

**定西市鹏悦房地产开发有限公司
鹏悦·幸福里物业服务项目**

**招
标
文
件**

项目名称: 鹏悦·幸福里物业管理服务项目

招标单位: 定西市鹏悦房地产开发有限公司

二 〇 二 六 年 六 月

目 录

第一章、投标邀请函	4 -
第二章、投标人须知	8 -
投标须知前附表	8 -
2.1总则	13 -
2.2招标文件	17 -
2.3投标文件	18 -
2.4开标和评标	23 -
2.5废标和串通投标	26 -
2.6 中标通知书	27 -
2.7定标与合同签订	27 -
2.8其他规定	29 -
第三章、询问和质疑	30 -
第四章、招标项目需求	32 -
4.1 基本情况	32 -
4.2 招标范围	32 -
4.3 项目管理整体设想	33 -
4.4 服务总体要求	33 -
4.5 人员配置要求	41 -
4.6 考核与奖惩机制	41 -
4.7 其他事项	42 -
4.8 招标人应当向物业管理企业移交下列资料	43 -
4.9 售后要求	43 -
4.10交付要求	44 -
第五章、评标原则及办法	44 -

5.1 评标工作中的原则及组织	- 44 -
5.2 评标程序	- 45 -
5.3 评标方法	- 48 -
5.4 中标投标人的确定	- 52 -
第六章 合同标准及签订	- 52 -
6.1 合同授予标准	- 52 -
6.2 合同协议书的签订	- 53 -

第一章、投标邀请函

甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司受定西市鹏悦房地产开发有限公司的委托，对定西市鹏悦房地产开发有限公司鹏悦·幸福里住宅小区物业服务项目进行公开招标，欢迎符合资格条件的投标人前来参加。

一、招标物业项目概况

1. 项目名称：鹏悦·幸福里

2. 项目地址：位于定西经济开发区循环经济产业园商住商服区河东片，东至交通路、西至滨河路、北至公交总站、南至城北三路。

3. 物业类型：商住物业

4. 项目概况：

(1) 本项目总用地面积32760.29m²，总建筑面积93121.41m²（地上75496.11m²，地下17625.3m²）。

(2) 本项目建筑密度为18.73%，容积率为2.4%，绿化率为30.47%。共计7栋高层住宅楼，1栋商业及其他配套公建，总户数398户，小区由7栋高层住宅楼，一栋商业及其它配套公建。

5. 项目特点与核心服务需求：

本项目为新建高品质商住小区，对物业服务的起点要求高。中标人需在承接查验阶段即介入，确保物业顺利交付。服务的核心需求包括但不限于：

(1) 设施设备的高标准维护：特别是电梯系统、消防系统、供配电系统及智能化监控系统的精细化管理与维护。

(2) 人性化与精准化的客户服务：建立高效的沟通渠道，快速响应业主诉求，营造和谐的社区文化。

(3) 公共秩序与安全管理：建立人防、物防、技防相结合的安全管理体系，确保业主生命财产安全。

(4) 环境管理与绿化养护：维护小区30.47%的高绿化率，营造优美、整洁的居住环境。

二、招标文件编号：DX-PYXFL-20260623

三、招标内容：定西市鹏悦房地产开发有限公司鹏悦·幸福里住宅小区物业服务项目为本次招标范围内管理区域。范围包含秩序维护、卫生保洁、设备维护、网络维护、消防值守、公共设施清洁维护、室外清洁、垃圾清运等的所有物业管理工作。（详见招标项目需求）

四、项目预算：

本项目为前期物业服务，物业服务费标准需报物业主管部门审批。本次招标设定了“报批基准价最高限价”作为本项目招标控制价，具体如下：

住宅物业服务费报批基准价最高限价：1.3元/月·平方米；

商业物业服务费报批基准价最高限价：1.5元/月·平方米；

五、投标人资格要求：

1. 须符合《中华人民共和国招标投标法》第二十二条规定所要求的下列材料：

(1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明(复印件加盖公章，原件带至现场备查)；

(2) 投标人需提供投标截止目前近一年内任意一个月缴纳任意税种（增值税、企业所得税）的凭据，依法免税的投标人，应提供依法免税的证明材料(复印件加盖公章)；

(3) 法人及被授权人身份证（正反面复印件加盖公章）（委托代理人参加投标时提供，原件带至现场备查）；

2. 参加本次选聘活动前两年内，无房地产主管部门重大行政处罚记录，具有履行合同的管理经验和足够的管理规模；

3. 具有专业物业管理能力，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度和审计制度，具有履行合同所必需的专业团队和专业技术能力，近两年不得有列入失信被执行人名单以及企业法定代表人因公司行为导致的限高等记录；

4. 具有独立法人资格并持有有效营业执照，实缴注册资本不低于人民币100万元；

5. 不接受挂靠，如果发现有此情况，一票否决选聘资格。已经签订合同的，有权解除合同，并没收全部保证金，签订合同的物业方代表必须是公司的法定代表人或法人授权的委托代理人；

6. 报名参加选聘的公司之间不得存在直接或间接关联，一经发现取消资格；

7. 招标投标人须为未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或招标严重违法失信行为”记录名单不处于中国采购和招标网（www.chinabidding.com.cn）严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加招标活动期间的方可参加本项目的投标。

六、招标文件获取方式：

1. 符合上述资格的投标单位，到甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司免费领取招标文件。（获取文件需以下资料：企业法定代表人授权委托书原件、法定代表人身份证复印件及委托代理人身份证复印件、企业营业执照复印件（三证合一），以上材料加盖公章。）

2. 获取招标文件时间：2026 年 6月26日至 2026 年 7月 2日（每日 08:30-18:00，节假日除外）。

七、投标截止时间及方式：

1. 投标文件提交方式：本项目采用现场投标方式，接受投标人现场递交纸质和电子版投标文件，投标投标人将电子投标文件拷贝至 U 盘带至开标现场。（具体操作指南联系招投标代理机构详解）。

2. 投标截止时间：2026 年 7 月 2 日 10:00 时前将纸质版投标文件和电子版提交至代理公司，过后不受理。

八、开标时间、地点及方式：

1. 开标时间：2026 年 7 月 4 日 10:00 时

2. 开标地点：定西市鹏悦房地产开发有限公司营销中心

3. 开标方式：现场开标

4. 招标公告媒体及期限：甘肃省经济信息网进行公示，七个工作日

十、联系方式：

招标人：定西市鹏悦房地产开发有限公司

联系人：张家桃

联系电话：15379032595

单位地址：定西市安定区高新区循环经济产业园城北三路1号

代理机构：甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司

联系人：卢岚山

联系电话：17797660927

单位地址：甘肃省兰州市城关区名城广场4栋4006室

甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司

二〇二六年六月

第二章、投标人须知

投标须知前附表

序号	内容规定
1	综合说明： 1) 项目名称：定西市鹏悦房地产开发有限公司鹏悦·幸福里物业服务项目 2) 服务时间：自合同签订之日起 3 年 3) 服务地点：定西市鹏悦房地产开发有限公司指定地点 4) 招标内容：定西市鹏悦房地产开发有限公司鹏悦·幸福里物业服务项目为本次招标范围内管理区域。范围包含秩序维护、卫生保洁、设备维护、网络维护、消防值守、公共设施清洁维护、室外清洁、垃圾清运等的所有物业管理工作。（详见招标项目需求） 5) 招标预算：本项目为前期物业服务，物业服务费标准需报定西市物业主管部门审批。本次招标设定了“报批基准价最高限价”作为本项目招标控制价，具体如下： 住宅物业服务费报批基准价最高限价：1.3元/月·平方米； 商业物业服务费报批基准价最高限价：1.5元/月·平方米；
2	招标人： 1) 单位名称：定西市鹏悦房地产开发有限公司 2) 单位代表：张家桃 3) 联系电话：15379032595

