

晓风印月府 前期物业服务合同

本合同当事人

甲方：台州绿理置业有限公司

法定代表人：王松岩

联系地址：台州市椒江区葭沚街道一江山大道北侧、台州大道东侧地块东南角晓风印月府展厅

联系电话：0576-81823888

乙方：绿城物业服务集团有限公司台州分公司

负责人：洪燕波

联系地址：台州市椒江区银泰城 7 幢 301-309 号

联系电话：0576-82960571

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律、法规的规定，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方聘请乙方为晓风印月府（以下简称“物业”、“本物业”或“物业服务区域”）提供物业服务，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：晓风印月府。

物业类型：高层住宅。

物业坐落位置：浙江省台州椒江区葭沚街道。

物业四至：

东至规划一路；

南至一江山大道辅路；

西至台州大道；

北至春潮西路。

占地面积：约 74897 平方米。

总建筑面积：约 217373 平方米（最终以实测为准）。

其中：高层住宅 157925.34 平方米（其中：商品住宅 137325.34 平方米，配建无偿移交住宅 20600 平方米）、地下车位 1444 个（实际以规划部门审批为准）。

物业交付时间：暂定 2024 年 10 月 18 日前。

第二条 乙方应按合同约定提供各项物业服务，甲方和业主应履行本合同约定的义务并承担相应的责任。

第二章 前期物业服务内容

第三条 乙方为本物业服务区域内的业主提供以下服务：

- 1、物业共用部位的维修、养护和管理，但依据《商品房买卖合同》或相关约定由业主独占使用的物业共用部位（如露台、绿地、设备层）等除外。
 - 2、物业共用设施设备的维修、养护和管理，但根据法律、法规、规章及政府相关部门规范性文件的规定，应由专业单位管理、检修、维护和保养的共用设施设备（如电梯、消防设施等）及属市政公用部门等单位或甲方另行委托第三人管理的除外。
 - 3、物业共用部位、公共区域的卫生保洁，生活垃圾的清理、清运，雨、污水公共管道的定期检查、疏通。
 - 4、公共区域的绿化养护，但依据《商品房买卖合同》等由业主独占使用的公共绿地除外。
 - 5、按照政府相关部门规定和《临时管理规约》约定，引导车辆有序通行、按规定停放，劝阻、制止占道、占位等不文明停放行为，但不承担车辆及车内财物的保管义务。
 - 6、秩序维护、安全防范等事项的协助管理。
 - 7、按照《住宅室内装饰装修管理办法》规定及《临时管理规约》、《装饰装修管理协议》约定提供装饰装修管理服务。
 - 8、物业档案资料管理。
 - 9、法律法规规定的其他服务内容。
- 本合同所指的“物业共用部位”、“共用设施设备”具体范围以附件一、附件二约定为准。

第四条 物业服务内容的质量标准详见附件三。

第五条 乙方或乙方整合第三方资源可为业主或物业使用人提供专有部位维修养护、房屋托管和租售、到家服务、教育服务、社区养老服务、社区零售服务等特约服务，具体

服务项目、服务内容及收费标准以公示为准。如业主需乙方提供前述若有特约服务的，应按公示的标准另行支付服务费用。

第六条 本合同期限内，乙方负责经营本物业服务区域内的物业经营用房、共用部位、共用设施设备等，并依据法律规定和本合同约定管理和使用经营性收益。

第三章 前期物业服务期限

第七条 前期物业服务期限自物业交付之日（暂定 2024 年 10 月 18 日）起至第一届业主委员会成立且与其选聘之物业服务人签订的《物业服务合同》生效履行之日止。

