

# 上海市临港新片区《未来晟启园（住宅）》项目 建设单位公开招标选聘物业的招标文件

《未来晟启园（住宅）》物业项目，由上海云理经济发展有限公司开发建设。根据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》《关于进一步规范本市物业管理招标投标工作的若干意见》《关于印发〈中国（上海）自由贸易试验区临港新片区高品质住宅物业服务管控大纲（试行）〉的通知》等相关规定，临港新片区PDC-0103单元I07-01（住宅）地块、F10-01（住宅）地块纳入同一区域化物业服务范围，同一区域内后续开发建设的项目，按规定纳入区域化物业服务体系。

本次该物业服务区域内未来晟启园（住宅）项目联合未来理尚园（住宅）项目共同联合招标一家物业服务企业，投标企业对联合招标的项目服务标准统一。

本前期物业项目采用公开招标的方式组织本次物业服务企业的选聘工作。

## 一、招标人基本情况

招标人：上海云理经济发展有限公司

所 属：南汇新城镇

联系人：赵晓峰

邮编：201306

电话：18916168158

## 二、物业项目基本情况概述

1、本项目建造的物业类型为：高层。

2、本项目座落地址：乔柏路2899弄（1-11号）（临）。

3、本项目的物业管理区域四至范围：

东至：乔柏路，西至：未来晟启园（商办），

南至：未来晟启园（商办），北至：盛艾路；

上述范围不包括： / 。

4、本项目建设规模

本项目总用地面积13101.27平方米；总建筑面积52182.64平方米。建筑面积构成：地下总建筑面积15425.14平方米，地上总建筑面积36757.50平方米。

地上建筑面积构成：商品住宅建筑面积28963.93平方米，保障房住宅建筑面积5495.88平方米，商业建筑面积/平方米，办公建筑面积/平方米，会所建筑面积/平方米，其他建筑面积2297.69平方米。地下建筑面积构成：住宅建筑面积/平方米，商业建筑面积/平方米，车库建筑面积13247.16平方米，其中地下车库人防配套面积/平方米，其他建筑面积2177.98平方米（其中：地下垃圾房面积为60平方米）。

上述建筑面积数据最终以《房屋土地权属调查报告书（实测）》为准。

本项目共计建筑物5幢，住宅334套。绿化率36.89%，绿化面积4833.06平方米；集中绿化率10 %，集中绿化面积1310.20平方米。

项目于2023年4月开工建设，共分1期，计划于2026年3月全部建成并交付使用。

#### 5、本项目出入口和停车场库情况

本项目出入口共计2处：分设在盛艾路和乔柏路。其中：需要安排人员值守的出入口1处（每天值守24小时）；不需要安排人员值守的出入口有1处（每周开放/天，每天开放时间为/点到/点）。

本项目规划建设机动车停车位423个，其中地上停车位/个，地下停车位423个。

#### 6、物业管理用房的配置情况

以《房屋土地权属调查报告书（实测）》为准

##### （1）物业服务企业用房

建筑面积为105.09平方米；

座落位置：乔柏路2899弄10号101物业管理用房

##### （2）业主委员会用房

建筑面积为30.84平方米；

座落位置：乔柏路2899弄10号102业委会

### 三、主要设施设备的配置及技术指标说明

(一) 电梯（住宅电梯、商业办公电梯、景观电梯等）

电梯有 9 部电梯，（每台电梯额定功率18KW）。

(二) 给排水（生活给水、消防给水、排水、水池水箱、公共水景等）：

给水：

序号	设备名称	地址	数量	功率/有效容积
生活给水	低区恒压变流量供水成套设备	地下一层生活泵房	2台(一用一备)	7.5KW/台
	中区恒压变流量供水成套设备		2台(一用一备)	11KW/台
	高区恒压变流量供水成套设备		2台(一用一备)	11KW/台
消防给水	消火栓泵组	地下一层消防泵房	2台(互为备用)	75KW/台
	消火栓稳压泵组		2台(互为备用)	3KW/台
	喷淋泵组		2台(互为备用)	75KW/台
	喷淋稳压泵组		2台(互为备用)	3KW/台
	屋顶水箱增压泵		2台(互为备用)	3KW/台
水池水箱	不锈钢生活水箱(S31603)	地下一层生活泵房	1	56m <sup>3</sup> /座
	消防补水箱	地下一层消防泵房	1	3m <sup>3</sup> /座
	屋顶高位消防水箱	D3号楼屋顶	1	18m <sup>3</sup> /座
公共水景	潜水泵QY65-7-2.2	住宅入口镜水面	3	扬程：7m 功率：2.2kw
	潜水泵QY65-10-3	住宅水幕墙	1	扬程：10m 功率：3kw
（最终以竣工图为准）				

排水：

北侧盛艾路设1雨水市政检查井排放点，管径DN600。东侧乔柏路1处污水市政检查井排放点，设置污水监测井，管径DN300。

(三) 公共照明（室外公共照明、室内公共照明）：

1、室外公共部分照明

室外公共照明用电功率 20 KW

绿化景观灯用电功率 6 KW

其他   /   :   /   KW

2、室内公共照明:

楼道照明: 67 KW,

监控室: 30 KW,

消控室: 15 KW

电信机房: 30 KW, +无线覆盖机房15KW

有线电视机房: 15 KW

3、住宅楼为一类高层建筑、二类高层建筑，一类高层建筑的消防用电(应急照明、消防电梯、消防排污泵)及客梯、潜水泵、公用照明用电为一级负荷,二类高层建筑的消防用电(应急照明、消防电梯、消防排污泵)及客梯、潜水泵、公用照明用电为二级负荷,其它为三级负荷,各楼的供电电压为三相四线380/220V,电源从附近电业变电站引来,以多路电缆进入各住宅单元负一层低压用户配电室。

4、地下车库消防负荷、排水泵、生活泵、安防设备用电按一级负荷要求供电,其余按三级负荷设计。供电电压为三相四线380/220V,电源从附近电业变电站引来,以多路电缆进入地下车库各低压用户配电室。

5、配套有线电视机房用电为一级负荷,一般用电为三级负荷。供电电压为三相四线380/220V,电源从附近电业变电站引来,两路电缆进入一层电表箱。

6、小区设3座P站(每座2X800KVA),共计4800KVA。

7、天然气由盛艾路接入,调压器设置于项目北侧。

(最终以竣工图为准)

(四)建筑智能化(车辆管理、门禁、安防、监控、消防等):

1. 周界防越报警系统: 11个/套, 机房UPS功率(15KVA与其他安防系统合用);
2. 闭路监控系统: 163个/套, 机房UPS功率(15KVA与其他安防系统合用);
3. 可视楼宇对讲及门禁系统: 386个/套, 楼栋UPS功率(3KVA与其他安防系统合用);
4. 住户报警系统: 2235个/套, 楼栋UPS功率(3KVA与其他安防系统合用)
5. 保安电子巡更系统: 54个/套, 机房UPS功率(15KVA与其他安防系统合用);
6. 车辆道闸: 2个/套: 机房UPS功率(15KVA与其他安防系统合用);
7. 电梯控制系统: 9个/套, 每套功率0.2KW;
8. 智能安防系统: 1个/套, 机房UPS功率(15KVA与其他安防系统合用);
9. 能耗计量系统: 10个/套, 机房UPS功率(15KVA与其他安防系统合用);

10. 背景音乐系统：16个/套，机房2KW；

11. 建筑设备监控系统：16个/套；

(最终智能化各系统及相应数量以通过技防评审的竣工图为准)

#### (五) 其他

1. 垃圾处理系统：本小区设置1个垃圾房，2个垃圾收集点。生活垃圾管理须按照《上海市生活垃圾管理条例》执行。

2. 消控室和监控室合并在一起：是，地址：乔柏路2888弄11号地下一层EA。

3. 二次供水系统：二次供水设施由供水企业负责运行维护和修理更新，二次供水管理按照《推进本市新建住宅二次供水设施移交接管工作的实施意见》执行。

4. 本公开招标项目招标文件提交的相关数据可能与实际数据存在出入，仅供投标人用于本次投标时作为参考。一旦中标，可以在承接后依据实际情况进行适当调整。

#### 四、物业服务收费标准

(一) 物业服务费的计费方式为第1种方式：

1、包干制；

2、第 / 种酬金方式：

(1) 酬金提取比例不高于应收物业服务资金的 / %。

(2) 每月提取固定酬金 / 元。

(二) 向不同物业类型的业主收取物业服务费的标准

1、高层（可收费物业类型）4.1元/月·平方米，可收费面积 34459.81平方米；

2、商业（可收费物业类型） / 元/月·平方米，可收费面积  / 平方米。

3、停车位收费情况

全体业主共有的地面机动车停车位租赁费/元/月·个，提取/ % 作为停车位物业服务费；

建设单位所有的地下机动车停车位租赁费300元/月·个，提取90元/月·个作为停车位物业服务费；

建设单位或个人业主所有的机动车停车位物业服务费90元/月·个。

临时停车收费：1小时内不收费，1小时至4小时收费5元，4小时至8小时收费10元，8小时至12小时收费15元，12小时以上封顶收费20元；24小时后重新计费（地面临时停费用扣除法定税金后归全体业主所有，地下临时停费用提取30 % 作为停车位物业服务费）。