3	招标代理机构： 1) 单位名称：甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司 2) 联系人：卢岚山 3) 联系电话：17797660927
4	本项目设投标保证金1000元，投标人报名成功后需在开标日期前缴纳，未缴纳的一律作废标处理 投标保证金账户信息： 账户名称：甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司 开户行：兰州银行股份有限公司硅谷支行 账号：102592000193410 投标保证金形式：网银电汇
5	付款方式： 中标后甲方根据服务进度，按季度支付
6	投标人资格要求： 1、须符合《中华人民共和国招标投标法》第二十二条规定，并提供所要求的下列材料： （1）法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明（复印件加盖公章，原件带至现场备查）； （2）投标人需提供投标截止日前近一年内任意一个月缴纳任意税种（增值税、企业所得税）的凭据，依法免税的投标人，应提供依法免税的证明材料（复印件加盖公章）； （3）法人及被授权人身份证（正反面复印件加盖公章）（委托代理人参加投标时提供，原件带至现场备查）； 2、参加本次选聘活动前两年内，无房地产主管部门重大行政处罚记录，具有履行合同的管理经验和足够的管理规模，且面积在20万平方

	米以上的在管项目； 3、具有专业物业管理能力，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度和审计制度，具有履行合同所必需的专业团队和专业技术能力，近两年不得有列入失信被执行人名单以及企业法定代表人因公司行为导致的限高等记录； 4、具有独立法人资格并持有有效营业执照，实缴注册资本不低于人民币100万元； 5、不接受挂靠，如果发现有此情况，一票否决选聘资格。已经签订合同的，有权解除合同，并没收全部保证金，签订合同的物业方代表必须是公司的法定代表人或法人授权的委托代理人； 6、报名参加选聘的公司之间不得存在直接或间接关联，一经发现取消资格； 7、投标保证金须为未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或招标严重违法失信行为”记录名单不处于中国采购和招标网（www.chinabidding.com.cn）严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加招标活动期间的方可参加本项目的投标。 注：以上所有资格全部为招标文件的实质性要求，有一项不符合即为无效投标
7	联合体投标： ☐ 接受 ☒ 不接受
8	投标有效期： 自投标截止日起90天
9	招标代理服务费： 招标代理服务费按代理协议约定支付，中标后由中标单位一次性付清。

10	投标文件份数：投标文件一式三份，正本 1 份，副本 2 份。分别用标有“正本”和“副本”字样的专用信封独立密封；开标信封（投标报价表）单独密封 1 份；电子版 U 盘单独密封 1 份（电子版投标文件和电子版投标报价表各一份）。（电子版投标文件为加盖电子印章的 PDF 格式，且保证电子文档能正常读取，否则造成的一切后果由投标人自行承担。 投标报价表电子版未按上述要求制作分装标书的，投标文件将被拒绝，对投标人产生的不利因素由其自行承担。
11	投标文件提交方式及投标截止时间： 1) 投标文件提交方式：本项目采用现场投标方式，接受投标投标人现场递交纸质、电子投标文件，投标投标人将电子投标文件拷贝至 U 盘带至开标现场（具体操作指南联系招投标代理机构详解）。 2) 投标截止时间：2026 年 7 月 2 日 10:00 前将纸质版投标文件和电子版提交开标现场，过后不受理。
12	评标原则和办法：综合评分法{本项目不以最低价为中标依据} 即在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为中标候选人。具体评标因素见第五章评分办法。
13	相同品牌产品参加投标处理办法： 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由招标人或者招标人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

	非单一产品招标项目，招标人应当根据招标项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。
14	投标人对招标文件提出质疑的时间： 投标人应在下载招标文件之日起 7 个工作日内对招标文件的内容提出质疑，超过时效不予受理。
15	分包履约： 本项目不得分包及转包，如出现，招标人有权终止合同并没收履约保证金。乙方应于合同签订后7个工作日内，向甲方提交金额为人民币5万元的履约保证金。合同期满且乙方完全履行合同义务、完成移交手续后，甲方在30个工作日内将履约保证金无息退还。
16	中标通知书领取时间： 中标人在中标公告发布后 7 个工作日内与招标代理机构或招标单位联系领取中标通知书。

2.1 总则

2.1.1 适用范围

本招标文件仅适用于本次公开招标所叙述的项目招标。

2.1.2 有关定义

“招标人”是指依法进行招标的国家机关、事业单位、团体组织。
本次招投标文件的招标人名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

“招标代理机构”（以下简称代理机构）是指甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司。

“投标人”是指向代理机构提交投标文件的投标人。

“投标人”是指向招标人提供服务的法人、其他组织或者自然人。

“招标招标单位”系指“招标人”和“代理机构”的统称。

“招标文件”是指由代理机构发出的文本、文件，包括全部章节和附件及答疑会议纪要。

“投标文件”是指投标人根据本招标文件向代理机构提交的全部文件

“招标文件”是指包括招标活动记录、招标预算、招标文件、投标文件、评标标准、评标报告、定标文件、合同文本、验收证明、质疑答复、投诉处理决定及其他有关文件、资料。

“物业”系指招标项目所包括的各类房屋、相配套的共用设施、设备及相关场地；

“物业服务”系指对招标项目所包括的房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护招标项目物业管理区域内环境卫生和相关秩序的活动；

“书面形式”是指任何手写、打印或印刷的各种函件，不包括电传、电报、传真、电子邮件。

“日期”指公历日；

“合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；

招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对招标文件内容的理解和解释

2.1.3 知识产权

投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时

,

不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

招标人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，招标人享有永久使用权。

如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

招标人、代理机构和评标专家对投标人提交的投标文件及其内容负有保密义务，未经对方书面同意，不得泄露或提供给第三人。

2.1.4 合格的投标人

符合《中华人民共和国招标投标法》第二十二条投标人参加招标活动应当具备的条件及其他有关法律、法规关于投标人的有关规定，有能力提供招标货物及服务的投标人。

符合《投标邀请》中关于投标人资格要求的规定。

1) 关于联合体投标（若《投标邀请》接受联合体投标的）

(1) 两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加招标。

(2) 联合体各方均应当符合《招标投标法》及《物业管理条例》等作为法律依据，根据招标项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合《投标邀请》规定的投标人资格条件。

(3) 联合体各方之间应当签订共同投标协议并在投标文件内提交，明确约定联合体主体及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

(4) 投标登记时，应以联合体协议中确定的主体方名义登记。

(5) 由同一专业的单位组成的联合体，按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。业绩等有关打分内容根据共同投标协议约定的各方承担的工作和相应责任，确定一方打分，不累加打分；评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容按主体方打分。

(6) 联合体各方均为小型、微型企业的，各方均应提供《中小微企业声明函》；中小微企业作为联合体一方参与招标活动，且《共同投标协议书》中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，应附中小微企业的《中小微企业声明函》。

(7) 联合体各方应当共同与招标人签订招标合同，就招标合同约定的事项对招标人承担连带责任。

2) 关于关联企业

除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股管理关系的不同投标人，不得同时参加同一项目或同一子项目的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

3) 关于分公司投标，分公司作为投标人参与本项目招标活动的，应提供具有法人资格的总公司的营业执照副本扫描件及法人企业授权书，

法人企业授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具法人企业授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

4) 关于提供前期服务的投标人

为招标项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该招标项目的其他招标活动。

2.1.5 踏勘现场

招标人将不组织投标人对项目现场及周围环境进行踏勘。

招标人如果确定组织现场踏勘，将按照前附表规定的时间和地点，组织投标人踏勘现场及周围环境。投标人应承担踏勘现场所发生的自身费用。

招标人向投标人提供的有关现场的数据和资料，是招标人现有的能被投标人利用的资料，招标人对投标人做出的任何推论、理解和结论不负责任。

经招标人允许，投标人可为踏勘目的进入招标项目现场，但投标人不得因此使招标人承担有关的责任和蒙受损失。投标人应承担踏勘现场的责任和风险。

2.1.6 招标答疑

招标答疑的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后（或现场踏勘中）可能提出的与投标有关的问题。

