

重庆市融信渝州世纪前期物业服务合同

合同登记编号：

甲方（建设单位）：重庆融筑房地产开发有限公司

组织名称：重庆融筑房地产开发有限公司

法定代表人：孙国省

地址：重庆市渝北区龙溪街道佳园路 66 号银海北极星 1 幢 4-商业 1A 区 110 号

联系电话：023-63670408

乙方（物业管理企业）：融信世欧物业服务集团有限公司

企业名称：融信世欧物业服务集团有限公司

法定代表人：马祥宏

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：0591-83059900

根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》、《重庆市物业管理条例》等有关法律、法规的规定和本物业区域《业主临时公约》的约定，在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对融信渝州世纪实施前期物业管理服务的事宜，订立本合同。

第一章 物业管理区域概况

第一条 物业基本情况

物业名称：融信渝州世纪；物业类型：商住；座落位置：渝北区两路组团 E 标准分区 E89-3、E90-1 号宗地；占地面积：37791 平方米；建筑面积：95048.16 平方米；

四至：东至：兰亭水云涧南至：宝圣湖西至：东方紫竹苑北至：重庆安迪车用材料有限公司；

其他：/。

第二条 具体物业构成明细及所配置的共用设备设施明细详见附件二、附件三和附件四。

第二章 物业服务事项

第三条 乙方提供的公共性物业服务的主要内容为：

1、物业共用部位的维修、养护和管理。物业共有部位具体包括：房屋的承重结构（包括：基础、承重墙体、梁柱、楼盖等），非承重结构的分户墙外墙面，屋盖、屋面、大堂、公共门厅、走廊、过道、楼梯间、电梯井、楼内化粪池、垃圾通道、污水管、雨水管、楼道灯、避雷装置。

2、物业共用设施、设备的维修、养护、运行和管理。具体包括：共用的上下水管道、落水管、污水管、垃圾道、共用照明、天线、中央空调、高压水泵房、楼内消防设施设备、电梯、电视监控系统、门禁系统、停车管理系统、巡更系统、有线电视系统、通讯系统、电线、电缆、公用通告板及其它卫生设备等。以上所列的各类设备，不论是设置于公共地方或保留地方内，均属公共设施的一部分，但任何只供个别业主或租户使用的设施则不包括在内。

3、市政共用设施和附属建筑物、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、水池、井、停车场、路灯、_____。

4、公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

5、附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育娱乐场所、_____。

6、公共场所、房屋共用部位的清洁卫生，垃圾的收集、清运，排水管道、污水管道的疏通。

7、交通与车辆停放秩序的管理。

8、公共秩序、安全、消防等事项的协助管理和服务，包括安全监控、巡视、门岗执勤。前款约定的事项不含业主、非业主使用人的人身、财产保险和财产保管责任。双方另行签订人身、财产保险和财产保管专项合同的，按合同约定执行。

9、物业档案资料管理。

10、物业专项维修资金的使用。

11、装修管理。

12、接受业主委托，对其物业的专有部分进行维修养护（服务价格由双方另行商定）。

13、物业服务费和本合同规定的其他费用的收取。

14、法律政策规定应由乙方管理服务的其它服务事项。

第四条 在物业管理区域内，本合同特别约定的物业管理事项为：

1、接受业主委托，对其物业的专有部分进行维修养护（服务价格由双方另行商定），包括但不限于：

（1）户内有偿维修服务：

(2) 根据业主需求提供有偿户内服务、待办服务、特约服务;

2、适时开展以下服务项目,合理收费,包括但不限于:

(1) 房屋代管、代租、代售;

(2) 传真、打字、复印、电信服务;

(3) 商务会谈、会议安排,会议设备出租服务;

(4) 邮件、邮包、快递及报刊、杂志订阅等邮政服务;

(5) 电话、宽带等电信设备代办、代装服务;

(6) 代订机票、酒店服务(市内三星级和三星级以上各大酒店);

