

**陈田村城中村改造复建安置区项目AB2905050地块复建住宅物业管理服
务项目**

(文件编号：0809-24403GZG302009701)

公开招标文件

招 标 人：广州市白云区黄石街陈田经济联合社

招标代理机构：广东华伦招标有限公司

发 布 时 间：2024 年 8 月

温馨提示

（本提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以招标文件为准）

一、如无另行说明，投标文件递交时间为投标文件递交截止时间之前 30 分钟内。

二、潜在投标人可按公告要求进行投标登记及购买招标文件。

三、投标人请注意区分投标保证金及招标代理服务费收款账号的区别。务必将保证金按招标文件的要求存入指定的保证金专用账户，中标服务费存入中标通知书中指定的服务费账户。切勿将款项转错账户，以免影响保证金收取和退还。

四、为了提高招标效率，节约社会交易成本与时间，本公司希望购买了招标文件而决定不参加本次投标的潜在投标人，在投标文件递交截止时间的 3 日前，按招标文件中的联系方式，告知采购代理机构。对您的支持与配合，谨此致谢。

五、投标文件应编制目录、按顺序编制页码。投标人请仔细检查投标文件是否已按招标文件要求盖章、签字、签署日期。

目录

温馨提示	1
第一章 招标公告	3
第二章 投标人须知	7
第三章 评标办法	30
第四章 合同条款及格式	43
第五章 服务要求	86
第六章 投标文件格式	107

第一章 招标公告

陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块复建住宅物业管理服务 项目招标公告

1. 招标条件

本招标项目陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块复建住宅物业管理服务项目招标人为广州市白云区黄石街陈田经济联合社，招标项目资金来自农村集体经济组织自有资金，出资比例为 100%。该项目已具备招标条件，现对陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块复建住宅物业管理服务项目进行公开招标。

2. 项目概况与招标范围

2.1 项目规模：陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块复建住宅。

2.2 标段划分：本项目划分为1个标段。

2.3 招标内容：陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块复建住宅物业管理服务项目。

2.4 服务地点：陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块。

2.5 服务期限：三年。

3. 投标人资格要求

3.1 投标人须是中华人民共和国境内合法注册或登记，能独立承担民事责任的法人或者其他组织（提交有效的营业执照或事业单位法人证书复印件）。

3.2 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。（按招标文件格式《投标函》相关内容承诺）

3.3 投标人具有在管的总住宅面积不低于 10 万平方米的物业管理项目。（提交有效的业绩合同复印件）

3.4 【信用记录】投标人未被市场监督管理部门列入“严重违法失信企业名单”（登录“国家企业信用信息公示系统”网站（<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>）进行查询）；投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单。（投标人提供网站的信用记录查询结果打印页面并按投标文件格式《投标函》相关内容承诺，以招标代理机构在投标截止日当天在相关网站或平台的查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）

3.5 投标人已按招标公告的要求获取了招标文件。

3.6 本次招标不接受联合体投标。

4. 招标文件的获取

4.1 获取招标文件的方式：网上购买方式（只接受网上支付）。招标文件每标段售价 500 元，售后不退。

4.2 获取招标文件的时间期限：2024 年 8 月 15 日～2024 年 9 月 4 日。获取时间段为上述日期每天全日。

4.3 网上获取方式（只接受网上支付）。投标人可在上述日期内登录我公司网站“供应商在线服务”（<http://120.25.193.109/>）购买招标文件。平台操作相关问题请查询网站“通知公告”栏目（<http://120.25.193.109/announce/>）中《供应商操作指南》或咨询我公司”（或咨询我公司 020-831 72166 转 834/862、020-66825886 QQ：2127233298）。本公司只接受通过

以上方式正式获取招标文件的投标人参加投标。

其他补充事宜：我公司可提供纸质招标文件和购买招标文件的电子发票。有需要的投标人成功获取网上招标文件后，可在规定的获取招标文件时间段内到我公司现场（广州市广仁路 1 号广仁大厦 7 楼）领取纸质招标文件。购买招标文件的电子发票将以短信方式发送到投标人在我公司平台的预留手机号码。联系人：前台，联系电话：020-83172166 转 0。

5. 投标文件的递交

5.1 投标文件递交的时间为 2024 年 9 月 5 日 9 时 00 分--9 时 30 分。

5.2 投标文件递交的截止时间（投标截止时间，下同）为 2024 年 9 月 5 日 9 时 30 分，地点为 广州市越秀区越秀国际会议中心北塔 8 楼。

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

6. 发布公告的媒介

本次招标公告同时在中国招标投标公共服务平台、广州农村阳光招采平台、广东华伦招标有限公司网站上发布。

7 联系方式

招 标 人：广州市白云区黄石街陈田经济联合社	招标代理机构：广东华伦招标有限公司
地 址：广州市白云区黄石街丛云路 49 号	地 址：广州市越秀区广仁路 1 号广仁大厦 7 楼
邮 编：510420	邮 编：510030
联 系 人：萧伟添	联 系 人：陈先生
电 话：13602829706	电 话：020-83172166-822
传 真：	传 真：020-83172223

电子邮件: chentianoffice@163.com	电子邮件: hualuneb@163.com
------------------------------	------------------------

2024 年 8 月 15 日

说明:《招标公告》与第四章《合同条款及格式》描述存在不一致之处,
以第四章《合同条款及格式》为准。

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.2.2	资金落实情况	资金已落实
1.3.1	招标范围	详见《招标公告》、《第四章 合同条款及格式》、《第五章 服务要求》。
1.3.3	质量标准	按照招标文件及国家、省、市相关法律法规、规范要求。
1.4.1	投标人资格条件	详见《第一章 招标公告》（投标邀请）及本章第3.5款要求。
1.4.2	是否接受联合体投标	☒ 不接受 ☐ 接受，详见招标公告及本条款。
1.4.3	投标人不得存在的其他情形	投标人不得存在本章第1.4.3款的任何一种情形（投标人按招标文件格式《投标函》相关内容进行承诺）。
1.9.1	踏勘现场	☒ 不组织。 补充说明如下：投标人可自行对服务现场和周围环境进行现场考察，因投标人未到现场踏勘，引起报价失误或造成费用增加均由投标人负责。 ☐ 组织，踏勘时间：_____ 踏勘集中地点：_____
1.10.1	投标预备会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间：_____ 召开地点：_____
1.10.2	投标人在投标预备会前提出问题	时间：不适用 形式：不适用
1.10.3	招标文件澄清发出的形式	书面（含电子邮件）
1.11	分包	☒ 不允许 补充说明：经招标人同意，乙方可以将部分专项服务事项（例如电梯、消防设施维护等）委托给

条款号	条款名称	编列内容
		具有相应资质的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业主负连带责任。
		☐ 允许
1.12.1	实质性要求和条件	见招标文件中加注“★”号的条款（如有）。
2.1	构成招标文件的其他资料	无
2.2.1	投标人要求澄清招标文件	时间：投标截止时间15日前 形式：书面形式（含电子邮件）（将签字盖章的要求澄清问题的纸质文件扫描件连同完全一致的可编辑的office版文件发给招标代理机构邮箱；或将签字盖章的要求澄清问题的纸质文件原件送达招标代理机构处）
2.2.2	招标文件澄清发出的形式	☒ 书面形式（含电子邮件）
2.2.3	投标人确认收到招标文件澄清	时间：1个工作日 形式：书面形式（含电子邮件）
2.3.1	招标文件修改发出的形式	☒ 书面形式（含电子邮件）
2.3.2	投标人确认收到招标文件修改	时间：1个工作日 形式：书面形式（含电子邮件）
3.1.1	构成投标文件的其他资料	无。
3.2.1	增值税税金计算方法	按国家相关要求进行填报。投标人报价中的各项税费不应重复计算。（除非招标文件特别说明外，投标人的投标报价包含所有的相关税费）
3.2.3	报价方式	无。本项目无需报价
3.2.4	最高投标限价	☒ 无 ☐ 有，最高投标限价：人民币_____元。投标

条款号	条款名称	编列内容
		报价超过最高投标限价的投标文件将被否决。
3.2.5	投标报价的其他要求	无
3.3.1	投标有效期	自提交投标文件截止之日起 <u>90</u> 日历天。
3.4.1	投标保证金	是否要求投标人递交投标保证金： ☐ 不要求 ☒ 要求： (1) 金额：人民币 <u>30万</u> 元 (2) 递交时间：投标截止时间前提交到广东华伦招标有限公司。 (3) 形式：转账。 请投标人自行登录广东华伦招标有限公司网站“供应商在线服务”查询由系统随机为每个项目每位投标人随机分配的投标保证金缴纳账号。汇款时请注明本项目文件编号： 0809-24403GZG302009701投标保证金。（此账号仅限收取投标保证金） 投标人中标后，该中标人投标保证金会由广东华伦招标有限公司转账给招标人账户，作为中标人履约保证金的一部分。
3.4.4	其他可以不予退还投标保证金的情形	增加： (1) 中标人不按照要求提交履约保证金的（如要求提交）； (2) 投标人在投标过程中存在弄虚作假、围标串标等行为；
3.5	资格审查资料的特殊要求	投标人应注意：对本章第1.4.3款的规定，投标人必须按招标文件格式《投标函》相关内容进行承诺。其中对于第1.4.3款中相关信用记录查询，以投标截止日当天查询结果为准。投标人可提供其在投标截止前任何一天自行查询的网页截图，如相关失信记录已失效，需提供相关证明材料。
3.6.1	是否允许递交备	☒ 不允许

条款号	条款名称	编列内容														
	选投标方案	☐ 允许														
—																
3.7.3 (1)	投标文件份数及其他要求	投标文件份数及封装要求：<table><tr><th>序号</th><th>投标文件组成</th><th>数量</th><th>封装要求</th></tr><tr><td rowspan="2">1</td><td>纸质正本</td><td>1 份</td><td rowspan="2">一个包装（封装在一起）</td></tr><tr><td>电子文件</td><td>1 份</td></tr><tr><td>2</td><td>纸质副本</td><td>4 份</td><td>一个或多个包装</td></tr></table> 其他要求：增加如下说明： (4) 投标文件的内容组成：投标人应在投标文件中提供评标办法规定的评审所需要的资料以及投标人认为需加以说明的其他内容（投标文件有提供格式的按照格式编制，没有提供格式的自行拟定）。 (5) 电子文件要求：包含对应投标文件的所有内容，包括纸质版正本的word格式以及签字盖章后的PDF格式电子文件） (6) 投标文件[纸质副本]：所有资料都可以用投标文件的正本复印而成。如果正本与副本不符，应以正本为准。	序号	投标文件组成	数量	封装要求	1	纸质正本	1 份	一个包装（封装在一起）	电子文件	1 份	2	纸质副本	4 份	一个或多个包装
序号	投标文件组成	数量	封装要求													
1	纸质正本	1 份	一个包装（封装在一起）													
	电子文件	1 份														
2	纸质副本	4 份	一个或多个包装													
3.7.3 (2)	投标文件是否需分册装订	☒ 不需要 ☐ 需要，分册装订要求：														
4.1.1	封套上应载明的信息	招标代理机构名称：广东华伦招标有限公司 项目名称（/标段名称）：_____ 文件编号：0809-24403GZG302009701 标段编号/标段名称（如有）：_____ 投标文件内容：“纸质正本和电子文件”/“纸质副本” 在__年__月__日__时前不得开启（填写投标截止时间）														
4.2.1	投标截止时间	见第一章招标公告														
4.2.2	递交投标文件地	见第一章招标公告														

条款号	条款名称	编列内容
	点	
4.2.3	投标文件是否退还	☒ 否 ☐ 是，退还时间：
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间 开标地点：同递交投标文件地点
5.2 (4)	开标程序	开标顺序： ☒ 按照投标文件递交顺序 ☐ 随机 补充说明：开标时，投标人代表有权出席开标会，也可以自主决定不参加开标会，若投标人代表对开标过程提出异议，该投标人代表须同时出示本人身份证原件。投标人代表不参加开标会，视为对开标过程和结果无异议。
6.1.1	评标委员会的组建	评标委员会由招标人依法组建。 评标委员会构成：5人；其中招标人代表 <u>1</u> 人，专家 <u>4</u> 人
6.3.2	评标委员会推荐中标候选人的人数	3个。
7.1	中标候选人公示媒介及期限	公示媒介： 中国招标投标公共服务平台， 广州农村阳光招采平台， 广东华伦招标有限公司网站。 公示期限： <u>3</u> 日，公示结束日为工作日。
7.4	是否授权评标委员会确定中标人	☐ 是 ☒ 否 补充说明： (1) 招标人根据评标报告，最终审定中标人。 (2) 招标人应当确定排名第一的中标候选人为中标人。 (3) 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以按照

条款号	条款名称	编列内容
		评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。
7.6.1	履约保证金	是否要求中标人提交履约保证金： ☒ 要求，履约保证金的形式：转账 履约保证金的金额：共人民币60万元。 由（1）中标人投标保证金人民币30万元及（2）中标人签订合同后按合同约定缴交的人民币30万元组成。 ☐ 不要求
9	是否采用电子招标投标	☒ 否 ☐ 是，具体要求：
10	需要补充的其他内容	
10.1	招标代理服务费	1. 收费对象：中标人； 2. 收费标准： （1）中标人应向广东华伦招标有限公司缴纳招标代理服务费人民币8万元，此费用由中标人承担。 （2）中标人应向广州农村产权交易所缴纳平台服务费及场地费，平台服务费按人民币21,663.37元收取，场地费为人民币1000元/场次，上述费用共22,663.37由中标人承担。本项费用先由中标人缴交到广东华伦招标有限公司，再由广东华伦招标有限公司支付给广州农村产权交易所有限公司。 3. 缴纳方式：可用支票、汇票、电汇等付款方式； 4. 缴纳时间：在领取中标通知书前一次性向招标代理机构和交易平台缴清。
10.2	资格审查方式	本项目采用资格后审方式。
10.3	投标文件否决性条款	详见本章第1.4.3款，第三章的《资格审查表》、《符合性审查表》及招标文件规定的其他否决情形。

说明：本表中相关选择项，以在“□”中标黑“■”或打钩“☑”为准。本表内容须与《投标人须知》正文对应条款的内容一起阅读理解，

《投标人须知》正文与《投标人须知前附表》描述存在不一致之处，以《投标人须知前附表》为准。

《投标人须知前附表》与第四章《合同条款及格式》描述存在不一致之处，以第四章《合同条款及格式》为准。

投标人须知正文

1. 总则

1.1 招标项目概况

1.1.1 根据有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目服务进行招标。

1.1.2 招标人：见第一章招标公告。

1.1.3 招标代理机构：见第一章招标公告。

1.1.4 招标项目名称：见第一章招标公告。

1.2 招标项目的资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源及比例：见第一章招标公告。

1.2.2 资金落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 招标范围、服务期限和质量标准

1.3.1 招标范围：见第一章招标公告。

1.3.2 服务期限：见第一章招标公告。

1.3.3 质量标准：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格要求

1.4.1 投标人应具备承担本招标项目资质条件，详见招标公告。

需要提交的相关证明材料见本章第 3.5 款的规定。

1.4.2 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；
- (2) 与招标人存在利害关系且可能影响招标公正性；
- (3) 与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人；
- (4) 与本招标项目的其他投标人存在控股、管理关系；
- (5) 为本招标项目的代建人；

