

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。



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： 融信长岛花园 D 地块

物业类型： 高层/超高层住宅， 商铺

坐落位置： 长乐市营前三叉港旁

物业管理区域四至：

东至 利民路 ；南至 瀛洲—福长连接线 ；西至 邹厝西河 ；北至 滨江路 。

本物业分 / 期开发建设，总占地面积： 41257 平方米，

总建筑面积： 208310 平方米。其中：

多层住宅 / 平方米 高层住宅 139324.77 平方米

别 墅 / 平方米 商 业 2864.88 平方

米 配套公建 260.98 平方米 其他 / 平方米

其他（便民服务中心等） 1501.14 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

本合同自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



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，应当向购房人明示并说明本合同的内容，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）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；

（七）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；

（八）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。

## **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，但可将本合同中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、水电公摊费和特约服务等费用；

(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》、《住宅装饰装修管理服务协议》的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，应当在 24 小时内书面报告有关执法部门；

(九) 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物业管理服务时，甲方、业主/物业使用人应给予配合、遵守；

(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) 当事人约定的其它权利义务。

## **第七条 物业服务费及公共水电分摊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。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： 2.0 元/月·平方米

(3) 联排别墅/办公：\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ 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： 4.0 元/月·平方米

(7) 超高层住宅： 2.1 元/月·平方米

(8) \_\_\_\_\_：\_\_\_\_\_ 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、办公费用、固定资产折旧费以及其它费用组成）、法定税费和乙方的合理利润。

### （三）收费起始时间

1、物业服务费、公共水电分摊费从《商品房买卖合同》约定的房屋交付买受人之日起按月收取，业主自愿预缴的除外。

5、物业发生产权转移时，原业主应当与乙方结清物业服务费、公共水电分摊费等费用。物业服务费结算至产权转移之日的当月止。

6、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。

7、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(其中，停放服务费按物价部门核定的收费标准执行，并随之修改而变动)，以下费用均不包含车位使用费。

(一) 机动车辆停放服务费(有产权的车位、车库)：车位使用人按地面车位60元/个·月、地下车位70元/个·月标准向乙方支付，临时车位的停放服务费按照物价部门核定的收费标准按次执行收费。

(二) 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。

(三) 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447.23平方米。

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，委托乙方自行维修或委托专业施工单位维修，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的方式承担。

第十一条 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。

第十二条 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》、《福建省商品住宅专项维修资金使用暂行办法》等有关规定执行。

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）甲方违反本合同的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同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、业主违反本合同约定，经乙方书面催缴，未能按时足额支付物业服务费，每逾期一日，甲方、业主应按拖欠物业服务费的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 15 日内解决，逾期未解决的，甲方可依法解除合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出费用予以赔偿。

(五) 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定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。

对于业主专有部位的设施设备保修，甲方应当按照国家规定和《住宅质量保证书》的保修期限和保修范围，承担相应保修责任；如

甲方拒绝或拖延履行物业保修义务的，业主或物业使用人可以自行维修或委托乙方维修，维修费用及造成的其他损失由甲方承担。

#### **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公示栏醒目位置告知业主，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或者中断而造成损失的；

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

（六）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、第三人等行为造成的后果及侵权责任的，乙方不承担责任；

（七）因业主和物业使用人阻挠或不配合而无法提供物业管理服务的，乙方不承担责任；

（八）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。

(九) 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;

(十) 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 合同履行地 \_\_\_\_\_ 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

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) \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_；

(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陆份，甲方及县（市、区）  
物业管理行政主管部门（备案）各执两份，乙方及售房现场公示各一  
份，具有同等法律效力。

甲方（开发建设单位）：

住所：

法定代表人：苏俊华

委托代理人：

邮政编码：

电话：

2015年10月23日

乙方（物业服务企业）：

住所：

法定代表人：柯国斌

委托代理人：

邮政编码：

电话：

2015年10月23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		套	
多层住宅			
别 墅			
商业用房			
工业用房			
办 公 楼			
自行车库		辆	
机动车车库		辆	
会 所			
学 校			
幼 儿 园			
文化活动场所			
__酒店__用房			
物业管理用房			
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\_\_\_\_\_部；

扶 梯\_\_\_\_\_部；

\_\_\_\_\_。

2、绿化率：\_\_\_\_\_%，计\_\_\_\_\_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】 \_\_\_\_\_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】 【高压水箱】 \_\_\_\_\_个；

