

玺悦东岸前期物业服务项目

招 标 文 件

招标人：海南鲁汇健康发展有限公司

代理公司：山东华能建设项目管理有限公司

招标时间：2025年1月27日

目录

目录.....	2
第一章 招标公告.....	3
第二章 投标人须知.....	6
第三章 项目需求书.....	17
第四章 评标办法（综合评估法）.....	24
第五章 合同条款及格式.....	29
第六章 投标文件格式.....	4

第一章 招标公告

1. 招标条件

本招标项目玺悦东岸前期物业服务项目已由海口江东新区管理局以建字第465102202320004号批准建设,招标人(项目业主)为海南鲁汇健康发展有限公司,建设资金来自企业自筹,项目出资比例为国有自筹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: E4601000001001__001。

2.2 建设地点: 海口市美兰区灵山镇文越路15号。

2.3 建设内容及规模:

项目位于海口市美兰区灵山镇文越路15号。该项目土地总面积38914.83平方米,地类用途城镇住宅用地,使用权类型为70年,容积率2.5。

建设内容及规模: 14栋地上17/14/3/2层、地下1层的住宅及配套、幼儿园、配套及商业楼,规划用地面积38914.83平方米,建筑面积为106278.7平方米(地上)/32069.93平方米(地下),容积率2.5,计容面积为97287.08平方米,其中:商业计容面积647.05平方米,住宅计容面积93609.23平方米,配套设施计容面积3030.8平方米。

项目车位总计801个,其中地上车位6个,地下车位795个。

物业类型: 住宅、商业、幼儿园(后期交付教育部门独立管理)。

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;履约期限未满,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的,前期物业服务合同终止。

2.5 招标范围: 玺悦东岸前期物业服务。

2.6 招标控制价:

物业服务费控制价: 住宅4.25元/平方米/月; 商业5.88元/平方米/月。

物业开办费最高限价: 4.8元/m²(包含办公、装修、采购等全部费用)

承接查验费最高限价: 1.2元/m²

注: 1、本项目开办费清单明细由投标单位测算并提供,最终以双方签约前的实际确认金额为准; 2、项目承接查验费用按照138348.63平方米测算; 3、物业服务报价费用包含物业管理区域共用水电费用。

3. 投标人资格要求

3.1 在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任的能力(提供多证合

一营业执照副本或其他证明材料复印件加盖公章）。

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（提供信誉承诺函加盖公章）。

3.3 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函、提供 2024 年至今任意连续 3 个月的社保缴费证明复印件加盖公章）

3.4 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“经营（活动）异常名录信息查询”、“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（提供网页截图加盖公章）。

4. 招标文件的获取

4.1 请于 2025 年 1 月 27 日 9 时 00 分至 2025 年 2 月 18 日 9 时分，登录海口市公共资源交易中心工程建设交易系统（<http://jypt.ggzy.haikou.gov.cn/gb-web/>）下载电子招标文件。

4.2 投标保证金的金额：不要求。

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 2025 年 2 月 18 日 9 时 00 分，地点为：海口市公共资源交易中心副楼 315 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 2025 年 2 月 18 日 9 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工程建设交易系统（<http://jypt.ggzy.haikou.gov.cn/gb-web/>）上传。（适用于网络递交）

5.3 逾期送达的、未送达指定地点的或者不按照招标文件要求密封的投标文件，招标人将予以拒收。

6. 发布公告的媒介

本次招标公告同时在《全国公共资源交易平台（海南省·海口市）》、《全国公共资源交易平台（海南省）》、《中国招标投标公共服务平台》等媒介上发布。

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工程建设交易系统（<http://jypt.ggzy.haikou.gov.cn/gb-web/>）下载、查看电子版的招标文件及其他文件；

7.2 电子辅助评标（招标文件后缀名.GZBS）：必须使用最新版本的电子投标工具（下载地址：海口市公共资源交易中心工程建设交易系统（<http://jypt.ggzy.haikou.gov.cn/gb-web/>）办事指南-软件工具栏目）。

非电子辅助评标（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（公司 CA 数字认证锁）和光盘、U 盘拷贝的投标书。

7.5 本次招标为 非电子标。

8. 联系方式

招标人：海南鲁汇健康发展有限公司

地 址：海南省海口市江东新区江东大道 200 号海南能源交易大厦 1608 房

联系人：蒋工

电 话：13389843270

招标代理机构：山东华能建设项目管理有限公司

地 址：济南市历下区泉城路 17 号

联系人：程磊

电 话：15020016063

电子邮箱：sdhnb2023@163.com

招标人：海南鲁汇健康发展有
限公司



招 标 代 理 机 构：山东华能建设项目管
理有限公司



2025 年 1 月 27 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：海南鲁汇健康发展有限公司 地址：海南省海口市江东新区江东大道 200 号海南能源交易大厦 1608 房 联系人：蒋工 电话：13389843270
1.2	招标代理机构	名称：山东华能建设项目管理有限公司 地址：济南市历下区泉城路 17 号 联系人：程磊 电话：15020016063 电子邮箱：sdhnczb2023@163.com
1.3	项目名称	玺悦东岸前期物业服务项目
1.4	项目编号	E4601000001001__001
1.5	建设地点	海口市美兰区灵山镇文越路 15 号
1.6	资金来源	业主及物业使用人自筹
1.7	招标范围	玺悦东岸前期物业服务
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；履约期限未满，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： 在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任的能力（提供多证合一营业执照副本或其他证明材料复印件加盖公章）。 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（提供信誉承诺函加盖公章）。 财务要求： 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函、提供 2024 年至今任意连续 3 个月的社保缴费证明复印件加盖公章）。 其他要求： 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“经营(活动)异常名录信息查询”、

		“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(提供网页截图加盖公章)。
1.11	是否接受联合体投标	接受
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	物业服务招标控制价	物业服务费控制价:住宅 4.25 元/平方米/月;商业 5.88 元/平方米/月。 物业开办费最高限价: 4.8 元/m ² 承接查验费最高限价: 1.2 元/m ² 1、本项目开办费清单明细由投标单位测算并提供,最终以双方签约前的实际确认金额为准;2、项目承接查验费用按照 138348.63 平方米测算;3、物业服务报价费用包含物业管理区域共用水电费用。
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关于海口市实行政府定价的停车设施车辆停放服务费收费标准的通知》文件执行。 2、本项目开办费清单明细由投标单位测算并提供,最终以

		双方签约前的实际确认金额为准； 3、项目承接查验费用按照建筑面积测算；
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。
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法人授权代表签字并加盖单位公章。由法人授权代表签字的，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法人授权代表签字确认。 (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）。 投标文件电子版份数：壹份； 投标文件电子版形式：电子光盘或 U 盘壹份，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	投标文件的编制要求	1、标书页面排版要求： a.页边距：左、右边距为 3.6cm 以内；上、下边距为 2.7cm 以内。 b.正文内容字体：小四号宋体；行间距为 1.5 倍行距或固定值 30 磅以内。 2、标书纸张要求： 正文（封面、封底除外）：白色 A4 纸。 3、标书装订要求： 装订方式：投标文件的正本与副本应分别按份沿长边胶装成册，不得采用活页(穿孔式、文件夹式等)方式装订，并编制目录和页码。 4、标书打印要求： 单双面打印要求：封面单独单面打印，正文双面打印页码不得超过 800 页，单面打印页码不超过 400 页。
3.11	投标文件封包要求	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。
3.12	封套上写明	招标人名称：海南鲁汇健康发展有限公司 项目名称：玺悦东岸前期物业服务项目 投标文件在投标截止时间前不得开启。 投标人名称和日期
3.13	递交投标文件地点	海口市公共资源交易中心副楼 315 室（海口市海甸五西路 28 号）。
3.14	是否退还投标文件	否

4.1	开标时间和地点	开标时间：2025年2月18日9时00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、携带资料	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法人授权代表参加开标会。投标人的法定代表人或法人授权代表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和法定代表人授权委托书（应包含身份证复印件），出示本人身份证，以证明其出席，否则，否决其投标。 注：以上所携带资料均一式贰份加盖实体公章，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《项目需求书》。

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 中标人 支付。

单位名称：山东华能建设项目管理有限公司

开户名称：山东华能建设项目管理有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司济南黄金时代广场支行

银行账户：531903428310501

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。

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法人授权代表签字或盖单位章。法人授权代表签字的，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法人授权代表签字确认。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，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照要求签字或盖章。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法人授权代表准时参加。法定代表人或法人授权代表须出示身份证件，未携带身份证件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) 按照招标文件要求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) 宣布开标结束。

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）
法定代表人或法人授权代表：_____（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：玺悦东岸前期物业服务项目。

本项目位于海口市美兰区灵山镇文越路15号，四至范围：东至规划路，南至规划路，西至家园村，北至文越路（或见附图）。

本项目规划设计的物业类型为：住宅、商业、幼儿园。

本项目总用地面积38914.83平方米。用地构成为：建筑用地8100.24平方米，绿化用地13620.19平方米。

该项目土地类用途城镇住宅用地，使用权类型为70年，容积率2.5。

建设内容及规模：14栋地上17/14/3/2层、地下1层的住宅及配套、幼儿园、配套及商业楼，规划用地面积38914.83平方米，建筑面积为106278.7平方米（地上）/32069.93平方米（地下），容积率2.5，计容面积为97287.08平方米，其中：商业计容面积647.05平方米，住宅计容面积93609.23平方米，配套设施计容面积3030.8平方米。

社区配套商业1幢2层647.05平方米，幼儿园1幢3层2471.19平方米；建筑结构为装配式剪力墙结构。出入口5个（小区出入口3个，幼儿园出入口2个）。电梯38部。泳池1个。

