

编号：

融信漳州公馆 项目

前期物业服务合同



前期物业服务合同示范文本 说 明

1、本合同文本根据福建省住房和城乡建设厅示范文本制订，供建设单位选聘物业服务企业时使用，适用于本市行政区域内前期物业服务及其相关活动。

2、本合同文本中所称前期物业服务，是指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。

4、本合同“第二条”的物业首期交房时间应当如实填写，合同终止时间不得提前于物业交房时间。

5、订立本合同前，当事人双方须认真协商各项条款，合同一经签字或盖章即生效（当事人另有约定的除外），本合同任何条款的变更须经双方协商一致后，签字或盖章确认。

6、合同发生重大变更、解除及合同文本遗失的，应当及时到原备案机关办理相关手续。

7、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。

前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：漳州市融运房地产有限公司
营业执照注册号：91350603MA2Y3KK692
企业资质证书号：ZZ-17280000283000
组织机构代码：91350603MA2Y3KK692

法定代表人：张维

通讯地址：福建省漳州市龙文区水仙大街 88 号融信希尔顿逸林酒店 C 座 3 楼

邮政编码：363000 联系电话：0596-2134567

委托代理人：叶丽松

通讯地址：福建省漳州市龙文区水仙大街 88 号融信希尔顿逸林酒店 C 座 3 楼

邮政编码：363000 联系电话：18359631615

乙方（物业服务企业）：福建融信世欧物业管理集团有限公司

营业执照注册号：91350111574708155M

企业资质等级及证书号：物业服务企业一级资质（建）115047

组织机构代码：91350111574708155M

法定代表人：马祥宏

通讯地址：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

邮政编码：350001 联系电话：0591-88075390

委托代理人：刘春龙 联系电话：18876300801

外地企业备案登记编号：350600180116

分支机构负责人：刘欣 联系电话：13554728937

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》、《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：

物业项目名称：融信漳州公馆

物业类型：**【高层住宅】【商业/商墅】**

坐落位置：漳州市新华东路以北、龙江路以西

物业管理区域四至：

东至 龙江北路

南至 漳华路

西至 九十九道湾

北至 规划北仓路

本物业分一期开发建设，总占地面积：52438.88平方米

总建筑面积：195008.22平方米。其中：

多层住宅 0平方米 高层住宅 129587.38平方米

别 墅 0平方米 商 业 14687平方米

配套公建 2548.62 平方米 其他 611.72 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

本物业首期交房时间为 2020 年 12 月 30 日，本合同期限 5 年，自本合同签订之日起至 2025 年 12 月 30 日止。在本合同期限内，业主委员会代表全体业主与物业服务企业签订的物业服务合同生效时，本合同自动终止。

本合同期满前叁月，业主大会尚未成立的，甲乙双方应就延长本合同期限达成协议；双方未能达成协议的，甲乙双方应当提请相关部门指导业主在本合同期满前，依法召开业主大会决定对建筑物及其附属设施的管理进行自主管理或委托管理。

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。

第四条 乙方按照以下第 1 种物业服务标准提供住宅

的物业服务：

1、《漳州【市】【县】住宅物业服务等级标准及收费指导价》中的一级物业服务标准，详见附件五；

2、选择《漳州【市】【县】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；非住宅的物业服务标准以及甲、乙双方约定的《漳州【市】【县】住宅物业服务等级标准及收费指导价》范围以外的具体服务事项和标准，详见附件六。

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、物业使用人按时交纳物业服务费；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、 _____/_____;
- 3、 _____/_____。

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, 但可以将本合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业;

(四) 应当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; 业主未按时足额缴纳的物业服务费的, 乙方可以在物业管理区域内将未交费业主名单及欠费情况予以公示催交;

(七) 对甲方、业主违反国家、本省、本市有关物业管理的法律法规、政策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、住宅外立面设施及防盗网设施的安全安装规定等注意事项告知业主或物业使用人。对业主或物业使用人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。

对物业管理区域内违法建造、擅自改动房屋建筑主体和承重结构、一套改多套和改变建筑设计使用功能的，乙方接到相关行政主管部门的相关书面通知后，可以暂时停止供水、供电。业主或者使用人改正违法行为后，乙方应当及时恢复供水、供电，并报告相关行政主管部门。

