# 

### 招标人名称：永嘉县瓯北街道五星村股份经济合作社（公章）

### 负 责 人：翁建朝

### 标的物名称 ：星悦家园物业管理项目

### 投标有效期：60日历天

### 招标文件发布日期：2024年10月

# 招 标 文 件 目 录

1. **物业管理招投标概况**

一、投标须知

二、物业基本情况和管理服务内容

**第二章 综合说明**

一、总则

二、招标文件

三、投标文件内容及编制要求

四、投标文件递交

五、开标

六、评标

七、授予合同

八、其他事项

附件一：物业管理项目招标评标办法

附件二：投标履行承诺书

附件三：星悦家园

附件四：信誉标计分表

附件五：技术标计分表

附件六：现场答辩计分表

附件七：法人授权书

附件八：项目业绩证明

附件九：商务标报价

附件十：物业服务收费基准价及其浮动幅度

附件十一：人员配置情况表

附件十二：前期物业服务合同

附件十三：物业管理的考核要求表

**第一章 物业管理招投标概况**

**一、投 标 须 知**

（一）物业名称：星悦家园

1. 物业地点：永嘉县东瓯街道五星村
2. 招标备案：永嘉县住房与城乡建设局 2024 年 10月 14日备案

（四）招标单位联系人：李振者 电话：13736939788

（五）物业类型及规模： 商住

（六）投标单位要求：具有独立法人资格的物业公司

（七）投标保证金数额：人民币 叁 万元整，

截止日期：2024 年 11 月 1日 17时前（专家库抽取专家评委前）。

（八）领取招标文件：

时间：2024 年 10月 20日 17 时前

地点：温州大道823号爱好数字园c301

（九）现场踏勘：

时间：2024年 /月 /日 /时

地点：永嘉县东瓯街道五星村

（十）招标文件疑问解答（标前会议）：

时间：2024 年 /月 /日 /时

地点：/

（十一）领取标前会议纪要：

时间：2024年 /月 /日 /时

地点：/

（十二）投标文件递交：

截止时间：2024 年 11月12日 14时30分前

地点： 瓯北街道政务服务中心5楼会议室

（十三）开标、评标会议：

时间：2024 年11 月12日14：30时

地点：瓯北街道政务服务中心5楼会议室

（十四）本物业的管理服务费标准（三级）：高层住宅1.2-1.6元/平方米•月（最后执行价格以中标单位报价为准）（不含公共能耗费），商业2.5元／㎡·月（不含公共能耗费），另公共能耗费用根据实际产生分摊,空置房由产权人按规定标准缴纳。车辆泊位管理费40元/辆·月。装饰垃圾清运费双方协商。受物业产权人、使用人委托的特约服务，需要收费的，由物业管理公司与委托人协商确定。

（十五）其他说明：

1、中标单位应严格按招标书和委托管理合同的约定进行物业管理，若物业管理不善、业主意见大，委托方有权提出整改意见并通报有关主管部门，在整改期限后仍无明显改善的，有权在主管部门的指导下，依据法律法规及政策要求，按法定程序解除前期物业管理委托合同；

2、中标单位中标后，应按承诺配备物业管理处主任，如需变更应征求招标人意见，经同意后，方可变更。

**二、物业基本情况和管理服务内容**

(一) 物业基本概况

该项目选址位于永嘉县东瓯街道五星村，建设用地面积21945㎡。总建筑面积70045.89㎡，地上总建筑面积56793.42㎡，**住宅建筑面积50012.04㎡**，**商业建筑面积6027.03㎡**,物业用房455㎡。地下建筑面积13252.47㎡，另架空层449.82㎡。住宅总户数367户，容积率3.5，绿地率25%，总建筑密度25.54%，机动车停车位400辆（其中地下290辆，地上110辆）。

附：1、主要技术经济指标

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 指标名称 | | | 单位 | 数量 |
| 2 | 总用地面积 | | | ㎡ | 21945 |
|  | 其中 | 建设用地面积 | | ㎡ | 16242 |
| 道路用地面积 | | ㎡ | 14.32 |
| 河流用地面积 | | ㎡ | 742.06 |
| 绿化用地面积 | | ㎡ | 4946.62 |
| 3 | 总建筑面积（地上+地下） | | | ㎡ | 70045.89 |
| 4 | 地上建筑面积 | | | ㎡ | 56793.42 |
|  | 其中 | 住宅建筑面积 | | ㎡ | 50012.04 |
| 其中 | 1#楼 | ㎡ | 24453.06 |
| 2#楼 | ㎡ | 14723.1 |
| 3#楼 | ㎡ | 10835.88 |
| 商业网点建筑面积 | | ㎡ | 6027.03 |
| 其中 | 1#、2#楼 | ㎡ | 4769.55 |
| 3#楼 | ㎡ | 1257.48 |
| 配电房 | | ㎡ | 187.1 |
| 商业网点专变 | | ㎡ | 65.83 |
| 物业用房（2#楼） | | ㎡ | 455.74 |
| 消控室（2#楼）  弱电机房（1#楼） | | ㎡ | 45.68 |
| 5 | 地下建筑面积 | | | ㎡ | 13252.47 |
|  | 其中 | 人防建筑面积 | | ㎡ | 4190.28 |
| 非人防建筑面积 | | ㎡ | 9062.19 |
| 6 | 架空层面积 | | | ㎡ | 449.82 |
|  | 其中 | 1#楼 | | ㎡ | 131.37 |
| 2#楼 | | ㎡ | 206.55 |
| 3#楼 | | ㎡ | 111.9 |
| 7 | 机动车停车位 | | | 辆 | 400 |
|  | 其中 | 地面停车位 | | 辆 | 110 |
| 地下停车位 | | 辆 | 290 |
| 8 | 建筑占地面积 | | | ㎡ | 4148.56 |
|  | 其中 | 1#楼、2#楼 | | ㎡ | 3189.98 |
| 3#楼 | | ㎡ | 771.48 |
| 配电房 | | ㎡ | 187.1 |
| 9 | 建筑密度 | | | % | 25.54 |
| 10 | 容积率 | | |  | 3.5 |
| 11 | 绿地面积 | | | ㎡ | 4061 |
| 12 | 绿地率 | | | % | 25 |
| 13 | 户数 | | | 户 | 367 |

**注：**停车库（位）配置、其他公建配套用房配置和公共设备、设施配置，详见附1主要技术经济指标。

（二）物业管理服务内容包括两个阶段：

一、前期物业管理介入阶段——从前期委托管理合同签订之日起至物业竣工交付日止。前期物业管理介入的目的是确保日后物业管理顺利进行、降低物业管理成本，使小区的设计和施工既符合规范又便利日后使用和管理。前期介入采取顾问形式，介入费用双方协商。

二、前期物业管理实施阶段——物业竣工交付后至业主大会选聘物业企业并签订合同生效止。前期物业管理实施阶段服务内容：星悦家园地块前期物业管理服务质量标准（见附件三）。

**第二章 综合说明**

**一、总 则**

（一）本物业招投标按照《中华人民共和国招标投标法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《温州市物业管理项目招标投标办法》执行。经永嘉县住房与城乡建设局备案，通过 公开 招标方式择优选定物业管理单位。

（二）物业管理招标原则

本物业管理的招标、评标工作按照“公平、公开、公正、合理、诚实、信用”的原则，按招标人制定的《物业管理项目招标评标办法》进行。

（三）投标单位资格条件

1、参加投标的物业管理单位必须是具有独立法人资格的物业管理企业。

2、参加投标的物业管理单位必须具有被授予合同的资格。投标单位应在投标资格审查时提供使招标人满意的资格文件，以证明其符合投标条件和具有履行合同的能力。所提交的资格文件中应包括下列资料：

有关确立投标单位法律地位的原始文件副本（包括营业执照）等。

（四）投标单位应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用。不管投标结果如何，招标人对上述费用不负任何责任。

**二、招 标 文 件**

（五）招标文件的组成

1、招标文件包括本文件以及根据具体情况的变化发出的补充通知和招标答疑会议记录。

2、根据本物业的特点，物业管理费采取招标单位报价方式，由各投标单位根据本项目物业管理内容及标准要求进行测算报价，并附有详细的计算公式及计算依据，中标单位按最后中标价的服务收费标准组织物业管理，自负盈亏。

