

物业构成明细

| 类 型    | 幢 数  | 套（单元）数 | 建筑面积<br>（平方米） |
|--------|------|--------|---------------|
| 高层住宅   | 15 幢 |        | 50270.21      |
| 多层住宅   | /    |        |               |
| 别 墅    | /    |        |               |
| 商业用房   | /    |        |               |
| 工业用房   | /    |        |               |
| 办公楼    | /    |        |               |
| 车 库    | 1    |        | 24577.52      |
| 会 所    | /    |        |               |
| 学 校    | /    |        |               |
| 幼儿园    | 1    |        | 2001.71       |
| 物业管理用房 | 2    |        | 373.28        |
| 架空层    | 1    |        | 1026.02       |
| 其他配套用房 | 1    |        | 512.21        |
|        |      |        |               |
|        |      |        |               |
|        |      |        |               |
| 合 计    |      |        | 78760.95      |
| 备 注    |      |        |               |

附件二：



## 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、消监控中心；
- 11、设施设备用房；
- 12、道路。

13、上面虽未列明，但根据甲方和业主签订的《浙江省商品房买卖合同》及其补充协议和相关法律法规规章之规定属于共用部位的其他部位。

附件三：



## 物业共用设施设备明细

- 1、绿地 12824.68 平方米;
- 2、道路 \_\_\_\_\_ 平方米;
- 3、化粪池 \_\_\_\_\_ 个;
- 4、污水井 \_\_\_\_\_ 个;
- 5、雨水井 \_\_\_\_\_ 个;
- 6、垃圾中转站 \_\_\_\_\_ 个;
- 7、水泵 \_\_\_\_\_ 个;
- 8、水箱 \_\_\_\_\_ 个;
- 9、电梯 \_\_\_\_\_ 部;
- 10、信报箱 \_\_\_\_\_ 个;
- 11、消防设施 \_\_\_\_\_;
- 12、公共照明设施 \_\_\_\_\_;
- 13、监控设施 \_\_\_\_\_;
- 14、避雷设施 \_\_\_\_\_;
- 15、共用天线 \_\_\_\_\_;
- 16、机动车库 \_\_\_\_\_ 个 \_\_\_\_\_ 平方米;
- 17、露天停车场 \_\_\_\_\_ 个 \_\_\_\_\_ 平方米;
- 18、非机动车库 \_\_\_\_\_ 个 \_\_\_\_\_ 平方米;
- 19、共用设施设备用房 \_\_\_\_\_ 平方米;
- 20、物业管理用房 373.28 平方米;
- 21、上面虽未列明,但根据甲方和业主签订的《浙江省商品房买卖合同》



