芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务

（招标项目编号：2026AFFWZ50238）

招 标 文 件

招标人：合肥蓝科投资有限公司（盖单位章）

招标代理机构：鼎信数智技术集团股份有限公司（盖单位章）

日　　期：2026年1月

目　录

第一章　招标公告 1

第二章　投标人须知 6

第三章　评标办法 46

第四章　合同条款及格式 67

第五章　委托人要求 103

第六章　投标文件格式 140

第一章　招标公告

芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务招标公告

1.招标条件

1.1 项目名称：芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务

1.2 项目审批、核准或备案机关名称：/

1.3 批文名称及编号：/

1.4 招标人：合肥蓝科投资有限公司

1.5 项目业主：合肥建投高新产业投资发展有限公司

1.6 资金来源：自筹

1.7 项目出资比例：100%

1.8 资金落实情况：已落实

2.项目概况与招标范围

2.1 招标项目名称：芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务

2.2 招标项目编号：2026AFFWZ50238

2.3 标段划分：本招标项目共划分 1 个标段。

2.4 招标项目标段编号：2026AFFWZ50238

2.5 招标项目地点：合肥市高新区侯店路以东，信达支路以北，鸡鸣山路以西，彩虹西路以南。

2.6 招标项目规模：芯智汇科技产业园项目（二期）是集科研、办公、生产功能于一体的产业园区,规划用地 116.2 亩,总投资约 10 亿元,总建筑面积 311698.79 ㎡（地上 225218.88 ㎡、地下 86479.91 ㎡）。园区分 A、B 两区，共计 15 栋单体建筑，含 12 栋 4～5 层标准厂房、2 栋高层标准厂房、1 栋六层食堂/康体中心；配套机动车位 2411 个、非机动车位 2401 个。本次招标为该园区物业服务项目。

2.7 项目投资估算：1056 万元/年

2.8 服务期限：服务期限：1 年。合同期满，经甲方考核合格，且双方无异议的，可续签 1 年。

2.9 招标范围：本项目拟招一家物业服务单位，为芯智汇科技产业园项目(二期)提供物业管理服务，具体详见“第五章 委托人要求”。

2.10 项目类别：与工程无关·服务

2.11 质量标准：合格

2.12 合同估算价：1056 万元/年

2.13 其他：/

3.投标人资格要求

3.1 投标人应依法设立并具备承担本招标项目的如下条件：

3.1.1 投标人资格要求：具备独立承担民事责任的能力。

3.1.2 投标人业绩要求：自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准），投标人须具有单个合同总建筑面积不少于 21 万平方米的产业园区（或科技园区或办公建筑）的物业服务项目业绩。

3.1.3 项目负责人资格要求：/。

3.1.4 项目负责人业绩要求：/。

3.1.5 信誉要求：投标人未被合肥市及其所辖县（市）、区（开发区）公共资源交易监督管理部门记不良行为记录的；或被记不良行为记录（以公布日期为准），但同时符合下列情形的：

（1）开标日前（含当日）6 个月内记分累计未满 10 分的；

（2）开标日前（含当日）12 个月内记分累计未满 15 分的；

（3）开标日前（含当日）18 个月内记分累计未满 20 分的；

（4）开标日前（含当日）24 个月内记分累计未满 25 分的。

3.1.6 本招标项目不接受联合体投标。

3.2 投标人不得存在招标文件第二章投标人须知第 1.4.3 项、第 1.4.4 项规定的情形。

3.3 其他要求：/

4.招标文件的获取

4.1 获取时间：2026 年 11 月 5 日至投标截止时间。

4.2 获取方式：

（1）本招标项目实行全流程电子化交易。

（2）潜在投标人可登录安徽合肥公共资源交易中心网站查阅招标文件，如参与投标，则须在本条第 4.1 款规定的招标文件获取时间内通过安徽合肥公共资源交易中心电子交易系统

【新版】（https://jyxt.hfztb.cn/sso/）获取招标文件。

（3）招标文件获取过程中有任何疑问，请在工作时间（9：00-17：30，节假日休息）拨打技术支持热线（非项目咨询）：0551-66223900，0551-66223899。项目咨询请拨打电话：15156681948。

4.3 招标文件价格：0 元。

5.投标文件的递交

投标文件递交的截止时间(投标截止时间，下同）为 2026 年 11 月 26 日 10 时 30 分，投标人应在截止时间前通过安徽合肥公共资源交易中心电子交易系统递交电子投标文件。

6.资格审查方式

本招标项目采用资格后审方式进行资格审查。

7.评标办法

本招标项目评标办法采用综合评估法（一次平均）。（见招标文件第三章“评标办法”）

8.开标时间及地点

8.1 开标时间：2026 年 11 月 26 日 10 时 30 分。

8.2 开标地点：

☑合肥市滨湖新区南京路 2588 号要素交易市场 A 区（徽州大道与南京路交口）2 楼 6 号开标室。

☑本招标项目采用“云上开标大厅”方式开标。

9.招标文件的异议、投诉

9.1 投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在规定时间通过电子交易系统在线提出或以其他书面形式提出。

9.2 投标人或者其他利害关系人对招标人、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作出答复的，可以在规定时间内通过网上投诉系统或以其他书面形式向监管部门提出投诉。

9.3 受理异议的联系人和联系方式见招标公告 11.1 和 11.2。

10.发布公告的媒介

本次招标公告同时在安徽合肥公共资源交易中心网站、安徽省公共资源交易监管网、全国公共资源交易平台上发布。

11.联系方式

11.1 招标人

招 标 人：合肥蓝科投资有限公司

地　　址：合肥市新站高新区东方大道与大禹路交口综保大厦13楼

邮　　编：230000

联 系 人：来工

电　　话：0551-65659356

11.2 招标代理机构

招标代理机构：鼎信数智技术集团股份有限公司

地　　址：合肥市经开区翡翠路港澳广场A座17-20层

邮　　编：230601

项目负责人（联系人）：袁成

电　　话：15156681948

11.3 电子交易系统

电子交易系统名称：安徽合肥公共资源交易中心电子交易系统【新版】（https://jyxt.hfztb.cn/sso/）

电子交易系统电话：0551-66223900，0551-66223899

11.4 电子服务系统

电子服务系统名称：安徽合肥公共资源交易电子服务系统

电子服务系统电话：0551-66223830、0512-58188516

11.5 公共资源交易监督管理部门

公共资源交易监督管理部门：合肥市公共资源交易监督管理局

地　　址：合肥市滨湖区南京路2588号

电　　话：0551-66223530、0551-66223680

12.其他事项说明

12.1 投标人应合理安排招标文件获取时间,特别是网络速度慢的地区防止在系统关闭前网络拥堵无法操作。如果因计算机及网络故障造成无法完成招标文件获取，责任自负。

12.2《新版交易系统操作帮助（投标人）》请在新版交易系统登录页面https://jyxt.hfztb.cn/sso/查看。

13.投标保证金账户

标段简称：1 标段

中国银行

户名：安徽合肥公共资源交易中心

账号：178252404893

开户银行：中国银行合肥庐阳支行

中心徽商

户名：安徽合肥公共资源交易中心

账号：10237010210010959932674 99

开户银行：徽商银行股份有限公司合肥蜀山支行

第二章　投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.4.1	投标人资质条件、能力和信誉	（1）资质条件：见附录 1 （2）业绩要求：见附录 2 （3）信誉要求：见附录 3 （4）项目负责人资格：见附录 4 （5）其他主要人员要求：见附录 5 （6）其他要求：见附录 6
1.4.2	是否接受联合体投标	☑不接受 □接受，应满足下列要求：/
1.4.3（16）	投标人不得存在的其他情形	/
1.4.4（4）	投标人不得存在的其他不良状况或不良信用记录	投标人被设区的市级及以上建设行政主管部门/房屋建筑和市政基础设施工程招标投标活动的监督部门因安全生产责任事故限制本次招标项目工程所在地或公共资源交易平台所在地承接新的工程项目且在限制期内。 评标委员会仅通过“电子服务系统”查询拟推荐中标候选人是否存在上述情形，并将查询截图及查询结果在评标报告中予以记录。
1.9.1	踏勘现场	不组织，投标人自行踏勘
1.10.1	投标预备会	☑不召开
1.10.2	投标人在投标预备会前提出问题	时间：/ 形式：/
2.1（7）	构成招标文件的其他材料	/
2.2.1	投标人要求澄清招标文件	时间：2026 年 11 月 16 日 17 时 00 分前。 形式：通过电子交易系统在线提出。
2.2.2	招标文件澄清发	通过电子交易系统发出

条款号	条款名称	编列内容
	出的形式	
2.3.1	招标文件修改发出的形式	通过电子交易系统发出
3.2.1	增值税税金相关要求	（1）计税方法： ☑一般计税方法 ☐简易计算方法 （2）发票类型： ☑增值税专用发票 ☐增值税普通发票 （3）增值税税率按照国家有关规定执行。 （4）注册地不在合肥市行政区域范围（含四县一市）的中标人，应按照国家税务总局规定，在建筑服务发生地及时足额预缴增值税。
3.2.3	报价方式	☑总价：详见第五章 委托人要求 ☐单价： ☐费率： ☐定价：
3.2.4	最高投标限价	☐无 **☑有，最高投标限价：总价 1056 万元/年** **高层研发办公【A1-1#、A3-A5#（含裙房）】,投标报价≤4元/㎡•月；** **多层厂房（A2#,B1-B15#）投标报价≤3.5 元/㎡•月；** **商业配套类【A1-2#(食堂/康体中心)】投标报价≤5 元/㎡•月。** **投标文件中须单列分项报价且不得超过各对应分项最高投标限价。**
3.2.5	投标报价的其他要求	**详见招标文件“第五章 委托人要求”；**
3.3.1	投标有效期	自投标人递交投标文件截止之日起计算 120 日
3.4.1	投标保证金	是否要求投标人提交投标保证金： ☐不要求 ☑**要求**，具体如下：

条款号	条款名称	编列内容
		（1）投标保证金的金额：贰拾万元 （2）投标保证金的形式：电子保函、现金（银行转账、银行电汇）、纸质保函（纸质银行保函、纸质担保机构担保、纸质保证保险） 注：本项目鼓励优先使用电子保函形式提交投标保证金。 （3）具体要求： ①采用现金形式的，投标保证金应当从投标人基本存款账户转出，投标保证金的到账截止时间为投标截止时间。投标保证金转出账户与投标人投标文件提供的基本存款账户不一致的，视为未按照招标文件规定提交投标保证金。提交投标保证金的开户银行及账号见招标公告（选择任何一家银行提交即可）。 ②采用纸质银行保函的，应为投标人基本存款账户开户行出具的不可撤销、不可转让的见索即付独立保函。 ③采用纸质担保机构担保的，应为经安徽省地方金融监督管理局审查批准，依法取得融资担保业务经营许可证的融资担保机构出具的不可撤销、不可转让的见索即付独立保函。 ④采用纸质保证保险的，应为保险公司出具的不可撤销、不可转让的见索即付保证保险。 ⑤采用纸质担保机构担保、纸质保证保险的，办理担保机构担保、保证保险的费用必须从投标人基本账户汇（支）出。投标人须将本单位针对该项目（标段）从基本账户汇出保函（或保证保险）费用的凭证（须载有所投项目标段编号或项目名称、投标人基本账户信息、收取该费用的保函或保证保险出具单位名称及其账户信息）扫描件、基本存款账户信息（或基本账户开户许可证）扫描件、保函（或保证保险）扫描件编入投标文件中，由评标委员会在评标时审查认定。未提交或未完整提交的视为未按规定提交投标保证金。 ⑥采用电子保函的，请登录全国公共资源交易平台（安徽省•合肥市）（安徽合肥公共资源交易中心网站）“电子保函”

条款号	条款名称	编列内容
		栏目查看《合肥市（信易贷）电子保函平台投标保函操作手册》并按照操作手册规定内容办理。 （4）是否适用免缴投标保证金政策： ☑不适用 □适用，适用免缴投标保证金的情形：/ （5）其他要求： ①特别提醒 投标人采用保函方式提交投标保证金的，如出现本招标项目招标文件“投标人须知”第 3.4.4 项所列情形的，提供担保的银行、担保机构及保险机构将无条件向招标人支付保函所列的全部投标保证金金额，该支付行为视同投标保证金不予退还。 ②投标保证金弄虚作假情形 投标人采用虚假保函方式提交投标保证金的，除依法承担弄虚作假、骗取中标的法律责任外，还应根据招标文件规定承担投标保证金不予退还的民事责任，其承担方式为限时足额缴纳招标文件所列全部投标保证金，投标人在招标人发出追缴通知后的规定缴纳时间内不能足额支付投标保证金的，招标人将依法提起诉讼追缴，招标人因此发生的诉讼费、律师代理费等费用均由投标人承担。 （6）投标保证金注意事项： ①投标人采用纸质保函形式的，须提供明确有效的查询途径（网址链接及查询方式），否则无效。 ②保函存在明显异常情形的（如多家投标人的保函编号相同；保函存在明显伪造痕迹、内容前后矛盾等情形），评标委员会应根据投标人提供的查询途径进行核查，并在评标报告中予以记录。 ③中（定）标候选人须在中（定）标候选人公示期间将其开具至本招标项目的纸质保函原件提交招标人（或招标代理机构），且原件须与投标文件中提供的扫描件一致，如存在未

条款号	条款名称	编列内容
		按照规定提交或提交内容不一致，或发现弄虚作假的，招标人（或招标代理机构）应报公共资源交易监督管理部门。
3.4.3	投标保证金的退还	按照安徽合肥公共资源交易中心《关于进一步优化投标保证金退还流程的通知》（合公中心〔2023〕3 号）执行。 （如有最新规定，按照最新规定执行）
3.4.4（3）	其他不予退还投标保证金的情形	/
3.6.1	是否允许递交备选投标方案	不允许
3.7.4	非加密投标文件递交	☑不允许。 □允许，具体要求如下： 非加密投标文件由投标人自行确定是否递交。 如递交，应在投标截止时间前在开标地点递交，并提供以下证明材料，否则招标人不予接收。 （1）法定代表人亲自递交的，应提供法定代表人身份证明和法定代表人的有效身份证件； （2）委托代理人递交的，应提供授权委托书和委托代理人的有效身份证件。 非加密投标文件介质：光盘或 U 盘
4.1.2	非加密投标文件密封和标记要求	非加密投标文件封套： 投标人名称： （招标项目名称）标段投标文件 （非加密投标文件） 在年月日时分前不得开启
4.2.2	递交非加密投标文件地点	同开标地点
4.2.3	是否退还投标文件	☑否 □是，退还安排：
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间

条款号	条款名称	编列内容
		开标地点：见招标公告
5.2	开标程序	（3）解密时间：30 分钟（以电子交易系统解密倒计时为准）； □（5）公布投标人名称、标段名称、投标报价（或定价）。 ☑（5）公布投标人名称、标段名称；商务、技术文件评审完成后，根据第三章“评标办法”的规定再公布所有投标人的投标报价。 多标段开标顺序：/
6.3.2	评标委员会推荐中标候选人的数量	第一中标候选人 1 家。
6.4	中标候选人公示媒介、期限及其他要求	（1）公示媒介：同招标公告发布媒介 （2）公示期限：3 日（公示期截止时间在法定休息日的应顺延至首个工作日） （3）其他要求： ①招标人（或委托代理机构）在发布中标候选人公示时应当同时公开以下评标情况： a.投标人名称、投标报价； b.评标委员会的评分情况。包括商务文件、技术文件、报价文件评分； c.中标候选人经评审通过的拟任项目负责人（如有）：项目负责人姓名； d.中标候选人经评审通过的项目负责人业绩（如有，含商务文件评分用业绩）：项目名称； e.中标候选人经评审通过的投标人业绩（如有，含资格审查用业绩和商务文件评分用业绩）：项目名称； f.中标候选人通过银行保函或担保机构担保或保证保险形式提交的投标保证金证明材料。 （如有最新规定，按照最新规定执行）

条款号	条款名称	编列内容
7.1	是否授权评标委员会确定中标人	☑是 ☐否
7.2	中标结果公示媒介	同招标公告发布媒介
7.3	中标通知书和中标结果通知发出的形式	（1）中标通知书发出的形式：☑数据电文　☐纸质 （2）中标结果通知发出的形式：☑数据电文　☐纸质 特别提醒：招标人确定中标人后，通过电子交易系统向中标人发出中标通知书，中标通知书发出即视为送达。投标人应主动登录电子交易系统查询，招标人和招标代理机构不承担投标人未及时关注相关信息引发的相关责任。
8.1.1	履约保证金	是否要求投标人递交履约保证金： ☐不要求 ☑**要求，**具体如下： （1）履约保证金金额：**暂定签约合同价的 2%** （2）履约保证金形式：电子保函、现金（银行转账、银行电汇）、纸质保函（纸质银行保函、纸质担保机构担保、纸质保证保险）。 注：本项目鼓励优先使用电子保函形式递交履约保证金。 （3）履约保证金提交期限的要求：签订合同前。 （4）履约保证金退还时限：服务期届满且完成撤场后 30 个工作日内退还。 （5）具体要求： ①采用纸质银行保函的，应为不可撤销、不可转让的见索即付独立保函。 ②采用纸质担保机构担保的，应为经安徽省地方金融监督管理局审查批准，依法取得融资担保业务经营许可证的融资担保机构出具的不可撤销、不可转让的见索即付独立保函。 ③采用纸质保证保险的，应为保险公司出具的不可撤销、不可转让的见索即付保证保险。

条款号	条款名称	编列内容
		④采用电子保函的，请登录全国公共资源交易平台（安徽省•合肥市）（安徽合肥公共资源交易中心网站）“电子保函”栏目查看《合肥市（信易贷）电子保函平台履约保函操作手册》并按照操作手册规定内容办理。 （4）本招标项目是否减免履约保证金： ☑不减免 ☐减免，适用减免履约保证金的情形： （5）其他要求：投标人采用现金（银行转账、银行电汇）形式提交履约保证金的，同时退还银行同期活期存款利息。
10．需要补充的其他内容		
10.1	获取与查看通知	本招标项目的招标文件、图纸、澄清及修改等相关资料均通过电子服务系统发布；投标人应当及时登录电子服务系统自行查看并下载。
10.2	电子招标	本招标项目实行全流程电子化交易，除招标文件另有规定外，电子招标投标操作要求见本章附件《合肥市工程建设项目电子招标投标操作规程》。
10.3	相关政策要求	（1）保证保险产品应按《中国银保监会办公厅关于进一步加强和改进财产保险公司产品监管有关问题的通知》执行。 （2）投标保证金、履约保证金、预付款担保、质量保证金缴纳执行安徽合肥公共资源交易中心发布的《关于全面推行投标保证金、履约保证金、预付款担保、质量保证金电子保函的通知》。 注：①未列明的按照国家、省、市相关政策执行。 ②如有最新规定，按照最新规定执行。
10.4	评标过程中的澄清、说明或补正	（1）评标委员会通过电子交易系统将需要澄清、说明或补正的内容以询标函的形式发送给投标人，投标人应安排专人登录电子交易系统并保持在线状态，以便及时接收评标委员会可能发出的询标函。 （2）因投标人未登录电子交易系统导致无法及时接收询标函

条款号	条款名称	编列内容
		（远程网上询标）或未在规定时间（15 分钟）内按照评标委员会要求进行澄清、说明或补正内容的，视同投标人放弃澄清、说明或补正内容的权利，评标委员会可按照对投标人不利的解释进行判定。
10.5	投标人对所提供材料应承担的责任	（1）投标人提供虚假材料谋取中标的，公共资源交易监督管理部门将依法处理，并记入不良行为记录，予以披露。 （2）投标人对所提供的材料承担缔约过失责任和法律责任。若投诉人或举报人对前述材料存在争议，进行有效投诉或举报，被投诉人、被举报人应当主动配合公共资源交易监督管理部门调查，并在规定期限内举证，提供有关证明材料；拒绝配合调查，且未在规定期限内举证、提供证明材料的，公共资源交易监督管理部门将依法处理。
10.6	中标人未履行相关义务的责任	中标人未履行相关义务的，公共资源交易监督管理部门将依法对中标人进行处理，追究相关责任： （1）中标后，中标人被公共资源交易监督管理部门查实存在违法行为，不满足中标条件的，由招标人取消其中标资格，并做好项目后续工作； （2）中标人应在规定期限内提交履约保证金并与招标人签订合同，若中标人未能在规定期限内提交履约保证金或签订合同，招标人有权取消其中标资格，并报公共资源交易监督管理部门； （3）合同签订后，中标人存在规定时间内不组织人员进场开工、不履行合同义务等情况，招标人有权解除合同，追究其违约责任，并报公共资源交易监督管理部门。
10.7	同义词语	构成招标文件组成部分的“通用合同条款”、“专用合同条款”和“委托人要求”等章节中“发包人”和“承包人”，等同于招标投标阶段的“招标人”和“投标人/中标人”。
10.8	解释权	（1）构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明； （2）同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条款名称</th><th>编列内容</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>编排顺序在后者为准；
（3）如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；
（4）除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按照招标公告、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；
（5）按照本款前述规定仍不能形成结论的，由招标人负责解释。</td></tr>
<tr><td>10.9</td><td>异议提出方式</td><td>通过电子交易系统在线提出或以其他书面形式提出</td></tr>
<tr><td>10.10</td><td>招标代理服务费</td><td>招标代理服务费：中标人在领取中标通知书前须向招标代理机构缴纳招标代理服务费，可以银行转账、银行电汇方式。
招标代理服务费：以中标价为计算基数，按照下表规定的代理费收费标准 50%，不足 4000 元按照 4000 元最低标准收取。上述费用在报价中不单列，包含在投标总价中，招标人不再单独计量支付，招标代理服务费收费标准如下：
<table>
<tr><th>中标金额
（万元）</th><th>货物招标</th><th>服务招标</th><th>工程招标</th></tr>
<tr><td>100 以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr>
<tr><td>100-500</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr>
<tr><td>500-1000</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr>
<tr><td>1000-5000</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr>
<tr><td>5000-10000</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr>
<tr><td>10000-100000</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr>
<tr><td>100000 以上</td><td>0.01%</td><td>0.01%</td><td>0.01%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>10.11</td><td>投标所需资料</td><td>（1）投标人按照招标文件要求编制投标文件并对投标文件进行电子签章并使用数字证书加密，并于招标文件规定的投标截止时间前通过电子交易系统完成上传。投标人应合理安排投标文件递交时间，特别是网络速度慢的地区防止在系统</td></tr>
</table>

条款号	条款名称	编列内容
		关闭前网络拥堵无法操作。如果因计算机及网络故障造成无法完成投标文件递交情形，责任自负。 （2）投标人应及时查看上传的相关资料，如出现上传的相应投标资料不全、模糊不清、超出有效期等情况，评标委员会将作出对投标人不利的认定，由此产生的一切后果由投标人自行承担。 （3）投标人提供的营业执照、资质证书等证书证件应在有效期内，若法律法规或发证机构或相关主管部门另有规定的，从其规定。投标人在投标文件中提供了相关证明材料，或经询标被评标委员会认定符合相关规定的，评标委员会应予以认可。 （4）具体资料以第三章“评标办法”和第六章“投标文件格式”要求为准。
10.12	招标人补充的其他内容	（1）投标人投标文件中填报人员及投标人按招标文件提出的最低要求填报派驻投标标段的其他管理和技术人员，经招标人审核后不得进行更换。除非招标文件另有约定，投标人派驻投标标段的项目负责人及项目管理机构主要人员均应为投标单位在职人员（不含外聘人员、返聘人员、临时聘用人员），否则招标人有权取消其中标资格。 （2）因电子服务系统或电子交易系统出现软件设计或功能缺陷、运行异常等情况，可能影响招投标活动公平、公正进行的，招标人（或招标代理机构）有权中止或终止招投标活动，招投标各方免责。 （3）唱标信息内容与投标函中不一致的，以投标函中内容为准。 **（4）招标文件所提供的合同文本除完善中标人的相关基本信息外，不接受其它任何洽商调整，请各投标人充分了解并严格执行，提前履行内部审批审核流程工作，中标后不得以合同审核流程、履约保函等任何理由拖延上述工作，逾期一切**

条款号	条款名称	编列内容
		责任均由中标人承担。 （5）本次招标项目业主为合肥建投高新产业投资发展有限公司，委托合肥蓝科投资有限公司为本次招标人，合肥蓝科投资有限公司控股合肥建投高新产业投资发展有限公司。本项目中标后中标通知书由合肥蓝科投资有限公司签发，招标项目所涉合同与合肥建投高新产业投资发展有限公司签订，履约保证金的收据开具以及项目履约等工作由合肥建投高新产业投资发展有限公司履行。

附录 1　资格审查条件(资质最低条件)

资质证书及其他要求
1.具备有效的营业执照。

注：投标人应提供营业执照扫描件。

附录 2　资格审查条件(业绩最低要求)

投标人业绩要求
见招标公告。

注：1.投标人应提供下列业绩证明材料：

☑正在履约或已完成的业绩：投标文件中须同时提供以下业绩证明材料：

（1）业绩合同扫描件；

（2）与该业绩对应的项目正在履约或已完成的证明材料（如验收报告或业主（或合同甲方）证明）。

已签订合同但尚未实施的业绩不予认可。即截至投标截止时间，项目如存在目前尚未开始履约、人员进场但尚未实质性开展、处于暂停等情况的，该业绩不予认可。

业绩材料说明：

（1）正在履约或已完成的证明材料须加盖项目业主单位或合同甲方公章(证明材料已有项目业主单位或合同甲方公章的除外)，否则评标委员会不予认可。

（2）如果业绩合同和项目已完成（或正在履约）的证明材料中的园区类型、合同签订时间等合同要素不一致的，以项目已完成（或正在履约）的证明材料为准。

（3）业绩需在商务文件中“资格审查资料”栏“投标人业绩情况表（资格审查）”中注明并提供相关证明材料。如未能明确反映评审因素的（如园区类型、合同签订时间等），应另附合同甲方证明材料（须加盖合同甲方单位公章）予以明确说明，否则评标委员会不予认可。

2.本招标项目投标人业绩（资格审查）数量：1 个。

备注：

1.本项目业绩要求的产业园区、科技园区，指以研发、科创、数字信息、高新技术、金融服务、生物研发等以产业研发、办公为主要业态的园区项目；加工制造园区、物流园区、仓储园区类项目业绩不予认可。

2.本项目业绩要求的办公建筑，指供机关、团体和企事业单位办理行政事务和从事各类业务活动的建筑，含写字楼、政府部门办公室、企事业单位办公楼等。不含商业建筑、酒店、医疗建筑、文体场馆、交通枢纽等其他类型公共建筑。

3.如提供的资料未能明确反映评审因素的（如园区类型、合同签订时间等），应另附合同甲方证明材料（须加盖合同甲方单位公章）予以明确说明，否则评标委员会不予认可。

附录 3　资格审查条件(信誉最低要求)

信誉要求
见招标公告。

注：投标人无需提供证明材料，由评标委员会通过电子服务系统查询。

附录 4　资格审查条件（项目负责人）

人员	资格要求
项目负责人	1.项目负责人必须是本单位人员。 2.项目负责人业绩具体要求见招标公告。 ☑社保要求：提供投标人所属社保机构出具的项目负责人在开标之日前一年内任意连续三个月的社保缴费证明（或其他能够证明项目负责人参加社保的有效证明）材料，项目负责人的社保缴纳单位应当是投标人或者投标人不具备独立法人资格的分支机构。 （社保缴费证明或社保的有效证明材料至少含养老保险）

注：

1.本招标项目的项目负责人业绩（资格审查）数量：__0__个。

附录 5　资格审查条件（其他主要人员最低要求）

人员岗位	数量	资格要求
/	/	/

附录 6　资格审查条件（其他要求）

其他要求
1.投标人不得存在招标文件第二章投标人须知第 1.4.3 项、第 1.4.4 项规定的情形。 2./

注：

1.投标人应按照第六章“投标文件格式”的“诚信投标承诺书”承诺。如投标人承诺与实际不符，招标人有权取消其中标（或中标候选）资格，并报公共资源交易监督管理部门。

投标人须知正文修改一览表

投标人须知正文条款内容修改如下：

条款编号	示范文本中条款内容	修改后条款内容
/	/	/

1. 总则

1.1 项目概况

1.1.1 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》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本招标项目进行招标。

1.1.2 招标人：见招标公告。

1.1.3 招标代理机构：见招标公告。

1.1.4 招标项目名称：见招标公告。

1.1.5 项目地点：见招标公告。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源：见招标公告。

1.2.2 出资比例：见招标公告。

1.2.3 资金落实情况：见招标公告。

1.3 招标范围、服务期限和质量标准

1.3.1 招标范围：见招标公告。

1.3.2 服务期限：见招标公告。

1.3.3 质量标准：见招标公告。

1.4 投标人资格要求

1.4.1 投标人应具备承担本标段项目的资质条件、能力和信誉：

（1）资质条件：见投标人须知前附表；

（2）业绩要求：见投标人须知前附表；

（3）信誉要求：见投标人须知前附表；

（4）项目负责人的资格及业绩要求：见投标人须知前附表；

（5）其他主要人员要求：见投标人须知前附表；

（6）其他要求：见投标人须知前附表。

需要提交的相关证明材料见本章第 3.5 款的规定。

1.4.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，联合体除应符合本章第 1.4.1 项和投标

人须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按照招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向招标人承担连带责任；

（2）联合体协议约定同一专业分工由两个以上成员共同承担的，按照承担该专业工作的资质等级最低的成员确定联合体该专业的资质；不同专业分工由不同成员分别承担的，按照各自的专业资质确定联合体的资质；

（3）联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一标段中投标；

（4）联合体各方应分别按照本招标文件的要求，填写投标文件中的相应表格，并由联合体牵头人负责对联合体各成员的资料进行统一汇总后一并提交给招标人；联合体牵头人所提交的投标文件应被认为已代表了联合体各成员的真实情况；

（5）尽管委任了联合体牵头人，但联合体各成员在投标、签约与履行合同过程中，仍负有连带的和各自的法律责任。

1.4.3 投标人（包括联合体各成员）不得存在下列情形：

（1）为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

（2）与招标人存在利害关系且可能影响招标公正性；

（3）与本标段其他投标人的单位负责人为同一人；

（4）与本标段的其他投标人存在控股、管理关系；

（5）为本标段的代建人；

（6）为本标段的招标代理机构；

（7）与本标段的代建人或招标代理机构同为一个法定代表人；

（8）与本标段的代建人或招标代理机构存在控股或参股关系；

（9）与本工程项目的施工承包人以及建筑材料、建筑构配件和设备供应商有隶属关系或者其他利害关系；

（10）被依法暂停或者取消投标资格，且在处罚期和处罚范围内（以有关行政管理部门的行政处罚决定或司法机关出具的有关法律文书为准）；

（11）在最近三年内（自投标截止之日向前追溯 3 年）有骗取中标或串通投标或严重违约或重大质量问题的（以有关行业主管部门的行政处罚决定或司法机关出具的有关法律文书为准），前述行政处罚已完成信用修复的，但自行政处罚作出机关或信用修复主管部门同意修复之日起满一年的，不受三年期限限制；

（12）被责令停业，暂扣或吊销执照，或吊销资质证书；

（13）进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；

（14）投标人或其法定代表人、项目负责人在近三年内（自投标截止之日向前追溯 3 年）有行贿犯罪行为；

（15）法律法规规定的其他禁止投标的情形；

（16）投标人须知前附表规定的其他情形。

1.4.4 投标人（包括联合体各成员）不得存在下列不良状况或不良信用记录：

（1）在国家企业信用信息公示系统（http://www.gsxt.gov.cn/）中被列入严重违法失信企业名单；

（2）在“信用中国”网站（http://www.creditchina.gov.cn/）中被列入失信被执行人名单；

（3）在“信用中国”网站（http://www.creditchina.gov.cn/）中被列入重大税收违法失信主体名单；

（4）投标人须知前附表规定的其他情形。

1.5 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6 保密

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

1.7 语言文字

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

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

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

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

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

1.9.5 无论投标人是否到施工现场实地踏勘，中标后签订合同时和履约过程中，投标人不得以不完全了解现场情况或现场情况与招标文件描述不一致等为由，提出任何形式的增加服务费用或索赔的要求。

1.10 投标预备会

1.10.1 投标人须知前附表规定召开投标预备会的，招标人按照投标人须知前附表规定的时间和形式召开投标预备会，澄清投标人提出的问题。

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

1.10.3 投标预备会后，招标人将对投标人所提问题的澄清，按照本章第 2.2 款规定的时间和形式通知所有获取招标文件的投标人。该澄清内容为招标文件的组成部分。

1.11 分包

1.11.1 投标人拟在中标后将中标项目的部分非主体、非关键性工作进行分包的须经招标人同意：

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

1.12 响应和偏差

1.12.1 投标文件偏离招标文件某些要求，视为投标文件存在偏差。偏差包括重大偏差和细微偏差。

1.12.2 投标文件应对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于招标人的响应，否则，视为投标文件存在重大偏差，投标人的投标将被否决。

投标文件存在第三章“评标办法”中所列任一否决投标情形的，均属于存在重大偏差。

1.12.3 投标文件中的下列偏差为细微偏差：

（1）在按照第三章“评标办法”的规定对投标价进行算术性错误修正及其他错误修正后，

最终投标报价未超过最高投标限价（如有）或未被否决投标的情况下，出现第三章“评标办法”规定的算术性错误和投标报价的其他错误；

（2）投标文件个别文字有遗漏错误等不影响投标文件实质性内容的偏差。

1.12.4 评标委员会对投标文件中的细微偏差按照如下规定处理：

（1）对于本章第 1.12.3 项（1）目所述的细微偏差，按照第三章“评标办法”的规定予以修正并要求投标人进行澄清；

（2）对于本章第 1.12.3 项（2）目所述的细微偏差，可要求投标人对细微偏差进行澄清。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

（1）招标公告；

（2）投标人须知；

（3）评标办法；

（4）合同条款及格式；

（5）委托人要求；

（6）投标文件格式；

（7）投标人须知前附表规定的其他材料。

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

当招标文件、招标文件的澄清或修改等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如有疑问，应按照投标人须知前附表规定的时间和形式向招标人发出对招标文件进行澄清的要求。

2.2.2 招标人对招标文件进行澄清的，以投标人须知前附表规定的形式向所有获取招标文件的投标人发出澄清文件，澄清文件一经发出则视为送达所有获取招标文件的投标人。因投标人未及时查阅上述澄清文件而导致的后果由投标人自行承担。

2.2.3 澄清文件发出的时间距投标截止时间不足 15 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，招标人将相应顺延投标截止时间。

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

2.3 招标文件的修改

2.3.1 招标人对招标文件进行修改的，以投标人须知前附表规定的形式向所有获取招标文件的投标人发出修改文件，修改文件一经发出则视为送达所有获取招标文件的投标人。因投标人未及时查阅上述修改文件而导致的后果由投标人自行承担。

2.3.2 修改文件发出的时间距投标截止时间不足 15 日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，招标人将相应顺延投标截止时间。

2.4 招标文件的异议

投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应在投标截止时间 10 日前通过电子交易系统在线提出或以其他书面形式提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

（1）商务文件

（2）技术文件

（3）报价文件

3.1.2 投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清、说明和确认，构成投标文件的组成部分。

3.2 投标报价

3.2.1 投标报价应包括国家规定的增值税税金，除投标人须知前附表另有规定外，增值税税金按照一般计税方法计算。投标人应按照第六章“投标文件格式”的要求在报价文件投标函中进行报价并填写分项报价费用清单。

3.2.2 投标人应充分了解本项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。

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

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

3.2.5 投标报价的其他要求见投标人须知前附表。

3.3 投标有效期

3.3.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为 120 日。

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

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

3.4 投标保证金

3.4.1 招标人在投标人须知前附表中要求投标人提交投标保证金的，投标人在递交投标文件的同时，应按照投标人须知前附表规定的金额、形式和第六章“投标文件格式”规定的投标保证金格式提交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

境内投标人以现金（银行转账、银行电汇）形式提交的投标保证金应当从其基本存款账户转出。联合体投标的，其投标保证金由牵头人递交，并应符合投标人须知前附表的规定。

无论采取何种形式的投标保证金，投标保证金有效期均应与投标有效期一致。招标人如果按照本章第 3.3.3 项的规定延长了投标有效期，则投标保证金的有效期也相应延长。

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

3.4.3 除投标人须知前附表另有规定外，招标人最迟将在中标通知书发出后 5 日内向中标候选人以外的其他投标人退还投标保证金，与中标人签订合同后 5 日内向中标人和其他中标候选人退还投标保证金。投标保证金以现金（银行转账、银行电汇）形式提交的，招标人应同时退还投标保证金的银行同期活期存款利息，且退还至投标人的基本存款账户。其他形式的投标保证金，在投标有效期届满时自动失效的，无需退还。

3.4.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在规定的投标有效期内撤销其投标文件；

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

（3）发生投标人须知前附表规定的其他不予退还投标保证金的情形。

3.5 资格审查资料

3.5.1 投标人应按照投标人须知前附表附录要求提供资格审查资料，内容及格式见第六章“投标文件格式”要求。

3.5.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，资格审查资料应包括联合体各方相关情况。

3.5.3 招标人有权核查投标人在投标文件中提供的材料，若在评标期间发现投标人提供了虚假材料，其投标将被否决；若在签订合同前发现中标候选人、中标人提供了虚假材料，招标人有权取消其中标候选资格、中标资格。同时招标人将报公共资源交易监督管理部门。

3.6 备选投标方案

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

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

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

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按照第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。投标函在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

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

3.7.3 投标文件的制作应满足以下规定：

（1）投标文件由投标人使用电子交易系统提供的“投标文件制作工具”制作生成。“投标文件制作工具”可以通过电子交易系统下载。

（2）在第六章“投标文件格式”中要求盖单位公章和（或）签字处，投标人应加盖投标人单位电子印章和（或）法定代表人的个人电子印章/电子签名章。联合体投标的，除联合体协议书外，投标文件由联合体牵头人按照上述规定加盖联合体牵头人单位电子印章和（或）法定代表人的个人电子印章/电子签名章。

（3）投标文件制作完成后，投标人应对投标文件进行文件加密，形成加密的投标文件。采用数字证书加密的，加密时投标文件的所有内容均只能使用同一把数字证书进行加密，否则引起的解密失败责任由投标人自行承担。

（4）投标文件中的证明材料接受扫描件（包括电子证照等电子件）形式。

（5）投标文件制作的具体方法见“投标文件制作工具”中的帮助文档。

3.7.4 “投标文件制作工具”生成加密投标文件时，同时生成非加密投标文件，作为加密投标文件无法解密、导入时的补救措施。非加密投标文件递交要求见投标人须知前附表。

3.7.5 因投标人自身原因而导致投标文件（指解密后的投标文件或启用补救措施下的非加密投标文件）无法导入电子交易系统电子开标、评标系统，该投标视为无效投标，投标人自行承担由此导致的全部责任。

4. 投标

4.1 投标文件的加密（密封）和标记

4.1.1 投标文件应按照本章第 3.7.3 项要求制作并加密，未按照要求加密的投标文件将被拒绝接收。

4.1.2 非加密投标文件密封和标记要求见投标人须知前附表。非加密投标文件应在封口处加盖投标人单位公章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字，未按照规定封装或加写标记，招标人将不承担投标文件未被开启或提前开启的责任。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应当在第一章“招标公告”规定的投标截止时间前，将加密投标文件在电子交易系统上传。

