

0009

光耀府

前期物业服务合同



前期物业服务合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：

单位名称： 杭州恺融房地产开发有限公司

法定代表人： 林峻岭

注册地址： 萧山区北干街道建设一路1号中栋国际A栋1001-5室

联系电话： 0571-87103366

受托方（以下简称乙方）：

单位名称： 福建融信世欧物业管理集团有限公司

法定代表人： 马祥宏

注册地址： 福建省福州市晋安区王庄街道晋连路20号世欧王庄城
（五区）2号楼36层07、08、09、10、11办公用房

联系电话： 0591-83057655

前期物业管理是指： 是指在业主、业主大会选聘物业管理企业之前，由建设单位选聘物业管理企业实施的物业管理。

根据有关法律、法规，在自愿、平等协商一致的基础上，甲方将光耀府（物业名称）委托乙方实行物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本状况

物业名称： 光耀府

物业类型： 住宅

座落位置： 萧山 区、县（市） 路（街道） 号

四 至：东至 门街河，西至 新康路，南至 通广路，北至 嘉瑞华庭。

占地面积： 46940 平方米

建筑面积： 150545.47 平方米

委托管理的物业构成细目由委托人另附，并作为合同附件。

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和使用人；乙方要本着对全体业主和使用人负责，参与前期介入，熟悉场地，掌握开发地块的管网、线路布置及设施设备功能，对设计建设方案提出优化修改建议。

本物业竣工后，乙方应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，在办理物业承接验收手续时，对竣工验收资料、技术资料、物业质量保修文件和物业使用说明文件等与甲方进行书面交接。

第四条 甲方按国家规定的保修期限和保修范围，承担物业保修责任。

第二章 委托管理服务事项

第五条 房屋建筑本体共用部位的维修、使用、管理， 包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等。

第六条 共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用室外上下水管道、落水管、烟囱、共用照明、天线、中央空调、供暖锅炉房、高压泵房、楼内消防设施设备、电梯、中央监控设备、建筑物防雷设施等。

第七条 附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场等。

第八条 共用绿地、花木、建筑小品等的维护与管理。

第九条 附属配套建筑及其设施的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育娱乐场等。

第十条 公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运等。

第十一条 交通与车辆停放秩序的管理。

第十二条 协助公安部门维护物业管理区域内的公共秩序，包括安全监控、巡视、门岗执勤。

第十三条 管理与物业相关的竣工总平面图，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，设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；物业质量保修文件和物业使用说明文件。

第十四条 协助组织开展社区居委会文化娱乐活动。

第十五条 业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施设备的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方原则上应接受委托，但收费由当事双方协商。

第十六条 对业主和物业使用人违反《业主临时公约》和《物业使用守则》的行为，针对具体行为并根据情节轻重采取规劝、制止、向有关行政主管部门报告。

第十七条 其它委托事项：

1、在本物业保修期内代为保修的，费用由保修责任人承担；

2、_____ / _____。

第三章 物业管理服务质量

第十八条 乙方须按下列约定，实现管理目标：

1、房屋外观：保持完好、整洁、空调安装在设计位置，外墙无破损、无乱涂画现象。外墙无擅自打洞，平（露）台、屋顶上不安装室外设备，不乱搭建。

2、设备运行：共用设备由专人管理，定期巡查设备运行情况，并做好巡检记录及保养记录；对不经常使用的设备每月进行一次操作检查，观察运转是否正常并记录；操作人员发现设备存在不正常现象应及时检查维修。

3、房屋及设施、设备的维修、养护。专人维护保养、定期维护保养：

（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。

（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；业主委员会成立后的小区，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）小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

（6）路灯、楼道灯完好率不低于 95%。

（7）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预案。

4、公共环境：

（1）合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运 2 次，果壳箱、垃圾桶清洁无异味。

（2）小区道路、广场、绿地、电梯厅等每日清扫 2 次；楼道、停车场每日清扫 1 次，每周拖洗 1 次；一层共用大厅每日拖洗 1 次；楼梯扶手每日擦拭 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次（非高空作业范畴）；路灯、楼道灯每月清洁 1 次。及时清除道路积水、积雪。

