

【置心广场】前期物业服务合同



开元物业
NEW CENTURY PROPERTY

二〇一〇年五月

二〇一〇年五月

【置心广场】前期物业服务合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：

企业名称：台州市弘置信置业有限公司

法定代表人：金罗明

注册地址：浙江省台州市椒江区银泰城 8 幢 31 层

联系电话：0576-88191871

受托方（以下简称乙方）：

企业名称：浙江开元物业管理股份有限公司

法定代表人：陈灿荣

注册地址：杭州市萧山区宁围街道富业巷 3 号浙江民营企业发展大厦 1 楼

11F

联系电话：0571-83876600

根据《中华人民共和国合同法》及有关法律、法规、政策，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对项目物业提供前期物业管理服务事宜，订立本合同。

第二条 物业基本状况

物业名称：置心广场；

物业类型：办公、商业；

座落位置：洪家街道洪兆路以北、中心大道以西；

建筑面积：规划总用地面积 26000 m²，总建筑面积 114188.54 m²。其中地上建筑面积 81019.67 m²，（其中：商业 20228.21 m²，办公 59429.25 m²，物业办公管理用房及经营用房 294.79 m²，消防控制室 47.07 m²，开闭所 114.01 m²，配电房 511.56 m²，卫生间 235.46 m²，连廊 159.34 m²）；地下建筑面积 33168.87 m²，机动车停车数 839 个（地下 809，地上 30）；

物业管理区域：东至：中心大道；南靠：洪兆路；西邻：义民小区；北接：东兆路。

以下合同所称“物业”包含管理服务区域内的等建筑物。（物业构成明细见附件一）

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人；乙方本着对全体业主和使用人负责，参与前期介入，熟悉场地、管网、线路布置及设施设备功能，对设计、建设方案等提出优化与修改建议，并参与本物业的竣工验收，在物业移交接管时，与甲方办理物业服务书面交接手续；本物业交付使用后的质量责任，按国家《建设工程质量管理条例》和《房屋建筑工程质量保修办法》等规定承担。

第四条 有关物业项目承接验收管理行为按《浙江省物业项目承接验收管理办法（试行）的通知》执行（浙建房[2009]97号文）。

第二章 委托服务事项

第五条 房屋建筑主体共用部位的维修、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、门厅等。

第六条 共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括（如有）：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、共用照明、天线、中央空调、暖气干线、高压泵房、楼内消防设施设备、电梯、中央监控设备、建筑物防雷设施等。

第七条 附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括（如有）道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、自行车棚、停车场等。

第八条 物业服务区域内的绿化由乙方自行养护与管理。

第九条 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括（如有）：商业网点、文化体育娱乐场所。供水、供电、供气、电信等专业单位在物业服务区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理。

第十条 物业服务区域内的公共环境卫生的维护，包括公共场所、物业共用部位、共用设施设备和相关场地的清洁卫生、垃圾的收集、清运等保洁服务。

第十一条 物业服务区域内的交通与车辆（机动车与非机动车）的行驶、停放秩序的管理。

本物业服务区域内的业主、物业使用人在本物业管理区域的公共场地停放车辆，停放人应与乙方签订专项合同。

第十二条 协助公安部门维护物业管理区域内的公共秩序，包括安全监控、物业服务区域内的日常安全巡查服务、门岗执勤、车辆停放管理等。

第十三条 管理与物业相关的竣工总平面图、单位建筑、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、设备设施的安装、使用和维护保养等技术资料；物业质量保修文件和物业使用说明文件、临时管理规约与前期物业服务协议、房屋和配套设施的产权归属资料。

第十四条 业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方原则上应接受委托，但收费由当事人双方协商。

第十五条 对业主和物业使用人违反临时管理规约或物业使用守则的行为，针对具体行为并根据情节轻重采取规劝、制止、向有关行政主管部门报告等合法方式与措施。

第十六条 其它委托事项：

- 1、在本物业保修期内代为保修的，费用由保修责任人承担；
- 2、甲方要求乙方代为保修的，应另行签订委托维修协议。

第三章 委托服务期限

第十七条 委托服务期限暂定为5年，自项目正式交付之日起算。合同期满或业主委员会成立与业主大会所聘的物业服务公司签订物业服务合同生效时，本合同自然终止。

第四章 双方权利义务

第十八条 甲方权利义务

1、在业主委员会成立之前，负责制定《临时管理规约》，让购房人订立物业买卖合同时，对临时管理规约予以书面承诺，并在与购房人订立的买卖合同中有包含本合同的内容；或负责让购房人与乙方签订《前期物业服务协议》及其附件《物业使用守则》和《房屋装饰装修管理协议》，并将其作为房屋租售合同的附件；物业竣工交付使用时，负责向购房人提供房屋质量保证书和房屋

