

# 南庄九里公馆选聘物业公司服务 公开招标文件

采购项目编号：JW2024(CC)XZ0003/GDZC-24GZ120

招标人：佛山市禅城区南庄九里公馆业主委员会



招标代理机构：广东中采招标有限公司



# 目 录

第一部分	投标邀请函 .....	1
第二部分	采购项目内容 .....	3
第三部分	投标人须知 .....	43
第四部分	评标标准和评标办法 .....	49
第五部分	招标活动方案 .....	54
第六部分	合同书格式 .....	56
第七部分	投标文件格式 .....	102

# 第一部分 投标邀请函

按照国务院《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》和《佛山市业主、业主大会物业管理招标投标管理规定》的规定，现决定对南庄九里公馆选聘物业公司服务进行公开招标。

一、招标项目编号：JW2024(CC)XZ0003 /GDZC-24GZ120

二、招标项目名称：南庄九里公馆选聘物业公司服务项目

三、招标项目预算金额（元）：0.00

四、招标数量：一家

五、招标项目内容及需求详见招标文件。

六、投标人资格要求

（一）满足以下的条件，提供下列材料：

1. 持有合法有效的工商营业执照且营业范围包括物业服务或物业管理的内容；

2. 投标人应具有有效的佛山市房地产行业诚信手册或在佛山市房地产行业信用信息管理平台建立了诚信档案；

（二）本项目不接受联合体投标、不允许转包。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参与同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。

（三）投标人应未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单。（以资格审查期间查询投标人在“信用中国”网站相关主体信用记录结果为准。如相关失信记录已失效，投标人需在资格审查资料中附相关证明资料。）

七、符合资格的供应商应当在 2024 年 7 月 26 日至 2024 年 8 月 2 日期间登录佛山市公共资源交易信息化综合平台（<https://jy.ggzy.foshan.gov.cn/TPBidder/login.aspx>）进行网上报名和下载电子版招标文件。

（备注：供应商获取了本招标文件并非意味着满足了合格、有效投标人的基本条件，一切均以资格审查的结果为准。）。

八、递交投标文件时间自 2024 年 8 月 16 日上午 09 时 00 分至 2024 年 8 月 16 日上午 09 时 30 分止。

九、提交投标文件地点：佛山市公共资源交易中心禅城分中心开标三室（佛山市禅城区南庄镇季华西路 131 号绿岛湖行政服务中心 1 号楼）。

十、开标时间：2024 年 8 月 16 日 09 时 30 分（北京时间）。

十一、开标地点：佛山市公共资源交易中心禅城分中心开标三室（佛山市禅城区南庄镇季华

西路 131 号绿岛湖行政服务中心 1 号楼)。

十二、本公告期限：自 2024 年 7 月 26 日至 2024 年 8 月 2 日止。供应商认为招标文件的内容损害其权益的，可以在收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起三个工作日内以书面形式现场或邮寄（快递）方式递交原件（加盖单位公章，电话咨询或传真或电邮形式无效）向招标人或者我公司提出质疑，并应当按照国家有关规定附送有关证明材料。

十三、本项目相关公告在以下媒体发布：广东省公共资源交易平台（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggzy-portal/#/440600/index>）、佛山市公共资源交易中心禅城分中心网（<http://cggzy.chancheng.gov.cn/>）及招标代理机构网站（<http://www.gdzczb.com/>）。相关公告在媒体上公布之日即视为有效送达，不再另行通知。

#### 十四、联系事项

1. 招标人：佛山市禅城区南庄九里公馆业主委员会  
地址：佛山市禅城区南庄镇南庄大道北侧、规划纵三路西侧  
联系人：卢先生                      联系方式：18616359768
2. 招标代理机构：广东中采招标有限公司  
地址：佛山市禅城区文华北路 223 号之一栋 5 层 525、526、527 单元  
联系人：陈小姐                      联系方式：0757-81993027/0757-81279048  
邮政编码：528000                      电邮：gdzczb@126.com
3. 招标项目联系人：夏先生      联系电话：0757-81993027
4. 招标代理机构财务电话：18925945785

佛山市禅城区南庄九里公馆业主委员会

广东中采招标有限公司

公告日期：2024 年 7 月 26 日

## 第二部分 采购项目内容

## 2.1. 招标项目的基本概况

本招标项目位于佛山市禅城区南庄镇南庄大道北侧、规划纵三路西侧。

本项目规划设计的物业类型为：多层住宅、商业物业。

本项目总占地面积约为 18379.16 平方米，建筑面积 61458.33 平方米，其中住宅面积约 44427.03 平方米，商业建筑面积约 1653.96 平方米，配建机动车位总数 385 个，地下车库总停车位 314 个，地面停车位 71 个。

总户数：共 415 户居民+17 户商铺。

绿化率为 30.08%，容积率 2.5

主要机电设备及配套设备详见下表：

### 电梯

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	2 栋	电梯	奥的斯机电（品牌）电梯，载重量:1t, 19 层 19 站	台	2
2	3 栋	电梯	奥的斯机电（品牌）电梯，载重量:1t, 33 层 33 站	台	2
3	1 栋	电梯	奥的斯机电（品牌）电梯，载重量:1t, 32 层 32 站	台	2
4	4 栋	电梯	奥的斯机电（品牌）电梯，载重量:1t, 32 层 32 站	台	2

### 变配电房

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	(1 栋) 首层专变配电房	变压器	干式 500kva	台	1
2	(1 栋) 首层专变配电房	高压配电柜	/	套	3
3	(1 栋) 首层专变配电房	低压配电柜	/	套	4
4	(1 栋) 首层专变配电房	七氟丙烷气体灭火装置	/	个	4
5	(1 栋) 首层公变配电房	变压器	干式 1250kVA	台	供电直管
6	(1 栋) 首层公变配电房	高压配电柜	/	套	供电直管
7	(1 栋) 首层公变配电房	低压配电柜	/	套	供电直管
8	(1 栋) 首层公变配电房	七氟丙烷气体灭火装置	/	个	供电直管
9	(1 栋) 首层公变配电房	变压器	干式 1250kVA	台	供电直管
10	(1 栋) 首层公变配电房	高压配电柜	/	套	供电直管
11	(1 栋) 首层公变配电房	低压配电柜	/	套	供电直管

12	(1栋)首层公变配电房	七氟丙烷气体灭火装置	/	个	供电直管
----	-------------	------------	---	---	------

泵房设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	(1栋)地下室消防泵房	1号喷淋泵	90KW	台	1
2	(1栋)地下室消防泵房	2号喷淋泵	90KW	台	1
3	(1栋)地下室消防泵房	1号消防泵	75KW	台	1
4	(1栋)地下室消防泵房	2号消防泵	75KW	台	1
5	(1栋)地下室消防泵房	1号室外消防栓泵	18.5KW	台	1
6	(1栋)地下室消防泵房	2号室外消防栓泵	18.5KW	台	1
7	(1栋)地下室消防泵房	1号稳压泵	7.5KW	台	1
8	(1栋)地下室消防泵房	2号稳压泵	7.5KW	台	1
9	(1栋)地下室消防泵房	消防水稳压罐	1.4立方米	套	1
10	(1栋)地下室消防泵房	消防配电柜	/	套	2
11	(1栋)地下室消防泵房	消防控制柜	/	套	3
12	(1栋)地下室生活泵房	高/低层气压罐	0.34立方米	台	3
13	(1栋)地下室生活泵房	低区生活水泵	5.5kw	台	3
14	(1栋)地下室生活泵房	低区生活水泵	4kw	台	1
15	(1栋)地下室生活泵房	高区生活水泵	7.5kw	台	3
16	(1栋)地下室生活泵房	高区生活水泵	4kw	台	1
17	(1栋)地下室生活泵房	中区生活水泵	7.5kw	台	3
18	(1栋)地下室生活泵房	中区生活水泵	4kw	台	1
19	(1栋)地下室生活泵房	生活给水控制柜	/	套	3
20	(1栋)地下室生活泵房	生活给水配电柜	/	套	1
21	地下车库	地下室集水井排水泵	2.2kw	台	30
22	地下车库	地下室集水井排水泵	7.5kw	台	12
23	地下车库	地下室集水井排水泵控制柜	/	台	21

发电机

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	地下室	柴油发电机组	600kw	台	1
2	地下室	发电机储油箱	/	个	1
3	地下室	七氟丙烷气体灭火装置	/	个	1
4	地下室	发电配电柜	/	套	4

#### 给排风设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
2	地下室	地下室给排风设备	/	套	1
3	地下室	消防给排风系统	/	套	19
4	天面	消防给排风系统	/	套	8

#### 监控设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	小区室内、花园及外围	监控摄像机	吸顶半球/枪式	台	145
2	花园及外围	室外摄像机	球型摄像机	台	2
3	监控室	监控录像机控制设备	/	套	3

#### 门禁对讲

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	各户型室内	房内对讲分机	/	台	415
2	各栋大堂	主出入口对讲机	/	台	4
3	监控中心	门禁控制器	/	台	1
4	监控中心	门禁读卡器	/	台	11
5	监控中心	主机控制设备	/	套	1

#### 停车场设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
----	----	------	------	----	----

1	停车场出入口	车牌识别摄像机	/	台	3
		入口机箱	/	台	2
		出口机箱	/	台	4
		管理电脑	/	台	2
		配套控制设备	/	套	1

#### 特定设备后备电源

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	监控室	不间断电源配电箱	410*500*140	台	1
2	监控室	不间断电源配电总开关	100A/3P	个	1
3	监控室	不间断电源配电控制开关	20A/2P	个	1
4	监控室	蓄电池	35KW	组	1
5	监控室	不间断电源主机	30KVA	套	1

#### 消防弱电设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	监控室	消防主机	/	台	1
2	楼栋及地下室	烟感	/	个	782
3	地下室	温感	/	个	28
4	楼栋及地下室	消防广播	/	个	33
5	楼栋及地下室	消防手报	/	个	144

#### 其他设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	地下室	人防设备设施	地下室配置	套	1

部分设备未能一一详列，具体设备设施情况以本项目现场及竣工图纸所列为准。

## 2.2. ★物业管理服务的内容:

1、在物业服务区域内，中标人提供的物业管理服务包括以下基本内容:

- (1) 物业共用部位的维修、养护和管理;
- (2) 物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理;
- (3) 物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通;
- (4) 公共绿化的养护和管理;
- (5) 车辆停放秩序管理;
- (6) 公共秩序维护、安全防范、应急处置等事项的协助管理;
- (7) 装饰装修管理服务;
- (8) 物业档案资料管理;
- (9) 社区文化活动的组织开展;

2、中标人可以将本物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人，但应当就该部分专项服务事项向招标人报备、经业主同意并对业主负责。电梯、消防设施等涉及人身、财产安全的设施设备，应当委托具有相应资质的专业性服务企业并核查具有操作证的操作人进行维修和养护。

3、中标人不得将本物业服务区域内的全部物业服务转委托给第三方，亦不得将全部服务支解后分别转委托给第三方。

4、中标人无偿投入资金对小区目前设施进行品质提升改造，所有改造项目在签订《物业服务合同》后三个月内改造完成（具体改造内容详见其他服务要求），所有改造项目须通过招标人聘请的第三方公司（聘请第三方公司的产生的相关费用由中标人承担）验收合格。中标人提供提升改造方案，招标人确认后方可动工，验收合格后提供改造项目所开具的发票复印件。若中标人无法在约定期限内完成改造任务，招标人有权解除合同并不退还履约保证金。

## 2.3. ★物业管理服务的要求:

1、物业服务期限为四年。服务期结束时，招标人未就是否续约或选聘物业服务公司有结果的，本合同继续生效至新合同生效为止。

2、按专业化的要求配置管理服务人员。项目配置总人数不少于 21 人。其中保安人员不少于 7 人【18 岁（含）-40 岁（含）】，保洁人员不少于 6 人【18 岁（含）-55 岁（含）】，项目经理 1 名，财务 1 名，分管队长 1 名【18 岁（含）-40 岁（含）】，管家客服人员 2 名【18 岁（含）-40 岁（含）】，工程人员 2 名，绿化养护人员 1 名，保安队长需要高中以上学历。

3、物业服务应达到约定的质量标准：

按照佛山市物业服务收费标准，中标人提供的物业服务应达到及不低于以下约定的质量标准：

- (1) 综合管理服务采用第 2 级标准；
- (2) 物业共用部位和共用设施设备维护采用第 2 级标准；
- (3) 小区内公共秩序维护采用第 2 级标准；
- (4) 保洁服务采用第 2 级标准；
- (5) 绿化养护采用第 2 级标准；
- (6) 其他服务双方按照约定标准执行。

**2.4. ★物业管理服务标准：**

项目	服务内容		收费构成
	基本服务	分级服务	
综合管理服务	1. 服务与被服务方签订物业服务合同,双方权利义务关系明确; 2. 财务管理运作规范,账目清晰; 3. 有完善的管理方案,员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主(用户)资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全; 4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索; 5. 管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范; 6. 管理处24小时热线电话服务。 7. 公开收费项目、收费标准、服务内容、办事制度。	1. 设置物业服务接待中心,办公地点有专门的业主或使用人接待场所,办公设施及办公用品配置完备; 2. 物业服务中心需提供每日不低于8小时的业户业务受理接待,及24小时热线电话服务,并公示24小时服务电话; 3. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理,对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复,诉求跟进完毕,有相关回访记录; 4. 能根据业户需求提供特约服务及便民服务或能提供外联单位提供服务; 5. 节假日有专题布置,每年组织不少于2次社区活动; 6. 配备物业服务经理,其有1年以上物业服务经理任职经历; 7. 每年不低于1次征询业户对物业服务的满意度,满意率80%以上。	1. 包括经理在内的行政管理 人员、后勤服务人员、客服人员、财务人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用; 2. 办公费用、管理费分摊、固定资产折旧费用; 3. 社区文化活动费用以及经业主同意的其他费用; 4. 税金及利润(或管理者酬金)。
物业共用部位和共	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录; 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度;建立各类共用设施设备的运行档案,记录齐	1. 主要出入口或指定区域设置小区平面图,小区内主要路口设有路标,房屋组团、栋、单元(门)、户门标识明显,对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施,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1次上述标识设施,保证清晰完整,设施运行正常; 2. 每年1次对房屋结构进行检查,发现损	1. 共用部位、共用设施设备保养维修人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用; 2. 共用部位、共用设施设备保

用 设 施 设 备 维 护	<p>全；</p> <p>3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的,应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整,不积水；</p> <p>8. 窨井不漫溢,保证排水管道通畅；</p> <p>9. 告知业主或使用人装修须知,监督装修过程,对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。</p>	<p>坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会,并做好记录,对非由住宅专项维修资金支出的损坏应及时安排修理；</p> <p>3. 每月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等,保持围墙完好(铁栅栏围墙表面无锈蚀),保障排水畅通；</p> <p>4. 每2周1次巡查道路、路面、井盖等,保持路面平整、无破损、无积水；</p> <p>5. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施,保持玻璃、门窗配件完好,保证户外设施安全使用；</p> <p>6. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备,保持灯具完好,公共照明设备完好率在98%以上；</p> <p>7. 各类共用设施设备系统每日检查1次,每2个月保养1次,设备房每月清洁2次;其中消防泵启动每年不少于3次,每月检查1次灭火器,电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备,出现困人情况10分钟内到位,按有关技术规范要求处理,及时解救被困乘客；</p> <p>8. 每日24小时受理业主或非业主使用人报修,急修半小时内到现场处理,一般修理1天内处理。</p>	<p>养、维修和配件费用(不包括保修期内应由建设单位履行保修责任而支出的维修费和应由住宅专项维修资金支出的维修和更新、改造费用)；</p> <p>3. 共用部位、共用设施设备运行维护产生的水电费用,但不包含二次供水和电梯产生的水用电。</p>
公 共 秩 序 维 护	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员,24小时值班；</p> <p>2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志,穿戴统一服装；</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷(坠)物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；</p> <p>5. 对进出车辆进行管理和疏导,车辆停放有序。</p>	<p>1. 小区设有监控中心,配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中3项以上技防设施,24小时开通；</p> <p>2. 各出入口24小时值班看守,并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；</p> <p>3. 重点部位每3小时巡逻1次,并做好巡更记录；</p> <p>4. 每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于2次；</p> <p>5. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后,公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；</p> <p>6. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于160课时,进行继续教育；</p> <p>7. 中央监控室24小时专人值守,并做好值班记录;重要部位监控录像保存不低于15天。</p>	<p>1. 公共秩序维护人员(安全员)的工资、福利、保险、服装、加班等费用；</p> <p>2. 公共秩序维护所需器材装备(不包括共用设施设备中已含的监控设备)的费用；</p> <p>3. 安全行政及物料消耗费用。</p>
保	1. 各类清洁设施设备配备	1. 按幢设置垃圾投放点,每日清理2次,	1. 自有保洁人

<p>洁 服 务</p>	<p>齐全，并有专人管理； 2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；4. 使用环保的清洁剂。</p>	<p>垃圾收集点周围地面无污迹、无异味； 2. 果皮箱、垃圾桶合理设置，每日清理2次，擦拭1次，箱（桶）无异味、无污迹； 3. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次，目视地面、绿地干净； 4. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；大堂地面根据材质情况每季度不少于2次进行抛光保养； 5. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，按时清掏，发现异常及时清掏； 6. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中5-10月的灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次。 7. 地面垃圾滞留不超过2小时。</p>	<p>员的工资、福利、保险、服装、加班等费用； 2. 保洁行政及物料消耗费用； 3. 四害消杀、防疫、化粪池清掏、管道疏通等环卫费用； 4. 保洁服务发生的水电费用； 5. 保洁外包费用。</p>
<p>绿 化 养 护</p>	<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理； 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形； 4. 做好病虫害防治工作； 5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。</p>	<p>1. 小区绿化率在20%以上； 2. 建立绿化管理台帐，编制月、季、年度绿化养护工作计划，制定养护措施； 3. 乔、灌木、攀缘植物按照季节及景观效果要求修剪，树形符合自然特征，不影响车辆行人通行，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增追施复合肥1遍； 4. 草坪常年保持平整，覆盖率高于98%，杂草面积不大于5%，高度不应超过8公分，按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年2遍以上； 5. 造型植物及时修剪，清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次； 6. 每年中有2次以上花卉、景点布置，3季有花； 7. 园林建筑和辅助设备完好，整洁无损，绿地设有爱护绿化的提示片，对大型乔木、珍贵树木悬挂标识牌。 8. 预防病虫害，定期喷洒药物，无明显病虫害灾害。 9. 绿化产生的垃圾，重点区域随产随清，其他区域日产日清。</p>	<p>1. 自有绿化人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用； 2. 绿化行政及物料消耗费用； 3. 绿化补苗费用（不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费用）； 4. 绿化养护服务发生的水电费用； 5. 绿化外包费用。</p>

2.5. 物业服务费的结算形式：包干制。

2.6. 物业服务费的收费标准

(一) 物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积按月交纳，最高限价标准如下（具体收费标准以中标价为准）：

1. [住宅]：2.35元/平方米/月（按建筑面积计算，含税，不含公共水电费，业主只需分摊项目：公共照明及电梯（一楼业主无需分担）、二次供水。）；
2. [商业物业]：5.00元/平方米/月（按建筑面积计算，含税，不含公共水电费业主只需分摊项目：公共照明及电梯（一楼业主无需分担）、二次供水。）；
3. [车位管理费]：50元/月/个。（车位管理费均含公摊水电费，共用单一进出通道的两个车位（子母位）按照普通车位的1.5倍收费）。
4. 以上物业服务费（车位管理费除外）不包括：共用水电分摊费用；电梯维修保养及运行所发生的相关费用；物业办公室、公共水电费及物业员工宿舍水电费由物业公司自负。
5. 中标人每个月对其每户公摊水电费的所有明细及相关票据，进行公示。

(二) 实行包干制的，业主大会、业主委员会的工作费用（包括筹备工作费用）由公共收益返还款支付。

(三) 实行包干制，盈余或者亏损均由中标人享有或者承担；中标人不得以亏损为由要求增加费用，降低服务标准或减少服务项目。

(四) 物业服务费用主要用于以下开支：

- 1、管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- 2、公共设备、设施单项类别的维修如电梯项、消防项、智能项、照明项、吸排水项、送排风项、房屋共用部位项(含商铺部分)等各单项的单个部位的维修、养护费用(包括且不限于维修、更新、更换设施设备及零配件等)单次单个部位的单项费用小于2000元(含2000元)的以及不限金额的小修、零修设备设施维修费用、绿植补种、疏通管道费用由中标人负责（注：2000元为基本金额，如中标人承诺更高的金额，按实际承诺金额为准）；
- 3、物业管理区域绿化养护、绿植补种费用；
- 4、物业管理区域清洁卫生、小区公共卫生间用品、防治生物灾害费用；
- 5、物业管理区域秩序维护、安全防范费用；
- 6、物业共用部位、共用设施设备及公众责任的保险费用；
- 7、日常行政办公费用；
- 8、物业管理企业固定资产折旧；
- 9、法定税费；
- 10、物业服务企业利润；

11、满足本项目合同及招标文件物业管理服务需求所产生的其他费用。

## 2.7. 其他有偿服务费用

1、公共收益部分按合同约定执行。

2、其他按合同约定执行。

## 2.8. 共用部位、共用设施收益及分配

### （一）共用部位和共用设施经营

物业管理区域内的公共车位、共用部位广告、电梯广告以及经业主大会同意将利用共用部位、共用设施设备进行经营的收入（以下称公共收益）归全体业主所有。

物业服务用房所有权依法属于全体业主，招标人提供给中标人专用于物业管理服务工作，供中标人工作人员在合同期限内使用，但期间中标人须每季度给予 6000 元，用来补充小区的公共收益，每季度的首月中旬前转入招标人账户。中标人不按时向招标人给予的，招标人有权单方面解除合同。）该用房在招标人工作需要时，中标人应给予开放给甲方使用。

### （二）公共收益分配

公共收益的分配由双方约定，招标人将共用部位委托中标人经营的，中标人可以根据以下方式分配：

扣除合理合规的成本（含经营成本，包括设备费用，人工费用等）后，其他公共收益总额中的 20%归中标人所有，剩余的 80%其他公共收益纳入小区公共收益专用账户（每一季度经业主委员会审核后，将其 80%钱款打入业主委员会的公共账户，如中标人承诺更高的金额，按实际承诺金额为准）。

## 2.9. 商务要求：

序号	商务条款	要求		
1.	投标结算要求	1.1 本项目的结算支付均以人民币为货币单位。本项目各分项投标最高限价如下：		
		类别	单价	备注
		住宅（含税，不含公共水电费）	2.35 元/平方米/月	公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯（一楼业主无需分担）、二次供水。其余公共设备设施及项目由物业公司负责。
		商业物业（含税，不含公共水电费）	5.00 元/平方米/月	公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯、二次供水。其余公共设备设施及项目由物业公司负责。
		车位管理费（含税，包	50 元/月	子母车位 1.5 倍收取，包含

		含公共水电费)	公摊水电费。
		<p>1.2 本项目为单价包干，包括但不限于完成本招标项下所有服务内容所需的一切费用：</p> <p>1.2.1 常规物业费用包括以下日常管理支出：</p> <p>(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；</p> <p>(2) 公共设备、设施单项类别的维修如电梯项、消防项、智能项、照明项、吸排水项、送排风项、房屋共用部位项(含商铺部分)等各单项的单个部位的维修、养护费用(包括且不限于维修、更新、更换设施设备及零配件等)单次单个部位的单项费用小于 2000 元(含 2000 元)的以及不限金额的小修、零修设备设施维修费用、绿植补种、疏通管道费用由中标人负责(注：2000 元为基本金额，如中标人承诺更高的金额，按实际承诺金额为准)；</p> <p>(3) 物业管理区域绿化养护、绿植补种费用；</p> <p>(4) 物业管理区域清洁卫生、小区公共卫生间用品、防治生物灾害费用；</p> <p>(5) 物业管理区域秩序维护、安全防范费用；</p> <p>(6) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任的保险费用；</p> <p>(7) 日常行政办公费用；</p> <p>(8) 物业管理企业固定资产折旧；</p> <p>(9) 法定税费；</p> <p>(10) 物业服务企业利润；</p> <p>(11) 满足本项目合同及招标文件物业管理服务需求所产生的其他费用。</p> <p>1.2.2 不包括的支出部分：</p> <p>(1) 小区公共部分水电费；</p> <p>(2) 公共设备、设施单项类别的维修如电梯项、消防项、智能项、照明项、吸排水项、送排风项、房屋共用部位项(含商铺部分)等各单项的单个部位的维修、养护费用(包括且不限于维修、更新、更换设施设备及零配件等)单次单个部位的单项费用大于 2000 元的；(注：2000 元为基本金额，如中标人承诺更高的金额，按实际承诺金额为准)；</p> <p>(3) 其它需要招标人和中标人协商的特殊费用。</p> <p>1.2.3 服务费、人工费(含工资、社保、工伤意外保险、全勤补助、节假日补助、加班费、高温补助费、年终奖励金等)、清洁所需材料或工具费、设备车辆、除四害费用、各种税费、中标服务费、相关用具的使用费用及各项税费等一切与完成本项目相关费用及合同实施过程中应预见和不可预见的一切费用。</p> <p>1.3 双方签署合同后，在管理期限内出现的任何遗漏、责任和损失，均由中标人负责，招标人将不再支付何费用。</p> <p>1.4 中标人必须充分考虑政府最低工资标准的调整等市场价格的调节，在服务期内，招标人不再增加任何费用。</p>	
2.	项目服务地点	招标人指定地点。	
3.	项目服务期	合同生效后之日起提供四年物业管理服务。在此期间必须每半年一次，业主委员会通过政府实名制小程序对物业服务满意度调查，双过半(一半以上业主参与且达成满意率超过一半)以上业主认为不满意，合同可以无条件提前解除。	

4.	收费标准	付款方式详见“2.6 物业服务费的收费标准”。
5.	付款方式	管理服务费用的收取： 2.1 物业管理费用由中标人按约定向业主或使用人收取。业主应在每月15日前缴纳上月管理费及分摊费用。物业区域内的已竣工但尚未出售，或者因开发单位等原因未能按时交给物业买受人的物业，开发单位应按前款规定交纳物业服务费，由中标人负责追缴。 2.2 物业管理费的计算：按中标报价的收费标准和各类型物业面积计算出来的金额为每月物业管理费，最终以实际为准。
6.	履约担保	1、提交时间：合同签订当日； 2、金额：10万元； 3、方式：银行转账； 4、退还：若中标人合同服务期间没有违约行为，履约保证金在服务服务合同终止后，且和新物业做完相关交接工作后，全额无息退还； 5、中标人如有违反本项目合同的相关规定，若有扣除款项，每个季度末必须及时补充原有保证金的原额。
7.	其他要求	中标人不得在合同期限内将本物业管理服务项目全部分包，最多允许保安和保洁项目分包。

