**广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务项目**

**公开招标文件**

招标编号：DXZB-2022GPA0095

招标项目：广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务项目

招 标 人：广州市天河区伊顿十八小区第二届业主委员会

招标代理机构：广东鼎信招标采购有限公司

日 期：2023年2月3日

目录

[第一章 招标需求 3](#_Toc120575308)

[一、项目简介 3](#_Toc120575309)

[二、小区公共设施、公共场所经营管理情况 3](#_Toc120575310)

[三、委托物业管理服务方式 3](#_Toc120575311)

[四、相关法规、管理条例与技术标准、行业规范 4](#_Toc120575312)

[五、物业招标范围及内容 4](#_Toc120575313)

[六、服务要求及说明 4](#_Toc120575314)

[第二章 投标人须知 10](#_Toc120575315)

[一、说明 10](#_Toc120575316)

[二、招标文件 10](#_Toc120575317)

[三、投标文件组成 11](#_Toc120575318)

[四、运营成本测算 14](#_Toc120575319)

[五、投标保证金及招标文件购买 15](#_Toc120575320)

[六、投标文件的递交 16](#_Toc120575321)

[六、开标 16](#_Toc120575322)

[七、评标 17](#_Toc120575323)

[八、授予合同 17](#_Toc120575324)

[九、招标代理服务费 18](#_Toc120575325)

[第三章 评标办法 19](#_Toc120575326)

[一、总则 19](#_Toc120575327)

[二、评标组织 19](#_Toc120575328)

[三、评标细则 19](#_Toc120575329)

[四、 列席 29](#_Toc120575330)

[五、 中标公示、定标 29](#_Toc120575331)

[六、 投标人义务 29](#_Toc120575332)

[第四章 投标文件格式 30](#_Toc120575333)

[章节目录 30](#_Toc120575334)

[第一部分 资格审查文件 30](#_Toc120575335)

[第二部分 详细评审资料 31](#_Toc120575336)

[第三部分 偏离情况说明 32](#_Toc120575337)

[第四部分 附件 32](#_Toc120575338)

[第五章合同主要条款和格式 47](#_Toc120575339)

[第一章 总则 48](#_Toc120575340)

[第二章 物业管理服务事项 48](#_Toc120575341)

[第三章 管理服务期限 49](#_Toc120575342)

[第四章 双方的权利和义务 49](#_Toc120575343)

[第五章 物业管理服务质量 52](#_Toc120575344)

[第六章 物业管理服务费用及其管理 52](#_Toc120575345)

[第七章 双方的承诺 54](#_Toc120575346)

[第八章 合同终止、续约与交接 55](#_Toc120575347)

[第九章 争议解决及违约责任 56](#_Toc120575348)

[第十章 附则 57](#_Toc120575349)

[附件：广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务质量标准及要求 58](#_Toc120575350)

[一、范围 58](#_Toc120575351)

[二、依据 58](#_Toc120575352)

[三、目标 58](#_Toc120575353)

[四、服务质量标准及要求 58](#_Toc120575354)

# 第一章 招标需求

## 一、项目简介

广州市天河区伊顿十八小区第二届业主委员会，现就小区物业管理服务项目，组织公开招标方式选聘物业管理服务公司。

（一）物业基本现状

1、物业名称：广州市天河区伊顿十八小区

2、物业类型：住宅小区

3、物业概况：本物业坐落在广州市天河区广州市天河区龙口西路236号，建筑面积116016平方米，其中高层住宅96545平方米；商铺7639平方米；写字楼9399平方米。小区建筑包括高层住宅4栋、沿街商铺2层及地下车库224个，游泳池1个。

4、辖区住户：住宅总户数约767户。（以实际为准）

5、主要公共配套设施设备（请各投标人自行现场踏勘，数据以实地勘测为准）。

6、建筑公共配套设施设备物业资料档案（如暂缺，可由业委会协助中标人通过政府主管部门查询索取）。

## 二、小区公共设施、公共场所经营管理情况

小区公共物业所有经营收入主要用于小区建设、小区公共设施设备维护经费补助等，由业委会按相关规定管理。

**注：以上辖区内物业面积及配套设施等，如与现场实际情况有出入，则以实际情况为准。**

**三、委托物业管理服务方式**

1、中标人对全体业主负责，受业委会委托代理小区的物业管理服务工作；

2、本小区委托物业管理服务方式为酬金制。（实收物业管理服务费的8%为中标人的服务收入；公共收益部分除去运营成本，物业管理公司与业委会（代表全体业主）实行三七分成。）

3、采购或服务项目在人民币2万元以上，则由业委会监督、组织物管公司进行招标，原则上以业委会名义签订相关中标合同。

## 四、相关法规、管理条例与技术标准、行业规范

1、《广州市物业管理条例》；

2、广州市住房和城乡建设局关于贯彻《广州市物业管理条例》的意见；

3、《广州市普通住宅物业管理服务等级标准》；

4、其他相关法律法规。

## 五、物业招标范围及内容

1、招标范围：小区建筑红线范围以内的物业管理服务。

2、招标内容：

2.1房屋建筑本体共享部位(楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房)的维修、养护和管理。

2.2房屋建筑本体共享设施设备(上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共享照明、天线、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备等)的维修、养护、管理和运行服务。

2.3本物业规划红线内属物业管理范围的市政公用设施(道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、路灯、自行车房棚、停车场等)的维修、养护和管理。

2.4本物业红线内的附属配套服务设施(游泳池、商业网点等)的维修、养护和管理。

2.5公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共享部位）的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

2.6交通、车辆行驶及停泊的管理。

2.7配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等保安工作(但不含人身、财产保险保管责任，如发生此类情况，投标方承担安保不利的责任)。

2.8社区文化娱乐活动。

2.9物业及物业管理档案、资料的收集及整理。

2.10对装修活动进行监督管理。

2.11其他物业服务内容。

## 六、服务要求及说明

**1、总体要求**

通过严密的安全保卫管理、细致的环境卫生管理和专业的设施设备维修保养管理，营造出一个安全、舒适、人性化、高端的居住环境。

**2、服务要求**

**2.1物业项目的承接查验工作**

1）招标人或原物业管理公司在与中标人进行物业共享部位、共享设施设备的现场检查和验收15天前，向中标人移交下列资料（或由业委会协助中标人通过政府相关主管部门查询索取），包括但不限于：

（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，物业区域内附属配套设施、道路、地下停车库、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（2）共享设施设备清单；室内、户内配置的设施设备清单；

（3）设施设备的安装、使用、维护保养技术资料以及各类公共设备等有关维保合同书复印件；

（4）供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

（5）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（6）物业管理所必需的其他资料；

（7）物业运行需要的其他资料

2）中标人接管前15天，双方与原物业管理公司共同完成物业项目的承接查验工作，在中标人协助下完成项目下列物业共享部位、共享设施设备（包括但不限于）的现场检查和验收，并经双方签字确认后办理移交手续：

（1）共享部位：包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、架空层及设备间等；

（2）共享设备：包括水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线等；

（3）共享设施：包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等。

3）中标人应将物业项目的承接查验有关的文件、资料完整和记录建立档案并妥善保管，并提供给业委会备案留底一份。

4）合同期限届满或甲乙双方提前解除物业服务合同时，中标人需在合同终止之日起30日内，向招标人移交物业承接查验档案。

**2.2设备的维护与管理**

1）中标人负责各系统设备设施的管理和维护保养；

2）中标人负责给排水系统的维护保养；

3）中标人负责供配电系统、照明系统的管理及定期维护、每月一次维护维修保养；

（1）中标人应对小区内的各类低压电器、低压电源开关和插座、电器线路及低压配电箱的日常维护和定期（每月一次）保养（如为供电公司负责的部分除外）；

（2）中标人应对小区内配电系统、公共区域照明系统（各照明灯、开关、线路）的管理、安全运行、维修、保养实行全面负责，并做好记录。严格执行安全用电管理规定，负责小区地下总配电系统的日常管理，发生任何故障应在24小时内解决。

（3）中标人应对于突发性停电有完善应急预案。

（4）各配电柜柜门开、关灵活无损坏。各开关、断路器工作正常，运行无异常噪音，接线点无发热变色现象。各控制组件及连线点接头无松动无异常现象。

（5）中标人应对小区内公共区域照明系统完好、安全运行应符合以下要求：①照明开关：控制可靠分、合灵活，接线无松动，无超负载发热现象。②线路：绝缘0.5兆欧以上，表皮无损伤、老化，接点处无发热变色现象。③日光灯：不闪烁。无两头发黑、灯管不亮现象。④白炽灯：灯口与灯泡接合不松动，应按不同要求合理安装不同功率的灯泡。⑤灯具无损坏，无漏雨进水现象。

（6）中标人负责小区内所有电梯设备设施的管理维护和保养；委托专业电梯维护公司按规定不多于每15天进行一次维护保养，每年必须通过质监局的电梯年审，并做好相关的档案记录，每半年向业委会备案维护记录一次。

4）中标人负责消防、监控系统设备的维护、维修：

（1）中标人应对消防监控主机、智能火灾报警控制器、楼层显器、应急灯与疏散指示灯、模块及烟温感、报警按钮、消火栓及管路、喷淋头及管路、公共区域灭火器、水流指示器、信号蝶阀、湿式报警阀、送排烟风机及控制箱、风阀、消防泵、喷淋泵、补压泵、稳压罐、消防水箱进行日常维护和定期（每月一次）保养（以上设备如有）。

（2）中标人应对消防、监控系统设备的管理、无故障运行、维修、保养实行全面负责。严格执行广州市公安消防管理部门及技术监督局规定，按时对消防、监控系统设备及设备中必须定期检验的部件进行定期审验。

（3）中标人应对消防、监控设备提供24小时运行、维护服务，确保监控范围全覆盖，并做好整个系统的巡检，设备完好率不低于98%。

（4）中标人应对消防、监控系统的维护人员进行专业培训，持证上岗。遇到设备故障及紧急情况时，维护人员在接到控制中心通知后，在10分钟内赶到现场，并严格按照《安全、消防应急操作程序》进行操作，及时排除故障。一般性故障应在1小时内解决。特殊性故障，应在2天内解决，特殊情况及时写出情况报告，维修及时率不低于98%。

**2.3秩序维护与管理**

为做好小区日常的安全管理工作，对小区实施24小时的安全监控和巡视。其中：

1）报警中心实行24小时专人值班制，做到监控及时，报警无误，做好相应的值班记录，发现情况及时报告。

2）小区出入口实行24小时专人保安执勤制，有效地管控外来人员进出小区，严格实行来访人员登记，登记后联系小区内被访人员，经确认后引导带入，严禁推销等无关人员进入小区内，降低或消除小区的安全隐患。

3）对进出小区地面泊位的车辆实行规范管理，做到通行顺畅，确保停放有序和安全。

对车辆进行指挥，引导车辆按正确行车路线行驶，对车辆停放秩序进行管理。对外来防车辆实行登记制度，严禁无关车辆入内（具体以业委会与中标人制定的停车管理制度为准）。

4）贯彻落实“以防为主，防消结合”的消防工作方针，并根据招标人要求，每天至少两次对小区进行巡检，包括走道照明、消防设施设备、水电、门窗的检查，并认真填写巡检记录表；小区内设施设备缺失、损坏的报修，发现问题及时报告，并及时进行处理和维修。

5）保安人员必须具备突发事故的处理。包括盗窃、火警、水情、人员伤亡等突发事件的应急处理技能等。

**2.4小区环境保洁管理**

1）中标人负责每天对楼停车场、大厅、走廊、卫生间、楼梯、机房、架空层、楼顶平台等公共区域进行巡回保洁工作，保持整齐清洁的环境卫生。

2）中标人负责室外环境、化粪池、垃圾箱等保持清洁，并协助及时通知环卫部门进行垃圾和化粪池清运。

3）中标人负责对公共区域的花岗岩、铝板、铜、不锈钢、铸铁围栏等等物件，按规定进行清洁保养，石材部分需要每季度进行一次打磨、打蜡维护保养

4）日常清洁工作最低标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **清洁项目** | **日常工作及周期工作内容** | **清洁标准** |
| 外围 | 地下停车场 | 每天清扫一次、每月冲洗一次 | 无杂物、无垃圾 |
| 门牌、入口门、道闸、大堂公共摆设 | 每天配合清洁剂擦抹两次 | 无灰尘、无污渍 |
| 垃圾桶、垃圾箱 | 每天两次垃圾清运，清抹箱盖箱身 | 无溢出垃圾、异味，严禁桶内垃圾燃烧，严禁楼梯分拣垃圾 |
|  | 外墙清洗及维护 | 每年最少一次清洗及维护 | 外墙无明显污迹杂物，及时发现问题并完成维修 |
| 地面 | 公共区域走道、楼道 | 每天两次清扫，调配相应清洗设备、每月定期精洗一次 | 干净，无明显污迹 |
| 清扫绿化带 | 每天清扫1次 | 无落叶、无烟头，保持下水道口清洁 |

