

杭州市钱塘区农村(村社)集体进场交易登记表

申请单位 (盖章)	 杭州云耐招标代理有限公司		
联系人	沈永良	联系电话(手机)	15088713188
代理机构	杭州云耐招标代理有限公司		
联系人	刘洋	联系电话(手机)	13606546137
项目名称	头格社区江景家园物业管理服务项目		
项目类别	<input type="checkbox"/> 农村集体土地经营权流转 <input type="checkbox"/> 农村集体经营性资产出租 <input type="checkbox"/> 四荒地使用权流转 <input checked="" type="checkbox"/> 村社其他三资交易 <input type="checkbox"/> 农业工程		
交易方式	公开招租	预算金额(万元)	1436.1345 万元
街道“三资” 管理服务中心意见	 经办人:  2025年1月22日	街道招投标管理部门意见	 (盖章)  经办人:  2025年1月22日
街道审核意见	 经办人:  (盖章) 2025年1月22日		
监管部门 审核意见	 经办人:  (盖章) 日		
备注			

头格社区江景家园物业管理服务项目

招标文件

招标编号：

招标人：杭州头格股份经济合作社（盖章）
招标代理：杭州云耐招标代理有限公司（盖章）
监管单位：杭州市钱塘区农业农村局、杭州市钱塘区人民政府下沙街道办事处（盖章）

2025年 月 日

目 录

- 第一章 招标公告
- 第二章 投标人须知
- 第三章 用户需求书
- 第四章 评标方法及评价标准
- 第五章 投标文件格式
- 第六章 合同条款及格式

第一章 招标公告

杭州头格股份经济合作社委托杭州云耐招标代理有限公司，对头格社区江景家园物业管理服务项目进行公开招标，欢迎对本项目有兴趣并符合投标人资格条件的投标人参加投标。具体如下：

1、招标编号：2025(YN)TGJJY-VYXP-01。

2、项目名称：头格社区江景家园物业管理服务项目。

3、项目地点：杭州市钱塘区。

4、项目本期概算：1436.1345万元；最高限价：1436.1345万元；服务期：三年；资金来源：集体资金。

5、招标范围及内容：头格社区江景家园物业管理服务项目，将通过公开招标的方式确定外包服务单位。要求配置人员60人，且投入的管理人员不得少于(2)人，客服不少于(3)人，保安不少于(21)人，保洁不少于(26)人，绿化不少于3人，水电工5人(电工需持证上岗)。服务期为三年。后续根据管理需要人员有所调整，按实际情况进行增减结算。详见招标文件第三章“用户需求书”。

6、投标人资格条件

- (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)参加招标活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6)投标人营业执照经营范围内必须包含物业管理；
- (7)不接受联合体投标。

注：上述证明资料须齐全、有效，复印件应加盖投标人单位公章(所盖印章均为物理印章，加盖电子印章的将被视为无效，下同)，并在投标文件中提供。

7、投标人登记入库

(1)凡首次参加杭州市公共资源交易中心投标的投标人，应于**投标截止日前**(法定公休日、法定节假日除外)完成“杭州市公共资源交易平台 交易市场主体信息库”入库登记和“企业基本账户”登记手续的办理。

(2)“杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库”入库登记手续 办理：

在 杭 州 市 公 共 资 源 交 易 网 (网 站 链 接 地

址：<https://ggzy.hzctc.hangzhou.gov.cn/> n/)首页的“主体注册”栏目 自行办理CA数字证书并完成“杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息 库”入库登记(详见杭州市公共资源交易网首页→通知公告→通知→《 关于开展杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库登记入库工作的 通知》)。咨询电话：400-0878-198。

(3)投标人“企业基本账户”登记手续办理：

投标人可携带企业基本账户开户许可证(或“基本存款账户信息”证 明)原件和复印件(加盖公章)、营业执照原件和复印件(加盖公章)至 杭州市公共资源交易中心银行窗口办理。咨询电话：0571-85085377 、0571-85085379。

8、投标报名方式：不设置现场报名环节。

9、招标文件的获取

(1)获取方式：本项目招标文件(含招标补充文件(若有)、相关技术 资料和图纸(若有))以网上下载方式获取；

(2)下载网址：杭州市公共资源交易网(详见杭州市公共资源交易网首 页→交易信息→综合其他→本项目招标公告→相关附件)；

(3)下载时间：自本项目招标公告发布之日起至**投标截止时间止**(投 标人对招标文件提出问题**截止时间：2025年月 日**)。

10、**投标保证金交纳：**本项目需要交纳投标保证金。交纳投标保证金的 具体要求如下：



(1)本项目保证金10 万元，投标保证金缴纳形式：

网银、转账支票或电汇，保证金必须从投标人账户交纳。

开户银行：杭州银行香积寺路支行；

户名：杭州云耐招标代理有限公司；

账号：3301040160012039460；

(2)交纳期限：投标截止时间前。

(3)投标保证金在投标截止时间前转入以上账户，以实际到账为准。

11、投标文件的递交

(1)投标文件递交截止时间(同投标截止时间):2025年月_日9时30分00秒(北京时间)；

(2)投标文件递交地点：杭州市公共资源交易中心钱塘分中心第__开标室(杭州市钱塘区金沙大道600号东楼6楼)；

(3)刷证签到：凡有意参加本项目的投标人，请于投标截止时间前凭杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库企业CA数字证书到开标区自助机上自行刷证签到，并在投标截止时间前将纸质投标文件递交至指定开标室。

12、发布公告的媒介

本项目相关公告在杭州市公共资源交易网发布。

13、联系方式

招标人：杭州头鑫股份经济合作社

地 址：杭州市钱塘区

联系人：沈工

电 话：15088713188

招标代理：杭州云耐招标代理有限公司

地 址：杭州市拱墅区白石路388号

联系人：刘工

电 话：13606546137

监管单位：杭州市钱塘区农业农村局

杭州市钱塘区人民政府力润道办事处

地 址：木州路钱塘

电 话：05.1



杭州头杆股份经济合作社

2025年月



第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编 列 内 容
1.1.2	招标组织形式	本项目采用委托招标方式。
1.1.3	招标人	名称：杭州头格股份经济合作社。 地址：杭州钱塘区。 联系人：沈工 电话：15088713188
1.1.4	招标代理机构	名称：杭州云耐招标代理有限公司。 地址：杭州市拱墅区白石路318号。 联系人：刘工。 联系电话：13606546137。
1.1.5	项目概况	招标编号： 。 项目名称：头格社区江景家园物业管理服务项目。 项目地点：位于杭州市钱塘区头格社区。 项目本期按三年概算： <u>1436.1345 万元；最高限价 1436.1345 万元，风险控制价 1220.7143 万元，按照概算 85%计算。投标报价超出该限价的作废标处理。</u> 招标方式： <u>公开招标。</u>
1.2.1	资金来源及落实情况	集体资金已落实
1.3.1	招标范围及内容	见招标公告。
1.4.1 1.4.2	投标人资格审查方式、资格条件	投标人资格审查方式： <input type="checkbox"/> 资格后审 投标人资格条件见招标公告。
1.5.1	联合体投标要求	<input type="checkbox"/> 不接受
1.6.1	关联性投标要求	见招标公告。
1.7.1	分包、转包	(1) 分包： <input type="checkbox"/> 不允许 (2) 本项目不得转包。
1.8	响应和偏差	对投标响应和偏差的要求详见投标人须知 1.8。
2.2.1	招标文件的获取	招标文件的获取方式、要求见招标公告。
2.3.1	对招标文件提出问题的截止时	提出问题截止时间： <u>2025</u> 年__月 日。

条款号	条款名称	编列内容
	间、方式	提出问题方式：投标人请在上述时间前将所有问题一次性以E-mail 形式发送 word 版和加盖公章的 PDF 扫描件到指定邮箱： 1213607294@qq.com 。 注：未按上述要求提出的问题，招标人有权不予答复。
2.3.2	招标文件澄清、修改发出的形式	在本项目招标公告发布页面公布（详见招标公告），投标人可自行下载获取澄清或修改文件。 注：投标截止时间前，请投标人务必关注补充公告。
3.4.2	投标文件份数及其他要求	投标文件份数：1 正 4 副 是否要求提交电子版文件： <input type="checkbox"/> 是，电子版文件（WORD版或PDF版）U盘或光盘一份。
3.4.3	装订要求	是否分册装订： <input type="checkbox"/> 不分册装订。 装订要求：A4 幅面，双面打印，卡纸作封面。每册采用胶装方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订。 注：未按分册装订要求、不采用胶装的投标文件将视作未按招标文件规定的格式编制（作为可选项视实际情况考虑是否设置）。
3.4.4	投标文件签署、盖章要求	对投标文件签署、盖章的要求详见投标人须知 3.4.4。
4.1.1	投标人登记入库	投标人登记入库要求见招标公告。
4.2.1	投标报名	本项目不设置报名环节。
4.3.1	踏勘现场	本项目是否组织踏勘现场： <input type="checkbox"/> 不组织
4.4.1	投标预备会	本项目是否召开投标预备会： <input checked="" type="checkbox"/> 不召开
4.5.1 4.5.2	投标保证金交纳	本项目需要交纳投标保证金。 交纳投标保证金的具体要求如下： (1) 交纳金额： <u>10</u> 万元； (2) 交纳期限：投标截止时间前。具体详见 招标公告 。
4.6.1	投标样品	本项目有无要求 投标人提供样品/招标人提供样品后 供应商打样：

