**桃园仙居小区物业招标项目**

**招 标 文 件**

**招 标 人： 滁州市南谯区桃园仙居小区业主委员会 （盖章）**

**招标代理机构： 江苏天业工程咨询房地产估价有限责任公司 （盖章）**

**发 布 日 期： 2021年8月 .**

**目 录**

第一章 招标公告 1

一、项目基本情况 1

二、申请人的资格要求 1

三、获取招标文件 1

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点 1

五、公告期限 1

六、投标保证金金额及缴纳账户 2

第二章 投标人须知 3

第一章 投标须知 6

一、总 则 6

二、采购需求及服务要求 6

三、招标文件 9

四、投标文件的编制及相关要求 11

五、开标、评标和定标 13

六、授 标 16

七、合同的授予 16

第二章 评标办法 17

第三章 物业管理服务合同 22

第四章 投标书格式部分 22

第五章 招标单位、招标代理机构对本招标文件的确认 51

**第一章 招标公告**

项目概况

 桃园仙居小区物业招标项目的潜在投标人应在滁州市南谯区人民政府网站（http://www.cznq.gov.cn/）获取招标文件，并于 2021年8月23日15点00分（北京时间）前递交投标文件。

## **一、项目基本情况**

项目名称：桃园仙居小区物业招标项目

预算金额：750366.65元/年，2251099.95元/三年

最高限价：750366.65元/年，2251099.95元/三年

采购需求：桃园仙居小区物业招标项目位于滁州市南谯区醉翁东路3807号，小区共分为A、B、C三个地块，小区规划用地面积29341.6平方米，总建筑面积为92770平方米，地上总建筑面积为78970平方米，其中住宅面积为70187.4平方米，商业面积为8465平方米，公厕面积37.6平方米。具体详见采购需求及服务要求。

合同履行期限：自合同签订之日起三年

本项目不接受联合体投标。

## **二、申请人的资格要求**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：无

3.本项目的特定资格要求：无

4.投标人具有独立法人资格以及物业相应的经营范围，并且具有有效的营业执照、组织机构代码证、税务登记证（或三证合一证件）；

## **三、获取招标文件**

时间： 2021年8月3日至 2021年8月23日

地点：滁州市南谯区人民政府网站

方式：网上下载

售价：0元

## **四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

 2021年8月23日15点 00分（北京时间）

地点：滁州市凤阳北路299号天成药业三楼

## **五、公告期限**

自本公告发布之日起至投标截止之日止。

## **六、投标保证金金额及缴纳账户**

 1.是否要求投标人提交投标保证金：

☑不要求。

**七、****对本次招标提出询问，请按以下方式联系**

1.名 称： 滁州市南谯区桃园仙居小区业主委员会

地址：滁州市南谯区醉翁东路3807号

联系方式： 袁振 15055021347

2.采购代理机构信息

名 称：江苏天业工程咨询房地产估价有限责任公司

驻滁办公地址：滁州市凤阳北路299号天成药业大厦3楼

联系方式：　王雅莉　　0550-3030982 15755195521

3.项目联系方式

项目联系人： 袁振、王雅莉

电　话：15055021347、0550-3030982

**第二章 投标人须知**

**一、投标人须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **条款号** | **内容** | **说明与要求** |
| 1.1 | 项目名称 | 桃园仙居小区物业招标项目  |
| 1.1 | 供货期/服务期 | 自合同签订之日起三年，合同一年一签 |
| 1.1 | 供货（服务）地点 | 滁州市南谯区醉翁东路3807号 |
| 1.2 | 采购人联系人及电话 | 联系人：袁振 ；电话：15055021347 |
| 1.2 | 采购代理机构联系人及电话 | 联系人：王雅莉；电话：0550-3030982、15755195521 |
| 1.3 | 资金来源  | 业主缴纳 |
| 1.4 | 采购预算 | 投资估算价750366.65元/年，2251099.95元/三年 |
| 1.5 | 最高限价 | 为了满足物业管理服务，本项目设最高限价：1、本项目报价设置单价最高限价：**住宅：单价最高限价0.71元/月·平方米；****商业：单价最高限价1.5元/月·平方米；**投标单位所报单价高于以上对应最高限价的，其投标文件按无效标处理。以上报价不含商业空调费用、二次供水及电梯费用及公共设施能耗费用，其他公共部分及招标人未出售的物业不得收取物业管理费。2、本项目报价设置总报价最高限价为：**750366.65元/年，2251099.95元/三年（投标报价高于最高限价的，按无效投标处理）** |
| 2.1 | 采购内容 | 本项目采购内容详见《采购需求及服务要求》 |
| 3.1 | 标包划分 | 本项目划分为1个标包 |
| 4.1 | 招标方式 | 自行公开招标 |
| 4.2 | 投标人资质条件及其他要求 | 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；2.落实政府采购政策需满足的资格要求：无3.本项目的特定资格要求：无4.投标人具有独立法人资格以及物业相应的经营范围，并且具有有效的营业执照、组织机构代码证、税务登记证（或三证合一证件）； |
| 5.1 | 踏勘现场 | 不组织,投标人自行踏勘现场 |
| 6.1 | 投标预备会 | 不召开 |
| 6.2 | 投标人提出疑问的截止时间及方式 | 如投标人对招标文件有疑问，请于 2021 年8月12日17 时前在将相关疑问发送至1027748178@qq.com 邮箱。  |
| 6.3 | 采购人澄清的时间及方式 | 招标人将在 2021年8月13日17 时前以澄清公告形式发布在滁州市南谯区人民政府网站（http://www.cznq.gov.cn/），请各位投标人注意查看有关澄清内容，如不及时查看造成后果由投标人自负。 |
| 7.1 | 联合体投标 | 本次招标□接受☑不接受联合体投标 |
| 8.1 | 招标代理费 | 代理服务费金额：19507元(注：专家评审费另行计算，约5000元，具体以实际发生为准。)代理服务费支付主体：上述费用应含在投标报价中，投标人在投标报价让利中考虑上述费用。上述费用均由中标单位在领取中标通知书前交纳给代理机构。 |
| 9.1 | 投标人要求澄清招标文件的截止时间及方式 | 同表6.2款 |
| 10.1 | 投标有效期 | 投标有效期为 60日历天（从投标截止之日算起）。在此期限内，凡符合本招标文件要求的投标文件均保持有效。 |
| 11.1 | 投标保证金 | 详见第一章“招标公告” |
| 12.1 | 投标文件数量 | 正本1份、副本2份 |
| 12.2 | 签字或盖章要求 | 投标文件须按格式文件要求签字或盖章否则经评委会一致认定后, 按照无效投标处理。 |
| 13.1 | 投标文件提交截止时间 | 递交投标文件截止时间：**2021年8月23日15时00分（北京时间）** |
| 14.1 | 是否退还投标文件 | 否 |
| 15.1 | 开标时间及地点 | 开标时间：2021**年8月23日15时00分**（北京时间）开标地点：滁州市凤阳北路299号天成药业三楼会议室 |
| 16.1 | 开标程序 | 投标文件密封情况检查：现场随机抽取2名投标人检查投标文件密封情况，并签字确认。开标顺序：先资信、再技术、项目经理答辩、再商务。 |
| 17.1 | 评标委员会的组建 | 评标委员会由采购人依法组建：**评审专家4人，业主代表1人。** |
| 17.2 | 是否授权评标委员会确定中标候选人 | 是，评标委员会推荐 2名中标候选人。 |
| 17.3 | 中标结果公告媒介 | 滁州市南谯区人民政府网站（http://www.cznq.gov.cn/）等网站 |
| 18.1 | 履约担保 | 是否收取履约担保：☑收取，□不收取履约担保的形式：☑银行转账 ☑保函（☑电子保函☑银行直开或分离式纸质保函）☑支票☑汇票☑本票 履约担保的金额：年物业费×10%收款单位：另行通知开户行、账号：另行通知缴纳时间：中标单位领取中标通知书后30日内缴纳履约保证金并与采购人签订合同，否则采购人有权没收投标保证金并取消中标资格。履约保证金退还方式：①采用银行转账方式：项目履约完成后，一次性无息退还；②采用支票、汇票、本票、保函等方式：有效期为自合同签订之日起至服务期（供货期）满后止。具体要求：另行通知 |
| 付款方式、时间、条件 | 业主支付 |
| 招标文件获取方式和时间 | 招标文件获取方式：网上下载；获取时间：招标文件发布至投标截止时间。 |
| **标后考察** | **业主委员会对中标企业进行标后考察，考察企业实力及在管项目业主方评价。如考察不符合招标文件或业主委员会要求的，业主委员会有权取消其中标资格，由此带来的损失由中标单位承担。** |
| **特别提醒** | **中标单位中标后采用三个月试用期（含在三年服务期内），如试用期内表现良好，能解决小区现有问题，无业主投诉，无重大事故发生，未违法物业条约，则继续服务。否则，经业主代表大会表决提出终止服务合同，该合同自动终止，造成的各类损失，由物业公司承担相应责任。中标单位须无条件撤离现场，业主委员会将重新选聘物业公司。** |

**第一章 投标须知**

**一、总 则**

（一）采购项目概况

项目概况：桃园仙居小区物业招标项目位于滁州市南谯区醉翁东路3807号，小区共分为A、B、C三个地块，小区规划用地面积29341.6平方米，总建筑面积为92770平方米，地上总建筑面积为78970平方米，其中住宅面积为70187.4平方米，商业面积为8465平方米，公厕面积37.6平方米。具体详见采购需求及服务要求。

（二）资金来源：物业服务费

（三）标段划分：一个标段

（四）招标方式：公开招标

（五）本项目服务期限：三年，合同一年一签

（六）服务要求:按本招标文件规定的标准执行

（七）评标办法：本次招标评标采用综合评分法。（详见第二章评标办法）

（八）投标人资格及重要说明：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、本项目不接受联合体投标；

3、投标人具有独立法人资格及相应的经营范围的企业，并且具有有效的营业执照，税务登记证（或三合一有效证件）；

（九）投标人应注意的事项

1、投标人必须严格按招标文件的要求编制投标文件，投标文件应编制页码和目录，以便评委审核，投标文件必须装订整齐，封装在标函袋内。

2、投标人应派授权代表（授权委托人或法定代表人）准时递交投标文件和出席开标会议。递交投标文件和出席开标会议时，如为授权委托人参加须携带有效身份证原件和授权委托书审查，如为法定代表人参加须携带有效身份证原件和法定代表人身份证明审查。