及其补充协议和相关法律法规规章之规定属于共用设施设备的其他设施  
设备。\_\_\_\_\_；

22、\_\_\_\_\_。

附件四：



## 前期物业管理服务质量标准

| 项目       | 类别         | 服务内容与标准                                                                                                       |
|----------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 基础管理服务标准 | 服务合同及方案、计划 | 1. 依法签订物业服务合同，承接新项目时进行了物业共有部分承接查验。<br>2. 制定项目年度运营方案及年度、月度工作计划等，并执行了争创物业项目服务质量评定的计划和实施方案。                      |
|          | 服务时间       | 1. 接待时间工作日、节假日不低于12小时。2. 设置客户服务热线或移动互联网平台的，每天不低于12小时受理客户诉求（包括 但不限于：报修、投诉、问询等）。公示服务时间及服务电话。                    |
|          | 办公环境       | 1、员工统一着装、持证上岗、佩戴统一、明显标志、微笑服务。2. 配备独立的接待室、档案室、配置业委会办公室，配有电脑、电话、打印机等办公设施及办公设备齐全，办公家具齐全。                         |
|          | 项目经理设置     | 需持证上岗，从事物业行业3年以上。                                                                                             |
|          | 公共区域的维修与回访 | 1. 紧急维修30分钟内到达现场（白天8:00-17:00）；一般维修24小时内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。2. 客户报修回访率达到100%以上；维修满意率达到100%以上。                  |
|          | 客户服务       | 1. 年度满意率每年调查2次；调查客户覆盖率不低于90%，回收率不低于90%，年度平均满意率90%。<br>2. 满意度调查中的建议、意见和投诉一周内回复，其他投诉1个工作日内回复。                   |
|          |            | 1. 有便民服务，并有记录，如提供周边银行、学校、派出所及社区等便民信息。2. 提供代订报刊、代叫出租车等代办服。3. 小区出入口岗亭配置雨伞、便民推车、便民工具等，提供借用服务。4. 服务中心配备针线包、应急药箱等。 |
|          |            | 社区活动开展每年不少于4次。                                                                                                |
|          |            | 有偿特约服务提供不少于6类。                                                                                                |
|          |            | 重大节日按需布置。                                                                                                     |
|          |            | 定期组织开展业主志愿者活动。                                                                                                |
|          | 制度管理       | 1. 制定物业服务中心内部各项管理制度和考核制度。2. 在客户服务中心显著位置公示主要服务人员、服务事项、服务标准、收费标准及办事制度和流程等。                                      |
|          | 档案管理       | 1. 建立业主及使用人档案，一户一档。2. 建立房屋及其共用设施设备档案，分类成册。                                                                    |
|          | 智能化管理      | 1. 采用互联网电脑、打印机，办公OA系统、ERP系统等办公手段。2. 日常管理应用手机APP等移动办公终端。3. 有智能化道闸、蓝牙巡更等科技化管理手段。                                |
|          | 风险管控       | 1. 建立风险防范机制，设置警示标识和安全提醒。2. 有完善的风险防范应急处置预案，并定期组织培训和预演。3. 购买物业管理公共责任险等相关商业保险。                                   |
|          | 宠物管理       | 1. 有宠物饲养管理办法，宠物饲养有登记。2. 设置宠物便便箱，有专门的宠物游玩场地。3. 无违反规定饲养宠物、家禽、家畜现象。                                              |
|          | 人员配置及工作时间  | 1. 配置专职保洁人员，年龄不超55岁。2. 可收费服务建筑面积每1万平方米配备环卫人员1名，实行8小时保洁工作制。                                                    |



