

合同编号:

杭政储出[2017]75 号地块【厘望轩】
前期物业服务合同

项目名称: 杭政储出[2017]75 号地块【厘望轩】

项目地址: 拱墅区莫干山路与三宝西路交叉路口

委 托 方: 杭州融歆房地产开发有限公司

受 托 方: 融信世欧物业服务集团有限公司

签订日期: 2018 年 月 日



前期物业服务合同

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、国家、省、市《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方以 公开招投标 方式选聘乙方对 厘望轩（物业项目名称）提供前期物业服务，签订本合同。

第一章 合同当事人

甲方（开发建设单位）：杭州融歆房地产开发有限公司
营业执照注册号：91330105MA2B0FRA5H
企业资质证书号： 资质等级：
法定代表人：贾鹏翔 联系电话：0571-87103366
委托代理人：汪华平 联系电话：13666676763
通讯地址：浙江省杭州市拱墅区古运路 85 号古运大厦 452 室
邮政编码：310011

乙方（物业服务企业）：融信世欧物业服务集团有限公司
营业执照注册号：91350111574708155M
法定代表人：马祥宏 联系电话：0591-88075390
委托代理人：郭辉 联系电话：15027031200
通讯地址：福建省福州市晋安区王庄城公主塔 36F
邮政编码：350001

乙方依照本合同提供服务的受益人为本物业管理区域内的全体业主和物业使用人，全体业主和物业使用人享受本合同提供的服务并承担按本合同规定及时交纳物业费用等义务。

第二章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

物业项目名称：厘望轩；

物业类型：综合（住宅、非住宅、综合）；

交付时间：2021年2月5日；

座落位置：杭州市拱墅区湖墅街道莫干山路与三宝西路交叉路口；

物业管理区域四至范围（规划平面图）：

北至：假日之星酒店；

东南至：三宝西路；

西至：塘河北村；

南至：新开河；

占地面积：14684平方米；

总建筑面积：49994.8平方米；其中住宅20593.85平方米（高层16504.11平方米，合院4089.74平方米），保障房2520平方米，商务用房7153.26平方米；地下停车位299个。

社区用房及物业经营用房和管理用房建筑面积 751.13平方米。

第三章 物业服务内容与服务标准

第二条 乙方提供的物业服务包括以下内容：

- （一）物业共用部位、共用设施设备的日常维修、养护和管理；
- （二）物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾的收集清理和化粪池清理；
- （三）公共绿地、景观和花草树木的养护管理；
- （四）秩序维护以及车辆停放管理；
- （五）协助做好安全防范工作；
- （六）物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理；
- （七）本合同及附件约定的其他公共性服务内容。

建筑幕墙（包括但不限于幕墙、干挂石材、砖面等）的安全维护责任人为全体业主，业主可以依据法律规定委托乙方对本物业区域内建筑幕墙进行日常维护、检修。维修和检修的内容、方式、费用及双方的权利和义务由双方另行签订书面协议。

若单个业主委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务，服务内容和费用由双方另行商定。

第三条 按照“质价相符”原则，乙方提供的物业服务内容与服务标准不低于杭州市物业服务收费管理实施办法中的甲级物业服务收费等级（物业服务内容与服务标准详见附件一）。

第四章 物业服务费用

第四条 本物业管理区域物业服务收费选择包干制方式：

本物业管理区域前期物业服务收费采用包干制方式，具体收费标准如下表：

物业类型		收费标准
住宅	高层	2.75 元/月·平方米
	合院	2.75 元/月·平方米
保障房		2.75 元/月·平方米
商务办公		5.0 元/月·平方米
其他相关服务费	地下车位服务费	100 元/月·个

物业服务费按照房屋的法定产权建筑面积计算。已办理不动产权证的，以不动产权证记载的建筑面积为准；未办理不动产权证或不动产权证未记载建筑面积的，以物业买卖合同中约定的建筑面积为准。

