



福州世欧·上江城(A区)前期物业服务合同

甲方：福州世欧房地产开发有限公司

法定代表人：欧国强

地址：

邮编：350005

乙方：融信（福建）物业管理有限公司

法定代表人：

地址：

邮编：

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》和相关法律、法规，甲乙双方在自愿、平等和协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对福州世欧·上江城项目提供前期物业管理服务事宜，订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况：

物业名称：世欧·上江城

物业类型：住宅、商业

座落位置：福州市仓山区南江滨以南，港头河以北

占地面积：60.72 亩

建筑面积：124805.14 平方米

其中，住宅面积：94504.8 平方米；

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



商业面积：968.87 平方米；

地上面积：105214.61 平方米

地下面积：19590.53 平方米；

上述指标，最终以福州市相关部门对本项目工程竣工验收后的备案数据为准，如相关指标变化，不影响本合同各项条款的履行。

世欧·上江城规划区域四至：

东至：港头河与闽江交汇处

南至：港头河

西至：鳌峰洲桥以东

北至：南江滨以南

（规划平面图见附件一，物业构成明细见附件二）。

第二章 服务内容与质量

第二条 在世欧·上江城项目交付使用前，乙方提供的物业管理前期介入服务包括以下内容：

一、前期工程协助（提供具体合理化建议）

- 1、小区规划；
- 2、建筑设计；
- 3、园林景观设计；
- 4、设备选型（电梯、给排水—水泵、强电、弱电等系统）；
- 5、施工安装；
- 6、竣工验收。
- 7、其它：业主常见问题如何避免、改进建议（以往项目经验总结等）

二、销售配合

- 1、提供销售大厅、样板房、参观通道及周边环境的物业管理服务；
- 2、样板房的物品管理、清洁和客户接待礼仪服务；
- 3、节假日及重大活动的秩序维护和现场协助（包括场地布置等）；

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



- 4、制订、明示物业管理服务费收费标准；
- 5、协助甲方对房屋销售买卖合同的物业管理条款进行分析并提出建议；
- 6、编制《前期物业管理服务协议》和《临时管理规约》；
- 7、现场为客户解答物业管理问题，坚定其对世欧·上江城项目物业管理的信心；
- 8、对世欧·上江城项目的销售人员进行物业管理专业知识培训。

三、管理处的组建

1、相关人员配置到位（乙方管理服务人员应在交房前提前 30 天内派驻并开始按规范方案实施管理和服务工作；

- 2、办公地点的落实；
- 3、食宿情况的落实；
- 4、新员工入职的培训；
- 5、管理运作制度的建立；
- 6、公司规章制度的建立；
- 7、各岗位职责、权限的明确；
- 8、确定各岗位工作程序、作业规程、考核办法；
- 9、物资的配备；
- 10、办公易耗品配置；
- 11、管理、生活用房的装修；
- 12、员工制服、装备配置；
- 13、各类维修工具、设备配置；
- 14、交通、通讯工具配置；
- 15、物业管理专用标识、标牌的制作协助（提供系统方案）。

四、接管验收

- 1、接管验收的准备及接管验收工作计划的制定；
- 2、物业移交过程中资料的交接与管理（按规范进行档案资料的收集、分类整理，确保完整性）；
- 3、房屋的验收与接管；
- 4、对接管验收存在的问题提出整改建议；
- 5、公共设施的验收与接管；
- 6、对绿化工程的接管验收以及对存在的问题提出整改建议；

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



- 7、接管验收的注意事项及遗留问题的处理；
- 8、器材的配备与设备设施的完善。

第三条 在物业管理区域内，乙方提供的前期物业管理服务包括以下内容：

- 1、物业共用部位的维修、养护和管理（物业共用部位明细见附件三）；
- 2、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理（物业共用设施设备明细见附件四）（如果乙方未按规范及标准履行管理服务职责，并存在管理服务失职行为，造成设施设备毁损，乙方必须依法承担相应赔偿责任）；
- 3、物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；
- 4、公共绿化的养护和管理；
- 5、车辆停放场地的清洁、养护和维修；
- 6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助，但不承担业主/物业使用人的人身、财产损害赔偿赔偿责任（如果乙方未按规范及标准履行管理服务职责，并存在管理服务失职行为，乙方必须依法承担相应赔偿责任）；
- 7、装饰装修管理服务；
- 8、物业档案资料管理；
- 9、甲方委托乙方经营管理的物业。

第四条 在物业管理过程中，乙方面对业主投诉时，不能躲避或将矛盾转移给甲方，要以积极心态与业主沟通，以专业规范的方法去解决业主投诉的问题：

- 1、认真听取业主投诉的内容（书面记录问题），主动热情安抚业主（微笑寒暄、倒茶递水），帮助业主平缓情绪，避免矛盾激化；
- 2、协助业主分析投诉问题的性质，沟通确认相关投诉的有效性；
- 3、属于乙方过错或责任范围内的问题，由乙方立即安排解决；
- 4、属于甲方责任而乙方有能力解决的简单维修整改问题，由乙方立即安排解决（一般情况下30分钟—4小时解决问题，其它情况1—3天内解决，否则书面回复业主原因），由甲方负责承担相关维修整改费用；
- 5、属于甲方责任而需由专业施工安装企业来解决的建筑、设施设备质量等问题，由乙方负责协调相关企业并推动落实具体问题的整改。

