

恩施西湖社区碧桂园小区物业服务项目
第二次

招标文件

项目编号：ESAB-26038

招标人：恩施西湖社区碧桂园小区业主委员会

招标代理机构：恩施州澳博项目管理有限公司

二零二六年八月

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	2
四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点	2
五、公告期限	2
六、其他补充事宜	2
七、联系方式	2
第二章 投标人须知	4
第三章 项目采购需求	15
一、项目基本情况	15
二、采购需求执行的相关标准、规范	15
三、服务要求	15
四、商务要求	16
五、采购标的的验收标准	17
六、其他要求	17
第四章 合同草案	18
第五章 评审程序、方法及标准	49
一、评审方法	49
二、评审程序	49
三、编写评审报告	57
第六章 响应文件的格式	59
一、投 标 函	65
二、开标一览表	66
三、商务部分	67
（一）投标人基本情况表	67

（二）法定代表人(负责人)身份证明书	68
（三）法定代表人(负责人)授权书	69
（四）资格、资质证明文件	70
（五）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺	71
（六）投标人业绩情况	72
（七）拟派项目团队	73
（八）信用查询	74
（九）其他资料	75
四、技术部分	76
五、其他证明文件（投标人根据自身实际情况提供）	77

第一章 招标公告

【项目概况】：

恩施西湖社区碧桂园小区物业服务项目第二次招标项目的潜在投标人应在恩施市硒谷路益众新悦广场三楼（恩施州澳博项目管理有限公司）获取招标文件，并于 2026 年 9 月 8 日 09 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号： ESAB-26038

2. 项目名称：恩施西湖社区碧桂园小区物业服务项目第二次

3. 采购方式：公开招标

4. 采购限价：高层住宅：1.2 元/平方米/月；别墅：1.2 元/平方米/月；办公楼：4 元/平方米/月；商业物业：4 元/平方米/月。综合折扣最高限价为 100%，投标人综合折扣报价，（折扣报价：如打 5 折即折扣 50%、5.5 折即折扣 55%、6 折即折扣 60%、6.5 折即折扣 65%等）。

5. 采购需求：物业基本情况：①. 物业名称恩施碧桂园小区；②. 物业类型商住物业
③. 座落位置湖北省恩施市松树坪虎民路与绕城路交汇；④. 建筑面积 40.2 万平方米
高层住宅:325565.9 平方米，户数:2191 户；双拼住宅:28803 平方米，户数:114 户；
连体住宅:7054.44 平方米，户数:26 户；商铺:1764 平方米，户数 17 户；地下车库：68224 平方米，车位数量:2132 个。⑤物业管理区域四至:东至：209 绕城线；南至：规划道路；西至：209 绕城线；北至：银北高速连接线。

6. 合同履行期限：5 年

7. 本项目（是/否）接受联合体投标：否

二、申请人的资格要求

（一）资质要求：投标人必须是在中华人民共和国境内注册的独立法人，并取得有效的营业执照，且有相应的经营范围，并在人员、设备、资金等方面具有相应的能力；

（二）办公场所要求：有相应的固定办公场所。

（三）财务能力要求：

1. 投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

2. 投标人具有 2024 年度或 2025 年度中任意一年的财务审计报告；

（四）信誉要求：（1）未被依法暂停或取消投标资格；（2）未被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；（3）未进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；（4）在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或“中国执行信息

公开网”(http://zxgk.court.gov.cn/shixin/)未被列入失信被执行人名单；(5)在近三年内投标人及其法定代表人(单位负责人)、拟委任的项目负责人(如有)无行贿犯罪行为；(6)不存在法律法规规定的不得存在的其他情形。

(五)本项目的特定资格要求：/

三、获取招标文件

1. 时间：2026年8月19日至2026年8月25日(每天8:30至12:00, 14:30至17:30(北京时间, 法定节假日除外))。

2. 地点：恩施州澳博项目管理有限公司(恩施市硒谷路益众新悦广场三楼)

3. 方式：(1)现场获取：须提交的资料：持获取文件登记表(附件下载)或格式自拟、法定代表人身份证明书原件、法人授权委托书原件、经办人身份证原件、营业执照复印件及上述特定资格要求的内容，加盖公章到恩施州澳博项目管理有限公司领取招标文件，逾期概不受理。

(2)网络获取：获取文件登记表(附件下载)或格式自拟、法人授权委托书原件、法人身份证明原件、营业执照复印件及上述特定资格要求的内容，加盖公章发送一套PDF格式资料到：2968816652@qq.com，并在邮件中注明项目名称、申请人名称、电话及电子邮箱。招标人、招标代理机构对电子文本传输过程中发生的迟交或遗失均不承担责任，申请人获取采购文件的时效性以申请人提交的资料的时间为准。

③无论出于何种原因，恩施州澳博项目管理有限公司可在招标活动开始前对招标文件进行修改、补充及变更，其内容作为招标文件的重要组成部分，将以公告形式在全国招标采购公共服务平台发布，请各潜在投标人自行关注上述网站，招标人与招标代理机构均不承担由此引起的一切后果。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、开始时间：2026年9月8日08点30分(北京时间)

2、截止时间：2026年9月8日09点00分(北京时间)

3、地点：恩施州澳博项目管理有限公司(恩施市硒谷路益众新悦广场三楼)

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

本次招标公告在全国招标采购公共服务平台上发布。

七、联系方式

1. 招标人信息

名称：恩施西湖社区碧桂园小区业主委员会

地址：湖北省恩施市六角亭街道碧桂园小区一期 8 栋 101

联系人：王女士

联系方式：18062162123

2. 招标代理机构信息

名称：恩施州澳博项目管理有限公司

地址：恩施市硒谷路益众新悦广场三楼

联系人：邓女士

联系方式：13971884542

第二章 投标人须知

一、投标人须知前附表

招标投标人已仔细阅读本招标文件的第二章“投标人须知”，下面所列资料是对“投标人须知”的具体补充和说明。如有矛盾，应以本表为准。

条款号	条款名称	编列内容
1	招标人	名称：恩施西湖社区碧桂园小区业主委员会 地址：湖北省恩施市六角亭街道碧桂园小区一期 8 栋 101 联系方式：18062162123
2	招标代理机构	名称：恩施州澳博项目管理有限公司 地址：恩施市硒谷路益众新悦广场三楼 联系方式：13971884542
3	招标投标入	满足第一章第二条“申请人的资格要求”
4	招标代理服务费	1. 本项目预算物业费 500 万元/年，5 年约 2500 万元。 2. 根据招标人和招标代理机构签署的委托代理协议书约定：招标代理服务费： ☐ 由中标人支付 ☒ 由招标人支付 3. 支付标准：按照湖北省招标代理服务收费参考标准（试行（鄂建文【2023】35 号）规定的收费标准计算。 4. 收费金额：107000.00 元。 5. 支付时间：招标代理服务费由中标投标人在领取中标通知书的同时，向代理机构支付。 6. 支付方式：银行转账或现金支付。
5	价格要求	高层住宅：1.2 元/平方米/月；别墅：1.2 元/平方米/月；办公楼：4 元/平方米/月；商业物业：4 元/平方米/月。综合折扣最高限价为 100%，，投标人综合折扣报价，（折扣报价：如打 5 折即折扣 50%、5.5 折即折扣 55%、6 折即折扣 60%、6.5 折即折扣 65%等）。物业管理服务费为完成本项目各项服务可能发生的全部费用及投标人利润和应缴纳的税金等，包括但不限于人员工资，《民法典》规定的各种社会保险费、人员住宿与交通。
6	备选方案	☒ 不接受备选方案 ☐ 接受备选方案
7	联合体投标	☒ 不接受联合体 ☐ 接受联合体
8	资格证明文件	详见第一章“招标公告”第二项“申请人的资格要求”

条款号	条款名称	编列内容
9	其他资格证明文件	☒ 无 ☐ 有：
10	证明响应内容符合招标文件要求的文件和招标文件规定的其他资料	证明满足招标文件第三章中技术要求及商务要求的所有相关规定的內容。
11	响应文件有效期	响应文件递交截止日期后 90 日历日
13	投标响应文件正、副本数量	①纸质响应文件：正本 1 份，副本 4 份。正本和副本的封面上应当清楚地标记“正本”或者“副本”字样。正本和副本不一致时，以正本为准。 响应文件正本应用不褪色的材料书写或打印，并由投标人代表按招标文件规定在响应文件上签字并加盖公章。投标人代表是法定代表人的，响应文件应附法定代表人身份证明；投标人代表是授权代理人的，响应文件应附法定代表人签署的授权委托书和授权代理人身份证明。响应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代表签字确认。响应文件因字迹潦草、表达不清或装订不当所引起的后果由投标人负责。 ②电子响应文件：按文件要求制做响应文件，签字盖章后扫描成 PDF, 与纸质文件一同密封递交。 ③唱标函一份（投标书及开标一览表除保留在投标文件中外，还另密封相同的一份在一个小信封中，作为唱标之用）
14	投标响应文件送达地点、时间及方式	1. 时间：2026 年 9 月 8 日 09 点 00 分（北京时间）。 2. 地点：恩施州澳博项目管理有限公司（恩施市硒谷路益众新悦广场三楼） 3. 方式：现场递交，按文件要求密封，投标截止时间前送达开标地点。
15	招标评审小组人数	招标评审小组由评审专家共 5 人组成，其中业主代表 1 人，技术、经济方面的专家 4 人。
16	评审专家的产生	☒ 专家库中随机抽取 ☐ 其他：
17	推荐中标候选人数量	本项目推荐 3 名中标候选人。

条款号	条款名称	编列内容
18	中标通知书的领取时间	中标通知书与中标结果公告同时发出，中标投标人在中标结果公告发布以后即可领取。
19	履约保证金	☐ 无 ☒ 有：
20	质疑期	投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标人或招标代理机构提出质疑。 联系人：邓女士 联系电话：13971884542。
21	质疑回复	招标人或招标代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。
22	开标	开标人员要求：投标人须派法定代表人或者委托代理人参加开标会议，法定代表人参加的应携带二代身份证及法人身份证明原件或营业执照副本复印件；委托代理人参加的应携带二代身份证及法人授权委托书原件。

二、投标人须知

（一）总则

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次招标中所述项目的招标活动。

1.2. 招标响应文件的编制

1.2.1 投标人应当按照本招标文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件及全部资料的真实性、合法性承担法律责任，并接受招标代理机构对其中任何资料进一步核实的要求。

