

合同编号:

福建省前期物业服务合同

漳州润园

福建省住房和城乡建设厅

二〇一一年七月

前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：融信（漳州）房地产有限公司

营业执照注册号：350603100007859

企业资质证书号：ZZ-02490000196000

组织机构代码：69904038-X

法定代表人：欧宗洪

通讯地址：漳州市龙文区迎宾大道 85 号四楼

邮 政 编 码：363005 联系电话：0596-2935555

委托代理人:

通讯地址:

邮政编码: 联系电话:

乙方（物业服务企业）：融信（福建）物业管理有限公司

营业执照注册号： 350100100152717

企业资质等级及证书号：壹级、（建）112061

组织机构代码: 76408080-5

法定代表人：林玉淡

通讯地址：福州市鼓楼区东大路8号花开富贵广场A-12F室

邮政编码: 350026 联系电话: 0591-88075390

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，在平等、公平、诚实信用基础上，甲方以邀请招标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：融信·翠湖

物业类型: 高层住宅

坐落位置： 漳州市龙文区 县（市、区）水仙大街 （路、街）

物业管理区域四至:

东至龙溪南路；南至 建元路；西至浦头港；北至 水仙大街。

本物业分 2 期开发建设，总占地面积：62564.15 平方米

总建筑面积：322291 平方米。其中：

多层住宅 / 平方米 高层住宅 252095 平方米

别墅 / 平方米 商 业 / 平方米

配套公建 66845 平方米 其他 3351 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 叁 年,自 2012 年 4 月 10 日起至 2015 年 4 月 10 日止。但在合同期限届满后,若业主大会未选聘新的物业服务企业,则该合同期限自动顺延至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

- (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：

- 第四条 乙方按照以下第 2 种物业服务标准提供住宅的物业服务:

2、选择《漳州【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；

第五条 甲方权利义务

- ## 第六条 乙方权利义务

(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;

- 3 -

(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、_____ / _____。

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《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。物业服务收费根据【融信·翠湖】前期物业管理服务项目中标确认书的中标价, 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) 多层住宅: _____ / _____ 元/月·平方米

(2) 高层住宅: 1.98 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

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户分摊。

4、甲方、业主向乙方支付物业服务费后, 乙方按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) 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。

(四) 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 120 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 60 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):车位使用人按地面车位(含架空层车位) / 元/个·月;地下车位 60 元/个·月;封闭式车库车位 / 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: 按物价部门核定的收费标准执行。

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 846.35 平方米,其中地上建筑面积为 846.35 平方米,位于地面 2 幢楼第一层、第二层的 G04#(2#楼第一层,面积 292.01 m²,2#楼第二层,面积 446.79 m²),以及 2 幢楼第三层的 304#(套内面积 107.55 m²)。

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:

对于甲方未能及时整改的遗留问题, 甲方委托乙方负责维修或委托专业施工单位进行维修, 维修费用及造成的其他损失由甲方承担。

(三) 承接查验费用

本物业承接查验费用由甲方按实结算, 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 1.5 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 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 15 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。对解除本合同有异议的一方可向人民法院提起诉讼。

甲乙双方任何一方无正当理由提前解除合同的, 应当向对方支付 100 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;

(3) /。

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、在乙方履行告知、公共提示或标识的情况下,而由业主、物业使用人行为造成的后果及侵权责任的,乙方不承担责任;

2、因业主和物业使用人阻挠或不配合而无法正常使用提供物业管理服务的,乙方不承担责任;

3、因设备设施质量或安装技术等原因达不到使用功能造成损失的,乙方不承担责任;

4、业主或物业使用人发生违反《业户手册》及其他约定的行为,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、影响和损失的,乙方不承担责任;

5、因非乙方责任导致业主或物业使用人家里发生火灾、失窃、人员伤亡等事故,乙方不承担责任。

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 / 仲裁委员会申请仲裁;

2、向 龙文区 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) 乙方承担 300 元以下物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的小修费用及养护费用; 300 元以上(含 300 元)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,由专项维修资金予以列支或由受益业主共同承担;

(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 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,售房现场公示一份,具有同等法律效力。

甲方(开发建设单位):

住所:

法定代表人:

委托代理人:

邮政编码:

电话:

年 月 日

乙方(物业服务企业):

住所:

法定代表人:

委托代理人:

邮政编码:

电话:

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	1#—11#	1742 套	252095 m ²
多层住宅	/	/	/
别 墅	/	/	/
商业用房	/	/	/
工业用房	/	/	/
办 公 楼	/	/	/
非机动车车库	3#、4#、5#、11#	2613 辆	2770.10 m ²
机动车车库	地下	1314 辆	50008 m ²
文化活动场所	/	/	/
_____用房	/	/	/
物业管理用房	2 幢第一层、2 幢第二层以及 2 幢第三层 304#	/	846.35 m ²
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 34 部；