5）小区内消杀工作

（1）外围绿化带消杀工作包括投放鼠药，两天之内收回，绿化区发现鼠洞，投入药物后堵塞洞口，花草、墙角、死角喷洒药物，花草丛中、墙角、死角投放药物等。

（2）楼道消杀工作包括建筑内喷洒灭蟑、灭蚊药物、灭白蚁等。

（3）下水道竖井消杀工作包括喷洒灭蟑、灭蚊药物，烟炮消杀，局部地点投放鼠药。

（4）垃圾箱消杀工作包括喷洒灭蚊、灭蝇药物，角落投放鼠药，夏秋季节增加次数。

（5）清洁标准包括

①必须在投药地点放置警告标志。

②必须选择人少时间作业。

③消杀质量符合市爱卫办的检测监督标准。

a、粉迹法测试，老鼠密度小于2%。

b、积水取样检测，三龄幼蚊和成蛹密度低于2%。

c、孳生地取样检测，三龄幼蝇、成蛹密度低于5%。

以上除四害标准原则上不少于每月一次，虫害严重时应该适当增加频率。

**2.5物业服务质量标准**

1）以岗定人，专业岗位人员须持证上岗。

2）单项服务项目不得外包。如确需外包，须征得招标人同意。

3）投标人所提供的物业服务质量参照广州市优秀示范住宅小区标准。

4）负责小区公共设施设备的管理、维护、保养，使其正常运行。

**2.6其他要求**

所有人员服装由投标人自行设计配备，服装款式和用料标准必须与本小区高档住宅地位相符；并获得业委会书面认可。

**3、辖区内所有的机房、设备用房要求在各个机房、设备房室内醒目位置张贴相关制度、操作流程、责任人等，管理人员须执证上岗。**

**4、服务期限：4年。合同签订后的1年为试用期。1年结束后，由业委会牵头组织进行物业管理服务满意度调查，参与调查业主满意率达到80%以上（含80%），通过试用期。若满意率未达到80%，采购人有权单方解除合同。中标人服务期内如无重大违约事项，服务期满后可由业委会向业主大会优先推荐续聘。**

5、服务管理方式：①总体采用酬金制。基本收费项目包括：住宅、商铺、会所、车位等的物业管理费及小区公共配套收入涉及的服务费收入。②受物业产权人、使用人委托而提供的代办性服务、特约性服务，需要收费的，由物业管理公司按有关规定并与委托人协商确定。物业公司可另外提出有偿服务项目及价格，经业委会审查同意后执行。

6、物业服务队伍要求：

①**投标方案中拟派驻的项目经理（物业管理主任，下同），须为投标方正式员工。投标方承诺项目经理在合同期内不得单方面更换，项目经理在任职期间违纪违规、本人提出辞职或业委会会议决议要求撤换的除外；续任项目经理需要经业委会面试并得到书面同意。如违反此项要求，采购方有权解除合同。**

②消监控值守人员持证上岗；

③安保人员持证上岗，年龄要求原则上**40岁以下为主**，新聘安保人员保证1个月培训完毕获得上岗证书；

④维护技术人员配备达到住宅公共设施设备日常维护的基本技能要求，人员必须持证上岗。

**7、维保外包服务限定：物业公司中标后不得将本次招标物业全部物业服务整体分包或转包给任何单位和个人。如特殊项目需外包，需经业委会审议同意方可执行。**

**8：服务质量保障和考核要求：物业公司需保障按照上述服务要求和标准提供服务，并接受业委会的考核和全体业主的监督，对于多次未达到服务标准、未在合理期限内完成整改等严重违约行为，采购方有权扣减履约保证金。具体考核管理办法，由双方商定。**

# 第二章 投标人须知

## 一、说明

1、本次招标工作参照《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规、规章规定通过公开招标来择优选定实施单位。

2、投标人资格要求：按招标公告要求。

3、投标人一旦购买了本招标文件并参加投标，即被认为接受了本招标文件中所有条款和规定。本招标文件及相应的补充文件、通知等解释权属招标人。无论投标结果如何，投标人自行承担投标活动中所发生的全部费用。

4、投标文件的有效期

4.1自投标截止之日起150天内，投标文件应保持有效。有效期短于这个规定期限的投标可能被拒绝**。**

4.2在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标文件的有效期，这种要求和答复均应以书面形式进行。

5、如果投标人代表不是法定代表人，需持有《法定代表人授权证书》（统一格式）。

**6、要求拟派驻项目经理出席开标会议并参与答辩。（授权代表和项目经理可以为同一人）**

7、业委会与中标人签订物业服务合同后，由业委会主持召开物业交接会议，明确交接工作原则和要求，在约定时间内完成现场实际交接工作。

8、以公平为原则，投标人不可在非招标方指定渠道进行拉票，违者将被取消资格。

## 二、招标文件

1、招标文件由以下组成：

第一章 招标需求

第二章 投标人须知

第三章 评标办法

第四章 投标文件格式

第五章 合同主要条款格式

2、招标文件的澄清

答疑形式见招标公告。

3、招标文件的修改

招标人有权投标截止之前对招标文件进行补充修改，并将补充修改文件发给各投标人，如果补充修改文件发出的时间距投标截止时间不足3天的，招标人将延长投标截止时间。

投标人在收到补充修改文件后，应在24小时内以电子文件形式通知招标人，确认已收到该补充修改文件。

1. 招标文件的公示

招标人确定文件后，在伊顿十八小区公示7日后未收到实质性修改意见，正式发布采购公告。

## 三、投标文件组成

### 第一部分 资格审查文件

投标人必须单独编制资格审查文件资料，包括以下：

1. 具有独立法人资格。（营业执照，如分公司无独立法人资格需要总公司授权）
2. 法定代表人资格证明书、法定代表人授权书（附件五，统一格式）
3. **注册资本300万元（人民币3,000,000.00元）或以上的物业服务企业；**（营业执照）
4. **中华人民共和国物业服务企业二级资质或以上**；（资质证明）
5. **广东省在管总建筑面积50万平方米以上，广州市在管单个建筑面积10万平方米以上住宅小区的经验**；（合同证明，有面积显示）
6. **拥有广东省内酬金制住宅小区管理经验1年以上（含1年）**（提供证明材料）；
7. **拟派驻项目经理必须为投标方正式员工**。（提供有效期内劳动合同、2022年1月至12月期间任意连续三个月的社保缴纳记录。如社保为第三方代缴，需要同时提供代缴协议）
8. **承诺如果未能按照招标文件要求或投标承诺完成服务，同意接受包括但不限于扣减履约保证金在内的补偿要求。具体考核管理办法在中标后、合同签订前由双方商议确定**。（提供承诺函）
9. 承诺如中标，同意在同等条件下优先聘用小区原物业管理公司基层部分员工。（提供承诺函）
10. 不接受联合体投标，不允许挂靠、转包、分包。

### 第二部分 详细评审资料

**以下按照评标细则的顺序相应提供，并编制应答索引表，以便于评标委员会审阅。**

文件的构成包括但不限于以下内容：

1. 投标函（附件一，统一格式）
2. 投标报价文件（附件二，统一格式）
3. 运营成本测算（附件三，统一格式）
4. 偏离表（附件四，统一格式）
5. 对小区垫支基础设施整改资金的承诺（格式自定）
6. 小区公共收益分析方案（格式自定）
7. 企业情况简介（企业概况、管理经验、成果和企业发展方向等）
8. 投标人所获荣誉情况（国优/省优/市优示范住宅小区，如有）
9. 投标人具有单个建筑面积10万平方米及以上的住宅小区物业管理服务（酬金制管理经验案例）的业绩证明（格式见附表六）
10. 物业管理服务方案及整改措施：
11. 管理服务理念和目标：结合物业管理的特点，提出物业管理服务定位、目标。
12. 物业管理组织架构（树状图），定岗、定员、定编配置图（格式自行制定）。
13. 物业管理制度情况。
14. 物业管理服务方案：结合本项目物业管理的特点、现状和存在问题，提出做好以下物业管理的基本服务方案、人员配置、配套计划、质量保障和整改措施，主要包括：房屋日常管理与维修养护、共享设备管理与维修养护（含供电系统、给排水系统等）、传达保安秩序管理、环境卫生管理、绿化管理及委托单位交办的其它服务管理等内容。

A. 物业管理区域内房屋日常管理与维修养护方案、整改措施；

B. 物业管理区域内共享设备、机房管理与维修养护方案、整改措施;

●供电设备管理维护方案和整改措施；

●给排水系统管理维护方案和整改措施；

●机房管理、维护方案和整改措施；

●消防、监控、维护方案和整改措施

●互联网只能管理方案和整改措施

C. 物业管理区域内传达保安秩序管理、巡查方案和整改措施；

D. 物业管理区域内环境卫生管理方案和整改措施；

E. 物业管理区域内绿化管理维护方案和整改措施；

F．物业管理区域内机动车管理方案和整改措施。

G.物业管理区域内违章建设、侵占公共区域管理方案和措施。

H.投标人认为需要提供的其它服务管理方案。

1. 物业管理服务的应急方案：

按照要求制订发生突发事件（包括发生台风、暴雨、防雷等灾害性天气及其他突发事件）时的应急预案及相应的措施；

对物业管理区域内安全防范措施、消防、抗台、抗震等紧急预案；

对物业管理区域内的防盗、防火的安全防范巡查、应急供电系统、给排水设备、电气照明装置等设备日常管理维护方案和应急检修措施等；

投标人认为需要提供的其他应急预案及实施措施。

1. 拟投入本项目的主要设备、保安、清洗、绿化、保洁等所需的设备与工具。
2. 拟派出的项目管理人员安排情况及劳动力投入计划。主要指服务管理人员岗位安排分配明细计划：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），如项目经理、各部门主管、客服、保安、水电工、维修工、勤杂工、消防监控值班员、保洁人员等。投入本项目的项目经理及相关专业的专职管理和技术人员的履历及相关岗位责任描述，附物业管理专业人员职业资格证书复印件；拟派项目经理的简历（格式见附表七）、拟派主要物业管理人员名单（格式见附表八）
3. 项目经理具有住宅项目管理经验，针对本小区现阶段存在的问题，提出解决问题的相关措施。
4. 投标人必须按《劳动合同法》和政府有关部门规定为全体物业服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用，并在投标文件中作出明确承诺，同时必须承诺在同等条件下录用小区现有优秀物业服务人员。
5. 物业交接方案。
6. 增值服务、小区文化娱乐建设活动、节日主题布置等承诺以及其他对本项目的合理化建议、要求（如果有）。
7. 投标人在投标文件中，应对项目技术规范和服务要求中所提出各项要求进行逐条逐项的答复、说明和解释。
8. 关于对招标文件中有关条款的偏离说明或拒绝声明（如果有）。
9. 投标人认为需要的其他技术文件或说明。
10. 人员薪酬标准表、薪酬制度与奖惩制度
11. 其他可根据评审资料表提供

以上所需的各种证书、证件、证明、执照若系复印件，须在复印件上加盖有效公章。

3、投标内容填写说明

3.1 投标文件格式

投标人应按照第2条所列出的内容及格式逐一组成投标文件并按投标文件组成的顺序装订成册。

3.2 投标报价文件为在开标仪式上唱标的内容，投标人需按格式填写，统一规格，不得自行增减内容。

### 第三部分 投标报价文件

实收物业管理服务费的8%为中标人的服务收入；公共收益部分除去运营成本，物业管理公司与业委会（代表全体业主）实行三七分成。投标人此部分为固定报价。

目前住宅物业管理服务费收费2.35元/m2/月，投标人可根据服务质量标准及小区实际情况进行报价。

投标方需要提供报价文件一份正本、一份副本。投标报价文件单独密封，封口处贴密封条并加盖密封章或公章。

## 四、运营成本测算

4.1 投标人应详细填写运营成本测算。

**4.2 投标人应考虑企业自身实力、经验及项目实施过程中的各种因素，根据招标文件要求，由投标单位参照《广州市普通住宅物业管理服务等级标准》一级标准并根据本项目服务质量标准和要求（见附后物业服务合同）进行测算。**

4.3 除招标文件特殊说明外，投标人的报价应包括为完成本项目服务可能发生的全部费用（包括人员工资、奖金、各种加班费、《劳动合同法》规定的各种社会保险、福利、人员食宿与交通、工具、办公费、垃圾清运费、绿化费、日常维修保养费、低值易耗品等）及投标人的利润、应交纳的税金、工会费、残疾人保障金等。

**4.4 本小区物业管理服务费、本小区公共设施、小区公共场所产生的经营收入由中标人代为收取、按合同或授权管理及使用，具体细节在签订合同时约定。**

4.5 本小区经营性收益属于业委会支出的部分，用于业委会办公、维修、更新和改造小区设施设备、补充维修基金等。

4.6 投标时按招标文件提供的内容及现场踏勘情况进行填报，充分考虑可能发生的所有费用。

## 五、投标保证金及招标文件购买

5.1 投标保证金￥30,000.00（人民币叁万圆整），招标文件购买费￥500.00（人民币伍佰圆整）（开标时请携带保证金及招标书购买费缴纳凭证），须在 年月日17时前缴纳，交付方式：汇款。

账号：3602015009201800768

账户名称：广州市天河区伊顿十八小区业主委员会

开户行：中国工商银行股份有限公司广州粤秀支行

保证保证金的缴纳凭证及退还事项联系人：李先生；

联系方式：13903061133

投标保证金于合同签订5个工作日内无息退还中标人及未中标人

说明：购买标书后2日内通知不参加投标则退回该保证金的50%，若不通知且不来投标则投标保证金不退回。

5.2 如遇因投标人数不足三家或相关其他法律法规规定不能开标情形，10日内无息退还标书费和投标保证金。

5.3 未中标人的投标保证金将在中标公示结束后10日内凭投标保证金凭证无息退还。

5.4发生下列情形之一时，投标保证金可不予退还：

（1）投标人对其他供应商进行诋毁或恶意投诉的，或者对其他供应商、招标人等采购活动的相关方采取威胁、欺骗等非法手段的。

（2）投标人对招标活动的相关方有行贿或违法违规提供不正当利益行为的。

（3）投标人在投标期间有串通投标、弄虚作假等违法违规行为的。

（4）投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤销投标的；

（5）投标人故意修改招标文件明确列明的要求并进行响应等弄虚作假行为的。

（6）中标人无正当理由不与招标人在规定期限内订立合同、在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求递交履约保证金的；

