**三门县政府采购招标文件**

项目名称：三门县江景花苑物业管理项目(二次招标）

采购单位：三门县江景花苑小区物业管理委员会

招标代理机构：台州易欣工程管理有限公司

行业监管部门：三门县综合行政执法局

2021年08月

**招标文件目录**

1. **招标公告-------------------------------------------3**
2. **招标项目技术规格书---------------------------------4**

1、项目概况------------------------------------------4

2、物业管理内容--------------------------------------4

3、物业管理服务质量要求------------------------------4

4、物业服务人员配置-----------------------------------8

5、投标报价------------------------------------------9

1. **投标人须知----------------------------------------10**

1、说明-------------------------------------------- 10

2、招标文件-----------------------------------------10

3、投标文件-----------------------------------------10

4、投标文件的递交-----------------------------------13

5、开标、评标---------------------------------------14

6、授予合同-----------------------------------------15

7、招标方式与程序-----------------------------------16

1. **评标方式及评标标准--------------------------------17**
2. **合同主要条款及合同签订方式------------------------19**
3. **应提交的有关格式范例------------------------------27**
4. **三门县江景花苑物业管理项目(二次招标）**

**招标公告**

根据《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》、等有关规定，台州易欣工程管理有限公司受招标人 三门县江景花苑小区物业管理委员会委托，就三门县江景花苑物业管理项目(二次招标）进行公开招标，欢迎符合条件的潜在投标人参加本项目投标。

1. 招标编号：台易招备【2021】 010号
2. **招标项目内容：三门县江景花苑物业管理项目(二次招标），江景花苑小区共有2235户，总建筑面积约31万平方米，其中高层面积约16万平方米，多层约6万平方米，商铺约1.1万平方米，地下室约5.6万平方米,排房约1万平方米，电梯62台，地下停车位1229个，出入口3个（南门和北门为主要出入口，西门要求设置夜间值班岗亭，晚间7点至次日早晨6点须保安在职）。**

**服务期：3年；**

**三、地点：** 三门县江景花苑小区

**四、合格供应商需符合以下条件：**

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商应当具备的条件；

2、营业执照具有“物业管理”等相关经营范围，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。

3、本项目不接受联合体投标。

**五、招标文件的获取：**

1、招标文件将于招标公告发布之日起在三门县公共资源交易中心网 “网址：**http://jyzx.sanmen.gov.cn/”平台上发布并供下载，招标文件以书面为准。**

**六、投标文件的递交：**

6.1、本次招标将于：2021年08月20日9时00 分在三门县广场路22号交通大楼四楼（三门县公共资源交易中心）开标室开标，请在此时间前将投标文件送达开标地点，逾期或不符合规定的投标文件恕不接受。

6.2逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，招标人不予受理。

**七 踏勘现场和投标预备会**

投标人可自行踏勘现场。招标人不组织投标预备会。

**八、投标保证金：**

人民币伍万元整 （¥ 50000.00元）以现金形式在开标前提交。

未中标单位开标结束后退还。中标单位的投标保证金作为履约保证金。

**十、履约保证金：**人民币30万元，在签合同前汇入招标人的指定账户，待服务期满一年后无违约情况，退还5万元（无息），满两年后无违约情况退还10万元（无息），满三年后无违约情况且办理交接清楚后30天内退还15万元（无息）。若达不到服务要求，则由业主代表大会依据《台州市物业项目服务退出管理办法》（2015年版）的规定进行清退并没收剩余履约保证金。

**十一、项目咨询**：

采购方联系人：鲍主任 联系电话：18958538886

代理方联系人：陈珊珊 联系电话：15355275332

三门县江景花苑小区物业管理委员会

台州易欣工程管理有限公司

三门县综合行政执法局

2021年08月12日

**第二部分 招标项目技术规格书**

本次招标的内容为浙江省三门县江景花苑物业管理项目(二次招标）

**一、项目概况**

1. **三门县江景花苑坐落于三门县大湖塘 。三门县江景花苑物业管理项目(二次招标），江景花苑小区共有2235多户，总建筑面积约31万平方米，其中高层面积约16万平方米，多层约6万平方米，商铺约1.1万平方米，地下室约5.6万平方米,排房约1万平方米，电梯62台，地下停车位1229个，出入口3个（南门和北门为主要出入口，西门要求设置夜间值班岗亭，晚间7点至次日早晨6点须保安在职）。**

**服务期：三年**

二、服务内容：

1、房屋及共用部位、公用设施、设备的使用管理和维修养护；

2、房屋共用部分和公共场所的保洁服务；

3、绿化养护和管理；

4、安全监控、消防设备、巡视等安全防范，维持公共秩序；

5、车辆进出及停放和管理；

6、配合社区建设；

7、物业档案资料的保管；

8、受托向业主、使用人提供的特约服务；

9、小区文娱活动组织；

10、小区垃圾清运；

11、法律政策及合同规定的其他事项；

12、其它物业管理事项。

**三、物业管理服务质量要求：本项目参照台发改收费【2019】43号文件,台城管ZJJC56-2018-0001号文件三级标准执行。**

**服务标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **内 容 与 标 准** |
| **（一）**  **基**  **本**  **要**  **求** | 1、物业服务企业有专门的管理处办公机构，管理操作人员配置齐全，办公场所整洁有序，配置办公档案资料柜、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。  2、管理处负责人具有2年以上相应任职经历，专职保安人员中50周岁以下的人员占总数的50%以上。  3特种作业人员100%持有政府或有关部门颁发的有效资格证书，且经消防知识培训，保安人员定期接受专业培训，并有记录，保安人员应在到岗后三个月内取得相应的岗位证书。  4、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，明确双方权利义务，并按照有关规定和合同约定在小区显著位置公布物业服务项目、内容、收费标准及项目负责人的基本情况。  5、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，交接资料完备。  6、规范服务质量管理体系，完善物业服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。  7、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，建立一户一档的住房用户档案，房屋及其配套设施权属清晰，分类成册，管理完善，查阅方便。  8、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。  9、设有服务接待中心，实行统一受理制度，公示24小时服务电话。对业主或使用人投诉在24小时内答复或报有关部门处理。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，不能及时修复的，约时修复，有完整的报修、维修和回访记录。  10、服务实行公告公示制，根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。  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。  12、每年要组织丰富的社区活动。 |
| **（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。  2、根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或者物业管理委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。  3、每周巡查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，定期维修养护。  4、按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，签订装修服务协议，告知装修须知。每月至少两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，及时劝阻并报告物业管理委员会和有关主管部门。  5、对违法搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告物业管理委员会和有关主管部门。  6、如小区主入口设置有平面示意图及各组团、栋及单元（门）、户设置有标志的，应保持整洁完好。 |
| **（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）。  2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。  4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或物业管理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、供水供电设备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、每周对路灯、楼道灯、景观灯及相关设施进行检查，发现损坏及时修复，完好率不低于80%。  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；并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查不少于1次，并做好记录，发现损缺应及时补齐，保障标志清晰完整；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** | 1、小区24小时值勤并有详细的交接班记录和外来车辆人员登记记录。  2、对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。  3、车辆停放有序。  4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，接到住户紧急求助或遇到异常情况时，及时到现场，采取相应措施并及时报告物业管理委员会和有关部门。 |
| **（五）**  **保**  **洁**  **服**  **务** | 1、小区内按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天清运1次，保持垃圾桶清洁，无异味。  2、小区公共场所每日清扫1次目视基本无垃圾；电梯厅、楼道每日清扫1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。  3、区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。  4、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、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。  2、定期清除绿地杂草、杂物。  3、预防花草、树木病虫害。 |

**四、防疫要求**

1、严格小区出入管理。中标单位应配合属地街道、社区，严格落实管理物业服务区域封闭工作，注意合理设置门岗，在临时关闭的出入口醒目位置做好禁行标识。门岗工作人员采取正确防护措施，按照相关要求落实出人人员、车辆管理，在询问或测量出入人员体温时应保持适当距离，及时对温度计消毒，避免交叉感染。配合街道、社区合理设置出行证领用点，应避免人群集聚。

2、加强小区消杀工作。中标单位在做好日常物业服务管理工作的基础上，严格落实对电梯（含内外按键）、楼道（含楼梯扶手）、大厅（含门禁按键）、公共通道门把手、健身器材等公共部位和共有设施设备消毒，加强通风、保洁工作。特别对居家隔离区域要重点做好消杀工作，对部分实际在配合街道、社区开展收集居家隔离人员垃圾的物业服务人员，要重点做好个人防护，佩戴口罩、橡胶手套，在收集时对垃圾包、专用垃圾收集容器再次消毒，投放到专用收运车辆。

3、强化防疫宣传引导。中标单位要配合街道、社区，多途径、全方位加强新型冠状病毒防疫知识宣传，做好预防控制指引，科学宣传疫情防护知识，增强广大业主自我防护意识。

4、加强企业人员管理。中标单位要做好一线人员的健康检测，落实日常防护措施，同时，要注意合理排班，防止人员过度疲劳。严格落实企业主体责任，认真做好企业人员防疫排查。

