

庙山大花山社区（江南.花山郡）前期物业服务合同

甲方：（物业建设单位）武汉庙山投资集团有限公司；

法定代表人：张正军；

住所地：江夏经济开发区庙山江夏大道1号（庙山办事处院内）；

邮编：430223

乙方：（物业服务企业）武汉小竹物业管理有限公司；

法定代表人：生田德明；

住所地：武汉市江岸区黄浦路68号上东汇广场塔楼5层；

邮编：430012；

资质等级：一级；

证书编号：（建）109013。

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》、《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，就乙方（中标方）对庙山大花山社区建设项目（江南.花山郡）提供前期物业服务事宜，订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况：

1、物业名称庙山大花山社区建设项目；

物业类型住宅、部分商业用房以及地下室；

坐落位置庙山办事处普安村；

占地面积232258.58 平方米（红线内）；

建筑面积：总建筑面积 663951.86 m^2 ；其中住宅建筑面积：513384.79 m^2 、商业建筑面积：23709.26 m^2 、其他：办公、幼儿园、服务设施等。

2、物业管理区域四至：

东至江花大道；

南至大花山北规划道路；

西至武咸城际铁路；

北至江夏大道。

(规划平面图见附件 1, 物业构成明细见附件 2)。

第二章 服务内容与标准

第二条 在物业管理区域内, 乙方提供的前期物业服务包括以下内容:

- 1、综合管理服务;
- 2、物业共用部位与共用设施设备的维护保养管理服务;
- 3、公共秩序维护服务;
- 4、保洁服务;
- 5、绿化养护服务。

6、物业管理范围中的物业构成, 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), 物业服务标准 (见附件 5) 详见附表。

7、政府下达的各项社会管理工作: 精神文明建设、社会综合治理、计划生育、违章查控等各项社会事务。

8、本合同其他条款约定的相关内容和服务范围。

第三条 乙方提供的前期物业服务应达到约定的二级物业服务标准 (前期物业服务标准见附件 5, 如有不符, 按武汉市住宅物业服务等级指导标准执行) 和本合同其他条款约定的要求。

第四条 在物业管理区域内, 乙方接受业主委托的其他特约性服务, 或者单个业主委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务的, 服务内容和费用由双方另行商定。

第三章 服务费用

第五条 本物业管理区域物业服务收费实行包干制方式收取。

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: 前三年 1.80 元/月. 平方米, 后面不超过 2 元/月. 平方米;

幼儿园: 前三年 1 元/月. 平方米, 后面不超过 1.5 元/月. 平方米;

商业物业：前三年 3 元/月. 平方米，后面不超过 3.50 元/月. 平方米；

乙方执行的各项收费标准或提升服务标准前应报甲方和政府监管部门审批，如政府相关监管部门审批的收费标准高于上述约定标准的，按上述约定标准执行，如政府相关监管部门审批的收费标准低于上述约定标准的，按政府相关监管部门审批的收费标准执行；依法将住宅变更为其用途的，应根据变更后的物业性质的收费标准交费。

物业服务费用主要用于包括但不限于以下开支：

- (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) 物业管理区域清洁卫生费用；
- (4) 物业管理区域绿化养护费用；
- (5) 物业管理区域秩序维护费用；
- (6) 办公费用；
- (7) 物业服务企业固定资产折旧；
- (8) 物业共用部位、共用设施设备（含电梯等）的公众责任保险费用；
- (9) 法定税费；
- (10) 法律规定属于物业服务范畴的其他费用

(11) 属于物业的工程施工、设备供应单位质保期范围内的维修费，由甲方督促其维修，施工方供货方不维修而由乙方代为维护的，费用由甲方负责督促到位。

(12) 属于物业的工程施工、设备供应单位质保期外以及房屋维修基金范围外的所有维护维修等费用。

包干制服务费不含下列费用：

- (1) 物业共用部位、共用设施设备大额维修和更新、改造费用；
- (2) 车辆停泊服务费。

乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

乙方应按照税法的规定设立以江夏经济开发区庙山办事处大花山社区为注册地和营业办公地的分公司或控股子公司或类似具有独立核算和纳税主体资格的机构，确保本合同项下所有物业费、车辆停泊服务费、临时停车费等所有合同收入纳税地在江夏经济开发区庙山办事处。