第四章 双方权利义务

第八条 甲方的权利和义务

1、与物业买受人签订的《商品房买卖合同》应包含本合同的主要内容，并要求物业买受人承诺全面履行本合同义务。

2、制定《临时管理规约》，在物业销售时公示和说明《临时管理规约》的主要内容，并由物业买受人承诺遵守。

3、协助乙方与物业买受人签订《前期物业服务协议》。

4、监督检查乙方制定的前期物业服务方案和计划的实施情况；监督物业服务质量，并有权提出意见建议及进行考核。

5、履行保修期内业主专有部分，物业共用部位和共用设施设备的维保义务并承担相应责任。

6、物业交付前 60 日依法向乙方移交占地上总建筑面积 3%的物业管理办公用房和 4%的经营性用房，物业管理办公用房应当带基本且整体装修风格符合办公要求。

7、物业交付前 15 日，按规定完成本物业服务区域内共用部位、共用设施设备、共用场地及其他配套设施的承接查验，并与乙方办理移交手续。

8、按照乙方要求完善本物业服务区域内配套设施和配套工程，包括物业标识系统、生活垃圾分类收集，同时完成设施设备用房装修（包括但不限于：水泵房、消防泵房、泳池设备房地面铺设防滑地砖，其他设备用房地面刷防滑油漆；电梯机房、高配房、消监控室、岗亭配置空调，水泵房等其他机房设置循环通风设备；所有机房、管道井均应安装锁具）。

- 9、及时处理乙方在前期介入阶段提出的问题或建议。
- 10、协助乙方开展宣传教育和文体活动。
- 11、不得干涉乙方依据法律、法规规定或本合同约定开展的物业管理服务和经营活动。
- 12、及时处理本物业开发建设的遗留问题，适当承担因此给乙方造成的物业服务费等损失。
- 13、督促业主或物业使用人按时缴纳物业服务费及相关费用。
- 14、如需乙方对本物业服务区域以外的公共区域、设施设备等提供服务，应与乙方另行签订协议并支付费用。
- 15、若相关施工/采购类合同有事先约定，可组织共用设施设备生产、安装单位为乙方相关人员开展培训。
- 16、本物业服务区域具备成立业主大会条件的，应及时向政府相关部门提出申请。
- 17、法律、法规规定的其他权利、义务。

第九条 乙方的权利和义务

- 1、在本物业服务区域内设立机构，负责物业管理日常工作。
- 2、根据有关法律、法规规定及本合同约定，自主开展物业经营服务活动，制定本物业服务区域内的物业管理方案和相关制度及编制保养方案（物业共用部位、共用设施设备维修），但不得侵害业主、物业使用人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不正当利益。
- 3、按照《物业承接查验办法》的规定，完成项目承接查验工作。对承接查验过程中发现的问题，有权要求甲方予以完善和整改。
- 4、结合本物业的实际情况，编制年度工作计划。
- 5、结合本物业的实际情况，编制房屋、设施设备大中修方案，报批准后实施。
- 6、定期开展高空抛物、坠物的宣传教育和安全巡查，制定高空抛物、坠物应急预案，协助公安机关调查高空抛物、坠物责任人。
- 7、按要求定期公示本物业服务区域内的经营性收益收支账目及相关信息。
- 8、根据政府规定需乙方协助参与前期一房一验。
- 9、有权依法将本物业服务区域内的保洁、保安、绿化、消杀、电梯和消防设施维保等专项服务委托给其他专业公司，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

10、有权通过在公告栏、业主微信群、客户端等公示房号、欠费周期和金额的方式催收物业服务费及相关费用。

11、开展共用部位、共用设施设备年度安全检查工作，及时整改检查发现的安全质量问题。定期检查疏通雨水管天沟排水口、雨污水管入地端排水口。如雨污水管道破损、堵塞引起渗水、返水，应在接到报修后安排人员抢修。

