

杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务项目

招标文件

招标编号：FYLFF202502-017

招 标 人：杭州市西湖区嘉绿文苑（西园）第三届业主委员会

招标代理：浙江泛亚工程咨询有限公司

2025 年 02 月 17 日

目 录

第一章	招标公告	1
第二章	投标人须知	1
第三章	服务需求	19
第四章	评标方法及评价标准	23
第五章	投标文件格式	30
第六章	合同条款及格式	46

第一章 招标公告

项目名称	杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务项目			
公告发布日期	2025年02月17日			
报名截止时间	2025年02月21日 17:00:00			
开标时间	2025年02月28日 19:00:00			
业主单位	名称	杭州市西湖区嘉绿文苑（西园）第三届业主委员会	地址	杭州市西湖区嘉绿文苑（西园）
	联系人	王先生	电话	15968896555
招标代理机构	名称	浙江泛亚工程咨询有限公司	地址	浙江省杭州市西湖区天目山路181号天际大厦804室
	联系人	李芳芳	电话	13605802875
招标要求	服务期	5年（以合同约定开始服务之日起计算）		
	质量要求	本物业的服务标准，以不低于《杭州市普通住宅物业菜单式服务参考收费标准》的乙级服务标准执行。		
	投标企业范围	不限		
	投标人资格要求： (1) 企业资质	<p>1. 具有独立法人资格，具有独立的办公场地，成立时间不少于3年（以招标公告发布的日期计算），注册资金不少于人民币300万元的专业物业服务企业（提供营业执照复印件加盖公章）；</p> <p>2. 具有在杭在管建筑面积超过5万方以上住宅小区的项目经验（提供在管项目小区服务合同复印件加盖公章）；注：提供合同复印件首页、面积页及尾页；</p> <p>3. 具有良好商业信誉，未被列入失信被执行人（以信用中国网站 www.creditchina.gov.cn 公布的信息为准）、重大违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为（以中国政府采购网 www.ccgp.gov.cn 公布为准）记录名单；</p> <p>4. 不允许挂靠、不接受联合体参选、不接受同一集团旗下物业服务企业同时报名参选。在本小区承诺采取一级</p>		

		财务独立建帐。	
	投标人资格要求：(2)项目负责人要求	应具有本科及以上学历，5年及以上物业管理工作经验（出具任项目经理甲方证明），持中级工程师证书，二级保安员证书、消防安全责任人证，且在中标后12个月内不得更换项目经理（除业委会主动书面要求外），同时在该项目服务合同其他期限内更换项目经理须经业主委员会同意，并出具近三个月的社保证明。	
招标内容	招标文件范围内所有内容	拟定入围家数	2家。根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十三条本次物业选聘由评审小组通过综合评分的办法产生两家候选物业服务企业。
招标方式	公开招标	资格审查方式	资格后审
评标方式	综合评分法		
开标地点	本项目采用线上报名线下开标，开标地址： <u>嘉绿文苑西园2幢1单位2楼会议室</u> 。		
交易文件获取	获取时间：2025年02月17日-2025年02月21日（周末及法定节假日除外）。 报名方式：邮箱报名；将报名资料的扫描件发送至邮箱1506036397@qq.com。报名时需提交的PDF扫描件资料；企业营业执照、法定代表人授权委托书、经办人身份证及联系电话（均需加盖公章）。		

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	招标组织形式	本项目采用 <u>委托招标</u> 方式。
1.1.3	招标人	名称： <u>杭州市西湖区嘉绿文苑（西园）第三届业主委员会</u> 地址： <u>杭州市西湖区嘉绿文苑（西园）</u> 联系人： <u>王先生</u> 电话： <u>15968896555</u>
1.1.4	招标代理机构	名称： <u>浙江泛亚工程咨询有限公司</u> 地址： <u>杭州市西湖区天目山路181号</u> 联系人： <u>李芳芳</u> 电话： <u>1360582875</u> 电子邮件： <u>1506036397@qq.com</u>
1.1.5	项目概况	招标编号： <u>FYLFF202502-017</u> 项目名称： <u>杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务项目</u> 项目地点： <u>杭州市西湖区嘉绿文苑西园</u> 项目最高限价： <u>∟</u> 。 招标方式： <u>公开选聘</u>
1.2.1	资金来源及落实情况	自筹资金，已落实
1.3.1	招标范围及内容	见招标公告。
1.4.1	投标人资格审查	投标人资格审查方式： <u>资格后审</u>
1.4.2	方式、资格条件	投标人资格条件见招标公告。
1.5.1	联合体投标要求	不接受
1.6.1	关联性投标要求	见招标公告。
1.7.1	分包、转包	(1) 分包： <u>允许</u> ， (2) 本项目不得转包。
1.8	响应和偏差	对投标响应和偏差的要求详见投标人须知 1.8。
2.2.1	招标文件的获取	招标文件的获取方式、要求见招标公告。

条款号	条款名称	编列内容
2.3.1 2.3.2	对招标文件提出问题的截止时间、方式	不集中组织踏勘现场和标前会 投标人如认为招标文件表述不清晰、存在歧视性、排他性或者其他违法内容的，应当于2025年02月21日前以传真形式提交需答疑的文件至中介机构，同时将电子文件发送至以下邮箱：1506036397@qq.com；投标人应按规定的时间提交对招标文件任何部分有异议的文件，否则视为对招标文件任何部分无异议。招标人不组织集中答疑，对投标人的疑问的回复将于投标截止日期1天前书面通知所有已报名的投标人。
3.3	投标报价	投标报价： 1. 本项目报价评审的为（1）能承担的单次（或单项）公共设施设备小额维修费用；（2）为物业服务企业每年返还金额。 2. 本项目物业费收费标准根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第九条规定执行，高层住宅 1.05 元/月·平方米，商铺 2.0 元/月·平方米，专有车位管理费 50 元/月·个，请选聘企业填写“拟投入本项目的成本收支分析表”，明确列明所投入本项目的各项成本及税金、利润等汇总金额总价。
3.4.2	投标文件份数及其他要求	投标文件份数：1正4副 是否要求提交电子版文件：是， <u>电子版文件U盘或光盘一份</u> 。
3.4.3	装订要求	是否分册装订：不分册装订。 装订要求：A4 幅面，提倡双面打印，卡纸作封面。每册采用胶装方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订。 注：未按装订要求、不采用胶装的投标文件将视作未按招标文件规定的格式编制。
3.4.4	投标文件签署、盖章要求	对投标文件签署、盖章的要求详见投标人须知 3.4.4。
4.2.1	投标报名	详见招标公告
4.3.1	踏勘现场	不组织
4.4.1	投标预备会	不召开
4.5.1 4.5.2	投标保证金交纳	本次招标的投标保证金为 <u>2</u> 万元人民币，并按下列方式处置： （一）未中标（或入围）的企业，将于结果产生之日起 5 个工作日退还； （二）根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十九条规定，如有下列情形之一的，除取消参选资格外，还须承诺同意由本届业主委员会对竞选保证金予以没收，归属嘉绿文苑西园全体业主：

条款号	条款名称	编列内容
		<p>(1) 竞选人(投标人)在竞选有效期内撤回竞选文件或入围后退出竞选的。</p> <p>(2) 因中选人(投标人)原因未按中选通知书中规定的时间、地点与业主委员会签订合同;或虽签订合同但不按约定时间进场服务的。</p> <p>(3) 不能履行竞选文件或现场答辩作出的承诺的。</p> <p>(4) 竞选人(投标人)在竞选期间有串通、贿选等违规违法行为的。</p> <p>(5) 个人或者公司借用其他物业企业名义、资质竞选的。</p> <p>(6) 竞选过程及竞选文件中有弄虚作假行为。</p> <p>(7) 现物业服务企业参加竞选,未能中选且未能按本选聘文件规定在 15 日内与中选人完成交接的。</p>
4.6.1	投标文件密封包装要求	对投标文件密封包装的要求详见投标人须知第4.6.2。
4.6.2	封套上写明	招标人名称: _____ 投标人名称: _____ _____(项目名称)投标文件 在____年__月__日__时__分(即开标时间)前不得开启。
4.7.1	投标截止时间	2025年02月27日19时00分00秒
4.7.1	投标文件递交地点	嘉绿文苑西园2幢1单位2楼会议室
4.7.2	是否退还投标文件	否
4.9.1	投标有效期	<u>90</u> 日历天(从投标截止之日算起)
5.1.1	开标时间和地点	开标时间: 同投标截止时间。 开标地点: 同投标文件递交地点。
5.2.1	开标时应携带的资料	参加开标的投标人法定代表人或其委托代理人必须随带本人身份证(或驾驶证或公安机关出具的临时身份证明或港澳台胞证或护照)原件(其他诸如市民卡等无效)。 注: 投标文件递交有效(投标文件递交有效性以纸质投标文件递交时间为准,下同),而投标人法定代表人或其委托代理人未能参加开标或未能携带上述资料的,视同其未参加开标,不得对开标提出异议,不影响开标结果,也不作为否决其投标的评审因素。
6.1.1	评标委员会的组建	评审小组由 5 人组成。由业主委员会代表3人、业主代表 1 人、评审专家 1 人组成评审小组。 根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十三条 本次物业选聘由评审小组通过综合评分的办法产生两家候选物业服务企业。评审小组的组成办法如下:(一)组织成立评审小组:评审小组由5人组成。由业主委员会代表3 人、业主代

条款号	条款名称	编列内容
		<p>表1人、评审专家1人组成评审小组。负责对竞选文件进行审查、质询、评审和比较，并应采用综合评分的办法确定候选物业服务企业。相关评审人员的产生办法如下：</p> <p>1、业主委员会代表：由业主委员会内部推选产生。</p> <p>2、业主代表：由业主自行报名，并经过业主委员会审核后以抽签的方式产生；但如报名人数不足或评审当天实到人数不足的，则由业主委员会成员集体讨论后补充。</p> <p>3、专家代表：由第三方机构在杭州市物业协会专家库中落实。</p>
6.3.2	评标办法及否决投标条款	<p>综合评分法。</p> <p>否决投标条款：详见招标文件第四章“评标办法及评价标准”。</p>
6.3.3	评标委员会推荐中标候选人数量	<p>2家。根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十三条本次物业选聘由评审小组通过综合评分的办法产生两家候选物业服务企业。</p>
8.2.1	履约保证金	<p>是否要求中标人提交履约保证金：是，</p> <p>履约保证金的形式：<u>银行保函（国有或股份制商业银行一级支行以上分支机构出具的银行保函）或现金担保（通过中标人的基本账户以银行转账方式缴纳）。</u></p> <p>履约保证金的金额：提交的履约保证金不少于<u>5</u>万元人民币，并接受《嘉绿文苑西园物业服务合同》的相关约定，且承诺同意按《嘉绿文苑西园物业服务合同》约定的方式进行考核。</p>
11.1		需要补充的其他内容
11.1.1	备注	<p>（1）投标人须知内容和本前附表内容不一致的，以本前附表中所载内容为准。</p> <p>（2）如发现招标文件及其评标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内容时，请在投标人须知2.3.1项规定的提出问题截止时间前同时向招标人、招标代理机构以指定的书面形式反映，逾期不再受理对招标文件条款提出的问题。</p>
/	其他	<p>1、<u>本项目代理费用由中选人支付。</u></p> <p>2、<u>本招标文件最终解释权归杭州市西湖区嘉绿文苑（西园）第三届业主委员会</u></p>

1、总则

1.1 项目说明

1.1.1 本项目招标适用于以下规定：《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》。

1.1.2 招标组织形式：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.4 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.5 项目概况：见投标人须知前附表。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源及落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 招标范围及内容

1.3.1 招标范围及内容：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格审查方式、资格条件

1.4.1 投标人资格审查方式：见投标人须知前附表。

1.4.2 投标人资格条件：见投标人须知前附表。

1.5 联合体投标（本项目不接受联合体投标）

1.6 关联性投标

1.6.1 项目关联性投标要求：见投标人须知前附表。

1.7 分包、转包

1.7.1 本项目是否允许分包、转包：见投标人须知前附表。

1.8 响应和偏差

1.8.1 投标文件应当对招标文件中的实质性要求和条件作出满足性或更有利于招标人的明确响应。

1.8.2 投标文件对招标文件的全部偏差，均应在投标文件的商务和技术偏离表中列明，除列明的内容外，视为投标人响应招标文件的全部要求。

1.8.3 评标委员会根据招标文件第四章“评标方法及评价标准”全面衡量投标人技术、商务或其他存在不满足、不符合招标要求的偏差及对招标文件的响应情况，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1.9 投标费用

1.9.1 投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人自理。

1.10 保密

1.10.1 参加招标投标活动的各方应对招投标过程中应当保密的信息资料及招标文件、投标文件中的商业和技术秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.11 语言文字