5、科学处理废弃物品。中标单位要按照相关要求，做好管理区域环境保洁防疫工作，针对目前住宅小区产生的生活垃圾剧增的情况，及时、科学做好垃圾分类处理，特别对于废弃的口罩，要严防有人捡拾，或被别有用心的回收利用。重点关注小区物业管理区域内化粪池、污水管网等设施的状况，加强日常检查维护，杜绝粪水外溢和设施破损造成污染，如有异常状况，及时上报环卫、水利部门落实处置。

6、加强物、居、业之间沟通联系。中标单位配合街道、社区、居委会，共同做好物业管理区域矛盾纠纷化解处置，要耐心与群众沟通互动，争取广大业主最大的理解、支持和配合，共同维护社会和谐稳定。

**五、物业服务人员岗位配置**

1、项目负责人必须具有全国物业管理企业经理岗位证书或劳动部颁布的物业管理师证书，并从事相关物业管理2年以上经验，提供在本单位的社保证明材料。

2、物业服务人员须符合国家相关用工的条件要求，具备身份明确、年龄符合国家用工规定、身体健康、素质较高、服务态度好、无犯罪和不良记录的条件；保安需通过公安机关组织的培训，持有上岗证。

**▲**3、人员配置要求。

人员配置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 任职要求 |
| 1 | 项目负责人 | 1 | 1、男女不限，年龄≤50周岁  2、具有全国物业管理企业经理岗位证书或劳动部颁布的物业管理师证书，并从事相关物业管理2年以上经验，提供在本单位的社保证明材料。 |
| 2 | 客 服 | 2 | 1、女员工，具备相关1年以上物业管理工作经验 |
| 3 | 消监控员 | 3 | 1、男女不限， 年龄≤55周岁；  2、身体健康；  3、具备相关上岗证。 |
| 4 | 保安 | 19 | 1、其中保安队长1名，男，年龄≤60周岁；  2、男，平均年龄≤60周岁；（其中年纪最大的不得超过65周岁，且50周岁以下的人员占总人数的百分之五十以上）；  3、身体健康；  4、具备相关上岗证。 |
| 5 | 绿化人员 | 2 | 1、男，年龄≤60周岁；  2、身体健康；  3、具备相关上岗证或培训证书。 |
| 6 | 保洁人员 | 19 | 1、男女不限，平均年龄≤55周岁（其中年纪最大的不得超过60周岁，且55周岁以下的人员占总人数的百分之五十以上）；  2、身体健康；  3、具备相关工作经验。 |
| 7 | 工程维修人员 | 2 | 1、男，年龄≤60周岁；  2、身体健康；  3、具备相关上岗证或培训证书。 |
| 合计 | | 48 |  |

**六、其它要求：**

**1、投标人对江景花苑小区自行进行踏勘，可以向物业管理委员会、房产公司、住房等现有情况了解，便于更好做好物业服务。**

2.本项目服务期为3年，服务范围内的费用包括员工工资、社保、福利、服装、员工劳保用品、保洁工具、税金、管理费、耗材及物业公用部位、公共设施设备运行费用（含公共部分电费、水费，电梯保养、年检费、电梯保险费，照明系统维护）、弱电系统维修（物业管理委员会后期安装）、充电桩维护、门禁系统维修（物业管理委员会后期安装）、给排水系统维护、消防系统维保、绿化养护、小区公共租赁房租赁服务相关管理、公共配套设施的运营管理等。

3.中标单位应严格履行职责，对于不符合工作要求的人员，采购方有权要求予以更换。

4.中标单位负责提供在岗服务人员名册及档案，服务时着统一制服，佩戴标志等。

5.因中标单位未按规定缴纳人员养老保险、医疗保险、失业保险、意外伤害险或因中标单位未按时发放人员工资造成的一切责任和全部损失，由中标单位承担。

6.商铺物业费由物业公司统一收取，每年向物业管理委员会上交5万元用于小区公益投入。支付方式为：乙方前三个季度月初各支付1万元给甲方，第四个季度月初将剩余2万元一次性支付给甲方。

7.小区水电公用户头由中标单位接收。

8.小区内所有广告费一律由物业管理委员会收取。

9.为丰富小区业主的文化生活，物业公司每年组织社区文化活动不少于四次，每年活动经费不低于2万元，每次活动方案报物业管理委员会审核后实施。

10.物业公司交接后，原物业服务人员更换率必须≧90%，否则物业管理委员会有权解除合同。

11.物业服务人员服务达不到要求的，采购方有权要求物业公司更换该人员。

**▲七、物业服务收费标准：**

1、综合服务费：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类 型 | 数 量 | **基准单价** |
| 1 | 普通住宅（高层）（5层以上） | 119129平方米 | **1.3元/平方米·月** |
| 2 | 普通住宅（高层）（1-4层） | 36035平方米 | **1.1元/平方米·月** |
| 3 | 多层 | 62107平方米 | **0.6元/平方米·月** |
| 4 | 排 房 | 10000平方米 | **1.4元/平方米·月** |
| 5 | 商业用房 | 11000平方米 | **1.8元/平方米·月** |
| 6 | 地下车库(位) | 1229个 | **30元/个·月** |

**注：投标人报价不得高于此基准单价，否则按无效标处理。**

2、综合服务费序号中，第1、2、3、4、5类型参与本次招标竞价，根据竞价计入物业服务合同，作为中标人向小区业主收取物业费计算依据。综合服务费序号中，第6类型“地下车库”，不参与本次竞价, 中标人按上表中收费。

3、如果业主要求中标单位清运装修垃圾，按执法局监管三家营运公司垃圾清运费标准为小车330元/车，大车480元/车收取；如果业主自行清运装修垃圾，则中标单位不得收取装修垃圾清运费。

**八、履约保证金**

人民币30万元，在签合同前汇入招标人的指定账户，待服务期满一年后无违约情况，退还5万元（无息），满两年后无违约情况退还10万元（无息），满三年后无违约情况且办理交接清楚后30天内退还15万元（无息）。若达不到服务要求，则由业主代表大会依据《台州市物业项目服务退出管理办法》（2015年版）的规定进行清退并没收剩余履约保证金。

1. 投标人须知

## 投标人须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **内 容** |
| 1 | 项目名称 | 三门县江景花苑物业管理项目(二次招标） |
| 2 | 招标内容 | 详见本招标文件“第二部分采购需求”内容 |
| 3 | 招标方式 | 公开招标 |
| 4 | ▲项目服务期 | 3年 |
| 5 | 评标方法 | 综合评分法 |
| 6 | ▲投标文件有效期 | 自投标文件提交截止之日起90天内有效。 |
| 7 | ▲投标保证金 | 人民币50000元 |
| 8 | ▲投标文件份数 | 资格证明文件共 5份（1正本4副本，封装成一袋），商务与技术文件共 5 份（1正本4副本，封装成一袋），报价文件共 5 份（1正本4副本，封装成一袋） |
| 9 | 投标文件  密封及装订 | 投标文件正、副本分别装订成册，密封装成一袋。**原件无需密封但需带至开标现场备查。**  装订要求：投标文件要求采用封胶装订，不得采用活页装订（活页装订是指用卡条、抽杆夹、订书机等形式装订，使标书可以拆卸或者在翻动过程中易脱落的一种装订方式。采用活页装订的投标文件按无效标处理。 |
| 10 | ▲投标文件提交截止及开标时间及地点 | 时间：2021年08月20日 09时 00分（北京时间）  地点： 三门县广场路22号交通大楼4楼（三门县公共资源交易中心）。 |
| 11 | 答疑与澄清 | 投标人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（发售截止日之后收到采购文件的，以发售截止日为准）起5个工作日内，以书面形式向招标人和代理机构提出质疑。 |
| 12 | 实质性条款 | 带▲是实质性条款，投标文件须作出实质性响应，否则作无效标处理。 |
| 13 | 履约保证金 | 履约保证金人民币30万元。 |
| 14 | 解释权 | 本招标文件解释权属于招标采购单位（招标人和代理机构） |
| 15 | 现场踏勘 | 各投标人自行踏勘小区 |

一、总则

**（一）适用范围**

本招标文件适用于本次项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**（二）定义**

1.“招标人”系指 三门县江景花苑小区物业管理委员会。

2.“代理机构”指招标人委托招标的台州易欣工程管理有限公司。

3.“投标人”系指向代理机构提交投标文件的单位或个人。

4.“产品”系指供方按招标文件规定，须向招标人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料和材料。

5.“服务”系指招标文件规定投标人须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

6.“项目”系指投标人按招标文件规定向招标人提供的产品和服务。

7.“书面形式”包括信函、传真等。

8.“▲”系指实质性要求条款。

**（三）招标方式**

本次招标采用公开招标方式进行。

**（四）投标费用**

1、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相反规定除外）。

2、本次招标代理费为人民币25000元，由中标单位在领取中标通知书时支付。

**（五）联合体投标**

本项目不接受联合体投标。

**（六）转包与分包**

1.本项目不允许转包。

2.本项目不可以分包。

**（七）特别说明**

1、投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人（或投标人）所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为本法人（或投标人）员工（指本法人或控股公司正式员工）。