| 项目           | 类别        | 服务内容与标准                                                                                                   |
|--------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 公共区域清洁卫生服务标准 | 制度计划      | 1. 有保洁管理制度, 年度保洁服务方案、计划, 实行责任制; 有明确的责任范围, 实行标准化清洁保洁。2. 有保洁记录, 并有保洁检查记录。                                   |
|              | 地面        | 每日清拖一次。                                                                                                   |
|              | 电梯轿厢      | 每日擦拭一次、清拖两次, 不锈钢每月护理一次, 石材装饰等每季度度养护一次。                                                                    |
|              | 信报箱廊柱     | 每周擦拭两次。                                                                                                   |
|              | 楼道楼梯扶手    | 每日清拖、擦拭一次。                                                                                                |
|              | 栏杆        | 每周擦拭两次。                                                                                                   |
|              | 楼道玻璃      | 每月擦拭、除尘一次。                                                                                                |
|              | 天台屋面      | 每周清理一次(不上人屋面除外)。                                                                                          |
|              | 地下车库      | 每日清扫一次。                                                                                                   |
|              | 标识指示牌     | 每周擦拭一次。                                                                                                   |
|              | 健身器材等公共设施 | 每周擦拭一次。                                                                                                   |
|              | 垃圾房       | 夏季每周消杀2次, 垃圾收集和清运避开客户使用电梯和进出管理的高峰期。                                                                       |
|              | 生活垃圾      | 每日2次, 收集点周围地面无散落垃圾。                                                                                       |
|              | 排水沟       | 每月清理两次。                                                                                                   |
|              | 消毒灭害      | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次(6、-9月每月喷洒1次), 每年灭鼠2次以上。                                                                |
|              | 道路绿地      | 道路绿地每日清扫一次。                                                                                               |
|              | 果皮箱垃圾桶    | 1. 足额配置环卫设备, 垃圾桶外观干净无破损, 环卫设施摆放区域定期清洗消杀, 有记录。2. 夏季每日清洗1次, 其他季节每周清洗2次。                                     |
|              | 房屋外观玻璃幕墙  | 1. 房屋外观完好、整洁, 外墙无空调外机等悬挂物。2. 外墙材质是建材贴面的、无脱落; 玻璃幕墙的, 清洁明亮、无破损(每年清洗不少于1次或从合同约定); 涂料的, 无脱落、无污渍、无纸张乱贴乱涂、乱画现象。 |
|              | 楼道畅通清洁记录  | 1. 共用楼梯、屋面、通道等处无堆放杂物。2. 无遮挡消防栓、管道井及违章占用等现象, 房屋共用部位功能良好。3. 日常维护和计划清洁的作业记录完整。                               |
|              | 人员设置      | 统一着装、佩戴标志, 消控值班人员持证上岗, 秩序维护员平均年龄不高于42岁。                                                                   |
|              | 制度计划      | 有秩序维护管理制度, 有年度、月度管理维护计划。明确责任范围, 落实责任人和检查考核措施, 实行标准化管理。                                                    |
|              | 门岗        | 1. 有外来人员询问登记核实制度, 有大件物品进出核实制度。2. 主入口设立门岗实行24小时值班制度, 并有详细的交接班记录和晚来车辆登记记录。主、次入口出入高峰期立岗, 次出入口开放式设专人管理。       |



| 项目             | 类别                 | 服务内容与标准                                                                                                        |
|----------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 公共区域秩序维护服务标准   |                    | 1. 主出入口门岗配置至少2人，次出入口门岗1人，视频消监控中心24小时值班，每班2人（安装有远程消防监控系统可单人单岗执勤）。2. 白天巡逻兼职1人，夜间巡逻兼职或专职1人。                       |
|                | 巡逻岗                | 制定完整的巡逻路线和巡逻计划，重点部位、通道设置巡逻点，每日2小时巡逻1次。                                                                         |
|                | 应急预案及处理            | 1. 有各种突发事件的应急预案，建立应急事件处理机制。2. 管理区域内接到异常情况15分钟内响应；发生交通事故、道路堵塞等影响交通的事件15分钟内到达现场处理。3. 定期进行突发公共事件应急演练，每年两次以上，记录完整。 |
|                | 消防演练               | 制定消防安全责任制度，定期开展消防知识宣传、培训，每年2次组织开展消防演练。                                                                         |
|                | 机动车辆管理             | 1. 车辆进出有序，道路畅通。2. 设置统一交通标示、标线、警示标志等，规范车辆行车路线，指定车辆停放区域，规范车位标示。<br>3. 实行人车分流且地面无临时停车位或没有划定停车位的，地面不允许临时停车。        |
|                |                    | 车辆管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记；每月定时登记更新业主车辆台账。                                                                        |
|                | 非机动车管理             | 有非机动车车辆集中停放场地管理制度，车辆停放整齐，场地整洁。                                                                                 |
| 公共区域绿化日常养护服务标准 | 人员设置               | 绿地面积3万平方米以下设1名专职或兼职绿化人员，每增加2万平方米绿地增加1名专职或兼职绿化人员，5万平方米以上绿化面积小区专职绿化人员不得少于4名（绿化外包管理的除外）。                          |
|                | 制度计划               | 有绿化养护管理制度和操作规程，有年度、月度养护计划。明确责任范围，落实责任人和检查考核措施，实行标准化养护管理。                                                       |
|                | 草坪、乔、灌木、篱、球造型植物等养护 | 绿化带中黄土裸露，枯死草坪面积不超总面积5%，灌木生长茂盛无枯死枝，绿化垃圾清理及时，无枯枝烂叶堆积。                                                            |
|                |                    | 乔木修剪每年1次，灌木修剪每年4次以上。                                                                                           |
|                |                    | 篱、球、造型植物每年修剪不少于5次。                                                                                             |
|                |                    | 地被、攀援植物修剪、整理，每年不少于3次。                                                                                          |
|                |                    | 草坪修剪每年不少于4次；草坪、乔、灌木松土、除草每年不少于5次。                                                                               |
|                |                    | 绿地、乔、灌木等保存率95%，栽（补）植成活率95%以上，绿地设施基本完好。                                                                         |
|                |                    | 草坪每年施基肥1次以上，乔、灌木按植物品种、生长、土壤状况适时施肥，花灌木增施追肥1次，花坛花境每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次。                                           |
|                | 消杀防治               | 适时进行病虫害防治，乔、灌木及时灭治，病虫害株数发生率低于10%。每年有3次以上花卉布置。                                                                  |
|                | 植物挂牌               | 观赏苗木和珍贵树木有品种标牌，对小区重点部位的观赏苗木品种或造型每年更新2次以上。                                                                      |



