

潮河办事处物业服务合同

开发建设单位(甲方): 郑州经济技术开发区潮河办事处

营业执照注册号: 11410100769492411W

法定代表人:

联系电话:

委托代理人: 靳佳林

联系电话: 13027728558

通讯地址: 郑州市经开区南三环与 107 辅道东北角

物业服务企业(乙方): 河南永宜物业有限公司

营业执照注册号: 91410100MADJ12RQ30

法定代表人: 王军

联系电话: 0371-65320960

委托代理人:

联系电话:

通讯地址: 郑州经济技术开发区祥云办事处华夏大道与郑尚线交叉口润之新物流园内
005 号

根据《中华人民共和国民法典》、国家、省、市《物业管理条例》等有关法律法规的规定,在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上,甲方以公开招标的方式最终确定乙方为【潮河安置区】物业服务提供商,为明确双方的权利与义务,双方达成以下合同条款。

第一部分 物业项目基本情况

第一条 本物业项目规划情况如下

物业名称: 瑞锦 1#地块桂香苑

物业类型: 住宅

座落位置: 瑞锦 1#地块桂香苑位于经南三路以南、经开第十五大街以西、经南六路以北、经开第十三大街以东围合区域。

规划总建筑面积: 245553 m²; 住宅实测面积: 221196.58 m²;

委托的物业构成细目以甲乙双方实际验收清单为准,作为附件构成本合同的一部分。上述面积最终以房屋所有权初始登记面积为准(规划平面图见附件一,物业构成明细见附件二,物业共用部位明细见附件三,物业共用设施设备明细见附件四)。

第二部分 委托服务期限

第二条 本合同经甲乙双方签署后生效,至本物业管理区域内业主委员会代表全体业主与物业服务企业依法签订的物业服务合同生效时,本合同自动终止。

本合同期限 贰 年,自双方签订进场服务确认书之日起算。但在本合同期限内,业主委员会代表全体业主与物业服务企业依法签订的物业服务合同生效时,本合同自行终止。

在本合同履行期间,如发生以下情形,受影响方有权终止本合同:

- 1、本期限内业主大会依法成立,依法选聘物业服务企业,并签订物业服务合同。
- 2、合同期内如遇不可抗力,致使合同无法履行时。
- 3、一方拒不履行本合同条款及内容的。
- 4、满足法律规定的其他合同解除条件。

第三部分 物业服务内容

第三条 甲方交付给买受人前的服务范围一般包括:

- 1、对已接收的物业进行维护。
- 2、做好公共区域的日常清洁工作(施工垃圾的清理、施工场地和料场的清洁由乙方负责)。
- 3、乙方负责做好买受人、业主入住时的交房、接待以及与物业服务相关的咨询等工作。

第四条 业主入住后,乙方应当提供的物业服务包括以下内容:

- 1、制订物业服务工作计划并组织实施;管理甲方移交的工程图纸、档案与竣工验收资料等;根据法律法规和《临时管理规约》的授权制订物业服务的有关制度。
- 2、物业共用设施设备的日常维修、养护和管理,由乙方承担维护维修责任。
- 3、公共绿地、景观的养护,由乙方承担维修责任。
- 4、清洁服务,包括物业共用部位、公共区域的清洁卫生,生活垃圾的收集、清运等。
- 5、乙方负责维护秩序,对车辆(包括非机动车)停放进行管理。
- 6、乙方负责做好安全防范工作。发生安全事故,应当及时向有关部门报告,采取相应措施,协助做好救助工作。
- 7、消防服务,包括公共区域消防设施的维护以及消防管理制度的建立等。
- 8、负责编制物业共用部位、共用设施设备、绿化的年度维修养护方案。
- 9、按照法律法规和有关约定对物业装饰装修提供服务。

10、发现物业区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律法规、规章的行为，应当及时告知、建议、劝阻，并向有关部门报告。