1.2.2 投标人应认真阅读本招标文件中的所有内容，并对本招标文件提出的要求和条件作出实质性响应。如投标人没有按照本招标文件的要求提交全部资料，或者没有对本招标文件在各方面都做出实质性响应的，其响应文件将被视为无效文件。

1.2.3 投标人应完整地按本招标文件的要求提交所有资料并按要求的格式填写规定的所有内容，无相应内容可填项的，应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。如未规定格式的，相关格式由投标人自定。

1.2.4 投标人在编制响应文件时应注意本次采购对多包采购的规定，多包采购的规定见《投标人须知前附表》。

2. 定义

2.1 “招标人”：本次招标的招标人见《投标人须知前附表》。

2.2 “监管部门”：本次招标的监管部门见《投标人须知前附表》。

2.3 “招标代理机构”：本次招标的招标代理机构见《投标人须知前附表》。

2.4 “投标人”是指获取本招标文件的法人、其他组织或者自然人。

2.5 “中标投标人”是指

（1）符合《投标人须知前附表》的相应条件。

（2）通过招标采购评定办法中初步审核的投标人。

2.6 “中标投标人”是指经评审小组评审推荐，招标人授予合同的投标人。

3. 工程、货物及服务

3.1 “工程”是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建及其相关的装修、拆除、修缮等。

3.2 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

3.3 “服务”是指除货物（指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等）和工程（指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建及其相关的装修、拆除、修缮等）以外的其他招标对象。

4. 费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加招标有关的费用，不论招标的结果如何，招标人和招标代理机构均无义务和责任承担这些费用。

4.2 中标服务费：中标投标人须在收到中标通知书时向招标代理机构支付中标服务费。服务费支付标准和方法详见《投标人须知前附表》。

（二）招标文件

5. 招标文件的构成

5.1 本招标文件包括：

- （1）招标公告
- （2）投标人须知
- （3）项目采购需求
- （4）合同草案
- （5）评审程序、方法及标准
- （6）响应文件的格式
- （7）招标过程中由招标代理机构发出的澄清和修正文件
- （8）评审小组在评审过程中发出的对本招标文件的实质性变动

6. 招标文件的澄清或修改

6.1 提交响应文件截止之日前，招标人、招标代理机构或者评审小组可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分。

6.2 对招标文件澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，招标人、招标代理机构或者评审小组应当在提交响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接收响应文件的投标人，不足 5 日的，应当顺延提交首次响应文件截止时间。

6.3 投标人在收到澄清或者修改通知后，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或招标代理机构，确认已收到该澄清或者修改通知。

（三）投标响应文件

8. 语言和计量单位

8.1 投标人提交的投标响应文件以及投标人与招标代理机构或招标人就有关文件的所有来往函电均应使用中文。投标人提交的支持文件或印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。

8.2 除非招标文件中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定的计量单位。

9. 投标响应文件的构成

9.1 投标人编制的投标响应件应包括的内容详见本文件第六章要求。

注：响应文件目录及内容每页须顺序编写页码。

10. 投标报价

10.1 投标报价包括招标人提交的响应文件中的报价。投标人的报价均应以人民币报价。

10.2 投标人应按照本招标文件规定的采购需求及合同条款进行报价，并按招标文件确定的格式报出。报价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。报价中也不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，其响应文件将被视为无效文件。

10.3 投标人应根据本招标文件的规定和要求、市场价格水平及其走势、投标人的管理水平、投标人的方案和由这些因素决定的投标人之于本项目的成本水平等提出自己的报价。报价应包含完成本招标文件采购需求全部内容的所有费用，所有根据本招标文件或其它原因应由投标人支付的税款和其他应交纳的费用都应包括在报价中。

10.4 投标人在响应文件中注明免费的项目将视为包含在报价中。

10.5 每一种采购内容只允许有一个报价，否则其响应文件将被视为无效文件。

10.6 中标投标人的报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

11. 备选方案

11.1 是否允许备选方案见《投标人须知前附表》。不允许有备选方案的，若在响应文件中提交了备选方案，其响应文件将被视为无效文件。

12. 联合体

12.1 本次采购是否允许联合体参加详见《投标人须知前附表》。

12.2 本次采购允许联合体参与投标的，联合体各方不得再单独或者与其他投标人另外组成联合体参加本项目的投标，否则相关响应文件均告无效。

13. 投标人资格证明文件

13.1 投标人应在响应文件提交证明其有资格参加投标的证明文件，证明文件应包括：详见第六章“资格证明文件”。

13.2 招标文件要求投标人应提交的其它资格证明文件，应提交的其它资格证明文件见《投标人须知前附表》。

13.3 除本须知 14.1 要求的资格证明文件外，如国家法律法规对市场准入有要求的还应提交相关资格证明文件。

13.4 所有证书、证明文件包括按要求提供的官网截图必须是真实可查证的，须注明资料来源。资格证明文件应为原件的扫描件，响应文件中须编入清晰的扫描件或复印件。所有证明材料须清晰可辨认，如因证明材料模糊无法辨认，缺页、漏页导致无法进行评审认定的责任由投标人自负。如发现弄虚作假将按照有关规定严肃处理。证明材料仅限于投标

人本身，参股或控股单位及独立法人子公司的材料不能作为证明材料，但投标人兼并的企业的材料可作为证明材料。

14. 证明报价内容、服务合格性和符合招标文件规定的文件

14.1 证明报价内容符合招标文件要求的文件和招标文件规定的其他资料，具体要求见《投标人须知前附表》。

15. 响应文件有效期

15.1 采购响应文件有效期见《投标人须知前附表》，投标投标人承诺的响应文件有效期不足的，其响应文件将被视为无效文件。

15.2 特殊情况下，在原响应文件有效期截止之前，招标代理机构或招标人可要求投标人延长响应文件有效期。需要延长响应文件有效期时，招标代理机构或招标人将以书面形式通知所有投标人，投标人应以书面形式答复是否同意延长响应文件有效期。

16. 响应文件的装订、签署和数量

16.1 投标人提交的响应文件应包括正本、副本、完整的电子文档及单独提供的法定代表人授权委托书（或法定代表人身份证明书）、报价一览表、优惠声明（如有）。本次投标投标人提交响应文件正、副本和电子文档的数量见《投标人须知前附表》。

每套响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”，响应文件的副本可采用正本的复印件，若副本与正本不符，以正本为准；如单独提供的法定代表人授权委托书（或法定代表人身份证明书）、报价一览表、优惠声明（如有）与响应文件正本不符，以正本为准。电子文档与纸质文件不符，以纸质文件为准。

16.2 正本应用不褪色的材料书写或打印，并由法定代表人或授权代表签字并加盖公章。由授权代表签字的，响应文件中应提交《法定代表人授权书》。投标人为自然人的，由投标人本人签字并附身份证明。

16.3 投标响应文件中的任何行间插字、涂改和增删，必须由法定代表人或授权代表在旁边签字才有效。

16.4 响应文件应当采用不可拆卸的方法的装订，对未经装订的响应文件可能发生的文件散落或缺损及由此产生的后果由投标人承担。

（四）响应文件的递交

17. 响应文件的密封和标记

17.1 响应文件的正本、所有副本和电子文档必须密封和加盖投标人公章后递交，包装上应注明：项目编号、项目名称、投标人名称及“（开标时间）前不得启封”的字样。

17.2 为方便开标记录，投标人还应将一份《开标一览表》（原件）与一份《法定代表人授权书》（原件）及报价优惠声明（如果有的话）单独密封提交，除需按上款要求注明

外还应在信封上标明“报价一览表”字样。

17.3 未按要求密封和加写标记的响应文件为无效文件，招标人、招标代理机构将拒收。

17.4 要求在开标时提交样品的，应在样品上标明投标投标人名称。有关提交及退还样品的相关规定见《投标人须知前附表》。

18. 响应文件的送达地点及截止时间

18.1 截止时间是招标文件中规定的首次送达、提交响应文件的最后时间。本次响应文件的送达地点及截止时间见《投标人须知前附表》。

19. 迟交的响应文件

19.1 在本次递交响应文件的截止时间以后送达的响应文件，不论何种原因，招标代理机构将拒收。

20. 响应文件的补充、修改或者撤回

20.1 在提交响应文件截止时间前，投标人可以对已提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。投标人需要补充、修改或者撤回响应文件时，应以书面形式通知招标人、招标代理机构。补充、修改的内容是响应文件的组成部分，补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

20.2 从提交响应文件截止时间至投标有效期期满这段时间，投标人不得修改或撤销其响应文件。

20.3 投标人所提交的响应文件在招标结束后，无论中标与否都不退还。

（五）评审程序

21. 评审小组

21.1 评审小组由招标人代表和评审专家共5人以上单数组成。评审小组人数详见《投标人须知前附表》。

21.2 评审小组中的评审专家人数不少于评审小组成员总数的2/3，招标代理机构人员不得参加本项目的评审。评审专家的产生详见《投标人须知前附表》。

22. 投标代表

22.1 参与投标的投标人法定代表人或授权代表应携带本人身份证明参加开标，授权代表参加投标的，还应携带法定代表人授权书原件。投标代表经投标小组核对身份后，方可参加投标。

23. 资格审查和符合性审查

23.1 在正式评审前，评审小组按照本招标文件第五章规定的程序、方法和标准，对投标人进行资格性审查和符合性审查，通过资格性审查和符合性审查的投标人方可进入评审

程序。资格性审查和符合性审查内容详见第五章“评审程序、方法及标准”。

24. 评审

24.1 评审小组将根据本招标文件第五章规定的程序、方法和标准与投标人进行评审。在评审过程中，评审的任何一方不得透露与评审有关的其他投标人的技术资料、价格和其他信息。

24.2 评审小组可以根据招标文件和招标情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动招标文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经招标人代表确认。对招标文件作出的实质性变动是招标文件的有效组成部分，评审小组将以书面形式同时通知所有投标人。

25. 推荐中标候选投标人

25.1 本项目由评审小组采用综合评分法对提交报价的投标人的响应文件进行综合评分。综合评分法是指响应文件满足招标文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选投标人的评审方法。本项目具体评审因素的量化指标详见第五章“评审程序、方法及标准”。

25.2 评审小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低的顺序及《投标人须知前附表》规定的数量推荐中标候选投标人，并编写评审报告。评审报告应当有评审小组全体成员签字认可。

（六）中标与签订合同

26. 确定中标投标人

26.1 招标代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送招标人确认。

26.2 招标人应当在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的中标候选投标人中，按照推荐排序确定中标投标人，也可以书面授权评审小组直接确定中标投标人。招标人逾期未确定中标投标人且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的投标人为中标投标人。

