**湘印府小区物业服务项目**

**选 聘 文 件**

项目名称：湘印府小区物业服务项目

项目编号：FY-XYF-20240206

选 聘 人：湘印府业主委员会

代理单位：杭州奉源信息技术有限公司

日 期：2024年2月6日

目录

[湘印府小区物业服务项目公开选聘公告 2](#_Toc11526)

[参选人须知前附表 8](#_Toc17618)

[第一章 项目简介 10](#_Toc738)

[第二章 物业服务内容 12](#_Toc19797)

[第三章 参选人须知 17](#_Toc20789)

[第四章 合同条款及格式 29](#_Toc30573)

[附件：杭州市普通住宅物业菜单式服务参考收费标准 59](#_Toc1433)

[第五章 参选文件格式 75](#_Toc9504)

[第六章 评选办法 105](#_Toc19114)

# 

# 湘印府小区物业服务项目公开选聘公告

根据《中华人民共和国民法典》和国家、省、市《物业管理条例》、住房城乡建设部《业主大会和业主委员会指导规则》、《湘印府小区物业选聘方案》，并结合本小区《业主大会议事规则》的相关规定，进行公开选聘，欢迎具有独立法人资格且符合条件的企业前来报名参选。

**一、物业选聘项目编号:**FY-XYF-20240206

**二、物业选聘项目概况:**

本物业管理区域情况，总建筑面积：144410.76平方米；高层、洋房面积：80196.95平方米，排屋面积：15545.25平方米，商铺面积：3627.51平方米。地下停车位：957个，车行出入口：3个，人行出入口：2个，电梯：28部。

**现有物业**服务费用标准：高层、洋房物业费：2.8元/月·平方米；排屋物业费：5.0元/月·平方米；商铺：4.5元/月·平方米；能耗费：0.6元/月·平方米（按实分摊，多退少补）；地下车位服务费：80元/月·个。

1. **参选企业物业费报价区间：**

高层、洋房物业费：2.2-3.0元/月·平方米；

排屋物业费：3.9-5.4元/月·平方米；

商铺：3.5-4.8元/月·平方米；

能耗费：0.6元/月·平方米（按实分摊，多退少补）；

地下车位服务费：50-70元/月·个。

以**现有物业**高层、洋房物业费为基础，排屋、商铺物业费须同比例增加或减少。精确至小数点后一位。

**四、选聘形式：**

评选。由7人评选小组打分，得分最高的五家递交至业主大会。若其中得票最高的物业达到法定票数，则直接中选；若没有任何一家物业达到法定票数，则再次召开业主大会对赞同人数较高的两家物业进行表决，从这两家物业中选出一家物业。若经两次业主大会表决仍没有任何物业达到法定票数，则再次召开业主大会会议对其中得票较高者（单指人数）进行表决，如果达到法定票数，则确定为最终中选物业。

**五、选聘资格与条件:**

（一）参选企业必须符合下列要求：

1、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入严重失信主体名单；

2、未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单；

3、具有独立法人资格，《营业执照》经营范围包含物业管理或物业服务；

4、注册资金不低于500万元；

5、杭州市萧山区区域内在管住宅楼盘不少于5个；

6、物业服务内容及服务标准：不低于《杭州市普通住宅物业菜单式服务参考收费标准》甲级服务标准；

7、与选聘人存在利害关系可能影响选聘公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加竞聘；

8、单位负责人为同一人或者存在控股（含法定代表人控股）、管理关系的不同单位，不得同时报名参加竞聘；

9、不接受联合体竞聘；

10、承诺支付选聘相关的费用（包括但不限于：业主大会会务费，选聘代理费、承接查验费等）。

（二）拟任项目主任（经理）必须符合下列要求：

1、具有全国物业管理企业经理上岗证书；

2、拟派项目经理应具备三年及以上管理相似类型小区的经历 （提供本单位近6个月以上连续社保证明），大专及以上学历。

（三）能承诺对本项目实行财务独立建账。

（四）签订《物业服务合同》的15日内，中选的物业服务企业需缴纳履约保证金人民币30万元至业委会账户。

以上条件及承诺为报名强制条件，报名企业应当符合才报名，如发现不符则取消其报名资格并没收参选保证金。

**六、参选报名须知：**

（一）报名时间：2024年2月6日至2024年2月25日17时。

（二）报名地点：杭州市滨江区川山甲众创园3幢1502室（可线上报名）。

（三）报名资料：

1、物业服务企业报名登记表；

2、承诺书；

3、法定代表人证明书或授权委托人书面授权书；

4、参选企业营业执照副本复印件；

5、受托人身份证复印件；

6、在杭州市萧山区在管住宅楼盘不少于5个，提供合同复印件；

7、提供未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入严重失信主体名单截图；

8、提供未被“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单截图；

9、项目经理上岗证复印件、本单位近6个月给拟任项目经理连续缴纳社保证明及项目经理简历。

注：以上文件须加盖参选企业公章。

（四）选聘文件售价:人民币500元整，售后不退。(资料费直接转入杭州奉源信息技术有限公司第一分公司账户，只提供增值税普通发票。发票在递交参选文件时以电子发票统一发放)

账户名：杭州奉源信息技术有限公司第一分公司

账 号：3301040160024704127

开户行：杭州银行官巷口支行

**七、参选文件提交时间与地点：**

（一）参选文件提交开始时间:2024年3月2日13时。（只接受现场提交）

（二）参选文件提交截止时间:2024年3月2日14时。（只接受现场提交）

（三）评选时间：2024年3月2日14时。

（四）参选文件提交地点：湘印府业主委员会办公室。

（五）参选保证金缴纳方式:

1、本次物业服务项目选聘采用公开报名方式，符合选聘资格条件的企业均可在规定时间内报名。

2、参选保证金:人民币20万元整(须在 2024年2月25日17时前交纳保证金,未交纳参选保证金的视作放弃本次参选)。注：参选保证金转账证明需放入参选文件中，以到账为准。

注：参选文件拆封顺序、物业企业公示时排序及演讲（如有）等按保证金到账顺序。

3、参选保证金交付方式:银行转账（注明：湘印府小区参选保证金）汇入

账户名：杭州奉源信息技术有限公司第一分公司

账 号：3301040160024704127

开户行：杭州银行官巷口支行

4、保证金以银行往来款形式，保证金退还时间：

①物业五选一业主大会表决结束后，7个工作日内退还全部参选人的参选保证金；若业主大会未产生结果的，则缓退再次递交业主大会相关参选人的参选保证金，其余参选人的参选保证金正常退还。

**八、报名方法：**

（一）在报名时间内将报名资料通过邮箱发送至选聘报名联系人邮箱，并电话知会报名联系人；

（二）在报名时间内携带报名资料前往报名地点报名。

**九、相关联系与联系方式：**

1. 报名联系人（代理单位联系人）:韩梓康

手机：18958041923 邮箱：fyhw2018@163.com

1. 选聘人代表：18072981492（杨主任）

**十、其他：**

（一）若有效报名的参选企业不足五家，则会延长报名时间。具体时间会另行公告；

（二）书面质疑请盖章确认于2024年2月25日17时前发送至邮箱:fyhw2018@163.com，并电话通知报名联系人；

（三）相关公告(选聘公告、澄清、答疑、更正公告及中选公告等)均通过小区公告宣传栏、浙江省政府采购网、杭州市物业服务监管平台任一渠道进行发布。

特此公告!

附件：《物业服务企业报名登记表》、《承诺书》

湘印府业主委员会

2024年2月6日

抄送：蜀山街道、景源社区

**附件：**

**物业服务企业报名登记表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 所投项目名称 | 湘印府小区物业服务项目  （项目编号：FY-XYF-20240206） | | |
| 物业服务企业全称 |  | | |
| 报名人姓名 |  | 手机号 |  |
| 邮箱 （发票、通知书接收） |  |
| 项目联系人姓名  （评选时如有质询问题，回复之人） |  | 手机号 |  |
| 报名资料费 | 500元（大写：伍佰元整） | | |
| 资料费开票信息 | 增值税普通发票  单位名称：  税号：  开户行名称：  账号：  开户联系电话： | | |
| 纸质选聘文件接收地址  联系人：  联系电话：  邮寄地址： | | | |
| 中选通知书接收地址  联系人：  联系电话：  邮寄地址： | | | |

**注：请各参选物业服务企业机打填写此表，避免因手写无法辨认或辨认偏差出现影响本次选聘活动。**

**附件：**

**承诺书**

如我司有幸中选湘印府小区物业服务项目（FY-XYF-20240206），作为中选企业，我司承诺以下事项：

1、按照不低于《杭州市普通住宅物业菜单式服务参考收费标准》甲级服务标准的标准为小区服务；

2、承担本次物业选聘会务费用（3次共28000万元）；如业主大会未达到法定标准产生物业服务企业，则需增加业主大会（最多增加2次，1次9000元），仍愿意承担增加的业主大会会务费用；

3、承担本次物业选聘代理费（参照杭发改价格[2011]534 号规定的标准计算），并与会务费同时交付；

4、承担承接查验费（预计7万元）；

5、对湘印府实行财务独立建账

6、签订《物业服务合同》的15日内，按时缴纳履约保证金人民币30万元。

单位：

2024年 月 日

参选人须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | 选聘人 | 选聘人：湘印府业主委员会  选聘人地址：湘印府小区  联系人：杨主任  联系电话：18072981492 |
| 2 | 代理单位 | 名称：杭州奉源信息技术有限公司  地址：杭州市滨江区川山甲众创园3幢1502室  联系人：韩梓康  联系电话：18958041923  邮箱：fyhw2018@163.com |
| 3 | 踏勘现场 | 自行踏勘 |
| 4 | 挂靠 | 不允许挂靠 |
| 5 | 参选保证金 | 人民币20万元 |
| 6 | 参选文件  有效期 | 自物业合同签订之日起3年内 |
| 7 | 参选文件提交  开始时间 | 2024年3月2日13时（只接受现场提交） |
| 8 | 参选文件提交  截止时间 | 2024年3月2日14时（只接受现场提交） |
| 9 | 评选时间 | 2024年3月2日14时 |
| 10 | 参选文件  提交地点 | 湘印府业主委员会办公室 |
| 11 | 路演时间 | 另行约定 |
| 12 | 提疑时间 | 已报名参加本项目参选人，如认为选聘文件表述不清晰、存在歧视性或者倾向性或者其他违法内容的，请于2024年2月25日17时之前将疑问发送至该电子邮箱（邮箱fyhw2018@163.com）发送后请电话通知代理单位联系人。 |
| 13 | 选聘文件的澄清、答疑及更正 | 选聘文件的澄清、答疑及更正，代理单位将以公告的形式发布。选聘文件的澄清、答疑及更正的文件作为选聘文件的补充和组成部分，对所有参选人均有约束力。请参选人密切关注相关公告。 |
| 14 | 参选文件  形式 | 纸质参选文件正本1份，副本6份。  参选文件组成：  1、报价文件  2、资信文件  3、技术文件  参选文件必需装订成册，不得有散页出现，以上三部分可分开装订或装订成一册。 |
| 15 | 参选文件的签字盖章及密封要求 | 1、纸质参选文件应采用不褪色的材料书写或打印，参选文件格式文件中有要加盖“参选人公章”、“法定代表人（或委托代理人）签字或盖章”的文件，必须按要求加盖章或签字。提供的资料复印件均需加盖单位公章。  2、在密封袋上注明参选项目名称、项目编号、参选单位名称密封并加盖公章。 |
| 16 | 质疑 | 参选人认为选聘文件、选聘过程和结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起三个工作日内，以书面形式向选聘人、选聘代理单位提出质疑。  参选人应知其权益受到损害之日，是指：  （一）对可以质疑的选聘文件提出质疑的，为收到选聘文件之日或者选聘文件公告期限届满之日；  （二）对选聘过程提出质疑的，为各选聘程序环节结束之日；  （三）对结果提出质疑的，为中选或者结果公告期限届满之日。 |

