**目 录**

1. 深圳市物业管理招标文件示范文本·············· 2
2. 深圳市物业服务合同（示范文本）·············· 46
3. 深圳市前期物业服务合同（示范文本）············ 78
4. 物业管理区域台风、暴雨、雷电应急预案（示范文本）····· 108
5. 物业管理区域火警火灾应急预案（示范文本）········· 117

2019

深圳市物业管理招标文件示范文本

项目名称：

招标单位：

 年 月

发布单位：深圳市住房和建设局

**编制说明**

一、为了规范我市物业管理招标投标活动，维护招标人和投标人的合法权益，促进物业管理市场健康发育，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》《中华人民共和国合同法》《深圳经济特区物业管理条例》等有关规定，结合我市物业管理招标投标活动的实际，市住建局编制了《深圳市物业管理招标文件示范文本》（以下简称示范文本）。本示范文本自 年 月起发布试行。

二、本示范文本中的所有空格招标人必须按实填写，无内容或不采用者应用斜画线表示。

三、本示范文本仅供参考。街道办事处组织招投标的，可在各区住房和建设部门的指导下，根据实际情况，编制相应的招标文本。

**目录**

[深圳市物业管理招标文件示范文本 1](#_Toc20153561)

[致投标人 3](#_Toc20153562)

[第一部分 招标公告（投标邀请书） 4](#_Toc20153563)

[第二部分 投标人须知 6](#_Toc20153564)

[第一节 否决性条款 6](#_Toc20153565)

[第二节 投标须知前附表 8](#_Toc20153566)

[第三节 其他需要说明的事项 11](#_Toc20153567)

[第四节 评定程序及评定方法 13](#_Toc20153568)

[第五节 合同的签订 22](#_Toc20153569)

[第三部分 招标文件 23](#_Toc20153570)

[第一节 招标项目需求书 23](#_Toc20153571)

[第二节 投标文件格式、主要内容 30](#_Toc20153572)

[第四部分 合同主要条款及格式 43](#_Toc20153573)

#

# 致投标人

 本招标文件是依据有关物业管理招标投标的法律、法规规定，根据招标物业项目的特点和需要编制的。招标文件的编制遵循了公开、公平、公正和诚实信用的原则。招标文件所包含的内容已清楚地反映了招标物业项目的规模、性质以及商务和技术要求等。我们要求投标人必须完全响应本招标文件的实质性内容。

|  |  |
| --- | --- |
| 招标人(业主大会）或者（居民委员会）： |   |
| 地址： |   |
| 邮政编码： |   | 传 真： |   |
| 联 系 人： |   | 联系电话： |   |
| E - mail： |   |

|  |  |
| --- | --- |
| 招标代理机构： |   |
| 法定代表人： |   |
| 单位地址： |   |
| 邮政编码： |   | 传 真： |   |
| 联 系 人： |   | 联系电话： |   |
| E - mail： |   |

日 期：

# 第一部分 招标公告

根据《深圳经济特区物业管理条例》有关规定， (招标人名称) 就 （物业项目名称） 项目物业管理单位选聘进行公开招标。现邀请符合资格的投标人参加投标。

**一、招标项目**

（一）物业项目名称：

（二）物业项目地点：

（三）物业项目概况： （物业项目名称） 系 （物业类型及性质，如商品房住宅小区等） ，总占地面积 万平方米，总建筑面积 万平方米，其中，住宅 万平方米，商业 万平方米，其他物业 万平方米；住宅共 套；本项目建筑容积率为 ，建筑覆盖率为 ，绿化率为 。

本物业项目其他概况：

**二、招标范围**

（一） （物业项目名称） 项目物业管理服务。

（二）预计接管日期： 年 月。

（三）服务期限： 年。

**三、投标人资格要求（招标人可根据实际情况对投标人的资格条件进行调整**）

（一）具有独立法人资格或具有独立承担民事责任能力的其它组织（提供统一社会信用代码证复印件，原件备查）。

（二）参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由潜在投标人在《投标及履约承诺函》中作出声明）。

（三）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、严重违法失信行为记录名单（由潜在投标人在《投标及履约承诺函》中作出声明）。

（四）财务要求：财务状况良好，需提供近3年（自 年 月 日至 年 月 日止）财务状况表(复印件加盖公章)。

（五）本项目不接受联合体投标，不允许转包、分包。

**四、招标相关事项**

**（一）递交投标文件截止时间、开标时间和地点**

1、递交投标文件时间： 年 月 日至 年 月 日。

2、投标截止及开标时间： 年 月 日 时 分。招标人（代理机构）只接受在投标截止时间前由投标人法定代表人或其授权代表亲自递交且密封完好的投标文件，逾期收到或不符合规定的投标文件恕不接受。

3、开标地点：

鼓励业主大会（居民委员会）通过住房和建设部门建立的招投标平台选聘物业服务企业。

届时欢迎投标人法定代表人或授权代表出席开标仪式。

**（二）其它相关事项**

投标申请人应对所提供资料的真实性、准确性负责，若有虚假或欺诈，一经查实，将取消其投标资格，一切后果由该投标申请人承担。

（1）投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的相关费用。

（2）本招标文件所涉及的时间一律为北京时间。

（3）本招标公告由招标人负责解释，招标人保留变更、修改本公告的权利。

（4）其他事项。

**五、公告期限：自招标公告发布之日起5个工作日。**

**六、发布媒介：**

 招标人：

年 月 日

#

# 第二部分 投标人须知

第一节 否决性条款

【提示】

（1）否决性条款包括：投标文件的不予受理、无效标和废标。

（2）投标文件中没有本所述情形之一的，不得作否决处理。

（3）招标文件其他章节中有关否决性条款的阐述与本节不一致的，以本节内容为准。

**1.投标文件不予受理的情形（由招标人负责判定）**

（1）在投标截止时间以后送达的，或者未送达到指定地点的；

（2）未密封和加盖投标人公章、单位负责人没有签字的；

（3）未按招标文件规定的形式和金额提交投标担保的；

（4）未按招标文件规定提交投标函、物业管理投标承诺书的；

（5）投标人曾因在招标、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；

（6）招标文件或者法律、法规规定的其他投标文件不予受理的情形。

**2.评审中有关无效标的情形（由评标委员会负责判定）**

（1）投标报价低于成本或者高于招标文件设定的最高投标限价；

（2）同一项目出现两个及以上报价，且未声明哪个是有效的；

（3）投标保函的内容不符合招标文件要求的；

（4）投标函、物业管理投标承诺书未按招标文件规定填写的；

（5）投标人资格条件不符合国家和招标文件规定的资格条件的；

（6）不同投标人的投标文件由同一台电脑或同一家投标单位的投标文件编制软件编制的；

（7）招标文件或者法律、法规规定的其他无效标情形。

**3.评审中有关废标的情形（由评标委员会负责判定）**

（1）投标人以他人的名义投标或出现串通投标、弄虚作假情形的；

（2）投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应；

（3)评标委员会根据招标文件的规定对投标文件的投标价格进行调整，投标人不接受调整方式的，或不接受调整后的价格的；

（4）投标人拒不按照评标委员会要求对投标文件进行澄清、说明、补正的；

（5）招标文件或者法律、法规规定的其他废标情形。

**4、禁止参加投标的情形**

 投标申请人近三年内被行政主管部门或被招标人履约评价人为不合格的，或近三年内被查处有围标串标、弄虚作假行为的，招标人可拒绝其参加投标，并作为投标条件在招标公告和招标文件中设置。

第二节 投标须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **规 定** |
| 1 | 项目名称 |  （物业项目名称） 项目物业管理服务。 |
| 2 | 项目概况 | 见招标公告中有关项目概况的相关内容。 |
| 3 | 接管时间 |  年 月。 |
| 4 | 服务期限 |  年。 |
| 5 | 投标人条件要求 | 见招标公告中有关投标人条件要求的相关内容。 |
| 6 | 是否接受联合体投标 | 接受（ ） 不接受（ ）（注：请在相应选项后的括号内打“√”，或在横线上填写，下同） |
| 7 | 踏勘现场 | 组织（ ） 不组织（ ） |
| 时间： ；集合地点：  |
| 8 | 招标文件质疑和答疑 | 投标人质疑截止时间： 年 月 日 时。投标人提交质疑问题的方式：（ ）传真至 （传真后请致电确认）。（ ）递送书面文件至： 。（ ）其他： 。 |
| 招标人答疑截止时间： 年 月 日 时。投标人获取答疑或招标文件补充文件的方式： |
| 9 | 分包 | 允许（ ） 不允许（ ） |
| 10 | 投标货币 | （人民币） |
| 11 | 投标报价限价 |  |
| 12 | 投标有效期 |  天（从投标截止之日算起） |
| 13 | 投标担保 | 投标担保的金额：　　　　万元 |
| □现金转帐 □投标保函 |
| 现金转帐 | 投标人应在 年 月 日 时前到帐。收款人全称：　　　　　　　　　　　　　开户银行：　　　　 　　　　　　 　　　　　　　　　　　　　　　　帐 号：　　　　　　 　　　 　　　　　　　　　　　　　　　　　　财务联系人：　　　　　　　　　 　　　　　　　　　　　　　　　　　财务联系电话：　　　　　　　　　　 　　　　　　　　　　　　　　　注：投标保证金须在投标人基本账户转出，汇款时简要注明项目名称。投标保证金未按约定时间到账以及非投标人基本账户转出均视为无效投标。 |
| 投标保函 | 投标保函应在投标有效期截止时间 天内保持有效。□由银行出具的投标保函□由专业担保公司出具的投标保函 |
| 14 | 投标人的替代方案 | 允许（ ） 不允许（ ） |
| 15 | 投标文件的份数 |  份正本和 份副本（电子文档一份，优盘拷贝方式提供）。 |
| 16 | 投标文件的递交 | （1）投标文件递交截止时间： 。（2）投标文件递交地点： 。（3）注意事项：1）投标人应对投标文件进行密封、装订和标记；2）其他：  |
| 17 | 开标会 | 开标时间: 年 月 日 时 分地点：  |
| 18 | 评标定标方法 | 评标方法：综合评分法定标方法：(1)\_\_\_\_\_\_\_\_（项目）业主大会决定;或者（2）定标委员会抽签决定。 |
| 19 | 中标公示 | 中标公示需同时公布项目经理及相关主要负责人信息。公示期不得少于3日，中标公示发布渠道应与招标公告发布渠道一致。 |
| 20 | 签订合同 | 1. 通过定标委员会抽签决定的，招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起 日内按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。
2. 通过业主大会决定的，招标人应当自业主大会结果公示期满后\_\_\_\_\_\_\_日内与通过业主大会表决的物业服务企业签订合同。
 |
| 21 | 知识产权 | 构成本招标文件各个组成部分的文件，未经招标人书面同意，投标人不得擅自复印和用于非本招标项目所需的其他目的。招标人全部或者部分使用未中标人投标文件中的技术成果或技术方案时，需征得其书面同意，并不得擅自复印或提供给第三人。 |
| 22 | 解释权 | 按本款前述规定仍不能形成结论的，由招标人负责解释。 |
| 23 | 其他 |   |

第三节 其他需要说明的事项

**1.招标文件的澄清**

投标人在收到招标文件后，若对招标文件有疑问，或者要求对招标文件进行澄清的，均应在 **年 月 日 时**前向招标人提交书面资料。不论是招标人根据需要主动对招标文件进行必要的澄清或是根据投标人的要求对招标文件做出澄清，招标人都将在 **年 月 日 时**之前以 书面（或网上回复）形式 答复或发送给所有投标人。澄清纪要作为招标文件的组成部分，对投标人起约束作用。

**2.投标文件的编制及格式要求**

(1)投标人提交的投标文件应按本招标文件对投标文件格式的顺序编排。本招标文件提供的投标文件格式可以按同样格式扩展。本招标文件未提供的投标文件格式由投标人自拟。

(2)投标人应将投标文件资料合订为一本纸质投标文件，并准备 **份**正本和 **份**副本纸质投标文件，在每一份投标文件上要明确注明“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本有差异，以正本为准。

(3)投标文件正本和副本须打印并由经正式授权的投标人代表签字。

(4)投标书应加盖投标单位和单位法定代表人或法定代表人委托人印章。

(5)其他要求。

**3.投标担保**

(1)投标担保的形式：

投标人应按“投标须知前附表”的规定提交投标担保。投标担保是投标文件的组成部分，如没有提交投标担保，其投标将会被拒绝。

(2)如下列任何情形发生时，投标保证金将被没收：

1）投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；

2）中标人在规定期限内未能根据本项须知规定签订合同；

3）投标人提供虚假投标文件或虚假补充文件；

4）招标文件或法律法规规定的其他情形。

(3)未中标的投标人的投标担保将按照本须知第15条招标人规定的投标有效期或经投标人同意的延长的投标有效期期满后7天内予以退还(不计利息)。

(4)出现下列情形之一时，招标人应当在7天内退还投标人的投标担保：

1）中标通知书发出，中标人签订了物业服务合同；

2）招标过程中招标活动因正当理由被招标人宣布中止；

3）招标失败需重新组织招标；

4）投标有效期满而投标人不同意作出延长。

(5)在特殊的情况下，招标人在原定的投标有效期满之前，招标人可以根据需要以书面形式向投标人提出延长投标有效期的要求，对此要求投标人须以书面形式予以答复，投标人可以拒绝招标人此项要求，而不被没收投标保证金。同意延长投标有效期的投标人不能要求也不允许修改其投标文件，但需要相应的延长投标担保的有效期，在延长的投标有效期内本须知第16条关于投标保证金的退

还与没收的规定仍然适用；

第四节 评定程序及评定方法

**一、评标委员会的组建**

**1.评标委员会的组建**

评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由物业管理方面的专家组成，成员为5人。

1.1评标委员会的专家成员，从住房和建设部门建立的专家库中随机抽取的方式确定。与本招标项目投标人有利害关系的人不得进入评标委员会，已进入的应当及时更换。

1.2评标委员会的职责：评标委员会应根据招标文件规定的评标方法和标准，对投标文件进行系统地评审。评标委员会可以向招标人推荐中标候选人。

1.3评标定标应当遵循公平、公正、科学、择优的原则。评标委员会的评审应实行少数服从多数的原则，经评标委员会成员记名表决半数以上通过的评标结果有效。

1.4招标人在招标文件中规定的其他要求。

**2.向评标委员会提供的资料**

2.1公开发布的招标文件，包括招标文件的补充、修改或澄清文件及图纸、答疑纪要等；

2.2项目概况和重点的书面介绍。包括项目规模、项目特点、技术要求、招标文件与示范文本有较大变动的条款等；

2.3记录开标过程的《开标情况记录表》；

2.4其他评标必需的资料。

**3.评标委员会的职责**

3.1评标委员会由招标人依法组建，负责评标活动。

3.2评标委员会推举一名评标组长，主持评标工作。

3.3评标委员会根据招标文件规定的评标方法和标准，对投标文件进行评审和比较，招标文件中没有规定的方法和标准不得作为评标的依据。

3.4评标过程中发现的重大问题，由评标委员会负责裁决。如果否决全部投标，应先征询招标人意见。

3.5评标讨论过程中，评标委员会成员应当对投标文件发表专业、客观、公正的意见，意见不一致时应作进一步的讨论。评标委员会成员对任何一个投标文件的质疑，应当在讨论或现场评审时提出，表决结果确定后才提出的质疑，不可作为改变表决结果的依据。

