

合同编号:

郑州市前期物业服务合同

开发建设单位 (甲方): 郑州融亮春房地产开发
有限公司

物业服务企业 (乙方): 福建融信世欧物业管理集团
有限公司郑州分公司

郑州市住房保障和房地产管理局 制

说 明

1、本合同文本为示范文本，由郑州市住房保障和房地产管理局制定，供开发建设单位选聘物业服务企业时使用。

2、本合同文本中所称前期物业服务，是指开发建设单位通过选聘物业服务企业，由物业服务企业按照前期物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业区域内的环境卫生和相关秩序，并由业主支付费用的活动。

3、本合同文本[]中选择内容、空格部位填写及其他需要删除或添加的内容，双方当事人应当协商确定。[]中选择内容，以划√方式选定；对于实际情况未发生或双方当事人不做约定的，应当在空格部位打×，以示删除。

4、双方当事人可以根据实际情况决定本合同原件的份数，并在签订时认真核对合同内容。

郑州市前期物业服务合同

开发建设单位（甲方）：郑州融亮春房地产开发有限公司

营业执照注册号：91410100MA44C07AXN

法定代表人：张海明 联系电话：0371-55322293

委托代理人：张珺博 联系电话：18221596367

通讯地址：郑州市中原区西四环与陇海路交叉口向南 800 米址刘村 105 号

邮政编码：453000

物业服务企业（乙方）：福建融信世欧物业管理集团有限公司郑州分公司

营业执照注册号：91410100MA40YX5T9G

负责人：李赞成 联系电话：0371-60997511

委托代理人：马蕊 联系电话：13353673677

通讯地址：郑州市高新技术开发区科学大道与金梭路交叉口正弘西悦城 17 层 940 室

邮政编码：453000

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、公平、诚实信用的基础上，甲方以[☒ 公开招标方式][邀请招标方式][协议方式]选聘乙方提供前

期物业服务,订立本合同。

第一部分 物业项目基本情况

第一条 本物业项目(以下简称“本物业”)基本情况如下:

名称:[☒地名核准名称][暂定名] 融信望湖宸院。

类型:[☒普通住宅][经济适用住房][公寓][别墅][办公][商业] 普通住宅。

座落位置: 郑州市 中原 区(县) 辅道南路南、站前大道西。 建筑面积:[☒规划面积][实测面积][房屋所有权证记载面积] 140495.00 平方米。

区域四至:

东至: 站前大道;

南至: 中小学用地;

西至: 庄文路;

北至: 辅道南路。规划平面图和委托的物业构成明细见附件一、二(以实际验收清单为准)。

第二部分 物业服务内容

第二条 甲乙双方应当就业主入住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。业主入住前的服务范围一般包括:

1、对已接收的物业进行维护。

2、做好公共区域的清洁工作（施工垃圾的清理、施工场地和料场的清洁由甲方负责）。

3、协助甲方做好业主入住时的交房、接待以及与物业服务相关的咨询等工作。

以上发生的费用由甲方另行支付，不得摊入业主的物业服务费用。

第三条 业主入住后，乙方应当提供的物业服务包括以下内容：

1、制订物业服务工作计划并组织实施；管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等；根据法律、法规和《临时管理规约》的授权制订物业服务的有关制度。

2、物业共用部位的日常维修、养护和管理。（共用部位明细见附件三）

3、物业共用设施设备的日常维修养护、运行和管理。（共用设施设备明细见附件四）

4、公共绿地、景观的养护。

5、清洁服务，包括物业共用部位、公共区域的清洁卫生，垃圾的收集等。

6、协助维护秩序，对车辆（包括自行车）停放进行管理。

7、协助做好安全防范工作。发生安全事故，应当及时向有关部门报告，采取相应措施，协助做好救助工作。

8、消防服务，包括公共区域消防设施的维护以及消防管理制度的建立等。

9、负责编制物业共用部位、共用设施设备、绿化的年度维修养护方案。

10、按照法律、法规和有关约定对物业装饰装修提供服务。

11、发现物业区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规、规章的行为，应当及时告知、建议、劝阻，并向有关部门报告。

