

采购项目：望云轩项目物业服务采购项目

项目编号：AHZD2026005

公 开 招 标 文 件

采购人：宿州云清置业有限公司（盖章）

代理机构：安徽纵达工程管理有限公司（盖章）

2026年4月

目录

招标文件第一部分（专用部分）	4
第一章 招标公告	4
一、项目基本情况	4
二、申请人的资格要求：	4
三、获取招标文件	5
四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点	6
五、公告期限	6
六、其他补充事宜	6
七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。	6
第二章 投标人须知前附表	7
第三章 货物服务需求一览表	11
一、服务要求	11
二、商务要求	28
第四章 评标办法（综合评分法）	30
一、 评标原则	30
二、 评审办法	30
三、 评审程序	30
四、 资格性审查表	31
五、 符合性审查表	32
六、 评分办法	33
招标文件第二部分（通用部分）	37
第五章 投标人须知	37
一、总 则	37
二、招标文件	40
三、投标文件	41
四、投标	43
五、开标	44
六、评标	44
七、定标和授予合同	46
八、质疑与投诉	47

第六章 采购合同（服务类供参考）	48
一、合同条款前附表.....	48
第七章 投标文件格式	70
一、投标函.....	71
二、开标一览表.....	72
三、服务分项报价表（服务类）	73
四、项目要求响应情况表（服务类）	75
五、商务要求响应情况表.....	76
六、本项目实施方案.....	77
七、中小企业声明函.....	78
八、资格证明文件格式.....	79
九、招标文件规定的其他材料.....	83

招标文件第一部分（专用部分）

第一章 招标公告

招标公告

项目概况

望云轩项目物业服务采购项目 招标项目的潜在投标人应在 安徽纵达工程管理有限公司 获取招标文件，并于 2026年 月 日 09点00分（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：AHZD2026005

项目名称：望云轩项目物业服务采购项目

最高限价：443万元，其中，前期物业服务预算金额242万元；案场物业服务预算金额146万元；前期开办费及承接查验费预算金额55万元，投标人报价须报总价，否则按无效报价处理。

采购需求：本项目总用地面积41419.18平方米。本项目总建筑面积115910.07平方米。住宅建筑面积80113.40平方米，商业建筑面积888.09平方米。本项目住宅16幢，669户，具体详见招标文件。

合同履行期限：两年（如业主委员会成立，由业主委员会于成立之日另签订物业服务合同）。

本项目（是/否）接受联合体投标：否

二、申请人的资格要求：

1. 有效的营业执照；

2. 落实采购政策需满足的资格要求：/

3. 本项目的特定资格要求：供应商（含不具有独立法人资格的分公司、不含具备独立法人资格的子公司）存在以下不良信用记录情形之一，不得推荐为中标候选人，不得确定为中标人：

（1）供应商被人民法院列入失信被执行人的；

(2) 供应商或其法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）被列入行贿犯罪档案的；

(3) 供应商被市场监督管理局列入企业经营异常名录的；

(4) 供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；

(5) 供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的。

以上情形第（1）（3）（4）（5）以“信用中国”（<http://www.creditchina.gov.cn>）、“信用宿州”（<http://credit.ahsz.gov.cn/cms/infoPublicity/toInfoHongHeiMd.action>）或其他指定媒介[国家税务总局网站（www.chinatax.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统网站（www.gsxt.gov.cn）]发布的为准，查询截止时点为采购响应递交截止时间。

情形（2）由供应商提供无行贿犯罪记录承诺函。

三、获取招标文件

时间：2026年 月 日至 2026年 月 日（提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），每天上午8:00至11:30，下午14:30至17:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：现场获取或网上获取。

方式：（1）凡有意参加投标者，自行关注全国公共资源交易平台（安徽省·宿州市）（<http://ggzyjy.ahsz.gov.cn/>）发布。按照时间范围内将营业执照复印件、法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书（复印件加盖公章）发送至1044331697@qq.com，并电话（15555706555）告知，进行获取招标文件。

售价：每套人民币0元整，招标文件售后不退。

（2）请在招标文件获取时间范围内报名获取招标文件，逾期报名，将无

法获取文件。

(3) 潜在投标人应合理安排时间，尽量避开开标前等可能存在的高峰期。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2026年 月 日 09点00分（北京时间）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：网上递交

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

/

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：宿州云清置业有限公司

地址：安徽省宿州市高新区华瑞科技园 3#5 楼

联系方式：曹工、0557-3920566

2. 采购代理机构信息

名称：安徽纵达工程管理有限公司

地址：宿州市中豪国际博览城 15 栋三楼

联系方式：黄工 15555706555

3. 项目联系方式

项目联系人：黄工

电话：15555706555

4. 在线质疑

投标人如果针对此招标（采购）文件存在质疑，可通过邮件（1044331697@qq.com）并电话通知代理机构或纸质版发起异议，招标人或代理机构会在法定期限内作出答复。

第二章 投标人须知前附表

序号	内 容					
1	项目名称	望云轩项目物业服务采购项目				
2	项目编号	AHZD2026005				
3	采 购 人	名称：宿州云清置业有限公司 地址：安徽省宿州市高新区华瑞科技园 3#5 楼 联系人：曹工 联系方式：0557-3920566				
4	代理机构	名称：安徽纵达工程管理有限公司 地址：宿州市中豪国际博览城 21 栋 3 楼 联系人：黄工 联系方式：15555706555				
5	采购内容和预算	采购内容：本项目总用地面积 41419.18 平方米。本项目总建筑面积 115910.07 平方米。住宅建筑面积 80113.40 平方米。本项目住宅 16 幢，669 户，具体详见招标文件。 采购预算：443 万元，具体详见采购公告。				
6	项目类别	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 30%;"><input type="checkbox"/> 货物类</td> <td style="text-align: center;">单一产品采购</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> 服务类</td> <td style="text-align: center;">非单一产品采购，其中标 符号的为核心产品</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 货物类	单一产品采购	<input checked="" type="checkbox"/> 服务类	非单一产品采购，其中标 符号的为核心产品
<input type="checkbox"/> 货物类	单一产品采购					
<input checked="" type="checkbox"/> 服务类	非单一产品采购，其中标 符号的为核心产品					
7	评审办法	<input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法 <input type="checkbox"/> 有效最低价				
8	中标人个数	1 个				
9	招标文件的澄清和修改	详见“第五章 11、招标文件的澄清和修改”				
10	招标文件的质疑和答复	详见“第五章 12、招标文件的质疑和答复”				
11	投标人资格要求	详见招标公告				

12	投标保证金	<p>投标保证金： 0 万元。</p> <p>本项目不收取投标保证金，以投标保证金承诺函的形式在投标文件中体现。供应商应当保证将全面、真实、有效地履行投标保证金承诺函的约定，对于在政府采购活动中存在“有效期内撤销文件、无故放弃中标、弄虚作假、串通投标、不交履约保证金、不签订合同”等违反政府采购相关规定，以及在招标采购文件中规定不予退还的其他情形，利益受损方可向供应商主张赔偿责任，供应商的失信行为将被纳入诚信记录。财政部门、政务服务管理部门将加大对供应商失信行为的惩戒力度，对未履行投标保证金承诺函约定的供应商，严格依法依规进行处理。</p>
13	本项目中小企业划分标准所属行业：	物业管理
14	投标文件份数	邮箱提交的电子投标文件
15	投标文件格式	详见第七章
16	服务期	前期物业服务合同期限暂定为两年，合同期满，若业主委员会在合同期满后尚未成立，经甲乙双方同意后，本合同可自动顺延至业主委员会成立并选聘新的物业服务企业为止。案场物业服务期限暂定两年，合同期满，合同终止前一个月双方无书面意见，本合同自动顺延至案场销售完成之日止。
17	投标截止时间和开标时间	详见招标公告
18	投标文件提交地点	详见招标公告
19	投标有效期	开标后 60 天
20	公告公示媒介	全国公共资源交易平台（安徽省·宿州市）发布。
21	评标委员会	评标委员会构成： 5 个 ， 评标专家确定方式：依法确定 。
22	电子投标文件	1. 投标人制作完成投标文件 PDF 格式后请进行预览，仔细检查投标文件的

	制作注意事项 (重要)	<p>清晰度, 保证投标文件要求的扫描件清晰显示, 如因材料模糊不清, 导致评标委员会无法辨认的, 一切后果由供应商自行承担。</p> <p>2. 递交的投标文件须加密, 未加密的按无效标处理。</p>
23	电子招投标具体要求	<p>一、本项目投标人不用到达开标现场, 供应商通过电子邮件递交响应文件。</p> <p>具体步骤如下:</p> <p>(1) 按招标文件要求制作投标文件;</p> <p>(2) 投标文件按要求签字盖章 (或电子签章), 形成 PDF 格式, 内容应清晰、完整;</p> <p>(3) 将 PDF 版投标文件压缩为 rar 或。zip 文件并加密, 文件命名格式: 项目编号+单位名称+被授权人姓名+手机号码命名, 请供应商妥善保管密码;</p> <p>(4) 投标截止时间前将加密的投标文件发送到 1044331697@qq.com 邮箱, 在邮件正文中备注被授权人姓名、联系方式 (手机号码)。</p> <p>(5) 响应文件以邮箱收到的时间为准;</p> <p>(6) 供应商多次发送邮件的, 以最后收到的响应文件为准。</p> <p>二、QQ 远程在线开标注意事项:</p> <p>(1) 本次投标签到以在线验证方式进行。有意向的投标人于 2026 年 月 日 8 时 00 分开始申请加入 QQ 群 “894154226”, 入群时备注 “公司名称 (前 6 个字) + 委托代理人姓名+联系电话”。</p> <p>(2) 采购代理机构于 2026 年 月 日 8 时 40 分在 QQ 群里发送 “签到通知”, 通过验证进群的投标人发送签到, 20 分钟内完成签到工作, 逾时不予签到 (未能及时签到导致的任何后果由投标人自行负责), 以发送签到时间先后作为投标人签到顺序号。</p> <p>(3) 2026 年 月 日 9 时 00 分开标。</p> <p>(4) 开标后投标人将加密的文件 “密码” 发送至 QQ 群, 20 分钟内完成 “密码” 发送, 并由采购代理人员完成投标文件的解密。授权代表应保持手机号码畅通, 若因通讯或响应文件不能解密等原因造成响应文件无法解密或者逾期未发送解密密码, 投标无效, 后果由供应商自行承担。</p> <p>(5) 解密完成后, 开始唱标。</p> <p>(6) 开标结束, 进入评标程序。</p> <p>本招标项目开评标过程中的询标、澄清等程序均采用电子邮件方式进行, 请各投标人在开标当天评标结束前不要离开电脑, 并保持手机通话畅通, 各投标人在规定时间内以 PDF 格式加盖单位公章的原件扫描件对询标、澄清等邮件回复, 发至 1044331697@qq.com 邮箱内, 时间不超过邮件发起后 20 分钟,</p>

		<p>若超过 20 分钟，视为放弃解释权力，评委按不利于投标人解释处理。请各投标人时刻关注自己的邮箱。（因投标人没有及时登录邮箱、手机通话不畅通等情况、未完成询标、澄清等环节而无法接受评标委员会评审等情形的风险，由投标人自行承担。）</p> <p>（7）投标人自身原因导致投标文件发送失败的，风险由投标人自行承担。</p> <p>（8）请投标人保证邮件可正常打开查看标书，若文件损坏或标书无法查看的，造成的一切后果由投标人自行承担。</p> <p>（9）投标单位在领取中标通知书时须提供纸质投标文件 4 份，胶装成册（与开标当天发邮箱的电子投标文件一致）和电子 U 盘 1 个。</p>
24	其它	代理费用：按照代理合同约定执行。

第三章 货物服务需求一览表

一、服务要求

（一）项目概况

项目名称：望云轩项目物业服务采购项目

项目地点：宿州市高新区。

本项目总用地面积 41419.18 平方米。本项目总建筑面积 115910.07 平方米。住宅建筑面积 80113.4 平方米，商业面积 888.09 平方米。

本项目住宅 16 幢，669 户，建筑结构为框剪结构。

本项目的建筑密度为 24.42%；综合容积率 2.00；绿地率为 40.60%。

本项目规划建设机动车停车位 828 个，其中地上停车位 40 个，地下停车位 788 个；非机动车停车位 1527 个。

（二）服务要求：

（1）前期物业服务：物业服务内容包括但不限于：小区和商业的公共部位及公共设备设施的日常维护、运营与管理，安全管理、停车管理、清洁管理、客户服务管理、绿化美化管理、特约服务、物业接管验收、档案资料管理等。

（2）前期开办费及承接查验：交付入伙物业开办物资采买，图纸会审参与，交付前分户查验，公共设备设施承接查验，配合交付验收工作。

（3）案场物业服务：配合营销工作，售楼部客户来访指引、水吧运营、安保服务、保洁服务、样板间服务、垃圾清运、绿化维护等。

二、技术标准和要求

物业管理

一、望云轩项目物业服务采购项目。物业服务内容包括但不限于：小区和商业的公共部位及公共设备设施的日常维护、运营与管理，安全管理、停车管理、清洁管理、客户服务管理、绿化美化管理、特约服务、物业接管验收、档案资料管理等。