3.6如果投标人提交的投标文件超出招标文件要求的内容，评标委员会对超出招标文件要求的内容不予评审，只评审招标文件要求的内容。

**二、评审程序**

**1.投标文件的评审**

1.1 推荐评标组长

评标委员会成员推荐一名评标组长，由评标组长组织评标。

1.2 投标文件的初步评审

由评标委员会进行投标文件的初步评审。

投标文件有下列情形之一的，初步评审不通过，应作无效标处理：

（1）物业服务费报价不符合招标文件要求的；

（2）同一项目出现两个及以上报价，且未声明哪个是有效的；

（3）投标保函（若招标人设有）的内容不符合招标文件要求的；

（4）投标函、物业管理投标承诺书未按招标文件规定填写的；

（5）投标人资格条件不符合国家有关规定和招标文件要求的；

（6）不同投标人的投标文件由同一台电脑或同一家投标单位的投标文件编制软件编制的；

（7）招标文件或者法律、法规规定的其他无效标情形。

1.3投标文件的详细评审

由评标委员会进行投标文件的详细评审。

投标文件有下列情形之一的，详细评审不通过，应作废标处理：

（1）投标人以他人的名义投标或出现串通投标、弄虚作假情形的；

（2）投标文件不满足招标文件规定的任何一项实质性要求的；

（3）评标委员会根据招标文件的规定对投标文件的投标价格进行调整，投标人不接受调整方式的，或不接受调整后的价格的；

（4）投标人拒不按照评标委员会要求对投标文件进行澄清、说明、补正的；

（5）招标文件或者法律、法规规定的其他废标情形。

1.4 对不属于1.2和1.3两款所列的其他情形，除招标人在招标文件中规定或者法律法规另有规定外，不得作为无效标或废标的理由。

1.5投标文件的答辩

评标委员会完成投标文件技术（资信）标及商务标的评审后，评标委员会根据投标人的投标书中涉及内容，现场设置有针对性的投标人答辩问题。答辩时间原则上不超过10分钟。

1.6 废标的处理

（1）除“投标文件否决性条款摘要”中规定的情形外，评标委员会对投标文件应坚持谨慎确定无效标和废标的原则。

（2） 评标委员会在作出任何一项无效标和废标决定之前，都应严格遵循以下程序：

1）评标委员会应要求当事投标人作相应的答辩。

2）评标委员会将答辩记录送当事投标人委派答辩人签字确认。如果投标人拒绝在答辩记录上签字确认的，视为同意答辩记录。

3）评标委员会应在充分讨论的基础上，通过记名的集体表决方式作出决定。

4）如果评标委员会通过表决做出无效标或废标的决定，应在《评标报告》中详细记录做出无效标或废标的理由、依据和评标委员会表决的过程和结论。《评标报告》由评标委员会全体成员签字。若评标委员会成员对表决结论持有异议，可以书面方式阐述其不同意见和理由；如果该成员拒绝在《评标报告》上签字，又不陈述其不同意见和理由的，视为同意表决结论。

5）评标委员会在否决所有投标文件前，应当向招标人核实有关情况，听取招标人意见。

**2.澄清有关问题和对答辩人的要求**

2.1为了有助于投标文件的审查、评价和比较，对投标文件含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以用书面形式(应当由评标委员会签字)要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当用采用书面形式（由其受权的代表签字），并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性的内容。

2.2投标人委派的答辩人应符合以下条件：

2.2.1拟进行投标答辩的，答辩人必须是投标人拟派往本招标项目的项目负责人、其法定代表人或者法定代表人委托代理人。

2.2.2答辩人须经招标人核验其身份。答辩人务必携带有效的身份证明材料。投标人拟委派答辩人非本节第2.2.1条规定的人员不得进入答辩室。

2.3评标委员会要求投标人进行答辩，但投标人在规定时间内未派出答辩人的，评标委员会将根据招标文件规定作出不利于投标人的判定，且投标人不得因此提出任何异议。

**3.错误的修正**

3.1评标委员会将对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行校核，看其是否有计算上、累计上或表达上的错误，修正错误的原则如下：

(1)如果数字表示的金额和用文字表示的金额不一致时，应以文字表示的金额为准；

(2)当综合单价与数量的乘积与合价不一致时，以综合单价为准，除非评标委员会认为综合单价有明显的小数点错误，此时应以标出的合价为准，并修改综合单价。

3.2按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，评标委员会须取得投标人同意并书面签字确认后，调整后的投标报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将被拒绝。

3.3按照本节3.1条规定的调整方法确定的调整后价格超出招标控制价的，其投标将被拒绝。

**4.投标文件的比较与评价**

4.1评标委员会将对实质性响应的投标文件进行评估和比较。

4.2其他相关事项： 。

**5.评标报告**

5.1 评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，评标报告由评标委员会全体成员签字。对评标结论持有异议的评标委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评标委员会成员拒绝在评标报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评标结论。评标委员会应当对此作出书面说明并记录在案。

5.2评标过程中，若评标委员会认为投标人均不满足招标要求的，可以不推荐中标候选人，建议招标人重新组织招标。

**6.评标方法**

6.1评标方法：综合评标方法。

6.2应当根据“投标须知前附表”规定的评标方法，对投标文件进行评审和比较。招标文件中没有规定的标准和方法不得作为评标的依据。

6.3具体各评标方法规则附后。

**7.评标过程的保密及其他规定**

7.1开标后，直到与中标人签订合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及中标候选人的推荐情况，与评标有关的其他任何情况均严格保密。

7.2在投标文件的评审和比较、中标候选人推荐以及授予合同的过程中，投标人不得有向招标人和评标委员会施加影响的任何行为。

7.3中标人确定后，招标人不对未中标人就评标过程以及未能中标原因作出任何解释。未中标人不得向评标委员会成员或其他有关人员索问评标过程的情况和材料。

7.4评标过程中，若评标委员依据招标文件的规定要求招标人重新招标，招标人不负担因招标失败给投标人造成的损失。

**8.评标定标方法**

**业主大会可以根据实际情况，授权定标委员会采用抽签的方式定标，也可以由业主大会直接表决的方法定标。**

**第一种方法：业主大会授权定标委员会采用抽签定标的方式定标**

8.1定标基本程序

8.1.1确定中标候选人

评标委员会在评标报告中向招标人推荐无排序的中标候选人。所有递交的投标文件不被评标委员会判定为废标或无效标的投标人均为中标候选人进入定标程序，评标委员会应当同时形成评标报告。

招标人组建定标委员会，定标委员会成员对所有进入定标程序的投标人通过随机抽签方式确定一名中标人。

中标价以该中标人的投标报价为准。

8.1.2 组建定标委员会

定标委员会成员由业主委员会委员和候补委员以外的业主代表组成，由7名以上单数成员组成。定标委员会由招标人负责组建，经业主自主报名后，在定标当日，由招标人在报名人员名单中（报名人员数量须为定标委员会成员人数2倍以上）随机抽取确定。与投标人有利害关系的人员不得进入定标委员会。

招标人应同时组建3人以上的监督小组，对定标全过程进行监督。

8.1.3 定标委员会以票决的形式决定3名投标人进入抽签程序

定标委员会成员根据评标委员会的报告，对所有进入定标程序的投标人进行综合比较，在比较的基础上，以投票的方式决定3名投标人进入业主大会表决程序。按得票数多少排序。

8.1.4 抽签定标

定标委员会按以下原则对进入抽签程序的3名投标人进行抽签，抽中者即为项目中标人。

抽签原则：

□大号中标，按抽签号码从大到小进行排序，号码最大者中标；

□小号中标，按抽签号码从小到大进行排序，号码最小者中标。

抽签顺序：按照其提交投标文件的顺序。

8.1.5定标委员会应完成定标记录和定标报告。

定标记录应包括定标会议的记录、定标委员会成员候选人名单、定标委员会成员名单、选票留底（含投票理由）。

定标报告应包括定标委员会的产生过程、定标程序及定标结果等内容。

**第二种方法：业主大会定标**

8.2业主大会定标

8.2.1 推荐中标候选人

评标委员会在评标报告中向招标人推荐无排序的中标候选人。所有递交的投标文件不被评标委员会判定为废标或无效标的投标人均为中标候选人进入定标程序，评标委员会应当同时形成评标报告。

8.2.2 组建定标委员会

定标委员会成员由业主委员会委员和候补委员以外的业主代表组成，由7名以上单数成员组成。定标委员会由招标人负责组建，经业主自主报名后，在定标当日，由招标人在报名人员名单中（报名人员数量须为定标委员会成员人数2倍以上）随机抽取确定。与投标人有利害关系的人员不得进入定标委员会。

招标人应同时组建3人以上的监督小组，对定标全过程进行监督。

8.2.3 定标委员会以票决的形式决定3名投标人进入业主大会表决程序

定标委员会成员根据评标委员会的报告，对所有进入定标程序的投标人进行综合比较，在比较的基础上，以投票的方式决定3名投标人进入业主大会表决程序。按得票数多少排序。

8.2.4 业主大会票决定标

业主委员会依据《深圳经济特区物业管理条例》组织召开业主大会，由业主大会对3名投标人进行表决。

表决原则：业主大会作出有关定标的决定，应当符合《深圳经济特区物业管理条例》第三十条的规定。

**8.3 评分表（适用于评标方法采用综合评分法，评审内容供招标人设置时参考）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项** | **权重** |
| **1** | **技术部分，权重A1** | **30%** |
|  | **序号** | **内容** | **权重** | **评分准则** |
| 1 | 根据项目需求（方案工作内容完整丰富，对项目需求的理解深度等方面） |  |  |
| 2 | 服务方案的总体思路 |  |  |
| 4 | 重点、难点的分析和对策 |  |  |
| 5 | 物业管理服务方案具体实施计划的合理性、可操作性等 |  |  |
| 6 | 服务方案的质量控制方案 |  |  |
| 7 | 答辩部分（现场答辩，根据各投标人提交的投标文件中内容由评标专家自行设置答辩问题） |  | 评分内容：项目服务定位理解准确，对专家提出的问题与投标文件承诺一致。关键内容分析解答条理清晰、明确。 |
| **2** | **商务部分，权重A2** | **50%** |
|  | **序号** | **内容** | **权重** | **评分准则** |
|  | 1 | 拟投入的人员综合素质情况 |  |  |
| 2 | 投标项目负责人资格、业绩等情况 |  |  |
| 3 | 投标人综合实力及誉（从企业认证、投标人业绩情况，注册资金、纳税情况等方面） |  |  |
| 4 | 良好行为信用信息（物业服务企业、项目负责人） |  | 评分内容：1、物业服务企业或者企业法定代表人、主要负责人、物业管理项目负责人、其他从业人员在从事物业服务活动中受到的省部级以上的奖励、表彰及认定情况的信息。2、本市政府或者市相关行政管理部门、行业协会关于物业管理方面的奖励、表彰及认定情况的信息。3、获评绿色物业星级情况（以发牌情况确定），配合宜居社区创建情况（以街道办认可为准）。 |
| 5 | 物业服务企业、项目负责人不良行为信用信息 |  | 评分内容：1、受到市、区物业协会公开谴责2、受到市、区物业协会书面警告3、服务质量被投诉较多，经查证属实4、擅自停水、电被投诉，经查证属实5、未按规定报送物业管理统计报表6、不按要求参加市、区两级业务及安全培训的7、物业管理项目及其设施设备信息未及时向业主公开8、无故不参加市、区主管部门组织的业务和安全培训的9、物业管理项目发生一般安全事故的 |
| **3** | **报价部分，权重A3** | **20%** |
|  | **序号** | **内容** | **权重** | **评分准则** |
|  | 1 | 按招标文件规定报价，投标报价合理。 |  |  |
| 2 | 按招标文件规定报价，投标报价基本合理。 |  |
| 3 | 按招标文件规定报价，投标报价不合理（偏高或偏低）。 |  |
| **评标总分（100分）** |  |  |

一般权重设置区间：A1=0.20-0.3; A2=0.5-0.6; A3=0.2（若设置）。

权重要求：A1+ A2+ A3＝1。

**说明**：招标人在设置评分表时，务必根据《深圳市物业管理信用信息公开暂行办法》附表《物业管理信用信息公开目录》的规定，将信用信息作为商务标的组成部分，纳入项目的评审，并根据实际情况调整细项权重。评标委员会根据评分表对投标人进行详细评审。

8.4中标结果公示

8.4.1为体现“公开、公平、公正”的原则，评标结束后，招标人将在\_\_\_\_\_\_（网站或者其他渠道）发布中标结果公示，公示期为 3 个工作日。投标人如对中标结果有异议，请于公告期内，以书面形式向招标人反映。

8.4.2质疑投诉人应提供相关证据，保证质疑投诉内容的真实性和可靠性，并承担相应的法律责任。

**8.5 发出中标通知书**

中标人确定后，招标人向中标人发出中标通知书。

中标通知书是合同的重要组成部分。

**8.6 备案**

第五节 合同的签订

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.中标人如不按本投标须知规定与招标人签订合同，则招标人将有充分的理由废除中标，并没收其投标保证金，给招标人造成的损失超过投标担保数额的，还应当对超过部分予以赔偿，同时承担相应法律责任；

3.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；

4.招标人与中标人签订中标合同之日起7日内，应将中标合同送区有关行政管理部门备案。中标人将工程分包的，应当自订立合同之日起7日内，将分包合同送区有关行政管理部门备案。

#

# 第三部分 招标文件

第一节 招标项目需求书

**1．项目概况**

1.1 工程概况

（物业项目名称） 项目系由 投资建设的（物业类型及性质，如商品房住宅小区或经济适用房住宅小区、医院、学校等） 。具体相关情况如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 相关数据资料 |
| 1 | 总占地面积 |  ㎡ |
| 2 | 总建筑面积 |  ㎡ |
| 3 | 计容积率总建筑面积 |  ㎡ |
| 4 | 竣工时间 |  | 交付时间 |  |
| 5 | 各种类型物业建筑面积及相关情况 | 住宅 | ㎡ | 商业 | ㎡ |
| 公厕 | ㎡ | 幼儿园 | ㎡ |
| 社区文化中心 | ㎡ | 社区健康服务中心 | ㎡ |
| 垃圾站 | ㎡ | 社区居委会 | ㎡ |
| 物业服务办公用房 | ㎡ | 业主委员会活动用房 | ㎡ |
| 物业管理员工宿舍 | ㎡ | 其他物业 | ㎡ |
| 带电梯楼宇 | 栋 | 不带电梯楼宇 | 栋 |
| 6 | 停车位数量 | 室内停车位 | 个 | 室外（含露天）停车位 | 个 |
| 7 | 相关指标数据 | 建筑物栋数 |  栋 | 建筑容积率 |  % |
| 建筑覆盖率 |  % | 绿化率 |  % |

注：请根据物业项目具体情况填写上表，没有数据的指标可空白；可按照表格格式扩展。

此处应该附上建设工程规划平面图，以供投标人参考。

1.2 户型情况

本项目共有 套住宅，有 种户型设计：其中 户型有 套，单套建筑面积为 ㎡， 户型有 套，单套建筑面积为 ㎡。

1.3 物业专项维修资金账户余额情况

截至本项目物业管理招标公告发布（投标邀请书发出）之日止，本项目物业专项维修资金相关情况如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 物业专项维修资金账户余额情况 | 首期归集物业专项维修资金 |  元 |
| 日常收取的物业专项维修资金的收取标准 |  元/月/平方米 |
| 截至本项目物业管理招标公告发布（投标邀请书发出）之日止，本项目物业专项维修资金（含首期归集和日常收取）账户余额 |  元 |

**2．物业服务范围**

**（以下物业服务范围为参考文本，招标人应根据物业项目具体情况明确物业服务范围）**

以下文本如涉及甲方乙方，甲方指本项目物业服务企业的选聘单位，即 （招标人名称） ，乙方指向本项目提供物业服务的投标物业服务企业**。**

1、对房屋建筑本体及其附属建筑物、构筑物、配套的设备设施的日常运行维护、保养和管理等。

2、房屋建筑本体之外的共有部位的日常维修、养护和管理。物业共有部位一般包括建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，避难层、设备层、架空层或者设备间等结构部分。