条款号	条款名称	编列内容
		<p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input type="checkbox"/>有，投标样品的要求：</p> <p>（1）投标样品的制作：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆根据第三章“用户需求书”中有关投标样品的要求进行制作和标记； ◆投标样品应当做好外部包装、标识和密封工作，防止信息泄露。 <p>（2）投标样品的递交：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆投标样品递交的地点： ◆投标样品递交截止时间：同投标截止时间； ◆递交样品时由招标人（招标代理机构）负责接收，投标人按指引有序进场，划分区域做好标识登记，避免相互混淆，禁止投标人对其他单位样品进行拍照，不得损坏相关设施设备，不得影响周边区域正常办公。对于投标人未按要求递交样品的，按第四章“评标办法及评价标准”相关评分规则处理。 <p>（3）投标样品的撤离、退还：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆投标样品撤离：交易中心不允许投标样品在样品室滞留过夜，项目评标结束后，招标人（招标代理机构）负责协调在当天把样品及时撤离样品室，进行集中封存保管，如有特殊情况必须征得交易中心同意； ◆本项目投标样品是/否退还： <p><input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是，投标样品退还的要求：</p> <p>待本项目合同签订以后，除中标人以外，其他未中标投标人的样品由招标人予以退还；对于中标人提供的样品，招标人继续封存保管，并作为履约验收的参考。若项目因故终止招标或招标失败（详见投标人须知第9.1.1）的，招标人退还所有投标人的样品。</p> <p>（4）其他注意事项：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆递交、撤离样品时请走交易中心“样品专用通道”； ◆投标样品的递交、退还等事宜须服从招标人（招标代理机构）安排，并遵守交易中心相关规定； ◆投标截止时间前制作、运输、安装、保管样品所发生的一切费用由投标人自理。评标结束后封存、保管样品的费用由招标人负责。

条款号	条款名称	编列内容
4.7.1	投标文件密封包装要求	对投标文件密封包装的要求详见投标人须知第4.7.1。
4.7.2	封套上写明	招标人的地址：_____ 招标人名称：_____ _____（项目名称）投标文件 在____年__月__日__时__分（即开标时间）前不得开启。
4.8.1	投标截止时间	2025年__月__日9时30分
4.8.1	投标文件递交地点	杭州市公共资源交易中心钱塘分中心第____开标室 （杭州市钱塘区金沙大道600号东楼6楼）
4.8.2	是否退还投标文件	<input type="checkbox"/> 否
4.10.1	投标有效期	<u>90</u> 日历天（从投标截止之日算起）
5.1.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间。 开标地点：同投标文件递交地点。
5.2.1	开标时应携带的资料	参加开标的投标人法定代表人或其委托代理人必须随带本人身份证（或驾驶证或公安机关出具的临时身份证明或港澳台胞证或护照）原件（其他诸如市民卡等无效）、法定代表人身份证明（详见第五章“投标文件格式”，委托代理人还须提供授权委托书）原件，并携带杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库企业CA数字证书到场刷证签到。 注：投标文件递交有效（投标文件递交有效性以纸质投标文件递交时间为准，下同），而投标人法定代表人或其委托代理人未能参加开标或未能携带上述资料的，视同其未参加开标，不得对开标提出异议，进行开标异常情况登记，不影响开标结果，也不作为否决其投标的评审因素。
5.3.1	开标刷证签到	（1）投标人必须在投标截止时间前，凭杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库企业CA数字证书到指定开标室自助机上自行签到，并在投标截止时间前将纸质投标文件递交至指定开标室。 （2）投标人应承担在递交投标文件时不能同时刷证签到影响正常投标的相应责任。如投标人因系统故障或人为因素（如忘刷证、未带CA证书、未办CA证书）影响，未能在投标截止时间前进行正常刷证签到而投标文件递交有效的，则按以下程序处理：进行开标异常情况登记，经现场开标人员核实、当众说明情况后进行现场人工补签到，不作为否决其投标的评审因素。
5.4.1	开标顺序	按照开标刷证记录后到先开的顺序确定。

条款号	条款名称	编列内容
6.1.1	评标委员会的组建	<p>评标委员会人数：<u>5</u>人及以上单数，由有关技术、经济方面的专家组成。</p> <p>评标委员会组成方式：由有关技术、经济方面的专家组成。</p> <p>评标委员会专家产生程序：本项目专家从“杭州市国有企业非生产经营货物、服务招标评标专家库”中随机抽取产生，若库内专家不满足要求或项目需要特殊专业专家，按规定经监管部门备案后由招标人按1:3（或其他更高比例）提供专家名单进入市公共资源交易平台的临时专家库进行随机抽取。更换评标委员会专家程序与上述规定一致。</p>
6.3.2	评标办法及否决投标条款	<p>综合评标法。</p> <p>否决投标条款：详见招标文件第四章“评标办法及评价标准”。</p>
6.3.3	评标委员会推荐中标候选人的人数	<u>1</u> 人（一般为1~3人）。
8.2.1	履约保证金	<p>是否要求中标人提交履约保证金： <input type="checkbox"/>不要求</p> <p>四要求，履约保证金的形式：<u>转账</u></p> <p>履约保证金的金额：<u>合同价的1%</u></p> <p><u>在合同签订后14天内提交。中标价低于风险控制价的，中标人还须向招标人提供风险控制价和中标价的差额担保，作为履约担保的一部分。</u></p>
11.1	需要补充的其他内容	
11.1.1	备注	<p>（1）投标人须知内容和本前附表内容不一致的，以本前附表中所载内容为准。</p> <p>（2）如发现招标文件及其评标办法中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规内容时，请在投标人须知2.3.1项规定的提出问题截止时间前同时向招标人、招标代理机构以指定的书面形式反映，逾期不再受理对招标文件条款提出的问题。</p> <p>（3）招标人认为需要补充的其他内容：本项目招标代理费由中标单位支付，计费标准按《计价格[2002]1980号》文件规定按服务类收费标准计算。</p> <p>结算方式及时间为：在领取中标通知书时由中标人一次性向代理机构付清。</p>

1、总则

1.1 项目说明

1.1.1 本项目招标适用于以下规定：《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、杭州市国资委《市属国有企业非生产经营货物服务采购管理工作指引》。

1.1.2 招标组织形式：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.4 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.5 项目概况：见投标人须知前附表。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源及落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 招标范围及内容

1.3.1 招标范围及内容：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格审查方式、资格条件

1.4.1 投标人资格审查方式：见投标人须知前附表。

1.4.2 投标人资格条件：见投标人须知前附表。

1.5 联合体投标

1.5.1 本项目是否接受联合体投标：见投标人须知前附表。

1.5.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，联合体应满足以下要求：

1) 符合《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》的规定；

2) 以联合体形式参加投标的，应当提交联合体协议，指定牵头人并出具由联合体成员各方共同签署的投标授权书；

3) 除非另有规定或说明，本招标文件中“投标人”一词亦指联

合体各成员。

1.6 关联性投标

1.6.1 项目关联性投标要求：见投标人须知前附表。

1.7 分包、转包

1.7.1 本项目是否允许分包、转包：见投标人须知前附表。

1.7.2 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键部分工作进行分包的，应满足以下要求：

1) 符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额要求，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键部分工作外，其他工作不得分包。

2) 接受分包一方应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。中标人应当就分包内容向招标人负责，接受分包一方就分包内容承担连带责任。

1.8 响应和偏差

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

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

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

1.9 投标费用

1.9.1 投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投

标人自理。

1.10 保密

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

1.11 语言文字

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

1.12 计量单位

1.12.1 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.13 标准时间

1.13.1 本招标文件中出现的时间均指北京时间。

2、招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

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

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

除上述所列内容外，招标人的任何工作人员对投标人所作的任何

口头解释、介绍、答复，只能供投标人参考，对招标人和投标人无任何约束力。

2.2 招标文件的获取

2.2.1 招标文件的获取方式、要求：见投标人须知前附表。

2.3 招标文件的澄清和修改

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

2.3.2 招标人因投标人的澄清、异议要求而对招标文件做出澄清或修改的，以投标人须知前附表规定的“招标文件澄清、修改发出的形式”发给所有获取招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。该澄清或修改文件作为招标文件的组成部分，具有约束作用。如果澄清或修改发出的时间距投标截止时间不足 15 天，且澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将顺延提交投标文件的截止时间。

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

3、投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

(1) 资格文件（营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件副本复印件，企业资质证书，授权书等相关证明材料，其他资格条件证明材料）；

(2) 商务文件（投标函，投标报价明细表，法定代表人身份证明或附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书，投标保证金缴存证明（若有），商务偏离表，优惠条件及特殊承诺）；

(3) 资信文件（投标人基本情况表，拟派项目负责人基本情况表，拟派本项目项目部人员汇总表，投入本项目的设备汇总表，投标人近四年已完成类似项目业绩，具有履行合同所必需的能力的承诺函，与评分细则有关的内容）；