本项目的建筑密度为20.80%；综合容积率2.50；绿化率为35.00%。

本项目规划建设机动车停车位801辆，其中地上停车位6辆，地下停车位795辆；其中住宅及配套用房停车位789辆，社区商业用房停车位8辆，幼儿园停车位4辆；按照规划设计建造了非机动车停车场所821个，其中地上非机动车停车位513辆，地下非机动车停车位308辆。

本项目于2023年02月开工建设，共分1期开发建设。整个建设项目（计划）于2025年1月竣工，自5月份起，根据销售情况陆续交付使用。

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286.87平方米；

坐落位置：玺悦东岸3#楼1层、15#楼二层，在本期开发。

1.2.2 业主委员会活动用房：

建筑面积为20.00平方米（物业管理用房中调剂）；

坐落位置：玺悦东岸3#楼1层。

2. 物业服务内容

- 1、物业共用部位的日常维修、养护和管理；
- 2、物业共用设施设备的日常运行、维修、养护和管理；
- 3、物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾收集、清运及雨、污水管道疏通；

- 4、公共绿化养护和管理；
- 5、车位物业服务；
- 6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；
- 7、物业档案资料管理；
- 8、与业主约定的特约服务。

3. 物业服务标准

本物业项目物业服务标准如下：

一、综合服务

服务内容	服务标准
依法经营	服务、经营均取得相应资质，证照齐全、有效，且在服务现场进行公示。
服务中心设置	1. 物业服务区域设置客服前台，提供日常服务，每日服务时间不少于 8 小时。 2. 客服前台（定期）公示服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况。
服务人员	1. 专业技术人员、特种作业人员按照国家有关规定取得岗位资格证书/上岗证书。 2. 物业服务人员仪容整洁、行为规范、统一着装、佩戴工牌、使用文明用语。 3. 公示当地政府所要求的电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的日常维保单位名称、资质、联系方式和应急处置方案等。
服务响应	1. 20 分钟内响应客户诉求。 2. 消防等警情、电梯困人等紧急情况，3 分钟内响应，15-30 分钟内工作人员到场。
沟通渠道	1. 设立 24 小时服务电话、管家微信、移动应用软件，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、投诉等，及时响应并记录。
制度与档案管理	1. 建立客户信息保密、质量管理、财务管理、档案管理等各类管理制度。 2. 妥善代管小区房屋本体、共用设施设备等相关图纸资料及业主档案。 3. 妥善保管当地政府要求保留的资料，如【共有部分经营协议】【小区垃圾清运协议】等资料。
服务公开	1. 编制季度管理服务报告，每季度首月 20 日前将上季度管理服务信息、物业服务合同履行情况及维修资金使用情况、业主共有部分经营与收益情况向业主公示。 2. 公示当地政府规定的其他资料，如【物业服务项目收支预算】【公共水电费用分摊情况】【业主进行房屋装饰装修活动的情况】【物业管理区域内车位、车库的出售和出租情况】。

二、客户服务

服务内容	服务标准
------	------

社区共治	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据《（临时）管理规约》、《业主大会议事规则》的约定和授权，对小区的公共性事务进行管理。 2. 配合业主委员会或有关政府部门对小区的不文明行为进行劝阻、制止、曝光、上报有关政府部门。 3. 每季度开展一次社区文明宣传。
社区文化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季度组织一次社区文化活动。 2. 本着营造和谐氛围、建立睦邻友好社区环境的原则，结合业主需求建立社区圈子文化。
特约增值服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供特约、代理代办等有偿服务。 2. 配置便民工具箱供客户免费借用；开展便民服务活动。
社区共治	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据《（临时）管理规约》、《业主大会议事规则》的约定和授权，对小区的公共性事务进行管理。 2. 配合业主委员会或有关政府部门对小区的不文明行为进行劝阻、制止、曝光、上报有关政府部门。 3. 每季度开展一次社区文明宣传。

三、通行服务

服务内容	服务标准
通行服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出入口分别采用 24 小时【有人值守】【分时段有人值守】【无人值守】。 2. 至少有 1 个主出入口提供 24 小时有人值守服务（主出入口已安装智能化设备实现无人化管理的物业除外）。
人员通行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 常住人员自行刷卡或通过【人脸识别】【手机开门】等数字信息验证方式进出小区。 2. 外来人员通过【自助预约】【自助登记】等数字信息验证、通行，或通过人工核实管理。
车辆通行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 车辆凭【卡】【证】或【车牌自动识别方式】进出小区。 2. 对无牌车、未预约登记的车辆进行核实、登记。 3. 对无明确探访对象或来访目的的外来车辆拒绝进入小区。

四、秩序维护

服务内容	服务标准
监控中心	消防控制中心 24 小时有人值守，录像保存期 30 天。
应急服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制订火警、警情、自然灾害等各类应急预案。 2. 各类应急预案每年至少组织 1 次演习。
现场巡查	制订巡逻方案，按要求的时间和路线进行巡逻。
车位管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 车位设备设施完好、定期维护保养、标识齐全规范。 2. 车位使用顺畅、有序，对影响车辆通行、停放或堵塞消防通道的车辆采取告知、锁车、移车、曝光等处理措施。
公共区域管理	对乱摆放、乱晾晒、噪音扰民、宠物扰民现象，实施告知、限时整改、曝光、上报政府部门等处理措施。

五、共用部位、共用设施设备维护

服务内容	服务标准
公共标识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有导向标识。 2. 各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标

	识。
房屋本体及设施	<ol style="list-style-type: none"> 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. 每季度检查 1 次屋顶、屋檐、外墙面、楼道墙面、天花、吊顶等有无脱落隐患，发现问题及时处理。
装饰装修管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立住宅装饰装修管理制度，明确装饰装修禁止行为和注意事项并告知业主。 2. 每日巡查 1 次装修施工现场，发现违章装修，及时劝阻、制止、曝光、上报，并协助业主委员会或主管部门处理。
供配电系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 供配电系统由物业公司负责维护的，每年停电检修 1 次。 2. 计划性停电提前 3 天通知业主（市政突发停电除外）。
消防系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消防设施设备完好，功能正常。 2. 消防通道畅通。发现违章占用消防通道的，采取劝阻、制止、曝光、上报，并协助业主委员会或政府主管部门处理。 3. 高层建筑各楼层张贴疏散示意图，消防通道设有应急照明与疏散指示标识。
公共照明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每周巡查路灯、楼道灯 1 次，日常发生故障及时修复。 2. 路灯、楼道灯亮灯（完整率）率不低于 90%。
供水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 二次供水水箱每 6 个月清洗 1 次，水质符合卫生要求，并公示水质检测报告 2. 计划性停水提前 3 天通知业主（市政突发停水除外）。
电梯系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委托有专业资质的电梯维保单位对电梯进行保养，保养间隔不超 15 天，发生故障后及时维修。 2. 载人电梯 24 小时运行（突发性故障和维修保养期间除外），轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好； 3. 电梯轿厢张贴有效的【电梯使用标志】。
维修管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定共用设施设备年度保养计划，并按计划实施日、周、月、季、年检。 2. 涉及动用专项维修资金的大中修及改造工程，编制维修、更新改造计划并按法定程序申请使用。 3. 设备设施维修、保养作业尽可能减少对客户的影响，作业时有明显警示标志和安全防范措施。
应急处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 编制设备突发故障应急预案。 2. 接到市政停水、停电和停气通知后 2 小时内向客户发布通知（市政突发停水停电停气及设备突发故障除外）。 3. 市政突发停水、停电、停气或设备突发故障，15 分钟内启动应急预案。

六、公共区域清洁、垃圾的收集/清运、雨/污水管道疏通、蚊虫消杀

服务内容	服务标准
公共区域清洁	<ol style="list-style-type: none"> 1. 首层共用大堂、电梯轿厢地面每日拖拭 1 次；楼层电梯厅、无电梯的多层楼梯每日至少清扫 1 次、每周拖拭 1 次。消防楼梯每周清扫 1 次，每月拖拭 1 次。 2. 小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次并巡视清洁。

	<p>【公区座椅】、【娱乐设施】每日擦拭1次。</p> <p>3. 【单元门把手】、【无电梯的多层楼道的楼梯扶手】、【单元门无障碍坡道入口的扶手】、单元门及门玻璃（2米以下部分）每周擦拭1次，草坪灯、楼道灯每季度清洁1次。</p> <p>4. 玻璃雨棚每【季度/月度】进行清洁。</p> <p>5. 雨、雪天气及时清除积水、积雪。</p> <p>6. 日常作业时主动礼让，占道作业时有提醒标识，工完场清。</p>
生活垃圾收集和清运	<p>1. 生活垃圾桶、果皮箱每日收倒1次（商户产生的经营性垃圾除外），无满溢。</p> <p>2. 【垃圾中转站的垃圾每日清运1次，并冲洗干净，无明显异味】垃圾桶每月清洗1次。【实施厨余垃圾分类的，厨余垃圾桶（不套袋的）每日进行清洗。】</p> <p>3. 垃圾收倒、清运避开客户出行高峰时段。</p>
装修垃圾收集和清运	<p>1. 业主装修垃圾由业主/装修单位自行清运。</p> <p>2. 物业负责清运的，指定装修垃圾堆放点，现场围挡封隔，定期清运。</p>
雨/污水管道疏通	<p>1. 共用雨/污水管道地下主管道每年疏通1次；发生堵塞及时疏通。</p> <p>2. 雨/污水井每季度检查1次，视检查情况及时清掏。【因业主或物业使用人原因导致下水管网堵塞造成损失的，由业主或物业使用人原因承担侵权责任，无法明确业主或物业使用人的，由下水管网关联的业主共同承担侵权责任】</p> <p>3. 化粪池每季度检查1次，发现异常及时清掏；每年至少清掏1次。</p>
环境“四害”消杀	<p>1. 每年蚊虫高发期（5月至10月）4次/月蚊虫消杀；其他时间2次/月蚊虫消杀（各地可根据天气情况调整消杀频次）。</p> <p>2. 有噪音的消杀作业安排在8:00之后进行（中考日、高考日及法定节假日【不含双休日】不安排有噪音的消杀），减少对客户影响。</p> <p>3. 消杀计划提前3天公示；需紧急消杀时，进行紧急对客户通知，告知原因及做好服务风险提示和管控。</p>

