

湛江市霞山住房保障中心公租房小区

物业管理服务采购需求

采 购 编 号： _____

采购物业项目：湛江市霞山住房保障中心公租房小区物业管理服务

采 购 人： _____ 湛江市霞山住房保障中心

委托代理人： _____

印 发 时 间： _____ 2024 年 12 月 2 日

第一部分 湛江市霞山住房保障中心公租房小区物业管理服务

采购情况概要

一、采购人：湛江市霞山住房保障中心

二、项目名称：湛江市霞山住房保障中心公租房小区物业管理服务项目

三、项目类型：物业管理服务

四、项目地点：霞山区建设路 24 号、霞山区机场路 18 号、霞山区椹川西二路 4 号 4 栋、椹川大道东一路 3 号、椹川大道南 81 号、逸仙路 62-82 号

五、采购内容：公租房小区物业管理服务

六、采购方式：本项目通过广东政府采购智慧云平台采用定点议价方式采购，议价前根据市住建局内控制度从报名企业中挑选确定定点议价单位。

七、联系电话：2230970，联系人：何玉颜

2024 年霞山六处公租房物业服务采购基本情况

序号	地址	建筑面积 (m^2)	住宅面积 (m^2)	住宅套 数	房屋 类型	每月物业费单 价 (元 / m^2)	月物业费 收缴 (元)
1	霞山区椹川东 一路 3 号	7701.77	6611.86	110	步梯	0.7	4628.3
2	霞山区椹川大 道南 81 号	8690.09	7849.12	154	步梯	0.7	5494.38
3	霞山区椹川西 二路 4 号 4 幢	5541.07	4775.32	96	电梯	1.2	5730.38
4	霞山区建设路 24 号	80254.28	66050.06	1404	电梯	1.2	79260.07
5	霞山区机场路 18 号	38778.77	29605.58	507	电梯	1.2	35526.70
6	霞山区逸仙路 62-82 号	5660.74	3746.13	84	电梯	1.2	4495.36
合计		146626.72	118638.07	2355			135135.19
备注：月物业费收缴按 100%比例收缴计算							

第二部分 湛江市霞山住房保障中心公租房小区物业

基本情况概述

一、物业基本情况概述：

本次公开采购共有六处小区，共 14 幢高层电梯房和 3 幢低层楼梯房，面积为 118638.07 平方米，公租房共 2355 套。分别为：

（一）建设路 24 号公租房项目（位于霞山区建设路 24 号）

该项目的用地构成为：规划用地面积 15417 平方米，公建用地 5133.54 平方米，绿化用地 2992.31 平方米。总建筑面积 80153.15 平方米，其中：地下建筑面积 9141.8 平方米，地上建筑面积 46483.35 平方米；高层住宅 5 幢，住宅面积合计共 66050 平方米，该处共有住宅 1404 套。

该项目共有小区出入口 1 个，分别位于建设路 24 号，（地下）车库有 2 个出入口，位于建设路 24 号小区内。

该项目的共用设施设备主要有：如化粪池 2 个、垃圾中转站 1 个；加压水泵 4 个、水箱 4 个；电梯 19 部、发电机 2 台；☒门禁系统、☒安防监控系统；☒消防设施；☒公共照明设施；☒避雷设施；☒停车场管理系统（依据本项目的实际情况打“√”或填写）

（二）机场路 18 号公租房项目（位于霞山区机场路 18 号）

该项目的用地构成为：规划用地面积 14632.19 平方米，道路用地 3377.64 平方米，公建用地 11254.55 平方米，绿化用地 3939.10 平方米。总建筑面积 38778.77 平方米，其中：地下建筑面积 6509.81 平方米，地上建筑面积 32268.96 平方米；

