

衢州拾光里 前期物业服务协议

本协议当事人

甲方：融信世欧物业服务集团有限公司衢州分公司

法定代表人：郭辉

地址：浙江省衢州市柯城区航埠镇塘周村 106 号 203 室

联系电话：0571-81956075

乙方：_____（若为个人，添加身份证号：_____）

地址：_____

联系电话：_____

根据我国有关法律、法规，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就前期物业服务达成如下协议。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

乙方所购的物业系_____, 位于衢州拾光里_____幢_____单元_____室，房屋建筑面积约为_____平方米。

物业共用部位、共用设施设备，详见本协议附件一、附件二。

第二条 甲方为本物业管理区域内全体业主和物业使用人提供服务，本管理区域内物业的全体业主和物业使用人均应履行本协议，承担相应的责任。

第二章 前期物业服务内容

第三条 在物业管理区域内，甲方提供的物业服务包括以下内容：

1、物业共用部位的维修、养护和管理，根据《商品房买卖合同》或其他合同的约定，相关业主对物业的共用部位或公共部位享有专有或独占使用权的，由相关业主负责该等

第四章 双方权利义务

第八条 甲方权利义务

1、根据有关法律、法规及本协议的约定，制定物业管理区域内的物业管理制度和物业管理方案，自主开展物业经营管理服务活动，但不得侵害全体业主及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益。

2、按本协议约定内容，对本项目交付后的物业提供日常管理。

3、结合本物业的情况，编制房屋、设施设备大中修方案报批准后实施。

4、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，履行本协议的有关权利、义务。

5、根据本协议的约定，向乙方或物业使用人收取物业服务费及其他相关费用；并将物业服务收费标准和特约服务收费项目和标准在本物业管理区域内公布。

6、有权在物业管理区域内公示拖欠物业服务费的业主或物业使用人名单。

7、每6个月公布一次全体业主共有的物业经营用房、共用部位、共用设施设备和场地的经营性收支账目。

8、可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

9、开展对本物业的共用部位、共用设施设备的年度安全检查工作，发现安全隐患应及时予以整改（如在保修期范围内的，则由建设单位负责整改）。

10、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，甲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。

11、不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。确需临时占用、挖掘道路、场地的，应在本物业管理区域内公告，并将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

12、对乙方或物业使用人违反《临时管理规约》的行为，有权采取劝阻、制止、报告业主委员会以及提起诉讼等其他合法方式进行处理。

13、以《业主手册》或其他适当方式向乙方和物业使用人提示物业使用的有关事项，当乙方装修物业时，与乙方订立书面装修管理协议，告知有关注意事项和禁止行为，并负责监督。

第五章 物业承接查验

第十条 在物业管理区域内，甲方提供的物业服务包括以下内容：

在物业交付使用 15 日前，与建设单位完成物业项目的承接查验工作，甲方应对物业共用部位、共用设施设备的进行查验，主要查验以下三方面内容：（1）物业共用部位、共用设施设备的配置是否与移交资料反映的配置相符；（2）物业共用部位、共用设施设备肉眼可视的外观质量是否存在瑕疵或缺陷；（3）物业共用部位、共用设施设备的使用功能是否在正常状态。隐蔽部位、隐蔽工程以及结构安全等因其隐秘性、专业性和复杂性，甲方不具备该等技术能力对其进行查验，故甲方对这部分的核心仅限于审查建设单位是否已提供了与此相关的合格证明文件。

第十一条 物业交接后，因隐蔽部位、隐蔽工程、结构安全等存在质量问题而影响正常使用的，不视为甲方在物业承接查验中存在过错，由此给乙方造成损失的，应由建设单位承担赔偿责任。

第六章 前期物业服务费

第十二条 本物业管理区域前期物业服务收费采用包干制方式，甲方按照本协议约定的标准或经合法程序调整后的标准收取前期物业服务费。

第十三条 本物业管理区域前期物业服务费由乙方按其拥有物业的建筑面积缴纳，没有建筑面积的，按个数缴纳。具体标准如下：

高层住宅： 2 元/月·平方米；

商业用房： 5 元/月·平方米；

地下车位： 80 元/月·个；（不含租金）

第十四条 装修管理收费标准

1) 装修保证金。装修保证金 2000.00 元/户，该保证金的金额由甲乙双方于装饰装修前签订的《房屋装饰装修管理协议》约定。乙方专有物业部分的装饰装修完工后，甲方对该装饰装修进行完工检查，若乙方专有物业部分的装饰装修无超出装修申请内容及无违反《房屋装饰装修管理协议》的约定，该保证金无息返还。

