_____元/月·平方米。

2. 预收的物业服务资金由物业服务支出和乙方的酬金构成。

3. 乙方酬金 _____ (每月/每季/其他) 按照 _____ %或元从预收的物业服务资金中提取。

4. 预收的物业服务支出由交纳物业服务资金的业主所有，由乙方代管，主要用于以下开支：

- (1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- (2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护、检测等相关费用；
- (3) 物业管理区域清洁卫生的相关费用；

- (4) 物业管理区域绿化养护的相关费用；
- (5) 物业管理区域秩序维护的相关费用；
- (6) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- (7) 办公费用；
- (8) 管理费分摊；
- (9) 物业服务企业固定资产折旧；
- (10) 经业主同意的其他费用。

5. 物业服务支出应用于本合同约定的支出。物业服务支出年度结算后结余部分，由全体业主按建筑面积所占比例分配，可用于抵扣业主所需支付的物业服务资金或经业主同意的其他费用。

6. 物业服务收费实行酬金制的，乙方应当每年向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，每季度公布物业服务资金的收支情况。

业主、业主大会或者业主委员会、业主监事会对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况提出质询时，乙方应当自收到书面质询之日起7日内答复。

乙方、业主大会或者业主委员会、业主监事会可以聘请会计师事务所等对物业服务资金年度预决算和收支情况进行审计并将审计报告通报全体业主。

第八条 属于同一个物业区域但分期开发的，如各期物业的服务收费标准不同，可在符合相关法律、法规、规章、规范性文件的前提下另行约定。

第九条 依法变更物业用途的，根据变更后的物业用途的收费标准支付物业服务费。

住宅小区内教育和医疗卫生配套设施的物业服务收费不高于本小区住宅物业服务收费标准。教育配套设施，是指符合规划要求配套建设的托儿所、幼儿园和中小学校。医疗卫生配套设施，是指符合规划要求配套建设的医院、卫生院（站）等医疗机构和社区卫生服务机构。

第十条 业主应当自物业交付之日起向乙方支付物业服务费。物业已具备交付条件，业主无正当理由拒绝办理物业交付手续的，应当自甲方书面通知其办理交付手续的期限届满之次日起支付物业服务费：

（一）商品房房屋交付后因业主原因空置房屋的物业服务费按照本合同第七条收费标准（全额/优惠）收取；

（二）安置房房屋交付后因业主原因空置房屋的物业服务费按照本合同第七条收费标准的____折收取；

物业服务费_____（每月/每季/其他）交纳，业主、物业使用人应当在_____（每次缴费的具体时间）前交纳物业服务费。

具体采用_____（现金/银行托收/微信/支付宝/其他）的交费方式。采用银行托收方式的，业主、物业使用人应当签订托收协议并根据托收金融机构要求提交相关资料。

第十一条 业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的，从其约定，业主负连带交纳责任。业主与物业使用人之间的交费约定，业主应当及时书面告知乙方。物业发生产权或者租赁权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费。

第十二条 符合以下情形之一的，物业服务费由甲方按照本物业管理区域内同类型物业的收费标准足额交纳：

（一）已竣工但尚未出售的物业；

（二）已出售但因甲方原因尚未交付给买受人的物业；

（三）属于甲方所有的房屋、车位、公共服务设施等物业。

第四章 物业经营与管理

第十三条 甲方建成交付乙方物业管理用房，建筑面积合计平方米，位于。

物业管理用房在物业服务合同有效期间由乙方作为办公无偿使用，但不得擅自改变其用途。

第十四条 本物业管理区域内属于全体业主所有的【经营用房】、【公共空间】、【泳池】、【健身房】、【文娱中心】、【 】、【 】等及其他物业共用部位、物业共用设施设备【电梯桥厢】、【 】的广告费等经营收入，在首次业主大会召开之前统一委托/部分委托乙方经营和管理，收益归全体业主所有，乙方_____（每月/每季/其他）按照物业用房经营收入的____%或_____元提取经营管理费用，除经营管理费用外的经营收益由乙方代管，本物业召开首次全体业主大会后由业主大会另行决议经营所得的使用和管理。