业主或者物业使用人在装饰装修工程开工前，应当持有关资料向乙方办理登记手续；业主或者物业使用人拒不办理登记或者擅自拆改房屋承重结构、改变住宅使用性质的，乙方应当及时予以制止，向有关行政主管部门报告，并禁止装饰装修施工人员进入物业管理区域。

(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照《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。按照本物业所在地市、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》的一级物业服务标准，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），具体收费标准如下：

(1) 多层住宅： / 元/月·平方米

(2) 高层住宅： 1.8 元/月·平方米

(3) 商业物业： 3.5 元/月·平方米

(4) 配套公建： / 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。

4、甲方、业主向乙方支付物业服务费后，乙方按照本合同约定的服务内容和标准提供服务，自负盈亏。

5、超一级服务，双方另行协商。

(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、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) 公共费用分摊办法

1、物业管理区域内的公共用水用电费由相关业主进行分摊；分摊办法如下：

(1) 电梯用电分摊按产权面积或户数结合楼层系数合理；

(2) 二次供水水泵用电分摊按用水量为系数合理分摊；

(3) 备用电源耗油量分摊按供电范围分摊；

(4) 其他公共用水用电分摊按用户房屋产权面积占建筑总面积的比例为系数合理分摊。

2、共用设施设备运行维护费根据“谁受益，谁承担”的原则进行分摊，具体分摊办法按【受益方的房屋建筑面积

占总建筑面积的比例分摊】。

3、公共用水用电费、共用设施设备运行维护费按实际产生的费用由乙方单独列帐，公摊方法、收费清单、帐目明细【每季度一次】【每半年一次】在物业管理区域内显著位置公示。

(四) 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。

(五) 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。

5、甲方、业主约定由物业使用人支付物业服务费和公共用水用电费、共用设施设备运行维护费的，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和公共用水用电费、共用设施设备运行维护费的。物业服务费结算至产权转移之日的当月止。

7、甲方售房时不得承诺减免物业服务费用。

8、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（管理规约）等规定，并按规定办理相关手续。扣除物业服务企业对物业共用部位、共用设施设备的经营管理费用后的经营收益归业主所有，主要用于物业共用部位、共用设施设备的日常养护、维修以及补充住宅专项维修资金，该收益应单独建账，【每半年一次】公布收支情况。

9、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60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50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）40元/个·月；地下车位60元/个·月；封闭式车库车位 /

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，并不得擅自改变物业管理用房的用途。

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：

以书面工作联系函通知甲方。

(三) 承接查验费用

本物业承接查验费用由【乙方】按【包干】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违约期间物业费的等同金额的违约金。

(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,业主有权要求乙方双倍返还。

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,应当按照每日万分之四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30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。

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 壹拾伍万 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) 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、_____ / _____ ;
- 2、_____ / _____ 。

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 甲方所在地 仲裁委员会申请仲裁；
- 2、向 甲方所在地 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，均遵照国家和本省有关法律、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) _____ / _____ 。

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（建设单位）：漳州市融信房地产有限公司

住所：福建省漳州市龙文区水仙大街88号融信·希尔顿·逸林酒店C座3楼

法定代表人：张维

邮政编码：363000

电话：0596-2134567



年 月 日

乙方（物业服务企业）：福建融信世欧物业管理集团有限公司

住所：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

法定代表人：马祥宏

邮政编码：350001

电话：0591-88075390



年 月 日

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			129587.38
多层住宅			/
别 墅			/
商业用房			14687
工业用房			/
办 公 楼			/
自行车库			/
机动车车库			/
会 所			/
学 校			/
幼 儿 园			2548.62
文化活动场所			/
__设备__用房			982.44
物业管理用房			611.72
地下室			46287.04
大门			226.56
架空			77.46
合 计			195008.22
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 18 部；

