

荣沁轩 项目前期物业服务合同补充协议

甲方：杭州融誉房地产开发有限公司

法定代表人：余丽娟

联系地址：杭州市拱墅区莫干山路 841 弄 23 号 2 幢三层 312 室

联系电话：0571-87103366

单位名称：福建融信世欧物业管理集团有限公司杭州分公司

法定代表人：郭辉

联系地址：杭州市拱墅区莫干山路 972 号

联系电话：0571-81956075

依据《中华人民共和国合同法》等法律、法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就双方签订的《荣沁轩 项目前期物业服务合同》之未尽事宜，订立本补充协议，以兹共同遵守。

第一条 双方约定前期开办费由甲方承担，甲方支付乙方开办物资费用计人民币贰拾捌万肆仟陆佰玖拾元整（¥284690.00）（详见附件一）。由甲方在交付前三个月按实支付给乙方；若甲方不支付费用的，甲方于物业交付前三个月以实物形式按实际需求提供，提供物品必须是新购，物品所有权归属乙方所有。

第二条 双方约定，根据甲方委托管理事项，乙方提供物业交付前三个月的前期进驻服务开办工作，前期进驻服务开办人员费为人民币陆拾贰万捌仟陆佰肆拾肆元整（¥628644.00）（详见附件二），由甲方于物业交付前3个月一次性支付给乙方。

乙方按约定时间进驻服务后，甲方又推迟交付的，甲方应承担推迟交付期间的进驻服务开办人员费用。

第三条 交付领房布置、园区开荒保洁以及公共区域的成品保护工作由甲方完成。乙方参与甲方组织的分户检验工作，产生的相关费用由甲方据实承担；甲方临时委托或乙方协助交付领房期间发生的费用由甲方按实承担，乙方加收 10%

的管理酬金（除荣沁轩服务中心人员外，其他协助人员发生的所有费用）。

第四条 在物业交付前四个月启动物业用房装修，交付前二个月完成物业用房装修移交物业公司，甲方完成物业管理办公用房的装修，整体装修风格需符合乙方办公要求。

第五条 双方约定，甲方应与各类设施设备、绿化相关单位约定免费维保期自物业交付之日起满两年，若实际低于两年的，产生的相关维保费用由甲方按实承担。

第六条 双方约定：项目交付时间为2020年6月30日，若实际未按约定交付或分期交付的，则产生的差额部分由甲方按实承担。

第七条 双方约定，业主未领房的物业服务费及公共能耗费由甲方垫付，业主领房且支付该部分物业服务费后甲方垫付部分予以退还；因房屋质量问题导致业主拒付物业服务费及公共能耗费的由甲方全额支付；交付1年内，空置地下产权车位管理费按照30%的比例由甲方支付，交付满1年，空置地下产权车位管理费按照50%的比例由甲方支付，费用每三个月结算一次。

第八条 甲方在本项目使用乙方提供的融御品牌服务，并按1.00元/建筑平方米·月的标准支付给乙方作为品牌使用费的补贴；补贴期限为自本项目交付之日起满二年，费用按年结算，二年补贴期内甲方应在每年度的首月支付当年费用，乙方应按照融御品牌服务标准提供相应服务（融御品服务标准详见附件三）。

第九条 甲方违反本协议约定，逾期支付服务费的，乙方有权要求甲方支付，并按应付金额每日万分之四支付滞纳金。

第十条 本补充协议中未规定的事宜，均遵守中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第十一条 本补充协议执行期间，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。