第五条 乙方提供的前期物业管理服务应达到约定的《福州市普通住宅物业服务规范及等级指导性收费标准》一级收费内容的质量标准（前期物业管理服务质量标准见附件五）。

第六条 单个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务，服务内容和费用由业主与

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路68号金源大广场西区25层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



乙方另行商定。

第三章 物业管理费及其它收费

第七条 本物业管理区域物业服务收费选择包干制方式。

1、物业管理费由业主按其拥有物业的建筑面积交纳，具体标准如下：

①高层住宅：2.20 元/月·平方米；

②商业物业：4.00 元/月·平方米；

③地下车库车位、地面临时停车位、摩托车、电动车、自行车按交房当月福州市物价部门核定的相关收费标准执行（电动车充电电费另行收取），停车服务费归物业企业所有，车位租金归产权人所有。

④本条约定的物业管理费不包含公共水、电公摊和电梯特护及电费；

⑤上述收费标准如遇政策性调价，乙方在公示相关政策性调价有效文件依据后按文件规定同比调价。

2、乙方向业主和物业使用人收取的其它费用及标准如下：

（1）本物业管理区域内由业主使用的公共水、电分摊，由业主按实际发生额按户进行分摊。

（2）电梯特护及电费由电梯所在楼道所有户数按实际发生额按实分摊；

（3）物业的共用部位、共用设施设备、公共场地的大修、中修费用和更新改造费用，由相关业主分摊或通过专项维修资金予以列支，专项维修资金使用根据相关文件规定执行。

3、物业管理费，主要用于以下开支：

（1）管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

（2）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

（3）物业管理区域清洁卫生费用；

（4）物业管理区域绿化养护费用；

（5）物业管理区域秩序维护费用；

（6）办公费用；

（7）物业服务企业固定资产折旧；

（8）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（9）法定税费；

（10）物业服务企业的利润；

（11）其它费用。

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路68号金源大广场西区25层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



物业管理费应全部用于本合同约定的支出。

第八条 业主应于甲方书面通知的入伙之日起，交纳物业管理费。

（1）物业管理费按月进行交纳，业主应在每月 10 日前履行交纳义务，逾期交纳按日 3%加收滞纳金。本着业主自愿原则可按季或年提前进行交纳（但不计提提前交纳部分的利息）。

（2）纳入物业管理收费范围的已交房但尚未出售，或者因甲方原因未能按时交给物业买受人的物业，其物业管理费由甲方全额交纳。

（3）业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业管理费的，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。

第九条 乙方应向全体业主公布物业管理费收支年度预决算，并每年 4 次向业主公布物业管理费的收支情况，此外，在公共醒目位置每月向业主公布公摊水电费使用情况。

第四章 物业的经营与管理

第十条 停车场物业管理费收费标准

乙方提供停车场的清洁、养护和维修服务并按以下标准收取停车物业管理费。

- 1、地面停车位：60 元/个·月（物业管理费）
- 2、地下车库停车位：70 元/个·月（物业管理费）

第十一条 乙方应与停车场车位的固定使用人签订书面的停车管理服务协议，明确双方在停车位的使用、清洁、养护、维修等方面的权利义务（不包含车辆、车位锁、及其它附加设施的维修义务）。

第十二条 本物业管理区域内的会所、停车位（已出售给业主的除外）以及未出售的空房（按规范的物业服务配套用房除外）属甲方所有，其物业费按第八条（2）款约定执行。

会所委托乙方经营管理的，服务类别与收费标准另行商定。

第五章 物业的承接验收

第十三条 乙方承接物业前，甲方应保证以下事项符合有关国家标准、行规和甲乙双方约定，并配合乙方进行查验：

- 1、楼顶、外墙面、楼梯间、走廊通道、消防通道、电梯厅、大堂、配套层等共用部位；
- 2、共用的上下水管道、落水管、垃圾收集站、共用照明、天线、供水、供电设施设备、楼内消防设施设备、智能化系统设备、电梯系统设备等共用设施、设备；

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



- 3、道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场等属本物业管理范围的市政公用设施和附属建筑物、构筑物；
- 4、达到物业管理清洁标准的清洁开荒；
- 5、本物业管理区域内的各类标识系统。

第十四条 甲乙双方对物业共用部位、共用设施设备的查验结果进行签字确认。对存在的质量问题和遗留问题进行记录，在保修期内甲方应承担解决问题的责任，负责维修整改和善后处理，确保向业主交付的物业质量符合国家规定标准。其中包括：

- 1、本物业竣工后，政府有关部门验收（单体竣工验收合格），消防系统须经消防单位验收合格；
- 2、本物业内应保证水、电，即拧开室内水龙头有水，打开电闸有电，电视、电话线到户（开通费由业主或使用人自理）；
- 3、本物业二次供水水质经防疫部门检疫合格；
- 4、物业内排水管道能正常使用，排水畅通无阻；
- 5、物业应保证有通畅的消防通道，区内道路没有建筑垃圾和泥土侵占路面；
- 6、物业内场地应平整，无堆土；
- 7、完成物业内园林绿化。

