

SP合BA-2011011
标书编号: L-4-9
A

合同编号：

福建省物业服务合同

福建省住房和城乡建设厅

二〇一一年七月

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定，供业主大会、业主委员会、业主选聘物业服务企业时使用。

2、本合同文本中所称物业服务，是指业主通过选聘物业服务企业，由物业服务企业按照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，并由业主支付费用的活动。

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。

福建省物业服务合同

委托方（甲方）：世欧·彼岸城 A 区业主大会

委托代理人：福州市仓山区金山街道彼岸社区居民委员会

通讯地址：仓山区林洲路 8 号彼岸城 A 区 12#楼店面

邮政编码：350008 联系电话：0591 - 83840501

乙方（物业服务企业）：福建世欧物业管理有限公司

营业执照注册号：350100100255035

企业资质等级及证书号：三级/榕房物暂 2011024 号

组织机构代码：57470815-5

法定代表人：欧国强

通讯地址：福州市晋安区长乐北路 156 号 6 层

邮政编码：350005 联系电话：0591 - 88196071

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，双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，经协商一致，就甲方委托乙方实施物业服务的有关事宜，订立本合同。

本合同对物业服务企业和全体业主（含承租人、借用人）

(以下简称“业主”)具有约束力。

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: 世欧·彼岸城 A 区

物业类型: 住宅、商业

坐落位置: 仓山 区 金祥 (路、街) 南侧。

东至 金榕路

南至 凤冈路

西至 金洲路

北至 金祥路

本物业总占地面积: 48170 平方米

总建筑面积: 91982.1 平方米。其中:

高层住宅 7.2 万平方米 商业 0.5 万平方米

配套公建 0.1 万平方米 其它 1.3 万平方米

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 物业服务期限为五年,自2012年4月1日起至2017年3月31日止。在本合同期限内,业主委员会代表全体业主与物业服务企业签订的物业服务合同生效时,本合同自动终止。

本合同期满,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,甲方应在本合同期满前选聘新的物业服务企业。

第三条 乙方提供物业服务的主要内容

(一) 根据法律、法规和管理规约的授权制订物业服务

范围以外的具体服务事项和标准，详见附件六。

第五条 甲方权利义务

(一) 依法选聘、解聘物业服务企业，审定物业服务合同内容；

(二) 有权要求乙方按照本合同约定提供物业服务，对乙方提供的物业服务有监督、建议权利；

(三) 应当遵守管理规约、业主大会议事规则，并监督业主遵守管理规约；

(四) 审定乙方提交的物业服务方案、物业服务年度计划及管理制度，监督并协助乙方履行本合同；

(五) 实行酬金制的，审定乙方提交的年度财务预算及财务报告；

(六) 及时答复乙方在物业服务中提出须决策、确认、协调的有关事项；

(七) 负责提供物业服务所需相关文件和资料；

(八) 依法制订专项维修资金的筹集、使用方案，并监督实施；

(九) 依法制订改建、重建建筑物及其附属设施方案；

(十) 当事人约定的其他权利义务：

1、_____ / _____；

2、_____ / _____；

3、_____ / _____。

第六条 乙方权利义务

(一) 根据法律、法规和管理规约制订物业服务方案和管理制度，负责编制物业服务年度计划；

(二) 按照本合同约定的服务事项和标准提供物业服务；

(三) 应当在本物业的醒目位置公示服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费依据和标准等有关事项。实行酬金制的，每季度向甲方或全体业主公布一次物业服务资金的收支情况；

(四) 根据有关法律、法规规定和本合同约定，向业主收取物业服务费、特约服务费等；

(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) 及时向全体业主通报本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，及时处理业主的投诉，接受业主的监督；

(七) 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；

(八) 对业主违反本合同或者管理规约的行为，采取告知、劝阻和向有关主管部门报告等方式督促业主改正；

(九) 负责编制本物业的年度维修养护计划，并组织实施。加强对本物业共用部位、共用设施设备运行状况的日常检查，每年度至少一次将运行状况的书面情况提交甲方，并在本物业的醒目位置公告；

(十) 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管理规约的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，对违反国家有关规定的行