扶 梯 0 部。

2、绿化率：35.01 %，计 18358.85 平方米；

楼间、集中绿地 18358.85 平方米；

砖石铺装 / 平方米。

3、区域内市政：

【道路】 【楼间甬路】 15160 平方米；

【室外上下水管道】 污水管 4400 米；雨水管 5200 米；给水管 1200 米；室外消防栓管 1700 米米；

【沟渠】 / ；

【蓄水池】 4 个；

【化粪池】 4 个；

【污水井】 175 个；

【雨水井】 166 个；

变配电系统包括 3 间变配电室；

高压双路供电电源 10KV 高压双路供电；

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】 铁艺；

【高压水泵】 【高压水箱】 高压水泵 23 个；高压水箱 2 个

个；

【污水泵】 136 个；

【中水及设备系统】 无；

【 】 / 。

4、【燃气调节站】 次高压 (B)；

5、消防设施包括 室外消火栓、水泵接合器、消防泵、消防水箱、应急照明、消防报警系统；

6、监控设施包括 / ；

7、避雷设施包括 接闪网、避雷带、浪涌保护器、等电位端子箱、防雷引下线；

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 1151 个；

11、电讯电话 1151 个；

12、地上机动车停车场 114 个车位，1450（功能区面积，不含车位前的通道等公摊面积）平方米；

13、地下机动车停车场 1203 个车位，16029.44（功能区面积，不含车位前的通道等公摊面积）平方米；

14、非机动车库 8848.41 平方米；

15、垃圾中转站 （垃圾收集点 4 个） 个；

16、信报箱 1151 个；

17、共用设施设备用房 2367.62 平方米；

18、物业服务用房 611.72 平方米；

19、 / 。

附件五：

物业服务事项和标准

(一)、基本服务

1、服务场所设置：

- (1) 固定物业服务办公场所；
- (2) 办公场所整洁有序，有专门的接待区域；
- (3) 办公设备先进、齐全；
- (4) 公布服务电话。

2、人员配置：

- (1) 配备相应项目负责人及与所承接的物业服务相适应的楼管员、秩序维护员、工程技术人员、绿化养护员、保洁员等人员；
- (2) 从事物业管理相关人员取得职业资格证书或相应岗位证书；
- (3) 统一着装，佩戴标志，行为规范，制定相应的项目服务岗位职责。

3、物业服务合同：与开发建设单位或业主/业主委员会签定（前期）物业服务合同，明确双方权利与义务。

4、物业承接检验：

- (1) 对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收；
- (2) 现场查验记录及交接记录完整；
- (3) 相关文件、资料和记录建立档案。

5、业务接待时间：

- (1) 政府法定工作日不少于 12 小时在服务办公场所进行业务接待；
- (2) 节假日有管理人员值班，并提供服务。

6、服务公示：在物业项目醒目位置公布物业服务企业工商

营业执照、资质等级证书、物业服务内容及其收费标准、特约服务内容及其收费标准。

7、日常管理与服务：

(1) 有完整的物业管理方案、质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。

(2) 业主或使用人投诉、咨询、求助在 1 个工作日内予以答复。

(3) 提供 24 小时的受理公共部位的业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般维修 1 日内处理，如遇特殊原因无法按时修复，应告知原因并做出修复限时承诺；有完整的报修、维修记录，并有回访制度并实施。

(4) 对违反相关法律法规政策规定或管理规约的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。

(5) 每月公布由业主分摊的公共水电等费用详细测算及分摊情况、定期公布共用部位经营收益情况及其他物业管理代收代支费用情况。

(6) 物业服务费的收支管理帐目清晰，定期公布。

(7) 每年至少二次进行物业服务质量评价，可采取走访、座谈、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年沟通面积不低于小区住户的 90%，业主满意度不低等于 80%；

(8) 有公共指示牌、标示牌，安全警示标识等。

(9) 节假日（元旦、春节、五一、中秋、国庆）有专题布置。

(10) 每年组织两次以上社区活动。(11) 广泛运用计算机进行现代化物业管理服务。

(二)、共用部位维护

1、装修管理：

(1) 建立房屋装饰装修管理制度；

(2) 将住宅装饰装修禁止行为及允许施工时间、废弃物的清运与处置等事项告知业主或装修人；

(3) 对业主在装饰装修过程中违反有关规定及管理规约的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的应在 24 小时内书面报告有关执法部门。

2、房屋构造：每季度对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时安排专项修复并告知相关业主、使用人。

