

城市之窗一期项目前期物业服务合同

委托方（以下简称甲方）：青岛西海岸天业建设发展有限公司

法定代表人：李宏耕

地 址：山东省青岛市黄岛区滨海大道 1777 号

邮 编：266000

受委托方（以下简称乙方）：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 20 号世欧王庄城（5 区）2 号楼 36 层 07、08、09、10、11 办公用房

联系电话：0591-83059900

邮 编：350001

根据《物业管理条例》和相关法律、法规、政策，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对城市之窗一期项目提供前期物业管理服务事宜，订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况：

物业名称：城市之窗一期 项目

物业类型：住宅、商业

座落位置：滨海大道以南，华山西路以东

建筑面积：113006.16 m²（最终以实测面积为准）

物业管理区域四至：

东至：辛屯山路

南至：滨海二路

西至：华山西路

北至：滨海大道

(规划平面图见附件一；物业构成明细见附件二)

其中：高层住宅 34117.76 平方米，办公 60917.35 平方米，商业 1556.85 平方米，地下车库 16414.2 平方米。

电梯数量：17 部

规划车位总数：579 个

物业交付时间：2021 年 12 月 31 日前。

第二章 服务内容与质量

第二条 甲、乙双方应当就物业交付前的服务事宜签订书面协议，明确服务的范围、费用，以及双方的权利义务等事项。

第三条 在物业管理区域内，乙方提供的前期物业管理服务包括以下内容：

- 1、物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护（明细见附件三）。
- 2、公共绿化的维护。
- 3、公共区域环境卫生的维护。
- 4、公共区域的秩序维护、防范等事项的协助管理服务。
- 5、物业使用中对禁止行为的告知、劝阻、报告等服务。
- 6、物业维修、更新、改造费用的账务管理。
- 7、物业服务档案和物业档案的保管。

第四条 乙方提供的前期物业服务质量应达到约定的质量标准（前期物业管理服务质量标准见附件四）。

第五条 甲方应于物业交付使用前 3 个月无偿提供能够直接投入使用的物业管理用房（不含设备用房），物业管理用房属全体业主共有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途；分期建设的项目在首期交付时提供的物业管理用房面积，应不少于本合同约定的物业管理用房面积的百分之五十。物业管理区域内房屋交付使用过半的，应将本合同约定的物业管理用房全部交付。

第三章 服务管理费用

第六条 本物业管理区域物业服务费实行以下包干制方式：

1、物业服务费按业主房屋的建筑面积计算，具体标准如下：

(1) 办公物业综合服务费： 4.88 元/月·建筑平方米。

(2) 高层住宅物业综合服务费： 2.98 元/月·建筑平方米（含电梯运行费）。

(3) 商业物业综合服务费： 5.88 元/月·建筑平方米

(4) 自来水费、电费、排污费、垃圾清运费及其他相关费用按照政府规定的标准另行收取。

2、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维护保养费用；

(3) 物业管理区域清洁卫生费用；

(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) 物业服务企业办公费用；

(7) 物业服务企业固定资产折旧费用；

(8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

(9) 法定税费；

(10) 物业服务企业的利润。

3、物业服务费不含下列费用：

(1) 物业共用部位、共用设施设备的中修、大修和更新、改造费用；

(2) 车位场地使用费、停车物业服务费。

4、根据青岛市物价局下发的《青岛市物业管理收费管理办法》第二十八条规定，电梯运行费包括相关日常管理、维护保养、直接物质消耗费用及其他相关检测检验费用。物业服务企业应当单独立账、专款专用，并按照业主大会的要求，定期公布收支账目。

5、乙方按照包干制收取物业服务费及相关费用后，无论盈亏均自行承担；乙方其他经营收入，用于弥补物业服务费用之不足。

第七条 物业服务费的交纳

1、本合同生效之日起至出售房屋交付之前发生的物业服务费及相关费用由甲方承担；房屋交付之后的物业服务费及相关费用由业主承担。

2、自甲方通知的正式交房之日起，业主即应办理房屋交付手续，并支付物业服务费及相关费用；因业主自身原因延迟办理房屋交付手续的，物业服务费仍按甲方通知的正式交房之日起计。

3、已竣工尚未出售或者尚未交付的物业，物业服务费及相关费用由甲方按照青岛市物价局相关规定承担。已交付的物业，物业服务费及相关费用由业主承担。物业交付业主后空置的，仍由业主按照青岛市物价局相关规定交纳物业服务费及相关费用。

4、业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费及相关费用的，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，业主应在与物业使用人建立物业使用法律关系之日起七日内书面告知乙方。

