

合同编号:

后海

福建省前期物业服务合同

福建省住房和城乡建设厅

说 明

1、本合同文本为示范文本（试行），由福建省住房和城乡建设厅制订，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，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序，并由开发建设单位或业主（含物业使用人）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，应当在空格部位中打×，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。

5、本合同条款由福建省住房和城乡建设厅负责解释。

福建省前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：融信（福建）置业有限公司

营业执照注册号：350100100356978

企业资质证书号：FZ-52020000620000

组织机构代码：07742783-8

法定代表人：苏俊华

通讯地址：福州市晋安区福新路 312 号江盛大楼三楼 B 区

邮政编码： 联系电话：0591-8392795

委托代理人：

通讯地址：

邮政编码： 联系电话：

乙方（物业服务企业）：融信（福建）物业管理有限公司

营业执照注册号：350100100152717

企业资质等级及证书号：一级（建）112061

组织机构代码：76408080-5

法定代表人：杨涛

通讯地址：福州市鼓楼区东大路 8 号花开富贵广场 A-12F 室

邮政编码：350002 联系电话：0591-88075390

委托代理人： 联系电话：

通讯地址：

邮政编码： 联系电话：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》等有关法律、法规的规定，在平等、公平、诚实信用基础上，甲方以邀请招标方式选聘乙方提供前期物业服务的有关事宜，订立本合同。

甲方应将本合同作为购房合同的附件并向购房人明示。

乙方提供服务的受益人为物业管理区域内的全体业主；全体业主（以下简称“业主”）享有本合同约定的权利，履行本合同约定的义务。

第一条 委托物业项目（以下简称“本物业”）的基本情况：

本物业名称：融信鹤林花园

物业类型：高层住宅、商业

坐落位置：福州市晋安区

物业管理区域四至：

东至纵三路；南至横路；西至潭桥路；北至鹤林路。

本物业分/期开发建设，总占地面积：49958.8平方米，

总建筑面积：165979.48平方米。其中：

多层住宅/平方米 高层住宅121332.3平方米

别墅/平方米 商业3000平方米

配套公建/平方米 其他/平方米

规划平面图和物业管理区域内的物业构成细目见附件一、二。

第二条 前期物业服务合同期限

本合同期限为合同签订之日起至首届业主大会成立并由选举产生的业主委员会代表全体业主与物业服务企业签订新的物业服务合同生效日止。

第三条 乙方提供物业服务的主要内容:

(一) 根据法律、法规和临时管理规约的授权制订物业服务有关制度、物业服务方案、工作计划并组织实施;保管相关的工程技术资料、承接查验资料;

(二) 负责本物业共用部位的日常维修、养护和管理。本物业共用部位细目见附件三;

(三) 负责本物业共用设施设备的日常维修、养护和管理。本物业共用设施设备细目见附件四;

(四) 负责本物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾清运等;

(五) 负责本物业公共园林、景观及设施的养护和管理;

(六) 负责维护本物业管理区域内的公共秩序并协助做好安全防范工作;

(七) 其他服务事项:

1、 委托性特约服务;

2、 代办服务;

3、 /。

第四条 乙方参照《福州市住宅物业服务等级标准及收费指导价》中不同等级的具体物业服务事项和标准,结合项目具体情况,提供本项目的物业服务,详见附件五、附件六。

第五条 甲方权利义务

(一) 代表业主要求乙方按本合同约定提供物业服务,对乙方提供的物业服务有监督、建议的权利;

(二) 代表业主审定乙方提交的物业服务方案及公共管理制度,听取乙方提出的合理化建议;

(三) 监督并配合乙方物业服务工作的实施及公共管理制度的执行;

(四) 在销售物业时, 应当向购房人明示并说明本合同的内容, 并组织购房人对本合同的内容和临时管理规约予以书面确认;

(五) 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、功能完善、配套齐全的物业;

(六) 按照住房和城乡建设部《物业承接查验办法》(建房[2010]165号)等有关规定与乙方办理物业承接查验手续;

(七) 按照省物价局、省住房和城乡建设厅《福建省物业服务收费管理办法》(闽价服[2010]267号)规定, 全额支付已竣工但尚未出售或尚未交给购房人物业的物业服务费;

(八) 按照法律法规的规定和商品房质量保证书的约定, 承担物业保修责任。

第六条 乙方权利义务

(一) 依照本合同约定的物业服务内容和标准提供相应的物业服务, 并承担物业服务责任, 接受甲方、业主的监督;