高层住宅 6 幢，建筑层数为 14 层，住宅面积共 29605.6 平方米，该处共有住宅 507 套。

该项目共有小区出入口 1 个，分别位于机场路 18 号，(地下) 车库有 2 个出入口，位于机场路 18 号小区内。

该项目的共用设施设备主要有：如化粪池 5 个、垃圾中转站 1 个；加压水泵 2 个、水箱 1 个；电梯 12 部；☒门禁系统、☒安防监控系统；☒消防设施；☒公共照明设施；☒避雷设施；☒停车场管理系统(依据本项目的实际情况打“√”或填写)

(三) 榭川西二路 4 号 4 栋公租房项目（位于霞山区榭川西二路 4 号 4 栋）

该项目的用地构成为：规划用地面积 2981.61 平方米，绿化用地 140 平方米；总建筑面积 5541.07 平方米。

高层住宅 1 幢，建筑层数为 9 层，住宅面积共 4775.32 平方米，该处共有住宅 96 套。

该项目共有小区出入口 1 个，分别位于霞山区榭川西二路 4 号 4 栋。

该项目的共用设施设备主要有：如化粪池 3 个、电梯 3 部；☒门禁系统、☒安防监控系统；☒消防设施；☒公共照明设施；☒避雷设施；☒停车场管理系统(依据本项目的实际情况打“√”或填写)

(四) 榭川大道东一路 3 号公租房项目（位于霞山区榭川大道东一路 3 号）

该项目的用地构成为：规划用地面积 2713.75 平方米，绿化用地 340 平方米，总建筑面积 7701.77 平方米。

步梯住宅连体 2 幢，建筑层数为 8 层，住宅面积共 6611.86 平方米，该处共有住宅 110 套。

该项目共有小区出入口 1 个，分别位于霞山区榭川大道东一路 3 号。

该项目的共用设施设备主要有：如化粪池 2 个；☒安防监控系统；☒消防设施；☒公共照明设施；☒避雷设施；☒停车场管理系统（依据本项目的实际情况打“√”或填写）

（五）堪川大道南 81 号公租房项目（位于霞山区堪川大道南 81 号）

该项目的用地构成为：规划用地面积 4810 平方米，绿化用地 523 平方米，总建筑面积 8690.09 平方米。

步梯住宅 1 幢，建筑层数为 8 层，住宅面积共 7849.12 平方米，该处共有住宅 154 套。

该项目共有小区出入口 1 个，分别位于霞山区堪川大道南 81 号。

该项目的共用设施设备主要有：如化粪池 2 个；☒安防监控系统；☒消防设施；☒公共照明设施；☒避雷设施；☒停车场管理系统（依据本项目的实际情况打“√”或填写）

（六）逸仙路 62-82 号公租房项目（位于霞山区逸仙路 62-82 号）

该项目的用地构成为：规划用地面积 588.60 平方米，总建筑面积 5660.74 平方米。

高层住宅 2 幢，建筑层数为 9 层，住宅面积共 3746.13 平方米，该处共有住宅 84 套。

该项目共有小区出入口 3 个，分别位于霞山区逸仙路 62-82 号。

该项目的共用设施设备主要有：如化粪池 3 个、电梯 2 部、加压水泵 2 个、水箱 1 个；☒门禁系统、☒安防监控系统；☒消防设施；☒公共照明设施；☒避雷设施；☒停车场管理系统（依据本项目的实际情况打“√”或填写）

二、物业服务用房的配置情况

6 个小区的物业服务用房，座落于以下位置：

- （一）建设路 24 号二期公租房小区首层。
- （二）机场路 18 号公租房小区首层。
- （三）堪川西二路 4 号 4 栋公租房小区首层。
- （四）堪川大道东一路 3 号公租房小区首层。
- （五）堪川大道南 81 号公租房小区首层。
- （六）逸仙路 62-82 号直管公房小区首层。

采购人将上述物业服务用房，无偿提供给中标物业服务企业（以下简称中标人）使用。

第三部分 湛江市霞山住房保障中心政府公租房项目

物业管理的费用和内容

一、物业服务费用和其他费用

（一）物业服务费

1. 物业服务费由租户按所租住住宅的建筑面积，向中标人交纳，具体标准参照湛价〔2011〕172、173号文确定，高层电梯住宅物业服务费：1.2元/月·平方米、步梯房住宅物业服务费：0.7元/月·平方米。本标准未含楼宇电梯电费和楼梯间照明电费等公共水电费用。