1.11.1 招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.12 计量单位

1.12.1 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.13 标准时间

1.13.1 本招标文件中出现的时间均指北京时间。

2、招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 服务需求；
- (4) 评标方法及评价标准；
- (5) 投标文件格式；
- (6) 合同条款及格式；
- (7) 投标人须知前附表规定的其他材料。

根据本须知第 2.3 款对招标文件做出的澄清、修改、答复内容，共同构成招标文件的组成部分。

除上述所列内容外，招标人的任何工作人员对投标人所作的任何口头解释、介绍、答复，只能供投标人参考，对招标人和投标人无任何约束力。

2.2 招标文件的获取

2.2.1 招标文件的获取方式、要求：见投标人须知前附表。

2.3 招标文件的澄清和修改

2.3.1 投标人在获取招标文件后，对招标文件任何部分若有任何疑问，应按投标人须知前附表规定的“对招标文件提出问题截止时间、方式”，要求招标人对招标文件予以澄清。

2.3.2 招标人因投标人的澄清、异议要求而对招标文件做出澄清或修改的，以投标人须知前附表规定的“招标文件澄清、修改发出的形式”发给所有获取招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。该澄清或修改文件作为招标文件的组成部分，具有约束作用。如果澄清或修改发出的澄清时间或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将顺延提交投标文件的截止时间。

2.3.3 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在本章第2.3.1项规定的时间后的任何澄清要求。

3、投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

(1) 资格文件（营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件副本复印件，与资格条件有关的内容）；

(2) 商务文件（投标函，法定代表人身份证明或附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书，投标保证金缴存证明，商务偏离表，与评分细则有关的内容）；

(3) 资信文件（投标人基本情况表，与评分细则有关的内容）；

(4) 技术文件（技术偏离表，与评分细则有关的内容）；

(5) 投标人认为有必要的其他内容（包括与评分细则有关的内容）。

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第3.1.1（2）目所指的联合体协议书。

3.1.3 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第3.1.1（2）目所指的投标保证金缴存证明。

3.2 资格审查资料

3.2.1 投标人应按本章第1.4款要求提供相关资格审查资料。

3.2.2 “资格文件”中的“营业执照”等复印件是指：

(1) 投标人根据企业、非企业性质不同，可分别提供营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件的复印件；

(2) 保险、金融、电信、通信特殊行业可视行业实际情况提供非独立法人的分公司登记证书及上级总公司唯一授权相关证明材料的复印件。

3.3 投标报价

3.3.1 投标人应按第五章“投标文件格式”的要求在“开标一览表”中进行报价。《开标一览表》是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。

3.3.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。

3.4 投标文件的编制

3.4.1 投标文件分资格文件、商务文件、资信文件、技术文件四部分，应按本须知第3.1款规定的内容和第五章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分，“投标文件格式”中没有规定的可自行编制格式。

3.4.2 投标人按投标人须知前附表规定的份数编制投标文件。投标文件的正本和副本均需打印或使用不褪色的墨水笔书写，字迹应清晰易于辨认。正本和副本的封面右上角上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。投标人应根据前附表要求提供电子版文件。当副本和正本不一致或电子版文件和纸质正本文件不一致时，以纸质正本文件为准。

3.4.3 投标文件装订要求见投标人须知前附表。投标文件的正本与副本应分别装订成册，内容是否分册装订见前附表。投标文件的装订必须采用胶订形式，不得采用活页装订方式（胶订以外装订形式视为活页装订）。投标文件建议采用A4幅面，按顺序统一编目编码装订成册。提倡双面打印。

3.4.4 投标文件按照招标文件第五章格式要求进行签署、盖章。投标文件封面、投标函均应加盖投标人印章并经法定代表人或其委托代理人签字或盖章。由委托代理人签字或盖章的在投标文件中必须同时提交法定代表人签署授权委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人或其委托代理人签字或盖章、注明日期予以确认。

4、投标

4.1 投标地点

4.1.1 投标地点：见投标人须知前附表。

4.2 投标报名（本项目设置报名环节）

4.2.1 投标报名方式、要求：见招标公告。

4.3 踏勘现场

4.3.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。未参加现场踏勘不作为否定投标人资格的理由。

4.3.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。除招标人的原因外，投标人自行负责在

踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

4.3.3 招标人在踏勘现场中介绍的项目情况和提供的资料，仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

4.4 投标预备会

4.4.1 如招标人认为有必要召开投标预备会，潜在投标人按投标人须知前附表规定的时间、地点自行派出代表参加招标人组织的投标预备会。未出席投标预备会不作为否定投标人资格的理由。

4.4.2 投标预备会的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后和现场踏勘中可能提出的任何方面的问题，如有必要，招标人将就投标人提出的问题以答疑的形式在投标预备会上进行解释。

4.4.3 招标人在投标预备会上所做出的澄清和解答，以书面答复为准，该答疑纪要文件构成招标文件的一部分，具有约束作用，并按本须知第 2.3.2 项要求予以公布并通知。

4.5 投标保证金

4.5.1 投标保证金退还：

正常退还：招标人应当自中标通知书发出之日起 5 个工作日内，凭借单位财务出具的收据退还未中标、已撤回投标文件的投标人的投标保证金；中标人的投标保证金自本项目书面合同签订之日起 5 个工作日内凭项目书面合同复印件及单位财务出具的收据办理退还投标保证金；项目因故终止招标或招标失败（详见投标人须知第 9.1.1）的，招标人自终止招标或招标失败之日起 5 个工作日内办理退还项目所有投标人投标保证金。

4.5.2 根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十九条规定，如有下列情形之一的，除取消参选资格外，还须承诺同意由本届业主委员会对竞选保证金予以没收，归属嘉绿文苑西园全体业主：

(1) 竞选人（投标人）在竞选有效期内撤回竞选文件或入围后退出竞选的。

(2) 因中选人（投标人）原因未按中选通知书中规定的时间、地点与业主委员会签订合同；或虽签订合同但不按约定时间进场服务的。

(3) 不能履行竞选文件或现场答辩作出的承诺的。

(4) 竞选人（投标人）在竞选期间有串通、贿选等违规违法行为的。

(5) 个人或者公司借用其他物业企业名义、资质竞选的。

(6) 竞选过程及竞选文件中有弄虚作假行为。

(7) 现物业服务企业参加竞选，未能中选且未能按本选聘文件规定在 15 日内与中选人完成交接的。

4.5.3 因项目中止、异议、投诉暂停招标投标活动期间，本招标项目的投标保证金暂不退还，待恢复招标后仍按原规定处理；投标人有违法行为，在调查处理期间本招标项目的投标保证金暂不退还，待处理结果明确后按规定处理。

4.6 投标文件的密封和标识

4.6.1 投标文件必须密封包装，并在封套的封口处加盖投标人单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字。

4.6.2 投标文件封套上应写明的内容见投标人须知前附表。

4.6.3 未按本章第 4.6.2 项要求填写内容的投标文件，招标人将不承担投标文件错放或提前开封导致投标被拒绝的责任。

4.7 投标文件的递交

4.7.1 投标人应在本须知前附表规定的投标截止时间前、规定的投标文件递交地点递交投标文件。

4.7.2 除投标人须知前附表另有规定外，投标人有效递交的投标文件不予退还。

4.8 投标文件的补充、修改、撤回和撤销

4.8.1 投标人递交投标文件以后，在规定的投标截止时间之前，投标人可以补充、修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知招标人。

4.8.2 投标人补充、修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按照本须知第 3 条、第 4 条的有关规定进行编制、密封、标识和递交，并标明“补充修改”或“撤回”字样。

4.8.3 补充、修改的内容为投标文件的组成部分。补充、修改的内容与投标文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

4.8.4 在投标截止时间以后，不能补充、修改投标文件。投标截止时间以后至招标文件规定的投标有效期内，投标人不能撤销投标文件。

4.9 投标有效期

4.9.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为 90 天。投标人的投标文件中承诺的投标有效期不得少于招标文件中载明的投标有效期。

4.9.2 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。

4.9.3 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。投标人应予以书面答复，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及银行同期存款利息。在延长的投标有效期内本须知第 4.5 款关于投标保证金的退还与不予退还的规定仍然适用。

5、开标

5.1 开标时间和地点

5.1.1 本项目按照本须知前附表规定的时间和地点公开举行开标会议，并邀请所有投标人法定代表人或其委托代理人（简称投标人代表，下同）参加开标会议。

5.2 开标应携带的资料

5.2.1 投标人代表参加开标时，应携带投标人须知前附表规定的资料。

5.3 开标签到

5.3.1 参加开标的投标人应进行签到。

5.4 开标顺序

5.4.1 开标顺序依据先送达先开的顺序进行。

5.5 开标程序

5.5.1 开标由招标人（或招标代理机构）主持，按下列程序进行开标：

- (1) 宣布开标纪律；
- (2) 公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人家数及名称；
- (3) 宣布：开标人、唱标人、记录人、监标人等有关工作人员；
- (4) 监标人对各投标人法定代表人（或其委托代理人）身份证明进行核验；
- (5) 投标人代表或者其集体推选的代表检查投标文件的密封情况；
- (6) 按照投标人须知第 5.4.1 规定的开标顺序当众开启投标文件，清点投标文件正、副本数量，公布投标函内容（投标人全称、报价、服务期、质量标准、项目负责人等），并记录在案；
- (7) 投标人代表、唱标人、监标人、记录人等有关人员在开标记录上签字确认；
- (8) 开标结束。

5.5.2 投标人代表如发现唱标内容或记录结果与投标文件不一致的，应在开标现场当即提出予以纠正。

5.5.3 投标人未参加开标或参加开标但未在开标记录上签字的，均视同认可开标结

果。

5.6 投标文件拒收、退还

5.6.1 出现以下情形之一的，投标文件将被拒绝接收或予以退还：

(1) 投标文件逾期送达或未送达指定地点的，招标人将拒绝接收；

(2) 投标人在投标截止时间前提交撤回函的投标文件不予启封，并退还给投标人；

(3) 投标文件未按照本须知第 4.6 款要求密封和标识的，其投标文件不予启封，并退还给投标人；

(4) 至投标截止时间，投标人数不足 3 家的不得开标，招标人将投标文件退还投标人。

6、评标

6.1 评标委员会的组建

6.1.1 评标工作由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由招标人的代表和有关技术、经济方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济方面专家的组成方式、产生程序见投标人须知前附表。评标委员会根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责。

6.1.2 评标委员会组成成员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

(1) 参加项目评标前 3 年内与投标人存在劳动关系；

(2) 参加项目评标前 3 年内担任投标人的董事、监事；

(3) 参加项目评标前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；

(4) 参加项目论证、项目主管部门或者行政监督部门的人员；

(5) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

(6) 与投标人有其他可能影响招标活动公平、公正进行的关系。

6.1.3 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康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。

6.2 评标原则

6.2.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标会议

6.3.1 评标委员会原则上要推选一位组长（招标人代表不得担任评标委员会组长），

评标委员会组长负责组织评标工作。

6.3.2 本项目采用的评标办法及否决投标条款见投标人须知前附表。评标委员会按照第四章“评标方法及评价标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行客观、公正的评审和比较。第四章“评标方法及评价标准”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

6.3.3 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

6.3.4 评标委员会对投标文件作出的评审结论，应当符合有关法律、法规和招标文件的规定。评标委员会成员对所提出的评审意见承担个人责任。

6.4 评标过程的保密

6.4.1 评标会议采用保密方式进行。评标过程中凡是与投标文件评审和比较、中标候选人推荐等评审有关的情况，以及涉及国家秘密和商业秘密信息，评标委员会成员、招标人和招标代理机构工作人员、相关监督人员等与评标有关的人员均应严格保密。

6.4.2 评标过程中招标代理机构与评标委员会各司其责。

7、定标

7.1 中标候选人公示

7.1.1 中标候选人名单公示中标候选人，公示期不得少于7天（如遇国家法定休假日，应顺延至法定休假日后第一个工作日）。

7.2 定标方式

7.2.1 根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十七条 由业主委员会组织召开业主大会会议，按下列方式进行表决：

（1）将两家候选物业服务企业一起提交业主大会会议表决。其中获得业主大会法定票数通过的（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；同时经参与表决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）。最终确定为聘用企业。

（2）如果经过业主大会（二选一）的表决未能产生中选物业服务企业（或参与选聘的有效竞选人少于2家）的，则视为本次物业选聘失败，由现物业服务企业根据《民法典》的相关规定继续提供物业服务，并由业主委员会根据本选聘方案在六个月内再次组织选聘工作。

