

# 铂岸中心 前期物业服务合同



2018年3月12日

附件

# 南京市住宅区前期物业服务合同

(示范文本)

合同编号：\_\_\_\_\_.

## 使用说明

1、本合同文本为示范文本，供建设单位为住宅小区选聘物业服务企业时使用。

2、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》、《江苏省物业管理条例》《南京市住宅物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，就物业服务有关事宜协商订立本合同。

3、本合同适用于本市行政区域内的业主大会成立前的住宅小区物业管理项目，非住宅物业管理项目可参照使用。

4、本合同文本中涉及到的选择、填写内容以手写项为优先。合同签订生效后，未被修改的文本印刷文字视为双方同意内容。

5、未经南京市住房保障和房产局批准，任何单位和个人不得擅自出售本合同文本。

6、本合同条款由南京市住房保障和房产局负责解释。

## 第一条 合同当事人

甲方：南京云科商业管理有限公司

注册登记地址：南京市江宁区吉印大道 2199 号（江宁开发区）

统一社会信用代码：91320115MA1MR6QM80

法定代表人：林峻岭 联系电话：025-61200568

项目负责人：卓兴亮 联系电话：025-61200568

乙方：福建融信世欧物业管理集团有限公司

注册登记地址：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

统一社会信用代码：91350111574708155M

法定代表人：马祥宏 联系电话：021-60193320

## 第二条 物业基本情况

物业名称：铂岸中心（以下简称本物业）

物业类型：办公、公寓、商业

座落位置：南京市江宁 区 秣陵 街道 铂岸中心 小区

四至：东东至殷华路 南 南至吉印大道 西 西至双龙大道  
北 北至内部规划道路

占地面积：42707.52 平方米

建筑面积：292810.57 平方米

办公：117901.12 平方米、酒店式公寓：67823.73 平方米、商业：  
6609.55 平方米

物业的建设用地规划许可证号：地字第 320115201710092 号；土地使用权出让合同号：3201212016CR0101；建设工程规划许可证号：建字第 320115201710623 号，建字第 320115201710717 号；建字第 320115201710855 号。

物业构成见附件一，物业规划平面图见附件二。

### **第三条 合同期限**

本合同期限为叁年，起止日期为 2020 年 11 月 30 日 00 时起至 2023 年 11 月 30 日 00 时止\_\_\_\_\_（业主大会未选聘新的物业服务企业并签订新的物业服务合同，本合同自动续签）。

### **第四条 甲方的权利义务**

（一）制定并遵守《临时管理规约》以及物业管理区域内物业共用部分的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，提供物业质量保修文件和物业使用说明文件，并将其作为房屋买卖合同的附件。

（二）向乙方交付权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全，符合法规、法规、规章规定的共用部位、共用设施设备。

（三）按照法规规定，依据《南京市住宅物业管理项目承接查验标准》，会同乙方做好承接查验工作，完善相关手续；

（四）在物业管理项目交付之日起五日内向乙方提供具备使用功能的物业服务用房；

（五）依照法律、法规规定承担物业保修责任；

（六）有权要求乙方按合同约定提供物业服务，监督乙方履行本合同，对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利；

(七) 依照规划配比制定专有、人防、机械和路面车位的租售方案;

(八) 以未出售物业业主身份享有权利并承担义务;

(九) 有关法律、法规规定的其他权利义务。

## **第五条 乙方的权利义务**

(一) 按照本合同约定的物业服务标准和内容提供物业服务、汽车停放管理服务、特约服务、代办服务等, 收取物业服务费、汽车停车费、特约服务费、公共能耗费等;

(二) 接受甲方、业主的监督, 定期向甲方、业主报告物业服务合同履行情况, 及时通告本物业管理区域内有关物业服务的重大事项, 及时处理业主和物业使用人的投诉;

(三) 根据法律、法规及本合同的约定, 每 (半年) 公示一次本物业管理区域物业服务费用收支情况, 每 (半年) 公示一次本物业管理区域公共水电费分摊情况;

(四) 对业主和物业使用人违反本合同和《临时管理规约》的行为, 采取劝阻、制止、报告等方式督促业主和物业使用人改正;

