

台州市公交场站置业有限公司东平路 TOD 场站项目前期物业服务合同

合同编号：_____

甲 方：台州市公交场站置业有限公司

乙 方：台州市祥和公交物业管理有限公司

日 期：2022 年 8 月 16 日



总建筑面积：约 46194.18 平方米。

其中：高层住宅约 13379.75 平方米、场站约 6008.97 平方米、办公约 7587.42 平方米等，商业约 3243.54 平方米，地下车库约 14822.88 平方米，地下车位 312 个。

物业交付时间：2024 年 7 月 30 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。

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。

10、乙方本着对全体业主和使用人负责，熟悉场地、管网、线路布置及

设施设备功能，并参与本物业交付工作。

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满足《台州市普通住宅小区物业服务等级标准》一级标准。

第五条 乙方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。

第六条 本合同期限内，乙方受托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，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 前期物业服务期限为2年，前期物业服务起始日期暂定为本项目交付日期2024年7月30日，若实际交付日期调整，前期物业服务起止日期以实际交付日期为准。本合同期限届满前，如业主委员会与物业服务人签订《物业服务合同》，则从该合同生效之日起本合同终止。

本合同期限届满，若服务期内物业公司提供的物业服务达到服务要求，经双方协商，可续签。

乙方负责前期介入工作（具体时间以甲方根据实际情况确定）。乙方提供派驻人员（具体人数以甲方根据实际情况确定）对本物业管理区域进行24小时管理，所派驻的人员根据甲方通知十五日内进驻，相关费用双方再另行签订协议。

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，并由物业买受人承诺全面履行。

2、制定《临时管理规约》，按要求进行公示和说明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、监督乙方的物业服务质量，并有权提出意见和建议。

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90日内依法向乙方移交规划审批确定的物业服务用房(表述可根据当地规定调整)和符合办公装修要求的物业办公用房。

7、物业交付前30日内，甲方应与乙方共同完成共用部位、共用设施设备、共用场地及其他配套设施的承接查验并办理移交手续。

8、完善本物业服务区域内的物业标识系统，按照要求配备生活垃圾分类收集和清运设施，完成设施设备用房装修(包括但不限于：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、协助乙方开展宣传教育和文体活动。

10、按约缴纳物业服务费及其他费用。

11、如需乙方对本物业服务区域以外的场地、设施设备等提供服务，应与乙方另行签订协议并支付费用。

12、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。

13、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并承担相关费用。

14、法律、法规规定的其他权利、义务。

15、甲方有权检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况。

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开展日常服务工作，履行本合同的有关权利和义务。
- 2、结合本物业实际情况，编制物业服务工作计划，根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业服务方案。
- 3、结合本物业实际情况，编制物业共用部位、共用设施设备维修、保养方案。
- 4、使用物业维修资金修缮物业共用部位、共用设施设备，应及时提请甲方、相关部门或业主委员会批准并组织实施。
- 5、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、坠物应急方案，协助公安机关调查高空抛物、坠物责任人。
- 6、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。
- 7、在承接查验过程中发现的问题，需及时与甲方沟通对接。
- 8、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。
- 9、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。
- 10、制定本物业服务区域内重大安全事故应急预案，发生安全事故时应按照预案采取措施，并协助有关行政管理部门开展工作。
- 11、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。
- 12、提示业主在使用物业时的注意事项和禁止事项。
- 13、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。
- 14、在服务过程中乙方不得违反法律法规规定，不得随意使用业主的个人信息。
- 15、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。

16、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（不含物业经营用房）、共用部位用于特约服务人员驻场、存放物资或设施设备等。

17、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，但不得干扰业主正常生活，不得实施法律、法规规定的禁止行为。

18、根据项目实际情况指定本物业服务区域内的快件临时存放点但不承担保管义务。

19、本合同终止后，乙方应及时移交物业管理用房、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）。

20、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。

21、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

22、移交乙方使用的办公用品及设备，乙方应作好妥善保管且服务期满后完好地交还；如有损坏，由乙方负责维修或更坏。

23、物业服务费支付期间，电梯、暖通设备等维保由乙方负责，电梯年检费等相关费用均由乙方承担。

24、乙方需按照除合同明确约定的服务标准外，其余均按物业服务等级标准一级执行，并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。