二、小区物业服务管理要求

（一）住宅的物业服务标准

按照《宿州市普通住宅小区物业服务等级标准和物业综合服务收费标准》A 级标准。

（二）住宅的物业保障

小区住宅物业服务收费按中标价，物业服务费用由业主或物业使用人根据中标价缴纳。

（三）机动车辆停放管理服务模式

建设单位未出售或者未附赠，用于出租的车位、车库，经招标人审核同意后，物业服务公司向机动车位使用人按市场价收取租金、车位管理服务费。（车位管理服务费按市场价动态管理收取）

（四）其它

1. 社区服务用房的物业管理，如社区需要，可委托物业服务公司统一代管。
2. 鼓励物业服务公司在小区内开展水电维修、家政保洁、助老服务等便民有偿服务，应事先公示价目表经业主确认后实施，收益归物业服务公司。

人员配备

本小区需按照以下标准进行人员配备：

序号	岗位名称	人数	备注
1	项目经理	1	45周岁以下，统筹前期、案场及承接查验工作
3	人事财务	2	人事、财务各1人
4	客服主管	2	45周岁以下，至少1人负责案场及承接查验
5	工程主管	2	45周岁以下，至少1人负责承接查验
6	保安主管	2	45周岁以下，至少1人负责案场
7	保洁绿化主管	2	45周岁以下，至少1人负责案场及承接查验
8	客服	9	至少4人负责案场2人负责承接查验
9	综合维修工	6	至少1人负责案场3人负责承接查验
10	保安	14	至少5人负责案场
11	保洁	14	至少4人负责案场
12	绿化	2	
合计		56	

注：中标人在投标文件中承诺的项目经理未按时到岗，或擅自更换，处以两千元/人/次的罚款。

注：（1）本项目报总价，总报价为完成本项目服务期内全部内容的费用，其组成包括但不限于人员工资、管理费、培训费、办公费、交通费、通讯费、服装费、工具器具费（如保洁工具及耗材费）、利润、税金、社会保险费、合同期内的风险费用等为完成本次项目所发生的一切费用。中标人自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育、纳税等保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通问题及投标人为完成服务所发生的一切费用等有关问题，服务期间所属员工发生人身事故、财产损失，均由中标人负责，与采购人无关。

（2）人员工资不低于宿州市最低工资标准（2170元/人/月）。

（3）保险按国家相关规定执行。社会保险（五险）缴费基数最低为4311元，计算缴费金额以每人每月为基数。缴费费率：其中养老保险企业16%、医疗保险企业（含生育保险）6.5%、医疗救助企业0.8%、失业保险企业0.5%；工伤保险企业0.4%、一般纳税人税金费率6.72%；小规模纳税人税金费率3.36%。成本核算时所有配备的人员都应计算保险部分，不得以使用40、50岁人员为由不予核算。

（4）投标人承诺拟为本项目配备的管理人员满足下列要求：

1）在投标人合同签订后进场服务前，采购人将查验管理人员证明材料原件，若与投标文件不符，采购人有权终止合同，并上报监督管理部门依规处理；

2）在投标人合同签订后进场服务前，投标文件中提供的管理人员，在进场前需经采购人统一筛查，不符合采购人要求的，不予上岗，中标人更换符合要求的管理人员：在规定期间内，中标人若不能及时提供满足本项目的管理人员，采购人有权终止合同，并上报监督管理部门依规处理；

3）管理人员不得随意更换，若未经采购人允许随意更换，采购人有权终止合同，并上报监督管理部门依规处理。

3. 其他要求

（1）中标人应遵守物业法规，承担物业服务及物业安全责任，达到物业工作质量标准；

（2）中标人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；

（3）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，物业公司应及时调换；

- (4) 特殊岗位员工必须持证上岗，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、资料齐全；
- (5) 物业员工文明上岗，统一着装，标志明显，自觉遵守本物业相关规章制度；
- (6) 遇雨雪天气，及时组织人员清理商区内道路、各门门前保证畅通无阻；
- (7) 对物业服务工作，实行专业对口监督和业务指导，每月对物业服务工作进行质量考核，并及时协调工作中出现的问题。
- (8) 物业管理服务费用按照产权登记面积计算。
- (9) 根据服务等级标准，中标后成交供应商需配备本项目最低人员且提供人员花名册。

投标报价说明

1. 根据采购内容和要求，投标报价采用年服务费固定单价承包，不限于以下费用：

- (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（招标人仅提供办公场地，其中装修装饰、办公家具、办公用品等均由中标人自行承担）；
- (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) 经业主同意的其它费用。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

4. 供应商投标报价中，人员工资标准不得低于“宿州市现行最低标准”，工会教育经费，保险按国家相关规定执行、税金按一般纳税人税金 6.72% 计算。供应商应充分考虑办公经费（人员交通补助、通讯费、水电费、办公耗材费、服装等）、税费、利润等所有费用报价的风险性。不得以使用 40、50 人员为由不予核算。

5. 投标人应认真踏勘现场。采购范围内的管理内容或管理费用，如投标人报价分析有漏项、漏算、错算，中标后，投标人不得因漏项、漏算、错算减少管理内容，也不得因漏项、漏算、错算要求增加管理费用。

6. 投标报价

(1) 前期物业服务部分报价：投标总价= A + B

投标报价的计算过程为：

住宅部分：80113.40 平方米× a 元/平方米·月×24 月=A 元；

(a 值的控制价为 1.20 元/平方米·月，本处报价不得高于该控制价，否则视为无效报价。)

商业部分：888.09 平方米× b 元/平方米·月×24 月=B 元；

(b 值的控制价为 5.50 元/个·月，本处报价不得高于该控制价，否则视为无效报价。)

备注说明：a 元/平方米·月、b 元/平方米·月即为项目交付后中标方实际向购房业主收取的物业服务费单价，按照购房人的产权面积计算，纳入物业服务范围的已竣工但尚未出售或者因甲方原因等造成没有及时交付的房屋空置房物业服务费用，由甲方按照物业公司应收物业服务费用的 90%按季度于每季度末最后一周向乙方交纳（售出与未售出房屋面积以当期的实际情况为准）。

本次报价不包含车位管理费，车位管理费为项目交付后中标方实际向业主收取的车位物业服务费，按车位数量计算。

(2) 案场物业服务部分报价：

序号	内容	月度服务费（元）	年度服务费	备注
1	案场服务			包干价

(3) 前期开办费及承接查验费部分报价：

1. 前期开办费：100159.52 平方米× a 元/平方米；（a 值的控制价为 1.4 元/平方米，本处报价不得高于该控制价，否则视为无效报价。）

2. 承接查验费：100159.52 平方米× b 元/平方米；（b 值的控制价为 4.1 元/平方米，本处报价不得高于该控制价，否则视为无效报价。）

注：本次报价作为房屋交付前根据现场实际需求据实结算。

注：1) 请投标人自行核算以上政策性费用及规定费用，如投标人对以上费用有疑问，请在本项目答疑期内提出。如无疑问，投标报价应不低于上述政策性价格，否则将导致投标无效。2) 政策性费用及规定费用不接受赠送及优惠，其他相关项，作为可竞争费用，可由投标人自行报价。3) 投标人应考虑合同期内政策性费用调整的风险。投标报价应考虑宿州市最低工资标准上调等风险，履约期限内不得以最低工资标准上调以及物价指数上涨等理由增加管理费用。承包期内因省、市、县政府出台文件调整最低人员保障工资的，中标人须无条件予以调整，该风险投标人投标时须综合考虑并承担，以后采购人不再给予。4) 本项目为固定单价合同，报价为每月每平方米物业费用。

1、物业管理服务标准 A 级

序号	内容	服务要求
一	基 本 规 定	<p>1. 物业服务人员应佩戴统一标识，宜统一着装，服务主动、热情，使用文明用语；对业主（物业使用人）报修、求助、咨询、投诉等应及时处理，并记录存档。</p> <p>2. 物业服务企业应向所管理服务的物业项目委派至少 1 名物业服务项目经理。物业服务项目经理应取得国家注册物业管理师资格，或取得国家和省认可的职业资质。</p> <p>3. 物业服务专业操作人员应持证上岗；物业管理专业人员应取得职业资格证书或专业技术职称。</p> <p>4. 物业服务人员配置标准（1）房屋建筑面积≤10 万 m² 客服人员：2 人；保洁人员：1 人/0.8 万 m²—1 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/0.8 万 m²—1 万 m²；绿化人员：1 人；维修人员：1 人/2 万 m²—2.5 万 m²，至少配置 2 人。（2）房屋建筑面积>10 万 m²以上 客服人员：1 人/400 户—500 户；保洁人员：1 人/0.8 万 m²—1 万 m²；秩序维护员：3—4 人/门岗数，+1 人/1 万 m²—1.2 万 m²；绿化人员：1 人/1 万 m²—1.5 万 m²（绿化面积）；维修人员：1 人/2 万 m²—2.5 万 m²。</p> <p>5. 有完善的物业管理方案，建立健全质量管理、财务管理、档案管理及各岗位工作标准和培训、考核办法，岗位职责、操作流程 在服务场所明示。</p> <p>6. 物业服务企业可将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将合同约定的全部事项委托给他人。</p> <p>7. 对本物业管理区域内可能发生的公共突发性事件（如：火灾、治安、公共卫生、电梯故障、停水、停电、自然灾害等）制定应急预案，组织相关人员对应急预案进行培训，每年组织不少于 1 次应急预案演练。</p> <p>8. 建立物业管理档案（包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、装饰装修管理档案、日常运行档案、内部管理档案等），设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。对物业建筑资料、业主信息、维保资料等进行动态管理。</p> <p>9. 制定标识管理制度，对房屋指示标识、设施设备（区域）标识、消防安全标识、道路交通标识、安全警示标识、公益标识等实行分类管理，建立台账，定期维护，及时更新。标志、标识、宣传 牌完好率 90%以上。</p>
二	承 接 查 验	<p>1. 物业服务企业在承接物业项目时，应按照法律法规及物业服务合同的约定，对建设单位移交的资料进行清点和核查；对物业公共部位及共用设施设备和相关场地进行现场检查与验收，形成书面检查记录，并由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。</p> <p>2. 物业服务企业应在物业交接后 30 日内，将物业承接查验情况向房地产行政主管</p>

		部门办理备案手续，并将备案情况书面告知业主。
三	客户服务	<p>1. 住宅区内设置客服接待场所，工作时间应有专人负责接待，其他时间应设值班人员。专人接待时间工作日不低于 12 小时、节假日不低于 8 小时。接待场所应公示服务电话，悬挂或张贴项目负责人照片，公示物业服务内容、收费标准等有关信息。</p> <p>2. 在住宅区显著位置设置宣传栏，做好公益性宣传。涉及业主（物业使用人）正常生活的重要服务事项，应在主要出入口信息栏公告。</p> <p>3. 建立报修管理制度，进行维修与回访服务应符合下列要求：</p> <p>（1）紧急维修：20 分钟内到达现场，组织或协助有关单位进行抢修，如不能及时抢修完成的，应采取应急措施，并告知业主（物业使用人）；</p> <p>（2）一般维修：2 日内修复；</p> <p>（3）入户维修：按约定时限到达现场并组织或采取必要的处理措施；</p> <p>（4）业主报修的，物业服务回访率达 100%，满意率达 90%以上。</p> <p>4. 每年应不少于 1 次向业主委员会通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主（物业使用人）进行沟通。对业主（物业使用人）的建议、意见和投诉，应在 1 个工作日内进行答复。</p> <p>5. 每年至少向业主（物业使用人）进行 1 次对物业服务意见征询，统计满意率，汇总分析意见和建议。满意率达到 80%以上。</p> <p>6. 宜根据业主需求提供便民服务。</p>
四	房屋共用部位管理	<p>1. 制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整。</p> <p>2. 根据房屋实际使用年限、使用现状，定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查，按照责任范围进行维修养护，做好记录：</p> <p>（1）对外墙面、屋檐等，每月检查不低于 1 次；</p> <p>（2）对房屋共用部门的门、窗、玻璃构件等，每周巡查不低于 1 次；</p> <p>（3）对房屋共用部门的室内地面、墙面、天棚。室外屋面、散水等，每月检查不低于 1 次。</p> <p>3. 根据检查情况，制定房屋大、中修和更新改造计划，向业主大会（或业主委员会）进行书面报告。</p> <p>4. 巡查空置房每周不低于 1 次，并记录。</p> <p>5. 发现屋檐管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其它违反规划或管理规约的，及时进行劝阻，并报告相关主管部门。</p> <p>6. 与业主（物业使用人）及装饰装修企业共同签订住宅室内装饰装修管理服务协</p>