12、制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容。

13、设立服务监督电话，并在物业区域公告栏等醒目位置公示。

14、其他服务事项：

无

第三部分 物业服务标准

第四条 乙方按照双方约定的物业服务标准（见附件五）提供服务。

双方约定的住宅物业的服务标准不得低于《郑州市普通住宅区物业管理服务等级标准》中规定的相应要求。

第四部分 物业服务期限

第五条 前期物业服务期限为，自 本合同签订之日起至首次业主大会召开并依法选举的业主委员会成立后与物业服务企业签订新的物业服务协议生效时止。

第五部分 物业服务费用

第六条 本物业区域物业服务收费选择[☒包干制][☐酬金制]方式。

第七条 包干制

1、物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积交纳，具体标准如下：

[高层住宅]： 3.3 元/平方米/月（包含公共能耗）；

2、实行包干制的，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务内容。

3、乙方应当每年向业主公布公共服务收支情况。

第八条 物业服务费应当从甲方通知的收房期限届满之日起计收。因业主原因未按交付使用通知书约定的交付时

间办理交付手续的物业，其物业服务费由业主自交付使用通知书约定的交付之日起交纳。业主办理入住手续时预付[√季度]物业服务费。此后按[√季度] 季度 交纳，具体时间为每季度首月 15 日前。

第九条 业主或物业使用人申请装饰装修时，乙方应当告知相关的禁止行为和注意事项，与其订立书面的装饰装修服务协议。除约定收取装饰装修服务费外，乙方不得另行收取施工人员管理费、开工证费、管线图费等与装饰装修有关的费用。

装修垃圾清运费双方另行约定。

如收取装饰装修押金的，未造成共用部位、共用设施设备和承重结构损坏，乙方应当在完工后 7 日内将押金（不含息）如数退还。

第十条 车位服务费按露天停车场车位 90 元/个/月、地下停车库、停车楼车位标准车位服务费 90 元/个/月的标准收取。

乙方应当与停车场车位使用人签订书面的停车服务协议，明确双方在车位使用及停车服务等方面的权利义务。乙方收取的车位管理服务费用，仅为停车场地清洁、维护秩序等内容，不承担车辆及车内物品的保管与保险责任；业主如有保管需求须另行与乙方签订保管合同并另行支付保管费。

地上配建的车位，除非业主大会另有明确决议，则乙方

有权根据实际情况决定采取固定或非固定车位等“专有或共有车位”物业服务模式，合理划分“专有或共有车位”物业服务区域。

第十一条 乙方对业主自有物业提供维修养护或其他特约服务的，按乙方在物业区域内公示的收费标准或按双方的约定收取费用。

业主、物业使用人在符合相关法律规定的前提下，利用住宅物业从事经营活动的，乙方可以参照商业物业标准收取相应的物业服务费。（双方另行约定）

第十二条 乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业服务单位委托代收使用费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，不得限制或变相限制业主或物业使用人购买或使用。

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

第六部分 权利与义务

第十三条 甲方的权利义务

- 1、审定乙方制定的物业服务方案，并监督实施。
- 2、在办理业主入住90日前，按规定提供符合办公要求的物业服务用房，建筑面积约568.71平方米，位置

为 1#楼 1F, 2#楼 1F、2F 层局部面积为 455.66 平方米,
地下物业管理用房建筑面积为 113.05 平方米。

3、在办理业主入住后[√3 个月] 3 个月内, 向乙方移交本物业的竣工总平面图; 在办理业主入住[√30 日] 30 日前, 向乙方移交本物业的其他相关资料。资料清单见附件六。

4、在双方委派专业人员办理完相关资料、图纸的移交后[√5 日] 5 日内, 负责与乙方一起对共用部位和共用设施设备逐项进行验收, 登记列表, 并经双方[√签字][盖章]确认。