11、制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容。

12、设立服务监督电话，并在物业区域醒目位置公示。

13、物业档案资料的保管。

第五条 在物业管理区域内，除上述计入物业管理成本的共管服务外，乙方还有可能提供由委托人与乙方自行协商服务内容和收费标准的其他专项服务，例如：

1、接受作为房屋所有权人的甲方和产权归属业主委托进行停车场等有偿经营服务。

2、房屋所有权人可委托乙方对其占有部分提供维修养护等服务，服务内容和费用由双方另行商定。

第四部分 物业服务标准

第六条 乙方提供的物业管理服务应达到甲乙双方约定的物业服务标准（附件五）。

在对本项目服务过程中，乙方有权根据项目实际情况和服务需要，对自身管理方式进行优化。包括但不限于物业服务人员的岗位设置、增减物业服务人员的数量、调换物业服务人员、设备的配置等。

办事处采用绩效考核付费制，并在本协议中进行细化性规定，付费金额与考核结果挂钩，如果达不到考核标准，甲方有权进行考核，并根据乙方违约的严重程度决定是否单方解除本合同（考核办法附件六）。

第五部分 物业服务费用

第七条 本物业区域物业服务收费实行包干制。

物业服务费用由业主（买受人）按其拥有物业的法定产权建筑面积（已办理房屋所有权证书的，以房屋所有权证书记载的建筑面积为准。未记载建筑面积或未办理房屋所有权证书的，以商品房买卖合同中约定的建筑面积为准）缴纳，包干使用盈余或亏损均由乙方享有或承担。

具体标准如下：

物业服务费总金额为 7963076.88 元（大写：柒佰玖拾陆万叁仟零柒拾陆元捌角捌分），

税率 6%，其中，不含税金额为 7512336.68 元，税金为 450740.20 元。

经甲乙双方协商，单价为 1.5 元/月/㎡，安置房居民承担 0.5 元/月/㎡，财政承担 1 元/月/㎡。（按照房屋备案面积 221196.58 平方米支付或收取，以上费用为含税价格）。

1、房屋交付后因业主（物业买受人）未入住、装修等原因而空置的物业，物业服务费由业主（物业买受人）缴纳给乙方。

2、业主（物业买受人）需在办理装修入住手续时，预付【1 年】的物业服务费，此后物业服务费按每【年】预交一次，业主（物业买受人）或物业使用人应于上期物业服务费到期前 15 天向乙方缴纳下一周期物业服务费。

3、财政承担费用部分，每季度由甲方确认。

4、业主（买受人）出租物业的，物业服务费根据双方约定由业主（买受人）或承租人缴纳，业主（买受人）应通知乙方将书面约定提交备案，但业主（买受人）负有连带缴纳责任。

5、业主（买受人）转让物业时，有义务告知乙方，并告知受让方与乙方签订《物业服务协议》，且须交清转让之前的物业服务费用及相关应缴费用。

6、在业主或物业使用人拖欠物业费时，乙方可以向业主送达书面催缴通知。此外，乙方按照业主在本物业区域内房产坐落位置或业主在物业服务企业登记的常住地址向业主邮寄催缴通知单（即使因业主拒收或其他原因退回，亦视为物业已经通知到）或者在小区显著位置发布催缴公告的，应当视为乙方已经向业主书面催缴。

7、业主专有部分能耗费用由乙方按实际情况代收代缴（水、电），每【月】收取一次。

第八条 物业服务费用主要用于以下开支

1、物业服务人员的工资、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、乙方固定资产折旧。

8、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用。

9、经业主同意的其他费用。

第六部分 物业的经营与管理

第九条 车位管理分别采取以下方式

- 1、 车位服务费标准：【 业主：30元/月/位，租户：100元/月/位 】
- 2、 车位使用人按照临时停放向乙方缴纳车辆服务费，收费标准符合政府法规要求并在小区进行公示。
- 3、 车位使用权属业主（买受人）的（使用权由买受人购置），车位使用权人应与乙方签署《车位服务协议》，并应按协议中收费标准向乙方缴纳车位服务费。
- 4、 其他人员租用业主（买受人）、车位使用权所有人车位的，车位使用人应与业主（买受人）、车位使用权所有人签署《车位服务协议》，并应按协议中收费标准向权利人缴纳车位服务费。

第十条 物业经营收入

- 1、 乙方对本园区内物业共用部位、共用设施设备提供经营管理服务（包括但不限于业主共有的车位、外墙及电梯空间、道路和绿地，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，以及其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的公共场所、公共设施 and 物业服务用房等），乙方按经营收入总额的 $\leq$ / %提取增值管理服务费（根据经营业务的不同，具体以乙方与经营单位签订合同为准）后，剩余部分全部纳入园区服务资金收入，用于应由业主承担且未计入物业服务成本的相关支出，该项工作开展应充分征询业主建议。
- 2、 乙方向业主专有部分提供维修、养护、特约服务等收入，全部纳入乙方的物业服务收入。