扶 梯 / ；

_____。

2、绿化率： 40 %，计 22708 平方米；

楼间、集中绿地 13923 平方米；

砖石铺装 8785 平方米。

3、区域内市政：

【道路】 【楼间甬路】 8785 平方米；

【室外上下水管道】 500 米；

【沟渠】 / ；

【蓄水池】 3 个；

【化粪池】 8 个；

【污水井】 350 个；

【雨水井】 400 个；

变配电系统包括 开闭所、变电所 ；

高压双路供电电源来自中压变电站；

公共照明设施【路灯】 120 个；【草坪灯】 90 个；【投树灯】 246 个；

【物业管理区域的外围护栏及围墙】 1106 米 ；

【高压水泵】 【高压水箱】 2 个；

【污水泵】 150 个；

【中水及设备系统】 无 ；

【 、 】 、 。

4、【燃气调节站】 无 ；

5、消防设施包括 防排烟设施、 喷淋设施、气体灭火设施 、消防栓设施、消防报警设施、 ；

6、监控设施包括 视频安防监控、入侵报警、出入口控制系统、巡更系统、停车管理系统、一卡通管理系统 ；

7、避雷设施包括浪涌不保护器、屋面避雷带；

8、空调设备：【中央空调系统】使用范围 无 ；

9、电视共用天线 无 ；

10、电脑网络线 光纤入弱电机房 ；

11、电讯电话 光纤入弱电机房 ；

12、地上机动车停车场 / 个车位， / 平方米；

13、地下机动车停车场 1314 个车位， 50008 平方米；

14、非机动车库 2770.10 平方米；

15、垃圾中转站 1 个；

16、信报箱 13 个；

17、共用设施设备用房 1086.92 平方米；

18、物业服务用房 846.35 平方米；

19、应急电源（即柴油发电机组） 4 台 ；

20、其他等 岗亭 3 个 。

附件五:

物业服务事项和标准

(一) 综合服务标准

1、小区设物业处,办公设施设备较先进完备,应使用计算机及物业管理软件,导入 ISO 管理体系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、物管专员、客服专员、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,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报修等。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 98%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;每季度 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 95%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、每年开展 6 次以上健康有益的社区文化活动。

14、物业服务人员配置上人均服务面积(按计容建筑面积测算)不高于 2200 平方米。

(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。设专人 24 小时值勤,小区主出入口不少于 12 小时立岗值勤,并有详细交接班记录和外来人员、车辆登记记录。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。

（三）房屋等公共部位管理

1、每半年至少 1 次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每日至少巡查 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，有损坏现象的一周内恢复正常（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 90% 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 2 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 98%，并按规定定时开关。

11、接到相关部门停水、停电、停气等通知，提前以通知、公告等形式通知业主。

（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 2 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 次打涝水景漂杂物，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。无垃圾、烟头、纸屑等杂物。

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。

（七）酒店式服务

1、门卫礼宾接待服务

（1）门卫由物管专员在楼宇大堂进行值班。上岗前检查好仪表仪容，佩戴工号牌，女员工化淡妆，男员工修饰好头发，工作服整洁。

（2）遇访客或业主时，站立迎接，对来访人员或业主表示欢迎，对离开的人员道别。

（3）帮助业主保管随身携带的物品。

（4）在楼宇大堂内分送包裹、报纸、信件、电报、留言等。

（5）重视业主的投诉，并把这些投诉转达给相关部门，以便迅速解决。

(6) 为业主进行更加直接的面对面服务, 并组织策划业主的特约服务, 进行即时跟踪, 并收集业主对特约服务的意见情况。

(7) 认真填写工作记录, 重点做好未完成事项的跟踪工作。

2、客服中心服务

(1) 客服中心人员用标准的问候语与业主打招呼, 微笑自然。

(2) 迅速、准确地回答业主的问题。

(3) 为业主提供复印、翻译、打字、传真收发及长话等服务, 并为业主保密。

(4) 接待业主投诉, 解决不了的及时上报主管或经理。

(5) 保持工作环境的整洁, 办公设备的良好。

(6) 代办邮件、快递、包裹, 发售邮票。

(7) 代购火车票、飞机票。

(8) 代业主冲印胶卷、扩印照片。

3、参照酒店大堂保洁, 实施高标准的星级家园保洁服务:

(1) 大理石地面干拖。

a. 准备好尘拖并喷上静电剂 (提前 12 小时准备)

b. 将尘拖平放地面, 直线方向推尘。

c. 拖尘后, 用吸尘器吸尘拖。

d. 尘托用脏, 洗净后再用。

e. 大厅人流量大, 应及时推尘;