5、提供物业共用部位、共用设施设备的工程验收资料, 并按照质量保证书承诺的内容承担相应的保修责任。

6、按规划设计要求, 为业主户内配置[√远程抄送式电表][√燃气的输卡式计量表][√机械水表]; 各个分区[√独立单独计量], 例如, [√楼道照明][√车库][√庭院照明][√动力用电][√电梯][√水泵]等单独计量的电表; 使用临水、临电的, 应当按物业的性质承担相应的费用差价。

7、解决开发建设遗留问题。

8、配合乙方做好物业区域内的物业服务工作。

9、按时缴纳物业区域内已竣工但尚未出售的物业、因甲方原因未能按时交付物业买受人的物业及自有物业的服务费用。

10、若因甲方原因导致物业未能达到本合同及法律法规

约定的交付条件导致本合同约定的全部或部分物业服务内容（即乙方的义务）无法履行的，乙方有权迟延履行本合同约定的全部或部分物业服务内容（即乙方的义务），并要求甲方在合理期限内整改完毕，因此导致乙方、物业买受人或任何第三方损失的，由甲方负责处理并承担责任。

11、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第十四条 乙方的权利义务

1、在办理业主入住手续 30 日前，向甲方提交本物业的入住工作计划。

2、根据有关法律、法规及本合同的约定，按照物业服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费、特约服务费。

3、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，但不得将本物业区域内的全部物业服务委托给第三方；乙方应当将委托事项及受托企业的信息在物业区域内公示；乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定；乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担责任。

4、妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，并为业主的个人资料信息保密。

5、及时向全体业主和物业使用人通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

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

7、不得擅自将业主所有的共用部位、共用设施设备用于经营活动；将其用于广告、房屋租赁、会所经营、商业促销等活动的，应当在符合有关法律规定并征得相关业主同意后，按照规定办理有关手续，并每半年公布收益情况，接受业主监督；分配及使用由相关业主共同约定。

8、不得擅自占用本物业区域的共用部位、共用设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘本物业区域内的道路、场地。

确需临时占用、挖掘本物业区域内道路、场地的，应当按规定办理相关手续，制定施工方案，开工前要在物业区域内公示，施工过程中尽可能减少对业主的影响，并及时恢复原状。

9、本物业区域内需另行配备相关设施设备的，应当与甲方及相关业主协商解决。

10、属于甲方保修的业主自有物业，业主提出修理申请的，乙方应当给予协助，并对施工现场提出管理要求。

11、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第十五条 业主（包括仍有未售出房屋的甲方）的权利

义务

- 1、对本物业区域内的物业服务事项有知情权。
- 2、对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利。
- 3、有权聘请专业机构对酬金制收费方式的物业服务资金年度预决算和物业服务费收支情况进行审计。
- 4、有权监督本物业区域内共用部位、共用设施设备的经营收益及使用情况。
- 5、配合乙方做好物业区域内的物业服务工作。
- 6、按照相关规定交存、使用和续交专项维修资金。
- 7、按照约定交纳物业服务费与特约服务费。
- 8、有关法律、法规和《临时管理规约》规定的其他权利义务。

第七部分 合同终止

第十六条 甲乙双方中任何一方决定在服务期限届满后不再续约的，均应当在届满3个月前书面通知对方。

第十七条 服务期限未满，但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1个月前书面通知甲、乙双方；新合同生效时，本合同自动终止；乙方应当在本合同终止前移交物业服务用房、物业服务的相关资料及属于本物业区域内的物业共用设施设备、公共区域，并按时撤出本物业区域。

第十八条 本合同到期后尚未有新的物业服务企业承

接的，乙方应当继续按本合同的约定提供服务，在此期间的物业服务费用仍由业主按本合同约定标准交纳。

第十九条 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好债权债务处理，包括物业服务费用的清算、对外签订的各种协议的执行等；乙方应当协助甲方或业主大会、业主委员会做好物业服务的交接和善后工作。

第八部分 违约责任

第二十条 由于甲方开发建设遗留问题导致乙方未能完成服务内容的，乙方有权要求甲方限期解决，甲方应当承担相应的违约责任；给乙方造成损失的，甲方应当承担相应的赔偿责任。