(二) 依照国家、本省有关规定和本合同约定, 制订物业服务方案和公共管理制度; 负责编制本物业的年度维修养护计划, 并组织实施;

(三) 不得将本物业整体委托给其他方管理, 但可将本合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业;

(四) 应在本物业的醒目位置, 将服务内容、服务标准和收费项目、收费标准等有关情况进行公示;

(五) 妥善保管和使用本物业的档案资料, 及时记载有关变更信

息，不得将业主信息用于物业管理活动之外的其他用途；

（六）依照本合同约定向甲方、业主收取物业服务费、水电公摊费和特约服务等费用；

（七）对甲方、业主违反国家、本省有关物业管理的法律法规和临时管理规约的行为，进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的应及时书面报告有关行政主管部门；

（八）应当将住宅装饰装修禁止行为以及允许施工的时间、废弃物的清运与处置等注意事项告知业主。对业主在装饰装修过程中违反国家有关规定以及《临时管理规约》、《住宅装饰装修管理服务协议》的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，应当在 24 小时内书面报告有关执法部门；

（九）在业主大会成立前，乙方应配合甲方制定《临时管理规约》和本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，乙方根据规章制度提供物业管理服务时，甲方、业主/物业使用人应给予配合、遵守；

（十）负责维护本物业管理区域内的公共秩序并协助做好安全防范工作；

（十一）当事人约定的其它权利义务。

第七条 物业服务费及公共水电分摊费的标准和收取办法

前期物业服务收费按《福建省物业服务收费管理办法》（闽价服[2010]267 号）规定实行。

（一）收费标准

1、本合同的计费方式实行包干制。参照本物业所在地市、县政府价格主管部门会同同级房地产主管部门公布的《物业服务等级标准

及收费指导价》的物业服务标准，详见附件五；

2、物业服务费按建筑面积计算（本收费标准不含公共水电分摊费）：

（1）多层住宅：____/____ 元/月·平方米

（2）高层住宅：____2.5____ 元/月·平方米

（3）别墅：____/____ 元/月·平方米

（4）配套公建：____/____ 元/月·平方米

（5）办公楼：____/____ 元/月·平方米

（6）商业物业：____5.0____ 元/月·平方米

（7）____/____：____/____ 元/月·平方米

3、乙方自用部分的物业服务费由乙方自行承担；物业共用部位及共用设施设备用水用电费用由相关业主按照户分摊。

4、甲方、业主向乙方支付物业服务费后，乙方按本合同约定的服务内容和标准提供服务，自负盈亏。

（二）物业服务费构成

物业服务费包括物业服务成本（由人员费用、物业共用部位和共用设施设备日常运行维护费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用、办公费用、固定资产折旧费以及其它费用组成）、法定税费和乙方的合理利润。

（三）收费起始时间

1、物业服务费、公共水电分摊费从《商品房买卖合同》约定的房屋交付买受人之日起按月收取，业主自愿预缴的除外。

2、业主应于每月5日前向乙方支付当月的物业服务费。

3、业主应于每月5日前按70元/月的标准预交当月公共水电分

摊费，本着业主自愿原则可按季或年提前（不计息）预交。乙方将于次月结算业主上月的公共水电分摊费，多退少补，并将具体分摊金额在小区公示栏内予以公示。

（四）其它

1、物业服务费按照房屋所有权证记载的房屋建筑面积收取。未办理房屋所有权证的，已出售的物业服务费暂按《商品房买卖合同》约定的建筑面积收取；尚未出售的，按照商品房预售建筑面积收取。

2、本合同履行期间，物业服务成本若因人工成本提高、物价上涨或服务项目和内容发生变动时，如要调整收费标准，乙方应在本物业的公示栏醒目位置就物业服务成本变动情况进行公示，并经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主（以下简称“双过半业主”）同意后方可调整物业服务费收费标准。若因政策性提价，乙方有权相应提高物业服务费收费标准。

3、本合同生效后，已达到交房条件但尚未出售房屋至出售房屋交付之日期间发生的物业服务，由甲方全额承担；出售房屋交付之日起至本合同终止之日发生的物业服务费，由物业买受人按照《商品房买卖合同》约定的前期物业服务收费标准全额承担；甲方售房时承诺减免物业服务费的，所减免部分的物业服务费，由甲方全额承担。

4、业主约定由物业使用人支付物业服务费的，从其约定，业主负连带支付责任。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。