2、投标供应商所投产品除招标文件中明确规定要求“提供官网截图或相应检测报告的证明材料”以外，所有技术参数描述均以投标文件为准。投标供应商对所投产品技术参数的真实性承担法律责任。项目招标结束后、质疑期限内，如有质疑供应商认为中标供应商所投产品、投标文件技术参数与招标需求存在重大偏离、错误、甚至造假的情况，应提供具体有效的证明材料。

**3、投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处，同时投标保证金不予以退还；中标后发现存在提供虚假材料谋取中标、成交的，处以采购金额千分之八的违约金，并上报主管部门，同时投标保证金不予以退还。**

4、投标人被列入“黑名单”的，采购组织单位将根据《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》第四十六条之规定，在处罚有效期内，资格审查时不予通过。

### 5、投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害招标人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向招标人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

### 6、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

### 7、投标文件格式中的表格式样可以根据项目差别做适当调整,但应当保持表格样式基本形态不变。

### 8、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政府采购活动。

**二、招标文件**

**（一）招标文件的构成**

招标文件由招标文件总目录所列内容组成。

**（二）招标文件的澄清与修改**

1.代理机构可视招标具体情况对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人或者代理机构应当在投标截止时间至少15日前，在原公告发布媒体上发布澄清公告，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分；不足15日的，招标人或者代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

2.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。

3.当招标文件与招标文件的澄清、修改、补充等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的书面文件为准。

**三、投标文件**

**（一）投标文件的组成**

投标人接到招标文件后，按照采购组织机构的要求提供：资格证明文件、商务与技术文件和报价文件。【特别提示：提供资料原件的，原件另行包装】

**▲1、资格证明文件的组成：**

（1）投标声明书（见附件1）；

（2）授权委托书（法定代表人亲自办理投标事宜的，则无需提交)（见附件2）；

（3）提供有效的营业执照复印件；如事业单位参加投标的，则提供有效的《事业单位法人证书》复印件；

（4）财务状况报告，依法缴纳税收（完税或免税)和社会保障资金的相关材料；

**（5）承诺书（见附件3）。**

**2、商务与技术文件的组成：**

（1）、投标人情况表：如企业规模、经营业绩、人员与技术力量等（附件4）；

（2）、类似业绩一览表（如有）（附件5）（附上每个业绩合同复印件）；

（3）、项目负责人简历表（附件6）；

（4）、项目实施人员一览表（附件7）；

（5）、主要施工设备表（附件8）（提供购买凭证发票或收据）；

（6）、商务需求响应表（附件9）；

（7）、技术需求响应表（附件10）；

（8）、对物业项目的理解、项目组织机架及管理制度、拟定的项目管理设想、服务定位、策化等方案（格式自拟）；

（9）、物业管理服务方案：包括保安、保洁、工程维护、绿化服务、客户服务、档案管理服务方案等物业管理方案（格式自拟）；

（10）、物业管理服务的各类应急方案（格式自拟）；

（11）、投标人的各项服务承诺、优惠政策及特约服务(如有)；

（12）、对本项目的其他合理化建议、要求（如有）；

（13）、其他（投标单位针对本次项目需阐述说明的事项）。

**（14）、投标人必须按《劳动合同法》和当地政府有关部门规定为全体物业服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用，并在投标文件中作出明确承诺。（格式自拟）**

**（15）投标人须在投标文件中承诺原物业服务人员更换率必须≧90%。（格式自拟）**

**▲（16）人员配备表中的项目负责人、消监控人员、工程人员投标时还需提供以下材料复印件并加盖公章，原件备查，身份证只须提供复印件，否则按无效标处理。材料复印件如下：**

A、项目负责人须提供：①身份证复印件；②物业管理企业经理岗位证书或劳动部颁布的物业管理师证书；③从事相关物业管理2年的业绩证明材料；④提供本单位的社保证明材料。

B、消监控人员提供：①身份证复印件；②上岗证。

C、工程维修人员提供：①身份证复印件；②上岗证。

**3、报价文件的组成：**

（1）开标一览表（附件11）；

（2）投标报价一览表（附件12）；

（3）投标报价明细表（附件13）；

（4）投标人认为其他需要说明的内容。

说明：

A.此报价为投标人一次性报出唯一的最终价格，包含其它一切所要涉及到的费用，有选择的报价将被拒绝。

B.投标报价应是招标文件所确定的采购范围内全部工作内容的价格表现。项目费用包括员工工资、社保、福利、服装、员工劳保用品、主要设备、保洁工具、办公用品、税金、管理费、耗材及物业公用部位、公共设施设备运行费用（含公共部分电费、水费，电梯保养、年检费、电梯保险费，照明系统维护）、弱电系统维护、充电桩维护、给排水系统维护、消防系统维保、绿化养护、小区公共租赁房租赁服务相关管理、公共配套设施的运营管理等一切费用。各供应商应根据招标人提供的相关技术需求，以及本项目实际情况和自身的综合实力，竞报报价。总报价以人民币元计，保留两位小数（第三位四舍五入）。全部费用已包含在开标一览表的投标总报价中。

C.相关报价单需打印或用不退色的墨水填写， 投标报价单不得涂改和增删，如有错漏必须修改，修改处须由同一签署人签字或盖章。由于字迹模糊或表达不清引起的后果由投标人负责。

D.投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

1. **投标文件的制作、封装及递交要求**

**1、投标文件的制作要求**

（1）投标人应按照投标文件组成内容及项目招标需求制作投标文件，不按招标文件要求制作投标文件的将视情处理（拒收、扣分等），由此产生的责任由投标人自行承担。

（2）投标人应对所提供的全部资料的真实性承担法律责任，投标文件内容中有要求盖章或签字的地方，必须加盖投标人的公章以及法定代表人或全权代表盖章或签字。

（3）投标文件以及投标人与采购组织机构就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签字、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

（4）投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

（5）若投标人不按招标文件的要求提供资格审查材料，其风险由投标人自行承担。

（6）与本次投标无关的内容请不要制作在内，确保投标文件有针对性、简洁明了，同时节约纸张；投标文件建议以A4纸大小双面打印并装订。

**2、投标文件的封装要求**

（1）投标文件份数：资格证明文件、商务与技术文件、报价文件必须分别编制并分开单独装订成册：资格证明文件共5份（1正本4副本，封装成一袋），商务与技术文件共5份（1正本4副本，封装成一袋）。投标文件的正本封面必须注明“正本”字样，副本可以采用正本的复印件。除报价文件外其余一律不准出现数字报价。

（2）所有投标资料按投标文件的组成所列内容及顺序装订成册，并逐页连续标注页码。因投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的责任由投标人自行承担。

（3）请在密封袋的封口处应有投标单位公章或投标全权代表签字。封皮上写明项目编号、招标项目名称、投标人名称，并注明“投标文件名称（资格证明文件、商务与技术文件和报价文件）”、“开标时启封”字样，未按上述要求密封及加写标记，采购组织机构对投标文件的误投和提前启封不负责任。

（4）项目如分标段，各标段投标文件必须分开编制，并按上述份数要求单独密封包装。

（5）因密封不严、标记不明而造成失密、拒收、过早启封等情况，采购组织机构概不负责。

3、投标文件的递交要求

（1）投标文件必须在规定时间前派人送达指定的投标地点。投标文件在截止时间后提交，采购组织机构将拒绝接收。

（2）如有特殊情况，采购组织机构延长截止时间和开标时间，采购组织机构和投标人的权利和义务将受到新的截止时间和开标时间的约束。

4、投标文件的补充、修改和撤回。

（1）投标人如需对上交的投标文件进行补充、修改或撤回的，必须在投标截止时间以前将书面的修改文件或撤消通知送达采购组织机构。

（2）投标修改文件必须密封，在密封袋上写明项目编号、招标项目名称、投标人名称、并注明“修改文件”、“开标时启封”字样，其作为投标文件的组成部份。

**（三）投标保证金**

1. 中标供应商的投标保证金在公示期结束后直接转为履约保证金。

2.未中标供应商的投标保证金将在开标结束后当场退还。

3.发生下列情况之一，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在投标有效期内撤回投标文件或放弃中标资格的；

（2）投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

（3）中标供应商拒绝与招标人签订合同的；

（4）将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明且未经招标人同意，将中标项目分包给他人的；

（5）拒绝履行合同义务的；

（6）其他严重扰乱招投标程序的；

（7）法律、法规明确规定的其他行为。

**（四）投标文件的有效期**

1.自投标截止日起90天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

2.在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3.投标人可拒绝接受延期要求。同意延长有效期的投标人，但不能修改投标文件。

4.中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕均应保持有效。

**四、开标**

（一）开标事项

采购组织机构在“招标公告”规定的时间和地点公开开标，投标人的法定代表人或其授权代表应参加开标会并签到。投标人的法定代表人或其授权代表未按时签到的，视同放弃开标监督权利、认可开标结果。采购组织机构工作人员接收投标文件并登记，并由供应商代表对递交记录情况进行签字确认。评标委员会成员不得参加开标活动。（本次招标采用先评审商务资格和技术服务方案，后公开并评审商务报价的办法实施）。