乙方在服务期限内擅自撤出的，应当按照有关规定执行；乙方在本合同到期后，有新的物业服务企业承接的，而拒不撤出本物业区域的，应当按照有关规定执行。

除不可预见的情况外，乙方擅自停水、停电的，甲方或业主有权要求乙方限期解决，乙方应当承担相应的违约责任；给甲方或业主造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

业主逾期未交纳物业服务费的，应当按照[☒逾期每日万分之五]逾期每日万分之五的标准按日承担相应的违约金。

第二十一条 除本合同第七部分规定的合同终止情形

外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任；给对方或业主造成损失的，解约方应当承担赔偿责任。

第二十二条 除本合同另有约定外，甲乙双方可以结合本物业的具体情况和服务需求以附件的形式对违约责任进行详细约定。违约行为给他方造成损失的，均应当承担相应的赔偿责任。

第二十三条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

第二十四条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、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。

第二十五条 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

1、由于甲方、业主或物业使用人的自身责任导致乙方的服务无法达到合同约定的。

2、因维修养护本物业区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主或物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

3、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、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，而甲方未采纳所导致的损害。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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）。

9、其他乙方物业服务无法控制的一切因素所造成的。

第九部分 争议解决

第二十六条 合同履行过程中发生争议的或因本合同履行发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业所在地行业主管部门申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下方式解决：

1、向本物业（项目）所在地人民法院提起诉讼；

第十部分 附 则

第二十七条 双方约定自首户业主入住前[√30 日]日，乙方根据甲方的委托，办理承接验收手续。

第二十八条 对需进入物业区域内的执法活动和救援等公共事务，各方应当配合，不得阻挠。

第二十九条 对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同和《临时管理规约》的内容相抵触。

第三十条 本合同正本连同附件一式拾份，甲方、主管部门各执叁份，乙方执肆份，具有同等法律效力。以招投标方式选聘物业服务企业的，须在招投标备案时提交主管部门一份。

第三十一条 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章后生效，并作为《商品房预售合同》或《商品房现房买卖合同》的附件。