5、物业发生产权转移时，原业主应当与乙方结清物业服务费、公共水电分摊费等费用。物业服务费结算至产权转移之日的当月止。

6、乙方利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，经营收

入扣除乙方管理成本后，所得收益应当主要用于组织社区文化活动、公共部位或公共设施设备维修更新改造、补充住宅专项维修资金或弥补物业服务费的不足。

7、乙方对物业管理区域内同一时间交付且同一使用性质和同一类型的物业，应按统一标准收取物业服务费。

第八条 车位使用费及停放服务费(其中，停放服务费按物价部门核定的收费标准执行，并随之修改而变动)，以下费用均不包含车位使用费。

(一) 机动车辆停放服务费(有产权的车位、车库)：车位使用人按地面车位 60 元/个·月、地下车位 70 元/个·月标准向乙方支付，临时车位的停放服务费按照物价部门核定的收费标准按次执行收费。

(二) 甲方、业主对机动车辆有保管要求的，须另行与乙方签订机动车辆保管合同。

(三) 非机动车辆停车服务费：按物价部门核定的收费标准执行。

第九条 代办服务费和特约服务费

(一) 代办服务费

乙方可以接受供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等有关部门或甲方委托，提供代办服务，代办服务费按以下方式收取：

- 1、甲方与相关部门办理移交手续前，代办服务费由甲方支付；
- 2、甲方与相关部门办理移交手续后，代办服务费由乙方委托方收取。

(二) 特约服务费

甲方、业主委托乙方提供本合同约定以外另行约定的特约服务，

其费用由双方约定。

第十条 物业管理用房

甲方应当在本物业承接查验协议签订后十日内按有关规定向乙方无偿提供并移交能够直接投入使用的物业管理用房。

物业管理用房建筑面积为 474.7 平方米。

物业管理用房属全体业主所有,乙方负责维修、养护,不得买卖和抵押,并不得改变物业用房的用途。

第十一条 物业承接查验

(一) 甲方在物业竣工验收合格后交付业主使用前,应当与乙方办理承接查验手续,现场查验 20 日前,甲方应当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,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其安装、使用和维护保养等技术资料;
- 3、供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件;
- 4、物业质量保修文件和物业使用说明文件;
- 5、物业承接查验所必需的其他资料。

(二) 甲方未能及时整改的遗留问题,双方约定按以下方式解决:

对于甲方未能及时整改的遗留问题,委托乙方自行维修或委托专业施工单位维修,维修费用及造成的其他损失由甲方承担。

(三) 承接查验费用

本物业承接查验费用由甲方按实结算的方式承担。

第十一条 本物业承接查验协议生效后,当事人一方不履行协议约定的交接义务,导致本合同无法履行的,应当承担对方损失及违约

责任。

物业承接查验协议作为本合同的补充协议，具有同等法律效力。

第十二条 专项维修资金的归集和使用按照《住宅专项维修资金管理办法》、《福建省商品住宅专项维修资金使用暂行办法》等有关规定执行。

第十二条 本物业承接查验协议生效后，当事人一方不履行协议约定的交接义务，导致本合同无法履行的，应当承担对方损失及违约责任。

物业承接查验协议作为本合同的补充协议，具有同等法律效力。

第十三条 专项维修资金的归集和使用按照《住宅专项维修资金管理办法》（建设部、财政部令第 165 号）、《福建省商品住宅专项维修资金使用暂行办法》（闽建房〔2009〕30 号）等有关规定并结合厦门当地相关规定执行。

第十四条 违约责任

（一）甲方违反本合同的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和标准的，乙方不承担违约责任。

除前款规定的情况外，乙方的管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，应以违约事项涉及并收取的物业服务费为基数向相应业主支付万分之五的违约金。

（二）乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，对超出标准部分，业主有权拒绝支付；已经支付的，业主有权要求乙方返还。

甲方、业主违反本合同约定，经乙方书面催缴，未能按时足额支付物业服务费，每逾期一日，甲方、业主应按拖欠物业服务费的日万分之五标准向乙方支付违约金。

(三) 甲方违反本合同约定的义务, 致使乙方未能完成本合同约定的服务内容和标准, 乙方有权要求甲方在 15 日内解决, 逾期未解决的, 乙方可依法解除本合同; 造成乙方经济损失的, 甲方应予赔偿。

(四) 乙方违反本合同约定的义务, 致使本合同约定的服务内容和标准未能完成, 甲方有权要求乙方在 15 日内解决, 逾期未解决的, 甲方可依法解除合同, 并有权要求乙方按其减少的服务支出费用予以赔偿。

