

合同编号：

杭州市前期物业服务合同

项目名称： 锦云澜天里

项目地址： 杭州市临安区锦南新城（北至九州街，

东至飞翠路，南至五中北路，西至珑六路）

委 托 方： 杭州美生美置业有限公司

受 托 方： 融信世欧物业服务集团有限公司

签订日期： _____

杭州市住房保障和房产管理局

杭州市市场监督管理局

杭州市消费者权益保护委员会

杭州市物业管理协会

目 录

第一章 合同当事人·····	1
第二章 物业基本情况·····	2
第三章 物业服务内容与服务标准·····	2
第四章 物业服务费用·····	3
第五章 双方的权利义务·····	7
第六章 物业专项维修资金及物业保修金·····	9
第七章 物业管理用房·····	11
第八章 物业的经营与管理·····	11
第九章 前期物业服务期限·····	13
第十章 违约责任·····	14
第十一章 其他事项·····	16
附 件·····	17

使用说明

1. 本示范文本仅供物业项目建设单位与其选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同时参考使用。
2. 本示范文本中相关条款的空白行，供双方自行约定或补充约定；涉及选择性条款的，选项内容排序无先后。
3. 物业服务企业应在合同签订之日起 15 日内，将本物业服务合同报物业所在区、县（市）房产主管部门备案。
4. 普通住宅小区的建设单位应当在销售物业之前，拟定前期物业服务方案，确定物业服务标准，通过招标或与物业服务企业协议确定具体的收费标准，并在前期物业服务合同中明确。
5. 本合同条款由杭州市市场监督管理局、杭州市住房保障和房产管理局、杭州市消费者权益保护委员会、杭州市物业管理协会负责解释。

前期物业服务合同

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 公开招标 方式选聘乙方对 锦云澜天里 物业项目提供前期物业服务，签订本合同。

第一章 合同当事人

甲方（开发建设单位）：杭州美生美置业有限公司

营业执照注册号：91330185MA2GNLM83R

企业资质证书号：杭房项（临）069 号 资质等级：暂定

法定代表人：刘怡祥 联系电话：15914197140

委托代理人：汪国立 联系电话：13957150840

通讯地址：浙江省杭州市临安区锦南街道九州街 599 号东 2-15

邮政编码：311300

乙方（物业服务企业）：融信世欧物业服务集团有限公司

营业执照注册号：91350111574708155M

法定代表人：马祥宏 联系电话：0591-83057655

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街道晋连路 20 号世欧王庄城（五区）2 号楼 36 层 07、08、09、10、11 办公用房

邮政编码：350011

乙方依照本合同提供服务的受益人为本物业管理区域内的全体业主和物业使用人，全体业主和物业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。

第二章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

物业项目名称：锦云澜天里；

物业类型：商住用地（住宅、非住宅、综合）；

交付时间：2022 年 6 月 28 日；

座落位置：杭州市 临 安 区 锦南新城（北至九州街，
东至飞翠路，南至五中北路，西至珑六路）；

物业管理区域四至范围（规划平面图）：

东至飞翠路；

南至五中北路；

西至珑六路；

北至九州街；

占地面积：37959 平方米；

总建筑面积：161923.71 平方米；该项目地上建筑面积 113657.03 平方米，其中住宅 112547.95 平方米，配套商业 291.71 平方米，物业用房（物业管理用房 344.39 平方米，物业经营用房 472.98 平方米），社区用房异地建设，其余配套用房\平方米。地下建筑面积 48266.71 平方米，总居住人口 3917 人，总居住户数 1224 户，绿地率：35%，容积率 3%，建筑密度 20%，机动车位（地上：98 个 地下：1258 个），非机动车车位 2466 个。（物业管理区域划分意见书或规划平面图见附件一，物业构成明细见附件二）

第三章 物业服务内容与服务标准

第二条 乙方提供的物业服务包括以下内容：

- （一）物业共用部位、共用设施设备的日常维修、养护和管理；
- （二）物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾的收集清理和化粪池清理；
- （三）公共绿地、景观和花草树木的养护管理；
- （四）秩序维护以及车辆停放管理；
- （五）协助做好安全防范工作；
- （六）物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理；
- （七）本合同及附件约定的其他公共性服务内容。

乙方提供服务的内容不包含业主物品、车辆等特定财产的保管服务及车辆停放保管服务，甲方及业主如有保管需求需与乙方另行签订保管协议并额外支付保管费用。

建筑幕墙（包括但不限于幕墙、干挂石材、砖面等）的安全维护责任人为全体业主，业主可以依据法律规定委托乙方对本物业区域内建筑幕墙进行日常维护、检修。维修和检修的内容、方式、费用及双方的权利和义务由双方另行签订书面协议。

