

福建省前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：融信（厦门）房地产开发有限公司

营业执照注册号：350205100002021

企业资质证书号：FDC350205100002021

组织机构代码：

法定代表人：朱梦君

通讯地址：厦门市思明区鹭江道 100 号财富中心 16 层

邮政编码：361026 联系电话：0592-7705777

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：

法定代表人：

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： 联系电话：0591-83059900

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·幸福海岸 A 区

物业类型：办公（SOHO 办公）、商业（零售商业）

坐落位置：厦门市海沧区 05-10 片区海沧大桥南侧海沧大道西侧

物业管理区域四至：

东至海沧大道；南至沧虹路；西至滨湖路；北至海虹路。

本物业分1期开发建设，总占地面积：68655.753平方米，

总建筑面积：300746.6平方米。其中：

多层住宅 / 万平方米 高层住宅 / 万平方米

别 墅 / 万平方米 商 业 4335.7 万平方米

配套公建 / 万平方米 其他（办公）211914.7 万平方

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

本合同期限为合同签订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;

3、 /。

第四条 乙方参照《厦门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,结合项目具体情况,提供本项目的物业服务,详见附件五、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、物业使用人按时足额交纳物业服务费和水电公摊等费用; 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、 _____/_____。

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，但可将本合同的专项服务事项委托给专业性服务企业；

(四) 应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、 _____ / _____。

第七条 物业服务费、房屋公共维修金的标准和收取办法

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。参照本物业所在地市、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: _____ / _____ 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: _____ 5.1 _____ 元/月·平方米

(6) 商业物业: _____ 8.2 _____ 元/月·平方米

(7) _____ / _____: _____ / _____ 元/月·平方米

3、房屋公共维修金的收取

办公、商业房屋公共维修金：0.8 元/月·平方米。

4、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。

5、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、房屋公共维修金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、房屋公共维修金。

(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前，该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；出售房屋交付之日起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、乙方利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，经营收入扣除乙方管理成本后，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或弥补物业服务费的不足。

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 900 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，车位使用费的标准可根据市场实时价格而进行相应调整。同时，乙方按照 80 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) 60 元/个·月; 地下车位 80 元/个·月。同时，按照《厦门市机动车停车位政府指导价标准》中一类收费标准执行。

(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 59.3 平方米，其中地上建筑面积为 59.3 平方米，位于 1 【号楼】 【幢】 【座】 1 层。

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)等有关规定并结合厦门当地相关规定执行。

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、房屋公共维修金,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。对解除合同有异议的一方可向人民法院提起诉讼。

乙方若需要提前终止本合同的, 乙方应当提前 30 日在小区公示栏内进行公示, 公示期限届满后方可退出小区, 乙方不因此而承担任何违约责任。

(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提供物业管理服务的,乙方不承担责任;

3、因设施设备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相关物业管理规定的行为,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_____厦门市海沧区_____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) _____ / _____；

(二) _____ / _____；

(三) _____ / _____。

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: 朱君印 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)
商业、SOHO	1#	店面 24 SOHO 套数 398	19102.33
SOHO	2#	896	39974.68
SOHO	3#	846	38158.53
SOHO	5#	498	30347.80
SOHO	6#	546	32742.62
SOHO	7#	496	30297.60
SOHO	8#	500	30264.81
商业	9#	店面 26	2968
工业用房	0		
办 公 楼	0		
自行车库	0		
机动车车库	地下室	2149	83486.24
会 所	0		
学 校	0		
幼 儿 园	0		

文化活动场所	0		
移动通信基站	1		61.55
物业管理用房	1		59.3
消控中心	1		79.57
总配电间	1		105.01
合 计			
备 注		1#楼建筑面积包含移动基站、物业管理用房、消控中心、总配电间面积.	

