

编号:

武25009



瑞和华府物业服务合同

武汉市住房保障和房屋管理局 监制

武汉市工商行政管理局



说 明

1、本合同为示范文本，供业主大会（业主委员会）或业主与物业服务企业签约时使用。合同双方当事人在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。

2、本合同文本中所称物业服务，是指物业服务企业接受业主大会（业主委员会）或业主委托，按照物业服务合同约定，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相关秩序的活动。

3、业主委员会作为甲方与业主大会依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同，对全体业主具有约束力。

4、物业服务收费方式分为包干制和酬金制，由双方当事人协商选定。包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

5、本合同文本[]中选择的内容、空格部位的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。[]中选择的内容，以划√方式选定；对于实际情况未发生或双方当事人不作约定的，应当在空格部位打×，以示删除。合同签订后未被修改的文本印刷条款视为双方同意的内容。

6、在签订合同时，合同双方应当出示有关资质证明及签约主体资格的证书、证明文件。

武汉市物业服务合同

甲方：（委托方） 武汉市江夏区瑞和华府第一届业主委员会；

代表人（姓名）： 梁文；（身份证号）： 428271977102186；

联系电话： 13296678696；

邮编： _____。

乙方：（受托方） 武汉嘉信物业管理有限公司；

法定代表人： 李钢；

住所地： 武汉市青山区和平大道吾行里 21 楼；

邮编： 430000；

资质等级： 一级；

证书编号： （建）115070。

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《武汉市物业管理条例》和相关法律、法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对瑞和华府小区（物业名称）提供物业服务事宜，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 瑞和华府；

物业类型 住宅小区；

坐落位置 武汉市江夏区栗庙大道 11 号；

占地面积 /；

建筑面积 81665.38。

第二条 物业管理区域四至：

东至：_____环岛路_____；

南至：_____栗庙新村_____；

西至：_____栗庙南路_____；

北至：_____栗庙路_____。

（规划平面图见附件 1，物业构成明细见附件 2。）

第三条 物业服务用房属全体业主所有，乙方负责物业服务用房的维修、养护，不得买卖和抵押；未经业主大会同意，乙方不得改变物业服务用房的用途。

物业服务用房建筑面积为_____/____平方米，其中地上建筑面积为_____/____平方米，位于____3____[号楼]____/____单元____/____层____/____号；其中业主委员会议事活动用房建筑面积为_____/____平方米，位于_____/____[号楼]____/____单元____/____层____/____号。

第二章 服务内容、标准及有关约定

第四条 乙方提供的物业服务内容包括：

- （一）综合管理服务；
- （二）物业共用部位与共用设施设备管理服务；
- （三）公共秩序维护服务；
- （四）保洁服务；
- （五）绿化养护服务。
- （六）园区人文活动服务。

（物业共用部位明细见附件 3，物业共用设施设备明细见附件 4。）

第五条 乙方提供的物业服务按照《武汉市住宅物业服务等级标准》的三星级物业服务标准执行。非住宅的物业服务标准以及《武汉市住宅

物业服务等级标准》外的具体服务事项和标准由甲、乙双方协商约定。

第六条 本物业服务合同期限为3年，自2025年8月15日起至2028年8月14日止。

第七条 物业装饰装修前，乙方与业主签订书面装饰装修服务协议，乙方应当告知相关的禁止行为和注意事项，并将装饰装修的时间、地点等情况在业主所在楼内公示。除约定收取[装修保证金]2000元、[装修垃圾清运费]：住宅 0 元/平方米（由业主自行清理），商铺 0 元/平方米（由商家自行清理），乙方不得另行收取其他任何费用。如收取装修保证金的，未造成共用部位、共用设施设备或承重结构损坏，乙方应当在完工后 7 日内将装修保证金全额退还业主。

第八条 业主转让或出租其物业时，应当将本合同以及有关费用缴纳情况等事项告知受让人或者承租人，并自买卖合同或租赁合同签订之日起 15 日内，将买卖或者出租情况告知乙方。

第三章 服务费用

第九条 本物业管理区域物业服务收费采取[包干制]方式。

（一）包干制

1、物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积交纳，具体标准如下：

[高层住宅]：1.7元/平方米·月；

[商业物业]：3.0元/平方米·月；

[幼儿园物业]：1.0元/平方米·月；

2、实行包干制的，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由单方要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

第十条 业主按季度、半年或年交纳物业服务费，每次交费的具体时间为每季、半年或年度物业费到期日前。

业主应当按照本合同约定按时足额支付物业服务费，逾期不支付物业服务费的，业主委员会应当督促其限期支付。业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费的，从其约定，业主负连带支付责任。

