

五源河公寓三期 G 区
前期物业服务项目

招
标
文
件

招标人：海口投源实业开发有限公司
代理公司：海南政一管理咨询有限公司

招标时间：2023 年 3 月 28 日

目录

目录.....	1
第一章 招标公告.....	2
第二章 投标人须知.....	5
第三章 项目需求书.....	16
第四章 评标办法（综合评估法）.....	20
第五章 合同条款及格式.....	23
第六章 投标文件格式.....	60

第一章 招标公告

1. 招标条件

本招标项目 五源河公寓三期 G 区前期物业服务项目 已由 海口市自然资源和规划局 以 建字第 460100202000339 号 批准建设，招标人（项目业主）为 海口投源实业开发有限公司，建设资金来自 企业，项目出资比例为 国有自筹资金 100.00%。物业服务资金来自业主及物业使用人 自筹，该物业项目已具备招标条件，现对该项目的前期物业服务进行公开招标。

2. 项目概况与招标范围

2.1 项目编号：HNZY2023-10(G)。

2.2 建设地点：海口市西海岸新区南片区 C1702 地块。

2.3 建设内容及规模：总用地面积 26379.50 平方米。总建筑面积 107763.31 平方米，其中地上总建筑面积为 81649.88 平方米（包括住宅 73602.32 平方米、商业 5204.40 平方米、物业用房 239.68 平方米）；地下总建筑面积为 26113.43 平方米（包括商业 2302.87 平方米，地下车库 23810.56 平方米）。建设户数为 584 户，机动车位 712 个，地面设置非机动车位。本项目的建筑密度 18%；容积率 3.0；绿化率为 40%。

物业类型 住宅、商业。

2.4 服务期：自合同约定之日起 3 年。

服务期限届满，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效之前，前期物业服务人继续提供服务，服务期限为不定期；期限未满或者未约定前期物业服务期限，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

2.5 招标范围：本项目前期物业服务。

2.6 投标控制价：住宅：1.98 元/平方米·月；商业：4.95 元/平方米·月。

物业服务费用不含物业管理区域共用水电费用，物业管理区域共用水电费用按《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《海南省物价局 海南省住房和城乡建设厅关于清理规范电网和转供电环节收费有关事项的通知》（琼价价管〔2018〕467 号）等现行法律法规和政府规范性文件执行。

3. 投标人资格要求

3.1 本项目招标要求投标人应为经营物业管理业务的企业或者其他组织，提供加载“统一社会信用代码”的有效营业执照（复印件加盖公章）；

3.2 本项目要求投标人：1、投标资格没有被取消、暂停；2、没有处于被责令停业、财产被接管、冻结、破产状态；3、在最近三年内没有骗取中标行为或严重违约行为或重大服务质量问题的（须提供信誉承诺函）。

3.3 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供 2022 年 1 月至今任意 1 个月度或季度或年度的财务报表；若新成立不满六个月的公司可提供银行资信证明。复印

件加盖公章)。

3.4 具有依法纳税和社会保障资金的记录[投标人须提供 2022 年 1 月至今任意 1 个月度或季度或年度的纳税证明和社保缴费记录证明(证明材料复印件加盖公章)]。若新成立不满六个月的公司可提供承诺函。

3.5 投标人必须为未被列入中国执行信息公开网(<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)的“失信被执行人”、信用中国(www.creditchina.gov.cn)的“企业经营异常名录”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的供应商(提供网页截图并加盖单位公章)。

3.6 本项目不接受联合体投标(提供声明函)。

4. 招标文件的获取

4.1 请于 2023 年 03 月 29 日 00 时 00 分至 2023 年 04 月 18 日 09 时 00 分, 登录海口市公共资源交易中心(<http://ggzy.haikou.gov.cn/>) 下载电子招标文件。

4.2 投标保证金的金额: 不要求(招标公告所要求投标保证金金额是为满足交易平台系统要求而设置, 但本项目投标人不需提交投标保证金)。

5. 投标文件的递交

5.1 投标文件递交的截止时间(投标截止时间, 下同)为 2023 年 04 月 18 日 09 时 00 分, 地点为: 海口市公共资源交易中心副楼 203 室(海口市海甸五西路 28 号)。(适用于现场递交)

5.2 投标文件递交的截止时间(投标截止时间, 下同)为 2023 年 04 月 18 日 09 时 00 分。投标人应当通过数字身份认证锁登录海口市公共资源交易中心(<http://ggzy.haikou.gov.cn/>) 上传。(适用于网络递交)

5.3 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。

6. 发布公告的媒介

公告发布媒介: 全国公共资源交易平台(海南省)、海口市公共资源交易中心、中国招标投标公共服务平台。

7. 其他

7.1 投标人须在全国公共资源交易平台(海南省)企业信息管理系统(<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>)中登记企业信息, 然后登陆海口市公共资源交易中心(<http://ggzy.haikou.gov.cn/>)下载、查看电子版的招标文件及其他文件;

7.2 电子标(招标文件后缀名.GZBS): 必须使用最新版本的电子投标工具(在 <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/xgrjxz/index.jhtml> 下载投标工具)制作电子版的投标文件;

非电子标(招标文件后缀名不是.GZBS): 必须使用电子签章工具(在 <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/xgrjxz/index.jhtml> 下载签章工具)对 PDF 格式的电子投标文件进行盖章(使用 WinRAR 对 PDF 格式的标书加密压缩);

7.3 投标截止时间前, 必须在网上上传电子投标书——(电子标: 投标书为 GTBS 格式; 非电子标: 投标书需上传 PDF 加密压缩的 rar 格式);

7.4 开标的时候必须携带加密锁(CA 数字认证锁)和光盘、U 盘拷贝的电子版投标书。

7.5 本次招标为 非电子标。

8. 联系方式

招标人：海口投源实业开发有限公司

地 址：海口市秀英区海盛路 39 号蓝城商务大厦

联系人：郑承刚

电 话：139 0754 8337

招标代理机构：海南政一管理咨询有限公司

地 址：海南省海口市龙华区玉沙路 5 号国贸中心 17D

联系人：罗工

电 话：0898-65951366

电子邮箱：hnzyglzx@163.com

招标人：海口投源实业开发有限公司



招标代理机构：海南政一管理咨询有限公司



2023 年 3 月 28 日

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	招标人	名称：海口投源实业开发有限公司 地址：海口市秀英区海盛路 39 号蓝城商务大厦 联系人：郑承刚 电话：139 0754 8337
1.2	招标代理机构	名称：海南政一管理咨询有限公司 地址：海南省海口市龙华区玉沙路 5 号国贸中心 17D 联系人：罗工 电话：0898-65951366
1.3	项目名称	五源河三期 G 区前期物业服务项目
1.4	项目编号	HNZY2023-10(G)
1.5	建设地点	海口市西海岸新区南片区 C1702 地块
1.6	资金来源	业主及物业使用人自筹
1.7	招标范围	该项目前期物业服务
1.8	服务期	自合同约定之日起 3 年。 服务期限届满，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效之前，前期物业服务人继续提供服务，服务期限为不定期；期限未满或者未约定前期物业服务期限，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。
1.9	质量要求	满足招标文件要求
1.10	投标人资格要求	资格条件： 本项目要求投标人须具备物业管理经营范围的物业管理企业或其他组织。 信誉要求： 本项目要求投标人：1、投标资格没有被取消、暂停；2、没有处于被责令停业、财产被接管、冻结、破产状态；3、在最近三年内没有骗取中标行为或严重违约行为或重大服务质量问题的（须提供信誉承诺函）。 财务要求： 1、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供 2022 年 1 月至今任意 1 个月度或季度或年度的财务报表；若新成立不满六个月的公司可提供银行资信证明。复印件加盖公章）。 2、具有依法纳税和社会保障资金的记录[投标人须提供 2022 年 1 月至今任意 1 个月度或季度或年度的纳税证明和社保缴费记录证明（证明材料复印件加盖公章）]。若新成立不满六个月的公司可提供承诺函。 其他要求： 1、投标人必须为未被列入中国执行信息公开网（ http://zxgk.court.gov.cn/shixin/ ）的“失信被执行人”、信用中国网(www.creditchina.gov.cn)的“企业经营异常名录”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)

		的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的供应商（提供网页截图并加盖单位公章）。
1.11	是否接受联合体投标	不接受（投标人提供声明函）
1.12	踏勘现场	不组织
1.13	投标预备会	不召开
1.14	投标人提出问题的截止时间	按照国家《招标投标法实施条例》相关规定执行。
1.15	招标人书面澄清的时间	投标截止时间前 15 天
1.16	投标人拟分包的工作	依据物业管理规定专业分包，不能整体外包
1.17	偏离	不允许
2.1	构成招标文件的其他材料	招标人发布的招标文件修改文件及澄清文件
2.2	投标人要求澄清招标文件的截止时间	按照国家《招标投标法实施条例》相关规定执行
2.3	投标截止时间	同开标时间
2.4	投标人确认收到招标文件澄清的时间	本项目若有澄清文件，将统一在网上或符合规定的媒体公开发布，投标人即可查看，无须确认。
2.5	投标人确认收到招标文件修改的时间	本项目招标文件若有修改，将统一在网上或符合规定的媒体公开发布，投标人即可查看，无须确认。
3.1	构成投标文件的其他材料	招标文件要求的其他资料及投标人提供的材料
3.2	物业服务最高投标限价	住宅：1.98 元/平方米·月；商业：4.95 元/平方米·月。 物业服务费用不含物业管理区域共用水电费用，物业管理区域共用水电费用按《民法典》、《物业管理条例》、《海南省物价局 海南省住房和城乡建设厅关于清理规范电网和转供电环节收费有关事项的通知》（琼价价管〔2018〕467 号）等现行法律法规和政府规范性文件执行。
3.3	其他报价（如有）	1、车辆停放服务收费按照《海口市发展和改革委员会等关于印发<海口市车辆停放服务收费管理实施细则>的通知》（海发改物价〔2018〕120 号）、《海口市发展和改革委员会关于印发<海口市各类停车设施车辆停放服务费收费标准>的通知》（海发改物价〔2018〕160 号）、《海口市发展和改革委员会关于海口市各类停车设施新能源汽车车辆停放服务收费标准的通知》（海发改规字〔2019〕2 号）、《海口市住房和城乡建设局 海口市发展和改革委员会 海口市市场监督管理局<关于居民住宅小区车辆停放服务收费的通知>》等现行文件执行。 2、前期物业介入及开办费由招标人与中标人另行协商约定。

3.4	投标报价的其他要求	不得超出最高投标限价，否则按照无效投标处理。
3.5	投标有效期	自投标文件递交截止之日起 90 日历天
3.6	投标保证金	不要求（招标公告所要求投标保证金金额是为满足交易平台系统要求而设置，但本项目投标人不需提交投标保证金）。
3.7	是否允许递交备选投标方案	不允许
3.8	签字或盖章要求	（1）投标文件应用不褪色的墨水书写或打印，字迹应易于辨认并按招标文件要求格式由投标人的法定代表人或其委托代理人签字并加盖单位公章。由委托代理人签字的，投标文件中应附有法定代表人授权委托书。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，改动之处应加盖单位公章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。 （2）纸质投标文件应加盖骑缝章（单位公章）。
3.9	投标文件	纸质文件柒份（其中正本壹份，副本陆份，投标文件的副本可以是正本的复印件）。 投标文件电子版份数：壹份； 投标文件电子版形式：电子光盘或 U 盘各一份，电子投标文件要求须提供 PDF 格式，与纸质版投标文件内容一致。
3.10	装订及封包要求	按 A4 规格竖装，投标文件的正本与副本应分别装订成册，不得用活页装订，并编制目录和页码。投标文件正、副本、电子版一起包装密封，在密封处加贴封条并加盖公章。
3.11	封套上写明	招标人名称：海口投源实业开发有限公司 项目名称：五源河公寓三期 G 区前期物业服务项目 投标文件在投标截止时间前不得开启。 投标人名称和日期
3.12	递交投标文件地点	海口市公共资源交易中心副楼____室（海口市海甸五西路 28 号）
3.13	是否退还投标文件	否
4.1	开标时间和地点	开标时间：2023 年 月 日 时 分 开标地点：同递交投标文件地点
4.2	开标程序	密封情况检查：投标单位代表或监督人员共同检查 开标顺序：随机
4.3	评标委员会的组建	评标委员会由招标人代表和物业管理方面的专家组成，人数为 7 人的单数，其中招标人代表 2 人，物业服务专家 5 人。 专家成员确定方式：从海南省综合评标专家库中随机抽取。
4.4	是否授权评标委员会确定中标人	推荐的中标候选人数量：推荐前三名作为中标候选人。 招标人按中标候选人排序，自主择优确定最终中标人。
4.5	投标人代表出席开标会、携带资	1、按照本须知规定，招标人邀请所有投标人的法定代表人或其委托代理人参加开标会。投标人的法定代表人或其委

