

合同编号:

福建省前期物业服务合同

福建省住房和城乡建设厅



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订，供开发建设单位选聘物业服务企业时使用。

2、本合同文本中所称前期物业服务，是指开发建设单位通过选聘物业服务企业，由物业服务企业按照前期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，并由开发建设单位或业主（含物业使用人）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，应当在空格部位中打×，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。

福建省前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：莆田市融永房地产开发有限公司

营业执照注册号：91350300MAZYBWK22C

企业资质证书号：PT-14720006789000

组织机构代码：91350300MAZYBWK22C

法定代表人：陈毅辉

通讯地址：福建省莆田市荔城区西天尾镇后卓村同心西路 333 号西侧 2 栋三层 304 室

邮政编码：351100 联系电话：0594-2169999

委托代理人：融永客户服务中心

通讯地址：福建省莆田市荔城区西天尾镇后卓村同心西路 333 号西侧 2 栋三层 304 室

邮政编码：351100 联系电话：0594-2169999

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

企业资质等级及证书号：一级（建）115047

组织机构代码：91350111574708155M

法定代表人：马祥宏

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：350001 联系电话：0591-88075390
委托代理人：刘阙珍 联系电话：13600890493
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：350001 联系电话：0591-88075390

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、国务院《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，在平等、公平、诚实信用基础上，甲方以【协议】方式选聘乙方提供前期物业服务的有关事宜，订立本合同。

甲方应将本合同作为购房合同的附件并向购房人明示。

乙方提供服务的受益人为物业管理区域内的全体业主；全体业主（以下简称“业主”）享有本合同约定的权利，履行本合同约定的义务。

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：莆田融信壹号府

物业类型：【高层住宅】 【洋房】

坐落位置：莆田市西天尾综合改革建设试点镇中心片区

物业管理区域四至：

东至溪白路

南至同心西路

西至规划河道绿地

北至_____肿瘤医院及规划防护绿地_____

本物业分期开发建设，总占地面积：37289.36平方米

总建筑面积：121671.82平方米。其中：

洋房15047.9平方米 高层住宅75904.28平方米

别墅/平方米 商业/平方米

配套公建/平方米 其他/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 前期物业服务合同期限

本合同期限为物业交付之日起至首届业主大会成立并由选举产生的业主委员会代表全体业主与物业服务企业签订新的物业服务合同生效日止。

第三条 乙方提供物业服务的主要内容：

（一）根据法律、法规和临时管理规约的授权制订物业服务有关制度、物业服务方案、工作计划并组织实施；保管相关的工程技术资料、承接查验资料；

（二）负责本物业共用部位的日常维修、养护和管理。本物业共用部位细目见附件三；

（三）负责本物业共用设施设备的日常维修、养护和管理。本物业共用设施设备细目见附件四；

（四）负责本物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾清运等；

（五）负责本物业公共园林、景观及设施的养护和管理；

（六）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；

（七）其他服务事项：

1、委托性特约服务；

2、代办服务。

第四条 乙方按照以下第1种物业服务标准提供住宅的物业服务：

1. 《莆田市住宅物业服务等级标准及收费指导价》中的一级物业服务标准，详见附件五；

2. 选择《莆田市住宅物业服务等级标准及收费指导价》中不同等级的具体物业服务事项和标准，详见附件五；

非住宅的物业服务标准以及甲、乙双方约定的《莆田市住宅物业服务等级标准及收费指导价》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）代表业主要求乙方按本合同约定提供物业服务，对乙方提供的物业服务有监督、建议的权利；

（二）代表业主审定乙方提交的物业服务方案及公共管理制度，听取乙方提出的合理化建议；

（三）监督并配合乙方物业服务工作的实施及公共管理制度的执行；

（四）在销售物业时，应当向购房人明示本合同的内容，并组织购房人对本合同的内容和临时管理规约予以书面确认；

（五）按照国家有关规定和物业买卖合同的约定，移交

权属明确、资料完整、质量合格、功能完善、配套齐全的物业；

（六）负责将物业管理用房向房屋登记机构申请办理房屋所有权初始登记；

（七）按照住房和城乡建设部《物业承接查验办法》（建房〔2010〕165号）等有关规定与乙方办理物业承接查验手续；

（八）督促业主、物业使用人按时交纳物业服务费；对业主或物业使用人违反临时管理规约的行为予以劝阻、制止；

（九）按照省物价局、省住房和城乡建设厅《福建省物业服务收费管理办法》（闽价服〔2010〕267号）规定，全额支付已竣工但尚未出售或尚未交给购房人物业的物业服务费；