七、公共区域绿化养护

服务内容	服务标准
绿化养护	<p>1. 草坪、地被植物生长季节浓绿，目视平整，草边轮廓整齐；无大面积黄土裸露。</p> <p>2. 造型植物、灌木及时修剪整形，造型美观。</p> <p>3. 乔、灌木长势良好；行道树下缘线整齐，人车通行处不低于2m；不影响高压线、路灯和交通标识。</p> <p>4. 按植物品种、生长状况、土壤条件适时浇水、施肥，无缺水、缺肥。</p> <p>5. 针对不同的品种和季节进行病虫害防治，防治结合、及时灭治，主要病虫害发生率不超过5%。</p> <p>6. 绿化带内垃圾及时清理。</p> <p>7. 有噪音的绿化作业安排在8:00之后进行（中考日、高考日及</p>

	法定节假日【不含双休日】不安排有噪音的修剪），减少对客户影响。作业时有提醒标识，工完场清。
--	-----------------------------------------------

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		36 台	地下室高低压配电房
2	发电机组		2 组	地下室发电机房
3	变频设备		2 套	地下室生活泵房
4	生活水泵		6 台	地下室生活泵房
5	生活水箱		2 个	地下室生活泵房
6	消防水泵		6 组	消防泵房
7	消防水箱	3*3.5.2.5m	1 套	3#楼屋顶
8	污水泵		127 台	地下室
9	电梯		38 部	各楼栋
10	出入口		3 个	东、南、北门
11	化粪池		7 座	室外庭院
12	污水井		174 个	室外庭院
13	雨水井		147 个	室外庭院
14	垃圾中转站		1 个	3#楼东北侧
15	引风机		30 套	6-13#屋顶风机房
16	智能系统		13 套	项目内
17	信报箱		752 个	地下室大堂
18	消防设施		498 套	各楼层、迎宾楼、地下室、幼儿园
19	公共照明设施		3764 个	各栋楼及地下室
20	监控设施		290 个	各栋楼及地下室
21	避雷设施		14 组	各楼栋屋顶
22	机动车库		795 辆	地下室
23	露天停车场		6 辆	
24	地上非机动车库		513 辆	1#楼北侧、2#楼北侧、12#楼南侧
25	地下非机动车库		308 辆	1#楼地下室
26	共用设施设备用房		58 间	屋顶、地下室
27	物业管理用房		286.87 m ²	3#架空层、15 号楼二楼

注：本物业主要设施设备和公建配套设施配置及数量以最终实际竣工为准。

5、最低人员配置要求

序号	岗位	人数	备注
1	项目负责人	1	
2	客服经理	1	
3	客服	2	
4	工程经理	1	
5	秩序维护经理	1	
6	保洁负责人	1	
7	维修管理	2	
8	出纳+前台收费	1	
9	秩序维护员	11	
10	保洁员	15	
11	合计	36	

备注：乙方可根据项目入住实际情况书面上报人员调整方案，经甲方审核批准后调整人员配置。

第四章 评标办法（综合评估法）

评标办法前附表

初步评审标准		
项目	评审因素	评审标准
资格性评审标准	资格条件	在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任的能力（提供多证合一营业执照副本或其他证明材料复印件加盖公章）。
	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（提供信誉承诺函加盖公章）。
	财务要求	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函、提供 2024 年至今任意连续 3 个月的社会保险资金证明复印件加盖公章）。
	其他要求	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“经营（活动）异常名录信息查询”、“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（提供网页截图加盖公章）。
	联合体投标	本项目接受联合体投标。
符合性评审标准	投标人名称	与营业执照一致。
	投标函签字盖章	有法定代表人或法人授权代表签字并加盖单位章。
	报价唯一	只能有一个有效报价，不得超出招标控制价。
	服务期	自合同约定之日起 3 年。
	投标有效期	自投标文件递交截止之日起 90 日历天。
	其他情形	无认定为“投标无效”的其他情形。
详细评审标准		
项目	总分	分值构成
技术商务评分	100 分	商务 30 分；技术方案 25 分；投标报价 45 分。
评审项目	评分因素	评分标准
商务部分 (30 分)	拟配备人员条件 (21 分)	<p>1、拟派项目负责人资格要求（满分 10 分）：</p> <p>(1)45 岁以下，具有本科(含)以上学历的，得 2 分；</p> <p>(2)具有全国城建培训中心颁发的全国物业管理企业经理证书的，得 2 分；</p> <p>(3)具有管理同类型业态规模 13 万 m²以上经验，得 4 分；管理同类型业态规模 8 万 m²-13 万 m²经验，得 2 分，满分 4 分；</p> <p>(4)具备 10(含)年以上物业工作经验的，得 2 分。</p>

		<p>2、拟派工程经理资格要求（满分4分）： (1)45岁以下，具有专科(含)以上学历的，得2分； (2)持特种设备安全管理和作业人员证书，得2分；</p> <p>3、拟派客服经理资格要求（满分4分）： (1)40岁以下，具有专科(含)以上学历的，得2分； (2)具备5(含)年以上物业同岗位工作经验的，得2分。</p> <p>4、拟派秩序维护经理资格要求（满分2分）： (1)年龄45岁以下，得1分； (2)具备3(含)年以上类似工作经验的，得1分。</p> <p>5、拟派保洁负责人资格要求（满分1分）： (1)具备3(含)年以上类似行业工作经验的，得1分。 证明材料：需提供证书扫描件、学信网查询记录加盖公章，身份证扫描件、工作经验证明（提供业主方就职证明及项目物业管理服务合同或其他证明材料），否则不得分。</p>
	<p>企业认证情况（6分）</p>	<p>投标人通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证，同时具备三个认证证书的得6分，缺项不得分； 证明材料：提供认证证书扫描件加盖公章，及国家市场监督管理总局-全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page）的查询结果截图。</p>
	<p>获奖情况（3分）</p>	<p>企业2022年1月1日至今投标人所管理的项目获得市级及以上荣誉的，每提供一项荣誉得1分，满分3分。</p>
<p>技术部分 (25分)</p>	<p>物业管理规章制度（3分）</p>	<p>根据项目的实际需求，制定科学、合理、完善的物业管理规章制度； 评审委员会根据提供的物业管理规章制度综合评审： 1. 制度全面，定位准确，条理清晰，管理措施得当，针对性和操作性强，完全满足采购需求的得3分； 2. 制度有缺失，定位较准确，有管理措施，有较强的针对性和操作性，基本满足采购需求的得2分； 3. 制度严重缺失，定位不准确，针对性与操作性不强，不完全满足采购需求的得1分； 4. 不提供物业管理规章制度者不得分。</p>
	<p>增值服务方案（2分）</p>	<p>根据项目的实际需求，拟定合理的方案； 评审委员会根据投标人提供的方案综合评审： 1. 服务方案全面，定位准确，条理清晰，管理措施得当，针对性和操作性强，完全满足采购需求的得2分； 2. 服务方案有缺失，定位较准确，有管理措施，有较强的针对性和操作性，基本满足采购需求的得1分； 3. 不提供客户服务方案者不得分。</p>
	<p>服务方案</p>	<p>服务方案包括：</p>

	(15分)	<p>前期介入服务方案、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。</p> <p>1、投标人提供的方案符合招标文件要求且不漏项的得10分；每漏1项在10分的基础上扣1分。</p> <p>2、方案符合招标文件的要求且不漏项且可依据其适宜性、有效性、符合性程度的不同在10分的基础上再加0-5分；</p> <p>3、不提供方案或者方案不符合招标文件规定要求的不得分。</p>
	<p>应急措施 (5分)</p>	<p>应编制科学合理、切实可行的应急方案措施；</p> <p>评审委员会根据投标人提供的应急方案综合评审：</p> <p>1. 服务方案全面，定位准确，条理清晰，管理措施得当，针对性和操作性强，完全满足采购需求的得4-5分；</p> <p>2. 服务方案有缺失，定位较准确，有管理措施，有较强的针对性和操作性，基本满足采购需求的得2-3分；</p> <p>3. 服务方案严重缺失，定位不准确，针对性与操作性不强，不完全满足采购需求的得1分。</p> <p>4. 不提供应急方案者不得分。</p>
<p>投标报价 (45分)</p>	<p>前期物业服务费 (40分)</p>	<p>投标报价只计算住宅物业服务费单价，有效投标人住宅物业服务费单价为S1，以有效投标人报价S1的算数平均值乘以下浮率(下浮率98%)为基准价</p> <p>当 $n < 5$ 时，$A1 =$所有有效标书的投标报价S1的算术平均值；</p> <p>当 $5 \leq n$ 时，$A1 =$所有有效标书的投标报价S1去掉1个最高价、1个最低价后的算术平均值。</p> <p>偏差率 = $100\% \times (\text{投标人报价} - \text{评标基准价}) / \text{评标基准价}$</p> <p>投标价等于评标基准价的投标人，其报价得分40分。投标价相对评标基准价每偏高1%，扣减0.4分；每偏低1%，扣减0.2分；偏离不足1%的，按照插入法计算得分。分值保留两位小数</p>
	<p>开办费、承接查验费 (5分)</p>	<p>有效标书的投标报价(开办费、承接查验费单价之和)算数平均值为基准价，投标人开办费等于基准价的投标人，其报价得满分5分，投标价相对评标基准价每偏高1%，扣减0.1分；每偏低1%，扣减0.05分；偏离不足1%的，按照插入法计算得分。</p>