第十二条 本补充协议在履行中如发生争议，双方应协商解决，如协商不成时，可提请项目所在地人民法院诉讼解决。

第十三条 本补充协议连同附件共 16 页，壹式肆 份，甲乙双方各执贰 份，具有同等法律效力。

第十四条 本补充协议自甲乙双方盖章、代表人签字之日起生效。

第十五条 本协议附件是本补充协议不可分割的一部分，与本补充协议具有同等法律效力。

附件：1、前期开办物资费

2、前期进驻服务开办人员费

3、融御品牌服务标准

甲方（盖章）：

签约代表人：



乙方（盖章）：

签约代表人：

2017 年 9 月 6 日

附件一：

开办物资费用测算					
类别	名称	单位	数量	单价(元)	小计
办公用品	电脑	台	12	4000	48000
	传真打印复印一体机	台	1	9000	9000
	财务专用打印机	台	1	2000	2000
	投影仪	台	1	3000	3000
	无线路由器	台	2	300	600
	电话机	部	8	150	1200
	饮水机	台	5	400	2000
	办公桌椅	套	16	1000	16000
	文件柜	套	12	1000	12000
	验钞机	台	1	2000	2000
	保险柜	台	1	2000	2000
	空调	台	6	3000	18000
	考勤机	台	1	1000	1000
	前期标示制作	套	1	5000	5000
	经理室办公桌椅	套	1	8000	8000
	衣物储存柜	套	4	1500	6000
	客服接待桌椅	套	1	8000	8000
	客服沙发	套	1	5000	5000
	对讲机（含耳麦）	套	12	1500	18000
	会议室桌椅	套	1	12000	12000
	文件夹、盒	个	1000	6	6000
工程用品	台虎钳、工作台	套	1	2000	2000
	角向磨光机	套	1	500	500
	切割机	台	1	1000	1000
	简易套丝机	套	1	1500	1500
	万能锯	台	1	1500	1500
	铝合金双梯	把	1	500	500
	8M 小型登高梯	台	1	2000	2000
	电锤	套	1	1500	1500
	电钻	套	1	1000	1000
	空调测温仪	只	2	300	600
	万用表	只	2	150	300
	钳形表	块	2	150	300
	兆欧表	块	2	400	800
	个人维修工具	套	3	500	1500
	排水泵	台	2	600	1200
	扳手	套	3	300	900
	螺丝刀	套	3	100	300

	网络电话测试仪	台	2	150	300
	管道疏通机	台	1	1200	1200
	水带	米	50	5	250
	拖线盘	米	100	5	500
	热熔器	只	1	100	100
清洁 绿化 工具	水管	米	100	5	500
	铝合金梯	把	1	500	500
	高压水枪	台	1	5000	5000
	多功能洗地机	台	1	5000	5000
	抛光机	台	1	4000	4000
	吸尘吸水机	台	1	4000	4000
	垃圾周转车	辆	1	300	300
	擦玻璃器具	套	10	150	1500
	个人清洁工具	套	13	200	2600
	个人绿化工具	套	2	500	1000
	雨鞋、雨衣	套	13	100	1300
秩序 维护 用品	对讲机（含耳麦）	套	10	1500	15000
	消防斧	把	2	120	240
	橡胶警棍	根	10	100	1000
	应急灯	只	2	300	600
	强力探照灯	只	3	200	600
	雨鞋、雨衣	套	20	150	3000
	铁锹、沙袋、防滑麻袋	批	1	5000	5000
	消防服、帽、靴、绳	套	10	400	4000
	岗台、遮阳伞	个	2	2000	4000
	路障	块	20	150	3000
合计	电子巡更系统	套	1	18000	18000
					284690

附件二：

前期进驻服务开办人员费				
交付前第一个月（要求所有人员到位）				
一、工资及附加费用				
1、工资及附加支出				
项目	人数	标准	月数	金额
经理	1	10000	1	10000
客服主管	1	7000	1	7000
管家	3	5500	1	16500
客服	2	4500	1	9000
财务/行政	1	4500	1	4500
工程主管	1	7000	1	7000
工程人员	2	4500	1	9000
安全专业经理	1	7000	1	7000
安全班长	2	4500	1	9000
礼宾门岗	7	4200	1	29400
安全员	7	4000	1	28000
消监控员	3	3800	1	11400
环境维护主管	1	4500	1	4500
室内保洁/地库	8	3000	1	24000
室外保洁	3	3000	1	9000
垃圾清运	1	3200	1	3200
小计	44			188500
2、加班费				
（1）双休日加班费	人数	每天加班费标准	每月加班天数	金额
安全班长、安全员、礼宾员、消监控员	20	171	4	13680
（2）法定节假日加班费	人数	每天加班费标准	每月加班天数	金额
工作人员	44	257	0.5	5654
3、社会统筹保险	计提基数	计提比例		
工作人员	188500	27.80%		52403
4、工会经费	188500	2.00%		3770
5、公积金	37700	12.00%		4524
6、高温费	人数	月标准	月数	
工作人员	44	67	1	2948
7、工作餐费	人数	月标准	月数	
管理人员	8	300	1	2400
8、过节费	人数	月标准		

