

附件：

合同编号：

融信海亮华府前期物业服务合同



安徽省住房和城乡建设厅 编制

使用说明

1. 本合同文本为示范文本，适用于本行政区域内在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由开发建设单位选聘物业服务企业签订《前期物业服务合同》时参考使用。合同双方当事人在签订合同之前应当仔细阅读本示范文本的内容。

2. 本示范文本所称前期物业服务，是指由开发建设单位通过招标投标方式或者经县级人民政府房地产行政主管部门批准采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业，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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3. 本示范文本所称甲方为开发建设单位，乙方为物业服务企业。在签订合同前，合同双方应当出示有关资质、信用证明及签订主体资格的证书、证明文件。

4. 对本示范文本条款的内容双方当事人可以根据实际情况进行选择、修改或删减；约定无需填写的空格性条款，应在该条款空格处注明“无”等字样。

5. 本示范文本未尽事项，可由双方当事人在签订合同时附页另行约定，并作为所签合同的组成部分。

6. 根据国务院《物业管理条例》第二十五条和《安徽省物业管理条例》第四十一条的相关规定，双方当事人签订的《前期物业服务合同》为甲方与物业买受人签订的物业买卖合同的组成部分。

7.《前期物业服务合同》的受益主体包括全体业主及物业使用人，受益主体享有合同明确的各项权利，并依法履行合同约定的相应义务。

8. 本示范文本条款由安徽省住房和城乡建设厅负责解释。

安徽省前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：临泉融信海亮房地产有限公司

营业执照注册号: _____/_____

组织机构代码: 91341221MA27QUCFX9

企业资质证书号: AHJSKFK1940092

法定代表人：张振兴 联系电话： /

委托代理人： 宋亚龙 联系电话： 18130713330

通讯地址：安徽省阜阳市临泉县南街道办交通路与迎宾路交叉口西北角 30 米

邮政编码: 236400

乙方（物业服务企业）：融信世欧物业服务集团有限公司

营业执照注册号: 91350111574708155M

企业资质等级: 壹级 资质证书编号: (建) 115047

法定代表人: 马祥宏 联系电话: 021-60193301

委托代理人：潘晨艺 联系电话：17721435865

项目管理负责人: 刘菲 联系电话: 13395721332

通讯地址：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

邮政编码: 350001

根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》及《安徽省物业管理条例》等有关法律法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对融信海亮华府（物业名称）提供前期物业服务事宜，订立本合同。

第一章 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

物业名称：融信海亮华府

物业类型：☐多层住宅 ☒高层住宅 ☐独立式住宅 ☐办公楼
☐厂房 ☐其他

座落位置：安徽省阜阳市临泉县南街道办交通路与迎宾路交叉口西北角 30 米

四至范围（物业规划总平面图）

占地面积：92155.95平方米

总建筑面积：234572.34平方米

其中：多层住宅面积 / 平方米

高层住宅面积178002.60平方米

独立式住宅（别墅）面积 平方米

其他 商业面积：5475.24平方米

（物业规划总平面图见附件一，物业构成细目见附件二）。

第二条 物业服务用房

物业服务用房建筑面积为834平方米，其中业主大会及业委会

员会办公用房建筑面积为 538 平方米，位于本物业 #16 楼 1-2 层、#18 楼 1 层。

物业服务用房属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用并负责维护管理，但不得改变其用途。

（物业服务用房明细表及测绘图见附件三）

第二章 物业服务事项

第三条 乙方确定的本物业服务项目负责人为：刘菲，联系电话：13395721332。

（项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况见附件四）。

第四条 乙方提供的前期物业服务为以下内容：

1. 负责制定本物业服务工作计划并组织实施；保管与本物业相关的工程建设等档案资料；根据法律、法规和《临时管理规约》的授权制定本物业有关管理服务制度。年度、季度服务工作计划应在本物业管理区域内进行公示；

2. 负责本物业共用部位的维修、养护、管理，包括但不限于：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等；

3. 负责本物业共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括但不限于：共用的上下水管道、落水管、排污管道、化粪池、沟渠、道路、共用照明、中央空调、供暖锅炉房、高压泵房、楼内消防设施设备、电梯、电子监控设备、建筑物防雷设施及自行车棚、停车场等。

属于水、电、气、通讯、有线电视等专业单位管理、维护的设施设备，以及纳入市政管理的道路除外；

4. 负责本物业共用绿地、花木、景观小品、体育文化设施等的维护与管理；

5. 负责本物业管理区域内公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生，垃圾的收集、清运等；

6. 负责对本物业管理区域内的交通与车辆停放秩序的管理及相关设施的维护；

7. 协助做好本物业管理区域内公共秩序维护和安全防范工作，包括安全监控、巡视、门岗执勤等。

前款约定的事项不含业主财产保险和财产保管责任；

8. 对物业使用中禁止行为进行监督管理；

9. 协助社区居委会等单位组织开展社区文化活动等；

10. _____/_____；

11. _____/_____。

第五条 乙方提供服务的受益人为本物业的业主及物业使用人。本物业的业主（物业使用人）均应履行本合同，享有相应的权利，承担相应的义务。

第六条 其它事项：

1. 在本物业保修期内甲方委托乙方代为保修的，费用由甲方承担。

2. 会所、幼儿园、商业中心等物业服务内容及费用由相关单位与

乙方另行商定。

3. _____/_____。

第三章 物业服务质量标准

第七条 乙方应按甲方招标文件、乙方投标文件及本合同约定提供前期物业服务。

乙方提供的前期物业服务标准不得低于物业所在地物业管理主管部门公布的相应等级服务标准。

本物业物业服务等级标准为 A 级。（具体标准见附件五）。

第八条 乙方应加强对物业使用中禁止行为的监管，对业主（物业使用人）违反《临时管理规约》以及物业管理等相关法律、法规规定的行为及时进行告知、劝阻、制止，对违法行为劝阻无效的应及时向有关行政主管部门报告并协助处理。

第四章 物业服务费用

第九条 物业服务收费实行下述第 (一) 种方式：

（一）包干制。乙方按照本合同第十条约定收取物业服务费用后，无论盈亏均自行承担。

（二）酬金制。乙方按照本合同第十条约定预收物业服务费，在按照下述第 / 种方式先提取酬金后，应全部用于本合同约定的支

出。年度结算后结余部分转入下一年度继续使用，不足部分由全体业主承担。

1. 每___/___（月/季/半年）按应收的物业服务费___/___%的比例提取；

2. 每___/___（月/季/半年）按___/___元/月的标准从预收的物业服务费中提取；

3. _____/_____。

第十条 物业服务费按房屋建筑面积向业主收取，具体标准约定如下：

多层住宅：_____/_____/元/月.平方米；

高层住宅：_____1.15_____元/月.平方米；

独立式住宅（别墅）：_____/_____/元/月.平方米；

办公楼：_____/_____/元/月.平方米；

厂房：_____/_____/元/月.平方米；

商业物业：_____2.0_____元/月.平方米；

其他物业：_____/_____/元/月.平方米。

本条约定的物业服务费不含物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备大修、中修和更新、改造的费用。

第十一条 实行物业服务费用包干制的，物业服务费的构成包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业的利润。

实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务费包括物业服务支出和物业服务企业的酬金。

物业服务成本或物业服务支出构成一般包括以下部分：

- (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、维修、养护费用；
- (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) 办公费用；
- (7) 物业服务企业固定资产折旧；
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及其公众责任保险费用；
- (9) 经业主同意的其它费用。

第十二条 物业服务费按一年（月、季度、半年、一年）交纳，业主应在每一年的第一个月的15日前）履行交纳义务。业主或物业使用人逾期缴纳物业服务费的，从逾期之日起按欠缴费用的每日千分之四收取滞纳金。

如单个业主与乙方另有约定的，从其约定。

物业服务费可以预收，但预收期限不得超过6个月。

第十三条 物业管理区域内已竣工但尚未售出，或者因甲方原因未能按时交付物业买受人的物业，其物业服务费由甲方承担，按全额支付给乙方。

第十四条 业主和物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带缴纳责任。业主与物业使用人之间的

交费约定，业主应及时书面告知乙方。业主在转让物业时，须交清转让之前的物业服务费用。

第十五条 本物业共用设施设备（包括但不限于电梯、水泵、中央空调、公共照明等）的运行费用未计入物业服务费的，根据实际发生额，由业主按所拥有的专有面积比例分摊，未出售面积分摊费用由甲方承担。