（十）按照法律法规的规定和商品房质量保证书的约定，承担物业保修责任；

（十一）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）依照本合同约定的物业服务内容和标准提供相应的物业服务，并承担物业服务责任，接受甲方、业主的监督；

（二）依照国家、本省有关规定和本合同约定，制订物

业服务方案和公共管理制度；负责编制本物业的年度维修养护计划，并组织实施；

（三）不得将本物业整体委托给其他方管理，但可以将本合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业；

（四）应当在本物业的醒目位置，将服务内容、服务标准和收费项目、收费标准等有关情况进行公示；

（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）依照本合同约定向甲方、业主收取物业服务费和特约服务费；

（七）对甲方、业主违反国家、本省有关物业管理的法律法规和临时管理规约的行为，进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的应及时书面报告有关行政主管部门；

（八）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临时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；对违反临时管理规约的行为，应当在 24 小时内报告甲方；

（九）应当按照住房和城乡建设部《物业承接查验办法》（建房〔2010〕165 号）等有关规定，自本物业交接后 30 日内，持有关文件向本物业所在地的县（市、区）房地产主管

部门办理备案手续;

(十) 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;

(十一) 当事人约定的其他权利义务:

1、 _____/_____;

2、 _____/_____;

3、 _____/_____。

第七条 物业服务费的标准和收取办法

前期物业服务收费按照《福建省物业服务收费管理办法》(闽价服[2010] 267号)规定实行。

(一) 收费标准

1、 本合同的计费方式实行包干制。按照本物业所在地市、县政府价格主管部门会同同级房地产主管部门公布的《物业服务等级标准及收费指导价》的一级物业服务标准,详见附件五;

2、 物业服务费按建筑面积计算(本收费标准【不含公共水电分摊费】):

(1) 洋房: 4.2 元/月·平方米

(2) 高层住宅: 3.2 元/月·平方米,其中 3.0 元/月·平方米为物业服务费(按莆田市普通住宅物业服务等级一级标准执行,服务标准详见附件五)、0.2 元/月·平方米为增值服务费(增值服务内容详见附件六)

(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

3、乙方自用部分的物业服务费由乙方自行承担；物业共用部位及共用设施设备用水用电费用由相关业主按照【建筑面积】分摊。

4、甲方、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。

(二) 物业服务费构成

物业服务费包括物业服务成本（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）、法定税费和乙方的合理利润。

(三) 公共费用分摊办法

1、物业管理区域内的公共用水用电费由相关业主进行分摊；分摊办法如下：

(1) 电梯用电分摊按产权面积或户数结合楼层系数合理分摊；

(2) 二次供水水泵用电分摊按用水量为系数合理分摊；

(3) 备用电源耗油量分摊按供电范围分摊；

(4) 其他公共用水用电分摊按用户房屋产权面积占建筑总面积的比例为系数合理分摊。

2、共用设施设备运行维护费根据“谁受益，谁承担”的原则进行分摊，具体分摊办法按【受益方的房屋建筑面积占总建筑面积的比例分摊】。

3、公共用水用电费、共用设施设备运行维护费按实际

产生的费用由乙方单独列帐，公摊方法、收费清单、帐目明细【每半年一次】在物业管理区域内显著位置公示。

（四）收费起始时间

物业服务费从本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 5 日前向乙方支付物业服务费。

（五）其它

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。未办理房屋所有权证的，已出售的物业服务费暂按房屋买卖合同标明的建筑面积收取；尚未出售的，按照商品房预售建筑面积收取。房屋所有权登记办理后按登记面积结算，多退少补。

