

杭政储出[2016]7号地块【荣沁轩】 前期物业服务合同

项目名称： 杭政储出[2016]7号地块【荣沁轩】

项目地址： 拱墅区学院路与隐秀路交叉口东北侧

委 托 方： 杭州融誉房地产开发有限公司

受 托 方： 福建融信世欧物业管理集团有限公司

签订日期： 2017年9月6日

杭政储出[2016]7号地块【荣沁轩】前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：杭州融誉房地产开发有限公司

营业执照注册号：91330105MA27XWU56Y

企业资质证书号： 资质等级：

法定代表人：余丽娟 联系电话：0571-87103366

委托代理人：姜赞昀 联系电话：18667149069

通讯地址：杭州市拱墅区莫干山路841弄23号2幢三层312室

邮政编码：310001

乙方（物业服务企业）：福建融信世欧物业管理集团有限公司

营业执照注册号：91350111574708155M

企业资质证书号：（建）115047 资质等级：壹级

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

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 荣沁轩（物业项目名称）提供前期物业服务，签订本合同。

乙方依照本合同提供服务的受益人为本物业管理区域的全体业主和非业主使用人，全体业主和非业主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。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

物业项目名称：荣沁轩；

座落位置：杭州市拱墅区（县、市）祥符街道学院路与隐秀交叉口东北侧；

物业类型：小高层、高层

物业管理区域四至范围：

北至：月亮路，

东南至：余杭塘河，

西至：隐秀路，

西南至：学院路，

东北：永固路。

占地面积：27845平方米；

总建筑面积：117920.5平方米；其中住宅74067平方米（其中其中高层建筑面积53148平方米，小高层建筑面积20919平方米）；地下停车位672辆。

社区用房及物业经营用房和管理用房建筑面积 1114平方米。

第二条 按照相关规定，乙方应当在前期物业管理期间参与工程的检查，或根据项目建设实际情况，由甲乙双方约定乙方在项目建设阶段参与检查。对检查发现的工程质量问题和其他不利于物业使用和管理的问题，乙方应及时向建设单位或者相关专业管理部门提出整改建议，并协助专业管理部门督促落实，所产生的相关费用由甲方承担。

第三条 甲方应当与乙方完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作并签定物业承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确

约定。

物业承接查验费用由甲方承担。

第二章 物业服务内容与服务标准

第四条 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）。

第三章 物业服务等费用

第五条 本物业管理区域物业服务收费选择 包干制 方式：

业主（非业主使用人）按照不动产登记簿记载的面积（尚未进行不动产登记的，按照测绘机构的实测面积、尚未进行实测的，按照房屋买卖合同记载的面积、没有房屋买卖合同的，按照建设工程规划许可证上载明的面积）向乙方支付固定物业服务费用，盈余或亏损均由乙方享有或承担的物业服务计费方式。

1、具体收费标准如下：

高层、小高层住宅：2.75 元/月·平方米；

地下车位服务费：100 元/月·个。

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：

高层、小高层住宅：0.5 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。

2、物业服务收费的构成包括物业服务成本、法定税费和乙方的利润，其中物业服务成本构成一般包括：

- （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运行、维护费用；
- （3）物业管理区域清洁卫生、绿化养护、秩序维护费用；
- （4）办公费用；
- （5）乙方实施管理必备的固定资产折旧；

(6) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

(7) 其他。

第六条 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、车位服务费等费用；物业交付使用后，其费用由业主全额承担。

甲方不得对业主的物业服务费、车位服务费等费用作出减免的承诺；若甲方违反约定做出承诺的，应将承诺减免的全部费用支付给乙方。

业主约定由非业主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。

业主与非业主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、非业主使用人应当结清物业服务费、车位服务费等相关费用。

物业服务费、车位服务费等费用按年度交纳，业主或非业主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，本合同存续的剩余期限不足 12 个月的，预收期限不得超过合同的剩余期限。

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。

第七条 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。

乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业单位的委托代收水、电、气、热、通讯、有线电视等费用的，可以向委托单位收取代办手续费，但不得向业主收取手续费等额外费用。

第八条 新建高层住宅（不含单身公寓）二次供水设施，按照《杭州市新建高层住宅二次供水设施技术标准导则》验收合格后，由建设单位负责委托供水企业管理。乙方不再接受二次供水设施管理及相关服务的委托。

未委托供水企业管理的二次供水设施产生的水费，由乙方代收代缴的，总表与各户分表用量总和的差额按下列第 2 种方式进行结算：

- （一） 按所拥有专有部分面积的比例分摊；
- （二） 按实际使用量的比例分摊；
- （三） 其他。

第九条 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消耗的电费，采取下列第 1 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；

第十条 业主或非业主使用人可以自行组织房屋装修垃圾清运，也可以委托乙方清运。委托乙方清运的，按照有关规定，装修垃圾由业主或非业主使用人运至装修垃圾集中堆放点，清运费由双方自行约定。