第十五条 委托乙方经营与管理的物业经营用房、共用部位，乙方可根据法律法规，结合实际情况，合理安排经营项目、经营方式，确定、公示收费标准，并依法接受业主监督。

第十六条 车位管理与收费

(一) 停车服务费

使用物业管理区域内规划用于停放机动车的车库(场)内的车位，物业服务企业提供相应服务的，由车位使用人向乙方交纳停车服务费。停车服务费按如下标准收取：

标准地面车位_____元/个·月，地面子母车位_____元/个·月，机械车位_____元/个·月。二轮自行车、电动车、摩托车位不收费/_____元/辆·月。

停车服务包括如下内容：

1. 停车场共用车位和共用部位的维护；
2. 停车场配套的设施、设备（包括照明、通排风、给排水、消防、标识、道闸等系统）的维护、管理；
3. 停车场的公共环境清洁卫生；
4. 车辆出入的指引、疏导。

停车服务费主要用于以下开支：

1. 小区车辆智能出入闸口设施的安装及相关费用；
2. 停车库（位）服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
3. 停车库（位）共有部位的维护费用；
4. 停车库（位）配套的共用设施、设备（包括照明、通排风、给排水、消防、标识、道闸等系统）的维护费用；
5. 停车库（位）的配套的共用设施、设备的运行费用；
6. 停车场的公共环境清洁卫生费用；
7. 法定税费。

(二) 车位租赁费

业主或物业使用人租赁甲方自持的车位，由业主或物业使用人向甲方交纳车位租赁费。车位租赁费按如下标准收取：

标准地面车位_____元/个·月，地面子母车位_____元/个·月，机械车位_____元/个·月。

甲方委托乙方管理和收取车位租赁费的，乙方按车位租金

的____%提取管理费用。

（三）临时停车费

甲方在物业管理区域内规划个公共停车位用于非业主车辆临时停车需求，如：装修装饰活动；走亲访友活动；业主喜庆活动；大型文娱活动等等。临时停车收费标准为：

____元/小时。临时停车费用归（甲方/乙方/全体业主）享有。

第十七条 本物业管理区域内共用水电费由业主按建筑面积分摊，乙方应当按照水电收费周期及时公布共用水电单价、用量、金额、分摊等情况。业主、业主大会对相关情况提出异议时，乙方应当及时答复或者协助供电、供水部门及时答复。

乙方办公及生活的自用水电，应单独设置计量表，其费用由乙方负担；绿化物养护、园林水池喷泉、值班室、保安亭以及喜庆活动、宣传、装饰等属于郭燎嘉园范围的水电费用，由物业服务费列支；开展多种经营活动的水电费用，由该项经营收入列支。

第十八条 乙方可以接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、网络等专营服务单位的委托代收水、电、气、热、通讯、有线电视、网络等费用的，可以向委托单位收取代办手续费，但不得向业主收取手续费、周转金等额外费用，不得干涉专营服务单位的收费。

乙方受托向业主收取上述费用的，应当与业主及专营服务单位签订代扣代缴协议，按照协议标准收费。没有法律、法规明确规定的，乙方不得向业主收取与专营服务费相关的保证金、抵押金、风险金等费用。

第十九条 乙方应当履行如下收费事项的公示义务：

- （一）物业服务费收费标准、收费方式；
- （二）供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、网络等代收代缴的收费标准；
- （三）共用部位水电费收费标准；
- （四）车辆管理服务费、租赁费、临时停车费收费标准；
- （五）装修垃圾清运费、保证金等装修有关的收费标准；
- （六）家庭零星水电安装、维修服务费标准；
- （七）其他本小区内常用收费标准。

第五章 物业的承接查验

第二十条 甲方应当在物业交付使用十五日前，与乙方完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。物业承接查验的费用，由方承担。

第二十一条 乙方承接物业时，甲方应向乙方移交下列资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，分幢分层平面图和套型图，物业区域内道路、地下停车库、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）共用设施设备清单；

（三）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）业主清册（包括业主姓名、联系地址和电话，房屋建筑面积、交付时间等）；

（六）物业服务用房清单；

（七）车库、大门、电梯出入，对讲机等智能化系统的电子软件与数据；

（八）物业管理需要的其他资料。

第二十二条 甲乙双方应当签订物业承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、承接后物业保修责任、违约责任等事项作出明确约定。

甲乙双方的现场查验应当形成书面记录，由参加查验的人员签字确认后提交各自单位盖章（详见附件 7：物业承接验收确认书）。乙方应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，在物业承接验收确认书中载明，甲方应当及时解决并组织乙方复验。

对于分期开发建设的物业项目，可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。甲乙双方应当在承接最后一期物业时，办理物业项目整体交接手续。