第十六条 乙方应于（每半年）6月30日向全体业主公布物业服务费用收支明细情况。

物业服务收费实行酬金制方式的，乙方应制定物业服务费用年度预决算，并向全体业主公示。

对物业服务费用收支情况有争议的，甲乙双方同意采取以下方式解决：

（一）_____/_____；

（二）_____/_____。

第十七条 乙方在本物业收取的停车服务费不超过价格主管部门规定标准。

1. 地面车位

（1）中型机动车_____/____元/月/辆

（2）小型机动车40元/月/辆

（3）摩托车（含燃油车）_____/____元/月/辆

（4）电动车_____/____元/月/辆

（5）三轮车_____/____元/月/辆



(6) 自行车____/____元/月/辆

(7) 其他____/____。

2. 车库（含地面、地下车库）

(1) 中型机动车____/____元/月/辆

(2) 小型机动车 60 元/月/辆

(3) 摩托车（含燃油车）____/____元/月/辆

(4) 电动车____/____元/月/辆

(5) 三轮车____/____元/月/辆

(6) 自行车____/____元/月/辆

(7) 其他____/____。

3. 其他____/____。

（停车服务费以本物业所在地价格主管部门最终核定标准为准。）

4. 乙方收取车辆停放服务费，应建立健全车辆停放服务的内部管理制度，做好车辆进出管理以及停车场所的保洁、照明、巡视和日常维护等服务工作。

第十八条 乙方受甲方、业主（物业使用人）委托对其房屋自用部位、自用设备的维修、养护及其它特约服务的事项与费用，由当事人与乙方自行约定。



第五章 物业承接查验

第十九条 物业承接查验内容和标准

1. 甲、乙双方按住房和城乡建设部《物业承接查验办法》规定进行物业承接查验；

2. 甲方应当在物业交付使用 15 日前,与乙方完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。现场检查 and 验收时甲、乙双方共同参与,共同确认查验结果,并签订物业承接查验协议。建设单位和物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。

3. 物业承接查验费用由甲方承担。

4. 现场查验 20 日前,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,附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;

(2) 共用设施设备清单及安装、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;

(4) 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等准许使用文件;

(5) 承接查验所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的,甲方应当列出来移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

5. 查验中发现的问题、相应解决办法及时限,甲、乙双方应以书面方式予以确认。

第二十条 甲方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。乙方有权就房屋本体、共用部位及共用设施设备等问题要求甲方承担相关责任。



在保修责任期限内，如存在质量问题，按以下第（1）种方式处理：

- （1）甲方负责返修；
- （2）委托乙方返修，甲方支付全部费用；
- （3）_____ / _____。

业主房屋专有部分房屋质量问题，业主根据相关法律法规及购房合同向甲方要求承担相应责任，乙方应积极协调甲方及时履行维修责任。

第六章 双方权利义务

第二十一条 甲方权利义务

1. 应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定，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；
2. 负责在物业销（预）售时将本合同的内容向购房人进行明示，并在与购房人签订的销售合同中包含本合同内容；
3. 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，要求物业买受人对《临时管理规约》予以书面承诺；
4. 在首次业主大会成立并选举产生业主委员会前，代表全体业主审定乙方制定的前期物业管理服务方案及物业服务年度、季度工作计划。监督、检查乙方物业服务工作开展情况；
5. 甲方不得为了有利于物业销售而向物业买受人做出减免物业服务费用等相关承诺；

6. 支持配合乙方做好物业服务工作和宣传教育、文化活动，不得干涉乙方依法、依本合同约定内容所进行的物业服务活动；

7. 按时足额向乙方支付本合同约定的应由甲方承担的各项费用；

8. 向乙方移交符合规定面积和标准，可直接投入使用，并与物业管理主管部门备案在册一致的物业服务用房；

9. 按照法定的保修期限、范围，承担物业的保修责任，负责处理开发建设遗留问题引发的纠纷；

10. 按规定向物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）提出成立业主大会的书面报告，并提供业主产权清册、物业建筑面积、物业出售并交付使用时间等文件资料；

11. _____/_____；

12. 法律、法规规定的其他权利义务。

第二十二条 乙方权利义务

1. 设立专门机构负责本物业的日常服务工作，并按投标承诺委派相应专业要求的管理与技术人员履行本合同；

2. 按照物业管理相关法律法规规定及本合同的约定独立开展物业服务活动，接受业主、甲方的监督，每半年向全体业主或甲方报告一次本合同履行及物业服务工作开展情况；

3. 依法和本合同的约定，向业主（物业使用人）收取物业服务费；

4. 在首次业主大会成立并选举产生业主委员会前，乙方应配合甲方制定本物业管理区域内物业管理相关规章制度，获得甲方同意后实施。乙方根据规章制度提供物业服务时，甲方、业主（物业使用人）

应积极给予配合；

5. 在甲方首期房屋交付前，乙方应安排主要管理人员和工程技术人员进驻现场，配合甲方做好房屋验收、承接查验及房屋交付、业主入住等服务工作；

6. 对业主或物业使用人违反物业管理相关规定及《临时管理规约》的行为，应采取告知、规劝、制止、向有关部门报告并申请强制执行等措施；

7. 可选聘专业公司承担本物业的专项服务业务，但不得将全部管理事项转让给第三方；

8. 结合本物业的实际情况，编制物业服务方案、年度季度服务计划、年度维修养护计划、年度费用预算和决算报告；保修期满后，乙方应根据物业实际情况制定本物业的年度大修、中修和更新、改造方案，并按规定程序办理；

9. 在业主办理交房手续时，应将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项书面告知业主，并按规定与装饰装修房屋的业主签订房屋装饰装修管理服务协议；

10. 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；

11. 因物业维修或者公共利益需要确需临时占用、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，应征得甲方或相关业主的同意。

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；

12. 建立、妥善保管和正确使用本物业的管理服务档案，并负责及时记载有关变更情况，不得泄露业主个人信息资料；

13. 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；

14. _____/_____；

15. 法律、法规规定的其他权利义务。

第七章 物业管理服务期限

第二十三条 本合同为期5年，自2019年9月1日起至2024年8月31日止。

本合同期限未满，若业主委员会代表业主与业主大会依法选聘的物业服务企业签订《物业服务合同》生效的，本合同自动终止。

第二十四条 本合同期限届满前3月，业主大会尚未成立的，甲、乙双方应就延长本合同期限达成协议；双方未能达成协议的，乙方应在本合同期限届满后1月内继续履行本合同，甲方或全体业主应在此期间依法选聘新的物业服务企业或其他管理人。

第八章 违约责任

第二十五条 因甲方原因导致乙方未完成本合同约定的物业管理服务目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决或造成乙方经济损失的，乙方有权依法解除本合同，并要求甲方给予乙方经济赔偿。

第二十六条 因乙方原因未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改或整改不符合合同约定，造成甲方经济损失或一定后果的，甲方有权依法解除本合同，并要求乙方给予甲方经济赔偿。

第二十七条 甲方、业主违反本合同的约定，未能按时足额支付乙方物业管理服务等相关费用的，乙方有权要求甲方、业主限期交纳。逾期仍不缴纳的，乙方可以向人民法院起诉。

乙方违反本合同约定，擅自提高物业管理服务收费标准的，对超出标准的部分，业主有权拒绝支付；已经支付的，业主有权要求乙方清退多收费用。

第二十八条 因房屋、设备设施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。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。产生事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

第二十九条 以下情况乙方不承担责任：

1. 由于房屋本体及配套设施设备重大质量问题，以及甲方、业主等原因导致乙方的物业管理服务无法达到合同要求的；

2. 因不可抗力导致物业管理服务中断而给甲方、业主造成损失的；

3. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

4. 非乙方原因出现供水、供电、供气、供热、通讯、电梯、消防、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

5. 在本物业管理区域内发生治安或刑事案件包括但不限于伤害、抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等事由造成损害的，如因乙方故意或存在过失的除外；