(2) 家具清洁

a. 楼幢大厅内各种家具抹尘。

b. 家具打蜡。用家具蜡喷在家具上, 用干毛巾将家具打蜡、抛光, 边喷边抹。

c. 大厅沙发每天用吸尘器吸干净, 视其脏度安排洗涤。

(3) 电梯清洁

a. 清扫电梯。

b. 吸干净电梯内墙边角及电梯门轨处的沙尘。

c. 关上电梯门, 用不锈钢清洁剂和无绒毛巾清洁电梯内的扶手、电梯按钮、楼曾指示板及不锈钢部份。

(4) 大门内、外地垫清洁

a. 揭开地垫, 先用扫把将地面的沙粒清扫干净, 用湿拖把拖干净地面, 待地面干净后, 方回地垫。

b. 每周冲洗地垫一次, 晾干后备用, 将冲洗干净的地垫放回原位。

(5) 玻璃镜面的清洁

a. 发现玻璃沾有污迹和胶迹时, 先用玻璃刀铲除干净。

b. 用玻璃刮刮去玻璃上面的水。

c. 用毛巾抹去玻璃上的水和地面上的水。

(6) 立式痰盂缸和烟灰缸的清洁

a. 常查大厅及其它公共区域的立式痰盂缸和烟灰缸, 发现有烟头及痰迹, 要立即清洁。

(7) 铜器清洁

a. 倒少量擦铜水在干毛巾上, 涂在铜器上, 擦时用力要均匀。

b. 待铜水干了, 用干毛巾擦干净。

(8) 打蜡

a. 将洗地机推到现场, 检查水箱, 加足清水, 装好洗地刷和吸水刮。

b. 先起蜡, 以 1 份起蜡水与 4 份 40—50 摄氏度热水稀释, 将起蜡水涂于地面。

- c. 清洗地面。将起蜡水涂于地面,浸泡约 10 分钟,再用洗地机清洗地面,吸除地面污水。
- d. 地面干后,准备打蜡机,喷壶注蜡水,开始打蜡。
- e. 打蜡时应均匀,一般每三个月打一次蜡,每天抛光一次,每半个月补蜡一次。每天检查地面,发现污渍随时去除,清洗地面,补蜡抛光。
- f. 打蜡约 20 分钟后,更换百洁刷,进行高速地面抛光,转盘转动至 1000 转/分钟,每天早上再以 2000 转/分钟进行抛光。
- g. 待地面干燥后,开始打蜡。

(9) 地毯的清洁

- a. 启动吸尘器,扳动限位,将滚刷与地面平行,开始吸尘。
- b. 吸尘结束后,关机,拔下电源插销,清除真空箱内的尘土和杂物。
- c. 地毯有污渍时,务必及时清理。

4、楼宇大堂的时花装饰服务

(1) 根据季度的变化不同,将在楼宇大堂内进行不同时花的摆放装饰,以增添大堂的美观性,营造温馨的入户回家氛围。

(2) 花盆摆放整齐,盆内无杂物,最外一圈面对客人的盆边整洁美观。

(3) 无明显病虫害,大叶时花叶面无虫口。

(4) 无缺水干旱现象,植株生长良好。

(5) 整个装饰处时花的及时更换。

(八) 金钥匙特色服务

为了进一步提升融信·翠湖的物业服务品质,打造尊享的特色服务模式,依托于乙方与国际金钥匙服务联盟的合作,将翠湖项目申请加盟金钥匙服务联盟,并结合实际硬件配套情况,将努力推动以下专项服务:

1、一对一服务——交房入住时采取专人一对一服务,诉求解决提供专人一对一服务跟进,直至诉求解决;

2、走动式全程贴心服务——为实现为业主提供便捷服务,让业主足不出户即可享受到物业优质的服务,到服务上门,服务到门口,不让业主跑第二趟;当业主回到小区门口起从门岗保安到进入楼栋门厅,都有乙方相关岗位关注业主的服务需求,并提供适时的服务;

3、贵宾尊享服务——乙方致力于让每一位翠湖的业主充分享受到身份的尊贵和生活的便捷服务,营造业主的“尊贵感”;

4、解决方案服务——针对业主品质生活需求,乙方将提供按业主需求制定针对问题的专项解决方案,再由业主认可解决方案,最后根据业主确认的方案提供专题方案服务;

5、零干扰服务——物业服务应从业主对居住环境宁静需求出发,克服因物业工作给业主宁静生活带来干扰,如物业噪音作业应选择在业主不在家时段进行,避免因作业噪音影响业主休息质量,业主诉求解决采取预约时间,在业主最方便时上门服务,避免服务的随意性出现打扰业主休息的现象。

附件六:

其他服务事项和标准

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_____。