(7) 秘书服务,包括各种文件处理等。

第三章 物业服务质量

第五条 乙方提供的物业管理服务应达到约定的标准(具体服务标准见附件五)。

第四章 物业服务费用

第六条 本物业管理区域的物业服务收费

物业服务收费选择以下第 1 种方式:

1、包干制(物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润)

根据本物业管理区域物业服务收费指导价格,双方约定物业服务费用标准如下(按建筑面积计算):

(1) 住宅: 洋房 4.0 元/月·平方米, 叠拼 4.5 元/月·平方米

(2) 写字楼: / 元/月·平方米

(3) 商业物业: 8.0 元/月·平方米

(4) 其他物业: / 元/月·平方米。业主向乙方交纳物业服务费后,乙方按本合同约定的服务内容和标准提供服务,盈余或亏损由乙方享有或承担。

2、酬金制(酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业管理企业,其余全部用于物业服务合同约定的支出,结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。物业服务资金的构成包括物业服务支出和物业管理企业的酬金)本物业管理区域的物业服务资金预收标准如下(按建筑面积计算):

(1) 住宅: / 元/月·平方米

_____/元/个·月；车库_____/元/个·月标准向乙方交纳停车费，乙方从停车费中按露天车位_____/元/个·月、车库车位____80____元/个·月标准提取车位物业服务费；

3、业主自行购置车位的，应按露天车位_____/元/个·月、车库车位____80____元/个·月标准向乙方交纳车位物业服务费。

上述停车场（车库）、室外停车的临时停车车位使用费（次票）按发改委核定的标准执行。

第九条 乙方应与业主或物业使用人签订书面的《停车协议》，明确双方在停车位使用及管理服务方面的权利义务关系。

第十条 本物业管理区域内的会所属全体业主/甲方所有，委托乙方经营管理，业主或物业使用人使用会所，应按下列标准支付使用费：

1、_____/

2、_____/

3、_____/

第十一条 乙方经营管理会所，可按标准提取管理服务费；乙方经营配套商业设施，可按标准提取管理服务费；乙方经营管理其他共用部位、共用设施设备，按标准提取管理服务费。

第十二条 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物业服务企业统一经营管理；物业企业在小区成立业主委员会（业主大会）前，若利用物业共有场地、共用部位、共用设施设备开展多种经营的应单独记账入账，列出经营明细，定期予以公示，其经营所得收益扣除税费后，由物业企业与全体业主按4:6比例提取管理服务费，业主分成收益部分优先纳入物业专项维修资金若用于其他合理用途，在使用时应征求业主意见。账目收益在小区成立业主委员会后在街道或居委会的参与下与业委会进行移交。期间，若小区业委会未成立，根据管理需要或特殊情形，亦可在有业主的参与下与辖区街道（居委会）进行移交。

第十三条 乙方接受业主委托，提供专项服务的，专项服务的内容和费用按其约定执行。

第十四条 其他约定：受有关部门或单位的委托，乙方可为业主或物业使用人提供水费、电费代收代缴收费服务，具体由乙方与业主或物业使用人另行约定。业主或物业使用人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滞纳金，乙方可采取中断该服务等措施。

其他依法应由甲方、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，乙方缴纳后应由甲方、业主承担。

第五章 双方的权利义务

第十五条 甲方的权利义务

甲方享有的权利：

1、审定乙方拟定的物业管理方案、年度管理计划、维修养护计划、年度财务预决算报告、监督检查乙方各项方案计划的实施；

2、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

3、制订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方面的规章制度。

4、实行酬金制物业服务收费方式的，有权与乙方共同委托专业审计机构对年度财务收支状况进行审计；

5、依据法律、法规规定享有的其他权利。

甲方应履行的义务：

1、在销售物业之前，制定《业主临时公约》，并向物业买受人明示、说明，要求物业买受人书面承诺遵守《业主临时公约》。

2、甲方与物业买受人签订的物业买卖合同应当包含本合同约定的内容，要求物业买受人认可接受本合同约定的权利和义务；

3、乙方承接物业时，甲方应和乙方共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验，甲方应保证本物业管理区域具备以下条件：