| 项目                        | 类别          | 服务内容与标准                                                                                                                               |
|---------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务标准 | 人员设置        | 1. 设专职工程技术人员配置标准, 按接管面积及设施设备情况核定。2. 工程技术人员需参加国家职业技术部门组织的职业资格考试, 考试通过取得相应上岗证件后才能上岗。                                                    |
|                           | 制度计划        | 1. 制定共用部位、公用设施设备定期检查、运行维护保养制度、规程、标准和年度、月度维修、养护计划。2. 建立设施设备台账, 明确责任范围, 落实责任人和检查考核措施。                                                   |
|                           | 设施设备机房(间)管理 | 1. 有防鼠措施, 设置挡鼠板、捕鼠器等物品、器具。<br>2. 环境整洁, 吊牌和铭牌齐全, 温馨提示到位, 配备必备的操作器具。3. 有制度或规程、运行记录等上墙, 有责任人、巡查记录和出入登记信息。<br>4. 重要设施设备机房(间)配置温度计、灭火器等器具。 |
|                           | 应急预案        | 1. 制定停电(设备故障)应急预案, 触电应急预案、设施设备火灾(消防)应急预案及给排水系统事故应急处理方案。2. 设施设备应急和突发事件信息记录齐全、完整。                                                       |
|                           | 屋面          | 每年梅雨季节前对屋顶检查1次, 每次台风预警通知前专项检查不少于1次。                                                                                                   |
|                           | 墙面          | 每月检查1次, 每次台风预警通知前及台风预警解除后专项检查分别不少于1次。                                                                                                 |
|                           | 建筑幕墙        | 每年检查不少于1次。                                                                                                                            |
|                           | 道路、场地       | 每月检查1次。                                                                                                                               |
|                           | 围墙          | 每月检查1次。                                                                                                                               |
|                           | 公共照明        | 完好率达到95%以上。                                                                                                                           |
|                           | 管道、排水沟、窨井池  | 每年梅雨季节前对管道、排水沟、窨井池检查1次, 每次台风预警通知前及台风预警解除后专项检查分别不少于1次, 窨井清理每年不少于3次。                                                                    |
|                           | 安全警示标志      | 每年至少检查一次。                                                                                                                             |
|                           | 电梯管理        | 配置电梯安全管理员, 委托专业维保单位定期进行保养, 每年1次安全检测。                                                                                                  |
|                           |             | 电梯使用证、年检合格证、维修保养合同完备, 电梯由专业队伍维修保养, 电梯维保合同、维保记录完整。                                                                                     |
|                           |             | 电梯相关技术资料保存完整。                                                                                                                         |
|                           |             | 电梯安全设施齐全, 轿厢内外按钮、照明灯具等配件完好, 通风及附属设施完好, 应急对讲畅通、轿厢内整洁。                                                                                  |
|                           |             | 轿厢内张贴有效的《电梯使用标志》、安全注意事项、警示标志和应急救援号码等。                                                                                                 |
|                           |             | 电梯机房有明显警示标志, 应急工具齐全, 机房门常闭落锁; 悬挂操作规程和应急处置流程; 设置消防器材、温度计; 配有降温通风措施的设备正常投用。                                                             |
|                           |             | 发生困人或其他重大事故, 管理人员应在接到报告后15分钟内到达现场进行安抚, 及时通知、协助电梯维保单位进行救助, 并做好记录。                                                                      |
| 消防系统管理                    |             | 组织开展电梯安全知识的宣传教育, 每年不少于2次电梯安全事故演练, 有演练方案和图片。                                                                                           |
|                           |             | 消控室24小时值守, 制度、流程上墙, 记录全面, 备存紧急消防物资。                                                                                                   |