第七部分 物业的承接查验

第十一条 乙方承接物业时，甲乙双方应签订《物业承接查验协议》，合同中应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项做出明确约定。甲、乙共同完成物业的承接查验。

第十二条 物业承接查验中，双方确认的问题应作好书面记录，双方签字确认。责任划分，属于开发商或者施工单位的开发遗留问题质保期内的甲方承诺协调在合理期限内予以解决。如因开发商或者施工单位遗留问题导致乙方遭受损失的（包括但不限于行政处罚、维修费用），由甲方协助向开发商或施工单位争取追缴赔偿。

第十三条 物业承接查验内容包含但不限于以下内容：

- 1、房屋建筑共用部位，包括：楼盖、屋顶、承重结构等。
- 2、共用设施设备，包括：供配电系统、弱电系统、消防系统、给排水系统等。
- 3、公用设施和附属建筑物、构筑物。
- 4、公用绿地、标识牌、桌椅、公共照明等。
- 5、附属配套建筑和设施。

第十四条 甲方要求现场查验【 / 】日前，甲方应当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、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料。
- 3、供水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件。
- 4、物业质量保修文件和物业使用说明文件。
- 5、承接查验所必需的其他资料。

第八部分 物业的使用与维护

第十五条 业主大会成立前，甲乙双方共同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。

乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主（买受人）和物业使用人应给予必要配合。

第十六条 乙方可采取规劝、制止侵害、消除危险、排除妨碍、上报行政管理机关、仲裁、诉讼等必要措施，制止业主（买受人）、物业使用人违反《临时管理规约》和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

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（买受人）和物业使用人的投诉，接受甲方、业主（买受人）和物业使用人的监督。

第十八条 因维修物业或者公共利益，甲方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主（买受人）和乙方的同意；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，相关业主（买受人）和甲方应当配合。临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应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（买受人）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、装修管理服务费用等事项进行约定，并事先告知业主（买受人）或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项。

装修垃圾由乙方组织统一清运，装修垃圾清运费由业主（买受人）承担。

第二十条 质量保修期内，由甲方按国家规定及相关合同约定承担物业管理区域内共用部位及共用设施设备的保修责任。物业共用部位、共用设施设备保修期满后或者甲方保修范围外，物业管理区域内共用部位及共用设施设备日常的养护、运行及日常维修事项由乙方负责。除此以外的物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造费用，应在本项目的专项维修资金中列支或共有该物业的业主（买受人）按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例分摊。

第九部分 维修资金的使用与分摊

第二十一条 专项维修资金的归集和使用按照国家和地方的有关规定执行。

第二十二条 由乙方提出使用方案，经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主参与表决，应当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的业主同意后使用。

第二十三条 发生危及房屋安全等紧急情况，需要立即对住宅共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的，按照国家和地方的有关规定执行。

第二十四条 相关业主不批准乙方所编制的专项维修资金使用方案，或资金不够所引致的经济损失及法律责任，由相关责任人承担。

因本项目未缴纳维修资金，造成乙方在服务过程中对物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造费用的。经甲乙双方友好协商，对该小区公共设施设备的维修达成以下意见：

1、质保期内的物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用，由甲方负责协调施工单位及时维修。

2、质保期外的物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造费用，达到使用维修基金标准的专项维修按照国家和地方的有关规定执行，由乙方提出使用方案、使用标准，经甲乙双方协商上报相关部门，按维修基金相关政策进行维修。如因其他原因未能解决的由全体业主进行共有该物业的业主（房屋买受人）按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例分摊。