(1) 所有建设项目按批准的规划设计和有关专业要求全部建成，并满足使用要求；

(2) 物业管理区域内道路平整，标识系统完备，雨污水通畅，路灯通亮，园林绿化，围墙大门建设完毕，具备封闭式管理的要求；

(3) 机动车停车场、自行车库、垃圾桶、垃圾间、公告栏等可投入使用；

(4) 供水、供电、供热、供冷、供气、电梯、通讯、有线电视、消防、邮政等设施能保证供应或正常使用；

4、在查验过程中，甲方应对甲乙双方查验过的物业共用部位、共用设施设备存在以下问题予以确认：

(1) _____；

(2) _____；

(3) _____。

甲方确定以上问题解决办法、解决时间如下：

(1) _____；

(2) _____；

(3) _____。

甲方应就以上内容与乙方签订确认书，作为界定各自在开发建设和物业管理方面承担责任的依据。甲方应认真完善和处理本物业的遗留问题，以达到本条甲方应履行的义务中第3项的要求。

5、乙方承接物业时，甲方应向乙方移交下列资料：

(1) 竣工总平面图，绿化图，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资料；

(2) 规划设计资料；

(3) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

(4) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(5) 物业管理所必需的其他资料。

6、保证交付使用的物业符合国家竣工质量标准，按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任；

7、交付已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业服务费用；

8、督促业主或物业使用人按时交纳物业服务费；

9、因维修物业或者公共利益，需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得相关业主和乙方的同意，并在约定的期限内恢复原状；

10、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

11、不得擅自处分业主依法享有的物业共用部分和共用设施设备的所有权和使用权。

12、法律、法规规定的其他义务。

第十六条 乙方的权利义务

乙方享有的权利：

1、按照国家和本市有关物业管理的技术标准、行业规范以及本服务合同进行管理，提供专业化的服务；

2、按照本合同和有关规定向甲方、业主或物业使用人收取物业服务费用和其他费用；

3、可以根据业主或物业使用人的委托，提供本合同约定以外的服务项目，服务报酬由

双方约定：

4、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；

5、自主开展各项经营管理活动，但不得侵害业主、物业使用人的合法权益，不得利用管理事项获取不当利益；

6、依照法律、法规规定和本合同约定享有的其他权利。

乙方应履行的义务：

1、履行合同、提供物业服务；

2、及时向全体业主通告本区域内有关物业管理服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督；

3、在承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并做好书面记录和签认工作；

4、在物业管理区域内公示物业服务合同约定的收费项目和标准以及向业主提供特约服务的收费项目和标准；

5、结合本物业管理区域的实际情况，编制物业管理方案，年度管理计划，维修保养计划，年度财务预决算报告（仅适用酬金制收费方式），经依法议定后组织实施；

6、制止本物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面规章制度的行为，对违反法律法规规定的行为及时向有关行政管理部门报告；

7、协助做好本物业管理区域内的安全防范工作，发生安全事故时，在采取应急措施的同时，及时向有关行政管理部门报告，保护好现场、协助做好救助工作；保安人员在维护本物业管理区域的公共秩序时，要履行职责，不得侵害公民的合法权益；

8、实行酬金制收费方式的，应当编制年度财务预决算报告，报甲方审批，并且每六个月应公布一次物业服务费用的收支帐目，每年与甲方共同委托专业审计机构对年度财务收支状况进行审计；

9、向业主和物业使用人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，应与其订立书面协议，告之装修中的禁止行为和注意事项，并负责监督；对业主和物业使用人违反装修管理规定的行为，要及时制止和纠正，对情节严重的，要及时报请相关部门处理；

10、非经甲方和相关业主许可并办理有关手续，不得擅自改变物业管理区域内共用部分、共用设施设备的用途；对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