	料	托代理人应当按时参加开标会，并在开标现场签到，同时现场提交法定代表人身份证明文件或法定代表人授权委托书，出示本人身份证，以证明其出席，否则，否决其投标。 2、提供单位营业执照副本复印件（2份）；提供投标人未被列入中国执行信息公开网（ http://zxgk.court.gov.cn/shixin/ ）的“失信被执行人”、信用中国网（ www.creditchina.gov.cn ）的“企业经营异常名录”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的网页查询截图（2份）（上述材料均加盖公章，无需密封）。
4.6	中标公示	依法必须进行招标的项目，招标人应当自收到评标报告之日起3日内公示中标候选人，公示期不得少于3日。
4.7	重新招标的其他情形	有效投标人少于3家的，招标人应当依法重新招标。
4.8	监督	本项目的招标投标活动及其相关当事人应当接受有管辖权的行政监督部门依法实施的监督。
4.9	解释权	由招标人负责解释。

1. 总则

1.1 项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行招标。

1.1.2 招标人：见《投标人须知前附表》。

1.1.3 招标代理机构：见《投标人须知前附表》。

1.1.4 项目名称：见《投标人须知前附表》。

1.1.5 项目建设地点：见《投标人须知前附表》。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 本招标项目的资金来源：见《投标人须知前附表》。

1.3 招标范围、服务期限和质量要求

1.3.1 招标范围：见《投标人须知前附表》。

1.3.2 服务期限：见《投标人须知前附表》。

1.3.3 质量要求：见《服务需求书》。

1.4 投标人资格要求

1.4.1 投标人应具备承担本项目的资格要求。
见《投标人须知前附表》。

1.4.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标。

1.4.3 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 为本标段提供招标代理服务的；
- (2) 被责令停业的；
- (3) 被暂停或取消投标资格的；
- (4) 财产被接管或冻结的；

(5) 在最近三年内有骗取中标或严重违法问题的。

1.5 费用承担

1.5.1 投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.5.2 招标代理服务费由 招标人 支付。

单位名称：海南政一管理咨询有限公司

开户银行：中国工商银行海口海德路支行

帐 号：2201 0217 0920 0186 792

1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.7 语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

1.9.1 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。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 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。

1.9.4 招标人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，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。

1.10 投标预备会

不召开。

1.11 分包

投标人可以在中标后将中标项目的部分业务分包给专业公司，但不得整体转包。

1.12 偏离

投标人须知前附表允许投标文件偏离招标文件某些要求的，偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

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) 项目需求书
- (4) 评标办法（综合评估法）
- (5) 合同条款及格式
- (6) 投标文件格式

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间前以书面形式（包括信函、电报、传真等可以有形地表现所载内容的形式，下同），要求招标人对招标文件予以澄清。

2.2.2 招标文件的澄清将在投标人须知前附表规定的投标截止时间前以书面形式发给所有领取招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。

2.2.3 投标人在收到澄清后，应在投标人须知前附表规定的时间内以书面形式通知招标人，确认已收到该澄清。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 招标文件发出后，招标人可以书面形式修改招标文件，并通知所有已领取招标文件的投标人。

2.3.2 投标人收到修改内容后，应在投标人须知前附表规定的时间内以书面形式通知招标人，确认已收到该修改。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括但不限于下列内容：

- (1) 投标函
- (2) 投标报价一览表
- (3) 投标报价分项测算表
- (4) 投标人法定代表人诚信承诺书
- (5) 法定代表人身份证明
- (6) 法人授权委托书
- (7) 投标人资格材料
- (8) 其他资料
- (9) 商务技术要求响应/偏离表
- (10) 本项目技术方案

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标。

3.2 投标报价（详见《投标人须知前附表》）

3.2.1 本次招标控制价（最高限价）：详见《投标人须知前附表》；投标人报价不得高于招标控制价上限，高于招标控制价上限的投标报价无效，并否决其投标。

3.2.2 注意事项：投标单位采用金额的形式报价，保留小数点后两位，第三位四舍五入。

3.2.3 投标人的投标报价应考虑人工费、设施设备日常养护费、社保费、管理费或利润、税金、政策性文件规定包含的所有风险、责任等各项费用。

3.2.4 投标报价应是招标文件所确定的招标范围内的全部服务内容的价格体现。

3.3 投标有效期

3.3.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 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或撤销其投标文件；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。

3.4 投标保证金

不要求（招标公告所要求投标保证金金额是为满足交易平台系统要求而设置，但本项目投标人不需提交投标保证金）。

3.5 资格审查资料

具体要求见《投标人须知前附表》。

3.6 备选投标方案

除投标人须知前附表另有规定外，投标人不得递交备选投标方案。允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，招标人可以接受该备选投标方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第六章“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。其中，投标报价一览表在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期、投标有效期、质量要求、技术标准和要求、招标范围等实质性内容作出响应。

3.7.3 投标文件应用不褪色的材料书写或打印，并由投标人的法定代表人或其委托代理人签字或盖单位章。委托代理人签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。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，改动之处应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。签字或盖章的具体要求见《投标人须知前附表》。

3.7.4 投标文件份数见《投标人须知前附表》。正本和副本的封面上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。当副本和正本不一致时，以正本为准。

3.7.5 投标文件的正本与副本应分别胶装成册，并编制目录，具体装订要求见《投标人须知前附表》规定。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标文件应进行包装、加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位章并由授权人亲笔签字，若为联合体单位投标，需加盖牵头单位章。

4.1.2 投标文件封套上应写明的内容见《投标人须知前附表》。

4.1.3 未按招标文件要求密封和加写标记的投标文件，招标人不予受理。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在招标文件规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2 投标人递交投标文件的地点：见《投标人须知前附表》。

4.2.3 除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4 招标人收到投标文件后，应有记录。

4.2.5 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。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在规定的投标截止时间前，投标人可以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。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按要求签字或盖章。招标人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

4.3.3 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照招标文件规定进行编制、密封、标记和递交，并标明“修改”字样。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

招标人在规定的投标截止时间（开标时间）依据投标人须知前附表规定的地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人或其委托代理人准时参加。授权代表须提供身份证，未携带身份证的招标人及招标代理机构将拒绝接收其投标文件。

5.2 开标程序

主持人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名称，并点名确认投标人是否派人到场；
- (3) 宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名；
- (4) 按照投标人须知前附表规定检查投标文件的密封情况；
- (5) 按照投标人须知前附表的规定确定并宣布投标文件开标顺序；
- (6) 设有标底的，公布标底；
- (7) 按照宣布的开标顺序当众开标，公布投标人名称、标段名称、投标保证金的递交情况、投标报价、质量目标、服务期及其他内容，并记录在案；
- (8) 投标人代表、招标人代表、监标人、记录人等有关人员在开标记录上签字确认；
- (9) 开标结束。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标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代表和物业管理方面的专家组成。评标委员会成员人数以及物业管理方面专家的确定方式见《投标人须知前附表》。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 招标人或投标人的主要负责人的近亲属；
- (2) 项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- (3) 与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- (4) 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

评标委员会按照“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7. 合同授予

7.1 定标方式

本次评标采用综合评估法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序确定排名前3的投标人为中标候选人，由招标人自主择优确定最终中标人。评标委员会推荐中标候选人的人数见《投标人须知前附表》。

7.2 中标通知

在招标文件规定的投标有效期内，招标人以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

7.3 签订合同

7.3.1 招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起30天内，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的，招标人取消其中标资格，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。

7.3.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，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. 重新招标和不再招标

8.1 重新招标

有下列情形之一的，招标人将重新招标：

- (1) 投标截止时间止，投标人少于3个的；
- (2) 经评标委员会评审后否决所有投标的。

8.2 不再招标

重新招标后投标人仍少于3或者所有投标被否决的，属于必须审批或核准的物业项目，经该项目所在地行政主管部门审批或核准后不再进行招标。

9. 纪律和监督

9.1 对招标人的纪律要求

招标人不得泄漏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。

9.2 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。

9.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的

评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第四章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

9.4 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，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5 投诉

投标人和其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督部门投诉。

10. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见《投标人须知前附表》

附件一：问题澄清通知

问题澄清通知

编号：

_____（投标人名称）：

_____（项目名称）招标的评标委员会，对你方的投标文件进行了仔细的审查，现需你方对下列问题以书面形式予以澄清：

1. _____。

2. _____。

请将上述问题的澄清于____年____月____日____时前递交至（详细地址）或传真至____（传真号码）。采用传真方式的，应在年月日时前将原件递交至____（详细地址）。

评标委员会授权的招标人或招标代理机构：_____（签字或盖章）
_____年____月____日

附件二：问题的澄清

问题的澄清

编号：

_____（项目名称）招标评标委员会：

问题澄清通知（编号：_____）已收悉，现澄清如下：

1. _____。

2. _____。

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）
_____年____月____日

第三章 项目需求书

1. 项目概况

1.1 项目技术参数

项目名称：五源河公寓三期 G 区前期物业服务项目。

本项目位于海口市西海岸新区南片区 C1702 地块，四至范围：东至长滨路，南至C1703 地块，西至宝塔街，北至美新街（或见附图）。

本项目规划设计的物业类型为：住宅、商业。

本项目总用地面积26379.5平方米。用地构成为：建筑用地4748.31平方米，绿化用地10551.8平方米。

本项目总建筑面积107763.31平方米。其中地下总建筑面积26113.43平方米，地上总建筑面积81649.88平方米（住宅建筑面积73602.32平方米；商业用房建筑面积5204.40平方米；其他建筑面积：2843.16平方米）。

本项目共计建筑物7幢（其中住宅6幢 584套 22-26层 73602.32平方米，非住宅1幢 3层 5204.40平方米）；建筑结构为框架剪力墙填。出入口2个。电梯15部。泳池0个。

本项目的建筑密度为18%；综合容积率为3.0；绿化率为40%。

本项目规划建设机动车停车位712个，其中地上停车位71个，地下停车位641个；按照规划设计建造了非机动车停车场所1179个。

本项目于2021年3月开工建设，共分1期开发建设。整个建设项目（计划）于2024年9月全部建成竣工交付使用。

1.2 物业管理用房的配置情况

1.2.1 物业管理企业办公等用房：

建筑面积为239.68平方米；

坐落位置：五源河公寓三期 G 区 1#、2#住宅楼，在第1期开发。

1.2.2 业主委员会活动用房：

建筑面积为20 m²平方米（物业管理用房中调剂）；

坐落位置：五源河公寓三期 G 区 1#、2#住宅楼。

2. 物业服务内容

- 1、物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的管理及维修养护。
- 2、物业管理区域内公共秩序维护服务。
- 3、物业管理区域内公共环境卫生服务。
- 4、物业管理区域内的绿化养护和管理。
- 5、供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理。
- 6、法律法规规定的其他管理服务事项。

物业管理服务的要求满足承诺：

- 1、按专业化的要求配置管理服务人员。

1.1 管理人员、专业操作人员应具备相应技能和信誉清白。

1.2 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

1.3 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。

1.4 设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其他报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。

1.5、按合同约定规范使用住房专项维修资金。

1.6、每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，满意率 85%以上。

2、物业管理服务与收费质价相符。

2.1 按照国家有关规定，实行服务收费明码标价制度。

2.2 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。

2.3 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。

2.4 按合同约定规范使用住房专项维修资金。

3. 物业服务标准

本物业项目物业服务标准如下：

3.1 物业共用部位的维修、养护和管理服务标准

3.1.1 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。

3.1.2 根据房屋实际使用年限，适时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。

3.1.3 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。

3.1.4 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，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。每日巡查 1 次装修施工现场，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。

3.1.5 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。

3.1.6 小区主出入口设有小区平面示意图，各组团、栋及单元（门）、户有明显标志。

3.2 物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理服务标准

3.2.1 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）。

3.2.2 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。

3.2.3 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。

3.2.4 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。

3.2.5 载人电梯全天正常运行。

3.2.6 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

3.2.7 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

3.2.8 小区主要道路及停车场交通标志齐全。

3.2.9 路灯、楼道灯完好率不低于 95%；损坏的，报修后 5 小时内完成修复工作。

3.2.10 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。

3.2.11 发电设备完好率应达 100%，停电 20 分钟内应完成发电。

3.3 物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通服务标准

3.3.1 合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运 2 次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁无异味。

3.3.2 小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次；电梯厅、楼道每日清扫（拖洗）2 次；一层共用大厅每日清扫（拖洗）1 次；楼梯扶手每日擦洗 1 次；共用部位玻璃每月清洁 2 次；路灯、楼道灯每 2 个月清洁 1 次。及时清除道路积水、淤泥。