第十部分 双方的权利和义务

第二十五条 甲方的权利义务

- 1、协助办理本项目物业服务招投标备案。
- 2、双方现场查验【 / 】日前，甲方应当向乙方移交各项查验部分的相关资料，并与乙方协商物业承接查验方案。
- 3、在双方委派专业人员办理完相关资料、图纸移交【 / 】日后，甲方与乙方共同对共用部位和共用设施设备逐项进行验收，登记列表，经双方签字、盖章确认，签订《物业承接查验协议》；甲方负责解决承接查验中发现的问题并经双方签字验收。
- 4、提供物业共用部位、共用设施设备的工程验收资料，并按照质量保证书承诺的内容承担相应的保修责任。
- 5、甲方在交房前负责对单元大堂、电梯轿厢等重点部位及设施采取相应的保护措施，以维护设施长久使用，同时配合乙方做好物业区域内的物业服务工作；自物业承接查验合格后的物业维护、管理、保护责任均由乙方承担。
- 6、甲方在确保推广宣传时，仅限于使用涉及乙方名称及 LOGO 等，不能使用任何涉及乙方关联企业的任何信息，如造成侵权的由甲方承担相关责任。
- 7、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第二十六条 乙方的权利义务

- 1、按国家相关规定完成本合同第七部分内容的承接查验工作。
- 2、乙方应在本合同签署后的【30个】自然日内，做好《物业服务协议》内容的设计工作。
- 3、根据有关法律法规及本合同的约定，按照物业服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费、车位服务费、特约服务费等。
- 4、乙方可以选聘专业性服务企业承担物业区域内的专项服务项目，但不得将本物业区域内的全部物业服务委托给第三方；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。
- 5、妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，并为业主的个人资料信息保密。

6、及时向全体业主和物业使用人通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

7、对业主和物业使用人违反《物业服务协议》和《临时管理规约》的行为，采取劝阻、制止方式督促业主和物业使用人改正；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门。

8、本物业区域内需另行配备相关设施设备的，应当与甲方及相关业主协商解决，配置后的设施设备，乙方按照共用设施设备管理方案进行管理。

9、乙方负责公共区域巡检及对设施设备等公共财产有安全检查义务，但不承担对业主及非业主使用人的人身、财产的保管保险义务。

10、业主、物业使用人及其家庭成员在本物业区域内停放车辆的，乙方对规划停车处具有设施设备管理养护义务，对车辆和车内财产损失，依照法律规定，由责任方承担。

11、属于保修的业主自用部位，业主提出修理申请的，乙方应当给予协助并协调施工单位，并对施工现场进行整修。

12、乙方因对小区开展的工作如服务内容，收费标准，重大事项等工作，应及时在小区公示，听取居民意见并及时根据实际情况进行改正提升。

13、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第十一部分 品牌使用

第二十七条 本合同有效期内，双方在互不侵犯对方商标权、相关知识产权、商誉及其他合法权益的前提下，双方可就“本协议约定的乙方为本物业项目提供物业服务”的事实进行品牌宣传，互用对方企业名称或企业 VI 标识，双方企业在使用对方企业名称或企业 VI 标识时，须使用对方提供的标准字体、标准颜色及标准搭配。超出此范围之外的内容须经对方书面同意后方可使用。

第二十八条 甲乙双方保证其自身所拥有的商标权或其他知识产权均为合法持有，不损害任何第三方的合法权益。如在宣传使用对方知识产权的过程中，遭到第三方提出的侵犯其合法权益的索赔，由提供方负责处理并承担责任。

第二十九条 本合同终止后，甲乙双方不得以任何形式继续使用双方品牌，否则应承担侵权责任。协议期满后，甲、乙双方如愿继续合作，可延长合作期，由甲乙双方另签协议确定。

第十二部分 违约责任

第三十条 因遗留问题、施工质量问题、设计缺陷等未能按时整改的，造成乙方达不到服务标准，乙方有权要求甲方协调开发建设单位限期解决，逾期不予解决的，乙方有权单方解约。

除不可预见的情况外，乙方无权擅自停水、停电，给甲方或业主造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

第三十一条 除因法定事由或因本合同约定的合同终止或解除情形外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应支付对方【10万元】的解约违约金；给对方或业主造成损失的，解约方应当承担赔偿责任。

第三十二条 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。

第三十三条 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、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，当事人应当按有关规定处理。

第三十四条 双方约定因下列事由所导致之损害或导致乙方不能履行本合同约定义务的，乙方均不承担违约责任：

1、雷暴、台风、雪灾、地震、火灾、泥石流、洪水等不可抗力及非乙方能够控制的其它事由（包括但不限于政府行为或政策法规变动等所致之损害）。

2、本物业内发生治安或刑事案件（包括但不限于军事行为、武装冲突、暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等），但因乙方故意或违反本合同约定义务而直接导致的情况不在此限。