4.2.2 投标人递交非加密投标文件的地点：见投标人须知前附表。招标人收到非加密投标文件后由投标人代表登记或向投标人出具签收凭证。

4.2.3 除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4 投标人应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交（以接收到电子签收凭证为准），并可以补充、修改或者撤回投标文件。投标截止时间前未完成投标文件传输的，视为撤回投标文件。未按照规定加密或投标截止时间后送达的投标文件，电子交易系统应当拒收。

4.2.5 如投标人须知前附表允许递交非加密投标文件，投标人逾期送达的或者未送达指定地点的非加密投标文件，招标人不予接收，但不影响其已按照招标文件要求从电子交易系统递交的加密投标文件的有效性。未从电子交易系统递交加密投标文件的，投标人递交的非加密投标文件将被视为无效。

4.2.6 投标人在本章第5.2款规定的解密开始规定时间（以电子交易系统解密倒计时为准）内完成投标文件的解密工作，未能成功解密的投标人，如投标人须知前附表允许使用非加密投标文件作为备份，并且投标人在投标截止时间之前到达开标现场并递交非加密投标文件，则可导入非加密投标文件继续开标。若电子交易系统识别出非加密投标文件和加密投标文件识别码不一致，电子交易系统将拒绝导入。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在第一章“招标公告”规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件。投标人对加密投标文件进行撤回的，应在电子交易系统直接进行撤回操作；投标人对加密投标文件进行修改的，应在投标截止时间前完成上传。投标人修改投标文件的，应使用“投标文件制作工具”制作成完整的投标文件，并按照本章第3条、第4条规定进行编制、加密和递交。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交的非加密投标文件的，应当以书面形式通知招标人，书面通知应由法定代表人（或代理人）签字或盖单位公章。招标人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

招标人在投标人须知前附表规定的开标时间和地点，通过电子交易系统开标，所有投标

人的法定代表人或其委托代理人应当准时参加。

投标人若未派法定代表人或其委托代理人出席开标活动，视为该投标人默认开标结果。

5.2 开标程序

除投标人须知前附表另有规定外，主持人按照下列程序进行开标：

（1）公布在投标截止时间前通过电子交易系统完成投标文件递交的投标人名称；

（2）由投标人推选的代表检查非加密投标文件的密封情况（如有）；

（3）投标人在投标截止时间后在投标人须知前附表规定的解密时间内完成投标文件的解密工作；

（4）招标人完成解密工作，导入并读取所有成功解密的投标文件，或招标人成功导入现场递交的非加密投标文件；

（5）按照投标人须知前附表规定公布投标人名称、标段名称、投标报价、质量标准、服务期限及其他内容；

（6）开标结束。

5.3 开标异议

投标人对开标有异议的，应当在开标过程中提出；招标人当场对异议作出答复，并记入开标记录。异议与答复应通过电子交易系统进行。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由招标人的代表，以及有关技术、经济等方面的专家组成。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当主动提出回避：

（1）投标人或投标人的主要负责人的近亲属；

（2）项目主管部门或者行政监督部门的人员；

（3）与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；

（4）曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的；

（5）与投标人有其他利害关系。

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

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

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

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

6.4 中标候选人公示

招标人在收到评标报告之日起 3 日内，按照投标人须知前附表规定的公示媒介和期限依法公示中标候选人，公示期不得少于 3 日。其他要求见投标人须知前附表。

6.5 评标结果异议

投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应在中标候选人公示期间通过电子交易系统在线提出或以其他书面形式提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

6.6 中标候选人履约能力审查

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

7. 定标

7.1 定标

按照投标人须知前附表的规定，招标人或招标人授权的评标委员会依法确定中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保

证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

7.2 中标结果公示

招标人在确定中标人之日起 3 日内，按照投标人须知前附表规定的公示媒介依法公示中标结果。

7.3 中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，招标人按照投标人须知前附表规定的形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

8. 合同授予

8.1 履约保证金

8.1.1 在签订合同前，中标人应按照投标人须知前附表规定的金额、形式和招标文件第四章“合同条款及格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金为中标合同金额的 2%。联合体中标的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

8.1.2 中标人不能按照本章第 8.1.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.2 签订合同

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

8.2.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件的，招标人应退还中标人的投标保证金。招标人存在前述情形的，由公共资源交易监督管理部门责令改正，可以处中标项目金额 10‰以下的罚款；给中标人造成损失的，依法

承担赔偿责任。

8.2.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

8.2.4 招标人将及时主动公开合同订立信息，并积极推进合同履行及变更信息公开。

9. 纪律和监督

9.1 对招标人的纪律要求

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

9.2 对投标人的纪律要求

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

9.3 对评标委员会成员的纪律要求

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

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

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

9.5 投诉

9.5.1 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内通过网上投诉系统或以其他书面形式向有关行政监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

9.5.2 投标人或者其他利害关系人对招标文件、开标和评标结果提出投诉的，应当按照投标人须知第 2.4 款、第 5.3 款和第 6.5 款的规定先向招标人提出异议。异议答复期间不计算在第 9.5.1 项规定的期限内。

10. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

附件：合肥市工程建设项目电子招标投标操作规程

第一条　　为进一步规范招标投标行为，提高招标投标效率，充分利用信息网络技术，根据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国电子签名法》《合肥市公共资源交易管理条例》《电子招标投标办法》（国家发展改革委等 8 部门令第 20 号）、《关于加快招标投标领域人工智能推广应用的实施意见》（发改法规〔2026〕195 号）等有关规定，结合工作实际，制定本规程。

第二条　　本规程适用于进入安徽合肥公共资源交易平台交易的工程建设项目。行业主管部门另有规定的，从其规定。

第三条　　本规程所称的电子招标投标，是指以数据电文形式，依托电子交易系统和电子服务系统完成的全部或者部分招标投标交易活动。

系统建设应推行标准化接口、结构化数据与模块化设计，以适配智能化监管与数智化协同升级需求。鼓励招标人或代理机构使用合肥公共资源交易大模型相关场景功能，保障公共资源公平高效配置、规范电子招标投标活动。

第四条　　电子交易系统是招标投标当事人通过数据电文形式完成招标投标交易活动的系统。

电子交易系统应具备在线完成招标投标全部交易过程，编辑、生成、对接、交换和发布有关招标投标数据信息的功能，并为行政监督部门依法实施监督和受理投诉提供所需的信息通道。

第五条　　电子服务系统是满足与各电子交易系统之间电子招标投标信息对接交换、资源共享需要，并为市场主体、行政监督部门和社会公众提供信息交换、整合和发布的系统。

电子服务系统应具备与各电子交易系统之间招标投标相关信息对接、交换、发布、资格信誉和业绩公开、行业统计分析、连接评标专家库、提供行政监督通道等服务功能。

第六条　　招标人或招标代理机构负责电子招标投标的组织实施，电子交易系统建设单位负责电子交易系统的服务保障，电子服务系统建设单位负责电子服务系统的服务保障。

第七条　　电子招标投标各方主体（招标人、投标人、招标代理机构等）应当按照相关规定取得和使用数字证书及电子签章，通过数字证书登录电子交易系统或电子服务系统进行操作。各方主体在系统中所有操作都具有法律效力,并承担法律责任。

投标人应妥善保管数字证书，由于数字证书遗失、损坏、更换、续期等情况导致投标文件无法上传或解密，由投标人自行承担责任。

第八条　　招标人或招标代理机构应在招标公告和招标文件中明确招标项目采取电子招标投标方式，并按相关流程通过电子交易系统制作招标文件，可使用合肥公共资源交易大模型相关场景功能，提高招标文件编制的时效性、准确性与合规性。

第九条　　招标公告、招标文件应由招标人或招标代理机构在电子交易系统和安徽合肥公共资源交易中心网站发布，其中招标文件应加盖电子签章。招标人或招标代理机构应做好上传招标文件的病毒防范工作，不危害系统正常运行。

第十条　　投标人登录电子交易系统获取招标文件。

第十一条　　澄清、修改文件应由招标人或招标代理机构在电子交易系统和安徽合肥公共资源交易中心网站发布，投标人应及时查阅相关澄清、修改信息。

第十二条　　投标人应使用电子标书制作软件制作投标文件，电子标书制作软件应允许投标人离线制作投标文件，且具备分段或整体加密、解密功能。

第十三条　　投标人应对投标文件进行电子签章并使用数字证书加密，并于投标截止时间前通过电子交易系统完成上传。投标人应做好上传投标文件的病毒防范工作，不危害系统正常运行。

投标人对加密的投标文件进行撤回的，应通过电子交易系统在投标截止时间前进行撤回操作；投标人对加密的投标文件进行修改的，应在投标截止时间前完成上传。

第十四条　　投标截止时间以电子交易系统显示的时间为准，逾期系统将自动关闭，未完成上传的投标文件将被拒绝。

第十五条　　投标人在投标截止时间后按招标文件规定的解密时间完成投标文件解密，加密和解密应使用同一数字证书。因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件；因投标人之外的原因造成投标文件未解密的，视为撤回其投标文件。

招标人或招标代理机构完成解密，导入并读取所有成功解密的投标文件，电子交易系统应自动记录开标过程。

招标文件约定须到达指定地点或线上进行演示、答辩等情形的，投标人应按照招标文件规定的时间到达指定地点或登录电子交易系统保持在线。

第十六条　　未能成功解密的投标文件，如招标文件中允许使用电子光盘或U盘作为投标文件解密失败的补救方案，并且投标人在投标截止时间之前到达开标现场并成功递交，招标人或招标代理机构可导入电子光盘或U盘中非加密投标文件继续开标。若系统识别出电子光盘或U盘中未加密的投标文件和网上递交的加密投标文件识别码不一致，电子交易系统应拒绝导入。如招标文件中明确投标文件解密或导入失败的补救方案的，投标文件应按照招标文件的要求作出响应。

第十七条　　招标人或招标代理机构组织评标，评标委员会依据招标文件规定的评标办法进行电子评标，采用合肥公共资源交易大模型辅助评标系统进行评标的，模型生成的结论不替代评标委员会成员的自主判断，不改变评标委员会成员的法定责任。

第十八条　　评标委员会通过电子交易系统将需要澄清、说明或补正的内容以询标函的形式发送给投标人，投标人应登录电子交易系统并保持在线状态，以便及时接收评标委员会可能发出的询标函，并在规定时间内回复，若投标人未及时回复，视为放弃澄清、说明或补正。

第十九条　　评标委员会完成评标后，应在评标报告上电子签名确认，并通过电子交易系统提交评标报告。招标人或招标代理机构应将评标报告及时交互至电子服务系统。

第二十条　　招标人或招标代理机构应在电子交易系统和安徽合肥公共资源交易中心网站公示中标候选人及中标结果。

第二十一条　　投标人如对招标投标活动有异议，在规定时限内，可以通过电子交易系统在线提交异议材料。投标人对招标人、招标代理机构异议答复不满意或者招标人、招标代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在规定时间内在线向行政监督部门提出投诉。

第二十二条　　招标人确定中标人后，应通过电子交易系统向中标人发出中标通知书，中标通知书发出即视为送达。

第二十三条　　招标人应当及时通过电子服务系统提交合同签订信息及合同履行情况。相关材料的合法性、真实性、完整性和一致性由招标人负责。

第二十四条　　出现下列情形导致电子服务系统或电子交易系统无法正常运行，影响招标投标过程的公平、公正和信息安全，经第三方机构认定后，各方当事人免责：

（一）网络、服务器、数据库发生故障造成无法访问或使用的；

（二）电力系统发生故障导致电子服务系统或电子交易系统无法运行的；

（三）出现网络攻击、病毒入侵以及电子服务系统或电子交易系统安全漏洞导致无法正常提供服务的；

（四）其他无法保证招标投标过程公平、公正和信息安全的情形。

第二十五条　　出现上述情形，系统建设单位应及时组织相关方查明原因，排除故障。招标人或招标代理机构按以下程序处理：

（一）能够在开标前恢复系统运行的，交易程序继续进行；

（二）无法在开标前恢复系统运行的，招标人或招标代理机构向投标人发出暂停交易通知，并在安徽合肥公共资源交易中心网站进行公布。导致项目交易暂停的情形消除后，招标人或招标代理机构应当根据项目具体情况尽快向投标人发出恢复交易、延期开标或重新招标的通知，并在安徽合肥公共资源交易中心网站进行公布；

（三）在开标后出现电子服务系统或电子交易系统无法正常运行的，招标人或招标代理机构可暂时中断开评标程序，待问题得到有效解决后，再继续履行开评标程序，也可根据项目具体情况依法依规采取重新招标等其他程序处理。

第二十六条　　项目开标后，在招标文件规定的解密时间内出现第二十四条规定的意外情形时，如部分投标人未完成投标文件解密的，系统恢复后，允许投标人继续解密，解密时限重新计时；在规定的解密时间外出现上述情况的，系统恢复后，除原已解密文件无法恢复外，将不再允许未解密的投标人进行解密。

第二十七条　　电子招标投标过程中的数据信息严格保密。任何单位或个人不得违法泄露已获取招标文件的潜在投标人的名称、数量、投标文件内容或者对投标文件的评审以及其他可能影响公平竞争的招标投标信息。

第二十八条　　电子招标投标活动及相关主体应当自觉接受行政监督部门依法实施的监督。行政监督部门可运用合肥公共资源交易大模型对招标投标活动中产生的交易数据进行分析比对，开展监督检查。

第二十九条　　本规程由合肥市公共资源交易监督管理局负责解释，其他领域项目招标投标活动可参照执行。

如遇国家、省有关规定调整，本办法规定与国家、省有关规定不符的，按照国家、省规定执行。

第三十条　　本规程自 2026 年 5 月 8 日起施行，有效期三年。原《合肥市公共资源交易电子招标投标操作规程》（合公业〔2022〕250 号）同时废止。

第三章　评标办法

综合评估法（一次平均）

评标办法前附表

条款号	评审因素	评审标准
1.2	中标候选人排序方法	综合得分相等时，评标委员会应按照以下优先顺序确定中标候选人顺序： （1）商务及技术文件得分高的优先； （2）投标报价低的优先； （3）由评标委员会根据投标文件投票，按少数服从多数的原则确定中标候选人顺序。
1.3	推荐中标候选人先后顺序	/
1.3	最多可中标段数量	/
2.1	初步评审标准	见“商务及技术文件初步评审标准”表、“报价文件初步评审标准”表。
2.2.1	分值构成（100 分）	技术文件：40 分 商务文件：50 分 报价文件：10 分
2.2.2	评分标准	见“商务、技术及报价文件详细评审标准”表。
3.2.2（1）	技术文件详细评审得分计算规则	见附件 1。
3.7.2	否决投标的其他情形	见附件 2。

商务及技术文件初步评审标准

条款号		评审因素	评审标准
2.1.1	形式评审标准	投标人名称	与营业执照/事业单位法人证书、资质证书一致。
		投标文件格式	符合第六章“投标文件格式”的规定，关键字迹清晰可辨。
		签字盖章	符合第二章“投标人须知”第 3.7.3 项规定。
		联合体投标人（如有）	提交符合招标文件要求的联合体协议书，明确各方承担连带责任，并明确联合体牵头人。
		备选投标方案	除招标文件明确允许备选投标方案外，投标人不得提交备选投标方案。
		未出现异常情形	不同投标人未出现使用相同的投标文件制作机器码进行投标的情形。
		未出现投标报价	商务及技术文件中未出现有关投标报价的内容。
2.1.2	资格评审标准	营业执照	具备有效的营业执照/事业单位法人证书，如为联合体投标，联合体各方均须提供。
		资质要求	符合第二章“投标人须知”第 1.4.1 项规定。
		财务要求	符合第二章“投标人须知”第 1.4.1 项规定。
		业绩要求	符合第二章“投标人须知”第 1.4.1 项规定。
		信誉要求	符合第二章“投标人须知”第 1.4.1 项规定。
		项目负责人	符合第二章“投标人须知”第 1.4.1 项规定。
		其他主要人员	符合第二章“投标人须知”第 1.4.1 项规定。
		其他要求	符合第二章“投标人须知”第 1.4.1 项规定。
		联合体投标人（如有）	符合第二章“投标人须知”第 1.4.2 项规定。

		不存在禁止投标的情形	不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项或第 1.4.4 项规定的任何一种情形。投标人应按照第六章“投标文件格式”的“诚信投标承诺书”承诺。
2.1.3	响应性评审标准	服务期限	符合第二章“投标人须知”第 1.3.2 项规定。
		投标有效期	符合第二章“投标人须知”第 3.3.1 项规定。
		投标保证金	符合第二章“投标人须知”第 3.4.1 项规定（符合免缴投标保证金的须满足免缴条件且须进行相应承诺）。
		技术服务方案	符合第五章“委托人要求”中的实质性要求和条件。
		偏差	符合第二章“投标人须知”第 1.12.1 项规定，投标文件中没有招标人不能接受的条件。
		其他实质性要求	符合招标文件的其他实质性要求和条件。

注：

1.评审因素“投标人业绩”和“项目负责人业绩”，投标人应按照第六章“投标文件格式”的要求填写相应表格，并附相应业绩证明材料。

2.评标委员会应按照第六章“投标文件格式”中“投标人业绩情况表（资格审查）”“项目负责人业绩情况表（资格审查）”列明的业绩序号先后顺序依次进行评审（如未填写序号或序号填写错误，评标委员会将按照表格中列明的业绩从上到下进行评审），且仅评审“附录 2 资格审查条件（业绩最低要求）”“附录 4 资格审查条件（项目负责人最低要求）”规定数量的业绩，超出规定数量部分或未在表中列明的业绩均不作为资格审查投标人业绩（或项目负责人业绩）予以评审。

报价文件初步评审标准

条款号		评审因素	评审标准
2.1.1	形式评审标准	投标人名称	与营业执照/事业单位法人证书、资质证书一致。
		投标文件格式	（1）报价文件电子文件可以正常读取； （2）符合第六章“投标文件格式”的规定，关键字迹清晰可辨。
		签字盖章	符合第二章“投标人须知”第 3.7.3 项规定。
		备选投标方案	除招标文件明确允许备选投标方案外，投标人不得提交备选投标方案。
		未出现异常情形	不同投标人未出现使用相同的投标文件制作机器码进行投标的情形。
2.1.3	响应性评审标准	投标内容	符合第二章“投标人须知”第 1.3.1 项规定。
		投标报价	符合第二章“投标人须知”第 3.2 款规定。
		其他情形	（1）投标文件中不得存在招标人不能接受的其他实质性条件； （2）法律、法规规定的其他情形。

商务、技术及报价文件详细评审标准

条款号	评审因素	评审标准
2.2.4（1）	商务评分 （40 分）	评分标准
	投标人荣誉 （6 分）	2021 年 1 月 1 日以来（以获奖时间为准）投标人获得行政主管部门或在国内依法登记注册的行业协会（或学会）颁发的优秀物业企业类奖项、荣誉，地市级及以上的每个得 2 分，满分 6 分。 **注：投标文件中提供的奖项、荣誉证明资料应符合下列要求，否则不予认可：** **（1）奖项、荣誉应提供颁奖单位的颁奖文件（颁奖文件不含荣誉证书、奖杯、奖牌、奖状）或颁奖单位官网文件的截图；** **（2）“国内依法登记注册”以中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”查询结果为准。针对国内依法登记注册的行业协会（或学会）颁发的奖项、荣誉，投标文件中须提供该协会在中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”查询结果截图；** **（3）民政部公布的“离岸社团”、“山寨社团”或中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”公示的“涉嫌非法社会组织”颁发的荣誉、奖励均无效。**
	人员奖项、荣誉 （2 分）	2021 年 1 月 1 日以来（以获奖时间为准）拟派的项目负责人获得地市级及以上行政主管部门或在国内依法登记注册的行业协会（或学会）颁发的“优秀项目负责人”、“先进个人”等物业相关个人荣誉的，每个得 2 分，满分 2 分； **注：投标文件中提供的奖项、荣誉证明资料应符合下列要求，否则不予认可：** **（1）奖项、荣誉应提供颁奖单位的颁奖文件（颁奖文件不含荣誉证书、奖杯、奖牌、奖状）或颁奖单位官网文件的截图；** **（2）“国内依法登记注册”以中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”查询结果为准。针对**

		国内依法登记注册的行业协会（或学会）颁发的奖项、荣誉，投标文件中须提供该协会在中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”查询结果截图。 **（3）民政部公布的“离岸社团”、“山寨社团”或中国社会组织政务服务平台中“全国社会组织信用信息公示平台”公示的“涉嫌非法社会组织”颁发的荣誉、奖励均无效。**
	投标人业绩（12 分）	自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准），投标人具有单个合同总建筑面积不少于21万平方米的产业园区（或科技园区或办公建筑）的物业服务项目业绩，且上述业绩合同期限不少于 12 个月，每个得 3 分，本项满分 12 分。 **注：** **1.投标人业绩（详细评审）评审标准规定数量：4 个；** **2.投标人业绩提供的业绩证明材料同投标人须知前附表附录 2 中规定的业绩证明材料；** **3.经评审认可通过的“资格审查业绩”不可作为本项加分业绩。**
	人员业绩（12 分）	1.自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准），拟派**项目负责人**具有单个合同总建筑面积不少于 21 万平方米的产业园区（或科技园区或办公建筑）的物业服务项目业绩，得 3 分，本小项满分 3 分。 2.自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准），拟派**工程主管**具有单个合同总建筑面积不少于 21 万平方米的产业园区（或科技园区或办公建筑）的物业服务项目业绩，得 3 分，本小项满分 3 分。 3.自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准），拟派**客服主管**具有单个合同总建筑面积不少于 21 万平方米的产业园区（或科技园区或办公建筑）的物业服务项目业绩，得 3 分，本小项满分 3 分。 4.自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准），拟派**秩序主管**具有单个合同总建筑面积不少于 21 万平方米的产业园区（或科技园区或办公建筑）的物业服务项目业绩，得 3 分，本小项满分 3 分。 **注：**

		1.人员业绩（详细评审）评审标准规定数量：4个； **2.投标人业绩提供的业绩证明材料同投标人须知前附表附录2中规定的业绩证明材料；** **3.初步评审投标人业绩可作为本项评审业绩；** **4.详细评审投标人业绩可作为本项评审业绩；** **5.拟派项目负责人、工程主管、客服主管、秩序主管须分别在业绩中对应担任项目负责人、工程主管、客服主管、秩序主管。拟派本项目的项目负责人、工程主管、客服主管、秩序主管不能兼任其他岗位。**
	拟委任人员资格（8分）	拟为本项目配备的管理团队人员： 1、拟派**项目负责人**具有全国物业行业项目经理职业资格证书或全国物业管理企业经理证书的，得2分，本小项满分2分。 2、拟派的**工程主管**中具有机电、给排水、暖通、建筑工程、安全相关专业之一的工程类中级及以上职称证书，得2分；本小项满分2分。 3、拟派**客服主管**具有企业人力资源管理师职业技能等级证书（或职业资格证书）二级或人力资源管理师中级职称及以上证书的，得2分；本小项满分2分。 4、拟派**秩序主管**具有保安员（国家职业资格三级）及以上资格证书，得2分；本小项满分2分。 本项满分8分。 **注：** **1.上述人员不得互相兼任；同一人具有多个证书的仅计取一次得分；** **2.具有相应有效证书的扫描件；** **3.提供投标人所属社保机构出具的上述人员在开标之日前一年内任意连续三个月的社保缴费证明（或其他能够证明上述人员参加社保的有效证明）材料，上述人员的社保缴纳单位应当是投标人或者投标人不具备独立法人资格的分支机构。** **（社保缴费证明或社保的有效证明材料至少含养老保险）**
2.2.4（2）	**技术评分**	**评分标准**

	（50 分）	
	物业总体服务方案（8 分）	物业总体服务方案，至少包括物业服务的整体设想及规划、运营管理方案等内容: （1）方案周全完备、措施得当、可操作性强，计划安排思路清晰、职责分工明确。评定为好得 6 分≤F≤8 分； （2）方案较完备、措施较得当、可操作性一般，计划安排和职责分工针对性不强。评定为中得 3 分≤F＜6 分； （3）方案不完备、措施不得当、可操作性不强，计划安排和职责分工不明确。评定为差得 1 分≤F＜3 分； （4）未提供包含完整内容方案的，F 为 0。
	日常管理方案（7 分）	根据本项目特点制定日常物业管理方案，包括但不限于公共秩序维护方案、绿化养护方案、环境清洁服务方案、客户服务及会务方案、物质配备方案等，要求方案详细规范、科学合理，能体现投标人高水平的管理能力。 （1）各分项方案目标清晰、流程科学、岗位职责明确，作业频次、标准、管控节点量化可落地。评定为好得 5 分≤F≤7 分； （2）整体方案能够满足基础物业管理需求，但精细化程度一般，重难点分析不深入。评定为中得 3≤F＜5； （3）方案逻辑混乱、内容空洞，措施不具备可实施性，难以满足项目日常物业管理需要。评定为差得 1 分≤F＜3 分； （4）未提供包含完整内容方案的，F 为 0。
	接管与人员进场方案（7 分）	项目承接查验、接管重点工作清单、进驻与接管具体方案、人员进场方案及岗位职责、前期培训计划等： （1）方案周全完备、措施得当、可操作性强，计划安排思路清晰、职责分工明确，评定为好得 5 分≤F≤7 分； （2）方案较完备、措施较得当、可操作性一般，计划安排和职责分工针对性不强，评定为中得 3≤F＜5； （3）方案不完备、措施不得当、可操作性不强，计划安排和职责分工不明确，评定为差得 1 分≤F＜3 分。 （4）未提供包含完整方案内容的，F 为 0。
	公用设施设备维护与保养方	公用设施设备维护与保养方案，至少包括日常维修管理、节能降耗管理、电梯运行维护管理、消防维保、特种设备设施

	案（7 分）	管控、应急等内容： （1）方案周全完备、措施得当、可操作性强，计划安排思路清晰、职责分工明确，评定为好得 5 分≤F≤7 分； （2）方案较完备、措施较得当、可操作性一般，计划安排和职责分工针对性不强，评定为中得 3≤F＜5； （3）方案不完备、措施不得当、可操作性不强，计划安排和职责分工不明确，评定为差得 1 分≤F＜3 分； （4）未提供包含完整内容方案的，F 为 0。
	园区应急预案（7 分）	针对本项目可能发生的各种突发事件的应急预案，要求列出各种可能的突发情况并给出应急措施对策，突发事件应急处理能力和资源调配能力： （1）方案周全完备、措施得当、可操作性强、应急处理能力强、资源调配能力强，评定为好得 5 分≤F≤7 分； （2）方案基本完备、措施基本得当、可操作性一般、应急处理能力一般、资源调配能力一般，评定为中得 3＜F≤5； （3）方案不完备、措施不得当、可操作性不强、应急处理能力不强、资源调配能力不强，评定为差得 1＜F≤3。 （4）未提供包含完整内容方案的，F 为 0。
	项目人员配置方案（7 分）	项目人员配置方案： 根据项目管理的定位和招标文件对物业服务人员的最低配置要求，合理配置物业管理服务人员： （1）配置合理，且配置方案显著优于招标文件对物业服务人员的最低配置要求，评定为好得 5 分≤F≤7 分； （2）配置方案略好于招标文件对物业服务人员的最低配置要求，评定为中得 3≤F＜5； （3）配置方案按照但不优于招标文件对物业服务人员的最低配置要求，评定为合格得 1 分≤F＜3 分； （4）未提供包含完整内容方案的，F 为 0。
	协同招商及特约增值服务方案（7 分）	围绕项目定位，结合本项目特点编制协同招商服务方案、特约增值服务方案。 （1）方案紧扣项目定位，深度结合本项目业态特点，协同招商及增值服务思路清晰，评定为好得 5 分≤F≤7 分； （2）方案框架完整，涵盖协同招商与特约增值服务，可配

		合开展基础招商辅助及增值服务工作，但项目针对性一般，方案深度不足，亮点较少，评定为中得 3≤F＜5； （3）方案内容单薄，通用性强，结合项目特点不足；协同招商、增值服务缺少实施流程与管控措施，落地性较差。评定为差得 1 分≤F＜3 分； （4）未提供包含完整内容方案的，F 为 0。
2.2.4（3）	**报价文件评分标准（10 分）**	1）确定评标价 评标价=投标函文字报价； 2）评标价平均值计算 ①当通过报价文件初步评审的投标人数量≤5 家时，取通过报价文件初步评审且商务及技术文件得分大于等于招标项目标段商务及技术文件总分*60%的投标人评标价进行算术平均得出评标价平均值。（如通过报价文件初步评审且商务及技术文件得分大于等于招标项目标段商务及技术文件总分*60%的投标人为 1 家时，则该投标人评标价即为评标价平均值） 注：如出现无法计算评标价平均值的情况，评标委员会将否决所有投标。 ②当通过报价文件初步评审的投标人数量＞5 家时： a.其中通过报价文件初步评审且商务及技术文件得分大于等于招标项目标段商务及技术文件总分*70%的投标人数量＞5 家，取通过报价文件初步评审且商务及技术文件得分大于等于招标项目标段商务及技术文件总分*70%的投标人评标价进行算术平均得出评标价平均值。 b.其中通过报价文件初步评审且商务及技术文件得分大于等于招标项目标段商务及技术文件总分*70%的投标人数量≤5 家时，取通过报价文件初步评审且商务及技术文件得分大于等于招标项目标段商务及技术文件总分*60%的投标人评标价进行算术平均得出评标价平均值。（如通过报价文件初步评审且商务及技术文件得分大于等于招标项目标段商务及技术文件总分*60%的投标人为 1 家时，则该投标人评标价即为评标价平均值） 注：如出现无法计算评标价平均值的情况，评标委员会将否

<table>
<tr><td></td><td></td><td>决所有投标。
3）确定评标基准价
评标基准价=评标价平均值*C 值
保留两位小数（小数点后第三位“四舍五入”）
C 值确定如下：
将在投标截止时间后系统成功接收投标文件的投标人总数（无论是否成功解密）除以 5，根据余数对应取 C 值，见下表（多标段按各自标段在投标截止时间后系统成功接收投标文件的投标人总数（无论是否成功解密）计算选取）
<table>
<tr><td>对应的 C 值
余数</td><td>C 值</td></tr>
<tr><td>0</td><td>0.95</td></tr>
<tr><td>1</td><td>0.96</td></tr>
<tr><td>2</td><td>0.97</td></tr>
<tr><td>3</td><td>0.98</td></tr>
<tr><td>4</td><td>0.99</td></tr>
</table>
在评标过程中，评标委员会应对评标基准价进行复核，存在计算错误的应予以修正并在评标报告中作出说明。除此之外，评标基准价在整个评标期间保持不变，不随任何因素发生变化。
4）评标价的偏差率计算
偏差率=100%×（投标人评标价-评标基准价）/评标基准价
偏差率保留两位小数（小数点后第三位“四舍五入”），即为*.**%。
5）评标价得分计算
①当投标人评标价＞评标基准价，评标价得分=F-偏差率*100*E1
②当投标人评标价≤评标基准价，评标价得分=F+偏差率*100*E2
其中：F=10；E1=0.5；E2=0.3。
当评标价得分为负时，均按 0 分计算。评标价得分保留小数点后两位，小数点后三位“四舍五入”。</td></tr>
<tr><td colspan="3">商务及技术文件中业绩评审要求：</td></tr>
</table>

1.评审因素“投标人业绩”和“人员业绩”，投标人应按照第六章“投标文件格式”的要求填写相应表格，并附相应业绩证明材料。

2.评标委员会应按照第六章“投标文件格式”中“投标人业绩情况表（详细评审）”“人员业绩情况表（详细评审）”列明的业绩序号先后顺序依次进行评审（如未填写序号或序号填写错误，评标委员会将按照表格中列明的业绩从上到下进行评审），且仅评审“详细评审标准”规定数量的业绩，超出规定数量部分或未在表中列明的业绩均不作为详细评审标准予以评审。

备注：

1.本项目业绩要求的产业园区、科技园区，指以研发、科创、数字信息、高新技术、金融服务、生物研发等以产业研发、办公为主要业态的园区项目；加工制造园区、物流园区、仓储园区类项目业绩不予认可。

2.本项目业绩要求的办公建筑，指供机关、团体和企事业单位办理行政事务和从事各类业务活动的建筑，含写字楼、政府部门办公室、企事业单位办公楼等。不含商业建筑、酒店、医疗建筑、文体场馆、交通枢纽等其他类型公共建筑。

3.如提供的资料未能明确反映评审因素的（如园区类型、合同签订时间等），应另附合同甲方证明材料（须加盖合同甲方单位公章）予以明确说明，否则评标委员会不予认可。

附件 1：技术文件详细评审得分计算规则

针对评标办法正文“3.2 商务及技术文件详细评审”中“技术文件详细评审得分计算”规则，具体如下，计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”：

技术文件详细评审得分计算如下：

①首先，根据评委技术文件详细评审打分汇总（以下简称“技术打分”），计算偏差率

根据评委对其评审的各投标人的技术打分进行排序，计算该评委最高与次高技术打分的纵向偏差率（该评委最高与次高技术打分的差值占该评委最高技术打分的百分比）；

针对上述评委确定的最高技术打分的投标人，计算该投标人最高技术打分与其他评委对该投标人平均技术打分（技术打分的算术平均值）的横向偏差率（该投标人最高技术打分与其他评委对该投标人平均技术打分的差值占其他评委对该投标人平均技术打分的百分比；出现同一评委不同投标人的最高技术打分相同时，分别计算确定）；

当纵向偏差率达到或超过 20%，同时横向偏差率达到或超过 15%时，该评委的技术打分不纳入投标人得分计算。当出现 2 名或以上评委技术打分同时出现上述情况时，纵向偏差率最大的评委技术打分不纳入投标人得分计算；如纵向偏差率最大的相同时，以横向偏差率最大的评委技术打分不纳入投标人得分计算；如横向偏差率最大的也相同时，则计算该情形评委最高与次次高技术打分的偏差率，该偏差率最大的评委技术打分不纳入投标人得分计算；若最终仍然无法判断的，由评标委员会随机确定 1 位该情形评委技术打分不纳入投标人得分计算。

注：技术打分相同的，一并纳入同情形偏差率计算（见示例标示）。上述差值按照绝对值计算；

示例：如某项目的投标人共 6 家，共有 5 位评委参与评审，评委进行技术打分分值见下表，现列举其中 1 位评委相关计算，具体如下：

技术打分分值					
评委名称	评委 1	评委 2	评委 3	评委 4	评委 5
投标人 1	28.0 分（最高分）	30.0 分（最高分）	22.0 分（最低分）	25.0 分（最高分）	20.0 分（最低分）
投标人 2	28.0 分（最高分）	28.0 分（次高分）	28.0 分（最高分）	24.0 分（次高分）	22.0 分（次次高分）
投标人 3	26.0 分（次高分）	28.0 分（次高分）	25.0 分（次高分）	25.0 分（最高分）	23.0 分（次高分）

投标人 4	24.0 分（次次高分）	24.0 分（次次高分）	28.0 分（最高分）	23.0 分（次次高分）	20.0 分（最低分）
投标人 5	22.0 分（最低分）	22.0 分（最低分）	24.0 分（次次高分）	22.0 分（最低分）	22.0 分（次次高分）
投标人 6	22.0 分（最低分）	22.0 分（最低分）	22.0 分（最低分）	22.0 分（最低分）	30.0 分（最高分）
列举评委 1 纵向偏差率计算					
评委 1 的纵向偏差率	【（28.0-26.0）÷28.0】×100%=7.14%				
列举评委 1 横向偏差率计算					
评委 1 的横向偏差	对投标人 1 计算横向偏差={28.0-[（30.0+22.0+25.0+20.0）÷4]}÷[（30.0+22.0+25.0+20.0）÷4]×100%={28.0-24.25}÷[24.25]×100%=15.46%				
	对投标人 2 计算横向偏差={28.0-[（28.0+28.0+24.0+22.0）÷4]}÷[（28.0+28.0+24.0+22.0）÷4]×100%={28.0-25.50}÷[25.50]×100%=9.80%				

②其次，根据评委技术文件详细评审打分汇总（以下简称“技术打分”），计算打分差值

a.当未出现上述①中评委的技术打分不纳入投标人得分计算的情形时，根据评委对其评审的各投标人的技术打分进行排序，计算该评委最高与最低技术打分的差值；

所有评委中技术打分差值最大的，其技术打分不纳入投标人得分计算。当出现技术打分差值最大的评委为 2 名或以上时，则计算该情形的评委次最高与最低技术打分的差值，次差值最大的评委的技术打分不纳入投标人得分计算；如次差值也相同时，则计算该情形的评委次次最高与最低技术打分的差值，次次差值最大的评委的技术打分不纳入投标人得分计算；以此类推。若最终仍然无法判断的，由评标委员会随机确定 1 位该情形评委的技术打分不纳入投标人得分计算。

注：技术打分相同的，一并纳入同情形差值计算（见示例标示）。

b.当出现上述①中评委的技术打分不纳入投标人得分计算的情形时，不再计算技术打分最大差值，直接进入下一步计算。

③再次，计算技术文件详细评审得分

依据上述①②的判断，按照剩余各评委的技术文件详细评审（本章第 2.2.2（1）目）中对应的各评分（评审）因素的打分，去掉一个最高分和一个最低分后计算算术平均值，为该评分（评审）因素的得分；

投标人第 2.2.2（1）目得分 A 为该目中对应各评分（评审）因素得分的和；

投标人技术文件详细评审得分=A。

附件 2：否决投标的其他情形

1.评标委员会应对在评标过程中发现的投标人与投标人之间、投标人与招标人之间存在的串通投标的情形进行评审和认定。投标人存在串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为的，评标委员会应否决其投标。

（1）有下列情形之一的，属于投标人相互串通投标：

①投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

②投标人之间约定中标人；

③投标人之间约定部分投标人放弃投标或中标；

④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；

⑤投标人之间为谋取中标或排斥特定投标人而采取的其他联合行动。

（2）有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标：

①不同投标人的投标文件由同一单位或个人编制；

②不同投标人委托同一单位或个人办理投标事宜；

③不同投标人的投标文件载明的项目管理成员为同一人；

④不同投标人的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；

⑤不同投标人的投标文件相互混装；

⑥不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出。

（3）有下列情形之一的，属于招标人与投标人串通投标：

①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；

②招标人直接或间接向投标人泄露标底、评标委员会成员等信息；

③招标人明示或暗示投标人压低或抬高投标报价；

④招标人授意投标人撤换、修改投标文件；

⑤招标人明示或暗示投标人为特定投标人中标提供方便；

⑥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。

（4）投标人有下列情形之一的，属于弄虚作假的行为：

①使用通过受让或租借等方式获取的资格、资质证书投标；

②使用伪造、变造的许可证件；

③提供虚假的财务状况或业绩；

④提供虚假的项目负责人或主要技术人员简历、劳动关系证明；

⑤提供虚假的信用状况；

⑥其他弄虚作假的行为。

1. 评标方法

1.1 本次评标采用综合评估法（一次平均）。

1.2 评标委员会对所有按规定递交并成功导入评标系统的投标文件进行评审，评标委员会对投标文件按照规定的评审标准和评标程序进行评审，并按综合得分由高到低顺序推荐中标候选人，综合得分相等时，中标候选人排序方法见评标办法前附表；或根据招标人授权直接确定中标人。不得推荐为中标候选人、确定为中标人的情形见本章第 3.7 款、第 3.8.1 项。