（3）污水井每月检查 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。

（4）二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

（5）根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。蚊虫消杀 4 次/月（夏），1 次/月（冬）。

5、绿化：

（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，做好防涝、防冻。

（5）定期喷洒药物，预防病虫害。

6、交通秩序与车辆停放：管理区域内无重大交通事故；确保小区内车辆停放有序；及时处理车辆停放不规范的现象；车辆停放有序，车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标，备有必需的消防器材。

7、公共秩序维护与协助消防：保安协助公安部门维护本物业区域内的公共秩序和治安防范工作；实行 24 小时保安管理制度；安全监控周界报警服务。保安熟练掌握消防常识，小区内防止发生重大责任火灾事故。

(1) 门岗：主要小区出入口 24 小时值班看守，并有交接班记录和外来车辆、人员的登记记录，阻止未经许可的外来人员进入小区(商业街除外)；对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。

(2) 巡逻岗：每小时对小区巡逻一次，重点部位增加巡逻密度，并有巡逻记录；在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告管理处和相关部门。

(3) 技防设施和救助：小区应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等三项以上技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息；监控中心收到报警信号后，保安人员应按规定及时赶到现场进行处理，同时应接受用户救助的要求，解答用户的询问。

8、房屋共用部位、共用设施设备的急修、小修：向业主公布日常服务电话，24 小时接受业主报修服务。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。

9、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见。

上述 1 —— 9 项物业管理服务质量不低于物业管理服务的行业指导标准，具体见附件一。

第四章 物业管理服务费用

第十九条 物业管理服务费

1、本物业的管理服务费用收取，执行国家、省、市有关物业管理服务费用的相关规定。

2、本物业管理服务费，高层住宅由业主按其拥有建筑面积每月每平方米 2.9 元向乙方交纳；排屋由业主按其拥有建筑面积每月每平方米 4.5 元向乙方交纳。

3、本物业管理服务费按月进行交纳，业主应于每月 5 日前履行交纳义务，逾期交纳按日 2‰向乙方支付违约金。本着业主自愿原则可按季或年提前预交物业管理服务费（不计息）。

4、纳入物业服务范围的已竣工但尚未出售，或因甲方原因未按时交付给物业买受人的物业，由甲方按照本合同第十九条第 2 项约定的标准向乙方交纳物业管理服务费。物业交付后，物业管理服务费由业主或者物业使用人按照本合同第十九条第 2 项约定的标准全额承担。

5、业主出租其拥有的物业，其应当承担物业管理服务费的交纳，业主与物业使用人另有约定的，从其约定，但业主应将此约定送乙方备案并负连带缴纳责任。

6、业主转让物业时，须交清转让之前该业主应承担的各项物业管理服务费用。

7、高层物业管理服务费不含共用设施设备运行能耗费用。

8、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，该等能耗费用按“共用设施设备运行能耗收取及分摊办法（详见附件二）”据实向业主分摊。

第二十条 车位使用费由车位使用人按下列标准向乙方交纳：

1、甲方未出售、业主购置的车库车位：按每月每个车位 100 元的标准收取服务费。

2、未出售的车库车位，如甲方出租给业主或使用人，由车位使用人向乙方交纳停车服务费。

3、露天车位用于临时停车：_____ / _____。

第二十一条 乙方受业主、物业使用人的委托对其房屋自用部位、自用设备的维修、养护及其它特约服务的费用，由当事人自行约定。

第二十二条 房屋的共用部位、共用设施、设备、公共场地的维修、养护费用：

1、保修期内属保修范围内的房屋共用部位、共用设施设备、公共场所的维修、养护费用由甲方承担；

2、保修期满后，本物业共用部位、共用设施设备的大修、中修、更新、在本物业的商业用房、共用设施设备和场地经营性收入及按规定许可的物业维修基金中列支，不足部分按规定续筹。

