

兴望轩前期物业服务协议

本协议当事人

甲方：融信世欧物业服务集团有限公司绍兴分公司

负责人：郭辉

地址: 浙江省绍兴市越城区城南街道沁雨园 40 幢 304-2 室

联系电话: 0571-81956075

乙方: (身份证号:)

地址:

联系电话:

根据我国有关法律、法规，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就前期物业服务达成如下协议。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

乙方所购的物业系_____，位于_____幢____单元____室房屋建筑面积约为_____平方米。

物业共用部位、共用设施设备，详见本协议附件一、附件二。

第二条 甲方为本物业管理区域内全体业主和物业使用人提供服务，本管理区域内物业的全体业主和物业使用人均应履行本协议，承担相应的责任。

第二章 前期物业服务内容

第三条 在物业管理区域内, 甲方提供的物业服务包括以下内容:

1、物业共用部位的维修、养护和管理，根据《商品房买卖合同》或其他合同的约定，相关业主对物业的共用部位或公共部位享有专有或独占使用权的，由相关业主负责该部位的维修、养护、管理及清洁卫生等，并承担费用。

2、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理，但根据法律规定或相关合同约定甲方不需承担义务的设施设备，或根据相关合同约定由专业单位维修、养护的设施设备（如电梯等）除外。

3、物业共用部位、道路和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通。

4、业主共有的公共绿化的养护和管理。

5、车辆停放管理。

6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理。

7、装饰装修管理服务。

8、物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理。

9、法律法规规定的其他内容。

甲方提供服务的内容不包含乙方物品、车辆等特定财产的保管服务及车辆停放保管服务，乙方如有保管需求需与甲方另行签订保管协议并额外支付保管费用。

第四条 甲方提供的上述物业管理服务应达到约定的质量标准（物业管理服务质量标准见附件三）。

第五条 在本协议期内，甲方负责属于全体业主共有的物业共用部位、物业共用设施设备，业主共有的场地及物业管理区域内配套设施的经营管理，经营管理收入的所有及使用等根据本协议的约定办理。

第六条 单个业主或物业使用人可委托甲方对其物业的专有部分提供维修养护等服务，甲方是否接受委托，以及服务内容和费用等相关事项由单个业主或物业使用人和甲方另行协商后确定。

第三章 前期物业服务期限

第七条

前期物业服务期限自物业交付之日（暂定2022年8月31日）起至第一届业主大会召开依法选举业主委员会成立，并与依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日止。

第四章 双方权利义务

第八条 甲方权利义务

1、根据有关法律、法规及本协议的约定，制定物业管理区域内的物业管理制度和物业管理方案，自主开展物业经营管理服务活动，但不得侵害全体业主及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益。

- 2、按本协议约定内容，对本项目交付后的物业提供日常管理。
- 3、结合本物业的情况，编制房屋、设施设备大中修方案报批准后实施。
- 4、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，履行本协议的有关权利、义务。
- 5、根据本协议的约定，向乙方或物业使用人收取物业服务费及其他相关费用；并将物业服务收费标准和特约服务收费项目和标准在本物业管理区域内公布。
- 6、有权在物业管理区域内公示拖欠物业服务费的业主或物业使用人名单。
- 7、每6个月公布一次全体业主共有的共用部位、共用设施设备和场地的经营性收支账目。
- 8、可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。
- 9、开展对本物业的共用部位、共用设施设备的年度安全检查工作，发现安全隐患应及时予以整改（如在保修期范围内的，则由建设单位负责整改）。
- 10、协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，甲方在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。
- 11、不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。确需临时占用、挖掘道路、场地的，应在本物业管理区域内公告，并将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。
- 12、对乙方或物业使用人违反《临时管理规约》的行为，有权采取劝阻、制止、报告业主委员会以及提起诉讼等其他合法方式进行处理。
- 13、以《业主手册》或其他适当方式向乙方和物业使用人提示物业使用的有关事项，当乙方装修物业时，与乙方订立书面装修管理协议，告知有关注意事项和禁止行为，并负责监督。
- 14、建立和妥善保管本物业管理档案（包括物业承接查验有关的文件、资料和记录），及时记载变更情况。
- 15、法律、法规规定及本协议约定的其他权利、义务。