3.3.3 区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 1 个月检查 1 次，每年清掏 1-2 次，发现异常及时清掏。

3.3.4 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

3.3.5 根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

3.3.6 及时清扫装修污染物。

3.4 公共绿化的养护和管理标准

3.4.1 有专业人员实施绿化养护管理。

3.4.2 草坪生长良好、及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

3.4.3 花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。

3.4.4 定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

3.4.5 定期喷洒药物，预防病虫害。

3.5 车辆停放管理服务标准

对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放，有记录。

3.6 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务标准

3.6.1 小区主出入口 24 小时站岗值勤。

3.6.2 对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次。

3.6.3 对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。

3.6.4 对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理。

3.6.5 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。

3.7、装饰装修管理服务标准（另行收费）

按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每 1 日巡查 1 次装修施工现场，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。

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，并报告有关主管部门。

3.8 物业档案资料管理标准

3.8.1 有制度。

3.8.2 健全率 95%以上。

4. 主要设施设备和公建配套设施配置及说明

本物业主要设施设备和公建配套设施配置及说明：

序号	设施设备名称	规格型号	数量	所在位置
1	高低压配电柜		6 套	
2	发电机组		1 组	
3	生活水泵		6 台	
4	生活水箱		1 个	
5	消防水泵		11 组	
6	消防水箱		1 个	
7	污水泵		141 组	
8	电梯		15 部	
9	出入口		2 个	
10	化粪池		1 个	
11	污水井		104 个	
12	雨水井		78 个	
13	引风机		28 台	
14	智能系统		1 套	
15	信报箱		12 套	
16	消防设施		1 套	
17	公共照明设施		1 套	
18	监控设施		1 套	
19	避雷设施		1 套	
20	地下停车位		641 辆	
21	地面停车位		71 辆	
22	非机动车停车位		1179 辆	
23	物业管理用房		239.68 m ²	

注：本物业主要设施设备和公建配套设施配置以最终实际竣工为准。

第四章 评标办法（综合评估法）

评标办法前附表

项目	评审因素	评审标准
形式评审标准	投标人名称	与营业执照一致
	投标函签字盖章	有法定代表人或其委托代理人签字或加盖单位章
	报价唯一	只能有一个有效报价
资格评审标准	资格条件	具备物业管理经营范围的营业执照
	信誉要求	符合“投标人须知”规定
	财务要求	符合“投标人须知”规定
	其他要求	符合“投标人须知”规定
	联合体投标	符合“投标人须知”规定
	服务期	符合“投标人须知”规定
投标有效期	符合“投标人须知”规定	
项目	总分	分值构成
技术商务评分	100分	商务： <u>15</u> 分；技术方案： <u>55</u> 分；投标报价： <u>30</u> 分。
评审项目	评分因素	评分标准
企业人员实力（15分）	拟配备人员条件（15分）	<p>1、投标人拟任的项目负责人：</p> <p>①具有本科（含）以上学历；</p> <p>②具有全国物业管理企业经理证证书；</p> <p>③具有人力资源和社会保障厅颁发的企业人力资源管理师证（二级）含以上证书。</p> <p>以上条件每满足一项得2分，最高得6分。</p> <p>2、投标人拟任的工程部部门主管：</p> <p>①具有大专（含）上学历；</p> <p>②具有人力资源和社会保障厅颁发的机电类（高级）技能等级证书；</p> <p>③具有海南省应急管理厅颁发的高压电工作业证；</p> <p>以上条件每满足一项得2分，最高得6分。</p> <p>3、投标人拟任的秩序部部门主管：</p> <p>①具有大专（含）上学历；</p> <p>②建（构）筑消防员证书</p> <p>以上条件每满足一项得1.5分，最高得3分。</p> <p>证明材料：拟任人员的职称/岗位证书、学历证书及需提供2022年06月至今3个月社保缴纳证明。（证明材料复印件加盖公章，未提供不得分）。</p>
技术方案（55分）	服务模式及理念（10分）	以本项目内容要求：服务模式；服务理念；服务特色等。根据各投标人提供的文件资料横向比较：不漏项得6分；每漏1项扣2分。不漏项且适宜性有效性符合性程度的不同给6-10分；不提供不得分。
	对本项目的理解（10分）	投标人对本项目的工作内容理解全面、深刻，针对本项目实际情况，对项目难点、要点的分析合理，应对措施科学可行。 根据投标人对本项目的具体工作内容分析详细程度，针

		对项目难点、要点分析对比得分：优得 10 分；良得 7-9 分；一般得 4-6 分；不提供不得分。
	管理机构设置、运作方法及制度 (10 分)	1、本项目管理架构设置、各部门职能；人员配备表； 2、工作流程； 3、制度（只提供目录，不提供具体内容，否则扣 2 分）。 根据各投标人提供的方案横向对比评分：不漏项得 6 分；每漏 1 项扣 2 分。不漏项且适宜性有效性符合性程度的不同给 6-10 分；不提供不得分。
	服务方案 (15 分)	服务方案包括： 前期介入服务方案（可含预算）、房屋交接方案、共用设施设备的维修养护管理方案、环境清洁保洁管理方案、公共秩序维护管理方案、绿化和园林建筑附属设施的维护养护管理方案、特约服务方案、智能化系统维护管理方案、社区文化建设方案、质量管理方案、物资装备管理方案及措施、档案管理方案及措施。 根据各投标商提供的方案横向对比：不漏项得 10 分；每漏 1 项扣 2 分。不漏项且适宜性有效性符合性程度的不同给 10-15 分；不提供不得分。
	应急措施 (10 分)	应急措施内容详细，条理清晰，可行性强。 根据各投标人提供的方案进行横向对比评分：有措施得 6 分；有措施且依据详细程度的不同得 6-10 分；不提供不得分。
报价 (30 分)	投标报价 (20 分)	评标基准价计算方法： 所有有效投标报价的算术平均值作为评标基准价。其他投标人的价格得分统一按公式计算： 报价得分 = $20 \times (1 - 评标基准价 - 投标报价 \div 评标基准价)$ 。
	投标报价分项测算 (10 分)	根据分项测算的合理性、完整性得 8-10 分。不提供分项测算的不得分。

1. 评标方法

本次评标采用综合评估法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐 3 名中标候选人，招标人按中标候选人排序，自主择优确定最终中标人。

2. 评审标准

2.1 初步评审标准

见《评标办法前附表》。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成

见《评标办法前附表》。

2.2.2 评标基准价计算评标基准价计算方法：

见《评标办法前附表》。

2.2.3 评分标准

见《评标办法前附表》。

3. 评标程序

3.1 初步评审

3.1.1 评标委员会依据“投标人须知”规定的有关资格要求，对投标文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，评标委员会应当否决其投标（适用于未进行资格预审的）。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，评标委员会应当否决其投标：

- (1) 不能满足“投标人须知”资格要求规定的任何一种情形的。
- (2) 串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的。
- (3) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的。

3.1.3 投标报价有算术错误的，评标委员会按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，评标委员会应当否决其投标。

(1) 投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准。

(2) 总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评审得分。评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.2 评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，或者在设有标底时明显低于标底，使得其投标报价可能低于其个别成本的，应当要求该投标人作出书面说明并提供相应的证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，评标委员会应当认定该投标人以低于成本报价竞标，应当否决其投标。

3.3 投标文件的澄清和补正

3.3.1 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投标文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3.3.3 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。

3.4 评标结果

3.4.1 评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐中标候选人3名。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向招标人提交书面评标报告。

3.4.3 招标人按中标候选人排序，自主择优确定最终中标人。

第五章 合同条款及格式

以下所列合同文件仅为基础版合同，双方具体权利义务根据双方实际签署的合同为准。

_____项目前期物业服务合同

合同编号：

签订日期：____年____月____日

签订地点：____省____市____区

前期物业服务合同

甲 方：_____

法定代表人：_____

地 址：_____

联系电话：_____

乙 方：_____

法定代表人：_____

地 址：_____

联系电话：_____

根据《物业管理条例》、《海南经济特区物业管理条例》和相关法律、法规、政策，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方选聘乙方为五源河公寓三期 G 区（以下简称“物业”或“本物业”或“物业管理区域”）提供前期物业服务，订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

物业名称：_____。

物业类型：_____。

物业坐落位置：_____。

总规划占地面积：_____。

总建筑面积共约_____，地上建筑_____：住宅_____平方米，商业_____。（物业构成明细详见附件一）

第二条 乙方为本物业管理区域内全体业主和使用人提供服务，本管理区域内物业的全体业主和使用人均应履行本合同，承担相应的责任。

第二章 前期物业服务内容及质量

第三条 在物业管理区域内，乙方提供的物业服务包括以下内容：

1、物业共用部位的维修、养护和管理（物业共用部位明细详见附件二）；

根据《商品房买卖合同》或其他合同的约定，相关业主对物业的共用部位或公共部位享有专有或独占使用权的，由相关业主负责该等部位的维修、养护、管理及清洁卫生等，并承担费用；

2、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理，但根据法律规定或合同约定乙方不需承担义务的设施设备的除外；

3、物业共用部位、道路和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；

4、业主共有的公共绿化的养护和管理；

5、车辆进出、停放秩序管理；

6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；

7、装饰装修管理服务；

8、物业档案资料管理；

第四条 物业服务人在物业服务活动中应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：

（一）做好物业维修、养护、更新及其费用收支记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册；

（二）建立健全物业管理区域安全防范制度和制订安全防范应急预案，保障安防监控设施正常运转，落实安防人员、安防设施及安全保障措施，防范从建筑物中抛掷物品等情况发生，保护业主的人身、财产安全；

（三）维护物业管理区域环境卫生，引导业主进行垃圾分类处理；

（四）制定和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件及其他日常纠纷；

（五）不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；

（六）听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；

（七）执行人民政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合人民政府和居（村）民委员会做好物业管理区域公共卫生、疫情防控等工作；

（八）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

第五条 乙方提供的上述物业管理服务应达到约定的质量标准(详见附件三)。

第六条 单个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务。乙方是否接受委托，以及服务内容和费用等相关事项由单个业主和乙方另行协商后确定。

第三章 前期物业服务期限

第七条 前期物业服务期限自签订本合同之日起3年,从20____年____月____日至20____年____月____日。服务期限届满,业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效之前,前期物业服务人继续提供服务,服务期限为不定期;期限未满或者未约定前期物业服务期限,业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的,本前期物业服务合同终止。

第四章 双方的权利和义务

第八条 甲方的权利和义务

1、与物业买受人签订《商品房买卖合同》时,应包含本合同的主要内容,要求物业买受人承诺在本物业具备入住条件后承继本合同的相关权利、义务。

2、依据有关规定负责制定《临时管理规约》,在物业销售前将《临时管理规约》内容向物业买受人明示,并要求其遵守;在物业竣工交付使用时,负责向业主提供《房屋质量保证书》和《房屋使用说明书》。

3、监督检查乙方制定的前期物业服务方案和计划的实施。

4、承担保修期内由于设施设备质量问题产生的损失费用。

5、甲方应在物业竣工验收合格后并在物业交付前90日,按规定依法无偿提供不低于总建筑面积的_____带基本装修且整体装修风格符合乙方要求的物业管理办公用房。

甲方并向乙方移交其它属于业主共有的物业共用部位、场地、共用设施设备,物业管理区域内配套设施。

6、完善本物业管理区域内的配套设施和配套工程,包括物业的标识系统、公共垃圾桶、垃圾中转站、垃圾房、共用设备设施及共有部分安装独立的水、电等计量器具等;同时完成共用设施设备用房的装修(具体要求包括但不限于:水泵房、消防泵房、泳池设备房地面铺设防滑地砖,其他设备用房地面刷防滑油漆;电梯机房、高配房、消监控室、岗亭配置空调,水泵房等其他机房设置循环通风设备;所有机房、管道井均安装统一锁具)。