3、因物业本身固有瑕疵所致的一切相关损害、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不在此限。

4、因业主、物业使用人或其他第三者故意或过失，或违反本合同、管理规约及其它物业管理规定、未经乙方同意擅自委托乙方工作人员提供服务所致的一切相关损害。

5、乙方曾向业主建议改善自用、共用及约定共用部分设施设备或改进管理措施，而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）。

6、因维修养护物业共用部位、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、停止供热、停止共用设施设备使用等造成的损失；非因乙方责任出现供水、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的损失。

7、除上述各款外，其它不可归责于乙方的事由而导致的任何损失。

第十三部分 其他事项

第三十五条 物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业项目之前，除甲方要求乙方撤离外，乙方应当应甲方的要求为甲方提供 3 个月的过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和物业服务费标准不变，由乙方收取；3 个月过渡期满后，乙方有权终止服务解除合同，所造成的一切损失乙方不承担责任（特殊情况另行约定）。

第三十六条 本合同终止并不再续签时，乙方应移交物业管理权，撤出本项目，协助甲方或业主委员会做好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方或业主委员会移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

第三十七条 在本合同履行过程中，因甲方违约造成的乙方的实际经济损失超过甲方支付的违约金时，实际经济损失与违约金的差额部分由甲方据实赔偿；因乙方违约造成的甲方的实际经济损失超过乙方支付的违约金时，实际经济损失与违约金的差额部分由乙方据实赔偿。

第三十八条 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。

第三十九条 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。

第四十条 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行业主管部门申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照向物业项目所在地人民法院提起诉讼。

第四十一条 本合同正本连同附件共计【贰拾肆】页，【壹式捌份】，【甲乙双方】各执【肆】份，具有同等法律效力。

第四十二条 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并盖章后生效。

甲方盖章：

代表签署：

签署日期：2020年12月5日

乙方盖章：

代表签署：

签署日期：2020年12月5日



附件一

规划平面图

（此处为规划平面图内容，因图像模糊无法识别具体内容）



附件二

物业构成明细

类型	幢数	单元数	电梯数	套数 (户)	建筑面积 (平方米)	占地面积 (平方米)	备注
高层住宅							
物业用房							
多层住宅							
商业用房							
工业用房							
办公楼							
车 库							
会 所							
学 校							
幼儿园							
其他用房							
合 计							

附件三

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、_____。

附件四

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、地面停车场_____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、物业管理用房_____平方米。

物业服务标准

(注:本标准供参考,具体服务事项及服务标准需结合项目实际情况包含地域性、地理位置、与甲方签订价格、投标文件等,综合考虑服务频次及事项。)

一、综合管理

服务项目	服务标准
机构设置	(1) 小区设有管理处(服务中心),配备与项目服务配套的办公设施及办公用品。 (2) 项目经理具有 3 年以上的物业管理工作或有 2 年以上项目经理任职经历。 (3) 项目经理、专业操作人员按照国家有关规定取得从业岗位证书。
仪容仪表 行为规范	上班期间着统一工装,佩戴工牌,符合 BI 要求。
日常管理与服务	(1) 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。 (2) 每年向委托方报告一次计划实施情况。
服务时间	提供 24 小时服务。
管理制度及公示	(1) 建立健全的各项制度。 (2) 服务场所公示收费标准、收费标准、报修流程、投诉渠道、有偿服务标准、便民服务等。 (3) 服务窗口布置应人性化。
报修投诉受理	(1) 24 小时受理业主或物业使用人报修,接到报修 15 分钟内到达现场,小修 1 日内修复,有完整的报修、维修和回访记录。 (2) 对业主或物业使用人的投诉 24 小时内回复。
满意度调查	每年不低于一次对业主或物业使用人进行物业服务满意情况调查,调查面不低于已入住住户总数的 70%。
特约便民服务	能提供三种以上特约(有偿)服务和二种以上便民(无偿)服务。
小区业主活动	每年组织二次小区业主活动。
档案管理	建立档案管理制度,建立健全小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或物业使用人资料档案(含业主或物业使用人房屋装修档案)、日常管理档案等]。
装修事项	告知业主或物业使用人装修须知,加强装修过程中的监督和管理,对违规装修、