- (6) 为本招标项目的招标代理机构;
- (7) 与本招标项目的监理人或代建人或招标代理机构同为一个法定代表人;
- (8) 与本招标项目的监理人或代建人或招标代理机构存在控股或参股关系;
- (9) 为本招标项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。
- (10) 被依法暂停或者取消投标资格;
- (11) 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照;
- (12) 进入清算程序,或被宣告破产,或其他丧失履约能力的情形;
- (13) 在最近三年内发生重大服务质量问题(以相关行业主管部门的行政处罚决定或司法机关出具的有关法律文书为准);
- (14) 被市场监督管理部门在全国企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单(登录“国家企业信用信息公示系统”网站(<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>)进行查询);或被登记管理机关列入“严重违法失信名单”(对社会组织类投标人,登录中国社会组织政务服务平台(<https://www.chinanpo.gov.cn/>),通过全国社会组织信用信息公示平台进行查询)。
- (15) 被最高人民法院在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单;
- (16) 法律法规或投标人须知前附表规定的其他情形。

1.5 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.7 语言文字

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

1.9.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。部分投标人未按时参加踏勘现场的，不影响踏勘现场的正常进行。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 招标人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.10 投标预备会

1.10.1 投标人须知前附表规定召开投标预备会的，招标人按投标人须知前附表规定的时间和地点召开投标预备会，澄清投标人提出的问题。

1.10.2 投标人应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达招标人，以便招标人在会议期间澄清。

1.10.3 投标预备会后，招标人将对投标人所提问题的澄清，以投标人须知前附表规定的形式通知所有购买招标文件的投标人。该澄清内容为招标文件的组成部分。

1.11 分包

1.11.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性内容进行分包的，应符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键性内容外，其他工作不得分包。

1.11.2 中标人不得向他人转让中标项目，接受分包的人不得再次分包。中标人应当就分包项目向招标人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

1.12 响应和偏差

1.12.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于招标人的响应，否则，投标人的投标将被否决。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.12.2 投标人应根据招标文件的要求提供投标服务大纲等内容以对招标文件作出响应。

1.12.3 投标人须知前附表允许投标文件偏离招标文件某些要求的，偏差应当符合招标文件规定的偏差范围和幅度。

1.12.4 投标文件对招标文件的全部偏差，均应在投标文件的商务和技术偏差表中列明。除列明的内容外，视为投标人承诺响应招标文件的全部要求。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

- (1) 招标公告（或投标邀请书）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 评标办法；
- (4) 合同条款及格式；
- (5) 委托人要求；
- (6) 投标文件格式；
- (7) 投标人须知前附表规定的其他资料。

根据本章第 1.10 款、第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所做的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达招标人，要求招标人对招标文件予以澄清。

2.2.2 招标文件的澄清以投标人须知前附表规定的形式发给所有购买招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 投标人在收到澄清后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知招标人，确认已收到该澄清。

2.2.4 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在本章第 2.2.1 项规定的时间后的任何澄清要求。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 招标人以投标人须知前附表规定的形式修改招标文件，并通知所有已购买招标文件的投标人。修改招标文件的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.2 投标人收到修改内容后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知招标人，确认已收到该修改。

2.4 招标文件的异议

投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前以书面形式提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

- (1) 投标函；
- (2) 法定代表人（单位负责人）身份证明或授权委托书；
- (3) 投标保证金（如适用）；
- (4) 商务和技术偏差表；
- (5) 分项报价表（如有）；
- (6) 资格审查资料；
- (7) 服务方案；
- (8) 其他资料。

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清

确认，构成投标文件的组成部分。

3.1.2 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第 3.1.1（4）项所指的投标保证金。

3.2 投标报价（不适用，本项目无需报价）

3.2.1 投标报价应包括国家规定的增值税税金，除投标人须知前附表另有规定外，增值税税金按一般计税方法计算。投标人应按第六章“投标文件格式”的要求在投标函中进行报价并填写分项报价表。

3.2.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。

3.2.3 本项目的报价方式见投标人须知前附表。投标人在投标截止时间前修改投标函中的投标报价总额，应同时修改投标文件“分项报价表”中的相应报价。此修改须符合本章第 4.3 款的有关要求。

3.2.4 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.2.5 投标报价的其他要求见投标人须知前附表。

3.3 投标有效期

3.3.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为 90 天。

3.3.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金及以现金或者支票形式递交的投标保证金的银行同期存款利息。

3.4 投标保证金

3.4.1 投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、形式和第六章“投标文件格式”规定的投标保证金格式递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。境内投标人以现金或者支票形式提交的投标保证金，应当从其基本账户转出并在投标文件中附上基本账户开户证明。

3.4.2 投标人不按本章第 3.4.1 项要求提交投标保证金的，评标委员会将否决其投标。

3.4.3 招标人最迟将在与中标人签订合同后 5 日内，向未中标的投标人和中标人退还投标保证金。投标保证金以现金或者支票形式递交的，还应退还银行同期存款利息。

3.4.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

(1) 投标人在投标有效期内撤销投标文件；

(2) 中标人在收到中标通知书后，无正当理由不与招标人订立合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金；

(3) 发生投标人须知前附表规定的其他可以不予退还投标保证金的情形。

3.5 资格审查资料

除投标人须知前附表另有规定外，投标人应按下列规定提供资格审查资料，以证明其满足本章第 1.4 款规定的资质、财务、业绩、信誉等要求。（国家另有规定的，从其规定）

3.5.1 “投标人基本情况表”应附投标人资格或者资质证书或认证等材料的复印件以及：

(1) 投标人为企业的，应提交营业执照和组织机构代码证的复印件（按照“三证合一”或“五证合一”登记制度进行登记的，可仅提供营业执照复印件）；

(2) 投标人为依法允许经营的事业单位的，应提交事业单位法人证书和组织机构代码证的复印件（按照“三证合一”或“五证合一”登记制度进行登记的，可仅提供营业执照复印件）。

(3) 投标人为“其他组织”的，应提交相关登记管理机关核发的有效设立证明文件复印件。

3.5.2 投标人还应满足本章第 1.4.3 款的要求，投标人须按招标文件格式《投标函》相关内容进行承诺。

3.5.3 其他资格审查资料按招标公告的投标人资格要求提供。

3.6 备选投标方案

3.6.1 除投标人须知前附表规定允许外，投标人不得递交备选投标方案，否则其投标将被否决。

3.6.2 允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，招标人可以接受该备选投标方案。

3.6.3 投标人提供两个或两个以上投标报价，或者在投标文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上服务方案的，视为提供备选方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标函附录在满

足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、委托人要求、招标范围等实质性内容作出响应。

3.7.3（1）投标文件应用不褪色的材料书写或打印，投标函及对投标文件的澄清、说明和补正应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其授权的代理人签字或盖单位章。由投标人的法定代表人（单位负责人）签字的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由代理人签字的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第六章“投标文件格式”的要求。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其授权的代理人签字或盖单位章。

（2）投标文件正本一份，副本份数见投标人须知前附表。正本和副本的封面**右上角**上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。投标人应根据投标人须知前附表要求提供电子版文件。当副本和正本不一致或电子版文件和纸质正本文件不一致时，以纸质正本文件为准。

（3）投标文件的正本与副本应分别装订，并编制目录，投标文件需分册装订的，具体分册装订要求见投标人须知前附表规定。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标文件应密封包装，并在封套的封口处加盖投标人单位章或由投标人的法定代表人（单位负责人）或其授权的代理人签字。

4.1.2 投标文件封套上应写明的内容见投标人须知前附表。

4.1.3 未按本章第 4.1.1 项要求密封的投标文件，招标人将予以拒收。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2 投标人递交投标文件的地点：见第一章招标公告。

4.2.3 除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4 招标人收到投标文件后，向投标人出具签收凭证。

4.2.5 逾期送达的投标文件，招标人将予以拒收。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知招标人。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按照本章第 3.7.3（A）项的要求签字或盖章。招标人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

4.3.3 投标人撤回投标文件的，招标人自收到投标人书面撤回通知之日起 5 日内退还已收取的投标保证金。

4.3.4 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照本章第 3 条、第 4 条的规定进行编制、密封、标记和递交，并标明“修改”字样。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

招标人在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间（开标时间）和投标人须知前附表规定的地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人或其委托代理人准时参加。

5.2 开标程序

主持人按下列程序进行开标：

- （1）宣布开标纪律；
- （2）公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；
- （3）宣布开标人、唱标人、记录人、监标人（如有）等有关人员姓名；
- （4）检查投标文件的密封情况，按照投标人须知前附表规定的开标顺序当众开标，公布招标项目名称、投标人名称、投标保证金的递交情况、投标报价、服务期限及其他内容，并记录在案；
- （5）投标人代表、招标人代表、监标人、记录人等有关人员在开标记录上签字确认；
- （6）开标结束。

5.3 开标异议

投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标人当场作出答复，并制作记录。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由招标人或其委托的招标代理机构熟悉相关业务的代表，以及有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家

的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- （1）投标人或投标人主要负责人的近亲属；
- （2）项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- （3）与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- （4）曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的；
- （5）与投标人有其他利害关系。

6.1.3 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能继续评标的，招标人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

6.3.1 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

6.3.2 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7. 合同授予

7.1 中标候选人公示

招标人在收到评标报告之日起3日内，按照投标人须知前附表规定

的公示媒介和期限公示中标候选人，公示期不得少于 3 天。

7.2 评标结果异议

投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

7.3 中标候选人履约能力审查

中标候选人的经营、财务状况发生较大变化或存在违法行为，招标人认为可能影响其履约能力的，将在发出中标通知书前提请原评标委员会按照招标文件规定的标准和方法进行审查确认。

7.4 定标

按照投标人须知前附表的规定，招标人或招标人授权的评标委员会依法确定中标人。

7.5 中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，招标人以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

7.6 履约保证金

7.6.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额和招标文件第四章“合同条款及格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金为中标合同金额的 10%。

7.6.2 中标人不能按本章第 7.6.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.7 签订合同

7.7.1 招标人和中标人应当在中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.7.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

8. 纪律和监督

8.1 对招标人的纪律要求

招标人不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

8.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

8.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅自离职，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

8.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅自离职守，影响评标程序正常进行。

8.5 投诉

8.5.1 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内向有关行政监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

8.5.2 投标人或者其他利害关系人对招标文件、开标和评标结果提出投诉的，应当按照投标人须知第 2.4 款、第 5.3 款和第 7.2 款的规定先向招标人提出异议。

9. 是否采用电子招标投标

本招标项目是否采用电子招标投标方式，见投标人须知前附表。

10. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章 评标办法

评标办法前附表

条款号		评审因素	评审标准
1	评标方法	中标候选人排序方法	(1) 本次评标采用综合评估法。 (2) 评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第 2.2 款规定的评分标准进行打分，并按综合得分由高到低顺序推荐中标候选人。综合得分相等时，以技术得分高的优先；如果技术得分也相等，通过评标委员会投票确定其排名顺序。 (3) 通过初步评审（即同时通过资格审查和符合性审查）的投标申请人不足3名时视为招标失败。
2.1		初步评审标准	见附表一《资格审查表》、附表二《符合性审查表》。
2.2.1		分值构成（总分100分）	商务部分A: <u>40</u> 分 技术部分B: <u>60</u> 分 投标人综合得分=A+B
2.2.2 (1)		商务评分标准	见附表三《商务评审表》。 商务得分=全体评委的商务评分（各商务细项评分总和）的算术平均值。（四舍五入保留2位小数）
2.2.2 (2)		技术评分标准	见附表四《技术评审表》。 技术得分=全体评委的技术评分（各技术细项评分总和）的算术平均值。（四舍五入保留2位小数）

备注：

- 1、评标办法正文与《评标办法前附表》描述存在不一致之处，以《评标办法前附表》为准。
- 2、评标标准附表附后

附表一：资格审查表

资格审查表	
序号	招标文件要求
1.	投标人须是中华人民共和国境内合法注册或登记，能独立承担民事责任的法人或者其他组织。（提交有效的营业执照或事业单位法人证书复印件）。
2.	单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。（按招标文件格式《投标函》相关内容承诺）
3.	投标人具有在管的总住宅面积不低于 10 万平方米的物业管理项目。
4.	【信用记录】投标人未被市场监督管理部门列入“严重违法失信企业名单”（登录“国家企业信用信息公示系统”网站（ http://www.gsxt.gov.cn/index.html ）进行查询）；投标人未被列入“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单。（投标人提供网站的信用记录查询结果打印页面并按投标文件格式《投标函》相关内容承诺，以招标代理机构在投标截止日当天在相关网站或平台的查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）
5.	投标人已按招标公告的要求获取了招标文件。
6.	本项目不接受联合体投标。
7.	投标人不存在招标文件第二章“投标人须知”第 1.4.3 款规定的任何一种情形。（根据提交的《投标函》第 5 点的声明情况进行评审）
结论	

备注：评标委员会评审时：

1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。
2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
3. 评标委员会汇总时出现不同意见的，按简单多数原则表决决定。

附表二：符合性评审表

符合性评审表	
序号	招标文件要求
1	投标文件的完整性：完整的投标文件应包括投标函、投标报价文件、技术说明文件、投标资格文件、投标保证金（如本项目要求缴纳保证金）；
2	投标文件包括有效的授权证明[法定代表人（单位负责人）身份证明（适用于无委托代理人的情况）或授权委托书（适用于有委托代理人的情况）]；
3	投标保证金符合招标文件要求（如本项目要求缴纳保证金）；
4	投标文件为有效签署；
5	投标有效期符合招标文件要求；
6	投标文件没有不符合招标文件加注“★”号的条款要求的内容；
7	投标文件没有对招标文件未加注“★”号的条款偏差超出招标文件规定的最高项数；
8	投标文件未发现存在招标文件规定的其他无效条款情形；未发现存在法律、法规、规章规定的投标无效情形。
结论	

备注：评标委员会评审时：

- 1.每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。
- 2.“结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
- 3.评标委员会汇总时出现不同意见的，按简单多数原则表决决定。

附表三：商务评审表

商务评审表

评分内容	分值	评审标准
同类项目经验	10	投标人 2020 年 6 月 1 日至今承担的物业服务业绩经验，以合同签订时间为准： 1、提供总住宅面积 18 万平方米以上的住宅物业服务业绩，提供一份得 3 分。 2、提供总住宅面积 10 万-18 万平方米（含）的住宅物业服务业绩，提供一份得 2 分。 3、提供政府机关或国有企业办公楼、工业园区及其它物业服务业绩，提供一份得 1 分。 注：1. 以上业绩累计最高得 10 分。 2. 投标文件中须提供合同关键页复印件加盖投标人公章。
用户评价	5	投标人自 2020 年 1 月 1 日至今的项目（须为上一项“同类项目业绩”中有效计分的业绩，需提供评价单位的联系人及联系方式）获得项目客户评价为正面评价（优秀、优良、良好、满意或相当于类似评价）。每提供 1 份正面评价得 1 分，本项最高得 5 分。 注：须提供合同服务方或服务方项目主管部门盖章的评价文件作为评审依据，不提供不得分。