2、本合同期满但未成立业主大会的，如服务内容和收费标准不变，由乙方在合同期满前一个月在本物业的醒目位置进行公示。合同期满后，乙方仍提供不低于本合同约定内容和标准的服务，若无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”）提出异议的，可继续适用本合同；如要调整收费标准，则必须经过双过半业主同意，由乙方与业主在公布的指导价范围内重新约定。

3、本合同履行期间，物业服务成本因政策性因素或服务项目和内容发生较大变动时，如要调整收费标准，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，并经双过半业主同意，由乙方与业主在公布的指导价范围内协

商重新约定具体收费标准。

4、本合同生效之日起至出售房屋交付之日的当月期间发生的物业服务费，由甲方承担；已竣工未出售房屋的物业服务费由甲方承担；出售房屋交付之日后的次月至本合同终止之日的当月发生的物业服务费，由物业买受人按照房屋买卖合同约定的前期物业服务收费标准承担；甲方售房时承诺减免物业服务费的，所减免部分的物业服务费由甲方承担。

5、甲方、业主约定由物业使用人支付物业服务费的，从其约定，甲方、业主负连带支付责任。甲方、业主与物业使用人之间的交费约定，甲方、业主应及时书面告知乙方。

6、物业发生产权转移时，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的当月止。

7、利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，必须遵守法律、法规和临时管理规约等规定，应当征得相关业主、乙方同意；已成立业主大会的，还须经业主委员会同意后，按照规定办理相关手续。所得收益应当主要用于补充住宅专项维修资金。

8、乙方对物业管理区域内同一时间交付且同一使用性质和同一类型的物业，应按统一标准收取物业服务费。

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，使用人按照市场调节价按次执行向乙方支付场地使用费，场地使用费归全体业主所有。同时，乙方按照市场调节价按次执行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): 车位使用人按地面车位 (含架空层车位) 80 元/个·月; 地下车位 100 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) 甲方、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。

(四) 非机动车辆停车服务费: 非机动车辆及摩托车、电动车的停车服务费根据物价行政主管部门的相关规定收取。

第九条 代办服务费和特约服务费

(一) 代办服务费

乙方可以接受供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等有关部门或甲方委托, 提供代办服务, 代办服务费按以下方式收取:

1、甲方与相关部门办理移交手续前, 代办服务费由甲方支付;

2、甲方与相关部门办理移交手续后, 代办服务费由乙方向委托方收取。

(二) 特约服务费

甲方、业主委托乙方提供本合同约定以外另行约定的特约服务, 其费用由双方约定。

第十条 物业管理用房

甲方应当在本物业承接查验协议签订后十日内按有关

规定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 228.72 平方米，其中地上建筑面积为 228.72 平方米，位于 【2号楼】 一层；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，并不得改变物业管理用房的用途。

第十一条 物业承接查验

（一）甲方在物业竣工验收合格后交付业主使用前，应当与乙方办理承接查验手续，现场查验 20 日前，甲方应当向乙方移交下列资料：

- 1、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- 2、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- 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物业使用说明文件；

5、物业承接查验所必需的其他资料。

(二) 甲方未能及时整改的遗留问题, 双方约定按以下方式解决:

以书面工作联系函通知甲方。

(三) 承接查验费用

本物业承接查验费用由【甲方】按【按实结算, 多还少补】的方式承担, 承接查验费用____/____元。

第十二条 本物业承接查验协议生效后, 当事人一方不履行协议约定的交接义务, 导致本合同无法履行的, 应当承担对方损失及违约责任。

物业承接查验协议作为本合同的补充协议, 具有同等法律效力。

第十三条 专项维修资金的归集和使用按照《住宅专项维修资金管理办法》(建设部、财政部令第 165 号)、《福建省商品住宅专项维修资金使用暂行办法》(闽建房[2009] 30 号) 等有关规定执行。

第十四条 违约责任

(一) 甲方违反本合同第十一条的约定, 致使乙方的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物业服务费为基数向相应业主支付万分之五的违约

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，对超出标准部分，业主有权拒绝支付；已经支付的，业主有权要求乙方双倍返还。

甲方、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，应当按照日万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15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) 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。对解除合同有异议的一方可向人民法院提起诉讼。

甲乙任何一方无正当理由提前解除合同的，应当向对方支付壹拾伍万元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应当给予赔偿。