(4) 技术文件（实施方案，技术偏离表，与评分细则有关的内容）；

(5) 投标人认为有必要的其他内容（包括与评分细则有关的内容）。

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

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

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

3.2 资格审查资料

3.2.1 投标人应按本章第 1.4 款要求提供相关资格审查资料。

3.2.2 “资格文件”中的“营业执照”等复印件是指：

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

3.2.3 “资格文件”中的“其他资格条件证明材料”应提供与项目的特殊要求存在实质性关联的相关特定行业资格许可证或授权许可证的证书复印件，或招标人认为确需增加的其他资格条件相关的合同、业绩证明材料。

3.3 投标报价

3.3.1 投标人应按第五章“投标文件格式”的要求在“投标函”中进行报价。有关本项目建设或采购所需的所有费用均计入报价。《投标函》是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。

3.3.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。

3.3.3 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.3.4 投标报价的具体要求详见第三章“用户需求书”。

3.4 投标文件的编制

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

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

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

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

4、投标

4.1 投标人登记入库

4.1.1 投标人登记入库要求：见投标人须知前附表。

4.2 投标报名

4.2.1 投标报名方式、要求：见投标人须知前附表。

4.3 踏勘现场

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

4.3.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

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

4.4 投标预备会

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

4.4.2 投标预备会的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后

和现场踏勘中可能提出的任何方面的问题，如有必要，招标人将就投标人提出的问题以答疑的形式在投标预备会上进行解释。

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

4.5 投标保证金

4.5.1 标人按照投标须知书前附表中的投标保证金要求缴存保证金。投标保证金交纳人必须与参加投标的投标人名称一致。投标人应在招标文件规定的投标截止时间前自行办妥投标保证金交纳手续。

4.5.2 投标保证金根据招标人要求统一退还。招标人应当自中标通知书发出之日起 5 个工作日内，退还未中标、已撤回投标文件的投标人的投标保证金；中标人的投标保证金自本项目书面合同签订之日起 5 个工作日内退还投标保证金；项目因故终止招标或招标失败（详见投标人须知第 9.1.1）的，招标人自终止招标或招标失败之日起 5 个工作日内办理退还项目所有投标人投标保证金。

4.5.3 如有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

（1）投标截止时间以后投标人在投标有效期内撤销投标文件的；

（2）中标人无正当理由不与招标人订立合同或者在签订合同时向招标人提出附加条件或者不按照招标文件要求提交履约保证金，无故放弃中标资格的；

（3）投标人存在其他严重扰乱招标投标正常秩序的违法行为的。

对不予退还或没收的投标保证金，将根据有关规定统一上缴财政或转入指定账户。

4.5.4 因项目中止、异议、投诉暂停招标投标活动期间，本招标项目的投标保证金暂不退还，待恢复招标后仍按原规定处理；投标人

有违法行为，在调查处理期间本招标项目的投标保证金暂不退还，待处理结果明确后按规定处理。

4.6 样品提供（本项目不适用）

4.6.1 本项目投标样品提供的要求：见投标人须知前附表。

4.7 投标文件的密封和标识

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

4.7.2 投标文件封套上应写明的内容见投标人须知前附表。

4.7.3 未按本章第 4.7.2 项要求填写内容的投标文件，招标人将不承担投标文件错放或提前开封导致投标被拒绝的责任。

4.8 投标文件的递交

4.8.1 投标人应在本须知前附表规定的投标截止时间前、规定的投标文件递交地点递交投标文件，同时按本须知第 5.3 款要求进行刷证签到。

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

4.9 投标文件的补充、修改、撤回和撤销

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

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

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

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

4.10 投标有效期

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

4.10.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

4.10.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金及银行同期存款利息。在延长的投标有效期内本须知第 4.5 款关于投标保证金的退还与不予退还的规定仍然适用。

5、开标

5.1 开标时间和地点

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

5.2 开标应携带的资料

5.2.1 投标人代表参加开标时，应携带投标人须知前附表规定的资料。

5.3 开标刷证签到

5.3.1 参加开标的投标人应进行刷证签到，具体要求见投标人须

知前附表的规定。

5.4 开标顺序

5.4.1 开标顺序依据投标人须知前附表的规定。

5.5 开标程序

5.5.1 开标由招标人（或招标代理机构）主持，按下列程序进行开标：

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

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

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

5.6 投标文件拒收、退还

5.6.1 出现以下情形之一的，投标文件将被拒绝接收或予以退

还：

(1) 投标文件逾期送达或未送达指定地点的，招标人将拒绝接收；

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

(3) 投标文件未按照本须知第 4.7 款要求密封和标识的，其投标文件不予启封，并退还给投标人；

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

6、评标

6.1 评标委员会的组建

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

6.1.2 评标委员会组成成员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加项目评标前 3 年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加项目评标前 3 年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加项目评标前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 参加项目论证、项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- (5) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (6) 与投标人有其他可能影响招标活动公平、公正进行的关系。

6.1.3 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康原因不能继续评标的，招标人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

6.2 评标原则

6.2.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标会议

6.3.1 评标委员会原则上要推选一位组长（招标人代表不得担任评标委员会组长），评标委员会组长负责组织评标工作。

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

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

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

6.4 评标过程的保密

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

6.4.2 评标工作现场进行全过程录音录像以存档备查。

6.4.3 评标过程中招标代理机构与评标委员会各司其责。招标代理机构工作人员在评标委员会专家成员独立评审期间，不得进入评标室。

7、定标

7.1 中标候选人公示

7.1.1 招标人自收到评标报告之日起 3 日内按评标报告推荐的中标候选人名单公示中标候选人，公示期不得少于 3 天（公示期间的最后 1 天应当为工作日，否则应当将公示期的最后 1 天顺延至下一个工作日）。

7.2 定标方式

7.2.1 招标人应当确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

7.3 中标通知

7.3.1 中标候选人公示期满，在本章第 4.10.1 项规定的投标有效期内，招标人在发布招标公告的网站上公告中标结果，同时以书面形式向中标人发出中标通知书。

8、合同的授予

8.1 签订合同

8.1.1 招标人和中标人应当在中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文

件要求提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

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

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

8.2 履约保证金

8.2.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额和招标文件第六章“合同条款及格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金不超过中标合同金额的2%。联合体中标的，其履约保证金以联合体中牵头人的名义提交。

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

9、招标失败

9.1 招标失败

9.1.1 有下列情形之一的，本次项目招标失败：

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

(2) 至投标截止时间，投标人数不足 3 家的；

(3) 经评标委员会评审后否决所有投标的；

(4) 中标候选人放弃中标或不符合中标条件，招标人未选择其

余中标候选人的。

10、异议、投诉、监督

10.1 异议

10.1.1 投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前以书面形式提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

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

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

10.2 投诉

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

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

10.2.3 行政监督部门应当自收到投诉之日起 3 个工作日内决定是否受理投诉，并自受理投诉之日起 30 个工作日内作出书面处理决定；需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。投诉处理期间，暂停招标投标活动。

10.3 纪律和监督

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

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

10.3.2 对投标人的纪律要求：投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

10.3.3 对评标委员会成员的纪律要求：评标委员会成员不得私下接触投标人，不得向招标人征询确定中标人的意向，不得接受任何单位或者个人明示或者暗示提出的倾向或者排斥特定投标人的要求，不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第四章“评标办法及评价标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

10.3.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求：与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

11、需要补充的其他内容

11.1 需要补充的其他内容

11.1.1 需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

11.1.2 本次招标代理服务费由中标人支付，按国家计委计价格[2002]1980号文件服务类收费标准收取，由中标人在领取中标通知书时支付。

第三章 用户需求书

一、基本情况

(一) 小区概况

1、物业名称：头格江景家园物业外包服务

2、物业类型：高层住宅共 29 幢。

3、坐落位置：杭州钱塘区

4、物业管理区域：头格江景家园

5、物业管理区域概况：总建筑面积 270310.17 平方米，包括地上面积 220477.14 平方米、地下面积 49833.03 平方米（地下车位 926 个）；

6、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。

7、公共物业经营管理情况，小区公共物业经营收入主要用于小区建设、小区公共设施设备维护等。

8、服务收费标准如下：

项目		单价元/月/m ²		收费面积m ²	年收入（元）
住宅	使用房	物业费	1.3	182036.13	2839763.63
		能耗费	0.45	182036.13	982995.10
配套服务用房（70%）		物业费	0.98	5044.57	59324.14
		能耗费	0.175	5044.57	10593.60
商铺		物业费	1.4	14000.98	235216.46
		能耗费	0.25	14000.98	42002.94
地下车位服务费（个）		45		926	500040
地面车位服务费（个）		45		217	117180

合 计	4787115.00
三年合计	14361345.00

以上收费价格为本次投标最高限价。

①车位情况：甲方委托乙方对小区临时进出的车辆收取费用，并把此费用的50%返回用给乙方作为补贴。

②电梯、水泵、水系等高能耗设备的运行费含在物业费中。

③消防维保费和年检费、电梯维保和年检费均含在物业费中。

④新购房落户业主及商铺物业相关费用，由中标企业自行向业主收取。

⑤中标企业总价根据住宅业主的出让以及商铺租赁进行调整。

二、物业招标范围及内容

1、招标范围：小区建筑红线范围以内。

2、服务内容（头格江景家园小区物业服务内容）：

（1）房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重墙体、楼梯间、走廊通道（保修期内除外）。

（2）公共设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、污水管、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。

（3）附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括：道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、机动和非机动车停车场。