# 第一章 项目简介

1. 基本情况

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | 物业名称 | 湘印府小区 |
| 2 | 坐落位置 | 杭州市萧山区风情大道与南六路交叉口 |
| 3 | 物业类型 | 高层/洋房/排屋/商铺 |
| 4 | 物业管理  区域概况 | 总建筑面积：144410.76平方米；高层、洋房面积：80196.95平方米，排屋面积：15545.25平方米，商铺面积：3627.51平方米。地下停车位：957个，车行出入口：3个，人行出入口：2个，电梯：28部。 |
| 5 | 物业用房  建筑面积 | 小区经营性用房418.25平方米，业主委员会和物业办公用房335.07平方米。 |
| 6 | 辖区住户 | 总户数约765户。 |

1. 主要公共设施及公用设备

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | 绿地率 | 30% |
| 2 | 容积率 | 2.0 |
| 3 | 主要设施  及设备情况 | 1. 电梯：28台； 2. 生活给水系统:自行考察   （3）生活排水、排污系统、雨水系统及  生活污水与雨水分流：自行考察  （4）管材  生活给水管及生活污废水及雨水管的管径、材质，管道、管件及阀门的工作压力情况，由参选人自行现场踏勘。  （5）供配电系统  电源等级：电梯、应急照明，汽车库中的消防泵、喷淋泵、排烟风机、应急照明，消防控制室等由参选人自行现场踏勘。  （6）照明系统  路灯由物业管理维护;  （7）防雷接地系统等由参选人自行现场踏勘。  （8）消防电气火灾自动报警系统、消防控制室等由参选人自行现场踏勘。  （9）车行出入口3个，人行出入口2个。  （10）水景系统：有。  （11）建筑公共配套设施设备物业资料档案等由参选人自行现场踏勘。  注：本小区设施设备以及其它相关数据以小区现场实际情况为准。 |
| 4 | 公共部位  经营管理情况 | 本小区内属于全体业主所有的物业办公用房及其它公共用房由业主委员会统一分配使用；小区经营性用房、其它公共经营性项目由业主委员会自主经营。 |

# 物业服务内容

1. 物业服务范围及内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | 相关法规、管理条例与技术标准、行业规范 | 《中华人民共和国民法典》  国家、省、市《物业管理条例》  其他有关法律、法规和规章 |
| 2 | 服务范围 | 湘印府小区建筑红线范围以内 |
| 3 | 服务内容 | 1、房屋建筑本体共用部位的维修、养护和使用管理，包括但不限于楼盖、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等。  2、公共设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括不限于共用的上下水管道、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、建筑物防雷设施等，消防、电梯等维保单位的选择应征得业主委员会同意。  3、附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括不限于道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、机动和非机动车停车场等。  4、公共绿地、花木、建筑小品等绿地及附属物的养护与管理。  5、附属配套建筑及其设施的维修、养护和管理，包括不限于商铺、文化体育娱乐场所、会所、游泳池、水景等。  6、公共环境卫生，包括不限于公共场地、道路房屋共用部位的清洗打扫、垃圾的收集、清运等。  7、车辆在小区内行驶、停放秩序的管理。  8、协助公安部门维护物业管理区域内的公共秩序，包括不限于执行各项安全制度措施、巡逻查检、门岗执勤、安全监控等。  9、对公共区域的消防器材和易燃物品进行管理，组织消防监控，保证消防器材和设施齐全有效，消防通道畅通，并承担义务消防等工作。  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、用户档案以及物业质量保修文件和物业使用说明文件，物业维修、更新费用的账目和物业档案资料管理。  11、物业公司根据国家《住宅室内装饰装修管理办法》对小区的装饰、装修行为实施管理。  12、清洁、保养、维护好二次供水设备设施，确保每次抽样检查符合相关卫生法律法规标准要求。  13、制定年度计划，协助组织开展小区文化娱乐活动，协助业主委员会发布通知、公众号等工作。  14、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。  15、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。  16、对公共区域杂物堆放、高空抛物、垃圾分类、车辆乱停放、文明饲养宠物等进行有效管理；  17、法律政策、合同规定及业主委员会交办的小区公共管理其他事项等。 |

1. 服务要求及说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | 服务要求 | 1、参照《杭州市物业管理条例》、《杭州市普通住宅物业菜单式服务参考收费标准》的甲级服务标准并结合本小区具体情况制定湘印府小区项目物业服务标准，进行物业管理服务。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、人性化的居住环境。  2、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。  3、中选物业进场后，须对小区业主及租户信息、业主及租户在地面或地库的车辆停放、小区经营性用房面积等具体信息进行清查 |
| 2 | 服务期限 | 服务期限：3年  每年由业主委员会组织业主对物业服务综合满意度打分，满意度低于60%（不含）的，扣除履约保证金10万元，且业主委员会有权召开业主大会，表决是否继续履行物业服务合同，若业主大会结果是不继续履行的，业主委员会有权终止合同，且不用承担任何责任。甲方不定期组织对物业工作进行检查，对存在管理问题的，甲方有权作出处罚。 |
| 3 | 服务管理方式 | 1、本物业管理区域采取物业服务管理方式为包干制。  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，由中选企业按有关规定并与委托人协商确定。中选企业制定的有偿服务项目及价格应当上墙，并报业主委员会备案后执行。 |
| 4 | 物业服务  队伍要求 | 1. 项目经理应具备三年及以上管理相似类型小区的经历 （提供本单位近6个月以上连续社保证明），大专及以上学历。中选企业参选文件中拟定的项目经理合同期内未经甲方同意，不得更换（如乙方未经甲方同意，擅自更换项目经理，甲方有权对乙方扣除履约保证金10万元，如发现弄虚作假行为双倍罚款）。甲方有权建议乙方更换项目经理。 2. 消监控值守人员持证上岗。 3. 维护技术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. 安保人员持证上岗，年龄原则上50周岁以下，有特殊技能或工作特别让业主满意的安保人员，年龄可放宽至60周岁以下。最高不超过60周岁，45-60周岁安保人员不超过总数的20%。 5. 其他国家法定和浙江省、杭州市规定必须持证上岗的岗位人员须持证上岗。 |
| 5 | 外包服务限定 | 1、参选人中选后不得将小区物业整体外包给其他第三方（含挂靠和子公司）；  2、与项目消防维保、电梯维保企业签订合同前，须征得业主委员会同意方可签署合同并报业主委员会备案。维保费用由物业公司负责按时支付，如因拖欠支付维护费用及拖欠支付更换电梯配件所产生的费用而造成停运或事故的，物业企业承担所有责任。  3、所有需要外聘或外包的，均须通过业主委员会同意。  4、对服务不佳的外包单位，业主委员会有权终止其与物业企业的服务合同。  5、为防止利益输出，业主委员会不得指定外包单位。 |
| 6 | 财务建账要求 | 财务建账要求：根据规定单独建账，财务公开透明。业主委员会有权要求物业企业按时提供财务报表及公示（包含能耗费公示），物业公司须按要求执行。 |

# 第三章 参选人须知

一、说明

（一）参选人资格要求：按《选聘公告》要求；

（二）参选人一旦购买了本选聘文件并参加选聘，即被认为接受了本选聘文件中所有条款和规定。参选人一旦中选后，本选聘文件、参选文件及相应的补充文件作为物业合同的附件，与物业合同具有同等法律效力，本选聘文件及相应的补充文件、通知等解释权属小区业主委员会；

（三）中选企业与甲方签订物业合同，应当以选聘文件合同为模板，不得低于选聘文件合同中对乙方的要求；

（四）如果参选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）；无论参选过程中的作法和结果如何，参选人自行承担参选活动中所发生的全部费用；

（五）业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同后，在新老物业正式交接前，中选企业须对小区公共部位进行承接查验，并出具承接查验报告，该查验报告作为保证物业正常使用和物业管理服务正常实施的参考依据；

（六）拟派驻项目经理必须出席评选现场；

（七）参选人一经递交参选文件，无论结果如何，均不退还参选文件。

二、选聘文件

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | 选聘文件 | 选聘文件由选聘文件目录所列内容组成 |
| 2 | 选聘文件的澄清 | 1、参选人对选聘文件如有疑问要求澄清，或认为有必要与业主委员会进行技术交流，将书面资料送达至代理公司，询疑截止期后的疑问可不予受理、答复。  2、参选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。  3、代理公司和选聘人对参选人要求解释或澄清的问题视情况予以解答、澄清（答疑），答复的文件作为选聘文件的的补充和组成部分。  4、补充文件对所有参选人均有约束力。补充文件下发后，选聘人原则上不改变本文件规定的参选截止及开选时间。参选人如对此安排有异议，须延长参选截止时间的，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向代理公司和选聘人提出，否则，业主委员会视参选人完全接受并有足够的时间编制参选文件且按规定时间进行参选。如果补充文件发出的时间距开选截止时间不足3天，选聘人将延长参选截止时间。  5、参选人在收到补充文件后，应在24小时内以书面形式通知代理公司，确认已收到该补充文件。  6、参选人在规定的时间内未对选聘文件提出疑问的，代理公司和选聘人将视其为无异议。对选聘文件中描述有歧意或前后不一致的地方，选聘人有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个参选人。  7、选聘文件澄清、答复的内容为选聘文件的组成部分。当选聘文件与选聘文件的答复、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 | 选聘文件的更正 | 1、在参选截止期前3天，由于各种原因，不论是选聘人主动提出还是答复参选人的澄清、质疑，选聘人可能会以补充文件的形式修改或完善选聘文件。  2、补充文件将以公告的形式通知所有购买选聘文件的参选人，并对其具有约束力。参选人在收到上述公告后，应在24小时内向选聘人回函确认。  3、参选人在收到补充文件后，应在24小时内以书面形式通知选聘人，确认已收到该补充文件。  4、 选聘文件更正、补充的内容为选聘文件的组成部分。当选聘文件与选聘文件的更正、补充就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。  5、任何口头答复均不属于选聘文件的组成部分。 |