第五章 双方权利义务

第二十三条 甲方权利义务

1、在业主委员会成立之前，参照杭州市物业管理行政主管部门制定的《业主临时管理规约（示范文本）》负责制定《业主临时管理规约》，在物业销售前将《业主临时管理规约》向物业买受人明示，并予以说明，要求物业买受人业主临时公约予以书面承诺，并在与物业买受人订立的买卖合同中有包含本合同的内容；物业竣工交付使用时，负责向物业买受人提供房屋质量保证书和房屋使用说明书。

2、审定乙方制定的物业管理方案。

3、检查、监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算报告；

5、委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求；在保修责任内，如存在质量问题，按以下第___[1]___种方式处理：

[1] 甲方负责返修；

[2] 委托乙方返修，甲方支付全部费用；

[3]_____/_____。

6、在综合竣工验收合格交付使用前向乙方按规定提供房屋总建筑面积千分之四计 428.96 平方米建筑面积的商业用房，由乙方按规定进行经营，其经营收入 扣除相应的管理成本及税金后专项用于物业共用部位、共用设施设备的维修、养护、更新和改造。

7、在综合竣工验收合格交付使用前向乙方按规定提供房屋总建筑面积千分之七计 749.55 平方米建筑面积的物业管理办公用房和物业经营用房，由乙方无偿使用。

8、在物业管理交接验收时，负责向乙方移交下列资料：

(1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

(2) 设备设施的安装、使用和维护保养技术资料；

(3) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(4) 物业管理所必需的其他资料。

9、由于甲方违反《商品房买卖合同》约定逾期交房导致业主拒付逾期交房期间的物业管理服务费用，必须承担偿付责任。

10、协调、处理物业管理公司在前期介入中，提出的合理化建议和发现的问题。解决在综合验收时提出的各项遗留问题，在规定时间内必须整改完结。

11、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。

12、及时按照本合同第十九条约定向乙方交纳物业管理服务费。

13、向乙方一次性支付前期物业管理顾问费____/____元，具体协商确定。

14、_____/_____。

第二十四条 乙方权利义务

1、根据有关法律法规、招标书或协议方案及本合同的约定，制定本物业管理方案，自主开展物业经营管理服务活动。

2、制定年度开支预算，测算物业管理服务收费标准。

3、对项目设计和施工提供管理方面的整改和完善建议。

4、配备工作人员参与物业管理区域内的共用部位、共用设施设备调试、验收和交接，并制定合理的工程维保计划。

5、对业主和物业使用人违反法规、规章的行为，进行劝阻、制止，并提请有关部门处理。

6、按本合同第十六条的约定，对业主和物业使用人违反《业主临时管理规约》或《物业使用守则》及相关管理规定的行为进行制止和处理。

7、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。

8、负责编制房屋及其附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和保修期满后的大修、中修、更新、改造方案，经双方议定后由乙方组织实施。

9、向业主和物业使用人书面告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，书面告知有关注意事项和禁止行为，并负责监督。

10、每半年（不得低于一次）向全体业主和物业使用人公布物业维修、更新费用的收支帐目和商业用房及其他共用设施设备和场地的经营性收入；并应将物业管理服务收费项目、收费标准在本物业管理区域内公示。

11、负责编制物业管理年度管理计划，资金使用计划及决算报告，经甲方审定后组织实施。

12、对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或改善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施；不得擅自改变房屋共用部位的用途。

13、建立、妥善保管和正确使用本物业的管理档案，并负责及时记载有关变更情况。

14、接受业主、使用人、甲方和物业管理主管部门等的监督，不断完善管理服务，定期向甲方报告本合同履行情况。

15、本合同终止时且业主大会未成立前，乙方必须向甲方移交甲方提供的全部经营性商业用房、管理用房及物业管理全部档案资料。

16、_____ / _____。

第六章 委托管理服务期限

第二十五条 本合同期限为合同签订之日起至首届业主大会成立并由选举产生的业主委员会代表全体业主与物业服务企业签订新的物业服务合同生效日止。

第七章 违约责任

第二十六条 甲方违反本合同第二十三条的约定，使乙方未完成约定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二十七条 乙方违反本合同第三章的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改并达到合同约定；逾期未整改的，或整改不符合合同约定的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十八条 乙方违反本合同第四章的约定，擅自提高收费标准的，甲方和业主有权督促和要求乙方清退所收费用，并退还利息。