【污水泵】 \_\_\_\_\_个；

- 【中水及设备系统】\_\_\_\_\_;
- 【 \_\_\_\_\_ 】\_\_\_\_\_。
- 4、【燃气调节站】\_\_\_\_\_;
- 5、消防设施包括\_\_\_\_\_;
- 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\_\_\_\_\_个车位，\_\_\_\_\_平方米;
- 13、地下机动车停车场\_\_\_\_\_个车位，\_\_\_\_\_平方米;
- 14、非机动车库\_\_\_\_\_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\_\_\_\_\_平方米;
- 19、\_\_\_\_\_。

## 附件五：

# 物业服务事项和标准

### （一）综合服务

#### 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、电脑、网络、打印机等办公设备，并开通业主 QQ 群等网络沟通平台。

#### 2、管理人员要求

- （1）项目负责人具有 3 年以上小区经理任职经历或有 1 年以上物业师任职年限。
- （2）管理人员、专业人员持有有效的岗位证书或职业资格证书。主要管理人员姓名、职务、照片上墙公示。
- （3）企业员工统一着装，佩戴标志，仪表整洁，语言行为规范，服务主动、热情。

#### 3、服务时间

管理处每天 12 小时（8：00-20：00）进行客服业务接待，其余时间有专人值班，并提供服务。

#### 4、日常管理与服务

- （1）与委托方签订规范的前期物业服务合同，明确双方权利义务关系，物业服务合同备案手续齐全。
- （2）建立完善的物业管理制度、员工岗位职责及物业管理工作计划；建立财务制度，帐目清晰，财务收支符合国家相关规定。应用计算机及专业管理软件进行日常管理，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。
- （3）依法进行物业项目共用部位、共用设施设备的承接查验工作，验收手续齐全，档案资料完整。
- （4）公示 24 小时服务电话，业主咨询、投诉在 24 小时内予以答复处理；业主报急修的 20 分钟内到达现场处理（预约除外），有完整的报修、维修记录，并有回访制度，回访率达 100%，满意率达 90%以上。
- （5）在服务窗口公布物业服务项目、服务标准、收费标准，并公布价格主管部门监督电话；
- （6）按有关规定和合同约定规范使用住宅专项维修资金。
- （7）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和其它物业服务代收代付费用情况；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、更新改造费用分摊情况。

- (8) 每年至少 2 次征询并走访业主对物业服务的意见、建议，走访住户不低于 80%，满意率 90%以上；对业主提出的意见、建议进行分析并在 10 天内予以整改，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档案资料。
- (9) 每半年开展 2 次以上健康有益的社区文化活动。主要节假日在小区做节日环境布置。
- (10) 各类物业管理纸质档案资料分类归档，排列整齐有序，有完整的档案目录清单，查询方便。
- (11) 对违反法规规定和管理规约的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告有关行政管理部门。
- (12) 有成立由企业员工和业主参加的志愿服务小分队并有年度活动计划和活动档案。
- (13) 在小区设置醒目、简洁的倡导文明言行的“遵德守礼”提示牌。

## (二) 房屋管理与维修养护服务

### 1、房屋结构和房屋维护养护

- (1) 每年至少 2 次对房屋结构进行全面检查，发现特殊情况及时报告建设主管部门、建设单位及业委会并做好记录。
- (2) 每年 2 次书面通知业主对空调外挂机、太阳(空气能)热水器等户外设置物进行安全性检查，排除安全隐患。
- (3) 每年至少 1 次编制房屋及共用部位、共用设施设备日常管理和维修养护计划并按计划做好维修养护工作；

### 2、公共标识

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。

### 3、公共门窗、消防

器材等每两天至少巡查 1 次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃、防火门、消防器材等配套设施，保持设施完好，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），巡查、维修和保养记录齐全。

### 4、楼内墙面、顶棚地面

墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，墙面修补应保持与原墙面材质一致。

### 5、房屋外观

平时对外墙面砖、涂料等装饰材料进行巡视，发现脱落、有污迹时及时编制维修计划，适时组织维修，保持房屋外观完好、整洁。

## 6、房屋装饰装修管理

- (1) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约要求，建立完善的小区装饰装修管理制度。依规定与装修人签订装饰装修管理服务协议，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。
- (2) 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管理规约行为的，应及时劝阻、制止，劝阻，劝阻无效的应在 24 小时内报告业主委员会和关行政管理部门。
- (3) 装修产生的建筑垃圾应在指定地点临时堆放，并采取围挡、遮盖等措施，每天及时清运。