(六) 本合同其他相关违约责任约定：

(1) 业主的财产损失赔偿应当按照双方另行签订的书面财产保管协议约定执行；

(2) 乙方无过错前提不承担任何赔偿责任。

第十五条 物业保修的约定

甲方应当按照国家规定的保修期限和保修范围,承担物业共用部位、共用设施设备的保修责任。

甲方可以委托乙方提供物业共用部位、共用设施设备的保修服务，服务内容和费用由双方约定。

第十六条 不可抗力的约定

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使本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。

第十七条 免责条款

以下情况乙方不承担责任:

(一) 因不可抗力导致物业服务中断的:

(二) 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;

(三) 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；

(四) 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;

(五) 因非乙方责任而出现需要维修的项目, 但关联业主或使用人不配合而造成的损失;

(六) 本合同其他相关违约责任约定:

1. _____;

2、_____ / _____。

第十八条 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 2 种方式解决：

1、向 _____ 甲方所在地 _____ 仲裁委员会申请仲裁；

2、向 _____ 甲方所在地 _____ 人民法院提起诉讼。

第十九条 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）本物业承接查验协议作为本合同的补充协议，具有同等法律效力。

（三）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。

第二十条 本合同签订之日起三十日内，甲方持本合同到县（市、区）房地产主管部门办理备案。

第二十一条 其他约定事项：

（一） _____ / _____；

（二） _____ / _____。

第二十二条 本合同自签订之日并经双方签字（盖章）后生效。

第二十三条 合同正本连同附件一式 捌 份，甲方执贰份，乙方执肆份，县（市、区）物业管理行政主管部门（备

案) 各执一份, 售房现场公示一份, 具有同等法律效力。

甲方 (开发建设单位):

莆田市融永房地产开发有限公司



住所: 福建省莆田市荔城区西天尾镇后卓村同心西路 333 号西侧 2 栋三层 304 室

法定代表人:



委托代理人:

邮政编码: 351100

电话: 0594-2169999

传真: 0594-2169999

2018 年 2 月 8 日

乙方 (物业服务企业):

福建融信世欧物业管理集团有限公司



住所: 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

法定代表人:



委托代理人:

