招 标 文 件

项目名称：中骏世界城-中骏璟玺

招标编号: ZJWY2021-01

招标方式：公开招标

招标单位：重庆骏投房地产开发有限公司

招标代理机构：重庆立显企业管理顾问有限公司

**2021年2月8日**

**目** 录

第一篇 投标邀请书……………………………………………………………………………… 4

第二篇 项目介绍和服务要求…………………………………………………………………… 6

第三篇 项目商务要求…………………………………………………………………………… 7

一、服务时间………………………………………………………………………………… 7

二、地点……………………………………………………………………………………… 7

三、质量保证及售后服务…………………………………………………………………… 7

四、知识产权………………………………………………………………………………… 7

五、其他未尽事宜…………………………………………………………………………… 7

第四篇 评标方法、评标标准、无效投标条款和废标条款…………………………………… 7

一、评标方法………………………………………………………………………………… 7

二、评标标准………………………………………………………………………………… 9

三、无效投标条款…………………………………………………………………………… 10

四、废标条款………………………………………………………………………………… 10

第五篇 投标人须知……………………………………………………………………………… 11

一、投标费用………………………………………………………………………………… 11

二、投标人…………………………………………………………………………………….. 11

三、招标文件…………………………………………………………………………………… 11

四、投标文件…………………………………………………………………………………… 11

五、开标……………………………………………………………………………………… 12

六、评标……………………………………………………………………………………… 13

七、定标……………………………………………………………………………………… 13

八、中标通知书……………………………………………………………………………… 13

九、投标人对中标结果的质疑、投诉……………………………………………………… 14

十、签订合同………………………………………………………………………………… 14

第六篇 合同样本………………………………………………………………………………… 15

第七篇 投标文件部分格式……………………………………………………………………… 21

一、投标函…………………………………………………………………………………… 22

二、法定代表人身份证明书………………………………………………………………… 23

三、法定代表人授权委托书………………………………………………………………… 24

四、报价函…………………………………………………………………………………… 25

五、诚信声明………………………………………………………………………………… 26

第八篇 附件……………………………………………………… ……………… 27

附件一 报名函…………………………………………………………………… ……27

附件二重庆市住宅物业服务等级标准………………………………………………………………28

**第一篇 投标邀请书**

重庆立显企业管理顾问有限公司根据重庆骏投房地产开发有限公司的委托，现对中骏世界城-中骏璟玺目前期物业管理服务进行公开招标，欢迎合格的投标人参与投标。

一、招标项目内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 项目内容 | 最高单价限价  （非经济标标底） | 合同期限 |
| 中骏世界城-中骏璟玺 | 小区前期物业服务 | 1. 洋房4.00元/月/平方米   2、商业8.00元/月/平方米  3、车位80.00元/月/个 | 三年 |

注：投标人投标单价报价不得高于规定的单价最高限价，单价报价高于单价限价的，将视为无效投标。

二、投标人资格要求及有关规定

（一）投标人基本资格要求

1.具有承担民事责任能力的总公司或分公司；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.有依法缴纳税收的良好记录。

（二）特定资格条件

1.投标人提供有效的《营业执照》副本（复印件必须是原件复印或扫描且加盖印章，装订至投标文件中，原件备查）。

2.投标人营业执照经营范围必须有物业管理。

（三）投标有关规定

1.法定代表人为同一个人的，两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，都不得在招标中同时投标。

2.本招标项目所有补遗文件（如果有）一律在重庆市潼南区住房和城乡建设委员会网站（http:// www.cqtn.gov.cn/www/tncxjw）上发布，请各投标人注意下载，无论是否下载，我公司视为投标人知晓。

(四)特别说明：

招标文件要求的所有材料包括业绩证明材料的复印件加盖鲜章装订到投标文件中（复印件必须清晰），原件备查，评委需审查原件时未提供原件者视为无效投标。

三、投标、开标有关说明

（一）凡有意参加投标的投标人，请在重庆市潼南区住房和城乡建设委员会网站（http:// www.cqtn.gov.cn/www/tncxjw）上下载本项目招标文件以及图纸、补遗等开标前公布的所有项目资料，无论投标人下载与否，均视为已知晓所有招标内容，招标文件购买费在各投标人递交投标文件时一并缴纳。

（二）招标文件公告期限：2021年2月8日至2021年2月18日。

（三）招标文件的获取及投标报名

1、招标文件自行在网上下载。

2、报名时间：2021年2月8日至2021年2月18日，上午09：00至11:00时，下午15：00-17:00时（节假日除外）。

有意向投标的单位[请按照本招标文件报名函格式填写报名函，并将报名函扫描件在报名规定时间内发送至354258752@qq.com邮箱，未在规定时间内报名的，不能参与本次投标](mailto:按附件格式填写采购文件领取登记表,并发送至574117448@qq.com邮箱重庆灵晖工程项目管理咨询有限公司，采购文件将发送至登记表中注明的邮箱。未在规定时间内报名领取采购文件的，不能参与本次应答。)。

3、招标文件购买费为：0元/份。

（四）投标人须在投标截止时间前满足以下2种要件，其投标才被接受：

1、按时递交了投标文件；

2、按时报名，按时签到；

（五）投标地点：中骏世界城销售中心会议室。

（六）投标文件递交起止时间：2021年2月22日北京时间14：30-15：00投标人必须在投标截止时间前将投标文件交到投标地点。

（七）开标时间：2021年2月22日北京时间15:00。

（八）开标地点：中骏世界城销售中心会议室。

四、超过投标截止时间的投标，招标人和招标代理机构恕不接受。

五、投标人应在招标文件发出后对项目现场及周围环境自行踏勘。无论投标人是否踏勘过现场，均被认为在递交投标文件之前已踏勘现场，对本项目的风险和义务已经了解，并在投标文件中已充分考虑了现场和环境因素。踏勘现场所发生的费用由投标人自行承担。

六、投标人及其相关人员经过招标人的许可，可因踏勘目的进入工程现场，但投标人及其相关人员不得因此使招标人及其相关人员承担有关的责任和损失。投标人并应对由此而造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及任何其它损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

七、投标费用：投标人应承担其编制与递交投标文件所涉及的一切费用，无论投标结果如何，招标人对上述费用概不负责，均由投标人承担。

八、联系方式

（一）招标代理机构： 重庆立显企业管理顾问有限公司

联系人：舒老师

电 话：18623351185

（二）招标人：重庆骏投房地产开发有限公司

联系人：廖女士

电 话：17782311890

**第二篇 项目介绍和服务要求**

投标人须明确承诺提供超四级等级服务标准物业服务，具体服务方案请在投标文件中制作体现。

一、物业名称：中骏世界城-中骏璟玺

二、物业位置：金福新区分区A29-01/04地块

三、物业类型：商住

四、物业面积：381㎡

该项目占地面积67256.14平方米（地字第500152202000031号），一期总建筑面积126758.6 平方米，其中：住宅面积95675.77平方米，共计850套房，公建面积2773.71平方米（含商业面积2773.71平方米），配套用房面积366.66平方米（含物管用房268.62平方米），绿化面积20176.86平方米，绿化率30%，车库及设备用房面积27942.46平方米，地下车位850个，计容面积 98838.29平方米。项目四至：东临站南六路，南临巴蜀大道，西侧为A28-02/04号商业地块，北临站西一路。