第三十二条 其他约定：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。

甲方：

授权代表：



乙方：

授权代表：



签订日期：2018年12月19日

2018年12月19日

附件：一、规划平面图

二、物业构成明细

三、物业共用部位明细

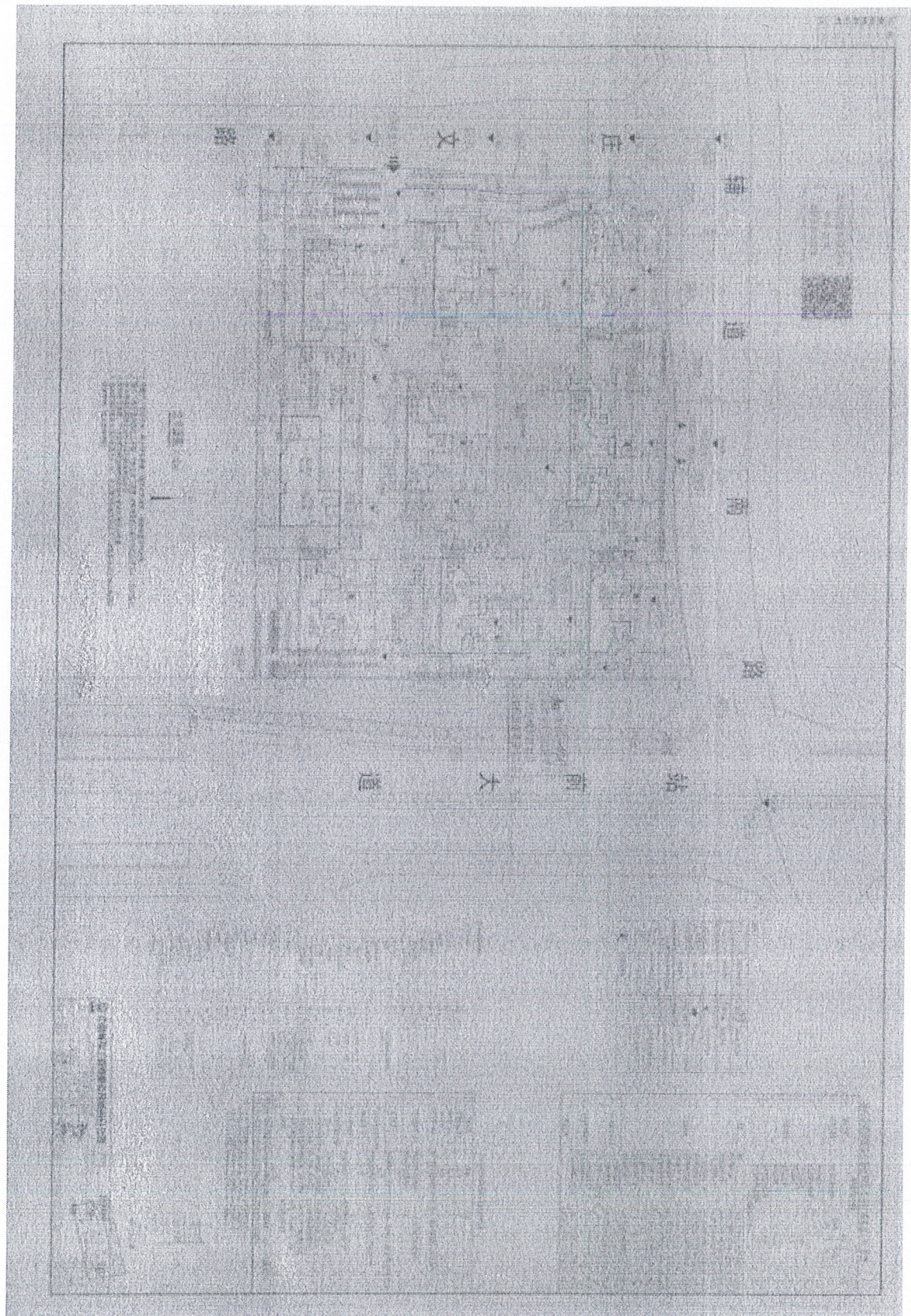
四、物业共用设施设备明细

五、物业服务标准

六、移交资料清单

附件一：

规划平面图



附件二：

物业构成明细

类 型	幢 数	套（单元）数	建筑面积 （平方米）
高层住宅	8	975	99891.49
多层住宅	/	/	/
别 墅	/	/	/
商业用房	/	/	/
办公楼	/	/	/
自行车库			
机动车车库			
会 所	/	/	/
学 校	/	/	/
幼儿园	1	1	2127.19
文化活动场 所	/	/	/
社区综合用 房	/	/	396.76
物业服务用 房			568.71
合 计			
备 注			

附件三：

物业共用部位明细

- 1、房屋承重结构： 钢筋混凝土结构；
- 2、房屋主体结构： 框架-剪力墙结构；
- 3、首层公共部分： 地面、墙面瓷砖；顶面乳胶漆；
- 4、公共电梯厅（电梯前室）：地面、墙面瓷砖；顶面乳胶漆；
- 5、公共连廊：
 - （1）地面瓷砖、顶面乳胶漆；
 - （2）防护栏： 1、2、3 号楼为型钢玻璃栏板、金属格栅封闭，4、5、6、7、8 号楼为金属栏杆、不封闭
- 6、疏散楼梯间：地面 3 层以下为瓷砖，3 层及以上为砂浆找平；墙面、顶面乳胶漆；
- 7、户外墙面：外墙保温，单元门头石材，外墙真石漆、局部涂料