第十五条 对于本合同签订后承接的其它物业共用部位、共用设施设备，甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订确认书，作为界定各自在开发建设和物业管理方面承担责任的依据。

第十六条 乙方承接物业时，甲方应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、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；
- 4、本物业及设施设备维修保养单位的联系方式；
- 5、本物业的业主资料和产权资料明细。

第十七条 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任：

- 1、为了确保属于甲方保修期限和保修范围的物业保修工作的顺利进行，甲方授予乙方对施工单位保修质量的监督权力：所有施工单位的保修质量由乙方进行最后验收签字确认，甲方凭乙方签字确认合

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路68号金源大广场西区25层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com

格的书面材料才支付施工单位的质量保修款。

2、根据国家规定属于甲方保修范围内的业主/物业使用人的房屋自用部位、自用设备的维修养护，在保修期内，由甲方授权乙方通知施工单位及时维修养护，费用由施工单位承担。

如施工单位维修在保修协议规定的时间内不及时维修，乙方可书面请示甲方，经甲方签字同意，乙方有权自行维修或委托其他专业公司维修，有关费用从施工单位的质量保证金中支出。甲方有权对乙方安排维修的质量和费用标准进行审核监督。

保修期满后的维修、养护由业主/物业使用人自行承担。

3、根据国家规定属于甲方保修范围内的房屋共用部位共用设备和公共设施的维修、养护，在保修期内，由甲方授权乙方通知施工单位维修养护，费用由施工单位承担。

如施工单位维修在保修协议规定的时间内不及时维修，乙方可书面请示甲方，经甲方签字同意，乙方有权自行维修或委托其他专业公司维修，维修费用从施工单位的质量保证金中支出。

保修期满后的维修、养护与更新改造按照相关法律法规执行。

第六章 物业的使用与维护

第十八条 在业主大会成立前，乙方应配合甲方制定《临时管理规约》和本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主/物业使用人应给予必要配合。

第十九条 乙方可采取规劝、批评、警告、制止、责令恢复原状、索赔、法律诉讼等必要措施，制止业主/物业使用人违反《临时管理规约》和物业管理规章制度的行为。

第二十条 乙方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理业主和物业使用人的投诉，接受甲方、业主/物业使用人的监督。

第二十一条 因维修物业或者其它公共利益，甲方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地时，应征得相关业主和乙方的同意；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地时，应征得相关业主和甲方的同意。

临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状。

第二十二条 乙方与装饰装修房屋的业主/物业使用人应签订书面的《装饰装修管理服务协议》，就装修施工的日期、噪声设备工具使用时间、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用等事项进行约定，并事先告知业主/物业使用人装饰装修中的法律法规禁止行为和注意事项（特别提示）。

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路68号金源大广场西区25层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



第二十三条 甲方应于本物业交付使用前按法律法规所规定的面积，向乙方提供能够使用的物业管理用房。

第二十四条 乙方在本合同期限内可无偿使用物业管理用房，但不得改变其用途。

第七章 物业与共用设施设备维修资金

第二十五条 本物业与共用设施设备维修资金的缴存按法律法规及福州市规定执行。

第二十六条 本物业与共用设施设备维修资金的管理按法律法规及福州市规定执行。

第二十七条 本物业与共用设施设备维修资金的使用按法律法规及福州市规定执行。

第二十八条 本物业与共用设施设备维修资金的续筹按法律法规及福州市规定执行。

第八章 违约责任

第二十九条 甲方违反本合同第十三条、第十四条的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同第二条、第三条、第四条约定的服务内容和质量标准时，乙方有权要求甲方限期整改；逾期未整改的，甲方赔偿由此给业主/物业使用人造成的损失。

第三十条 除前条规定情况外，乙方的管理服务达不到本合同第二条、第三条、第四条、第五条约定的服务内容和质量标准，甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改的，甲方有权解除合同；造成甲方、业主/物业使用人经济损失的，由乙方给予经济赔偿。

第三十一条 甲方、业主/物业使用人违反本合同第六条、第七条的约定，未能按时足额交纳物业管理费时，从逾期之日起，违约方按应交而未交金额每日万分之三的标准向乙方支付违约金。

第三十二条 乙方违反本合同第六条、第七条的约定，擅自提高物业管理费标准的，甲方、业主/物业使用人有权拒绝交纳超额部分；如甲方、业主/物业使用人已交纳的，甲方、业主/物业使用人有权要求乙方清退；造成甲方、业主/物业使用人经济损失的，乙方应给予甲方、业主/物业使用人经济赔偿。

第三十三条 甲方违反本合同第十七条的约定，拒绝或拖延履行保修义务的，业主、物业使用人可以自行或委托乙方修复，修复费用及造成的其他损失由甲方承担。

第三十四条 以下情况乙方不承担责任（乙方必须能书面证明非乙方管理失职行为等原因才可免责）：

1、因不可抗力导致物业管理服务中断的；

2、因物业质量问题造成损失的（已经物业公司移交验收合格的除外，比如机电设备等；但是，对

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路68号金源大广场西区25层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