11、未经甲方同意，不得擅自在本物业管理区域内从事物业管理相关服务以外的经营活动；

- 12、不得在处理物业管理事务的活动中侵犯业主的合法权益；
- 13、新建物业交付使用时，除政府规定、物业销售合同和本合同另有约定外，不得向业主乱收费；
- 14、本合同终止时，应当将物业管理用房和物业管理相关资料及时如数地移交给业主委员会，业主委员会尚未成立的，移交给甲方代管。
- 15、法律、法规规定的其他义务。

第十七条 根据《业主临时公约》的授权，在物业管理服务中授予乙方以下权利：

- 1、制定必要的规章制度，并以有效方式督促业主和物业使用人遵守；
- 2、采取批评、规劝、警告等措施制止业主和物业使用人违反《业主临时公约》及公众管理制度的行为；
- 3、在物业管理区域内公布违约业主的姓名及其违约情节；
- 4、对欠费业主停止约定服务直至其履行交费义务。

第六章 专项维修资金的管理和使用

第十八条 专项维修资金的缴交_____。

第十九条 专项维修资金的管理_____。

第二十条 专项维修资金的使用_____。

第二十一条 专项维修资金的续筹_____。

第七章 物业管理用房

第二十二条 甲方应于首位业主入住前 10 日内，按照有关规定向乙方提供能够直接投入使用的物业管理用房位于 S-1, S-3，建筑面积分别为 80.89 平方米，207.42 平方米，其中包括：办公用房 平方米（含物业管理企业和业主委员会的办公用房）、位于 ，住宿用房 平方米、位于 ，其他用房平方米 ，位于 。

第二十三条 物业管理用房属全体业主所有，由乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。本合同终止时，乙方应当将物业管理用房、物业管理相关资料等属于全体业主所有的财产及时如数地移交给业主委员会；业主委员会尚未成立的，移交给甲方代管。

第八章 合同期限

第二十四条 本合同期限自 2021 年 5 月 30 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。

第九章 违约责任

第二十五条 因房屋建筑质量、设施设备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。产生质量事故的直接原因，以法定机构的鉴定为准。

第二十六条 甲方违反第十五条甲方应履行的义务中第2项，致使业主不履行本合同约定，乙方可要求甲方督促业主履行本合同的约定，同时由甲方承担相应的责任。

第二十七条 乙方违反合同的约定，擅自提高收费标准的，甲方、业主、物业使用人有权要求乙方清退；造成甲方、业主、物业使用人损失的，乙方应给予甲方、业主、物业使用人赔偿。

第二十八条 甲方违反本合同约定，致使乙方的管理服务不能达到本合同第三章“物业服务质量”约定的，由甲方赔偿由此造成的损失；甲方的违约行为致使乙方无法完成本合同第二章约定的三项以上“物业管理事项”的，乙方有权解除合同，并由甲方赔偿相应的损失。

第二十九条 乙方管理服务违反本合同的约定，未能达到本合同第三章“物业服务质量”约定的，应承担违约责任，并赔偿甲方及业主相应的损失；乙方无法完成本合同第二章约定的三项以上的“物业管理事项”的，甲方有权解除本合同，并由乙方赔偿甲方及业主相应的损失。

第三十条 甲方、业主或物业使用人违反本合同的约定，未能按时如数交纳物业服务费的，应按应付金额每日万分之三的标准向乙方支付违约金。

第三十一条 甲方拒绝或拖延履行保修义务的，业主、物业使用人可以自行或委托乙方修复，但修复费用及造成的其他损失由甲方承担。

第三十二条 双方约定，以下条件所致的损害，可构成对乙方的免责事由：

- 1、因不可抗力导致的中断服务或物业价值的贬损；
- 2、因物业本身固有的瑕疵造成的损害；
- 3、因维修、养护共用部位、共用设施设备需要而暂时停水、停电或停止共用设施设备的使用；
- 4、因非乙方责任造成的供水、供电、供热、供冷、通讯、有线电视及其他共用设施设备的障碍和损失。
- 5、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。
- 6、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，但因乙方故意或重大过失所导致，不在此限。
- 7、因甲方、业主或第三者故意或过失所导致的，或业主、使用人违反本合同、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。