管理人员	8	150	1	1200
员工	36	50	1	1800
9、残疾人保障金	人数	标准	计提比例	
	44	4698.75	1.50%	3101
10、通信费用	人数\个数	标准	月数	
固定电话	3	250	1	750
经理手机	1	300	1	300
管理人员手机	7	50	1	350
11、工装费用	人数	标准		
工作人员	44	100	1	4400
工资及附加合计				285780
二、行政办公费				
项目	数量	标准	月数	金额
1、办公费用				
行政办公费		300	1	300
办公水电费		200	1	200
2、交通费用				
经理	1	200	1	200
管理人员	7	50	1	350
行政办公费用合计				1050
三、秩序维护费用				
项目	人数	标准	月份	金额
1、秩序维护耗材	20	60	1	1200
2、...				
秩序维护费用合计				1200
四、保洁费用				
项目	数量	标准	月份	金额
1、保洁耗费	13	60	1	780
2、...				
保洁费用合计				780
五、保险费（20元/人）	44	20	1	880
合计				289690
六、管理费（总费用的6%）		339613	8.00%	27169
七、税金（总费用的6.7%）		339613	6.70%	22754
费用合计				339613
交付前第二个月（主要人员到位，基层人员到位1/2左右）				
一、工资及附加费用				
1、工资及附加支出				
项目	人数	标准	月数	金额
经理	1	10000	1	10000
客服主管	1	7000	1	7000

管家	1	5500	1	5500
客服	1	4500	1	4500
财务/行政	1	4500	1	4500
工程主管	1	7000	1	7000
工程人员	1	4500	1	4500
安全专业经理	1	7000	1	7000
安全班长	2	4500	1	9000
礼宾门岗	3	4200	1	12600
安全员	2	4000	1	8000
消监控员	2	3800	1	7600
环境维护主管	1	4500	1	4500
室内保洁/地库	1	3000	1	3000
室外保洁	2	3000	1	6000
垃圾清运	1	3200	1	3200
小计	22			103900
2、加班费				
(1) 双休日加班费	人数	每天加班费标准	每月加班天数	金额
安全班长、安全员、礼宾员、消监控员	12	171	4	8208
(2) 法定节假日加班费	人数	每天加班费标准	每月加班天数	金额
工作人员	22	257	0.5	2827
3、社会统筹保险	计提基数	计提比例		
工作人员	103900	27.80%		28884
4、工会经费	103900	2.00%		2078
5、公积金	20780	12.00%		2494
6、高温费	人数	月标准	月数	
工作人员	22	67	1	1474
7、工作餐费	人数	月标准	月数	
管理人员	8	300	1	2400
8、过节费	人数	月标准		
管理人员	8	150	1	1200
员工	14	50	1	700
9、残疾人保障金	人数	标准	计提比例	
	22	4698.75	1.50%	1551
10、通信费用	人数\个数	标准	月数	
固定电话	2	250	1	500
经理手机	1	300	1	300
管理人员手机	7	50	1	350
11、工装费用	人数	标准		

工作人员	22	100	1	2200
工资及附加合计				159065
二、行政办公费				
项目	数量	标准	月数	金额
1、办公费用				
行政办公费		300	1	300
办公水电费		200	1	200
2、交通费用				
经理	1	200	1	200
管理人员	7	50	1	350
行政办公费用合计				1050
三、秩序维护费用				
项目	人数	标准	月份	金额
1、秩序维护耗材	10	60	1	600
2、...				
秩序维护费用合计				600
四、保洁费用				
项目	数量	标准	月份	金额
1、保洁耗费	5	60	1	300
2、...				
保洁费用合计				300
五、保险费（20 元/人）	22	20	1	440
合计				161455
六、管理费（总费用的 6%）		189279	8.00%	15142
七、税金（总费用的 6.7%）		189279	6.70%	12682
费用合计				189279