为，应当在 24 小时内书面报告有关执法部门；对违反管理规约的行为，应当在 24 小时内报告业主委员会；

（十一）不得擅自占用本物业的共用部位或者擅自改变其用途。不得擅自将业主所有的共用部位用于经营活动。不得擅自占用、挖掘本物业的道路、场地，确需在本物业临时占用、挖掘道路、场地或者完善配套设施设备的，应当按照有关规定办理相关手续，制定施工方案，经甲方和有利害关系的业主同意并在开工前通告业主后方可实施；

（十二）当事人约定的其他权利义务：

1、_____ / _____；

2、_____ / _____；

3、_____ / _____。

第七条 物业服务费

（一）计费方式：经双方协商，本物业的物业服务费采取【包干制】【酬金制】方式。

1、物业服务费按照房屋所有权证记载的房屋建筑面积（不含与住宅配套的附属间面积）收取。

2、未办理所有权证已出售的房屋，物业服务费暂按房屋买卖合同约定的建筑面积收取；尚未出售的房屋，按照商品房预售建筑面积收取。房屋所有权登记办理后按照登记面积结算，多退少补。

（二）按照包干制方式收取物业服务费的，物业服务费的构成包括物业服务成本（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、物业共用部位和共用设施设备及公众责

任保险费用、办公费用、固定资产折旧费以及经业主大会同意的其它费用组成)、法定税费和物业服务企业的合理利润。

1、物业服务费标准如下(按照建筑面积计算,本收费标准【不含公共水电分摊费】【包含公共水电分摊费】):

(1) 多层住宅: / 元/月·平方米

(2) 高层住宅: 1.5 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: 3 元/月·平方米

(7) / : / 元/月·平方米

2、配备电梯、消防、二次供水等机电设施的运行、维护、管理费用按照建筑面积 / 元/月·平方米的标准由业主支付。

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

(三) 按照酬金制方式收取物业服务费的,预收的物业服务资金包括物业服务支出和乙方的酬金。

1、预算方案中物业服务支出主要包括以下几个方面:

(1) 管理服务人员的工资、社会保险和按照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) 清洁卫生费用;

(4) 绿化养护费用;

- (5) 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、共用设施设备及公众责任保险费用；
- (9) 经业主同意的 其他 费用。

2、本物业服务资金的预收标准如下（按照建筑面积计算，本收费标准【不含公共水电分摊费】【包含公共水电分摊费】）：

- (1) 多层住宅： / 元/月·平方米
- (2) 高层住宅： / 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： / 元/月·平方米
- (7) / ： / 元/月·平方米

3、乙方选择按照以下第 / 种方式提取酬金：

(1) 按照 / 元/月·平方米的标准从物业服务资金中提取。

(2) 每月按照已收物业服务资金总额 / %的比例提取。

4、配备电梯、消防、二次供水等机电设施的运行、维护、管理费用按照建筑面积 / 元/月·平方米的标准由业主支付。

5、乙方每年至少一次向全体业主公布物业服务资金年

度预决算，并接受业主或者业主大会的质询。

6、预收的物业服务资金，为所支付的业主所有，乙方不得将其用于本合同约定以外的支出。

7、【约定】【不约定】聘请专业机构对物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况进行审计。审计费用的承担方式由____/____承担。

（四）物业服务费从物业交付买受人之日起按月收取，业主自愿预缴的除外。

业主应于每月10日前向乙方支付物业服务费。

（五）未出售的房屋物业服务费由开发建设单位全额支付；已出售但尚未交付给买受人的房屋，物业服务费由开发建设单位全额支付；开发建设单位承诺减免物业服务费的，所减免的物业服务费由开发建设单位承担。

（六）本合同有效期内物业服务成本因政策性因素或者服务项目和内容发生较大变动，需要调整收费标准的，乙方应在本物业的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，由甲方与乙方签订补充协议重新约定具体收费标准。

（七）业主应当按照本合同约定按时足额支付物业服务费，逾期不支付物业服务费的，业主委员会或者业主大会应当督促其限期支付。

（八）业主与物业使用人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。

（九）物业所有权转移时，原业主应当结清物业服务费。

物业服务费结算至产权转移之日止。

(十)利用本物业共用部位、共用设施设备进行经营的,必须遵守法律、法规和管理规约等规定,应当征得相关业主、业主大会、乙方同意后,按照规定办理相关手续。所得收益应当主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会的决定使用。