26.3 招标人或者招标代理机构应当在中标投标人确定后 2 个工作日内，在全国招标采购服务平台发布媒体上公告中标结果，同时向中标投标人发出中标通知书，并将招标文件随中标结果同时公告。

26.4 中标通知书的领取时间详见《投标人须知前附表》。

27. 签订合同

27.1 招标文件对履约保证金有规定的，中标投标人应按规定在签订合同前交纳履约保证金。有关履约保证金的规定详见《投标人须知前附表》。

27.2 招标人与中标投标人应当在中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件确定

的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订采购合同。

27.3 除不可抗力等因素外，中标通知书发出后，中标投标人拒绝签订政府采购合同的，应当承担相应的法律责任。

（七）质疑和投诉

28. 质疑

28.1 投标人认为招标文件、评审过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向招标人或招标代理机构提出质疑。

28.2 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- （1）质疑人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）质疑事项的事实根据、法律依据及其他必要的证明材料；质疑人提供的证明材料属于其他投标人响应文件未公开内容的，应当提供书面材料证明其合法来源；
- （5）提出质疑的日期；
- （6）质疑人的署名及签章（质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。）；
- （7）法人授权委托书（质疑人委托代理人办理质疑事务的，应当提供授权委托书，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项）。

质疑函不符合上述要求的，招标人或代理机构应书面告知具体事项，质疑人应当按要求进行修改或补充，并在质疑有效期限内提交。

29. 质疑回复

29.1 招标人或招标代理机构应当在收到投标人的书面质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

29.2 质疑答复应当包括下列内容：

- （1）质疑人的姓名或者名称；
- （2）收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；
- （3）质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；
- （4）告知质疑人依法投诉的权利；
- （5）质疑答复人名称；

(6) 答复质疑的日期。

30. 投诉

30.1 质疑投标人对招标人、招标代理机构的答复不满意或者招标人、招标代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级监督管理部门投诉。投标人投诉应当有明确的请求和必要的证明材料，且投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

30.2 监督管理部门应当在收到投诉后 30 个工作日内，对投诉事项作出处理决定，并以书面形式通知投诉人和与投诉事项有关的当事人。处理投诉事项，需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要投诉人补正材料的，所需时间不计算在投诉处理期限内。

(八) 适用法律

采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《民法典》。

第三章 项目采购需求

一、项目基本情况

①. 物业名称恩施碧桂园小区②. 物业类型商住物业③. 座落位置湖北省恩施市松树坪虎民路与绕城路交汇;④. 建筑面积 40.2 万平方米高层住宅:325565.9 平方米, 户数:2191 户; 双拼住宅:28803 平方米, 户数:114 户; 连体住宅:7054.44 平方米, 户数:26 户; 商铺:1764 平方米, 户数 17 户; 地下车库: 68224 平方米, 车位数量:2132 个。⑤物业管理区域四至:东至: 209 绕城线; 南至: 规划道路; 西至: 209 绕城线; 北至: 银北高速连接线。

二、采购需求执行的相关标准、规范

国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范:

序号	名称	标号或文号
1	《物业管理条例》	中华人民共和国国务院令 (第 379 号)
2	《中华人民共和国消防法》	中华人民共和国主席令第八十一号
3	《中华人民共和国反恐怖主义法》	中华人民共和国主席令第三十六号
4	《保安服务管理条例》	中华人民共和国国务院令 第 564 号

三、服务要求

(一) 人员配备及要求

1、特种作业人员持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。各岗位人员根据岗位要求在身、年龄、外在形象等方面达到要求。物业公司工作人员要求统一着装、佩戴标识、服务主动热情、思想端正、业务素质强。在工作时间内要求员工穿工作装, 行为举止端庄, 装扮整洁。服装样式、颜色应由招标人认可。

2、物业服务人员由各投标单位依据本次项目服务需求自行拟定人员。

3、物业保安、保洁服务人员要与本小区规模相适应, 并纳入物业考核细则。

(二)、物业管理范围

1. 物业共有部分的日常养护和管理;

2. 物业公用设施的日常运行、养护和管理, 依法应当由供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输 等专业经营单位维护、管理的除外;

3. 物业共有部分和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道（不含业主户内管道）的疏通；

4. 公共绿地、花木、建筑小品的养护与管理；

5. 车辆停放管理和停车服务；

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；

9. 法律、法规规定应由乙方提供的其他服务事项；

10. 他服务事项：在物业管理区域内，乙方提供的其他服务包括以下事项：**【家政清洁】、【户内维修】、【临时配送】**等特约服务。

乙方服务内容不含业主车辆等特定财产的保管服务及车辆停放服务，但业主与乙方协商一致另有约定的除外。

11. 乙方可以将下列第（一）（二）（三）（四）项专业服务业务委托依法设立的第三方专业性服务企业提供服务，并督促其按相关标准提供服务：

（一）保洁服务；

（二）公共秩序维护服务；

（三）电梯的日常检查、维护；

（四）消防设施的日常检查、维护与检测；

乙方不得将本物业管理区域内的全部物业服务事项一并委托给他人。

12. 在物业服务区域内，乙方提供的其他相关服务包括以下事项：

（一）针对业主需求开展特约服务：单个或多个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护服务、家政服务及空置房管理维护服务等个性化服务，服务内容和费用由双方另行商定；开展特约服务不能影响和降低对全体业主的服务质量；开展特约服务前双方可以签订相应特约服务协议。

四、商务要求

1. 报价要求：物业管理服务费为完成本项目各项服务可能发生的全部费用及投标人利润和应缴纳的税金等，包括但不限于人员工资，《民法典》规定的各种社会保险费、人员住宿与交通。

▲2. 投标人采用保证金作为其履行《合同》的担保，履约保证金额为叁拾万元（¥300,000）；投标人应当承诺在合同签订后10日内，将保证金转入甲乙双方约定的账户。履约保证金实行负面清单扣除制，依约扣除的履约保证金，作为本小区公共收益使用。当履约保证金不足拾万元时，乙方应于7日内补足。

五、采购标的的验收标准

（一）验收要求

招标人除日常性的对中标人物业管理服务工作进行监督检查外，每月将组织月度考核，考核结论作为物业服务质量评判依据。

六、其他要求

1、投标人须提供物业管理质量要求和相应措施的说明。

2、投标人针对招标人的特点提出合理、可行的特色服务项目。

3、中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

4、投标人如不能完成招投标文件承诺的服务指标，或不能遵守服务合同，招标人将根据考核情况以及合同约定，扣除相应违约金（扣除标准签订合同时具体签订），此违约金从物业服务管理费中直接扣除。

5、中标人不得随意更换物业管理人员，如有人员更换，需提前征求招标人意见，并由持同等或高于原有技术等级的资格证人员替补上岗。严格执行“定岗、定责、定酬、招标人跟踪管理”的模式。

6、若物业公司出现重大责任事故或造成招标人严重负面影响，应赔偿损失追究法律责任，并且招标人有权解除合同。

7、物业管理区域内所有的电梯维修、空调、消防、监控系统、水、电、气等设备大型维修、零星建筑装饰工程维修等由投标人委托给相应专业公司负责。招标人自有的设施设备有相关维保单位的，由物业管理服务方负责督促维保单位对设施设备进行维修保养。

8、投标人如若中标后，与前物业公司交接及历史欠费等由中标单位与前物业管理单位自行协商处理，未尽事宜及后果由中标单位承担。

9、本小区开发商恩施交投碧桂园房地产开发有限公司，在销售期间通过“老带新”活动，向业主赠送物业费，小区未抵扣完的物业费额度预估 500 万元，具体金额以业主赠送协议逐户核算为准。中标物业须认可业主持有的有效物业费赠送单据，业主可凭单据等额抵扣物业费，抵扣额度未用完前，无需现金缴纳对应物业费。

10、如招标文件中有描述未尽的内容，由双方在签订合同时补充完善。

备注：标注“▲”号的条款为实质性响应条款，不得负偏离， 投标人需提供承诺函，否则其响应文件为无效文件。

第四章 合同草案

（本合同仅作为合同的基本格式，不作为最终合同，甲方有权在签订合同时对合同的相关条款及内容作进一步的细化和修改。最终合同采用已经过碧桂园小区业主大会表决的物业服务合同草案）

物业服务合同

甲方（业主方）：恩施西湖社区碧桂园小区业主委员会

甲方代表： 职务：

身份证号：

联系电话：

通讯地址：湖北省恩施市六角亭街道碧桂园小区一期 8 栋 101

邮政编码： 445000

乙方（物业服务人）：

统一社会信用代码：

法定代表人：

联系电话：

委托代理人：

联系电话：

通信地址：

邮政编码：

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》和相关法律、法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对恩施市西湖社区碧桂园小区（物业名称）提供物业服务事宜，订立本合同。

第一章 物业服务区域情况

第一条 物业基本情况

物业名称：恩施市西湖社区碧桂园小区

物业类型：住宅/别墅/商业

坐落位置：恩施市六角亭街道西湖社区

占地面积：

总建筑面积：

总 栋 数：

总 户 数：

车库（位）数量：

其中：规划地上车库（位）数量： 个

规划地下车库（位）数量： 个

利用业主共有部分设立车位数量： 个

人防设施可用于业主停放机动车的停车位数量： 个

可计收物业服务费建筑面积：

物业服务区域四至：

东 至： ；南至： ；西
至： ；北至： 。

（规划平面图见附件 1，物业服务区域平面图见附件 2，物 业构成明细见附件 3。）

第二条 物业服务用房属全体业主所有， 乙方负责物业服务用房的维修、养护，不得买卖和抵押；未经业主大会同意， 乙方不得改变物业服务用房的用途。

物业服务用房建筑面积为 平方米， 位于 [号 楼][幢][座] 单元 层 号。

其中：业主委员会办公用房建筑面积为 平方米， 位于 [号楼][幢][座]单元 层 号。（注：物业服务用房为多处时，双方可自行增加以上内容。）

第二章 物业服务事项内容

第三条 乙方提供的物业服务内容包括：

- （一）物业共有部分的日常养护和管理；（物业共有部分明 细见附件 4）
- （二）物业公用设施的日常运行、养护和管理，依法应当 由供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输 等专业经营单位维护、管理的除外；（物业公用设施明细见附件 5）
- （三）物业共有部分和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、 清运及雨、污水管道（不含业主户内管道）的疏通；
- （四）公共绿地、花木、建筑小品的养护与管理；
- （五）车辆停放管理和停车服务；
- （六）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；
- （七）装饰装修管理服务；
- （八）物业档案资料管理；
- （九）法律、法规规定应由乙方提供的其他服务事项；
- （十）其他服务事项：在物业管理区域内，乙方提供的其他服务包括以下事项：【家政清洁】、【户内维修】、【临时配送】等特约服务。