若单个业主委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务，服务内容和费用由双方另行商定。

第三条 按照“质价相符”原则，乙方提供的物业服务质量应达到约定的标准（前期物业服务内容与服务标准详见附件三）。该附件为本合同有效组成部分。

第四章 物业服务费用

第四条 本物业管理区域物业服务收费选择以下第一种方式：

(一) 包干制

本物业管理区域前期物业服务收费采用包干制方式，具体收费标准如下表：

物业类型		收费标准
住 宅	高层住宅	2.50 元/月·平方米
商业用房		6.00 元/月·平方米
其他相关服务费	车位	60.00 元/月·个

依法将住宅变更为其用途的，按照变更后物业的相应收费标准收取物业服务费。

物业服务费按照房屋的法定产权建筑面积计算。已办理不动产权证的，以不动产权证记载的建筑面积为准；未办理不动产权证或不动产权证未记载建筑面积的，以物业买卖合同中约定的建筑面积为准。

其他：

(1) 受有关部门或单位的委托，乙方可为业主或物业使用人提供供水费、电费等代收代缴收费服务，具体由乙方与业主或物业使用人另行约定。业主或物业使用人应在约定缴费的时间内按时缴费，逾期缴费的应支付相应的违约金。

其他依法应由甲方、全体业主承担或缴纳的费用，乙方已代为向有关部门缴纳的，乙方缴纳后应由甲方、业主承担；

(2) _____/_____。

第五条 共用电梯、增压水泵、水系景观、中央空调等高能耗设

设施设备运行所需的能耗费用，采取下列第一种方式结算：

（一）公共能耗费含在物业服务费中缴纳；

第六条 物业交付后，物业服务费及相关费用由业主承担，自物业交付通知书约定的最后交付日之次月 1 日起计收。若无法或难以确认交付日的，则以本物业项目首次集中交付日之次月 1 日起计收。

除对交付日期另行达成书面协议或司法裁定对交付日期另行作出确认外，业主不得以房屋质量或以未领房等理由拒交物业服务费。

已竣工但未出售或已出售但未交付使用的物业，由甲方支付物业服务费及相关费用。

已交付但业主尚未使用的物业，其物业服务费由业主交纳。

业主约定由物业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。业主与物业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、物业使用人应当结清物业服务费、车位服务费等相关费用。

第七条 物业服务费、公共能耗费及专用车位管理费等相关费用按年度交纳，业主或物业使用人应在每 12 个月的第一个月上旬前交纳。

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。

第八条 乙方进驻所需的开办设施设备由乙方购置，费用由甲方承担。具体品牌、型号及费用，乙方在采购前应与甲方协商后确定；乙方提前进驻的人员费用由甲方承担。

第九条 在前期物业服务期限内，如因当地物价指数、最低人工工资（包括社保、公积金）等调整导致物业服务企业成本大幅度上涨，乙方需提高物业服务费的收费标准的，须经甲乙双方协商一

致，并应征得专有部分占建筑物总面积1/2以上的业主且占总人数过半数以上的业主同意。

第五章 双方的权利义务

第十条 甲方作为未出售或者已经出售但未交付物业的实际业主，同时作为开发建设单位，享有并承担以下权利和义务：

（一）负责制定《临时管理规约》，在物业销售时应将规约内容向物业买受人明示和说明，并要求物业买受人对遵守《临时管理规约》进行书面承诺。

（二）甲方与物业买受人签订商品房买卖合同时，应要求物业买受人签订业主承诺书（见附件五），承诺在本物业交付后全面履行本合同约定的业主方义务，或者协助乙方与物业买受人直接签订《前期物业服务协议》。

（三）在物业销售前向物业买受人明示物业服务收费标准和停车位租赁费等相关收费标准，督促业主按时缴纳物业服务费等相关费用。

（四）完善本物业管理区域内的标识系统，以及包括公共垃圾桶、垃圾中转站、垃圾房等配套设施和配套工程，同时按相关规定及标准完成共用设施设备用房的装修。

（五）应在签订设施设备购买或安装协议时，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、协调前述单位共同配合乙方开展有关工作。

（六）按照相关规定履行保修期内共用部位、共用设施设备的维修保养义务，负责处理项目开发建设过程中的遗留问题，并承担因此产生的责任。

（七）审定乙方制定的物业服务方案，监督检查乙方制定的前

期物业服务方案和计划的实施情况。

（八）本物业具备成立业主大会条件后，按规定向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府提出成立业主大会的书面报告。

（九）法律法规、本合同及管理规约等规定甲方享有和承担的其他权利义务。

第十一条 乙方作为本物业管理区域内的服务机构，享有并承担以下权利和义务：

（一）设立专门服务机构负责本物业的日常管理工作，并委派相应专业的物业服务人员按相关规定及本合同约定提供物业服务。

（二）根据相关规定建立健全信息公开制度，对物业管理区域内所有收费项目、收费标准在收费场所明码标价。

（三）按照《物业承接查验办法》的规定完成项目承接查验工作，对未经查验或查验不合格的物业，乙方有权拒绝接收。

（四）有权将物业管理区域内电梯、空调、监控、消防等特种设备维保及绿化养护等其他专业服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给第三方。