于工程结构性等表面上无法马上确认质量问题的，可以通过政府权威管理部门检验确认责任方，并由责任方承担相应的损失）；

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；

4、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的（物业需事前书面通知，并已做好相应防范工作）；

5、非乙方责任而出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行问题造成损失的；

6、因业主和物业使用人阻挠而无法提供正常提供物业管理服务的（需提供相应证明图片或书面资料）。

第三十五条 如发生第三十三条、第三十四条所述情况，乙方应及时采取必要补救措施，否则，乙方应对额外扩大的损失承担赔偿责任。

第三十六条 甲乙任一方无正当理由不履行合同或提前终止合同的，应向对方支付违约金贰拾万元，并向业主和物业使用人赔偿所造成的经济损失。

第九章 其他事项

第三十七条 本合同有效期限自生效之日起至第一期业主入伙后三年；在本合同期限内，如业主委员会成立并受业主大会委托与其它物业管理企业签订的物业服务合同生效时，本合同自动终止。

第三十八条 本合同期满前2个月，业主委员会尚未成立的，甲、乙双方应就延长本合同期限和修改合同条款达成协议；如双方未能达成协议，甲方应在本合同期满前选聘新的物业管理企业。

第三十九条 本合同终止时，乙方应将物业管理相关资料及其它必要的物品移交给业主委员会；业主委员会尚未成立的，移交给甲方代管。

第四十条 甲方与物业买受人签订的物业买卖合同，应当包含本合同约定的内容；物业买受人签订物业买卖合同，即为对接受本合同内容的承诺。

第四十一条 业主可与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，业主应承担连带责任。

第四十二条 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第四十三条 双方可另行以书面形式签订补充协议，对本合同未尽事宜进行约定和对本合同条款进行修改。补充协议与本合同存在冲突的，以补充协议为准。

第四十四条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决；协商不成，向合同履行地人民法院提起

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路68号金源大广场西区25层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



诉讼。

第四十五条 本合同经甲乙双方签章后生效。

第四十六条 本合同壹式伍份，甲、乙双方各执贰份，物业管理行政主管部门备案壹份，均具同等法律效力。

甲方：福州市世欧房地产开发有限公司

合法代表：

签约日期：____年__月__日



乙方：融信（福建）物业管理有限公司

合法代表：

签约日期：____年__月__日





附件一：

世欧·上江城项目规划平面图



附件二：

世欧·上江城物业构成明细

类型	栋数	套（单元）数	建筑面积（平方米）
高层住宅	6	708	94243
多层住宅			
别墅			
商业用房			3036
工业用房			
办公楼			
车库			19590
会所			
学校			
幼儿园			
<u>（物业和设备） 用房</u>			720
合计			
备注			

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



附件三：

世欧·上江城物业共用部位明细

- 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、_____；
- 11、_____。



附件四：

世欧·上江城物业共用设施设备明细

- 1、绿地 12150 平方米；
- 2、道路 8100 平方米；
- 3、化粪池 7 个；
- 4、污水井 80 个；
- 5、雨水井 50 个；
- 6、垃圾中转站 1 个；
- 7、水泵 3 个；
- 8、水箱 2 个；
- 9、电梯 12 部；
- 10、信报箱 12 个；
- 11、消防设施 1套；
- 12、公共照明设施 按规范配套；
- 13、监控设施 1套；
- 14、避雷设施 有；
- 15、共用天线 —；
- 16、机动车库 1 个 19590 平方米；
- 17、露天停车场 1 个 420 平方米；
- 18、非机动车库 1 个 1335 平方米；
- 19、共用设施设备用房 315 平方米；
- 20、物业管理用房 405 平方米；



附件五：

世欧·上江城前期物业管理服务质量标准

参照《福州市普通住宅物业服务规范及等级指导性收费标准》一级标准执行。

A、物业服务标准：乙方提供的物业公共服务事项和质量应符合下列约定：

（一）物业共用部位及共用设施设备的管理和维护（物业共用部位明细详见附件三，物业共用设施设备明细详见附件四，物业共用部位及共用设施设备的管理和维护详见附件六）；

（二）公共绿化的维护（详见附件七）；

（三）公共区域的环境卫生维护（详见附件八）；

（四）物业管理区域内的安全防范和秩序维护（详见附件九）；

（五）物业使用中禁止性行为的管理措施（详见附件十）；

（六）综合服务（详见附件十一）；

（七）按规划配建的停车场的管理和维护（附件十二）；

（八）人身、财产损害赔偿（附件十三）；

（九）物业服务承接验收确认书（附件十四）；

（十）_____；

（十一）_____；

（十二）_____；

B、质量管理目标分解指标具体如下：

按照量化的工作要求，对照“国优”一级服务标准，保证在合同期内按以下质量管理目标进行工作：

1. 全年不发生重大安全责任事故（注：“重大安全事故”是指）：

- 因失职或玩忽职守引发的员工死亡事故；
- 因失职或玩忽职守引发的公司重要财产报废、损毁事故；
- 因失职或玩忽职守引发的火灾事故；
- 因失职或玩忽职守引发的水浸事故；
- 因失职或玩忽职守引发的恶性治安事件；
- 因失职或玩忽职守引发的业主 / 住户重伤、死亡事件。

