

SPS - 2.4 - 2016.03

5-4-1

1.1

福州市物业服务合同

(试行)

福州市工商行政管理局 监制
福州市房地产管理局 编制

74.63 12.

3

1

3

1

部，由该幢建筑物的相关业主共有的门厅、户外墙面、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、走廊通道、房屋主体承重结构部位（基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）/___、___/___、___/___等部位以及该幢建筑物的相关业主共有的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、照明、锅炉、燃气线路、消防设施、邮政信箱、避雷装置、___/___、___/___、___/___等设施设备。

（4）公共区域，是指一幢建筑物内部，由整幢建筑物的业主、物业使用人共同使用的区域以及整幢建筑物外、物业管理区域内，由全体业主、物业使用人共同使用的区域。

（5）专有部分，是指在构造上及利用上具有独立性，由业主独立使用、处分的物业部位。

（6）预收的物业服务资金：是由物业服务支出和乙方的酬金构成。

（7）物业服务费用：是包括物业服务成本、法定税率和利润。

7、本示范文本（试行）条款由福州市房地产管理局负责解释。

物业服务合同

委托方（甲方）：世欧·彼岸城 B 区业主大会
委托代理人：福州市仓山区金山街道彼岸城社区居民委员会
联系电话：0591-83840501
通讯地址：仓山林洲路 8 号彼岸城 A 区 12#楼店面
邮政编码：350008

物业服务企业（乙方）：福建世欧物业管理有限公司
营业执照注册号：350100100255035
企业资质证书号：（建）115047 号 资质等级：一级
法定代表人：林晓彤 联系电话：0591-88356200
委托代理人：/ 联系电话：/
通讯地址：福州市晋安区长乐北路 156 号 6 层
邮政编码：350005

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》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，就甲方选聘乙方对世欧·彼岸城 B 区（物业名称）提供物业服务事宜，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业名称：世欧·彼岸城 B 区；

物业类型：住宅、商业（住宅、别墅、商务写字楼、医院、学校、商业、工业、车站、码头、机场、其他类型物业）；

座落位置：福州市仓山区（县、市）金山街道（乡、镇）林洲路（街、巷）9 号；

物业管理区域四至:

东至金榕路;

南至凤岗路;

西至金洲路;

北至金祥路;

占地面积: 83900 平方米;

总建筑面积: 174404 平方米; 其中住宅 14.3 万 平方米,
非住宅 3.14 万 平方米;

物业构成明细见附件一, 物业管理区域划分意见书见附件二。

第二条 甲方应于 2015 年 6 月 15 日起至 2018 年 6 月 14 日止 (具体时间) 向乙方提供物业服务用房。物业服务用房建筑面积 / 平方米, 位于 18#架空层。

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, 但不得改变其用途。

第三条 物业专有部分的专有部位、专有设施设备损坏时, 业主、物业使用人可以向乙方报修, 也可以自行维修。经报修由乙方维修的, 维修费用由业主、物业使用人承担。

第四条 乙方提供的物业公共服务事项和质量应符合下列约定:

(一) 物业共用部位及共用设施设备的管理和维护;

(二) 公共绿化的维护;

(三) 公共区域的环境卫生维护;

(四) 物业管理区域内的安全防范和秩序维护;

(五) 物业使用中对禁止性行为的管理措施;

(六) 综合服务;

(七) /;

(八) /;

(九) /。

第五条 乙方根据下述约定，按建筑面积（不含附属间）向业主收取物业服务费（不含公共水电分摊费），具体标准如下：

多层住宅：_____/_____/元/月·平方米，物业服务等级标准__级；

高层住宅：__1.5__元/月·平方米，物业服务等级标准__二__级；

落地一层住宅__1.0__元/月·平方米，物业服务等级标准__二__级；

别 墅：_____/_____/元/月·平方米；

酒店式公寓：_____/_____/元/月·平方米；

低密度联排高档住宅：_____/_____/元/月·平方米；

办 公 楼：_____/_____/元/月·平方米；

商业物业：____3____元/月·平方米。

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，预收的物业服务资金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、共用设施设备及公众责任保险费用；
- （9）经业主同意的其它费用。