管理体系认证情况	6	投标人具有有效期内的质量管理体系认证证书、职业健康安全体系认证证书、环境管理体系认证证书、服务质量评价体系认证证书、安全应急响应管理体系认证证书、履约能力评价体系认证证书各得1分，满分6分。注：须提供相应证书复印件或扫描件，同时在全国认证认可信息公共服务平台（www.cnca.cn）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销的不得分。
管理能力	6	投标人具备信息化管理手段，能提供以下功能信息化管理系统： 1、具备物业管理管道维修信息管理功能相关的，得1分； 2、具备物业管理巡检管理功能相关的，得1分； 3、具备物业管理数字安防管理功能相关的，得1分； 4、具备物业管理清洁服务管理功能相关的，得1分； 5、具备物业管理绿化养护管理功能相关的，得1分； 6、具备物业应急管理功能相关的，得1分。 注：提供中华人民共和国国家版权局计算机软件著作权登记证书扫描件，所有权须为投标人自有，加盖投标人公章作为证明材料。

投入人员 (含各类负责人)	8	对投标人提供的服务团队主要成员资质进行评审： 1、拟投入的项目经理，具有物业管理师资格证书，且同时具有全国物业行业项目经理职业资格证书，得 2 分 2、拟投入的服务人员中具有应急管理局颁发的安全生产知识和管理能力考核合格证，得1分。 3、拟投入的服务人员中具有退伍军人证，且同时具有公安部或人力资源和社会保障部门颁发的二级或以上保安员职业资格证书，需提供相关退伍证明，得2分。 4、拟投入的服务人员中具有应急管理局颁发的特种作业操作证（作业类别：电工作业），提供1人得0.25分，最高得1分。 5、拟投入的服务人员中具有人力资源和社会保障部门颁发的智能楼宇管理员职业资格证书，得1分。 6、拟投入的服务人员中具有市场监督管理局颁发的特种设备安全管理和作业人员证（项目代号：A），得1分。 注：以上人员不能重复，提交相关证书/证明复印件以及提供在投标人或其分公司2024年1月以来任意1个月的代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等，无提供的不得分。
------------------	---	---

企业综合实力	5	1、投标人提供企业有效期内的公共信用等级评价报告，评价等级为AAA级，得2分，AA级及以下得1分。（需提供评价机构在中国人民银行颁发的企业征信业务经营备案证，否则不得分） 2、投标人获得中华人民共和国商务部备案的诚信档案企业的，得2分。 3、投标人获得政府部门或事业单位颁发的荣誉，每提供1份得 0.5分，本项最高1分。 注：提供相关证书扫描件，加盖投标人公章作为证明材料。
合计	40	

备注：

1. 投标人应根据评审项目或内容提交相关的证明材料。
2. 投标人未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为 0 分。

附表四：技术评审表

技术评审表

评分内容	分值	评审标准
------	----	------

物业管理服务方案	10	根据投标人提供的服务方案进行评比： 1. 服务方案符合实际，具体详细，可行性、科学性非常高，对项目工作思路、方法非常清晰，得 7-10 分； 2. 服务方案较符合实际，较具体详细，可行性、科学性较高，对项目工作思路、方法较清晰，得 4-6 分； 3. 服务方案基本合实际，基本详细，可行性、科学性较低，对项目工作思路、方法基本可行，得 1-3 分； 4. 无提供不得分。
对项目具体情况的了解程度	10	根据投标人对项目的认识和理解进行评比： 1. 对项目的认识和理解到位深入，抓住项目重点，思路明确，分析准确到位；提出的相应对策合理，切实可行，得 7-10 分； 2. 对项目的认识和理解基本到位，抓住项目重点，思路基本明确，分析基本到位；提出的相应对策合理，得 4-6 分； 3. 对项目的认识和理解基本到位，没有抓住项目重点，思路不够明确，分析不够准确；提出的相应对策不够合理，不可行，得 1-3 分。 4. 无提供不得分。

人员管理制度方案	10	根据投标人针对本项目制定人员管理制度方案进行评分： 1. 针对本项目制定的人员管理制度方案完善、合理、可行性强，得 7-10 分； 2. 针对本项目制定的人员管理制度方案较完善、合理、可行性较强，得 4-6 分； 3. 针对本项目制定的人员管理制度方案基本完善、基本可行，得 1-3 分； 4. 无提供不得分。
应急预案和突发事件的处理措施	10	根据投标人提供的应急预案（包括但不限于工伤事故应急预案、对投入的服务人员发生工伤或劳务纠纷处理的及时性，后续跟进保障措施等）和突发事件的处理措施进行评审： 1. 方案详细、针对性强，合理且操作性强，突发事件的处理措施完善严密，后续服务具有针对性和适用性，得 7-10 分； 2. 方案较详细、针对性较强，合理且操作性较强，突发事件的处理措施较完善，后续服务具有针对性，得 4-6 分； 3. 方案较基本可行，突发事件的处理措施基本可行，得 1-3 分； 4. 无提供不得分。

员工培训方案及服务质量保证措施	10	根据投标人为本项目提供的人员培训计划及服务质量保证措施进行评分： 1. 培训方案、服务质量保证措施详尽、完善, 得 7-10 分； 2. 培训方案、服务质量保证措施较详尽、较完善, 得 4-6 分； 3. 培训方案、服务质量保证措施基本完善, 得 1-3 分； 4. 无提供不得分。
承担维修费用的范围和标准	10	根据投标人为本项目承担维修费用的范围和标准进行评分： 1. 承担维修费用的范围和标准详尽、完善, 得 7-10 分； 2. 承担维修费用的范围和标准较详尽、较完善, 得 4-6 分； 3. 承担维修费用的范围和标准基本完善, 得 1-3 分； 4. 无提供不得分。
合计	60	

备注：

1. 投标人应根据评审项目或内容提交相关的证明材料。
2. 投标人未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为 0 分。

1. 评标方法

本次评标采用综合评估法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第 2.2 款规定的评分标准进行打分，并按综合得分由高到低顺序推荐中标候选人，或根据招标人授权直接确定中标人，但投标报价低于其成本的除外。综合得分相等时，以技术得分高的优先；如果技术得分也相等，按照评标办法前附表的规定确定中标候选人顺序。

2. 评审标准

2.1 初步评审标准

2.1.1 资格性评审标准：见评标办法附表一《资格性审查表》。

2.1.2 符合性评审标准：见评标办法附表二《符合性审查表》。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成

（1）商务部分：见评标办法前附表；

（2）技术部分：见评标办法前附表；

2.2.2 评分标准

（1）商务评分标准：见评标办法附表三《商务评审表》；

（2）技术评分标准：见评标办法附表四《技术评审表》；

3. 评标程序

3.1 初步评审

3.1.1 评标委员会可以要求投标人提交第二章“投标人须知”规定的有关证明和证件的原件，以便核验。评标委员会依据本章第 2.1 款规定的标准

对投标文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，评标委员会应当否决其投标。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，评标委员会应当否决其投标：

（1）投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应，或者对招标文件的偏差超出招标文件规定的偏差范围或最高项数；

（2）有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为。

3.1.3 （如适用）投标报价有算术错误及其他错误的，评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正，并要求投标人书面澄清确认。投标人拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标：

（1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

（2）总价金额与单价金额不一致的，以单价金额为准，但单价金额小数点有明显错误的除外；

（3）若投标报价为各分项报价金额之和，投标报价与分项报价的合价不一致的，应以各分项合价累计数为准，修正投标报价；

（4）如果分项报价中存在缺漏项，则视为缺漏项价格已包含在其他分项报价之中；

（5）若投标人的报价包含了招标范围之外的内容，则报价超出部分应予剔除。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第 2.2 款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人综合得分=A+B。

3.3 投标文件的澄清和补正

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容，并构成投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

3.4 评标结果

3.4.1 除第二章“投标人须知”前附表授权直接确定中标人外，评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐中标候选人，并标明排序。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向招标人提交书面评标报告和中标候选人名单。

3.5 需要补充的其他内容

如有，详见《评标办法前附表》。

第四章 合同条款及格式

一、总则

第一条 合同当事人

甲方（招标人）：

乙方（中标人）：

根据《中华人民共和国民法典》《广东省物业管理条例》《广州市物业管理条例》等相关法律、法规、规章、规范性文件等及“ ”（项目编号： ）招标文件的要求和招标结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

第二条 乙方提供服务的受益人为甲方业主和本物业的使用人，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

第三条 基本情况

（一）物业项目名称：陈田福庆花园；

（二）物业项目类型：复建住宅（共 11 栋）；

（三）物业项目总建筑面积（平方米）：326004.61，地上总建筑面积 218376.86（其中住宅部分 211130.44），地下总建筑面积 107627.75。（所有数据以产权部门最终测绘报告为准）

（四）物业项目坐落位置：广州市白云区黄石街道陈田村；

（五）物业服务区域四至：东至白云大道、南至陈田中街、西至云城东路、北至陈田北街；

（六）物业服务用房建筑面积（平方米）：50.8；

（七）本物业项目属于广州市白云区陈田村“城中村”改造项目，属于陈田村村民复建安置物业。该物业项目承建方为广州富力地产股份公司。对于复建安置物业收楼时发现的问题，物业承建方负担整改、维修、保修等责任。

（八）物业项目分批次移交乙方进行管理维护，本合同生效后，甲方先移交 C1-C10 栋及相关配套给乙方。C11 栋及相关配套正在建设中，预计 2025 年 12 月底完工。乙方配合甲方分批次对物业进行承接查验、并根据实际移交物业区域范围按包干制收取物业服务费用。在承接最后部分物业时，办理物业项目整体交接手续。

C1-C10 栋及相关配套总建筑面积（平方米）：291263.64，地上总建筑面积 195236.52（其中住宅部分 189274.08），地下（含 2619 个车位）总建筑面积 96027.12。

C11 栋及相关配套总建筑面积（平方米）：34740.97，地上总建筑面积 23140.34（其中住宅部分 21856.36），地下（含 361 个车位）总建筑面积 11600.63。

（以上情况具体见附件 1～3。所有数据以产权部门最终测绘报告为准。）

二、合同期限和合同终止处理

第四条 本合同期限三年，自甲乙双方签订本合同之日起计算。

第五条 甲方依法或依据本合同决定解聘乙方的，可以解除本合同。甲方决定解聘或者合同期满不再续聘的，甲方提前六十日书面通知乙方，乙方在甲方通知期限内退出本物业服务区域并交还物业服务用房、相关设施、物业服务相关资料。

第六条乙方需提前终止本合同的，应当提前九十日书面告知甲方，双方解除合同前乙方不得停止服务，否则乙方承担如下违约责任：乙方擅自提前终止本合同的，甲方不退还其缴纳的所有履约保证金 60 万元 。

合同期限届满后，甲方没有依法作出续聘决定或者甲方另聘物业服务人的，乙方依法可以解除合同。

第七条乙方应当按照相关规定，在约定期限内退出本物业服务区域，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给甲方或者其指定的人，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况，新物业服务人在本市物业信息平台等有关平台做好相关信息变更工作。乙方未在约定期限内退出本物业服务区域的，应当按照 10000 元/日的标准向甲方支付违约金。

乙方不得拒绝退出、移交，并以存在事实上的物业服务关系为由，请求业主、物业使用人支付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费；乙方造成业主、物业使用人损失的，应当赔偿损失。

三、物业的承接查验

第八条甲乙双方应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等事项协商约定。

第九条乙方全程参与配合甲方对物业服务区域内共用部位、共用设施设备进行检查和验收，并确认现场查验结果，形成查验记录。乙方在承接查验过程中应当提供专业意见给甲方，对于承接查验发现的问题，甲方应当督促物业承建方在三十日内予以整改。

第十条根据《广州市物业管理条例》的规定，对物业服务区域内共用部位、共用设施设备现场查验前，乙方可根据需要查阅相关资料，甲方对乙方查阅

给予配合。

第十一条甲方要求物业承建方及时向甲方和乙方移交物业服务区域相关的共用部位、共用设施设备。物业承建方应当与甲方、乙方就交接共用部位、共用设施设备事宜签署书面物业交接记录。应当移交包括移交资料明细、共用部位和共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容的物业交接记录复印件。

第十二条乙方应当自物业交接后三十日内，在本市物业管理信息平台上填报承接查验资料。承接查验资料应当包括陈田社区居民公约、移交资料清单、承接查验协议、查验记录、交接记录等。

第十三条甲方要求物业承建方交付使用的物业应当符合国家、本省、本市规定的验收标准，按照规定的保修期限和保修范围，承担共用部位、共用设施设备以及专有部分的保修责任。因建筑工程质量等引起的纠纷，甲方协助乙方要求物业承建方及时解决，并向相关业主解释，乙方应配合甲方做好解释工作。

第十四条甲方按照《广东省物业管理条例》和《广州市物业管理条例》的规定向乙方提供物业服务用房（双方可以根据实际情况协商调整）。物业服务用房的所有权依法属于甲方，专用于物业管理服务工作，供乙方在合同期限内无偿使用，不得挪作他用，不得改变其用途。本合同终止时，乙方应当及时交还物业服务用房。

四、物业管理服务

第十五条本物业服务区域的物业服务收费实行包干制收费方式。

物业服务费用由业主或物业使用人按专有部分建筑面积向乙方支付。乙方包干使用，并享有盈余或者承担亏损。乙方应当与业主、物业使用人签订

物业服务合同，并约定物业服务收费事宜，乙方最多预收一个月物业服务费，具体收费标准如下：

高层住宅：2.32 元/月·平方米； 车位物业服务费 60 元/月/个。

乙方只对住宅、车位收取物业服务费，本物业项目其他区域不再收取物业服务费。具体物业服务范围、物业服务收费区域面积和车位数量参见合同附件。

第十六条 业主专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未登记的，按照测绘机构的实测面积计算。

第十七条 业主或物业使用人依法变更物业用途的，根据变更后的物业用途的收费标准支付物业服务费。住宅小区内教育和医疗卫生配套设施的物业服务收费不高于本小区住宅物业服务收费标准。

第十八条 乙方对共用部位、共用设施设备产生的水电用量执行分摊工作的，应当按水电收费周期及时向甲方和业主、物业使用人公开公共水电用量、单价、金额等情况，按照约定方式向业主或物业使用人合理分摊实际费用。没有约定或者约定不明确的，按照业主或物业使用人专有部分面积占专有部分总面积的比例分摊。

乙方不得将下列费用列入分摊部分的费用：乙方办公、生活的自用水电费用；本物业服务区域内游泳池、地下停车场、绿化养护、园林水池喷泉、值班室、保安亭的水电费用；本物业服务区域内开展喜庆、宣传、文体、装饰等公共活动的水电费用；利用共用部位、共用设施设备开展经营活动的水电费用。甲方、业主、物业使用人对分摊情况提出异议时，乙方应当及时答复或协助供水单位、供电单位及时答复。

第十九条 乙方接受供水、供电、供气、通讯、有线电视、垃圾处理等专营服

务单位委托代收费用的，不得向业主或使用人收取手续费、周转金、保证金等费用，但法律、法规等另有规定的除外。乙方不得与电信、互联网、广播电视等业务经营者签署排他性、垄断性协议，或者以其他方式实施排他性、垄断性行为。乙方不得以欠缴物业服务费或者其他与乙方相关的原因为由，擅自中断业主或使用人的正常用水、用电、用气和通讯、有线电视网络等。

甲方不得对应收取物业费的产权人、使用人的物业服务费作出减免承诺或者约定。已竣工但尚未交付给村民业主的物业，甲方不承担物业服务费。乙方需按甲方提供的收费名单收取物业服务费用。