2) 在新房住户办理入住手续或重新装修时，甲方按建筑面积收取装修垃圾清运处理费、装修期电梯使用费。标准为：按政府相关规定标准，由甲乙双方签订的《房屋装饰

期的水、电费储备金缴纳给甲方。乙方应在约定缴费的时间内按时缴费，逾期缴费的应支付相应的违约金，甲方可采取中断该项服务等措施。

其他依法应由开发建设单位或乙方承担或缴纳的费用，甲方已代为向有关部门缴纳的，甲方缴纳后应由开发建设单位或乙方承担。

第二十一条 乙方与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费及其他相关费用的，从其约定，乙方负连带责任。乙方与物业使用人之间的缴费约定，乙方应及时书面告知甲方。

第七章 物业的经营与管理

第二十二条 属于全体业主共有的物业经营用房，物业共用部位、共用设施设备，业主共有的场地以及物业管理区域内配套设施委托由甲方统一经营管理并将公共收益单独列账（包括引进相关单位为业主提供便利服务等）。上述各项物业的经营管理收入的30%作为甲方必要的管理成本，扣除经营成本及相应税费后其余收入作为收益归全体业主共有，经建设单位或业委会同意专项用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护，配套设施经营亏损的弥补。归全体业主共有的该部分收入由甲方代管。

第二十三条 业主共有的车库车位的经营管理，使用人应按照物业所在地的相关规定向甲方交纳停车费。

上述停车费扣除必要的支出成本外（包括但不限于车辆管理人员的费用、增设停车场管理设施等费用），扣除成本及法定税费后其余收益归全体业主共有，经建设单位或业委会同意专项用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护，配套设施经营亏损的弥补。归全体业主共有的该部分收入由甲方代管。

业主共有的车位，除非业主大会另有明确决议，则甲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。

第二十四条 甲方根据物业管理的需要，有权将本协议第二十二条、第二十三条述及的各项物业出租或委托专业公司或其他公司进行经营管理。为了全体业主的利益，甲方将各项物业出租或委托上述公司进行经营管理的期限可以约定为本协议期满或终止后的一个合理期限。

第二十五条 对于已经移交的物业管理用房或全体业主共同所有或共同使用的其他财产、设施，在小区业主委员会成立之前，甲方从有利于全体业主利益考虑，可以决定

第九章 物业维修经费

第三十四条 本物业专项维修资金的缴存、管理、使用和续筹根据《浙江省物业管理条例》、《衢州市物业专项维修资金管理办法》及浙江省、衢州市政府部门有关规定执行。物业共用部位、共用设施设备小修以上（包括小修）维修、更新、改造费用在专项维修资金中列支。

第十章 违约责任

第三十五条 甲方违反协议，未达到管理服务质量约定目标的，乙方有权要求甲方限期改正，逾期未改正给乙方造成损失的，甲方承担相应的法律责任。

第三十六条 乙方违反协议，使甲方未达到管理服务质量约定目标的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正给甲方造成损失的，乙方承担相应的法律责任。

第三十七条 乙方违反本协议约定，逾期支付前期物业服务费及相关费用的，甲方有权要求乙方支付，并按应付金额每日万分之四支付违约金，对于欠费不缴纳的，甲方可向项目所在地人民法院起诉；乙方对承租人或物业使用人迟缴纳物业服务费及相关费用承担连带支付责任。

第三十八条 甲方违反本协议约定，擅自提高收费标准的，乙方有权要求甲方清退；并按多收金额每日万分之四支付违约金。

第三十九条 乙方损害物业共用部位、共用设施和物业管理区域内的配套设施，应向权利人承担赔偿责任。

第四十条 乙方违反本协议约定，将房屋直接或分割后出租给两个以上的无亲属关系的承租人或允许出租人将房屋转租给一个以上的次承租人的，甲方有权要求乙方限期改正，并向街道、派出所等政府职能部门举报。

第四十一条 双方约定因为下列事由所导致的损害，不论其为直接或间接，均构成对甲方的免责事由，即甲方均不负赔偿责任：

- 1、因天灾、地震等不可抗力之事及非甲方能够控制的其它事由，包括但不限于政府行为或政策法规变动等所导致的损害。
- 2、因抢险救灾所导致的损害之事，包括但不限于火灾、抗洪、抗台、暴风雪等救灾

未变更、解除或终止的，本协议不得变更、解除或终止。

第四十三条 为维护公众、乙方、使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方和物业使用人应积极配合甲方对上述灾害发生时所采取的紧急避险措施。造成损害的，由受益人按法律规定作出补偿。

第四十四条 房屋因建造质量、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，由开发建设单位、施工单位和设备生产安装部门承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府相关行政主管部门的鉴定为准。

第四十五条 建设单位应在物业管理区域内显著地方设置公告栏，用于张贴各项管理制度以及根据临时管理规约应告知全体业主的通知及布告。除根据法律法规规定需要当面送达或以其他方式送达的相关通告外，在公告栏上张贴通告连续十五天后，即视为已向乙方及物业使用人送达相关通告。