请根据上述本招标项目物业服务收费标准对物业服务内容、标准（包括综合管理、共用部位设施设备日常运行、保养和维修、公共区域秩序维护、公共区域清洁卫生、公共区域绿化养护、其他明示承诺等内容）进行实质性响应，同时应当符合《上海市住宅物业管理规定》和上海市地方标准DB31/T 360-2020《住宅物业管理服务规范》的相关要求。

## 五、物业服务合同期限

招标人与中标人签署的物业服务合同期限为两年，从交付使用日起，即预计自2026年4月1日至2028年3月31日止。

## 六、投标人条件

- （一）依法在本市注册登记的物业服务企业；
- （二）报名截止日当天的物业服务企业信用记分值不高于0分；
- （三）投标人应提交伍万（人民币）投标保证金，收款单位为上海颢友管理咨询有限公司，须注明投标项目名称。退出报名和未入围的投标人凭《未入围通知》领回保证金；在中标人与招标方签订物业服务合同后退回所有保证金。
- （四）保证金须按每个项目单独汇款，投标保证金必须单独备注完整的项目名称并在报名截止之日前汇入招标人委托的指定账户，否则视为无效。

投标人允许招标人在报名截止日当天获得其六个维度各项分值用于综合评分排序。

**参加本项目投标人的企业应同时参加未来理尚园（住宅）的投标报名。**

## 七、现场踏勘和入围投标人确定

本招标项目统一安排现场踏勘，投标报名截止日后的第1个自然日上午9点为现场踏勘时间，投标人自行前往本项目现场，招标人不再另行通知。

有意向退出投标报名的投标人可以在现场踏勘日后的第1个自然日申请退出，并应当同时退出未来理尚园（住宅）的报名。不申请退出且按照招标文件第七条约定提交了投标保证金以及未来理尚园（住宅）投标报名的保证金的投标人是本招标项目的有效投标人。有效投标人过多时，本项目设定 5（3-5）家并按照物业服务企业六个维度综合评价分值排名由高至低的顺序择优确定入围投标人参与投标。

**本招标项目对企业六个维度综合评价分值的设定如下（分值占比总和为100%）：**

**【联合招标每个地块统一】**

- 上海市物业服务企业信用记分分值占20%;
- 诉求处置和信息报送评价分值占30%;
- 社会公众满意度测评分值占10%;
- 综合能力等级分值占10%;
- 物业服务履约质量评价分值占10%;
- 市级社会责任履行社区满意度评价分值占20%。

## 八、投标文件的编制要求

投标人编制投标文件应避免政策规定为废标的情况（详见附件6）。

同时，投标人提交的投标文件应使用招标文件所提供的投标文件全部格式（表格可以按同样格式扩展）。未按招标人提供的格式编制投标文件，评标委员会可在量化评分过程中做出不利于该投标人的量化。

投标人须用胶水密封的方式封装投标文件，投标文件外包装标签格式依据要求粘贴在表面（详见附件 2）。投标人应根据本招标文件的要求，技术标需按照每个项目独立编制技术投标书**五套**，商务标需按照联合招标统一编制商务标**五套**，物业服务内容和标准承诺表一份。

### （一）技术标书（暗标）

1、技术标书封面格式根据本招标文件要求排版：技术标建议采用热胶方式装订，不建议采用硬质封面。

2、技术标书的正文建议按以下要求排版制作：

（1）全文建议单面黑白打印；

（2）全文纸张建议使用80克A4白色复印纸；

**（3）全文不允许出现任何本项目投标企业的名称、LOGO、在管项目或其他特指的信息。**

3、技术标书（暗标）应当包括以下内容：

（1）物业服务内容、标准与费用测算；岗位人员配置、职责与管理制度；分项实施方案与服务标准；

（2）物业服务和维修等应急预案及其他管理制度；

（3）本招标项目要求对以下物业服务内容作出响应：

A、 \_\_\_\_\_；

B、 \_\_\_\_\_；

C、 \_\_\_\_\_。

(4) 暗标评审方式是对投标单位匿名后获取随机编号的投标文件进行评审。

(二) 商务标书(明标)应当包括以下内容:

- 1、法定代表人授权委托书(详见附件5);
- 2、物业服务企业信用信息情况;
- 3、物业服务企业管理业绩、企业管理体系等情况;
- 4、本招标项目要求对以下物业服务以外的内容作出响应:【联合招标每个地块统一】

(1) 委派的项目经理信用记分值不高于0分,满足条件的为10分;

(2) 委派的项目经理持有物业经理高级证书,满足条件的为10分;

(3) \_\_\_\_\_;

(4) \_\_\_\_\_。

(三) 投标报价单要求

根据本招标文件中物业服务收费标准的要求,依据物业服务内容和标准承诺表要求进行投标,不得偏离(详见附件3)。

## 九、开标的时间、地点

- 1、开标、评标会议举行日期由招标人根据入围情况、答疑情况另行通知。
- 2、开标会议全过程接受临港管委会房屋管理部门的现场监督。

## 十、评标程序和评标标准

(一) 评标委员会构成采取下列第 1 种方式:

- 1、市房屋管理局聘用的物业管理评审专家随机抽取4名和招标人代表1名组成;
- 2、市房屋管理局聘用的物业管理评审专家随机抽取5名。

(二) 评标程序

临港管委会房屋管理部门在开标前验明投标企业符合报名条件的相关资料、投标保证金银行出具的交纳凭证(原件及复印件加盖投标人公章),经确认投标人资格无误后,由临港管委会房屋管理部门工作人员当众开启投标文件,进行以下评标程序:



- 1、物业管理评审专家对联合招标的未来晟启园（住宅）项目与未来理尚园（住宅）项目联合招标评审技术标书（评标结果由区房屋行政管理部门封存）；
- 2、临港管委会房屋管理部门根据各投标人商务标书中相关信息，出具商务投标部分对应的分值，并最终由评标委员会确定各投标人的商务分值；
- 3、未来晟启园（住宅）项目联合未来理尚园（住宅）项目联合招标人代表先单独按评分标准打分。联合招标项目的招标人最终得分按：各自分值乘以各自权重计算后汇总得出。计算方式： $\Sigma = A\text{分值} * A\text{权重} + B\text{分值} * B\text{权重} \dots + N\text{分值} * N\text{权重}$ ，权重为其各自项目总建筑面积的占比。
- 4、评标委员会出具书面评标报告。

（三）评标标准（详见附件4）

## 十一、中标人的确定

经评标委员会评审，本项目按照下列第（二）种方式确定中标人：

（一）评标委员会按评标结果直接确定中标人；

（二）评标委员会向招标人推荐不超过3名有排序的合格中标候选人的，招标人应当按照中标候选人的排序确定中标人。当确定中标候选人放弃中标或者因不可抗力提出不能履行合同的，招标人可以依序确定其他中标候选人为中标人。

招标人在投标文件截止之日起的30日内确定中标人，并向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知所有未中标的投标人。

## 十二、物业服务合同的签订

招标人向中标人发出中标通知书之日起的30日内，按照招标文件、物业服务合同方案和中标人的投标文件，与中标人在网上以书面形式签订物业服务合同，如遇特殊情况可以延长30日。中标企业的投标文件将作为与招标人签订的物业服务合同的附件。

## 十三、投标保证金处置方式（招标人设定投标保证金时适用）

发生以下情形，投标保证金在扣除本次招标所发生的费用后（包括但不限于会场费、评标专家劳务费、招标代理工作经费等）退还投标人：

- （1）因入围投标人弃标、废标等原因造成开标评标不能顺利完成的；
- （2）中标人在签署物业服务合同时，未将承诺写入合同且造成招标人需重新组织

招标的。

#### 十四、其他事项的其他说明

1、本招标项目对企业六个维度综合评价分值的折算方式为：

(1) 物业服务企业信用信息记分分值按企业实际记分值 (X) 进行换算，公式为：100-

$(|X|/18) * 100$ ；

(2) 物业服务履约质量评价分值按企业在本市已有物业服务履约质量评价分数的所有项目平均分值为依据；

(3) 诉求处置和信息报送评价分值按企业实际分值为依据；

(4) 综合能力等级分值按企业实际分值 (X) 进行换算，公式为：X/10；

(5) 社会公众满意度测评分值按企业实际分值为依据；

(6) 市级社会责任履行社区满意度评价分值按企业实际分值为依据。

2、本招标项目物业服务收费标准，按照中标价格确定。

3、根据国家和本市物业管理招投标的有关规定，投标人在投标过程中有违法、违纪、违规行为的，一经查实取消本次投标资格，已经中标的取消中标资格，投标保证金不予退还，由此造成的经济损失、招标人有权要求予以赔偿。

4、投标人应表明对招标人在招标公告、招标文件中所提出的约定和要求表示理解；应表明投标书连同招标人的书面中标通知均具有法律约束力。

5、补充说明事项：

(1) 技术标页码不超过60页，否则技术标评分标准的第四项得0分；

(2) 联合招标注意其他事项：

1、本未来晟启园（住宅）项目联合未来理尚园（住宅）项目联合招标，投标人在报名时须同时报名本次联合招标的所有项目并报名成功，否则视为此次投标报名无效。

2、保证金须按每个项目单独汇款，投标保证金必须单独备注完整的项目名称并在报名截止之日前汇入招标人委托的指定账户，否则视为无效。

3、每个项目的招标人代表先单独按评分标准打分。联合招标项目的招标人最终得分按：各自分值乘以各自权重计算后汇总得出。计算方式： $\Sigma = A \text{分值} * A \text{权重} + B \text{分值} * B \text{权重} \cdots + N \text{分值} * N \text{权重}$ ，权重为其各自项目总建筑面积的占比。