第二十条乙方应当依据《民法典》《广东省物业管理条例》《广州市物业管理条例》等相关法律法规、规范性文件以及本合同附件、管理规约、守则约定提供物业管理服务。

第二十一条乙方应当根据物业服务内容及范围组建专业物业服务团队，为本物业管理服务项目配置专业人员（不少于 68 人），各岗位人员素质要求、数量配置详见第五章附表。

第二十二条乙方应当按照《广东省城乡生活垃圾处理条例》《广州市生活垃圾分类管理条例》等规定，履行生活垃圾分类管理的相应责任。建立本物业服务区域生活垃圾分类投放日常管理制度。

第二十三条乙方管理维护外墙和立面建筑幕墙，应提供包括但不限于以下服务：定期对小区所有建筑物的外墙和立面进行检查和维护，如发现有破损、脱落或其他安全隐患的情况，应及时修复处理。

第二十四条乙方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业主负连带责任。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

的专业性服务企业进行维修和养护。

第二十五条全体业主、部分业主或单个业主可以委托乙方提供本合同约定以外的服务事项，乙方应在小区范围内公示服务内容、标准、费用等项目，具体事宜由委托人与乙方另行商定。

第二十六条本物业服务区域内的道路，属于甲方所有，但是属于城镇公共道路的除外。本物业服务区域内的绿地，属于甲方共有，但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。本物业服务区域内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于甲方所有。占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于甲方所有。甲方所有部分委托乙方经营，包括但不限于以下内容：

1. 利用服务区域内的道路、其他公共场地停放车辆；
2. 利用服务区域内的园区、社区通道、车场、道路等其他公共场所、公用设施开展经营；
3. 利用服务区域内的园区、车场、社区通道、楼栋大堂、电梯轿厢等其他公共场所、公用设施刊登广告。
4. 本物业服务区域含有 1000 平方米的泳池，属于甲方所有，甲方委托乙方经营，该泳池对产权人、物业使用人开放，乙方经营自负盈亏。
5. 本物业服务区域内的机动车车位及非机动车车位由乙方实施物业管理。本物业服务区域部分剩余的车位只能对产权人、物业使用人、访客提供服务，乙方不可对外经营。（甲方可随时使用）
6. 小区配套的电动自行车充电桩只对产权人、物业使用人提供服务，不可对外经营，乙方自负盈亏。

乙方其他经营内容（包括但不限于上述情形），例如电梯广告、商家引进

等多种经营（乙方自行经营，自负盈亏）需向甲方（陈田联社）备案，并提供经营资质、经营计划、设计图纸等相关材料。

乙方可以根据法律法规，结合实际情况，合理安排经营项目、经营方式，确定、公示收费标准，并依法接受甲方监督。需向陈田联社备案。

第二十七条乙方应当按照《广州市物业管理条例》以及管理规约的约定，在显著位置张贴应当向业主公布的相关物业服务信息。

乙方应当听取甲方、业主、物业使用人对物业服务的意见和建议，及时处理投诉，改进物业服务。

第二十八条乙方须配合甲方在本物业服务区域内开展的相关活动，应当支持、配合政府相关部门在本物业服务区域内开展的相关工作，应当支持、配合消防灭火、医疗抢救、疫情防控、垃圾分类、创文创卫、出租屋管理等应急处置措施和其他管理措施。

第二十九条本物业服务区域内发生治安案件、火灾、水灾、公共卫生事件或者供水、排水、供电、供气等安全事故以及影响他人正常使用的情況时，属于乙方责任的，乙方应当及时维修、养护、抢险或者采取相应防范、整改措施；属于业主责任的，乙方应当督促、组织业主及时维修、养护或者采取相应防范、整改措施；属于政府或专营服务单位责任的，乙方在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门和专营服务单位报告，并协助做好处置工作。

第三十条因维修、养护物业或者公共利益，业主、物业使用人、相关单位确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得甲方的同意，接受乙方现场检查；乙方确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得甲方的同意。乙方应当向全体业主及时公告施工方案和施工期限。业主、物业使用人、相关单位、乙

方应当尽可能减少施工负面影响，临时占用、挖掘的道路、场地以及临迁的共用设施设备，应当在约定期限内恢复原状。

第三十一条 业主、物业使用人应当负责物业专有部分的日常检查、维护养护、修缮治理，对其所有或者使用的可能影响公共安全的建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物等承担管理责任，并承担相应的治理费用。禁止从建筑物中抛掷物品，避免危害他人安全或者破坏环境卫生。

乙方应当采取排查隐患、整治危险、设立警示标志、设置围蔽设施等必要的安全保障措施，做好业主共用部位、共用设施设备的安全管理。发现业主、物业使用人负责的专有部分存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理。

乙方应当配合甲方依法制定本物业服务区域内的陈田社区居民公约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反陈田社区居民公约应当承担的责任等事项依法作出约定，但不得侵害业主的合法权益。乙方根据陈田社区居民公约开展相关工作时，可要求甲方、业主和物业使用人给予配合。

业主、物业使用人违反法律、法规、规章、规范性文件、相关强制性标准、陈田社区居民公约等，实施影响公共安全、损害公共利益或者他人合法权益的行为，乙方可采取劝阻、制止等措施制止。制止无效的，乙方应当及时报告有关行政主管部门并协助处理。乙方发现本物业服务区域内的租赁房屋未进行房屋租赁登记备案的，应当提醒房屋租赁当事人依法办理。

第三十二条 因房屋建设质量问题出现渗水，房屋保修期限未届满的，甲方应当及时联系物业承建方完成维修。房屋保修期限届满后出现渗水影响相邻房屋的，责任人应当及时维修，依法承担赔偿责任。乙方应当为业主处理渗水

纠纷提供协助。责任人不履行维修义务的，由乙方维修，所需费用由责任人承担。因共用设施设备损坏造成渗水的，乙方应当及时维修，所需费用由甲方承担。

第三十三条乙方应当根据陈田福庆花园物业管理守则的规定，承担消防安全责任。

第三十四条乙方应当参照市行政主管部门发布的物业服务规范（广州市地方标准），结合本物业服务区域的实际情况，制定本物业服务区域的《前期物业管理服务方案》（详见附件5）。

五、物业服务评核监督

第三十五条乙方按照本协议约定的服务内容、服务方案、服务标准提供物业服务。乙方将本协议约定的专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，应当就该部分专项服务事项向甲方及业主负责。

第三十六条甲方委托下属公司对乙方物业服务工作进行日常巡视、监督。乙方应根据甲方及下属公司要求及时纠正、整改，甲方及下属公司负责对乙方整改情况进行核查并记录在案。

第三十七条甲方【每季度/每半年】对乙方进行考核，甲方每年组织成员代表大会对乙方服务进行评议考核，评议考核通过后方可继续履行下一年的合同，如评议考核不通过，甲方有权单方解除合同，考核标准依照附件考核表。

第三十八条乙方每月向物业监管单位（广州陈田物业管理有限公司）支付所收取物业服务费用（含车位管理费）10%作为监管费用（广州陈田物业管理有限公司需提供相应的发票）。

第三十九条本项目合同期内的前 8 个月，乙方无需支付监管费用给物业监管单位（广州陈田物业管理有限公司），其增加的收入作为项目前期的开办费用。

六、物业专项维修资金

第四十条本物业服务区域的物业专项维修资金属于甲方所有，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造；可用于涉及共用部位、共用设施设备安全的预防性维修和更新、改造；可用于投保物业共用部位、共用设施设备的专项财产保险。

第四十一条物业共用部位、共用设施设备的中修、大修和更新、改造费用，应当通过物业专项维修资金列支，由甲方负责，不计入物业服务支出或者物业服务成本。《物业服务企业承担维修费用的范围和标准》详见附件 8。

七、双方权利义务

第四十二条甲方权利义务

- （一）代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- （二）审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等。
- （三）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- （四）负责收集、整理管理所需全部图纸、档案、资料，适时提供给乙方。
- （五）对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换。
- （六）协助乙方做好管理工作。

（七）监督产权人、使用人按时支付管理费给乙方。

（八）招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

第四十三条 乙方权利义务

（一）根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，编制管理年度计划，并经甲方审定后实施。

（二）除本合同第三十一条约定专项服务委托情形外，乙方不得转包或分包项目内容，乙方转包或分包项目内容的，甲方有权解除合同，并限期乙方在规定的时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料。

（三）负责编制管理年度计划（乙方应当自中标之日起 60 日内向甲方提供本年年度计划，并于本年年度计划结束前 60 日内编制下一年度计划。之后年度计划乙方依此约定期限编制）。

（四）对物业使用人违反法规、规章的行为，有责任报告甲方处理。

（五）在物业日常管理过程中发生的事故应及时报告甲方；物业设施需要维修、保养的，应事先告知甲方。承担服务过程中所需的操作工具、消耗品等，本项目采购需求中明确由甲方提供的除外。

（六）对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

（七）在物业日常管理过程中对无法解决的事项或物业设施需要维修、保养的，要及时向甲方报告。

（八）在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责；在本物业服务区域内发生的一切安全生产事故责任由乙方承担。

（九）乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定。同时，乙方的服务人员须

听从甲方调动指挥。

（十）乙方员工的工资、社会保险等福利,必须符合有关规定。

（十一）本合同终止时,乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本物业,并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料。

（十二）招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

八、履约保证金及违约责任

第四十四条乙方应在本协议生效后十五天内,向甲方提交履约保证金人民币 60 万元(由(1)乙方投标保证金人民币 30 万元及(2)乙方签订合同后十五天内缴交的另外人民币 30 万元组成)。

第四十五条 本合同解除或合同期限届满后,如乙方无违约情形的,甲方应在合同解除或合同期限届满后的七个工作日内将该履约保证金不计息返还给乙方。若甲方未按本条款将该履约保证金足额按时地返还给乙方,应当承担逾期违约责任,每逾期一天应向乙方支付应付未付款项的 0.5%作为滞纳金。

第四十六条乙方弄虚作假,在物业承接查验活动中侵害业主、物业使用人利益的,应当依法承担赔偿责任。

第四十七条乙方擅自承接未经查验的物业,因共用部位、共用设施设备缺陷给业主、物业使用人造成损害的,应当依法承担赔偿责任。

乙方违反相关法律、法规、规章的规定或者本合同、陈田社区居民公约的约定,管理服务达不到本合同约定的服务内容和质量标准,给业主、物业使用人造成损失,或者损害业主、物业使用人合法权益的,由乙方按规定整改,负责据实赔偿。

乙方违反相关法律、法规、规章规定和合同约定,擅自扩大收费范围、提高物业服务、停车服务等收费标准或者重复收费的,业主、物业使用人就

超额部分有权拒绝交纳。乙方已经收取的违规费用，业主、物业使用人有权要求乙方返还。

第四十八条 以下情况乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致物业管理服务中断，或者发生可能对业主、物业使用人利益、公共安全造成重大损失的紧急情形时采取紧急避险措施造成损失的；

2. 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

3. 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，暂时停止供应水、电、气等或者停止使用物业共用部位、共用设施设备造成损失的；非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他物业共用部位、共用设施设备使用、运行障碍造成损失的；

4. 属于物业专项维修资金或共有资金列支范围，因未通过甲方同意而未维修、更新、改造物业的共用部位、共用设施设备造成相关后果的；其他经本物业服务区域内全体业主共同决策从而造成的失误；

5. 乙方违反考核表规定事项的，按照考核表对应的金额缴纳罚金。年度评议考核分数满分 100 分，考核分数高于 80 分的，视为合格。分数低于 80 分的，视为不合格，表示服务质量达不到要求，按每 1 分扣减当月物业服务费用的 1%。如乙方一年内累计 3 个月以上（含 3 个月）评核不合格的，属于严重违约，甲方有权单方解除合同。

第四十九条 业主、物业使用人违反相关法律、法规、规章的规定或者本合同、陈田社区居民公约的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准，给乙方或其他业主、物业使用人造成损失的，乙方应追究并配合其他业主、物业使用人追究违法违规违约的业主、物业使用人的责任，并要求其据实赔偿。业主、物业使用人不配合、借故阻挠相关工作，造成全

体业主共同损失或者其他业主、物业使用人损失的，应当承担相应的法律责任。

第五十条 对无故不缴交有关费用的业主、物业使用人，乙方可采取合法的催缴措施，也可以通过法律途径解决争议。

第五十一条 业主出租、出借物业时，应当将物业服务费标准等事项告知物业使用人，就本合同的权利义务进行约定。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费、车位服务费等费用的，从其约定，物业使用人不履行本合同约定的义务的，业主应当承担连带责任。业主应当将物业出租、出借物业的情况及时告知乙方。物业发生产权或者使用权转移时，业主、物业使用人应当及时与乙方结清物业服务费，业主、物业使用人不结清物业服务费的，乙方有权依法追缴。

第五十二条 依法调整物业服务、停车服务等费用标准后，乙方应及时通知业主、物业使用人按调整后的收费标准缴纳相关费用。业主、物业使用人不按照调整后的收费标准缴纳的，乙方有权依法追缴。

九、其他事项

第五十三条 乙方应当具有独立法人资格，具备为业主、物业使用人提供物业管理专业服务的能力。乙方应当自本合同签订后一个月内在广州市白云区黄石街道辖区范围内成立具有独立法人资格的子公司，提供本合同约定的物业服务，乙方与其成立的前述子公司共同承担本合同项下权利义务。

第五十四条 乙方应当自本合同签订之日起十五日内在市物业管理信息平台填报合同信息等有关信息。本合同的附件、补充协议是本合同的组成部分，乙方公开作出的有利于业主的服务承诺、制定的服务细则应当认定为物业服务

合同的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议。

第五十五条 甲方采取合理方式将本合同中涉及物业业主、物业使用人权利、义务的条款向业主、物业使用人作出充分说明。

第五十六条 甲、乙双方的联系方式以本合同明确的联系人、联系电话、地址等信息为准，双方对所提供资料的真实性、准确性负责。一方联络方式如有变更，应在变更后五日内以书面形式通知对方，否则按本合同明确的联系方式发出通知、函件的视为已经送达，相关责任由对方承担。本合同明确的联系方式也是解决纠纷时送达各类诉讼材料的地址，因拒收、查无此人、地址不详、无法发送等原因未能收取的，视为已经送达。

第五十七条 已办理房屋交付手续的业主，以本物业服务区域内已交付房屋为收件地址。未办理房屋交付手续的业主，以拆迁补偿安置协议上载明的通信地址为联络地址。业主与乙方另有约定通信地址的，以业主发出的最后一份约定为准。业主为两个或两个以上自然人的，乙方向其中任一自然人送达函件即视为对其他自然人送达函件。

第五十八条 本合同在履行过程中发生争议的，可以协商解决，也可以申请物业所在地人民调解委员会、镇人民政府（街道办事处）调解，或者委托广州市物业管理行业协会、各区物业管理行业协会调解。协商、调解不成的，双方任何一方有权向广州市白云区的人民法院提起民事诉讼。

第五十九条 本合同一式 份，甲方执 份、乙方执 份，具有同等法律效力。本合同自双方签字并盖章之日起生效。

附件：

1. 物业项目规划平面图 （建设工程设计方案总平面图）

2. 物业项目构成
3. 物业项目共用部位和共用设施设备
4. 规划配套设施查验清单
5. 前期物业管理服务方案（含人员配置、注：待物业服务公司招选后提供）
6. 物业服务质量标准
7. 物业服务评议考核表
8. 物业服务企业承担维修费用的范围和标准（注：待物业服务公司招选后提供）