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; 1#为框剪结构 2#—8#纯剪结构 9#框架结构
- 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、 物业用房; ;
- 11、移动通信基站;
- 12、消控中心;
- 13、总配电间;
- 14、_____/_____;
- 15、_____/_____。

附件四:

物业共用设施设备细目

1、 电梯:

垂直梯 共 40 部;

扶 梯 0 部;

2、绿化率: 30 %, 计 约 20600 平方米;

楼间、集中绿地 43000 平方米;

砖石铺装 5500 平方米。

3、区域内市政:

【道路】 【楼间甬路】 7800 平方米;

【室外上下水管道】 8093 米;

【沟渠】 ;

【蓄水池】 4 个;

【化粪池】 13 个;

【污水井】 298 个;

【雨水井】 165 个;

变配电系统包括 高、低压配电系统 ;

高压双路供电电源 市政两路高压电源加柴油发电机 ;

公共照明设施【路灯】约 220 个;【草坪灯】约 350 个;【景观灯】
约 700 个;

【物业管理区域的外围护栏及围墙】 1000 米 ;

【高压水泵】 【高压水箱】 14 个;

【污水泵】 190 个;

【中水及设备系统】 无 ;

【 】 _____。

- 4、【燃气调节站】 _____ 无 _____；
- 5、消防设施包括 _____ 水、暖、电 _____；
- 6、监控设施包括 _____ 室内、外 _____；
- 7、避雷设施包括 _____ 建筑单体 _____；
- 8、空调设备:【中央空调系统】使用范围 _____ 户式中央空调 _____；
- 9、电视共用天线 _____ 每户 _____；
- 10、电脑网络线 _____ 每户 _____；
- 11、电讯电话 _____ 每户 _____；
- 12、地上机动车停车场 _____ 17 _____ 个车位, _____ 224.4 _____ 平方米;
- 13、地下机动车停车场 _____ 2149 _____ 个车位, _____ 83486.24 _____ 平方米;
- 14、非机动车库 _____ 0 _____ 平方米;
- 15、垃圾中转站 _____ 0 _____ 个;
- 16、信报箱 _____ 0 _____ 个;
- 17、移动通信基站 _____ 61.55 _____ 平方米;
- 18、物业服务用房 _____ 59.3 _____ 平方米;
- 19、消控中心 _____ 79.57 _____ 平方米;
- 20、总配电间 _____ 105.01 _____ 平方米;

附件五:

物业服务事项和标准

一、基础服务标准

1 管理处设置

- (1) 小区内设置管理处。
- (2) 办公场所整洁有序, 有专门的业主或使用人接待区域。
- (3) 配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。

2 管理人员要求

- (1) 小区经理有物业管理员上岗证, 有两年以上小区经理任职经历。
- (2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范。
- (3) 适当配备具有外语会话能力的管理人员。

3 服务时间

政府法定工作日每天 12 小时在管理处进行业务接待, 节假日有管理人员 12 小时值班, 并提供服务。

4 日常管理与服务

- (1) 服务规范应符合《厦门市物业管理行业自律规则》要求。
- (2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到公共部位的任何报修半小时内到现场处理(预约除外) 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。
- (3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。
- (4) 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。
- (5) 建立健全的财务管理制度, 对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰, 酬金制管理方式的管理费和公共部位的经营收益每季度公布一次。
- (6) 每幢办公 SOHO 楼设置一名管理人员, 对业户的诉求进行及时处理。

二、清洁卫生标准

楼内公共区域

- 1 地面和墙面 地面每日循环清扫、拖洗保洁; 墙面保持无灰尘、无污渍; 大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养二次, 保持材质原貌, 干净、有光泽。
- 2 楼梯扶手、栏杆、窗台 每日擦抹一次, 保持干净、无灰尘。
- 3 消防栓、指示牌等公共设施 隔日擦抹一次, 表面干净、无灰尘、无污渍。
- 4 天花板、公共灯具 每周除尘一次, 目视无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
- 5 门、窗等玻璃 保持洁净、光亮、无灰尘、无污渍。
- 6 天台、屋顶 保持清洁、无垃圾。
- 7 垃圾收集 按楼层设置垃圾收集点, 每日早晚定时清理两次; 垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。
- 8 电梯轿厢 每日循环保洁; 操作板每周消毒一次; 每周对电梯门壁打蜡上光一次, 表面光亮、无污渍; 轿厢壁无浮尘, 不锈钢表面光亮、无污渍。

楼外公共区域

9 道路地面、绿地、明沟

道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过一小时；明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。