		<p>议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。巡查装修现场频次不低于每日2次（装修现场动用明火的每2小时巡查1次），发现违规装修行为，进行制止，并及时报告相关主管部门。</p> <p>7. 发生电梯、消防、供电、供水、供气、给排水、房屋严重渗漏等紧急情况时，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告。</p> <p>8. 台风、暴雨等预警信号发布后，应及时进行巡查。</p>
五	共用设施设备管理	<p>1. 制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。</p> <p>2. 妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账，按照有关规定，对有关设施设备进行维护保养和巡查，并保存记录，按时归档。</p> <p>3. 根据共用设施设备实际使用年限、使用现状，开展设施设备日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）进行书面报告。根据年度综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案。</p> <p>4. 按规定对动力设备、电气设备、压力容器、消防设施、高低压劳动保护用品及专用工具进行定期检测，取得合格证，并做好记录。</p> <p>5. 设备机房管理应符合下列要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> （1）在显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书； （2）设施设备标识、标牌齐全； （3）机房须常闭落锁。非工作人员未经允许不得进入，经批准进入人员须登记； （4）机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施； （5）在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况； （6）机房内不准堆积杂物，保持清洁； （7）在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，组织专项检查并做好记录。 <p>6. 加强设施设备运行管理，按照规定进行维护保养，保证设施设备完好和正常运行。</p> <p>7. 定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。</p> <p>8. 电梯系统管理</p> <ul style="list-style-type: none"> （1）配备电梯安全管理员，持证上岗。按规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况及时通知电梯维保单位，建立电梯安全技术档案并记录详实规范。 （2）委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维保，保存维保工作相关记录。每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。

	<p>(3) 积极宣传电梯安全使用知识，在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》，公布应急服务电话。保持轿厢内外按钮、照明灯具等完好、轿厢内整洁、三方对讲畅通。</p> <p>(4) 电梯机房设有明显警示标志，规范摆放应急工具，机房门常闭落锁。机房内配备消防器材和温度计，采取降温通风措施。</p> <p>(5) 电梯发生故障时，应通知电梯维保单位积极排除故障；发生电梯困人时，积极组织救助，立即通知电梯维保单位排险救援；发生火灾时应及时停止电梯运行。</p> <p>(6) 接到市政停电通知，应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停止电梯运行。</p> <p>9. 消防系统管理</p> <p>(1) 配置专业人员对消防安全进行 24 小时值守，处理各类报警信息；在显著位置张贴管理制度、应急预案，备好应急消防物资。</p> <p>(2) 保持消防设施设备系统名称和编号完备、灭火器、消防水带等消防专用设备工具、物资配备齐全、摆放规范；防火门常闭，闭门器能自动灵活关闭；疏散通道严禁堆放杂物。</p> <p>(3) 保持火灾报警系统和联动装置完好并处于自动控制状态，定期进行测试，确保联动正常；利用末端试水装置，每月不少于 1 次对水流指示器进行试验，确保水压正常。</p> <p>(4) 按消防管理有关规定，对消防泵、消防栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，发现问题及时整改，确保设施设备完好，可随时启用。</p> <p>(5) 需要暂时停用消防设施时，采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过 24 小时，应向辖区公安机关消防部门报告。</p> <p>10. 给排水系统管理</p> <p>(1) 保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，安装溢流管口防护网，定期检查保养附属配件。</p> <p>(2) 对二次供水的水箱、水池每季度清洗 1 次，并对水质进行化验，水质应符合生活饮用水卫生标准。</p> <p>(3) 对污水提升泵定期检查保养，雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理；对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，对损坏井盖及时更换；检查并及时清理共用污水管道、化粪池等部位，保持排水畅通。</p> <p>(4) 检查雨水管道、窨井等部位，视情况进行清通，保持排水畅通。检查清理频次不低于下列要求：</p> <p style="padding-left: 40px;">每月检查 1 次，窨井每半年清理 1 次，排水沟每月清理 1 次。</p>
--	---

	<p>11. 供电系统管理</p> <p>(1) 保持自管高压配电房绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查。配电房有明显警示标志，悬挂操作规程，配备消防器材和防小动物设施设备，无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。</p> <p>(2) 每日专人巡查配电房，对设备主要运行参数进行查抄。定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。</p> <p>(3) 限电、停电时，应提前通知业主（物业使用人）。</p> <p>(4) 对路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明维护保养，应不低于下列要求：每天检查 1 次。发现损坏，1 个工作日修复。</p> <p>12. 安全技术防范系统</p> <p>(1) 保持安防设施设备 24 小时运转正常，画面完整、清晰，实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于 30 天。</p> <p>(2) 定期对安防各分系统进行维护保养，并不低于下列要求：各分系统功能性检查：每周 2 次；各分项系统电源与接线清洁检查：每月 2 次；电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘、接线检查：每季度 2 次；电源线 绝缘、接地检查：每年 2 次。</p> <p>(3) 保持视频监控系统中的摄像机、画面分割器、录入设备、监视器、矩阵工作正常；保持巡更器具工作正常；保持红外探头安装牢固，线路无损，周界报警系统工作正常；保持对讲系统基站线路无损，天线安装牢固，工作正常。</p> <p>13. 防雷设施管理 每半年检查 1 次防雷设施的完好状况；在雨季或灾害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护；按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。</p> <p>14. 道路设施管理 设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰；定期维护保养 道路交通标志、路牙、路面、窨井盖、排水篦子，保持其完好。</p> <p>15. 其他设施管理设置使用须知、劝谕告示、警示牌；对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次；定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车车棚等设施进行检查，每月不低于 2 次。</p>
公共	<p>1. 制定公共秩序维护制度，各项记录完整，按规定留存监控录入资料备查。</p> <p>2. 根据物业管理区域特点，设定合理巡逻路线，发现异常情况及时处置并做好记录。秩序维护人员按规定的时间和路线进行巡逻，每天巡逻不低于 10 次。</p> <p>3. 在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口有专人 24 小时值守，主出入口立岗时间不少于 6 小时。</p> <p>4. 建立消防组织，制定消防管理、防火检查、隐患整改制度，落实消防安全责任</p>

六	秩序管理	<p>制，指定消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。</p> <p>5. 保持消防通道畅通，禁止在消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。</p> <p>6. 每月组织 1 次消防安全检查，做好记录。组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于 1 次消防演练，定期开展消防安全宣传教育。</p> <p>7. 物业管理区域内的机动车停车位，应保证本物业管理区域内业主（物业使用人）正常使用，停放车辆不得影响其他车辆和行人的正常通行，对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理。</p> <p>8. 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，规范车位标识。不得私自改建、分隔、拆除车场（车库）。</p> <p>9. 物业管理区域内非机动车定点停放。</p>
七	环境卫生管理	<p>1. 制定环境卫生管理制度，实行公共区域卫生清洁责任制。设置专人对环境卫生质量进行监督检查，每日抽查不少于 1 次，一个月内检查到所有单元楼层，并完整记录检查情况。</p> <p>2. 配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标识，按单元设置垃圾桶，合理设置果皮箱。环境卫生容器损坏时，及时报修。</p> <p>3. 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时，设置“正在保洁”、“小心地滑”等警示标识。雨雪后及时排除积水、清扫积雪、铲除积冰。</p> <p>4. 对住宅楼门厅进行保洁，不低于下列要求：每日清扫、清拖 1 次地面；每日擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次门厅玻璃、墙面。</p> <p>5. 对楼道、楼梯进行保洁，不低于下列要求：每日清扫、每周清拖 1 次楼道、楼梯；每周擦拭 2 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓（箱）、指示牌等共用设施；每月除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具。</p> <p>6. 对电梯进行保洁，不低于下列要求：每日擦拭 1 次电梯轿厢、面板，清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；每月养护 1 次石材装饰的电梯轿厢。</p> <p>7. 对楼外道路进行保洁，不低于下列要求：每日进行清扫，保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等。</p> <p>8. 对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁，不低于下列要求：每日清洁 1 次；每半月清洗消毒 1 次；设施保持干净，无污渍、锈迹。</p> <p>9. 对天台屋面进行保洁，不低于下列要求：每月清理 1 次。</p> <p>10. 对车库进行保洁，不低于下列要求：每日巡视保洁 2 次，每周全面清扫 1 次地面。每周清洁 1 次车库内公共设施设备，每月清理 1 次排水沟。</p> <p>11. 对绿地进行保洁，不低于下列要求：每日巡视保洁 2 次，目视无垃圾杂物。</p>

	<p>12. 对水景进行保洁，不低于下列要求： 喷水池每日打捞 1 次杂物；人工湖每周打捞 1 次杂物。</p> <p>13. 对垃圾进行收集、清运，符合下列要求：</p> <p>(1) 生活垃圾宜分类收集；</p> <p>(2) 垃圾收集容器及时倾倒，垃圾不外露；</p> <p>(3) 每日至少清运 1 次生活垃圾，不乱堆乱倒；</p> <p>(4) 配备专用垃圾清运车清运，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒；</p> <p>(5) 指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。</p> <p>14. 对垃圾收集容器进行保洁，不低于下列要求： 垃圾收集容器夏季每日清洗 1 次；其它季节每周清洗 1 次、每 2 日清洁外表面 1 次。</p> <p>15. 对有害生物进行预防和控制，符合下列要求：</p> <p>(1) 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，事先进 行公告，采取预防措施。</p> <p>(2) 做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与 防治，发现蚁害及时报告白蚁防治单位进行防治处理。</p>
<p>八</p> <p>绿化 与 园林 小品</p>	<p>1. 制定绿化管理制度，建立园林设施管理档案，进行定期检查养 护工作；设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志；对主要 花木进行挂牌宣传，建立专项养护措施；对易受冻害的树木采取 防寒措施、对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。</p> <p>2. 对绿化进行养护，不低于下列要求： 各类花草树木生长旺盛，叶色正常；乔、灌木保存率 95%以上，栽（补）植成活率 95%以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率 95%以上，生长旺盛，生长季节不枯黄，无杂草、斑秃；绿篱和造型植物外形美观，无断垄。</p> <p>3. 对灌木、乔木进行修剪，不低于下列要求： 适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观；草坪、绿篱、造型植物每年 普修 4 遍以上；草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高度适度。</p> <p>4. 对绿化进行灌溉、施肥，不低于下列要求： 按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥；每年普施基肥 1 遍，花灌木追肥 2 遍，满足植物生长需要；常年保持有效供水，草坪充分生长，低洼处及时整平，保持排水通畅。</p> <p>5. 对绿化进行补植补种，符合下列要求： 树木缺株尽早补植，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规 格近似；草地空秃地段及时补植。</p> <p>6. 对树干涂白，符合下列要求： 每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白 1 次，早春再涂白 1 次，涂白高度应符合规定。</p>

		7. 进行病虫害防治，符合下列要求：防治措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过 10%；草坪无 明显病斑，禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示。
九	物业服务收费	1. 在物业管理区域内显著位置或收费地点，公布物业服务收费标准和服务等级标准。 2. 提供有偿服务的，应在客户服务场所公示服务内容和收费标准。 3. 按物业服务合同的约定，提前告知业主（物业使用人）及时交纳物业服务费用。不得使用非法方式催缴物业服务费。
十	文化建设	组织开展形式多样、内容丰富的社区文化活动，并做好秩序维护和应急处置工作。

2、案场服务标准

秩序	类别	内容	标准
1	主出入口安全形象岗	人员形象	接公司统一制服着装，白手套（冬季黑色皮手套），衣服平整无污迹，皮鞋明亮无尘，无个人饰物外露，对讲机统一置于身体右侧腰带部位，统一使用耳机。
		岗位标准姿势与客户接待规范	1、保持立正姿势：精神饱满，挺胸、收腹，上体正直，两脚跟靠拢并齐，两脚尖向外分开约 60°，两腿挺直，两肩平，两臂自然下垂，手指并拢自然放在两侧裤线处，两眼向前平视；2、客人进入示范区时，由立正转敬礼，并问好：您好，欢迎参观*** 项目；微笑热情精神饱满；3、敬礼：上体正直，右手取捷径迅速抬起，五指并拢自然伸直，中指微接帽檐右角前约 2 厘米处（戴无檐帽或者不戴军帽时微接太阳穴，与眉同高）手心向下，微向外张（约 20 度），手腕不得弯曲，右大臂略平，与两肩略成一线，同时注视受礼者。主动问好“您好，欢迎光临*** 项目”；4、与客人谈话时保持 1 米左右距离，身体正直，两手自然下垂，语言缓和平稳；5、为客人指引方向时手势：手指并拢，用手掌指向所指示方向，手臂微曲、低于肩部，身体向所指示方向微微前倾，眼睛注视客人，面带微笑；6、客人离开时，敬礼并说“请慢走”微笑热情精神饱满；7、熟悉项目概况，能回答出客人的一般问题。
		引导车辆服务	1、车辆驶入停车场时，敬礼，直行手势指引车辆停放位置；直行手势：身体保持立正姿势，左/右手伸出与身体呈 90 度，掌心朝外，五指并拢，并且目跟臂