（五）维护本物业管理区域内公共区域秩序，协助公安机关做好本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，协助做好救助工作。

（六）开展对本物业的共用部位、共用设施设备的年度安全检查工作，发现安全隐患应及时予以整改或通知协调主管单位及时整改，但如在保修期范围内的，则应通知甲方整改。

（七）不得擅自占用和改变本物业管理区域内的共用部分的用途，不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地。确需临时占用、挖掘道路、场地的，应在本物业管理区域内公告，并将临时占用、挖

掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

（八）不得以业主、物业使用人未缴物业服务费、违反管理规约等为由，采取限制进入小区、停水停电等损害业主、物业使用人合法权益的行为。

（九）按规定审核业主、物业使用人的装修方案，对业主、物业使用人、施工单位的装修行为进行管理，监督业主、物业使用人、施工单位在指定的适宜位置堆放装修垃圾，并督促其及时清运。

（十）对业主或物业使用人违反临时管理规约的行为进行劝阻制止，但不得超越法律法规规定及本合同约定的管理权限。

（十一）对本物业管理区域内的共用消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务。严格贯彻、执行消防法规，落实各项防火安全制度和措施；负责消防控制室的日常值班；管理好物业管理区域内的各种消防设备、设施和器具，定期进行检查、维护、更新，确保它们始终处于完好状态。

（十二）引导业主、物业使用人进行生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为进行指导、劝告。

（十三）法律法规、本合同及管理规约等规定乙方享有和承担的其他权利义务。

第六章 物业专项维修资金及物业保修金

第十二条 物业专项维修资金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。

第十三条 使用物业专项维修资金的，按照《杭州市物业管理条例》第五十五条、第五十六条的规定执行。

第十四条 乙方应每年在主管部门公布物业专项维修资金缴交及

使用情况后，在物业管理区域内公告物业维修资金的缴交及使用情况，接受业主的监督。

第十五条 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、物业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；

（三）其他：_____。

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。

第十六条 在各保修项目保修期满前 1 个月内，应按以下第一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：_____。

第十七条 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；

（五）其他：_____ / _____。

第十八条 乙方应建立物业专项维修资金申请及保修期内报修、维修等情况的台帐，接受相关方查询。

第七章 物业管理用房

第十九条 物业管理用房建筑面积 805.67 平方米，其中包括：办公用房 350.18 平方米，位于 / ；经营用房 455.49 平方米，位于 / 。

第二十条 本物业管理区域内物业管理用房的所有权依法属于业主。在合同期限内，甲方需向乙方提供符合法律、法规要求的物业办公用房，供乙方无偿使用，乙方不得擅自改变其用途。

第八章 物业的经营与管理

第二十一条 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，统一委托乙方代为经营或管理服务，具体收费及管理费约定如下：

（一）物业经营用房

物业经营用房的出租标准不得不合理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 40 % 为管理费用。

（二）规划内的停车场（库）

2. 车库（位）属于甲方或其他业主所有的，其收益归甲方或其他业主所有。委托乙方代为经营的，由所有人与乙方自行约定经营管理事项。

（三）占用共有道路或者其他场地用于停放车辆的车位，属于业主共有。

乙方提取的管理费为：按照物业所在地的相关规定。

(五)按照上述约定比例提取的管理费归乙方支配,与管理费相关的税费由乙方承担。

（六）业主共有的车位，除非业主大会另有明确决议，则乙方有权依据实际情况决定采取固定或非固定车位等车辆停放模式，合理划分停车区域。

第二十二條 本物業管理區域內的會所以及泳池(館)、籃球場、網球場等文體場地的相關費用約定如下(如暫無法確定的也可在投入使用前確定後公示):

(一) 会所: _____/_____;

(二) 泳池 (馆): _____/_____;

(三) 篮球场: _____/_____;

(四) 网球场: _____/_____;

(五) 其他: _____/_____。

第二十三条 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。双方同意, 经营性收益可用于专项共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造, 或配套设施经营亏损的弥补等事项, 但依法应由建设单位承担保修责任的除外。如超过该比例的, 经营性收益的使用应征得甲方或业主委员会的同意。

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, 甲方或业主委员会可要求乙方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。

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。

第九章 前期物业服务期限

第二十四条 前期物业服务期限自物业交付之日 (暂定 2022 年 6 月 28 日) 起至第一届业主大会召开依法选举业主委员会成立, 并与依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日止。

第二十五条 本合同终止时, 乙方应当将业主资料、物业管理用房和下列资料交还给业主委员会:

(一) 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；

(二) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

(三) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(四) 物业管理所必需的其他资料。

本合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，乙方应当与新的物业服务企业做好交接工作。

第十章 违约责任

第二十六条 任何一方无法律依据或合同约定提前解除合同的，违约方应支付对方计年度物业服务费 5% 的违约金。

第二十七条 甲方违反本合同约定的义务，致使乙方不能完成本合同第二条、第三条约定的服务内容和质量标准的，乙方有权依法解除本合同；甲方应以本合同未履行期限物业服务费总额为基数，按照收费额每天的 0.04 % 的比例向乙方支付违约金。