### (三) 公共秩序维护

#### 1、人员要求

- (1) 秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 50%以上，身体健康，工作认真负责。
- (2) 聘用的秩序维护员应无犯罪记录。
- (3) 能做好小区公共秩序维护和应对工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。
- (4) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。
- (5) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

#### 2、门岗

- (1) 各出入口设专人 24 小时值勤，小区主出入口实行双人值勤，每天 7: 00-12: 00、14: 00—19: 00 站岗值勤，并有详细交接班记录和外来人员、车辆、大件物品进出登记和异常情况处置记录。
- (2) 保持小区入口环境整洁、有序、道路畅通，礼貌询问外来人员，并通过电话、对讲系统等方式联系住户核对信息，决定是否放行，劝阻无关外来人员、车辆随意进入小区。
- (3) 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。

#### 3、巡逻岗

- (1) 秩序维护员按照指定路线和时间进行全天 24 小时巡逻，每 2 小时对重点区域、重点部位巡逻 1 次，有巡查记录存档。
- (2) 接到火警、警情或求助电话后，10 分钟内尽快到达现场，并及时采取应急措施，同时报告管理处与警方，协助做好救助工作。
- (3) 巡查中发现违规行为、不安全状况等异常情况时，应立即通知管理处，并在现场采取必要措施，按规定及时报告有关部门。

#### 4、技防设施和、救助

- (1) 小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲、周界报警、电子巡更等主要技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。
- (2) 控制中心接到报警信号后，安防人员 10 分钟内尽快赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问。监控影像资质、报警记录应当至少留存 30 日备查，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
- (3) 有火灾、治安、暴风雨、公共卫生等突发事件应急处置预案，并在监控值班中心悬挂，每年应组织不少于 1 次的应急预案演习。接到突发事件报告后立即赶往现场，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。

#### **（四）共用设施设备运行、维修保养**

##### **1、道路、场地等**

每周巡查 1 次道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏 3 天内修复，保持路面平整、无破损、无积水，无井盖缺失，侧石平直无缺损。

##### **2、围墙**

每半月巡查 1 次，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。遇到暴风雨等异常情况要加强巡查和维护。

##### **3、休闲椅、凉亭、**

雕塑、景观小品每日巡查 1 次，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。

##### **4、室外健身设施、儿童乐园等**

每日巡查 1 次，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）。

##### **5、安全标志等**

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。

每月检查 1 次，保证标志清晰完整，设施运行正常。

##### **6、供水系统**

(1) 每天对供水系统供水设备巡查 1 次。每季 1 次对水泵润滑点加油，及时对泵房、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。

(2) 未移交供水企业的水箱、蓄水池，每年定期清洗 2 次，并将水质送检化验，二次供水水质符合国家生活用水标准。

(3) 未移交供水企业的水箱、蓄水池应保持水箱、蓄水池盖板完好并加锁，溢流管口安装有金属防护网并保持完好。

(4) 高层建筑每年 2 次对供水系统减压阀进行测压并做好记录。

## 7、排水系统

- (1) 每天巡查 1 次污水泵等排水系统，确保到污水处理系统运行正常。
- (2) 每季 1 次润滑加油。
- (3) 每年至少 1 次对污水排水系统全面维护保养。
- (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。
- (5) 污水排放符合环保要求。

## 8、公共照明

每天 1 次检查路灯、楼道灯等公共照明系统，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，完好率不低于 98%，并按规定时间定时开关。

## 9、消防系统

- (1) 制定并执行消防安全制度、消防安全操作规则、灭火和应急疏散预案。
- (2) 消防泵每月启动 1 次并作记录，每年保养 1 次，保证其运行正常。
- (3) 消防栓每月巡查 1 次，消防栓箱内各种配件完好。
- (4) 每季检查 1 次探测器，不合格的应当调换。
- (5) 每半年检查 1 次消防水带，阀杆处加注润滑油并作 1 次放水检查。
- (6) 每月检查 1 次配备的灭火器，临近失效立即更新或充压。