25、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、报告行政主管部门以及采取其他合法方式进行处理。

第五章 物业承接查验

第十条 有关物业项目承接验收管理行为以及移交资料等按《浙江省物业项目承接验收管理办法（试行）的通知》等相关规定执行。

第十一条 若甲方物业延期交付，及时通知乙方；自乙方承接物业之日起，视为对承接物业符合查验条件的认可，后续所有责任由乙方承担。

第六章 物业服务费

第十七条 本物业服务区域内住宅采用包干制收费方式，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。

具体收费标准如下：

高层住宅：2.58元/月·平方米；

住宅地下车位：60元/月·个。

住宅物业服务费按合同价由乙方直接向住宅业主收取。本合同期限内甲方每年补贴住宅物业服务费用8万元/年，住宅部分物业服务费由乙方自负盈亏（含公共能耗）。

本物业服务区域内除住宅及住宅地下车位外的物业服务费按205万元/年包干制收费方式，该部分业态能耗费由甲方另行支付。相关业态由甲方出租，物业服务费由乙方负责向承租方收取，收费标准由甲方制定，该部分业态乙方收取的年度物业服务费低于本项年度包干费用的，经甲方核算后，则由甲方补足差额。

本项目物业开办费及物业人员提前进场费用由甲方负责，费用双方另行协商。

第十八条 本项目住宅及住宅地下车位物业服务费已包含共用设施设备（具体按设计界面划分为准）运行所需的能耗费用。

第十九条 乙方包干使用的物业服务费应包括乙方履行本合同服务内容所需的成本、法定税费及合理利润，但按照法律规定、本合同或补充协议

约定应由甲方或全体业主承担的费用除外。

第二十条 物业服务区域内无经营性会所。

第二十一条 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，应根据相关法律法规要求并向甲方提交完整证明，经甲方同意后，方可完成物业服务费提价程序。

第二十二条 住宅物业服务费自本物业交付通知书约定的最后交付日之次月起由业主承担，前期介入的物业服务费由甲方承担（按照实际情况另行签订补充协议）。

第二十三条 本物业服务费（包括住宅及车位已竣工但未出售或已出售但未交付物业的）由甲方按本合同约定的标准每满6个月支付一次，支付时间为每6个月服务期到期后的第1个月内支付（最后6个月物业费，待物业服务结束后，且全部工作移交完成30个工作日内付清）。

已交付但业主未使用的物业，物业服务费按本合同约定标准由业主全额交纳。

第二十五条 乙方受公用事业部门委托为业主提供水费、电费、燃气费代收代交服务的，业主应按时交费（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。

第二十六条 业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费及相关费用的，业主仍应承担连带责任。

第七章 物业的经营与管理

第二十七条 甲方及其乙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。甲方及其乙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。

第二十八条 根据经营管理需要，乙方有权将本合同第二十七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。

第二十九条 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

第三十一条 乙方有权根据法律、法规规定及《临时管理规约》约定，制定车辆通行和停放、公共环境卫生维护、访客登记等规章制度，业主应予遵守配合。

第三十二条 业主违反《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、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。乙方作为物业管理方，对于因自身管理造成的他方损失，应当承担相关责任。

第三十三条 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并进行相应改进。

第三十四条 因公共利益或物业维修需要，乙方、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，应征得甲方同意并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。

第三十五条 业主在装饰装修房屋时，应遵守《临时管理规约》、《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。

第三十六条 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

第三十七条 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

第三十八条 在合同履行期间，乙方不得无故单方解除合同，若因乙方违约等原因解除合同的，甲方有权追究其责任及对甲方造成的相应经济损失。

第三十九条 乙方违反本合同约定，未按约定及未履行合同约定的人员配置、服务等级等承诺，未能达到约定的服务目标及承诺的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不符合合同约定的，按合同总额的0.5%/次作为违约金，在当期支付款项时直接扣除，且甲方有权终止本合同；造成甲方经济损失的，乙方应予赔偿。

第四十条 业主违反本合同约定，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，且乙方有权向合同履行所在地人民法院起诉。

第四十一条 乙方未经法定程序擅自提高收费标准的，应据实退还多收取的物业服务费，并按物业费每日万分之四的标准赔偿业主利息损失。

第四十二条 任何一方违反《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 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。