5、乙方在购房业主办理房屋交付使用手续时，预收6个月的物业服务费及相关费用。入伙以后按季度预收，业主应在每季度首月前10日交纳。

6、业主对房屋质量、延期或提前交房、房产证办理等事项有异议时，可通过合理渠道及时向责任方反映或投诉，但不得以此为理由迟交或不交、少交物业服务费及相关费用。

第八条 乙方对业主专有部分提供维修养护或其他特约服务的，按乙方公示的收费标准或按双方的约定收取费用。

第四章 物业的经营与管理

第九条 停车场服务内容及相关标准如下：

- 1、停车场共用设施设备及时维修养护；
- 2、停车场配套的设施、设备（包括照明、通排风、给排水、消防、标识、道闸等系统）及时维修养护；
- 3、停车场的公共环境清洁；
- 4、车辆进出有序。
- 5、业主共有的车位，除非业主大会另有明确决议，则乙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。

第十条 停车场收费分别采取以下方式：

1、地下停车场，乙方按 50 元/车位·月标准向车位使用人收取车位服务费。

第十一条 停车场车位使用人应与乙方签订书面的停车服务合同，明确车辆基本情况、双方的权利义务、收费价格、管理责任、管理期限等内容；停车位租金或服务费均不包含车辆保管费用，车位使用人对车辆有保管要求的，应当另行与乙方签订书面的车辆保管合同。

第十二条 物业管理区域内属于全体业主所有的物业共用部位、公用设施设备统一委托乙方经营，经营收入按下列约定分配：

1、房屋买卖合同、本合同有约定的，按合同约定执行；房屋买卖合同、本合同无约定的，扣除经营管理成本后，剩余收入全部补贴物业服务费用。

2、业主大会成立前，电梯起始层为住宅的，免收电梯起始层住宅业主或物业使用人的电梯运行费；业主大会成立后，免收电梯运行费的范围由业主大会与物业服务企业协商确定。

第五章 物业的承接验收

第十三条 甲方应当于物业交付使用前 3 个月通知乙方承接验收物业，移交物业共用部位、共用设施设备和共用场地、物业管理用房及有关资料。乙方应当会同甲方对本合同附件三、四约定的物业共用部位、共用设施设备进行查验，并签订物业承接验收确认书，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。

第十四条 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，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；

2、设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

3、物业各项工程施工单位的名单及联系方式及质量保修文件和物业使用说明文件；

4、业主名册；

5、物业服务所必需的其他资料。

第十五条 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，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；如甲方委托乙方代为履行保修责任的，双方应当另行订

立委托协议。

第十六条 甲方按下列程序，向乙方办理承接验收手续：

- 1、甲方书面通知乙方办理承接验收手续，并提交有关资料。
- 2、甲方组织现场交付工作，并会同乙方对物业共用部位、共用设施设备、共用场地和物业管理用房等进行查验，查验的物业必须已取得房屋建筑工程竣工验收合格的相关材料。
- 3、查验中发现的问题，应详细记录，甲方应书面承诺处理完成时间。
- 4、经查验符合要求的，甲乙双方签订物业承接验收确认书。

第十七条：物业的承接验收，必须符合下列条件：

- 1、建设项目应按照规划、设计的要求建成并满足规划、设计的使用功能；
- 2、建设工程全部施工完毕，并经验收合格，验收资料齐全；
- 3、消防、安全、供电、供气、给水排水、卫生、绿化、道路、电信等主要设备和设施正常使用并符合相关规定；
- 4、临时设施、施工机具、建筑构件、建筑垃圾、废料等全部清运完毕，室外无架设临时管线；
- 5、施工单位及施工人员已完工退场，不再占用物业管理区域内房屋且临时施工用房已拆除；
- 6、绿化已按设计要求种植；
- 7、专用的机动车、非机动车停车场（车库、车棚）已按规定配置，物业管理区域室外道路建成并保持通畅；
- 8、共用区域垃圾中转站（箱、桶）已按规定配置；
- 9、物业管理区域入口处已设置平面示意标识；
- 10、共用部位消防设备设施及信报箱、公告栏已按规定配置；
- 11、物业管理区域内房屋的幢、户编号已经政府相关部门确定；
- 12、物业管理用房已按规定落实。

第六章 物业的使用与维护

第十八条 业主大会成立前，乙方应配合甲方制定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。乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主和物业使用人应给予必要配合。

第十九条 乙方可采取规劝、警告、限期整改、公示以及提起诉讼等必要措施，制止业主、物业使用人违反本项目《临时管理规约》和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

第二十条 乙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，及时处理业主和物业使用人的投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

第二十一条 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，应征得相关业主和乙方的同意；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。

第二十二条 乙方与装饰装修房屋的业主或物业使用人应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，并事先告知业主或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项。