| 项目                        | 类别      | 服务内容与标准                                                                         |
|---------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                           |         | 建立消防三级责任制，明确各区域防火责任人，紧急疏散通道畅通无阻，标志明显。组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，每年不少于2次进行消防演练，有演练方案和图片。 |
|                           |         | 消防设施设备系统名称和编号完备，标志、区域、流向明显，消防专用工具配置齐全、摆放规范。                                     |
|                           |         | 灭火器、消防水带等消防设备、物资配置齐全。防火门常闭状态，闭门器能自动灵活关闭。                                        |
|                           |         | 火灾报警系统和联动装置应处于正常运行状态；每年2次测试消防系统联动功能是否正常。                                        |
|                           |         | 每月不少于1次对消防泵、消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向等消防设施、设备进行检查和养护，保持完好。            |
|                           | 给排水系统   | 水箱、水池每年清洁、消毒1次，并对水质进行化验，水箱水质符合国家饮用水标准，操作人员健康合格证齐全（开发建设单位移交供水企业负责运行的除外）。         |
| 共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务标准 | 给排水系统   | 高压水泵、水箱、水池有严格管理措施，检查孔盖板完好并落双锁，溢流管口安装防护网（开发建设单位移交供水企业负责运行的除外）。                   |
|                           |         | 每月核对用水损耗情况，定期对供水设备房进行巡查。                                                        |
|                           |         | 每年至少2次对水泵及其控制系统进行保养。                                                            |
|                           | 排水（污）系统 | 污水提升泵定期检查保养，雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。                                             |
|                           |         | 不定期对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行检查。                                                        |
|                           |         | 每半年1次检查各类泵控制柜电气安全性能。                                                            |
|                           | 供电系统    | 化粪池每年清掏1次，清理前提前24小时书面告知业主（使用人），清理现场设置安全标志，污物当天运走，现场及时清理干净。                      |
|                           |         | 制定用电管理和节能方案，配电房配置绝缘工具，定期送检；每日专人巡查，查抄运行参数（供电所专管的除外）。                             |
|                           |         | 配电房有明显警示标志，悬挂操作规范，设置消防器材，防小动物设施完备，无杂物堆放，环境整洁。                                   |
|                           |         | 每年组织1次对供配电线路、箱柜及用电设备电气安全性能检查，并做好记录（供电所专管的除外）。                                   |
| 共用部位、共用设备设                | 供电系统    | 高压配电设施（含安全用具、仪表等）进行定期预防性试验并出具报告、变配电建筑物定期检查。                                     |
|                           |         | 定期对公共照明系统控制柜、线路、等级进行检修。                                                         |
|                           |         | 物业服务合同范围内的路灯、楼梯灯、草坪（庭院）灯等公共照明维护保养每个月1次，损坏的1个工作日内修复，属于路灯管理部门管理的，发现后2日内上报。        |