对于签订承接查验协议后承接的物业共用部位、共用设施设备，甲乙双方应按照前款规定进行查验并签订确认书。

第二十三条 甲方交付使用的物业应当符合国家、本省、本市规定的验收标准，按照法规规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。双方确认：本物业小区的保修义务由甲方自行履行/乙方代为履行，并在查验承接完成后三日内在物业显著区域公示，公示期至物

业保修期限届满之日止。

因甲方施工质量等引起的纠纷，甲方应当及时解决，并向相关业主解释，乙方应配合甲方做好解释工作。

物业交接后，发现隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，甲方应当负责修复；给业主造成经济损失的，甲方应当依法承担赔偿责任。

第二十四条 乙方应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。

第六章 物业的使用与维护

第二十五条 乙方应协助甲方制定本物业区域内的《临时管理规约》，约定物业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。

乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主（物业使用人）应给予必要配合并遵守履行。

第二十六条 乙方发现业主（物业使用人）有违反物业管理法律法规、《临时管理规约》和物业区域内物业管理制度的行为时，应当予以及时劝阻、制止、报告。

第二十七条 乙方应及时向全体业主通告本物业区域内有关物业管理的重大事项，受理业主（物业使用人）的建议、意见和投诉，并定期公布相关信息，接受甲方、业主和物业使用人的监督，不断提高物业服务质量和管理水平。

第二十八条 因物业维修或者公共利益，甲方或乙方确需临时占用、挖掘本物业区域内道路、场地的，应当提前告知对方和相关业主，并采取措施保障安全，在约定期限内恢复原状。按规定应报行政管理部门审批的，应当遵守相关规定。

第二十九条 乙方与装饰装修房屋的业主（物业使用人）应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修保证金等事项进行约定，并事先告知业主（物业使用人）装饰装修中的禁止行为和注意事项。

乙方应当对装饰装修活动进行巡查，发现装饰装修人和建筑装饰装修施工方有违反法律、法规、规章或其他禁止行为的，应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告相关部门。

第七章 物业专项维修资金

第三十条 物业专项维修资金属于业主所有，应当用于物业的共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造（保修期内属甲方保修范围内的房屋共用部位、共用设施设备、公共场所的维修、养护费用由甲方承担）；可用于涉及共用部位、共用设施设备安全的预防性维修和更新、改造；可用于投保物业共用部位、共用设施设备的专项财产保险。乙方应当按照相关规定申请使用物业专项维修资金，不得挪作他用。

第三十一条 经建筑面积占本物业总建筑面积三分之二以上的业主且占总产权人数三分之二以上的业主同意，约定共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用分摊方式的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照下列规定分摊费用：

（一）属于物业管理区域内全体业主共有的共用部位、共用设施设备，由全体业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；

（二）属于单幢房屋内业主共有的共用部位、共用设施设备，由该幢房屋的全体业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；

（三）属于一个单元内业主共有的共用部位、共用设施设备，由单元内的业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；

（四）属于车位的共用部位、共用设施设备，由与车位存在共用关系的业主按照各自拥有车位面积的比例共同承担；

（五）上述（一）至（四）款情况外的共有部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，由相关业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同分摊。

业主个人维修资金分户账金额不够支付所分摊维修工程费用的，差额部分由该业主承担。

共用部位、共用设施设备维修和更新、改造，涉及甲方尚未售出的物业的，甲方应当按照前款规定分摊维修和更新、改造费用。

第八章 违约责任

第三十二条 甲方违反前期物业服务合同、临时管理规约或者相关法律、法规、规章，致使乙方的管理服务无法达到合同约定的服务内容和质量标准，给业主、物业使用人造成损失的，由甲方负责据实

赔偿。

甲方违反相关法律、法规、规章规定和合同约定，拒绝或拖延履行保修义务的，业主、物业使用人可以自行或委托乙方修复，修复费用及造成的其他损失由甲方承担。

第三十三条 乙方违反前期物业服务合同、临时管理规约或者相关法律、法规、规章，管理服务达不到合同约定的套餐服务内容和标准，给业主、物业使用人造成损失的，由乙方负责据实赔偿。

乙方违反相关法律、法规、规章规定和合同约定，擅自扩大收费范围、提高物业服务、停车服务等收费标准或者重复收费的，业主、物业使用人就超额部分有权拒绝交纳。乙方已经收取的违规费用，业主、物业使用人有权要求乙方返还并按照中国人民银行同期同档次贷款利率支付利息。