业主转让物业时未结清转让之前物业服务费用的，应与受让方书面约定交费责任。

第十一条 物业管理区域内已竣工但尚未出售的物业、因开发建设单位原因未能按时交付物业买受人的物业及开发建设单位的自有物业，乙方按第十条第一款规定向开发建设单位收取物业服务费。

第十二条 乙方对业主专有部分提供维修养护或其他特约服务的，按乙方在物业管理区域内公示的收费标准或按双方的约定收取费用。

第十三条 业主或物业使用人在符合相关法律规定的前提下，利用住宅物业从事经营活动的，乙方可按商业物业标准收取相应的物业服务费。

第十四条 停车收费包含车位（库）租金和车辆停泊服务费，按以下方式 and 标准收取：

（一）机动车车位（库）租金

属于全体业主共有的车位（库）和占用业主共有的道路或其他场地设置的车位（库）租金由甲方委托乙方收取，具体金额由双方另行协商。

（二）车辆停泊服务费

车位（库）使用人按以下标准交纳车辆停泊服务费，收入归乙方所有。

1、汽车

露天车位： 72.00 元/个·月

室内车位（库）： 90.00 元/个·月

第十五条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等有关费用应当由最终用户承担；业主自用的由业主承担；乙方使用的由乙方承担；公共使用的由业主按实分摊。

乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

第十六条 乙方利用物业共用部位、共用设施设备进行广告、租赁、商业促销等经营活动，应符合有关法律规定并征得相关业主、业主大会的同意，每半年向全体业主公布收益情况，接受甲方监督。

第十七条 乙方经营物业共用部位、共用设施设备所得收入，扣除法定税费后，按照 3:7 分成，即物业公司占比 30%，全体业主占比 70%；由乙方每季度结束后 30 日转入甲方以业委会名义开设的账户，按以下第（二）种方式使用：

（一）纳入专项维修资金。

（二）按业主大会的决定使用

第十八条 本物业管理区域内共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造费用，在本物业管理区域专项维修资金中列支。乙方在物业服务过程中应当配合甲方开展维修资金申请使用工作。

小区内单项单次总费用 1000(含 1000 元)以下的公共维修支出，由乙方承担，除特殊维修(如高空作业)不可计算人工费。1000 元以上的维修支出项目由乙方方向甲方申请后，由甲方确定资金来源再实施。

第四章 权利与义务

第十九条 甲方权利

（一）对本物业管理区域内的物业服务事项有知情权和监督权。

（二）审定和认可乙方制订的物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划。

（三）监督、检查乙方各项方案和计划的实施，并每年对乙方按照本合同约定履行物业服务情况进行考核。

(四) 监督委托乙方实施的专项维修资金使用情况。

(五) 监督乙方对物业共用部位、共用设施设备的经营情况。

(六) 有权组织物业服务满意度调查。

(七) 按照相关规定交纳、使用和续筹专项维修资金。

(八) 对违反物业服务合同约定、逾期不交纳物业服务费的物业区域内的物业费交纳人，配合物业公司督促其交纳。

(九) 乙方派驻瑞和华府的项目经理不能随意更换，如确实需要更换的，新接任的项目经理需经甲方认可。

(十) 甲方对乙方用人有一定建议权，具体如下：

1. 项目经理在任职期间项目考核不合格，甲方有权利要求更换项目经理；

2. 物业的其他工作人员，若业委会三分之二的投票决定其需要更换的，乙方需配合更换；

3. 业主联名达到 100 人，要求更换物业工作人员的，乙方需配合更换。

(十一) 在合同期间，人员配置不得随意减配。

(十二) 法律、法规规定的其他权利。

第二十条 甲方义务

(一) 在乙方入驻 30 日前，无偿提供符合使用要求的物业服务用房。

(二) 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、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；

4、业主名册；

5、物业管理必需的其他资料。

(三) 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的与物业服务活动相关的遗留问题，不因此影响乙方工作。

(四) 配合乙方做好物业管理区域内的物业服务工作，不得干涉乙方依法、依本合同约定内容所进行的物业服务活动。

业主应对乙方开展物业维修养护、清洁卫生等物业服务工作提供通行和工作便利，如因不配合工作给乙方或他人造成损害的，应承担赔偿责任。

(五) 业主应按照本合同约定交纳物业服务费；对违反本合同约定、逾期不交纳物业服务费的业主或物业使用人，甲方应督促其交纳。

(六) 业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知并与乙方签订装饰装修服务协议，并不得违反相关法律法规的规定和协议约定。

(七) 法律、法规规定的其他义务。

第二十一条 乙方权利

(一) 根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，开展各项物业服务活动。

(二) 根据有关法律、法规的规定及《管理规约》的授权，制定本物业管理区域内相关物业管理制度。

(三) 根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，向业主或物业使用人收取物业服务费等相关费用，通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费用的问题。