12、协助做好物业服务区域内的安全防范工作，制定本物业服务区域内重大安全事故应急预案，发生安全事故时应采取应急措施，并及时向政府相关部门报告，并做好协助工作。

13、按照《临时管理规约》的约定，采取劝阻、制止、以合理方式恢复原状、向政府相关部门报告等方式处理业主的重大违法、违章行为。

14、以《业主手册》或其他方式提示业主或物业使用人在使用物业时的注意事项和禁止事项。

15、建立本物业服务区域内的物业档案（包括物业承接查验有关的文件、资料和记录），妥善保管并及时记载变更事项。

16、乙方因管理或服务需要，有权使用在物业服务过程中获取的业主或物业使用人的信息，但不得违反相关法律规定。

17、在物业服务中心显著位置公示特约服务项目、收费标准和投诉监督电话。

18、为保证特约服务的时效和质量，乙方有权合理使用本物业服务区域内的物业管理用房、共用部位用于特约服务人员驻场、存放物资或设施设备。

19、有权在物业服务区域内开展特约服务宣传、信息推送和业务指引，但不得影响或干扰业主正常生活，不得实施法律、法规规定的禁止行为。

20、业主无法当面签收的快件，应委托快递人员存放到指定场所或快递柜，乙方不承担保管义务。

21、本合同终止后，乙方应及时办理物业管理用房、共用部位、共用设施设备及物业管理全部档案资料（包括物业承接查验档案）的移交手续。

22、开展物业服务和经营活动时不得侵害业主的合法权益，不得牟取不正当利益。

23、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

第五章 物业承接查验

第十条 甲乙双方应在物业交付使用前 15 日完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验，内容包括但不限于：移交项目相关图纸资料；共用部位、共用设施设备的现场查验，确定现场查验结果；签订《物业承接查验协议》；符合交付使用标准的，双方办理交接手续。对承接查验中发现的问题，甲方应在协议约定期限内完成整改并与乙方共同组织复验。甲方未按照《物业承接查验协议》约定，及时整改物业共用部位、共用设施设备存在的问题，导致乙方、业主或第三人人身、财产损害的，应承担相应的法律责任。

第十一条 甲方移交给乙方的业主共有房屋、共用设施设备应达到政府有关部门制定的验收标准，且权属明确、资料完整、质量合格、功能完备。

甲方应按法律规定或协议约定承担物业共用部位、共用设施设备的保修责任。如保修期内发生质量问题，甲方自行修理。

甲方未履行保修义务，造成乙方、业主或第三人人身、财产损害的，应承担赔偿责任。如因此造成乙方承担赔偿责任，乙方有权向甲方追偿。

第十二条 物业承接查验应具备下列条件：

(1) 建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者批准使用文件，并经建设行政主管部门备案；

(2) 供水、排水、供电、供气、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气已安装独立计量表具；

(3) 教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；

(4) 道路、绿地和物业管理用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

(5) 电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

(6) 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

(7) 法律、法规规定的其他条件。

第十三条 物业共用部位、共用设施设备现场检查和验收 20 日前，甲方应向乙方移交下列资料，包括但不限于：

(1) 建设用地规划许可证, 建设工程规划许可证, 规划总平面图, 用地红线图, 竣工总平面图, 单体建筑、结构、设备竣工图, 分幢分层平面图和套型图, 物业区域内附属配套设施、道路、地下停车库、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;

(2) 物业管理用房交接清单、共用设施设备清单;

(3) 设施设备的安装、使用、维护保养技术资料以及各类公共设备等有关维保合同书复印件;

(4) 供水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件;

(5) 物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(6) 已购房业主的业主有效身份证明等文件的复印件;

(7) 购房业主姓名和有效联系电话、所购房屋(包括车位、车库、库房等)位置和面积;

(8) 项目测绘报告成果表;

(9) 物业管理所必需的其他资料。

第十四条 物业交付后, 因隐蔽工程质量影响房屋结构安全和正常使用, 甲方应承担修复等责任。由此造成业主、物业使用人人身、财产损害的, 甲方应承担赔偿责任。

第十五条 因甲方原因导致物业未达到本合同及法律法规约定的交付条件, 导致本合同约定的全部或部分物业服务内容(即乙方的义务)无法履行的, 乙方有权迟延履行, 不视为违约。因此导致乙方、物业买受人或任何第三方损害的, 由甲方承担相应的法律责任。

第十六条 甲方不得以物业交付期限届满为由, 要求乙方承接不符合承接查验条件或者未经查验的物业。

第六章 物业服务费

第十七条 本物业服务区域内采用包干制收费方式, 具体收费标准如下:

高层住宅(含商品住宅及配建无偿移交住宅): 2.58 元/月·平方米;

地下车位: 70 元/月·个。

物业服务费按照不动产登记证载明的建筑面积计收。如未办理不动产登记, 以测绘报告或物业买卖合同约定的建筑面积为准; 没有建筑面积的按个数交纳。

第十八条 本物业服务费已包含共用设施设备（如：电梯、增压水泵、景观水系、景观照明等）运行所需的能耗费用。

泳池运行开放期间的费用并未计入物业服务费，泳池运行期间（包括但不限于至运行移交业主委员会成立前）所产生的成本（包括人力成本、能耗、水处理药品等）由全体业主进行承担。在第一届业委会成立前泳池拟开放的，甲方应该按照政府相关规定办理泳池开放期间的所有相关资料（如需），并满足政府要求的开放条件后才可以开放，第一届业委会成立后相关手续及资料由业委会办理及提供。

第十九条 物业服务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、物业服务区域保洁和生活垃圾清运费；
- 4、物业服务区域绿化养护费用；
- 5、物业服务区域秩序维护费用；
- 6、办公费用、管理费用；
- 7、物业服务企业固定资产折旧费；
- 8、法定税费；
- 9、物业服务企业的利润；
- 10、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用。

第二十条 本合同期内，如项目当地物价指数上升幅度较大，乙方需提高物业服务费的收费标准时，须经甲乙双方协商，并应征得专有部分面积占总建筑面积过半数且人数占总人数过半数以上的业主同意。

第二十一条 物业服务费及相关费用自本物业交付通知书约定的最后交付日之次月起由物业买受人承担，之前的物业服务费由甲方承担。除甲方未履行交付通知义务、对交付日期与业主另行达成书面协议或经司法裁定另行确认交付日期外，物业买受人不得以房屋质量或未办理交付手续等为由拒交物业服务费。

第二十二条 本物业服务区域内甲方已竣工但尚未出售，或购房合同约定交付期限未界至而尚未交付给物业买受人的物业（仅限于房屋、车位），物业服务费费用由甲方按本合同约定的标准每6个月向乙方预缴一次。

已交付但物业买受人尚未使用的物业，物业服务费按合同约定由物业买受人全额缴纳。

第二十三条 物业服务费及相关费用每 12 个月预缴一次，缴纳时间为每 12 个月的第一 1 个月，业主或物业使用人应按时缴费。

第二十四条 乙方受公用事业部门委托为业主或物业使用人提供水费、电费、燃气费等代收代缴服务的，业主或物业使用人应按时缴费（含损耗分摊费用），否则应按国家规定的逾期交纳公用事业费滞纳金标准向乙方支付违约金。如业主或物业使用人逾期缴费，公用事业部门采取停水、停电、停气等措施造成的人身、财产损害，应由业主或物业使用人自行承担。

第二十五条 业主与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费及其他相关费用的，必须以书面方式告知乙方并提供租赁合同、物业使用人按时缴纳物业服务费的承诺及有效联系方式，且对物业使用人的缴费义务承担连带责任。

第二十六条 本项目单独配置的空气能热水器（若有）、车位充电桩（若有）不属于全体业主共用设施设备，在使用过程中产生的运行、维修、更新及改造等费用据实由该设备所有人、使用人承担。

第二十七条 根据土地出让合同及方案审批文件，本项目配建无偿移交住宅需移交至政府相关部门，后续如何处置及用途安排以政府相关部门意见及实施为准；但不论政府部门届时是否已实际接收或安排使用，本项目交付通知书载明的最后交付日之次月起，该部分返还住宅的若有物业服务费用由乙方向政府相关部门或其指定/安排的第三方收取。

第七章 物业的经营与管理

第二十八条 甲乙双方在前期物业管理过程中利用物业管理经营用房以及物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当征求业主的意见，所得收益属业主共同所有，用于补充物业专项维修资金。甲乙双方应当在收到经营所得收益在扣除合理成本后十五个工作日内，将相关款项交存至物业专项维修资金账户。