8、乙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，而甲方、业主未采纳所导致的损害。

9、自业主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。

10、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，但因乙方违反本合同义务而导致以上事故者除外。

11、甲方或业主、物业使用人未经乙方同意，擅自委托乙方员工提供服务所导致的任何损害（如代为泊车等）。

12、因情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。

第三十三条 违反本合同约定需解除本合同的，解除合同的一方应及时通知对方，合同自书面通知送达对方时即行解除，并在二十日内办理交接。

第十章 附则

第三十四条 本合同的效力及于本物业管理区域的全体业主及物业使用人。业主可与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，有关业主应当承担连带责任。

第三十五条 甲方在销售物业时，本合同有关物业管理的约定随之转移。

第三十六条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人，本物业的全体业主和物业使用人均可监督本合同的实施。

第三十七条 双方约定自本合同生效之日起____/____日内，根据甲方委托管理事项，办理接管验收手续。

第三十八条 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同等效力。

第三十九条 甲方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，即视为已向每位业主和物业使用人送达相关通告。

各方的联络方式以其合同载明的电话、传真、通信地址为准。各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。

第四十条 本合同之附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

第四十一条 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。

第四十二条 本合同在履行中如发生争议，双方可以依法申请调解，向有关行政管理部门申诉；也可选择以下第2种方式解决：

- 1、重庆市仲裁委员会仲裁；
- 2、本物业所在地人民法院诉讼。

第四十三条 本合同正本连同附件贰拾叁页，一式拾壹份，甲乙双方各执肆份，物业管理行政主管部门（备案）执叁份，具同等法律效力。

第四十四条 本合同自甲乙双方盖章之日起生效。

甲方（盖章）：_____

法定代表人（签字）：_____

委托代理人（签字）：_____



乙方（盖章）：_____

法定代表人（签字）：_____

委托代理人（签字）：_____



马祥宏

2019 年 8 月 30 日

2019 年 8 月 30 日

签订地点：_____

签订地点：_____

附件一：

建筑区域规划

（附图见现场公示）

附件二：

物业构成明细单

类 型	楼（幢）号	（单元）数	建筑面积 （平方米）
高层住宅			
多层洋房	E89-1#、2#、3# E90-1#~4#、8#~13#	29	44883.39
叠 拼	E90-5#、6#、7#	12	9663.79
商业用房	E89-（S-1#、S-2#）、 E90-（S-3#、S-4#）	4	1630.73
工业用房			
办 公 楼			
自行车库			
机动车车库	E89 地库+E90 地库		34672.57
会 所			
学 校			
幼 儿 园			
文化活动场所			
___设备___用房			2062.02
物业服务用房	S-1； S-3		288.31
合 计			—
备 注			

附件三：

物业共用部位细目

- 1、房屋承重结构；
- 2、房屋主体结构；
- 3、公共门厅；
- 4、公共走廊；
- 5、公共楼梯间；
- 6、内天井
- 7、户外墙面；
- 8、屋面；
- 9、传达室；