(五) 承接物业管理项目前, 按照法规规定, 依据《南京市住宅物业管理项目承接查验标准》, 对住宅物业管理区域内的物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收, 并依法备案;

(六) 乙方将本物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业的(不得将本物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人), 应当将委托事项及受托企业的信息在物业管理区域内公示。乙方与受托企业签订的委托合同中约定的服务标准, 不得低于本合同

约定，乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担责任；

(七) 有权依照本合同按照预收物业服务资金的\_\_\_/\_\_\_计提酬金(适用于物业服务费计费方式采用酬金制的情形)。

(八) 本合同依法解除、协商解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定退出本物业管理区域的物业服务，并按有关规定和本合同约定办理移交手续和项目退出手续；

(九) 按照法规规定要求代管业主共有资金，并接受业主查询；

(十) 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

## 第六条 物业管理事项

甲乙双方约定本物业管理项目的交付时间为：2020年11月30日\_\_\_\_\_。

(一) 甲乙双方就本物业管理项目正式交付乙方前的物业管理服务事项、范围、费用约定如下：

1、乙方负责：

(1) 对已接收的物业进行维护；

(2) 做好公共区域的清洁工作；

(3) \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_。

2、甲方就上述服务事项：

支付固定费用：\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_。

按照乙方提供服务人数支付：\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_。

其它：\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_。

以上发生的费用由甲方向乙方支付，不得摊入业主的物业服务费用。

(二) 本物业管理项目正式交付后,乙方应当提供的物业服务包括以下内容:

1、房屋建筑本体共用部位的维修、养护和管理,包括:楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、\_\_\_\_/\_\_\_\_。

2、共用设施、设备的维修、养护、运行和管理,包括:共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、中央空调、暖气干线、供暖锅炉房、高压泵房、楼内消防设施设备、电梯、中央监控设备、建筑物防雷设施、\_\_\_\_/\_\_\_\_。

3、附属建筑物、构筑物、基础设施的维修、养护和管理,包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场、公用绿地、\_\_\_\_/\_\_\_\_。

4、公共环境卫生,包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运、\_\_\_\_/\_\_\_\_。

5、交通与车辆停放秩序的管理、\_\_\_\_/\_\_\_\_。

本物业管理区域内的业主、物业使用人在本物业管理区域停放车辆的,停放人应与乙方另行签订合同(临时停放车辆的除外)。

6、维护公共秩序,包括安全监控、巡视、门岗执勤、\_\_\_\_/\_\_\_\_。

7、物业档案资料管理,包括:《江苏省物业管理条例》第四十条第二款所列资料以及\_\_\_\_/\_\_\_\_。

8、乙方受业主、物业使用人的委托对其房屋专有部分的维修、养护及其它特约服务的费用,由当事人自行约定。

## 第七条 物业服务标准

本物业管理区域物业服务标准按照《南京市物业服务标准》5级3类执行。

(一) 物业共用部分的维护、物业共用设施设备的日常运行和维护，详见附件三；

(二) 物业公共区域绿化养护服务，详见附件四；

(三) 物业公共区域的清洁卫生服务，详见附件五；

(四) 物业公共区域的秩序维护服务，详见附件六；

(五) 物业使用禁止性行为的管理，详见附件七；

(六) 物业其他公共事务的管理服务，详见附件八；

## 第八条 物业服务费用

(一) 由业主（物业使用人）承担的物业服务费用包括：物业服务费、汽车停放费、特约服务费、代办服务费。

本物业管理区域物业公共服务的收取方式为（包干）制，收取标准如下：

### 1、物业公共服务费

多层住宅：       /        元/平方米·月；

配置电梯的多层住宅：       /        元/平方米·月；

高层办公：  5.8   元/平方米·月；

公寓：  5.8   元/平方米·月；

商业物业：  7.8   元/平方米·月；

其它物业       /       ：       /        元/平方米·月。

### 2、汽车停放费

(1) 车位属于全体业主共有的，车位使用人应按       /        元/个·月的标准向乙方交纳汽车停放费。

乙方按  120   元/个·月的标准提取停车管理服务费。

(2) 车位、车库属于甲方所有、委托乙方管理的，车位使用人



未按时交付给业主的物业，其物业服务费用由甲方按照本合同约定的标准全额交纳。

(三) 因业主与甲方就房屋是否满足交付条件产生纠纷，致使物业未实际交付的，其间产生的物业服务费用由甲方按照本合同约定的标准承担。

(四) 物业交付业主之日后连续六个月以上未入住或未使用的长期空置物业，由业主向物业服务企业办理书面备案手续，其物业服务费按照该物业管理区域同类物业标准的 70 % 交纳。

