桃源单元R21-04地块保障性住房前期物业管理服务

采购文件

编号:GQXM-202506230005

杭州云利房地产开发建设有限公司

建经投资咨询有限公司

二〇二五年六月二十五日

**目 录**

第一章 交易公告

第二章 供应商须知

第三章 采购需求

第四章 评审办法

第五章 拟签订的合同文本

第六章 应提交的有关格式范例

**第一章 交易公告**

项目概况

桃源单元R21-04地块保障性住房前期物业管理服务采购项目的潜在供应商应在乐采云平台（[https://www.lecaiyun.com/）获取（下载）采购文件，并于2025年7 月 10日 9点30 分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于202%20年%20月%20日%20点%20分00秒)（北京时间）前递交（上传）响应文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**GQXM-202506230005

**项目名称：**桃源单元R21-04地块保障性住房前期物业管理服务

**预算金额（元）：**4138329元（暂按一年计）

**最高限价：**4138329元（暂按一年计）（其中住宅2.75元/㎡·月，非住宅（其他配套用房3836.91㎡）3元/㎡·月，地下车位管理费50元/个/月）。为防止不平衡报价，报价总价与分项单价都不得超最高限价，否则作废标处理。

**采购需求：**桃源单元R21-04地块保障性住房前期物业管理服务主要内容：包括但不限于前期物业管理服务、房屋建筑管理、公用设备设施管理、绿化养护管理、环境卫生管理、治安管理等服务内容。具体以采购文件第三章采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：暂定1年，实际服务期限以**委托管理期限合同签订之日起至业主大会成立后按规定程序选聘物业服务企业，且与该物业服务企业签定物业管理服务合同生效之日止。或接到属地社区居委会终止前期物业管理的通知起60天止（并报上级主管部门批准）。

**本项目接受联合体响应：****是；****否**

**二、****申请人的资格要求：**

1. 在中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）注册，具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

2. 以联合体形式响应的，提供联合协议(本项目不接受联合体响应或者供应商不以联合体形式响应的，则不需要提供) ；**（本项目不接受联合体投标）**

3.本项目的特定资格要求：**营业执照经营范围涵盖物业管理服务；**

4.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取采购文件**

**时间：**自2025年 6 月 25 日始至2025年 7月 9日止，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可）

**地点（网址）：乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）**

**方式：**供应商登录乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**四、提交响应文件截止时间、开标时间和地点**

**提交响应文件截止时间：** 2025年 7月 10日 9点30 分00秒 （北京时间）

**提交响应文件地点（网址）：乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）**

**开标时间：**2025年 7月 10日 9点 30分00秒 （北京时间）

**开标地点（网址）：乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）**

**五、公告期限：**自本公告发布之日起10个工作日。

**六、其他事项：**

1、供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自收到采购文件之日（获取截止日之后收到采购文件的，以获取截止日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向采购人监督管理部门投诉。

2、其他事项：电子交易的说明：①电子交易：本项目以数据电文形式，依托“乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）”进行采购活动，不接受纸质响应文件；②响应准备：注册账号--点击“商家中心-商家注册（https://middle-lcy.lecaiyun.com/settle-front/#/enter/newsettle?entranceType=150&settleCategory=1）”，进行供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“乐采云平台-帮助文档-申请CA证书（https://lecaiyun.com/helpcenter/document#/document/detail?siteCode=lecaiyun&topicId=12851&manualId=2185）”；安装“乐采云电子交易客户端”----供应商通过乐采云平台电子投标工具制作响应文件，前往“乐采云平台-服务中心-电子交易客户端”进行下载并安装。乐采云电子交易客户端：https://sitecdn.zcycdn.com/zcy-client/bidding-client-new/official/lcy/LeCaiYunSetup.latest.exe；③采购文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录乐采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取采购文件；④响应文件的制作：在“乐采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入响应文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签章”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托乐采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取采购文件的供应商进行响应活动； ⑥对未按上述方式获取采购文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供采购文件纸质版；⑧响应文件的传输递交：供应商在响应截止时间前将加密的响应文件上传至乐采云平台，还可以在响应截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份响应文件1份。备份响应文件的制作、存储、密封详见采购文件第二部分第15点—“备份响应文件”；⑨响应文件的解密：供应商按照平台提示和采购文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“乐采云平台”上传递交的响应文件无法按时解密，潜在供应商递交了备份响应文件的，以备份响应文件为依据，否则视为响应文件撤回。通过“乐采云平台”上传递交的响应文件已按时解密的，备份响应文件自动失效。供应商仅提交备份响应文件，未在电子交易平台传输递交响应文件的，响应无效；⑩具体操作指南：详见“乐采云平台”服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标。

3.采购文件公告期限与采购公告的公告期限一致。

**七、联系方式：**

1、采购人：杭州云利房地产开发建设有限公司

联系地址：杭州市拱墅区

联系人：周工

联系电话：0571-88285630

2、采购代理机构：建经投资咨询有限公司

公司地址：杭州市拱墅区海华嘉联华铭座15楼

联系人：陈成良、王云渊

联系电话：13185005930、18958189813

传真：/

1. 采购人监督管理部门：杭州云利房地产开发建设有限公司

联系人：黄工

监督投诉电话：0571-88019857

地址：绍兴路555号

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打乐采云有限公司服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二章 供应商须知**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **是否允许采购**  **进口产品** | 本项目不允许采购进口产品。  可以就 采购进口产品。 |
| 3 | **分包** | A同意将非主体、非关键性的 工作分包。  B不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 4 | **开标前答疑会**  **或现场考察** | A不组织。  B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 5 | **样品提供** | A不要求提供。  B要求提供，  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：否；是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请供应商在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未成交供应商提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未成交供应商在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于成交供应商提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由供应商自理。 |
| 6 | **方案讲解演示** | A不组织。  B组织。  （1）在评审时安排每个供应商进行方案讲解演示。每个供应商时间不超过20（编制时可根据项目情况进行调整）分钟，讲解次序以响应文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3（编制时可根据项目情况进行调整）人。讲解演示结束后按要求解答评审小组提问。  （2）方案讲解演示方式：  A现场演示。现场讲解地点为 ，讲解演示所用电脑等设备由供应商自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，否则不得讲解演示  B视频演示。视频演示邮寄地址为 ，请各供应商在开标前将相关演示视频通过光盘等形式邮寄至采购代理机构指定地点。视频演示讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明应与光盘一同邮寄，否则不得进行视频演示。  注：因供应商自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。 |
| 7 | **供应商应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见采购文件第二部分11.1。  供应商未提供有效的资格证明文件的，视为供应商不具备采购文件中规定的资格要求，响应无效。 |
| （2）资信证明文件：根据采购文件第四章评标办法内容提供。 |
| 8 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**响应文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如供应商在乐采云平台填写的报价与响应文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以响应文件中开标一览表（报价表）为准。**响应文件中价格全部采用人民币报价。采购文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入报价。  **响应报价出现下列情形的，响应无效：**  **响应文件出现不是唯一的、有选择性响应报价的；**  **响应报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 9 | **备份响应文件送达地点和签收人员** | 备份响应文件送达地点： 杭州市拱墅区绍兴路555号城发集团；备份响应文件签收人员联系电话： 0571-88285630 。**采购人、采购代理机构不强制或变相强制供应商提交备份响应文件。** |
| 10 | **特别说明** | 联合体响应的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| 联合体响应的，联合体各方均需按采购文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  联合体响应的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按采购文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 11 | **推荐供应商家数** | 推荐成交候选人1家 |

**前附表**

**一、总则**

**1.定义**

1.1 “采购人”系指交易公告中载明的本项目的采购人。

1.2 “采购代理机构”系指交易公告中载明的本项目的采购代理机构。

1.3 “供应商”系指是指响应采购、参加响应竞争的法人、其他组织。

1.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

1.5“电子签章”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签章人身份并表明签章人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，响应时须提供《业务专用章使用说明函》（附件3）。

1.6“电子交易平台”系指本项目采购活动所依托的乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）。

1.7 “▲” 系指实质性要求条款，“” 系指适用本项目要求，“” 系指不适用本项目的要求。

**2. 询问、质疑、投诉**

2.1在线询问、质疑、投诉。鼓励供应商在线提起询问，路径为：乐采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：乐采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：乐采云-项目采购-询问质疑投诉-投诉列表发起投诉。

2.2供应商询问

供应商对采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

2.3供应商质疑

2.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。

2.3.2供应商认为采购文件、采购过程和成交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七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