4、联合招标的服务项目物业服务内容和标准必须一致。

(3) 招标代理机构基本情况

招标代理机构：上海颢友管理咨询有限公司

开户银行：交通银行上海浦江高科技园支行

银行账号：3100 6505 7013 0075 55766

联系人：顾时婧

电 话：13816348138

招标人：上海云理经济发展有限公司  
(单位公章)



2024年 月 日

附件 1：物业服务合同方案

(按最新物业服务合同示范文本制定)

# 上海市前期物业服务合同 示范文本

(2023版包干制)

制定部门：上海市房屋管理局、上海市市场监督管理局

# 使用说明

1. 本合同适用于采取包干制物业服务计费方式的住宅以及与住宅同一物业管理区域内非住宅的物业服务的示范文本。合同双方当事人在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。

2. 本示范文本所称的甲方为建设单位，乙方为建设单位通过公开招标方式选聘的物业服务人。经双方当事人协商确定，可以对示范文本的条款内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改。

3. 根据《上海市住宅物业管理规定》规定，本合同为甲方与物业买受人签订的房屋销售合同的组成部分。物业买受人应当仔细阅读示范文本的内容，对条款及专业用词理解不一致的，可向建设单位和市、区房屋行政管理部门咨询。

4. 本合同示范文本自 2023 年 7 月 1 日起使用，今后在未制定新的版本前，本版本延续使用。本合同条款遇法律法规、政策规定等调整的，按调整后的法律法规、政策规定等执行。

# 上海市前期物业服务合同示范文本

## (2023版包干制)

甲方(建设单位): \_\_\_\_\_  
【统一社会信用代码】: \_\_\_\_\_  
乙方(物业服务人): \_\_\_\_\_  
【统一社会信用代码】: \_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》的规定,甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上,订立本合同。

### 第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业名称: \_\_\_\_\_

物业类型: \_\_\_\_\_

座落位置: \_\_\_\_\_区\_\_\_\_\_乡镇/街道\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_弄\_\_\_\_\_号。

经区房屋行政管理部门核定的物业管理区域四至范围:

东至 \_\_\_\_\_, 西至 \_\_\_\_\_,

南至 \_\_\_\_\_, 北至 \_\_\_\_\_,

以上范围不包括 \_\_\_\_\_。

总建筑面积: \_\_\_\_\_平方米; 其中: 住宅面积 \_\_\_\_\_平方米, 商业面积 \_\_\_\_\_平方米, 办公面积 \_\_\_\_\_平方米, 其它类型面积 \_\_\_\_\_平方米。

物业构成见附件一, 物业规划平面图见附件二。

### 第二条 本合同服务期限为\_\_\_\_\_年, 服务期限的起止按下列第\_\_\_\_\_种:

(一)自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止; (二)本物业项目首套房屋交付之日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止。本合同期限届满前, 业主大会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的, 本合同终止。

本合同期限届满后, 全体业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人决定的且乙方继续提供物业服务的, 本合同继续有效, 但是服务期限为不定期。

### 第三条 本项目采用包干制物业服务计费方式。业主根据下述约定按照建筑面积向乙方支付物业费:

(一) 住 宅:

高层\_\_\_\_\_元(人民币,下同)/平方米·月,

高层(底层)\_\_\_\_\_元/平方米·月,

多层\_\_\_\_\_元/平方米·月, 多层(带电梯)\_\_\_\_\_元/平方米·月,

独栋别墅\_\_\_\_\_元/平方米·月;

\_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_元/平方米·月;

\_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_元/平方米·月。

(二) 办公用房\_\_\_\_\_元/平方米·月;

(三) 商业用房\_\_\_\_\_元/平方米·月;

(四) \_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_元/平方米·月;

(五) \_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_元/平方米·月;

(六) \_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_元/平方米·月;

(七) \_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_元/平方米·月;

机动车停车位产权业主根据下述约定向乙方支付物业费:

(一) 地下机动车停车位\_\_\_\_\_元/个·月;

(二) 机械机动车车位 \_\_\_\_\_元/个·月;

本条约定的物业费不含应当在专项维修资金中列支的物业共用部分的维修、更新和改造的费用。

**第四条** 本合同履行过程中,物业费标准按照下列第\_\_\_\_\_种方式按签约年度调整:

(一) 自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月起,每\_\_\_\_\_年按照\_\_\_\_\_ (递增或减少) 的调整:

1、\_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_ (%或元/平方米·月);

2、\_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_ (%或元/平方米·月);

3、\_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_ (%或元/平方米·月);

4、\_\_\_\_\_ (可收费物业类型) \_\_\_\_\_ (%或元/平方米·月);

(二) 其它调整方式\_\_\_\_\_

**第五条** 本合同生效之日至出售物业交付之日的当月发生的物业费,由甲方承担;出售物业交付之日的次月至本合同终止之日的当月发生的物业费,由物业买受人承担;房屋销售合同未约定的,由甲方承担。已竣工但尚未出售的物业以及甲方未交付给业主的物业,由甲方依照本合同约定的标准向乙方支付物业费。

业主的物业费应按\_\_\_\_\_（月或季）支付。

业主应在\_\_\_\_\_（每次缴费的具体时间）履行支付义务。

业主逾期支付物业费、本合同约定的其它应付费用的，应按下列标准向乙方支付违约金：每逾期一日，业主支付应付未付金额的万分之\_\_\_\_\_的违约金；违约金累计不超过应付未付金额的\_\_\_\_%。

业主逾期不支付上述费用的，乙方可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，按照下列第\_\_\_\_\_种方法处理：

- （一）乙方向人民法院提起诉讼；
- （二）乙方向仲裁机构申请仲裁。

**第六条** 乙方按包干制物业服务计费方式确定物业费，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担。

**第七条** 甲方按规定提供位于\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_号\_\_\_\_\_室\_\_\_\_\_平方米建筑面积作为物业服务办公用房，在物业交付时，物业服务办公用房由甲方交付乙方代管，乙方应在业主大会成立之日起三十日内无偿移交给业主大会。合同履行期间，乙方无偿使用物业服务办公用房，但不得改变其用途。

**第八条** 甲方在办理物业交付使用前，应当与乙方共同对本项目的物业共用部分进行查验，共同确认现场查验的结果，签订物业承接查验和资料移交确认书（详见附件十），并向业主公开查验结果。对承接查验发现的问题，甲方应当在三十日内予以整改。

物业承接查验可以邀请业主代表以及本项目所在地的街镇参加。物业承接查验的费用由甲方承担。

**第九条** 乙方提供的下列服务事项应符合约定的物业服务内容和标准：

- （一）物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护，详见附件三；
- （二）物业共有绿化的维护，详见附件四；
- （三）物业共有区域的保洁，详见附件五；
- （四）物业共有区域的秩序维护，详见附件六；
- （五）物业使用中禁止性行为的管理措施和应急预案，详见附件七；
- （六）综合管理服务，详见附件八；
- （七）其他明示承诺内容，详见附件九；
- （八）物业承接查验和资料移交确认书，详见附件十。



乙方将前述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业主负责。

**第十条** 停车位租赁费标准分别按下列约定:

(一) 停车位属于全体业主共有的,车位使用人应向乙方支付停车位租赁费,具体标准如下:

地面机动车停车位租赁费\_\_\_\_\_元/个·月;

地面非机动车停车位租赁费\_\_\_\_\_元/个·月;

地面临时停车费\_\_\_\_\_;

地下机动车停车位租赁费\_\_\_\_\_元/个·月;

地下非机动车停车位租赁费\_\_\_\_\_元/个·月;

地下临时停车费\_\_\_\_\_;

停车位租赁费扣除税费后的收益归全体业主共有,并按本合同第十六条第五款的约定公告。

(二) 停车位属于甲方所有的、乙方受甲方委托收取停车位租赁费并与甲方单独结算。停车位租赁费需要调整的,甲方应与业主按照公平、合理的原则,通过业主大会会议协商调整停车位租赁费,在本项目内公告,并向区房屋行政管理部门备案。

地下机动车停车位租赁费\_\_\_\_\_元/个·月;

地下临时停车费\_\_\_\_\_;

本条约定的停车位租赁费的支付时间同本合同第五条的约定。

业主或使用人对车辆有保管要求的,与乙方另行约定。

**第十一条** 本项目全体业主共有的会所及相关设施委托乙方经营管理,经营管理收费约定如下:

(一) 健身房\_\_\_\_\_;

(二) 棋牌室\_\_\_\_\_;

(三) 网球场\_\_\_\_\_;

(四) 游泳池\_\_\_\_\_;

(五) 其他\_\_\_\_\_。

前述经营管理收入按下列方式分配:\_\_\_\_\_。

本项目甲方或第三方所有的会所及相关设施,其经营管理费用由甲方或第三方与乙方另行约定。

**第十二条** 业主应当按照以下约定筹集、使用和管理专项维修资金：

- （一）业主应当按照相关规定再次筹集专项维修资金；
- （二）专项维修资金的账务由\_\_\_\_\_（乙方或代理记账机构）代管；
- （三）业主申请不动产转移登记或者抵押登记时，应当同时向不动产登记机构提供已足额交纳专项维修资金的相关凭证；
- （四）按照法律法规及相关规定使用和管理专项维修资金。