(四) 对业主和物业使用人违反本合同和《管理规约》的行为，可采取告知、劝阻和向有关主管部门报告等方式督促业主和物业使用人改正。

(五) 可以选聘专业性服务企业承担本物业管理区域内的专项服务项目，但不得将本物业管理区域内的全部物业管理服务一并委托给第三方。

(六) 法律、法规规定的其他权利。

第二十二条 乙方义务

（一）根据有关法律、法规及本合同的约定，按照物业服务内容和标准提供物业服务。

（二）选聘专业性服务企业承担物业管理区域内的专项服务项目时，应当将委托事项及受托企业的信息在物业管理区域内公示；乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定；乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担责任。

（三）妥善保管和正确使用物业档案资料，及时记载有关变更信息，并为业主的个人资料信息保密。

（四）及时向全体业主和物业使用人通报本物业管理区域内有关物业服务重大事项，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

（五）不得擅自占用本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备或改变用途，确需临时占用、挖掘道路、场地的，经甲方和有利害关系的业主同意后报有关部门批准方可实施。

（六）本合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定退出本物业管理区域的物业服务，并按照规定和本合同约定办理移交手续和项目退出手续，向甲方移交物业服务用房及保管的下列资料：

- 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、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；
- 4、业主名册；
- 5、物业管理必需的其他资料。

（七）法律、法规规定的其他义务。

第五章 合同终止

第二十三条 合同期限届满前 60 日内，甲方召开业主大会对物业服务质量进行满意度调查，经专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数及以上的业主同意，可续签合同两年，续签合同具体内容 by 业主大会决定。低于以上标准，可不再续签。

第二十四条 甲、乙双方中任何一方决定在合同期限届满后不再续约的，均应当在本合同期满 60 日前书面通知对方。

第二十五条 合同期限届满前，甲方经业主大会决定继续聘用乙方的，应当在本合同期满 60 日前书面通知乙方；乙方自接到续约通知后 7 日内回复甲方。

双方同意续签，应当在合同期限届满前 15 日内签订新的物业服务合同。

第二十六条 合同期限届满，业主大会因故没有作出选聘或者续聘决定，乙方有权选择同意或不同意按照本合同约定继续提供服务。

乙方同意继续提供服务，本合同自动延续至业主大会作出选聘或者续聘决定为止。

乙方不同意继续提供服务，本合同期满即自行终止。

第二十七条 本合同终止后，甲、乙双方应当共同做好交接处理事宜，包括物业服务费用的清算、水电费的清算、对外签订的各种协议的执行、物业共用部分查验交接以及移交相关档案资料等；甲、乙双方应当相互配合，做好物业服务的交接和善后工作。

第六章 违约责任

第二十八条 乙方违反本合同约定，未完成本合同约定的物业服务内

容和物业服务标准的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方经业主大会依法表决通过，有权解除本合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出予以赔偿，但业主或物业使用人不得以乙方违反本合同约定为由拒绝交纳物业服务费。甲方解除本合同的，乙方预收的物业服务费用或物业服务资金应当退还给相应业主、物业使用人，并应当在甲方通知的合理时间内与甲方及其新选聘的物业服务企业或其他管理人完成交接手续。

第二十九条 甲方、业主或物业使用人违反本合同的约定，致使乙方未完成本合同约定的物业服务内容和物业服务标准的，乙方不承担违约责任，造成乙方损失的，甲方、业主或物业使用人应给予乙方经济赔偿，如双方不能就赔偿事项达成一致，乙方有权解除本合同。

第三十条 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务收费标准的，对超出标准的部分，业主和物业使用人就擅自提高部分有权拒绝交纳；已经收取的，乙方应双倍返还擅自提高部分的物业服务费用。

第三十一条 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续履行，采取补救措施，并应当按人民币伍万元的标准向甲方支付违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。乙方在本合同终止后拒不撤出本物业管理区域的，甲方有权要求乙方按时撤出物业管理区域，并应当按人民币伍万元的标准向甲方支付违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

第三十二条 业主违反本合同约定，经乙方书面催缴，未能按时足额交纳物业服务费，应当按每日万分之五的标准向乙方支付违约金。

业主违反本合同的约定，实施妨害物业服务行为的，应当承担恢复原状、停止侵害、排除妨碍等相应的民事责任。

第三十三条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

第三十四条 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主或物业使用人的自身责任导致乙方的服务无法达到合同要求的。

（二）因维修养护本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

（三）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。

（四）本物业管理区域内发生治安或刑事案件（包括但不限于抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等），但因乙方故意或违反本合同义务而直接导致的情况除外。

（五）因物业本身固有瑕疵所致的一切损害、业主专有及专用部分的任何受损，但因乙方故意或违反本合同义务而直接导致的情况除外。

（六）乙方曾向甲方或业主书面建议改善自用、共用部位、共用设施设备或改进管理措施，而甲方或业主未采纳所致之损害（包括但不限于高空抛物、违章装修、未及时维修或提供维修便利等）。

