

温州市鹿城区 江峰阁小区物业服务项目 公开招标文件

招标内容：温州市鹿城区江峰阁小区物业服务

项目编号：WZJFG202503

温州市鹿城区江峰阁第一届业主委员会

二〇二五年三月

关于温州市鹿城区江峰阁小区物业招标公告

根据《中华人民共和国民法典》、国家、省、市《物业管理条例》的法律规定，以及江峰阁小区《业主大会议事规则》和《温州市鹿城区江峰阁小区召开业主大会会议的公告》等有关约定和业主大会决议，温州市鹿城区江峰阁小区第一届业主委员会委托第三方代理机构进行物业服务企业选聘工作。现将相关事项公告如下：

一、招标项目编号：WZJFG202503

采购类型：发布于浙江省政府采购网非政府采购（<http://www.ccgp-zhejiang.gov.cn/>）。

二、项目概况：

- 1、物业名称：温州市鹿城区江峰阁小区
- 2、物业类型：高层住宅、沿街商铺等
- 3、坐落位置：浙江省温州市鹿城区瓯江路与蒲密路交汇处
- 4、项目概况：项目位于鹿城区滨江街道桃花岛社区，占地面积85567平方米，建筑面积为308865.55平方米，其中，住宅176190.99平方米（1023套）、非住宅25002.52平方米、物业管理用房1459.86平方米、人防工程20358.48平方米；其他配套：公共服务设施、托老所等5698.85平方米、公共活动架空层3343.71平方米、除人防工程外其他地下室建筑面积76820.96平方米。项目东至瓯江路；南至蒲密路；西至外滩首府；北至七都二桥。（以上数据来源于规划总平图及《业主名册》，如与现场实际情况有出入的，则以现场实际展示情况为准）
- 5、拟招标物业服务收费标准如下：

竞聘人自行报价，服务标准及物业服务收费应合理、透明，且具体收费标准需在服务方案中明确。

车库管理费应合理设定，同时需满足为每一个地库车位投保的要求，保险范围包括燃烧、爆炸、车库人员意外等。

泳池管理方案需制订符合本小区的管理运营方案，同时需购置泳池责任险。

其他公区需购置公众责任险（包含非机动车库）。

非产权车位停车按照小区车辆管理制度收费。

三、投标单位资格（须同时具有）：

- 1、依法注册登记、具有独立法人资格，注册资金在人民币20000万元（含）以上。
- 2、温州大市范围内具有单个项目建筑面积10万平方及以上的住宅小区物业服务项目至少3个（含）以上，且目前在管满一年以上。（建筑面积以物业服务合同为准，在管物业需在服务合同期限内）。
- 3、按专业化的管理要求配置管理服务人员，基本配置不低于70人。拟派项目物业经理具有3年以上住宅项目管理经验（提供单位承诺或相应业委会证明原件及复印件）；具备物业经理资格证（上岗证），具有全日制大专以上学历，无不良执业记录。要求须提供在本单位半年以上的社保缴纳证明（竞聘时提供社保缴纳原件复印件）。

4、竞聘企业近2年内未发生过欺诈及弄虚作假行为、未被相关行业主管部门行政处罚；未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人记录名单；（以竞聘截止日当天在信用中国网站查询结果为准，如相关失信记录已失效，必须提供相关证明资料）。

5、与选聘人存在利害关系可能影响竞聘公正性的法人、其他组织或个人，不得参加竞聘。单位负责人为同一人或存在控股（含法定代表人控股）、管理关系的不同单位，不得参加同一项目的竞聘。

6、本次竞聘保证金20万，且竞聘人须承诺中选后按时缴纳履约保证金40万（业委会将定期对现场服务品质进行考核打分，并按双方约定罚则进行处罚，以确保服务品质，合同期满后30个工作日内无息退还，若因服务不达标提前解约，按实际损失扣除）。

7、竞聘企业须承诺单独划拨10万元备用金至业委会账户，专款用于日常维修的应急采购及维修，提高维修效率（本项不得计入100万专项资金，该款项使用按照小区议事规则及相关法规执行）。

8、竞聘企业承诺每年投入不低于人民币100万或针对本小区实质性的资金投入内容（不得虚假投入），需积极响应如下要求：

- 制定园区绿化提升优化方案，并分批次实施，改善小区绿化环境。
- 制定各楼幢架空层封闭方案，逐步实施，确保业主生活安全和舒适。
- 承诺后续工程日常入户维修免人工费（配件费用业主自行承担），减轻业主维修负担。
- 项目管理人员（主管级以上）人员调动、晋升、入离职需征得业委会同意，保证服务团队的稳定性。
- 若泳池需自管（只对内开放），需提前安排相关人员考证，物业协助办理各项证照，确保泳池安全开放。
- 建立日常考核激励机制，每月评定各部门服务之星，业委会现金奖励，具体费用待定，由物业提前打入业委会账户，激励服务人员提升服务质量（不含在投入费用内）。
- 双方建立共管账户，每年投入资金需打入双方共管账户，具体资金的使用需物业公司无条件配合业主委员会执行。

四、招标文件的发售时间及地点等：

1、招标报名时间：2025年3月11日至2025年3月21日 17 时。

2、获取招标文件地点：详见发布网站附件，或者联系招标服务机构（电话联系、发送邮件）。

五、投标截止时间：2025年3月30日 13 时（北京时间）

六、投标文件提交及评审地点：温州市鹿城区瓯江峯汇（即江峰阁）小区16幢2楼会议室。

七、评审时间：2025年3月30日 13 时（北京时间）

八、投标保证金及交付方式：

投标保证金：人民币贰拾万元整（请备注“江峰阁竞聘保证金”，须在 2025 年 3 月 26 日 17 时前向代理公司交纳保证金，以银行到账时间为准）

交付方式：网银、汇票、电汇、转账支票方式（不接受以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金）

收款人：上海会务蜂科技有限公司
开户银行：中国农业银行上海新场支行
账户：0380 9700 0400 32619

说明：未入围的物业服务企业，竞聘保证金将在中选公示结束后10个工作日内无息退还；入围企业的竞聘保证金在业主大会投票结果公布并完成物业合同签订、缴纳合同履行保证金及缴纳选续聘物业相关费用后10个工作日内无息退还。物业选续聘费用由中选单位按业委会与第三方签订的服务合同标准支付给第三方。

九、选聘方式：

公开报名结束后，所有物业服务企业由代理公司协助评选小组审核通过后符合条件的企业参与评选会，由评选小组评出3家入围企业。入围企业与业委会确定物业服务合同草案并公示后，召开业主大会由全体业主公投表决。得票数最高且得票数及得票面积同时超过参与业主半数的物业企业，为中选企业。如该场业主大会会议表决结果得票数最高物业企业得票数及得票面积未同时达到参与业主半数，则取得票前两名再次提交业主大会另行表决，直到选出物业公司。

十、其他事项：

1、购买选聘文件时须提交的资料：

- 1) 介绍信或法人授权书（原件）、授权代表身份证原件及复印件、联系方式；
- 2) 企业法人营业执照副本复印件（营业执照副本原件核查）；
- 3) 在管小区的清单（应注明面积和收费标准、提供合同原件备查和接管证明）；

以上资料提供复印件的，复印件加盖公章。

2、本项目采用资格后审方式。

3、本项目后续相关公告（包括更正公告、候选入围公告等）在小区公示栏进行发布。

十一、联系方式

采购人：温州市鹿城区江峰阁小区第一届业主委员会

联系人、电话：业委会 19057626001（踏勘请报名后联系代理机构，统一组织，恕不另行接待单独踏勘）

代理机构：上海会务蜂科技有限公司

联系人、电话、邮箱：叶老师 15669856963 406011254@qq.com

特此公告。

温州市鹿城区江峰阁第一届业主委员会

2025年3月11日

前附表

选聘编号	WZJFG202503
选聘内容	<p>物业服务主要内容包括但不限于：</p> <p>(1) 房屋建筑本体共用部位的维修、养护和使用管理，包括：楼盖、外墙面、承重结构、公共基建防水、楼梯间、走廊通道、门厅、地下车库等。</p> <p>(2) 公共设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、污水管、烟道、共用照明、天线、高压泵房、楼内消防设施设备、电梯、监控设备、建筑物防雷设施，二次供水等。</p> <p>(3) 附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括：道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、机动和非机动车停车场、垃圾房等。</p> <p>(4) 公共绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。</p> <p>(5) 附属配套建筑及其设施的维修、养护和管理，包括但不限于：球场、水域、商铺、文化体育娱乐场所、会所等。</p> <p>(6) 公共环境卫生，包括公共场地、道路房屋共用部位的清洗打扫、垃圾的收集、清运。</p> <p>(7) 小区内交通与车辆停放秩序的管理。</p> <p>(8) 协助公安部门维护物业管理区域内的公共秩序，包括执行各项安全制度措施、巡逻检查、门岗执勤、安全监控等。</p> <p>(9) 对公共区域的消防器材、易燃、易爆物品进行管理，确保消防及安防监控设备正常运转，保证消防器材和设施齐全有效，消防通道畅通，并承担义务消防工作。</p> <p>(10) 管理与物业相关的竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图、配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料、设施设备安装、使用和维护保养等技术资料、住户、用户档案以及物业质量保修文件和物业使用说明文件。</p> <p>(11) 物业公司根据国家《住宅室内装饰装修管理办法》对小区的装修行为实施管理。</p> <p>(12) 协助组织开展社区居委会文化娱乐活动，协助业委会发布通知、公众号等工作。</p> <p>(13) 业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维护、养护，在当事人提出委托时，物业公司原则上应接受委托，并公开维修项目收费标准，不在收费标准内的，由当事双方自行协商。</p> <p>(14) 对业主和物业使用人违反《管理规约》的行为，应针对具体情况并根据情节轻重采取规劝、制止、向有关行政主管部门报告等方式方法予以纠正。</p> <p>(15) 做好业委会、社区及街道主管部门交办的政策性的工作任务。</p> <p>(16) 负责对物业使用人、非业主人员进出小区的日常管理。</p> <p>(17) 法律政策、合同规定及业委会交办的小区公共管理其他事项等。</p>
报价及费用	<p>1.本项目投标应以人民币报价；</p> <p>2.不论结果如何，投标人均应承担所有与投标有关费用。</p>