第九条 乙方的权利义务

- 1、参加业主大会会议，行使投票权，并享有选举权、被选举权和监督权。
- 2、监督甲方的物业管理服务行为，就物业管理服务的有关问题向甲方提出意见和建议。

- 3、遵守本物业的《临时管理规约》和《业主手册》。
- 4、向甲方交纳物业服务费用及相关费用（包括但不限于公共能耗费及相关代收代缴费用等）。
- 5、装饰装修房屋时，和甲方签订《房屋装饰装修管理协议》，并遵守有关法律法规、规章、政策的规定。
- 6、不得占用、损坏本物业的共用部位、共用设施设备或改变使用功能，造成损失的，应予赔偿，但根据《商品房买卖合同》或其他合同的约定，乙方对物业的共用部位或公共部位享有专有或独占使用权的，从其约定。
- 7、转让房屋时，应事先通知甲方，并告知受让方与甲方签订本协议。
- 8、对承租人、使用人及访客等违反物业管理制度和《业主手册》造成的损失、损害承担民事责任。
- 9、按照安全、公平、合理的原则，正确处理物业的给排水、通风、采光、维修、通行、卫生、环保等方面的相邻关系，不得侵害他人和公共的合法权益。
- 10、出租房屋时，不得将房屋直接或分割后出租给两个以上的无亲属关系的承租人，不得允许承租人将房屋转租给一个以上的次承租人。
- 11、若依据《商品房买卖合同》或其他合同有权使用露台或绿地或其他共用部位（公共部位）的，应在签订本协议的同时，签订使用承诺书。

第五章 物业承接查验

第十条 在物业管理区域内，甲方提供的物业服务包括以下内容：

在物业交付使用 15 日前，与建设单位完成物业项目的承接查验工作，甲方应对物业共用部位、共用设施设备的进行查验，主要查验以下三方面内容：（1）物业共用部位、共用设施设备的配置是否与移交资料反映的配置相符；（2）物业共用部位、共用设施设备肉眼可视的外观质量是否存在瑕疵或缺陷；（3）物业共用部位、共用设施设备的使用功能是否在正常状态。隐蔽部位、隐蔽工程以及结构安全等因其隐秘性、专业性和复杂性，甲方不具备该等技术能力对其进行查验，故甲方对这部分的核查仅限于审查建设单位是否已提供了与此相关的合格证明文件。

第十一条 物业交接后，因隐蔽部位、隐蔽工程、结构安全等存在质量问题而影响正常使用的，不视为甲方在物业承接查验中存在过错，由此给乙方造成损失的，应由建设单位承担赔偿责任或保修责任。

第六章 前期物业服务费

第十二条 本物业管理区域前期物业服务收费采用包干制方式，甲方按照本协议约定的标准或经合法程序调整后的标准收取前期物业服务费。

第十三条 本物业管理区域前期物业服务费由乙方按其拥有物业的建筑面积缴纳，没有建筑面积的，按个数缴纳。具体标准如下：

住 宅：1.75 元/月·平方米

收费标准不包含公共能耗费，公共能耗费按照 0.5 元/月·平方米的标准缴纳，该能耗费用按建筑面积据实由业主分摊。

商 业：3.50 元/月·平方米；

地下车位管理费：80 元/月·个；

第十四条 物业服务费主要用于以下开支：

- 1、管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- 2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
- 3、物业管理区域清洁卫生费用（其中垃圾清运费仅指日常生活垃圾、办公垃圾清运费）；
- 4、物业管理区域绿化养护费用；
- 5、物业管理区域秩序维护费用；
- 6、办公费用、管理费用；
- 7、物业服务企业固定资产折旧费；
- 8、法定税费；
- 9、物业服务企业的利润；
- 10、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- 11、经业主同意的其他费用。

第十五条 在协议期内，如当地物价指数上升幅度较大，甲方需提高物业服务费的收费标准时，须经甲方与建设单位协商一致，并应征得专有部分面积占总建筑面积二分之一且人数占总人数二分之一以上的业主同意。

第十六条 前期物业服务费自本物业交付之日之次月起计收，除乙方与建设单位对交付日期另行达成书面协议或司法裁定对交付日期另行作出确认外，乙方不得以房屋质量或以未领房等理由拒交物业服务费。

第十七条 对于已交付使用，但乙方或物业使用人尚未入住的物业（包括但不限于住宅、商业用房、地下车位、会所等）物业服务费由甲方向乙方或物业使用人全额收取。若无法或难以确认交付日的，则以本物业项目首次集中交付日之次月起计收。