对因装修搬运材料造成电梯轿厢、楼道墙地面、扶手等共用部位、共用设施设备损坏的，由乙方与装修单位（装修人）协商，可收取一次性修复补偿费。

第四章 物业的经营与管理

第十一条 本物业管理区域内的物业办公用房供乙方在合同期限内无偿使用，但不得擅自改变其用途。本合同终止时，乙方应当将物业管理用房移交给业主委员会。

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，委托乙方代为经营或管理服务的。具体收费及经营成本约定如下：

（一）物业经营用房

物业经营用房的出租标准不得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 %为经营成本，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；

第十二条 属于全体业主所有的经营性收益（扣除管理费、税费等经营成本后的收入）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；

本合同中约定的经营性收益使用管理事项，由甲方在物业交付使用时向业主公示告知。本合同终止时，乙方应当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。

实行物业服务包干制收费方式的物业服务项目，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。实行酬金制物业服务方式的，乙方每年公布一次各项资金收支情况。

第十三条 乙方接受业主、非业主使用人委托，提供车辆保管、等合同约定以外的服务，除政府有规定的外，服务收费按当事双方约

定执行。

若当事双方无约定的，乙方对物业内车库（位）的公共部位以及公共设施设备提供日常维保服务，不含车辆保管、保险及车内物品的保管等责任。

第五章 物业专项维修资金及物业保修金

第十四条 物业专项维修资金属于业主所有，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，实行专款专用，不得挪用、截留、占用、侵占等。

第十五条 首期物业专项维修资金由甲方在房屋产权初始登记之前按照物业总建筑面积及交存标准统一交存至维修资金管理机构。物业交付使用时由甲方按照专有部分建筑面积及同一交存标准负责向业主收取，其余部分的首期物业专项维修资金由甲方承担。

第十六条 下列费用不得从物业专项维修资金中列支：

（一）依法应当由建设单位或者施工单位承担的物业共有部分、共有设施设备维修、更新和改造费用；

（二）依法应当由相关专业单位承担的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等管线和设施设备的维修、养护费用；

（三）因人为损坏及其他原因应当由当事人承担的修复费用；

（四）根据本合同应当由乙方承担的维修养护费用；

（五）法律、法规、规章及国家和省有关规定中明确由有关单位和个人承担的费用。

第十七条 乙方应于每年的12月31日前编制下一年度维修、保养计划和年度物业专项维修资金使用方案，在本物业管理区域公告，报社区居民委员会（业主大会成立后，向业主委员会）。

第十八条 乙方应按照相关规定申请使用物业专项维修资金，提

出维修内容、工程预算方案、施工单位及申请金额等相关事项，并按规定做好公示。工程完工后，乙方须及时办理物业专项维修资金余款结算手续。乙方退出物业管理项目时，尚未办理物业专项维修资金余款结算手续的，应当向社区居民委员会（业主大会成立后，为业主委员会）移交维修资金使用的相关资料。

第十九条 乙方提供的物业专项维修资金申请资料需真实、有效，如有虚假，将承担相应的法律责任。

第二十条 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、非业主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。

第二十一条 甲方应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担保修责任，因注销、清算等原因，无法继续履行保修责任的，应按照保修金管理的相关规定办理保修金主体变更手续。

在保修期内发生属于保修范围的质量问题，出现甲方因歇业、破产或者其他情形致使单位不存在的等无法履行保修责任的情况，乙方应做好以下工作：

（一）及时告知相关业主或者社区居民委员会（业主大会成立后，为业主委员会）甲方无法履行保修责任的情况；

（二）应业主或者业主委员要求，按照相关规定协助开展保修金

使用申请工作，工程完工后，协助及时办理保修金余款结算手续，若受托领取保修金款项，应按施工合同约定向施工单位划转，如有截留、挪用、侵占等，将承担相应的法律责任；

第二十二條 在各保修項目保修期滿前1個月內,應按以下第 一種方式對保修項目進行查驗,記錄查驗結果,查驗中發現的問題經甲方確認並按照相關規定及協議實施保修工作:

(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;

(二) 其他: _____ / _____。

第二十三条 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;

第二十四条 乙方应建立物业专项维修资金申请及保修期内报修、维修等情况台帐，接受相关方查询。

第六章 双方的权利义务

第二十五条 甲方为未出售或已出售但未交付使用物业的实际业主，享受业主的权利并承担业主的义务，同时甲方作为开发建设单位，其他权利和义务约定如下：

（一）甲方在与生产厂家、安装单位签订设施设备购买（安装）协议时，应当约定由生产厂家、安装单位负责乙方技术人员的操作培训，并督促、协调设施设备的生产厂家、设计、施工安装等单位共同配合乙方开展有关工作。

（二）甲方负责制定《临时管理规约》，在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示，并予以说明；在签订物业买卖合同时，物业买受人对遵守临时管理规约予以承诺；甲方制定的临时管理规约，不得侵害物业买受人的合法权益。