3、投标单位应认真审阅招标文件所有的内容，如果投标单位的投标文件不能符合招标文件要求，责任由投标单位自负。

（六）招标文件的解释

投标单位在收到招标文件后，若有疑问需要澄清，应于收到招标文件后五日内以书面形式向招标人提出，招标人在招标答疑会后以书面形式将答复发放至所有投标单位。

（七）招标文件的修改

1、在投标截止日期至少15天前，招标人可以补充通知的方式修改招标文件。

2、补充通知应报永嘉县住房与城乡建设局备案。

3、补充通知将以书面方式发给各投标单位，补充通知作为招标文件的组成部分，对投标单位起同等约束作用。

4、为使投标单位在编制投标文件时把补充通知内容考虑进去，招标人可以酌情延长递交投标文件的截止日期。具体时间将在补充通知中写明。

**三、投标文件内容及编制要求**

（八）投标文件的组成

投标单位的投标文件应包括信誉标、技术标。要求编制内容重点突出，避免抄袭，不得浮夸，弄虚作假。信誉标、技术标中的承诺，中标后必须到位。

信誉标、技术标、商务标主要内容：

1、信誉标：包括投标履行承诺书(附件二)、企业规模、综合技术实力和社会信誉、企业经营业绩及创优获奖情况、管理投标项目负责人业绩及业务能力等情况，并提交企业自评分（附件四）。

2、技术标具体内容包括：

⑴前期物业管理介入阶段的人员配备及介入方案；

专业人员配备及工作流程；

介入的实施方案。

⑵物业管理机构设置及资源配置：

制订管理架构及公司督导的模式；

制订岗位职责，提供专业人员配备及素质要求；

制订对外协调机制和内部服务反应机制。

⑶实际操作管理方案：

制订房屋接管验收和返修跟踪的方案及措施；

制订二次装修的管理、维护及保洁的方案；

制订共用设备设施及房屋的保养维护的方案及措施(含水体的维护)；

制订环境、绿化的管理方案及措施；

制订车辆管理的方案及措施；

制订安保、消防管理的方案及措施；

制订经费收支预算方案及节能措施，并提供报价；

制订社区文化、精神文明建设管理方案及特约服务；

制订各项管理应急方案；

制订服务人员培训方案及服务质量改进方案。

⑷创优规划与创新管理方法：

制订出小区1～3年的管理目标及社区建设构想；

制订出小区维修资金效能管理和实施计划；

制订已有资源的经营管理设想；

制订创优目标及实施方案。

⑸项目管理的建议及对策：

提供项目管理的建设性意见或建议；

提供解决项目管理问题的途径和方法。

具体招投标函要求详见星悦家园物业管理项目招标评标办法(见附件一)。

3、商务标具体内容：

（1）商务标报价表（附件八）

本项目物业管理服务等级为三级，本次商务标报价针对住宅、商业部分分别进行报价,住宅、商业 元/ ㎡·月（如投标单位的投标报价未按该报价进行报价的，其投标文件按零分处理)。

（九）投标保证金

1、投标单位需在规定时间内向招标人（或代理公司）缴交投标保证金（现金或转账） 叁 万元，逾期无效，并由代理公司统一将保证金收据复印件送永嘉县住房与城乡建设局一份备查。

开户银行：中国农业银行股份有限公司温州状元支行（温州市创越项目管理咨询有限公司）

缴款帐号：19225301040033103

2、自始至终参加投标的未中标单位的投标保证金在投标结束、中标通知书发出后5个工作日内予以退回（无息），未中标单位需同时退还有关资料。

未中标单位技术标函由永嘉县住房与城乡建设局备案一份，其余应在中标通知书发出后5个工作日内予以退还。

3、中标单位的投标保证金在签订合同后5个工作日内予以退回（无息）。

**4、凡有下列情形之一的，投标保证金不予退还；由物业建设单位没收：**

**（1）投标截止以后，投标单位撤回投标文件的；**

**（2）投标单位未在规定时间内递交投标标函的；**

**（3）中标后不签订物业管理委托合同的；**

**（4）在投标过程中有其他违纪违规行为的。**

（十）现场踏勘与招标答疑会

1、投标单位将被邀请对物业管理现场和周围环境进行踏勘，并获取有关编制投标文件和签署合同所需的所有资料。

2、投标单位提出的与投标有关的任何问题在收到招标文件5日内以书面形式送达招标人。

3、招标人在发放招标文件后，将按时召开招标答疑会，会议邀请物业主管部门、投标单位以及有关部门参加，目的是澄清、解答投标单位提出的书面问题。

4、会议纪要（包括所有问题和答复），将在会后3日内提供给所有投标单位，并报永嘉县住房与城乡建设局备案。由招标答疑会而产生的对招标文件内容的修改，招标人应以补充通知的方式发出。

**四、投标文件递交**

（十一）投标文件的递交

1、投标文件应在招标单位规定的截止日期时间前送达招标单位。

2、投标单位未在规定时间内递交投标标函的，将被视为自动放弃。

3、投标单位未按规定份数提交投标书的将被拒绝，并原封退还给投标单位。

（十二）投标文件的封存

招标单位在收到投标标函时，应办理查验、登记手续。

（十三）投标文件的修改与撤回

1、投标单位在递交投标文件以后，可以在规定的投标截止期之前，撤回投标文件。

2、投标截止以后，投标单位不得撤回投标文件。

**五、开 标**

（十四）开标

1、**开标会议应由投标单位法定代表人或委托代理人参加，委托代理人必须持有并出示法定代表人签字或盖章并加盖单位公章的授权委托书和本人身份证，参加开标的投标单位代表应签名报到，以证明其出席开标会议。各投标单位参加开标会议的人数不得超过3人。**

2、开标会议由招标人组织并主持，永嘉县住房与城乡建设局进行指导和现场监督。

3、投标单位代表在规定的开标会议时间后到达或未参加开标会议的将视为自动弃权。

投标文件有下列情况之一者，该文件得分为零分：

**（1）投标文件未按规定密封、标志的；**

**（2）规定应加盖而未加盖投标单位公章和单位法定代表人印鉴，或者规定不得加盖而加盖投标单位公章或有其他可能明显泄露单位名称的内容和标志的；**

**（3）技术标副本未按规定格式打印的；**

**（4）技术标正文页数超过25页、总页数超250页的；**

**（5）投标截止期以后送达的投标文件；**

**（6）在评标过程中，投标单位所有投标文件不符合招标文件格式要求的；**

**（7）投标单位提供的标书中有出现任何规定之外标记的做零分处理；**

**4、投标报价超出或低于招标文件确定的物业管理服务费报价范围的投标单位所有文件作废标处理；**

5、招标人当众宣布核查投标文件密封和标志情况，并宣读有效标的投标单位和名称。

**六、评 标**

（十五）评标

1、评标工作

根据《中华人民共和国招标投标法》、《温州市物业管理项目招投标标办法》及有关规定，组成评标委员会，制定评标原则、评标办法。评标工作在永嘉县住房与城乡建设局的指导、现场监督下进行，由评标委员会负责完成。

2、评标办法

依据《星悦家园物业管理招标评标办法》（附件一）进行评标。

3、评标、定标

（1）技术标副本的开标：在物业主管部门、招标人、投标单位法定代表人或委托人范围内当众验收，如无误者，即行开标。

（2）技术标、信誉标的阅标、评标：评标委员会委员独立对各投标单位技术标书进行审阅，研究各投标书的质量，分项进行打分，并有针对性地将各投标单位的投标书予以比较，进行评定。信誉标评分由评标委员会根据投标人提供信誉材料打分，如有不同意见，由评委会按“少数服从多数” 原则决议后，统一计分。阅标评标的次序为：先技术标、后信誉标、**最后开商务标。**

（3）定标：由评标委员会成员根据评标办法进行打分后统一进行评分统计，并在开标现场当众宣布各标得分分数。确定中标单位和候选中标单位各1名。当中标单位放弃中标资格的，由候选中标单位中标，当候选中标单位放弃中标资格的，符合中标条件的第三名中标，出现放弃情形，依此类推选择，当所有投标单位均放弃资格时，判定本次招标无效。

评标会议结束后3日内，对中标结果如有异议，应以书面方式向所在地物业主管部门提出。定标中如发生严重显失公允，经所在地物业主管部门调查核实后，将根据规定要求招标人重新定标。

**七、授予合同**

（十六）中标通知书及备案

招标人在评标会议结束后3日后、投标有效期截至时限30日前确定中标单位，向中标人发出中标通知书，并于发出中标通知书15日内将评标报告及评标有关资料报送永嘉县住房与城乡建设局备案。

（十七）合同签订

招标人和中标人自中标通知书发出后30日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同，物业服务合同签订的内容，必须加项目经理的姓名及上岗证件编号。

**八、其他事项**

（十八）各投标单位在投标期间，应严格遵守《中华人民共和国招标投标法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《温州市物业管理项目招标投标办法》以及有关招标投标管理的法规，不得互相打听，互相串通，互相勾结，干扰招投标正常秩序，否则视为投标违纪行为。

（十九）各投标单位在编制投标书时，要认真理解招标文件及有关附件、通知、温州市招投标的有关规定及其他各种需要了解的情况。凡在本标文规定时间内未提出疑问的，由此而导致不中标或在中标后产生不利因素，其责任由投标单位自行负责。