以上费用构成不含公共区域水电费用，公区水电费用由全体业主按实分摊。

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。上述费用应通过专项维修资金予以列支。专项维修资金使用根据相关文件规定执行。保修期满后单次维修费用在 300 元以内的视为小修，由乙方承担，超出 300 元范围的由乙方报方案，经业主委员会审核或相关业主同意超过法定比例后由公共维修资金开支。

第六条 签订本合同前，甲方应会同乙方、原物业服务企业或其他管理人对物业共有部分及其相应档案进行查验，并按规定向乙方移交物业服务所必需的相关资料。

甲方、乙方、原物业服务企业或其他管理人办理物业查验、移交手续，对查验、移交中发现的问题及相应解决办法应采用书面方式予以确认。

第七条 自本合同生效之日起发生的物业服务费用，由业主承担；业主应依照本合同第五条约定的标准向乙方交纳物业服务费。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的，从其约定，业主负连带交纳责任。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。

第八条 物业服务期间，乙方按下述第（一）种收费形式确定物业服务费。

（一）包干制。由业主向乙方支付本合同第五条约定的物业服务费用，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担。

（二）酬金制。在本合同第五条约定预收的物业服务资金中按下述第 /种方式提取酬金，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担。

1、每 /（月/年）在应收的物业服务资金中按 / %的比例提取酬金；

2、每___/___（月/年）在应收的物业服务资金中提取___/___元的酬金。

（三）___/___。

第九条 物业服务费用属本合同第八条第二项或者第三项约定的，物业服务资金中按实结算的部分年终结余或不足的处理方式：

（一）年度结算结余部分，按以下第___/___种方式处理：

- 1、转入下年继续使用；
- 2、直接纳入物业专项设施维修资金；
- 3、___/___。

（二）年度结算不足部分，按以下第___/___种方式处理：

1、由业主于次年第一个月底之前，按照其专有部分占建筑物总面积的比例追加补足；

2、___/___。

第十条 物业服务费（物业服务资金）按月进行交纳，业主应在___每月10日前___（每次缴费的具体时间）履行交纳义务。本着业主自愿原则可按季/年（季/年）进行交纳。

第十一条 物业服务实行酬金制方式计费的，乙方应向全体业主公布物业管理年度计划和物业服务资金年度预决算，每年___/___次于___/___（公布的具体时间）向全体业主公布物业服务资金的收支情况，并接受专业机构审计监督。

对物业服务资金收支情况有争议的，甲乙双方同意采取以下方式解决：

（一）___/___；

（二）___/___。

第十二条 停车场收费分别采取以下方式：

1、停车服务费收费标准参照物价部门规定执行，也可由业主大会决定。

2、场地使用费：在物业管理区域内公共场地停放车辆收取场地使用费的，由业主大会决定；属于甲方所有或业主私人所有用以出租的车位场地使用费收费标准，由车位所有者与承租人另行约定。

公安、消防、抢险、救护、环卫、邮递、执法等特种车辆在执行公务时以及业主搬家车辆、临时送货车辆免收停车服务费。

第十三条 乙方应与停车场车位使用人签订书面的停车服务协议，明确双方在车位使用及停车服务等方面的权利义务。车辆停放服务费用归乙方所有，用于建立健全车辆停放服务及收费的内部管理制度，做好车辆进出管理、停车场所保洁、巡视（或监视）等服务，并对停车场所及设施设备进行维修养护，保障正常使用等工作。停车服务费用不含车辆保管费用。

第十四条 本物业管理区域内按规划配建的停车场，由乙方进行管理和维护；乙方应当按照有关规范设置相关标识，并按照相关规定做好停车场的照明、消防、环境卫生等工作。

第十五条 甲方、乙方、业主应当按照相关规定缴存、管理、使用、续筹物业专项维修资金。

使用物业专项维修资金的，乙方应当按照相关规定向甲方提出物业专项维修资金使用方案。

甲方应当将物业专项维修资金使用方案、所需资金预算、列支范围、工程进展以及资金划拨等情况在物业管理区域内向全体业主或者相关业主公布。

第十六条 业主应按照规定向供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业单位交纳水、电、气、通讯、有线电视等有关费用。前款费用属于业主自用的，由业主承担；属于乙方使用的，由乙方承担；属于业主共同使用的公共水电费用按实由业主按建筑面积分摊，物业服务企业每月应在小区醒目处公布一次当月由业主使用的公共水电分摊详细情况。