第二十九条 根据经营管理需要，乙方有权将本合同第二十八条所述物业出租或委托第三方经营，但租赁期限或委托经营期限不得超过本合同期限届满或业主大会成立后十二个月。

第三十条 乙方制定的经营性用房、物业共用部位和共用设施设备、公共车库车位和场地、其他配套设施出租经营方案，应在实施前 10 日在本物业服务区域内公示。

第三十一条 本合同终止时，甲方或业主委员会有权对乙方代管的经营性收益收支情况委托第三方审计，审计费用从经营性收益中列支。

第八章 物业的使用与维护

第三十二条 乙方有权根据法律、法规规定及《临时管理规约》约定，制定物业共用部位、共用设施设备使用和公共秩序、公共环境卫生维护、访客登记等规章制度，业主和物业使用人应予遵守配合。

第三十三条 业主和物业使用人违反《临时管理规约》、各项规章制度及本合同约定，实施侵占公共绿地、堵塞消防通道、违章搭建、封包阳台、封包花池、破坏性装修等行为，乙方有权采取劝阻、制止、要求恢复原状、采取合理方式清理和拆除等管理措施，产生的费用由相应业主承担。因采取上述管理措施造成业主财产损失的，乙方不承担赔偿责任。

第三十四条 乙方应及时处理和回复本物业服务区域内业主的投诉和建议。

第三十五条 因公共利益或物业维修需要，甲方、物业买受人确需临时占用、挖掘本物业服务区域内道路、场地的，应征得乙方同意并在本物业服务区域内公告；乙方确需临时占用、挖掘本物业服务区域内道路、场地的，应在本物业服务区域内公告。

临时占用、挖掘本物业服务区域内道路、场地，应在约定期限内恢复原状，造成损失的，应予以赔偿。

第三十六条 业主和物业使用人在装饰装修房屋时，应遵守《临时管理规约》，与乙方签订书面《装饰装修管理协议》等，不得实施装修的限制行为和禁止行为。

第三十七条 物业管理用房产权属全体业主共有，在本合同期限内由乙方无偿使用。

第九章 物业专项维修资金

第三十八条 本物业专项维修资金的缴存、管理、使用和续筹按照相关法律法规及物业所在地相关部门的规定执行。

第十章 违约责任

第三十九条 甲乙双方任何一方违反法律规定解除本合同的，应支付对方违约金人民币贰拾万元整（¥200,000.00元）。

第四十条 甲方违反本合同约定，致使乙方未完成约定管理目标的，乙方有权要求甲方限期整改。逾期未整改，乙方有权终止本合同；造成乙方经济损失的，甲方应予赔偿。

第四十一条 乙方违反本合同约定，未依约完成管理目标的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，甲方有权终止本合同；造成甲方经济损失的，乙方应承担赔偿责任。

第四十二条 业主和物业使用人违反本合同约定，逾期支付物业服务费的，按拖欠金额每日万分之四的标准支付违约金，且乙方有权向原告或项目所在地人民法院起诉。

第四十三条 乙方违反本合同或补充协议约定，擅自提高收费标准的，应据实退还多收取的物业服务费，并按每日万分之四的标准赔偿甲方或业主利息损失。

第四十四条 甲方、乙方、业主或物业使用人违反《临时管理规约》或本合同约定，损害物业共用部位、共用设施设备和物业服务区域内的其他配套设施，应承担相应的赔偿责任。

第四十五条 物业服务区域内因盗窃、抢劫、故意伤害、故意杀人、放火等违法犯罪行为造成业主、物业使用人或第三人人身、财产损害的，由责任人承担刑事、行政和民事赔偿责任。

如乙方存在故意或重大过失，应依法承担相应的赔偿责任。

第四十六条 甲方为自身利益承诺减免物业买受人物业服务费的，该减免部分的物业服务费由甲方全额承担。

第四十七条 甲方将未达到法律规定、合同约定交付标准的物业交付买受人使用，导致乙方无法按本合同约定提供服务的或甲方拒绝按本合同约定与乙方进行物业承接查验工作并签订《物业承接查验协议》的，乙方有权要求甲方整改或通知解除本合同。