	违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门（留存书面报告、相关图片资料）。
接管项目	承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，有完整的承接查验手续。
办公自动化	运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。

二、秩序维护

服务项目	服务标准
技能训练	公共秩序维护员接受过安全技能培训的比例为 80% 以上。训练有素，掌握基本的安全护卫技能。
技能水平	正确使用各类消防、技防器材和设备。
器械配备	配备对讲装置或必要的安全护卫器械。
出入口值守	主出入口 24 小时有人值守，不少于 1 人值勤，7:00 至 09:00、12:00 至 13:00、17:00 至 19:00 立岗，有详细的交接班记录及外来车辆的登记记录。
人员出入管理	(1) 对外来人员、送货人员进行登记，阻止未经许可的外来人员进入小区。 (2) 外来探亲访友人员进入小区，热情接待，积极联系住户。 (3) 对大件物品搬出进行登记。
车辆疏导	对进出小区的车辆进行管理、疏导，保持出入口环境整洁、有序、畅通。
巡逻要求	重点部位（小区道路、单元出入口、地下停车场）应设巡更点，有巡更记录。
应急处理	接到火警、警情及异常情况及时报告相关部门，协助保护现场。
技防设施	(1) 小区的监控中心 24 小时有人值守。 (2) 技术防范设施处于良好运行状态，对所反馈的信息实施管理。
车辆管理	(1) 有人员 24 小时巡视。 (2) 车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 (3) 车辆停放有序，对车库内配置的设施设备进行管理和维护，按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，通风良好，无易燃、易爆、危险物品及杂物存放。

三、共用部位、共用设施设备维护

服务项目	服务标准
供配电及公共照明系统	(1) 每月对供配电系统及公共照明系统巡检一次，做好记录，发现问题及时解决。 (2) 楼道灯、道路灯完好率不低于 95%。 (3) 景观灯完好率不低于 90%。

排水系统	(1) 每月巡查一次污水泵，每月检修保养。 (2) 化粪池每半年清掏一次。 (3) 污水井、雨水井、雨水管道、排水沟及时清掏。
供水系统	(1) 供水系统设施每月检查一次。 (2) 供水设备无锈蚀、无渗漏。 (3) 水泵每年维修保养一次，生活水池（箱）半年清洗、消毒、水质化验一次并保证水质合格，检测报告存档备查。 (4) 水箱蓄水池应盖板加锁，溢流管口安装金属防护网，冬季对外露管网做防冻处理。 (5) 减压调压装置每月巡查一次并做记录。 (6) 设备运行设专人负责并建立巡检记录。
消防系统	(1) 消防泵每月巡查并试运行一次，每季保养一次；联动实验每年两次，火灾报警控制器每天检查一次，烟感探测器每年清洗一次。 (2) 消火栓、灭火器每月检查一次，按质保期限及时更换。 (3) 消防水带每月检查一次，消防管网压力每月检查一次，高层楼宇 24 小时管网保压。 (4) 每年对消防知识宣传教育不少于两次，每年两次消防应急演练。 (5) 巡查、检查、保养记录齐全，存档备查。
智能化系统	系统每月检查一次，发现问题及时处理。
房屋	每年一次对房屋外立面进行检查，做好记录，发现问题及时处理。
门窗	每月巡视一次楼内公共部位门窗，做好记录，发现问题及时处理。
屋顶	每年检查两次，做好记录，发现问题及时处理。
道路、路面、侧石、窨井盖	每月巡检一次，做好记录，发现问题及时处理。
屋面泄水沟、楼外排水管道、化粪池及地面排水沟、围墙	每月巡查一次，做好记录，发现问题及时处理。
楼梯间、公用走廊的室内墙地面	每月巡检一次，做好记录，如有粉刷层剥落、起壳等现象，要有处理记录。