物业服务费中未计入高能耗共用设施设备（如：电梯、增压水泵、中央空调、景观水系、景观照明等）运行所需的能耗费用，该等能耗费乙方预收后按建筑面积据实向业主分摊，每6个月在物业管理区域内公布一次收支情况。能耗费预收标准如下：

住宅、保障房、酒店式公寓：0.6 元/月·平方米；

地上临时汽车泊位管理费、装饰垃圾清运费按物价部门收费标准由乙方收取。受物业产权人、使用人委托的特约服务，收费标准由乙方与委托人协商确定。

业主应按照规定直接向供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业单位交纳水、电、气、热、通讯、有线电视等有关费用。非

直抄用户由乙方代缴费用的，甲方缴纳后甲方及业主应向乙方支付应承担的费用。

其他依法应由全体业主承担或缴纳的费用，乙方已代为向有关部门缴纳的，乙方缴纳后应由全体业主承担。

第五条 共用电梯、增压水泵、水系景观、中央空调等高能耗设施设备运行所需的能耗费用，采取下列第（一）种方式结算：

（一）预收后按实际消耗向业主分摊，物业服务企业代收代缴；

（二）公共能耗费含在物业服务费中缴纳；

第六条 物业交付后，物业服务费及相关费用由业主承担，自物业交付通知书约定的最后交付日之次月 1 日起计收。除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，业主不得以房屋质量或以未领房等理由拒交物业服务费。

已竣工但未出售或已出售但未交付使用的物业，由甲方全额支付物业服务费及相关费用。

已交付但业主尚未使用的物业，其物业服务费由业主全额交纳。

业主或非业主使用人逾期交纳物业服务费、车位服务费等费用的，从逾期之日起每日按逾期未交纳费用的万分之五收取违约金。

业主约定由物业使用人交纳物业服务费、车位服务费等费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。业主与物业使用人之间的交费约定，业主应及时书面告知乙方。物业产权或者租赁关系变更时，相关业主、物业使用人应当结清物业服务费、车位服务费等相关费用。

第七条 物业服务费、公共能耗费及专用车位管理费等相关费用按年度交纳，业主或物业使用人应在每年度首个月的 15 日前交纳。

物业服务费可预收，但预收期限不得超过 12 个月，本合同的剩余期限不足 12 个月的，预收期限不得超过合同的剩余期限。

第八条 乙方进驻所需的开办设施设备由乙方购置，费用由甲方承担。具体品牌、型号及费用，乙方在采购前应与甲方协商后确定；乙方提前进驻的人员费用由甲方承担。

第九条 在前期物业服务期限内，如因当地物价指数、最低人工工资（包括社保、公积金）等调整导致物业服务企业成本大幅度上涨，乙方需提高物业服务费的收费标准的，须经甲乙双方协商一致，并应征得专有部分占建筑物总面积1/2以上的业主且占总人数过半数以上的业主同意。

第五章 双方的权利义务

第十条 甲方作为未出售或者已经出售但未交付物业的实际业主，同时作为开发建设单位，享有并承担以下权利和义务：

（一）负责制定《临时管理规约》，在物业销售时应将规约内容向物业买受人明示和说明，并要求物业买受人对遵守《临时管理规约》进行书面承诺。

（二）甲方与物业买受人签订商品房买卖合同时，应要求物业买受人签订业主承诺书（见附件二），承诺在本物业交付后全面履行本合同约定的业主方义务，或者协助乙方与物业买受人直接签订《前期物业服务协议》。

（三）在物业销售前向物业买受人明示物业服务收费标准和停车位租赁费等相关收费标准，督促业主按时缴纳物业服务费等相关费用。

（四）完善本物业管理区域内的标识系统，以及包括公共垃圾桶、垃圾中转站、垃圾房等配套设施和配套工程，同时按相关规定及标准

完成共用设施设备用房的装修。

（五）应在签订设施设备购买或安装协议时，约定由生产厂家、安装单位负责乙方技术人员的操作培训，并督促、协调前述单位共同配合乙方开展有关工作。

（六）按照相关规定履行保修期内共用部位、共用设施设备的维修保养义务，负责处理项目开发建设过程中的遗留问题，并承担因此产生的责任。

（七）审定乙方制定的物业服务方案，监督检查乙方制定的前期物业服务方案和计划的实施情况。

（八）本物业具备成立业主大会条件后，按规定向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府提出成立业主大会的书面报告。