投标保证金	人民币贰拾万元整（200000元）
现场踏勘	招标人委托代理机构组织集中现场踏勘，各投标人可于3月16日17时前联系代理机构在指定时间统一进行现场踏勘（恕不另行接待单独踏勘）
投标文件组成	商务标壹正陆副、资信技术标壹正陆副
递交投标文件地点	温州市鹿城区瓯江峯汇（即江峰阁）小区16幢2楼会议室。
投标文件提交截止时间	2025年3月30日 13 时（北京时间）
评审时间	同投标截止时间
评审地点	同投标文件递交地点
投标人陈述	答辩及现场陈述（可参加者最多不超过3人）
备注	<p>1、如发现招标文件及其评审办法中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规等内容时，请在投标截止日前向招标人或招标服务机构书面反映，逾期不得再对招标文件条款质疑。</p> <p>2、请投标人仔细阅读招标文件，对重要条款投标人须做出实质性响应。</p>
其他注意事项	业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签定物业服务合同后，在新老物业正式交接前，中选企业需委托上海会务蜂科技有限公司进行承接查验，该费用由中选企业与上海会务蜂科技有限公司另行协商。

第一章 项目简介

一、基本情况

- 1、物业名称：温州市鹿城区江峰阁小区
- 2、物业类型：高层住宅及非住宅
- 3、坐落位置：浙江省温州市鹿城区瓯江路与蒲密路交汇处
- 4、项目概况：项目位于鹿城区滨江街道桃花岛社区，占地面积85567平方米，建筑面积为308865.55平方米，其中，住宅176190.99平方米（1023套）、非住宅25002.52平方米、物业管理用房1459.86平方米、人防工程20358.48平方米；其他配套：公共服务设施、托老所等5698.85平方米、公共活动架空层3343.71平方米、除人防工程外其他地下室建筑面积76820.96平方米。项目东至瓯江路；南至蒲密路；西至外滩首府；北至七都二桥。（以上数据来源于规划总平面图及《业主名册》，如与现场实际情况有出入的，则以现场实际展示情况为准）

二、现行服务收费标准如下：

1、现行物业服务费：

区域名称	物业费	能耗费	收费面积/数量
高层	¥ 元/平方米·月	¥ 0.5元/平方米·月	176190.99
商铺	¥ 元/平方米·月	/	25002.52
地下产权车位管理费	¥ 元/个·月		1885
地下室子母车位管理费	¥ 元/个·月		126

注：1、上述收费标准含公共能耗费(公共能耗费主要指小区公共部位的清洁、绿化养护及共用设施设备的运行维护所产生的水费、电费等)。

2、收费面积如与实际收费面积不一致，则以实际收费面积为准。

第二章 招标内容

一、服务要求及说明

1、按照不低于温州市一级物业管理服务等级标准的服务要求进行物业管理服务。

2、服务要求及标准：

通过明确本物业管理服务内容、标准和监督考核办法，体现“质价相符”和“明明白白”消费，为广大业主提供安全、舒适、温馨的生活环境，为业主提供良好的服务。

3、人员配置要求（不得低于70人+）：

名称		人数	具体岗位配置
日常人员配置	客户服务部	1、项目经理	负责合同范围内物业服务管理
		2、客服管家	负责业主需求反馈等工作
		3、客服前台	负责客户接待等工作
	工程管理部	4、工程经理	负责小区工程维修等内容
		5、工程技工	负责小区综合内容维修 24小时夜间值班应对突发
	安保管理部	6、保安队长	负责小区保安队伍整体管理
		7、保安领班	负责小区保安队伍管理
		8、形象门岗	负责门岗管理
		9、巡逻岗	负责小区地面及地库巡逻工作
	保洁管理部	10、消监控岗	负责小区监控室管理工作
		11、保洁主管	负责小区卫生保洁队伍整体管理
		12、保洁员	负责小区保洁卫生、楼栋及外围
		13、绿化工	负责小区绿化维护修剪工作
合计	≥70人		

4、其他服务内容及要求：

4.1 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标识及相关制度、操作流程、责任人等，管理人员须持证上岗。

4.2 服务管理方式：

①本物业项目采取物业费包干制的经营模式，即物业费及地下产权车位管理费部分，业
主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或亏损均由物业服务企业享有或承担的
物业服务计费方式；公共能耗费以包干形式另收，包含入物业费中。

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
业服务企业按有关规定并与委托人协商确定。物业服务企业制定的有偿服务项目及价格，
须报业委会同意和备案后执行。

4.3 物业服务队伍要求：

(1) 项目经理须持有《全国物业服务企业经理上岗证书》，具有全日制大专及以上学历，无不良执业及失信记录，须提供在本单位6个月以上的社保缴纳证明。中标人投

标文件中拟定的项目经理任免需经过业委会审核，另项目服务团队的核心骨干应列明履历；

- (2) 消防监控值守人员持证上岗；
- (3) 维修人员配备达到小区公共设施设备日常维护的熟练技能要求；
- (4) 秩序维护员年龄要求45周岁以下，需持有保安证；
- (5) 其他国家法定和浙江省、温州市规定必须持证上岗的岗位人员须持证上岗；
- (6) 现场实际管理人员须与投标文件上所列人员保持一致。

4.4 维保外包服务限定：

①物业管理区域内电梯、空调、监控、消防等特种设备维保及绿化养护等其他专业服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给第三方。在签订委托外包合同前，需征求业委会同意。物业服务企业不得以包代管，如出现重大问题时，物业服务企业必须承担主体责任。

②本小区工程维护人员不得外包。

③小区电梯维保，必须由具有相应资质的电梯专业维保企业进行维护，电梯维保单位的选择必须经业委会同意。具体维保合同由物业服务企业与电梯维保企业签署后报业委会备案。维保费用由物业服务企业负责按时支付，如因拖欠支付维护费用及拖欠支付更换电梯配件（非物业公司原因除外）所产生的费用而造成停运或事故的，物业公司承担全部责任。同时，业委会可视情况从履约保证金中垫付，并有权作出相应的处罚。

4.5 新聘物业入驻后的开荒费用、开办费用、物业服务中心的装修费用，均由新聘物业服务企业承担。

4.5 本小区物业管理维修基金已足额上缴温州市物业维修资金管理中心，并由其代管。

4.6财务建账要求：采取财务独立规范建账，一年公示一次经营收支状况。

4.7 新聘物业如需从事商业行为需与业委会确认。

4.8 其他要求：根据招标文件，投标人须按国家有关标准及规范完成上述要求的物业管理工作。

以上工作内容的费用均包含在物业费报价中。

5、特殊要求：

5.1 有完整的访客、车辆、报事报修管理系统（例如微信小程序、app等）。

5.2 业委会将对新聘物业进行服务质量考核，由业委会牵头组织对物业服务企业每年一次的满意度测评，满意率低于80%或履约保证金被全部扣除且不按时补足而导致解除本合同的，甲方不承担违约责任。

5.3 服务期间有质监、消防部门行政处罚的（非物业公司原因除外），业委会将扣减履约保证金进行处罚，具体金额按照行政单位给予处罚决定书上标注的处罚金额为准。

5.4 竞聘企业承诺竞选成功后提交本项目主管级及以上物业服务人员名册至业委会（不得使用花名），并根据物业服务人员变动及时通知业委会。项目经理的任免需经过业委会审核。

5.5 承接项目时，对住宅小区公共部位、共用设施设备应当认真查验，并签订物业管理交接验收协议。如投标人承诺同意业主委员会可委托第三方机构进行项目承接查验的，费用由中选企业支付。

6、奖罚制度

服务标准参照标准及业主和业委会关心的重点问题，进行梳理。考核时间为一季一次，考核主体为业委会代表及楼栋代表。物业服务中心参与现场检查，对检查中存在的问题，经物业服务中心负责人、委员会成员双方确认签字，经物业公司签字确认，处罚金额业委会直接从履约保证金中扣除。如遇特殊情况经业委会同意或非物业公司服务职责范围导致的，免于处罚。

序号	考核服务内容	服务要求与标准	奖罚标准
一	综合管理与客户服务		
1	管理服务人员要求	物业服务人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范，行为规范，服务主动、热情。	服务人员因服务态度导致业主投诉的发现一次扣500元
二	房屋管理、共用设施设备维修养护服务 (依法应由专业部门负责的除外)。		房开遗留维修问题除外
1	标识标志	服务区域内、园区内道路、地下室、单元门口及顶楼标识标牌完好无损	检查发现标识标牌破损，在3个工作日内整改完成不予处罚，逾期一次处罚500元。
2	装修管理	管理人员及时制止，劝说影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公及违规装修、违章搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门，房屋用途行为未能及时劝阻并报告业主委员会做好巡查记录。	房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及违规装修、违章搭建和擅自改变房屋用途的行为未能及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门的，发现一次处罚500元，有劝阻及上报依据的可免于处罚
3	设施设备综合管理	(1) 建立共用设施设备档案(设备台账、电表安装位置信息)，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。(2) 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标示和防范措施；对可能发生各种突发设备故障有应急预案。	(1) 检查发现无设备台账、电表安装位置信息不准确及设施设备运行、检查、维修、保养记录的。一次性处罚500元。(2) 检查发现容易危及人身安全的设施设备无明显警示标志和防范措施，对可能发生各种突发设备故障无应急预案的，在7个工作日内整改完成，不予处罚，逾期未整改的，一次性处罚1000元。
三	维修管理		
4	楼道、道路、水池、室外健身设施、儿童乐园等楼内墙面、顶面、地面	每周巡视一次，墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。发现损坏，属小修范围的(单件500以内的)，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或业委会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。	工程服务按以上标准执行，一般小修在24小时内，需申购材料的在7日内完成，紧急情况优先处理；中大修的及时出具维修计划及报价，由业委会确定动用公共收益或维修资金支出。如同一问题出现三次以上的，由业委会按500/次进行处罚
5	楼道灯、草坪灯、景观灯、车库灯等	每周巡视一次，路灯完好率不低于95%，楼道灯等公共照明设备完好。	

6	道路、场地等	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏,属小修范围的(单件700以内的),及时组织修复(7个工作日,特殊情况除外);属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制计划和物业维修资金使用计划,向业主大会或业委会提出报告和建议,根据业主大会决定,组织实施。
7	景观水池、泳池	每日检查及时清洗(一月至少清洗一次),不定期保养,保持无破损、底部无严重积尘。
8	室外健身设施、儿童乐园等	每周两次巡查,发现损坏立即修复,保证器械、设施的安全使用
9	供水系统	(1) 机房内蓄水池盖板应保持完好并加锁,溢流管口必须安装金属防护网并完好,每月检查。 (2) 每层水表箱内阀门接口及减压阀每月检查一次无渗漏现象。
10	排水系统	(1) 每月检查一次污水泵、提升泵、排水泵,每季1次润滑加油。正常无漏水。 (2) 窨井、窨沟、排水沟、集水井每月二次检查,无堵塞外溢现象。
11	升降系统	(1) 委托专业电梯公司进行维修保养(具有维修保养资质),维保单位定期保养有专人对电梯保养进行监督,并对电梯运行进行管理。 (2) 每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》 (3) 电梯发生困人或其它重大事件时,物业服务人员接到信息后须在五分钟内开展应急处理,专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。
12	弱电系统	(1) 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,录像功能正常。 (2) 电子巡更:根据需要设定巡更路线、时间进行巡更。
13	消防系统	(1)消防设施设备完好,可随时启用。 (2)消防泵每月启动一次并作记录,每年保养一次,保证其运行正常。 (3)消防栓每月巡查一次,消防栓箱内各种配件完