3、当投标人投标文件中的报价、服务等有关承诺出现正、副本之间不一致时，以投标函正本为准。

**二、采购需求及服务要求**

**（一）采购项目概况**

 项目概况：桃园仙居小区物业招标项目位于滁州市南谯区醉翁东路3807号，小区共分为A、B、C三个地块，小区规划用地面积29341.6平方米，总建筑面积为92770平方米，地上总建筑面积为78970平方米，其中住宅面积为70187.4平方米，商业面积为8465平方米，公厕面积37.6平方米。

**（二）招标管理服务内容**

1、卫生保洁。

2、秩序维护。

3、共用部位和设备设施维护。

4、绿化养护。

5、房屋管理。

6、协助安全检查。

7、共用水电管理。

8、电梯及二次供水。

**（三）人员配备及服务要求**

1、服务人员数量及岗位要求

（1）总体人员配备。人员数量必须根据相关资质条件,满足服务标准要求的物业管理人员配置要求和招标文件规定的服务内容；专业性较强的设施设备维修维护可以由中标单位自行委托有资质的第三方提供服务，费用包含在报价内。

2、服务人员配置要求

（1）项目经理：1人，负责整个小区物业工作；
（2）客服：3人，含客服主管、出纳、会计；
（3）保洁：6人，含保洁主管；
（4）保安：10人，含保安主管；
（5）工程部：2人，含工程部主管；

（6）总计上岗人员22人。

3、人员素质要求

（1）项目经理：全面负责物业服务工作的管理，做好与业主方的沟通和协调工作。年龄在 45 周岁以下，从事过类似项目物业管理。

（2）其他管理人员：政治素质好，身体健康、外貌无明显缺陷，持有相应岗位证书。

（3）安保人员：

①政审合格，品德良好，工作态度端正，责任心强，无不良行为记录，持证上岗，可从经公安部门许可的保安公司聘用；

②接受过专业训练，业务熟练，机智勇敢；

③五官端正，仪容仪表仪态大方，符合环境和角色要求；

④身体健康，精力充沛，形体符合工作要求，无纹身。男性身高1.70米及以上，50周岁以下；女性身高1.60米及以上，40周岁以下。

（4）保洁人员：

①政审合格，品德良好，工作态度端正，责任心强，无不良行为记录；

②接受过岗位培训，业务熟练；

③仪容仪表仪态大方，五官端正，统一着装；

④身体健康，精力充沛，形体符合工作要求。男性年龄55周岁以下；女性年龄50周岁以下。

（5）客服（接待）

①政审合格，品德良好，工作态度端正，责任心强，无不良行为记录，身体健康；

②女性，年龄不超过35周岁,身高不低于 165CM，身体健康（持健康证），形象好，气质佳。

（6）工程维修人员（水电、绿化）：

①政审合格，品德良好，工作态度端正，责任心强，无不良行为记录，身体健康；

②接受过专业训练，业务熟练；

③水电、空调、电梯等工程及设备维修人员年龄在55周岁以下，具有行业主管部门颁发的岗位资格证，有强烈的事业心和责任感；

④熟悉消防系统的操作和安全监控系统设备的操作。

**（四）其他特别要求**

1、改进草皮，花坛，树木等绿化工程，根据背阴处、向阳处合理规划。

2、解决通行无管理问题，以服务业主为出发点，采取有效的通行管理办法予以解决。

3、对于地下车库机动车出入口无防护棚，不能保证冬季雨雪结冰等天气车辆正常通行问题拿出有效解决方案。

4、对于梅雨季节地下车库潮湿渗水问题拿出有效解决方案。

5．中标单位中标后采用三个月试用期（含在三年服务期内），如试用期内表现良好，能解决小区现有问题，无业主投诉，无重大事故发生，未违法物业条约，则继续服务。否则，经业主代表大会表决提出终止服务合同，该合同自动终止，造成的各类损失，由物业公司承担相应责任。中标单位须无条件撤离现场，业主委员会将重新选聘物业公司。

6．中标人应按照物业管理的相关规定负责物业服务，做好门岗、巡逻岗和监控岗的值守工作，做好共用设施设备的维护工作。由于工作不力、监管不到位等自身原因导致小区共用设施设备的损毁或被盗的，以及引起的各种事故及造成的各类损失，由物业公司承担相应的法律和经济责任。

7．合同签订后，项目负责人及物业服务人员原则上不得更换，确需更换的，须经招标人书面批准同意后，方可更换，且更换后人员的资历、能力等必须等于或优于更换前人员，物业公司擅自更换人员或未按要求更换人员的，招标人有权对其进行处罚，情节严重的，招标人有权终止合同。

8．合同履行过程中，招标人将对中标人进行不定期考核且无须事先通知中标人，考核不合格的，招标人有权终止合同。

9．中标方需在合同签定后一个月内完成本项目服务人员招聘、培训工作，并组织所有人员做好进场准备（具体进驻时间以招标人通知为准）。

10．中标方进驻后须对小区进行彻底保洁。

11．物业公司遵守物业法规，承担本项目的物业服务及物业安全责任，达到物业工作质量标准。

12．物业公司应严格按照物业协议，按规定人数上岗，执行物业岗位职责、服务质量标准，承担物业管理服务、安全运行责任，达到全职全责。

13．物业员工必须经培训合格后上岗，胜任本职、本岗工作。凡达不到工作要求的员工，物业公司应三个工作日内调换。

14．凡涉及特种行业操作的，须持证上岗，操作人员须完全达到对设备能够检修、检测、检验能力，并且做到工作岗位记录、确保资料齐全，因其违反规定产生的一切法律和经济责任均由中标人全部负责。专业性较强的设施设备维修维护可以由中标单位自行委托有资质的第三方提供服务（第三方相关资料需甲方备案），费用包含在报价内。

15．物业员工文明上岗，统一着装，标志明显，自觉遵守相关规章制度。

16．遇雨雪天气，及时组织人员清理道路、主通道、地库坡道、各门门前保证畅通无阻。

17．招标人对物业公司的物业服务工作，实行专业对口监管和业务工作指导、适时对物业服务工作进行检查考核，并及时协调工作中出现的问题。招标人每季度对物业公司服务情况进行考核（或不定期考核）。

18．物业公司应自行配备办公类设备（办公桌椅、固定电话、电脑，打印机等办公设施），配备常规保洁、秩序维护、绿化等设备和工具。

19．空置房物业管理费按照滁州市物价局相关规定执行。

 **（五）物业服务期限**

物业服务期限为三年，合同每年一签，每年合同期满后，由招标人、业主代表与物业主管部门联合对其考核，考核合格，继续服务，考核不合格的，终止服务，不再续签合同。因考核不合格终止服务，不再续签合同的，给招标人带来的损失应当支付相关费用。

**三、招标文件**

**（一）招标文件的编制依据**

根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》（七部委联合部令第30号）、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和规章及部、省、市级规范性文件的规定，编制本招标文件。

**（二）招标文件的组成**

1、招标文件包括内容：

第一章 投标须知

第二章 评标办法

第三章 物业管理服务合同

第四章 投标文件格式部分

第五章 招标单位、招标代理机构及物业主管部门对本招标文件的确认

2、除第一条内容外，招标答疑亦为招标文件的组成部分，如投标人对招标文件有疑问，请于**2021年8月12日17时，投标人将所遇到的问题以电子邮件形式传1027748178@qq.com (江苏天业工程咨询房地产估价有限责任公司电子邮箱)**，招标人将在**2021年8月13 日17时前**，澄清变更答疑将发布在滁州市南谯区人民政府网站（http://www.cznq.gov.cn/），请各位投标人注意查看有关澄清内容，如不及时查看造成后果由投标人自负，否则，由此引起的损失均由投标人自己承担。投标人同时应认真审阅招标文件中所有的事项、格式、条款和规范要求等，若投标人的投标文件没有按招标文件要求提交全部资料，或投标文件没有对招标文件做出实质性响应，其风险由投标人自行承担。

**（三）招标文件的澄清、修改、补充**

1、投标人获取招标文件后，应仔细检查招标文件内容，如投标人对招标文件有疑问，请于**2021年8月12日17时，投标人将所遇到的问题以电子邮件形式传1027748178@qq.com (江苏天业工程咨询房地产估价有限责任公司电子邮箱)**，招标人将在**2021年8月13日17时前**，澄清变更答疑将发布在滁州市南谯区人民政府网站（http://www.cznq.gov.cn/），请各位投标人注意查看有关澄清内容，如不及时查看造成后果由投标人自负。

2、投标人同时应认真阅读招标文件中所有事项、格式、条款和规范要求等，若投标人的投标文件没有按招标文件要求提交全部资料，或投标文件没有对招标文件做出实质性响应，其风险由投标人自行承担。

3、招标文件发出后，招标人可对招标文件进行必要的澄清、修改和补充。

4、招标文件的澄清、修改、补充均应报招标投标监督管理机构备案（加盖备案章）后，方可发出。。

5、招标文件的澄清、修改和补充，招标人将在**2021年8月13日17时前**，澄清变更答疑将发布在滁州市南谯区人民政府网站（http://www.cznq.gov.cn/），请各位投标人注意查看有关澄清内容，如不及时查看造成后果由投标人自负。招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，具有约束作用。

**（四）招标文件的解释**

本招标文件由招标人（或其委托的招标代理机构）负责解释。

**（五）招标文件的发出**

招标文件的澄清、修改、补充均应报物业管理部门备案后，方可发出。

**（六）投标有效期**

1、投标有效期为60日历天（从投标截止之日算起）。在此期限内，凡符合本招标文件要求的投标文件均保持有效。

2、在特殊情况下，招标人在原定投标有效期内，可以根据需要以书面形式向投标人提出延长投标有效期的要求，对此要求投标人须以书面形式予以答复。投标人可以拒绝招标人这种要求，而不被没收投标保证金。同意延长投标有效期的投标人既不能要求也不允许修改其投标文件，但需要相应地延长投标保证金的有效期，在延长的投标有效期内，关于投标保证金的退还与没收的规定仍然适用。

**四、投标文件的编制及相关要求**

**（一）投标文件说明**

1、投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用国家法定计量单位；

2、投标文件应使用中文编制，投标文件中使用其他文字的，必须附有中文译本。对于未附有中文译本或中文译本不准确的投标文件，由此引起的对投标人的不利后果，由该投标人自行承担。