使用说明书；

- 2、审定乙方拟定的物业服务方案；
- 3、检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况；
- 4、审定乙方提出的物业服务年度计划、财务预算及决算报告；
- 5、委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求；
在保修责任内，如存在质量问题，按以下第 [1] 种方式处理：
 - [1]甲方负责返修；
 - [2]委托乙方返修，支出全部费用。

6、在物业交付之日前 30 日内向乙方提供 143.35 平方米建筑面积的物业经营性商业用房，其经营性收入和物业共用或共有的其他经营性收入，所得收益原则上用于补充物业专项维修资金或业主大会决定的其他需要；

7、在物业交付之日前 60 日内向乙方提供 151.44 平方米建筑面积的物业管理办公用房，由乙方按下列第 [1] 项执行；

- [1]无偿使用；
- [2]按建筑面积每月每平方米 元租用，其租金收入用于 。

8、为实现本合同约定的物业服务要求而发生的物业服务费用，由业主、使用人按规定缴纳；

9、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

10、协助乙方做好物业服务工作和宣传教育、文化活动。

第十九条 乙方权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业服务方案；自主开展物业经营管理服务活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业经营管理服务的便利获取不当利益；

2、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，履行本协议的有关权利与义务；

3、制定年度开支预算，测算物业服务公共服务收费标准；

4、对项目设计和施工提供服务方面的整改和完善建议；

5、配备有资质的工作人员参与物业服务区域内的共用部位、共用设施设备调试、验收和交接，并制定合理的工程保修、维养计划，开展对本物业的共用

- 部位、共用设施设备的年度安全检查工作，发现安全隐患应及时予以整改；
- 6、协助做好本物业管理区域内的安全防范工作，如发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，应及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作；
- 7、对业主和物业使用人违反法规、规章的行为，提请有关部门处理；
- 8、按本合同第十五条的约定，对业主和物业使用人违反临时管理规约或物业使用守则及相关管理规定的行为有权采取劝阻、制止、报告业委会以及采取其他合法方式进行处理；
- 9、可选聘专业服务公司承担本物业的专项服务业务，但不得将本管理区域内的全部物业管理服务责任委托给第三方；
- 10、负责编制房屋及其附属（或配套）建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和保修期满后的大修、中修、更新、改造方案，经双方议定后由乙方组织实施；
- 11、以《业主手册》或其他适当方式向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，告知有关注意事项和禁止行为，订立书面装修管理协议，并负责监督；
- 12、负责编制物业服务年度管理计划，资金使用计划及决算报告，经甲方审定后组织实施；
- 13、每6个月向全体业主和物业使用人公布一次物业管理公共服务费用收支帐目；并将物业服务服务收费项目、收费标准在本物业服务区域内公示；
- 14、对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或改善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施；不得擅自改变房屋共用部位的用途；
- 15、建立、妥善保管和正确使用本物业的管理档案，并负责及时记载有关变更情况。
- 16、本合同终止时，乙方必须向甲方移交甲方提供的全部经营性商业用房、管理用房及物业服务全部档案资料；
- 17、接受业主、使用人、甲方和物业管理主管部门等的监督，不断完善管理服务，定期向甲方报告本合同履行情况；
- 18、对甲方明确约定给单个业主专用的露台及其他单个业主享有专用权的

部位，告知有关保养、维护、清洁事宜，并负责监督。

第五章 物业服务质量

第二十条 乙方须按下列约定，实现目标服务：

1、房屋外观；2、设备运行；3、房屋及设施、设备的维修、养护；4、公共环境；5、交通秩序；6、公共秩序维护与协助消防；7、房屋共用部位、共用设施设备的急修、小修；8、业主和物业使用人对乙方的满意率达到：80%。

第六章 物业服务费用

第二十一条 物业服务费

1、本物业服务费用执行国家、省、市有关物业服务费用的相关规定。

2、物业服务费用主要用于以下开支：

- (1) 管理服务人员的工资、社会保险和福利费等；
- (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) 物业管理区域秩序维护费用；
- (5) 办公费用；
- (6) 物业服务企业固定资产折旧；
- (7) 物业共用部位、共用设施设备及购买公众责任保险及相关保险费用；
- (8) 乙方应承担的法定税费；
- (9) 物业服务企业的利润；
- (10) 其他物业管理服务的开支。

3、公共能耗费主要用于本物业部分共用部分运行发生的费用，各项记载内容产生的费用由业主方按实均摊，不含在物业服务费里，包括：

- (1) 共用楼梯间、景观等必要照明；
- (2) 电梯运行；
- (3) 生活用水二次供水水泵；
- (4) 各种计量表误差产生的差额损失；
- (5) 能源通过管线产生的损失等；