第二十三条 甲方应于首套房屋交付使用前三个月按有关规定向乙方提供能够直接投入使用的物业管理用房，甲方参考乙方的要求进行物业办公室装饰装修。

物业管理用房建筑面积：1009.48平方米。

第二十四条 物业管理用房属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。

第七章 专项维修基金的使用

第二十五条 专项维修资金缴存于青岛市国土资源和房屋管理局专项维修资金管理办公室。

第八章 双方权利与义务

第二十六条 甲方的权利与义务

- 1、委托乙方管理的房屋、设施、设备达到国家有关部门验收标准要求；物业保修期间

发生的维修事项，乙方可按甲方提供的物业各项工程施工单位的名单及联系方式直接联系相应施工单位维修。施工单位未及时配合的，乙方应及时通知甲方，由甲方及时协调施工单位履行保修责任。紧急情况下施工单位未及时履行保修责任的，乙方可自行或委托第三方进行修理，因此产生的合理费用由甲方承担。乙方应就此事先通知甲方并及时向甲方提交相关费用凭证。保修期届满后发生的维修事项，乙方应按照原合同及相关法律法规的规定履行维修责任。

- 2、物业竣工交付使用时，负责向购房者提供国家规定的文件资料；
- 3、负责协调、处理、解决开发建设遗留问题；
- 4、负责协调、处理接管验收中发现的质量问题及业主入住验收房屋发现的问题；
- 5、配合乙方作好物业区域内的物业服务工作；
- 6、及时缴纳未出售的空置房和出租房的物业服务管理费；
- 7、不干涉乙方在法律法规和本合同范围内的管理、经营业务；
- 8、小区配套的附属设施设备应由甲方配备并安装到位，包括但不限于：
 - (1) 小区安防监控设备设施、门禁系统；
 - (2) 治安亭、车场道闸、地下停车场的装饰装修、地上地下车位划；
 - (3) 社区内各类指示牌、标识牌、警示牌；
 - (4) 平面图、宣传栏、信报箱、自行车棚；
 - (5) 楼道内楼层指示牌、门牌号、公示栏；
 - (6) 健身器材、儿童娱乐滑梯、休闲座椅；
 - (7) 绿化装饰花盆、盆栽；
 - (8) 公共场所固定设置的果皮箱（各单元门外收集生活垃圾的可移动垃圾桶除外）。

对于以上附属设施设备的具体配置情况及安放位置，乙方可以提供合理化建议，甲方参考乙方建议。

9、在业主委员会成立前，甲方在经乙方同意不影响小区公共秩序的情况下，可在小区内进行楼体亮化、发布楼盘销售广告。

10、协助乙方完成相关创优、迎检、测评工作。

第二十七条 乙方的权利与义务

1、可以选聘专业性服务企业承担物业区域内的专项服务项目，但不得将本区域内的全部物业服务委托给第三方；乙方与所选定的专业性服务企业签订的合同不得低于本合同的服务标准；

2、根据法律、法规的有关规定和本合同的约定，自主开展各项物业管理经营活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益；

3、根据有关法律、法规的规定和本合同的约定向业主或物业使用人收取物业服务费用；

4、对业主和物业使用人违反《临时管理规约》的行为，采取告知、劝说和建议、公示等方式督促业主和物业使用人改正。

5、乙方应积极协助甲方办理业主入住手续。乙方应按照甲方规定的交房时间，提前安排人员陆续进场，并对交房所需各种文件资料提供参考建议，确保交房工作进行顺利。

6、乙方应将第六条、第十条规定的费用类别、收费标准、支付时间及付款方式在小区内显眼的位置予以公告。除本合同第六条、第十条及乙方与业主另行签署的协议约定的费用外，乙方不得再向业主以任何名义收取其他费用（业主装修相关费用的收取，按照装修服务协议约定执行）。

7、乙方接受供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位委托代收相关费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，并应在小区内显眼的位置公布相关收费标准。业主或物业使用人应在约定缴费的时间内按时缴费，逾期缴费的应支付每逾期一日加收欠费金额千分之三的违约金，且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。

8、对物业管理区域内发生的违反规划、治安、消防、环境保护、物业装修、市政公用设施、绿化等方面法律、法规规定的行为，乙方应当及时制止，并及时向有关行政管理部门报告。

9、乙方应当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，乙方在采取

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。

10、若因业主大会批准或因其他合法原因，乙方同意或未制止小区业主封闭阳台、露台，乙方应确保业主封闭阳台、露台的样式统一美观，色调一致，不超出外墙面。

第九章 违约责任

第二十八条 甲方违反本合同约定，导致乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准的，由甲方按照本合同约定或协商赔偿相关利益人的损失。