第四十六条 甲方逾期支付物业服务费，需支付应付款项的利息，利率按同期全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率，时间为从约定应付之日起至支付之日止计算利息。

第四十七条 物业服务期内，甲方发现乙方人员不能胜任物业服务工作的，有权要求乙方调换，乙方应无条件予以调换，且更换人员资质标准不得低于原人员条件。

物业服务期内，乙方擅自更换主要人员的违约责任：项目经理、各类主管、技术骨干等人员，因生病住院、终止劳动合同关系、被责令停止执业、羁押或判刑等情形，确已无法继续担任，乙方向甲方提出申请，甲方应同意更换；更换到位的人员不得低于原人员条件；如乙方擅自更换的，按每更换一人次扣2万元，在当期支付款项时直接扣除；且甲方有权解除合同，并赔偿甲方损失。

第四十八条 如遇台风、地震、洪水等不可抗力事件的发生，乙方应第一时间采取相应防范措施防止损失扩大，否则因此产生的相关责任由乙方自行承担。

第四十九条 如项目交付后，乙方未能获得椒江区物业服务企业信用评级良好及以上，或乙方原因本项目住宅未能获得椒江区物业管理住宅小区综合考评四星及以上的，或在第三方客户满意度调研评估中分数低于行业均值的，甲方要求乙方更换不合格人员，乙方应无条件配合，如拒不更换的，甲方有权延后支付住宅物业补贴费用或进行相关扣罚，直至乙方改正为止。

第十一章 附 则

第五十条 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。

第五十一条 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。

第五十二条 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。

第五十三条 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，可向本项目所在地人民法院提起诉讼。

第五十四条 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。

第五十五条 本合同壹式拾份，甲乙双方各执伍份，具有同等法律效力。

第五十六条 本合同自甲乙双方盖章之日起生效。

甲方：_____（盖章）

法定代表人或授权委托人：_____



乙方：_____（盖章）

法定代表人或授权委托人：_____



签订日期：2022年8月16日

项目廉政责任书

项目名称：台州市公交场站置业有限公司东平路 TOD 场站项目前期物业服务项目

项目地址：台州市椒江区东平路南侧、海龙路东侧

甲方：台州市公交场站置业有限公司

乙方：台州市祥和公交物业管理有限公司

为加强采购过程中的廉政建设，规范项目双方的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关的法律法规和廉政建设责任制规定，特订立本廉政责任书。

第一条 甲乙双方的责任

(一) 应严格遵守国家关于市场准入、项目招标投标、市场活动等有关法律、法规，相关政策，以及廉政建设的各项规定。

(二) 严格执行项目合同文件，自觉按合同办事。

(三) 业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益。

(四) 发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条 甲方的责任

甲方的领导和从事该项目的工作人员，在采购的事前、事中、事后应遵守以下规定：

(一) 不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

(二) 不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

(三) 不准要求、暗示和接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

(四) 不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请和健身、娱乐等活动。

(五) 不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目合同有关的设备、材料、项目分包、劳务等经济活动。不得以任何理由向乙方和相关单位要求购买项目合同规定以外的材料、设备等。

第三条 乙方的责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行项目建设的有关方针、政策，并遵守以下规定：

(一) 不准以任何理由向甲方、相关单位及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

(二) 不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

(三) 不准接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国(境)、旅游等提供方便。

(四) 不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

第四条 违约责任

(一) 甲方工作人员有违反本责任书第一、二条责任行为的,按照管理权限,依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任;给乙方单位造成经济损失的,应予以赔偿。

(二) 乙方工作人员有违反本责任书第一、三条责任行为的,按照管理权限,依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任;给甲方单位造成经济损失的,应予以赔偿。

第五条 本责任书作为合同的附件,与合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

第六条 本责任书的有效期限为双方签署之日起至该项目验收合格时止。

第七条 本责任书一式拾份,甲方执伍份,乙方执伍份。

甲方单位: (盖章)

乙方单位: (盖章)

法定代表人或授权人:

法定代表人或授权人:

地址:

地址:

电话:

电话:

2022年8月16日

2022年8月16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：物业管理服务标准

(一) 综合管理服务标准

序号	内容	服务标准
1	物业服务中心设置	本项目内设置物业服务中心，办公设施设备配置完备（办公用品等开办物品由招标人提供），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。
2	服务人员要求	(1) 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岗位证书，人数不少于 2 人。 (2) 管理服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
3	服务时间	周一至周日在管理处/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。