6. 其他法律、法规规定或与甲方、业主另有约定的情形。

第九章 附则

第三十条 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的移交给业主委员会；业主委员会尚未成立的，应移交给甲方或街道/社区 代管；并按照住房和城乡建设部《物业承接查验办法》、《安徽省物业管理条例》等相关规定办理移交和项目退出手续。

第三十一条 为维护甲方、业主的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助生命、协助公安机关执行任务等突发事件，甲方、业主应积极配合乙方对上述情形发生时所采取的紧急避险措施。乙方不承担由此造成的责任和损失。

第三十二条 甲、乙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有同等效力。

第三十三条 合同有效期内，如价格主管部门批准调整相关物业服务收费标准，从批准执行之日起，乙方可按照调整后的标准向甲方、业主、物业使用人收取。

第三十四条 本合同在履行中如发生争议，甲、乙双方应协商解决，协商不成的，采取下列第2种方式解决：

1. 提交_____/_____仲裁委员会仲裁；
2. 依法向本物业所在地人民法院提起诉讼。

第三十五条 本合同连同附件共53页，一式8份，甲乙双方各执3份，报市（县）、区物业管理行业主管部门备案各一份，具有同等法律效力。

第三十六条 本合同经双方签字（盖章）后生效。

甲方盖章：

法定代表人：

授权委托人：



乙方盖章：

法定代表人：

授权委托人：

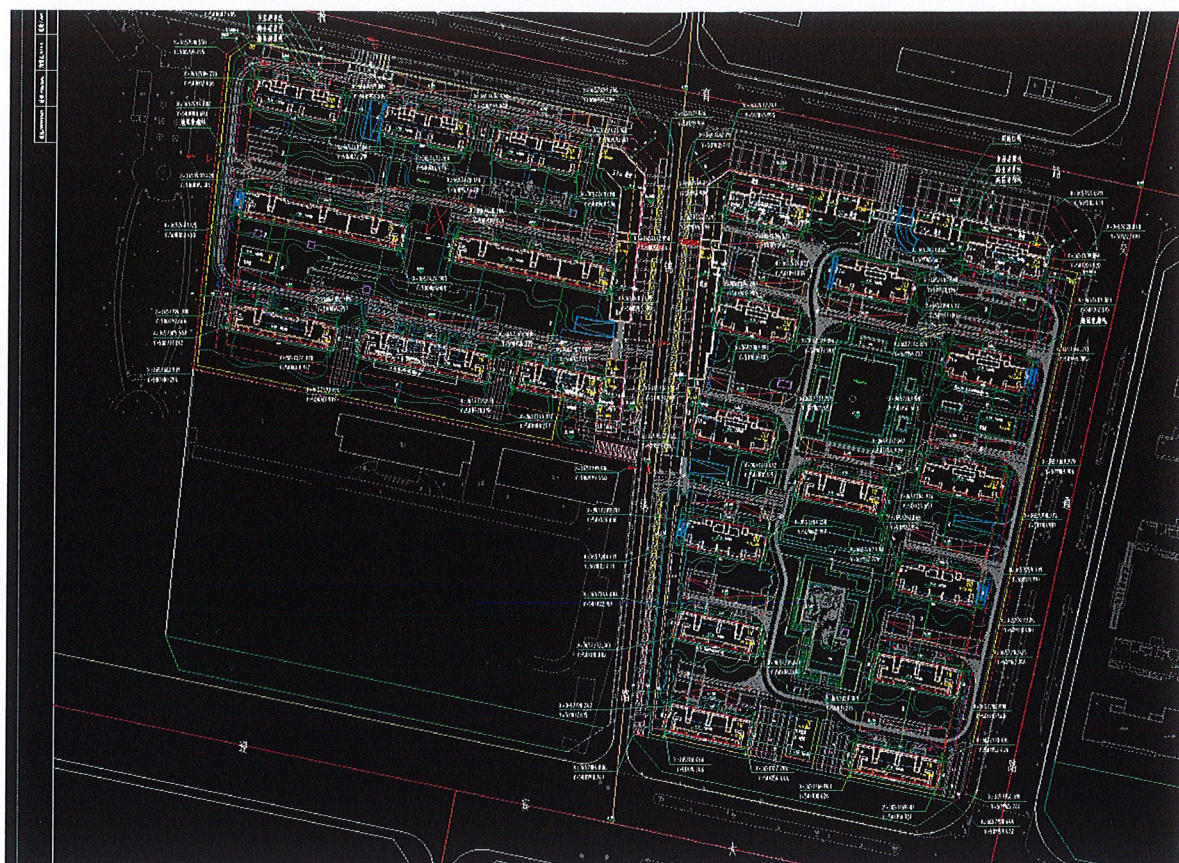


2019年8月30日

年 月 日

附件一：

物业规划总平面图



附件二：

物业构成细目

(一) 面积

净用地面积： 92155.92 ；

道路广场面积： / ；

总建筑面积： 235106.78 ；

地上建筑面积： 186183.25 ；

地下建筑面积： 48923.53 ；

建筑基底面积： 17178.95 ；

总栋数：12 栋 18F-25F 高层住宅（其中 4 栋包含底层商业）、10 栋 11F 洋房住宅（其中 2 栋包含底层住宅）、3 栋独立低层商业楼，配置物业管理用房、社区服务用房、公厕、开闭所、配电房等；

建筑高度：

1. 多层 / ； 2. 高层 11F 建筑高度为 32.05m；18F 建筑高度为 52.35m；24F 建筑高度为 69.75m；25F 建筑高度为 72.65m ；

3. 商业 S1#S2#S3#约 7.95~8.55m ；

4. 配套用房 / ；

建筑结构：框架、剪力墙结构 ；

抗震设防烈度： 6° ；

建筑密度： 19.16% ；

容积率： 2.0 ；

绿地率： 35.1% ；

机动车停车位：地上 65 个，地下 1532 个；

非机动车停车库（位）：地上 1538 个；地下 1052 个。

（二）共用部位

房屋承重结构：	/	；
房屋主体结构：	/	；
公共门厅：	/	；
公共走廊：	/	；
公共楼梯间：	/	；
内天井：	/	；
户外墙面：	/	；
屋面：	/	；
扶手护栏：	/	；
电梯井道：	/	；
架空层：	/	；
设备间：	/	。

（三）共用设施设备

消防设施：	/	；
监控设施：	/	；
避雷设施：	/	；
人防设施：	/	；
垃圾转运设施：	/	；
电梯：	/	部；
污水处理站：	/	座；
单元路灯：	/	只；

单元电表箱:	/	只;
栋号配电箱:	/	只;
单元对讲防盗门:	/	套;
主干道路 (5 米以上):	/	米;
六角砖路面:	/	平方米;
公共路灯:	/	只;
建筑小品:	/	个;
共用架空层:	/ 栋共约	/ 平方米;
围墙:	/	;
大门:	/	;
公共卫生间:	/	处;
休息设施:	/	个;
文体设施:	/	处;
宣传栏:	/	个;
信报箱:	/	套;
给排水管线:	/	;
雨水井:	/	个;
污水井:	/	个;
化粪池:	/	个;
垃圾箱:	/	个;
游泳池:	/	平方米 / 个;
会所:	/	平方米 / 个;
幼儿园:	/	平方米 / 所;
商业中心:	/	平方米 / 个;

高压配电设备： / 套；
箱式变电站 / 套；
二次供水设备： / 套；
污水处理设备： / 套。

（四）植株、绿地

绿地总面积： / 平方米；
草坪面积： / 平方米；
灌木花丛： / 丛；
乔木： / 株。

（五） / 。

附件三：

物业服务用房明细表和测绘图

物业服务用房明细表:

房屋建筑面积计算成果表[预测]



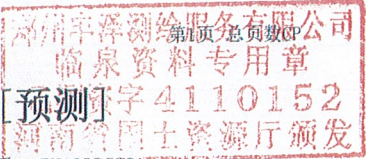
丘地号:

幢号: 16#

测量编号: ZY4908016

房屋座落	教育路南侧、交通路西侧融信海亮华府16#楼					
产权人或委托人	临泉融信海亮房地产有限公司					
室号	所在层次	房屋用途	套内面积	分摊系数	分摊面积	建筑面积
101铺	1-2层	商业	100.11	0.025095	2.51	102.62
102铺	1-2层	商业	89.46	0.025095	2.25	91.71
103铺	1-2层	商业	100.11	0.025095	2.51	102.62
104铺	1-2层	商业	86.40	0.025095	2.17	88.57
105铺	1层	商业	34.72	0.025095	0.87	35.59
106铺	1-2层	商业	99.29	0.025095	2.49	101.78
107铺	1-2层	商业	104.07	0.025095	2.61	106.68
108铺	1层	商业	35.56	0.025095	0.89	36.45
109铺	1-2层	商业	88.47	0.025095	2.22	90.69
110铺	1-2层	商业	95.19	0.025095	2.39	97.58
111铺	1-2层	商业	113.20	0.025095	2.84	116.04
112铺	1-2层	商业	146.55	0.025095	3.68	150.23
113铺	1-2层	商业	93.79	0.025095	2.35	96.14
114铺	1-2层	商业	72.66	0.025095	1.82	74.48
115铺	1-2层	商业	75.60	0.025095	1.90	77.50
116铺	1-2层	商业	75.60	0.025095	1.90	77.50
117铺	1-2层	商业	79.19	0.025095	1.99	81.18
消控室	1层	消控	63.65	0.025095	1.60	65.25
物业	2层	物业	381.25	0.235506	89.79	471.04
301	3层	住宅	86.59	0.299425	25.93	112.52
302	3层	住宅	79.10	0.299425	23.68	102.78
303	3层	住宅	79.10	0.299425	23.68	102.78
304	3层	住宅	86.59	0.299425	25.93	112.52
401	4层	住宅	86.59	0.299425	25.93	112.52
402	4层	住宅	79.10	0.299425	23.68	102.78
403	4层	住宅	79.10	0.299425	23.68	102.78
404	4层	住宅	86.59	0.299425	25.93	112.52
501	5层	住宅	86.59	0.299425	25.93	112.52
502	5层	住宅	79.10	0.299425	23.68	102.78
503	5层	住宅	79.10	0.299425	23.68	102.78
504	5层	住宅	86.59	0.299425	25.93	112.52
601	6层	住宅	86.59	0.299425	25.93	112.52

物业服务用房明细表:

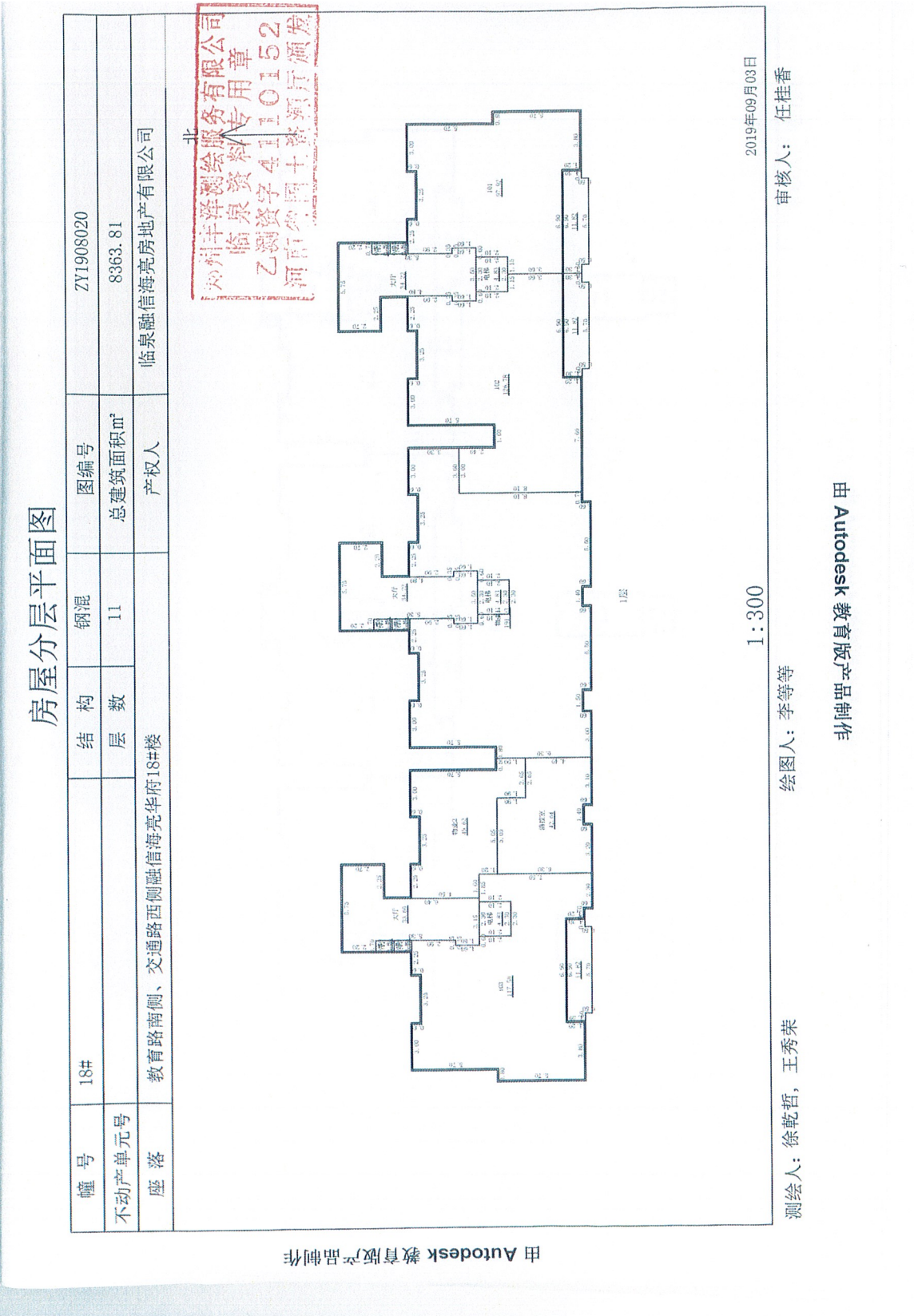


房屋建筑面积计算成果表[预测]