## 2.10. 具体服务内容及要求：

中标人提供的物业管理服务应达到及不低于佛山市二级物业服务内容的质量标准（见2.4 ★物业管理服务标准），具体执行细则应按照佛山市二级物业服务内容的质量标准结合以下要求进行（如下述要求未说明的以佛山市二级物业服务内容质量标准为准，如与其有不一致的，以高要求的说明为准）；物业服务标准内无约定的，则按《物业管理条例》等国家、地方政府的有关规定、行业标准执行。

### 2.9.1 绿化养护

#### 2.9.1.1 管理范围

绿化养护范围包括佛山市禅城区南庄九里公馆红线范围内绿化地块上的绿植、公共区域的盆栽绿植。

#### 2.9.1.2 管理标准

- (1) 绿化环境保持每周清洁不少于两次，及时处理修剪垃圾。
- (2) 中耕除草，杂草密度较少，每月除草不少于1次。
- (3) 根据季节天气变化，适时淋水，保持土壤水份，无明显干裂无或积水现象。
- (4) 施肥以薄肥勤施为原则，苗木每年不少于2次施肥，草坪每年不少于四次施肥，并根据实际情况追肥。
- (5) 根据乔灌木生长习惯进行整形修剪。绿篱类要求顶部水平平整，立面平面垂直，每季度修剪不少于1次。草坪草高不超过8厘米，高低均匀，无蓬乱浮肿现象，每季度修剪

1-3次。

(6) 虫害以防为主，定期喷药，发现虫害及时治理。

(7) 及时关注天气灾害情况，注意绿植的防风雨霜冻，及时处理受损植物。

(8) 中标人对枯萎绿植应及补种。

### 2.9.1.3 其他工作要求

(1) 每月制定次月绿化养护工作计划，内容包括但不限于绿化养护工作内容、工作人员排班等，汇编至物业月度报告。

(2) 安排月度或季度工作实施的，应提前一天通过电话或邮件通知招标人监督见证，如招标人无前来，应做摄像记录，作为招标人对物业服务评定的依据。

(3) 每月汇总绿化养护的主要工作情况，汇编值物业月度报告中。

## 2.9.2. 环境卫生清洁和防治生物灾害

### 2.9.2.1 管理范围

所有公共区域及招标人指定位置，包括但不限于走火梯、停车场、户外广场、天面、空中花园、公共露台、走道、公共洗手间、电梯厅、电梯轿厢、设备房、商业及住宅部分空置单元内部等。

### 2.9.2.2 卫生清洁管理标准

工作区域	保洁项目	作业方式	定期工作（最少次数）						考核清洁标准
			每日	每周	每月	每季	半年	特别约定	
走火梯	地面、梯级	清扫	个别清理	2					无灰尘、无水迹、无痰迹、无污迹、无烟头、无杂物
		拖抹		1					
	指示标识、消防器材	抹拭表面积尘				1			无积尘、无污迹
	墙身	抹拭表面积尘				1			无浮尘、无污迹、无涂料、无蜘蛛网
	门、扶手、拉手、闭门器	抹拭表面积尘				1			无积尘、无污迹、无涂料
	天花、灯具	抹拭表面积尘、灯具灯罩内外清洁					1		无积尘、无污迹、无蜘蛛网、无昆虫杂物
户外广场、空中	地面	清扫垃圾	1					无垃圾、无杂物	
		全面冲洗			1			无污迹、洁亮	

工作区域	保洁项目	作业方式	定期工作（最少次数）						考核清洁标准
			每日	每周	每月	每季	半年	特别约定	
花园、公共露台	小道、绿化地、花基	拣除绿化带垃圾杂物							无枯叶、无枯枝、无杂物
	指示标识、设施设备、路灯	抹拭表面积尘、灯具灯罩内外清洁	1		1				无积尘、无污迹
	明渠、下水道、沙井	清理沉积泥沙、杂物垃圾			1				无垃圾、无堵塞
	垃圾桶	清理垃圾	1						无污迹、无臭味、垃圾容量不超过桶身 2/3
楼面天台	地面	清扫垃圾		2					无垃圾、无杂物
		全面冲洗				1			无污迹、光亮
	排水沟、地漏	清捡垃圾		1					无淤积、无堵塞
		冲洗				1			无淤积、无堵塞
	杂草	清理			1				无杂草丛生
	护栏窗台	抹拭表面积尘			1				无积尘、无污迹
	其他设备设施	抹拭表面积尘			1				无积尘、无污迹
停车场	地面	清扫垃圾	1						无污迹、无积尘、无油迹
		全面冲洗				1			无污迹、洁亮
	消防设施	抹拭表面积尘				1			无积尘、无杂物
	墙壁天花、高位管道	清扫积尘蜘蛛网					1		无蜘蛛网积尘
	收费岗亭	抹拭表面积尘、污迹		3					无灰尘、无污迹、无垃圾、无杂物
	闸机	抹拭表面积尘、污迹		2					无积尘、无污迹
	明渠、下水道、污水井	清理沉积泥沙、杂物垃圾			1				无垃圾、无堵塞
	其他设施	抹拭表面积尘			2				无积尘、无污迹
垃圾房	墙面、地	整理清扫	2						干净、无乱堆垃圾、100%

工作区域	保洁项目	作业方式	定期工作（最少次数）						考核清洁标准
			每日	每周	每月	每季	半年	特别约定	
	面	清洗	1						桶装、无蛛网
		消毒		2					
小区化粪池	容量	检查			1				无外溢、无堵塞。
		清掏				1			
公共卫生间	地面	清扫	1						无污迹
		清洗		2					
	台面、镜、洗手盘、水龙头、坐厕水箱、厕盖及厕板	抹拭水迹、污迹	2小时内巡回1次						干净、无积水、无污垢水迹
	墙壁、指示牌	抹拭表面积尘	1						无污迹、无尘
	卫生间	全面消毒		1					无异味、干净
	坐厕、蹲厕、尿兜	全面清洗	2小时内巡回1次						无污迹、无水迹
	垃圾桶	抹拭水迹、污迹、清倒垃圾	2小时内巡回1次						无污迹、无水迹、垃圾桶容量不超过2/3。
	其他设备设施	抹拭水迹、污迹	1						无污迹、无水迹
电梯轿厢及电梯厅	电梯厅及轿厢地面、墙壁	清扫垃圾	3小时内巡回1次						干净、无污迹、无尘迹、无蜘蛛网、无异味
		拖抹	1						
	灯饰、风口	抹拭表面积尘			2				干净、无污迹、无积尘
	不锈钢	抹拭表面	1						干净、无污迹、无灰尘
上钢油保养				1					
公共设备房	地面	清扫垃圾		3					无污迹、无灰尘、无油迹
		拖抹			1				无污迹、洁亮
	墙壁天花	清扫积尘蜘蛛网			2				无蜘蛛网、无积尘

工作区域	保洁项目	作业方式	定期工作（最少次数）						考核清洁标准
			每日	每周	每月	每季	半年	特别约定	
	其他设施	抹拭表面积尘			2				无积尘、无污迹
楼内走廊过道	地面	清扫	1						无污迹、无灰尘、无蜘蛛网、无异味
		拖抹	1						
	天花、墙壁	清扫积尘蜘蛛网		1					无蜘蛛网、无积尘
	生活垃圾桶	清理垃圾	2						无污迹、无臭味、垃圾容量不超过桶身 2/3
	灯饰、风口	抹拭表面积尘、灯具灯罩内外积尘			2				干净、无污迹、无积尘
底层商业或住宅区域遮雨棚		清洗				1			无污迹、无垃圾
		清扫			1				
大堂地面	地面	抛光保养				2			光洁亮丽、无明显划痕
公共雨、污水管道	管道	检查			1				无堵塞、漏水、破损
	管道	疏通						每年不少于 1 次	

### 2.9.2.3 防治生物灾害管理标准

#### 2.9.2.3.1 范围：

(1) 防治对象包括老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂、白蚁、飞虫等。

#### 2.9.2.3.2 防治规格要求

(1) 蚊、蝇主要采用机械工具喷洒化学防虫药。

(2) 老鼠、白蚁、蟑螂等使用其他有效合理方法给予消杀。

(3) 根据季节环境变化，消杀效果情况，消杀、防治工作每月不少于 1 次，其中 5-10 月的灭四害消杀工作每月不少于 2 次。

#### 2.9.2.3.2 防治标准

序号	项目	考核防治标准
1	鼠	1、以每栋每层的层间公共位置为单位，布置 20*20 厘米滑石粉块，一夜后阳性粉块不超过 7%。 2、以每栋每层的层间公共位置为单位，鼠洞、鼠粪、鼠咬等鼠迹不超过 6%。 3、小区内的绿化广场等不同类型的外环境位置发现鼠迹处不超过 8 处（30 平方米面积内为同一处）。

2	蚊	1、小区内各种存水容器和积水中，以 500ML 收集勺采集样本，勺内成活幼虫平数不超过 10 只。 2、白天，小区内任意场所，人诱蚊 30 分钟，平均每人次成果诱获成蚊数量不超过 3 只。
3	蝇	小区内发现不达标蝇虫存活位置不超过 5 处（每 15 平方米为同一处，每处发现蝇虫超过 6 只为不达标）
4	蟑螂	以每栋每层的层间公共位置为单位，发现成虫或活卵鞘数量不超过 10 只。
5	其他虫害	合理有效方法及时灭杀。

### 2.9.2.3.3 其他工作要求

- (1) 每月制定次月环境卫生清洁和防治生物灾害工作计划，内容包括但不限于环境清洁、四害消杀、工作人员排班等，汇编至物业月度报告。
- (2) 安排月度或季度工作实施的，应提前一天通过电话或邮件通知招标人监督见证，如招标人无前来，应做摄像记录，作为招标人对物业服务评定的依据。
- (3) 每月汇总环境卫生清洁和防治生物灾害的主要工作情况，汇编至物业月度报告中。

## 2.9.3 机电设备设施维护

### 2.9.3.1 机电设备设施维护维修总要求：

- (1) 日常巡检发现问题应立即处理，小修工作应在 1 周内完成。
- (2) 设备房内照明、环境清洁、通风良好。
- (3) 相关法律法规或机电设备原有维护标准有特殊要求的，从其执行，但各机电设备设施管理标准不低于本标准所列要求。无列明维护管理标准要求的，按相类似设备要求执行。
- (4) 每月制定次月机电设备设施工作计划，内容包括但不限于各机电设备设施的维护管理工作内容、工作人员排班等，汇编至物业月度报告。
- (5) 安排月度或季度工作实施的，应提前一天通过电话或邮件通知招标人监督见证，如招标人无前来，应做摄像记录，作为招标人对物业服务评定的依据。
- (6) 每月汇总机电设备设施的主要工作情况，汇编在物业月度报告中。

### 2.9.3.2 电梯设备系统维护管理标准

- (1) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，并负责电梯年检费用；
- (2) 电梯运行环境包括机房、井道、轿厢、地坑干净整洁。
- (3) 电梯出现故障后 10 分钟内有维修人员到达现场，并及时处理，每台电梯每月有效故障次数少于 4 次，平均修复所需时间少于 12 小时。
- (4) 电梯内求救电话、警铃工作正常，配备具备电梯困人救援资格 24 小时值班的工作人员。
- (5) 整体电梯系统设备设施每天不少于一次巡查记录，电梯机房内设备设施每两小时巡查记

录一次。中标人应聘请具有相应资质的专业公司对电梯进行周期性检查维护，并对电梯进行半月、季度、半年、年度维保。维保的执行细则和电梯技术参数应符合相关技术规范要求。

(6) 具体要求

半月维保项目（内容）和要求

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
1	机房、滑轮间环境	清洁，门窗完好、照明正常
2	手动紧急操作装置	齐全，在指定位置
3	曳引机	运行时无异常振动和异常声响
4	制动器各销轴部位	润滑，动作灵活
5	制动器间隙	打开时制动衬与制动轮不应发生摩擦
6	编码器	清洁，安装牢固
7	限速器各销轴部位	润滑，转动灵活；电气开关正常
8	轿顶	清洁，防护栏安全可靠
9	轿顶检修开关、急停开关	工作正常
10	导靴上油杯	吸油毛毡齐全，油量适宜，油杯无泄漏
11	对重块及其压板	对重块无松动，压板紧固。
12	井道照明	齐全、正常
13	轿厢照明、风扇、应急照明	工作正常
14	轿厢检修开关、急停开关	工作正常
15	轿内报警装置、对讲系统	工作正常
16	轿内显示、指令按钮	齐全、有效
17	轿门安全装置（安全触板，光幕、光电等）	功能有效
18	轿门门锁电气触点	清洁，触点接触良好，接线可靠
19	轿门运行	开启和关闭工作正常
20	轿厢平层精度	符合标准
21	层站召唤、层楼显示	齐全、有效
22	层门地坎	清洁
23	层门自动关门装置	正常
24	层门门锁自动复位	用层门钥匙打开手动开锁装置释放后，层门门锁能自动复位
25	层门门锁电气触点	清洁，触点接触良好，接线可靠
26	层门、轿门门扇	门扇各相关间隙符合标准

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
27	层门锁紧元件啮合长度	不小于 7mm
28	底坑环境	清洁，无渗水、积水，照明正常
29	底坑急停开关	工作正常

#### 季度维保项目（内容）和要求

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
1	制动衬	清洁，磨损量不超过制造单位要求
2	位置脉冲发生器	工作正常
3	选层器动静触点	清洁，无烧蚀
4	曳引轮槽、曳引钢丝绳	清洁，无严重油腻，张力均匀
5	限速器轮槽、限速器钢丝绳	清洁，无严重油腻
6	靴衬、滚轮	清洁，磨损量不超过制造单位要求
7	验证轿门关闭的电气安全装置	工作正常
8	层门、轿门系统中传动钢丝绳、链条、胶带	按照制造单位要求进行清洁、调整
9	层门门导靴	磨损量不超过制造单位要求
10	消防开关	工作正常，功能有效
11	耗能缓冲器	电气安全装置功能有效，油量适宜，柱塞无锈蚀
12	限速器张紧轮装置和电气安全装置	工作正常

#### 半年维保项目（内容）和要求

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
1	曳引轮、导向轮轴承部	无异常声，无振动，润滑良好
2	曳引轮槽	磨损量不超过制造单位要求
3	制动器上检测开关	工作正常，制动器动作可靠
4	控制柜内各接线端子	各接线紧固、整齐，线号齐全清晰
5	控制柜各仪表	显示正确
6	井道、对重、轿顶各反绳轮轴承部	无异常声，无振动，润滑良好
7	曳引绳、补偿绳	磨损量、断丝数不超过要求
8	曳引绳绳头组合	螺母无松动
9	限速器钢丝绳	磨损量、断丝数不超过制造单位要求
10	对重缓冲距	符合标准
11	补偿链（绳）与轿厢、对重接合处	固定、无松动
12	上下极限开关	工作正常

### 年度维保项目（内容）和要求

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
1	控制柜接触器，继电器触点	接触良好
2	制动器铁芯（柱塞）	进行清洁、润滑、检查，磨损量不超过制造单位要求
3	制动器制动弹簧压缩量	符合制造单位要求，保持有足够的制动力
4	导电回路绝缘性能测试	符合标准
5	限速器安全钳联动试验（每2年进行一次限速器动作速度校验）	工作正常
6	上行超速保护装置动作试验	工作正常
7	轿顶、轿厢架、轿门及其附件安装螺栓	紧固
8	轿厢和对重的导轨支架	固定，无松动
9	轿厢和对重的导轨	清洁，压板牢固
10	随行电缆	无损伤
11	层门装置和地坎	无影响正常使用的变形，各安装螺栓紧固
12	轿厢称重装置	准确有效
13	安全钳钳座	固定，无松动
14	轿底各安装螺栓	紧固
15	缓冲器	固定，无松动，柱塞动作灵活。

- (7) 维保项目（内容）和要求中对测试、试验有明确规定的，应当按照规定进行测试、试验，没有明确规定，一般为检查、调整、清洁和润滑；
- (8) 维保基本要求，规定为“符合标准”的，有国家标准应当符合国家标准，没有国家标准的应当符合行业标准、企业标准。
- (9) 维保基本要求，规定为“制造单位要求”的，按照制造单位的要求，其他没有明确的“要求”，应当为安全技术规范、标准或者制造单位等的要求。
- (10) 中标人应当按照安装使用维护说明书的规定，并且根据所保养电梯使用的特点，制订合理的保养计划与方案，对电梯进行清洁、润滑、检查、调整，更换不符合要求的易损件，使电梯达到安全要求，保证电梯能够正常运行。
- (11) 现场维保时，如果发现电梯存在的问题需要通过增加维保项目（内容）予以解决的，应当相应增加并且及时调整维保计划与方案。
- (12) 电梯维保维修的油料、易耗件更换由中标人承担。
- 1) 油料包括但不限于：机油(含涡轮蜗杆油)、黄油。
  - 2) 易耗件包括但不限于：棉纱团、油毛毡、滑块、主轨通用靴衬、打磨砂纸、减速开关、

限位开关、平层永磁开关、开关电源、厅门开门轮（门球）、厅门锁、轿厢导靴胶片、对重导靴胶片、油杯、相序、按钮、应急灯泡、应急照明电源、轿厢照明、急停开关、挂门板偏心轮、轿顶蜂鸣器、轿顶风扇、警铃。

### 2.9.3.3 智能系统设备系统维护管理标准

(1) 管理范围：

小区内各智能弱电设备包括但不限于门禁、车辆出入道闸、楼宇对讲、视频监控、火灾报警系统、综合布线等智能弱电设备设施。

(2) 管理维护标准

类别	对象	项目	标准	维护检查频率		
				日检	月检	季检
智能系统	设备主机、主服务器	外观	清洁、完整、无破损	1		
		接插件连线	牢固、无松脱		1	
		系统性能	灵敏度高、响应正确、无异常故障点	1		
	紧急按钮、感应探头、广播设备、智能模块	外观	清洁、完整、无破损			1
		安装与联接	安装牢固、联接			1
		感应性能	灵敏度高、响应特性正常			1
		信号发送	完整、无缺漏			1
		广播设备	信号、声响清晰			1
	道闸、楼门控制器	外观	清洁无破损	1		
		各按钮	灵敏可靠	1		
		受话器、扬声器	功能正常、音量无失真		1	
	控制器、画面分割器、显示器、录像储存设备、电源	外观	清洁无尘、摆放有序无破损	1		
		联接线、接插件	联接可靠、无松动		1	
		各控制键性能	各控制键灵敏可靠、画面分割稳定、录像清晰、干扰小	1		
		电源性能	供电电压正常、无过热现象		1	
		录像储存设备	记录完成，保存时间不少于15天		1	
	摄像器	外观	清洁完整、无破损、防水浸		1	
		摄像性能	信号清晰完整、控制灵敏可靠、失真小	1		
		电源	供电电压正常、无过热现象	1		
		安装与联接	安装牢固、连接可靠	1		
监控线路	安装与连接	安装牢固连接可靠、衰减小		1		

(3) 智能弱电零部件、易耗件的维修更换由中标人承担。

(4) 易耗件包括但不限于：设备线路接头、摄像器电源、各种按钮、门吸、发卡读卡器、消防烟感温感。

### 2.9.4. 消防动力系统设备系统维护管理标准

(1) 管理范围：小区内消防设备设施。

(2) 管理维护标准

序号	项目	维护管理标准	检查维护频率
1	警铃、闪灯	报警性能良好、准确。	每季度不少一次对设备设施进行一次检查和维护
2	消火栓泵、喷淋泵	电机性能良好，接线点无氧化，控制柜设置在远程自动状态，随时能投入运行；管网压力在正常范围。	
3	消火栓	配件齐全，阀门无锈蚀、开关灵活。	
4	管道	标示色清晰，无损坏、锈蚀，连接处无漏水现象。	
5	湿式报警阀	报警性能良好、准确。	
6	水流指示	动作灵活、报警准确。	
7	喷淋头	无堵塞、无漏水、无锈蚀，玻璃球无变色或液体减少等现象。	
8	电磁阀	性能良好，动作良好。	
9	加压送风机及阀门	性能良好，动作良好。	
10	气体灭火系统	性能良好，气瓶压力正常，外观良好。	
11	消防水泵控制设备	报警及控制功能准确，接线牢固良好。	

### 2.9.5. 生活给排水系统设备系统维护管理标准

小区公共区域内所有生活给排水系统设备每天不少于一次巡查记录，泵房内设备设施每两小时巡查记录一次，各项设备设施每半年检修维护一次。

水泵机组维修保养	(每半年对小区内所有水泵机组进行一次清洁、保养)	电动机维修保养	(1) 用 500V 摇表检测电动机线圈绝缘电阻是否在 0.5MΩ 以上，否则应烘干处理或修复； (2) 检查电动机轴承有无阻滞或异常声响，如有则应更换同型号规格轴承； (3) 检查电动机风叶有无碰壳现象，如有则应修整处理； (4) 清洁电动机外壳； (5) 检查电动机是否脱漆严重，如脱漆严重则应彻底铲除脱落层油漆后重新油漆。
		水泵维修保养	(1) 检查水泵轴承是否灵活，如有阻滞现象，则应加注润滑油；如有异常磨擦声响，则应更换同型号规格轴承； (2) 转动水泵轴，如果有卡住、碰撞现象，则应拆换同规格水泵叶轮；如果轴键槽损坏严重，则应更换同规格水泵轴； (3) 检查压盘根处是否漏水成线，如是则应加压盘根； (4) 清洁水泵外表； (5) 如水泵脱漆或锈蚀严重，则应彻底铲除脱落层油漆，重新刷上油漆。 (6) 检查电动机与水泵弹性联轴器有无损坏，如损坏则应更换。 (7) 检查水泵机组螺栓是否紧固，如松弛则应拧紧。
		潜水泵或排污泵维修保养	(1) 用 500V 摇表检测潜水泵或排污泵绝缘电阻是否在 0.25MΩ 以上，否则应拆开潜水泵或排污泵，对线圈进行烘干

		养	<p>处理。</p> <p>(2) 检查密封圈是否已老化, 如已老化则应更换。</p> <p>(3) 检查轴承磨损情况, 如转动时有明显的异常声响或有阻滞现象, 则应更换同型号同规格的轴承。</p> <p>(4) 清洁潜水泵、排污泵外壳, 如锈蚀严重则应在表面处理后重新油漆一遍。</p> <p>(5) 检查潜水泵、排污泵上所连接的软管是否牢固, 如松弛则应紧固。拧紧潜水泵、排污泵上的所有螺母。</p>
控制柜 维修 保养	每半年应对小区内水泵房的控制柜进行一次清洁、保养	1. 用压缩空气、干净干抹布清洁柜内所有元器件, 清洁控制柜外壳, 务必使柜内无积尘、无污物;	
		2. 检查、紧固所有接线头, 对于烧蚀严重的接线头应更换;	
		3. 检查柜内所有线头的号码管是否清晰, 是否有脱落现象, 如是则应整改	
		4. 交流接触器维修保养	<p>(1) 清除灭弧罩内的碳化物和金属颗粒;</p> <p>(2) 清除触头表面及四周的污物(但不要修锉触头), 烧蚀严重不能正常工作的触头应更换;</p> <p>(3) 清洁铁芯上的油污及脏物;</p> <p>(4) 检查复位调簧情况;</p> <p>(5) 拧紧所有紧固件。</p> <p>(6) 自耦减压启动器维修保养:</p> <p>(7) 用 500V 摇表测量绝缘电阻, 应不低于 <math>0.5M\Omega</math>, 否则应进行干燥处理;</p> <p>(8) 外壳应可靠接地, 如有松脱或锈蚀则应在除锈处理后, 拧紧接地线。</p>
		5. 热继电器维修保养	<p>(1) 检查热继电器上的绝缘盖板是否完整无损, 如损坏则应更换;</p> <p>(2) 检查热继电器的导线接头处有无过热痕迹或烧伤, 如有则整修处理, 处理后达不到要求的应更换。</p>
		6. 自动空气开关维修保养	<p>(1) 用 500V 摇表测量绝缘电阻, 应不低于 <math>100M\Omega</math>, 否则应烘干处理;</p> <p>(2) 清除灭弧罩内的碳化物或金属颗粒, 如果灭弧罩破裂则应更换;</p> <p>(3) 自动空气开关在闭合或断开过程中, 其可动部分与灭弧室的零头应无卡住现象;</p> <p>(4) 检查触头表面是否有小的金属颗粒, 如有则应将其清除, 但不能修锉, 只能轻轻擦拭。</p>
		7. 中间继电器、信号继电器维修保养	对中间继电器、信号继电器应做模拟试验, 检查二者的动作是否可靠, 输出信号是否正确, 如有问题则应更换同型号的中间继电器、信号继电器。
		8. 信号灯、指示仪表维修保养	<p>(1) 检查各信号灯是否正常, 如有不亮则应更换相同规格的小灯泡;</p> <p>(2) 检查各指示仪表指示是否正确, 如有偏差则应作适当调整, 调整后偏差仍较大的则应更换同规格同型号的仪表。</p>
其	远传压力	<p>(1) 检查表内是否有积水, 如有则应干燥处理;</p> <p>(2) 检查信号线接头处是否腐蚀, 如腐蚀较严重则应重新焊接;</p>	

他 设 备 设 施	表维修保养	(3) 偏差很大或信号线腐烂的远传压力表应拆换。
	闸阀维修保养	(1) 闸阀维修保养： (2) 检查密封胶垫处是否漏水，如漏水则应更换密封胶垫； (3) 检查压黄油麻绳处是否漏水，如漏水则应重新加压黄油麻油； (4) 对闸阀阀杆加黄油润滑； (5) 对锈蚀严重的闸阀(明装)应在彻底铲除底漆后重新油漆。
	止回阀维修保养	(1) 检查止回阀密封胶垫是否损坏，如损坏则应更换； (2) 检查止回阀弹簧弹力是否足够，如太软则应更换同规格弹簧； (3) 检查止回阀油漆是否脱落，如脱落严重则应处理后重新油漆。
	浮球阀维修保养	(1) 检查浮球阀密封胶垫是否老化，如老化则应更换； (2) 检查浮球阀连杆是否弯曲，如弯曲则应校直； (3) 检查浮球阀连杆插销是否磨损严重，如磨损严重则应更换。
	液位控制器维修保养	(1) 检查密封圈、密封胶垫是否损坏，如损坏则应更换； (2) 清除压力室内污物，疏通控制水道； (3) 检查控制杆两端螺母是否紧固，如松弛则应拧紧； (4) 紧固所有螺母。
	明装给排水管维修保养(每年进行一次)	(1) 检查支持托架是否牢固，否则应加强。 (2) 检查流向标示是否鲜明醒目，否则应整改。 (3) 检查保护漆是否完好，如脱漆较严重则应重新油漆一遍。 (4) 检查各连接处是否有漏水现象，如漏水则应处理(更换胶垫)。