邮政编码: 350001

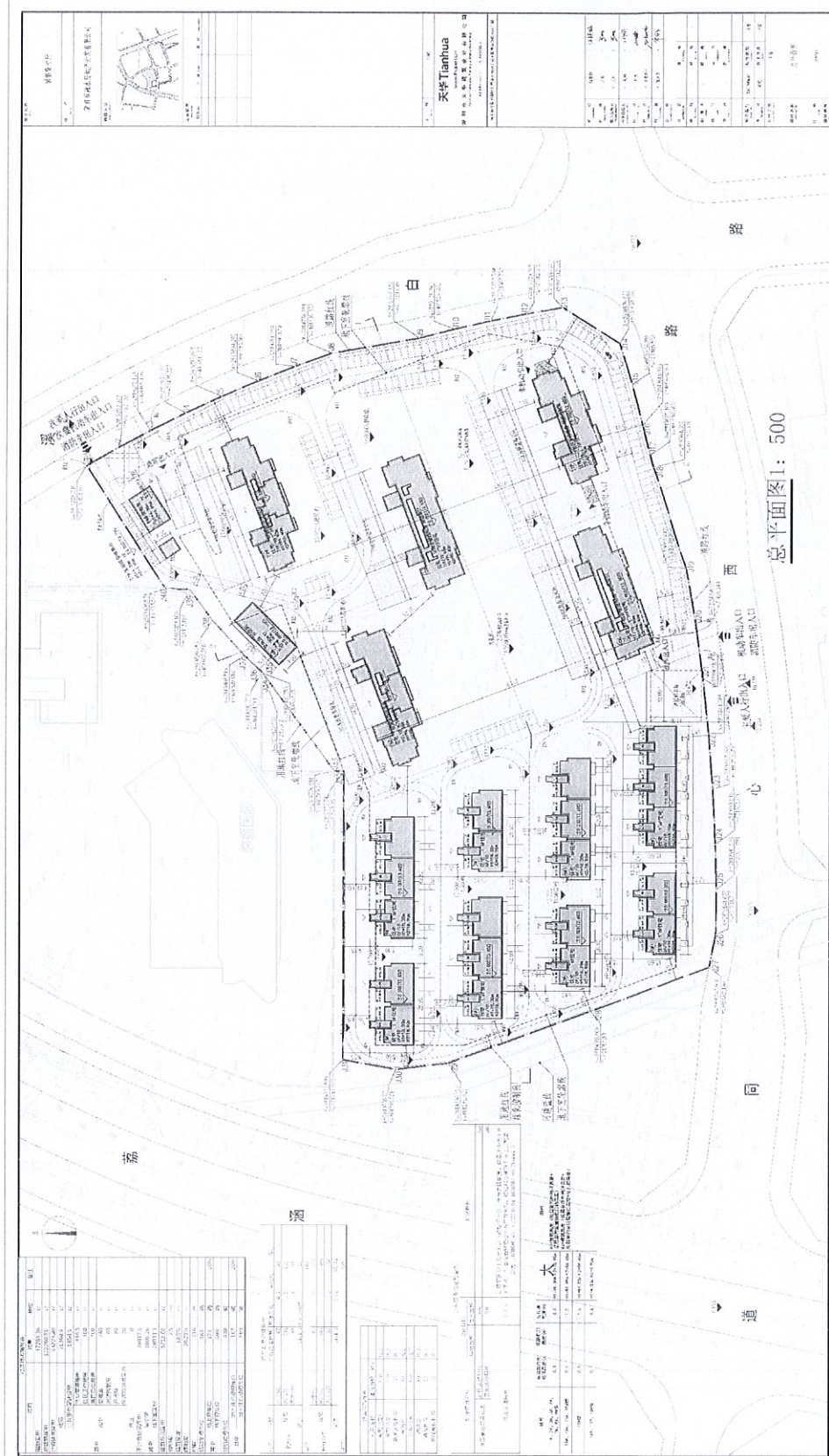
电话: 0591-88075390

传真: 0591-88075390

2018 年 2 月 8 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	10#、11#、12#、 13#、15#	604	总建筑面积：76684.68 计容面积：75904.28
洋 房	1#、3#、5#、6#、 7#、8#、9#	102	总建筑面积：17198.88 计容面积：15047.9
别 墅			
商业用房			
工业用房			
办 公 楼			
自行车库			
机动车车库			
会 所			
学 校			
幼 儿 园			
文化活动场所			
有线电视机房	2#		17.85
物业管理用房	2#		228.72
社区工作用房	2#		326.96
通信机房	2#		26.01
居民活动用房	2#		780.99
消防控制室	2#		68.42
变电室	16#		472.48
垃圾房	17#		30
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

1、 电梯：

垂直梯 25 部；

扶 梯 部；

 。

2、绿化率：31.83 %，计 11867.8 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】 消防水池 1 个；

【化粪池】 个；

【污水井】 个；

【雨水井】 个；

变配电系统包括 ；

高压双路供电电源 ；

公共照明设施【路灯】 个；【草坪灯】 个；【 】
个；

【物业管理区域的外围护拦及围墙】 ；

【高压水泵】 3 个；

- 【污水泵】 83 个；
- 【中水及设备系统】 ；
- 【 】 。
- 4、【燃气调节站】 ；
- 5、消防设施包括 消防栓，灭火器 ；
- 6、监控设施包括 ；
- 7、避雷设施包括 ；
- 8、空调设备：【中央空调系统】使用范围 ；
- 9、电视共用天线 ；
- 10、电脑网络线 ；
- 11、电讯电话 ；
- 12、地上机动车停车场 150 个车位， 5250 平方米；
- 13、地下机动车停车场 706 个车位， 24710 平方米；
- 14、非机动车库 1175.4 平方米；
- 15、垃圾中转站 个；
- 16、信报箱 个；
- 17、共用设施设备用房 平方米；
- 18、物业服务用房 228.72 平方米；
- 19、 。