（7）中标人未按规定交付招标代理服务费。

## 六、投标文件的递交

1、投标文件的签署和份数

1.1投标文件需打印或用不退色的墨水填写，并注明“正本”、“副本”字样。投标文件不得涂改和增删，如有错漏必须修改，修改处须由法定代表人或其授权代表签字或盖章。由于字迹模糊或表达不清引起的后果由投标人负责。

1.2投标文件须由投标人盖公章并由法定代表人或法定代表人的授权代表签署。

1.3投标文件的份数：按投标文件的组成要求，提供的各种文件装订成册，均提供一式十三份，其中正本一份，副本十二份，电子版一份。另提供单独密封的报价文件正本一份、副本一份。

2、投标文件的密封及标记

1.1投标文件应按以下方法装袋密封

**在密封袋封皮上写明开标时间、招标编号、招标项目名称、投标人名称。封口处应有投标人公章或投标人法定代表人或委托代理人签字或盖章。**

1.2如果投标人未按上述要求密封及加写标记，招标人对误投和提前启封不负责任。

**1.3发生下列情况之一的投标文件将不予接收：**

1. **在投标截止时间以后送达的投标文件；**
2. **未密封的投标文件；**

**（1）由于包装不妥严重破损或失散的投标文件；**

**（2）未按规定提供投标保证金的投标文件；**

**（3）投标人递交两份或两份以上内容不同的投标文件，未声明哪一份有效的；**

## 七、开标

### 1、开标时间和地点

招标人将在招标公告规定的时间和地点公开开标，参加开标的投标人代表应当签名报到，以证明其出席开标。招标人代表应携带本人身份证（原件）、法定代表人的授权委托书（原件或复印件）。

### 2、开标程序

2.1开标会议由招标人或者其委托的招标代理机构组织并主持，邀请所有的投标人或者其代表出席。投标人代表或者招标人委托的公证机构对投标文件密封性进行检查。

2.2招标人在投标文件递交截止时间前收到的所有投标文件在开标时都应当当众予以拆封、宣读。

2.3开标时，招标人应当众宣布参加本项目招标的投标人数量及投标文件的密封情况，并宣读收到所有投标人的：投标人名称、投标报价、投标保证金以及招标文件中规定的其他内容。

2.4 开标内容填写在“开标记录表”中，由招标人代表、投标人代表、监督人签字确认，存档备查。

### 3、异议

5.3.1 投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标人应当场作出答复，并记录。

5.3.2 投标人认为存在低于成本价投标情形的，可以在开标现场提出异议，并在评标完成前向招标人递交书面材料，招标人应当及时将书面材料转交给评标委员会。

## 八、评标

本项目采用综合评估法。具体评标细则见第三章。

## 九、授予合同

1、中标条件

1.1投标文件基本符合招标文件要求

1.2投标人有很好的执行合同的能力

1.3投标人能够提供质量技术可靠、商务经济占综合优势的产品及服务。

1.4通过业主大会表决

2、中标通知

经过业主大会决定中标单位后，招标人委托招标代理机构将以书面形式向中标人发出中标通知书，并向未中标的投标人以公告形式发出未中标通知。

3、招标人对未中标的投标人不作落标原因解释。

4、签订合同

4.1中标人应按中标通知书规定的时间、地点与招标人签订合同，并提交合同履约保证金。

4.2招标文件、中标人的投标文件及投标修改补充文件、评标过程中有关澄清文件及经双方签字的询标纪要、答辩最后承诺和中标通知书均作为合同附件。

4.3拒签合同的责任

中标人接到中标通知书后，在规定时间内借故否认已经承诺的条件而拒签合同或拒交履约保证金者，以投标违约处理，其投标保证金不予退回，给招标人造成损失的，由中标人负责赔偿。

5、履约保证金

中标人在签订合同当日，须向业委会缴纳合同履约保证金20万元人民币，用于聘期内因物业企业原因造成公共设施设备相关损失、不履行向业主赔偿事项的赔偿，以及物业公司违约未在限期内整改到位行为的处罚。聘期届满如无赔偿或处罚等事项，由业委会全额无息返还。

## 十、招标代理服务费

1、招标代理服务费收费标准如下：

1. 本项目招标代理服务费为人民币3万元，由与招标人签订物业合同的新一届物业管理公司支付；签订合同前，新一届物业管理公司须向招标人提供代理服务费支付凭证。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务类型**  **费率**  **中标金额（万元）** | **货物招标** | **服务招标** | **工程招标** |
| 100以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| 100-500 | 1.1% | 0.8% | 0.7% |
| 500-1000 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |
| 1000-5000 | 0.5% | 0.25% | 0.35% |
| 5000-10000 | 0.25% | 0.1% | 0.2% |
| 10000-100000 | 0.05% | 0.05% | 0.05% |
| 100000以上 | 0.01% | 0.01% | 0.01% |

# 第三章 评标办法

## 一、总则

本次评标采用综合评估法，评标工作依照法定程序，按公开、公平、公正的原则进行，择优推荐中标候选人。在评标期间，评标委员及相关工作人员必须严格遵守保密规定，不得泄露评标的有关情况。

在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及授予合同的过程中，投标单位对评审小组成员施加影响的任何行为，都将可能导致取消投标资格。

## 二、评标组织

评标委员会由业委会成员和业主代表组成，人数为5人以上（最多为15人）。

## 三、评标细则

### 1、资格审查

评标委员会首先依据招标文件对投标文件进行资格审查。

根据《伊顿十八小区议事规则》，目前伊顿十八小区当前物业管理公司不受资格审查条件约束，可以直接进入详细评审阶段。

资格审查要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 评审因素 | 评审标准 |
| 独立法人资格★ | 应答方须在中华人民共和国境内登记注册、根据中华人民共和国有关法律合法成立的独立法人或其他组织（如是分支机构，则须提供具备独立法人资格的总公司授权证明）。对于已按商事登记改革要求更换新版营业执照，如营业执照无经营范围、注册资本等信息的，需提供商事主体信息最新网页查询结果截屏打印件（包括但不限于注册时间、注册资本等内容），对于已按“三证合一”登记制度更换新版营业执照的（营业执照、组织机构代码证、税务登记证三证合一），须提供由工商部门颁发的加载统一社会信用代码的营业执照。 |
| 注册资本★ | 能够体现注册资本在300万元或以上的物业服务企业营业执照。 |
| 物业服务企业资质证书★ | 中华人民共和国物业服务企业二级资质或以上资质证书。 |
| 投标函★ | 按照招标文件规定的格式提供。 |
| 法定代表人身份证明★ | 法定代表人身份证明须附有法人代表身份证，按照招标文件要求提供。 |
| 法定代表人授权委托书★ | 法定代表人授权书附有被授权人代表身份证，按照招标文件要求提供。 |
| 投标文件格式 | 符合第四章”招标文件格式“要求规定。 |
| 业绩要求★ | 需提供能够体现广东省在管总建筑面积50万平方米以上，广州市在管单个建筑面积10万平方米以上住宅小区的经验的合同首页、关键页和盖章页 。 |
| 酬金制管理经验★ | 需提供能够体现广东省酬金制住宅小区管理经验1年以上的合同首页、关键页和盖章页 。 |
| 项目经理身份证明★ | 提供项目经理身份证复印件、与投标方签订的有效期内劳动合同复印件、2022年1月至12月期间任意连续三个月的社保缴纳记录复印件。如社保为第三方代缴，需要同时提供代缴协议 |
| 投标人名称★ | 与营业执照、资质证书一致。 |
| 不接受情况★ | 本项目不接受联合体参与，不允许挂靠、转包、分包。 |
| 报价唯一且有效★ | 是否满足按招标文件提供的格式和要求提交。 |
| 投标有效期★ | 是否满足150天要求。 |
| 投标保证金★ | 是否符合第二章“五、投标保证金及招标文件购买”下5.1项“投标保证金”规定。 |
| 优先聘用原物业基层员工承诺★ | 提供承诺函，承诺如中标，同意在同等条件下优先聘用小区原物业管理公司基层部分员工。 |
| 违约考核承诺★ | 提供承诺函，承诺如果未能按照招标文件要求或投标承诺完成服务，同意接受包括但不限于扣减履约保证金在内的补偿要求。具体考核管理办法在中标后、合同签订前由双方商议确定。 |
| 利害关系★ | 法定代表人为同一人的两个及两个以上法人、母公司、全资子公司及其控股公司，不得参加。 |
| 信誉要求★ | 投标人未被市场监督管理部门列入“严重违法失信企业名单”（登录“国家企业信用信息公示系统”网站（http：//www.gsxt.gov.cn/index.html）进行查询）；投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单。（以投标截止日当天在相关网站或平台的查询结果为准，投标人需提供相关查询截图） |
| 实质性响应 | 满足招标文件实质性条款（★号项否决投标的关键条款）。 |

（3)时发现投标文件有下列情形之一的，由评标委员会按少数服从多数原则来认定是否属于重大偏离(保留)：

1. 投标文件没有加盖公章、无法定代表人或授权代表盖章；
2. 未按招标文件要求编制或字迹模糊、辨认不清的投标文件；
3. 明显不符合技术规格、技术标准的要求或不满足招标文件要求中的主要参数；
4. 投标文件附有招标人不能接受的条款；
5. 投标报价明显不合理且不能提供合理理由，或存在串标、围标或弄虚作假情况；
6. 符合招标文件中规定可能作无效标处理条款的投标文件；
7. 违反国家及相关规定或经评标委员会认定的其他属于重大偏离的投标文件。

重大偏离和保留、细微偏离由评标委员会界定。初审时如发现投标文件与招标要求有重大偏离（保留），其投标文件将被拒绝。投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离和保留从而使其投标成为实质上响应的投标。但允许投标文件在基本满足招标要求的前提下出现的细微偏差。

2.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，修正错误的原则及顺序如下：

1. 纸质正本与纸质副本不一致时，以正本为准。电子标书和纸质标书有偏差时，以纸质为准。
2. 投标报价文件中，数字表示的数额和用文字表示的数额不一致时，应以文字表示的数额为准。
3. 如分项价格或单价有遗报，应视作已含在投标总价中其投标总价在评标过程中不予调整。其分项价或单价由评标委员会在投标总价不变的前提下根据合理的原则对其予以确定。
4. 如有多报、重报，其投标总价在评标过程中不予调整。中标合同价按其投标单价予以调整。

**按上述修正错误的原则，调整或修正投标文件的投标报价。经投标人确认后，调整后的投标报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受或者投标人在评标结束之前不能到场确认的，评标委员会将把调整或修正后的投标报价作为该投标人的投标报价，进入商务标评标，但不接受修正的投标人最终将丧失其中标候选人资格**。

### 2、详细评审

评标委员会按照评分细则，对通过资格审查的各投标人管理、工程服务、现场答辩进行独立评分。投标人最终得分为管理和团队分、服务方案分、现场答辩陈述分各评委汇总后的平均分。评标委员会按综合得分从高到底排序推荐2名中标候选人。

**在答辩环节，招标人可要求投标人对服务方案和价格做出有利于招标人的调整，此项调整只能高于招标需求。**

**总分包括服务分数和商务分数两部分**

**商务分评分细则（10分）**

详细计算如下：

**以住宅物业管理费2.35元/平方为基准，报价2.35元/平方的投标人，满分10分，其他投标人商务分：每增加0.15元/平方扣一分，扣至0分为止。**

#### 服务分评分细则（100分，权重占比90%）：

服务分共90分由管理和团队、服务方案、现场答辩三部分构成，管理和团队、工程服务、现场答辩分别占30分、50分、10分。投标人服务分得分=（管理和团队分值+工程服务分值+现场答辩分值）×90%