乙方服务内容不含业主车辆等特定财产的保管服务及车辆停放服务，但业主与乙方协商一致另有约定的除外。

第四条 乙方可以将下列第（一）（二）（三）（四）项专业服务业务委托依法设立的第三方专业性服务企业提供服务，并督促其按相关标准提供服务：

- （一）保洁服务；
- （二）公共秩序维护服务；
- （三）电梯的日常检查、维护；
- （四）消防设施的日常检查、维护与检测；
- （五）其他：无。

乙方不得将本物业管理区域内的全部物业服务事项一并委托给他人。

第五条 在物业服务区域内，乙方提供的其他相关服务包括以下事项：

- （一）针对业主需求开展特约服务：单个或多个业主可委 托乙方对其物业的专有部分提供维修养护服务、家政服务及空置房管理维护服务等个性化服务，服务内容和费用由双方另行商定；开展特约服务不能影响和降低对全体业主的服务质量；

(二) 其他： 无 。

开展特约服务前双方可以签订相应特约服务协议。

第三章 物业的查验和交接

第六条 甲方应与乙方做好物业服务用房、业主共有部分和 公用设施、相关资料和财物的移交工作，协调原物业服务人配合乙方做好查验和交接工作，负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，不得因此影响乙方工作。

第七条 甲方应当向乙方移交下列资料、财物：

(一) 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；

(二) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

(三) 共有部分和公用设施设备及清单；

(四) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(五) 《业主名册》(包括但不限于包括房号、专有建筑 面积、业主姓名、身份证号码、联系方式等)；

(六) 实行酬金制的，预收的物业服务资金和服务期间的财务资料；

(七) 住宅专项维修资金使用的相关资料；

(八) 供水、供电、供气、供热、通讯、污水排放等准许 使用文件；

(九) 物业管理必需的其他资料。

第八条 甲乙双方应当对共有部分、公用设施进行查验，签 订物业验收协议， 明确物业验收基本情况、存在问题、解决方 法及时限、双方权利义务、违约责任等事项，并及时向业主公 布查验结果。(物业查验、交接协议见附件 6)。

第四章 物业服务标准和服务费用

第九条 乙方提供的物业服务应参照当地房产行政主管部门发布的《住宅物业服务等级标准》规定要求(详见附件 7)及收费标准为本物业服务区域提供服务，收取物业服务费，具体选择以下第 (一) 种方式。

(一) 包干制

物业服务费包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业 利润，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. 物业共有部分和公用设施的日常运行、维护费用；

3. 物业公共区域清洁卫生费用；
4. 物业公共区域绿化养护费用；
5. 物业公共区域秩序维护费用；
6. 办公费用；
7. 物业服务企业固定资产折旧；
8. 物业共有部分和公用设施及公众责任保险费用；
9. 法定税费；

实行包干制的，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由单方面要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目；如因政策调整、物价指数上涨等不可归责于乙方的原因导致物业服务成本发生显著变化的，甲乙双方应当依法协商调整服务费标准。

第十条 物业服务费由业主按其拥有物业的建筑面积交纳（已登记的，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，按房屋买卖合同记载的面积计算），具体标准如下：

- [多层住宅] (未配置电梯)： 无 元/月·平方米；
 [多层住宅] (配置电梯)： 无 元/月·平方米；
 [高层住宅]： 1.2 元/月·平方米；
 [别墅]： 1.2 元/月·平方米；
 [办公楼]： 4 元/月·平方米；
 [商业物业]： 4 元/月·平方米；
 [会所]： 无 元/月·平方米；
 [其他]： 暂无 元/月·平方米。

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交纳物业服务费。

费用调整方式：当物价上涨、服务成本上升等情况发生较大变化（包括但不限于当地最低工资标准、社保基数、能源价格等任一项成本比合同签订日累计增幅达到15%及以上），乙方有权要求甲方召集或自行召集临时业主大会，就提高物业服务费标准提交业主大会表决，经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意提高物业服务费用的收费标准。

第十一条 业主按[月][季度][半年][年]交纳物业服务费，每次交费的具体时间为

每月 10 号前 。

业主应当按照本合同约定按时足额支付物业服务费，逾期 不支付物业服务费的，业主委员会应当督促其限期支付。业主

与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费的，从其约定， 业主负连带支付责任。

业主转让物业时，须在交易完成前结清欠费；未结清的， 应与受让方书面约定交费责任，没有约定或约定不明确的，由 原业主承担转让前欠费责任，受让方承担转让后费用。

对逾期交费的业主，乙方每月向欠费的业主发放物业费催缴通知书，欠费业主应按物业费催缴通知书（不仅限于第一次催缴）的交费时间缴纳物业费。物业费催缴通知书一经送达即视为业主签收同意，该通知书作为本合同的一部分，为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

业主以银行托收方式向乙方交纳【物业服务费】【水电费】、【本体维修金】、【车位租金】等，在办理房屋交付手续时，业主签订托收协议并根据托收金融机构要求提交相关资料。

业主应按规定向供水、供电、供暖、燃气、信息、环卫等专业单位交纳水、电、供暖、燃气、信息、环卫等有关费用。乙方接受业主的委托代为缴纳水、电、供暖、燃气、信息、环卫等费用的，业主须与乙方另行签订代缴协议并支付 500 元的预付款。

第十二条 机动车停放费包括停车服务费、车位场地使用费。

（一）物业服务区域内规划用于停放机动车的车库（场）内的车位，由乙方提供相应服务的，车位使用人按照露天车位 50 元/月、架空层车位、车库车位 35 元/月的标准向乙方交纳停车服务费。

（二）业主共有部分停放机动车位的车位场地使用费，金额由业主大会同意后由乙方代收。

（三）车位使用费用的收取应遵循公开、透明的原则，乙方 应在物业区域内显著位置公示收费标准和使用情况。

（四）费用调整方式：“专有或共有车位”物业服务费收费标准可根据物价上涨、服务成本上升及政府相关收费政策的变化情况适时调整，收费标准调整后，车位所有权人或使用权人应按调整后的收费标准交纳相关费用。

（五）其他条款：车位所有权或使用权人应当与乙方签订“专有或共有车位”物业

服务协议（临时车位除外），明确双方在“专有或共有车位”物业服务方面的权利义务。

如乙方接受委托提供车辆保管服务，收费标准由乙方确定并向全体业主公示，车位所有权人、使用权人须与乙方另行签订保管协议并支付保管费用。

第十三条 物业服务区域内公共耗能费用的分摊(如公共耗 能计算在物业服务费中，则该条不再规定，可填写无)：

公共耗能费用是指：_____无_____。

分摊方式和收取标准如下：_____无_____。

第十四条 物业服务区域内，供水、供电、供气、供热、 通讯、有线电视等有关费用应当由最终用户承担；业主自用的由业主承担；乙方使用的由乙方承担；实行总分表计量的，总表和分表间产生的计量差， 由全体业主按房屋实际面积占比比例共同承担。

公共水电费由乙方据实分摊。

乙方不得与电信、互联网、广播电视等业务经营者签署排 他性、垄断性协议，或者以其他方式实施排他性、垄断性行为。

乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，不得限制或变相限制业主或物业使用人购买或使用。

第十五条 物业装饰装修前，乙方与业主签订书面装饰装修服务协议，乙方应当告知相关的禁止行为和注意事项，并将 装饰装修的时间、地点等情况在业主所在楼内公示。除约定收取[装修保证金]_____2000-5000_____元、[装修垃圾清运费]_____500-3000_____（按面积收取）元， 乙方不得另行收取其他任何费用。如收取装修保证金的，未造成共有部分和公用设施设备、承重结构损坏、违反管理规约及 装饰装修服务协议的，乙方应当在完工后_____60_____日内将装修保证金全额退还业主。

第十六条 业主转让或出租其物业时，应当将本合同以及有关费用缴纳情况等事项告知受让人或者承租人，并自买卖合同或租赁合同签订之日起 15 日内，将买卖或者出租情况告知乙方。

第十七条 本合同服务期限内，项目经理行业信用应当满足以下条件：

乙方不得擅自更换项目经理，确需更换的，应及时告知甲 方。（项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况见附件 8）。

乙方不得擅自减少其他物业服务人员，因采用新技术、新 方法确需增加或减少

其他物业服务人员的，应当事先向甲方书面说明理由并征得同意。

第五章 公共收益管理

第十八条 根据业主大会决定或授权甲方将本物业管理区域下列第 多 项共有物业委托乙方提供经营服务，并由甲乙双方另行签订委托经营协议，协议内容应当包括经营项目、收费标准、经营收益收支及使用分配、经营性活动的禁止性要求、经营结束后恢复场地原状等事项，且不得损害业主的共同利益，经营协议由甲方向全体业主公布：

（一）利用业主共有道路或场地停放车辆所得的场地使用费；

（二）利用业主共有场地开展商业活动及投放快递柜、饮水机等设施所得的收益；

（三）利用业主共有场地、灯箱、单元门、外墙、屋面、围墙、大门道闸等设置户外广告，以及利用电梯轿厢、单元门厅、走廊通道等设置室内广告所得的收益；

（四）利用业主共有的文体设施所得的收益；

（五）利用业主共有的配套房屋所得的收益；

（六）对通信运营商设立的通信基站等设备所收取的占地费或场地使用费；

（七）相关单位支付的归业主的违约金、赔偿金、补偿费、旧设备残值等；

（八）公共收益的存储利息；

（九）其他依法属于业主共有的收入。

前款约定的经营项目的经营收入，乙方应当单独列账，扣除乙方的经营成本、法定税费后，归业主共同所有，其中经营成本标准为：物料人工成本；甲方所得收益相关税费由甲方自行承担。

乙方接受业主委托为业主或业主专有部分提供【家政清洁】、【户内维修】、【临时配送】、等特约服务，收费标准由乙方依据市场调节价确定并向全体业主公示。乙方按总收入的10%提取代理服务费用后，其余部分全部纳入本物业的物业服务费，服务成本列入本物业服务成本。

业主共有物业经营收入按下列约定分配：

甲方同意委托乙方对本园区内物业共用部位、共用设施设备提供经营管理服务（包括但不限于业主共有的车位、外墙及电梯空间、道路和绿地，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，以及其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的公共场所、公共设施 and 物业服务用房

等),乙方按经营收入总额(扣除必要公共资源经营成本后)的 30%提取物业增值管理服务费用,其余部分可以按以下方式使用:

1.用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造及共用设施设备的增设;

2.当年度公共收益结余达到 50 万元时可实施分红,按户分配发放现金或者抵扣物业费,每年度分配一次。分红发放前应公示 15 天,接受业主监督;

3.用于业主或用于业主依法同意的其他用途。

乙方每季度公示业主共有物业经营收支情况,接受业主监督。属于业主的公共收益,应当于每年 5 月底之前划转到甲方指定公共收益专户。

第十九条 业主共有物业经营收入归业主共同所有的部分,按照下列第 (三) 项约定的方式进行管理:

(一)由甲方按规定开设专用银行账户自行管理;

(二)由甲乙双方共同开设共管银行账户进行管理;

(三)由乙方开设专用银行账户代为管理

账户名称:恩施市西湖社区碧桂园小区业主委员会

账 号:82010000005884967

开 户 行:湖北恩施农村商业银行万福支行

第二十条 业主有权查询与公共收益相关的收支明细、合同或者协议等材料。甲乙双方应 每季向全体业主公示各类经营项目的经营收入、已缴纳的税费、乙方已提取的 经营服务成本、归业主共有的收入及利息等明细,接受业主监督。公示期不得少于 30 日。业主对公示内容有异议的,乙方应自收到异议之日起 5 日内予以书面答复和说明。

归业主共同所有的经营收入应按法律、法规的规定和业主大会的决定使用, 甲乙双方均不得擅自使用。

第六章 物业服务信息公开

第二十一条 乙方应当按照相关法律、法规规定,在住宅小区内显著位置公示相关信息,可以同时通过电子信息技术的 方式告知全体业主。

(一)须持续公示的信息:

- 1.乙方的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话;
- 2.物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等;

3. 电梯、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位 名称、资质、联系方式、应急处置方案等；

4. 房屋修缮、装饰装修以及使用过程中的结构变动等安全 事项；

5. 其他依法应当公示的内容；

6. 其他：____ 无 ____。

上述公示信息如有发生变化， 乙方应于该情况发生 30 日内在本物业服务区域进行公示。

（二）须定期公示的信息：

1. 每年在 3 月 31 日前向本物业区域全体业主公布上一 年度物业服务合同履行情况、项目总收支情况、物业公用部位、 公用设施设备经营所得收益和支出情况，公示期不少于 30 日；

2. 每半年将向本物业区域全体业主公示住宅专项维修资金 使用情况，物业区域内停车位、车库的销售、出租、分配以及使用情况，公示期不少于 30 日；

3. 每季前向本物业服务区域全体业主公示业主交 纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况，公示期不少于 15 日；

4. 其他依法应当公示的内容。

（三）依申请公开的信息：除上述信息外，业主申请公开本合同第八条中的信息，乙方应当依法如实提供。

第二十二条 采取酬金制、信托制方式的， 乙方还需定期 公示以下信息：

（一）每年在 _____ 月 _____ 日前向本物业服务区域全体业主 公布物业服务年度计划、支出年度预算、上年度支出决算，公 示期不少于 30 日；

（二）每半年向全体业主公布物业服务费的收支情况，公 示期不少于 30 日；

（三）双方约定需聘请专业机构对物业服务费年度预决算 和物业服务费收支情况进行审计的， 乙方应及时进行公布，公 示期不少于 30 日。

第七章 物业保修与维修服务

第二十三条 本物业服务区域内共有部分维修、养护费用：

（一）保修期内物业的维修养护执行建筑工程保修的有关 规定，由建设单位承担保修责任；

（二）保修期满后发生的房屋共有部分、公用设施的维修、 更新和改造，需动用住宅专项维修资金的，按照有关住宅专项 维修资金管理规定执行。

第二十四条 物业服务区域内出现共有部分发生突发性损坏，不及时维修、更新和改造将危害人身、建筑安全或严重影响业主正常生活等紧急情况的，乙方应第一时间向甲方汇报，并采取应急措施。甲方接到乙方汇报后，应当即时商定解决方案并采取应急措施。

消防设施、雨水管网、污水管网等公用设施经过业主专有部分的，相关业主有看护责任，属非人为损坏的，相关业主应及时向乙方报告，由乙方负责处理；属人为损坏的，相关业主应承担赔偿责任。

第二十五条 本物业服务区域内对共有部分和公用设施单次购买相关物品或者维修费用在 500 元以下的为日常维护，由乙方承担，乙方不得将属于单次购买或者单次维修的项目合并实施；日常维护范围外的共有部分、公用设施的维修、更新和改造费用由甲方承担，费用从小区公共收益或住宅专项维修资金中支出。

确因甲方隐蔽工程施工（如水电管线铺设、墙体内部结构改造等）、防水施工（卫生间、厨房等区域防水处理）不符合规范，导致出现渗水、邻里纠纷、公共设施损坏等问题的，由施工行为责任主体承担维修费用。

第二十六条 甲方或乙方组织实施单项维修、应急维修工程的，应依法选择确定有相应资质或能力的施工单位，并在施工合同中约定施工质量要求及保修期限、履约保证等权利、义务。不得在组织编制年度日常小额维修、单项维修、应急维修等项目实施方案中弄虚作假，或与施工单位串通虚报维修项目、虚增维修工作量、虚增维修经费。

第八章 权利与义务

第二十七条 甲方权利

- （一）对本物业服务区域内的物业服务事项有知情权和监督权；
- （二）审定和认可乙方制订的物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划；
- （三）监督、检查乙方各项方案和计划的实施，并每年对乙方按照本合同约定履行物业服务情况进行评价；
- （四）监督委托乙方实施的住宅专项维修资金使用情况；
- （五）监督乙方对物业共有部分、公用设施的经营情况；
- （六）_____；

(七) 法律、法规规定的其他权利。

第二十八条 甲方义务

(一) 在乙方入驻___30___日前, 无偿提供符合使用要求的物业服务用房;

(二) 向乙方移交本合同第七条列举的资料;

(三) 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的与物业服务活动相关的遗留问题, 不因此影响乙方工作;

(四) 配合乙方做好物业服务区域内的物业服务工作, 不得干涉乙方依法、依本合同约定开展物业服务活动及企业内部管理事务;

(五) 业主应按照本合同约定交纳物业服务费用。对违反本合同约定、逾期不交纳物业服务费用的业主(物业使用人), 甲方应督促其交纳;

(六) _____;

(七) 法律、法规规定的其他义务。

第二十九条 乙方权利

(一) 根据有关法律、法规的规定和本合同的约定, 开展各项物业服务活动;

(二) 根据有关法律、法规的规定和本合同的约定, 向业主(物业使用人)收取物业服务费(物业服务资金)等相关费用, 通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费用的问题;

(三) 对业主(物业使用人)违反本合同和《管理规约》的行为, 采取劝阻、制止和向甲方、有关部门报告等方式, 协助纠正业主(物业使用人)违约行为;

(四) _____;

(五) 法律、法规规定的其他权利。

第三十条 乙方义务

(一) 根据有关法律、法规及本合同的约定, 按照物业服务内容和标准提供物业服务;

(二) 选聘专业性服务企业承担物业服务区域内的专项服务项目时, 应当将委托事项及受托企业的信息在物业服务区域内公示;

乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准, 不得低于本合同约定;

乙方应当对受托企业的服务行为进行监督, 并对受托企业的服务行为承担责任;

(三) 妥善保管和正确使用物业档案资料, 及时记载有关变更信息, 并为业主的个人资料信息保密;

（四）及时向全体业主通告本物业服务区域内有关物业管理的重大事项，受理业主（物业使用人）的建议、意见和投诉，定期公布相关信息，接受甲方、业主（物业使用人）的监督，不断提高物业服务质量和水平；

（五）业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知业主相关注意事项并与业主签订装饰装修管理服务协议；

（六）不得擅自占用本物业服务区域内的共有部分、公用设施或改变用途，确需临时占用、挖掘道路、场地的，经甲方和有利害关系的业主同意后依法依规实施；

（七）本合同解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定，及时与甲方办理资金、资料、资产移交和项目退出手续，将所有工作人员、生产设施设备撤离本物业服务区域。乙方向甲方移交的资料包括但不限于：

1. 共有部分及公用设施设备的竣工图纸、保修及使用资料，公用设施维护保养及维修等技术资料；

2. 公用设施的安装调试、验收、维护保养和维修的合同资料；

3. 公共收益账户、结余资金、收支账目资料、审计资料等；

4. 物业面积清单及业主名册；

5. 其他乙方进场时接收的资料；

（八）_____；

（九）及时发现物业管理区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，依法向有关主管部门报告并协助处理；

（十）法律、法规规定的其他义务。

第九章 服务质量履约评价

第三十一条 乙方应按照合同约定的内容提供物业服务，并接受甲方、全体业主及行业主管部门、街道（社区）的监督。乙方采用保证金作为其履行本《合同》的担保，履约保证金额为叁拾万元（¥300,000）；乙方应当在合同签订后10日内，将保证金转入甲乙双方约定的账户。履约保证金实行负面清单扣除制，依约扣除的履约保证金，作为本小区公共收益使用。当履约保证金不足拾万元时，乙方应于7日内补足。履约保证金的扣除标准见附件九。

第三十二条 甲方在街道（社区）的监督下每半年 [每半年][每年]组织一次物业服务履约评价（《物业服务履约情况业主评价表》见附件9），也可结合小区实际情况不定期组织评价，每年物业服务评价参与的业主应当不低于业主总人

数的 20 %。综合评分低于 70 分的，乙方应于 15 日内进行整改，整改不到位的，视为本次物业服务履约评价不合格；综合评分低于 60 分，视为本次物业服务履约评价不合格。

第三十三条 存在下列情形之一的，视为乙方履行合同义务达不到本合同约定的标准，甲方在经业主大会同意后可提前终止本合同，并提前 60 日书面通知乙方。

（一）甲方对乙方的物业服务履约评价连续 3 次为不合格的；

（二）甲方可以委托第三方物业服务评估机构就乙方的物业服务标准、服务质量等服务内容进行评估，经评估确认乙方提供的物业服务未达到本合同约定的服务质量和标准，且未在规定时间内整改到位的；