		<p>走；2、车场安全员跑步上前指挥车辆停放；3、左（右）转弯：身体保持立正姿势，左（右）手臂朝前方伸出，手臂与身体约 120 度，手呈立掌；4、掌心向前，五指并拢，随即 右（左）手向前伸出，手臂与身体成 45 度距腹部约 30 公分，目光随右（左）手掌进 行左右摆动；5、左右打轮：身体保持立正姿势，右手臂伸出前方伸出，手呈立掌，掌心朝前，手臂与身体约 120 度，向左（右）以直径 30 厘米左右打圈；6、倒车：立于车左后侧，双臂抬起，小臂曲与身体垂直， 双手掌心朝后保持与面部同高，30 度左右前后摆动；7、停车：身体保持立正姿势，左手臂伸出前方伸出，手呈立掌，掌 心朝前，手臂与身体约 120 度；8、口令：在车内驾驶位能够听清安全员喊出的交通口令；9、车辆停稳后，敬礼并上前主动为客人开车门，立于车门前半步远，车右门或左门分别用左手或右手开车门，同时另一只手要停在门框上沿，同时说：您好，欢迎参观***项目，客人下车随即轻声关上车门。并迅速检查车辆情况；指引客人前往目标处；10、如遇雨雪天气主动为客人撑伞；11、客人参观完后回到停车场，主动为客人开车门并指引车辆驶出（礼仪如接车服务）</p>	
2	售楼部形象岗	人员形象	接公司统一制服着装，白手套（冬季黑色皮手套），衣服平整无污迹，皮鞋明亮无尘，无个人饰物外露，对讲机统一置于身体右侧腰带部位，统一使用耳机；
		客户接待	1、保持立正姿势，客人走近约 3 米内时，敬礼（标准动作）并问好：“您好，欢迎 参观***项目”；2、如遇老人行动不便主动搀扶到销售大厅里面；3、如遇客人问及项目情况立即回答，无法回答的引导营销人员处，不能说我不知道，不归我管等。
	展示区内形象岗	人员形象	接公司统一制服着装，白手套（冬季黑色皮手套），衣服平整无污迹，皮鞋明亮无尘，无个人饰物外露，对讲机统一置于身体右侧腰带部位，统一使用耳机；
		客户接待	1、保持立正姿势，客人走近约 3 米内时，敬礼（标准动作）并问好：“您好，欢迎参观****项目”；2、温馨提示客户小心台阶小心地滑；主动搀扶老人；对一些闲杂人员礼貌询问；3、如有客户携重物，在征求客户同意后主动帮客户提物品。

3	水吧台服务	人员形象	着工装，衣服干净整洁，穿黑色皮鞋，端正佩带工牌，佩带统一发网，化淡妆，微笑，精神饱满，热情大方；
		吧台区卫生	1、吧台台面干净无尘无污渍；地面干净，抹布垫布干净无污渍；各种电器用具等干净明亮，各种电器设备完好运行；2、各种饮品、水果等摆放整齐；无闲杂物品摆放台面；3、及时倒垃圾不得有异味；
		吧台接待服务	1、客人走近吧台时，主动微笑问候；2、询问客人：您好，我们这里有果汁、柠檬水、茶水和白开水，请问您喝点什么；3、双手递给顾客：请慢用；4、水温 60 度左右。
		服务礼仪	1、待客人走近销售大厅沙盘区或洽谈区时，主动上前问候：您好，我们这里有果汁、柠檬水、茶水和白开水，请问您喝点什么；2、待客人杯中的水到三分之一时，主动上，微笑询问：您好，给您再加杯水好吗；3、在 VIP 或洽谈区送水时提供蹲式服务；4、待客人走后及时清理桌上杯物；5、洽谈桌上烟灰缸内有三个烟头时及时更换；6、主动整理销售大厅内楼书，保持楼书整齐摆放，如有缺少现象，自行补充（经营销同意）；7、主动巡视大厅内客人其他需要并及时给予满足（如打火机、老花镜等）。
4	销售大厅保洁服务	人员形象	相貌端正，热情开朗，口齿清晰，亲和力强
		服装及 BI 标准	统一工作制服并佩带工作牌、服装干净整洁；仪容仪表端庄。口气清新，动作利索、走路快、轻，操作快、稳，精神饱满，始终面带微笑。
		售楼大厅入口	1、标识牌洁净无污渍；2、地垫干净无污渍；
		卫生间清洁情况	1、地面无污渍无水渍，有光泽，砖缝无污渍；洗手盆等台面无积尘、污渍、积水；墙面瓷片、门、窗无灰尘、污渍；不锈钢明亮无印渍；2、马桶干净无污渍；3、纸篓内手纸不超过三分之二，无异味、纸篓无污渍；纸篓上套垃圾袋下翻 2CM；4、天花板、灯具等目视无明显灰尘，玻璃、镜面无灰尘，无污渍，镜面保持洁净。
客户洽谈区	1、烟灰缸内洁净，无烟蒂、烟灰；2、桌椅、花瓶、桌布摆放整齐，表面洁净，无灰尘；3、客户离开立即清理水杯、烟灰缸，并摆放物品、桌椅回闲置状态。		

物品摆放	1、售楼处物品资料摆放整齐，无闲置物品堆放； 2、饰品、花卉无尘明亮；
地面清洁情况	1、地面有光泽，无垃圾杂物/泥沙/污迹/积水/脚印； 2、地毯及地垫无明显灰尘/污渍，不变色，不潮湿；
沙盘区	楼号、饰品摆放规整，无灰尘/污迹，扶手干净无尘，玻璃表面无手印
设施	1、售楼部地面光亮，无污迹，各类设施无灰尘、无异味，空气清新； 2、通气百叶、风机滤网定期清洗，无明显灰尘； 3、室内墙面无明显灰尘，无蛛网。
绿化及饰品	1、盆花按时浇水，叶面无灰尘；2、盆花无枯黄叶子；底盆无积水；3、装饰物布置、摆放、悬挂整齐，无歪斜现象。
服务礼仪人员形象	1、避让客户：向不影响客户通行的一侧退一步，将工具直立收好，自然站立； 2、问好：主动微笑、主动问“您好”； 3、指引方向：手指自然并拢，手臂微曲，低于肩部，身向所指示方向微微前倾，手掌向上以肘关节为轴，指向目标，微笑眼睛注视对方； 4、客人进入服务区域：客人出现在视线的3M之内就必须加以关注并微笑示意； 5、客人问询，立即停止工作，侧身面对客人微笑：“早上/中午/下午/晚上好”。 着工装，衣服干净整洁，穿黑色皮鞋，端正佩带工牌，佩带统一发饰，化淡妆，微笑，精神饱满，热情大方
鞋套摆放是否充足	鞋套摆放整齐，鞋套及时填充，鞋套筐不过满
对接客户礼仪	1、样板间门口站位，站姿：双脚并拢，两眼平视前方，两手交叉置于腹前，面带微笑；2、客户到访时，在客户距离门1米左右时，30度鞠躬，面带微笑，“您好，欢迎参观样板间”；3、双手递给客人鞋套，微笑示意客人坐下：“您好，请穿鞋套”；4、主动为老人、小孩、孕妇穿鞋套；4、客户参观完样板房离开时，要说道别：请慢走，欢迎下次参观。
样板间	1、了解样板间的户型的特点、面积、配送的装修情况，及园区、物业服务特色

		说辞	内容。具备简单介绍样板间的能力。对不知道的问题要注意回避，引导客户至销售大厅咨询。2、讲解时，声音轻柔，音量适中，吐字清晰；3、及时收集客户意见及建议并记录上报；4、礼貌制止拍照等行为。
		样板间室环境	1、样板间内干净整洁、光线明亮、室内温度适中；2、地面无污迹、水迹、积灰、印迹；3、玻璃门窗、桌面、镜面无明显灰尘、手印；4、物品摆放整齐，床上用品整洁；5、门窗、灯具、空调、百叶窗等目视无尘无污。
		花卉及物品摆放	1、盆花按时浇水，叶面无灰尘；2、盆花无枯黄叶子；3、装饰物布置、摆放、悬挂整齐；
		日常巡视	保证公共设施无人为破坏发生，意外突发事件及时发现、上报并按程序处理；
5	展示区保洁员	人员形象	相貌端正，热情开朗，口齿清晰，亲和力强。
		硬覆盖	1、道路无明显泥沙，无乱停车、无杂物堆放在道路上的现象； 2、地面洁净无明显尘土，地面露本色，垃圾、污渍及时清理，停留时间最长不超过 30 钟；
		公共设施	1、垃圾清运及时，垃圾箱不溢出，垃圾箱表面洁净，无污渍；2、休闲椅、标识等公共设施设备表面洁净，无积尘；3、雨篷定期清洁，无明显污渍。

二、商务要求

序号	内容	要求
1	质保期	/
2	服务期限	前期物业服务合同期限暂定为一年，合同期满，若业主委员会在合同期满后尚未成立，经甲乙双方同意后，本合同可自动顺延至业主委员会成立并选聘新的物业服务企业为止。案场物业服务期限暂定一年，合同期满，合同终止前一个月双方无书面意见，本合同自动顺延至案场销售完成之日止。
3	售后服务	满足采购人要求
4	验收	由采购人组织验收
5	付款	付款人：由业主（物业使用人）支付，未售出的，由物业公司与开发公司另行商议费用。 付款方式：由业主（物业使用人）支付，未售出的，由物业公司与开发公司另行商议费用。
6	履约保证金	履约保证金：签订合同前向采购人缴纳合同金额的 2%的履约保证金。 保证金形式：支持转账、电汇、保函、保险等。 汇款附言注明：采用保函形式的，按采购人的要求提供履约保函。 温馨提示：中标单位缴纳履约保证金时须备注项目名称、项目编号及 联系人手机号等主要信息。采用保函形式的，按采购人的要求提供履约保函。
7	其他	以下标“√”的为本项目要求，其余未标“√”的不属于本项目要求： <input type="checkbox"/> 如果投标文件中附有外文资料，必须附上这些外文资料的中文翻译件。对于关键性的证明文件，投标人应在投标文件中提供与外文内容相同且由同一人签署（或盖章）的中文文件，或经国内公证部门公证的中文翻译件。 <input type="checkbox"/> 投标人所提供的货物服务，如果是国家实行许可证、计量证、压力容器证等生产、经营准入制度的，投标人应在投标文件中附上有关证书。 <input type="checkbox"/> 如有进口产品，应在投标文件中提供通过中国海关报关验放进入中国境内的相关材料。 <input type="checkbox"/> 若所提供的产品为国家鼓励、扶持的或节能、环保产品，应在投标文件中附有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书。参照财政部、发展改革委、生态环境部发布的节能、环境标志产品政府采购品目清单，对获得认证证书的品目清单内产品实施政府优先采购或强制采购。

		<p><input type="checkbox"/>为便于评委对产品的认识，投标人应尽可能地附有所投产品的彩色样本图等能证明产品符合性的资料。对于采购品种比较单一或金额比较大的项目（或包），投标人应在投标书中附有法定的或权威的检测报告、产品操作手册（使用指南）。</p>
--	--	--

第四章 评标办法（综合评分法）

一、 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

二、 评审办法

评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章的评分标准进行打分，并将所有投标人按得分由高到低顺序排列，按排列顺序推荐 1-3 名中标候选人，投标报价低于其成本的除外。采用综合评分法的，投标人得分相同时，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品（详见第二章第 6 点及第三章）品牌相同的，按本条规定处理。

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

三、 评审程序

3.1 评审程序包括投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价和推荐中标候选人名单几个步骤。

3.2 开标结束后，采购人或者采购代理机构依法对投标人提交的资格证明文件进行审查，未通过的应记录原因，通过的填制通过资格审查表提交评标委员会参与评标。

3.3 投标文件由评委独立评审后，评委会对投标人某项指标如有不同意见，按照少数服从多数的原则，确定该项指标是否通过（持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告）。符合审查指标的，为有效投标。

3.4 初审结束后，评标委员会可能会要求有关投标人就其投标书中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容进行澄清。投标人的澄清、说明或者补正应当加盖公章，

但不得超出投标书的范围或者改变投标书的实质性内容。

3.5 按照招标文件中规定的评标方法和标准，通过初审的投标人方可进入商务和技术评分、综合比较与评价。

3.6 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认并加盖公章后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

3.7 评标结束时，评标委员会要按照规定的格式写出评标报告，说明评标过程中的主要情况，推荐中标候选人。

四、资格性审查表

序号	指标名称	指标要求	备注（声明函可合并提供或单独提供）
1	营业执照	企业营业执照合法有效	提供有效的营业执照
2	税务登记证	合法有效	和税务登记证的（接受合一的证书），应完整地体现出营业执照和税务登记证的全部内容。联合体投标的，联合体各方均须提供。
3	财务状况	财务状况声明函	投标人自行出具
4	依法缴纳税收	依法缴纳税收的声明函	投标人自行出具
5	依法缴纳社会保障资金	依法缴纳社会保障资金的声明函	投标人自行出具
6	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函	投标人自行出具