合同未履行期限按照本合同第二十四条第一款约定的期限减去已履约期间计算。

第二十八条 乙方的服务达不到本合同约定的质量标准的，应按已履约期间物业服务费总额为基数，按照收费额每天的 0.04 % 的比例向甲方支付违约金。甲方同时有权要求乙方对其服务进行整改，若经整改仍无法达到合同约定的质量标准，甲方有权依法解除本合同。

甲乙双方对物业服务是否达到质量标准存在争议且无法解决的，由上级物业主管部门、社区或有资质的第三方机构进行评判。

第二十九条 乙方未按法律规定和本合同约定移交相关资料并办理交接手续的，应向甲方支付违约金。违约金不足以弥补损失，甲方

还有权要求乙方赔偿相应损失。

乙方未能履行或者未适当履行本合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第三十条 甲方、业主或物业使用人违反本合同约定，逾期支付前期物业服务费及相关费用的，乙方有权要求甲方、业主或物业使用人支付，并在未付金额的基础上按日加收万分之四的滞纳金。

业主、物业使用人不得以未享受或者无需接受相关物业服务为由拒绝缴纳物业服务费及相关费用。

第三十一条 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方、业主、物业使用人有权要求乙方返还；并在多收金额的基础上按日加收万分之四的违约金。

第三十二条 未经乙方同意，甲方为自身利益擅自向物业买受人承诺降低物业服务收费标准或免除物业服务费的，由甲方全额承担。

第三十三条 在物业管理服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任。

（一）因不可抗力因素导致物业管理服务中断的；

（二）因维修、养护物业共用部位、共用设施设备需要，且事先已告知和提醒业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等所造成的损失；

（三）非乙方原因出现供水、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的损失；

（四）乙方已适当履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵所造成的损失；

（五）甲方或业主、物业使用人未经乙方同意，擅自委托乙方员工提供服务所导致的任何损害（如代为泊车等）；

(六) 非因乙方违反本合同义务，业主专有及约定专用部分的火灾、盗窃等治安、刑事案件所导致的损害；

(七) 乙方书面建议改善自用、共用及约定共用部分设施或改进管理措施，而甲方、业主未采纳所导致的损害；

(八) 乙方有证据证明其已适当履行本合同约定义务的其他情形。

第十一章 其他事项

第三十四条 本合同自双方签字或盖章之日起生效。合同的附件与合同具有同等法律效力。

第三十五条 本合同未约定或约定不明的事宜，双方可另行签订补充协议。

双方另行签订的补充协议不得不合理减轻或免除本合同中约定应当由乙方承担的责任，以及应当由甲方作为开发商承担的责任，或者不合理加重业主方责任。

第三十六条 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. 依法向房屋所在地人民法院提起诉讼；

第三十七条 双方的联络方式以其合同载明的电话、传真、通信地址为准。双方保证对所提供资料的真实性负责。一方联络方式如有变更，应在变更后五日内以书面形式通知对方。

其中任何业主或物业使用人的联系方式为：已办理房屋交付手续的业主，以本物业管理区域内已交付房屋为收件地址；未办理房屋交付手续的业主，则以买卖合同上载明的通信地址为联络地址；如果业主与乙方另有约定通信地址的，则以业主发出的最后一份通知约定为准。

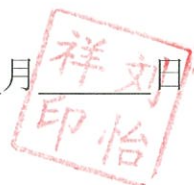
第三十八条 本合同一式陆份，甲、乙双方各执贰份，报
物业所在地区、县（市）房产主管部门一份（备案）。

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：

物业管理区域划分意见书或规划平面图

附件二：

物业构成明细

类 型	幢 数	套（单元）数	建筑面积（平方
高层住宅	13		110660.58
小高层住宅			
多层住宅			
排屋			
别墅			
商铺			1167.58
工业用房			
办公楼			
自行车库			
机动车车库			
会 所			
学 校			
社区配套用房			
物业管理用房			344.39
配电房			
其他			
合 计			
备 注			

附件三:

物业服务内容与服务标准

序号	物业服务内容	服务要求与标准
一	综合管理与客户服务	
1	合同管理	(1) 服务与被服务双方签订前期物业服务合同/协议, 双方责权利明确, 并按照合同协议约定提供优质服务。
2	服务机构设置	(1) 小区内设置物业服务中心, 实施统一专业化服务。 (2) 配置较先进完备的办公设施设备。 (3) 应用计算机等现代化管理手段进行科学管理。 (4) 办公场所整洁有序。
3	管理服务人员要求	(1) 物业服务中心经理、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者岗位证书。 (2) 物业服务人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范, 行为规范, 服务主动、热情。
4	承接查验	(1) 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。
5	管理、考核制度	(1) 有完善的物业管理方案。 (2) 制定小区物业管理与物业服务工作计划, 并组织实施。 (3) 制定服务中心内部管理制度、各岗位工作标准和考核制度, 并实施。
6	公众制度	(1) 房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主管理规约等各项公众制度完善。 (2) 提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的, 公示服务项目与收费价目; 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。
7	业主接待服务时间	(1) 周一至周日业务接待, 并提供服务。 (2) 每天服务中心现场客服接待时间不少于 10 小时。 (3) 建立 24 小时电话值班制度, 接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈, 并及时处理。 (4) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理, 急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场, 有回访制度和记录。
8	财务管理	建立财务制度, 收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定; 对物业服务费和共用部位、共用设施设备经营收入的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰。
9	档案管理	健全小区物业管理服务档案, 包括: 物业竣工验收档案, 设备管理档案,