（4）公共绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

（5）附属配套建筑及其设施的维修、养护和管理，包括：球场、水域、商铺、文化体育娱乐场所等。

(6) 公共环境卫生，包括公共场地、道路房屋共用部位的清洗打扫、垃圾的收集、清运及垃圾分类。

(7) 小区内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，包括执行各项安全制度措施、巡逻查检、门岗执勤、安全监控。

(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。

(11) 物业公司根据国家《住宅室内装饰装修管理办法》对小区的装修行为实施管理。

(12) 协助组织开展社区居委会文化娱乐活动，协助招标人发布通知、公告等工作。

(13) 业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维护、养护，在当事人提出委托时，物业公司原则上应接受委托，并公开维修项目收费标准，不在收费标准内的，由当事双方自行协商。

(14) 对业主和物业使用人违反《管理规约》的行为，应针对具体情况并根据情节轻重采取规劝、制止、向有关行政主管部门报告等方式方法予以纠正。

(15) 法律政策、合同规定及招标人交办的小区公共管理其他事

项等。

三、服务要求及说明

1、按《杭州市物业管理条例》（2021年修订版）、参照《杭州市普通住宅物业菜单式服务参考收费标准》的甲级服务标准执行。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、甲级物业管理服务要求及标准（甲级标准为招标人的最低标准要求，投标人提供甲级标准服务）

2.1 综合管理服务标准

序号	内容	服务要求
1	管理处设置	小区内设管理处，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，办公整洁有序。
2	管理人员要求	（1）管理处主任有物业管理员上岗证和管理处主任上岗证。 （2）管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁，行为规范，服务主动、热情。
3	服务时间	周一至周日在管理处进行业务接待，并提供服务，每天接待时间不少于 12 小时。

序号	内容	服务要求
4	日常管理 与服务	<p>(1) 服务规范应符合杭州市物业管理行业规范要求。</p> <p>(2) 公开报修电话，24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。</p> <p>(3) 对业主或使用人的投诉在三天内答复处理。</p> <p>(4) 告知业主或使用人装修须知，制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。</p> <p>(5) 建立财务制度，对物业服务费和共用部位、共用设施设备经营收入的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。</p> <p>(6) 按有关规定和合同约定规范使用物业维修资金。</p> <p>(7) 建立小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）等]。</p> <p>(8) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。</p> <p>(9) 可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与不低于小区住户60%的业主或使用人沟通，进行满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。</p> <p>(10) 建立管理处内部管理制度和考核制度。</p> <p>(11) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。</p> <p>(12) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。</p> <p>(13) 对违反小区公约（临时公约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。</p> <p>(14) 小区主出入口设有小区平面示意图，各组团、</p>

栋及单元（门）户有明显标志

2.2 公共区域清洁卫生服务标准

序号	内容	服务要求
1	楼内地面	每日清扫一遍，至少每周拖洗一次，无明显污迹。
2	扶手、开关盒、表箱盖、单元门、信报箱、消防箱	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。无明显污迹。消防箱定期清理，无尘，粘贴物无起翘、歪斜。
3	栏杆	每周擦抹二次，无明显污迹
4	天花板、公共灯具	每季除尘一次，无明显污迹及蜘蛛网
5	进户门	每周擦摸一次，无明显污迹。
6	楼道玻璃	每月清洁一次，无明显污迹。
7	天台、屋顶	每月清洁一次，无废弃物及明显污迹、蜘蛛网
8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次。地面无污迹，无明显异味。墙面花岗岩门套及不锈钢上油，但应及时抹净，不得有残留异味，有明显油迹。
9	垃圾收集	按幢设置垃圾收集点，做好垃圾分类，垃圾桶每日清理一次，收集点周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味，建筑垃圾按规定场地堆放并及时清理。 应对小区内废旧回收人员及外人人员进行有效管理，杜绝囤积垃圾乱堆乱放现象。
10	道路地面、绿地、明沟、景观水池	道路地面、绿地每日清扫一次，道路和广场每个月冲洗一次。无明显暴露垃圾，无卫生死角；明沟每周清扫一次。确保明沟通畅不堵塞。水池表面无垃圾异物，水池定期清洁（视清洁程度每半月到一个月换水清洁一次），循环检查保持干净，定期排空水清洗。
11	宣传栏、小品等	每月清洁一次，高杆路灯 2M 以上部分每二月清洁一次，无明显污迹及蜘蛛网

12	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。垃圾房每周一次冲洗、消杀。确保无明显异味及污渍，确保垃圾房周边地面干净整洁，无污水和垃圾。
13	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。完全贯彻落实市爱卫办发布的《杭州市2017年除四害工作意见》
14	停车场清洁	停车场（含地下车库、地下室人行出入口）每日清洁，无纸屑等垃圾，每日及时清扫；停车场垃圾桶及时倾倒，每月一次全面清洁。
15	车库清洁	车库顶面通风管道 排风管道每季度定期清理一次，无积灰；
16	水沟、井道清理	所有天沟、地下室排水沟、防汛井道清扫无杂物，保持通畅，每季度疏通一次，做好清理记录台账。
17	公共部位消防安全	应加强对小区公共部位如楼道、地下室等乱堆乱放物品的管理，并定期进行整顿清除，保障小区公共部位无杂物堆积现象。以及加强对住户及商铺乱拉电线电缆、电动车乱充电等的管理，如因此造成消防事故，物业需承担相应责任。

2.3 公共区域秩序维护服务标准

序号	内容	服务要求
----	----	------

1	人员要求	<p>(1) 设专职人员，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。</p> <p>(2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。</p> <p>(4) 每位在岗保安人员配对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p>
2	门岗	<p>(1) 主入口24 小时值班看守，早晚高峰站岗执勤，有详细的交接班记录和外来车辆的登记记录。</p> <p>(2) 小区实行封闭管理，对外来人员或送货人员进行记录，阻止未经许可的外来人员进入小区。</p> <p>(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；</p> <p>(4) 对大型物件搬出实行记录，对于搬迁住户，须物管签发出门证方可放行。</p>
3	巡逻岗	<p>(1) 白天每二小时巡逻一次，夜间每三小时巡逻一次，重点部位、重点区域每 2 小时巡逻一次，并有巡逻记录。</p> <p>(2) 在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告招标人和相关部门，协助采取有关措施。遇到火灾等险情或住户紧急求助后五分钟内到达现场。</p> <p>(3) 对小区类的不文明行为如破坏公共财物、而已划车、不牵绳遛狗等行为，以及流浪猫狗危害采取有效措施进行管理。</p>

4	技防设施和救助 (监控岗)	<p>(1) 小区应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡等技防设施, 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息。</p> <p>(2) 监控中心收到报警信号后, 保安人员应在五分钟内赶到现场进行处理, 同时应接受用户救助的要求, 解答用户的询问。</p> <p>(3) 小区有火警、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; 每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。</p> <p>(4) 消控中心保证有人值班, 不能离人. 保证消防通道、楼梯畅通。</p>
5	车辆管理	<p>(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶在规定路线, 车辆停放在规定的范围内。</p> <p>(2) 及时处理车辆停放不规范的现象。</p> <p>(3) 车辆停放有序, 车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标, 备有必需的消防器材, 车库场地每日清洁一次, 有照明, 无渗漏, 无积水, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放。</p>

2.4 公共区域绿化日常养护服务标准

内容	要素	养护要求 (植物)
草坪	修剪	每年普修四遍以上, 草面基本平整。
	清杂草	每年普除杂草五遍以上, 杂草面积不大于6%。
	灌、排水	及时灌溉, 保证有效供水, 有积水及时排除, 有低洼及时平整, 基本无积水。
	施肥	每年普施有机肥一遍以上。
	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。因干旱、病虫害等原因造成花草枯死的, 应及时进行补种

树木	修剪	乔、灌木修剪每年二遍以上，无二级枯枝；蒿、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，基本无枯枝。
	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，树木基本无倾斜。
	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	缺枝倒伏不超过干处，因干旱、病虫害等原因造成花草枯死的，应及时进行补种。
	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，保持花卉生长良好。
	病虫害防治	及时做好病虫害防治。

2.5 共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务标准

内容	运行、保养、维修服务要求
门窗	每季一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。
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，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或招标人提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。
路灯、楼道灯	完好率不低于80%
雨、污水管道	小区内公共雨、污水管道每年疏通一次，雨、污水井每半年检查一次，并视检查情况及进清掏，确保通畅。

化粪池	每季检查一次，每年清掏一次，发现异常及时清掏。
围墙	每半年一次巡查围墙，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，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或招标人提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。
道路、场地等	每月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，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，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或招标人提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。
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，设施运行正常。
房屋结构	每年至少二次对房屋结构进行检查，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，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或招标人提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。
供水系统	<p>1、每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每季一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。</p> <p>2、每年定期二次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。</p> <p>3、高层房屋每年二次对减压阀进行测压并做好记录。</p> <p>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。</p>

排水系统	<p>1、每天二次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季 1 次润滑加油。</p> <p>2、每年二次对污水处理系统全面维护保养。</p> <p>3、控制柜电气性能完好，运作正常。</p> <p>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。</p> <p>5、每年清洗暴气机空气滤网二次，如有破损立即更换。</p>
升降系统	<p>1、保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。</p> <p>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》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，维保情况进行书面台账管理，并对电梯运行进行管理。</p> <p>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。</p> <p>4、电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。</p>