**第十三条** 当本项目发生非房屋质量问题引发的下列危及房屋安全等紧急情况，乙方应当立即采取应急防范措施。需要对建筑物及其附属设施进行维修、更新的，由乙方持相关材料，报街镇审核同意后组织实施。维修费用经具有相应资质的审价机构核定后，费用由相关业主或责任人承担。

（一）水泵、水箱（池）故障，影响正常使用的（二次供水设施已移交供水企业的除外）；

（二）电梯故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的；

（三）火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓系统损坏，消防部门出具整改通知书的；

（四）外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险，经有资质的鉴定机构出具证明的；

（五）屋顶或外墙渗漏等情况，严重影响房屋使用，经有资质鉴定机构出具证明的。

**第十四条** 物业专有部分的自用部位、自用设备损坏时，业主、使用人可以向乙方报修，也可以自行维修。经报修由乙方维修的，维修费用由业主、使用人承担。

**第十五条** 甲方的权利义务：

（一）在其制定的临时管理规约中按有关规定明示业主的各项权利、义务，公共收益收支管理制度，专项维修资金筹集及紧急维修等事项；

（二）在其制定的临时管理规约中向业主明示房屋装饰装修管理要求等事项；甲方未尽此义务给乙方或业主、使用人造成损失的，应承担相应赔偿责任；

（三）在房屋销售前向业主明示物业费标准和停车位租赁费等相关收费标准，督促业主按时支付相关费用；

（四）完善本项目配套设施和配套工程，包括各类标识、生活垃圾分类垃圾桶、装修垃圾集中堆放场所、垃圾房等；

（五）审查和批准经听取业主意见并修改完善的物业服务方案、年度服务计划、年

度维修养护计划，监督、检查乙方各项方案和计划的实施；

(六) 授权乙方对业主、使用人违反临时管理规约的行为，依照临时管理规约的约定进行劝阻、制止；

(七) 配合乙方执行政府依法实施的突发公共卫生、公共安全等事件的应急处置措施和其他管理措施，并应承担由此增加的必要费用；

(八) \_\_\_\_\_。

#### **第十六条 乙方的权利义务：**

(一) 委派项目经理负责本项目日常物业服务，并委派符合下列岗位条件的人员履行本合同：

1. \_\_\_\_\_；

2. \_\_\_\_\_。

(二) 遵守相关法律、法规及政策，自觉接受房屋行政主管部门和其他行政主管部门的监督管理，不得侵害业主、使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业服务的便利获取不当利益；

(三) 根据相关法律、法规的规定和本合同的约定，向业主收取物业费，通过合法有效的方式解决拖欠物业费的问题；

(四) 结合本项目实际情况，编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划；

(五) 定期将服务事项、服务标准、收费项目、收费标准以及履行情况在本项目内公告并向甲方报告；

(六) 及时向业主报告本项目内重大物业服务事项；每\_\_\_\_\_个月公布一次公共收益收支账目；

(七) 按规定履行装修管理职责，主动、及时与业主、装修实施单位签订装饰装修管理协议；

(八) 对违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，乙方应当及时采取合理措施劝阻、并向有关行政主管部门报告并协助处理；

(九) 按照物业相关法律法规规定、行业规范和本合同约定，提供与物业费相符的服务质量；

(十) \_\_\_\_\_。

**第十七条** 本合同履行期间，业主依照法定程序共同决定提前解聘乙方的，可以解

除本合同。因提前解除合同造成乙方损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失。

**第十八条** 本合同终止之后、新的物业服务人接管本项目之前，乙方有义务继续为甲方处理物业服务事项，甲方、业主、使用人也应继续按本合同第三、四条支付相应的物业费。

**第十九条** 本合同依据约定或法律法规规定终止的，乙方应当至迟于新的物业服务人接管本项目之后\_\_\_\_\_日内，将物业及全部档案资料、物品（详见附件十）移交给业主委员会；业主尚未选聘物业服务人或业主委员会尚未成立的，移交给甲方或\_\_\_\_代管；乙方退出本项目物业服务的，应在街镇指导和监督下，协助甲方、业主做好物业服务的承接查验移交和善后工作，否则乙方应当按照每日\_\_\_\_\_元支付违约金。

**第二十条** 本合同期限内，任何一方擅自解除合同的，违约方应当支付守约方\_\_\_\_\_元作为违约金。

**第二十一条** 甲方违反本合同约定，致使乙方的服务无法达到本合同第九条约定的服务内容和标准，乙方有权要求甲方在一定期限内解决。甲方逾期未解决且造成本项目物业费亏损等后果的，乙方有权解除合同并要求甲方赔偿损失。

**第二十二条** 甲方拒绝或拖延履行保修义务的，业主、使用人可以自行或委托乙方修复，修复费用及造成的其他损失由甲方承担。

**第二十三条** 在物业服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任：

- （一）因不可抗力导致物业服务中断的；
- （二）乙方已履行本合同约定义务，但因本项目本身固有瑕疵造成损失的；
- （三）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使用者，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
- （四）非因乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；非因乙方责任且乙方已尽到安全保障义务的，出现共用部位、共用设施设备老化、腐朽、损毁、脱落、坠落等造成人身财产损失的；
- （五）\_\_\_\_\_。

**第二十四条** 发生漏电、火灾、煤气泄漏、水管破裂，救助伤患、协助公务执行等紧急情况的，乙方因采取必要措施造成财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

**第二十五条** 乙方提供的服务事项不符合本合同第九条约定的服务内容和标准的，乙方承担下列第\_\_\_\_种方式的违约责任：

- (一) 退还或减免违约事项相应的物业费；
- (二) \_\_\_\_\_。

**第二十六条** 乙方违反本合同约定擅自提高收费标准的，对超出标准的部分，业主有权拒绝支付；已经支付的，业主有权要求乙方\_\_\_\_\_倍返还。

**第二十七条** 本合同其他相关违约责任的约定：

(一) 在前期物业服务合同期限届满6个月前，甲方应邀请行业主管部门、物业公司、社区、居委对乙方进行项目评估，若评估不合格，甲方应终止合同，重新开展招标投标选聘物业服务企业；

(二) 在前期物业服务合同期限内，乙方存在失信行为，并被行业主管部门记分，情节严重的，甲方应终止前期物业服务合同，待评估后再重新公开招标投标选聘新的物业服务企业。

- (三) \_\_\_\_\_ ；
- (四) \_\_\_\_\_ ；
- (五) \_\_\_\_\_ 。

**第二十八条** 甲、乙双方因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均以双方确认的地址或通讯方式以邮寄、email或递送方式送达至双方的以下地址。如一方联系方式发生变化的，应当及时告知另一方。

甲方地址\_\_\_\_\_ 收件人\_\_\_\_\_ 邮编\_\_\_\_\_  
传真\_\_\_\_\_ email\_\_\_\_\_ 乙方地址\_\_\_\_\_  
收件人\_\_\_\_\_ 邮编\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_  
email\_\_\_\_\_

**第二十九条** 甲方就本合同准备的招标文件、乙方投标文件及明示承诺等响应均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

**第三十条** 本合同中下列词语的定义是：

- (一) 物业服务人，指物业服务企业和其他管理人。
- (二) 业主，是指本项目的所有权人。
- (三) 使用人，是指本项目的承租人和实际使用物业的其他人。
- (四) 物业买受人，是指本项目物业出售合同中确定的物业购买人。
- (五) 专有部分，是指在构造上及利用上具有独立性，有业主独立使用、处分的物业部位。

(六) 共用部位,是指一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等部位。

(七) 共用设施设备,是指: 1. 一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视天线、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等设备; 2. 物业管理区域内,由业主和使用人共同使用的道路、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱(房)\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_等设施。

(八) 公共区域,是指一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的区域以及整幢住宅外、物业管理区域内,由全体业主、使用人共同使用的区域。

**第三十一条** 本合同未尽事宜,甲、乙双方可另行以书面形式签订补充协议。本合同补充协议、附件均与本合同具有同等法律效力。

本合同及其附件、补充协议有关条款遇法律、法规、规章和技术标准调整的,按调整后法律、法规、规章和技术标准执行。

**第三十二条** 本合同在履行中如发生争议,甲、乙双方可以通过协商方式解决;协商不成的,采取下列第\_\_\_\_\_种方式解决。

(一) 向\_\_\_\_\_仲裁机构申请仲裁;

(二) 向\_\_\_\_\_人民法院提起诉讼。

**第三十三条** 本合同自甲、乙双方均签名、盖章之日起生效。

**第三十四条** 本合同正本连同附件共\_\_\_\_\_页,一式\_\_\_\_\_份,甲、乙双方各执\_\_\_\_\_份,乙方在本合同签订后三十日内提交街镇备案。

甲 方(建设单位):

乙 方(物业服务人):

法定代表人:

法定代表人:

联系地址:

联系地址:

联系电话:

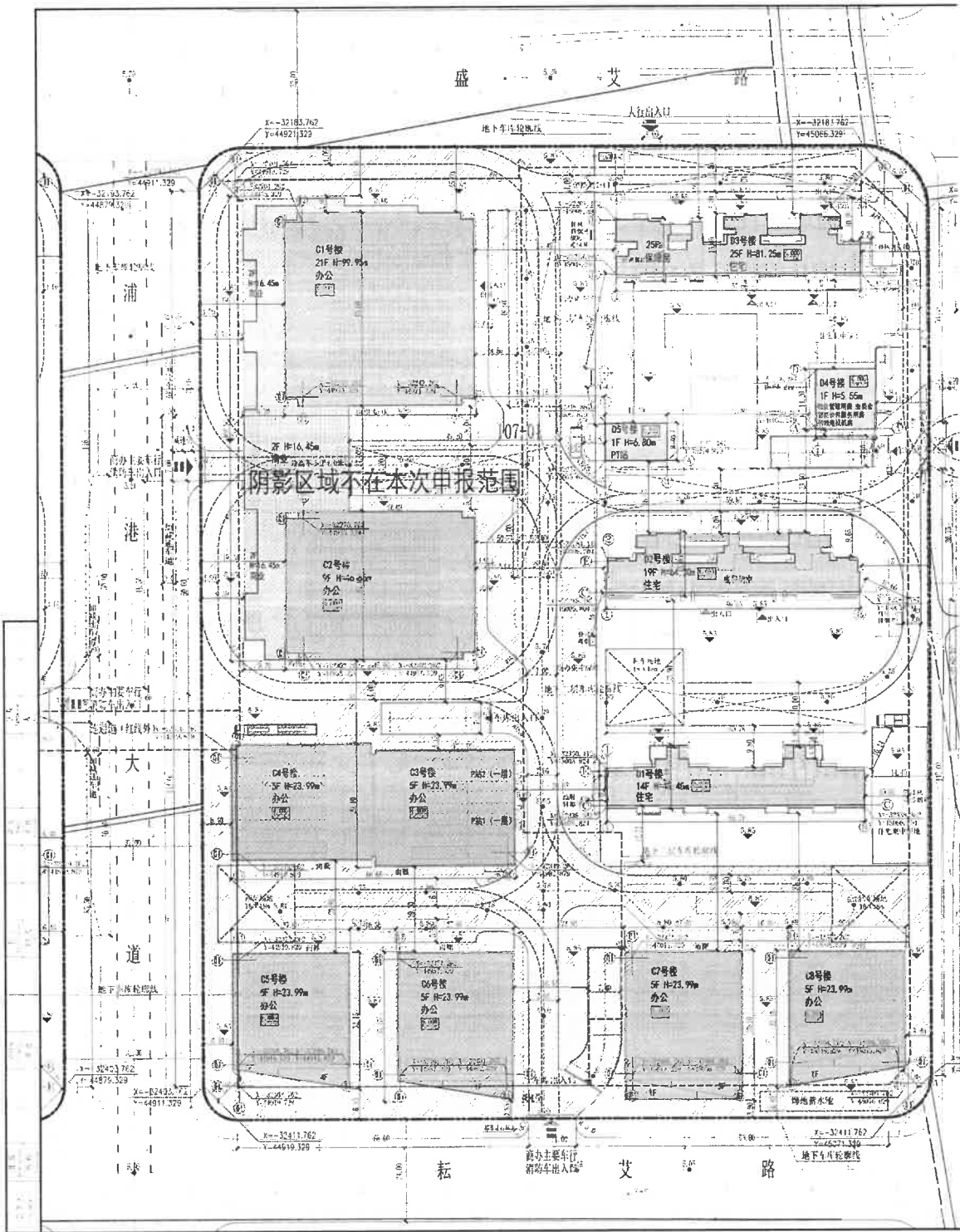
联系电话:

年 月 日

年 月 日

## 附件一：物业构成

## 附件二：物业规划平面图





### 附件三：物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业企业承诺增加的服务标准
1	人员要求	1.1设施设备操作人员持证上岗	配备专职维修服务人员负责共用部位、共用设备的运行维护；维修服务人员应持有相应的技能证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗；电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应委托专业机构进行维修和养护	
		1.2制服、标志统一	维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）	
2	管理要求	2.1标准化作业指导	建立符合法律法规规定、DG/TJ08-207的要求以及物业服务合同等规定约定的标准化作业指导书	
		2.2工作计划	建立设施设备维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类工作计划内容	
		2.3台账记录	完善设施设备技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作	
		2.4培训	有完备的培训等工作过程记录	
		2.5报修处置		
		2.6安全管理措施	加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施	
3	共用部位运营和维护	3.1房屋基础部位维护	定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞	
		3.2主体结构、外立面维护	主体结构安全，房屋外立面无破损	
		3.3重要机房及设施巡检维护		
		3.4普通机房及设施巡检维护		
		3.5管道维护	定期做好维护保养工作，记录完整	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
		3.6门窗维护	门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活	
		3.7大厅/楼梯/电梯厅/楼道维护	大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固；楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整	
		3.8道路/侧石/车场/车库维护	道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；排水沟渠无阻碍、畅通；交通标识清晰，照明效果良好；车位划线合理；无安全隐患	
		3.9屋顶/平台/绿地/花台维护	防水层无气毳、碎裂；隔热板无断裂、缺损；屋顶平台排水沟畅通；绿地水龙头出水正常；花坛完整	
		3.10围墙/门岗室/垃圾房等附属设施维护	围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养；门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；室内外强弱电机房、管弄井房等设施完好，无安全隐患；休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修	
		3.11雕塑景观/喷水池维护	景观/泛光照明在节假日按规定分时段开启；定期对景观/泛光照明进行巡查，发现损坏应及时组织修复；景观小品设施外观完好，功能完好；水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；无漏电隐患	
		3.12避雷设施维护	避雷装置外观完好，功能正常；避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合GT/T21431的规范	
		3.13残疾人防护设施维护	残疾人出入通道畅通；通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患	
		3.14新能源汽车充电基础设施维护	基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效	
		3.15人防工程维护	人防设施功能可随时保证正常、有效、设施设备功能运行正常；人防通风系统试机正常，功能有效；避难设施完好；人防工程检查合格，应符合GB50134的要求	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务承诺增加的服务标准
4	变配电系统	4.1公共照明维护	照明、应急照明灯具完好，线路无裸露，开关完整、无损、无安全隐患；照明灯杆下方盖板应封闭。应急灯照明灯、疏散指示应保持24小时开启常亮，不得随意关断。出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象，发生故障及时修复	
		4.2公共电器箱/柜维护	公共电器箱柜应上锁，表体干净；变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好；有高压变电/配电的，高压用具应配置齐全，检测合格；突发事件响应快速，故障维修及时	
5	弱电系统	5.1电子防盗门禁维护	功能齐全，设施外观完好，24小时正常运行；系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常；手动开门正常	
		5.2楼宇对讲（含可视）维护	功能齐全，设施外观完好，24小时正常运行；对讲系统设备运行正常，人机对话（图像）清晰	
		5.3电子防越报警（周界、电子围栏等）维护	功能齐全，设施外观完好，24小时正常运行；电子防越报警系统设备工作正常，功能测试符合要求；对受控点设防报警、撤防正常，报警响应时间符合设计要求，报警记录完整；电子防越报警系统设施无障碍物遮挡	
		5.4监控摄像维护	功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；室内外摄像机安装牢固、规范接线；主机和打印设备工作正常；显示器图像显示清晰；监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求	
		5.5电子巡更维护	功能齐全，设备外观完好，24小时正常运行；电子巡更系统设备运行正常，打印机工作正常；数据采集功能正常、记录完整	
		5.6楼宇设备自动化（BA）系统维护		
		5.7信息发布系统维护	功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；信息发布系统设备运行正常，主机工作正常，显示功能符合要求；背景广播音响系统设备运行正常，声音清晰	
		5.8行人门禁闸机系统	功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；闸机门机启闭正常，电子门锁工作正常	
		5.9车辆道闸系统	功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；车辆道闸系统运行正常；红外线传感器、计时、监控装置功能可靠；车牌识别系统联网图像传递信息正常	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业企业承诺增加的服务标准
6	消防系统	6.1消防系统养护	消防系统养护应符合GB25201和GA1283的要求；功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；消防系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整	
		6.2消防器材养护	消防栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充；按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态；楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常；室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用	
		6.3消防设施养护	应委托专业机构进行维修和养护	
7	升降设备系统	7.1电梯维保养护	应委托专业机构进行维修和养护；电梯维护保养应符合TSGT5002和GB/T18775的要求；发生电梯维修故障，应在30分钟到现场	
		7.2年检	电梯系统应每年进行1次年检、限速器应2年校验1次，（运行超过15年的应每年检测校验），并取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全	
		7.3升降设备系统养护	呼叫按钮及操作面板应确保完好，轿厢内应张贴救助电话和乘客须知，并设有应急呼叫按钮	
8	给排水系统	8.1二次供水设施养护	功能齐全，设施设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行；定期做好维护保养工作，记录完整；管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好；压力正常，表具数据准确；水箱、蓄水池每年清洗不少于二次，水质监测每季度一次，水质应符合GB5749和DB31/T1091要求；水箱及蓄水池实行双人双锁管理	
		8.2各类排水泵及管网养护	功能齐全，设施设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行；无污水漫溢；定期做好维护保养工作，记录完整；管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好，压力正常，表据数据准确	
		8.3二级生化处理养护	二次生化处理设施设备使用功能完好；定期做好维护保养工作，记录完整	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
9	空调系统	9.1空调设备设施养护		
		9.2空调系统养护	空调系统应定期维护，确保其工作正常，管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；空调系统开启前测试运行控制和安全控制功能正常，运行技术参数符合规定要求，记录齐全；采用水质为冷煤的，其水质应符合WS/T394要求	
		9.3清洗消毒	清洗消毒工作应符合WS/T394和WS/T396的要求	
<p>注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360  2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准</p>				