3、公共环境的清洁卫生（垃圾清扫、收集和转运等）和绿化管理（绿化养护及养护检查）等。

4、协助当地公安机关进行物业公共秩序管理服务工作，一般包括公共安全防范管理、消防管理、突发事件应急管理、小区车辆停放管理等。

5、物业及物业管理档案、资料的管理，包括业主及物业使用人信息、小区共有设备设施信息、物业管理业绩信息等。

6、招标人在招标文件中要求或者法规和政策规定由物业服务企业提供的其他物业管理事项。

**3．服务期限**

本合同期限为 年，具体合同起止日期由甲、乙双方约定。

**4．物业服务标准及要求**

合同期限内，物业管理的分项标准要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **服 务 标 准** |
| 1 | 对房屋建筑本体及其附属建筑物、构筑物、配套的设备设施的日常运行维护、保养和管理等。 |  |
| 2 | 房屋建筑本体之外的共有部位的日常维修、养护和管理。 |  |
| 3 | 公共环境的清洁卫生（垃圾清扫、收集和转运等）和绿化管理（绿化养护及养护检查）等。 |  |
| 4 | 协助当地公安机关进行物业公共秩序管理服务工作。 |  |
| 5 | 物业及物业管理档案、资料的管理。 |  |
| 6 | 其他物业管理事项 |  |

**招标人根据物业项目具体情况明确物业服务标准**

**5．建筑物功能简介**

本项目各栋建筑物的功能如下：

本项目共建有 栋建筑物，其中 栋至 栋为住宅（商业用房或者其他物业），层数为 层。各类物业的具体功能为：

（一）住宅：

（二）商业：

（三）其他物业：

**6．主要设备、设施介绍**

**以下内容，请根据物业项目工程技术资料编写。**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业管理区域内房屋建筑本体之外的共有设备设施情况**  | 小区车辆出入口 | 个 | 人行出入口 | 个 |
| 道路 | ㎡ | 车行道 | ㎡ |
| 绿化面积 | ㎡ | 园林建筑小品 | 座 |
| 污水管长 | m | 污水检查井 | 座 |
| 雨水管长 | m | 雨水检查井 | 座 |
| 雨水进水井 | m | 化粪池 | 座 |
| 路灯 | 个 | 地灯 | 个 |
| 草坪灯 | 个 | 其他照明设施 | 个 |
| 垃圾箱 | 个 | 垃圾房建筑面积 | ㎡ |
| 体育设施 |  |
| 儿童娱乐设施 |  |
| 休闲设施 |  |
| **房屋建筑本体共有部位及本体共有设备设施** | 电梯 | 数量 | 台 | 功率 | 千瓦 |
| 品牌型号 |  | 启用时间 |  |
| 配电房变压器 | 数量 | 台 | 容量 | 千瓦 |
| 品牌型号 |  | 启用时间 | 千瓦 |
| 发电机组 | 功率 |  | 品牌型号 |  |
| 启用时间 |  |
| 生活蓄水池 |  | 消防水池 |  | 消防水箱 |  |
| 生活水泵 |  | 功率 |  | 启用时间 |  |
| 消防水泵 |  | 功率 |  | 启用时间 |  |
| 排污水泵 |  | 功率 |  | 启用时间 |  |
| 消防系统情况 |  |
| 智能化系统情况 |  |
| 其他设备设施情况 |  |
| 业主委员会活动用房 | 坐落位置 。 |
| 物业管理用房 | 坐落位置 。 |

**注：请根据物业项目具体情况填写上表，没有数据的指标可空白；可按照表格格式扩展。**

**7．物业管理有关说明**

7.1物业管理用房提供

本项目配建物业管理用房，其中物业服务办公用房 平方米，根据《深圳经济特区物业管理条例》，甲方应提供物业服务办公用房 平方米。

7.2乙方可聘请具有一定资质的专业机构承担机电设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务，但不得将物业管理区域全部物业服务一并委托或者转交给其他单位或者个人。

7.3有关物业管理事项的说明

（1）乙方的报价，应包含上面第6点“主要设备”所列明的设备设施的维护费、材料费、配件费以及法规规定的其他费用。

（2）其他需说明事项：

**8．订立合同方式**

订立合同方式： (招标人名称) 与中标物业服务企业依法定程序，协商谈判一致后，参照本招标文件第四部分《合同主要条款及格式》《（物业项目名称）物业服务合同》。

由街道办组织招投标的，根据《深圳经济特区物业管理条例》的相关规定，由物业项目所在居民委员会与中标物业服务企业签订《（物业项目名称）物业服务合同》。

 **9．付款方式**

按照合同相关约定执行。

**10．投标文件的组成**

所提交的投标文件至少应包含如下内容：

(1)法定代表人证明书；

(2)投标文件签署授权委托书；

(3)投标函；

(4)投标人情况介绍及相关资质材料；

(5)物业服务企业相关项目业绩表；

(6)拟派本项目的负责人员简历表；

(7)投标保函（投标担保采用保函形式的提供）

(8)物业管理投标承诺书

(9)开标一览表；

(10)物业管理费构成明细报价表；

(11)物业管理方案及相关服务计划;

(12)招标文件要求的其他资料或者投标人认为需要补充的资料。

**11．投标价格及物业服务支出（成本）**

11.1本项目物业管理费具体如下：

多层住宅为\_\_\_\_\_\_\_元/平方。

高层住宅为\_\_\_\_\_\_\_元/平方。

商业为\_\_\_\_\_\_\_元/平方。

11.2 物业服务费为\_\_\_\_\_\_元/月，或者每月物业管理费的\_\_\_\_\_%。

11.3物业管理服务支出（成本）包括以下部分：

(1)人工费用；

(2)行政管理费用；

(3)物业共有部位、共有设备设施的日常运行、维护费用（含物业共有部位水、电费）；

(4)环境清洁卫生费用；

(5)绿化养护费用；

(6)公共秩序维护费用；

 (7)管理设备分摊及固定资产折旧费；

(8)物业共有部位、共有设备设施及公众责任保险费用；

(9)必要的社区文化、体育活动费用；

(10)安全生产投入费用;

(11)经业主同意的其他费用。

11.4 按照我市物业专项维修资金管理的相关规定，属于物业专项维修资金使用范围的物业共有部位、共有设备设施的维修、更新和改造，其费用应当通过物业专项维修资金予以列支，不计入物业服务支出（成本）。

**12．注意事项**

12.1中标人不得将本项目的全部物业服务整体分包或转包给任何单位和个人。否则，招标人有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

12.2投标人若认为招标文件的技术要求或其他要求有倾向性或不公正性，可在招标答疑阶段提出，以维护招标行为的公平、公正。

12.3 投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准，如投标人使用的标准低于上述标准,评标委员会将有权不予接受，投标人必须列表将明显的差异详细说明。

第二节 投标文件格式、主要内容

|  |
| --- |
| **投 标 文 件****口 开标信封****口 正本****口 副本****项目名称：****投标人名称：****投标人地址：** **( 年 月 日 时 分)之前不得启封** |

**目 录**

**1. 法定代表人证明书**

**法定代表人证明书**

 同志，现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

有效日期： 签发日期： 单位： （盖章）

附：代表人性别： 年龄： 工作证号码：

营业执照号码： 经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：

进口物品经营许可证号码：

主营：

兼营：

说明：1、法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

 2、内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

投标人名称（公章）：

日 期：　 　　　年　　月　　日

**2. 投标文件签署授权委托书**

**投标文件签署授权委托书**

本授权委托书声明：我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人，现授权委托 （单位名称）的 （姓名）为我公司签署本项目已递交投标文件的法定代表人的授权委托代理人，代理人全权代表我所签署的本项目已递交的投标文件内容我均承认。

代理人无转委托权，特此委托。

代理人： 性别： 年龄：

联系电话： 手机：

身份证号码： 职务：

投标人名称（公章）：

法定代表人：

授权委托日期： 年 月 日

**3. 投标函**

**投标函**

致： （招标人）

根据已收到贵单位《 （物业项目名称）物业管理招标文件 》，遵照《深圳经济特区物业管理条例》 等有关规定，我单位经考察现场和研究该项目招标文件的项目需求、投标须知、合同条款及其他有关文件后，作如下宣布：

1、我单位决定参加此次投标活动，愿以开标一览表中的投标报价并按招标文件要求为上述项目提供物业管理服务及相关服务 。

2、我单位将按照该项目招标文件要求，承担相应的责任和义务，并严格遵守物业管理的相关法律法规和行业有关规定。

3、我单位提供给贵单位的 资料全部真实有效，并承担因此而造成后果的责任。

4、我单位将在严格评审和充分理解全部招标文件的基础上，按照招标书的有关规定编制投标书。我单位如果中标，将严格按照招标文件及物业管理相关法律法规规定，在中标通知书规定的时间内与贵单位（招标人）签署物业服务合同。

5、我单位同意所递交的投标文件在**投标须知**规定的投标有效期内有效。我单位完全接受并同意招标文件中关于投标保证金（或投标保函）的处置方式。

投标人： （公章） 单位地址：

法定代表人或其委托代理人：

邮政编码： 电话： 传真：

开户银行名称： 开户银行帐号：

开户银行地址： 开户银行电话：

日期： 年 月 日

**4.投标人情况介绍**

**投标人情况介绍**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **内容及说明** | **备 注** |
| 一 | **统一社会信用代码证** | 提供扫描件 |
| 1 | 编号 |  |  |
| **二** | **基本账户开户许可证** | 提供扫描件 |
| 1 | 开户许可证编号 |  |  |
| **三** | **物业服务企业概况**（投标人应以其投标报名的时间为结点统计并填写相关数据） | 总人数 |  人 |
| 管理人员 |  人 |
| 固定资产 |  万元 |
| 流动资金 |  万元 |
| **四** | **其他（招标人要求的其他资料或者投标人认为需补充的其他说明）** | 提供扫描件 |

注：1、投标人须按要求填写好此表格，可按表格格式扩展。

**5．物业服务企业相关项目业绩表**

投标人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **地点** | **物业项目总建筑面积****（平方米）** | **合同年限** | **备注（获奖情况等）** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |

投标人代表：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 日期： 年 月 日

**提示**：要求附项目证明材料扫描件（如合同扫描件、物业服务合同备案资料扫描件等）。

**6．拟派本项目的主要负责人简历表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  |
| 职务 |  | 职称 |  | 学历 |  |
| 参加工作时间 |  | 从事本职业年限 |  |
| 资格证书编号 |  | 在本项目拟任职务 |  |
| 在管和已完成物业管理工作情况 |
| 物业管理负责时间 | 物业项目名称 | 项目规模 | 完成情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

投标人名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

重要提示：

1、投标人须随此表附上主要管理人员的职称证书、执业资格证书等相关资料原件扫描件；

2、主要管理服务人员介绍（若招标人设有，可自行约定）；

3、境外投标人应提供相应的中文译本。

 。

**7．投标保函（投标担保采用保函形式的提供）**

保函编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

致：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（下称受益人)

鉴于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（下称被保证人)将于\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日参加贵方项目编号为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目的投标，我方接受被保证人的委托，在此向受益人提供不可撤销的投标保证：

一、本保证担保的担保金额为人民币\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元。

二、本保证但保的保证期间为该项目的投标有效期或延长的投标有效期后三十日（含三十日)，延长投标有效期无须通知我方。

三、在本保证担保的保证期间内，如果被保证人出现下列情形之一，受益人可以向我方提起索赔：

1、被保证人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；

2、被保证人在投标有效期内收到受益人发出的中标通知后，不能或拒绝按招标文件的规定签署供货合同；

3、被保证人在投标有效期内收到受益人发出的中标通知后，不能或拒绝按招标文件的规定提交履约担保。

四、在本保证担保的保证期内，我方收到受益人经法定代表人或其授权委托代理人签字并加盖公章的书面索赔通知后，将不争辩、不挑剔、不可撤销地立即向受益人支付本保证担保的担保金额。

五、受益人的索赔通知应当说明索赔理由，并必须在本保证担保的保证期间内送达我方。

六、本保证担保项下的权利不得转让。

七、本保证担保的保证期间届满，或我方已向受益人支付本保证担保的担保金额，我方的保证责任免除。

八、本保证担保适用中华人民共和国法律。

九、本保证担保以中文文本为准，涂改无效。

（本保函失效后，请将原件退回我方注销)

保证人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人或授权委托人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

单位地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**8.物业管理投标承诺书**

致 ：

本投标人已详细阅读了 物业管理项目的招标文件，自愿参加上述项目投标，现就有关事项向招标人郑重承诺如下：

1、遵守中华人民共和国、深圳市有关招标投标的法律法规规定，自觉维护物业管理市场秩序。若有违反，同意被废除投标资格。

2、服从《招标工作议程》安排，遵守招标有关会议现场纪律。若有违反，同意被废除投标资格并接受处罚。

3、接受招标文件全部内容，若有违反，同意被废除投标资格。

4、保证投标文件内容无任何虚假、未侵犯他人知识产权。若评标过程中查出有虚假，同意作无效投标文件处理并被没收投标担保。若中标之后查出有虚假，同意废除中标资格并被没收投标担保，承担因侵犯他人知识产权而**由此引起的全部法律责任和经济责任**。

5、保证按照招标文件及中标通知书规定签订此项目物业管理合同，并按照要求准时进驻物业项目提供物业服务。如有违反，同意接受招标人违约处罚并被没收投标保证，承担相应法律责任。

6、保证中标之后不将以任何方式将物业管理的整体项目转让与第三方。

7、保证按招标文件及合同约定原则处理因招标人原因增加或调整的工作量及其他事宜。

投标人名称（公章）：

日 期： 年 月 日

**9. 开标一览表**

**开标一览表**

招标项目名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **物业类型** | **物业建筑面积A****（㎡）** | **投标单价B****（元/㎡•月）** | **物业管理费C****（C=A×B）（元/月)** |
| 多层住宅(1） |  |  |  |
| 高层住宅(2） |  |  |  |
| 商 业(3） |  |  |  |
| 其 他(4） |  |  |  |
| 小计 | **/** | **/** |  |
| **全年物业管理费D（D = C × 12 ）（元）** |  |
| **全年物业服务总费E** |  |

注：1、价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写。

 2、投标人如果需要对报价或其他内容加以说明，可在备注栏填写。

 3、投标价格种类可按实际情况扩展。

投标人（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

二〇 年 月 日

**10. 物业管理支出（成本）构成明细报价表**

本项目物业管理服务支出（成本）的构成明细报价表（参考文本）如下表所示：

**物业管理支出构成明细报价表**

|  |
| --- |
| 物业管理支出构成测算（参考文本，单位：元/月） |
| 序 号 | 项 目 | 费 用 |
| 1 | 人工费用（包括社保） |  |
| 2 | 行政管理费用 |  |
| 3 | 物业共有部位、共有设备设施的日常运行、维护费用（含物业共有部位水、电费） |  |
| 4 | 环境清洁卫生费用 |  |
| 5 | 绿化养护费用 |  |
| 6 | 公共秩序维护费用 |  |
| 7 | 管理设备分摊及固定资产折旧费 |  |
| 8 | 物业共有部位、共有设备设施及公众责任保险费用 |  |
| 9 | 必要的社区文化、体育活动费用 |  |
| 10 | 安全生产投入 |  |
| 11 | 其他（经业主大会同意的其他费用等） |  |
| 每月合计 |  元 |
| 全年合计 | 元 |