(十一)物业管理区域内,供水、供电、供气、通讯、有线电视等有关费用应当由最终用户承担:业主自用的由业主承担;乙方使用的由乙方承担;公共使用的由业主按实分摊,具体分摊办法由业主大会或者业主委员会决定。

(十二)乙方接受供水、供电、供气、通讯、有线电视等单位委托代收收费用的,不得向业主收取手续费等额外费用。

第八条 车位使用费及停放服务费

(一)占用业主共有的道路或其他场地停放机动车辆的车位,经业主大会同意按照___/___元/个·月的标准向乙方支付场地使用费,场地使用费归全体业主所有。同时,乙方按照___元/个·月的标准收取车辆停放服务费,车辆停放服务费归乙方所有。

(二)机动车辆停放服务费(含业主有产权的车位、车库):车位使用人按照地面车位(含架空层车位)___60___元/个·月;地下车位___70___元/个·月;封闭式车库车位___/___元/个·月;___/___车位___/___元/个·月标准向乙方支付。

(三)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。

协议应包括装饰装修工程的内容和期限、允许施工的时间、违约保证金、废弃物的清运和处置以及相关费用等。

第十三条 物业管理用房

在合同生效之日起 / 日内,甲方应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 1250 平方米,其中地上建筑面积为 / 平方米,位于 / 【号楼】【幢】【座】 / 层 / 单元 / 号;地下建筑面积为 / 平方米,位于【号楼】【幢】【座】 / 层 / 单元 / 号;业主大会及业主委员会办公用房建筑面积为平方米,位于 / 【号楼】【幢】【座】 / 层 / 单元号。

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;未经业主大会同意,乙方不得改变物业管理用房的用途。

第十四条 物业项目服务交接

(一)自本合同生效之日起 10 日内,甲方应向乙方移交下列资料、场所和设施设备:

- 1、竣工总平面图,单体建筑、结构、设备的竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;
- 2、共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料;
- 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使用说明文件;
- 5、物业承接查验所必需的其他资料;

6、属于业主共用的场地和设施设备。

乙方承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

(二) 自本合同终止之日起 10 日内，乙方应向甲方办理下列移交事项：

1、预收的物业服务费、委托经营场地及利用物业共用部位、共用设施所得的收益余额；

2、本合同第十四条（一）移交的资料；

3、物业管理用房和属于业主共用的场地和设施设备；

4、实行酬金制收费方式的，应移交物业服务期间的财务资料；

5、其他法律、法规规定应移交的事项。

第十五条 本合同生效前发生的遗留问题以及涉及业主共有和共同管理权利的其他重大事项约定如下：

1、_____ / _____ ；

2、_____ / _____ ；

3、_____ / _____ 。

第十六条 违约责任

(一) 甲方违反本合同第十四条（一）项约定，致使乙方管理服务无法达到本合同第三条、第四条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第三、四条约定的服务内容和标准的，应以违约事项涉及并收取的服务费为基数向相应业主支付 相应 的违约金。

(二) 乙方违反本合同第七条、第八条约定，擅自提高

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，业主有权要求乙方按照一倍返还。

业主违反本合同第七条、第八条约定，经乙方书面催缴，未能按时足额支付物业服务费，应当按照千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 / 日内解决，愈期未解决的，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30日内解决，逾期未解决的，甲方可依法解除本合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出费用予以赔偿。

（五）业主违反本合同的约定，拒绝、阻碍乙方对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护，实施妨害物业服务行为的，业主应当承担恢复原状、停止侵害、排除妨碍等相应的民事责任。

（六）甲乙任何一方无正当理由提前解除合同的，应当向对方支付5000元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应当给予赔偿。

（七）本合同其他相关违约责任约定：

- 1、 / ；
- 2、 / ；
- 3、 / 。

第十七条 不可抗力的约定

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使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。

第十八条 免责条款

以下情况乙方不承担责任：

（一）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；

（二）因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先采用合理方式告知业主，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