**（二）投标文件的组成**

投标文件由投标书一（资信证明文件）、投标书二（技术标）和投标书三（商务标）三部分组成。

**1、投标书一（资格证明文件）**

（1）法定代表人身份证明和本人有效身份证(或法定代表人授权委托书和委托代理人有效身份证)及拟派项目负责人有效身份证；

（2）投标人有效的营业执照、税务登记证、组织机构代码证（或三合一证书）；

（3）参加本项目前三年内无重大违法记录声明；（格式见附件）

（4）诚信投标承诺书（格式见附件）；

（5）其他所需材料（招标文件和资信加分因素证明材料及投标单位认为需要提供的其他资信证明材料）。

**以上材料复印件均须按顺序装订并按要求加盖公章或原件，投标人所提交的资格文件的完整与否，直接影响投标人的评审。以上资料均须装订成册并密封于“投标书一”的密封袋内，否则，资格审查按不合格处理，不得参加下一阶段的开标。**

**2、投标书二（技术标）**

（1）根据项目的特点对物业管理服务科学性、有效性、合理性方案。

（2）秩序维护方案及保障措施；环境清洁保洁服务方案及措施；设施运行维护方案及保障措施。

（3）专业技术岗位设置方案

（4）明确的服务承诺和具体指标，并列出具体落实措施。

（5）对突发性事件的应急措施

（6）合理化建议（可行性方案）

（7）本项目拟投入的办公、保洁等设备和工具一览表

（8）拟投入小区维修改造方案；

（9）招标文件技术加分因素材料及投标单位认为需要提供的其他证明材料。

**以上材料均须按顺序装订成册并按要求加盖公章，投标人所提交的技术标的完整与否，直接影响投标人的评审。以上资料均须装订成册并密封于“投标书二”的密封袋内，否则，造成的一切风险均由投标人自行承担。**

**3、投标书三（商务标）**

（1）开标一览表（格式见附件）；

（2）投标函（格式见附件）；

（3）投标报价表（格式见附件）；

（4）服务承诺：是否响应招标文件要求的书面说明和服务承诺书（格式见附件）；

（5）招标文件商务评审中要求提供的其他相关资料；

（6）投标人认为需要提供的其他材料。

**以上材料均须按顺序装订成册并按要求加盖公章，投标人所提交的商务标的完整与否，直接影响投标人的评审。以上资料均须装订成册并密封于“投标书三”的密封袋内。否则，造成的一切风险均由投标人自行承担。**

4、投标文件的份数和签署

（1）投标文件：投标文件必须为书面文件，其中，资格证明文件、技术标及商务标均一式 三 份，正本一份，副本二份；并明确标明“正本”和“副本”。投标文件正本和副本如有不一致之处，以正本为准。

（2）投标文件正本和副本中的文件均应使用不能擦去的黑色或蓝色墨水打印或书写，由投标人的法定代表人或被授权人亲自签署，并加盖公章。

**（三）、投标文件的密封、装订、递交**

1、投标文件的密封、装订及标记

投标书一（资格证明文件）、投标书二（技术标）、投标书三（商务标）**。**资格证明文件正、副本封装于一个密封袋内，技术标文件正、副本封装于一个密封袋内，商务标文件正、副本封装于一个密封袋内。封套上写明招标（采购人）名称、项目名称、投标人名称，注明“**投标书一（资格证明文件）和 年 月 日 时 分开标，此时间以前不得开封**”、“**投标书二（技术标）和 年 月 日 时 分开标，此时间以前不得开封**”、“**投标书三（商务标）和 年 月 日 时 分开标，此时间以前不得开封**”的字样。并加盖投标人公章密封。

**注：投标文件装订需按封面、投标文件内容、封底顺序采用固定方式装订在一起。**

**2、**投标截止时间

（1）投标文件必须在投标截止时间前送达到投标须知前附表中规定的投标地点。

（2）在投标截止时间以后送达的投标文件，招标代理人拒绝接收。

**（四）投标文件的修改和撤回**

1、投标以后，如果投标人提出书面修改和撤回要求，须在投标截止时间前送达招标代理人。

2、投标人修改投标文件的书面材料，须密封送达招标代理人，同时应在封套上标明“修改投标文件”字样。补充、修改的内容为投标文件的组成部分。

**五、开标、评标和定标**

**（一）开标**

1、开、评标要求：按资格审查、技术标评审、商务标评审顺序实施。

**投标人应派授权代表（授权委托人或法定代表人）准时递交投标文件和出席开标会议。递交投标文件和出席开标会议时，如为授权委托人参加须携带有效身份证原件和授权委托书审查，如为法定代表人参加须携带有效身份证原件和法定代表人身份证明审查。开启投标文件前将按上述要求进行到会审查，不能通过的，视为资格审查不合格。**

**2、开标程序**

（1）开标会议由招标代理机构主持；

（2）宣布招标会议开始并介绍参加会议单位和人员情况；

（3）宣布会议纪律；

（4）招标人介绍采购项目概况后对各投标人的委托授权书和委托代理人的身份进行验证确认；

（5）由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，开启投标书一（资格证明文件），送交评标委员会进行评审和评分；

（6）评标委员会进行资格审查合格后，在监督下开启技术标送交评标委员会评审；

 （7）在监督下当众拆封商务标，宣读投标人名称、投标报价，送交评标委员会评审；

 （8）采用 **综合评分法** 的评审，形成评审意见，当众宣布评标结果；

（9）招标代理机构对开标过程进行记录，并存档备查。

3、招标代理机构按投标须知前附表规定的时间、地点进行公开开标，招标人、投标人及有关监督管理部门参加。

4、参加开标的投标人的法定代表人或被授权人应签名报到，以证明其出席开标会议。

5、投标人的法定代表人（或被授权人）未准时参加开标会议的视为自动弃权。

6、在开标前，投标文件有下列情况之一者将拒绝：

（1）投标截止时间后送达的投标文件；

（2）由于密封不妥或未按规定要求密封，在送交途中严重破损或散失的投标文件；

（3）以电讯形式投标的投标文件；

（4）投标报价不符合招标文件要求的；

（5）投标报价有涂改痕迹的；

（6）不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

**（二）评标委员会**

1、评标委员会由招标人依法组建。

2、评标委员会成员名单在中标结果确定前应当保密。

3、本次采购项目评标委员会有下述情形的，应当主动提出回避：

（1）从属于该项目招标代理机构或在该项目招标代理机构注册执业的；

（2）投标人主要负责人的近亲属或投标人的职员；

（3）在该项目投标中，为投标人提供咨询服务或投标决策的；

（4）法律法规规定的其他情形。

4、评标委员会应自觉接受有关监督管理部门的现场监督，评标委员会成员与评标活动有关的工作人员和监督人员不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐以及与评标有关的其他情况。投标文件及与评标有关的资料应当保密。

5、评标原则：

（1）评标委员会将遵循公开、公平、公正的原则，对投标人提供的服务、资信情况、履约能力等进行综合分析考评；

（2）评标委员会应客观公正地对待所有的投标人，对所有的投标评价，均采用相同的程序和标准。在投标期间，投标人不得进行任何旨在影响评标结果的活动，否则将废除其投标；

（3）评标委员会不向落标方解释落标原因，不退还投标文件；

（4）评审中如发现投标方的报价高于投标报价上限的或低于成本价的投标，将不被接受。

**（三）评标**

1、评标准备工作

（1）阅读由招标人或招标代理机构编写的招标项目的说明材料；

（2）阅读、研究招标文件和相关评标资料，获取评标所需要的重要信息和数据；

（3）熟悉招标文件规定的评标方法及在评标过程中需要考虑的因素；

（4）核对评标工作用表。

2、评标办法：详见招标文件第二章

**（四）评标内容的保密**

公开开标后，直到宣布授予中标单位中标为止，凡属于审查、澄清、评价和比较投标的所有资料，有关授予中标的信息都不应向投标人或与评标无关的其他人泄

**（五）对投标文件评审**

1、开标时审查内容

（1）检查法定代表人（或委托代理人）是否按要求出示法定代表人身份证明和本人身份证（或委托代理人授权委托书原件和本人身份证）；

（2）检查投标文件是否按规定签字、盖章、密封；

**以上审查内容有一项不符合要求，则该投标文件不予接受。**

2、对投标文件初审

（1）投标文件正、副本不能区分；

（2）投标文件签署不齐全，不符合规定；

（3）投标内容不完整；

（4）投标有效期不满足要求；

（5）是否按要求提供诚信投标承诺函或无失信被执行行为承诺书的；

（6）投标报价高于最高限价的；

（7）投标文件未响应招标文件实质要求的。

**以上检查内容有上述一项，则该投标文件作无效标处理。**

3、详细评审

（1）检查资格证明文件是否符合招标文件要求，评审有任何一项未通过的，资格审查不合格；

（2）检查技术标中相关内容，是否响应招标文件实质要求；

（3）检查商务标中价格构成有无计算错误，按照规定的程序进行修正、质疑；检查商务标中相关内容，是否响应招标文件实质要求。

**投标人对上述要求必须完全响应，否则一律按无效标处理。**

4、评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依靠开标后的任何外来证明。

**（六）投标的澄清**

1、在评标过程中，评标委员会认为需要，在招标监督管理部门的监督下有权要求投标人对投标文件中的有关问题进行澄清或提供补充说明及有关资料，投标人应做出书面答复；书面答复必须经投标人法定代表人（或其委托的代理人）签字（或盖章）认可，并作为投标文件的组成部分，对投标人具有约束力；

2、投标人对投标文件的澄清不得改变投标的价格及其他实质性内容。

**（七）评标报告的签署**

评标委员会应当向招标人提出书面评标报告，并抄送有关行政监督部门，所有成员应签字确认。对评标结论持有质疑的评标委员会成员可以用书面方式阐述其不同意见和理由。评标委员会成员拒绝在评标报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评标结论。

评标报告应当如实记载以下内容：

（1）招标项目基本情况和数据表；

（2）评标委员会成员名单；

（3）符合要求的投标人一览表；

（4）被拒标书、无效标书情况说明；

（5）评标标准、评标方法或者评标因素一览表；

（6）经评审的价格或者评分比较一览表；

（7）经评审的投标人排序；

（8）推荐的中标候选人名单；

（9）澄清、说明、补正事项纪要。

**六、授 标**

**1、中标候选人的确定**

（1）招标人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人，评标委员会推荐的中标候选人应当不超过3名，并标明排序（本项目推荐2名中标候选人）。