		好。 (4)每月检查一次灭火器，及时更新或充压。 (5)对消防系统中大修需及时向业委会汇报申请 动用公共收益或维修资金。	
三	维护公共秩序服务		
1	门岗	按照园区岗位设置和人员设置，岗位人员不能出现脱岗、睡岗及离岗现象(不是固定岗除外)。	按以上标准进行服务，对小区安全管理负责，对外来人员和车辆进行盘问、核实，对占他人车位的车辆拉入黑名单。未按以上标准服务的，由业委会按1000/次进行处罚
2	巡逻岗	保安人员按指定的时间和路线进行巡逻，接到火警、警情后5分钟内到达现场，并报告业主委员会或相关单位，协助采取有关措施。	
3	车辆管理	车辆停放有序，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明消防器械配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。	
四	公共区域保洁服务		
1	楼栋内地面	(1)楼层电梯厅每日清扫一次、每周拖洗一次，每日二次上门收取垃圾并分类；一层共用大厅每日拖洗一次。清洁用水干净无异味。	按以上标准进行服务，因卫生问题引起投诉的，保洁员需在当班第一时间整改，对下班时间无法整改的，应在第二天上班马上整改，扣500/次
2	单元楼玻璃	(1) 每半个月清洁一次，无严重灰尘、污迹。 (2)消防楼梯每周清洗一次。 (3)消防楼道扶手每周擦拭一次(根据管家巡查情况另行增加擦拭频率)。	
3	单元门斗、天台、屋顶	(1)每月清洁一次，无杂物、污迹、堵塞。	
4	地下车库	(1)地库、架空层、地面每天清扫一次，无严重积灰、污迹、垃圾。	
5	电梯轿厢	(1)每日擦拭、清扫消毒一次以上，循环保洁，轿厢、干净、整洁。	
6	道路、广场、停车场、绿地	(1)每日清扫二次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角。	
7	景观水系	(1)每日清理打捞，每月清洗，无明显漂浮物。	
8	雨、污水管道	(1)区内公共雨、污水管道每半年疏通一次，雨、污水井每月检查一次，并视检查情况及时清掏。	
9	化粪池	(1)每季度检查一次，每半年清掏一次，通畅无堵塞无满溢，并视检查情况及时清掏。	
10	园区果皮箱、垃圾桶	(1)合理设置。每日清理一次，擦拭一次，箱(桶)无满溢、无异味、无污迹。	
11	消毒灭害	(1)每季对窞井、明沟、垃圾房喷洒药水一次(6、7、8、9月每月喷洒一次)。	

		(2) 包括不限于对绿化、蚊虫、蟑螂、鼠蚁等每月进行消杀一次。			
五	绿化养护服务				
1	乔木	浇水	7月-9月每2天1次; 10月-6月每2周1次	无枯死	绿化按以上标准执行,如因养护不到位引起投诉,需在当月内整改完成(因季节性原因不能当月整改完成的需上报业委会约定时间),无理由不按期整改的,处罚2000元/次
		施肥	春、秋各一次	养分充足,生长健壮	
		病虫害	视病虫害情况及时防治	主要病虫害发生率低于5%	
2	灌木	修剪	6月—10月每月1次	整洁、美观、枝叶紧密、完整、无脱节、无枯枝	
		浇水	7月—9月每2天1次; 10月—6月每2周1次	无枯死	
		施肥	春、秋各一次	养分充足,生长健壮	
3	草坪	修剪	5月、7月、9月、11月各一次	整洁、美观草高不超过8cm	
		除草	4月—10月循环清除, 11月—3月每月1次	杂草面积不大于5%	
		施肥	春、秋各1次	养分充足,生长健壮,无草坪枯死	

第三章 投标人须知

一、说明

1、本次招标为入围性质的招标，经过公开报名结束后，所有物业服务企业由业委会组织的评标小组在审核通过后符合条件的企业中选出3家进入下一次业主大会表决，中标企业应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并获得专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，如该场业主大会会议表决结果得票数最高物业企业得票数及得票面积未同时达到参与业主半数，则取得票前两名再次提交业主大会另行表决，直到选出物业公司。

2、投标人资格要求：按《招标公告》要求。

3、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）；无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担投标活动中所发生的全部费用。

★资格及符合性审查入围的投标人，业主委员会有权采用竞争性谈判方式进行合同商议，并将最终合同内容一并提交业主大会表决。

4、收到中选通知后，由社区、业委会主持召开新老物业公司物业交接会议，明确交接工作原则和要求，并按时完成新老物业现场实际交接工作。

5、除了投标文件，投标人应当另外单独提供一份现场可阐述的服务方案，以便评审专家答辩打分。

6、投标单位的投标方案书、现场答辩与陈述作为合同签订的依据。

7、本次招标服务期限采取1+1+1年（每年业委会将组织业主满意度测评及考核，如果考核不通过将无条件解聘，另行选聘新物业）。

8、无论最终中标与否，投标人均应自行承担所有与投标相关的费用。

9、本招标文件的解释权归招标人，有关收费面积、车位数量等技术指标如与实际有出入的，以实际情况为准。如招标过程中出现突发事件，招标人有权内部商议后妥善处理。如有疑问请及时联系，询问。

二、招标文件

1、招标文件：招标文件由招标文件总目录所列内容组成。

2、招标文件的澄清

2.1 投标人对招标文件如有疑问要求澄清，或认为有必要与招标服务机构进行技术交流，将书面资料拍照发给招标服务机构，同时将发电子邮件至406011254@qq.com。询疑截止期后的疑问可不予受理、答复。

2.2 投标人要求解释或澄清的问题应以书面形式送达，并加盖公章、写明日期。

2.3 招标服务机构和招标人对投标人要求解释或澄清的问题视情况予以解答，澄清（答疑）答复的文件作为招标文件的补充和组成部分，补充文件将以传真等形式告知所有购买招标文件的投标人。

2.4 补充文件对所有投标人均有约束力。补充文件下发后，招标人原则上不改变本文件规定的投标截止及评审时间。投标人如对此安排有异议，须延长投标截止时间的，必须在收到补充文件后24小时内将意见和理由以书面形式（传真）向招标服务机构提出，否则，招标服务机构视投标人完全接受并有足够的时间编制投标文件且按规定时间进行投标。如果补充文件发出的时间距投标截止时间不足3天，招标人将延长投标截止时间。

2.5 投标人在收到补充文件后，应在24小时内以书面形式通知招标服务机构，确认已收到该补充文件。

2.6 投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问的，招标服务机构将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，业主委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

2.7 招标文件澄清、答复的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

3、招标文件的修改

3.1 在投标截止期前3天，由于各种原因，不论是招标人主动提出还是答复投标人的澄清、质疑，招标人可能会以补充文件的形式修改或完善招标文件。

3.2 补充文件将以传真等形式通知所有购买招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应在24小时内向招标服务机构回函确认。

3.3 投标人在收到补充文件后，应在24小时内以书面形式通知招标服务机构，确认已收到该补充文件。

3.4 招标文件修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的修改、补充同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

3.5 任何口头答复均不属于招标文件的组成部分。

三、投标文件

1、投标文件：投标人应仔细阅读招标文件中的所有内容，按照招标文件规定的要求，详细编制投标文件。投标人必须按招标文件的要求提供相关内容、资料，包括采用的计量单位，并保证投标文件的正确性和真实性，否则可能导致不利于其投标的评定。技术和商务如有偏离均应填写偏离表。

2、投标文件的组成

2.1 商务部分

- 1) 投标函（附件一， 统一格式）
- 2) 评审一览表（附件二， 统一格式）
- 3) 运营成本测算 （附件三， 统一格式）
- 4) 其他需要提交的证明材料

2.2 资信技术部分

2.21 资信部分

- 1) 商务偏离表（附件四， 统一格式）
- 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) 企业情况简介（企业概况 、管理经验 、成果和企业发展方向等） ， 附投标人营业执照 、物业服务资质证书 、质量体系认证证书等复印件 、投标人获奖证书等（如有）
- 4) 投标人业绩情况
- 5) 项目经理简历 、业绩等 （格式见附表） 。

2.22 技术部分（根据投标人踏勘项目自行拟定，可参考）

- 1) 服务管理组织架构 、物业管理制度情况。
- 2) 本项目实行独立规范建账。
- 3) 智能化服务软件及智能化管理系统。
- 4) 物业服务方案。
- 5) 物业管理服务的应急措施。
- 6) 拟派出的项目管理及服务人员情况。
- 7) 各投标人根据项目存在的问题， 如园区绿化的提升与养护 、监控覆盖 、 园区道路修复 、排水整 改 、环境卫生的提升等内容提出具体整改方案。
- 8) 其他需要提交的证明材料

2.3 关于对招标文件中有关条款的拒绝声明（如果有） 。

2.4 投标人认为需要的其他技术文件或说明。

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。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地答复、说明 和解释。

投标人应按上述目录结合评审办法提供相应文件。

3、投标内容填写说明

3.1 投标文件格式

投标人应严格按照第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 评审一览表为在评审期间的内容， 投标人需按格式填写， 统一规格， 不得自行增减内容。

4、投标报价

4.1 投标人应详细填写运营成本测算（附件三， 统一格式）。

4.2 投标人应结合企业自身实力、经验及项目实施过程中的各种因素，根据一级服务物业服务标准以及江峰阁实际情况自行测算并制订物业收费标准。物业服务收费标准报价时，公共能耗分摊费用包含在物业费中，总体实行经费包干制。

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、低值易耗品等）、开办费、绿化补种费、招标代理服务费及投标人的利润、应缴纳的税金、工会费、残疾人保障金、中选后进场前的承接查验等其他一切费用。

4.4 投标时应充分考虑可能发生的所有费用。

5、投标保证金及入围保证金

5.1 投标人须按投标通知书的要求提供投标保证金及入围保证金，否则招标人将不接受投标资格。

5.2 中选人应按照约定及时缴纳履约保证金，如逾期未缴纳，则招标人有权要求第三方代理机构将保证金在扣除应付的服务费后支付给招标人，抵扣履约保证金，不足部分由中选人补足。