第六条 物业费计费起算时点为乙方分批实际完成接收物业的当月起算，即：甲方向物业购买人（业主）交付或视为交付房屋的次月由乙方自行向业主收取物业费用，相应的物业费用交付义务与甲方无关；甲方也不承担乙方实际完成接受物业到该物业由甲方完成向购买人（业主）或相关承租人移交期间的物业费用。

交费面积为实际接收物业权证记载建筑面积为准。物业用房面积不计物业费用。房屋交付后一年内无人入住的，空置期间由业主按百分之七十的比例承担物业服务费用。

甲方所有完成向乙方移交的物业在确定了购买人或承租使用人并签订合同后开始计算收取物业费，甲方不承担之前的物业费，相当于乙方对完成接受甲方的物业中未销售（含未订立销售合同或承租协议）的房屋免收甲方的物业费用。相应乙方也免收甲方从订立购房合同到向购买人完成交付房屋期间的物业费。但乙方不因此免除按本合同约定提供物业服务的义务，也不得因此怠于接受甲方按约定通知交付的物业，乙方仍应从不迟于接受物业的当时提供约定的服务。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用（物业服务资金）的，从其约定，业主负连带交纳责任。业主与物业使用人之间的交费约定，业主应及时书面告知乙方。

第七条 乙方在管理活动中承担维修义务的，应优先执行住宅专项维修资金的使用规定。

第四章 物业的经营与管理

第八条 停车费收取分别采取以下方式：

1、地上停车场属于全体业主共有的，车位使用人应按露天车位 72 元/

个·月的标准向乙方交纳停车费。乙方从停车费中按露天车位 72 元/个·月的标准提取车辆停泊服务费。从业主向乙方申请登记使用车位的当月开始计缴费。

2、地下停车场属于甲方所有、委托乙方管理的，业主和物业使用人有优先使用权，车库车位 300 元/个·月的标准向乙方交纳停车费。乙方从停车费中按车库车位 80 元/个·月的标准提取车辆停泊服务费，剩余部分归甲方所有。双方需另行签订委托管理协议。

3、停车场车位所有权或使用权由业主购置或甲方附赠的，车库车位 80 元/个·月的标准向乙方交纳车辆停泊服务费。从业主登记入住的当月开始计缴费。

4、临时停车的收费标准及方式由乙方根据政策法规确定并向全体业主公示。

5、小区内车辆停泊服务收费执行国家现行规定：按文件收费价格下浮幅度不限，不得超过上限，上述收费标准超过国家指导价的，按此条执行；车辆停泊服务费是指停车场地（含车库）内，为维护保养场地设备设施、相关道路及管理所发生的人工、材料费用等，不包括场地（车库）租金；车辆损坏、丢失赔偿金由车主与物业公司另行商定；对进入小区执行公务、抢修检修、救护等特种车及业主搬家车、送货车（不含商网、办公送货车）不得收取车辆停泊服务费，对临时进入小区接送客人的车辆，30 分钟内不得收费。

第九条 车辆停泊服务内容如下：

1、停车场共用车位和共用部位的维护，要求正常使用；

2、停车场配套的设施、设备（包括照明、通排风、给排水、消防、标识、道闸等系统）的维护、管理，要求运行正常，维护及时；

3、停车场的公共环境清洁卫生，要求干净、整洁，及时清除积水、杂物等；

4、车辆出入的指引、疏导，要求车辆进出、停放有序，定时巡视检查。

第十条 车辆停泊服务费主要用于以下开支：

- 1、停车场服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- 2、停车场共用车位和共用部位的维护费用（业主自有车位的维修养护费用由其自行承担）；
- 3、停车场配套的设施、设备（包括照明、通排风、给排水、消防、标识、道闸等系统）的维护费用；
- 4、停车场的配套的设施、设备（包括照明、通排风、给排水、消防、道闸等系统）的运行能耗费用；
- 5、停车场的公共环境清洁卫生费用；
- 6、法定税费；