1. 参选文件

（一）参选文件：参选人应仔细阅读选聘文件中的所有内容，按照选聘文件规定的要求，详细编制参选文件。参选人必须按选聘文件的要求提供相关内容、资料，包括采用的计量单位，并保证参选文件的正确性和真实性，否则可能导致不利于其参选的评定。

（二）不按选聘文件的要求提供的参选文件可能导致被拒绝。

（三）参选文件内容

1、评分索引表。

2、候选企业对照表（该表格提交至业主大会）。

3、报价文件

（1）报价表；

（2）运营成本测算；

（3）评选办法中得分要求提供的资料。

4、资信文件

（1）参选函；

（2）法定代表人资格证明书、法定代表人授权书；

（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），附参选人营业执照、物业服务资质证书、质量体系认证证书等复印件、参选人获奖证书等；

（4）物业管理服务业绩；

（5）参选企业（含分公司）近三年内所管辖物业服务区内是否发生过重大安全事故，提供承诺书或说明；

（6）评选办法中得分要求提供的资料。

5、技术文件

（1）服务管理组织架构及物业管理制度情况：

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，管理指标承诺达到物业管理标准。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、公众制度、物业管理制度及其配套设施权属清册等，体现标准化服务，管理服务水平是否符合国家和行业标准。

（2）物业服务方案：

做好以下物业管理的基本服务方案、人员配置、相关计划和质量保障措施，能够符合物业管理的实际情况，满足选聘人选择物业服务企业的需求。

①物业管理区域内房屋日常管理与维修养护方案，包括地库、外墙渗水维护整改方案及业主活动室管理方案等；

②物业管理区域内共用设备、机房管理与维修养护方案;

●供电设备管理维护方案；

●景观水系、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。

③物业管理区域内传达保安秩序管理及巡查方案；

④物业管理区域内环境卫生管理方案；

⑤物业管理区域内绿化管理维护方案。

⑥物业管理区域内机动车及非机动车车辆管理方案及措施

（3）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；

②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；

③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；

（4）拟派出的项目服务人员安排情况：

①服务管理人员岗位安排分配情况，物业负责人、专职管家、项目主管、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是否合理；

②项目经理及相关专业的专职管理和技术人员的资质和履历情况，担任本项目负责人和其他人员是否具有类似项目实施经验，项目经理是否具有调动参选人各项资源能力，安排参与项目的专业人员素质、技术能力、专业分布、经验和数量等情况。

（5）新老物业交接方案、交接后第一年的工作计划（含开荒等明确可操作的计划）。

（6）对本项目的其他合理化建议、要求（如果有）。

（7）评选办法中得分要求提供的资料。

（四）参选内容填写说明

1、参选文件格式：参选人应按选聘文件要求的内容及格式逐一组成参选文件并装订成册。

2、参选人应按选聘文件格式填写，统一规格，原则上不得自行增减内容（部分因填写需要，可增减表格或内容）。

（五）参选报价

1、参选人应详细填写运营成本测算。

2、参选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，根据选聘文件要求，由参选企业对本小区实际情况测算制订；物业服务收费标准组价时，公共能耗费用不计入报价中（如含能耗报价，则此条忽略）。

3、除选聘文件特殊说明外，参选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、能耗费、选聘代理服务费及参选人的利润、应交纳的税金、工会费、残疾人保障金等。

4、 参选时按选聘文件提供的内容及现场踏勘情况进行报价，充分考虑可能发生的所有费用。

5、选聘文件若限定价格，参选人必须在限定价格内报价。

（六）参选保证金

1、参选人须按选聘公告的要求提供参选保证金，否则选聘人将不接受参选文件。

2、中选企业的参选保证金退还时间：详见选聘公告。

3、未中选企业的参选保证金退还时间：详见选聘公告。

4、发生下列情况之一，参选保证金将被没收，并交于选聘方：

（1）参选人在参选文件有效期内撤回参选文件的；

（2）中选企业未按中选通知书中规定的时间、地点与选聘人签订物业服务合同的；

（3）参选人不能履行参选文件中承诺的；

（4）参选人在参选期间扰乱选聘工作、私自组织业主参观等违规行为的；

（5）参选过程及参选文件中有弄虚作假行为的；

（6）参选人借用其他物业企业资质或名义参选的；

（7）参选人缴纳参选保证金后，恶意延迟递交或拒不递交参选文件的；

（8）参选人缴纳参选保证金后，无故退出参选；

（9）其他违反现行法律法规规定，需要没收参选保证金的；

（七）参选文件的有效期

1.参选文件自参选截止之日起90天内有效（中选企业，顺延至合同结束）有效期短于这个规定期限的参选将被拒绝。

2.在特殊情况下，选聘人可与参选人协商延长参选文件的有效期，这种要求和答复均应以书面形式进行。

3.参选人可拒绝接受延期要求而不会导致参选保证金被没收。同意延长有效期的参选人不能修改参选文件。

（八）参选文件的签署和份数

1、参选文件需打印或用不退色的墨水填写，并注明“正本”、“副本”字样。参选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并盖公章。由于字迹模糊或表达不清引起的后果由参选人负责。

2、参选文件须由参选人盖公章并由法定代表人或法定代表人的授权代表签署，参选人应写全称。

3、参选文件的份数：详见参选人须知前附表

1. 参选文件的递交

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | 参选文件的密封 | 1、参选文件须按参选文件组成次序装订成册，并装在密封袋内，在密封袋封皮上写明选聘项目编号、选聘项目名称、参选人名称。封口处均应有参选企业公章。  2、如果参选人未按上述要求密封及加写标记，代理公司和选聘人对参选文件的误投和提前启封不负责任。 |
| 2 | 参选文件递交  时间要求 | 1、参选文件必须在选聘文件规定的提交时间内递交。  2、选聘人如因故推迟参选截止时间，应以书面形式通知所有参选人。在这种情况下，选聘人和参选人的权利和义务将受到新的截止时间的约束，否则一律按自动放弃处理。 |
| 3 | 参选文件的  修改与撤回 | 参选人在递交参选文件后，不得修改或撤回参选文件。 |

1. 参选文件的审核

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | 说明 | 1、按选聘文件规定的时间、地点审核。  2、参选人法定代表人或法定代表人的授权代表必须出席审核现场，并签名报到，以证明其出席，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（如密封在参选文件里，审核时查验符合要求也可）。  3、代理公司对审核过程进行记录，以存档备查。 |
| 2 | 参选文件初审 | 1、参选文件截止接收后，将首先对参选文件进行初审，审定每份参选文件是否实质上响应了选聘文件的要求。实质性响应的参选文件是指参选文件符合选聘文件的所有条款、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选聘文件规定的参选报价、服务范围、质量标准，或会给合同中规定的选聘人权利和参选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参选文件的参选人产生不公平影响。如存在细微偏差，选聘人可书面要求存在细微偏差的参选人在评选结束前予以补正。拒不补正的，则该参选文件以无效参选处理。  2、参选文件的初审为资格性检查。资格性检查：依据法律法规和选聘文件的规定，对参选文件中的资格证明、参选保证金等进行审查，以确定参选人是否具备参选资格。初审时如发现参选文件与选聘要求有重大偏离（保留），其参选文件将被拒绝。参选人不得通过修正或撤消不符合要求的偏离和保留从而使其参选成为实质上响应的参选。但允许参选文件在基本满足选聘文件要求的前提下出现细微偏差。  3、对参选文件的判定，只依据参选内容本身，不依靠资格初审后的任何外来证明。如参选人提交的资质证明或其他内容不齐全，由此造成的后果由参选人自己负责。 |
| 3 | 被视为无效的  参选文件 | 1、未在规定时间递交参选文件；  2、未按选聘文件要求密封的参选文件；  3、参选人递交两份或两份以上内容不同的参选文件，且未声明哪一份有效的参选文件。  4、参选文件没有加盖公章、无法定代表人或授权代表签字或盖章  5、由于包装不妥，严重破损或散页的参选文件；  6、未按选聘文件要求编制或字迹模糊、辨认不清的参选文件；  7、未按选聘文件提供相关资料的参选文件；  8、参选人的参选报价明显不合理且又不能提供合理的理由或不符合选聘文件要求；  9、明显不符合技术规格、技术标准的要求或不满足选聘文件要求中的主要参数；  10、未按规定缴纳参选保证金的参选文件；  11、参选文件附有选聘人不能接受的条款；  12、参选文件有选聘文件中规定可能作无效参选处理的条款；  13、违反国家及相关规定的其他属于重大偏离的参选文件。  注：不符合审核要求的参选文件，该参选文件以无效参选处理。 |
| 4 | 参选文件的澄清 | 1、为有利于对参选文件的比较和评议，可要求参选人对参选文件进行书面澄清。书面澄清须有参选人全权代表签字并作为参选内容的一部分。  2、对确定为实质上响应选聘文件要求的参选文件进行校核，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正本与副本不一致时，以正本为准。  ②参选文件中，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。  ③如分项价格或单价有遗报，应视作已含在参选总价中其参选总价在评选过程中不予调整。其分项价或单价在参选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，其参选总价在评选过程中不予调整。如其中选，其合同价按其参选单价予以调整。  ⑤如有计算错误，以报价文件中所用文字表示的数额（大写）为准或根据合法（规）合理的原则对其计算错误予以纠正。调整或修正参选文件的参选报价。经参选人确认后，调整后的参选报价对参选人起约束作用。如果参选人不接受或者参选人在评选结束之前不能到场确认的，评选小组（如有）将把调整或修正后的参选报价作为该参选人的参选报价，不接受修正的参选人最终将丧失其参选资格。 |