附件四：

物业共用设施设备细目

1、电梯：

垂直梯 44 部；扶梯 0 部； × 。

2、绿化率：35.05 %，计 13244.84 平方米；

楼间、集中绿地 × 平方米；

砖石铺装 × 平方米。

3、区域内市政：

【道路】【楼间道路】 × 平方米；

【室外上下水管道】 × 米；

【沟渠】 × ；

【蓄水池】 × 个；

【化粪池】 × 个；

【废水井】 × 个；

【污水井】 × 个；

【雨水井】 × 个；

变配电系统包括 × ；

高压双路供电电源 × ；

公共照明设施【路灯】 × 个；【草坪灯】 × 个；【 × 】 × 个；

【物业管理区域的外围护栏及围墙】 × ；

【高压水泵】【高压水箱】 × 个；

【污水泵】 × 个；

【中水及设备系统】 × ；

【 × 】 × 。

4、【燃气调节站】 个 ；

5、消防设施包括火灾自动报警系统，防排烟系统、消火栓系统、泡沫-自喷系统、灭火器系统、气体灭火系统；

6、监控设施包括可视对讲系统，安防及周界防卫系统；

7、避雷设施包括屋顶接闪器防直击雷，建筑立面放侧击雷，配电系统设置浪涌保护器；

8、空调设备：**【中央空调系统】**使用范围无；

9、电视共用天线 × ；

10、电脑网络线 × ；

11、电讯电话 × ；

12、地上机动车停车场 0 个车位， 0 平方米；

13、地下机动车停车场1053个车位，地下 36758.58平方米；

14、非机动车库 0 平方米，地上 0 平方米；

15、垃圾中转站 × 个；

16、信报箱 × 个；

17、共用设施设备用房 × 平方米；

18、物业服务用房 288.31 平方米；

19、 × 。

注：本规约内所有面积数据来源于规划总平图，最终数据以行政主管部门审核通过的实测报告为准，具体形态以甲方交付给乙方的现状为准。

附件五：

7	实行 24 小时报修值班制度。公示 24 小时应急服务电话。急修 20 分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率 100%，有完整的报修、维修和回访记录。	实行 24 小时报修值班制度。公示 24 小时应急服务电话。急修 15 分钟内到达现场，其他报修按双方约定时间到达现场，回访率 100%，有完整的报修、维修和回访记录。
8	提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。	提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，应公示服务项目与收费价目。
9	按规定使用专项维修资金，公布专项维修资金使用情况。	按规定使用专项维修资金，公布专项维修资金使用情况。
10	每年进行 2 次以上业主满意度测评，覆盖率达到 85%以上，履约满意率达到 85%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。	每年进行 2 次以上业主满意度测评，覆盖率达到 90%以上，履约满意率达到 90%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。
11	公示共用部位收益和使用情况。	公示共用部位收益和使用情况。
12	能提供并公示 3 种以上（含 3 种）便民（无偿）服务；重要节假日进行专题布置，每年组织 3 次以上（含 3 次）社区活动。	能提供并公示 4 种以上（含 4 种）便民（无偿）服务；重要节假日进行专题布置，每年组织 4 次以上（含 4 次）社区活动。

二、共用部位、共用设施设备维修维护

序号	四级服务内容	我公司超四级物业服务标准
1	建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，运行、检修和保养等记录齐全。	建立共用部位、共用设施设备档案，对房屋共用部位、共用设施设备进行日常管理和维修养护，运行、检修和保养等记录齐全。
2	定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。	定期检查、巡查房屋共用部位、共用设备设施的使用状况，发现损坏，按规定维修。
3	每日巡查 1 次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每周巡查 1 次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每周巡查 1 次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每月检查 1 次雨水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清掏 2 次；每周巡查 1 次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。	每日巡查 2 次小区房屋楼栋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗等，发现问题主动及时维修养护；每周巡查 2 次房屋外檐、门窗，保持楼内共用部位玻璃、配件完好，开闭灵活；每周巡查 1 次围墙、楼内墙面、顶面，遇有损坏，及时修补；每月检查 1 次雨水井、化粪池，保持畅通；化粪池每年清掏 2 次；每周巡查 2 次场地、道路平整通畅，发现损坏按规定修复。