### 附件四：物业共有绿化的维护

编号	检查科目	检查内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
1	人员要求	1.1专业绿化养护人员或企业	配备专职绿化人员	
		1.2特种作业持证上岗		
2	管理要求	2.1台账记录	具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录	
		2.2制服、标志统一	绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）	
3	住宅服务规范	3.1集中绿化养护	绿化以草坪和灌木为主	
		3.2草坪养护	不定期养护和修剪； <u>干旱和高温季节保持有效供水；</u> <u>发现病虫害及时灭杀</u>	
		3.3树木乔灌木养护	生长健壮，无死树、无缺株、无明显枯枝； <u>有针对性及时灭治病虫害；有倒伏倾向，及时扶正、加固</u>	
		3.4花坛花境养护	保持花卉生长良好	
		3.5重点树木养护	重点树木养护应符合 GB/T51168 的要求	
		3.6绿化标识标牌管理	设置宣传标语及禁止性行为告知	
		3.7园林景观养护		
		3.8室内绿化植物盆栽养护		
注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360 2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准				

## 附件五：物业共有区域的保洁

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业企业承诺增加的服务标准
1	人员要求	1.1 专职保洁人员或企业	配备专职保洁人员负责公共区域的环境清洁	
		1.2 特种作业持证上岗		
2	管理要求	2.1 台账记录	具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录	
		2.2 制服、标志统一	具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录	
3	住宅服务规范	3.1 走廊、门厅、大堂、楼梯，消防梯地面维护	走廊、门厅、大堂、楼梯/消防梯地面，每周清扫一次/隔日清扫一次。 无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况	
		3.2 电梯轿厢维护	电梯轿厢不定期擦拭/每日擦拭1次；表面无积灰、无蛛网，操作面板无污迹	
		3.3 楼梯扶手、栏杆维护	楼梯扶手、栏杆不定期擦拭/应定期擦拭，保持基本无灰尘；表面无积灰、无蛛网	
		3.4 门、窗维护	门、窗每年擦拭3次以上，表面无积灰、无蛛网	
		3.5 灭/防火设施维护	灭/防火设施不定期/定期擦拭；表面无积灰、无蛛网	
		3.6 天花板、风/百页口、公共灯具维护	天花板、风/百页口、公共灯具不定期/定期除尘和擦拭；表面无积灰、无蛛网	
		3.7 平台、屋顶维护	平台、屋顶，定期清扫，无明显垃圾堆积；台风汛期之前，及时清扫平台和屋顶	
		3.8 公共道路维护	公共道路每日清扫1次，明沟每周清扫1次；路面整洁，无明显垃圾堆积	
		3.9 停车场及车库维护	停车场及车库地面干净，无积存污水、明显杂物和垃圾	
		3.10 健身、儿童休闲设施维护	健身、休闲设施表面无蛛网、无严重积灰	
		3.11 水池（景）维护	水面无漂浮物	

		3.12 垃圾收集与清运	垃圾箱房定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；设置必要的灭害措施。生活垃圾应按照规定设立分类收集点，日产日清；临时垃圾应每日清理；建筑装修垃圾应定点有序堆放。居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，分类生活垃圾收集点每天开放不少于4小时，清运不少于1次	
		3.13 外墙（幕墙）维护	对外墙面/外幕墙定期清洗或粉刷，保持整洁和完好	
		3.14 石材养护	花岗岩、大理石地面定期进行保养，保持地面材质原貌	
		3.15 绿化带/区域维护	无明显垃圾堆积	
		3.16 消杀灭害	1、定期对垃圾箱/桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害；2、做好白蚁防治工作。3、遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作	
注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360 2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准				



## 附件六：物业共有区域的秩序维护

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业企业承诺增加的服务标准
1	人员要求	1.1 专职安保人员持证上岗	配备秩序维护员或专职安保人员；专职安保人员应取得公安局颁发的保安员证；年龄不高于65岁	
		1.2 消防设施操作人员持证上岗	自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗	
2	管理要求	2.1 台账记录	具有公共秩序维护措施及各类台账记录	
		2.2 制服、标志统一	秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）	
3	基本服务	3.1 门岗秩序维护	对人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；对实行封闭管理的小区，做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩、拾荒、乞讨人员随意进出住宅物业，并对大件物品进出小区进行记录。主出入口应 24小时开放、设立专职门岗	
		3.2 巡视秩序维护	及时发现、快速处置公共秩序维护管理中的问题；遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和 相关部门。不定时在管理区域内巡逻，每天巡逻不少于1/2次	
		3.3 监控秩序维护	设有安防监控等技防设备的，保持设备 24 小时运行；发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；监控影像资料、报警记录至少留存30日备查，不得删改或扩散； <u>安防监控范围内涵盖主要人行、车行的出入口</u>	

		3.4 车辆停放管理	<p>车辆停放有指定区域；制定车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等；地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等；维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通；充电设施的安装和使用，符合GA1283的要求；停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。对车辆进行引导车辆停放有序</p>	
		3.5 消防安全管理	<p>正确使用消防器材；制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材；设有消防控制室的，管理要求应符合GB25506的要求；消防设施日常维护管理应符合GB25201的要求；建立消防档案并妥善保管，存档备查</p>	
<p>注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360 2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准</p>				

## 附件七：物业使用中禁止性行为的管理措施和应急预案

## 附件八：综合管理服务

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业企业承诺增加的服务标准
1	基本服务	1.1设施设备与信息公示	<p>1、配备充足的设施设备，满足开展物业服务所用。按规划标准配置相应的物业服务企业用房（无条件的住宅物业，应指定地点进行接待和服务），作为物业服务企业的办公场所</p> <p>2、服务窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌，公示物业服务合同、办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准、专项维修资金和公共收益的收支账目等信息；住宅物业出入口配置服务铭牌，包括住宅小区名称、物业服务企业名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话、项目经理照片、姓名、服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和 24 小时报修电话等内容</p> <p>3、提供有偿服务的服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行公示。有特别要求的，可与业主、使用人签订专项协议。服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供有偿服务</p>	
		1.2账务与档案管理	<p>1、建立健全财务管理制度，对物业费和其它费用的收支进行记账服务和财务管理，运作规范，账目清晰，确保符合相关规定。需要时，按需公布财务账目。按规定公布专项维修资金和公共收益的账目情况。公共收益按幢单独列账，按规定进行结算</p> <p>2、建立和保存下列档案和资料：共有部分经营管理档案；监控系统、电梯、水泵、电子防盗门等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；水箱清洗记录及水箱检测报告；住宅装饰装修管理资料；业主清册；物业服务企业或者建设单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、垃圾清运、电信覆盖等书面协议；物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料</p>	
		1.3标识管理	<p>办公场所内应标识清楚，整洁有序，<u>有设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。</u></p> <p>物业管理区域及专用作业区域内应设指示性标识，包括：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号等引导指示牌和功能标识；紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置警示性标识；主要道路及停车场设施交通安全标识，主要路口设路标；配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识；标识的图形符号应符合GB/ T10001.1 标准的要求。</p>	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
1			消防与安全标识应符合GB2894、GB13495 的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范，保持完好	
		1.4 装修管理	制定房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，装修所产生的噪音应符合GB3096 的要求，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告	
		1.5 客户接待	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务。有指定接待地点	
		1.6 制服、标志统一	服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁	
		1.7 报修受理	投诉在 7 个工作日内予以回复。全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。急修项目 2 小时内到场处置。市区设置管理处的，应 30 分钟内到现场。一般修理项目 3 天内修复（业主、使用人预约、雨天筑漏可不受此限）	
		1.8 投诉报修回访	一般维修采用预约方式，在3 日内完成；一次维修合格率不低于90%；维修完工后 36 小时予以回访。业主、使用人投诉报修的，电话回访率达到100%，并留下回访记录	
		1.9 业主沟通	采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的50%）	
2	社区活动	2.1 节假日布置	在管理区域内有必要的布置	
		2.2 公益文体开展		
3	风险预防管理	3.1 保险购买	购买基本的公共责任保险。建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控措施活动	
4	突发事件应对	4.1 各类应急预案制定	根据住宅小区特点，识别并制定可能发生的各类突发事件，并充分考虑到孤寡老人、残疾人、瘫痪病人等行动不便人员，制定相应的应急预案，内容包括但不限于防爆、疫情、火灾、高空坠物（外墙墙面、花盆等）、严重设备事故（包括电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄漏、浸水等）、治安、自然灾害。定期评审并修订应急预案	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务承诺增加的服务标准
		4.2 应急人员与物资配备	按照应急预案落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备的配备，并定期检测和维护，使其处于适用状态。主出入口、问询处等公共区域摆放供业主和使用人取阅防灾、抗灾、救灾的宣传资料	
		4.3 台账记录	建立应急物资、装备的配备及其使用档案；建立应急预案演练等相关记录	
		4.4 培训与演练	制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练	
5	服务质量评价与改进	5.1 自查、抽查、督察	<p>每天巡视管理区域 1次以上</p> <p>自查：从事物业服务的每位员工应对所提供的服务实施自主检查，遇质量异常或者业主、使用人直接投诉时，应及时纠正，如系重大或特殊异常应立即报告上级主管人员</p> <p>抽查：实施常规例行和专项检查，发现问题，应及时组织落实整改措施</p> <p>督查：定期监督检查，包括业主、使用人意见征询和物业管理服务工作督查评定，并可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，与业主、使用人保持联系，征求意见</p>	
		5.2 顾客满意		
		5.3 持续改进措施	持续改建管理制度和管理体系，确保其适宜性、充分性和有效性。各类档案可存在指定地点，接受客户预约查询	
<p>注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360</p> <p>2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准</p>				