（二十）报名参加第一次投标的企业，如在项目开标前无故放弃该项目投标，致使该项目流标的，将取消该项目第二次招标报名资格。

物业企业未报名或报名投标后又自愿退出投标致使该项目流标的将不做为最终协议选聘的对象。

（二十一）投标截止时间届满时，投标人少于三家的，招标人应当依法重新组织招标。

（二十二）本次招标代理服务费由中标人在领取中标通知书时向招标代理机构一次性支付30000元招标代理服务费，招标代理服务费由中标单位支付。

附件一

星悦家园物业管理项目招标评标办法

一、评标要求及说明

（一）评标委员会(以下简称评委会)由招标人（开发商）和专家组成，人数为 5人，其中专家评委 5人，招标人代表0人，评标工作在所在地物业主管部门监督下，由每位评委独立完成。

（二）对投标标函的要求

1、信誉标函一式 伍 份，应单独密封，在封袋和投标履行承诺书(附件二)上加盖单位和法定代表人印鉴，在封袋上注明“信誉标”，并在封袋上贴上封条。

信誉标函封袋及封条由投标单位自行制作。

2、技术标函应编制一份正本、 伍 份副本，分别封装。正本和副本内容应相一致。

（1）正本应单独密封，在正本封面上注明“技术标正本”， 并加盖单位和法定代表人印鉴。在封袋上注明“技术标正本”，并在封袋上贴上封条，并加盖单位和法定代表人印鉴，技术标正本封面、封袋及封条由投标单位自制。

**（2）副本统一采用A4白纸，（A4白纸封面，黑色打印，正文、目录采用三号仿宋字体（不得加粗），正文、目录数字及符号一律采用全角字符，表格（包括正文及附表）采用小四号仿宋字体（不得加粗），全套技术标函不得出现手写，且无涂改和行间插字，页码采用小5号阿拉伯数字标明在页脚的右下角处，除此以外，页眉、页脚处不得划线或做其他任何标识。**

**副本应侧面采用订书针装订，封面用粘贴方式，装入招标单位统一印制的封袋密封，贴上标书封条，副本及其封袋上不得注有投标单位名字或其他任何标志，不得盖有投标单位印章或者含有可能透露投标单位名称的内容，在文本及封面纸张外，不得加罩任何装饰。**

副本封面、封袋及封条采用招标单位统一印制的封袋及封条，由投标人向招标单位（或代理机构）领取。

**技术标正文不得超过25页(目录及附于正文后的图表不计入正文)，总页数不得超过200页（不含目录及封面）。**

**3、商务标函一式伍份，商务标应按照（附件八）规定的格式进行填写，格式上标明需签字和盖章的地方必须有相关人员进行签字和盖章，否则按零分处理。**

**商务标应单独密封，在封袋上贴上封条，并加盖投标单位公章和法定代表人印鉴，商务标封面、封袋及封条由投标单位自制。**

4、投标文件递交后，投标单位不得更改标书，或者提出其他要求。

二、评分标准

1、信誉标评分标准

信誉标由评委根据企业规模、综合技术实力、社会信誉、企业实际管理经营业绩和创优获奖情况及管理投标项目负责人管理业绩，按(附件四)所列内容进行评分。

2、技术标评分标准

技术标由评委根据物业管理机构设置及资源配置、管理方案、服务标准及费用测算、项目管理建议对策等情况进行横向比较，按(附件五)所列内容进行评分。

1. 现场答辩

现场答辩在信誉标及技术标评分完毕后进行，此时可拆封管理技术标正本，与副本核对无误后，最后确定技术标函副本对应的投标单位，同时由投标人抽取答辩顺序，由评委根据事先准备好的题目，结合技术标中的具体情况进行提问。投标单位应对提问尽量给予圆满答复，由评委从语言表达，物业管理法规政策熟悉程度及物业管理业务水平等三方面，按(附件六)所列内容进行综合打分。

每个投标单位限3人参加答辩，其中：一名为法定代表人（或委托人），一名为标书中委派管理投标项目的项目负责人，另一名由投标单位自行确定。如果法定代表人确因故不能参加的，委托代理人必须持有并出示法定代表人签字或盖章并加盖单位公章的授权委托书和本人身份证。每个投标单位在评标会议前须提供参加答辩人员的简历(一式伍份)。答辩时不得携带除招标文件、投标文件以外的任何书面材料。

4、**商务标开启前，由永嘉县瓯北街道五星村股份经济合作社、永嘉县桥下镇瓯桥村股份经济合作社、永嘉县瓯北城市投资集团有限公司分别以档案袋密封形式提交商务标报价的平均价为基准价。投标单位商务标报价由基准价上浮或者下浮每1%扣1分，不足1%按1%计分。**

每个投标单位现场答辩时间限为15分钟，每个问题的回答时间不超过3分钟，企业情况介绍以书面形式递交给专家评委组。

5、信誉标、技术标、商务标、现场答辩每项满分100分，评委打分允许有效值为小数点后2位。

三、评分程序及定标

（一）符合要求的标函按期送达后，评委会于评标时对技术标函随机抽取进行编号。

（二）由评委会评委根据评分原则分别进行打分。并计算出各项平均分，有效值取小数点后2位(末位四舍五入，下同)。

（三）各项打分结束后，由招标人（招标代理机构）进行评分统计(或用计算机进行)，各投标单位综合总得分计分算式如下：

综合总得分=信誉标平均分×15%+技术标平均分×50%+现场答辩平均分×15%+商务标×20%。

评标委员会应在开标现场当众宣布四项平均分和综合总得分分数。综合总得分有效值取小数点后3位，最高者为中标单位，若出现并列最高分，则对并列得分最高的投标单位按照技术标最高、现场答辩次高、信誉标最低的原则确定中标单位。若出现综合总分及各分项平均分并列最高，则由评委对并列最高的投标单位进行投票表决，票数超过半数者为中标单位。

按上述方法确定第二名为候选中标单位。

附件二

投标履行承诺书

：

我公司详细研究了 物业管理项目的招标文件及有关附件，并进行了周密的勘察。现按招标文件规定，根据本公司综合实力和本物业项目的实际情况，编制投标书。我公司愿意以招标文件规定的方式，按投标文件规定的内容，承担本物业项目的管理及相关服务，委派 [上岗证号： ]担任本物业项目的管理处主任(项目经理)，并已按要求认真填写了标书有关的内容和必要的说明。如能中标，我公司保证按招标文件的要求履行标书中的承诺(包括收费、管理、服务)，按时签订并认真履行物业管理委托合同。

我公司郑重承诺，若在投标书送达截止日期后至定标过程中违反招标投标有关规定或擅自退出或不签订物业管理委托合同的，自愿放弃投标保证金的退还。

法定代表人或授权委托人： (签章)

投标单位： (签章)

日期： 年 月 日

附件三

**星悦家园前期物业管理服务质量标准**

三 级

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **内 容 与 标 准** |
| **（一）**  **基**  **本**  **要**  **求** | 1. 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。   3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。  4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。  5、管理服务人员佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。  6、公示8小时服务电话。报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。  7、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。  8、按合同约定规范使用住房专项维修资金。  9、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率70%以上。 |
| **（二）**  **房**  **屋**  **管**  **理** | 1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。  2、根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。  3、每周巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护。  4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。至少两次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。  5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。  6、各组团、栋、单元（门）、户有明显标志。 |
| **（三）**  **共用**  **设施**  **设备**  **维修**  **养护** | 1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。  2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检修等记录齐全。  3、操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。  4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。  5、载人电梯早6点至晚12点正常运行。  6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。  7、路灯、楼道灯完好率不低于80%。  8、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。 |
| **（四）**  **协助**  **维护**  **公共**  **秩序** | 1、小区24小时值勤。  2、对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。  3、车辆停放有序。  4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| **（五）**  **保**  **洁**  **服**  **务** | 1、小区内设有垃圾收集点，生活垃圾每天清运1次。  2、小区公共场所每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；路灯、楼道灯每半年清洁1次。  3、区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。  4、二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求。 |
| **（六）**  **绿化**  **养护**  **管理** | 1、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。  2、定期清除绿地杂草、杂物。  3、预防花草、树木病虫害。 |