1. 授予合同

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | 中选通知 | 在业主大会确定中选企业后，代理公司将以书面形式向其发出中选通知书。 |
| 2 | 代理公司及选聘人对未中选的参选人不作落选原因解释 | |
| 3 | 签订合同 | 1、中选企业应按中选通知书规定的时间、地点与选聘人签订合同，并缴纳履约保证金和本次物业选聘相关费用（中选企业持履约保证金转账到选聘人账户凭证，向选聘人/代理公司申请退还其参选保证金扣除本次选聘费用后的余款）。  2、选聘文件、中选企业的参选文件及参选修改文件、评选过程中有关澄清文件及经双方签字的文件和中选通知书均作为合同附件，与合同享有同等法律效力。 |
| 4 | 履约保证金 | 中选企业须向选聘人缴纳履约保证金30万元，用于服务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限期内整改到位行为的处罚。服务期届满如无赔偿或处罚事项，全额无息返还。对物业在工作中不作为的，经业主委员会敦促后仍未有效整改的，业主委员会有权自行安排整改，所需费用从履约保证金中扣除，并有权对物业公司进行处罚，履约保证金须在扣除后一周内补足，物业企业未按要求补足的，业主委员会有权解除合同。 |

第四章 合同条款及格式

合同编号：

**杭州市物业服务合同**

（示范文本）

项目名称：

项目地址：

委 托 方：

受 托 方:

签订日期：

杭州市住房保障和房产管理局

杭州市市场监督管理局

杭州市消费者权益保护委员会

杭州市物业管理协会

二〇二四年 月

**目 录**

1. **合同当事人** ………………………………………………… **1**
2. **物业基本情况**…………………………………………………2
3. **物业服务内容与服务标准**……………………………………2
4. **物业服务费用**…………………………………………………3
5. **双方的权利义务**………………………………………………6
6. **物业专项维修资金及物业保修金**……………………………9
7. **物业管理用房**…………………………………………………10
8. **物业的经营与管理**……………………………………………11
9. **物业服务期限**…………………………………………………12
10. **违约责任**………………………………………………………13
11. **其他事项**……………………………………………………15

**附 件**……………………………………………………………………16

**使用说明**

1.本示范文本仅供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时参考使用。

2. 本示范文本中相关条款的空白行，供双方自行约定或补充约定；涉及选择性条款的，选项内容排序无先后。

3.物业服务企业应在合同签订之日起15日内，将本物业服务合同报物业所在区、县（市）房产主管部门备案。

4.本合同条款由杭州市市场监督管理局、杭州市住房保障和房产管理局、杭州市消费者权益保护委员会、杭州市物业管理协会负责解释。

**物业服务合同**

根据《中华人民共和国民法典》、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，选聘乙方对 （物业项目名称）提供物业服务, 签订本合同。

1. **合同当事人**

甲方（业主委员会）：

业主委员会负责人：

联系电话：

通讯地址：

邮政编码：

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：

邮政编码：

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费用等义务。

1. **物业基本情况**

**第一条 物业基本情况**

物业项目名称： ；

物业类型： （住宅、非住宅、综合）；

座落位置：杭州市 区 街道 路 号；

物业管理区域四至范围（规划平面图）：

东至 ；

南至 ；

西至 ；

北至 ；

占地面积： 平方米；

总建筑面积： 平方米；其中住宅 平方米，非住宅  平方米。

分期建设的项目，具体情况为：

。

（物业管理区域划分意见书或规划平面图见附件一，物业构成明细见附件二）

1. **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）物业共用部位、共用设施设备的日常维修、养护和管理；

（二）物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾的收集清理和化粪池清理；

（三）公共绿地、景观和花草树木的养护管理；

（四）秩序维护以及车辆停放管理；

（五）协助做好安全防范工作；

（六）物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理；

（七）本合同及附件约定的其他公共性服务内容。

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。

若单个业主委托乙方对其物业的专有部分提供维修、养护和管理等服务，服务内容和费用由双方另行商定。

**第三条** 按照“质价相符”原则，乙方提供的物业服务质量应达到约定的标准（物业服务内容与服务标准详见附件三）。该附件为本合同有效组成部分。

**第四章 物业服务费用**

**第四条** 本物业管理区域物业服务收费选择以下第 种方式：

（一）包干制

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：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **物业类型** | | | **收费标准** |
| 住 宅 | 多层住宅： | | 元/月·平方米 |
| 小高层住宅 | | 元/月·平方米 |
| 高层住宅 | | 元/月·平方米 |
| 排 屋 | | 元/月·平方米 |
| 别 墅 | | 元/月·平方米 |
| 商业用房 | | | 元/月·平方米 |
| 办公用房 | | | 元/月·平方米 |
| 幼儿园 | | | 元/月·平方米 |
| 会 所 | | | 元/月·平方米 |
| 酒店式公寓 | | | 元/月·平方米 |
| 其他相关服务费 | | 平面车位 | 元/月·个 |
| 机械式车位 | 元/月·个 |
|  | |  |  |

上述机械车位服务费包含的服务内容：

依法将住宅变更为其他用途的，按照变更后物业的相应收费标准收取物业服务费。

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。

其他：

（1） ；

（2） 。

（二）酬金制

在预收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的物业服务计费方式。

- 6 -

1.物业服务收费标准如下：

；

2.物业服务资金包括物业服务支出和物业服务企业的酬金。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、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）法定税费；

（8）其他 ：  **。**

3.预收的物业服务费属于代管性质，为所交纳的全体业主所有，乙方不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。乙方应当于每年 （具体时间）公布物业服务费的收支情况。

**第五条** 共用电梯、增压水泵、水系景观、中央空调等高能耗设施设备运行所需的能耗费用，采取下列第 种方式结算：

（一）按实际消耗向业主分摊，乙方代收代缴（具体分摊办法详见附件四）；

（二）公共能耗费含在物业服务费中缴纳；

（三）其他： 。

**第六条** 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。

**第七条** 物业服务费、公共能耗费及专用车位费等相关费用按 （季度、半年、年度）交纳，业主或物业使用人应在 （每次交费的具体时间）前交纳。

物业服务费可预收，但预收期限不得超过12个月，本合同的剩余期限不足12个月的，预收期限不得超过合同的剩余期限。

**第八条** 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，须经甲乙双方协商，并应征得专有部分占建筑物总面积1/2以上的业主且占总人数过半数以上的业主同意。

**第五章 双方的权利义务**

**第九条** 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收手续，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收手续，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）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。

（三）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。

（四）有权将物业管理区域内电梯、空调、监控、消防等特种设施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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

（九）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。

（十）对业主、物业使用人违反临时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。

（十一）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。严格贯彻、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。

（十二）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。

（十三）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**

**第十一条** 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。

**第十二条** 使用物业专项维修资金的，按照《杭州市物业管理条例》第五十五条、第五十六条的规定执行。

**第十三条** 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。

**第十四条** 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；

（三）其他： 。

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。

**第十五条** 在各保修项目保修期届满前1个月内,应按以下第 种方式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：

（一）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；

（二）其他： 。

**第十六条** 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；

（五）其他： 。

**第十七条** 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**

**第十八条** 物业管理用房建筑面积 平方米，其中包括：办公用房 平方米，位于 ；经营用房 平方米，位于 。

**第十九条** 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，乙方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**

**第二十条** 本物业管理区域内的物业经营用房、停车场及其他物业共用部位、共用设施设备等，委托乙方代为经营或管理服务的，具体收费及管理费约定如下：

（一）物业经营用房

物业经营用房的出租标准不得不合理低于周边同期同类出租标准。乙方收取其总收入额的 %为管理费用。

（二）规划内的停车场（库）

1.车库（位）属于全体业主共有的，其收益归全体业主所有。

委托乙方代为经营的，乙方收取其收入额的 %为管理费。

2.车库（位）属于建设单位或其他业主所有，委托乙方代为经营的，由所有人与乙方自行约定经营管理事项。

3.新能源电动车共用充电桩服务收费标准：

。

（三）占用共有道路或者其他场地用于停放车辆的车位，属于业主共有，其停放、收费等由业主大会制定，收益归全体业主所有。

具体收费标准为： 。

乙方提取的管理费为： 。

（四）利用共用部位、公共设施设备进行广告或相关场地进行摆摊设点、 等经营活动的，具体收费金额由甲乙双方商定，乙方从该收费中提取其收入额的 %为管理费。

其他经营活动约定：

。

（五）按照上述约定比例提取的管理费归乙方支配，与管理费相关的税费由乙方承担。

**第二十一条** 本物业管理区域内的会所以及泳池（馆）、篮球场、网球场等文体场地的相关费用约定如下（如暂无法确定的也可在投入使用前确定后公示）：

（一）会所： ；

（二）泳池（馆）： ；

（三）篮球场： ；

（四）网球场： ；

（五）其他： 。

**第二十二条** 属于全体业主所有的经营性收益（扣除税费、管理费等经营成本后的收入）由 （甲方自行管理或乙方代管）并单独列帐。双方同意，经营性收益的 ％可专项用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，或配套设施经营亏损的弥补等事项，但依法应由建设单位承担保修责任的除外。如超过该比例的，经营性收益的使用应征得甲方的同意。

经营性收益由乙方代管的，乙方应每半年公布一次经营所得收支情况。

经营性收益由业主委员会自行管理的，应当以业主委员会名义开设账户，不得以任何个人或者其他组织名义进行管理。经营所得收支情况应当每 （半年或年）公布一次，接受全体业主监督。

**第九章 物业服务期限**

**第二十三条** 物业服务期限为 年，即自 年 月 日起至 年 月 日止。

**第二十四条** 本合同期限届满前三个月，甲方应当组织召开业主大会就物业服务企业的续聘或另行选聘进行表决。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。业主大会决定另行选聘新的物业服务企业的，乙方应当与业主大会选聘的新物业服务企业办好交接工作。

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。

**第二十五条** 物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘决定，乙方自愿按照原合同约定继续提供服务的，物业服务合同的期限自动延续至业主大会作出续聘决定或者新的物业服务企业接任为止。

1. **违约责任**

**第二十六条** 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 元（￥ 元）的违约金。

**第二十七条** 甲方违反本合同约定的义务，致使乙方不能完成本合同第二条、第三条约定的服务内容和质量标准的，乙方有权依法解除本合同；甲方应以本合同未履行期限物业服务费总额为基数，按照 %的比例向乙方支付违约金。

**第二十八条** 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 %的比例向甲方支付违约金。甲方同时有权要求乙方对其服务进行整改，若经整改仍无法达到合同约定的质量标准，甲方有权依法解除本合同。