2. 管辖范围内物业设施设备的维修率达到 98% 以上。

3. 员工培训合格再上岗率达到 100%。

4. 员工对企业的满意率达到 85% 以上。

5. 住户对管理、服务工作的满意率达 85% 以上。

6. 全年支出控制在预算范围内。

7. 业主违章有效处理率 100%。

8. 房屋完好率 100%。

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



9. 住户维修及时率，合格率 100%。
10. 住户有效投诉率 3 起 / 万平方米，有效投诉的处理合格率（以回访结果为准）100%（甲方原因引起的除外）。
11. 住户求助处理率，满意率 100%。
12. 有效回访率达到 100%。
13. 培训计划完成率 100%。
14. 员工绩效考评有效率 98%。
15. 服务规范的出错率（以检查、投诉记录为准）3%。
16. 工作操作规程的内审严重不合格为零，轻微不合格 3 项以下，观察项 10 项以下。
17. 工作操作规程抽检合格率 95%。
18. 社区文化活动有效完成率 100%。
19. 多种经营收入 万元。
20. 业主委员会对物业管理服务工作的满意率 98%。
21. 住户对公共事务部工作满意率 98%。
22. 消防设施、设备的使用完好率 100%（乙方已履行告知，属得不到有效配合的除外）
23. 普通治安案件的发生率 0.1 / 万平方米，有效处理率 100%。
24. 其他各类突发事件的有效处理率 100%。
25. 灭火预案演习达标率 100%。
26. 治安预案演习达标率 100%。
27. 训练考核达标率 100%。
28. 车辆违章停放率 5%。
29. 住户对保安、消防工作的满意率 100%（保安在维护小区公众制度引起业主反感不满的除外，需有书面证明）。
30. 设备计划保养完好率 100%。
31. 设备开机完好率 100%。
32. 设施、设备大、中、小修计划完成率 100%。
33. 设备运行成本降到最低。
34. 设备临时故障排除的及时率 95%。
35. 员工工伤事故发生率 0。
36. 值班记录准确合格率 98%。
37. 机房卫生达标率 100%。
38. 住户对维修保养工作的满意率 100%。
39. 住户对清洁工作的满意率 100%。

C、相关说明：

（一）综合服务标准：

1、小区设管理处，办公设施设备较先进完备，应用计算机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。

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



3、纳入企业所管项目日常性成本开支的物业服务人员人均服务面积不高于 1900 平方米。楼管员、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（协议），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维修等。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 85%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；每半年 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 85%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、每季度开展 1 次以上健康有益的社区文化活动。

（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。小区实行封闭式管理，设专人 24 小时值勤，小区主出入口不少于 15 小时立岗值勤，并有详细交接班记录和外来人员、车辆查验登记记录。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，监控资料保存 10 天备查。专职安防人员能开展

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



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、消防等相关主管部门，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，防止事态和损失扩大。

（三）房屋等公共部位管理

1、每年至少 1 次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每周至少巡查 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 5 天内恢复正常（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 98% 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

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



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施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 1 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书面向受益业主公示，根据受益业主的决定，组织相关业主自筹资金进行大中修或更新改造；已缴存住宅专项维修资金的小区，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、监控等技术人员严格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 95%，并按规定时间定时开关。

11、接到相关部门停水、停电、停气等通知，应提前以通知、公告、广播等形式通知业主。

（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 2 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。

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



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 1 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 2 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 次打捞水景漂杂物，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，及时清陶；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。

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。

附件六：

物业共用部位及共用设施设备的管理和维护

该项服务，人员配置： 人。物业服务企业应根据《福州市普通住宅物业服务等级指导性收费标准》中有关规定，按照小区物业费收费等级标准提供相对应的物业服务。

项目	服务内容	运行、保养、维修服务标准
共有部位	房屋主体结构部位	每年至少 1 次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每周至少巡查 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 5 天内恢复正常（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 98% 以上。巡查、维修和保养记录齐全。
	门厅	每年至少 1 次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每周至少巡查 2 次楼梯通道以及其他共用部位的门厅等配套的共有部位，做好巡查记录，有损坏现象的 5 天内恢复正常（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 98% 以上。巡查、维修和保养记录齐全。
	户外墙面、顶面、地面	每年至少 1 次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每周至少巡查 2 次户外封面、顶面、地面等配套的共有部位，做好巡查记录，有损坏现象的 5 天内恢复正常（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 98% 以上。巡查、维修和保养记录齐全。
	楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间	每年至少 1 次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每周至少巡查 2 次楼梯通道间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间等配套的共有部位，做好巡查记录，有损坏现象的 5 天内恢复正常（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 98% 以上。巡查、维修和保养记录齐全。
	走廊通道	每年至少 1 次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每周至少巡查 2 次楼梯通道共有部位，做好巡查记录，有损坏现象的 5 天内恢复正常（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 98% 以上。巡查、维修和保养记录齐全。
	其他	无