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。

玺悦东岸

前期物业服务合同

开发建设单位（甲方）：

物业服务企业（乙方）：

前期物业服务合同

甲方：
统一社会信用代码：
法定代表人：
住所地：

乙方：
统一社会信用代码：
法定代表人：
住所地：

根据《中华人民共和国民法典》、《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，就甲方选聘乙方对玺悦东岸（物业名称）提供前期物业管理服务事宜，订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况：
物业名称玺悦东岸；
物业类型住宅、商业、幼儿园；
座落位置海口市美兰区灵山镇文越路15号；
建筑面积 平方米。
物业管理区域四至：
东至 ；
南至 ；
西至 ；
北至 。
（规划平面图见附件一，物业构成明细见附件二）。

第二章 服务内容与质量

第二条 在物业管理区域内，乙方提供的前期物业管理服务包括以下内容：

- 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（物业共用部位明细见附件三，物业共用设施设备明细见附件三）。
- 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）管理人员、专业操作人员应具备相应技能和信誉清白。
 - （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。
 - （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。
 - （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。
 - （5）按合同约定规范使用住房专项维修资金。
 - （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。
 - （1）按照国家有关规定，实行服务收费明码标价制度。
 - （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。
 - （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。
 - （4）按合同约定规范使用住房专项维修资金。

第三条 在物业管理区域内，乙方提供的其他服务包括以下事项：

- 1、_____；
- 2、_____；
- 3、_____。

第四条 乙方提供的前期物业管理服务应达到约定的质量标准（前期物业管理服务质量标准见附件四）。

第五条 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，服务内容和费用由双方另行商定。

第三章 服务费用

第六条 本物业管理区域物业服务收费选择以下第1种方式：

1、包干制

物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积交纳，具体标准如下：

高层住宅： 元/平方米/月；

商业物业： 元/平方米/月；

 物业： 元/平方米/月。

物业服务费用包含物业管理区域共用水电费用。

物业服务费用主要用于以下开支：

- (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；
- (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；
- (7) 物业管理企业固定资产折旧；
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- (9) 法定税费；
- (10) 物业管理企业的利润；
- (11) 法律规定的其他费用。

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。

2、酬金制

物业服务资金由业主按其拥有物业的建筑面积预先交纳，具体标准如下：

多层住宅： / 元/平方米/月；

高层住宅： / 元/平方米/月；

别墅： / 元/平方米/月；

办公楼： / 元/平方米/月；

商业物业： / 元/平方米/月；

 / 物业： / 元/平方米/月。

预收的物业服务资金由物业服务支出和乙方的酬金构成。

物业服务支出为所交纳的业主所有，由乙方代管，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；
- (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；
- (7) 物业管理企业固定资产折旧；
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- (9) 法律规定的其他费用。

乙方采取以下第 / / 种方式提取酬金：

- (1) 乙方按 / / （每月） / / 元的标准从预收的物业服务资金中提取。
- (2) 乙方 / / （每月）按应收的物业服务资金 / / %的比例提取。

物业服务支出应全部用于本合同约定的支出。物业服务支出年度结算后结余部分，转入下一年度继续使用；物业服务支出年度结算后不足部分，由全体业主承担。

第七条 业主应于 （房屋交付/合同约定）之日起交纳物业服务费用（物业服务资金）。

纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售，或者因甲方原因未能按时交给物业买受人的物业，其物业服务费用（物业服务资金）由甲方按照 %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（物业服务资金）的，从其约定，业主负连带交纳责任。业主与物业使用人之间的交费约定，业主应及时书面告知乙方。

物业服务费用（物业服务资金）按 / / 度交纳，业主或物业使用人应在（每次缴费的具体时间）履行交纳义务，乙方应按规定出具合法收据及票据，如业主或物业使用人未如期交纳物业管理服务资金的由乙方依法催缴。甲方在与物业买受人签订的房屋买卖合同中应当包含此项约定，合同约定是指按照《商品房买卖合同》之约定，在开发商发出交房通知之日起，超过通知限定期限内仍不办理收房手续的业主，在该期限之次日起计算物业服务费和其他相关费用，业主应当在收房时候清欠服务费才可以继续办理收房手续。

第八条 乙方应向全体业主公布，物业管理年度计划和物业服务费年度预决算，并每年向全体业主公布物业服务资金的收支情况。

对物业服务资金收支情况有争议的，甲乙双方同意采取以下方式解决：

- 1、 / / 双方进行协商；
- 2、 / / 协商不成，向项目所在地人民法院提起诉讼。

第四章 物业的经营与管理

第九条 车辆停放收费分别采取以下方式：

1、停车场车位所有权或使用权由业主购置的，车位使用人应按照燃油车元/辆/月、新能源车____元/辆/月的标准向乙方交纳停车管理服务费。

2、停车场属于全体业主共有的，车位使用人应按照燃油车____元/辆/月、新能源车____元/辆/月的标准向乙方交纳停车费。

3、停车场属于甲方所有、委托乙方管理的，业主和物业使用人有优先使用权，应按照燃油车 ____元/辆/月、新能源车 ____元/辆/月的标准向乙方交纳停车费。

4、临时性停放机动车的，机动车位使用人应按燃油车__元/辆/次或__元/辆/夜、新能源车__元/辆/次或__元/辆/夜的标准向乙方交纳停车费。

乙方从临时性机动车停车费中按燃油车____元/辆/次或__元/辆/夜、新能源车____元/辆/次或__元/辆/夜的标准提取停车管理服务费。

进入停车设施的燃油车停放不超过 分钟(含 分钟)免收车辆停放服务费，进入停车设施的新能源车停放不超过 分钟（含 分钟）免收车辆停放服务费。现行标准未明确的，停车费及停车管理服务费以本物业管理区域所在辖区价格主管部门最终核定标准为准。

第十条 乙方应与停车场车位使用人签订书面的停车管理服务协议，明确双方在车位使用及停车管理服务等方面的权利义务。

第十一条 本物业管理区域内的会所属____（无会所填“/”）____（全体业主/甲方）所有。

会所委托乙方经营管理的，乙方按下列标准向使用会所的业主或物业使用人收取费用：

1、 必填，无则填“/”；

2、 必填，无则填“/”。

第十二条 业主大会成立前，利用业主共有部分进行经营的，应当在临时管理规约中予以明示或者由业主共同决定经营收入的分配和使用。业主大会成立后，利用业主共有部分进行经营的，应当经业主大会同意。利用业主共有部分进行经

营所得收入扣除合理成本后的收益，归全体业主共有，并应当单独列账或者设立单独账户，或者由业主委员会与物业服务人设立共管账户。业主大会、业主委员会应当加强对业主共有部分经营收益的监督管理，并可以对其使用情况进行审计。）

第五章 物业的承接验收

第十三条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下（包含但不限于）物业共用部位、共用设施设备进行查验：

- 1、公区水井
- 2、消防水泵房（水泵、控制柜）
- 3、生活水泵房（水泵、控制柜）
- 4、地下室集水坑（包含水泵）
- 5、分户水表（包含阀门、系统）
- 6、中水处理系统（含设备）
- 7、雨水收集回用系统（含设备房及设备）
- 8、充电桩设备
- 9、公区空调设备
- 10、防排烟风机房及系统
- 11、消防控制室（报警主机或分机）
- 12、防火卷帘
- 13、消防报警设备（报警按钮、火灾显示盘、广播）
- 14、高低压变配电房（开闭所、变压器、高低压柜）
- 15、柴油发电机房（发电机组）
- 16、强弱电井（配电箱、桥架、弱电设备）
- 17、配电箱（包含地下室、地上部分）

- 18、电梯（机房、轿厢、层门）
- 19、室外景观设备（泳池及泳池设备房、配电箱、所有灯具、水系等）
- 20、泛光照明工程
- 21、视频监控系统（摄像头、机房显示屏）
- 22、计算机网络系统
- 23、停车场管理系统
- 24、楼宇出入口管理系统
- 25、防火门、人防门启闭
- 26、室外强弱电管网及检查井、雨污水管网及检查井（含化粪池、隔油池等）
- 27、喷淋系统及消火栓系统
- 28、燃气系统

第十四条 甲方应承担解决承接查验时所发现问题的责任，解决办法如下：

1、委托乙方管理的房屋、共用部位、共用设施设备应达到国家验收质量标准要求，如在保修期限和保修范围内存在质量问题，甲方负责承担保修责任；

2、甲方应在本物业《商品房买卖合同》约定最早的收楼时间前的第30日，甲方应会同乙方按照国家质量标准要求，完成对本物业共用部位、共用设施设备的承接查验，签订交接记录和物业承接查验协议，并按照《物业承接查验办法》向乙方移交竣工验收合格的本物业。在承接查验中发现的问题，应当由甲方负责整改，并由其支付物业承接查验所产生的相关费用及整改费用。

3、在本物业《商品房买卖合同》约定最早的收楼时间前，因甲方未能及时整改造成的一切责任由甲方承担，否则，乙方有权委托第三方进行整改，甲方应自接到乙方要求其支付相关维修费用之日起30日内，向乙方支付全部维修费用。）