第二十九条 因房屋建筑质量、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，由甲方承担责任并作善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

第三十条 在物业服务过程中发生下列事由，乙方不承担任何责任：

- 1、因不可抗力导致物业服务中断的；
- 2、因维修养护物业公共部分需要且事先已告知业主、物业使用人，暂时停水、停电、停止附属设施设备使用等造成损失的；
- 3、因非乙方责任出现供水、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；
- 4、因非乙方责任而出现需要维修的项目，但关联业主或使用人不配合而造成的损失；
- 5、因甲方或业主、物业使用人未及时交纳供水、供电、供气、通讯、有线电视等费用而导致服务中断或受到影响的；

6、业主或物业使用人违反法律法规、业主临时公约、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。

第八章 附则

第三十一条 自本合同生效之日起5天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第三十二条 为维护公众、业主、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，甲方/业主、物业使用人应积极配合乙方对上述灾害发生时所采取的紧急避险措施。

第三十三条 甲乙双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第三十四条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第三十五条 本合同正本连同附件共19页，一式陆份，甲方执叁份，乙双方执两份，报辖区物业管理主管部门(备案)一份，具有同等法律效力。

第三十六条 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十七条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方同意按下列第2方式解决：

1、提交 仲裁委员会仲裁；

2、依法向人民法院起诉。

第三十八条 合同期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满 30 天前向对方提出书面意见。

第三十九条 本合同自签订之日起生效。

甲方签章：杭州恺融房地产开发
有限公司

法定代表人：

2017 年 4 月 5 日

乙方签章：福建融信世欧物业
管理集团有限公司

法定代表人：马祥宏

2017 年 4 月 5 日

附件一：本物业管理质量目标

项目	甲级服务内容与标准	超甲级服务内容与标准
(一)基本要求	1、企业具有二级资质或相当于二级资质的服务水平，有设立专门的管理处办公机构，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有。 2、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。 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。 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岗位证书。 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、管理服务人员着装统一、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，在显著位置公示服务项目与收费标准。 9、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情。 10、按有关规定和合同约定规范使用住房专项维修资金。 11、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 80%以上。	在甲级服务标准有基础上改进增设服务： 1、企业具有一级资质或相当于一资质的服务水平。 2、配置有较先进完备的办公设施设备，并投入大量资金，导入“OA 办公”、“天问物业管理软件”“润普录音软件系统”等物业管理软件，通过建立客户关系管理系统、办公自动化系统、人力资源管理系统、物料管理系统、设施设备管理系统等系统，实现信息扁平化，数据实时共享、实现随时、快速办理有关客户业务，并获取服务资料。 3、管理人员具备注册物业管理师资格、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岗位证书。主要管理人员姓名、职务、照片上墙公示。所有前期介入团队，实行公司一体化管理模式，不是简单地项目配备一二名前期介入工程师，而是全公司的前期介入团队全程负责前期介入工作，包括图纸设计阶段介入、现场施工阶段介入、分户/移交检验、集中交房期返修介入等，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，档案资料完整。 4、公示 24 小时服务电话，业主咨询、投诉在 24 小时内予以答复处理；业主报急修的 15 分钟内到达现场处理（预约除外），6 小时内修复，特殊情况另行约定，有完整的报修、维修记录，并有回访制度，回访率达 100%，满意率达 95%以上。 5、在满足萧山区甲级物业服务标准要求的基础上，增加相关增值免费服务：鲜花/花篮代订服务、植物养护咨询服务、私家花园