7.3 中标通知

7.3.1 中标候选人公示期满，在本章第 4.9.1 项规定的投标有效期内，招标人在发布招标公告的网站上公告中标结果，同时以书面形式向中标人发出中标通知书。

8、合同的授予

8.1 签订合同

8.1.1 招标人和中标人（获得业主大会法定票数通过最终确定为聘用企业）应当在中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，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提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.1.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

8.1.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

8.2 履约保证金

8.2.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额和招标文件第六章“合同条款及格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。

8.2.2 中标人不能按本章第 8.2.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

9、招标失败

9.1 招标失败

9.1.1 有下列情形之一的，本次项目招标失败：

(1) 招标文件的内容不符合法律法规的规定或存在重大缺陷影响潜在投标人投标的；

(2) 如果经过业主大会(二选一)的表决未能产生中选物业服务企业(或参与选聘的有效竞选人少于 2 家)的，则视为本次物业选聘失败；

(3) 经评标委员会评审后否决所有投标的；

(4) 中标候选人放弃中标或不符合中标条件的。

10、异议、投诉、监督

10.1 异议

10.1.1 投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在前附表 2.2.1、2.2.2 规定的时间前提交异议和回复。投标人应按规定的时间提交对招标文件任何部分有异议的文件，否则视为对招标文件任何部分无异议。

10.1.2 投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标人当场作出答复，并制作记录。

10.1.3 投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

10.2 投诉

10.2.1 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内向招标人上级部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

10.2.2 投标人或者其他利害关系人对招标文件、开标和评标结果提出投诉的，应当按照投标人须知第 10.1 款的规定先向招标人提出异议。异议答复期间不计算在第 10.2.1 项规定的期限内。

10.3 纪律和监督

10.3.1 对招标人（招标代理机构）的纪律要求：招标人（招标代理机构）不得明示或者暗示其倾向或者排斥特定投标人，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。

10.3.2 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，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

10.3.3 对评标委员会成员的纪律要求：评标委员会成员不得私下接触投标人，不得向招标人征询确定中标人的意向，不得接受任何单位或者个人明示或者暗示提出的倾向或者排斥特定投标人的要求，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、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标

程序正常进行，不得使用第四章“评标办法及评价标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

10.3.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求：与评标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、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅自离职守，影响评标程序正常进行。

11、需要补充的其他内容

11.1 需要补充的其他内容

11.1.1 需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章 服务需求

一、项目基本情况

1. 项目名称：杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务项目

2. 小区概况

(1) 小区名称：杭州市西湖区嘉绿文苑西园小区；

(2) 物业类型：住宅、商业用房等；

(3) 座落位置：杭州市西湖区古荡街道；

(4) 物业管理区域四至范围（规划平面图）：东至：益乐路电子商务大厦；南至：文三西路；西至：丰潭路（三优乐园）；北至：嘉绿横路。

(5) 物业服务费总收费面积 45775.7 平方米。坐落：杭州市西湖区古荡街道。本项目物业服务收费采取总价包干制；具体住户情况如下表：

建筑类型	总数量		备注
	数量(户)	面积 (m ²)	
无电梯住宅	0	0	
有电梯住宅	442	40734.33	
商业物业	14	5041.37	
自购车位	154		
地面临时停车位	80		
地下室公共停车位	0		
其他类型	0	0	
总数	442	45775.7	

3. 本项目结合嘉绿文苑西园的物业管理的实际需求，由业主委员会按照事先经业主大会通过的选聘方案制定选聘所需相关文件，并以公开报名的形式开展物业选聘工作。

(6) 本物业管理区域采用包干制，本次选聘的服务费的价格须按下表执行：

序号	物业类型	收费标准	备注
1	高层住宅	1.05元/月·平方米	能耗费按实结算

2	商铺	2.0元/月·平方米	能耗费按实结算
3	专有车位管理费	50元/月·个	

二、物业服务内容与标准

1. 投标人提供的物业服务包括以下内容：

(一) 房屋建筑共用部位的维护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等；但依据《商品房买卖合同》等由业主独占使用的屋面、外墙、露台、共用设备层等除外。

(二) 共用设施、设备的维护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、烟囱、共用照明、天线、高压水泵房、楼内消防设施设备、电梯等；但属市政公用部门等单位或甲方另行委托第三人管理的除外。

(三) 市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场等；但属市政公用部门等单位或甲方另行委托第三人管理的除外。

(四) 物业共用部位、公共区域的卫生保洁，生活垃圾的清理、清运及雨、污水公共管道的定期检查和疏通清理。

(五) 公共区域的绿化和园艺小品的养护和管理服务；包括：公用绿地、花木、建筑小品、水池景观等的养护与管理；但依据《商品房买卖合同》等由业主独占使用的公共绿地除外。

(六) 附属配套建筑和设施的维护和管理；包括商业网点、文化体育娱乐场所等；但属于政府职能部分管理范围的除外；

(七) 交通与车辆停放秩序的管理：按照政府相关部门规定和《管理规约》约定，引导车辆有序通行、按规定停放，劝阻、制止占道、占位等不文明停放行为，但不承担车辆及车内财物的保管义务。

(八) 秩序维护、安全防范等事项的协助管理。包括门岗执勤，小区巡视、监控，报警处置等。

(九) 按照《住宅室内装饰装修管理办法》规定及《管理规约》、《装饰装修管理协议》约定提供装饰装修管理服务。

(十) 物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理。(十一) 组织开展社区文化娱乐活动与社区工作。

(十二) 业主快递包裹的收纳、归类与整理。

(十三) 本合同及附件约定的其他公共性服务内容。

2. 投标人除提供物业基础服务外，投标人可为业主提供专有部位维修养护、房屋托管和租售、社区教育、社区养老、社区零售、社区医疗、到家服务等特约服务，具体服务项目、服务内容及收费标准以公示为准，但投标人因提供上述特约服务需利用公共场地开展活动、利用公共空间宣传等，需报经业委会同意后方可实施。

3. 投标人如需为业主提供上述特约服务外的其它有偿服务的，须事先报经业委会同意后方可实施。

4. 投标企业还应做到以下承诺：

(1) 须承诺本项目的专职物业服务总人数不少于12人，且秩序员需持保安证上岗，年龄超过55周岁的不得超过3人，客服部员工应持物业管理三级证书、工程部员工同时具有高压、低压电工上岗证的且年龄应当在劳动年龄范围内，消控人员必须同时持有国考证书（中级四级）和保安证上岗，出具近三个月的社保证明；

(2) 提交的履约保证金不少于5万元人民币，并接受《嘉绿文苑西园物业服务合同》的相关约定，且承诺同意按《嘉绿文苑西园物业服务合同》约定的方式进行考核；

(3) 承诺合同签署且入场前，按照住建部《物业承接查验办法》《浙江省物业项目承接验收管理办法(试行)》协助第三方完成承接查验及确认工作，并承诺支付本次交接查验的相关费用。

(4) 项目经理应具有本科及以上学历，5年及以上物业管理工作经验（出具任项目经理甲方证明），持中级工程师证书，二级保安员证书、消防安全责任人证，且在中选后12个月内不得更换项目经理（除业委会主动书面要求外），同时在该项目服务合同其他期限内更换项目经理须经业主委员会同意，并出具近三个月的社保证明。

(5) 如有带资投入的或承诺投入改造项目的（包括投标人利用自身资源带来的项目或服务均需折算成具体金额，但不含物业企业的开办费、以及为提供物业服务需要采购的设施设备费用），该带资投入及承诺改造项目对应评估价值总额须在被确定为候选物业企业后、业主大会对候选物业企业表决前，一次性汇入业主委员会账户；并同意在实际投入时由业主委员会进行公开询价后使用，且以投标人承诺投入的金额有限，用完为止。

(6) 能承担的单个（或单项）公共设施设备小额维修费用为____元（根据投标物业服务企业投标文件约定而确定）。

5. 中标候选人的产生

(1) 根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十六条 经过评审后,按各竞选物业企业的综合得分为序进行从高到低排序,排名靠前的两家物业服务企业为本次物业选聘的候选物业服务企业。因竞选物业服务企业评审得分相同而无法确定成为候选物业服务企业的,应对得分相同的竞选物业服务企业重新进行一轮评分。

(2) 根据评审结果, 在本物业管理区域显著位置公告最终入围竞选人名单; 如入围竞选人退出, 则按得分情况依次递补。但如本次物业选聘中有效竞选人为 2 家的, 将视为符合《嘉绿文苑西园业主大会议事规则》的要求, 直接提交业主大会进行二选一的表决。

(3) 《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十七条 由业主委员会组织召开业主大会会议, 按下列方式进行表决:

(4) 将两家候选物业服务企业一起提交业主大会会议表决。其中获得业主大会法定票数通过的(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; 同时经参与表决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)。最终确定为聘用企业。

6. 由业主委员会负责物业选聘的组织实施工作(相关工作委托第三方机构进行协助完成), 并由业主委员会代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。

7. 本物业的服务标准, 以不低于《杭州市普通住宅物业菜单式服务参考收费标准》的乙级服务标准执行, 但投标物业企业另有其他优惠的承诺或改造承诺均作为本合同的组成部分。

8. 投标报价

(1) 根据本物业管理区域的实际情况, 具体约定如下:

①本物业管理区域共有部分委托物业服务企业经营与管理, 所得收益贴补物业管理成本之不足;

②物业服务企业每年返还(由投标企业投标文件确定最终金额)万元, 用于业委会和业主大会运作经费或其他合理用途。

9. 合同履行期限

本次物业选聘的服务期限为5年(以合同约定开始服务之日起计算), 每年由业主委员会和业主代表进行服务质量考评, 若经考评得分低于 70 分, 将提交业主大会对是否提前终止服务合同进行表决(物业服务质量考核办法详见合同附件六)。

第四章 评标方法及评价标准

1、评标方法

本项目评标方法及标准采用**综合评分法**。

2、评标程序

根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十五条 评审小组根据第十四条确定的内容与方式对各参与竞选的物业企业进行评审，具体办法如下：

(一)评审顺序：

1、竞选文件开启顺序：根据现场抽签的方式确定，进行逐一评审；

2、竞选企业评审顺序：评审按先评审各竞选物业企业的资信部分技术部分和答辩部分，在完成所有竞选人上述评审部分后，再按竞选人抽签确定的出场顺序依次开启并计算各竞选人的报价得分。

(二)资格符合性审查：

评审开始后，评审小组首先应当依据选聘文件的要求对竞选人的资格进行符合性审查，符合性审查未通过予以废除，不再进行商务报价、资信、技术方案部分的评审；但如通过符合性审核而后期报价部分超过竞选文件所要求的，仍然予以废除。

(三)各项的评分办法：

1、企业资信部分：由评审小组全体成员查阅竞选文件及相关证明材料并进行集体讨论后统一评分。

2、技术方案和答辩部分：由评审成员在分值范围内对竞选企业的方案进行横向对比并独立打分(但若评审成员的评分表中计分不在分值范围内的，则该评分表无效)，按有效部分(分值与个数)的加权平均的办法计算该部分的分值。

3、商务报价部分：由评审小组全体成员根据竞选人提交的停车收益分成比例和小修金额情况，按公式计算得分。

(四)各竞选人的综合得分为：企业资信部分+技术方案部分+现场答辩部分+商务报价部分之和，总和为 100 分。

3、投标文件有效性的确定

除发生《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十九条(被取消参选资格和没收参选保证金)的情形外，发生下列情况的，其投标文件将被拒绝：

- 1、投标人未在约定的时间内缴纳竞选保证金的；
- 2、超过截止时间送达的或未按规定地点送达竞选文件的；
- 3、授权委托人未能出具授权委托书与身份证明原件的，或其出具的身份证明与法定代表人签署的授权委托书身份不一致的；
- 4、投标人与报名时提供的名称不一致的；
- 5、投标文件未按要求密封、签章、装订的，或是提供的正、副本数量与要求不符的；
- 6、投标人不以自己的名义参加竞选的，或竞选文件中未明确(或者错报)其竞选的物业服务项目的；
- 7、未按照选聘文件的要求提供企业营业执照；
- 8、未达到选聘文件所要求的竞选人注册资金、信用要求的；9、竞选的有效期、服务期、服务标准、服务人员人数等不能满足选聘文件要求的；
- 10、未实质性响应选聘文件要求或者竞选文件有选聘人不能接受的附加条件的；
- 11、竞选文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合选聘文件要求的；
- 12、竞选报价未报、漏报、错报的，以及对同一标的有两个或多个报价，且未书面声明以哪个为最终报价的；
- 13、未提供预算编制的或预算编制未按照三年合同期限编制或投入改造项目(含一次性投入)未进行成本分摊或经成本分摊及成本亏损的；14、投入改造项目未估算价值或未标注承诺完成时间的；
- 15、不能承诺一次性投入在被确定为候选物业企业后、业主大会对候选物业企业表决前，一次性汇入业主委员会账户的；或不同意在实际投入时由业主委员会进行公开询价后使用的，或不承诺以承诺投入的金额为限用完为止的；
- 16、将开办费、以及为提供物业服务需要采购的设施设备费用列为一次性投入的；
- 17、竞选预算编制中人员工资低于最低工资标准的；18、竞选承诺和竞选文件的内容不一致的；
- 18、竞选承诺和竞选文件的内容不一致的；19、存在法律、法规、规章或选聘文件规定的其它无效竞选情况的。发生上述情形但不满足本方案第十九条第二款所约定的没收竞选保证金的，其竞选无效但退还竞选物业服务企业的竞选保证金。