附件四

**信誉标计分表（100分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审内容 | 评分标准 | 分值 |
| 一 | 目前在管项目管理规模、档次 |  |
|  | 1、管理面积总规模达10万㎡（含）的加3分，每递增5万㎡加1分,不足10万㎡不计分，最高得20分。 | 20分 |
| 2、单个项目建筑面积1万㎡以上（含1万㎡）每具备一个得1分；在管物业服务项目面积达5万㎡（含）及以上的加2分，每具备一个加2分。 | 12分 |
| 二 | 获奖情况 |  |
|  | 1、近三年企业管理的小区（大厦）获政府或物业主管部门颁发的物业管理优秀（示范）大厦（小区）称号：县、区级的1分/个；市级的3分/个；省级6分/个。（单个大厦或小区多次重复获奖的，按最高奖计分）。 | 10分 |
| 2、近三年企业管理的项目获政府或物业主管部门颁发的奖项：县、区级荣誉1分/个；市级荣誉2分/个；省级及以上荣誉3分/个。（相同奖项多次获得仅计算最高项一次）。 | 10分 |
| 3、获得省级及以上物业行业行政主管部门评定（最近一期）：AAA信用等级得9分，AA信用等级得7分，A信用等级得6分，B信用等级得5分，其余不得分。（提供省级及以上物业行业行政主管部门评定信用信息管理平台网上公示截图及结果名单） | 9分 |
| 4、企业认证：通过质量管理体系认证加2分；通过环境管理体系认证加2分；通过职业健康安全管理体系认证加2分；通过信息安全管理体系认证证书2分；通过社会责任管理体系认证加2分；通过五星级物业服务体系认证加2分。 | 12分 |
| 5、本年度列入永嘉县住宅小区物业管理项目红黑榜考核：考核结果为红榜的：获得的1分/个，本项最多得5分。考核结果为黑榜的:获得的扣1分/个，本项最多扣5分。  注:其中黑榜的经复查整改达标后移出的，不扣分。具体名单由物业主管部门提供。 | 5分 |
| 三 | 投标项目经理能力（提供近一年社保证明，否则不得分） |  |
|  | 1、具有专科学历得3分，具有本科学历得5分。 | 5分 |
| 2、具有初级职称得2分，具有中级及以上职称得4分，具有高级及以上职称得6分。 | 6分 |
| 3、具有物业企业经理上岗证得3分，具有物业管理师证得3分。 | 6分 |
| 4、在投标人单位任职满1年得1分，满2年得2分，满3年得3分，满5年得5分，需提供社保证明。 | 5分 |
| 合 计 | | 100分 |

注：1、投标单位提供的所有资料中营业执照、企业认证证书、优秀（示范）大厦（小区）证书、项目负责人职称、学历证书等复印件须带至开标现场以备核实，牌匾部分可带政府加盖公章证明复印件；2、高层建筑指九层以上（含九层）建筑；3、政府仅指县、区、市、省、国家级人民政府；政府行业主管部门仅指主管住建局；4、业绩证明材料应提供物业主管部门出具的证明；（模版可参照附件八）；5、本表数字计算不采用四舍五入法；6、本表在计分过程中如发生争议，由评标委员会在物业招投标监理机构及物业主管部门的指导下，确定计分标准。

评标人签名： 年 月 日

附表五

**技术标计分表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评 分 内 容 | 标准分 | 得 分 |
| 1、前期物业管理介入阶段的人员配备、介入方案 | （15） |  |
| ⑴专业人员配备及工作流程 | 8 |  |
| ⑵介入的实施方案 | 7 |  |
| 2、物业管理机构设置及资源配置 | （17） |  |
| ⑴管理架构及公司督导的模式 | 7 |  |
| ⑵各岗位职责、专业人员配备及素质 | 5 |  |
| ⑶对外协调机制和内部服务反应机制 | 5 |  |
| 3、实际操作管理方案 | （46） |  |
| ⑴房屋接管验收及二次装修的管理、维护方案 | 3 |  |
| ⑵共用设备设施及房屋保养维护 | 6 |  |
| ⑶环境卫生及绿化养护管理服务 | 6 |  |
| ⑷车辆、安保、消防等管理方案及措施 | 6 |  |
| ⑸经费收支预算和增收节支措施，提供报价并做明细方案 | 15 |  |
| ⑹社区文化及精神文明建设及特约服务 | 3 |  |
| ⑺制订各项管理应急方案 | 4 |  |
| ⑻提供服务人员培训方案及服务质量改进方案 | 3 |  |
| 4、创优规划及创新管理方法 | （12） |  |
| ⑴管理科技含量及智能化建设构想 | 3 |  |
| ⑵维修资金效能管理和实施计划 | 3 |  |
| ⑶已有资源的挖潜增值方案 | 3 |  |
| ⑷参照部颁创优标准所规划的创优目标 | 3 |  |
| 5、项目管理的建议及对策 | (10) |  |
| ⑴提供项目管理的建设性意见或建议 | 4 |  |
| ⑵提供解决项目管理问题的途径和方法 | 6 |  |
| 合 计 | 100 |  |

注：最后在“得分”栏填写得分时，可保留1位小数。

评标人签名：

年 月 日

附表六

**现场答辩计分表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评 分 内 容 | 标准分 | 得 分 |
| 1、语意表达、仪表信心 | 20 |  |
| 2、物业法律法规、政策熟悉程度 | 30 |  |
| 3、个人业务水平及对评委现场提问的答复处理应对能力。 | 50 |  |
| 合 计 | 100 |  |

注：评分标准一般按“好、较好、一般、较差、差”五档进行；最后在“得分”栏填写得分时，可保留1位小数。

评标人签名：

年 月 日

附件七

授权委托书（开标时携带）

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）在2024 年 月 日 至2024 年 月 日（代理时限）为我公司的代理人，以本公司的名义参加 的投标活动。代理人在代理时间内参加投标、开标、询标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之相关的一切事务，本人均予以承认。

代理人无权转委托。

特此委托。

附：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 代理人姓名 |  | 性 别 |  |
| 出 生 年 月 |  | 身份证号码 |  |
| 单 位 |  | 部 门 |  |
| 职 务 |  | 联系电话 |  |
| 身 份 证 复 印 件 粘 贴 处 | | | |

投标人（盖章）：

法定代表人：（签字或盖章）：

年 月 日

附件八：

XXXXX物业管理有限公司管理项目业绩证明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业项目名称** | **物管总面积** | **合同起止时间** | **主管部门是否已备案** | **备注** |
|  |  |  | 已备案（备案表附后） | 目前在管项目 |
|  |  |  | 已备案（备案表附后） | 目前在管项目 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：此证明仅用于“XXXXX”项目前期物业管理项目的招投标。

永嘉县住房和城乡建设局

2024年 月

附件九

**商务标报价一览表**

项目名称： （价格单位：人民币元）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标准  等级 | 元／平方米.月 | 项目负责人 |
| 高层住宅 | 元／平方米/月 |  |
| 商业 | 元／平方米/月 |
| 地下标准车位 | 元／辆/月 |
| 投标月总价（小写）：  投标月总价（大写）： | | |

说明：1、此栏内投标总价仅用于商务标计算，最终签订合同以所报单价为准。

投标人全称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件十

**星悦家园 前期物业管理服务收费基准价及其浮动幅度**

单位：元／平方米建筑面积·月

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标准  等级 | 元／平方米·月 | 是否允许上下浮动幅度 |
| 住宅 | 1.2元／平方米·月-1.6元/平方米·月 | |
| 商业 | 2.5元／平方米·月 | 不允许 |

附件十一

**人员配置情况表**

具体如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 承担工作 | 备注 |
| 项目经理 |  | 全面负责所管辖项目物业服务管理工作。 |  |
| 综合管理员 |  | 协助经理项目管理，统筹负责项目客户服务工作，活动策划，物料管控，兼出纳工作。 |  |
| 客服管家 |  | 负责项目的客户服务工作，做好应事应答，进行园区活动落地。  根据楼栋分布分区域网格化管理。 |  |
| 秩序维护队长 |  | 负责小区保安管理工作（参与日常秩序工作），同时参与实际工作轮休及机动。 |  |
| 秩序维护员 |  |  |
| 消控员 |  | 消防、监控室的值班管理，进行相关风险预警和指挥（连接公安消防系统网上平台），含轮休。 |  |
| 水电工 |  | 负责小区综合维修工作相关专业如下：具备强弱电工 、管道工、泥工 、综合维修等专业能力，强弱电、工程维修技工等专业证书。 |  |
| 保洁领班 |  | 负责小区保洁的具体事务落实、班次管理，以及技术型保洁内容项的操作。 |  |
| 保洁员 |  | 区域划分，片区保洁。（配置机械设备、人员具备一定机械化设备操作能力。) |  |
| 垃圾清运工 |  | 负责垃圾清运。 |  |
| 绿化工 |  | 负责公共区域专人驻场绿化养护，景观提升工作，人员根据季节性派驻。 |  |

附件十二：

**前期物业服务合同**

**本合同由**

**与**

**签订**

**前期物业服务合同**

本合同当事人

委托方（以下称甲方）：

法定代表人：

地址：

电话：

受托方（以下称乙方）：

法定代表人：

地址：

电话：

根据我国有关法律、法规，并通过招投标程序双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方通过招投标方式选聘乙方为 （项目名称）（以下简称“本物业”）提供物业服务，并订立本合同。