### 2.9.6. 供配电系统设备维护管理标准

(1) 管理范围：小区内公共区域的供配电系统设备设施

(2) 日常巡检要求：

- 1) 运行、保养记录完备，各设备运行声响、温度、电压、电流等数据正常，设备指示灯显示正常，所有供配电设备每天不少于1次巡查记录，变配电房内设备每四小时巡查记录一次。
- 2) 中标人应聘请具有相应资质的专业公司对变配电设备设施进行周期性检查维护。

(3) 保养维护要求

类别	项目	保养要求	保养维护频率
干式变 压器	器身、绝缘子、地面等卫生作业除尘清洁	无积尘、无污迹、外壳油漆完好	每年一次
	器身各部位紧固件，栅栏、隔网、安全口盖板	无明显锈蚀、紧固	
	设备整体状况	24小时运作正常，温度、仪表数据正常，部件无老化破损，绝缘性良好，接地良好。	
	高、低压相色标识、回路编号	标识牌完好清晰	

开关柜、 配电柜	柜体内	无积尘、无污迹、外壳油漆完好	每年两次
	母排、电缆、导线、接线端子	各接头引出线紧固，无破损，无发热，色泽良好	每年1次
	设备整体状况	24小时运作正常，温度、仪表数据正常，部件无老化破损，绝缘性良好，接地良好。	
	柜体、开关、回路编号、标识	标识牌完好清晰	
	互感器	紧固，精度良好。	
	接触器、断路器	触头接触良好，动作灵活，无卡死现象，接线紧固	
	仪表、指示灯	显示集计量准确	
应急备用柴油发电机	外观	整机油漆无破损、无渗漏，皮带无松弛或磨损，部件紧固	每季度1次
	燃油系统	油管、油路、油阀、储油箱畅通不漏，燃油滤清器芯每一年更换一次（或累计运行250小时更换），储油箱和燃油滤清器中无沉积物。	
	润滑系统检查	机油平面要求符合规定，机油颜色、粘度及其他指标情况正常，机油滤清器每一年更换一次（或累计运行250小时更换）。	
	冷却水系统检查	根据水质决定加注防锈水或更换冷却水	
	进排气系统	空气滤清器每一年更换一次（或累计运行250小时更换），排烟系统无漏烟现象	
	蓄电池系统检查	电池电压正常，无馈电情况。	
	电气控制系统	柴油机及发电机、所有控制保护系统应完好无损并能安全有效工作	
	机房消防系统检查	干粉灭火器、气体灭火器压力应满足要求。	
	通风照明系统	通风系统应完好，照明系统应完好并能达到工作要求所需照度	
	自动起动	模拟市电停电、机组自动起动	
室内环境	机身、室内控制箱，消防器具、地面、墙壁清洁无积尘	每季度1次	
室内环境	机身、室内控制箱，消防器具、地面、墙壁清洁无积尘		

### 2.9.7. 土建装饰设备设施维护

(1) 管理范围：小区内公共区域的土建装饰设备设施

(2) 管理维护标准：

- 1) 日常巡检发现问题应立即处理，小修工作应在1周内完成。
- 2) 相关法律法规或土建装饰原有维护标准有特殊要求的，从其执行，但各土建装饰设备设施管理标准不低于本标准所列要求。无列明维护管理标准要求的，按相类似设备要求执

行。

- 3) 每月制定次月土建装饰设维护工作计划，内容包括但不限于各土建装饰设备设施的维护管理工作内容、工作人员排班等，汇编至物业月度报告。
- 4) 安排月度或季度工作实施的，应提前一天通过电话或邮件通知招标人监督见证，如招标人无前来，应做摄像记录，作为招标人对物业服务评定的依据。
- 5) 每月汇总土建装饰设备设施的主要工作情况，汇编至物业月度报告中。

序号	项目	维修类别	巡检维护标准		
			效果标准	作业内容	巡检查频次
1	房屋承重结构部位	局部受损，施工质量原因造成的结构问题	安全、正常使用功能完好	/	每周巡查一次
2	外墙面	局部或大面积渗漏、翻新	无空鼓、无脱落、无渗漏、无违章、整洁统一	/	每周检查一次
3	屋面	隔热层破损，防水层破损造成屋面渗漏，屋面积水	无积水、无渗漏、隔热层完好无老化。	避雷设备定期检查，每年刷漆一次。	每周检查一次
4	公共通道门厅、楼梯间、室内停车场	公用地面的维修改造；楼梯、室内停车场、公共通道、门厅内墙，天棚（天花）维护；楼梯间扶手、台阶的维护。	地面平整无破损、塌陷，天花墙面无剥落、开裂、霉迹、无张贴痕迹。；围栏、扶手完好	日常对局部（单处面积小于20平方米）破损进行修复。	每天检查一次
5	上下水主管、消防管网	接口及砂眼漏水；管道堵塞、破裂；固定码松脱。	上下水通畅，无渗漏，管道油漆完好	每年整体刷漆不少于一次，日常对局部破损进行补漆。	每月检查一遍
6	沟渠池井	雨水口、雨水井、污水井、阀门井	井内无积物，井壁无脱落；井盖上标志清晰、无破损。	/	每天检查一遍
7	公用标志	标识牌、警示牌	标示清楚，无污迹、破损；安放牢固。	/	每周检查一遍
8	公共照明	庭院灯、楼道灯、其他照明灯	明亮，灯具无破损、控制开关灵敏。	发现损坏24小时内修复。	每天检查一遍
9	公共、公用场地	照明灯具、五金易耗件	明亮，灯具无破损、控制开关灵敏。五金易耗件无破损、生锈、使用正常	发现损坏24小时内修复。	每天检查一遍

### 2.9.8. 安防秩序及应急救助

#### 2.9.8.1 公共秩序维护总要求

- (1) 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班；
- (2) 建立完整的秩序维护队伍资料档案、公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；
- (3) 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装，仪容整洁，用语礼貌规范，上班禁止出现吸烟、酗酒、玩手机、玩电脑等其他与工作非相关行为；
- (4) 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；
- (5) 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；
- (6) 每月不少于两小时对公共秩序维护员的理论及实操培训。

#### 2.9.8.2 具体要求

##### 2.9.8.2.1 门卫岗

- (1) 各出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。
- (2) 对外来人员（施工、送货、参观、访客等）用语规范，实行详细的进出登记管理；劝阻拾荒者、小商贩等进入物业区域。
- (3) 电动车、自行车摆放进行指引、管理。
- (4) 对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出登记审验制度，拒绝危险物品进入。

##### 2.9.8.2.2 巡逻岗

- (1) 按物业的特点，明确巡逻内容和工作职责，规范巡逻工作流程，制定相对固定的巡逻路线。小区内各公共通道至少每 2 小时巡逻一次并记录。发现违法、违章行为应及时制止。
- (2) 巡逻记录需存档保存两年以上。
- (3) 巡逻中应及时阻止偷盗、损坏物品、乱招贴等行为，关注老、弱、残、儿童的安全。
- (4) 收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施。
- (5) 巡视中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

##### 2.9.8.2.3 安全及监控系统

- (1) 设立监控中心，辖区内配置电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、业户报警、门锁智能卡等技防设施 24 小时开通。
- (2) 监控室应 24 小时实施监控管理并保持相关记录完整，保证对辖区及楼宇安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。重点区域（包括但不限于电梯轿厢、公共设

备房、小区绿化广场、楼宇天面、住宅各楼层首层及地下室主出入口、小区主出入口)出现异常情况,安防人员或相关技术人员需在 10 分钟内到达现场。监控的录入资料应至少保持 30 天,有特殊要求的应复制备份,查阅应经本物业项目经理授权人核准。

- (3) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后,应及时对现场进行核实并记录,发生紧急或异常情况时,应报告并启动相应预案。
- (4) 监控室门上有明显警示标志,室内无杂物堆放,每天清扫一次。
- (5) 监控室环境应符合系统设备运行要求,定期进行检查和检测,确保监控系统功能正常,保证通讯系统畅通(铃响三声内及时接听)。

#### 2.9.8.2.4 停车管理

- (1) 停车场(库)及车辆进出通道应明确行驶路线、划定停车位、规范设置交通标识,公示收费标准和管理规定。
- (2) 停车场(库)通往写字楼、住宅或商场的入口处,宜张贴车库平面图,标注入口处位置、停车区位编号及紧急疏散出口等信息。
- (3) 引导进出物业区域的车辆按规定路线行驶,维护正常的交通秩序。消防车进入前,应对车辆采取紧急疏散,保持路线畅通。
- (4) 指挥进入停车场(库)的车辆停入泊位,及时提醒车主注意相关的安全事项。特种车辆和残疾人车辆应停在指定位置。货运车辆应按预约时间、指定通道进出。
- (5) 出入口、车库内配置道闸和监视系统,地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标,照明、消防器材配置齐全。
- (6) 车库场地内禁止通行位置应及时设置明显的禁行标示。
- (7) 停车场(库)内禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。

#### 2.9.8.2.5 突发公共事件处置

- (1) 依照《广东省突发公共事件总体应急预案》的要求:
  - 1) 突发公共事件指在本物业区域范围内发生的自然灾害(包括气象灾害,地震灾害,地质灾害,生物灾害等)、事故灾难(包括各类安全事故,交通运输事故,公共设施和设备事故,辐射事故,环境污染和生态破坏事件)、公共卫生事件(包括传染病疫情,群体性不明原因疾病,食品安全和职业危害,动物疫情,以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件)和社会安全事件(包括恐怖袭击事件,经济安全事件,涉外突发事件和群体性事件)等。
  - 2) 常见的突发事件包括:

- A. 停电、停水；
- B. 溢水、水浸；
- C. 燃气、燃油泄漏；
- D. 火警、火灾；
- E. 电梯困人、自动扶梯逆行；
- F. 盗窃、斗殴等治安事件；
- G. 人群拥挤、踩踏；
- H. 突发疾病、意外伤亡；
- I. 车辆碰撞、交通堵塞等。

- (2) 制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演习。
- (3) 突发事件发生时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。
- (4) 编制突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向招标人或相关行政主管部门报告。

#### 2.9.8.2.6 消防安全管理

- (1) 建立健全消防管理防火安全责任制，组建志愿消防队，每季度组织一次以上的消防知识学习。新员工上岗前消防宣传教育率达 100%，有记录；单位消防安全责任人取得消防安全培训合格证，重点工种人员每年接受消防培训不少于两次，并持消防培训合格证上岗。
- (2) 制订防火检查、隐患整改、应急预案演练等制度，建立防火管理档案。
- (3) 火灾报警系统和联动装置应完好，每年至少委托专业机构对建筑消防设施进行一次全面检测，确保完好有效。检测记录应当完整准确，存档备查。
- (4) 楼宇内应设置消防设施，保持消防通道畅通，楼宇明显位置设有消防设施平面示意图。
- (5) 定期对消防设备、器材、安全标识、应急照明、疏散导向灯等进行巡视、检查和维护，确保完好。其中消防设备设施每季度检查测试不少于 1 次，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修。
- (6) 每季度组织一次全面的消防安全检查，并保持检查记录，检查内容应包括：

- 1) 无存放易燃易爆物品和化学危险品（商品除外）；
- 2) 消防通道、消防设施周围、防火卷帘门下及机房内无堆放物品（每天至少 1 次）；
- 3) 防火门直观应无脱漆、无生锈、无变形、无损坏；闭门器应能自动灵活关闭，关闭后
- 4) 密闭性能好；门锁应开门容易、牢固；门轴应转动灵活。
- 5) 无乱接乱拉电线、超负荷用电；
- 6) 排油烟装置及烟道有定期清洗记录；
- 7) 停车库、装卸区域及机房内无吸烟；
- 8) 装修施工现场无安全隐患；
- 9) 火灾隐患的整改及防范措施（限时完成）。
- 10) 定期进行消防宣传和消防演习；每年组织有招标人或使用人参与的消防演练不少于 1 次；
- 11) 接到火警、警情、异常情况或业户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理。

#### (7) 安全生产及灾害预防

- 1) 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：
- 2) 对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；
- 3) 对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；
- 4) 对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；
- 5) 及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。

#### 2.9.8.2.7 工作记录

- (1) 工作记录（包括但不限于人员出入记录、物品出入记录、安防巡查记录、培训记录等）及时、清楚、完整。
- (2) 监控录像资料、报警记录不得删改及扩散，应当至少留存 30 日备查。
- (3) 出现突发事件后，应在 30 分钟内通过电话通知招标人，事件处理完毕后以书面形式提交情况报告。

#### 2.9.9. 制度档案管理

##### 2.9.9.1 财务管理服务

- (1) 建立健全财务管理制度，对物业管理费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰。对于业户报修、延伸服务等费用须单独结算的应准确计算。
- (2) 物业管理费、能耗费、通讯费、杂费、特约服务收费、车库管理费以及其它费用的缴付

标准、时间、方式严格按照公开收费制度进行（合同另有约定除外），收费应操作规范，提供多种移动支付收费模式。

#### 2.9.9.2 物业档案及文书报告管理

- (1) 建立完善的物业管理档案（包括：物业权属资料；物业竣工验收资料、设施设备管理资料、招标人/使用人资料、物业租赁资料、装修管理资料、安全生产资料、日常管理资料等）。物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索。
- (2) 规范保管和移交物业管理所需资料。
- (3) 接受招标人的监督评审管理，每月 15 日前按招标人要求的格式和内容将上月的物业月度报告书面文件上报招标人审查。
- (4) 针对小区各项设备设施，如果接到招标人指令要求，或通过维保或者自行检查，发现仅依靠规定的维保内容已经不能保证安全运行的，需要进行中修、大修更新改造时，中标人应在 20 个工作日内向招标人提出书面的申请说明，并附上详细的施工方案（含施工工艺、材料清单、费用预算、施工周期等详细信息），配合招标人选聘相应的专业单位进行处理。
- (5) 每年 10 月前向招标人提交次年对小区的中修、大修更新改造方案。
- (6) 每个季度按户为单位，由中标人负责，对小区内全体业户或招标人，针对物业各项服务进行满意度调查，满意率应达到 80%以上。

#### 2.9.9.3 制度建设

- (1) 物业服务企业必须具有独立的法人资格，并依法取得物业服务资质。
- (2) 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。
- (3) 根据物业特点制定完善的物业管理方案和工作流程，每项对外服务工作必须有书面的制度或指引文件，并及时更新。
- (4) 制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法，并作为各方监督管理的依据。内容包括：
  - 1) 质量管理制度；
  - 2) 岗位职责制度；
  - 3) 财务管理制度；
  - 4) 绩效管理制度；
  - 5) 员工培训制度；
  - 6) 安全管理制度；

7) 档案管理制度;

(5) 按国家有关规定和合同约定规范使用专项维修资金。

(6) 按照国家有关规定或合同约定每年不少于 1 次向招标人公布物业服务费用的收支情况。

#### **2.9.10. 客户服务**

根据各方签订的物业服务协议等管理规定, 中标人提供如下服务:

##### **2.9.10.1 客户服务总体要求:**

1. 文明礼貌, 主动热情, 耐心周到, 规范使用礼貌用语, 做好业户来电/来访/来函意见记录, 确保 100%答复率;
2. 设立客户服务中心, 周一至周日每天不少于 12 小时为业户提供物业服务; 建立 24 小时值班制度;
3. 公示各类服务收费项目和收费标准, 日常事务工作指引, 公示热线电话号码和服务承诺, 服务电话有录音功能, 并作为日常工作情况依据, 接受招标人监督查询。

##### **2.9.10.2 装修管理服务**

- (1) 制订楼宇装修(包括户内二装、家私家电安装、公共区域设备设施维护维修、标示标牌等)申请、审批、巡视、验收等装修管理制度并在业户申请装修时告知。
- (2) 受理租户装修施工的申请, 审核装修方案是否符合供电、供水、供气的容量限额, 从物业管理的角度初步审核其是否符合消防、噪声、电磁干扰、排油烟(气)、排污、外造型等相关要求。
- (3) 装修申请批准后, 受理施工登记, 核查特种作业人员的操作证, 签订施工管理协议和消防安全责任书, 发放施工许可证明。
- (4) 受招标人委托, 对装修施工现场以下内容进行监管:
  - 1) 施工时间、施工区域、建筑材料进出与临时仓库、建筑垃圾堆放与清运;
  - 2) 施工人员的进出、现场管理, 应主动控制营业期间施工人员的频繁出入;
  - 3) 施工现场的外围装饰性一体化封闭隔离, 噪音、异味、粉尘的控制, 应严格控制营业期间的严重噪声和刺激性气味的施工;
  - 4) 临时供电、供水和升降等设备的使用;
  - 5) 现场灭火器材的配置。动用明火, 易燃易爆物品和化学危险品的使用必须办理手续;
  - 6) 建筑物本体和设施设备的保护;
  - 7) 制止违反装修管理制度、违规私搭乱建、私改乱拆管线、破坏房屋结构、外观和占用非租户承租部分、损害他人利益及擅自改变房屋用途等现象或行为。

- (5) 配合招标人、政府相关部门进行装修施工验收，监督业户限期整改发现的问题。
- (6) 建立业户装修档案，内容应包括业户装修申请、登记及审批记录、装修公司及装修人员登记及相关材料、施工监督管理记录、装修项目竣工图纸和验收整改记录。

#### 2.9.10.3 投诉处理

业户投诉应分下列情况处理：

- (1) 物业管理处直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者。属于物业管理责任的，应向业户道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。
- (2) 业管理处与投诉者无法协商解决的，应上报招标人处理；物业管理处直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日；
- (3) 招标人转来的投诉，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况并附上书面材料，协助招标人做好相应工作；
- (4) 向公安机关报案的投诉，协助公安部门处理；
- (5) 涉及依法裁决的投诉，应按法律程序处理。
- (6) 受理、处置业户投诉应保持记录。

#### 2.9.11. 无偿便民服务及有偿服务提供

中标人根据自身情况及对本项目的理解提供无偿便民服务及有偿服务，其所列内容必须满足以下要求：

- (1) 针对房屋使用者提供无偿便民服务，内容必须包括：借用便民雨伞、零星工具借用、更换门锁锁芯、更换灯泡。
- (2) 针对房屋使用者提供有偿服务提供内容必须包括：空调维修保养、门窗维修、换门锁、水暖维修、拆换户内电线路、拆换照明开关及灯具、搬运家具、户内清洁、管道疏通。
- (3) 有偿服务应明码实价，同时应在本次投标时列明单价费用及计算方式，有关收费应合理、优惠，不得高于市场价。

#### 2.9.12. 服务考核标准

- (1) 评分依据：双方各类文书约定，包括合同物业服务内容及质量标准、双方确认的工作文书。
- (2) 评核记录：物业日常工作的视像文件、文书记录、电子通信记录。
- (3) 考评周期：季度累计。
- (4) 考评总分：100分
- (5) 考评扣分标准：

检查项目	检查方式	检查标准	扣分标准
人员考勤不达标	不定时抽检	缺岗	每班每人扣 3 分
当班喝酒或酒后上班，睡岗、串岗、脱岗，当班吵架、打架、赌博，扎堆闲聊、上网游戏、看电影、长时间聊私人电话	不定时抽检	事实存在	每班每人每次扣 2 分
其他人员在岗纪律不达标	不定时抽检	违反约定	每班每人扣 1 分
仪容仪表言行举止不达标	不定时抽检	违反约定	每班每人扣 0.5 分
在岗人员对设备设施操作不熟悉，对异常情况有无及时报告处理	不定时抽检	事实存在	每班每人扣 2 分
对小区内存在的安全隐患排查不力、整改措施不到位或未按计划完成	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-5 分
人员物品进出小区无管理、无登记	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-2 分
发现推销、乞丐等外来人员进入小区内未能及时劝离（30 分钟内）	不定时抽检	事实存在	每次每半小时扣 1 分
物业服务不到位，对监督人员取证的物业问题两小时内未跟踪处理或提供解决方案的	不定时抽检	事实存在	每次扣 1 分
对监督人员取证的物业问题，7 天（或约定时间内）内未完成	不定时抽检	事实存在	每次扣 2 分
装修、维修申报受理不及时（当天内）	不定时抽检	事实存在	每次扣 1 分
室内设备设施管理不善，丢失或损坏物资（含资产标签）未及时上报	不定时抽检	事实存在	每次扣 2-10 分
有偿服务未能明码标价，建立的各项收费台账不齐全、数据资料混乱	不定时抽检	事实存在	每项每次扣 1-5 分
存在贪污款项、乱收费	不定时抽检		每次扣 10 分
业户装修巡查不力、存在违规装修，对违规装修处理不力	不定时抽检	事实存在	每项每次扣 5-10 分
对商铺租户日常经营、日常生活的违规行为监管不力；	不定时抽检	事实存在	每项每次扣 5-10 分
车辆管理不善，存在违规停放无处理	不定时抽检	事实存在	每次每辆扣 2 分

(20 分钟内不处理的)			
电动车、自行车违规停放	不定时抽检	事实存在	每次每辆扣 0.5 分
服务频次不达标	不定时抽检	违反约定	每班每项每次扣 1-5 分
服务效果不达标	专项检查及抽查。	违反约定	机电土建类每项每次扣 1-5 分，绿化环卫类每项每次扣 0.5-2 分，其他类别 0.5-3 分。
文书及项目相关资料报送效率不达标	专项检查	违反约定，无按时报送。	每项每次扣 0.5-2 分
文书及项目相关资料报送质量不达标	专项检查	违反约定，报送内容、格式不符合要求或因人为原因出错内容超过两处。	每项每次扣 0.1-2 分
月度以上工作项目无实施	专项检查	违反约定。	每项扣分 5-20 分

注：每季度 15 号前招标人将上季度考评结果书面送达中标人。

(6) 其他说明：

- 1) 检查发现问题时，招标人有权选择直接扣分或发出整改通知，如同类事件当月中曾发出整改通知的，应采取扣分措施。
- 2) 中标人无过错导致检查项目不达标的不作扣分。

(7) 季度考评结果及处罚措施标准

考评结果	执行措施
无论打分多少，被业主发现物业服务没有按照佛山市二级服务标准和服务合同执行的	直接从保证金中扣除 2000 元/次/项。
100-90，含 90 分	优秀
80-90 含 80 分	良好
60-80，含 60 分	合格
60 分以下	不合格，招标人有权在履约保证金中额外再扣除两万元。

考评结果	执行措施
每半年一次，业主委员会通过政府实名制小程序对物业服务满意度调查，双过半以上业主认为不满意。	合同可以无条件提前解除。

### (8) 履约保证金的处理

- 1) 被业主发现物业服务没有按照佛山市二级服务标准和服务合同执行的，直接从保证金从扣除 2000 元/次/项。
- 2) 若有扣除款项，每个季度末必须及时补充原有保证金的原额。

### 2.9.13. 物业承接查验要求

#### 2.9.13.1 承接查验范围及内容

本项目小区内各公共设备设施。

#### 2.9.13.2 服务要求

- (1) 在项目确定中标人正式接收前 10 个工作日，中标人应派驻主要管理人员负责的相关交接工作。
- (2) 前物业管理公司与中标人根据小区实际状况进行承接查验工作，各方对各项需要完善的遗漏问题进行书面记录，中标人不能以存在遗漏问题未完成整改为由，拒绝承接本项目的各项设备设施。
- (3) 中标人在承接小区各项设备设施后，应按要求进行管理维护。
- (4) 中标人正式接管项目后 5 个工作日内与招标人签订承接查验协议。
- (5) 风雨灾害、地震灾害、火灾、重大事件事故应急处理（包括中标人工伤索赔、员工闹事等，单个事件要在一个月內，根据国家、地方相关规定的妥善解决，否则招标人有权动用履约保证金予以解决）。未能妥善解决，造成招标人损失的，有权追究法律责任。

### 2.9.14. 项目物业工作交接要求

- (1) 本合同终止并确认退场时，中标人应配合下任物业管理服务机构办理移交接收工作，包括但不限于人员培训、设备设施操作培训、项目设备设施状况讲解、日常收费性服务制度交接及讲解、各项档案资料交接等。工作时间不少于 10 个工作日。
- (2) 中标人退场时，如需将其管理期间在本小区内加装且无法移动的设备设施拆除带走的，应经招标人同意。
- (3) 中标人完成上述工作后，才能退还履约保证金。

### 2.10 其他服务要求

- (1) 免费安装高空抛物摄像头监控系统。（保证全天候各方位无死角都能清晰监控拍摄各栋住宅楼，且相关摄像视频储存至少半个月）

- (2) 免费安装四个以上电动自行车的遮阳遮雨篷。
- (3) 免费添置小区露天四套休闲座椅，及部分健身设施，公共晾衣服设施（为每栋楼顶部 至少配备两种形式的晾晒设施。包括但不限于晾衣架，晾衣绳），每栋一楼大厅醒目位置各免费安装一个大型公告栏。其他业主要求的便民设施。
- (4) 免费安装东门南门小区标识。中标人不能把原来小区建筑物的华润置地品牌标识拆掉。
- (5) 免费修复和提升小区道路破损路面、行车路径破损路面。
- (6) 新物业公司在与原物业交接过程中，需要调查清楚小区所有公共设施及共有建筑物是否功能足够完好。发现有缺陷、有故障、有损坏的因调查清楚什么原因导致的，如果是因为原物业没有按时保养维护导致的，必须协助业主通过法律途径解决。业主认为原物业服务多收费、公共收益不明等业主提出的问题，新物业公司也必须协助业主通过法律途径解决。

以上设备设施需要合同生效后的三个月内安装完成，若有其他不可控因素可以延迟一到两个月时间。设施设备安装后如果不是小区业主们的单方面原因导致合同终止的，不得撤走。

附件 1:

项目	大中修	小修
强电系统	干式变压器、高压开关柜、低压开关柜、低压开关柜开关、联络柜、电容柜、直流屏、继保屏、电缆(3000 元以上的更换, 不含 3000 元)、密集母线、配电箱、ATS 开关、电抗器、智能电表、断路器、直流屏电池组、变频器、电容补偿控制器。	电缆(3000 元以下的更换, 含 3000 元)、电容器、电池、插接箱开关、空气开关、隔离开关、电压表、电流表、功率因数表、漏电检测器、电度表、电流互感器、电压互感器。
消防系统	喷淋水泵、消火栓水泵、消防稳压泵、生活水泵、消防排风机电机、新风机电机、消防双速排风机电机、火灾报警控制主机、广播主机、广播功率放大器、消防电话总机、湿式报警阀、灭火气瓶、电气火灾控制器、回路卡、气体灭火控制器(3000 元以上的单次更换, 不含 3000 元)、防火卷帘(3000 元以上的单次更换, 不含 3000 元)、防火门(3000 元以上的单次更换, 不含 3000 元)、消防压力止回阀。	烟感探测器、感温探测器、手动报警按钮、消防泵按钮、消火栓箱、吸顶式喇叭、设备房消防电话分机、输出\输入控制模块、多线控制器、信号闸阀、压力表、喷淋头、消防水泵接合器、防火卷帘(3000 元以下的更换, 含 3000 元)、防火门(3000 元以下的更换, 含 3000 元)、安全出口指示牌、消防应急灯、电气火灾末端探测器、排烟阀机构、蓄电池、声光报警器、气体灭火控制器(3000 元以下的单次更换, 含 3000 元)、防火卷帘(3000 元以下的单次更换, 含 3000 元)、防火门(3000 元以下的单次更换, 含 3000 元)。
弱电系统	室内外一体化快球摄像机、云台监控设备(球机)、16 路视频光端机、安居宝系统软件、视频矩阵、控制码控制器、控制键盘、控制电脑、42 寸拼接屏、42 寸监视器、UPS 主机、网络控制器、BACnet 通用数字控制器、流量传感器、ups 不间断电源、快速道闸、入口控制机、出口控制机。	枪形摄像机、彩色半球摄像枪、电梯专用彩色半球摄像枪、16 路 D1 高清硬盘录像机、3T 高清视频盘、防雷保护器、集成型防雷器、解码器、IC 读/写器、蓄电池、电池柜、BACnet I/O 扩展模块、电动碟阀控制箱、水管温度传感器、水管压力传感器、水流开关、一体化网络控制器箱体、一体化 DDC 控制箱、车辆检测器、剩余车位显示屏、网络扩展器、多串口卡、对讲主机、摄像机、射灯、监控立杆、22 寸拼接屏、22 寸监视器。
给排水系统	潜水泵、供水泵、水力控制阀、管道泵、雨水过滤器、蓄水箱(3000 元以上的单次更换, 不含 3000 元)、管道更新(3000 元以上的单次更换, 不含 3000 元)、供水变频柜、供水变频柜线路更换、PLC。	机械浮球、电子浮球、单向阀、中继器、控制电箱、电磁阀、液位开关、闸阀、蓄水箱(3000 元以下的单次更换, 含 3000 元)、卡箍、管道更新(3000 元以下的单次更换, 含 3000 元)。
电梯系统	机房限速器、反绳轮、曳引轮、钢丝绳、导向轮、变频器、主板、旋转编码器、门机变频器、电梯空调、停电柜应急装置、显示屏、电梯主机、补偿链、门机控制板、电梯变频器。	插件板、相序继电器、封星接触器、交流接触器、接触器、称重装置、光幕(单光膜)、门机、井道安全开关、封星线路板、开关电源、厅门挂板、轿门挂板、门机皮带、应急照明装置、外呼板、通信板、内呼显示板、地坎。
发电机系统	调速板、调压板、空气滤清器总成、手油泵总成、停车电磁铁、整流组件、控制总成、交流发电机、24V 起动机、发电机缸体(大修)、发电机激励线圈(3000 元以上的单次更换, 不含 3000 元)。	机油(3000 元以下的单次更换, 含 3000 元)、蓄电池、防锈液(3000 元以下的单次更换, 含 3000 元)、柴油滤清器、机油滤清器、机油压传感器、水温传感器、转速传感器、水位开关、自动充电器、直流接触器、发电机激励线圈(3000 元以下的单次更换, 含 3000 元)、50 寸风叶机、冷却水箱、高压包 1000v。

以上大中修系统及所列设备的维修或更换，如未达到规定的单项维修费用标准或乙方承诺承担的单项维修费用标准的，视为小修项目。

## 第三部分 投标人须知

## 投标人须知一览表

序号	项目	主要内容												
1	采购预算	/												
2	投标最高限价	/												
	分项项目最高限价	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">类别</th> <th style="text-align: center;">最高单价</th> <th style="text-align: center;">备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">住宅（含税不含公共水电费）</td> <td style="text-align: center;">2.35 元/平方米/月</td> <td>公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯（一楼业主无需分担）、二次供水。其余公共设备设施及项目由物业公司负责。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">商业物业（含税不含公共水电费）</td> <td style="text-align: center;">5.00 元/平方米/月</td> <td>公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯、二次供水。其余公共设备设施及项目由物业公司负责。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">车位管理费（含税包含公共水电费）</td> <td style="text-align: center;">50 元/月</td> <td>子母车位 1.5 倍收取，包含公摊水电费。</td> </tr> </tbody> </table> <p>1. 本项目投标单价不得高于本项目最高上限单价，且须为固定值（精确至小数点后两位数字），否则作无效投标处理；</p> <p>2. 总价金额与单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。</p>	类别	最高单价	备注	住宅（含税不含公共水电费）	2.35 元/平方米/月	公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯（一楼业主无需分担）、二次供水。其余公共设备设施及项目由物业公司负责。	商业物业（含税不含公共水电费）	5.00 元/平方米/月	公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯、二次供水。其余公共设备设施及项目由物业公司负责。	车位管理费（含税包含公共水电费）	50 元/月	子母车位 1.5 倍收取，包含公摊水电费。
类别	最高单价	备注												
住宅（含税不含公共水电费）	2.35 元/平方米/月	公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯（一楼业主无需分担）、二次供水。其余公共设备设施及项目由物业公司负责。												
商业物业（含税不含公共水电费）	5.00 元/平方米/月	公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯、二次供水。其余公共设备设施及项目由物业公司负责。												
车位管理费（含税包含公共水电费）	50 元/月	子母车位 1.5 倍收取，包含公摊水电费。												
3	投标保证金	本项目不收取投标保证金												
4	提交投标保证金时间													
5	投标保证金汇入户址													
6	中标服务费	<p>本项目的中标服务费包含招标代理费和专家评审费。</p> <p>1、中标人须向采购代理机构按如下标准和规定缴纳招标代理服务费：</p> <p>以计算得出的年度物业管理费作为招标代理服务费的计算基数。</p> <p>招标代理服务费收费采用差额定率累进法计算方式。参照中华人民共和国国家发展计划委员会颁发的计价格[2002]1980号、国家发改委[2003]857号及发改价格</p>												

		[2011]534 号文规定的“服务类”计算。 2. 专家评审费按实计算。
7	中标服务费支付方式	中标服务费采用转账形式缴交。 招标代理机构账户：（此账号仅用于收取中标服务费） 开户银行：兴业银行佛山分行 账户名称：广东中采招标有限公司 账号：392060100100155323。
8	统一结算币种	均不计息以人民币元结算
9	投标有效期	递交投标文件之日起 90 天。中标人的投标有效期延续到合同终止日。
10	投标文件数量	投标文件一式五份（其中，正本一份和副本四份），电子光盘或 U 盘一份。（不留密码，无病毒，不压缩。电子文件要求可编辑的 WORD 文档格式文件和签署、盖章后的正本投标文件扫描成 PDF 格式，电子投标文件与纸质投标文件内容不同，以盖章的纸质投标文件正本为准。投标文件装订成册后须加盖投标人单位公章，副本可以为正本签字盖章后的复印件）
11	现场考察或者开标前答疑会	本项目不召开现场考察或者开标前答疑会
12	参加开标会议的投标人代表要求	参加投标的代表是法定代表人的，须随身携带《法定代表人/负责人资格证明书》和本人身份证原件；参加投标的代表是获授权代表的，须随身携带《法定代表人/负责人资格证明书》、《法定代表人/负责人授权委托书》和本人身份证原件。有效的临时身份证原件可作为本项目所要求的身份证原件用于验证。

## 一、说明

### 1. 适用范围

1.1 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的招标。

### 2. 定义

2.1 “招标人”是指：佛山市禅城区南庄九里公馆业主委员会。

2.2 “招标代理机构”是指：广东中采招标有限公司。

2.3 “招标单位”是指：招标人，招标代理机构。

### 2.4 合格的投标人

详见第一部分《投标邀请函》中“**投标人资格要求**”。

2.5 “中标人”是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

2.6 重大偏离或保留：是指影响到公开招标文件规定的范围、质量和性能或限制了招标人的权力和投标人义务的规定，而调整纠正这些偏离将直接影响到其他投标人的公平竞争地位。

2.7 轻微偏离：是指投标文件在实质上响应公开招标文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。它包括负偏离（劣性）和正偏离。

### 3. 合格的货物

3.1 “货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。招标文件中没有提及招标货物来源地的，根据相关规定均应是本国货物，优先采购自主创新、节能、环保产品。投标的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并满足政府招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。

3.2 “工程”是指满足国家相关法律、法规、规章等规定，并符合本项目相关质量要求、安全文明施工要求的工程。

3.3 “服务”是指除货物和工程以外的其他招标对象，其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其他服务。

### 4. 投标费用

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

4.2 本项目的中标服务费含招标代理费和专家评审费。中标服务费由中标人支付，由中标单位在领取《中标通知书》原件时向招标代理机构一次性支付，中标服务费收费标准：

## 二、投标文件的编写要求

### (一) 投标文件格式要求

#### 1、投标文件内容组成要求

(1) 法定代表人授权书

(2) 投标函（应标函）

(3) 资格证明文件及公司简介

(4) 物业管理方案（包括：公司简介、管理人员的培训与管理、项目实施方案（包括保安服务方案、保洁服务方案、绿化养护服务方案、设备工程维护方案等）、管理制度、物业管理收支预算、对合同意向的承诺）

(5) 招标文件要求提供的其他材料

2、投标人应按招标文件的要求制作投标文件，且投标文件应当进行装订密封。

3、投标文件应按序加注页码，编排目录，整册装订牢固、可靠。如因装订问题出现漏页缺页，由此产生的一切后果由投标人负责。

### (二) 投标文件的份数和签署

1、投标人应根据本招标文件的要求编制投标文件一式五份（其中，正本一份和副本四份），电子光盘或U盘一份。（不留密码，无病毒，不压缩。电子文件要求可编辑的WORD文档格式文件和签署、盖章后的正本投标文件扫描成PDF格式，电子投标文件与纸质投标文件内容不同，以盖章的纸质投标文件正本为准。投标文件装订成册后须加盖投标人单位公章，副本可以为正本签字盖章后的复印件）。

2、投标文件须统一用A4纸打印并由投标单位法定代表人或其授权代表签署和加盖投标单位印章。

3、电报、电话、传真形式的投标概不接受。

### (三) 投标文件递交的要求

#### 1、投标文件的密封

投标人应将投标文件密封，并标明投标人的名称、地址、投标项目名称及正本或副本。

投标文件封面样式见：

收件人：\_\_\_\_\_

项目名称：\_\_\_\_\_

投标人：\_\_\_\_\_

在规定开标时间\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_时之前不得开封

## 2、投标文件的修改和撤消

(1) 投标人在投标截止时间之前可书面通知招标人补充修改或撤回已提交的投标文件。经补充修改的内容为投标文件的组成部分。投标在投标截止时间之后送达的补充或者修改的内容无效。

(2) 投标人对投标文件修改或补充的书面材料应按招标文件的规定进行编写、密封、标注和递交，并注明“修改或补充投标文件”字样。

(3) 任何行间插字、涂改和增删，必须于修改处加盖公章才有效，修改内容必须清晰。

## 3、投标文件有下列情形之一的，投标文件无效：

(1) 未密封的；

(2) 未加盖投标单位法定代表人或其授权代表与投标单位印章的；

(3) 未能按照招标文件要求编制的；

(4) 逾期送达的；

(5) 附有招标人不能接受条件的。

## 第四部分 评标标准和评标办法

### 一、评标标准和评标办法

#### (一) 评标标准

##### 计分方法

评标项目分为物业服务企业的基本素质、管理水平、人员情况、经营业绩、财务状况、诚信状况等六个方面，从各方面全面综合考核企业综合实力，做到全面兼顾，小计为 100 分。此外第八项“额外服务加分项”为额外附加分项，满分 5 分。评标总分合计为 100+5=105 分。

序号	评标项目	项目细则	分值	
1	物业服务企业的基本素质	连续经营时间（以营业执照为准）	<input type="radio"/> 成立时间未满 5 年，得 0.5 分。 <input type="radio"/> 5 年 ≤ 成立时间 < 10 年，得 1 分。 <input type="radio"/> 10 年 ≤ 成立时间 < 15 年，得 1.5 分。 <input type="radio"/> 满 15 年，得 2 分。	2
		注册资本（以营业执照为准）	注册资本大于 1000 万以上，得 2 分 注册资本大于 500-1000 万（不含），得 1.5 分 注册资本大于 300-500 万（不含），得 1 分 注册资本 300 万以下，得 0.5 分	2
		企业资信情况	2020-2023 年度纳税信用 A 级：获得 1 个年度得 0.5 分，最高 2 分	2
		企业认证【注：须同时提供相关证书复印件及在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）查证为“有效”状态官网截图，已失效、撤销或不提供不得分，未按要求提供相关材料或材料无法识别的不纳入评分计算。】	<input type="radio"/> 具备有效期内质量管理体系，得 0.5 分。	5
			<input type="radio"/> 具备有效期内环境管理体系，得 0.5 分。	
			<input type="radio"/> 具备有效期内职业健康安全管理体系，得 0.5 分。	
			具备有效期内的售后服务认证证书； 具备有效期内的物业服务认证证书； 具备有效期内的应急预案管理能力评价认证证书； 具备有效期内的标准化等级认证证书 AAAA 级； 具备有效期内的能源管理体系认证； 具备有效期内的企业社会责任管理体系认证； 具备有效期内的服务质量评价体系认证； 以上提供任意一项得 0.5 分，最高得 3.5 分。	
2	物业服务企业的管理水平	机构设置完善程度	<input type="radio"/> 对比各投标人所编制的管理队伍架构清晰，项目经理、客服、保安、保洁、绿化、维修工等服务人员配置合理，分工明确进行评审，得 0-2 分。不提供不得分。	2
		管理制度完善程度	<input type="radio"/> 对比各投标人提供的客户服务、资料档案的建立与管理、公共秩序维护、共用部位和共用设施	2

			设备保养维护、保洁卫生服务、绿化养护制度，得 0-2 分。不提供不得分。	
		信息化管理手段	<input type="radio"/> 有物业管理信息化平台，每提供一个与物业管理相关的信息化系统的，得 0.5 分，最高得 2 分。 <input type="radio"/> 没物业管理信息化平台不得分。	2
3	物业服务企业的情况	<p>各类管理人员的配置情况（同时提供相关证书复印件及招标公告发布当月往前顺推（招标公告发布当月不计算）三个月内任意一个月的社保证明，不提供不得分。学历及职称按最高级别计算得分，不重复计算得分）</p>	<input type="radio"/> 项目经理（限 1 人）配置情况：具备 (1) 本科或以上学历，得 1 分。 (2) 全国物业行业项目经理资格证，得 1 分。 (3) 中级或以上职称的，得 1 分。 (4) 应急管理部门或其委托其指定的机构颁发的安全生产管理人员合格证书，得 1 分。 最高得 4 分。 <input type="radio"/> 环境主管（1 人）： (1) 大专或以上学历得 0.5 分，具有全国物业管理企业经理从业人员证书的，得 0.5 分，最高得 1 分。 (2) 具有园林绿化专业初级或以上职称的证书的，得 0.5 分，具有中级及以上职称得 1 分。 (3) 具有人社局颁发的四级/中级工或以上有害生物防治员资格证书的，得 0.5 分。 (4) 具有高级垃圾分类管理师证书的，得 0.5 分。 本项最高得 3 分。 <input type="radio"/> 保安主管（限 1 人）配置情况： (1) 大专学历得 0.5 分，具备退伍证的得 0.5 分，最高得 1 分。 (2) 具有人力资源和社会保障部门颁发的保安员二级证书的，得 0.5 分 (3) 具备中级或以上消防设施操作员【或四级或以上建（构）筑物消防员职业资格证书的】的得 0.5 分。 本项最高得 2 分。 <input type="radio"/> 保安人员配置情况： (1) 具有保安员证或退伍证的，每提供一人得 0.5 分，最高得 2 分。 (2) 具备中级或以上消防设施操作员【或四级或以上建（构）筑物消防员职业资格证书的】，每提供一人得 0.5 分，最高得 1 分。 本项最高 3 分。 注：同一人同时具备上述证书不重复计算得分。 <input type="radio"/> 工程主管（限 1 人）配置情况： (1) 具有电气或工程类专科或以上学历的，得 0.5 分； (2) 具备专业为电气工程类中级或以上职称的，得 1 分； (3) 具有人社部门颁发的三级或以上维修电工	16

			证，得 0.5 分； (4) 具备应急管理部门颁发的高压或低压电工作业证，及应急管理部门颁发的安全生产管理人员合格证，得 1 分。 本小项最高得 3 分；	
			○工程人员配置情况：具备人社局颁发的四级或以上维修电工职业资格证、特种设备安全管理或作业人员证书（项目代号为 A/电梯），每提供一人得 0.5 分，最高得 1 分；同一人不重复计算得分。	
		管理人员的培训、管理	○对人员培训管理体系、培训计划、培训管理方式以及人员录用与考核机制、奖罚机制等进行评审，得 0-2 分。不提供不得分。	2
4	项目实施方案	投标人提供的实施方案【注：如投标人针对本项做出响应承诺，相应承诺将纳入合同条款。】	根据投标人针对项目需求提出切实有效的项目实施方案（包括保安服务方案、保洁服务方案、绿化养护服务方案、设备工程维护方案等）进行评审，得 0-3 分。不提供不得分。	8
			○根据投标人针对项目特点提供的应急事件处理预案进行评审，得 0-2 分。不提供不得分。	
			○根据投标人针对项目需求提出切实有效的客户满意度调查方案进行评审，得 0-2 分。不提供不得分。	
			○投标方承诺物业服务人员能 24 小时值班 30 分钟内响应业主诉求的，并提供工作案例（投标方日常工作中对客户的回复）截图，得 1 分。	
5	物业服务企业的经营业绩及项目获奖	同类项目数量及获奖情况【注：同类型指与业主委员会/业主大会签订合同的】	投标人在管的同类型住宅项目，服务内容需同时包含秩序维护、保洁服务、绿化养护服务、设备维护等相关服务内容的），管理面积须达到 6 万平方米或以上，20 个项目或以上得 5 分，10（含）-20（不含）个项目得 4 分，5（含）-10（不含）个项目得 3 分，4 个项目以下不得分。	5
		项目获奖情况【注：提供相关部门颁发并盖章的有效证书或主管部门文件公示，不提供不得分】	投标人在管物业项目或曾承接过的物业项目获得优秀或示范项目荣誉：获得区级荣誉，每提供 1 个得 0.5 分；获得市级荣誉每提供 1 个得 1 分；获得省级或以上荣誉每提供 1 个得 1.5 分。最高得 6 分。	6
		企业获奖情况【注：提供相关部门颁发并盖章的有效证书或主管部门文件公示，不提供不得分】	投标人获得行政主管部门或物业行业协会颁发的与物业行业相关的有效荣誉。获得区级荣誉，每提供 1 个得 0.5 分；获得市级荣誉每提供 1 个得 1 分；获得省级或以上荣誉每提供 1 个得 1.5 分。最高得 3 分。	3
6	物业服务企业	营业收入	营业收入超过 1000 万以上得 2 分；	4
			营业收入 100 万 ≤ ○ < 1000 万得 1 分。	

	的财务状况	营业利润率	营业利润率不亏损得 2 分。	
7	★物业服务企业的诚信状况	投标人在房地产行业诚信系统的诚信即时分值【注：以评标当天查阅诚信系统的诚信状况为准。】	信用等级为 A 级且总分排名前十得 20 分； 信用等级为 A 级且总分排名前三十 $\leq$ ○ $<$ 前十得 15 分； 信用等级为 A 级且总分排名前五十 $\leq$ ○ $<$ 前三十得 10 分； 信用等级为 A 级且总分排名前一百分 $\leq$ ○ $<$ 前五十分得 5 分； 信用等级为 B 级及以下不得分。	20
8	★业主对物业服务企业的额外需求	公共部位的建筑物、公共设施及设备维修维护	愿意承担最高 5000 元/次/项的，得 2.5 分； 愿意承担最高 10000 元/次/项的，得 5 分； 愿意全额免费维护修理公共设备设施及建筑物的得 10 分。	10
		合同履约保证金	在 10 万元规定金额的基础上，愿意增加金额的，每增加 5 万加 0.5 分，最多加 2 分；	2
	小区公共收益管理分成	愿意只要 10%分成，90%分成分给全体业主的得 1 分； 愿意不要分成，经营所得全部分给业主的得 2 分。	2	
9	分项报价（保留小数点后两位）	在本项目最高限价的基础上 ○5.00% $<$ 整体下调 $\leq$ 10.00%的，得 2.5 分； 在本项目最高限价的基础上 整体下调 $>$ 10.00%的，得 5 分；	5	
10	★额外服务加分项（物业服务企业为该项目提供的便民服务）	提供 5 项便民服务的，得 2 分；	5	
		提供 10 项便民服务的，得 3.5 分；		
		提供 15 项以上便民服务的，得 5 分。		
<b>合计总分</b>				<b>105</b>

注：

1、评分中标记“★”的部分代表投标企业拟为该项目配置或设置的相关情况。

2、相关评分需要提供证明材料，不提供得不得分。

3、关于职称证书规定：

(1) 根据《职称评审管理暂行规定》（中华人民共和国人力资源和社会保障部令第 40 号）的相关规定，投标人参与本项目投标所提供的相关人员职称证书应以人社部门颁发或者在人社部门核准备案的职称评审委员会颁发的为准。

(2) 如职称证书由经人社部门核准备案的职称评审委员会或机构颁发的，须提供该颁发机构经人社部门核准备案的证明材料（含人社部门网站公布的职称评审委员会备案目录），否则该职称证书不予认可。

(3) 如证书颁发机构名称与人社部门授权（或认可或备案）的相关名称不相对应或不相符的，

投标人可提供相关名称变更等的证明材料。如未提供的，评标委员会评审时难以认定时，可要求投标人予以书面澄清，经书面澄清后仍无法认定的则该职称证书不予认可。

(4) 如职称证书未载明专业的，以学历专业为准。

## (二) 评标办法

### 1、评标委员会组成及工作要求

(1) 评标小组由招标代理机构在专家评委库中随机抽取评委 4 名，招标人派代表 1 人，共 5 人组成评标小组负责评标。

(2) 评委会本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和招标文件的要求推荐评审结果。

### 2、评审程序

(1) 投标人代表需携带法定代表人证明书（法定代表人参加的）或法定代表人授权委托书（授权代表人参加的）原件参加开标会议；

(2) 招标人介绍本次招标项目的情况；

(3) 评委会审阅投标文件；

(4) 对各投标人分别进行打分，计算各自总得分；

(5) 除非招标文件有明确规定，评委会判断投标文件的响应性，仅基于投标文件本身而不靠其他外部证据；

(6) 根据评标委员会成员的评分，采用所有评委评分求平均分的方式；

(7) 按第(6)步处理后，按得分从高到低排名，得分最高的投标人为中标人。得分相同的，按评分办法中的“★”项得分从高到低排名。得分和评分办法中的“★”项得分均相同的，现场由招标人进行抽签，选出中标人。

## 第五部分 招标活动方案

### 一、招标组织机构

佛山市禅城区南庄九里公馆业主委员会

### 二、招投标时间

本次招标为公开招标，合格的投标人须在以下规定时间参与本次招标活动：

1、购买标书时间：**2024年7月26日至2024年8月2日**期间。

2、购买标书地点：招标人委托佛山市公共资源交易中心禅城分中心接受投标报名。本项目采用网上报名的方式接受报名。已办理投标人信息入库的投标人应当在招标公告规定时间内，登录交易系统“佛山市公共资源交易信息化综合平台”进行报名，报名成功后，投标人在交易系统自行下载招标文件。（如项目附有图纸的，需同时下载）。

3、招标预备会（现场踏勘及答疑）：**本次不举行预备会。**

4、投标地点：佛山市公共资源交易中心禅城分中心开标三室（佛山市禅城区南庄镇季华西路131号绿岛湖行政服务中心1号楼）。

5、提交投标文件时间：**2024年8月16日09时00分-09时30分**，逾期收到的或不符合规定的投标文件不予接受。（详见招标公告）

### 三、开标时间和地点

1、开标时间：**2024年8月16日09时30分**。（详见招标公告）

2、开标地点：佛山市公共资源交易中心禅城分中心开标三室（佛山市禅城区南庄镇季华西路131号绿岛湖行政服务中心1号楼）。

### 四、投标文件的澄清

1、对招标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或纠正。

2、投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式、由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

3、除上述规定的情形之外，评标委员会在评审过程中，不得接受来自评审现场以外的任何形式的文字材料。

### 五、定标

1、由评标委员会确定评标结果综合评分第一名为中标人。

2、中标人放弃中标或者因不可抗力提出不能履行合同的，招标人需重新组织招投标。

3、招标人在评标结束当日将《中标单位确认书》送至投标人。同时招标人将以适当的

方式通知其余投标人，并视其意愿决定是否退回投标文件。

### 六、招标工作进度表

日期	工作内容	备注
月____日前	招标筹备工作，编制招标文件	
月____日	向区住建部门办理招标前备案工作	
月____日	通过公共资源交易中心发布招标公告或投标邀请书	
月____日	接受投标	
月____日	踏勘现场与答疑	
月____日	开标、评标、定标	
月____日	发出中标通知书	
月____日	将中标结果到区住建部门备案	
月____日	签订物业服务合同	
月____日	将物业服务合同到区住建部门备案	

### 七、评标会议时间安排表

时间	内容	备注
时 ____分	宣布评标会议开始	
时 ____分	招标人致辞	
时 ____分	标书确认、投标公司代表身份确认、标书启封	
时 ____分	评标委员会评标（投标单位回避）	
时 ____分	答辩（根据招标人要求是否进行）	
时 ____分	评分及公布结果	

## 第六部分 合同书格式

# 南庄九里公馆选聘物业公司服务

## 合 同 书 (服务类)

采购编号： JW2024(CC)XZ0003/GDZC-24GZ120

项目名称： 南庄九里公馆选聘物业公司服务

## 第一章 总则

### 第一条 双方当事人

委托方（以下简称甲方）：\_\_\_\_\_

备案证号：\_\_\_\_\_

代表人：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_

受托方（以下简称乙方）：\_\_\_\_\_

营业执照注册号：\_\_\_\_\_

企业资质证书号：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_

根据法律、法规和有关规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，双方就南庄九里公馆选聘物业公司服务项目（以下简称“本物业”）物业管理的有关问题达成一致意见，特订立本合同，双方共同遵守。