5.3 未中选人的投标保证金及入围保证金将在中选公示结束后3个工作日内无息退还。

5.4 发生下列情况之一，投标保证金及入围保证金将被没收：

- (1) 投标人在投标有效期内撤回投标文件。
- (2) 中选人未按中选通知书中规定的时间、地点与招标人按时签订合同。
- (3) 不能履行投标文件中的承诺。
- (4) 投标人在投标期间有串通、哄抬价格等违规违法行为。
- (5) 投标过程及投标文件中有弄虚作假行为。
- (6) 借用他人物业单位资质名义投标的。

6、投标文件的有效期

6.1 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。

6.2 投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件。

7、投标文件的签署和份数

7.1 投标文件需打印或用不褪色的墨水填写，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。

7.2 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，投标人应写全称。

7.3 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，均提供一式柒份，其中正本壹份，副本陆份，电子标（U盘）壹份。

四、投标文件的递交

1、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

投标文件需按投标文件组成次序装订成册，正、副本共一式柒份均须装在密封袋内，在密封袋封皮上写明招标编号、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全权代表签字。

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

2、投标截止时间

2.1 投标文件必须在规定的递交截止时间前按招标文件规定送达指定的投标文件提交地点，超出规定时间提交的，被判定为超时，投标无效。

2.2 招标人如因故推迟投标截止时间，应以书面形式通知所有投标人。在这种情况下，招标人和投标人的权利和义务将受到新的截止时间的约束。

3、投标文件的修改和撤回

3.1 投标人在提交文件后如必须修改或撤回投标文件，必须在投标文件提交截止时间以前将书面的 投标修改文件或撤销通知邮寄到达或送达招标人。

3.2 投标修改文件必须密封，在密封袋上写明招标编号、招标项目名称、投标人名称、并注明“修改文件”“评审时启封”字样。

3.3 投标人以书面形式通知招标人撤销时，必须随后补充有法定代表人或法定代表人授权代表签署的正式文件。但投标文件提交截止时间以后要求撤销的，其投标保证金将被没收。

五、评审

1、评审：

1.1 按招标文件规定的时间、地点公开评审。

1.2 **投标人法定代表人或法定代表人的授权代表必须出席评审会议，并签名报到，以证明其出席评审会议，且随身携带本人身份证原件、有效的法定代表人的授权委托书原件（如密封在投标文件里，评审时查验符合要求也可）。**

1.3 招标服务机构对评审过程进行记录，以存档备查。

2、无效投标

2.1 发生下列情况之一的投标文件将被视为无效：

- (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；
- (3) 由于包装不妥严重破损或失散的投标文件或以电讯形式投标的投标文件；
- (4) 未按规定提供投标保证金的投标文件；
- (5) 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；
- (6) 投标文件没有加盖公章、无法定代表人或授权代表签字或盖章；
- (7) 未按招标文件要求编制或字迹模糊、辨认不清的投标文件；
- (8) 未按上述1.2条规定的要求参加评审会议的。

2.2 有下述 3.2 条 (3) 中的情况之一的投标文件，经业主委员会按少数服从多数原则认定后属于重大偏离(保留)的，则该投标文件以无效处理。

3、投标文件初审

3.1 在详细评审前，业主委员会将首先对投标文件进行初审，审定每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质性响应的投标文件是指投标文件符合招标文件的所有条款、条件和规定且没有重大偏离和保留。重大偏离或保留是指将会影响到招标文件规定的服务范围、质量标准，或会给合同中规定的招标人的权利和投标人的责任造成实质性限制，而纠正这些偏离或保留将对其他提交了实质性响应的投标文件的投标人产生不公平影响的。如存在细微偏差，业主委员会可书面要求存在细微偏差的投标人在评审结束前予以补正。拒不补正的，在详细评审时对细微偏差做出不利于该投标人的评定。

3.2 业主委员会对投标文的初审

初审分为资格性检查和符合性检查。

(1) 资格性检查：依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格（按投标人资格条款和其他无效条款进行审核）。

(2) 符合性检查：依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。**(按前款 2.1 条进行审核)**

(3) 评审时发现投标文件有下列情形之一的，由业主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）：

- 明显不符合技术规格、技术标准的要求或不满足招标文件技术要求中的主要参数或偏离的招标人不予接受的投标文件，不响应招标文件规定的实质性要求的；
- 投标文件附有招标人不能接受的条款；
- 投标人的投标报价明显不合理且又不能提供合理的理由或存在串通、抬价或弄虚作假情况的；
- 符合招标文件中规定可能作无效处理条款的投标文件；
- 违反国家及相关规定或经业主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、细微偏离由业主委员会界定。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销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。

3.3 业主委员会对投标文件的判定，只依据投标内容本身，不依靠评审后的任何外来证明。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独立负责。

4、投标文件的澄清

4.1 为有利于对投标文件的比较和评议，业主委员会可要求投标人对投标文件进行澄清，必要时业主委员会可要求投标人对澄清的问题做出书面答复。书面答复须有投标人全权代表签字并作为投标内容的一部分。

4.2 业主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：

- 正本与副本不一致时，以正本为准。
- 评审一览表中，如果用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。

5、公开评审

5.1 公开评审会议由业主委员会组织业委会成员、业主代表或评标专家评审的方式，评审专家人数参照小区议事规则。

5.2 评审过程的保密

5.2.1 公开评审后，直到授予中选人合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中选候选人的推荐情况、与评审有关的其他任何情况均应严格保密；

5.2.2 在投标文件的评审和比较、中选候选人推荐以及授予合同的过程中，投标人如试图向招标人施加影响的任何行为，都将会导致其投标被拒绝。

5.2.3 合同授予后，招标人不对未中选人就评审过程情况以及未能中选原因作任何解释。未中选人不得向评委或其他有关人员处获取评审过程的情况和材料。

5.3 招标人成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 投标人的主要负责人的近亲属；
- (2) 项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- (3) 与投标人有经济利益关系，可能影响公正评审的；
- (4) 曾因在招标、评审以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

5.4 评审原则

评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

5.5 评审办法

本次评审按照第六章“评标原则及方法”对投标人和文件进行评审。第六章“评标原则及方法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评审依据。

六、授予合同

1、中选条件

1.1 投标文件基本符合招标文件要求

1.2 投标人有很好地执行合同的能力

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 若投标单位在业主大会期间有干扰、以其他方式弄虚作假骗取中标的，中标无效；构成犯罪的，业委会代表全体业主依法追究刑事责任。包含以下情况但不限于以下情况：

1.4.1 使用伪造、变造的许可证件；

1.4.2 提供虚假的财务状况或者业绩；

1.4.3 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

1.4.4 提供虚假的企业信用状况；

1.4.5 其他弄虚作假的行为（冒名顶替业主进行投票等）

1.5 投标人在最后一次业主大会会议表决中，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并获得专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。如该场业主大会会议表决结果得票数最高物业企业得票数及得票面积未同时达到参与业主半数，则取得票前两名再次提交业主大会另行表决，直到选出物业公司。

2、中选通知

在业主大会表决结果公布后，招标服务机构将以书面形式向中选人发出中选通知书。

3、招标人及招标服务机构对未中选的投标人不作原因解释。

4、签订合同

4.1 中选人应按中选通知书规定的时间、地点与招标人签订合同，并提交履约保证金。如中选人投标方案的条款标准高于本文件标准的，业委会可以采纳中选人投标方案的条款。

4.2 招标文件、中选人的投标文件及投标修改文件、评审过程中有关澄清文件及经双方签字的询疑纪要和中选通知书均作为合同附件。

4.3 拒签合同的责任

中选人接到中选通知书后，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或拒付招标相关服务费的，以投标违约处理，其投标保证金不予退回，由业委会把本次选聘代理费结算给招标代理机构，给招标人造成损失的，由中选人负责赔偿。

招标人重新组织招标的，所需费用由原中选人承担。

5、履约保证金

双方合同签订后中标单需缴纳履约保证金40万元，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，以及物业公司违约不能在合理期限内整改到位行为的处罚。

聘期届满，不再续聘的，与后续聘用物业管理企业办理好交接手续后5个工作日内，由业委会全额返还（无息），如续聘的，则转为下一合同的履约保证金。

七、重新招标

投标截止时间止，投标人少于三家将重新招标或招标时间延迟。

八、纪律和监督

1、对招标人（含招标代理人）的纪律要求

招标人（含招标代理人）不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

2、对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者业主委员会成员行贿赂谋取中选，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中选；投标人不得以任何方式干扰、影响评审工作。**如发现有投标人故意妨碍、阻挠正常选聘工作等行为，经业委会核实并通过决议，直接取消其竞聘资格。**

3、对业主委员会成员的纪律要求

业主委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中选候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，业主委员会成员不得擅离职守，影响评审程序正常进行。

4、对评审活动有关的工作人员的纪律要求

与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中选候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，与评审活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评审程序正常进行。

第四章 附件一投标文件格式

附件一、投标函

投标函

温州市鹿城区江峰阁第一届业主委员会：

上海会务蜂科技有限公司：

_____（投标人全称）授权_____（全权代表名称）（职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的_____（招标项目名称）选聘的有关活动，并对该项目进行竞聘。为此：

1. 我方提供投标须知规定的全部投标文件：投标文件正本壹份，副本陆份。
2. 报价详见《评审一览表》。
3. 我方有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，公司开办以来无欺诈及弄虚作假行为，无列入政府物业主管部门黑名单或行业管理协会公开谴责。
4. 我方保证遵守招标文件中的有关规定，并承诺在投标期间将配合业主委员会补充合同条款，并保证忠实地执行甲乙双方所签的合同，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。
7. 本投标自投标截止之日起90天内有效（录聘单位顺延至合同结束）。
8. 如我方中选，承诺拟定的项目经理首先须业委会审议通过，且一年内不得随意更换（该项目经理因个人原因提出辞职除外）。
9. 如我方中选，愿意按照招标人要求与原物业进行交接，并按时进驻小区提供物业服务。同时，我方承诺缴纳履约保证金为40万元，并按招标文件要求转入相关账户，并承担本次物业招标相关服务费用（包括业主大会会务费用），以及按其他承诺限时执行到位（包括但不限于设备投入、现金投入等）；

10. 与本投标有关的一切往来通信请寄：

地址：

邮编：

电话：

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

附件二、评审一览表

评审一览表

招标项目名称：

招标编号：

区域名称	物业费（可下调）	能耗费（可下调）	收费面积/数量
高层	¥ 元/平方米·月	¥ 元/平方米·月	176190.99
商铺	¥ 元/平方米·月	/	25002.52
地下产权车位管理费	¥ 元/个·月		1885
地下室子母车位管理费	¥ 元/个·月		126