2. 采购人无需向中标人支付空置公租房的物业服务费。

3. 小区商铺的物业服务收费参照所在公租房小区住宅物业服务费收取的标准执行。

4. 中标人每月须将物业服务费收取及支出的账目明细台账（加盖中标人公章）报采购人备案。

（二）公共水电费用

1. 小区公共水电费用由小区各租户按租住住宅（商铺）的建筑面积占所在物业管理区域的总建筑面积的比例进行分摊。

2. 为确保小区水电及公共设施正常运行，保证秩序稳定，中标人必须按时向供电、供水部门代缴小区公共水电费用，然后再向小区租户收取相关水电费用。

3. 中标人不得以物业服务费收缴率较低为由拒绝代缴小区公共水电费用。

（三）停车费用和车位服务费

1. 中标人可在物业管理区域内按规定划分小汽车停车位、电动自行车停车位并收取停车费用和服务费用，小汽车停车位 200 元/

个·月（含车位服务费），电动自行车停车位 10 元/个·月（不含充电费，含车位服务费）。

2. 小区车位的划分不得占用、阻塞消防通道，停车位划分方案必须征得采购人同意后方可实施，同时向采购人报备小区停车位规划图。

3. 中标人负责收取停车费用及车位服务费，用于支付小区公共设施设备及电梯维修维护费用，节余部分可用于弥补中标人管理费用不足。

4. 中标人每月须将所收取停车费用及车位服务费的账目明细台账（加盖中标人公章）报采购人备案。

二、合同期限：本项目物业服务合同期限为 2 年，从 2025 年 1 月 1 日始至 2026 年 12 月 31 日止。

三、项目物业管理服务内容

（一）对本项目的物业管理区域内物业共用部位（包括房屋承重结构、房屋主体结构、公共门厅、公共走廊、公共楼梯间、内天井、户外墙面、屋面、物业服务用房等）及相关场地的维修、养护；

（二）对本项目的物业管理区域内物业共用设施设备（包括电梯、绿地、道路、污水井、水泵、水箱、消防设施、公共照明设施、机动车停车场、共用设施设备用房、物业服务用房等）及相关场地的维修、养护使用及管理；

（三）对本项目物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运，雨水、污水管道的疏通；

（四）公共绿化的养护和管理；

（五）车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及经营管理；

（六）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；

（七）物业管理区域内租户和物业使用人装饰、装修物业的行为管理；

（八）物业档案资料管理；

（九）物业管理区域的日常安全巡查服务；

（十）物业管理区域内的巡视、检查、物业维修、更新费用的账务管理；

（十一）供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

（十二）其他内容。

四、物业管理服务内容及质量标准要求

（一）日常管理

1. 公共服务

（1）对区域内违反治安、规划、环保等方面法律、法规的行为，应及时劝阻，报告主管部门和采购人。

（2）建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受采购人和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

（3）在物业服务中心（管理处）悬挂（或张贴）项目负责人照片；公示物业服务标准、收费依据、收费标准。

（4）员工持证上岗

①管理人员、特种设备操作人员、消防设施操作员按照国家有关规定取得相应职业资格证书或者岗位证书。

②上岗 5 个月以上的员工持证上岗率达 100%。

③特种设备操作人员(包括电梯和电工等技术人员)不少于 2 名。

④管理服务人员统一佩戴标志，行为规范，服务主动、细致、周到，用语文明。

⑤公示 8 小时服务电话和 24 小时值班电话。

⑥对租户基本信息、物业基础资料、维修保养记录、收费记录进行管理。为保证租户基本信息安全，防止买卖租户档案资料，物业服务企业应该建立科学有效的信息安全管理体系统。

2. 制度建设

(1) 建立公共秩序管理、环境卫生管理、安全防范管理、消防管理、车辆停放管理等各项物业管理制度、各岗位工作标准，并制定具体落实措施和考核办法。

(2) 建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、气、电梯、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和应急预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件即能立即实施。