附件五：

物业服务事项和标准

（一）基础服务标准

级别	序号	内容	服务要求
一级	1	管理处设置	(1) 小区内设置管理处。 (2) 办公场所整洁有序。 (3) 配办公用品（如办公家具、电话、电脑、传真机、打印机、复印机、网络等办公设施及办公用品）。 (4) 持有效证照。
	2	管理人员要求	(1) 小区经理持有物业经理职业资格证书或者岗位证书，有三年以上物业管理工作经历。 (2) 管理人员服装统一，佩带标志，仪表整洁，服务规范。
	3	服务时间	(1) 政府法定工作日在管理处进行业务接待，节假日有管理人员 8 小时值班，并提供服务。
	4	日常管理与服务	(1) 与被服务对象签订规范的《物业服务合同》。 (2) 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。 (3) 有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间；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。 (4) 公示 24 小时服务电话；12 小时（8：00 至 20：00）受理公共部位的业主或使用人报修；对业主或使用人的咨询、投诉在 24 小时内予以答复处理；业主急修半小时内到现场处理、其他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，满意度达 90% 以上。业主专有部分的报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定。 (5) 有提供有效特约服务和代办服务项目，对小区内服务收费项目、服务内容、服务标准、收费标准均应在管理处予以公布。 (6) 每月在管理处公布一次由业主分摊的公共水电等费用详细测算情况；每季度一次在管理处公布涉及住户共用设施设备费用分摊情况和其他物业管理代收代交费用情况。 (7) 制定小区房屋二次装修告知、审核、巡视、验收等装修管理服务制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 (8) 每年对业主或使用人进行两次满意度情况测评，满意率 90% 以上；对不满意的情况进行分析并及时整改。 (9) 按有关规定或合同约定规范使用住房专项维修资金。 (10) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。 (11) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌等。 (12) 每年开展一次以上健康有益的社区文化活动。

(二) 清洁卫生服务标准

级别	序号	内 容	服 务 要 求
一级	1	垃圾收集	高层按层、多层及小高层接幢设置垃圾桶，其它公共场所根据实际情况合理设置果皮箱或垃圾桶，并实行垃圾袋装；每日清运2次，垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
	2	果皮箱、垃圾桶	每周至少清洗一次，保持果皮箱、垃圾桶清洁、无异味。
	3	小区内道路、广场、停车场、绿地、明沟等	每日清扫2次。
	4	公共楼道、电梯厅	每日清扫2次；每天拖洗1次。
	5	共用部位玻璃、室外标识、宣传栏、信报箱等	每周清洁1次。
	6	路灯、楼道灯	每月清洁1次。
	7	共用雨、污水管道	每年疏通1次，雨、污水井每月检查1次，及时清淘。
	8	化粪池清理	每月检查1次，每年请专业公司清淘1次，发现异常及时清淘，保持畅通。
	9	二次供水水箱清洗	每年请专业公司清洗二次，定时巡查，水质符合国家规定要求。
	10	消杀	建立消杀管理制度，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫滋生。
	11	保洁巡查	楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放，无明显暴露垃圾、无卫生死角等现象，保证小区内干净整洁。
	12	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	13	保洁人员	人员有统一标识服。

(三) 秩序维护服务标准

级别	序号	内 容	服 务 要 求
一级	1	人员要求	(1) 专职秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 40% 以上, 身体健康, 工作认真负责。 (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。 (3) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 仪容仪表规范整齐。 (4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	2	门岗	(1) 门岗整洁, 设专人 24 小时值勤, 小区主出入口不少于 12 小时立岗值勤。 (2) 外来人员进入小区, 通过对讲系统联系住户, 决定是否放行。 (3) 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通; 对大型物件搬出实行记录。
	3	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 24 小时巡视和协助停车事宜。 (3) 收费管理的车库应 24 小时有专人管理, 车辆停放有序, 车库内配置道闸和录像监视, 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, 车库场地每日清洁一次, 无渗漏, 无积水, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放。
	4	劳务人员管理	对进入小区的装修、家政等劳务人员实行临时登记管理。
	5	应急机制	对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案, 事发时及时告知相关业主并报告有关部门, 同时协助采取相应措施。
	6	智能化系统	(1) 具备楼宇可视对讲系统、电子监控系统、电子巡更系统或其他三项安全防范设施。 (2) 对安全监控设施 24 小时监控并及时记录, 发现问题 15 分钟内有专人到现场处理。 (3) 按照规定路线和时间进行 24 小时不间断巡逻, 对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查一次。
	7	配套标志	(1) 小区出入口设有小区平面示意图。 (2) 主要路口及停车场交通标示齐全、规范。 (3) 各组团、栋及单元(门)、户和公共配套设施场地有明显标志。