(五) 甲方、业主或物业使用人逾期交纳物业服务费用的，乙方应履行催告程序，催告后仍不交纳的，按以下第 ( 2 ) 项处理：

- 1、从催告期满之日起按每日 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 元交纳违约金；
- 2、从催告期满之日起按每日应交物业服务费用的 3 % 交纳违约金；
- 3、\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

## 第十条 业主共有收益

本物业管理区域内属于全体业主所有的物业经营用房、停车场及其他物业共用部位、共用设施设备统一委托乙方经营（具体范围见附件五），所得净收益的 30% 归乙方所有，剩余部份由乙方依据法规规定代管。

乙方代管业主共有资金方式为下列第 ( 二 ) 项：

(一) 设立业主共有资金专用账户。

开户行 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_； 账号 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

(二) 设立业主共有资金专用财务账套或账目。

(三) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

乙方应于每年1月至2月公布上述代管业主共有资金的收支情况，公布方式为：

在物业管理区域公示栏张贴。

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_。

业主需要查询乙方代管业主共有资金收支情况的，可以在乙方公布后或应当公布之日起五日内向乙方提出申请，乙方应在收到申请之日起十个工作日内向申请业主答复。

### **第十一条 第三方评估**

乙方的物业服务质量不得低于本合同约定标准，对于乙方的物业服务质量双方有争议的，由双方共同委托第三方评估机构进行认定。委托第三方评估机构的有关事宜，遵照南京市关于物业服务第三方评估活动的相关规定执行。

业主根据《南京市住宅物业管理条例》和本物业管理区域《临时管理规约》提出第三方物业服务质量评估申请的，按照《南京市物业服务第三方评估管理办法（试行）》的相关规定实施第三方评估。评估方式和标准执行《南京市物业服务第三方评估导则》。

### **第十二条 合同解除**

（一）经甲乙双方协商一致解除合同。

（二）按照本合同第十一条实施物业服务质量第三方评估，评估结论为乙方不符合履约标准的，甲方可以解除合同。

（三）\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_。

出现《中华人民共和国合同法》第94条情形之一的，当事人可以解除合同。

### **第十三条 违约责任**

(一) 由于甲方开发建设遗留问题导致乙方未能完成服务内容的,乙方有权要求甲方限期解决,甲方应当承担相应的违约责任;给乙方造成损失的,甲方应当承担相应的赔偿责任。

(二) 乙方在合同期限内擅自撤出物业管理项目的,应当按照以下标准向业主支付违约金: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_;

乙方在本合同终止后拒不撤出本物业管理区域的,应当按照以下标准向业主支付违约金: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_。

前述行为给业主造成损失的,乙方应当承担相应的赔偿责任。

(三) 除不可预见的情况外,乙方擅自停水、停电的,甲方或业主有权要求乙方限期解决;给甲方或业主造成损失的,乙方应当承担相应的赔偿责任。

(四) 除法律、法规规定的合同终止情形及本合同约定的合同终止情形外,甲、乙双方均不得提前解除本合同,否则解约方应当承担相应的违约责任;给对方或业主造成损失的,解约方应当承担赔偿责任。

(五) 乙方有确切证据证明属于以下情况的,可不承担违约责任:

1、由于甲方、业主或物业使用人的自身责任导致乙方的服务无法达到合同约定的。

2、因维修保养本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主或物业使用人,暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

3、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。

#### **第十四条 其它事项**

(一) 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方同意按下列第 2 方式解决：

- 1、提交        /        仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向人法院起诉。