第五章 物业的承接查验

第十一条 本服务合同签订前，乙方应根据本合同约定的服务范围和内容制定物业服务方案和物业接收预案报甲方备案。本服务合同签订后，乙方应前期介入，对工程进展进行适时跟踪。

甲方应当于 2016 年 10 月 10 日或至少在物业交付前 30 日，通知乙方承接查验物业，移交物业共用部位、共用设施设备和共用场地、物业服务用房及有关资料。乙方应当会同甲方对本合同附件 3、附件 4 规定的物业共用部位、共用设施设备进行查验，并签订物业承接验收确认书，作为界定各自在开发建设和物业服务方面承担责任的依据。查验中双方确认的问题应做好书面记录，甲方承诺在合理期限内予以解决。甲方应当依法移交有关单位的供水、供电、供气、供热、通信和有线电视等公共设施设备，也作为乙方现场检查和验收的内容，乙方对此部分设施设备进行表面维护，乙方要特别注意这部分设施设备对周围环境和人群安全方面的影响，及时有效要求这部分设施设备安装或维护方做好安全防护措施。

第十二条 实施承接查验的物业，应当具备以下条件：

（一）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准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；

(二) 供水、排水、供电、供气、供热、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、供热已安装独立计量表具；

(三) 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；

(四) 道路、绿地和物业服务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；

(五) 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；

(六) 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

(七) 法律、法规和行政主管部门规定的其他条件。

第十三条 乙方承接物业时，甲方应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、业主清册（包括业主姓名、联系地址和电话，房屋建筑面积、交付时间等）；

5、行政主管部门另有规定的从其规定。

第十四条 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。属于工程施工、设备供应单位质保期范围内的维修事宜，乙方根据甲方指示联系组织落实维修事项，重大事项甲方应派人参加，乙方应及时向甲方书面报告维修实施过程和结果。

如甲方委托乙方代为履行保修责任的，双方应当另行订立委托协议。

第六章 物业的使用与维护

第十五条 本合同约定物业交付前 30 内，乙方制定本物业管理区域内

物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，报甲方审批后遵照执行。

乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主和物业使用人应给予必要配合并遵守履行。

第十六条 乙方发现业主、物业使用人有违反物业管理法律法规、《临时管理规约》和物业管理区域内物业管理制度的行为时，应当坚决予以劝阻；劝阻无效的，应当及时向有关主管部门报告。

第十七条 乙方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理业主和物业使用人的投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

第十八条 因物业维修或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应当提前报告甲方和相关业主，并采取措施保障安全，在约定期限内恢复原状。

第十九条 乙方与装饰装修房屋的业主或物业使用人应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修保证金等事项进行约定，并事先告知业主或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项。乙方应不定时对该业主或使用人的装饰装修行为进行巡查，发现有损坏房屋承重或外墙面的行为时应及时制止，要求恢复原状，并可按《业主临时规约》进行处罚。

第二十条 甲方应于 2018 年 6 月 30 日前向乙方无偿提供符合法定要求的物业服务用房。物业服务用房属全体业主共有，乙方在物业服务期限内无偿使用，但不得改变其用途。

物业服务用房建筑面积 1326.82 平方米，其中：办公用房 1301.82 平方米，位于 15#住宅楼二楼及 S18 号商业楼物业用房内；业主委员会议事活动用房 25 平方米，位于 15#住宅楼二楼物业用房内。

第二十一条 乙方应对公共设施、房屋、电梯维护保养作出比下列约定更为全面科学严格的规章制度在小区公示，在业主的监督下执行。

1、 公共设施

(1) 每年初,乙方应制定填写《公共设施保养计划》,并按计划对公共设施进行保养,填写《公共设施保养记录》。

(2) 乙方应在每日巡查时注意所巡查范围内公共设施的状态。如发现设施损坏,需要及时修理。如损坏的设施有潜在危害他人生命安全或身体健康的,须当时派人值守,搭建护栏,竖立醒目警示牌,确保他人人身安全。如不能及时修复处理的应说明原因,向有关单位报告。乙方应对发现的问题处理情况进行全程跟踪记录,由业主见证。