**第一章 物业基本情况**

**第一条 物业基本情况**

物业名称：

物业类型：

物业坐落位置：

本项目建设用地面积 ㎡，总建筑面积 ㎡，地上总建筑面积 ㎡，其中住宅面积 ㎡、商业面积 ㎡、架空层面积 ㎡；地下总建筑面积 ㎡（含人防面积 ㎡）。本项目由高层和小高层共 幢住宅组成，其中 号楼 层、 楼 层，裙房 层，地下 层。建筑高度≤100米。结构类型为框剪。

**第二条** 前期物业服务是指：在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位通过招投标方式选聘物业服务企业实施的物业服务与管理。

**第三条** 乙方为本物业管理区域内全体业主和使用人提供服务，本物业管理区域内物业的全体业主和使用人均应履行本合同，承担相应的责任。

**第二章 前期物业服务内容**

**第四条** 在物业管理区域内，乙方提供的物业服务包括以下内容：

1、物业共用部位的维修、养护和管理，但根据《房屋买卖合同》或其他合同的约定，相关业主对物业的共用部位或公共部位享有专有或独占使用权的，由相关业主负责该等部位的维修、养护、管理及清洁卫生，并承担费用的除外。

2、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理，但根据法律规定或相关合同约定乙方不需承担义务的设施设备或根据相关合同约定由专业单位维修、养护的设施设备（如电梯等）除外。

3、物业共用部位、道路和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通。

4、业主共有的公共绿化的养护和管理。

5、车辆停放管理。

6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理。

7、装饰装修管理服务（房屋外立面完整）。

8、物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理。

9、法律、法规、规章及其他规范性文件规定的其他内容。

**第五条** 乙方提供的第四条中所述物业管理服务应达到约定的质量标准（物业管理服务质量标准见附件一）：

**第六条** 在业主委员会成立之前，乙方负责属于业主共有的物业管理商业用房，物业共用部位、共用设施设备，业主共有的场地及物业管理区域内配套设施的经营管理，经营管理收入的所有及使用等根据本合同的约定办理。

**第七条** 单个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务。乙方是否接受委托，以及服务内容和费用等相关事项由单个业主和乙方另行协商后确定。

**第三章 前期物业服务期限**

**第八条** 前期物业服务期限：自合同签订之日起至第一届业主委员会成立并与选聘新的物业服务企业签订物业服务合同时为止。

**第四章 双方权利与义务**

**第九条** 甲方权利与义务

1、与物业买受人签订物业买卖合同时，应包含本合同的主要内容，要求物业买受人承诺在本物业具备入住条件后承继本合同的相关权利、义务。

2、依据有关规定负责制定《临时管理规约》，在物业转让前将《临时管理规约》内容向物业买受人明示，并要求其遵守；协助乙方与物业买受人签订《前期物业服务协议》，在业主委员会成立之前，要求物业买受人共同遵守《前期物业服务协议》，在物业竣工交付使用时，负责向物业买受人提供房屋质量保证书和房屋使用说明书。

3、审议乙方制定的前期物业管理实施方案。

4、房屋共用部位、共用设施、设备、公共场地维修、养护费用：

（1）保修期内属保修范围内的房屋共用部位、共用设施设备、公共场地的维修工作在工程竣工验收后，甲乙双方及施工单位三方共同签订保修协议，明确保修期间维修及养护费用由施工单位承担，乙方负责检查及督促落实，甲方进行监督；

（2）保修期满后，本物业共用部位、共用设施设备的大修、中修、更新、改造费用，按规定在物业专项维修基金或社区经济收益中列支，不足部分按规定续筹。

（3）不属于保修范围内的房屋共用部位、共用设施设备的维修、养护费用，由业主按其拥有的房屋建筑面积在总建筑面积中的比例共同承担。

（4）承担保修期内由于设施设备质量问题产生的损失费用。

5、甲方移交给乙方管理的业主共有的房屋、设施、设备应达到政府有关部门制定的验收标准要求；在保修期内，如存在质量问题，按以下 方式处理：

（1）甲方负责及时返修，且需保证质量；

（2）委托乙方返修，并支付全部费用。

业主共有的房屋、设施、设备的保修范围、保修期限按照《浙江省住宅物业保修金管理办法》规定执行。

6、甲方应在物业竣工验收合格后并在物业交付业主前按规定依法无偿提供物业管理办公用房给予乙方，并向乙方移交其它属于业主共有的物业共用部位、场地、共用设施设备，物业管理区域内配套设施。

管理用房产权归属全体业主所有，由乙方在物业管理服务期内无偿使用。

7、完善配备齐全本物业管理区域内的配套设施和配套工程。

8、遵守物业管理及其他有关法律、政策，协助乙方落实各项管理工作。

9、甲方在物业交付使用前，向乙方移交下列资料（如有）：

（1）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，分幢分层平面图和套型图，物业区域内附属配套设施、道路、地下停车库、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（2）物业管理用房、共用设施设备清单；

（3）设施设备的安装、使用、维护保养技术资料以及各类公共设备等有关维保合同书复印件；

（4）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（5）已购房主姓名和联系电话、所购房屋位置和面积；

（6）物业管理所必需的其他资料。

10、协调、处理乙方在前期介入中，提出的合理化建议和发现的问题。解决在竣工验收和接管验收时提出的各项遗留问题，在规定时间内必须整改完结。

11、协助乙方做好前期物业管理工作，开展宣传教育和文体活动。

12、负责协助乙方办理前期物业服务费审批或备案手续。

13、不干涉乙方依法或依本合同约定所进行的物业管理服务和经营活动。

14、甲方开发建设的市政配套设施应移交给市政管理部门或其他部门。

15、在物业交付使用前 日，甲、乙双方应共同对物业的共用部位、共用设施设备检查验收，甲方应保证交付使用的物业竣工验收合格。

16、在房屋、设施设备保修期限内，甲方应承担房屋、设施设备保修责任。

17、指定专人负责跟踪、协调、处理房地产开发建设中的遗留问题。

18、督促业主和物业使用人交纳物业服务费及其他相关费用。

19、在免费保修保养期内甲方购置的电梯、消防、防雷设施应包含检测费用。

20、在业主大会或业主委员会成立之前，法律规定物业管理区域内由业主共同决定的事项应根据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条的规定征求物业买受人的意见，并由甲方参与监督。

21、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

**第十条** 乙方权利与义务

1、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，履行本合同的有关权利、义务。

2、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定本物业管理区域内的物业服务制度和物业服务方案，自主开展物业经营管理服务活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益。未经许可不得擅自改变物业用房用途。

3、受甲方委托按本合同第二章之约定内容，参与各项工作；对本物业交付后的物业进行日常管理。

4、编制房屋、设施设备大中修方案报批准后实施。

5、承接物业时，查验、接收物业管理用房、共用部位、共用设施设备。

6、可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

7、根据本合同的约定，向物业买受人或物业使用人收取物业服务费用及运行能耗费；并将物业服务收费标准和特约服务收费项目和标准在本物业管理区域内公布。

8、开展对本物业的共用部位、共用设施设备的年度安全检查工作，发现安全隐患应及时予以整改。在本合同的第四条约定的乙方履行公用设施设备维修过程中，在维修过程中造成乙方工作人员及乙方雇用人员或第三人人身及财产损失的责任由乙方承担。

9、协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，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报告，协助做好救助工作。

10、不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得相关物业买受人的同意或在本物业管理区域内公告，并将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

11、对物业买受人或和物业使用人违反《临时管理规约》的行为，有权采取劝阻、制止、在物业管理区域内公示、报告甲方或业委会以及其他合法方式进行处理。

12、以《业主手册》或其他适当方式向业主和物业使用人提示物业使用的有关事项，当业主和物业使用人装修物业时，订立书面装修管理协议，告知不得擅自在外墙凿洞、开窗、安装防护栏防盗窗造成墙体渗水等有关注意事项和禁止行为，并负责监督。

13、对于甲方明确约定给单个物业买受人专用的绿地、露台及其他单个物业买受人享有专用权的部位，告知有关保养、维护、清洁事宜，并负责监督。

14、建立和妥善保管本物业管理档案，及时记载变更情况。

15、合同终止或解除时，应及时办理交接手续，向甲方移交甲方提供的物业管理用房、共用部位、共用设施设备及物业管理的全部档案资料，移交时已成立业主委员会的，则向业主委员会移交。

16、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

**第五章 前期物业服务费**

**第十一条** 本物业管理区域前期物业服务收费采用包干制方式

乙方按照本合同约定的标准收取前期物业服务费，并按本合同第四条约定的服务内容及本合同附件约定的质量标准提供服务。

本工程竣工交付使用前，前期介入采取顾问形式，在物业管理交接验收时，乙方不得因前期物业开办费用等问题拒绝交接。

前期开办物品费用由甲方一次性提供 万元（大写：人民币 整）物品采购及宿舍装修费用。主要包括办公室及岗亭的空调、办公桌椅文件柜、绿化设备、电脑、打印机、安装宽带固话、对讲机、宿舍床铺桌椅、房间的隔断、卫生间装修等等，以上费用包涵材料费、人工费，甲方在项目交付前一次性支付给乙方，由乙方直接购置、施工使用，并做好财物登记。