7、遵守物业管理及其他有关法律、政策,协助乙方落实各项管理工作。

8、协调、处理乙方在前期介入中提出的合理化建议和发现的问题。

9、协助乙方做好前期物业服务工作,开展宣传教育和文体活动。

10、协助乙方办理前期物业服务费审批或备案手续。如果经物价部门认可的前期物业服务费收费标准低于本合同约定的前期物业服务费标准的,差额部分由甲方补足,直

至本合同期满。

11、不干涉乙方依法或依本合同约定所进行的物业管理服务和经营活动。

12、按本合同规定的保修期限和保修范围，在房屋、设施设备保修期限内承担甲方应承担的房屋、设施设备保修责任。

13、指定专人负责跟踪、协调、处理房地产开发建设中的遗留问题。

14、督促业主和物业使用人交纳物业服务费及相关费用。

15、物业管理区域外的设施设备的管理，管理费用另行支付。

16、甲方单独所有的配套设施（如会所）或其他单个业主所有的配套设施由乙方管理的，相关服务费用经双方另行协商后确定。

17、甲方开发建设的市政配套设施应移交给市政管理部门或其他相关部门。

18、如果物业交付期间甲方尚有建设行为的，甲方应当向乙方另行支付管理费用，直到建设完成，如果因此产生的业主投诉由甲方负责处理。

19、根据政府规定需乙方协助参与前期一房一验的相关费用由甲方承担。

20、本物业具备成立业主大会条件后，甲方应当及时向物业所在地的区房地产行政主管部门或街道办事处提出成立业主大会的申请。

21、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

第九条 乙方的权利和义务

1、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，履行本合同的有关权利、义务。

2、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定本物业管理区域内的物业管理制度和物业管理方案，自主开展物业经营服务活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益。

3、积极配合甲方完成项目承接查验工作，严格按照要求完成各项内容的承接查验工作。

4、结合本物业的实际情况，编制年度计划、年度费用预算。

5、结合本物业的实际情况，编制房屋、设施设备大中修方案报批准后实施。

6、每6个月公布一次共用部位、共用设施设备和场地的经营性收支账目。

7、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。

8、业主违反约定逾期不支付物业服务费用超过三个月，且经两次以上催告仍不支付的，物业服务人可以根据临时管理规约的规定在物业管理区域显著位置公示。

9、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（如在保修期范围内的，则由甲方负责整改）。

10、协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

11、不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。确需临时占用、挖掘道路、场地的，应在本物业管理区域内公告，并将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

12、对业主和物业使用人违反《临时管理规约》的行为，有权采取劝阻、制止、责令离开、在物业管理区域内公示、报告甲方或业主委员会以及其他合法方式进行处理。

13、以《业主手册》或其他适当方式向业主和物业使用人提示物业使用的有关事项，当业主装修物业时，与其订立书面装修管理协议，告知有关注意事项和禁止行为，并负责监督。

14、对于甲方明确约定给单个物业买受人专用的绿地、露台及其他单个物业买受人享有专用权的部位，告知有关保养、维护、清洁事宜。

15、建立和妥善保管本物业涉及管理档案（包括物业承接查验有关的文件、资料和记录），及时记载变更情况。

16、本合同终止时，乙方应将物业管理用房、物业管理相关资料等属于全体业主所有的财物及时完整地移交给业主委员会；业主委员会尚未成立的，移交给甲方或物业管理主管部门代管。

物业服务合同的权利义务终止后，乙方不得以业主欠交物业服务费用、对业主共同决定有异议等理由拒绝办理移交手续、退出物业管理区域。乙方违反规定给业主造成损失的，应当赔偿损失。

17、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

第五章 物业承接查验

第十条 甲方的权利和义务

1、与物业买受人签订《商品房买卖合同》时，在合同中明确其所交付物业项目的共用部位、共用设施设备的配置和建设标准。在物业交付使用30日前，甲方书面送达项目达到承接查验工作面的函件；

2、在物业交付使用30日前，与乙方完成物业项目的承接查验工作，具体内容包括但不限于：项目相关图纸资料的移交，共用部位、共用设施设备的现场查验，确定现场查验结果，签订物业承接查验协议，承接查验中存在的问题，甲方应在协议约定期限

内完成整改并与乙方共同组织复验工作。符合物业交付使用标准的，双方办理物业交接手续。

如是分期开发的物业项目，根据项目的实际开发进度，对符合交付使用条件的物业与乙方进行分期承接查验工作。在项目全部交付物业后，与乙方办理物业项目整体交接手续。

3、解决在竣工验收和接管验收时提出的各项遗留问题，在规定时间内必须整改完结。

4、甲方移交给乙方管理的业主共有的房屋、设施、设备应达到政府有关部门制定的验收标准要求，向乙方移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业；在保修期内，如存在质量问题，按以下(1)方式处理：

(1) 甲方负责及时返修，且需保证质量；

(2) 委托乙方返修，并支付全部费用。

对于物业共有部位、共用设施设备的具体保修范围、保修期限甲方按国家相关房屋建筑质量保修管理规定承担保修责任。

5、甲方与乙方进行承接查验前，必须确保物业同时具备下列条件：

(1) 建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；

(2) 供水、排水、供电、供气、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气已安装独立计量表具；

(3) 教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；

(4) 道路、绿地和物业管理用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

(5) 电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

(6) 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

(7) 法律、法规规定的其他条件。

6、在与乙方进行物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收 20 天前，甲方需向乙方移交下列资料，包括但不限于：

(1) 建设用地规划许可证，建设工程规划许可证，规划总平面图，用地红线图，竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，分幢分层平面图和套型图，物业区域内附属配套设施、道路、地下停车库、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

- (2) 共用设施设备清单；
- (3) 设施设备的安装、使用、维护保养技术资料以及各类公共设备等有关维保合同书复印件；
- (4) 供水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件；
- (5) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- (6) 已购房业主的商品房买卖合同（包括车位、车库、库房等）或使用权购置协议（包括车位、车库、库房等使用权购置）、业主有效身份证明等文件的复印件；
- (7) 已购房业主姓名和联系电话、所购房屋（包括车位、车库、库房等）位置和面积；
- (8) 项目测绘报告成果表；
- (9) 物业管理所必需的其他资料。

7、甲方应在物业交付使用前 90 天内，完成项目下列物业共用部位、共用设施设备（包括但不限于）的现场检查和验收：

- (1) 共用部位：包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等；
- (2) 共用设备：包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备等；
- (3) 共用设施：包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业管理用房等。

8、对于未移交的图纸资料、现场查验存在的问题等，向乙方提交详细清单，积极进行整改，及时处理解决，并与乙方及时进行复验。

9、与乙方完成项目图纸资料移交、项目共用部位、共用设施设备的现场查验后十个工作日内，明确物业承接查验基本情况、查验存在问题、解决方法及其时限等内容。

10、整改完成后 10 日内与乙方办理物业交接手续，向乙方移交物业管理用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。

11、甲方不得以物业交付期限届满为由，要求乙方承接不符合交用条件或者未经查验的物业。

第十一条 乙方的权利和义务

1、在物业交付使用 30 日前，与甲方完成物业项目的承接查验工作，具体内容包括但不限于：项目相关图纸资料的移交，共用部位、共用设施设备的现场查验，确定现

场查验结果，承接查验中存在的问题，督促甲方在约定期限内完成整改，并共同组织复验工作。符合物业交付使用标准的，双方办理物业交接手续。

2、乙方对物业共用部位、共用设施设备的查验以下述三方面内容为限：（1）物业共用部位、共用设施设备的配置是否与移交资料反映的配置相符；（2）物业共用部位、共用设施设备肉眼可视的外观质量是否存在瑕疵或缺陷；（3）物业共用部位、共用设施设备的使用功能是否在正常状态。隐蔽部位、隐蔽工程以及结构安全等因其隐秘性、专业性和复杂性，乙方不具备该等技术能力对其进行查验，故乙方对这部分核查仅限于审查甲方是否已提供了与此相关的合格证明文件。

3、乙方对甲方移交的图纸资料进行清点、核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。

4、与甲方完成项目图纸资料移交、项目共用部位、共用设施设备的现场查验后，明确物业承接查验基本情况、查验存在问题、解决方法及其时限等内容。

5、乙方对于甲方移交共用部位、共用设施设备进行仔细现场检查和验收，发现问题，书面通知甲方，要求甲方进行整改落实。在甲方完成整改完结后，积极配合甲方完成复验工作。

6、甲方整改完成后 10 日内与甲方办理物业交接手续，移交物业管理用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。

第十二条 承接查验违约责任

1、物业交接后，因隐蔽部位、隐蔽工程、结构安全等存在质量问题而影响正常使用的，不视为乙方在物业承接查验中存在过错，由甲方负责修复，由此给业主造成损失的，应由甲方（即建设单位）承担赔偿责任。

2、因甲方原因造成，甲乙双方不能在物业交付使用 30 日前完成物业共用部位、共用设施设备的交接查验，导致本合同无法履行的，甲方应当承担由此造成的全部责任，造成乙方、业主或任何第三方损失的，由甲方负责进行赔偿。

第六章 相关费用

第十三条 本物业管理区域的管理模式及费用采用包干制方式，关于前期介入、承接查验、入户验收等工作均是为了便于后期更好的管理和服务，故此项工作的相关费用由乙方自行承担。

第十四条 项目交付时，甲方完成交付的领房布置、园区开荒保洁以及公共区域的成品保护工作；并负责确定业主是否达到交付条件；乙方负责入户验收登记和维保跟进（甲方配合支持工程上的专业解释）；同时乙方负责交付前业主的相关资料登记、档案整理等相关工作；

第十五条 双方约定，甲方应与各类设施设备、绿化相关单位约定免费维保期为自物业交付之日起满两年，若实际低于两年的，产生的相关维保费用由甲方按实承担。

第七章 前期物业服务费用

第十六条 本物业管理区域前期物业服务收费采用包干制方式。乙方按照本合同约定的标准收取前期物业服务费，并按本合同第四条约定的服务内容及本合同附件约定的质量标准提供服务。

第十七条 物业服务费用

物业服务费按《不动产登记证》（未办理《不动产登记证》之前按物业买卖合同）标注的建筑面积计收。没有建筑面积的，按个数交纳。具体标准如下：

高层住宅：____元/月·平方米（含电梯费，不含电梯使用电费）；

商业：____元/月·平方米；

本项目后期如出现本条款未约定的其他类型物业，其物业服务费标准另行约定。依法将住宅变更其他用途的，应根据变更后的物业性质的收费标准缴纳物业服务费。

第十八条 有下列情形之一的，物业服务费用由建设单位全额交纳：

（一）已竣工但尚未出售的；

因业主自身原因导致物业未能按时完成交付使用的，则从甲方交付通知约定的交付时间起至实际交付使用之日所产生的物业费由业主全额交纳。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。业主与物业使用人之间的交费约定，业主应及时书面告知乙方。

第十九条 物业服务费构成情况

物业服务费中已计入电梯养护费，不含装修垃圾清运费及公摊水电费、电梯运行电费等公共日常能耗费。

第二十条 物业服务费按____预缴纳，业主或物业使用人在每个缴费周期 1 个月之前履行交纳义务。未在约定时间内缴纳视为逾期缴纳，逾期缴费的应支付相应的违约金，每逾期 1 日按欠费总额的千分之三计收违约金。

第二十一条 物业服务费主要用于以下开支：

- 1、管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- 2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
- 3、物业管理区域清洁卫生费用（其中圾清运费仅指日常生活垃圾、办公垃圾清运费）；
- 4、物业管理区域绿化养护费用；

- 5、物业管理区域秩序维护费用；
- 6、办公费用、管理费用；
- 7、物业服务企业固定资产折旧费；
- 8、法定税费；
- 9、物业服务企业的利润；
- 10、物业管理区域公众责任保险费用；
- 11、经业主同意的其他费用。

物业管理区域共用部位、共用设施设备使用的水、电等费用应单独安装计量器具，据实分摊。

第二十二条 物业管理区域内归甲方所有的商业会所纳入物业管理范围，甲方应按照本合同约定的标准交纳物业服务费。

如果甲方与商业会所的经营者约定物业服务费由商业会所经营者缴纳的，从其约定，但甲方对该等物业服务费的缴纳承担连带责任。商业会所经营中发生的水、电等所有费用均由商业会所经营者自行承担，甲方承担连带责任。

第二十三条 在合同期内，如当地物价指数上升幅度较大，乙方需提高物业服务费的收费标准时，须经甲乙双方协商，参照《海南经济特区物业管理条例》相关要求实施。

第二十四条 前期物业服务费自本物业交付物业买受人之日或甲方发出的交付通知指定的交付日期之次日起计收，前期物业服务费由物业买受人缴纳。如果甲方与相关物业买受人因房屋质量等问题对交付日期达成书面协议另行约定的，自通知交付之次日起至实际交付日止期间的物业服务费由甲方承担，实际交付日之次日起的物业服务费由物业买受人承担。

如果甲方与相关物业买受人因房屋质量等问题对交付日期存在争议并在短时间内无法达成书面协议的，物业服务费均先由甲方垫付。

本项目首套房屋交付之日起至业主应依法缴纳物业服务费起始日之期间的前期物业服务费由甲方全额支付。

第二十五条 受有关部门或单位的委托，乙方可向业主或物业使用人提供水费、电费代收代缴收费服务（代收代缴费用不属于物业服务费用），业主或物业使用人应在约定缴费的时间内按时缴费，未在约定时间内缴纳视为逾期缴费。逾期缴费的应支付相应的违约金，每逾期1日按欠费总额的千分之三支付违约金。