对公共部位的维修保养状况,除乙方维修班长需每周巡视外,乙方主要分管领导仍应对公共设施的维修保养情况每月进行回查,回查时应填写回访记录表,表中要有业主在见证签名栏签字。

(3) 公共设施的新建或改建

公共设施的新建或改建由乙方负责与甲方或业主委员会确定方案,由乙方负责实施。

(4) 物业共用部位和物业共用设施设备的维修,属于物业承建施工单位和设施设备供应单位保修期限和保修范围内承担保修责任的,由乙方联系承建施工单位和设施设备供货单位处理保修事宜;保修期满和不在保修范围的,由乙方承担维修责任,属于住宅专项维修基金支出范围的,按《武汉市住宅专项维修基金管理办法》的规定办理。

2、 房屋维修

乙方应及时妥善解决业主入伙后房屋维修问题,本着“实事求是,划清责任,合理收费,服务业主”的精神进行处理。

(1) 业主收房时,发现有质量问题,由甲方负责协调承建施工方和设施设备供应商完成维修。

(2) 业主收房后,属于物业承建施工单位和设施设备供应单位保修期限和保修范围内承担保修责任的,由乙方联系承建施工单位和设备设施供货单位处理保修事宜;保修期满和不在保修范围的,业主自行承担物业专有部分维修养护责任。

情况紧急的由乙方先行处理，一般性维修由乙方承担。

(3) 属于业主在使用和改建或装修中发生的问题，由业主自行负责。

3、电梯的维护保养

(1) 乙方对电梯的日常维护保养必须依照行业管理规定进行，确保电梯运行和乘坐人员的安全。

(2) 乙方保证电梯的日常维护保养只能由电梯生产商进行。

(3) 乙方应及早全面落实甲方与电梯生产商关于电梯维护保养的相关约定，落实电梯生产商长期派驻专人进驻小区物业。

第七章 违约责任

第二十二条 乙方违反本合同的约定，应赔偿因此造成甲方遭受的全部损失，致使甲方遭受业主和物业使用人索赔的，由乙方赔偿由此给业主和物业使用人造成的损失，或甲方承担责任后向乙方追偿。

业主或物业使用人违反本合同的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和标准的，甲方不承担相应违约责任，造成乙方或其他业主、物业使用人损失的，违约人应承担赔偿责任。但业主或物业使用人不得以其他业主或物业使用人违反合同约定为由拒绝或主张减免交纳物业服务费。

第二十三条 除前条规定情况外，乙方的管理服务必须达到一级服务标准，达不到一级服务标准并拒绝整改到位或累计三次整改不到位的，甲方有权终止合同。

第二十四条 业主或物业使用人违反本合同的约定，未能按时足额交纳物业服务费用（物业服务资金）的，每日按未交数额 0.2 %向乙方支付违约金。

第二十五条 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务费用标准的，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。

乙方不按本合同约定设立纳税机构将本合同项下所有物业费、车辆停泊

服务费、临时停车费等所有收入在江夏经济开发区庙山办事处纳税的，乙方应按应纳税额的 2 倍赔偿给甲方，再由甲方上缴给当地税务机关，以弥补此项物业费收入的税源流失。

第二十六条 甲方违反本合同的约定，拒绝或拖延履行保修义务的，业主、物业使用人可以自行或委托乙方修复，修复费用及造成的其他损失由甲方承担。本合同另有约定的按约定执行。

第二十七条 因乙方疏于管理或管理不当等各方面原因，造成甲方或业主或外来人员、单位财产损失、人身安全伤害及安全生产事故、恶劣的社会影响等，乙方应负责并承担相应经济 and 法律责任，若经常出现上述问题，甲方有权终止合同。