**评分标准：**

优：现状总结与伊顿实际情况相符，方案可以完全解决问题或满足要求，并超出期望效果，实施的时间计划、人员配置和资金估算可行；

良：现状总结与伊顿实际情况相符，可基本解决问题或满足要求，实施的时间计划、人员配置和资金估算可行；

中：现状总结与伊顿实际情况基本相符，方案可以解决部分问题，但实施的时间计划、人员配置和资金估算缺乏可行性；

差：现状总结与伊顿实际情况不符，方案不可行或无法满足要求。

#### 管理和团队（30分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评分导读 | 最高分 | 投标响应 | 分值 | 评分 |
| 1 | 项目效益分析 | 投标人提供项目效益分析方案 | 5 | 收益分析方案切实可行，且收益高综合评价为优 | 5 |  |
| 收益分析方案可行，且收益次高综合评价为良 | 3 |  |
| 收益分析方案一般，且收益一般综合评价为中 | 2 |  |
| 收益分析方案较差 | 1 |  |
| 2 | 企业资质 | 拥有物业服务企业一级资质 | 2 | 住建部颁发《中华人民共和国物业服务企业资质证书》资质等级为一级，且在有效期内 | 2 |  |
| 3 | 小区文化和宣传建设 | 根据小区布局和特色提出建设方案 | 2 | 优 | 2 |  |
| 良 | 1.5 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 4 | 项目经理素质 | 按以下评分项分别评定，累计不超过3分：   * 大学专科或以上学历 得1分（需提供身份证、学历证书或学信网查询截图） * 具备物业中级或以上资质证书得1分（全国物业管理从业人员岗位证书或全国物业行业项目经理资格证书，须提供证书扫描件，原件备查）； * 5年以上物业项目经理管理经验 1分（需提供加盖公章的合同关键页或甲方证明）； | 3 |  | | |
| 5 | 派驻管理人员素质 | 考察拟派驻项目的工程、安保、客服、绿化保洁等主管人员素质：   * 学历：每个高中（含职业高中）或以上学历人员得0.3分，单项累计不超过1分（须提供身份证、学历证书扫描件） * 专业能力：每具备一个与职务相对应的专业资质证书得0.3分，单人累计得分不超过0.6分，单项累计不超2分。（须提供证书扫描件，原件备查。可用证书包括但不限于以下证书：物业客户服务证书、社区保洁证书、园林绿化养护专项证书、物业管理员技能等级证书、保安员资格证书、消防设施操作员资格证书、特种作业证书（电工、焊工、高空作业）、安全管理员证、特种设备安全管理证）； * 工作经验：超过3年物业服务经验每人得0.3分，单项累计不超过1分；（需提供以下任一种证明材料：加盖公章的合同关键页、甲方出具加盖公章的服务证明、能体现时间和工作岗位劳动合同）； | 4 |  | | |
| 6 | 交接方案 | 接手目前在管物业管理公司和将来交给后续物业管理公司的方案 | 2 | 优 | 2 |  |
| 良 | 1.5 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 7 | 交接经验 | 提供案例及物管项目联系方式 | 3 | 5个（含）以上楼盘交接经验 | 3 |  |
| 3个（含）以上楼盘交接经验 | 2 |  |
| 1个（含）以上楼盘交接经验 | 1 |  |
| 无经验 | 0 |  |
| 8 | 沟通管理方案 | 与业委会、业主的沟通和响应机制。 | 2 | 优 | 2 |  |
| 良 | 1.5 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 9 | 项目绩效考核管理制度 | 提供对拟投标方对拟派驻团队的绩效考核管理制度、采购方对物业管理公司的绩效考核建议方案； | 3 | 优 | 3 |  |
| 良 | 2 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 10 | 额外承诺 | 结合自身优势，给出招标文件要求之外的服务承诺。例如：免费提供园林设计方案，配备更多的保洁、维修、急救、消防等专用设备，在最低标准之上提供额外的保洁服务，优惠提供低于市场价格的监控系统升级等。 | 4 | 有五项以上有意义的额外承诺； | 4 |  |
| 有三项以上有意义的额外承诺； | 2 |  |
| 有一项以上有意义的额外承诺 | 1 |  |
| 无有意义的额外承诺； | 0 |  |

#### 服务方案（50分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 项目 | 评分导读 | 最高分 | 投标响应 | 分值 | 评分 |
| 1 | 停车场整改 | 针对目前停车场现状，指出存在的问题，并提出整改建议方案。例如：充电桩的安装维护。 | 6 | 优 | 6 |  |
| 良 | 3 |  |
| 中 | 2 |  |
| 差 | 1 |  |
| 2 | 电梯运行维护 | 总结小区电梯使用现状和存在问题。并就电梯维护、运行监控、规范使用、高峰期调度优化，以及电梯联动或新旧电梯后续处理给出建议方案。 | 6 | 优 | 6 |  |
| 良 | 3 |  |
| 中 | 2 |  |
| 差 | 1 |  |
| 3 | 给排水系统 | 针对小区给排水隐患提出建议方案，例如：雨污分流、供水设施等； | 5 | 优 | 5 |  |
| 良 | 3 |  |
| 中 | 2 |  |
| 差 | 1 |  |
| 4 | 景观修复和养护方案 | 给出小区景观修复和养护整体方案。包括：外墙、大门、侧门、景观水池、喷泉、景观铁塔、一层和三层平台园林、照明灯光，给出修复和优化方案，以及后续维护保养措施。 | 6 | 优 | 6 |  |
| 良 | 3 |  |
| 中 | 2 |  |
| 差 | 1 |  |
| 5 | 保洁和垃圾处理管理 | 如何进一步提高小区保洁水平，规范业主卫生习惯提出建议方案 | 6 | 优 | 6 |  |
| 良 | 3 |  |
| 中 | 2 |  |
| 差 | 1 |  |
| 6 | 会所、泳池、三楼架空层整改 | 给出对会所、泳池、架空层进行升级改造，提高业主满意度或增加公共收益的方案 | 4 | 优 | 4 |  |
| 良 | 2 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 7 | 装修工程管理和中介看房管理 |  | 2 | 优 | 2 |  |
| 良 | 1.5 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 8 | 建筑和设施维护 | 小区红线内楼宇主体、外墙、内墙、走廊、楼梯间、门厅等建筑以及灯具、空调等设施的保养维护方案（梁、顶、柱、墙、天花、道路等） | 3 | 优 | 3 |  |
| 良 | 2 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 差 | 0 |  |
| 9 | 防雷、防火、防水、防漏及灾害风险及防范管理 |  | 2 | 优 | 2 |  |
| 良 | 1.5 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 10 | 住改商的管理和整改 | 如何有效控制住改商，建立一个宜居小区 | 2 | 优 | 2 |  |
| 良 | 1.5 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 11 | 保安和巡更管理 | 针对目前安保现状，指出存在的问题，并提出整改建议方案。例如：改造升级监控系统、优化安保人员配置，出入管理制度、外卖和快递送货制度等。 | 3 | 优 | 3 |  |
| 良 | 2 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 12 | 公共收益管理方案 | 对公共收益经营活动（包括但不限于广告投放、无线基站和宽带接入、自动售卖设施、人工摊位），建立引入、审核、定价、公示等管理制度。以及如何避免或平衡经营活动带给住户的不便、对小区形象造成的损害。 | 3 | 优 | 3 |  |
| 良 | 2 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |
| 13 | 公共秩序和公共利益保障方案 | 针对小区内损害公共秩序和公共利益的行为，例如：放养宠物、高空抛物、高层泄水等，给出约束管控方案 | 2 | 优 | 2 |  |
| 良 | 1.5 |  |
| 中 | 1 |  |
| 差 | 0 |  |

#### 现场答辩（10分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 项目 | 评分导读 | 最高分 | 投标响应 | 分值 | 评分 |
| 1 | 现场答辩 | 回答评标委员会问题（其中三个必答题，两个随机抽取题），根据答题情况进行评分 | 10 | 优 | 10 |  |
| 良 | 7 |  |
| 中 | 4 |  |
| 差 | 2 |  |

#### 负偏离

对于投标文件中对招标要求应答为不满足或部分满足的负偏离项进行扣分。每个负偏离项扣2分。

具体偏离情况见投标文件中偏离情况说明。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 偏离项 | 扣分 |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |

3、评标委员会对投标文件的判定，只依据投标内容本身，不依靠开标后的任何外来证明。如投标人提交的资质证明或其他内容不齐全，由此造成的后果由投标人自己负责。

4、投标文件的澄清

为有利于对投标文件的比较和评议，评标委员会必要时可要求投标人对投标文件进行澄清并对澄清的问题做出书面答复。澄清只能对投标文件中已有内容进行澄清，评标委员会不接受投标人的主动澄清或补正。书面答复须有投标人法定代表人或委托代理人签字或盖章并作为投标内容的一部分。

1. **列席**

因场地有限，全体业主可向业委会报名（不超过5人，先到先得）列席评标过程，未报名者不得旁听和观看评标过程。所有参与评标的人员须对评标过程及未公布的评标结果根据法规规定严格保密。

1. **中标公示、定标**

1、业委会在小区公示中标候选人名单（按得分排序）；

2、综合得分前两名可申请在小区内展示物业管理方案（具体时间协定）；

3、中标公示期为一周。经业主大会表决通过后，发布中标公告，中标公示及公告在权威网站中国招标投标公共服务平台发布。中标通知书由招标代理机构发出。如业主大会表决未通过，本项目重新招标。

4、最终中标候选人因不可抗力之外的原因放弃中标权的，将没收其投标保证金，没收的投标保证金不能弥补由于其放弃中标权而给招标人造成损失的差额部分，由放弃中标权的中标候选人承担。按得分排名次序，由次一名候选人替补中标。替补中标人依然须通过业主大会表决通过方能中标生效。

1. **投标人义务**

评标期间，投标人应随时答复评标委员会的询标，解答包括有关的商务、技术问题等。询标时，投标人可对其标书中的相关内容做出解释说明或做出承诺，该承诺由投标人签字确认。

# 投标文件格式

投标方需按照以下要求的结构、格式和模板准备投标文件。**投标文件未提供评审索引表或索引错漏严重，将作为一项负偏离。**

## 投标文件目录

给出投标文件的章节目录

## 第一部分 资格审查文件

评审索引表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评审项目 | 页码 |
| 1 | 营业执照或能体现经营范围的营业执照或组织机构登记证 |  |
| 2 | 注册资本在300万元或以上 |  |
| 3 | 分支机构投标须总公司授权（如有，须提供授权） |  |
| 4 | 法定代表人身份证明 |  |
| 5 | 法定代表人授权书 |  |
| 6 | 投标函 |  |
| 7 | 中华人民共和国物业服务企业二级资质或以上证书 |  |
| 8 | 投标有效期为150天 |  |
| 9 | 购买标书的缴费证明 |  |
| 10 | 投标保证金缴纳证明 |  |
| 11 | 业绩证明（体现广东省在管总建筑面积50万平方米以上，广州市有管理单个项目住宅建筑面积10万平方米以上的经验） |  |
| 12 | 酬金制经验证明（体现广东省内酬金制管理小区1年或以上经验）； |  |
| 13 | 同等条件下优先聘用小区原物业管理公司基层部分员工的承诺函 |  |
| 14 | 同意如果未能按照招标文件要求或投标承诺完成服务，同意接受包括但不限于扣减履约保证金在内的补偿要求。具体考核管理办法在中标后、合同签订前由双方商议确定的承诺函。 |  |
| 15 | 提供项目经理身份证复印件、与投标方签订的有效期内劳动合同复印件、2022年1月至12月期间任意连续三个月的社保缴纳记录复印件。如社保为第三方代缴，需要同时提供代缴协议招标代理服务费缴纳承诺函 |  |
| 16 | 股东和控股情况说明 |  |
| 17 | 未被市场监督管理部门列入“严重违法失信企业名单”情况说明 |  |
| 18 | 非联合体参与投标，不挂靠、转包、分包的承诺 |  |
| 19 | 投标报价文件按要求密封 |  |
| 20 | 满足招标文件实质性条款（★号项否决投标的关键条款）。 |  |

应答详细内容

提供资格审查要求的各类材料，材料格式可参考本章附件内容。

## 第二部分 详细评审资料

评审索引表

1.管理和团队

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评审项目 | 页码 |
| 1 | 项目效益分析 |  |
| 2 | 对小区预垫整改建设资金 |  |
| 3 | 酬金制管理经验案例 |  |
| 4 | 企业资质 |  |
| 5 | 小区文化和宣传建设 |  |
| 6 | 项目经理素质 |  |
| 7 | 派驻管理人员素质 |  |
| 8 | 交接方案 |  |
| 9 | 交接经验 |  |
| 10 | 沟通管理方案 |  |
| 11 | 项目绩效考核管理制度 |  |
| 12 | 额外承诺 |  |
| …… | 其他材料可按实际情况补充 |  |

2.服务方案

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评审项目 | 投标文件页码 |
| 1 | 停车场整改 |  |
| 2 | 电梯运行维护 |  |
| 3 | 给排水系统 |  |
| 4 | 景观修复和养护方案 |  |
| 5 | 保洁和垃圾处理管理 |  |
| 6 | 会所、泳池、三楼架空层整改 |  |
| 7 | 装修工程管理和中介看房管理 |  |
| 8 | 建筑和设施维护 |  |
| 9 | 防雷、防火、防水、防漏及灾害风险及防范管理 |  |
| 10 | 对住改商的管理和整改 |  |
| 11 | 保安和巡更管理 |  |
| 12 | 公共收益管理方案 |  |
| 13 | 公共秩序和公共利益保障方案 |  |
| …… | 其他材料可按实际情况补充 |  |

应答详细内容

提供详细评审要求的各种方案和证明材料，材料格式可参考本章附件内容。

**方案类评分项的应答，必须按照附件九《方案应答表》格式进行应答。**

## 第三部分 偏离情况说明

对于招标文件的服务要求和商务要求，如果不满足或部分满足，需要填写偏离表。如不填写，则视为承诺完全招标文件的服务要求和商务要求。偏离表格式见附件四。

## 第四部分 报价文件

报价文件单独提供。

## 附件

### 附件一、投标函

**投标函**

广州市天河区伊顿十八小区第二届业主委员会：

（投标人全称）授权 （全权代表名称）（职务）为全权代表，参加贵方组织的（招标项目名称）（招标编号：DXZB-2022GPA0095）招标的有关活动，并对该项目进行投标。为此：

1、我方提供投标须知规定的全部投标文件：投标文件正本一份，副本十二份；电子投标文件一份；

2、报价详见《投标报价文件》，正本一份，副本一份。投标报价文件单独密封，封口处贴密封条并加盖密封章或公章。

3、我方符合招标书所要求资格条件，没有本项目拒绝参与投标的情形。

4、我方保证遵守招标文件中的有关规定，保证忠实地执行甲乙双方所签的合同，并承担合同规定的责任义务。

5、我方已详细审查全部招标文件，包括招标文件的补充文件（如有）。我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力，同时完全接受招标文件所有规定。如果招标文件有相互矛盾之处，我方同意按招标人与招标人的解释处理。