### 附件九：其他明示承诺内容（如有）

编号	服务科目	服务内容	物业服务企业承诺的服务标准
1	收费标准	1.1合同约定标准	
		1.2公共收益补贴	
2	作业人员数量	2.1综合管理人员	
		2.2秩序维护人员	
		2.3清洁卫生人员	
		2.4绿化养护人员	
		2.5工程维保人员	
		2.6其他人员	
3	其他明示承诺	3.1突发事件处理	
		3.2满意度情况	
		3.3创优情况	
		3.4质量体系贯标	
		3.5质量保证金	
		3.6财务账户、审计	
		3.7设备设施改造	
		3.8资金投入与支持	

## 附件十：物业承接查验和资料移交确认书

业主方（甲方）建设单位 \_\_\_\_\_

物业服务人（乙方） \_\_\_\_\_

见证方（丙方）街镇 \_\_\_\_\_

专业机构（丁方） \_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国民法典》《上海市住宅物业管理规定》等相关规定，甲、乙、丙、丁方于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日，就甲方项目进行物业承接查验和资料财物移交等事宜。现共同确认下列内容：

### 一、原始基础相关资料的移交情况

类型	序号	资料名称	移交结果（册/页，请另附清单）
建筑主体工程技术	1	竣工验收资料、竣工报告、竣工验收证书（永久）	
	2	工程质量保修书	
	3	质监站、规划局、消防局、环卫局、建委等政府职能部门的验收报告	
	4	竣工总平面图、单体建筑、结构竣工图	
	5	所有工程项目通过国家部门验收或技术鉴定的证明或证书，如水、电、电话、空调、电梯、高低压配电房等	
	6	编订（变更）门弄（楼）号牌通知	
	7	其他	
强电	1	高压、低压和变配电设备操作和维护保养手册	
	2	电气设备明细表、承包商资料及产品合格证	
	3	其他	



类型	序号	资料名称	移交结果（册/页，请另附清单）
弱电	1	各弱电系统的操作和维护保养手册	
	2	弱电系统设备明细表、承包商资料及产品合格证	
	3	其他	
电梯	1	“电梯运行证” “电梯安全使用证”	
	2	电梯出厂合格证及产地来源证	
	3	电梯维修保养手册	
	4	其他	
给排水	1	给水、排水、消防水系统操作和维护保养手册	
	2	消防喷淋、消火栓、给排水系统设备明细表、承包商资料及产品合格证	
	3	其他	
空调	1	空调系统、送排风系统操作和维护保养手册	
	2	空调机组（热泵机组）、新风机组、热交换器及风机盘管等设备明细表、承包商资料及产品合格证	
	3	其他	
其他	1		
	2		
	3		
	4		

## 二、共用部位和共用设施设备查验情况

类型	序号	共用部位和共用设施名称	查验结果（通用性、严重性与数量统计，具体内容详见查验明细）
房屋基础部位	1	主体结构、房屋外立面	
	2	屋面防水层、雨水污水总管、出墙管	
	3	其它	
共用部位	1	大厅、楼梯、电梯厅、楼道门和配件	
	2	照明、门窗、玻璃和配件、信报箱	
	3	其它	
公共区域	1	道路、路面、排水沟渠	
	2	交通标识等其他物业标识、电气照明	
	3	其它	
附属设施	1	围墙栅栏、门岗室、垃圾房等建筑物	
	2	水景水泵、休闲椅、室外健身设施	
	3	其它	
人防设施	1	人防通风系统、避难设施	
	2	残疾人通道、地面、扶手	
	3	其它	
强电系统	1	供配电房设备、系统布线、计量表	
	2	其它	

类型	序号	共用部位和共用设施名称	查验结果（通用性、严重性与数量统计，具体内容详见查验明细）
弱电系统	1	电子防盗门 / 禁、楼宇对讲（含可视）	
	2	电子防越报警、监控摄像、电子巡更	
	3	其他	
升降系统	1	机房、电梯、井道	
	2	其它	
消防系统	1	喷淋泵及控制设备、灭火设施、表具	
	2	消防监控机房主机及相关设备	
	3	其它	
绿化	1	草坪、乔灌木、绿化标识标牌	
	2	其它	
其它应查验的内容			
计量数据确认	1	水、电	
	2	其它	

备注：本项目各门牌幢的具体查验情况可自行备表核查，本表仅汇总最终检查结果和问题。

甲方（签章）：                      乙方（签章）：                      丙方（签章）：                      丁方（签章）：

负责人（签字）：                      法定代表人签字）：                      负责人（签字）：                      负责人（签字）：

年 月 日                      年 月 日                      年 月 日                      年 月 日

## 附件2：投标文件外包装标签及技术标封面样张

投标项目名称：

投标文件分类：  技术标  商务标

投标人全称（公章）：

投标人地址： 邮编：

投标联系人： 电话：

文件开封时： 年 月 日 时分前不得开封

说  
明

1. 投标文件密封封面必须用永久性笔迹详细填写或打印；
2. 本封面复印或打印有效；
3. 在确定的‘技术标’或‘商务标’前打‘√’；
4. 投标文件密封各封口处须加盖投标人公章。

(1) “《》住宅小区物业服务投标文件”字体格式：加粗黑体1号；(2) ‘技术标书’字体格式：加粗黑体2号；(3) ‘标书编号’字体格式：加粗黑体3号；(4) ‘（注：本编号由临港管委会房屋管理部门填写）’字体格式：宋体小四号。(5) 技术标书（暗标）封面只能显示虚框内的内容，不得增减任何字符。具体格式如下：

**《未来晟启园（住宅）》**

**住宅小区物业服务投标文件**

**（技术标书）**

**标书编号**

（注：本编号由临港管委会房屋管理部门填写）

### 附件3：物业服务内容和标准承诺表

物业服务费计费方式：	投标人编号：
投标日期： 年 月 日	（由临港管委会房屋管理部门随机编号）

物业服务内容和标准承诺表

物业服务内容和标准承诺表				
物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护				
编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业企业承诺增加的服务标准
1	人员要求	1.1 设施设备操作人员持证上岗		
		1.2 制服、标志统一		
2	管理要求	2.1 标准化作指导		
		2.2 工作计划		
		2.3 台账记录		
		2.4 培训		
		2.5 报修处置		
		2.6 安全管理措施		
3	共用部位运营和维护	3.1 房屋基础部位维护		
		3.2 主体结构、外立面维护		
		3.3 重要机房及设施巡检维护		
		3.4 普通机房及设施巡检维护		
		3.5 管道维护		
		3.6 门窗维护		
		3.7 大厅/楼梯/电梯厅/楼道维护		
		3.8 道路/侧石/车场/车库维护		
		3.9 屋顶/平台/绿地/花台维护		
		3.10 围墙/门岗室/垃圾房等附属设施维护		
		3.11 雕塑景观/喷水池维护		
		3.12 避雷设施维护		
		3.13 残疾人防护设施维护		
		3.14 新能源汽车 充电基础设施维护		
		3.15 人防工程维护		
4	变配电系统	4.1 公共照明维护		
		4.2 公共电器箱/柜维护		

5	弱电系统	5.1 电子防盗门禁维护		
		5.2 楼宇对讲(含可视)维护		
		5.3 电子防越报警(周界、电子围栏等)维护		
		5.4 监控摄像维护		
		5.5 电子巡更维护		
		5.6 楼宇设备自动化(BA)系统维护		
		5.7 信息发布系统维护		
		5.8 行人门禁闸机系统		
		5.9 车辆道闸系统		
6	消防系统	6.1 消防系统养护		
		6.2 消防器材养护		
		6.3 消防设施养护		
7	升降设备系统	7.1 电梯维护保养		
		7.2 年检		
		7.3 升降设备系统养护		
8	给排水系统	8.1 二次供水设施养护		
		8.2 各类排水泵及管网养护		
		8.3 二级生化处理养护		
9	空调系统	9.1 空调设备设施养护		
		9.2 空调系统养护		
		9.3 清洗消毒		
<b>物业共有绿化的维护</b>				
1	人员要求	1.1 专职绿化养护人员或企业		
		1.2 特种作业持证上岗		
2	管理要求	2.1 台账记录		
		2.2 制服、标志统一		
3	住宅服务规范	3.1 集中绿化养护		
		3.2 草坪养护		
		3.3 树木乔灌木养护		
		3.4 花坛花境养护		
		3.5 重点树木养护		
		3.6 绿化标识标牌管理		
		3.7 园林景观养护		
		3.8 室内绿化植物盆栽养护		
<b>物业共有区域的保洁</b>				
1	人员要求	1.1 专职保洁人员或企业		
		1.2 特种作业持证上岗		
2	管理要求	2.1 台账记录		
		2.2 制服、标志统一		
3	住宅服务规范	3.1 走廊、门厅、大堂、楼梯,消防梯地面维护		