2.3.2.1对采购文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起计算。

2.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。

2.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

2.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

2.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

2.3.3.2质疑项目的名称、编号；

2.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

2.3.3.4事实依据；

2.3.3.5必要的法律依据；

2.3.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件1。

2.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在质疑期内一次性提出。

2.3.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

2.4供应商投诉

2.4.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向采购人监督管理部门提出投诉。

2.4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

2.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

2.4.4以联合体形式参加采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

投诉书范本及制作说明详见附件2。

**二、采购文件的构成、澄清、修改**

**3．采购文件的构成**

3.1 采购文件包括下列文件及附件：

3.1.1交易公告；

3.1.2供应商须知；

3.1.3采购需求；

3.1.4评审办法；

3.1.5拟签订的合同文本；

3.1.6应提交的有关格式范例。

3.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。

**4. 采购文件的澄清、修改**

4.1已获取采购文件的潜在供应商，若有问题需要澄清，应于响应截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

4.2 采购代理机构对采购文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取采购文件的潜在供应商。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长响应截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。

**三、投标响应**

**5. 采购文件的获取**

详见采购公告中获取采购文件的时间期限、地点、方式。

**6.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在供应商现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在供应商按第二部分供应商须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**7.**▲**响应保证金**

**本项目需缴纳响应保证金3万元。**

**账户：建经投资咨询有限公司；**

**开户行：杭州联合农村商业银行股份有限公司宝善支行；**

**账号：201000061369943；**

**行号：402331001341；**

**转账务必备注“项目简称”**

**8. 响应文件的语言**

响应文件及供应商与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**9. 响应文件的组成**

9.1**资格文件**：

9.1.1符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

9.1.2联合协议（如果有)；

9.1.3本项目的特定资格要求（如果有)。

9.2**商务技术文件：**

9.2.1响应函；

9.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

9.2.3分包意向协议（如果有)；

9.2.4符合性审查资料；

9.2.5评审标准相应的商务技术资料；

9.2.6响应标的清单；

9.2.7商务技术偏离表；

9.2.8采购供应商廉洁自律承诺书；

9.3**报价文件：**

9.3.1开标一览表（报价表）；

## 9.3.2 报价情况说明（如供应商报价低于最高限价）50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因）；

**响应文件含有采购人不能接受的附加条件的，响应无效；**

**供应商提供虚假材料响应的，响应无效。**

供应商应对响应文件中材料的真实性、合法性负责。

**10. 响应文件的编制**

10.1响应文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各供应商在编制响应文件时请按照采购文件第六章规定的格式进行，混乱的编排导致响应文件被误读或评审小组查找不到有效文件是供应商的风险。

10.2供应商进行电子响应应安装客户端软件—“乐采云电子交易客户端”，并按照采购文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。供应商未按规定加密的响应文件，电子交易平台将拒收并提示。

10.3使用“乐采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领CA数字证书---申领流程详见“乐采云平台-帮助文档-申请CA证书（https://lecaiyun.com/helpcenter/document#/document/detail?siteCode=lecaiyun&topicId=12851&manualId=2185）”。

**11.响应文件的签署、盖章**

11.1响应文件按照采购文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲供应商的响应文件未按照采购文件要求签署、盖章的，其响应无效**。

11.2为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在响应截止时间前完成在“乐采云平台”完成电子CA绑定，确保在电子响应过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章。

11.3采购文件对响应文件签署、盖章的要求适用于电子签章。

**12. 响应文件的提交、补充、修改、撤回**

12.1 供应商应当在响应截止时间前完成响应文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。响应截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。响应截止时间后递交的响应文件，电子交易平台将拒收。

12.2电子交易平台收到响应文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在响应截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回响应文件外，任何单位和个人不得解密或提取响应文件。

12.3采购人、采购代理机构可以视情况延长响应文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与供应商以前在响应截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的响应截止期。

**13.备份响应文件**

13.1供应商在电子交易平台传输递交响应文件后，还可以在响应截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份响应文件1份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制供应商提交备份响应文件。**

13.2备份响应文件须在“乐采云响应客户端”制作生成，并储存在DVD光盘等存储介质中。备份响应文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明响应项目名称，供应商名称(联合体响应的，包装物封面需注明联合体响应，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。不符合上述制作、存储、密封规定的备份响应文件将被视为无效或者被拒绝接收。

13.3直接提交备份响应文件的，供应商应于响应截止时间前在交易公告中载明的开标地点将备份响应文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份响应文件。

13.4以邮政快递方式递交备份响应文件的，供应商应先将备份响应文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份响应文件须在响应截止时间之前送达采购文件第二章供应商须知前附表规定的备份响应文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份响应文件。邮寄过程中，电子备份响应文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由供应商自行负责。

**13.5供应商仅提交备份响应文件，未在电子交易平台传输递交响应文件的，响应无效。**

**14.响应文件的无效处理**

有采购文件第四章4.2规定的情形之一的，响应无效：

**15.响应有效期**

15.1响应有效期为从提交响应文件的截止之日起90天。▲**供应商的响应文件中承诺的响应有效期少于采购文件中载明的响应有效期的，响应无效。**

15.2响应文件合格投递后，自响应截止日期起，在响应有效期内有效。

15.3在原定响应有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知供应商延长响应有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改其响应文件，供应商拒绝延长的，其响应无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**16.开标**

16.1采购代理机构按照采购文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有供应商均应当准时在线参加。供应商不足3家的，不得开标。

　16.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有响应文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，供应商按照平台提示和采购文件的规定在半小时内完成在线解密。

　16.3**响应文件未按时解密，供应商提供了备份响应文件的，以备份响应文件作为依据，否则视为响应文件撤回。响应文件已按时解密的，备份响应文件自动失效。**

**17.资格审查**

17.1评审小组依据法律法规和采购文件的规定，对供应商的资格进行审查。

17.2供应商未按照采购文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为供应商不具备采购文件中规定的资格要求，其响应无效。

17.3对未通过资格审查的供应商，否决前需进行质询确认。

17.4合格供应商不足三家时，评审小组认为响应仍然具有竞争性，可以继续进行评审，否则，需重新组织采购。

17.5金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加采购活动。

**18.信用信息查询**

18.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询供应商接受资格时的信用记录。

18.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的供应商的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

18.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝参与本次采购活动。

18.4联合体信用信息查询：两个以上的法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评审**

**19.** 评审小组将根据采购文件和有关规定，履行评审工作职责，并按照评审方法及评分标准，全面衡量各供应商对采购文件的响应情况。对实质上响应采购文件的供应商，按照评审因素的量化指标排出推荐成交供应商的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见采购文件第四章评审办法。**

**六、定 标**

**20. 确定成交供应商**

采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定成交供应商，为提高采购效率，鼓励在收到评审报告当天在线确定成交供应商。

**21. 成交公示与成交确认书**

21.1自成交供应商确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台编制发布成交公示。成交公示内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，供应商名称、成交金额。公示期限为1个工作日。

21.2 公示期满后采购代理机构通过电子交易平台，向成交供应商发出成交确认书，同时采购代理机构也可以以纸质形式进行成交确认书。

**七、合同授予**

**22.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**23. 合同的签订**

23.1 采购人与成交供应商应当通过电子交易平台成交确认书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订采购合同。

23.2成交供应商按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如成交供应商为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

23.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

23.4成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。

23.5采购合同由采购人与成交供应商根据采购文件、响应文件等内容通过采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**24. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过采购合同金额的2%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

**八、电子交易活动的中止**

**25. 电子交易活动的中止。**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可中止电子交易活动：

25.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

25.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

25.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

25.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

25.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

26.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**26.验收**

26.1采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。大型或者复杂的采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

26.2采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

26.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

## 26.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

# 第三章 采购需求

**一、项目概况**

建设基本情况：位于杭州市拱墅区桃源单元R21-04地块，东至康园路，南至下塘河，西至北秀街，北至金星街。

项目总建筑面积约\_10.80万平方米，住宅房屋总计1123套，住宅建筑面积约9.8万平方米，非住宅建筑面积约1万平方米（其中其他配套用房约3836.91平方米），配备机动车停车位1297个，其中地下机动车停车位1277个，地面机动车停车位 20个。上述面积最终以实测绘为准，车位以交警验收为准。

**二、物业管理服务事项**

1、房屋建筑本体共用部位的维修、使用、管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、地下室等。

2、共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、烟道、共用照明、天线、增压泵房、楼内消防设施设备、电梯、中央监控设备、建筑物防雷设施等。

3、附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、生化池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场、泵房、垃圾桶箱等。