(3) 建立并落实便民维修服务承诺制度，并有回访记录。

(4) 有完善的值班制度和交接班制度；工作有记录。

(5) 建立公用设施设备管理制度，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3. 档案资料管理

(1) 档案资料齐全完整，合理分类，分类成册，管理完善，查阅方便；及时变更登记，账物相符。

(2) 建立共用设施设备清册档案（设备台帐），有设施设备的运行、检查、保养、维修记录。

(3) 建立租户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便。

(4) 各项管理制度、各岗位工作标准等档案资料齐全成册。

4. 服务时限管理

(1) 建立报修、投诉台帐，报修服务、投诉 2 个工作日内处理和回复。

(2) 报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

(3) 接到求助、报警信号后，10 分钟内赶到现场进行处理。

(4) 小修工程 3 日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。

(二) 房屋共用部位和共用设备设施的维护管理

1. 共用部位管理

(1) 每日不少于 1 次全面检查房屋共用部位的安全状况，做好检查记录，发现有危烂的，按要求组织维修。

(2) 每日不少于 1 次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常，做好巡查记录，并及时维修养护。需要维修的应在 2 个工作日内完成。

(3) 小区内公共设施设备由中标人负责维修养护并承担费用，包括但不限于公共道路、沙井盖、公共用水用电设备设施、公共照明（楼梯灯和路灯）、监控线路及摄像头、小区体育锻炼和休闲设施、停车线和消防通道的划线和围栏设置等。达到报废年限或严重损坏无法维修需要整体更换的小区内公共设施设备由采购人负责更换。

(4) 每年不少于 2 次清洗公共储水箱、天面水池等小区公共用水设备设施，相关清洗费用由中标人负责。

2. 装饰装修管理

(1) 对租户装修房屋的申报登记，并向采购人报告。

(2) 装修期间每日巡查装修施工安全情况。

(3) 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患。

3. 电梯管理

(1) 应保证电梯 24 小时正常运行，监督电梯运行状况，督促电梯维保单位按计划开展维保和审检工作。

(2) 至少每十五日对电梯进行一次清洁、润滑、调整和检查等维护保养工作，并经使用管理人签字确认；轿厢内地面保持清洁，无水迹和异味，厢墙无灰尘和乱写、贴现象，通风、照明良好。

(3) 中标人须制定应急救援预案，公布应急救援电话，实行二十四小时值班制度，电梯出现故障或发生电梯困人时，及时向维保单位或拯救部门求救，物业管理人员须在 10 分钟内到现场迅速进行临时应急处理，电梯维保人员应在 30 分钟内到现场采取应急救援措施。

(4) 负责履行电梯“使用权者”的权利和义务，对电梯的日常使用管理及安全运行负第一责任。电梯的日常维保、零配件更换、小修、中修、大修等维护维修保养工作及相關维护维修保养费用由中标人承担。中标人须与有资质的第三方电梯维保公司签订维护维修保养协议并报采购人备案，电梯维保公司需安排专人驻点负责公租房小区电梯维修维护，小修应在 24 小时内完成，中修应在 3 天内完成，大修应在 10 天内完成。中标人应做好电梯的日常使用管理工作，保证电梯使用安全。每月电梯电费由小区各租户按租住住宅（商铺）的建筑面积占所在物业管理区域的总建筑面积的比例进行分摊，中标人负责向租户收取电梯电费。电梯年检费用由采购人负责。

(5) 中标人需严格按照国家、省、市有关法律法规、技术规范和有关安全规定对电梯进行维护维修管理，并严格执行采购人制定的电梯管理制度和要求。

4. 消防控制中心及监控管理

(1) 消防控制设备、监视监控设备应 24 小时开通、24 小时值守，保持完整的监控记录。保证对公共安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助部署值守人员。