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，由上级物业主管部门、社区或有资质的第三方机构进行评判。

**第二十九条** 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 （￥ 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 的滞纳金。

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。

**第三十一条** 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 的违约金。

**第三十二条** 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）非乙方原因出现供水、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的损失；

（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。

**第十一章 其他事项**

- 12 -

**第三十三条** 本合同自双方签字或盖章之日起生效。合同的附件与合同具有同等法律效力。

**第三十四条** 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。

- 13 -

双方另行签订的补充协议不得不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。

**第三十五条** 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可选择以下第 种方式处理：

1.依法向房屋所在地人民法院提起诉讼；

2． 。

**第三十六条** 本合同一式 份，甲、乙双方各执   份，报物业所在地区、县（市）房产主管部门一份（备案）。

附件：

一、物业管理区域划分意见书或规划平面图

二、物业构成明细

三、物业服务内容与服务标准

四、公共能耗费分摊办法

五、物业承接查验协议

六、移交给物业服务企业的资料清单

七、物业管理招标文件

八、物业管理投标书

甲方（签章） 乙方（签章）

法定代表人： 法定代表人：

    年   月   日 年 月 日

**附件一：**

**物业管理区域划分意见书或规划平面图**

**附件二：**

**物业构成明细**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类 型** | **幢 数** | **套（单元）数** | **建筑面积（平方米）** |
| 高层住宅 |  |  |  |
| 小高层住宅 |  |  |  |
| 多层住宅 |  |  |  |
| 排屋 |  |  |  |
| 别墅 |  |  |  |
| 商铺 |  |  |  |
| 工业用房 |  |  |  |
| 办公楼 |  |  |  |
| 自行车库 |  |  |  |
| 机动车车库 |  |  |  |
| 会 所 |  |  |  |
| 学 校 |  |  |  |
| 社区配套用房 |  |  |  |
| 物业管理用房 |  |  |  |
| 配电房 |  |  |  |
| 其他 |  |  |  |
| 合 计 |  |  |  |
| 备 注 |  |  |  |

**附件三：**

**物业服务内容与服务标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **事项** | **服务内容与服务标准** |
| **(一)基本要求** | 1.企业具有相应的服务水平， （办公机构） ， （办公设施） ，办公场所较整洁有序。 |
| 2. 配备物业服务管理人员 名，其中项目主任1名、客服 人、保安 人、保洁 人、工程 人、绿化 人。 |
| 3.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。 |
| 4.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。 |
| 5.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者岗位证书。 |
| 6.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。 |
| 7.管理服务人员 、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 |
| 8.设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修应在 小时内委派人员到场维修，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。 |
| 9.根据业主需求，提供服务合同之外的特约服务和代办服务的，在明显位置公示服务项目与收费标准。 |
| 10.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。 |
| 11.编制年度维修、养护计划和年度物业维修资金使用方案报业主委员会，并按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金。 |
| 12.每年至少 次征询业主对物业服务的意见，满意率 %以上。 |
| 13.建立投诉处理机制，设立投诉电话与投诉接待点，在 小时内妥善处置业主或物业使用人的意见、建议并做好记录。 |
| **(二)房屋管理** | 1.对房屋建筑结构及其附属设施负有安全使用、检查维护、委托安全鉴定、治理安全隐患的义务，并保留相关资料。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。但根据商品房买卖合同等约定，房屋共用部位（如露台、公共绿地、公用设备层等）由相关业主独占使用的，该共用部位的卫生保洁、维修、养护等义务由独占使用业主履行，并承担相应的管理责任。  门窗：  楼内墙面、顶面、地面：  楼道灯：  雨、污水管道：  道路、场地等： |
| 2.根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位（含建筑幕墙）的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复（金额在 元以内，包括 元）；属于大、中修范围的（金额超过 元）或者需要更新、改造的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，保修期满后向业主委员会提出报告与建议，根据业主委员会的决定，组织维修。 |
| 3.每 小时巡查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，定期维修养护。 |
| 4.按照住宅装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，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（物业使用人）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 天不少于 次巡查装修施工现场（装修期间至少 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、制止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、单元（门）、户有明显标志。 |
| **(三)共用设施设备维修养护** | 1.对共用设施设备进行日常管理、检修、维护和保养。但根据法律、法规、规章及政府相关部门的规范性文件规定，应由专业单位管理、检修、维护和保养的除外。（注：如电梯、消防设施、机械车位等，根据项目实际选择）  供水系统：  排水系统：  升降系统：  弱电系统： 消防系统： |
| 2.建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检修、维护、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（金额在 元以内，包括 元）；属于大、中修范围或者需要更新改造的（金额超过 元）或者需要更新、改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，保修期满后向业主委员会提出报告与建议，根据业主委员会的决定，组织维修或者更新改造。 |
| 5.载人电梯24小时正常运行。轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。  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。  电梯发生一般故障的，专业维修人员一小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业服务人员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。 |
| 6.消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；消防安全防范巡查频次为每 次。 |
| 7.设备房保持整洁、 ， 和无鼠害现象。 |
| 8.小区道路 ，交通标志 。 |
| 9.路灯、楼道灯完好率不低于 %。 |
| 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，警示标志每 小时检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。 |
| **(四)协助维护公共秩序** | 人员要求：专职人员，身体健康，工作认真负责并定期接受培训，配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械，能处理和应对物业内公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 |
| 1.小区主出入口24小时值班看守，站岗执勤时间： ，并有详细的交接班记录和外来车辆的登记记录。  对 （时间段）有外来人员进入园区内，必须由外来人员联系业主，获得业主同意后放行。 |
| 2.对重点区域、重点部位每 小时至少巡查 次，安全监控设施正常运转。 |
| 3.车辆（含自行车、电动车） ，对小区内占道、占位停放机动车的行为进行提醒和劝阻。  地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。  有专职人员 小时巡视和协助停车事宜。  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。 |
| 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，大型物件搬出小区实行记录。 |
| 5.协助有关行政主管部门做好房屋出租安全管理与流动人口居住登记、报告等相关工作。 |
| 6.提供车库（位）租用情况等信息、施工中提供相关图纸或指认电源位置及暗埋管理走向、配合现场勘察、施工，提供现场秩序维护等配合做好充电基础设施建设。 |
| 7.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，每年应组织不少于 次的应急预案演习。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。  接到火警、警情后 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。  在遇到异常情况或住户紧急求助时， 分钟内赶到现场，采取相应措施。 |
| **(五)保洁服务** | 1.小区内按 设置垃圾桶，每天清运不少于 次，保持垃圾桶清洁、无异味，；已配置的公共区域果壳箱或垃圾桶，每天清运不少于 次，保持果壳箱或垃圾桶清洁、无异味；  收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味；垃圾房每天冲洗不少于 次；  监督生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为进行指导、劝告；将分类投放的生活垃圾分类运至指定集中收置点；将生活垃圾交由有相应资质的单位收集、运输；发现生活垃圾投放不符合分类要求的，应当要求投放人按要求进行分拣后再进行投放；投放人不按要求分拣的，应当拒绝其投放，并报告市容环卫主管部门处理。 |
| 2.小区内建筑装修垃圾应集中堆放，并联系有关部门及时清运。 |
| 3.小区公共场所每日清扫 次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角；高层电梯厅每天清扫 次，楼道 天清扫 次， ； ；共用部位玻璃每 清洁 次；路灯、楼道灯每 清洁 次。及时清除道路积水、积雪。  近户门每 擦抹 次；天花板每 除尘 次；栏杆每 擦抹 次；天台、屋顶每 清洁 次；地下车库每 清扫 次； |
| 4.共用雨、污水管道每年疏通 次；雨、污水井每 检查 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 检查 次，每 清掏 次，发现异常及时清掏。 |
| 5.二次供水水箱按规定清洗， ，水质符合卫生要求。 |
| 6.根据当地实际情况进行消毒和灭虫除害。每 （时段）对 消毒 次，每年灭虫 次。 |
| **(六)绿化养护管理** | 1.公共区域内绿化养护。但业主单独所有或独占使用部位的绿化养护由相关业主自行承担。 |
| 2.草坪：  修剪：  清杂草：  灌溉水：  施肥：  病虫害防治：  其它 |
| 3.树木：  修剪：  清杂草：  灌溉水：  施肥：  病虫害防治：  其它 |
| 4.花坛花境：  修剪：  清杂草：  灌溉水：  施肥：  病虫害防治：  其它 |
| **说明** | 关于房屋安全、房屋出租、流动人员管理、充电基础设施建设和垃圾处理等所产生的管理服务费用，可以按照物价部门的相关规定，由甲乙双方协商确定。 |

**附件四：**

**公共能耗费分摊办法**

一、为使各位业主和物业使用人合理分摊本区域的公共能耗费用，制定本办法。

二、本办法所指的公共能耗包括共用电梯、增压水泵、水系景观、中央空调等高能耗设施设备运行所需的水、电、气（油）等能耗费用。

三、公共能耗费按 比例进行分摊。

四、公共能耗费按 方式计算。

五、公共能耗费按 收取。

六、采取预交公共能耗费的，业主、物业使用人预交的公共能耗费不足的，应及时予以补足；若有结余的，将结转入下一周期的公共能耗费用。

七、业主与使用人约定由物业使用人交纳公共能耗分摊费的，从其约定，业主负连带交纳责任。

八、业主转让物业时，须交清转让之前的公共能耗费。

九、

**附件五：**

**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

**附件六：**

**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 | 宽频介入协议 |
| 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（台帐） |
| 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 |