1.3 本次推荐中标候选人的先后顺序及最多可中标段数量见评标办法前附表。被推荐为第一中标候选人的标段个数已达到最多允许中标的标段个数的投标人，在后续标段不再被推荐为中标候选人，但仍参与评审。

1.4 评标结束后如有某标段的第一中标候选人发生变化的情况，不影响其他标段排序。

1.5 招标人应当根据项目的实际情况，在评标办法正文及前附表中列明所有否决投标的情形；第三章“评标办法”没有列明的否决投标的情形，一律不得作为评审依据。

2. 评审标准

2.1 初步评审标准

2.1.1 形式评审标准：见评标办法前附表。

2.1.2 资格评审标准：见评标办法前附表。

2.1.3 响应性评审标准：见评标办法前附表。

2.2 详细评审标准

2.2.1 商务、技术和报价文件分值构成：见评标办法前附表。

2.2.2 评分标准：

（1）技术文件评分标准：见评标办法前附表；

（2）商务文件评分标准：见评标办法前附表；

（3）报价文件评分标准：见评标办法前附表。

3. 评标程序

3.1 商务及技术文件初步评审

评标委员会依据本章第 2.1.1 项、第 2.1.2 项、第 2.1.3 项规定的评审标准对商务及技术文

件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，评标委员会应否决其投标。

3.2 商务及技术文件详细评审

3.2.1 评标委员会按照本章第 2.2 款规定的量化因素和分值对商务及技术文件进行打分，并计算出各投标人商务及技术文件综合评估得分。

（1）按照本章第 2.2.2（1）目规定的评审因素和分值计算出技术文件得分 A；

（2）按照本章第 2.2.2（2）目规定的评审因素和分值计算出商务文件得分 B。

3.2.2 得分计算的确定

（1）技术文件详细评审得分计算：

本章第 2.2.2（1）目属于技术文件详细评审内容，技术文件详细评审得分计算规则见评标办法前附表。

（2）商务文件详细评审得分计算：

本章第 2.2.2（2）目属于商务文件详细评审内容，投标人第 2.2.2（2）目的得分以评标委员会各成员对该目的打分平均值确定。

3.2.3 评委对技术文件打分在招标文件第 2.2.2（1）目规定评审总分的 90%以上（含）、60%以下（含）的投标人，评委应提出充足的理由，该理由在评标委员会集体讨论并确认后记入评标报告，否则该评委应当且仅就评分理由重新提出充足的理由。

3.2.4 投标人商务及技术文件综合得分=A+B。

3.3 报价文件公布

商务及技术文件评审结束后，招标人公布所有投标人的投标报价。

3.4 报价文件初步评审

3.4.1 评标委员会依据本章第 2.1.1 款、第 2.1.3 款规定的评审标准对报价文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，评标委员会应否决其投标。

3.4.2 投标报价有算术错误及其他错误的，评标委员会按照以下原则对投标报价进行修正，并要求投标人澄清确认。投标人拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标：

（1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

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

（4）如果分项报价中存在缺漏项，则视为缺漏项价格已包含在其他分项报价之中。

3.4.3 投标人投标报价明显缺乏竞争性的，评标委员会可以否决所有投标。

3.5 报价文件详细评审

3.5.1 评标委员会按照本章第 2.2.2（3）目规定的评审因素和分值计算出投标报价得分 C。

3.5.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.5.3 投标人综合得分=A+B+C。

3.5.4 评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得其投标报价可能低于其个别成本的，应当要求该投标人作出说明并提供相应的证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，评标委员会应当认定该投标人以低于成本报价竞标，否决其投标。

3.6 投标文件的澄清、说明或补正

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

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

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

3.7 否决投标的情形

3.7.1 投标人不符合本章第 3.1 款、第 3.4 款的，评标委员会应否决其投标。

3.7.2 否决投标的其他情形，见评标办法前附表。

3.7.3 投标人未通过本章第 3.5.4 项评审的，评标委员会应否决其投标。

3.8 评标结果

3.8.1 评标委员会对拟推荐的中标候选人进行查询，存在投标人须知第 1.4.4 项规定情形的，不得推荐为中标候选人，查询要求如下：

（1）评标委员会仅通过“国家企业信用信息公示系统”查询拟推荐中标候选人是否被列入严重违法失信名单，并将查询截图及查询结果在评标报告中予以记录；

（2）评标委员会仅通过“信用中国”查询拟推荐中标候选人是否被列为失信被执行人、确定为重大税收违法失信主体，并将查询截图及查询结果在评标报告中予以记录；

（3）其他要求见投标人须知前附表第 1.4.4（4）目。

除第二章投标人须知前附表授权直接确定中标人外，评标委员会按照评标办法的规定推荐中标候选人，并标明排列排序。

3.8.2 评标委员会完成评标后，应当向招标人提交评标报告。

第四章 合同条款及格式

芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务合同

甲方：_____

法人代表：_____

联系电话 ：_____

地址：_____

乙方：_____

法人代表：_____

联系电话：_____

地址：_____

根据《中华人民共和国民法典》、安徽省《物业管理条例》等有关法律法规规定，甲乙双方本着平等、自愿、公平、诚实信用原则，甲方将蓝科芯智汇科技产业园二期物业服务委托乙方实施统一物业管理并提供专业化物业服务，经双方协商一致，订立本合同。

第一章 物业基本情况

1.1 物业概况

1.1.1 物业名称：蓝科芯智汇科技产业园二期物业服务项目；

1.1.2 物业类型：高层研发办公、多层生产、商业配套等；

1.1.3 坐落位置：合肥高新区侯店路与彩虹西路东南角；

1.1.4 总用地面积：约 116.2 亩；

1.1.5 总建筑面积：规划建筑面积 311698.79 ㎡。其中地上建筑面积 225218.88 ㎡，地下建筑面积 86479.91 ㎡。

1.2 物业服务用房

甲方在园区 A1-1 栋 2 楼部分区域向乙方提供物业服务用房。物业服务用房归全体物业使用人所有，乙方在本合同服务期内享有使用权，**不得改变房屋用途，不得转租、转借、挪作他用。**

1.3 开办物资

本项目全部开办物资由乙方结合项目实际需要自行配置、采购，相关费用由乙方自行承担。

1.4 物业服务合同期限

1.4.1 本合同服务期限为12个月（壹年），暂定____年__月__日至____年__月__日。本合同实际起算日期，以甲方书面进场通知书载明的进场之日为准。

1.4.2 本项目采用“1+1”运营考核模式：第一服务年度届满，经甲方年度综合考核合格的，甲方享有是否续签的选择权，经甲乙双方协商一致后方可续签1年；甲方有权基于园区运营需要不予续签，且无需承担补偿或赔偿责任。

第二章 园区物业服务主要内容及标准

2.1 总体服务目标

乙方应执行一流物业服务标准，以提升客户满意度为核心目标，建立并持续健全各项管理制度及作业流程；保障园区安全、稳定、有序运行，维护园区环境整洁美观，确保建（构）筑物及其附属设施设备完好可用，空置物业保持状态完好、环境整洁，各类维修处置工作响应及时、处置高效；做好入驻企业对接与诉求响应，保障商业业态安全运营，统筹开展园区各类活动组织实施；动态更新园区相关信息，并根据实际需求提供收费公允、定价合理的增值服务。

2.2 主要服务内容

2.2.1 物业基础服务

2.2.1.1 本项目整体尚处于工程质保期内。乙方应当依据本合同约定，结合园区实际运营及甲方要求合理配置人员，定期开展岗位培训，保障园区安全稳定运营。严格落实各项管理制度、工作计划，并根据甲方及园区运营实际持续优化完善。

2.2.2.2 完成各专业条线物业承接查验，出具正式查验报告，跟踪查验问题的整改、复验及销项闭环，完整归集、保管承接查验全套档案资料。

2.2.2.3 客户服务：以提升客户满意度为核心，快速响应客户诉求；统一服务礼仪、话术标准，定期组织人员培训；建立房屋、客户、设施设备、能耗、费用等完整档案；承担会务、重要接待保障；规范物业各类台账及账目管理。

2.2.2.4 建筑本体及配套设施维修养护管理：常态化巡查建筑外墙（幕墙）、屋面露台、楼内共用部位，完整留存巡查记录；发现问题及时书面报送产权方，并协助产权方开展维修处置，保障建筑本体完好。遇台风、暴雨、暴雪、寒潮等极端天气，落实安全预警提示、现场巡查、设施防护，保障楼宇及园区安全。

2.2.2.5 物业共用设施设备维保服务：完整归集、妥善保管设施设备图纸及技术档案；落实园区能耗

管理，按甲方要求定期形成能耗分析报告；编制设施设备维保计划，对给排水、供配电、消防、中央空调、智能化、充电桩、电梯、消控室、燃气蒸汽设施、园林道排、太阳能、排烟隔油、建筑悬挂设施开展常态化巡检；发现故障隐患及时书面反馈施工单位，同步报备甲方；杜绝重大安全责任事故；工程专业岗位人员须持证上岗，证件复印件在机房等场所公示。

2.2.2.6 **园林景观（水系）维护管理：**编制绿化养护工作计划，实施日常养护巡检；及时开展浇灌、修剪、除草作业；发现苗木枯死、缺株等情况及时书面反馈质保施工单位并报备甲方，协调施工单位完成补种、移除更换，保障景观设施运行正常，草坪、乔灌木长势良好，景观水系水质洁净无明显污染。

2.2.2.7 **安保秩序维护：**乙方为本园区安全生产工作第一责任主体。编制并持续完善园区安全生产、公共秩序管理制度、作业流程及各类突发事件应急预案，落实政府主管部门及甲方各项工作指令。按甲方要求足额配置安保人员，常态化开展业务培训；安保人员统一着装、配齐防护通讯装备，仪容规范。落实日常安全巡查与隐患闭环整改；定期组织消防应急演练与企业消防安全宣教；负责园区停车、充电秩序管理；承担重大活动、重要接待安保、车辆疏导保障，并做好信息保密。

2.2.2.8 **保洁维护服务：**足额配置保洁人员，统一着装、配齐作业防护器具；园区室内外公共区域、公共设施（含外墙幕墙、屋面、露台、地面、卫生间、地下车库等）保持洁净无异味，地面无杂物污渍，墙面无积灰蛛网，水系无漂浮垃圾；垃圾及时清运，装修垃圾定点归集定时清运，垃圾收集点定期消杀保洁；设置专人开展保洁质量监督检查，留存完整检查记录；发现保洁设施损坏及时报修，保障设施完好可用。

2.2.2.9 **园区装饰装修管理服务：**建立健全装修管理制度与作业流程，落实安全管控要求；协助入驻企业办理装修报批手续，归集管理装修档案；对装修施工现场开展日常监管，落实公共区域成品保护；规范装修垃圾归集清运；管控装修作业噪音、废气、防水施工，装修档案分类归档妥善保管。

2.2.2.10 **空置房管理：**保障空置房屋及配套设施完好，档案齐全完整；开展常态化巡查，保持室内环境整洁无杂物；强化能耗管控，杜绝跑冒滴漏现象，防范各类安全风险。

2.2.2.11 **维修管理服务：**按合同配置专业工程技术人员；落实质保期维修闭环管理，保障维修响应及时、处置质量达标；完整更新维修台账，归档全部维修资料。

2.2.2 **企业服务**

配置专职客服人员，定期开展业务培训；企业诉求对接响应高效，配合甲方开展企业走访，企业服务满意度≥95 分；负责企业水、电、空调能耗费用的核算、单据送达与收缴；保障沟通顺畅，各类收费单据、台账准确完整；配合甲方完成企业入驻、交房、乔迁、主体变更相关工作；落实 “一户一档” 企业档案管理，严格做好信息保密。

2.2.3 配套商业服务

常态化开展商业区域水电气安全、消防安全巡查，保障配套区域运营安全；维持商业公共区域环境卫生；承担招商看房接待服务；监管商业区域装修改造安全合规；协助甲方完成商业商户能耗费收缴，单据台账规范准确；及时推送开业、节假日运营提示等服务信息。

2.2.4 园区社区活动

乙方须在进场接管后 1 个月内向甲方提交正式《年度园区社群运营与活动规划方案》，方案应结合园区企业入驻实际调研编制，覆盖产业交流、社交联谊、健康生活、企业员工关怀、公益环保等维度；年度园区活动总频次不少于 6 次。每次年度方案应当于每年 12 月 10 日前报送甲方园区运营管理部门备案。活动完成后出具运营分析报告，包含参与数据、满意度分析、后续优化改进措施，持续提升企业满意度、员工归属感及园区品牌形象。

2.2.5 智慧园区服务

甲方建设的智慧园区管理平台包含报事报修、活动报名、投诉意见反馈等物业相关模块，后续将迭代新增业务功能。乙方须无条件配合甲方完成人员操作培训、业务数据录入、线上线下业务协同处置，服从甲方平台管理要求，做好业务数据安全防护，不得泄露平台采集的企业及人员信息。

2.2.6 增值服务

增值服务为本合同基础物业服务的补充服务，乙方利用自身资源，以不高于市场公允价格为入驻企业提供增值服务，增值服务品类不少于 5 种，可包含企业专有区域保洁、专项维修维护、绿植花卉租赁、商务代办等。增值服务清单、服务内容、收费标准须提前报送甲方审核备案后方可实施，严禁强制企业选购增值服务。 针对企业专有部位的专项委托服务，由乙方与企业另行签署协议约定权利义务。

2.2.7 特约服务

合同履行期间，乙方应当按照甲方书面通知开展特约服务；服务内容、人员配置、作业标准、实施时间均以甲方正式书面通知为准；特约服务费用由双方另行协商并签订补充协议予以明确。

2.3 物业服务标准

物业服务具体作业标准详见本合同附件附表《物业服务作业标准表》。

2.4 人员配置动态要求

2.4.1 本项目全部交付投运后，物业服务人员最低配置总人数为97 人，详见《芯智汇科技产业园项目二期人员配置表》。该配置为园区完全投运后的最低人员标准；甲方可结合园区实际运营需求书面指令乙方增加人员。

2.4.2 园区尚未完全入驻投运阶段，乙方需在甲方书面通知进驻之日起2 周内完成项目现场最低配置：

管理岗≥2 人，工程岗≥2 人，客服岗≥3 人，秩序岗≥14 人，环境岗（含绿化）≥17 人，合计≥38 人。实际人员配置随园区交付入驻进度和实际运营需要，按照甲方审核后的人员方案动态调整。

2.4.3 甲方有权调整楼栋运营模式，乙方应当无条件配合。楼栋在整栋运营模式、分层分户运营模式之间切换时，乙方按甲方书面指令同步调整岗位人员，最低配置总人数相应调整。

2.5 物业服务主要指标完成标准

指标名称	完成标准
客户满意率	≥95%
投诉处理率	100%，接到投诉 30 分钟到达现场处置
报修及时率	100%，发现问题后 24 小时提起报修
财产被盗率	因管理原因造成的财产被盗率为零
代收代缴费用收缴率	100%
公共区域火灾率、水浸发生率	0

第三章　服务人员配置要求

3.1　岗位任职要求

3.1.1 各岗位任职资格条件详见下表：

序号	岗位类别	任职要求
1	项目负责人	年龄 45 周岁及以下，本科及以上学历；具备 5 年及以上产业园物业项目经理岗位工作经验，不得同时兼任其他项目负责人。
2	客服主管	40 周岁及以下，大专及以上学历；5 年及以上园区现场客户服务工作经验；沟通能力强，形象气质佳，亲和力强，有相关产业园从业经历优先。
3	工程主管	50 周岁及以下，大专及以上学历，工程类相关专业；具备高级技工或中级及以上工程职称；5 年及以上项目工程运维管理经验；熟悉变配电、强弱电、水暖、机电、土建维保；具备编制工程方案、台账统计能力；持证上岗。
4	环境主管	55 周岁及以下；5 年及以上办公或产业园区保洁绿化管理岗位工作经验。
5	秩序主管	45 周岁及以下；5 年及以上厂房、办公楼或产业园安保管理经验；接受过正规安保专业培训；掌握队列指挥、消防疏散、治安处置相关技能。
6	高配工程师、消防工程师、维修工程师	55 周岁及以下，大专及以上学历；3 年以上相关岗位经验；具有配电、消防、给排水、暖通空调、弱电智能化等设施设备的维修维护经验；岗位要求持证上岗。

7	客服人员	40 周岁及以下，大专及以上学历；会务礼仪岗位 35 周岁及以下，大专及以上学历；2 年以上客服工作经验，沟通应变能力良好。
8	秩序维护员	55 周岁以下；门岗形象岗 40 周岁以下；70%以上秩序维护员持有保安上岗证；无犯罪记录；退伍军人、消防退役人员优先。
9	环境保洁员	女性不超过 55 周岁，男性不超过 60 周岁；2 年以上保洁岗位实际工作经验。
备注： 1.全部人员品行端正，具备良好职业道德、岗位技能与责任心，无犯罪记录； 2.岗位证书包含岗位必备资格证、职称证、特种作业操作证、职业技能等级证等；甲方有权核查乙方人员证书资料；人员不符合招标及合同要求的，甲方有权终止合同并报送监管部门。		

3.2 服务人员各岗位配置要求（项目全部交付投用后，最低配置97人）

岗位	数量（单位：人）		岗位职责
管理岗位 （5 人）	项目负责人	1	全面统筹项目物业服务管理工作，对项目物业服务品质负责。
	工程主管	1	全面负责园区工程运行维护服务，保障项目设施设备高效运行，需持证上岗。
	客服主管	1	全面负责园区客户服务及会务接待工作。
	秩序主管	1	全面负责园区秩序维护服务，对项目安全负责。
	环境主管	1	全面负责园区环境维护服务，对项目环境品质负责。
工程岗 （10 人）	综合维修工	6	按 5 万㎡/人。负责屋面防水、墙体门窗、地坪修复、管道疏通、公共照明等设施设备的维修维护，分区域快速处置报修工单。具有建筑、给排水、暖通、空调、弱电等配套设施设备的维修、维护经验，需持证上岗。
	电梯工程师	1	需持相关证件上岗。负责园区电梯日常巡检、年检对接、故障抢修，监督电梯维保单位，处理电梯困人等突发情况。
	消防工程师	1	需持相关证件上岗。负责全园区消防设施巡检、联动测试、隐患整改，对接消防检查，处置火警、消防设备故障。
	高配工程师	1	需持相关证件上岗。负责高低压配电、动力机房、中试厂房新风除尘等核心机电系统，制定检修方案、管控供电稳定性。
	弱电/智能化工程师	1	需持相关证件上岗。负责园区监控、门禁道闸、能耗、环境监测等全部弱电智能化系统巡检、故障处置与维护。
客服岗位 （8 人）	会务礼仪	2	需配置前台服务人员
	前台/企业客服	6	招商服务大厅前台客服负责每日来访企业、看房

			人员、报修接单、装修报备、投诉接待等；楼栋管家一对一对接入驻企业，日常走访、需求跟进、空置厂房管护、招商带看，分区覆盖所有企业，确保服务不漏户。
秩序岗 （32 人）	32		①门岗（形象岗）：主出入口南门 24 小时值岗位；次出入口西门和东门白班值岗。 ②巡逻岗（分区）：负责公共秩序管控，高危区域巡检； ③消监控室双人双岗：24 小时持证双人值守，负责监控、报警处置、消防系统日常查看）； ④车辆管理/ 机动应急岗：园区车辆秩序管理；防汛物资转运、大型活动人流管控、突发安全事件支援。
环境岗 （42 人）	保洁员	40	负责园区保洁服务及巡查工作
	绿化员	2	负责园区绿化巡查管护等工作
合计	97		

3.3 服务人员各岗位配置要求（未完全入驻投用，最低配置38人）

岗位	数量（单位：人）		岗位职责
管理岗位 （2 人）	项目负责人	1	全面统筹项目物业服务管理工作，对项目物业服务品质负责。
	工程主管	1	全面负责园区工程运行维护服务，保障项目设施设备高效运行，需持证上岗。（高压证）
工程岗 （2 人）	综合电工	2	负责 5 个高压自管配电房巡检管理，屋面防水、墙体门窗、地坪修复、管道疏通、公共照明等设施设备的维修维护，具有建筑、给排水、暖通、空调、弱电等配套设施设备的维修、维护经验，需持高压、低压电工证上岗。
客服岗位 （2 人）	前台/企业客服/会务	2	招商服务大厅前台客服负责每日来访企业、看房人员、报修接单、装修报备、投诉接待等；楼栋管家一对一对接入驻企业，日常走访、需求跟进、空置厂房管护、招商带看，分区覆盖所有企业，确保服务不漏户。
秩序岗 （15 人）	15		①门岗（形象岗）：主出入口南门 24 小时值岗位；次出入口西门和东门白班值岗。 ②巡逻岗（分区）：负责公共秩序管控，高危区域巡检； ③消监控室双人双岗：24 小时持证双人值守，负责监控、报警处置、消防系统日常查看）； ④车辆管理/ 机动应急岗：园区车辆秩序管理；防汛物资转运、大型活动人流管控、突发安全事件支援。

环境岗 （17 人）	保洁员	15	负责园区保洁服务及巡查工作
	绿化员	2	负责园区绿化巡查管护等工作
合计	38		

备注：1.乙方根据现场交付进度分批配置人员物资，保障园区安全有序。项目负责人、工程主管须在合同签订后5个工作日进场对接；安保、消监控、工程、客服、保洁人员根据楼栋、出入口、配套设施交付进度分批到岗；人员分批到岗方案由乙方编制，报甲方园区运营部门审核后实施。

第四章　物业服务费标准、执行标准及说明

4.1　物业服务费计价模式

本项目物业服务采用**包干制**，服务费盈亏全部由乙方自行享有或承担。

合同价格形式：固定单价；

暂定签约合同价为：

含税价人民币（大写）_____（¥_____元）；

不含税人民币（大写）_____（¥_____元）；

适用增值税税率：__6__%；

最终结算价不得超过暂定合同价。

4.2 物业费收费标准

物业服务类型	楼栋	运营模式收费系数	物业费单价（元/㎡/月）
高层研发办公	A1-1#、A3-A5#（含裙房）	1.0	
多层厂房	A2#,B1-B15#	1.0	
商业配套类	A1-2#(食堂/康体中心)	1.0	
注： 1.物业费单价标准默认园区为分层分户运营模式。 2.各楼栋具体运营模式以物业交付后实际情况为准。如楼栋实际交付为整栋运营模式，收费系数按 0.8 计算，具体以甲方书面通知为准。			

4.3 空置房物业收费标准

4.3.1 空置房物业服务收费系数为0.4；空置房物业费计算公式：空置房物业费=可运营空置房建筑面积×中标单价×0.4；

4.3.2 每月末最后一日作为入住率核算时点；入住率计算公式：入住率=已投入使用建筑面积÷园区可

运营建筑面积×100%；

4.3.3 当园区整体入住率>85%时，甲方不再支付空置房物业服务费。

4.4 运营模式变更费用调整规则

4.4.1 楼栋由分层分户变更为整栋运营，取消入楼专属岗位，物业费执行中标单价×0.8，自甲方书面通知之日生效；

4.4.2 乙方需根据甲方给到入驻企业的装修免租期时限，给予新入驻企业该期间的物业费优惠政策，具体优惠幅度按乙方对应楼栋中标单价物业费*0.5 系数执行。

4.2.3 如商业配套实际运营中楼里有食堂业态，食堂部分的物业费标准以商业配套中标单价物业费×0.4 系数执行。

4.5 特约服务费

特约服务的服务内容、服务标准、配置人员数量及执行时间，按本合同第二章第 2.2 款 2.2.7 条“特约服务”的约定执行；相关费用由双方另行协商，并签署补充协议予以确定。

4.6 物业服务费包含内容

4.6.1 人员费用

包含本项目服务人员工资、管理费、服装费、办公费、交通费、通讯费、培训费、劳动保险费、加班费等。秩序维护相关人工成本纳入本人员费用子目，不单独并列计取。乙方自行承担员工养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险、个人所得税及为完成本项目服务所发生的全部费用。服务期间，乙方所属员工发生人身伤害、财产损失的，除因甲方故意或重大过失造成外，均由乙方承担全部责任，与甲方无关。

4.6.2 运行能耗费

包括所有公共设施设备（不含中央空调主机和集中供暖能源系统）及公共部位运行能耗：公共水电及照明、共用电梯、消防设施、园林景观水系、弱电（智能化）系统、擦窗机、地库及人防设施、甲方自持楼栋楼体亮化设施及屋面字牌、分层分户运营楼栋公区空调及公区新风用电能耗。本项费用纳入物业服务包干报价，不再单独计费。投标人须统筹保障园区水、电、气费用结转平衡，综合考量成本审慎报价。相关费用分摊、核算及收取严格执行主管部门规定，不得另行向终端客户单独收取公共区域运行能耗公摊费用。执行文件：国办函〔2021〕129 号、发改价格〔2023〕526 号、皖发改价格〔2026〕446 号。

4.6.3 公共设施设备维护费

包括但不限于地下车库、地上公共区域、配套设施设备及用房等运维全部费用。

4.6.4 保洁费用

包括园区全部公共部位、公共设施设备及配套用房保洁维护（含交付保洁），纳入物业服务包干报价。

4.6.5 质保期共用设施设备维保管理

本项目处于质保期内，乙方负责园区全部共用设施设备日常运行管理、巡查、维护，承担自然损耗小额维修更换及法定检测（供配电年度检测、绝缘工具定期检测、电梯检验检测、消防及生活给水系统维保检测、安防监控、空调系统维保检测等）。招标文件未列明的维保及检测工作：属于施工单位质量责任的，由乙方牵头协调施工单位落实；施工合同未覆盖的，由乙方实施。乙方不得以未列项为由申请增加维保费用。乙方具备资质可自行维保；无相应资质须委托具备资质第三方实施，维保委托合同报送甲方备案。质保期维修判定执行本节4.6.6条款3000元限额规则。

4.6.6 质保期维修责任划分

质保期内，自然损耗维修，同类产品单次采购直接费3000元（含）以下的自然损耗维修，由乙方实施并承担全部费用，费用包含在物业服务包干报价内；同类产品单次采购直接费3000元（不含）以上或属于施工质量缺陷的维修，由乙方牵头协调施工单位实施，也可由甲方自行实施或委托乙方实施，费用由施工单位或甲方承担。 维修主体规则：①施工质量缺陷优先由乙方协调原施工单位维修；②原施工单位逾期不实施或不具备条件，甲方可自行维修或委托乙方实施；委托乙方实施的，双方另行约定计价。

质保期内乙方定期巡查消防、生活给水、供配电、安防监控、空调、电梯等共用设施设备；发现施工缺陷，及时书面告知甲方工程管理部门及相关分包单位。自然损耗且单次采购直接费3000元（含）以下的维修更换、维保配套检测，由乙方实施，费用包含在包干报价。

4.6.7 专项例外事项（不适用本节3000元限额规则）

4.6.7.1 消防系统室外地下管网

乙方负责完成漏点定位及范围排查，报送甲方运营部门；维修及费用由施工单位承担。发生爆管，乙方负责应急处置、防止损失扩大，并于30分钟内上报甲方运营部门，维修及费用由施工单位承担，因乙方应急处置不及时导致损失扩大的，乙方就扩大部分承担赔偿责任。

4.6.7.2 备品备件及维修范围

乙方小额维修应按原配置储备备品备件，乙方按月编制采购计划、建立库存台账。如需更换品牌规格，产品性能档次不得低于原有产品，方案报甲方书面同意后方可采购。

质保期乙方维修范围包括但不限于：（1）室内外公区（地下车库、室外道路景观）照明灯具、水电计量表、车位设施、花箱、排水泵维修更换；（2）公区及租赁区域应急照明、疏散指示、灭火器、消火栓外设配件维修更换，防火门维护；（3）公区及租赁区域门窗配件、楼梯扶手、开关面板、插座、入户配电箱、防火门、消火栓 / 柜维修更换；（4）公区及租赁区域卫生间排气扇、台盆、水龙头、闸阀、感应器、小便器及上下水配件维修更换；（5）公区楼梯踏步墙面维护、退租房屋污损墙面修补、照明及空调末端维修；

（6）屋面排水口、排水沟、上人孔盖板、地面窨井盖维修；（7）转角镜、减速带、限速及警示标识、树木标牌增补维修更换；（8）中央空调末端风机盘管、出风口、控制面板、电机、皮带维修更换。

4.6.8 车位及配套用房管理

园区地下车库、地上停车位、配套设施用房纳入物业服务范围，全部成本、税金包含在物业服务包干报价内，不再单独计费。

4.6.9 结算面积及物业费起算

物业费暂按园区设计指标面积预结算；甲方取得房产实测报告后，以实测可计费面积作为结算依据。实测与设计面积存在差异时，综合单价不变，仅调整结算总价。 物业费起算时间、单套计费面积按房屋移交时间、租售合同约定执行；租售合同面积与实测面积不一致，以房产实测报告为准。

第五章　双方权利与义务

5.1 甲方权利与义务

5.1.1 审定乙方编制的《项目临时管理规约》，随同交房资料交由物业使用人签收。

5.1.2 授权乙方对违反《临时管理规约》的行为采取合法合规管理措施予以劝阻、制止。

5.1.3 确保交付物业配套设施达到法定交付使用条件，完善安防、消防、垃圾中转站等配套。

5.1.4 向乙方提供物业服务用房，保障水、电、通讯条件可用。

5.1.5 移交完整竣工图纸、设备技术资料、保修文件。

5.1.6 按照工程质保约定，承担属于甲方的工程保修责任。

5.1.7 对乙方物业服务开展监督、检查、季度年度考核；为乙方开展工作提供必要协助。

5.1.8 授权乙方牵头统筹质保期维修项目的现场监督管理。

5.1.9 按本合同约定支付甲方承担的相关服务费用。

5.1.10 若乙方派驻的管理团队人员达不到合同、招标文件标准，甲方有权书面要求乙方限期更换。

5.1.11 甲方有权与乙方签署安全生产管理专项协议，双方共同遵照执行。

5.1.12 法律法规规定的其他权利义务。

5.2　乙方的权利义务

5.2.1 制度编制。乙方进场 1 个月内编制完成《项目临时管理规约》，报送甲方运营管理部门审核通过后实施。

5.2.2 项目机构与人员配置。乙方须设立本项目专属物业服务机构；项目负责人必须常驻本项目现场，不得兼任其他项目负责人，并按照招标文件及甲方书面指令配齐全部岗位人员。

5.2.3 安全生产责任。乙方为本园区安全生产第一责任主体，须建立完整安全生产管理制度，落实隐患排查、应急处置工作；发生安全事故须第一时间处置并上报主管部门，积极配合政府监管部门现场检查。因乙方管理失职造成人身、财产损失的，全部由乙方承担赔偿责任。乙方须与甲方签署安全生产管理协议，严格落实安全生产相关责任。

5.2.4 内部管理制度建设。乙方编制共用设施设备运维、公共秩序维护、环境卫生管理、装修管理等内部管理制度；同步编制物业服务方案、年度服务计划、设施设备养护计划，所有资料报送甲方备案。

5.2.5 服务合规要求。乙方开展物业服务，不得侵害入驻企业、使用人合法权益，不得利用服务便利谋取不当利益。

5.2.6 物业服务费收缴。乙方依据合同约定标准计取物业服务费，依法合规开展欠费催收工作。

5.2.7 收费信息管理。乙方落实收费信息公开制度，园区全部收费项目明码标价；未经甲方书面同意，不得上调任何收费标准。

5.2.8 履约监督与投诉处置。乙方接受甲方监督，每月向甲方报送合同履约情况，及时处置入驻企业投诉，重大事项按要求及时公示。

5.2.9 质保期工程管理。质保期内，工程质量缺陷维修责任由建设单位承担，由乙方牵头协调施工单位实施维修；乙方负责牵头组织、现场监管、台账记录，发现施工质量缺陷须及时书面报送甲方工程管理部门及分包施工单位。质保期维修判定执行本合同4.6.6条款3000元限额规则。乙方承担的小额维修范围按本合同4.6.7.2约定执行。

5.2.10 装修管理。物业使用人装修前，乙方须书面告知装修禁止行为及注意事项，签订装修管理协议；对违规装修行为予以规劝制止，拒不整改的报送行政主管机关。因乙方管理过失造成入驻企业损失的，乙方承担赔偿责任。

5.2.11 共有部位管理。未经甲方书面同意，乙方不得擅自占用、改变园区共有部位用途；确需改造配套设施的，须取得甲方书面同意并完成行政审批后方可实施。

5.2.12 开办物资。本合同1.3条款约定的全部开办物资，由乙方自行采购并承担全部费用，不得向甲方申请额外费用。

5.2.13 整改及赔偿责任。乙方未按合同约定履行义务的，应当按照甲方书面通知限期整改；逾期未整改造成甲方或入驻企业损失的，乙方承担全部赔偿责任。

5.2.14 保密义务。乙方对甲方资料、园区入驻企业经营信息、人员信息承担保密责任，保密期限持续至合同终止后3年；因乙方泄密造成损失的，乙方承担全部赔偿责任。

5.2.15 合同终止移交。本合同解除或到期终止，乙方应当完整移交物业服务用房、全部档案资料及甲

方资产，双方签署书面移交清单；合同终止后3年内，乙方应配合甲方或新物业服务企业开展追溯核查。

5.2.16 能耗费用管理。乙方按合同约定承担能耗费、空调费的统计、收缴工作，接受甲方考核。

5.2.17 履约保证金。乙方应缴纳履约保证金____万元，可选择提交纸质银行保函、担保机构保函或电子保函。履约保证金被扣减后，乙方应当在15个工作日内补足至原始金额。服务期限届满，双方无未决争议的，甲方一次性退还履约保证金（保函原件予以退回）。

5.2.18 其他法定义务。履行法律法规规定的其他义务。

5.3 转包与分包限制

乙方不得将本项目全部物业服务转包给第三方；专业专项业务确需对外委托的，应当提前将拟委托单位资质、服务范围书面报送甲方备案，分包不免除乙方在本合同项下全部义务与法律责任。

5.4 不可抗力

不可抗力指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包含自然灾害、战争、政府管制等。遭遇不可抗力，受影响一方第一时间书面通知对方，双方根据影响程度协商调整服务安排，互不承担违约责任，但应尽最大努力降低损失。

第六章 考核办法

6.1 考核周期

考核分为季度考核、年度考核。

6.2 考核方式

6.2.1 季度考核综合日常巡查、专项检查、随机抽查、企业满意度评价，由甲方运营管理部门形成季度综合得分。

6.2.1.1 季度专项检查：甲方每季度末开展季度物业服务质量综合考核，依据附件3《芯智汇科技产业园项目季度物业服务质量考核表》评分。甲方日常巡查发现问题出具《整改通知单》，乙方限期整改；同一问题反复出现3次及以上，甲方可在季度考核中重复扣分，单项扣分不超过该项目总分。

6.2.1.2 企业满意度评分：每季度末，乙方通过智慧园区平台组织不少于60%在园企业开展服务评价，取算术平均分。本季度无有效企业评价样本时，直接以专项检查得分作为季度考核结果。

6.2.2 季度考核得分计算公式：季度考核得分=专项检查得分×70% + 企业满意度得分×30%。

6.2.3 年度考核得分：当年度全部季度考核得分算术平均值。

6.3 考核结果等级

6.3.1 合格：≥90分（含）

6.3.2 基本合格：85分（含）-89分

6.3.3 不合格：<85 分

6.3.4 年度考核合格，合同继续履行；年度考核基本合格，乙方接受为期一个季度限期整改，整改期满甲方重新考核。

6.3.5 出现下列情形之一，甲方有权单方解除本合同，并扣除全部履约保证金：

6.3.5.1 一个服务年度内累计≥2 个季度考核不合格；

6.3.5.2 季度/年度考核结果为基本合格，经限期整改考核仍然不合格；

6.3.5.3 年度综合考核结果为不合格。

6.4 单项违约金支付标准

6.4.1 本部分单项违约金、本合同其他违约条款可以并行执行，但当期全部扣款、违约金合计金额不超过当期甲方应付物业服务费总额。

6.4.1.1 门岗无人值守缺岗：每次违约金 500 元；

6.4.1.2 机动车违停管理失职，违停情况严重，每次违约金 500 元；

6.4.1.3 公共设施未落实巡检、无运行台账，每次 500 元；特种岗位人员无证上岗或证书失效，每次违约金 1000 元；公共设施未按期试运行，每次 500 元；

6.4.1.4 空置房管理不到位，接到甲方看房通知 15 分钟未到场，每例违约金 300 元；

6.4.1.5 电梯困人故障，物业人员接报后未在 5 分钟抵达现场开展救援处置，专业维修人员 30 分钟内到达现场处置：每例违约金 2000 元；电梯维保人员无证上岗：每例违约金 5000 元；电梯逾期未年检存在重大安全隐患：每例违约金 10000 元；

6.4.1.6 绿地被侵占破坏未及时恢复，逾期未整改每例违约金 3000 元；绿地杂草、垃圾堆积每例 500 元；修剪严重滞后每例 500 元；大面积病虫害每例 500 元；

6.4.1.7 二次供水水箱未按季度清洗消毒，每例违约金 1000 元；乙方管理原因造成管网堵塞积水，每例 1000 元；爆管跑水处置不及时造成企业损失，乙方赔偿损失同时每例违约金 2000 元；

6.4.1.8 空调系统故障乙方处置不及时造成企业无法办公，每例违约金 2000 元；

6.4.1.9 非外部电网原因，因乙方管理失职造成未预告停电，每例违约金 5000 元，并承担企业实际经济损失；

6.4.1.10 暴雪、暴雨、大风极端天气乙方应急处置不当，严重扰乱园区运营秩序，每例违约金 10000 元；

6.4.1.11 园区环境卫生脏乱差，经通知不及时整改，每例违约金 5000 元；

6.4.1.12 企业装修违规拆改建筑构件、私装设施，乙方未发现制止、督促整改，视情节每例违约金 5000

元；

6.4.1.13 园区存在重大安全隐患，乙方巡查未发现、未制止整改，每例违约金10000元。

备注：本合同项下中标人应承担的全部违约金，中标人可选择从其基本存款账户自行缴付，或由招标人从当期应付中标人的物业服务费中直接予以扣除。

第七章 费用结算

7.1 结算周期与资料提交

7.1.1 甲方依据季度考核结果按季度结算甲方应当承担的物业服务相关费用（自持区域物业费、空置房物业费、特约服务费、公共会议室服务费等）。乙方应当于每季度初提交上一自然季度结算申请，同时开具合规增值税专用发票。

7.1.2 甲方收到完整结算资料、合规发票后，在30个工作日内完成付款；存在未完成整改事项的，甲方有权顺延付款直至整改闭环。

7.2 考核扣费规则

7.2.1 季度考核合格：不扣减当期物业服务费；

7.2.2 季度考核基本合格：以90分为基准，每低1分扣减服务费1000元；

7.2.3 季度考核不合格：以85分为基准，每低1分扣减服务费2000元。

7.2.4 单季度扣减总额不超过当季度甲方应支付物业服务费总额的20%。

第八章 合同违约责任及处理措施

8.1 事故责任划分

因甲方工程质量、设备安装缺陷引发事故，责任由甲方承担；因乙方管理、操作不当引发安全事故，全部责任、善后处置、经济赔偿均由乙方承担；事故责任以主管部门或第三方专业鉴定机构结论为准。