4	日常管理与服务	<p>(1) 服务规范应符合台州物业管理行业规范要求。</p> <p>(2) 公示 24 小时服务电话。(水管爆裂、电路故障等)急修 1 小时内, 其他报修按双方约定时间到达现场, 有报修、维修和回访记录。遇紧急意外事件接电话后应尽快达到现场。</p> <p>(3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复。</p> <p>(4) 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>(5) 按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约(临时管理规约)要求, 建立完善的住宅装饰装修管理制度。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。根据装修进度情况每周至少 2 次巡查装修施工现场, 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>(6) 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。</p> <p>(7) 按有关规定和合同约定规范申请使用物业专项维修资金。</p> <p>(8) 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。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]。</p> <p>(9) 制定小区物业管理与物业服务工作计划, 并组织实施。</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, 对合理的意见与建议进行整改。</p> <p>(11) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。</p>
---	---------	--

	<p>(12) 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相关主管部门。</p> <p>(13) 项目主出入口设有小区平面示意图，各组团、栋及单元（门）、户有明显标志。物业服务区域内标志标识清晰明确。</p> <p>(14) 承接项目时，对项目各业态用部位、共用设施设备进行认真查验，签订物业管理交接验收协议，验收手续齐全。</p> <p>(15) 制订各类突发事件应急预案及突发事件处置流程，应急预案包括（发生台风、暴雨、雪灾、防雷等灾害性天气）时的应急预案及相应的措施；对物业管理区域内安全防范措施、消防、抗台、抗震等紧急预案；对物业管理区域内的防盗、防火的安全防范巡查、电气照明装置等设备日常管理维护方案和应急检修措施等）。</p>
--	---

(二) 公共区域清洁卫生服务标准

项目	序号	内容	服务标准
人员要求	1	人员要求	(1) 身体健康品行端正，人数不少于 7 人（含主管）。 (2) 服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
	2	服务时间	周一至周日，每天服务时间不少于 8 小时。
楼内公共区域	3	地面	每日清扫、每周拖洗至少一次；一层共用大厅每日拖洗至少一次；大堂、门厅花岗石、大理石每 3 个月保养至少一次。
	4	扶手、开关盒、表箱盖、单元门、信报箱	扶手、信报箱、2M 以下单元门、开关盒、表箱盖每日擦抹至少一次，2M 以上单元门、开关盒、表箱盖每周清洁至少一次。
	5	栏杆	每周至少擦一次。
	6	天花板、公共灯具	每季至少除尘一次。

	7	进户门	每周至少擦抹一次。
	8	楼道玻璃	每月至少清洁一次。
	9	天台、屋顶	每月至少清洁一次（不上人屋面除外）。
	10	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上，循环保洁。
	11	地下车库	每日至少清扫一次。
楼外公共区域	12	垃圾收集	配置收集点，收集点每日至少清理一次，收集点周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味。垃圾桶内胆夏天每天至少冲洗二次，冬天每天冲洗至少一次。住宅与其他物业垃圾放置区域进行有效划区管理。
	13	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫至少二次，工作时间内巡回保洁，无明显暴露垃圾，无卫生死角；明沟每周清扫至少一次。
	14	宣传栏、小品等	每月清洁至少一次，高杆路灯 2M 以上部分每两个月清洁至少一次
	15	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水至少一次（6、7、8 月每月喷洒一次），每年灭鼠至少三次。

（三）公共区域秩序维护服务标准

序号	内容	服务标准
1	人员要求	<p>(1) 设专职人员，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。人数不少于 14 人（含主管）。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 每位在岗人员配对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p>
2	门岗	(1) 主要出入口 24 小时轮岗值班看守，24 小时立岗，

		<p>并有详细的值班和交接班记录。</p> <p>(2) 按访客制度做好外来人员和车辆的登记和接待。</p> <p>(3) 对进出项目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。</p>
3	巡逻岗	<p>(1) 按指定的时间和路线进行巡查,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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
4	技防设施和救助 (监控岗)	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
5	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,划定车辆行驶路线引导车辆有序停放。</p> <p>(2) 及时处理车辆停放不规范的现象。</p> <p>(3) 12小时巡视和协助停车事宜。</p> <p>(4) 车辆停放有序,车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标,备有必需的消防器材,无易燃、易爆及危险物品存放。</p>