		设计咨询服务家政电话代询服务、叫早服务、业主代留言服务、失物招领服务、代寻失物服务、锅炉代点火服务、户内报警系统测试服务、出租车代叫服务、宽带开通手续代办服务、报刊杂志代订服务等。在服务窗口公布物业服务项目、服务标准、收费标准，并公布价格主管部门监督电话。 6、每年至少 4 次征询业主对物业服务的意见、建议，走访住户不低于 85%；同时在班组自检、项目自检、公司品质检查的基础上，增加集团/区域分公司客户关系中心每月的例行检查及聘请第三方专业调查机构进行业主满意度调查，满意率 95%以上。对业主提出的意见、建议进行分析并在 10 天内予以整改，因客观原因确实无法整改的应向相关业主说明原因，并有相关征询情况及整改记录档案资料。 7、每月开展 1 次以上健康有益的社区文化活动。主要节假日在小区做节日环境布置。
(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；业主委员会成立后的小区，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。装修前，依规定审核业主（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。 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。 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、栋及单元（门）、	1、按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约要求，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（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并签订装修管理服务协议，平时加强与业主的沟通及监督管理工作。 2、根据装修进度情况每日不少于 2 次巡查装修施工现场，并有记录。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等违反国家有关规定以及违反管理规约行为的，及时劝阻、制止。制止无效的应在 24 小时内下发违章整改通知书并报告业主委员会和有关行政主管部门。 3、装修产生的建筑垃圾有指定地点临时堆放，并采取围挡、遮盖等措施，有垃圾堆放及运送的路线等指引、提示标识。

	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。 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；业主委员会成立后的小区，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预案。	1、每天至少巡查 2 次小区楼宇入户门，每天至少巡查 1 次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃、防火门、消防器材等配套设施，保持设施完好，有损坏现象的 5 天内恢复正常（物业服务企业无法掌控时间如外修或到外地购零件等特殊原因除外），巡查、维修和保养记录齐全。 2、每天 1 次检查路灯、楼道灯等公共照明系统，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，完好率不低于 99%，并按规定时间定时开关。
(四) 协助维 护公共 秩序	1、小区主出入口 24 小时值勤，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。 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。	1、各出入口设专人 24 小时值勤，小区主出入口实行双人值勤，其余出入口至少有一人值守；小区主出口设置维序标兵形象岗，每天 7：00—12：00、14：00—22：00 站岗值勤；有详细交接班记录及对出入口实施 24 小时安全登记问询和外来人员、车辆、大件物品进出登记和异常情况处置记录，记录认真全面；老弱病残进门有专人护送，帮助业主户拎重物。 2、秩序维护员按照指定路线和时间进行全天 24 小时巡逻，每 1 小时对重点区域、重点部位巡逻 1 次，配有安全监控设施的，实施 24 小时监控，有巡查记录存档。 3、有火灾、治安、暴风雨、公共卫生等突发事件应急处置预案，并在监控值班中心悬挂，每年应组织不少于 1 次的应急预案演

		习，其中消防应急演练每年不少于 2 次。接到突发事件报告后立即赶往现场，协助保护现场并报告消防、公安等相关主管部门及相关业主、物业使用人，同时协助采取相应措施。
(五) 保洁服 务	1、高层按层、多层按幢设置垃圾桶，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，果壳箱、垃圾桶清洁无异味。 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 1 次；雨、污水井每月检查 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。 5、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。	1、高层按层、多层按幢设置垃圾桶，每日清运 3 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，每日不定时巡查清运，保证果壳箱、垃圾桶清洁无异味。 3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日整体清扫 2 次；电梯厅、楼道每日清扫 2 次，每周拖洗 2 次；一层共用大厅每日拖洗 3 次；楼梯扶手每日擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 2 次；路灯、楼道灯每月清洁 3 次。及时清除道路积水、积雪。 4、共用雨、污水管道每季疏通 1 次；雨、污水井每周检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每周检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。 5、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。
(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，做好防涝、防冻。 5、定期喷洒药物，预防病虫害。	1、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，基本无杂草、杂物，每月全面清除杂草一次，杂草面积不大于 4%，草高度不高于 8cm。 2、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，灌木每年修剪不少于 4 次，保持观赏效果。 3、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻，绿地施肥每年不少于 3 次，一般在 3 月份、7 月份、11 月份进行。 4、定期喷洒药物，每年两次防虫，一般在 6 月份和 9 月份进行。

附件二、本物业的管理方案（另附）