**附件七：**

**物业管理招标文件**

**附件八：**

**物业管理投标书**

# 附件：杭州市普通住宅物业菜单式服务参考收费标准

**一、综合管理服务标准与收费标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 甲级 | 1 | 管理处/服务中心设置 | 小区内设置专门的管理处/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。 | 有电梯  0.39-0.25  无电梯  0.39-0.25 |
| 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12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）设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修半小时内，其他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。  （3）对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。  （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2天不少于1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80%以上，对合理的意见与建议及时整改。  （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，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。  （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。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 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。 | 有电梯  0.26-0.18  无电梯  0.26-0.18 |
| 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与收费标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 甲级 | 楼内  公共卫生 | 1 | 地面 | 每日清扫、每周拖洗一次；一层共用大厅每日拖洗一次；大堂、门厅花岗石、大理石每半年保养一次。 | 有电梯  0.30-0.20  无电梯  0.30-0.20 |
| 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 | 非电梯公寓每天擦抹一次，电梯公寓每周擦抹一次。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每月除尘一次。 |
| 5 | 进户门 | 每周擦抹一次。 |
| 6 | 楼道玻璃 | 每周清洁一次。 |
| 7 | 天台、屋顶 | 每月清洁一次。 |
| 8 | 电梯轿厢 | 每日擦拭、清扫二次，每周拖洗一次。循环保洁（如有地毯每日换洗一次）。 |
| 9 | 地下车库 | 每日清扫一次。 |
| 楼外公共区域 | 10 | 垃圾收集 | 高层按单元、多层按幢设置垃圾收集点，每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 |
| 11 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路地面、绿地每日清扫二次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角；明沟每周清扫一次。 |
| 12 | 宣传栏、小品等 | 每半月清洁一次，高杆路灯2M以上部分每月清洁一次。 |
| 13 | 垃圾厢房 | 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 | 果皮箱、垃圾桶 | 合理设置。每日清理二次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 |
| 15 | 消毒灭害 | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8、9月每月喷洒一次），每年灭鼠三次。 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 乙级 | 楼内  公共卫生 | 1 | 地面 | 每日清扫一遍，每半月拖洗一次。 | 有电梯  0.19-0.14  无电梯  0.19-0.14 |
| 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 | 高层按幢设置垃圾收集点，多层按物业管理需要配置收集点，收集点每日清理一次，收集点周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味。 |
| 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与收费标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 甲级 | 1 | 人员  要求 | （1）专职人员，以中青年为主，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。  （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，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。  （3）上岗时佩带统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。  （4）配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 | 有电梯  0.55-0.35  无电梯  0.55-0.35 |
| 2 | 门岗 | （1）小区主出入口24 小时值班看守，6：00—22：00站岗值勤，其中主入口高峰期双人值勤，有详细的交接班记录和外来车辆的登记记录。  （2）对外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行。  （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。 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）按指定的时间和路线进行巡查，对重点区域、重点部位每小时至少巡查一次，配有安全监控设施的，实施24小时监控。  （2）接到火灾等险情或住户紧急求助后五分钟内到达现场，并及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| 4 | 技防设施和救助  （监控岗） | （1）小区设有监控中心，具备录像监控、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡等技防设施设备的，应24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。  （2）监控中心接到报警信号后，秩序维护员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问。  （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。 |
| 5 | 车辆  管理 | （1）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。  （2）有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。  （3）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，无易燃、易爆及危险物品存放。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 乙级 | 1 | 人员  要求 | （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。  （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。  （3）上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。  （4）每位在岗人员配对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 | 有电梯  0.35-0.23  无电梯  0.35-0.23 |
| 2 | 门岗 | （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。  （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。  （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。 |
| 3 | 巡逻岗 | （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。  （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。 |
| 4 | 技防设施和救助  （监控岗） | （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。  （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。  （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。 |
| 5 | 车辆  管理 | （1）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆基本停放在规定的范围内。  （2）及时处理车辆停放不规范的现象。  （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。 |

**四、公共区域绿化日常养护服务标准与收费标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **项目** | **内容** | **要素** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 甲级 | 公共  绿化 | 草坪 | 修剪 | 草坪保持平整，草高不超过8cm。 | 有电梯  0.15-0.12  无电梯  0.15-0.12 |
| 清杂草 | 每年清除杂草七遍以上，杂草面积不大于6%。 |
| 灌、排水 | 常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。 |
| 施肥 | 按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年二遍以上。 |
| 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |
| 其它 | 草地生长正常，斑秃黄萎低于5%。 |
| 树木 | 修剪 | 乔、灌木修剪每年四次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蓠、球、造型植物及时修剪，每年不少于五遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，基本无枯枝。 |
| 中耕除草、松土 | 适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松。 |
| 施肥 | 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一遍，花灌木增施追肥一遍。 |
| 病虫害防治 | 防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于5%。 |
| 扶正加固 | 树木基本无倾斜。 |
| 其它 | 乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。 |
| 花坛花境 | 布置 | 一年中有三次以上花卉布置，三季有花。 |
| 灌、排水 | 保持有效供水，无积水。 |
| 补种 | 缺枝倒伏不超过五处。 |
| 修剪、施肥 | 及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。 |
| 病虫害防治 | 适时做好病虫害防治。 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **项目** | **内容** | **要素** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 乙级 | 公共  绿化 | 草坪 | 修剪 | 每年普修四遍以上，草面基本平整。 | 有电梯  0.12-0.10  无电梯  0.12-0.10 |
| 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；蓠、球超过齐平线10cm应修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，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、公共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务标准与收费标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 甲级 | 1 | 门窗 | 每天巡视楼内共用部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。 | 有电梯  0.86-0.68  无电梯  0.36-0.28 |
| 2 | 楼内墙面、顶面、地面 | 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，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95%。 |
| 4 | 雨、污水管道 | 共用雨、污水管道每年疏通一次，雨、污水井每月检查一次，并视检查情况及时清掏。 |
| 5 | 化粪池 | 每月检查一次，每半年清掏一次，发现异常及时清掏。 |
| 6 | 围墙 | 每月巡查一次，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 | 每周对道路路面、侧石、井盖等巡查二次，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 | 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品 | 每日对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等巡查一次，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。 |
| 9 | 室外健身设施、儿童乐园等 | 每日巡查一次，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〕。 |
| 10 | 安全标识等 | 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，每半月检查一次，保证标识清晰完整，设施正常运行。 |
| 11 | 房屋结构 | 每年对房屋结构检查二次以上，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。 |
| 12 | 供水系统 | 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。 |
| 13 | 排水系统 | 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。 |
| 14 | 升降系统 | 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，物业管理人员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。 |
| 15 | 弱电系统 | 1、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。  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。  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，摄录图像清晰，录像功能正常。  4、电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期进行调试与保养，保证其正常运行。 |
| 16 | 消防系统 | 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。  消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。  每天检查火警功能、报警功能是否正常。  每年检测一次探测器，并对全部控制装置进行一次检测，火灾探测器及时清洗或更换。  每季度检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查；  每月检查一次灭火器，及时更新或充压。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **序号** | **内容** | **服务标准** | **每平方米建筑面积月收费标准（元）** |
| 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。 | 有电梯  0.67-0.55  无电梯  0.27-0.20 |
| 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 | 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 | 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 | 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，物业管理人员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 | 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。  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。  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，摄录图像清晰，录像功能正常。  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。 |  |
|  | 14 | 消防系统 | 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。  2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。  3、每周三次检查火警功能、报警功能是否正常。  4、每年检测一次探测器，火灾探测器及时清洗或更换。  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。  6、每月检查一次灭火器，及时更新或充压。 |  |

备注：

1、每一级服务内容与要求应高于并包含低一级的服务内容与要求；

2、小区设置管理处/服务中心的，若建筑面积小于2万平方米的，综合管理服务费增加10%；

3、本公共区域秩序维护服务的收费标准，按小区两个出入口配置岗位的标准进行测算，如小区出入口多于或少于二个的，或需增配其它岗位的，则应根据实际配置增减费用；

4、小区建筑面积小于1.5万平方米，公共区域秩序维护服务费用增加10%；小区建筑面积在1.5万至3万平方米（含3万平方米）之间的，公共区域秩序维护服务费用增加5%；

5、需对小区进行外墙清洗的，外墙清洗的频次、标准自行约定，费用另计；

6、消防、避雷、电梯、弱电等专用设备的养护标准如与专业标准有不相一致的地方，以专业标准为准；

7、业主需增加本标准中未包含的服务项目的，应相应增加相关费用；物业项目中无相应设施设备的，物业服务企业应相应减收相关费用；

8、遇国家最低工资标准调整和物价指数上涨等，物业服务收费标准按相应比例做适当调整。

# 第五章 参选文件格式

**正本**

湘印府小区物业服务项目

项目编号：FY-XYF-20240206

参 选 文 件

**注：参选文件格式目录可能与评分办法不一致，仅供参考，可根据评分办法及选聘文件要求自行制定。**

选聘人：

参选人：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**评分索引表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分标准** | **自评分** | **页码** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**候选企业对照表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **候选企业名称** | | **xxx有限公司** |
| 物业费 | 高层、洋房物业费 | xx元/㎡·月 |
| 排屋物业费 | xx元/m²·月 |
| 商铺物业费 | xx元/㎡·月 |
| 能耗费 | 0.6元/㎡·月（按实分摊，多退少补） |
| 地下车位服务费 | xx元/月·个 |
| 物业服务企业信用等级 | | （浙江省住房和城乡建设厅公布的当年度信用等级。当年度尚未公布，以前一年度为准） |
| 企业注册资金 | |  |
| 履约保证金 | | xx万元 |
| 项目经理 | 姓名/性别/年龄/学历 | xxx/x/xx/xx |
| 参加工作时间 | 年 月 |
| 人员配置**（自行制定）** | 配置总人数 | 人 |
| 经理 | 人 |
| 助理/主管 | 人 |
| 客服 | 人 |
| 秩序 | 人 |
| 工程 | 人 |
| 保洁 | 人 |
| 绿化 | 人 |
| 垃圾清运工 | 人 |
| 列出3个与本项目距离相近且认为较为优秀的小区  （须自身在管的项目） | | 1、  2、  3、 |
| 公司简介 | | （200字以内） |
| 投入 | | 垫资投入： 万元（选聘人不推荐）  带资投入： 万元  现金投入： 万元  注：其他投入方式或投入的描述方式可能会不被认可。 |
| 投入明细 | | （250字以内） |

**候选企业对照表填写说明**

1. 参选企业原则上不得随意增加、减少候选企业对照表所需参数；
2. 参选企业在填写候选企业对照表时，不得多答或少答；
3. 候选企业对照表中有字数要求的，参选单位一定要严格控制字数。一个标点符号也算一个字数；
4. 候选企业对照表中涉及数字的，除企业注册资金外，均使用阿拉伯数字；
5. 垫资投入含义：参选企业垫付小区改造费用，合同结束后，选聘人须无息返还垫付费用；
6. 带资投入含义：参选企业自行投入资金给予小区改造，合同结束后，投入资金不予返还；
7. 现金投入含义：参选企业将现金直接打入小区公共账户，该项资金专款专用，只用于小区提升改造，合同结束后，投入资金不予返还；
8. 投入明细中应注明投入是第一年全部投入，还是分三年投入；分三年投入的，应注明每年各投入多少；
9. 候选企业对照表中内容须与参选文件相对应，不一致的，以候选企业对照表为准；
10. 候选企业对照表将递交至业主大会，供全体业主参考。全体业主也可查阅各参选企业递交的参选文件。
11. 未按候选企业对照表填写说明填写候选企业对照表的，选聘人有权决定其候选企业对照表内容，参选企业不得有异议。

**目录**

评分索引表..............................................