（二） 开标程序：

1、开标会由招标项目负责人主持，主持人宣布开标会议开始；

2、主持人介绍参加开标会的人员名单；

3、主持人宣布评标期间的有关事项，告知应当回避的情形,提请有关人员回避；

4、投标人或其当场推荐的代表，检查投标文件密封的完整性；

5、按投标文件递交的先后顺序当场拆封资格证明文件、商务与技术文件，进入资格审查及商务技术标评审；

6、采购组织机构做开标记录, 投标人代表对开标记录进行当场校核及勘误，并签字确认。同时由记录人、监督人当场签字确认。投标人代表未到场签字确认或者拒绝签字确认的，不影响评标过程；

7、在完成评标后，宣布评标结果，开标会议结束。

**五、评标**

**（一）组建评标委员会**

本项目评标委员由5人采购评审专家组成，评标委员会在三门县公共资源交易中心专家库中随机抽取产生。

**（二）评标程序**

**1、资格审查**

公开招标采购项目开标结束后，招标人或者代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，对审查发现无效的进行必要的询标，结束后公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因。

**2、符合性审查**

评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，对审查发现无效的进行必要的询标，结束后公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因。

**3、综合比较与评价**

（1）对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

（2）评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

（3）评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

**4、得分确认及评审报告编写**

（1）评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

（2）评标委员会按评标原则及得分情况编写评审报告。

**（三）澄清问题的形式**

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代理人或其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**（四）投标人存在下列情况之一的，投标无效。**

1、未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

2、投标文件未按招标文件要求密封、签署、盖章的；

3、不具备招标文件中规定资格要求的；

4、未实质性响应招标文件中打“▲”条款或者投标文件含有招标人不能接受的附加条件的；

5、投标文件实质性内容填写不全或模糊不清，无法辨认的；

6、投标技术方案不明确，存在一个或一个以及备选（替代）投标方案的；

7、投标有效期、项目工期、质保期、付款方式等条款不能满足招标文件要求的；

8、符合下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效，并移送有关监管部门：

　 （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

　 （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

　 （3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

　 （4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

　 （5）不同投标人的投标文件相互混装；

9、不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的（招标文件中打“▲”内容及被拒绝的条款）。

**（五）有下列情况之一的，本次招标作为废标处理**

1、出现影响采购公正的违法、违规、欺骗行为的；

2、因重大变故，采购任务取消的；

3、提交投标文件供应商或符合资格条件供应商或实质性响应供应商不足三家的。

**（六）评标原则和评标办法**

1、评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2、评标办法。具体评标内容及评分标准等详见《第四章：评标方法及评分标准》。

**（七）评标过程的监控**

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，采购监管部门视情进行现场监督，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

**六、定标**

1、确定中标供应商。评标委员会根据招标文件评标办法，推荐中标候选人。招标代理机构将评标结果在三门县公共资源交易中心网站公示3日(最后一天为作日)。

2、在公示期结束且无民议后,招标人向中标人发出中标通知书。

**七、合同签订**

**（一）签订合同**

1、招标人应当自中标通知书发出之日起10日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

2、招标人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

3、中标供应商无故拖延、拒签合同的，招标人有权不退还投标保证金并取消其中标资格。

4、中标供应商拒绝与招标人签订合同的，招标人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展采购活动。同时，拒绝与招标人签订合同的供应商，由监管部门依法作出处理，并记入国家企业信用信息公示系统。

5、询问或者质疑事项可能影响中标结果的，招标人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

# 第四部分 评标方法、评标标准

一、招标代理机构将组织评标委员会，对投标人提供的投标文件进行综合评审。

二、本次招标项目的评标方法为综合评分法，总计100分(商务与技术文件为 70 分，报价文件为 30 分)。各投标人的综合得分为其商务与技术文件得分与报价文件得分之和，即综合得分=商务与技术文件得分+报价文件得分。

（一）商务与技术文件中的客观分由评标委员会讨论后统一打分；其余在规定的分值内单独评定打分（小数点后保留1位，第2位四舍五入）。

（二）各投标人商务与技术文件得分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算（小数点后保留2位，第3位四舍五入），计算公式为：

商务与技术文件得分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数。

（三）投标报价得分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其报价得满分。其他投标人的投标报价得分按下列公式计算（小数点后保留2位，第3位四舍五入）：

投标报价得分=（评标基准价／投标报价)×30%×100。

注：得分以系统计算为准，保留2位小数。

三、在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，评标委员会按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分排名第一的投标人为中标候选人。

四、如综合得分相同，以投标报价低者为先，如综合得分且投标报价均相同的，以企业资信得分较高者为先，如若再相同的，则抽签确定中标候选人。

**五、商务与技术文件评审内容及标准：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评分内容** | | **分值（分）** | **评分标准说明** |
| 1 | 企业资信分（21分） | 投标人实力 | 0-3 | 根据各投标单位的业绩、荣誉、获奖、财务情况等，综合对比评分：一类得3.0分，二类得2.0分，三类得1.0分。 |
| 信用等级 | 0-3 | 具有行政部门颁发的守合同重信用AAA的得3分，AA的得2分，A的得1分。（提供证书复印件，原件备查，否则不得分） |
| 荣誉 | 0-4 | 2018年以来投标人所管理的物业管理项目获得过物业行政主管部门或物业协会颁发的市级及以上物业管理示范小区荣誉的得2分；2018年以来投标人获得过物业行政主管部门或物业协会颁发的市级及以上优秀物业服务企业的得2分。提供相关证书材料。 |
| 业 绩 | 0-6 | 投标人提供在管小区物业管理的项目案例，承担过8万（含）-10万平方米的每个得1分，10万(含)-15万平方米每个得2分，15万平方米以上的，每个得3分，最多得6分。（提供合同复印件，原件备查，否则不得分） |
| 体系认证 | 0-3 | 投标人具有有效的ISO三体系（质量管理体系认证、环境管理体系认证，职业健康安全管理体系认证）每本得1分，最多得3分。（提供证书复印件，且证书在有效期内，原件备查，否则不得分） |
| 财务审计 | 0-2 | 企业财务状况：提供2019年度第三方财务审计报告的，得2分。（提供原件的复印件加盖公章，原件备查，否则不得分） |
| 2 | 根据投标人对物业项目的理解、项目组织机架及管理制度、拟定的项目管理设想、服务定位、策化以及人员、设备配备投入情况，服务承诺等进行评比打分。  （20分） | | 0-5 | 项目管理的初步设想、服务定位及策化、服务理念新颖，是否具备可操作性：一类得5.0-4.0分，二类得3.9-1.7分，三类得1.6-0分。 |
| 0-5 | 组织机构及管理制度是否全面、细致，是否具备可操作性：一类得5.0-4.0分，二类得3.9-1.7分，三类得1.6-0分。 |
| 0-5 | 人员配置是否符合招标文件要求人数配置，配置的管理人员项目负责人从事相关专业物业管理工作能力和经验，人员分工合理性、人员稳定性比较评分：  一类得5.0-4.0分，二类得3.9-1.7分，三类得1.6-0分。 |
| 0-5 | 管理人员从事相关工作能力和经验，有技能等级证书，有建（构）筑物消防员证的每本得1分，高压证每本得1分，有水电工证及电梯操作证的每本得1分，最高得5分，无证不得分。 |
| 3 | 针对本项目提供的保安、保洁、绿化养护、工程维修养护、客户服务、档案管理等物业管理服务方案情况进行评比打分（25分） | | 0-5 | 保安管理服务方案全面、具体，是否具备可操作性，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分。 |
| 0-5 | 保洁管理服务方案全面、具体、细致，是否具备可操作性，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分 |
| 0-5 | 绿化养护服务方案全面、具体、细致，是否具备可操作性，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分 |
| 0-5 | 工程维修养护服务方案全面、具体、细致，是否具备可操作性，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分。 |
| 0-5 | 客户服务方案（包括来电、来访、投诉、报修、客服接待）及档案管理制度的建立是否健全，是否可行，是否科学合理，比较打分，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分。 |
| 4 | 应急预案（4分） | | 0-4 | 应急预案及突发事件处理方案（包括消防演习、防爆、台风、暴雨、地震、业主急救、疫情应急预案等）及相应的解决措施，根据方案的实施优劣综合评比打分:  一类得4.0-2.6分，二类得2.5-1.1分，三类得1.0-0.5分。 |
| 价格得分 | | | 30分 | 以投标合格供应商有效报价中的最低价为基准价，基准价为30分。投标报价得分＝（评标基准价/最终投标报价）×30%×100（小数点后保留2位小数）。 |

**备注：**（1）上述证明材料中的单位名称与投标人的名称必须一致。

（2）所有涉及打分项的相关证书、业绩及证明材料复印件加盖单位公章，原件备查，查询时未提供，则相应分值不得分。

# 第五部分 三门县江景花苑物业管理合同

甲方：三门县江景花苑小区物业管理委员会

乙方：

甲、乙双方根据《民法典》、地方有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方(三门县江景花苑小区物业管理委员会)委托乙方（ ）对 三门县江景花苑物业管理实行专业化、一体化的物业管理订立本合同。

**第一条**  **物业基本情况**

**本项目位于三门县海游街道江景花苑小区，三门县江景花苑物业管理项目(二次招标），江景花苑小区共有2235多户，总建筑面积约31万平方米，其中高层面积约16万平方米，多层约6万平方米，商铺约1.1万平方米，地下室约5.6万平方米,排房约1万平方米，电梯62台，地下停车位1229个，出入口3个（南门和北门为主要出入口，西门要求设置夜间值班岗亭，晚间7点至次日早晨6点须保安在职）。**