共有设施设备	上下水管道、落水管、水箱、水泵等供水、排水系统	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。
	天线、供电、燃气线路	每天至少一次对天线、供电、燃气线路等设备进行巡查一次。
	消防设施设备	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。
共有设施设备	中央空调	无
	电梯	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。
	避雷装置	定期巡查，保证设施完好。
	道路、场地、路灯	每天1次检查路灯、楼道灯等公共照明，完好率不低于95%，并按规定时间定时开关。
	沟渠、池、井等	每天1次检查沟渠、池、井等
	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、水景等	每天1次检查闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、水景等，完好率不低于98%。
	健身设施、儿童乐园等公益性文体设施	每天1次检查健身设施、儿童乐园等公益性文体设施，完好率不低于98%。
备	路标、安全标志等	每天1次检查路标、安全标志等，完好率不低于98%。



共有设施设备房	每天 1 次检查共有设施设备房，完好率不低于 99%。
电子防盗、监控、报警系统等	每周 1 次检查电子防盗、监控、报警系统等，完好率不低于 98%。
楼宇对讲、电子巡更等	每周 1 次检查楼宇对讲、电子巡更等，完好率不低于 98%。
物业服务用房	每周 1 次检查物业服务用房，完好率不低于 98%。
其它	无



附件七:

公共绿化的维护

该项服务，人员配置： 人。物业服务企业应根据《福州市普通住宅物业服务等级指导性收费标准》中有关规定，按照小区物业费收费等级标准提供相对应的物业服务。

项 目	服务内容	养 护 标 准
草坪	修剪	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，并及时补种。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。
	清杂草	发现枯萎的植物应在 1 周内清除
	补栽、补种	园林建筑和辅助设施完好，整洁无损，每周半个月对整体绿化进行补栽、补种。
	施肥	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。
	灌、排水	每周定期对草坪进行灌、排水
	病虫害防治	定期喷洒药物，预防病虫害，发现病虫害及时灭杀。
	其它	无
树木	修剪	做到树木基本无倾倒，
	中耕除草、松土	每周定期中耕除草、松土
	施肥	每半月定期对树木施肥一次。
	病虫害防治	每半月定期对树木进行病虫害防治一次。
	扶正加固	每周对树木进行扶正加固防护。
	其它	无
花坛 盆景 绿篱	布置	一年六次大型节日花坛布置（元旦、春节、五一、中秋、国庆、圣诞）。
	灌、排水	每周定期灌、排水对花坛盆景等施肥一次
	修剪	每周一次修剪对花坛盆景等施肥一次。
	补栽、补种	每周一次补栽、补种。
	施肥	每半月定期对花坛盆景等施肥一次。
	病虫害防治	每半月定期对花坛盆景等进行病虫害防治一次。
	其它	结合时令变化，开展除“四害”专项保洁工作

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路 68 号金源大广场西区 25 层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com

附件八：

公共区域的环境卫生维护

该项服务，人员配置： 人。物业服务企业应根据《福州市普通住宅物业服务等级指导性收费标准》中有关规定，按照小区物业费收费等级标准提供相对应的物业服务。

项目	服务内容	服务标准
楼内公共区域	地面和墙面	明沟、公共楼道、电梯厅、电梯轿厢等每天清扫1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2天至少湿拖（擦）1次；
	楼梯扶手、栏杆、窗台	楼梯扶手、栏杆、窗台每天擦拭1次。
	消防栓、指示牌等公共设施	消防栓、指示牌等公共设施每周擦拭1次。
	天花板、公共灯具	路灯、楼道灯等公共灯具每月至少清洁1次。
	天台、屋顶	天台、屋顶每2天清洁1次。
	门窗等玻璃	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；
	垃圾收集	垃圾每天定期收集至少1次。
	电梯轿厢	电梯轿厢每2天至少湿拖（擦）1次；
楼外公共区域	道路地面、绿地	小区内道路、广场、绿地、等每天清扫1次，循环保洁；
	沟渠、池、井	沟渠、池、井每天至少清洁1次
	公共灯具、宣传栏、路标、标志、雕塑、景观小品等	公共灯具、宣传栏、路标、标志、雕塑、景观小品等每周至少清洁1次。
	水景	水景每天1次打捞水景漂杂物，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。
	垃圾厢（房）	每天垃圾房清运1次。保持清洁、无异味。垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
	果皮箱、垃圾桶	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。
	消毒灭害	每周对楼外公共区域进行消毒灭害。
其它	/	

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路68号金源大广场西区25层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com