候选企业对照表..........................................

第一部分 报价文件......................................

一、报价表..........................................

二、运营成本测算....................................

第二部分 资信文件......................................

一、参选函..........................................

二、法定代表人资格证明书............................

三、法定代表人授权书................................

四、企业情况简介....................................

1、企业概括.....................................

2、管理经验.....................................

3、成果和企业发展方向...........................

4、营业执照.....................................

5、信用中国的信用报告...........................

6、未被政府采购网列入失信行为记录名单截图.......

7、物业服务资质证书.............................

8、质量体系认证证书.............................

9、获奖证书.....................................

10、其他认为有必要补充的（如有）................

五、物业管理服务业绩................................

六、项目经理简历、业绩..............................

七、其他管理人员相关证书............................

八、安全事故承诺书..................................

九、参选保证金缴纳凭证..............................

十、其他认为有必要补充的（如有）....................

第三部分 技术文件......................................

一、服务管理组织架构及物业管理制度情况..............

二、物业服务方案....................................

1、针对本小区存在的问题整改措施及方案...........

2、房屋日常管理与维修养护方案...................

3、共用设备、机房管理与维修养护方案.............

4、秩序管理及巡查方案...........................

5、环境卫生管理方案.............................

6、绿化管理维护方案.............................

7、机动车及非机动车车辆管理方案及措施...........

8、便民服务方案.................................

9、其他认为有必要补充的（如有）.................

三、物业管理服务的应急措施..........................

1、突发事件的应急预案及相应的措施...............

2、安全防范措施、消防、抗台、抗震等紧急预案.....

3、安全防范巡查、设施设备应急检修措施...........

4、重大疫情应急预案.............................

5、其他认为有必要补充的（如有）.................

四、项目服务人员安排情况............................

1、劳动力投入计划...............................

2、派驻项目物业服务人员汇总表...................

3、项目经理及相关专业的专职人员资质和履历.......

4、项目管理优势.................................

5、项目人员考核办法.............................

6、其他认为有必要补充的（如有）.................

五、物业交接方案....................................

1、档案资料交接.................................

2、财务交接.....................................

3、固定资产交接.................................

4、交接后第一年的工作计划.......................

5、其他认为有必要补充的（如有）.................

六、对本项目的其他合理化建议（如有）................

七、物业维修和更换的项目详细清单....................

八、对选聘文件中有关条款的拒绝声明..................

九、其他认为有必要补充的（如有）....................

偏离表..................................................

结束语..................................................

**报价文件**

**一、报价表**

项目名称：湘印府小区物业服务项目

项目编号：FY-XYF-20240206

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物业服务类型 | 参选单价 | 备注 |
| 1 | 高层、洋房物业费 | 元/平方米·月 |  |
| 2 | 排屋物业费 | 元/平方米·月 |  |
| 3 | 商铺物业费 | 元/平方米·月 |  |
| 4 | 能耗费 | 0.6元/平方米·月 | 按实分摊  多退少补 |
| 5 | 地下车位服务费 | 元/个·月 |  |

注：1、物业服务费按参选报价3年内上述报价不变。（如遇政策性人工工资上调可向业主委员会提出上调申请，经业主大会同意后执行）

2、以上报价参选人均需报价，如有未报的，则其参选无效。

3、以上报价根据参选企业实际考察后自行报价。

4、该表格可根据实际情况自行自定。

参选人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

**二、运营成本测算**

我企业运营成本测算如下：

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 |  | 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 | 法定税费及公司管理费 |  | 详见法定税费及公司管理费等(附表三) |
| 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 |  | 详见公用设备、设施维修材料及保养费（附表五） |
| 6 | 拟投入设施设备（开办费） |  | 拟投入设施设备（附表六） |
| 7 | 其他费用 |  |  |
| 8 | …… |  |  |
| 总费用 元（大写 圆） | | | |

参选人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **附表一、工资含量预算** | | | | |
| 序号 | 收费栏目 | 面积（㎡） | 单价（元） | 年应收数（元） |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 合 计 | |  |  |  |
| 说明：合计的物管费收 元，经测算，该项目需配置人员 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： | | | | |

参选人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 岗位 | 人数 | 月工资（元） | 月支出（元） | 年支出（元） | 工作时长 |
| 客  服  部 | 项目经理 |  |  |  |  |  |
| 客服主管 |  |  |  |  |  |
| 客服管家 |  |  |  |  |  |
| ······ |  |  |  |  |  |
| 节假日加班费 |  |  |  |  |  |
| 服装费 |  |  |  |  |  |
| 员工福利 |  |  |  |  |  |
| 合计 | |  |  |  |  |  |
| 秩  序  维  护  部 | 保安队长 |  |  |  |  |  |
| 保安副队长 |  |  |  |  |  |
| 保安员 |  |  |  |  |  |
| ······ |  |  |  |  |  |
| 节假日加班费 |  |  |  |  |  |
| 服装费 |  |  |  |  |  |
| 员工福利 |  |  |  |  |  |
| 合计 | |  |  |  |  |  |
| 工  程  维  修  部 | 维修主管 |  |  |  |  |  |
| 维修工 |  |  |  |  |  |
| ······ |  |  |  |  |  |
| 节假日加班费 |  |  |  |  |  |
| 服装费 |  |  |  |  |  |
| 员工福利 |  |  |  |  |  |
| 合计 | |  |  |  |  |  |
| 环  境  保  洁  部 | 保洁主管 |  |  |  |  |  |
| 保洁工 |  |  |  |  |  |
| 绿化工 |  |  |  |  |  |
| ······ |  |  |  |  |  |
| 节假日加班费 |  |  |  |  |  |
| 服装费 |  |  |  |  |  |
| 员工福利 |  |  |  |  |  |
| 合计 | |  |  |  |  |  |
| 高温费 | |  |  |  |  |  |
| 年终奖 | |  |  |  |  |  |
| 社保 | |  |  |  |  |  |
| 餐费 | |  |  |  |  |  |
| 总计 | |  |  |  |  |  |

注：以上费用均含在物业费中

工作时长：如“8小时工作制”、“12小时工作制”

**附表二、行政办公费**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 月支出（元） | 年支出（元） |
| 1 | 办公用品 |  |  |
| 2 | 办公室、员工宿舍水、电费 |  |  |
| 3 | 员工培训费 |  |  |
| 4 | 通讯费 |  |  |
| 5 | 交通费 |  |  |
| 6 | ······ |  |  |
| 合计 | |  |  |

注：以上费用均含在物业费中

参选人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

**附表三、法定税费及公司管理费**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 费率 | 年支出（元） | 备注 |
| 1 | 法定税费 |  |  |  |
| 2 | 管理酬金 |  |  |  |
| 3 | 不可预计费 |  |  |  |
| 4 | 固定资产摊销 |  |  | 办公室、员工宿舍装修；电脑；办工桌椅等 |
| 5 | ······ |  |  |  |
| 合计 | |  |  |  |

注：以上费用均含在物业费中

参选人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

**附表四、清洁卫生及绿化养护费用**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 年支出（元） | 备注 |
| 1 | 垃圾清运费 |  | 元/㎡ |
| 2 | 化粪池清运处置费 |  | 元/2次/m³ |
| 3 | 水池、水箱清洗费 |  | 元/2次/m³ |
| 4 | 保洁工具、耗材等 |  | 静电液、不锈钢油、拖把、尘推等 |
| 5 | 绿化养护费 |  | 元/平方/年 |
| 6 | ······ |  |  |
| 合计 | |  |  |

注：以上费用均含在物业费中

参选人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

**附表五、公用设备、设施维修材料及保养费**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 月支出（元） | 年支出（元） | 计算公式及说明 | 备注 |
| 1 | 电梯维保费 |  |  |  |  |
| 2 | 电梯年检 |  |  |  |  |
| 3 | 消防检测费 |  |  |  |  |
| 4 | 消控系统维保及材料费 |  |  |  |  |
| 5 | 变频供水系统维保材料费 |  |  |  |  |
| 6 | 楼道灯等消耗材料费 |  |  |  |  |
| 7 | 智能、弱电系统维护材料 |  |  |  |  |
| 8 | 供电系统维护费 |  |  |  |  |
| 9 | 地下车库照明 |  |  |  |  |
| 10 | ······ |  |  |  |  |
| 合计 | |  |  |  |  |

注：以上费用均含在物业费中

参选人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

**附表六、拟投入设施设备**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 名称 | 品牌 | 型号 | 数量 | 单价 | 小计 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

注：以上费用均含在物业费中

参选人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

**资信文件**

**一、参选函**

（选聘人） ：

（代理公司） ：

（参选人全称） 授权 （全权代表名称） （职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的 （选聘项目名称） 【选聘编号： 】选聘的有关活动，并对该项目进行参选。为此：

1、我方提供参选须知规定的全部参选文件：

参选文件正本 份，副本 份；

2、报价详见《报价表》，项目经理 （姓名） 身份证号码： 。

3、我方 （有或无） 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，公司开办以来 （无或有） 重大违法记录， （未被或有被） 列入杭州市政府物业主管部门黑名单。

4、我方保证遵守选聘文件中的有关规定，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选聘文件，包括选聘文件的补充文件（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，同时完全接受选聘文件所有规定。如果选聘文件有相互矛盾之处，我方同意按代理公司与选聘人的解释处理。

6、我方愿意向贵方提供任何与该项参选有关的数据、情况和技术资料，完全理解贵方不一定接受最低价的中选。

7、本参选自参选截止之日起90天内有效（中选企业，顺延至合同结束）。

8、如我方中选，我方承诺缴纳履约保证金为 万元。

9、与本参选有关的一切往来通讯请寄：

地址：

邮编： 电话： 传真：

参选人全称（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

**二、法定代表人资格证明书**

（选聘人） ：

（代理公司） ：

（姓名） 系 （企业名称） 的法定代表人。身份证号： 。

特此证明

参选人全称（公章）：

日期：

附：法定代表人身份证复印件及联系方式

身份证正面

身份证反面

法定代表人姓名：

联系电话：

注：法定代表人直接签署参选文件并参加参选的，在参选文件中出具此资格证明书及身份证复印件。

**三、法定代表人授权书**

（选聘人） ：

（代理公司） ：

我以（参选人全称） 法定代表人的身份授权 （授权代表姓名） 、身份证号： ，为我企业的授权代表，参加贵处组织的 （选聘项目名称） 【选聘编号： 】的选聘活动，全权处理参选活动中的一切事宜，我企业均予承认。