**第二条 物业服务内容如下:**

1、房屋建筑共用部位的养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅；

2、共用设施、设备的养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、共用照明等；

3、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场；

4、公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理；

5、附属配套建筑和设施的养护和管理，包括商业网点、文体娱乐场所；

6、公用卫生含公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运；

7、交通与车辆停放秩序的维护和管理；

8、维持公共秩序，包括安全监护、巡视、门岗执勤；

9、管理与物业相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料；

10、组织开展社区文化娱乐活动；

11、负责向业主和物业使用人收取物业管理服务费；

12、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，乙方应接受委托并合理收费；

13、对业主和物业使用人违反业主规约的行为，根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施；

14、其他物业管理内容等。

**第三条 物业服务期限及履约保证金**

1、委托管理期限：本合同期限为 3年。自 年 月 日起 至 年 月 日止。

2、在收到中标通知日10内签订合同，乙方缴纳人民币履约保证金30万元，在签合同前汇入招标人的指定账户，待服务期满一年后无违约情况，退还5万元（无息），满两年后无违约情况退还10万元（无息），满三年后无违约情况且办理交接清楚后30天内退还15万元（无息）。若达不到服务要求，则由业主代表大会依据《台州市物业项目服务退出管理办法》（2015年版）的规定进行清退并没收剩余履约保证金。

**第四条 物业服务费用标准**

一、本合同内物业管理服务费，除本合同明确约定可以另行收取外，所有物业管理及服务费用均包含在内，乙方不得另行向业主或使用人收取任何费用。

二、物业管理服务费：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类 型 | 数 量 | **单价** |
| 1 | 普通住宅（高层）（5层以上） | 119129平方米 | **元/平方米·月** |
| 2 | 普通住宅（高层）（1-4层） | 36035平方米 | **元/平方米·月** |
| 3 | 多层 | 62107平方米 | **元/平方米·月** |
| 4 | 排 房 | 10000平方米 | **元/平方米·月** |
| 5 | 商业用房 | 11000平方米 | **元/平方米·月** |
| 6 | 地下车库(位) | 1229个 | **30元/个·月** |

注: 综合服务费包括员工工资、社保、福利、服装、员工劳保用品、保洁工具、税金、管理费、耗材及物业公用部位、公共设施设备运行费用（含公共部分电费、水费，电梯保养、年检费、电梯保险费，照明系统维护）、弱电系统维修（物业管理委员会后期安装）、充电桩维护、门禁系统维修（物业管理委员会后期安装）、给排水系统维护、消防系统维保、绿化养护、小区公共租赁房租赁服务相关管理、公共配套设施的运营管理等。

2、如果业主要求中标单位清运装修垃圾，按执法局监管三家营运公司垃圾清运费标准为小车330元/车，大车480元/车；如果业主自行清运装修垃圾，则中标单位不得收取装修垃圾清运费。

三、乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

**第五条 物业服务费收取**

1、以房屋交付时对应月起半年内收取当年度全年的物业费，逾期未缴纳的在3个月宽限期后，以逾期支付的物业费为基数按中国人民银行发布的同期同类贷款基准利率支付违约金。

2、空置费（开发商未出售的物业），由开发商支付物业费，物业服务费按全额的100%收取。

3、业主购置的未装修(电表指数小于10度，水表指数小于2m³（吨））的房屋按物业费全额70%的收取。

**第六条 物业出租**

业主出租其拥有的物业，与物业使用人有约定的，从其约定，但业主应将此约定送乙方备案并负责交纳费用；业主转让物业时，应向乙方交清以前的各项物业管理服务费用，具体由乙方按标准收取。

**第七条 服务等级标准:**

**物业管理服务质量要求：本项目参照台发改收费【2019】43号文件,台城管ZJJC56-2018-0001号文件三级标准执行。**

**服务标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **内 容 与 标 准** |
| **（一）**  **基**  **本**  **要**  **求** | 1、物业服务企业有专门的管理处办公机构，管理操作人员配置齐全，办公场所整洁有序，配置办公档案资料柜、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。  2、管理处负责人具有2年以上相应任职经历，专职保安人员中50周岁以下的人员占总数的50%以上。  3特种作业人员100%持有政府或有关部门颁发的有效资格证书，且经消防知识培训，保安人员定期接受专业培训，并有记录，保安人员应在到岗后三个月内取得相应的岗位证书。  4、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，明确双方权利义务，并按照有关规定和合同约定在小区显著位置公布物业服务项目、内容、收费标准及项目负责人的基本情况。  5、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，交接资料完备。  6、规范服务质量管理体系，完善物业服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。  7、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，建立一户一档的住房用户档案，房屋及其配套设施权属清晰，分类成册，管理完善，查阅方便。  8、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。  9、设有服务接待中心，实行统一受理制度，公示24小时服务电话。对业主或使用人投诉在24小时内答复或报有关部门处理。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，不能及时修复的，约时修复，有完整的报修、维修和回访记录。  10、服务实行公告公示制，根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。  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。  12、每年要组织丰富的社区活动。 |
| **（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。  2、根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或者物业管理委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。  3、每周巡查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，定期维修养护。  4、按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，签订装修服务协议，告知装修须知。每月至少两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，及时劝阻并报告物业管理委员会和有关主管部门。  5、对违法搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告物业管理委员会和有关主管部门。  6、如小区主入口设置有平面示意图及各组团、栋及单元（门）、户设置有标志的，应保持整洁完好。 |
| **（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）。  2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。  4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向业主大会或物业管理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、供水供电设备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、每周对路灯、楼道灯、景观灯及相关设施进行检查，发现损坏及时修复，完好率不低于80%。  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；并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查不少于1次，并做好记录，发现损缺应及时补齐，保障标志清晰完整；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** | 1、小区24小时值勤并有详细的交接班记录和外来车辆人员登记记录。  2、对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。  3、车辆停放有序。  4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，接到住户紧急求助或遇到异常情况时，及时到现场，采取相应措施并及时报告物业管理委员会和有关部门。 |
| **（五）**  **保**  **洁**  **服**  **务** | 1、小区内按单元设置垃圾桶，生活垃圾每天清运1次，保持垃圾桶清洁，无异味。  2、小区公共场所每日清扫1次目视基本无垃圾；电梯厅、楼道每日清扫1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。  3、区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。  4、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、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。  2、定期清除绿地杂草、杂物。  3、预防花草、树木病虫害。 |

**第八条、防疫要求**

1、严格小区出入管理。中标单位应配合属地街道、社区，严格落实管理物业服务区域封闭工作，注意合理设置门岗，在临时关闭的出入口醒目位置做好禁行标识。门岗工作人员采取正确防护措施，按照相关要求落实出人人员、车辆管理，在询问或测量出入人员体温时应保持适当距离，及时对温度计消毒，避免交叉感染。配合街道、社区合理设置出行证领用点，应避免人群集聚。

2、加强小区消杀工作。中标单位在做好日常物业服务管理工作的基础上，严格落实对电梯（含内外按键）、楼道（含楼梯扶手）、大厅（含门禁按键）、公共通道门把手、健身器材等公共部位和共有设施设备消毒，加强通风、保洁工作。特别对居家隔离区域要重点做好消杀工作，对部分实际在配合街道、社区开展收集居家隔离人员垃圾的物业服务人员，要重点做好个人防护，佩戴口罩、橡胶手套，在收集时对垃圾包、专用垃圾收集容器再次消毒，投放到专用收运车辆。

3、强化防疫宣传引导。中标单位要配合街道、社区，多途径、全方位加强新型冠状病毒防疫知识宣传，做好预防控制指引，科学宣传疫情防护知识，增强广大业主自我防护意识。

4、加强企业人员管理。中标单位要做好一线人员的健康检测，落实日常防护措施，同时，要注意合理排班，防止人员过度疲劳。严格落实企业主体责任，认真做好企业人员防疫排查。

5、科学处理废弃物品。中标单位要按照相关要求，做好管理区域环境保洁防疫工作，针对目前住宅小区产生的生活垃圾剧增的情况，及时、科学做好垃圾分类处理，特别对于废弃的口罩，要严防有人捡拾，或被别有用心的回收利用。重点关注小区物业管理区域内化粪池、污水管网等设施的状况，加强日常检查维护，杜绝粪水外溢和设施破损造成污染，如有异常状况，及时上报环卫、水利部门落实处置。

6、加强物、居、业之间沟通联系。中标单位配合街道、社区、居委会，共同做好物业管理区域矛盾纠纷化解处置，要耐心与群众沟通互动，争取广大业主最大的理解、支持和配合，共同维护社会和谐稳定。

**第九条 有偿服务**

开展合同约定以外的委托性有偿服务项目，服务报酬根据实际测算合理收费。

**第十条** **物业管理服务质量要求**

乙方须按下列约定，实现目标管理，除下列6点之外，如双方认为需要进一步细化的，可以通过附件形式进行进一步明确：

1. 外观：室内墙面完好，外观整洁，如出现墙面的一般损坏或污浊，乙方应在24小时内修复或清理完毕；

2. 设备运行：设备良好，运行正常，定期保养，专人维护，无破损，消防系统可随时启用，如出现问题，乙方应立即进行处理或向特定维修机构报修；

3. 房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次，并按月提供检查报告。乙方保证排污排水等的通畅，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在1个工作日内处理完毕；