第十八条 物业服务费每 12 个月预缴一次，缴纳费用时间为每 12 个月的第 1 个月月上旬，乙方或物业使用人应在约定缴费的时间内按时缴费。

第十九条 受有关部门或单位的委托，乙方需要甲方提供水费、电费等代收代缴收费服务的，乙方按照 500 元/户 的标准向甲方预缴水、电费储备金。在以后的每个水、电费缴费周期，甲方将该水、电费储备金用于交纳乙方应承担的水、电费（或用于返还甲方为乙方垫付的水、电费）后，乙方应根据水、电费缴费通知单将等额于该期的水、电费储备金缴纳给甲方。乙方应在约定缴费的时间内按时缴费，逾期缴费的应支付相应的违约金，甲方可采取中断该项服务等措施。

其他依法应由开发建设单位或乙方承担或缴纳的费用，甲方已代为向有关部门缴纳的，甲方缴纳后应由开发建设单位或乙方承担。

第二十条 乙方与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费及其他相关费用的，从其约定，乙方负连带责任。乙方与物业使用人之间的缴费约定，乙方应及时书面告知甲方。

第七章 物业的经营与管理

第二十一条 属于全体业主共有的物业共用部位、共用设施设备，业主共有的场地以及物业管理区域内配套设施委托由甲方统一经营管理（包括引进相关单位为业主提供便利服务等）。上述各项物业的经营管理收入的 40% 为甲方必要的管理成本，扣除经营成本及相应税费后其余收入作为收益归全体业主共有，经建设单位或业委会同意专项用于共用部位、共用设施设备的维修，配套设施经营亏损的弥补。归全体业主共有的该部分收入由甲方代管。

第二十二条 业主共有的车库车位的经营管理，使用人应按照物业所在地的相关规定向甲方交纳停车费。

上述停车费扣除必要的支出成本外（包括但不限于车辆管理人员的费用、增设停车管理设施等费用），扣除成本及法定税费后其余收益归全体业主共有，经建设单位或业委会同意专项用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护，配套设施经营亏损的弥补。归全体业主共有的该部分收入由甲方代管。

业主共有的车位，除非业主大会另有明确决议，则甲方有权依据实际情况决定采取固定或非固定车位等车辆停放模式，合理划分停车区域。

第二十三条 甲方根据物业管理的需要，有权将本协议第二十一条、第二十二条述及的各项物业出租或委托专业公司或其他公司进行经营管理。为了全体业主的利益，甲方将各项物业出租或委托上述公司进行经营管理的期限可以约定为本协议期满或终止后的一个合理期限。

第二十四条 对于已经移交的物业管理用房或全体业主共同所有或共同使用的其他财产、设施，在小区业主委员会成立之前，甲方从有利于全体业主利益考虑，可以决定该等财产、设施之使用、经营和管理等事项，而无需再征得全体业主同意，但甲方可在该决定作出之日起 10 日内将该决定在本小区范围内予以公示。

第二十五条 甲方对本协议项下的车辆管理仅指对车辆行驶、停放秩序的管理，并不承担对车辆的保管义务。

第二十六条 甲方不提供对乙方、物业使用人、访客代为泊车的服务，甲方禁止甲方员工代为泊车。

第八章 物业的使用与维护

第二十七条 本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，由甲方根据相关法律法规制定。

甲方根据规章制度提供管理服务时，乙方和物业使用人应给予配合。

第二十八条 甲方可采取劝告等必要措施，制止乙方、物业使用人违反本协议和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

第二十九条 甲方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理乙方和物业使用人的投诉。

第三十条 因维修物业或者公共利益，甲方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在本物业管理区域内公告；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和甲方的同意。

临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状，造成损失的，应予以赔偿。

第三十一条 乙方装饰装修房屋的，应与甲方签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用等事项进行约定，甲方事

先告知乙方装饰装修中的禁止行为和注意事项。

第三十二条 物业管理用房产权属全体业主所有，甲方在本协议期限内无偿使用，甲方不得改变其用途。

第九章 物业维修经费

第三十三条 本物业专项维修资金的缴存、管理、使用和续筹均依据相关法律法规及物业所在地政府部门有关规定执行。

第十章 违约责任

第三十四条 甲方违反协议，未达到管理服务质量约定目标的，乙方有权要求甲方限期改正，逾期未改正给乙方造成损失的，甲方承担相应的法律责任。

第三十五条 乙方违反协议，导致甲方未达到管理服务质量约定目标的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正给甲方造成损失的，乙方承担相应的法律责任。