乙方擅自利用共用部位、共用设施设备营利，或者存在将公共经营收益据为己有等其他侵害业主共同权益行为的，应当承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状、赔偿损失、返还收益等民事责任。

乙方在实施物业管理活动中，损害物业管理区域内共用部位、共用设施设备的，应当依法承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状、赔偿损失等民事责任。

本物业保修责任由甲方委托乙方履行的，乙方拒绝或拖延履行保修义务，业主、物业使用人可以自行修复，修复费用及造成的其他损失由乙方承担。

第三十四条 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续履行，采取补救措施，乙方未在甲方指定期限内恢复物业服务、履行本合同义务的，甲方有权单方解除合同，乙方应按本合同服务剩余期限物业服务总费用为基数向甲方支付剩余应付总额%的违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

第三十五条 甲方、业主（物业使用人）违反本合同的约定，未按时足额交纳物业服务费用的，按应付金额万分之____/日的标准向乙方支付违约金。经催告，甲方、业主（物业使用人）拒绝交纳的，乙方可向人民法院起诉。

第三十六条 在乙方无过错的情形下，以下情况乙方不承担违约责任：

（一）因物业专有部分内专有部位及专有设施设备固有瑕疵造成

损失的，但因乙方故意或乙方违反本合同义务而直接导致的情况除外；

（二）因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专营设施设备以及其他共用设施设备运行故障造成损失的；

（三）乙方按本合同履行协助做好物业区域内的安全防范义务，但发生不可预见、不可避免的治安或刑事案件（包括但不限于抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃）的；

（四）因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要，且事先已告知业主（物业使用人），暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

（五）乙方向甲方或业主提出书面建议要求修缮、改造专有或共有部位、设施设备或纠正不良行为，而甲方或业主（物业使用人）未采纳（包括但不限于高空抛物、违章装饰装修、未及时维修或改造等）造成损失的。

第九章 其他事项

第三十七条 本合同期限为第种：

1. 自本物业竣工验收合格实际交付使用之日（或视为交付使用之日）起至业主委员会代表全体业主、业主大会与物业服务企业签订的物业服务合同生效时止。

2. 自年月日起至年月日止；但在本合同期限内，业主委员会代表业主与业主大会决定选聘他方或者续聘乙方的物业服务合同生效时，本合同自行终止。

第三十八条 本合同期限届满，业主大会未依法召开成立或业主、业主大会未作出选聘或者续聘决定，乙方自愿按照本合同约定继续提供服务的，本合同自动延续至业主、业主大会作出选聘或者续聘决定为止。

第三十九条 本合同期限届满，乙方决定不再续签的，应当在本合同期限届满3个月前书面告知业主、业主委员会、甲方、物业所在地的街道办事处（镇人民政府）和居民委员会（村民委员会），以及供水、供电、供气、通信、有线电视等专营服务单位。

自本合同终止前日内，乙方应将物业服务费用预收及欠款的清单、外包合同及经营收益合同的履行及物业共有部位及共用设施设备的运行状况、相关档案等资料以及代管的经营收益等应归属于全体业主所有的财物完整地移交给业主委员会；业主委员会尚未成立的，移交给代管。乙方不得以任何理由拒绝、拖延移交。

第四十条 甲方应当将本合同作为商品房买卖合同的附件。甲方有义务采取合理方式将本合同中涉及物业买受人权利、义务的条款向物业买受人作出充分说明。

第四十一条 业主可与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，业主应承担连带责任。

第四十二条 甲方应当自本合同及补充协议签订之日起 15 日内，按规定向瓯海区住房和城乡建设局备案，备案的合同、补充协议、附件均应完整、不缺页。

第四十三条 本合同在履行过程中发生争议的，可以协商解决，也可以申请物业所在地人民调解委员会、街道办事处（镇人民政府）调解。协商、调解不成的，双方可选择以下第种方式处理：

1. 任何一方有权向温州仲裁委员会申请仲裁；
2. 任何一方有权向物业所在地的人民法院提起民事诉讼。

第四十四条 本合同自双方签字并盖章之日起生效。本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，涉及业主权益的应在物业区域公示。

本合同的附件、补充协议是本合同的组成部分。乙方前期物业管理投标文件承诺的质量标准，也应当认定为前期物业服务合同的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

本合同正文连同补充协议及附件共_____页，一式份，甲乙双方及区（县）物业管理行政主管部门（备案）各执份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）

