



## 曲靖·亚龙广场前期物业服务合同

甲方：曲靖亚龙房地产集团有限公司

统一社会信用代码：91530300072476729D

法定代表人：张志强

住所地：曲靖市南宁西路金穗花园三期1、2幢第1-2层商铺

邮编：6554000

乙方：深圳市金地物业管理有限公司

统一社会信用代码：91440300192215507U

法定代表人：姚平

住所地：深圳市福田区福田街道福南社区深南中路3031号汉国城市商业中心1205

邮政编码：

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、住房和城乡建设部等部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》和《住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》、《云南省物业管理规定》、《曲靖市物业管理办法（试行）曲政办规[2020]2号》等相关法律、法规、规章的规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对曲靖亚龙广场（以下简称“本物业”）实施前期物业管理服务事宜，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：曲靖·亚龙广场；
- 2、物业类型：住宅、公寓、底商；
- 3、座落位置：曲靖市麒麟区寥廓南路东侧，南宁西路南侧，书院路西北侧；
- 4、建筑面积：312813.56 平方米；
- 5、物业管理区域四至：



东至：\_\_\_\_书院路\_\_\_\_；

南至：\_\_\_\_书院路\_\_\_\_；

西至：\_\_\_\_廖廓南路\_\_\_\_；

北至：\_\_\_\_南宁西路\_\_\_\_。

(规划平面图见附件一，实际物业管理区域以附件一规划平面图中红线标明的范围为准；物业构成明细见附件二，物业设施设备明细详见附件三；人员配置、住宅服务内容、服务标准及考核办法见详见附件四；前介服务内容、人员配备及节点详见附件五；增值服务内容详见附件六；公示的服务承诺详见附件七。)

## 第二章 物业服务范围、服务内容和服务质量

第二条 乙方在本物业内，提供以下物业管理服务：

一、物业服务委托范围以甲方实际交付物业面积为准。

二、物业服务内容和服务质量：

(一) 房屋建筑共用部位的维护和管理服务。

1、服务范围：房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、非承重的户外墙面、屋面、大堂、楼梯间、公共门厅、走廊通道、电梯井等的维护和管理服务。

2、服务内容与要求：根据房屋建筑共用部位的使用情况及使用时间，定期对房屋建筑共用部位进行巡查及日常维护；房屋外观保持整洁、统一，无改变使用功能，无违反规划乱搭乱建现象。发现房屋建筑共用部位有损坏的，依照相关规定及标准，在甲方、业主或物业使用人的配合下，及时组织对损坏部位进行修复，使受损的房屋共用部位基本恢复原状及外观，保持房屋建筑共用部位处于正常使用状态。

3、服务质量：

(1) 根据需要制定维修养护管理制度及养护计划并实施，保证共用部位的正常使用并不改变用途；

(2) 每周对共用部位巡查不少于一次，并有相关记录；

(3) 按养护计划对共用部位进行养护，并有相关记录；

(4) 共用部位一般损坏修复不超过一周；严重损坏制定修复方案，并按方案实施修复；

(5) 保证共用部位处于正常使用状态。



## （二）共用设施设备的维护和管理服务。

1、服务范围：共用上下水和地下排水管道、水箱、加压水泵、电梯、天线、共用线路、公共照明、煤气线路、消防设施、供水供电设施、监控设施、共用智能化设备、其它机电设备等的维护和管理服务。

2、服务内容与要求：根据共用设施设备的使用及养护要求，建立共用设施设备台账并制定养护计划；定期对共用设施设备进行巡查及日常维护，使其正常运行和使用，无重大事故隐患。建立设备运行日常记录制度，运行管理人员严格遵守操作规程并有操作记录。发现共用设施设备有损坏的，依照相关规定及标准，在甲方、业主或物业使用人的配合下，及时组织对受损部位进行维修，保持共用设施设备处于正常使用状态。