		3.2 电梯轿厢维护		
		3.3 楼梯扶手、栏杆维护		
		3.4 门、窗维护		
		3.5 灭/防火设施维护		
		3.6 天花板、风/百页口、公共灯具维护		
		3.7 平台、屋顶维护		
		3.8 公共道路维护		
		3.9 停车场及车库维护		
		3.10 健身、儿童休闲设施维护		
		3.11 水池（景）维护		
		3.12 垃圾收集与清运		
		3.13 外墙（幕墙）维护		
		3.14 石材养护		
		3.15 绿化带/区域维护		
		3.16 消杀灭害		
<b>物业共有区域的秩序维护</b>				
1	人员要求	1.1 专职安保人员持证上岗		
		1.2 消防设施操作人员持证上岗		
2	管理要求	2.1 台账记录		
		2.2 制服、标志统一		
3	基本服务	3.1 门岗秩序维护		
		3.2 巡视秩序维护		
		3.3 监控秩序维护		
		3.4 车辆停放管理		
		3.5 消防安全管理		
<b>综合管理服务</b>				
1	基本服务	1.1 设施配备与信息公示		
		1.2 账务与档案管理		
		1.3 标识管理		
		1.4 装修管理		
		1.5 客户接待		
		1.6 制服、标志统一		
		1.7 报修受理		
		1.8 投诉报修回访		
		1.9 业主沟通		
2	社区活动	2.1 节假日布置		
		2.2 公益文体开展		
3	风险预防管理	3.1 保险购买		
4	突发事件应对	4.1 各类应急预案制定		
		4.2 应急人员与物资配备		



		4.3 台账记录		
		4.4 培训与演练		
5	服务质量 评价与改 进	5.1 自查、抽查、督察		
		5.2 顾客满意		
		5.3 持续改进措施		
<b>其他明示承诺内容（如有）</b>				
<b>编号</b>	<b>服务科目</b>	<b>服务内容</b>	<b>物业服务承诺的服务标准</b>	
1	收费标准	1.1 合同约定标准		
		1.2 公共收益补贴		
2	作业人员 数量	2.1 综合管理人员		
		2.2 秩序维护人员		
		2.3 清洁卫生人员		
		2.4 绿化养护人员		
		2.5 工程维保人员		
		2.6 其他人员		
3	其他明示 承诺	3.1 突发事件处理		
		3.2 满意度情况		
		3.3 创优情况		
		3.4 质量体系贯标		
		3.5 质量保证金		
		3.6 财务账户、审计		
		3.7 设备设施改造		
		3.8 资金投入与支持		
注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360 2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准				

说明：此表作为技术标内容之一，除在技术标中体现外，请另外以信封单独封存后放入技术标封存提交。

## 附件4：评标标准

### 公开招标的技术标（暗标）评分标准

序号	项目内容	分值
1	<b>物业服务内容、标准与费用测算；岗位人员配置、职责与管理制度；分项实施方案与服务标准</b>	<b>30</b>
	A. 服务内容、标准与费用测算细致有依据；服务人员配置方案合理，监督措施有效，服务标准与价格相符，实施方案全面合理	30-26
	B. 个别服务内容、标准与费用测算不够合理，测算不够细化；服务人员配置基本合理，有监督措施，服务标准与价格基本相符，实施方案基本合理	25-16
	C. 服务内容、标准与费用测算不够细化，不符合法规，缺少依据；服务标准与价格不符，无监督措施，实施方案不够合理	15-10
2	<b>物业服务和维修等应急预案、管理制度</b>	<b>5</b>
	A. 应急预案、管理制度完善全面、可操作性强	5
	B. 应急预案、管理制度有部分缺项、操作性一般	4-2
	C. 应急预案、管理制度较不全面、缺项较多、操作性差	1
3	<b>对物业服务的其他实质性响应</b>	<b>10</b>
	A. 对项目个性化服务要求作出积极、全面且切合实际的响应，有针对性的实施方案	10-8
	B. 对项目个性化服务要求作出部分且较为勉强的响应	7-1
	C. 对项目个性化服务要求没有作出响应	0
4	<b>技术标编制的响应度</b>	<b>5</b>
	A. 技术标字体大小、行距、页边距、页眉、页脚完全符合招标文件的编制要求	5
	B. 技术标字体大小、行距、页边距、页眉、页脚基本符合招标文件的编制要求	4-1
	C. 技术标的字体大小、行距、页边距、页眉、页脚不符合招标文件的编制要求	0
<b>合计</b>		<b>50</b>

公开招标的商务标（明标）评分标准

序号	项目内容	分值	
1	企业信用信息	上海市物业服务企业失信记分情况	12
		A. 企业失信记分为0	12
		B. 企业失信记分为0-2分（含2分）	9
		C. 企业失信记分为2-6分（含6分）	2
		D. 企业失信记分大于6分	0
2	企业管理业绩情况	住宅项目经理持中级物业经理证的情况	3
		A. 项目经理持有物业经理中级及以上证书占比100%	3
		B. 项目经理持有物业经理中级及以上证书占比100%（不含）-50%及以上	2
		C. 项目经理持有物业经理中级及以上证书占比50%（不含）-20%及以上	1
		D. 项目经理持有物业经理中级及以上证书占比20%（不含）以下	0
		上海市物业管理行业的获奖情况	3
		A. 管理的项目获得上海市物业管理行业评选的市优项目	1
		B. 管理的项目获得上海市物业管理行业党建品牌、或上海市建设先锋示范点、或上海市物业管理行业先进基层党组织、或上海市物业管理行业优秀示范服务窗口	2
		上海市相关政府部门的获奖情况	5
		A. 获得上海市著名商标	1
		B. 获得上海品牌	1
		C. 获得上海市质量奖	1
		D. 获得上海市发明创造专利奖	1
		E. 获得上海市文明单位	1
		3	企业管理体系
A. 取得质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证之一的	2		
B. 取得企业社会责任管理体系认证、信息安全管理体系认证、能源管理体系认证、售后服务认证等之一的	2		
4	增值服务	提供社区增值服务与多种经营服务	3
		A. 企业有内部信息化管理系统	1
		B. 企业有采取信息化方式为住户提供智慧物业的相关服务	1
	C. 企业有为社区提供其他多种经营的相关服务	1	
5	其他响应情况	对物业服务以外的其他响应情况	20
		符合全部响应要求的，得满分；缺一项扣分，扣完为止	20-0
合计		50	

## 附件5：授权委托书

### 授权委托书

本授权委托书声明：我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标单位名称）的法定代表人，现授权委托\_\_\_\_\_（姓名）为我授权的委托人，以本公司的名义参加\_\_\_\_\_（物业项目名称）的投标，授权委托人签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

授权委托人无转让权，特此委托。

法定代表人：（签字）\_\_\_\_\_

投标单位：（盖章）\_\_\_\_\_

授权生效日： 年 月 日

件注：此表作为投标文件内容之一，请以信封单独封存后放入投标文件封存提交。

## 附件6：投标文件认定为废标的相关规定

### （一）中华人民共和国招标投标法

第三十二条投标人不得相互串通投标报价，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害招标人或者其他投标人的合法权益。投标人不得与招标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益。禁止投标人以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标。

第三十三条投标人不得以低于成本的报价竞标，也不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。

### （二）中华人民共和国招标投标法实施条例

第三十四条与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标。

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。

违反前两款规定的，相关投标均无效。

第三十六条未通过资格预审的申请人提交的投标文件，以及逾期送达或者不按照招标文件要求密封的投标文件，招标人应当拒收。

招标人应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，并存档备查。

第三十八条投标人发生合并、分立、破产等重大变化的，应当及时书面告知招标人。投标人不再具备资格预审文件、招标文件规定的资格条件或者其投标影响招标公正性的，其投标无效。

第三十九条禁止投标人相互串通投标。有下列情形之一的，属于投标人相互串通投标：

- （一）投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；
- （二）投标人之间约定中标人；
- （三）投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；
- （四）属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；
- （五）投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动。

第四十条有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员为同一人；

- (四) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;
- (五) 不同投标人的投标文件相互混装;
- (六) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

第四十一条禁止招标人与投标人串通投标。有下列情形之一的，属于招标人与投标人串通投标：

- (一) 招标人在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人；
- (二) 招标人直接或者间接向投标人泄露标底、评标委员会成员等信息；
- (三) 招标人明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；
- (四) 招标人授意投标人撤换、修改投标文件；
- (五) 招标人明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；
- (六) 招标人与投标人为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。

第四十二条使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书投标的，属于招标投标法第三十三条规定的以他人名义投标。

投标人有下列情形之一的，属于招标投标法第三十三条规定的以其他方式弄虚作假的行为：

- (一) 使用伪造、变造的许可证件；
- (二) 提供虚假的财务状况或者业绩；
- (三) 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；
- (四) 提供虚假的信用状况；
- (五) 其他弄虚作假的行为。

第四十四条招标人应当按照招标文件规定的时间、地点开标。投标人少于3个的，不得开标；招标人应当重新招标。

投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标人应当当场作出答复，并制作记录。

第五十一条有下列情形之一的，评标委员会应当否决其投标：

- (一) 投标文件未经投标单位盖章和单位负责人签字；
- (二) 投标联合体没有提交共同投标协议；
- (三) 投标人不符合国家或者招标文件规定的资格条件；
- (四) 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外；
- (五) 投标报价低于成本或者高于招标文件设定的最高投标限价；
- (六) 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应；

(七) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为。

第五十六条中标候选人的经营、财务状况发生较大变化或者存在违法行为，招标人认为可能影响其履约能力的，应当在发出中标通知书前由原评标委员会按照招标文件规定的标准和方法审查确认。