弱电系统	<p>1、楼宇对讲系统（可视）：每周一次进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常；</p> <p>2、周界报警：24 小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器准确地识别报警区域；</p> <p>3、监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备 24 小时正常运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常；</p> <p>4、电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常。</p>
消防系统	<p>1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常；</p> <p>2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好；</p> <p>3、每周三次检查火警功能、报警功能是否正常；</p> <p>4、每年试验一次探测器，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；</p> <p>5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查；</p> <p>6、每月检查一次灭火器，及时更新或充压。</p> <p>7、地下车库新风系统定期开启、保养，保证地下车库的空气质量。</p> <p>8、防火卷闸门定期开关、润滑。</p> <p>9、物业服务企业每年递交消防年检报告，并对报告中存在的隐患作出解释说明。</p>

3、其他服务内容及要求

3.1 辖区内所有的机房、设备用房要求在各个机房、设备房室内醒目位置张贴标识及相关制度、操作流程、责任人等，管理人员须执

证上岗。

3.1.1 物业费每个季度由社区代扣代缴；小区房屋物业产权发生变更的及政府新安置的房屋，应交的物业费用等由物业公司自行负责收取；商铺水电费由物业代收代缴。

3.1.2 中标企业总价根据住宅业主的出让以及商铺租赁进行调整。

3.2 物业服务合同的期限：

3.2.1 服务期限：服务期为三年。

3.2.2 检查考核由招标人等相关人员参加，对物业管理质量进行综合考核评定，考核每季度一次，第一个季度为试用期，如试用期物业管理服务考核不合格的，招标人有权单方面解除合同。从第二个季度开始对每次物业管理考核不合格的，发出限期整改通知书；连续 2 次考核不合格的，招标方有权无偿清退承包方，并抄报行业主管部门。

3.2.3 招标人根据考核结果采取按季度分期付款方式支付给承包方，付款时间在下一个季度首个月的 15 日之前。

3.2.4 考核内容及合格分数由招标人最终确定，承包方应予以接受，否则招标方有权无偿清退承包方。

3.2.5 服务管理细分指标：

- ①房屋完好率95%；
- ②配套设备完好率95%；
- ③零修、保修及时率95%，返修率小于 1%；
- ④环境卫生、清洁率达95%；
- ⑤维修工程质量合格率95%；

-
- ⑥照明灯完好率98%;
 - ⑦杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；
 - ⑧消防、电梯、智能化系统设备设施完好率 100%；
 - ⑨服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；
 - ⑩绿化完好率98%。

3.3 管理服务费用报价要求：

3.3.1 投标人应考虑企业自身实力、经验及项目实施过程中的各种因素，根据采购要求，详细说明所能提供的各项具体服务内容，自主确定报价，并提供报价组成与成本分析。

3.3.2 投标人的报价应包括为完成本项目服务可能发生的全部费用及投标人的利润和应缴纳的税金等（包括人员工资、各种社会保险、人员食宿与交通、办公费、加班费（包括假日加班）等）。投标人对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。合同期内，如果招标人所在地最低工资上调，涉及到差额部分采购人均不做调整，由中标单位自行承担。

3.3.3 中标人作为劳动用工的主体，负责劳动用工的所有事宜，劳动用工的所有责任和风险（如劳资纠纷等）由中标人负责。

3.3.4 本物业项目采取包干制物业经营模式，即小区业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或亏损均由物业服务企业承担。

3.4 物业服务队伍要求：

（一）人员配置

鉴于本项目物业管理规模，物业服务单位应为本项目服务区域内

各项管理服务工作配备足够人员，要求配置人员60人，且投入的管理人员不得少于（2）人，客服不少于（3）人，保安不少于（21）人，保洁不少于（26）人，绿化不少于3人，水电工5人（电工需持证上岗）。

备注：绿化人员配置清单每月的排班表必须提前递交招标人报备。

基本配置如下：项目经理1人

①拟派项目经理（物业管理主任，下同）须持物业经理上岗证书，具有大专及以上学历有10年及以上从业经验，无不良执业记录。一旦中标，其项目经理一年内不得更换（该项目经理因个人原因提出辞职除外）。

②消监控值守人员需持证上岗（如人证不一，业主将进行罚款2000/次，若发现5次类似情况业主有权解除服务合同，并由服务单位赔偿业主相应损失。），人员不少于2人；

③安保人员持证上岗，新聘安保人员保证2个月培训完毕获得上岗证书；30-45岁之间的人数不少于安保人员总人数的三分之一；

④维护技术人员配备达到小区公共设施设备日常维护的基本技能要求；

⑤现场实际管理人员须与投标书上所列人员保持一致；

⑥其他国家法定和浙江省、杭州市规定必须持证上岗岗位。

⑦所有上岗人员须取得公安机关无犯罪记录的证明材料。（中标人签订合同前提供）

在满足《劳动法》的基础上，由投标人在投标时确定具体工作人

员人数。上述人员不允许存在与本项目以外的服务合同和兼职。

3.5 维保外包服务限定：

①物业公司中标后不得将本小区物业整体外包给其他第三方。

②小区监控维保、道闸维保必须由具有相应资质的专业维保企业进行维护。具体维保合同由招标人与维保企业签署。维保费用由招标人负责按约定支付。

3.6 财务建账要求：采取财务独立规范建账。

3.7 其他要求：根据招标文件，投标人须按国家有关标准及规范完成上述要求的物业管理工作。物业单位中标后和原物业单位进行对接，需要对在有效合同期内有效合同进行承接。

3.8 小区内维修服务限定：

①物业共用部位和相关场地的清洁卫生，楼道、屋顶及所有公共部位整治的人工费、大件垃圾清运费、垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通维修。（该项所产生的费用均由物业公司承担）

本小区内维修应每月巡检并留存记录，小区日常维修单次维修材料及人工费金额少于 2500 元人民币，实施维修费用由物业公司承担。对材料及人工费高于 2500 元且属于正常维修非人为损坏的由物业公司和招标人协商后确定维修费用。小区日常维修范围内的物业公司需在三个日历天内完成维修，否则招标人可自行安排人员进行维修且相关费用由物业公司承担并给予物业公司相应处罚。

3.9 小区垃圾的服务限定

①小区施行垃圾分类，生活垃圾的清运费含在物业费中。

第四章 评标方法及评价标准

1、评标方法

本项目评标方法及标准采用 综合评标法。

2、评标程序

评标委员会按照以下程序开展评标工作。

- 2.1 熟悉招标文件和评标办法；
- 2.2 资格审查；
- 2.3 初步评审；
 - 2.3.1 符合性审查；
 - 2.3.2 有效标的确定；
- 2.4 详细评审；
- 2.5 投标文件澄清、报价修正；
- 2.6 排序与推荐中标候选人；
- 2.7 完成评标报告。

3、资格审查

3.1 评标委员会按照招标文件的要求和规定，对投标人的投标资格进行审查。投标人存在以下情形之一的，资格审查不予通过，否决其投标，不再进行后续评审：

- (1) 投标人不满足招标公告中载明的投标人资格条件的；
- (2) 存在法律、法规规定的其他否决投标情形的。

3.2 资格审查过程中，评标委员会可以要求投标人提交资格审查所需的有关证明的原件，以便核验。

4、初步评审

4.1 符合性审查

4.1 评标委员会应当对通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查。投标人存在以下情形之一，符合性审查不予通过，否决其投标，不再进行后续评审：

- (1) 投标文件未按招标文件的要求签署和盖章的；
- (2) 投标文件中未提供营业执照（事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件）的；
- (3) 投标人未按招标文件的要求递交投标保证金的；
- (4) 投标文件不符合招标文件实质性要求的；
- (5) 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，且投标文件中未声明哪一个有效的（招标文件要求提交备选投标的除外）；
- (6) 投标报价超出招标文件规定的限价的；
- (7) 投标文件未按规定的格式（招标文件第五章“投标文件格式”）编制或内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；
- (8) 投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；
- (9) 投标人根据招标文件规定及投标内容对招标人所作的任何合法承诺或响应存在与实际不符的；
- (10) 投标人对根据修正原则修正后的报价不予确认的；
- (11) 存在法律、法规规定的其他否决投标情形的。

4.2 有效标认定

通过资格审查和符合性审查的有效投标人不足 3 家的，评标委员会应认定本次投标是否具有竞争性，若评标委员会认定本次投标明显缺乏竞争的，可以否决所有投标。

5、详细评审

5.1 评标委员会对通过初步评审的有效标的投标文件按如下 “ 评分细则 ” 进行详细评审：

5.1.1 评分（15 分）：

1、评分范围：评标委员会对通过符合性审查的投标文件的报价进行评分。

2、报价评分应在投标报价范围口径一致的评标价基础上进行。属招标文件和交底不清楚引起的投标报价内容和口径不一致者，则按有关规定统一调整投标报价内容和口径，计算出投标人的最终评标价。属投标人失误造成的报价差错和遗漏，不得调整，但在评标时将按最不利于投标人的方式计入评标价。