### 第二条 物业项目基本情况

**名称：**南庄九里公馆选聘物业公司服务项目

**类型：**多层住宅、商业物业。

**坐落位置：**佛山市禅城区南庄镇南庄大道北侧、规划纵三路西侧。

**项目面积：**本项目总占地面积约为18379.16平方米，建筑面积61458.33平方米，其中住宅面积约44427.03平方米，商业建筑面积约1653.96平方米，配建机动车位总数385个，地下车库总停车位314个，地面停车位71个。

**总户数：**共415户居民+17户商铺。

**绿化率为30.08%，容积率2.5**

主要机电设备及配套设施详见下表：

#### 电梯

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	2栋	电梯	奥的斯机电（品牌）电梯，载重量:1t, 19层 19站	台	2

2	3 栋	电梯	奥的斯机电（品牌）电梯，载重量:1t, 33 层 33 站	台	2
3	1 栋	电梯	奥的斯机电（品牌）电梯，载重量:1t, 32 层 32 站	台	2
4	4 栋	电梯	奥的斯机电（品牌）电梯，载重量:1t, 32 层 32 站	台	2

#### 变配电房

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	(1 栋) 首层专变配电房	变压器	干式 500kva	台	1
2	(1 栋) 首层专变配电房	高压配电柜	/	套	3
3	(1 栋) 首层专变配电房	低压配电柜	/	套	4
4	(1 栋) 首层专变配电房	七氟丙烷气体灭火装置	/	个	4
5	(1 栋) 首层公变配电房	变压器	干式 1250kVA	台	供电直管
6	(1 栋) 首层公变配电房	高压配电柜	/	套	供电直管
7	(1 栋) 首层公变配电房	低压配电柜	/	套	供电直管
8	(1 栋) 首层公变配电房	七氟丙烷气体灭火装置	/	个	供电直管
9	(1 栋) 首层公变配电房	变压器	干式 1250kVA	台	供电直管
10	(1 栋) 首层公变配电房	高压配电柜	/	套	供电直管
11	(1 栋) 首层公变配电房	低压配电柜	/	套	供电直管
12	(1 栋) 首层公变配电房	七氟丙烷气体灭火装置	/	个	供电直管

#### 泵房设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	(1 栋) 地下室消防泵房	1 号喷淋泵	90KW	台	1
2	(1 栋) 地下室消防泵房	2 号喷淋泵	90KW	台	1
3	(1 栋) 地下室消防泵房	1 号消防泵	75KW	台	1
4	(1 栋) 地下室消防泵房	2 号消防泵	75KW	台	1
5	(1 栋) 地下室消防泵房	1 号室外消防栓泵	18.5KW	台	1
6	(1 栋) 地下室消防泵房	2 号室外消防栓泵	18.5KW	台	1
7	(1 栋) 地下室消防泵房	1 号稳压泵	7.5KW	台	1

8	(1栋)地下室消防泵房	2号稳压泵	7.5KW	台	1
9	(1栋)地下室消防泵房	消防水稳压罐	1.4立方米	套	1
10	(1栋)地下室消防泵房	消防配电柜	/	套	2
11	(1栋)地下室消防泵房	消防控制柜	/	套	3
12	(1栋)地下室生活泵房	高/低层气压罐	0.34立方米	台	3
13	(1栋)地下室生活泵房	低区生活水泵	5.5kw	台	3
14	(1栋)地下室生活泵房	低区生活水泵	4kw	台	1
15	(1栋)地下室生活泵房	高区生活水泵	7.5kw	台	3
16	(1栋)地下室生活泵房	高区生活水泵	4kw	台	1
17	(1栋)地下室生活泵房	中区生活水泵	7.5kw	台	3
18	(1栋)地下室生活泵房	中区生活水泵	4kw	台	1
19	(1栋)地下室生活泵房	生活给水控制柜	/	套	3
20	(1栋)地下室生活泵房	生活给水配电柜	/	套	1
21	地下车库	地下室集水井排水泵	2.2kw	台	30
22	地下车库	地下室集水井排水泵	7.5kw	台	12
23	地下车库	地下室集水井排水泵控制柜	/	台	21

#### 发电机

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	地下室	柴油发电机组	600kw	台	1
2	地下室	发电机储油箱	/	个	1
3	地下室	七氟丙烷气体灭火装置	/	个	1
4	地下室	发电配电柜	/	套	4

#### 给排风设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
2	地下室	地下室给排风设备	/	套	1
3	地下室	消防给排风系统	/	套	19
4	天面	消防给排风系统	/	套	8

监控设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	小区室内、花园及外围	监控摄像机	吸顶半球/枪式	台	145
2	花园及外围	室外摄像机	球型摄像机	台	2
3	监控室	监控录像机控制设备	/	套	3

门禁对讲

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	各户型室内	房内对讲分机	/	台	415
2	各栋大堂	主出入口对讲机	/	台	4
3	监控中心	门禁控制器	/	台	1
4	监控中心	门禁读卡器	/	台	11
5	监控中心	主机控制设备	/	套	1

停车场设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	停车场出入口	车牌识别摄像机	/	台	3
		入口机箱	/	台	2
		出口机箱	/	台	4
		管理电脑	/	台	2
		配套控制设备	/	套	1

特定设备后备电源

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	监控室	不间断电源配电箱	410*500*140	台	1
2	监控室	不间断电源配电总开关	100A/3P	个	1

3	监控室	不间断电源配电控制开关	20A/2P	个	1
4	监控室	蓄电池	35KW	组	1
5	监控室	不间断电源主机	30KVA	套	1

#### 消防弱电设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	监控室	消防主机	/	台	1
2	楼栋及地下室	烟感	/	个	782
3	地下室	温感	/	个	28
4	楼栋及地下室	消防广播	/	个	33
5	楼栋及地下室	消防手报	/	个	144

#### 其他设备

序号	位置	设备名称	型号规格	单位	数量
1	地下室	人防设备设施	地下室配置	套	1

部分设备未能一一详列，具体设备设施情况以本项目现场及竣工图纸所列为准。

区域四至：/。

委托的物业构成细目以甲乙双方实际验收清单为准，并作为本合同的附件。

### 第三条 物业交接

（一）甲乙双方应在服务合同生效之前，与原物业服务企业就交接时间、交接内容、交接查验、交接前后的责任等事项进行约定。交接时间应确定具体时点，约定时点前责任由原物业服务企业承担，约定时点后责任由乙方承担。

（二）乙方应在约定时点接管物业区域内的档案资料、物业服务用房及属于本物业区域内的物业共用设施、设备、构筑物及其附着物、公共区域，并对接管资料和物业进行逐项查验接收，并签字确认。

（三）乙方和原物业服务企业对查验结果存在争议的，应在查验记录中载明，并明确解决办法；原物业服务企业拒不撤出的，甲方应通过妥善途径解决。

## 第二章 物业服务内容

---

第四条 在物业服务区域内，乙方提供的物业管理服务包括以下基本内容：

- (1) 物业共用部位的维修、养护和管理；
- (2) 物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理；
- (3) 物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；
- (4) 公共绿化的养护和管理；
- (5) 车辆停放秩序管理；
- (6) 公共秩序维护、安全防范、应急处置等事项的协助管理；
- (7) 装饰装修管理服务；
- (8) 物业档案资料管理；
- (9) 社区文化活动的组织开展；

第五条 中标人可以将本物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人，但应当就该部分专项服务事项向招标人报备、经业主同意并对业主负责。电梯、消防设施等涉及人身、财产安全的设施设备，应当委托具有相应资质的专业性服务企业并核查具有操作证的操作人进行维修和养护。

第六条 中标人不得将本物业服务区域内的全部物业服务转委托给第三方，亦不得将全部服务支解后分别转委托给第三方。

第七条 中标人无偿投入资金对小区目前设施进行品质提升改造，所有改造项目在签订《物业服务合同》后三个月内改造完成（具体改造内容详见其他服务要求），所有改造项目须通过招标人聘请的第三方公司（聘请第三方公司的产生的相关费用由中标人承担）验收合格。中标人提供提升改造方案，招标人确认后方可动工，验收合格后提供改造项目所开具的发票复印件。若中标人无法在约定期限内完成改造任务，招标人有权解除合同并不退还履约保证金。

### **第三章物业服务要求**

第八条 按专业化的要求配置管理服务人员。项目配置总人数不少于 21 人。其中保安人员不少于 7 人【18 岁（含）-40 岁（含）】，保洁人员不少于 6 人【18 岁（含）-55 岁（含）】，项目经理 1 名，财务 1 名，分管队长 1 名【18 岁（含）-40 岁（含）】，管家客服人员 2 名【18 岁（含）-40 岁（含）】，工程人员 2 名，绿化养护人员 1 名，保安队长需要高中以上学历。

第九条 物业服务应达到约定的质量标准：

按照佛山市物业服务收费标准，中标人提供的物业服务应达到及不低于以下约定的质量标准：

- (1) 综合管理服务采用第 2 级标准；
- (2) 物业共用部位和共用设施设备维护采用第 2 级标准；
- (3) 小区内公共秩序维护采用第 2 级标准；
- (4) 保洁服务采用第 2 级标准；
- (5) 绿化养护采用第 2 级标准；
- (6) 其他服务双方按照约定标准执行。

第十条 物业管理服务标准：

项目	服务内容		收费构成
	基本服务	分级服务	
综合管理服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务与被服务方签订物业服务合同,双方权利义务关系明确；</li> <li>2. 财务管理运作规范,账目清晰；</li> <li>3. 有完善的管理方案,员工岗位职责与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主(用户)资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；</li> <li>4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</li> <li>5. 管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范；</li> <li>6. 管理处24小时热线电话服务。</li> <li>7. 公开收费项目、收费标准、服务内容、办事制度。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设置物业服务接待中心,办公地点有专门的业主或使用人接待场所,办公设施及办公用品配置完备；</li> <li>2. 物业服务中心需提供每日不低于8小时的业户业务受理接待,及24小时热线电话服务,并公示24小时服务电话；</li> <li>3. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理,对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复,诉求跟进完毕,有相关回访记录；</li> <li>4. 能根据业户需求提供特约服务及便民服务或能提供外联单位提供服务；</li> <li>5. 节假日有专题布置,每年组织不少于2次社区活动；</li> <li>6. 配备物业服务经理,其有1年以上物业服务经理任职经历；</li> <li>7. 每年不低于1次征询业户对物业服务的满意度,满意率80%以上。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 包括经理在内的行政管理 人员、后勤服务人员、客服人员、财务人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用；</li> <li>2. 办公费用、管理费分摊、固定资产折旧费用；</li> <li>3. 社区文化活动费用以及经业主同意的其他费用；</li> <li>4. 税金及利润(或管理者酬金)。</li> </ol>
物业共用部位和共用设施设备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；</li> <li>2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案,记录齐全；</li> <li>3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主要出入口或指定区域设置小区平面图,小区内主要路口设有路标,房屋组团、栋、单元(门)、户门标识明显,对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施,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1次上述标识设施,保证清晰完整,设施运行正常；</li> <li>2. 每年1次对房屋结构进行检查,发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会,并做好记录,对非由住宅专项维修资金支出的损坏应及时安排修理；</li> <li>3. 每月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 共用部位、共用设施设备保养维修人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用；</li> <li>2. 共用部位、共用设施设备保养、维修和配件费用(不包括保修期内应由建设单位履行保</li> </ol>

备维护	<p>4. 共用设施设备有国家规范的,应达到规定的保养标准;</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理;</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全;</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整,不积水;</p> <p>8. 窨井不漫溢,保证排水管道通畅;</p> <p>9. 告知业主或使用人装修须知,监督装修过程,对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。</p>	<p>外排水管道等,保持围墙完好(铁栅栏围墙表面无锈蚀),保障排水畅通;</p> <p>4. 每2周1次巡查道路、路面、井盖等,保持路面平整、无破损、无积水;</p> <p>5. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施,保持玻璃、门窗配件完好,保证户外设施安全使用;</p> <p>6. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备,保持灯具完好,公共照明设备完好率在98%以上;</p> <p>7. 各类共用设施设备系统每日检查1次,每2个月保养1次,设备房每月清洁2次;其中消防泵启动每年不少于3次,每月检查1次灭火器,电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备,出现困人情况10分钟内到位,按有关技术规范要求处理,及时解救被困乘客;</p> <p>8. 每日24小时受理业主或非业主使用人报修,急修半小时内到现场处理,一般修理1天内处理。</p>	<p>修责任而支出的维修费和应由住宅专项维修资金支出的维修和更新、改造费用);</p> <p>3. 共用部位、共用设施设备运行维护产生的水电费用,但不包含二次供水和电梯产生的水费用。</p>
公共秩序维护	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员,24小时值班;</p> <p>2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度;</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志,穿戴统一服装;</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷(坠)物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案;</p> <p>5. 对进出车辆进行管理和疏导,车辆停放有序。</p>	<p>1. 小区设有监控中心,配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中3项以上技防设施,24小时开通;</p> <p>2. 各出入口24小时值班看守,并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录;</p> <p>3. 重点部位每3小时巡逻1次,并做好巡更记录;</p> <p>4. 每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于2次;</p> <p>5. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后,公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理;</p> <p>6. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于160课时,进行继续教育;</p> <p>7. 中央监控室24小时专人值守,并做好值班记录;重要部位监控录像保存不低于15天。</p>	<p>1. 公共秩序维护人员(安全员)的工资、福利、保险、服装、加班等费用;</p> <p>2. 公共秩序维护所需器材装备(不包括共用设施设备中已含的监控设备)的费用;</p> <p>3. 安全行政及物料消耗费用。</p>
保洁服务	<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全,并有专人管理;</p> <p>2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急</p>	<p>1. 按幢设置垃圾投放点,每日清理2次,垃圾收集点周围地面无污迹、无异味;</p> <p>2. 果皮箱、垃圾桶合理设置,每日清理2次,擦拭1次,箱(桶)无异味、无污迹;</p>	<p>1. 自有保洁人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用;</p> <p>2. 保洁行政及</p>

	<p>预案等规章制度；</p> <p>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；4. 使用环保的清洁剂。</p>	<p>3. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于1次，目视地面、绿地干净；</p> <p>4. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；大堂地面根据材质情况每季度不少于2次进行抛光保养；</p> <p>5. 公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，按时清掏，发现异常及时清掏；</p> <p>6. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中5-10月的灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次。</p> <p>7. 地面垃圾滞留不超过2小时。</p>	<p>物料消耗费用；</p> <p>3. 四害消杀、防疫、化粪池清掏、管道疏通等环卫费用；</p> <p>4. 保洁服务发生的水电费用；</p> <p>5. 保洁外包费用。</p>
绿化养护	<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；</p> <p>4. 做好病虫害防治工作；</p> <p>5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。</p>	<p>1. 小区绿化率在20%以上；</p> <p>2. 建立绿化管理台帐，编制月、季、年度绿化养护工作计划，制定养护措施；</p> <p>3. 乔、灌木、攀缘植物按照季节及景观效果要求修剪，树形符合自然特征，不影响车辆行人通行，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增追施复合肥1遍；</p> <p>4. 草坪常年保持平整，覆盖率高于98%，杂草面积不大于5%，高度不应超过8公分，按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年2遍以上；</p> <p>5. 造型植物及时修剪，清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次；</p> <p>6. 每年中有2次以上花卉、景点布置，3季有花；</p> <p>7. 园林建筑和辅助设备完好，整洁无损，绿地设有爱护绿化的提示片，对大型乔木、珍贵树木悬挂标识牌。</p> <p>8. 预防病虫害，定期喷洒药物，无明显病虫害灾害。</p> <p>9. 绿化产生的垃圾，重点区域随产随清，其他区域日产日清。</p>	<p>1. 自有绿化人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用；</p> <p>2. 绿化行政及物料消耗费用；</p> <p>3. 绿化补苗费用（不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费用）；</p> <p>4. 绿化养护服务发生的水电费用；</p> <p>5. 绿化外包费用。</p>

第十一条 具体服务内容及要求：

中标人提供的物业管理服务应达到及不低于佛山市二级物业服务内容的质量标准（见第十条物业管理服务标准），具体执行细则应按照佛山市二级物业服务内容的质量标准结合以下要求进行（如下述要求未说明的以佛山市二级物业服务内容质量标准为准，如与其有不一致的，以高要求的说明为准）；物业服务标准内无约定的，则按《物业管理条例》等国家、

地方政府的有关规定、行业标准执行。

### (一) 绿化养护

#### 1. 管理范围

绿化养护范围包括佛山市禅城区南庄九里公馆红线范围内绿化地块上的绿植、公共区域的盆栽绿植。

#### 2. 管理标准

- (1) 绿化环境保持每周清洁不少于两次，及时处理修剪垃圾。
- (2) 中耕除草，杂草密度较少，每月除草不少于 1 次。
- (3) 根据季节天气变化，适时淋水，保持土壤水份，无明显干裂无或积水现象。
- (4) 施肥以薄肥勤施为原则，苗木每年不少于 2 次施肥，草坪每年不少于四次施肥，并根据实际情况追肥。
- (5) 根据乔灌木生长习惯进行整形修剪。绿篱类要求顶部水平平整，立面平面垂直，每季度修剪不少于 1 次。草坪草高不超过 8 厘米，高低均匀，无蓬乱浮肿现象，每季度修剪 1-3 次。
- (6) 虫害以防为主，定期喷药，发现虫害及时治理。
- (7) 及时关注天气灾害情况，注意绿植的防风雨霜冻，及时处理受损植物。
- (8) 中标人对枯萎绿植应及时补种。

#### 3. 其他工作要求

- (1) 每月制定次月绿化养护工作计划，内容包括但不限于绿化养护工作内容、工作人员排班等，汇编至物业月度报告。
- (2) 安排月度或季度工作实施的，应提前一天通过电话或邮件通知招标人监督见证，如招标人无前来，应做摄像记录，作为招标人对物业服务评定的依据。
- (3) 每月汇总绿化养护的主要工作情况，汇编至物业月度报告中。

### (二) 环境卫生清洁和防治生物灾害

#### 1. 管理范围

所有公共区域及招标人指定位置，包括但不限于走火梯、停车场、户外广场、天面、空中花园、公共露台、走道、公共洗手间、电梯厅、电梯轿厢、设备房、商业及住宅部分空置单元内部等。

#### 2. 卫生清洁管理标准

工作区	保洁项目	作业方式	定期工作（最少次数）	考核清洁标准
-----	------	------	------------	--------

			每日	每周	每月	每季	半年	特别约定	
走火梯	地面、梯级	清扫	个别清理	2					无灰尘、无水迹、无痰迹、无污迹、无烟头、无杂物
		拖抹		1					
	指示标识、消防器材	抹拭表面积尘				1			无积尘、无污迹
	墙身	抹拭表面积尘				1			无浮尘、无污迹、无涂料、无蜘蛛网
	门、扶手、拉手、闭门器	抹拭表面积尘			1				无积尘、无污迹、无涂料
	天花、灯具	抹拭表面积尘、灯具灯罩内外清洁				1			无积尘、无污迹、无蜘蛛网、无昆虫杂物
户外广场、空中花园、公共露台	地面	清扫垃圾	1						无垃圾、无杂物
		全面冲洗			1				无污迹、洁亮
	小道、绿化地、花基	拣除绿化带垃圾杂物	1						无枯叶、无枯枝、无杂物
	指示标识、设施设备、路灯	抹拭表面积尘、灯具灯罩内外清洁			1				无积尘、无污迹
	明渠、下水道、沙井	清理沉积泥沙、杂物垃圾				1			无垃圾、无堵塞
	垃圾桶	清理垃圾	1						无污迹、无臭味、垃圾容量不超过桶身 2/3
楼面天台	地面	清扫垃圾		2					无垃圾、无杂物
		全面冲洗				1			无污迹、光亮
	排水沟、地漏	清捡垃圾		1					无淤积、无堵塞
		冲洗				1			无淤积、无堵塞
	杂草	清理			1				无杂草丛生
	护栏窗台	抹拭表面积尘			1				无积尘、无污迹
其他设备设施	抹拭表面积尘			1				无积尘、无污迹	
停车场	地面	清扫垃圾	1						无污迹、无积尘、无油迹

工作区域	保洁项目	作业方式	定期工作（最少次数）						考核清洁标准
			每日	每周	每月	每季	半年	特别约定	
		全面冲洗				1			无污迹、洁亮
	消防设施	抹拭表面积尘				1			无积尘、无杂物
	墙壁天花、高位管道	清扫积尘蜘蛛网					1		无蜘蛛网积尘
	收费岗亭	抹拭表面积尘、污迹		3					无灰尘、无污迹、无垃圾、无杂物
	闸机	抹拭表面积尘、污迹		2					无积尘、无污迹
	明渠、下水道、污水井	清理沉积泥沙、杂物垃圾			1				无垃圾、无堵塞
	其他设施	抹拭表面积尘			2				无积尘、无污迹
垃圾房	墙面、地面	整理清扫	2						干净、无乱堆垃圾、100%桶装、无蛛网
		清洗	1						
		消毒		2					
小区化粪池	容量	检查			1				无外溢、无堵塞。
		清掏				1			
公共卫生间	地面	清扫	1						无污迹
		清洗		2					
	台面、镜、洗手盘、水龙头、坐厕水箱、厕盖及厕板	抹拭水迹、污迹	2小时内巡回1次						干净、无积水、无污垢水迹
	墙壁、指示牌	抹拭表面积尘	1						无污迹、无尘
	卫生间	全面消毒		1					无异味、干净
	坐厕、蹲厕、尿兜	全面清洗	2小时内巡回1次						无污迹、无水迹
	垃圾桶	抹拭水迹、污迹、清倒垃圾	2小时内巡回1次						无污迹、无水迹、垃圾桶容量不超过2/3。

工作区域	保洁项目	作业方式	定期工作（最少次数）						考核清洁标准
			每日	每周	每月	每季	半年	特别约定	
	其他设备设施	抹拭水迹、污迹	1						无污迹、无水迹
电梯轿厢及电梯厅	电梯厅及轿厢地面、墙壁	清扫垃圾	3小时内巡回1次						干净、无污迹、无尘迹、无蜘蛛网、无异味
		拖抹	1						
	灯饰、风口	抹拭表面积尘			2				干净、无污迹、无积尘
	不锈钢	抹拭表面	1						干净、无污迹、无灰尘
上钢油保养				1					
公共设备房	地面	清扫垃圾		3					无污迹、无灰尘、无油迹
		拖抹			1				无污迹、洁亮
	墙壁天花	清扫积尘蜘蛛网			2				无蜘蛛网、无积尘
	其他设施	抹拭表面积尘			2				无积尘、无污迹
楼内走廊过道	地面	清扫	1						无污迹、无灰尘、无蜘蛛网、无异味
		拖抹	1						
	天花、墙壁	清扫积尘蜘蛛网		1					无蜘蛛网、无积尘
	生活垃圾桶	清理垃圾	2						无污迹、无臭味、垃圾容量不超过桶身 2/3
	灯饰、风口	抹拭表面积尘、灯具灯罩内外积尘			2				干净、无污迹、无积尘
底层商业或住宅区域遮雨棚		清洗				1			无污迹、无垃圾
		清扫			1				
大堂地面	地面	抛光保养				2			光洁亮丽、无明显划痕
公共雨、污水管道	管道	检查			1				无堵塞、漏水、破损
	管道	疏通						每年不少于1次	

### 3. 防治生物灾害管理标准

(1) 范围:

1) 防治对象包括老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂、白蚁、飞虫等。

(2) 防治规格要求

1) 蚊、蝇主要采用机械工具喷洒化学杀虫药。

2) 老鼠、白蚁、蟑螂等使用其他有效合理方法给予消杀。

3) 根据季节环境变化, 消杀效果情况, 消杀、防治工作每月不少于 1 次, 其中 5-10 月的灭四害消杀工作每月不少于 2 次。

(3) 防治标准

序号	项目	考核防治标准
1	鼠	3、以每栋每层的层间公共位置为单位, 布置 20*20 厘米滑石粉块, 一夜后阳性粉块不超过 7%。 4、以每栋每层的层间公共位置为单位, 鼠洞、鼠粪、鼠咬等鼠迹不超过 6%。 3、小区内的绿化广场等不同类型的外环境位置发现鼠迹处不超过 8 处 (30 平方米面积内为同一处)。
2	蚊	2、小区内各种存水容器和积水中, 以 500ML 收集勺采集样本, 勺内成活幼虫平数不超过 10 只。 2、白天, 小区内任意场所, 人诱蚊 30 分钟, 平均每人成果诱获成蚊数量不超过 3 只。
3	蝇	小区内发现不达标蝇虫存活位置不超过 5 处 (每 15 平方米为同一处, 每处发现蝇虫超过 6 只为不达标)
4	蟑螂	以每栋每层的层间公共位置为单位, 发现成虫或活卵鞘数量不超过 10 只。
5	其他虫害	合理有效方法及时灭杀。

(4) 其他工作要求

1) 每月制定次月环境卫生清洁和防治生物灾害工作计划, 内容包括但不限于环境清洁、四害消杀、工作人员排班等, 汇编至物业月度报告。

2) 安排月度或季度工作实施的, 应提前一天通过电话或邮件通知招标人监督见证, 如招标人无前来, 应做摄像记录, 作为招标人对物业服务评定的依据。

3) 每月汇总环境卫生清洁和防治生物灾害的主要工作情况, 汇编值物业月度报告中。

**(三) 机电设备设施维护**

1. 机电设备设施维护维修总要求:

(1) 日常巡检发现问题应立即处理, 小修工作应在 1 周内完成。

(2) 设备房内照明、环境清洁、通风良好。

(3) 相关法律法规或机电设备原有维护标准有特殊要求的, 从其执行, 但各机电设备设施管理标准不低于本标准所列要求。无列明维护管理标准要求的, 按相类似设备要求执行。

- (4) 每月制定次月机电设备设施工作计划，内容包括但不限于各机电设备设施的维护管理工作内容、工作人员排班等，汇编至物业月度报告。
- (5) 安排月度或季度工作实施的，应提前一天通过电话或邮件通知招标人监督见证，如招标人无前来，应做摄像记录，作为招标人对物业服务评定的依据。
- (6) 每月汇总机电设备设施的主要工作情况，汇编在物业月度报告中。

## 2. 电梯设备系统维护管理标准

- (1) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，并负责电梯年检费用；
- (2) 电梯运行环境包括机房、井道、轿厢、地坑干净整洁。
- (3) 电梯出现故障后 10 分钟内有维修人员到达现场，并及时处理，每台电梯每月有效故障次数少于 4 次，平均修复所需时间少于 12 小时。
- (4) 电梯内求救电话、警铃工作正常，配备具备电梯困人救援资格 24 小时值班的工作人员。
- (5) 整体电梯系统设备设施每天不少于一次巡查记录，电梯机房内设备设施每两小时巡查记录一次。中标人应聘请具有相应资质的专业公司对电梯进行周期性检查维护，并对电梯进行半月、季度、半年、年度维保。维保的执行细则和电梯技术参数应符合相关技术规范要求。
- (6) 具体要求