(四) 绿化养护服务标准

级别	序号	内容	养护要求
一级	1	人员管理	有专业人员实施绿化养护管理。
	2	修剪	1、花草树木适时修剪，发现枯萎的植物应在一周内清除、补种；保持良好的观赏效果。 2、草坪生长整齐；高度不应超过8公分，超过时应在一周内进行修剪。
	3	清杂草	草坪及时清除杂草，有效控制杂草孳生。
	4	绿化 日常 养护	据气候状况和季节，适时浇灌、施肥和松土；花草树木长势良好。
	5		据气候状况和季节，适时施肥和松土；花草树木长势良好。
	6		乔、灌木有倒伏倾向，及时扶正、加固。
	7		病虫害防治
	8		卫生要求
	9		设施、提示牌

(五) 共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务标准

类别	序号	内 容	运行、保养、维修服务要求
一级	1	房屋结构	每年两次以上对房屋结构进行检查, 涉及使用安全的部位每季检查一次, 并有记录, 发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。
	2	门窗	每天巡视楼内公共部位门窗, 保持玻璃、门窗配件完好, 门、窗开闭灵活并无异常声响。
	3	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无剥落, 面砖、地砖平整不起壳、无缺损。
	4	管道、排水沟、屋顶	每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫(清扫工作可由保洁人员完成, 不再增加人员)、疏通, 保障排水畅通(6月至9月每半月检查一次); 每半年检查一次屋顶, 发现防水层有气臃、碎裂, 隔热板有断裂、缺损的, 应及时修理。
	5	围墙	每半月一次巡查围墙, 发现损坏立即修复, 铁栅栏围墙表面无锈蚀, 保持围墙完好。
	6	道路、场地等	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等, 发现损坏及时修复, 保持路面平整、无破损、无积水, 侧石平直无缺损。
	7	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查, 发现损坏立即修复, 保持原有面貌, 保证其安全使用。
	8	室外健身设施、儿童乐园等	每日一次巡查, 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)。
	9	安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志, 并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施, 每月检查一次, 保证标志清晰完整, 设施运行正常。

类别	序号	内 容	运行、保养、维修服务要求
一级	1	电梯	(1) 载人电梯 24 小时正常运行。 (2) 每天至少对电梯进行一次巡查, 发生故障应立即维修。
	2	弱电	(1) 设施设备运行正常, 维护良好。 (2) 设备房保持整洁、通风, 无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 (3) 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。

类别	序号	内 容	运行、保养、维修服务要求
	3	消防	(1) 消防设施设备完好，可随时启用。 (2) 消防通道畅通。
	4	给排水	(1) 雨水井、化粪池每月检查一次，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。 (2) 接到相关部门停水、停电通知，按规定时间在小区醒目处提前通知业主。
	5	柴油发电机	(1) 设施设备运行正常，维护良好。 (2) 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 (3) 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。
	6	强电	每天一次检查路灯、楼道灯等，完好率不低于 95%，并按规定时间定时开关。
	7	公共区域	(1) 每日至少两次对共用设施设备组织巡查，做好巡查记录。 (2) 需要维修，属于小修范围的，24 小时内组织修理；属于大、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，向业主大会提出报告与建议，根据业主大会的决定，及时组织维修或者更新改造。
	8	工具	配备日常维修工具。
	9	避雷设施	每年进行一次避雷设施检测。