(2) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理。

(3) 做好安全监控设备的维护保养，清洁除尘每月 1 次，保证设备的正常运行。

5. 发电机组、配电机房管理

(1) 发电机组每月启动测试 1 次，并做好相关保养，发现异常及时排除。

配电机房值班人员对供配电设备负有运行、监视和维护保养的职责，应严格执行有关规定。

(2) 每天应做好配电房的常规巡查，确保变压器声音正常、变压器绕阻温度正常，正确处理事故和异常运行情况。

(3) 每个月对配电房的气体灭火设施进行维护保养 1 次，保证在停电状态下能正常使用。

(4) 每周对配电房地面及设备外表清洁除尘 1 次。

6. 设施设备管理

(1) 共用设施设备运行、使用情况正常，无事故隐患，出现故障及时进行处理，不影响租户正常生活；排水、排污管道（化粪池）通畅，无堵塞外溢现象。

(2) 检查、维修有记录，掌握设施设备完损状况。

(3) 路灯、楼道灯等公共照明设备完好。

(4) 设备房保持整洁、通风，无滴、漏和鼠害现象，机房环境符合设备要求。

(5) 电子防盗门每半年至少 1 次定期保养，保持安防监控、电子防盗门使用正常，门禁和楼宇对讲系统（非可视）每半年至少 1 次定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常，门禁和对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。中标人应该具有市级或以上公安部门颁发的安全技术防范相关证书，出现一般性故障及时修复，不能及时修复的应有相应解决措施，并做出限时承诺。

7. 道路管理

(1) 道路通畅，井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。

(2) 小区主要道路交通标志齐全、规范。

(3) 道路和绿地无车辆乱停乱放现象。

8. 消防安全管理

(1) 消防设施有明显标志，消防通道畅通；消防设施设备完好，可随时正常启用。

(2) 公共消防设施和器材、安全标志、疏散通道、应急灯、安全出口等设施符合相关规定，专人负责，每季不少于 1 次集中检查，发现问题及时维修。

(3) 消防栓箱封闭管理，灭火器材完好，可正常使用，无积尘；每月不少 1 次检查。

(4) 每年要组织不少于一次对员工进行消防知识和技能培训，提高防火自救能力。

(5) 消防控制室 24 小时须有持证上岗人员值班。

(6) 中标人须严格按照消防法律法规、技术规范和有关安全规定，做好小区消防安全管理工作，并严格执行采购人制定的消防管理制度和要求。

9. 室外休闲设施管理

每周至少 1 次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用。

（三）秩序管理

1. 值班看守

小区监控室和主出入口 24 小时有人值班看守。对进出小区的人员实行出入证管理，访客和来访车辆进出和大件物品搬出实行登记。

2. 巡查每日不少于 1 次对小区进行全面巡查，楼道、架空层和车库每 2 个小时巡逻 1 次，及时发现和处理安全隐患。

3. 交通车辆管理

（1）各种车辆进出管理有序，无堵塞交通和乱停乱放现象。对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。

（2）对临时进入小区的机动车辆进行登记；按规定位置停放，管理有序。

（3）停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，照明、给排水、通风等系统正常运行，无易燃、易爆及危险物品存放，各类指示标识清晰。

4. 环境卫生管理

（1）清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁。

（2）房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象，

（3）生活垃圾做到每日清扫清运不少于 1 次，小区无明显垃圾、无堆积物、无卫生死角，目视地面干净。

(4) 每 2 周不少于 1 次擦抹楼内公共区域楼梯扶手、栏杆、窗台；窗户沟槽、玻璃内面、防火门、消防栓、指示牌每月不少于 1 次，公共设施无积尘。

(5) 每日不少于 1 次清扫大堂（一层候梯厅）；每周至少 1 次擦拭门厅玻璃。

(6) 每月至少 1 次清扫楼顶共用天台，有杂物应及时清扫。

(7) 每季至少 2 次清扫排水明沟内的泥沙、纸屑等垃圾，拔出沟内生长的杂草；排水畅通，无积水；地下管井堵塞及时疏通。

(8) 电梯及电梯厅保洁标准

每周至少 1 次擦拭电梯轿箱墙面；每日至少 1 次清拖地面，有污迹及时清理。

(9) 停车场

①按规定对车场闸口进行出入管理。

②保证文明、礼貌地指挥车辆按规定停放。

③确保车场车辆停放整齐有序。

④每周至少 1 次清扫车库的纸屑和垃圾，地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显油迹；无异味、空气流通。