(五) 乙方若需要提前终止本合同的, 乙方应当提前 30 日在小区公示栏内进行公示, 公示期限届满后方可退出小区, 乙方不因此而承担任何违约责任。

(六) 本合同其他相关违约责任约定:

1、业主的财产损失赔偿应当按照双方另行签定的书面财产保管协议约定执行;

2、乙方无过错前提不承担任何赔偿责任。

第十五条 物业保修的约定

甲方应按照国家规定的保修期限和保修范围, 承担物业共用部位、共用设施设备的保修责任。

甲方可委托乙方提供物业共用部位、共用设施设备的保修服务, 服务内容和费用由双方约定。

对于业主专有部位的设施设备保修, 甲方应当按照国家规定和《住宅质量保证书》的保修期限和保修范围, 承担相应保修责任; 如甲方拒绝或拖延履行物业保修义务的, 业主或物业使用人可以自行维修或委托乙方维修, 维修费用及造成的其他损失由甲方承担。

第十六条 不可抗力的约定

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使本合同部分或全部无法履行的，双方应当按照有关法律、法规规定及时协商处理。

第十七条 免责条款

以下情况乙方不承担责任：

（一）因不可抗力导致物业服务中断的；

（二）乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

（三）因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先采用公示栏醒目位置告知业主，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

（四）因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或者中断而造成损失的；

（五）因非乙方责任而出现需维修的项目，但关联业主或使用人不配合而造成损失的；

（六）在乙方履行告知、公共提示或标识的情况下，而由业主、物业使用人行为造成的后果及侵权责任的，乙方不承担责任；

（七）因业主和物业使用人阻挠或不配合而无法正常提供物业管理的，乙方不承担责任；

（八）因设施设备质量或安装技术等原因达不到使用功能造成损失的，乙方不承担责任。

（九）业主或物业使用人发生违反相关物业管理规定的行为，虽经乙方采取规劝、制止、向有关部门报告等措施后，仍未解决，其行为对其他业主、物业使用人产生妨碍、影响和损失的，乙方不承担责任；

(十)因非乙方责任导致业主或物业使用人家里发生火灾、失窃、人员伤亡等事故,乙方不承担责任。

第十八条 争议处理

本合同在履行中如发生争议,双方可以通过协商解决;协商不成的,采取以下第 2 种方式解决:

- 1、向 _____ / _____ 仲裁委员会申请仲裁;
- 2、向 合同履行地 _____ 人民法院提起诉讼。

第十九条 合同附件

(一)双方可以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。

(二)本物业承接查验协议作为本合同的补充协议,具有同等法律效力。

(三)本合同附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜,均遵照有关法律、法规和规章执行。

第二十条 本合同签订之日起三十日内,甲方持本合同到县(市、区)房地产主管部门办理备案。

第二十一条 其他约定事项:

(一) 乙方承担 300 元以下物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的小修费用及养护费用; 300 元以上(含 300 元)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,由专项维修资金予以列支或由受益业主共同承担 ;

(二) _____/_____;

(三) _____/_____。

第二十二条 本合同自签订之日并经双方签字（盖章）后生效。

第二十三条 合同正本连同附件一式陆份，甲方执贰份，乙方及县（市、区）物业管理行政主管部门（备案）各执壹份，售房现场公示一份，具有同等法律效力。

甲方（开发建设单位）：融信

（福建）置业有限公司

住所：

法定代表人：

委托代理人：

邮政编码：

电话：

2014年10月17日

乙方（物业服务企业）：融信

（福建）物业管理有限公司

住所：

法定代表人：

委托代理人：

邮政编码：

电话：

2014年10月17日

附件一：

规划平面图

附件二:

物业构成明细单

类 型	楼(幢)号	套(单元)数	建筑面积 (平方米)
高层住宅			121332.3
多层住宅			
别 墅			
商业用房			3000
工业用房			
办 公 楼			
自行车库			
机动车车库			
会 所			
学 校			
幼 儿 园			
文化活动场所			
--酒店--用房			
物业管理用房			474.7
合 计			
备 注			

附件三：

物业共用部位细目

- 1、房屋承重结构；
- 2、房屋主体结构；
- 3、公共门厅；
- 4、公共走廊；
- 5、公共楼梯间；
- 6、内天井；
- 7、户外墙面；
- 8、屋面；
- 9、传达室；
- 10、_____；
- 11、_____；
- 12、_____；
- 13、_____；
- 14、_____；
- 15、_____。