乙方（盖章）

法定代表人

法定代表人

授权委托人（代理人）

授权委托人（代理人）

年月日

年月日

附件：

1. 物业规划平面图
2. 物业项目构成明细清单

3. 物业共用部位明细
4. 物业共用设施设备明细
5. 物业承接验收确认书

附件 1:

物业规划平面图

附件 2:

物业项目构成明细清单

类 型	楼（幢）号	套（单元）/个数	建筑面积 （平方米）
多层住宅			
高层住宅			
排 屋			
别 墅			
商业用房			
物业管理用房			
办公楼			
自行车库			
私人机动车车库			
会 所			
学 校			
幼儿园			
文化活动场所			
设施设备用房			
_____用房			
合 计			
备 注			

附件3:

物业共用部位明细

1. 屋顶（天台）、露面、露台；
2. 户外墙面；
3. 房屋基础、承重、主体结构等基本结构部分；
4. 公共门厅、大堂、走廊、通道、楼梯、电梯井等公共通行部分；
5. 架空层、设备层、设备间、避难层等结构部分平方米；
6. 值班室_____平方米；
7. 销控监控室_____平方米；
8. 配电房_____平方米；
9. 通信机房_____平方米；
10. 有线电视机房_____平方米；
11. 开闭所_____平方米；
12. 物业管理用房_____平方米；
13. 共用道路_____平方米；
14. 共用绿地_____平方米；
15. 共用场所_____平方米；
16. 快递收发室_____平方米；
17. 地下室_____平方米；
18. 其他共用设施设备用房_____平方米；
19. _____；
20. _____。

附件 4:

物业共用设施设备明细

1. 电梯:
垂直梯部;
扶梯部。
2. 绿化率: % ;
楼间、集中绿地平方米;
砖石铺装平方米。
3. 区域内市政:
【道路】【楼间甬路】平方米;
【室外上下水管道】米;
【沟渠】;
【蓄水池】个;
【化粪池】个;
【雨水井】个;
变配电系统包括;
高压双路供电电源;
公共照明设施【路灯】个; 【草坪灯】个; 【 】个;
【物业管理区域的外围护拦及围墙】;
【高压水泵】【高压水箱】个;
【污水泵】个;
【中水及设备系统】;
4. 【燃气调压站】;
5. 消防设施包括;
6. 监控设施包括;
7. 避雷设施包括;
8. 空调设备: 【中央空调系统】使用范围;
9. 公共机动车停车场个车位平方米;
10. 自行车库平方米;
11. 游泳池个平方米;
泳池设备。
12. 垃圾中转站个;
13. 信报箱个;
14. 娱乐设施包括;
15. 健身设施包括 ;
16. ;
17. 。

第七章 瓯海区物业套餐式服务星级标准

说明：本章内容由招标人根据招标项目具体特点和实际需要的，自行编制与中标的物业服务企业签约时使用的合同条款及格式配套使用的瓯海区物业套餐式服务星级标准。

后附《瓯海区物业套餐式服务星级标准细则》（含五星级、四星级、三星级）供招标人选择、参考。

附表5:

瓯海区物业套餐式服务星级标准细则

级别	序号	内容	服务标准	评分
四星级	一、基本要求			
	1	客户服务中心	1. 设置客户服务中心，配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设备。 2. 公示物业服务企业营业执照或复印件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。 3. 客户服务中心工作时间，工作日及节假日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。 4. 设置并公示 16 小时服务电话。	
	2	物业人员	1. 从业人员按照相关规定设置专门岗位，专业操作人员应取得相应的资格证书，持证上岗。 2. 从业人员分岗位统一着装，佩戴标志。 3. 项目负责人具有 3 年以上物业服务企业同等岗位工作经历，未记入过失信档案。	
	3	配套制度	1. 建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。 2. 建立突发公共事件应急预案。 3. 建立培训体系，定期组织培训、考核。 4. 建立物业服务工作记录。	
	4	档案管理	1. 建立物业管理档案。 2. 配备专职档案管理人员，有档案资料室。 3. 应用物业服务软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料、业主报修、维修和回访记录等。	
	5	物业标志	1. 设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。	
	6	客户服务	1. 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算。 2. 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，履行告知义务。 3. 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。 4. 水、电急修 20 分钟内、其他报修 40 分钟内到达现场；	