第二十九条 乙方的管理服务达不到本合同约定的服务内容和质量标准给业主和物业使用人造成损失的，应当按照合同约定赔偿相关利益人的损失。

第三十条 甲方、业主、物业使用人违反本合同的约定，未能按时足额交纳物业服务费及相关费用的，每逾期一日加收欠费金额千分之三的违约金，乙方可以督促其限期交纳，或向物业所在地人民法院提起诉讼。

第三十一条 乙方违反本合同的约定，擅自超标准收取物业服务费的，业主和物业使用人就超额部分有权拒绝交纳；乙方已经收取的，业主和物业使用人有权要求乙方退还超额部分；但如政府调整物业服务、停车服务相关收费标准的，或者乙方提供的物业服务达到政府物业服务更高收费标准的，乙方可根据政府相关规定调整相应收费标准，业主和物业使用人应予以执行。

第三十二条 甲方违反本合同的约定，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他人修复，修复费用及造成的损失由甲方承担。

第三十三条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，当事人应当按有关规定处理。

第三十四条 以下情况乙方不承担责任：

- 1、因不可抗力导致物业管理服务中断的。
- 2、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的。
- 3、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

4、因非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

5、因甲方或业主、物业使用人未及时交纳物业服务费、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、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。

7、非因乙方违反本合同义务，业主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。

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）。

第三十五条 业主、物业使用人违反《临时管理规约》或物业管理区域内物业管理规章制度的行为，虽经乙方采取规劝、制止、向有关部门汇报等措施后，仍未解决，其行为对其他业主、物业使用人产生妨碍和影响的。

第十章 其他事项

第三十六条 本合同期限自 2019 年 3 月 10 日至业主大会依法成立并选聘新的物业服务企业签订服务合同生效之日为止。在本合同存续期间，业主大会已选聘新的物业服务企业的，应当在新的物业服务合同生效 3 个月前书面通知甲、乙双方，新合同生效时，本合同自动终止。

第三十七条 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、法规规定及时协商处理。

第三十八条 本合同终止时，乙方应将物业管理用房、物业管理相关资料等属于全体业主

所有的财物及时完整地移交给业主委员会；业主委员会尚未成立的，移交给甲方。

第三十九条 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；物业买受人签订物业买卖合同，即为对接受本合同内容的承诺。

第四十条 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，业主应承担连带责任。

第四十一条 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。

第四十二条 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第四十三条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以补充协议为准。