五、规划建设基本情况

（一）建设单位及交付时间

1、开发单位：重庆骏投房地产开发有限公司

2、计划竣工日期：2023年6月30日

（二）物业设施设备

1.化粪池：1个，共50立方米；格栅池：1个。

2.停车位：地下850个，地面0个。

3. 一期共55台电梯(8层站)。

4.消防水池：1个（504立方米）

（三）配套情况

小区充分利用市政管网压力，不设置二次供水设备。  
小区设污水泵40台，  
小区设室内消火栓水泵2台，室外消火栓水泵2台，喷淋泵2台，室外消火栓增压稳压泵1套、室内消火栓稳压装置1套。  
小区设无管网七氟丙烷气体灭火系统18套（设于变配电房和储油间）  
小区一期设污水检查井451座,雨水井263座

小区共设置变压器8台；其中专变2台（2\*800KVA），公变6台（6\*800KVA）；  
小区安装设有弱电系统中心机房，小区布设有宽带网络系统，电视监控系统，单元门禁系统；  
小区配置专用发电机组1台，发电机472kW；

**第三篇 项目商务要求**

一、服务时间：从项目交房入伙开始计算，服务时间三年。

二、地点：中骏世界城-中骏璟玺。

三、质量保证及售后服务内容：

投标人应承诺提供的服务满足招标人要求。

投标人应承诺根据招标人的合理建议，做好物业服务工作。

投标人应承诺交房入伙后最短一年内，授受招标人的监督和管理，配合招标人的检查，需要整改的及时进行整改。

投标人应承诺对服务人员进行培训，以提高服务人员的服务意识和服务质量。

投标人可根据自身实力，作更为优惠的服务承诺。

四、知识产权

招标人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

五、其他未尽事宜由供需双方在商务合同中详细约定。

**第四篇** **评标方法、评标标准、无效投标条款和废标条款**

一、评标方法

（一）评标方法定义

本项目采用综合评分法进行评标。综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。投标人总得分为价格、商务、技术、答辩等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后相加，满分为100分。

（二）评标程序

评标工作由招标机构负责组织，具体评标事务由依法组建的评标委员会负责（评标委员会成员由招标人到区住保科评标专家库随机抽取组成）。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头组织该项目评审工作。评标委员会按以下程序独立履行评审职责：

1、资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。请投标人代表手持一份法定代表人授权委托书和身份证原件，以便监标人在评标会现场确认身份。

资格性检查资料表如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查因素 | | 检查内容 |
| 1 | 投标人应符合的基本资格条件 | （1）具有独立承担民事责任的能力 | 投标人法人营业执照；  投标人法定代表人身份证明或法定代表人授权代表委托书。 |
| （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 | 投标人提供诚信声明 |
| （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力 |
| （4）有依法缴纳税收的良好记录 |
| 2 | 特定资格条件：投标人营业执照经营范围必须有物业管理。 | | 证明材料的复印件（加盖投标人公章），原件备查 |
| 3 | 投标人明确承诺提供四级住宅物业服务或以上服务标准 | | 投标人在投标文件中明确承诺提供四级住宅物业服务或以上服务标准，并清楚列举条款 |

2、符合性检查。依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的要求作出响应。

符合性检查资料表如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素 | | 评审标准 |
| 1 | 有效性审查 | 投标文件签署 | 投标文件上法定代表人或其授权代表人的签字齐全。 |
| 法定代表人身份证明或授权委托书 | 法定代表人身份证明或授权委托书有效，符合招标文件规定的格式且签章齐全。 |
| 投标方案 | 只能有一个方案投标。 |
| 报价唯一 | 只能在限价范围内报价，只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。 |
| 2 | 完整性审查 | 投标文件份数 | 投标文件正、副本数量符合招标文件要求。 |
| 投标文件内容 | 投标文件内容齐全、无遗漏。 |
| 3 | 招标文件的响应程度审查 | 投标文件内容 | 对招标文件第一篇和第二篇规定的招标内容全部作出响应 |
| 投标有效期 | 满足招标文件规定。 |

3、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以现场要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法人或法人授权代表签字，其澄清的内容不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4、比较与评价。按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估。

评标委员会各成员独立对每个有效投标人的投标文件进行评价、打分，然后由评审组长组织评标委员会成员对各评委打分情况进行核查及复核，个别评委对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，招标代理机构汇总每个投标人每项评分因素的得分。

1. 推荐中标候选人名单。按评审后得分由高到低的排列顺序推荐综合得分排名前三的投标人为本分包（项目）中标候选人，排名第一的为第一中标候选人。得分相同的，按经济标得分由高到低顺序排列。得分且投标报价都相同的由评标委员会根据公司实力推荐第一中标候选人。
2. 评标标准：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评分因素及权重 | 分值 | 评分标准 | 说明 |
| 经济  部分  45% | 45分 | 1、住宅15分：与标底相比±0.10元，扣1分 |  |
| 2、商业15分：与标底相比±1.00元，扣1分 |
| 3、车位15分：与标底相比±5.00元，扣1分 |
| 技术  部分  45% | 45分 | 以下各方面，投标文件必须作出实质性响应，未响应条款按0分处理。评分标准如下：  1.物业管理的整体设想（5分）  2.项目组织机构设置和人员配置方案（5分）  3.物业服务人员招募、培训、上岗、培养教育、日常管理方案（5分）  4.早期介入和档案资料管理（5分）  5.物业前期承接查验方案（5分）  6.服务方案和管理措施（10分）  7.突发应急预案（5分）  8.便民服务措施和服务标准承诺（5分）  以上各条根据投标人提供的服务方案，由评标委员会各评审专家酌情评分。 |  |
| 标书制作3% | 3分 | 根据标书制作是否规范，对技术部分的描述是否正确、是否完整、准确等方面进行考虑。分二个等级：a.优得3分，b.一般得1分。 |  |
| 现场答辩部分  7% | 7分 | 对物业管理知识和物业管理的法律法规的熟悉程度，回答问题的准确性、条理性及完整性评分。 |  |