双方的联络方式以其合同载明的电话、传真、通信地址为准。双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；如果业主与甲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。

第四十六条 乙方可与物业使用人就本协议的权利义务进行约定，但物业使用人违反本协议约定的，乙方应承担连带责任。

第四十七条 本协议在履行中如发生争议，双方应协商解决，如协商不成时，可提请本物业（项目）所在地人民法院诉讼解决。

第四十八条 本协议壹式贰份，甲乙双方各执壹份，具有同等法律效力。

第四十九条 本协议自甲方盖章、乙方签字（盖章）之日起生效。

甲方（盖章）：

乙方：

签订日期： 年 月 日

	题、确认现场查验结果；交付前 15 日签订物业承接查验协议；签订协议后 10 日内办理物业交接手续。 交付后： 集中交付后 6 个月内，完成交付入住后风险评估报告，从客户角度对房屋的使用及体验提出改善性意见及建议。	项目经理专科学历以上文化程度，有物业管理上岗证、项目主任上岗证及全国注册物业管理师职业资格证书，有 2 年以上同类物业管理经验，管理人员大专以上文化程度，持有物业管理上岗证书，工程人员均持证上岗，电梯等特殊设备外包合格供方。
4、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。		服务规范应符合临安区物业管理行业规范要求。制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。建立完善的档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等。制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。制定管理处内部管理制度和考核制度。
5、有完善的物业管理方案。质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。		管理服务人员着融信特色精品工装，挂牌上岗，严格按照融信 BI 行为识别体系要求，仪表整洁、行为规范、服务主动、热情。 早送晚接，每天业主上下班高峰时间，在主出入口恭送和迎接业主，第一时间与业主沟通。 采用上门访谈、恳谈会、面对面、问卷调查、微信、APP、QQ 服务账号等全方位与业主互动、沟通。
6、管理服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范；服务主动、热情。		
7、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内，其它报修按双方约定时间到达		服务中心内设置专门客户接待区域，24 小时服务电话、企业 APP 受理客户诉求。急修 30 分钟到场，24 小时内处理，并建立登记、二级回访制度。业主报修及时率达到 98%，维

		考核一次，对满意度测评结果进行分析、总结并及时整改、提升，承诺业主综合满意度 98%以上。
	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录 and 保养记录齐全。	每年 12 月份制定下年度房屋共用部位进行日常管理和维修养护计划并公示，检修记录和保养记录齐全。
	2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复。业主委员会成立后的小区，属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建	根据行业要求及质量管理体系，制定房屋共用部位维修养护计划。应用二维码等方式建立台账，并巡检，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划。
(二)	议，根据业主大会的决定，组织维修。	
服务管理	3、每日巡查 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，做好巡查记录，并及时维修养护。	房屋建筑：每天巡查一次；门窗、楼内、外墙面、顶面、地面、路灯、楼道灯、草坪灯、景观灯、车库灯等园区设施：每天巡查一次；室外健身设施、儿童乐园等：每日巡查一次；并做好记录，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。
	4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，按规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修禁止行为和注意事项。每日巡查 2 次装修施工现场，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，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。	按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（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，按规定审核业主（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。每日巡查 2 次装修施工现场，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，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。
	次装修施工现场，发现影响房屋	

	会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织维修或者更新改造。	外)。
	5、载人电梯 24 小时正常运行。	(1) 保证电梯 24 小时运行,轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,轿厢整洁。(2) 委托专业维修保养单位进行定期保养,每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》,物业公司有专人对电梯保养进行监督,并对电梯运行进行管理。 (3) 电梯发生一般故障的,专业维修人员 30 分钟内到达现场修理,发生电梯困人或其它重大事件时,物业管理人员须在 5 分钟内到现场应急处理,专业技术人员须在 15 分钟内到现场进行救助。
	6、消防设施设备完好,可随时启用;消防通道畅通。	(1) 消防泵每月启动一次,每年保养一次,保证其运行正常。(2) 消防栓每月巡查一次,消防栓箱内各种配件完好。 (3) 每天检查火警功能、报警功能是否正常。(4) 每年试验一次探测器,并对全部控制装置进行一次试验,火灾探测器投入运行二年后,应每隔三年全部清洗一次,不合格的应当调换。(5) 每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。(6) 每月检查一次灭火器,临近失效立即更新或充压。
	7、设备房保持整洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	设备房保持整洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。设备房地面刷漆,清晰标注走向及分区。
	8、小区道路平整,主要道路及停车场交通标志齐全、规范。	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复,保持路面平整、无破损、无积水,侧石平直无缺损。
	9、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。	每天巡查路灯、楼道灯一次,及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持灯具完好。
	10、容易危及人身安全的设施设有明显警示标志和防范措施。对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。	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,每月检查一次,保证标志清晰完整,设施运行正常。严格执行融信 VI 视觉识别体系,拟定各种应急预案,每年组织两次突发应急演练。
(四)	1、小区主出入口 24 小时值班,	本项目配置物业管理服务人员,园区实行人车分流,车行出