（三）协调、处理乙方在前期介入中，提出的合理化建议和发现的问题。

（四）甲方应当按照有关规定和物业买卖合同的约定，向乙方移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业，并按照相关法律、法规规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

（五）甲方应当委派人员参与现场查验，与乙方共同确认现场查验的结果。按照相关规定与乙方办理承接验收手续，移交物业共用部位、共用设施设备、共用场地以及相关资料。

（六）物业交接后，甲方未能按照物业承接查验协议的约定，及时解决存在的问题，导致人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

（七）物业交接后，发现隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，甲方应当负责修复；造成经济损失的，甲方应当依法承担赔偿责任。

（八）物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变用途。

(九) 审定乙方制定的物业服务方案，监督和协助乙方履行物业服务合同。

(十) 已竣工但未出售或已出售但未交付使用的物业，由甲方及时按照规定标准向乙方全额支付物业服务费等费用。

(十一) 甲方应按规定向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府报送筹备首次业主大会会议所需资料、提出成立业主大会的书面报告。

(十二) 甲方在本合同约定期限内提前终止的，应当经征得本物业管理区域专有部分面积占建筑物总面积过半数且人数占总人数过半数业主同意后，书面通知乙方之日起满三个月合同终止。

(十三) 本合同提前终止的，甲方应当按照物业管理及前期物业管理招投标相关规定及时另行选聘具有相应资质等级的物业服务企业，按不低于本合同约定的服务内容、服务标准执行。

(十四) 法律、法规规定的其他权利义务。

第二十六条 乙方的权利义务

(一) 乙方应当就共用设施设备的安装位置、管线走向等事项向甲方提出建议，并参与共用设施设备的安装、调试等工作。

(二) 在接管物业项目前，乙方必须对物业的共用部位、共用设施设备及相关场地等进行查验。与甲方委派的专业人员共同确认现场查验的结果。按照相关规定与甲方办理承接验收手续，接收物业共用部位、共用设施设备、共用场地以及相关资料。乙方应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。

(三) 擅自承接未经查验的物业，因其缺陷给他人造成损害的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

(四) 未经承接验收或查验不合格的物业，乙方有权拒绝接收，

直至达到具备移交条件。对符合移交条件的物业，乙方无正当理由的不得拒绝接收。

（五）根据临时管理规约、本合同的约定，向业主提供对应服务内容与服务标准的物业服务，引导业主遵守约定，维护物业公共利益和管理秩序。

（六）按照国家、省、市规定的有关物业管理技术标准、行业规范以及本合同约定，开展各项物业服务活动，但不得侵害业主、非业主使用人及他人的合法权益。

（七）配合各职能部门做好本物业管理区域内的房屋出租报备、违建信息报告、流动人口登记、新能源电动车充电桩安装、文明宣传等工作；

（八）乙方应当通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费等费用的问题；业主不交纳物业服务费的，乙方可以依法向人民法院提起诉讼，并有权要求其承担乙方实现相应权利而支出的诉讼费、律师费等相关费用。

（九）乙方可以将本物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，并对其服务行为承担连带责任，但不得将本区域内的全部物业管理一并委托给他人。

（十）不得擅自占用和改变本物业管理区域内公共建筑和共用设施等用途。

（十一）乙方在本合同约定期限内提前终止的，应当经征得本物业管理区域专有部分面积占建筑物总面积过半数且人数占总人数过半数业主同意后，书面通知甲方之日起满三个月合同终止。

（十二）本合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定退出本物业管理区域的物业服

务，并按有关规定和本合同约定办理移交手续和项目退出手续。

(十三) 法律、法规规定的其他权利义务。

第七章 违约责任

第二十七条 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。

第二十八条 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。

第二十九条 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。

第三十条 因不可抗力造成的损失，乙方不承担相应责任。

第三十一条 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。

第三十二条 本合同其他相关违约责任的约定：

(一) _____/_____；

第八章 其他事项

第三十三条 本合同服务期限为：

前期物业服务期限自本项目交付之日起至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。

第三十四条 非业主使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和非业主使用人约定，但不得违反法律、法规和临时管理规约的有关规定。非业主使用人违反相关规定，有关业主承担相应连带责任。

第三十五条 本合同的附件与合同具有同等法律效力。

第三十六条 本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议，并作为合同附件。

第三十七条 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、向不动产物业所在地人民法院提起诉讼；
- 2、 / 。

第三十八条 本合同一式六份，甲、乙双方各执两份，报物业所在地区、县（市、区）房产主管部门一份（备案）。

甲方（签章）

乙方（签章）

法定代表人

法定代表人

____年____月____日

____年____月____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%以上大专以上学历，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以上学历，懂专业服务礼仪；配置至少三名单管人员，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。
	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。。

(二)
房屋
管理

	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，物业管理人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。
	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。
(四) 协助 维护 公共 秩序	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。
(五) 保洁 服务	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。
	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
	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。
(六)	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。

绿化 养护 管理	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。