		业主或使用人资料档案， 业主或使用人装修档案， 物业租赁档案， 日常管理档案等。
10	专项维修 资金管理	维修基金管理、续筹符合有关规定，按有关规定和合同约定规范使用物业维修资金。
11	服务规范	(1) 基本服务符合温州市物业管理行业规范要求。 (2) 其它服务项目达到约定的服务标准。
12	创优服务	物业管理企业制订创优规划和具体实施方案。
13	业主沟通	(1) 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见。 (2) 采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与不低于小区住户 80%的业主或使用人沟通，进行满意情况测评，测评满意率达到 80%以上，对测评结果进行分析并及时整改。
二	房屋管理、共用设施设备维修养护服务（依法应由专业部门负责的除外）	
1	标识标志	(1) 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标； (2) 各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。
2	装修管理	(1) 按照住宅装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的住宅装饰装修申请、审核、巡视、验收等装修管理制度。 (2) 依规定审核业主（使用人）的装修方案，制定装修须知告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。 (3) 建立业主或使用人房屋装修档案。 (4) 监督装修过程，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及违规装修、违章搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻并报告相关主管部门。 (5) 做好巡查记录。 (6) 装修完毕将业主或使用人装修资料档案归档保管。
3	房屋建筑	对违反业主规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为（包括但不限于违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途等行为）及时劝阻，并报告有关主管部门。
4	设备设施 综合管理	(1) 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。 (2) 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。 (3) 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方案。 (4) 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。
5	园	门窗
		每周三次巡视，楼内公共部位门窗保持玻璃、门窗配件完

	区 设 施		好，门、窗开闭灵活并无异常声响。
		楼内墙面、 顶面、地面	每周二次巡视，墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或业委会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。
		围墙	每周二次巡视，围墙完好，铁栅栏围墙表面无锈蚀。
		楼道灯、草坪灯、 景观灯、车库灯等	每周二次巡视，路灯完好率不低于 95%，楼道灯等公共照明设备完好。
		道路、场地等	每周二次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或业委会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。
		休闲椅、凉亭、雕 塑、景观小品、护 栏	每周二次巡查，保持原有面貌，保证其安全使用。
		景观水池	每日检查及时清洗，不定期保养，保持无渗水、无破损、底部无严重积尘。
		室外健身设施、 儿童乐园等	每周二次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用。
		道闸	每日检查每季保养，起动灵活，完好无损，正常使用。
		安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志，每半月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
6		供水系统	(1) 每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每半年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。 (2) 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。 (3) 每年二次对减压阀进行测压并做好记录。 (4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每月检查。 (5) 每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 (6) 每层水表箱内阀门接口及减压阀每月检查一次无渗漏现象。 (7) 泵房每日清洁保持整洁。 (8) 管网及闸阀每年保养，无明显锈蚀无漏。 (9) 生活水泵一级保养每年一次保证其运行正常。
7		排水系统	(1) 每周二次检查污水泵、提升泵、排水泵，每季 1 次润滑加油。正常无漏水。 (2) 每年二次对污水处理系统全面维护保养。 (3) 控制柜电气性能完好，运作正常。 (4) 污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求。

		(5) 窨井、窨沟、排水沟、集水井每月一次检查，无堵塞外溢现象。
8	升降系统	(1) 每日检查一次，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，轿厢整洁。 (2) 井道保持清洁，电梯机房通风、照明良好，无积尘无污迹。 (3) 委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。 (4) 电梯发生一般故障的，专业维修人员一小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业服务人员接到信息后须在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。
9	弱电系统	(1) 楼宇对讲系统（可视）：每月一次进行检查与保养，使其 24 小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。 (2) 周界报警：24 小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭，收到警情时，能同时发出报警信号。 (3) 监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备 24 小时正常运行，录像功能正常。 (4) 车辆管理系统：每周一次检查保养，保证系统运行正常。 (5) 电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行。
10	消防系统	(1) 消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅通。 (2) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。 (3) 消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 (4) 每天检查火警功能、报警功能是否正常。 (5) 每年检测一次探测器，并对全部控制装置进行一次检测，火灾探测器发现损坏及时维修或更换。 (6) 每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 (7) 每月检查一次灭火器，及时更新或充压。 (8) 消防箱喷淋管每年保养一次，管道表面无生锈现象，颜色一致。 (9) 消防仪表每周巡查压力正常。 (10) 消防水泵一级保养每年一次保证其运行正常。 (11) 风机房内设备设施每年一次全面保养，设备正常运行，无损坏现象，表面无积尘，并做好记录。
三	协助维护公共秩序服务	