第十五条 对于本合同签订后承接的物业共用部位、共用设施设备，甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订确认书，作为界定各自在开发建设和物业管理方面承担责任的依据。

第十六条 乙方承接物业时，甲方应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，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、使用和维护保养等技术资料；

3、物业质量保修文件和物业使用说明文件；

4、法律规定其他应移交的资料。

第十七条 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

第六章 物业的使用与维护

第十八条 业主大会成立前，乙方应配合甲方制定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。

乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主和物业使用人应给予必要配合。

第十九条 乙方可采取规劝、收取违约金、制止、上报行政主管部门等必要措施，制止业主、物业使用人违反本临时公约和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

第二十条 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，及时处理业主和物业使用人的投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

第二十一条 因维修物业或者公共利益，甲方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和乙方的同意；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和甲方的同意。

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。

第二十二条 乙方与装饰装修房屋的业主或物业使用人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，事先告知业主或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项，并定期进行装饰装修现场监督。

第二十三条 甲方应于必填（具体时间）按有关规定向乙方提供能够直接投入使用的物业管理用房。

物业管理用房建筑面积286.87平方米，其中：办公用房_____平方米，位于_____。

第二十四条 物业管理用房属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。

第七章 专项维修资金

第二十五条 专项维修资金的缴存由业主按相关缴费标准缴存至海口市

住房和城乡建设局指定帐户。

第二十六条 专项维修资金的管理由政府统一管理。

第二十七条 专项维修资金的使用按国家有关政策法规使用。

第二十八条 专项维修资金的续筹由业主按有关政策续筹。

第八章 违约责任

第二十九条 甲方违反本合同第十三条、第十四条、第十五条的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同第二条、第三条、第四条约定的服务内容和质量标准的，由甲方赔偿由此给业主和物业使用人造成的损失。

第三十条 除前条规定情况外，乙方的管理服务达不到本合同第二条、第三条、第四条约定的服务内容和质量标准，甲方有权要求乙方限期整改，整改后仍不符合要求的，应按每月饱和物业服务费的1‰的标准向甲方、业主支付违约金，因此造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方给予甲方相应的经济赔偿。

第三十一条 甲方、业主或物业使用人违反本合同第六条、第七条的约定，未能按时足额交纳物业服务费用（物业服务资金）的，应按每逾期1日按应付费用1‰的标准向乙方支付违约金。

第三十二条 乙方违反本合同第六条、第七条的约定，擅自提高物业服务费用标准的，业主和物业使用人就超额部分有权拒绝交纳；乙方已经收取的，业主和物业使用人有权要求乙方双倍返还。

第三十三条 甲方违反本合同第十七条的约定，拒绝或拖延履行保修义务的，业主、物业使用人可以自行或委托乙方修复，修复费用及造成的其他损失由甲方承担。

第三十四条 以下情况乙方不承担责任：

- 1、因不可抗力导致物业管理服务中断的；
- 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；
- 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；
- 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设备运行障碍造成损失的；
- 5、法律规定的其他不应承担责任的情况。

第九章 其他事项

第三十五条 本合同期限为三年，自2025年XX月XX日至2028年XX月XX

日止。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；履约期限未满，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的，前期物业服务合同终止。

第三十六条 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，移交给所在辖区街道办事处/镇政府代管。

第三十八条 甲方与物业买受人签订的物业买卖合同，应当包含本合同约定的内容；物业买受人签订物业买卖合同，即为对接受本合同内容的承诺。

第三十九条 业主可与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，业主应承担连带责任。

第四十条 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第四十一条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以本合同为准。

第四十二条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可选择以下第二种方式处理：

- 1、向/仲裁委员会申请仲裁；
- 2、向人民法院提起诉讼。

第四十三条 本合同一式 份，甲、乙双方各执 份，海口市住房和城乡建设局备案 份，具有同等法律效力。

甲方（签章）

乙方（签章）

法定代表人

法定代表人

_____年__月__日

附件一：

规划平面图

(略)

附件二：

物业构成明细

类 型	幢（栋）数	套（单元）数	建筑面积 （平方米）
高层住宅	12	752	96422.88
小高层住宅			
多层住宅			
别 墅			
商业用房	1		647.05
办公用房			
设备用房			
车 库			
架空层			
会所			
学 校			
幼儿园	1		2471.19
卫生站			
邮政所			
公共厕所			
社区居委会			
物业服务用房			286.87

注：以上物业构成的数量、状态等，以甲方实际移交给乙方的为准。

附件三：

物业共用部位明细

物业共用部位及共用设施设备明细

共用部位		共用设施设备	
序号	名称	序号	名称
1	房屋承重结构	1	园林绿地、道路、小品
2	房屋主体结构	2	泳池、水系
3	公共门厅	3	小市政化粪池、污水/雨水井
4	公共走廊	4	污水、中水处理站、雨水收集处理站
5	公共楼梯间	5	泛光灯具、线缆、控制箱
6	内天井	6	感应门、窗户、信报箱、软装
7	户外墙面	7	水泵、水箱、水表、阀门
8	屋面	8	配电柜、电表、充电桩
9	外立面幕墙系统	9	电梯
10	... 等	10	标识标牌
		11	消防设施
		12	公共照明设施
		13	监控设施、室外广播
		14	避雷设施
		15	共用天线
		16	共用车位
		17	空调
		18	... 等

注：

- 1、物业共用部位及共用设施设备包含但不限于以上内容，具体明细以甲方实际移交为准。
- 2、以上物业共用部位及共用设施设备的数量、状态等，以甲方实际移交给乙方的为准。

附件四：

物业服务质量标准

一、综合服务

服务内容	服务标准
依法经营	服务、经营均取得相应资质，证照齐全、有效，且在服务现场进行公示。
服务中心设置	1. 物业服务区域设置客服前台，提供日常服务，每日服务时间不少于 8 小时。 2. 客服前台（定期）公示服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况。
服务人员	1. 专业技术人员、特种作业人员按照国家有关规定取得岗位资格证书/上岗证书。 2. 物业服务人员仪容整洁、行为规范、统一着装、佩戴工牌、使用文明用语。 3. 公示当地政府所要求的电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的日常维保单位名称、资质、联系方式和应急处置方案等。
服务响应	1. 20 分钟内响应客户诉求。 2. 消防等警情、电梯困人等紧急情况，3 分钟内响应，15-30 分钟内工作人员到场。
沟通渠道	1. 设立 24 小时服务电话、管家微信、移动应用软件，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、投诉等，及时响应并记录。
制度与档案管理	1. 建立客户信息保密、质量管理、财务管理、档案管理等各类管理制度。 2. 妥善代管小区房屋本体、共用设施设备等相关图纸资料及业主档案。 3. 妥善保管当地政府要求保留的资料，如【共有部分经营协议】【小区垃圾清运协议】等资料。
服务公开	1. 编制季度管理服务报告，每季度首月 20 日前将上季度管理服务信息、物业服务合同履行情况及维修资金使用情况、业主共有部分经营与收益情况向业主公示。 2. 公示当地政府规定的其他资料，如【物业服务项目收支预算】【公共水电费用分摊情况】【业主进行房屋装饰装修活动的情况】【物业管理区域内车位、车库的出售和出租情况】。

二、客户服务

服务内容	服务标准
社区共治	1. 根据《（临时）管理规约》、《业主大会议事规则》的约定和授权，对小区的公共性事务进行管理。 2. 配合业主委员会或有关政府部门对小区的不文明行为进行劝阻、制止、曝光、上报有关政府部门。

	3. 每季度开展一次社区文明宣传。
社区文化	1. 每季度组织一次社区文化活动。 2. 本着营造和谐氛围、建立睦邻友好社区环境的原则，结合业主需求建立社区圈子文化。
特约增值服务	1. 提供特约、代理代办等有偿服务。 2. 配置便民工具箱供客户免费借用；开展便民服务活动。
社区共治	1. 根据《（临时）管理规约》、《业主大会议事规则》的约定和授权，对小区的公共性事务进行管理。 2. 配合业主委员会或有关政府部门对小区的不文明行为进行劝阻、制止、曝光、上报有关政府部门。 3. 每季度开展一次社区文明宣传。

三、通行服务

服务内容	服务标准
通行服务	1. 出入口分别采用 24 小时【有人值守】【分时段有人值守】【无人值守】。 2. 至少有 1 个主出入口提供 24 小时有人值守服务（主出入口已安装智能化设备实现无人化管理的物业除外）。
人员通行	1. 常住人员自行刷卡或通过【人脸识别】【手机开门】等数字信息验证方式进出小区。 2. 外来人员通过【自助预约】【自助登记】等数字信息验证、通行，或通过人工核实管理。
车辆通行	1. 车辆凭【卡】【证】或【车牌自动识别方式】进出小区。 2. 对无牌车、未预约登记的车辆进行核实、登记。 3. 对无明确探访对象或来访目的的外来车辆拒绝进入小区。

四、秩序维护

服务内容	服务标准
监控中心	消防控制中心 24 小时有人值守，录像保存期 30 天。
应急服务	1. 制订火警、警情、自然灾害等各类应急预案。 2. 各类应急预案每年至少组织 1 次演习。
现场巡查	制订巡逻方案，按要求的时间和路线进行巡逻。
车位管理	1. 车位设备设施完好、定期维护保养、标识齐全规范。 2. 车位使用顺畅、有序，对影响车辆通行、停放或堵塞消防通道的车辆采取告知、锁车、移车、曝光等处理措施。
公共区域管理	对乱摆放、乱晾晒、噪音扰民、宠物扰民现象，实施告知、限时整改、曝光、上报政府部门等处理措施。