| 项目                        | 类别         | 服务内容与标准                                                                     |
|---------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 施日常运行、保养、维修服务标准           |            | 地下室、走道、大堂等通道区域设置节能灯具。<br>景观泛光照明法定节假日期间开启时间不少于4小时，路灯、草坪灯满足业主夜行要求。            |
| 共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务标准 | 智能化系统管理    | 定期对各系统测试每周不少于2次，发生故障在1周内修复（已上报业委会但经费无法落实的除外），配有备用电源系统，自动供电时间不低于强制性规范要求时间。   |
|                           |            | 监控设备定期调试与保养，保持24小时运行，录像存储功能不少于30天。                                          |
|                           |            | 故障摄像头不超过总数的10%，主要出入口及重要防范区域监控设备故障在48小时内修复（已上报业委会但经费无法落实的除外）。                |
|                           |            | 巡更时间间隔每2小时不少于1次。                                                            |
|                           |            | 周界报警系统24小时设防，无盲区和死角，报警地址识别准确，报警信号反馈功能正常。                                    |
|                           |            | 周界报警系统周围遮挡物春夏每个月1次，秋冬季每季度1次。                                                |
|                           |            | 门禁系统每日巡查，对讲（可视）功能正常。                                                        |
|                           |            | 每日1次对电子防盗门进行一次检查。                                                           |
|                           |            | 型材门除锈、防锈、破损变形修复等保养工作每年1次。                                                   |
|                           |            | 车辆道闸、人员进出电控门每日检查1次。出入口设置通行、防砸及分流警示标识。整机每年保养1次。标识完整、字迹清晰。                    |
|                           | 防雷设施       | 每年2次检查避雷装置的完好状况，18层以上的楼宇每年测试1次。                                             |
|                           | 设备、阀门、管道管理 | 管理制度齐全，标识悬挂规范、统一。                                                           |
|                           | 道路         | 每日巡视。                                                                       |
|                           | 其他设施       | 每周检查1次。                                                                     |
| 装饰装修管理                    |            | 建立装修管理制度、流程等，装修重点提示在公告栏进行公告。                                                |
|                           |            | 受理业主或使用人的装饰装修申报登记和办理相关手续，书面告知装修过程中的禁止事项和注意行为。                               |
|                           |            | 新竣工交付使用的小区有装修管控方案，指派专人每日巡查，对业主或使用人的装饰装修违规行为有劝阻或上报相关主管部门的书面记录。               |
|                           |            | 装饰装修资料一户一档。                                                                 |
|                           |            | 装潢垃圾指定地点堆放，采取围挡、遮盖措施，3日内清运（因政府车辆管制、台风等不可控制情况除外），业主自行清运的，采用户内堆放和袋装运输或密闭运输方式。 |



| 项目 | 类别   | 服务内容与标准                                                    |
|----|------|------------------------------------------------------------|
|    | 综合管理 | 空调安装位置统一，冷凝水集中收集。                                          |
|    |      | 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。                                     |
|    |      | 室外店招、广告牌、霓虹灯按规定设置，无安全隐患或破损，封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外立面。           |
|    |      | 有噪音管理措施，中午12:00-13:30、夜间19:00至次日08:00之间，不得从事产生噪音的房屋装饰装修活动。 |

《前期物业服务合同（示范文本）》使用说明



扫描全能王 创建

1、本示范文本仅供建设单位与物业管理企业签订《前期物业服务合同》参考使用。

2、经协商确定，建设单位和物业管理企业可对本示范文本的条款内容进行选择、修改、增补或删减。

3、本示范文本第六条、第七条、第八条、第九条第二款和第三款、第二十条、第二十一条、第二十二条、第二十四条所称业主，是指拥有房屋所有权的建设单位和房屋买受人；其他条款所称业主，是指拥有房屋所有权的房屋买受人。