1	人员要求	(1) 专职人员, 以中青年为主, 身体健康, 工作认真负责并定期接受培训。 (2) 能处理和应对物业内公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备, 能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 (3) 上岗时佩带统一标志, 按需求穿戴统一制服, 装备佩戴规范, 仪容仪表规范整齐, 当值时坐姿挺直, 站岗时不倚不靠。 (4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
2	门岗	(1) 人行主出入口 24 小时立岗值班, 人行次出入口、车行出入口 24 小时值班管理, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 (2) 对进出园区的车辆进行管理和疏导, 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通; 对大型物件搬出实行确认制度, 并进行记录。
3	巡逻岗	(1) 秩序维护人员按指定的时间和路线, 对重点区域、重点部位白天每 2 小时巡查一次, 夜间每 1 小时巡逻一次。 (2) 接到火警、警情后 5 分钟内到达现场, 并报告业主委员会或相关单位, 协助采取有关措施。 (3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 5 分钟内赶到现场, 采取相应措施。
4	技防设施和救助 (监控岗)	(1) 园区设有报警中心, 具备录像监控、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡等技防设施设备的, 要求有人驻守, 注视各设备所传达的信息。 (2) 报警中心接到报警信号后, 秩序维护人员 5 分钟内赶到现场进行处理, 同时中心应接受用户救助的要求, 解答用户的询问。 (3) 园区应有火警、水警、警情应急预案, 并在报警中心控制室内悬挂; 每年组织不少于 1 次的应急预案演习。
5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序。 (2) 有专职人员巡视和协助停车事宜。 (3) 车辆停放有序, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明、消防器材配置齐全, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放。
四	公共区域保洁服务	
1	楼栋内垃圾桶	每层设置垃圾桶, 每日清理擦拭 2 次; 垃圾袋装化, 保持垃圾桶清洁、无异味, 收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
2	楼栋内地面	楼层电梯厅每日清扫一次、每周拖洗二次; 一层共用大厅每日拖洗一次; 大堂、门厅花岗石、大理石每三个月保养一次; 无灰尘、污迹、垃圾。
3	扶手、开关盒、表箱盖、	扶手、信报箱、2M 以下单元门、开关盒、表箱盖每日擦拭

	单元门、信报箱	一次，2M 以上单元门、开关盒、表箱盖每半月清洁一次，无灰尘、污迹。
4	栏杆	每周擦抹一次，无灰尘、污迹。
5	天花板、楼道灯、单元厅吊灯	每月除尘一次，无明显积灰、虫网。
6	进户门	每周擦抹一次，无灰尘、污迹。
7	单元厅玻璃	2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每月清洁一次，无明显积灰、水渍。
8	楼道玻璃	每周清洁一次，无灰尘、污迹。
9	单元门斗、天台、屋顶	每月清洁一次，无杂物、污迹、堵塞。
10	地下车库	(1) 地库、架空层、地面每日清扫一次，无积灰、污迹、垃圾。 (2) 地库管线（架）每年擦拭二次，目视无积灰。 (3) 地面挡车栏杆每季擦拭一次，目视无积灰、污迹。 (4) 人防密闭门、地库通道门每季擦拭一次目视无积灰。 (5) 地库顶(汽车、自行车)每年掸尘二次目视无积灰、无虫网。
11	电梯轿厢	(1) 每日擦拭、清扫一次以上，循环保洁。 (2) 每月上油一次，无锈蚀无污迹。
12	公共洗手间	每日拖洗二次以上，无杂物、灰尘、污迹、堵塞。
13	道路、广场、停车场、绿地	每日清扫二次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角；明沟每周清扫一次。
14	栏杆	每周擦抹二次，无灰尘、污迹。
15	宣传栏、标识、小品、娱乐运动健身设施	每周清洁一次，无积灰、无虫网、无污迹。
16	休闲椅、石桌凳	每日擦抹一次。
17	高杆路灯 2 米以下部分、低杆灯、草坪灯、景观灯、室外音箱	每周擦抹一次，雨后及时擦抹；高杆路灯 2 米以上部分每月清洁一次，无积尘、无积水。
18	高杆路灯、低杆灯、草坪灯、景观灯罩内	每年清洁一次，无虫、无明显积尘。
19	景观水系	每日清理打捞，无明显漂浮物。
20	窨井（含集水井）	每年清理二次
21	明沟	每周清扫一次
22	雨、污水管道	区内公共雨、污水管道每年通一次，雨、污水井每月检查一次，并视检查情况及时清掏。
23	化粪池	每季度检查一次，半年清掏一次，通畅无堵塞无满溢，并视检查情况及时清掏。
24	垃圾箱（房）	垃圾房每天冲洗一次，垃圾桶内胆夏季每天冲洗一次，冬季隔天冲洗一次。
25	园区果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理二次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。
26	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8、9 月