（三）小区被行业主管部门列入“黑榜” 2 次的；

（四）乙方物业企业信用等级评价低于 60 分的；

（五）_____。

第十章 服务期限与合同终止

第三十四条 本物业服务合同期限为_____年，自_____年____月____日起至_____年____月____日止。

乙方实际提供物业服务的起始时间与前款约定的时间不一致的，以乙方实际提供物业服务的起始时间为准。

第三十五条 合同终止情形：

（一）合同期限届满后，甲、乙双方中任何一方决定不再续约；

（二）服务合同期限内，经双方协商一致决定解除本合同；

（三）服务合同期限内，存在本合同第三十三条约定的视为乙方履行合同义务达不到本合同约定标准的情形，经业主大会同意甲方提前终止合同。

服务合同终止的，乙方应当配合新物业服务人做好退出和交接工作，不得以物业服务的债权债务纠纷未解决、业主欠缴物业费、物业权属存在争议等为由拒绝退出住宅小区。

第三十六条 退出和移交手续按以下程序办理：

（一）经协商，决定解除合同的，决定作出后 3 日内，应当将解除合同决定在物业服务区域内公告；

（二）经协商，决定解除合同的，决定作出后 30 日内，乙方应当做好共有部

分及公用设施设备档案、物业服务档案、预收欠收代收费用等资料和账务的清理工作，并就交接内容、方式、时间、责任界限及债权债务结算方式与甲方平等协商，签订退管协议；

（三）经协商，决定解除合同的，决定作出后 90 日内，甲方应当召开业主大会选聘新的物业服务企业，并重新签订《物业服务合同》。未选聘出新的物业服务企业的，甲方应当及时向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出托管申请或由业主大会决定是否对本物业进行自管。

第三十七条 甲、乙双方中任何一方决定在合同期限届满后不再续约的，均应当在本合同期满 60 日前书面通知对方。

第三十八条 合同期限届满前，甲方经业主大会决定继续聘用乙方的，应当在本合同期满 60 日前书面通知乙方；乙方自接到续约通知 7 日内回复甲方。

乙方同意续签合同的，双方应当在合同期限届满前 60 日内签订新的《物业服务合同》。

乙方不同意续签合同的，应当在合同期限届满前 60 日内在物业服务区域内进行公告，并做好共有部分及公用设施设备档案、物业服务档案、预收欠收代收费用等资料和账务的清理工作，并就交接内容、方式、时间、责任界限及债权债务结算方式与甲方平等协商，签订退管协议。

第三十九条 合同期限届满，业主大会因故没有作出选聘或者续聘决定，也没有决定自行管理，乙方有权选择同意或不同意按照本合同约定继续提供服务。

乙方同意继续提供服务的，本合同自动延续至业主大会作出选聘、续聘或自行管理决定为止。

乙方不同意继续提供服务的，应在本合同期满 90 日前书面告知业主委员会、社区居委会，并本在物业区域内公告，合同期满即自行终止。

第四十条 本合同终止后，甲、乙双方应当共同做好交接工作，包括物业服务费用预收及欠款的清算、外包合同及经营收益合同的履行交接、物业共有部分及公用设施的运行查验、相关档案资料的移交等，甲、乙双方应当相互配合，共同做好物业服务的交接和善后工作。

第十一章 违约责任

第四十一条 乙方不履行本合同的约定，致使不能提供和达到本合同约定的服务内容和标准的，甲方有权依法解除合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出予以

赔偿。但业主（物业使用人）不得以乙方违反本合同约定为由拒绝交纳物业服务费。

第四十二条 甲方、业主（物业使用人）违反本合同的约定，致使乙方未完成本合同约定物业服务内容的、未达到物业服务标准的，乙方不承担违约责任；造成乙方损失的，甲方、业主（物业使用人）应给予乙方经济赔偿。

第四十三条 乙方违反本合同约定，擅自扩大收费范围、重复收费或提高物业服务费收费标准的，业主（物业使用人）有权拒绝交纳擅自扩大、提高或重复收取的费用；已经收取的，乙方应当向业主（物业使用人）双倍返还擅自收取的部分。

除前两条规定情况外，乙方的管理服务达不到本合同约定的服务质量标准，甲方有权要求乙方在合理期限内限期整改，逾期未整改且给甲方或业主造成重大损失的，乙方应给予因整改所需费用及损害经济赔偿。

业主不批准乙方所编制的专项维修资金使用建议，或资金不够所引致的经济损失及法律责任，由业主承担。业主批准后，因乙方责任未及时按专项资金使用方案实施的，所引致的经济损失及法律责任由乙方承担。

第四十四条 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，
甲方可要求乙方继续履行，采取补救措施，并应当按
未提供服务期间应收物业服务费金额（折算每日）的标准向甲方支付违约金；
前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。乙方在本合同终止后拒不撤出本物业服务区域的，甲方有权要求乙方按时撤出物业服务区域，并应当按
1000元/天的标准向甲方支付违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。如因业主及使用人未结清物业服务费的情况除外。

第四十五条 业主违反本合同约定拖欠或拒绝交纳物业服务费用，且经乙方催告后仍不按时足额交纳的，每日应当按欠费金额 3 ‰或 每月 1% 的比例向乙方支付违约金。

业主（物业使用人）违反本合同的约定，实施妨害物业服务及侵权行为的，应当承担恢复原状、停止侵害、排除妨碍、赔偿损失等相应的民事责任。

第四十六条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

第四十七条 本合同终止后乙方拖延、拒绝移交及撤场的，业主有权拒绝交纳合同终止后的物业服务费，甲方可向当地房产行政主管部门投诉，由当地街道办事处（乡镇人民政府）组织移交。

第四十八条 合同其他相关违约责任的约定：

双方约定因为下列事由所导致之损害或导致乙方不能履行本合同约定义务的，乙方均不承担违约责任：

1. 雷暴、台风、雪灾、地震、火灾、泥石流、洪水等不可抗力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致之损害）。

2. 本物业内发生治安或刑事案件（包括但不限于军事行为、武装冲突、暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等），但因乙方故意或违反本合同约定义务而直接导致的情况不在此限。

3. 因业主、物业使用人或其他第三者故意或过失，或违反本合同、管理规约及其它物业管理规定、未经乙方同意擅自委托乙方工作人员提供服务所致的一切相关损害。

4. 乙方曾向业主建议改善自用、共用及约定共用部分设施设备或改进管理措施，而业主未采纳所致之损害（包括但不限于高空抛物、违章装修、未及时维修或提供维修便利等）。

5. 自业主迟延交纳物业服务费用至乙方收到欠付费用期间（如通过票据或托收支付物业服务费用的，则以乙方实际收到欠付费用日为收到欠付费用日）产生之任何损害。

6. 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、停止供热、停止共用设施设备使用等造成的损失；非因乙方责任出现供水、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的损失。

7. 除上述各款外，其它不可归责于乙方的事由而导致的任何损失。

第四十九条 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主（物业使用人）的自身责任导致乙方的服务无法达到合同要求的；

（二）因物业专有部分内专有部位及专有设施设备固有瑕疵所致的一切损害，但因乙方故意或乙方违反本合同义务而直接导致的情况除外；

（三）非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他公用设施运行故障造成损失的；

（四）乙方按本合同履行协助做好物业服务区域内的安全防范义务，但发生不

可预见、不可避免的治安或刑事案件（包括 但不限于抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃、自然灾害等）的；

（五）因维修养护本物业服务区域内的共有部分和公用设施需要且事先已告知业主（物业使用人），暂时停水、停电、停止公用设施使用等非乙方责任造成损失的；

（六）乙方向甲方或业主提出书面建议要求修缮、改造专有或共有部分、公用设施或纠正不良行为，而甲方或业主（物业使用人）未采纳（包括但不限于高空抛物、违章装饰装修、未及时维修或改造等）所致之损害；

（七）属于物业专项维修资金或共有资金列支范围的，因未通过业主大会同意而未维修、更新、改造物业的共有部分、公用设施造成相关后果的；

（八）其他本物业服务区域内全体业主共同决策从而造成的失误；

（九）_____。

第十二章 其他事项

第五十条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业所在地房产行政主管部门、行业协会、街道办事处、乡镇人民政府以及社区人民调解组织申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下第 (二) 种方式解决：

（一）向物业所在地仲裁委员会申请仲裁；

（二）向物业所在地人民法院提起诉讼。

第五十一条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄漏、设施设备故障、火灾、暖气管或水管破裂、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损失的，甲、乙双方可按有关规定处理。

第五十二条 本合同未尽事宜，甲、乙双方可以书面形式签订补充协议。本合同补充协议、附件均为合同有效组成部分，甲、乙双方应签字确认，与本合同具有同等法律效力。

本合同及其附件、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、法规执行，除非双方当事人另行约定的，其他标准（包括非法律规定的强制性标准、地方行业标准等）均不作为双方权利义务的依据。

第五十三条 本合同一式五份，经甲、乙双方盖章后生效。甲、乙双方各执两

份，由乙方报物业所在地房产行政主管部门 存档一份。本合同约定的时间期限均为自然日。

附件：1. 规划平面图

2. 物业服务区域平面图

3. 物业构成明细

4. 物业共有部分明细

5. 物业公用设施明细

6. 物业查验、交接协议

7. 物业服务等级标准

8. 项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况

9. 物业服务情况业主评价表

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

授权代表：

法定代表人：

_____年 月 ____ 日

附件 1

规划平面图

附件 2

物业服务区域平面图

附件 3

物业构成明细

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			
用房			
合 计			
备 注			

附件 4

物业共有部分明细

1. 房屋承重结构；
2. 房屋主体结构；
3. 公共门厅；
4. 公共走廊；
5. 公共楼梯间；
6. 内天井；
7. 户外墙面；
8. 屋面；
9. 传达室；
10. _____；
11. _____。

附件 5

物业公用设施明细

1. 绿地_____平方米;
2. 道路_____平方米;
3. 化粪池_____个;
4. 污水井_____个, 污水管道_____米;
5. 雨水井_____个;
6. 垃圾中转站_____个;
7. 水泵_____个;
8. 水箱_____个;
9. 电梯_____部;
10. 信报箱_____个;
11. 消防设施_____;
12. 公共照明设施_____;
13. 监控设施_____;
14. 避雷设施_____;
15. 共用天线_____;
16. 机动车库_____个_____平方米;
17. 露天停车场_____个_____平方米;
18. 非机动车库_____个_____平方米;
19. 公用设施用房_____平方米;
20. 物业服务用房_____平方米;
21. _____;
22. _____。

附件 6

物业查验、交接协议

应当包括以下内容：

- 一、查验、交接内容；
- 二、查验、交接标准；
- 三、查验、交接时间、方法、程序及交接工作；
- 四、资料移交问题以及不合格项目的解决方法；
- 五、双方的权利义务；
- 六、违约责任；
- 七、保修条款。