（三）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造成损失的；

（四）因非乙方责任而出现需要维修的，但关联业主或使用人不配合而造成的损失；

（五）_____ / _____。

第十九条 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，采取以下第二种方式解决：

（一）向福州仲裁委员会申请仲裁；

（二）向福州市仓山区人民法院提起诉讼。

第二十条 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，均遵照国家和本省有关法律、法规和规章执行。

第二十一条 合同备案

(一) 本合同正本连同补充协议及附件共 三十四 页，一式 肆 份，甲乙双方及县(市、区)物业管理行政主管部门(备案)各执一份，具有同等法律效力。

(二) 本合同签订之日起三十日内，乙方持本合同到物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门办理备案。

第二十二条 其他约定事项：

- (一) _____ / _____ ;
- (二) _____ / _____ ;
- (三) _____ / _____ 。

第二十三条 合同的终止

甲乙双方根据本合同约定，单方解除合同的，应以书面形式在三十日前告知对方，并按照本合同第十四条(二)项约定的时效内完成移交事项。对解除合同有异议的一方，可向人民法院提起诉讼。

本合同期限届满前三个月，甲乙双方经协商不再续约的，乙方应当书面告知物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府，并到物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门备案，履行撤出程序，按照规定办理相关交接手续。乙方应该继续按照合同约定做好服务，协助甲方选聘新的物业服务企业；业主应当按时支付物业服务费，至合同终止。