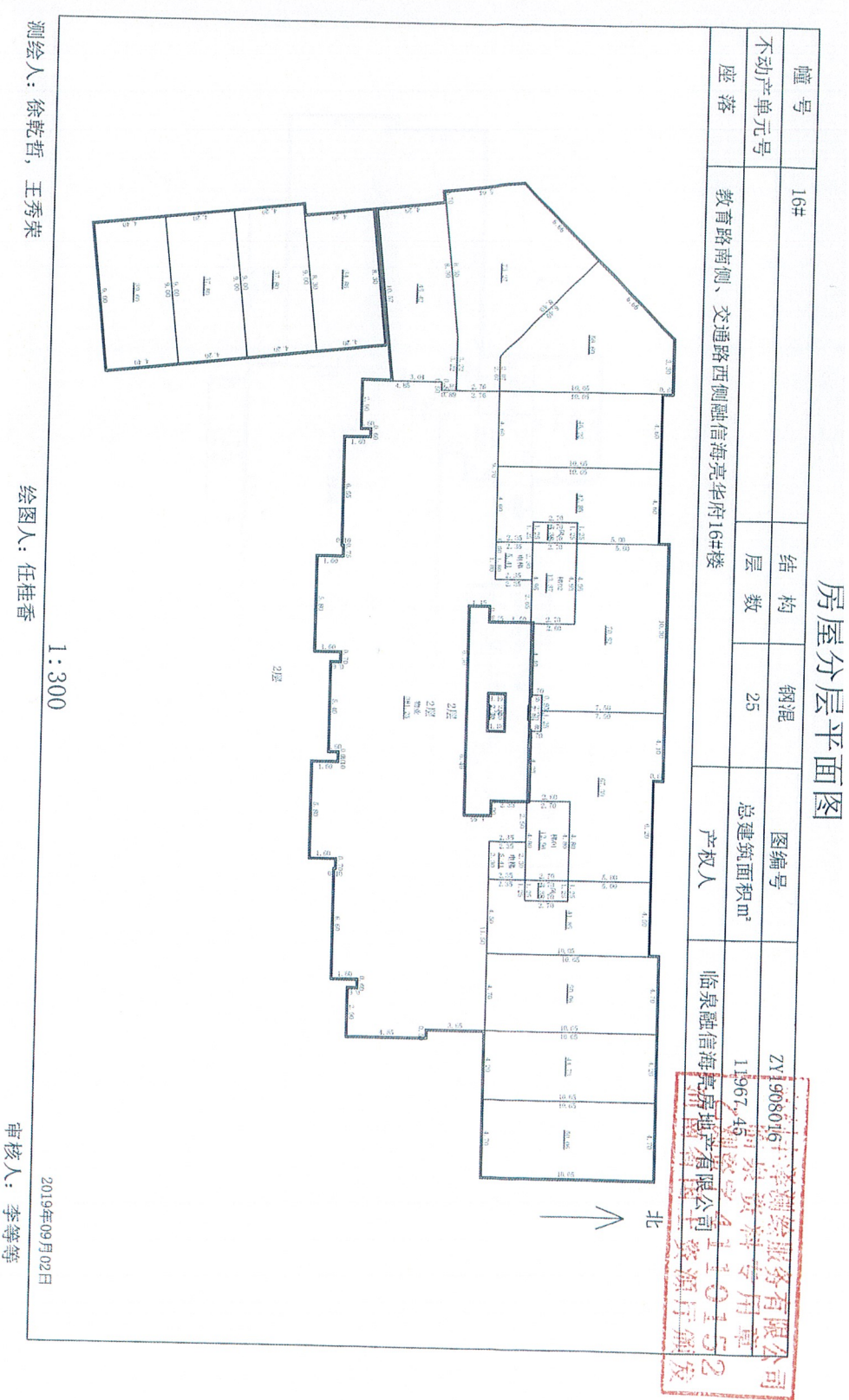
丘地号: 幢号: 18# 测量编号: ZY1908020

房屋座落		教育路南侧、交通路西侧融信海亮华府18#楼				
产权人或委托人		临泉融信海亮房地产有限公司				
室号	所在层次	房屋用途	套内面积	分摊系数	分摊面积	建筑面积
101	1层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
102	1层	住宅	138.60	0.159371	22.09	160.69
103	1层	住宅	129.40	0.159371	20.62	150.02
物业1	1层	物业	191.93	0.027736	5.32	197.25
物业2	1层	物业	49.62	0.027736	1.38	51.00
消控室	1层	消防室	42.64	0.027736	1.18	43.82
201	2层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
202	2层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
203	2层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
204	2层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
205	2层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
206	2层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
301	3层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
302	3层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
303	3层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
304	3层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
305	3层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
306	3层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
401	4层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
402	4层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
403	4层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
404	4层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
405	4层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
406	4层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
501	5层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
502	5层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
503	5层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
504	5层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
505	5层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
506	5层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
601	6层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23
602	6层	住宅	109.74	0.159371	17.49	127.23

物业服务用房测绘图：



物业服务用房测绘图：



附件四：

1. 人员配置

项目配备各类人员 66 人，其中项目总经理 1 人、客服经理 1 人、物管员 2 人、办公文员 1 人、工程主管 1 人、水电工 4 人、保安队长 1 人、保安班长 2 人、保安员 30 人、保洁主管 1 人、保洁员 20 人、绿化工 2 人。

2. 项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况

序号	姓名	性别	年龄	岗位名称	学历	职称	主要资历、经验及承担过的项目
1	刘菲	女	35	项目经理	本科	注册物管师	绿地国际
2	陆小芹	女	24	客服经理	专科		融信铂爵
3	李兰兰	女	23	财务专员	专科		虹桥世界中心
4	陈其伟	男	36	工程主管	本科		虹桥世界中心
5	陈信林	男	28	保安队长	专科		绿地国际
6	闪文波	男	45	保洁主管	专科		融信铂湾

附件五：

前期物业管理服务内容和质量标准（应详细具体）

综合服务

一般规定：

1. 物业服务企业应设置客户服务场所，保持场所整洁有序。

2. 物业服务企业应在接待场所公示服务电话，悬挂或张贴物业服务企业资质证书、项目经理照片，公示物业服务内容、收费标准等有关信息。

3. 物业服务企业可接受建设单位委托为业主入住提供相关服务。

4. 物业服务企业应在住宅区显著位置设置宣传栏，配合做好公益性宣传。涉及业主（物业使用人）正常生活的重要服务事项，应在主要出入口信息栏公告。

5. 物业服务企业应制定钥匙管理制度，指定专人管理钥匙，钥匙发放和领用应进行登记和定期进行清查，并记录存档。

6. 物业服务企业应建立报修管理制度。

7. 物业服务企业对服务合同约定范围内的投诉，应限时处理并回访。

8. 物业服务企业每年应不少于1次像业主委员会通报工作，听取意见和建议，可采取走访、召开恳谈会、开展问卷调查、信息交流等多种形式与业主（物业使用人）进行沟通。

9. 物业服务企业宜根据业主需求提供便民服务。

服务等级规定：

1. 物业服务客服场所工作时间应有专人负责接待，其他时间应设值班人员。专人接待时间应不低于下列要求：

- 1 A 级服务不少于 12 小时，节假日 8 小时；
- 2 B 级服务不少于 10 小时，节假日 4 小时；
- 3 C、D 级服务不少于 8 小时，节假日应有人值班；

2. 物业服务企业进行维修与回访,应符合下列要求:

1 紧急维修

1) A、B 级服务 20 分钟内达现场, C、D 级服务 30 分钟内到达现场。组织或协助有关单位进行抢修, 如不能及时抢修完成的, 应采取应急措施, 并告知业主(物业使用人)。

2 一般维修: A、B 级服务 2 日内修复, C、D 级服务 5 日内修复。

3 入户维修: 按约定时限到达现场并组织维修或采取必要的处理措施;

4 业主报修的, 服务维修回访率达 100%; A、B 级服务维修满意率达 90%以上; C、D 级服务维修满意率达 80%以上。

3. 物业服务企业对业主(物业使用人)的建议、意见和投诉应在 1 个工作日内进行答复。

4. 物业服务企业每年至少向业主(物业使用人)进行 1 次物业服务意见征询, 统计满意率, 汇总分析意见和建议。业主(物业使用人)满意率应符合下列要求:

A、B 级 80%以上;

C、D 级 70%以上;

物业共用部位的维修、养护和管理

一般规定：

1. 物业服务企业应制定房屋共用部位维修养护管理制度，建立台账，保持检查和维修养护记录完整。
2. 物业服务企业应根据房屋实际使用年限、使用状况，定期组织开展房屋共用部位的使用状况检查。
3. 物业服务企业应根据检查情况，制定房屋大、中修和更新改造计划，向业主大会（或业主委员）会提出书面报告。
4. 物业服务企业应于年末制定下年度房屋共用部位日常维修养护计划和方案。
5. 物业服务企业发现物业管理区域内私搭乱建和擅自改变房屋用途以及其他违反规划或管理规约的，应及时及时进行劝阻，并报告相关主管部门。
6. 物业服务企业应与业主（物业使用人）及装饰装修企业三方共同签定住宅室内装饰装修管理服务协议和消防安全责任书，告知业主（物业使用人）及装修人员有关装饰装修的禁止行为、注意事项及垃圾堆放和清运要求。
7. 物业服务企业应巡查装修现场，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的违规装修行为，应及时制止，并及时报告相关主管部门。
8. 室外墙面、共用门窗、走道、楼梯扶手应保持完好。地坪、地砖应保持基本平整。
9. 发生下列紧急情况时，物业服务企业应按照规定，立即采取措施，并制定维修方案，同时向业主委员会、相关主管部门报告：

(1) 电梯运行系统中涉及的设施设备损坏无法使用的，或存在安全隐患并由电梯检验检测机构出具书面意见书的；

(2) 消防、供电、供气、给排水设施设备发生故障无法使用应由业主负责维修的，或存在消防安全隐患并有消防部门出具整改通知书的；

(3) 屋面和外墙损坏、渗漏严重并有市、县政府确定的房屋管理部门出具证明的；

(4) 房屋外墙饰面脱落等危及人身安全并有房屋质量检测单位出具证明的；

(5) 其他经主管部门认定危及房屋安全的。

10. 台风、暴雨等预警信号发布后，物业服务企业应及时进行巡查。

具体等级要求：

1. 物业服务企业应检查外墙面、屋檐等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次应符合下列要求：