乙方接受供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业单位的委托代收水、电、气、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。

第十七条 乙方应当协助业主配合有关部门、单位作好物业管理区域内装饰装修管理、治安、环境维护、计划生育、流动人口管理等工作；对于相关部门进入本物业管理区域内监督检查、行政执法的，乙方、业主、物业使用人不得阻挠。

第十八条 甲方相关的权利义务：

- （一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
- （二）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，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；
- （三）审议乙方提出的物业共用部位、共用设施设备大修、中修和更新、改造的报告；
- （四）监督本物业管理区域内物业共用部位、共用设施的收益使用情况；
- （五）负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题以及业主、物业使用人与乙方之间的纠纷，不因此影响乙方工作；
- （六）监督《管理规约》的实施，按照约定交纳物业服务费，督促业主、物业使用人按时交纳物业服务费和专项维修资金，对业主、物业使用人违反《管理规约》的行为予以劝阻、制止；
- （七）授权乙方对业主、物业使用人违反《管理规约》的行为，依照《管理规约》的约定进行劝阻、制止；
- （八）积极配合公安机关做好房屋出租登记报备工作，并督促承租人到公安机关进行流动人口登记、办理暂住证。与社区居民委员会相互协作，共同做好维护物业管理区域内的社会治安等相关工作；
- （九）协助乙方做好物业服务工作和宣传教育、文化活动；

(十) 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;

(十一) 按时、足额缴纳水电公摊费用;

(十二) 法律、法规规定的其他权利义务。

第十九条 乙方相关的权利义务:

(一) 设立专门机构负责本物业的日常物业服务工作,并委派相应专业的物业服务人员履行本合同;

(二) 根据法律、法规的有关规定和本合同的约定,开展各项物业服务活动,但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益,不得利用提供物业服务的便利获取不当利益;

(三) 根据有关法律、法规的规定和本合同的约定,向业主或物业使用人收取物业服务费,通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费的问题;

(四) 按照相关规定,建立健全“办事制度、办事纪律、收费项目和标准”等信息公开制度,对小区内所有收费项目、收费标准等应按价格部门相关规定在收费场所实行明码标价;

(五) 接受甲方、业主和物业使用人的监督,定期向甲方、业主报告物业服务合同履行情况,及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业服务的重大事项,及时处理业主和物业使用人的投诉;

(六) 结合本物业的实际情况,编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划、年度费用预算和决算报告;

(七) 可选聘专业公司承担本物业的绿化、保洁、秩序、工程等的专项服务,但不得将本物业的管理责任转让给第三方,并对专业公司的服务行为承担连带责任;

(八) 维护本物业管理区域内公共区域秩序,按照法律法规政策的有关规定,提供质价相符的服务,落实小区安防力量,采取各种有效安全防范措施,通过人防、技防、物防相结合的办法,做好物业管

理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，应及时采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作；同时，要协助公安机关做好流动人口和出租房屋登记报备管理工作，对不履行义务的业主，应及时向公安机关报告，由公安机关按依照有关法律、法规进行处罚；协助有关部门制止违法、违规的行为；

（九）提前将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项书面告知业主，并按规定与业主签订房屋装饰装修管理服务协议。

（十）不得擅自占用和改变本物业管理区域内共有部分的用途；如需在本物业内改、扩、重建或完善配套项目，应与甲方协商并经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意后，报有关部门批准方可实施；

（十一）利用物业公共部位、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，经营收入扣除物业服务企业管理成本后，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。

（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。

第二十条 在物业管理服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任：

（一）因不可抗力导致物业服务中断的；

（二）因维修养护物业共有部分需要且事先已告知业主、物业使用人，暂时停水、停电、停止附属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、通讯、有线电视及其他附属设施设备运行障碍造成损失的；