第二十四条 合同续约及生效

- (一) 本合同期限届满三个月前，甲方与乙方协商续约

事宜，双方同意续约的，应当重新签订物业服务合同。

(二) 本合同自签订之日并经双方签字(盖章)后生效。

甲方：福州市仓山区金山街道

彼岸社区居民委员会

住所：仓山区林洲路8号

彼岸城A区12#楼店面

业主委员会主任：

委托代理人：朱碧已

邮政编码：350008

电话：

传真：

年 月 日

乙方(物业服务企业)：

福建世欧物业管理有限公司

住所：福州市晋安区长乐

北路156号6层

法定代表人：

委托代理人：王其东

邮政编码：350005

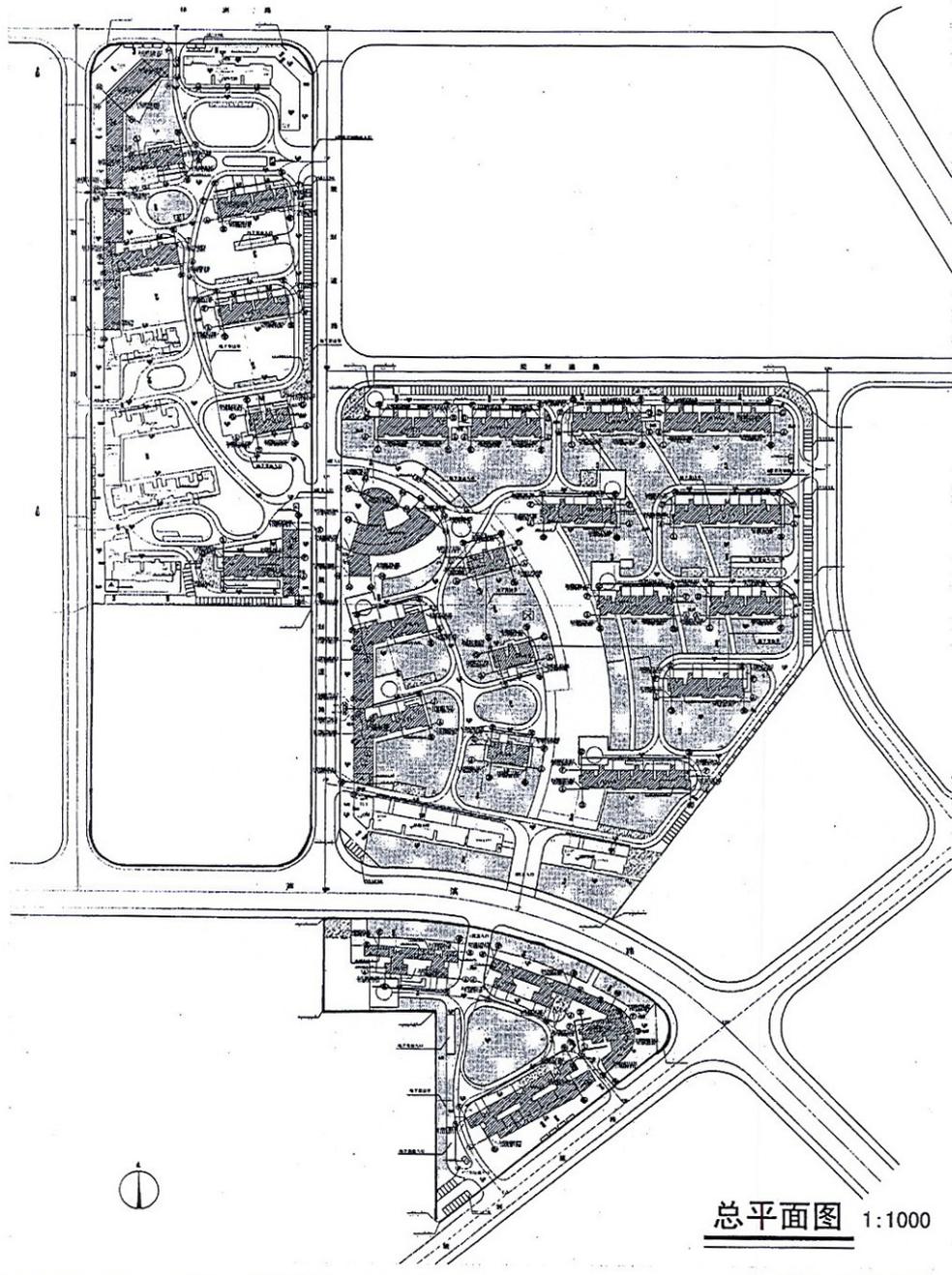
电话：

传真：

年 月 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	11	614	72390.6
多层住宅	/	/	/
别 墅	/	/	/
商业用房	/	83	5425.2
工业用房	/	/	/
办 公 楼	/	/	/
自行车库	/	/	1229 辆
机动车车位	/	/	326 辆
会 所	1	/	530
学 校	/	/	/
幼 儿 园	1	/	3000
文化活动场所	1	/	200
居委会	1	/	530
物业管理用房	/	/	1250
卫生服务站	/	/	100
公共卫生间	3		150
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

第二条 电梯：

垂直梯 32 部；

扶 梯 / 部；

2、绿化率：31.87 %，计 15351.8 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】 2 个；

【化粪池】 13 个；

【污水井】 50 个；

【雨水井】 40 个；

变配电系统包括 高压电房 1 座、变压器及低压开关室 1 座 ；

高压双路供电电源 市电+柴油发电机备用电源 ；

公共照明设施【路灯】 65 个；【草坪灯】 62 个；

【物业管理区域的外围护拦及围墙】 430 米 ；

【高压水泵】【高压水箱】 消防水泵间 1 处，生活水泵间 1 处 ；

【污水泵】 地下室集水坑 36 个；

- 【中水及设备系统】 无 ；
- 4、【燃气调节站】 1套 ；
- 5、消防设施包括 1套 ；
- 6、监控设施包括 1套 ；
- 7、避雷设施包括 1套 ；
- 8、空调设备：【中央空调系统】使用范围 / ；
- 9、电视共享天线 1间 ；
- 10、电脑网络线 1间 ；
- 11、电讯电话 1间 ；
- 12、地上机动车停车场 82 个车位；
- 13、地下机动车停车场 244 个车位；
- 14、非机动车库 1229 个车位；
- 15、垃圾中转站 / 个；
- 16、信报箱 614 个；
- 17、共享设施设备用房 / 平方米；
- 18、物业服务用房 1250 平方米（共享）；

附件五：

物业服务事项和标准

世欧·彼岸城物业管理服务质量标准

参照《福州市普通住宅物业服务规范及等级指导性收费标准》一级标准执行。

（一）综合服务标准：

1、小区设物业服务中心，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、物业服务企业持有效证照，人员配备合理，有管理人员、水电等专业操作人员，并按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书，岗位责任制明确。