五、共用部位、共用设施设备维护

服务内容	服务标准
公共标识	1. 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有导向标识。 2. 各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标识。
房屋本体及设施	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. 每季度检查 1 次屋顶、屋檐、外墙面、楼道墙面、天花、吊顶等有无脱落隐患，发现问题及时处理。
装饰装修管理	1. 建立住宅装饰装修管理制度，明确装饰装修禁止行为和注意事项并告知业主。 2. 每日巡查 1 次装修施工现场，发现违章装修，及时劝阻、制止、曝光、上报，并协助业主委员会或主管部门处理。
供配电系统	1. 供配电系统由物业公司负责维护的，每年停电检修 1 次。 2. 计划性停电提前 3 天通知业主（市政突发停电除外）。
消防系统	1. 消防设施设备完好，功能正常。 2. 消防通道畅通。发现违章占用消防通道的，采取劝阻、制止、曝光、上报，并协助业主委员会或政府主管部门处理。 3. 高层建筑各楼层张贴疏散示意图，消防通道设有应急照明与疏散指示标识。
公共照明	1. 每周巡查路灯、楼道灯 1 次，日常发生故障及时修复。 2. 路灯、楼道灯亮灯（完整率）率不低于 90%。
供水系统	1. 二次供水水箱每 6 个月清洗 1 次，水质符合卫生要求，并公示水质检测报告 2. 计划性停水提前 3 天通知业主（市政突发停水除外）。
电梯系统	1. 委托有专业资质的电梯维保单位对电梯进行保养，保养间隔不超 15 天，发生故障后及时维修。 2. 载人电梯 24 小时运行（突发性故障和维修保养期间除外），轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好； 3. 电梯轿厢张贴有效的【电梯使用标志】。
维修管理	1. 制定共用设施设备年度保养计划，并按计划实施日、周、月、季、年检。 2. 涉及动用专项维修资金的大中修及改造工程，编制维修、更新改造计划并按法定程序申请使用。 3. 设备设施维修、保养作业尽可能减少对客户的影响，作业时有明显警示标志和安全防范措施。
应急处理	1. 编制设备突发故障应急预案。 2. 接到市政停水、停电和停气通知后 2 小时内向客户发布通知（市政突发停水停电停气及设备突发故障除外）。 3. 市政突发停水、停电、停气或设备突发故障，15 分钟内启动应急预案。

六、公共区域清洁、垃圾的收集/清运、雨/污水管道疏通、蚊虫消杀

服务内容	服务标准
公共区域清洁	1. 首层共用大堂、电梯轿厢地面每日拖拭 1 次；楼层电梯厅、无电梯的多层楼梯每日至少清扫 1 次、每周拖拭 1 次。消防楼梯每周清扫 1 次，每月拖拭 1 次。 2. 小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次并巡视清洁。 【公区座椅】、【娱乐设施】每日擦拭 1 次。 3. 【单元门把手】、【无电梯的多层楼道的楼梯扶手】、【单元门无障碍坡道入口的扶手】、单元门及门玻璃（2 米以下部分）每周擦拭 1 次，草坪灯、楼道灯每季度清洁 1 次。

	<ol style="list-style-type: none"> 4. 玻璃雨棚每【季度/月度】进行清洁。 5. 雨、雪天气及时清除积水、积雪。 6. 日常作业时主动礼让，占道作业时有提醒标识，工完场清。
生活垃圾收集和清运	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活垃圾桶、果皮箱每日收倒 1 次（商户产生的经营性垃圾除外），无满溢。 2. 【垃圾中转站的垃圾每日清运 1 次，并冲洗干净，无明显异味】垃圾桶每月清洗 1 次。【实施厨余垃圾分类的，厨余垃圾桶（不套袋的）每日进行清洗。】 3. 垃圾收倒、清运避开客户出行高峰时段。
装修垃圾收集和清运	<ol style="list-style-type: none"> 1. 业主装修垃圾由业主/装修单位自行清运。 2. 物业负责清运的，指定装修垃圾堆放点，现场围挡封隔，定期清运。
雨/污水管道疏通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 共用雨/污水管道地下主管道每年疏通 1 次；发生堵塞及时疏通。 2. 雨/污水井每季度检查 1 次，视检查情况及时清掏。【因业主或物业使用人原因导致下水管网堵塞造成损失的，由业主或物业使用人原因承担侵权责任，无法明确业主或物业使用人的，由下水管网关联的业主共同承担侵权责任】 3. 化粪池每季度检查 1 次，发现异常及时清掏；每年至少清掏 1 次。
环境“四害”消杀	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年蚊虫高发期（5 月至 10 月）4 次/月蚊虫消杀；其他时间 2 次/月蚊虫消杀（各地可根据天气情况调整消杀频次）。 2. 有噪音的消杀作业安排在 8:00 之后进行（中考日、高考日及法定节假日【不含双休日】不安排有噪音的消杀），减少对客户影响。 3. 消杀计划提前 3 天公示；需紧急消杀时，进行紧急对客户通知，告知原因及做好服务风险提示和管控。

七、公共区域绿化养护

服务内容	服务标准
绿化养护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 草坪、地被植物生长季节浓绿，目视平整，草边轮廓整齐；无大面积黄土裸露。 2. 造型植物、灌木及时修剪整形，造型美观。 3. 乔、灌木长势良好；行道树下缘线整齐，人车通行处不低于 2m；不影响高压线、路灯和交通标识。 4. 按植物品种、生长状况、土壤条件适时浇水、施肥，无缺水、缺肥。 5. 针对不同的品种和季节进行病虫害防治，防治结合、及时灭治，主要病虫害发生率不超过 5%。 6. 绿化带内垃圾及时清理。 7. 有噪音的绿化作业安排在 8:00 之后进行（中考日、高考日及法定节假日【不含双休日】不安排有噪音的修剪），减少对客户影响。作业时有提醒标识，工完场清。

附件五:

前期物业管理服务质量标准

一、物业共用部位的维修、养护和管理

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

二、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

三、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

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

四、公共绿化的养护和管理

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

五、车辆停放管理

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

六、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

七、装饰装修管理服务

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

八、物业档案资料管理

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

九、其他服务

- 1、_____;
- 2、_____;
- 3、_____。

1、物业共用部位的维修、养护和管理服务标准

- 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；
 - 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；
 - 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；
 - 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；
 - 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；
 - 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。
- 2、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理服务标准
- 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）；
 - 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；
 - 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；
 - 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；
 - 2.5 载人电梯全天正常运行；
 - 2.6 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；
 - 2.7 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；
 - 2.8 小区主要道路及停车场交通标志齐全；
 - 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；
 - 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；

2.11 发电设备完好率应达 100%，停电 20 分钟内应完成发电。

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

3.1 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；

3.2 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 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；

3.4 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求；

3.5 根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害；

3.6 及时清扫装修污染物。

4、公共绿化的养护和管理标准

4.1 有专业人员实施绿化养护管理；

4.2 草坪生长良好、及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物；

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；

4.4 定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻；

4.5 定期喷洒药物，预防病虫害。

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。

6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务标准

6.1 小区主出入口 24 小时站岗值勤；

6.2 对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次；

6.3 对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放；

6.4 对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理；

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。

7、装饰装修管理服务标准

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，并报告业主委员会和有关主管部门。

8、物业档案资料管理标准

8.1 有制度；

8.2 健全率 95%以上。

9、房屋部分承接查验按照国家及地方现行分户验收相关标准开展工作。

附件 6: 补充说明其它事项

前期物业服务合同补充说明其它事项

甲方:

乙方:

甲乙双方协商一致,就双方 年 月 日签订的前期物业服务合同(下称“原协议”),补充约定如下:

第一条 移交管理

项目具备移交条件后,甲方向乙方依据中华人民共和国住房和城乡建设部颁布的《物业承接查验办法》进行项目管理权移交,双方协商同意按以下条款执行。

(一) 移交的内容

1. 共用部位包括但不限于:建筑外墙和屋面、房屋主体承重结构部位(包括基础、承重墙体、梁、柱、楼板、屋顶等)、抗震结构部位、走廊通道、楼梯间、共用大堂、大堂门、门厅、户外墙面、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等。

2. 共用设备设施包括但不限于:建设费用已摊入房屋销售价格的可共用的给排水管道、落水管、水箱、加压水泵、避雷设施、供热管道、供气管道、楼道灯、电梯、天线、照明、发电机、变配电设备、供电线路、路灯、消防设施、通讯设施、有线电视、临空防护设施、地下通道、绿地、道路、景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、沟、池、渠、井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、非经营性停车场(库)、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施、物业服务用房、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

3. 移交承接验收：指房屋建筑工程的共用部位和小区内共用设备设施工程，由甲方向乙方交付、乙方验收的过程。

4. 移交包括竣工图纸、施工方联系人、联系方式、相关设备合格证、检验报告等验收资料及维保合同等，详见《项目验收接管资料移交表》（附表 1）。

（二）管理职责

1. 移交方（甲方）职责

（1）移交方（甲方）负责工程移交承接、交工验收的组织工作，落实整改发现的质量问题。

（2）负责处理工程项目遗留问题；

（3）负责工程项目保修期内质量保修。

2. 接收方（乙方）职责

（1）接收方（乙方）负责小区内共用部分和共用设施设备承接查验及交工后的日常管理工作。

（2）在收到移交方（甲方）提交的工程移交通知后，如无影响安全和使用的质量缺陷，配套设施（设备）清楚且使用正常，接收方（乙方）不得拒收，并签署《工程移交物业验收确认单》（附表 2）；整体接收并签署《项目整体验收交接表》（附表 3）。