4、共用绿地、花木等的维护与管理。

5、附属配套建筑及其设施的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育娱乐场所等。

6、公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运等。

7、交通与车辆停放秩序的管理。

8、协助公安部门维护物业管理区域内的公共秩序，包括安全监控、巡视、门岗执勤等。

9、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，设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；物业质量保修文件和物业使用说明文件，成交单位派专业人员进行管理，建档备查。

10、负责向业主和物业使用人收取物业管理服务费。

11、业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，成交单位原则上应接受委托，费用收取由当事双方协商。

12、对业主和物业使用人违反《业主管理规约》和《业主及用户使用手册》的行为，针对具体行为并根据情节轻重采取规劝、制止、向有关行政主管部门报告。

13、其它委托事项：

13.1在本物业保修期内代为保修的，费用由保修责任人承担；

13.2成交单位应及时收取并缴纳水电费，若因不及时缴纳引起的滞纳金由成交单位承担；

13.3小区的垃圾收集与处理，由成交单位和拱墅区相关主管部门协商确定垃圾收集与处理方式。

13.4.电梯维保期满后，检测、年检等工作由成交单位负责并按期支付相关费用。

13.5成交单位要建立小区停车管理制度，确保小区车辆进出、停放有序规范。

13.6成交单位规范小区装修管理，入住前须签定装修管理协议，严禁违章装修，对抗拒执行的业主，须报送街道、社区及相关执法部门，联合处理，努力做到宣传到位、程序到位、管理到位、处理到位，确保装修管理秩序井然。

**三、物业管理服务质量**

成交单位须按下列约定，实现管理目标：

1.房屋外观：外墙完好、整洁，无破损污迹，无乱涂乱画、乱贴广告、堆放杂物现象，发现问题及时维修，并定期检查；

2.设备运行：运转正常安全，制定详细的养护，维护计划；

3.房屋及设施设备的维修、养护：责任到人，实行巡查制度，维修、养护情况记录完整，存档备查。周围道路：路面无缺损，完好率达到99%以上；公共照明：灯泡正常使用，灯罩完好清洁，灯杆及灯座无破损，完好率不低于95%；沟渠池井：无渗漏、无缺损，井盖完好率达100%；停车场：干净、无积水、无缺损、完好率达99%及以上；消防设施管网：管道畅通、无堵塞、无泄漏、消防设施正常有效；公用标志：标示无损坏，标示设施完好率100%；车库：车库内整洁、畅通、无乱搭建现象、墙面无破损和污迹；公共照明每周检查维护一遍，电子保安门及时检查、维护一遍，给排水、排污（含化粪池）系统每月检查一遍,主化粪池每半年彻底清掏一次；

4.公共环境：制定日常考核标准，清洁分片负责，责任到人，实行巡查制度和考核制度；

（1）道路保持整洁，每天早、晚清扫两次，路面无明显杂物、垃圾、积水；

（2）高层电梯厅每天清扫两次，每周拖洗1次；楼梯、楼道每天清扫一次，隔天拖洗1次；扶手每天擦拭一次；一层共用大厅每日拖洗1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。

（3）单元门每周擦拭一次，公共部位玻璃每周清洁一次；

（4）合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次，保持垃圾桶无污积，垃圾清运率达100% ；

（5）制止践踏、占用绿化用地，损坏、涂划园林建筑物，随意堆放杂物、丢弃垃圾、高空抛物等不良行为。

5.绿化：配置专业绿化养护人员，实行巡查制度。定期修剪植被，发现问题及时安排修复。做好绿化四季养护与宣传工作，确保绿化的完好；

(1)四季养护：每季根据草坪生长情况及时清除杂草，平整草坪（一年至少两次），旱、涝季及时作好防旱、排涝工作，确保树木、草坪成活，并做到基本无裸露黄土；

(2)施肥：根据植物长势局部施肥；

(3)修剪、整形：春、秋末各一遍；

(4)保持绿化地清洁，不留杂物、不缺水、不死苗，花木生长茂盛。

6.交通秩序：

（1）建立小区交通管理制度，保持交通秩序良好；

（2）加强管理，禁止车辆停放在人行道或草坪；

（3）自行车、助动车指定停放，有序管理；

7.公共秩序维护与协助消防；

（1）实行封闭式管理，配置24小时保安，协助公安部门维护公共秩序；保安员须着装整齐、举止文明、不脱岗，值班不得聊天、抽烟、看杂志等与工作无关事项；

（2）建立保安人员管理制度；

（3）发生治安、消防、交通等突发事件时，分管负责人第一时间到现场，保安人员要依法维护现场，及时采取补救措施，防止事态的扩大、恶化。维护现场，迅速和有关职能部门联系并协助查处；

（4）加强消防设施 、设备的保养，及时排除火灾隐患，更换失效消防器材，保证各类消防器材 、设备处于良好状态。

8.房屋共用部位、共用设施设备的维修，并建立登记回访一户一档制度。

建立报修制度：报修24小时专人负责制，建立登记与回访档案。其中急修，报修30分钟内到达现场；小修，报修2天内完成。

9.业主和物业使用人对成交单位的满意率达到以下标准：

（1）业主报修及时率达100%；

（2）维修质量合格率达 98% 以上；

（3）业主满意率达80% 以上；

（4）违章处理率、投诉处理率100%，有效投诉率1%以下，违章发生率1%以下。

10.上述物业管理服务质量不低于物业管理的行业甲级服务指导标准。

**四、物业管理服务费用**

1、物业管理服务费用及结算方式以签订的合同为准。

2、本物业服务费的收取，执行国家、省、市有关物业管理服务的相关规定，并报市物价主管部门备案；

3、开办费由双方协商确定。主要用于物业办公场所装修（含空调设施）和开办物资采购。

4、物业管理服务费的收取：

成交单位在前期入驻至小区全面交付、小区交付后纳入物业管理范围的已竣工但尚未移交给业主、或者因建设单位原因未能按时交给业主的空置物业，其物业管理费用由建设单位按合同约定标准的100%比例向成交单位按时交纳，每半年结算一次；采购人交房后，根据采购人出具的入住通知书及成交单位与业主签订的物业合同，由成交单位向业主自房屋接收之日次月起收取物业服务费用（有政策规定的，按规定办）。

5.业主出租其拥有的物业，其应当承担物业管理服务费的交纳，业主与物业使用人另有约定的，从其约定，业主负连带责任。

6.成交单位有偿服务应明码标价并报物价部门备案。

7.物业管理服务费中未计入的共用设施设备（如：电梯、水泵、水系等高能耗设备），按物价部门规定，能耗费暂按住宅 0.5 元/㎡·月、非住宅1.5 元/㎡·月计取，最终按实际使用情况按实结算，由成交单位向业主或物业使用人收取，并且应每年公开明细，空置物业不收取能耗费。

8、车位使用费按物价部门规定的现行标准执行。

9、本物业管理区域内属于全体业主所有的物业管理经营用房、停车场及其他物业共用部位、共用设施设备等委托物业服务企业经营的，除一次性支付物业企业经营性用房半月房租作为出租服务费外，扣除税费后所有收入归全体业主所有。

根据杭州市关于物业经营性收益监管的相关规定，由建设单位、社区居委会、物业企业签订三方监管协议，根据监管协议开展收支活动。物业企业必须以小区为单位开立专门银行账户，经营性收支活动应通过对公形式进行（不设立备用现金），物业企业应以月度为单位将经营收支情况录入杭州市物业经营性收益公示平台，同时物业企业必须以半年为单位将经营性收支情况在物业管理区域内公示，接受全体业主监督。

业主委员会成立后，必须在3个月内开展前期物业代管经营性收益审计，审计结果必须在5个工作日内在物业管理区域内公示；如业主大会、业主委员会决定继续委托物业企业代管或共管的，应以年度为单位进行审计，审计结果必须在5个工作日内在物业管理区域内公示。

10.成交单位受业主、物业使用人的委托对其房屋自用部位、设备的维修、养护及其它特约服务的费用，由当事人自行约定。

11.房屋的共用部位、共用设施、设备、公共场地的维修、养护费用：

1)保修期内属保修范围内的房屋共用部位、共用设施设备、公共场地的维修、养护费用由采购人承担，电梯安装单位维保期限结束后，由成交单位接收并维护管理。

2)保修期满后，本物业共用部位、共用设施设备的维修、更新等费用，在物业经营性收入中支出，符合物业维修基金使用条件的，需征求业主意见后，按规定许可在物业维修基金中列支，不足部分按规定统筹。