（以下无正文）

甲方：（盖章）

签约代表：

地址：

电话：

传真：

签约日期： 年 月 日

乙方：（盖章）

签约代表：

地址：

电话：

传真：

签约日期： 年 月 日

楼栋名称	单体	地上总建筑面积 (m²)	公建配套	住宅、其它	架空层(公共开敞空间)
西1街1号	C1栋	38748.97	50.8	37903.43	794.74
西1街2号	C2栋	38638.76	0	37874.64	764.12
西1街3号	C3栋	18197.59	0	17836.96	360.63
西1街4号	C4栋	22306.45	209.13	22386.36	342.06
西1街5号	C5栋	18038.98	0	17875.38	463.6
西1街6号	C6栋	22554.60	0	21741.87	812.73
西1街7号	C7栋	34862.89	200.54	33956.54	705.81
西1街8号	C8栋	58.25	58.25	0	0
西1街9号	C9栋	156.00	156.00	0	0
西1街10号	C10栋	1044.03	1044.03	0	0
西1街11号	C11栋	584.81	584.81	0	0
西1街12号	C12栋	27355.53	27355.53	0	0
西1街13号	C13栋	248.71	248.71	0	0
西1街14号	C14栋	18246.52	1718.25	16528.27	428.99
西1街15号	C15栋	731.22	731.22	0	0
西1街16号	C16栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街17号	C17栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街18号	C18栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街19号	C19栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街20号	C20栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街21号	C21栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街22号	C22栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街23号	C23栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街24号	C24栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街25号	C25栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街26号	C26栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街27号	C27栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街28号	C28栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街29号	C29栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街30号	C30栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街31号	C31栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街32号	C32栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街33号	C33栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街34号	C34栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街35号	C35栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街36号	C36栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街37号	C37栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街38号	C38栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街39号	C39栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街40号	C40栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街41号	C41栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街42号	C42栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街43号	C43栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街44号	C44栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街45号	C45栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街46号	C46栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街47号	C47栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街48号	C48栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街49号	C49栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街50号	C50栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街51号	C51栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街52号	C52栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街53号	C53栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街54号	C54栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街55号	C55栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街56号	C56栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街57号	C57栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街58号	C58栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街59号	C59栋	23140.34	23140.34	0	0
西1街6					

附件 2：物业项目构成

物业类型	幢数 (幢)	单元数 (套)/ 个 数 (个)	住宅建筑 面积 (平方米)	权 属	备 注
多层住宅					
高层住宅	11 (C1 栋 -C11 栋)	1577	211130.44		C11栋正在建设中、未 交付 (住宅面积:21856.36 m ² , 单元数: 186套 , 地下车位数: 361个)
别 墅					
办公用房					
商业用房					
会 所					
地上车位		21			
地下车位		2980			含部分剩余可租赁车 位, 但不可对外经营。 (甲方可随时使用)
合 计	11	4578	211130.44		

附件 3：物业项目共用部位和共用设施设备

（一）物业项目共用部位

- 1.屋顶（天台）；
- 2.户外墙面；
- 3.房屋基础、承重、主体结构等基本结构部分；
- 4.公共门厅、大堂、走廊、通道、楼梯、电梯井等公共通行部分；
- 5.架空层、设备层、设备间、避难层等结构部分 / 平方米；
- 6.人防工程 10727 平方米；
- 7.传达室 / 平方米；
- 8.物业服务用房 50.80 平方米；
- 9.共用道路 / 平方米；
- 10.共用绿地 / 平方米；
- 11.共用场所 / 平方米；

（二）物业项目共用设施设备

- 1.电梯 44 部；
- 2.供水管 / 、排水管（污水）约 1377 米、水箱 3 个、水泵 9 个；
- 3.雨水井 105 个、污水井 99 个、化粪池 6 个、垃圾中转站 1 个；

4.煤气（天然气）管道____/____、共用天线____/____

5.信报箱____/____个；

6.公共照明设施：地下室车库、设备房、架空层、大堂、电梯厅等公共区域照明灯具及控制开关；

7.监控设施：____/____；

8.消防设施：消防控制室、消火栓、消防风机、消防水泵；

9.避雷设施：屋面接闪带、接闪杆；

10.沟____/____、渠____/____；

11.公益性文体设施设备____/____；

12.共用设施设备使用的建筑物____/____平方米；

备注：

1、如业主共有部分办理了确权手续，则以确权资料为准。

2、其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等也应当认定为业主共有部分。

附件 4：规划配套设施查验清单

项目	设施名称	建筑面积（m ² ）	用地面积（m ² ）
1	邮政所	350	-
2	社区服务站	100	-
3	文化室	200	-
4	物业管理用房	50	-
5	托老所	300	-
6	星光老年之家	100	-
7	居民健身场所	200	-
8	阅览室	120	-
9	社区居委会	200	-
10	社区议事厅	100	-
11	垃圾收集站	150	-
12	公共厕所	70	-
13	小区游园	-	5000
14	室外游泳池	-	1000
总计		1940	-

附件 6：物业服务质量标准

序号	项目	内容	服务标准
1	综合管理服务	1. 物业服务中心综合服务管理； 2. 物业培训管理。	1. 有完善的物业服务方案,质量管理、财务管理、档案管理、客服管理（包括客服工作流程）等制度健全。制定物业服务年度、季度工作计划，并按计划组织实施； 2. 物业服务人员分岗位统一着装，佩戴工牌，行为规范，服务主动、热情，统一文明用语； 3. 周一至周日每天不少于 8 小时在管理处进行业务接待，并提供 24 小时热线电话服务； 4. 建立物业培训管理体系、培训及考核落实到细节； 5. 建立各种公共突发事件的应急预案(如:消防、水、电、电梯、自然灾害等)的处理机制和应对预案，包括组织机构、人员的确定等，一旦发生突发事件即能随时保证预案的实施； 6. 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； 7. 建立完善的物业服务台账体系； 8. 物业管理人员每天不少于 2 次现场巡查,包括

			但不限于对公共秩序设备设施、公共卫生、园林绿化等进行总体协查和指挥、协调。接受业主、物业使用人的投诉、举报，及时处理有待解决的问题，包括应急处理的问题等。并做好相关督查记录； 9. 服务中心办公设施及办公用品配置完备； 10. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 11. 设置公共信息栏，每月至少更新 1 次相关信息； 12. 节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动。
2	公共秩序维护	1. 巡逻及出入口管理； 2. 紧急情况处理； 3. 消防演练、实操培训管理。	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. 结合智慧系统及甲方的规定，对业主、访客、临时车辆进行严格管理并做好进出记录； 3. 结合智慧系统及甲方的规定，对访客、外卖等临时人员进行严格管理并做好进出记录； 4. 重点部位每 2 小时巡逻 1 次，包括智慧系统巡更，并做好巡更记录。 5. 建立非机动车充电及停放管理体系； 6. 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； 7. 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； 8. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 160 课时。
3	客户服务	1. 档案管理； 2. 物业竣工图纸、设备说明书、保养资料等质量证明资料；设备保养记录、物资出入资料等管理。 3. 服务质量、满意度、投诉回访管理； 4. 养宠管理、犬只管理； 5. 装修管理。	1. 建立业主档案管理体系，及时更新业主入伙、装修、返修等资料。定期更新业主档案资料，查缺补漏，确保业主信息完整度。档案室内资料摆放有序，无错放、无丢失、无遗漏； 2. 建立物业服务投诉、接待、处置、回访工作制度； 3. 必须保证物业档案资料的完整性、完好性，建立专项服务工作等相关工作台账。 4. 业主或使用人提出的意见、建议、合理投诉在 24 小时内回复，并在合理的规定时间内予以妥善处理。建立投诉台账，投诉回访率（处置率）100%； 5. 对于纠纷的处理，应当予以妥善解决，不得以任何理由、任何方式推脱理应担当的责任； 6. 每年至少开展 2 次物业服务满意度调查或考评； 7. 每月组织 1 次项目服务质量检查，重要节假日前组织安全检查。重要节假日做好安全布

			防和维护秩序工作。 8. 建立具体的宠物管理规定,明确宠物饲养的相关要求和限制事项;根据最新管理条例,建立对犬只饲养人或管理人的相关约束;定期开展宠物管理宣传活动,定期更新公告栏、微信公众号信息平台的相关规定与宣传内容。 9. 建立装修管理体系,包括但不限于装修范围、装修时间及期限、施工人员要求、装修期间电梯使用、竣工验收、违规施工等管理规定;明确申请及验收办理流程,包括各类申请表、许可证、出入证、验收申请等办理流程及条件;建立物业人员对装修施工现场管理及巡查计划;建立相关突发事件的预案管理体系,确保物业人员妥善处理。
4	物业共用部位和共用设施设备维护	1. 安全标识管理; 2. 结构工程、排水等巡查养护维修; 3. 设施设备的巡查及养护; 4. 地下防水工程、通风道的养护维修; 5. 人防工程	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隔阻设施,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2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,发现损坏及时

		管理； 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； 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； 4.每两周 1 次巡查道路、路面、井盖等，保持地面平整、无破损、无积水、无漏水，保持通风道的通畅、干净； 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、泳池、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； 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； 7.各类共用设施设备系统每日检查 1 次，每 2 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；
--	--	--

			8.24 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。 9.建立完善的管理人员,针对人防工程管理体系与管理计划;定期进行安全巡查,确保相关设施设备保持良好的运行状态。检查和维修保养的内容包括工程的结构、设备设施、消防安全等方面;建立完善的人防工程档案管理制度,包括工程的基本信息、管理人员名单、检查和维修保养记录等。
5	给排水设备运行维护	1. 给排水管道养护维修; 2. 水泵、水箱、阀门等设备设施养护维修; 3. 水泵房及机电设备的养护维修; 4. 给排水检查井养护维修; 5. 其他相关养护维修。	1. 保证给排水系统正常运行使用; 2. 对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修,定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁,防止供水系统出现跑、冒、滴、漏现象; 3. 每月对排水管道进行清洗、养护及清除污垢,对排污管道进行疏通,保证室内外排水及排污管道畅通;及时发现并解决故障,零星维修合格率 100%。

6	供配电设备运行维护	供配电设备运行维护管理	1. 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案（包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样），做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗，资质符合供电部门的规定； 2. 要求 24 小时运行维修值班，并建立值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%； 3. 加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全。
7	供气设备运行		1. 确保供气管道及设施完好无损。
8	消防系统运行维护	1. 火灾自动报警系统； 2. 水消防系统； 3. 防排烟系统； 4. 气体消防系统。	1. 消防监控中心 24 小时值班，并建立值班制度。确保消防控制中心及消防系统的设施、正常使用，协助专业公司定期进行联动测试，确保系统运行正常； 2. 及时发现并协助排除故障，零修合格率 100%； 3. 制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好，零修合格率 100%。及时巡查消防设施设备，确保灭火器处于有效状态。 4. 督促专业公司按标准每月对消防系统及消防

			广播系统进行一次检查、保养、维护，及时响应应急处理事故，协助提供故障分析和处理报告，每周设备表面清洁除尘一次； 5. 协助消防维保公司至少每月进行一次消防水泵试泵确保水泵正常上水。管道阀门防水泵试泵，确保水泵正常上水，管道阀门水龙头带配套完整。
9	电梯运行维护	5. 协助电梯日常养护维修； 6. 相关配电系统养护维修。	1. 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，建立电梯保养维修档案，确保电梯按规定时间运行，安全措施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好； 2. 严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，督促专业公司定期进行维修保养，定人定时对导轨进行清洁、润滑；轿厢、井道保持清洁； 3. 因故障停梯，接到报修后维修人员在 10 分钟内到达现场抢修，及时排除故障； 4. 每月一次例行保养，每季度进行一次检查，提供《电梯重要安全装置自检报告表》，每年进行一次年度检修调整，24 小时紧急故障处理，确保电梯正常使用。
10	保洁	1. 垃圾分类	1. 定时垃圾收集点及误时垃圾投放点，每日清理

	服务	投放及垃圾点 清洁管理； 2. 公共部位 清洁保养； 3. 四害消杀 管理。	2 次，垃圾收集点周围地面无污迹，无异味； 2. 垃圾分类收集容器合理设置，每日清理 2 次， 擦拭 1 次，保持容器完好和整洁美观； 3. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少 于 2 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. 公共雨水、污水管道每年疏通 1 次；建筑物天 面天台、雨水井、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， 每半年清掏 1 次，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。
--	----	---	---

11	绿化 养护		1. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 3 次以上，无枯枝、缺枝，适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松；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，花灌木增施追肥 1 遍，满足植物生长需要； 2. 草坪常年保持平整，清除杂草每年 7 遍以上，杂草面积不大于 5%，按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年 2 遍以上； 3. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次； 4. 每年中有 2 次以上花卉、景点布置，3 季有花。
----	----------	--	--

附件 7：物业服务评议考核表

项目	考核内容	分值	兼管扣分标准	得分
	项目总负责人、经理等。实行规范化、专业化、精细化管理情况。强化部门之间协作，落实人员配置优化调整，含岗位、工作内容等优化调整。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	

物业 综合 管理 (20 分)	各类服务方案完善，设定年度、季度服务计划。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	严格按照招标文件和合同规定的物业管理服务总人数到岗。物业服务人员仪容仪表符合标准，服务主动热情，使用文明用语。	3	每出现一项不达标扣 1 分。	
	物业服务处办公设施及办公用品配置完备，每天不少于 8 小时进行业务接待，并提供 24 小时热线电话服务；对求助、咨询即时处理，对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复。	3	每出现一项不达标扣 1 分。	
	培训管理方案完善并按要求与计划组织完成，管理人员参与培训并且监督培训质量。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	物业管理人員日常巡查到位，对于业主或使用人的诉求、建议、突发事件等及时安排跟进、有效处理。	3	每出现一项不达标扣 1 分。	
	突发事件预案完善，能及时有效应对各种公共突发事件。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	各类物业服务台账体系完善。	1	每出现一项不达标扣 1 分。	
	公共信息栏每月至少更新 1 次相关信息；物业能够根据业主需求提供特约服务和便民服务；节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	

客服管理 (14分)	物业服务接待、投诉及纠纷、处置、回访工作制度完善；在 24 小时内回复业主或使用人的投诉建议并且能够妥善处理，回访率（处置率）100%。	3	每出现一项不达标扣 1 分。	
	档案管理体系完善，及时更新、查缺补漏，确保业主信息完整度。档案室内资料摆放有序，无错放、无丢失、无遗漏。保证档案的保密性、完好性。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	满意度调查及考评每年至少开展两次，服务质量检查每月至少开展 1 次，重要节假日前需组织安全检查。能够持续提升物业服务品质与物业使用人满意度。	3	每出现一项不达标扣 1 分。	
	宠物管理体系完善，有明确的宠物饲养的相关要求和限制事项；根据最新管理条例，有合理的对于犬只饲养人或管理人的相关约束管理方案。包括但不限于犬只登记证明、免疫证明管理、携带犬只到户外活动、宠物排泄物处理、相关突发事件等管理方案；定期开展宠物管理宣传活动，定期更新公告栏、微信公众号信息平台的相关规定与宣传内容。	3	每出现一项不达标扣 1 分。	