凉亭、雕塑、景观小品及休闲椅、室外健身设施	每月巡检一次，做好记录，发现损坏及时修复。
安全标志、标识	每半月巡检一次，做好记录。
电梯	(1) 遇电梯发生一般故障的，专业维修人员 1 小时内到达现场修理。发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员 15 分钟之内到场应急处理，市区内专业人员 30 分钟之内到场进行救助，市区外 1 小时内应到现场进行救助。 (2) 每天应进行检查，记录存档。 (3) 保证电梯轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 (4) 客梯无安全关闭装置或无紧急呼救装置的，货梯无自动称重装置的应设专人驾驶电梯，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保证安全运行。 (5) 设置紧急呼救装置的，应保证 24 小时完好，发生故障时应确保三方通话正常。 (6) 委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并张贴《安全检验合格》标志，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理并对情况进行记录。 (7) 确定合理的电梯运行时间，随时监督电梯运行状况，加强日常维修保养。 (8) 定期对机房、轿厢顶和底坑进行检查，发现问题及时处理。 (9) 电梯维护保养提前 24 小时通知业主或使用人，并尽可能减少对业主或使用人正常生活的影响。 (10) 建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容。

四、环境维护

服务项目	服务标准
垃圾收集	(1) 按单元配置垃圾收集点，每天定时清理。 (2) 装修垃圾定点堆放，每周清理一次，在装修高峰期每三天清理一次。
通道、楼梯台阶及扶手、栏杆、窗台、开关	(1) 每天清扫一次，每周拖洗保洁一次。 (2) 楼梯间墙面每月除尘一次。 (3) 大堂、门厅的大理石、花岗石地面每月保养一次，地面干净无杂物。 (4) 扶手、栏杆、窗台、开关每周清洁三次。 (5) 楼梯间无灰尘、无乱贴乱画、无擅自占用现象。

门窗玻璃、天花板、公共灯具	(1) 门窗玻璃每周擦拭一次。 (2) 天花板、公共灯具每月除尘一次。
消火栓、指示牌	消火栓、指示牌、信报箱每周擦拭两次。
电梯门及轿厢	(1) 每天清扫一次，如有地毯每三天吸尘一次。 (2) 每月保养一次。
道路、地面、绿地、明沟（楼外部分）	每天循环不间断清洁。
垃圾箱（桶）、果皮箱及消杀处理	(1) 每天清理两次，外表擦拭一次。 (2) 垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱周围地面干净整洁、无散落、无污迹、无异味。 (3) 垃圾箱、窨井、明沟每月消杀一次，夏季（6、7、8月）每月消杀两次。 (4) 每季灭鼠一次。
公共灯具、宣传栏及休闲、娱乐健身设施	(1) 灯具、宣传栏每月擦拭一次。 (2) 休闲、健身设施每周清洁一次。
设施设备用房及停车场、共用车库（棚）	(1) 每半月清扫一次。 (2) 设施用房及车库无异味。 (3) 无杂物堆放。
雕塑、亭、廊、山石等小品及人工湖、喷水池	(1) 雕塑、亭、廊、山石等小品每月清洗一次。 (2) 人工湖、喷水池每周两次清理杂物。
草坪、花木	成活率 85%。
修剪	及时对草坪整治修剪，高度控制在 8cm 以下。乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年四遍以上，篱、球等按生长情况、造型要求适时修剪。
清杂草（绿地）	及时除掉杂草，无明显杂草滋生。
灌、排水	保持有效供水，无积水。
病虫害防治	预防为主，及时采用高效、低毒、低残留农药，有针对性进行治疗，喷洒农药 4 次 / 年。
施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥 4 次 / 年。

附件六

经开区安置小区考核标准

被考核项目:

考核部门:

考核时间: 年 月 日

考核指标	考核内容	分值
综合管理 (300分)	1、院内无私搭乱建,乱扯乱挂,乱堆乱放,乱贴乱画现象(发现1处扣1分);垃圾箱密闭、整洁,垃圾日产日清。(发现1处扣1分)	
	2、小区管辖范围内严禁露天烧烤(发现1处扣1分);小区内保持原有现状,禁止增加住改商。(发现1处扣1分)	
	3、小区管辖范围内无占道经营,沿街门店无突出门店经营等现象。(发现1处扣1分)	
	4、物业公司是否对工作人员及安保人员做详细的信息登记(发现1人扣1分),是否对外来人员、租房户做详细的信息登记,并协助督促办理居住证。(发现1人扣1分,扣完为止)	
	5、小区卫生保持干净整洁,无垃圾积存,绿化定期进行修剪,保持完整美观。(发现1处扣1分)	
服务规范 (150分)	1、外来人员、车辆进出小区进行信息登记,建立工作台账与交接班记录,做好院内交通引导,维护小区安全秩序,避免偷盗事件发生。(发现1处扣1分)	
	2、业主/住户信息完善,接待服务有记录、有反馈,业主投诉及时处理。(发现1处扣1分)	
	3、是否与员工签订书面劳动合同;需提供员工花名册、劳动合同书。(发现1人扣1分)	
	4、用人单位是否进行社会保险登记,是否给员工缴纳社会保险;需提供社会保险登记证,缴费凭证。(发现1人扣1分)	
	5、是否存在拖欠工资情况,员工工资是否按月足额支付(发现1人扣1分);需提供近半年的工资支付表、考勤表。(发现1处扣1分)	

	6、是否执行郑州市最低工资标准（发现 1 人扣 10 分）；是否存在使用童工、智障人员现象（发现 1 人分扣完）；是否有内部劳动保障规章制度。（没有的扣 1 分）	
	7、各岗位着正装上岗，每季度定期进行进行员工业务培训，建立培训台账。（发现一人扣 1 分季度培训未进行，台账不完整，发现 1 处扣 1 分）	
设施设备 (150 分)	1、二次供水单位的水质管理有专（兼）职卫生管理人员和管理制度，持有有效的卫生许可证，从业人员持有有效的健康证明和卫生知识培训合格证；水箱定期清洗（不得少于 2 次/年），记录完整，每次有常规检测指标的卫生检测报告，各项水质指标符合《生活饮用水卫生标准》的要求；供水设施符合《二次供水设施卫生规范》的要求，资料齐全规范。（发现 1 项不符扣 1 分）	
	2、技防监控设施是否健全，监控设备及监控探头有无损坏，覆盖率能否达到 100%（发现 1 处扣 1 分）监控中心平台是否 24 小时有人看管（发现 1 处扣 1 分）；交接班记录与工作台账是否健全（发现 1 处扣 1 分）。物业公司是否成立治安巡逻队伍能否 24 小时轮班，保安人员上岗着装及巡逻装具配备是否齐全。（发现 1 处扣 1 分）	
	3、小区内有消防安全标志、消防设施和器材，保障其完好有效。（发现 1 处扣 1 分，扣完为止）	
	4、电梯运行平稳安全，有专（兼）职管理员，定期进行维保，建立维保台账。（发现 1 处扣 1 分，扣完为止）	
	5、配电室、电梯机井房、水泵房等重要设施设备房有明显标识，进行落锁管理，定期巡查，建立工作记录，记录及时有效。（发现 1 处扣 1 分，扣完为止）	
安全生产 (300 分)	1、制定消防安全制度，落实消防安全责任，每季度开展 1 次消防安全宣传教育培训，制定灭火和火灾应急疏散预案；成立安全领导小组，有会议记录，落实至少 1 名专（兼）职消防安全员。（发现 1 处扣 1 分，扣完为止）	

	2、定期开展防火、用气、用电检查和宣传，并建立检查记录。（发现1处扣1分，扣完为止）	
	3、小区内车辆(含机动车和非机动车)停放有序，禁止遮挡堵塞，保持消防通道畅通。（发现1处扣1分，扣完为止）	
	4、楼道内禁止堆放杂物，阻碍畅通，禁止私拉乱扯线路为电动车充电。（发现1处扣1分，扣完为止）	
	5、电梯等特种设备安全管理制度，制定电梯应急预案，每季度开展1次电梯安全教育宣传，定期按应急预案进行电梯应急演练。（未进行发现1处扣1分）	
	6、每季度案发率较高被公安机关进行通报的，被省、市、区通报批评及挂牌列为重点整治地区的，实行一票否决。（发现1处直接扣完）	
安置办 (100分)	1、办事处安排的工作是否有效落实，组织召开的会议是否按时、按要求参加。（未按时参加一次会议扣1分）	
	2、被办事处相关部门督查，被办事处主要领导点名，一次扣20分。	
总分		
综合以上各部门的考核情况，由社区管理办公室进行汇总后排名。（每分金额=5元）		

附件七:

营业执照