## 10、安防技防系统

加强对视频监控、楼宇对讲、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，一般性故障当日内修复。

## 11、电梯系统

- (1) 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，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好。
- (2) 委托专业维修保养单位进行定期保养，按规定进行安全检测并持有有效的《电梯安全使用许可证》。安排专人加强对电梯保养的监督，并对电梯运行进行管理。
- (3) 接到电梯运行故障报告后，物业管理人员 10 分钟内赶到现场进行应急处理，通知专业维修人员须在半小时内到现场救助、维修，尽快恢复电梯正常运行。

## 12、应急预案及停水、停电、停气处理

- (1) 对设备故障及突发性事件有应急方案和现场处理措施、处理记录。
- (2) 接到相关部门的停水、停电、停气等通知时，应提前以通知、公告、广播、QQ 群等形式通知业主。

## (五) 公共区域清洁卫生保洁服务

### 1、楼内地面和墙面

每天 7:00-19:00 循环保洁，保持楼内干净整洁，无显露垃圾和卫生死角，门厅地面每日拖洗 1 次以上，大堂、门厅花岗岩大理石每 2 个月保养 1 次，材质干净，无污渍；墙面保持无灰尘、无污渍。楼梯台阶每周拖洗两次，保持干净、无灰尘。

### 2、楼梯扶手、栏杆、窗台等

每 2 天擦抹 1 次，保洁干净、无灰尘。

### 3、消防栓、指示牌等公共设施

每周擦抹 2 次，目视表面洁净、无灰尘、无污渍。

### 4、墙面、天花板 每月清洁 1 次，目视明亮、无灰尘、无蜘蛛网。

### 5、公共门、窗等玻璃

高度 3 米以下每周清洁 1 次，高度 3 米以上每年至少清洁 4 次，目视洁净、无灰尘。

### 6、天台、屋顶每周至少保洁 1 次，保持清洁、无垃圾。

### 7、垃圾收集和清运

(1) 每天收集清运生活垃圾不少于 2 次，垃圾桶（箱）无垃圾满溢散落现象、无污迹、无异味。

(2) 垃圾桶每日清洗 1 次，垃圾厢房每日冲洗 2 次。

(3) 生活垃圾实行袋装，密闭存放，日产日清。

### 8、电梯轿厢

每天擦抹、清扫 1 次，循环保洁，每月对电梯门壁打蜡上光 1 次，轿壁表面光亮，无污迹。

### 9、道路地面、绿地

(1) 每天 7:00-19:00 循环保洁，保持小区内环境整体干净整洁，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象。

(2) 沿街商店门前 7:00-19:00 循环保洁，每半月冲洗 1 次。

### 10、公共灯具、宣传栏、信报箱、建筑小品等

公共灯具每月至少清洁 1 次，目视明亮、无灰尘。宣传栏、信报箱、建筑小品等每周清洁 1 次，目视洁净、无灰尘；

### 11、景观水池等水景

每天 1 次打涝水景漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物，水体无异味。

### 12、“四害”等消杀预防

蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 2 次，其它季节根据小区情况制定具体计划；灭鼠每季进行 1 次，无明显鼠迹。

### 13、保洁人员

人员着统一标识服上班，及时劝阻楼道内乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放现象。

### (六) 公共区域绿化日常养护服务标准

#### 1、修剪

(1) 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（冬季等因气候因素修剪会影响植物生长时除外）；

(2) 乔、灌木、绿篱、球每年适时修剪 3 遍以上；

(3) 地被、攀援植物修剪及时，每年不少于 3 次，基本无枯枝。

#### 2、杂草清除

每年清除杂草 6 遍以上，杂草面积不大于 5%。

#### 3、灌、排水

常年保持有效浇灌，草坪、树木生长良好。

#### 4、施肥、松土

(1) 草坪按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥 2-3 遍。

(2) 树木类按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥、松土。每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增追施复合肥 2 遍，满足植物生长需要。

#### 5、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。

#### 6、扶正、加固

台风、雷雨天气前做好防范加固措施，并在台风、雷雨天气对部分受影响树木进行扶正，确保做到树木基本无倾倒。

#### 7、补种

及时补植，无枯萎植物。

#### 8、其它

(1) 有技术人员实施绿化养护管理。

(2) 草地生长正常，斑秃黄萎低于 5%。

(3) 园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。

(4) 绿地设有提示爱护绿化的宣传牌。

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\_\_\_\_\_。