7	3年内没有重大违法记录或期限已届满的书面声明	参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录或因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动但期限已届满的书面声明	投标人自行出具
8	信誉要求	招标公告第二、3.条要求	按招标公告第二、3.条要求提供相关资料（以采购人或者采购代理机构现场网站查询结果为准）
9	投标情况	投标人按照招标公告要求	
10	联合体投标	满足第一章投标人资格要求	
11	投标保证金	符合招标文件投标人须知前附表要求	
12	法定代表人授权委托书和身份证明书	符合招标文件要求	法人代表参加投标的无需授权委托书，提供身份证明书即可

五、符合性审查表

序号	指标名称	指标要求	备注
1	技术要求响应情况		按本招标文件第三章评审
2	商务要求响应情况		按本招标文件第三章评审
3	标书规范性	符合招标文件要求（按照规定的要求进行编制、装订、标记和签署）	
4	投标函	符合招标文件要求	

六、评分办法

评审项目	分值	评审内容及标准	备注
技术分 (80分)	技术服务水平 (36分)	<p>1. 整体设想及策划（5分）</p> <p>根据有关法规、政策、标准及本项目特点，投标供应商提出整体设想及策划。</p> <p>1. 高标准、高水平的管理措施；</p> <p>2. 超前性、创造性、全方位贴心服务的意识；</p> <p>3. 创造优美舒适、安全文明、洁净环境的设想。</p> <p>方案系统、科学、完整，包括高标准、高水平管理措施，管理重点、难度的分析，具体管理深度和广度的做法，能够完全的满足项目需求的，得5分；方案的管理措施及以管理重点、难度的分析等细节有待完善，但具有一定的可行性、合理性的，得3分；方案基本符合要求的，得1分；差或未提供任何内容的不得分。</p> <p>2. 管理方式、工作计划（5分）</p> <p>1. 管理方式：内部管理架构、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈及处理机制等；</p> <p>2. 工作计划：工作流程、各项管理、服务项目的长远计划和短期安排等；</p> <p>3. 物资装备：器械、交通工具以及通讯、安全防范装备及办公用品等。</p> <p>方案内容完整详实，表述清晰，具有计划性、针对性、可操作性的，得5分；方案内容简略待完善，基本符合本项目需求的，得3分；方案没有明显的针对内容、可操作性不强的，得1分；差或未提供任何内容不得分。</p> <p>3. 人员培训和管理（5分）</p> <p>1. 人员培训：对各类人员的培训计划、方式、目标及行为规范的培训等；</p> <p>2. 人员管理：录用与考核、淘汰机制、奖罚、协调关系、服务意识、量化管理及标准运作等。</p> <p>管理方案内容完整详实，表述清晰，具有计划性、针对性、可操作性的，得5分；管理方案内容简略待完善，基本符合本项目需求的，得3分；管理方案没有明显的针对内容、可操作性</p>	

	<p>不强的，得 1 分；差或未提供任何内容不得分。</p> <p>4. 管理制度（5 分）</p> <p>1. 公众制度、企业内部岗位责任制、管理维护运作制度及标准描述清晰且合理可行；</p> <p>2. 档案的建立与管理制度，要求符合规范，体现高标准、科学合理、详细完整。</p> <p>管理方案内容完整详实，表述清晰，具有计划性、针对性、可操作性的，得 5 分；管理方案内容简略待完善，基本符合本项目需求的，得 3 分；管理方案没有明显的针对内容、可操作性不强的，得 1 分；差或未提供任何内容不得分。</p> <p>5. 物业管理质量目标及承诺（5 分）</p> <p>供应商所提供的物业管理质量目标及承诺科学、可行、合理；内容表述清晰，具有计划性、针对性、可操作性的，得 5 分；内容基本符合本项目需求的，得 3 分；内容没有明显的针对内容、可操作性不强的，得 1 分；差或未提供任何内容不得分。</p> <p>6. 应急管理（5 分）</p> <p>供应商所提供的物业管理方案中有应急管理相关规划，且应急方案科学、可行、合理，特别是会务、保洁应急值班值守保障等工作；</p> <p>方案内容完整详实，表述清晰，具有计划性、针对性、可操作性的，得 5 分；方案内容简略待完善，基本符合本项目需求的，得 3 分；方案没有明显的针对内容、可操作性不强的，得 1 分；差或未提供任何内容不得分。</p> <p>7. 日常物业管理方案（6 分）</p> <p>1. 物业管理区域内的公共设施设备维修维护方案；（2 分）</p> <p>方案内容完整详实，表述清晰，具有计划性、针对性、可操作性的，得 2 分；方案内容简略待完善，基本符合本项目需求的，得 1 分；低于本项目需求的，得 0-0.5 分，未提供任何内容不得分。</p> <p>2. 物业管理区域内的环境清洁方案；（1 分）</p> <p>方案内容完整详实，表述清晰，具有计划性、针对性、可操作性的，得 1 分；方案内容简略待完善，基本符合本项目需求的，得 0.5 分；低于本项目需求的，得 0-0.5 分，未提供任何内容不得分。</p> <p>3. 物业管理区域内的公共秩序管理方案；（2 分）</p> <p>方案内容完整详实，表述清晰，具有计划性、针对性、可操作</p>	
--	---	--

		<p>性的，得 2 分；方案内容简略待完善，基本符合本项目需求的，得 0.5 分；低于本项目需求的，得 0-0.5 分，未提供任何内容不得分。</p> <p>4. 绿化养护服务方案：（1 分）</p> <p>方案内容完整详实，表述清晰，具有计划性、针对性、可操作性的，得 1 分；方案内容简略待完善，基本符合本项目需求的，得 0.5 分；低于本项目需求的，得 0-0.5 分，未提供任何内容不得分。</p>	
履约能力（44 分）		<p>一、人员配备（20 分）</p> <p>1. 拟任项目经理：（1 人）</p> <p>（1）具有三级及以上物业管理师职业资格证书（或技能等级证书），同时两次获得省级及以上国内依法登记注册的协会（学会）颁发的物业“优秀项目经理”等荣誉的，得 4 分。</p> <p>2. 拟任工程主管：（1 人）</p> <p>（1）具有三级及以上电工职业资格证书（或技能等级证书），同时具备中级及以上消防设施操作员职业资格证书的，得 4 分。</p> <p>3. 拟派保安主管：（1 人）</p> <p>（1）具有人社部门颁发的三级及以上保安员职业资格证书，同时具有退伍证的，得 4 分；</p> <p>4. 拟派保洁绿化主管：（1 人）</p> <p>（1）具有高级清洁管理师证书的，同时具有人社部门颁发的景观、绿化类职业资格证书（或技能等级证书）的得 4 分；</p> <p>5. 拟派客服主管：1 人）</p> <p>（1）具有普通话二级乙等及以上证书（提供国家普通话水平测试网查询截图）的及全国计算机等级考试二级及以上等级证书，得 4 分；</p> <p>注：（1）响应文件中须提供上述人员的名单、证书扫描件或影印件，针对证书要求，提供人员证书扫描件，上述涉及职业技能等级证书，响应文件中须另外同时提供技能人才评价证书全国联网查询系统的查询截图；</p> <p>（2）关于人员荣誉获奖，响应文件中须提供获奖证书、批复、颁奖单位颁奖文件、网上公示截图（具有其中之一即可）等证明材料。以上材料提供扫描件或影印件，须能体现获奖人员姓名，如无法体现，须另附颁奖单位的相关证明材料，未提供或</p>	

	<p>提供不全的不得分。“国内依法登记注册”以“中国社会组织政务服务平台”中全国社会组织信用信息公示平台查询结果为准，投标文件中须提供该协会（或学会）在全国社会组织信用信息公示平台的查询结果截图。民政部公布的“离岸社团”、“山寨社团”颁发的荣誉、奖励均无效。</p> <p>（3）响应文件中须提供供应商为以上人员缴纳的连续近3个月的社保证明材料。</p> <p>（4）以上人员证件在投标人中标签约合同前，招标人将查验原件，与投标文件不符将取消其资格。</p> <p>二、业绩（12分）</p> <p>2022年1月1日以来（以合同签订时间为准），投标人在中华人民共和国境内（不含港澳台）具备单个合同总服务面积不少于10万平方米（含）的居住建筑物业管理项目业绩。每提供1个业绩得4分，本项满分12分。</p> <p>（1）投标人业绩（详细评审）评审标准规定数量：3个</p> <p>（2）物业服务合同内容要体现保安、保洁、绿化养护、工程维修等服务内容，否则不予认可。</p> <p>注：投文中须提供业绩合同扫描件，如合同中无法体现合同签订时间、项目内容等评审因素，须另附业主单位（合同甲方）盖章的证明材料扫描件。</p> <p>三、荣誉（6分）</p> <p>自2022年1月1日以来（以获奖时间为准），投标人（或所管项目）获得以下荣誉或奖项的：</p> <p>1. 投标人获得过省级及以上的物业行政主管部门颁发的荣誉证书的，每提供1个得2分，本项最高6分。</p> <p>注：响应文件中须提供获奖证书、批复、颁奖单位颁奖文件、奖牌、网上公示截图（具有其中之一即可）等证明材料。以上材料提供扫描件或影印件，须能体现供应商名称。以上获奖荣誉在投标人中标签约合同前，招标人将查验原件，与投标文件不符将取消其资格。“国内依法登记注册”以“中国社会组织政务服务平台”中全国社会组织信用信息公示平台查询结果为准，投标文件中须提供该协会（或学会）在全国社会组织信用信息公示平台的查询结果截图。民政部公布的“离岸社团”、“山寨社团”颁发的荣誉、奖励均无效。</p> <p>四、体系认证（6分）</p>	
--	---	--

		<p>投标人具有经中国国家认证认可监督管理委员会认证机构颁发的有效的下列证书：</p> <p>1. 能源管理体系认证证书；</p> <p>2. 质量管理体系认证证书；</p> <p>3. 履约能力达标测评体系认证证书</p> <p>每提供 1 个得 2 分，最高得 6 分。</p> <p>注：响应文件中同时提供证书扫描件及全国认证认可公共服务平台官网证书信息查询截图。</p>	
商务分 (20 分)	<p>提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。的价格给予 \ % 的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>	<p>价格标经评审满足本文件要求且在预算范围内的投标人的总报价中，最低价格为评标基准价格，得满分；其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格分分值 (取小数点后两位)。</p>	

注：1、本项目对小型和微型企业的投标价格给予【\ %】的扣除，用扣除后的价格参与评审。属于小型和微型的投标人应当提供《中小企业声明函》原件上传在投标文件中（中小企业声明函格式详见附件）。

招标文件第二部分（通用部分）

第五章 投标人须知

一、总 则

1. 适用范围

1.1 本标准文本是根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律法规制订。

1.2 凡在宿州市境内从事货物服务公开招标的政府采购项目，均须使用本标准文本。

1.3 本招标文件的最终解释权归采购单位所有。

2. 定义

2.1 货物服务：既是指本范本适用于货物采购或服务采购，也是指货物采购所伴随的服务或服务采购中伴随的货物采购。

2.2 采购单位：是指具体负责和从事采购业务的集中采购机构、社会中介代理机构和采购人的总称。

3. 投标人要求

3.1 投标人资格要求详见招标公告。

3.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.3、供应商按招标公告要求获取招标文件。获取招标文件时间截止后将无法下载招标文件。因未及时获取招标文件导致无法参与采购活动的，责任自负。

3.4、中小微企业参与政府采购活动的，应当提供《中小企业声明函》原件上传在电子文件中。

根据《安徽省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（皖财购〔2022〕556号）通知，对小型和微型企业的最后报价给予 %的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。（货物、服务项目：10%—20%）（工程项目：3%—5%）

大中型企业与小微企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动的，可给予联合体 4%—6%的价格扣除（货物、服务项目）；小型、微型企业的协议合同金额占到联合体投标协议合同总金额 30%以上的工程项目，可给予联合体 1%—2%的价格扣除（工程项目）。

联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受规定的扶持政策。组成联合体大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在直接控股、管理关系。

3.5、监狱企业参加政府采购活动的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具属于监狱企业的证明文件复印件。

根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，对监狱企业的最后报价给予 __\%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

3.6、残疾人福利性单位参加政府采购活动的应当提供《残疾人福利性单位声明函》原件上传在电子文件中。

根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同小型和微型企业，对残疾人福利性单位的最后价格给予 __\%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

4. 投标费用

投标人必须自行承担所有与参加本项目投标有关费用。不论投标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

5. 保密

参与政府采购活动的各方主体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。

6. 语言文字

招标投标文件使用的语言文字，以及投标人与采购单位就投标相关事项的所有往来函电均须使用简体中文（部分专用术语需使用外文的除外）。

7. 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

8. 勘查现场

采购单位根据项目的具体情况，可以组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会，但不得单独或者分别组织只有一个投标人参加的现场考察。