		每月喷洒一次), 每年灭鼠三次。		
五	绿化养护服务			
1	乔木	修剪	每年一次	生长良好。
		抹芽	6月—10月每月1次	无孽生芽。
		浇水	7月—9月每周1次; 10月—6月每月1次	无枯死。
		排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水。
		施肥	春、秋各1次	养分充足, 生长健壮。
		病虫害	视病虫害情况及时防治	主要病虫害发生率低于5%。
2	灌木	修剪	6月—10月每月1次	整洁、美观、枝叶紧密、圆整、无脱节、无枯枝。
		浇水	7月—9月每周1次; 10月—6月每月1次	无枯死。
		排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水。
		施肥	春、秋各1次	养分充足, 生长健壮。
		病虫害	视病虫害情况及时防治	主要病虫害发生率低于5%。
3	草坪	修剪	5月-11月每月1次	整洁、美观
		除草	4月—10月循环清除, 11月—3月每月1次	杂草面积不大于5%。
		切边	5月、7月、9月、11月各一次	与乔灌木界限明显。
		浇水	7月—9月每周1次; 10月—6月每月1次	无枯死。
		排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水。
		施肥	春、秋各1次	养分充足, 生长健壮。
		病虫害	视病虫害情况及时防治	及时防治, 斑秃黄萎低于5%。
4	花坛花境	草花更换	每季1次	鲜艳、美观。
		除草	4月—10月循环清除, 11月—3月每月1次	无杂草。
		浇水	7月—9月每周1次; 10月—6月每月1次	无枯死。
		排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水。
		施肥	春、秋各1次	养分充足, 生长健壮。
		病虫害	视病虫害情况及时防治	无明显病虫害。

附件四：

公共能耗费分摊办法

一、为使各位业主/物业使用人合理分摊本区域的公共能耗费用，制定本办法。

二、本办法所指的公共能耗包括共用电梯、增压水泵、水系景观、中央空调等高能耗设施设备运行所需的水、电、气（油）等能耗费用。

三、公共能耗费含在物业服务费中缴纳。

附件五：

业主承诺书

融信世欧物业服务集团有限公司：

本人已阅读并知悉建设单位与贵司签订的《前期物业服务合同》的内容，承诺自接受物业交付之日起，接受该合同的约束，全面履行合同约定的业主方的义务。

承诺人：

年 月 日

附件六：

物业承接查验协议

物业承接查验协议应当包括以下内容：

- 一、物业基本情况
- 二、承接查验内容
- 三、承接查验标准
- 四、承接查验时间、方法、程序及交接工作
- 五、资料移交问题以及不合格项目的解决方法
- 六、双方的权利义务
- 七、违约责任
- 八、保修条款

附件七:

移交给物业服务企业的资料清单

序 号	移交资料名称
一、项目产权资料	
1	项目批准文件
2	用地批准文件、用地红线图
3	建筑规划许可证
4	建筑开工许可证
5	建设工程规划验收合格证
6	建筑工程竣工验收质量认定书
7	建筑设计防火审核意见书
8	建筑工程竣工消防审核意见书
9	回迁安置资料
10	总平面布置竣工图（原件）
11	测绘面积和房号确认清单
12	商铺面积、图纸
13	车位（库）面积/数量、图纸
14	物管用房、物业经营用房和社区用房的位置、面积确认单（附图）
15	标准地名牌使用证
二、项目施工资料	
16	开、竣工报告
17	隐蔽工程验收记录
18	地质勘探报告
19	图纸会审纪要
20	设计变更通知单
21	工程技术核定及质量事故处理单
22	工程合同及工程预决算报告书
23	施工会议纪要
24	沉降观测记录
25	钢材水泥等主要材料质保单
26	新材料、构配件的鉴定合格单
27	砂浆、混凝土试压报告
28	消防管道冲洗、试压及闭水试验检验记录
29	给排水管道水压及闭水试验记录、给水管道的冲洗及消毒记录
30	灌水、通球试验等与物业管理有关的原始记录
三、项目建筑竣工资料	
31	建筑设计竣工图（原件）
32	结构设计竣工图（原件）