第四十八条 甲方违反本合同约定，逾期支付相关费用的，应按欠付金额每日万分之四的标准支付违约金。逾期超过三个月，乙方有权解除本合同，并由甲方承担违约赔偿责任。

第四十九条 因下列事由导致甲方、业主或第三人人身、财产损害的，乙方不承担赔偿责任：

- 1、台风、地震、洪水等不可抗力事件造成的损害。
- 2、抢险救灾采取紧急措施导致的损害，包括但不限于抢救火灾、抗洪、抗台、暴风雪等。

- 3、政府采取管制或紧急措施造成的损害。
- 4、刑事犯罪（包括但不限于盗窃、故意伤害、抢劫、故意杀人、爆炸、放火、暴动）造成的损害。
- 5、甲方、业主或第三人违反本合同、《临时管理规约》和各项规章制度造成的损害。
- 6、物业本身的设计缺陷、工程质量等造成的损害。
- 7、在保修期限内，因甲方未履行共用部位、共用设施设备的保修义务造成的损害。
- 8、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且已事先公告的停水、停电、停用电梯等共用设施设备造成的损害。
- 9、市政公用部门等单位管理的供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成的损害。
- 10、甲方、业主委员会或相关部门未批准及征询相关业主意见未通过物业维修方案，导致乙方无法履行维修义务造成的损害。
- 11、本物业服务区域内车辆毁损或车内财物被窃等造成的损害。
- 12、业主委托乙方员工提供代为泊车、购物、保管财物、临时照看无民事行为能力人等本合同约定以外的行为造成的损害。
- 13、业主违法、违章装修造成的损害。
- 14、因突发事件（包括但不限于煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、紧急救助、协助公安机关执行任务）采取紧急避险或抢救措施造成的损害。
- 15、乙方仅对电梯、机械车位等若有特种设备承担日常卫生保洁、通知专业公司维护保养和检测等义务。电梯、机械车位等设备故障造成的损害，由生产单位、安装单位或维护保养单位依法承担赔偿责任；业主或第三人违法、违章使用造成的人身、财产损失，由责任人承担赔偿责任。

第十一章 附 则

第五十条 因紧急突发事件（包括但不限于煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务），乙方有权采取紧急避险措施，甲方、业主和物业使用人应积极配合，由此造成的损失按照法律规定由责任人承担。

第五十一条 因设施设备质量缺陷或施工安装等原因，造成业主、物业使用人或第三人人身、财产损害等，由甲方、施工单位或生产安装单位承担相应责任。

第五十二条 甲方应在本物业服务区域内显著位置设置公告栏。按照本合同约定需公示的事项，乙方在该公告栏连续公示十五日，即视为已送达业主和物业使用人。

第五十三条 双方在履行合同过程中，以本合同约定的联系地址作为送达地址，若有变更应及时书面通知对方。

第五十四条 双方有权就本合同未尽事项签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第五十五条 本合同履行过程中如发生争议，双方应协商解决，如协商不成，可向原告或本项目所在地人民法院提起诉讼。

第五十六条 本合同项下业主的各项权利义务对本物业服务区域内的物业使用人具有法律约束力。

第五十七条 本合同连同附件共贰拾页，壹式捌份，甲方执伍份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

第五十八条 本合同自甲乙双方盖章之日起生效。

甲方： (盖章)
代表人：_____

乙方： (盖章)
代表人：_____

签订日期：2022 年 8 月 3 日

附件一：共用部位

共用部位，是指物业管理区域内属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、配电房、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位。

附件二：共用设施设备

共用设施设备，是指物业管理区域内，属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的供水箱、水泵、排水管道、窨井、化粪池、垃圾通道、垃圾箱（房）、电视天线、电梯、照明灯具、建筑智能系统、避雷装置、消防器具、防盗门等设施设备。