6、我方愿意向贵方提供任何与该项投标有关的数据、情况和技术资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

7、本投标自投标截止之日起150天内有效（中标人顺延至合同结束）。

8、与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址： 邮编：

电话（必填，非常重要）： 传真：

邮箱（必填，非常重要）：

投标人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

### 附件二、投标报价文件

投标报价文件

招标项目：广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务项目 招标编号：DXZB-2022GPA0095

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 | 物业管理服务项目 | 投标单价 | 备注 |
| 1 | 住宅 | ￥ 元/平方米·月 | 含（或不含）公共能耗，此部分列入商务费评分计算 |
| 2 | 写字楼 | ￥ 元/平方米·月 | 含（或不含）公共能耗 |
| 3 | 商铺 | ￥ 元/平方米·月 | 含（或不含）公共能耗 |
| 4 | 普通车位 | ￥ 元/个·月（针对业主）  ￥ 元/个·月（针对非业主） | 含（或不含）公共能耗，对业主不超过限价 /个·月 |
| 5 | 子母车位 | ￥ 元/个·月（针对业主）  ￥ 元/个·月（针对非业主） | 含（或不含）公共能耗，对业主不超过限价 /个·月 |
| 6 | 酬金制的佣金 | 8% | 年实际物业管理服务费收入扣除相关税费后计提百分比8%，投标人固定报价 |
| 7 | 公共配套收入服务费 | 30% | 年实际公共配套总收入扣除运营成本、相关税费等全部成本后计提30%，投标人固定报价。 |
| 8 | 其他 |  |  |
| 9 | 投标总价 元/年（预测） |  | 以实际收入为计算基数测算年度酬金和公共配套收入服务费总额。 |

**注：1、投标报价4年内不变。如遇政策性人工工资上调等导致成本上升幅度较大，可向业委会提出调整申请，并经业主大会同意后作出适当调整，届时公共配套收入收取比例或服务费另行协商。**

**2、投标人未报价，投标无效。**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

### 附件三、运营成本测算

**运营成本测算**

运营成本测算如下：

成本测算支出部分至少包括下列项目：管理、服务人员工资及附加（含社保、高温、奖金等）；办公费；固定资产折旧费；年度递延资产折旧费；公共设备、设施日常运转及维修保养费；清洁卫生费；绿化养护费；秩序管理员管理费；法定税费等。具体见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 合计（元） | 备注 |
| 1 | 人员工资及五险一金 |  | 详见工资含量预算(附表一） |
| 2 | 行政办公费 |  | 详见行政办公费 (附表二） |
| 3 | 法定税费 |  | 详见法定税费等(附件三) |
| 4 | 清洁卫生及绿化养护费用 |  | 详见清洁卫生及绿化养护费用(附表四） |
| 5 | 公用设备、设施维修材料及保养费（附表五） |  | 详见公用设备、设施维修材料及保养费（附表五） |
| 6 | 福利 |  |  |
| 7 | 奖罚 |  |  |
| 8 | 其他 |  |  |
| 10 | 总费用： | | |

投 标 人（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **代收预算(附表一）** | | | | | | |
| 序号 | 收费栏目 | 面积 | 单价（元） | 年应收数（元） | 备注 |  |
| 1 | 住宅物管费 | Xxx平米 | xxx | xxxx |  |  |
| 2 | 商铺物管费 | Xxx平米 | xxx | xxxx |  |  |
| 3 | 车位物管费 | Xxx个 | Xxx￥ 元/个·月（针对业主）  ￥ 元/个·月（针对非业主） | ￥ 元/个·月（针对业主）  ￥ 元/个·月（针对非业主） |  |  |
| 4 | 公共配套收入服务费 | —— | —— | xxx | 按投标承诺的收取比例计算 |  |
| 5 | 其他 |  |  |  |  |  |
| 合 计 | |  |  | xxx |  |  |
| 说明：合计收入 xxx 元，经测算，该项目需配置人员 xx 名，具体的工资标准和各种相关的社会保险、加班费、年终奖、服装费和福利等支出测算如下： | | | | | | |

投标人全称（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **行政办公费 (附表二）** | | | |
| 序号 | 项目 | 月支出（元） | 年支出（元） |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 合 计 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **法定税费及公司管理费等(附表三)** | | | | |
| 序号 | 项目 | 费率（%） | 年支出（元） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 合计 | | |  |  |

投标人全称（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **清洁卫生及绿化养护费用(附表四）** | | | |
|  |  |  | 单位：人民币(元) |
| 序号 | 项 目 | 年支出（元） | 备 注 |
| 1 | 垃圾清运费 |  | 住宅按／户／年×户=元；商铺按元／户／年× 户= 元 |
| 2 | 化粪池清运处置费 |  | 元／个×年 = 元 |
| 3 | 公共区域清洗费 |  | 按 元／次×次数 = 元 |
| 4 | 保洁工具、耗材等 |  | 例如：静电液、不锈钢油、拖把、尘推等 |
| 5 | 绿化养护费 |  | 平方× 元／平方／年 |
| 6 | 外墙清洗养护费用 |  | 平方× 元／平方／次 |
| 7 | 其他（若有则列明） |  |  |
| 合 计 | |  |  |

投标人全称（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **公用设备、设施维修材料及保养费（附表五）** | | | | | |
| 序号 | 项目 | 月支出 （元） | 年支出（元） | 计算公式及说明 | 备注 |
| 1 | 消防检测费 |  |  | xx元/月计算 |  |
| 2 | 消控系统维保及材料费 |  |  | xx元/月计算 |  |
| 3 | 楼道灯等消耗材料费 |  |  | xx元/月计算 |  |
| 4 | 智能、弱电系统维护材料费 |  |  | xx元/月计算 |  |
| 5 | 供电系统维护费 |  |  | xx元/月计算 |  |
| 6 | 道路维护费 |  |  | xx元/月计算 |  |
| 7 | 公共区域（石材、钢材、木材、软装、座椅等）维护费 |  |  | xx元/月计算 |  |
| 7 | 其他 |  |  |  |  |

投标人全称（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

### 附件四、偏离表

偏 离 表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 招标文件要求 | 满足程度 | 投标文件响应内容 | 投标文件页码 | 备 注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

满足程度填写：**不满足**或**部分满足**；

投标人全称（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

### 附件五、法定代表人资格证明书及法定代表人授权书

（一）**法定代表人资格证明书**

**广州市天河区伊顿十八小区第二届业主委员会：**

（姓名，身份证号码，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（需同时提供正面及背面）

法定代表人身份证正面复印件贴于此处

法定代表人身份证背面复印件贴于此处

投标人全称：（盖章）

日期： 年 月 日

**注：法定代表人直接签署投标文件并参加投标的，在投标文件中出具此资格声明书及身份证复印件。**

（二）法定代表人授权书

**广州市天河区伊顿十八小区第二届业主委员会：**

我以（投标人全称）法定代表人的身份授权 （全权代表姓名）、身份证号 ，为我单位的全权代表，参加贵委组织的（项目名称）（招标编号：）的招标，全权处理投标活动中的一切事宜，我单位均予承认。

投标人全称（公章）：

法定代表人签字：

电话：

日期：

附：

全权代表姓名：

职 务：

详细通讯地址：

传 真：

电 话：

邮政编码：

**全权代表身份证复印件：**

全权代表身份证背面复印件贴于此处

全权代表身份证正面复印件贴于此处

### 附件六、主要业绩表

**（附表六）主要业绩表（酬金制）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 管理服务主要内容 | 管理服务期  年 至 年 | 建筑面积 | 项目经理 | 电话 | 联系人 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |

**注：附合同复印件，原件备查。**

投标人全称（盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

### 附表七、拟派驻项目经理简历

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 性别 | |  | | 性别 | |  | | 年龄 |  | | | 学历 |  | |
| 职务 | |  | | | | 职称 | |  | | | | | | |
| 参加工作时间 | | | 年 月 日 | | | | | 从事项目经理年限 | |  | | | | |
| 主要经历 | | | | | | | | | | | | | | |
| 次序 | 委托单位 | | | | 项目名称 | | 服务内容 | | | | 担任职务 | | | 备注 |
| 1 |  | | | |  | |  | | | |  | | |  |
| 2 |  | | | |  | |  | | | |  | | |  |
| 3 |  | | | |  | |  | | | |  | | |  |
| 4 |  | | | |  | |  | | | |  | | |  |
| 5 |  | | | |  | |  | | | |  | | |  |
| 6 |  | | | |  | |  | | | |  | | |  |
| 7 |  | | | |  | |  | | | |  | | |  |
| 8 |  | | | |  | |  | | | |  | | |  |

注：资格证书、职称证书、业绩等证明文件附后。投标人全称（盖章）

投标人全称（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

### 附表八、拟派驻项目物业管理人员汇总表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 本项目似任岗位 | 性别 | 年龄 | 专业 | 职务/职称/证书 | 本岗工龄 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

投标人全称（盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

### 附件九、方案应答表

针对方案类评分项的要求，在按照以下格式从现状、方案、资金、人员、计划等方面进行应答。

|  |
| --- |
| 现状和分析： |
|  |
| 解决方案： |
|  |
| 投入资金估算（如有）： |
|  |
| 人员投入估算（如有）： |
|  |
| 实施时间计划（如有）： |
|  |

# 第五章合同主要条款和格式

**物业管理服务合同**

（初稿，以最终版双方签订为准）

委托方：广州市天河区伊顿十八小区第二届业主委员会

受托方：

签订日期： 年 月 日

签订地点：广州市天河区

[第一章 总则](#bookmark)

第一条 本合同当事人

甲方：广州市天河区伊顿十八小区第二届业主委员会

负责人：

地址：

联系电话：

乙方：

法定代表人：

地址：

联系电话：

第二条 根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》、《广州市物业管理暂行办法》等，乙方为甲方在广州市天河区伊顿十八小区提供物业管理服务。双方在平等、自愿、协商一致的基础上订立本酬金制物业服务合同。

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人，本物业的全体业主和物业使用人均应遵守本合同的约定。

第二章 [物业管理服务事项](#bookmark1)

第四条 房屋建筑共享部位的维修、养护和管理。包括但不限于：楼盖、屋顶、内外墙体、梁、柱、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、大堂、设备机房。

第五条 共享设施、设备的维修、养护、运行和管理。包括但不限于：共享的上下水管道、落水管、污水管、供水系统、抽风排烟道、垃圾房、高低压配电系统、楼内消防设施设备、共享照明、天线、水泵房、监控系统等。

第六条 公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。包括但不限于小区道路、路灯、公共面积照明、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、自行车棚及地面停车位等。

第七条 公用绿地、水景、花木、景观小品、园建等的养护与管理。

第八条 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括但不限于公共文化体育娱乐场所等。

第九条 公共环境卫生，包括公共场所、房屋共享部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运、小区消杀等。

第十条 小区内交通与车辆停放秩序和安全的管理。

第十一条 维持公共秩序，包括安全监控、巡视、门岗执勤等。

第十二条 管理与物业相关的工程档案、竣工图纸、设备使用资料、设施维护记录等各种形式的资料档案，业主、住户档案资料。

第十三条 每年组织开展社区文化娱乐活动，每年国家法定节日都应组织相应活动和节日慰问。负责小区康乐健身区设备设施的日常监管。该设施出现损坏需要维修时，乙方应及时通知安装单位进行维修，若安装单位拒绝维修又存在安全隐患时，乙方应及时报请甲方同意后予以拆除。

第十四条 乙方按照本合同向小区业主和物业使用人收取物业管理服务费，并按照国家规定或双方约定代收的其他费用。

第十五条 业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方应接受委托并按照有关规定合理收费。

第十六条 对业主和物业使用人违反《广州市天河区伊顿十八小区物业小区管理规约》或相关法律法规的行为，根据情节轻重，应采取批评、规劝、警告、制止、依法起诉等措施。

第十七条 法规政策规定、《广州市天河区伊顿十八小区物业小区管理规约》、《广州市天河区伊顿十八小区业主大会议事规则》规定的或其它应当由物业管理公司管理服务的其它事项，例如业主或物业使用人装修物业时，书面告知有关限制条件、注意事项、并负责监督。

第十八条 乙方未履行、未完全履行上述管理服务事项，或因管理服务过程中的过错、过失行为，给业主或物业使用人造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第三章 [管理服务期限](#bookmark2)

第十九条 管理服务期限为4年（含1年试用期）。自乙方正式进驻广州市天河区伊顿十八小区提供物业服务之日起生效。合同生效后的第一年为试用期，第一年年物业管理服务满意率未达80%，甲方有权单方解除合同。

第二十条 乙方在本合同期限届满前无论是否愿意续签物业管理服务合同，都应在合同届满前3个月将真实意愿书面告知甲方，以便合同双方有充分时间进行商榷和决定。若甲方根据业主大会决定终止本合同履行的，应提前3个月书面通知乙方，同时乙方应全面配合甲方的相关要求和安排，并按照有关规定履行交接工作和职责。

[第四章 双方的权利和义务](#bookmark3)

第二十一条 甲方的权利和义务

1、代表并依法维护产权人、物业使用人的合法权益。

2、制定和修订管理规约和议事规则等相关文件提交业主大会表决，并监督业主和物业使用人、物业管理人遵守业主大会通过的规约。

3、审定、核准乙方拟定的各项物业管理服务规章制度、收费制度等相关制度、规定。

4、检查监督乙方管理服务工作的实施及制度的执行情况，如实向业主大会报告物业管理的实施情况；定期对乙方所提供的物业管理服务的质量作出评定，如果存在服务质量与服务标准不符的情况时，甲方有权根据本合同要求乙方在一定期限内进行改进。