附件四：

物业共用设施设备明细

1、电梯：

消防电梯共计 20 部，窗口式食梯 1 部，共计 21 部

2、绿化率： 36.86 % ；

绿地面积：10959.96 m² 位于地块内。

园区绿化、景观给水、景观排水、景观电气，景观小品。

硬质景观：特色水景、廊架、运动健身场地、种植池、花岗岩铺装地面、景墙等。

绿化：精品大树，乔木，灌木，地被灌木，草坪、花卉等。

3、区域内市政：

市政统一供暖采暖，地块内设热交换站；

[道路][楼间甬路]；

[室外上下水管道]；

[沟渠]；

[蓄水池]；

[化粪池]；

[污水井]；

[雨水井]；

4、变配电系统包括住宅变配电系统、公共变配电系统；

高压双路供电电源 市政电源 ；

园区照明：50KW

楼道照明：250KW

[物业区域的外围护栏及围墙]；

生活供水具体设施：低区给水由市政管网直接供给，加压中区、高区分别设置一套加压泵组，供本地块加压部分生活用水。

中区泵组：二用一备 $Q=20\text{m}^3/\text{h}$, $H=79\text{m}$, $N=11\text{KW}$

高区泵组：二用一备 $Q=20\text{m}^3/\text{h}$, $H=138\text{m}$, $N=15\text{KW}$

5、消防设施包括消防水泵、消防水池、消防水箱、消火喷淋、消防栓；

6、监控设施包括摄像机、线路等设备；

7、避雷设施包括SPD、接闪带等；

8、电视共用天线；

9、电脑网络线；

10、电讯电话；

11、地下机动车库902 个；

12、地上机动车停车场100 个；

13、非机动车库1541 个；

14、垃圾中转站；

15、信报箱；

16、共用设施设备用房4717.69 平方米；

17、物业服务用房568.71 平方米；

附件五：

物业服务标准

前期物业管理服务内容、标准：

（一）公共服务

1、接待和值守要求。

（1）热情接待、主动服务，24 小时值班，受理住户的咨询、报修、投诉；夜间有人值班，处理紧急报修。

（2）有完善的值班制度和交接班制度、工作记录。

2、服务时限要求。

（1）急修服务 15 分钟内到达现场，24 小时内给予解决，若不能及时解决，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释和限时承诺。

（2）小修 30 分钟到位修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。

（3）服务时限不得以节假日和休息时间顺延。

（二）房屋、共用设施、设备维护与管理

1、巡检、装修管理要求。

（1）每年年底或年初对房屋公用部位、设施设备、道路、绿地等进行全面检查一次，掌握房屋设施设备完损状况，对完损程度做出评价。

（2）每半年检查巡视一次房屋主体结构，发现质量问题及时向业主报告与建议。

(3) 每日巡视一次小区楼房单元门、楼道间通道部位以及其他共用部位的门窗、玻璃、路灯等。

(4) 建立完善的住宅装饰、装修管理规定，签订房屋装修管理协议，制定装修申请、审批、验收程序。

(5) 每日至少对所有装修现场巡视一次，并做好详细的记录，及时将住宅室内装修装饰工程的禁止行为和和注意事项告知装修人。

2、给水设施要求。

(1) 建立完善的设施台帐及建立设施设备管理制度。

(2) 制定完善设施保养的计划。

(3) 加强二次供水管理，保证水质符合卫生防疫要求。

3、排水设施要求。

(1) 建立完善的设施台帐及建立设施设备管理制度。

(2) 制定完善设施保养的计划，小区内公共雨、污水管道每年疏通二次，雨、污水井每半年检查一次，并视检查情况及时清掏，化粪池每年清掏二次，发现异常及时清掏。

(3) 加强管道疏通，确保小区内雨、污水管道通畅，定期清掏化粪池。

(4) 定期对设施设备进行巡查，属于小修的要及时修复，属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告开发建设单位或业主委员会。

4、供配电系统要求。

(1) 建立完善的设施台帐及建立设施设备管理制度。

(2) 制定完善设施保养的计划。

(3) 定期对设施设备进行巡查，属于小修的要及时修复，属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告开发建设单位或业主委员会。