33	电气设计竣工图（原件）
34	给排水设计竣工图（原件）
35	通风设计竣工图（原件）
36	弱电设计竣工图（原件）
37	消防设计竣工图（原件）
38	暖通设计竣工图（原件）
39	中央空调设计竣工图（原件）
40	地下管线综合布置竣工图（原件）
41	其他项目竣工图（绿化、景观、二次装修等）（原件）
42	排污许可证
43	防雷测试报告
44	供水合同、生活用水水质检验报告
45	供电协议书、许可证
46	供气协议书、许可证
47	有线电视合格证、通讯设施合格证
48	环卫、交警、人防、技防等部门验收合格证
49	宽频介入协议
50	有线电视及电话协议
51	通邮申报表
四、机电设备资料	
52	机电设备清单（台帐）
53	机电设备保修起止日期、负责人电话一览表
54	电梯/扶梯设备购买安装合同
55	电梯/扶梯制造、安装单位、维护单位资料
56	电梯/扶梯设备参数（型号、数量、额定载重、额定速度、乘客数、行程、层站数、轿厢及对重的质量、机器编号等）（原件）
57	电梯/扶梯随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、电梯机房井道布置图、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
58	电梯/扶梯设备安装调试记录（原件）
59	电梯/扶梯设备检验记录（原件）
60	电梯/扶梯检验合格证（原件）、限速器检验合格证（原件）、《特种设备使用登记表》
61	消防设备购买安装合同
62	消防设备制造、安装单位、维护单位资料
63	消防编码地址对照表、联动逻辑关系表
64	消防设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
65	消防设备、系统调试运行检验记录
66	设备产品合格证、使用维护说明书
67	机房布置图、报警地址编码表
68	监控设备、系统调试资料

69	风机出厂合格证及随机资料
70	风机设备、系统调试资料
71	供电设备购买、安装合同
72	供电系统设备制造、安装单位、维护单位资料
73	高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备参数（型号、数量、重量、额定电压、电流、频率等）（原件）
74	高低压配电柜、变压器、直流控制屏、发电机等设备随机资料（安装使用说明书、技术图纸、机房布置图、产品合格证、安装配件清单等）（原件）
75	供电系统主要配件资料（生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等）
76	配电箱、电缆、插接母线、电表等资料（生产单位、技术参数、说明书、检测报告、产品合格证等）（原件）
77	供电系统试运行检验记录（原件）
78	灯具、末端用电器具清单及相关资料（生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等）（原件）
79	配套装置、仪表、电度表资料（检验记录、测试报告、原始数据记录等）
80	给排水系统设备购买、安装合同
81	给排水系统设备制造、安装单位、维护单位资料
82	各类水泵的配套设备参数（型号、额定电压、扬程、编号等）（原件）
83	给排水设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、机房布置图、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
84	给排水设备运行检验记录
85	给排水配套装置、仪表、水表资料（检验记录、测试报告、原始数据记录等）
86	水、暖、卫生器具检验合格证书及相关资料
87	车辆管理设备使用说明书、安装、调试资料
88	弱电系统设备购买、安装合同
89	弱电系统设备制造、安装单位、维护单位资料
90	弱电系统设备参数（系统、型号、规格、数量）（原件）
91	弱电系统随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
92	弱电系统设备调试运行检验记录
93	监控设备出厂合格证、使用说明书及调试资料
94	可视对讲设备出厂合格证、使用维护说明书
95	立体机械车库购买安装合同
96	立体机械车库制造、安装单位、维护单位资料
97	立体机械车库随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料、主要受力构件的对接焊缝探伤检测报告、钢丝绳质保资料等）（原件）
98	立体机械车库安装调试记录（原件）
99	立体机械车库检验记录（原件）
100	立体机械车库检验合格证（原件）、《特种设备使用登记表》
101	擦窗机购买安装合同
102	擦窗机制造、安装单位、维护单位资料

103	擦窗机随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、检验产品合格证、随机配件清单、主要配件资料、易损件明细表或图册、固定设施及连接和支撑工程图；随机工具及备件清单等）（原件）
104	擦窗机安装调试记录（原件）
105	擦窗机安装验收资料（原件）：擦窗机试验记录表、绝缘试验记录表、静置滑移试验记录表、噪声测试记录表 安全装置检验记录表、电动机功率测试记录表、抗倾覆式试验记录表、结构应力测试记录表、可靠性试验记录表
106	通风空调系统设备购买安装合同
107	通风空调系统设备制造、安装单位、维护单位资料
108	通风空调系统设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、检验产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
109	通风空调系统分部调试记录（原件）
110	锅炉购买安装合同
111	锅炉制造、安装单位、维护单位资料
112	锅炉随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、检验产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
113	锅炉水压试验、烘炉、煮炉、安全阀调试记录
114	锅炉及辅助设备单机调试和冷态试运行记录；72 小时热态试运行记录
115	人防系统设备购买安装合同
116	人防系统设备制造、安装单位、维护单位资料
117	人防系统设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
118	人防系统设备安装调试记录（原件）
119	人防系统验收合格证（原件）
五、物业管理资料	
120	房屋交付通知书及寄发公证书（要求开发商一式两份，留存原件）
121	业主购房合同、车位使用权转让协议、身份证复印件
122	前期物业服务协议（物业服务合同）
123	临时管理规约（管理规约）
124	住宅使用说明书
125	住宅质量保证书
126	业主姓名、房号、面积、联系电话一览表
127	物业专项维修资金缴交确认单
128	水、电表与房号对应表

附件八：

前期物业管理招标文件

附件九：

前期物业管理投标书