(6) 景观、绿化用水等等。

4、本物业服务费，从甲方书面通知送达业主应办理房产交付手续时间的次月起计算按年收取，办公楼由业主按其拥有建筑面积每月每平方米3.2元向乙方交纳，商业由业主按其拥有建筑面积每月每平方米4.00元向乙方交纳。本合同具体服务内容将由乙方在项目当地所属分公司承担执行，服务所需支付的费用也由分公司结算；

5、本物业服务费每年交纳一次，每次交纳费用时间为具体是每年1月1日前。如项目交付时间与计收日期有差异的，可按交付的次月为物业服务费起算周期。

6、空置、空关房屋的物业服务费：业主未住的空置房由业主、未出售的空关房由甲方分别按其拥有的建筑面积与本项目同类物业收费标准向乙方全额交纳。

7、本物业服务费标准的调整，按物业管理法规的相关规定调整。

8、业主出租其拥有的物业，其应承担的物业服务费由业主交纳，业主与承租人另有约定的，从其约定，但业主应将此约定送乙方备案并负连带缴纳责任。

9、业主转让物业时，须交清转让之前该业主应承担的物业服务费；

10、业主和物业使用人逾期交纳物业服务费的，按以下第(2)项处理；

(1) 从逾期之日起按每天/元交纳滞纳金；

(2) 从逾期之日起按每天应交物业服务费的千分之三交纳滞纳金。

第二十二条 地下室机动车停车位公共设施维护费不得高于有权核定部门规定的现行标准，由业主按下列标准向乙方交纳，有关交纳时间、空置、出租、转让、逾期交纳等按第二十一条有关规定执行。

办公楼地下室停车位（只）：每月60元；

第二十三条 乙方受业主、物业使用人的委托对其房屋自用部位、自用设备的维修、养护及其它特约服务的费用，由当事人自行约定。

第二十四条 乙方向业主和物业使用人提供的其它服务项目和收费标准如下：具体以物业服务中心公布的收费标准为准。

第二十五条 房屋的共用部位、共用设施、设备、公共场地的维修、养护费用。

1、保修期内属保修范围内的房屋共用部位、共用设施设备、公共场地的维修、养护费用由甲方承担；

2、保修期满后，本物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造费用，在规定许可的物业维修资金中列支，不足部分按规定续筹。

第七章 违约责任

第二十六条 甲方违反本合同第十八条的约定，使乙方未完成约定服务目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二十七条 乙方违反本合同第五章的约定，未能达到约定的服务目标，甲方有权要求乙方限期整改并达到合同约定；逾期未整改的，或整改不符合合同约定的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十八条 乙方违反本合同第六章的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权督促和要求乙方清退所收费用，退还利息并按多收金额日千分之三支付违约金；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十九条 甲乙任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付人民币150000元整（大写：壹拾伍万圆整）的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，对超过部分还应给予赔偿。

第三十条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

第三十一条 甲乙双方如有采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应当承担全部责任。

第八章 附则

第三十二条 在物业交付使用前30日内，根据甲方委托服务事项，双方办理交接验收手续，交房后纳入乙方管理。

第三十三条 为维护公众、业主、使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成业主必要的财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

第三十四条 甲乙双方可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。

第三十五条 本合同之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，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第三十六条 本合同正本连同附件共14页，一式六份，甲乙双方各执三份，具有同等法律效力。

第三十七条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十八条 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[一]方式解决：

[一]提交台州仲裁委员会仲裁；

[二]依法向人民法院起诉。

第三十九条 本合同自 双方正式签订日 起生效。

甲方签章：台州市弘置信置业有限公司
法定代表人（或授权代表）³³¹⁰⁰²⁰¹⁰⁰⁰⁷³⁵



乙方签章：浙江开元物业管理股份有限公司
法定代表人（或授权代表）³³⁰¹⁰⁸⁰¹⁵⁵⁹¹¹

签订日期： 年 月 日

附件一物业构成明细（以实际房屋测绘面积为准）

项目名称	置心广场	地址	洪家街道洪兆路以北、中心大道以西	邮政编号	318015
总建筑面积	114188.54 m ²	办公楼面积	59429.25 m ²	商业面积	20228.21 m ²
建筑占地面积	10409.88m ²	容积率	3.5	绿地率	/

附件二 开元物业服务标准和内容

内 容	一级标准
基本要求	<p>1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。</p> <p>2、承接项目时，对共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>3、管理人员、专业操作人员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。</p> <p>4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。</p> <p>5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。</p> <p>6、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。</p> <p>7、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。</p> <p>8、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</p> <p>9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。</p> <p>10、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 80%以上。</p>
房屋管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