### 半月维保项目（内容）和要求

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
1	机房、滑轮间环境	清洁，门窗完好、照明正常
2	手动紧急操作装置	齐全，在指定位置
3	曳引机	运行时无异常振动和异常声响
4	制动器各销轴部位	润滑，动作灵活
5	制动器间隙	打开时制动衬与制动轮不应发生摩擦
6	编码器	清洁，安装牢固
7	限速器各销轴部位	润滑，转动灵活；电气开关正常
8	轿顶	清洁，防护栏安全可靠
9	轿顶检修开关、急停开关	工作正常
10	导靴上油杯	吸油毛毡齐全，油量适宜，油杯无泄漏
11	对重块及其压板	对重块无松动，压板紧固。
12	井道照明	齐全、正常
13	轿厢照明、风扇、应急照明	工作正常
14	轿厢检修开关、急停开关	工作正常

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
15	轿内报警装置、对讲系统	工作正常
16	轿内显示、指令按钮	齐全、有效
17	轿门安全装置（安全触板，光幕、光电等）	功能有效
18	轿门门锁电气触点	清洁，触点接触良好，接线可靠
19	轿门运行	开启和关闭工作正常
20	轿厢平层精度	符合标准
21	层站召唤、层楼显示	齐全、有效
22	层门地坎	清洁
23	层门自动关门装置	正常
24	层门门锁自动复位	用层门钥匙打开手动开锁装置释放后，层门门锁能自动复位
25	层门门锁电气触点	清洁，触点接触良好，接线可靠
26	层门、轿门门扇	门扇各相关间隙符合标准
27	层门锁紧元件啮合长度	不小于 7mm
28	底坑环境	清洁，无渗水、积水，照明正常
29	底坑急停开关	工作正常

#### 季度维保项目（内容）和要求

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
1	制动衬	清洁，磨损量不超过制造单位要求
2	位置脉冲发生器	工作正常
3	选层器动静触点	清洁，无烧蚀
4	曳引轮槽、曳引钢丝绳	清洁，无严重油腻，张力均匀
5	限速器轮槽、限速器钢丝绳	清洁，无严重油腻
6	靴衬、滚轮	清洁，磨损量不超过制造单位要求
7	验证轿门关闭的电气安全装置	工作正常
8	层门、轿门系统中传动钢丝绳、链条、胶带	按照制造单位要求进行清洁、调整
9	层门门导靴	磨损量不超过制造单位要求
10	消防开关	工作正常，功能有效
11	耗能缓冲器	电气安全装置功能有效，油量适宜，柱塞无锈蚀
12	限速器张紧轮装置和电气安全装置	工作正常

### 半年维保项目（内容）和要求

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
1	曳引轮、导向轮轴承部	无异常声，无振动，润滑良好
2	曳引轮槽	磨损量不超过制造单位要求
3	制动器上检测开关	工作正常，制动器动作可靠
4	控制柜内各接线端子	各接线紧固、整齐，线号齐全清晰
5	控制柜各仪表	显示正确
6	井道、对重、轿顶各反绳轮轴承部	无异常声，无振动，润滑良好
7	曳引绳、补偿绳	磨损量、断丝数不超过要求
8	曳引绳绳头组合	螺母无松动
9	限速器钢丝绳	磨损量、断丝数不超过制造单位要求
10	对重缓冲距	符合标准
11	补偿链（绳）与轿厢、对重接合处	固定、无松动
12	上下极限开关	工作正常

### 年度维保项目（内容）和要求

序号	维保项目（内容）	维保基本要求
1	控制柜接触器，继电器触点	接触良好
2	制动器铁芯（柱塞）	进行清洁、润滑、检查，磨损量不超过制造单位要求
3	制动器制动弹簧压缩量	符合制造单位要求，保持有足够的制动力
4	导电回路绝缘性能测试	符合标准
5	限速器安全钳联动试验（每2年进行一次限速器动作速度校验）	工作正常
6	上行超速保护装置动作试验	工作正常
7	轿顶、轿厢架、轿门及其附件安装螺栓	紧固
8	轿厢和对重的导轨支架	固定，无松动
9	轿厢和对重的导轨	清洁，压板牢固
10	随行电缆	无损伤
11	层门装置和地坎	无影响正常使用的变形，各安装螺栓紧固
12	轿厢称重装置	准确有效
13	安全钳钳座	固定，无松动
14	轿底各安装螺栓	紧固
15	缓冲器	固定，无松动，柱塞动作灵活。

(7) 维保项目（内容）和要求中对测试、试验有明确规定的，应当按照规定进行测试、试验，没有明确规定，一般为检查、调整、清洁和润滑；

- (8) 维保基本要求，规定为“符合标准”的，有国家标准应当符合国家标准，没有国家标准的应当符合行业标准、企业标准。
- (9) 维保基本要求，规定为“制造单位要求”的，按照制造单位的要求，其他没有明确的“要求”，应当为安全技术规范、标准或者制造单位等的要求。
- (10) 中标人应当按照安装使用维护说明书的规定，并且根据所保养电梯使用的特点，制订合理的保养计划与方案，对电梯进行清洁、润滑、检查、调整，更换不符合要求的易损件，使电梯达到安全要求，保证电梯能够正常运行。
- (11) 现场维保时，如果发现电梯存在的问题需要通过增加维保项目（内容）予以解决的，应当相应增加并且及时调整维保计划与方案。
- (12) 电梯维保维修的油料、易耗件更换由中标人承担。
- 1) 油料包括但不限于：机油(含涡轮蜗杆油)、黄油。
  - 2) 易耗件包括但不限于：棉纱团、油毛毡、滑块、主轨通用靴衬、打磨砂纸、减速开关、限位开关、平层永磁开关、开关电源、厅门开门轮（门球）、厅门锁、轿厢导靴胶片、对重导靴胶片、油杯、相序、按钮、应急灯泡、应急照明电源、轿厢照明、急停开关、挂门板偏心轮、轿顶蜂鸣器、轿顶风扇、警铃。

### 3. 智能系统设备系统维护管理标准

#### (1) 管理范围：

小区内各智能弱电设备包括但不限于门禁、车辆出入道闸、楼宇对讲、视频监控、火灾报警系统、综合布线等智能弱电设备设施。

#### (2) 管理维护标准

类别	对象	项目	标准	维护检查频率		
				日检	月检	季检
智能系统	设备主机、主服务器	外观	清洁、完整、无破损	1		
		接插件连线	牢固、无松脱		1	
		系统性能	灵敏度高、响应正确、无异常故障点	1		
	紧急按钮、感应探头、广播设备、智能模块	外观	清洁、完整、无破损			1
		安装与联接	安装牢固、联接			1
		感应性能	灵敏度高、响应特性正常			1
		信号发送	完整、无缺漏			1
		广播设备	信号、声响清晰			1
	道闸、楼门控制器	外观	清洁无破损	1		
		各按钮	灵敏可靠	1		
		受话器、扬声器	功能正常、音量无失真		1	
	控制器、	外观	清洁无尘、摆放有序无破损	1		

类别	对象	项目	标准	维护检查频率		
				日检	月检	季检
	画面分割器、显示器、录像储存设备、电源	联接线、接插件	联接可靠、无松动		1	
		各控制键性能	各控制键灵敏可靠、画面分割稳定、录像清晰、干扰小	1		
		电源性能	供电电压正常、无过热现象		1	
		录像储存设备	记录完成，保存时间不少于15天		1	
	摄像机	外观	清洁完整、无破损、防水浸		1	
		摄像性能	信号清晰完整、控制灵敏可靠、失真小	1		
		电源	供电电压正常、无过热现象	1		
		安装与联接	安装牢固、连接可靠	1		
	监控线路	安装与连接	安装牢固连接可靠、衰减减小		1	

(3) 智能弱电零部件、易耗件的维修更换由中标人承担。

(4) 易耗件包括但不限于：设备线路接头、摄像机电源、各种按钮、门吸、发卡读卡器、消防烟感温感。

#### (四) 消防动力系统设备系统维护管理标准

1. 管理范围：小区内消防设备设施。

2. 管理维护标准

序号	项目	维护管理标准	检查维护频率
1	警铃、闪灯	报警性能良好、准确。	每季度不少一次对设备设施进行一次检查和维护
2	消火栓泵、喷淋泵	电机性能良好，接线点无氧化，控制柜设置在远程自动状态，随时能投入运行；管网压力在正常范围。	
3	消火栓	配件齐全，阀门无锈蚀、开关灵活。	
4	管道	标示色清晰，无损坏、锈蚀，连接处无漏水现象。	
5	湿式报警阀	报警性能良好、准确。	
6	水流指示	动作灵活、报警准确。	
7	喷淋头	无堵塞、无漏水、无锈蚀，玻璃球无变色或液体减少等现象。	
8	电磁阀	性能良好，动作良好。	
9	加压送风机及阀门	性能良好，动作良好。	
10	气体灭火系统	性能良好，气瓶压力正常，外观良好。	
11	消防水泵控制设备	报警及控制功能准确，接线牢固良好。	

#### (五) 生活给排水系统设备系统维护管理标准

小区公共区域内所有生活给排水系统设备每天不少于一次巡查记录，泵房内设备设施每两小时巡查记录一次，各项设备设施每半年检修维护一次。

水	(每半年)	电动机维修	(1) 用 500V 摇表检测电动机线圈绝缘电阻是否在 0.5MΩ 以
---	-------	-------	-------------------------------------

泵机组维修保养	对小区内所有水泵机组进行一次清洁、保养)	保养	<p>上, 否则应烘干处理或修复;</p> <p>(2) 检查电动机轴承有无阻滞或异常声响, 如有则应更换同型号规格轴承;</p> <p>(3) 检查电动机风叶有无碰壳现象, 如有则应修整处理;</p> <p>(4) 清洁电动机外壳;</p> <p>(5) 检查电动机是否脱漆严重, 如脱漆严重则应彻底铲除脱落层油漆后重新油漆。</p>
		水泵维修保养	<p>(1) 检查水泵轴承是否灵活, 如有阻滞现象, 则应加注润滑油; 如有异常磨擦声响, 则应更换同型号规格轴承;</p> <p>(2) 转动水泵轴, 如果有卡住、碰撞现象, 则应拆换同规格水泵叶轮; 如果轴键槽损坏严重, 则应更换同规格水泵轴;</p> <p>(3) 检查压盘根处是否漏水成线, 如是则应加压盘根;</p> <p>(4) 清洁水泵外表;</p> <p>(5) 如水泵脱漆或锈蚀严重, 则应彻底铲除脱落层油漆, 重新刷上油漆。</p> <p>(6) 检查电动机与水泵弹性联轴器有无损坏, 如损坏则应更换。</p> <p>(7) 检查水泵机组螺栓是否紧固, 如松弛则应拧紧。</p>
		潜水泵或排污泵维修保养	<p>(1) 用 500 V 摇表检测潜水泵或排污泵绝缘电阻是否在 0.25MΩ 以上, 否则应拆开潜水泵或排污泵, 对线圈进行烘干处理。</p> <p>(2) 检查密封圈是否已老化, 如已老化则应更换。</p> <p>(3) 检查轴承磨损情况, 如转动时有明显的异常声响或有阻滞现象, 则应更换同型号同规格的轴承。</p> <p>(4) 清洁潜水泵、排污泵外壳, 如锈蚀严重则应在表面处理后再重新油漆一遍。</p> <p>(5) 检查潜水泵、排污泵上所连接的软管是否牢固, 如松弛则应紧固。拧紧潜水泵、排污泵上的所有螺母。</p>
控制柜维修保养	每半年应对小区内水泵房的控制柜进行一次清洁、保养	1. 用压缩空气、干净干抹布清洁柜内所有元器件, 清洁控制柜外壳, 务必使柜内无积尘、无污物;	
		2. 检查、紧固所有接线头, 对于烧蚀严重的接线头应更换;	
		3. 检查柜内所有线头的号码管是否清晰, 是否有脱落现象, 如是则应整改	
		4. 交流接触器维修保养	<p>(1) 清除灭弧罩内的碳化物和金属颗粒;</p> <p>(2) 清除触头表面及四周的污物(但不要修锉触头), 烧蚀严重不能正常工作的触头应更换;</p> <p>(3) 清洁铁芯上的油污及脏物;</p> <p>(4) 检查复位调簧情况;</p> <p>(5) 拧紧所有紧固件。</p> <p>(6) 自耦减压启动器维修保养:</p> <p>(7) 用 500V 摇表测量绝缘电阻, 应不低于 0.5MΩ, 否则应进行干燥处理;</p> <p>(8) 外壳应可靠接地, 如有松脱或锈蚀则应在除锈处理后, 拧紧接地线。</p>
		5. 热继电器维修保养	<p>(1) 检查热继电器上的绝缘盖板是否完整无损, 如损坏则应更换;</p>

		(2) 检查热继电器的导线接头处有无过热痕迹或烧伤, 如有则整修处理, 处理后达不到要求的应更换。
	6. 自动空气开关维修保养	(1) 用 500V 摇表测量绝缘电阻, 应不低于 100MΩ, 否则应烘干处理; (2) 清除灭弧罩内的碳化物或金属颗粒, 如果灭弧罩破裂则应更换; (3) 自动空气开关在闭合或断开过程中, 其可动部分与灭弧室的零头应无卡住现象; (4) 检查触头表面是否有小的金属颗粒, 如有则应将其清除, 但不能修锉, 只能轻轻擦拭。
	7. 中间继电器、信号继电器维修保养	对中间继电器、信号继电器应做模拟试验, 检查二者的动作是否可靠, 输出信号是否正确, 如有问题则应更换同型号的中间继电器、信号继电器。
	8. 信号灯、指示仪表维修保养	(1) 检查各信号灯是否正常, 如有不亮则应更换相同规格的小灯泡; (2) 检查各指示仪表指示是否正确, 如有偏差则应作适当调整, 调整后偏差仍较大的则应更换同规格同型号的仪表。
其他设备设施	远传压力表维修保养	(1) 检查表内是否有积水, 如有则应干燥处理; (2) 检查信号线接头处是否腐蚀, 如腐蚀较严重则应重新焊接; (3) 偏差很大或信号线腐烂的远传压力表应拆换。
	闸阀维修保养	(1) 闸阀维修保养: (2) 检查密封胶垫处是否漏水, 如漏水则应更换密封胶垫; (3) 检查压黄油麻绳处是否漏水, 如漏水则应重新加压黄油麻油; (4) 对闸阀阀杆加黄油润滑; (5) 对锈蚀严重的闸阀(明装)应在彻底铲除底漆后重新油漆。
	止回阀维修保养	(1) 检查止回阀密封胶垫是否损坏, 如损坏则应更换; (2) 检查止回阀弹簧弹力是否足够, 如太软则应更换同规格弹簧; (3) 检查止回阀油漆是否脱落, 如脱落严重则应处理后重新油漆。
	浮球阀维修保养	(1) 检查浮球阀密封胶垫是否老化, 如老化则应更换; (2) 检查浮球阀连杆是否弯曲, 如弯曲则应校直; (3) 检查浮球阀连杆插销是否磨损严重, 如磨损严重则应更换。
	液位控制器维修保养	(1) 检查密封圈、密封胶垫是否损坏, 如损坏则应更换; (2) 清除压力室内污物, 疏通控制水道; (3) 检查控制杆两端螺母是否紧固, 如松弛则应拧紧; (4) 紧固所有螺母。
	明装给排水管维修保养(每年进行一次)	(1) 检查支持托架是否牢固, 否则应加强。 (2) 检查流向标示是否鲜明醒目, 否则应整改。 (3) 检查保护漆是否完好, 如脱漆较严重则应重新油漆一遍。 (4) 检查各连接处是否有漏水现象, 如漏水则应处理(更换胶垫)。

## (六) 供配电系统设备维护管理标准

### 1. 管理范围: 小区内公共区域的供配电系统设备设施

2. 日常巡检要求:

- 1) 运行、保养记录完备, 各设备运行声响、温度、电压、电流等数据正常, 设备指示灯显示正常, 所有供配电设备每天不少于 1 次巡查记录, 变配电房内设备每四小时巡查记录一次。
- 2) 中标人应聘请具有相应资质的专业公司对变配电设备设施进行周期性检查维护。

3. 保养维护要求

类别	项目	保养要求	保养维护频率
干式变压器	器身、绝缘子、地面等卫生作业除尘清洁	无积尘、无污迹、外壳油漆完好	每年一次
	器身各部位紧固件, 栅栏、隔网、安全口盖板	无明显锈蚀、紧固	
	设备整体状况	24 小时运作正常, 温度、仪表数据正常, 部件无老化破损, 绝缘性良好, 接地良好。	
	高、低压相色标识、回路编号	标识牌完好清晰	
开关柜、配电柜	柜体内	无积尘、无污迹、外壳油漆完好	每年两次
	母排、电缆、导线、接线端子	各接头引出线紧固, 无破损, 无发热, 色泽良好	每年 1 次
	设备整体状况	24 小时运作正常, 温度、仪表数据正常, 部件无老化破损, 绝缘性良好, 接地良好。	
	柜体、开关、回路编号、标识	标识牌完好清晰	
	互感器	紧固, 精度良好。	
	接触器、断路器	触头接触良好, 动作灵活, 无卡死现象, 接线紧固	
	仪表、指示灯	显示集计量准确	
应急备用柴油发电机	外观	整机油漆无破损、无渗漏, 皮带无松弛或磨损, 部件紧固	每季度 1 次
	燃油系统	油管、油路、油阀、储油箱畅通不漏, 燃油滤清器芯每一年更换一次(或累计运行 250 小时更换), 储油箱和燃油滤清器中无沉积物。	
	润滑系统检查	机油平面要求符合规定, 机油颜色、粘度及其他指标情况正常, 机油滤清器每一年更换一次(或累计运行 250 小时更换)。	
	冷却水系统检查	根据水质决定加注防锈水或更换冷却水	
	进排气系统	空气滤清器每一年更换一次(或累计运行 250 小时更换), 排烟系统无漏烟现象	
	蓄电池系统检查	电池电压正常, 无馈电情况。	

	电气控制系统	柴油机及发电机、所有控制保护系统应完好无损并能安全有效工作	每季度 1 次
	机房消防系统检查	干粉灭火器、气体灭火器压力应满足要求。	
	通风照明系统	通风系统应完好,照明系统应完好并能达到工作要求所需照度	
	自动起动	模拟市电停电、机组自动起动	
	室内环境	机身、室内控制箱,消防器具、地面、墙壁清洁无积尘	
	室内环境	机身、室内控制箱,消防器具、地面、墙壁清洁无积尘	

### (七) 土建装饰设备设施维护

1. 管理范围：小区内公共区域的土建装饰设备设施

2. 管理维护标准：

(1) 日常巡检发现问题应立即处理，小修工作应在 1 周内完成。

(2) 相关法律法规或土建装饰原有维护标准有特殊要求的，从其执行，但各土建装饰设备设施管理标准不低于本标准所列要求。无列明维护管理标准要求的，按相类似设备要求执行。

(3) 每月制定次月土建装饰设维护工作计划，内容包括但不限于各土建装饰设备设施的维护管理工作内容、工作人员排班等，汇编至物业月度报告。

(4) 安排月度或季度工作实施的，应提前一天通过电话或邮件通知招标人监督见证，如招标人无前来，应做摄像记录，作为招标人对物业服务评定的依据。

(5) 每月汇总土建装饰设备设施的主要工作情况，汇编至物业月度报告中。

序号	项目	维修类别	巡检维护标准		
			效果标准	作业内容	巡检查频次
1	房屋承重结构部位	局部受损，施工质量原因造成的结构问题	安全、正常使用功能完好	/	每周巡查一次
2	外墙面	局部或大面积渗漏、翻新	无空鼓、无脱落、无渗漏、无违章、整洁统一	/	每周检查一次
3	屋面	隔热层破损，防水层破损造成屋面渗漏，屋面积水	无积水、无渗漏、隔热层完好无老化。	避雷设备定期检查，每年刷漆一次。	每周检查一次
4	公共通道门厅、楼梯间、室内停车场	公用地面的维修改造；楼梯、室内停车场、公共通道、门厅内墙，天棚(天花)维护；楼梯间	地面平整无破损、塌陷，天花墙面无剥落、开裂、霉迹、无张贴痕迹。；围栏、扶手完好	日常对局部（单处面积小于 20 平方米）破损进行修复。	每天检查一次

		扶手、台阶的维护。			
5	上下水主管、消防管网	接口及砂眼漏水；管道堵塞、破裂；固定码松脱。	上下水通畅，无渗漏，管道油漆完好	每年整体刷漆不少于一次，日常对局部破损进行补漆。	每月检查一遍
6	沟渠池井	雨水口、雨水井、污水井、阀门井	井内无积物，井壁无脱落；井盖上标志清晰、无破损。	/	每天检查一遍
7	公用标志	标识牌、警示牌	标示清楚，无污迹、破损；安放牢固。	/	每周检查一遍
8	公共照明	庭院灯、楼道灯、其他照明灯	明亮，灯具无破损、控制开关灵敏。	发现损坏 24 小时内修复。	每天检查一遍
9	公共、公用场地	照明灯具、五金易耗件	明亮，灯具无破损、控制开关灵敏。五金易耗件无破损、生锈、使用正常	发现损坏 24 小时内修复。	每天检查一遍

## （八）防秩序及应急救助

### 1. 公共秩序维护总要求

- (1) 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班；
- (2) 建立完整的秩序维护队伍资料档案、公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；
- (3) 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装，仪容整洁，用语礼貌规范，上班禁止出现吸烟、酗酒、玩手机、玩电脑等其他与工作非相关行为；
- (4) 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；
- (5) 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；
- (6) 每月不少于两小时对公共秩序维护员的理论及实操培训。

### 2. 具体要求

- (1) 门卫岗
  - 1) 各出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。
  - 2) 对外来人员（施工、送货、参观、访客等）用语规范，实行详细的进出登记管理；劝阻拾荒者、小商贩等进入物业区域。
  - 3) 电动车、自行车摆放进行指引、管理。
  - 4) 对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出登记审验制度，拒绝危险物品进入。
- (2) 巡逻岗

- 
- 1) 按物业的特点，明确巡逻内容和工作职责，规范巡逻工作流程，制定相对固定的巡逻路线。小区内各公共通道至少每 2 小时巡逻一次并记录。发现违法、违章行为应及时制止。
  - 2) 巡逻记录需存档保存两年以上。
  - 3) 巡逻中应及时阻止偷盗、损坏物品、乱招贴等行为，关注老、弱、残、儿童的安全。
  - 4) 收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施。
  - 5) 巡视中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

### (3) 安全及监控系统

- 1) 设立监控中心，辖区内配置电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、业户报警、门锁智能卡等技防设施 24 小时开通。
- 2) 监控室应 24 小时实施监控管理并保持相关记录完整，保证对辖区及楼宇安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。重点区域（包括但不限于电梯轿厢、公共设备房、小区绿化广场、楼宇天面、住宅各楼层首层及地下室主出入口、小区主出入口）出现异常情况，安防人员或相关技术人员需在 10 分钟内到达现场。监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的应复制备份，查阅应经本物业项目经理授权人核准。
- 3) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时对现场进行核实并记录，发生紧急或异常情况时，应报告并启动相应预案。
- 4) 监控室门上有明显警示标志，室内无杂物堆放，每天清扫一次。
- 5) 监控室环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保监控系统功能正常，保证通讯系统畅通（铃响三声内及时接听）。

### (4) 停车管理

- 1) 停车场（库）及车辆进出通道应明确行驶路线、划定停车位、规范设置交通标识，公示收费标准和管理规定。
- 2) 停车场（库）通往写字楼、住宅或商场的入口处，宜张贴车库平面图，标注入口处位置、停车区位编号及紧急疏散出口等信息。
- 3) 引导进出物业区域的车辆按规定路线行驶，维护正常的交通秩序。消防车进入前，应对车辆采取紧急疏散，保持路线畅通。
- 4) 指挥进入停车场（库）的车辆停入泊位，及时提醒车主注意相关的安全事项。特种车辆和残疾人车辆应停在指定位置。货运车辆应按预约时间、指定通道进出。
- 5) 出入口、车库内配置道闸和监视系统，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌

---

和地标，照明、消防器材配置齐全。

- 6) 车库场地内禁止通行位置应及时设置明显的禁行标示。
- 7) 停车场（库）内禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。

#### (5) 突发公共事件处置

- 1) 依照《广东省突发公共事件总体应急预案》的要求：
  - A. 突发公共事件指在本物业区域范围内发生的自然灾害（包括气象灾害，地震灾害，地质灾害，生物灾害等）、事故灾难（包括各类安全事故，交通运输事故，公共设施和设备事故，辐射事故，环境污染和生态破坏事件）、公共卫生事件（包括传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品安全和职业危害，动物疫情，以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件）和社会安全事件（包括恐怖袭击事件，经济安全事件，涉外突发事件和群体性事件）等。
  - B. 常见的突发事件包括：
    - a. 停电、停水；
    - b. 溢水、水浸；
    - c. 燃气、燃油泄漏；
    - d. 火警、火灾；
    - e. 电梯困人、自动扶梯逆行；
    - f. 盗窃、斗殴等治安事件；
    - g. 人群拥挤、踩踏；
    - h. 突发疾病、意外伤亡；
    - i. 车辆碰撞、交通堵塞等。
  - 2) 制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。
  - 3) 突发事件发生时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。
  - 4) 编制突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向招标人或相关行政主管部门报告。

#### (6) 消防安全管理

- 1) 建立健全消防管理防火安全责任制，组建志愿消防队，每季度组织一次以上的消防知识

---

学习。新员工上岗前消防宣传教育率达 100%，有记录；单位消防安全责任人取得消防安全培训合格证，重点工种人员每年接受消防培训不少于两次，并持消防培训合格证上岗。

- 2) 制订防火检查、隐患整改、应急预案演练等制度，建立防火管理档案。
- 3) 火灾报警系统和联动装置应完好，每年至少委托专业机构对建筑消防设施进行一次全面检测，确保完好有效。检测记录应当完整准确，存档备查。
- 4) 楼宇内应设置消防设施，保持消防通道畅通，楼宇明显位置设有消防设施平面示意图。
- 5) 定期对消防设备、器材、安全标识、应急照明、疏散导向灯等进行巡视、检查和维护，确保完好。其中消防设备设施每季度检查测试不少于 1 次，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修。
- 6) 每季度组织一次全面的消防安全检查，并保持检查记录，检查内容应包括：
  - A. 无存放易燃易爆物品和化学危险品（商品除外）；
  - B. 消防通道、消防设施周围、防火卷帘门下及机房内无堆放物品（每天至少 1 次）；
  - C. 防火门直观应无脱漆、无生锈、无变形、无损坏；闭门器应能自动灵活关闭，关闭后
  - D. 密闭性能好；门锁应开门容易、牢固；门轴应转动灵活。
  - E. 无乱接乱拉电线、超负荷用电；
  - F. 排油烟装置及烟道有定期清洗记录；
  - G. 停车库、装卸区域及机房内无吸烟；
  - H. 装修施工现场无安全隐患；
  - I. 火灾隐患的整改及防范措施（限时完成）。
  - J. 定期进行消防宣传和消防演习；每年组织有招标人或使用人参与的消防演练不少于 1 次；
  - K. 接到火警、警情、异常情况或业户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理。
- 7) 安全生产及灾害预防
  - A. 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：
  - B. 对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；
  - C. 对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；
  - D. 对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；