(二) 对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同文本和《临时管理规约》的内容相抵触。

(三) 本合同附件均为合同有效组成部分，其与本合同具有同等法律效力。

(四) 本合同正本连同附件共 22 页，经甲乙双方签字、盖章生效，一式 7 份，甲方、乙方各执 3 份，相关部门 1 份，具有同等法律效力。

甲方：

授权代表：

签订日期：



乙方：

授权代表：

年        月        日



## 附件一：物业构成

项目总用地面积 42707.52 平方米。

项目总建筑面积 292810.57 平方米。

建筑面积构成为：

地上总建筑面积 194798.02 平方米。其中：办公建筑面积 11791.12 平方米，酒店式公寓建筑面积 67823.73 平方米，商业建筑面积 6609.55 平方米），其他建筑面积 2463.62 平方米。

地下总建筑面积 98012.55 平方米。包括：地下车库建筑面积 89854.50 平方米，地下其他建筑面积 8158.05 平方米。

本项目所在南京市江宁区秣陵街道。

本项目的建筑结构为：框架剪力墙

建筑密度：29.43.00%      容积率：5.0      建筑物幢数：5 栋

项目共有建筑面积：

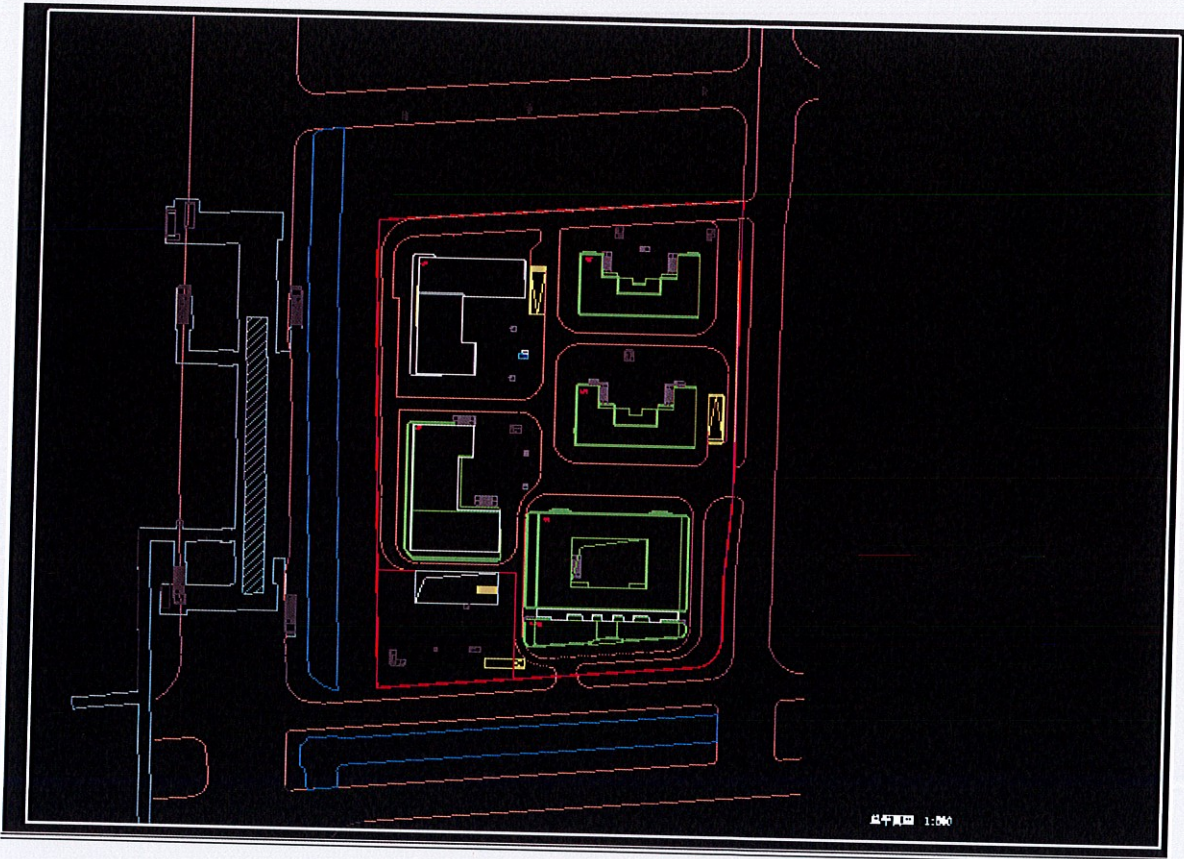
物业管理企业办公用房：建筑面积 846.4 平方米，坐落位置：1#一层 209.79 平方米、4#二层 568.45 平方米、5#一层 68.16 平方米。