**注：**（1）以上所列费用不含房屋及设备中、大修支出。

（2）投标人应简要说明物业服务费的测算依据，附在报价表后。（格式自定）

**11.物业管理方案及相关服务计划（格式自定）。**

**12.招标文件要求的其他资料或者投标人认为需要补充的资料。**

# 合同主要条款及格式

物业服务合同示范文本详见附件。

 **合同编号： 号**

**深圳市物业服务合同**

**（示范文本）**

**甲方（业主大会/社区居民委员会）**：

**乙方（物业服务企业）：**

 **深圳市住房和建设局 监制**

**使用说明**

一、本合同为物业服务合同示范文本，适用于业主大会或依据《深圳经济特区物业管理条例》规定由社区居民委员会与物业服务企业订立合同时使用。合同双方当事人在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。

二、本合同为业主大会与依法选聘、续聘的物业服务企业签订的物业服务合同，对该物业管理区域内全体业主具有约束力。物业所在地社区居民委员会依据法律规定与选聘、续聘的物业服务企业签订的物业服务合同，对该物业管理区域内全体业主具有约束力。

三、本合同文本□中选择的内容、空格部位的填写及其他需要删除或添加的内容，应由双方当事人应当协商确定。□中选择的内容，以划√方式选定；对于实际情况未发生或双方当事人不做约定的，应当在空格部位打×，以示删除。合同签订后未被修改的文本印刷条款视为双方同意的内容。

四、为体现合同双方的自愿原则，本合同中相关条款附有空白行，可供合同双方依法自行约定。经双方当事人协商确定，可以根据实际情况对本合同条款的内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改、增补或删减。

五、在签订合同时，合同双方应当出示有关信用证明及签约主体资格的证书、证明文件。

### 第一章 合同主体

**甲方(业主大会/社区居民委员会)**:

业主大会统一社会信用代码：

业主委员会主任/社区居民委员会负责人：

通信地址：

联系电话：

邮政编码：

**乙方（物业服务企业）** :

统一社会信用代码：

法定代表人：

联系电话：

委托代理人：

联系电话：

通信地址：

邮政编码：

根据《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国合同法》《深圳经济特区物业管理条例》（以下简称“《条例》”）等有关法律、法规的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就位于深圳市 区 街道 项目（物业管理区域名称，下称“本物业管理区域”）的物业管理服务事宜,协商一致订立本合同。

### 第二章 物业管理区域情况

第一条 物业管理区域基本情况

名称: ；

物业类型: ；

坐落位置: ；

建筑面积: 平方米；

区域四至

东至： ；

南至： ；

西至： ；

北至： 。

本物业管理区域的基本情况详见合同附件1、附件2。

第二条 物业管理用房

本物业管理区域的物业管理用房包括物业服务办公用房、业主委员会办公用房、物业管理设施设备用房。

物业服务办公用房建筑面积为 平方米，位于

 [幢] [座] 单元  层 室；

业主委员会办公用房建筑面积为 平方米，位于

 [幢] [座] 单元 层 室；

物业管理设施设备用房建筑面积为 平方米，位于

 [幢] [座] 单元 层 室。

（注：物业管理用房为多处时，双方可在横线处自行增加内容。）

第三条 物业公示信息

**（一）公示的内容**

乙方应按照《条例》的规定，将下列信息在本物业管理区域显著位置公开张贴并同时在物业管理信息平台发布，时间不少于十日，并接受全体业主的监督。

1.乙方的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

2.物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

3.电梯、消防、监控、人民防空等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；

4.上一年度物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算；

5.公共水电费用分摊情况、物业管理费与物业专项维修资金使用情况；

6.业主进行房屋装饰装修活动的情况。

7.

上述公示信息如有发生变化，乙方应于该情况发生的 天内向本物业管理区域进行公示。

**（二）公示的时间**

1.乙方应在 （日期）向本物业管理区域全体业主公布上一年度物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算。

2.乙方应在 （日期）定期与数据共享银行核对本物业管理区域业主共有资金账目并按季度公示。

本物业管理区域内共有物业收益收支情况应当在业主共有资金中予以公示。

3.乙方应当将车位（库）的使用情况按月予以公示，公示内容包括可以使用车位、车库的总数，车位（库）使用信息等。

### 第三章 物业管理服务内容和标准

第四条 物业管理服务内容

本物业管理区域倡导绿色、智慧物业管理。乙方应尽可能采用新技术、新方法提高物业管理质量和服务水平，营造安全、舒适、文明、和谐、美好的工作和生活环境。经甲、乙双方约定，乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

（一）物业共有部位、共有设施设备的日常维护、运行（详见合同附件3）；

（二）公共环境绿化服务；

（三）物业共有部位的清洁卫生服务；

（四）公共秩序维护；

（五）电梯的日常维护和管理；

（六）装饰装修管理服务；

（七）物业及设施设备查验、改造、维修、运行、保养、共有物业经营等档案资料管理；

（八）业主、物业使用人档案资料管理；

（九）配合供水、排水、供电、供气、通信等相关专营单位移交、维修养护、改造相关设施设备或者设置管线；

（十）配合住建、城管、消防、公安、环保、水务等相关政府部门做好房屋安全、文明养宠、垃圾分类、消防治安、公共卫生等事务；

（十一）物业使用禁止性行为的管理；

（十二）其他： ；

（十三）按照法律、法规、规章规定和《管理规约》、业主大会决定委托的其他物业管理服务事项。

第五条 物业管理服务标准

（一）乙方按照双方协商一致的物业管理服务标准（详见合同附件4）提供物业管理服务，并将物业管理服务标准在本物业管理区域内进行公示。

（二）本物业管理区域物业管理服务实行项目负责人制度。乙方指定 为本物业管理区域项目的负责人，负责本项目的整体运营和管理。

乙方如更换项目负责人，应当及时告知甲方和业主并予以公示。

（三）乙方应定期听取甲方、业主对乙方项目负责人的评价，乙方结合相应评价，督促项目负责人依法依规承担相关责任，改进服务，提升业主满意度。

### 第四章 物业管理服务相关费用

第六条 业主共有资金主要包括：

（一）共有物业收益；

（二）物业专项维修资金；

（三）物业管理费；

（四）业主依据管理规约或者业主大会决定分摊的费用；

（五）其他合法收入，包括： 、 、

 。

第七条 业主共有资金管理

本物业管理区域业主共有资金账户采用□业主共有资金基本账户□业主共有资金共管账户。

（一）对于采用业主共有资金基本账户的，乙方应当设立为本物业管理区域独立核算的服务机构，甲方按照□月□季度□年向乙方支付相关费用。

对于采用业主共有资金共管账户的，乙方应当自本合同生效的十日内在与物业管理信息平台共享相关数据的银行（以下简称“数据共享银行”）设立本物业管理区域的业主共有资金共管账户。

（二）当甲方对业主共有资金进行审计时，乙方应予以配合，不得转移、隐匿、篡改、毁弃、或消极提供会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。审计费用从业主共有资金中列支。

（三）未经业主大会决定或者授权，任何单位和个人不得使用业主共有资金。

（四）业主共有资金除银行储蓄或者依法购买国债外，不得用于其他投资，不得借贷给他人或者为他人提供担保。

第八条 业主共有资金的支出

除物业专项维修资金外，本物业管理区域内的业主共有资金用于下列支出：

（一）业主委员会委员津贴、业主大会聘请人员的费用；

（二）经业主大会会议决定的其他年度预算支出；

（三）乙方管理服务人员工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

（四）物业管理用房的日常运行、维护费用；

（五）物业共有部位、共有设施设备的日常运行、维护费用；

（六）物业管理区域内清洁卫生、绿化养护、秩序维护费用；

（七）物业共有部位、共有设施设备的公众责任保险费用；

（八）物业服务费；

（九）物业服务企业固定资产折旧；

（十）业主大会经营收入的法定税费；

（十一）补充物业专项维修资金；

（十二）其他费用： 、 ；

（十三）经业主大会会议决定或者依法应当支出的其他费用。

第九条 物业管理费支付标准

业主应按其拥有物业的建筑面积进行支付，具体标准如下：

[多层住宅]： 元/平方米/月；

[高层住宅]： 元/平方米/月；

[别墅]： 元/平方米/月；

[公寓]： 元/平方米/月；

[办公楼]： 元/平方米/月；

[商业物业]： 元/平方米/月；

 物业： 元/平方米/月。

第十条 物业管理费的支付方式与违约金

（一）业主应在每月 前（日期）向业主共有资金账户支付物业管理费。

（二）业主应当按照本合同约定按时足额支付物业管理费，逾期不支付物业管理费的，甲、乙双方应当积极督促。逾期交纳的，业主按照 标准支付违约金。该违约金系业主共有资金，应纳入业主共有资金统一管理，违约方应直接支付至业主共有资金账户。

第十一条 物业服务费的提取标准和方式

乙方按本合同第九条约定预收的物业管理费中按下述第 种方式提取物业服务费，其余全部用于业主大会决议或物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由本物业全体业主共同享有或者承担。

（一）每　　 （月/季度/年）在预收的物业管理费用中按　　 %的比例提取物业服务费。

（二）每　　 （月/季度/年）在预收的物业管理费用中提取　　 万元的物业服务费。

第十二条 停车位（库）的物业管理服务及相关费用

（一）停车场收费包括：车位使用费、车位物业管理服务费。

具体收费标准按照合同附件5《车位（库）物业管理服务及相关费用协议》进行收取。

（二）业主对机动车车辆停放有保管要求的，与乙方另行约定。

第十三条 物业专项维修资金管理

（一）业主应当按照法律法规规定或业主大会决议交纳和续筹物业专项维修资金。

（二）物业专项维修资金用于本物业管理区域内共有部位及共有设施设备的安全检测鉴定、维修、更新和改造。

（三）业主大会决定不将本物业管理区域日常收取的专项维修资金移交市物业专项维修资金管理机构统一管理的，乙方应当配合存入业主共有资金账户，由业主大会自行依法依规进行管理。

（四）本物业管理区域业主未按照规定缴纳物业专项维修资金的，由业主委员会进行催缴，乙方也可以接受业主委员会委托代为催缴。

（五）本合同第八条约定的属于业主共有资金支出范围的，不得使用物业专项维修资金支出。

（六）甲、乙双方应依法依规使用和管理物业专项维修资金。

第十四条 共有物业收益

**（一）共有部位和共有设施设备经营业务收入**

1.利用物业共有部位、共有设施设备进行经营，所得收益依法归属全体业主共有。

2.乙方开展经营业务应征得业主大会决议通过后方可进行。如该经营业务由乙方与第三方签订书面协议，则该协议需报甲方执行机构审核批准方可签订，且应将该协议副本原件交由甲方保管。

**（二）共有物业经营收益管理**

乙方按照业主大会决议代为经营共有物业的，扣除乙方管理服务成本后，所得收益由业主大会自行管理且存入业主大会共有资金账户，并接受全体业主监督。

第十五条 公用事业服务项目收费

（一）业主、物业使用人应按照规定支付供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视等公用事业服务费用。

（二）乙方接受供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视等市政公用事业服务单位委托代收上述费用的，可以向委托单位收取代办手续费，但不得向业主、物业使用人收取手续费等额外费用，不得限制或变相限制业主或物业使用人购买。

（三）未经供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视等相关专营单位或者业主授权、行政决定或者司法裁决，乙方不得对共有物业或者物业专有部分实施停水、停电、停气等。但是，可能对业主利益或者公共安全造成重大损失的紧急情形除外。

第十六条 共有部位、共有设施设备维修费用的承担方式

（一）保修期内的，费用由建设单位承担。

（二）保修期满则由全体业主承担，费用从业主共有资金中予以列支。

第十七条 共有部位和共有设施设备保险费用

本物业管理区域内物业共有部位、共有设施设备财产具体投保的保险险种为 ，按以下第 种方式筹集:

（一）由甲方办理，保险费用从业主共有资金中支出；

（二）由乙方代办，保险费用从业主共有资金中支出。

第十八条 业主特约服务收费

乙方应业主、物业使用人的需求对专有部位、专有设施设备提供维修养护或其他特约服务的，收费以乙方公示的特约收费标准为基础，由乙方与具体业主、物业使用人另行约定收取。

### 第五章 双方权利与义务

第十九条 甲方的权利义务

（一）审核乙方制定的年度工作计划和预算方案，并监督实施。

（二）对乙方物业管理服务有知情、建议、监督等权利。

（三）审核本物业管理区域内共有部位、共有设施收益的使用情况。

（四）不得要求乙方提供物业管理服务内容以外的无偿服务。

（五）应在乙方办理接管 日前，提供符合办公要求的物业服务办公用房，供乙方无偿使用。

（六）负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题。

（七）本物业管理区域业主、物业使用人应当按照规定分类投放生活垃圾，减少生活垃圾产生量，促进资源节约。

（八）配合乙方实施物业管理服务活动。

（九） 。

（十）法律、法规、规章和《管理规约》等物业管理制度规定的其他权利义务。

第二十条 乙方权利义务

（一）根据法律、法规和规章规定和《管理规约》、本合同及招标文件中的约定，制订物业管理服务方案、制度并组织实施。按照物业管理服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费用、特约服务费用、 等费用。

（二）结合本物业管理区域的实际情况，制定物业管理服务计划，负责编制房屋、附属建筑物、设施设备、绿化的年度维修养护计划和年度费用预算和决算报告。

（三）可以选聘专业机构承担本物业管理区域内的特种设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务。但是，不得将本物业管理区域内的全部物业服务一并委托给其他单位或个人。乙方与所选定的专业机构签订合同的服务标准不得低于本合同，并对专业机构的服务行为承担连带责任。

（四）妥善保管和正确使用本物业管理区域的档案资料，及时记载变更信息。妥善管理业主和物业使用人的居住、物业档案信息，不得擅自向第三方提供或以任何方式泄露该信息。

（五）及时向甲方、业主通报本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方和业主的监督。

（六）对甲方、业主和物业使用人违反《管理规约》等其他物业管理服务制度的行为，采取告知、劝说和建议等方式督促甲方、业主和物业使用人改正。

（七）不得擅自占用共有部位、共有设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘道路、场地。

确需临时占用、挖掘道路、场地的，应按规定办理相关手续，制定施工方案，开工前要在本物业管理区域内进行公示，施工过程中尽可能减少对正常秩序的影响，并及时恢复原状。

在紧急情况下，乙方为了公共利益可以先行施工，但事后应予以说明。

（八）乙方应当加强对本物业管理区域内天面、外墙、楼梯间等共有物业的日常巡查。如发现业主、物业使用人使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理；发现有影响相关专营设施安全情形的，应当及时报告相关专营单位。

（九）本物业管理区域内需另行配备相关设施设备的，乙方应与甲方协商解决。

（十）物业装饰装修前，乙方应当告知业主或物业使用人相关的禁止行为和注意事项，并将装饰装修的时间、地点等情况在该业主、物业使用人所在建筑物内进行公示。除法律法规规定收取装修保证金、垃圾清运费、　 　（费用名称）外，乙方不得以任何名目向业主、物业使用人另行收取其他费用。

乙方依法依规按照相关政府部门的要求对装饰装修进行监督，对未经备案私自开工或存在安全隐患的项目，应采取进一步制止措施，告知甲方并上报物业所在地街道办事处。

（十一）乙方按照法律、法规和规章的规定履行其在本物业管理区域的生活垃圾分类投放管理人职责，有权对任何单位和个人违反生活垃圾分类规定的行为予以劝阻、投诉和举报。

（十二）乙方在不侵犯他人隐私的情况下，可通过在

 （位置）安装监控摄像头等方式就抛掷物品危害他人身财产安全、破坏环境卫生等行为收集相应证据。乙方需妥善保管录音录像等证据，不得擅自毁损破坏或未经法定程序擅自向第三方公开。

（十三）加强物业管理区域内物业安全使用管理，对因自身原因造成的安全事故承担责任并负责善后处理。

（十四）乙方应当遵守安全生产、公共卫生、治安消防、防灾管理等有关公共安全法律、法规的规定，制定本物业管理区域安全防范应急预案，在相关部门指导下做好本物业管理区域的安全管理工作。安全防范应急预案应当报区住房和建设部门备案。