第八章 物业的经营与管理

第二十六条 停车场收费分别采取以下方式：

1、露天车位：___元/个·月；临时停车：_____元/个·次；过夜___元/个·次；

2、车库车位：_____元/个·月（其中车位管理费：___元/个·月由物业公司收取；租赁费用___元/个·月由物业代收代付给建设单位）；

3、电动车：露天车棚___元/个·月；地下车位___元/个·月；（不含充电费）

以上收费最终以当地价格行政主管部门规定为准。

第二十七条 如车主愿意车辆实行保管的，经乙方与车辆所有人协商一致并签订书面的《停车保管服务协议》，明确双方的责任、收费标准及双方在车位使用及保管服务等方面的权利义务。

第二十八条 本物业属于全体业主共有的物业服务经营性用房，物业共用部位、共用设施设备，共有的场地以及物业管理区域内配套设施统一委托乙方经营，经营收入在扣除合理的经营成本之后，属于业主共有并用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护，应当单独列账或者设立单独账户。经营成本占收入的比例为50%。

业主共有的车位，使用人应按照合同约定的停车场收费标准向乙方交纳停车费。

上述停车费扣除合理的经营成本支出外（包括但不限于能耗费、车辆管理人员的费用、增设停车管理设施等费用），经营成本占收入的比例为50%，其余收益归全体业主共有。归全体业主共有的该部分收入由乙方代管，应当单独列账或者设立单独账户，专项用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护，配套设施经营亏损的弥补。

第二十九条 乙方根据物业管理的需要，有权将本合同第三十二条、第三十三条述及的各项物业出租或委托专业公司或其他公司进行经营管理。为了全体业主的利益，乙方将各项物业出租或委托上述公司进行经营管理的期限可以约定为本合同期满或终止后的一个合理期限。

第三十条 对于甲方已经移交的物业管理用房或全体业主共同所有或共同使用的其他财产、设施，在业主委员会成立之前，乙方从有利于全体业主利益考虑，可以决定该等财产、设施的使用、经营和管理等事项，但乙方应在该决定作出之日起10日内将该决定在本物业管理区域内予以公示。

第三十一条 考虑到商业会所中商业配套设施经营的实际需要，乙方可以划出一定数量的车位，专用于到商业会所消费的人员泊车，车位数量和泊车费用等具体事宜由甲乙双方另行商定。

除上述专用车位外，到商业会所消费人员的泊车均按访客对待，根据物业管理的有关规定执行。

第三十二条 乙方对本合同项下的车辆管理主要指对车辆行驶、停放秩序的管理。

第三十三条 乙方不提供对业主、物业使用人、访客代为泊车的服务，乙方禁止乙方员工代为泊车。

第三十四条 为保障共用设施设备安全使用及园区人身安全，乙方须投保财产险、机器损坏险、公众责任险。其中财产险、机器损坏险保险费用由从物业公共经营性收入中支出，公众责任险费用由乙方承担。

第九章 物业的使用与维护

第三十五条 本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，由乙方制定并实施。

乙方根据规章制度提供管理服务时，业主和物业使用人应给予配合。

第三十六条 乙方可采取劝告等必要措施，制止业主、物业使用人违反本合同和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

第三十七条 乙方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理业主的投诉。

第三十八条 因维修物业或者公共利益，甲方、物业买受人确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得乙方的同意并在本物业管理区域内公告；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在本物业管理区域内公告。

临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状，造成损失的，应予以赔偿。

第三十九条 乙方与装饰装修房屋的业主应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用等事项进行约定，并事先告知业主装饰装修中的禁止行为和注意事项。

第四十条 物业管理用房产权属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用。

第十章 物业专项维修资金

第四十一条 本物业专项维修资金的缴存、管理、使用和续筹均根据相关法律法规及当地相关政府部门有关规定执行。

第十一章 违约责任

第四十二条 甲乙双方任何一方无法律依据或合同约定提前解除合同的，违约方应支付守约方计人民币_____元整（¥_____元）的违约金。

第四十三条 甲方违反本合同的约定，使乙方未完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止本合同，造成乙方经济损失的，

甲方应给予乙方经济赔偿。

第四十四条 乙方违反本合同的约定，不能完成管理目标的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，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。

第四十五条 业主或物业使用人违反本合同约定，逾期支付前期物业服务费的，乙方有权要求业主或物业使用人支付，并按应付金额每日千分之三支付违约金，对于欠费不缴纳的，乙方可向项目所在地人民法院起诉。

第四十六条 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；并按多收金额每日千分之三支付违约金。

第四十七条 甲方、业主或物业使用人损害物业共用部位、共用设施和物业管理区域内的配套设施，应向权利人承担赔偿责任。

第四十八条 物业管理区域内发生的车辆毁损、灭失，财物被盗等财产损失，或人身伤亡事件的，由责任方承担刑事或民事责任，乙方不承担责任。但是，如果该损失是因乙方及其工作人员故意或重大过失造成的，乙方应承担相应的赔偿责任。

第四十九条 甲方不得因有利于物业销售向物业买受人擅自承诺物业服务收费标准，否则，由甲方给予乙方物业服务费的差额补偿。

第五十条 甲方未按合同约定与乙方进行物业承接查验工作及签订物业承接查验协议，导致乙方无法履行本合同相关约定的，甲方承担由此带来的责任。

第五十一条 双方约定因为下列事由所导致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，即乙方均不负赔偿责任：

1、因天灾、地震等不可抗力之事及非乙方能够控制的其它事由，包括但不限于政府行为或政策法规变动等所导致的损害。

2、因抢险救灾所导致的损害之事，包括但不限于火灾、抗洪、抗台、暴风雪等救灾所导致的损害。

3、在本物业内发生治安或刑事案件包括但不限于暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾等事由所导致的损害，但因乙方故意或重大过失所导致，不在此限。

4、因甲方、业主或第三者故意或过失所导致的，或业主、使用人违反本合同、临时管理规约和其它物业管理服务规定所导致的一切相关损害。

5、非因乙方违反本合同义务，业主专有及约定专用部分的火灾、盗窃等治安、刑事案件所导致的损害。

6、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。

7、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要而且事先已经告知业主和物业使

用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

8、因非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设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、供电等的不在此列。

9、乙方书面建议改善自用、共用及约定共用部分设施或改进管理措施，而甲方未采纳所导致的损害。

10、自业主迟延给付服务费用至清偿日期间(含票据未兑现部分)产生的任何损害。

11、因本物业区域内车辆被窃、被破坏或车内财物被窃而产生的相关损失，但因乙方违反本合同义务而导致以上事故者除外。

12、甲方或业主、物业使用人未经乙方同意，擅自委托乙方员工提供服务所导致的任何损害(如代为泊车等)。

第十二章 附 则

第五十二条 为维护公众、业主、物业使用人的切身利益，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，甲方和业主、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。

第五十三条 房屋因建造质量、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、施工单位和设备生产安装部门等相应责任单位承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府相关行业主管部门的鉴定为准。

第五十四条 甲方应在物业管理区域内显著地方设置公告栏，用于张贴各项管理制度以及根据临时管理规约应告知全体业主的通知及布告。除根据法律法规规定需要当面送达或以其他方式送达的相关通告外，在公告栏上张贴通告连续十五天后，即视为已向每位业主和物业使用人送达相关通告。

第五十五条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第五十六条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，如协商不成时，双方均可向本物业所在地人民法院起诉解决。

第五十七条 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

第五十八条 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

甲方：_____ (盖章)

乙方：_____ (盖

章)

法定代表人：_____

法定代表人：_____

授权代理人：_____

授权代理人：_____

经办人：_____

经办人：_____

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

附件一：

物业构成明细（可依据项目实际情况填写）

类型	幢数	套（单元）数	建筑面积 （平方米）
高层住宅			
多层住宅			
别墅			
商业用房			
工业用房			
办公楼			
车库			
会所			
学校			
幼儿园			
物业用房			
合计			
备注	最终以住建局审批通过的实际面积为准。		

附件二：

物业的部分、部位、设施设备界定

（一）专有部分，是指物业管理区域内的房屋（含整幢建筑物）、车位（车库）、摊位，以及规划专属于特定房屋且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等特定空间。其具有构造上的独立性，能够明确区分；具有利用上的独立性，可以排他使用；能够登记成为特定业主所有权的客体；

（二）自用部位，是指业主所购房屋内部，由业主自用的卧室、客厅、厨房、卫生间、阳台、庭园及室内墙面、天花板、地面等部位；

（三）自用设施设备，是指业主所购房屋内部，由业主自用的门窗、卫生洁具以及通向总管的供水、排水、燃气管道、电线等设施设备；

（四）共用设施设备，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

附件三：

普通住宅小区物业管理服务等级标准（一级）

一、基本要求

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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。
- 4、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。
- 5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
- 6、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。
- 7、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。
- 8、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。
- 9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。

序号	指标名称	承诺指标	管理措施
1	房屋及配套设施完好率	95%以上	落实责任人，实行巡视制度、建档记录，确保房屋完好，无违章搭建及损坏共用设施。
2	房屋零修、报修及时率、回访	100%	接到维修通知及时响应或在约定时间提前到达现场。分项检查，一步到位，并进行回访制度，对于进行户内维修的项目，实行回访制度，建档记录，以确保维修服务满足业户的需要。以确保维修工程合格，满足业户需要做到零维修返修率
3	管理规章制度健全率	100%	完善的管理规章制度：物业服务公众管理制度、各岗位职责及规范操作、客户服务制度、秩序维护管理制度、工程管理制度、保洁、绿化管理制度；各类紧急事件的应急预案；做好工程、业主、日常管理和财务等相关档案资料的建立与管理工作
4	管理费收缴率	98%以上	按照合同规定收取管理费，不得擅自提高收费，使管理费

			“取之于民、用之于民”
5	业户综合满意率	90%以上	在日常工作中及时收集业户的需要信息，尽可能满足业户的需要，加强双方沟通，以确保业户对物业服务工作的满意
6	绿化完好率	98%以上	落实责任人进行养护，实行巡查制度、建档记录，并由保洁部经理监督执行，确保小区公共绿化、绿地无破坏、无践踏、无黄土裸露现象，发现问题立即整改
7	清洁、保洁率	100%	落实责任人进行循环保洁工作，实行巡查制度，建档记录，并由保洁部经理监督执行，以确保小区内垃圾日产日清，空气清新，设施完好
8	共用设备完好率	98%以上	落实责任人进行养护，实行巡查制度，建档记录，物业服务中心主任监督执行，并定期维护和检查以确保设施完好，方便使用
9	重大治安责任案件发生率	0	秩序维护员经培训考核后上岗，实行半军事化管理，小区实行24小时值班巡查制度，协助公安部门做好安全防范工作。
10	重大消防责任事故发生率	0	物业服务中心实行全员义务消防员制，并定期进行培训和演习，加强宣传，设置专人负责日常巡视，发现隐患，及时处理并通知物业服务中心，以确保小区消防安全。
11	消防设施设备完好率	100%	在前期消防设施安装测试阶段，运行阶段，以后期保养阶段做好相应工作。
12	管理人员持证上岗率	100%	员工分别进行入职培训、在职培训、定期培训等常规培训，并予以考核，不合格者予以淘汰；对于特种作业、行业性要求上岗证的员工，实行外送有关部门培训，确保员工的素质。
13	社区文化建设执行率	100%	园区文化建设应拟订计划，因地制宜，量力而行，逐步实施，讲究实效，具体以物业服务中心的计划为准

二、房屋主体及配套设施管理

- 1、 制订房屋及公共设施设备管理制度和操作规程（附后），并严格实施。
- 2、 保护智能化系统的预埋管线及各种公共管线设施（附后）。
- 3、 工程人员持证上岗，操作规范，维修及时。
- 4、 抓好工程人员技术培训，提高业务素质。
- 5、 建立工程人员值班制度，确保维修及时率与合格率。
- 6、 协助做好房屋维修，及时与相关单位协调、处理问题。