	装修管理体系完善，包括但不限于对以下内容制定管理方案： (1) 装修范围、保证金、装修时间、装修时间及期限、电梯使用、竣工验收、违规施工等管理规定； (2) 开工报批的批准条件，对施工单位及施工人员的管理约束； (3) 物业人员对装修施工现场管理方案及巡查跟踪管理体系完善。包括各类安全防火规定、空调、排气扇、抽排油烟机等家电安装、铁闸/防盗网安装规定、用水用电管理、空气质量、阳台及入户花园、装修垃圾等管理规定； (4) 有明确申请、施工、验收办理流程及办理条件，住宅室内装饰装修管理服务协议完善；相关表格制定完善，包括各类申请表、许可证、出入证、验收申请表等； (5) 装修相关突发事件的预案管理体系完善，确保物业人员能够有效、妥善处理。 (6) 装修档案管理体系完善，包括各项申请表、申请记录、人员信息、相关证件复印件、管理记录等。确保归档资料的保密性、完好性。	3	每出现一项不达标扣 0.5 分。	
--	---	---	------------------	--

安全管理 (21分)	门卫、消防、安保监控室及区域巡逻岗 24 小时值班，无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。	3	每出现一项不达标扣1分。	
	协助专业公司每月开展一次专项安全（消防、电梯、监控）检查、保养、维护。每年至少组织两次消防演练。	3	未实施扣1分/项。	
	危及安全和事故易发区域及时设置警示标志，并采取切实可行的安全防范措施。	1	未实施扣1分/项。	
	结合智慧系统及甲方的规定，能够有效管理车辆及各类来访人员的进出并做好进出记录。	2	每出现一项不达标扣1分。	
	小区内车辆有效疏导，正确引导车辆的行驶和停放，做到车辆出入安全、有序。在需要的地方设有规范的车辆行驶、禁鸣、停放等指示牌或标示牌。	2	未规范执行每出现一处扣0.5分。	
	编制消防定位布置图，设立消防设备台账，详细统计好消防设备设施、器材分布情况、使用期限；加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防各系统运转正常，相关设施完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常；及时发现并排除故障。协助专业公司每月进行一次消防水泵试泵，水泵正常上水，管道阀门、水龙头带配套完整；消防疏散示意图、照明设施、引路标志完好，紧急疏散	4	系统不能正常启动扣1分/项，未进行测试扣0.5分，每出现一项不合格扣0.5分。	

	通道畅通；消防设备设施完好无损，可随时启用。			
	制定消防灭火和应急疏散预案、电梯事故与故障的应急措施和救援预案等，负责突发事件处理及秩序维护，及时启动突发事件应急预案。无火灾、刑事案件、交通事故等情况发生。	4	突发事件处理不及时扣1分，出安全事故扣2分。	
	非机动车充电及停放管理体系完善，制定相关突发事件预案并能够及时有效处理。	2	每出现一项不达标扣1分。	
设施设备管理 (17分)	建立配送电运行、电气维修和配电房管理制度，24小时运行维护值班，供电运行和维修人员持证上岗（电工操作证）。每季度对供配电系统范围内的电气设备进行检查、检测和维护，协助供电部门对小区内所有高压配电设备进行维修保养，建立各项设备档案，确保供配电系统24小时正常、安全运行。	2	每出现一项不达标扣0.5分。	
	建立正常供水管理制度，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，保证给排水系统正常运行使用。每半年对二次供水水池进行清洗消毒，保证符合二次供水设施清洗消毒合格标准，提供相关检验报告，保证水质符合国家饮水标准；定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对	2	每出现一项不达标扣0.5分。	

	排水管、下水道、沙井进行疏通、养护及清除污垢；保证室内外排水系统通畅。			
	每月对消防设备、安保监控等智能化系统性能状态进行检查、检测和维护，保障各项设备正常运转。	2	每出现一项不达标扣 0.5 分。	
	电梯运行管理、设备管理、安全管理制度完善；电梯安全措施齐全、有效，确保通风、照明及其它附属设施完好，保证正常使用；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，督促专业公司定期进行维修保养，协助每月检修保养电梯并出具检查报告。	3	每出现一项不达标扣 0.5 分。	
	按要求进行年度、季度、月度检查，包括房屋结构、道路、室内外设施设备、沟渠、公共标志设施、垃圾误时投放点及公共照明等，能够有效跟进并按规定期限解决问题；按规定时间受理业主或使用人的报修，在规定时间内完成。每日至少 1 次巡查楼内外公共部位及各类设施设备，保持相关配件完好，保证户外设施安全使用；每日至少 1 次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；	3	每出现一项不达标扣 0.5 分。	

	定期检查维护避雷接地的设备设施，保证避雷设施完好；严格按照电梯管理相关规定和规程，协助做好电梯、电气设备年检工作。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	人防工程管理体系与管理计划完善，包括但不限于维护管理的责任、任务和内容等，做到责任明确，维护管理档案健全，定期检查和维护到位；管理人员按计划定期进行各项安全检查，包括但不限于对通风设施设备、防护密闭设施设备等相关检查，并且有完善的检查记录。确保通风设备设施应保持完好、运转正常，排风机房和滤毒室应保持干净、整洁，不得堆放杂物等。防护密闭设施应启闭灵活、密闭可靠。金属、木质部件无锈蚀损坏，防护密闭门、密闭门、防爆悬板活门、防护挡窗板的轴承活手柄应每年至少注一次黄油，每月至少开启 1-2 次。平时将防护密闭门用木楔垫起，防止变形、下垂；人防工程档案管理制度完善。包括工程的基本信息、管理 人员名单、检查和维修保养记录等。档案应妥善保管，以便查询和使用。	3	每出现一项不达标扣 0.5 分。	
	建立环境卫生管理制度并认真落实，操作规范；环卫设施完备、补充及时。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	垃圾投放点日常清洁至少 2 次。对垃圾误时投放站及定时投放点的垃圾点应经常清扫、刷洗、		每出现一	

保洁 绿化 管理 (28 分)	无异味, 垃圾桶完好、清洁、无异味、保持无垃圾溢出, 周围无散乱垃圾或污水, 保持环境卫生。	2	项不达标扣 1 分。	
	根据清运标准落实每日垃圾清运; 如需增加清运次数, 根据甲方要求配合做好清运工作。	2	未执行扣 1 分。	
	每月至少检查 1 次建筑物天面天台、雨水井、污水井、化粪池, 根据实际天气情况, 对建筑物天面排水沟进行及时清理、疏通。化粪池每半年清掏 1 次, 公共雨水、污水管道每年疏通 1 次, 保持管道畅通; 及时清扫积水, 确保物业容貌整洁。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	每月进行至少一次的喷药杀虫消毒; 每月开展灭鼠、灭蚊、灭蚁、灭白蚁及灭蟑螂等除四害工作, 杜绝鼠、蟑螂等出现。每季度进行一次专业性全面消毒。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。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	所有公共区域保持清洁, 不可随意堆放杂物和占用公共通道, 清洁工具不可随意摆放。不见废弃物、污渍, 确保卫生间洁净无异味。楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 2 次, 目视地面、绿地干净。	3	每出现一项不达标扣 1 分。	

	每日清除物业管理范围内的草坪、花坛、绿化带、盆栽等的杂物垃圾，做到日日清除，保持干净；按时浇水、及时补肥、及时清除杂草。	3	每出现一项不达标扣 1 分。	
	草坪常年保持平整，清除杂草每年 7 遍以上，杂草面积不大于 5%，按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年 2 遍以上。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	乔、灌木、攀缘植物每年修剪 3 次以上，无枯枝、缺枝，适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松；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，花灌木增施追肥 1 遍，满足植物生长需要。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	如遇有流行性病害，突发性病虫害要协助专业技术人员进行根治。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	做好小区内树木的防护，特别是台风季节前树木修剪，防护加固，避免安全事故或树木的折损。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
	每年中有 2 次以上花卉、景点布置，3 季有花。	2	每出现一项不达标扣 1 分。	
合计		100		

备注：物业相关的工程图纸、档案和维修竣工验收资料，以及管理和服务工作中需建立的制度和流程、需归档备案的相应巡查记录、图表、函件等材料作为对应项目的考核依据，如资料不全，将对相应的项目进行扣分。

物业服务企业违反考核表规定事项的，按照考核表对应的金额缴纳罚金。年度评议考核分数满分 100 分，考核分数高于 80 分的，视为合格。分数低于 80 分的，视为不合格，表示服务质量达不到要求，按每 1 分扣减当月物业服务费用的 1%。如乙方一年内累计 3 个月以上（含 3 个月）评核不合格的，属于严重违约，甲方有权解除合同。

被考核单位：	考核单位：
	考核代表：
考核日期：	

第五章 服务要求

一、具体详见本招标文件所附的物业服务合同条款约定。

二、中标人只作为本项目现场服务供应商，其余权利责任属于招标人所有。

中标人保证自本合同签订后一个月内在广州市白云区黄石街道辖区范围内成立具有独立法人资格的子公司，提供本合同约定的物业服务。

三、本项目位于陈田村城中村改造复建安置区项目AB2905050地块，物业项目构成如下：

物业类型	幢数 (幢)	单元数 (套)/ 个数 (个)	住宅建筑 面积 (平方米)	权 属	备 注
多层住宅					
高层住宅	11 (C1 栋 -C11 栋)	1577	211130.4 ₄		C11栋正在建设中、未交付 (住宅面积： 21856.36m ² ，单元数： 186套，地下车位数： 361个)
别 墅					
办公用房					
商业用房					
会 所					
地上车位		21			

地下车位		2980			含部分剩余可租赁车位，但不可对外经营。（甲方可随时使用）
合 计	11	4578	211130.44		

八、本项目招标人为广州市白云区黄石街陈田经济联合社，项目日常现场监管单位为广州陈田物业管理有限公司，中标人需配合物业业主方及监管单位做承接查验工作；服务期间，项目财务主体为中标人，由中标人与住宅业主签订服务合同，由中标人收取物业费并开具发票，由中标人负责在住建单位进行相关备案。

十、物业项目规划平面图：（详见公告附件）

十一、物业项目共用部位和共用设施设备：（详见合同附件）

十二、规划配套设施：（详见合同附件）

十三、物业服务质量标准：（详见合同附件）

十四、每年招标人需开展股东代表大会，评议中标单位的服务水准，具体如下：（详见合同附件）

十五、人员配备要求及架构

（一）人员配置

中标人根据物业服务内容及范围，应组建专业物业服务团队，中标人须为本物业管理服务项目人员配置不低于**68**人，各岗位人员素质要求、数量配置见下表：

岗位名	人员配置要求	岗位职责
-----	--------	------

称			
项目办	物业经理 1人	1. 大专（含）或以上学历，物业管理专业优先，持有物业管理经理人上岗证优先。年龄：男 55 岁以下，女 50 岁以下； 2. 五年以上物业管理行业工作经验, 同职位三年以上管理工作经历； 3. 熟悉六大业务知识：相关的法律法规知识、房地产专业知识、营销策划知识、物业管理服务的业务知识、企业管理及创新经营的知识、财务管理基础知识、人力资源管理基础知识； 4. 能够组织协开展物业管理的工作，协助提升项目服务品质； 5. 熟悉住宅小区业务运作模式和行业法律法规，熟悉客户服务等基础知识； 6. 执行力和规划能力强，富有	1. 负责项目物业服务管理服务全面管理运营, 制定项目部及各部门的管理目标； 2. 负责日常管理、资产管理、物品配备、设施设备维修维护、耗品补给、专项服务及小区范围内的客服、安保、清洁、绿化、维修等各项后勤服务保障工作, 协助突发事件的应急处理相关工作, 负责对员工进行考核奖惩； 3. 负责项目服务品质建设工作，制定服务标准, 修订和完善各部门规章制度和服务操作规程, 提升业主满意度； 4. 负责监控消防安全管理机制的有效性与项目消防安全管理工作的执行情况； 5. 负责项目的安全管理工作，包括项目设备设施的运行、保养、维修、安全检查工作的安排与落实, 确保各设施、设备处于安全、良好的运行状态。负责组织对机

		团队合作及敬业精神；能够制定物业管理计划并协调实施；	电设施、设备相关工程的验收及其配套设施的完善与改造工作； 6. 负责项目环境、消杀、绿化、垃圾清运等管理工作； 7. 负责制定项目年度预算及招采管理并落实执行，控制好物业管理成本； 8. 协调项目与公司关系，及时传达上级指示，并督促完成。 9. 落实甲方交办的其他工作
客服部	客服主管 1人	1. 大专（含）以上学历，形象气质佳，身高 160cm 以上、年龄 40 岁以下；房地产、企业管理、物业管理等相关专业优先； 2. 2 年以上住宅物业小区同岗位管理经验； 3. 擅长客户投诉处理和内部的关系协调，具有一定公关危机处理能力； 4. 熟悉物业管理、安全管理相关法律、法规、条例，熟悉客户服务管理等专业知识；	1. 负责项目客服部的管理与考核工作, 定期实施培训提升工作积极性； 2. 负责及时、准确、合理地领导客服部处理业主投诉并执行开展物业客服提升工作； 3. 走访客户，保持与业主沟通渠道的畅通。及时响应业主及品质的服务需求, 组织协调解决业主的问题提升业主满意度； 4. 负责做好物业管理费等相关费用的催收工作； 5. 掌握所使用办公设备的性能，调

		5. 具备较强的沟通、协调、创新能力；语言、文字表达能力强，粤语、普通话流利； 6. 熟练掌握 Office 办公软件及客户服务软件。	整方法和操作技能，严格执行操作规程，保持设备完好运行； 6. 掌握服务用语和业务知识. 掌握公司的各项工作程序, 为业主提供高标准及满意的服务； 7. 监管行政专员及人事专员的考勤管理、采购管理、管理费及各项费用台账等后勤保障工作。
客服部	客服管家 4人	1. 中专（含）以上学历；形象气质佳，身高 160cm 以上、年龄 35 岁以下； 2. 具有亲和力、具有较强的服务意识、沟通表达能力、抗压能力、应变能力； 3. 具备相关客户服务经验、酒店/商场/物业行业工作经验者优先考虑；具备在行业内知名企业同等岗位工作经验者优先考虑； 4. 语言、文字表达能力强，粤语、普通话流利； 5. 熟练掌握 Office 办公软件及客户服务软件。	1. 掌握本管理区域内的分布情况、业户及住户的基本情况； 2. 接待业户及住户的来电、来访，对提出的问题进行耐心细致地解答；对业户及住户的投诉，及时回复处理，了解反馈意见，并做好投诉处理记录； 3. 受理住户的报修和服务需求，并将信息及时传递相关部门和人员，并对服务效果进行回访； 4. 受理业户及住户的各类申请，并协助业户办理相关手续； 5. 对本管理区域内的业户及住户进行定期走访，收集物业管理服务的意见和建议，并及时向主管上