四星级			由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。报修回访率应不少于 80%。 5. 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 3 个工作日内回复。投诉回访率 100%。 6. 每年至少公开征集 1 次物业服务意见，问卷率 80%以上，公示整改情况。 7. 每月组织 1 次项目服务质量检查，重要节假日前组织安全检查。 8. 每年组织业主参观共用设施设备机房。 9. 每年至少组织 2 次社区文化活动。 10. 重要节日进行美化装饰。 11. 设置公共信息栏；配合相关部门进行公益性宣传。 12. 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。 13. 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口（含车库）设有路标。每单元、幢和公共配套设施、场地有明显标志。	
	7	专项委托事项管理	1. 签订专项服务委托合同，明确各方权利义务。 2. 专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求。操作人员应持有相应的职业资格证书。 3. 专项服务企业人员统一着装，佩戴标志。 4. 对专项服务进行监督及评价。	
	二、共用部位及共用设施设备运行、维修养护			
	8	综合管理	1. 建立房屋及共用设施设备的基础档案。 2. 运行、检查、维修养护记录应每月归档。 3. 组织实施共用部位及设备安全检查，消除安全隐患。 4. 共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮；共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，应即时组织修复。 5. 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。 6. 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 7. 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。 8. 设备机房 1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。 2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。 3) 在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消防器材，确保完好有效。 4) 设施设备标志、标牌齐全。	

四星级			5) 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。 6) 交接班记录、工作日志等齐全、完整。	
	9	共用部位管理	1. 房屋结构 每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。 2. 建筑部件 1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 2) 每 3 日巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。 3) 每 2 月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 4) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 3. 附属构筑物 1) 每 2 周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 2) 每 2 月检查 1 次雨、污水管井等。 3) 每 2 周巡查 1 次大门、围墙、围栏等。 4) 每 2 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 5) 每年检测 1 次防雷装置。	
	10	空调设备管理	1. 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查。 2. 运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定。 3. 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。 4. 每年检查 1 次管道、阀门并除锈。 5. 每年检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。 6. 每年清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体等；每年清洗消毒 2 次风机盘管滤网；每 2 年清洗消毒 1 次风管。 7. 每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护。	
	11	二次供水设施管理	1. 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。 2. 每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。 3. 每 2 月切换 1 次备用水泵。 4. 每季度检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵。 5. 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。	

四星级			6. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。	
	12	排水设施管理	1. 排水设施 每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，每季度组织清理、疏通，确保畅通。 每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查。 2. 污水泵 汛期每日巡视 2 次，平时每日巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每半年养护疏通 1 次。 3. 化粪池 每 2 个月检查 1 次化粪池；每年组织安排清掏 1 次。	
	13	照明及电气设备管理	1. 楼内照明 每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；其他复杂故障 3 日内修复。 2. 楼外照明 每周巡视 2 次；一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 5 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器。 3. 应急照明 每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。 4. 低压柜 每 2 日巡视 1 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。 5. 低压配电箱和低压线路 每月巡视 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关。 6. 控制柜 每周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查 1 次远控装置。 7. 发电机 每月试运行 1 次，保证运行正常；每年 1 次带负荷运行；每年活化 2 次蓄电池；每日巡视 1 次充电机和蓄电池。 8. 检测 每 2 年检验 1 次内部核算电能表。 9. 配电室、楼层配电间 防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志清晰、准确。	

四星级	14	安全设备管理	1. 报警控制管理主机 每日巡查 1 次, 检查设备运行状态; 每周表面清洁 1 次; 每年内部除尘 1 次。 2. 对讲门口机 每 2 周检查 1 次按键、显示屏等; 每 2 周表面清洁 1 次; 每半年内部除尘 1 次。 3. 网络控制箱 每季度检查 1 次外观、接线; 每季度表面清洁 1 次; 每半年内部除尘 1 次。 4. 红外对射探测器 每 2 月检查 1 次接线、探测范围、防水状况等; 每 2 月表面清洁 1 次; 每半年内部除尘 1 次。 5. 图像采集设备 每周检查 2 次监视画面、录像功能; 每 2 周表面清洁 1 次; 每半年内部除尘 1 次。 6. 摄像机 每季度检查 1 次聚焦、红外夜视、接线、防水状况等, 进行相应的调试; 每季度镜头表面清洁 1 次; 每年防护罩内部除尘 1 次。 7. 解码器 每季度检查 1 次防雨罩、接线等, 进行相应的调试; 每季度表面清洁 1 次; 每年内部除尘 1 次。 8. 云台 每季度检查 1 次运转、接线, 进行清晰度调校; 每季度表面清洁 1 次; 每年转动部位上润滑油 1 次。 9. 巡更点 每 2 周检查 1 次外观; 每 2 周表面清洁 1 次; 每日存储巡更记录。 10. 读卡器 每 2 周检查 1 次外观; 每 2 周表面清洁 1 次, 查看防水状况。 11. 电磁锁门锁 每月检查 1 次吸力、外观、接线。 12. 出门按钮 每月检查 1 次开锁功能、接线。	
	15	电梯运行管理	1. 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内, 应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。 2. 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月, 应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。	