业主委员会活动用房：建筑面积 260.98 平方米，坐落位置：4#一层。

项目共设置 2 个出入口，其中：人、车共行出入口 2 个。

机动车停车位总数 3040 个，其中：地上机动车停车位数量 148 个，地下机动车停车位数量 2892 个。非机动车停车位总数 4077 个。

附件二：物业规划平面图



**附件三: 物业共用部位、  
共用设施设备的日常运行、保养和维修服务**

项目	服务内容	运行、保养、维修服务标准
公 共 部 位	房屋结构	每年二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。
	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。
	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。
	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、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。
	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。
	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。
	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。
	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)。
	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。
供 水 系 统	普通水泵	1、每周对供水设备检查三次以上, 每季对水泵润滑点加油, 每季一次对泵房、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。
	变频水泵	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、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, 每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。
排 水 系 统	二次生化处理	无
公	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、街坊灯亮灯率在 99% 以上。

共 照 明	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。
	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。

续上表

升降系统	电梯	/
消防系统	消防设施、设备	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。</li> <li>3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。</li> <li>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二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。</li> <li>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。</li> <li>6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。</li> </ol>
避雷系统	避雷设施	每年三次检查避雷装置，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	电子防盗门	每月定期保养，保持电子防盗门使用正常。
	监控系统	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。
	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。
	楼宇对讲（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。
	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。
水景	水景（动力）	无
其它		无

#### 附件四：公共区域绿化养护服务

项 目	服务内容	养 护 标 准
草坪	修剪	每年普修四遍以上，草面基本平整。
	清杂草	每年普除杂草五遍以上，杂草面积不大于 6%。
	灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。
	施肥	每年普施有机肥一遍。
	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
树木	修剪	乔、灌木修剪每年二遍以上，无二级枯枝；篱、球超过齐平线 10cm 应修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于二次。
	中耕除草、松土	每年中耕除草五次以上，土壤基本疏松。
	施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍，部分花灌木增施追肥一次。
	病虫害防治	有针对性及时灭治，主要病虫害发生低于 10%。
	扶正加固	有倒伏倾向，及时扶正、加固。
	其它	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显。
花坛花境	布置	一年中有二次以上花卉布置。

灌、排水	保持有效供水，无积水。
补种	缺枝倒伏不超过十处。
修剪、施肥	保持花卉生长良好。
病虫害防治	及时做好病虫害防治。

## 附件五：物业公共区域的清洁卫生服务

项目	服务内容	服务标准
楼内公共区域	地面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，隔日拖洗一次，地面清洁。
	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹二次，保持基本无灰尘。
	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹二次，外表基本无灰尘，无污渍。
	天花板、公共灯具	每季除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。
	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	门窗等玻璃	每月擦拭一次，其中门厅玻璃每月二次，目视明亮无污迹。
	垃圾收集	高层按幢设置垃圾收集点，收集点每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹，无明显异味。
	电梯轿厢	/
楼外公共区域	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫二次，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟每周二次清扫，明沟无杂物、无积水。
	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦拭一次，表面无污迹。
	垃圾房	有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾房每日冲洗一次，垃圾厢房及其周围基本整洁、无污渍、无积水、无明显异味，灭害措施完善。
	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理一次，擦拭一次。箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。
	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次。