10 公共灯具、宣传栏、小品等

公共灯具 2.2 米以下每半月除尘一次；宣传栏、小品每日擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部分每半月擦抹、除尘一次）。

11 水景

打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。

12 垃圾厢（房）

对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。

13 果皮箱、垃圾桶 合理设置。随时清理擦拭，箱（桶）无异味、无污迹。

14 消毒灭害 每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水二次，每季年灭鼠一次。

15 化粪池清理 每年清理一次，化粪池无溢满，并有检查和清理记录。设置警示标志。

16 保洁人员 人员有统一标识服。

三、秩序维护标准

1 人员要求

- (1) 专职安防人员，以中青年为主，40 周岁以下的人员占总数 70% 以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训
- (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，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，穿戴统一制服（精致），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) 各出入口 24 小时值班看守，其中主出入口双人值勤，6:00-20:00 立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。
- (2) 对外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行。
- (3) 对进出小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记录。

3 巡逻岗

- (1) 安防人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每两小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库）应设巡更点，在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过两分钟，监控中心有巡更记录。
- (2) 首次接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。
- (3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。

4 技防设施和救助

（监控岗）

- (1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、住户（100% 安装）报警（对讲功能）、门锁智能卡等五项以上技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。

(2) 监控中心接到报警信号后, 安防人员三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) 小区应有火警、水警、警情应急预案, 并在监控中心控制室内悬挂; 每年应组织不少于 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 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。

四、绿化养护标准

1、绿地总体布局均衡, 生态、景观效应显著, 集中绿地率 20% 以上。

2、运用植物、山石、水体等设置景点, 且与环境协调, 效果好。

3、乔、灌、地被、草配植科学, 层次丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树; 花坛、花景面积占绿地总面积 1% 以上; 植物品种多样。

4、绿地保存率 100%。乔、灌、草等保存率 98% 以上。绿地设施及硬质景观保持常年完好。

草坪

养护

修剪 草坪常年保持平整, 边缘清晰, 草高不超过 6cm

清杂草 及时清除杂草, 做到基本无杂草

灌、排水 常年保持有效供水, 草地充分生长, 有覆沙调整, 地形平整、流畅

施肥 按肥力、草种、生长情况, 适时适量施有机复合肥两到三遍

病虫害防治 预防为主、综合治理, 严格控制病虫害

其它 绿草如茵, 斑秃黄萎低于 5%

树木养护

修剪 乔、灌木修剪每年四遍以上, 无枯枝、萌蘖枝; 篱、球、造型植物按生长情况, 造型要求及时修剪, 做到枝叶茂密、圆整、无脱节; 地被、攀援植物修剪、整理及时, 每年四次以上, 基本无枯枝

中耕除草、松土 常年土壤疏松通透, 无杂草

施肥 按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥。每年普施基肥不少于二遍, 花灌木增追施复合肥两遍, 满足植物生长需要

病虫害防治 预防为主、生态治理, 各类病虫害发生率低于 5%

扶正、加固 树木基本无倾斜

其它 乔灌木生长健壮, 树冠完整, 形态优美; 花灌木按时开花结果; 球、篱、地被生长茂盛, 无缺枝、空当

五、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务标准

公灯

及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等, 保持灯具完好, 小区内楼道灯、区间照明灯亮灯率在 99% 以上

景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等

保持灯具完好, 亮灯率在 99% 以上

公共电气柜

每日一次巡查室内、室外公共电气柜，每月一次保养室内、室外公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常

大堂空调

大堂分体空调使用期间每月清洗一次，每年检查、保养两次，保证其正常使用

消防设施、设备

- 1、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
- 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好
- 3、每天检查火警功能、报警功能是否正常
- 4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行两年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换
- 5、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
- 6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压

避雷设施

每年两次检查避雷装置，18层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准

弱电系统

楼宇对讲系统（可视）

不定期进行调试与保养，保证其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

住户报警

不定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号

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、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号

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，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常

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，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常

电 梯

- 1、保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。
- 2、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》；物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。
- 3、电梯发生一般故障的，专业维修人员两小时内到达现场修理；发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理有关人员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。

水景（动力）

- 1、每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修复保证其正常运行。
- 2、每月应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常。

附件六:

其他服务事项和标准

(无正文)

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_____/_____。