5、审定乙方提出的年度物业管理服务工作计划。甲方有权根据本合同要求提出对乙方物业管理服务工作计划的改进要求。

6、有权参与乙方与第三方签订的与物业管理服务相关的，或与可能对小区业主、物业使用权人、小区环境造成影响的所有合同、协议，有权提出修改意见。

7、按照法规政策的规定决定共享部位、共享设施设备、专项维修资金的使用管理。

8、向乙方提供合规的、必要的、合理的物业管理用房供乙方无偿使用，但乙方不得改变其用途。乙方对于物业管理用房的规划、使用方案应当提前经甲方同意。除物业管理用房以外，乙方如需使用物业管理区域内的任何物业共享部位、共享设施设备，均需要取得业委会的事前书面同意。

9、负责协助乙方收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料。

10、督促全体业主遵守物业管理规章制度，当业主和物业使用人不按规定交纳物业管理费时，甲方有责任协助催交。

11、有权聘请有资质的专业机构每年一次对乙方开展本合同下的所有物业管理服务发生的财务收支、业务等进行审计，包括但不限于物业管理费、专项维修基金、公共收益等。乙方必须无条件配合，并提供相关的财务报表、账簿资料等；否则甲方有权解除合同，并依法追究乙方的违约责任。

12、协助乙方做好物业管理服务工作和宣传教育、文化活动。

13、甲方应在条件允许的情况下，设立奖励机制，对于服务质量优异的、或对本小区有突出贡献的、或服务满意度较高的管理人员和服务人员进行奖励，以激励精益求精的服务精神，持续提高小区的服务水平。

第二十二条 乙方的权利和义务

1、根据有关法律、法规及本合同的约定，在本小区内提供物业管理服务，按照业主大会的授权要求、《广州市天河区伊顿十八小区物业服务项目招标文件》及乙方投标文件的约定。

2、遵守《广州市天河区伊顿十八小区管理规约》、《广州市天河区伊顿十八小区业主大会议事规则》、相关的物业管理规章制度，配合执行业主委员会的相关决议和工作，积极履行物业管理服务职责。

3、根据有关法律、法规政策及本合同的规定，结合物业管理的实际情况，制订广州市天河区伊顿十八小区的各项管理办法、规章制度、实施细则等，在甲方的授权和监督下开展各项管理服务、经营活动，但不得损害大多数业主或物业使用人的合法权益，以获取不当利益。

4、乙方制订广州市天河区伊顿十八小区的各项管理办法、规章制度、实施细则等，须报甲方审批通过后方能施行，与此同时，须留定稿副本一份给到甲方备案。

5、对业主和物业使用人违反物业管理制度的行为，有权根据情节轻重，采取劝阻、制止等措施。对业主和物业使用人严重违反法规、规章的行为，有权提请有关部门处理，同时可以采用诉讼等法律手段行使管理职责，涉及公共事务的诉讼成本或诉讼收益另行与甲方商定。

6、有权要求业主及物业使用人配合乙方的管理服务行为，并按本合同第十六条的约定，对业主和物业使用人违反管理规约和物业管理制度的行为进行处理。同时，乙方也应全力配合甲方、业主大会的服务要求，并及时提供符合合同要求的服务。

7、根据本合同相关条款约定，经甲方同意，可选聘第三方专项服务公司承担本物业的专项管理业务，但不得将物业的整体管理委托或转包给第三方；乙方应当对前述第三方服务公司及其人员的行为承担相应管理责任。

8、负责编制并实施房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度日常维修养护计划。负责编制大、中修方案，同时报送有关经费预算，经双方议定后由乙方组织实施。

9、向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，告知有关限制条件、注意事项，订立书面约定，并负责监督。

10、负责编制物业管理服务计划，并报甲方备案。定期向甲方报告物业管理服务的实施情况、物业管理费用收支帐目、小区公共收入、预算资金的使用和结余情况，明确公示其使用的用途和明细表，有义务接受业主委员会和业主大会的质询、审查。

12、按照小区建造规划和竣工资料，对本物业的公用设施设备进行梳理和记录更新，不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须报请甲方审议并同意后再报有关部门批准方可实施。

**13、本物业管理区域内产权属于业主共有的【车位】、【共享部位】、【共享设施设备】及其他共有物业，甲方可委托乙方经营（包括但不限于广告、房屋租赁、商业促销等经营活动）。相关经营合同由甲、乙方及第三方共同签订。**

14、按照国家相关法规，配合甲方的要求，实施物业的交接验收、接管物业，建立广州市天河区伊顿十八小区物业管理档案，及时记载物业管理服务相关情况。本合同终止或解除时，应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料、小区公共财务、专项维修资金及帐目，甲方应当书面签收。

15、在甲方授权下，按照国家规定和相关程序收取或代收代缴有关费用，不得乱收费，做到计费准确、公开透明、收缴及时，并接受甲方和业主监督。

16、如果因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得甲方或业主大会的同意，并征询相关业主的意见。临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状。

17、乙方物业管理服务工作，接受甲方及业主检查与监督。

（1）乙方每季工作计划及完成情况，应当公布，并报甲方备案。

（2）业主投诉记录及解决办法，乙方应每年向甲方报告一次。

（3）乙方应当每年出具并公示致全体业主的工作总结报告，包括各项费用账目的收支情况，报告内容应当客观真实。

18、积极开展小区便民服务工作，每年组织开展不少于 2 次的社区文化娱乐活动，每年国家法定节日都应组织相应活动和节日慰问，并对小区进行主题布置，营造良好节日氛围。

19、本合同签约时，乙方需向甲方同时提交加盖公司公章的营业执照副本、基本账户银行开户许可证、法定代表人身份证复印件和法定代表人身份证明书，以及本物业服务项目的项目经理人或负责人的身份证复印件和劳动合同书复印件。

20、因乙方管理人员过错导致业主批量投诉，且甲方向项目经理或负责人发函三次仍未整改，甲方有权要求乙方更换项目经理或负责人。

第五章 [物业管理服务质量](#bookmark4)

第二十三条 物业管理服务质量标准按照《广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务质量标准及要求》（详见附件）执行。

依据该标准，乙方应结合自身品牌物业管理经验和技术，在本合同生效后三个月内制定适合本小区实际管理情况的《广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务标准评分体系和实施细则》并提前报请甲方审议通过，并于第四个月开始实施和接受甲方及广大业主的考评。《广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务标准评分体系和实施细则》应具有表格化、数据化、实操化和奖惩化的特征，以便实现服务质量考评工作的真实、可靠、有效。

第二十四条 乙方自主安排物业管理服务细则，但其服务质量应达到如下要求：

1、房屋外观：外观完好、整洁，无渗漏，无破损；

2、设备运行：正常，规范操作，完善保养，保证设备的正常运行，完备的运行和维修记录；

3、房屋及设施、设备的维修、养护：建立完善的维修、养护制度，规范操作，做好相关记录，保证投诉回访处理率达100%；

4、公共环境及保洁：小区内全天候全方位保持整洁卫生，发现废弃物、垃圾及时清除，无异味，无乱设摊点和广告牌，无乱贴乱画现象；

5、绿化：绿地、花坛无杂物、无裸露土地，公共绿化无破坏，专人负责，修剪及时，整齐美观，无病虫害无明显枯枝，有景观亮点；

6、交通秩序及车辆停放：交通安全有序，车辆停放整齐有序，有专人负责巡查，购买车辆相关公众责任险（如投标承诺购买）；

7、保安：小区内实行24小时安保巡查制，重点部位定人定岗，监控中心24小时值守，做好安全防范工作；

8、急修：急修及时率达98%以上，应急响应工作应在接警后15分钟内到位开展；小修：及时，快捷，保证质量，工完料清，建立回访制度；

9、每年业主和物业使用人对乙方的服务满意率达到80%以上。

第二十五条 对非住宅类物业的管理服务，按照本合同第二十三条、第二十四条规定同等水准执行。

第二十六条 甲方将建立针对物业管理企业总体服务质量的考核机制，甲方将通过召开业主代表会议对物业管理企业的总体服务质量进行满意度调查和评定。试用期满一年后，由甲方牵头、乙方配合进行业主满意度调查。如果参与调查业主满意度达到80%以及上，物业合同自动转入正式执行阶段。否则，业委会有权解除合同，履约保证金不予退回。

[第六章 物业管理服务费用](#bookmark5)及其管理

第二十七条本物业管理服务合同采用酬金制模式。乙方作为责任范围内物业资金的代管方，在依照本合同合格地完成各项管理服务任务后，乙方按合同约定收取相关费用。**乙方应收酬金为每年按实收物业管理费的8%；公共收益收入减去运营成本后甲方双方实行比例分成，比例为3:7。**

第二十八条 物业管理服务费的收缴，住宅每月每平方米元，商铺物业按建筑面积每月每平方米元，车位管理费为每个元。**以上费用由乙方代为收缴。**

乙方必须按政府规定、程序收费，不得乱收费，做到计费准确，收费公开透明。

第二十九条物业管理服务费收入、公共配套收入和其他收入，扣除乙方应收酬金后，剩余部分归全体业主所有，用于补充专项维修基金、甲方运营成本等公共投入，由甲方负责支配或另行委托乙方办理具体事项。物业管理服务费收入与其他收入应当分别设立银行专户。

第三十条支出项目主要包括但不限于以下部分：

（1）物业服务酬金；

（2）物业共享部位、共享设施设备的日常运行、维护费用；

（3）物业管理区域清洁卫生费用；

（4）物业管理区域绿化维护费用；

（5）物业管理区域秩序维护费用；

（6）各项办公费用；

（7）小区公区能耗（水、电等）；

（8）小区各项日常维修和应急维修成本支出；

（9）物业管理企业固定资产折旧；

（10）物业共享部位、共享设施设备及公众责任保险费用；

（11）社区建设和文化娱乐等各项公共事务；

（12）各项相关税金和法务服务费用支出；

（13）管理规约中规定的其他费用。

（14）管理服务人员的工资，社会保险和按规定提取的福利费等。

第三十一条 第三方服务承包合同经甲方审定后，由乙方与服务承包方签订，并作为本期合同的附件合法生效。

第三十二条 乙方派驻的工作人员应当在定编、定岗的前提下确定工资标准并纳入预算，相关工作人员的定编、定岗根据乙方投标承诺执行。

乙方依本合同管理或甲方授权同意下聘请的各项目服务人员（包括但不限于保洁、绿化等），乙方应将前述人员详细情况造册并在其到岗正式提供服务前交甲方备存。服务期间若有人员变动的，应在变动后五个工作日内书面告知甲方。

乙方派驻本小区的管理人员，应将人员详细情况造册并于乙方进驻本小区前提交甲方备存，期间若有人员变动的，应在变动后五个工作日内书面告知甲方，并更新备存资料。

第三十三条 乙方应根据投标承诺每年编制《财务年度总体预算》，并按计划进行资金支出、考核与管理，小区财务年度预算将坚持合理压缩支出、收支总体平衡、财务阳光透明、程序合法合规的总体原则，确保小区物业管理服务等级标准达到投标承诺。甲方有权对乙方提交的预算进行审核，乙方对预算应承担说明义务。

第三十四条各项预算内承包项目由乙方自行负责财务资金的运作和管理，甲方进行监督。未经合法程序或授权，任何单位或个人不得违规侵占、私自使用和挪用本小区各项公共收入资金。

第三十五条小区的各项资金收入和成本支出将根据实际需求纳入专业机构委托审核范围。甲方按需聘请专业机构按年度进行审计。如在审计过程中发现存在弄虚作假、挪用资金、贪污受贿等损害业主公共利益情节时，合同当事方及相关当事人将承担相应的法律责任并赔偿相应损失。

第三十六条 物业管理服务费每月交纳一次。物业管理服务费在本合同履约期间原则上不得调整，如业主大会决议进行调整的按决议执行。

第三十七条 业主出租其拥有的物业，其应承担的物业管理服务费由业主缴纳，业主与承租人另有约定的，从其约定，但业主应将此约定送乙方备案并负连带缴纳责任。

第三十八条 业主转让物业时，须交清转让之前该业主应承担的物业管理服务费。

第三十九条 业主和物业使用人逾期交纳物业管理服务费的，从逾期之日起按每天应交服务费的万分之五交纳违约金。

第四十条 本物业共享部位、共享设施设备的大修、中修、改造、更新费用，原则上在本物业维修专项基金中列支。

第四十一条 本小区公共设施、小区公共场所产生的经营收入属于公共收入，包括但不限于小区停车费、各类长短期场地广告、灯箱广告、自助取款设备、通信运营商费用、自助快递取件设备、影视剧拍摄场地出租、营销活动场地出租、各种媒体广告和平台经营等产生的收入。