**2、中标人的确定**

依法必须进行招标的项目，中标候选人名单公示1个工作日后，若招标人未接到投诉，招标人应当确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标或因不可抗力提出本能履约合同，招标人可以推荐第二中标候选人为中标人，以此类推，招标人也可以选择重新组织招标。

**3、中标通知书**

（1）中标人确定后，招标人将于2日内向中标人发出中标通知书。

（2）招标人将在发出中标通知书的同时，将中标结果以书面形式通知所有未中标的投标人。

**4、中标价：经投标人确认的，在评标中经过复核或修正的中标人投标总报价作为中标价。**

**七、合同的授予**

**1、合同授予标准**

本招标项目的合同将授予招标文件规定所确定的中标人。

**2、合同的签订**

（1）招标人与中标人将于中标通知书发出之日起3个工作日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同，不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

（2）中标人须在中标通知书领取前，按招标文件要求将履约保证金足额交纳至招标单位指定账户，合同期满一个月内无息退还（因考核不合格而扣除的除外）。

（3）招标人如不按照规定与中标人签定合同，或者招标人强迫中标人订立背离合同实质性内容的其他协议，招标人应当对投标人进行赔偿；给投标人造成损失的，还应当对超过部分予以赔偿，同时依法承担相应的法律责任。

（4）中标人不按规定与招标人订立合同，则招标人将废除授标，给招标人造成的损失予以赔偿，同时依法承担相应的法律责任。

（5）中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将中标项目转让（转包）给他人。

（6）在不背离合同实质性内容的前提下，中标人可作出特别承诺，为招标人提供更加优惠的服务。

（7）合同签订后经有关主管部门审查备案后方能生效。

**第二章 评标办法**

**一、评标概况**

（1）本次采购项目评标采用综合评分法。

（2）本评标办法是指在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为中标候选人或中标人的评标方法。

（3）评标顺序：先资格审查，再开技术标，项目经理答辩，最后开商务标；只有资格审查合格的投标，才可进入技术标、项目经理答辩的评审；只有技术标评审合格的投标人，才可进入商务标的评审。

**二、资信标评审（见评分细则）**

**三、技术标评审（见评分细则）**

**四、项目经理答辩（见评分细则）**

**五、商务标评审（见评分细则）**

**六、投标文件出现以下情况将按废标处理：**

（1）投标文件未按照招标文件规定填写、签署、盖章和装订的；

（2）投标人拒绝修正错误的；

（3）投标文件与招标文件有重大偏离的；

（4）投标文件的关键内容字迹模糊，无法辨认的；无法区分正、副本的；

（5）投标有效期不足的，投标报价有涂改痕迹的投标；

（6）投标人的报价高于投标最高限价或低于投标最低限价的，投标函报价与投标报价书报价不一致的；

（7）评标委员会认为应当否决的投标。

 **七、评审意见分歧的处理办法。**

（1）评标委员会应当对投标人提供的报告、证明材料及详细说明认真研究。对存在意见分歧的，可采用投票方式表决决定（按多数评委意见为准）；

（2）招标投标当事人对评标结果提出异议或者投诉，招标人认为需要重新进行评标的，评标委员会成员应当按照要求重新评标。

**八、评分细则**

**（一）、本项目采用综合评分法，满分100分，其中资信标部分30分，技术标部分45分，项目经理答辩15分，商务标部分10分。**

**正式评标前，投标人须提供以下资格审查资料供查验，资格性审查有一项不符合要求的，不再对其下一阶段进行评审，其投标文件作无效标处理。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **审查因素** | **审查内容** |
| 1 | 重要要求 | （1）法定代表人身份证明和本人有效身份证(或法定代表人授权委托书和委托代理人有效身份证)及拟派项目负责人有效身份证 | 核验原件或复印件加盖公章 |
| 2 | 投标人应符合的基本资格条件 | （2）具有独立承担民事责任的能力 | 投标人有效的营业执照副本、税务登记证（或三证合一的有效证件） |
| （3）参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明（格式自拟） | 参加本项目前三年内无重大违法记录声明（格式自拟）； |
| 3 | 其他重要要求 | 法定代表人（或委托代理人）须参加开标会议 | 核验身份 |
| **序号** | **初评要求** |
| 1 | 投标人不满足本项目资格要求的； |
| 2 | 超出经营范围投标的； |
| 3 | 商务标未实质响应招标文件； |
| 4 | 投标人的投标书或资格证明文件未提交或不符合招标文件要求的； |
| 5 | 投标文件无法定代表人签字或签字人无法定代表人有效授权的； |
| 6 | 投标有效期不足的； |
| 7 | 服务内容、服务时间、付款方式不能满足要求的； |
| 8 | 符合招标文件中规定被视为无效投标其它条款的。 |

**（二）评分内容及分值分配**

**1、资信部分（35分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 企业资信（35分） | 质量体系认证（6分） | 投标人具有质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书且在有效期内的每提供一个得2分，本项最高可得6分；（覆盖范围含物业，提供相关证书） |
| 红色物业（3分） | 取得滁州市红色物业称号的得3分。提供上级党组织批文（批复）； |
| 类似业绩（10分） | 投标人自2016年1月1日至投标截止时间，住宅小区物业管理业绩的，每有一个得5分，本条最高可得10分。须提供物业服务合同原件。说明：证明业绩时间以合同签署日期为准，若合同中不能反应出服务项目建筑面积的，须提供委托单位出具的证明原件。 |
| 荣誉（5分） | 投标人在管的高层住宅物业服务项目，在疫情期间物业服务过程中获得过物业主管部门表彰或媒体正面报道的，得5分。（提供表彰文件或报纸、电台、电视台等主流媒体资料截图） |
| 项目负责人（1分） | 拟派任的项目负责人应具有《全国物业管理企业经理岗位证书》或《全国物业管理从业人员岗位证书》（岗位为部门经理）或具有市级及以上《物业项目经理培训合格证书》的得1分。（提供人员证书） |
| 信用等级（10分） | 投标人近三年（以政府部门发文日期为准）以来,荣获过地市级及以上物业主管部门物业信用等级评定（或信用评价机构评定的信用等级或资信等级）为甲级（类）或 3A 级的,得 10分，乙级（类）或 2A 级的,得 5分，其他不得分。本项最高得 10分。（须提供相关证明材料） |

**以上材料均评审投标文件中的证书和证明等材料原件或复印件加盖投标单位公章。**

**2、技术标部分：（40分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素 | 分值 | 评分标准说明 |
| 1 | 根据项目的特点对物业管理服务科学性、有效性、合理性方案进行打分。 | 0-5 | 服务方案齐全的科学性、有效性、合理性，优秀的得5分，良好的得3分，一般的得1分，其他不得分。 |
| 2 | 秩序维护方案及保障措施；环境清洁保洁服务方案及措施；设施运行维护方案及保障措施。 | 0-5 | 方案及措施，优秀的得5分，良好的得3分，一般的得1分，其他不得分。 |
| 3 | 专业技术岗位设置方案 | 0-5 | 内容齐全的，科学性、有效性、合理性明确提供物业管理服务人员配置表，细化人员岗位职责且满足招标文件人员要求的得5分，一般的得3分，没有的此项不得分。 |
| 4 | 明确的服务承诺和具体指标，并列出具体落实措施。 | 0-4 | 具体指标及落实措施合理的得4分，明显不合理的不得分。 |
| 5 | 对突发性事件的应急措施 | 0-4 | 评委会根据投标单位提供的应急措施方案进行评分。优秀的得4分，良好的得2分，一般的得1分，其他不得分。 |
| 6 | 合理化建议（可行性方案） | 0-3 | 提出合理化建议的，优秀的得3分，良好的得2分，一般的得1分，其他不得分。 |
| 7 | 本项目拟投入的办公、保洁等设备和工具一览表 | 0-4 | 投标人拥有专业设备精良、齐全的得4分，明显不合理的不得分。 |
| 8 | 拟投入小区维修改造方案 | 0-10分 | 投标人承诺中标后拟投入本项目小区维修改针对性方案。优秀的得7-10分，良好的得4-6分，一般的得1-3分，其他不得分。提供承诺书，格式自拟。 |

**各投标人技术部分得分，为所有评委分别打分的算术平均值（计算结果保留两位小数，小数点后第三位四舍五入）**

**以上资信部分、技术部分中，涉及的关证明的合同、证书、证明材料、资料应真实、有效，凡弄虚作假，提供假证明、假文件、假材料的，一经查实，由招标人取消其投标资格，其投标担保不予退还，并按有关规定上报相关部门予以处罚；对已经宣布中标的投标人则由招标人取消其中标资格，其投标担保不予退还，并按有关规定上报相关部门予以处罚。**

**3、现场答辩部分（15分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **分值** | **评分标准说明** |
| 1 | 语言表达 | 7 | 要求表述清晰、简练、普通话较好的7分，一般的得4分。  |
| 2 |  现场答辩表现 | 8 | 现场答辩思路清晰、重点突出、条理性强的得8分，一般的得6分，较差的得4分。 |

**现场答辩按到会签到表的先后顺序，由评标委员会现场随机确定问题，对拟派项目负责人进行现场提问、现场打分，未能参加答辩的，该项按0分处理。现场答辩得分为所有评委分别打分的算术平均值（平均值保留两位小数）。**

**4、商务标部分（10分）**

**（1）本项目报价设置最高限价（单价），住宅：单价最高限价0.71元/月·平方米，商业：单价最高限价1.5元/月·平方米；投标单位所报单价高于最高限价，其投标文件按无效标处理。本项目报价设置报价最高限价为750366.65元/年，2251099.95元/三年，投标人报价总价高于此报价的，其投标文件按无效标处理（小于等于此报价的为有效报价）。本项目二次供水及电梯费用及公共设施能耗费用，按实际发生费用由业主支付。**