当本物业管理区域内发生安全事故或者其他突发事件时，乙方应当及时采取应急措施，并按照规定向有关政府部门或者相关专营单位报告，协助做好相关工作。

（十五）对相关政府部门需进入本物业管理区域的宣传、检查、执法、救援等公共事务，乙方应当予以积极配合。

（十六） 。

第二十一条 突发事件处理

为维护公共利益，在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电火灾、水管破裂、救助生命、协助相关政府部门处理突发事件等，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，相关当事人应按有关规定处理。

### 第六章 合同时效

第二十二条 合同期限

1. 本物业管理服务期限为 年，自 年 月

 日至 年 月 日。

（二）经甲、乙双方协商一致，可解除本合同，并及时办理交接手续。

（三）乙方应当在办理交接至退出本物业管理区域期间，维持正常的物业管理秩序。

第二十三条 物业交接

乙方办理物业管理交接，应当同时移交下列资金、资料和物品：

（一）业主共有资金共管账户内业主共有资金结余；

（二）业主委员会办公用房、物业服务办公用房、物业管理设施设备用房；

（三）物业承接查验资料；

（四）提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的资料；

（五）利用共有物业从事经营活动的相关资料、公共水电分摊费用缴纳记录等资料；

（六） ；

（七）其他应当移交的资金、资料和物品。

第二十四条 接管前处理

本合同终止后，在新物业服务企业接管本物业管理区域之前，乙方应当按甲方的要求暂时继续提供物业管理服务。双方的权利义务继续按照本合同执行。

第二十五条 不可抗力的终止

因不可抗力致使合同无法继续履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，其他事宜由甲、乙双方依法协商处理。

第二十六条 终止后处理

（一）本合同终止后，甲、乙双方应共同做好债权债务处理事宜，包括业主共有资金的结算、对外与第三方订立的协议进行处置等。

（二）甲、乙双方应相互配合，做好物业管理服务的交接和善后工作。

### 第七章 违约责任及免责约定

第二十七条 甲方违约责任

甲方违反本合同约定，导致乙方未能完成物业管理服务内容或物业管理服务内容无法达到约定的标准的，乙方有权要求甲方限期解决；逾期未解决的，乙方可按 标准向甲方主张违约金；造成损失的，乙方可要求甲方承担相应的法律责任。

第二十八条 乙方违约责任

1. 乙方违反本合同义务，或不能完成本合同约定的服务内容和标准的，甲方有权要求乙方在合理期限内进行整改，乙方未能逾期未完成整改的，甲方可按 标准向乙方主张违约金。乙方违约行为给业主造成损失的，有关当事人可要求乙方承担相应的法律责任。

（二）乙方未按法律、法规、规章的规定向甲方或甲方指定主体进行移交业主共有资金、资料和物品，或拒不退出物业管理区域的，则按照 标准向甲方支付违约金。

（三）本款违约金均系业主共有资金，应纳入业主共有资金统一管理，违约方应直接支付至业主共有资金账户。

第二十九条 提前解约责任

（一）除本合同第六章规定的合同终止情形外，双方均不得提前解除本合同，否则无过错方可要求按 标准支付违约金；造成损失的，无过错方可要求其承担相应的法律责任。

（二）前述违约金系业主共有资金，应纳入业主共有资金统一管理，违约方应直接支付至业主共有资金账户。

第三十条 本合同其他相关违约责任的约定：

（一） 。

（二） 。

第三十一条 乙方免责条款

下列情形之一的，乙方不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主或物业使用人的原因导致乙方的服务无法达到合同要求的。

（二）因维修养护物业共有部位、共有设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、供热、通讯、有线电视及其他共有设施设备运行造成损失的。

（三）非乙方责任出现供水、排水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共有设施设备运行障碍造成损失，乙方已采取应急措施的。

（四） 。

### 第八章 争议解决

第三十二条 争议解决

因合同的解释或履行发生争议，双方应协商解决。如协商不成的，可采取以下第 方式进行处理：

（一）向有管辖权的人民法院提起诉讼。

（二）向 申请仲裁。

### 第九章 附 则

第三十三条 其他约定

（一）本合同未尽事宜双方可另行以书面形式签订补充协议。

（二）对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认,并作为本合同附件。附件、补充协议与本合同具有同等的法律效力。

（三）本合同正文连同附件共 页，一式 份。本合同副本报区住房和建设部门备案，甲方、乙方、 各执 份，具有同等法律效力。

（四）本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并签章后生效。

（正文完）

本合同附件包含如下：

附件一.规划平面图

附件二.物业构成明细

附件三.物业共用部位、共有设施设备明细

附件四.物业管理服务标准

附件五.车位（库）物业管理服务及相关费用协议

附件六.《管理规约》

（本页无正文，系深圳市 区 街道 物业管理区域物业服务合同签字页）

**甲方： 乙方：**

授权代表： 授权代表：

签订日期: 年 月 日 签订日期： 年 月 日

签订地点：深圳市 区

附件1

规划平面图

附件2

物业构成明细

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类 型 | 幢 数 | 套（单元）数 | 建筑面积（平方米） |
| 高层住宅 |  |  |  |
| 多层住宅 |  |  |  |
| 别 墅 |  |  |  |
| 商业用房 |  |  |  |
| 工业用房 |  |  |  |
| 办公楼 |  |  |  |
| 车 库 |  |  |  |
| 会 所 |  |  |  |
| 学 校 |  |  |  |
| 幼儿园 |  |  |  |
|  用房 |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 合 计 |  |  |  |
| 备 注 |  |  |  |

附件3

物业共有部位、共有设施设备明细

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业管理区域内房屋建筑本体之外的共有设施设备情况  | 小区车辆出入口 | 个 | 人行出入口 | 个 |
| 道路 | ㎡ | 车行道 | ㎡ |
| 绿化面积 | ㎡ | 园林建筑小品 | 座 |
| 污水管长 | m | 污水检查井 | 座 |
| 雨水管长 | m | 雨水检查井 | 座 |
| 雨水进水井 | m | 化粪池 | 座 |
| 路灯 | 个 | 地灯 | 个 |
| 草坪灯 | 个 | 其他照明设施 | 个 |
| 垃圾箱 | 个 | 垃圾房建筑面积 | ㎡ |
| 体育设施 |  |
| 儿童娱乐设施 |  |
| 休闲设施 |  |
| 房屋建筑本体共有部位及本体共有设施设备 | 电梯 | 数量 | 台 | 功率 | 千瓦 |
| 品牌型号 |  | 启用时间 |  |
| 配电房变压器 | 数量 | 台 | 容量 | 千瓦 |
| 品牌型号 |  | 启用时间 | 千瓦 |
| 发电机组 | 功率 |  | 品牌型号 |  |
| 启用时间 |  |
| 生活蓄水池 |  | 消防水池 |  | 消防水箱 |  |
| 生活水泵 |  | 功率 |  | 启用时间 |  |
| 消防水泵 |  | 功率 |  | 启用时间 |  |
| 排污水泵 |  | 功率 |  | 启用时间 |  |
| 消防系统情况 |  |
| 智能化系统情况 |  |
| 其他设施设备情况 |  |
| 业主委员会活动用房 | 坐落位置 。 |
| 物业服务办公用房 | 坐落位置 。 |
| 物业管理员工宿舍 | 坐落位置 。 |

附件4

物业管理服务标准

附件5

车位（库）物业管理服务及相关费用协议

甲方（全称）：

　　乙方（全称）：

甲方和乙方根据《深圳经济特区物业管理条例》《深圳市停车场规划建设和机动车停放管理条例》，经协商一致就

 （物业项目全称）签订车位（库）物业管理服务及相关费用协议。

一、车位（库）物业使用及物业管理服务原则

（一）本物业管理区域内停车位、停车库（以下简称“车位（库）”）交由乙方统一进行管理。

（二）任何单位和个人不得擅自改变经批准建成的车位（库）的功能或挪作他用。

（三）本物业管理区域内车位（库）按照《中华人民共和国物权法》《深圳经济特区物业管理条例》等法律规定优先满足本物业管理区域内业主使用。

（四）本物业管理区域内车位（库）管理情况接受全体业主的监督。

（五）甲、乙双方及业主应严格遵守本物业管理区域内相关车位（库）管理制度。

二、车位（库）情况、费用标准及收益分配

（一）本物业管理区域内车位（库）总数 个，其中地面 个，地下 个。

（二）业主按以下标准支付车位使用费

1.月卡车位标准

室内车位：      元/月，露天车位：      元/月

2.临时停车收费标准

室内车位：      元/月，每辆每天最高不超过      元；

露天车位：      元/月，每辆每天最高不超过      元。

3.大车及摩托车等机动车收费标准见本物业管理区域公示的《停车场收费标价牌》。本物业管理区域可通过业主大会决议的模式，根据市场调节车位使用费。

（三）费用分配

1.车位使用费统一由本物业管理区域业主大会进行管理。

2.如车位（库）收益权属于建设单位的，则按照建设单位与业主大会订立的协议进行分配。

3.乙方可从车位使用费中归属于业主共有资金的部分按 为标准收取车位物业管理服务费。

三、车位（库）物业管理服务具体要求

（一）乙方应依据《深圳经济特区物业管理条例》《深圳市停车场规划建设和机动车停放管理条例》《深圳市经营性停车场设施管理办法》等法律法规的规定，遵照本合同和《管理规约》等物业管理制度和业主大会决议对本物业管理区域车位（库）进行统一的物业管理服务。

乙方与车位（库）使用人签订的车位（库）服务协议，明确双方相应的权利义务。

（二）车位（库）的照明、排水、通风、消防应当符合国家标准和行业规范的要求，乙方应保持前述条件或者必要的设施的正常运转。

（三）乙方应当在车位（库）设置值班岗亭、道闸、监控设备等封闭式安全管理设施。

（四）乙方应在车位（库）出入口的显著位置明示停车场标志、费用标准和管理制度。

（五）乙方负责进出车辆的登记。

（六）乙方维护场内车辆停放秩序和行使秩序，疏导停车场出入口交通。

（七）乙方应做好停车场防火、防水等安全防范工作。对装载危险品的机动车，乙方不得同意其进入本物业管理区域停放。

（八）乙方应对临时停放车辆进行登记后方可放行，登记内容包括车主联系方式、到访事项等，以便紧急联络。

（九）乙方应执行市公安交管部门制定的停车场管理规定。

（十） 。

附件6

《管理规约》

**合同编号： 号**

**深圳市前期物业服务合同**

**（示范文本）**

**甲方（建设单位）**：

**乙方（物业服务企业）：**

**深圳市住房和建设局 监制**

**使用说明**

一、本合同为前期物业服务合同示范文本，适用于建设单位与前期物业服务企业订立合同时使用。合同双方当事人在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。

二、本合同为物业管理区域依法成立业主大会之前，建设单位与物业服务企业就物业管理服务签订的前期物业服务合同，对全体业主具有约束力。

三、本合同文本**□**中选择的内容、空格部位填写及其他需要删除或添加的内容，应由双方当事人协商确定。□中选择的内容，以划√方式选定；对于实际情况未发生或双方当事人不做约定的，应当在空格部位打×，以示删除。合同签订后未被修改的文本印刷条款视为双方同意的内容。

四、为体现合同双方的自愿原则，本合同中相关条款附有空白行，可供合同双方自行约定。经双方当事人协商确定，可以根据实际情况对本合同条款的内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改、增补或删减。

五、在签订本合同时，合同双方应当出示有关信用证明及签约主体资格的证书、证明文件。

### 第一章 合同主体

**甲方(建设单位)：**

统一社会信用代码：

法定代表人：

联系电话：

委托代理人：

联系电话：

通讯地址：

邮政编码：

**乙方（物业服务企业）**:

统一社会信用代码：

法定代表人：

联系电话：

委托代理人：

联系电话：

通讯地址：

邮政编码：

根据《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国合同法》《深圳经济特区物业管理条例》（以下简称“《条例》”）等有关法律、法规规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就位于深圳市 区 街道 项目（物业管理区域名称，下称“本物业管理区域”）的前期物业管理服务事宜,协商一致订立本合同。

### 第二章 物业管理区域情况

第一条 物业管理区域基本情况

名称: ；

类型: ；

坐落位置: ；

建筑面积: 平方米；

区域四至:

东至： ；

南至： ；

西至： ；

北至： 。

本物业管理区域基本情况详见合同附件1、附件2。

第二条 物业管理用房

本物业管理区域的物业管理用房包括物业服务办公用房、业主委员会办公用房、物业管理设施设备用房。

物业服务办公用房建筑面积为 平方米，位于

 [幢] [座] 单元  层 室；

业主委员会办公用房建筑面积为 平方米，位于

 [幢] [座] 单元 层 室；

物业管理设施设备用房建筑面积为 平方米，位于

 [幢] [座] 单元 层 室。

（注：物业管理用房为多处时，双方可在横线处自行增加内容。）

第三条 物业公示信息

**（一）公示的内容**

乙方应按照《条例》的规定，将下列信息在本物业管理区域显著位置公开张贴并同时在物业管理信息平台发布，时间不少于十日，并接受甲方和全体业主的监督。

1.乙方的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

2.物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

3.电梯、消防、监控、人民防空等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；

4.上一年度物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算；

5.公共水电费用分摊情况、物业管理费与物业专项维修资金使用情况；

6.业主进行房屋装饰装修活动的情况。

7.

上述公示信息如有发生变化，乙方应于该情况发生的 天内向本物业管理区域进行公示。

**（二）公示时间**

1.乙方应在 （日期）向本物业管理区域全体业主公布上一年度物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算。

2.乙方应在 （日期）定期与数据共享银行核对本物业管理区域业主共有资金账目并按季度公示。

本物业管理区域内共有物业收益收支情况应当在业主共有资金中予以公示。

3.乙方应当将车位（库）的使用情况按月予以公示，公示内容包括可以使用车位、车库的总数，车位（库）使用信息等。

### 第三章 物业管理服务内容和标准

第四条 物业项目资料移交

 甲方应 前（期限）向乙方移交以下资料：

（一）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；

（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）业主名册；

（五）共有物业不动产登记簿；

（六） ；

（七）物业管理服务必需的其他资料。

第五条 物业管理服务内容

本物业管理区域倡导绿色、智慧物业管理。乙方应尽可能采用新技术、新方法提高物业管理质量和服务水平，营造安全、舒适、文明、和谐、美好的工作和生活环境。经甲、乙双方约定，乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

（一）物业共有部位、共有设施设备的日常维护、运行（详见合同附件3）；

（二）公共环境绿化服务；

（三）物业共有部位的清洁卫生服务；

（四）公共秩序维护；

（五）电梯的日常维护和管理；

（六）装饰装修管理服务；

（七）物业及设施设备查验、改造、维修、运行、保养、共有物业经营等档案资料管理服务；

（八）业主、物业使用人档案资料管理服务；

（九）配合供水、排水、供电、供气、通信等相关专营单位移交、维修养护、改造相关设施设备或者设置管线；

（十）配合住建、城管、消防、公安、环保、水务等相关政府部门做好房屋安全、文明养宠、垃圾分类、消防治安、公共卫生等事务；

（十一）物业使用禁止性行为的管理；

（十二）其他： ；

（十三）按照法律、法规、规章规定和《临时管理规约》约定的物业管理服务事项。

第六条 物业管理服务标准

（一）乙方按照双方协商一致的物业管理服务标准（详见合同附件4）提供物业管理服务，并将物业管理服务标准在本物业管理区域内进行公示。

（二）本物业管理区域物业管理服务实行项目负责人制度。乙方指定 为本物业管理区域项目的负责人，负责本项目的整体运营和管理。

乙方如更换项目负责人，应当及时告知甲方和本物业管理区域全体业主，并予以公示。

（三）乙方应定期听取甲方、业主对乙方项目负责人的评价，乙方结合相应评价，督促项目负责人依法依规承担相关责任，改进服务，提升业主满意度。

### 第四章 物业管理服务相关费用

第七条 业主共有资金主要包括：

（一）共有物业收益；

（二）物业专项维修资金；

（三）物业管理费；

（四）业主依据《临时管理规约》或者业主共同决定分摊的费用；

（五）其他合法收入，包括： 、 、

 。

第八条 业主共有资金管理

（一）乙方应当自本合同生效之日起十日内在与物业管理信息平台共享相关数据的银行（以下简称“数据共享银行”）设立本物业管理区域的业主共有资金共管账户。

（二）乙方应当每季度在本物业管理区域显著位置公开张贴业主共有资金共管账户收支情况，并同时在物业管理信息平台发布，时间不少于十日。

（三）乙方不得转移、隐匿、篡改、毁弃、或消极提供会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

（四）在本物业管理区域的业主大会决定设立业主共有资金基本账户后的十五日内，乙方应按业主大会决议将业主共有资金转入业主共有资金基本账户，并撤销业主共有资金共管账户。