	<p>2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>3、每日巡查 1 次房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。</p>
	<p>4、按照装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>6、主出入口设有平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。</p>
共用设施设备维修养护	<p>1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。</p> <p>2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。</p> <p>3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。</p> <p>4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。</p>
	5、载人电梯 24 小时正常运行。
	6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。
	7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。
	8、道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。
	9、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。
	10、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；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。
	1、主出入口 24 小时值勤。
	2、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控。

	3、对进出的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。
	4、对进出的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。
	5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
保洁服务	1、高层按幢设置垃圾桶，每日清运 2 次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。
	2、合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运 2 次。
	3、道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次；电梯厅、楼道每日清扫 2 次，每周拖洗 1 次；一层共用大厅每日拖洗 1 次；楼梯扶手每日擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每月清洁 1 次。及时清除道路积水、积雪。
	4、共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。
	5、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。
	6、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

附件三 开元物业增值服务

一、社区文化服务体系：

作为酒店式物业服务专家，开元物业一直致力于社区文化生活的建设和可持续发展与提升。公司拥有一批专业的服务人员，通过整合和优化公司内外及社区资源，在结合项目实际的基础上，创新形式，突破传统，为项目量身打造一个个丰富多彩的社区文化活动。简而言之，关爱老人、亲子建设与特殊佳节活动，是开元物业为业主精心打造的社区文化活动三体系。

公司将每两月策划一次园区文化活动，让业主的生活丰富又多彩，让邻里、同事之间的相处更融洽。

二、便民服务体系：

公司将每两月开展一次“便民服务日”活动，便民服务日当天的服务都是免费向业主提供，服务内容也将在业主入住后全面向业主收集，并根据业主不同阶段不同的需求而进行调整；

服务内容包括但不仅限于：

- ◆ 磨刀（菜刀、剪刀等各类刀具）
- ◆ 非机动车的修理、补胎
- ◆ 小家电的修理
- ◆ 家用电脑的维修、系统重装等
- ◆ 老年人理发等

三、贴心居家服务体系：

在园区服务体系的基础上，让服务进入业主的秘密生活，全面摆脱琐碎的家务，我司计划升级版家政服务体系，全面渗透业主生活的方方面面，让业主充分享受到物业服务带给他便捷与享受。

1、贴心居家服务之一—衣

与当地知名的干洗公司签定合作协议，为业主定点干洗争取优惠价格。同时，我司也将推出干洗衣物代送、代收服务。

2、贴心居家服务之—住

- ◆ 对于业主居住的房子，服务更加体贴与周到；
- ◆ 业主装修期间，将提供装修代理，无论是从装修单位的选聘、建材的代购、现场的监管、家具的代购、装修的验收，提供全面的专业服务；
- ◆ 业主空置房屋更则将提供空置房的清洁、通风与管理，并做好钥匙寄存、空房出租与二手交易的代理；

4、贴心居家服务之—购

- ◆ 根据业主的实际需求，也将组织有共同采购需求的业主，向商家提出欢乐团购活动，体验购物的快乐；也将根据业主的实际需求，联系一些商业品牌进园区进行样品展示与现场销售。

- ◆ 利用公司优势，为业主提供全国各地土特产的代购，让业主不出户能得到全国大部分省市的土特产，而且比网络上的购买更放心。

5、贴心居家服务之—医

- 服务中心设置爱心药箱，备有感冒药、创口贴等常用药物，以备业主不紧急之需；
- 每个季节随着天气的变化，公司也将推出健康饮食、生活注意事项的温

馨提示，比家人更关心；

- 服务中心也将联系营养师到园区，开展健康、着重知识讲座。

6、贴心居家服务之——代办性服务

- 代收、发快递、邮件；
- 代订报纸、刊物；
- 代订牛奶；
- 代请钟点工
- 留言转达
- 临时代为保管小件物品
- 宠物代管

服务承诺：

- ☆ 以上所有各项服务，公司均以提升服务品质为目的。
- ☆ 开展有偿服务收费根据、服务要求和服务标准，本着收支平衡，略有盈余的精神与业主协商定价；
- ☆ 所有收费项目都将名码标价，并承诺不高于市场同等服务价格；
- ☆ 服务中心实行 365 天接待与 24 小时电话服务，随时为业主提供各项服务；
- ☆ 对于业主提出的服务要求，一般情况当场予以答复，特殊情况 2 天内答复；
- ☆ 一年不少于 1 次发放业主评议表，了解服务质量；
- ☆ 园区内设置业主联系箱，每天定时开箱；
- ☆ 业主对于提供服务上的投诉，24 小时内给予答复，属于服务上问题即作整改，并书面向业主征询意见；
- ☆ 服务人员在服务过程中乱收费、向业主索要劳务费或徇私舞弊，一经发现严肃处理。同时服务中心书面向业主道歉退还费用并加赔同等金额。