1、房屋主体、设施维护计划与实施方案

序号	项目	维护内容	维护实施计划			
			计划	方案	标准	实施效果
1	房屋承重主体结构	1、局部受损； 2、施工质量原因造成的局部问题	平时每月巡查一次，但在入住阶段每天巡视，发现问题及时处理和维修	1、由于使用不当造成结构受损较轻，由工程维修部进行维修； 2、受损较严重，请专家“会诊”，提出维修方案，委托专业公司实施维修； 3、如因施工质量原因造成结构问题，提请开发单位处理	《房屋修缮标准》和房屋工程施工技术规范	安全，使用正常
2	外墙	1、外墙材料松动脱落； 2、外墙局部渗漏。	每月一次巡查，发现问题及时处理	由工程维修部按有关房屋修缮规程实施	《房屋修缮标准》和外墙修缮作业规程	1、保证外墙整洁无脱落、渗水情况； 2、避免建筑材料脱落伤及人员。
3	公共屋面	1、隔热层、防水层破损造成渗漏 2、屋面地砖破损、积水造成渗漏	每月四次对屋面进行巡查，雨天进行巡查发现问题及时维修	由工程维修部按相关作业规程实施	《房屋修缮标准》房屋渗漏修缮技术规程。	1、屋面无积水、无渗漏； 2、隔热层、防水层、屋面、地砖完好无损。
4	公共通道	1、扶手、栏杆、台阶损坏，局部破损； 2、墙面空鼓、	每周巡查一次，发现问题及时修复	由工程维修部负责日常维修	《房屋修缮标准》、《房屋装饰装修质	1、楼道整洁明亮、无破损； 2、地面坚实缺； 3、扶手栏杆完好

		地面饰材松动、局部损坏			量标准》	美观。
5	门窗门厅	1、门、窗开关不灵，油漆局部脱落； 2、窗台出现渗漏，玻璃破损	每周巡查一次、大雨天后巡查，发现问题及时维修	由工程维修部负责维修	《房屋修缮标准》	1、保证门、窗开关灵活； 2、窗户完好、窗台不渗水。

2、公共设施、设备维护计划与实施方案

序号	项目	维护内容	维护实施计划			
			计划	方案	标准	实施效果
1	供配电设备	1、开关柜、配电控制柜维护； 2、二级计量电表的巡查	每天对供配电设备进行巡查，发现问题及时处理	由工程维修部负责实施定人定岗值班、巡查。	《电业安全工作规程》和公司设备的管理规程。	1、保证供配电设备、线路处于正常运行状态； 2、延长设备使用寿命； 3、保障大楼其它设备设施正常安全运行。
2	电梯	1、安全装置维护； 2、轿厢门开启灵活，轿厢内照明风机良好； 3、机房清洁卫生	1、每天巡视一次，发现问题及时解决 2、每周对机房卫生进行一次清扫	1、由工程维修部按规程实施维护； 2、电梯公司实施维保	1、电梯维修保养规程； 2、制造商维保要求	1、保证电梯安全、舒适运行； 2、轿厅门开启灵活； 3、延长电梯使用寿命。
3	生活水泵、水箱	1、检查电机、变频器、压力、阀门、泵房照明及排水； 2、检查进水阀、浮球、水箱是否渗漏等	每天巡视三次，发现问题及时处理	由工程维修部负责每天巡视维护并记录	给排水设施设备运行管理规程	1、电机温升正常，水泵运转平稳，运行声音正常； 2、轴封无漏水； 3、变频器散热风机运行正常。
		水箱清洗	每年二次	委托有资质企业、有健康证人员	二次供水管理规程	取得合格证并公示

4	公共排污设施	1、排污井、雨水井检查； 2、排污泵的检查	每季对排污管道排污井、雨水井、排污泵进行一次巡查	由工程维修部实施	给排水设施设备维修保养规程	1、保证管井通畅，井盖完好。 2、排污泵运行正常。
5	设备房	送排风系统维护	每季度对设备房的送排风进行全面检查维护	由工程维修部实施	送排风系统管理规程	保证设备正常运行。
6	健身文娱设施	检查、紧固、润滑	每周检查一次，发现问题及时处理	由工程维修部负责实施	相关电气、机械、设备维护标准	各类文娱设备设施正常使用
7	水系	检查水泵、控制箱、给排水、喷头	每周巡检一次，发现问题及时处理	由工程维修部负责维修	给排水设施设备运行管理规程	保证正常运行

3、消防系统维护计划与实施方案

序号	设备	维护内容	维护实施计划			
			计划	方案	标准	责任部门
1	消防联动系统控制柜	各类指示灯	每月巡检一次	直观目测	指示灯正常	秩序维护部
		各类开关	每月巡检一次	直观目测	处于开启或自动状态	
		各电器触点	每月巡检一次	如有烧损现象,拆下后更换	角点完好,无烧损	工程维修部
		各电器元件接线端子及端子排端子	每月巡检一次	用螺丝刀逐个紧固	各端子连接牢固,无烧损	
		各电源、信号线	每月巡检一次	如有轻微破损或烧焦现象,查明原因,排除故障后更换	导线无破损、烧焦现象	
		控制台内部斜	每月巡检一次	用小毛刷、皮老虎除尘	无尘	
		控制台表面除尘	每日	用干擦布、毛刷除尘去表面灰尘	无尘	
2	区	电源电压	每月巡检一次	目测指示灯是否正常	指针指示	秩序维护部

	域报警器	报警功能	每季巡检一次	按下“测试键”	“故障”指示灯和“报警”指示灯亮几十秒后，蜂鸣器警铃响	
		内部各接线端子	每月巡检一次	用螺丝刀逐个紧固	各端子连接牢固，不松动	
		信号（电源）线	每月巡检一次	如有轻微破损，查明原因，排除故障后更换	导线无破损、老化	工程维修部
		表面及内部除尘	每月巡检一次	用小毛刷、皮老虎除尘	无尘	
		测试报警按钮	每月巡检一次	直观目测	按钮盒完好，无松动	
3	烟温感探头	烟感探头	每季抽检一次 (占总数的25%以上)	使用多功能火灾探测器试验器	相应的联动动作启动	秩序维护部
		温感探头	每季抽检一次 (占总数的25%以上)	使用多功能火灾探测器试验器	相应的联动动作启动	
4	防火卷帘门	控制箱内部各电器触点	每月巡检一次	如有烧损现象，拆下后更换	触点完好，无烧损	工程维修部
		控制箱内部各电器元件接线端子及端子排端子	每月巡检一次	用螺丝刀逐个紧固。	端子无烧损或松动	
		机械部分（齿轮、链条）	每月手动、电动、联动各一次	如有锈损用煤油清洗，然后加润滑油	无锈损且表面涂有润滑油	
		帘门门体	每月巡检一次	用煤油清洗锈损部分。	无锈损	
		电机	每月巡检一次	用螺丝刀紧固	端子无松动	
		测试控制模块	每季抽检一次 (占总数的10%以上)。	主机控制防火卷帘门	动作且信号反馈	秩序维护部
5	防火	防火门玻璃	每月巡检一次	直观目测	完好无损	秩序维护部
		防火门闭门器	每月巡检一次	调整、有损坏，更换	完好，弹性适度	工程维修部

	门			备件		
		消防通道、防火门	每周巡检一次	直观目测,并开关防火门	消防通道通畅,防火门开闭自如	秩序维护部
6	排烟系统	排烟风机表面除尘	每月巡检一次	用抹布、毛刷除尘	无尘	工程维修部
		控制柜内部各电器触点	每月巡检一次	如有烧损现象,拆下后更换。	触点完好,控制启停正常	
		控制柜内各接线端子及端子排端子	每月巡检一次	用螺丝刀逐个紧固	端子无烧损或松动	
		控制柜电源指示灯	每月巡检一次	如不亮,更换指示灯灯泡	电源指示灯不亮	
		排烟阀(1)启动开关及内部接线端子	每月巡检一次	用螺丝刀紧固各固定螺钉及各接线端子	端子无松动,开关固定良好	
		排烟阀(2)复位按钮、导轮、钢丝、转轴	每月巡检一次	用油壶给导轮、钢丝、转轴加油	复位按钮控制无误、排烟窗开启灵活	
	排烟系统	排烟阀(3)联动模块	每季巡检一次	主机控制排烟法	动作	
8	加压送风系统	加压送风机除尘	每月巡检一次	用抹布、毛刷除尘	无尘	工程维修部
		控制柜内部各电器触点	每月巡检一次	如有烧损现象,拆下后更换	触点完好,控制启停正常。	
		控制柜内各接线端子及端子排端子	每月巡检一次	用螺丝刀逐个紧固	端子无烧损或松动	
		各送风口百叶窗	每月巡检一次	直观目测	送风口百叶窗位置正确	秩序维护部
		控制柜电源指示灯	每月巡检一次	如不亮,更换指示灯灯泡	电源指示灯不亮	工程维修部
9	消	水泵	每月巡检一次	点动	转轴转动灵活	

	火栓系统	水泵机封	每月巡检一次	直观目测	无漏水现象	秩序维护部
		水泵润滑油	每年巡检一次	更换润滑油	水泵运转灵活	
		水泵、电机除尘	每月巡检一次	用抹布、毛刷除尘	无尘	
		各消火栓、水带、枪头、测试报警按钮及其它配件	每月巡检二次	直观目测	水龙带不发霉、水喉不漏水、按钮盒完好无松动、小锤配备齐全。	
10	管道附件	各消防阀门	每月巡检一次	开启、关闭试验	阀门开关自如、不漏水。	工程维修部
		各减压阀、排气阀、过滤器	每月巡检一次	检修、清洗	排气阀排气正常、不漏水减压阀工作正常。	
		消防管道	每月巡检一次	用水冲洗	管路无渗漏或锈蚀	
11	消防水箱	浮球阀	每月巡检一次	如有锈损,及时更换	无锈损,能正常工作,水位正常	工程维修部
		水位电极	每月巡检一次	清洗电极	电极表面无附着物或铁锈	
		压力表与压力开关	每天巡检一次	直观目测	压力开关动作、复位正常;压力表指示正确	
		压力开关接线端子	每月巡检一次	用螺丝刀紧固	接线端子连接牢固、不松动	
		箱体	每月巡检一次	检查	箱体无渗漏或锈蚀	
		进出水阀门	每月巡检一次	开启、关闭试验。	阀门开关自如,不漏水	
		水箱内部清洗	二年一次	水箱清洗操作规程及消毒规程	箱内无淤泥、无沉淀物	
		水箱外表除尘	每月巡检一次	用抹布除尘	无尘	
12	应急指示灯	指示灯	每周巡检次	直观目测	指示灯亮、且处于等待状态	秩序维护部
				按测试键	按测试键后,指示灯亮	
13	灭火器	灭火器	每月巡检二次	直观目测,并用手摇动瓶体	压力正常,指针指示有绿色安全区内。	秩序维护部

	材					
14	消防应急广播系统	主机各电源信号、控制信号及音量调节键	每月巡检一次	直观目测	信号指示正常、音量调节位置合适	工程维修部
		各切换器、控制器	每季巡检一次	通电试验	转换工作正常	
15	消防应急广播系统	各放大器	每月巡检一次	放音试听音质、音量	音质、音量良好	工程维修部
		各接线端子及线路	每月巡检一次	用螺丝刀紧固,导线如有破损,更换	端子无松动,各导线完好	
		各层扬声器接线是否牢固、纸盒是否完好	每月巡检一次	如松动,用螺丝刀紧固	各扬声器接线牢固、纸盒无破损	
		主机柜内除尘	每月巡检一次	用毛刷、皮老虎除尘	无尘	
16	设备机房	机房卫生	每月巡检一次	用拖把、帚把、擦布打扫设备地面。	机房整洁、干净	工程维修部
		机房内照明、电话	每月巡检一次	开关电灯、通话检查	照明完好电话通话正常	
		地漏	每月巡检一次 逢大雨后加强检查	现场排查	地漏排水通畅	
17	喷淋系统	水泵	每月巡检一次	手动盘车	转轴转动灵活	工程维修部
		水泵机封	每月巡检一次	直观目测	不漏水	
		水泵加润滑油	每年巡检一次	更换润滑油	水泵运转灵活	
		各阀门	每月巡检一次	开启、关闭试验	开关自如,不漏水	
		水泵、电机除尘	每月巡检一次	用擦布和毛刷	无尘	
		各信号阀	每月巡检一次	直观目测	在区域报警器上的相应位置 无报警信号	
		喷淋头	每月巡检一次	直观目测	无障碍物且正常	

		各水流指示器	每季度巡检一次	放水试验	消防值班室相应的指示灯亮，并发出报警声	
18	防 火 系 统	消防车通道、 消防水源	每月全面检查一次	《消防设施 维护检查表》内容填写记录	符合“四个能力”建设要求	各部门