8.2 人身财产损害责任

乙方未尽安全防范义务，造成人身、财产损害，乙方依法承担赔偿责任。

8.3 违规收费责任

乙方擅自提高收费标准，超额收取的费用，企业有权拒付；已收取超额部分，乙方应当退还缴费主体，并向甲方支付超额部分2倍的违约金。

8.4 严重违约解除合同

乙方严重违约致使无法完成合同服务内容，甲方有权单方解除合同，履约保证金作为违约金不予退还；造成损失超过保证金金额的，乙方继续赔偿差额。

8.5 重大安全责任事故

因乙方管理责任发生重大安全责任事故，甲方可随时解除合同，履约保证金不予退还，全部损失由乙方承担。

8.6 负面舆情、通报曝光责任

因乙方履职过错，被主流媒体负面曝光、政府主管部门通报批评，造成园区重大不良社会影响的，当季度考核直接计为80分（不合格），乙方另向甲方支付违约金50000元。因非乙方原因产生曝光通报的除外。

8.7 人员配置与更换违约责任

8.7.1 乙方未按招标文件配置要求项目负责人，甲方有权没收全部履约保证金，解除合同；

8.7.2 未经甲方书面同意乙方擅自更换项目负责人，支付违约金100000元；经甲方同意后更换项目负责人，甲方有权要求支付违约金50000元；

8.7.3 擅自更换主管人员，未报甲方同意，支付违约金50000元；经甲方同意后更换主管人员，甲方有权要求支付违约金30000元；

8.7.4 甲方书面通知乙方更换项目负责人或主管人员，乙方拒不更换，按50000元/次支付违约金；

8.7.5 因人员离职、病假等不可抗力因素导致项目负责人或主管人员更换的，乙方提供充分证明材料后可免予支付违约金。

8.8 乙方免责情形

8.8.1 地震、洪水等不可抗力；

8.8.2 为维修共有设施已经履行提前告知义务，临时停水停电；

8.8.3 供水供电通信市政单位故障，非乙方管理责任；

8.8.4 企业自身不缴纳各类能耗使用费造成服务中断；

8.8.5 企业使用人违反管理规约，乙方已经尽规劝、制止、上报义务，仍无法消除的损害后果。

8.9 合同解除、终止及撤场移交

双方协商一致可以解除本合同；甲方行使单方解除权的，应当提前30个工作日书面通知乙方；合同到期自然终止，无需另行通知。乙方应当在合同终止后10个工作日内完成撤场，和甲方或新物业企业办理完整移交，签署书面移交清单。

8.10 过渡期物业服务

8.10.1 本合同到期或者提前解除，若甲方选聘的新物业企业尚未进场，乙方应当继续按照本合同标准提供物业服务直至新物业进场，延续服务期限最长不超过3个月，超过3个月双方另行协商签订临时服务协议，期间物业服务费、水电能耗费以及其他相关费用均按本合同约定据实结算，具体以甲方书面通知为

准。

8.11 合同终止后后续义务

乙方完整移交物业服务用房、档案资料、甲方财物，签署书面移交清单；合同终止之日起3年内配合甲方及新物业追溯核查；乙方结清预收的物业费、能耗费，退还预收未发生的相关费用，按实际服务周期与缴费主体结算。

第九章 附则

9.1 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，附件与本合同具有同等法律效力。

9.2 未尽事宜双方签署书面补充协议，补充协议效力高于本合同正文。

9.3 争议解决 合同履行发生争议，优先友好协商；协商不成，向项目所在地人民法院提起诉讼。

9.4 本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，具备同等法律效力。

9.5 本合同自双方签字、盖章之日起生效。

发包人：合肥建投高新产业投资发展有限公司（公章）	**承包人：_____（公章）**
法定代表人或其委托代理人：（签字）_____	**法定代表人或其委托代理人：（签字）_____**
统一社会信用代码：91340100MA8NH8GH8D	**统一社会信用代码：_____**
地址：中国（安徽）自由贸易实验区合肥市高新区创新大道2800号创新产业园二期J1栋A座14层A1-05	**地址：_____**
邮政编码：230031	**邮政编码：_____**
法定代表人：_____	**法定代表人：_____**
委托代理人：_____	**委托代理人：_____**
电话：0551-65659356	**电话：_____**
传真：____/____	**传真：____/____**
开户银行：兴业银行股份有限公司合肥望江东路支行	**开户银行：_____**
账号：499050100100401535	**账号：_____**

附件

附件 1：物业服务标准

附件 2:芯智汇科技产业园（二期）项目季度物业服务质量考核表

附件 1：物业服务标准

服务分类	服务项目		具体服务标准
物业基础服务	综合管理	人员管理	1.依据合同约定的岗位要求配置专业人员，不得有人员无故缺岗情况。主管人员请假原则上需提前 1 天报备园区运营部，项目负责人请假原则上需提前 3 天报备园区运营部，主管人员更换需提前 15 天报园区运营部门同意后执行，项目负责人更换按合同条款执行。 2.按要求开展岗位技能培训，统一行为规范标准、文明礼貌用语，仪容仪表得体大方，无企业有效投诉，保障园区安全稳定运行。
		方案机制及落实情况	根据园区实际运营情况及甲方要求，优化完善并严格落实含物业基础服务、企业服务、商业服务、社区服务、智慧园区服务、增值服务等的工作方案及工作机制，制定年度工作计划报甲方审核后严格执行。
	承接查验	完成交付区域承接查验工作，提交查验报告，完成问题整改，办理物业交付手续	1.根据项目交付和入驻率情况，合理配置人员，制定承接查验实施方案、人员配置方案、制定承接查验实施方案和进度计划提交甲方审核。 2.会同建设单位对交付的物业共用部位、共用设施设备及相关物业资料等情况进行承接查验，参与各项工程竣工验收，分专业条线提交查验报告；建立承接查验问题及整改台账，每周统计更新查验整改数据；协助甲方开展物业查验问题的整改、验收和销项，办理物业交接手续；做好已竣工验收公共设施设备的接管服务。 3.接收建设单位移交的有关图纸资料并进行审核、签收、归档，包括但不限于竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；整理共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；物业质量保修文件和物业使用说明文件；物业区域划分、结构类型、产权情况以及其他所必须的资料。
	客户服务	客户接待	1.建立标准化企业（物业）服务接待中心，配备现代化办公设施设备，服务中心、楼栋前台环境整洁，公布 24 小时服务电话、办事制度、办事纪律、收费项目和标准，安排专人负责。 2.配备综合素质高的客户服务人员，服务人员精神饱满，微笑服务，亲切友好，热情周到，每月组织不少于 1 次专业技能培训。 3.24 小时受理客户投诉。立即响应，4 小时内完成处理反馈，疑难问题不超过 24 小时反馈处理结果，并与客户做好沟通。 4.做好客户看房接待及装修提前对接服务，统一标准，规范流程，协助客户办理装修审批手续。
		档案管理	1.严格落实物业档案管理制度，包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、客户档案资料、日常运营管理档案等，做好分类，客户资料分户建档，纸质档案和电子档案同步建立和管理，妥善保存，严格保密。
		接待活动保障	1.持续优化并落实园区参观接待及活动保障工作机制，配备专业人员并培训上岗，每月至少组织 1 次培训。 2.按甲方要求做好重要接待活动或重大活动的客服、礼仪等相关保障。

物业基础服务	建筑本体及其配套设施的维修、养护及管理		1.严格落实园区巡查机制，及时更新巡查问题及整改台账。 2.交付区域楼宇外墙面（幕墙、铝板、石材），无开裂、无脱落、无玻璃自爆，露台/阳台设施无开裂、无堵塞，墙面、顶面，粉刷层无剥落、无开裂、无渗漏，面砖、地砖平整不空鼓、无缺损，公共通道、地面、散水无沉降，无空鼓、无开裂，门窗及玻璃完好，楼梯扶手及护栏无松动、缺损，油漆完好，巡查发现问题及时处理、反馈，涉及外墙面（幕墙、铝板、石材）以及悬挂物有重大安全隐患的要立即做好安全应急措施并立即反馈甲方处理，确保安全。 3.交付区域道路、路面、井盖、电梯、空调等园区公共设施设备，属于小修范围的，及时组织修复，属于大、中修范围或需要更新改造的，及时编制维修计划向甲方书面报告，经甲方决定后组织实施。 4.交付区域园区标识及导视，完好率 98%，标识及灯具破损应及时更换、维修，发现安全隐患部位须增加设置安全防范警示标识，保证标志清晰完整，设施运行正常。 5.制定并落实极端天气应急预案，提前做好交付区域公区门窗检查关闭，并提醒客户关闭室内门窗，确保安全。
	物业共用设施设备维保服务	技术资料	1.设备图纸、档案及技术资料齐全、完好，保管规范。 2.设备台账项目齐全、清晰。
		能耗管理	1.制定能耗管理方案，做好交付区域公共设施设备、公共部位及空置房区域水电空调等能耗抄录、能耗运行管理、分析，并按月度、季度反馈甲方，做到既满足客户正常服务需求，又能合理节能降耗，确保能耗科学运行。
		维护计划及运行管理	1.制定年度、季度、月度巡查养护计划和设备应急管理预案，建立设备安全运行岗位责任制并严格执行。 2. 设备及机房标识齐全，巡查动线明晰；环境整洁无杂物、无灰尘、无鼠虫、无跑冒滴漏和安全隐患。 3. 建立设施设备日常运行管理档案及台账，记录清晰完整。
		给排水系统巡查、检测、维保	1.熟悉掌握区域内给水管网设施设备以及雨水收集系统、自动浇灌系统等的具体位置及实际运行情况，保障安全运行。 2.保持泵房清洁卫生和良好的通风照明，地面排水通畅无积水，水泵系统正常运转和使用，运行维护台账清晰。 3.每季度至少 1 次对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒，做好清洗、消毒台账。二次供水许可证、水质化验单、操作人员健康证齐全。 4.做好雨污管网（含化粪池）、线型排水沟巡查、清淤（吸粪）、疏通，雨季应加强巡查处理频次，确保通畅，池盖无破损、无污渍、污物，管道系统畅通。 5.楼面落水口、落水管保持完好，出现开裂、破损等现象应及时协调施工单位更换和维修。 6.制定急暴雨、严寒天气、突发爆管等应急处理处置预案，急暴雨天气保证楼面、地面排水畅通，室内渗漏处理及时；严寒天气做好排水管道的保温措施，防止冻裂；突发爆管立即处理，最大限度降低财产损失，保障供水。 7.限水、停水预先通知。 8.设备阀门、管道无跑、冒、漏、滴等现象。

物业基础服务	物业共用设施设备维保服务	供电系统巡查维护	1.保证所有开闭所、环网柜、配电柜、供电线路、变压器等重要设施 24 小时正常运转，发现问题及时协调施工单位处理，并有应急预案，建立巡查和维护台账，台账清晰、完整。 2.自管高压配电房操作绝缘工具应配置齐全，定期送检，检验报告存档。 3.做好节能降耗管理，制定节约用电管理方案，限电、停电提前通知用户，避免无计划停电。 4.拟定临时用电管理措施并执行，每月至少 1 次检查测试临时发电机组、油料储备（如有），保持机房通风，运行正常。 5.配电房、配电箱柜等各种控制回路标识清晰、准确。警示标识、安全工具齐全、摆放合理。 6.每月至少 1 次室外路灯、草坪灯等公共照明安全检查，发现隐患及时整改、维护。 7.按要求做好园区内防雷设施和防水防潮设施全面检修维护，确保处于正常防护状态。
		消防系统巡查维护	1.人员配备：配备专人和兼职消防人员，每年至少举办 2 次园区消防演练和企业消防安全知识培训，并开展消防安全月专项宣传。 2.消控中心：主机柜组干净、整洁。定期检查报警控制主机、联动台，每季度检查至少 1 次测试消防联动系统的可靠性、确保火灾发生时，能及时准确启动各种消防设施和设备。消防报警系统管理制度及应急措施张贴显著位置，设施设备系统名称和编号完备，标识区域指向清晰，消防专用工具配置齐全，摆放规范。 3.消防器材及物资：配备齐全，可随时启用，紧急消防物资备存充足。 4.消防设施：按要求检修调试消防供电供水设施、消防报警装置、烟感、消防泵、喷淋泵、防火卷帘、防火阀、防排烟系统、消防炮、消防广播和消防接合器等主要设备，确保消防系统随时可用。消防通道禁止堆放各种物体，全天候保持消防通道通畅。 5.消防设施检查维护：每月至少 1 次测试、养护防排烟风机、电源控制柜、风口及防火阀等，并记录清晰、完整；每月至少 1 次检查防火卷帘消防系统巡查维护的电机转动、齿轮链条传动情况，传动部位每年至少 1 次上润滑油保养，电控箱内外保持清洁，每月至少 1 次检查防火门附件，检查和维护应有记录，并记录清晰、完整；每半年对室内外消火栓养护至少 1 次，消防泵、喷淋泵每月测试至少 1 次，每季度润滑保养至少 1 次，每年整体检查养护至少 1 次，养护应有记录，严禁擅自使用消火栓冲洗作业。 6.灭火器材：每季度至少 1 次功能性检查，到期及时更换，确保器材完整。 7.应急预案：制定突发火灾应急方案，完善消防疏散示意图，保障紧急疏散通道通畅、照明设施、疏散指示标识完好。 8.消防巡查：每月至少 1 次巡查所有楼宇的消防设备运行情况；每月至少 1 次消防设施安全排查，及时发现处理安全隐患，确保园区内各种消防设施设备的完好；每月至少 1 次对客户消防设施装修或改造巡查，确保无安全隐患，配合主管部门对企业装修消防进行验收。 9.企业消防检查：每季度至少 1 次对租售企业内部消防安全进行检查，向业主和企业提出消防安全管理书面建议。 10.以上消防检查维护台账记录清晰、完整。 11.每年委托专业消防单位进行一次全面检测，形成书面报告提交甲方。
物业基础服务	物业共用设施设备维保服务	智能化、充电桩、停车场（弱电系统）巡查维护	1.监控室 24 小时值班，值班人员须持证上岗并熟练掌握机房设备的使用功能和操作程序，确保监控全天候、全覆盖、无死角，确保所采集的画面图像清晰，并做好影像资料的保存管理至少 30 天，不得随意删除、消除。 2.每周至少 1 次做好消监控系统、电源及相关线路的安全检查，调试合格率 100%，保持系统状态良好；每月至少 1 次做好电脑主机及相关设施设备清洁，保持机房环境干净无尘。 3.巡更系统器具工作正常，巡更点位置正确、安装牢固。

			4.每周至少 1 次检查测试，确保园区内电话、电视、宽带等外部通讯的通畅，音视频和监控设施设备状态效果良好，发现问题及时联系施工单位维修并完成检测。 5.每周至少 1 次开展园区停车场设备设施及管线、智能化设施设备及管线、检查巡视，发现问题及时处理，专人负责管理和保养，督促并管理维保单位做好设备的检修并及时排除故障。 6.每周至少 1 次开展园区充电桩检查巡视，发现问题及时处理，负责日常巡视并监督第三方运营单位履行维护保养责任。 7.入层服务楼层公区弱电设施设备每周巡查至少 1 次，高温天气期间增加巡查频次。 8.以上巡查维护记录需清晰、完整。 9.重点场所采取定点监控，记录运行数据，发生报警信号时，值班人员须在第一时间将报警位置通知给保安，保安人员接警后须立即赶往现场，并积极采取处置措施。 10.监控发现可疑人员及行为要及时研判处置，并通知巡逻岗进行处理，特殊情况应立即报警。
		电梯系统巡查维护	1.电梯维保操作员须持证上岗，并严格按照电梯管理标准和行业规范操作。 2.保持电梯安全设施齐全，通风、照明等附属设施完好，在电梯轿厢内明显位置张贴《电梯使用许可证》、检测合格证、应急电话及乘客须知。 3.做好维保单位的监督管理，做好每月 2 次的电梯日常检修保养，按照国家质检部门要求每年进行一次安全检测，确保电梯安全使用，检修作业时应设置警示标识。 4.每周至少 1 次对空置区域电梯进行乘坐检查，确保电梯正常使用，记录需清晰、完整。 5.建立电梯管理档案，对日常维修保养或更换零部件等进行登记备查。 6.制定电梯安全事故应急处置预案，及时处置电梯在运行中的故障和事故。发生电梯困人或其他重大事故时，应第一时间启动紧急救援预案，物业人员要在 5 分钟内到达现场，并积极采取救援措施，专业维修人员 30 分钟内到达现场处置。 7.电梯机房内须有明显警示标识，应急工具摆放规范。机房门常备落锁，并悬挂操作规程和应急处置流程，设置消防器材、温度仪，有降温和通风措施。 8.根据甲方需要进行自持楼宇接待电梯运行管理。
物业基础服务	物业共用设施设备维保服务	消监控室管理维护	1.消监控室 24 小时值班，值班人员须熟练掌握机房设备的使用功能和操作程序，确保监控全天候、全覆盖、无死角，确保所采集的画面图像清晰，并做好影像资料的保存管理，不得随意删除、消除，值班应有记录，记录需详细、清晰、完整。 2.消防报警系统发生报警信号时，值班人员须在第一时间将报警位置通知给保安，保安接警后须立即赶到现场，并积极采取处置措施。 3.值班人员对所采集的信息要及时研判处置，并及时上报。 4.监控设备每日机柜表面清洁至少 1 次，每半年机柜内部设备除尘至少 1 次，维护应有记录，并记录清晰、完整。 5.值班记录详细，交接班制度完善。
		园林景观道排设施（水系）设施管理维护	1.每周至少 1 次检查园林喷灌系统、给排水系统、水景照明系统和其他设施设备，确保运行安全、正常。 2.做好市政出水口水质情况日常巡查，防止雨污混流。 3.每月至少 1 次排水（污）管道（井、化粪池）巡查和故障处理，梅雨季节及夏季暴雨期间加强巡查频次，及时对污水井化粪池进行疏通或吸粪处理，保障畅通。 4.每周至少 1 次巡查统计铺装路面设施松动下沉部位，发现问题及时通知施工单位安排双休日或节假日集中维修，并同步通知甲方运营部门备案。

		太阳能设施管理维护（如有）		1.每周至少 1 次检查太阳能光伏板、逆变器、配电柜和其他设施设备，确保运行安全、正常。 2.每月 1 次抄录太阳能光伏发电设施运行数据，做好绿色能源设施发电及使用情况统计分析。
		排烟隔油设施巡查维护		每月至少 1 次检查共用排烟隔油设施，及时进行清洗维护保障正常运行。
		悬挂设施巡查维护		每月至少 1 次开展日常安全巡查，台风天气前增加巡查频次，确保安全运行。
物业基础服务	园林景观（水系）的维护与管理	维护养护计划		1.安排专业绿化养护人员，制定月度、季度、年度工作计划提交甲方，责任到人，按计划进行养护，落实日常巡查、保洁、养护及水质管理；发现管理区域的需要维修、绿植补种补栽、枯死植物移除更换等问题的及时协调施工质保单位处理并跟进，确保园区园林景观设施良好运行，环境优美。
		施工养护期管理	树木标识	1.补充、完善主干道两侧树木标识标牌及草坪温馨提示牌。
			浇水	1.春秋季晴好天气每周至少 2 次充分浇水，夏季晴好天气早晚至少 1 次浇水，视苗木生长情况增加浇水频次。确保苗木长势良好。 2.浇灌应湿透根系层，浸湿的土层深度为 100mm，不得长时间积水，确保不跑水不漏水，不得造成道路积水、泥土外溢。 3.利用喷洒浇水，设置适宜喷洒时间，部分喷洒未涉及的范围应手动浇水，注意节约用水，严禁浪费水源。 4.做好水量控制，防止外溢至人行道或铺装路面导致积水。
			修剪整形	1.将树冠剪成各种特定的形式，如多层式、螺旋式，以及半圆式或倒圆式，注意要与环境相协调，避免突兀。 2.落叶树自落叶开始至春季萌发前修剪，修剪后营养损失最小，且伤口不易被细菌感染腐烂，对树木生长影响最小，在生长期内进行修剪，常绿树没有明显的休眠期，冬季修剪伤口不易愈合，易受冻害，一般在夏季修剪。 3.草坪修剪，原则每次修剪 2/3，9 月开始为草皮最佳生长季节，根据情况减少修剪，保留草的适当高度，以利于草皮过冬。
			除草	1.除草要及时，做到“除早、除小、除了”，不要让杂草挤压花卉。树丛下、绿化带里、草坪上每半个月至少 1 次除草，花圃每星期至少 1 次除草。 2.生长季每月至少除草 2 次，达到立姿目视无杂草。 3.人工除草或根据需要进行化学剂除草，注意做好防护和环境污染防范。
			防护措施	1.园区大型树木应用铁丝、树干等固定，并将铁丝固定位置用醒目的彩线缠绕或悬挂提示牌。 2.冬季针对不耐寒的树木，督促施工单位应用草绳进行包裹防寒，在树木的根部铺上保护膜或盖上草垫，对根部进行保护。
			草坪完整	1.平整、美观、浓绿、无杂草。
			地被色块管养	1.色块面平、外围整齐、界线分明、线条流畅、色彩鲜艳，无缺株。定期修剪，并注意组成色块植物间的界线，保证植株健康生长。
			植物生长	1.花灌、地被植物、小乔木，自然成形，开花植物，开花茂盛。修剪徒长枝，花后剪除花梗。
			造型植物管养	1.植物造型，无小枝及叶片超出造型。修剪使造型标准，美观。
			乔灌木管养	1.无枯枝，伤枝，病枝，树姿挺拔。 2.及时抹芽、疏枝、修枝，除枯、伤枝外，还应修整乔木的内膛过密枝及常绿乔木的徒长枝，同时在草坪内的乔木应注意草坪包围树的根部，需把根部周围的草坪打开，保证土壤的透气性和吸水性能，以保证乔木健康生长。

			叶面干净	1.常年保持植物叶面和园区设施的清洁卫生，做到植物叶面基本无粉尘。
			应急措施	1.遇到台风、雨雪、高温等特殊气象环境及时做好对园区苗木进行加固、捆扎、保温、防晒等防范工作。 2.台风前需全面检查养护范围的绿植保护情况，做好树木支撑、枝叶疏剪等防风措施，加强人员现场值班，及时处理各种突发情况。台风过后及时清除花木断折的干、枝，扶正培植倒斜的花木。 3.旱季：应根据气温调节浇水频次和浇水量，夏季早晚应增加浇水量及频次。 4.雨雪天气：在雨季可采用开沟、埋管、打孔等排水措施及时对绿地和树池排涝，防止植物因涝致死。绿地和树池内积水不得超过 24 小时，宿根花卉种植地积水不得超过 12 小时。此外，须及时疏通排水设施，积雪及时清理，避免压坏枝条等现象发生。
		景观水系管理（如有）	水系维护效果	1.喷泉、跌水等水景观设施保持完好、无渗漏，按要求定时开启。 2.做好园区水系巡查，监控中心做好动态监控，保障水系区域安全。 3.每天至少 1 次打捞水面的落叶、垃圾，保持水面干净。
			污水管控	1.对雨水管道进行人工监测，防止地下污水管道受外力影响破损后导致雨污混流。
			浮尘沉淀	1.适时进行水质处理，水面杂物呈絮状进行打捞清理。
			藻类控制	1.根据需要适当添加抑制剂抑制水中的藻类及青苔的肆虐生长。
			使用频次	1.化学药剂使用应在水质需要深度净化时进行治理，不得频繁使用。
			喷泉维护	1.每天至少 2 次清理水系落叶杂物，保持水系干净整洁，每季度至少 1 次冲洗水系景观设施（含喷泉设施），保持整洁，每年雨季过后或冬季进行水系清理。 2.严寒天气放空喷泉管中的滞留水。
		安全管理		1.做好园林防火、防溺水等安全管理及应急工作。
	安保秩序维护服务	园区公共秩序和安全防范管理	门岗	1.交付区域保安岗位 24 小时值班，定岗定责，白班期间立岗服务，树立园区形象。 2.节假日保安配置不得少于平时的 1/2，重大活动须按甲方要求增加保障人员，极端天气期间应加强人员值守和 24 小时做好应急准备和处置。 3.做好访客登记和客户咨询回复。 4.货运车辆和大型物件进出园区需进行登记和管理，进入园区需与入驻企业核实，出园区需由入驻企业办理出门证并进行核实。 5.制定快递外卖管理制度，做好入楼快递人员登记，按指定路线、位置送达。
			巡逻岗	1.做好园区巡逻路线合理规划和布点，按规定时间进行巡更，做好智能化安保信息的采集工作，确保园区安全。 2.白天每 3 小时巡逻 1 次，晚间 7 点以后每 2 小时巡逻 1 次，并有详细巡更记录，重点区域和重点部位要不定时加大巡逻次数，重点加强防盗、防火、防浸水、防治安事件等安全防范措施的落实，遇可疑人员要进行询问，并与监控岗联动监视。 3.收到警情低层（20 楼以下）需 3-5 分钟内赶到现场查看并采取相应措施，高层（20 楼以上）需 5-8 分钟内到达现场查看并采取相应措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警。 4.遇到异常情况或园区内的紧急求助时，需 3-5 分钟到达现场并采取相应

				措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警。 5.发现消防通道堵塞、消防设施器材被遮挡或缺失要立即清理、补充。
			监控岗	1.人员 24 小时值班并注视各类设备所传达的信息。 2.有完善的监控管理制度、访客管理制度。 3.消监控人员须经过专业消防培训，持证上岗。 4.发现异常情况，及时分析、及时预警，第一时间通知巡逻岗进行处理，重大情况应立即启动应急预案。 5.加强对园区内各种突发情况的监控预警并通知有关人员及时到场处理。
			车辆管理	1.地面、墙面设立车辆动线指示标识，车辆行驶动线安排科学合理，上下班高峰期要有序引导，车辆停放有序，及时制止违停乱放，做好重大活动车辆指引、停放管理。 2.人员 24 小时值班，每小时至少 1 次进行巡视和维护停车秩序，确保车辆停放有序。 3.车库管理制度健全，安全标识、照明设施、消防器械每天至少 1 次进行巡查，保证配置齐全、完好。 4.车库无积水、通风良好、无易燃易爆物品存放，车位无杂物占用。 5.非机动车、共享单车、外卖车辆定点或指定位置停放，保证秩序良好。 6.对非机动车和新能源机动车充电进行定点充电和安全管理，确保安全。
			安全防范	1.制定完善的突发性公共事件应急管理预案，以及极端天气前后的检查防范措施和善后处理措施。 2.大风、暴雨雪天气前至少 1 次开展楼体悬挂物、门窗、高大乔木支撑、排水等设施的预防性安全检查，隐患要及时排除或有效围合管控，确保安全。 3.每年至少 2 次组织消防应急演练和企业消防安全知识培训。 4.对违反管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 5.确保物业区域内各种标志，清晰显著，发现问题及时通知工程人员维修
物业基础服务	保洁维护服务	房屋共用部位、共用设施设备	地面	1.室外道路地面、绿地每日至少清扫 1-2 次，并循环保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角、无积水积雪、纸屑、烟头等，鹅卵石路面每周至少冲洗 1 次。 2.室外水泥地、地砖、地坪每日至少清扫 1 次，每月至少清洗 1 次，表面做到干净无污渍，室外 PVC 或木质地坪每日至少 1 次清扫，每周至少 1 次拖洗，每季度至少 1 次保养，室内地坪每月至少 1 次抛光打蜡（根据材质不同进行不同的专业护理）。 3.雨雪后对公共区域内的积水积雪要及时清扫除雪，降雪时，要及时清扫积雪，铲除结冰，夜间降雪时，主要道路的冰雪须在次日 8 时前清扫干净。
			墙面	1.室内非涂料装饰面的墙面，如大理石墙面及石材墙面每日抹擦 1 次，每月至少保养 1 次。
			开关表箱	1.2 米以下开关合、表箱盖、信报箱每日至少擦抹 1 次，2 米以上开关合、表箱盖、信报箱每月清洁至少 2 次。
			门/玻璃	1.每日抹擦 1 次，确保无污渍。
			门厅、电梯厅、过道栏杆、家具	1.门厅、电梯厅、公共过道每日清拖至少 2 次，循环保洁，确保干净整洁。 2.栏杆每周擦抹至少 1 次，扶手每日擦抹至少 1 次，楼道每天清扫至少 2 次，拖洗至少 1 次，无垃圾杂物堆放占用，公区休闲家具、共享会议室等每天至少 1 次检查保洁，循环保洁，确保干净整洁。
			天花板、公共灯具	1.每月清洁至少 1 次，确保干净整洁。 2.室外公共灯具每季度清洁至少 1 次 （夏季适当增加），2M 以下灯杆每周擦拭一次，室内公共灯具每年清洁不低于 4 次，确保干净整洁。 3.无蛛网、灰尘、明显划痕等。
			天台、屋顶、	1.每周不少于 1 次清扫，无蛛网杂物，确保干净整洁。

			阳台	
		公共区域内电梯间	电梯轿厢	1.轿厢门及面板每日擦拭、清拖至少 2 次，地面清拖至少 1 次，循环保洁，不锈钢轿厢每月护理至少 1 次，石材装饰的轿厢每月养护至少 1 次，确保干净整洁。
		地下区域	停车场/共用设施设备	1.每日清扫 1 次，每周拖洗至少 1 次，循环保洁，灯具、管道、标牌每月至少清理 1 次，地面干净、整洁，无明显垃圾杂物，确保干净整洁。
		垃圾管理	垃圾收集清运	1.配备楼栋套袋垃圾收集桶，每日定时转运收集点，垃圾桶及中转点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，随时保洁。 2.装修垃圾定点堆放，定时清运，每周至少清运 1 次，在装修高峰期每天至少清理 1 次，并有专人负责。 3.所有垃圾桶（箱）每日至少清理 1 次，擦拭至少 1 次，根据需要消杀，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 4.垃圾中转站每天清运、清洁、消杀至少 1 次，垃圾、污水、异味不外溢，无蝇虫。
		楼层公共卫生间、茶水间保洁	开水间、卫生间	1.每日早 8 点前、中午 12 点-1 点、晚 6 点后各打扫清洁 1 次，每周消毒至少 1 次，夏季每天至少消毒 1 次，遇特殊情况可另行安排，必须保持干净整洁无异味，保洁有记录。 2.门窗、墙面、地面、台面无灰尘、无污渍、无积水，洁具无尿渍、污物、异味等。 3.卫生间每个厕位、开水间和洗手池边需配置厕纸收集桶，并需配置垃圾袋，垃圾桶垃圾不外溢。
		公共区域定期消毒灭害	消毒灭害	1.每季对窖井、明沟、喷洒药水至少 1 次（夏季每月喷洒至少 1 次），垃圾房、垃圾桶每周消毒至少 1 次，夏季高温期间增加频次，确保干净、卫生。消毒有记录。非特殊情况下，室内灭四害药物须在双休或节假日期间投放，并提前进行广泛告知，做好必要的标识和防护。
		园区室外公共场所日常保洁		1.景观小品及室外家具、花坛每日清洁至少 1 次，表面干净无污渍，无锈渍，路灯杆每周 1 次擦抹，灯具每半年至少 1 次擦抹，庭院灯和草坪灯每周至少 1 次擦抹，无灰尘、蛛网，景观石子每季度清洗至少 1 次，保持干净整洁。
基础物业服务	园区装饰装修管理服务	装饰装修	装修手续	1.签订物业、施工单位及业主方三方室内装修管理服务协议，对动火、临时用电、高空作业等审批进行严格要求，协助客户开展装修审图和施工许可证办理。 2.简化装修审批手续，合理降低装修垃圾清运费、消防泄水费等费用，节约客户成本。 3.协助客户办理装修审图、施工许可证手续办理。
			装修档案	1.对施工单位营业执照复印件、施工图纸、消防审查意见等进行审核并收存，有完整的客户装修管理台账和过程监管及验收记录。
		安全管理	装修施工监管	1.每天至少 2 次对装修区域进行巡查、监管，严格落实临时用电、动火、高空作业等安全管控措施，加强结构、消防以及隐蔽工程的检查和问题整改，确保装修安全。
		成品保护	装修期间的成品保护	1.室外公共部分的成品保护完整无损。 2.每天至少 1 次查看公共部位及重要公共设施设备成品保护，包括但不限于电梯、地面、墙面等，防止在施工装修阶段损坏。
		装修垃圾	装修垃圾的集中管理、定时 清运	1.合理设置临时垃圾周转点以及装修垃圾清运路线，定时清运，每周至少 1 次对装修垃圾堆放区域定期进行集中的清理、消杀，确保干净整洁。 2.园区如无临时垃圾周转点设置区域，则要求装修单位严格按照装修垃圾袋装化原则，直接在装修现场装袋堆放，日产日清。

		污染防控	噪音、气体及防水作业	1.噪音、气体污染、防水作业尽量选择周末或节假日进行，做好相邻企业告知和现场安全防护管理等，不得影响入驻企业日常办公。
		验收归档	做好验收、整改和资料归档	1.对验收过程中发现的安全质量问题须及时上报，并要求装修单位或业主方进行整改。 2.对高空作业、动火作业以及隐蔽工程、消防改造等进行检查、验收，对涉及室内其他设施设备改造部位进行检查验收，记录资料整理归档保存。
基础物业服务	空置房维护服务	设施设备	门窗	1.每周至少检查 1 次，巡视楼宇外立面是否有破损，门窗是否有效锁闭，保持门窗玻璃及配件完好、开闭灵活无异响，暴雨、大风天气提前关闭门窗，确保无安全隐患。
			墙地面、顶面、散水、通道、楼梯 扶手及护栏	1.每月至少检查 1 次，墙面、顶面粉刷层无剥落、无开裂、无渗漏，面砖、地砖平整不空鼓、不起壳、无缺损，通道、地面、散水无沉降，无空鼓、无开裂，楼梯扶手及护栏无松动、缺损油漆完好，小修范围内的损坏应及时修复，属大、中修范围内或需要更新改造的，须及时编制计划向甲方书面报告，经甲方决定后组织实施。
			楼道灯、室内照明设备	1.每月至少检查 1 次，开关、照明灯具完好，配电箱柜等各种控制回路标识清晰、准确。警示标识、安全工具齐全、张贴摆放位置合理。
			安全标识	1.对危险隐患部位须设置安全防范警示标识，每半月至少检查 1 次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
			公共设施系统	1.按要求做好空置房屋管道系统、供电系统、消防系统、空调系统、弱电系统、电梯系统、消防监控系统等常态化巡查及运行维护，确保正常使用状态。巡查维护记录需清晰、完整。 2.每月至少抄表 1 次，根据抄表记录做好分析；每周至少检查 1 次是否有跑、漏、滴、漏现象。
		保洁服务	环境保洁	1.每月至少 1 次保洁，保洁人员发现设施设备有损坏时应及时报修。 2.按要求做好空置房内所有区域（含地面、墙面、开关、门厅电梯、扶手、灯具、天台屋顶阳台、电梯轿厢等）保洁工作，无明显暴露垃圾、污渍，无卫生死角，确保干净整洁；所有设施设备保持完好、干净。
		保安服务	安保维护	1.出入记录完整，禁止闲杂人员进入空置房内，保安人员应熟悉掌握空置房环境，正确处理应对秩序维护工作，人员应配备必要的通讯和安全护卫器械，统一着装，装配整齐，规范服务。 2.做好空置房巡逻路线合理规划和布点，按规定时间进行巡更，确保安全，白天每 12 小时巡逻 1 次，晚间 7 点以后每 6 小时巡逻 1 次，并有详细巡更记录，重点区域和重点部位要不定时加大巡逻次数，重点加强防盗、防火、防浸水、防治安事件等安全防范措施的落实，监控室要有值班、交接班、进出人员记录，收到火情高层需 5 分钟内、多层需 3 分钟内赶到现场查看并采取相应措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警；收到警情高层需 10 分钟内、多层需 5 分钟到达现场查看并采取相应措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警，遇到异常情况紧急求助时，需第一时间到达现场并采取相应措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警。
		其他要求	维修处理	1.及时巡查、统计、报修，小型、零星维修及时率 100%。
			完好率	1.设备档案资料≥98%，设施设备完好率≥99%。
			节能管理	1.做好空置房水电能耗管理，没有跑冒滴漏等现象。
基础物业服务	维修管理与服务	质保期内的维修服务		1.做好承接查验问题的勘查、统计及维修巡查、检查、验收、销项和结果反馈。 2.每日做好现场巡查和安全管控，跟进维修进度、质量和维修结果。 3.定期召开销项工作推进会、维修工作推进会，总结问题，提升维修效率

				和质量。 4.做好日常发现、客户报修问题的现场勘查、统计、报修、跟进、检查、验收、销项及结果反馈。 5.对接各分包施工维保单位按时开展质保维保工作，并对维保单位进行监管，根据施工合同约定与维修单位约定维修时间和完成时间，施工及维保单位未及时维修的，需及时反馈给甲方并督促甲方委托的第三方专业单位进行维修，做好维修过程管理、跟进、验收、结果反馈、资料存档，涉及质保期责任维修的须保存完整的影像资料，相关记录及资料作为扣除质保金、第三方维修费用的依据。 6.根据甲方需要编制质保期内的各类大中型改造提升计划，并报甲方批准后组织实施。
			维修工作管理	1.严格执行维修工作机制，就每月维修工作落实情况总结于次月 3 日前报送至园区运营部，不得出现过程未检查、结果未跟进和报告提交延迟的情况，配合开展维修或提升相关费用结算工作。 2.园区维修、装修、消杀等工程作业静音维护作业时间为 7:30-17:30；噪音维护作业时间为 7:30 之前、17:30－19:00、节假日全天；如遇园区重大活动须按甲方要求及时停止；特殊原因需要工作日维修的，须提前报告甲方同意并通知到周边影响区域相关企业客户。
		专业人员	专业人员管理	1.维修及改造提升工作要有土建、机电或工程管理相关专业人员组织开展，有 3 年及以上工程维修管理经验。
		维修资料	建立维修、改造管理台账	1.建立质保期内维修及改造台账，做好相关登记，保存维修过程影像资料，及时补充更新，分类登记，作为质保期管理的重要依据。
企业服务	专职客服			1.建立专职客服工作安排，对接保障楼栋客户服务需求处理
	日常服务对接			1.协助甲方做好企业日常服务咨询、投诉受理、企业线上线下走访服务、各类统计分析等企业日常服务，建立企业走访及需求台账，针对企业提出的问题与需求及时处理、及时反馈，并更新台账。 2.对企业开展各项调研前向园区运营部报备、报批。不得出现私自调研的情况。
	企业资料发送			1.根据要求，定时有序的进行园区资料的分发、分送。
	能耗费收缴			1.严格落实费用收缴工作机制。 2.做好企业水电气及空调能耗及其他相关费用缴费通知单的制作、发放及费用发票的送达、做好相关费用催缴工作，费用单据准确，送达及时，沟通良好。 3.及时督促、跟进企业费用缴纳进度并每周及时梳理统计、汇报，梳理信息准确及时。
	企业入驻及变更情况信息统计			1.建立企业交付台账，每周至少 1 次核对企业入驻信息，完成入驻企业统计报送，每月完成孵化器入驻企业变更情况报送。
	企业交房及手续办理			1.严格按照租赁合同，做好房屋交付工作，确认保证金和首笔租金均已到账后办理交付手续，其中租赁确认单在企业盖章日期的一周内提交园区运营部用印。
	企业乔迁服务			1.提前做好乔迁前的准备工作，包括货物搬运、场地协调、人员帮助、车辆引导等，并将企业确定的乔迁日期提前一周上报园区运营部企服负责人。 2.提前一周收集新闻宣传材料，提前 3 天准备乔迁贺喜的绿植、盆花等。
	企业需求服务及时反馈，及时处理			1.及时获取并响应企业需求，物业能够处理的问题及时处理闭环，不能及时处理的要将处理计划及时反馈企业，不在物业处理范围的事项，及时上报园区运营部。
	企业租赁变更信息收			1.提前收集企业相关信息，及时了解企业变更原因报送园区运营部，并协