评审小组通过以下办法与标准，对物业企业进行评定。(一)综合得分为:企业资质部分+技术方案部分+现场答辩部分+商务报价部分的总和为 100 分，其中:资信部分 25 分，技术方案 55 分，考察和答辩 10 分，商务报价 10 分。

(二) 具体分值如下:

嘉绿文苑西园物业招标评分评分标准		
序号	企业资质部分 (25 分)	
1	<p>【企业相关认证】 投标单位具有有效的质量管理体系认证、环境质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、能源管理体系认证，信息安全安全管理体系认证每个证书得 1 分，本项最多得5 分。 (提供证书原件扫描件，全国认证认可信息公共服务平台 http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList 可查。)</p>	5 分
2	<p>【企业运行年限】 注册 10年-19 年(含)得 1 分，20 年以上的得 2 分，本项最多得 2 分。</p>	2 分
3	<p>【企业注册资金】 注册资金500万元实缴200万元(含)以上的得2分，注册资金1000 万元实缴400 万元(含)以上的得 3 分。</p>	3 分
4	<p>【企业业绩】 投标单位在杭州市内具有在管项目中，每具有一个建筑面积 5 万方的住宅项目得 1 分，本项最多得4分。(提供物业服务合同复印件，若物业服务合同中无法证明该项目处于在管状态，须提供该小区所在地 社区或业委会盖章证明)。</p>	4 分
5	<p>【企业信用】 投标单位近三年获得浙江省住房和城乡建设厅颁发的物业服务企业信用等级，AAA 级的，得 1.5 分，AA 级得 1 分，A 级得 0.5 分，本项最高可得 1.5 分。 投标单位近三年获得过由市场监督管理部门颁发的“守合同重信用”单位，AAA 级得 1.5 分，AA 级得 1 分，A 级得 0.5 分，本项最高可得 1.5 分。</p>	3 分
6	<p>【企业荣誉】 近三年投标单位及单位员工获得政府部门颁发的省市级荣誉表彰的 每一项得 1 分，获得区级表彰的每一项加 0.5 分；本项最多得 3 分。</p>	3 分
7	<p>配有智能化系统(智能化安防监控管理系统、自动化办公智慧管理云平台、智慧物业信息化会务服务、运营设备管理系统、安全防范和 应急处理系统) 信息化管理提供软件著作权证书复印件。(本项最多 得 5 分，不提供一项扣 1 分)</p>	5 分

技术部分 (55 分)

1	<p>【服务管理组织架构】 有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运 作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处 理机制。（0-3分）</p>	3分
2	<p>【物业管理制度情况】 有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，并建立和完善档案管理制度、物业管理制度等，体现标准化服务，管理服务水平。（0-3分）</p>	3分
3	<p>【承诺】 承诺本项目施行独立规范建账。（0-3分）</p>	3分
4	<p>物业管理区域内房屋日常管理与维修养护方案（0-3分）</p>	3分
	<p>物业管理区域内共用设备、机房管理与维修养护方案（0-3分），包括如下内容： ● 供电设备管理维护方案； ● 给排水系统管理维护方案； ● 电梯系统管理维护方案； ● 机房管理、维护方案及措施； ● 消防系统管理维护方案； ● 房顶防雷系统管理维护方案。</p>	3分
	<p>物业管理区域内传达保安秩序管理及巡查方案（0-3分）</p>	3分
	<p>物业管理区域内环境卫生管理方案（0-3分）</p>	3分
	<p>物业管理区域内绿化管理维护方案（0-3分）</p>	3分
	<p>物业管理区域内机动车辆管理方案及措施（0-3分）</p>	3分
	<p>物业管理区域内投诉、报修服务管理方案及措施（0-3分）</p>	3分
	<p>物业管理区域内便民服务管理方案及措施（0-3分）</p>	3分
5	<p>【物业管理服务的应急措施】 ①对物业突发事件（包括发生台风、暴雨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； ① 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； ② 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应急检修措施等。（0-3分）</p>	3分
6	<p>【拟派出的项目管理及服务人员情况】 服务人员配备包括：合理配备各岗位管理、服务人员的人数（包括项 目主管、管家、保安、水电工、勤杂工、绿化工等维修技工、消防监 控值班员、保洁人员等人员配备合理性、各类人员的专业素质要求， 相关人员持证上岗情况）。（0-4分）</p>	4分
7	<p>服务人员培训（对各类人员各阶段的培训计划、方式、内容和目标。（0-3分）</p>	3分
8	<p>服务人员管理（包括录用与考核办法、激励机制、淘汰机制及奖惩措 施等。（0-3分）</p>	3分
9	<p>【投标单位对本小区存在问题的整改方案及合理化建议】 包括如小区绿化的提升与养护、监控覆盖、环境卫生的提升、垃圾分 类和清运问题、出租房管理、停车管理、消防管理、电梯维护保养问 题、增强小区邻里关系活动以及物业公司实际考察发现的问题等内 容提出具体整改方 案及措施。（0-3分）</p>	3分

10	社区文化活动计划及制度建设。（0-3分）	3分
11	新老物业交接方案。（0-3分）	3分
考察和答辩（10分）		
1	实地考察企业规模，实地考察服务项目，根据考察企业规模和项目服务质量作评分，得0-3分。规模较优（投标企业横向对比）得1分，服务项目反应较好得2分。	3分
2	包括企业概况、管理理念、主要管理人员的资历介绍等，得0-3分。	3分
3	对本项目基本情况的了解程度及管理的重点和难点介绍、服务优势、承诺、设想及投标文件重点内容介绍，得0-4分。（陈述及回答项目基本情况的了解程度、项目管理的重点和难点、与社区和业主委员会的配合、对物业管理法律法规的熟悉情况、危机的处理能力、业主关系维护沟通等）。回答完整得1分，条理清晰得1分，回答准确得2分。	4分
商务报价（10分）		
1	按返还全体业主金额多少评分，低于5万将被拒绝，高于5万元的每增加1万元得1分，最高得5分。	5分
2	按投标企业对能承担的公共设施的维修金额（单次或单项）进行评分，不足1500元的予以拒绝，高于1500元的，每增加300元得1分，最高得5分。	5分

注：（1）上述提供的证明材料应复印件加盖公章；

（2）技术标评分、考察和答辩由评标成员每人一份评分表，在分值范围内各自独立打分并签名。投标人技术得分为评标委员会各成员的有效评分的算术平均值（小数点保留二位，第三位四舍五入）；

（3）资信标及商务标由评标委员会按评审标准统一评分。

6、投标文件澄清、报价修正

6.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交的投标文件中不明确的内容进行书面澄清、说明或者补正。投标人代表应保证联络方式畅通，并应在接到电话通知后30分钟内到达指定地点进行书面澄清、说明或者补正，如无法联络到投标人代表或投标人代表在接到电话通知后30分钟内未能到达指定地点进行书面澄清、说明或者补正，评标委员会将视作投标人放弃澄清、说明或者补正。

6.2 有关澄清、说明与补正，投标人应以书面形式进行，对投标报价和实质性的内容不得更改（报价修正除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

6.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

6.4 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

6.5 投标报价出现前后不一致的，评标委员会应按照下列原则修正：

(1) 投标文件中投标函内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标函为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以总价为准，修改单价；

(4) 计量单位与第二章“投标人须知”第 1.12 款不符的，按招标文件规定进行修正。

7、排序与推荐中标候选人

7.1 投标人的综合得分等于资信标、技术标与商务标得分之和。

7.2 根据《杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务企业选聘方案》第十六条 经过评审后,按各竞选物业企业的综合得分为序进行从高到低排序,排名靠前的两家物业服务企业为本次物业选聘的候选物业服务企业。因竞选物业服务企业评审得分相同而无法确定成为候选物业服务企业的,应对得分相同的竞选物业服务企业重新进行一轮评分。

根据评审结果,在本物业管理区域显著位置公告最终入围竞选人名单;如入围竞选人退出,则按得分情况依次递补。但如本次物业选聘中有效竞选人为 2 家的,将视为符合《嘉绿文苑西园业主大会议事规则》的要求,直接提交业主大会进行二选一的表决。

第十七条 由业主委员会组织召开业主大会会议,按下列方式进行表决:

1、将两家候选物业服务企业一起提交业主大会会议表决。其中获得业主大会法定票数通过的(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;同时经参与表决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)。最终确定为聘用企业。

2、如果经过业主大会(二选一)的表决未能产生中选物业服务企业(或参与选聘的有效竞选人少于 2 家)的,则视为本次物业选聘失败,由现物业服务企业根据《民法典》的相关规定继续提供物业服务,并由业主委员会根据本选聘方案在六个月内再次组织选聘工作。

8、完成评标报告

8.1 评标委员会完成评标后，应当根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，并推荐中标候选人，评审报告由评标委员会成员签字确认提交招标人，并抄送有关监督部门。

8.2 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

8.3 评标报告应包括以下内容：

- (1) 开标记录；
- (2) 评标内容、过程和结果；
- (3) 否决投标情况说明及依据（包括对投标竞争性认定的理由（若有））；
- (4) 询标澄清纪要；
- (5) 中标候选人的优劣对比和存在问题；
- (6) 评标委员会成员的不同意见及理由（若有）；
- (7) 其他建议。

第五章 投标文件格式

（投标人按照以下格式编制投标文件，资格文件、商务文件、资信文件、技术文件具体装订要求详见投标人须知第 3.4.3）

投标文件封面（参考）

资格审查索引

符合性审查索引

详细评审索引

目 录

第一部分、资格文件

- 1、营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明
- 2、与资格条件有关的其他内容

第二部分、商务文件

- 1、开标一览表
- 2、拟投入本项目的成本分项表
- 3、法定代表人身份证明或附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书
- 4、投标保证金缴存证明
- 5、商务偏离表
- 6、优惠条件及特殊承诺

第三部分、资信文件

- 1、投标人基本情况表
- 2、与评分细则有关的内容

第四部分、技术文件

- 1、技术偏离表
- 2、与评分细则有关的内容

正本（或副本）

封面

_____项目
(招标编号: _____)

投 标 文 件

投标人: _____ (盖单位公章)

法定代表人或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日 期: _____年____月____日

资格审查索引

序号	审查内容	页码

注：投标人根据招标公告第6条“投标人资格条件”条款一一对应填写本表。

符合性审查索引

序号	审查内容	页码

注：投标人根据评标方法和评价标准的“初步评审”中“符合性审查”条款一一对应填写本表。

详细评审索引

序号	评分/评审细则	页码

注：投标人根据评标方法及评价标准的“详细评审”条款一一对应填写本表。

第一部分、资格文件

一、营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件副本（复印件加盖公章）

二、与资格条件有关的其他内容

第二部分、商务文件

一、投标函

（招标人）、（招标代理机构）：

我方参加你方组织的杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务项目【招标编号：】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起天（不少于 90 天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1 资格文件：

2.1.1 承诺函；

2.1.2 本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1 投标函；

2.2.2 授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3 符合性审查资料；

2.2.4 标准相应的商务技术资料；

2.2.5 商务技术偏离表；

2.2.6 廉洁自律承诺书。

2.3 报价文件

2.3.1 开标一览表（报价表）；

2.3.2 投标拟投入本项目的成本分项表；

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应采购文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1 在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2 在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3 按照采购文件要求提交履约保证金；

4.4 在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明。

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

二、开标一览表

（招标人）、（招标代理机构）：

按你方采购文件要求，我方承诺按照以下价格及项目负责人完成编号为_____的
杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务项目实施。

投标人名称		
服务期		
报价内容	投标总价（元）	备注
1、能承担的单次（或单项）公共设施设备小额维修费用为____元	小写：¥_____元 大写：____（按此价唱标）_____	
2、物业服务企业每年返还____元	小写：¥_____元 大写：____（按此价唱标）_____	
项目负责人： _____，联系电话： _____		