3、纳入企业所管项目日常性成本开支的物业服务人员人均服务面积不高于 1900 平方米。楼管员、安防、水电等主要物业服务人员应在小区醒目处上墙公示。

4、物业服务人员统一着装、佩戴标志，服务主动、热情。

5、签订规范的前期物业服务合同（协议），双方权利义务关系明确。

6、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备等进行认真查验，按《物业管理条例》等相关法规政策规定验收，手续齐全，并有相关记录存档。

7、有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划。建立财务制度，财务收支符合国家相关规定。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。

8、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。及时解答业主的咨询、处理业主投诉及受理维修等。业主咨询、投诉在 24 小时内予以答复处理；业主报公共区域急修的半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修记录，并有回访制度，满意率达 85%以上。

9、提供有效的特约服务和代办服务项目，服务项目、服务内容、收费标准等应按有关规定在小区醒目处予以公布。

10、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、更新改造费用分摊和其它物业服务代收代付费用情况。

11、按有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金。

12、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 85%以上；对业主提出的意见进行分析并在 1 个月内予以整改，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备案。

13、每季度开展 1 次以上健康有益的社区文化活动。

（二）公共秩序维护

1、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口交通标示齐全、规范；各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施场地有明显标志。

2、门岗整洁。小区实行封闭式管理，设专人 24 小时值勤，小区主出入口不少于 15 小时立岗值勤，并有详细交接班记录和外来人员、车辆查验登记记录。对外来人员进入通过电话、核对信息、对讲系统等方式联系住户，决定是否放行，劝阻外来人员、车辆随意进入小区。

3、对安全监控设施实施 24 小时监控并及时记录，专职安防人员能开展并处理小区公共秩序维护工作，掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故应急预案。

4、维护小区公共区域秩序，按照法规政策等相关规定，采取各种有效安全防范措施，落实小区安防力量。通过人防、技防、物防相结合的办法，做好物业管理区域内安全防范工作。安防人员按照指定路线和时间进行 24 小时巡逻；对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次，有巡查记录存档。接到业主报警或求助电话等发生安全事故时，立即到达现场，并及时采取应急措施，同时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

5、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。

6、对小区内违章占用消防通道、影响业主正常通行的行为及时予以劝阻。劝阻无效的，应将相关整改方案书面上报社区、消防等相关主管部门，配合相关主管部门共同做好整改工作。

7、对业主擅自改变物业共用通道用途导致存在火灾安全隐患的，及时向有关责任人下发整改通知书，限期整改，整改无效的，应及时书面报告社区、消防等相关主管部门，并配合相关主管部门共同做好整改工作。

8、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案。接到火警、警情后立即赶往现场，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，防止事态和损失扩大。

（三）房屋等公共部位管理

1、每年至少 1 次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每周至少巡查 2 次楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材及小区的表井盖、雨篦子、小品、休闲椅、

凉亭等配套的共有部位，做好巡查记录，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）。及时维修养护，维修率达 85%以上。巡查、维修和保养记录齐全。

2、根据房屋实际使用年限，属于大中修和更新改造的，每年至少 1 次编制大中修、更新改造计划和住宅专项维修资金使用计划，书面向受益业主公示，根据受益业主的决定或合同的约定，及时上报相关行政主管部门审批，并组织维修。

3、按照住宅装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的小区装饰装修管理制度。装修前，依规定告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项，并加强监督管理。每天至少巡查 1 次装修施工现场，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临时管理规约行为的，及时劝阻，劝阻无效的应在 24 小时内报告有关行政管理部门。

4、保持房屋外观完好、整洁，符合原设计要求。对违章搭建、公共区域乱张贴悬挂等违反相关规定现象能及时劝阻，劝阻无效的应在 24 小时内及时向相关主管部门报告。

（四）共用设施设备运行、维修养护

1、共用设施设备运行维修养护制度健全，每年至少 1 次编制共用设施设备运行维修养护计划，并建立共用设施设备档案，共用设施设备运行、检查、维修、保养记录齐全。

2、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。

3、对设备故障及重大或突发性事件有应急方案和现场处理措施、处理记录。

4、加强对楼宇对讲、视频监控、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。

5、制定消防安全制度、消防安全操作规则、灭火和应急疏散预案。对消防设施每半年进行 1 次全面检测，确保完好有效，可随时启用，消防通道畅通。检测记录应当完整、准确并存档备查。