3	小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次；电梯厅、楼道、一层共用大厅每日拖拭 2 次；消防通道每两日拖拭 1 次；共用部位玻璃每月清洁 1 次；楼道灯每两月清洁 1 次；庭院路灯每月清洁 1 次。	小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次；电梯厅、楼道、一层共用大厅每日拖拭 3 次；消防通道每两日拖拭 2 次；共用部位玻璃每月清洁 2 次；楼道灯每两月清洁 2 次；庭院路灯每月清洁 2 次。
4	楼梯扶手、室外标识、宣传栏、信报箱、电梯轿厢等部位每日擦拭 1 次，目视无灰尘、明亮清洁；电梯操作板每日消毒 1 次。	楼梯扶手、室外标识、宣传栏、信报箱、电梯轿厢等部位每日擦拭 1 次，目视无灰尘、明亮清洁；电梯操作板每日消毒 1 次。
5	消毒灭害，每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每季度灭鼠 1 次。	消毒灭害，每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 2 次，每季度灭鼠 1 次。
6	小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。	小区内主干道、广场、一层共用大厅等公共区域日常设专人循环保洁，保持干净整洁无杂物。

五、绿化养护管理

序号	四级服务内容	我公司物业服务标准
1	绿地保存率 100%。	绿地保存率 100%。
2	有专业人员实施绿化养护管理。草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，每年普修 5 遍以上，杂草、杂物面积不大于 5%。	有专业人员实施绿化养护管理。草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，每年普修 5 遍以上，杂草、杂物面积不大于 3%。
3	定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。	定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。
4	定期喷洒药物，预防病虫害，每年喷洒药物不少于 3 次。	定期喷洒药物，预防病虫害，每年喷洒药物不少于 4 次。
5	花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果，无枯枝死杈。	花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果，无枯枝死杈。
6	花卉布置一年不少于 3 次（含 3 次）。	花卉布置一年不少于 4 次（含 4 次）。

住宅前期物业服务在达到《重庆市住宅物业服务等级标准》四级标准基础上，并提供以下服务

序号	必须具备的服务	超四级标准说明
1	公共区域内的管道、护栏、灯杆每两年做 1	小区金属栏杆、消火栓、灯杆、管道等刷漆

	次全面维护, 室外铁艺、金属栏杆、消火栓每两年做 1 次刷漆、防护。	防护。
2	外墙每两年做 1 次清洁。	外墙每两年做一次清洁。
3	实施精细化管理, 人均服务面积小于 2500 平方米 (<2500 平方米) 的, 或因引进科技技术 (如巡逻车、扫地车、APP 等) 提高相应的服务标准的。	本项目配备 39 人, 人均管理面积为 2437 平方米。该项目配备了电瓶巡逻摩托、扫地车。
4	按规定设计配置的室外健身设施 (如儿童游乐设施、篮球场、网球场、游泳池、羽毛球场等) 三个 (含) 以上的, 每一年做一次养护。	小区设施有健身路径, 儿童游戏场, 室外综合健身场, 每年做一次养护。
5	按规定设计配置的公用附属设施 (如照明设施等) 的用水、用电等必需能耗, 在扣除电梯能耗、清洁用水、绿化用水外, 仍超过 0.15 元/(月·平方米) 标准的。	小区车库照明、庭院、草坪灯、楼道公共照明、水景维护能耗费、道路冲洗、消防设备加压等能耗。
6	服务中心每天 14 小时有服务人员接待。业主报修后 15 分钟内到达现场。	客服人员每天 2 人轮流加班 6 小时, 维修工每天 2 人轮流加班 4 小时。
7	公共区域保洁服务时间冬季到晚上 8 点, 夏季到晚上 9 点。	公共区域保洁 4 人每天轮流加班。
	选择的服务	超四级标准说明
8	小区主入口四季设置鲜花。	小区人行出入口 2 个, 四季摆放时令鲜花, 每个出入口不少于 6 盆, 一季度更换一次。
9	每年开展 2 次消防安全演练, 开展 1 次电梯困人应急演练, 并邀请业主参与。	小区每年开展 2 次消防演练 1 次电梯困人应急演练 (联合消防部门不少于 1 次), 并邀请业主参与, 如消防品展示、讲授防火知识、如何火灾逃生、火情演习、电梯困人演练等。
10	每年组织 4 次以上 (含 4 次) 社区文化活动	每年法定节假日组织不同主题的文化活动 4 次以上 (含 4 次), 如: 植树节活动、端午节包粽子活动、国庆活动、迎新春活动。