附件四:

物业共用设施设备细目

1、 电梯:

垂直梯_____部;

扶 梯____/____部;

_____。

2、绿化率: 30 %, 计 14987.64 平方米;

楼间、集中绿地_____平方米;

砖石铺装_____平方米。

3、区域内市政:

【道路】 【楼间甬路】 _____平方米;

【室外上下水管道】 _____米;

【沟渠】 _____;

【蓄水池】 _____个;

【化粪池】 _____个;

【污水井】 _____个;

【雨水井】 _____个;

变配电系统包括_____;

高压双路供电电源_____;

公共照明设施【路灯】 _____个; 【草坪灯】 _____个; 【 】
个;

【物业管理区域的外围护栏及围墙】 _____;

【高压水泵】 【高压水箱】 _____个;

- 【污水泵】_____个;
- 【中水及设备系统】_____;
- 【_____】_____。
- 4、【燃气调节站】_____;
- 5、消防设施包括_____;
- 6、监控设施包括_____;
- 7、避雷设施包括_____;
- 8、空调设备: 【中央空调系统】使用范围_____;
- 9、电视共用天线_____;
- 10、电脑网络线_____;
- 11、电讯电话_____;
- 12、地上机动车停车场_____ 54 _____个车位, _____平方米;
- 13、地下机动车停车场_____ 1048 _____个车位, _____平方米;
- 14、非机动车库_____平方米;
- 15、垃圾中转站_____个;
- 16、信报箱_____个;
- 17、共用设施设备用房_____平方米;
- 18、物业服务用房_____ 474.7 _____平方米;
- 19、_____。

附件五:

物业服务事项和标准

(一) 综合服务

项目	服务标准
1、管理处设置	(1) 小区内设置管理处。配置有较先进完备的办公设施设备,并投入大量资金,导入“OA 办公”、“天问物业管理软件”“润普录音软件系统”等物业管理软件,通过建立客户关系管理系统、办公自动化系统、人力资源管理系统、物料管理系统、设施设备管理系统等系统,实现信息扁平化,数据实时共享、实现随时、快速办理有关客户业务,并获取服务资料。 (2) 办公场所整洁有序,有专门的业主或使用人接待区域。 (3) 配置办公家具、电话、电脑、网络、打印机等办公设备,并开通业主QQ 群等网络沟通平台。
2、管理人员要求	(1) 项目负责人具有 3 年以上小区经理任职经历或有 1 年以上物业师任职年限。 (2) 管理人员具备注册物业管理师资格、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。主要管理人员姓名、职务、照片上墙公示。 (3) 公司有完整的员工行为制度、统一的行为标准手册,企业员工统一着装,佩戴标志,仪表整洁,语言行为规范,服务主动、热情。
3、服务时间	管理处各岗位每天12小时(8:00-20:00)进行客服业务接待,其余时间有专人值班,并提供服务。
4、日常管理与服务	(1) 与委托方签订规范的前期物业服务合同,明确双方权利义务关系,物业服务合同备案手续齐全。 (2) 建立完善的物业管理制度、员工岗位职责及物业管理工作计划;建立财务制度,帐目清晰,财务收支符合国家相关规定。应用计算机及专业管理软件进行日常管理,财务管理、业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理等全面实行计算机管理 (3) 所有前期介入团队,实行公司一体化管理模式,不是简单地项目配备一、二名前期介入工程师,而是全公司的前期介入团队全程负责前期介入工作,包括图纸设计阶段介入、现场施工阶段介入、分户/移交检验、集中交房期返修介入等,承接项目时,对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验,验收手续齐全,档案资料完整。 (4) 公示 24 小时服务电话,业主咨询、投诉在 24 小时内予以答复处理;业主报急修的 15 分钟内到达现场处理(预约除外),6 小时内修复,特殊情况另行约定,有完整的报修、维修记录,并有回访制度,回访率达 100%,满意率达 95%以上。 (5) 在满足福州市一级物业服务标准要求的基础上,增加相关增值免费服