（3）落实各有关单位对房屋的管理、使用、维护责任；

（4）整理、归档移交方提供的各类文件、图纸、数据等资料；

（三）管理内容和验收程序

1. 在物业交付使用 15 日前，甲乙双方完成物业共用部

位、共用设施设备的承接查验工作。

2. 房屋建筑工程移交、交工验收

甲方组织乙方、施工单位、监理单位对房屋建筑工程的共用部位的各项工程与乙方进行移交承接验收，形成验收记录，参与验收人员签字。甲乙双方在项目整体验收交接表上签字用印确认移交。

（四）问题处理

现场交接验收时，各单位就使用功能进行检查，认为满足使用要求，各单位项目负责人在《工程移交物业验收确认单》上签字确认。如出现不能满足使用要求的情况，根据设计资料确认责任方：

1. 属施工不符合工程设计要求的情况，由甲方负责协调施工单位，限期整改。整改合格后，签署《工程移交物业验收确认单》；若工程项目急需使用，且该不合格项无安全问题，接收方（乙方）可先行接收并签署《工程移交物业验收确认单》；由甲方与施工单位沟通，由施工单位提出合理的整改方案及施工进度，经甲方审核，接收方（乙方）确认，甲方负责按进度要求跟踪整改落实情况，并在整改合格后，出具工程项目整改报告。

2. 属接收方（乙方）特殊要求的情况，则对交接验收不构成影响。由接收方（乙方）依据相关程序，提出申请，批准后实施。

第二条 维修管理

（一）依据甲方与施工单位签订的施工合同、相关合同附件，以及《山东颐养健康集团置业（集团）有限公司工程质量管理制度（试行）》执行。

（二）《工程移交物业验收确认单》作为本项工程质量保修期起始日期的前置条件，并作为该项工程保修期起算日期。在质保期内发生人为损坏和丢失（包括但不限于：因业主装修施工或使用不当；乙方管理不当等），由乙方负责，甲方一律不予维修，不支付任何费用，不承担任何责任和损失；非人为损坏且属于质保范围内（不包括因不可抗力造成的房屋及其附属设备的损害），由施工单位免费维修。

（三）在质保期内发生质量问题后，由乙方及时通知甲方或施工单位，相应维修责任遵照甲方与施工单位签订的《工程质量保修协议》。

（四）乙方需在质保期截止前1个月内进行一次全面问题排查，并由责任单位统一进行维修，并积极配合甲方办理质保金退费手续。如乙方未进行全面排查，则视为无问题，超出质保期后，甲方不再承担任何责任。

（五）因不可抗力造成的房屋及其附属设备的损害、超过质量保修期的工程维修项目以及不属于质保范围内的维修项目，甲方一律不予维修，不支付任何费用，不承担任何责任和损失。

第三条 安全管理

（一）乙方履行合同约定的服务内容，按照国家和小区属地《物业管理条例》等相关法律法规履行物业方安全管理

职责，负责小区内共用部位、共用设备设施及建（构）筑物的巡查、维护、维修和保养，并负责物业服务区域内的业主、商铺经营者及相关人员的安全管理，承担相应的物业管理责任。

（二）根据有关规定，有专营单位负责的设施设备，物业须配合专营单位做好安全管理和日常维护。

（三）乙方负责小区内发现存在的安全隐患的整改治理，隐患治理完毕前，做好安全警示、安全防护，并提醒告知业主等相关人员。

（四）乙方负责对维护、维修、保养等单位的维修流程、安全措施等进行管理。在乙方维护、维修、保养过程中或因乙方维护、维修、保养不及时造成安全事故、安全隐患的，一切责任和损失由乙方承担，甲方不承担任何责任和损失。

（五）乙方须将空置房屋、小区配套商业用房纳入物业统一管理，负责其安全管理和日常维护，并按相关规定监督管理配套商业的经营者进行安全培训、安全风险告知、应急演练等，并承担物业方相应的安全责任。

（六）乙方须加强房屋装饰装修的管理，乙方应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、商业的经营者等相关人员。监督装饰装修不对建筑物主体造成损坏，不违规改造消防、用电、燃气等设施设备。乙方监督商业的经营者装饰装修改造前、后，按照政府相关部门要求办理相关验收备案手续。对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，乙方应当

制止，并及时向有关行政管理部门报告。乙方严格履行上述管理职责，并承担相应安全责任，甲方不承担任何责任和损失。

（七）乙方将物业服务项目、维修工程等发包给第三方的（不得将整体物业服务项目发包），乙方负责对第三方的安全管理。因第三方造成的安全事故、安全隐患、业主纠纷等一切责任和损失由乙方承担，甲方不承担任何责任和损失。

（八）乙方应当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。乙方雇请保安人员的，应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，不得侵害公民的合法权益。物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，乙方不得改变用途。乙方不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。由于乙方疏于管理，未能履行物业服务合同约定的安全防范义务，导致业主、商业经营者及相关人员的人身财产安全受到损失的，一切责任和损失由乙方承担，甲方不承担任何责任和损失。

第四条 其他

本补充协议自甲乙双方签字盖章后生效，生效后即成为原协议不可分割的组成部分，与原协议具有同等的法律效力，其他未约定的事项，执行原协议条款。

附表1. 项目验收接管资料移交表

附表2. 工程移交物业验收确认单

附表3. 项目整体验收交接表

甲方（签章）：

法定代表人

或授权代表人：

乙方（签章）：

法定代表人

或授权代表人：

年 月 日

年 月 日

附表 1: 项目验收接管资料移交表

项目验收接管资料移交表						
项目名称:						
	接管资料名称	份数	移交人	接收人	移交时间	备注
物业 产权 资料	项目开发批准报告					
	规划许可证（复印件）					
	项目规划设计方案					
	建筑施工许可证（复印件）					
	建筑用地许可证（复印件）					
	房屋所有权证（复印件）					
	土地使用范围划分					
综合 竣工 验收 资料	红线图					
	竣工总平面图					
	各系统竣工图（单体建筑、结构、电气、给排水、弱电、消防、景观、道路、人防、配套设施等）					
	单体竣工验收资料（建筑、结构、设备、配套设施、分户检验合格标识和套型图）					
	配套设施竣工图等竣工验收资料（供水、供电、供热、燃气、通讯等）					
	地下管网工程竣工图等竣工验收资料（给水、排水、消防、燃气管网等）					
	共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；					
电气 系统 需要 的 技术 资料	供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；					
	电气工程、智能化工程竣工图					
	隐蔽工程系统图、平面图					
	避雷装置系统图、平面图					
	照明、动力电气系统图、平面图					
	竣工验收报告					
	工程质量保修书					
	设备、产品质量合格证、质量保证书、说明书					
	电气设备明细表					
	供电局验收报告					
	防雷验收报告					
	质监站验收证明					
	电气设备明细表、合格证、说明书、保修卡等					
动力、照明配电箱、低压柜出厂合格证						
蓄电池应急照明设备出厂合格证						
每个规格的电线、电缆等合格证（各一份）						
照明灯具、开关、插座出厂合格证（各一份）						

	主线系统图和位置平面图				
	内部设施的装置的装置图				
	过电压保护、继电保护、电能计量装置、接地装置等设计图高、低压电气设备明细表及产品合格证				
	高、低压电气系统原理图				
	高、低压电气系统设备购货合同				
	高、低压电气系统供货及安装单位联系人姓名和电话				
弱电系统需要的技术资料	建设单位提供的系统竣工验收报告（已盖建设单位公章）				
	含设计说明的竣工图纸集（已盖竣工章）				
	工程合同（含维保条款）及技术文件				
	相关设计变更文件。				
	已清点确认的《实物量清单》。清单应包含名称、型号、数量等				
	设备操作手册，使用说明书（含光盘与软件）				
	各子系统软件加密狗，以及管理软件序列号、通讯协议				
	监控系统需提供《系统布线拓扑图》，并编制《监控点位对照表》，网络型的需提供《设备IP地址码表》				
	出入口门禁系统需提供《系统联网拓扑图》、《设备IP地址码表》，并异地备份门禁数据库				
	楼宇对讲系统需提供《系统联网拓扑图》，数字式对讲需提供《设备IP地址码表》，可视对讲服务器软件须单独备份，同时备份数据库与序列号权限文件（设备）				
设备监控系统(BA)需提供《系统联网拓扑图》、《设备IP地址码表》，并异备份数据					
消防系统主要移交资料	工程合同				
	建设单位提供当地住建部门颁发的消防验收合格使用许可证明，竣工验收报告（已盖建设单位公章）以及消防工程检测报告。				
	提供竣工资料（火灾报警系统、消防给水系统、防排烟系统）				
	火灾自动报警系统竣工资料。（包括：防火分区图纸（盖竣工章），并且分区编号与地址码对照表、主机显示一致）				
	消防设备地址编码表（内容应包含：端子箱、多线、总线、消防分机电话、火灾显示盘等信息）				

	消防系统相关使用说明书、操作维护密码以及消防控制器网络服务协议					
	竣工图纸（内容应包含设计说明、系统图以及平面图。消防点位图，其点位应注明总线回路号和点位号。室外消火栓管网示意图等）					
	消防系统实物量清单、移交资料清单					
给排水系统需要的技术资料	给水系统图、平面图					
	给水节点详图					
	给水电气控制图					
	室内外污水、雨水排水系统图、平面图					
	单体排水平面图					
	污水处理系统图					
	给排水通水、通球等试验记录					
	工程质量验收记录					
	竣工验收证明书					
	竣工验收报告					
	工程质量保修书					
施工图及说明书						
设备、产品质量合格证、质量保证书、说明书、保修卡						
景观工程竣工图安装使用和维护保养技术资料	绿化喷灌给排水管道平面布置图					
	绿化喷灌取水口平面布置图					
	地下综合管网工程竣工图					
	工程质量验收记录					
	竣工验收证明书					
	竣工验收报告					
	工程质量保修书					
	施工图及说明书					
	设备试运行记录					
	设备明细表					