3、门窗：每日巡视楼内公共部位门窗，保持完好，开闭正常。

4、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，墙面修补应保持与原墙面材质一致。

5、围墙：每半月一次巡查围墙，发现损坏及时修复，铁栅栏围墙无明显锈蚀。

6、道路、场地等：每日一次巡视小区区间路面、窞井等，发现损坏及时修复，要求路面不积水，窞井不漫溢，窞井盖无缺损。

7、休闲椅、室外健身设施等：每日至少巡查一次，发现损坏立即修复，保证设施的安全使用。

8、安全标志：对小区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施，主要通道设置安全疏散提示和事故照明设施，每半月检查一次，保证标志清晰完整。

（三）、共用设施设备维护

1、基本要求：

（1）应对共用设施设备进行日常管理和维修保养，运行、检查、维修、保养记录齐全。

（2）应建立共用设施设备安全操作、运行、巡检、机房管理、设备故障应急措施等制度。

（3）应每年编制共用设施设备维修保养计划和专项维修资金使用计划，向开发建设单位或业主提出报告和建议，根据开发建设单位或业主决定组织维修。

（4）应根据物业服务合同约定对共用设施设备组织巡查，并记录。

（5）应提供不少于 12 小时的维修服务，紧急抢修服务应在半小时内到达现场，及时报告开发建设单位或业主，并在 24 小时内修复，如遇特殊原因无法按时修复，应告知原因并做出修复限时承诺，及时记录维修情况。

（6）保持共用设施设备运行正常，如遇故障及时维修，在维修费用确保前提下共用设备完好率不低于 95%，共用设施完好率不低于 90%。

（7）接到相关部门停水、停电、停气等通知应及时通告业主。

2、电梯：

（1）电梯各项技术参数应符合国家有关质量标准，取得《安全检验合格证》，并在电梯轿厢内显著位置公示。

（2）电梯应根据相关规范及制造商维护标准进行保养，24 小时运行，如有故障及时组织维修。

（3）每日进行日常巡查，并有相关记录。

(4) 建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容。

(5) 当电梯发生困人或其它突发重大故障时，物业管理人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达现场进行处理。

(6) 电梯故障或维修期间，应设置安全警示，并采取相关防护措施。

(7) 电梯轿厢内按钮、灯具、对讲等配件保持完好，轿厢整洁。

(8) 委托专业维修保养单位进行定期保养，并有管控措施。

3、低压配电：

(1) 低压配电设施有关技术参数应符合国家有关质量标准。

(2) 低压配电、自备电源等设施设备应根据相关规范及制造商维护标准进行保养、运行，如有故障及时组织维修。

(3) 自备电源可随时启用。

4、给排水：

(1) 给排水设施设备应根据相关规范及制造商维护标准进行保养、运行，如有故障及时组织维修。

(2) 生活水箱、水池设置应符合相关要求，至少每半年清洗1次，水质检测符合要求。

(3) 应每周检查和维护排污、排水设施设备，沟井、管道通畅，井盖面板完好。

5、消防设施：

(1) 消防设施应根据相关规范及制造商维护标准进行保养、运行，如有故障及时组织维修。

(2) 消防设施、消防装备不足或者不适应实际需要的，应及时向开发建设单位或业主提出报告和建议，应当增建、改

建、配置或者进行技术改造。

(3) 对建筑消防设施，每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查。

(4) 不得拆除、停用相关消防设施。

6、弱电：

(1) 弱电等其他设施设备应根据相关规范及制造商维护标准进行保养、运行，如有故障及时组织维修。

(2) 监控录像资料保存时限至少保留六十日，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。

(3) 每月定期保养，及时维修，保持楼道防盗门使用正常。

(四)、公共秩序维护

1、基本要求：

(1) 应根据物业服务合同约定并结合服务项目出入口、面积合理配置秩序维护人员，主出入口值班人员不少于 2 名，巡逻人员不少于 2 名。

(2) 物业服务企业应当按照法律、法规规定和物业服务合同的约定，做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

(3) 应制订火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，并定期开展应急预案演练。

(4) 秩序维护人员应定期培训，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。统一着装，佩戴标识。配备对讲装置和其他必要的安全护卫器械。