			级汇报相关信息； 6. 协助客服主管处理当班的日常事务，负责各专业部门的沟通、联络与协调，对出现问题及时作出处理； 7. 跟进管理费收缴事宜，确保收缴率； 8. 完成不限于以上范围的其他工作和上级交办各项工作。
客服部	客服助理 2人	1. 中专（含）以上学历；形象气质佳，身高 160cm 以上、年龄 35 岁以下； 2. 具有良好的沟通表达能力、理解反应能力、做事细心周到，团队配合度高，执行力强，态度端正，善于沟通；具有良好的服务意识、耐心和责任心，工作积极主动； 3. 熟练掌握 Office 办公软件及客户服务软件；对项目通知、文件做到及时上传下	1. 负责收集辖区内用户资料，做好用户档案的管理； 2. 负责服务热线电话的值守，并收集掌握热线电话的所有记录，记录报修情况和服务质量，负责与业主、住户联络。及时做好回复、跟踪、检查工作； 3. 负责业主、住户满意度调查工作，做好关于业主、住户满意度调查的各种数据的统计分析工作； 4. 负责做好辖区内对业主、住户的宣传工作，调查工作；

		达； 4.语言、文字表达能力强，粤语、普通话流利；	5.对辖区内举行的各种活动进行现场管理；
工程部	工程主管 1人	1.大专（含）以上学历，年龄在50岁以下；机电、空调、土木、工程管理等相关专业优先； 2.具备5年及以上工程工作经验，3年及以上工程管理经验。熟悉各类物业设备的运行、维护、保养、管理工作。对物业的装修、水电、管道等方面有较丰富的操作经验，熟悉物业设施设备的前期安装及后期维护保养，能有效处理工程方面的投诉及组织工程整改； 3.熟悉住宅建筑相关规范及住宅项目使用功能与动线设计；熟悉电脑CAD图纸操作； 4.持有高级（含）以上电工证、低压证。持有电梯安全管理	1.参与制定物业管理实施方案，监督、指导项目工程管理的贯彻实施； 2.负责组织制定各类设备设施管理规定及操作规程，审核各项目区域的养护维修计划； 3.督促检查各项目区域工程管理、安全教育和业务培训、技术指导； 4.参与新开发项目前期物业管理投标书编制工作； 5.参与对各类设施设备安装、调试及物业竣工验收、接管验收工作； 6.对新开发项目工程建设，及时地向相关部门提交物业相关的合理化建议； 7.负责组织对物业重大工程的技术攻关及对设施、设备重大事故抢修；

		人员证、高压证等技能证书优先。 5.有较好的协调、沟通及书写能力。有一定的组织协调综合管理能力,沟通能力及现场实战操作经验;	8.负责协调各项目区域工程技术力量、工作任务分配。
工程部	工程领班 1人	1.中专(含)以上学历。机电、空调、土木、工程管理等相关专业优先; 2.3年以上物业、酒店等服务行业工程维修相关工作经验; 3.具备物业管理基础知识和住宅小区1-2项系统设备专项知识,能够制定本部门的作业规程及组织培训,并督促检查实施; 4.持有中级(含)以上电工证、低压证。持有电梯安全管理人员证、高压证等技能证书优先; 5.具备较强的承压能力、有较好的组织协调及沟通能力;	1.在工程主管的领导下,协助工程主管做好设备设施的管理工作和部门的日常工作; 2.以身作则,带领并督促所属员工严格遵守员工守则、岗位制度、操作规程及公司的各项规章制度,及时完成上级下达的各项任务; 3.对所管辖的保障其完好性,制定小区公共区域设备设施的年度、季度、月度检修和维修保养计划,检修和保养程序标准,并报工程部主管; 4.组织落实所制定的各项设备检修和维修保养计划,做到现场维修迅速及时,保证维修质量; 5.负责所属班组的日常工作的安

			排、调整,做好各项记录并汇报,定期上交主管审; 6.负责房屋二次装修方案的审批及装修的监管工作,为业主提供并创造优良的生活环境;与业主保持沟通,建立良好关系,及时完成业主的报修申请; 7.负责所属班组的日常安全管理,落实相关安全保卫计划和实施。
工程部	维修员 8人	1.中专(含)以上学历,年龄在50岁以下;空调、土木、工程管理等相关专业优先; 2.2年以上物业、酒店等服务行业工程维修相关工作经验; 3.具备较高的维修电工专业知识,水电安装,变、配电设施的管理能力,熟知安全规范和操作规范; 4.持有高/低压证、电梯安全管理人员证、制冷工程师证等相关上岗操作证书; 5.接受夜班轮班制、听从组织安排,沟通能力良好。	1.服从工程主管与工程领班的工作安排,按工作规程完成房屋、公共设施、设备的维修检查、保养任务; 2.值班期间保证系统设备(配电房、发电系统、中央空调系统、给排水电梯消防等)的正常运行,处理一般性故障参与、设施维修保养工作,对发生的问题及时向上级汇报; 3.熟悉工作范围内各变配电设备和其它器的性能、分布,能完成本职内的各项工作; 4.按规定接待业户报修,遵守维修

			操作程序,约时不误,工完料清,安全操作,保证维修质量;配合管理员或组长做好维修回访; 5.根据主管安排,向业主及住户提供免费或有偿服务,要求热情周到、文明服务、规范操作; 6.负责保管和合理使用维修工具和设备,防止损坏或遗失; 7.完成主管或组长交办的其他任务。
秩序部	秩序主管 1人	1.大专(含)以上学历、身高172cm以上、年龄45岁以下,退伍军人优先; 2.5年以上物业秩序从业经验,从事秩序管理岗有2年以上者优先; 3.需持有人社部门颁发的消防设施操作员(或建(构)筑物消防员职业资格证书)职业资格证,确保有能力对消防工作统筹管理; 4.熟悉物业安全制度及安全器材使用、意外事件及紧急事	1.负责物业的治安消防服务工作,确保管理区域内公共秩序良好、业主人身、财产和物业的安全管理。熟悉国家有关治安和消防管理的政策和法规,落实公司对治安服务与安全工作的各项要求,对工作的开展、实施提出意见和建议,对下属工作的绩效进行检查考核; 2.负责项目现场的安全消防管理,负责对物业安全工作开展检查(以“五防”防火、防盗、防爆炸、防破坏、防自然灾害为重,

		故之预防与安排； 5. 具有较强的事业心和责任感，有一定的组织协调能力，有较高的个人修养和良好的人际关系，为人正直、以身作则，热爱服务行业。	对发现安全隐患和事故苗头采取切实有效的整改措施)； 3. 负责落实对监控设施、消防设施和器材的完好性检查,及时发现问题，制定申请修理、更换或添置计划； 4. 全面做好安全基础管理工作，包括安全重点部位管理、明火管理、危险品管理、人员疏散通道管理、安全标识管理、钥匙管理、外来人员管理、车辆出入管理、物品进出管理、装修施工安全管理等，并负责检查、落实； 5. 组织部门业务知识学习培训，负责治安消防操作培训和实战演练； 6. 加强与地区消防部门、公安警署和街道消防治安管理部门的联系，保持良好关系，取得地区安全主管部门的指导和支持； 7. 负责对下属员工的工作考核，搞好班组间团结与协作
秩	秩	1. 中专（含）以上学历、身高	1. 自觉遵守劳动纪律，服从上级领

序 部	序 领 班 2 人	172cm 以上、年龄 45 岁以下，退伍军人优先； 2. 3 年以上物业秩序从业经验； 3. 持有人社部门颁发的消防设施操作员（或建（构）筑物消防员职业资格证书）职业资格证优先； 4. 熟悉物业安全制度及安全器材使用、意外事件及紧急事故之预防与安排； 5. 有较强的团队合作意识及较好的协调能力。能够带领下属并协助上级进行团队管理工作； 6. 接受夜班及倒班工作制。	导和安排；严于律己，以身作则，带领各岗人员严格遵守公司的各项规章制度，建立班组良好的工作作风； 2. 协助主管检查督导做好物业内部的治安、消防、安全巡查、车辆、交通秩序等工作； 3. 做好本班各出入口的安全警卫管理工作，监督和规范各岗员工行为、劳动纪律和仪容仪表，不定时检查责任区域和各工作岗位，严格防止可能发生的各类安全、防火责任事故和突发性事件； 4. 受理当班期间发生的安全事故、火警事故及各类问题，并及时向上级领导报告，认真填写值班报表、值班工作记录、巡视检查记录和事故报告； 5. 熟悉物业内部的地形环境、设施状况、业主/商铺的布局及基本情况，对发生在管辖范围内的各类纠纷认真调查，及时处理；定期巡视和检查物业辖区内部的
--------	--------------------	--	--

			消防设施、设备及器材是否正常，出现异常及时上报, 确保设施设备可随时启用； 6. 熟记并掌握有关安全保卫工作的方针、原则和法律、法规，对保安人员定期进行培训及考核, 提高员工的安全防范意识、业务技能和综合能力, 指导本班组人员安全操作； 7. 制止、处理物业管理范围内的违章行为。每班自查辖区内重点部位安全、防火隐患，发现问题及时整改或报告上级, 严防各类事故发生； 8. 主动协助其它部门的工作及上级领导交办的其它工作任务。
秩序部	秩序员 18人	1. 中专（含）以上学历、身高172cm 以上、年龄 45 岁以下，退伍军人优先； 2. 有 1 年以上的物业秩序从业经验； 3. 持有人社部门颁发的消防设施操作员（或建（构）筑物	1. 做好巡查范围内的安全警戒，环境卫生、绿化的监督工作，发现异常情况，及时处理并上报领班； 2. 做好对应管理区域的治安防范工作，保管好岗位物品； 3. 做好车辆交通疏导相关工作；

		消防员职业资格证书)职业资格优先; 监控岗人员需持有消防设施操作员(监控类)证; 4. 熟悉安全制度及安全器材使用、意外事件及紧急事故之预防与安排; 服务意识、抗压能力强; 5. 接受夜班及倒班工作制。	4. 负责小区监控中心工作, 在监控室观察是否有异常情况发生并及时进行汇报; 5. 树立良好的服务意识, 待客有礼有节, 谈吐得当; 处理问题机智果断, 进退有度; 以标准姿势站立, 交接班时以列队进行; 展示物业秩序维护员良好形象。 6. 协助部门领导及相关各岗位突发事件的应急响应工作; 7. 积极配合部门内其他人员的工作, 完成领导交办的其它工作。
环境部	环境主管 1人	1. 环境工程、园林学等相关专业; 2. 具备5年以上相关工作经验, 3年以上同等工作岗位管理经验, 有住宅小区、商务楼宇、大型商场、星级酒店环境保洁管理经验优先; 3. 有绿化等相关证书优先; 4. 熟练掌握保洁、绿化器械的使用、熟练掌握保洁绿化及消杀时的防护工作;	1. 管理团队形象, 保证团队仪容端正、着装整齐, 服从项目的统一调度和工作安排; 2. 按项目要求监督责任区内的清扫保洁工作, 做好责任区环境卫生宣传; 3. 及时纠正责任区内装修垃圾及生活垃圾的乱堆乱放行为; 4. 按时收集小区的生活垃圾并清运至指定地点: 定期对小区公共部位进行消杀工作;

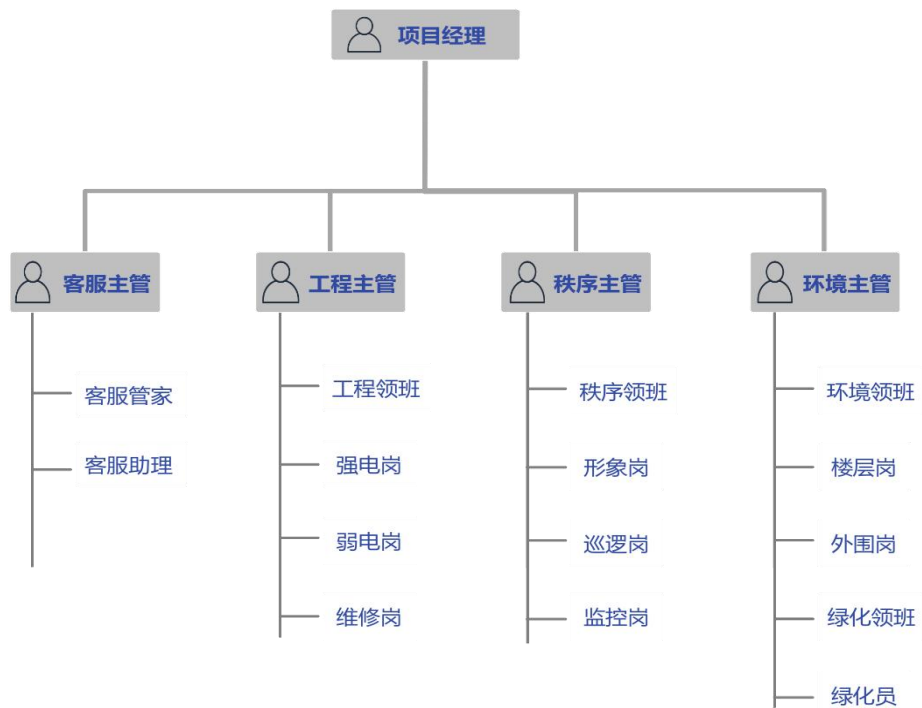
		5.精通物业保洁管理，具有较强的组织、领导、沟通协调能力，良好的职业道德和敬业精神。	5.协助物业管理处做好小区安防工作，发现可疑人或事，应立即向管理处负责人报告； 6.负责收集住户对小区环卫及管理服务工作的意见和建议，及时向领导汇报； 7.完成项目临时指派的其他工作。
环境部	环境领班 2人	1.具备5年以上相关工作经验，工作细心服从管理； 2.有绿化等相关证书优先； 3.熟练掌握保洁、绿化器械的使用、熟练掌握保洁绿化及消杀时的防护工作； 4.熟悉各种技术作业，具有一定的清洁技能，能操作各类清洁机器等。	1.按要求督察员工着装，佩戴工牌等，保持良好的服务礼仪和精神面貌； 2.负责制订、完善保洁工作作业细则，合理调配保洁、绿化员； 3.负责保洁服务的现场监控与检查工作； 4.负责对保洁用具、消杀药品和绿化用品的预备、领用和及时采购补充； 5.负责安排对保洁设备器具的清洁维护及操作指导； 6.负责保洁员的入职引导、日常技能培训、岗前培训，不断提高员工工作能力； 7.负责每日对各岗位进行巡查并做

			好巡查工作质量记录。
环境部	保洁员 22人	1. 具有较强的责任感和紧迫感，能够独立完成工作任务； 2. 熟悉清洁工作操作规范和注意事项，保证工作质量和效率； 3. 有团队协作精神和较强的学习能力，能够适应快节奏的工作环境； 4. 具备良好的礼仪、形象和沟通技巧，能够与客户和同事建立良好的关系； 5. 有相应工作经历者优先考虑。	1. 负责小区楼梯、大堂、电梯、地下车库、公共场地等的清扫、清洁； 2. 负责楼道、天面、地下车库内杂物的清理； 3. 负责垃圾池、垃圾箱内垃圾的清运、并按标准进行清洗； 4. 公共区域的定期巡查，及时清理散落垃圾； 5. 保洁工具的保管。
环境部	绿化领班 1人	1. 有负责大型物业小区或园林公司的绿化 5 年以上； 2. 负责住宅小区项目绿化日常事务管理，保证项目园林绿化质量； 3. 负责绿化服务质量标准管理制度制定、培训、监督管理工作；	1. 遵守公司的规章制度，全面负责辖区内的绿化工作，包括花草树木的栽培、养护、除草、灭虫、浇灌等各项管理工作； 2. 熟悉辖区内的绿化概况，充分利用绿地面积和光秃地，合理布局、种植花草树木；保持绿地内无白色垃圾；干道、人行道上无