第二十八条 以下情况乙方不承担违约责任：

- 1、因不可抗力导致物业服务中断的；
- 2、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；
- 3、因维修养护物业共用部位、共用设施设备的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；
- 4、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；
- 5、因业主或物业使用人未及时缴纳供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等费用而导致服务中断或受到影响的；
- 6、业主或物业使用人违反本合同约定、物业管理法律法规、《临时管理规约》和物业管理区域内物业管理制度的行为，虽经乙方采取规劝、制止、向有关部门报告等措施后仍未解决，其行为对其他业主、物业使用人产生妨碍和影响的。

第八章 其他事项

第二十九条 本合同期限自 2016 年 10 月 10 日起至 2020 年 10 月 9 日止；但在本合同期限内，业主委员会代表全体业主与其他物业服务企

业签订的物业服务合同生效时，本合同自动终止。

第三十条 本合同期满前3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，原则上乙方没有违约行为的，甲方应顺延本合同至业主委员会代表全体业主与其选聘的物业服务企业签订物业服务合同生效时终止；双方对乙方是否违约不能达成一致且又未能达成新的协议的，甲方应在本合同期满前选聘新的物业服务企业。

第三十一条 本合同期满前发生下列情形且业主大会尚未成立的，甲方单方可以终止合同另行选聘物业服务企业：

- 1、乙方服务不达标、管理不善等违约致使合同目的不能实现的；
- 2、对乙方服务不达标、管理不善等违约行为，甲方发出整改通知，乙方累计三次未在规定的时间内整改到位或在规定的时间内整改达不到要求的。
- 3、乙方解散、破产、资质等级下降或有重大法律、经济纠纷解除合同的。
- 4、乙方不按本合同约定设立纳税机构将本合同项下所有物业费、车辆停泊服务费、临时停车费等所有收入在江夏经济开发区庙山办事处纳税的。

第三十二条 自本合同终止时起10日内，乙方应将物业共用部位、共用设施设备和共用场地、物业服务用房及物业管理相关资料等属于全体业主所有的财物及时完整地移交给业主委员会和甲方或居委会代管。乙方不得以任何理由拒绝、拖延移交。

第三十三条 甲方与物业买受人签订的房屋买卖合同，应当包含本合同约定的内容；物业买受人签订房屋买卖合同，即为对接受本合同内容的承诺。乙方应及时对甲方制定的《临时管理规约》提出书面意见，甲方与物业买受人订立房屋买卖合同时应要求物业买受人签署临时管理规约及承诺书。

第三十四条 业主可与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，业主应承担连带责任。

第三十五条 乙方不得改变物业用途，不得擅自改造拆除物业建筑、设施、景观，不得擅自开挖道路和场平，确需改造维修的须报甲方同意。

第三十六条 乙方应为自己聘用的各类员工购买社会“五险”；合约期间，乙方人员发生人身伤害的经济责任和法律责任，由乙方独自承担。

第三十七条 甲方未售房屋纳入乙方物业管理，乙方应严格管理，确保水、电、气不渗漏；乙方应特别加强商业部分招牌及建筑物内外的广告传媒的管理且应报甲方审批。

第三十八条 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同自双方签章之日起生效。本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议。

第三十九条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决；协商不成，双方可选择以下第2种方式处理：

- 1、向武汉仲裁委员会申请仲裁；
- 2、向人民法院提起诉讼。

第四十条 本合同一式五份，甲、乙双方各执两份，区房产局一份。双方于2016年11月10日在江夏区签订本协议。

甲方（签章）
授权代表人



乙方（签章）
授权代表人



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、前期物业服务标准

附件 1：

规划平面图

(见规划审批图纸。甲方另行晒图交付)

附件 2:

物业构成明细

类 型	幢 数	套 (单元) 数	建筑面积 (平方米)
住宅	38	4604	537094.05
商业用房	15		25596
车 位		地上 1241 个	
物业用房			1526
合 计			
备 注	含地下室	5 个	110608.62

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。

附件 4:

物业共用设施设备明细

- 1、绿地 88258.26 平方米;
- 2、道路 8580.69 平方米;
- 3、化粪池 8 个;
- 4、污水井 152 个;
- 5、雨水井 43 个;
- 6、垃圾中转站 4 个;
- 7、水泵 8 个;
- 8、水箱 38 个;
- 9、电梯 114 部;
- 10、信报箱 38 个;
- 11、消防设施;
- 12、公共照明设施;
- 13、监控设施 4;
- 14、避雷设施;
- 15、共用天线无;
- 16、机动车 3980 个;

- 17、露天停车场 1241 个；
- 18、非机动车库 6623 个；
- 19、共用设施设备用房 1000 平方米；
- 20、物业服务用房 1526 平方米；
- 21、围墙、围栏；
- 22、排水管、落水管；
- 23、沟渠、环卫设施等。

附件五、物业服务标准，如有漏项参照武汉市现行物业服务标准执行。

前期物业服务标准

一、综合管理服务

服务级别	序号	服务内容	服务标准
一级		基本要求	(1) 签订规范的物业服务合同。 (2) 财务管理规范, 账目清晰。 (3) 有完善的员工岗位职责与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主(用户)资料保密制度、服务质量管理制度。 (4) 建立小区物业管理档案(包括业主资料、房屋、设备等档案)。 (5) 物业项目经理持证上岗, 电工、消防、特种设备管理等岗位作业人员持证上岗, 员工统一着装、挂牌上岗。 (6) 公示企业营业执照、资质证书, 主要服务人员姓名、岗位和照片, 服务内容和标准, 收费项目和收费标准, 报修和投诉监督电话。 (7) 对违反房屋安全、治安、消防、城管、环保、特种设备管理等规定的行为, 应及时劝阻并报告相关行政主管部门。 (8) 有公告宣传栏, 宣传内容包括物业管理政策法规, 消防、治安、房屋安全等内容。
一级	1	办公条件	设置物业服务中心。
	2	接待时间	每天不少于 8 小时业务接待。
	3	投诉处理	对意见、建议在 3 个工作日内答复, 对求助、投诉及时处理, 有效投诉回访率 70% 以上。
	4	客服人员	配客服大员。每人服务户数不超过 100 户。
	5	客户服务	(1) 每年初公示上一年度物业服务合同履行情况。 (2) 重要物业服务事项应在主要出入口公示, 履行告知义务。
	6	质量检查	每年组织 1 次项目服务质量检查。
	7	服务满意率	业主满意度调查每年不少于 1 次, 满意率 70% 以上。
	8	文化建设	宣传栏内容每年更新不少于 3 次。
	9	人员培训	建立培训体系, 管理、服务人员每年不少于 20 小时培训。

二、物业共用部位与共用设施设备管理服务

服务级别	序号	服务内容	服务标准
一级		基本要求	(1) 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养、定期安全检查制度。 (2) 建立各类共用设施设备的运行档案,记录齐全,运行、检查、维修养护记录应每月归档;对设备故障及重大或突发性事件有应急预案和现场处理记录;雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。 (3) 水、电、电梯、监控等设备运行人员技能熟练,严格执行操作规程及保养规范。 (4) 小区内危险部位设置警示标识或防范设施。 (5) 共用设施设备配有专人管理;有国家规范的,应达到规定的保养标准;设备用房整洁,各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全。 (6) 小区道路、场地保持基本平整,不积水;窖井不漫溢,保证排水管道通畅。 (7) 每年巡视 1 次梁、板、柱等结构构件可见部分,外观出现变形、开裂等现象时,应提示相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施。 (8) 建立装饰装修管理制度。装修前,依规对装修方案进行审核、备案,告知装饰装修的禁止行为和注意事项,签署装修服务协议,对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。
一级	1	房屋本体及共用部位	(1) 每年检查 1 次外墙。包括屋檐、露台、雨罩,空调室外挂机与支撑物体等 (2) 每年汛前和强降雨后检查屋面漏水和雨落管等。 (3) 每年对房屋防雷装置进行 1 次检测,发现异常时及时处理。 (4) 每年巡查一次共用部位门、窗、玻璃等 (5) 每年巡查一次共用部位室内漏水和雨落管等。
	2	建筑附属构筑物	(1) 每季度巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。每月检查 1 次雨、污水管井等。每季度巡查 1 次大门、围墙、围栏等。发现损坏、堵塞等情况,应及时维修,一般情况下,1 周内完成维修。 (2) 每季度巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等,发现损坏或安全隐患及时处理。
	3	装修管理	(1) 每周不少于 2 次巡查施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等公共利益现象的,及时劝阻并报告业主委员会及有关主管部门。 (2) 委托清运装修垃圾的,应在指定地点临时堆放,在 1 周内清运;自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