6、每天至少 1 次对共用设施设备进行日常巡查，做好日常巡查记录。需要维修，属于小修的，24 小时内组织修理。属于大中修或者需要更新改造的，将大中修与更新改造计划提前半年书面向受益业主公示，根据受益业主的决定，组织相关业主自筹资金进行大中修或更新改造；已缴存住宅专项维修资金的小区，提前半年将大中修或更新改造计划书面向受益业主公示，根据受益业主的决定，及时上报相关行政主管部门审批，并协助相关部门做好大中修及更新改造工作。

7、每天对供水系统供水设备巡查 1 次。每年至少 1 次对水泵润滑点加油，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。每天巡查1次污水泵等排水系统，做到污水处理系统正常运行。根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢，周边无异味。每年至少1次对污水处理系统全面维护保养。供水和排水系统维修和保养符合环保要求。

8、水电、电梯、监控等技术人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，保证正常运行。

9、每天至少1次对电梯实行巡查，保证载人电梯24小时正常运行。接到故障报告后物业维修人员15分钟内赶到现场进行危急处理，需要联络专业维修人员到现场维修的应及时联络，尽快恢复正常运行。

10、每天1次检查路灯、楼道灯等公共照明，完好率不低于95%，并按规定时间定时开关。

11、接到相关部门停水、停电、停气等通知，应提前以通知、公告、广播等形式通知业主。

(五) 公共区域清洁卫生保洁服务

1、对垃圾桶、果皮箱及时实施维护保洁，并实行垃圾袋装。每天收集生活垃圾2次、清运1次。果皮箱、垃圾桶每周至少清洗1次，保持果皮箱、垃圾桶清洁、无异味。垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

2、小区内道路、广场、绿地、明沟、公共楼道、电梯厅、电梯轿厢等每天清扫1次，循环保洁；公共楼道、电梯厅、电梯轿厢、楼梯扶手、栏杆、窗台等每2天至少湿拖（擦）1次；共用部位玻璃及室外标识（高度3米以下，高度3米以上每年至少清洁1次）、宣传栏、信报箱等每周清洁1次；路灯、楼道灯等公共灯具每月至少清洁1次。

3、每天1次打捞水景漂浮杂物，保持水体清洁；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。

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，确保使用正常，无外溢。发现异常应及时清掏，保持畅通。

5、二次供水水箱、生活用水蓄水池每半年按相关规定请持证人员清洗1次，按规定报检，并在小区醒目处公布。定时巡查，水箱、蓄水池应保持完好并加锁。水质符合国家规定要求。

6、设备房保持整洁，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

7、建立消杀工作管理制度，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

8、进行保洁巡查，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象；及时劝阻楼道内乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放现象；保证小区内环境整体干净整洁。