三、无效投标条款

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

（一）投标人未通过资格性检查的；

（二）投标人营业执照上经营范围无物业管理的；

（三）法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司进行投标的，上述投标人的投标均无效；

（四）投标文件出现多个投标方案或投标报价的；

（五）投标报价超出招标文件规定的单价最高限价的；

（六）投标文件含有违反国家法律、法规的内容，或附有招标人不能接受的条件的；

（七）经评标委员会审查，未对招标文件作实质性响应的；

（八）招标文件规定的其他无效投标条款。

四、废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

（一）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的。

（二）投标人的报价均超过了招标最高限价的。

（三）出现影响招标公正的违法、违规行为的。

（四）因重大变故，招标任务取消的。

废标后，应当重新组织招标。

**第五篇 投标人须知**

一、投标费用

无论投标结果如何，投标人参与本项目投标的所有费用均应由投标人自行承担。

二、投标人

1、合格投标人条件

合格投标人应完全符合招标文件第一篇中规定的投标人资格条件，并对招标文件作出实质性响应。

2、投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应，可能导致投标被拒绝或评定为无效投标。

三、招标文件

招标文件是投标人编制投标文件的依据，是评标委员会评判依据和标准。招标文件也是招标人与中标投标人签订合同的基础。

1、招标文件由投标邀请书；项目介绍和服务要求；商务条款；评标方法、评标标准、无效投标条款和废标条款；投标人须知；合同范本；投标文件格式等七部分组成。

2、招标代理机构对招标文件所作的一切有效的书面通知、修改及补充，都是招标文件不可分割的部分。

3、投标人对招标文件如有异议，应在规定时间内以书面形式提交招标代理机构。招标代理机构对已发出的招标文件需要进行澄清或修改的，应以书面形式在重庆市潼南区住房和城乡建设委员会网站（http:// www.cqtn.gov.cn/www/tncxjw）进行通知。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

4、投标人对招标文件有异议的，应在规定时间内提出，否则视同认可招标文件所有要求。逾期提出异议的，招标代理机构可以不予受理。

四、投标文件

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应。

（一）投标文件组成

投标文件由以下部分和投标人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成，投标人应按照第七篇“投标文件格式”的目录顺序组织编写和装订。

（二）投标文件的份数和签署.

1、投标文件一式二份，一正一副，每份纸质投标文件内容须完全一样，不一致时以正本为准，须在封面清楚地标明“项目名称”和“投标人名称”，必须加盖鲜章。

2、招标文件第七篇投标文件格式中规定签字、盖章的地方必须按其规定签字、盖章。

3、若投标人对投标文件的错处作必要修改，则应在修改处加盖投标人公章或由法人或法人授权代表签字确认。

4、电报、电话、传真形式的投标文件概不接受，如份数缺失或未按要求签字盖章则视为该投标人不具备投标资格。

（三）投标报价

1、投标报价应包括物业管理条例规定的物业服务当中应由物业服务企业承担的全部费用。

2、投标人应严格按照“投标文件格式”中“报价函”格式进行报价。

3、本项目只接受一个投标报价，该报价用于计算投标文件经济部分得分，最后的合同价格在该报价的基础上，须经过政府相关部门指导确认，合理调整后再签署。

4、有选择的或有条件的报价将不予接受。

（四）修正错误

若投标文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、报价函与收支分项测算不一致的，以报价函为准；

2、报价函的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、金额小数点有明显错位的，应予以纠正；

4、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

评标委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标人投标报价，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

（五）投标文件的递交

1、投标文件的密封与标记

投标文件应用密封袋集中密封。密封袋上注明项目名称、投标人名称及“不准提前启封”字样。封口须加盖投标人公章。

2、如果未按上述规定进行密封和标记，招标代理公司对投标文件误投、丢失或提前拆封不负责任；对未密封或密封情况特别糟糕的投标人，代理公司经过与甲方现场代表协商一致后可不认可其投标资格。

五、开标

（一）开标在招标文件中“投标邀请书”确定的时间和地点公开进行。

（二）招标代理公司可以视招标具体情况，延长投标截止时间和开标时间，但至少应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间三日前，将变更时间在重庆市潼南区住房和城乡建设委员会网站（http:// www.cqtn.gov.cn/www/tncxjw）书面通知。

（三）开标由招标代理公司主持，邀请招标人、投标人、评审专家和有关监督部门代表参加。

（四）开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认密封完好的投标文件，由工作人员当众拆封，宣读投标人投标文件“报价函”的投标人名称和投标报价，以及其他主要内容并记录。

（五）未宣读的投标价格等实质性内容等，评标时不予承认。

（六）开标过程应由签到表、报价确认表、专家评分表、招标人评分表、得分汇总表、经济标标底、监督人致辞组成。会后交物业主管部门存档备查。

六、评标

见第四篇“评标”内容。

七、定标

（一）定标原则

招标人或其授权的评标委员会应按照评标报告中推荐的中标候选投标人排名顺序确定中标投标人。

（二）定标程序

1、招标代理机构在招标人代表和评标委员会打分结束后，当场统计各投标人的得分情况，并由评标委员会评审组长宣读评分结果同时对本次招投标情况进行点评。

开标会结束后，在重庆市潼南区住房和城乡建设委员会网站（http:// www.cqtn.gov.cn/www/tncxjw）发布公示评标结果。

2、投标人对评标结果无异议的，招标人应在收到评标报告后3个工作日内对评标结果进行确认。如有投标人对评标结果提出质疑的，招标人可在质疑处理完毕后确定中标人。

3、中标投标人变更

3.1若中标人因不可抗力或者自身原因不能履行合同的，须提交书面说明放弃中标人身份，招标人可以确定排名其后一位的中标候选人为中标人。

3.2中标人如放弃中标身份但不提供书面手续的，招标人将会同招标代理机构把相关情况报当地物业主管部门，由物业主管部门酌情进行处罚，并在重庆市潼南区住房和城乡建设委员会网站（http:// www.cqtn.gov.cn/www/tncxjw）公示取消中标人中标身份。

八、中标通知书

（一）招标人依法确定中标人后，招标代理机构以书面形式发出中标通知书。

（二）中标通知书发出后，招标人改变中标结果，应当承担相应的法律责任。如中标投标人放弃中标，须提交书面说明放弃中标人身份。

九、询问、质疑和投诉

（一）询问

招标人或者招标代理机构应当在1个工作日内对投标人依法提出的询问作出答复。投标人询问和招标人招标代理机构答复均可以是口头或书面形式。

（二）质疑

1.质疑内容、时限

1.1招标文件公告期限为招标公告发出之日起7个工作日，投标人对招标文件提出质疑的，应在招标文件公告期限内向招标人、招标代理机构提出。

1.2 投标人对招标过程提出质疑的，应在各招标程序环节结束之日起三个工作日内以书面形式向招标人、招标代理机构提出，并附相关证明材料。

1.3中标结果公告期限为中标结果公告发出之日起1个工作日，投标人对中标结果如有异议的，应当在中标结果公告后7日内以书面形式向招标人或招标代理机构提出质疑，并附相关证明材料。