	务：鲜花 / 花篮代订服务、植物养护咨询服务、私家花园设计咨询服务家政电话代询服务、叫早服务、业主代留言服务、失物招领服务、代寻失物服务、锅炉代点火服务、户内报警系统测试服务、出租车代叫服务、宽带开通手续代办服务、报刊杂志代订服务等。在服务窗口公布物业服务项目、服务标准、收费标准，并公布价格主管部门监督电话。
	(6) 按有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金。
	(7) 公共水电费用单独按实由业主分摊的，每月在小区醒目处公布 1 次由业主分摊的公共水电费用详细测算和其它物业服务代收代付费用情况；每半年 1 次在小区醒目处公布涉及住户共用设施设备大中修、更新改造费用分摊情况。
	(8) 每年至少 4 次征询业主对物业服务的意见、建议，走访住户不低于 85%；同时在班组自检、项目自检、公司品质检查的基础上，增加集团/区域分公司客户关系中心每月的例行检查及聘请第三方专业调查机构进行业主满意度调查，满意率 95%以上。对业主提出的意见、建议进行分析并在 10 天内予以整改，因客观原因确实无法整改的应向相关业主说明原因，并有相关征询情况及整改记录档案资料。
	(9) 每月开展 1 次以上健康有益的社区文化活动。主要节假日在小区做节日环境布置。
	(10) 各类物业管理纸质档案资料分类归档，排列整齐有序，有完整的档案目录清单，查询方便。
	(11) 对违反法规规定和管理规约的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告有关行政管理部门。
	(12) 有成立由企业员工和业主参加的志愿服务小分队并有年度活动计划和活动档案。
	(13) 在小区设置醒目、简洁的倡导文明言行的“遵德守礼”提示牌。

(二) 房屋管理与维修养护服务

项目	服务标准
1、房屋结构和房屋维护养护	(1) 每年至少 2 次对房屋结构进行全面检查，发现特殊情况及时报告建设行政主管部门、建设单位并做好记录。
	(2) 每年 2 次书面通知业主对空调外挂机、太阳(空气能)热水器等户外置物进行安全性检查，排除安全隐患。
	(3) 制定年度维修养护计划，并进行工作计划分解，配置专人对房屋共用部位每日进行日常管理和维修养护，填写检修记录和保养记录齐全。
2、公共标识	小区主出入口及显著位置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。
3、公共门窗、消防器材等	每天至少巡查 2 次小区楼宇入户门，每天至少巡查 1 次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃、防火门、消防器材等配套设施，保持设施完好，有损坏现象的 5 天内恢复正常（物业服务企业无法掌控时间如外修或

	到外地购零件等特殊原因除外), 巡查、维修和保养记录齐全。
4、楼内墙面、顶棚地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落, 面砖、地砖平整不起壳、无缺损, 墙面修补应保持与原墙面材质一致。
5、房屋外观	对外墙面砖、涂料等装饰材料进行日常巡视, 发现脱落或有脱落危险的、有污迹时及时编制维修计划, 适时组织维修, 保持房屋外观完好、整洁。
6、房屋装饰装修管理	(2) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约要求, 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(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并签订装修管理服务协议, 平时加强与业主的沟通及监督管理工作。
	(2) 根据装修进度情况每日不少于 2 次巡查装修施工现场, 并有记录。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等违反国家有关规定以及违反管理规约行为的, 及时劝阻、制止。制止无效的应在 24 小时内下发违章整改通知书并报告业主委员会和有关行政管理部门。
	(3) 装修产生的建筑垃圾有指定地点临时堆放, 并采取围挡、遮盖等措施, 有垃圾堆放及运送的路线等指引、提示标识。

(三) 公共秩序维护

项目	服务标准
1、人员要求	(1) 秩序维护人员中 40 周岁以下的人员占总数的 50%以上, 身体健康, 工作认真负责。
	(2) 聘用的秩序维护员应无犯罪记录。
	(3) 能做好小区公共秩序维护和应对工作, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。
	(4) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 仪容仪表规范整齐。
	(5) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
2、门岗	(1) 各出入口设专人 24 小时值勤, 小区主出入口实行双人值勤, 其余出入口至少有一人值守; 小区主出口设置维序标兵形象岗, 每天 7: 00-12: 00、14: 00-22: 00 站岗值勤; 有详细交接班记录及对出入口实施 24 小时安全登记问询和外来人员、车辆、大件物品进出登记和异常情况处置记录, 记录认真全面; 老弱病残进门有专人护送。
	(2) 保持小区入口环境整洁、有序、道路畅通, 礼貌询问外来人员, 并通过电话、对讲系统等方式联系住户核对信息, 决定是否放行, 劝阻无关外来人员、车辆随意进入小区。
	(3) 协助公安机关做好常住人口、流动人口和出租房屋登记管理工作, 对不履行义务的业主, 应及时向公安机关报告。协助有关部门制止违法、违