（五）乙方应当接受本物业管理区域首次业主大会会议筹备组、业主大会对业主共有资金收支情况的监督。

第九条 业主共有资金的支出

除物业专项维修资金外，本物业管理区域内的业主共有资金用于下列支出：

（一）业主共同决定聘请的人员费用；

（二）经业主共同决定的其他年度预算支出；

（三）乙方管理服务人员工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

（四）物业管理用房的日常运行、维护费用；

（五）物业共有部位、共有设施设备的日常运行、维护费用；

（六）物业管理区域内清洁卫生、绿化养护、秩序维护费用；

（七）物业共有部位、共有设施设备的公众责任保险费用；

（八）物业服务费；

（九）物业服务企业固定资产折旧；

（十）业主共同决定经营收入的法定税费；

（十一）补充物业专项维修资金；

（十二）其他费用： 、 ；

（十三）经业主共同决定或者依法应当支出的其他费用。

第十条 物业管理费支付标准

本物业管理区域内，物业交付前物业管理费支付标准由甲、乙双方另行约定。

物业交付后，业主应按其拥有物业的建筑面积进行支付，具体标准如下：

[多层住宅]： 元/平方米/月；

[高层住宅]： 元/平方米/月；

[别墅]： 元/平方米/月；

[公寓]： 元/平方米/月；

[办公楼]： 元/平方米/月；

[商业物业]： 元/平方米/月；

 物业： 元/平方米/月。

第十一条 物业管理费的支付方式与违约金

（一）对于本物业管理区域内，已竣工但甲方尚未交付给物业买受人的物业，该部分物业的物业管理费由甲方全额承担。

（二）物业交付使用后，业主应在每月 前（日期）向业主共有资金账户支付物业管理费。

（三）甲方、业主应当按照本合同约定按时足额支付物业管理费，逾期不支付物业管理费的，乙方应当积极督促。逾期交纳的，业主按照 为标准支付违约金。该违约金系业主共有资金，应纳入业主共有资金统一管理，违约方应直接支付至业主共有资金账户。

第十二条 物业服务费的提取标准和方式

乙方按本合同第十条约定预收的物业管理费中按下述第 种方式提取物业服务费，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由本物业管理区域内全体业主共同享有或者承担。

（一）每月　 日前在预收的物业管理费中按　　%的比例提取物业服务费。

（二）每月　 日前在预收的物业管理费中提取　　万元的物业服务费。

第十三条 停车位（库）的物业管理服务及相关费用

（一）停车场收费包括：车位使用费、车位物业管理服务费。

具体收费标准按照附件5《车位（库）物业管理服务及相关费用协议》进行收取。

（二）业主对机动车车辆停放有保管要求的，与乙方另行约定。

第十四条 物业专项维修资金管理

（一）业主应当按照法律法规规定或业主共同决定交纳和续筹物业专项维修资金。

（二）物业专项维修资金用于本物业管理区域内共有部位及共有设施设备的安全检测鉴定、维修、更新和改造。

（三）乙方应当将本物业管理区域日常收取的专项维修资金移交市物业专项维修资金管理机构统一管理，依法依规按时代缴和申请使用物业专项维修资金。

（四）业主未按照规定缴纳物业专项维修资金的，乙方应督促其缴纳。

（五）本合同第九条约定属于业主共有资金支出范围的，不得使用物业专项维修资金支出。

第十五条 共有物业收益

**（一）共有部位和共有设施设备经营业务收入**

1.利用物业共有部位、共有设施设备进行经营，所得收益依法归属全体业主共有。

2.未经本物业管理区域内业主共同决定，乙方不得擅自利用共有物业开展经营业务。如该经营业务由乙方与第三方签订书面协议，则该协议需报全体业主共同决定授权的主体审核批准方可签订，且乙方应保管好该协议并接受全体业主的监督。

**（二）共有物业经营收益管理**

乙方按照业主共同决定代为经营共有物业的，扣除乙方管理服务成本后，所得收益存入业主共有资金账户，并接受全体业主监督。

第十六条 公用事业服务项目收费

（一）业主、物业使用人应按照规定支付供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视等公用事业服务费用。

（二）乙方接受供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视等市政公用事业服务单位委托代收上述费用的，可以向委托单位收取代办手续费，但不得向业主、物业使用人收取手续费等额外费用，不得限制或变相限制业主或物业使用人购买。

（三）未经供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视等相关专营单位或者业主授权、行政决定或者司法裁决，乙方不得对共有物业或者物业专有部分实施停水、停电、停气等。但是，可能对业主利益或者公共安全造成重大损失的紧急情形除外。

第十七条 共有部位、共有设施设备维修费用的承担方式

（一）保修期内的,费用由甲方承担。

（二）物业管理费不足以支付保修责任范围之外的共有物业维修、养护费用时，甲方应当及时补足。

第十八条 业主特约服务收费

乙方应业主、物业使用人的需求对专有部位、专有设施设备提供维修养护或其他特约服务的，收费金额应以乙方公示的特约收费标准为基础，由乙方与具体业主、物业使用人另行约定收取。

### 第五章 双方权利与义务

第十九条 甲方及业主的权利义务

**（一）甲方的权利义务**

1.对乙方提供的物业管理服务有知情、监督、建议等权利。

2.监督、配合及协助乙方按照本合同和《临时管理规约》等相关物业管理制度的规定开展各项物业管理服务工作。

3.在销售物业时，将本合同和《临时管理规约》作为房地产买卖合同的附件。

4.不得要求乙方提供物业管理服务内容以外的无偿服务。

5.应在乙方办理接管 日前，提供符合办公要求的物业服务办公用房，由乙方无偿使用。

6.如实告知、负责协调、处理本合同生效前发生的遗留问题。

7.按照法律、法规、规章规定和房地产买卖合同的约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完善、配套齐全的物业。

8.按照法律法规的规定和商品房质量保证书的约定，承担物业保修责任。

9. 。

10.法律、法规、规章及《临时管理规约》等物业管理制度文件规定的其他权利义务。

**（二）业主的权利义务**

1.对乙方提供的物业管理服务有知情、监督、建议等权利。

2.监督、配合及协助乙方按照本合同和《临时管理规约》等相关物业管理制度的规定开展各项物业管理服务工作。

3.按时如额支付物业管理费，且不得要求乙方提供本合同以外的无偿服务。

4.本物业管理区域业主、物业使用人应当按照规定分类投放生活垃圾，减少生活垃圾产生量，促进资源节约。

5.法律、法规、规章及《临时管理规约》等物业管理制度文件规定的其他权利义务。

第二十条 乙方权利义务

（一）根据法律、法规和规章规定和《临时管理规约》及本合同的约定，制订物业管理服务有关方案、制度并组织实施。按照物业管理服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费用、特约服务费用、 等费用。

（二）结合本物业管理区域的实际情况，制定物业管理服务计划，负责编制房屋、附属建筑物、设施设备、绿化的年度维修养护计划和年度费用预算和决算报告。

（三）可以选聘专业机构承担本物业管理区域内的特种设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务。但是，不得将本物业管理区域内的全部物业服务一并委托给其他单位或个人。乙方与所选定的专业机构签订合同的服务标准不得低于本合同，并对专业机构的服务行为承担连带责任。

（四）妥善保管和正确使用本物业管理区域的档案资料，及时记载有关变更信息。妥善管理业主和物业使用人的居住、物业档案信息，不得擅自向第三方提供或以任何方式泄露该信息。

（五）及时向甲方、业主和物业使用人通报本物业管理区域内有关物业管理服务的重大事项，接受甲方和业主的监督。

（六）对甲方、业主和物业使用人违反《临时管理规约》等其他物业管理制度的行为，采取告知、劝说和建议等方式督促甲方、业主和物业使用人改正。

（七）不得擅自占用共有部位、共有设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘道路、场地。

确需临时占用、挖掘道路、场地的，应按规定办理相关手续，制定施工方案，开工前要在本物业管理区域内进行公示，施工过程中尽可能减少对正常秩序的影响，并及时恢复原状。

在紧急情况下，乙方为了公共利益可以先行施工，但事后应予以说明。

（八）乙方应当加强对本物业管理区域内天面、外墙、楼梯间等共有物业的日常巡查。如发现业主、物业使用人使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理；发现有影响相关专营设施安全情形的，应当及时报告相关专营单位。

（九）本物业管理区域内需另行配备相关设施设备的，乙方应与甲方、业主协商解决。

（十）物业装饰装修前，乙方应当告知业主、物业使用人相关的禁止行为和注意事项，并将装饰装修的时间、地点等情况在该业主、物业使用人所在建筑物内进行公示。除法律法规规定收取装修保证金、垃圾清运费、　 　（费用名称）外，乙方不得以任何名目向业主、物业使用人另行收取其他费用。

乙方依法依规按照相关政府部门的要求对装饰装修进行监督，对未经备案私自开工或存在隐患的项目，应采取制止措施，并通报甲方、全体业主。情节严重的，乙方应及时上报物业所在地街道办事处。

（十一）乙方按照法律、法规和规章的规定履行其在本物业管理区域的生活垃圾分类投放管理人职责，有权对任何单位和个人违反生活垃圾分类规定的行为予以劝阻、投诉和举报。

（十二）乙方在不侵犯他人隐私的情况下，可通过在

 安装监控摄像头等方式就抛掷物品危害他人身财产安全、破坏环境卫生等行为收集相应证据。乙方需妥善保管录音录像等证据，不得擅自毁损破坏或未经法定程序擅自向第三方公开。

（十三）加强物业管理区域内物业安全使用管理，对因自身原因造成的安全事故承担责任并负责善后处理。

（十四）乙方应当遵守安全生产、公共卫生、治安消防、防灾管理等有关公共安全法律、法规的规定，制定本物业管理区域安全防范应急预案，在相关部门指导下做好本物业管理区域的安全管理工作。安全防范应急预案应当报区住房和建设部门备案。

当本物业管理区域内发生安全事故或者其他突发事件时，乙方应当及时采取应急措施，并按照规定向有关政府部门或者相关专营单位报告，协助做好相关工作。

（十五）乙方不得将本物业管理区域的业主共有资金转入非本物业管理区域的业主共有资金共管账户等其他账户。

（十六）对相关政府部门需进入本物业管理区域的宣传、检查、执法、救援等公共事务，乙方应当予以积极配合。

（十七） 。

第二十一条 突发事件处理

 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助生命、协助相关政府部门处理突发事件等，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，相关当事人应按有关规定处理。

### 第六章 合同时效

第二十二条 合同期限

本合同期限自 年 月 日起至 年 月 日止，本合同最长期限不得超过两年。但在本合同期限内，业主共同决定与其选聘的新物业服务企业签订的物业服务合同生效时，本合同自动终止。

第二十三条 接管前处理

本合同终止后，在新物业服务企业接管本物业管理区域之前，乙方应当继续提供物业管理服务，各方的权利义务继续按照本合同执行。

第二十四条 不可抗力的终止

因不可抗力致使合同无法继续履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，其他事宜由甲、乙双方及业主依法协商处理。

第二十五条 终止后处理

（一）本合同终止后，甲、乙双方及业主应共同做好债权债务处理事宜，包括业主共有资金的结算、对外与第三方订立的协议进行处置等。

（二）甲、乙双方及业主应相互配合，做好物业管理服务的交接和善后工作。

### 第七章 违约责任及免责约定

第二十六条 甲方违约责任

甲方或业主违反本合同约定，导致乙方未能完成物业管理服务内容或物业管理服务内容无法达到约定标准的，乙方有权要求甲方或业主限期予以解决；逾期未解决的，乙方可按

 标准向甲方或业主主张违约金；造成损失的，乙方可要求甲方或业主承担相应的法律责任。

第二十七条 乙方违约责任

1. 乙方违反本合同义务，或不能完成本合同约定服务内容和标准的，甲方或业主有权要求乙方在合理期限内进行整改，乙方逾期未能完成整改的，甲方或业主可按 标准向乙方主张违约金。如乙方违约行为给业主、物业使用人造成损失的，有关当事人可要求乙方承担相应的法律责任。
2. 乙方未按《条例》规定向甲方或甲方指定主体进行移交资金、资料和物品，或拒不退出本物业管理区域的，按照标准

 向甲方或业主支付违约金。

（三）本款违约金均系业主共有资金，应纳入业主共有资金统一管理，违约方应直接支付至业主共有资金账户。

第二十八条 提前解约责任

除本合同第六章规定的合同终止情形外，甲、乙双方及业主均不得提前解除本合同，否则无过错方可要求按

标准向违约方主张违约金；造成损失的，无过错方可要求其承担相应的法律责任。

业主所收取的违约金系业主共有资金，应纳入业主共有资金统一管理，违约方应直接支付至业主共有资金账户。

第二十九条 本合同其他相关违约责任的约定：

（一） 。

（二） 。

第三十条 乙方免责条款

下列情形之一的，乙方不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主或物业使用人的原因导致乙方的服务无法达到合同要求的。

（二）因维修养护物业共有部位、共有设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、通讯、有线电视及其他共有设施设备运行造成损失的。

（三）非乙方责任出现供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共有设施设备运行障碍造成损失，乙方已采取应急措施的。

（四） 。

### 第八章 争议解决

第三十一条 争议解决

因合同的解释或履行发生争议，双方应协商解决，协商不成的，可采取以下方式处理：

（一）向有管辖权的人民法院提起诉讼。

（二）向 申请仲裁。

### 第九章 附 则

第三十二条 其他约定

（一）本合同未尽事宜，国家有相关规定的，依规定解决；没有规定的，由双方协商解决，并签订书面协议。

（二）对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认,并作为本合同附件，与本合同具有同等的法律效力。

（三）本合同正文连同附件共 页，一式 份。本合同副本报区住房和建设部门备案，甲、乙方、 各执 份，具有同等法律效力。

（四）本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并签章后生效。

（正文完）

本合同附件包含如下：

附件一.规划平面图

附件二.物业构成明细

附件三.物业共用部位、共有设施设备明细

附件四. 物业管理服务标准

附件五.车位（库）物业管理服务及相关费用协议

（本页无正文，系深圳市 区 街道 物业管理区域前期物业服务合同签字页）

**甲方： 乙方：**

授权代表： 授权代表：

签订日期: 年 月 日 签订日期: 年 月 日

签订地点：深圳市 区

附件1

规划平面图

附件2

**物业构成明细**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类 型 | 幢 数 | 套（单元）数 | 建筑面积（平方米） |
| 高层住宅 |  |  |  |
| 多层住宅 |  |  |  |
| 别 墅 |  |  |  |
| 商业用房 |  |  |  |
| 工业用房 |  |  |  |
| 办公楼 |  |  |  |
| 车 库 |  |  |  |
| 会 所 |  |  |  |
| 学 校 |  |  |  |
| 幼儿园 |  |  |  |
|  用房 |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 合 计 |  |  |  |
| 备 注 |  |  |  |