	每日清运 1 次,果壳箱、垃圾桶清洁无异味。	壳箱/垃圾桶清洁清洁无异味。按层设置垃圾桶,每层至少保证两个垃圾桶,单元门厅、园区外围及地下车库单独设置果壳箱,定岗定人,垃圾分类,制定垃圾清理时间及路径,保证垃圾存量不高于整桶的三分之二,并对垃圾桶每周清洁一次,保证清洁无异味。 每年 6、7、8、9 月每日清运 3 次,消杀 2 次,其余月份每日清运 2 次,消杀 1 次。 保洁年龄在 50 岁以下。 电梯轿厢:每日擦、扫 1 次以上,循环保洁。单元门斗、天台、屋顶:每月清洁 1 次。
3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次。电梯厅、楼梯每日清扫 2 次,每周拖洗 1 次。一层共用大厅每日拖洗 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、楼道灯每月清洁 1 次。及时清除道路积水、积雪。	园区大堂地面:每日拖洗 2 次,循环清洁;石材地面每半年上蜡保养 1 次。 园区大堂沙发、家具、装饰品:每日擦拭 1 次,循环清洁。 电梯轿厢保养:。每月上蜡 1 次。 天花板、公共楼道灯、单元厅吊灯:每月除尘 1 次。 宣传栏、标识、小品等:每半月清洁 1 次。 休闲椅、石桌椅、运动健身设施:每日擦拭 1 次。 水池水面:每日清理打捞。 垃圾房:每天冲洗 1 次。 高杆路灯、低杆灯、草坪灯、景观灯罩内:每年清洁地 2 次。 地面垃圾存留时间:40 分钟之内。 垃圾桶内垃圾存留时间:3 小时。 地下车库每日巡视清洁 4 次,每月至少冲洗 2 次。雨后 30 分钟清理路面积水、擦拭游乐设施休闲桌椅。雪天 8:00 前清理主干道、人行道积雪。	每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道、雨、污水进行清扫、疏通,保障排水畅通(6 月至 9 月每半月检查一次),每月检查一次化粪池,达到池体 2/3 容量时清掏一次。
4、共用雨、污水管道每年疏通 1 次。雨、污水井每月检查 1 次,视检查情况及时清掏 1 分。化粪池每月检查 1 次,每半年清掏 1 次,发现异常及时清掏。	4、共用雨、污水管道每年疏通 1 次。雨、污水井每月检查 1 次,视检查情况及时清掏 1 分。化粪池每月检查 1 次,每半年清掏 1 次,发现异常及时清掏。	

衢州拾光里园区快件代收守则

为规范园区快件代收管理，特制定本守则，以供遵守。

第一条 代收快件类型包括信件和包裹等，不包括：易燃、易爆、易碎、易腐蚀快件、国际快递（如：DHL、UPS、FEDEX、TNT等）、法院专递、价值超过人民币3000元以上的贵重物品以及法律法规禁止或限制的物品、体积超标的包裹（长、宽、高均超过1米）等。

第二条 代收的快件需符合如下条件：收方地址正确、号码清楚、联系方式准确、外包装完好等。对于无联系方式或货到付款、破损的快件等及不符合本守则第一条规定的快件，物业服务中心有权拒收，同时对于代收的包装完整的快件内的物品数量、物品内容以及完好程度物业服务中心不承担任何责任。

第三条 物业服务中心应对代收的快件做好收发记录，但不承担在储存期间因快件物品变质等引起的任何财产损失。若因物业服务中心原因造成代收快件损失（包括灭失），应给予适当赔偿，但最高赔偿额以人民币500元为限。

第四条 收件人应当在物业服务中心代收快件之日起三日内在指定地点、时间段内进行取件。逾期未取件，则每逾一日，应当向支付1元的场地储存费用，最高限额不超过5元，逾期一个月仍未取件，物业服务中心有权退回快件或在物业公告区域内进行公告，期限届满仍未取件的，物业服务中心可自行对快件进行处理，所造成的损失由收件人自行承担。

第五条 物业服务中心只负责收件，不负责送件，因快件含有易燃、易爆或其他法律法规禁止和限制的物品导致物业服务中心及其员工或其他第三人人身、财产损失，收件人应承担相应的赔偿责任。

第六条 本守则适用于园区业主快件的代收。业主转让房屋的，应当一并告知受让人该守则，协助签订《快件代收协议》，该守则对受让人具有同等效力。

本人已仔细阅读上述条款，（☐同意☐不同意）委托物业服务中心代收本人快件，并自愿遵守上述守则。

业主签字：

房号：

联系方式：

日期：