4、智能化系统维护保养计划

序号	项目	维护类别	计划	方案	标准	实施效果
1	监控系统	摄像机监视有效范围检查	月检、年检、临检	日检由秩序维护部实施，月检、年检由工程维修部实施。	保证摄像机视场覆盖要求中的被监视区域	保障有效运行
		摄像机焦距调整、镜头清洁	月检、年检、临检		保证图像清晰、对焦准确	
		系统图像检查	日检、月检、年检、临检		图像无损伤、干扰、扭曲、闪烁	
		图像记录功能检查	月检、年检、临检		规定时间内有效记录探测区域现场图像，回放与现场图像无明显变化	
		矩阵切换器检查	月检、年检、临检		视频信号丢失时，系统应立即报警	
		多画面图像显示检查	月检、年检、临检		图像应满幅，分割及轮廓清晰，图像稳定，无跳动、扭曲失真，字符清晰	
2	可视对讲系统	选呼功能检测	月检、年检、临检	由工程维修部实施。	主机能正确选呼分机，能听到铃声信号（抽检 10 %）	保障正常运行
		通话功能检测			双方通话语音清晰，无振鸣现象（抽检 10%）	
		电控开锁功能检查			通过刷卡、二维码扫描、人脸识别验证	
3	背景音乐及广播系统	音源及功放	日检、月检、年检、临检	日检由秩序维护部实施，其它由工程维修部实施。	1、清洁 2、符合标准 3、灵敏	保障正常运行
		紧急切换系统			1、清洁 2、顺利无断点	
		音箱			1、清洁 2、符合标准 3、灵敏 4、安装牢固	

4	门禁系统	电控锁及闭门器	日检、月检、年检、临检	日检由秩序维护部实施，其它由工程维修部实施。	开锁灵活可靠，开、闭门速度分段正确	保障正常运行
		梯控	日检、月检、年检、临检	由工程维修部实施维护维修	通过刷卡、二维码扫描验证	保障正常运行
		读卡器	日检、月检、年检、临检	日检由秩序维护部实施，其它由工程维修部实施	1、清洁、完整、无破损、无缺漏 2、安装牢固、联接可靠、正常 3、性能良好，使用正常	保障正常运行
5	智能道闸系统	收费电脑及读卡器	月检、年检、临检	由工程维修部实施	月检：机箱外部、显示器、键盘、鼠标等进行除尘	1、无故障 2、运行可靠
		传动及机箱部分			年检：全面检查，包括机箱内部除尘	
		控制功能及挡车杆			临检：车牌智能识别系统	
					1、全面抹擦箱内外各部件 2、齿轮、传动轴检查、加润滑油 起杆、落杆稳定、反光膜无脱胶现象、杆体调校平整	
6	电子巡更系统	巡更设置功能	月检、年检、临检	由秩序维护部实施	保证信息识读准确、可靠	1、无故障 2、使用可靠
		记录、排印功能			记录完整，与设置程序的比对相同	
		巡更棒、巡更钮			1、巡更棒完好 2、巡更钮完好无缺少	
7	信息发布系统	屏幕	日检、月检、年检、临检	日检由管家部实施，其它由工程维修部实施	1、清洁、完整、无破损、无缺漏 2、安装牢固、联接可靠、正常 3、性能良好，使用正常	1、无故障 2、保障正常运行
		电脑	月检、年检、临检	由工程维修部实施	月检：机箱外部、显示器、键盘、鼠标等进行除尘	1、无故障 2、运行可靠
					年检：全面检查，包括机箱内部除尘 临检：读卡反映灵敏	

三、公共秩序维护

（一）管理内容

1、常规防范：采取警卫式大门礼宾岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，其中，巡逻执勤安排专人机动巡查：以二人为组，全天候流动巡逻，协助公安机关维护小区的公共秩序，防范任何可能危及或影响物业、业户的行为。

（1）警卫式大门礼宾岗服务

- A) 实行 24 小时值勤、迎宾问候。
- B) 宾客指引服务，重要人士或特殊人士陪同到户。
- C) 维护小区出入口的秩序。
- D) 对外来车辆和人员进行询问，经得业户同意后 方可进入相应楼号，并做好记录。
- E) 对访客及车辆进入小区应与监控中心联动。
- F) 谢绝身份不明人员、衣冠不整者和推销人员进入小区。
- G) 及时阻止携带危险物品人员进入小区。

遇有大件物品搬出小区，即与业主本人、物业服务中心联系，待物业服务中心开出 物品出门单，经核对无误后放行，并做好登记。

- H) 为业户提供便利性服务，如为业户提供物品临时寄存或转交服务。
- J) 特别安全护卫

（2）巡逻岗任务

- A) 按规定路线巡视整个小区，无死角，无盲点。
- B) 巡查自行车库、地下车库、水泵房、设备房、 绿化带隐避处等重点部位，及时发现不安全因素，采 取相应措施、消除隐患。
- C) 对小区内的访客进行动态引导并与监控中心 联动。
- D) 做好小区内的巡查，重点关注业户下班、外出、就寝时的门窗关闭情况，发现问 题及时提醒业户。
- E) 协助做好业户家俱、大件物品的搬运，对占道堆放物品等行为进行记录 和按规定 进行纠正。
- F) 进行小区秩序维护工作。
- G) 防范和制止各类违反小区管理制度的行为。
- H) 设立地库服务小组，实行车辆提醒及人员或物品护送，提供周全服务。
- I) 巡查地下车库、车辆停放情况，发现有未关锁门、窗、漏水、漏油等现 象及时通 知业户，并做好巡视记录。

- J) 夜间周界值守，除正常的周界巡逻以外，设置固定周界值守岗，定点值勤。
- K) 对业户违反管理规定，影响他人工作、生活的行为要进行劝阻和制止。
- L) 快速处理各类突发事件。
- M) 若有访客询问时，应热情主动回答，必要时为其担当向导。
- N) 为业户提供便利性服务。

2、技术防范

应用摄像监控系统、周界报警、电子巡更，对小区的秩序维护情况实施全天候监控。

(1) 对可疑现象采取跟踪监视措施，并及时通知值班秩序维护员采取预警措施就地处理。

(2) 值班秩序维护员将处理情况反馈到监控中心，监控员对事件发生时的硬盘数据提取保存，并作详细记录，留档备查。

(3) 24 小时监控值勤服务

(二) 管理措施

- 1、实行半军事化管理，制定秩序维护员管理和奖惩制度，严格付诸实施，以增强秩序维护人员的工作责任心。
- 2、按照高标准服务理念，实施人性化服务。
- 3、强化秩序维护员的内务管理，提高其思想素质和业务技能；制定《突发事件应急处理程序》，加强日常培训，能沉着处理突发事件。
- 4、加强秩序维护员的行为规范教育，服装统一，佩证上岗，语言文明，举止得当。
- 5、严格执行秩序维护员巡更点到制度，确保巡逻质量。
- 6、监控中心定期检修、保养，确保监控设备完好。
- 7、保证监控、值勤记录详细完备，建立秩序维护管理档案。
- 8、主动与当地派出所、社区联系，建立案件通报制度。

四、交通及车辆停放管理

(一) 管理内容

- 1、基本实行人车分流，明确人行、车行道路，提醒业户、访客等车辆不得驶入园区景观道路。

- 2、引导车辆安全行驶和停放，确保地面、停车库和消防通道畅通，劝阻超速行驶、无故使用车载报警器或随意鸣喇叭。
- 3、车辆停放地指定区域，不占用他人车位。
- 4、发现车辆有漏水、漏油情况，需提醒业主进行修理，并做好值班记录。
- 5、巡视车辆停放情况，如发现车辆门、窗未关好，及时通知车主，以防车内物品失窃。
- 6、业户自行车、电动车等一律停入相应住宅楼号自行车库内。
- 7、工作人员、园区访客、业户家中雇佣人员等自行车、电动车停放于指定区域。
- 8、上下班高峰时间在地库为业主提供停车指挥等人性化服务。

（二）管理措施

- 1、建立园区交通管理方案，制订交通及车辆停放管理办法。
- 2、地库分区域管理，引导、指挥、停放。
- 3、巡逻岗与监控中心进行联动，防止发生占用及乱停放现象。
- 4、做好园区交通管理宣传工作。
- 5、建立详细的车辆管理档案，对临时停放的车辆，应做好询问和登记，并办理停放手续。
- 6、在地下停车库和园区道路设立完善的车辆行驶导向标识和各种警示牌，制止超高车辆进入车库。
- 7、工作人员、园区访客、业户家中雇佣人员等的自行车、电动车由秩序维护员进行定时整理，排列整齐

五、消防管理

（一）管理内容

- 1、做好消防监控中心的管理。
- 2、做好消防设施、器材的管理。
- 3、保持消防通道的畅通。
- 4、加强小区装修期间的消防安全管理。
- 5、严禁违章燃放烟花爆竹。
- 6、严禁携带、储藏易燃易爆物品。
- 7、防止电器短路等引发火灾因素。

（二）管理措施

- 1、制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到责任落实，器材落实，检查落实。
- 2、按“四个能力建设”标准和要求进行巡查、记录、维护和培训演习。
- 3、秩序维护部所有队员熟练掌握“四懂四会”：懂得岗位火灾的危险性，懂得预防火灾的措施，懂得扑救火灾的方法，懂得逃生的方法；会使用消防器材，会报火警，会扑救初起火灾，会组织疏散逃生。
- 4、制订消防事故处理预案，防患于未然。
- 5、建立义务消防队，每月组织一次消防安全学习，每半年组织一次消防演习。
- 6、定期进行消防检查，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除。
- 7、做好消防器材、设备的检查保养，使之始终处于完好状态。
- 8、制止任何违反消防安全的行为。
- 9、积极开展防火安全宣传教育，定期向业户传授消防知识。
- 10、每年免费为业户家中电器设备、开关等进行“体检”，防止因电器短路等诱发的火灾。
- 11、发生火灾，及时组织扑救并迅速向有关部门报警。

六、绿化管理

（一）管理要求

- 1、根据气候给花木适量浇水。
- 2、根据花木长势，给花木适量施肥，适当松土。
- 3、及时清除杂草、枯枝，春秋两季定期修剪花木，对遭受损坏的花木及时扶正、整修或补苗。
- 4、制定预防措施，防治病虫害。
- 5、做好恶劣天气花草树木的保护工作。
- 6、定期修剪草坪，使其生长茂盛，平整美观。
- 7、及时更新、养护时令草花。
- 8、灯杆花卉布置，色彩亮丽，花型丰满，错落有致。
- 9、公共区域内标识、标牌的抹尘、保洁。

（二）管理标准

- 1、花园护栏无破损、绿化标识牌无破损、无污染。
- 2、花坛沿边及花盆无污染、无破损。
- 3、草坪平整、美观、无杂草生、无黄土裸露、无树木倾倒。

- 4、树木花卉修剪造型美观，长势良好。
- 5、绿化带内无垃圾、无杂物。
- 6、时令草花生机盎然、鲜艳美丽。

（三）管理措施

- 1、进行绿化养护，要求其按季节特点及园林风格，对绿篱、乔木、灌木进行规整、修剪、造型、除枝等，使绿化造型更优美、生动。
 - 2、制订绿化养护标准，制订合理计划并实施。
 - 3、抓好绿化人员的行为规范管理，服装统一，佩证上岗，言行文明。
 - 4、做好绿化环境的检查和监督，及时发现问题并整改。
 - 5、及时对季节性花种进行更换，使园区在每个时节均能呈现不同的花卉景观
- ### 七、环境卫生管理方案

（一）管理内容

- 1、做好园区道路、中心花园、楼道、地下停车库、水系等物业服务区域的卫生保洁，单元厅内按周期进行精保洁。
- 2、对室外部分的石材、幕墙等分不同性质，定期做好除尘、去污、抛光等养护。
- 3、将环卫设施设置于合理位置。
- 4、对公共区域内的垃圾桶（箱）及时进行清理，及时收集、清运垃圾。
- 5、定期对公共场所进行除“四害”消杀工作，并做好突发性疾病控制的有关工作。
- 6、对水系加强水质的管理，定期补充水源，实行定人定时对水体保洁、消杀。
- 7、及时清除各类会产生不良影响的张贴物等。
- 8、游泳池的水质、水体卫生管理。
- 9、实施垃圾分类。

（二）管理标准

- 1、园区路面无垃圾、无堆积物、无卫生死角。
- 2、楼道地面干净、无明显污迹。
- 3、单元厅石材地面光洁、无污物，灯具透亮、保养到位。
- 4、楼道扶手、踢角线干净、无积尘。
- 5、楼道玻璃干净、明亮。
- 6、天花板、墙角、灯具目视无灰尘、无蜘蛛网。

- 7、沟、渠、池无杂物。
- 8、轿厢四壁干净、光洁。
- 9、轿厢地面无污迹、洁净。
- 10、公告栏、标识牌等公共设施目视无积尘。
- 11、垃圾桶（箱）无明显污迹。
- 12、垃圾收集场所无臭味。
- 13、水系清澈，水面无漂浮物。
- 14、游泳池开放期间水质达到经营卫生标准。
- 15、园区循环清洁。