3、评标基准价的确定：

以通过符合性审查的所有投标人的最低价作为评标基准价，最低价低于风险控制价时以风险控制价作为评标基准价。

4、根据投标人的评标价与评标基准价对比，计算投标人的报价评分，即：

a、评标价等于评标基准价时，得 15 分；

b、评标价每高于评标基准价 1 个百分点，扣 0.1 分；

c、评标价低于风险控制价时每低于评标基准价 1 个百分点，扣 0.1 分；

注：计算评分保留小数 2 位，第三位小数四舍五入，评分不足一个百分点时，使用直线插入法计算。

5.1.2 技术和服 务标（60 分）

序号	评分要点及说明	分值范围
1	<p>拟派项目经理情况：①项目经理在 60 周岁及以下的得 1 分；②项目经理从业年限具有 10 年及以上的得 1 分；③项目经理《全国物业管理企业经理上岗证书》的得 1 分；④项目经理具有专科及以上学历的得 1 分；此项最高 4 分。</p> <p>证明材料：【需同时提供证书复印件加盖公章、项目经理在本单位近一年的社保证明复印件加盖公章、合同复印件加盖公章，未提供或证明资料不全的不得分。】</p>	0-4 分
2	<p>拟派客服主管：①40 周岁及以下的得 0.5 分、②大专及以上学历的得 0.5 分；</p> <p>拟派工程主管：①50 周岁及以下的得 0.5 分、②大专及以上学历的得 0.5 分；③具有高压或低压电工证的得 0.5 分。</p>	0-6 分

	<p>拟派保安主管：①40 周岁及以下的得 0.5 分、②大专及以上学历的得 0.5 分；③具有三级（原高级保安员）及以上保安员证或退伍军人证的得 0.5 分；④具有建（构）筑物消防员证书（或消防设施操作员证）的得 0.5 分。</p> <p>拟派保洁主管：①50 周岁及以下的得 0.5 分、②作为保洁主管从事类似住宅项目物业管理相关工作经历 2 年及以上，提供证明文件（合同中体现或业主证明）的得 0.5 分。</p> <p>配备 40 人基础上每增加一人加 0.25 分，最高 0.5 分。</p> <p>证明材料：【需同时提供证书复印件加盖公章、项目经理在本单位近半年的社保证明复印件加盖公章、合同复印件加盖公章，未提供或证明资料不全的不得分。】</p>	
3	<p>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，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况进行评审。（方案优秀的得 4 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）</p>	0-4 分
4	<p>有比较完善的组织架构，有健全的人员培训计划，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进行评审。（方案优秀的得 4 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）</p>	0-4 分
5	<p>根据投标人提供的保洁服务管理目标和制度，保洁服务管理人员内部考核的内容、标准、方法；保洁设备设施管理方案，保洁服务管理作业质量标准及内部考核方法；绿化养护方案，保洁管理服务程序、规程和项目管理方案说明进行评审。（方案优秀的得 4 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）</p>	0-4 分
6	<p>实行独立规范建账（一级财务帐）。（独立建账的得 2 分，否则不得分）</p>	0-2 分
7	<p>根据投标人提供的保安服务管理目标和制度；保安服务管理人员内部考核的内容、标准、方法；保安设备设施管理方案；保安服务管</p>	0-4 分

	理作业质量标准及内部考核方法；保安管理服务程序、规程和项目管理方案说明；进行评审。（方案优秀的得 4 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）	
8	根据投标人提供的日常维修管理目标和制度；日常维修管理人员内部考核的内容、标准、方法；日常维修设施管理方案；日常维修管理作业质量标准及内部考核方法；日常维修服务程序、规程和项目管理方案说明；进行评审。（方案优秀的得 4 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）	0-4 分
9	根据投标人提供的物业管理区域内绿化管理维护方案进行评审。（方案优秀的得 3 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）	0-3 分
10	根据投标人提供的物业管理区域内机动车辆管理方案及措施进行评审。（方案优秀的得 3 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）	0-3 分
11	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进行评审。（方案优秀的得 3 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）	0-3 分
12	对物业管理区域内安全防范措施、消防、抗台、抗震等应急预案进行评审。（方案优秀的得 2 分，方案良好的得 1.5 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）	0-2 分
13	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进行评审。（方案优秀的得 3 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）	0-3 分
14	根据投标人提供的稳定服务团队的措施合理及完整情况进行评审。（方案优秀的得 3 分，方案良好的得 2 分，方案合格的得 1 分，方案不合格的得 0 分）	0-3 分
15	投标人针对本小区存在的问题的整改措施及方案，包括园区绿化的养护、小区垃圾处理、消防问题、卫生状况、地下室车库地面破损、违章建筑、宠物管理等内容提出具体整改方案及措施进行评审。（方案优秀的得 5 分，方案良好的得 3 分，方案合格的得 2 分，方案不合格的得 0 分）	0-5 分

16	拟定的实行服务平稳过渡计划、实施措施及对小区的合理化建设进行评审。（方案优秀的得3分，方案良好的得2分，方案合格的得1分，方案不合格的得0分）	0-3分
17	根据小区物业管理的特点，针对属地党建引领工作建设，小区居民精神文明建设及养老扶幼等社区文化建设活动，提供有建设性、针对性的管理办法与特色服务方案进行评审。（方案优秀的得3分，方案良好的得2分，方案合格的得1分，方案不合格的得0分）	0-3分

5.1.3 资质和业绩标（25分）

序号	评分要点及说明	分值范围
1	<p>企业注册资本：注册资本大于1000万元，小于1500万元，得1分；注册资本大于等于1500万元，小于2000万元，得2分；大于等于2000万元，得3分；</p> <p>实缴资本：实缴资本大于等于200万元，小于300万元，得0.1分；实缴资本大于等于300万，小于500万元，得2分；实缴资本大于等于500万元，得3分。（注册资金以本选聘报名截止之日为准）</p>	0-6分
2	竞聘人注册成立5年（含）以上的，得1分，注册成立10年（含）以上的，得2分，否则不得分，本项最多得2分。	0-2分
3	<p>竞聘人管理体系、服务能力认证：</p> <p>（1）质量管理体系、</p> <p>（2）环境管理体系、</p> <p>（3）职业健康管理体系、</p> <p>（4）能源管理体系、</p> <p>（5）生活垃圾分类服务能力认证、</p> <p>（6）诚信管理体系认证、</p> <p>（7）社会责任管理体系认证、</p> <p>（8）售后服务能力认证、</p> <p>（9）信息安全管理体系认证证书、</p>	0-7分

	(10) 物业服务认证证书、 每提供 1 项得 1 分，本项最高可得 7 分。（提供有效证书复印件，否则不得分）。	
4	2025 年度经浙江省住建厅评定的物业服务企业信用等级（提供证明文件扫描件或复印件加盖公章），物业服务企业信用等级 AAA 的得 5 分；AA 的得 3 分，A 的得 1 分。	0-5 分
5	参选方业绩自2019年1月1日以来，承接过（不含前期物业）单个住宅项目建筑面积 10 万平方米及以上的，超过 2 个的，每个得 1 分；最高得 5 分。（说明：有 3 个得 1 分；4 个得 2 分；5 个得 3 分；6 个得 5 分）（需要提供合同复印件，不提供不得分）。 业绩证明材料（提供复印件）应同时具有：合同或中选通知书，证明材料中未明确面积的，须提供经业主委员会盖章的证明材料。未提供业绩合同或所提供的业绩合同不符合选聘文件要求的业绩不予认可。	0-5 分

注：评标成员每人一份评分表，在分值范围内各自独立打分并签名。投标人技术和服 务标+ 资质和业绩标的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）；

6、投标文件澄清、报价修正

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

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

6.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标

人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

6.4 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

6.5 投标报价出现前后不一致的，评标委员会应按照下列原则修正：

(1) 投标文件中投标函内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标函为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以总价为准，修改单价；

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

7、排序与推荐中标候选人

7.1 投标人的综合得分等于**商务标+技术和服务标+资质和业绩标**得分之和。

7.2 评标委员会按投标人的总分由高至低推荐中标候选人（中标候选人数量见投标人须知前附表）。若总分相同，则投标报价低者排名在前；若投标报价也相同，则按技术和服务标得分高者排名在前；若还是相同，则由评标委员会按少数服从多数的原则通过投票表决决定排名先后。

8、完成评标报告

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

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

8.3 评标报告应包括以下内容：

(1) 开标记录；

(2) 评标内容、过程和结果；

(3) 否决投标情况说明及依据（包括对投标竞争性认定的理由（若有））；

- (4) 询标澄清纪要；
- (5) 中标候选人的优劣对比和存在问题；
- (6) 评标委员会成员的不同意见及理由（若有）；
- (7) 其他建议。

第五章 投标文件格式

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

投标文件封面（参考）

资格审查索引

符合性审查索引

详细评审索引

目 录

第一部分、资格文件

- 1、营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明
- 2、其他资格条件证明材料

第二部分、商务文件

-
- 1、投标函
 - 2、开标一览表
 - 3、投标报价明细表
 - 4、法定代表人身份证明或附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书
 - 5、投标保证金缴存证明
 - 6、商务偏离表
 - 7、优惠条件及特殊承诺

第三部分、资信文件

- 1、投标人基本情况表
- 2、拟派项目负责人基本情况表
- 3、拟派本项目项目部人员汇总表
- 4、投入本项目的设备汇总表
- 5、投标人近四年已完成类似项目业绩
- 6、具有履行合同所必需的能力的承诺函
- 7、投标人认为有必要的其他内容（包括与评分细则有关的内容）

第四部分、技术文件

- 1、实施方案
- 2、技术偏离表
- 3、投标人认为有必要的其他内容（包括与评分细则有关的内容）

正本（或副本）

封面

_____项目
(招标编号: _____)

投 标 文 件

投标人: _____ (盖单位公章)