投标人名称：（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附：

物业服务收支情况明细表（包干制）

收支期限：1年 单位：元					
项目：嘉绿文苑西园	序列	综合单价	数量	金额小计（元）/年	说明
（一）物业服务费收支情况	1				1=2+3+4+5+6+7. ..
1、本年物业服务费收入	2				■
2、本年度车位管理费收入	3				■
3、临时停车费收入	4				■
4、有偿服务费	5				■
5、临时场地费、广告费等收入	6				■
6、预收物业费收入	7				■
7、预收车位管理费	8				■
.....	9				■
（二）物业服务费支出情况	11				11=12+13+14+15 ...
1、管理服务人员工资	12				■
2、管理服务人员社会保险和福利费等	13				■
3、保洁服务人员工资、意外险和福利费等	14				■
4、物业共用部位、共用设施设备电梯、监控等部位维修、公众责任保险费用及日常运行、维护费用	15				■
5、消防年检/维保费	16				■
6、电梯年检/维保费	17				■
7、物业管理区域清洁卫生、清洁用品及绿化养护费用	18				■

8、物业管理区域秩序维护、日常用品防暑药品等采购费用	19				
9、管理办公、快递、名片制作、会费、标识标牌、表单印刷、政府平安日报、业务费、办公通信费、年夜饭、节日布置、业务费及其他费用	20				
10、费服装采购费	21				
11、培训费（消防、电梯、安全、安保、物业管理知识等）	22				
12、水箱清洗、化粪池清理、杂物垃圾、生活垃圾清运费等	23				
13、财务手续费	24				
14、物业服务企业固定资产折旧	25				
15、法律事务费、审计咨询费及财务审计费	26				
16、管理费	27				
17、公积金及汽油费	28				
18、季度奖/年终奖	29				
19、税费（含营业外支出）	30				
物业服务费收支余额	31				31=2-11

注：格式可自行扩展。

投标人名称：（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

物业服务收支情况明细表（包干制）					
报告期间： 年 月 日至 年 月 日					
项目：嘉绿文苑	序号	数量	单价	小计（元）	说明
（一）物业服务费收支情况	1				
1、本年物业服务费收入	2				
2、陈欠物业服务费欠费收入	3				
3、本年度车位管理费收入	4				
4、陈欠车位管理费收入	5				
5、临时停车费收入	6				
6、有偿服务费	7				
7、临时场地费、广告费等收入	8				
8、预收物业费收入	9				
9. 预收车位管理费	10				
（二）物业服务费支出情况	11				
1、管理服务人员工资	12				
2、管理服务人员社会保险和福利费等	13				
3、保洁服务人员工资、意外险和福利费等	14				
4、物业共用部位、共用设施设备电梯、监控等部位维修、公众责任保险费用及日常运行、维护费用	15				
5、消防年检/维保费	16				
6、电梯年检/维保费	17				
7、物业管理区域清洁卫生、清洁用品及绿化养护费用	18				
8、物业管理区域秩序维护、日常用品防暑药品等采购费用	19				
9、管理办公、快递、名片制作、会费、标识标牌、表单印刷、政府平安日报、业务费、办公通信费、年夜饭、节日布置、业务费及其他费用	20				
10、费服装采购费	21				
11、培训费（消防、电梯、安全、安保、物业管理知识等）	22				
12、水箱清洗、化粪池清理、杂物垃圾、生活垃圾清运费等	23				

13、财务手续费	24				
14、物业服务企业固定资产折旧	25				
15、法律事务费、审计咨询费及财务审计费	26				
16、管理费	27				
17、公积金及汽油费	28				
18、季度奖/年终奖	29				
19、税费（含营业外支出）	30				
物业服务费收支余额	31				

三、法定代表人身份证明或 附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书

法定代表人身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年____月____日

经营期限：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

身份证号码：_____联系电话：_____

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：（盖单位公章）

日期：_____年____月

日

法定代表人身份证复印件粘贴处（正、反面）

注：法定代表人参加开标的，须随带本人身份证或驾驶证或公安机关出具的临时身份证明或港澳台胞证或护照原件（其他诸如市民卡等无效）和法定代表人身份证明原件。

授权委托书

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（联系电话：_____）。代理人
根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____项
目（招标编号：_____）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承
担。

代理人无转委托权。

附：委托代理人身份证复印件

投标人：（盖单位公章）

法定代表人：（签字或盖章）

身份证号码：

委托的代理人：（签字或盖章）

身份证号码：

日期：_____年_____月

日

委托代理人身份证复印件粘贴处（正、反面）

注：1、如投标文件由委托代理人签字或盖章的，投标文件必须附此授权委托书和法定代表人身份证明。

2、委托代理人参加开标的，须随带本人身份证或驾驶证或公安机关出具的临时身份证明或港澳台胞证或护照原件（其他诸如市民卡等无效）、法定代表人身份证明和授权委托书原件。

四、投标保证金缴存证明

五、商务偏离表

投标人应根据其投标文件响应情况，对照招标文件的要求，有差异的，则在表中写明实际响应的具体内容。

项目名称：_____

招标编号：_____

序号	招标文件要求		投标文件内容		备注
	条目	简要内容	条目	实际响应的具体内容	

若投标人未提供或未填写本表，均视作完全响应招标文件要求。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

第三部分、资信文件

一、投标人基本情况表

投标人名称				
营业执照（事业单位法人证书等）				
统一社会信用代码		注册资本		
发照机关		注册地址		
成立时间		单位性质		
经营范围				
单位资质				
单位资质等级		证书编号		
发证机关		业务范围		
领导层构成情况				
	姓名	职务	职称	联系电话
法定代表人				
单位负责人				
人员职称构成情况				
人员总数	高级职称	中级职称	初级职称	其他
近5年营业额情况（万元）				
20 年	20 年	20 年	20 年	20 年

注：本表后应附相关证明材料的复印件并加盖公章。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

第四部分、技术文件

一、技术偏离表

投标人应根据其投标文件响应情况，对照招标文件的要求，有差异的，则在表中写明实际响应的具体内容。

招标编号：_____

序号	招标文件要求		投标文件内容		备注
	条目	简要内容	条目	实际响应的具体内容	

若投标人未提供或未填写本表，均视作完全响应招标文件要求。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

第六章 合同条款及格式

杭州市西湖区嘉绿文苑西园物业服务合同

根据《中华人民共和国民法典》和国家、省、市物业管理条例等有关法律法规的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，经业主大会（业主）同意，招标乙方对杭州市西湖区嘉绿文苑西园提供物业服务，签订本合同。

第一章 合同当事人

甲方（业主委员会）：杭州市西湖区嘉绿文苑（西园）第三届业主委员会

业主委员会代表人：_____

联系电话：_____

通讯地址：_____

乙方（物业服务企业）：_____

营业执照注册号：_____

法定代表人：_____ 联系电话：_____

委托代理人：_____ 联系电话：_____

通讯地址：_____

乙方依照本合同提供服务的受益人为本物业管理区域的全体业主和 物业使用人，全体业主和物业使用人享受本合同提供的服务并承担按本合同规定及时交纳物业服务费用等义务。

第二章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

物业项目名称：杭州市西湖区嘉绿文苑西园小区；

物业类型：住宅、商业用房等；

座落位置：杭州市西湖区古荡街道；

物业管理区域四至范围（规划平面图）：

东至：_____；南至：_____；西至：_____；北至：_____。

物业管理区域概况：总占地面积_____平方米、物业总建筑面积_____平方米，其中住宅面积_____平方米，非住宅面积_____平方米。物业管理用房建筑面积_____平方米，其中：物业管理办公用房建筑 面积为_____平方米，坐落：_____；物业管理经营用房建筑 面积为_____平方米，坐落：_____。

第三章 物业服务内容与服务标准

第二条 乙方提供的物业服务包括以下内容：

（一）房屋建筑共用部位的维护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等；但依据《商品房买卖合同》等由业主独占使用的屋面、外墙、露台、共用设备层等除外。

（二）共用设施、设备的维护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、烟囱、共用照明、天线、高压水泵房、楼内消防设施设备、电梯等；但属市政公用部门等单位或甲方另行委托第三人管理的除外。

（三）市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场等；但属市 政公用部门等单位或甲方另行委托第三人管理的除外。

（四）物业共用部位、公共区域的卫生保洁， 生活垃圾的清理、清运 及雨、污水公共管道的定期检查 and 疏通清理。

（五）公共区域的绿化和园艺小品的养护和管理服务；包括：公用绿 地、花木、建筑小品、水池景观等的养护与管理；但依据《商品房买卖合同》等由业主独占使用的公共绿地除外。

（六）附属配套建筑和设施的维护和管理：包括商业网点、文化体育娱乐场所等；但属于政府职能部分管理范围的除外；

（七）交通与车辆停放秩序的管理：按照政府相关部门规定和《管理 规约》约定，引导车辆有序通行、按规定停放，劝阻、制止占道、占位等 不文明停放行为，但不承担车辆及车内财物的保管义务。

（八）秩序维护、安全防范等事项的协助管理。包括门岗执勤，小区 巡视、监控，报警处置等。

（九）按照《住宅室内装饰装修管理办法》规定及《管理规约》、《装 饰装修管理协议》约定提供装饰 装修管理服务。

（十）物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理。

（十一）组织开展社区文化娱乐活动与社区工作。

（十二）业主快递包裹的收纳、归类与整理。

(十三) 本合同及附件约定的其他公共性服务内容。

第三条 建筑幕墙（包括但不限于幕墙、干挂石材、砖面等）的安全维护责任人为全体业主，业主可以依据法律规定委托乙方对本物业区域内建筑幕墙进行日常维护、检修。维修和检修的内容、方式、费用及双方的权利和义务由双方另行签订书面协议。

第四条 乙方除提供物业基础服务外，乙方可为业主提供专有部位维修养护、房屋托管和租售、社区教育、社区养老、社区零售、社区医疗、到家服务等特约服务，具体服务项目、服务内容及其收费标准以公示为准，但乙方因提供上述特约服务需利用公共场地开展活动、利用公共空间宣传等，需报经业委会同意后方可实施。

乙方如需为业主提供上述特约服务外的其它有偿服务的，须事先报经业委会同意后方可实施。

第五条 按照“质价相符”原则，乙方提供的物业服务质量应不低于《杭州市普通住宅物业服务菜单式服务参考收费标准》的乙级服务标准。具体服务内容与服务标准详见附件四，且该附件为本合同有效组成部分。

第四章 物业服务费用

第六条 本物业管理区域物业服务收费采用包干制方式，具体收费标准如下表：

序号	物业类型	收费标准	备注
1	高层住宅	1.05元/月·平方米	能耗费按实结算
2	商铺	2.0元/月·平方米	能耗费按实结算
3	专有车位管理费	50元/月·个	/

物业服务费按照房屋的法定产权建筑面积计算。已办理不动产权证的，以不动产权证记载的建筑面积为准；未办理不动产权证或不动产权证未记载建筑面积的，以物业买卖合同中约定的建筑面积为准。

物业经营性用房的物业费由乙方按同类商铺或办公用房的标准向承租方收取，但尚未出租的除外。

第七条 共用电梯、增压水泵等高能耗设施设备运行所需的能耗费用，按第六条的标准收取。

第八条 物业服务费自乙方实际提供服务之日起计收。物业已交付的，物业服务费及相关费用由业主承担。

已竣工但未出售或已出售未交付使用的物业，由建设单位支付物业服务费。

已交付但业主尚未使用的物业，其物业服务费由业主交纳。

业主约定由物业使用人交纳物业服务费、车位服务费等费用的，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，业主应及时书面告知乙方。物业产权或者租赁关系变更时，相关业主、物业使用人应当结清物业服务费、车位服务费等相关费用。

第九条 物业服务费及专用车位费等相关费用按一年一交的方式进行预收，物业使用人需在每个缴费周期的第一个季度内缴纳该收费年度的费用，预收期限不得超过合同的剩余期限。

乙方受公用事业部门委托为业主提供水费、电费、燃气费等代收代交服务的，业主应按时交费并分摊损耗，否则应按国家规定的逾期交纳公用事业费滞纳金标准向乙方支付违约金。

第十条 在物业服务期限内，如因当地物价指数、最低人工工资（包括社保、公积金）等调整导致物业服务企业成本大幅度上涨，乙方需提高物业服务费的收费标准的，须按《杭州市物业管理条例》第五十三条的规定进行，并应征得法定业主的同意。

第五章 双方的权利义务 第十一条

甲方的权利义务：

（一）负责协调、处理业主或物业使用人对《物业服务合同》的问询。

（二）委派人员参与现场查验，与乙方共同确认现场查验的结果，并按照相关规定与乙方办理承接查验手续，移交物业共用部位、共用设施设备、共用场地、物业管理用房以及业主资料等其他相关资料。

（三）负责协调、处理前物业服务企业遗留和物业承接查验过程中发现的问题。

（四）督促乙方制定物业服务方案，共用部位和共用设施设备与相关场地的年度管理计划、年度维修养护计划、年度物业专项维修资金使用计划等，并监督乙方按方案和计划实施物业管理服务；