（三）管理措施

- 1、制定各项保洁员管理制度和操作规程，并严格付诸实施，加强保洁员的工作责任心。
- 2、加强保洁人员的思想教育和业务培训，提高员工的素质和专业技能。
- 3、抓好保洁人员的行为规范管理，要求服装统一，佩证上岗，言行文明。
- 4、做好环境卫生的检查，及时发现问题并整改。
- 5、严格制定、实施卫生消杀工作计划并组织检查。
- 6、制定各项操作规程及保洁制度（包括地面保洁、楼道保洁、单元厅保洁、地下车库保洁等）。
- 7、加强宣传教育，发动业户参与环境保护，共同做好垃圾分类。

附件四：

前期介入工作计划要求

序号	项目	工作内容	计划时间
1	签订物业服务合同	A. 签订前期物业服务合同。	中标后 30 天内
		B. 与开发商就其他问题进行协商。	
2	销售配合	A. 协助销售部做好【五源河公寓三期 G 区】的宣传推广并承担物业管理方面的解释、沟通工作。	物业销售 全过程
		B. 对销售人员进行物业服务方面的帮助培训，解答客户对物业服务的提问。与业主签订《前期物业服务协议》等。	
3	参与规划设计 与建设	A. 收集整理各类图纸资料，熟悉【五源河公寓三期 G 区】的情况。	中标后至 物业交付
		B. 加强与开发商、施工单位等部门联系，了解工程进度。	
		C. 就物业日后方便业户使用等角度提出专业的合理化建议。	
		D. 参与现场施工管理及各类设备的选型与调试。	
		E. 设备采购合同中有关维保责任等方面的建议。	
4	在建物业 前期介入 工作	A. 全面介入在建物业的施工过程。	中标后至 物业交接 前
		B. 向项目部提出合理化建议。	
		C. 参与隐蔽工程验收、设施设备调试。	
		D. 分专业工种全面熟悉物业。	
5	组建机构	A. 人员招聘。	物业交付

		B. 人员岗前培训考核。	使用前
		C. 人员上岗及试运行。	
		B. 安排员工用房。	
		C. 物资配备。	
6	制定与完善各管理规章制度	A. 严格按照 ISO9001 质量管理体系标准，制定符合【五源河公寓三期 G 区】物业服务中心的各项操作规范。	物业交付使用前四个月
		B. 结合【五源河公寓三期 G 区】的实际情况，对各项操作规范进行调整完善。	
		C. 制定【五源河公寓三期 G 区】各项公共管理制度，编写完成《物业服务手册》。	
7	物业验收、接管	A. 依据接管验收标准，逐项严格进行检查。	物业交付前半个月完成
		B. 对不合格项目，备案并督促责任部门整改。	
		C. 进行复验，合格验收或继续整改。	
		D. 符合接管标准后办理书面移交手续。	
		E. 收集、建立精装修维保单位的售后服务档案。	
		F. 制作【五源河公寓三期 G 区】的“备忘录”。	

第六章 投标文件格式

封面

正本/副本

五源河公寓三期 G 区前期物业服务项目（项目名称）

项目编号：HNZY2023-10（G）

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）

____年____月____日

目 录

一、投标函	(页码)
二、投标报价一览表	(页码)
三、投标报价分项测算表	(页码)
四、投标人法定代表人诚信承诺书	(页码)
五、法定代表人身份证明	(页码)
六、法人授权委托书	(页码)
七、投标人资格材料	(页码)
八、其他资料	(页码)
九、商务技术要求响应/偏离表	(页码)
十、本项目技术方案	(页码)
10.1 物业项目概况	(页码)
10.2 物业服务内容	(页码)
10.3 物业服务标准	(页码)
10.4 管理服务模式及理念	(页码)
10.5 对本项目的理解	(页码)
10.6 项目管理机构设置、运作方法及管理制度	(页码)
10.7 根据物业管理服务的内容、标准制定的具体物业管理服务方案	(页码)
10.7.1 物业管理早期介入服务方案	(页码)
10.7.2 前期物业管理房屋交接方案	(页码)
10.7.3 物业管理区域内共用设施设备的维修养护管理方案	(页码)
10.7.4 物业管理区域内环境清洁保洁管理方案	(页码)
10.7.5 物业管理区域内公共秩序维护管理方案	(页码)
10.7.6 绿化和园林建筑附属设施的维护养护管理方案	(页码)
10.7.7 特约服务方案	(页码)
10.7.8 智能化系统维护管理方案	(页码)
10.7.9 社区文化建设方案	(页码)
10.7.10 质量管理方案	(页码)
10.7.11 物资装备管理方案及措施	(页码)
10.7.12 档案管理方案及措施	(页码)
10.8 物业管理的应急措施	(页码)
十一、《临时管理规约》的建议稿	(页码)

一、投标函

致：（招标人名称）海口投源实业开发有限公司

贵方提供的五源河公寓三期 G 区前期物业服务项目招标文件和相关资料等全部内容收悉。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并重申以下几点：

1、我方已详细研究了招标文件的所有内容，并完全明白，我方将放弃在此方面提出含糊意见或误解。

2、我方承诺投标文件一切资料、数据是真实的，并承担由此引起的一切责任。

3、投标有效期为自投标文件递交截止之日起 90 日历天。

4、我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件；

5、如我方中标：

（1）我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

（2）我方保证按我方所递交的投标文件中的服务期和招标文件的质量要求如期完成，并移交项目的所有资料；

（3）随本投标函递交的投标函附录属于合同文件的组成部分，对我方构成约束力。

6、除非另外达成协议并生效，招标文件、招标文件补充通知、招标答疑纪要、中标通知书和本投标文件将构成约束我们双方的合同；

7、我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实、有效和准确。

投标人（盖章）：_____

法定代表人或法人授权代表（签字或盖章）：_____

_____年___月___日

二、投标报价一览表

名称	内容
项目名称	五源河公寓三期 G 区前期物业服务项目
物业服务投标报价	住宅：____元/平方米·月； 商业：____元/平方米·月。
服务期	自合同约定之日起 3 年。 服务期限届满，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效之前，前期物业服务人继续提供服务，服务期限为不定期；期限未满或者未约定前期物业服务期限，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。
投标有效期	自投标文件递交截止之日起 90 日历天
服务地点	海口西海岸新区南片区 C1702 地块
招标文件所附合同条款	完全认同
质量标准	满足招标文件要求
其他报价（如有）	1、车辆停放服务收费按照《海口市发展和改革委员会等关于印发<海口市车辆停放服务收费管理实施细则>的通知》（海发改物价〔2018〕120 号）、《海口市发展和改革委员会关于印发<海口市各类停车设施车辆停放服务费收费标准>的通知》（海发改物价〔2018〕160 号）、《海口市发展和改革委员会关于海口市各类停车设施新能源汽车车辆停放服务收费标准的通知》（海发改规字〔2019〕2 号）、《海口市住房和城乡建设局 海口市发展和改革委员会 海口市市场监督管理局<关于居民住宅小区车辆停放服务收费的通知>》等现行文件执行。 2、前期物业介入及开办费由招标人与中标人另行协商约定。

注：

① 投标报价应包括招标文件所规定的招标范围的全部内容；招标方不再进行二次投入，请投标方注意。

② 本项目投标报价超过采购预算或最高限价的将视为无效投标。

投标人（盖章）：_____

法定代表人或法人授权代表（签字或盖章）：_____

_____年____月____日

三、投标报价分项测算表（物业服务费）

要求：

- ①投标人必须提供投标报价分项测算，否则作无效投标处理。
- ②分项测算结果应当与“投标报价一览表”报价一致。
- ③ 分项测算表格式自拟。

四、投标人法定代表人诚信承诺书

海口投源实业开发有限公司（招标人名称）：

经研究，我公司决定参加项目的投标活动。为体现我公司的诚实信用原则，在此郑重承诺：

一、根据招标文件要求，我公司在本次招标投标活动中提供的所有相关人员证件、财务状况、业绩、信用等资料均真实、准确；无挂靠、串标、围标等情形。

二、若中标，我公司将严格按照投标文件中所承诺的报价、质量、服务期、投标方案等内容组织实施；严格实行项目资金专户分帐管理，不将服务费非法转入与本项目无关的单位或个人帐户。

三、如果我公司在投标活动中提供了虚假材料，我公司同意立即取消投标资格并承担相应的法律责任，没收我公司的投标保证金。如果我公司存在不履行承诺的行为，均可由当地建设行政主管部门记入“不良行为记录”或列入“黑名单”，按照相关规定进行处罚并通报企业所在地建设行政主管部门。

四、同意上述承诺由建设行政主管部门在相关媒体、网络上进行公示，接受社会的监督。

投标人（盖章）： _____

法定代表人或法人授权代表（签字或盖章）： _____

_____年____月____日

五、法定代表人身份证明

致：海口投源实业开发有限公司（招标人名称）

兹有_____（法定代表人姓名）任_____（投标人名称）法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年___月___日

六、法人授权委托书

致：海口投源实业开发有限公司（招标人名称）

兹授权_____（被授权人名称）为我方参加五源河公寓三期 G 区前期物业服务项目的投标代理人，其代理权限为：项目投标申请，领取招标文件，项目投标文件的编制及呈送，项目投标过程中与本项目有关的联络、接待及事务洽谈、合同的洽谈及签订。其法律后果由我方承担。

代理人无转委托权。

代理期限：从报名之日起至本项目招投标结束

附：被委托人身份证复印件

投标人（盖章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

_____年___月___日

七、投标人资格材料

7.1 本项目要求投标人须具备物业管理经营范围的物业管理法人或其他组织（营业执照复印件并加盖公章）。

7.2 信誉承诺函（格式）

信誉承诺函

海口投源实业开发有限公司（招标人名称）：

本公司承诺如下：

- 1、投标资格没有被取消、暂停；
- 2、没有处于被责令停业、财产被接管、冻结、破产状态；
- 3、在最近三年内没有骗取中标行为或严重违约行为或重大服务质量问题的。

特此承诺。

投标人（盖章）： _____

_____年__月__日

7.3 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供 2022 年 1 月至今任意 1 个月度或季度或年度的财务报表；若新成立不满六个月的公司可提供银行资信证明。复印件加盖公章）。

7.4 具有依法纳税和社会保障资金的记录[投标人须提供 2022 年 1 月至今任意 1 个月度或季度或年度的纳税证明和社保缴费记录证明（证明材料复印件加盖公章）]。若新成立不满六个月的公司可提供承诺函。

7.5 投标人必须为未被列入中国执行信息公开网（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）的“失信被执行人”、信用中国网(www.creditchina.gov.cn)的“企业经营异常名录”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的供应商（提供网页截图并加盖单位公章）。

7.7 本项目不接受联合体投标（提供声明函）。格式：

声明函

海口投源实业开发有限公司（招标人名称）：

本公司在参加本次物业管理投标活动中，不属于联合体投标。
特此声明。

投标人（盖章）：_____

_____年___月___日

八、其他资料

1、投标人基本情况表

投标人名称			
法定代表人		技术职称	
成立时间		员工总人数：	
简介（500字以内）			
备注			

2、项目主要人员配备及执行本合同的主要人员资格和经历

序号	姓名	学历	职称证书	从业年限	在本项目拟任职务

备注：本表后应提供主要人员的学历/职称/岗位证书复印件并加盖公章。否则，评委不予认定。

3、其他资料

※如有，“其他资料”仅限招标文件资格及“评标办法前附表”内要求的内容。否则，扣10分。

格式自拟。

※如没有“其他资料”，注明“无”即可。

九、商务技术要求响应/偏离表

商务技术要求响应/偏离表

招标文件 条目号	名称	招标要求	投标情况	响应/ 偏离	说明

注：若投标人对招标文件商务技术条款无偏离，则应在表中注明“所有条款无偏离”。

投标人（盖章）：_____

委托代理人（签字）：_____

_____年___月___日

十、本项目技术方案

1、物业项目概况

2、物业服务内容

3、物业服务标准

4、管理服务模式及理念

5、对本项目的理解

6、项目管理机构设置、运作方法及管理制度

a.本项目管理架构设置、各部门职能；人员配备表；b.工作流程；c.制度（只提供目录，不提供具体内容）。

7、根据物业管理服务的内容、标准制定的具体物业管理服务方案

（必须按下列格式提供各项管理服务方案。否则，管理服务方案按零分处理。）

方案名称	
归口管理部门	
执行部门	
检查考核部门	
服务内容及标准	满足招标文件要求
是否有作业指导书	
管理服务质量措施	

8、物业管理的应急措施

十一、《临时管理规约》的建议稿