1.4投标人对招标文件中的投标人特定资格条件、技术质量和商务要求、评审标准有异议的，应主要向招标人提出质疑，其他问题可向招标代理机构提出质疑。

2.质疑答复

招标人、招标代理机构应当在收到投标人的书面质疑后一个工作日内作出答复，答复可以是口头或书面形式。

（三）投诉

1.投标人对招标人、招标代理机构的答复不满意，或者招标人、招标代理机构未在规定时间内答复的，可在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向招标人所在地主管部门投诉。

2.在提出投诉时，应附送相关证明材料。

3.在确定受理投诉后，主管部门自受理投诉之日起三十个工作日内（进行调查取证或者组织质证时间除外）对投诉事项做出处理决定，并将投诉处理决定书送达投诉人、被投诉人和其他与投诉处理决定有利害关系的招标相关当事人，同时在重庆市潼南区住房和城乡建设委员会网站（http:// www.cqtn.gov.cn/www/tncxjw）公告投诉处理决定书。

十、签订合同及缴纳履约保证金

（一）招标人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

（二）招标文件、中标人的投标文件及澄清文件等，均为签订合同的依据。

（三）合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

（四）合同原则上应按照样本签订，相关单位要求适用合同通用格式版本的，应按其要求另行签订其他合同。

（五）中标人与招标单位签订合同时，必须缴纳人民币50万元（大写：伍拾万元整）履约保证金，不交履约保证金视为自动放弃中标资格。

**第六篇 合同样本**

前期物业管理服务合同

**第一章 总则**

本合同当事人：

甲方：委托方（以下简称甲方）：

企业名称：

法定代表人： 联系电话：

地   址：

乙方：受委托方（以下简称乙方）：

企业名称：

法定代表人： 联系电话：

地址：

第一条  根据《中华人民共和国合同法》、《[中华人民共和国物权法](http://www.wyfwgw.com/laws/29.html" \t "_blank)》、《[物业管理条例](http://www.wyfwgw.com/laws/5.html" \t "_blank)》及《重庆市物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就甲方将“中骏世界城-中骏璟玺”委托给乙方实行物业服务有关事宜,协商订立本合同。

1. 乙方提供的物业管理服务等级为：超四级服务。

乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人，本物业的全体业主和物业使用人均应履行本合同，承担相应的责任。

**第二章 委托服务事项**

第三条  物业管理类型： 商业、住宅、停车库 。

物业总建筑面积： 平方米；

住宅建筑面积： 平方米；

商业建筑面积： 平方米。

物业管理区域四至：

东： 南：

西： 北：

乙方应按照《重庆市物业服务收费管理办法》提供四级或以上标准服务。

第四条  制订物业服务工作计划并组织实施；管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等；根据法律、法规和《临时管理规约》的授权制订物业服务的有关制度。

第五条  房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重墙体结构、楼梯间、走廊通道、门厅等。

第六条  共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、污水管、垃圾道、共用照明、天线、中央空调、高压水泵房、楼内消防设施设备、电梯等。

第七条  建筑及其设施在国家规定的保修期内协调开发商、承建商进行对甲方所有单元内发生的墙体、水、电、气、通讯、共用天线、排污、排水系统等建筑体系保修；保修期后实施有偿服务或协调专业机构或职能部门有偿维护维修。

第八条  环境卫生及绿化养护

1、公共环境、房屋共用部位的保洁，生活垃圾收集并运至垃圾消纳站（不含垃圾消纳的管理及装饰装修垃圾收集和清运），化粪池清掏。

2、公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理，使之处于良好状态。

第九条  公共秩序维护工作

1、建立预防性安全防范体系并设立应急机制，配合公安机关进行秩序监控和巡视等工作，但不包含甲方产权范围内人身财产的保险、保证和保管责任。双方另行签订人身、财产保险和财产保管专项合同的，以专项合同的约定执行。

2、对来访客人办理访问手续，控制闲杂人员进入小区。

3、维持小区的交通秩序。对本物业区域内的交通状况预测和安排，使本物业区域内车辆停放有序，交通顺畅（不含人身、财产的保险、保管责任）。

4、地震、地陷、火灾等突发事件的组织疏导和协助施救工作。

5、定期或不定期巡视、检查小区，及时采取措施以防止任何人未经乙方同意或违反本协议的约定而占用、变更、损害公共服务设施、设备,制止违反本物业的物业管理制度、本协议、《[临时管理规约](http://www.wyfwgw.com/laws/3733.html" \t "_blank)》的行为。

6、发生安全事故，及时向有关部门报告，采取相应措施，协助做好救助工作。

7、消防工作，包括公共区域消防设施的维护以及消防管理制度的建立、消防设施的检查、维护以及定期进行消防训练，保证有关人员掌握消防基本技能。

第十条  档案资料管理

1、本物业竣工资料、图纸及接管验收档案的管理。

2、业主及非业主使用人的档案资料的管理。

第十一条  房屋装饰装修管理

严格按照《中华人民共和国消防法》、《[住宅室内装饰装修管理办法](http://www.wyfwgw.com/laws/621.html" \t "_blank)》、《重庆市消防条例》、《重庆市城市容貌管理条例》、《重庆市户外广告管理条例》以及物业服务公司按照有关法规、条例等制定的装修管理规定对装修方案进行审核，对装修过程进行监督，并对违规行为进行制止。

第十二条  受所有权人委托，对小区配套设施如停车场（库）等场所进行管理。

第十三条　对小区公共区域及甲方保留区域进行管理。

第十四条  不定期的组织开展社区文化娱乐活动，加强业主间的沟通和文化交流。设立小区信息发布栏，加强与业主的联系和消息发布。

第十五条　负责向业主和物业使用人收取下列费用：

1、物业服务费（住宅、商业、停车库）；

2、停车场车位物业服务费；

3、其它有偿服务费；

4、物业维修资金。

第十六条  各项费用的调整

乙方应当就物业服务费使用制定独立账目管理，并可按照实际支出合理调整物业服务费，但乙方须提前与业主和物业使用人商议决定。

第十七条　对业主和物业使用人违反物业管理方面的法律法规或《临时管理规约》的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取规劝、制止、追究法律责任等措施。

**第三章 双方权利义务**

第十八条　甲方权利义务

1、审定乙方拟订的前期介入服务方案、小区物业服务方案；

2、检查监督乙方服务的实施及合同的执行情况；

3、审定乙方提出的前期介入服务工作计划、物业管理服务年度计划、财务预算及决算；

4、负责制定《临时管理规约》和提供《住宅使用说明书》、《住宅质量保证书》，并在房屋销售时公示《临时管理规约》；

5、委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求；保修责任内房屋、设施、设备维修养护和房屋建设遗留质量问题，按以下方式处理；