注：1) 物业服务费按投标报价合同服务期上述报价不变。（如遇政策性人工工资上调可向业委会提出上调申请，经业主大会同意后作出适当上调）。

2) 以上报价投标人均需报价，如有未报的，则其投标无效，按无效处理。

3) 评审一览表为评审时的内容，投标人不得擅自修改，否则按无效处理。

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：

附件三： 运营成本测算

运营成本测算

我单位运营成本测算如下：

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		
2	行政办公费		
3	法定税费及公司管理费		
4	清洁卫生及绿化养护费用		
5	公用设备、设施维修材料及保养费（附表五）		
6	其他		
7	总费用		

注：提供细项测算。

竞 聘 人（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日 期：

附件四、偏离表

偏 离 表

	序 号	内 容	招标文 件 规范 要求	投标文 件 对应 内容	备 注
服 务 偏 离					

注：如不填写，则视为完全响应招标文件的技术要求。

投标人建议（如有）：_____

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：

附件五、资格、资质证明文件

资格、资质证明文件

(一) 法定代表人资格证明书

温州市鹿城区江峰阁第一届业主委员会：

上海会务蜂科技有限公司：

_____(姓名)系_____(单位名称)的法定代表人。身份证号：_____。

特此证明。

投标人：（盖公章）

日期： 年 月 日

附：

法定代表人联系方式及身份证复印件

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

温州市鹿城区江峰阁第一届业主委员会：

上海会务蜂科技有限公司：

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，参加贵处组织的（项目名称）（招标编号：）的招标，全权处理竞聘活动中的一切事宜，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：

身份证号码：

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

附件六、附表

(附表一) 项目经理简历

姓名		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							
序号	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							

注：物业经理上岗证、身份证复印件、社保缴纳证明原件等证明文件附后。

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：

(附表二) 派驻项目物业管理人员汇总表

姓名	本项目拟任岗位	性别	年龄	学历/专业	职务/职称	本岗工龄	备注

注：主要骨干人员资格证书、职称证书等证明文件附后。

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：

第五章 合同格式（参考）

温州市住宅小区物业服务合同 (示范文本)

物业名称: _____

物业地址: _____

委托方: _____

受托方: _____

签订日期: _____

物业服务合同

甲方【业主组织】：_____

业主组织备案号：_____

业主组织负责人：_____ 联系电话：_____

委托代理人：_____ 联系电话：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____

乙方【物业服务人】：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人：_____ 联系电话：_____

委托代理人：_____ 联系电话：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律、法规的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，经_____（物业名称）业主大会同意，选聘乙方对_____（
物业名称）提供物业服务，订立本合同。

本合同对物业服务人和全体业主、物业使用人具有约束力。

第一章 物业基本情况

第一条 委托物业项目（以下简称：本物业）基本情况：

本物业名称：_____

物业类型：【多层住宅】【高层住宅】【别墅】【_____】_____。

坐落位置：_____县（市、区）_____路（街、巷）_____号。

物业管理区域四至：

东至_____;

南至_____;

西至_____;

北至_____;

总占地面积_____平方米;

总建筑面积_____平方米;其中,多层住宅_____平方米、高层住宅_____平方米、别墅_____平方米;商业_____平方米;配套公建_____平方米;地下室面积_____平方米。

物业交付时间:____年__月__日。

本合同含分期建设的项目,具体情况为:_____。

(规划平面图或物业管理区域划分见附件一;物业构成明细见附件二)

第二章 物业管理服务内容

第二条 乙方在本物业管理区域内提供的物业管理服务包括以下内容:

(一) 根据法律、法规和规章规定以及《管理规约》约定制订物业服务的有关制度、物业服务工作计划并组织实施;

(二) 房屋及其配套共用部位的日常维护和管理,包括:楼盖、屋顶、露台、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等;但是,须从业主、物业使用人室内进入的,或无法进行日常维护的建筑共用部位除外;(共用部位明细见附件三)

(三) 共用设施、设备的日常养护、运行和管理,包括:共用的上下水管道、落水管、高压泵房、电梯、共用照明、楼内消防设施设备、监控设备、烟道、天线、建筑物防雷设施等;**但是,安装在业主、物业使用人专有部分的,或无法进行日常维护的共用设施设备除外;**(共用设施设备明细见附件四)

(四) 附属建筑物、构筑物的日常养护, 包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、水池、物业标识系统等;

(五) 公共绿化的日常养护和管理;

(六) 公共环境卫生保洁, 包括共用部位、公共场地、景观小品等卫生保洁及生活垃圾分类;

(七) 协助维护公共秩序, 包括门岗执勤、巡视、监控、车辆停放秩序管理和服务;

(八) 装饰装修管理服务;

(九) 管理按第四十八条约定移交的相关资料 and 文件;

(十) 劝阻、制止业主和物业使用人违反物业管理相关规定和《管理规约》约定的行为; 劝阻、制止未果的, 可向有关行政主管部门报告;

(十一) 法律法规规定的其他管理服务事项:

1. _____;

2. _____;

3. _____。

第三条 乙方按照以下第_____种物业服务标准提供物业服务:

(一) 按照_____级物业服务标准。(附件五)

(二) 另行约定物业服务标准。(附件六)

第四条 乙方可以接受业主和物业使用人委托对其专用部位等提供特约服务, 服务内容和费用费用由双方当事人另行商定。

第五条 乙方服务不含以下内容:

(一) 业主、物业使用人的车辆等财产保管服务, 但是与乙方协商一致另有约定的除外;

(二) 本物业服务区域内个人专有的、已移交给相关专业单位管理的或者由第三方运营服务机构经营的供水、供电、供气、通信、有线电视、新能源汽车充电、电动自行车充电、文化体育、儿童游乐、养老服务、快递存放、垃圾分类智能回收、旧衣物回收、_____、_____等设施设备管理服务。

(三) 乙方不提供代为泊车的服务。乙方禁止乙方所属人员代为泊车；如果乙方所属人员代为泊车的，为非职务行为，与乙方无关，造成的损失由委托人自行承担。

(四) _____。

第三章 物业服务期限

第六条 物业服务期限为_____年，自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日终止。

因甲方与原物业服务人纠纷等原因导致乙方实际接管日期与物业服务期限起始之日不一致的，物业服务期限起始日为实际接管日，物业服务期限届满日相应提前或顺延。

甲方在物业服务期限内换届的，不影响本合同的效力和履行。

第七条 物业服务合同期限届满九十日前，甲方应当召集业主大会会议依法共同决定是否续聘；业主大会决定继续聘用的，由甲乙双方重新签订物业服务合同。

物业服务期限届满前，乙方不同意续聘的，应当在合同期限届满前（九十日；_____日）书面通知甲方并在小区内公示。

物业服务期限届满后，业主大会没有依法作出续聘或另聘物业服务人的决定，乙方继续提供物业服务的，本合同继续有效，但服务期限为不定期；业主大会或乙方可以随时解除本合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

第四章 双方权利义务

第八条 甲方权利和义务

一、甲方权利

- (一) 召集业主大会会议，依法决定续聘乙方、依法依约解除本合同；
- (二) 与乙方商议本合同内容，并依法审定本合同内容；
- (三) 审定乙方提交的物业服务方案；
- (四) 监督乙方履行本合同；
- (五) 监督《管理规约》的实施；

(六) 监督业主、物业使用人按照法律法规规定，履行紧急事件处置、房屋使用安全、房屋装饰装修、安全生产、消防安全、生活垃圾分类、文明饲养宠物、高空抛物等责任；

(七) 监督业主、物业使用人遵守本物业的各项管理制度；

(八) 依法组织实施本物业建筑物及其附属设施的改建、重建；

(九) 实行酬金制的，审定乙方提交的年度财务预算及财务报告；

(十) 法律法规规定和与乙方约定的其他权利：

1. _____；

2. _____。

二、甲方义务

(一) 召集业主大会会议，报告本合同履行情况；

(二) 依法制订专项维修资金的筹集、使用方案，并监督实施；

(三) 听取业主、物业使用人的意见建议，协助乙方履行本合同；

(四) 协调业主和乙方的关系，调解和处理物业服务矛盾纠纷；

(五) 督促业主按时足额交纳物业费及相关费用，并协助乙方催收未交的费用；

(六) 负责协调处理建设单位、原物业服务人遗留的和物业承接查验过程中发现的问题；

(七) 办理或者督促新物业服务人办理供水、供电、供气、特种设备（电梯、机械车位、高压锅炉等）户名变更手续；

(八) 协助乙方落实紧急事件处置、房屋使用安全、房屋装饰装修、安全生产、消防安全、生活垃圾分类、文明饲养宠物、高空抛物等管理服务责任；

(九) 及时答复乙方在物业服务中提出的需要决策、确认、协调的有关事项；

(十) 不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动；

(十一) 不得擅自改变本物业共用部位、共用设施设备和相关场地的用途；

(十二) 在乙方依法退出本物业管理服务时，应当按照规定与乙方办理承接查验手续，接收物业共用部位、共用设施设备、共用场地以及相关资料；

(十三) 负责提供物业服务所需其他文件和资料:

- (1) _____ ;
- (2) _____ ;
- (3) _____。

(十四) 法律法规规定和与乙方约定的其他义务:

- (1) _____ ;
- (2) _____。

第九条 乙方权利和义务

一、乙方权利

(一) 根据规定、业主大会和业主委员会决定、《管理规约》，制定本物业服务方案和管理制度，负责编制物业服务年度计划；

(二) 负责编制本物业的年度维修养护计划，并组织实施；

(三) 按照规定和《管理规约》，有权劝阻、制止和报告业主的违法违规行爲，并采取相应措施；

(四) 可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人；

(五) 按照规定和本合同约定，按时足额收取物业费及相关费用，对业主逾期不缴纳的，有权在本物业显著位置公示欠费业主姓名、房号、欠费周期、金额的方式予以催收；

(六) 及时向业主、物业使用人通报有关物业服务的重大事项；

(七) 根据规定和本合同约定，向业主收取特约服务费等；

(八) 法律法规规定和与甲方约定的其他权利:

- (1) _____ ;
- (2) _____。

二、乙方义务

- (一) 接受业主、业主委员会的监管，听取和及时处理物业管理服务方面的意见、建议和投诉；
- (二) 协助甲方实施《管理规约》；
- (三) 配合甲方监督并实施紧急事件处置、房屋使用安全、房屋装饰装修、安全生产、消防安全、生活垃圾分类、文明饲养宠物、防范高空抛物等工作；
- (四) 负责维护本物业管理区域内的公共秩序并协助做好安全防范工作；
- (五) 装修物业时，与装修人签订书面《装饰装修管理协议》，告知有关注意事项和禁止行为；
- (六) 定期巡查本物业共用部位、共用设施设备、公共场地、绿地等，进行日常维修、养护；对工程质量问题、安全隐患的，如在保修期内的，通知建设单位进行整改，如不在保修期内的，告知业主、业主委员会启动物业维修程序；
- (七) 制定或者配合相关业主、业主委员会、社区、村（居）制定物业维修资金和物业保修金使用方案；
- (八) 不得擅自占用本物业的共用部位或者擅自改变其用途；
- (九) 在本物业的醒目位置公示服务电话、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等，但是不包含_____；
- (十) 实行酬金制的，每（季度；半年）向甲方或全体业主公布一次物业服务资金的收支情况；
- (十一) 妥善保管和使用本物业的档案资料；本合同终止或实际退出本物业服务时，向甲方或街道、社区、村（居）移交物业管理用房、共用部位、共用设施设备及相关物业管理档案资料；
- (十二) 法律法规规定和与甲方约定的其他义务：
- (1) _____；
- (2) _____。

第五章 物业费及相关费用

第十条 本物业实行物业费（包干制；酬金制）。

物业费收取面积按照房屋所有权证记载的建筑面积计算；尚未办理所有权证的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同或房屋安置协议记载的面积计算。房屋所有权登记后，物业费按照所有权证记载的建筑面积进行结算，多退少补。

第十一条 物业费采取包干制的，由业主、物业使用人向乙方按时足额支付固定的物业费，盈余或亏损均由乙方享有或承担。

（一）物业费按下列标准支付（不含公共能耗费分摊；包含公共能耗费分摊）：

1.多层住宅（不带电梯）：_____元/月·平方米

2.多层住宅（带电梯）：_____元/月·平方米

3.高层住宅：_____元/月·平方米

4.排屋、叠墅：_____元/月·平方米

5.别墅：_____元/月·平方米

6.办公楼：_____元/月·平方米

7.商业：_____元/月·平方米

8.教育、医疗等公建配套：_____元/月·平方米

9.其他：_____。

其中，将住宅另作其他用途的，按照对应的物业类型支付。

（二）物业费构成包括物业服务成本、法定税费和乙方的利润；其中，物业服务成本构成一般包括：

- （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、维护费用；
- （3）物业管理区域清洁卫生、生活垃圾分类、绿化养护、秩序维护费用；
- （4）办公费用；
- （5）乙方实施管理必备的固定资产折旧；

(6) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;

(7) 其他费用: _____。

第十二条 物业费采取酬金制的,在预算的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给乙方,其余全部用于物业服务合同约定的支出,结余或不足均由业主享有或者承担。

(一) 物业服务资金按下列标准支付(口不含公共能耗费分摊、口包含公共能耗费分摊):

1.多层住宅(不带电梯): _____元/月·平方米

2.多层住宅(带电梯): _____元/月·平方米

3.高层住宅: _____元/月·平方米

4.排屋、叠墅: _____元/月·平方米

5.别墅: _____元/月·平方米

6.办公楼: _____元/月·平方米

7.商业: _____元/月·平方米

8.教育、医疗等公建配套: _____元/月·平方米

9.其他: _____。

其中,将住宅另作其他用途的,按照对应的物业类型支付。

(二) 物业服务资金包括物业服务支出和乙方的酬金。其中物业服务支出构成一般包括:

1.管理服务人员的工资、社会保险和按照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、维护费用;

3.清洁卫生费用;

4.绿化养护费用;

5.秩序维护费用;

6.办公费用;

7.物业服务人固定资产折旧;

8.物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;

9.经业主同意的_____等其他费用。

(三) 乙方选择按照以下第_____种方式提取酬金:

1.按照_____元/月·平方米的标准从物业费中提取。

2.每月按照应收物业服务资金总额_____%的比例提取。

(四) 物业服务费结余或不足的处理方式:

年度结算结余部分, 按以下第_____种方式处理:

1.转入下一年度继续使用;

2.直接纳入物业专项维修资金;

3.其他: _____。

年度结算不足部分, 按以下第_____种方式处理:

(1) 由业主于次年第一个月底之前, 按照其专有部分占建筑物总面积的比例追加补足;

(2) 其他: _____。

(四) 乙方每年不少于一次向全体业主公布物业服务资金年度预决算, 并接受业主或者业主大会的质询。

(五) 预收的物业服务资金, 为所支付的业主所有, 乙方不得将其用于本合同约定以外的支出。

(六) 聘请第三方专业机构对物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况进行审计的, 审计费用由甲方承担。

第十三条 共用设施设备运行所需的能耗费用, 按下列_____方式支付:

(一) 包干使用。由业主、物业使用人向乙方一次性支付, 盈余或亏损均由乙方享有或承担。

费用收取按下列_____的方式:

1.每户每年_____。

2.每户_____元/月·平方米。(可按物业类型不同分类计算)

3.其他: _____。

(二) 据实分摊。由业主、物业使用人向乙方一次性支付，每个合同年届满前1个月进行结算，并在本物业区域内显著位置公布收支情况。费用分摊按下列____的方式。

1.按户均摊。

2.按业主拥有专有部分建筑面积分摊。（可按物业类型不同分类计算）

3.其他：_____。

支付的能耗费不足的，由业主、物业使用人（在结算时补足；在下一次预收时补足）；结余的（在结算时退还；转入下一个合同年）。

(三) 其他方式：_____。

第十四条 机动车位使用费和停车位服务费

(一) 规划确定的停车位（含业主有产权的）。车位使用人按照地面车位（含架空层车位） 元/月·个、地下车位 元/月·个、子母车位 元/月·个、机械车位 元/月·个、封闭式车库车位 元/月·个、 车位 元/月·个标准，向乙方支付停车位服务费，收益归乙方所有。

(二) 利用业主共有道路或其他场地停放机动车辆的车位。经业主大会同意，由（甲方；乙方）按照 元/月·个的标准向车位使用人收取场地使用费，收益归全体业主所有；由乙方按照 元/月·个的标准向车位使用人收取车位服务费，收益归乙方所有。

(三) 车位使用人对机动车辆有保管及其他要求的，应与乙方另行约定。

第十五条 新交付房屋的物业费及相关费用自房屋交付的次月开始计取。

物业未出售的或者已出售但尚未交付给买受人的，物业费由建设单位全额交纳。

业主因房屋质量问题或其他原因未能与建设单位如期完成交房的，收房延期期间产生的物业费由业主支付；有异议的，业主应向建设单位主张权利。

第十六条 物业费、车位服务费及公共能耗费等每合同年预收一次，收取时间为每合同年的第1个月。

业主转让物业前或物业使用人不再使用物业前，应结清费用；费用有剩余的，乙方自情形发生之日起5个工作日内，退还剩余费用。

物业转让后，新业主从产权转移登记之日起支付费用。

第十七条 业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业费及相关费用的，从其约定，业主负连带支付责任。

第十八条 本合同有效期内物业服务成本因政策性因素或者服务项目、内容发生较大变动，需要调整物业费标准的，乙方应在本物业的醒目位置就物业服务成本变动情况进行公示，并按规定完成调价程序。

第十九条 本物业的供水、供电、供气、通讯、有线电视等有关费用由最终用户承担；乙方使用的由乙方承担；公共使用的由业主、物业使用人共同承担。

第二十条 乙方接受供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业经营单位委托代收代缴费用的，不得向业主收取手续费等额外费用；但是，另行约定转供电服务费、二次供水费用及公共能耗费的除外。

乙方受委托代收代缴费用的，因业主未按时支付而产生的滞纳金由业主承担。

第二十一条 物业费不包含下列支出：

- (一) 保修内的物业维修费用；
- (二) 共用部位和共用设施设备维修、更新、改造费用；
- (三) 建（构）筑物、公共场地、绿地及其他附属工程更新、改造费用；
- (四) 树木、绿植更新、更换费用；
- (五) 建筑垃圾清运费；
- (六) 生活垃圾消纳费；
- (七) 经营场所产生的经营性垃圾的清运和消纳费用；
- (八) 其他：

1. _____；

2. _____。

第二十二条 对不涉及零配件更换、绿化树木更新（换）、共用设施设备和共用部位更新、改造的物业日常维修保养，单次且单项支出费用在 500元（含）或年度在总额____元以内的在物业费中支出。除此以外的不在物业费列支。

第二十三条 装修垃圾清运，由装修人自行选择清运方式。委托乙方清运的，装修人在办理装修手续时按市场价格一次性向乙方支付清运费；装修人自行清运的，应当按照装修协议约定及时清运，如果不及及时清运的可由乙方代为清运，产生的费用由装修人承担。

生活垃圾消纳费，按政府规定收费标准由乙方代收代缴。

经营场所产生的经营性垃圾的清运和消纳费用，由乙方与经营方协商确定；但是，政府有规定标准的，从其规定。

第六章 物业的经营与管理

第二十四条 利用本物业共用部位、共用设施设备进行经营的，必须遵守法律、法规和管理规约等规定，应当征得相关业主、业主大会、乙方同意后，按照规定办理相关手续。

第二十五条 业主、业主大会委托乙方对本物业共用部位、共用设施设备经营的，所得公共收益的分配方案如下：

- 1、_____；
- 2、_____。

归业主的收益必须存入甲方对公账户；但是，甲方暂无账户的，可以存入乙方账户代管，实行单独建账、专款专用。

乙方每____个月一次向全体业主公布受委托经营所得的收支情况。

第二十六条 在本物业服务区域内经营新能源汽车充电、电动自行车充电、文化体育、儿童游乐、养老、快递存放、垃圾分类回收、旧衣物回收、____、____等服务的第三方运营服务机构应与甲方或乙方签订管理经营协议，约定权利和义务。

第七章 物业专项维修资金和物业保修金

第二十七条 本物业共用部位、共用设施设备、公共场地的维修、更新、改造和绿化树木补植等费用，从物业专项维修资金中支出，由甲方、乙方、相关业主或社区、村（居）按照规定程序申请使用；但是，按规定应当紧急维修的，直接申请应急备用维修资金，立即进行维修。

第二十八条 特种设备（电梯、____、____）、消防系统、避雷系统等强制性检测、**电梯125%载荷制动试验**等费用，由物业专项维修资金支出。

第二十九条 经业主依法表决同意，下列项目的维护保养费用由物业专项维修资金支出：

电梯维保、消防维保、视频监控维护、电梯远程监控维护、_____。

第三十条 乙方组织物业维修的，应当提出维修内容、工程预算方案、施工单位及申请金额等相关事项，并按规定做好公示。工程完工后，乙方须及时办理物业专项维修资金余款结算手续。