	集处理	助开展企业房屋租赁变更工作及手续办理。
	企业退房及手续办理	1.收到企业退租申请后，需立即向园区运营部相关负责人反馈信息，同步梳理租金、能耗费等各项费用是否缴清，督促客户在协定退租日期前将费用结算完毕。
	企业经营数据处理	1.园区企业信息及相关经营数据的收集整理，定期报送园区运营部，企业相关信息、数据严格保密。
	企业档案管理	1.涉及企业相关资料，需按一户一档原则做好企业资料保管。
商业配套服务（如有）	保障配套商业区域安全运行	1.严格落实甲方安全生产工作要求，每天不少于 1 次巡查商业区域供电、燃气、消防、给排水设施运行情况，确保安全，每季度不少于 1 次邀请燃气公司进行专项检查，每年不少于 3 次邀请主管部门开展餐饮商户食品安全专项检查并督促商业完成整改，确保食品安全。
	保持配套商业区域环境整洁	2.每天不少于 1 次开展配套商业各出入口区域、餐饮后厨、就餐区域等内部卫生监管。不得出现大面积污渍和人为垃圾现象，确保干净整洁。
	协助做好配套商业招商推介	1.了解园区商业落位，客户有看场地需求时要及时到岗，熟练掌握园区基本情况并能独立向客户介绍园区和商业概况。 2.熟悉园区商业配套工程条件（水电、燃气、隔油排污、空调等），协助开展招商工作。
	保障配套商业区域装修安全、合规	1.提前做好配套商业装修审批手续及流程的通知，保证装修过程中的及时对接，协助解决商业装修过程中出现的问题。 2.建立商业装修台账，明晰装修周期，做好记录反馈。 3.每天至少 2 次对装修区域进行巡查、监管，严格落实临时用电、动火、高空作业安全管控措施，加强结构、消防以及隐蔽工程的检查和问题整改，确保装修安全。 4.根据确认的商业开业时间，及时跟进装修进度，每周反馈装修进度，保证如期开业。
	做好能耗费收缴工作	1.严格落实费用收缴工作机制，做好园区水电、空调能耗及其他相关费用缴费通知单的制作、发放，做好费用催缴工作，保证单据准确、送达及时，过程中做到良好沟通，开票后及时送达费用发票。重点关注缴纳主体的一致性、最迟缴费期限等因素，并及时提醒商户。 2.提前收集商业开票需求并反馈，确保开票工作的准确性和及时性。 3.每周至少 1 次更新园区水电费、能耗费等费用缴纳情况，确保应收尽收，并及时反馈给园区运营部。
	做好商业信息更新维护	1.配合做好商业信息的更新，包括小程序、电梯屏、海报、放假通知等，及时准确更新商业相关信息。 2.做好配套商业日常检查问题整改落实。
园区文化活动服务	园区社区活动组织开展	1.每年根据节气、节日等主题策划相关社区活动，节假日园区氛围营造方案须报甲方审核备案。
	制定活动方案	1.拟定社区活动具体方案并报送园区运营部审核备案，审核无异议按方案开展活动。
	做好其他活动组织保障	1.按照甲方要求，做好园区运营相关品牌活动的组织保障，包括场地布置、活动组织、摄影摄像、小视频制作等相关工作。
	做好园区品牌创建配合工作	1.按照甲方要求，做好园区品牌化共建工作以及园区荣誉申报等相关配合工作。
	电子屏及亮化系统工作	1.按照园区电子屏及亮化系统工作机制，做好电子屏内容投放、更新、下架及运维管理等。
	资料管理	1.做好所有社区、党建等园区运营相关品牌活动的图片、视频等相关资料存档、管理等
智慧园区服务	智慧园区系统的推广	1.熟练操作，做好园区企业及其员工智慧平台的推广使用、系统信息维护、操作培训服务。
		1.监控室内 24 小时值班不离岗，值班人员熟练掌握机房设备的使用功能

	机房及智能化设备管理	和操作程序。 2.确保监控全天候、全覆盖、无死角，确保所采集的画面图像清晰，并做好影像资料的保存管理不少于 30 天，不得随意删除、消除。
	弱电系统运维服务	1.每周至少 2 次做好消监控室内的系统检查维护，每月至少 2 次做好设施设备清洁除尘、用电安全、接线接地、通风堵漏等检查，确保系统正常运行。 2.监控设备机柜表面每日至少清洁 1 次，每半年机柜内部设备至少除尘 1 次，保持机房卫生清洁、无灰尘，系统状态良好，维修及时率 95%以上，调试合格率 100%。 3.分层分户运营区域楼层公区弱电设施设备的每周巡查至少 1 次，确保系统正常运行。 4.监管各系统运行状态、通讯网络连接情况、系统告警、设备指示灯状态、端口状态、负载情况等，不得随意删除记录。 5.系统出现软硬件故障时，进行影响范围定位通知、故障定位、故障处理、备品备件管理等，保证各系统最快恢复正常工作。
	信息及舆情监控	1.做好园区数据信息和舆情监控管理，确保不外泄、不发生有影响园区声誉和形象的重大舆情问题。

附件 2：芯智汇科技产业园（二期）项目季度物业服务质量考核表

芯智汇科技产业园（二期）项目季度物业服务质量考核表

考核周期：_____年_____季度　　考核单位：_____　　被考核单位：_____

考核日期：_____年_____月_____日

序号	服务分类	考核项目	考核标准/要求	考核扣分细则标准	分值	得分	扣分原因及整改要求	备注
一、综合管理								
1	**综合管理**	人员管理	1.依据合同约定岗位配置专业人员（培育期不低于 38 人），无无故缺岗；主管请假提前 1 天报备，项目负责人请假提前 3 天报备；主管更换提前 15 天报备 2.按要求开展岗位技能培训，统一行为规范，仪容仪表得体，无有效投诉 3.高配工程师、消防工程师、电梯工程师、消监控室值班人员等关键岗位须持证上岗	1.发现无故缺岗，每人次扣 1 分。 2.人员配置未达到合同约定最低标准，每少 1 人扣 0.5 分。 3.请假或更换人员未按规定时间报备，每次扣 0.5 分。 4.未按计划开展岗位技能培训，每次扣 1 分。 5.发现仪容仪表不整或行为不规范，每人次扣 0.2 分。 6.发生 1 起经核实的有效投诉，扣 2 分。 7.关键岗位人员无证上岗或证书失效，每人次扣 2 分。	**5**			
2	**综合管理**	方案机制及落实	1.优化完善并严格落实物业基础服务、企业服务、商业服务、社区服务、智慧园区服务、增值服务等工作方案及机制 2.制定年度工作计划报甲方审核后严格执行	1.各项工作方案及机制不健全，每项扣 1 分。 2.未制定年度工作计划或未报审，扣 2 分。 3.未按审核通过的计划执行，每项扣 1 分。	**5**			
3	**综合管理**	承接查验	1.制定承接查验实施方案和进度计划提交甲方审核 2.会同建设单位进行承接查验，分专业条线提交查验报告 3.建立问题及整改台账，每周统计更新 4.接收并归档竣工图纸资料 5.做好质保期内维修管理协调工作，对属于施工单位责任的维修及时协调并同步备案给甲方	1.未制定承接查验方案或进度计划，扣 2 分。 2.未分专业条线提交查验报告，扣 1 分。 3.未建立问题及整改台账或每周未更新，每次扣 1 分。 4.竣工图纸资料接收归档不完整，扣 1 分。 5.质保期内维修协调不及时或未同步备案给甲方，每次扣 1 分。 6.未跟踪整改验收和销项，每次扣 0.5 分。	**5**			
二、客户服务								
4	**客户服务**	客户接待	1.建立标准化服务中心，公布 24 小时服务电话，安排专人负责 2.服务人员精神饱满，微笑服务，每月组织不少于 1 次专业培训 3.24 小时受理投诉，4 小时内处理反馈，疑难问题不超过 24 小时反馈 4.做好客户看房接待及装修提前对接服务	1.未公布 24 小时服务电话或无人接听，每次扣 1 分。 2.服务人员精神状态不佳，每人次扣 0.2 分。 3.未按要求组织月度培训，每次扣 1 分。 4.投诉处理反馈超时，每次扣 1 分；疑难问题反馈超时，每次扣 2 分。 5.客户接待或装修对接服务出现疏漏，每次扣 0.5 分。	**5**			
5	**客户服务**	档案管理	1.严格落实档案管理制度，分类管理（竣工验收、设备、业主、租赁、客户、日常运营等档案） 2.客户资料分户建档，纸质和电子档案同步建立，严格保密	1.档案分类混乱，扣 1 分。 2.客户资料未分户建档或纸质电子档案不同步，每户扣 0.5 分。 3.发生客户资料泄密事件，本项不得分。	**2**			

6	**客户服务**	接待活动保障	1.持续优化并落实园区参观接待及活动保障工作机制，每月至少 1 次培训 2.按甲方要求做好重要接待活动或重大活动的客服、礼仪等保障	1.未按要求组织月度培训，每次扣 1 分。 2.重要接待或活动保障出现失误，每次扣 1 分。	**2**			
三、建筑本体维修养护								
7	**建筑本体维修养护**	建筑本体巡查	1.严格落实巡查机制，及时更新巡查问题及整改台账 2.外墙面（幕墙、铝板、石材）无开裂脱落，露台无开裂堵塞，墙面粉刷层无剥落渗漏 3.道路、路面、井盖、电梯等公共设施小修及时修复（单次自然损耗维修事项的物料及人工总成本 300 元（含）以下），大中修及时编制计划报告 4.制定并落实极端天气（台风、暴雨、大雪、寒潮等）应急预案，提前做好公区门窗检查关闭，提醒客户关闭室内门窗	1.未按要求巡查或更新台账，每次扣 1 分。 2.发现外墙面、露台、墙面存在破损、开裂、渗漏等问题无及时协调维修记录，每处扣 0.5 分。 3.公共设施小修不及时，每处扣 0.5 分；大中修未编制计划报告，扣 1 分。 4.单次 3000 元以内自然损耗维修未由乙方负责的，每处扣 0.5 分。 5.未制定或落实极端天气应急预案，扣 2 分。 6.极端天气前未进行预防性安全检查，每次扣 1 分。	**5**			
四、共用设施设备维保								
8	**共用设施设备维保**	技术资料管理	1.设备图纸、档案及技术资料齐全、完好，保管规范 2.设备台账项目齐全、清晰	1.技术资料缺失或不全，每项扣 0.5 分。 2.设备台账不清晰或项目不全，扣 1 分。	**1**			
9	**共用设施设备维保**	能耗管理	1.制定能耗管理方案，做好水电空调等能耗抄录、运行管理、分析 2.按月、季度反馈甲方，确保能耗科学运行、合理节能降耗 3.公共区域运行能耗费已纳入物业费"一费制"报价，不得违规向终端客户分摊收取	1.未制定能耗管理方案，扣 1 分。 2.能耗抄录、分析不及时或不准确，每次扣 0.5 分。 3.未按期向甲方反馈能耗报告，每次扣 0.5 分。 4.违规将公共区域能耗费分摊给终端客户，每次扣 0.5 分。	**1**			
10	**共用设施设备维保**	维护计划及运行管理	1.制定年度、季度、月度维修养护计划和设备应急管理预案 2.设备及机房标识齐全，巡查动线明晰，环境整洁无杂物 3.建立设施设备日常运行维护管理档案及台账 4.乙方作为园区安全生产第一责任人，建立健全安全生产制度并落实	1.未制定各类维保计划或应急预案，每项扣 0.5 分。 2.设备机房标识不清、环境脏乱，每处扣 0.2 分。 3.未建立运行维护档案或台账，扣 1 分。 4.未建立安全生产制度或未落实，扣 2 分。 5.未开展隐患排查整改，每次扣 1 分。	**2**			
11	**共用设施设备维保**	给排水系统	1.泵房清洁卫生，地面排水通畅，水泵系统正常运转 2.每季度至少 1 次二次供水清洗消毒，证照齐全 3.雨污管网巡查清淤疏通，雨季加强频次 4.设备阀门管道无跑冒滴漏 5.限水停水预先通知	1.泵房环境脏乱或排水不畅，扣 0.5 分。 2.未按频次清洗消毒或证照不全，本项不得分。 3.雨污管网堵塞或未按频次巡查，每次扣 0.5 分。 4.发现跑冒滴漏现象，每处扣 0.2 分。 5.限水停水未预先通知，每次扣 1 分。	**2**			
12	**共用设施设备维保**	供电系统	1.开闭所、配电柜、供电线路、变压器等 24 小时正常运转 2.高压配电房绝缘工具配置齐全，定期送检 3.制定节约用电方案，限电停电提前通知 4.配电房标识清晰，警示标识齐全 5.每年至少 1 次全面检查测试	1.供电设备运行异常，本项不得分。 2.绝缘工具缺失或未按期送检，扣 1 分。 3.无限电停电通知，每次扣 1 分。 4.配电房标识不清，每处扣 0.2 分。 5.未进行年度全面检查，扣 1 分。	**3**			

13	**共用设施设备维保**	消防系统	1.配备专人和兼职消防人员，每年至少2次消防演练和培训 2.消控中心整洁，每季度至少1次测试消防联动系统 3.消防器材配备齐全，紧急物资备存充足 4.消防设施按要求检修调试，确保随时可用 5.每月至少1次测试防排烟风机、防火阀等 6.每季度至少1次灭火器材功能性检查 7.每天至少1次消防设备巡查 8.每季度至少1次企业内部消防检查 9.每年委托专业单位全面检测	1.未按频次组织消防演练培训，每次扣1分。 2.消控中心环境脏乱，扣0.5分。 3.消防器材缺失或紧急物资不足，每处扣0.5分。 4.未按频次测试联动系统、防排烟风机等，每次扣1分。 5.消防设备巡查记录缺失，每次扣0.5分。 6.未进行季度内部检查或年度专业检测，每次扣1分。	**4**			
14	**共用设施设备维保**	智能化/充电桩/停车场	1.监控室24小时值班，持证上岗，画面清晰，影像保存30天以上 2.每周至少1次监控系统安全检查，维修及时率95%以上 3.巡更系统工作正常 4.每周至少1次通讯设施检查 5.每周至少1次停车场及智能化设施巡视 6.每周至少1次充电桩巡视 7.入层弱电设施每周巡查1次以上 8.每年1次全面检查和综合检测	1.监控室无人值班或值班人员无证上岗，本项不得分。 2.监控画面不清或保存不足30天，扣1分。 3.未按频次进行各项检查巡视，发现问题未及时协调维修，每次扣0.5分。 4.未进行年度全面检查，扣1分。	**3**			
15	**共用设施设备维保**	电梯系统	维修操作员持证上岗，严格按规范操作 2.安全设施齐全，张贴使用许可证、检测合格证等 3.每月2次日常检修保养，每年1次安全检测 4.每周至少1次空置区域电梯乘坐检查 5.建立电梯管理档案 6.制定应急处置预案，当电梯发生困人故障或其他故障，物业人员须在 5分钟内赶赴现场处置，专业维修人员 30 分钟内到场 7.机房警示标识明显，应急工具规范	1.操作人员无证上岗，本项不得分。 2.安全设施或证件缺失，每处扣0.5分。 3.未按频次进行保养、检测或检查，每次扣1分。 4.未建立管理档案，扣1分。 5.应急处置超时，每次扣2分。 6.机房标识不清或工具不规范，扣0.5分。	**2**			
16	**共用设施设备维保**	消监控室管理	1.消监控室24小时值班，熟练掌握设备操作 2.报警信号第一时间通知保安处置 3.监控设备每日清洁1次以上，每半年内部除尘1次以上 4.值班记录详细，交接班制度完善	1.无人值班或操作不熟练，本项不得分。 2.报警信号处置不及时，每次扣1分。 3.设备清洁或除尘未按频次执行，每次扣0.5分。 4.值班记录缺失或交接班制度不完善，扣1分。	**1**			
17	**共用设施设备维保**	园林景观道排设施	1.每周至少1次检查喷灌、给排水、水景照明系统 2.每季度至少1次水质检测 3.每月至少1次排水管道巡查和故障处理 4.每周至少1次铺装路面巡查	1.未按频次检查喷灌、水景等系统，每次扣0.5分。 2.未按频次进行水质检测，每次扣0.5分。 3.排水管道堵塞或未按频次巡查，每次扣0.5分。 4.铺装路面破损未及时处理，每处扣0.2分。	**2**			
18	**共用设施设备维保**	排烟隔油设施	1.每月至少1次检查商业共用排烟隔油设施，及时清洗维护	1.未按月检查或清洗维护不及时，每次扣1分。	**1**			
19	**共用设施设备维保**	悬挂设施	每月至少1次日常安全巡查，台风前增加频次	未按频次巡查，每次扣0.5分。	**1**			
五、安保秩序维护								

20	**安保秩序维护**	门岗	1.保安岗位 24 小时值班，定岗定责，白班立岗服务 2.节假日保安配置不少于平时的 1/2 3.做好访客登记和客户咨询回复 4.货运车辆和大型物件进出登记管理 5.制定快递外卖管理制度	1.门岗无人值班，本项不得分。 2.节假日保安配置不足，扣 1 分。 3.访客或车辆登记信息不全，每次扣 0.2 分。 4.无快递外卖管理制度，扣 0.5 分。	**2**			
21	**安保秩序维护**	巡逻岗	1.合理规划和布点巡逻路线，按规定时间巡更 2.白天每 3 小时巡逻 1 次，晚间 7 点后每 2 小时巡逻 1 次 3.收到警情低层 3-5 分钟、高层 5-8 分钟到场 4.异常情况 3-5 分钟到场处置 5.发现消防通道堵塞立即清理	1.未按规划路线或规定时间巡更，每次扣 0.5 分。 2.警情或异常情况处置超时，每次扣 1 分。 3.发现消防通道堵塞未立即清理，每次扣 1 分。	**2**			
22	**安保秩序维护**	监控岗	1.人员 24 小时值班 2.完善监控管理和访客管理制度 3.消控人员持证上岗 4.异常情况及时分析预警 5.加强突发情况监控预警	1.监控岗无人值班，本项不得分。 2.管理制度不完善，扣 0.5 分。 3.人员无证上岗，扣 1 分。 4.异常情况未预警或处置不当，每次扣 1 分。	**2**			
23	**安保秩序维护**	车辆管理	1.车辆动线标识清晰，行驶动线科学合理 2.24 小时值班，每小时至少 1 次巡视停车秩序 3.车库管理制度健全，安全标识照明每天巡查 4.车库无积水、无易燃易爆物品 5.非机动车定点停放 6.充电定点安全管理	1.车辆动线标识不清，扣 0.5 分。 2.未按频次巡视停车秩序，每次扣 0.5 分。 3.车库存在积水或易燃物，每处扣 1 分。 4.非机动车乱停放，每处扣 0.2 分。 5.充电安全管理不到位，扣 1 分。	**2**			
24	**安保秩序维护**	安全防范	1.制定突发事件应急管理预案 2.大风暴雨前至少 1 次预防性安全检查 3.每年至少 2 次消防应急演练 4.对违规行为劝阻制止 5.标志清晰显著	1.无应急预案，扣 1 分。 2.恶劣天气前未进行安全检查，每次扣 1 分。 3.未按频次组织消防演练，每次扣 1 分。 4.对违规行为未劝阻，每次扣 0.5 分。 5.安全标志缺失，每处扣 0.2 分。	**2**			
六、保洁维护服务								
25	**保洁维护服务**	地面	1.室外道路每日清扫 1-2 次，无明显暴露垃圾 2.室外水泥地/地砖每日清扫 1 次，每月清洗 1 次 3.雨雪后及时清扫除雪，夜间降雪次日 8 时前清扫干净	1.道路有明显暴露垃圾，每处扣 0.2 分。 2.未按频次清扫或清洗地面，每次扣 0.5 分。 3.雨雪后清扫不及时，扣 1 分。	**2**			
26	**保洁维护服务**	墙面	1.室内非涂料墙面每日抹擦 1 次，每月保养 1 次	1.墙面有明显污渍，每处扣 0.2 分。 2.未按频次抹擦、保养或清洗，每次扣 0.5 分。	**1**			
27	**保洁维护服务**	开关表箱/门玻璃	1.2M 以下开关表箱每日擦抹 1 次，2M 以上每月清洁 2 次以上 2.门/玻璃每日抹擦 1 次	1.开关表箱或门玻璃有明显污渍、手印，每处扣 0.2 分。 2.未按频次清洁，每次扣 0.5 分。	**1**			
28	**保洁维护服务**	门厅电梯厅过道	1.门厅、电梯厅、过道每日清拖 2 次以上 2.栏杆每周擦抹 1 次以上，扶手每日擦抹 1 次以上 3.楼道每天清扫 2 次以上，拖洗 1 次以上	1.地面有污渍、杂物，每处扣 0.2 分。 2.栏杆、扶手有灰尘，每处扣 0.2 分。 3.未按频次清扫拖洗，每次扣 0.5 分。	**1**			

29	**保洁维护服务**	天花板/公共灯具	1.每月清洁 1 次以上 2.室外公共灯具每季度清洁 1 次以上 3.无蛛网灰尘	1.天花板、灯具有蛛网或明显灰尘，每处扣 0.2 分。 2.未按频次清洁，每次扣 0.5 分。	**1**			
30	**保洁维护服务**	天台/屋顶/阳台	1.每周不少于 1 次清扫，无蛛网杂物	1.发现蛛网、杂物，每处扣 0.2 分。 2.未按频次清扫，每次扣 0.5 分。	**1**			
31	**保洁维护服务**	电梯轿厢	1.轿厢门及面板每日擦拭清拖 2 次以上 2.地面清拖 1 次以上 3.不锈钢轿厢每月护理 1 次以上	1.轿厢门、面板、地面有污渍，每处扣 0.2 分。 2.未按频次擦拭、清拖或护理，每次扣 0.5 分。	**1**			
32	**保洁维护服务**	地下区域	1.每日清扫 1 次，每周拖洗 1 次以上 2.灯具管道标牌每月清理 1 次以上	1.地面有垃圾杂物，每处扣 0.2 分。 2.灯具管道标牌积尘，每处扣 0.2 分。 3.未按频次清扫、拖洗或清理，每次扣 0.5 分。	**1**			
33	**保洁维护服务**	垃圾管理	1.垃圾桶每日定时转运，周围无散落垃圾 2.装修垃圾定点堆放，每周至少清运 1 次 3.所有垃圾桶每日清理 1 次以上 4.垃圾中转站每天清运清洁消杀 1 次以上	1.垃圾桶满溢或周围有散落垃圾，每处扣 0.5 分。 2.装修垃圾清运不及时，扣 1 分。 3.垃圾中转站未按要求清洁消杀，每次扣 1 分。	**2**			
34	**保洁维护服务**	楼层卫生间/茶水间	1.每日早 8 点前、中午 12-1 点、晚 6 点后各打扫 1 次 2.每周消毒 1 次以上，夏季每天消毒 3.保持干净整洁无异味	1.卫生间/茶水间有异味、污渍，每处扣 0.5 分。 2.未按频次打扫或消毒，每次扣 0.5 分。 3.夏季未每天消毒，每次扣 0.5 分。	**1**			
35	**保洁维护服务**	定期消毒灭害	1.每季对窨井明沟喷洒药水 1 次以上（夏季每月 1 次以上） 2.垃圾房垃圾桶每周消毒 1 次以上 3.室内灭四害药物双休或节假日投放	1.未按频次喷洒药水，每次扣 0.5 分。 2.垃圾房垃圾桶未定期消毒，每次扣 0.5 分。 3.室内灭四害药物未按期投放，每次扣 0.5 分。	**1**			
36	**保洁维护服务**	室外公共场所	1.景观小品及室外家具每日清洁 1 次以上 2.路灯杆每周 1 次擦抹 3.景观石子每季度清洗 1 次以上	1.景观小品及室外家具未清洁，每处扣 0.2 分。 2.路灯杆未定期擦抹，每次扣 0.2 分。 3.景观石子未按期清洗，每次扣 0.5 分。	**1**			
七、装饰装修管理								
37	**装饰装修管理**	装修手续	1.签订三方装修管理协议 2.简化审批手续，合理降低费用 3.协助办理装修审图、施工许可证	1.未签订三方装修管理协议，每处扣 1 分。 2.审批手续繁琐或收费不合理，每次扣 0.5 分。 3.未协助办理装修审图或施工许可证，每次扣 0.5 分。	**1**			
38	**装饰装修管理**	装修档案	1.审核收存营业执照、施工图纸等资料 2.有完整的装修管理台账和过程监管及验收记录	1.营业执照、施工图纸等资料未收存，每户扣 0.5 分。 2.装修管理台账不完整或缺少过程监管及验收记录，扣 1 分。	**1**			
39	**装饰装修管理**	安全管理	1.每天至少 2 次装修区域巡查监管 2.落实临时用电、动火、高空作业安全管控	1.未按频次巡查装修区域，每次扣 0.5 分。 2.临时用电、动火、高空作业安全管控不到位，每处扣 1 分。	**1**			
40	**装饰装修管理**	成品保护	1.室外公共部分成品保护完整无损 2.每天至少 1 次查看公共部位成品保护	1.室外公共部分成品保护破损，每处扣 0.5 分。 2.未每天查看公共部位成品保护，每次扣 0.5 分。	**1**			

41	**装饰装修管理**	装修垃圾	1.装修垃圾定点堆放，每周至少清运 1 次，装修高峰期每日清理； 2. 堆放区域定期消杀，无散落垃圾、无异味。	1. 清运不及时每次扣 0.5 分； 2. 堆放杂乱有异味每处扣 0.2 分。	**2**			
42	**装饰装修管理**	污染防控	做好相邻企业告知和现场安全防护	未做好相邻企业告知和现场安全防护，每次扣 0.5 分。	**1**			
43	**装饰装修管理**	验收归档	1.安全质量问题及时上报并要求整改 2.高空作业、动火作业等检查验收并归档	1.安全质量问题未及时上报并要求整改，每次扣 0.5 分。 2.高空作业、动火作业等检查验收未归档，每次扣 0.5 分。	**1**			
八、空置房维护								
44	**空置房维护**	门窗	1.每周至少检查 1 次，门窗玻璃完好、开闭灵活 2.暴雨大风天气提前关闭门窗	1.未按周检查门窗，每次扣 0.5 分。 2.门窗玻璃破损或开闭不灵活，每处扣 0.2 分。 3.暴雨大风天气未提前关闭门窗，每次扣 1 分。	**1**			
45	**空置房维护**	墙地面/顶面	1.每月至少检查 1 次，无剥落开裂渗漏 2.小修及时修复，大中修编制计划报告	1.未按月检查墙地面/顶面，每次扣 0.5 分。 2.发现剥落开裂渗漏未修复，每处扣 0.5 分。 3.小修不及时或大中修未编制计划报告，扣 1 分。	**1**			
46	**空置房维护**	照明设备	1.每月至少检查 1 次，开关灯具完好 2.配电箱柜标识清晰	1.未按月检查开关灯具，每次扣 0.5 分。 2.配电箱柜标识不清晰，每处扣 0.2 分。	**1**			
47	**空置房维护**	安全标识	1.危险隐患部位设置安全警示标识 2.每半月至少检查 1 次	1.危险隐患部位未设置安全警示标识，每处扣 0.5 分。 2.未按半月频次检查，每次扣 0.5 分。	**1**			
48	**空置房维护**	公共设施系统	1.常态化巡查及运行维护各系统 2.每月至少抄表 1 次 3.每周至少检查 1 次跑冒滴漏	1.未常态化巡查及运行维护各系统，每次扣 0.5 分。 2.未按月抄表，每次扣 0.5 分。 3.未每周检查跑冒滴漏，每次扣 0.5 分。	**1**			
49	**空置房维护**	保洁服务	1.每月至少 1 次保洁 2.所有区域干净整洁，无卫生死角	1.未按月进行保洁，每次扣 0.5 分。 2.区域存在卫生死角，每处扣 0.2 分。	**1**			
50	**空置房维护**	安保服务	1.出入记录完整，禁止闲杂人员进入 2.白天每 12 小时巡逻 1 次，晚间每 6 小时巡逻 1 次	1.出入记录不完整或闲杂人员进入，每次扣 1 分。 2.未按频次巡逻（白天每 12 小时/晚间每 6 小时），每次扣 0.5 分。	**1**			
九、企业服务								

51	**企业服务**	企业服务	1.按要求配备客服人员，开展常态化培训 2.日常服务对接及时高效，配合企业走访 3.企业档案管理，一户一档，严格保密	1.未按要求配备客服人员，扣 1 分。 2.日常服务对接不及时，每次扣 0.5 分。 3.企业档案管理不规范，扣 1 分。	**2**			
十、配套服务								
52	**配套服务**	配套服务	1.配套区域环境整洁 2.招商接待和看房服务 3.配套区域装修安全监管	1.配套区域环境不整洁，每处扣 0.2 分。 2.招商接待或看房服务出现疏漏，每次扣 0.5 分。 3.配套区域装修安全未监管，每次扣 0.5 分。	**2**			
十一、社区活动服务								
53	**社区活动服务**	社区活动	1.接管后一个月内提交年度社群运营与活动规划方案 2.活动频次不少于 6 次/年 3.活动运营报告含参与度、覆盖率、满意度数据分析 4.每年 12 月 10 日前提交年度方案	1.接管后未按时提交年度社群运营与活动规划方案，扣 2 分。 2.活动频次不足 6 次/年，每少 1 次扣 0.5 分。 3.活动运营报告缺少数据分析，每次扣 0.5 分。 4.未按时提交年度方案，扣 1 分。	**2**			
十二、增值服务								
54	**增值服务**	增值服务	1.增值服务不少于 5 种 2.增值服务清单和收费标准报甲方审核备案	1.增值服务种类不足 5 种，每少 1 种扣 0.2 分。 2.增值服务清单和收费标准未报审备案，扣 1 分。	**1**			
十三、加减分项								
55	**加减分项**	加减分项	媒体报道、重大事故、政府通报等	正面报道加 10 分，负面报道扣 10 分	/			
合计					**100**			

考核人签字：_____　　被考核人签字：_____

日期：_____

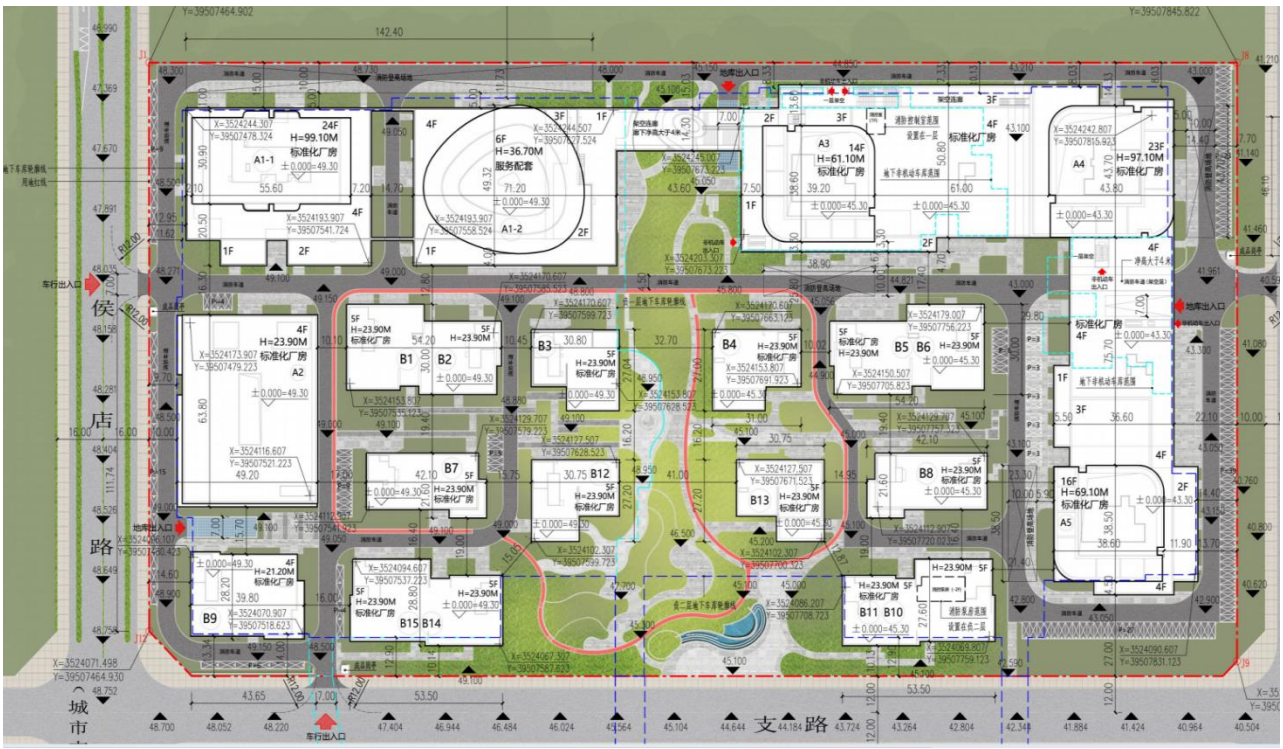
第五章　委托人要求

一、项目概况

芯智汇科技产业园项目(二期)由合肥蓝科投资有限公司与合肥高新建设投资集团有限公司合作开发。园区选址于合肥市高新区侯店路以东，信达支路以北，鸡鸣山路以西，彩虹西路南。园区集科研、办公、生产于一体，为企业提供办公、研发、生产等配套服务，包括标准化厂房、中试厂房、食堂/康体中心。

园区规划用地面积 116.2 亩，计划投资约 10 亿元，规划建筑面积 311698.79 ㎡。其中地上建筑面积 225218.88 ㎡，地下建筑面积 86479.91 ㎡，园区共分 A、B 两个区，共含 15 栋建筑单体，其中 12 栋 4-5 层标准化厂房，2 栋高层标准化厂房，1 栋六层食堂/康体中心。园区机动车位总计约 2411 个，其中地下车位约 2249 个，地面车位共约 162 个；园区非机动车停车位总计约 2401 个。

园区设置出入口 3 个，其中主出入口为 南门，次出入口为西门和东门，均设置有值班岗亭，绿化面积约 21500 ㎡。



芯智汇科技产业园（北地块）项目规划方案
经济技术指标

项目				单位	综合指标	备注
用地性质					新型工业用地	
总用地面积				㎡	77477.63	116.2164亩
总建筑面积				㎡	311677.91	不计容地上建筑面积 +计容建筑面积 +地下建筑面积（扣除地下计容部分面积）
其中	不计容地上建筑面积			㎡	1257.15	
	其中	北区地上建筑	A3#A4#A5#厂房	㎡	1081.95	开闭所、消防控制室、厂房、其他
			A1-2#服务配套	㎡	175.20	生活服务设施
	计容建筑面积			㎡	238454.43	北区地上建筑面积+地下计容部分面积
	其中	北区地上建筑	A1-1#厂房	㎡	42214.84	含裙房
			A1-2#服务配套	㎡	10546.53	
			A2#厂房	㎡	11317.12	
			A3#A4#A5#厂房	㎡	104851.88	含裙房
			B1#B2#厂房	㎡	6697.71	
			B3#厂房	㎡	3286.10	
			B4#厂房	㎡	3287.36	
			B5#B6#厂房	㎡	6697.72	
			B7#厂房	㎡	3725.69	
			B8#厂房	㎡	3730.50	
			B9#厂房	㎡	4070.52	
			B10#B11#厂房	㎡	6447.79	
			B12#厂房	㎡	3195.10	
			B13#厂房	㎡	3218.21	
			B14#B15#厂房	㎡	6451.84	
	地下建筑面积			㎡	90681.86	地下二层（含非机动车库夹层）
	其中	非机动车库夹层		㎡	4201.94	位于A3#厂房的负一层夹层 其中非机动车库面积为3556.39㎡ 设备用房面积为316.92㎡ 其他用房面积为328.63㎡ 全部为不计容建筑面积
		负一层地下车库		㎡	27123.94	**其中18715.52㎡为计容建筑面积** 8408.42㎡为不计容建筑面积
		负二层地下车库		㎡	59355.98	其中非机动车库面积为1629.70㎡ 机动车库面积为57726.28㎡ 全部为不计容建筑面积
总建筑占地面积				㎡	42917.56	
建筑密度				%	55.39%	≥40%
容积率					3.08	≥2.5
绿地率				%	19.64%	15%≤N≤20%
机动车停车位				个	2411	新能源充电桩车位配20%，预留100%。 按照1.2辆/100㎡标准，应共设置2652辆， 其中241辆设置于南地块。
其中	地上停车			个	162	地上162辆全为新能源充电桩车位
	地下停车			个	2249	地下共320辆新能源充电桩车位 23辆无障碍车位
非机动车停车位				个	2401	按照1.5辆/100㎡标准，应共设置3315辆， 其中914辆设置于南地块。
其中	地上停车			个	0	
	地下停车			个	2401	位于A3#厂房的负一层夹层 以及A4#A5#裙楼地下室

备注：不计容建筑面积中，“生活服务设施”和“厂房”
为设计单位划分出的连接A1-2#与A3A4A5#楼之间、A4#与A5#裙楼之间的架空连廊。

图例

图形	图形名称	图形	图形名称
	用地红线	(拟建) 5F	新建建筑物及层数
	绿地规划绿线		地下非机动车库
XX.XXX	场地标高	消防登高操作场地	消防登高操作场地
	出入口		景观绿化
XX.XXX (±0.000)	首层标高	R12	转弯半径
	地库轮廓线		

设计依据：
1、合肥市控制性详细规划通则（2016年版）；
2、民用建筑设计统一标准（GB50352-2019）；
3、建筑设计防火规范GB50016-2014(2018年版）；
4、其他合肥市地方性法律法规；
5、甲方提供的相关设计资料；

设计要求：
1、本图采用1985国家高程基准和2000国家大地坐标系；
2、图中所注标高、间距均以“m”为单位；
3、图中所注建筑高度H均为室外地坪至屋面面层高度；
4、图中所注距离指建筑外墙皮间间距；
5、图中建筑物定位坐标为轴线交点坐标；
6、本工程用地红线内建筑室外的景观环境设计等内容，另详后期设计图纸；

北

总平面布置图 1:900

0 10 20 30 40 50

整体鸟瞰图



二、项目楼栋信息

序号	建筑物名称	建筑性质	层数	建筑面积（㎡）	备注
1	A1-1#	标准化厂房	24	42214.84	最终建筑面积以正式实测报告面积为准
2	A1-2#	食堂/康体中心	6	10742.61	
3	A2#	中试厂房	4	11317.12	
4	A3#A4#A5#裙房	标准化厂房	4	44579.91	
5	A3#	标准化厂房	5-14	14603.76	
6	A4#	标准化厂房	5-23	34395.5	
7	A5#	标准化厂房	5-16	16556.6	
8	B1#B2#	标准化厂房	5	6697.71	
9	B3#	标准化厂房	5	3286.1	
10	B4#	标准化厂房	5	3287.36	
11	B5#B6#	标准化厂房	5	6697.72	
12	B7#	标准化厂房	5	3725.69	
13	B8#	标准化厂房	5	3730.5	
14	B9#	标准化厂房	4	4070.52	
15	B10#B11#	标准化厂房	5	6447.79	
16	B12#	标准化厂房	5	3195.1	