（五）监督乙方根据相关法律、法规或业主大会授权，制定物业共用部位、共用设施设备和相关场地维修、养护、管理、使用等各项制度，并督促业主、物业使用人遵守执行。

（六）了解业主、物业使用人对物业管理服务的意见和建议，监督、协助乙方履行物业服务合同，并负责向业主大会报告物业管理的实施情况。

（七）根据相关规定及时处理业主、物业使用人和乙方的意见、建议，并按规定做好相关物业管理事项的公示工作。

（八）甲方在乙方依法退出本物业管理区域物业服务时，按照相关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。

（九）法律法规、本合同及管理规约等规定甲方享有和承担的其他权利义务。

第十二条 乙方作为本物业管理区域内的服务机构，享有并承担以下权利和义务：

（一）设立专门服务机构负责本物业的日常管理工作，并委派相应专业的物业服务人员按相关规定及本合同约定提供物业服务。

（二）物业管理服务需要定员定岗，且不得压缩岗位、削减人员和班次。乙方应按规定向甲方报备全部项目服务人员配置，相关服务人员的资质应符合法律规定持证上岗，并符合与甲方的约定，甲方有权进行审核。人员服务配置表（详见附件五）。

（三）根据相关规定建立、健全信息公开制度，对物业管理区域内所有收费项目、收费标准在收费场所明码标价。

（四）参照《物业承接查验办法》的规定完成项目承接查验工作，对未经查验或查验不合格的物业，乙方有权拒绝接收。

（五）结合本物业实际情况，编制物业服务年度工作计划（合同生效之日起一月内报甲方备案）。

(六) 结合本物业实际情况, 编制物业共用部位、共用设施设备维修、保养方案(合同生效之日起一月内报甲方备案)。

(七) 维护本物业管理区域内公共区域秩序, 协助公安机关做好本物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时, 应及时采取应急措施, 协助做好救助工作(乙方对本合同项下的车辆管理仅指对车辆行驶、停放秩序的管理, 但不承担对车辆的保管义务, 也不提供对业主、物业使用人、访客代为泊车的服务)。

(八) 定期安全检查, 发现安全隐患应及时予以整改或者通知协调责任单位整改。开展高空抛物、坠物的宣传教育和安全巡查, 制定高空抛物、坠物应急方案, 协助公安机关调查高空抛物、坠物的责任人。

(九) 应对冰冻雨雪、台风、火灾等应有预案, 并组织好日常演练, 并随时接受甲方的抽查, 灾害来临及时做好相关的防范与应对工作。

(十) 开展对本物业的共用部位、共用设施设备的年度安全检查工作, 发现安全隐患应及时予以整改或者通知协调主管单位及时整改, 但如在保修期范围内的, 则应通知建设单位整改。

(十一) 定期检查疏通雨水管天沟排水口、雨污水管入地端排水口。如雨污水管道破损、堵塞引起渗水、返水, 应在接到报修后安排人员抢修。

(十二) 制定本物业服务区域内重大安全事故应急预案, 发生安全事故时应按照预案采取措施, 并协助政府相关部门开展工作。接到停水停电通知, 应及时通知业主、物业使用人, 并做好电梯停用等相关工作。

(十三) 开展物业共用部位、共用设施的年度检查。如需维修, 保修期内应及时通知建设单位修复; 并承担保修期后涉及共用部位、共用设施设备且(单次或单项)金额不超过_____元(根据投标物业服务企业递交的标书文本约定)的小修; 属于大、中修范围的或者需要更新改造的, 应及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划, 向甲方提出报告与建议, 并根据甲方的决定组织维修。

(十四) 乙方应当及时处置各项维修项目, 对于影响业主正常生活的维修项目应当在 24 小时内响应, 其他一般维修项目应当在 10 日内完成。

(十五) 按照《管理规约》的约定, 有权采取劝阻、制止、以合理方式恢复原状、向政府相关部门报告等方式处理业主的重大违法、违章行为。

(十六) 建立并妥善保管物业服务档案, 及时记载变更事项。

(十七) 业主装修物业时, 与其签订书面《装饰装修管理协议》, 告知有关注意事项和禁止行为。

(十八) 不得擅自占用和改变本物业管理区域内的共用部分的用途, 不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地。

(十九) 不得以业主、物业使用人未缴物业服务费、违反管理规约等为由, 采取限制进入小区、停水停电等损害业主、物业使用人合法权益的行为。

(二十) 按规定审核业主、物业使用人的装修方案, 对业主、物业使用人、施工单位的装修行为进行管理, 监督业主、物业使用人、施工单位在指定的适宜位置堆放装修垃圾, 并督促其及时清运。

(二十一) 对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行劝阻制止, 但不得超越法律法规规定及本合同约定的管理权限。

(二十二) 对本物业管理区域内的共用消防设施进行维护管理, 提供消防安全防范服务。严格贯

物、执行消防法规，落实各项防火安全制度和措施；负责消防控制室的日常值班；管理好物业管理区域内的各种消防设备、设施和器具， 定期进行检查、维护、更新， 确保它们始终处于完好状态。

（二十三）引导业主、物业使用人进行生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为进行指导、劝告。

（二十四）有权将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；但乙方将专业服务业务 委托给专业性服务企业的，应先向甲方进行报备。

（二十五）本合同终止后，及时、完整地与甲方重新招标的物业服务企业或经业主大会授权的小区自治自管组织就物业管理用房、共用部位、共用设施设备及物业管理全部档案资料等办理移交，并经甲方确认。

（二十六）乙方承诺的一次性投入，除按要求汇入甲方指定账户外， 同意在实际投入时由甲方在进行公开询价后使用，且以投标人承诺投入的金额有限，用完为止。

（二十七）法律法规、本合同及管理规约等规定乙方享有和承担的其他权利义务。

第六章 物业专项维修资金及物业保修金

第十三条 物业专项维修资金专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造。

第十四条 使用物业专项维修资金的，按照《杭州市物业管理条例》的有关规定执行。

第十五条 乙方应每年在主管部门公布物业专项维修资金缴交及使用情况后，在物业管理区域内公告物业维修资金的缴交及使用情况，接受 业主的监督。

第十六条 物业保修金（以下简称保修金）是由建设单位交存，作为保修期内物业维修费用保证的资金。

物业保修期内，建设单位自行组织保修的，乙方应做好以下工作：

（一）及时将业主、物业使用人报修的保修项目、内容等以书面形式提供给建设单位，并由建设单位实施保修工作；

（二）督促建设单位做好保修工作，并协助做好保修质量的检查、验收。

建设单位委托乙方保修的，乙方应按签订的物业委托保修协议开展相应的保修工作，履行相应的保修责任。

第十七条 在各保修项目保修期届满前，由乙方制定查验方案、组织 甲方、建设单位及社区居民委员会代表等各方开展查验相关工作，对保 修项目进行查验，记录查验结果，查验中发现的问题经建设单位确认并 按照相关规定及协议实施保修工作。

第十八条 保修金拟退还公示等相关保修金事项公示期内，乙方应做好以下工作：

（一）做好小区内公示张贴工作，并开展张贴情况的日常巡查，保障业主知情权；

（二）将已掌握的建设单位未履行保修责任情况以书面形式向保修金管理机构提交；

（三）组织开展业主、社区居委会等相关各方异议收集整理，并以书面形式向保修金管理机构提交；

（四）组织做好建设单位履行保修责任后的查验、确认，并向保修金管理机构书面撤销相

关异议。

第十九条 乙方应建立物业专项维修资金申请及保修期内报修、维修等情况台帐，接受相关方查询。

第七章 物业管理用房

第二十条 物业管理用房建筑面积_____平方米，其中：物业管理办 公用房建筑面积为平方米，坐落：_____；物业管理经营用房建筑 面积为_____平方米，坐落：_____。

第二十一条 本物业管理区域内物业管理用房的所有权依法属于业主，其使用和经营方案应当经甲方同意并公告。

在合同期限内，甲方需向乙方提供符合法律、法规要求的物业办公用房供乙方无偿使用（但不包含乙方总公司或分子公司职能部门等办公场所），乙方也不得擅自改变其用途。本合同终止时，乙方应当将其移交给 甲方。

第八章 物业的经营与管理

第二十二条 本物业管理区域内的各项经营性收益委托物业企业经营和管理，并约定如下：

（一）本物业管理区域共有部分委托物业服务企业经营与管理，所得收益贴补物业管理成本之不足；

（二）物业服务企业每年返还_____万元（由投标企业投标文件确定最终金额），用于业委会和业主大会运作经费或其他合理用途。

第二十三条 属于全体业主的经营性收益（扣除税费、管理费等经营 成本后的收入）以每12个月为结算期限，由双方在12个月后的30 日内 一次性完成结算，并由甲方自行管理并单独列帐。停车收益按季度结 算。

第二十四条 属于全体业主所有的经营性收益应作为公共维修基金补充，或优先用于小区公共场地、设施维修等使用（但依法应由建设单 位承担保修责任的除外）。乙方若获得政府补贴或奖励也应用于小区公共场地、设施维修等使用。

第九章 服务承诺及服务质量的监督与考核

第二十五条 乙方应在签订合同的30 日内，向甲方一次性缴纳履约 保证金5万元人民币。在合同到期并扣除相应的考核金后，剩余款项于15 日内以无息的方式退还乙方；如乙方逾期缴纳的，甲方有权按500元/日 的标准收取违约金。

第二十六条 物业服务质量考评采取年中考核与年度考核相结合的方式进行。方式如下：

由甲方组织考评小组按《嘉绿文苑西园物业服务质量考核办法及评分细则》（附件六）的内容对乙方的服务进行考核，并按考核得分执行合同 相关约定。

第二十七条 考核以直接扣除履约保证金的形式进行。但双方约定，为确保小区的品质，扣除的保证金须用于项目物业服务品质提升方案或纳入公共收益。

第二十八条 当履约保证金低于2万元时，乙方应根据在甲方通知之日起 15 日内一次性补足到 5 万元。如乙方逾期缴纳的，甲方有权按 500元/天的标准收取违约金。

第十章 物业服务期限

第二十九条 物业服务期限为5年，即自_____年___月___日起至 年___月___日止。

第三十条 本合同期限届满前，乙方决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满三个月前书面告知甲方；乙方愿意续签物业服务合同的，甲方应当在本合同期限届满前三个月组织召开业主大会就物业服务企业的续聘进行表决。

第三十一条 业主大会决定续聘的，应当在物业服务合同期限届满前与乙方续签物业服务合同。如业主大会未同意续聘的乙方的，由甲方根据法律规定和小区《议事规则》的规定进行物业招标；在物业招标过程中，乙方可以提出新的服务方案参与招标。如业主大会决定另行招标新的物业服务企业的，乙方应当与业主大会招标的新物业服务企业办好交接工作。

第三十二条 物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

第十一章 违约责任

第三十三条 任何一方无法律依据或合同约定提前解除合同的，违约方应支付对方计人民币5万元（¥50,000.00元）的违约金；违约金可以以扣除履约保证金的方式进行，但履约保证金的余额不足以支付本违约金，甲方有权另行向乙方追诉权利。

第三十四条 如遇下列情况，甲方有权单方面发起临时业主大会，就是否解除与乙方的物业合同进行表决：

1、乙方的服务达不到本合同约定的质量标准的，且在甲方要求乙方整改后仍无法达到合同约定的质量标准的；

2、乙方的履约保证金已低于2万元人民币，且经甲方督促，逾期时间达到60天仍不予补足的；

3、乙方考评得分未达到70分的。

发生上述情况且被业主大会解除合同的，甲方不承担任何责任。

第三十五条 乙方的服务达不到本合同约定的质量标准的，应按已履约期间物业服务费总额为基数，按照10%的比例向甲方支付违约金。甲乙双方对物业服务是否达到质量标准存在争议且无法解决的，由上级物业管理、社区或有资质的第三方机构进行评判。

因乙方原因造成业主资产或权利损失的，应当根据实际情况向单个业主另行承担相应的责任。

第三十六条 乙方未按法律规定和本合同约定移交相关资料并办理交接手续的，应向甲方支付人民币伍万元（¥50,000.00元）违约金。违约金不足以弥补损失，甲方还有权要求乙方赔偿相应损失。

乙方未能履行或者未适当履行本合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第三十七条 业主或物业使用人违反本合同约定，逾期支付物业服务费及相关费用的，乙方有权要求业主或物业使用人支付，并在未付金额的基础上按日加收万分之四的违约金。

业主、物业使用人不得以未享受或者无需接受相关物业服务为由拒绝缴纳物业服务费及相关费用。

第三十八条 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，业主、物业使用人有权要求乙方返还；并在多收金额的基础上按日加收万分之四的违约金。