6、维修和返修事宜：

（1）甲方负责返修；

（2）委托乙方返修，支付全部费用；

7、在合同生效之日起按物业管理有关规定的比例向乙方提供管理用房，管理用房面积为： 平方米，具体位置按最终规划设计的为准。由乙方无偿使用（产权属全体业主）；

8、在物业管理交接验收时，负责向乙方提供和移交物业管理相关资料；

9、应移交物业相关资料：

（1）规划图、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（2）设施、设备安装、使用和维护保养技术资料；

（3）物业质量保证文件和物业使用说明文件；

（4）物业服务所必需的其他资料；

10、支付物业前期介入服务费用，具体金额及支付方式经双方协商后补签协议约定执行；

11、当业主和物业使用人拒绝按规定交纳物业服务费用时，协助乙方催收；

12、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题；

13、协助乙方做好物业服务工作和社区宣传教育、文化娱乐活动；

14、应将本合同向物业所在地房地产行政主管部门备案，并按相关规定公示。

第十九条　乙方权利义务

1、按照本合同的约定标准，提供高品质、专业化的服务；

2、起草物业管理区域内共用部分的使用要求、注意事项和物业服务制度；

3、雇佣、培训、解雇职员并对其工作进行管理；

4、乙方办公场所、工作服，工具，器具，材料或其他为保证对甲方服务工作开展所必需设备材料的采买和管理；

5、依照本合同和有关规定收取服务费用；

6、可选聘专营公司承担本物业的专项服务业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

7、适时聘请、撤换及付酬予律师、建筑师、会计师及其他专业顾问和合作单位；

8、按本合同的约定，对业主和物业使用人违反《临时管理规约》的行为进行处理；

9、向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定，乙方有权审核业主或使用人是否严格按照《中华人民共和国消防法》、《住宅室内装饰装修管理规定》、《重庆市消防条例》、《重庆市城市容貌管理条例》、《重庆市产外广告管理条例》以及物业服务公司按照有关法规、条例等制定的装修管理规定进行其所属产权范围内的装修工程，停车(场)库是否进行任何形式的改装、改造、修建构筑物．装饰和装修，并对违规行为进行制止；

10、接受业主的监督，定期向业主大会，业主委员会报告物业服务合同履行情况和物业维修资金使用情况；

11、以物业公司名义投保，投保项目包括公众责任等险种，甲方应对其属下的产权范围内利益自行投保；

12、负责编制物业管理年度服务计划、资金使用计划及决算报告；

13、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

14、协助有关部门制止违法、违规的行为，维护物业管理区域公共秩序；

15、可适时设立以下服务项目(并可根据需要设立新的服务项目)，合理收费：房屋租赁、代售；代办电话安装、宽带安装服务：室内清洁服务；室内工程维修；代养护花木；代车辆清洗、保险办理服务以及与甲方商议的其它服务内容；

16、乙方有权在不违背业主整体权益基础上制定、修改管理规则，并利用小区告示栏、网站、小区内部刊物(如有)等各种信息渠道予以公布，对各业主均有约束力。

第二十条 双方特别约定如下：

本物业管理区域内的停车库（场）（未出售的车位）、休闲商业、运动健身场馆等建构筑物及附属设施（如甲方已修建），其产权归甲方所有，甲方保留其使用权、收益权和处置权。其它甲方委托乙方经营管理的项目，乙方制定的收费标准须报经甲方批准，其收益由双方协商议定。

**第四章 物业服务费用和其他费用**

第二十一条 物业服务费构成如下：

1、小区公共秩序维护费；

2、小区公共区域清洁、保洁服务费(但所有政府另行征收的如垃圾处置费等费用均未包含其中)；

3、小区公共区域绿化养护、服务费：

4、小区房屋共用部位维修(小修)及保养费；

5、小区共用设施设备日常运行、维护(小修)及保养费；

6、小区公共区域四害防治费用；

7、乙方的办公管理费；

8、乙方员工的薪酬、社会保险、福利、制服及相关器具;

9、乙方用于为业主服务的固定资产折旧费；

10、乙方为小区公共区域所投保的公众责任险等保险费用；

11、乙方用于上缴有关部门的各项零星费用；

12、乙方用于上缴有关部门管理费、税费；

13、乙方的合理利润；

14、乙方用于为业主公共利益服务及社区文化活动费用。

第二十二条 物业服务费

1、本物业服务费实行一费制（不包含二次供水加压费用），包干制，由乙方按以下收费标准收取：

（1）住宅物业费收费标准为： 元／平方米／月计收。

（2）商业物业费收费标准为： 元／平方米／月计收。

（3）车位物业费收费标准为： 元／个／月计收。

（4）二次供水加压费用从加压楼层开始收取，收费标准为： 元/吨。

（5）未销售的和未交房给已售业主的房屋的物业管理费按照全价由甲方按月向乙方缴纳。

（6）特约服务实行明码实价，双方自愿的原则。

（7）临时停车收费标准，乙方按政府物价部门批准的标准收取；乙方可视情况变化，在符合相关政策和征得甲方同意的情况下，可对车位租赁费（月票车）作适当上浮。

2、缴费办法

(1)住宅、商业用房的物业服务费按房屋建筑面积计收，在产权部门核定面积批复下达之前以销售合同注明的建筑面积计算，批复之后以产权部门核定的建筑面积为准。面积核定前收取的物业服务费差额不作退补。停车(场)库车位物业服务费以个为单位计收。

(2)甲方在当月15日之前将物业服务费用金额缴清,逾期将按日向甲方加收应交纳总费用3‰的违约金。

(3) 首次物业服务费收取以通知交房日期为准，交房日期在15日之前(含15日)的收取当月全月的物业服务费，交房日期在15日之后的收取当月半个月的物业服务费。首次收取物业服务费期限为半年 。

第二十三条 甲方可以现金或转账方式缴纳各项费用。

第二十四条 物业维修资金收取

物业维修资金按政府有关规定维持在一定数额，不足部分由业主续缴，专项用于物业保修期满后共用部分的大，中维修、更新、改造。具体项目如下：

1、小区房屋共用部位大、中修、更新或改造；

2、小区共用设施设备(如防盗监控、消防设施等)大、中修及更新、改造；

3、小区环境配套设施(如健身娱乐设施等)的更新、改造；

4、小区公共区域绿化(如草坪、乔灌木等)更新、改造；

5、小区公共建筑(如小区大门，单元大堂、楼层及其装饰等)、道路的更新、改造；

6、用于小区非盈利性设施的大、中修及更新、改造；

7、停车（场）库共用设备设施（如监控、车管系统、风机、水泵、消防设施等）大、中修及更新、改造；

8、其它不在上列内但需由物业维修资金支付的费用，如国家法律法规规定的须由物业维修资金支付的费用。

9、保修期内属保修范围的由甲方承担。

**第五章 委托服务期限**

第二十五条 “ 中骏世界城-中骏璟玺物业项目 ”由乙方根据本协议内容进行服务管理，前期物业服务合同为期三年： 年 月 日至 年 月 日止。本小区业主大会与选聘或续聘的物业服务企业签订新的物业服务合同生效时，本合同自动终止。