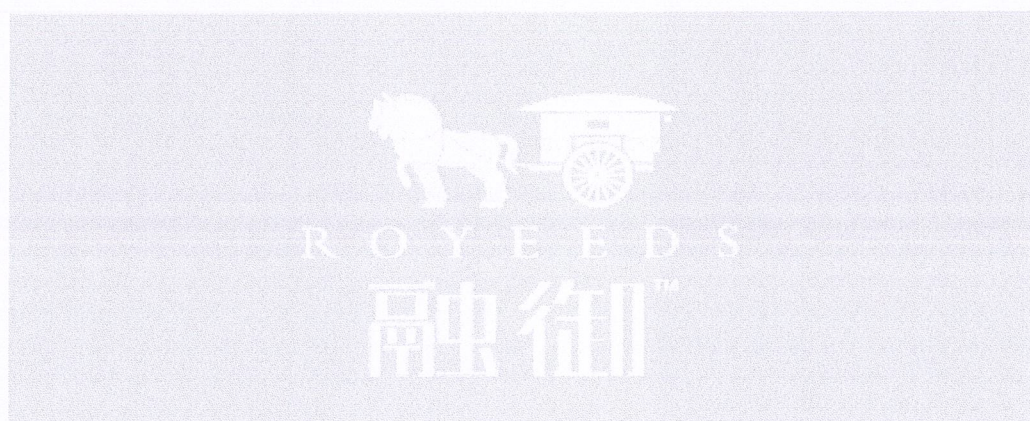
交付前第三个月（主要管理人员到位）				
一、工资及附加费用				
1、工资及附加支出				
项目	人数	标准	月数	金额
经理	1	10000	1	10000
客服主管	1	7000	1	7000
工程主管	1	7000	1	7000
安全专业经理	1	7000	1	7000
安全班长	1	4500	1	4500
礼宾门岗	2	4200	1	8400
安全员	1	4000	1	4000
环境维护主管	1	4500	1	4500
室外保洁	1	3000	1	3000
小计	10			55400
2、加班费				
（1）双休日加班费	人数	每天加班费标	每月加班天	金额

		准	数	
安全班长、安全员、礼宾员、消监控员	5	171	4	3420
(2) 法定节假日加班费	人数	每天加班费标准	每月加班天数	金额
工作人员	10	257	0.5	1285
3、社会统筹保险	计提基数	计提比例		
工作人员	55400	27.80%		15401
4、工会经费	55400	2.00%		1108
5、公积金	11080	12.00%		1330
6、高温费	人数	月标准	月数	
工作人员	10	67	1	670
7、工作餐费	人数	月标准	月数	
管理人员	5	300	1	1500
8、过节费	人数	月标准		
管理人员	5	150	1	750
员工	5	50	1	250
9、残疾人保障金	人数	标准	计提比例	
	10	4698.75	1.50%	705
10、通信费用	人数\个数	标准	月数	
固定电话	1	250	1	250
经理手机	1	300	1	300
管理人员手机	4	50	1	200
11、工装费用	人数	标准		
工作人员	10	100	1	1000
工资及附加合计				83569
二、行政办公费				
项目	数量	标准	月数	金额
1、办公费用				
行政办公费		300	1	300
办公水电费		200	1	200
2、交通费用				
经理	1	200	1	200
管理人员	4	50	1	200
行政办公费用合计				900
三、秩序维护费用				
项目	人数	标准	月份	金额
1、秩序维护耗材	5	60	1	300
2、...				
秩序维护费用合计				300
四、保洁费用				