（四）因业主、物业使用人未及时交纳供水、供电、供气、通讯、有线电视等费用而导致服务中断或受到影响的；

（五）业主、物业使用人违反管理规约和物业管理区域内规章制度的行为，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和影响的。

第二十一条 甲方违反本合同约定的义务，致使乙方不能完成本合同约定的服务事项和质量的，乙方有权依法解除本合同；造成乙方经济损失的，甲方应予经济赔偿。

第二十二条 乙方未按照本合同的约定做好公共区域的安全防范和秩序维护，造成业主、物业使用人人身、财产损害的，乙方应当依法承担相应的法律责任。因维护业主、使用人的切身利益，在不可预见的情况下，如发生漏电、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，物业服务企业因采取紧急避险措施造成业主或物业使用人财产损失的，费用由相关受益业主共同承担。

第二十三条 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务收费标准的，对超出标准的部分，业主和物业使用人有权拒绝支付。

第二十四条 乙方违反本合同约定的义务，或者发生法律、法规、规章规定不得继续从事物业服务活动的其他情形，致使不能完成本合同约定的服务事项和质量的，甲方有权依法解除本合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出予以赔偿；乙方预收的物业服务资金或物业服务费用应当返还给相应业主、物业使用人。

甲方解除本合同的，应当在合同终止三十日前书面告知乙方；乙方应当在合同终止之日起十日内退出本物业管理区域，并与甲方或全体业主依法选聘新的物业服务企业或其他管理人完成交接手续。

第二十五条 双方协商一致，可解除本合同，并在30日内办理交接手续。

第二十六条 本合同其他相关违约责任的约定：

（一）甲方违反本合同第十条约定，经乙方书面催缴，未能按时足额支付物业服务费，应当按照千分之三/日的标准向乙方支付违约金。

（二）甲方违反本合同的约定，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。

（三）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。

第二十七条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议。

第二十八条 补充协议及本合同的附件均与本合同具有同等法律效力。

本合同、本合同的附件及补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十九条 本合同正本连同附件共 26 页，一式 肆 份，甲、乙双方各执 壹 份，并由物业服务企业持一份样本向物业所在地的区（县、市）人民政府房地产行政主管部门备案。

自本合同备案之日起 5 日内，甲、乙双方应就本合同备案情况和本合同约定的内容在本物业管理区域内公示，公示期限不低于 30 天。

第三十条 本合同履行期间，遇不可抗力致使合同无法履行的，双方应按有关法律规定及时处理。

第三十一条 本合同在履行中如发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可选择以下第 二 种方式处理：

（一）向 /仲裁委员会申请仲裁；

（二）向人民法院提起诉讼。

第三十二条 本合同为期三年，自2015年6月15日起至2018年6月14日止。在本合同期限内，业委会成立，业委会代表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。

第三十三条 本合同期限届满前两月，甲、乙双方应就是否另行签订物业服务合同进行协商；经双方协商未能达成协议的，乙方应在本合同期限届满后壹月内继续履行本合同，甲方应在此期间依法选聘新的物业服务企业或其他管理人。甲方按照本合同标准继续支付乙方合同终止至新物业服务企业入驻期间的物业服务费用。

第三十五条 本合同终止时，乙方应将物业服务用房、物业服务相关资料等属于全体业主所有的财物及时完整地移交给甲方，并按照《福建省物业管理条例》、《福州市物业管理若干规定》等相关规定办理移交和项目退出手续。

第三十六条 本合同自2015年6月15日起生效。

甲方签章：

世欧·彼岸城B区业主大会



委托代理人：

朱崇元

2015年6月15日

乙方签章：

福建世欧物业管理有限公司



法定代表人：

委托代理人：

王强

2015年6月15日

附件:

- 一、物业构成明细
- 二、物业管理区域划分意见书
- 三、物业共用部位明细
- 四、物业共用设施设备明细
- 五、物业服务标准

附件一：

物业构成

类 型	幢 数	套（单元）数	建筑面积 （平方米）
高层住宅	17	1160	143003.3
多层住宅	/	/	/
别 墅	/	/	/
商业用房	/	20	1145.8
工业用房	/	/	/
办公楼	/	/	/
车 库	/	/	/
会 所	/	/	/
学 校	/	/	/
幼儿园	/	/	3000
物业用房	/	/	1250
合 计			
备 注			