2、固定岗：

(1) 应在住宅小区主要出入口设置秩序维护固定岗，并实行 24 小时值勤，主出入口不少于 8 小时立岗。

(2) 应劝阻无关人员、外来车辆随意进入物业管理区域。

(3) 应做好相关值勤记录。

3、巡逻岗：

(1) 应在物业管理区域内进行巡逻，对车辆进行管理疏导，维护公共秩序。

(2) 应每 2 小时对物业管理区域内的重点区域、重点部位至少进行 1 次巡查。

(3) 如遇突发事件，应及时启动应急预案，并及时报告有关部门，保护现场，协助做好救助工作。

4、消控岗：

(1) 应当按照法律、法规规定和物业服务合同的约定配置消监控值班人员。

(2) 消监控室应设立 24 小时值班制度，并记录值班的主要情况。

5、车辆管理：

(1) 应引导进入物业管理区域内车辆停放场地的车辆有序停放。

(2) 应对物业管理区域内的停车场、停车库进行不定时巡逻。

(3) 应对影响其他车辆和行人的正常通行行为进行劝阻。

(4) 收费管理的停车场地应 24 小时有专人管理，在显著位置公示管理制度、收费标准、收费内容、设置相应交通标志，车辆停放有序、备有必需的消防器材，配置道闸等出入口控制系统和监控系统，场地整洁，有照明，无渗漏，无易燃、易爆及危险品存放。

6、消防管理：

- (1) 应按法律、法规规定在物业项目内组建义务消防队。
- (2) 应对物业管理区域内占用疏散通道、安全出口、消防车道的行为及时予以劝阻、制止，劝阻无效的，应及时书面上报有关部门。
- (3) 组织消防检查，及时消除火灾隐患。
- (4) 应利用公告栏等形式开展消防安全意识宣传教育。
- (5) 消防器材定期保养。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；消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好；每天检查火警功能、报警功能是否正常；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；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；每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。

(五)、公共区域保洁

1、基本要求：

- (1) 合理配置垃圾桶、垃圾收集点，周围保持干净，垃圾桶每日至少清洗1次，生活垃圾每日至少清运2次；
- (2) 建筑垃圾有固定堆放点；
- (3) 以1人服务建筑面积小于7000平方的标准配置专职清洁人员，清洁卫生实行责任制，有明确的责任范围。

2、公共清洁：

- (1) 小区内道路地面、广场、绿地、公共楼道每日循环清扫，保持干净整洁；明沟每日清扫1次。
- (2) 楼梯扶手、栏杆、窗台：每日擦拭1次。

(3) 共用部位门窗等玻璃、室外标识、指示牌、宣传栏、信报箱、消防栓等公共设施每日清洁，保持干净整洁；

(4) 天花板、公共灯具每月至少清洁 1 次。

(5) 天台、层顶保持清洁，无垃圾。

(6) 电梯轿厢及操作面板每日循环保洁，地面每日循环保洁。

3、雨污井、化粪池：雨、污水井每年至少检查 1 次，发现堵塞，及时清掏；化粪池每年清理一次，无溢满，有检查和清理记录。

4、消毒消杀：

(1) 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。

(2) 每月对窨井、明沟、垃圾箱喷洒药水一次，至少每半年灭鼠一次。

5、水景：每天打捞漂浮杂物，保持水体清洁，适时更换水。

(六)、公共绿化养护

1、基本要求：有专业人员实施绿化养护管理，保持花草树木长势良好。

2、草坪：草坪生长整齐，常年保持平整，及时清除杂草；预防为主，综合治理，严格控制病虫害。

3、花卉树木：花卉、树木适时修剪，无枯枝，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生；有针对性进行病虫害防治，严格控制病虫害；树木基本无倾斜。

4、其他：园林建筑和辅助设施完好，绿地设有提示爱护绿化宣传牌；绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

附件六：

超一级服务标准

- 1、不定期免费为业主、装修工人、访客提供绿豆汤、菊花茶等饮品活动。
- 2、便民卡服务。收集周边信息、医院、派出所、菜市场等信息及时告知有需求住户。
- 3、装修跟踪服务。对业主隐蔽工程进行拍照，装修结束后发送给予业主，解决业主未来隐蔽工程自行维修时，可以查看。
- 4、贴心服务。装修完毕后送甲醛测试纸，给予业主方便甲醛测试。
- 5、应急箱服务。客服中心准备：花露水、剪刀、针线等服务，供业主应急取用。
- 6、关爱活动。业主大批量入住后，社区活动全年不低于 10 场。
- 7、超前服务。交付前期 3 个月进场，为业主提供承接查验服务。
- 8、每月空置房巡查，不定期空置房巡查。
- 9、暖心服务，业主喜庆装扮服务。
- 10、爱心关怀。业主生日、节日祝福活动。
- 11、开通 24 小时客户服务热线。既为客户提出服务诉求与投诉处理提供了一条新的途径，也是确保公司服务品质、提高业主投诉处理的及时率和有效率的重要平台。
- 12、三位一体共管模式。建立业主、建设单位和物业服务企