**第十二条** 本物业管理区域前期物业服务费由业主按其拥有物业的建筑面积交纳，没有建筑面积的，按个数交纳。具体标准如下：

1、高层住宅： 元/月·平方米；

2、营业房： 元/月·平方米；

3、汽车泊位管理费： 元/个·月；

4、地面车位：根据政府部门相关规定执行；

5、装修垃圾清运按如下执行：

（1）如业主要求乙方清运的业主需按住宅总建筑面积 元/平方米收取并服务到位（此费用可按照当地市场价调整）；

（2）如业主要求自行清运的需按照乙方管理要求进行清运；

（3）装修垃圾需袋装化清运，按照乙方要求堆放在统一指定场地并做到日产日清。

**第十三条** 物业服务费中未计入公用设施设备（如：电梯、增压水泵、公共照明、景观水系、监控等）运行所需的能耗费用，预收费用为 元/户，该等公共能耗费用预收后按实际产生的费用向物业产权人/使用人进行分摊并收取，每6个月在物业管理区域内公布一次收支情况。

**第十四条** 物业服务费主要用于以下开支：

1、管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等。

2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用（不包括楼栋建筑物外墙清洗费用，消防自动设施器材年检维保费用，避雷设施等物业共用设施设备的年检维保费用)。

3、物业管理区域清洁卫生费用。

4、物业管理区域绿化养护费用。

5、物业管理区域秩序维护费用。

6、办公费用、管理费用。

7、法定税费。

8、物业服务企业的利润。

9、其它因物业管理所需要支出的费用。

**第十五条** 前期物业服务费（包括车位费用）及运行能耗费自本物业交付约定的时间次月起计收，前期物业服务费及运行能耗费由物业买受人缴纳。

**第十六条** 物业服务费每12个月预缴一次，缴纳费用时间为每12个月缴费周期的第1个月上旬，物业买受人或物业使用人应在约定的交费时间内按时全额交费。

**第十七条** 物业买受人与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的，从其约定，物业买受人负连带责任。物业买受人与物业使用人之间的交费约定，物业买受人应及时书面告知乙方。

**第六章 物业的经营与管理**

**第十八条** 属于全体物业买受人共有的物业管理商业用房，物业共用部位、共用设施设备，共有的场地以及物业管理区域内配套设施在业主委员会成立并签订新的物业服务合同之前由乙方经营管理，如产生收益则用于本小区日常维修，并设立好账目明细，在第一届业委会成立后账目移交给业委会。

**第十九条**  物业买受人共有的车库车位，应按照物业所在地的相关规定向乙方交纳停车费，空置车位也应当足额缴纳费用。

**第二十条** 乙方对本合同约定的车辆管理仅指对车辆行驶、停放秩序的管理，并不承担对车辆的保管义务。

**第二十一条**  乙方不提供对物业买受人、物业使用人、访客代为泊车的服务。乙方禁止乙方员工、秩序维护员、车辆管理人员等代为泊车。

**第七章 物业的使用与维护**

**第二十二条** 本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，由乙方制定后生效。

乙方根据规章制度提供管理服务时，物业买受人和物业使用人应给予配合。

**第二十三条** 乙方可采取劝告等必要措施，制止物业买受人、物业使用人违反本合同和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

**第二十四条** 乙方应及时向全体物业买受人通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理物业买受人和物业使用人的投诉。

**第二十五条** 因维修物业或者公共利益，甲方、物业买受人确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关物业买受人（拆迁安置人）和乙方的同意；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关物业买受人和甲方的同意。

临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状，造成损失的，应予以赔偿。

**第二十六条** 乙方与装饰装修房屋的物业买受人或物业使用人应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用等事项进行约定，并事先告知物业买受人或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项。

**第二十七条**  物业管理用房产权属全体物业买受人所有，乙方在本合同期限内无偿使用。

**第八章 物业维修经费**

**第二十八条**  本物业专项维修资金的缴存、管理、使用和续筹根据《浙江省物业管理条例》、《温州市物业专项维修资金管理办法》及浙江省、温州市政府部门有关规定执行。物业共用部位、共用设施设备中修以上（包括中修）维修、更新、改造费用在专项维修资金中列支。

**第九章 违约责任**

**第二十九条** 甲乙双方任何一方无法律依据提前解除合同的，造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

**第三十条** 甲方违反本合同的约定，使乙方未完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决。逾期未解决的，乙方有权终止本合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

**第三十一条** 甲方委托第三方根据《住宅物业套餐式服务评分标准》对乙方管理服务进行打分，乙方的管理服务达不到《住宅物业套餐式服务评分标准》约定的服务内容和标准的，甲方给予指定整改期，**并按收取物业费总金额万分之五支付违约金**。整改期满后仍不达标的（低于60分），累计达到三次整改甲方仍不满意的，甲方有权单方面提前解除合同，相关风险和损失由乙方承担。

**第三十二条** 物业买受人或物业使用人违反本合同约定，逾期支付前期物业服务费（包括公共能耗和二次供水费用）的，乙方有权要求物业买受人或物业使用人支付，并按应付金额每日万分之五支付违约金。

**第三十三条** 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；并按多收金额每日万分之五支付违约金。

**第三十四条** 甲方、物业买受人或物业使用人损害物业共用部位、共用设施和物业管理区域内的配套设施，应向权利人承担赔偿责任。

**第三十五条** 甲方不得因有利于物业销售擅自向物业买受人承诺物业管理服务收费标准，否则，由甲方向乙方作出补偿。

**第三十六条**  双方约定因为下列事由所导致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，即乙方均不负赔偿责任：

1、因天灾、地震等不可抗力之事及非乙方能够控制的其它事由，包括但不限于政府行为或政策法规变动等所导致的损害。

2、在本物业内发生治安或刑事案件包括但不限于暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾等事由所导致的损害，但因乙方故意或过失所导致，不在此限。

3、因甲方、物业买受人或第三者故意或过失所导致的，或物业买受人、使用人违反本合同、临时管理规约和其它物业管理服务规定所导致的一切相关损害。

4、非因乙方违反本合同义务，物业买受人专有及约定专用部分的火灾、盗窃等治安、刑事案件所导致的损害。

5、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。

6、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要而且事先已经告知物业买受人和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

7、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的，如若因乙方不作为造成连续发生不能正常供水、供电等的不在此列。

8、乙方书面建议改善自用、共用及约定共用部分设施或改进管理措施，而甲方未采纳所导致的损害。

9、自物业买受人迟延给付服务费用至清偿日期间（含票据未兑现部分）产生的任何损害。

10、因本物业区域内车辆被窃、被破坏或车内财物被窃而产生的相关损失。但因乙方违反本合同义务而导致以上事故者除外。

11、甲方或物业买受人、物业使用人未经乙方同意，擅自委托乙方工作人员提供服务所导致的任何损害（如代为泊车等）。

12、物业服务区域内发生的车辆毁损、灭失，财物被盗等财产损失，或人身伤亡事件的，由责任方承担刑事或民事责任，乙方不承担责任；但是，如果该损失是因乙方及其工作人员故意或重大过失造成的，乙方应按照实际损失承担相应的赔偿责任。

**第十章 附 则**

**第三十七条** 在物业交付使用前90日内，甲方应按照乙方制定的共用设施设备系统接管验收规程配合乙方对物业共用部位、共用设施设备进行查验，查验中发现的问题甲方应及时予以解决。对于查验中的问题（含工程遗留问题等）及解决办法等，甲、乙双方在《物业承接验收确认书》予以明确。

**第三十八条** 为维护公众、物业买受人、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，甲方和物业买受人、物业使用人应积极配合乙方对上述灾害发生时所采取的紧急避险措施。

**第三十九条** 房屋因建造质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能、造成重大事故的，由甲方、施工单位和设备生产安装部门等相应责任单位承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府相关行业主管部门的鉴定为准。