（九）法律法规、本合同及管理规约等规定甲方享有和承担的其他权利义务。

第十一条 乙方作为本物业管理区域内的服务机构，享有并承担以下权利和义务：

（一）设立专门服务机构负责本物业的日常管理工作，并委派相应专业的物业服务人员按相关规定及本合同约定提供物业服务。

（二）根据相关规定建立健全信息公开制度，对物业管理区域内所有收费项目、收费标准在收费场所明码标价。

（三）按照《物业承接查验办法》的规定完成项目承接查验工作，对未经查验或查验不合格的物业，乙方有权拒绝接收。

（四）有权将物业管理区域内电梯、空调、监控、消防等特种设备维保及绿化养护等其他专业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第三方。

（五）维护本物业管理区域内公共区域秩序，协助公安机关做好

本物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，应及时采取应急措施，协助做好救助工作。

（六）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或通知协调主管单位及时整改，但如在保修期范围内的，则应通知甲方整改。

（七）不得擅自占用和改变本物业管理区域内的共用部分的用途，不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地。

（八）不得以业主、物业使用人未缴物业服务费、违反管理规约等为由，采取限制进入小区、停水停电等损害业主、物业使用人合法权益的行为。

（九）按规定审核业主、物业使用人的装修方案，对业主、物业使用人、施工单位的装修行为进行管理，监督业主、物业使用人、施工单位在指定的适宜位置堆放装修垃圾，并督促其及时清运。

（十）对业主或物业使用人违反临时管理规约的行为进行劝阻制止，但不得超越法律法规规定及本合同约定的管理权限。

（十一）对本物业管理区域内的共用消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务。严格贯彻、执行消防法规，落实各项防火安全制度和措施；负责消防控制室的日常值班；管理好物业管理区域内的各种消防设备、设施和器具，定期进行检查、维护、更新，确保它们始终处于完好状态。