**（2）在所有有效投标报价中，满足招标文件要求且投标价格最低为评标基准价，其价格分为满分10分，所有有效投标人商务部分得分=（评标基准价/投标报价）×10（保留小数点后2位，第三位四舍五入）。**

（3）本项分值由招标代理机构工作人员计算，评标委员会审核。

商务标评审表注：

1、只有通过详细评审的投标人才能参加评分。

2、本表所称投标报价是指按招标文件规定修正后的投标总报价。

3、投标人投标报价中所有岗位人员人员基本工资和社保标准最低不得低于滁州市人社局发布的最低标准（①人员基本工资不得低于1380元/月；②企业应承担的社保不得低于722.03元/月，个人缴纳社保不得低于316.79元/月，因各单位缴纳数额存在差异，本项目招投标，统一按此标准计算，各投标人存在的差额部分自行考虑承担），根据安徽省人民政府令第272号规定，除个人缴纳的最低社保标准316.79元/月外，员工每月到手工资不得低于1380元/月。投标人在计算人员工资时必须包含上述三项费用。投标人税金统一按物业企业一般纳税人核定标准计算（税率按6.72%计入），否则，投标文件按无效标处理。投标人必须和拟派的所有岗位人员按照相关规定签订劳动合同并为其缴纳社保，否则产生的相关纠纷由投标人自行承担。投标人投标时充分考虑企业利润，如因企业漏报或主动让利，产生的相关纠纷由投标人自行承担。

4、技术标、商务标详细评审完成后，投标人可在现场20分钟内对评标委员会的评审结论提出质疑，评标委员会根据招标文件及有关规定对投标人的质疑进行复议。

**中标候选人的确定：**

1、评标委员会按照总得分由高到低推荐的中标候选人应当不超过3名，并标明排序（本项目推荐 3 名中标候选人）。

2、评标委员会将投标人的资信分、技术分和商务分，汇总以后得到投标人的最终总得分，总得分排名由高到低顺序推荐前三名为中标候选人。如果出现总得分最高者，有两家或两家以上相同时，则价低者优先，若报价仍然相同的，则由招标人随机抽签方式排名确定中标候选人。

1. **物业管理服务合同**

**一 总则**

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）： 滁州市滁州市南谯区桃园仙居小区业主委员会

法定代表人：

地址：

联系电话：

受托方（以下简称乙方）：

企业名称：

法定代表人： 联系电话：

委托代理人： 联系电话：

注册地址：

根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》及《安徽省物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基

础上，就甲方选聘乙方对小区提供物业管理服务事宜，订立本合同。

第二条 物业基本状况

物业名称： 桃园仙居小区

物业类型： 住宅

座落位置：东至:滁宁路，南至：万联路，西至：怡亭南路，北至：醉翁东路。

 占地面积：

 建筑面积： 78970平方米

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人；乙方应当要求本物业的全体业主和物业使用人根据业主公约履行本合同中相应义务，承担相应责任，并遵守本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管理制度。

 乙方确定的本物业服务项目负责人为 ，

联系电话： 。

**二** **物业服务事项**

第四条 房屋建筑本体共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅。

第五条 共用设施、设备的维修、养护、检测（包括费用）、运行（包括费用）和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、中央空调、暖气干线、供暖锅炉房、高压泵房、楼内消防设施设备、电梯、中央监控设备、建筑物防雷设施。

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

第七条 共用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

第八条 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育娱乐场所。

第九条 公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

第十条 交通与车辆停放秩序的管理。

本物业管理区域内的业主、物业使用人在本物业管理区域公共场地停放车辆，按有关规定执行。

第十一条 维护公共秩序，包括安全监控、巡视、门岗执勤。

前款约定的事项不含业主、使用人的人身与财产保险和财产保管责任，乙方与业主、使用人另行签订合同的除外。

第十二条管理与物业相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料。

第十三条 根据业主委员会的委托组织开展社区文化娱乐活动。

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

第十五条 对业主和物业使用人违反业主公约的行为，针对具体行为并根据 情节轻重采取报告规劝、制 止、等措施。

第十六条 其它事项：包括本项目招标文件第四章《采购需求》的全部内容。

**三** **委托管理期限**

第十七条 委托管理期限暂定为 年。自 年 月 日

时起至 年 月 日 时止。

物业服务期限为三年，合同每年一签，每年合同期满前60日，由业委会、业主代表对物业服务企业进行考核，考核合格，继续服务，考核不合格的，终止服务，不再续签合同。因考核不合格终止服务，不再续签合同的，给甲方带来的损失的乙方应当支付相关费用。

**四 双方权利义务**

第十八条 甲方权利义务

1、代表和维护业主、使用人的合法权益；经常听取业主、使用人的意见和建议，并及时将这些反馈给乙方；协调业主、使用人、乙方之间的关系；

2；审定乙方拟定的物业管理方案；

3、检查监督乙方物业管理方案的实施及制度的执行情况；

4、审定乙方提出的物业管理服务年度计划、维修养护计划和财务预算及决算报告；

5、审批物业维修专项资金的使用预算，并监督物业共用部位、共用设施、设备大中修、更新、改造的竣工验收；审查乙方提供的物业共用部位、共用设施、设备大中修、更新、改造的书面报告；

6、因乙方在平时管理中，疏于与业主（使用人）沟通、服务不善，而造成群访等恶劣不良影响（10 人以上群访次数达 3 次以上）由相关主管部门认定性质，甲方将有权止合同，没收全额履约保证金。

7、乙方违规收取业主其他费用，甲方通知乙方退还，乙方拒不退还的，甲方有权终止合同；没收全额履约保证金，并移交相关部门处理。

8、物业办公室甲方无偿提供给物业使用。合同期满后，物业要将不动产（如装修）无偿留给甲方。

9、与乙方办理物业管理验收手续时，应向乙方移交下列资料：

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

（二）设备设施的安装、使用和维护保养技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业管理所必需的其他资料。

并于合同生效之日起 20日内向乙方移交；

1、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题：

（1） 法律、法规规定的其他权利义务 ；

12、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动及完成物业管理各项管理目标；

第十九条 乙方权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业管理方案，自主开展物业经营管理服务活动；

2、对业主和物业使用人违反法规、规章的行为，提请有关部门处理；

3、按本合同第十五条的约定，对业主和物业使用人违反业主公约的行为及时进行处理；

4、负责编制房屋及其附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

5、向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，告知有关注意事项和禁止行为，订立书面约定，并负责监督；按养护计划和操作规程，对房屋共用部位、共用设施设备状况进行检查，发现不安全隐患或险情及时排除；

6、负责编制物业管理年度管理计划，资金使用计划及决算报告，并以书面方式向甲方提出这些计划和报告；物业服务企业应于每年第四季度制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案，并组织实施。

7、每3个月向全体业主和物业使用人公布一次物业管理公共服务费用，收支账目和物业维修专项资金使用情况；将物业管理服务项目、收费标准在物业管理区域内公示；

8、对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或改善配套项目，须与相邻业主协商同意并征得业主大会同意后报有关部门批准方可实施；不得擅自改变房屋共用部位的用途；

9、乙方签订合同前，需向甲方交纳履约保证金中标价款（一年物业费）的10%（四舍五入取整）；乙方擅自撤离小区物业管理的，将没收履约保证金，转为临时物业过渡费，支付临时物业管理企业的物业费；

10、本合同终止时，乙方必须向甲方移交由甲方提供的管理用房及物业管理全部档案资料；

11、建立、妥善保管和正确使用物业管理档案，并负责及时记载有关的变更情况；

12、接受业主、使用人、甲方、物业管理主管部门等的监督，不断完善管理服务，定期向甲方报告本合同履行情况。

**五 物业服务过程中考核标准及违约处罚**

第二十条 考核标准及处罚

1、乙方不按甲方规定的最低作业人数上岗，发现每减少 1 人，扣除 100元，并限时补充上岗；不得兼岗，否则，有一人兼岗扣除 100元，并限时补充上岗。

2、严禁焚烧垃圾、燃放爆竹或将垃圾扫入及灰尘扫入下水道口、绿化带内，电梯井，否则每人次扣除乙方 100 元。

3、在上级主管职能部门进行检查或重大活动时，乙方因作业质量不符合合同内规定的质量标准要求的，而受到上级通报或者要求整改的，一次扣除乙方 1000 元。

4、有群众举报、查属事实，一次扣除乙方100元；未能及时整改的，一次扣除乙方100元，按整改期限内仍未完成整改的，再扣100元，以此类推。举报内容如（包含但不仅限于）：擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；控制居民小区装修建材供应，在小区内高价销售强买强卖、垄断经营的；恶意虚报、挪用、骗取、侵占物业专项维修资金的等相似举报内容。

5、绿化带內纸屑、塑料袋垃圾、烟头等未及时清理，一处扣除100元。

6、护栏、扶手清洁不到位的，每百米扣除100元。

7、墙面、地面“牛皮藓”清理不及时，一处扣除乙方100元。

8、发现车辆乱停乱放的，发现一处扣除乙方100元。

9、电梯清洁，维保不到位的，发现一处扣除乙方100元/次。

10、小区绿化养护修剪不到位的，发现一次扣除乙方1000元。

11、消防通道未保持畅通、消防器材未保护到位的，发现一处扣除乙方100元。

12、在需完成突击任务时，乙方不服从甲方统一安排，每次扣除乙方 500 元，以此类推，至十次甲方有权终止合同，没收乙方全部履约保证金。

13、保洁作业上岗人数，数量无法满足要求的，发现一次一人扣除 100元。

14、保安作业上岗人数，数量无法满足要求的，发现一次一人扣除 100元。

15、项目负责人每天须上岗，无法满足要求的，发现一次一人扣除 500-1000 元。

16、乙方全年被扣除金额在 5 万元以内为合格，5 万元以上(不含 5 万元)甲方有权终止合同，没收全额履约保证金。

17、物业服务人员配备参考如下:物业公司应在本小区成立物业服务管理项目部，设立客户服务中心，财务独立核算，实现财务自由，配备专职财务人员。项目经理1 人，综合管理部主管1 人，客服人员 1 人／600 户～700 户（低于 600 户的不得少于 1 人）,保洁人员 1 人／1.2万㎡～1.4 万㎡（建筑面积）,秩序维护人员 1 人／1 万㎡～1.2 万㎡（建筑面积）,绿化人员 1 人／2 万㎡～2.5 万㎡（绿化面积）,维修人员 1 人／3 万㎡～3.5 万㎡（建筑面积）,物业服务人员应统一着装，佩戴标识，仪表整洁，行为举止规范大方，服务主动、热情、专业，使用标准礼貌用语。