(六) 公共区域绿化日常养护服务标准

1、有技术人员实施绿化养护管理。

2、花草树木每年分不同种类及时整形修剪，发现枯萎的植物应在 1 周内清除，并及时补种。做到树木基本无倾倒，花草树木无枯枝，无斑秃黄萎，保持良好的观赏效果。

3、草坪生长整齐，高度不应超过 8 公分，超过时应在 1 周内进行修剪；及时清除杂草，有效控制杂草孳生。

4、根据气候状况和季节，对花草树木按肥力、植物种类、生长情况适时浇灌、施肥和松土，花草树木长势良好。

5、定期喷洒药物，预防病虫害，发现病虫害及时灭杀。

6、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损；绿地设有提示爱护绿化的宣传牌。

附件六：

其他服务事项和标准

世欧·彼岸城各类项目商务、维修有偿服务价目表

类别	服务项目	收费标准	备注
维 修 服 务	更换日光灯、节能灯、灯泡等	3元/个，20元/5个以上	
	更换启辉器	3元/个	
	更换镇流器	15元/只	
	更换插座、开关	5—10元/个	
	线路短路维修	50—300元（工时面议）	
	安装吸顶灯、吊灯	30—50元/盏	
	区间线路分开计量改造（不含材料费）	300/次	
	更换、安装电表	30元/只	
	更换普通水龙头	5—10元/个	
	更换混合水龙头	10—30元/个	
	更换玻璃镜	10—30元/片	
	疏通地漏、浴缸、马桶	20—50元/次（人工疏通）	
	疏通地漏、浴缸、马桶	50—180元/次（使用管道疏通机）	
	更换卫生间器具、低水箱配件等	30—100元/次	
	更换卫生间器具三角阀	20元/次	
	更换水表	20—50元/个	
	更换、钻、拆球形门锁（不含材料费）	20—50元/把	
	更换铁门锁	20—50元/把	
	安、挂招牌	20—50元/面	
	更换信箱锁	20—30元/把（含材料费）	
	安装抽油烟机	30—100元/台	
	安装热水器	30—100元/台	
	电话维修、移机	20—50元/次	
检修、安装排气扇	10—30元/次		
安装洗脸盆	30—50元/个		

	安装花灯	30-80 元	
	更换马桶配件	10-30 元	
	检修冷、热饮水机	15-50 元	
	修理窗帘、拉窗等	按实估价	
	疏通下水管道（支管）	按实估价	
	马桶浮球	按实估价	
	疏通下水管道（主管）	按实估价	
	修理家具配件	按实估价	
	安装洗脸盆水龙头	15-30 元	
	安装洗碗槽下水管	15-30 元	
	安装吊扇	30 元/台	
	拆装水阀门	30 元/个	
	接引水管	20 元/米	
	清洗排烟机	30-50 元/台	
	清洗排油风扇	30-50 元/台	
	更换户外访客门铃按钮	10-30 元	
	更换空气开关	10-30 元	
	更换漏电开关	10-30 元/个	
	更换阀门	10-30 元	
	更换灯泡	3 元/个	
	安装日光灯	20 元/只	
	更换水箱、洁具	30-50 元/套	
	检修网络及户内电话线	20-50 元	
	检修热水器、电风扇、电饭煲、电熨斗	15-50 元/台	
	更换软管	10 元/条	
	更换线路	3 元/米（单线）	
	护套线明敷	4 元/米（双线）	
	检修 PVC 管	10 元/时	
	修 PVC 管堵漏	10 元/次	
	安装窗帘	30-50 元	
空调	温控器修理（不含材料费）	30-50 元/次	
	换电磁阀（不含材料费）	30 元/个	
	换风机盘管电机（不含材料费）	120—150 元/个	
	漏水修理（不含材料费）	20—50 元/次	

其他	其他安装维修费（技术工）（不含材料费）	200 元/天	
	其他安装维修费（一般工）（不含材料费）	120 元/天	
商务服务	打字（表格）	B5: 6 元/张; A4: 8 元/张	
	打字（文字）	B5: 6 元/张; A4: 8 元/张	
	复印	B5: 5 角/张; A4: 5 角/张 A3: 1 元/张; B4: 1 元/张	
	传真	10 元/张+长途通话费、本市 1 元/张	
	电子邮件	5 元（打字、图片另计）	
	代业户保管房屋、中介服务、提供保姆房	按有关部门收费标准加手续费（面议）	
	代装空调	150 元以上	
	地毯清洁	面议	
	入住前开荒清洁	面议	
	联系汽车美容	面议	
	家庭绿化	面议	
	租售鲜花	市价	
	租售盆景	市价	

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_____ / _____。

填写说明

- 1、本合同适用于本省行政区域内物业服务及其相关活动。
- 2、订立本合同前，当事人双方须认真协商各项条款，合同一经签字或者盖章即生效（当事人另有约定的除外），本合同任何条款的变更须经双方协商一致后，签字或者盖章确认。
- 3、合同应当用钢笔、毛笔、签字笔或打印填写，空格部分若不填写内容，应当用“/”划掉。涂改之处，须经合同当事人签字或者盖章确认。
- 4、合同发生重大变更、解除及合同文本遗失的，应当及时到原备案机关办理相关手续。