### 3、服务质量：

（1）根据需要制定维修养护管理制度及养护计划并实施，保证共用设施设备的正常使用并不改变用途；

（2）道路、活动场地、边沟涵洞、雨水、污水管等基本完好通畅，化粪池定期吸粪，雨水井等相关设施无破损；

（3）每周对共用设施设备巡查不少于一次，并有相关记录；

（4）每月检修发电机、水泵各一次；

（5）按养护计划对共用设施设备进行养护，并有相关记录；

（6）公共设施设备急修、小修 24 小时内完成；

（7）针对高低压配电设施设备邀请具有资质的第三方电力企业对其进行实验检测及维保工作。

## （三）公共文体康乐场所及其设施设备的维护和管理服务。

1、服务范围：服务区域内配套建设的公共活动设施设备、健身设施设备、儿童游乐设施设备等的维护和管理服务。

2、服务内容与要求：根据本物业公共文体康乐场所及其设施设备的使用和运行情况，定期进行巡查及日常维护，对有损坏的设施设备及时进行维修、维护，保持公共文体康乐场所及其设施设备处于正常使用状态。

### 3、服务质量：

（1）根据需要制定维修养护管理制度及养护计划并实施，保证公共文体康乐场所及其设施设备的正常使用并不改变用途；



(2) 每周对公共文体康乐场所及其设施设备巡查不少于一次, 并有相关记录;

(3) 按养护计划对公共文体康乐场所及其设施设备进行维修、养护、清洁及消毒, 并有相关记录;

(4) 公共文体康乐场所及其设施设备急修、小修 24 小时内完成, 确保完好无安全隐患。

#### (四) 公共绿化与园艺小品的养护和管理服务。

1、服务范围: 公共绿地、植物、园艺小品、景观装饰等的养护和管理服务。

2、服务内容与要求: 根据植物的生长特性对花草树木进行施肥、浇水、防病防虫、防冻、除草、培土, 修枝整理、补栽补种、处理枯枝落叶、清理场地, 对受损的园艺小品进行修复; 对名贵树种建立台账及铭牌。

3、服务质量:

(1) 绿植长势良好, 修剪美观;

(2) 无大面积枯死、冻死或病虫害; 无破坏、践踏、占用现象;

(3) 无物品晾晒, 无明显垃圾。

#### (五) 公共环境卫生的管理服务。

1、服务范围: 物业管理区域范围内, 业主户门以外的环境卫生管理服务。包括但不限于公共道路、公共活动空间、大堂、门厅、走道、楼梯、电梯、公共卫生间等; 路灯、交通标识、指标牌、告示栏、扶手、座椅、公共垃圾箱、垃圾桶、水景、装饰等; 公共设施设备表面等; 排水排污管道、化粪池等的日常清洁管理服务。

2、服务内容与要求: 依照相关规定及服务标准, 对本物业内的公共道路、公共楼梯、公共卫生间等公共场所进行保洁服务, 保持本物业公共区域公共环境干净、整洁, 无明显污渍、灰尘和白色垃圾; 垃圾的收集和清运, 定期进行四害消杀; 定期疏通屋顶及地面排水、排污管道; 定期清掏化粪池。

3、服务质量

(1) 有健全的保洁制度, 清洁卫生实行责任制, 有明确的分工和责任范围, 按相关管理制度和规范进行日常保洁; 按政府有关规定在服务范围区域内定期进行卫生消杀;

(2) 物业共用部位保持清洁, 无乱张贴, 无乱挂乱晒, 无擅自占用和堆放杂物现象; 设定垃圾集纳地点, 并每日将服务范围内的垃圾归集到指定地点;

(3) 每日对保洁服务范围内的区域进行 1 次清扫, 并无限次循环保洁, 做到服



务范围内无废弃杂物；雨季及时对服务范围内道路积水进行清扫；

(4) 每月用水清洗公共道路、景观水池各一次；每月疏通排水系统一次；每6个月疏通化粪池一次；

(5) 每日清理生活垃圾一次；保持公共环境干净、整洁，无明显污渍、灰尘和白色垃圾；

(6) 每年对于生活水池清洗、消毒不低于2次，同时采样送卫生检测部门进行检测，水质达标后将检测报告进行公示；

(7) 按疫情防控要求开展日常消毒；每年除四害消杀不少于四次。

(六) 车辆停放秩序及标识的维护管理服务。

1、服务范围：机动车、非机动车的停放管理；交通标识的维护和日常管理。

2、服务内容与要求：根据本物业的实际情况，对与通行相关的标识、标志按照相关规定进行安放及维护；对于可能由于标识未能设置或设置不合理而引起的问题加以识别并进行调整修改；巡检、维护本物业公共区域道路交通标识、指引、警示等标志，对有损坏的及时进行维修、更换，保持各类标识处于正常使用状态；配合公安部门维持本物业公共区域的交通及车辆停放秩序，车辆停放整齐、有序，消防疏散通道畅通。