**第四十条** 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有同等法律效力。

**第四十一条** 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，如协商不成时，可提请本物业所在地人民法院裁决。

**第四十二条** 本合同 页，壹式陆份，甲方贰份，乙方贰份，报辖区物业科壹份，报辖区街道壹份，具有同等法律效力。

**第四十三条** 本合同自甲乙双方盖章并经授权代表签字之日起生效。

甲方： （盖章） 乙方： （盖章）

法定代表人（授权代表）签章： 法定代表人（授权代表）签章：

年 月 日

附件十三：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **《住宅物业套餐式服务评分标准》物业管理的考核要求表（一）** | | | | | | | |
| 序号 |  | 内 容 | 目 标 要 求 | | 基本分 | 考核分 | 备注 |
| 1 | 设备设施 | 电 梯 | 制 度 建 设 | 1、电梯安全管理制度； | 1 |  |  |
| 2、电梯安全操作规程； | 1 |  |  |
| 3、电梯保养制度； | 1 |  |  |
| 4、电梯故障申报修理程序； | 1 |  |  |
| 5、电梯使用注意事项； | 1 |  |  |
| 6、岗位责任制，分工明确； | 1 |  |  |
| 7、事故处理程序； | 1 |  |  |
| 8、电梯紧急救援预案； | 1 |  |  |
| 工 作 计 划 、 记 录 | 1、年度检查、维护计划； | 1 |  |  |
| 2、月度工作计划； | 1 |  |  |
| 3、故障及处理的全过程记录； | 1 |  |  |
| 4、人员变更记录； | 1 |  |  |
| 5、检修记录； | 1 |  |  |
| 6、备件、物料、工具的管理记录； | 1 |  |  |
| 7、工作情况月报表； | 1 |  |  |
| 8、学习、培训记录； | 1 |  |  |
| 工 作 质 量 | 1、机房上锁，通道无阻；内部整洁，物品摆放有序；无漏水、漏油现象；照明、通风良好；专用工具齐全；应急照明正常、消防器材齐全；机房不作他用； | 1 |  |  |
| 2、轿厢整洁无损；照明及应急照明正常；指示、警铃、通讯设施正常；风扇正常；按纽、开关正常灵活； | 1 |  |  |
| 3、层门、厅门清洁无变形；按纽灵活批示正常；开门灵活无碰撞声音； | 1 |  |  |
| 4、底坑干净、无积水、照明正常； | 1 |  |  |
| 5、电梯运行时各部分无异常声音；舒适感强； | 1 |  |  |
| 6、故障处理及时有效； | 1 |  |  |
| 7、设备标识齐全、清晰、显眼； | 1 |  |  |
| 其 它 | 1、岗位责任人持证率达100%； | 1 |  |  |
| 2、制度明确、齐全的年度工作目标； | 1 |  |  |
| 给水系统设备设施维运 | 给水 | 1、市政给水系统：按规定进行抄表，定期检查生活水泵运行、保养，定期检查高层水箱水位控制系统是否正常，管网系统是否漏水； | 2 |  |  |
| 2、热水系统：热水设备是否定期检查、保养，管网系统是否漏水； | 2 |  |  |
| 3、直饮水：机房设备是否卫生可靠，是否定时检查记录，是否按年计划进行保养（例定期清洗或更换过滤器），定期对末端设备的保养与卫生保养； | 2 |  |  |
| 排水 | 1、排污系统：定期对各排污口进行检查，定期检查各排污隐井水位标高； | 2 |  |  |
| 2、雨水系统：定期对各屋面雨水入口进行检查、清理入水口周围异物，定期检查各雨水隐井水位标高。 | 2 |  |  |
| 消防 | 1、喷淋系统：定期检查与保养喷淋系统设备是否正常，按消防规定进行末端放水测试，以检测系统联动的可靠性。 | 3.75 |  |  |
| 2、消防栓系统：定期检查与保养消防栓系统设备是否正常，按消防规定进行运行测试，以检测系统联动的可靠性。 | 3.75 |  |  |
| 管理方面 | 1、制定各种操作规程、使用管理制度、岗位责任制、安全责任制及应急预案的实施情况，制度上墙、落实到人； | 2 |  |  |
| 2、根据卫生安全要求，相关人员需要持证上岗； | 2 |  |  |
| 3、按照工作需要人员定岗 | 2 |  |  |
| 4、机房管理是否做到整洁有序，不得有它物占用，各种设备责任到人，设备的运行状态挂牌明示。 | 1.5 |  |  |
| 弱电 |  | 1、完备的年度工作计划和工和目标； | 2 |  |  |
| 2、管理人员和专业技术人员设置到位、分工明确，员工工作规范，作风严谨，操作者应经培训合格，持证上岗 | 2 |  |  |
| 3、建立24小时值班制度，设立服务电话，对各类报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息进行收集和反馈，并及时处理，有记录，定期研究总结 | 2 |  |  |
| 4、制订各类设备安全运行、操作、巡查、维护保养、检修规程并严格执行 | 2 |  |  |
| 5、对设备进行经常性维护、保养，并定期检测、调整，维护、保养和检测有记录，记录真实、准确、完整 | 2 |  |  |
| 6、设备台帐、卡、设备档案（包括各类图纸、图表、软件等）及各类记录齐全 | 2 |  |  |
| 7、现场标志完好，各种图表齐全正确，机房布置合理、整洁有序 | 1.5 |  |  |
| 8、各系统运行正常，满足使用要求，工艺、编程合理，使设备经济有效运行，达到节能目的；操作正确，故障处理准确、及时并有记录 | 3.75 |  |  |
| 9、重视清洁、保养、检查和调整工作，设备及机房环境整洁，无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求 | 2 |  |  |
| 10、编制备品备件计划、系统检测计划和设备更新计划并实施 | 1.25 |  |  |
| 11、制定事故应急处理方案并有演练 | 1.5 |  |  |
| 12、对合理的建议及时整改，满意率达95％以上，有合理化建议并实施 | 1.5 |  |  |
| 13、 发生设备事故，应当认真分析原因，确定事故性质与类别，确定责任者，并做出妥善处理和完善防范措施。 | 1.5 |  |  |
| 电气强电 | 基础管理 | 1、规程：应具备并执行的规程，电业安全规程，电气设备现场一、二次运行规程和典型操作票，电气设备预防性试验规程，变压器运行规程，电气事故调查规程，电气事故处理规程，典型操作票正确完整，已在实际中使用； | 0.75 |  |  |
| 2、相关制度齐全（岗位责任制度，交接班制度，巡回检查制度，设备定期试验和缺陷管理制度，现场培训制度）执行情况良好； | 0.75 |  |  |
| 3、图表齐全（高、低压模拟图，开关跳闸次数图，巡视路线图，继电保护及整定值配置表，熔丝配置表，设备定级表，高低压模拟图），并与现场运行相符； | 0.75 |  |  |
| 4、记录：十种记录簿完备，值班（交接班）记录，运行记录，操作票和工作票记录，检修、试验记录，设备缺陷记录，开关、保护动作记录，避雷器动作记录，电池测量记录，安全活动和培训记录，安全工器具试验和消防设备检查记录，不漏记、不撕页、字迹清楚； | 0.75 |  |  |
| 5、技术资料：竣工图保存完整并与实际相符，设备台账齐全，各类电试报告齐全，负荷记录齐全，设备改造及大、小修竣工有记录，设备事故、障碍及运行分析有专题报告； | 0.75 |  |  |
| 6、建立8小时值班制度，设立服务电话，接受用户报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录； | 0.75 |  |  |
| 7、定期向用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达70%以上； | 0.5 |  |  |
| 8、建立并落实维修服务承诺制，零修急修及时率达100%、返修率不高于1%，并有回访记录； | 0.5 |  |  |
| 安全运行 | 1、设备良好，运行正常； | 0.5 |  |  |
| 2、保证正常供电，限电、停电、临时用电管理规定完善，并按规定执行； | 0.5 |  |  |
| 3、制订停电应急处理措施并严格执行； | 0.5 |  |  |
| 4、备用应急发电机可随时起用； | 0.5 |  |  |
| 5、电气设备标牌、标识正确、齐全、清晰，遮栏及各种标志符合要求； | 0.5 |  |  |
| 6、线路、设备巡视项目全面； | 0.5 |  |  |
| 7、工作照明和事故照明处于完好状态； | 0.5 |  |  |
| 8、安全工具齐全，按期试验合格； | 0.5 |  |  |
| 9、消防器材放置合理，定期检查有记录； | 0.5 |  |  |
| 10、防小动物有措施，电缆沟定期检查、盖板齐全、不积水、室内无食物剩渣并常设灭鼠器具和药物、户内外场地整洁、环境美； | 0.5 |  |  |
| 11、双电源联锁可靠使用正常； | 0.5 |  |  |
| 12、防雷接地设施符合要求； | 0.5 |  |  |
| 13、合理安排负荷，电容器投切合理节约用电； | 0.5 |  |  |
| 设备维护 | 1、制订年度工作目标、电气设备维保计划及实施方案； | 0.5 |  |  |