投标人对招标文件有任何疑问（或者经踏勘现场有任何疑问）的，请投标人在规定时间（或进行现场踏勘时）一并书面提出。

招标人在招标文件中规定的其他有关招标答疑的事项。

2.1.7 投标费用

无论招标的结果如何，投标人应自行承担所有与招标投标活动有关的

全部费用。

2.2 招标文件

2.2.1 招标文件的构成

招标文件用以阐明所需货物及服务、招标、投标程序和合同条款。

招标文件由招标文件总目录所列内容组成。

除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标项目使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

加注“★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标或重点扣分处理。

投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

2.2.2 招标文件的澄清和修改

招标人或者招标代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变招标标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人或者招标代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，招标人或者招标代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

投标人应在其获取招标文件之日起7个工作日内对招标文件的内容提出质疑，招标单位按规定时间答复，超过时间的质疑将不予接受。

更正公告或变更公告的内容为招标文件的必要组成部分，对所有投标人均具有约束作用。

2.3 投标文件

2.3.1 投标文件要求

1. 投标人应在认真阅读招标文件所有内容的基础上，按照招标文件的要求编制完整的投标文件。招标文件中对投标文件格式有要求的，应按格式逐项填写内容，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件中留有空项的，将被视为不完整响应的投标文件，其投标将有可能被拒绝。

2. 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受投标机构对其中任何资料进一步审查的要求。

2.3.2 投标文件构成

1. 投标文件的内容

(1) 投标函

(2) 投标人基本情况表及人员情况表

(3) 服务承诺函

(4) 投标单位承诺函、同意招标文件条款声明、虚假应标承担责任声明等

(5) 投标人近三年已完成类似项目一览表

(6) 投标报价明细表

(7) 服务偏离表

(8)实施方案、技术方案等

(9)完善的售后服务方案

(10)投标人认为需要提供的其他文件和资料

2. 投标人必须对其投标文件的真实性与准确性负责。投标人一旦中标，其投标文件将作为合同的重要组成部分。

3. 投标人应在投标文件中体现本文件要求的内容。

4. 投标人认为需要提供的其他文件和资料

2.3.3 投标报价

1. 本项目只允许有一个方案、一个报价。多方案、多报价的投标书将不被接受。(招标文件另有要求的除外)

2. 价格标开标一览表中的投标总报价应包括完成本项目的服务费用税费、公证费、代理费等所有费用，即为履行合同的最终价格。

3. 价格标的服务分项报价表上应清楚地标明投标人拟提供的服务费用
等内容，其中合计价格应与开标一览表中的投标总报价保持一致。

4. 投标货币为人民币。

5. 投标人须严格按照附件6《投标报价明细表》的格式进行报价，并详细列明各项费用的构成测算说明。报价的合理性将作为评标委员会的评审内容之一。

6. 投标人应充分考虑本项目服务期内的所有风险因素，中标后合同价款除根据相关政策法规调整外，将不予变更。

2.3.4 投标有效期

1. 投标有效期在“投标人须知前附表”中有明确的规定。投标人如未就此提出异议，则视同接受；如承诺的投标有效期短于此规定时间的，将被视为非响应性投标而予以拒绝。

2. 在特殊情况下，采购单位可于原投标有效期满之前，向投标人提出延长投标有效期的要求。投标人同意延长的，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或撤销其投标文件。投标人拒绝延长的，可以书面形式拒绝采购单位的这种要求而不失去其投标保证金。如在规定的时间内未提出书面意见表示拒绝，将视为同意延长投标有效期。

3. 在投标有效期内，供应商撤销或修改其询价响应文件的，应承担

责任。

2.3.5 投标保证金

1. 投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额和形式递交投标保证金。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。

2. 投标人不按投标人须知前附表要求提交投标保证金的，评标委员会将否决其投标。

3. 投标保证金的退还：

（1）中标人的投标保证金，在采购合同签订之日起五个工作日内退还。

（2）未中标人的投标保证金，开标结束后三个工作日内退还。

（3）物业服务项目有质疑、投诉的，中标候选人、提出质疑的投标人及投诉人的投标保证金在质疑、投诉处理后，按相关规定办理。

4. 中标人有下列情形之一的，采购人不予退还其交纳的投标保证金：

（1）投标人在规定的投标有效期内撤销其投标文件或放弃中标人候选资格的；

（2）中标人在收到中标通知书后，无正当理由拒签合同协议书或未按招标文件规定提交履约担保；

(3) 存在提供虚假材料参加投标或串通投标等违法、违规行为被查实的。

2.3.6 投标文件的式样和签署

1. 投标人须提交纸质版和电子版投标文件，电子版投标文件为加盖电子印章的 PDF 格式或投标文件正本彩色扫描件的 PDF 格式（所有要求签字盖章的必须有签字盖章，否则视为无效投标），保证电子文档能正常读取，否则造成的一切后果由投标人自行承担。

2. 投标文件须由投标人法定代表人或经正式授权的代表签字（若拟使用签字章，需同时提交备案说明）。投标文件规定盖章的地方，应盖单位/公司公章（若拟使用投标专用章或合同专用章等，需同时提交备案说明）。

3. 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标人的法定代表人或其委托代理人签字或盖个人印鉴。字迹潦草、表达不清或可能导致非唯一理解的投标文件可能视为无效投标。电报、电话、传真、邮件、现场递交等形式的投标概不接受。

2.3.7 投标文件的密封

1. 投标人应将投标文件正、副本分别用标有“正本”和“副本”字样的专用信封独立密封，报价表应单独密封，电子版投标文件单独密封，并在信封上标明“项目名称”、“招标编号”、“包号”、“招标人”、“招标代理机构”、“投标人名称”（盖章）、“详细地址”、“邮政编码”、“电话”和“请勿于2026年7月3日10时之前启封！”（盖骑缝章）的提示警句等。

2. 如果外层包封没有按上述规定密封并加注标志，将被视为无效响应，且招标方将不承担投标文件错放或提前开封的责任。

2.3.8 投标文件的递交

投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件密封送达投标地点。逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，代理机构应当拒收。

2.3.9 投标文件的修改、补充和撤回

1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。

2. 补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

3. 在投标截止日之前的任何时候，无论出于何种原因，招标人可主动或在解答投标人。

4. 招标文件的澄清和修改文件将以书面形式通知所有购买招标文件的投标人，该澄清和修改文件也是招标文件的组成部分，并对投标人具有约束力。

5. 投标人在收到招标人发给的任何澄清和修改文件时，都应在收到后立即以书面形式向招标人确认，未回复时视同默认。

6. 招标人可视具体情况延长投标截止时间，并将此变更通知所有招标文件收受人。

7. 提出需澄清问题时，向投标人发出修改文件通知，对招标文件进行修改。

2.3.10 联合体投标

1. 由两家或两家以上投标人组成的联合体参与投标时，应满足以下要求：（本项目无）

2. 联合体成员除必须满足投标人资格的要求外，如本项目还有其他特定条件的，联合体各方中至少有一方符合特定的条件。

3. 联合体应签订联合参与投标的协议，明确各方承担的职责和相应的责任，并授权其中的一个成员作为代表，具体进行投标、签订合同等事务。此协议或授权书应作为投标文件的一部分。

4. 联合体被授权投标人应能全权处理投标过程中的有关问题。一旦成为中标供应商，该被授权投标人应负责签订合同并负责合同的全面实施，包括合同款项的收付。

5. 联合体各方不得再以自己的名义单独参与同一项目投标，也不得再组成新的联合体参与同一项目中的投标。

2.4 开标和评标

2.4.1 开标

开标时间到达后，启动网上开标会，系统会自动获取到已经进入开标厅并完成投标操作的投标人列表；在线通知投标人开始核验投标文件，并通过开评标系统提供在线指导服务。在所有投标人完成投标文件有效性核验以后，系统自动提取通过核验的固化文件中的投标报价表，生成开标记录表。