（十二）引导业主、物业使用人进行生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为进行指导、劝告。

（十三）法律法规、本合同及管理规约等规定乙方享有和承担的其他权利义务。

第六章 物业专项维修资金及物业保修金

第十二条 物业专项维修资金专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造。

第十三条 使用物业专项维修资金的，按照《杭州市物业管理条例》第五十五条、第五十六条的规定执行。

第十四条 乙方应每年在主管部门公布物业专项维修资金缴交及使用情况后，在物业管理区域内公告物业维修资金的缴交及使用情况，接受业主的监督。

第十五条 物业保修金（以下简称保修金）是由甲方交存，作为保修期内物业维修费用保证的资金。

物业保修期内，甲方自行组织保修的，乙方应做好以下工作：

（一）及时将业主、物业使用人报修的保修项目、内容等以书面形式提供给甲方并由甲方实施保修工作；

（二）督促甲方做好保修工作，并协助反映人做好保修质量的检查、验收；

甲方委托乙方保修的，乙方应按签订的物业委托保修协议开展相应的保修工作，履行相应的保修责任。

第十六条 在各保修项目保修期满前 1 个月内，应按以下第一种方式对保修项目进行查验，记录查验结果，查验中发现的问题经甲方确认并按照相关规定及协议实施保修工作：

（一）由乙方制定查验方案、组织甲方及社区居民委员会（业主大会成立后，为业主委员会）等各方开展查验相关工作；

第十七条 保修金拟退还公示等相关保修金事项公示期内，乙方应做好以下工作：

（一）做好小区内公示张贴工作，并开展张贴情况的日常巡查，

保障业主知情权；

（二）将已掌握的甲方未履行保修责任情况以书面形式向保修金管理机构提交；

（三）收集整理业主、社区居委会等相关各方的异议并以书面形式向保修金管理机构提交；

（四）组织做好甲方履行保修责任后的查验、确认，并向保修金管理机构书面撤销相关异议；

第十八条 乙方应建立物业专项维修资金申请及保修期内报修、维修等情况的台帐，接受相关方查询。

第七章 物业管理用房

第十九条 物业管理用房建筑面积 226.13 平方米，其中包括：办公用房 96.91 平方米，位于 2#楼一层、二层和 4#楼一层；经营用房 129.22 平方米，位于 2#楼一层、二层和 4#楼一层。

第二十条 本物业管理区域内物业管理用房的所有权依法属于业主。在合同期限内，甲方需向乙方提供符合法律、法规要求的物业办公用房，供乙方无偿使用，乙方不得擅自改变其用途。

第八章 物业的经营与管理

第二十一条 本物业管理区域内的物业经营用房、停车场及其他物业共用部位、共用设施设备及其配套设施与场地等，全部统一委托乙方代为经营或管理服务的，具体收费及管理费约定如下：

（一）物业经营用房

物业经营用房的出租标准不得不合理低于周边同期同类出租标准，且租赁期限最长不超过业主委员会成立后十二个月。乙方代为出

租物业经营用房的，经双方约定，乙方收取其总收入额的30%为管理费用。经营性收入的税金由全体业主和乙方按照双方约定以下第一种分配方式承担：

1、由全体业主承担；

（二）按照上述约定比例提取的管理费归乙方支配，与管理费相关的税费由乙方承担。

第二十二条

本合同中约定的除物业经营用房外的其他属于全体业主所有的经营性收益（扣除管理费、税费等，同时扣除乙方计提全部收益的30%为经营成本后的剩余收入）由乙方代管并单独列账，按下列约定分配：

（一）70%用于续交物业专项维修资金（经营性收益应当主要用于补充物业专项维修资金）；

（二）30%用于保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护；

收益使用管理事项，由甲方在物业交付使用时向业主公示告知。本合同终止时，甲方或业主委员会可要求乙方对经营性收益收支情况进行审计，并将审计结果在物业管理区域内公示。审计费用由全体业主承担并从经营性收益中列支。

乙方应每半年公布一次物业共用部位、共用设施设备以及相关场地经营所得的收支情况。

第九章 前期物业服务期限

第二十三条 前期物业服务期限自本项目交付之日起至业主大

会依法召开并选举成立业主委员会后授权业主委员会代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同生效之日时止。

本合同期限未满，业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日起，本合同自动终止。

本合同期满前三个月，未召开业主大会成立业主委员会的，甲乙双方应就延长本合同期限达成协议；本合同期限届满前双方仍未能达成协议的，合同期限自动延长至业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日止。

若自业主委员会成立之日起六个月，仍未选聘物业服务企业或签订《物业服务合同》的，乙方有权终止本合同。

第二十四条 本合同终止时，乙方应当将业主资料、物业管理用房和下列资料交还给业主委员会：

- （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）物业管理所必需的其他资料。

本合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，乙方应当与新的物业服务企业做好交接工作。

第十章 违约责任

第二十五条 因甲方未能履行本合同约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，由甲方依法承担法律责任。

第二十六条 因乙方原因未能履行本合同约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，由乙方依法承担法律责任。

第二十七条 因业主（非主业使用人）原因或其他第三方行为造成的损害缺失的，由责任方依法承担法律责任。

第二十八条 因不可抗力造成的损失，乙方不承担相应责任。

第二十九条 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务费用标准的，对超出标准的部分，业主和非业主使用人有权拒绝交纳；乙方已经收取的，业主和非业主使用人有权要求乙方返还。

第三十条 在物业管理服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任。

（一）因不可抗力因素导致物业管理服务中断的；

（二）因维修、养护物业共用部位、共用设施设备需要，且事先已告知和提醒业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等所造成的损失；