人防设施需要的技术资料	人防设施的操作和维护保养手册						
	人防设施设备购货合同						
	人防设施供货及安装单位联系人姓名和电话						
道路竣工图及资料	道路竣工总图						
	工程质量验收记录						
	竣工验收证明书						
	竣工验收报告						
	工程质量保修书						
	施工图及说明书						
物业质量保修文件和物业使用说明文件	住宅质量保证书						
	住宅使用说明书						
物业管理必须的其他资料	物业管理用房和物业维修基金	物业管理办公用房和公共活动用房的房屋所有权证					
		商业用房的房屋所有权证					
		物业管理用房交接清单					
		物业维修基金和用房缴交确认单					
		已购房业主姓名、位置、面积、联系电话					
其他：							
移交方（房产公司）：			接收方（物业公司）：				
（盖章）			（盖章）				
年 月 日			年 月 日				

注：1、该表为项目资料移交明细，应按照规定的内容填写齐全，如有增项可在其它或备注中注明。

2、该表所列证件均可提供复印件。

3、此表一式两份，房产公司、物业公司各留存一份。

附表 2：工程移交物业验收确认单

_____项目_____工程移交物业验收确认单

施工单位：	联系人：	联系电话：	
验收移交工程			
验收时间	年 月 日		
本工程质保期责任	<p>1、物业接收不免除施工单位质保责任；</p> <p>2、在质保期内发生人为损坏和丢失，由物业公司承担；非人为损坏，由施工单位免费维修；如施工单位认为维修内容是人为原因造成的损坏和丢失，由施工单位提供证据（包括现场视频、现场图片、检测报告等其他书面依据）；</p> <p>3、发生质量问题后，由物业公司通知施工单位，相应维修责任遵照甲方与施工单位签订的《工程质量保修协议》。</p> <p>4、本验收移交确认单作为本项工程质量保修期起始日期的前置条件。</p>		
物业验收意见	无质量问题，相关资料已移交，同意接收。		
建设单位	监理单位	物业单位	施工单位
签字/盖章	签字/盖章	签字/盖章	签字/盖章

附表 3：项目整体验收交接表

项目整体验收交接表

项目名称		竣工日期	
建设单位		物业单位	
监理单位		设计单位	
交接日期		交付业主日期	
<p>一、各单体楼实体：根据前期分户验收方案中包含的内部、外部及公共区域的各分项工程。</p> <p>二、消防系统：1、总平面布局和平面布置中涉及消防安全的防火间距、消防车道、消防水源等；2、建筑防火防烟分区和建筑构造；3、安全疏散和消防电梯；4、消防给水和自动灭火系统；5、防烟、排烟和通风系统；6、消防电源及其配电；7、火灾应急照明、应急广播和疏散指示标志；8、火灾自动报警系统和消防控制室；9、建筑灭火器配置；10、其他。</p> <p>三、智能化系统：1、综合布线系统；2、闭路电视监控系统；3、周界防越及液位报警系统；4、车辆出入管理；5、人行摆闸；6、地下车库来车提醒；7、弱电设备网系统；8、可视对讲及门禁系统、电子巡更管理系统；9、背景音乐系统；10、防雷接地系统；11、无线 WIFI 系统；12、LED 信息发布系统；13、不间断供电系统；14、五方通话系统；15、机房工程（消控机房、UPS 分机房）；16、综合管路；17、其他。</p> <p>四、景观绿化工程：1、硬质铺装部分：道路方砖铺设、路边石铺设、围树路边石、井口周边方砖处理、理石铺装等相关项目；2、景观部分：亭、台、小品、景墙等相关项目；3、绿化部分：苗木、土壤、整形修剪，养护管理等相关项目；4、设备、设施部分（含水、电）：儿童游乐设施、路灯、草坪灯、照树灯、灭蚊灯、灌溉、配电箱、管线等相关项目。5、其他。</p> <p>五、排水工程：1、排水管网的管线的品牌、规格、型号、数量；2、排水管的管线位置、标高、坡度、间距、支墩、垫层；3、室外排水管沟、检查井及井盖的位置、标高、排水功能；4、室外排水管道通水、通球试验；5、其他。</p> <p>六、市政给水工程（配套费收取范围内包括的部分）：1、室外给水管网；2、建筑物内给水管；3、住宅部分远传水表、普通水表；4、二次供水泵站施工完成；5、其他。</p> <p>七、热力工程（配套费收取范围内包括的部分）：1、一级管网；2、换热站；3、二级管网。</p>			

八、人防工程：1、孔口防护工程（防护密闭门、防爆波活门、进出工程线管的防护密闭）；
2、给排水工程（人防给水、洗消器具、污水泵及管道安装等）；3、人防通风工程；4、
电气安装工程；5、其他。

九、标识系统：园林、道路、楼宇、配套设施及其他标识。

十、地下车库：固化地坪、划线、车挡及其他（包含地库内正常电气设备）。

十一、电力工程：建筑区划红线（或建筑区划红线内第一级配电站）到住宅楼或公建设施
进户线与接户线的连接处止的所有工程。

十二、防水系统：屋面、外墙墙面防水层。

另：项目整体移交包含但不限于上述各系统，本表未包含的项目区域范围内所有的工程内
容均在此次移交范围之列。

移交单位意见：

移交单位签名盖章：

（建设单位）

接管单位意见：

接管单位签名盖章：

（物业单位）

《前期物业服务合同（示范文本）》使用说明

1、本示范文本仅供建设单位与物业管理企业签订《前期物业服务合同》参考使用。

2、经协商确定，建设单位和物业管理企业可对本示范文本的条款内容进行选择、修改、增补或删减。

3、本示范文本第六条、第七条、第八条、第九条第二款和第三款、第二十条、第二十一条、第二十二条、第二十四条所称业主，是指拥有房屋所有权的建设单位和房屋买受人；其他条款所称业主，是指拥有房屋所有权的房屋买受人。

第六章 投标文件格式

封面

正本/副本

玺悦东岸前期物业服务项目

项目编号：E4601000001001 001

投标文件

投 标 人：_____（盖单位公章）

法定代表人或法人授权代表：_____（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 物业管理规章制度	(页码)
10.3 增值服务方案	(页码)
10.4 物业服务方案	(页码)
10.4.1 物业管理前期介入服务方案	(页码)
10.4.2 前期物业管理房屋交接方案	(页码)
10.4.3 物业管理区域内共用设施设备的维修养护管理方案	(页码)
10.4.4 物业管理区域内环境清洁保洁管理方案	(页码)
10.4.5 物业管理区域内公共秩序维护管理方案	(页码)
10.4.6 绿化和园林建筑附属设施的维护养护管理方案	(页码)
10.4.7 特约服务方案	(页码)
10.4.8 智能化系统维护管理方案	(页码)
10.4.9 社区文化建设方案	(页码)
10.4.10 质量管理方案	(页码)
10.4.11 物资装备管理方案及措施	(页码)
10.4.12 档案管理方案及措施	(页码)
10.5 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）海南鲁汇健康发展有限公司

贵方提供的玺悦东岸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	玺悦东岸前期物业服务项目
物业服务投标报价	住宅：____元/平方米/月；商业：____元/平方米/月；本项目开办费：____元/平米；本项目承接查验按照____元/平米收取。 物业服务费用包含物业管理区域共有部分使用的水电费用。
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；履约期限未满，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	海口市美兰区灵山镇文越路15号
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
优惠条件	纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售，或者因业主原因未能按时交给物业买受人的物业，其物业服务费用按照____%收取；（最终以实际合同签订为准）

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招标控制价（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，否则分项测算不得分。
- 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。
- ④本项目开办费清单明细由投标单位测算并提供，最终以双方签约前的实际确认金额为准。

四、投标人法定代表人诚信承诺书

海南鲁汇健康发展有限公司（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：海南鲁汇健康发展有限公司（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：海南鲁汇健康发展有限公司（招标人名称）

兹授权_____（被授权人名称）为我方参加玺悦东岸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 在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任的能力（提供多证合一营业执照副本或其他证明材料复印件加盖公章）。

7.2 信誉承诺函

信誉承诺函

海南鲁汇健康发展有限公司（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 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函

商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函

海南鲁汇健康发展有限公司（招标人名称）：

本公司承诺如下：

- 1、本公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 2、本公司具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- 3、若本公司以上承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标（成交）的法律责任。

特此承诺。

投标人（盖章）：_____

_____年___月___日

7.4 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“经营(活动)异常名录信息查询”、“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(提供网页截图加盖公章)。

八、其他资料

8.1 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			

8.2 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。

我项目要求投标人员配备与执行本合同的到岗主要人员一致。

8.3 投标文件编制承诺函（格式）

投标文件编制承诺函

海南鲁汇健康发展有限公司（招标人名称）：

我公司承诺能够严格按照招标文件的有关要求编制投标文件。

特此承诺。

投标人（盖章）：_____

_____年__月__日

8.4 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。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）： _____

法定代表人或法人授权代表（签字或盖章）： _____

_____年__月__日

十、本项目技术方案

10.1 物业项目概况

10.2 物业管理规章制度

10.3 增值服务方案

10.4 根据物业管理服务的内容及评标办法要求、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。)

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	
<p>要求：必须按以下要求编写。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、员工上岗资格条件 2、目标责任 3、监督考核制度 4、奖惩措施 	

10.5 物业管理的应急措施

十一、《临时管理规约》的建议稿