法定代表人或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日 期: _____年____月____日

资格审查索引

序号	审查内容	页码

注：投标人根据招标公告第 6 条“投标人资格条件”条款一一对应填写本表。

符合性审查索引

序号	审查内容	页码

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

详细评审索引

序号	评分/评审细则	页码

注：投标人根据评标方法及评价标准的“详细评审”条款一一对应填写本表。

第一部分、资格文件

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

二、其他资格条件证明材料（复印件加盖公章）

第二部分、商务文件

一、投 标 函

致： (招 标 人 名 称)

1、我方已全面阅读和研究贵方的招标编号为_____的招标文件和招标补充文件，并经过对施工现场的踏勘，澄清疑问，已充分理解并掌握了本项目招标的全部有关情况。同意接受招标文件的全部内容和条件，并按此确定本项目投标的全部内容，以本投标文件向你方发包的全部内容进行投标。我方愿以合计人民币_____元整，项目负责人：_____（身份证号码：_____），服务期为三年(合同一年一签)，质量标准为按招标文件要求。

2、我方将严格按照有关建设工程招标投标法规及招标文件的规定参加投标，并理解贵方不一定接受最低标价的投标，对决标结果也没有解释义务。

3、如由我方中标，在接到你方发出的中标通知书后在规定的时间内，按中标通知书、招标文件和本投标文件的约定与你方签订合同，并同时递交招标文件中规定金额的履约保证金，履行规定的一切责任和义务。

4、本投标文件自递交你方之日起90天内有效，在此有效期内，全部条款内容对我方具有约束力，如中标将成为合同文件组成部分。

投标人（盖章）：
或盖章)

联系人：

电话：

开户银行：

法定代表人或授权代表（签字

联系地址：

邮编：

帐号：

年 月 日

二、开标一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

单位：人民币元

项目		单价元/月/m ²		收费面积m ²	年收入（元）
住宅	使用房	物业费			
		能耗费			
配套服务用房（70%）		物业费			
		能耗费			
商铺		物业费			
		能耗费			
地下车位服务费（个）					
地面车位服务费（个）					
合 计					
三年合计					
注：今后空置增减按实际结算。					

注：1、具体价格明细详见《物业管理相关人员费用明细表》。

2、大写金额与小写金额不一致时，以大写金额为准。

3、投标报价应与“物业管理费用明细表”中的“合计”金额相一致。

4、投标报价包括完成履行所有本招标文件规定的服务所产生的全部费用及招标代理服务费。

投标人全称（盖单位公章）：

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

日期：

三、投标报价明细表

(格式仅供参考)

项目名称:

招标编号:

序号	产品名称或工 作内容名称	规格	数量	单位	不含税单 价	综合单 价(含 税)	总价
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
.....							
投标总价(合计)							

投标人(盖公章):

法定代表人或其委托代理人(签字或盖章):

日期: 年 月 日

四、法定代表人身份证明或
附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书

法定代表人身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年____月____日

经营期限：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

身份证号码：_____联系电话：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

投标人：（盖

单位公章）

日期：

年 月 日

法定代表人身份证复印件粘贴处（正、反面）

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

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）
的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人（联系电话：
_____）。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、
补正、递交、撤回、修改_____项目（招标编
号：_____）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我
方承担。

代理人无转委托权。

附：委托代理人身份证复印件

投标人：（盖单位公章）

法定代表人：（签字或盖章）

身份证号码：

委托的代理人：（签字或盖章）

身份证号码：

日期：

年 月 日

委托代理人身份证复印件粘贴处（正、反面）

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

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

五、投标保证金缴存证明

提供保证金转账记录

六、商务偏离表

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

招标编号：_____

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

若投标人未提供或未填写本表，均视作完全响应招标文件要求。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

七、优惠条件及特殊承诺

(由投标人根据招标需求自行编制)

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

第三部分、资信文件

一、投标人基本情况表

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

注：本表后应附相关证明材料的复印件并加盖公章。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

二、拟派项目负责人基本情况表

姓 名		性 别		年 龄	
学 历		职 称		毕业时间	
资格证书		注册时 间		从业时间	
是否属申请人固定雇员			身份证号		
拟在本项目担任职务			为申请人服务时间 (年)		
教育和培训背景（包括毕、结业院校名称、专业、起始时间） (教育背景从大学开始)					
工作经历（包括类似项目业绩、担任职务、完成的工作内容、有无过失、获奖情况）：					
时 间	参加过的 工 程项目 名称	担任何 职	工作内 容	备 注	

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：2025 年__月__日

三、拟派本项目项目部人员汇总表

序号	姓名	性别	年龄	学历	技术职称	工作年限	工作单位	资格证书种类、编号	拟担任的职务

投标人（盖公章）：
法定代表人或授权代表（签字或盖章）：
日期：2025 年__月__日

四、投入本项目的设备汇总表

序号	仪器、设备名称	规格型号	数量	产地	用途、功能简述	备注

投标人（盖公章）：
法定代表人或授权代表（签字或盖章）：
日期：2025 年__月__日

五、投标人近四年已完成类似项目业绩

(2019年1月1日起~至今)

序号	项目名称和地点	工作项目内容	工作方法	投入人数	起止时间	费用(万元)

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：2025年__月__日

第四部分、技术文件

一、实施方案

二、技术偏离表

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

招标编号：_____

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

若投标人未提供或未填写本表，均视作完全响应招标文件要求。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

三、投标人认为有必要的其他内容（包括与评分细则有关的内容）

第六章 合同条款及格式

(合同最终以签订为准)

合同条款及格式

拟签订的物业管理服务合同文本

甲方：_____

法定代表人：_____

住所地：_____

邮编：_____

联系人：_____

联系电话：_____

乙方：_____

法定代表人：_____

住所地：_____

邮编：_____

联系人：_____

联系电话：_____

根据《物业管理条例》和有关法律、法规的规定，甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方对提供物业服务，订立本合同。

第一章 总则

第一条 本物业基本情况

物业名称：头格江景家园；

物业类型：头格江景家园高层住宅/商铺(安置房小区)；

座落位置：杭州钱塘区头格社区

四至：东至聚首路，南至钱塘快速路路，西至月雅路，北至海通街。

小区总建筑面积 270310.17 平方米，包括地上面积 220477.14 平方米、地下面积 49833.03

平方米（地下车位 926 个）。

第二条 乙方提供服务的受益人为本物业的甲方、物业使用人，本物业的甲方、使用人应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托物业服务期限

第三条 本合同有效期 3 年，委托管理期限自 2025 年 3 月 1 日 00:00 时起至 2028 年 2 月 28 日 24:00 时止。合同到期前 6 个月内，经双方协商无异议且政策许可，可再续签 2 年。如甲方需提前终止服务的，乙方需无条件配合退出并完成交接，物业服务费用以服务时间和合同价按实结算。

第三章 委托服务事项

第四条 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。

第五条 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、烟囱、共用照明、天线、高压泵房、楼内消防设施设备、电梯、安防监控设备、建筑物防雷设施。

第六条 附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括：道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车库、停车场。

第七条 共用绿地、花木、建筑小品等的维护与管理。

第八条 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。

第九条 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。

第十条 交通与车辆停放秩序的管理。

第十一条 协助公安部门维护物业管理区域的公共秩序，包括安全监控、巡视、门岗执勤。

第十二条 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。

第十三条 协助组织开展社区居委会文化娱乐活动。

第十四条 业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方原则上应接受委托，但费用由当事双方协商。

第十五条 对业主和物业使用人违反《业主管理规约》和《居民公约》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。

第十六条 其它委托事项：

1、在本物业保修期内代为保修的，费用由保修责任人承担；

-
- 2、做好小区垃圾分类工作
 - 3、维护小区经营秩序。禁止商铺出店经营。并实行长效管理，
 - 4、小区商铺装修必须备案并全程监督，对破坏建筑结构的及时制止并恢复原样。
 - 5、负责小区及商铺广告的监管，先批后建，不按照审批的无条拆除。
 - 6、乙方物业管理人员根据各自职责经常性的对小区进行巡查，对存在问题及时整改落实。
 - 7、社区交办的其它临时性工作，物业必须无条件配合，保质保量及时完成。

第四章 物业管理服务质量

第十七条 乙方须按下列约定，实现管理目标，即业主和物业使用人对乙方的管理满意度达到 75%以上(含 75%)。

- 1、房屋外观：完好整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无明显污迹。
- 2、设备运行：按规定维护保养，无事故隐患，无随意改变用途，并有检查保养记录。
- 3、房屋及设施、设备的维修、养护：房屋、设施、设备定期检查、维修、养护，完好率在 90%以上(含 90%)，保证正常使用。
- 4、公共环境：道路干净，环境清静。楼道灯、路灯明亮，小区道路、公共场所每天清扫。楼道确保卫生整洁，垃圾日清日运，垃圾房、垃圾桶无污垢，楼层玻璃、扶手、开关盒、表箱盖、单元门等保持干净，天台、屋顶定期清洁，天花板、公共灯具做好除尘保洁，确保小区整体清洁、卫生、序化。乙方必须有专人随时巡查楼道、安全通道等卫生、杂物堆放情况，并对存在问题督促业主或使用方限时整改。
- 5、绿化：布局合理，按规定养护管理，无破坏、践踏及随意占用。每年修剪绿篱、拔草不少于 4 次，大型树木每年修剪不少于 1 次，确保无枯树枯枝、无杂草丛生现象。治虫、杀蚊根据情况适时消杀，适时进行施肥，绿化成活率达到80%以上。对枯萎绿化及时进行更换，泥土裸露及时绿化补种，绿化带内无垃圾无杂物，无毁坏绿化种植蔬菜现象。
- 6、交通秩序：管理制度完善，责任明确，车辆按规定位置停放，秩序良好。
- 7、安全防范：有良好的秩序维护队伍，实施封闭式管理和 24 小时值班。消防设施完好，通道畅通，年度发案率控制在小区总人口的3%以内。
- 8、急修：修理及时率在 95%以上(含 95%)。
小修：随报随修。
- 9、员工岗位培训率达 100%；80%以上人员持证上岗。
- 10、乙方收到上级各部门的抄告单，要按时完成相关的抄告单内容，不按期整改，按相关标准处罚扣款。