第七章 中标承诺

在招标响应过程中乙方对中标的承诺作为合同的一部分。作为服务合同的内容：

（一）履约保证金：乙方承诺在合同签订后一个月内支付履约保证金壹拾伍万元，汇入业主委员会共管账户。

履约保证金的退还：进场后第一年服务期内的 2 次考核中，考核得分均在 80 分以上的，则先退还 5 万元的履约保证金；在第二年服务期内的 2 次考核中，考核得分均在 80 分以上的，则再退还 5 万元的履约保证金。剩余的履约保证金在合同解除时再进行退还。

扣除的履约保证金补充到小区的公共收益账户里用来进行小区的中大型改造及维修。

（二）服务标准：乙方承诺，在服务运营过程中，采取《武汉市住宅物业服务等级标准》的三星级服务，为业主提供优质保障。

（三）自主知识产权物业服务系统投入使用：乙方承诺，在服务运营过程中将自有的物业服务系统及 APP 免费用于项目的物业管理服务。

（四）带资改造承诺：乙方承诺，在进场后带资壹拾伍万元用于小区升级改造投入，确保尽快给予小区业主一个焕然一新的居住环境。

（五）特别承诺：

乙方为瑞和华府项目创立【阳光透明】包干制物业模式：

1. 为瑞和华府项目【开设项目独立银行账户，设置项目独立核算账套】，所有收支单独列支，所有收入均用于本项目开支，专款专用、专户专用；
2. 为瑞和华府项目设置独立【阳光码】，在阳光码看榜上实现财务公开、公共收益公开、物业服务项目公开、小区信息公开等多种功能，接受广大业主建议和监督；

第八章 其他事项

第三十五条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业所在地区房屋主管部门，行业协会，区、街道、乡（镇）以及社区人民调解组织申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下第（二）种方式解决：

- (一) 向武汉仲裁委员会申请仲裁;
- (二) 向有管辖权的人民法院提起诉讼。

第三十六条 为维护公共利益,在不可预见情况下,如发生煤气泄漏、漏电、火灾、暖气管或水管破裂、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损失的,甲、乙双方可按有关规定处理。

第三十七条 本合同未尽事宜,甲、乙双方可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。本合同附件均为合同有效组成部分,附件与本合同具有同等效力。

第三十八条 本合同壹式伍份,经甲、乙双方签字盖章后生效,具有同等法律效力。甲、乙双方各执贰份,由乙方报物业所在地区房屋主管部门存档壹份。

甲方(盖章):

授权代表:



____年____月____日

乙方(盖章):

法定代表人:



附件：1、规划平面图

2、物业构成明细

3、物业共用部位明细

4、物业共用设施设备明细

5、三星级服务标准

6、物业服务考核标准附件

7、人员配置清单

8、文化活动清单



附件 1:

规划平面图



附件 2:

物业构成明细

类 型	幢 数	套（单元）数	建筑面积 （平方米）
高层住宅			
多层住宅			
别 墅			
商业用房			
工业用房			
办公楼			
车 库			
会 所			
学 校			
幼儿园			
____用房			
合 计			
备 注			

附件 3:

物业共用部位明细

- 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、/。

附件 4:

物业共用设施设备明细

- 1、绿地_____平方米;
- 2、道路_____平方米;
- 3、化粪池_____个;
- 4、污水井_____个;
- 5、雨水井_____个;
- 6、垃圾中转站_____个;
- 7、水泵_____个;
- 8、水箱_____个;
- 9、电梯_____部;
- 10、信报箱_____个;
- 11、消防设施_____;
- 12、公共照明设施_____;
- 13、监控设施_____;
- 14、避雷设施_____;
- 15、共用天线_____;
- 16、机动车库_____个 _____平方米;
- 17、露天停车场_____个 _____平方米;
- 18、非机动车库_____个 _____平方米;
- 19、共用设施设备用房_____平方米;
- 20、物业服务用房_____平方米;

附件 5:

三星级服务标准

1. 综合管理

设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。

客户接待时间每天不少于 8 小时，其他时间设置值班人员，并提供 24 小时客户服务专线电话。

客户意见、建议应在 24 小时内回复，求助、投诉应在 48 小时内反馈，客户有效投诉回访率 80%以上。

重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内公示，紧急事项及时履行告知义务。

建立物业服务信息化管理及电子化服务平台，为业主提供便民查询及便捷性服务。

建立日常档案的电子文档，并及时备份。

住宅物业服务质量检查每半年组织 1 次，并发布半年物业服务质量报告。

业主及社区活动每年至少组织 4 次。

开展经常性的业主拜访和互动，每年访问率不低于全体入住业主、物业使用人的 85%。

与业主委员会保持联系，渠道多样化，保证沟通通畅。每半年至少联系业主委员会召开 1 次工作例会。

2. 绿化养护

制定浇灌计划，浇灌水下渗充足且均匀，无明显旱涝情况发生。

根据天气情况及植物需要及时灌溉与排水。一般当年十月至次年四月每月平均浇水 1 次，当年五月、九月各浇水 2 次，当年六月至八月（旱季）每天浇水 1 次。

暴雨后 1 天内树木周围仍有积水，应及时排水。

科学施肥，无肥害。

乔、灌木每年施肥 1 次，草坪每年施肥 2 次，色块每年施肥 1 次。

及时掌控病虫害的发生情况，发现病虫害时应及时采取有效措施防治。

定期喷洒药物，喷药前应先进行小量喷施试验后，再大量施用。

适时进行防冻保暖，冬季至少对树木涂白防冻 1 次，消灭过冬害虫。

对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。

根据树木的习性及长势进行修剪。

乔、灌木每年修剪 1 次，绿篱和色块每年至少修剪 4 次，草坪三月至十月每月至少修剪 1 次。

树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行。

草坪应修剪整齐，高度在 5cm 以下，种植稠密、无大面积枯死。

每年全面除草 3 次。

植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每季度除杂草 1 次，花坛、盆栽每月除杂草 1 次。

乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株，每年集中补植 1 次。

编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。

绿化养护作业应及时做好记录并存档。

绿化工作每月检查 1 次，并做好检查记录。

3. 保洁服务

楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁 1 次，地面每周湿拖 1 次。

楼梯扶手每周清洁 1 次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁 1 次。

大堂地面每日清洁 2 次，大堂墙面砖 2 米以下部位每月清洁 1 次，2 米以上部位每半年清洁 1 次，大堂玻璃每月清洁 1 次。

天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每半年清洁 1 次。

其他共用部位门窗玻璃每季度清洁 1 次。

电梯轿厢地面、四壁每日清洁 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次，电梯层门每周清洁 3 次，电梯门壁、层门每季度打蜡上光 1 次。

道路每日清扫 1 次，主干道每半年至少清洗 1 次。

绿化带每半月清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。

水景每周清洁 1 次，定期对水体投放消毒药剂。

休闲娱乐、健身设施每周清洁 1 次，每月消毒 1 次。

2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每月清洁 1 次，2 米以上庭院灯、景观小品每季度清洁 1 次。

天台、明沟每季度清洁 1 次，上人屋面每半月清洁 1 次。

公共卫生间每日清洁 2 次，每周消杀 1 次。

雨后应及时清扫主路、干路积水，主干道有积雪时应及时清扫。

地面每周清洁 2 次，每半年冲洗 1 次。

天花板、墙面每半年清洁 1 次。

门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每季度清洁 1 次。

按楼栋设置垃圾收集点，生活垃圾每日至少清理 1 次。

垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾。

建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。

垃圾桶、果皮箱每周清洁 2 次，定期消毒。

消杀工作有明确详实的计划、通知。

蚊、蝇、蟑螂滋生季节每月消杀 1 次。

老鼠每季度消杀 1 次，投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。

编制年度保洁服务工作方案，制定每月工作计划。

保洁服务应及时做好记录并存档。

保洁服务质量每月检查 1 次，并做好记录。

4. 公共秩序维护

公共秩序维护人员身体健康，有较强的责任心，能协助有关部门维持小区正常生活秩序。

能正确使用各类消防、安防器械和设备。

建立健全门岗制度。

主出入口设专人 24 小时值班，每日 7:00 9:00 和 17:00 19:00 设岗。

对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实，劝阻外来人员推销、发放广告等行为。

对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。

出入口环境整洁、有序，道路畅通。

制定详细的巡逻方案，白天巡逻次数不少于 4 次，夜间巡逻次数不少于 6 次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录。

楼梯间等室内公共区域每日定时巡查 1 次，及时处置乱堆乱放等问题。

巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。

按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范。

车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，对不按规定停车的行为及时劝阻、纠正。

定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范。

应划定非机动车专用停放区域，并引导有序停放。

5. 房屋及设施设备管理

梁、板、柱等结构构件每年巡视 1 次，外观出现变形、开裂等现象时，应告知相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。

楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每季度检查 1 次，保证牢固、使用安全。

室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每季度检查 1 次。

外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等每半年检查 1 次，发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落，及时做好安全防护措施并上报开发商或业主委员会。