	规的行为。
3、巡逻岗	(1) 秩序维护员按照指定路线和时间进行全天 24 小时巡逻, 每 1 小时对重点区域、重点部位巡逻 1 次, 配有安全监控设施的, 实施 24 小时监控, 有巡查记录存档。
	(2) 接到火警、警情或求助电话后, 10 分钟内尽快到达现场, 并及时采取应急措施, 同时报告管理处与警方, 协助做好救助工作。
	(3) 巡查中发现违规行为、不安全状况等异常情况时, 应立即通知管理处, 并在现场采取必要措施, 按规定及时报告有关部门。
4、技防设施和救助	(1) 小区设有监控中心, 应具备录像监控(监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口)、楼宇对讲、周界报警、电子巡更等主要技防设施, 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息。
	(2) 控制中心接到报警信号后, 安防人员 10 分钟内尽快赶到现场进行处理, 同时中心应接受用户救助要求, 解答用户询问。监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查, 有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
	(3) 有火灾、治安、暴风雨、公共卫生等突发事件应急处置预案, 并在监控值班中心悬挂, 每年应组织不少于 1 次的应急预案演习, 其中消防应急演练每年不少于 2 次。接到突发事件报告后立即赶往现场, 协助保护现场并报告消防、公安等相关主管部门及相关业主、物业使用人, 同时协助采取相应措施。

(四) 共用设施设备运行、维修养护

项目	服务标准
1、道路、场地等	每周巡查 1 次道路、路面、侧石、井盖等, 发现损坏 3 天内修复, 保持路面平整、无破损、无积水, 无井盖缺失, 侧石平直无缺损。
2、围墙	每半月巡查 1 次, 发现损坏立即修复, 铁栅栏围墙表面无锈蚀, 保持围墙完好。遇到暴风雨等异常情况要加强巡查和维护。
3、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每日巡查 1 次, 发现损坏立即修复, 保持原有面貌, 保证其安全使用。
4、室外健身设施、儿童乐园等	每日巡查 1 次, 发现损坏立即修复, 保证器械、设施的安全使用(如需更换的除外)。
5、安全标志等	设施设备标志齐全、规范, 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。每月检查 1 次, 保证标志清晰完整, 设施运行正常。
6、供水系统	(1) 未移交供水企业的供水设备, 每天巡查 1 次。每季 1 次对水泵润滑点加油, 及时对泵房、管道等进行除锈、油漆, 对水泵实施全面维护保养, 保证二次供水正常, 泵房整洁。
	(2) 未移交供水企业的水箱、蓄水池, 每年定期清洗 2 次, 并将水质送检化验, 二次供水水质符合国家生活用水标准。

	(3) 未移交供水企业的水箱、蓄水池应保持水箱、蓄水池盖板完好并加锁，溢流管口安装有金属防护网并保持完好。
	(4) 高层建筑每年 2 次对供水系统减压阀进行测压并做好记录。
7、排水系统	(1) 每天巡查 1 次污水泵等排水系统，确保排水系统运行正常。
	(2) 每季 1 次润滑加油。
	(3) 每年至少 1 次对排水系统全面维护保养。
	(4) 户外共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，及时清掏；化粪池每年清掏 1 次。
	(5) 污水排放符合环保要求。
8、公共照明	每天 1 次检查路灯、楼道灯等公共照明系统，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，完好率不低于 99%，并按规定时间定时开关。
9、消防系统	(1) 制定并执行消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案。
	(2) 消防泵每月启动 1 次并作记录，每年保养 1 次，保证其运行正常。
	(3) 消防栓每月巡查 1 次，消防栓箱内各种配件齐全完好。
	(4) 每季检查 1 次探测器，不合格的应当及时调换。
	(5) 每半年检查 1 次消防水带，阀杆处加注润滑油并作 1 次放水检查。
	(6) 每月检查 1 次配备的灭火器，临近失效立即更新或充压。
10、安防技防系统	加强对视频监控、楼宇对讲、周界报警、电子巡更等技防设施日常维护，确保运转正常有效，维护及时，一般性故障当日内修复。
11、电梯系统	(1) 每天至少 1 次对电梯实行巡查，把检查情况记录在巡视记录簿上，保证载人电梯 24 小时正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好。
	(2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，按规定进行安全检测并持有有效的《电梯安全使用许可证》。电梯保养单位按计划及合同规定对电梯进行维修、保养工作；每次保养把保养情况详细记录在电梯保养单上。安排专人加强对电梯保养的监督，并对电梯运行进行管理。
	(3) 接到电梯运行故障报告后，物业管理人员 10 分钟内赶到现场进行应急处理，通知专业维修人员须在半小时内到现场救助、维修，尽快恢复电梯正常运行。
12、应急预案及停水、停电、停气处理	(1) 对设备故障及突发性的火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案和现场处理措施、处理记录，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。
	(2) 接到相关部门的停水、停电、停气等通知时，应提前以通知、公告、广播、QQ 群等形式通知业主。