附件二：

物业管理区域划分意见书

/

附件三：

物业共用部位明细

- 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、____/____。

附件四:

物业共用设施设备明细

- 1、绿地 30378.9 平方米;
- 2、道路 / 平方米;
- 3、化粪池 6 个;
- 4、污水井 60 个;
- 5、雨水井 60 个;
- 6、垃圾中转站 / 个;
- 7、水泵 个
- 8、水箱 个
- 9、电梯: 垂直梯 65 部;
- 10、信报箱 1160 个;
- 11、消防设施 ;
- 12、公共照明设施: 路灯 120 个; 草坪灯 138 个;
- 13、监控设施 1 套 ;
- 14、避雷设施 1 套 ;
- 15、共用天线 1 套 ;
- 16、地上机动车库 139 个车位 ; 地下机动车库 512 个车位
- 17、露天停车场 1 个 平方米;
- 18、非机动车库 1975 个车位;
- 19、共用设施设备用房 / 平方米;
- 20、物业服务用房 / 平方米;
- 21、 / 。

附件五：物业服务内容及标准

(一) 综合服务

级别	项目	内容	服务要求
二级	综合服务	1、管理处设置	(1) 小区内设置管理处。 (2) 办公场所整洁有序，有业主和使用人接待区域。 (3) 配置办公家具、电话、电脑、打印机、网络等办公设备。
		2、管理人员要求	(1) 项目负责人持有物业经理上岗证，有1年以上小区经理工作经历。 (2) 管理人员、专业人员持有有效的岗位证书和职业资格证书，主要管理人员姓名、职务、照片上墙公示。 (3) 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10小时（8:00-18:00）进行客服业务接待，其余时间有人员值班，并受理报修业务。
		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、人员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。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) 依法进行物业共用部位、共用设施设备承接查验工作，验收手续齐全，并有相关记录存档。 (4) 公布24小时物业服务电话。及时解决业主的咨询、处理业主投诉及受理维修等。业主咨询、投诉在48小时内予以答复处理；业主报急修30分钟内，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。 (5) 在服务窗口公布物业服务项目、服务内容、收费标准，并公布价格主管部门监督电话。 (6) 按有关规定和服务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1次征询并走访业主对物业服务的意见，走访住户不低于70%，满意率达80%以上；对业主提出的意见进行分析并在半月内予以整改，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。 (9) 每年开展2次以上健康有益的社区文化活动。元旦、春节等节日在小区内做节日环境布置。 (10) 各类物业管理纸质档案资料分类归档，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物业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

级别	项目	内 容	服 务 要 求
二级	房屋管理与维修养护服务	1、房屋结构和房屋维修养护	(1) 每年 2 次对房屋结构进行全面检查, 发现异常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室外挂机、太阳 (空气) 能热水器等户外设置物进行安全性检查, 排除安全隐患。 (3) 每年 1 次编制房屋及共用部位、共用设施设备日常管理和维修养护计划。
		2、公共标识	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。
		3、公共门窗、消防器材等	每周巡查 2 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, 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	(1) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规范要求, 建立完善的小区装饰装修管理制度。业主、使用人装修前, 依规定与装修人签订装饰装修管理服务协议, 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。 (2) 每周至少 3 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公约行为的, 应及时予以劝阻、制止, 劝阻、制止无效的应在 24 小时内报告有关行政主管部门。 (3) 装修产生的建筑垃圾应在指定地点临时堆放, 并采取围挡、遮盖等措施。