每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件。

住宅物业、楼栋、单元（门）、户门标号标志明显。

道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每季度巡查 1 次。

大门、围墙、护栏每季度检查 1 次，发现锈蚀、变形、破损及时处理。

休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每季度巡查 1 次，发现变形、破损及时处理。

游乐及康乐设施每季度检查 1 次，发现异常及时处理。

游泳池七月至九月正常启用，每日巡视 1 次，其他月份每月巡检 1 次。

危险部位设置安全防范警示标志，每季度检查 1 次。

防雷装置每年检查 1 次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理。

房屋防雷装置每 3 年检测 1 次，保证其性能符合 GB/T 21431 的要求。

楼内照明、楼外照明、应急照明每季度集中检查 1 次，一般故障 2 日内修复，复杂故障 1 周内修复。

根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。

受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主或物业使用人签订装饰装修管理服务协议，告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知和注意事项。

装饰装修期间，第一周每日至少巡查现场 1 次，以后每周至少巡查现场 1 次。对违反规划私搭乱建、影响房屋外观、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规违章行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。

临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应按照《武汉市户外广告设置管理办法》《武汉市户外广告设置指引》的要求实施。

装饰装修管理制度健全，装饰装修档案管理规范。

委托清运装修垃圾的，应实行袋装并在临时垃圾池堆放，在 3 日内清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式即清即运。

24 小时现场受理业主或使用人报修，夜间有专人值守，处理紧急报修。

水电等急修应在 30 分钟内到现场处理，一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复。

维修回访率 70%以上。

需要动用专项维修资金的，按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。

附件 6:

物业服务考核标准

类别	项目	标准内容	评分细则	得分	扣分说明
房屋及设施设备管理 25 分	房屋结构	梁、板、柱等结构构件每年巡视 1 次, 外观出现变形、开裂等现象时, 应告知相关业主申请房屋安全鉴定, 同时采取必要的防护措施。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分, 同问题出现两次扣 2 分		
	建筑部件	楼梯、扶手、公共门窗、坡道等共有部分每季度检查 1 次, 保证牢固、使用安全。(提供近 12 个月的检查记录)	每发现一处不符合标准扣 0.5 分, 同问题出现两次扣 2 分		
		室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等每季度检查 1 次。(提供近 12 个月的检查记录)			
		外墙面砖或涂料抹灰、屋檐、阳台、雨罩、门窗玻璃等每半年检查 1 次, 发现房屋外墙面砖、涂料抹灰层等装饰材料脱落, 及时做好安全防护措施并上报开发商或业主委员会。(提供近 4 个季度检查记录)			
		每年汛前和强降雨后检查屋面防水和落水管等建筑部件。			
		每季度对小区公区主管道进行疏通维护, 并保留记录			
	附属构筑物	住宅物业、楼栋、单元(门)、户门标号标志明显。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分, 同问题出现两次扣 1 分		
		道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠、雨污水井等每季度巡查 1 次。			
		大门、围墙、护栏每月检查 1 次, 发现锈蚀、变形、破损及时处理。			
		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品每季度巡查 1 次, 发现变形、破损及时处理。			
		游乐及康乐设施每季度检查 1 次, 发现异常及时处理			
		危险部位设置安全防范警示			

		标志，每季度检查 1 次。			
	电梯	依据《中华人民共和国特种设备安全法》《电梯维护保养规则要求》（TSGT5002）及相关地方性法规要求按半月、季度、半年、年度不同频次进行维保和年检	每发现一处不符合标准扣 1 分，同问题出现两次扣 2 分		
	防雷装置	防雷装置每年检查 1 次，发现锈蚀、变形、断裂等异常情况及时处理。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 1 分		
		房屋防雷装置每 3 年检测 1 次，保证其性能符合 GB/T21431 的要求			
	公共照明	楼内照明、楼外照明、应急照明每季度集中检查 1 次，一般故障 2 日内修复，复杂故障 1 周内修复。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 1 分		
		路灯、楼道灯完好率应不低于 85%。			
		根据季节变化及天气情况适时调整开启时间。			
	供水管理	每季度至少应对二次供水设施进行 1 次清洗消毒，水质符合 GB 5749 的要求。每日巡检 1 次供水设施，发现跑水滴漏现象及时处理。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 1 分		
	装饰装修	受理业主或物业使用人的装饰装修申请登记，与业主或物业使用人签订装饰装修管理服务协议，告知业主、物业使用人和装饰装修企业装修须知和注意事项。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 2 分		
		装饰装修期间，第一周每日至少巡查现场 1 次，以后每周至少巡查现场 1 次。对违反规划私搭乱建、影响房屋外观、危及房屋结构安全、圈占共用部位以及拆改共用管线、消防设施等违规行为，应及时劝阻、制止，劝阻、制止无效应及时向有关部门报告。			
		临街商业网点立面装饰、招牌灯箱设置应按照《武汉市户外广告设置管理办法》《武汉市			