5、弱电系统要求。

(1) 建立完善的设施台帐及建立设施设备管理制度。

(2) 操作人员受过专业培训，持证上岗。

(3) 工作时认真负责，精神集中，对异常情况及时识别，发现异常，及时处理。

(4) 制定完善设施维修保养的计划。

(5) 分系统定时检查和记录各部分、各监控点的工作及运行状态，定期对各类信息、数据进行统计分析，形成日、月报表。

(6) 定期对设施设备进行巡查，属于小修的要及时修复，属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告开发建设单位或业主委员会。

6、避雷接地系统要求。

(1) 每年雨季来临之前，对整个避雷接地系统进行检查维护。

(2) 在大雷雨过后也要及时对系统检查，发现严重腐蚀、松脱等立即更换或紧固。

7、电梯运行与管理要求。

(1) 安装、维修、保养人员和电梯司机均应持有相关行政主管部门核发的特种作业操作证上岗，并定期参加复审，建立健全电梯管理制度，至少包括《岗位安全操作规程》、《维修保养制度》、《安全使用管理制度》和详细《维修保养计划》，电梯 24 小时不间断运行，如遇故障电话联系值班室，并公布电话。

(2) 安全设施完好、通风、照明等附属设施完好。

(3) 与持有关行政主管部门核发的安全认可证书的企业签订维修保养、大中修更新改造合同，并明确被委托企业的责任。

(4) 定期对设施设备进行巡查，属于小修的要及时修复，属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告开发建设单位或业主委员会。

8、道路、停车场（车棚、车库）及配套设施要求。

(1) 加强道路维修与养护，制定详细的道路维修养护计划，按照合同约定实施。

(2) 保持居住区道路通畅，路面平坦，排水通畅。

(三) 清洁管理

1、共用楼道保洁要求。

(1) 每天定时清扫，保持地面干净整洁。

2、电梯及电梯厅保洁要求。

(1) 每天定时保洁，保持地面整洁、电梯面板、内外壁干净，无污渍。

3、传达室共用卫生间保洁要求。

(1) 及时擦拭，保持表面干净、无污迹、手印等。

4、停车场、共用车库或车棚保洁要求。

(1) 安排专人定期清扫。

5、道路保洁要求。

(1) 安排专人清扫，保持地面无杂物、干净整洁。

6、标识、宣传牌、雕塑、信报箱保洁要求。

(1) 及时擦拭，保持表面干净、无污迹、手印等。

7、绿化带保洁要求。

(1) 每日对保洁服务范围内的区域进行一次清扫，做到服务范围内无废弃杂物。

8、休闲、娱乐、健身设施保洁要求。

(1) 设施表面基本干净，无灰尘污渍、锈迹，目视游乐场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾，及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。