(三) 公共秩序维护

级别	项目	内容	服务要求
二级	公共秩序维护	1、人员要求	(1) 秩序维护人员中 50 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, 安防员能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (4) 上岗时佩戴统一标志, 穿戴统一制服, 仪容仪表规范整齐。 (5) 配备对讲装置或必要的安全护卫器械。
		2、门岗	(1) 各出入口设专人 24 小时值勤, 小区主出入口每天 7: 00-9: 00、17: 00-19: 00 站岗值勤。门岗值守有详细交接班记录和外来人员、车辆登记、大件物品进出和异常情况处置记录。 (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 24 小时巡逻。对重点区域、重点部位白天每 2 小时至少巡查 1 次, 晚上每 3 小时巡查 1 次, 有巡查记录。 (2) 接到业主报警或求助电话等安全事故时, 快速到达现场, 并及时采取应急措施, 同时报告管理处和有关行政主管部门, 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、周界报警等 3 项以上技防设施, 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 15 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、治安、公共卫生等突发事件应急预案。接到火警、警情后立即到达现场, 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、维修保养

级别	项目	内 容	服 务 要 求
二 级	共用设施设备运行、维修保养	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7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	每周巡查2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	每两天巡查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) 未移交供水企业管理的供水设备，每周巡查3次以上。每半年至少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) 未移交供水企业管理的水箱、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) 未移交供水企业管理的水箱、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试并做好记录。
		7、排水系统	(1) 每周至少巡查3次污水泵等排水系统，确保排水系统运行正常。 (2) 每半年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95%，并按规定时间定时开关。

		(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 2 月检查 1 次，消防栓箱内各种配件齐全完好。 (4) 每半年检测 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，阀杆处加油。 (6) 每月检查 1 次配备的灭火器，临近失效应立即更新或充压。
	9、消防系统	
	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 3 天内修复。
	11、电梯系统	(1) 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，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》。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 20 分钟内赶到现场进行危急处理，通知专业维修人员半小时内到现场维修的应及时联络赶赴现场处理，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) 对设备故障及突发事件有应急预案和现场处理措施、处理记录。 (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、广播等形式通知业主。

(五) 公共区域清洁卫生保洁服务

级别	项目	内 容	服 务 要 求
二级	公共区域清洁卫生保洁服务		
	1、楼内地面和墙面		每天 7: 00-18: 00 循环保洁, 保持楼内干净整洁, 无明显暴露垃圾和卫生死角, 门厅地面每 2 天湿拖 1 次, 大堂、门厅花岗岩每季保养 1 次, 材质干净、无污渍; 墙面保持无灰尘、无污渍。楼梯台阶每周湿拖 2 次。
	2、楼道、楼梯扶手、栏杆、窗台等		每 2 天至少擦拭 1 次, 保洁干净、无灰尘。
	3、消防栓、指示牌等公共设施		每周擦拭 1 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 1 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至少 1 次, 垃圾桶 (箱) 无垃圾满溢散落现象、无污渍、无异味。 (2) 垃圾桶 (箱) 每周清洗 2 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		每天清扫 1 次, 循环保洁, 每 2 天擦拭厢、门壁 1 次, 电梯轿厢卫生干净。每 2 月对电梯门壁打蜡上光 1 次, 轿壁表面光亮, 无污渍。
	9、道路地面、绿地		(1) 每天 7: 00-18: 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		公共灯具每月清洁 1 次, 目视明亮、无灰尘。宣传栏、信报箱、建筑小品等每月清洁 3 次, 目视洁净、无灰尘。
	11、景观水池等水景		每周 3 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 1 次, 其它季节根据当地情况制定具体计划; 灭鼠每半年进行 1 次, 无明显鼠迹。
	13、保洁人员		人员着统一标识服上班, 及时劝阻楼道内乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放现象。

(六) 公共区域绿化日常养护服务标准

级别	项目	内 容	服 务 要 求
二级		1、修剪	(1) 草坪生长整齐, 每年修剪 4 遍以上, 高度不应超过 12 公分, 超过时应 10 天内进行修剪 (冬季等因气候因素修剪会影响植物生长时除外)。 (2) 乔、灌木、绿篱、球每年适时修剪两遍以上。 (3) 地被、攀援植物修剪及时, 每年不少于 2 次, 基本无枯枝。
		2、杂草清除	每年普除杂草 4 遍以上, 有效控制杂草孳生, 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两遍。 (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	发现枯萎的植物应在 10 天内清除并补种。
		8、其它	(1) 有技术人员实施绿化养护管理。 (2) 草地生长正常, 斑秃黄萎低于 6%。 (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。