第四十四条 若遇项目名称“城市之窗一期”进行更改，本合同不受名称更改的影响，继续生效。

第四十五条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可向项目所在地人民法院提起诉讼。

第四十六条 本合同一式捌份，甲方执叁份，乙方执肆份，其余壹份由乙方用于相关备案。

*****以下无正文*****



甲方（签章）：

法定代表人/授权代理人：

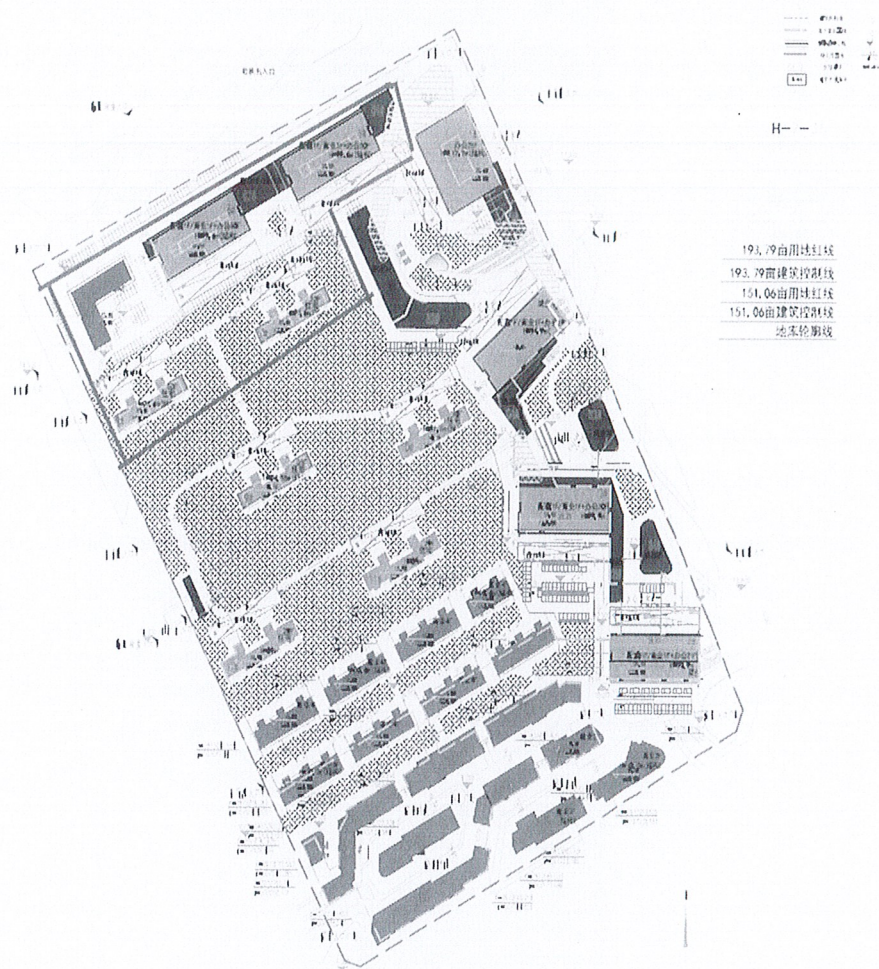


乙方（签章）：

法定代表人/授权代理人：

2019 年 3 月 10 日

附件一、物业规划平面图



附件二、物业构成明细

序号	项目	数量
1	住宅	7 号楼、8 号楼 256 户
2	办公	5 号楼、6 号楼 1355 户
3	商业	5 号楼、6 号楼 54 户
4	地下停车位	579 个
5	物业用房	7 套

附件三、公共设施设备明细

序号	设施名称	数量	备注
1	商业电梯	13 部	
2	住宅电梯	4 部	
3	物业变压器	2 台	
4	商业变压器	4 台	
5	火灾自动报警系统	1 套	
6	电气火灾监控系统	1 套	
7	消防电源监控系统	1 套	
8	门禁	1 套	
9	视频监控系统	1 套	
10	停车管理系统	1 套	
11	室内消火栓泵	2 台	一用一备
12	室外消火栓泵	2 台	一用一备
13	喷淋泵	3 台	二用一备
14	室内消火栓稳压设备	2 台	一用一备
15	喷淋稳压设备	2 台	一用一备
16	室外消火栓稳压设备	2 台	一用一备
17	住宅用无负压供水设备	3 套	

18	公建用无负压供水设备	4 套	
----	------------	-----	--

备注：具体以实际移交情况为准。

附件四、前期物业管理服务质量标准

山东省物业服务规范 第 1 部分：住宅物业

五星级

1 硬件设施要求

- 1.1 小区内地面停车位数量不应超过小区总停车位数量的 10%。专用固定停车泊位不少于 1 个/户。
- 1.2 住宅小区应具备门禁系统、监控系统、电子巡更系统或其他 3 项以上安全防范设施。
- 1.3 小区宜建有配套的休闲活动中心、场地或固定活动馆所，以及满足业主需求的体育设施。
- 1.4 新建小区绿地率不应低于 35%，旧区改建不宜低于 25%。
- 1.5 住宅小区公共服务设施的配建水平应与居住人口规模相对应，其中小区应配套建设有教育、医疗卫生、商业服务、金融邮电、社区服务等公共服务设施。

2 综合管理服务

- 2.1 前期物业服务企业应向业主提供物业服务手册。
- 2.2 承接项目时，对物业共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 2.3 客户服务接待场所工作时间不少于 12 小时，其它时间设置值班人员。设置并公示 24 小时服务电话。
- 2.4 24 小时受理业主或物业使用人报修。急修 15 分钟内到达现场，6 小时内修复；一般修理 1 日内完成（预约除外）。
- 2.5 对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复处理。
- 2.6 住宅小区项目经理应具有注册物业管理师资格，有 6 年以上的物业服务工作经验，并有 3 年以上住宅小区项目经理任职经历。
- 2.7 实行酬金制物业服务收费方式的物业服务企业每年至少公布 2 次服务资金的收支情况。
- 2.8 能提供 6 种以上便民（无偿）服务，如代收邮件、电瓶车接送、配置手推车、短时间内物品存放、配备雨具、信息咨询等。
- 2.9 每年开展 4 次以上一定规模的社区文化活动，节假日有专题环境布置。
- 2.10 每年的沟通面达到小区住户的 100%，每季至少 1 次征询业主对物业服务的意见，并定期向业主发放物业管理服务工作征求意见单，满意率达 95%以上。对不满意事项进行分析、整改、回访，不满意事项回访率达 95%，处理率达 95%以上。