服务级别	序号	服务内容	服务标准
	4	标识与安全警示	(1) 小区内主要路口设有路标, 房屋组团、栋、单元(门)、户门标识明显。 (2) 对道路交通及危险部位设置安全防范警示标识或维护设施, 每月检查 1 次上述标识设施, 保证清晰完整, 设施运行正常。
	5	公共照明设备管理	(1) 楼内照明: 每周巡视 2 次, 一般故障 12 小时内修复; 复杂故障 5 日内修复。 (2) 楼外照明: 每周巡视 1 次, 一般故障 1 日内修复; 复杂故障 1 周内修复; 每月调整 1 次时间控制器。 (3) 应急照明: 每日巡视 1 次, 发现故障, 30 分钟内组织维修。 (4) 楼内外照明完好率应不低于 90%。
	6	供水、供电设备管理	(1) 各设备系统每周检查 2 次, 每月保养 1 次, 设备房每 2 周清洁 1 次。 (2) 供电、供水设备运行完好率 98% 以上, 每 10 万平方米每年超出一个单元范围的故障(因物业服务企业管理责任导致的设备设施故障) 停水、停电不超过 5 次。 (3) 接停电、停水通知后, 2 小时内通知业主。 (4) 每半年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, 发现跑冒滴漏现象及时处理。
	7	消防设备管理	(1) 每月检查 1 次灭火器、室内外消火栓、防火门, 保障完好; 消防泵每月启动试运行不少于 1 次。 (2) 每年对消防设施至少进行 1 次全面检测, 保障完好有效; 设置有火灾自动报警、自动灭火等自动消防系统的, 每年应当委托具备相应资质的检测、维修机构对自动消防系统进行 1 次以上检测和维修。 (3) 每周对消防主机、联动柜进行 1 次检查, 系统误报率不高于 3%。
	8	安防设备	(1) 安防系统每月进行 1 次检修保养, 运行良好, 安防系统出现故障时, 有相关预案措施弥补。全年运行完好率不低于 90%。 (2) 周界红外对射、门禁系统每日拍查功能有效、玄晶抽检率不低于 10%

服务级别	序号	服务内容	服务标准
	9	电梯管理	(1) 电梯应按规定进行注册登记, 由具有相应资质的电梯维保单位进行维保, 定期检验, 张贴使用标志, 至少每 15 日进行 1 次清洁、润滑、调整 and 检查。 (2) 每年至少进行 1 次救援演练, 电梯发生困人时, 及时采取措施, 安抚乘客, 并组织实施救援, 通知电梯维保单位 30 分钟内到达现场实施救援。 (3) 配备至少 1 名取得特种设备作业人员资格证的电梯安全管理人员, 定期巡查电梯安全状况, 发现涉及电梯安全的故障, 应立即停止使用, 并通知电梯维保单位及时修复; 配置必要的专业救援和对讲工具, 保证电梯紧急救援通讯设备 24 小时畅通应答。
	10	排水系统管理	(1) 公共雨、污水管道每年疏通 1 次; 雨、污水井每月检查 1 次, 并视检查情况及时清掏。 (2) 化粪池每年清掏不少于 1 次, 发现异常及时清掏。
	11	业主报修	24 小时受理业主或使用人报修, 紧急报修半小时内到现场处理, 一般修理 1 日内处理。维修回访率 80% 以上。