**第六章 违约责任**

第二十六条 如甲方违反合同关于甲方义务的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权解除合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二十七条 如乙方违反本合同约定，未能达到约定的委托管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权解除合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十八条 因以上原因需解除本合同的，提出解除合同的一方应及时通知对方，合同自书面通知到达对方时即行解除，并在 30 日内办理交接。如有异议，可请求人民法院确认解除合同的效力。

**第七章 附则**

第二十九条 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效力。

第三十条 因房屋建筑质量、设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以法定机构的鉴定为准。

第三十一条 若本合同任何条文因国家或地方法规的变更而无效、非法或不能执行时，将按照新的法律法规的要求执行，但本合同其余条文的有效性、合法性及可执行性并不因此而改变。

第三十二条 甲、乙双方一致同意在履行本合同时，若发生任何争议应首先进行协商解决，协商不成的，向本项目所在地人民法院提起诉讼。

第三十三条 本合同一式肆份，甲、乙双方各执壹份，政府房管主管部门备案贰份。本合同自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

甲方签章： 乙方签章：

法定代表人： 法定代表人：

年   月   日    年   月   日

**第七篇 投标文件部分格式**

提供了格式的部分，请投标人按照格式要求进行投标文件的制作，未提供格式的请投标人自行编制格式和内容。

一、投标函

投标函（格式）

招标项目名称：

致： （招标代理公司名称）：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业。我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

一、我方完全理解并接受该项目招标文件所有要求。

二、我方提交的所有投标文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。

三、我方承诺按照招标文件要求，提供服务的供应。

四、我方按招标文件要求提交的投标文件为： 2份。

五、我方投标报价为闭口价。即在投标有效期和合同有效期内，该报价固定不变。

六、如果我方中标，我方将履行招标文件中规定的各项要求以及我方投标文件的各项承诺，按《合同法》及合同约定条款承担我方责任。

七、我方理解，最低报价不是中标的唯一条件。

八、本投标书包括下述文件在内的投标文件：

1、 投标函及报价函和法人代表授权书；

2、 公司营业执照复印件；

3、 其他商务文件；

4、 投标文件技术方案；

5、 物业费用收支测算表；

投标人（公章）

年 月 日

1. 法定代表人身份证明书

法定代表人身份证明书（格式）

招标项目名称：

致： （招标代理公司名称）：

（法定代表人姓名）在 （投标人名称）任 （职务名称）职务，是 （投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人（公章）

年 月 日

（附：法定代表人身份证复印件）

三、法定代表人授权委托书

法定代表人授权委托书（格式）

招标项目名称：

致： （招标代理公司名称）：

（法定代表人姓名）是 （投标人名称） 的法定代表人，特授权 （被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人签名： 投标人法定代表人签名：

（附：被授权人身份证复印件）

投标人（公章）

年 月 日

四、报价函

报价函（格式）

招标项目名称：

致： （招标代理公司名称）：

根据贵方“中骏世界城-中骏璟玺”项目的招标文件，遵照《物业管理条例》及《重庆市物业管理招标投标暂行办法》等有关规定，经查勘项目现场和研究贵方招标文件后，我方投标报价如下：（按建筑面积计算物管费）

1. 住宅洋房物业管理收费标准为： 元/平方米/月

二、商业物业管理收费标准为： 元/平方米/月

三、车位物业管理收费标准为： 元/个/月

四、报价说明：

1、以上收费为一费制，含公共区域水电分摊费等；

2、业主空置房、开发商未出售房屋按国家物业管理相关法规规定收取费用；

3、报价为物业成本含企业合理利润。

投标人（公章）

年 月 日

五、诚信声明

诚信声明（格式）

招标项目名称：

致： （招标代理公司名称）：

（投标人名称）郑重声明，我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，有依法缴纳税收的良好记录，在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料。我方对以上声明负全部法律责任。

特此声明。

（投标人公章）

年 月 日

1. **附件**

附件1 报名函

致： （招标代理公司名称）：

（投标企业）系中华人民共和国合法企业，注册地址： 。我方已知悉贵方对××（项目名称）前期物业管理项目公开招标，我公司决定参与 ××（项目名称） 前期物业管理项目投标，特向贵公司来函报名。

投标人（公章）

年 月 日

附件2

重庆市住宅物业服务等级标准

一、基本要求

| 一 级 | 二 级 | 三 级 | 四 级 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1．日常服务应符合国家《物业管理条例》和《重庆市物业管理条例》的有关规定以及物业服务合同的约定。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。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。 | 1．日常服务应符合国家《物业管理条例》和《重庆市物业管理条例》的有关规定以及物业服务合同的约定。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。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。 | 1．日常服务应符合国家《物业管理条例》和《重庆市物业管理条例》的有关规定以及物业服务合同的约定。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。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。 | 1．日常服务应符合国家《物业管理条例》和《重庆市物业管理条例》的有关规定以及物业服务合同的约定。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。公布物业服务内容、标准及物业服务收费标准。 |
| 2．管理人员、专业技术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。管理服务人员佩戴标志，文明服务。 | 2．管理人员、专业技术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。管理服务人员统一着装、佩戴标志，仪表整洁规范，文明服务。 | 2．管理人员、专业技术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，且小区经理有一年以上小区经理任职经历。管理服务人员统一着装、佩戴标志，仪表整洁规范，文明服务。 | 2．管理人员、专业技术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，且小区经理有两年以上小区经理任职经历。管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 |
| 3．科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积3501—4000平方米。 | 3．科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积3201—3500平方米。 | 3．科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积2901—3200平方米。 | 3．科学合理配备物业管理服务人员，人均管理面积2500—2900平方米。 |
| 4．有物业管理方案和质量管理、财务管理、档案管理、秩序维护等制度。 | 4．建立物业管理方案和质量管理、财务管理、档案管理、秩序维护等制度。 | 4．建立健全物业管理方案和质量管理、财务管理、档案管理、秩序维护等制度。 | 4．建立健全物业管理方案和质量管理、财务管理、档案管理、秩序维护等制度。 |
| 5．按规划要求使用物业管理用房，不擅自改变用途。 | 5．按规划要求使用物业管理用房，不擅自改变用途。 | 5．按规划要求使用物业管理用房，不擅自改变用途。 | 5．按规划要求使用物业管理用房，不擅自改变用途。 |
| 6．小区有固定的办公地点及办公家具。周一至周五每天8小时在小区管理处进行业务接待，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率95%，有效投诉处理率98%。 | 6．小区有固定的办公地点及办公家具。周一至周五每天8小时在小区管理处进行业务接待，其他节假日每天6小时在小区管理处进行业务接待，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。 | 6．设有服务接待中心，配置办公家具及电话、计算机等办公设施设备。每天10小时有管理人员在管理处进行业务接待，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。 | 6．设有服务接待中心，配置办公家具及电话、传真机、计算机等办公设施设备。每天12小时有管理人员接待业主和物业使用人，处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理业主和物业使用人的咨询和投诉，答复率100%，有效投诉处理率100%。 |
| 7．公示24小时应急服务电话。急修、报修按双方约定时间到达现场，回访率50%以上。 | 7．实行24小时报修值班制度。公示24小时应急服务电话。急修30分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率75%以上。 | 7．实行24小时报修值班制度。公示24小时应急服务电话。急修30分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率85%以上，有报修、维修和回访记录。 | 7．实行24小时报修值班制度。公示24小时应急服务电话。急修20分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率100%，有完整的报修、维修和回访记录。 |
| 8．提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。 | 8．提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。 | 8．提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。 | 8．提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。 |
| 9．按规定使用专项维修资金，公布专项维修资金使用情况。 | 9．按规定使用专项维修资金，公布专项维修资金使用情况。 | 9．按规定使用专项维修资金，公布专项维修资金使用情况。 | 9．按规定使用专项维修资金，公布专项维修资金使用情况。 |
| 10．每年进行1次业主满意度测评，覆盖率达到66%以上，履约满意率达到66%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。 | 10．每年进行1次业主满意度测评，覆盖率达到70%以上，履约满意率达到70%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。 | 10．每年进行1次以上（含1次）业主满意度测评，覆盖率达到75%以上，履约满意率达到75%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。 | 10．每年进行2次以上业主满意度测评，覆盖率达到85%以上，履约满意率达到85%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。 |
| 11． 公示共用部位收益和使用情况。 | 11． 公示共用部位收益和使用情况。 | 11． 公示共用部位收益和使用情况。 | 11． 公示共用部位收益和使用情况。 |
|  | 12．能提供并公示1种以上（含1种）便民（无偿）服务；重大节假日进行专题布置，每年组织1次以上（含1次）社区活动。 | 12．能提供并公示2种以上（含2种）便民（无偿）服务；重要节假日进行专题布置，每年组织2次以上（含2次）社区活动。 | 12．能提供并公示3种以上（含3种）便民（无偿）服务；重要节假日进行专题布置，每年组织3次以上（含3次）社区活动。 |