		户外广告设置指引》的要求实施。			
		装饰装修管理制度健全, 装饰装修档案管理规范。			
	日常维修	24 小时现场受理业主或使用人报修。夜间有专人值守, 处理紧急报修。	一次不达标扣 2 分		
		水电等急修应在 30 分钟内到现场处理, 一般故障 1 日内修复, 复杂故障 1 周内修复。			
		维修回访率 70%以上。			
		需要动用专项维修资金的, 按照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》《武汉市住宅专项维修资金使用操作规程》的规定实施。			
绿化养护 20 分	浇灌与排水	制定浇灌计划, 浇灌水下渗充足且均匀, 无明显旱涝情况发生。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分, 同问题出现两次扣 3 分		
		根据天气情况及植物需要及时灌溉与排水。一般当年十月至次年四月每月平均浇水 1 次, 当年五月、九月各浇水 2 次, 当年六月至八月(旱季)每天浇水 1 次			
		暴雨后 1 天内树木周围仍有积水, 应及时排水。			
	施肥	科学施肥, 无肥害。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分, 同问题出现两次扣 3 分		
		乔、灌木每年施肥 1 次, 草坪每年施肥 2 次, 地块每年施肥 1 次			
	病虫害防治	及时掌控病虫害的发生情况, 发现病虫害时应及时采取有效措施防治。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分, 同问题出现两次扣 3 分		
	整形修剪	定期喷洒药物, 喷药前应先进行小量喷施试验后, 再大量施用			
		适时进行防冻保暖, 冬季至少对树木涂白防冻 1 次, 消灭过冬害虫。			
		对根系不稳及易倾倒的乔、灌木采取防护措施。			
	整形修剪	根据树木的习性及长势进行	每发现一处		

		修剪。	不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 3 分		
		乔、灌木每年修剪 1 次，绿篱和色块每年至少修剪 4 次，草坪三月至十月每月至少修剪 1 次。			
		树冠整齐，侧枝分布均匀，根干部无萌枝，不影响车辆行人通行。			
		草坪应修剪整齐，高度在 5cm 以下。种植稠密、大面积枯死。。			
	除草	每年全面除草 3 次。出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 10%，不出现 20cm 以上的杂草。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 3 分		
		植物生长旺季，树丛、绿化带及草坪每月除杂草 1 次，花坛、盆栽每月除杂草 1 次。			
	补植	乔木、灌木、草坪、绿篱及色块出现死亡或缺株，每年集中补植 1 次。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 3 分		
	检查和记录	编制年度绿化养护工作方案，制定每月工作计划。	一次不达标扣 2 分		
		绿化养护作业应及时做好记录并存档			
		绿化工作每月检查 1 次，并做好检查记录。			
公共秩序维护 20 分	人员要求	公共秩序维护人员，身体健康，有较强的责任心，并定期接受专业培训。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 2 分		
		能正确使用各类消防、安防器械和设备。			
	门岗	建立健全门岗位制度。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 2 分		
		主出入口设专人 24 小时值班，每日 7:009:00、17:0019:00 设立岗。			
		对访客及车辆进出、物品搬运等进行登记，记录规范、详实。劝阻外来人员推销、发放广告等行为。			
		对装修及其它临时施工人员实行出入证管理。			

		出入口环境整洁、有序，道路畅通。			
	巡逻	制定详细的巡逻方案，白天巡逻次数不少于4次，夜间巡逻次数不少于6次，公共秩序维护人员按指定的时间和路线进行巡逻，重点部位增加巡逻频次，并做好记录。	每发现一处不符合标准扣0.5分，同问题出现两次扣2分		
		楼梯间等室内公共区域每日定时巡查1次，及时处置乱堆乱放等问题。			
		巡逻中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。			
	交通秩序维护	按车辆行驶要求设立标志牌和标线，划定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范	一次不达标扣2分		
		按照物业服务合同约定对车辆进行管理，车辆有序停放，消防车道、救援操作场地不得停放车辆，及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。			
		定时巡查停车场、车库，车辆出入记录规范			
		应划定电瓶车、非机动车专用停放区域，配备消防器材并引导有序停放，每日定时巡查。根据现场条件合理设置雨棚。			
		张贴共享单车禁入标志，劝阻、制止共享单车进入物业区域。			
	楼内保洁	楼层电梯厅、过道、楼梯台阶每日清洁1次。地面每周湿拖1次。	一次不达标扣2分		
		楼梯扶手每周清洁1次，栏杆、窗台、防火门、消火栓门、指示牌等每月清洁1次。			
		大堂地面每日清洁2次，大堂墙面砖2米以下部位每月清洁1次，2米以上部位每半年清洁1次。大堂玻璃每月清洁1次。			
保洁服务 20分					