（三）非乙方原因出现供水、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的损失；

（四）乙方已适当履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵所造成的损失；

（五）业主或物业使用人违反法律法规、临时管理规约、物业使用守则及相关管理规定，虽经乙方采取规劝、制止、向有关部门报告等措施后，仍未解决，其行为对其他业主、物业使用人产生损失、妨碍或影响的。

（六）因业主、物业使用人之间的相邻权纠纷或乙方之外的当事人故意、过失行为产生的民事责任。

（七）因情况紧急需抢救其他业主或物业使用人合法生命财产所采取的必要措施如撬门、撬窗等紧急避险行为，给相关业主造成损失

的。

(八) 乙方正常履行管理职责,但由于甲方、业主或物业使用人拒绝履行包括按时支付物业服务费在内的相应各项义务,而导致乙方未达本合同约定质量标准或项目物业管理工作无以为继时,乙方有权单方解除本协议,退出本项目的物业管理,而且毋需承担任何赔偿及违约责任。

(九) 乙方有证据证明其已适当履行本合同约定义务的其他情形。

第十一章 其他事项

第三十一条 本合同自双方签字或盖章之日起生效。合同的附件与合同具有同等法律效力。

第三十二条 本合同未约定或约定不明的事宜,双方可另行签订补充协议。

双方另行签订的补充协议不得不合理减轻或免除本合同中约定应当由乙方承担的责任,以及应当由甲方作为开发商承担的责任,或者不合理加重业主方责任。

第三十三条 本合同在履行中发生争议,由双方协商解决,协商不成,双方可选择以下第一种方式处理:

1. 依法向房屋(本物业)所在地人民法院提起诉讼;

2. _____。

第三十四条 双方的联络方式以其电话、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；如果业主与乙方另有约定通信地址的，则以业主发出的最后一份通知约定为准。

第三十五条 本合同一式拾贰份，甲方执柒份，乙方执肆份，报物业所在地区、县（市）房产主管部门一份（备案）。

甲方（签章）



法定代表人：

2018 年 11 月 28 日



乙方（签章）



法定代表人：

2018 年 11 月 28 日



附件一：物业服务内容与服务标准

事项	服务内容与服务标准
(一) 基本要求	1、企业具有一级资质，办公设施设备先进完备，使用专业化智能化物业管理系统进行科学管理。
	2、按杭州市有关规定签订《前期物业管理服务合同》、《临时管理规约》及《前期物业服务协议》。
	3、组织工程、物业等人员参与项目验收，发现问题并提出整改意见供甲方完善。；要求物业从前期开始介入，并于交付前3个月完成物业服务中心的筹建；交付前3个月及前1个月分别做两次“交付前风险评估”；交付前1个月完成承接查验；交付后物业介入房屋保修管理并建立一户一档的房修档案资料库；集中交付完成的半年内，完成“入住后评估”，从业主入住的角度上对房屋的使用及小区建设提出改善意见，帮助业主发现和解决问题。
	4、管理处经理拥有物业管理师证书，物业企业经理上岗证书，管理人员100%以上大专学历，有一级资质企业的3年以上类似项目物业管理经验；主要管理人员以及客服、管家能够具备基础英语对话能力及大专学历，懂专业服务礼仪；配置至少三名管家人员，管家年龄22-35岁，身高：男1.75米以上，女1.65米以上；相貌端正，身体健康。形象稳重、具备高星级酒店或私人会所从业经验。学历为大专以上学历，有基础英语沟通能力。
	5、建立物业管理档案，配备专人负责档案管理，有档案资料室。优化档案管理制度，使用物业管理软件，建立业主个性档案，记录业主家庭成员及其兴趣爱好，房屋维修记录，并依据业主个性需求提供定制服务；建立财务制度，对物业服务费和共用部位、共用设施设备经营收入的收支进财务管理，做到运作规范，账目清晰。
	6、物业服务人员按照工种分别统一着装，佩戴工牌，服装材质为高档面料并量身定做，整洁有美感，入职前均需经过服务礼仪培训，定时了解业主需求，服务主动、热情。
	7、小区配置24小时客服服务，进行业务接待，管家人员提供12小时精致服务；设立接待中心，服务中心设置12小时前台接待，公示24小时服务电话和APP网上接单和抢单。水、电急修15分钟内，其他报修60分钟内到达现场。并有完整报修、维修回访记录，报修回访率不少于90%；对业主或使用人的投诉在12小时内答复处理。
	8、客服中心公示特约、代办服务项目与收费标准。
	9、单独设立物业经营性收入账户，每半年度公示财务收支情况。
	10、编制年度维修、养护计划和年度物业维修资金使用方案报社区（成立业主大会后，向业主委员会），并按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金，每年至少一次向全体业主公示小区住房专项维修资金的使用情况。
	11、可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式，开通网络投诉邮箱、业主论坛、微博、微信、QQ服务账号等全方位的与业户互动，与不低于小区住户90%的业主或使用人沟通，进行满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。每年做一次满意度（第三方）调查，满意度95%以上。
	12、建立投诉处理机制，设立投诉电话与投诉接待点，在规定时限内妥善处置业主或非业主使用人的意见、建议并做好记录。