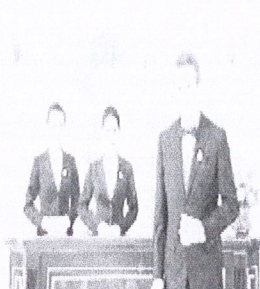
项目	数量	标准	月份	金额
1、保洁耗费	2	60	1	120
2、...				
保洁费用合计				120
五、保险费（20 元/人）	10	20	1	200
合计				85089
六、管理费（总费用的 6%）		99752	8.00%	7980
七、税金（总费用的 6.7%）		99752	6.70%	6683
费用合计				99752

前期进驻服务开办人员费用合计			
排期	人数	费用	合计
一个月	44	339613	628644
二个月	22	189279	
三个月	10	99752	

附件三：融御品牌服务内容及标准



1、基础公共服务



客服前台服务

前台位于客户服务中心,热线电话 7*24 小时接通,我们的服务团队时刻准备着为业主排忧解难,提供专业的客服服务。



环境维护服务

环境维护服务包括公共区域的安防、卫生、绿化、设施维保、秩序维护。专业团队将为业主营造安全、舒适、温馨的生活环境。



便民服务

服务中心配备便民服务设施,可提供包括手机充电、报刊阅读、轮椅/婴儿车、推车、雨具借出、基础药品等服务。



代理服务

服务中心为业主提供生活代理服务,包括代缴费用、代订火车/飞机票、代订饮用水、代收快件、代订报刊等服务。



访客服务

为业主提供访客登记及引导服务,白金管家将在征得业主的同意后将访客引导至业主的住所。若业主不希望被打扰或有不便接见的人员,可事先与白金管家沟通,当班白金管家将予以婉拒。



社区文化

不定期举办社区文化活动,丰富社区文化生活,结合中国传统节日及客户需求精心安排组织不同主题、形式,适合不同人群的社区活动及社团。

2、 个性定制服务



拎包入住服务

为业主提供装修一条龙服务，从设计到施工，全程参与，并提供1-3年的保修，解决业主的后顾之忧。



室内园艺服务

为业主提供专业的园艺师上门服务，包括园艺设计，花卉养护技巧培训，陪同购买绿植、摆放以及后续的养护建议。



家政入户服务

根据业主需要，安排保洁及工程人员入户服务，包括室内清洁、家居杀虫、衣物送洗、设备改造、设施维护等服务。



私人教练服务

为热爱运动的客户准备，由专业的运动教练指导进行包括：健身、网球、台球、游泳、高尔夫等运动项目的训练。

租售服务

为业主提供发布出租/出售信息服务，并接待来访的意向客户，为业主提供产权、租赁交易的业务咨询和引导。

商务服务

为业主提供小型商务洽谈场地，并可以根据业主的需求进行商务策划，提供会议行程安排、会议材料和饮食。

3、私人管家服务



旅行助理服务

私人管家携手合作伙伴为业主提供全程旅行助理服务，只要业主告知白金管家旅行时间、地点、偏好、预算。我们的团队将为业主提供定制旅行方案，并提供、机票、酒店、接待、导游服务。

活动策划服务

业主可以委托白金管家策划私人活动，包括私人派对、会议、沙龙等。只要将需求告知私人管家，我们将为业主包办策划方案、预算定制、宾客邀请、活动执行等。

私人医生服务

白金管家将联手合作伙伴，为业主提供私人医疗服务，可以代为预约私人医院、诊所，或根据需要接送至附近诊所，也可以根据需要代购药品以及预约私人医生上门服务。



内务服务

为业主提供内务整理服务，管家携手家政团队为业主提供内务清扫、除尘、物品摆放、生活用品购置、衣物整理、皮具护理、庭院清理、厨卫消毒等服务。

法律咨询服务

白金管家携手专业律师机构为业主提供可信赖的法律咨询，也可以代为联系专职律师解决事务纠纷，为业主的家庭和事业保驾护航。

保姆培训服务

提供短期专业保姆及护工培训，包括礼仪培训、家政清洁、安全防范措施、物件摆放、植物养护、宠物照顾、烹饪等技能。

事项	服务标准
基本 要求	1、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学历，懂专业服务礼仪；配置至少三名管家人员，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。
	2、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。
	3、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。
	4、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。