(五) 公共区域清洁卫生保洁服务

项目	服务标准
1、楼内地面和墙面	每天 7:00-19:00 循环保洁,保持楼内干净整洁,无显露垃圾和卫生死角,门厅地面每日湿拖 1 次以上,大堂、门厅花岗岩大理石每 2 个月保养 1 次,材质干净,无污渍;墙面保持无灰尘、无污渍。楼梯台阶每两天湿拖一次,保持干净、无灰尘。
2、楼梯扶手、栏杆、窗台等	每 2 天擦抹 1 次,保洁干净、无灰尘。
3、消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹 2 次,目视表面洁净、无灰尘、无污渍。
4、墙面、天花板	每月清洁 1 次,目视明亮、无灰尘、无蜘蛛网。
5、公共门、窗等玻璃	高度 3 米以下每周清洁 1 次,高度 3 米以上每年至少清洁 4 次,目视洁净、无灰尘。
6、天台、屋顶	每周至少保洁 1 次,保持清洁、无垃圾。
7、垃圾收集和清运	(1) 每天及时收集清运生活垃圾不少于 2 次,垃圾桶(箱)无垃圾满溢散落现象、无污迹、无异味。
	(2) 垃圾桶(箱)每日清洁 1 次,垃圾厢房每日冲洗 2 次。
	(3) 生活垃圾实行袋装,密闭存放,日产日清。
8、电梯轿厢	每天擦抹、清扫 1 次,循环保洁,每月对电梯门壁打蜡上光 1 次,轿壁表面光亮,无污迹。
9、道路地面、绿地	(1) 每天 7:00-19:00 循环保洁,保持小区内环境整体干净整洁,无明显暴露垃圾、卫生死角等现象。
	(2) 沿街商店门前责任区域 7:00-20:30 循环保洁,每半月冲洗 1 次。
10、公共灯具、宣传栏、信报箱、建筑小品等	公共灯具每月至少清洁 1 次,目视明亮、无灰尘。宣传栏、信报箱、建筑小品等每周清洁 1 次,目视洁净、无灰尘;
11、景观水池等水景	每天 1 次打捞水景漂浮杂物,保持水体清洁,水面无漂浮物,水体无异味。
12、“四害”等消杀预防	蚊、蝇、蟑螂孳生季节(5—10 月份)每月消杀 2 次,其它季节根据小区情况制定具体计划;灭鼠每季进行 1 次,无明显鼠迹。

(六) 公共区域绿化日常养护服务标准

项目	服务标准
1、修剪	(1) 草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，基本无杂草、杂物，每月全面清除杂草一次，杂草面积不大于 4%，草高度不高于 8cm。
	(2) 花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，灌木每年修剪不少于 4 次，保持观赏效果。
	(3) 地被、攀援植物修剪及时，每年不少于 3 次，基本无枯枝。
2、杂草清除	每年清除杂草 6 遍以上，杂草面积不大于 5%。
3、灌、排水	常年保持有效浇灌，草坪、树木生长良好。
4、施肥、松土	(1) 草坪按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥 2-3 遍。
	(2) 树木类按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥、松土。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增追施复合肥 2 遍，满足植物生长需要。
5、病虫害防治	定期喷洒药物，预防病虫害，发现病虫害及时灭杀。
6、扶正、加固	台风、雷雨天气前做好防范加固措施，并在台风、雷雨天气对部分受影响树木进行扶正，确保做到树木基本无倾倒。
7、补种	及时补植，无枯萎植物。
8、其它	(1) 聘请专业绿化公司或专业绿化人员按标准进行绿化养护和管理工作。
	(2) 草地生长正常，斑秃黄萎低于 5%。
	(3) 园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。
	(4) 绿地设有提示爱护绿化的宣传牌。绿化管养有提示标识。

附件六：

其他服务事项和标准

附件七:

移交资料清单主要内容

- 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_____。