3 房屋管理与维修养护服务

3.1 房屋管理

3.1.1 制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度。

3.1.2 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。

3.1.3 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。

3.1.4 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。

3.1.5 楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损、无明显污渍，使用安全。

3.1.6 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁、统一、美观，无安全隐患或破损。

3.1.7 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。

3.1.8 建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。

3.1.9 空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。

3.1.10 对违反规划私搭乱建、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部门。

3.2 维修养护

3.2.1 巡查

物业服务企业应根据小区实际情况选择房屋维护巡查项目，包括：

——每年1次观测房屋结构，发现特殊情况及时上报，必要时请专业单位进行检测评定；

——每季检查1次墙体、墙面；

——每季检查1次顶棚；

——每季检查1次楼梯、扶手；

——每季检查1次屋面保温隔热层、防水层；

——每季检查1次天台扶栏、公共防盗网；

——每季检查1次散水坡、雨檐台、连廊；

——每季全面检查1次楼板、地面砖；

——每季检查1次通风口；

——每半月巡查1次小区各标识；

——每周全面检查1次公共门窗；

——每周巡查1次路面、侧石、井盖等；

——每周巡查1次围墙；

——每周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品；

——每周巡查1次室外健身设施、儿童乐园。

3.2.2 维修服务

在房屋巡查中发现的损坏及时安排专项修理。依照合同约定,属于物业服务费用中支出的维修项目应在 24 小时内组织修复;需要动用维修资金的,应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划,并在 24 小时内向业主委员会提出书面申请,根据业主大会的决定组织维修。

3.3 装饰装修管理

3.3.1 受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记,与业主、物业使用人或装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议,告知业主或物业使用人装修须知和注意事项。

3.3.2 装饰装修期间每日巡查 1 次现场,发现业主或物业使用人未申请登记或违规装修,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,应及时劝阻或制止;拒不改正的,报告相关行政主管部门及业主委员会,并在物业管理区域内公示。

3.3.3 装饰装修结束后进行检查,对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

3.3.4 委托清运装修垃圾的,应在指定地点临时堆放,采取围挡、遮盖等措施,在 2 日内清运。自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式,在 2 日内清运。

4 共用设备设施运行、维修、保养服务

4.1 供配电

4.1.1 总配电室专人值守,每 2 小时检查 1 次设备运行状况,对主要运行参数进行查抄;具备无人值守条件的配电室每日检查 1 次,用电高峰时期适当增加巡视次数;其它低压配电室每周巡查 1 次。

4.1.2 高低压配电柜、变压器每年 1 次检修除尘,按要求对高低压配电设备、绝缘工具进行打压检测。

4.1.3 配电室安全标识、安全防护用品齐全,通风照明良好,能有效防止蛇鼠等小动物进入;无有毒有害危险品及杂物存放,环境整洁。

4.1.4 无自身系统故障引起的计划外大面积停电。

4.2 公共照明

4.2.1 院落、楼道照明巡查每周 1 次,不定期巡视,及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。

4.2.2 保持公共照明灯具清洁,亮灯率 100%;院落照明灯按时开启,满足使用要求。

4.2.3 公共照明系统控制柜、线路、灯具综合检修每年 1 次,控制柜工作正常,无损坏组件;灯具无损坏、无变形、无锈蚀,完好率 100%。

4.3 电梯

4.3.1 配备专业管理人员,电梯设备运行情况每日巡查 2 次,记录规范、详实。

4.3.2 保证电梯 24 小时运行,轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好,轿厢内整洁。

4.3.3 委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期进行保养,每年进行安全检测,并在轿厢内张贴《年检合格证》。对维保单位保养工作进行监督,保存相关记录。

4.3.4 电梯发生故障，物业管理人员应及时通知电梯维保单位，并督促维保单位对故障进行修复，一般性换件维修 1 日内完成，较为复杂维修 3 日内完成；发生困人或其它重大事故，物业管理人员应立即通知电梯维保单位，并在 15 分钟内到达现场，开展应急处理，协助专业维修人员进行救助；物业服务企业保存相关记录。

4.4 给排水

4.4.1 生活供水

4.4.1.1 泵房设备运行情况每日检查 4 次；地下室、管道井等部位明装管线、阀门巡查每周 1 次。

4.4.1.2 水泵、阀门全面检查、检测、保养每年 1 次，保证正常供水；水泵润滑点注油每月 1 次，水泵、管道等除锈、防腐、刷漆每年至少 1 次。

4.4.1.3 水箱、水池每年清洗 2 次，检查保养附属配件，并对水质进行化验，二次供水水质符合国家饮用水标准。

4.4.1.4 水箱、水池管理具备一箱一卡；上人孔盖板完好并加锁；溢流管口安装防护网并完好；每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性。

4.4.1.5 泵房环境整洁，通风良好，无杂物存放，能有效防蛇鼠等小动物进入。

4.4.2 雨污水排放

4.4.2.1 公共污水管道每季检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通。

4.4.2.2 雨水管道、化粪池等部位每季检查 1 次，视情况进行疏通，排水畅通，无堵塞。

4.4.2.3 污水提升泵检查保养每半年 1 次，对化粪池进行清挖、清抽，集水坑定期清理。

4.4.2.4 雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。

4.4.2.5 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，损坏井盖及时更换。

4.5 供热设施

4.5.1 自行供热的住宅小区，其供热设备、设施及供热管线应由物业服务企业负责维护、管理，或由其委托专业供暖公司维护、管理；采用集中供热的住宅小区，物业服务企业可根据集中供热部门的委托承担小区内供热交换站及二次供热管线等的维护和管理。