---

E. 及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。

(7) 工作记录

- 1) 工作记录（包括但不限于人员出入记录、物品出入记录、安防巡查记录、培训记录等）及时、清楚、完整。
- 2) 监控录像资料、报警记录不得删改及扩散，应当至少留存 30 日备查。
- 3) 出现突发事件后，应在 30 分钟内通过电话通知招标人，事件处理完毕后以书面形式提交情况报告。

**(九) 制度档案管理**

1. 财务管理服务

- (1) 建立健全财务管理制度，对物业管理费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰。对于业户报修、延伸服务等费用须单独结算的应准确计算。
- (2) 物业管理费、能耗费、通讯费、杂费、特约服务收费、车库管理费以及其它费用的缴付标准、时间、方式严格按照公开收费制度进行（合同另有约定除外），收费应操作规范，提供多种移动支付收费模式。

2. 物业档案及文书报告管理

- (1) 建立完善的物业管理档案（包括：物业权属资料；物业竣工验收资料、设施设备管理资料、招标人/使用人资料、物业租赁资料、装修管理资料、安全生产资料、日常管理资料等）。物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索。
- (2) 规范保管和移交物业管理所需资料。
- (3) 接受招标人的监督评审管理，每月 15 日前按招标人要求的格式和内容将上月的物业月度报告书面文件上报招标人审查。
- (4) 针对小区各项设备设施，如果接到招标人指令要求，或通过维保或者自行检查，发现仅依靠规定的维保内容已经不能保证安全运行的，需要进行中修、大修更新改造时，中标人应在 20 个工作日内向招标人提出书面的申请说明，并附上详细的施工方案（含施工工艺、材料清单、费用预算、施工周期等详细信息），配合招标人选聘相应的专业单位进行处理。
- (5) 每年 10 月前向招标人提交次年对小区的中修、大修更新改造方案。
- (6) 每个季度按户为单位，由中标人负责，对小区内全体业户或招标人，针对物业各项服务进行满意度调查，满意率应达到 80%以上。

3. 制度建设

- 
- (1) 物业服务企业必须具有独立的法人资格，并依法取得物业服务资质。
  - (2) 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。
  - (3) 根据物业特点制定完善的物业管理方案和工作流程，每项对外服务工作必须有书面的制度或指引文件，并及时更新。
  - (4) 制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法，并作为各方监督管理的依据。内容包括：
    - 1) 质量管理体系；
    - 2) 岗位职责制度；
    - 3) 财务管理制度；
    - 4) 绩效管理制度；
    - 5) 员工培训制度；
    - 6) 安全管理制度；
    - 7) 档案管理制度；
  - (5) 按国家有关规定和合同约定规范使用专项维修资金。
  - (6) 按照国家有关规定或合同约定每年不少于 1 次向招标人公布物业服务费用的收支情况。

#### **(十) 客户服务**

根据各方签订的物业服务协议等管理规定，乙方提供如下服务：

1. 客户服务总体要求：
  - (1) 文明礼貌，主动热情，耐心周到，规范使用礼貌用语，做好业户来电/来访/来函意见记录，确保 100%答复率；
  - (2) 设立客户服务中心，周一至周日每天不少于 12 小时为业户提供物业服务；建立 24 小时值班制度；
  - (3) 公示各类服务收费项目和收费标准，日常事务工作指引，公示热线电话号码和服务承诺，服务电话有录音功能，并作为日常工作情况依据，接受招标人监督查询。
2. 装修管理服务
  - (1) 制订楼宇装修（包括户内二装、家私家电安装、公共区域设备设施维护维修、标示标牌等）申请、审批、巡视、验收等装修管理制度并在业户申请装修时告知。
  - (2) 受理租户装修施工的申请，审核装修方案是否符合供电、供水、供气的容量限额，从物业管理的角度初步审核其是否符合消防、噪声、电磁干扰、排油烟（气）、排污、外造型等相关要求。

---

(3) 装修申请批准后，受理施工登记，核查特种作业人员的操作证，签订施工管理协议和消防安全责任书，发放施工许可证明。

(4) 受招标人委托，对装修施工现场以下内容进行监管：

- 1) 施工时间、施工区域、建筑材料进出与临时仓库、建筑垃圾堆放与清运；
  - 2) 施工人员的进出、现场管理，应主动控制营业期间施工人员的频繁出入；
  - 3) 施工现场的外围装饰性一体化封闭隔离，噪音、异味、粉尘的控制，应严格控制营业期间的严重噪声和刺激性气味的施工；
  - 4) 临时供电、供水和升降等设备的使用；
  - 5) 现场消防器材的配置。动用明火，易燃易爆物品和化学危险品的使用必须办理手续；
  - 6) 建筑物本体和设施设备的保护；
  - 7) 制止违反装修管理制度、违规私搭乱建、私改乱拆管线、破坏房屋结构、外观和占用非租户承租部分、损害他人利益及擅自改变房屋用途等现象或行为。
- (5) 配合招标人、政府相关部门进行装修施工验收，监督业户限期整改发现的问题。
- (6) 建立业户装修档案，内容应包括业户装修申请、登记及审批记录、装修公司及装修人员登记及相关材料、施工监督管理记录、装修项目竣工图纸和验收整改记录。

### 3. 投诉处理

业户投诉应分下列情况处理：

- (1) 物业管理处直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者。属于物业管理责任的，应向业户道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。物
- (2) 业管理处与投诉者无法协商解决的，应上报招标人处理；物业管理处直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日；
- (3) 招标人转来的投诉，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况并附上书面材料，协助招标人做好相应工作；
- (4) 向公安机关报案的投诉，协助公安部门处理；
- (5) 涉及依法裁决的投诉，应按法律程序处理。
- (6) 受理、处置业户投诉应保持记录。

#### (十一) 无偿便民服务及有偿服务提供

中标人根据自身情况及对本项目的理解提供无偿便民服务及有偿服务，其所列内容必须满足以下要求：

1. 针对房屋使用者提供无偿便民服务，内容必须包括：借用便民雨伞、零星工具借用、更

换门锁锁芯、更换灯泡。

2. 针对房屋使用者提供有偿服务提供内容必须包括：空调维修保养、门窗维修、换门锁、水暖维修、拆换户内电线路、拆换照明开关及灯具、搬运家具、户内清洁、管道疏通。
3. 有偿服务应明码实价，同时应将列明单价费用及计算方式附在合同附件，有关收费应合理、优惠，不得高于市场价。

## （十二）服务考核标准

1. 评分依据：双方各类文书约定，包括合同物业服务内容及质量标准、双方确认的工作文书。
2. 评核记录：物业日常工作的视像文件、文书记录、电子通信记录。
3. 考评周期：季度累计。
4. 考评总分：100 分
5. 考评扣分标准：

检查项目	检查方式	检查标准	扣分标准
人员考勤不达标	不定时抽检	缺岗	每班每人扣 3 分
当班喝酒或酒后上班，睡岗、串岗、脱岗，当班吵架、打架、赌博，扎堆闲聊、上网游戏、看电影、长时间聊私人电话	不定时抽检	事实存在	每班每人每次扣 2 分
其他人员在岗纪律不达标	不定时抽检	违反约定	每班每人扣 1 分
仪容仪表言行举止不达标	不定时抽检	违反约定	每班每人扣 0.5 分
在岗人员对设备设施操作不熟悉，对异常情况有无及时报告处理	不定时抽检	事实存在	每班每人扣 2 分
对小区内存在的安全隐患排查不力、整改措施不到位或未按计划完成	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-5 分
人员物品进出小区无管理、无登记	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-2 分
发现推销、乞丐等外来人员进入小区内未能及时劝离（30 分钟内）	不定时抽检	事实存在	每次每半小时扣 1 分
物业服务不到位，对监督人员取证的物业问题两小时内未跟踪处理或提供解决方案的	不定时抽检	事实存在	每次扣 1 分
对监督人员取证的物业问题，7 天（或	不定时抽检	事实存在	每次扣 2 分

约定时间内)内未完成			
装修、维修申报受理不及时(当天内)	不定时抽检	事实存在	每次扣1分
室内设备设施管理不善,丢失或损坏物资(含资产标签)未及时上报	不定时抽检	事实存在	每次扣2-10分
有偿服务未能明码标价,建立的各项收费台账不齐全、数据资料混乱	不定时抽检	事实存在	每项每次扣1-5分
存在贪污款项、乱收费	不定时抽检		每次扣10分
业户装修巡查不力、存在违规装修,对违规装修处理不力	不定时抽检	事实存在	每项每次扣5-10分
对商铺租户日常经营、日常生活的违规行为监管不力;	不定时抽检	事实存在	每项每次扣5-10分
车辆管理不善,存在违规停放无处理(20分钟内不处理的)	不定时抽检	事实存在	每次每辆扣2分
电动车、自行车违规停放	不定时抽检	事实存在	每次每辆扣0.5分
服务频次不达标	不定时抽检	违反约定	每班每项每次扣1-5分
服务效果不达标	专项检查及抽查。	违反约定	机电土建类每项每次扣1-5分,绿化环卫类每项每次扣0.5-2分,其他类别0.5-3分。
文书及项目相关资料报送效率不达标	专项检查	违反约定,无按时报送。	每项每次扣0.5-2分
文书及项目相关资料报送质量不达标	专项检查	违反约定,报送内容、格式不符合要求或因人为原因出错内容超过两处。	每项每次扣0.1-2分
月度以上工作项目无实施	专项检查	违反约定。	每项扣分5-20分

注：每月 15 日前甲方将上月考评结果书面送达乙方。

#### 6. 其他说明：

1、检查发现问题时，甲方有权选择直接扣分或发出整改通知，如同类事件当月中曾发出整改通知的，应采取扣分措施。

2、乙方无过错导致检查项目不达标的不作扣分。

#### 7. 考评结果及处罚措施标准

考评结果	执行措施
无论打分多少，被业主发现物业服务没有按照佛山市二级服务标准和服务合同执行的	直接从保证金中扣除 2000 元/次/项。
100-90，含 90 分	优秀
80-90 含 80 分	良好
60-80，含 60 分	合格
60 分以下	不合格，甲方有权在履约保证金中额外再扣除两万元。
每半年一次，业主委员会通过政府实名制小程序对物业服务满意度调查，双过半以上业主认为不满意。	合同可以无条件提前解除。

#### （十三） 履约保证金的支付和处理

##### 1. 履约保证金的支付

- (1) 提交时间：合同签订当日；
- (2) 金额：10 万元；
- (3) 方式：银行转账；
- (4) 退还：若中标人合同服务期间没有违约行为，履约保证金在服务服务合同终止后，且和新物业做完相关交接工作后，全额无息退还；
- (5) 中标人如有违反本项目合同的相关规定，若有扣除款项，每个季度末必须及时补充原有保证金的原额。

##### 2. 履约保证金的处理

- (1) 被业主发现物业服务没有按照佛山市二级服务标准和服务合同执行的，直接从保证金中扣除 2000 元/次/项。
- (2) 若有扣除款项，每个季度末必须及时补充原有保证金的原额。

#### （十四） 物业承接查验要求

##### 1. 承接查验范围及内容

本项目小区内各公共设备设施。

##### 2. 服务要求

- 
- (1) 在项目确定中标人正式接收前 10 个工作日，中标人应派驻主要管理人员负责的相关交接工作。
  - (2) 前物业管理公司与中标人根据小区实际状况进行承接查验工作，各方对各项需要完善的遗漏问题进行书面记录，中标人不能以存在遗漏问题未完成整改为由，拒绝承接本项目的各项设备设施。
  - (3) 中标人在承接小区各项设备设施后，应按要求进行管理维护。
  - (4) 中标人正式接管项目后 5 个工作日内与招标人签订承接查验协议。
  - (5) 风雨灾害、地震灾害、火灾、重大事件事故应急处理（包括中标人工伤索赔、员工闹事等，单个事件要在一个月内，根据国家、地方相关规定的妥善解决，否则招标人有权动用履约保证金予以解决）。未能妥善解决，造成招标人损失的，有权追究法律责任。

#### **（十五）项目物业工作交接要求**

1. 本合同终止并确认退场时，中标人应配合下任物业管理服务机构办理移交接收工作，包括但不限于人员培训、设备设施操作培训、项目设备设施状况讲解、日常收费性服务制度交接及讲解、各项档案资料交接等。工作时间不少于 10 个工作日。
2. 中标人退场时，如需将其管理期间在本小区内加装且无法移动的设备设施拆除带走的，应经招标人同意。
3. 中标人完成上述工作后，才能退还履约保证金。

#### **（十六）其他服务要求**

1. 免费安装高空抛物摄像头监控系统。（保证全天候各方位无死角都能清晰监控拍摄各栋住宅楼，且相关摄像视频储存至少半个月）
2. 免费安装四个以上电动自行车的遮阳遮雨篷。
3. 免费添置小区露天四套休闲座椅，及部分健身设施，公共晾衣服设施（为每栋楼顶部至少配备两种形式的晾晒设施。包括但不限于晾衣架，晾衣绳），每栋一楼大厅醒目位置各免费安装一个大型公告栏。其他业主要求的便民设施。
4. 免费安装东门南门小区标识。乙方不能把原来小区建筑物的华润置地品牌标识拆掉。
5. 免费修复和提升小区道路破损路面、行车路径破损路面。
6. 新物业公司在与原物业交接过程中，需要调查清楚小区所有公共设备设施及共有建筑物是否功能足够完好。发现有缺陷、有故障、有损坏的因调查清楚什么原因导致的，如果是因为原物业没有按时保养维护导致的，必须协助业主通过法律途径解决。业主认为原物业服务多收费、公共收益不明等业主提出的问题，新物业公司也必须协助业主通过法

律途径解决。

以上设备设施需要合同生效后的三个月内安装完成，若有其他不可控因素可以延迟一到两个月时间。设施设备安装后如果不是小区业主们的单方面原因导致合同终止的，不得撤走。

#### 第四章 物业服务相关费用

##### 第十二条 物业服务收费方式

本物业区域物业服务收费方式为：\_\_\_\_\_包干制\_\_\_\_\_。

##### 第十三条 包干制

（一）物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积按月交纳，具体标准如下（原则上服务期内的物业管理收费标准不变）：

类别	单价	备注
住宅（含税，不含公共水电费）	_____元/平方米/月	公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯（一楼业主无需分担）、二次供水。其余公共设备设施及项目由乙方负责。
商业物业（含税，不含公共水电费）	_____元/平方米/月	公摊水电费另计，业主只需分摊项目：公共照明及电梯、二次供水。其余公共设备设施及项目由乙方负责。
车位管理费（含税，包含公共水电费）	_____元/月	子母车位 1.5 倍收取，包含公摊水电费。

（二）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要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。包括但不限于完成本招标项下所有服务内容所需的一切费用：

1. 常规物业费用包括以下日常管理支出：

- (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) 公共设备、设施单项类别的维修如电梯项、消防项、智能项、照明项、吸排水项、送排风项、房屋共用部位项(含商铺部分)等各单项的单个部位的维修、养护费用(包括且不限于维修、更新、更换设施设备及零配件等)单次单个部位的单项费用小于 2000 元(含 2000 元)的以及不限金额的小修、零修设备设施维修费用、绿植补种、疏通管道费用由中标人负责（注：2000 元为基本金额，如中标人承诺更高的金额，按实际承诺金额为准）；
- (3) 物业管理区域绿化养护、绿植补种费用；
- (4) 物业管理区域清洁卫生、小区公共卫生间用品、防治生物灾害费用；
- (5) 物业管理区域秩序维护、安全防范费用；

- 
- (6) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任的保险费用；
  - (7) 日常行政办公费用；
  - (8) 物业管理企业固定资产折旧；
  - (9) 法定税费；
  - (10) 物业服务企业利润；
  - (11) 满足本项目合同及招标文件物业管理服务需求所产生的其他费用。

2. 不包括的支出部分：

- (1) 小区公共部分水电费；
  - (2) 公共设备、设施单项类别的维修如电梯项、消防项、智能项、照明项、吸排水项、送排风项、房屋共用部位项(含商铺部分)等各单项的单个部位的维修、养护费用(包括且不限于维修、更新、更换设施设备及零配件等)单次单个部位的单项费用大于 2000 元的；  
(注：2000 元为基本金额，如中标人承诺更高的金额，按实际承诺金额为准)；
  - (3) 其它需要招标人和中标人协商的特殊费用。
3. 服务费、人工费（含工资、社保、工伤意外保险、全勤补助、节假日补助、加班费、高温补助费、年终奖励金等）、清洁所需材料或工具费、设备车辆、除四害费用、各种税费、中标服务费、相关用具的使用费用及各项税费等一切与完成本项目相关费用及合同实施过程中应预见和不可预见的一切费用。

（三）双方签署合同后，在管理期限内出现的任何遗漏、责任和损失，均由乙方负责，甲方将不再支付任何费用。

（四）乙方必须充分考虑政府最低工资标准的调整等市场价格的调节，在服务期内，甲方不再增加任何费用。

#### **第十四条 物业服务费用缴纳**

（一）物业管理费用由中标人按约定向业主或使用人收取。业主应在每月 15 日前缴纳上月管理费及分摊费用。物业区域内的已竣工但尚未出售，或者因开发单位等原因未能按时交给物业买受人的物业，开发单位应按前款规定交纳物业服务费，由中标人负责追缴。

（二）物业管理费的计算：按中标报价的收费标准和各类型物业面积计算出来的金额为每月物业管理费，最终以实际为准。

#### **第十五条 其他有偿服务费用**

（一）车位及其使用管理服务费用：露天车位\_\_\_/\_\_\_元/个/月；（具体详见合同附件）

（二）其他约定：\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

（三）乙方应与车位使用人签订书面的停车服务协议，明确双方在车位使用及停车服务

等方面的权利义务。

#### **第十六条 业主专用部位收费**

乙方应业主要求对业主房屋自用部位、自用设备提供维修养护或其他特约服务的，按双方的约定收取费用，或按乙方在物业区域内公示的收费标准收取。

#### **第十七条 公共服务项目收费**

物业区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等市政公用事业服务单位应向最终用户收取有关费用。乙方接受市政公用事业服务单位委托代收上述费用的，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。

### **第四章 共用部位、共用设施收益及分配**

#### **第十八条 共用部位和共用设施经营**

物业管理区域内的公共车位、共用部位广告、电梯广告以及经业主大会同意将利用共用部位、共用设施设备进行经营的收入（以下称公共收益）归全体业主所有。

物业服务用房所有权依法属于全体业主，甲方提供给乙方专用于物业管理服务工作，供乙方工作人员在合同期限内使用，但期间乙方须每季度给予 6000 元，用来补充小区的公共收益，每季度的首月中旬前转入甲方账户。乙方不按时向甲方给予的，甲方有权单方面解除本合同。）该用房在甲方工作需要时，乙方应给予开放给甲方使用。

#### **第十九条 公共收益分配**

公共收益的分配由双方约定，甲方将共用部位委托乙方经营的，乙方可以根据以下方式分配：

扣除合理合规的成本（含经营成本，包括设备费用，人工费用等）后，其他公共收益总额中的 20%归乙方所有，剩余的 80%其他公共收益纳入小区公共收益专用账户（每一季度经业主委员会审核后，将其 80%钱款打入业主委员会的公共账户，如乙方承诺更高的金额，按实际承诺金额为准）。

第二十条 公共收益由甲方代表全体业主管理的，公共收益主要用于以下几个方面：

（一）维修、更新、改造、增设共用设施设备；

（二）业主委员会的工作经费和补贴【业主委员会的工作经费（如有）应在“业主大会规则”中约定】；

（三）补充住宅专项维修资金；

（四）业主公益活动的开展；

（五）业主大会议事规则约定的其他事项（如有）。

第二十一条 公共收益委托乙方经营管理的，乙方应单独立账，独立核算，接受社区居委和甲

方监督，并每季度将收支情况在物业管理区域显著位置公示，公示时间不少于 10 天。

乙方管理公共收益的，双方可就公共收益使用支出签订补充协议，没有签订补充协议的，双方约定如下：

（一）乙方应将公共收益用于维修电梯、供水、管线等共用设施设备；

（二）乙方应将公共收益用于增添、改善物业管理区域的共用设施设备和开展业主公益活动的不足部分；

（三）乙方负责甲方的活动经费以及依照业主大会议事规则享受的职务补贴。

第二十二条 公共设备、设施单项类别的维修如电梯项、消防项、智能项、照明项、吸排水项、送排风项、房屋共用部位项(含商铺部分)等各单项的单个部位的维修、养护费用(包括且不限于维修、更新、更换设施设备及零配件等)单次单个部位的单项费用小于 2000 元(含 2000 元)的以及不限金额的小修、零修设备设施维修费用、绿植补种、疏通管道费用由中标人负责(注：2000 元为基本金额，如中标人承诺更高的金额，按实际承诺金额为准)；大于 2000 元的，属于住宅部分由小区的共同收益或相应的业主分摊，特殊情况的在小区的房屋维修资金中支付。

## 第五章 双方权利与义务

### 第二十三条甲方的权利义务

#### （一）甲方享有以下权利：

- 1、监督业主和物业使用人遵守《管理规约》和《物业管理制度》；
- 2、审定乙方拟定的物业管理方案、年度管理计划、维修养护计划、年度财务预决算报告和大中修方案的财务预算和决算监督检查乙方各项方案计划的实施；
- 3、协助乙方制订物业共用部分和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护方面的规章制度；
- 4、审批物业维修资金的使用项目和使用预算，负责组织对物业设施、设备和共用部分的大中修及更新的竣工验收；
- 5、定期听取乙方关于物业服务合同履行情况和物业维修资金的使用情况报告，并定期向业主公布报告；
- 6、对乙方违反法律、法规和政策规定的行为，提请有关部门处理；
- 7、监督乙方实施物业服务满意度调查；
- 8、有权组织物业服务满意度调查；
- 9、依据法律、法规规定享有的其他权利；

#### （二）甲方享有以下义务：

---

## 1、督促和协助乙方履行

(1) 督促业主按时交纳物业管理费；

(2) 乙方因维修物业或公共利益，需临时占用、挖掘道路、场地的，

(3) 甲方配合做好相关业主的工作，并协助乙方在约定的期限内恢复原状；业主确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和业委会、乙方的同意，并在约定的期限内恢复原状，若造成本物业共用部分及共用设施损坏的，业主应承担维修责任，并自行承担一切维修费用。若因此而给乙方或其他业主造成经济损失的，责任业主应负责赔偿。

(4) 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

(5) 协助乙方提请政府有关部门对业主和使用人违反法规、规章行为的处理；

(6) 协调、配合乙方共同处理本合同生效前发生的相关遗留问题；

2、听取业主、使用人的意见和建议、协调业主、使用人与乙方的关系；调解处理业主之间、业主与乙方之间的纠纷，业主与乙方发生纠纷时，业委会值班人员接报后应到现场协调处理；

3、业主转让或出租物业时，应事先书面通知乙方；

4、业主物业的承租人，共同或实际使用人及访客等违反本区域的物业管理制度和《管理规约》等造成的损失、损害，业主应承担民事损害赔偿连带责任；

5、按照安全、公平、合理的原则，正确处理物业的给排水、通风、采光、维修、通行、卫生、环保等方面的相邻关系，不得侵害他人的合法权益；

6、业主及其物业使用人、访客、装修人员等进出小区主动出示主业卡、停车卡等证件，如未带业主卡、停车卡时，应配全安保人员做好进出登记；

7、法律、法规规定的其他义务。

## 第二十四条 乙方的权利义务

(一) 根据有关法律、法规、规章及本合同的约定，按照物业服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费用、特约服务费用。

(二) 制定物业服务计划，负责编制房屋、附属建筑物、设施设备、绿化的年度维修养护计划。

(三) 向甲方告知物业区域内物业服务的有关情况。

(四) 可以选聘专业服务企业承担物业区域内的专项服务项目，但不得将本区域内的全部物业服务委托给第三方；乙方与所选定的专业服务企业签订的合同不得低于本合同的服务标准，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。

---

(五) 妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息。

(六) 及时向甲方、业主和物业使用人通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

(七) 对甲方、业主和物业使用人违反《管理规约》和物业管理规章制度的行为，采取告知、劝说和建议等方式督促甲方、业主和物业使用人改正。

(八) 不得擅自占用本物业区域内的共用部位、共用设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘本物业区域内的道路、场地。

(九) 确需临时占用、挖掘本物业区域内道路、场地的，应按规定办理相关手续，制定施工方案，开工前要在物业区域内公示，施工过程中尽可能减少对正常秩序的影响，并及时恢复原状。

(十) 在紧急情况下，乙方为了公共利益可以先行施工，但事后应予以说明。

(十一) 本物业区域内需另行配备相关设施设备的，乙方应与甲方协商解决。

(十二) 对自身原因造成的事故承担责任并负责善后处理。

(十三) 国家法律、法规、规章和《管理规约》规定的乙方其他权利义务。

**第二十五条** 对需进入物业区域内的宣传、检查、执法、救援等公共事务，甲乙双方应当积极配合。

## 第六章 合同时效

### 第二十六条 物业服务期限

物业服务期限为四年，具体时间以合同生效后乙方进驻提供服务之日起计算。在此期间必须每半年一次，业主委员会通过政府实名制小程序对物业服务满意度调查，双过半（一半以上业主参与且达成满意率超过一半）以上业主认为不满意，合同可以无条件提前解除。

### 第二十七条 期满续约

本合同期满前，甲方没决定不再聘用乙方的，应在期满前 3 个月书面通知乙方；乙方决定不再续约的，应在期满前 3 个月书面通知甲方。

双方同意续签，应于本合同到期前 60 日内签署新的物业服务合同。

本合同期满，甲方没有将续聘或解聘乙方的意见通知乙方，且没有选聘新的物业管理企业，乙方继续管理的，书面通知甲方后，视为此合同自动延续。

### 第二十八条 接管前处理

(一) 本合同终止后，在新的物业服务企业接管本物业项目之前，乙方应当应甲方的要求暂时继续提供物业服务，一般不超过三个月；双方的权利义务继续按照本合同执行。

(二) 工作交接要求：

1、本合同终止并确认退场时，乙方应配合下任物业管理服务机构办理移交接收工作，包括但不限于人员培训、设备设施操作培训、项目设备设施状况讲解、日常收费性服务制度交接及讲解、各项档案资料交接等。工作时间不少于 10 个工作日。