(二) 房屋 管理	1、对房屋房屋建筑结构及其附属设施负有安全使用、检查维护、委托安全鉴定、治理安全隐患的义务，并保留相关资料。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，检查房屋共用部位（含建筑幕墙）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物业专项维修资金使用计划，保修期满后向社区（成立业主大会后，向业主委员会）提出报告与建议，根据社区（业主委员会）的决定，组织维修，每年对房屋结构检查四次以上，涉及使用安全的部位每季检查两次，并有记录。。
	3、每周巡查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，定期维修养护。明确各设施设备的负责人，落实管理责任，并制定年度、季度、月度维修保养计划，按计划进行实施；每天巡视楼内共用部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响；墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。
	4、按照住宅装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（非业主使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。根据装修进度情况每天不少于1次巡查装修施工现场，至少两次巡查装修施工现场，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、制止并报告社区（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，并报告社区（业主委员会）和有关主管部门。要求违章处理率为100%。
	6、小区主出入口及道路岔口处设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（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 养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（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；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。
	4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，巡查记录分为日巡查、周巡查、月巡查、季品检、年评定多级设备设施管理模式；保养维修分为一级保养、二级保养、三级保养、大中修及改造，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，保修期满后向社区（业主大会成立后，向业主委员会）提出报告与建议，根据社区（业主委员会）的决定，组织维修或者更新改造。
	5、电梯发生一般故障的，专业维修人员半小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理须在三分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在20分钟内到现场进行救助；定期进行电梯年检，定时对电梯进行巡查确保24小时正常运行，并做好巡查记录；电梯机房：每周清洁，无积尘无污迹。
	6、制定年度、月度巡查计划，每周不少于2次对消防设备进行巡查。消防栓每半年保养一次，消防栓箱内各种配件完好，表面无生锈现象，颜色一致；消防箱喷淋管：每半年保养一次，管道表面无生锈现象，颜色一致；消防仪表：每周巡查，压力正常；风机房内设备设施：每半年一次全面保养，设备正常运行，无损坏现象，表面无积尘，并做好记录。