二、共用部位、共用设备设施维修维护

| 一 级 | 二 级 | 三 级 | 四 级 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有检修和保养等记录。 | 1. 建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，有运行、检修和保养等记录。 | 1. 建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，运行、检修和保养等记录齐全。 | 1. 建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，运行、检修和保养等记录齐全。 |
| 2. 定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。 | 2. 定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。 | 2. 定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。 | 2. 定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。 |
| 3. 每月巡查1次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每季度巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件基本完好；每季度巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，按规定修补；每年检查1次雨水井、污水井、化粪池；共用雨、污水管道每年检查1次，保持基本畅通；化粪池每年清淘1次；每半年巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。 | 3．每周巡查1次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每月巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件基本完好，开闭基本灵活；每月巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每半年检查1次雨水井、污水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清淘2次；每季度巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。 | 3．每两日巡查1次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每半月巡查一次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每半月巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每季度检查1次雨水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清淘2次；每月巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。 | 3．每日巡查1次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每周巡查1次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每周巡查1次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每月检查1次雨水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清淘2次；每周巡查1次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。 |
| 4．按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。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，应及时劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。 | 4．按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。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，应及时劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。 | 4．按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。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，应及时劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。 | 4．按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立住宅装饰装修管理制度。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，应及时劝阻，劝阻无效应及时报告业主委员会和有关主管部门。 |
| 5．对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。 | 5．对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。 | 5．对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。 | 5．对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的，书面报告有关部门处理。 |
| 6．有安全标识、管理标识。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。 | 6．有安全标识、管理标识，主要路口设有路标。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。 | 6．有安全标识、管理标识，标识完好。小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）和公共配套设施、场地有明显标志。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。 | 6．有安全标识、管理标识，标识完好。小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）和公共配套设施、场地有明显标志。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。 |
| 7．载人电梯按物业服务合同约定运行（正常维保和检修期间除外）。 | 7．载人电梯24小时运行（正常维保和检修期间除外）。 | 7．载人电梯24小时运行（正常维保和检修期间除外）。 | 7．载人电梯24小时运行（正常维保和检修期间除外）。 |
| 8．消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。 | 8．消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。 | 8．消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。 | 8．消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；设备房保持整洁、通风。 |
| 9．路灯、楼道灯完好率不低于85%。 | 9．路灯、楼道灯完好率不低于90%，接到业主或物业使用人报修后24小时修复。 | 9．路灯、楼道灯完好率不低于93%，接到业主或物业使用人报修后4小时修复。 | 9．路灯、楼道灯完好率不低于95%，接到业主或物业使用人报修后2小时修复。 |

三、公共秩序维护

| 一 级 | 二 级 | 三 级 | 四 级 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1．人员要求：佩戴统一标志，语言文明；身体健康，工作负责。 | 1．人员要求：统一着装，佩戴统一标志，语言文明规范；专职保安人员，50周岁以下的占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责。 | 1．人员要求：统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范，语言文明规范，配备对讲装置；专职保安人员，45周岁以下的占总数的50%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 | 1．人员要求：统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表整洁规范，语言文明规范，配备对讲装置；专职保安人员，以中青年为主，45周岁以下的占总数的60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。 |
| 2．小区主出入口24小时值班看守，边门定时开放，门卫有交接班记录。 | 2．小区主出入口24小时值守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录；对外来机动车实行询问登记。 | 2．小区主出入口24小时值守，其中8∶00—18∶00立岗，不倚不靠，并有详细的交接班记录；对外来机动车实行询问登记。 | 2．小区各出入口24小时值守，其中主出入口7∶00—19∶00立岗，不倚不靠，并有详细的交接班记录；对外来机动车实行询问登记。 |
| 3．每天不定时在小区内巡逻，做好巡逻记录。 | 3．按照规定路线和时间每4小时巡查一次，做好巡查记录。对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次。 | 3．按照规定路线和时间每3小时巡查一次，做好巡查记录。重点部位应设巡更点，监控中心有巡更记录。对重点区域、重点部位每3小时至少巡查1次；实施24小时监控。 | 3．按照规定路线和时间每2小时巡查一次，做好巡查记录。重点部位应设巡更点，监控中心有巡更记录。对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次；实施24小时监控。 |
| 4．小区设有监控中心的，24小时开通，监控视频保存半月以上。 | 4．小区设有监控中心，24小时开通，监控视频保存一月以上。 | 4．小区设有监控中心，应具备3项技防设施，如录像监控（监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲、周界报警、门禁系统等，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，监控视频保存一月以上。 | 4．小区设有监控中心，应具备4项技防设施，如录像监控（监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲、周界报警、门禁系统等，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息，监控视频应保存一月以上。 |
| 5．对进出小区的车辆进行管理疏导，对大型物件搬出实行记录；阻止小商小贩、外来人员随意进入小区。 | 5．对进出小区的车辆进行管理和疏导，对大型物件搬出实行记录，保持出入口环境整洁、有序、道路基本畅通。 | 5．对进出小区的车辆实施证、卡管理，地面墙面按车辆道路行驶要求设立简要的指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆通行和停放基本有序。 | 5．对进出小区的车辆实施证、卡管理，地面墙面按车辆道路行驶要求设立完善的指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，引导车辆有序通行和停放。 |
| 6．对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。 | 6．对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。 | 6．对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。 | 6．对进出小区的装修人员实行临时出入证管理。 |
| 7．建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情等异常情况时，采取相应的应对措施。 | 7．建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，15分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施。 | 7．建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，10分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施。 | 7．建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，5分钟内赶到现场，并采取相应的应对措施。 |