投标人不足 3 家的，不得开标。

开标结束后，投标人必须对开标标的内容进行确认，不确认的视为认可开标结果。

2.4.2 评标委员会

评标委员会成员由招标人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

评标委员会负责审查投标文件是否符合招标文件的要求，并进行审查询标、评估和比较。评标委员会认为必要时，可向投标人进行询标。

评标委员会负责完成全部评标工作，向招标人提出经评标委员会签字的书面评标报告。

评标专家在招标活动中承担以下义务：

1. 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责。
2. 按照招标投标法律法规和招标文件的规定要求对投标人提供的产品价格、技术、服务等方面严格进行评判，提供科学合理、公平公正的评审意见，起草评审报告，并予签字确认。
3. 保守秘密。不得透露招投标文件咨询情况，不得泄露投标人的投标文件及知悉的商业秘密，不得向投标人透露评审情况。
4. 发现投标人在招标活动中有不正当竞争或恶意串通等违规行为，及时向招投标评审工作的组织者或行政监管部门报告并加以制止发现招标人、集采机构及其工作人员在招投标活动中有干预评审、发表倾向性和歧视性言论、受贿或者接受投标人的其他好处及其他违法违规行为，及时向行政监管部门报告。
5. 解答有关方面对招投标评审工作中有关问题的询问，配合招标人或者集采机构答复投标人质疑，配合行政监管部门的投诉处理工作等事宜。
6. 法律、法规和规章规定的其他义务。

评审专家在招投标活动中应当遵守以下工作纪律：

1. 应邀按时参加评审和咨询活动。遇特殊情况不能出席或途中遇阻不能按时参加评审或咨询的，应及时告知招标人或者集采机构，不得私自转托他人。
2. 不得参加与自己有利害关系的招投标项目的评审活动。对与自己有利害关系的评审项目，如受到邀请，应主动提出回避。行政监管部门、招标人或集采机构也可要求该评审专家回避。
3. 有利害关系主要是指三年内曾在参加该招标项目投标人中任职（

包括一般工作)或担任顾问,配偶或直系亲属在参加该招标项目的投标人中任职或担任顾问,与参加该招标项目投标人发生过法律纠纷,以及其他可能影响公正评审的情况。

4. 评审或咨询过程中不得把通讯设备带进评标室,不得与外界联系因发生不可预见情况,确实需要与外界联系的,应当有在场工作人员陪同。

5. 评审过程中,不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论;不得征询或者接受招标人的倾向性意见;不得以任何明示或暗示的方式要求参加该招标项目的投标人以澄清、说明或补正为借口,表达与其原投标文件原意不同的新意见;不得以招标文件没有规定的方法和标准作为评审的依据;不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见;不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

6. 有关部门(机构)制定的其他评审工作纪律。

2.4.3 评标(详见第五章)

2.4.4 其他事项

1. 在开标、投标期间,投标人不得向评标委员会成员或招标代理机构询问评标情况、施加任何影响,不得进行旨在影响评标结果的活动。

2. 在开、评标期间及招标工作结束后,凡与评标情况有接触的任何人不得透露审查、澄清、评价和比较等投标的有关资料以及授标建议等评标情况。

3. 本项目不接受赠品、回扣或者与招标无关的其他商品、服务。

4. 不同投标人所投产品均为同一品牌或任一核心产品为同一品牌时按以下原则处理:

5. 采用最低评标价法的招标项目,提供相同品牌产品的不同投标人

参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由招标人自行选取一个投标人参加评标，其他投标无效。

6. 使用综合评分法的招标项目，提供相同品牌产品且通过资格审查符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由招标人自行选取一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

2.5 废标和串通投标

2.5.1 废标的情形

招标招标中，出现下列情形之一的，予以废标：

1. 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
2. 出现影响招标公正的违法、违规行为的；
3. 投标人的报价均超过了招标预算，招标人不能支付的；
4. 因重大变故，招标任务取消的。

2.5.2 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
3. 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
4. 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
5. 不同投标人的投标文件相互混装。

2.5.3 招标方式的变更

根据《招标投标法》及《物业管理条例》等作为法律依据规定，经财政部门批准本项目转为其他招标方式的，按相应招标方式程序执行。

2.6 中标通知书

2.6.1 中标人的确定

本项目招标人授权评标委员会直接确定中标投标人。

招标人或者代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司公众号上公告中标结果。中标公告期限为一个工作日。

2.6.2 中标通知书

中标通知书为签订物业服务招标合同的依据，是合同的有效组成部分。

中标通知书对招标人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，招标人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

2.7 定标与合同签订

2.7.1 定标方式

1. 采购人将在收到评标委员会提交的评标报告后五个工作日内，按照评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，并在指定的媒介进行公告。

2. 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展物业服务采购活动。拒绝签订合同的成交投标人不得参加对该项目重新开展的采购活动。

2.7.2 签订合同

中标人在收到代理机构发出的《中标通知书》后，应在招标文件规定的时间内与招标人签订招标合同。由于中标人的原因拒绝与招标人签订招标合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定追究其法律责任。招标人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展招标活动。

招标人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

中标人在合同签订后，由招标人或中标人向物业管理部门备案。

2.7.2 履约保证金

若《招标项目需求》规定须提交履约保证金的，合同签订前，中标人须按照规定要求提交履约保证金，履约保证金的有效期限至中标单位确定止。

如果中标人在规定的合同签订时间内，没有按照招标文件的规定交纳履约保证金，且又无正当理由的，将视为放弃中标，其承担相关责任和义务。

中标投标人未能按合同规定履行其义务，招标人有权没收其履约保证金。

2.7.3 腐败和欺诈行为

双方在合同签订和实施过程中应遵守最高的道德标准，依此原则，招标人将：

1. 为此目的，定义下述条件：

(1) “腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响招标方在招投标过程或合同实施过程中的行为；

(2) “欺诈行为”是指为了影响招投标过程或合同实施过程而谎报事实，损害招标方的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前和之后），人为地使投标丧失竞争性，剥夺招标方从自由公开竞争所能获得的权益。

(3) 如果评标委员会认为投标人在本项目投标竞争中有腐败和欺诈行为，则拒绝接受该投标。

(4) 如果投标人或中标人在本项目投标竞争或者合同实施过程中有腐败和欺诈行为，将依据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国民法典》、《临夏回族自治州物业管理条例》有关法律法规进行处罚。

2.7.4 招标投标投诉的处理

1. 招标投标活动当事人认为招标投标活动不符合有关规定的，有权向招标人提出异议，对招标人处理决定不服的，可向房产行政主管部门投诉。投诉处理按照有关规定进行。

2.7.5 其他

1. 招标人有权对投标方案和评审结果公开展示。
2. 投标人保证投标文件及资料均未侵犯他人的知识产权，否则必须承担全部责任。若投标人使用了他人的专利、专有技术，涉及的费用由投标人负责。
3. 本招标文件的解释权在招标人。
4. 招标投标分段限时投诉的规定
5. 为提高招标投标活动效率，本招标投标各阶段的投诉处理按“分段限时投诉”原则进行。投诉人在知道或者应当知道其权益受到侵害之日起10日内未提出书面投诉或超过本规定要求投诉时效的，主管部门可以不受理该投诉。
6. 对招标公告内容的投诉时限：公告发布首日起五日内。
7. 对资格预审结果或开标结果的投诉时限：开标结束前当场向现场监管人员提出，可以口头投诉方式。
8. 对评标结果投诉时限：中标结果公示结束之时。
9. 对合同签订过程的投诉时限：合同签订前。