⑤每年至少 1 次打开地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，彻底疏通冲刷。

(10) 道路保洁标准

①在雨天应及时对小区道路积水进行清扫，道路无积水现象。

②每天清扫 2 次；路面保洁时间为 8：00—12：00、14：00—18：00，保洁员作不间断巡回保洁；保洁员在特定时段内对特定地点作重点保洁。每半年至少 1 次清洁路灯、楼道灯。

③每半年至少 1 次检查雨、污水井，并检查情况及时清掏。

（11）垃圾收集与处理标准

①生活垃圾每天至少清运 1 次，保洁车外观整洁，清运垃圾不遗洒。

②建筑垃圾，废旧家具定点堆放，定期清运；灰尘、泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。

③合理设有垃圾收集点，垃圾桶、果皮箱周围地面散落垃圾不明显、无明显污迹。

（12）卫生消杀标准

按照有关规定对公共区域进行灭鼠、杀虫、消毒活动。针对灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠的实际需要和季节特点制定具体计划，每年至少进行 1 次；投放药物事先有公告，投药点有明显标识。

5. 绿化管理

（1）每周至少 1 次清扫绿化带、草地上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾杂物，落叶较多季节增加清洁次数。

（2）对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，相关费用由中标人承担。

（3）每年至少 1 次进行施肥、补苗；发生病虫害及时喷药。

（4）花卉长势较好；花木不缺水枯萎现象；缺株率在 20%以下。

（5）每年至少 4 次普修剪；成活率在 75%以上，生长正常；绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。对容易折断、可能造成安全隐患的树木应及时进行修剪，相关修剪费用由中标人承担。

6. 安全防范管理

（1）制定紧急事故处理预案，并始终处于紧急事故反应状态。

(2) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施。

(3) 设有使用人求助与报警电话，24 小时有人值守，涉及人身安全的地方，应设有明显标志并有防护措施。

(4) 协助有关部门维持小区正常生活秩序，防止不安全事件发生。

(5) 对小区内围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。

7. 应急处理

(1) 启动相应应急预案；随时对遇难、遇危、遇险、遇困的租（用）户提供紧急援助；随时应公安机关、国家安全机关要求提供必要协助；立即向采购人和有关部门报告。

(2) 获得台风、暴雨或其他灾害性天气信息时，应启动相应应急预案；并采取如下应急措施：

①对设备机房、停车场、告示牌、电线杆、门窗等露天设施的抗强风能力进行检查和加固。

②对排水水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；

③对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查；

(3) 工作记录及时、清楚、完整。

五、履约保证金

在签订合同时，中标人应向采购人缴交 10 万元合同履约保证金，合同履行完毕或中止时，采购人应根据中标人履行合同的情况，将全部或部分合同履约保证金退还给中标人（不计算利息）。中标人

因违约被扣减履约保证金后，须在被扣减履约保证金的一个月内将被扣减的金额对应补缴给采购人，保持履约保证金金额 10 万元不变。

六、中标人违约处理

（一）采购人可扣减中标人合同履约保证金的情况

1. 中标人如果没有按照物业管理服务内容执行，造成租户同一问题投诉 3 次以上的，采购人有权要求中标人限期整改；逾期未整改，采购人将在履约保证金里每次扣减 2000 元至扣完为止。若造成采购人经济损失的，中标人应负责赔偿。