四星级			3. 电梯 24 小时正常运行。日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。 4. 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。 5. 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。 6. 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 40 分钟内到达现场。	
	16	水景管理	1. 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。 2. 使用期间每周巡查 2 次喷水池、水泵及其附属设施，每 2 周检查 1 次防漏电设施。 3. 设置必要的安全警示标志和救生器材，配置救生员 2 名。 4. 配置循环净水和消毒设备，使水质符合卫生要求。 5. 每 3 日清洁 1 次水面，每周水质消毒 1 次，每年定期清洁池底 2 次。 6. 建立游泳池安全和卫生管理制度。	
	三、消防安全防范			
	17	综合管理	1. 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。 2. 成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。 3. 设置消防安全应急标识，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。 4. 每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。 5. 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报	

四星级			告。 6. 消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。 7. 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。	
	18	消防设备 维修与养 护	1. 火灾自动报警系统 1) 火灾报警控制器、联动控制设备 每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。 2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置 每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每年由专业清洗单位清洗 1 次。 3) 备用电源 每月检测切换 1 次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验和表面除尘 1 次。 2. 消防广播系统 每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘 1 次；每年机柜内的设备内部除尘 1 次。 3. 防排烟系统 每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。 4. 防火分隔设施 每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修养护 2 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。 5. 水灭火系统 消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。 6. 应急照明、疏散指示标志 每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。 7. 消防电梯 每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消	

四星级			防电话。 8. 灭火器 每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。	
	四、绿化养护			
	19	基本要求	1. 乔木 植株生长良好，树冠基本完整，植株保存率高于 98%。年成活率高于 98%，生长季节叶片保存率高于 90%。 2. 灌木 植株生长良好，主枝完整，保存率高于 98%，年成活率高于 98%。 3. 绿篱和色块 植株生长良好，轮廓清晰，高度一致，修剪和补种及时，保存率高于 98%，年成活率高于 98%。 4. 地被和花坛植物 地被植物覆盖率高于 95%，花坛植物死亡率超过 2%后能及时补栽。 5. 草坪 草坪整齐，覆盖率高于 95%。	
	20	绿化养护项目	1. 灌溉 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，及时排涝；一般植物确保在萌芽前、入冬前浇水 1 次，需水量大的植物根据长势和土壤情况合理灌溉。 2. 施肥 乔木每年施肥 1 次；灌木每年施肥 2 次至 3 次；地被和草坪植物每年施肥 3 次至 4 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，应使用有机肥料。 3. 病虫害防治 根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查 4 次病虫害情况；并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害发生。 4. 整形修剪 乔木每年修剪 1 次至 2 次，部分植物进行生长季修剪；灌木根据需要及时修剪开败的残花果，全年至少修剪 2 次；绿篱和色块生长整齐，每年五一前、七八月份、国庆节前和冬季修剪 1 次；冷季型草坪生长季节平均每月修剪 2 次，全年至少修剪 15 次。 5. 除草	

四星级			每年全面除草 4 次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 5%，发现 50 厘米以上的杂草应及时清除。 6. 垃圾处理 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 5 次。	
	21	检查记录	1. 生长季节每月检查 4 次绿化工作。 2. 编制每月绿化养护措施和工作计划。 3. 绿化档案齐全。	
	五、环境卫生保洁			
	22	垃圾处理	1. 实行生活垃圾分类收集。 2. 配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。塔楼按栋、板楼按单元设置垃圾收集容器。 3. 每楼层、通行路面设置分类垃圾桶，每日清运 1 次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。 4. 每 2 周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒 1 次杀虫药。 5. 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所。 6. 委托取得经营服务许可的单位清运生活垃圾。	
	23	物业共用部分清洁管理	1. 楼内 1) 大堂、一层候梯厅 每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面。 每周擦拭 2 次信报箱。 每周擦拭 1 次大堂玻璃。 每 2 周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面。 每日巡视保洁 2 次大堂、一层候梯厅。 2) 楼道、楼梯 每日清扫 1 次、每周清拖 2 次楼道、楼梯地面。 每周擦拭 2 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。 每季度除尘 1 次楼内灯具。 根据地面材质，定期做地面清洗、养护。 每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。 2. 电梯轿厢 每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板。 每日清拖 1 次轿厢地面。 不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 2 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次。 每日巡视保洁 3 次电梯轿厢。 3. 天台、屋面	