三、公共秩序维护

服务级别	序号	服务内容	服务标准
一级		基本要求	(1) 小区基本实现封闭式管理, 配有专职的公共秩序维护员, 24 小时值班。 (2) 建立公共秩序维护员管理规定、站岗值勤标准、巡逻值勤标准、交接班标准和要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度。 (3) 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、燃气泄漏、触电、人员高坠、高空掷 (坠) 物伤人及其他不可预见紧急事件等应急预案。 (4) 对进出车辆进行管理和疏导, 车辆停放有序; 保障疏散通道、安全出口、消防车通道符合消防安全要求。
一级	1	监控中心	小区提供电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中 2 项以上技防安全服务, 24 小时开通。
	2	出入管理	各出入口 24 小时值班看守, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。
	3	区域巡逻	重点部位白天每 4 小时巡逻 1 次, 夜间每 3 小时巡逻 1 次, 并有巡逻记录。
	4	应急处理	接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后, 公共秩序维护员 10 分钟内赶到现场进行处理。
	5	消防演练	每年组织物业服务人员进行不少于 2 次消防演练。其中业主 (使用人) 参与的不少于 1 次。
	6	员工培训	对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 120 课时。

四、保洁服务

服务级别	序号	服务内容	服务标准
一级		基本要求	(1) 清洁设施设备配备齐全, 并有专人管理。 (2) 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度。 (3) 垃圾日产日清, 保持公共区域整洁、无异味。 (4) 及时制止物业管理区域内乱悬挂、乱张贴、乱涂、乱画、乱堆放等现象。 (5) 对超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝阻, 并报告有关部门进行处理。 (6) 制定消杀工作计划并执行。
一级	1	垃圾收集与清理	按楼栋设置垃圾收集点, 生活垃圾每日清理 2 次。垃圾收集点周围地面无污迹、无异味。
	2	垃圾收集点保洁	果皮箱、垃圾桶每周清洗 1 次。箱(桶)无异味、无污迹。
	3	小区公共部位保洁	(1) 楼道、楼梯每日清洁 1 次; 楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等每 2 周擦拭 1 次。 (2) 楼外道路、场地每日清扫不少于 1 次。巡视保洁 1 次。 (3) 平屋面每半年清扫 1 次, 每季度巡查 1 次, 有杂物及时清扫。 (4) 主干道每季度清洗不少于 1 次。
	4	大堂、电梯保洁	(1) 大堂地面每日清洁 1 次; 大堂墙面砖每季度擦抹 1 次, 大堂玻璃每月清洁 1 次。 (2) 电梯厅、电梯轿厢地面每日清洁 1 次, 若轿厢内铺设地毯, 每月吸尘 2 次, 电梯层门每周擦抹 1 次, 每季度对电梯门壁、层门打蜡上光 1 次, 灯饰及轿厢顶部每季度清洁 1 次; 电梯门槽每月清理 1 次。
	5	四害消杀	5-10 月灭四害消杀工作每月不少于 1 次。

五、绿化养护

服务级别	序号	服务内容	服务标准
一级		基本要求	(1) 配有绿化养护人员进行绿化养护管理。 (2) 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度。 (3) 选用高效低毒、低残留的药剂防治病虫害，并在喷药前对业主进行书面提醒、告知。
一级	1	专业人员配置	配备专职或兼职绿化养护人员。
	2	乔灌木养护	乔木每年修枝 1 次，灌木每年修剪 1 次以上，无枯枝、缺枝，土壤基本疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥，每年普施有机肥 1 次，部分花灌木增施追肥 1 次。
	3	草坪养护	草坪无明显缺水枯黄，每年修剪 5 次以上，每年清除杂草 3 次以上，黄土裸露面积不大于 5%，每年普施有机肥 1 次。
	4	花坛养护	及时清除花坛枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。
	5	病虫害防治	根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查 3 次病虫害情况，并进行防治，不出现严重病虫害。
	6	灌溉排水	合理灌溉，雨季及时排除花坛、草坪积水，无旱涝原因导致植物死亡。
	7	垃圾处理	绿化作业产生的垃圾应 8 小时内清理干净。