17	B13#	标准化厂房	5	3218.21	
18	B14#B15#	标准化厂房	5	6451.84	
地上建筑面积合计				225218.88	
地下建筑面积				86479.91	
建筑面积总计				311698.79	

三、公共设施设备情况概述

1、供配电系统：园区自管配电房共有 5 个（A1-1 负一层 1#配电房，A4 负一层 2#配电房，A5 负一层 3#配电房，B9 负一层 4#配电房，B5B6 负一层 5#配电房）。

（1）园区设计总电力容量 27550KVA ，干变共 18 台；

（2）高压柜 124 台；

（3）低压柜 150 台，直流屏 5 套，信号屏 5 套；

（4）各类照明动力配电箱 1485 台。

2、给排水系统：2 路供水到园区，主水管为 150（管径）铸铁管至生活用水泵房。

（1）供水方式：管网+变频泵供水；

（2）水泵设备：地下室泵房共 4 套水泵；

（3）水箱设备：

生活泵房：地下室生活泵房水箱共 4 个（B5B6 下方）

消防水箱： 1 个（A1-1 屋面）；

消防水池： 315 立方 1 个（B10B11 下方），297 立方 1 个（B10B11 下方；

3、空调系统：

A1-1、A1-2、A3、A4、A5，高层厂房夏季由地下室制冷机房集中供冷，冬季由市政蒸汽管网通过板换换热后集中供热，B 区厂房由企业自装。

4、排污系统 ：

（1）管道材质：室内排水管为 DN100 球墨铸铁排水管 ；

（2）排污方式：室外雨、污水分流排放，污水经化粪池处理后就近排到市政污水管网；

（3）排污泵：各型潜污泵共 190 台；

（4）化粪池：室外钢筋混凝土化粪池共 5 个，不锈钢隔油提升设备一个（位于 A2 下方）；

5、电梯系统：

台数：52 台，电梯品牌为 中山蒂升。

6、消防系统：

（1）消防控制室共有 1 个，位置位于 A3 楼一层；

（2）消防水泵 4 台；

（3）喷淋泵 2 台；

（4）消火栓喷淋增压稳压设备各 1 套；

（5）各类报警点约 25493 个；

（6)消防广播系统 2 套、自动火灾报警联动系统、湿式自动喷淋系统，报警设备为 **北大青鸟** 系列产品。

7、通风防排烟系统

（1）正压送风系统：各单体楼梯间、前室、合用前室正压送风机共 39 台，其中 A1-1#7 台、A1-2#4 台、A3#14 台 ，A4#8 台，A5#6 台 ；

8、安防管理系统：

（1）安防监控中心设置位置：A3 楼一层、机房位于负一层 ；

（2）视频监控系统：包括不限于服务器、前端摄像头、监控屏、管理交换机以及其他辅助设备等。明细如下：

服务器 2 台、摄像头 537 台、磁盘存储服务器 2 台、解码器 1 台、监控屏 1 套 3*4 的 55 寸拼接屏、监控交换机 60 台以及其他辅助设备。

（3）门禁系统：包括各类出入口控制设备、会议室签到屏、大厅人行摆闸及后端服务器设备等。明细如下：

服务器 1 台、门禁读卡器、磁力锁及按钮 257 套、人脸识别一体机 10 套、人行摆闸 24 套及配套人脸识别设备 18 套。

（4）停车管理系统：包括各出入口车辆识别闸机、地库车位引导设备、及后端服务器设备等。明细如下：

服务器 1 台、车辆闸机 12 套（含高速闸机、车辆识别机、无人值守机器人及配套设施设备）、车位视频检测器 539 台、控制器 30 套、各类诱导屏 115 套及取车查询终端 8 套。

9、智能化应用系统：

（1）综合布线系统：主要包括各类信息面板 42 处及配套线缆、设施设备等。

（2）网络系统：主要包括吸顶 AP72 处、各类接入交换机 79 台、汇聚交换机 4 台、核心交换机 2 套及配套设施设备等。

（3）智慧路灯系统：主要包括 39 套智慧路灯（包括杆体、单灯控制器及其他配套设施设备）。

（4）公共广播系统：主要包括 20 台室外仿真音箱及后端管理设备。

（5）信息发布系统：主要包括 1 套 LED 大屏、48 台 32 寸信息发布屏、2 台 65 寸触摸查询机及配套设施设备。

（6）多媒体会议系统：主要包括 1 间 100 人会议室、1 间 60 人会议室、1 间无纸化会议室及 5 间小会议室。本次建设内容主要为音视频系统及无纸化会议系统。

（7）楼宇自控系统主要设备如下：服务器 1 台、网关 5 台、DDC 控制器及扩展模块 1 台、各类传感器 123 台及配套设施设备。

（8）能耗监测系统：主要设备包括：平台软件 1 套、采集器 63 台及配套设施设备。

（9）智能照明系统：主要设备包括：平台软件 1 套、控制面板 185 台、红外感应器 370 台及配套设施设备。

（10）机房系统：主要包括机房装饰装修、1 台 20KVA UPS 主机及电池等、1 台 40KVA UPS 主机及电池等、精密空调 2 台及弱电间智能机柜 15 台。

（11）系统集成：主要包括服务器 6 台、各类数据接口及研发对接等建设内容。

9、照明设备：

（1）室内照明：主要为公共照明系统

（2）室外照明：包括不限于楼宇泛光照明，楼梯发光字，项目标识发光字，草坪灯、地灯，行道灯等，其中园区行道路灯设计有 124 盏。

10、各类防火卷帘门设备 66 扇。

四、园区物业服务主要内容及标准

（一）总体服务目标

乙方应执行一流物业服务标准，以提升客户满意度为核心目标，建立并持续健全各项管理制度及作业流程；保障园区安全、稳定、有序运行，维护园区环境整洁美观，确保建（构）筑物及其附属设施设备完好可用，空置物业保持状态完好、环境整洁，各类维修处置工作响应及时、处置高效；做好入驻企

业对接与诉求响应，保障商业业态安全运营，统筹开展园区各类活动组织实施；动态更新园区相关信息，并根据实际需求提供收费公允、定价合理的增值服务。

（二）主要服务内容

1. 物业基础服务

（1）本项目整体尚处于工程质保期内。乙方应当依据本合同约定，结合园区实际运营及甲方要求合理配置人员，定期开展岗位培训，保障园区安全稳定运营。严格落实各项管理制度、工作计划，并根据甲方及园区运营实际持续优化完善。

（2）完成各专业条线物业承接查验，出具正式查验报告，跟踪查验问题的整改、复验及销项闭环，完整归集、保管承接查验全套档案资料。

（3）客户服务：以提升客户满意度为核心，快速响应客户诉求；统一服务礼仪、话术标准，定期组织人员培训；建立房屋、客户、设施设备、能耗、费用等完整档案；承担会务、重要接待保障；规范物业各类台账及账目管理。

（4）建筑本体及配套设施维修养护管理：常态化巡查建筑外墙（幕墙）、屋面露台、楼内共用部位，完整留存巡查记录；发现问题及时书面报送产权方，并协助产权方开展维修处置，保障建筑本体完好；在台风、暴雨、暴雪、寒潮等极端天气，落实安全预警提示、现场巡查、设施防护，保障楼宇及园区安全。

（5）物业共用设施设备维保服务：完整归集、妥善保管设施设备图纸及技术档案；落实园区能耗管理，按甲方要求定期形成能耗分析报告；编制设施设备维保计划，对给排水、供配电、消防、中央空调、智能化、充电桩、电梯、消控室、燃气蒸汽设施、园林道排、太阳能设施（如有）、排烟隔油设施、建筑悬挂设施开展常态化巡检；发现故障隐患及时书面反馈施工单位，同步报备甲方；杜绝重大安全责任事故；工程专业岗位人员须持证上岗，证件复印件在机房等场所公示。

（6） 园林景观（水系）维护管理：编制绿化养护工作计划，实施日常养护巡检；及时开展浇灌、修剪、除草作业；发现苗木枯死、缺株等情况及时书面反馈质保施工单位并报备甲方，协调施工单位完成补种、移除更换，保障景观设施运行正常，草坪、乔灌木长势良好，景观水系水质洁净无明显污染。

（7）安保秩序维护：乙方为本园区安全生产工作第一责任主体。编制并持续完善园区安全生产、公共秩序管理制度、作业流程及各类突发事件应急预案，落实政府主管部门及甲方各项工作指令。按甲方要求足额配置安保人员，常态化开展业务培训；安保人员统一着装、配齐防护通讯装备，仪容规范。落实日常安全巡查与隐患闭环整改；定期组织消防应急演练与企业消防安全宣教；负责园区停车、充电秩序管理；承担重大活动、重要接待安保、车辆疏导保障，并做好信息保密。

（8） **保洁维护服务：**足额配置保洁人员，统一着装、配齐作业防护器具；园区室内外公共区域、公共设施（含外墙幕墙、屋面、露台、地面、卫生间、地下车库等）保持洁净无异味，地面无杂物污渍，墙面无积灰蛛网，水系无漂浮垃圾；垃圾及时清运，装修垃圾定点归集定时清运，垃圾收集点定期消杀保洁；设置专人开展保洁质量监督检查，留存完整检查记录；发现保洁设施损坏及时报修，保障设施完好可用。

（9） **园区装饰装修管理服务：**建立健全装修管理制度与作业流程，落实安全管控要求；协助入驻企业办理装修报批手续，归集管理装修档案；对装修施工现场开展日常监管，落实公共区域成品保护；规范装修垃圾归集清运；管控装修作业噪音、废气、防水施工，装修档案分类归档妥善保管。

（10） **空置房管理：**保障空置房屋及配套设施完好，档案齐全完整；开展常态化巡查，保持室内环境整洁无杂物；强化能耗管控，杜绝跑冒滴漏现象，防范各类安全风险。

（11） **维修管理服务：**按合同配置专业工程技术人员；落实质保期维修闭环管理，保障维修响应及时、处置质量达标；完整更新维修台账，归档全部维修资料。

2. 企业服务

配置专职客服人员，定期开展业务培训；企业诉求对接响应高效，配合甲方开展企业走访，企业服务满意度≥95 分；负责企业水、电、空调能耗费用的核算、单据送达与收缴；保障沟通顺畅，各类收费单据、台账准确完整；配合甲方完成企业入驻、交房、乔迁、主体变更相关工作；落实“一户一档”企业档案管理，严格做好信息保密。

3. 配套商业服务

常态化开展商业区域水电气安全、消防安全巡查，保障配套区域运营安全；维持商业公共区域环境卫生；承担招商看房接待服务；监管商业区域装修改造安全合规；协助甲方完成商业商户能耗费收缴，单据台账规范准确；及时推送开业、节假日运营提示等服务信息。

4.园区社区活动

乙方须在进场接管后 1 个月内向甲方提交正式《年度园区社群运营与活动规划方案》，方案应结合园区企业入驻实际调研编制，覆盖产业交流、社交联谊、健康生活、企业员工关怀、公益环保等维度；年度园区活动总频次不少于 6 次。每次年度方案应当于每年 12 月 10 日前报送甲方园区运营管理部门备案。活动完成后出具运营分析报告，包含参与数据、满意度分析、后续优化改进措施，持续提升企业满意度、员工归属感及园区品牌形象。

5. 智慧园区服务

甲方建设的智慧园区管理平台包含报事报修、活动报名、投诉意见反馈等物业相关模块，后续将迭

代新增业务功能。乙方须无条件配合甲方完成人员操作培训、业务数据录入、线上线下业务协同处置，服从甲方平台管理要求，做好业务数据安全防护，不得泄露平台采集的企业及人员信息。

6. 增值服务

增值服务为本合同基础物业服务的补充服务，乙方利用自身资源，以不高于市场公允价格为入驻企业提供增值服务，增值服务品类不少于 5 种，可包含企业专有区域保洁、专项维修维护、绿植花卉租赁、商务代办等。增值服务清单、服务内容、收费标准须提前报送甲方审核备案后方可实施，严禁强制企业选购增值服务。 针对企业专有部位的专项委托服务，由乙方与企业另行签署协议约定权利义务。

7. 特约服务

合同履行期间，乙方应当按照甲方书面通知开展特约服务；服务内容、人员配置、作业标准、实施时间均以甲方正式书面通知为准；特约服务费用由双方另行协商并签订补充协议予以明确。

（三） 物业服务标准

物业服务具体作业标准详见本合同附件1《物业服务标准》。

（四） 人员配置动态要求

1.本项目全部交付投运后，物业服务人员最低配置总人数为97 人，详见《芯智汇科技产业园项目二期人员配置表》。该配置为园区完全投运后的最低人员标准；甲方可结合园区实际运营需求书面指令乙方增加人员。

2. 园区尚未完全入驻投运阶段，乙方需在甲方书面通知进驻之日起 2 周内完成项目现场最低配置：管理岗≥2 人，工程岗≥2 人，客服岗≥3 人，秩序岗≥14 人，环境岗（含绿化）≥17 人，合计≥38 人。实际人员配置随园区交付入驻进度和实际运营需要，按照甲方审核后的人员方案动态调整。

3.甲方有权调整楼栋运营模式，乙方应当无条件配合。楼栋在整栋运营模式、分层分户运营模式之间切换时，乙方按甲方书面指令同步调整岗位人员，最低配置总人数相应调整。

（五） 物业服务主要指标完成标准

指标名称	完成标准
客户满意率	≥95%
投诉处理率	100%，30 分钟到达现场；4 小时给出处理反馈，疑难最长 24 小时反馈。
报修及时率	接报/发现问题 24 小时内完成工单登记；小修工单 4 小时内维修验收闭环，小修及时率 100%。
财产被盗率	因管理原因造成的财产被盗率为零
代收代缴费用收缴率	100%
公共区域火灾率、水浸发生率	0

五、 服务人员配置要求

（一） 岗位任职要求

1.各岗位任职资格条件详见下表：

序号	岗位类别	任职要求
1	项目负责人	年龄45周岁及以下，本科及以上学历；具备5年及以上产业园物业项目经理岗位工作经验，不得同时兼任其他项目负责人。
2	客服主管	40周岁及以下，大专及以上学历；5年及以上园区现场客户服务工作经验；沟通能力强，形象气质佳，亲和力强，有相关产业园从业经历优先。
3	工程主管	50周岁及以下，大专及以上学历，工程类相关专业；具备高级技工或中级及以上工程职称；5年及以上项目工程运维管理经验；熟悉变配电、强弱电、水暖、机电、土建维保；具备编制工程方案、台账统计能力；持证上岗。
4	环境主管	55周岁及以下；5年及以上办公或产业园区保洁绿化管理岗位工作经验。
5	秩序主管	45周岁及以下；5年及以上厂房、办公楼或产业园安保管理经验；接受过正规安保专业培训；掌握队列指挥、消防疏散、治安处置相关技能。
6	高配工程师、消防工程师、维修工程师	55周岁及以下，大专及以上学历；3年以上相关岗位经验；具有配电、消防、给排水、暖通空调、弱电智能化等设施设备的维修维护经验；岗位要求持证上岗。
7	客服人员	40周岁及以下，大专及以上学历；会务礼仪岗位35周岁及以下，大专及以上学历；2年以上客服工作经验，沟通应变能力良好。
8	秩序维护员	55周岁以下；门岗形象岗40周岁以下；70%以上秩序维护员持有保安上岗证；无犯罪记录；退伍军人、消防退役人员优先。
9	环境保洁员	女性不超过55周岁，男性不超过60周岁；2年以上保洁岗位实际工作经验。
备注： 1.全部人员品行端正，具备良好职业道德、岗位技能与责任心，无犯罪记录； 2.岗位证书包含岗位必备资格证、职称证、特种作业操作证、职业技能等级证等。除了评标办法中要求外，所有服务人员投标时无需配备，甲方有权核查乙方人员证书资料；人员不符合招标及合同要求的，甲方有权终止合同并报送监管部门。		

2. 服务人员各岗位配置要求（项目全部交付投用后，最低配置97人）

岗位	数量（单位：人）		岗位职责
	项目负责人	1	全面统筹项目物业服务管理工作，对项目物业服务品质负责。

管理岗位 （5 人）	工程主管	1	全面负责园区工程运行维护服务，保障项目设施设备高效运行，需持证上岗。
	客服主管	1	全面负责园区客户服务及会务接待工作。
	秩序主管	1	全面负责园区秩序维护服务，对项目安全负责。
	环境主管	1	全面负责园区环境维护服务，对项目环境品质负责。
工程岗 （10 人）	综合维修工	6	按 5 万㎡/人。负责屋面防水、墙体门窗、地坪修复、管道疏通、公共照明等设施设备的维修维护，分区域快速处置报修工单。具有建筑、给排水、暖通、空调、弱电等配套设施设备的维修、维护经验，需持证上岗。
	电梯工程师	1	需持相关证件上岗。负责园区电梯日常巡检、年检对接、故障抢修，监督电梯维保单位，处理电梯困人等突发情况。
	消防工程师	1	需持相关证件上岗。负责全园区消防设施巡检、联动测试、隐患整改，对接消防检查，处置火警、消防设备故障。
	高配工程师	1	需持相关证件上岗。负责高低压配电、动力机房、中试厂房新风除尘等核心机电系统，制定检修方案、管控供电稳定性。
	弱电/智能化工程师	1	需持相关证件上岗。负责园区监控、门禁道闸、能耗、环境监测等全部弱电智能化系统巡检、故障处置与维护。
客服岗位 （8 人）	会务礼仪	2	需配置前台服务人员
	前台/企业客服	6	招商服务大厅前台客服负责每日来访企业、看房人员、报修接单、装修报备、投诉接待等；楼栋管家一对一对接入驻企业，日常走访、需求跟进、空置厂房管护、招商带看，分区覆盖所有企业，确保服务不漏户。
秩序岗 （32 人）	32		①门岗（形象岗）：主出入口南门 24 小时值岗位；次出入口西门和东门白班值岗。 ②巡逻岗（分区）：负责公共秩序管控，高危区域巡检； ③消监控室双人双岗：24 小时持证双人值守，负责监控、报警处置、消防系统日常查看）； ④车辆管理/ 机动应急岗：园区车辆秩序管理；防汛物资转运、大型活动人流管控、突发安全事件支援。
环境岗 （42 人）	保洁员	40	负责园区保洁服务及巡查工作
	绿化员	2	负责园区绿化巡查管护等工作
合计	97		

3. 服务人员各岗位配置要求（未完全入驻投用，最低配置38人）

岗位	数量（单位：人）		岗位职责
管理岗位（2 人）	项目负责人	1	全面统筹项目物业服务管理工作，对项目物业服务品质负责。
	工程主管	1	全面负责园区工程运行维护服务，保障项目设施设备高效运行，需持证上岗。（高压证）
工程岗（2 人）	综合电工	2	负责 5 个高压自管配电房巡检管理，屋面防水、墙体门窗、地坪修复、管道疏通、公共照明等设施设备的维修维护，具有建筑、给排水、暖通、空调、弱电等配套设施设备的维修、维护经验，需持高压、低压电工证上岗。
客服岗位（2 人）	前台/企业客服/会务	2	招商服务大厅前台客服负责每日来访企业、看房人员、报修接单、装修报备、投诉接待等；楼栋管家一对一对接入驻企业，日常走访、需求跟进、空置厂房管护、招商带看，分区覆盖所有企业，确保服务不漏户。
秩序岗（15 人）	15		①门岗（形象岗）：主出入口南门 24 小时值岗位；次出入口西门和东门白班值岗。 ②巡逻岗（分区）：负责公共秩序管控，高危区域巡检； ③消监控室双人双岗：24 小时持证双人值守，负责监控、报警处置、消防系统日常查看）； ④车辆管理/ 机动应急岗：园区车辆秩序管理；防汛物资转运、大型活动人流管控、突发安全事件支援。
环境岗（17 人）	保洁员	15	负责园区保洁服务及巡查工作
	绿化员	2	负责园区绿化巡查管护等工作
合计	38		

备注：乙方根据现场交付进度分批配置人员物资，保障园区安全有序。项目负责人、工程主管须在合同签订后5个工作日进场对接（不计正式驻场履职，正式驻场及人员配置以甲方书面进场通知书为准）；安保、消监控、工程、客服、保洁人员根据楼栋、出入口、配套设施交付进度分批到岗；人员分批到岗方案由乙方编制，报甲方园区运营部门审核后实施。

六、 物业服务费标准、执行标准及说明

（一）物业服务费计价模式

本项目物业服务采用**包干制**，服务费盈亏全部由乙方自行享有或承担。

合同价格形式：固定单价；

暂定签约合同价为：

含税价人民币（大写）_____（¥_____元）；

不含税人民币（大写）_____（¥_____元）；

适用增值税税率：_6_%；

最终结算价不得超过暂定合同价。

（二） 物业费标准

物业服务类型	楼栋	收费系数	物业费单价（元/㎡/月）
高层研发办公	A1-1#、A3-A5#（含裙房）	1.0	
多层厂房	A2#,B1-B15#	1.0	
商业配套类	A1-2#(食堂/康体中心)	1.0	
注： 1.物业费单价标准默认园区为分层分户运营模式。 2.各楼栋具体运营模式以物业交付后实际情况为准。如楼栋实际交付为整栋运营模式，收费系数按0.8计算，具体以甲方书面通知为准。			

（三） 空置房物业收费标准

1.空置房物业服务收费系数为0.4；空置房物业费计算公式：空置房物业费=可运营空置房建筑面积×中标单价×0.4；

2.每月末最后一日作为入住率核算时点；入住率计算公式：入住率=已投入使用建筑面积÷园区可运营建筑面积×100%；

3.当园区整体入住率>85%时，甲方不再支付空置房物业服务费。

（四）运营模式变更费用调整规则

1.楼栋由分层分户变更为整栋运营，取消入楼专属岗位，物业费执行中标单价×0.8，自甲方书面通知之日生效；

2.乙方需根据甲方给到入驻企业的装修免租期时限，给予新入驻企业该期间的物业费优惠政策，具体优惠幅度按投标单位对应楼栋中标单价物业费*0.5 系数执行。

3.如商业配套实际运营中楼里有食堂业态，食堂部分的物业费标准以商业配套中标单价物业费×0.4 系数执行。

（五） 特约服务费

合同履行期间，乙方应当按照甲方书面通知开展特约服务；服务内容、人员配置、作业标准、实施时间均以甲方正式书面通知为准；特约服务费用由双方另行协商并签订补充协议予以明确。

（六） 物业服务费包含内容

1. 人员费用

人员相关费用：人员工资、管理、服装、办公、交通、通讯、培训、社保、加班费、秩序维护相关

全部费用；乙方承担员工养老、失业、医疗、工伤、生育、个税**及为完成本项目服务所发生的**全部费用；乙方员工人身伤害、财产损失由乙方自行承担，与甲方无关。

2. 运行能耗费

包括所有公共设施设备**（不含中央空调主机和集中供暖能源系统）**及公共部位运行能耗：公共水电及照明、共用电梯、消防设施、园林景观水系、弱电（智能化）系统、擦窗机、地库及人防设施、甲方自持楼栋楼体亮化设施及屋面字牌、分层分户运营楼栋公区空调及公区新风用电能耗。本项费用纳入物业服务包干报价，不再单独计费。乙方须统筹保障园区水、电、气费用结转平衡。相关费用分摊、核算及收取严格执行主管部门规定，不得另行向终端客户单独收取公共区域运行能耗公摊费用。参照文件：《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129 号）、《国家发展改革委关于第三监管周期省级电网输配电价及有关事项的通知》（发改价格〔2023〕526 号）、《安徽省发展改革委关于进一步完善非电网直供电政策等有关事项的通知》（皖发改价格〔2026〕446 号）等规定要求执行。

3.公共设施设备维护费

包括不限于地下车库、地上公共区域、配套设施设备及用房等运维全部费用。

4. 保洁费用

包括园区所有公共部位、公共设施设备及用房的保洁维护（含交付保洁）等。

5. 质保期共用设施设备维保管理

本项目处于质保期内，乙方负责园区全部共用设施设备日常运行管理、巡查、维护，承担自然损耗小额维修更换及法定检测（供配电年度检测、绝缘工具定期检测、电梯检验检测、消防及生活给水系统维保检测、安防监控、空调系统维保检测等）。 招标文件未列明的维保及检测工作：属于施工单位质量责任的，由乙方牵头协调施工单位落实；施工合同未覆盖的，由乙方实施。乙方不得以未列项为由申请增加维保费用。乙方具备资质可自行维保；无相应资质须委托具备资质第三方实施，维保委托合同报送甲方备案。质保期维修判定执行本节 7 条款 3000 元限额规则。

7. 质保期维修责任划分

质保期内，单次采购直接费 3000 元（含）以下的自然损耗维修，由乙方实施并承担全部费用，费用包含在物业服务包干报价内；单次采购直接费 3000 元（不含）以上或属于施工质量缺陷的维修，由乙方牵头协调施工单位实施，也可由甲方自行实施或委托乙方实施，费用由施工单位或甲方承担。 维修主体规则：①施工质量缺陷优先由乙方协调原施工单位维修；②原施工单位逾期不实施或不具备条件，甲方可自行维修或委托乙方实施；委托乙方实施的，双方另行约定计价。

质保期内乙方定期巡查消防、生活给水、供配电、安防监控、空调、电梯等共用设施设备；发现施工缺陷，及时书面告知甲方工程管理部门及相关分包单位。自然损耗且单次采购直接费3000元（含）以下的维修更换、维保配套检测，由乙方实施，费用包含在包干报价。

8.专项例外事项（不适用本节3000元限额规则）

（1）消防系统室外地下管网

乙方负责完成漏点定位及范围排查，报送甲方运营部门；维修及费用由施工单位承担。发生爆管，乙方负责应急处置、防止损失扩大，并于30分钟内上报甲方运营部门，维修及费用由施工单位承担，因乙方应急处置不及时导致损失扩大的，乙方就扩大部分承担赔偿责任。

（2）备品备件及维修范围

乙方小额维修应按原配置储备备品备件，乙方按月编制采购计划、建立库存台账。如需更换品牌规格，产品性能档次不得低于原有产品，方案报甲方书面同意后方可采购。

质保期乙方维修范围包括但不限于：（1）室内外公区（地下车库、室外道路景观）照明灯具、水电计量表、车位设施、花箱、排水泵维修更换；（2）公区及租赁区域应急照明、疏散指示、灭火器、消火栓外设配件维修更换，防火门维护；（3）公区及租赁区域门窗配件、楼梯扶手、开关面板、插座、入户配电箱、防火门、消火栓 / 柜维修更换；（4）公区及租赁区域卫生间排气扇、台盆、水龙头、闸阀、感应器、小便器及上下水配件维修更换；（5）公区楼梯踏步墙面维护、退租房屋污损墙面修补、照明及空调末端维修；（6）屋面排水口、排水沟、上人孔盖板、地面窨井盖维修；（7）转角镜、减速带、限速及警示标识、树木标牌增补维修更换；（8）中央空调末端风机盘管、出风口、控制面板、电机、皮带维修更换。

9. 车位及配套用房管理

园区地下车库、地上停车位、配套设施用房纳入物业服务范围，全部成本、税金包含在物业服务包干报价内，不再单独计费。

10. 结算面积及物业费起算

物业费暂按园区设计指标面积预结算；甲方取得房产实测报告后，以实测可计费面积作为结算依据。实测与设计面积存在差异时，综合单价不变，仅调整结算总价。 物业费起算时间、单套计费面积按房屋移交时间、租售合同约定执行；租售合同面积与实测面积不一致，以房产实测报告为准。

七、费用结算

（一）结算周期与资料提交

1. 甲方依据季度考核结果按季度结算甲方应当承担的物业服务相关费用（自持区域物业费、空置房

物业费、特约服务费、公共会议室服务费等）。乙方应当于每季度初提交上一自然季度结算申请，同时开具合规增值税专用发票。

2.甲方收到完整结算资料、合规发票后，在30个工作日内完成付款；存在未完成整改事项的，甲方有权顺延付款直至整改闭环。

（二）考核扣费规则

1. 季度考核合格：不扣减当期物业服务费；

2. 季度考核基本合格：以90分为基准，每低1分扣减服务费1000元；

3.季度考核不合格：以85分（不含）为基准，每低1分扣减服务费2000元。

4.单季度扣减总额不超过当季度甲方应支付物业服务费总额的20%。

八、服务期限及合同概算

服务期限2年（1+1），每年不超过1056万元。包含人员成本及其他费用：项目共用设施设备运行维护费、公共设施设备能耗费、分层分户运营楼栋的公区空调及公区新风用电能耗费、保险费（含公众责任险）、保洁费、绿化费、办公费、秩序维护费、小型零星维修、承接查验(含办公物资及交付保洁费用)、法定税费利润以及其他为完成本项目物业服务所产生的一切费用。

九、物业费报价

（一）报价方式

本项目物业服务费收取标准：按照包干制中标单价确定。投标人根据招标内容和以下“物业服务费类型及最高限价标准表”所述要求进行物业服务费投标单价的报价，全年物业费控制总价为1056万元，否则投标无效。

物业服务费类型及最高限价标准表

物业服务类型	楼栋	收费系数	物业费控制价（元/㎡/月）
高层研发办公	A1-1#、A3-A5#（含裙房）	1.0	4元/㎡·月
多层厂房	A2#,B1-B15#	1.0	3.5元/㎡·月
商业配套类	A1-2#(食堂/康体中心)	1.0	5元/㎡·月
注： 1.本次招标默认园区为分层分户运营模式。 2.各楼栋具体运营模式以物业交付后实际情况为准。如楼栋实际交付为整栋运营模式，收费系数按0.8计算，具体以招标人书面通知为准。 3.如商业配套A1-2#部分区域实际运营模式为配套食堂，食堂的物业费标准以商业配套收费标准的0.4系数执行。 4.中标人需根据招标人给到入驻企业的装修免租期时限，给予新入驻企业该期间			

的物业费优惠政策，具体优惠幅度按投标单位对应楼栋中标单价物业费×0.5 系数执行。

最终结算价格依据对应服务费类型投标报价×实际面积×服务时间×收费系数（如有），并根据考核结果据实结算。

十、考核办法

（一）考核周期

考核分为季度考核、年度考核。

（二）考核方式

1.季度考核综合日常巡查、专项检查、随机抽查、企业满意度评价，由甲方运营管理部门形成季度综合得分。

2. 季度专项检查：甲方每季度末开展季度物业服务质量综合考核，依据附件 2《芯智汇科技产业园项目季度物业服务质量考核表》评分。甲方日常巡查发现问题出具《整改通知单》，乙方限期整改；同一问题反复出现 3 次及以上，甲方可在季度考核中重复扣分，单项扣分不超过该项目总分。

3.企业满意度评分：每季度末，乙方通过智慧园区平台组织不少于 60% 在园企业开展服务评价，取算术平均分。本季度无有效企业评价样本时，直接以专项检查得分作为季度考核结果。

4.季度考核得分计算公式：季度考核得分=专项检查得分×70%+企业满意度得分×30%。

5.年度考核得分：当年度全部季度考核得分算术平均值。

（三） 考核结果等级

1.合格：≥90 分（含）

2. 基本合格：85 分（含）-89 分

3.不合格：＜85 分

4.年度考核合格，合同继续履行；年度考核基本合格，乙方接受为期一个季度限期整改，整改期满甲方重新考核。

5. 出现下列情形之一，甲方有权单方解除本合同，并扣除全部履约保证金：

（1）一个服务年度内累计≥2 个季度考核不合格；

（2）季度/年度考核结果为基本合格，经限期整改考核仍然不合格；

（3）年度综合考核结果为不合格。

（四）单项违约金支付标准

1.本部分单项违约金、本合同其他违约条款可以并行执行，但当期全部扣款、违约金合计金额不超过当期甲方应付物业服务费总额。本限额仅适用于本章 6.4 项下单项违约金，不影响本合同第八章约定

的履约保证金扣除、损失赔偿、解除合同等权利。

（1） 门岗无人值守缺岗：每次违约金500元；

（2）机动车违停管理失职，违停情况严重，每次违约金500元；

（3）公共设施未落实巡检、无运行台账，每次500元；特种岗位人员无证上岗或证书失效，每次违约金1000元；公共设施未按期试运行，每次500元；

（4） 空置房管理不到位，接到甲方看房通知15分钟未到场，每例违约金300元；

（5）电梯困人故障，物业人员接报后未在5分钟抵达现场开展救援处置，专业维修人员30分钟内到达现场处置：每例违约金2000元；电梯维保人员无证上岗：每例违约金5000元；电梯逾期未年检存在重大安全隐患：每例违约金10000元；

（6）6.4.1.6 绿地被侵占破坏未及时恢复，逾期未整改每例违约金3000元；绿地杂草、垃圾堆积每例500元；修剪严重滞后每例500元；大面积病虫害每例500元；

（7）二次供水水箱未按季度清洗消毒，每例违约金1000元；乙方管理原因造成管网堵塞积水，每例1000元；爆管跑水处置不及时造成企业损失，乙方赔偿损失同时每例违约金2000元；

（8）空调系统故障乙方处置不及时造成企业无法办公，每例违约金2000元；

（9）非外部电网原因，因乙方管理失职造成未预告停电，每例违约金5000元，并承担企业实际经济损失；

（10）暴雪、暴雨、大风极端天气乙方应急处置不当，严重扰乱园区运营秩序，每例违约金10000元；

（11） 园区环境卫生脏乱差，经通知不及时整改，每例违约金5000元；

（12） 企业装修违规拆改建筑构件、私装设施，乙方未发现制止、督促整改，视情节每例违约金5000元；

（13）园区存在重大安全隐患，乙方巡查未发现、未制止整改，每例违约金10000元。

（14）投诉超时反馈、小修工单超时闭环，每例违约金1000元。

附件 1：物业服务标准

服务分类	服务项目		具体服务标准
物业基础服务	综合管理	人员管理	1.依据合同约定的岗位要求配置专业人员，不得有人员无故缺岗情况。主管人员请假原则上需提前 1 天报备园区运营部，项目负责人请假原则上需提前 3 天报备园区运营部，主管人员更换需提前 15 天报园区运营部门同意后执行，项目负责人更换按合同条款执行。 2.按要求开展岗位技能培训，统一行为规范标准、文明礼貌用语，仪容仪表得体大方，无企业有效投诉，保障园区安全稳定运行。
		方案机制及落实情况	根据园区实际运营情况及甲方要求，优化完善并严格落实含物业基础服务、企业服务、商业服务、社区服务、智慧园区服务、增值服务等的工作方案及工作机制，制定年度工作计划报甲方审核后严格执行。
	承接查验	完成交付区域承接查验工作，提交查验报告，完成问题整改，办理物业交付手续	1.根据项目交付和入驻率情况，合理配置人员，制定承接查验实施方案、人员配置方案、制定承接查验实施方案和进度计划提交甲方审核。 2.会同建设单位对交付的物业共用部位、共用设施设备及相关物业资料等情况进行承接查验，参与各项工程竣工验收，分专业条线提交查验报告；建立承接查验问题及整改台账，每周统计更新查验整改数据；协助甲方开展物业查验问题的整改、验收和销项，办理物业交接手续；做好已竣工验收公共设施设备的接管服务。 3.接收建设单位移交的有关图纸资料并进行审核、签收、归档，包括但不限于竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；整理共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；物业质量保修文件和物业使用说明文件；物业区域划分、结构类型、产权情况以及其他所必须的资料。
	客户服务	客户接待	1.建立标准化企业（物业）服务接待中心，配备现代化办公设施设备，服务中心、楼栋前台环境整洁，公布 24 小时服务电话、办事制度、办事纪律、收费项目和标准，安排专人负责。 2.配备综合素质高的客户服务人员，服务人员精神饱满，微笑服务，亲切友好，热情周到，每月组织不少于 1 次专业技能培训。 3.24 小时受理客户投诉。立即响应，4 小时内完成处理反馈，疑难问题不超过 24 小时反馈处理结果，并与客户做好沟通。 4.做好客户看房接待及装修提前对接服务，统一标准，规范流程，协助客户办理装修审批手续。
		档案管理	1.严格落实物业档案管理制度，包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、客户档案资料、日常运营管理档案等，做好分类，客户资料分户建档，纸质档案和电子档案同步建立和管理，妥善保存，严格保密。
		接待活动保障	1.持续优化并落实园区参观接待及活动保障工作机制，配备专业人员并培训上岗，每月至少组织 1 次培训。 2.按甲方要求做好重要接待活动或重大活动的客服、礼仪等相关保障。

物业基础服务	建筑本体及其配套设施的维修、养护及管理		1.严格落实园区巡查机制，及时更新巡查问题及整改台账。 2.交付区域楼宇外墙面（幕墙、铝板、石材），无开裂、无脱落、无玻璃自爆，露台/阳台设施无开裂、无堵塞，墙面、顶面，粉刷层无剥落、无开裂、无渗漏，面砖、地砖平整不空鼓、无缺损，公共通道、地面、散水无沉降，无空鼓、无开裂，门窗及玻璃完好，楼梯扶手及护栏无松动、缺损，油漆完好，巡查发现问题及时处理、反馈，涉及外墙面（幕墙、铝板、石材）以及悬挂物有重大安全隐患的要立即做好安全应急措施并立即反馈甲方处理，确保安全。 3.交付区域道路、路面、井盖、电梯、空调等园区公共设施设备，属于小修范围的，及时组织修复，属于大、中修范围或需要更新改造的，及时编制维修计划向甲方书面报告，经甲方决定后组织实施。 4.交付区域园区标识及导视，完好率 98%，标识及灯具破损应及时更换、维修，发现安全隐患部位须增加设置安全防范警示标识，保证标志清晰完整，设施运行正常。 5.制定并落实极端天气应急预案，提前做好交付区域公区门窗检查关闭，并提醒客户关闭室内门窗，确保安全。
	物业共用设施设备维保服务	技术资料	1.设备图纸、档案及技术资料齐全、完好，保管规范。 2.设备台账项目齐全、清晰。
		能耗管理	1.制定能耗管理方案，做好交付区域公共设施设备、公共部位及空置房区域水电空调等能耗抄录、能耗运行管理、分析，并按月度、季度反馈甲方，做到既满足客户正常服务需求，又能合理节能降耗，确保能耗科学运行。
		维护计划及运行管理	1.制定年度、季度、月度巡查养护计划和设备应急管理预案，建立设备安全运行岗位责任制并严格执行。 2. 设备及机房标识齐全，巡查动线明晰；环境整洁无杂物、无灰尘、无鼠虫、无跑冒滴漏和安全隐患。 3. 建立设施设备日常运行管理档案及台账，记录清晰完整。
		给排水系统巡查、检测、维保	1.熟悉掌握区域内给水管网设施设备以及雨水收集系统、自动浇灌系统等的具体位置及实际运行情况，保障安全运行。 2.保持泵房清洁卫生和良好的通风照明，地面排水通畅无积水，水泵系统正常运转和使用，运行维护台账清晰。 3.每季度至少 1 次对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒，做好清洗、消毒台账。二次供水许可证、水质化验单、操作人员健康证齐全。 4.做好雨污管网（含化粪池）、线型排水沟巡查、清淤（吸粪）、疏通，雨季应加强巡查处理频次，确保通畅，池盖无破损、无污渍、污物，管道系统畅通。 5.楼面落水口、落水管保持完好，出现开裂、破损等现象应及时协调施工单位更换和维修。 6.制定急暴雨、严寒天气、突发爆管等应急处理处置预案，急暴雨天气保证楼面、地面排水畅通，室内渗漏处理及时；严寒天气做好排水管道的保温措施，防止冻裂；突发爆管立即处理，最大限度降低财产损失，保障供水。 7.限水、停水预先通知。 8.设备阀门、管道无跑、冒、漏、滴等现象。