第三十六条 乙方违反本协议约定，逾期支付前期物业服务费及相关费用的，甲方有权要求乙方支付，并按应付金额每日万分之四向甲方支付违约金，对于欠费不缴纳的，甲方可向项目所在地人民法院起诉；乙方对承租人或物业使用人迟延缴纳物业服务费及相关费用承担连带支付责任。甲方通过诉讼方式向乙方主张前期物业服务费及相关费用的，乙方和/或承租人和/或物业使用人还应承担甲方实现该费用支出的合理费用（包括但不限于诉讼费、律师费、交通食宿费等）。

第三十七条 甲方违反本协议约定，擅自提高收费标准的，乙方有权要求甲方清退；并按多收金额每日万分之四支付违约金。

第三十八条 乙方损害物业共用部位、共用设施和物业管理区域内的配套设施，应向权利人承担赔偿责任。

第三十九条 乙方违反本协议约定，将房屋直接或分割后出租给两个以上的无亲属关系的承租人或允许出租人将房屋转租给一个以上的次承租人的，甲方有权要求乙方限期改正，并视情况有权要求乙方支付违约金人民币 2000 元。

第四十条 双方约定因为下列事由所导致的损害，不论其为直接或间接，均构成对甲方的免责事由，即甲方均不负赔偿责任：

1、因天灾、地震等不可抗力之事及非甲方能够控制的其它事由，包括但不限于政府行为或政策法规变动等所导致的损害。

2、因抢险救灾所导致的损害之事，包括但不限于火灾、抗洪、抗台、暴风雪等救灾所导致的损害。

3、在本物业内发生治安或刑事案件包括但不限于暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾等事由所导致的损害，但因甲方故意或重大过失所导致，不在此限。

4、因乙方或第三者之故意或过失所导致，或乙方、物业使用人违反本协议、临时管理规约和其它物业管理服务规定所导致的一切相关损害。

5、非因甲方违反本协议义务，乙方专有及约定专用部分的火灾、盗窃等治安、刑事案件所导致的损害。

6、甲方已履行本协议约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的。

7、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要而且事先已经告知乙方和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

8、因非甲方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的，如若因甲方不作为造成连续发生不能正常供水、供电等的不在此列。

9、甲方书面建议改善自用、共用及约定共用部分设施或改进管理措施，而乙方或业主大会或业主委员会未采纳所导致的损害。

10、自乙方迟延给付服务费用至清偿日期间（含票据未兑现部分）产生的任何损害。

11、因本物业区域内车辆被窃、被破坏或车内财物被窃而产生的相关损失，但因甲方违反本协议义务而导致以上事故者除外。

12、乙方或物业使用人未经甲方同意，擅自委托甲方工作人员提供服务所导致的任何损害（如代为泊车等）。

13、因紧急情况急需抢救其他业主或物业使用人合法生命、财产安全所采取的必要措施如撬门、床、切断能源等紧急避险行为，给相关业主造成的损失。

第十一章 附 则

第四十一条 本协议期限内，若《兴望轩前期物业服务合同》约定的解除条件成就时，则乙方同意建设单位代表乙方解除前期物业服务合同，无需再进行业主意见征询。甲方与建设单位签订的《兴望轩前期物业服务合同》变更、解除或终止，本协议作相应的变更、解除或终止；《兴望轩前期物业服务合同》未变更、解除或终止的，本协议不得变更、解除或终止。

第四十二条 为维护公众、乙方、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方和物业使用人应积极配合甲方对上述灾害发生时所采取的紧急避险措施。造成损害的，由受益人按法律规定作出补偿。

第四十三条 房屋因建造质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能、造成重大事故的，由建设单位、施工单位和设备生产安装部门承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府相关行政主管部门的鉴定为准。

第四十四条 建设单位应在物业管理区域内显著地方设置公告栏，用于张贴各项管理制度以及根据临时管理规约应告知全体业主的通知及布告。除根据法律法规规定需要当面送达或以其他方式送达的相关通告外，在公告栏上张贴通告连续十五天后，即视为已向乙方及物业使用人送达相关通告。