- 1 A 级服务每月检查 1 次；
- 2 B 级服务每季度检查不少于 1 次；
- 3 C 级服务每半年检查不少于 1 次；
- 4 D 级服务每年检查不少于 1 次。

2. 物业服务企业应检查房屋共用部位的门、窗、玻璃构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次应不低于下列要求：

- 1 A、B 级服务：每周巡查 1 次；
- 2 C 级服务：每半月巡查 1 次；
- 3 D 级服务：每月巡查 1 次。

3. 物业服务企业应检查房屋共用部位的室内地面、墙面、天棚，室外屋面、散水等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。检查频次应符合下列要求：

- 1 A 级服务：每月 1 次；
- 2 B 级服务：每季度 2 次；
- 3 C 级服务：每季度 1 次；
- 4 D 级服务：每半年 1 次。

4. 物业服务企业巡查装修现场频次应不低于下列要求（装修现场出现动火时应每 2 小时巡查 1 次）：

- 1 A 级服务：每日 2 次；
- 2 B 级服务：每日 1 次；
- 3 C、D 级服务：每两日巡查 1 次。

5. 物业服务企业应保持住宅区各组团、栋号、单元门、户等标志、标识、宣传牌字迹清晰，无安全隐患，发现损坏，及时修复，标志、标识、宣传牌完好率应符合下列要求：

- 1 A、B 级服务：达 90%以上；
- 2 C、D 级服务：达 80%以上。

6. 物业服务企业应定期巡查空置房并记录。巡查频次应不低于下列要求：

- 1 A 级服务：每周巡查 1 次；
- 2 B 级服务：每半月巡查 1 次；
- 3 C、D 级服务：每月巡查 1 次。

物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理

一般规定：

1. 物业服务企业制定共用设施设备管理规定、维护保养和巡查规程。

2. 物业服务企业应妥善保管共用设施设备图纸档案资料并建立台账。按照有关规定，对有关设施设备进行维护保养和巡查，并保存记录，按时归档。

3. 物业服务企业应根据共用设施设备实际使用年限、使用状况，开展设备设施日常检查。根据检查情况制定大、中修及更新改造计划，向业主大会（业主委员会）提出书面报告。

4. 物业服务企业应根据每年综合检查结果，编制下年度日常维护保养工作计划和方案。

5. 物业服务企业应按规定对动力设备，电气设备，压力容器，消防设施，高低压劳动保护用品及专用工具等应进行定期检测，取得合格证，并做好记录。

6. 设备机房管理应符合下列要求：

(1) 显著位置张贴或悬挂相关制度和从业人员资格证书；

(2) 设施设备标识、标牌齐全；

(3) 机房须常闭落锁，非工作人员未经允许不得进入，经批准的人员进入须登记；

(4) 机房温度、湿度符合相关规定，配置应急照明设施；

(5) 在明显易取位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情

况；

(6) 规范设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；

(7) 机房内不得堆积杂物，保持清洁；

(8) 在发生雷暴、强降水、大风等恶劣天气前后，要组织专项检查并做好记录。

7. 物业服务企业定期将物业共用设施设备运行状况向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内公告。

8. 物业服务企业应加强设施设备运行管理，按照规定进行维修保养，保证设施设备完好和正常运行。

电梯系统管理

1. 物业服务企业应配备电梯安全管理人员并持证上岗。

2. 物业服务企业现电梯因设计、制造、安装等环节存在的安全隐患，应及时书面报告相关单位。

3. 物业服务企业应按照规定对电梯设备运行情况进行巡查，发现异常情况应及时通知电梯维保单位。建立电梯安全技术档案并记录详实规范。

3. 物业服务企业按照合同对电梯实行限时运行的，保证每单元至少一部电梯 24 小时运行。

5. 物业服务企业应委托有资格的专业电梯维保单位按规定对电梯进行维修保养，对电梯维保单位保养工作进行监督，保存相关记录。

6. 物业服务企业应每年委托专业机构对电梯进行安全检测并取得《电梯使用标志》。

7. 物业服务企业应积极宣传电梯安全知识，在电梯轿厢内张贴《电梯使用标志》和《电梯乘梯须知》，公布应急服务电话。

8. 物业服务企业应保持轿厢内外按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁、三方对讲畅通，。

9. 物业服务企业应在电梯机房设有明显的警示标志，规范摆放应急工具，机房门常闭落锁。机房内应配备消防器材和温度计；应有降温通风措施。

10. 电梯发生故障，物业服务企业应及时通知电梯维保单位及时排除故障，发生电梯困人，物业服务企业应积极组织救助，立即通知电梯维保单位排险救援。

11. 物业企业接到市政停电通知应提前在相关楼宇张贴停电通知，停电前停止电梯运行。

12. 电梯井浸水时，物业服务企业应将电梯升至浸水楼层上方，查明漏水来源，排干楼层、井道积水；经检测排除隐患后，恢复电梯运行。

13. 发生火灾时应及时停止电梯运行。

消防系统管理

1. 物业企业应配置专业人员对消防安全进行 24 小时值守，处理各类报警信息。在显著位置张贴管理制度、应急预案，备存紧急消防物资。

2. 物业企业应保持消防设施设备系统名称和编号完备，消防专用工具配置齐全，摆放规范。

3. 灭火器、消防水带等消防设备、物资配备齐全。防火门应常闭，闭门器能自动灵活关闭。疏散通道严禁堆放杂物。

4. 物业企业应保持火灾报警系统和联动装置应完好并保持自动

控制状态。

5. 物业服务企业应定期对消防系统中的联动部分进行测试，确保系统联动正常。

6. 物业服务企业应利用末端试水装置每月不少于 1 次对水流指示器进行试验，确保水压正常。

7. 物业服务企业应按消防管理有关规定，对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口指示灯、应急照明、疏散导向灯、消防风机、风口等消防设施设备进行巡视、检查和维护，保持完好，可随时启用。

8. 需要暂时停用消防设施时，物业服务企业应采取有效措施确保消防安全。停用消防设施超过 24 小时时，物业服务企业应向辖区公安机关消防部门报告。

供电系统

1. 物业服务企业应保持自管高压配电房操作绝缘工具配置齐全，定期送检，检验报告存档备查。

2. 配电房有明显警示标志，悬挂操作规程，配备消防器材和防小动物设施完备；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

3. 物业服务企业应每日专人巡查配电房，对设备主要运行参数进行查抄。

4. 限电、停电时，物业服务企业应提前通知业主（物业使用人）。

5. 物业服务企业应定期对公共照明系统控制柜、线路、灯具等进行综合检修。

6. 物业服务企业应对路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明维护保养应符合下列要求：

- 1 A 级服务：每天检查 1 次，发现损坏，1 个工作日修复；
- 2 B 级服务：每周检查 1 次，发现损坏，1 个工作日修复；
- 3 C 级服务：每半月检查 1 次，发现损坏，2 个工作日修复；
- 4 D 级服务：每月检查 1 次，发现损坏，2 个工作日修复。

