

【沐水澜轩】

前期物业服务合同

项目名称： 【沐水澜轩】

项目地址： 余杭区康良路与杜文路交叉口

委 托 方： 杭州恺泽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 11 月 16 日



【沐水澜轩】前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：杭州恺泽房地产开发有限公司
营业执照注册号：91330110MA27X3N52Q
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：杭州市余杭区良渚街道时代大厦 1329 室
邮政编码：311113

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 沐水澜轩（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：沐水澜轩；

座落位置：杭州市余杭区（县、市）良渚街道康良路与杜文路交叉口；

物业类型：小高层、多层

物业管理区域四至范围：

北至：良平路，

东至：张家坝路，

西至：杜文路，

南至：康良路。

占地面积：24560平方米；

总建筑面积：61367.65平方米；其中住宅38872.9平方米；配套用房 423.1 平方米（其中：物业办公 117.9 平方米，物业经营用房 157.2 平方米，消控室 80 平方米，开闭所 68 平方米），地面车位 10 辆，地下停车位 374 辆。

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高于余杭区物业服务收费管理实施办法中的甲级物业服务收费等级标准（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：

有电梯多层、小高层住宅：2.6元/建筑平方米·月；其中，向业主收取的标准为2.14元/建筑平方米·月，由建设单位补贴标准为0.46元/建筑平方米·月。

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）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：

有电梯多层、小高层住宅：0.4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、确定一次性修复补偿，由物业服务企业负责在集中装修过后统一修复。

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;

第二十二条 在各保修项目保修期满前1个月内, 应按以下第二种方式对保修项目进行查验, 记录查验结果, 查验中发现的问题经甲方确认并按照相关规定及协议实施保修工作:

(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）房产主管部门一份（备案）。

甲方（签章）

法定代表人

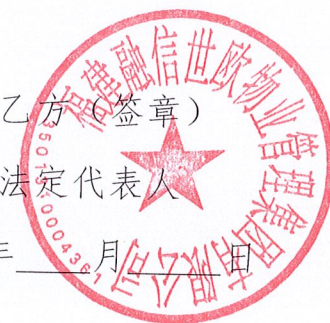
 年 月 日



乙方（签章）

法定代表人

 年 月 日



附件一：物业服务内容与标准

项目	杭州市余杭区甲级物业服务标准	超甲级物业服务内容及标准
(一)基本要求	1、物业企业具有二级（含）以上资质，有设立专门的管理处办公机构，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。 2、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 3、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。 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。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。 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现场。有完整的报修、维修和回访记录。 8、根据业主需求，提供特约服务和代办服务的，在明显位置公示服务项目与收费标准。 9、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。 10、按有关规定和合同约定规范使用住房专项维修资金。 11、每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。	在甲级服务标准有基础上改进增设服务： 1、企业具有一级资质或相当于一级资质的服务水平。 2、配置有较先进完备的办公设施设备，并投入大量资金，导入“融客APP”“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。 3、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。配置前期介入团队，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、在满足甲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、每年至少2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。 7、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。
(二)服务管	1、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	1、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

理	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议，根据业主大会的决定，组织维修。 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。 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，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。每日巡查1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。 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，并报告业主委员会和有关主管部门。 6、小区主出入口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。	用人）的装修方案，并制定装修宣传手册，提前进行装修作业标准的宣传；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。 4、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。 5、编制年度维修计划，由公司层面组织专家团队进行审核，物业集团组建区域公司层面的技术专家团，成员包括客服、工程、景观、环境、安全等专业经理，定期对项目工作进行指导和检查，对项目年度计划进行审核。 6、定制小区标识系统，导入“白金管家”服务体系，在VI标识上进行统一设计。
(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、检查、维修、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。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，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、	1、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。 2、制定设施设备月度、季度、年度巡查计划，并且按照计划进行巡查并做好记录。对公共设施设备每周不少于2次巡查。 3、路灯、楼道灯完好率不低于98% 4、共用雨、污水管道每半年疏通一次，雨、污水井每周检查一次，并视检查情况及进清掏。 5、每周一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙每年保养一次表面无锈蚀，保持围墙完好。 6、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。制定年度、月度、每日巡查计划，每日不少于2次对休闲椅、凉亭、

	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，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 5、载人电梯 24 小时正常运行。 6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。 7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 8、小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 9、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。 10、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。对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。	雕塑、景观小品等进行巡查。 7、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。 8、对危险隐患部位设置安全防范警示标志，每周检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。 9、每周对供水设备检查四次以上，每月对水泵润滑点加油，每季度一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养两次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。 10、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。 11、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，物业管理有关人员须在三分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。 12、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。
(四) 协助 维护 公共 秩序	1、小区主出入口 24 小时值班，8 小时以上站岗值勤。 2、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次。配有安全监控设施的，实施 24 小时监控。 3、对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。 4、对进出小区的装修、家政等人员实行临时出入证管理。 5、对火灾、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。	1、出入口设专人 24 小时值勤，小区主出入口实行双人值勤；小区主出口设置礼仪形象岗，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，帮助业户拎重物。 2、安全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。 3、实施 AB 卡制度，对装修、家政人员进行有效管控，保证项目安全。 4、小区设有监控中心，具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、APP 访客二维码及人脸自动识别系统，实现智能化门锁整体覆盖。 5、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，其中消防应急演习每年不少于 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。

(五) 保洁 服务	1、高层按层、多层按幢设置垃圾桶，每日清运1次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。 2、合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运1次，果壳箱、垃圾桶清洁无异味。 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。 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。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、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。 6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。	1、高层按层、多层按幢设置垃圾桶，每日清运2次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。 2、合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日不定时巡查清运，保证果壳箱、垃圾桶清洁无异味。 3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日整体清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗2次；一层共用大厅每日拖洗2次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁2次；路灯、楼道灯每月清洁3次。及时清除道路积水、积雪。 4、共用雨、污水管道每季疏通1次；雨、污水井每周检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每周检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。 5、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。 6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。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。 7、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。 8、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，引导客户共同做好室内、庭院等部位消杀。
(六) 绿化 养护 管理	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，及时清除杂草、杂物。 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。 4、定期组织浇灌、施肥和松土，绿地施肥每年不少于2次，做好防涝、防冻。 5、定期喷洒药物，预防病虫害。	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、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻，绿地施肥每年不少于3次，一般在3月份、7月份、11月份进行。 4、定期喷洒药物，每年两次防虫，一般在6月份和9月份进行。