第三十一条 应当紧急维修但是应急备用物业专项维修资金不足时，经过业主表决、资金申报等程序仍无法满足维修时限要求的，不足部分由甲方从业主共有资金中支出，或者由乙方从代管的业主共用收益中支出。

第三十二条 业主分户账面物业专项维修资金余额不足的，由甲方负责组织业主续交，乙方配合做好工作。

本物业的物业专项维修资金和业主共用资金不足以支付物业维修费用的，甲方负责组织业主分摊维修费用。

第三十三条 乙方负责的物业专项维修资金，每年至少公布一次使用情况，接受业主的监督。

尚未完成资金使用结算的，乙方退出本物业前应当向甲方移交资金使用的相关资料，按规定退还余额，并协助做好工程结算工作。

第三十四条 物业保修期内，乙方对巡查发现、业主提出的物业质量问题，应当自发现或提出之日起5个工作日内向建设单位发出物业保修通知书，要求建设单位按时维修，并协助做好保修质量的检查、验收。

第三十五条 建设单位委托乙方进行物业保修的，乙方应按签订的委托保修协议约定，履行保修责任。

第三十六条 建设单位未履行保修责任的，由（甲方；乙方）向保修金管理机构申请使用物业保修金，组织维修。

第三十七条 根据物业保修范围和保修期限，在保修期届满前60日，按下列第____种方式集中查验物业：

- （一）甲方制定查验方案，组织乙方、建设单位代表、____等进行查验；
- （二）乙方制定查验方案，组织甲方、建设单位代表、____等进行查验；
- （三）委托第三方专业机构进行查验；
- （四）其他：_____。

第三十八条 物业保修金退还前，乙方应做好以下工作：

- （一）协助保修金管理机构将拟退还保修金相关事项在本物业内公示；
- （二）将建设单位未履行保修责任情况书面报告保修金管理机构；
- （三）收集整理对退还保修金的异议，并书面报告保修金管理机构；
- （四）协助建设单位对异议进行处理；
- （五）其他：_____。

第三十九条 乙方应当记录、存档、移交物业专项维修资金、物业保修金使用的相关资料和台账；协助甲方或社区、村（居）收集、整理物业维修或物业保修的资料、台账。

第四十条 业主户内及其专有的部位、设施设备 etc 由业主自行维修、养护和管理；维修费用不得从物业专项维修资金中支出。

第八章 物业使用与维护

第四十一条 乙方根据法律、法规和规章规定或者业主大会、业主委员会决定，制定本物业使用与维护等方面的管理制度，并向甲方报备。甲方、业主和物业使用人应当配合管理制度的实施。

第四十二条 业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得甲方和乙方的同意；乙方确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得甲方的同意，但在紧急情况下，乙方可以先行施工，事后应予以说明。业主、乙方应当在约定期限内将临时占用、挖掘的道路、场地恢复原状。

供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位，因维修、养护等需要，临时占用、挖掘道路、场地的，乙方应当督促其及时恢复原状。

造成损失的，由损害人予以赔偿。

第四十三条 装修人与乙方签订的装饰装修管理服务协议，根据规定和《管理规约》约定应包括装饰装修工程的内容和期限、允许施工的时间、履约保证金、废弃物的清运和处置以及相关费用等。

第四十四条 对业主、物业使用人违反法律、法规、规章、管理规约以及管理制度规定的，乙方可采取口头劝阻与制止、发出书面整改通知、报告相关行政主管部门、起诉等措施。

第四十五条 乙方接受业主、物业使用人委托提供合同约定以外的维护、管理、保管等服务的，应当另行约定。

第四十六条 在本合同生效之日起__日内，甲方应向乙方无偿提供并移交能够直接投入使用的物业管理用房。

物业管理用房总建筑面积_____平方米。其中，坐落_____【号楼】【幢】【座】__层单元__号、建筑面积__平方米；坐落_____【号楼】【幢】【座】__层__单元__号、建筑面积__平方米；坐落_____【号楼】【幢】【座】__层__单元__号、建筑面积__平方米；坐落_____【号楼】【幢】【座】__层__单元__号、建筑面积__平方米；坐落_____【号楼】【幢】【座】__层__单元__号、建筑面积__平方米；坐落_____【号楼】【幢】【座】__层__单元__号、建筑面积__平方米。

业主委员会办公用房建筑面积_____平方米，坐落_____【号楼】【幢】【座】__层单元__号。

未经业主大会同意，乙方不得改变物业管理用房的用途。

第四十七条 经业主同意无偿提供坐落_____、_____平方米共有房屋，坐落_____、_____平方米共用部位，用作乙方员工宿舍、食堂等后勤保障。

第九章 物业移交及承接查验

第四十八条 物业项目服务交接

(一) 自乙方进驻本物业之日起10日内，甲方应向乙方移交相关材料。（详见附件七）

乙方承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

(二) 自本合同终止之日起10日内，乙方应办理下列事项：

- 1.向业主、物业使用人退还预收的物业费、公共能耗分摊等费用余额；
- 2.向甲方移交预收的委托经营收益余额；
- 3.向甲方移交本条第一款规定的资料；
- 4.向甲方移交物业管理用房、共用部位和共用设施设备；
- 5.向甲方移交供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等过户手续；
- 6.向甲方移交酬金制的财务资料；
- 7.法律、法规规定应移交的其他事项；

第四十九条 自本合同生效之日起30日内，甲方应与乙方签订物业承接查验协议。

甲、乙双方应积极协调处理乙方进驻本物业前发生的物业遗留问题，按建设部《物业承接查验办法》明确各方权责，另列清单作为协议附件；未尽事宜在双方日常对接中涉及并有记录的都视为有效。

经过承接查验发现设施设备不合格的，经整改也不合格的，而造成本物业服务交接延迟、设备不能正常运转或产品质量原因致使乙方物业服务不到位的，乙方不承接相应责任；但乙方有义务指导、协助甲方就不合格设备、产品与第三方交涉和整改。

第五十条 本合同生效前发生的本物业遗留问题以及涉及业主共有和共同管理权利的其他重大事项约定如下：

1. _____；

2. _____ ;

3. _____ 。

第十章 违约责任

第五十一条 甲方违反本合同第四十八条第一款第（一）项约定，致使乙方管理服务无法达到本合同第二条、第三条约定的服务内容和标准的，乙方不承担违约责任。

除前款规定的情况外，乙方的管理服务达不到本合同第三、四条约定的服务内容和标准的，乙方承担违约责任。

甲方没有督促移交的供水、供电、特种设备（电梯）等设施设备，乙方不承担责任。

第五十二条 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，对超出标准的部分，业主有权拒绝支付；乙方已经收取的费用，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。

业主、物业使用人违反本合同第十一条、第十二条、第十三条、第十四条约定，经乙方书面催缴，未能按时足额支付相关费用的，应当按照____标准向乙方支付滞纳金。

第五十三条 甲方违反本合同约定的义务，致使乙方未能完成本合同约定的服务内容和标准，乙方有权要求甲方在__日内解决，逾期未解决的，乙方可依法解除本合同；造成乙方经济损失的，甲方应予赔偿。

第五十四条 乙方违反本合同约定的义务，致使本合同约定的服务内容和标准未能完成，甲方有权要求乙方在____日内解决，逾期未解决的，甲方可依法解除本合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出费用予以赔偿。

第五十五条 业主违反本合同的约定，拒绝、阻碍乙方对共用部位、共用设施设备进行维修、养护，实施妨害物业服务行为的，业主应当承担恢复原状、停止侵害、排除妨碍等相应的民事责任。

第五十六条 甲乙任何一方无正当理由提前解除合同的，应当向对方支付_____元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应当给予赔偿。

第五十七条 本合同其他相关违约责任约定:

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

第五十八条 本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同部分或全部无法履行的,双方应当按照有关法律、法规规定及时协商处理。

第五十九条 发生下列情形之一的,乙方不承担责任:

(一) 因天灾、地震等不可抗力之事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导致的损害。

(二) 因抢险救灾所导致的损害之事,包括但不限于火灾、抗洪、抗台、暴风雪等救灾所导致的损害;但是,此等紧急避险行为因避险过当超过必要限度造成的损害除外。

(三) 在本物业内发生治安或刑事案件,包括但不限于暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾等事由所导致的损害;但是,因乙方故意或过失所致的除外。

(四) 因业主、物业使用人或第三者的故意或过失所致,或业主、物业使用人违反本合同、《管理规约》和其它物业管理服务规定所导致的一切相关损害。

(五) 非因乙方违反本合同义务,业主专有及约定专用部分之火灾、盗窃等治安、刑事案件所导致的损害。

(六) 乙方已履行本合同约定义务,但因物业本身固有瑕疵造成损失的。

(七) 因维修养护共用部位、共用设施设备需要且事先已经告知业主和物业使用人,暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

(八) 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的;但是,因乙方不作为造成连续发生不能正常供水、供电等的除外。

(九) 乙方书面建议改善自用、共用及约定共用部分设施或改进管理措施,而甲方或业主、物业使用人未采纳所导致的损害。

(十) 自业主、物业使用人迟延给付服务费用届满半个缴费年度时, 则应缴未缴服务费用期间(含票据未兑现部分)产生的任何损害。

(十一) 因本物业区域内车辆被窃、被破坏或车内财物被窃而产生的相关损失; 但是, 因乙方违反本合同义务而导致的除外。

(十二) 业主、物业使用人明知乙方工作人员未经乙方授权、许可, 或未经乙方同意, 擅自委托乙方工作人员提供服务所导致的任何损害。

(十三) 因共用部位、公用设施设备在本合同签订前已存在问题, 乙方在接手管理后导致乙方的物业服务达不到合同约定标准或致人损害或其他的任何损失。

(十四) _____。

第十一章 附则

第六十条 本合同在履行中如发生争议的, 双方可以通过协商解决; 协商不成的, 采取以下第___种方式解决:

(一) 向_____仲裁委员会申请仲裁;

(二) 向_____人民法院提起诉讼。

第六十一条 双方可以对本合同的条款进行补充, 以书面形式签订补充协议, 补充协议与本合同具有同等效力。

本合同附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜, 按照法律、法规和规章执行。

第六十二条 本合同正本连同补充协议及附件共___页, 一式___份, 甲乙双方和备案机关各执一份, 具有同等法律效力。

第六十三条 物业服务期间, 根据本合同约定甲乙双方要求提前解除合同的, 应当在解除合同___日前以书面形式告知对方; 乙方要求提前解除合同的, 还应以书面形式在本物业区域内公告十五日。

要求提前解除合同的一方应当将提前解除合同的原因、退出时间等以书面形式报送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府和合同备案机关备案。