第二十一条 其他事项

上述扣除费用从乙方缴存的履约保证金中直接扣除，履约保证金不足时、次月 10 日前完成补充。

**六 物业管理服务质量**

第二十二条 乙方须按照《滁州市住宅物业服务标准四级标准》提供服务

**七 物业管理服务费用**

第二十三条 物业管理服务费

（一）物业费用的收取：住宅基础物业管理费： 元/月·平方米，公共能耗费（公共设备设施维护运行费；电梯、加压泵二次供水、公共照明等公共设施用电费）0.4元/月·平方米以12楼为基数，每增加一层上浮0.02元，每降低一层下浮0.02元，商业物业管理费： 元/月·平方米，营业用房在对外招租后，中标人可自行收取。物业管理费具体包括：（1）人工费用(含项目负责人、保洁、秩序维护安全保护、公共设备设施简单维护工等服务于本项目的各类人员的工资、福利、社保、交通费用、劳保用品等)；（2）保洁费（含易耗品）；（3）秩序维护费（含易耗品）；（4）行政费用（含办公费用、通讯费等）；（5）其他费用；（6）管理酬金；（7）税金；（8）绿化维护费；（9）设备设施维护保养费、检测费（含电梯、加压泵等公用设备设施运行维护费、年检费）。

（二）安置房按政府相关规定办理。

（三）业主空置的物业，其物业服务费由业主按本物业区域同类物业标准减半收取。乙方与业主另行约定的从约定。

（四）车位及其使用服务费用校政府主管部门审定的标准执行。车位收费标准如遇政府执行标准调整，按政府最新标准执行，停车场收费分别采取以下方式:

 1、室内共用车库车位 元/个/月(含车费场地使用费 元、车位服务费 元标准向乙方缴纳车辆停放费。

 2、室内共用车库车位产权(或使用权)属业主\_ 元/个/月标准向乙方缴纳 车位服务费。

 3、室外泊位 元/个/月标准向乙方缴纳车位场地使用费，车位服务费。

 4、临时汽车停放服务费24小时 10 元(4小时以上按照滁州物价局相关标准执行)公安、消防、抢险、救护、检修等特种车辆执行公务时在物业管理区域内停放的，不得收费。业主搬家、送货车和临时停车时间在二小时内的车辆不得收取停放费，临时停车时间超过一小时的车辆按照滁州市的相关规定收费标准计次收费，如具有收费批文，收费标准按物价局批文计时收费。

 5、停车场收费标准如遇政府执行标准调整，按政府最新标准执行。

（五） 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。

第十条本 乙方经甲方授权，利用物业共用部位(包含停车位)、共用设施、广告、管理费及税收所得收益，乙方扣除相应成本外剩余部分归全体业主所有，乙方需定期公布。

（六）属于全体业主公共收益需单独建账，甲方每半年对乙方经营收益进行审核，收益收支情况应当每半年公布一次，接受全体业主监督。

（七）乙方应配合甲方制定公共收益经营管理方案，所有利用公有场地、设施设备开展的经营或租赁活动等均应签署三方协议，或由甲方直接签订合同，严禁乙方未经甲方同意擅自使用共有场地或设施的行为。

第二十四条 乙方受业主、物业使用人的委托对其房屋自用部位、自用设备的维修、养护及其它特约服务的费用，由当事人自行约定。

第二十五条 乙方向业主和物业使用人提供的其它服务项目和收费标准如下：

1、 对小区内所有收费项目、收费标准等按价格部门相关规定在收费场所实行明码标价；依法须经批准的服务项目经相关部门批准后开展经营 ；

第二十六条 房屋的共用部位、共用设施、设备、公共场地的维修、养护费用：

本物业的房屋共用部位、共用设施设备保修期满后的日常养护费用（包括电梯年检费），由乙方在收取的物业管理公共服务费中列支，其大修、中修、更新、改造费用，在本物业维修专项资金中列支。

第二十七条 经甲方同意，物业管理主管部门将本物业当年度需用维修专项资金移交给乙方代管的，乙方应当定期接受甲方的检查与监督。

第二十八条 乙方发生变换时，代管的维修专项资金账目经甲方审核无误后，应当办理账户转移手续。账户转移手续应当自双方签字盖章起十日内送当地物业管理主管部门和甲方备案。

**八 服务费支付方式**

第二十九条

（一）物业服务费按半年缴纳，业主应在每半年的第 10 日前履行缴纳义务。业主或物业使用人逾期缴纳物业服务费的，从逾期之日起按欠缴费的每日千分之三收取滞纳金。（二）如单个业主与乙方另有约定的，从其约定。

**九 违约责任**

第三十条 乙方违反本合同第十八条第 7 款的约定，未完成约定管理目标，甲方有权要求乙方在 15 日 期限内解决，逾期未解决的，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。

第三十一条 乙方违反本合同第五章的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，并达到合同约定；逾期未整改的，或整改不符合合同约定的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第三十二条 乙方违反本合同第七章的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权督促和要求乙方清退所收费用，乙方拒不退还的，甲方有权终止合同并没收全额履约保证金。

第三十三条 甲乙双方中任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付 元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，对超过部分还应给予赔偿。

第三十四条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲乙双方向开发建设单位索赔。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

第三十五条 甲乙双方如有采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应当承担全部责任。

第三十六条 因违约而需解除本合同的，提出解除合同的一方应及时通知对方，合同自书面通知到达对方时即行解除，并在 三十 日内办理交接。如有异议，可请求人民法院或仲裁机构确认解除合同的效力。

第三十七条 乙方合同签订后，不得转包或变现转包、分包他人，一经发现，视为违约行为，甲方立即终止合同，乙方承担全部违约责任，扣除全额履约保证金。

第三十八条 乙方违反合同行为被扣除金额达5万元以上（不含5万元）视为乙方违约，甲方有权终止合同，扣除乙方全额履约保证金并赔偿甲方相应的损失费用。

第三十九条 乙方无力履约或自动退出承包的，终止合同，扣除全额履约保证金。

第 四十条 乙方违反合同中的有关规定，经责令整改仍不到位的，甲方有权终止合同，扣除全额履约保证金。

**十** **附** **则**

第四十一条 自本合同生效之日起 30 天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第四十二条 为维护公众、业主、使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成业主财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

第四十三条 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效力。

第四十四条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

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

第四十五条 本合同正本连同附件共 页，一式 四 份，甲乙双方及社区、物业管理行政主管部门（备案）各执一份，具有同等法律效力。

第四十六条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第四十七条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，

双方同意按下列第 [二] 方式解决：

[一]提交 南谯区仲裁委员会仲裁；

[二]依法向人法院起诉。

第四十八条 甲乙双方应将本物业的《业主公约》作为本合同的附件；业主转让物业时，应当将《业主公约》与本合同作为转让合同的附件，并告之受让人关于物业管理公共服务费用等费用的交纳情况。

第四十九条 本合同期满自然终止，双方如续订合同，应在本合同期满 30 天前向对方提出书面意见。

第五十条 本合同自 合同签订日 起生效。

 第五十一条 本合同约定物业服务等级、标准，为滁州市普通住宅物业服务标准 四 级 标准

 第五十二条 本合同附件一：《滁州市市本级住宅小区物业服务等级标准》

 第五十三条 本合同附件二：《滁州市市本级住宅小区物业服务收费管理实施办法》

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 甲方： |  | （盖章） |
| 法定代表人/委托代理人： | （签名） |
|  |   | 年  | 月 日 |
| 乙方： |  | （盖章） |
| 法定代表人/委托代理人： | （签名） |
|  |   | 年 | 月 日 |

附件一：

**《滁州市市本级住宅小区物业服务等级标准》使用说明 滁房字【2010】126号**

1、本《标准》适用于滁州市市本级区域内普通住宅小区物业管理区域的物业服务，由建设单位或业主大会与物业服务企业按照本《标准》实施。

2、本《标准》将本市住宅小区物业服务项目根据服务内容、服务要求和设施设备配置等情况分为五项，分别是综合管理服务，公共区域秩序维护服务，公共区域清洁卫生服务，公共区域绿化日常养护服务，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务。《标准》前四项分别划分为五个服务等级（从一级至五级，服务标准从低到高）；第五项共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务分为9个子项，各子项根据具体情况分为三类（从一类至三类，服务标准从低到高）或不分类 。

3、 凡综合管理、秩序维护服务标准达到一或二级的，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务标准应选择一类，但其中高层（含小高层）的供水系统及消防系统应选择二类；凡综合管理、秩序维护服务标准达到三级的，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务标准应选择二类；凡综合管理、秩序维护服务标准达到四或五级的，共用部位、共用设施设备的日常运行、保养、维修服务标准应选择三类。