4.5.2 每年在供热开始前完成采暖供热系统的年度检修保养工作。

4.5.3 供热季节，供热交换站内应设 24 小时值班人员，每 2 小时巡视机房和设备 1 次，并做好设备运行记录，及时发现和处理设备的各类故障隐患。

4.5.4 维修人员每日 10:00、22:00 对小区供采暖阀门进行巡视检查，对巡视中发现的问题应及时采取整改措施，暂时不能解决的应及时上报主管部门。

4.6 安全防范设施

物业服务企业应根据小区安全防范设施配备的实际情况，选择做好下列维护保养工作：

——监控系统，做到：

- 设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；

- 按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养；
- 设备出现故障，能及时修复。

——门禁系统，做到：

- 每周巡视 1 次，保证系统工作正常；
- 门锁、对讲主机检查保养每季 1 次；
- 一般性故障 2 小时内修复；较为复杂的故障 2 日内修复。

——电子巡更，做到：

- 调试保养每季 1 次，保证正常运行；
- 保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。

——周界防范系统，做到：

- 主机除尘，压线端子牢固，对射探头牢固性检查每年 1 次；
- 报警系统有效性测试每周 1 次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；
- 系统发生故障，一般性故障 1 小时内修复，较为复杂的故障 24 小时内修复。

4.7 防雷接地系统

- 4.7.1 每年对避雷装置进行 2 次检查，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。
- 4.7.2 高层建筑每年雨季前对避雷系统进行测试，保证其性能符合国家规定。

4.8 景观配套附属设施设备

- 4.8.1 每日按时开启；每月检查 1 次，发现损坏及时修复。
- 4.8.2 重大节日前对景观附属设施设备进行安全功能检修，保证各项设施运行正常。

5 协助公共秩序维护服务

5.1 人员要求

- 5.1.1 专职公共秩序维护人员以中青年为主，45 周岁以下的人员占总数 60%以上，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。
- 5.1.2 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备。
- 5.1.3 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。

5.2 门岗

- 5.2.1 建立健全门卫值班巡逻守护制度，落实岗位职责制，人员到位责任到位。
- 5.2.2 保障值班电话畅通，接听及时。
- 5.2.3 各出入口 24 小时值班，主出入口双人值勤，7:00~9:00、17:00~19:00 设立岗，按照委托合同要求进行进出车辆管理、访客登记。
- 5.2.4 对大型物品搬出进行登记，记录规范、详实。
- 5.2.5 对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问，阻止小商小贩、可疑人员随意进入。

5.2.6 保持出入口环境整洁、有序，道路畅通。

5.3 巡逻

5.3.1 制定详细的巡查方案。公共秩序维护人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每2小时巡查1次，重点部位增加巡查频次。

5.3.2 每日定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。

5.3.3 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

5.4 车辆管理

5.4.1 按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，地上车位标识规范。有条件住宅小区宜设立临时停车位。

5.4.2 按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。

5.4.3 车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用。

5.4.4 收取车辆看管费的车场、车库设专人24小时值班，车辆出入记录规范、详实。

5.4.5 有条件的住宅小区宜建设立体化停车设施。

5.4.6 建有立体停车设备的车库应设专业技术人员值守，并对设备使用人进行专业培训。

5.4.7 车场、车库不应私自改建、分隔、拆除。

5.4.8 非机动车应定点停放。

5.5 监控

5.5.1 设有监控室的应有专人24小时值班，交接班记录规范、详实。

5.5.2 监控室收到报警信号后，公共秩序维护人员应在5分钟内赶到现场进行处理。

5.5.3 监控的录入资料至少保持30日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

5.6 紧急事故防范

5.6.1 对洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。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。

5.6.2 对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告业主委员会和有关部门。

5.6.3 每年组织1次以上应急预案演习。

6 保洁服务

6.1 楼内保洁

6.1.1 楼层通道和楼梯台阶，每日清洁3次。地面每日湿拖1次，干净整洁。

6.1.2 楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消防栓、指示牌每日清洁1次，栏杆每周清洁1次。