2.8 其他规定

2.8.1 招标代理服务费

招标代理服务费按代理协议约定支付，中标后由中标单位一次性付清。

2.8.2 其他

关于投标人瑕疵滞后发现的处理规则：无论基于何种原因，各项本应作拒绝投标和无效投标处理的情形，即便未被及时发现而使该投标人进入初审、详细评审或其它后续程序，包括已经签约的情形，一旦被发现存在上述情形，导致此前评议结果被取消，其相关的一切损失均由该投标人承担。

中标后招标文件和投标文件未尽事宜根据法律法规另行商定。本招标文件由代理机构负责解释。

第三章、询问和质疑

3.1 询问

投标人对物业服务招标活动事项和招标文件、招标结果有疑问的，可按第一部分投标邀请中载明的联系方式、地址口头或书面形式向代理机构、招标人提出询问，代理机构、招标人将依据《中华人民共和国招标投标法》第五十二条的规定时限做出处理和答复。

询问的内容不属于招标人委托代理机构事项的，代理机构将依法告知投标人向招标人提出询问。

3.2 质疑

1. 参与本项目采购活动的供应商(即递交了投标文件的供应商)对中标结果提出质疑的，最迟可以在中标公告期限届满之日起七个工作日内以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。

2. 参与本项目采购活动的供应商(即递交了投标文件的供应商)认为

采购过程使自己的权益受到损害的，可以在各采购程序环节结束之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。

3. 采购人或代理机构在收到供应商的质疑函后，将审查质疑函的格式、内容以及所附的证明文件是否符合要求。如不符合，退回供应商；如符合要求，则在收到书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出书面答复。

4. 供应商对同一环节的质疑，应在法定质疑期内一次性提出，采购人或代理机构不再接受同一供应商针对同一环节提出的再次质疑。

3.3 投诉

1. 质疑供应商对采购人或代理机构的答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定的时间内答复的，可以在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向物业行政主管部门进行投诉。

3.4 质疑地点及联系方式：

招标人：定西市鹏悦房地产开发有限公司

联系人：张家桃

联系电话：15379032595

单位地址：定西市安定区循环经济产业园城北三路1号

代理机构：甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司

联系人：卢岚山

联系电话：17797660927

单位地址：甘肃省兰州市城关区名城广场4栋4006室

第四章、招标项目需求

4.1 基本情况

1. 本物业服务项目总用地面积32760.29平方米；
2. 本物业服务项目总建筑面积 93121.41 m²（地上 75496.11 m²，地下 17625.3 m²）。建筑密度为 18.73%，容积率为 2.4%，绿化率为 30.47%。
3. 本物业服务项目共计建筑物共计7栋高层住宅楼，1栋商业及其他配套公建，总户数398户，小区由7栋高层住宅楼，一栋商业及其它配套公建。

4.2 招标范围

1. 房屋装修管理：业主或房屋使用人装饰、装修物业的行为管理。
2. 房屋修缮：房屋建筑公共部位的维修、养护。
3. 公共区域清洁保洁：公共场地和各楼道内公共区域等的清洁、卫生保洁。
4. 绿化、环境美化：包括绿地植物的修整、更新、补栽种、施肥、浇水、防治病虫害、 过冬维护保养等。
5. 公共设施设备运行、维修与养护管理：公共设施设备及场所(地) ，其中消防、机电设备、公共水电、道路、路灯、亭榭、走廊、管道、池井及停车位等的正常使用维修、养护和管理，定期检测。
6. 公共秩序维护：包括门岗、流动巡查，以及夜间巡逻；区内治安维护；停车管理； 地面停车位规划。车辆行驶及停泊的引导，对违规的劝导和纠正。
7. 小区文化：提醒、警示标识在设置、重大节日张灯结彩，适当的文化活动的组织。

8. 物业档案资料管理：建筑档案资料的收集、整理保管；土建和电梯及其他设备重大维修、养护建档资料的归集、整理入档保管。

9. 突发事件应急方案。

10. 按合同约定要求对区内公共场地停车、广告、出租房地产等公共收益进行管理。

4.3 项目管理整体设想

通过前期物业服务，以新技术、新工艺、新产品、新创举为基础，针对甘肃省各小区的特点，在物业服务上要定位管理理念，树立“细心、用心、专心、专业、热情、高效”的服务宗旨和“用心服务每一家”的服务理念，创造文明居住环境。实行企业化、经营化管理，克服旧体制的弊端，最大限度地实现物业的社会效益、经济效益及环境效益的统一和同步增长。在纵向上将物业服务延伸至前期开发、销售案场服务等阶段，在横向上拓展物业服务领域，结合项目定位除了做好物业管理基础服务外，将为业主定制主题服务平台，可包括：家政服务、外联服务、托管服务、维修服务、商务服务、园区文化服务等，为业主打造舒适的软性支持平台。

把传统意义上的物业管理从对“物”的管理上升到对“人”的服务，尽可能地使业主能够从日常生活、工作琐事中脱离，使其符合定西市物业服务四星级标准，创建环境优美、经营环境优良、业主感觉舒适满意、邻居和谐的优美环境，把鹏悦·幸福里逐步建设成为本区域内物业管理模范小区和文明小区。

4.4 服务总体要求

1. 本次招标物业及物业管理服务标准、档次，参照定西市物业服务四星级标准要求。

2. 物业管理企业应根据国家有关法律、法规，对物业进行维护服务的物业管理，保障物业的合理使用，创造和保持整洁、文明、安全、正常的生活环境。

3. 鹏悦·幸福里物业管理服务对象是小区内各类建筑物、场所及其附属设施、设备。

4. 物业管理企业要求是指依法成立的从事物业管理服务经营活动的企业法人。

5. 物业管理企业对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有违法犯罪记录、持有所从事岗位的上岗资格证，并保持人员稳定。

6. 物业管理企业各类管理人员按岗位着装要求统一，佩戴标志，言行规范，服务主动、热情，要注意仪容仪表，公众形象，一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

7. 物业管理企业为业主做好工作的同时，有责任向招标人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

8. 物业管理区域内的供水、供电、通讯等公用事业设施及管线的维修养护责任。法律、法规另有规定的，从其规定。

9. 物业管理企业因维护物业需要招标人(业主)配合时，应事先与招标人(业主)取得联系沟通，招标人(业主)提供方便和配合，如事先未与招标人(业主)取得联系沟通造成物业损害时，物业管理企业应承担其责任；但事关人身安全等紧急情况的，先处置再沟通。

10. 物业管理服务费实行综合计价，由物业管理成本、法定税费和利润构成。

11. 物业管理单位应从本物业管理实际出发，根据管理服务范围和标准，设立专门的管理机构，配备符合要求的物业管理人员和各类服务人员，制定完整、有效的相关制度。

物业管理单位应提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，必须保证整个小区内的设施、人员和财产的安全；提供整洁、卫生、美观的环境保洁服务；提供维护保养工作，保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行；对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件建立应急预案，并组织培训、演练，及时采取应对处置措施。具体内容如下：

4.4.1 客服服务要求

- (1) 设立24小时服务热线，受理率100%。
- (2) 服务诉求响应时间：急修30分钟内到场，一般维修2小时内处理或约定时间。
- (3) 业主投诉，24小时内回访，处理完成率95%以上。
- (4) 每年至少进行1次业主满意度调查，满意度目标不低于85%。
- (5) 各类物业服务信息、公共收益收支情况每季度在公告栏公示不少于15天。

4.4.2 清洁保洁服务要求

- (1) 小区清洁类别包括：楼内大堂清洁、电梯清洁、楼层电梯通道清洁、消防楼梯清洁、楼层内窗户清洁、楼层设施清洁、花园清洁、车库清洁、露天公共场所设施清洁、广场地面清洁、水景清洁、采光井清洁、外围马路清洁、垃圾的清收等。
- (2) 生活垃圾每天清运2次以上。
- (3) 项目道路、广场、停车场、绿地等每日清扫1次；电梯厅、楼道每日清扫1次，每月拖洗1次；楼梯扶手每周擦洗1次；共用部位玻璃每月清洁1次；路灯、楼道灯每季度清洁1次。及时清除区内主要道路积水、积雪。