		4. 根据规程要求负责对各岗绿化工作进行检查、监督、指导,发现问题及时处理并汇报上级,并制定并实施全年绿化养护计划,及时传达上级指示; 5. 负责各类清洁养护机械和绿化机械的日常检查、保养,发现异常情况及时反映和做好记录,并监督和协助相关人员进行维修; 6. 负责绿化端口客诉处理及问题跟进,提升现场品质。	杂草,整洁、美观。 3. 负责绿化工作计划的制定、落实,建立并完善绿化相关的各项管理制度,并负责监督检查及落实; 4. 按公司相关规定,做好本部门人员管理;加强对绿化工具以及各种用品的管理,突出成本意识,做到以最少的支出获得最佳的环境效果; 5. 负责本部门员工职业道德,安全教育和业务培训工作; 6. 完成领导交办的其他工作任务。
环境部	绿化员 3人	1. 有负责大型物业小区或是园林公司的绿化一年以上; 2. 熟悉物业行业相关服务规范、岗位技能、操作流程和法律法规、专业技能; 3. 熟悉一般的花草树木的养护、病虫害防治; 4. 熟悉园林常用机械的操作、维修及保养知识; 5. 能吃苦耐劳、服从领导管理。	1. 熟记管理辖区内的绿化面积和布局,熟悉花木基地各种植物以及工具、农药肥料和花盆等物件的摆放熟知种植各种花草树木的名称、习性、生长规律以及相应的养护管理作业程序; 2. 负责绿化植物的定期施肥、浇水、防治病虫害、种耕、除草和换盆、培土,并及时修枝整形补栽补种。培育、种植苗木、盆景的工

			作； 3. 负责清理绿化草地内的垃圾杂物和枯枝落叶的保洁工作； 4. 负责定期对办公室的阴生植物进行养护、更换的工作； 5. 负责对各责任区绿化进行管理、劝阻、纠正一切破坏绿化行为的工作； 6. 完成上级临时指派的其他工作。
--	--	--	---

（二）人员架构图



（三）人员编制数量分布

部门	经理	主管	领班	管家	员工	部门人数
综合管理部	1					1
工程部		1	1		8	10
客服部		1		4	2	7
秩序部		1	2		18	21
环境部		1	4		24	29

合计人数	1	4	7	4	52	68
------	---	---	---	---	----	----

- 1、本编制人数按照二级物业服务标准拟定；
- 2、本物业现阶段人员拟定编制总计 68 人；
- 3、综合管理部 1 人，负责工程部、客服部、秩序部、环境部的标准化管理。

第六章 投标文件格式

总说明

请投标人编制投标文件时注意：

1. 投标文件包括但不限于投标文件格式（供参考）所要求的内容，请按顺序制作编排，并请编制目录和页码，否则有可能影响对投标文件的评审。
2. 招标文件提供的注明“如适用”、“如要求”、“如有”、“选用”的格式，请投标人根据自身情况选用。投标人认为不需要提供的，可以在相应格式中注明“不适用”或“无此内容”保留相关格式（并按格式盖章和签署，如有要求）；也可以不注明任何内容仅保留相关格式（可以不盖章不签署）；也可以删除不需要的格式。
3. 相关证明材料在投标文件其他部分内容中已经提供的，可不重复提供，可仅列明所在投标文件中的页码。
4. 招标文件在投标文件格式中提供的备注内容，仅是对格式的补充说明，投标人编制投标文件时可以删除备注说明内容。

(一) 封面

陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块复建住宅物业管理服务项目

投 标 文 件

(文件编号:_____)

(标段号:_____ (如适用))

投标人: _____ (盖单位章)

法定代表人 (单位负责人) 或其委托代理人: _____ (签字或签章)

_____年_____月_____日

（二）目录

目录

（以下目录仅作参考，投标人可展开细化）

○、评审索引表

一、投标函

二、法定代表人（单位负责人）身份证明、授权委托书

三、投标保证金（如有）

四、商务和技术偏差表

五、分项报价表（如适用）

六、资格审查资料

七、服务方案

八、其他资料

○、评审索引表

注：投标人注意，请按照如下补充格式（投标人可扩展）提供评审资料索引表。投标人如果不提供，不作为否决条件，但有可能影响评委查阅相关资料。评审因素及评审标准以《第三章 评标办法》为准

○-1资格性评审索引表

序号	评审因素	投标人简述（如有）	在投标文件中的页码
1			第（ ）页
2			第（ ）页
...			第（ ）页

○-2符合性评审索引表

序号	评审因素	投标人简述（如有）	在投标文件中的页码
1			第（ ）页
2			第（ ）页
...			第（ ）页

○-3技术评审索引表

序号	评审因素	投标人简述（如有）	在投标文件中的页码
1			第（ ）页
2			第（ ）页

序号	评审因素	投标人简述（如有）	在投标文件中的页码
… …			第（ ）页

○-4商务评审索引表

序号	评审因素	投标人简述（如有）	在投标文件中的页码
1			第（ ）页
2			第（ ）页
… …			第（ ）页

一、投标函

投标函

_____（招标人名称）：

1. 我方已仔细研究了_____陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块复建住宅物业管理服务项目服务招标项目招标文件的全部内容，按合同约定完成服务工作。

2. 我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。

3. 投标有效期 90 日历天，我方承诺在招标文件规定的投标有效期内不撤销投标文件。

4. 如我方中标，我方承诺：

（1）在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

（2）在签订合同时不向你方提出附加条件；

（3）按照招标文件要求提交履约保证金；

（4）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形。

6. 我方承诺不存在以下情形：与本项目其它投标人的单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系。如我方与其他投标人出现单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的情形，我方对相关投标均无效的处理无异议。

投 标 人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字）

地 址：_____

网 址：_____

电 话： _____

传 真： _____

邮政编码： _____

_____年_____月_____日

二、法定代表人（单位负责人）身份证明、授权委托书

（一）法定代表人（单位负责人）身份证明

投标人名称：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

注：

本身份证明需由投标人加盖单位公章。投标人也可以采用市场监督管理部门出具的授权书。

投标人：_____（盖单位章）

_____年_____月_____日

（二）授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改服务招标项目投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件及委托代理人身份证复印件

备注：

本授权委托书需由投标人加盖单位公章并由其法定代表人（单位负责人）和委托代理人签字或签章。投标人也可以采用市场监督管理部门出具的授权书。

投 标 人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字）

身份证号码：_____

_____年_____月_____日

三、投标保证金

(一) 投标保证金交纳凭证

致：广东华伦招标有限公司

本单位已按“陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块复建住宅物业管理服务项目”（文件编号：_____）的招标文件要求，于____年____月____日前以_____（付款形式）方式汇入指定账户（账户名称：_____，账号 _____，开户银行：_____）。

本单位投标保证金的汇款情况：（详见附件一投标保证金进账单）

汇出时间：____年____月____日；

汇款金额：（大写）人民币_____元（小写：¥_____元）；

汇款账户名称：_____（必须是投标时使用的账户名）

账 号：_____（必须是投标时使用的账号）

开户银行：_____省_____市

本单位谨承诺上述资料是正确、真实的，如因上述证明与事实不符导致的一切损失，本单位保证承担赔偿责任等一切法律责任。

投标保证金退回时，请按上述资料退回。

（单位公章）

二〇二 年 月 日

单位名称：_____

单位地址：_____

联系人：_____

单位电话：_____ 联系人手机：_____

附：我方投标保证金汇款凭证

粘贴转账或汇款的银行凭证复印件

（二）退还保证金声明

广东华伦招标有限公司：

我方为“陈田村城中村改造复建安置区项目 AB2905050 地块复建住宅物业管理服务项目”（文件编号：_____）提交的投标保证金，在符合退还条件时请代划入下列账户：

保证金提交方式	☐ 银行转账 ☐ 支票
开 户 人 名 称	
开 户 银 行	
银 行 账 号	
汇 入 地 点	
总 金 额	

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字（或签章）：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

备注：采用其他形式提交投标保证金的，不须提供此说明。

四、商务和技术偏差表

(一) 实质性条款响应表（带“★”的条款）（如有）

序号	招标文件 章节及条款号	投标文件 章节及条款号	偏差状态 (正/负/ 无偏差)	偏差说明	投标文件 对应内容 页码 (如有)
1					
2					
.....					

(二) 重要条款响应表（带“▲”的条款）（如有）

序号	招标文件 章节及条款号	投标文件 章节及条款号	偏差状态 (正/负/ 无偏差)	偏差说明	投标文件 对应内容 页码 (如有)
1					
2					
.....					

(三) 一般条款响应表（不带“★”和“▲”的条款）

序号	招标文件 章节及条款号	投标文件 章节及条款号	偏差状态 (正/负/ 无偏差)	偏差说明	投标文件 对应内容 页码 (如有)
1					
2					
.....					

投标人保证：除商务和技术偏差表列出的偏差外，投标人响应招标文件的全部要求。

投标人：_____（单位公章）

_____年____月____日

备注：

1.投标人应对照招标文件中（包括但不限于第四章《合同条款及格式》、第五章《服务要求》等）各商务、技术条款有偏离或不能响应的条款逐一如实填写上表。

2.上表中“偏差状态”应根据偏差的状态分别填写“正偏差”或“无偏差”或“负偏差”；“正偏差”或“负偏差”应在“偏差说明”列中进行说明。

3.对招标文件中带“★”实质性条款或“▲”的重要性条款（如有）的响应，投标人须逐项标识清楚。

4.如果投标人对一般条款（指不带“★”和“▲”的条款）无任何偏差，可在对应表格的第一行填写“无偏差”，可不详细填写一般条款内容。

五、资格审查资料

（一）投标人综合概况

基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电 话		
	传 真			网 址		
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
投标人各类资质证书	(如无要求, 不需提供)					
	类型:			等级:	证书号:	

(按投标人资格要求)				
质量管理体系证书(如有)	类型:	等级:	证书号:	
营业执照号		员工总人数:		
注册资本		其中	高级职称人员	
成立日期			中级职称人员	
基本账户开户银行			技术人员数量	
基本账户银行账号			各类注册人员	
经营范围				
投标人关联企业情况(包括但不限于与投标人法定代表人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位)				
备注				

主要股东或出资人信息表

序号	股东名称 (姓名/股东全称)	股东类型 (自然人股东/ 法人股东)	统一社会信用 代码(身份证号)	出资额 (人民币万元)	出资方式	占全部 股份比例
1						
...						

名称变更、机构并立、分立情况表(如有)

发生日期	事项	核准机构	有效期
------	----	------	-----

年 月 日			
年 月 日			
年 月 日			
年 月 日			
.....			

备注：

1.投标人可根据实际情况填写上述表格，并提供相关证明材料；

2.如不具有相应情况，可填写“无”。

3.填写《主要股东或出资人信息》请注意：

（1）主要股东或出资人为法人的，填写法人全称及统一社会信用代码（尚未办理三证合一的填写组织机构代码）；为自然人的，填写自然人姓名和身份证号。

（2）出资方式填写：货币、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。

（3）投标人应按照占全部股份比例从大到小依次逐个股东填写，股东数量多于 10 个的，填写前 10 名，不足 10 个全部填写。

（4）投标人必须如实填写股东或出资人构成情况，具体信息情况应与“国家企业信用信息公示系统”（网站：<http://www.gsxt.gov.cn>)查询的信息一致。

（二）营业执照（或事业单位登记证书或其他组织设立证明材料）

投标人必须提供营业执照（或事业单位登记证书）复印件并加盖公章。

（三）其他资格证明文件（如要求）

其他资格证明文件

序号	其他资格证明文件名称	证明材料所在页码范围
1	投标人已按招标公告要求获取了招标文件（投标人可以提供本项目投标登记或购买招标文件的凭证复印件，最终以招标代理机构的记录为准）	
2	如资格条件有要求，投标人在此提供相关信用记录查询结果资料。投标人可以提供投标截止日前的任何一天的查询结果截图，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）	
3	其他资格条件（如要求）（投标人自行查阅招标文件《招标公告》的“3.投标人资格要求”）	
.....	投标人认为有必要提供的其他资格证明文件（如有，逐项列明）	

备注：除上述（一）至（三）证明文件外，投标人应根据招标文件《招标公告》的“3.投标人资格要求”及招标文件的规定，对其他资格证明文件及投标人认为有必要提供的资格证明文件作出说明并在上表后附相关证明材料。（如要求，相关业绩、拟投入人员等可参考格式九出具）

六、服务方案

请投标人根据《服务要求》、《合同条款及格式》、《技术评审表》、《商务评审表》的相关要求提出本次投标的服务方案，格式及内容自定，必要时附相关证明材料。服务的内容应与《分项报价表》中的服务内容（如有）保持一致。（格式自定）

七、其他资料（如有）

投标人须知前附表（第3.1.1款）规定的其他资料（如要求），或投标人认为有必要提供的其他资料在此提供，可参考以下格式。

其他资料汇总表

序号	其他资料名称（说明事项）	证明材料所在页码范围（如有）
1	拟派人员情况（如有）	
2	类似项目业绩（如有）	
3	获得的荣誉、资信、认证情况（如有）	
.....		

备注：证明材料不需要重复提供，可注明所在页码。

拟派人员汇总表

序号	姓名	本项目任职（岗位）	最高学历	毕业专业	职称名称	职称专业	执业或职业资格证明			证明材料所在页码范围（如有）
							证书名称	级别	证号	
...										

主要人员简历表

姓 名		年龄		执业资格证书（或上岗证书）名称	
职 称		学历		拟在本项目任职	
工作年限				从事服务工作年限	
毕业学校	年毕业于 学校 专业				
主要工作经历					
时 间	参加过的类似项目			担任职务	委托人及联系电话
...					

类似项目业绩

序号	项目名称	项目主要内容	合同签订时间	业主名称及联系电话	合同金额（万元）	证明材料所在页码范围（如有）
						第（ ）页
						

获得的荣誉、资信、认证情况

颁发日期	名称	颁发机构	等级（如有）	证明材料（如有，在投标文件页码）
年 月 日				第（ ）页
.....				

备注：

1.投标人可根据招标文件的规定，对其认为有必要提供的其他资料作出补充说明并在表后附相关证明材料。如相关内容已在投标文件其他部分作出说明或提供证明材料，表中可以直接引用相关说明和证明材料的页码范围。如果投标人无上述任何情况说明和相关证明材料，请在表中第一行填写“无其他资料说明”。

2.拟派人员情况：“毕业专业”可填写最高学历专业；拟派人员的相关材料如评审表中对相关材料作出要求的，按其要求提供；如评审表中未对相关材料作出要求的，可以提供人员资料不限于身份证明、毕业证、职称证、注册执业证、职业资格证、其他资格证（如培训证、上岗证、操作证等）、依法缴纳社会保障资金或个人所得税证明等；对项目经理（项目负责人或主要团队人员）（如要求），投标人可以分别以履历表形式具体情况（格式可参考）。

3.类似项目业绩：业绩的相关材料如评审表中对相关材料作出要求的，按其要求提供；如评审表中未对相关材料作出要求的，提供反映业绩各方当事人名称、合同金额、合同签订时间及当事人盖章签署等合同关键页及验收报告或经业主确认的验收证明等。

4.获得的荣誉、资信、认证（资质）情况：根据资格条件和评分因素对应内容的要求填写。