物业基础服务	物业共用设施设备维保服务	供电系统巡查维护	1.保证所有开闭所、环网柜、配电柜、供电线路、变压器等重要设施 24 小时正常运转，发现问题及时协调施工单位处理，并有应急预案，建立巡查和维护台账，台账清晰、完整。 2.自管高压配电房操作绝缘工具应配置齐全，定期送检，检验报告存档。 3.做好节能降耗管理，制定节约用电管理方案，限电、停电提前通知用户，避免无计划停电。 4.拟定临时用电管理措施并执行，每月至少 1 次检查测试临时发电机组、油料储备（如有），保持机房通风，运行正常。 5.配电房、配电箱柜等各种控制回路标识清晰、准确。警示标识、安全工具齐全、摆放合理。 6.每月至少 1 次室外路灯、草坪灯等公共照明安全检查，发现隐患及时整改、维护。 7.按要求做好园区内防雷设施和防水防潮设施全面检修维护，确保处于正常防护状态。
		消防系统巡查维护	1.人员配备：配备专人和兼职消防人员，每年至少举办 2 次园区消防演练和企业消防安全知识培训，并开展消防安全月专项宣传。 2.消控中心：主机柜组干净、整洁。定期检查报警控制主机、联动台，每季度检查至少 1 次测试消防联动系统的可靠性、确保火灾发生时，能及时准确启动各种消防设施和设备。消防报警系统管理制度及应急措施张贴显著位置，设施设备系统名称和编号完备，标识区域指向清晰，消防专用工具配置齐全，摆放规范。 3.消防器材及物资：配备齐全，可随时启用，紧急消防物资备存充足。 4.消防设施：按要求检修调试消防供电供水设施、消防报警装置、烟感、消防泵、喷淋泵、防火卷帘、防火阀、防排烟系统、消防炮、消防广播和消防接合器等主要设备，确保消防系统随时可用。消防通道禁止堆放各种物体，全天候保持消防通道通畅。 5.消防设施检查维护：每月至少 1 次测试、养护防排烟风机、电源控制柜、风口及防火阀等，并记录清晰、完整；每月至少 1 次检查防火卷帘消防系统巡查维护的电机转动、齿轮链条传动情况，传动部位每年至少 1 次上润滑油保养，电控箱内外保持清洁，每月至少 1 次检查防火门附件，检查和维护应有记录，并记录清晰、完整；每半年对室内外消火栓养护至少 1 次，消防泵、喷淋泵每月测试至少 1 次，每季度润滑保养至少 1 次，每年整体检查养护至少 1 次，养护应有记录，严禁擅自使用消火栓冲洗作业。 6.灭火器材：每季度至少 1 次功能性检查，到期及时更换，确保器材完整。 7.应急预案：制定突发火灾应急方案，完善消防疏散示意图，保障紧急疏散通道通畅、照明设施、疏散指示标识完好。 8.消防巡查：每月至少 1 次巡查所有楼宇的消防设备运行情况；每月至少 1 次消防设施安全排查，及时发现处理安全隐患，确保园区内各种消防设施设备的完好；每月至少 1 次对客户消防设施装修或改造巡查，确保无安全隐患，配合主管部门对企业装修消防进行验收。 9.企业消防检查：每季度至少 1 次对租售企业内部消防安全进行检查，向业主和企业提出消防安全管理书面建议。 10.以上消防检查维护台账记录清晰、完整。 11.每年委托专业消防单位进行一次全面检测，形成书面报告提交甲方。
物业基础服务	物业共用设施设备维保服务		1.监控室 24 小时值班，值班人员须持证上岗并熟练掌握机房设备的使用功能和操作程序，确保监控全天候、全覆盖、无死角，确保所采集的画面图像清晰，并做好影像资料的保存管理至少 30 天，不得随意删除、消除。 2.每周至少 1 次做好消监控系统、电源及相关线路的安全检查，调试合格率 100%，保持系统状态良好；每月至少 1 次做好电脑主机及相关设施设备清洁，保持机房环境干净无尘。 3.巡更系统器具工作正常，巡更点位置正确、安装牢固。

		智能化、充电桩、停车场（弱电系统）巡查维护	4.每周至少 1 次检查测试，确保园区内电话、电视、宽带等外部通讯的通畅，音视频和监控设施设备状态效果良好，发现问题及时联系施工单位维修并完成检测。 5.每周至少 1 次开展园区停车场设备设施及管线、智能化设施设备及管线、检查巡视，发现问题及时处理，专人负责管理和保养，督促并管理维保单位做好设备的检修并及时排除故障。 6.每周至少 1 次开展园区充电桩检查巡视，发现问题及时处理，负责日常巡视并监督第三方运营单位履行维护保养责任。 7.入层服务楼层公区弱电设施设备每周巡查至少 1 次，高温天气期间增加巡查频次。 8.以上巡查维护记录需清晰、完整。 9.重点场所采取定点监控，记录运行数据，发生报警信号时，值班人员须在第一时间将报警位置通知给保安，保安人员接警后须立即赶往现场，并积极采取处置措施。 10.监控发现可疑人员及行为要及时研判处置，并通知巡逻岗进行处理，特殊情况应立即报警。
		电梯系统巡查维护	1.电梯维保操作员须持证上岗，并严格按照电梯管理标准和行业规范操作。 2.保持电梯安全设施齐全，通风、照明等附属设施完好，在电梯轿厢内明显位置张贴《电梯使用许可证》、检测合格证、应急电话及乘客须知。 3.做好维保单位的监督管理，做好每月 2 次的电梯日常检修保养，按照国家质检部门要求每年进行一次安全检测，确保电梯安全使用，检修作业时应设置警示标识。 4.每周至少 1 次对空置区域电梯进行乘坐检查，确保电梯正常使用，记录需清晰、完整。 5.建立电梯管理档案，对日常维修保养或更换零部件等进行登记备查。 6.制定电梯安全事故应急处置预案，及时处置电梯在运行中的故障和事故。发生电梯困人或其他重大事故时，应第一时间启动紧急救援预案，物业人员要在 5 分钟内到达现场，并积极采取救援措施，专业维修人员 30 分钟内到达现场处置。 7.电梯机房内须有明显警示标识，应急工具摆放规范。机房门常备落锁，并悬挂操作规程和应急处置流程，设置消防器材、温度仪，有降温和通风措施。 8.根据甲方需要进行自持楼宇接待电梯运行管理。
物业基础服务	物业共用设施设备维保服务	消监控室管理维护	1.消监控室 24 小时值班，值班人员须熟练掌握机房设备的使用功能和操作程序，确保监控全天候、全覆盖、无死角，确保所采集的画面图像清晰，并做好影像资料的保存管理，不得随意删除、消除，值班应有记录，记录需详细、清晰、完整。 2.消防报警系统发生报警信号时，值班人员须在第一时间将报警位置通知给保安，保安接警后须立即赶到现场，并积极采取处置措施。 3.值班人员对所采集的信息要及时研判处置，并及时上报。 4.监控设备每日机柜表面清洁至少 1 次，每半年机柜内部设备除尘至少 1 次，维护应有记录，并记录清晰、完整。 5.值班记录详细，交接班制度完善。
		园林景观道排设施（水系）设施管理维护	1.每周至少 1 次检查园林喷灌系统、给排水系统、水景照明系统和其他设施设备，确保运行安全、正常。 2.做好市政出水口水质情况日常巡查，防止雨污混流。 3.每月至少 1 次排水（污）管道（井、化粪池）巡查和故障处理，梅雨季节及夏季暴雨期间加强巡查频次，及时对污水井化粪池进行疏通或吸粪处理，保障畅通。 4.每周至少 1 次巡查统计铺装路面设施松动下沉部位，发现问题及时通知施工单位安排双休日或节假日集中维修，并同步通知甲方运营部门备案。

		太阳能设施管理维护（如有）		1.每周至少 1 次检查太阳能光伏板、逆变器、配电柜和其他设施设备，确保运行安全、正常。 2.每月 1 次抄录太阳能光伏发电设施运行数据，做好绿色能源设施发电及使用情况统计分析。
		排烟隔油设施巡查维护		每月至少 1 次检查共用排烟隔油设施，及时进行清洗维护保障正常运行。
		悬挂设施巡查维护		每月至少 1 次开展日常安全巡查，台风天气前增加巡查频次，确保安全运行。
物业基础服务	园林景观（水系）的维护与管理	维护养护计划		1.安排专业绿化养护人员，制定月度、季度、年度工作计划提交甲方，责任到人，按计划进行养护，落实日常巡查、保洁、养护及水质管理；发现管理区域的需要维修、绿植补种补栽、枯死植物移除更换等问题的及时协调施工质保单位处理并跟进，确保园区园林景观设施良好运行，环境优美。
		施工养护期管理	树木标识	1.补充、完善主干道两侧树木标识标牌及草坪温馨提示牌。
			浇水	1.春秋季晴好天气每周至少 2 次充分浇水，夏季晴好天气早晚至少 1 次浇水，视苗木生长情况增加浇水频次。确保苗木长势良好。 2.浇灌应湿透根系层，浸湿的土层深度为 100mm，不得长时间积水，确保不跑水不漏水，不得造成道路积水、泥土外溢。 3.利用喷洒浇水，设置适宜喷洒时间，部分喷洒未涉及的范围应手动浇水，注意节约用水，严禁浪费水源。 4.做好水量控制，防止外溢至人行道或铺装路面导致积水。
			修剪整形	1.将树冠剪成各种特定的形式，如多层式、螺旋式，以及半圆式或倒圆式，注意要与环境相协调，避免突兀。 2.落叶树自落叶开始至春季萌发前修剪，修剪后营养损失最小，且伤口不易被细菌感染腐烂，对树木生长影响最小，在生长期内进行修剪，常绿树没有明显的休眠期，冬季修剪伤口不易愈合，易受冻害，一般在夏季修剪。 3.草坪修剪，原则每次修剪 2/3，9 月开始为草皮最佳生长季节，根据情况减少修剪，保留草的适当高度，以利于草皮过冬。
			除草	1.除草要及时，做到“除早、除小、除了”，不要让杂草挤压花卉。树丛下、绿化带里、草坪上每半个月至少 1 次除草，花圃每星期至少 1 次除草。 2.生长季每月至少除草 2 次，达到立姿目视无杂草。 3.人工除草或根据需要进行化学剂除草，注意做好防护和环境污染防范。
			防护措施	1.园区大型树木应用铁丝、树干等固定，并将铁丝固定位置用醒目的彩线缠绕或悬挂提示牌。 2.冬季针对不耐寒的树木，督促施工单位应用草绳进行包裹防寒，在树木的根部铺上保护膜或盖上草垫，对根部进行保护。
			草坪完整	1.平整、美观、浓绿、无杂草。
			地被色块管养	1.色块面平、外围整齐、界线分明、线条流畅、色彩鲜艳，无缺株。定期修剪，并注意组成色块植物间的界线，保证植株健康生长。
			植物生长	1.花灌、地被植物、小乔木，自然成形，开花植物，开花茂盛。修剪徒长枝，花后剪除花梗。
			造型植物管养	1.植物造型，无小枝及叶片超出造型。修剪使造型标准，美观。
			乔灌木管养	1.无枯枝，伤枝，病枝，树姿挺拔。 2.及时抹芽、疏枝、修枝，除枯、伤枝外，还应修整乔木的内膛过密枝及常绿乔木的徒长枝，同时在草坪内的乔木应注意草坪包围树的根部，需把根部周围的草坪打开，保证土壤的透气性和吸水性能，以保证乔木健康生长。

			叶面干净	1.常年保持植物叶面和园区设施的清洁卫生，做到植物叶面基本无粉尘。
			应急措施	1.遇到台风、雨雪、高温等特殊气象环境及时做好对园区苗木进行加固、捆扎、保温、防晒等防范工作。 2.台风前需全面检查养护范围的绿植保护情况，做好树木支撑、枝叶疏剪等防风措施，加强人员现场值班，及时处理各种突发情况。台风过后及时清除花木断折的干、枝，扶正培植倒斜的花木。 3.旱季：应根据气温调节浇水频次和浇水量，夏季早晚应增加浇水量及频次。 4.雨雪天气：在雨季可采用开沟、埋管、打孔等排水措施及时对绿地和树池排涝，防止植物因涝致死。绿地和树池内积水不得超过 24 小时，宿根花卉种植地积水不得超过 12 小时。此外，须及时疏通排水设施，积雪及时清理，避免压坏枝条等现象发生。
		景观水系管理（如有）	水系维护效果	1.喷泉、跌水等水景观设施保持完好、无渗漏，按要求定时开启。 2.做好园区水系巡查，监控中心做好动态监控，保障水系区域安全。 3.每天至少 1 次打捞水面的落叶、垃圾，保持水面干净。
			污水管控	1.对雨水管道进行人工监测，防止地下污水管道受外力影响破损后导致雨污混流。
			浮尘沉淀	1.适时进行水质处理，水面杂物呈絮状进行打捞清理。
			藻类控制	1.根据需要适当添加抑制剂抑制水中的藻类及青苔的肆虐生长。
			使用频次	1.化学药剂使用应在水质需要深度净化时进行治理，不得频繁使用。
			喷泉维护	1.每天至少 2 次清理水系落叶杂物，保持水系干净整洁，每季度至少 1 次冲洗水系景观设施（含喷泉设施），保持整洁，每年雨季过后或冬季进行水系清理。 2.严寒天气放空喷泉管中的滞留水。
		安全管理		1.做好园林防火、防溺水等安全管理及应急工作。
	安保秩序维护服务	园区公共秩序和安全防范管理	门岗	1.交付区域保安岗位 24 小时值班，定岗定责，白班期间立岗服务，树立园区形象。 2.节假日保安配置不得少于平时的 1/2，重大活动须按甲方要求增加保障人员，极端天气期间应加强人员值守和 24 小时做好应急准备和处置。 3.做好访客登记和客户咨询回复。 4.货运车辆和大型物件进出园区需进行登记和管理，进入园区需与入驻企业核实，出园区需由入驻企业办理出门证并进行核实。 5.制定快递外卖管理制度，做好入楼快递人员登记，按指定路线、位置送达。
			巡逻岗	1.做好园区巡逻路线合理规划和布点，按规定时间进行巡更，做好智能化安保信息的采集工作，确保园区安全。 2.白天每 3 小时巡逻 1 次，晚间 7 点以后每 2 小时巡逻 1 次，并有详细巡更记录，重点区域和重点部位要不定时加大巡逻次数，重点加强防盗、防火、防浸水、防治安事件等安全防范措施的落实，遇可疑人员要进行询问，并与监控岗联动监视。 3.收到警情低层（20 楼以下）需 3-5 分钟内赶到现场查看并采取相应措施，高层（20 楼以上）需 5-8 分钟内到达现场查看并采取相应措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警。 4.遇到异常情况或园区内的紧急求助时，需 3-5 分钟到达现场并采取相应

				措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警。 5.发现消防通道堵塞、消防设施器材被遮挡或缺失要立即进行清理、补充。
			监控岗	1.人员 24 小时值班并注视各类设备所传达的信息。 2.有完善的监控管理制度、访客管理制度。 3.消监控人员须经过专业消防培训，持证上岗。 4.发现异常情况，及时分析、及时预警，第一时间通知巡逻岗进行处理，重大情况应立即启动应急预案。 5.加强对园区内各种突发情况的监控预警并通知有关人员及时到场处理。
			车辆管理	1.地面、墙面设立车辆动线指示标识，车辆行驶动线安排科学合理，上下班高峰期要有序引导，车辆停放有序，及时制止违停乱放，做好重大活动车辆指引、停放管理。 2.人员 24 小时值班，每小时至少 1 次进行巡视和维护停车秩序，确保车辆停放有序。 3.车库管理制度健全，安全标识、照明设施、消防器械每天至少 1 次进行巡查，保证配置齐全、完好。 4.车库无积水、通风良好、无易燃易爆物品存放，车位无杂物占用。 5.非机动车、共享单车、外卖车辆定点或指定位置停放，保证秩序良好。 6.对非机动车和新能源机动车充电进行定点充电和安全管理，确保安全。
			安全防范	1.制定完善的突发性公共事件应急管理预案，以及极端天气前后的检查防范措施和善后处理措施。 2.大风、暴雨雪天气前至少 1 次开展楼体悬挂物、门窗、高大乔木支撑、排水等设施的预防性安全检查，隐患要及时排除或有效围合管控，确保安全。 3.每年至少 2 次组织消防应急演练和企业消防安全知识培训。 4.对违反管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。 5.确保物业区域内各种标志，清晰显著，发现问题及时通知工程人员维修
物业基础服务	保洁维护服务	房屋共用部位、共用设施设备	地面	1.室外道路地面、绿地每日至少清扫 1-2 次，并循环保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角、无积水积雪、纸屑、烟头等，鹅卵石路面每周至少冲洗 1 次。 2.室外水泥地、地砖、地坪每日至少清扫 1 次，每月至少清洗 1 次，表面做到干净无污渍，室外 PVC 或木质地坪每日至少 1 次清扫，每周至少 1 次拖洗，每季度至少 1 次保养，室内地坪每月至少 1 次抛光打蜡（根据材质不同进行不同的专业护理）。 3.雨雪后对公共区域内的积水积雪要及时清扫除雪，降雪时，要及时清扫积雪，铲除结冰，夜间降雪时，主要道路的冰雪须在次日 8 时前清扫干净。
			墙面	1.室内非涂料装饰面的墙面，如大理石墙面及石材墙面每日抹擦 1 次，每月至少保养 1 次。
			开关表箱	1.2 米以下开关合、表箱盖、信报箱每日至少擦抹 1 次，2 米以上开关合、表箱盖、信报箱每月清洁至少 2 次。
			门/玻璃	1.每日抹擦 1 次，确保无污渍。
			门厅、电梯厅、过道栏杆、家具	1.门厅、电梯厅、公共过道每日清拖至少 2 次，循环保洁，确保干净整洁。 2.栏杆每周擦抹至少 1 次，扶手每日擦抹至少 1 次，楼道每天清扫至少 2 次，拖洗至少 1 次，无垃圾杂物堆放占用，公区休闲家具、共享会议室等每天至少 1 次检查保洁，循环保洁，确保干净整洁。
			天花板、公共灯具	1.每月清洁至少 1 次，确保干净整洁。 2.室外公共灯具每季度清洁至少 1 次 （夏季适当增加），2M 以下灯杆每周擦拭一次，室内公共灯具每年清洁不低于 4 次，确保干净整洁。 3.无蛛网、灰尘、明显划痕等。
			天台、屋顶、	1.每周不少于 1 次清扫，无蛛网杂物，确保干净整洁。

			阳台	
		公共区域内电梯间	电梯轿厢	1.轿厢门及面板每日擦拭、清拖至少 2 次，地面清拖至少 1 次，循环保洁，不锈钢轿厢每月护理至少 1 次，石材装饰的轿厢每月养护至少 1 次，确保干净整洁。
		地下区域	停车场/共用设施设备	1.每日清扫 1 次，每周拖洗至少 1 次，循环保洁，灯具、管道、标牌每月至少清理 1 次，地面干净、整洁，无明显垃圾杂物，确保干净整洁。
		垃圾管理	垃圾收集清运	1.配备楼栋套袋垃圾收集桶，每日定时转运收集点，垃圾桶及中转点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，随时保洁。 2.装修垃圾定点堆放，定时清运，每周至少清运 1 次，在装修高峰期每天至少清理 1 次，并有专人负责。 3.所有垃圾桶（箱）每日至少清理 1 次，擦拭至少 1 次，根据需要消杀，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 4.垃圾中转站每天清运、清洁、消杀至少 1 次，垃圾、污水、异味不外溢，无蝇虫。
		楼层公共卫生间、茶水间保洁	开水间、卫生间	1.每日早 8 点前、中午 12 点-1 点、晚 6 点后各打扫清洁 1 次，每周消毒至少 1 次，夏季每天至少消毒 1 次，遇特殊情况可另行安排，必须保持干净整洁无异味，保洁有记录。 2.门窗、墙面、地面、台面无灰尘、无污渍、无积水，洁具无尿渍、污物、异味等。 3.卫生间每个厕位、开水间和洗手池边需配置厕纸收集桶，并需配置垃圾袋，垃圾桶垃圾不外溢。
		公共区域定期消毒灭害	消毒灭害	1.每季对窖井、明沟、喷洒药水至少 1 次（夏季每月喷洒至少 1 次），垃圾房、垃圾桶每周消毒至少 1 次，夏季高温期间增加频次，确保干净、卫生。消毒有记录。非特殊情况下，室内灭四害药物须在双休或节假日期间投放，并提前进行广泛告知，做好必要的标识和防护。
		园区室外公共场所日常保洁		1.景观小品及室外家具、花坛每日清洁至少 1 次，表面干净无污渍，无锈渍，路灯杆每周 1 次擦抹，灯具每半年至少 1 次擦抹，庭院灯和草坪灯每周至少 1 次擦抹，无灰尘、蛛网，景观石子每季度清洗至少 1 次，保持干净整洁。
基础物业服务	园区装饰装修管理服务	装饰装修	装修手续	1.签订物业、施工单位及业主方三方室内装修管理服务协议，对动火、临时用电、高空作业等审批进行严格要求，协助客户开展装修审图和施工许可证办理。 2.简化装修审批手续，合理降低装修垃圾清运费、消防泄水费等费用，节约客户成本。 3.协助客户办理装修审图、施工许可证手续办理。
			装修档案	1.对施工单位营业执照复印件、施工图纸、消防审查意见等进行审核并收存，有完整的客户装修管理台账和过程监管及验收记录。
		安全管理	装修施工监管	1.每天至少 2 次对装修区域进行巡查、监管，严格落实临时用电、动火、高空作业等安全管控措施，加强结构、消防以及隐蔽工程的检查和问题整改，确保装修安全。
		成品保护	装修期间的成品保护	1.室外公共部分的成品保护完整无损。 2.每天至少 1 次查看公共部位及重要公共设施设备成品保护，包括但不限于电梯、地面、墙面等，防止在施工装修阶段损坏。
		装修垃圾	装修垃圾的集中管理、定时 清运	1.合理设置临时垃圾周转点以及装修垃圾清运路线，定时清运，每周至少 1 次对装修垃圾堆放区域定期进行集中的清理、消杀，确保干净整洁。 2.园区如无临时垃圾周转点设置区域，则要求装修单位严格按照装修垃圾袋装化原则，直接在装修现场装袋堆放，日产日清。

		污染防控	噪音、气体及防水作业	1.噪音、气体污染、防水作业尽量选择周末或节假日进行，做好相邻企业告知和现场安全防护管理等，不得影响入驻企业日常办公。
		验收归档	做好验收、整改和资料归档	1.对验收过程中发现的安全质量问题须及时上报，并要求装修单位或业主方进行整改。 2.对高空作业、动火作业以及隐蔽工程、消防改造等进行检查、验收，对涉及室内其他设施设备改造部位进行检查验收，记录资料整理归档保存。
基础物业服务	空置房维护服务	设施设备	门窗	1.每周至少检查 1 次，巡视楼宇外立面是否有破损，门窗是否有效锁闭，保持门窗玻璃及配件完好、开闭灵活无异响，暴雨、大风天气提前关闭门窗，确保无安全隐患。
			墙地面、顶面、散水、通道、楼梯 扶手及护栏	1.每月至少检查 1 次，墙面、顶面粉刷层无剥落、无开裂、无渗漏，面砖、地砖平整不空鼓、不起壳、无缺损，通道、地面、散水无沉降，无空鼓、无开裂，楼梯扶手及护栏无松动、缺损油漆完好，小修范围内的损坏应及时修复，属大、中修范围内或需要更新改造的，须及时编制计划向甲方书面报告，经甲方决定后组织实施。
			楼道灯、室内照明设备	1.每月至少检查 1 次，开关、照明灯具完好，配电箱柜等各种控制回路标识清晰、准确。警示标识、安全工具齐全、张贴摆放位置合理。
			安全标识	1.对危险隐患部位须设置安全防范警示标识，每半月至少检查 1 次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
			公共设施系统	1.按要求做好空置房屋管道系统、供电系统、消防系统、空调系统、弱电系统、电梯系统、消防监控系统等常态化巡查及运行维护，确保正常使用状态。巡查维护记录需清晰、完整。 2.每月至少抄表 1 次，根据抄表记录做好分析；每周至少检查 1 次是否有跑、漏、滴、漏现象。
		保洁服务	环境保洁	1.每月至少 1 次保洁，保洁人员发现设施设备有损坏时应及时报修。 2.按要求做好空置房内所有区域（含地面、墙面、开关、门厅电梯、扶手、灯具、天台屋顶阳台、电梯轿厢等）保洁工作，无明显暴露垃圾、污渍，无卫生死角，确保干净整洁；所有设施设备保持完好、干净。
		保安服务	安保维护	1.出入记录完整，禁止闲杂人员进入空置房内，保安人员应熟悉掌握空置房环境，正确处理应对秩序维护工作，人员应配备必要的通讯和安全护卫器械，统一着装，装配整齐，规范服务。 2.做好空置房巡逻路线合理规划和布点，按规定时间进行巡更，确保安全，白天每 12 小时巡逻 1 次，晚间 7 点以后每 6 小时巡逻 1 次，并有详细巡更记录，重点区域和重点部位要不定时加大巡逻次数，重点加强防盗、防火、防浸水、防治安事件等安全防范措施的落实，监控室要有值班、交接班、进出人员记录，收到火情高层需 5 分钟内、多层需 3 分钟内赶到现场查看并采取相应措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警；收到警情高层需 10 分钟内、多层需 5 分钟到达现场查看并采取相应措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警，遇到异常情况紧急求助时，需第一时间到达现场并采取相应措施，紧急情况应启动应急预案，及时报告、报警。
		其他要求	维修处理	1.及时巡查、统计、报修，小型、零星维修及时率 100%。
			完好率	1.设备档案资料≥98%，设施设备完好率≥99%。
			节能管理	1.做好空置房水电能耗管理，没有跑冒滴漏等现象。
基础物业服务	维修管理与服务			1.做好承接查验问题的勘查、统计及维修巡查、检查、验收、销项和结果反馈。 2.每日做好现场巡查和安全管控，跟进维修进度、质量和维修结果。 3.定期召开销项工作推进会、维修工作推进会，总结问题，提升维修效率

		质保期内的维修服务		和质量。 4.做好日常发现、客户报修问题的现场勘查、统计、报修、跟进、检查、验收、销项及结果反馈。 5.对接各分包施工维保单位按时开展质保维保工作，并对维保单位进行监管，根据施工合同约定与维修单位约定维修时间和完成时间，施工及维保单位未及时维修的，需及时反馈给甲方并督促甲方委托的第三方专业单位进行维修，做好维修过程管理、跟进、验收、结果反馈、资料存档，涉及质保期责任维修的须保存完整的影像资料，相关记录及资料作为扣除质保金、第三方维修费用的依据。 6.根据甲方需要编制质保期内的各类大中型改造提升计划，并报甲方批准后组织实施。
		维修工作管理		1.严格执行维修工作机制，就每月维修工作落实情况总结于次月 3 日前报送至园区运营部，不得出现过程未检查、结果未跟进和报告提交延迟的情况，配合开展维修或提升相关费用结算工作。 2.园区维修、装修、消杀等工程作业静音维护作业时间为 7:30-17:30；噪音维护作业时间为 7:30 之前、17:30－19:00、节假日全天；如遇园区重大活动须按甲方要求及时停止；特殊原因需要工作日维修的，须提前报告甲方同意并通知到周边影响区域相关企业客户。
		专业人员	专业人员管理	1.维修及改造提升工作要有土建、机电或工程管理相关专业人员组织开展，有 3 年及以上工程维修管理经验。
		维修资料	建立维修、改造管理台账	1.建立质保期内维修及改造台账，做好相关登记，保存维修过程影像资料，及时补充更新，分类登记，作为质保期管理的重要依据。
企业服务	专职客服			1.建立专职客服工作安排，对接保障楼栋客户服务需求处理
	日常服务对接			1.协助甲方做好企业日常服务咨询、投诉受理、企业线上线下走访服务、各类统计分析等企业日常服务，建立企业走访及需求台账，针对企业提出的问题与需求及时处理、及时反馈，并更新台账。 2.对企业开展各项调研前向园区运营部报备、报批。不得出现私自调研的情况。
	企业资料发送			1.根据要求，定时有序的进行园区资料的分发、分送。
	能耗费收缴			1.严格落实费用收缴工作机制。 2.做好企业水电气及空调能耗及其他相关费用缴费通知单的制作、发放及费用发票的送达、做好相关费用催缴工作，费用单据准确，送达及时，沟通良好。 3.及时督促、跟进企业费用缴纳进度并每周及时梳理统计、汇报，梳理信息准确及时。
	企业入驻及变更情况信息统计			1.建立企业交付台账，每周至少 1 次核对企业入驻信息，完成入驻企业统计报送，每月完成孵化器入驻企业变更情况报送。
	企业交房及手续办理			1.严格按照租赁合同，做好房屋交付工作，确认保证金和首笔租金均已到账后办理交付手续，其中租赁确认单在企业盖章日期的一周内提交园区运营部用印。
	企业乔迁服务			1.提前做好乔迁前的准备工作，包括货物搬运、场地协调、人员帮助、车辆引导等，并将企业确定的乔迁日期提前一周上报园区运营部企服负责人。 2.提前一周收集新闻宣传材料，提前 3 天准备乔迁贺喜的绿植、盆花等。
	企业需求服务及时反馈，及时处理			1.及时获取并响应企业需求，物业能够处理的问题及时处理闭环，不能及时处理的要将处理计划及时反馈企业，不在物业处理范围的事项，及时上报园区运营部。
	企业租赁变更信息收			1.提前收集企业相关信息，及时了解企业变更原因报送园区运营部，并协

	集处理	助开展企业房屋租赁变更工作及手续办理。
	企业退房及手续办理	1.收到企业退租申请后，需立即向园区运营部相关负责人反馈信息，同步梳理租金、能耗费等各项费用是否缴清，督促客户在协定退租日期前将费用结算完毕。
	企业经营数据处理	1.园区企业信息及相关经营数据的收集整理，定期报送园区运营部，企业相关信息、数据严格保密。
	企业档案管理	1.涉及企业相关资料，需按一户一档原则做好企业资料保管。
商业配套服务（如有）	保障配套商业区域安全运行	1.严格落实甲方安全生产工作要求，每天不少于 1 次巡查商业区域供电、燃气、消防、给排水设施运行情况，确保安全，每季度不少于 1 次邀请燃气公司进行专项检查，每年不少于 3 次邀请主管部门开展餐饮商户食品安全专项检查并督促商业完成整改，确保食品安全。
	保持配套商业区域环境整洁	2.每天不少于 1 次开展配套商业各出入口区域、餐饮后厨、就餐区域等内部卫生监管。不得出现大面积污渍和人为垃圾现象，确保干净整洁。
	协助做好配套商业招商推介	1.了解园区商业落位，客户有看场地需求时要及时到岗，熟练掌握园区基本情况并能独立向客户介绍园区和商业概况。 2.熟悉园区商业配套工程条件（水电、燃气、隔油排污、空调等），协助开展招商工作。
	保障配套商业区域装修安全、合规	1.提前做好配套商业装修审批手续及流程的通知，保证装修过程中的及时对接，协助解决商业装修过程中出现的问题。 2.建立商业装修台账，明晰装修周期，做好记录反馈。 3.每天至少 2 次对装修区域进行巡查、监管，严格落实临时用电、动火、高空作业安全管控措施，加强结构、消防以及隐蔽工程的检查和问题整改，确保装修安全。 4.根据确认的商业开业时间，及时跟进装修进度，每周反馈装修进度，保证如期开业。
	做好能耗费收缴工作	1.严格落实费用收缴工作机制，做好园区水电、空调能耗及其他相关费用缴费通知单的制作、发放，做好费用催缴工作，保证单据准确、送达及时，过程中做到良好沟通，开票后及时送达费用发票。重点关注缴纳主体的一致性、最迟缴费期限等因素，并及时提醒商户。 2.提前收集商业开票需求并反馈，确保开票工作的准确性和及时性。 3.每周至少 1 次更新园区水电费、能耗费等费用缴纳情况，确保应收尽收，并及时反馈给园区运营部。
	做好商业信息更新维护	1.配合做好商业信息的更新，包括小程序、电梯屏、海报、放假通知等，及时准确更新商业相关信息。 2.做好配套商业日常检查问题整改落实。
园区文化活动服务	园区社区活动组织开展	1.每年根据节气、节日等主题策划相关社区活动，节假日园区氛围营造方案须报甲方审核备案。
	制定活动方案	1.拟定社区活动具体方案并报送园区运营部审核备案，审核无异议按方案开展活动。
	做好其他活动组织保障	1.按照甲方要求，做好园区运营相关品牌活动的组织保障，包括场地布置、活动组织、摄影摄像、小视频制作等相关工作。
	做好园区品牌创建配合工作	1.按照甲方要求，做好园区品牌化共建工作以及园区荣誉申报等相关配合工作。
	电子屏及亮化系统工作	1.按照园区电子屏及亮化系统工作机制，做好电子屏内容投放、更新、下架及运维管理等。
	资料管理	1.做好所有社区、党建等园区运营相关品牌活动的图片、视频等相关资料存档、管理等
智慧	智慧园区系统的推广	1.熟练操作，做好园区企业及其员工智慧平台的推广使用、系统信息维护、操作培训服务。

园区服务	机房及智能化设备管理	1.监控室内 24 小时值班不离岗，值班人员熟练掌握机房设备的使用功能和操作程序。 2.确保监控全天候、全覆盖、无死角，确保所采集的画面图像清晰，并做好影像资料的保存管理不少于 30 天，不得随意删除、消除。
	弱电系统运维服务	1.每周至少 2 次做好消监控室内的系统检查维护，每月至少 2 次做好设施设备清洁除尘、用电安全、接线接地、通风堵漏等检查，确保系统正常运行。 2.监控设备机柜表面每日至少清洁 1 次，每半年机柜内部设备至少除尘 1 次，保持机房卫生清洁、无灰尘，系统状态良好，维修及时率 95%以上，调试合格率 100%。 3.分层分户运营区域楼层公区弱电设施设备的每周巡查至少 1 次，确保系统正常运行。 4.监管各系统运行状态、通讯网络连接情况、系统告警、设备指示灯状态、端口状态、负载情况等，不得随意删除记录。 5.系统出现软硬件故障时，进行影响范围定位通知、故障定位、故障处理、备品备件管理等，保证各系统最快恢复正常工作。
	信息及舆情监控	1.做好园区数据信息和舆情监控管理，确保不外泄、不发生有影响园区声誉和形象的重大舆情问题。

附件 2：

芯智汇科技产业园（二期）项目季度物业服务质量考核表

考核周期：_____年_____季度　　考核单位：_____　　被考核单位：_____　　考核日期：_____年_____月_____日

序号	服务分类	考核项目	考核标准/要求	考核扣分细则标准	分值	得分	扣分原因及整改要求	备注
一、综合管理								
1	**综合管理**	人员管理	1.依据合同约定岗位配置专业人员（培育期不低于 38 人），无无故缺岗；主管请假提前 1 天报备，项目负责人请假提前 3 天报备；主管更换提前 15 天报备 2.按要求开展岗位技能培训，统一行为规范，仪容仪表得体，无有效投诉 3.高配工程师、消防工程师、电梯工程师、消监控室值班人员等关键岗位须持证上岗	1.发现无故缺岗，每人次扣 1 分。 2.人员配置未达到合同约定最低标准，每少 1 人扣 0.5 分。 3.请假或更换人员未按规定时间报备，每次扣 0.5 分。 4.未按计划开展岗位技能培训，每次扣 1 分。 5.发现仪容仪表不整或行为不规范，每人次扣 0.2 分。 6.发生 1 起经核实的有效投诉，扣 2 分。 7.关键岗位人员无证上岗或证书失效，每人次扣 2 分。	**5**			
2	**综合管理**	方案机制及落实	1.优化完善并严格落实物业基础服务、企业服务、商业服务、社区服务、智慧园区服务、增值服务等工作方案及机制 2.制定年度工作计划报甲方审核后严格执行	1.各项工作方案及机制不健全，每项扣 1 分。 2.未制定年度工作计划或未报审，扣 2 分。 3.未按审核通过的计划执行，每项扣 1 分。	**5**			
3	**综合管理**	承接查验	1.制定承接查验实施方案和进度计划提交甲方审核 2.会同建设单位进行承接查验，分专业条线提交查验报告 3.建立问题及整改台账，每周统计更新 4.接收并归档竣工图纸资料 5.做好质保期内维修管理协调工作，对属于施工单位责任的维修及时协调并同步备案给甲方	1.未制定承接查验方案或进度计划，扣 2 分。 2.未分专业条线提交查验报告，扣 1 分。 3.未建立问题及整改台账或每周未更新，每次扣 1 分。 4.竣工图纸资料接收归档不完整，扣 1 分。 5.质保期内维修协调不及时或未同步备案给甲方，每次扣 1 分。 6.未跟踪整改验收和销项，每次扣 0.5 分。	**5**			
二、客户服务								
4	**客户服务**	客户接待	1.建立标准化服务中心，公布 24 小时服务电话，安排专人负责 2.服务人员精神饱满，微笑服务，每月组织不少于 1 次专业培训 3.24 小时受理投诉，4 小时内处理反馈，疑难问题不超过 24 小时反馈 4.做好客户看房接待及装修提前对接服务	1.未公布 24 小时服务电话或无人接听，每次扣 1 分。 2.服务人员精神状态不佳，每人次扣 0.2 分。 3.未按要求组织月度培训，每次扣 1 分。 4.投诉处理反馈超时，每次扣 1 分；疑难问题反馈超时，每次扣 2 分。 5.客户接待或装修对接服务出现疏漏，每次扣 0.5 分。	**5**			
5	**客户服务**	档案管理	1.严格落实档案管理制度，分类管理（竣工验收、设备、业主、租赁、客户、日常运营等档案） 2.客户资料分户建档，纸质和电子档案同步建立，严格保密	1.档案分类混乱，扣 1 分。 2.客户资料未分户建档或纸质电子档案不同步，每户扣 0.5 分。 3.发生客户资料泄密事件，本项不得分。	**2**			