第三十九条 在物业管理服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任。

- (一) 因不可抗力因素导致物业管理服务中断的；
- (二) 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、提醒业主、物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等所造成的损失；
- (三) 因供水、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的损失，且乙方已根据预案处出处置的；
- (四) 乙方已适当履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵所造成的损失；
- (五) 乙方有证据证明其已适当履行本合同约定义务的其他情形。

第十二章 附则

第四十条 本合同中的共用部位，是指物业管理区域内属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、配电房、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位。

第四十一条 本合同中的共用设施设备，是指物业管理区域内，属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的供水箱、水泵、排水管道、窨井、化粪池、垃圾通道、垃圾箱（房）、电视天线、电梯、照明灯具、建筑智能系统、避雷装置、消防器具、防盗门等设施设备。

第四十二条 本合同自双方签字并盖章之日起生效。投标文件以及本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

第四十三条 本合同未约定或约定不明的事宜，双方可另行签订补充 协议。

双方另行签订的补充协议不得合理减轻或免除本合同中约定应当由乙方承担的责任，或者不合理加重甲方、业主方责任。

第四十四条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可依法向房屋所在地人民法院提起诉讼。

第四十五条 本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，报物业所在地区、县（市）房产主管部门壹份（备案）。

附件一、物业构成明细；

附件二、移交给物业服务企业的资料；

附件三、承接查验协议应当包含的主要内容；

附件四、物业服务内容与服务标准；

附件五、物业服务人员配置表；

附件六、嘉绿文苑西园物业服务质量考核办法；

附件七、招标文件

附件八、投标文件

（以下无正文）

甲方（签章）
业委会代表人：

乙方（签章）
法定代表人：

_____年____月____日 _____年____月____日

附件一：

物业构成明细

类 型	幢 数	套（单元）数	建筑面积（平方米）
多层住宅			
高层住宅			
叠墅住宅			
排屋			
别墅			
商铺			
工业用房			
办公楼			
自行车库			
机动车车位			
会 所			
社区配套用房			
物业管理办公用房			
物业管理经营用房			
配电房			
其他			
合 计			
备 注			

附件二:

移交给物业服务企业的资料清单

序号	移交资料名称
一、项目产权资料	
1	项目批准文件
2	用地批准文件、用地红线图
3	建筑规划许可证
4	建筑开工许可证
5	建设工程规划验收合格证
6	建筑工程竣工验收质量认定书
7	建筑设计防火审核意见书
8	建筑工程竣工消防审核意见书
9	回迁安置资料
10	总平面布置竣工图（原件）
11	测绘面积和房号确认清单
12	商铺面积、图纸
13	车位（库）面积/数量、图纸
14	物管用房、物业经营用房和社区用房的位置、面积确认单（附图）
15	标准地名牌使用证
二、项目施工资料	
16	开、竣工报告
17	隐蔽工程验收记录
18	地质勘探报告
19	图纸会审纪要
20	设计变更通知单
21	工程技术核定及质量事故处理单
22	工程合同及工程预决算报告书
23	施工会议纪要
24	沉降观测记录
25	钢材水泥等主要材料质保单
26	新材料、构配件的鉴定合格单
27	砂浆、混凝土试压报告
28	消防管道冲洗、试压及闭水试验检验记录
29	给排水管道水压及闭水试验记录、给水管道的冲洗及消毒记录
30	灌水、通球试验等与物业管理有关的原始记录
三、项目建筑竣工资料	
31	建筑设计竣工图（原件）
32	结构设计竣工图（原件）

33	电气设计竣工图（原件）
34	给排水设计竣工图（原件）
35	通风设计竣工图（原件）
36	弱电设计竣工图（原件）
37	消防设计竣工图（原件）
38	暖通设计竣工图（原件）
39	中央空调设计竣工图（原件）
40	地下管线综合布置竣工图（原件）
41	其他项目竣工图（绿化、景观、二次装修等）（原件）
42	排污许可证
43	防雷测试报告
44	供水合同、生活用水水质检验报告
45	供电协议书、许可证
46	供气协议书、许可证
47	有线电视合格证、通讯设施合格证
48	环卫、交警、人防、技防等部门验收合格证
49	宽频接入协议
50	有线电视及电话协议
51	通邮申报表
四、机电设备资料	
52	机电设备清单（台账）
53	机电设备保修起止日期、负责人电话一览表
54	电梯/扶梯设备购买安装合同
55	电梯/扶梯制造、安装单位、维护单位资料
56	电梯/扶梯设备参数（型号、数量、额定载重、额定速度、乘客数、行程、层站数、轿厢及对重的质量、机器编号等）（原件）
57	电梯/扶梯随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、电梯机房井道布置图、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
58	电梯/扶梯设备安装调试记录（原件）
59	电梯/扶梯设备检验记录（原件）
60	电梯/扶梯检验合格证（原件）、限速器检验合格证（原件）、《特种设备使用登记表》
61	消防设备购买安装合同
62	消防设备制造、安装单位、维护单位资料
63	消防编码地址对照表、联动逻辑关系表
64	消防设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
65	消防设备、系统调试运行检验记录
66	设备产品合格证、使用维护说明书
67	机房布置图、报警地址编码表

68	监控设备、系统调试资料
69	风机出厂合格证及随机资料
70	风机设备、系统调试资料
71	供电设备购买、安装合同
72	供电系统设备制造、安装单位、维护单位资料
73	高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备参数(型号、数量、重量、额定电压、电流、频率等)(原件)
74	高低压配电柜、变压器、直流控制屏、发电机等设备随机资料(安装使用说明书、技术图纸、机房布置图、产品合格证、安装配件清单等)(原件)
75	供电系统主要配件资料(生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等)
76	配电箱、电缆、插接母线、电表等资料(生产单位、技术参数、说明书、检测报告、产品合格证等)(原件)
77	供电系统试运行检验记录(原件)
78	灯具、末端用电器具清单及相关资料(生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等)(原件)
79	配套装置、仪表、电度表资料(检验记录、测试报告、原始数据记录等)
80	给排水系统设备购买、安装合同
81	给排水系统设备制造、安装单位、维护单位资料
82	各类水泵的配套设备参数(型号、额定电压、扬程、编号等)(原件)
83	给排水设备随机资料(安装使用说明书、维护保养手册、机房布置图、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等)(原件)
84	给排水设备运行检验记录
85	给排水配套装置、仪表、水表资料(检验记录、测试报告、原始数据记录等)
86	水、暖、卫生器具检验合格证书及相关资料
87	车辆管理设备使用说明书、安装、调试资料
88	弱电系统设备购买、安装合同
89	弱电系统设备制造、安装单位、维护单位资料
90	弱电系统设备参数(系统、型号、规格、数量)(原件)
91	弱电系统随机资料(安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等)(原件)
92	弱电系统设备调试运行检验记录
93	监控设备出厂合格证、使用说明书及调试资料
94	可视对讲设备出厂合格证、使用维护说明书
95	立体机械车库购买安装合同
96	立体机械车库制造、安装单位、维护单位资料
97	立体机械车库随机资料(安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料、主要受力构件的对接焊缝探伤检测报告、钢丝绳质保资料等)(原件)
98	立体机械车库安装调试记录(原件)

99	立体机械车库检验记录（原件）
100	立体机械车库检验合格证（原件）、《特种设备使用登记表》
101	擦窗机购买安装合同
102	擦窗机制造、安装单位、维护单位资料
103	擦窗机随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、检验产品合格证、随机配件清单、主要配件资料、易损件明细表或图册、固定设施及连接和支撑工程图；随机工具及备件清单等）（原件）
104	擦窗机安装调试记录（原件）
105	擦窗机安装验收资料（原件）：擦窗机试验记录表、绝缘试验记录表、静置滑移试验记录表、噪声测试记录表 安全装置检验记录表、电动机功率测试记录表、抗倾覆式试验记录表、结构应力测试记录表、可靠性试验记录表
106	通风空调系统设备购买安装合同
107	通风空调系统设备制造、安装单位、维护单位资料
108	通风空调系统设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、检验产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
109	通风空调系统分部调试记录（原件）
110	锅炉购买安装合同
111	锅炉制造、安装单位、维护单位资料
112	锅炉随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、检验产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
113	锅炉水压试验、烘炉、煮炉、安全阀调试记录
114	锅炉及辅助设备单机调试和冷态试运行记录；72小时热态试运行记录
115	人防系统设备购买安装合同
116	人防系统设备制造、安装单位、维护单位资料
117	人防系统设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
118	人防系统设备安装调试记录（原件）
119	人防系统验收合格证（原件）
五、物业管理资料	
120	房屋交付通知书及寄发公证书（要求开发商一式两份，留存原件）
121	业主购房合同、车位使用权转让协议、身份证复印件
122	物业服务协议（物业服务合同）
123	临时管理规约（管理规约）
124	住宅使用说明书
125	住宅质量保证书
126	业主姓名、房号、面积、联系电话一览表
127	物业专项维修资金缴交确认单
128	水、电表与房号对应表

上述资料将根据承接查验情况按实际提供

附件三:

承接查验协议应当包括的主要内容

物业承接查验协议

物业承接查验协议应当包括以下内容:

- 一、物业基本情况
- 二、承接查验内容
- 三、承接查验标准
- 四、承接查验时间、方法、程序及交接工作
- 五、资料移交问题以及不合格项目的解决方法
- 六、双方的权利义务
- 七、违约责任
- 八、保修条款

附件四:

物业服务内容与服务标准

一、综合管理服务标准

级别	序号	内容	服务标准
乙级	1	管理处/服务中心设置	小区内设置管理处/服务中心办公机构,办公设施设备较完备,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。
	2	管理服务人员要求	(1)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。 (2)管理服务人员着装统一、佩戴标志,行为规范,服务主动、热情。
	3	服务时间	周一至周日在管理处/服务中心进行业务接待,并提供服务,每天接待时间不少于8小时。
	4	日常管理与服务	(1)服务规范应符合杭州市物业管理行业规范要求。物业服务企业实施 ISO9000质量管理体系,对服务过程进行控制。 (2)公示24小时服务电话。急修1小时内,其他报修按双方约定时间到达现场,有报修、维修和回访记录。遇紧急意外事件接电话后应尽快达到现场。 (3)对业主或使用人的投诉在三天内答复处理。 (4)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。 (5)按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约(临时管理规约)要求,建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前,依规定审核业主(使用人)的装修方案,告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。根据装修进度情况每周2次巡查装修施工现场,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。 (6)按有关规定和合同约定公布物业服务资金的收支情况或物业经营性收支情况。 (7)按有关规定规范使用物业专项维修资金。 (8)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。 (9)制定小区物业管理与物业服务工作计划,并组织实施。 (10)每年至少1次征询业主对物业服务的意见,满意率75%以上,对合理的意见与建议进行整改。 (11)服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。 (12)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相关主管部门 (13)小区主出入口设有小区平面示意图,各组团、栋及单元(门)、户有明显标志。 (14)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,签订物业管理交接验收协议,验收手续齐全。

二、公共区域清洁卫生服务标准

级别	项目	序号	内容	服务标准
乙	楼内公共	1	地面	每日清扫一遍,每周拖洗一次。

级	区域	2	扶手、开关盒、表箱盖、单元门、信报箱	扶手、信报箱、2M以下单元门、开关盒、表箱盖每日擦抹一次，2M以上单元门、开关盒、表箱盖每周清洁一次。
		3	栏杆	非电梯公寓隔天擦抹一次，电梯公寓每月擦抹三次。
		4	天花板、公共灯具	每季除尘一次。
		5	进户门	每半月擦抹一次。
		6	楼道玻璃	每月清洁一次。
		7	天台、屋顶	每月清洁一次。
		8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次。
		9	地下车库	每周清扫一次。
		楼外公共区域	10	垃圾收集
	11		道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫一次，无明显暴露垃圾，无卫生死角；明沟每周清扫一次。
	12		宣传栏、小品等	每月清洁一次，高杆路灯2M以上部分每两个月清洁一次
	13		垃圾箱（房）	垃圾房每天冲洗一次，垃圾桶内胆夏天每天冲洗一次，冬天隔天冲洗一次。
	14		消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次。