业之间的有效沟通模式，相互配合，共同营建和谐、温馨、文明的美丽家园。

13、24小时值班经理制。确保业主提出的重大投诉能得到及时的解决，园区中发生的各项突发事件得以及时、妥善的处理。

14、24小时报修，运用网络化办公平台公司。设置“融客”APP，足不出户就能享受24小时全天候受理客户报修、求助、建议、问询等各类信息。

15、健康讲座与沙龙。不定期开展如高血压讲座、护牙讲座、四季养生讲座等。

16、物业管理开放日。开展物业管理开放日活动，向业主展示我们的服务后台。

17、业主座谈会。

18、装修咨询服务。与知名家装公司协同开展。

19、亲情化一早晚迎送。

20、雨伞、手推车和工具箱借用服务。

21、公共卫生防疫信息发布与提示。

22、推出“邻里节”系列活动。感受邻里乐、邻里情。

23、夏季“电影节”活动。（不定期举办两场电影节）

24、园区月度主题活动。（根据节气不同，举办不同主题的社区活动）

25、代收货服务，淘宝天猫服务站。

- 26、不定期寄送融信刊物。
- 27、会务服务。帮您代订酒店会务场地等服务。
- 28、代叫搬运吊装服务。
- 29、代请保姆或钟点工服务。
- 30、房屋代管服务。再久也依然亲近。
- 31、代订礼宾车服务。为您的婚宴等代订礼宾车。
- 32、代办订报刊、杂志服务。
- 33、代办订牛奶服务。
- 34、出租车代叫服务，为业主的顺利出行提供方便和保障。
- 35、代叫桶装水及配送服务。
- 36、代叫废品回收。
- 37、行礼搬运，随时恭候。
- 38、季度服务报告。为了让业主对物业服务中心的工作更加了解，服务中心每季度向业委会提交季度工作报告，并在前台向全体业主公示。
- 39、代驾联系服务。帮您联络代驾公司为您提供酒后代驾服务。
- 40、装修咨询服务（与知名家装公司协同开展）。
- 41、入住前户内设施设备使用示范。
- 42、物品出借、转交服务。
- 43、住户钥匙托管服务。如需短期外出或需提供定期保洁服务，您可将钥匙交给服务中心托管。

- 44、特殊天气温馨提示服务。在单元厅公示近期天气和空气指数、洗车指数。为您的出行提供科学依据。
- 45、留言服务。密切关注业主的留言或访客留言，及时交予住户
- 46、临时代管小件物品。
- 47、代为联系体检机构。
- 48、旅游咨询服务。
- 49、垃圾清运零干扰服务。
- 50、办公区域 6S 标准。物业办公场所实行办公室 S 标准制度，为理顺工作现场秩序、提高工作效率，有效地加速办公室工作环境和个工作状况的调整及改良，同时发挥办公室对外窗口的作用，树立企业良好的内外形象，特制定本制度。6S 即整理 (SEIRI)、整顿 (SEITON)、清扫 (SEISO)、清洁 (SEIKETSU)、素养 (SHITSUKE)、安全 (SECURITY)，整理：首先，对工作现场进行分类处理，区分为必要物品和非必要物品、常用物品和非常用物品、一般物品和贵重物品等；整顿：对非必要物品果断丢弃，对必要物品要妥善保存，使工作现场秩序昂然井井有条；并能经常保持良好状态这样才能做到想要什么，即刻便能拿到，有效地消除寻找物品的时间浪费和手忙脚乱；清扫：对各自岗位周围办公设施进行彻底清扫清洗，保持无垃圾无脏污；清洁：维护清扫后的整洁状态；修养：将上述四项内容切实执行持之以恒，从而养成习

惯；安全：上述一切活动，始终贯彻一个宗旨：安全第一。

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_____。