第四十二条 乙方应依法依规按年度购买公众责任保险和物业管理责任保险，保险费用在成本中列支。

第七章 双方的承诺

第四十三条 业主委员会自律承诺

1.业主委员会全体成员应与乙方加强沟通，相互尊重，不得利用监督权以权谋私。

2.业主委员会全体成员不得免交、少交物管服务费和停车服务费，不得无理扰乱乙方的正常工作。

第四十四条 乙方承诺

1.乙方应同业主委员会及全体业主加强沟通，相互尊重；接受业委会和全体业主的监督；

2.乙方承诺，不作假帐、不乱收费，定期公布财务收支账目，严格按本合同约定标准提供管理服务。

3.乙方承诺，不干涉业委会的正常监督工作和维权活动。

4.乙方对小区的改造计划须征得业委会同意和有关部门的许可后方可实施。

5.乙方承诺不采取行贿、威胁强迫等不正当方式促使业委会及委员作出相关决议。

6、鉴于原物业管理公司宣布近期退场，业委会未有充足时间筹备召开业主大会决定选聘事宜，而小区急需物业接管以避免陷入瘫痪，此情况与中标人签订的服务合同有存在尚需被业主大会追认或被撤销的法律风险，因此双方同意在未取得业主追认前，该服务合同为临时物业管理服务合同；若服务合同被生效法律文书所撤销，根据司法实践，中标人大概率能获得已实际提供服务的合理对价。招标人建议中标人签订合同后积极取得业主追认或协助召开业主大会。招标人不承担上述法律风险及赔偿责任，投标人清晰理解并承诺自愿承担该法律风险。

第四十五条 甲乙双方共同承诺

本合同的所有条款经双方平等协商一致后制定，双方承诺对本合同的全部内容均已经过认真、细致的分析、思考，本合同的所有条款不存在重大误解、显失公平、欺诈、胁迫等情形，除法律明确规定情形外，双方在任何情况下均需严格履行本合同约定。

第八章 合同终止、续约与交接

第四十六条 本合同到期自然终止。乙方应提前15天按政府、行业法规，填报固定资产、办公、设备资料等交接清单，送业主委员会审核。物业财务账目，应于合同终止后的15日之内，送交业主委员会审核，由业主委员会聘请专业机构进行审计或由业委会专业财务人员审查。

第四十七条

（一）发生下列情形之一，甲方可以单方面解除合同：

1、因乙方管理失责，导致出现重大治安、消防责任事故。

2、经有关部门认定因乙方管理过失，小区内一年发生3次以上失窃案件，案件金额、数量需达到公安机关刑事标准。

3、乙方未按照或达不到本合同约定的服务标准、服务质量所承诺提供服务，甲方有权书面限期要求乙方及时整改，整改期限届满仍未开展整改工作的。

4、乱收费、做假帐、财务弄虚作假的。

5、乙方未给予甲方物业交接过渡期而擅自停止物业管理服务的。

6、法律法规规定的其他违法违规情形。

（二）甲方、业主或物业使用人违反本合同的约定，致使乙方未达到本合同约定的服务质量标准，乙方不承担违约责任，造成乙方损失的，甲方、业主或物业使用人应给予乙方经济赔偿，如双方不能达成一致，乙方有权解除本合同。

（三）双方约定因为下列事由所导致之损害或导致乙方不能履行本合同约定义务的，乙方均不承担违约责任：

1、雷暴、台风、雪灾、地震、火灾、泥石流、洪水等不可抗力及非乙方能够控制的其它事由（包括但不限于政府行为或政策法规变动等所致之损害）。

2、本物业内发生治安或刑事案件（包括但不限于军事行为、武装冲突、暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等），但因乙方故意或违反本合同约定义务而直接导致的情况不在此限。

3、因物业本身固有瑕疵所致的一切相关损害、业主专有及专用部分的任何受损，但因乙方故意或违反本合同义务而直接导致的情况不在此限。

4、因甲方、业主、物业使用人或其他第三者故意或过失，或违反本合同、管理规约及其它物业管理规定、未经乙方同意擅自委托乙方工作人员提供服务所致的一切相关损害。

5、乙方曾向业主建议改善自用、共享及约定共享部分设施设备或改进管理措施，而业主未采纳所致之损害（包括但不限于高空抛物、违章装修、未及时维修或提供维修便利等）。

6、自业主迟延交纳物业服务费用至乙方收到欠付费用期间（如通过票据或托收支付物业服务费用的，则以乙方实际收到欠付费用日为收到欠付费用日）产生之任何损害。

7、因维修养护物业共享部位、共享设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止供热、停止共享设施设备使用等造成的损失；非因乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共享设施设备运行障碍造成的损失。

8、除上述各款外，其它不可归责于乙方的事由而导致的任何损失。

第四十八条 一方愿意续签合同，应在合同到期三个月前，书面通知另一方。召开业主大会（合同到期前三个月召开）进行表决确认。

第四十九条 新老物业管理公司的交接过渡期由业主委员会根据实际情况决定，原物业管理公司应提供过渡期物业管理服务；过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。在本合同终止或提前解除后，乙方不移交物业管理权，不撤出本物业或不移交管理用房及有关档案资料的，每逾期一日应向甲方支付服务期限内年度平均物业管理服务费用的万分之五作为违约金，由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第九章 [争议解决及违约责任](#bookmark6)

第五十条 争议解决

甲乙双方因本合同及物业服务发生争议的，或本合同条款内容因法律法规修订、调整而导致甲乙双方发生争议的，应本着公平、公开、公正原则协商解决。协商不成的，任何一方均可向广州市天河区人民法院提起诉讼。维权方合理的维权费用（包括但不限于律师费、鉴定费、公证费、交通费、翻译费）由对方承担。

第五十一条 违约责任

1、乙方未履行物业管理服务职责、或履行未达到本合同约定的服务标准，给业主共同利益造成损害的，应向甲方赔偿损失；给业主个人造成损害的，应向业主个人赔偿损失。

2、乙方未能按照约定提供服务或不能按照约定提供相应质量的服务时，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权对乙方的服务质量缺陷进行相应的处罚；如乙方逾期未整改或者整改后不合格的，甲方有权解除合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3、一方单方解除合同的理由不充分且给另一方造成损失事实的，另一方有权请求赔偿损失。

4、乙方违反本合同的约定擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方退还。造成甲方或业主经济损失的，乙方应给予甲方和相关业主经济赔偿。

5.合同试用期满一年后，由甲方牵头、乙方配合进行业主满意度调查。如果参与调查业主满意度达到80%以及上，物业合同自动转入正式执行阶段。否则，甲方有权解除合同，履约保证金不予退回。

6. 合同期间，以年度为单位进行分数统计考核，初始分100分，（具体考核方案由甲方另行制定）。

7.履约保证金不足初始金额的60%，需在10个工作日内补缴足。

[第十章 附则](#bookmark7)

第五十二条 本合同内容与国家法律、法规规定不一致时，以国家法律法规为准。

第五十三条 合同期内因不可抗力原因，造成人员或财产损失的，双方应基于人道主义前提采取友好协商的方式共同面对并解决面临的困难。针对不可抗力情况的可能性，双方应未雨绸缪，考虑、协商并采取保险的方式将可能的损失有效降低。

第五十四条 本合同未尽事宜，国家有相关规定的，依据国家规定，没有相关规定的，由双方友好协商后，制定补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第五十五条 本合同所有附件均为本合同的组成部分，具有合同同等的法律效力。

第五十六条 乙方可制订约束其内部工作人员的管理办法和操作规程以履行本合同。乙方在管理规约与本合同以外制订涉及业主权利义务的物业管理办法的，以及向业主收取本合同约定以外的其他费用的，应获得甲方批准。

第五十七条 本合同在甲方通过法定程序招投标选聘乙方后，由双方签字之日起生效。

第五十八条 本合同一式七份，甲乙双方各执三份，一份交政府主管部门备案，七份合同具同等效力。

合同附件：《广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务质量标准及要求》

签署页：

甲方： 广州市天河区伊顿十八小区第二届业主委员会 乙方：

负责人： 负责人：

日期： 日期：

# 附件：广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务质量标准及要求

**广州市天河区伊顿十八小区物业管理**

**服务质量标准及要求**

一、范围

本标准及要求适用于广州市天河区伊顿十八小区物业管理服务。

二、依据

《物业管理条例》

《广州市物业管理条例》

《广州市普通住宅物业管理服务等级标准》

三、目标

通过明确本小区物业管理服务内容及标准，规范物业管理服务行为和双方当事人的权利义务，保证小区物业管理的健康运作。

四、服务质量标准及要求

**（一）接待**

1.小区内设置专门的管理服务中心办公机构，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。周一至周日在管理服务中心进行业务接待，并提供服务，每天接待时间不少于10小时，并开通24小时服务热线。

2.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。穿戴统一制服，佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然和蔼、亲切；对业主（使用人）一视同仁；接待时主动、热情、规范；迎送接待业主(使用人)时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，禁止服务忌语。

3.对业主（使用人）的报修与求助应耐心细致，对收费项目及时说明服务标准、服务方式、收费标准等事项，征求业主（使用人）的意见。

4.值守

有完善的值班制度和交接班制度；工作有记录。

5.服务时限

急修服务15分钟内到位，8小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释，做出限时承诺。小修原则上2日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息时间顺延。（居民预约、雨天筑漏可不受2日限制）。

**（二）安全防范**

1.人员组织

（1）专职安全护卫人员以中青年（40周岁以下）为主，中青年人数比例不少于70%，身体健康，责任心强，工作认真负责。

（2）接受过相关的安全护卫知识与技能培训，训练有素，掌握基本安全护卫技能，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。

（3）熟悉小区环境，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对小区安全护卫工作。

（4）思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录。

（5）当班时佩戴统一标志和执勤工号，穿戴统一制服，工具佩戴规范，仪容仪表规范整齐；安全护卫人员配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具。

（6）上岗时精神振作，姿态良好，在执勤时不得玩手机、吸烟、吃零食, 不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋、不弯腰驼背，前倾后靠；举止文明，礼貌待人，用语规范，讲普通话。

2.门卫

（1）主出入口24小时有值班，7：00—21：00站岗值勤，其中主入口高峰期双人值勤。

（2）对进出车辆管理、访客登记，访客必须得到被访业主同意方可进入小区，谢绝业主拒绝访问人员和未经批准的商贩入内，必要时应由巡逻员负责陪送，大件物品搬出实行登记。

（3）实施交通指挥交通疏导等工作，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

3.巡逻

（1）实行24小时日夜巡逻制度。按指定的时间和路线进行巡查，白天时巡逻次数不少于6次，夜间巡逻次数不少于8次，对重点区域、重点部位每小时至少巡查1次；每组巡逻人员不少于2人，精神饱满，不得扎堆聊天、嬉闹、吸烟、玩手机，及时发现和处理不安全隐患。

（2）维护小区正常秩序与整洁有序，及时劝阻、制止各类损害小区及业主利益的违规行为；接受业主（使用人）投诉和求助，回答用户的询问。

（3）在遇到突发事件时，及时报告警方与物业管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。

4.中央监控室

（1）实行24小时值班制度。监控人员应熟练操作监控设备；熟悉监控系统的分布情况、设备数量、功能和各监控点的控制区域；工作时不得擅自外出、闲聊、串岗、打瞌睡或做与工作无关的事；中央监控人员应充分发挥技防作用，密切注意小区内行人车辆进出情况，注意楼层进出人员动向，与门岗、巡逻人员保持密切联系。若发现情况，应及时通知有关人员进行处理。

（2）接班人员未到岗，交班人员不得离岗。

（3）保持室内卫生整洁，并按照要求保养设备。

5.交通、车辆管理

（1）有完善的车辆管理制度与车辆出入证制度，加强机动车与非机动车出入停放管理，预防交通事故与盗窃事件，维护小区正常秩序与美观。

（2）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车位有规范划线，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。

（3）有专职人员24小时巡视，维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行劝告或纠正，维护小区道路畅通。发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。

6.消防

（1）执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规，健全消防组织，建立消防责任制。

（2）定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。

（3）根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防信道畅通，禁止在消防通道设置路障。

（4）制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完整好用。

（5）发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。

（6）每月1次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；发现设备故障时，必须及时修理或通知厂方处理，保证设备24小时正常运转。

（7）每日填写工作记录，建档备查。

7.紧急事故反应

（1）制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散等。

（2）有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。

（3）书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练。

（4）对紧急事故做出快速、正确的反应，尽可能减少破坏和损失程度。

8.其他防范措施

（1）设有业主（使用人）求助与报警电话，24小时有人值守。

（2）接到报警信号，确认后物业管理处应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理。

（3）涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施。

（4）协助有关部门维持小区正常生活秩序，防止不安全事件发生。

（5）对小区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。

（6）建立设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。

**（三）清洁管理**

1.共享楼道保洁

（1）每日打扫、拖洗1次各楼层通道和楼梯台阶；每栋梯进户门、梯道共享门窗玻璃每周擦抹1次，无乱张贴或张贴污迹；瓷砖地面每月刷洗1次；每日用干净的抹布擦抹1次楼梯扶手；各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施每月循环清洁1次；各梯间墙面、天花板每月除尘1次。

（2）地面、梯间基本干净，无垃圾、灰尘、杂物，污渍、水渍，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；扶手护拦基本干净、光亮，清洁结束用干净纸巾擦拭检查无显着脏污；梯间顶面无明显蜘蛛网、灰尘，地脚线无明显污渍，地面目视无明显杂物、污迹；楼梯道玻璃无灰尘。

2.道路（停车位）保洁

每日清扫2次，目视道路基本干净、整洁，无垃圾、杂物、浮砂，无污迹，无积水，每100平方痰迹、烟头、纸屑平均不超过3个，无直径1cm以上的石子；地面垃圾滞留时间不能超过1小时；每月清洁2次，目视灯具无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩、灯座明亮清洁；明沟每周清扫1次。