附件三：物业管理服务质量标准

1、 综合管理服务标准

内容	服务要求
物业服务中心设置	本园区内设置物业服务中心，办公设施设备配置完备，应用计算机、网络等现代化手段进行科学管理，办公场所整洁有序。
服务人员要求	(1) 按要求配备持有物业管理职业资格证书或岗位证书的管理人员、专业操作人员。 (2) 物业服务人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范，行为规范，服务主动、热情。
服务时间	周一至周日在物业服务中心进行业务接待，并提供服务，每天接待时间不少于 8 小时。
日常管理与服务	(1) 服务规范应符合台州物业管理行业规范要求。 (2) 公开报修电话，24 小时受理业主或使用人报修。（水管爆裂、电路故障等）急修半小时内到现场处理（在接待时间内），一般修理一天内完成（预约除外）。 (3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复。 (4) 告知业主或使用人装修须知，制定园区房屋装修申请、备案、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，如发现违规装修、违章搭建应及时劝阻、制止或报告。 (5) 建立财务制度，对共用部位、共用设施设备经营性收入的收支做到运作规范、账目清晰并按要求公示。 (6) 按有关规定和合同约定规范申请和使用物业专项维修资金。 (7) 接收、整理相关的档案并建立物业档案管理制度[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]。 (8) 制定和实施物业服务工作计划。 (9) 每年至少 1 次抽样征询业主对物业服务的意见，对合理的意见与建议进行及时整改，满意率 85%以上。 (10) 制定物业服务中心内部管理制度和考核制度。 (11) 广泛运用计算机、网络进行管理（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) 综合服务的其它服务项目达到约定的服务标准。 (14) 对违反临时管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报告有关部门。 (15) 物业服务区域内标志标识清晰明确。

2、公共区域清洁卫生服务标准

内容	服务要求
地面	每日清扫、每周拖洗一次；一层共用大厅每日拖洗一次；大堂、门厅花岗石、大理石每六个月保养一次。
多层楼道	每天清扫 1 次，隔天拖洗 1 次。
楼梯扶手	扶手、开关盒、表箱盖每日擦抹一次。
栏杆	非电梯公寓每天擦抹一次，电梯公寓每周擦抹一次。
天花板、公共灯具	每月除尘一次。
进户门	每周擦抹一次。
楼道玻璃	每月清洁一次。
天台、屋面	每月清洁一次（不上人屋面除外）。
地下车库	每日清扫一次。
电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上，循环保洁。
生活垃圾收集	每日清理二次垃圾桶。
道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫二次，工作时间内巡回保洁，路面明沟每周清扫一次。
垃圾箱（房）	垃圾箱（房）每天清理 1 次。
果皮箱、垃圾桶	每日清理 2 次。
消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8、9 月每月喷洒一次），每年灭鼠三次。

3、公共区域秩序维护服务标准

内容	服务要求
人员要求	(1) 专职人员，以中青年为主，身体素质合格，工作认真负责并定期接受培训。 (2) 具备公共秩序维护工作和应急处置的基本技能，能正确使用消防、物防、技防器械和设备。 (3) 上岗时佩带统一标志，按需求穿戴统一制服，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。 (4) 配备对讲机和其他必备的安全护卫器械。
门岗	(1) 主要出入口 24 小时轮岗值班、24 小时立岗，并有详细的值班和交接班记录。 (2) 按访客制度做好外来人员和车辆的登记和接待。 (3) 对进出园区的车辆进行管理和引导，保持主出入口通行的有序、畅通。
巡逻岗	(1) 对重点区域、重点部位每小时巡查一次，其他部位两小时一次。 (2) 发现或接到火警、警情报告后及时到达现场并报告有关部门，协助有关部门采取救助措施。 (3) 遇到异常情况或住户紧急求助时，应及时赶到现场并采取相应措施。
技防设施和救助 (监控岗)	(1) 消监控中心应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡等技防设施设备，安排专人 24 小时轮岗驻守。 (2) 消监控中心接到报警信号后，应通知相关岗位保安人员及时赶到现场进行确认和处理。。 (3) 制定并上墙火警、水警、警情等应急预案，每年应组织不少于 2 次的应急预案演习。
车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，划定车辆行驶路线引导车辆有序停放。 (2) 12 小时巡视和协助停车事宜。