(四) 公共区域绿化日常养护服务标准

序号	内容	要素	养护要求(植物)
1	人员要求	基本条件	<p>(1) 要求男性,身体健康品行端正,人数不少于2人(兼职)。</p> <p>(2) 服务人员佩戴标志,行为规范,服务主动、热情。</p>
2	草坪	修剪 清杂草	<p>每年普修四遍以上,草面基本平整。</p> <p>每年普除杂草五遍以上,杂草面积不大于7%。</p>

		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。
3	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。
4	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；每年施基肥至少一次，每次布置前施复合肥至少一次。
		病虫害防治	适时做好病虫害防治。

(五) 共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务标准

项目	内容	运行、保养、维修服务要求
1	管理服务人员要求	(1) 要求男性，专业操作人员按照国家有关规定取得上岗岗位证书，人数不少于2人(含主管)。 (2) 服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
2	服务时间	周一至周日在管理处/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。
3	门窗	日常巡视楼内共用部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。

4	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，面砖、地砖平整，无大面积起壳、缺损现象。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，及时编制维修、更新改造计划和物业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，组织实施。
5	路灯、楼道灯	完好率不低于 95%。
6	雨、污水管道	每 2 个月至少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。
7	化粪池	每两个月至少检查一次，每年清掏至少一次，发现异常及时清掏。
8	围墙	每半年巡查至少一次，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，及时编制维修、更新改造计划和物业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，组织实施。
9	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。
10	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。每半月检查至少一次，保证标志清晰完整，设施正常运行。

11	房屋结构	<p>每年对房屋结构检查至少二次，涉及使用安全的部位每季检查至少一次，并有记录，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，及时编制维修、更新改造计划和物业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，组织实施。</p>
12	供水系统	<p>1、对供水设备每天检查至少 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，每年保养水泵至少 1 次，保证二次供水正常，泵房整洁。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
13	排水系统	<p>1、每月至少 1 次检查污水泵、提升泵、排水泵。</p> <p>2、每年至少 2 次对污水处理系统全面维护保养。</p> <p>3、控制柜电气性能完好，运行正常。</p> <p>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。</p>
14	升降系统	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

15	弱电系统	<p>1、楼宇对讲系统（可视）：每周进行调试与保养一次，保证其 24 小时正常运行，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，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。</p> <p>2、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、报警控制器准确地识别报警区域。</p> <p>3、监视系统：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，摄录图像清晰，录像功能正常。</p> <p>4、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。</p>
16	消防系统	<p>1、消防泵每月启动一次并作记录，每年至少保养一次，保证其正常运行。</p> <p>2、消防栓每月至少巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。</p> <p>3、每周三次检查火警功能、报警功能是否正常。</p> <p>4、每年至少检测一次探测器，火灾探测器及时清洗或更换。</p> <p>5、每半年至少检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。</p> <p>6、每月至少检查一次灭火器，及时更新或充压。</p>

附件四：项目人员配置要求

人员配置一览表				
岗位		要求人数（人）		
综合管理服务人员（含经理）		不少于 2		
工程维修人员（含主管）		不少于 2		
保安人员（含主管）		不少于 14		
保洁（含主管）		不少于 8		
其中主要人员要求				
岗 位	年 龄 (周岁)	学 历	职称/资格	从业经验
项目经理	45	大专及以上学历	全国物业企业经理	具有类似物业 5 年及以上项目经理管理经验。
客服主管	45	大专及以上学历	物业管理从业人员岗位证书	担任项目客服主管 3 年以上工作经历
保安主管	45	大专及以上学历	消防设施操作员证、保安证	担任项目保安主管 5 年以上工作经历
保洁主管	45	大专及以上学历	物业管理从业人员上岗证	担任项目保洁主管 2 年以上工作经历
工程维修主管	45	大专及以上学历	中级职称，电工证	担任项目工程主管 3 年以上工作经历
其余人员自行配置，以上总人数不得少于 26 人，其中住宅人数不得少于 5 人，商业办公人数不得少于 21 人。其中主要人员需提供为其缴纳的社保证明。				