第 26 页 共 34 页

附件九：

公共区域的安全防范和秩序维护

该项服务，人员配置 人。物业服务企业应根据《福州市普通住宅物业服务等级指导性收费标准》中有关规定，按照小区物业费收费等级标准提供相对应的物业服务。

服务内容	服务标准
人员要求	1、按照小区物业服务收费等级标准配备相应的门岗和巡逻岗安防人员，其中门岗 21 人，巡逻岗 22 人、消监控岗 3 人、车辆停放服务岗 9 人；
	2、物业服务人员统一着装、佩戴标志，服务主动、热情。
	3、标兵 10 人
	4、结合项目实际情况，必要时适当增加岗位和相应工作人员
门岗	1、门岗整洁，设专人 24 小时值勤；（立岗时间不少于 15 小时，初定为 7：00 至 22：00，以保证业主上、下班时段的立岗形象）
	2、对进出小区的装修、家政等劳务人员实施有效管理；
	3、主出入口不少于 15 小时立岗值勤。
	4、实行全封闭式 24 小时管理
巡逻岗	1、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，
	2、巡逻岗在巡查过程中有巡查记录存档。
	3、安防人员按照指定路线和时间进行 24 小时巡逻；
技防设施和救助（监控岗）	1、配备有安全电子监控设施的，实施 24 小时监控并及时记录，发现问题 15 分钟内有人到现场处理；
	2、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。
车辆管理	1、引导进出小区的车辆有序通行，停放。
	2、做好车辆登记记录，并实行收、发卡管理。
	3、对外来车辆进行核对信息、对讲系统等方式联系住户，决定是否放行，劝阻外来车辆随意进入小区
火灾、治安、公共卫生等突发事件	1、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（物业使用人），并报告有关部门，同时协助采取相应措施；
其它	1、物业服务企业应自觉接受当地公安机关对小区安全防范工作的指导和督导； 2、物业服务企业应积极配合业主大会推进小区监控系统接入公安专网工作。

附件十：

物业使用中对禁止性行为的管理措施

- 一、对于业主日常生活的不规范的行为，主要是以专项宣导和随机宣导为主，在小区公告栏、社区宣传栏等地方宣导，以及上门发放相关材料等方式开展宣导工作；
- 二、对于禁止性违章行为的发生，首先进行上门沟通、协调、制止。如果沟通、协调、制止无果的情况下，应及时向政府部门寻求协助；。
- 三、对于业主实施较严重禁止性行为，如违章装修行为，物业处可采取扣押和没收相关工具等措施。
- 四、对于业主实施禁止性违章行为所造成的一切责任和后果，在物业已尽到告知或劝阻义务后，若系业主不配合的，由业主自行承担（但物业公司应采取适当措施，防止事态或损失扩大）。
- 五、易燃易爆的物品管理按公安机关或消防部门有关规定执行。

附件十一：

综合服务

物业服务企业应根据《福州市普通住宅物业服务等级指导性收费标准》中有关规定，按照小区物业费收费等级标准提供相对应的物业服务。

服务内容	服务要求
物业服务中心设置	小区设管理处，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。
服务人员要求	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 物业服务人员统一着装、佩戴标志，服务主动、热情。
服务时间	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维修等。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 85%以上。
日常服务	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、收费管理等全面实施计算机管理。
	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。
	签订规范的前期物业服务合同（协议），双方权利义务关系明确。
	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；每半年 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。
	按有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金。
其它	每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 85%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。 每年开展 4 次以上健康有益的社区文化活动。



附件十二：

按规划配建的停车场的管理和维护

一、机动车停车场的管理与维护

- 1、进入停车场的车辆须具备一切有效证件，包括行驶证或待办证明、保险单等，车辆号牌应与行驶证相符，待办车辆应与待办证明相符。未经保险的车辆严禁停放场内，对车辆无保险或因车主对车辆保管不善等原因引起的车辆碰撞、丢失、被盗等，物业管理处不负赔偿责任（物业公司须举证无管理过失的情况下），但协助调解事故原因。
- 2、进入停车场的车辆，须按进出场各种程序办理停车手续，实行收、发卡管理，并按指定的车位停放。
- 3、车辆停放后，车主须配合车管员做好车辆的检查记录，并锁好车门窗，带走贵重物品，车管员没有帮车主保管物品的义务。
- 4、进场车辆严禁在场内加油、修车、试刹车，禁止任何人在场内学习驾驶车辆。
- 5、进场车辆要保持场内清洁，禁止在场内乱丢垃圾与弃置废杂物，禁止在场内吸烟。
- 6、进场车辆车主必须遵守安全防火规定，严禁载有易燃易爆、剧毒等危险品的车辆进入停车场。共同维护区域内的防火安全
- 7、禁止超过停车场限高规定的车辆以及漏油、漏水等故障车进入停车场。
- 8、进场车辆如不服从车管员指挥，造成本身车辆受损时，后果自负（物业公司须举证无管理过失的情况下）。
- 9、小区内停车场（库）所收取的停车费是对道路维护、车辆停放秩序的管理，非属车辆保管费。在小区内停放的车辆应自行申报车辆保险，如需对车辆进行保管，应按《特约、专项服务操作规程》执行，并办理特约保管合同，但协助调解事故原因。
- 10、停车场（库）管理服务（除另有特殊规定外），不包括业户及使用人的人身及财物（包括车身）安全。
- 11、停车收费标准按物委批复文件执行
- 12、安防员每天负责对停车场进行巡查一次，发现公共配套设施损坏的，及时报物业管理处工程部进行维修。