3)不属于保修范围内的自用部分、自用设施设备、维修养护费用，由业主按其拥有的建筑面积或实际发生费用自行负担。

**五、服务期限：**

暂定1年，实际服务期限以委托管理期限自合同签订之日起至业主大会成立后按规定程序选聘物业服务企业，且与该物业服务企业签定物业管理服务合同生效之日止。或接到属地社区居委会终止前期物业管理的通知起60天止（并报上级主管部门批准）

**六、考核标准**

**杭州市普通住宅小区物业服务收费等级评分标准(甲级)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 服务内容与服务标准 | 分值 |
| (一)基本要求 | 1、企业具有二级资质或相当于二级资质的服务水平，有专门的管理处办公机构，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。 | 22 |
| 2、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。 |
| 3、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。 |
| 4、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。 |
| 5、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。 |
| 6、管理服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 |
| 7、设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修半小时内，其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 |
| 8、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，在明显位置公示服务项目与收费标准。 |
| 9、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。 |
| 10、按有关规定和合同约定规范使用住房专项维修资金。 |
| 11、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。 |
| (二)  房屋管理 | 1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。 | 12 |
| 2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；业主委员会成立后的小区，属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 |
| 3、每日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。 |
| 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）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。 |
| 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。 |
| 6、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。 |
| (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和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。 | 20 |
| 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 |
| 3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操  作规程及保养规范；设施设备运行正常。 |
| 4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；业主委员会成立后的小区，属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 |
| 5、载人电梯24小时正常运行。 |
| 6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 |
| 7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 |
| 8、小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 |
| 9、路灯、楼道灯完好率不低于95%。 |
| 10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。 |
| (四)  协助维护公共秩序 | 1、小区主出入口24小时值班看守，6：00—22：00站岗值勤，并有详细的交接班记录和外来车辆的登记记录。 | 15 |
| 2、对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次，配有安全监控设施的，实施24小时监控。 |
| 3、对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。 |
| 4、对进出小区的装修、家政等人员实行临时出入证管理，大型物件搬出小区实行登记 |
| 5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| (五)  保洁服务 | 1、按单元设置垃圾桶，每日清运不少于2次，保持垃圾桶清洁、无异味。 | 21 |
| 2、合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次，果壳箱、垃圾桶清洁无异味。 |
| 3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；高层电梯厅每天清扫2次，每周拖洗1次；多层楼道每天清扫1次，隔天拖洗1次；一层共用大厅每日拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。 |
| 4、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| 5、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 |
| 6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。 |
| (六)  绿化养护管理 | 1、有专业人员实施绿化养护管理。 | 10 |
| 2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，基本无杂草、杂物。 |
| 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，灌木每年修剪不少于4次，保持观赏效果。 |
| 4、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻，绿地施肥每年不少于2次。 |
| 5、定期喷洒药物，预防病虫害。 |

备注：1、凡涉及业主委员会成立后予以考核的项目，在评定前期物业服务收费等级时，相应分值不作扣除。2、评分分值达到90分（含90分）以上的，符合本服务收费等级的要求。

七、**扣罚标准：**

本考核要求采用百分制，每年考核两次，每半年考核一次，采购人可视情况增加考核次数，并按以下原则评定考核等级：

1. 考核分≥90分，视为优秀，全额拨付当期物业服务费用。
2. 80≤考核分＜90分，视为良好，扣除当期物业服务费用的2%；
3. 70≤考核分＜80分，视为合格，扣除当期物业服务费用的5%；
4. 考核分＜70分视为不合格，扣除当期物业服务费用的10%。如在考核中成交供应商连续二次考核分＜70分，采购人将通知成交供应商解除物业服务合同。

# 第四章 评审办法

**评审办法前附表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 评审标准 | 权重 | 主观分/  客观分属性 | 响应文件中评审标准相应的商务技术资料目录\* |
| 1 | 管理体系认证证书 | 供应商具有质量管理体系认证，具有环境管理体系认证，具有职业健康安全体系证，具有能源管理体系认证，具有诚信管理体系认证，具有信息安全管理体系认证，以上每提供一项得0.5分，本项最高得3分。（注：需提供有效期内的证书复印件及在全国认证认可信息公共服务平台查询截图，并加盖单位公章）。 | 0-3分 | 客观 |  |
| 2 | 类似项目业绩 | 自2022年1月1日起至今（以签订合同时间为准），供应商具有建筑面积不低于50000㎡且单年服务合同金额不低于400万元的综合物业管理服务业绩每个得1分，本项最高得2分，没有不得分。（注：需提供合同复印件、合同对应的发票复印件至少一张并加盖单位公章） | 0-2分 | 客观 |  |
| 3 | 项目经理 | 拟派项目经理：  1.具有专科学历得0.3分，具有本科及以上学历的得0.5分，本项最高得0.5分；  2.具有物业管理师资格证书得0.5分；  3.具备初级职称证书的得0.3分，具备中级及以上职称证书得0.5分，本项最高得0.5分；  4.具有中级智能楼宇管理师得0.3分，具有高级及以上智能楼宇管理师得0.5分，本项最高得0.5分；  5.具有二级企业人力资源管理师证书得0.5分，具有一级企业人力资源管理师，得1分，本项最高得1分。  （需提供相关证书复印件加盖公章及近三个月任意一个月社保证明） | 0-3分 | 客观 |  |
| 4 | 拟派团队成员 | 1.保安主管满足45周岁以下且为退伍军人，具有保安员证书的得0.5分，具有高级及以上保安员证书的得1分，本项最高得1分。（需提供相关证书复印件加盖公章及近三个月任意一个月社保证明）  2.保洁主管45周岁以下，大专及以上学历的0.5，若具有高级垃圾分类工程师及高级垃圾处理工程师证书另加0.5分。（需提供相关证书复印件加盖公章及近三个月任意一个月社保证明） | 0-2分 | 客观 |  |
| 5 | 物业管理服务理念、组织架构及管理制度情况 | 根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，供应商的管理模式能够切合实际，且安全可行，文明服务的计划及承诺情况； | 0-10分 | 主观 |  |
| 6 | 有比较完善的组织架构、组织实施方案、物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，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。 | 0-10分 | 主观 |  |
| 7 | 物业管理与服务方案 | 物业全面接收前的工作方案：包含配合项目专项及竣工验收相关 工作（如：电力、消防、人防验收等）；项目的房屋建筑、水电、电梯、市政景观及相关配套工程的检查汇总等内容。 | 0-10分 | 主观 |  |
| 8 | 物业管理区域内环境卫生保洁管理方案。包括公共区域的卫生保洁；小区内道路、绿化带及配套设施等的卫生保洁；地下车库、垃圾房等所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾分类管理、废弃物清理和灭“四害”等所有环境卫生保洁。针对这种情况，供应商可从安全、消防、整洁、业主共同利益等方面提出合理化建议及改善方案。 | 0-10分 | 主观 |  |
| 9 | 物业管理区域内消控管理服务方案。包括能正确使用各类消防器械和设备，能够熟悉、掌握各类紧急事件的应急预案；消控室24小时有人员值班，负责防火报警监控设备运行管理，积极主动地配合、服从对口管理部门的临时应急调度，建立完善的消防制度和消防工作计划。物管人员应定期接受消防培训并掌握现有消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种火灾事故。明确防火责任人，按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通。成立义务消防队，对区域内的消防喷淋灭火系统、气体灭火系统、火灾报警系统、电器火灾报警系统、消防排烟机组等消控设备按安保条例进行监管和操作使用。 | 0-8分 | 主观 |  |
| 10 | 物业管理区域内安保、秩序维护管理、停车管理服务方案。包括能处理和应对公共秩序维护工作，合理制定小区的安全护卫巡逻路线 与时段，并随时对巡逻进行有效监控，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类紧急事件的应急预案；保安人员负责秩序安全管理、安全检查、日常巡逻，负责进出口、机动车、非机动车停车秩序的管理。 | 0-8分 | 主观 |  |
| 11 | 物业管理区域内房屋、家具及水电设施等日常养护维修方案。包括房屋的地面、墙面、台面、台阶及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常巡查和养护维修，配合专业单位做好供配电、给排水、空调、电梯、弱电系统各项的维护维修，及时处理设备设施综合维修报修和按时按地点进行巡查； | 0-4分 | 主观 |  |
| 12 | 物业管理区域内绿化管理服务方案。及时养护和周围及内部的花草树木和景点。 | 0-3分 | 主观 |  |
| 13 | 物业管理区域内档案管理服务方案。做好各类档案资料的接收、管理、登记等工作，建立统一台账，做到档案资料管理完善、收集齐全、分类清晰、账物相符。 | 0-3分 | 主观 |  |
| 14 | 物业管理区域内“灭四害”消杀服务方案。及时开展“灭四害”消杀服务。并列出年费用标准。 | 0-3分 | 主观 |  |
| 15 | 物业维修的应急措施和供电供水设施的管理方案 | 对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、停电停水以及服务大厅安全防范事件等其他突发事件）时的应急预案及相应的措施，对设备外机、停车场等露天设施进行检查和加固所采取的应急措施等，所需人员岗位安排分配明细情况（包括人员数量配置，重要岗位须人员详细 资料等）是否合理，符合采购需求。 | 0-3分 | 主观 |  |
| 16 | 项目实施的人员安排情况 | 人员配备是否合理，对物业管理服务项目的人员配置情况是否符合采购需求，对设备维修人员、安检、消控人员等培训计划是否周密； 拟担任本项目主管和其他人员是否具有类似项目实施经验，项目主管是否 具有调动供应商各项资源能力；安排参与项目的专业人员素质、技术能力、专业分布、经验等情况； | 0-5分 | 主观 |  |
| 17 | 优惠承诺和特色服务情况 | 是否给出优惠和承诺，程度如何；对后续服务等方面的优惠承诺，以及其他特色服务和响应措施等情况。 | 0-3分 | 主观 |  |
| 18 | 报价 | 投标价格的合理性：分析投标价格是否合理，投标价格范围是否完整，有否重大错漏项。如供应商报价低于最高限价50%的，应当提交报价情况说明，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。投标价格分计算方法：满足招标文件要求且取所有技术入围投标供应商中最终报价最低的投标报价为评标基准价，其他供应商的价格分按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×10（精确到小数点后二位）。  投标报价高于本项目最高限价及分项单价最高限价，投标无效。评审过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 | 0-10分 | 客观 |  |