| 2、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度及内容，并严格执行； | 0.5 |  |  |
| 3、设备及机房环境整洁，无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求； | 0.5 |  |  |
| 4、配备所需专业技术人员，持证上岗、严格执行操作规程； | 0.5 |  |  |
| 5、设备运行正常、无淘汰设备、无三类设备，修试不超周期、项目齐全、合格； | 0.5 |  |  |
| 6、保护和自动装置投切符合要求，开关接触良好、状态与模拟图一致； | 0.5 |  |  |
| 7、各类表计指示及计量正确； | 0.5 |  |  |
| 8、接地装置完整可靠，符合规定； | 0.5 |  |  |
| 9、熔丝配置得当，有备品； | 0.5 |  |  |
| 10、每年一次开关保护传动试验有记录； | 0.5 |  |  |
| 11、设备挂牌有主人，管理落实到人； | 0.5 |  |  |
| 12、一、二次设备保持清洁，定期清扫，每年不少于2次，有记录； | 0.5 |  |  |
| 13、设备按季定级，完好率达90%，其中一类设备达80%以上； | 0.5 |  |  |
| 14、直流操作电源维护好，电池测量有记录； | 0.5 |  |  |
| 人员配置及技术培训 | 1、岗位设备合理，人员配备齐全，责任明确，管理人员和专业技术（值班、维修、操作）人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨； | 1 |  |  |
| 2、值班台上应有：值班人员及相关人员的名单，主要设备技术参数及其他必要数据，通讯设备良好； | 1 |  |  |
| 3、技术培训：《安规》及其他有关规程考试，每年不少于一次、有试卷，业务技术考试每年不少于一次，有试卷；反事故及应急预案演习每年不少于一次，有试卷；安全活动每月不少于一次，有记录； | 1 |  |  |
| 室内外公共照明 | 1、室外、道路、楼道、厅堂、卫生间等公共照明完好； | 1 |  |  |
| 2、根据时间、地点、气候等因素变化制定各种公共部位照明方案，及时调整、严格执行，节约用电； | 1 |  |  |
| 3、督促用户随手关灯，杜绝浪费； | 1 |  |  |
| 2 | 卫生保洁 | | 总 体 外 围 | 1、地面 清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 3 |  |  |
| 2、标志牌清洁 | 3 |  |  |
| 3、明沟清扫、收集垃圾、刷洗 | 3 |  |  |
| 4、室内公共区域玻璃洗刷 | 3 |  |  |
| 5、室外垃圾箱外抹内洗 | 3 |  |  |
| 公 共 区 域 | 1、地面清洁、定期做晶面 | 3 |  |  |
| 2、墙身（2米以下）清洁、除尘 | 4 |  |  |
| 3、大理墙面（2米以下）清洁、除尘、抛光 | 4 |  |  |
| 4、灯箱、灯具清洁、除尘 | 4 |  |  |
| 5、墙脚线清洁、除尘 | 4 |  |  |
| 6、风口清洁、抹尘 | 4 |  |  |
| 7、烟灰缸清除烟蒂和保洁 | 4 |  |  |
| 8、废物箱清除垃圾、外表抹净 | 4 |  |  |
| 9、门框除尘（木质上碧丽珠）、铜把手 | 4 |  |  |
| 10、地毯、踏垫除尘 | 4 |  |  |
| 11、抛光砖地面推尘 | 4 |  |  |
| 12、标识牌（各类）抹尘 | 4 |  |  |
| 13、务类消防设施抹尘 | 4 |  |  |
| 14、大玻璃窗内清洗 | 4 |  |  |
| 15、室内植物植物叶、花盆抹尘、四季及时定期更换 | 5 |  |  |
| 电梯 | 1、地毯清洗、除尘 | 2 |  |  |
| 2、墙面清洁 | 2 |  |  |
| 3、门（内、外）抹净（上保护剂）、镜面清洁、定期上光亮剂 | 2 |  |  |
| 4、门槽清除垃圾、杂物 | 2 |  |  |
| 5、指示牌和按钮清洁、除尘 | 1 |  |  |
| 6、灯片和风口清洁、除尘 | 2 |  |  |
| 7、轿厢铝合金（上保护剂）、镜面清洁 | 2 |  |  |
| 公共通道 | 1、大理石清洁、清洗 | 2 |  |  |
| 2、电梯厅地坪清洁、清洗 | 2 |  |  |
| 消防楼梯 | 1、楼级和平台清扫垃圾、清洗 | 2 |  |  |
| 2、墙面大理石（除尘、抹净）涂料（除尘） | 2 |  |  |
| 3、灯具除尘 | 2 |  |  |
| 4、扶手、栏杆除尘、抹净 | 2 |  |  |
| 3 | 保安 | | 人 员 配 备及基本要求 | 1、人员编制满员； | 3 |  |  |
| 2、人员配置岗位合理（根据特长安排）； | 3 |  |  |
| 3、消控中心含1人；派驻监控中心的人员经审查后上岗，并能够熟悉掌握操作规程，及时排除故障； | 3 |  |  |
| 4、上岗证配备达到100%，整个队伍保持稳定，人员流动率小于20%/年； | 3 |  |  |
| 5、所有人员进出有备案； | 3 |  |  |
| 6、聘用的工作人员符合劳动部门有关用工规定，并在岗位时佩带双证件上岗； | 3 |  |  |
| 7、管理人员明确分工负责； | 3 |  |  |
| 制 度 建 设 | 1、消控保安、消防安全管理、巡逻保安、门卫管理等制度建设情况； | 4 |  |  |
|
|
|
|
| 2、人员定岗制度建设及备案情况； | 4 |  |  |
| 3、岗位职责是否明确并附书面备案； | 4 |  |  |
| 4、所有保安人员守则制度、人员纪律建设、保安员权限制度、保安员保密原则等制度建设是否完善； | 4 |  |  |
| 5、保安员的交接班制度、考勤制度、公共管理巡逻制度是否建立，实行记录情况； | 4 |  |  |
| 6、监控室制度、电视监控系统的维护方案等建设情况； | 4 |  |  |
| 管 理 质 量 | 1、在承包区域的各项服务，其工作时间满足行政管理中心的要求，包括公众假期，做到无论有什么理由，都不可以停止服务；是否做到全天二十四小时服务； | 3 |  |  |
| 2、工作人员上岗穿着统一的制服及许可的装饰物品； | 3 |  |  |
| 3、在承包的区域经营范围内，不准利用权力做不允许经营的情况； | 3 |  |  |
| 4、在承包期内保证区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况及后勤中心提供设备、设施、工具的完好性（正常折旧除外）； | 3 |  |  |
| 5、在承包区域内因作业所需增加机械、电力设备及设施经征得同意，并进行记录备案； | 3 |  |  |
| 6、工作人员不准向行政大楼内相关人员索取小费或物品等；在承包区域住宿不准从事非法活动；不准安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备；未获书面同意，不准在承包区域存放易燃物品或气味浓烈的液体等； | 3 |  |  |
| 7、对发现问题没有及时处理或没有及时上报情况； | 3 |  |  |
| 8、遇突发事件或安全检查时，有配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成好任务； | 3 |  |  |
| 9、对上级（户主）交办的临时性任务，及时完成； | 3 |  |  |
| 10、管理层是否以身作则，管理人员对队员的工作是否经常性认真检查和指导，在遵守保安制度外并能否遵守市行政中心的有关规定； | 3 |  |  |
| 日常服务情况 | 1、保证业主单位的工作生活秩序正常； | 5 |  |  |
| 2、安全保卫工作有序； | 5 |  |  |
| 3、监控工作到位； | 5 |  |  |
| 4、消防处理是否及时； | 5 |  |  |
| 5、维持停车库（场）秩序（含大门口路段停车场）； | 5 |  |  |
| 4 | 绿化 | | 浇灌与排水 | 1、浇水均匀无遗漏全覆盖。土壤湿度保持在植物正常需水状态，不出现缺水原因导致的明显干旱、枯萎、绿地开裂等现象； | 5 |  |  |
| 2、据天气、植物、区域地势、土壤情况合理安排浇灌，秋冬季干旱须浇透浇足。 | 5 |  |  |
| 3、暴雨后1天内积水应及时排涝； | 5 |  |  |
| 4、采用节水浇灌措施提高浇水效率，节约用水。 | 5 |  |  |
| 修剪整形 | 1、草地视品种不同合理安排修剪，每年修剪不少于4次，草地平整无斑秃，草高不超过6厘米 | 5 |  |  |
| 2、灌木夏秋季每月至少修剪一次，全年不少于4次，形状丰满美观。 | 5 |  |  |
| 3、影响通行或存安全隐患的乔木及时修剪，生长正常。 | 5 |  |  |
| 安全及其它 | 1、乔木无明显枯枝坠落、倒伏、枯朽折断风险； | 5 |  |  |
| 2、主要乔木悬挂树牌，标明：树名、别名、科属、生长习性等 | 5 |  |  |
| 3、抗风性差和栽植3年内的乔木有必要的支撑防护措施 | 5 |  |  |
| 施肥 | 1、合理施肥，无肥害 | 10 |  |  |
| 2、乔灌草整体年度普施肥不少于一次。 | 10 |  |  |
| 除杂草 | 及时处理杂草，目视绿地内杂草不超过5%。 | 10 |  |  |
| 补植 | 及时补植，目视无明显缺株，黄土裸露。 | 10 |  |  |
| 花坛花镜 | 春节有专项花卉布置营造节日气氛。 | 10 |  |  |