附件3

物业共有部位、共有设施设备明细

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业管理区域内房屋建筑本体之外的共有设施设备情况  | 小区车辆出入口 | 个 | 人行出入口 | 个 |
| 道路 | ㎡ | 车行道 | ㎡ |
| 绿化面积 | ㎡ | 园林建筑小品 | 座 |
| 污水管长 | m | 污水检查井 | 座 |
| 雨水管长 | m | 雨水检查井 | 座 |
| 雨水进水井 | m | 化粪池 | 座 |
| 路灯 | 个 | 地灯 | 个 |
| 草坪灯 | 个 | 其他照明设施 | 个 |
| 垃圾箱 | 个 | 垃圾房建筑面积 | ㎡ |
| 体育设施 |  |
| 儿童娱乐设施 |  |
| 休闲设施 |  |
| 房屋建筑本体共有部位及本体共有设施设备 | 电梯 | 数量 | 台 | 功率 | 千瓦 |
| 品牌型号 |  | 启用时间 |  |
| 配电房变压器 | 数量 | 台 | 容量 | 千瓦 |
| 品牌型号 |  | 启用时间 | 千瓦 |
| 发电机组 | 功率 |  | 品牌型号 |  |
| 启用时间 |  |
| 生活蓄水池 |  | 消防水池 |  | 消防水箱 |  |
| 生活水泵 |  | 功率 |  | 启用时间 |  |
| 消防水泵 |  | 功率 |  | 启用时间 |  |
| 排污水泵 |  | 功率 |  | 启用时间 |  |
| 消防系统情况 |  |
| 智能化系统情况 |  |
| 其他设施设备情况 |  |
| 业主委员会活动用房 | 坐落位置 。 |
| 物业服务办公用房 | 坐落位置 。 |
| 物业管理员工宿舍 | 坐落位置 。 |

附件4

物业管理服务标准

附件5

车位（库）物业管理服务及相关费用协议

甲方（全称）：

　　乙方（全称）：

甲方和乙方根据《深圳经济特区物业管理条例》《深圳市停车场规划建设和机动车停放管理条例》，经协商一致就

 （物业项目全称）签订车位（库）物业管理服务及相关费用协议。

一、车位（库）物业使用及物业管理服务原则

（一）本物业管理区域内车位、停车库（以下简称“车位（库）”）交由乙方统一进行管理。

（二）任何单位和个人不得擅自改变经批准建成的车位（库）的功能或挪作他用。

（三）本物业管理区域内车位（库）按照《中华人民共和国物权法》《深圳经济特区物业管理条例》等法律规定优先满足本物业管理区域内业主使用。

（四）本物业管理区域内车位（库）管理情况接受全体业主的监督。

（五）甲、乙双方及业主应严格遵守本物业管理区域内相关车位（库）管理制度。

二、车位（库）情况、费用标准及收益分配

（一）本物业管理区域内车位（库）总数 个，其中地面 个，地下 个。

（二）业主按以下标准支付车位使用费

1.月卡车位标准

室内车位：      元/月，露天车位：      元/月

2.临时停车收费标准

室内车位：      元/月，每辆每天最高不超过      元；

露天车位：      元/月，每辆每天最高不超过      元。

3.大车及摩托车等机动车收费标准见本物业管理区域公示的《停车场收费标价牌》。

本物业管理区域成立首届业主大会后，将通过业主大会决议的模式，根据市场调节车位使用费。

（三）费用分配

1.规划内车位（库）收益由甲、乙双方另行约定。

2.使用业主共有部位的车位（库）使用费统一纳入本物业管理区域业主共有资金进行管理。乙方可从车位使用费中归属于业主共有资金部分按 为标准收取车位物业管理服务费。

三、车位（库）物业管理服务具体要求

（一）乙方应依据《深圳经济特区物业管理条例》《深圳市停车场规划建设和机动车停放管理条例》《深圳市经营性停车场设施管理办法》等法律法规的规定，遵照本合同和《临时管理规约》等物业管理制度对本物业管理区域车位（库）进行统一的物业管理服务。

乙方与车位（库）使用人签订的车位（库）服务协议，明确双方相应的权利义务。

（二）车位（库）的照明、排水、通风、消防应当符合国家标准和行业规范的要求，乙方应保持前述条件或者必要的设施的正常运转。

（三）乙方应当在车位（库）设置值班岗亭、道闸、监控设备等封闭式安全管理设施。

（四）乙方应在车位（库）出入口的显著位置明示停车场标志、费用标准和管理制度。

（五）乙方负责进出车辆的登记。

（六）乙方维护场内车辆停放秩序和行使秩序，疏导停车场出入口交通。

（七）乙方应做好停车场防火、防水等安全防范工作。对装载危险品的机动车，乙方不得同意其进入本物业管理区域停放。

（八）乙方应对临时停放车辆进行登记后方可放行，登记内容包括车主联系方式、到访事项等，以便紧急联络。

（九）乙方应执行市公安交管部门制定的停车场管理规定。

（十） 。

 **物业管理区域台风、暴雨、雷电**

**应急预案**

（示范文本）

**一、应急小组成员**

1.总指挥：

2.副总指挥：

3.安保组：

4.联络组：

5.保洁组：

6.工程组：

**二、台风、暴雨、雷电应急处理程序**

台风应急处理程序

| **任务** | **负责人员及行动** |
| --- | --- |
| **发现与报告** | 天气预报 | * 深圳市气象台发布台风及暴雨信号。
 |
| 联络组 | * 联络组报告气象情况，通知总指挥及相关小组做好准备。
 |
| **台风白色预警信号** | 总指挥 | * 总指挥成立临时指挥中心，现场指挥防风工作，落实防台风的具体工作。
* 总指挥召集各组组长部署防台风工作。
* 总指挥带领各组长到所管辖物业彻底检查防御情况，夜间安排相关人员值班。
 |
| 安保组 | * 安保组长负责安排安保员将公共部位所有门窗检查一遍，确保每一个窗户关紧，以防意外。
* 检查管理处各建筑物及外围易动物体并固定好，将除紧急出口外的所有玻璃门、防火门锁好。
* 检查周围环境和公共设备设施的情况,做好防御措施。
 |
| 保洁组 | * 保洁员要对排水沟进行彻底检查和清扫。
* 保洁员检查排水沟确保其畅通，加固所有树木或用绳索捆好，将盆栽之花卉移至低处隐蔽角落。
* 在各建筑物大堂出入口铺好地垫，做好防滑措施。
* 备好沙包、麻绳、水桶等用具。
 |
| 联络组 | * 安排客服中心发放通知住户，提示做好防台风及暴雨的准备，关好门窗。
 |
| 工程组 | * 做好外围设施设备的检查，紧固工作。
* 备好应急工具及应急物资。
 |
| **台风蓝色预警信号** | 联络组 | * 密切关注气象台发布的天气预报，了解台风到来时间。通知总指挥及相关小组做好准备。
* 通知各单位、住户关闭门、窗户，并检查关闭是否牢固。
* 注意收听广播和电视随播、增播、报道热带气旋的最新消息和有关抗风通知。
 |
| 总指挥/副总指挥 | * 总指挥负责现场指挥，副总指挥为现场指挥第二责任人，总指挥未到现场前由副总指挥负责。
* 总指挥（副总指挥）通知各小组按照各自职责开展相应的工作。
* 总指挥带领各组长到所管辖物业彻底检查防御情况，夜间安排相关人员值班。
 |
| 安保组 | * 副总指挥未到达现场前，安保组组长为现场责任人，临时指挥现场工作。
* 中止户外一切高空作业。
* 检查停车场和停放车辆，确保各停放车辆的车窗关闭；
 |
| 工程组 | * 检查、保证消防设备及系统的可用性。
* 检查、保证应急抽水泵到预设现场。
* 检查电梯房/施工电梯或卷扬机防雨措施良好。
* 将停车场的高架照明灯降下。
 |
| 保洁组 | * 将露于阳台的花盆及其他可能被风吹走的物品移入室内。进一步清理松散物的，加固户外堆放物件。
 |
| **台风黄色预警信号** | 联络组 | * 提醒业主或物业使用人不要在迎风的窗户旁站立。
* 提醒业主移走在风口位的家具及贵重物品。
 |
| 总指挥/副总指挥 | * 再次检查应急组织人员的到岗情况。
 |
| 安保组 | * 在大风到达前终止一切户外施工活动。
* 提醒危险地带和危房人员应到避险场所避风。
 |
| 工程组 | * 切断霓虹灯招牌及危险的室外电源。
* 严密监视台风对设备/设施的影响，出现险情时及时撤离。
 |
| **台风橙色、红色色预警信号** | 联络组 | * 当台风中心经过当地时，风力会减到很小或静止一段时间，提醒广大业主或物业使用人，切记强风将会转向突然吹袭，应继续留在安全处避风。
 |
| 总指挥/副总指挥 | * 总指挥应当要求除值班人员坚守岗位外，其他所有人员在原地待命，不得外出，远离迎风门窗。
 |
| 工程组 | * 当门窗被风损毁时，应待风力没有威胁时再行安装。
 |
| **后期处置** | 安保组 | * 清点损坏物品及门窗，做好记录，上报管理处。
 |
| 工程组 | * 清理设施设备是否有损坏，组织及时维修，并将受损设备设施及运行情况统计上报。
* 恢复有关设施设备的正常运行等。
 |
| 保洁组 | * 做好台风及暴雨后的清扫及清理工作。
 |
| 联络组 | * 做好解释及安抚善后工作。
 |
| 副总指挥 | * 负责指挥现场善后工作。
 |
| 应急小组 | * 组织事件分析，并提出处理报告
 |

暴雨应急处理程序

| **任务** | **负责人员及行动** |
| --- | --- |
| **发现与报告** | 天气预报 | * 深圳市气象台发布台风及暴雨信号。
 |
| 联络组 | * 联络组组长报告气象情况，通知总指挥及相关小组做好准备。
 |
| **应急准备** | 总指挥 | * 总指挥成立临时指挥中心，现场指挥暴雨工作，落实防暴雨的具体工作。
* 总指挥召集各组组长部署防暴雨工作。
* 总指挥带领各组长到所管辖物业彻底检查防御情况，夜间安排相关人员值班。
 |
| 安保组 | * 安保组长负责安排安保员将公共部位所有门窗检查一遍，确保每一个窗户关紧，以防意外。
* 检查管理处各建筑物及外围易动物体并固定好，将除紧急出口外的所有玻璃门、防火门锁好。
* 检查周围环境和公共设备设施的情况,做好防御措施。
 |
| 保洁组 | * 保洁员要对排水沟进行彻底检查和清扫。
* 保洁员检查排水沟确保其畅通，加固所有树木或用绳索捆好，将盆栽之花卉移至低处隐蔽角落。
* 在各建筑物大堂出入口铺好地垫，做好防滑措施。
* 备好沙包、麻绳、水桶等用具。
 |
| 联络组 | * 安排客服中心发放通知住户，提示做好暴雨的准备，关好门窗。
 |
| 工程组 | * 做好外围设施设备的检查，紧固工作。
* 备好应急工具及应急物资。
 |
| **黄色暴雨预警信号** | 联络组 | * 要注意广播、电视有关暴雨信息的最新广播。
 |
| 总指挥/副总指挥 | * 总指挥负责现场指挥，副总指挥为现场指挥第二责任人，总指挥未到现场前由副总指挥负责。
* 总指挥（副总指挥）通知各小组按照各自职责开展相应的工作。
* 总指挥带领各组长到所管辖物业彻底检查防御情况，夜间安排相关人员值班。
 |
| 安保组 | * 检查门、窗、天台等易进雨的设施，收盖露天存放的物品，疏散低洼易浸地区物资。
* 发现险情，在采取了安全措施的情况下，组织抢险。
 |
| 工程组 | * 检查应急排水设备的可用性
 |
| 保洁组 | * 检查排水设施或通道的可用性
 |
| **橙色暴雨预警信号** | 联络组 | * 提醒业主或物业使用人应考虑天气情况，尽量减少外出。
 |
| 总指挥/副总指挥 | * 再次检查应急组织人员的到岗情况。
 |
| 安保组 | * 暂停在空矿地方的户外作业；
* 发现险情或收到求救信号，在采取了安全措施的情况下，组织救援。
 |
| 工程组 | * 检查户外电气设备、临时电气设备的抗风、抗雨措施；切断低洼地带有危险的室外电源。
 |
| **红色暴雨色预警信号** | 联络组 | * 提醒业主和物业使用人留在室内，不要外出活动，不要停留低洼地带或可能出现严重水淹地域。
* 接到求救电话或信号立即报告总指挥。
 |
| 总指挥/副总指挥 | * 险情发展、危机范围广，局面无法控制，应及时向政府相关部门求救。
 |
| 安保组 | * 中止一切户外作业。
* 对于低洼地带或严重水淹地域的人员进行疏散，到安全地方暂避。
* 接到报警信号，在采取了安全措施的情况下，组织救援。
 |
| 工程组 | * 发现险情，在采取了安全措施的情况下，应组织抢险。
 |
| **后期处置** | 安保组 | * 清点损坏物品及门窗，做好记录，上报管理处。
 |
| 工程组 | * 清理设施设备是否有损坏，组织及时维修，并将受损设备设施及运行情况统计上报。
* 恢复有关设施设备的正常运行等。
 |
| 保洁组 | * 做好台风及暴雨后的清扫及清理工作。
 |
| 联络组 | * 做好解释及安抚善后工作。
 |
| 副总指挥 | * 负责指挥现场善后工作。
 |
| 应急小组 | * 组织事件分析，并提出处理报告
 |

雷电应急处理程序

| **任务** | **负责人员及行动** |
| --- | --- |
| **发现与报告** | 天气预报 | * 深圳市气象台发布台风及暴雨信号。
 |
| 联络组 | * 联络组组长报告气象情况，通知总指挥及相关小组做好准备。
 |
| **应急准备** | 总指挥 | * 总指挥成立临时指挥中心，现场指挥防雷工作，落实防雷电的具体工作。
* 总指挥召集各组组长部署防台风、暴雨及雷电工作。
* 总指挥带领各组长到所管辖物业彻底检查防御情况，夜间安排相关人员值班。
 |
| 工程组 | * 提前对防雷接地设施进行检查，保证正常运行。
 |
| 安保组 | * 疏散公共区域人群，停止户外活动。
 |
| 联络组 | * 通知业主和物业使用人留在室内。
 |
| **后期处置** | 安保组 | * 清点损坏物品及设备，做好记录，上报管理处。
 |
| 工程组 | * 清理设施设备是否有损坏，组织及时维修，并将受损设备设施及运行情况统计上报。
* 恢复有关设施设备的正常运行等。
 |
| 保洁组 | * 做好雷电后的清扫及清理工作。
 |
| 副总指挥 | * 负责指挥现场善后工作。
 |
| 应急小组 | * 组织事件分析，并提出处理报告
 |

**三、应急处理流程图**

发展情况与信息及时报告指挥中心

启动应急预案

自然灾害事件紧急应急措施

自然灾害事件预防措施

现象观察

住户反映

服务中心

总指挥

应急小组

结束

事件总结报告

清理并做好记录

完成

* 防止事件进一步扩大的措施
* 组织指挥人员疏散
* 随时报告现场情况
* 公司领导
* 公司相应职能部门及主管领导
* 政府三防指挥部，劳动部门、报警110，急救中心110报警，供水、供电部门，其它