9. 偏离

招标文件允许投标文件偏离某些要求的，偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件包括以下部分：

10.1.1 第一章：招标公告；

10.1.2 第二章：投标人须知前附表；

10.1.3 第三章：货物需求一览表；

10.1.4 第四章：评标办法；

10.1.5 第五章：投标人须知；

10.1.6 第六章：采购合同；

10.1.7 第七章：投标文件格式；

10.1.8 发布的附件、答疑、补遗、补充通知等。

10.2 投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的内容。如果投标人没有满足招标文件的有关要求，其风险由投标人自行承担。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 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、含义表达不清、有明显文字、计算错误等情形，应及时向采购人或代理机构提出询问。采购人或者代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，答复内容将在本项目交易平台所在地交易中心门户网站答疑澄清栏中公布。

11.2 采购人或代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，招标文件的澄清或修改将在本项目交易平台所在地交易中心门户网站答疑澄清栏中公布，但不指明问题的来源，所有购买招标文件的潜在投标人均有义务自行查看该澄清或修改的内容。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构应当在投标截止时间至少15日前发布，不足15日的，采购人或者代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

11.3 当招标文件的澄清、修改、补充等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的为准。

12. 招标文件的质疑和答复

12.1 潜在供应商已依法获取本招标文件的（应提供依法获取招标文件的证明材料），可以对本招标文件提出质疑。质疑应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内以书面形式向采购人或代理机构提出，质疑函的内容应包括《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条规定的内容。

12.2 供应商对招标文件有质疑的，应在法定质疑期内一次性提出，采购人或代理机构不再接受同一供应商针对同一招标文件提出的再次质疑（对同一质疑的补充除外）。

12.3 采购人或代理机构应当在收到质疑后 7 个工作日内作出答复。答复内容将在本项目交易平台所在地交易中心门户网站答疑澄清栏中公布，所有获取招标文件的潜在供应商均有义务自行查看该答复内容。

三、投标文件

13. 投标文件的组成

13.1 投标文件由开标一览表、投标书和资格证明文件三部分组成。

13.1.1 开标一览表

13.1.2 投标书包括以下内容：投标函格式、开标一览表、分项报价表、技术规格（项目要求）响应情况表、商务要求响应情况表、货物服务实施方案等。

13.1.3 证明投标人合格的资格文件

应包括招标文件要求的证明其有资格参加投标，以及中标后有能力履行合同所必需的生产、技术、服务和财务管理等方面能力的证明文件。

13.2 所有货物（包括零部件）须为全新的、未使用过的原装正品。

13.3 投标人必须对其投标文件的真实性与准确性负责。投标人一旦中标，其投标文件将作为合同的重要组成部分。

13.4 投标人应在投标文件中体现本文件要求的内容。

14. 投标报价

14.1 本项目只允许有一个方案、一个报价。多方案、多报价的投标书将不被接受。（招标文件另有要求的除外）

14.2 货物类项目适用：价格标开标一览表中的投标总报价应包括投标产品以及投标产品产生的采购、运输、人工、安装、售后、验收、税费，公证费、代理费等所有费用，即为履行合同的最终价格。

服务类项目适用：价格标开标一览表中的投标总报价应包括完成本项目的服务费用、税费、公证费、代理费等所有费用，即为履行合同的最终价格。

14.3 货物类项目适用:价格标的货物服务分项报价表上应清楚地标明投标人拟提供货物的名称、型号、数量、单价(含投标产品所产生的采购、运输、人工、安装、售后、验收、税费等)、总价等内容,其合计价格应与开标一览表中的投标总报价保持一致。

服务类项目适用:价格标的服务分项报价表上应清楚地标明投标人拟提供的服务费用等内容,其合计价格应与开标一览表中的投标总报价保持一致。

14.4 投标货币为人民币。

15. 投标保证金

15.1 投标人在提交投标文件的同时,应按投标人须知前附表规定的金额和形式提交投标保证金。联合体投标的,其投标保证金由牵头人提交,并应符合投标人须知前附表的规定。

15.2 投标人不按投标人须知前附表要求提交投标保证金的,评标委员会将否决其投标。

15.3 投标保证金的退还:

15.3.1 中标人的投标保证金,在采购合同签订之日起五个工作日内退还。

15.3.2 未中标人的投标保证金,自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。

15.3.3 政府采购项目有质疑、投诉的,中标候选人、提出质疑的投标人及投诉人的投标保证金在质疑、投诉处理后,按相关规定办理。

15.4 中标人有下列情形之一的,采购人不予退还其缴纳的投标保证金:

15.4.1 投标人在规定的投标有效期内撤销其投标文件或放弃中标人候选资格的;

15.4.2 中标人在收到中标通知书后,无正当理由拒签合同协议书或未按招标文件规定提交履约担保;

15.4.3 存在提供虚假材料参加投标或串通投标等违法、违规行为被查实的。

16. 投标有效期

16.1 投标有效期在“投标人须知前附表”中有明确的规定。投标人如未就此提出异议,则视同接受;如承诺的投标有效期短于此规定时间的,将被视为非响应性投标而予以拒绝。

16.2 在特殊情况下,采购单位可于原投标有效期满之前,向投标人提出延长投标有效期的要求。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,可以书面形式拒绝采购单位的这种要求而不失去其投标保证金。如在规定的时间内未提出书面意见表示拒绝,将视为同意延长投标有效期。

16.3 在投标有效期内，供应商撤销或修改其询价响应文件的，应承担责任。

17. 投标文件的签署

除特别说明外，本文件要求投标人盖章或者法定代表人签字处，均需加盖投标人电子签章或者法定代表人电子签章。被授权人签字的，还需附法定代表人授权委托书。

18. 分包

主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担投标主人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

四、投标

19. 投标文件的提交

所有投标文件建议采用以下格式：文档采用 Wps、Word、Excel 或同类软件编制；以 A4 纸打印或印刷；投标人基本资料和文件中有关复印件同样采用 A4 纸规格，字体和字号不作要求；图纸采用 AutoCAD 或同类软件编制，以 A3 纸绘制（如需要，可采用 A2 及以上纸绘制），图纸中涉及的单位、图例、符号等，须采用 ISO 标准或中国国家标准。最终投标文件汇总生成 PDF 格式加密文件进行递交。

20. 以下情况拒收投标文件

逾期递交的或者未发送至指定邮箱的投标文件，予以拒收

21. 联合体投标

由两家或两家以上投标人组成的联合体参与投标时，应满足以下要求：

21.1 联合体成员除必须满足投标人资格的要求外，如本项目还有其他特定条件的，联合体各方中至少有一方符合特定的条件。

21.2 联合体应签订联合参与投标的协议，明确各方承担的职责和相应的责任，并授权其中的一个成员作为代表，具体进行投标、签订合同等事务。此协议或授权书应作为投标文件的一部分。

21.3 联合体被授权投标人应能全权处理投标过程中的有关问题。一旦成为中标供应商，该被授权投标人应负责签订合同并负责合同的全面实施，包括合同款项的收付。

21.4 联合体各方不得再以自己的名义单独参与同一项目投标，也不得再组成新的联合体参与

同一项目的投标。

五、开标

22. 开标

22.1 采购人将在“投标人须知前附表”规定的时间和地点组织公开开标，投标人的法定代表人或其委托的代理人参加开标会的应携带有效证件；如为代理人参加的，还需提供有效的法定代表人的授权委托书（若制作在电子标书中的，待打开电子标书后查验）。否则将否决其投标。

22.2 开评标程序

主持人按下列程序进行开标：

- 1 宣布开标开始
- 2 开评标过程中投标人注意事项。
- 3 宣布开标人、监标人、招标人代表等有关人员姓名。
- 4 公布投标人、核验投标保证金。
- 5 投标人远程解密、招标人解密。
- 6 唱标。
- 7 进行资格审查
- 8 进入评标环节（符合性评审、技术标、商务标）
- 9 宣布评标结果

六、评标

23. 评标委员会

23.1 评标由采购人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由技术、经济等方面的专家组成，成员人数为五人以上单数。

评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；

（2）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

(3) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系；

另外，评审专家发现本人与参加采购活动的供应商有利害关系的，应当主动提出回避。采购人或者采购代理机构发现评审专家与参加采购活动的供应商有利害关系的，应当要求其回避。

评标委员会成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应招标文件的投标文件按无效响应处理，评标委员会应当告知提交响应文件的供应商。

24. 开标评标异常情况处理

24.1 公开招标数额标准以上的采购项目，在招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定的前提下，投标截止后提交投标文件或者经评审实质性响应招标文件要求的供应商不足三家，需采用非公开招标方式（单一来源除外）采购的，采购人可在评审现场提出。应征询现场符合条件的供应商同意，且现场所有评审专家出具招标文件没有不合理条款、集中采购机构（采购代理机构）出具招标程序等符合规定的书面意见，经报设区的市级财政部门同意可现场实施（采购人书面申请可后补）

（一）招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

（二）招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

24.2 开标、评标时出现以下情况之一的，将废标：

（1）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的。

（3）因重大变故，采购任务取消的。

24.3 废标后，采购人将通过指定的网站进行公告。

25. 评标过程的保密性

25.1 从开标至签订合同止，凡是与标书审查、澄清、评价、比较以及定标等有关的评审情况，均不得向投标人或其他无关的人员透露。

25.2 在评标过程中，投标人及其他人员不得向评标委员会成员施加任何影响。保证评标在严格保密的情况下进行。

七、定标和授予合同

26. 定标方式

26.1 采购人将在收到评标委员会提交的评标报告后五个工作日内，按照评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，并在指定的媒介进行公告。

26.2 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

27. 签订合同

27.1 采购人应当自中标通知书发出之日起三十日内（具体时限本文件有约定的，按约定执行），按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订书面合同，所签订的合同不得对招标文件和中标供应商的投标文件作实质性修改。

27.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

27.3 中标通知书发出后，采购人无正当理由不与中标供应商签订采购合同的，将依据相关规定给予处理。

27.4 采购人与成交人签订合同后，应自合同签订之日起2个工作日内，将合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外；并自合同签订之日起七个工作日内，将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。

28. 履约担保

28.1 中标人在签订合同前必须按招标文件的规定，及时、足额向采购人交纳履约保证金。

28.2 履约保证金是督促中标人按时、按质、按量履行合同的一个经济制约手段。当采购人因中标人违约而造成损失时，可在无须征得中标人同意的情况下首先从其所交纳的履约保证金中获取相应的补偿。

28.3 政府采购货物和服务项目履约保证金最高缴纳比例不超过合同金额的2.5%。

八、质疑与投诉

29. 质疑

29.1 参与本项目采购活动的供应商（即提交了投标文件的供应商）对中标结果提出质疑的，最迟可以在中标公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。

29.2 参与本项目采购活动的供应商（即提交了投标文件的供应商）认为采购过程使自己的权益受到损害的，可以在各采购程序环节结束之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。

29.3 质疑函的内容应包括《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条规定的内容。

29.4 采购人或代理机构在收到供应商的质疑函后，将审查质疑函的格式、内容以及所附的证明文件是否符合要求。如不符合，退回供应商；如符合要求，则在收到书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出书面答复。

29.5 供应商对同一环节的质疑，应在法定质疑期内一次性提出，采购人或代理机构不再接受同一供应商针对同一环节提出的再次质疑。

30. 投诉

30.1 质疑供应商对采购人或代理机构的答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定的时间内答复的，可以在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向本项目监管部门进行投诉。

第六章 采购合同（服务类供参考）

项目编号：AHZD2026005

一、合同条款前附表

序号	内 容
1	付款人：由业主（物业使用人）支付，未售出的，由物业公司与开发公司另行商议按照 9 折收取。
2	付款方式：由业主（物业使用人）支付，未售出的，由物业公司与开发公司按照 9 折每季度结算收取。
3	履约保证金：签订合同前向采购人缴纳合同金额的 2%的履约保证金。保证金形式：支持转账、电汇、保函、保险等。 汇款附言注明：采用保函形式的，按采购人的要求提供履约保函。 温馨提示：中标单位缴纳履约保证金时须备注项目名称、项目编号及联系人手机号等主要信息。采用保函形式的，按采购人的要求提供履约保函。
4	政府采购货物和服务项目不得收取质量保证金以及其他没有法律依据的保证金。（《安徽省财政厅关于进一步优化营商环境的通知》皖财购（2022）556 号）

合同编号：

安徽省物业服务合同

（此合同仅供参考）

安徽省住房和城乡建设厅 编制

使用说明

1. 本合同文本为示范文本，适用于本行政区域内在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由开发建设单位选聘物业服务企业签订《前期物业服务合同》时参考使用。合同双方在签订合同之前应当仔细阅读本示范文本的内容。

2. 本示范文本所称前期物业服务，是指由开发建设单位通过招投标方式或者经县级人民政府房地产行政主管部门批准采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业，按照