**备注：**

（1）供应商编制响应文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评审标准相应的商务技术资料。

（2）技术标评分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。供应商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）资信标由评标委员会按评审标准统一评分。

**一、评审方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指响应文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选人的评审方法。

**二、评审标准**

**2.** **评审标准：**见评审办法前附表。

**三、评审程序**

**3.1符合性审查。**评审小组应当对符合资格的供应商的响应文件进行符合性审查，以确定其是否满足采购文件的实质性要求。不满足采购文件的实质性要求的，响应无效。

**3.2 比较与评价。**评审小组应当按照采购文件中规定的评审方法和标准，对符合性审查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评审小组各成员应当独立对每个供应商的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1响应文件中开标一览表(报价表)内容与响应文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价表）的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力。

3.4.2响应文件出现不是唯一的、有选择性响应报价的，响应无效。

3.4.3响应报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的，响应无效。

3.4.4评审小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;供应商不能证明其报价合理性的，评审小组应当将其作为无效响应处理。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评审结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按响应报价由低到高顺序排列。得分且响应报价相同的并列。响应文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的响应人为排名第一的成交候选人。

多家供应商提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下响应的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为成交候选人。

**3.6编写评审报告。**评审小组根据全体成员签字的原始评审记录和评审结果编写评审报告。评审小组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。持不同意见的评审小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

**四、评审中的其他事项**

**4.1供应商澄清、说明或者补正。**对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要供应商作出必要的澄清、说明或者补正的，评审小组和供应商通过电子交易平台交换数据电文，供应商提交使用电子签章的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予供应商提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

**4.2响应无效。**有下列情形之一的，响应无效：

4.2.1供应商不具备采购文件中规定的资格要求的（供应商未提供有效的资格文件的，视为供应商不具备采购文件中规定的资格要求）；

4.2.2响应文件未按照采购文件要求签署、盖章的；

4.2.3响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.4响应文件中承诺的响应有效期少于采购文件中载明的响应有效期的；

4.2.5响应文件出现不是唯一的、有选择性响应报价的；

4.2.6响应报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的；

4.2.7报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的；

4.2.8供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.9供应商提供虚假材料响应的；

4.2.10供应商有恶意串通、妨碍其他供应商的竞争行为、损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；

4.2.11供应商仅提交备份响应文件，未在电子交易平台传输递交响应文件的，响应无效；

## 4.2.12 响应文件不满足采购文件的其它实质性要求的；

4.2.13法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足3家的，且评审小组认为响应不具有竞争性的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有供应商。

**6.修改采购文件，重新组织采购活动。**评审小组发现采购文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者采购文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评审工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改采购文件，重新组织采购活动。

**7.其他。**其他影响或者可能影响成交结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定成交供应商的，终止本次采购活动，重新开展采购活动。

7.2已确定成交供应商但尚未签订采购合同的，成交结果无效，从合格的成交候选人中另行确定成交供应商；没有合格的成交候选人的，重新开展采购活动。

7.3采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的成交候选人中另行确定成交供应商；没有合格的成交候选人的，重新开展采购活动。

7.4采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

# 第五章 拟签订的合同文本

（甲方在签署前有权根据实际情况对相应条款作出修改）

合同编号：

**杭州市前期物业服务合同**

项目名称：桃源单元R21-04地块保障性住房前期物业管理服务

项目地址：杭州市拱墅区

委 托 方：杭州云利房地产开发建设有限公司

受 托 方 ：

签订日期： 202 年 年 月

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

二〇一八 年九月

**前期物业服务合同**

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，甲方通过公开招标的方式选聘乙方对（物业项目名称） 提供前期物业服务，签订本合同。

**第一章合同当事人**

甲 方 ： 杭州云利房地产开发建设有限公司

营 业 执 照 注 册 号 ：

企业资质证书号 ： 资质等级 ：

法定代表人 ： 联系电话 ：

委托代理人 ： 联系电话 ：

通 讯 地 址 ：杭州市拱墅区绍兴路555号

邮 政 编 码 ：310000

乙方 ：

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内的全体物业接收方和物业使用人， 全体物业接收方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。

**第二章物业基本情况**

**第一条物业基本情况**

物业项目名称：桃源单元R21-04地块保障性住房前期物业管理服务

物业类型：住宅（保障性住房）（住宅、非住宅、综合）；

交付时间： 年 月 日（最终以实际交付时间为准）

座落位置：杭州市拱墅区

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；其中住宅约 平方米，非住宅约 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）

**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：

1.房屋外观：外墙完好、整洁，无破损污迹，无乱涂乱画、乱贴广告、堆放杂物现象，发现问题及时维修，并定期检查；

2.设备运行：运转正常安全，制定详细的养护，维护计划；

3.房屋及设施设备的维修、养护：责任到人，实行巡查制度，维修、养护情况记录完整，存档备查。周围道路：路面无缺损，完好率达到99%以上；公共照明：灯泡正常使用，灯罩完好清洁，灯杆及灯座无破损，完好率不低于95%；沟渠池井：无渗漏、无缺损，井盖完好率达100%；停车场：干净、无积水、无缺损、完好率达99%及以上；消防设施管网：管道畅通、无堵塞、无泄漏、消防设施正常有效；公用标志：标示无损坏，标示设施完好率100%；车库：车库内整洁、畅通、无乱搭建现象、墙面无破损和污迹；公共照明每周检查维护一遍，电子保安门及时检查、维护一遍，给排水、排污（含化粪池）系统每月检查一遍,主化粪池每半年彻底清掏一次；

4.公共环境：制定日常考核标准，清洁分片负责，责任到人，实行巡查制度和考核制度；

（1）道路保持整洁，每天早、晚清扫两次，路面无明显杂物、垃圾、积水；

（2）高层电梯厅每天清扫两次，每周拖洗1次；楼梯、楼道每天清扫一次，隔天拖洗1次；扶手每天擦拭一次；一层共用大厅每日拖洗1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。

（3）单元门每周擦拭一次，公共部位玻璃每周清洁一次；

（4）合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次，保持垃圾桶无污积，垃圾清运率达100% ；

（5）制止践踏、占用绿化用地，损坏、涂划园林建筑物，随意堆放杂物、丢弃垃圾、高空抛物等不良行为。

5.绿化：配置专业绿化养护人员，实行巡查制度。定期修剪植被，发现问题及时安排修复。做好绿化四季养护与宣传工作，确保绿化的完好；

（1）四季养护：每季根据草坪生长情况及时清除杂草，平整草坪（一年至少两次），旱、涝季及时作好防旱、排涝工作，确保树木、草坪成活，并做到基本无裸露黄土；

（2）施肥：根据植物长势局部施肥；

（3）修剪、整形：春、秋末各一遍；

（4）保持绿化地清洁，不留杂物、不缺水、不死苗，花木生长茂盛。

6.交通秩序：

（1）建立小区交通管理制度，保持交通秩序良好；

（2）加强管理，禁止车辆停放在人行道或草坪；

（3）自行车、助动车指定停放，有序管理；

7.公共秩序维护与协助消防；

（1）实行封闭式管理，配置24小时保安，协助公安部门维护公共秩序；保安员须着装整齐、举止文明、不脱岗，值班不得聊天、抽烟、看杂志等与工作无关事项；

（2）建立保安人员管理制度；

（3）发生治安、消防、交通等突发事件时，分管负责人第一时间到现场，保安人员要依法维护现场，及时采取补救措施，防止事态的扩大、恶化。维护现场，迅速和有关职能部门联系并协助查处；