附件六：

《莆田融信壹号府前期物业服务增值服务项目内容暨标准》

- 1、不定期免费提供茶饮。为业主、装修工人、访客提供绿豆汤、菊花茶等饮品活动。
- 2、便民卡服务。收集周边信息、医院、派出所、菜市场等信息及时告知有需求住户。
- 3、装修跟踪服务。对业主隐蔽工程进行拍照，装修结束后发送给予业主，解决业主未来隐蔽工程自行维修时，可以查看。
- 4、贴心服务。装修完毕后送甲醛测试纸，给予业主方便甲醛测试。
- 5、应急箱服务。客服中心准备：花露水、剪刀、针线等服务，供业主应急取用。
- 6、关爱活动。业主大批量入住后，社区活动全年不低于 10 场。
- 7、超前服务。交付前期 3 个月进场，为业主提供承接查验服务。
- 8、每月空置房巡查，不定期空置房巡查。
- 9、暖心服务，业主喜庆装扮服务。
- 10、 爱心关怀。业主生日、节日祝福活动。
- 11、 开通 24 小时客户服务热线。既为客户提出服务诉求与投诉处理提供了一条新的途径，也是确保公司服务品质、提高业主投诉处理的及时率和有效率的重要平台。
- 12、 24 小时值班经理制。确保业主提出的重大投诉能得到及时的解决，园区中发生的各项突发事件得以及时、妥善的处理。
- 13、 24 小时报修，运用网络化办公平台公司。设置“融客”APP，足不出户就能享受 24 小时全天候受理客户报修、求助、建议、问询等各类信息。
- 14、 三位一体共管模式。建立业主、建设单位和物业服务企业之间的有效沟通模式，相互配合，共同营建和谐、温馨、文明的美丽家园。
- 15、 健康讲座与沙龙。不定期开展如高血压讲座、护牙讲座、四季养生讲座等。
- 16、 物业管理开放日。开展物业管理开放日活动，向业主展示我们的服务后台。
- 17、 业主座谈会。
- 18、 装修咨询服务。与知名家装公司协同开展。
- 19、 亲情化一早一晚迎送。

- 20、 雨伞、手推车和工具箱借用服务。
- 21、 公共卫生防疫信息发布与提示。
- 22、 推出“邻里节”系列活动。感受邻里乐、邻里情。
- 23、 夏季“电影节”活动。（不定期举办两场电影节）
- 24、 园区月度主题活动。（根据节气不同，举办不同主题的社区活动）
- 25、 不定期寄送融信刊物。
- 26、 代收货服务，淘宝天猫服务站。
- 27、 代办订报刊、杂志服务。
- 28、 代办订牛奶服务。
- 29、 代叫桶装水及配送服务。
- 30、 代叫废品回收。
- 31、 季度服务报告。为了让业主对物业服务中心的工作更加了解，服务中心每季度向业委会提交季度工作报告，并在前台向全体业主公示。
- 32、 入住前户内设施设备使用示范。
- 33、 住户钥匙托管服务。如需短期外出或需提供定期保洁服务，您可将钥匙交给服务中心托管。
- 34、 特殊天气温馨提示服务。在单元厅公示近期天气和空气指数、洗车指数。为您的出行提供科学依据。
- 35、 留言服务。密切关注业主的留言或访客留言，及时交予住户。
- 36、 垃圾清运零干扰服务。
- 37、 办公区域6S标准。物业办公场所实行办公室S标准制度，为理顺工作现场秩序、提高工作效率，有效地加速办公室工作环境和状况的调整及改良，同时发挥办公室对外窗口的作用，树立企业良好的内外形象，特制定本制度。6S即整理(SEIRI)、整顿(SEITON)、清扫(SEISO)、清洁(SEIKETSU)、素养(SHITSUKE)、安全(SEcurity)， 整理：首先，对工作现场物品进行分类处理，区分为必要物品和非必要物品、常用物品和非常用物品、一般物品和贵重物品等；整顿：对非必要物品果断丢弃，对必要物品要妥善保存，使工作现场秩序井然井井有条；并能经常保持良好状态这样才能做到想要什么，即刻便能拿到，有效地消除寻找物品的时间浪费和手忙脚乱；清扫：对各自岗位周围办公设施进行彻底清扫清洗，保持无垃圾无脏污；清洁：维护清扫后的整洁状态；修养：将上述四项内容切实执行持之以恒，从而养成习惯；安全：上述一切活动，始终贯彻一个宗旨：安全第一。

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前期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。