4、公共区域绿化日常养护服务标准

内容	要素	养护要求（植物）
草坪	修剪	定期修剪平整。
	清杂草	每年清除杂草。
	灌、排水	常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。
	施肥	按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年二遍以上。
	病虫害防治	及时做好病虫害防治。
	其它	草地生长正常。
树木	修剪	乔、灌木修剪每年三次以上，及时清理枯枝；篱、球、造型植物及时修剪，每年不少于五遍，做到枝叶紧密、圆整；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，及时清理枯枝。
	中耕除草、松土	适时中耕除草，及时清理杂草，疏松土壤。
	施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施追肥一遍。
	病虫害防治	防治结合、及时灭治。
	扶正加固	树木基本无倾斜。
	其它	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好。
花坛花境	布置	一年中有两次以上花卉布置。
	灌、排水	保持有效供水，无大面积积水。
	修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。
	病虫害防治	适时做好病虫害防治。

5、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务标准

内容	运行、保养、维修服务要求
门窗	日常巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好。
楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面和地面发现损坏，属小修范围的，应及时组织修复；属大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，提交相关部门、业主委员会审批同意后组织实施。
楼道灯	完好率不低于 95%。
雨、污水管道	每 3 个月检查疏通一次雨水管天沟排水口、雨污水管入地端排水口。如雨污水管道破损、堵塞引起渗水、返水，必须在接到报修后安排人员抢修。
道路、场地等	巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，提交相关部门、业主委员会审批同意后组织实施
安全标志等	应在高危设备和安全隐患部位设置安全防范警示标志，每半月检查一次，保证标志清晰完整。
配电系统	1、定期检查电气配电、计量设备运行情况，每年进行一次配电设备维护保养； 2、定期检查照明、水泵控制箱（柜）的运行状况、安全保护装置，保持相关设施设备安全、正常运行； 3、每年进行一次防雷设施检测，防雷设施性能符合相关标准。
供水系统	1、对供水设备每天检查 1 次，每季对水泵润滑点加油，根据需要对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养 1 次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。 2、每年清洗两次水箱、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	1、每月 1 次检查污水泵、提升泵、排水泵。 2、每年二次对污水处理系统全面维护保养。 3、控制柜电气性能完好，运行正常。 4、污水处理系统正常运行，过滤格栅基本无堵塞，污水排放符合环保要求。

内容	运行、保养、维修服务要求
升降系统	1、电梯 24 小时开通运行（但维保、年检、故障除外），轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 2、监督专业维修保养单位按规范定期保养电梯，申请电梯年度安全检测。 3、接到或发现电梯一般故障信息，应通知专业维修人员一小时内到达现场处理。发生电梯困人或其它重大安全事件时，应及时报警并赶到现场应急处理，通知维保单位专业技术人员半小时内到达现场进行救助。
消防系统	1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，运行正常。 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 3、每天检查消防联动控制器火警功能、报警功能是否正常。 4、每年测试一次探测器、手报等报警点位，并对全部控制装置进行一次测试，火灾探测器及时清洗或更换。 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处。 6、每月检查一次灭火器，及时更新或充压。
弱电系统	1、楼宇对讲系统（可视）：定期检查与保养，24 小时开通运行（但维保、故障修复期间除外）。 2、周界报警：24 小时设防（如遇维保、故障除外），不定期进行调试与保养。 3、监视系统：不定期进行测试与保养，监控设备 24 小时开通运行（如遇维保、故障除外），录像功能正常，录像时长不低于 30 天。 4、电子巡更（如有）：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，运行正常。 5、道闸系统：定期测试维保，运行正常（遇维保、故障除外）。

特别说明：鉴于本合同签订时，项目共用部位、共用设施设备未最终确定，相关系统的物业服务标准仅适用于项目交付时实际配置情况。