附件 7

附件 8

项目负责人及主要专业技术与管理人员 基本情况

项目经理姓名：_____

客服员_____人， 工程维修员_____人，秩序维护员__人，保洁员
人，绿化养护员_____人；其他_____人； 合计_____人。

附件 9

物业履职负面考核细则

项目	具体内容	
小区安全管理	1. 小区发生被抢、被盗事件，且经公安机关认定为安保工作不到位导致的，每次扣履约保证金 500 元。 2. 安保人员需严格执行 24 小时巡逻制度，白天每 2 小时巡逻一次，夜间每 4 小时巡逻一次，巡逻记录需详细准确，若发现未按规定巡逻，每次扣履约保证金 100 元。 3. 安保人员对堵塞消防通道的车辆应当及时劝离，若发现未按规定停放堵塞消防通道、压占绿化带、人行道等，每次扣履约保证金 50 元。	
设施设备维护管理	1. 因小区设备、设施维护不及时导致小区停水、停电、停气的，若影响时间在 2 小时以内（含 2 小时），扣除履约保证金 200 元；影响时间超过 2 小时的，扣除履约保证金 500 元。 2. 物业需定期对供水供电等设施设备进行检查，建立设备台账，记录设备运行状况和维护情况，每季度进行一次全面排查，若发现台账不完善或未按规定检查，扣除履约保证金 200 元。 3. 因维保不到位导致电梯故障停运影响业主使用的，停运 2 小时内（含 2 小时）扣除履约保证金 100 元；停运超过 12 小时扣 200 元。	
环境卫生管理	1. 垃圾清运每天两次（根据市环卫部门实际情况管理），分别在上午 9:00 前和下午 18:00 前完成，确保垃圾日产日清。若未按规定时间清运垃圾，每次扣除履约保证金 200 元。 2. 针对狗屎问题，物业需安排人员定期清理。若发现公共场所存在狗屎未及时清理，每次扣除履约保	

	证金 50 元。 3. 公共场所出现脏乱差现象, 接到客户投诉一次, 每次扣除履约保证金 100 元。 4. 定期对公共区域树木进行养护, 包括浇水、施肥、修剪等。若发现公共区域树木出现干枯情况, 经核实为养护不到位导致的, 每次扣除履约保证金 100 元。	
--	--	--

说明: 本考核细则可根据业主大会和业主集中反馈意见修改完善, 有修改完善的部分, 经甲乙双方确认后, 自下一季度开始实施。

附件 10

物业服务履约情况业主评价表

序号	评价指标	满意	一般	不满意	极不满意
		5 分	3分	1 分	0 分
1	工作人员服装统一、行为规范				
2	客服人员态度良好、工作耐心				
3	按要求维护保养电梯，没有因物业服务企业原因导致的运行异常				
4	按要求维护保养消防设施设备没有因物业服务企业原因导致的运行异常				
5	照明设施功能完好				
6	安全秩序管理维护到位				
7	装饰装修管理服务到位，没有因物业服务企业原因导致的安全隐患				
8	汽车停放有序(业主不听从引导违规停放、充电等不属物业服务企业责任)				
9	电动自行车管理服务到位(业主不听从引导，违规停放、充电等不属物业服务企业责任)				
10	分类收集生活垃圾				
11	清洁卫生良好				
12	绿化养护良好				
13	张贴服务电话、服务事项、负责人员、收费项目和标准等信息				
14	按合同约定公布物业服务费的收支情况				
15	按合同约定公布公共收益的收支情况				
16	开展宣传、警示、危险提醒工作				

17	积极推动安全隐患的建议治理				
18	畅通意见投诉渠道，处理业主意见和投诉				
19	提供上门维修服务（有偿服务）				
20	有节日布置和小区活动				
综合评价总分					

填表说明：

物业服务质量履约评价采取百分制的方式，由业主填写该表，在参与评价的业主中去掉评分最高的 10%、去掉评分最低的 10%，剩下 80%参评业主的平均分为本次物业服务质量履约评价的分数。

甲方可以制定具有本小区特点的《物业服务履约情况业主评价表》，需召开业主大会，由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第五章 评审程序、方法及标准

一、评审方法

本次评审采用综合评分法（百分制），即响应文件满足招标文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选投标人的评审方法。推荐中标候选投标人的方法：评审小组按评审后得分由高到低顺序进行推荐。得分相同的，按技术指标优劣顺序排列。

二、评审程序

（一）资格审查表

序号	资格要求	须提供的证明资料
1	具有独立承担民事责任的能力	营业执照
2	办公场所要求	有相应的固定办公场所，提供相应的证明材料
3	财务能力	1. 投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（由投标人提供书面承诺或声明） 2. 投标人具有 2024 年度或 2025 年度中任意一年的财务审计报告；
4	信誉要求：（1）未被依法暂停或取消投标资格；（2）未被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；（3）未进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的	由投标人提供书面承诺或声明

	情形；（5）在近三年内投标人及其法定代表人（单位负责人）、拟委任的项目负责人（如有）无行贿犯罪行为；（6）不存在法律法规规定的不得存在的其他情形	
5	投标人未被列入“信用中国”网站 www.creditchina.gov.cn 或“中国执行信息公开网” (http://zxgk.court.gov.cn/shixin/) 失信被执行人名单	响应文件递交截止时间当天，投标人在“信用中国”网站 www.creditchina.gov.cn 或“中国执行信息公开网” (http://zxgk.court.gov.cn/shixin/) 未被列入失信被执行人名单；（响应文件递交时间截止后由招标人或其委托的招标代理机构按照招标文件要求对所有投标人的信用信息进行查询，做好记录，由评标委员会按招标文件的规定进行评审。
6	本项目的特定资格要求	/

备注：

1. 所有证书、证明文件包括按要求提供的官网截图必须是真实、有效、可查证的，须注明资料来源。资格证明文件应为原件的扫描件，响应文件中须编入清晰的扫描件或复印件。所有证明材料须清晰可辨认，如因证明材料模糊无法辨认，缺页、漏页导致无法进行评审认定的责任由投标人自负。如发现弄虚作假将按照有关规定严肃处理。

证明材料仅限于投标人单位本身，参股或控股单位及独立法人子公司的材料

不能作为证明材料，但投标人单位兼并的企业的材料可作为证明材料。

2. 对于响应文件中有任意一条不满足上表要求的将导致其投标无效，不进入下一项评审。

(二) 符合性检查表

序号	审核内容
1	未按照招标文件规定要求编制投标申请文件；
2	未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章；
3	发现在投标过程中有弄虚作假情形的；
4	投标有效期不满足招标文件规定；
5	投标申请文件中附有招标人不能接受条件；
6	投标人出现招标文件中规定无效投标的其它条款；
7	投标人串通投标审查： (1) 不同投标人的申请文件由同一单位或者个人编制； (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜； (3) 不同投标人的申请文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人； (4) 不同投标人的申请文件异常一致或者投标报价呈规律性差异； (5) 不同投标人的申请文件相互混装。

备注：

1. 评标委员会分别对每一响应文件依据上表进行检查。
2. 评标委员会决定投标的响应性只根据响应文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但响应文件有不真实不正确的内容时除外。
3. 满足要求的条款打“√”，否则为“×”。
4. 对于响应文件中有任何一条不满足要求将导致其投标无效，不进入下一项评审。

(三) 详细评审

序号	评分项目	分值	评分细则
商务部分 30分	类似业绩	10	投标人自 2023 年 7 月 24 日至今承接过类似服务项目业绩，每提供 1 个类似业绩得 2 分，最多得 10 分（提供合同清晰复印件或中标通知书清晰复印件，时间以合同签订时间为准，同一业主单位业绩按 1 个有效业绩计算）。
	体系认证	3	（1）投标人通过质量管理体系认证并在有效期内的，得 1 分。 （2）投标人通过职业健康安全管理体系认证并在有效期内的，得 1 分。 （3）投标人通过环境管理体系认证并在有效期内的，得 1 分。 证明材料：提供认证证书扫描件加盖公章，还须提供证书在中国认证认可委员会认证认可业务信息统一查询平台(网址 http://cx.cnca.cn) 查询结果打印件，并加盖公章。未提供或每个材料不齐全不给分。
	拟派驻场负责人	7分	（1）具有 10 年（含）以上从业管理经验的得 3 分；具有 5 年（含）以上 10 年以下（不含）从业管理经验的得 2 分。 （2）投标人拟派项目经理须具备有效的《全国物业管理从业人员岗位证书》或《物业项目经理职业资格证书》，且为投标单位在职员工，得 2 分。 （3）具有大专及以上学历的得 2 分。 注：须提供上述证书、从业管理经验证明材料和劳动合同复印件，否则不得分。
	拟投入团队人员	10分	项目组人员配置（10分） 投标人拟派项目组成员中，每提供 1 名持有以下任一类有效证书的人员得 2 分： 特种作业操作证（高压或低压电工）； 建（构）筑物消防员证 / 消防设施操作员证； 说明：同一人持有多个证书不重复计分。满分 10 分 证明材料：提供以上人员的身份证、投标人为其缴纳的近 3 个月任意 1 个月社保证明及相关特种作业操作证书证明，未提供不得分。
技术评审 60分	总体服务方案	10	投标人针对本项目提供的总体服务方案，包括但不限于： 评审内容： 1. 总体服务方案； 2. 项目重难点分析； 3. 服务管理模式

			4. 对现有存在问题解决方案 5. 服务时间安排。 评审标准：（1）完整性：方案完整，情况切合本项目实际情况；（2）合理性：符合项目具体情况，提出的实施措施方案合理、恰当；（3）科学性：切合招标人单位及本项目实际情况，叙述清楚、符合客观实际。 对上述 5 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 2 分，仅满足 2 项的得 1 分，仅满足 1 项的 0.5 分，其他情况不得分。最高得 10 分。
	岗位安排	9	根据投标人提供的针对本项目的岗位安排，包括但不限于： 评审内容： 1. 整体人员配置方案； 2. 管理运作流程，人员聘用、培训及防止人员流动频繁方案； 3. 工作职责； 4. 考核措施； 5. 技能提升专业知识考核方案； 6. 考勤管理方案及岗位离职管理方案等。 评审标准： （1）完整性：方案完整，情况切合本项目实际情况； （2）合理性：符合项目具体情况，提出的实施措施方案合理、恰当； （3）科学性：切合招标人单位及本项目实际情况，叙述清楚、符合客观实际。对上述 6 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 1.5 分，仅满足 2 项的得 1 分，仅满足 1 项的得 0.5 分，其他情况不得分。最高得 9 分。
	管理制度	4	根据投标人提供的管理制度方案进行打分，包括以下评审内容： （1）管理制度方案包含管理制度、企业内部岗位责任制、管理维护运行制度及标准、档案管理等（4 分） 评审标准： 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。 合理性：符合项目具体情况，提出的方案合理、恰当。 简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述 1 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 4 分，满足 2 项的得 2 分，满足 1 项的得 1 分，未提供或其他情况不得分。