## 附件六：公共区域秩序的维护服务

服务内容	服务标准
人员要求	<p>(1) 专职保安人员，以中青年为主，45周岁以下的人员占总数60%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p>
门岗	<p>(1) 社区共1个出入口，提供24小时安全看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录，白班(6:00-18:00)，其中主出入口双人值勤，夜班(18:00-次日6:00)，每个出入口设置单岗。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
巡逻岗	<p>(1) 保安人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每二小时巡查一次，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二分钟，监控中心有巡更记录。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(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。</p>
技防设施和救助（监控岗）	<p>(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。</p> <p>(2) 监控中心接到报警信号后，保安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。</p> <p>(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。</p>
车辆管理	<p>(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。</p> <p>(2) 有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。</p> <p>(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。</p>

## 附件七:物业使用禁止性行为的管理

业主、使用人应当遵守国家和本市的规定以及临时管理规约、管理规约,按照房屋安全使用规定使用物业。

禁止下列损害公共利益及他人利益的行为:

- (一) 损坏房屋承重结构或者房屋外貌,包括擅自封闭阳台;
- (二) 擅自改变房屋设计用途、功能和布局;私自改变共用部位的水、电、煤气、电话线路;变更、破坏公用部位的管道井、电线(缆)、吊顶等共用设施;
- (三) 装修施工期间,未经管理方同意或监督擅自动用明火;
- (四) 占用或损坏房屋共用部位、共用设备、公共设施或移装共用设备;非法安装独立讯号收发装置;
- (五) 在天井、庭院、平台、露台、屋顶以及道路,或者其他共用场地搭建建筑物、构筑物;
- (六) 擅自改变物业的使用性质;
- (七) 在住宅室外墙面设置晒衣架或其他构筑物包括遮光帘、遮雨蓬、花架、攀绳等;
- (八) 在屋面安装太阳能热水器或其他设备;
- (九) 在指定位置以外处安装空调外机;空调滴水管(冷凝水管、化霜水管)不插入下水管;
- (十) 随意丢弃垃圾、高空抛物;
- (十一) 在共用部位、共用设备、公共设施处堆放杂物、家具、安装设施设备;
- (十二) 存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等物品,或者存放、铺设超负载物品;
- (十三) 排放有毒、有害物质;
- (十四) 未按统一规定擅自安装防盗网、防盗窗/防护栅栏;
- (十五) 利用物业从事危害公共利益、侵害他人合法权益的活动;
- (十六) 发出超过规定标准的噪声,干扰他人正常生活、工作和学习;
- (十七) 在建筑物、构筑物上乱张贴、乱涂写、乱刻画;
- (十八) 随意停放车辆、不按规定交纳停车费;
- (十九) 违反电梯使用规定,运载超长、超重物品,碰撞轿厢四壁等损坏电梯的行为;
- (二十) 违反政府部门的有关规定,擅自饲养家禽、无证豢养宠物或散养宠物;
- (二十一) 损坏绿化,占用绿化或向绿地、水景内排放丢弃杂物污物、抛掷杂物污物;
- (二十二) 未经许可在公共场所举行宗教活动;在共用部位设立神座、灵堂、燃烛烧纸、焚烧花圈等;
- (二十三) 未发生火警擅自动用消防设施、设备、器材,堵塞消防通道等;
- (二十四) 法律、法规、规章禁止的其他行为。

## 附件八：综合管理服务

服务内容	服务要求
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。
管理人员要求	(1) 小区经理有物业管理上岗证和小区经理上岗证，有二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。
服务时间	周一至周日每天 12 小时在管理处进行业务接待，并提供服务。
日常管理与服务	(1) 服务规范应符合《南京市物业管理行业规范》要求。 (2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到任何报修半小时内到现场处理（预约除外）。 (3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。 (4) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，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。 (6) 建立完善的档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案[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（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]。 (7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。 (8) 建立健全的维修资金管理制度，对小区房屋维修资金进行账务管理，做到运作规范，账目清晰。 (9) 可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 90%。 (10) 制定管理处内部管理制度和考核制度。 (11) 广泛运用计算机进行管理（含业主档案、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理等）。 (12) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。 (13) 每年对业主或使用人进行二次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。 (14) 能提供 5 种以上特约服务（有偿）和 5 种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每半年组织二次以上的社区活动。 (15) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 (16) 对违反小区《临时管理规约》或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。