双方的联络方式以其合同载明的电话、传真、通信地址为准。双方保证对所提供资料的真实性负责。一方联络方式如有变更，应在变更后五日内以书面形式通知对方。

其中任何业主或物业使用人的联系方式为：已办理房屋交付手续的业主，以本物业管理区域内已交付房屋为收件地址；未办理房屋交付手续的业主，则以买卖合同上载明的通信地址为联络地址；如果业主与甲方另有约定通信地址的，则以业主发出的最后一份书面通知约定为准。

书面通知按本协议约定地址邮寄的，在书面通知交邮后二日视为送达。

第四十五条 乙方可与物业使用人就本协议的权利义务进行约定，但物业使用人违反本协议约定的，乙方应承担连带责任。

第四十六条 本协议在履行中如发生争议，双方应协商解决，如协商不成时，可提请本物业（项目）所在地人民法院诉讼解决。

第四十七条 本协议壹式贰份，甲乙双方各执壹份，具有同等法律效力。

第四十八条 本协议自甲方盖章、乙方签字（盖章）之日起生效。

附件：

附件一 《 共用部位 》

附件二 《 共用设施设备 》

附件三 《 服务内容与标准 》

附件四 《 特约服务协议 》

甲方（盖章）:

乙方: 签订日期: 年 月 日

附件一：共用部位

共用部位，是指物业管理区域内属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的门岗、水泵间、电表间、配电房、电话分线间、走廊通道、内天井、室外墙面、屋面等部位。

附件二：共用设施设备

共用设施设备，是指物业管理区域内，属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的供水箱、水泵、排水管道、窨井、化粪池、垃圾通道、垃圾箱（房）、电视天线、照明灯具、建筑智能系统、消防器具、防盗门等设施设备。

附件三:

项 目	内 容 与 标 准
(一) 基 本 要 求	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同, 双方权利义务关系明确。 2、小区实行全封闭管理, 有不少于住宅总建筑面积 7% 的物业管理服务用房, 具备楼宇可视对讲系统、监控系统、电子巡更系统其中两项安全防范设施。 3、承接项目时, 对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验, 验收手续齐全, 资料档案完备。 4、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书, 持证上岗率 90% 以上。 5、有完善的物业管理方案, 质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 6、管理服务人员统一着装、佩戴标志, 行为规范, 服务主动、热情。 7、设有服务接待中心, 公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其它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。 8、根据业主需求, 提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的, 公示服务项目。 9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。 10、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见, 满意率 80% 以上。 11、物业管理企业达到质量管理、环境管理、职业安全卫生管理体系认证其中两项。 12、小区具备健身体育运动设施及场地。 13、物业企业为小区住户提供多项便民服务 (3 项以上)。
(二) 房 屋 管 理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护, 检修记录和保养记录齐全。 2、根据房屋实际使用年限, 定期检查房屋共用部位的使用状况, 需要维修, 属于小修范围的, 及时组织修复; 属于大、中修范围的, 及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划, 向业主大会或者业主委员会提出报告与建议, 根据业主大会的决定, 组织维修。 3、每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等, 做好巡查记录, 并及时维修养护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约 (业主临时公约) 要求, 建立完善的住宅装饰装修管理制度。每日巡查 1 次装修施工现场, 发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻, 并报告业主委员会和有关主管部门。无违章装修、无乱搭建现象。 6、小区主出入口设有小区平面示意图, 主要路口设有路标。各组团、幢及单元 (门)、户和公共配套设施、场地有明显标志。