(4) 园区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，每年清掏2次，发现异常及时清掏。

(5) 根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

(6) 绿化养护管理。

(7) 有专业人员实施绿化养护管理。

(8) 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

(9) 定期清除绿地杂草、杂物。

(10) 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

(11) 适时喷洒药物，预防病虫害。

(12) 增值服务与特色创新。

4.4.3 保安服务要求

(1) 保安管理工作要点

对区域内24小时进行安全管理，主要包括大门、住宅区域的安防、外来人员登记、设施的巡查、车辆停放管理、公共秩序维护以及突发事件的处理等。

(2) 保安员岗位要求

1) 固定岗实行全天12小时交接班服务，每岗实行两班轮流制，交接班时间为每天下午20:00；

2) 上岗期间必须穿工作服，衣帽整洁，仪表端庄，积极认真，彬彬有礼地回答业主提出的各种问题；

3) 严禁乞讨、做小生意者、推销人员等进入小区，外来人员及车辆进入要问清原因，做好登记；

4) 引导外来人员时，要礼貌待人，不可随意高声呐喊；

5) 夜间应从严控制物品的进出；

6) 密切观察监控平面，发现问题及时处理和反映；

7) 当发现设施设备有故障时，立即联系维修部，发生安全事件时立即通知当班负责人，并及时控制事态的发展；

8) 每日做好监控室、岗亭内外的清洁卫生工作，管理好各种钥匙，实行使用登记；

9) 物业管理区域的大门全天实行开启服务，如有车辆出入，当班保安人员或门卫应登记清楚，及时提供开门、关门服务。

3. 保安人员交接班制度

1) 保安人员实行两班轮班制，交接班前10分钟，接班人员到达保安室，并做好记录；

2) 接班人员不准醉酒、神志不清或其他不能上岗的现象，若有此类情况，交班人员不得交班，并立即上报项目经理，做出相应处理；

3) 按时交接班，不迟到，不早退，交班人员在接班人员未到达前不准擅自离岗；

4) 交接班时，交班人员需将本班的工作情况、需特别交代事项等向接班人员交代清楚，并做好交班记录，交接班双方签字以备后查；

5) 接班时遇有突发事件，由交班人员负责处理并做好记录，接班人员要积极做好协助工作；

6) 交接班记录表必须每天经项目经理或负责人查看、签名。

4.4.4 水电暖维修服务

物业共用部位的设施设备物业照明系统、物业供配电设备、物业供水系统、物业污水及雨水系统、物业公用天线系统、物业公共消防系，物业楼宇防雷系统、物业楼宇技防(对讲)系统、物业供暖系统等设备设施。共用设施设备公共照明系统、公共供配电设备、公共供水系统、公共污水及雨水系统、公用天线系统、公共消防系统、楼宇防雷系统、车场系统等设备设施。具体内容：

(1)负责区域内的供电、供水、供暖、排水、排污等各项设施设备的运行维护和建筑物的定期检查巡查工作，确保本区域内各项设施设备正常运行。按照设施设备的使用和维护规范，做好供水、供电、供热、排水、排污、消防等设施设备的日常维修工作。做好建筑物检查巡查工作，使建筑物处于完好状态。

(2)负责该服务项目供水、供暖、排水、排污的运行和定期巡查检查维护工作，确保区域内供水、供暖、排水、排污正常运行。

(3)负责该服务项目强、弱电的运行维护及定期巡检工作，负责配电室、电梯的年检及审验工作，负责公共区域照明办公用电正常。

(4)理措施和服务标准

1)每周不少于两次，做好项目院内公共区域水、电、暖管网的全面检查，并做好检查记录，及时排除故障和维护保养损坏部分，确保安全正常运行。

2)加强与供电公司联络，做好项目院内公共区域供电线路维护保养工作，定期开展检查，及时发现并排除隐患故障，确保小区供电畅通无故障，做好突发电路故障的工作。

3)协调供暖各部门提前做好供暖的期准备工作，保证小区供暖安全。

4)加强与自来水公司联络，随时检查项目单位院内公共区域供水管

网，发现并及时排除故障隐患，保证小区供水安全；如遇特殊情况出现停水现象，及时和有关部门联系，保障小区生活用水。

5) 设备的维修保养分月度、季度、半年、年度，由维修工按维修保养项目、内容达标参数制定保养计划，审核后统一组织实施养护。

6) 每次完成常规保养后，要填写保养记录，维修工签字后存档。

7) 设备的维修分为小修、中修、大修，由项目经理会同维修人员根据设备的维保时限和设备的性能等，分清维修责任主体上报项目单位或编制维修方案提交项目单位审定后执行。

8) 如检修保养中发现有可能导致严重故障的缺陷事项，必须立即填入维修保养记录，上报项目经理并督促抓好整改。

9) 每次检修保养后，必须填写维修保养记录，维修工签字后存档。

10) 根据系统设备的特点，做好除尘、润滑、坚固接线端子等保养工作，确保实施设备运行正常运行。

4.4.4 绿化养护服务

院区草坪、树木、花卉的补种，浇水、施肥、杀虫、修剪、造型；除草、清除枯枝树叶垃圾等，服务标准及要求：

(1) 养护树木长势旺盛。

(2) 叶片叶色正常、叶大而肥厚、无明显被虫咬食叶片数量。

(3) 浇水应根据不同植物特性、树龄、季节、土壤干湿程度确定，做到适时、适量、不遗漏。

(4) 定期对树木、花卉、草坪等进行施肥。施肥应根据植物具体情况而定。

(5) 根据树种习性、养护季节修剪树木达到均衡树势、调节生长、姿态优美。

(6) 根据不同的树种、正确选用农药种类、剂型、浓度和施用方法，

既能充分发挥药效，又不产生药害，减少对环境的污染。

(7) 农药妥善保管:注意施药人员的自身安全，必须按规定穿戴工作服、工作帽、带好风镜、口罩、手套及其他防护用具。

(8) 松土、除草，绿地内应做到基本无杂草，草坪的纯净度应达到95%以上。

(9) 保持绿地植物的种植量，缺株断行应适时补栽。

(10) 及时清运草屑、树枝、死树等施工残留物。

4.4.5 档案管理

(1) 物业管理企业要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

(2) 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。

(3) 由招标人交付给物业管理企业的物业管理相关的工程图纸、档案等资料(原件交招标人档案室保管)，由物业管理企业进行存档、保管。发生遗失的，招标人保留追究物业管理企业责任的权利。

(4) 合同期满后，物业管理企业应将物业管理有关资料整理，必须无条件移交至。

(4) 合同期满后，物业管理企业应将物业管理有关资料整理，必须无条件移交至。

件移交至。

4.5.6 物业公司管理制度

(1) 全体员工应当遵守国家的各项法律，法规。保护公司利益及物业使用人财产放在首位。

(2) 员工须团结友爱，热爱本职工作，爱护公司财产，不应有损公司的声誉形象的行为。管理内部如有不同意见，应互相沟通，或请示领导解决，不得内讧。

(3) 员工必须准时上下班，不得迟到，不早退，上班时间不准睡觉。

(4) 员工必须遵守公司纪律，遵守公司规章制度，保守公司机密，维护物业使用人财产安全的责任与义务。

(5) 员工必须要以“服务第一”为宗旨，做到文明上岗，热情接待。

(6) 上班必须要穿制服，不准穿与制服不协调的衣服，制服必须穿戴整齐、清洁离开岗位时，不准穿制服。

(7) 保持个人仪容整洁，不准留长头发，不准带项链等饰物上班。

(8) 上班不准谈天说地，不露不允许外出，如遇特殊情况必须由领导批准。

(9) 工作时间不能打私人电话，确实有事应长话短说。

4.5 人员配置要求

投标人须为本项目配置不少于以下要求的专职服务团队：

岗位	人数	资质与经验要求
项目经理	1	持有物业管理项目经理岗位证书，5年以上住宅项目管理经验
客户专员	5	熟悉客服流程，具备良好沟通能力
维修工	2	持证电工1名，水暖工1名，综合维修工1名
秩序维护员	5	实行三班两运转，身体健康，经培训合格
保洁员	7	分区负责，经验丰富
绿化员	2	熟悉花卉苗木养护知识
合计	22人	