参选人全称（公章）：

法定代表人签字：

日期：

全权代表姓名：

详细通讯地址：

联系电话：

附：授权代表身份证复印件：

身份证正面

身份证正面

**四、企业情况简介**

1、企业概括

2、管理经验

3、成果和企业发展方向

4、营业执照

5、信用中国的信用报告

6、未被政府采购网列入失信行为记录名单截图

7、物业服务资质证书

8、质量体系认证证书

9、获奖证书

10、其他认为有必要补充的（如有）

**五、物业管理服务业绩**

**六、项目经理简历、业绩**

**七、其他管理人员相关证书**

**八、安全事故承诺书**

（选聘人） ：

（代理公司） ：

（参选人全称） 承诺近三年内所管辖的区域未发生过重大安全事故。

参选人全称（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

**九、参选保证金缴纳凭证**

**十、其他认为有必要补充的（如有）**

**技术文件**

**一、服务管理组织架构及物业管理制度情况**

**二、物业服务方案**

1、针对本小区存在的问题整改措施及方案

2、房屋日常管理与维修养护方案

3、共用设备、机房管理与维修养护方案

4、秩序管理及巡查方案

5、环境卫生管理方案

6、绿化管理维护方案

7、机动车及非机动车车辆管理方案及措施

8、便民服务方案

9、其他认为有必要补充的（如有）

**三、物业管理服务的应急措施**

1、突发事件的应急预案及相应的措施

2、安全防范措施、消防、抗台、抗震等紧急预案

3、安全防范巡查、设施设备应急检修措施

4、重大疫情应急预案

5、其他认为有必要补充的（如有）

**四、项目服务人员安排情况**

1、劳动力投入计划

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工种 | 人数 | 目前在何地工作 | 计划进驻时间 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

参选人全称（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

1. 派驻项目物业服务人员汇总表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 本项目  拟任岗位 | 性别 | 年龄 | 专业 | 职务  职称 | 本岗  工龄 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

注：资格证书、职称证书等证明文件附后

参选人全称（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

3、项目经理及相关专业的专职人员资质和履历

4、项目管理优势

5、项目人员考核办法

6、其他认为有必要补充的（如有）

**五、物业交接方案**

1、档案资料交接

2、财务交接

3、固定资产交接

4、交接后第一年的工作计划

5、其他认为有必要补充的（如有）

**六、对本项目的其他合理化建议（如有）**

**七、物业维修和更换的项目详细清单**

**八、对选聘文件中有关条款的拒绝声明**

**九、其他认为有必要补充的（如有）**

**偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 选聘文件规范要求 | 参选文件对应内容 | 偏离情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：1、参选人应根据参选文件能达到的要求、对照选聘文件的要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

2、“正偏离”代表参选文件高于选聘文件要求；“负偏离”代表参选文件低于选聘文件要求；“无偏离”代表参选文件完全符合选聘文件要求。

3、不填写此表，视作参选文件与选聘文件“无偏离”。

参选人全称（公章）：

法定代表人或授权代表人（签字或盖章）：

日期：

**结束语**

# 第六章 评选办法

**一、总则**

评选工作依照法定程序，按公开、公平、公正的原则进行，择优选择入围企业。

在参选文件的审查、澄清、评价和比较以及授予合同的过程中，参选单位对评审小组成员施加影响的任何行为，都将可能导致取消参选资格。

**二、评选组织**

评选工作由评选小组负责。评选小组由1名评标专家（抽取产生，属于浙江省政府采购网专家库专家，提供专家证明。评标专家主要指导评选小组成员开展评选工作）、4名业主委员会成员（由业主委员会会议决定）、2名业主（届时公开报名，若报名人员不足，则由业主委员会成员替补；若报名人员过多，则抽签产生）组成。

评审人员、选聘人代表与参选人有利益关系的，可能影响对选聘公正评审的，应当主动提出回避，不得参与评审工作。

三、**符合性审查**

评审后，评选小组首先对竞聘文件依据选聘文件进行符合性审核，符合性审查未通过予以废除，不再进行报价项和技术项的评审。

**四、评审细则**

本次评审采用综合评分法，评选小组根据评审情况，对各参选人报价、综合实力、服务方案、信誉、服务承诺等方面进行审核，对各参选人的报价、资信、技术由评选小组成员在分值范围内进行独立打分，若评选小组的评分表中计分不在分值范围内的，则该评分表无效。

每个参选人最终得分=报价分+资信分+技术分

评选小组按综合得分从高到底选择5名候选企业（如第五、六名得分相同，则由评选小组对这两家企业再行评审，得分高的为第五名），并编写评选报告。

1. **报价分 （15分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **细则** | **分值** |
| **报价**  **评审** | 报价评分由评选小组全体成员查阅参选人报价，统一计算打分。 | |
| 1.1 物业费报价符合要求的，得10分，不符合要求的，直接废除该企业参选资格。 | 0-10分 |
| **投入**  **评审** | 1.2 带资投入+现金投入前1-3名加5分；前4-5名加3分；前6名加1分；其余不加分（排名时，1万以内向下取整，允许并列排名）。  注：参选人可根据小区实际情况进行投入，选聘人不推荐恶意竞争，选聘人更加关注服务。 | 0-5分 |

**2、资信分（40分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **细则** | **分值** |
| **资信**  **评审** | 资信评分由评选小组全体成员查阅参选文件及相关证明材料并进行集体讨论后统一评分。**一经发现参选人资信造假，其参选文件作废处理、不再进行后续评审。** | |
| 2.1参选人注册资金人民币：500万元（含）-1000万元（不含）得2分，1000万元（含）-5000万元（不含）得5分，5000万元及以上得8分，本项最多得8分；（以营业执照注册资金为准） | 0-8分 |
| 2.2参选人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、信息安全管理体系认证证书，每个证书得1分，本项最多得4分。（提供相关认证证书复印件，不提供不得分） | 0-4分 |
| 2.3参选人类似项目管理业绩：  参选人在杭州市萧山区区域内具有在管住宅项目管理经验的，有5个得1分，每增加1个加2分，本项最多得15分。（证明材料：提供物业服务合同复印件，物业合同中无法证明是在管住宅的，须提供该小区所在地社区或业主委员会盖章证明） | 0-15分 |
| 2.4参选人当年度（当年度尚未公布，以前一年度为准）获得过物业服务企业信用等级AAA级的，得8分；AA级的，得5分；A级的，得2分；B级及以下的，不得分；本项最多得8分。（须为浙江省住房和城乡建设厅公布） | 0-8分 |
| 2.5评优情况：  近三年。在管期间，小区获得“美好家园”称号的示范小区，有1个小区得1分，每增加一个小区，加2分；本项最多得5分。（须为主管部门评定。同一小区多次获得，按一次计算。提供物业服务合同复印件及荣誉奖项复印件，若物业服务合同无法证明是在管期间获得，须提供该小区所在地社区或业主委员会盖章证明） | 0-5分 |

**3、技术分（45分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **细则** | **分值** |
| **技术评审** | 由评选小组负责对参选文件的技术部分采用记名方式各自评分，此项评分为全体评选小组的评分的算术平均值。如某一份评分表的某一项评分，超过评分细则所规定的分值范围，则该份评分表无效。 | |
| 3.1服务管理组织架构、物业管理制度情况。  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。  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、公众制度、物业管理制度等，体现标准化服务，管理服务水平。 | 0-2分 |
| 3.2承诺本项目施行独立规范建账 | 0-2分 |
| 3.3物业服务方案。  ①物业管理区域内房屋日常管理与维修养护方案（0-1分）；  ②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。  ③物业管理区域内传达保安秩序管理及巡查方案（0-1分）；  ④物业管理区域内环境卫生管理方案（0-1分）；  ⑤物业管理区域内绿化、水系管理维护方案（0-1分）  ⑥物业管理区域内机动车辆管理方案及措施（0-1分）  ⑦物业管理区域内经营性收益优化方案及措施（0-1分）  ⑧物业管理区域内便民服务管理方案及措施（0-1分） | 0-10分 |
| 3.4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；  ②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；  ③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 |
| 3.5拟派出的项目管理及服务人员情况：  ①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）  ②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。 | 0-4分 |
| 3.6参选人针对本小区存在问题的整改措施及方案。 | 0-5分 |
| 3.7新老物业交接方案。 | 0-4分 |
| 3.8现场陈述：  ①竞聘单位须派单位代表及拟派项目经理共同出席答辩，竞聘演说不超过15分钟；  ②个人综合素质：对此次竞聘，表达内容能紧扣主题，详略得当；语言表达流畅、口齿清晰；着装得体、大方、个人精神饱满；  ③制作了演讲PPT，并相当熟悉PPT内容;  ④针对提问，回答的较为完整、准确及条理清晰。 | 0-10分 |
| 3.9人员总投入前1-3名，得5分；前4-5名，得4分；前6名，得3分；其余得2分。（允许并列排名；非在本小区投入的全职人员不计入人数；1个12小时工作制的保安人员按1.5个8小时工作制的保安人员计算，仅限保安人员；非12小时工作制的按8小时工作制计算；未备注工作时长的按8小时工作制计算）  注：参选人可根据小区实际情况进行人员投入；以上描述仅用于投入分计算分值使用。 | 0-5分 |

**五、入围企业公示**

入围企业按照《物业管理条例》和《选聘办法》的规定进行公示，选聘人应当自收到评选报告之日起3日内公示入围企业，公示期为7日。参选人或者其他利害关系人对评审结果有异议的，应当在入围企业公示期间提出。

**六、中选办法**

选聘人将按照《物业选聘方案》的规定，及评选小组提交的评选报告，召开业主大会进行表决，以法定过半者中选。选聘人根据表决结果向中选单位发出中选通知书，并根据业主大会表决与中选单位签订物业服务合同。

**七、参选人义务**

评选期间，参选人应随时随地答复评选小组的询疑，解答包括有关的报价、投入（如有）、资信、技术问题等。询疑时，参选人可对其参选文件中的相关内容做出解释说明或新的承诺，该承诺由授权代表签字确认。