(三) 共用设施设备维修保养	1、对共用设施设备进行日常管理和维修保养(依法应由专业部门负责的除外)。 2、建立共用设施设备档案(设备台帐),设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 3、设施设备标志齐全、规范,责任人明确;操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范;设施设备运行正常,没有改变用途。 4、对共用设施设备定期组织巡查,做好巡查记录,需要维修,属于小修范围的,及时组织修复;属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划,向业主大会或业主委员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织维修或者更新改造。 5、载人电梯 24 小时正常运行。 6、消防设施设备完好,可随时启用;消防通道畅通。 7、设备房保持整洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 8、小区道路平整,主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 9、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。 10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施;对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。
(四) 协助维护公共秩序	1、小区主出入口 24 小时站岗值勤。 2、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次;配有安全监控设施的,实施 24 小时监控。 3、对进出小区的车辆实施证、卡管理,引导车辆有序通行、停放。无乱停乱放机动车、非机动车现象。 4、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。 5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案,事发时及时报告业主委员会和有关部门,并协助采取相应措施。
(五) 保洁服务	1、高层按层、多层按楼梯设置垃圾桶,每日清运 2 次。垃圾袋装化,保持垃圾桶清洁、无异味。 2、合理设置果壳箱或者垃圾桶,每日清运 2 次。 3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次;电梯厅、楼道每日清扫 2 次,每周拖洗 1 次;一层共用大厅每日拖洗 1 次;楼梯扶手每日擦洗 1 次;共用部位玻璃每周清洁 1 次;路灯、楼道灯每月清洁 1 次。及时清除道路积水、积雪。 4、共用雨、污水管道每年疏通一次;雨、污水井每月检查一次,视检查情况及时清掏;化粪池每月检查一次,每半年清掏一次,发现异常及时清掏,已移交环卫部门的要及时与环卫部门联系。 5、二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求,已移交供水部门的要及时与供水部门联系。 6、根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。 7、小区内没有违反规定饲养家禽、家畜及宠物现象。 8、无乱贴、悬挂、涂写、乱设摊位现象。
(六) 绿化养护管理	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、草坪生长良好,及时修剪和补栽补种,无杂草、杂物。 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况,及时修剪整形,保持观赏效果。 4、定期组织浇灌、施肥和松土,做好防旱、防涝、防冻。 6、定期喷洒药物,预防病虫害。

(七) 收费 执行 情况	1、规定实行明码标价，将小区基本情况、服务内容与标准、收费等级以及收费项目、收费标准等有关情况在经营场所醒目位置公布。 2、严格执行规定的收费项目、收费标准、提供质价相符的服务，没有价格违法行为。 3、物业管理企业费用收支合理。 4、业主对物业管理服务质量及收费满意，无投诉。
-----------------------	--

附件四：特约服务协议

特约服务协议

甲方：_____

乙方：_____

鉴于：甲、乙双方已签订 兴望轩 项目《前期物业服务协议》，为提高小区居住品质，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就商品房特约服务事项订立本协议。

一、为提高甲方居住、使用物业的便利性和舒适度，除《前期物业服务协议》约定的服务外，乙方向甲方特别提供本协议的特约升级服务。

二、乙方提供特约升级服务内容包括：

- 1、提供专属管家 24 小时响应服务。提供婚庆布置服务（材料业主提供）；
- 2、装修咨询服务（与知名家装公司协同开展）。
- 3、精细化保洁服务。基础服务上增加 2 名保洁，每日上楼精细保洁 2 次；
- 4、节假日装扮；
- 5、基础服务基础上增加 1 名安全员，增加楼层和车库 24 小时巡视服务；
- 6、配置购物车和地毯；
- 7、提供小区便民服务。雨伞、手推车和工具箱借用服务。
- 8、亲情化服务，早晚迎送服务。提供业主生日关怀服务；
- 9、开展节庆（春节、元旦、端午节、劳动节、中秋节、国庆等）主题活动。
- 10、配置形象岗台，执法记录仪，防暴器材等装备；
- 11、配置轮椅、担架、常用医药箱、等急救装备。

三、由乙方按甲方所购商品房实测建筑面积收取特约升级服务费。具体特约服务费用标准为：0.55 元/月·平方米。交付时间同《前期物业服务协议》约定的物业费缴纳时间。

四、特约升级服务期限同《前期物业服务协议》中约定的物业服务期限。

五、本协议生效后，即成为《前期物业服务协议》不可分割的组成部分，与《前期物业服务协议》具有同等法律效力。

六、甲方出租房屋时，可以与承租人约定由承租人交纳特约服务费，但甲方仍负连带交纳责任；甲方与承租人之间的交费约定应及时书面告知乙方。

七、服务期内，甲、乙双方无正当理由不得终止协议，如乙方擅自终止的，则未到

期特约服务费甲方不予退还；如甲方擅自终止的，则已付特约服务费不予退还并赔偿乙方未到期特约服务费一倍的违约金，且还应赔偿给乙方造成的全部合法合理损失。

八、本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力，自双方签章之日起生效。

甲方：（签章）

乙方：（签章）

年 月 日

年 月 日