6	**客户服务**	接待活动保障	1.持续优化并落实园区参观接待及活动保障工作机制，每月至少 1 次培训 2.按甲方要求做好重要接待活动或重大活动的客服、礼仪等保障	1.未按要求组织月度培训，每次扣 1 分。 2.重要接待或活动保障出现失误，每次扣 1 分。	**2**			
三、建筑本体维修养护								
7	**建筑本体维修养护**	建筑本体巡查	1.严格落实巡查机制，及时更新巡查问题及整改台账 2.外墙面（幕墙、铝板、石材）无开裂脱落，露台无开裂堵塞，墙面粉刷层无剥落渗漏 3.道路、路面、井盖、电梯等公共设施小修及时修复（单次自然损耗维修事项的物料及人工总成本 300 元（含）以下），大中修及时编制计划报告 4.制定并落实极端天气（台风、暴雨、大雪、寒潮等）应急预案，提前做好公区门窗检查关闭，提醒客户关闭室内门窗	1.未按要求巡查或更新台账，每次扣 1 分。 2.发现外墙面、露台、墙面存在破损、开裂、渗漏等问题无及时协调维修记录，每处扣 0.5 分。 3.公共设施小修不及时，每处扣 0.5 分；大中修未编制计划报告，扣 1 分。 4.单次 3000 元以内自然损耗维修未由乙方负责的，每处扣 0.5 分。 5.未制定或落实极端天气应急预案，扣 2 分。 6.极端天气前未进行预防性安全检查，每次扣 1 分。	**5**			
四、共用设施设备维保								
8	**共用设施设备维保**	技术资料管理	1.设备图纸、档案及技术资料齐全、完好，保管规范 2.设备台账项目齐全、清晰	1.技术资料缺失或不全，每项扣 0.5 分。 2.设备台账不清晰或项目不全，扣 1 分。	**1**			
9	**共用设施设备维保**	能耗管理	1.制定能耗管理方案，做好水电空调等能耗抄录、运行管理、分析 2.按月、季度反馈甲方，确保能耗科学运行、合理节能降耗 3.公共区域运行能耗费已纳入物业费"一费制"报价，不得违规向终端客户分摊收取	1.未制定能耗管理方案，扣 1 分。 2.能耗抄录、分析不及时或不准确，每次扣 0.5 分。 3.未按期向甲方反馈能耗报告，每次扣 0.5 分。 4.违规将公共区域能耗费分摊给终端客户，每次扣 0.5 分。	**1**			
10	**共用设施设备维保**	维护计划及运行管理	1.制定年度、季度、月度维修养护计划和设备应急管理预案 2.设备及机房标识齐全，巡查动线明晰，环境整洁无杂物 3.建立设施设备日常运行维护管理档案及台账 4.乙方作为园区安全生产第一责任人，建立健全安全生产制度并落实	1.未制定各类维保计划或应急预案，每项扣 0.5 分。 2.设备机房标识不清、环境脏乱，每处扣 0.2 分。 3.未建立运行维护档案或台账，扣 1 分。 4.未建立安全生产制度或未落实，扣 2 分。 5.未开展隐患排查整改，每次扣 1 分。	**2**			
11	**共用设施设备维保**	给排水系统	1.泵房清洁卫生，地面排水通畅，水泵系统正常运转 2.每季度至少 1 次二次供水清洗消毒，证照齐全 3.雨污管网巡查清淤疏通，雨季加强频次 4.设备阀门管道无跑冒滴漏 5.限水停水预先通知	1.泵房环境脏乱或排水不畅，扣 0.5 分。 2.未按频次清洗消毒或证照不全，本项不得分。 3.雨污管网堵塞或未按频次巡查，每次扣 0.5 分。 4.发现跑冒滴漏现象，每处扣 0.2 分。 5.限水停水未预先通知，每次扣 1 分。	**2**			
12	**共用设施设备维保**	供电系统	1.开闭所、配电柜、供电线路、变压器等 24 小时正常运转 2.高压配电房绝缘工具配置齐全，定期送检 3.制定节约用电方案，限电停电提前通知 4.配电房标识清晰，警示标识齐全 5.每年至少 1 次全面检查测试	1.供电设备运行异常，本项不得分。 2.绝缘工具缺失或未按期送检，扣 1 分。 3.无限电停电通知，每次扣 1 分。 4.配电房标识不清，每处扣 0.2 分。 5.未进行年度全面检查，扣 1 分。	**3**			

13	**共用设施设备维保**	消防系统	1.配备专人和兼职消防人员，每年至少2次消防演练和培训 2.消控中心整洁，每季度至少1次测试消防联动系统 3.消防器材配备齐全，紧急物资备存充足 4.消防设施按要求检修调试，确保随时可用 5.每月至少1次测试防排烟风机、防火阀等 6.每季度至少1次灭火器材功能性检查 7.每天至少1次消防设备巡查 8.每季度至少1次企业内部消防检查 9.每年委托专业单位全面检测	1.未按频次组织消防演练培训，每次扣1分。 2.消控中心环境脏乱，扣0.5分。 3.消防器材缺失或紧急物资不足，每处扣0.5分。 4.未按频次测试联动系统、防排烟风机等，每次扣1分。 5.消防设备巡查记录缺失，每次扣0.5分。 6.未进行季度内部检查或年度专业检测，每次扣1分。	**4**			
14	**共用设施设备维保**	智能化/充电桩/停车场	1.监控室24小时值班，持证上岗，画面清晰，影像保存30天以上 2.每周至少1次监控系统安全检查，维修及时率95%以上 3.巡更系统工作正常 4.每周至少1次通讯设施检查 5.每周至少1次停车场及智能化设施巡视 6.每周至少1次充电桩巡视 7.入层弱电设施每周巡查1次以上 8.每年1次全面检查和综合检测	1.监控室无人值班或值班人员无证上岗，本项不得分。 2.监控画面不清或保存不足30天，扣1分。 3.未按频次进行各项检查巡视，发现问题未及时协调维修，每次扣0.5分。 4.未进行年度全面检查，扣1分。	**3**			
15	**共用设施设备维保**	电梯系统	维修操作员持证上岗，严格按规范操作 2.安全设施齐全，张贴使用许可证、检测合格证等 3.每月2次日常检修保养，每年1次安全检测 4.每周至少1次空置区域电梯乘坐检查 5.建立电梯管理档案 6.制定应急处置预案，当电梯发生困人故障或其他故障，物业人员须在 5分钟内赶赴现场处置，专业维修人员 30分钟内到场 7.机房警示标识明显，应急工具规范	1.操作人员无证上岗，本项不得分。 2.安全设施或证件缺失，每处扣0.5分。 3.未按频次进行保养、检测或检查，每次扣1分。 4.未建立管理档案，扣1分。 5.应急处置超时，每次扣2分。 6.机房标识不清或工具不规范，扣0.5分。	**2**			
16	**共用设施设备维保**	消监控室管理	1.消监控室24小时值班，熟练掌握设备操作 2.报警信号第一时间通知保安处置 3.监控设备每日清洁1次以上，每半年内部除尘1次以上 4.值班记录详细，交接班制度完善	1.无人值班或操作不熟练，本项不得分。 2.报警信号处置不及时，每次扣1分。 3.设备清洁或除尘未按频次执行，每次扣0.5分。 4.值班记录缺失或交接班制度不完善，扣1分。	**1**			
17	**共用设施设备维保**	园林景观道排设施	1.每周至少1次检查喷灌、给排水、水景照明系统 2.每季度至少1次水质检测 3.每月至少1次排水管道巡查和故障处理 4.每周至少1次铺装路面巡查	1.未按频次检查喷灌、水景等系统，每次扣0.5分。 2.未按频次进行水质检测，每次扣0.5分。 3.排水管道堵塞或未按频次巡查，每次扣0.5分。 4.铺装路面破损未及时处理，每处扣0.2分。	**2**			
18	**共用设施设备维保**	排烟隔油设施	1.每月至少1次检查商业共用排烟隔油设施，及时清洗维护	1.未按月检查或清洗维护不及时，每次扣1分。	**1**			
19	**共用设施设备维保**	悬挂设施	每月至少1次日常安全巡查，台风前增加频次	未按频次巡查，每次扣0.5分。	**1**			

五、安保秩序维护								
20	**安保秩序维护**	门岗	1.保安岗位 24 小时值班，定岗定责，白班立岗服务 2.节假日保安配置不少于平时的 1/2 3.做好访客登记和客户咨询回复 4.货运车辆和大型物件进出登记管理 5.制定快递外卖管理制度	1.门岗无人值班，本项不得分。 2.节假日保安配置不足，扣 1 分。 3.访客或车辆登记信息不全，每次扣 0.2 分。 4.无快递外卖管理制度，扣 0.5 分。	**2**			
21	**安保秩序维护**	巡逻岗	1.合理规划和布点巡逻路线，按规定时间巡更 2.白天每 3 小时巡逻 1 次，晚间 7 点后每 2 小时巡逻 1 次 3.收到警情低层 3-5 分钟、高层 5-8 分钟到场 4.异常情况 3-5 分钟到场处置 5.发现消防通道堵塞立即清理	1.未按规划路线或规定时间巡更，每次扣 0.5 分。 2.警情或异常情况处置超时，每次扣 1 分。 3.发现消防通道堵塞未立即清理，每次扣 1 分。	**2**			
22	**安保秩序维护**	监控岗	1.人员 24 小时值班 2.完善监控管理和访客管理制度 3.消控人员持证上岗 4.异常情况及时分析预警 5.加强突发情况监控预警	1.监控岗无人值班，本项不得分。 2.管理制度不完善，扣 0.5 分。 3.人员无证上岗，扣 1 分。 4.异常情况未预警或处置不当，每次扣 1 分。	**2**			
23	**安保秩序维护**	车辆管理	1.车辆动线标识清晰，行驶动线科学合理 2.24 小时值班，每小时至少 1 次巡视停车秩序 3.车库管理制度健全，安全标识照明每天巡查 4.车库无积水、无易燃易爆物品 5.非机动车定点停放 6.充电定点安全管理	1.车辆动线标识不清，扣 0.5 分。 2.未按频次巡视停车秩序，每次扣 0.5 分。 3.车库存在积水或易燃物，每处扣 1 分。 4.非机动车乱停放，每处扣 0.2 分。 5.充电安全管理不到位，扣 1 分。	**2**			
24	**安保秩序维护**	安全防范	1.制定突发事件应急管理预案 2.大风暴雨前至少 1 次预防性安全检查 3.每年至少 2 次消防应急演练 4.对违规行为劝阻制止 5.标志清晰显著	1.无应急预案，扣 1 分。 2.恶劣天气前未进行安全检查，每次扣 1 分。 3.未按频次组织消防演练，每次扣 1 分。 4.对违规行为未劝阻，每次扣 0.5 分。 5.安全标志缺失，每处扣 0.2 分。	**2**			
六、保洁维护服务								
25	**保洁维护服务**	地面	1.室外道路每日清扫 1-2 次，无明显暴露垃圾 2.室外水泥地/地砖每日清扫 1 次，每月清洗 1 次 3.雨雪后及时清扫除雪，夜间降雪次日 8 时前清扫干净	1.道路有明显暴露垃圾，每处扣 0.2 分。 2.未按频次清扫或清洗地面，每次扣 0.5 分。 3.雨雪后清扫不及时，扣 1 分。	**2**			
26	**保洁维护服务**	墙面	1.室内非涂料墙面每日抹擦 1 次，每月保养 1 次	1.墙面有明显污渍，每处扣 0.2 分。 2.未按频次抹擦、保养或清洗，每次扣 0.5 分。	**1**			
27	**保洁维护服务**	开关表箱/门玻璃	1.2M 以下开关表箱每日擦抹 1 次，2M 以上每月清洁 2 次以上 2.门/玻璃每日抹擦 1 次	1.开关表箱或门玻璃有明显污渍、手印，每处扣 0.2 分。 2.未按频次清洁，每次扣 0.5 分。	**1**			
28	**保洁维护服务**	门厅电梯厅过道	1.门厅、电梯厅、过道每日清拖 2 次以上 2.栏杆每周擦抹 1 次以上，扶手每日擦抹 1 次以上 3.楼道每天清扫 2 次以上，拖洗 1 次以上	1.地面有污渍、杂物，每处扣 0.2 分。 2.栏杆、扶手有灰尘，每处扣 0.2 分。 3.未按频次清扫拖洗，每次扣 0.5 分。	**1**			

29	**保洁维护服务**	天花板/公共灯具	1.每月清洁 1 次以上 2.室外公共灯具每季度清洁 1 次以上 3.无蛛网灰尘	1.天花板、灯具有蛛网或明显灰尘，每处扣 0.2 分。 2.未按频次清洁，每次扣 0.5 分。	**1**			
30	**保洁维护服务**	天台/屋顶/阳台	1.每周不少于 1 次清扫，无蛛网杂物	1.发现蛛网、杂物，每处扣 0.2 分。 2.未按频次清扫，每次扣 0.5 分。	**1**			
31	**保洁维护服务**	电梯轿厢	1.轿厢门及面板每日擦拭清拖 2 次以上 2.地面清拖 1 次以上 3.不锈钢轿厢每月护理 1 次以上	1.轿厢门、面板、地面有污渍，每处扣 0.2 分。 2.未按频次擦拭、清拖或护理，每次扣 0.5 分。	**1**			
32	**保洁维护服务**	地下区域	1.每日清扫 1 次，每周拖洗 1 次以上 2.灯具管道标牌每月清理 1 次以上	1.地面有垃圾杂物，每处扣 0.2 分。 2.灯具管道标牌积尘，每处扣 0.2 分。 3.未按频次清扫、拖洗或清理，每次扣 0.5 分。	**1**			
33	**保洁维护服务**	垃圾管理	1.垃圾桶每日定时转运，周围无散落垃圾 2.装修垃圾定点堆放，每周至少清运 1 次 3.所有垃圾桶每日清理 1 次以上 4.垃圾中转站每天清运清洁消杀 1 次以上	1.垃圾桶满溢或周围有散落垃圾，每处扣 0.5 分。 2.装修垃圾清运不及时，扣 1 分。 3.垃圾中转站未按要求清洁消杀，每次扣 1 分。	**2**			
34	**保洁维护服务**	楼层卫生间/茶水间	1.每日早 8 点前、中午 12-1 点、晚 6 点后各打扫 1 次 2.每周消毒 1 次以上，夏季每天消毒 3.保持干净整洁无异味	1.卫生间/茶水间有异味、污渍，每处扣 0.5 分。 2.未按频次打扫或消毒，每次扣 0.5 分。 3.夏季未每天消毒，每次扣 0.5 分。	**1**			
35	**保洁维护服务**	定期消毒灭害	1.每季对窨井明沟喷洒药水 1 次以上（夏季每月 1 次以上） 2.垃圾房垃圾桶每周消毒 1 次以上 3.室内灭四害药物双休或节假日投放	1.未按频次喷洒药水，每次扣 0.5 分。 2.垃圾房垃圾桶未定期消毒，每次扣 0.5 分。 3.室内灭四害药物未按期投放，每次扣 0.5 分。	**1**			
36	**保洁维护服务**	室外公共场所	1.景观小品及室外家具每日清洁 1 次以上 2.路灯杆每周 1 次擦抹 3.景观石子每季度清洗 1 次以上	1.景观小品及室外家具未清洁，每处扣 0.2 分。 2.路灯杆未定期擦抹，每次扣 0.2 分。 3.景观石子未按期清洗，每次扣 0.5 分。	**1**			
七、装饰装修管理								
37	**装饰装修管理**	装修手续	1.签订三方装修管理协议 2.简化审批手续，合理降低费用 3.协助办理装修审图、施工许可证	1.未签订三方装修管理协议，每处扣 1 分。 2.审批手续繁琐或收费不合理，每次扣 0.5 分。 3.未协助办理装修审图或施工许可证，每次扣 0.5 分。	**1**			
38	**装饰装修管理**	装修档案	1.审核收存营业执照、施工图纸等资料 2.有完整的装修管理台账和过程监管及验收记录	1.营业执照、施工图纸等资料未收存，每户扣 0.5 分。 2.装修管理台账不完整或缺少过程监管及验收记录，扣 1 分。	**1**			
39	**装饰装修管理**	安全管理	1.每天至少 2 次装修区域巡查监管 2.落实临时用电、动火、高空作业安全管控	1.未按频次巡查装修区域，每次扣 0.5 分。 2.临时用电、动火、高空作业安全管控不到位，每处扣 1 分。	**1**			
40	**装饰装修管理**	成品保护	1.室外公共部分成品保护完整无损 2.每天至少 1 次查看公共部位成品保护	1.室外公共部分成品保护破损，每处扣 0.5 分。 2.未每天查看公共部位成品保护，每次扣 0.5 分。	**1**			

41	**装饰装修管理**	装修垃圾	1.装修垃圾定点堆放，每周至少清运 1 次，装修高峰期每日清理； 2. 堆放区域定期消杀，无散落垃圾、无异味。	1. 清运不及时每次扣 0.5 分； 2. 堆放杂乱有异味每处扣 0.2 分。	**2**			
42	**装饰装修管理**	污染防控	做好相邻企业告知和现场安全防护	未做好相邻企业告知和现场安全防护，每次扣 0.5 分。	**1**			
43	**装饰装修管理**	验收归档	1.安全质量问题及时上报并要求整改 2.高空作业、动火作业等检查验收并归档	1.安全质量问题未及时上报并要求整改，每次扣 0.5 分。 2.高空作业、动火作业等检查验收未归档，每次扣 0.5 分。	**1**			
八、空置房维护								
44	**空置房维护**	门窗	1.每周至少检查 1 次，门窗玻璃完好、开闭灵活 2.暴雨大风天气提前关闭门窗	1.未按周检查门窗，每次扣 0.5 分。 2.门窗玻璃破损或开闭不灵活，每处扣 0.2 分。 3.暴雨大风天气未提前关闭门窗，每次扣 1 分。	**1**			
45	**空置房维护**	墙地面/顶面	1.每月至少检查 1 次，无剥落开裂渗漏 2.小修及时修复，大中修编制计划报告	1.未按月检查墙地面/顶面，每次扣 0.5 分。 2.发现剥落开裂渗漏未修复，每处扣 0.5 分。 3.小修不及时或大中修未编制计划报告，扣 1 分。	**1**			
46	**空置房维护**	照明设备	1.每月至少检查 1 次，开关灯具完好 2.配电箱柜标识清晰	1.未按月检查开关灯具，每次扣 0.5 分。 2.配电箱柜标识不清晰，每处扣 0.2 分。	**1**			
47	**空置房维护**	安全标识	1.危险隐患部位设置安全警示标识 2.每半月至少检查 1 次	1.危险隐患部位未设置安全警示标识，每处扣 0.5 分。 2.未按半月频次检查，每次扣 0.5 分。	**1**			
48	**空置房维护**	公共设施系统	1.常态化巡查及运行维护各系统 2.每月至少抄表 1 次 3.每周至少检查 1 次跑冒滴漏	1.未常态化巡查及运行维护各系统，每次扣 0.5 分。 2.未按月抄表，每次扣 0.5 分。 3.未每周检查跑冒滴漏，每次扣 0.5 分。	**1**			
49	**空置房维护**	保洁服务	1.每月至少 1 次保洁 2.所有区域干净整洁，无卫生死角	1.未按月进行保洁，每次扣 0.5 分。 2.区域存在卫生死角，每处扣 0.2 分。	**1**			
50	**空置房维护**	安保服务	1.出入记录完整，禁止闲杂人员进入 2.白天每 12 小时巡逻 1 次，晚间每 6 小时巡逻 1 次	1.出入记录不完整或闲杂人员进入，每次扣 1 分。 2.未按频次巡逻（白天每 12 小时/晚间每 6 小时），每次扣 0.5 分。	**1**			
九、企业服务								

51	**企业服务**	企业服务	1.按要求配备客服人员，开展常态化培训 2.日常服务对接及时高效，配合企业走访 3.企业档案管理，一户一档，严格保密	1.未按要求配备客服人员，扣1分。 2.日常服务对接不及时，每次扣0.5分。 3.企业档案管理不规范，扣1分。	**2**			
十、配套服务								
52	**配套服务**	配套服务	1.配套区域环境整洁 2.招商接待和看房服务 3.配套区域装修安全监管	1.配套区域环境不整洁，每处扣0.2分。 2.招商接待或看房服务出现疏漏，每次扣0.5分。 3.配套区域装修安全未监管，每次扣0.5分。	**2**			
十一、社区活动服务								
53	**社区活动服务**	社区活动	1.接管后一个月内提交年度社群运营与活动规划方案 2.活动频次不少于6次/年 3.活动运营报告含参与度、覆盖率、满意度数据分析 4.每年12月10日前提交年度方案	1.接管后未按时提交年度社群运营与活动规划方案，扣2分。 2.活动频次不足6次/年，每少1次扣0.5分。 3.活动运营报告缺少数据分析，每次扣0.5分。 4.未按时提交年度方案，扣1分。	**2**			
十二、增值服务								
54	**增值服务**	增值服务	1.增值服务不少于5种 2.增值服务清单和收费标准报甲方审核备案	1.增值服务种类不足5种，每少1种扣0.2分。 2.增值服务清单和收费标准未报审备案，扣1分。	**1**			
十三、加减分项								
55	**加减分项**	加减分项	媒体报道、重大事故、政府通报等	正面报道加10分，负面报道扣10分	/			
合计					**100**			

考核人签字：_____　　被考核人签字：_____

日期：_____

第六章　投标文件格式

芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务

投标文件

（商务文件）

投标人：_____（盖单位章）

____年___月___日

目　录

一、投标函（不含报价）

二、法定代表人身份证明或授权委托书

三、投标保证金

四、拟委任的主要人员汇总表

五、资格审查资料

六、商务文件详细评审资料

七、诚信投标承诺书

八、其他材料

一、投标函（不含报价）

致：（招标人）

1．我方已仔细研究芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务文件的全部内容，在考察工程现场后，愿以报价文件投标函中的投标报价，并承诺按照本招标文件、合同条款的条件、承担本标段招标项目的全部工作。

2．我方响应招标文件规定的投标有效期，并承诺在投标有效期内不撤销投标文件。

3．质量：响应招标文件要求；服务期限：响应招标文件要求。

4．如我方中标，我方承诺：

（1）在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

（2）在签订合同时不向你方提出附加条件；

（3）按照招标文件要求提交履约保证金；

（4）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务；

（5）在你方和我方进行合同谈判之前，我方将按照投标文件中填报人员及招标文件提出的最低要求填报派驻本标段的其他管理和技术人员及主要机械设备，经你方审批后作为派驻本标段的项目管理机构主要人员和主要设备且不进行更换。

（6）按照国家税务总局规定，在建筑服务发生地及时足额预缴增值税（适用于注册地不在合肥市行政区域范围（含四县一市）的中标人）；

5．除非另外达成协议并生效，你方的中标通知书和本投标文件以及招标文件、招标文件澄清、修改、补充文件将成为约束双方的合同文件的组成部分。

6．我方承诺除非招标文件另有约定，我方派驻本标段的项目负责人及项目管理机构主要人员均为我单位在职人员（不含外聘人员、返聘人员、临时聘用人员）。 如我方拟派驻的人员和设备不满足合同附件要求，你方有权取消我方中标资格。

7. 若我方投标配备的人员在其他项目上任职，我方承诺投标文件中拟配备的人员在本招标项目中标后合同签订前能够从其他项目变更至本招标项目并全面履约。

8．_____（其他补充说明）。

投　标　人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：_____年_____月_____日

二、法定代表人身份证明或授权委托书

法定代表人身份证明

投 标 人：_____

单位性质：_____

地　　址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓　　名：_____性　　别：_____

年　　龄：_____职　　务：_____

联系电话：_____手 机 号 码：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证正反面扫描件

投　标　人：_____（盖单位章）

日　　期：_____年_____月_____日

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本委托书签署之日起至投标有效期期满。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证明

代理人身份证正反面扫描件

投　标　人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：_____年_____月_____日

注：

法定代表人参加投标活动并签署文件的不需要授权委托书，只需提供法定代表人身份证明；

非法定代表人参加投标活动及签署文件的还须提供授权委托书。

三、投标保证金

如采用现金（银行转账、银行电汇）的，系统自动抓取投标保证金提交信息，投标人应在投标文件中提供基本存款账户证明扫描件（如基本存款账户开户许可证或基本存款账户信息）。

如采用纸质银行保函的，投标人应在投标文件中提供基本存款账户证明（如基本存款账户开户许可证或基本存款账户信息）、银行保函扫描件。银行保函格式见“投标保函示范文本”。

如采用纸质担保机构担保的，投标人须将本单位针对该项目（标段）从基本账户汇出保函费用的凭证（须载有所投项目标段编号或项目名称、投标人基本账户信息、收取该费用的保函出具单位名称及其账户信息）扫描件、基本存款账户信息（或基本账户开户许可证）扫描件、保函扫描件、融资担保机构的融资担保业务经营许可证扫描件编入投标文件中。担保机构担保格式见“投标保函示范文本”。

如采用纸质保证保险的，投标人须将本单位针对该项目（标段）从基本账户汇出保证保险费用的凭证（须载有所投项目标段编号或项目名称、投标人基本账户信息、收取该费用的保证保险出具单位名称及其账户信息）扫描件、基本存款账户信息（或基本账户开户许可证）扫描件、保证保险扫描件编入投标文件中。保证保险格式见“投标保函示范文本”。

如采用电子保函的，系统自动抓取电子保函信息，投标文件无需提供相关证明材料。

（一）投标保函示范文本

编号：_____

致：受益人（招标人）名称

开立人获得通知，_____（投标人）于____年___月___日参加编号为_____（标段编号）的_____（标段名称）投标（即“基础交易”）。

一、开立人理解根据招标条件，投标人必须提交一份投标保函（以下简称“本保函”），以担保投标人诚信履行其在上述基础交易中承担的投标人义务。鉴此，应申请人要求，开立人在此同意向受益人出具此投标保函，本保函担保金额为人民币

（大写）_____元（¥_____）。

二、开立人在投标人发生以下情形时承担保证担保责任：

（1）投标人在投标有效期内撤销投标文件；

（2）投标人在中标后无正当理由不与招标人订立合同；

（3）投标人在签订合同时向招标人提出附加条件；

（4）投标人不按照招标文件要求提交履约保证金；

（5）发生招标文件明确规定可以不予退还投标保证金的其他情形。

三、本保函为不可撤销、不可转让的见索即付独立保函。本保函有效期自开立之日起至投标有效期届满之日止。

四、开立人承诺，在收到受益人发来的书面付款通知后的七日内无条件支付，前述书面付款通知即为付款要求之单据，且应满足以下要求：

（1）付款通知到达的日期在本保函的有效期内；

（2）载明要求支付的金额；

（3）载明申请人违反招投标文件规定的义务内容和具体条款；

（4）声明不存在招标文件规定或我国法律规定免除申请人或我方支付责任的情形；

（5）书面付款通知应在本保函有效期内到达的地址是：_____。

受益人发出的书面付款通知应由其法定代表人（负责人）或授权代理人签字并加盖公章。

五、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经开立人书面同意转让本保函或其项下任何权利，对开立人不发生法律效力。

六、本保函项下的基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，不影响本保函的独立有效。

七、本保函项下的义务和责任均在保函有效期到期后自动消灭。

八、本保函适用的法律为中华人民共和国法律，因本保函产生的纠纷案件，由受益人所在地人民法院管辖。

九、本保函自我方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

开立人：_____（公章）

法定代表人（或授权代表）：_____（签字）

地　　址：_____

邮政编码：_____

电　　话：_____

传　　真：_____

开立时间：____年___月___日

注：

1.允许投标人实际开具的银行保函或担保机构或保证保险机构出具的担保的格式与本文件提供的格式有所不同，但不得更改本文件提供的银行保函或担保格式中的实质性内容。

2.投标人开具的银行保函（或担保机构担保或保证保险）必须具有明确有效的查询途径（网址链接及查询方式）。

四、拟委任的主要人员汇总表

序号	本项目任职	姓名	职称	专业	执业或职业资格证明			备注
					证书名称	级别	证号	

五、资格审查资料

（一）投标人基本情况表

<table>
<tr><td>投标人名称</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>注册地址</td><td colspan="3"></td><td>邮政编码</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">联系方式</td><td>联系人</td><td colspan="2"></td><td>电 话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>传真</td><td colspan="2"></td><td>电子邮件</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td>姓名</td><td></td><td>技术职称</td><td colspan="2"></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>技术负责人</td><td>姓名</td><td></td><td>技术职称</td><td colspan="2"></td><td>电话</td><td></td></tr>
<tr><td>成立时间</td><td colspan="2"></td><td colspan="5">员工总人数：</td></tr>
<tr><td>企业资质等级</td><td colspan="2"></td><td rowspan="6">其中</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>统一社会信用代码</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">高级职称人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>注册资本</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">中级职称人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>基本存款账户开户银行</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">初级职称人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>基本存款账户银行账号</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">各类注册人员</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>投标人关联企业情况</td><td colspan="7">投标人应提供关联企业情况，包括：
（1）投标人投资（控股）或管理的下属企业名称、持有股权（出资额）比例；
（2）与投标人单位负责人（即法定代表人）为同一人的其他单位名称；
（3）……</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="7"></td></tr>
</table>

注：投标人应根据招标文件第二章“投标人须知”前附表附录1的要求在本表后附资质证书、营业执照等材料。接受联合体的，联合体成员分别填写。

（二）投标人业绩情况表（资格审查）

业绩序号	项目名称（合同名称）	备注
1		
2		
……		

注：

1.投标人应将用于资格审查的投标人业绩在上表中列明，按照列明的业绩序号先后顺序依次填写“投标人业绩信息表（资格审查）”，并附相应业绩证明材料。

2.评标委员会应当按照上表列明的业绩序号先后顺序依次进行评审，且仅评审“附录 2 资格审查条件（业绩最低要求）”规定数量的业绩，超出规定数量部分或未在上表列明的业绩均不作为资格审查投标人业绩予以评审。

投　标　人：_____（盖单位章）

日　　期：_____年_____月_____日

投标人业绩信息表（资格审查）

项目名称 （合同名称）	
项目所在地	
委托人名称	
委托人地址	
委托人电话	
合同价格	
开工日期	
竣工日期	
承担的工作	
工程质量	
项目描述	
备注	资格审查业绩

注：投标人应根据招标文件第二章“投标人须知”前附表附录2的要求在本表后附相关证明材料。

（三）主要人员简历表

姓名		年龄		执业或职业 资格证书名称	
职称		学历		拟在本项目任职	
工作年限				从事相关工作年限	
毕业学校	____年___月毕业于_____学校_____专业，学制___年				
主要工作经历					
时间	参加过的类似项目			担任职务	委托人及联系电话

注：

1.本表应填写项目负责人及其他主要人员相关情况。

2.投标人应根据招标文件第二章“投标人须知”前附表附录 4、附录 5 的要求在本表后附相关证明材料。

（四）投标人信誉情况

投标人无需提供证明材料，由评标委员会通过电子服务系统查询。

六、商务文件详细评审资料

投标人对照商务文件详细评审条件，自行提供其他相关资料（如有）

（一）投标人业绩情况表（详细评审）

业绩序号	项目名称（合同名称）	备注
1		
2		
3		
4		

注：

1.投标人应将用于商务文件详细评审的投标人业绩在上表中列明，按照列明的业绩序号先后顺序依次填写“投标人业绩信息表（详细评审）”，并附相应业绩证明材料。

2.评标委员会应当按照上表列明的业绩序号先后顺序依次进行评审，且仅评审评审标准规定数量的业绩，超出规定数量部分或未在上表列明的业绩均不作为商务文件详细评审投标人业绩予以评审。

投　标　人：_____（盖单位章）

日　　期：_____年_____月_____日

投标人业绩信息表（详细评审）

项目名称 （合同名称）	
项目所在地	
委托人名称	
委托人地址	
委托人电话	
合同价格	
服务开始日期	
服务结束日期	
承担的工作	
服务质量	
项目描述	
备注	商务文件评分业绩

注：投标人应根据招标文件要求在本表后附相关证明材料。

（二）项目负责人业绩情况表（详细评审）

业绩序号	项目名称（合同名称）	备注
1		

注：

1.投标人应将用于商务文件详细评审的项目负责人业绩在上表中列明，按照列明的业绩序号先后顺序依次填写“项目负责人业绩信息表（详细评审）”，并附相应业绩证明材料。

2.评标委员会应当按照上表列明的业绩序号先后顺序依次进行评审，且仅评审评审标准规定数量的业绩，超出规定数量部分或未在上表列明的业绩均不作为商务文件详细评审项目负责人业绩予以评审。

投　标　人：_____（盖单位章）

日　　期：_____年_____月_____日

项目负责人业绩信息表（详细评审）

项目名称 （合同名称）	
项目所在地	
委托人名称	
委托人地址	
委托人电话	
合同价格	
服务开始日期	
服务结束日期	
承担的工作	
服务质量	
项目描述	
备注	商务文件评分业绩

注：投标人应根据招标文件要求在本表后附相关证明材料。

（三）工程主管业绩情况表（详细评审）

业绩序号	项目名称（合同名称）	备注
1		

注：

1.投标人应将用于商务文件详细评审的工程主管绩在上表中列明，按照列明的业绩序号先后顺序依次填写“工程主管业绩信息表（详细评审）”，并附相应业绩证明材料。

2.评标委员会应当按照上表列明的业绩序号先后顺序依次进行评审，且仅评审评审标准规定数量的业绩，超出规定数量部分或未在上表列明的业绩均不作为商务文件详细评审工程主管业绩予以评审。

投　标　人：_____（盖单位章）

日　　期：_____年_____月_____日

工程主管业绩信息表（详细评审）

项目名称 （合同名称）	
项目所在地	
委托人名称	
委托人地址	
委托人电话	
合同价格	
服务开始日期	
服务结束日期	
承担的工作	
服务质量	
项目描述	
备注	商务文件评分业绩

注：投标人应根据招标文件要求在本表后附相关证明材料。

（四）客服主管业绩情况表（详细评审）

业绩序号	项目名称（合同名称）	备注
1		

注：

1.投标人应将用于商务文件详细评审的客服主管绩在上表中列明，按照列明的业绩序号先后顺序依次填写“客服主管业绩信息表（详细评审）”，并附相应业绩证明材料。

2.评标委员会应当按照上表列明的业绩序号先后顺序依次进行评审，且仅评审评审标准规定数量的业绩，超出规定数量部分或未在上表列明的业绩均不作为商务文件详细评审客服主管业绩予以评审。

投　标　人：_____（盖单位章）

日　　期：_____年_____月_____日

客服主管业绩信息表（详细评审）

项目名称 （合同名称）	
项目所在地	
委托人名称	
委托人地址	
委托人电话	
合同价格	
服务开始日期	
服务结束日期	
承担的工作	
服务质量	
项目描述	
备注	商务文件评分业绩

注：投标人应根据招标文件要求在本表后附相关证明材料。

（五）秩序主管业绩情况表（详细评审）

业绩序号	项目名称（合同名称）	备注
1		

注：

1.投标人应将用于商务文件详细评审的秩序主管绩在上表中列明，按照列明的业绩序号先后顺序依次填写“秩序主管业绩信息表（详细评审）”，并附相应业绩证明材料。

2.评标委员会应当按照上表列明的业绩序号先后顺序依次进行评审，且仅评审评审标准规定数量的业绩，超出规定数量部分或未在上表列明的业绩均不作为商务文件详细评审秩序主管业绩予以评审。

投　标　人：_____（盖单位章）

日　　期：_____年_____月_____日

秩序主管业绩信息表（详细评审）

项目名称 （合同名称）	
项目所在地	
委托人名称	
委托人地址	
委托人电话	
合同价格	
服务开始日期	
服务结束日期	
承担的工作	
服务质量	
项目描述	
备注	商务文件评分业绩

注：投标人应根据招标文件要求在本表后附相关证明材料。

（六）拟委任的其他主要人员汇总表

序号	本项目任职	姓名	职称	专业	执业或职业资格证明			备注
					证书名称	级别	证号	

注：投标人应根据招标文件要求在本表后附相关证明材料。

（七）拟委任的其他主要人员简历表

姓名		年龄		执业或职业 资格证书名称	
职称		学历		拟在本项目任职	
工作年限				从事相关工作年限	
毕业学校	____年___月毕业于_____学校_____专业，学制___年				
主要工作经历					
时间	参加过的类似项目			担任职务	委托人及联系电话
说明在岗情况	☐目前未在其他项目上任职，现从事工作为： ☐目前虽在其他项目上任职，但本项目中标后能够从该项目撤离，目前任职项目：_____， 担任职位：				
备注					

注： 1.本表应填写其他主要人员相关情况。

2. 投标人应根据招标文件要求在本表后附相关证明材料。

（八）奖项、荣誉（如有）

（九）其他

（投标人可根据商务文件详细评审资料要求，自行提供其他相关资料）

七、诚信投标承诺书

致：（招标人）

我公司郑重承诺：

1.遵循公开、公正和诚实信用的原则自愿参加芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务的投标。

2.本次投标提供的资质证书、业绩及奖项等一切材料均真实、有效、合法。否则，我公司愿意接受招标人、公共资源交易监督管理部门作出的相关处理、处罚。

3.本次投标为我公司自行投标，未出借、转让资质证书，未让他人挂靠投标。

4.未与其他投标人相互串通投标报价，未排挤其他投标人的公平竞争、损害招标人的合法权益。

5.未与招标人、招标代理机构或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益。

6.中标后按照合同约定履行义务，完成中标项目；不向他人转让中标项目，不将中标项目肢解后分别向他人转让；不违法分包。

7.如提出异议（投诉），对提供的异议（投诉）材料的真实性负责，不恶意异议（投诉）；不捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行异议（投诉），影响交易活动正常进行；否则，我公司愿意接受公共资源交易监督管理部门作出的相关处理、处罚。

8.本次投标不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项、第 1.4.4 项规定的任何一种情形。

9._____（其他补充承诺）。

投　标　人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：_____年___月_____日

八、其他材料

注：投标人根据自身情况可以自行增加相关内容，如无，本节可以不附。

芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务

投标文件

（技术文件）

投标人：_____（盖单位章）

____年___月___日

目　录

一、技术服务方案

二、其他内容

一、技术服务方案

二、其他内容

投标人根据自身情况可以自行增加相关内容，如无，本节可以不附。

芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务

投标文件

（报价文件）

投标人：_____（盖单位章）

____年___月___日

目　录

一、投标函（报价文件）

二、分项费用报价清单

三、其他内容

一、投标函

致：（招标人）

1．我方已仔细研究芯智汇科技产业园（二期）项目物业服务招标文件，在考察工程现场后，愿意以人民币（大写）_____/年（¥_____元/年）的投标总报价（含税），并承诺按照本招标文件、合同条款的条件，承担本标段招标项目的全部工作。

2.我方已按照招标文件要求详细审核并确认全部招标文件及有关附件，充分理解投标价格不得低于企业个别成本有关规定。我方经成本核算，所填报的投标报价不低于企业个别成本。

3._____（其他补充说明）。

投　标　人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：_____年_____月_____日

二、分项费用报价清单

序号	分项名称	规模	分项单价	分项汇总报价	分项最高投标限价
1	高层研发办公【A1-1#、A3-A5#（含裙房）】	总建筑面积152350.61㎡	____元/㎡•月	_____元/年	≤4元/㎡•月
2	多层厂房（A2#,B1-B15#）	总建筑面积62125.66㎡	____元/㎡•月	_____元/年	≤3.5元/㎡•月
3	商业配套类【A1-2#(食堂/康体中心)】	总建筑面积10742.61㎡	____元/㎡•月	_____元/年	≤5元/㎡•月
4	投标总报价	_____元/年			

投　标　人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

日　　期：_____年_____月_____日

三、其他内容

投标人根据自身情况可以自行增加相关内容，如无，本节可以不附。