3. 《前期物业服务合同》的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

4. 本示范文本所称甲方为开发建设单位，乙方为物业服务企业。在签订合同前，合同双方应当出示有关资质、信用证明及签订主体资格的证书、证明文件。

5. 对本示范文本条款的内容双方当事人可以根据实际情况进行选择、修改或删减；约定无需填写的空格性条款，应在该条款空格处注明“无”等字样。

6. 本示范文本未尽事项，可由双方当事人在签订合同时附页另行约定，并作为所签合同的组成部分。

7. 根据国务院《物业管理条例》第二十五条和《安徽省物业管理条例》第四十一条的相关规定，双方当事人签订的《前期物业服务合同》为甲方与物业买受人签订的物业买卖合同的组成部分。

8. 《前期物业服务合同》的受益主体包括全体业主及物业使用人，受益主体享有合同明确的各项权利，并依法履行合同约定的相应义务。

9. 本示范文本条款由安徽省住房和城乡建设厅负责解释。

安徽省物业服务合同

甲方（开发建设单位）：

营业执照注册号：

组织机构代码：

企业资质证书号：

法定代表人：

联系电话：

委托代理人：

联系电话：

乙方（物业服务企业）：_____

营业执照注册号：_____

企业资质等级：_____

资质证书编号：_____

法定代表人：_____ 联系电话：_____

委托代理人：_____ 联系电话：_____

项目管理负责人：_____ 联系电话：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____

根据《中华人民共和国民法典》、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_____（物业名称）提供前期物业服务事宜，订立本合同。

第一章 物业项目基本情况

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况物业名称：___

物业类型：多层住宅高层住宅独立式住宅 办公楼厂房其他

座落位置：___市___区/县_乡/镇___路_____号四至范围（物业规划总平面图）

占地面积：_____平方米总建筑面积：___平方米

其中：多层住宅面积_____平方米高层住宅面积_平方米

独立式住宅（别墅）面积_____平方米其他_平方米

（物业规划总平面图见附件一，物业构成细目见附件二）。

第二条 物业服务用房

物业服务用房建筑面积为_____平方米，其中业主大会及业主委员会办公用房建筑面积为_____平方米，位于本物业_____。

物业服务用房属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用并负责维护管理，但不得改变其用途。

（物业服务用房明细表及测绘图见附件三）

第二章 物业服务事项

第三条 乙方确定的本物业服务项目负责人为：___，联系电话：___。

（项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况见附件四）。

第四条 乙方提供的前期物业服务为以下内容：

1. 负责制定本物业服务工作计划并组织实施；保管与本物业相关的工程建设等档案资料；根据法律法规和《临时管理规约》的授权制定本物业管理服务制度。年度、季度服务工作计划应在本物业管理区域内进行公示；

2. 负责本物业共用部位的维修、养护、管理，包括但不限于：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等；

3. 负责本物业共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括但不限于：共用的上下水管道、落水管、排污管道、化粪池、沟渠、道路、共用

照明、中央空调、供暖锅炉房、高压泵房、楼内消防设施设备、电梯、电子监控设备、建筑物防雷设施及自行车棚、停车场等。

4. 属于水、电、气、通讯、有线电视等专业单位管理、维护的设施设备，以及纳入市政管理的道路除外；

5. 负责本物业共用绿地、花木、景观小品、体育文化设施等的维护与管理；

6. 负责本物业管理区域内公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生，垃圾的收集、清运等；

7. 负责对本物业管理区域内的交通与车辆停放秩序的管理及相关设施的维护；

8. 协助做好本物业管理区域内公共秩序维护和安全防范工作，包括安全监控、巡视、门岗执勤等。

前款约定的事项不含业主财产保险和财产保管责任； 8. 对物业使用中禁止行为进行监督管理；

9. 协助社区居委会等单位组织开展社区文化活动等；

10. _____；

11. _____.

第五条 乙方提供服务的受益人为本物业的业主及物业使用人。本物业的业主（物业使用人）均应履行本合同，享有相应的权利，承担相应的义务。

第六条 其它事项：

1. 在本物业保修期内甲方委托乙方代为保修的，费用由甲方承担。

2. 会所、幼儿园、商业中心等物业服务内容及费用由相关单位与乙方另行商定。

3. _____.

第三章 物业服务质量标准

第七条 乙方应按甲方招标文件、乙方投标文件及本合同约定提供前期物业服务。

乙方提供的前期物业服务标准不得低于物业所在地物业管理主管部门公布的相应等级服务标准。

本物业服务等级标准为 _____ 级。（具体标准见附件五）。

第八条 乙方应加强对物业使用中禁止行为的监管，对业主（物业使用人）违反《临时管理规约》以及物业管理等相关法律法规规定的行为及时进行告知、劝阻、制止，对违法行为劝阻无效的应及时向有关行政主管部门报告并协助处理。

第四章 物业服务费用

第九条 物业服务收费实行下述第 _____ 种方式：

（一）包干制。乙方按照本合同第十条约定收取物业服务费用后，无论盈亏均自行承担。

（二）酬金制。乙方按照本合同第十条约定预收物业服务费，在按照下述第 _____ 种方式先提取酬金后，应全部用于本合同约定的支出。年度结算后结余部分转入下一年度继续使用，不足部分由全体业主承担。

1. 每 _____（月/季/半年）按应收的物业服务费 _____% 的比例提取；

2. 每 _____（月/季/半年）按 _____ 元的标准从预收的物业服务费中提取；

3. _____.

第十条 物业服务费按房屋建筑面积向业主收取，具体标准约定如下：

多层住宅： _____ 元/月。平方米；

高层住宅： _____ 元/月。平方米；

独立式住宅（别墅）： _____ 元/月。平方米；

办公楼： _____ 元/月。平方米；

厂 房：_____元/月。平方米；

商业物业：_____元/月。平方米；

其他物业：_____元/月。平方米。

本条约定的物业服务费不含物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备大修、中修和更新、改造的费用。

第十一条 实行物业服务费用包干制的，物业服务费的构成包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业的利润。

实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务费包括物业服务支出和物业服务企业的酬金。

物业服务成本或物业服务支出构成一般包括以下部分：

- (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、维修、养护费用；
- (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) 物业服务企业固定资产折旧；
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- (9) 经业主同意的其它费用。

第十二条 物业服务费按_____（月、季度、半年）交纳，业主应在（每月、季度、半年的第_____日前）履行交纳义务。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用的每日千分之_____收取滞纳金。

如单个业主与乙方另有约定的，从其约定。

物业服务费可以预收，但预收期限不得超过一年。

第十三条 物业管理区域内已竣工但尚未售出，或者因甲方原因未能按

时交付物业买受人的物业，其物业服务费由甲方承担，按___支付给乙方。

第十四条 业主和物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带缴纳责任。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。业主在转让物业时，须交清转让之前的物业服务费用。

第十五条 本物业共用设施设备（包括但不限于电梯、水泵、中央空调、公共照明等）的运行费用未计入物业服务费的，根据实际发生额，由业主按所拥有的专有面积比例分摊，未出售面积分摊费用由甲方承担。

第十六条 乙方应于（每半年、每年）___月___日向全体业主公布物业服务费用收支明细情况。

物业服务收费实行酬金制方式的，乙方应制定物业服务费用年度预决算，并向全体业主公示。

对物业服务费用收支情况有争议的，甲乙双方同意采取以下方式解决：

（一）_____；

（二）_____。

第十七条 乙方在本物业收取的停车服务费不超过价格主管部门规定标准。

1. 地面车位

（1）中型机动车___元/月/辆

（2）小型机动车___元/月/辆

（3）摩托车（含燃油车）___元/月/辆

（4）电动车___元/月/辆

（5）三轮车___元/月/辆

（6）自行车___元/月/辆

（7）其他___。

2. 车库（含地面、地下车库）

（8）中型机动车__元/月/辆

（9）小型机动车__元/月/辆

（10）摩托车（含燃油车）__元/月/辆

（11）电动车__元/月/辆

（12）三轮车__元/月/辆

（13）自行车__元/月/辆

其他_____。

3. 其他_____。

（停车服务费以本物业所在地价格主管部门最终核定标准为准。）

4. 乙方收取车辆停放服务费，应建立健全车辆停放服务的内部管理制度，做好车辆进出管理以及停车场所的保洁、照明、巡视和日常维护等服务工作。

第十八条 乙方受甲方、业主（物业使用人）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事项与费用，由当事人与乙方自行约定。

第五章 物业承接查验

第十九条 物业承接查验内容和标准

1. 甲、乙双方按住房和城乡建设部《物业承接查验办法》规定进行物业承接查验；

2. 甲方应当在物业交付使用 15 日前，与乙方完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。现场检查和验收时甲、乙双方共同参与，共同确认查验结果，并签订物业承接查验协议。建设单位和物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。

3. 物业承接查验费用由甲方承担。

4. 现场查验 20 日前，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，附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

(2) 共用设施设备清单及安装、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) 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等准许使用文件；

(5) 承接查验所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，甲方应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

5. 查验中发现的问题、相应解决办法及时限，甲、乙双方应以书面方式予以确认。

第二十条 甲方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。乙方有权就房屋本体、共用部位及共用设施设备等问题要求甲方承担相关责任。

在保修责任期限内，如存在质量问题，按以下第_____种方式处理：

(1) 甲方负责返修；

(2) 委托乙方返修，甲方支付全部费用；

(3) _____。

业主房屋专有部分房屋质量问题，业主根据相关法律法规及购房合同向甲方要求承担相应责任，乙方应积极协调甲方及时履行维修责任。

第六章 双方权利义务第二十一条 甲方权利义务

1. 应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业；

2. 负责在物业销（预）售时将本合同的内容向购房人进行明示，并在与购房人签订的销售合同中包含本合同内容；

3. 制定《临时管理规约》，在物业销售前将《临时管理规约》向物业买受人明示，并予以说明，要求物业买受人对《临时管理规约》予以书面承

诺；

4. 在首次业主大会成立并选举产生业主委员会前，代表全体业主审定乙方制定的前期物业管理服务方案及物业服务年度、季度工作计划。监督、检查乙方物业服务工作开展情况；

5. 甲方不得为了有利于物业销售而向物业买受人做出减免物业服务费用等相关承诺；

6. 支持配合乙方做好物业服务工作和宣传教育、文化活动，不得干涉乙方依法、依本合同约定内容所进行的物业服务活动；

7. 按时足额向乙方支付本合同约定的应由甲方承担的各项费用；

8. 向乙方移交符合规定面积和标准，可直接投入使用，并与物业管理主管部门备案在册一致的物业服务用房；

9. 按照法定的保修期限、范围，承担物业的保修责任，负责处理开发建设遗留问题引发的纠纷；

10. 按规定向物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）提出成立业主大会的书面报告，并提供业主产权清册、物业建筑面积、物业出售并交付使用时间等文件资料；

11. _____；

12. 法律法规规定的其他权利义务。

第二十二条 乙方权利义务

1. 设立专门机构负责本物业的日常服务工作，并按投标承诺委派相应专业要求的管理与技术人员履行本合同；

2. 按照物业管理相关法律法规规定及本合同的约定独立开展物业服务活动，接受业主、甲方的监督，每半年向全体业主或甲方报告一次本合同履行及物业服务工作开展情况；

3. 依法和本合同的约定，向业主（物业使用人）收取物业服务费；

4. 在首次业主大会成立并选举产生业主委员会前，乙方应配合甲方制

定本物业管理区域内物业管理相关规章制度，获得甲方同意后实施。乙方根据规章制度提供物业服务时，甲方、业主（物业使用人）应积极给予配合；

5. 在甲方首期房屋交付前，乙方应安排主要管理人员和工程技术人员进驻现场，配合甲方做好房屋验收、承接查验及房屋交付、业主入住等服务工作；

6. 对业主或物业使用人违反物业管理相关规定及《临时管理规约》的行为，应采取告知、规劝、制止、向有关部门报告并申请强制执行等措施；

7. 可选聘专业公司承担本物业的专项服务业务，但不得将全部管理事项转让给第三方；

结合本物业的实际情况，编制物业服务方案、年度季度服务计划、年度维修养护计划、年度费用预算和决算报告；保修期满后，乙方应根据物业实际情况制定本物业的年度大修、中修和更新、改造方案，并按规定程序办理；

8. 在业主办理交房手续时，应将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项书面告知业主，并按规定与装饰装修房屋的业主签订房屋装饰装修管理服务协议；

9. 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；

10. 因物业维修或者公共利益需要确需临时占用、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，应征得甲方或相关业主的同意。

11. 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；

12. 建立、妥善保管和正确使用本物业的管理服务档案，并负责及时记载有关变更情况，不得泄露业主个人信息资料；

13. 本合同依法解除、协商解除、单方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退出本物业管理区域的物业服务,并按有关规定和本合同约定办理移交手续和项目退出手续;

14. _____;