4.环境卫生：乙方每日安排 19 名保洁人员进行清理，除每日进行全面清理，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持小区环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良；

5.急修：应立即到位，确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况乙方可以征得甲方同意后延迟外，应在半个工作日内修复；

6. 小修：应在一个工作日内修复，除非乙方征得甲方同意延迟。

**第十一条**  **经营制约**

1. 未经甲方同意，乙方无权在服务区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作；

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

3.小区物业经营性用房，由小区物业管理委员会自行负责，租赁费用用于小区基本开支。

**第十二条** **乙方对甲方作出如下承诺**：

1. 不以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域只从事甲方认可的服务工作。在服务期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对服务区域内各项服务质量控制进行检查。

3. 在服务区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作人员轮换保持全天二十四小时工作。

4. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证服务区域服务工作。根据工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）、相关骨干人员。

5. 为服务区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量（不得少于48），乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗。

6. 在服务期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

7. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

8. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与服务区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

9. 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。

10. 乙方在服务区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

11. **禁止事项**

11.1乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向小区内相关人员索取小费或钱物等。

11.2不得在服务区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在服务区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

11.3除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁服务区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

11.4未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在服务区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

12. **保险**

12.1第三者责任保险

乙方应对乙方人员投团体意外险以及第三者责任险，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

12.2员工人身意外

在服务期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

12.3其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

13. 乙方及其员工遵守小区内的一切管理、消防安全等规定和制度，保证服务区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

14. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

**第十三条** **甲方对乙方作出如下承诺：**

1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2、保证乙方的员工按规定正常进入服务区域开展服务工作。

3、公共区域、共用设施设备大、中维修、更换费用单次（件）费用大于800元（含）以上的由物业管理委员会负责，单次（件）费用少于800元的由物业公司自行负责。

4、项目设备设施由第三方专业公司查验后存在问题的由物业管理委员会负责处理。

**第十四条 合同生效和终止**：

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

2. **终止**

2.1**提前终止**

2.1.1如果甲方在服务期内无理由终止合同，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止，甲方支付给乙方月度服务服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.2如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押服务等情况，甲方可以单方面终止服务，且乙方须支付给甲方月度服务服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.3如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止服务，乙方须支付给甲方月度服务服务款二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止服务，乙方须支付给甲方月度服务服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.4如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止服务，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失。

2.1.5提前终止服务期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4条。

2.1.6乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止服务。

2.1.7乙方在小区服务没有达60%以上业主满意度的，甲方告知整改经综合考核评估后，仍然没有达到的，甲方有权单方面终止合同。

2.1.8如果甲方发出书面警告要求乙方整改的，第一次书面警告或处500元的违约金，第二次书面警告并处罚1000元的违约金，第三次书面警告仍未整改的，甲方有权无需经过表决通过直接单方面终止合同。

2.2 **协议终止**

经双方协商同意，可在任何时候终止服务。

2.3 **自然终止**

合同规定的服务服务期满，服务自然终止。

3. **服务终止后果**

3.1终止服务，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿。

3.2 服务终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方服务区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离服务区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方代理费及10%的手续费。

4. **不放弃权利**

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

**第十五条 双方权利义务**

一、甲方的权利和义务

1. 审定乙方拟定的物业管理制度，物业管理服务年度计划，检查监督乙方物业管理实施工作制度的执行情况；

2、在乙方进场前，将经辖区物业管理主管部门备案的《业主临时规约》、《物业管理服务协议》等资料进行移交；

3、按《台州市物业管理实施办法》配置物业管理用房；

4、在办理物业交接验收手续时，向乙方移交法规、文件明确的资料；

5、甲方委托管理的房屋、共用部位及共用设施设备应达到国家验收标准要求。属于前期物业管理企业应整改修复的问题，经双方查验属实后在移交接管前督促其整改完成；

1. 按照国家规定的保修期限范围，承担物业的保修责任。保修期间委托乙方实施保修的，乙方按规定程序实施，甲方负责监督；甲方自行负责保修的，甲方应在业主报修当日及时到位检查和修理，3日内修结，因特殊情况无法在正常时限内修理完毕，应向业主和乙方说明原因及修理期限；
2. 在移交接管前，提供供电、供水、通讯、有线电视、市政、环卫等单位办结移交手续的证明资料并移交乙方；
3. 为维护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、求助人命、协助公安机关执行任务等突发事件时，甲方应配合乙方对上述灾害发生时所采取的紧急避险措施；
4. 消防设施、设备维修维护和检测费用由乙方负责。

10、本项目经第三方专业公司查验属前期遗留问题由甲方负责。

11、小区内所有广告费一律由甲方收取。

二、乙方的权利和义务

1、按照法规政策和有关物业管理的技术标准、行业规范及合同约定，实施物业管理、提供专业化的服务；

2、选聘物业管理处主任，制定物业管理服务规章制度，抓好员工培训和持证上岗；

3、负责编制物业管理年度管理计划、共用部位和共用设施设备维修资金使用计划及决算报告；负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、绿化等年度维修养护计划和大中修方案，经甲乙双方商定后由乙方组织实施；

4、对业主和物业使用人违反《业主临时规约》或物业使用守则的行为，视情节轻重采取规劝、制止、报告等措施；

5、建立业主信息资料的安全管理制度，负责业主资料信息的保密工作，如出现业主信息资料的泄露，应承担相应的法律责任。

6、向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定。做好物业装饰装修备案和管理工作，当业主和物业使用人装修物业时，告知有关注意事项和禁止行为，订立书面约定，并负责监督；

7、向业主公布房屋共用部位共用设施设备日常维修费及利用物业共用部位、共用设施设备和相关场地所得收益的使用情况。

8、在物业管理区域内公示物业服务合同约定的收费项目、标准以及向业主提供专项服务的收费项目和标准；依照本合同和有关规定收取物业管理服务费用；

9、可选聘专业公司承担特定的专项管理业务，但不得将本物业的整体管理责任转让给第三方；

10、协助有关部门制止违法、违规的行为，维护物业管理区域内的物业使用安全和公共秩序；

11、不得擅自改变物业管理区域内共用部位、公共设施的用途；如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商同意后，报有关部门批准后方可实施；

12、履行物业方案所述的物业管理服务内容和服务质量，接受业主及使用人、社区居委会、物业主管部门的监督，不断提高管理水平。定期向甲方、辖区物业管理主管部门报告合同履行情况，接受监督和指导；

13、在物业合同终止时，应在撤出管理前一个月内，按规定移交物业用房、设备、资金和资料等。

14、对于不符合工作要求的人员，甲方有权要求予以更换。

15、商铺物业费由物业公司统一收取，每年向物业管理委员会上交5万元用于小区公益投入。支付方式为：乙方前三个季度月初各支付1万元给甲方，第四个季度月初将剩余2万元一次性支付给甲方。

16、小区水电公用户头由乙方接收。

17、为丰富小区业主的文化生活，乙方每年组织社区文化活动不少于四次，每年活动经费不低于2万元，每次活动方案报物业管理委员会审核后实施。

18、物业公司交接后，原物业服务人员更换率必须≧90%，否则甲方有权解除合同。

**第十六条 乙方的人员配置**

**乙方在签订合同后十日内需将项目配置的人员全部安排到位，并提供身份证原件和健康证明（无传染性等重大疾病）,健康证明需医院或医疗机构出具的体检报告,供物业管理委员会核查。**

1. **乙方的人员配置**

1.1乙方的项目负责人： ，身份证号码： 。

1.2乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。

1.3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。

2. **物业人员要求**：

（1）所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

（2）所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

**第十七条 考核制度**

1. 甲方按物业管理服务质量要求：本项目参照台城管ZJJC56-2018-0001号文件三级标准执行。

2. 乙方被行政主管部门处罚款的 ，甲方按行政处罚同等金额对乙方实施处罚；

3. 甲方按合同对乙方服务实施监督，发现属于乙方服务存在的问题，书面通知乙方在规定的期限内予以整改，未能整改的按有关规定实施处罚。

**第十八条 奖惩标准（具体参照《江景花苑物业检查细则》）**

1、轻微工作作不达标(1级):末达到物业工作标准,又拒不整改的,但不影响住户生命财产安全,罚款100-200元/次,如造成损失,赔偿相应损失。

2、中度工作不达水标(2级)：未达到物业工作标准或不作为,可能影响住户生命财产安全,或者严重低于物业工作标准,不在规定期限内整改的，但不影响住户生命财产安全,罚款800-1000元/次,如造成损失,赔偿相应损失。