3.标识、宣传牌、信报箱、路灯保洁

标识、宣传牌每两周擦拭1次，清洁后检查无污渍、无积灰，不损伤被清洁物；每两周擦拭1次业主（使用人）信报箱，擦拭后信报箱干净无灰尘、无污迹；路灯每月清洁1次。

4.儿童乐园、健身设施、休闲娱乐设施保洁

每日清洁1次（擦拭表面灰尘、用清洁剂擦拭污渍用清水冲洗干净用抹布抹干、清扫垃圾、擦拭座椅）；每月彻底刷洗消毒1次；设施表面干净，无灰尘污渍、锈迹，目视无果皮、纸屑等垃圾，及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。

5.绿化带保洁

（1）每日清扫2次绿化带、草地上垃圾；捡1次草地、绿化带上的烟头、棉签等小杂物，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数；座椅每日擦洗1次。

（2）地面基本干净、无积尘、无污渍、无垃圾。花坛表面洁净无污渍，外观整洁。座椅干净无污迹无积灰，地面垃圾滞留时间不超过1小时。

6.垃圾桶、果皮箱的清洁

合理配置，每日清运2次；每日抹布抹1次；垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹；垃圾桶、果皮箱无污迹、无油污、无异味。可适当喷洒药水，防止发生虫害。

7.门卫、岗亭、监控探头保洁

门卫、岗亭每日清洁1次，内外地面拖洗干净，擦洗干净内外门窗玻璃、窗台及其他台面，室内外墙面每月清洁1次，发现不卫生随时处理。保持墙、地面干净、光亮、整洁，保安岗亭随时保洁，墙面、顶面无积灰；工、器具排放整齐、有序；监控探头每10天擦拭1次，镜头用专用纸，探头外表用微湿的毛巾，擦拭不得刮伤镜片，清洁后镜头光亮洁净，探头外表干净无灰尘。

**8.车库保洁（如配备）**

每2日清扫1次纸屑和垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无油迹、无污迹和杂物；管道标识清楚，油漆无脱落、无锈迹；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面、管线基本无污迹、无积灰。

9.垃圾收集与处理

（1）每梯设置垃圾收集点，垃圾袋装化，垃圾由业主、使用人自行送到垃圾点；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾2次，保持垃圾筒清洁、无异味，垃圾日产日清，清洁收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

（2）建筑垃圾定点堆放；垃圾分类收集，对于可回收物资应当回收利用；对有毒物质分离特殊处理；灰尘、泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染；废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面。

（3）运送垃圾应避开人流高峰，垃圾收集车表面洁净，无突出噪音，无污染，全封闭，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落。

10.卫生消杀

（1）每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次（6、7、8、9月每月喷洒1次），确保操作人员和业主（使用人）安全，有切实可行措施，不干扰业主（使用人）正常生活。

（2）检查小区公共场所目视无苍蝇、蚊虫在飞；每年灭鼠4次，抽查楼道、业主（使用人）家无明显鼠迹，用布粉法检查老鼠密度，不超过2％；积水取样检测，三龄幼蚊和成蛹密度低于2%；孳生地取样检测，三龄幼蝇、成蛹密度低于5%。

11.景观水池

按实际卫生情况进行清洗，每月不少于1次清洗。

**（四）房屋、共享设施、设备维护与管理**

1.巡检

（1）每年年底或年初对房屋共享部位、设施设备、道路、绿地等进行全面检查1次，掌握房屋设施设备完损状况，对完损程度做出评价。

（2）每半年检查巡视1次房屋主体结构，发现质量问题及时向业主或业主委员会报告与建议，根据业主或业主委员会的委托，组织维修工作。

（3）在冬、雨季和天气异常时安排组织房屋设施巡视，对质量较差，易出问题的部位重点检查。

（4）每半年检查清除1次屋面、檐沟内落叶杂物树叶等，疏通雨水口、落水管等。每日巡视1次小区楼房单元门、楼梯间通道部位以及其它共享部位的门窗、玻璃、路灯等。

（5）每天巡视楼内共享部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。每年对共享部位门窗做专项检修1次。

（6）每天巡视路灯、楼道灯，完好率不低于95%。

（7）围墙每月巡查1次，发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主委员会提出报告与建议，根据业委会的决定，组织实施。

（8）每周对道路路面、侧石、井盖等巡查2次，发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主委员会提出报告与建议，根据业委会的决定，组织实施。

（9）每日对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等巡查1次，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。

（10）每日巡查1次室外健身设施、儿童乐园等，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）。

（11）对危险隐患部位设置安全防范警示标识，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每半月检查1次，保证标识清晰完整，设施正常运行。

（12）业主已委托管理的空置房，每周户外巡视1次，发现门窗损坏、锁具被撬、异味等异常情况及时通知业主，并采取必要的紧急处理措施。

（13）巡检有记录。巡检结束将检查情况、维修计划及需要进行大、中修或更新改造的项目报告业主或者业主委员会。

**2.房屋**

（1）装修管理

1.1将住宅室内装饰装修工程的禁止行为和注意事项告知装修人。

1.2对业主（使用人）装修房屋的申请，应在2个工作日内给出同意意见或修改意见，并签定装饰装修管理服务协议与装修保证书，收取保证金。

1.3业主（使用人）装修期间每日巡查装修施工情况。

1.4装修结束组织验收，验收合格的退还保证金。

1.5对装修中的违约行为及时劝阻，造成其他相关业主损失的扣减相应保证金；已造成事实后果或者拒不改正的，应当及时报告有关部门依法处理。

（2）排水设施

2.1化粪池每月检查1次，每年清理2次，出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场。

2.2楼面落水管落水口等保持完好，开裂、破损等及时更换，定期检查，每5年全面更换1次。

2.3每周清扫1次排水明沟内的泥沙、纸屑等垃圾，拔出沟内生长的杂草；达到目视基本干净无污渍、无杂草、无青苔，排水畅通，无积水、臭味。

2.4每季度对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物；每半年对地下管井彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护拦。清理后达到目视管壁上无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。

（3）供配电系统（如配备）

3.1建立和完善有关规章制度，包括电气设备运行操作规程、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、安全及交接班制度。

3.2值班人员具备变配电运行知识和技能，具备上岗资格，持有上岗证书。

3.3保持配电房清洁卫生，每周清扫地面及擦拭配电柜表面，要求地面干燥无积灰，配电柜表面无污渍。

3.4每日检查变压器电压、电流互感器、断路器、隔离开关、高压熔断器及避雷器、配电箱、导线等供配电系统的运行状况，并定时抄表做好记录，出现异常及时处理。

3.5每年委托专业单位对变压器、高压开关柜进行1次测试、试验等项目的维修保养；每年对变压器外部、低压配电柜进行2次清洁、保养；保证正常电力供应，限电、停电按规定时间通知业主（使用人）。

3.6每年检测1次保安接地电阻；每年检测1次配电房主要电器设备的绝缘强度；每年检测2次配电房内消防器材，保持消防器材完好；妥善保管高压操作工具，并每年送供电部门检测1次。

3.7潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥。

3.8每月检测1次配电房内有无蛙、鼠、蚁等虫害，如发现马上采取措施杜绝。

3.9每日填写运行记录，建档备查。

（4）弱电系统

4.1操作人员受过专业培训，持证上岗；工作时认真负责，精神集中，对异常情况能及时识别；发现异常，及时处理；有切实可行的维修保养计划；保养、检修及时；对相关设备、设施定期进行调试，使系统处于最佳工作状态；工作、维修、养护有记录，特殊系统、设备的进入经过授权，密码有有效保护；分系统定时检查和记录各部分、各监控点的工作及运行状态，定期对各类信息、数据进行统计分析，形成日、月报表。

4.2楼宇对讲系统（可视）：每周检查与保养一次，保证其24小时正常运行，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常、招梯功能正常。

4.3周界报警24小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出报警信号。

4.4监视系统不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，确保监控范围全覆盖，摄录图像清晰，录像功能正常。

4.5根据需要设定巡更路线、时间，不定期对电子巡更系统进行调试与保养，保证其正常运行。

（5）避雷接地系统

每年雨季来临之前，对整个避雷接地系统进行检查维护；在大雷雨过后也要及时对系统检查，发现严重腐蚀、松脱等立即更换或紧固。

（6）道路、停车棚、车库（如配备）及配套设施

6.1加强道路维修与养护，制定详细的道路维修养护计划，按照合同约定实施。

6.2保持居住区道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通。

6.3设立报修渠道，并有巡查制度，专人负责，发现损坏及时修补；

6.4按照业主公约的约定，劝阻人为损坏路面，制止在路面焚烧垃圾、落叶或其他杂物。

6.5停车棚、房完好无损，有大、中、小修计划。

6.6停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要的消防设备，符合停车场规范要求，便于管理和车主停放车辆。

（7）监控系统。参见弱电系统

（8）门禁系统。参见弱电系统

（9）红外系统。参见弱电系统

（10）油漆粉饰

10.1木门窗、百叶门窗、封檐板、木栏杆等油漆起皮、剥落或更换的新木件应油饰；5年油饰1次。

10.2钢门窗、铁皮雨水斗、落水管、铁皮屋面、钢屋架及支撑或其他各类构件（铁栅栏、铁栏杆、铁门）其油漆起皮、剥落或铁件锈蚀应除锈、刷防锈涂料后再油饰；铸铁污水管、水管、煤气管（或协调并监督煤气公司实施）在刷防锈漆后应刷两道银粉；上述部件应3年油饰1次。

10.3楼梯间、共享走廊的室内墙面每5年应粉刷1次。

（11）建筑物外立面

建筑物、构筑物外立面有明显污迹的，应当及时进行清洗、粉饰。面砖、地砖平整不起壳、无缺损。发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主委员会提出报告与建议，根据业委会的决定，组织实施。

（12）房屋结构

每年对房屋结构检查2次以上，涉及使用安全的部位每季检查1次，并有记录，发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主委员会提出报告与建议，根据业委会的决定，组织实施。

委托合同另有约定的按合同约定执行。

**（五）园林绿化养护与管理**

1.草坪

（1）成活率在95％以上，生长茂盛；每年清除杂草7遍以上，杂草面积不大于6%，整块草地没有已开花杂草，整块草地没有明显阔叶杂草；无病虫害；草坪平整，草高控制在80mm以下；绿地整洁，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施完好，无人为损坏，对违法行为能及时发现和处理；绿化生产垃圾及时清运。

（2）根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫。常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年2遍以上。

2.园林树木

（1）树冠完整美观，主侧枝分布均匀，数量适宜，内膛不乱，通风透光良好，没有死树和枯枝死杈，树木基本无倾斜；管理期间树木枝干无机械损伤，叶色、叶片大孝厚度正常，无黄叶、无非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的柱树在5％以下；无明显缺株；管理期间树林无钉栓、捆绑现象；绿篱上下部枝叶茂密，整形修剪表面平整，棱角线条统一划齐，生长健壮，叶色正常，修剪造型美观，无死株和干枯枝，有虫株率在2%以下，无缺枝、空档；被啃咬的叶片最严重的每株在5%以下，无蛀虫害虫的活卵、活虫；介壳虫危害不明显；适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松。

（2）乔、灌木修剪每年4次以上，基本做到无枯枝、10cm高以上萌蘖枝；蓠、球、造型植物及时修剪，每年不少于5遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于3次，基本无枯枝，花灌木按时开花结果。

（3）按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施追肥1遍。

（4）防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于5%。

3.花坛

（1）一年中有3次以上花卉布置，三季有花。花卉长势良好，体现花坛设计要求，造型优美；在花坛开花期间，每周剪残枝、花5至7次，保持清晰的图案和适宜的高度；宿根花卉管理及时，花期长，花色正，缺株率在8%以下；有轻微病虫害及人为损害，处理后对花卉生长影响很小，泥面不开裂，花木不缺水枯萎现象，缺枝倒伏不超过五处；叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶；株形丰满、整齐、姿态匀称优美。

（2）及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次。

（3）适时做好病虫害防治，保持有效供水，无积水。

4.假山、亭、廊、雕塑等建筑小品

每月清洁1次，细致、认真、全面的检查1次，主要检查山石之间是否牢固；需要刷白或刷油漆的部位每2年粉刷1次，大理石雕塑每2个月擦洗1次，保持清洁卫生。

**（六）档案资料**

档案资料齐全完整；分类成册，管理完善，合理分类，查阅方便；及时变更登记，账物相符。

**（七）专项服务**

1.业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，根据全体业主的需要、小区条件及物业管理企业的能力，经双方协商，物业管理企业向全体业主提供娱乐、健身、商业、代缴费等属于上述公共服务内容之外的服务。

2.专项服务内容、标准、费用等由物业管理企业与业主委员会，本着自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则达成服务协议，可以作为物业管理公共服务合同的附件，也可以另行单独签订。

**（八）特约服务**

1.业主或业主委员会与物业管理企业在物业管理公共服务委托合同中未约定，物业管理企业为满足部分业主（使用人）特别需要，经双方特别约定，有偿提供相关服务的活动，如老年、伤残病人的护理，接送子女上学等。

2.特约服务内容、标准、费用等由物业管理企业和需要特约服务的业主（使用人）双方当事人本着自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则约定。

3.乙方应于本合同生效后一周内制定各种家庭维修服务的收费标准（维修辅助材料如螺丝、钉子、凝结剂等包括在维修服务费内）与保证修理质量的时间，报业主委员会备案后公布。房屋自有部位、自用设备的维修、养护在业主或物业使用人提出委托时，乙方必须接受委托并按公布的标准收费；在保质时间内出现修理质量问题的，受托方应当免费返修。房屋自有部位、自用设备的维修需要的主要材料用户可自行购买，如需乙方提供则应先就材料价格达成一致意见。