第五章 物业服务收费

第十八条 物业服务相关费用

1、本物业项目采取包干制方式收取物业服务费用和公共能耗费，执行国家、省、市有关物业管理服务费用的相关规定。乙方向甲方按照以下约定收取物业服务费用和公共能耗费，盈余或者亏损均由乙方承担。除法律法规强制规定和甲方另有约定外，本合同履行期价格不作调整。

项目		单价元/月/m ²		收费面积m ²	年收入（元）
住宅	使用房	物业费		182036.13	
		能耗费		182036.13	
配套服务用房（70%）		物业费		5044.57	
		能耗费		5044.57	
商铺		物业费		14000.98	
		能耗费		14000.98	
地下车位服务费（个）				926	
地面车位服务费（个）				217	
合 计					
三年合计					
注：今后空置增减按实际结算。					

注：①车位情况：甲方委托乙方对小区临时进出的车辆收取费用，并把此费用的 50% 返回用给乙方作为补贴。

② 电梯、水泵、水系等高能耗设备的运行费含在物业费中。

③消防维保费和年检费、电梯维保和年检费均含在物业费中。

④新购房落户业主及商铺物业相关费用，由中标企业自行向业主收取。

⑤ 中标企业总价根据住宅业主的出让以及商铺租赁进行调整。

⑥根据考核结果采取按季度分期付款支付方式支付给承包方，付款时间在下个季度首个月的 15 日之前。

社区每季度对物业公司考核一次，以发放给本社区业主满意答卷的方式进行考核，服务品质满意率达到80%以上的物业费 100%支付给乙方；如满意率大于 70%小于 80%的，甲方支付 90%的费用，连续 2 个月满意率低于 70%的，甲方有权取消服务合同，乙方并承担相应的责任。

第十九条 乙方受业主、物业使用人的委托对其房屋自用部位、自用设备的维修、养护及其它特约服务的费用，由当事人自行约定。常规维修明码标价。

第二十条 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、养护费用按相关合同执行；

2、保修期满后，本物业共用部位、共用设施设备的大修、中修、更新、改造费用，在本物业的物业经营用房、共用设施设备和场地经营性收入及按规定许可的物业维修基金中列支，不足部分按规定续筹。

第二十一条 乙方的人员配置

1、乙方的项目总负责人须向甲方备案，甲方有权审定；

2、乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，具体人员配比须向甲方备案；

3、乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

第六章 双方权利义务

第二十二条 甲方权利义务

1、社区居民(社员)代表大会代表业主委员会行使业委会权利，代表和维护产权人、使用人的合法权益，制定《居民公约》并宣传，监督业主和物业使用，遵守居民公约；

2、审定乙方制定的物业管理方案；

3、检查、监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

4、审定乙方提出的物业管理服务年度计划；

5、委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求；在保修责任内及逾期交付中，如存在质量问题，按以下第 2 或 3 种方式处理；

(1)甲方负责返修；

(2)委托乙方返修，甲方支付全部费用；

(3)委托乙方返修，甲方向安置房主管部门申请维修或申请房屋维修基金。

6、在综合竣工验收合格交付使用前向乙方按规定提供房屋总建筑面积千分之四，计 892.09 平方米建筑面积的商业用房，由乙方按规定进行经营，其经营收益按规定使用。

7、在综合竣工验收合格交付使用前向乙方按规定提供房屋总建筑面积千分之三计 667.56 平方米建筑面积的物业管理用房和公共活动用房，由乙方无偿使用。

8、在物业管理交接验收时，负责向乙方移交下列资料：

(1)竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

(2)设施设备的安装、使用和维护保养技术资料；

(3)物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(4)共用设施设备清单；

(5)业主手册；

(6)物业管理所必须的其他资料；

9、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

10、续签、变更、解除物业服务合同，须提前 60 天通知乙方。

第二十三条 乙方权利义务

1、根据相关法律法规、招标书或协议方案及本合同的约定，制定本物业管理方案，自主开展物业经营管理服务活动。

2、制定年度开支预算，测算物业管理服务收费标准。

3、配备工作人员参与物业管理区域内的共用部位、共用设施设备调试、验收和交接，并制定合理的工程维保计划。

4、对业主和物业使用人违反法规、规章的行为，进行劝阻、制止，并提请有关部门处理。

5、按本合同第十六条的约定，对业主和物业使用人违反《业主管理规约》或《物业服务使用守则》及相关管理规定的行为进行制止和处理。

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

7、负责编制房屋及其附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和保修期满后的大修、中修、更新、改造方案，经双方议定后由乙方组织实施。

8、向业主和物业使用人书面告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，书面告知有关注意事项和禁止行为，并负责监督。

9、每半年(不得低于一次)向全体业主和物业使用人公布物业维修、更换费用的收支账目和商业用房及其他共用设施设备和场地的经营性收入；并应将物业管理服务收费项目、收费标准在本物业管理区域内公示(公示前须报甲方审核)。

10、物业服务项目经营收支情况必须定期向社区审核、报备并向业主公布，每半年公布一次，公布时间不少于 15 天，在当年七月底前和次年十二月底前公布完毕。

11、物业服务项目经营收支情况报告应以张贴示范文本的形式，公布在物业管理区域内的显

著位置，并保证提供数据和信息的真实性和完整性。

12、社区提出质询时，物业公司应当及时答复、解释，社区要求对收支情况进行审计的，物业公司必须予以配合。

13、负责编制物业管理年度管理计划，资金使用计划及决算报告，经甲方审定后组织实施。

14、对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或改善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施；不得擅自改变房屋公共部位的用途。

15、建立、妥善保管和正确使用本物业的管理档案，并负责及时记载有关变更情况。

16、接收业主、使用人、甲方和物业管理主管部门等的监督，不断完善管理服务，定期向甲方报告本合同履行情况。若因乙方服务不到位，业主到甲方进行投诉，经甲方核实确认无误的，每发现一次处以 200 元—1000 元不等的罚款，并在当期物业费中扣除。

17、本合同终止时，乙方必须协助向甲方移交甲方提供的全部经营性商业用房、管理用房及物业管理全部档案资料。

18、本合同终止时，如甲方未确定新的物业管理单位，则仍由乙方继续提供小区物业服务。

第七章 违约责任

第二十四条 甲方违反本合同第二十三条款的约定，使乙方未完成管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二十五条 乙方违反本合同第三章的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改并达到合同约定；逾期未整改的，或整改不符合合同约定的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十六条 乙方违反本合同第四章的约定，擅自提高收费标准的，甲方和业主有权督促和要求乙方清退所收费用，并退还利息。

第二十七条 甲乙双方任意一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付壹拾万元的违约金；给对方造成的经济损失，还应给予经济赔偿。

第二十八条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方按相关政策承担责任并作善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

第二十九条 甲方不得因有利于物业销售擅自向物业买受人承诺物业管理服务收费标准，否则，由甲方向乙方作出补偿。

第八章附则

第三十条 自本合同生效之日起 30 天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第三十一条 为维护公众、业主、使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，甲方、业主、物业使用人应积极配合乙方对上述灾害发生时所采取的紧急避险措施。

第三十二条 未尽事宜，双方另行协商，并签订书面补充协议，书面补充协议具有与本合同同等效力。

第三十三条 本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第三十四条 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方按有关法律规定及时协商处理。

第三十五条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方同意按下列第二方式解决：

- (一) 提交仲裁委员会仲裁；
- (二) 依法向项目所在地人民法院起诉。

第三十六条 本合同自双方盖章之日起生效，一式肆份，甲乙双方各执二份，另报小区物业管理主管部门(备案), 具有同等法律效力。

附件:

一、人员配置表。

(本页为签章页)

甲方(签章):

乙方(签章):

代表:

代表:

年 月 日

年 月 日

附件一

人员配置表

序号	岗位名称	人数	备注
1	项目负责人		
2	助理经理		
3	客服专员		
4	工程主管		
5	工程专员		
6	秩序主管		
7	消（监）控员		
8	秩序维护员		
9	保洁主管		
10	保洁员		
11	绿化养护员		
	合计		

注：1. 上述人员须专职为本项目服务。

1. 乙方须提供具体人员名单。相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的，均需配证并持证上岗。

3. 项目负责人离职前需提前一个月通知甲方，待新拟派项目负责人培训合格上岗后方可批准离职。乙方换人需提前报备，新拟派人员需具备同等条件。