4.6 考核与奖惩机制

招标人将委托第三方或成立考评小组，依据本合同附件《物业服务标准量化考核表》，每季度对中标人的服务进行考核，考核结果分为优

秀、良好、合格、不合格四个等级。

考核结果与履约保证金及物业费支付挂钩：

1. 考核为“优秀”，全额支付物业费，并可给予一定奖励。
2. 考核为“良好”或“合格”，全额支付物业费。
3. 考核为“不合格”，每发生一次，扣除当期物业费的5%，并从履约保证金中扣除相应违约金。连续两次或年度累计三次“不合格”，招标人有权单方解除合同。
4. 具体的考核评分细则将在合同中明确。

4.7 其他事项

- (1) 物业管理服务合同签订后，即开始进行项目管理移交，由中标人在招标人的监督下与前期物业1个月内完成承接查验移交及确认；选聘物业公司成功后签订新版物业服务合同前，由定西市鹏悦房地产开发有限公司组织或聘请第三方进行承接查验，物业公司应予以配合并在查验结果文书上签字盖章，否则，不予签订合同，由定西市鹏悦房地产开发有限公司重新组织选聘新物业。
- (2) 投标人在合同履行期间内投入的用于物业管理的设施设备归甲方所有。本合同终止后原设施设备未付清的款项支付义务仍由乙方继续付清，甲方无责。
- (3) 物业管理用房及其他相关场地，沿用以前的物业管理办公场所，包括办公室、前台、员工宿舍、厨房、厕所及办公用品，不足部分由物业管理服务企业自行解决。
- (4) 中标企业根据国家和省市有关物业管理的法规、条例以及标书、委
托合同对本小区物业进行统一管理服务，除特种设备外，其它专业服务外包时须征得同意。有权选聘电梯维保公司。

(5) 为保障本小区物业管理品质达到约定标准，中标单位向本小区业主委员会交纳履约保证金，期限与委托合同期限一致。

(6) 物业管理奖与罚。对中标企业履行义务情况，经招标人或其委托的第三方机构考核评估和业主满意度调查，工作出色达到约定标准的，招标人给予奖励；达不到约定标准的，则按合同及其附件约定进行违约罚款；该罚款可直接从履约保证金中扣除。

(8) 招标人按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主同意，物业管理企业不得改变物业管理用房的用途。

4.8 招标人应当向物业管理企业移交下列资料

1. 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；
2. 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
3. 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
4. 物业管理企业应当在物业服务合同终止时将上述资料移交给业主。

4.9 售后要求

1. 本项目服务期限3年，本次招标只确定物业服务单位，具体物业费收取标准按临夏州物业管理部门相关文件执行。

2. 物业服务合同终止时，物业管理企业应当将物业管理用房和所有物管资料、档案完整的移交给业主。

3. 物业服务合同终止时，业主选聘了新的物业管理企业的，物业管理企业之间应当做好交接工作。

4. 招标文件中未尽事宜，按《物业管理条例》执行。

4.10 交付要求:

1. 服务时间：自合同签订之日起 3 年。
2. 服务地点：定西市鹏悦房地产开发有限公司指定地点

第五章、评标原则及办法

5.1 评标工作中的原则及组织

5.1.1 评标原则

1. 评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

2. 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与招标人沟通并作书面记录。招标人确认后，应当修改招标文件，重新组织招标活动。

3. 对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，但不影响项目评审的，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

4. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

5.1.2 组织

1. 评标委员会：由招标人代表和从专家库随机抽取的专家组成评标委员会。评标委员会根据招标文件要求负责投标文件的商务审查评价和技术部分审查评价。

2. 代理机构:由甘肃鹏悦精诚招标咨询有限公司工作人员组成, 负责招标文件的制作, 对外联系, 开标、评标的会务工作, 整理并向评标组分发投标资料、投标文件; 做好投标开标和评标会议记录; 对评标过程中的原始文件进行归档; 随时印发需要的文件资料, 对各种咨询函件及档案文件的统收统发。

3. 监督部门: 定西市城关区物业管理部门、定西市鹏悦房地产开发有限公司等有关监督部门组成, 根据国家有关法律、法规及招标文件的规定, 对整个评标过程进行监督, 保证评标的公正性, 防止违法行为的产生。

4. 审核小组: 由评标委员会主任委员和招标人代表共同组成, 负责对评标委员会填写的商务打分表和技术打分表进行统计审核, 并汇总计算总分。

5.2 评标程序

5.2.1 投标文件的初审

评标委员会依据招标文件的要求, 对所有投标人提交的投标文件进行初步审核, 了解其对招标文件是否作出了实质性的响应。如果投标人的投标文件未通过初步审核, 评委会拒绝对其作进一步的评审。

1. 资格性审查

评标委员会根据投标须知一览表资格要求依法对投标人的资格进行审查。

2. 符合性审查

投标文件属于下列情况的, 在符合性审查时按照无效投标处理:

(1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的;

(2) 不能满足招标文件中任何一条实质性要求或投标内容不符合相关强制性规定的;

(3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(4) 投标文件含有招标人不能接受的附加条件的；

(5) 经评审委员会认定，投标人的报价明显低于其他投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，投标人不能证明其报价合理性的；

(6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

评标委员会将审查审查投标人提供的资格证明文件，投标文件是否完整、有无计算上的错误、文件签署是否合格、投标文件的总体编排是否有序，评估投标人的财务、技术和生产能力。如果评标委员会认定投标人未完全响应招标文件，其投标将被视为无效投标。

投标截止时间后，除评标委员会要求提供外，不接受投标人及与投标人有关的任何一方递交的材料。

投标文件报价出现前后不一致的，修改错误的原则如下：

(1) 在网上开评标系统提交的开标一览表（报价表）内容与电子投标文件中相应内容不一致的，以网上开评标系统中提交的开标一览表（报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

。

3. 评标委员会审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标文件应该与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

4. 如果投标文件实质上没有响应招标文件的要求，其投标将被视为无效投标，投标人不得通过修正或撤消不符合要求的偏离从而使其投标成为实质上响应的投标。

5.2.2 投标文件的澄清

澄清有关问题。为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人有义务按照代理机构通知的时间指派投标代表人就相关问题进行澄清。

投标人的澄清、说明、答复或者补充应在规定的时间内完成，有关澄清、说明或者补正的要求和答复应以书面形式提交，并不得超出投标文件的范围或对投标内容进行实质性的修改。澄清文件将作为投标文件的一部分，与投标文件具有同等的法律效力。

5.2.3 投标的评价和比较

评标委员会只对确定为实质上响应招标文件要求的投标采用综合评分法进行评价和比较。即对初审合格的投标文件中所载入的投标设备技术参数、技术性能、采用标准、质量保证措施、技术资料，以及合理的投标报价、相近业绩、质保年限、售后服务、交货期、投标文件完整性等内容等条款进行综合记分、择优选择。

5.2.4 推荐中标候选人名单

中标候选人产生办法：评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。电子投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5.3 评标方法

本次招标采用“综合评分法”，只有通过符合性审查的投标文件才能进入综合打分排序，即是指在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为拟中标投标人。