（4）加强消防设施 、设备的保养，及时排除火灾隐患，更换失效消防器材，保证各类消防器材 、设备处于良好状态。

8.房屋共用部位、共用设施设备的维修，并建立登记回访一户一档制度。

建立报修制度：报修24小时专人负责制，建立登记与回访档案。其中急修，报修30分钟内到达现场；小修，报修2天内完成。

9.业主和物业使用人对成交单位的满意率达到以下标准：

（1）业主报修及时率达100%；

（2）维修质量合格率达 98% 以上；

（3）业主满意率达80% 以上；

（4）违章处理率、投诉处理率100%，有效投诉率1%以下，违章发生率1%以下。

10.上述物业管理服务质量不低于物业管理的行业甲级服务指导标准。

**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（一）种方式：

（一）包干制

本物业管理区域前期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 | | 元/月 ·平方米 |
| 非住宅 | | 元/月 ·平方米 |
| 公共能耗费（最终按实计取） | | 元/月 ·平方米 |
| 其他相关服务费 | 地下车位 | 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，按照正式房屋实测绘成果上的面积为准。

费用组成（包括不限于）**：**本项目物业服务费的投标报价为固定单价包干，有关本项目物业服务实施所需的一切费用均计入报价，投标单价必须包括供应商在服务期内提供物业管理服务所需的全部费用，主要包括但不限于：

1、前期准备费用：包含前期介入服务（承接查验、开荒保洁等）、人员工资、运营等其他其他费用；

2、 日常运营费用：包含一切人员工资、奖金、法定节假日加班费、高温补偿费、各种社会保险（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险）、食宿与交通、培训、设备器材、消防、供电、供水、电梯等设施设备的日常维保及年检、消耗材料、服装、安全、仓储、运输、管理费用、税费、利润、投标费用等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。

3、物业管理服务提升、政策性功能完善等费用。例如：未来社区、新型邻里中心创设等费用，由供应商在整体项目中综合考虑，作为报价组成部分。如后续因政策性原因产生的费用补偿或奖励等，由成交供应商与相关部门自行协商。

《开标一览表》是报价的唯一载体。

投标报价在物业管理服务期内不受杭州市区最低工资水平的调整等因素的影响而调整。

供应商漏报或不报，采购人将视为该漏报或不报部分的费用已包括在已报的总价中而不予 支付。

（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，结余或不足均由物业接收方享有或者承担的物业服务计费方式。

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）物业服务人员的工资、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，为所交纳的全体物业接收方所有，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。

4．费用组成

**第五条** 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，采取下列第（一） 种方式结算：

（一）按实际消耗向物业接收方分摊，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** 已交付但物业接收方尚未使用的物业，其物业服务费及相关费用由物业接收方交纳。物业接收方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，物业接收方负连带交纳责任。物业接收方与物业使用人之间的交费约定，物业接收方应及时书面告知乙方。物业产权或者租赁关系变更时，相关物业接收方、物业使用人应当结清物业服务费、车位服务费、公共能耗费，水电费等相关费用。

**第七条** 未交付房源物业服务费按 100%计取，每半年服务期满后进行结算支付。乙方需提前 15 天向甲方申请并先行开具相应的发票。已交付房源物业费可预收，但预收期限不得超过 12 个月。本合同存续的剩余时间不足 12 个月的，预收期限不得超过合同剩余期限。

**第八条** 在前期物业服务期限内，乙方不得因当地物价指数、最低人工工资（包括社保、公积金）等调整要求提高物业服务费的收费标准的。

在后续物业综合服务期限内，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，乙方确需提高物业服务费的收费标准的，须与物业接收方协商一致，经过公示后方可实施。

**第** **五** **章** **双** **方** **的** **权** **利** **义** **务**

**第九条** 甲方作为开发建设单位，享有并承担以下权利和义务：

（一）根据相关规定向物业接收方明示物业服务收费标准。

（二）根据国家相关规定，完善保障房交付所需的配套设施和配套工程；

（三）审定乙方制定的物业服务方案，监督检查乙方制定的前期物业服务方案和计划的实 施情况。

（四）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，并定期向物业接收方公开相关信息。

（三）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。

（四）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。如因乙方管理不善导致出现重大安全事故，甲方保留处罚和进一步追究法律责任的权利。

（五）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，则应通知甲方整改。

（六）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。

（七）不得以物业接收方、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、停水停电等损害物业接收方、物业使用人合法权益的行为。

（八）按规定审核物业接收方、物业使用人的装修方案，对物业接收方、物业使用人、施工单位的装修行为进行管理，对物业接收方及实际物业使用人进行装修管理，要求其不得改变 房屋用途，装修不得动原建筑结构，不得影响建筑外立面等；监督物业接收方、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。

（九）对物业接收方或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）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。

（十一）引导物业接收方、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。

（十二）根据甲方及政府要求，制定完整细致的项目交房配合服务方案，做好现场及后续交房配合服务工作，并第一时间与甲方确认，随时接受甲方及有关部门调遣。

（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**

**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，接受物业接收方的监督。

**第十四条** 乙方应建立物业专项维修资金申请及保修期内报修、维修等情况的台帐，接受 相关方查询。

**第** **七** **章** **物** **业** **管** **理** **用房**

**第十五条** 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： ，物业管理用房实际面积最终以房产实测绘成果为准。

**第十六条** 本物业管理区域内物业管理用房的所有权依法属于物业接收方。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。

**第** **八** **章** **物** **业** **的** **经** **营** **与** **管** **理**

**第十七条** 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不得低于市场价，经甲方同意的租赁期限最长不超过业主委员会成立 后十二个月。

（二）规划内的停车场（库）

1.车库（位）属于全体物业接收方共有的，其收益归全体物业接收方所有。委托乙方代为经营的，**由物业接收方或后期成立的物管会或业委会与乙方自行约定经营管理事项及管理费等事宜。**

2.车库（位）属于甲方或其他物业接收方所有的，其收益归甲方或其他物业接收方所有。**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：**待定。**其收益归物业接收方所有。委托乙方代为经营的，**具体收费标准及乙方收取的管理费等事宜由物业接收方或后期成立的物管会或业委会与乙方自行约定。**

（三） 占用共有道路或者其他场地用于停放车辆的车位，属于物业接收方共有。委托乙方代为经营的，**具体收费标准及乙方收取的管理费等事宜由物业接收方或后期成立的物管会或业委会与乙方自行约定。**

**（四）利用共用部位、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、乙双方商定或由乙方制定相关出租、使用、经营和管理方案并在方案实施前** **15日在本物业管理区域内公示。**

**（五）乙方提取的管理费归乙方支配，具体费用标准后续另行商议。与管理费相关的税费由乙方承担。**

**第十八条** 本物业管理区域内的养老服务用房、社区用房等相关服务用房移交后相关接收单位需与物业公司签订管理边界责任划分协议，协议内容由双方协商约定。物业办公用房、物业经营用房、社区服务用房、养老用房、婴幼儿照护服务用房、文化活动室、体育健身点、居家养老服务中心、残疾人社区康复站、社区居委会、开闭所、配电所、公厕、垃圾收集站、再生资源回收站**（不包含商业用途）的相关费用，甲方无需支付。**

**第十九条** 属于全体物业接收方所有的经营性收益（扣除管理费、税费等经营成本后的收入）由乙方代管并单独列账。**经营性收益由双方商定额度，**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或业主委员会的同意。

本合同中约定的经营性收益使用管理事项，由甲方在物业交付使用时向物业接收方公示告 知。本合同终止时，甲方或业主委员会可要求乙方对经营性收益收支情况进行审计，并将审计结果在物业管理区域内公示。**审计费用由经营性收益中列支。**

乙方应每半年公布一次物业共用部位、共用设施设备以及相关场地经营所得的收支情况。

**第九章前期物业服务期限**

**第二十条** 暂定1年，实际服务期限以委托管理期限合同签订之日起至业主大会成立后按规定程序选聘物业服务企业，且与该物业服务企业签定物业管理服务合同生效之日止。或接到属地社区居委会终止前期物业管理的通知起60天止（并报上级主管部门批准）。本合同签订后七天内，乙方向甲方递交履约保证金，履约保证金的形式：商业保函/银行保函/现金转账；履约保证金的金额：30000元。