第六十四条 本合同终止前，乙方不得中止物业服务，继续按照本合同约定提供服务，并协助甲方选聘新的物业服务人；业主应当本合同约定支付物业费及相关费用至合同终止。

第六十五条 其他约定事项：

(一) _____；

(二) _____；

(三) _____。

第六十六条 本合同自签订之日并经双方签字（盖章）后生效。

甲方（业主组织）：

乙方（物业服务人）：

业主组织负责人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

年 月 日

年 月 日

附件一：

规划平面图

附件二：

物业构成明细单

类 型	楼 (幢) 号	套 (单元) 数	建筑面积 (平方米)
高层住宅			
多层住宅			
别 墅			
商业用房			
工业用房			
办 公 楼			
自行车库			
机动车车库			
会 所			
学 校			
幼 儿 园			
文化活动场所			
____用房			
物业管理用房			
合 计			
备 注			

附件三：

物业共用部位明细

1.房屋承重结构：

2.房屋主体结构：

3.公共门厅：

4.公共走廊：

5.公共楼梯间：

6.内天井：

7.户外墙面：

8.屋面：

9.传达室：

10._____；

11._____；

12._____；

13._____；

14._____；

15._____。

附件四：

物业共用设施设备明细

- 1、绿地 平方米；
- 2、道路 平方米；
- 3、化粪池 个；
- 4、污水井 个；
- 5、雨水井 个；
- 6、垃圾中转站 个；
- 7、水泵 个；
- 8、水箱 个；
- 9、电梯 部；
- 10、信报箱 个；
- 11、消防设施 ；
- 12、公共照明设施 ；
- 13、监控设施 ；
- 14、避雷设施 ；
- 15、共用天线 ；
- 16、机动车库 个 平方米；
- 17、露天停车场 个 平方米；
- 18、非机动车库 个 平方米；
- 19、共用设施设备用房 平方米；
- 20、物业管理用房 平方米；
- 21、 ；
- 22、 。

附件五：

物业服务事项和标准

一级物业管理服务等级标准

项目	内容与标准
(一) 基 本 要 求	<ol style="list-style-type: none"> 1.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2.承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。 3.专业操作人员按照国家有关规定取得岗位证书。 4.有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 5.管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 6.设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 7.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。 8.按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 9.按合同约定规范使用物业专项维修资金。 10.每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。
(二) 房 屋 管 理	<ol style="list-style-type: none"> 1.对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 2.根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3.每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。 4.按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，应当将收到的房屋装修图纸或者说明报送县（市、区）住房城乡建设主管部门备案，并将装修工程的禁止行为、注意事项告知装修人。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 6.小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。

<p>(三) 共用 设施 设备 维修 养护</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业机构负责的除外）。 2.建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3.设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。 4.对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，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，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 5.载人电梯24小时正常运行。 6.消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 7.设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 8.小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 9.路灯、楼道灯完好率不低于95%。 10.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。
<p>(四) 协助 维护 公共 秩序</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.小区主出入口24小时上岗值勤。 2.对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；配有安全监控设施的，实施24小时监控。 3.对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。 4.对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。 5.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
<p>(五) 保 洁 服 务</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.按省、市生活垃圾分类要求设置垃圾桶，每日清运2次，保持垃圾桶清洁、无异味。 2.合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次。 3.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次；一层共用大厅每日拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。 4.共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。 5.二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 6.根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。
<p>(六) 绿 化 养 护 管 理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.有专业人员实施绿化养护管理。 2.草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。 3.花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。 4.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 5.定期喷洒药物，预防病虫害。

附件六:

其他服务事项和标准

附件七：

移交资料清单主要内容

- 1、竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图、配套设施、地下管线工程竣工图等资料，以及房屋管线布线图；
- 2、设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- 3、物业保修档案资料；
- 4、已售未接房屋的物业使用说明文件【住宅质量保证书】 【住宅使用说明书】；
- 5、相关专业部门验收资料；
- 6、房屋及配套设施的产权清单（包括业主名称、建筑面积、联系方式等）；
- 7、供水的试压报告；
- 8、实测面积报告；
- 9、物业服务所需要的其他资料。

第六章 评标原则及方法

参考《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第87号令）等相关法律、法规特制定以下评标办法。

一. 总 则

评标工作应遵循公平、公正、科学、择优原则，科学、严谨的态度，认真进行评标，推进技术进步，确保工程质量、交货期，节约投资，最大限度的保护当事人权益。严格按照招标文件的商务、技术要求，对投标文件进行综合评定，编写评标报告。对落标投标人，评标委员会不作任何解释。投标人不得以任何方式干扰招投标工作的进行，一经发现其投标文件将被拒绝。

二. 评标组织

评标工作由招标人在招标代理机构协助下依法组建的评标委员会负责，评标全过程由有关部门指导监督。

三. 评标程序

评标委员会对各投标人的投标资格进行审查；然后对合格投标人的技术资信标进行评审；技术资信标评审结束后，根据综合评审结果，提交评审报告。

四. 评标办法

1. 本次评标采用综合评分法，总分100分，其中价格分10分，技术资信90分（技术资信权值90%）。即最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项评分内容评审后（每个评委打分汇总后去掉一个最低分和一个最高分后取算术平均值），以评标总得分最高的投标人，作为中标候选人。

2. 投标截止时间止及评审期间，如出现有效投标人 < 3家时，本项目废标，并重新组织招标。

五. 评分细则

1. 价格分满分为10分。

价格部分评审应在报价范围口径一致的基础上进行（评审一览表（即报价表）中不得漏填项目，否则当供应商中选后，选聘人对参选单位没有填入单价与金额的项目将不予承认，并认为此项目费用已包括在价格表的其他项目的单价和金额之中，如中选，缺报的项目免费提供服务）。

价格评分采取最低价评标法，价格分为满分10分。

评标基准价确定：以所有有效投标报价中最低的合规报价作为评标基准价（需满足招标文件实质性要求），并给予其价格分满分10分。

其他投标人的价格分计算公式为：价格得分 = 10 × (评标基准价 / 该投标报价) 得分保留两位小数，最高不超过10分。

实质性条款约束

为避免恶性竞争，伤害招标人的合法权益，所有投标人严禁以低于成本价报价，低于成本价报价将按无效投标处理。所有投标人应提供成本测算表，进行详细的成本构成分析，如人员薪酬、设备维护等，作为评审依据。

异常报价处理

若投标报价明显低于其他报价或成本价（如低于行业平均成本的80%），评标委员会可要求供应商书面说明合理性，并核实其履约能力。无法合理说明或提供证明的，视为“报价低于成本”，按无效投标处理。

报价修正规则

投标文件中的大小写金额不一致时，以大写金额为准。

2. 技术资信分的评定（90分）

各评委成员按下列评分内容进行评定，每人一张评分计算表，由评标委员会成员各自评定独立打分并记实名。如某张表的一项评分内容分值超过规定的范围，则该张表无效。评标委员会成员对投标人的各项评分内容评分的合计分去掉一个最高分去掉一个最低分后汇总的算术平均值为该投标人技术资信的最终得分（四舍五入，保留小数点后二位）。

3. 推荐中标候选人

得分前三名的投标人推荐为该项目的入围候选人（分数相同优先选择技术分高的投标人）。如有候选人退出，则从备选的候选人中按投标文件分数排名选择中标候选人。

序号	评分内容	评标标准	分值
资信部分（30分）			
1	企业认证	1、具有质量管理体系认证证书的得1分； 2、具有环境管理体系认证证书的得1分； 3、具有职业健康安全管理体系认证的得1分。 注：认证证书须在有效期内，投标文件中附上有效的认证证书复印件并加盖公章，否则不得分。	3
2	企业业绩	近三年投标人服务浙江省住宅项目30万方在管项目5个的得2分，8个得4分，10个得6分。 注：提供完整业绩合同的复印件，复印件加盖公章否则不得分。	6
3	投标人获得的荣誉	近三年投标人服务浙江省在管项目获得省级荣誉得2分，市级得1分，本项最高6分。 注：同一项目不累计计分，获奖需提供获奖证明。	6
4	服务能力	投标人拥有用于业主的智能化平台APP，得3分。 注：提供相关证明材料，并承诺免费投入小区使用，不得收取任何使用费。	3

5	管理团队配备	拟派项目负责人： (1) 全日制大专以上学历 0 分，全日制本科及以上学历 3 分（学信网可查）； (2) 人社或政府部门颁发的中级及以上职称得 2 分； 注：需有项目经理上岗证，社保证明需提供 6 个月以上。	5
6	投入金额	平均每年最低实质性投入资金 100 万，每增加 10 万得 4 分，满分 8 分。	8
技术部分 (60 分)			
1	对本项目的特点和难点分析	根据投标人提供针对本项目的特点和难点分析、解决措施，由评委综合比较评分： 一档：5~4 分；二档：3~2 分；三档：1~0 分。	5
2	物业管理各项管理服务方案	物业安全管理服务方面，提供车辆与交通管理、公共秩序及治安防范管理、消防管理、非机动车库管理、突发事件处理等管理方案，由评委综合比较评分： 一档：6~4 分；二档：3~1 分；三档：1~0 分。	6
		物业保洁绿化管理服务方面，提供公共区域卫生保洁管理、防疫消毒管理、垃圾清运管理、消杀管理、绿化养护重难点及对策、绿化养护计划管理等服务方案，由评委综合比较评分： 一档：6~4 分；二档：3~1 分；三档：1~0 分。	6
		物业工程水电维修管理服务方面，提供巡检工作管理、供电设备维护管理、消防设备运行维护管理、电梯运行维护管理、给排水设备运行维护管理等服务方案，由评委综合比较评分： 一档：6~4 分；二档：3~1 分；三档：1~0 分。	6
		物业客户服务方面，提供报事报修及回访管理、客户投诉处理、来访接待服务、礼宾岗台服务、档案资料管理等服务方案，由评委综合比较评分： 一档：6~4 分；二档：3~1 分；三档：1~0 分。	6
3	泳池运营及健身房管理	泳池运营及健身房管理方案，投标人需针对本项目的泳池运营管理提出合理且落地性强的服务方案，由评委综合比较评分： 一档：8~5 分；二档：4~2 分；三档：1~0 分。	8
4	房产遗留问题	针对房产遗留问题能提出合理可行的实施方案。 一档：6~4 分；二档：3~1 分；三档：1~0 分。	6
5	进退场交接	根据物业接管进场及退场交接措施的完整性、合理性综合比较评分： 一档：5~4 分；二档：3~2 分；三档：1~0 分。	5
6	现场答辩	根据物业人员现场服务方案 PPT 的讲解，答辩的完整性、合理性综合比较评分： 一档：12~9 分；二档：8~5 分；三档：4~0 分。	12

注：投标人应在投标文件内页首页制订评分索引表。