三、公共区域秩序维护服务标准

级别	序号	内容	服务标准
乙级	1	人员要求	<p>(1) 设专职人员，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。</p> <p>(2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。</p> <p>(4) 每位在岗人员配对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p>
	2	门岗	<p>(1) 小区主入口24小时值班看守，高峰时间站岗值勤，并有交接班记录和外来车辆的登记记录。</p> <p>(2) 封闭管理小区对外来人员实行登记管理，阻止未经许可的外来人员进入小区。</p> <p>(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通，对大型物件搬出小区实行登记。</p>
	3	巡逻岗	<p>(1) 按指定的时间和路线进行巡查，对重点区域、重点部位每两小时至少巡查一次。</p> <p>(2) 在遇到异常情况、突发事件时，及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。</p>
	4	技防设施和救助（监控岗）	<p>(1) 小区具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等技防设施设备的，应24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。</p> <p>(2) 监控中心收到报警信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理，同时应接受用户救助的要求，解答用户的询问。</p> <p>(3) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，并在监控中心控制室内悬挂，每年应组织不少于1次的应急预案演习。</p>
	5	车辆管理	<p>(1) 地面、墙面按车辆通行行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内。</p> <p>(2) 及时处理车辆停放不规范的现象。</p>

			(3) 车辆停放有序, 车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标, 备有必需的消防器材, 无易燃、易爆及危险物品存放。 (4) 每班落实一个保安能为业主及时提供移车服务
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------

四、公共区域绿化日常养护服务标准

级别	项目	内容	要素	服务标准
乙级	公共绿化	草坪	修剪	每年普修四遍以上, 草面基本平整。
			清杂草	每年普除杂草五遍以上, 杂草面积不大于7%。
			灌、排水	及时灌溉, 保证有效供水, 有积水及时排除。
			施肥	每年普施有机肥一遍。
			病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
		树木	修剪	乔、灌木修剪每年二次以上, 无二级枯枝; 篱、球超过齐平线10cm应修剪, 每年不少于四遍, 做到表面平整, 基本无脱节; 地被、攀援植物适时修剪, 每年不少于二次。
			中耕除草、松土	每年中耕除草五次以上, 土壤基本疏松。
			施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥; 每年普施基肥一遍, 部分花灌木增施追肥一次。
			病虫害防治	有针对性及时灭治, 主要病虫害发生低于10%。
			扶正加固	有倒伏倾向, 及时扶正、加固。
			其它	乔灌木生长良好, 树冠完整; 花灌木基本开花; 球、篱、地被生长正常, 缺枝、空档不明显。
		花坛花境	布置	一年中有二次以上花卉布置。
			灌、排水	保持有效供水, 无积水。
			补种	缺枝倒伏不超过十处。
			修剪、施肥	保持花卉生长良好。
			病虫害防治	及时做好病虫害防治。

五、共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务标准

级别	序号	内容	服务标准
乙级	1	门窗	每季一次巡视楼内共用部位门窗, 保持玻璃、门窗配件完好, 开闭正常。
	2	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无大面积剥落, 面砖、地砖平整, 无大面积起壳、缺损现象。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, 组织实施。
	3	路灯、楼道灯	完好率不低于90%。
	4	雨、污水管道	共用雨、污水管道每年疏通一次, 雨、污水井每季度检查一次, 并视检查情况及时清掏。

5	化粪池	每两个月检查一次，每年清掏一次，发现异常及时清掏。
6	围墙	每半年巡查一次，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，组织实施。
7	道路、场地等	每月对道路路面、侧石、井盖等巡查一次，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，组织实施。
8	安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散好指示和事故照明设施。每月检查一次，保证标志清晰完整，设施正常运行。
9	房屋结构	每年对房屋结构检查二次，涉及使用安全的部位每季检查一次，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，组织实施。
10	供水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1、每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每半年对泵房、管道等除锈、油漆一次，每年对水泵保养一次，保证二次供水正常，泵房整洁。 2、每年清洗水箱、蓄水池二次，二次供水水质符合国家生活用水标准。 3、高层房屋每年对减压阀测压二次，并做好记录。 4、水箱、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，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。
11	排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1、每周对污水泵、提升泵、排出泵检查二次，每季润滑加油一次。 2、每年对污水处理系统全面维护保养二次。 3、控制柜电气性能完好，运作正常。 4、污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求。
12	升降系统	<ol style="list-style-type: none"> 1、载人电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 2、委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，物业服务企业应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。 3、电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人接到信息后须在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。

	13	弱电系统	<p>1、楼宇对讲系统（可视）：每周进行调试与保养一次，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。</p> <p>2、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、报警控制器准确地识别报警区域。</p> <p>3、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，录像图像清晰，录像功能正常。</p> <p>4、电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行。</p>
	14	消防系统	<p>1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其正常运行。</p> <p>2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。</p> <p>3、每周三次检查火警功能、报警功能是否正常。</p> <p>4、每年检测一次探测器，火灾探测器及时清洗或更换。</p> <p>5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。</p> <p>6、每月检查一次灭火器，及时更新或充压。</p>

投标人承诺超过上述标准的，按投标人承诺的标准执行。

附件五:

物业服务人员配置表

部门	岗位	配置人数
客服部	项目经理	
	主管	
	客服兼财务	
	客服	
保洁绿化部	保洁主管	
	保洁绿化	
保安部	保安主管	
	保安班长	
	保安员	
	监控员	
工程部	工程主管	
	综合维修	
合计		
1、秩序员年龄超过 55 周岁的不得多于 3 人； 2、客服部、工程部员工的年龄应当在劳动年龄范围内； 3、项目经理的更换应当获得甲方的同意，否则甲方有权按 5000 元/次扣除履约 保证金。		

上述人员配置根据候选物业企业的实际承诺填写，但不得少于12人。

附件六：嘉绿文苑西园物业服务质量考核办法及评分细则

为了建立监督激励机制，落实《物业服务合同》约定的各项工作，提高物业服务水平，特制定本办法。

一、考核和奖罚对象

XXXX 物业管理有限公司嘉绿文苑西园物业服务中心

二、考核和奖罚原则

- (一) 客观公正，实事求是；
- (二) 注重实绩，合理量化；
- (三) 奖罚分明，收益挂钩；

三、考核方法

业主委员会组织由业主委员会成员、业主代表或由业主委员会邀请第三方评估监理单位参加的物业服务年度考核检查。检查由业主委员会成员、业主代表检查的，检查人数为9人，由业主委员会成员7人与业主代表2人组成，同时邀请街道或社区代表列席监督指导。

对公共区域清洁卫生，秩序维护，绿化养护，共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修等工作进行重点检查或抽查，通过实地勘查和查询有关工作记录，考核执行落实物业服务质量标准情况，然后由检查人员进行分项打分。检查项目和计分标准为：

项目	管理 运作	房屋管理 和维修	安全 防范	环境卫 生管理	绿化 管理	设施设备 及场地 管理	配合社区 和业委会 工作	合计
计分 标准	2	5	13	34	20	20	6	
得分								

在检查人员打分的基础上，汇总计算出此次检查的总得分。为了比较客观地反映物业服务情况，在计算总得分时，去掉1个最高分和1个最低分，然后计算出平均得分，检查打分汇总表见上表所示。

考核分年中临时考核和年底定期年度考核。

四、奖罚办法

在日常物业服务过程中，临时发现或抽查扣分在要求时间内未整改完成的，每扣1分，扣除服务质量保证金500元，扣除的保证金用于项目物业服务品质提升。

年度物业服务质量考核低于70分，将终止服务合同。

附：《物业管理服务质量检查评分表》

物业管理服务质量检查评分表

检查项目	序号	检查内容	规定分值	考评得分	评分细则
一、管理运作 (2)	1	物业服务中心办公设施设备完备；应用现代化管理手段进行科学管理；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。	1		每发现一项不符合扣0.5分。
	2	物业管理服务费收取按照有关法规执行。特约服务收费项目、标准公开。	1		每发现一项不符合扣0.5分。
二、房屋管理和维修 (5)	1	小区内基本无新增违章建筑（根据业主管理規約规定按时上报除外）。	1		每发现一处不符合扣1分。
	2	值班人员接到住户报修后，告诉住户较明确的前来维修时限。有具体的维修记录。维修完成后，有住户的签名回复，并及时清理维修过程中产生的垃圾、废料等。	1		每发现一处不符合扣0.5分。
	3	房屋零修、急修项目时限按规定执行。	1		每发现一处不符合扣1分。
	4	房屋零修、急修及时率在85%以上，维修质量合格率在85%以上。	2		每发现一处不符合扣1分。
三、安全防范 (13)	1	小区基本实行封闭式管理，配有24小时的治安管理人员，值班电话和小区各出入口的开门、关门时间向全体业主公布。	0.5		每发现一处不符合扣0.5分。
	2	小区内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，治安管理人员及时保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。	2		每发现一处不符合扣1分
	3	治安管理人员着装整齐，熟悉小区情况，文明值勤、不徇私舞弊。	0.5		每发现一处不符合扣0.5分。
	4	治安管理人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班治安管理人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班治安管理人员交代清楚。	3		每发现一处不符合扣1分。
	5	对进出小区的机动车进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。	1		每发现一处不符合扣1分。

	6	小区车辆停放有序，机动车和非机动车实行分区域停放。	1		每发现一处不符合扣1分。
	7	保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每三小时巡查一次。	1		每发现一处不符合扣1分。
	8	在遇到异常情况或住户紧急求助时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。	2		每发现一处不符合扣1分。
	9	主出入口24小时值班看守，其中主入口高峰期站岗值勤，并有交接班记录。	2		每发现一处不符合扣1分。
四、 环 境 卫 生 管 理 (34)	1	生活垃圾和装潢垃圾基本实行袋装化，统一堆放到指定地点。	2		每发现一处不符合扣2分。
	2	栏杆非电梯公寓隔天擦抹一次，电梯公寓每月擦抹三次。	2		每发现一处不符合扣1分。
	3	2M 以下单元门、开关盒、表箱盖每日擦抹一次	3		每发现一处不符合扣1分。
	4	地面每日清扫一遍，每半月拖洗一次	3		每发现一处不符合扣1分。
	5	天花板、公共灯具每季除尘一次。	3		每发现一处不符合扣1分。
	6	小区内无乱倒污水、乱抛堆放垃圾杂物、排放有毒有害物质现象。	2		每发现一处不符合扣1分。
	7	楼道玻璃，每月清洁一次。	2		每发现一处不符合扣1分。
	8	宣传栏、小品每月清洁一次。	3		每发现一处不符合扣1分。
	9	楼道扶手，非电梯公寓每日擦抹一次。	3		每发现一处不符合扣1分。
	10	高杆路灯2米以上部分每两个月清洁一次。	3		每发现一处不符合扣1分。
	11	垃圾房每天冲洗一次，垃圾桶内胆夏天每天冲洗一次，冬天隔天冲洗一次。	3		每发现一处不符合扣1分。
	12	道路地面、绿地每日清扫一次，无明显暴露垃圾，无卫生死角。	3		每发现一处不符合扣1分。
	13	明沟每周清扫一次。	2		每发现一处不符合扣0.5分。

五、 绿化 管理 (20)	1	每年清除杂草五遍以上，杂草面积不大于7%。	3		每发现一处不符合扣1分。
	2	一年中有二次以上花卉布置，二季有花。	3		每发现一处不符合扣1分。
	3	绿地基本保持清洁，无废弃垃圾物。	2		每发现一处不符合扣1分。
	4	绿地无踩踏、每年施基肥一次。部分花增施追肥一次。	3		每发现一处不符合扣1分。
	5	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。	3		每发现一处不符合扣1分。
	6	每年普修四遍以上，草面基本平整	2		每发现一处不符合扣1分。
	7	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。	2		每发现一处不符合扣1分。
	8	及时做好病虫害防治。	2		每发现一处不符合扣1分。
六、 公用 设施 设备 及场 地 管理 (20)	1	小区内栋号有明显标志，小区入口处和主要路口、公共场所引路标识图。	2		每发现一处不符合扣0.5分
	2	小区内道路畅通，路面平坦整洁。窨井盖完好，无丢失。	2		每发现一处不符合扣0.5分
	3	停车场、棚、房及其它公共场地、建筑小品、雕塑等无大面积损坏。	2		每发现一处不符合扣0.5分
	4	供排水管网、通气管保持畅通、无堵塞。	2		每发现一处不符合扣2分
	5	消防、高低配、空调机等各种特种设备由专业技术人员或经过特种培训的管理人员管理、维护、保养，定期检查、维修，急修抢修随叫随到。	2		每发现一处不符合扣1分
	6	室外设施等每日一次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用。	3		每发现一处不符合扣1分
	7	围墙每半年一次巡查，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。	3		每发现一处不符合扣1分

	8	公共雨、污水管道每年通1次、污水井每季度检查一次，并视检查情况及进清掏。	3		每发现一处不符合扣1分。
	9	保证消防设施、门禁、道闸完好运行。	1		每发现一处不符合扣1分
七、 配合社区业主委员会工作 (6)	1	配合社区工作	2		每次不配合扣1分
	2	配合业主委员会工作	4		每次不配合扣2分
合 计			100		

附件七：招标文件

附件八：投标文件