**第二十一条**本合同终止时，乙方应当将业主资料、物业管理用房、开办采购的相应物品和下列资料交还给业主委员会：

（一）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；

（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业管理所必需的其他资料。

本合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，乙方应当与新的物业服务企业做好 交接工作。

**第** **十** **章** **违** **约责** **任**

**第二十二条** 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 壹拾万元 (¥ 100000 元）的违约金。

**第二十三条** 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 的服务内容和考核标准的，乙方有权依法解除本合同。

合同未履行期限按照本合同第二十四条第一款约定的期限减去已履约期间计算。

**第二十四条** 乙方的服务达不到本合同约定的考核标准，应按已履约期间物业服务费总额 为基数，按照 5 %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考核标准，甲方有权依法解除本合同，并主张 20%已履约期间物业服务费总额的违约金。

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，由上级物业主管部门、社区或有资质的第三方机构进行评判。

**第二十五条** 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 捌万元整 (¥ 80000 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，导致物业接收方人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

**第二十六条** 物业接收方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，乙方有权要求物业接收方或物业使用人支付，并在未付金额的基础上按日加收万分之一的 滞纳金。

物业接收方、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。

**第二十七条** 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方、乙方、物业接收方、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千分之一的违约金。

**第二十八条** 未经乙方同意，甲方为自身利益擅自向物业接收人承诺降低物业服务收费标 准或免除物业服务费的，由甲方全额承担。

**第二十九条** 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，且事先已告知和提醒物业接收方和物业使用人，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**

**第三十条** 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。

**第三十一条** 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不合理减轻或免除本合同中约定应当由乙方承担的责任，以 及应当由甲方作为开发商承担的责任，或者不合理加重业主方责任。

**第三十二条** 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 1 种方式处理：

1.依法向房屋所在地人民法院提起诉讼；

2． / 。

**第三十三条** 本合同一式拾贰份，甲方执 捌 份，乙方执肆 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、物业服务内容与服务标准

三、公共能耗费分摊办法

四、业主承诺书

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、物业委托保修协议

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 。 |
| 2.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。 |
| 3.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。 |
| 4.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。 |
| 5.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。 |
| 6.管理服务人员 、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 |
| 7.设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修的应在 小时内派人到场维修，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。 |
| 8.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。 |
| 9.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。 |
| 10.编制年度维修、养护计划和年度物业维修资金使用方案并报社区（成立业主大会后，向业主委员会），并按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金。 |
| 11.每年至少 次征询业主对物业服务的意见，满意率 %以上。 |
| 12.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，保修期满后向社区（成立业主大会后，向业主委员会）提出报告与建议，根据社区（业主委员会）的决定，组织维修。 |
| 3.每 小时巡查 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（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，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、制止并报告社区（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，并报告社区（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，保修期满后向社区（业主大会成立后，向业主委员会）提出报告与建议，根据社区（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 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。事发时及时报告社区（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。 |

**附件三：**

**公共能耗费分摊办法**

一、为使各位物业接收方/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、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 住宅面积 比例进行分摊。

四、公共能耗费按 公共能耗总额/住宅面积 方式计算。

五、公共能耗费按 元/月 ·平方米进行预收 12 个月，按季度进行分摊公示 收取。

六、采取预交公共能耗费的，物业接收方/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、物业接收方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，物业接收方负连带交纳责任。

八、物业接收方转让物业时，须交清转让之前的公共能耗费。

九、 / 。

**附件四：**

**业主承诺书**

**（物业公司名称）** **：**

**本人已阅读并知悉建设单位与贵司签订的《前期物业服务合同》的内容，承诺自接受物业交付之日起，接受该合同的约束，全面履行合同约定的业主方的义务。**

**承诺人：**

**年** **月** **日**

**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 | 建筑工程竣工验收质量认定书 |
| 4 | 建筑设计防火审核意见书 |
| 5 | 建筑工程竣工消防审核意见书 |
| 6 | 业主资料 |
| 7 | 测绘面积和房号确认清单 |
| 8 | 商业用房面积、图纸 |
| 9 | 车位（库）面积/数量、图纸 |
| 10 | 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） |
| **二、项目建筑竣工资料** | |
| 11 | 建筑设计竣工图（原件或电子文件） |
| 12 | 结构设计竣工图（原件或电子文件） |
| 13 | 电气设计竣工图（原件或电子文件） |
| 14 | 给排水设计竣工图（原件或电子文件） |
| 15 | 通风设计竣工图（原件或电子文件） |
| 16 | 弱电设计竣工图（原件或电子文件） |
| 17 | 消防设计竣工图（原件或电子文件） |
| 18 | 暖通设计竣工图（原件或电子文件） |
| 19 | 地下管线综合布置竣工图（原件或电子文件） |
| 20 | 其他项目竣工图（绿化、景观、二次装修等）（原件或电子文件） |
| 21 | 排污许可证 |
| 22 | 防雷测试报告 |
| 23 | 供水合同、生活用水水质检验报告 |
| 24 | 供电协议书、许可证 |
| 25 | 供气协议书、许可证 |
| 26 | 有线电视合格证、通讯设施合格证 |
| 27 | 环卫、交警、人防、技防等部门验收合格证 |
| **三、物业管理资料** | |
| 28 | 前期物业服务协议（物业服务合同） |
| 29 | 临时管理规约（管理规约） |
| 30 | 住宅使用说明书 |
| 31 | 住宅质量保证书 |
| 32 | 业主姓名、房号、面积、联系电话一览表 |
| 33 | 物业专项维修资金缴交确认单 |
| 34 | 水、电表与房号对应表 |
| **四、其他资料（视项目情况提供）** | |

**附件七：**

**物业委托保修协议**

**第一条协议双方当事人**

**委托方**（以下简称甲方）：

资质等级： 证书编号：

法定代表人： 联系电话：

注册地址：

委托代理人： 联系电话：

**受托方**（以下简称乙方）：

资质等级： 证书编号：

法定代表人： 联系电话：

注册地址：

委托代理人： 联系电话：

根据《中华人民共和国民法典》及其它有关法律、法规的规定，甲、乙双方在自愿、 平等、互利、协商一致的基础上，甲方委托乙方对（物业名称）的保修事项提供保修期 内的维修施工事宜，订立本协议。

**第二条** **物业基本情况**

物业名称：

物业类型：

坐落位置： /省 / 市 / 区 / 路（街道） / 号

四至范围：东 / 南 / 西 / 北 /

总建筑面积： / 平方米；其中住宅 / 平方米。

**第三条** **委托保修事项**

甲方将物业区域内的以下（可选择）保修事项委托乙方承担：

1、屋面防水工程；

2、有防水要求的卫生间、房间和外墙面、门窗防渗漏；

3、供热与供冷系统；

4、电气管线、给排水系统、设备安装和装修工程；

5、房屋建设的地基工程。主体结构工程和基础涉水工程；

6、房屋公共设施设备，包括照明灯具、消防器具、防盗门、避雷装置、 / 、 其他设施设备 等；

7、房屋建筑共用部位，包括楼梯间、走廊通道、门厅、水泵间等；

8、 /

**第四条** **保修事项维修服务质量标准**

1、维修及时率达到 / %；

2、维修质量返工率低于 / %；

3、维修服务满意率达到 / %；

4、 /

**第五条** **委托保修期限**

自 年 月 日起至 年 月 日。

**第六条** **双方权利义务**

（一）甲方权利义务：

1、甲方在委托乙方为其保修事项维修过程中，应维护对方的权益和企业信誉，达 到互惠互利、共同合作的目标；

2、甲方有权监督乙方维修施工流程及施工质量，对施工管理和质量不符合施工方 案的有权对其进行纠正，提出整改意见，对不整改的，有权要求停止施工；

3、甲方在对乙方的施工质量进行检验后，应在施工验收单上签署意见；

（二）乙方权利义务

1、乙方受甲方委托，代表甲方交付物业的委托保修事项进行维修施工，应维护对 方的权益和企业品牌信誉，达到互惠互利、共同合作的目睹；

2、乙方应接受甲方人员对施工程序和施工质量的监督，保证维修施工质量，达到 验收合格交付；

3、乙方在施工过程中，应按照施工方案及技术保障要求进行实施，以确保施工质 量，如不按施工方案要求施工，造成施工质量不合格，而出现返工维修，其费用由乙方 自行承担；