二、非机动车停车场管理与维护

- 1、业户停放自行车、自行车摩托车应事先向物业管理处或车管处办理停车手续，接受车管员的现场引导，按顺序停放车辆，并做好车辆的上锁防盗工作。
- 2、摩托车、电动车、自行车入场停放，车管员须向车主发放停车凭证。取车时，一律凭停车凭证取车，车管员只按停车牌放行。特殊情况急需用车而无车牌，须出示本人相关证件，由车管员认可登记后方可取车。丢失停车凭证要到车管处申报登记，并照价赔偿停车凭证工本费。
- 3、对寄车不按时交纳停车费而产生车辆丢失的，车管员原则上不负有责任（物业公司须举证无管理过

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路68号金源大广场西区25层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



失的情况下)。

- 4、停放在小区的摩托车和非机动车辆均应办理完妥的财产保险手续。
- 5、车辆停放均应遵守车库有关规定，服从车管员指挥，须按车位线准确停放，车辆进出应按顺序慢行，注意安全。
- 6、进入车库车主均应自觉遵守车库防火规定，严禁吸烟、严禁危险品存入车内，注意停放安全，锁好车，带好锁匙，防止车辆碰撞，共同维护区域内的防火及公共卫生环境。
- 7、车辆出库应自觉出示月停车卡或《停车卡》和寄车票，对无《停车卡》或无寄车票者，车管员有权检验车辆，并责令补交停车费后放行。
- 8、未经保险的摩托车严禁停放库内，对车辆无保险或因车主对车辆保管不善等原因引起的车辆碰撞、丢失、被盗，管理处不负赔偿责任（物业公司须举证无管理过失的情况下），但应协助调解事故原因。
- 10、对于车辆进出停车场，车管员要及时进行疏导检查，防止摩托车等车辆相互刮伤、相撞事故。
- 11、停车收费标准按物委批复文件执行（电动车充电费用，双方协商执行）。
- 12、对寄车不按时交纳停车费、对临时寄车交费后不取车票者，所造成的车辆损失，责任自负（物业公司须举证无管理过失的情况下）。
- 13、停车库管理服务（除另有特殊规定外），不包括业户及使用人的人身及财物（包括车身）安全。
- 14、安防员每天负责对停车场进行巡查一次，发现公共配套设施损坏的，及时报物业管理处工程部进行维修。



附件十三：

人身、财产损害赔偿责任

物业服务企业不按照法律法规规定和物业服务合同约定做好安全防范工作，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。其它约定如下：

- （一）财产损失赔偿应当按照双方签定的书面财产保管协议约定执行；
- （二）乙方在无过错前提下不承担任何赔偿责任（物业公司须书面举证无管理过失的情况下）；
- （三）_____。



附件十四：

物业服务承接验收确认书

甲方：_____

法定代表人：_____

委托代理人：_____

地 址：_____

联系电话：_____

乙方：_____

法定代表人：_____

委托代理人：_____

资质等级：_____ 证书编号：_____

地 址：_____

联系电话：_____

根据国务院《物业管理条例》第二十八条、第二十九条的规定及《福建省物业管理条例》、《福州市物业管理若干规定》等相关规定，甲、乙双方就乙方承接_____（物业名称）（座落位置：福州市_____区（县、市）_____街道（乡镇）_____路（街、巷）_____号）的前期物业服务，办理物业服务承接验收手续等事宜，共同确认如下：

一、物业共有部分及其相应档案的查验内容

甲方已于_____年_____月_____日会同乙方对物业下述共有部分及其相应档案进行了查验：

- 1、_____；
- 2、_____；
- 3、_____；
- 4、_____；
- 5、_____。

二、物业共有部分及其相应档案的查验结论（查验结论在下属□中选择）

经乙方查验，甲方确认，上述物业共有部分及其相应档案完好，乙方同意承接验收。

经乙方查验，甲方确认，上述物业共有部分及其相应档案中存在的问题如下：

- 1、_____；
- 2、_____；
- 3、_____；
- 4、_____；
- 5、_____。

经甲、乙双方协商一致，就存在的问题确定解决办法如下：

- 1、_____；
- 2、_____；
- 3、_____；

福州世欧房地产开发有限公司

地址：福建省福州市台江区广达路68号金源大广场西区25层

电话：0591-87565008

传真：0591-87532803

网站：www.fz-show.com



4、_____；

5、_____。

三、物业服务用房、物业服务相关资料的移交

甲方已于_____年___月___日向乙方移交了物业服务用房，并提供和移交了下列物业服务相关资料（具体清单另附）：

1、竣工验收资料，包括物业管理区域内建设工程规划总平面图、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、竣工验收合格证等资料；

2、技术资料，包括水、电、气、视、讯等的供用合同（协议）、消防设施合格证、电梯准用证、机电设备出厂合格证和保修卡、保修协议，设备设施的安装、使用和维护保养等资料；

3、物业质量保修文件和物业使用说明文件；

4、业主名册：包括业主及产权面积清册等；

5、物业服务所必需的其它资料，如物业的规划、建设的有关资料，有关房屋产权权属的资料，工程验收的各种签证、记录、证明等；

6、_____。

甲方签章：

乙方签章：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

年 月 日

年 月 日