2. 若发生公共水电费用欠费导致小区停水、停电的情况，采购人将在履约保证金扣减相应金额支付公共水电所欠费用，合同中止或继续履约完毕后，扣减金额不再退返给中标人。

3. 中标人不得向租户收取超过合同有效期的物业服务费、停车费用及车位服务费，如发生超期收取物业服务费、停车费用及车位服务费的情况，必须及时退还给租户。采购人向中标人发出限期退还费用整改通知，若中标人不在期限内整改完成，采购人可在履约保证金里每次扣减 2000 元至扣完为止。

4. 采购人每月组织一次环境卫生大检查，若中标人没有达到采购人的检查标准要求，采购人将在履约保证金里每次扣减 2000 元至扣完为止。

5. 当发生小区共用设备设施损坏、存在安全隐患的情况时，若该项工作应由中标人负责维修养护、处理并应承担相关费用的，采购人要求中标人及时维修处理而中标人不执行的，采购人将在履约保证金里每次扣减 2000 元至扣完为止。

6. 电梯未按要求时限及时维修维护、电梯出现故障或发生电梯困人未按要求时限及时处置及维修，采购人将在履约保证金里每次扣减 2000 元至扣完为止。

7. 小区发生安全生产责任事故，未造成人员伤亡，经查实主要责任应由中标人负责的，采购人将在履约保证金里每次扣减 2000 元至扣完为止。安全生产责任事故若造成财物经济损失，由中标人负责赔偿。

8. 因对物业管理服务不满而引发 8 人（含 8 人以上）集体上访事件或引起群众聚众闹事，中标人没有及时制止和上报，在社会造成不良影响的，采购人将在履约保证金里每次扣减 2000 元至扣完为止。

9. 中标人应配合市政府及相关部门，执行有关要求物业小区开展各类管理工作的文件精神，特别是创文创卫及防疫等工作，相关配合工作费用由中标人承担。若中标人在相关检查中不配合，采购人发出限期整改通知而中标人不在期限内整改完成，造成采购人受到通报批评等不良社会影响的，采购人将在履约保证金里每次扣减 2000 元至扣完为止。

10. 若中标人主动提出解除合同，或因经营不善导致不能继续按合同要求履行义务而合同未到期的，采购人将在履约保证金里，按自解除合同之日起至合同期限终止之日每天扣减 100 元至扣完为止。

（二）采购人有权单方解除合同的情况（采购人单方解除合同的，中标人不得对采购人提出经济补偿要求）：

1. 中标人被租户投诉小区物业管理服务方面存在问题，累计半年 15 次及以上的，3 次及以上未按采购人要求限期内完成整改及 3 次以上拒不执行采购人决定的。

2. 若发生公共水电费用欠费导致小区停水、停电的情况，影响恶劣，采购人发出限期整改通知而中标人不在期限内整改完成的。

3. 中标人向租户收取超过合同服务有效期的物业服务费、停车费用及车位服务费，超收费用的情况发生3次以上（含3次）的。

4. 采购人每月组织一次环境卫生大检查，若中标人没有按照标准要求连续三个月没达到采购人的检查标准要求的。

5. 当小区共用设备设施损坏、存在安全隐患的情况时，若该项工作应由中标人负责维修养护、处理，采购人向中标人发出限期整改通知，而中标人不在期限内整改完成的情况发生超过2次以上（含2次）的。

6. 小区发生安全生产责任事故（如电梯出现故障或发生电梯困人等），因中标人未按规定时间及时向维保单位或拯救部门求救，造成人员伤亡事故或造成重大财物经济损失情况的。或未造成人员伤亡，但经查实主要责任应由中标人负责，类似情况半年内发生超过2次以上（含2次）的。另外，相关责任应由中标人负责并进行善后处理。

7. 因对物业管理不满而引发8人（含8人以上）集体上访事件或引起群众聚众闹事的，中标人没及时制止和上报的，累计3次以上（含3次）的，或在社会造成重大不良影响的。

8. 若中标人在创文创卫及防疫等政府检查工作中不配合，造成采购人受到通报批评等不良社会影响的，累计3次及以上的。

9. 若中标人因经营不善导致不能继续按合同要求履行义务而合同未到期的。

七、本需求未尽事宜，采购人和中标人可在合同另行约定。