9、门卫、岗亭、监控探头保洁要求。

(1) 门卫、岗亭每日擦洗干净内外门窗玻璃及窗户，保持墙、地面基本干净、光亮、整洁，工、器具排放整齐、有序。

10、垃圾桶、果皮箱要求。

(1) 桶、箱表面保持干净，及时收集桶内垃圾，每日擦拭

定期消杀。

11、垃圾收集与处理要求。

(1) 每天定时收集。

12、卫生消杀要求。

(1) 每季对窨井、明沟、垃圾房环境卫生消杀一次（5至10月份每月消杀一次）。

(2) 每季度灭鼠一次。

(3) 夏季（5至10月份）每月集中对园区蚊蝇消杀一次。

(四) 园林绿化养护与管理

1、草坪要求。

(1) 地面平整，土均匀细致。

(2) 草坪栽种整齐，能覆盖地表，无缺苗断垄。

(3) 草长势良好，叶色无枯黄，无明显稀疏现象，草坪内无杂草生长。

(4) 生长期无成片死亡，部分死亡不超过0.25平方米，如超过0.25平方米需及时补栽。(5) 草坪及时修剪、浇水、施肥。

2、园林树木要求。

(1) 按生长习性定期完成灌溉、施肥、修剪，枯枝死杈及时处理，保持树冠美观整洁、层次分明。

(2) 爬藤植物及时牵引、上架，无杂草和植物同生同爬现象。

(1) 岗位配置合理、完整。

(2) 思想品质好，作风正派，热爱工作，无犯罪记录。

3、巡逻要求。

(1) 定时与不定时相结合，不能有巡逻死角。

(六) 其他

紧急事故反应、其他防范措施、交通和车辆管理、消防、档案资料、专项服务、特约服务等要求。

1、综合管理

(1) 制定前期介入、接管验收、入伙程序等管理方案；

(2) 物业管理企业人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；

(3) 应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；

2、房屋管理

(1) 房屋外观管理：防盗网（由物业统一设计），阳台的封闭、空调安装等；

(2) 公共部位的维修、养护，并建立检修、保养记录；

(3) 店面招牌、广告牌、噪音、油烟、污染等的管理；

(4) 建立完善的住宅装饰、装修管理规定，签订房屋装修管理协议，制定装修申请、审批、验收程序。

3、物业共用部位设备、设施管理

(1) 建立设施设备管理制度；

- (2) 建立共用设施设备台帐;
- (3) 对设施设备的日常运行、维护、操作等记录要齐全;
- (4) 定期对设施设备进行巡查,属于小修的要及时修复,属于大、中修或需要更新改造的,及时编制计划,报告开发建设单位或业主委员会。

4、环境卫生的维护

- (1) 负责物业管理区域内共用场所、绿地、主次干道、房屋共用部位的保洁;
- (2) 负责垃圾的处理与收集,做到日产日清;
- (3) 加强管道疏通,确保区内雨、污水管道畅通,定期清掏化粪池;
- (4) 加强二次供水管理,保证水质符合卫生防疫要求;
- (5) 加强鼠、蟑、蝇、蚊消杀以及其他虫害预防。

5、绿化养护和管理

- (1) 制定绿化管理制度;
- (2) 加强绿化日常管理,包括水分管理、防治、除草;
- (3) 对管养期后绿化老化、死亡、非人为损坏植物及时补种或更换;
- (4) 负责园林小品养护。

6、治安防范

- (1) 小区设有 24 小时监控室,专人值班,达到智能化安全防范;

- (2) 有专业秩序维护队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；
- (3) 对重点的区域、重点的部位制定相应的巡查制度；
- (4) 对出入小区装修人员发放出入证，对搬家、送货、家政服务外来人员实行来访登记；
- (5) 建立火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急救援预案；
- (6) 维护人员熟悉小区环境，文明值勤，语言规范，认真负责。

7、消防管理

- (1) 监控室达到智能化消防控制，维护人员定期进行消防演练；
- (2) 消防设备设施完好无损，可随时起用；
- (3) 保证消防通道畅通；
- (4) 向业主、住户宣传消防安全知识；
- (5) 建立火灾、治安、公共卫生等突发事件措施；

8、车辆管理

- (1) 制定车辆出入、行驶、停放相关管理规定；
- (2) 建立车辆出入与停放的登记制度；
- (3) 停车收费按市物价局相关规定。

9、辖区文化及特色服务

- (1) 有计划、有人员、有制度的落实辖区文化；
- (2) 定期开展健康有益的宣传和文体活动；

- (3) 积极协助街道、派出所、居委会开展各项工作；
- (4) 积极配合与商业、邮电、银行等部门开展便民服务；
- (5) 适应社区的发展需要、适时提供新的服务项目，如社区商务中心、家政服务中心、24 小时特约有偿服务等。

10、档案的建立与管理

建立档案资料的收集、归类、管理、使用等管理制度。

11、物业管理服务收费账务管理

明确各项收支（管理服务费、装修垃圾清运费、车辆管理费、维修基金）的标准、依据。

附件六：

移交资料清单

- 1、竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图、配套设施、地下管线工程竣工图等资料，以及房屋管线布线图；
- 2、设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- 3、物业质量保修文件和物业使用说明文件[√住宅质量保证书] [√住宅使用说明书]_____ / _____；
- 4、相关专业部门验收资料；
- 5、房屋及配套设施的产权清单（包括业主名称、建筑面积、联系方式等）；
- 6、供水、供暖的试压报告；
- 7、实测面积报告；
- 8、物业服务所需要的其他资料_____ / _____。