4、本《标准》中各分项服务标准高一级（类）的服务内容与要求应包含低一级的服务内容与要求。

5、本《标准》五大服务项目所列具体服务项目、服务内容、服务标准的解释详见各部分说明。

二〇一〇年六月二十五日

《滁州市市本级住宅小区物业服务等级标准》

**四级**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务级别 | 服务项目 | 序号 | 内容 | 服务标准 |
| （一）综合管理服务标准 | 机构设置 | 1 | 管理处设置 | （1）小区内设置管理处。 （2）配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。 |
| 2 | 人员要求 | （1）小区经理有中级以上职称或大专以上学历，有3年以上的物业管理工作经历或有1年以上小区经理任职经历。 （2）小区经理和管理人员有经从业资格培训获取的上岗证，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。（3）小区技术作业人员按照有关规定取得岗位证书，挂牌上岗。 |
| 3 | 服务时间 | 周一至周日在小区管理处进行8小时业务接待并提供服务。 |
| 日常管理与 服 务 | 4 | 工作计划 | 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每半年向委托方报告一次计划实施情况。 |
| 5 | 服务规范 | 服务规范应符合《滁州市物业管理行业规范》要求。 |
| 6 | 管理制度 | （1）有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。（2）制定管理处内部管理制度和考核制度。 |
| 7 | 制度公示 | 服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、收费依据、收费标准、急修服务内容、投诉渠道。  |
| 8 | 报修、投诉受理 | （1）24小时受理业主或使用人的报修。急修半小时内到达现场查看处理，小修二天内修复。有完整的报修、维修和回访记录。（2）对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。 |
| 9 | 服务费收支 | 物业服务费收支每半年向业主公布一次，公共水电费分摊每两月向业主公布一次。 |
| 10 | 满意度调查 | 每年一次对业主或使用人进行满意情况普测，平时采取多种形式的沟通方式与业主或使用人沟通，沟通面不低于小区住户的75%，对沟通和测评结果进行分析并及时整改。 |
| 11 | 特约、便民服务 | 能提供三种以上特约服务（有偿）和三种以上便民（无偿）服务。 |
| 12 | 小区业主活动 | 每年组织一次以上的小区宣传、文化活动。 |
| 13 | 档案管理 | 建立档案管理制度，建立健全小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人房屋装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。 |
| 14 | 财务管理 | 建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。 |
| 15 | 维修资金 | 建立维修资金管理制度，对小区房屋维修资金进行账务管理，做到运作规范，账目清晰。 |
| 16 | 装修事项 | 告知业主或使用人装修须知，加强装修过程中的监督和管理，对违规装修、违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门。 |
| 17 | 接管项目 | 承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验。 |
| 18 | 办公自动化 | 运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。 |
| 19 | 其他 | 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 |
| （二）公共区域秩序维护服务标准 | 人员要求 | 1 | 人员配备 | 安全护卫人员中45周岁以下的人员占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责。 |
| 2 | 技能训练 | 安全护卫人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例为60%。训练有素，掌握基本的安全护卫技能。 |
| 3 | 技能水平 | 有较强的安全防范能力，能很好地维护公共秩序工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 |
| 4 | 服装仪容 | 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好。 |
| 5 | 器械配备 | 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。 |
| 门岗 | 6 | 出入口值守 | 主、次出入口24小时有人值守，主出入口双人值勤， 6：00-20：00立岗，有详细的交接班记录及外来车辆的登记记录。 |
| 7 | 进出人员管理 | （1）阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。（2）外来探亲访友人员进入小区，热情接待，通过对讲系统联系住户。 |
| 8 | 车辆疏导 | （1）对进出小区的车辆进行管理、疏导，保持出入口环境整洁、有序、通畅。（2）对大件物品搬出进行登记。 |
| 巡逻岗 | 9 | 巡逻要求 | （1）安护人员手持巡更采集器，按设定的路线每2.5小时巡查一次，如无巡更器，夜间巡逻时二人一组。（2）重点部位（小区道路、单元出入口、地下停车场等）应设巡更点，有巡更记录。（3）接受业主（使用人）求助，回答住户的询问。 |
| 10 | 应急处理 | （1）接到火警、警情后8分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。（2）在遇到异常情况或住户紧急求助时，8分钟内赶到现场，采取相应措施。 |
| 监控岗 | 11 | 技防设施 | （1）小区的监控中心24小时有人值守，对所有监控点实施监控无遗漏。 （2）技术防范设施（如安防监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等）能有效使用，对所反应的信息实施管理。 |
| 12 | 应急处理 | （1）监控中心接到报警信号后，安护人员五分钟内到达现场进行处理。（2）小区有火警、警情等应急预案，并在监控中心上墙。每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。  |
| 专项车辆管理 | 13 | 露天车位 | （1）有人员24小时巡视和引导停车。（2）按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 |
| 14 | 收费车库（棚） | 应有专职人员24小时管理，车辆停放有序，对车库内配置的设施设备进行管理和维护，按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，通风良好，无易燃、易爆及维修物品存放。 |
| （三）公共区域清洁卫生服务标准 | 楼内公共区域 | 1 | 生活垃圾收集 | （1）按物业管理需要设置垃圾收集点， 每天定时清理一次。（2）装修垃圾定点堆放，每周清理一次，在装修高峰期每3天清理一次。 |
| 2 | 通道及楼梯台阶 | （1）地面每天清扫一次，隔日拖洗保洁一次。单元门厅每天清扫二次，每周拖洗三次。（2）楼梯间墙面每月除尘一次。 （3）大堂、门厅的大理石、花岗石地面隔月保养一次。（4）楼梯间无乱贴乱画，发现业主擅自占用现象应及时劝阻、制止。 |
| 3 | 楼梯扶手、栏杆、窗台、开关 | 隔天擦抹1次，扶手、栏杆干净、无灰尘。 |
| 4 | 门、窗等玻璃 | 每月擦拭两次，其中门厅玻璃每周擦拭一次，目视洁净。 |
| 5 | 天花板、公共灯具 | 每月除尘一次，天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| 6 | 电梯及电梯厅 | （1）地面每天清扫二次，每周擦拭、清洁一次电梯内墙面。如有地毯，每天吸尘一次。 （2）每月对电梯门壁保养一次。 （3）轿箱顶部每月清洁二次。 |
| 7 | 消火栓、指示牌、信报箱 |  每周擦抹二次，保持干净无灰尘、无污迹。 |
| 楼外公共区域 | 8 | 道路地面 | 每天清扫两次，捡一次杂物。 |
| 9 | 绿地、明沟 | 明沟每天清扫二次；绿地每天捡拾二次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。 |
| 10 | 垃圾箱（桶）、果皮箱 | 每天清运二次，每周擦洗二次；垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱周围地面无垃圾、无污迹、无异味。 |
| 11 | 消灭鼠害蚊蝇 | 每月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水一次，夏季（6月、7月、8月）每月灭鼠一次，其余每季灭鼠一次。 |
| 12 | 公共灯具、宣传栏 | 每周擦抹一次，目视无灰尘，明亮清洁；2米以上部分每月擦抹、除尘一次。 |
| 13 | 设施设备用房 | 每周清扫三次。 |
| 14 | 雕塑、亭、廊、山石等小品 | 隔月对雕塑擦洗一次，隔月对亭、廊、山石等小品清洁一次。 |
| 15 | 休闲、娱乐、健身设施 | 隔天清洁一次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅），每月刷洗一次。 |
| 16 | 停车场或共用车库（棚） | 每天清扫一次；及时清除地下室进出口的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；标识、指示牌等公共设施目视无灰尘。 |
| 17 | 人工湖、喷水池 | 每周二次对喷水池、人工湖水面漂浮杂物打捞，保持水体清洁；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。 |
| （四）公共区域绿化日常养护服务标准 | 草坪 | 1 | 保存率 | 保存率不低于95%，生长茂盛。  |
| 2 | 修剪 | 及时对草坪整治修剪，高度控制在10cm 以下。  |
| 3 | 清杂草 | 每年适时除杂草七遍以上。 |
| 4 | 灌、排水 | 干旱、高温季节基本保持有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。  |
| 5 | 施肥 | 按生长情况，适时、适量每年施复合肥二遍。  |
| 6 | 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |
| 7 | 其它 | 草坪生长正常，有斑秃及时补植。 |
| 树木 | 8 | 保存率 | 保存率95%以上，生长良好。 |
| 9 | 修剪 | 乔木适时修剪，灌木每年适时整形修剪二次以上，基本做到无枯枝，篱、球造型植物及时修剪，每年修剪不少于四遍，做到枝叶紧密、无脱节。 |
| 10 | 清杂草 | 每年适时清除杂草五次以上。 |
| 11 | 施肥 | 生长期按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥。每年普施基肥1遍，花灌木增施追肥1遍。 |
| 12 | 病虫害防治 | 防治结合，及时灭治。 |
| 13 | 其它 | 乔灌木生长良好，树冠完整，花灌木正常开花结果，球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。 |

**共用部位、共用设施设备日常运行、保养、**

**维修服务标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务级别 | 服务项目 | 序号 | 内容 | 服务标准 |
| 三类 | 公共部位 | 1 | 房屋结构 | 每年两次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。 |
| 2 | 门窗 | 每周一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。  |
| 3 | 屋顶 | 每年检查二次，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时告知相关业主、使用人并安排专项维修（台风、暴雨到来前增加检查1次）。 |
| 4 | 道路、路面、侧石、窨井盖 | 每周一次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。 |
| 5 | 屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池 | 每月一次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次；化粪池每年清理两次，保证化粪池出入口畅通，每月二次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前，应及时检查。 |
| 6 | 地面排水沟与围墙 | 每月一次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物，每月二次巡查围墙。 |
| 7 | 楼梯间、公用走廊的室内墙地面 | 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳，无缺损。 |
| 8 | 凉亭、雕塑、景观小品 | 每日一次对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。 |
| 9 | 休闲椅、室外健身设施 | 每周巡查一次休闲椅、室外健身设施，发现损坏及时修理，并保证设施安全使用。 |
| 10 | 安全标志 | 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查二次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 服务标准 |
| 电梯 | （1）遇电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员5分钟之内到场应急处理，专业人员45分钟之内到场进行救助。（2）每天应进行检查，检查记录存档。（3）保证电梯24小时完好，轿箱内按钮、灯具等配件保持完好，轿箱整洁。（4） 设置紧急呼救装置的，应保证24小时完好，发生故障时应确保三方通话。（5）委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并张贴《安全检验合格》标志，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理并对情况进行记录。（6）确定合理的电梯运行时间，随时监督电梯运行状况，加强日常维修保养，适时降温、通风、防雨，做好运行服务，经常巡查楼层，防止地面水流入电梯井，值班监督，防止违章使用电梯；记录每日电梯运行情况，建档备案。（7）定期对机房、轿箱顶和底坑进行检查，发现问题及时处理，并做好记录。（8）电梯维护保养提前一天通知业主或使用人，并尽可能减少对业主或使用人正常生活的影响。（9）建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容。 |

**说明：**

**电梯运行的电耗费用未包括在物业综合服务费中，应单独列帐，按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 服务标准 |
|   | （1）每月巡查一次污水泵、提升泵、排出泵，每半年润滑加油一次。（2）污水处理系统每年全面保养一次。 |
| 服务项目 | 服务级别 | 服务标准 | 备注 |
| 供水系统 | 一类 | （1）总体供水设施每半年检查一次。（2）水泵和饮用水水池（箱）：水泵每年保养一次，饮用水水池（箱）每年清洗、消毒、水质化验一次，水质符合国家标准。（3）水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。做好冬季防冻处理。 | 供水系统成本构成：1、普通水泵：（1）供水设备保养。（2）水池、水箱的清洗、消毒并进行水质抽样化验。2、变频水泵：（1）供水设备保养。（2）水池、水箱的清洗、消毒并进行水质抽样化验。3、若为小高层与高层，标准从二类开始选择。 |
| 二类 | （1）总体供水设施每季度检查一次。（2）泵每两年油漆一次。（3）水泵和饮用水水池（箱）：水泵每年保养一次，饮用水水池（箱）每年清洗、消毒、水质化验一次，水质符合国家标准。（4）水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网。做好冬季防冻处理。（5）高层房屋减压阀调压每半年一次测压并做好记录。 |
| 三类√ | （1）总体供水设施每月检查一次。（2）泵、管道每两年进行除锈、油漆一次。（3）水泵和饮用水水池（箱）：水泵每季度保养一次，饮用水水池（箱）每半年清洗、消毒、水质化验一次，水质符合国家标准。（4）水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网，每年冬季对外露水管包扎、防冻。有水泵房的，实施封闭管理。（5）高层房屋减压阀调压每季度一次测压并做好记录。 |