3、重度工作不达标(3级);未达到物业工作标准或不作为,发现后又不及时整改的,并己经威胁或轻微损害住户生命财产安全,罚款3000-5000元/次。

4、严重工作不达标(4级):因物业公司不作为或物业工作人员不负责任、末按规定操作造成业主(住户)生命财产受损的,罚款10000元/次,并承担相应赔偿责任。

5、特别奖励:制止治安、消防及其它突发事件,避免或挽回住户生命财产损失,奖励1000-5000元/次,如:抓获犯罪嫌疑人、小区公共安全隐患的制止与抢救。

6、一般奖励:物业工作明显优于物业标准,业主可向物业管理委员会提出书面申诗,核实后奖励:200-500元/次。

7、小区文化活动一年不少于四次,每缺一次,扣除履约保证金保证金一万元。

**第十九条 违约责任**

1、甲方违反本合同约定的， 致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准的，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，甲方按本合同第十三条2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4条款给予乙方对等的经济赔偿。

2、除前条规定情况外，乙方的管理服务达不到本合同约定的服务内容和质量标准，甲方有权要求乙方在一定期限内整改，逾期未能达到整改到位的，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。

3、乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务费用标准的，甲方和物业使用人就超额部分有权拒绝缴纳；乙方已经收取的，甲方和物业使用人有权要求乙方双倍返还。

4、以下情况乙方不承担责任

4.1 因台风、地震等不可抗力导致物业管理服务中断的；

4.2 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的 ；

4.3 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甲方和物业使用人， 暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

4.4 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施备运行障碍造成损失的；如若因乙方不作为造成连续发生不能正常供水、供电等的不此列。

4.5 因非乙方故意的或过失所致的，发生在本物业管理区域内治安或刑事案件包括不限于暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾等是由所导致的损害。

4.6 甲方或物业使用人未经乙方同意，擅自委托乙方工作人员提供服务所导的任何伤害。

**第二十条 争议处理**

1．合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，向三门县人民法院起诉。

2．对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商仍未能达成一致的，向三门县人民法院起诉。

**第二十一条 其他**

1、乙方进驻小区后，对小区电梯和消防进行安全大检查，检查结果上报给甲方。检查后没有突发重大安全事情不得动用维修基金。

2、电梯重大修理、改造、更新费用，有物业专项维修资金的由物业专项维修资金支出，法律、法规以及国家和省有关规定中明确由有关单位和个人承担的除外。电梯重大修理、改造项目的内容按照国家、省有关标准确定。

3．未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

4．乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

5．乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。

6．本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

7．合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，并由招标人鉴证，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

8．招标文件、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

9．本合同一式份，甲方、乙方各执贰份，有关部门执贰份；自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人或受委托人（签字）： 法定代表人或受委托人（签字）：

联系人： 联系人：

地址： 地址：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

邮箱：

签约地点： 签约日期： 年 月 日

# 附件：江景花苑物业检查细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | 检查细则 | 等级 |
| 消防设备、设施完好无损，可随时启用；消防通道畅通 | 消防控制室设备、设施影响其联动或者不符合消防检查要求，经确认为物业公司维保不当造成的 | 3 |
| 消防设备、设施未做防腐等日常维护、保养或者缺项维护 | 2 |
| 工作人员未定期举办消防培训及应急预案演练 | 3 |
| 灭火器及其它消防设备、设施应有故障，不能随时启用。 | 3 |
| 安全出口指示牌、应急灯不能正常工作。消防通道不畅通，发现后没有及时采取措施的 | 2 |
| 消防设施、设备大、中修未在规定时间修复且无正常理由的 | 3 |
| 无消防设施、设备运行管理台账或者记录不全、不规范 | 2 |
| 违规操作设施、设备，导致设备损坏、财产损失 | 4 |
| 环境卫生 | 环卫设施设备外观不整洁，部件有缺失，未能在规定时限内整改的 | 1 |
| 道路、场地、楼道等公共部位清洁未省存在乱贴、乱画，在规定合同时间未整改的 | 1 |
| 公共场所散落垃圾未及时清理（超过8小时）（非工作时间除外） | 1 |
| 公共设施设备有蛛网、浮尘，在规定时间未整改的 | 1 |
| 公共秩序维护及安全防范 | 安全秩序护卫人员未统一着装，举止不规范，经指出未做出整改措施的 | 1 |
| 安全护卫设施、设备不能正常使用 | 2 |
| 发现危及人身安全处，经提示后没有做明显警示标识 | 2 |
| 对小区内违规行为发现后，没有及时制止或上报相关部门的 | 1 |
| 不定期抽查，无理由脱岗30分钟以上 | 1 |
| 公共区域发生人身一般伤害事故，经政府部门确认物业存在责任的 | 3 |
| 公共区域发生人身严重伤害事故，经政府部门确认物业存在责任的 | 4 |
| 车辆别划伤、盗抢，物业未能积极配合相关部门排查的 | 3 |
| 地下车位被占用、被堵，发现后物业未采取劝告通知的 | 1 |
| 上下班高峰期，南北门口因缺岗或执勤保安不尽责造成交通堵塞的并不及时整改的 | 2 |
| 对业主或物业使用人违法搭建、违章装修等行为没有及时制止、对不听劝阻未上报相关部门，没有记 | 2 |
| 供、配电系统 | 因保养不善或违规操作造成公共配电设施损坏，不能正常运行，中断超过2小时 | 3 |
| 公共供、配电设备、设施带病运转 | 2 |
| 供、配点设备、设施未做日常清洁、防腐、巡检、灭弧、紧固、调整等日常维护、保养 | 1 |
| 物业公司不作为造成共用设施、设备大、中修未在规定时间修复 | 2 |
| 无主要设施、设备运行管理台账、或者记录不全、不规范 | 1 |
| 给、排水系统及公共设施 | 无主要给、排水设施、设备运行管理维护、定期清理台账或者记录不全、不规范 | 1 |
| 清理排水、排污管道堵塞、外溢现象，发现后不组织人员处理的 | 1 |
| 屋面、楼面渗水，未及时进行协调处理报告的 | 2 |
| 井盖破损、丢失，发现后未及时修复的或未设置防护措施的 | 2 |
| 水泵、管道漏水，造成浸水、污水四溢等事故，发现后没有上报并组织维修的 | 2 |
| 未按规范清洗饮用水箱 | 3 |
| 违规操作设施、设备，造成设备损失或事故 | 3 |
| 电梯系统 | 电梯设备、设施出现故障，单元单部电梯停止运行超过24小时且物业公司无正当理由不及时处理的 | 2 |
| 电梯设备、设施出现故障，单元单部电梯停止运行超过48小时且物业公司无正当理由不及时处理的 | 3 |
| 电梯运行发生困人时间，超过30分钟无救援人员到场的 | 3 |
| 电梯运行发生伤人事故或财产损失，物业存在责任的 | 4 |
| 电梯设备、设施未做日常清洁、润滑、紧固、调整、防腐等日常维护、保养或者缺项维护 | 2 |
| 无电梯设施、设备运行管理台账、或者记录不全、不规范 | 1 |
| 违规操作设施、设备，造成设备损坏或事故 | 3 |
| 公共照明系统及其它设施 | 公共照明系统完好率95%以上，出现故障超过24小时未及时修复，线路故障除外 | 1 |
| 公共照明系统完好率低于95% | 2 |
| 单元门等设施，出现故障超过24小时未及时通知相关部门修复的 | 2 |
| 在管理期间，发现公共区域地面损坏，无原因未修复 | 2 |
| 绿化养护 | 未按照《绿化养护标准》实施浇水、除杂、消杀、修剪等养护工作 | 1 |
| 植株成活率低于95% | 2 |
| 草坪覆盖率低于95% | 2 |
| 病虫害率高于7% | 2 |
| 其它 | 在小区内，物业工作人（含外包员工）与住户及第三人发生打架、斗殴突发事件 | 4 |
| 物业工作事件，电话无人接听 | 1 |
| 因物业管理服务缺陷，被本市主要新闻媒体曝光，对小区造成负面影响 | 3 |
| 对住户的服务承诺，未按承诺时间或质量完成 | 1 |
| 专业岗位无证上岗 | 2 |
| 个别业主资料丢失 | 1 |
| 大量业主资料丢失 | 4 |

**备注：乙方进驻前须在甲方的配合下进行小区公共设施设备的查验，以上检查标准均为公共部位修复后乙方在管期间的管理服务标准**

# 第六部分 投标文件格式附件

项目名称

项目编号：

投

标

文

件

（**资格证明文件）**

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

**资格证明文件目录**

1、投标声明书（附件1）；

2、授权委托书（法定代表人亲自办理投标事宜的，则无需提交)（附件2）；

3、提供有效的营业执照复印件；如事业单位参加投标的，则提供有效的《事业单位法人证书》复印件；

4、财务状况报告，依法缴纳税收(完税或免税)和社会保障资金的相关材料；

5、承诺书（见附件3）。

## 附件1：

**投标声明书**

（代理机构名称）：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址 。

我（ 姓名 ）系（ 投标人名称 ）的法定代表人，我公司自愿参加贵方组织的 （招标项目名称）（编号为 ）的投标，为此，我公司就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我公司声明截止投标时间近三年以来：在政府采购领域中的项目招标、投标和合同履约期间无任何不良行为记录；无重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）。

2、我公司在参与投标前已详细审查了招标文件和所有相关资料，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

3、我公司不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

4、我公司保证，采购人在中华人民共和国境内使用我公司投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任由我方承担。我方的投标报价已包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

5、我公司严格履行政府采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不擅自变更、中止、终止合同，或拒绝履行合同义务；