15. 法律法规规定的其他权利义务。

第七章 物业管理服务期限

第二十三条 本合同为期_____年,自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

本合同期限未满,若业主委员会代表业主与业主大会依法选聘的物业服务企业签订《物业服务合同》生效的,本合同自动终止。

第二十四条 本合同期限届满前_____月,业主大会尚未成立的,甲、乙双方应就延长本合同期限达成协议;双方未能达成协议的,乙方应在本合同期限届满后_____月内继续履行本合同,甲方或全体业主应在此期间依法选聘新的物业服务企业或其他管理人。

第八章 违约责任

第二十五条 因甲方原因导致乙方未完成本合同约定的物业管理服务目标,乙方有权要求甲方在一定期限内解决,逾期未解决或造成乙方经济损失的,乙方有权依法解除本合同,并要求甲方给予乙方经济赔偿。

第二十六条 因乙方原因未能达到约定的管理目标,甲方有权要求乙方限期整改;逾期未整改或整改不符合合同约定,造成甲方经济损失或一定后果的,甲方有权依法解除本合同,并要求乙方给予甲方经济赔偿。

第二十七条 甲方、业主违反本合同的约定,未能按时足额支付乙方物业管理服务等相关费用的,乙方有权要求甲方、业主限期交纳。逾期仍不缴纳的,乙方可以向人民法院起诉。

乙方违反本合同约定,擅自提高物业管理服务收费标准的,对超出标准的部分,业主有权拒绝支付;已经支付的,业主有权要求乙方清退多收费用。

第二十八条 因房屋、设备设施质量或安装技术等原因,达不到使用功

能，造成重大事故的，由甲方承担责任并做善后处理。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。产生事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

第二十九条 以下情况乙方不承担责任：

1. 由于房屋本体及配套设施设备重大质量问题，以及甲方、业主等原因导致乙方的物业管理服务无法达到合同要求的；

2. 因不可抗力导致物业管理服务中断而给甲方、业主造成损失的；

3. 因维修保养物业共用部位、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. 非乙方原因出现供水、供电、供气、供热、通讯、电梯、消防、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

5. 在本物业管理区域内发生治安或刑事案件包括但不限于伤害、抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等事由造成损害的，如因乙方故意或存在过失的除外；

6. 其他法律法规规定或与甲方、业主另有约定的情形。

第九章 附则

第三十条 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，应移交给甲方或_____代管；并按照住房和城乡建设部《物业承接查验办法》《安徽省物业管理条例》等相关规定办理移交和项目退出手续。

第三十一条 为维护甲方、业主的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助生命、协助公安机关执行任务等突发事件，甲方、业主应积极配合乙方对上述情形发生时所采取的紧急避险措施。乙方不承担由此造成的责任和损失。

第三十二条 甲、乙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。

第三十三条 合同有效期内，如价格主管部门批准调整相关物业服务收费标准，从批准执行之日起，乙方可按照调整后的标准向甲方、业主、物业使用人收取。

第三十四条 本合同在履行中如发生争议，甲、乙双方应协商解决，协商不成的，采取下列第__种方式解决：

1. 提交__仲裁委员会仲裁；
2. 依法向本物业所在地人民法院提起诉讼。

第三十五条 本合同连同附件共__页，一式__份，甲乙双方各执份，报市（县）、区物业管理行业主管部门备案各一份，具有同等法律效力。

第三十六条 本合同经双方签字（盖章）后生效。

甲方盖章：

乙方盖章：

法定代表人：

法定代表人：

授权委托人：

授权委托人：

年 月 日

年 月 日

附件一：

物业规划总平面图

附件二：

物业构成细目

（一）面积

净用地面积：_____；

道路广场面积：_____；

总建筑面积：_____；

地上建筑面积：_____；

地下建筑面积：_____；

建筑基底面积：_____；

总栋数：

1. 多层_____； 2. 高层_____；

3. 商业_____； 4. 配套用房_____；

建筑高度：

1. 多层_____； 2. 高层_____；

3. 商业_____； 4. 配套用房_____； 建筑结构：_；

抗震设防烈度：_____；

建筑密度：_____；

容积率：_____；

绿地率：_____；

机动车停车位：地上（_____个），地下（_____个）；非机动
车停车库（位）：_____。

（二）共用部位

房屋承重结构：_____；

房屋主体结构：_____；

公共门厅：_____；

公共走廊：_____；

公共楼梯间：_____；

内天井：_____；

户外墙面：_____；

屋面：_____；

扶手护栏：_____；

电梯井道：_____；

架空层：_____；

设备间：_____。

(三) 共用设施设备

消防设施：_____；

监控设施：_____；

避雷设施：_____；

人防设施：_____；

垃圾转运设施：_____；

电梯：_____部；

污水处理站：_____座；

单元路灯：_____只；

单元电表箱：_____只；

栋号配电箱：_____只；

单元对讲防盗门：_____套；

主干道路（5米以上）：_____米；

六角砖路面：_____平方米；

公共路灯：_____只；

建筑小品：_____个；

共用架空层：_____栋共约_____平方米；

围墙：_____

大门：_____

公共卫生间：_____处；

休息设施：_____个；

文体设施：_____处；

宣传栏：_____个；

信报箱：_____套；

给排水管线：_____

雨水井：_____个；

污水井：_____个；

化粪池：_____个；

垃圾箱：_____个；

游泳池：_____平方米_____个；

会所：_____平方米_____个；

幼儿园：_____平方米_____所；

商业中心：_____平方米_____个；

高压配电设备：_____套；

箱式变电站：_____套；

二次供水设备：_____套；

污水处理设备：_____套。

（四）植株、绿地

绿地总面积：_____平方米；

草坪面积：_____平方米；

灌木花丛：_____丛；

乔木：_____株。

（五）_____

附件三：

物业服务用房明细表和测绘图

附件四：

1. 人员配置

2. 项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况

附件五：

前期物业管理服务内容和质量标准（应详细具体） 综合服务

1. _____;
2. _____;
3. _____.

物业共用部位的维修、养护和管理

1. _____;
2. _____;
3. _____.

物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理 1. ____;

2. _____;
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

1. _____;
2. _____;
3. _____.

公共绿化的养护和管理

1. _____;
2. _____;
3. _____.

车辆停放管理

1. _____;
2. _____;
3. _____.

公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理 1. ____;

2. _____;

3. _____ .

装饰装修管理服务

1. _____ ;

2. _____ ;

3. _____ .

物业档案资料管理

1. _____ ;

2. _____ ;

3. _____ .

其他服务

1. _____ ;

2. _____ ;

3. _____ .

物业管理服务承诺

一、物业服务收费和服务质量承诺

我司承诺物业服务收费标准维持当前标准不变，并严格按照区住建字〔2020〕61号《宿州市埇桥区普通住宅小区物业服务等级标准评定考核方案》A级之规定提供物业管理服务，力争在此基础上有所超越，以在当地树立品牌企业形象为目标，认真打造高标准物业管理品质小区。

二、同意接受招标单位指定的第三方机构对物业管理服务质量的考核

我司承诺同意并接受招标单位指定的第三方机构对小区物业管理服务质量的考核，积极主动与招标单位和第三方机构沟通物业管理服务质量考核方案及措施，并对照服务质量考核要求，不断提升管理和服务水平。

三、按照招标人要求配置主管级以上人员，在管理服务过程中出现的人事变动，首先须经招标单位同意。

我司承诺同意并按招标单位要求配置主管级以上人员，项目主要负责人在现场履职时间不低于六个月，其他主管级以上人员，由总公司派驻，并接受招标人的甄选，在管理服务过程中出现人事变动，须首先经招标单位同意方可。

四、承诺在服务期间与招标方建立良好的沟通机制，并每月以书面形式提交月度工作总结及月度工作计划。

五、承诺在服务期间与当地政府主管部门建立良好的沟通机制，积极参加政府主管部门举办的各类活动和竞赛，并取得好的成绩，以提升招标方及小区的知名度和品牌效应。

六、承诺配置机械化工具，对园区道路清扫、园区巡逻、绿化养护等工作以机械化为主要的操作模式，以提升小区物业的整体形象和提高物业服务的工作效率。

第七章 投标文件格式

投标书格式

项目名称：

项目编号：

所投包号：

投 标 书

投 标 人： (签章)

年 月 日

一、投标函

(采购人名称)：

1. 根据贵方(项目编号) 招标公告，我们决定参加贵方组织的(项目名称) 的招标采购活动。我方授权(姓名和职务) 代表我方(投标人全称) 全权处理本项目投标的有关事宜。

2. 我方愿意按照招标文件规定的各项要求，向采购人提供所需的货物与服务，总投标价为人民币(大写) _____ 圆。(¥_____元)

3. 一旦我方中标，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证于合同签字生效后_____日内完成项目的施工、安装、调试，并交付采购人验收、使用。

4. 我方同意按照招标文件的要求，向贵方提交金额为人民币(大写) _____的投标保证金。并且承诺，在投标有效期内如果我方撤回投标书或中标后拒绝签订合同，我方将放弃要求贵方退还该投标保证金的权利。

5. 我方愿意提供贵方可能另外要求的、与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件是真实的、准确的。

6. 我方提供以下开户行、账号，供结算货款(如果成交)：

户名(全称)：

开户行：

账号(请填写完整)：

投 标 人：_____ (签章)

法定代表人(签章)：_____

地址：_____

网址：_____

电话：_____

传真：_____

邮政编码：_____

日期：_____

二、开标一览表

标题	内容
项目名称	
项目编号	
供应商（签章）	
法定代表人（签章）或 被授权人（签字）	
投标总报价（人民币大写）	
投标总报价（人民币小写）	

三、服务分项报价表（服务类）

序号	内容	总价 (元)	备注
	拟提供的服务费用		
1	前期物业服务部分		
2	案场物业服务部分		
3	前期开办费及承接查验费		
4	其他（如有）		
合计			

注：本表应清楚地标明投标人拟提供的货物总价等内容，其合计价格应与开标一览表中的投标总报价保持一致。

1. 前期物业服务部分：

序号	内容	面积(平方米)	单价 (元/月)	总价(元/2年)	小计 (元)
1	住宅部分	80113.40			
2	商业部分	888.09			

2. 案场物业服务部分报价：

序号	内容	月度服务费 (元)	两年度服务费 (元)	备注
1	案场服务			包干价

3. 前期开办费及承接查验费报价：

序号	内容	面积 (平方米)	单价 (元/平方米)	小计 (元)
1	前期开办费	100159.52		
2	承接查验费	100159.52		
合计				

四、项目要求响应情况表（服务类）

序号	招标文件要求	投标人填写	响应情况

注意：

1. 投标人必须将自己的服务真实、准确地填入“投标人响应情况”中，不得以“同左”或“同上”形式填写。

2. 投标人必须根据自己所投服务与“招标文件要求”的差异情况，实事求是地填写“响应情况”（优于、满足、不满足），并将这些差异内容用加粗的字体显示出来，不得出现通过改动招标文件要求而使自己的产品满足要求的情况。

3. 如果投标人没有按前述要求去做，在项目评审中将可能被认为是未对招标文件作出实质上的响应，或被视作不诚信供应商而拒绝对其做进一步的评审。

4. 本表填报顺序需按招标文件“第三章第一大项”中的顺序填写。

六、本项目实施方案

- (一) 投标人或投标产品制造商简介
- (二) 本项目详细实施方案、售后方案等
(详细说明)

七、中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接。）相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为企（业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于中（型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

八、资格证明文件格式

项目名称：

项目编号：

所投包号：

资 格 证 明 文 件

投 标 人： (签章)

年 月 日

投标人必须提供下列合格性文件:

8.1、营业执照

8.2、税务登记证

8.3、法定代表人授权委托书

(采购人名称):

本人_____ (姓名) _____系_____ (投标人名称) _____的法定
代表人, 现委托_____(姓名、职务)_____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、提交、撤回、修改_____(项目名称、项目编号)_____投
标文件、签订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。

法定代表人签章: _____

身份证号码: _____

代理人(被授权人): _____

身份证号码: _____

投 标 人 名 称 : _____

(签章) 日 期: _____

(提供投标人法定代表人、被授权代表人身份证正反面扫描件)

被授权代表人身份证正面电子扫描件	被授权代表人身份证反面电子扫描件
------------------	------------------

法定代表人身份证正面电子扫描件	法定代表人身份证反面电子扫描件
-----------------	-----------------

8.4、法定代表人身份证明书

投标人名称：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

投标人纳税人识别号：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

身份证号码：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人：_____（签章）

年 月 日

8.5、财务状况

（投标人自行出具财务状况声明函并加盖投标人公章，格式自拟）

8.6、依法缴纳税收

（投标人自行出具依法缴纳税收的声明函并加盖投标人公章，格式自拟）

8.7、依法缴纳社会保障资金

（投标人自行出具依法缴纳社会保障资金的声明函并加盖投标人公章，格式自拟）

8.8、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力

（投标人自行出具具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函并加盖投标人公章，格式自拟）

8.9、书面声明

参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录或因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动但期限已届满的书面声明（投标人自行出具并加盖投标人公章，格式自拟）

九、招标文件规定的其他材料