4、乙方应接受甲方的考评和维修服务满意度调查。

**第七条** **维修施工费用**

根据不同的修理项目，双方约定按以下方式支付保修费用：

1、简单维修项目：由甲方向乙方派送联系单，乙方签收后，根据联系单上所列的 地点、时间进行现场情况检查，在与甲方确认工作内容和完工时间后组织实施，完工后 由物业接收方在联系单上验收签字。乙方凭经过验收的联系单定期到甲方办理经费结 算，按 / （月/季度/半年）结算一次。

2、大额修理项目：对维修费用预算在 / 元以上的项目，甲方应预付 / % 的经费用于乙方购买维修材料、预付人工费用等。施工结束后，乙方凭施工验收单，施 工决算单等报甲方审核，甲方应在天 / 内一次性结算施工费用。

3、 /

**第七条** **违约责任**

1、乙方违反协议，未达到物业管理质量约定目标的，甲方有权要求乙方限期改正， 逾期未改给甲方造成损失的，乙方应承担相应的法律责任；

2、甲方违反协议，使乙方未达到物业管理质量约定目标的，乙方有权要求甲方限 期改正，逾期未改给乙方造成损失的，甲方应承担相应的法律责任；

3、双方如果出现各自未能履行其权利和义务时，应及时协商达成共识，协商不成， 可各自按权利、义务提请仲裁及诉讼。

**第八条** **附则**

1、本协议正本连同附件共七页，一式十二份，甲方执八份，乙方执四份，送辖区物 业管理主管部门、街道办事处各备案一份，具有同等法律效力。

2、本协议执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方按照有关法律规 定处理。

3、本协议自签字之日起生效。

甲方签字（盖章）： 乙方签字（盖章）：

法定代表人： 法定代表人：

年 月 日 年 月 日

**第六章 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函…………………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【采购编号：（采购编号）】采购活动，郑重承诺：

（一）具备以下条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

供应商名称(电子签章)：

日期： 年 月 日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式响应的，提供联合协议（附件4）；本项目不接受联合体响应或者供应商不以联合体形式响应的，则不需要提供]**

**三、本项目的特定资格要求**

（根据交易公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

1. 响应函……………………………………………………………………………（页码）
2. 授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明…………………………（页码）

（3）分包意向协议……………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料…………………………………………………………………（页码）

（5）评审标准相应的商务技术资料…………………………………………………（页码）（6）响应标的清单……………………………………………………………………（页码）（7）商务技术偏离表…………………………………………………………………（页码）

（8）采购供应商廉洁自律承诺书……………………………………………………（页码）

（9）物业服务内容与服务标准………………………………………………………（页码）

**一、响应函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参加你方组织的（项目名称）【采购编号：（采购编号）】采购的有关活动，并对此项目进行响应。为此：

1、我方承诺响应有效期从提交响应文件的截止之日起 90 天，本响应文件在响应有效期满之前均具有约束力。

2、我方的响应文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1响应函；

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分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评审标准相应的商务技术资料；

2.2.6响应标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2 报价情况说明（如果有）；

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。对响应文件中材料的真实性、合法性负责。

4、如我方成为成交供应商，我方承诺：

4.1在收到成交确认通知书后，在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: 。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体响应）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理（项目名称）【采购编号：（采购编号）】项目采购响应的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

供应商名称(电子签章)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体响应）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理（项目名称）【采购编号：（采购编号）】项目采购响应的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签章/公章)：

联合体成员名称(电子签章/公章)：

……

日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人身份证明（适用于法定代表人、单位负责人代表供应商参加）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

供应商名称(电子签章)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**成交后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件5)；采购人不同意分包或者供应商成交后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **响应文件中的页码位置** |
| 1 | 响应文件按照采购文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签章或者签字盖章的响应文件的组成部分 | 见响应文件  第 页 |
| 2 | 响应文件中承诺的响应有效期不少于采购文件中载明的响应有效期。 | 响应函 | 见响应文件第 页 |
| 3 | 响应文件满足采购文件的其它实质性要求。 | 采购文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，采购文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见响应文件第 页 |

注：按本格式和要求提供。

**五、评审标准相应的商务技术资料**

**（按采购文件第四部分评审办法前附表中“响应文件中评审标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、响应标的清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌（如果有）** | **规格型号** | **数量** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购文件章节及具体内容** | **响应文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

供应商保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，供应商响应采购文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位响应你单位项目采购要求。在这次响应过程中和成交后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位响应、成交或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

供应商名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**九、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 。 |
| 2.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。 |
| 3.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。 |
| 4.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。 |
| 5.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。 |
| 6.管理服务人员 、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 |
| 7.设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修的应在 小时内派人到场维修，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。 |
| 8.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。 |
| 9.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。 |
| 10.编制年度维修、养护计划和年度物业维修资金使用方案并报社区（成立业主大会后，向业主委员会），并按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金。 |
| 11.每年至少 次征询业主对物业服务的意见，满意率 %以上。 |
| 12.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，保修期满后向社区（成立业主大会后，向业主委员会）提出报告与建议，根据社区（业主委员会）的决定，组织维修。 |
| 3.每 小时巡查 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（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，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、制止并报告社区（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，并报告社区（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，保修期满后向社区（业主大会成立后，向业主委员会）提出报告与建议，根据社区（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 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。事发时及时报告社区（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。 |

**报价文件部分**

**目录**

1. 开标一览表（报价表）……………………………………………………（页码）

（2）报价情况说明………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方采购文件要求，我们本响应文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本响应，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成（项目名称）【采购编号：（采购编号）】的实施。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目概况 | 报价项 | 响应报价 | 服务期 | 备注（如果有） |
| 1 | 项目总建筑面积约\_10.80万平方米，住宅房屋总计1123套，住宅建筑面积约9.8万平方米，非住宅建筑面积约1万平方米（其中其他配套用房3836.91平方米），配备机动车停车位1297个，其中地下机动车停车位1277个。上述面积最终以实测绘为准，车位以交警验收为准。 | 住宅（98000平方米） | 元/㎡·月 | 暂定1年，实际服务期限以委托管理期限合同签订之日起至业主大会成立后按规定程序选聘物业服务企业，且与该物业服务企业签定物业管理服务合同生效之日止。或接到属地社区居委会终止前期物业管理的通知起60天止（并报上级主管部门批准）。 |  |
| 2 | 非住宅（其他配套用房3836.91平方米） | 元/㎡·月 |  |
| 3 | 地下车位管理费（1277个） | 元/个/月 |  |
| 合计响应报价（小写） | |  | | | |
| 合计响应报价（大写） | |  | | | |

注：1、供应商需按本表格式填写，否则视为响应文件含有采购人不能接受的附加条件，响应无效。2、报价包括为完成本项目服务可能发生的全部费用及成交供应商的利润和应交纳的税金等一切费用，包括人员经费(包括人员工资福利、津贴、双休日及国定假日等各种加班费、夜餐费、高温费、各种社会保险)、专用设备及工具、器械、消耗材料、服装费、人员食宿与交通、安全、仓储、运输、维修、管理费用、税费、利润、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支及合同包含所有风险、责任等各种全部费用并承担一切风险责任。

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，成交供应商名称、地址和成交金额，主要成交标的名称、品牌（如果有）、规格型号、数量、单价等予以公示。4、为防止不平衡报价，报价总价与分项单价都不得超最高限价，否则作废标处理。

1. 报价情况说明（如果有）

## （如供应商报价低于项目预算50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。）

# 

# 附件

**附件1：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件2：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方 (供应商全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的（项目名称）【采购编号：（采购编号）】采购活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

供应商单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

供应商法定名称章（印模） 供应商“XX专用章”（印模）

**附件4：联合协议**

**（以联合体形式参与本项目的，提供联合协议；本项目不接受联合体或者供应商不以联合体形式的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个供应商的身份参加（项目名称）【采购编号：（采购编号）】。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责供应商和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据采购文件规定及响应内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应声明等均对联合参与各方产生约束力。

三、本次联合响应中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的全部货物由小微企业制造，其合同份额占到合同总金额 %以上；……。

五、联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合响应的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签章/公章)：

联合体成员名称(电子签章/公章)：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件5：分包意向协议**

（**成交后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者供应商成交后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（供应商名称）若成为（项目名称）【采购编号：（采购编号）】的成交供应商，将依法采取分包方式履行合同。（供应商名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（供应商名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商1名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包工作履行期限、地点、方式

三、质量

四、价款或者报酬

五、违约责任

六、争议解决的办法

供应商名称(电子签章)：

分包供应商名称(电子签章/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。