	治安巡逻与秩序维护实施方案	5	根据投标人提供的治安巡逻与秩序维护实施方案进行打分，包括以下评审内容： (1) 重点及各区域的巡逻方案（1分） (2) 消防及各类安全隐患排查方案（1分） (3) 巡逻车辆的管理方案（1分） (4) 治安的管理及秩序维护方案（1分） (5) 物资装备配备方案（1分） 评审标准： 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。 合理性：符合项目具体情况，提出的方案合理、恰当。 简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述 5 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 1 分，满足 2 项的得 0.5 分，满足 1 项的得 0.25 分，未提供或其他情况不得分。
	门卫及停车收费管理	4	根据投标人提供的门卫及停车收费方案进行打分，包括以下评审内容： (1) 大门管控、进出车辆的管理方案（2分） (2) 进出口交通秩序维护、停车收费管理、相关设备维护方案（2分） 评审标准： 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。 合理性：符合项目具体情况，提出的方案合理、恰当。 简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 2 分，满足 2 项的得 1 分，满足 1 项的得 0.5 分，未提供或其他情况不得分。
	视频监控管理	4	根据投标人提供的视频监控管理方案进行打分，包括以下评审内容： (1) 视频巡查流程、视频监控设备管理方案（2分） (2) 视频调阅管理以及视频资料保密方案（2分） 评审标准： 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。

			合理性：符合项目具体情况，提出的方案合理、恰当。 简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 2 分，满足 2 项的得 1 分，满足 1 项的得 0.5 分，未提供或其他情况不得分。
	培训方案	6 分	根据投标人提供的培训方案进行打分，包括以下评审内容： (1) 整体培训计划方案（3 分） (2) 岗前培训及技能培训方案（3 分） 评审标准： 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。 合理性：符合项目具体情况，提出的方案合理、恰当。 简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 3 分，满足 2 项的得 2 分，满足 1 项的得 1 分，未提供或其他情况不得分。
	应急预案	4 分	根据投标人提供的应急预案进行打分，包括以下评审内容： (1) 各类应急突发事件有全面的预计（火警、暴雨、突发疫情、盗窃、刑事案件、突然断水断电、雨、防火防灾等各类突发事件）（2 分） (2) 应急措施响应时效（2 分） 评审标准： 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。 合理性：符合项目具体情况，提出的方案合理、恰当。 简洁性：在不复杂、可理解的方式下，方案条理清晰，便于理解易读。 对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 2 分，满足 2 项的得 1 分，满足 1 项的得 0.5 分，未提供或其他情况不得分。
	服务期满后交接方案	6	根据投标人提供的服务期满后交接方案进行打分，包括以下评审内容： (1) 人员团队交接方案（2 分） (2) 设备（如有）、工具交接方案（2 分）

			(3) 服务用房交接、档案资料方案 (2 分) 评审标准: 完整性: 方案完整, 切合本项目实际情况。合理性: 符合项目具体情况, 提出的方案合理、恰当。 简洁性: 在不复杂、可理解的方式下, 方案条理清晰, 便于理解易读。 对上述 3 项评审内容进行打分, 每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 2 分, 满足 2 项的得 1 分, 满足 1 项的得 0.5 分, 未提供或其他情况不得分。
	质量保障措施	8	根据投标人提供的针对本项目的质量保障措施, 包括但不限于: 评审内容: 1. 服务质量目标; 2. 环境卫生安全保障措施; 3. 服务质量实施计划及保证措施。 4. 服务持续改进机制等。 评审标准: (1) 完整性: 方案完整, 情况切合本项目实际情况; (2) 合理性: 符合项目具体情况, 提出的实施措施方案合理、恰当; (3) 科学性: 切合招标人单位及本项目实际情况, 叙述清楚、符合客观实际。 对上述 4 项评审内容进行打分, 每项评审内容完全满足 3 项评审标准的得 2 分, 仅满足 2 项的得 1 分, 仅满足 1 项的得 0.5 分, 其他情况不得分。最高得 8 分。
价格评审 10 分	价格评议	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价, 其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100 价格权值 = 10%

三、编写评审报告

(一) 评审报告的内容

评审报告应当包括以下主要内容:

- (1) 邀请投标人参加采购活动的具体方式和相关情况。
- (2) 响应文件开启日期和地点。
- (3) 获取招标文件的投标人名单和评审小组成员名单。
- (4) 评审情况记录和说明, 包括对投标人的资格审查情况、投标人响应文

件评审情况等。

（5）提出的中标候选投标人的排序名单及理由。

（二）评审报告的签署

评审报告应当由评审小组全体人员签字认可。评审小组成员对评审报告有异议的，评审小组按照少数服从多数的原则推荐中标候选投标人，采购程序继续进行。对评审报告有异议的评审小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由评审小组书面记录相关情况。评审小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

第六章 响应文件的格式

响 应 文 件 (正/副本)

项目名称:

项目编号:

投标人（盖单位章）：

法定代表人或其委托代理人（签字）：

年 月 日

评分索引表

评分项目	分值	评分标准	页码范围
商务部分			
技术部分			

文件目录

(格式由投标人自行设计，目录应标明每章每款页码)

资格性审查自查表

序号	资格要求	投 标 人 自 查 是 否 提 供	响应文件 对应页码
1			
2			
3			
4			
5			
6			

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人：（签字）

日期： 年 月 日

符合性审查自查表

序号	审核内容	投标人自查 是否出现此 款情形	其他备 注说明
1	未按照招标文件规定要求编制响应申请文件；		
2	未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章；		
3	发现在投标过程中有弄虚作假情形的；		
4	投标有效期不满足招标文件规定；		
5	响应申请文件中附有招标人不能接受条件；		
6	投标人出现招标文件中规定无效投标的其它条款；		
7	投标人串通投标审查： （1）不同投标人的响应申请文件由同一单位或者个人编制； （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜； （3）不同投标人的响应申请文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人； （4）不同投标人的响应申请文件异常一致或者投标报价呈规律性差异； （5）不同投标人的响应申请文件相互混装。		

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人：（签字）

日期： 年 月 日

备注：

- 1、资格性审查自查表、符合性审查自查表仅代表投标人自行审查的结论，不作为评审委员会最终评审结论。
- 2、投标人资格性审查自查表、投标人符合性审查自查表应按要求填写，并签字或盖章，装订在响应申请文件目录之后，商务部分之前。

一、投 标 函

(代理机构名称)：

依据贵方 (项目名称/项目编号) 项目招标采购服务的投标邀请，我方代表 (姓名、职务) 经正式授权并代表投标人 (投标人名称、地址) 提交下述投标文件。

- (1) 开标一览表；
- (2) 按招标文件投标人须知和技术规格要求提供的有关文件；
- (3) 资格证明文件。

在此，我方宣布同意如下：

(1) 我方愿意以本投标文件所附《开标一览表》申明的投标报价、合同履行期限等进行投标。

(2) 我方将按招标文件的约定履行责任和义务。

(3) 我方已审阅全部招标文件，包括招标文件的澄清和更正公告 (如有) 及相关附件，我方已完全理解招标文件并对招标文件不存在任何异议。

(4) 所提交的投标文件在招标文件规定的投标有效期内有效，在此期间内如果中标，我方将受此约束。

(5) 其投标有效期为 90 日历天。

(6) 我方承诺所提交的投标文件及相关资料真实有效。

(7) 其他：_____。

投标人名称(公章)：

法定代表人签章：

地 址：

电 话：

日 期：

二、开标一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

招标内容：	
投标报价（%）	
合同履行期限	5 年
备注	

说明：1. 为方便开标时唱标，投标人应将《投标函》及《开标一览表》装入一个信封，单独密封提交，并在信封上标明“唱标函”字样。

投标人：_____（盖单位章）

日 期：_____年____月__ 日

三、商务部分

(一) 投标人基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
组织结构						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
企业资质			其中			
营业执照号						
注册资金						
基本账户 开户银行						
基本账户账号						
经营范围						
关联企业	与本单位负责人为同一人的单位： 与本单位存在控股关系的单位： 与本单位存在管理关系的单位： 注：如没有关联企业则填无，如有则如实填写。					
备注	具有投资参股关系的关联企业，或具有直接管理和被管理关系的母子公司，或同一母公司的子公司，或法定代表人为同一人的两个及两个以上法人不得同时参与同一项目投标。					

(二) 法定代表人(负责人) 身份证明书

单位名称: _____

单位性质: _____

地 址: _____

成立时间: _____ 年 月 日

经营范围: _____

姓名: _____ 性别: _____ 年龄: _____ 职务: _____

系 _____ (投标人单位名称) _____ 法定代表人(负责人) 。

特此证明。

投标人(盖章): _____

_____ 年 月 日

附法定代表人(负责人)身份证复印件(正、反面)

(三) 法定代表人（负责人）授权书

本人（姓名）为（投标人名称）的法定代表人（负责人），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）响应申请文件、签署合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：

代理人无转委托权。

授权单位（盖章）：_____

法定代表人（负责人）（签字）：_____

签发日期：____年__月__日

代理人（签字）：_____

职 务：_____ 性别：_____

身份证号码：_____

附法定代表人（负责人）及委托代理人身份证复印件（正、反面）

(四) 资格、资质证明文件

（五）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺

致招标人：

我方在此声明，我方在参加本次招标活动中，我方具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。若不实，我方将无条件并愿意承担我方因提供虚假材料谋骗取中标、中标所引起的一切法律后果(包括经济损失)。

特此承诺。

投标人(盖章)：

法定代表人或其委托代理人：_____（签字）

年 月 日

(六) 投标人业绩情况

序号	项目名称	招标人	合同价格 (万元)	合同日期	项目经理/负责人

注：1. 业绩时间以评审要求时间为准；

2. 按评审要求提供业绩证明资料。

投标人（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字）：

日期： 年 月 日

(七) 拟派项目团队

	专家 姓名	工作单位	身份证 号	职称	研究专长	自有/外聘
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

(八) 信用查询

①未被“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)或“中国执行信息公开网”(<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)列入失信被执行人名单；

（九）其他资料

投标人认为应该提交的其他资料

四、技术部分

根据技术部分要求及评分要求拟定技术文件（格式自拟）

五、其他证明文件（投标人根据自身实际情况提供）

若有其他情况则在备注中说明。