	7、单元电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒：每月检查一次、清洁一次，无积尘，接头无松动现象；主要用电线路的绝缘状况：每半年测试一次，绝缘良好；配电箱/柜：每年保养，无积尘，接头无松动现象。
	8、每周一次以上巡查道路、路面、侧石、井盖等，保证小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。
	9、路灯、楼道灯完好率不低于 98 %。
	10、对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每半月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常；具有停水停电、消防、电梯、防汛等应急预案。
	11、每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每半年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁；每年定期二次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准；高层房屋每年二次对减压阀进行测压并做好记录；水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。
	12、每周二次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季 1 次润滑加油，一级保养每年一次，正常无漏水；控制柜每月检查一次，电气性能完好，运作正常；窨井、窨沟、排水沟、集水井：每天二次检查，管道通畅，无堵塞外溢现象；排污泵、排气扇：每月试运行，运转灵活。
	13、楼宇对讲系统（可视）：每周一次进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常；周界报警：24 小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号；监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备 24 小时正常运行，摄录图像清晰，录像功能正常；电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行。
(四) 协助 维护 公共 秩序	1、主出入口双人立岗 24 小时值勤，次出入口分时单人立岗，采用车辆识别系统，全部 24 小时开放。早晚高峰期间有管家早送、晚迎服务，及时解决业主提出的问题；礼宾式服务：使用令人耳目一新的礼宾式服务方式，改变传统的秩序维护员概念，让客户在享受安全维护服务的同时，得到感官触点上的享受；外来人员进入小区使用访客二维码系统，被访业主将二维码发至来访者后，访客使用设在该处的扫描设备扫描通过后方可进入。通知地段巡逻岗及监控岗全程关注外来人员在小区内的动向；在遇到业主需要帮忙时，积极主动热情的提供帮助，如帮客户刷一下（门禁卡）、扶一把（非机动车）、提一提（重物）；帮助行动不便老人或幼小儿童、残疾人护送到家。
	2、保安人员手持巡更采集器，指定至少四套以上巡逻路线及方案，管理区域内按指定的时间和路线每小时巡查一次。

	3、地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序；有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜；车辆停放有序，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，无易燃、易爆及危险物品存放；检查车辆门窗关闭情况及车辆外观，车辆停放有记录，记录及时、完整、可追溯；设置全视频停车管理系统，采用视频免取卡技术，车辆距离门禁约 1-3 米时，摄头自动识别车牌号，识别正确后自动闸门打开放行，并提示相应停车信息，方便对车辆进行更有效地安全管理。
	4、对进出小区的家政、快递、送餐送报等所有外来人员实行临时出入证管理，装修人员实行 AB 证管理，大型物件搬出小区实行验证、登记制度。
	5、协助有关行政主管部门做好房屋出租安全管理与流动人口居住登记、报告等相关工作。
	6、提供车库（位）租用情况等信息、施工中提供相关图纸或指认电源位置及暗埋管理走向、配合现场勘察、施工，提供现场秩序维护等配合做好充电基础设施建设。
	7、接到火警、警情后 5 分钟内到达现场，并报告业委会与警方，协助采取有关措施。用现有技防措施，通过强化培训、模拟演练，做到“三个第一”，即：第一时间反应（1 分钟内做出反应并上报）、第一时间到场（相应岗位 5 分钟内到达现场）、第一时间处理（到达现场后第一时间进行处理）；在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施；每个巡逻岗亭内安装紧急寻呼按钮，业户在小区内遇到各类突发事件或紧急求助，按下“紧急寻呼按钮”可第一时间调度最近的巡逻队员或其他服务人员在 3 分钟内抵达现场，及时处理各类事件；监控中心接到报警信号后，秩序维护员三分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，及时通知该地段秩序维护员赶到现场进行处理；我们将通过宽带网络，将小区的视频监控信号传输到公司总监控中心，从而实现对小区的二级监控和管理；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。每年进行 4 次专项应急预案演习。
	1、小区内按单元设置垃圾桶，每天清运不少于 2 次，保持垃圾桶清洁、无异味；已配置的公共区域果壳箱或垃圾桶，每天清运不少于 2 次，保持果壳箱或垃圾桶清洁、无异味；监督生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为进行指导、劝告；将分类投放的生活垃圾分类运至指定集中收置点；将生活垃圾交由有相应资质的单位收集、运输；发现生活垃圾投放不符合分类要求的，应当要求投放人按要求进行分拣后再进行投放；投放人不按要求分拣的，应当拒绝其投放，并报告市容环卫主管部门处理。
	2、小区内建筑装修垃圾应集中堆放，并联系有关部门及时清运。
(五) 保洁 服务	3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日全面清洁 2 次；高层电梯厅每天全面 1 次，每天拖洗 1 次；多层楼道每天全面清洁 1 次；一层共用大厅每日全面清洁 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、楼道灯每周清洁 1 次。及时清除道路积水、积雪。
	4、道路地面、绿地每日清扫五次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角，垃圾滞留时间不超过 1 小时；明沟每周清扫一次。广场砖地面每周冲洗 1 次；共用雨、污水管道每半年疏通 1 次；雨、污水井每半月检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏

(六) 绿化 养护 管理	5、水箱每年至少清洗两次，定时巡查，水质符合卫生要求。
	6、垃圾桶、垃圾房等处无普遍性的蚊蝇飞舞；下水井无明显蟑螂和孑孓活动；公共区域无明显的鼠洞、鼠粪、鼠路；消杀前（含绿化），提前将计划在小区内公示，公示内容包括消杀时间、对象、范围、注意事项等；投放与喷施消杀药品的场所须设置醒目的警示标识，必要时采取隔离措施，防止宠物、小孩误食；每年白蚁蚁害高发期内，至少对房屋本体共用部位、共用设施检查1次，并根据检查结果采取防治措施；每年通过展板、讲座等形式，开展2次四害防治宣传，引导客户做好室内、庭院等部位消杀。
	1、绿化专业人员实施绿化养护管理，年龄50周岁以下，相关管理经验3年以上。
	2、草边轮廓整齐，草茎高度在5CM以下；草坪生长季节每月修剪1次或根据实际情况确定修剪频次；草坪修剪时，各小区应根据实际情况，明确剪草作业时间，以免影响顾客的生活/工作；每年清除杂草十遍以上，杂草率不超过3%，且无明显高大杂草、枯草；草坪属喜光性植物，保持草坪足够的阳光照射；日常工作中做好防涝、防冻、防台风。
	3、苗木、灌木、乔木生长旺盛，枝叶健壮，无枯枝枯叶、缺苗、死苗和黄土裸露现象；每1000平方米范围内枯死面积不超过2平方米，单块枯死面积不超过0.5平方米；造型植物保持平整，枝条超长10cm修剪；多种植物成片种植时，轮廓线整齐有层次，内层植物高于外层植物；秋季开花的灌木开花前修剪，休眠期对枝条进行短剪；冬季开花灌木在开花之后，叶芽萌发之前，将长枝留20CM进行短剪；一年多次开花的灌木应在每次开花后及时修剪；绿篱修剪应保证表面平整，无凹凸现象，轮廓清晰；花球修剪应保证重心适当，形态美观匀称，无突出长枝；对剪草机操作不到的树边、墙角等部位，使用割灌机割边；花坛植物生长季节至少每季度松土1次或根据实际情况确定频次。
	4、室内植物浇水遵循“不干不浇、浇则浇透”的原则；夏季室外植物浇水时间安排在早晚时段，冬季安排在中午时段进行，避免水温与气温之间温差过大对植物造成伤害。室外植物浇水，夏季在9点前或16点后，冬季在9点至17点之间；乔木、灌木一般每年施肥2-3次，施肥量根据树木种类和生长情况而定；未满铺的花坛每月松土，并结合施肥（以复合肥为主）一次，重剪后的花坛进行松土，并施入有机肥以改良土壤。绿地施肥每年不少于4次；施肥以复合肥为主，避免散落在页面上，防止产生肥害。
	5、针对不同的品种和季节进行病虫害消杀，有完整的消杀及评估记录；每月进行一次全面预防性消杀，并有记录；绿化苗木无普遍性病害，病虫害危害率不超过5%；病虫枝及时修剪，并妥善处理；消杀员掌握消杀知识，药物选用、配比符合要求。