四、保洁服务

| 一 级 | 二 级 | 三 级 | 四 级 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1．按栋设置垃圾收集点，每日清运1次，垃圾袋装化。 | 1．按楼层或栋设置垃圾收集点，每日清理1次，垃圾袋装化，垃圾点周围地面无散落垃圾、无明显异味。 | 1．按楼层或栋设置垃圾收集点，每日清理1次，垃圾袋装化，垃圾点周围地面无散落垃圾、无异味。 | 1．按楼层设置垃圾收集点，每日清理1次，垃圾袋装化，垃圾点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 |
| 2．室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理1次，每周擦拭1次，箱（桶）无满溢，无明显异味。 | 2．室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理1次，每周擦拭1次，箱（桶）无满溢，无明显异味。 | 2．室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理1次，每两日擦拭1次，箱（桶）无满溢，无异味。 | 2．室外果皮箱、垃圾桶合理设置。每日清理2次、擦拭1次，箱（桶）无满溢、无污迹、无异味。 |
| 3．小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、一层共用大厅每日拖拭1次；楼道每日清扫1次，每周拖拭1次；消防通道每周清扫1次，每月拖拭1次；共用部位玻璃每半年清洁1次；楼道灯、庭院路灯每年清洁1次。 | 3．小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、一层共用大厅每日拖拭1次；楼道每日清扫1次，每两日拖拭1次；消防通道每周拖拭1次；共用部位玻璃每季度清洁1次；楼道灯、庭院路灯每季度清洁1次。 | 3．小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、楼道、一层共用大厅每日拖拭1次；消防通道每三日拖拭1次；共用部位玻璃每月清洁1次；楼道灯每季度清洁1次；庭院路灯每月清洁1次。 | 3．小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；电梯厅、楼道、一层共用大厅每日拖拭2次；消防通道每两日拖拭1次；共用部位玻璃每月清洁1次；楼道灯每两月清洁1次；庭院路灯每月清洁1次。 |
| 4．楼梯扶手、宣传栏、信报箱每半月擦拭1次；电梯轿厢等部位每周擦拭1次，目视无灰尘；室外标识每季度擦拭1次。 | 4．楼梯扶手、宣传栏、信报箱每周擦拭1次；电梯轿厢等部位每日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁；室外标识每月擦拭1次。 | 4．楼梯扶手、宣传栏、信报箱每两日擦拭1次；电梯轿厢等部位每日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁；室外标识每周擦拭1次。 | 4．楼梯扶手、室外标识、宣传栏、信报箱、电梯轿厢等部位每日擦拭1次，目视无灰尘、明亮清洁；电梯操作板每日消毒1次。 |
| 5．消毒灭害，每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每半年灭鼠1次。 | 5．消毒灭害，每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每半年灭鼠1次。 | 5．消毒灭害，每季度对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每季度灭鼠1次。 | 5．消毒灭害，每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次，每季度灭鼠1次。 |
|  | 6．小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁。 | 6．小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。 | 6．小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。 |

五、绿化养护管理

| 一 级 | 二 级 | 三 级 | 四 级 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1．绿地保存率80%以上。 | 1．绿地保存率90%以上，绿地基本无裸露。 | 1．绿地保存率95%以上。 | 1．绿地保存率100%。 |
| 2．实施绿化养护管理。 | 2．实施绿化养护管理。草坪生长良好，每年普修3遍以上，草面基本平整，无大面积杂草。 | 2．有专业人员实施绿化养护管理。草坪生长良好，每年普修4遍以上，草面基本平整，杂草、杂物面积不大于10%。 | 2．有专业人员实施绿化养护管理。草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，每年普修5遍以上，杂草、杂物面积不大于5%。 |
| 3．定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 | 3．定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 | 3．定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 | 3．定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。 |
| 4．预防病虫害，控制大面积病虫害发生。 | 4．预防病虫害，每年喷洒药物不少于2次，控制大面积病虫害发生。 | 4．定期喷洒药物，预防病虫害，每年喷洒药物不少于3次。 | 4．定期喷洒药物，预防病虫害，每年喷洒药物不少于3次。 |
|  | 5．花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形。 | 5．花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，按规范及时修剪整形，每年2遍以上。 | 5．花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果，无枯枝死杈。 |
|  | 6．花卉布置一年不少于1次。 | 6．花卉布置一年不少于2次（含2次）。 | 6．花卉布置一年不少于3次（含3次）。 |

附件3

住宅前期物业服务超过《重庆市住宅

物业服务等级标准》的服务标准（试行）

住宅前期物业服务在达到《重庆市住宅物业服务等级标准》四级标准基础上，并提供以下服务：

一、必须具备的服务

1．公共区域内的管道、护栏、灯杆每两年做1次全面维护，室外铁艺、金属栏杆、消火栓每两年做1次刷漆、防护。

2．外墙每两年做1次清洗。

3．实施精细化管理，人均服务面积小于2500m2（<2500 m2）的，或因引进科技技术（如巡逻车、扫地车、APP等）提高相应服务标准的。

4．按规划设计配置的室外健身设施（如儿童游乐设施、篮球场、网球场、游泳池、羽毛球场等）三个（含）以上的，每一年做1次养护。·

5．按规划设计配置的公用附属设施（如照明设施等）的用水、用电等必需能耗，在扣除电梯能耗、清洁用水、绿化用水外，仍超过0.15元/（月·m2）标准的。

6．服务中心每天14小时有服务人员接待。业主报修后15分钟内到达现场。

7．公共区域保洁服务时间冬季到晚上8点，夏季到晚上9点。

二、可以选择的服务（不少于3项）

8．小区主入口四季设置鲜花。

9．石材养护面积占小区总建筑面积0.5%以上的，每年做1次养护。

10．每年开展2次消防安全演练，并邀请业主参与。

11．每年开展1次电梯困人应急演练，并邀请业主参与。

12．每年组织4次（含）以上业主社区活动的。

备注：实际服务中可包含但不限于以上要求。