具体评分标准如下：

评审项目	评审因素	评审标准	分值
报价评审（0分）	报价评审	本项目无报价评审	0 分
商务部分（10 分）	岗位证书	拟投入本项目的项目负责人持有物业项目经理岗位培训证书的得 4 分；没有不得分。	4 分
	服务质量承诺书	投标人针对本项目提供服务质量承诺以及相关服务质量保证措施。承诺有针对性，有相关服务质量保证措施的得 6 分；有承诺但无针对性，无相关服务质量保证措施的得 2 分；无实质性内容或不提供承诺不得分。	6 分
技术部分（90 分）	卫生保洁服务方案	投标人针对本项目制定卫生保洁服务方案（包括但不限于清洁保洁管理机制、工作要求、清洁内容、操作流程及标准等）。方案内容全面详细、不缺项少项，清洁保洁管理机制全面、工作要求科学合理，清洁内容、操作流程及标准详细，各项责任管理到位，服务针对性强，可操作性强的得 10 分；方案内容简单、管理机制较为全面，不缺项少项，工作要求相对合理，清洁内容、操	10分

技术部分（90分）		作流程及标准较为详细、内容操作性一般，相关服务针对性不够强的得5分；方案内容不详细，不具体，缺项少项，清洁保洁管理机制混乱，工作要求、清洁内容、操作流程及标准方案内容过于简略，操作性差，相关服务针对性不足的得3分；无实质性内容或不提供不得分。	
	绿化养护服务方案	投标人针对本项目制定绿化养护服务方案（包括但不限于绿化服务管理定位、绿化管理措施、绿化养护服务质量标准等）。方案内容完整、不缺项少项，	10分
		绿化服务管理定位准确有针对性，绿化管理措施详细、有操作性，绿化养护服务质量标准可行性强、管护到位、养护工作职责明确的得10分；方案内容完整、不缺项少项，绿化服务管理定位简略、针对性一般，绿化管理措施简单、有一定操作性，绿化养护服务质量标准有可行性、管护基本到位、养护工作职责基本明确的得5分；方案内容不完整、缺项少项，绿化服务管理定位内容简略不完整、绿化管理措施无针对性、操作性差，绿化养护服务质量标准可行性差，各项养护工作职责不明确得3分；无实质性内容或不提供不得分。	10分
	水电暖综合维修维护服务方案	投标人针对本项目制定水电暖综合维修维护服务方案（包括但不限于设备维护工作制度、设施设备日常运行维护服务标准等）。方案内容详细完整、不缺项少项，各项维修维护工作措施切实可行、符合实际需求，各项维修维护工作服务标准明确的得10分；方案内容完整、不缺项少项，响应时间相对及时，各项维修维护工作措施可行性一般、较符合实际需求，各项维修维护工作服	10分

		务标准基本明确的得 5 分；方案内容不完整，缺项少项，各项维修维护工作措施可行性差、不符合实际需求，各项维修维护工作服务标准不明确的得 3 分；无实质性内容或不提供不得分。	
技术部分（90 分）	秩序维护服务方案	投标人针对本项目制定秩序维护服务方案（包括但不限于秩序维护现场管理标准、秩序维护员工工作细则、各项秩序维护工作管理规定等）。方案内容详细完整、不缺项少项，秩序维护现场管理标准明确、秩序维护员工工作细则详细、各项秩序维护工作管理规定全面的得 10 分；方案内容详细完整、不缺项少项，秩序维护现场管理标准基本明确、秩序维护员工工作细则内容一般、各项秩序维护工作管理规定基本全面的得 5 分；方案内容不完整，缺项少项，秩序维护现场管理标准不符合实际需求，秩序维护员工工作细则缺失、各项秩序维护工作管理规定不明确的得 3 分；无实质性内容或不提供不得分。	
技术部分（90 分）	重大活动服务方案	投标人针对本项目制定会议等重大活动服务方案（包括但不限于接待服务规范、大型会议活动接待经验等）。方案内容完善全面、不缺项少项，计划详细、可行性强，承诺能保质保量的完成相关重大活动服务工作、并做好场地的布置、相关准备工作的得 10 分；方案内容完善、不缺项少项，计划简单、可行性一般，承诺能保质保量的完成相关重大活动服务工作、并做好场地的布置、相关准备工作的得 5 分；方案内容不完整，缺项少项，可行性差，承诺内容简单不完整的得 3 分；无实质性内容或不提供承诺或没有方案不得分。	10分

	系统设备维护方案	投标人针对本项目制定系统设备维护方案（包括但不限于系统、网络设备维护工作制度、设施设备日常运行维护服务标准等）。方案内容详细完整、不缺项少项，各项工作措施切实可行、符合实际需求，工作服务标准详实的得 10 分；方案内容完整、不缺项少项，响应时间相对及时，各项工作措施比较符合实际需求，工作服务标准基本明确可行的得 5 分；方案内容不完整，缺项少项，各项工作措施可行性差、针对性不足，工作服务标准不够明确的得 3 分；无实质性内容或不提供不得分。	10分
技术部分（90 分）	应急预案	投标人针对本项目制定突发事件等应急预案（包括但不限于安全管理方案、火情应急处理预案、电梯困人应急预案等）。预案全面完整、不缺项少项，符合实际项目需求、针对性强的得 10 分；预案基本完整、不缺项少项，基本符合实际项目需求、有针对性的得 5 分；预案不完整、缺项少项，不符合实际项目需求、针对性差的得 3 分；无实质性内容或不提供不得分。	10分
	管理机制	投标人针对本项目制定管理机制（包括但不限于项目管理机构及管理制度编制、项目经理管理职责及内部管理职责、物业管理制度、财务管理制度、各岗位作业流程图、日常管理制度、工作计划和考核办法等）。机制合理完整、不缺项少项，操作性强的得 10 分；机制基本完整、不缺项少项，有一定操作性的得 5 分；机制不完整、缺项少项，操作性差的得 3 分；无实质性内容或不提供不得分。	10 分

技术部分（90 分）	培训方案	投标人针对本项目制定拟派物业服务人员的培训方案（包括但不限于培训制度、作业技术岗位培训制度、培训计划等）。方案内容全面，不缺项少项， 培训形式丰富、针对性强，时间安排合理，可操作性强的得 10 分；方案内容基本全面，不缺项少项，培训形式较丰富、有针对性，时间安排较合理，有一定操作性的得 5 分；方案内容简单，缺项少项，培训形式简单，时间安排不合理，可操作性差的得 3 分；无实质性内容或不提供不得分。	10 分
------------	------	---	------

5.4 中标投标人的确定

评标委员会完成评标后，应当提出书面评标报告，阐明评标委员会对各投标文件的评审和比较意见，并按照招标文件中规定的评标方法，推荐评标总得分最高的投标人作为第一中标候选人。

若第一中标候选人放弃中标或因不可抗力提出不能履行合同，须补偿

由此给招标人带来的损失后（即补齐与第二中标候选人之间的投标报价差额，并将按相关规定追究其法律责任），招标人可以按照中标候选人名单排序确定下一候选人为中标人，依次类推。投标人得分出现绝对相等时，以低价优先的原则确定中标人。

中标人确定后，由招标人公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，并在中标通知书发出之日起 10 日内与中标人签订书面合同。

第六章 合同标准及签订

6.1 合同授予标准

本项目的合同将授予按本须知确定的中标人。

6.2 合同协议书的签订

1. 中标人将于中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和投标文件内容与招标人签订书面合同，合同书应采用本招标文件第四部分规定的合同样本。

2. 中标人如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的，招标人取消其中标资格，其投标保证金不予退：给招标人造成的损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，同时承担相应法律责任。

3. 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，招标人向中标人退还投标保证金：给中标人造成损失的，还应当赔偿其损失。

4. 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，未经招标人及监管部门许可不得将中标项目转让(转包)给他人。

5. 招标人与中标人签订的服务合同必须遵守本招标文件的合同条件，并且不得更改合同条件。

6. 签约合同价的确定原则：开标时开标一览表中各物业类型的报价为签约合同价如投标报价有算术错误的，修正的价格经投标人书面确认后，以修正后的投标报价为签约合同价。