		天花板、公共灯具、楼道墙面及踢脚线每半年清洁 1 次			
		其他共用部位门窗玻璃每季度清洁 1 次。			
		电梯轿厢地面、四壁每日清洁 1 次，灯饰及轿厢顶部每月清洁 1 次，电梯层门每周清洁 3 次，电梯门壁、层门每季度打蜡上光 1 次			
	外围保洁	道路每日清扫 1 次，主干道每半年至少清洗 1 次。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 3 分		
		绿化带每半月清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。			
		水景每周清洁 1 次。定期对水体投放消毒药剂。			
		休闲娱乐、健身设施每周清洁，每月消毒 1 次。			
		2 米以下庭院灯、草坪灯、标志、宣传牌、信报箱每月清洁 1 次，2 米以上庭院灯、景观小品每季度清洁 1 次			
		天台、明沟每季度清洁 1 次，上人屋面每半月清洁 1 次			
		雨后应及时清扫主路、干路积水。主干道有积雪时应及时清扫。			
		公共卫生间每日清洁 2 次，每周消杀 1 次。			
	车库、车棚	地面每周清洁 2 次，每半年冲洗 1 次。	每发现一处不符合标准扣 0.5 分，同问题出现两次扣 3 分		
		天花板、墙面每半年清洁 1 次。			
		门窗、消防箱、防火门、箱柜、指示牌、指示灯等公共设施每季度清洁 1 次。			
	垃圾收集与处理	垃圾实行可回收和不可回收分类管理，垃圾分类标志设置合理。	一次不达标扣 2 分		
		按楼栋设置垃圾收集点，生活垃圾每日至少清理 1 次			
		垃圾日产日清，垃圾转运点周围地面无散落垃圾。			
		建筑垃圾设置临时垃圾池，集			

		中存放，及时外运			
		垃圾桶、果皮箱每周清洁2次，定期消毒。			
	四害消杀	消杀工作有明确详实的计划、通知、记录过程	每发现一处不符合标准扣0.5分，同问题出现两次扣3分		
		蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀1次。			
	检查和记录	老鼠每季度消杀1次。投放药物应预先告知，投药位置设置明显标志。	一次不达标扣2分		
		编制年度保洁服务工作方案，制定每月工作计划。			
		保洁服务应及时做好记录并存档。			
		保洁服务质量每周检查1次，并做好记录。			
综合管理 15分	设置物业服务中心，并配备前台接待人员及专职客服人员。 客户接待时间每天不少于8小时，其他时间设置值班人员，并提供24小时客户服务专线电话。		每发现一处不符合标准扣1分，同问题出现两次扣2分		
	客户意见、建议应在24小时内回复，求助、投诉应在48小时内反馈，客户有效投诉回访率80%以上。		因物业服务不到位，出现市长专线督办件的一次扣2分		
	重要物业服务事项在住宅物业主要出入口、各楼栋单元内、电梯内公示，紧急事项及时履行告知义务。 建立物业服务信息化管理及电子化服务平台，为业主提供便民查询及便捷性服务。 建立表1中日常档案的电子文档，并及时备份。 住宅物业服务质量检查每半年组织1次，并发布半年物业服务质量报告 业主及社区活动每年至少组织4次。 开展经常性的业主拜访和互动，每年访问率不低于全体入住业主、物业使用人的85%。		不符合标准一次扣2分		
	与业主委员会保持联系，渠道多样化，保证沟通通畅。每半年至少联系业主委员会召开1次工作例会。		每发现一处不符合标准扣1分，同		

		问题出现两次扣 2 分		
考核结果				
考核标准	1、考核 80 分以上为合格			
	2、考核 70-79 分为基本合格			
	3、考核低于 70 分为差			

备注：该考核标准为最低标准，实际考核标准需按照合同签订后的星级服务进行部分调整。

采用上述物业考核评分标准，由业委会每半年考核一次。满分 100 分。低于 70 分将进行三个月的专项整改，下半年考核仍然低于 70 分，业委会可无条件解除服务合同。70 分到 79 分为基本合格，全年 2 次半年考核取平均分后得考核成绩为基本合格的，则按不足 80 分，每分扣取五千元服务质量保证金；80 分含 80 分以上为合格，不扣取质量保证金。

附件 7

本项目人员配置清单

部门	职位	人数
行政管理	经理	1
客服	前台客服	1
	管理员	1
工程	工程人员	1
秩序	秩序维护班长(机动)	2
	门岗	2
	监控岗	3
	替休	1
环境	保洁班长	1
	保洁员	6
	绿化工	1
	合计	20

附件 8:

文化活动清单

(可根据业主需求, 随时调整)

活动时间	活动主题名称
12 月	新春送福
3 月	植树节
4 月	读书会
5 月	青年节/母亲节
6 月	快乐六一
7 8 月	儿童计划
9 月	中秋活动
10 月	电影活动
11 月 12 月	关爱长者