说明：

1. 水泵运行的电耗费用未包括在物业综合服务费中，应单独列帐，按实际发生费用和使用情况由使用人合理分摊。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务等级 | 服务标准 |
| 公共照明系 统 | 一类 | （1）楼道灯、道路灯完好率为70%左右。（2）景观灯、节日彩灯完好率为70%左右。（3）室内、室外公共电气柜每月巡查一次。 |
| 二类 | （1）楼道灯、道路灯完好率为85%左右（主干道亮灯率100％）。（2）景观灯、节日彩灯完好率为80%左右。（3）室内、室外公共电气柜每月巡查二次。（4）限电、停电按规定时间通知业主或使用人。 |
| 三类√ | （1）楼道灯、道路灯完好率为95%左右（主干道亮灯率100％）。（2）景观灯、节日彩灯完好率为95%左右。（3）室内、室外公共电气柜每周巡查一次。（4）限电、停电按规定时间通知业主或使用人。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务等级 | 服务标准 |
| 消防系统 | 一类 | （1）消火栓每年检查一次，每年保养一次。（2）灭火器每年检查一次。（3）消防水带每年检查一次，消防管网压力每年检查二次。 |
| 二类 | （1）消防泵、消火栓每年检查二次，每年保养一次。（2）灭火器每年检查一次。（3）消防水带每年检查一次，消防管网压力每年检查二次。（4）每年对消防知识进行一次宣传。 |
| 三类√ | （1）消防泵、消火栓每季度巡查一次，每半年保养一次。（2）灭火器每年检查一次。（3）消防水带每半年检查一次，消防管网压力每半年检查一次。（4）每年对消防知识进行二次宣传。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务等级 | 服务标准 |
| 智能化系 统 | 一类 | （1）设有电子防盗门。（2）电子防盗门每季度保养一次。 |
| 二类 | （1）弱电系统配置完善（至少能有录像监控、楼宇对讲、周界报警、巡更系统、电子显示屏、住户报警、门锁智能卡其中的三项及三项以上系统）。（2）系统每月检查一次，发现问题及时维修。 |
| 三类√ | （1）弱电系统配置完善（至少有录像监控、楼宇对讲、周界报警、巡更系统、电子显示屏、住户报警、门锁智能卡其中的五项及五项以上系统）。（2）系统每月检查一次，发现问题及时维修。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 服务标准 |
| 避雷系统 | 避雷装置保证其性能符合国家标准。 |

说明：

【1】消防、避雷、电梯等专用设备的养护标准如与专业标准有不相一致的地方，以专业标准为准。

【2】住宅区内的设备应建立设备台帐，并有保养、维修记录。

【3】保修期内，属建设单位负责保养（修）设施（备）的，由建设单位承担费用。

附件二：

|  |
| --- |
| 《滁州市市本级住宅小区物业服务收费管理实施办法》1.物业综合服务收费标准 |
| 项目、级别 | 　 | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 | 五级 |
| 多层（元/平方米/月） | 不含二次供水 | 0.15 | 0.25 | 0.35 | 0.45 | 0.60  |
| 多层（元/平方米/月） | 不含二次供水及电梯 | 0.25 | 0.40  | 0.50  | 0.65 | 0.80  |
| 备注：1、上浮不得超过10%，下浮不限。电梯和加压泵运行电费由业主分摊。2、未达到等级评定标准的小区，收费标准为每月每户8-12元，不得上浮，下浮不限。

|  |
| --- |
| 2.车辆停放管理服务收费标准 |
| 项目 | 自行车 | 三轮车 | 轻骑电动车 | 摩托车 | 小型汽车 |
| 室内（元/辆/月） | 室内（元/辆/月） | 室内（元/辆/月） | 室内（元/辆/月） | 室内（元/辆/月） | 室外（元/辆/月） | 白天临时停车（元/次） | 夜间临时停车（元/次） | 全天停车（元/次） |
|
|
|
|
|
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 4小时以内 | 4小时以上 | 4小时以内 | 4小时以上 | 24小时 |
| 自行车 | 6 | 13 | 10 | 15 | 70 | 50 | 3 | 5 | 4 | 6 | 10 |
| 备注：1、室内含地下车库和封闭式车棚。2、电动车不含充电费用。 3、以上收费标准下浮不限。 |
|
|

 |
|
|
|

|  |
| --- |
| 3.装饰装修垃圾清运收费标准 |
| 收费项目 | 计费单位 | 收费标准 | 备注 |
| 装饰装修垃圾清运收费 | 元/平方米 | 1.50  | 一次性收取，下浮不限。 |

# 第四章：投标书格式部分

投 标 书

（**需注明：资格证明文件、技术标、商务标**）

项目名称：

服务商全称：

 年 月 日

附件一

**法定代表人身份证明或授权委托书**

1、法定代表人身份证明

投标人名称：

单位性质：

地 址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

 姓名： 身份证号码： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

投标人： （盖单位章）

 年 月 日

2、授权委托书

本人 （姓名、身份证号码）系 （投标人）的法定代表人，现委托 （姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改 “ ”(项目名称）招标文件，全权处理与该项目投标、评审答疑、签订合同以及与合同执行有关的一切事务，其法律后果由我方承担。

委托期限：

代理人无转委托权。

附：委托代理人身份证复印件

 投标人（盖单位章）：

法定代表人（身份证号码）： （签字或盖章）

委托代理人（身份证号码）： （签字或盖章）

 年 月 日

**投 标 函**

致： （招标人）

在认真研究了贵单位发售的 （项目名称） 物业服务招标文件后，我方愿意响应招标文件的所有内容，物业服务费总报价人民币（大写） 元/年, 人民币（大写） 元/三年的投标报价，承担本项目物业服务任务，服务期限 三年 ，本项目安排项目负责人为 （姓名） ，安排物管人员总人数 人。并作出下列承诺：

1、完全承认并遵守招标文件的全部条款和内容；

2、一旦我方中标，我方自收到中标通知书之日起，在3个工作日内与业主办理物业服务委托合同的各项手续，否则甲方有权取消我方中标资格；

3、若我方不能中标，允许中标单位或甲方无偿采用我方运作方案及具体组织管理措施中的优点；

4、其他需要承诺的事项。（见投标书）

投标单位名称： （公 章）

投标单位法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日 期：

通讯地址：

电 话：

传 真：

**服务承诺书**

致： （采购单位）

本承诺声明： （供应商名称）对本招标文件的相关要求完全响应。若有幸中标将严格按照以上承诺进行服务。

特此声明

法定代表人签字或盖章：

职 务：

代理人（被授权人）：

职 务：

投标单位名称： （公章）

日 期：

 **声明书**

致： （采购人）：

我单位参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

投标人名称：（盖单位章）

法定代表人：(签章)

 日 期：年月日

 **诚信投标承诺书**

本人以企业法定代表人的身份郑重承诺：

一、将遵循公开、公正和诚实信用的原则自愿参加 项目的投标；

二、所提供的一切材料都是真实、有效、合法的；

三、不出借、转让资质证书，让他人挂靠投标，不以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标；

四、不与其他投标人相互串通投标报价，不排挤其他投标人的公平竞争、损害招标人的合法权益；

五、不与招标人或者招标代理机构串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益；

六、不向招标人或者评标委员会成员行贿以牟取中标；

七、保证中标后不转包及使用挂靠施工队伍，若有分包需征得建设单位同意；

八、保证中标之后，按照投标文件承诺派驻管理人员及投入机械设备，如有违反，同意接受建设单位违约处罚；

九、保证企业及所属人员无行贿犯罪记录；

十、如在投标过程和公示期间发生投诉行为，保证按照《滁州市招标采购活动投诉处理暂行办法》要求进行。投诉内容符合要求，投诉材料加盖企业公章或由法定代表人授权委托人签字，并附有关身份证明复印件。

 以上内容我已仔细阅读，本公司若有违反承诺内容的行为，自愿接受取消投标资格、记入信用档案等有关处理，愿意承担法律责任。如已中标的，自动放弃中标资格；给招标人造成损失的，依法承担赔偿责任。

开户银行： 基本账户：

投标单位（公章）： 法定代表（签字或盖章）：

 年 月 日 (开标日期)

**投 标 报 价 表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 单价（元/月·㎡） | 面积（㎡） | 合价（元/年） | 备注 |
| 1 | 一年物业管理费 | 住宅 |  | 70187.4平 |  单价×70187.4平（面积）×12个月= 元 |  |
| 商业 |  | 8465 |  单价×8465（面积）×12个月= 元 |  |
| 物业管理费（一年） | 大写： 元；小写： 元。 |
| 2 | 三年物业管理费 | 大写： 元；小写： 元。 |

1、本项目报价设置最高限价（单价）：**住宅：单价最高限价0.71元/月·平方米，商业：单价最高限价1.5元/月·平方米；**

**投标单位所报单价高于以上对应最高限价的，其投标文件按无效标处理。以上报价不含空调费用、二次供水及电梯费用及公共设施能耗费用，其他公共部分及招标人未出售的物业不得收取物业管理费。**

 **2、本项目报价设置报价最高限价（总价/年）为750366.65元/年，2251099.95元/三年，**投标人报价总价高于此报价的，其投标文件按无效标处理（小于等于此报价的为有效报价）。

注意：投标只能选择一种方案，单价和合价的报价只能是唯一，招标内容严格按照本招标文件的要求，否则投标文件作无效标处理。

 投标单位名称 ： （公章）

年 月 日

**第五章 招标单位、招标代理机构****对本招标文件的确认**

|  |
| --- |
|  我单位对 桃园仙居小区物业招标项目 的招标文件进行确认。  招标单位：滁州市南谯区桃园仙居小区业主委员会 委托代理人：袁振 联系电话：15055021347  （单位盖章） 2021年8月 |
| 招标代理机构：江苏天业工程咨询房地产估价有限责任公司经办人：王雅莉联系电话：0550-3030982、15755195521 （单位盖章）2021年8月 |
| 物业主管单位：审批意见：经办人：联系电话： 2021年8月 |