2、乙方退场时，如需将其管理期间在本小区内加装且无法移动的设备设施拆除带走的，应经甲方同意。

### **第二十九条 不可抗力的终止**

因不可抗力致使合同无法继续履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，其他事宜由甲乙双方依法协商处理。

### **第三十条 终止后处理**

本合同终止后，甲乙双方应共同做好债权债务处理事宜，包括物业服务费用的清算、对外签订的各种协议等；甲、乙双方应相互配合，做好物业服务的交接和善后工作。

## **第七章 违约责任**

### **第三十一条 甲方违约责任**

甲方违反本合同约定，导致乙方未能完成服务内容的，乙方有权要求甲方限期解决；逾期未解决的，造成损失的，乙方可要求甲方承担相应的赔偿责任。

### **第三十二条 乙方违约责任**

乙方提供的服务达不到本合同约定的标准的，甲方有权要求乙方在合理期限内改进，乙方限期未能改进的，甲方可要求乙方支付违约金。（参考第十二条 履约保证金的支付和处理（二）履约保证金的处理）

经双方约定，以下情况视为乙方违约：

（一）乙方实际服务标准低于双方约定的标准，经甲方提出后拒绝改善的；

（二）乙方对本物业项目配备的工作人员低于投标文件的承诺，经甲方提出后拒绝改善的；

（三）乙方因物业服务质量受到行政主管部门通报批评以上行政处罚的。

### **第三十三条 损害赔偿**

因乙方物业服务的原因，给业主或物业使用人造成损失的，受到损失的业主或者物业使用人可要求乙方承担相应的赔偿责任。

### **第三十四条 提前解约责任**

除本合同第六章规定的合同终止情形外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则无过错方可要求其支付贰拾万元的违约金；造成损失的，无过错方可要求其承担相应的赔偿责任。

乙方不得以业主不缴纳物业服务费为由提前解除合同。

---

### 第三十五条 乙方免责条款

以下情况乙方不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主或物业使用人的原因导致乙方的服务无法达到合同要求的。

（二）因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

（三）非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失，乙方已采取应急措施的。

## 第八章 突发事件处理

### 第三十六条 突发事件处理

为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、暖气管、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，当事人应按有关规定处理。

## 第九章 争议解决

### 第三十七条 争议解决

因合同的解释或履行发生争议，双方应协商解决，协商不成的，可向物业管理行政主管部门申请调解，协商或调解无效的，可向人民法院起诉。

## 第十章 附 则

### 第三十八条第三十三条 其他约定

（一）本合同未尽事宜，国家有相关规定的，依规定解决；没有规定的，由双方协商解决，并签订书面协议；

（二）对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认，并作为本合同附件，与本合同具有同等的法律效力。

（三）本合同正本连同附件一式伍份，物业管理主管部门备案一份，物业所在社区居委一份，甲方、乙方、招标代理机构各执一份，具有同等法律效力。

（四）本合同经双方法定代表人或授权代表人签字签章后并经区房地产行政主管部门备案后生效。

# 附件 1：拟投入人员名单

# 附件 2：有偿服务分项价目表

# 附件 3：

项目	大中修	小修
强电系统	干式变压器、高压开关柜、低压开关柜、低压开关柜开关、联络柜、电容柜、直流屏、继保屏、电缆（3000 元以上的更换，不含 3000 元）、密集母线、配电箱、ATS 开关、电抗器、智能电表、断路器、直流屏电池组、变频器、电容补偿控制器。	电缆（3000 元以下的更换，含 3000 元）、电容器、电池、插接箱开关、空气开关、隔离开关、电压表、电流表、功率因数表、漏电检测器、电度表、电流互感器、电压互感器。
消防系统	喷淋水泵、消火栓水泵、消防稳压泵、生活水泵、消防排风机电机、新风机电机、消防双速排风机电机、火灾报警控制主机、广播主机、广播功率放大器、消防电话总机、湿式报警阀、灭火气瓶、电气火灾控制器、回路卡、气体灭火控制器（3000 元以上的单次更换，不含 3000 元）、防火卷帘（3000 元以上的单次更换，不含 3000 元）、防火门（3000 元以上的单次更换，不含 3000 元）、消防压力止回阀。	烟感探测器、感温探测器、手动报警按钮、消防泵按钮、消火栓箱、吸顶式喇叭、设备房消防电话分机、输出\输入控制模块、多线控制器、信号闸阀、压力表、喷淋头、消防水泵接合器、防火卷帘（3000 元以下的更换，含 3000 元）、安全出口指示牌、消防应急灯、电气火灾末端探测器、排烟阀机构、蓄电池、声光报警器、气体灭火控制器（3000 元以下的单次更换，含 3000 元）、防火卷帘（3000 元以下的单次更换，含 3000 元）、防火门（3000 元以下的单次更换，含 3000 元）。
弱电系统	室内外一体化快球摄像机、云台监控设备（球机）、16 路视频光端机、安居宝系统软件、视频矩阵、控制码控制器、控制键盘、控制电脑、42 寸拼接屏、42 寸监视器、UPS 主机、网络控制器、BACnet 通用数字控制器、流量传感器、ups 不间断电源、快速道闸、入口控制机、出口控制机。	枪形摄像机、彩色半球摄像枪、电梯专用彩色半球摄像枪、16 路 D1 高清硬盘录像机、3T 高清视频盘、防雷保护器、集成型防雷器、解码器、IC 读/写器、蓄电池、电池柜、BACnet I/O 扩展模块、电动蝶阀控制箱、水管温度传感器、水管压力传感器、水流开关、一体化网络控制器箱体、一体化 DDC 控制箱、车辆检测器、剩余车位显示屏、网络扩展器、多串口卡、对讲主机、摄像机、射灯、监控立杆、22 寸拼接屏、22 寸监视器。
给排水系统	潜水泵、供水泵、水力控制阀、管道泵、雨水过滤器、蓄水箱（3000 元以上的单次更换，不含 3000 元）、管道更新（3000 元以上的单次更换，不含 3000 元）、供水变频柜、供水变频柜线路更换、PLC。	机械浮球、电子浮球、单向阀、中继器、控制电箱、电磁阀、液位开关、闸阀、蓄水箱（3000 元以下的单次更换，含 3000 元）、卡箍、管道更新（3000 元以下的单次更换，含 3000 元）。

电梯系统	机房限速器、反绳轮、曳引轮、钢丝绳、导向轮、变频器、主板、旋转编码器、门机变频器、电梯空调、停电柜应急装置、显示屏、电梯主机、补偿链、门机控制板、电梯变频器。	插件板、相序继电器、封星接触器、交流接触器、接触器、称重装置、光幕(单光膜)、门机、井道安全开关、封星线路板、开关电源、厅门挂板、轿门挂板、门机皮带、应急照明装置、外呼板、通信板、内呼显示板、地坎。
发电机系统	调速板、调压板、空气滤清器总成、手油泵总成、停车电磁铁、整流组件、控制总成、交流发电机、24V 起动机、发电机缸体（大修）、发电机激励线圈（3000 元以上的单次更换，不含 3000 元）。	机油（3000 元以下的单次更换，含 3000 元）、蓄电池、防锈液（3000 元以下的单次更换，含 3000 元）、柴油滤清器、机油滤清器、机油压传感器、水温传感器、转速传感器、水位开关、自动充电器、直流接触器、发电机激励线圈（3000 元以下的单次更换，含 3000 元）、50 寸风叶机、冷却水箱、高压包 1000v。

以上大中修系统及所列设备的维修或更换，如未达到规定的单项维修费用标准或乙方承诺承担的单项维修费用标准的，视为小修项目。

---

## 第七部分 投标文件格式

# 南庄九里公馆选聘物业公司服务

## 投标文件 (正本/副本)

采购项目编号：JW2024(CC)XZ0003/GDZC-24GZ120

项目名称：南庄九里公馆选聘物业公司服务

投标人名称（盖章）：

日 期： 年 月 日

## 目录

- 一、自查表
- 二、资格性文件
- 三、商务部分
- 四、技术部分
- 五、中标服务费承诺书

注：1. 请投标人按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。

## 一、自查表

评审内容		采购文件要求	自查结论	对应页码
资格 性检 查	投标函	按对应格式文件填写、签署、盖章（原件）	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	投标文件第（ ）页
	法定代表人资格 证明书及授权委 托书	按对应格式文件签署、盖章（原 件）	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	投标文件第（ ）页
	准入条件（关于 资格的声明函）	符合投标人资格要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	投标文件第（ ）页
	其他要求	按投标资料清单中规定提供“必 须提交”的文件资料	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	投标文件第（ ）页
符合 性审 查	投标人的合格性	在参与招标活动中未有违法违 纪行为并受过处罚	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	投标文件第（ ）页
	技术要求	实质性响应标书中的技术要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	投标文件第（ ）页
	商务要求	实质性响应标书中的商务要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	投标文件第（ ）页
	其他	实质性响应招标文件中规定的 其他情况	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	投标文件第（ ）页

注：以上材料将作为投标人合格性和有效性审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！在对应的□打“√”。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（盖单位公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

评审项目投标资料表

序号	评标项目		项目细则	分值
1	物业服务企业的基本素质	连续经营时间(以营业执照为准)	○成立时间未满 5 年, 得 0.5 分。	2
			○5 年≤成立时间<10 年, 得 1 分。	
			○10 年≤成立时间<15 年, 得 1.5 分。	
			○满 15 年, 得 2 分。	
		注册资本(以营业执照为准)	注册资本大于 1000 万以上, 得 2 分	2
			注册资本大于 500-1000 万(不含), 得 1.5 分	
			注册资本大于 300-500 万(不含), 得 1 分	
			注册资本 300 万以下, 得 0.5 分	
		企业资信情况	2020-2023 年度纳税信用 A 级: 获得 1 个年度得 0.5 分, 最高 2 分	2
		企业认证【注: 须同时提供相关证书复印件及在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)查证为“有效”状态官网截图, 已失效、撤销或不提供不得分, 未按要求提供相关材料或材料无法识别的不纳入评分计算。】	○具备有效期内质量管理体系, 得 0.5 分。	5
○具备有效期内环境管理体系, 得 0.5 分。				
○具备有效期内职业健康安全管理体系, 得 0.5 分。				
		具备有效期内的售后服务认证证书; 具备有效期内的物业服务认证证书; 具备有效期内的应急预案管理能力评价认证证书; 具备有效期内的标准化等级认证证书 AAAA 级; 具备有效期内的能源管理体系认证; 具备有效期内的企业社会责任管理体系认证; 具备有效期内的服务质量评价体系认证; 以上提供任意一项得 0.5 分, 最高得 3.5 分。		
2	物业服务企业的管理水平	机构设置完善程度	○对比各投标人所编制的管理队伍架构清晰, 项目经理、客服、保安、保洁、绿化、维修工等服务人员配置合理, 分工明确进行评审, 得 0-2 分。不提供不得分。	2
		管理制度完善程度	○对比各投标人提供的客户服务、资料档案的建立与管理、公共秩序维护、共用部位和共用设施设备保养维护、保洁卫生服务、绿化养护制度, 得 0-2 分。不提供不得分。	2
		信息化管理手段	○有物业管理信息化平台, 每提供一个与物业管理相关的信息化系统的, 得 0.5 分, 最高得 2 分。	2
			○没物业管理信息化平台不得分。	
3	物业服务企业的人员情况	各类管理人员的配置情况(同时提供相关证书复印件及招标公告发	○项目经理(限 1 人)配置情况: 具备 (1) 本科或以上学历, 得 1 分。 (2) 全国物业行业项目经理资格证, 得 1 分。 (3) 中级或以上职称的, 得 1 分。	16

	<p>布当月往前顺推（招标公告发布当月不计算）三个月内任意一个月的社保证明，不提供不得分。学历及职称按最高级别计算得分，不重复计算得分）</p>	<p>（4）应急管理部门或其委托其指定的机构颁发的安全生产管理人员合格证书，得1分。最高得4分。</p> <p>○环境主管（1人）：  （1）大专或以上学历得0.5分，具有全国物业管理企业经理从业人员证书的，得0.5分，最高得1分。  （2）具有园林绿化专业初级或以上职称的证书的，得0.5分，具有中级及以上职称得1分。  （3）具有人社局颁发的四级/中级工或以上有害生物防治员资格证书的，得0.5分。  （4）具有高级垃圾分类管理师证书的，得0.5分。本项最高得3分。</p> <p>○保安主管（限1人）配置情况：  （1）大专学历得0.5分，具备退伍证的得0.5分，最高得1分。  （2）具有人力资源和社会保障部门颁发的保安员二级证书的，得0.5分  （3）具备中级或以上消防设施操作员【或四级或以上建（构）筑物消防员职业资格证书的】的得0.5分。本项最高得2分。</p> <p>○保安人员配置情况：  （1）具有保安员证或退伍证的，每提供一人得0.5分，最高得2分。  （2）具备中级或以上消防设施操作员【或四级或以上建（构）筑物消防员职业资格证书的】，每提供一人得0.5分，最高得1分。本项最高3分。  注：同一人同时具备上述证书不重复计算得分。</p> <p>○工程主管（限1人）配置情况：  （1）具有电气或工程类专科或以上学历的，得0.5分；  （2）具备专业为电气工程类中级或以上职称的，得1分；  （3）具有人社部门颁发的三级或以上维修电工证，得0.5分；  （4）具备应急管理部门颁发的高压或低压电工作业证，及应急管理部门颁发的安全生产管理人员合格证，得1分。本小项最高得3分；</p> <p>○工程人员配置情况：具备人社局颁发的四级或以上维修电工职业资格证、特种设备安全管理或作业人员证书（项目代号为A/电梯），每提供一人得0.5分，最高得1分；同一人不重复计算得分。</p>	
	<p>管理人员的培训、</p>	<p>○对人员培训管理体系、培训计划、培训管理方式</p>	<p>2</p>

		管理	以及人员录用与考核机制、奖罚机制等进行评审，得 0-2 分。不提供不得分。	
4	项目实施方案	投标人提供的实施方案【注：如投标人针对本项做出响应承诺，相应承诺将纳入合同条款。】	<p>根据投标人针对项目需求提出切实有效的项目实施方 案（包括保安服务方案、保洁服务方案、绿化养护服务方案、设备工程维护方案等）进行评审，得 0-3 分。不提供不得分。</p> <p>○根据投标人针对项目特点提供的应急事件处理预案进行评审，得 0-2 分。不提供不得分。</p> <p>○根据投标人针对项目需求提出切实有效的客户满意度调查方案进行评审，得 0-2 分。不提供不得分。</p> <p>○投标方承诺物业服务人员能 24 小时值班 30 分钟内响应业主诉求的，并提供工作案例（投标方日常工作中对客户回复的截图），得 1 分。</p>	8
5	物业服务企业的经营业绩及项目获奖	同类项目数量及获奖情况【注：同类型指与业主委员会/业主大会签订合同的】	投标人在管的同类型住宅项目，服务内容需同时包含秩序维护、保洁服务、绿化养护服务、设备维护等相关服务内容的），管理面积须达到 6 万平方米或以上，20 个项目或以上得 5 分，10（含）-20（不含）个项目得 4 分，5（含）-10（不含）个项目得 3 分，4 个项目以下不得分。	5
		项目获奖情况【注：提供相关部门颁发并盖章的有效证书或主管部门文件公示，不提供不得分】	投标人在管物业项目或曾承接过的物业项目获得优秀或示范项目荣誉：获得区级荣誉，每提供 1 个得 0.5 分；获得市级荣誉每提供 1 个得 1 分；获得省级或以上荣誉每提供 1 个得 1.5 分。最高得 6 分。	6
		企业获奖情况【注：提供相关部门颁发并盖章的有效证书或主管部门文件公示，不提供不得分】	投标人获得行政主管部门或物业行业协会颁发的与物业行业相关的有效荣誉。获得区级荣誉，每提供 1 个得 0.5 分；获得市级荣誉每提供 1 个得 1 分；获得省级或以上荣誉每提供 1 个得 1.5 分。最高得 3 分。	3
6	物业服务企业的财务状况	营业收入	营业收入超过 1000 万以上得 2 分； 营业收入 100 万≤○<1000 万得 1 分。	4
		营业利润率	营业利润率不亏损得 2 分。	
7	★物业服务企业的诚信状况	投标人在房地产行业诚信系统的诚信即时分值【注：以评标当天查阅诚信系统的诚信状况为准。】	信用等级为 A 级且总分排名前十得 20 分；	20
			信用等级为 A 级且总分排名前三十≤○<前十得 15 分；	
			信用等级为 A 级且总分排名前五十≤○<前三十得 10 分；	
			信用等级为 A 级且总分排名前一百≤○<前五十得 5 分；	
			信用等级为 B 级及以下不得分。	
8	★业主对物业	公共部位的建筑物、公共设施及设	愿意承担最高 5000 元/次/项的，得 2.5 分；	10
			愿意承担最高 10000 元/次/项的，得 5 分；	

	服务企业的额外需求	备维修维护	愿意全额免费维护修理公共设备设施及建筑物的得10分。	
		合同履约保证金	在10万元规定金额的基础上,愿意增加金额的,每增加5万加0.5分,最多加2分;	2
		小区公共收益管理分成	愿意只要10%分成,90%分成分给全体业主的得1分;	2
愿意不要分成,经营所得全部分给业主的得2分。				
9	分项报价(保留小数点后两位)	在本项目最高限价的基础上 ○5.00%<整体下调≤10.00%的,得2.5分;	5	
		在本项目最高限价的基础上 整体下调>10.00%的,得5分;		
10	★额外服务加分项 (物业服务企业为该项目提供的便民服务)	提供5项便民服务的,得2分;	5	
		提供10项便民服务的,得3.5分;		
		提供15项以上便民服务的,得5分。		
<b>合计总分</b>				<b>105</b>

注:

1、标记“★”的部分代表投标企业拟为该项目配置或设置的相关情况。

2、相关评分需要提供证明材料,不提供得不得分。

3、关于职称证书规定:

(1) 根据《职称评审管理暂行规定》(中华人民共和国人力资源和社会保障部令第40号)的相关规定,投标人参与本项目投标所提供的相关人员职称证书应以人社部门颁发或者在人社部门核准备案的职称评审委员会颁发的为准。

(2) 如职称证书由经人社部门核准备案的职称评审委员会或机构颁发的,须提供该颁发机构经人社部门核准备案的证明材料(含人社部门网站公布的职称评审委员会备案目录),否则该职称证书不予认可。

(3) 如证书颁发机构名称与人社部门授权(或认可或备案)的相关名称不相对应或不相符的,投标人可提供相关名称变更等的证明材料。如未提供的,评标委员会评审时难以认定时,可要求投标人予以书面澄清,经书面澄清后仍无法认定的则该职称证书不予认可。

(4) 如职称证书未载明专业的,以学历专业为准。

投标人根据招标文件第四部分评标标准和评标办法的评分内容进行填写。

投标人法定代表人(或法定代表人授权代表)签字: \_\_\_\_\_

投标人名称(盖单位公章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



## 二、资格性文件

### 2.1 投标函

（招标代理机构名称）：

依据贵方采购项目名称（项目编号）项目招标采购货物及服务的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人名称、地址）提交下述文件正本\_\_\_份，副本\_\_\_份。

1. 自查表；
2. 资格性文件；
3. 商务部分；
4. 技术部分。

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受招标文件的各项要求，遵守招标文件中的各项规定，按招标文件的要求提供服务。

2. 投标有效期为递交投标文件之日起90天，中标人有效期延至合同验收之日。

3. 我方已经详细地阅读了全部招标文件及其附件，包括澄清及参考文件（如果有的话）。我方已完全清晰理解招标文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

5. 我方承诺在本次投标文件中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成分，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6. 我方完全服从和尊重评委会所作的评定结果。

投标人名称（加盖公章）：

地址：

传真：                    电话：

电子邮件：

投标人（法定代表人授权代表）代表签字：

开户银行：

账号：

日期：

## 2.2 法定代表人资格证明书及授权委托书

### (1) 法定代表人资格证明书

致：（招标代理机构名称）：

\_\_\_\_\_同志，现任我单位\_\_\_\_\_职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：                    单位：                    （盖章）

附：代表人性别：                    年龄：                    身份证号码：

联系电话：

营业执照号码：                    经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：

- 说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。  
2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。  
3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

（为避免废标，请投标人务必提供本附件）

法定代表人身份证复印件

## (2) 法定代表人授权委托书

致： （招标代理机构名称）：

兹授权\_\_\_\_\_同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：\_\_\_\_\_。

授权单位： \_\_\_\_\_（盖章） 法定代表人： \_\_\_\_\_（签名或盖章）

签发日期： \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

附： 代理人性别： \_\_\_\_\_ 年龄： \_\_\_\_\_ 职务： \_\_\_\_\_ 身份证号码： \_\_\_\_\_

联系电话： \_\_\_\_\_

营业执照号码： \_\_\_\_\_ 经济性质： \_\_\_\_\_

主营（产）： \_\_\_\_\_

兼营（产）： \_\_\_\_\_

进口物品经营许可证号码： \_\_\_\_\_

主营： \_\_\_\_\_

兼营： \_\_\_\_\_

说明： 1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

4. 授权权限： 全权代表本公司参与上述采购项目的投标响应，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。

5. 有效期限： 与本公司投标文件中标注的投标有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。

6. 投标签字代表为法定代表人，则本表不适用。

代理人身份证复印件

## 2.3 关于资格的声明函

致佛山市禅城区南庄九里公馆业主委员会：

关于贵方南庄九里公馆选聘物业公司服务项目投标邀请，本签字人愿意参加投标，如有欺诈、隐瞒事实违法行为，愿接受相关部门的依法处理。

一、我方对相关要求作以下承诺：

1. 本签字人确认资格文件中的说明是真实的、准确的。
2. 我方（填“具有”/“不具有”）独立承担民事责任的能力；
3. 我方（填“具有”/“不具有”）良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
4. 我方（填“具有”/“不具有”）履行合同所必需的设备和专业技术能力；
5. 我方（填“有”/“无”）依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
6. 我方参加采购活动前三年内，在经营活动中（填“有”或“无”）重大违法记录；
7. 我方（填“符合”/“不符合”）法律、行政法规规定的其他条件。
8. 我方（填“没有”/“有”）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、采购严重违法失信行为记录名单。

9. 我方（填“没有”/“有”）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。

10. 我方（填“没有”/“有”）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采购活动。

11. 我方（填“符合”/“不符合”）法律、行政法规规定的其他条件。

12. 我方承诺项目中提供的一切资料均真实有效。如若获得中标，同意招标人或其委托的代理机构将营业执照、资质证书、项目业绩、检验检测报告、履约验收报告及评价、社保证明、设备发票、职称、各种证件（身份证除外）、货物的规格及配置参数等内容予以公示。

二、我方按下表要求在本表后附所需资格证明资料（注：复印件/打印件均加盖投标人公章），并承诺所提交资料和说明是准确和真实的。

序号	必须提交的资料	资料所在页码
1	持有合法有效的工商营业执照且营业范围包括物业服务或物业管理的内容；	
2	投标人应具有有效的佛山市房地产行业诚信手册或在佛山市房地产行业信用信息管理平台建立了诚信档案；	
3	本项目不接受联合体投标、不允许转包。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系	

	的不同单位，不得参与同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标；	
4	投标人应未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单。（以资格审查期间查询投标人在“信用中国”网站相关主体信用记录结果为准。如相关失信记录已失效，投标人需在资格审查资料中附相关证明资料。）	

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

### 三、商务部分

#### 3.1 投标人综合概况

##### 一、投标人情况介绍表

单位名称						
地址						
主管部门		法人代表		职务		
经济类型		授权代表		职务		
邮编		电话		传真		
单位简介及 机构设置						
单位优势及 特长						
单位概况	注册资本	万元	占地面积	M <sup>2</sup>		
	职工总数	人	建筑面积	M <sup>2</sup>		
	资产情况	净资产	万元	固定资产原值	万元	
		负债	万元	固定资产净值	万元	
财务状况	年度	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)	资产负债率

注：如投标人此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

##### 二、同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称、项目类型及合同金额（万元）	合同签订时间	联系人及电话


三、拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	资格证书、职称等	职称	专业工龄	联系电话/手机
项目负责人						
其他主要技术人员						
	...					

四、其他重要事项说明及承诺

(请扼要叙述)

投标人法定代表人(或法定代表人授权代表)签字: \_\_\_\_\_

投标人名称(盖单位公章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 3.2 商务条款响应表

一、商务条款响应情况		
序号	主要条款	是否响应
1	完全理解并接受商务条款要求，全部商务条款均能完全响应	
2	完全理解并接受对投标人的各项须知、规约要求和责任义务	
3	同意接受合同范本所列述的各项条款	
4	同意按本项目要求缴付相关款项	
5	同意接受招标人发布的补充通知中各项商务要求（如有）	
6	同意招标人以任何形式对我方投标文件商务部分的内容真实性和有效性进行审查、验证	
二、商务条款偏离情况说明（如有）：		
无		
三、不同意公开的商务部分内容（如有）：		
无		

注： 1. 对于上述要求，如投标人完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 若上述商务条款内容与“采购项目商务要求”列述不一致时，均以“商务要求”详细内容为准。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（盖单位公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 四、技术部分

### 4.1 技术条款响应表

一、技术条款响应情况		
序号	主要条款	是否响应
1	完全理解并接受对合格投标人合格的技术、服务要求	
2	完全理解并接受技术条款要求，全部技术条款均能完全响应	
3	同意接受招标人发布的补充通知中各项技术要求（如有）	
4	同意招标人以任何形式对我方投标文件技术部分的内容真实性和有效性进行审查、验证	
二、技术条款偏离情况说明（如有）：		
无		
三、不同意公开的技术部分内容（如有）：		
无		

注： 1. 对于上述要求，如投标人完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 若上述技术条款内容与“项目需求”列述不一致时，均以“技术规范及要求”详细内容为准。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（盖单位公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

#### 4.2 评审资料

投标人按招标文件第四部分“评标标准和评标办法”内容提交需要的资料。

#### 4.3 其他需要提供的资料（不作为本项目评审条件）

物业企业提供的有偿服务收费明细表

格式自拟

注：有偿服务应明码实价，同时应在本次投标时列明单价费用及计算方式，有关收费应合理、优惠，不得高于市场价。

致：广东中采招标有限公司

# 南庄九里公馆选聘物业公司服务

项目编号：JW2024(CC)XZ0003/GDZC-24GZ120

## 投 标 文 件

正本（副本）\_\_份

投标人名称（盖章）：

投标人地址：

法定代表人（或授权代表）签名：

投标人联系电话：

投标人传真：

在 2024 年\_\_月\_\_日\_\_\_\_： \_\_\_\_之前不得启封