安全技术防范系统

1. 物业服务企业应保持安防设备设施 24 小时运转正常，画面齐全、清晰，实现对管理区域的有效监控。图像保存时间应不少于 30 天。

2. 物业服务企业应定期对安防各分系统维修养护，并不低于下列要求：

1 各分系统功能性检查：A、B 级服务每周 2 次，C、D 级服务每周 1 次；

2 各分项系统的电源与接线清洁检查：A、B 级服务每月 2 次，C、D 级服务每月不少于 1 次；

3 电脑主机清洁、磁盘碎片整理、时钟调整，摄像云台润滑，解码器防雨罩除尘，接线检查：A、B 级服务每季度 2 次，C、D 级服务每季度 1 次；

4 电源接线绝缘、接地检查：A、B 级服务每年 2 次，C、D 级服务每年 1 次。

3. 物业服务企业应保持视频监控系统中摄像机、画面分割器、录入设备 监视器、矩阵工作正常。

4. 物业服务企业应保持巡更器具工作正常。

5. 物业服务企业应保持红外探头安装牢固、线路无损，周界报警

系统工作正常。

6. 物业服务企业应对讲系统基站线路无损，天线安装牢固、工作正常。

防雷设施

1. 物业服务企业应每半年检查 1 次防雷设施的完好状况。

2. 物业服务企业应在雨季或危害性天气来临前对防雷设施进行专项检查维护。

3. 物业服务企业应按规定对防雷设施出现的锈蚀、变形、断裂等情况进行处理。

道路设施

1. 物业服务企业应设置道路交通标志，保持标识规范、明显、清晰。

2. 物业服务企业应定期维修保养道路交通标志、路牙、路面、窞井盖、排水篦子，保持其完好。

其他设施

1. 物业服务企业应设置使用须知、劝谕告示、警示牌。

2. 物业服务企业应定期对雕塑、室外健身器材、休闲椅等每周检查 1 次。

3. 物业服务企业应定期对围墙、凉亭、景观小品、儿童乐园、地下车库（人防工程）、非机动车车棚等设施进行检查，检查频次应不低于下列要求：

1 A 级服务：每月 2 次；

2 B 级服务：每月 1 次；

3 C 级服务：每季度 2 次；

4 D级服务：半年2次。

物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通

一般规定：

1. 物业服务企业应保持生活水箱、水池检查孔盖板完好并落锁，溢流管口安装防护网，定期检查保养附属配件。

2. 物业服务企业应对二次供水的水箱、水池每季度清洗1次，并对水质进行化验，水质应符合生活饮用水卫生标准。

3. 物业服务企业应对污水提升泵定期检查保养。雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。

4. 物业服务企业应对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆，对损坏井盖及时更换。

5. 物业服务企业应检查并及时清理公共污水管道、化粪池等部位，视情况进行清理，排水畅通。

6. 物业服务企业应检查雨水管道、窨井等部位，视情况进行清通，排水畅通。

7. 物业服务企业应制定环境卫生管理制度。

8. 物业服务企业应实行公共区域卫生清洁责任制。

9. 物业服务企业应设置专人对环境卫生质量进行监督检查，每日抽查不少于1次。一个月内应检查到所有单元楼层，并完整记录检查情况。

10. 物业服务企业应配置可密闭式垃圾收集容器，设置分类标识，按单元设置垃圾桶，合理设置果皮箱。

11. 保洁人员开展清洗保养地砖、墙面等作业时，应放置“正在

保洁”、“小心地滑”等警示标识。

12. 物业服务企业应在雨雪后及时组织排除积水，清扫路面积雪，铲除积冰。

13. 物业服务企业发现环境卫生器具损坏时，应及时报修。

检查清理符合下列要求：

(1)A 级服务：每月检查 1 次，窨井每半年清理 1 次，排水沟每月清理 1 次；

(2)B 级服务：每季度检查 1 次，窨井每半年清理 1 次，排水沟每 2 月清理 1 次；

(3)C 级服务：每半年检查 1 次，窨井每年清理 1 次，排水沟每季度清理 1 次；

(4)D 级服务：每年检查 1 次，窨井每年清理 1 次，排水沟每半年清理 1 次。

服务等级规定：

1. 物业服务企业对住宅楼门厅进行保洁，应不低于下列要求：

1 A 级服务：每日清扫、清拖 1 次地面；每日擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次门厅玻璃、墙面；

2 B 级服务：每日清扫、隔日清拖 1 次地面；隔日擦拭 1 次信报箱；每半个月擦拭 1 次门厅玻璃、墙面；

3 C 级服务：每日清扫、每周清拖 1 次地面；每周擦拭 1 次信报箱；每月擦拭 1 次门厅玻璃、墙面；

4 D 级服务：每周清扫、清拖 1 次地面；每半月擦拭 1 次信报箱；每季度擦拭 1 次门厅玻璃、墙面。

2. 物业服务企业对楼道、楼梯进行保洁，应不低于下列要求：

1 A 级服务：每日清扫、每周清拖 1 次楼道、楼梯；每周擦拭 2 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓（箱）、指示牌等共用设施。每月除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具；

2 B 级服务：每日清扫、每半月清拖 1 次楼道、楼梯；每周擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓（箱）、指示牌等共用设施。每季度除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具；

3 C 级服务：每 2 日清扫、每月清拖 1 次楼道、楼梯；每半月擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓（箱）、指示牌等共用设施。每半年除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具；

4 D 级服务：每周清扫 1 次楼道、楼梯；隔月擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓（箱）、指示牌等共用设施；每年除尘、擦拭 1 次门窗玻璃和灯具。

3. 物业服务企业对电梯保洁应不低于下列要求：

1 A 级服务：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每周护理 1 次；石材装饰的电梯轿厢，每月养护 1 次石材装饰的电梯轿厢；

2 B 级服务：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 2 次；每 2 月养护 1 次石材装饰的电梯轿厢；

3 C 级服务：每 2 日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理 1 次；每季度养护 1 次石材装饰的电梯轿厢；

4 D 级服务：每周擦拭不少于 1 次电梯轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面。电梯轿厢按材质定期养护。

4. 物业服务企业对楼外道路保洁，应不低于下列要求：

1 A、B 级服务：每日进行清扫，保持道路、人行道无垃圾、杂物、积水、积雪、泥沙等；

2 C、D 级服务：每日清扫 1 次，目视基本干净、整洁，无卫生死角。

5. 物业服务企业对休闲健身器材、儿童游乐设施、标识牌等公共设施进行保洁，应不低于下列要求：

1 A 级服务：每日清洁 1 次；每半月清洗消毒 1 次；设施保持干净，无污渍、锈迹；

2 B 级服务：每 3 日清洁 1 次；设施保持基本干净，无污渍、锈迹；

3 C 级服务：每周清洁 1 次；设施保持基本干净；

4 D 级服务：每半月清洁 1 次；设施保持基本干净。

6. 物业管理企业对天台屋面进行保洁，应不低于下列要求：

1 A 级服务：每月清理 1 次；

2 B 级服务：每季度清理 1 次；

3 C 级服务：每年春、秋季各清理 1 次；

4 D 级服务：每年雨季前清理 1 次。

7. 物业服务企业对车库进行保洁，应不低于下列要求：

1 A 级服务：每日巡视保洁 2 次，每周全面清扫 1 次地面。每周清洁 1 次车库内公共设施设备，每月清理 1 次排水沟；

2 B 级服务：每日巡视保洁 1 次，每半月全面清扫 1 次地面。每半月清洁 1 次车库内公共设施设备，每月清理 1 次排水沟；

3 C 级服务：每日巡视保洁 1 次，每月全面清扫 1 次地面。每月

清洁 1 次车库内公共设施设备，每季度清理 1 次排水沟；

4 D 级服务：每日巡视保洁 1 次，每季度全面清扫 1 次地面。每季度清洁 1 次车库内公共设施设备，每季度清理 1 次排水沟。

8. 物业服务企业对绿地进行保洁，应不低于下列要求：

1 A 级服务：每日巡视保洁 2 次，目视无垃圾杂物；

2 B 级服务：每日巡视保洁 1 次，目视无垃圾杂物；

3 C 级服务：每 2 日巡视保洁 1 次，目视无垃圾杂物；

4 D 级服务：每周巡视保洁 2 次。

9. 物业服务企业对水景进行保洁，应不低于下列要求：

1 A 级服务：喷水池每日打捞 1 次杂物；人工湖每周打捞 1 次杂物；

2 B 级服务：喷水池每周打捞 2 次杂物；人工湖每 10 日打捞 1 次杂物；

3 C 级服务：喷水池每周打捞 1 次杂物；人工湖每半月打捞 1 次杂物；

4 D 级服务：喷水池每半月打捞 1 次杂物；人工湖每月打捞 1 次杂物；

10. 物业服务企业对垃圾进行收集、清运，应符合下列要求：

1 生活垃圾宜分类收集；

2 垃圾收容容器应及时清倒，垃圾不外露；

3 每日至少清运 1 次生活垃圾，不得乱堆乱倒；

4 配备专用垃圾清运车清运的，封闭运输，垃圾不外露、不遗洒；

5 应指定位置堆放装饰装修建筑垃圾，定时清运。

11. 物业服务企业对垃圾收集容器进行保洁，应不低于下列要求：

1 A 级服务：垃圾收集容器夏季每日清洗 1 次；其他季节每周清洗 1 次、每 2 日清洁外表面 1 次；

2 B 级服务：垃圾收集容器夏季每 2 日清洗 1 次；其他季节每周清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次；

3 C、D 级服务：垃圾收集容器夏季每周清洗 1 次；其他季节没有清洗 1 次、每周清洁外表面 1 次。

12. 物业服务企业对有害生物进行预防和控制，应符合下列要求：

1 制定蟑螂、蚊、蝇、鼠消杀计划。实施消杀计划前，应事先进行公告，采取预防措施。

2 做好白蚁防治知识宣传，发动业主（物业使用人）共同参与防治，发现蚁害应及时报告白蚁防治单位进行防治处理。

公共绿化的养护和管理

一般规定:

1. 物业服务企业应制定绿化管理规章制度, 建立园林设施管理档案。
2. 物业服务企业应设置爱护花草的劝谕告示、水景安全警示标志
3. 物业服务企业应对主要花木进行挂牌宣传, 建立专项养护措施。
4. 物业服务企业应对易受冻害的树木采取防寒措施, 枝叶积雪及时清除, 对有倒伏危险的树木采取支撑保护措施。
5. 物业服务企业对园林设施应定期检查、养护, 保持其状态完好。

服务等级规定:

1. 物业服务企业对绿化进行养护, 应不低于下列要求:

1 A 级服务: 各类花草树木生长旺盛, 叶色正常; 乔、灌木保存率 95%以上, 栽(补)植成活率 95%以上; 木本花卉种植轮廓清晰, 整齐美观, 高矮搭配合理, 疏密均匀; 草坪覆盖率 95%以上, 生长旺盛, 生长季节不枯黄, 无杂草、斑秃; 绿篱和造型植物外形美观, 无断垄;

2 B 级服务: 各类花草树木生长旺盛, 叶色正常; 乔、灌木保存率 90%以上, 栽(补)植成活率 90%以上; 木本花卉种植轮廓清晰, 整齐美观, 高矮搭配合理, 疏密均匀; 草坪覆盖率 90%以上, 生长旺盛, 无杂草、无明显斑秃; 绿篱和造型植物外形美观;

3 C 级服务: 各类花草树木生长正常; 乔、灌木保存率 85%以上, 栽(补)植成活率应达到 85%以上; 木本花卉无残缺; 草坪覆盖率 85%以上, 生长季节无成片枯黄, 无明显杂草;

4 D级服务：各类花草树木生长正常；乔、灌木保存率80%以上，栽（补）植成活率80%以上；草坪覆盖率80%以上。

2. 物业服务企业对灌木、乔木进行修剪，应不低于下列要求：

1 A级服务：适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观。草坪、绿篱、造型植物年普修4遍以上。草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高应适度；

2 B级服务：适时修剪，乔、灌木完整。草坪、绿篱、造型植物年普修3遍以上。草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高应适度；

3 C级服务：适时修剪；草坪、绿篱、造型植物年普修2遍以上。草屑及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛、草高应适度；

4 D级服务：定期修剪；草坪、绿篱、造型植物年普修1遍以上，丛、草高应适度。

3. 物业服务企业对绿化进行灌溉、施肥，应不低于下列要求：

1 A级服务：按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥。年普施基肥1遍，花灌木追肥2遍，满足植物生长需要。常年保持有效供水，草坪充分生长，低洼处及时整平，保持排水通畅；

2 B级服务：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，年普施基肥1遍，花灌木增施追肥2遍。常年保持有效供水，草坪生长良好，低洼处及时整平，保持排水通畅；

3 C级服务：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，年普施基肥1遍，花灌木增施追肥1遍。保持有效供水，草坪正常生长，排水通畅；

4 D级服务：年普施基肥1遍。无明显缺水枯黄。

4. 物业服务企业对绿化进行补植补种，应符合下列要求：

1 A、B级服务：树木缺株尽早补植，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃地段及时补植；

2 C、D级服务：树木缺株、草地空秃地段补植补种；

5. 物业服务企业对树干涂白，应符合下列要求：

1 A、B级服务：每年秋末冬初的雨季后对乔木树干涂白1次，早春再涂白1次，涂白高度应符合规定；

2 C、D级服务：每年秋末冬初的雨季后对乔木的树干涂白1次，涂白高度应符合规定。

6. 物业服务企业进行病虫害防治，应符合下列要求：

1 A级服务：防治措施到位，效果显著；平均病虫害株数不超过10%；草坪无明显病斑，禁用高毒或强烈刺激性的农药；喷洒药物前应有告示；

2 B级服务：有防治措施，无明显病虫害；平均病虫害株数不超过15%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒药物前应有告示；

3 C、D级服务：无较大病虫害；平均病虫害株数不超过20%；禁用高毒或强刺激性的农药；喷洒农药前应有告示。

车辆停放管理

一般规定：

1. 物业管理区域内的机动车停车位，应保证本物业管理区域内的业主（物业使用人）正常使用。

2. 物业管理区域内停放的车辆，不得影响其他车辆和行人的正常

通行。

3. 物业服务企业应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，规范车位标识。

4. 物业服务企业应对外来和临时进入的机动车辆进行登记管理、凭证（卡）出入。

5. 物业服务企业不得私自改建、分隔、拆除车场（车库）。

6. 物业管理区域内非机动车应定点停放。

公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理

一般规定：

1. 物业服务企业应建立公共秩序维护制度。

2. 秩序维护人员应掌握公共秩序维护技能，熟悉物业管理区域环境，劝告或制止影响正常生活秩序的行为，各项记录完整

3. 监控室收到火警、警情或其他异常情况报警信号后，秩序维护人员应立即赶到现场进行处理。

4. 物业服务企业应按规定留存监控录入资料备查。

安全防范管理

1. 住宅区内施工活动等需要设定封闭区域，阻止无关人员进入。

2. 秩序维护人员应劝阻拾荒者、小商贩等进入物业管理区域，对装饰装修人员实行临时出入证管理。

3. 物业服务企业应大宗物品出门实施登记管理。

4. 物业服务企业应按住宅区物业特点，设定合理巡逻路线，巡逻发现异常情况及时处置并做好记录。

5. 物业服务企业应在出入口配有专职秩序维护人员值守。出入口

值守应符合下列要求：

1 A、B 级服务出入口有专人 24 小时值守，主出入口立岗时间不少于 6 小时；

2 C、D 级服务主要出入口有专人 24 小时值守。

6. 秩序维护人员应按规定的的时间和路线进行巡查，发现异常情况，现场采取必要措施进行处理。巡查应符合下列要求：

1 A 级服务每天不少于 10 次；

2 B 级服务每天不少于 8 次；

3 C 级服务每天不少于 6 次；

4 D 级服务每天不少于 3 次。

消防管理

1. 物业服务企业应建立消防组织，落实消防安全责任制，指定消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。

2. 物业服务企业应制定消防管理、防火检查、隐患整改等制度。

3. 秩序维护人员发现消防安全违法行为，应立即进行劝阻；发现火灾隐患时，应立即纠正排除；不能纠正和排除时，应立即向有关部门报告并配合消防处理，并做好记录。

4. 物业服务企业应保持消防通道畅通，禁止消防通道上堆放杂物、设置路障和停放车辆。

5. 物业服务企业应组织成立志愿消防队，每年组织开展不少于 1 次消防演练，定期开展消防安全宣传教育。

6. 物业服务企业应每月组织 1 次全面的消防安全检查，做好检查记录。

装饰装修管理服务

1. /

物业档案资料管理

一般规定：

1. 物业服务企业应建立完善的档案管理制度。
2. 物业服务企业应设立档案资料室，指定专人定期收集整理、归档保管档案资料，对业主资料保密。
3. 物业服务档案应涵盖物业基础资料、业主（物业使用人）资料、物业服务企业日常运行管理资料和信用资料等。
4. 物业服务合同终止时，物业服务企业应向委托单位移交档案资料。
5. 建设单位在办理物业承接手续时，应向物业服务企业移交物业资料。移交资料不全的，物业服务企业应及时与建设单位进行协调解决，必要时报告行政主管部门。

其他服务

1. /