四星级			每季度清扫 1 次天台、屋面；雨季期间，每月清扫 1 次天台、屋面。 每 2 周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。 4. 楼外道路及设施 每日清扫 1 次、巡视保洁 1 次楼外道路。 每 2 周清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每 2 月清洁 1 次雨棚、门头等。 5. 水景 根据水质情况进行消毒净化处理。 使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。 6. 有害生物预防和控制 配合相关部门进行有害生物预防和控制。 投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。 7. 雨雪天气清洁 雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。 降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪在次日 10:00 前清扫干净。	
	24	检查记录	1. 每日检查 1 次清洁质量，做好记录。 2. 每月全面检查 1 次清洁质量，做好记录。 3. 清洁档案齐全。	
	六、公共秩序维护			
	25	综合要求	1. 出入口有专人 24 小时值守。 2. 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。6:00 至 22:00 巡视 3 次、其中楼内巡视 1 次；22:00 至次日 6:00 巡视 2 次，夜间巡查 2 人同行。 3. 巡视检查停车场，制作专用停车位标识，维护道路、场地使用秩序，不得占道停车，不得影响消防通道，不得占用他人车位。 4. 机动车辆登记出入，建立外来车辆停放制度。 5. 对侵占公共部位的行为及时管理、制止，清除障碍物。 6. 安防控制室设专人 24 小时值守；公共区域监控无死角率达 85%以上，监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查；管理制度、应急预案张贴在显著位置。 7. 对违法行为立即报警，每年偷盗事件低于 4 件。 8. 每年进行 3 次专项应急预案演习，做好记录。 9. 备勤人员 24 小时待岗，人数不少于秩序维护专业人员的 20%，配备必要的应急工具。 10. 记录与档案 1) 各项工作记录完整有效。 2) 档案齐全。	

七、装饰装修管理				
四星级	26	综合要求	1. 建立装饰装修管理服务制度。 2. 建立一户一档装饰装修管理档案。 3. 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。 4. 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻、制止，并书面告知三日内予以整改；未在指定时间内整改完毕的，三日内报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业管理区域内公示。 5. 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。 6. 业主委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施，在 2 日内委托具备资质的单位将装修垃圾外运。业主自行委托具备资质的单位清运装修垃圾的，应指定地点装载装修垃圾，监督清运车装载适量、覆盖严密，不得沿途丢弃、遗撒、倾倒。	

附件6:

物业承接验收确认书

甲方: _____

法定代表人: _____

地 址: _____

联系电话: _____

乙方: _____

法定代表人: _____

地 址: _____

联系电话: _____

根据本合同约定及物业相关法律法规的规定, 甲、乙双方就乙方承接_____ (物业名称) (座落位置: _____区/县_____乡/镇_____路_____弄_____号) 的前期物业管理服务, 办理物业验收手续等事宜, 共同确认如下:

一、物业共用部位、共用设施设备的查验内容

甲方已于____年____月____日会同乙方对物业下述共用部位、共用设施设备进行了查验:

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、

二、物业共用部位、共用设施设备的查验结论 (查验结论在下属□中选择)

☐ 经乙方查验、甲方确认, 上述物业共用部位、共用设施设备完好, 乙方同意承接验收。

☐经乙方查验、甲方确认，上述物业共用部位、共用设施设备中存在的问题如下：

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、

经甲、乙双方协商一致，就存在的问题确定解决办法如下：

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、

三、物业资料的移交

甲方已于____年____月____日，向乙方提供和移交了下列物业资料（具体清单另附）：

- 1、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，分幢分层平面图和套型图，物业区域内道路、地下停车库、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- 2、共用设施设备清单；
- 3、设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- 4、物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- 5、业主清册；
- 6、物业服务用房清单；
- 7、车库、大门、电梯出入，对讲机等智能化系统的电子软件与数据；
- 8、物业管理需要的其他资料。

甲方盖章：

乙方盖章：

甲方指定查验人员：

乙方指定查验人员：

年 月 日

年 月 日