根据事件性质，危害程度大小、局面控制

险情发展、危及范围广，局面无法控制

有险情或

险情发生

危急源的观察现场的潜在隐患

应急小组

气象预报

台风、暴雨正面登陆

**附件**

**预防和预警机制**

**一、事故预防**

从降低台风、暴雨、雷电灾害损害的角度出发，应当采取以下安全措施：

应切实履行安全生产主体责任，组织各物业管理处加强隐患排查整治。除常规地下室、挡土墙、危险边坡、易倒树木等防台风检查外，还要检查广告牌、室外空调架、阳台花盆、雨棚屋顶等高坠隐患。能移动的设施设备应转移到安全地方，不能移动的要加固，来不及加固的要拉警戒线。临时建构筑物等存在风险隐患的场所，要及时采取有效措施排除隐患。

（一）落实责任、建立责任制，重点工作落实到每一个岗位，确保物业管理区域内无死角监控，有效控制灾情，确保现场安全、稳定。

（二）全面开展巡逻、防控工作。采取人防、技防相结合的方式，充分发挥各种防控方式的综合能力，确保各项安全工作措施的落实，排查并消除各类灾害隐患，降低台风、暴雨、雷电灾害的损害，切实提高保障水平。

人防：物业管理区域内防灾救灾人人有责。发现安全隐患，或灾害发生要及时通报。

技防：物业管理区域内要配备有充足、必要的台风、暴雨、雷电灾害防护设备，物业管理单位需充分利用现有的设备，在区域内设置监控设备形成立体防控。

建立安全保卫工作例会制度。每季度由总指挥组织召开一次防灾救灾会议，定期分析作形势，总结经验教训，制定相应对策和措施，布置工作任务，确保工作组织落实、制度落实、责任落实，措施到位。

**二、事故预警**

**（一）应急准备措施**

在台风、暴雨、雷电灾害发生前，应急小组所有人员应对物业管理区域内进行巡查，对可能会发生灾害的情况向立即向应急小组领导报告，应当在生活区内设置相应的警示提示装置，并保证每天24小时有效，如遇突发台风、暴雨、雷电灾害应启动警示提示装置，应急小组成员应立即就位，由总指挥决定启动台风、暴雨、雷电灾害应急预案。

**（二）预警分级**

伴随台风、暴雨、雷电灾害的发生，发生紧急情况时，物业服务工作人员都必须立即向应急小组报告（如果灾害现场有安全隐患，应该脱离现场到躲避安全区域后再报告），在确保自身安全的情况下派人查明情况并做好应急准备。

据《深圳市台风暴雨灾害公众防御指引（试行）》

1.台风预警信号分为白、蓝、黄、橙、红5个级别，如下所示：

|  |  |
| --- | --- |
| 台风白色预警信号 | 为“注意级”信号，其含义为：48小时内可能受热带气旋影响。 |
| 台风蓝色预警信号 | 为“戒备级”信号，其含义为：24小时内可能或者已经受热带气旋影响,平均风力6级以上（或阵风8级以上）。 |
| 台风黄色预警信号 | 为“防御级”信号，其含义为：24小时内可能或者已经受热带气旋影响,平均风力8级以上（或阵风10级以上）。 |
| 台风橙色预警信号 | 为“紧急防御级”信号，其含义为：12小时内可能或者已经受热带气旋影响,平均风力10级以上（或阵风12级以上）。 |
| 台风红色预警信号 | 为“特别紧急防御级”信号，其含义为：6小时内可能或者已经受热带气旋影响，平均风力12级以上（或阵风14级以上）。 |

2.暴雨预警信号分别为黄、橙、红3个级别，如下所示：

|  |  |
| --- | --- |
| 暴雨黄色预警信号 | 为“戒备级”信号，其含义为：6小时内可能或者已经受暴雨影响（或1小时雨量将达到30毫米）。 |
| 暴雨橙色预警信号 | 为“防御级”信号，其含义为：3小时内可能或者已经受暴雨影响，降雨量50毫米以上（或1小时雨量将达到50毫米）。 |
| 暴雨红色预警信号 | 为“紧急防御级”信号，其含义为：3小时内可能或已经受暴雨影响，降雨量100毫米以上（或1小时雨量将达到70毫米以上）。 |

3.雷电预警信号为，其含义为2小时内可能或者已经受雷电影响。当出现频繁且离本地较近的雷击情况时，可认为是强雷暴天气。

 **物业管理区域火警火灾应急预案**

（示范文本）

**一、应急小组成员**

1.总指挥：

2.副总指挥：

3.安保组：

4.联络组：

5.保洁组：

6.工程组：

**二、火警火灾应急处理程序**

火警初期，物业服务人员可自行扑灭的，为Ⅰ类火情；

火势较大，物业服务人员无法自行扑灭，需专业消防队救援的，为Ⅱ类火情。

Ⅰ类火警火灾应急处理程序

| **任务** | **负责人员及行动** |
| --- | --- |
| **发现与报告** | 监控室或服务中心 | * 值班人员一旦发现消控设备报警或接到火警报告，应立即通知安保组成员赶赴现场确认。
* 记录起火地点、起火部位、起火材料、燃烧物品、燃烧范围及大概面积、报警人姓名、报警人电话等重要内容。
 |
| 物业服务人员 | * 物业服务人员在发现火情时，应立即报告服务中心或监控中心。
 |
| **应急处置** | 安保组 | * 安保组接到通知后携带对讲机、灭火器、防护装备等立即赶赴现场确认。
* 确认火情后，如火势较小，应立即展开自救，扑灭火灾，并将事件情况报告总指挥或副总指挥。
 |
| 总指挥/副总指挥 | * 前往现场检查确认火灾是否扑灭，排查隐患。
* 通知联络组详细记录火灾详情。
* 通知保洁组清理火灾现场。
 |
| **事后调查和清理现场** | 联络组 | * 详细记录火灾扑救工作的全过程，组织调查事故原因。
 |
| 保洁组 | * 对火灾现场进行清理，恢复整洁。
 |

Ⅱ类火警火灾应急处理程序

| **任务** | **负责人员及行动** |
| --- | --- |
| **发现与报告** | 监控室或服务中心 | * 值班人员一旦发现消控设备报警或接到火警报告，应立即通知安保组成员赶赴现场确认。
* 记录起火地点、起火部位、起火材料、燃烧物品、燃烧范围及大概面积、报警人姓名、报警人电话等重要内容。
 |
| 物业服务人员 | * 物业服务人员在发现火情时，应立即报告服务中心或监控中心。
 |
| **应急处置** | 安保组 | * 安保组接到通知后，立即携带对讲机、灭火器、防护装备等设施，赶赴现场确认。
* 确认火情后，无法迅速成功扑灭的，立即将事件情况报告总指挥。
* 与其他成员共同维持现场秩序、组织人员疏散，做好警戒工作。
* 关闭防火门、防烟门；注意防爆，把受到或可能受到火势威胁的易燃易爆物品迅速清理出楼外。
* 消防队到达前，可根据实际情况做一些简单的救护及防护工作，不得强行进入火场救人。
* 消防队到达后，听从消防队的安排，积极协助消防队抢救受火灾威胁的住户，是灭火抢险工作的首要任务。
 |
| 总指挥/副总指挥 | * 接到通知后，迅速召集应急小组人员前往现场灭火、警戒、维持秩序和组织疏散。
* 根据现场火情，做出请求专业消防队伍救援的决定，安排联络组拨打“119”电话报警，并派人到路口接应消防车。
 |
| 联络组 | * 按照指令拨打“119”电话，在报警时应当讲清以下内容：物业项目名称、地理位置、火灾发生部位、燃烧物品、火势情况、接应人员信息及联系方式。
* 分区域通过消防广播、警铃、微信群等方式通知业主/住户。
* 提前派人到路口接应消防队，引导消防队进入火灾现场。
* 做好下情上达，认真记录好事件发展情况、所采取的措施、存在的问题等情况，直至事件完全解决。
 |
| 工程组 | * 将消防电梯降至首层，并派专人控制。同时停止起火区域的其他电梯和中央空调运行。
* 根据火势情况决定是否采用部分或全部断电、断气、打开排烟装置等措施。
* 保障消防用水、供电、消防设备的等运行。
* 配合联络组清除路障，引导消防队顺利进入现场。
 |
| **事后调查和清理现场** | 总指挥/副总指挥 | * 成立调查小组配合配合政府相关部门做好事故调查。
* 紧急情况或事故处理结束后，应进行总结、分析，填写事故报告、及时整改、吸取经验教训。
* 按照有关规定，对相关责任人实施处理，对在事故的抢救、指挥、信息报送等方面有突出贡献的，按有关规定给予表彰和奖励。
* 物业管理区域内购买了公众责任险等保险的，安排法务、财务部门联系保险公司理赔。
 |
| 联络组 | * 前往现场详细记录火灾扑救工作的全过程，调查事故发生原因。
* 统计人员伤亡情况和辖区财产损失情况，上报总指挥及物业管理区域领导。
 |
| 保洁组 | * 对火灾现场进行清理、恢复，对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或补种。
 |
| 工程组 | * 组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。
* 组织对给排水、供电、供空调、电梯等机电设备的检查，如出现机器设备故障，应立即落实修复。
 |

**三、应急流程指引**

接报火警

消防队扑灭火灾

将现场情况报告服务中心或监控室

清理火灾现场、记录火灾详情

通知总指挥或当天值班人员

将现场情况报告服务中心或监控室

火灾扑灭

清理火灾现场、记录火灾详情

救援组增援灭火

启动应急预案组织灭火及安全疏散

报告总指挥

服务中心或监控室将系统恢复到正常工作状态

发现人员被困或受伤拨打120急救电话

报警通报（警铃或广播）

服务中心或监控中心值班人员或报警部位最近工作人员手持通讯工具、灭火器现场确认

拨打119报警电话

 否

能否快速自行扑灭

确认火情

否 是

记录误报时间、部位、原因

应急结束

应急结束

应急结束

**附件**

**火警火灾应急处理相关要求**

**一、事故预防**

从避免火警火灾事故发生的角度出发，应当采取以下安全措施：

（一）落实责任、建立责任制，重点工作落实到每一个岗位，确保物业管理区域内无死角监控，有效防止火灾扩散，确保现场安全、稳定。

（二）全面开展巡逻、防控工作。采取人防、技防相结合的方式，充分发挥各种防控方式的综合能力，确保各项安全工作措施的落实，排查并消除各类火灾隐患，坚决防止发生重大火灾、爆炸事故，切实提高保障水平。

人防：物业管理区域内防火人人有责。发现火灾隐患，或发现火灾发生要及时通报。

技防：物业管理区域内要配备有充足、必要的防火设备，物业管理区域内需充分利用现有的防火设备，带动物业服务人员、业主或物业使用人进行日常演练，在管理区域内设置监控设备形成立体防控。

建立安全保卫工作例会制度。每季度由总指挥组织召开一次防火会议，定期分析防火工作形势，总结经验教训，制定相应对策和措施，布置工作任务，确保工作组织落实、制度落实、责任落实，措施到位。

**二、事故预警**

针对物业管理区域内可能发生的火灾事故风险，应成立应急领导组织机构，应急小组所有人员应对周围的火势发生情况立即向应急小组领导报告。应当在生活区内设置警示提示装置，并保证每天24小时有效，如遇突发火警火灾事故，应第一时间启动警示提示装置，应急小组成员应立即就位，由总指挥决定启动火警火灾应急预案。

（一）预警分级

一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，物业服务人员都必须立即向总指挥或副总指挥报告（注意当现场异味为液化气等易燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机、电话报警，应该脱离现场到安全区域后再报警，以防电火花引爆易燃气体），及时派人查明并做好应急准备。

（二）火警火灾预警等级划分。

Ⅰ类：火势初期较小，物业服务人员可用自有灭火设备自行扑灭的情形；

Ⅱ类：火势较大，物业服务人员用自有灭火设备无法自行扑灭，需要专业消防队伍救援的情形。

（三）预警发布与解除。

物业服务人员发现火警火灾时，应及时向火警火灾应急小组报告，根据火警火灾等级，迅速发布相应火警火灾应急救援、人员疏散信号；待火警火灾事故处理完毕后，才可以解除预警信号。

**三、人员疏散**

物业管理区域内发生火情时，各部门员工的任务是扑救火灾、疏散人员、抢救重要物资和维持秩序，危急关头以疏散人员、急救受伤人员为主。火灾发生后，每一位员工都要牢记自己的首要职责是保护业主、被困人员及自己的生命安全。

（一）火灾发生后，应急小组从各部门抽调人员建立疏散小组，为业主和物业使用人及外来人员指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送业主、物业使用人及外来人员向安全区域疏散。这时切记要提醒大家不要乘坐电梯，如果烟雾较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

（二）人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

（三）认真检查起火区域及附近区域的各个单元，并关闭门窗和空调。发现有人员被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每一位业主、物业使用人及外来人员均能安全撤离火场。

（四）接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定人们的情绪，并及时清点人员，检查是否还有人没有撤出来。

（五）疏散顺序为：→先起火单元及相邻单元→后起火层上面2层和下面1层。疏散一般以向下疏散为原则（底层向外疏散），若向下通道已被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。

**四、救人**

（一）消防队到达前。管理处消防队员在消防队未到达现场前，可根据实际情况做一些简单的救护及防护工作，不得强行进入火场救人。

（二）消防队到达后。听从消防队的安排，积极协助消防队抢救受火灾威胁的住户，是灭火抢险工作的首要任务。当有人员受到火势威胁时，应根据救人任务的大小和现有的灭火力量，首先组织参战人员协助救人，同时部署一定力量扑救火灾。在力量不足的情况下，应将主要力量投入救人战斗。

**五、灭火**

（一）切断电源.当电器设备发生火灾或引燃附近可燃物时，应尽快关闭总开关，断绝电源，并及时用干粉灭火器进行扑救。

（二）带电灭火。电气发生火灾时，在一般情况下应切断电源后才进行扑救。但是在紧急状态下，待切断电源后才进行扑救，可能殆误战机。因此，特殊情况下，采用带电灭火，能够争取时间，迅速有效地控制火情，扑灭火灾。在火灾现场如有易爆物品，首先转移该物品以防止爆炸的发生；如精密仪器起火应使用二氧化碳灭火器进行扑救；如油类、液体胶类发生火灾应使用泡沫或干粉灭火器，严禁使用水进行扑救；在扑救燃烧产生有毒物质的火灾时，扑救人员应该佩戴防毒面具后方可进行扑救。

**六、疏散与保护物资**

（一）重要物资受到火、烟、雾等直接威胁而无法保护时，要进行疏散。特别是贵重或不能用水扑救的物资，必须立即组织抢救和疏散。

（二）易燃易爆和有毒有害物品以及受较大压力的桶、罐等容器或设备，在火势威胁下有发生爆炸或释放毒气的危险时，要抓紧疏散或加强保护措施。

（三）当有物品阻碍战斗员接近火源而影响灭火行动时，要进行搬移或疏散。

（四）对于能够助长火势蔓延的物品，要予以疏散和保护。

**七、安全警戒**

（一）项目外围警戒：清除路障，指挥一切无关车辆离开现场，劝导过路行人撤离现场，维护项目外围的秩序，迎接公安消防队，为公安消防队到场创造有利条件。

（二）项目首层出入口警戒：禁止无关人员进入大楼，引导疏散人员离开大楼，看管好从着火层疏散下来的物品，保证消防电梯为消防人员专用，指导专业消防队员进入着火层和消防控制中心，为消防队展开灭火行动创造条件。

（三）着火层之下一层警戒：禁止住户登上着火层，防止不法分子趁火打劫或乘机制造混乱，保护好消防装备器材，引导人流向下一层有秩序地撤离。

**八、通讯联络**

（一）值班电话必须保持畅通，各值班室要设专人接、传话。

（二）指挥员与消防监控中心、着火层以上各层、维修班（供水供电）利用对讲机保持联系。

（三）派遣熟悉小区情况和管理处人员的人担任通讯员，负责口头信息传递。