6、以上事项如有虚假或隐瞒，我公司愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**注：▲必须按照本声明书要求填报。**

## 附件2：

**授权委托书**

（代理机构名称）：

（投标人全称） 法定代表人 （法定代表人姓名） 授权 （全权代表姓名） 为全权代表，参加贵单位组织的 项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对全权代表的签字事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表在授权委托书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

全权代表无转委托权，特此委托。

法定代表人签字或盖章：

投标人全称（公章）： 日期：

**附：**

|  |
| --- |
| **法定代表身份证复印件粘帖处** |

法定代表人姓名：

传真：

电话：

详细通讯地址：

邮政编码：

|  |
| --- |
| **全权代表身份证复印件粘帖处** |

全权代表姓名：

职务：

传真：

电话：

详细通讯地址：

邮政编码：

## 附件3：

**承 诺 书**

致： （招标人名称）：

1、我公司承诺：自2018年7月1日以来至报名截止时间止，未受到行政主管部门信用减分的处罚，特此承诺。

2、本公司若有违反本承诺内容的行为，愿意按招标文件规定接受投标担保的处理**：“投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处，同时投标保证金不予以退还；中标后发现存在提供虚假材料谋取中标、成交的，处以采购金额千分之八的违约金，并上报主管部门，同时投标保证金不予以退还。”**如已中标的，自动放弃中标资格，同时投标保证金不予以退还；给招标人造成损失的，依法承担赔偿责任。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

项目名称

项目编号：

投

标

文

件

（**商务与技术文件）**

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

**商务与技术文件目录**

（1）、投标人情况表：如企业规模、经营业绩、人员与技术力量等（附件4）；

（2）、类似业绩一览表（如有）（附件5）（附上每个业绩合同复印件）；

（3）、项目负责人简历表（附件6）；

（4）、项目实施人员一览表（附件7）；

（5）、主要施工设备表（附件8）（提供购买凭证发票或收据）；

（6）、商务需求响应表（附件9）；

（7）、技术需求响应表（附件10）；

（8）、对物业项目的理解、项目组织机架及管理制度、拟定的项目管理设想、服务定位、策化等方案（格式自拟）；

（9）、物业管理服务方案：包括保安、保洁、工程维护、绿化服务、客户服务、档案管理服务方案等物业管理方案（格式自拟）；

（10）、物业管理服务的各类应急方案（格式自拟）；

（11）、投标人的各项服务承诺、优惠政策及特约服务(如有)；

（12）、对本项目的其他合理化建议、要求（如有）；

（13）、其他（投标单位针对本次项目需阐述说明的事项）。

**（14）、投标人必须按《劳动合同法》和当地政府有关部门规定为全体物业服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用，并在投标文件中作出明确承诺。（格式自拟）**

**（15）投标人须在投标文件中承诺原物业服务人员更换率必须≧90%。（格式自拟）**

## 附件4：

**投标人情况表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 投  标  人  概  况 | 公司名称 |  | | |
| 地址 |  | | |
| 经营范围 |  | | |
| 成立时间 |  | 经济性质 |  |
| 法定代表人 |  | 联系电话 |  |
| 注册资金 |  | 技术人员数 |  |
| 资产总额 |  | 净资产 |  |
| 工商登记号 |  | | |
| 是否依法纳税 |  | 是否参加社保 |  |
| 近三年业绩、  信誉 | 合同总额： 万元，合同履行情况： | | |
| 单位优势及服务特点： | | | |

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 附件5：

**类似业绩一览表（如有）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 业主单位 | 合同金额 | 合同签订时间 | 联系人/电话 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |

注：1.表中业绩参照第四部分评分办法及评分标准中要求的业绩提供；

2. 业绩证明材料（合同复印件加盖投标人公章，原件备查）；

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

## 附件6：

**项目负责人简历表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 承担的主要工作情况，曾担任项目经理的项目应列明细 |
| 性别 |  |  |
| 年龄 |  |
| 职称 |  |
| 毕业时间 |  |
| 所学专业 |  |
| 学历 |  |
| 资质证书编号 |  |
| 其他资质情况 |  |
| 联系电话 |  |

**注：**

**1、**身份证复印件；

2、物业管理企业经理岗位证书或劳动部颁布的物业管理师证书；

3、从事相关物业管理2年的业绩证明材料（合同或第三方证明材料）；

4、提供在本单位的社保证明材料。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

## 附件7：

**项目实施人员一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 职称/职务 | 本工程中的岗位 | 从事专业年限 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：人员相关证书（人员配置表中和评分细则中要求的)复印件附表后，相关专业资质上岗有关证书附后，提供原件备查。身份证只需提供复印件。**

在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 附件8：

### 主要设备配备表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 台 | 设备能力 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

备注：提供购买凭证（发票或收据）。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 附件9

**商务需求响应表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 序 号 | 类 别 | 招标文件要求 | 投标文件对应内容 | 备注 |
| 商  务  条  款 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：1、投标人须将投标文件对招标文件的所有偏离填入此表；

2、如不填写，招标方可以视为完全响应招标文件的要求。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 附件10

技术需求响应表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 序 号 | 类 别 | 招标文件要求 | 投标文件对应内容 | 备注 |
| 技  术  规  格 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：1、投标人须将投标文件对招标文件的所有偏离填入此表；

2、如不填写，招标方可以视为完全响应招标文件的要求。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）

日 期: 年 月 日

项目名称

项目编号：

**报**

**价**

**文**

**件**

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

**报价文件目录**

1、开标一览表（附件11）；

2、投标报价一览表（附件12）；

3、投标报价明细表（附件13）；

4、投标人认为其他需要说明的内容。

## 附件11

**开标一览表**

**项目编号：**

**项目名称：** [货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **投标报价 （元）** | **服务期** | **服务地点** | **备注** |
| **1** |  |  |  |  |  |

**填报要求：**

1、报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或授权委托人签字或盖章，否则其投标作无效标处理；

2、项目费用项目费用包括员工工资、社保、福利、服装、员工劳保用品、保洁工具、税金、管理费、耗材及物业公用部位、公共设施设备运行费用（含公共部分电费、水费，电梯保养、年检费、电梯保险费，照明系统维护）、弱电系统维修（物业管理委员会后期安装）、充电桩维护、门禁系统维修（物业管理委员会后期安装）、给排水系统维护、消防系统维保、绿化养护、小区公共租赁房租赁服务相关管理、公共配套设施的运营管理等。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

## 附件12：

**投标报价一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 单位 | 数量 | 投标单价（元/平方米·月） | 报 价  （元/年） | 备注 |
| 1 | 普通住宅（高层）（5层以上） | 平方米 | 119129 |  |  |  |
| 2 | 普通住宅（高层）（1-4层） | 平方米 | 36035 |  |  |  |
| 3 | 多层 | 平方米 | 62107 |  |  |  |
| 4 | 排 房 | 平方米 | 10000 |  |  |  |
| 5 | 商业用房 | 平方米 | 11000 |  |  |  |
|  | 一年合计 | 元 |  | | | |
|  | **三年合计（转至开标一览表）** | 元 |  | | | |

注：1、本项目收费单价：内容应包括招标文件中所规定的所有服务项目；

2、本项目总收费：指招标文件中所规定的所有服务项目**三年**的总报价，此报价作为投标方的投标总价，总报价保留二位小数，第三位四舍五入；

3、各投标单位还必须按项目内容对各项服务单独报价，并列出报价表；

4、投标报价以人民币为结算货币；

5、此表在不改变格式内容时，可自行制作；

▲6、**上表序号第1、2、3、4、5类项目，投标人报价单价不得高于基准单价，且每一类项目投标单价/基准单价=下浮比率均相同，否则为无效标。**

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）： 日 期： 年 月 日

## 附件13：

**投标报价明细表**

（单位：元）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 比率 | 金额（元） | 备注 |
| 1 | 人员费用 |  |  |  |
| 2 | 服装费 |  |  |  |
| 3 | 技术工种人员上岗证年检费 |  |  |  |
| 4 | 人员培训费 |  |  |  |
| 5 | 专用工具 |  |  |  |
| 6 | 绿化养护 |  |  |  |
| 7 | 垃圾清运 |  |  |  |
| 8 | 水电费 |  |  |  |
| 9 | 其他 |  |  |  |
| 10 | 小计 |  |  |  |
| 11 | 管理费 |  |  |  |
| 12 | 税金 |  |  |  |
|  | ….. |  |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |

1. 本表为报价明细表，如有缺项、漏项，视为总报价中已包含相关费用，招标人无需另外支付任何费用。

2.“报价明细表”中的报价合计应与“投标报价一览表”中的三年 总报价相一致，不一致时，以投标报价一览表为准。总报价保留二位小数，第三位四舍五入。

3.报价明细表所填内容按招标文件技术要求为准。如有漏报的，视同已包含在总价内或已作优惠处理，不再另行计算费用。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）： 日 期： 年 月 日

## 附件14：外包装封面

|  |
| --- |
| **项目编号：**  **项目名称：**  **资格证明文件或商务资信技术文件或报价文件**    **开标时启封**  **投标人名称：**  **法定代表人或全权代表：（盖章或签字）**  **（注：密封皮封口处上必须盖有投标单位公章或投标全权代表签字）** |