- 6.1.3 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每月清洁1次，目视无积尘、无蜘蛛网。
- 6.1.4 共用门窗玻璃，每月擦拭2次，玻璃明亮、目视干净。
- 6.1.5 电梯轿厢地面、轿厢四壁每日清洁2次，灯饰及轿厢顶部每月清洁2次，保持干净、整洁。
- 6.2 外围保洁
- 6.2.1 道路每日清扫2次；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。
- 6.2.2 绿化带每日清洁2次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。花坛表面洁净无污迹。
- 6.2.3 水景开放期内，每日清洁2次。定期对水体投放药剂或进行其它处理。水面无漂浮物，水体无异味。
- 6.2.4 休闲娱乐、健身设施每日擦拭1次，每周刷洗消毒1次，设施表面干净。
- 6.2.5 3米以下庭院灯、草坪灯每周清洁1次，目视干净。
- 6.2.6 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每周清洁1次，目视干净。
- 6.2.7 天台、明沟、上人屋面每月清洁1次，无垃圾堆放，排水顺畅。
- 6.2.8 设有公共卫生间的，每日清2次；每周2次对公共卫生间进行消杀。
- 6.3 车库、车棚
- 6.3.1 地面每日清洁1次，每月冲刷2次。保持空气流通，地面无垃圾和杂物。
- 6.3.2 天花板、墙面每月清洁1次，目视无积尘、蜘蛛网。
- 6.3.3 门窗、消防箱、防火门、箱柜等公共设施每月清洁1次，目视无积尘。
- 6.3.4 指示牌、指示灯保持整洁。
- 6.4 垃圾收集与处理
- 6.4.1 垃圾桶布局合理，楼道内每层宜设置1个垃圾投掷点，方便业主使用。
- 6.4.2 垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味。
- 6.4.3 建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，及时外运。
- 6.4.4 垃圾桶、果皮箱每日清洁1次。
- 6.4.5 能正常使用并维护垃圾生物处理设备、中水处理设备等。
- 6.5 卫生消杀
- 蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀2次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每季进行1次，无明显鼠迹。
- 6.6 动物管理
- 物业服务企业应协助有关部门做好住宅小区内的宠物等动物管理工作，不在小区内饲养家禽、家畜及无许可证的宠物等。
- 7 绿化服务
- 7.1 绿化养护
- 有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，并做到：

- 对草坪、花卉、树篱等定期进行修剪、养护;
- 定期清除绿地杂草、杂物, 杂草面积小于 2%;
- 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新, 缺株率小于 3%, 存活率不小于 95%, 行道树缺株率小于 3%, 土地无明显裸露;
- 绿篱、色带及造型植物, 轮廓清晰、层次分明、无残枝败叶, 造型植物枝叶紧密、圆整, 观赏效果良好;
- 适时进行防冻保暖, 定期喷洒药物, 预防病虫害;
- 树木每年修剪 1 次以上, 树冠整齐, 侧枝分布均匀, 根干部无萌枝, 不影响车辆行人通行, 与建筑架空线路无刮擦;
- 定期组织浇灌、施肥和松土。

7.2 环境布置

7.2.1 绿化总体布局合理, 乔、灌、花、草配置得当、层次丰富, 视觉效果良好, 满足居住环境需要, 无侵占现象。

7.2.2 绿地设施及硬质景观保持常年完好, 无人为破坏现象。

7.2.3 设有景观湖的, 保持三季有水, 每年春季投放观赏鱼苗, 水质良好, 每月至少补水 1 次, 每年清淤 1 次。

7.2.4 重大节日或庆典活动, 对公共区域进行花木装饰。

7.2.5 加强绿化宣传, 对古树名木, 保护措施到位, 使其生长正常; 对稀有树木进行挂牌标识, 注明其名称、科属、产地、生长习性等。

8 特约服务

物业服务企业为满足部分业主或物业使用人的需求, 可根据住宅小区的实际情况及其自身的能力, 经双方特别约定, 有偿提供但不限于以下服务活动:

- 家庭安装、维修服务;
- 家庭保洁服务;
- 家庭餐饮服务;
- 洗衣服务;
- 商务(打字、复印等)服务;
- 房屋租赁、出售等中介代理服务;
- 老年人陪聊服务;
- 小家电维修服务;
- 搬运服务等。

9 监督与投诉

9.1 信息收集

物业服务企业应以各种方式收集业主及物业使用人对物业服务质量的信息，及时分析这些信息，不断改进服务的内容和质量。业主及物业使用人对物业服务满意度信息的收集可以采用以下方式：

- 直接与业主沟通；
- 向业主发放调查问卷；
- 来自各种媒体的报道；
- 收集各种渠道的业主投诉。

9.2 投诉处理

9.2.1 物业服务企业应主动接受业主的监督，建立投诉处理机构，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。

9.2.2 积极配合有关部门做好投诉处理工作，对投诉处理结果进行回访。

9.2.3 认真及时地处理业主的意见和建议，并将处理结果及时通知投诉者。