3、服务质量：

(1) 制定机动车、非机动车停放管理制度和执行方案；维护通行秩序，指挥车辆停放有序并定时巡逻；

(2) 对进出本物业的机动车辆进行登记，有效提示行驶方向及速度；针对使用固定车位及长期停放的车辆，建立车辆档案；

(3) 对乱停乱放车辆采取有效措施制止并进行清理；对违规充电行为采取有效措施制止并清理；

(4) 对本物业内发生的交通事故，保护好现场并及时报警；

(5) 车辆停放整齐、有序，消防疏散通道畅通无阻塞；无乱停、乱放、乱充电现象；

(6) 各类交通、警示、指引标识完好，处于正常使用状态，无安全隐患。

(七) 公共秩序维护管理服务。

1、服务范围：专有物业区域外的公共区域秩序维护和公共财产的看管。公共秩序维护及公共安全防范的日常管理；预防治安、消防事件的发生，协助公安、消防、



社区等处理已发生的相关事件。

2、服务内容与要求：根据本物业的实际情况，协助公安部门做好本物业的公共秩序维护、公共安全防范工作；制定安全防范制度，对公共区域设定合理的巡查管理方案，并按照该方案开展巡查服务；发现可疑人员及时询问劝阻，对进入本小区内的可疑人员和物品进行询问和盘查；发现违法犯罪活动，依法采取措施制止，并及时报告、配合公安部门处置。

3、服务质量：

(1) 有专业治安防范队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，夜间对服务范围内重点部位、道路进行不少于 2 次的防范检查和巡逻，有巡更记录，计划与记录相对应；

(2) 小区主要出入口全天有专人值守，车辆出入通畅，存在安全隐患处有明显标志和防范措施；

(3) 发现安全隐患或可疑人员及时采取有效措施进行处置，避免安全事件、事故的发生；

(4) 制定突发事件应急预案，发生治安、安全、消防或交通事故时及时采取有效措施并向有关部门报告，并协助相关部门进行处理；

(5) 无重大治安、安全事件、事故发生。

(八) 装饰装修管理服务。

1、服务范围：住宅、公寓、底商室内装饰装修的日常管理。

2、服务内容与要求：依照相关法律法规规定，制定本物业室内装饰装修管理规定，告知业主装饰装修的注意事项，对违法违规的装饰装修行为进行制止并向当地政府主管部门报告，配合当地政府主管部门管理本物业的装饰装修活动。

3、服务质量：

(1) 制定装饰装修管理服务制度，按国家有关规定在装饰装修工程开工前查验装饰装修当事人提交的各项申报材料、与装饰装修当事人签订装饰装修管理服务协议；

(2) 按照装饰装修管理服务协议实施管理，对装修期间产生的建筑垃圾、弃土监督业主或物业使用人自行清理至统一清运处置场所，若发现有违反规定或协议的行为，应及时劝阻或报告有关部门依法处理；

(3) 装饰装修工程竣工后，按《房屋装饰装修管理服务协议》进行现场检查，对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，明确具体事由及须整改的内容做好检



查记录并定期回访做好监督。对于存在安全隐患或侵害第三人权利且拒不改正的及时报告有关部门。

#### (九) 消防安全的管理服务。

1、服务范围：消防设施设备日常运行维护和消防管理，包括但不限于中控室、自动喷淋系统、烟感系统、广播系统、消防栓等。

2、服务内容与要求：依照相关法律法规规定，制定本物业消防设施设备维修养护计划并实施，确保消防设施设备运行正常，处于正常使用状态；组织开展消防安全宣传及消防演练。

3、服务质量：

(1) 健全消防管理制度，建立消防责任制，建立消防设施设备台帐，消防设施有明显标志，定期对消防设施进行例行巡视，检查和保养；

(2) 制订突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通，消防控制中心 24 小时有持证人员值班；

(3) 定期进行消防训练，保证有关人员掌握消防基本技能，及时发现问题并及时作出相应处理措施；发现消防安全隐患及时采取有效措施进行处置，避免火灾事故的发生；

(4) 每年组织不少于一次消防安全宣传；每年组织不少于一次有业主和物业使用人共同参与的消防演练；

(5) 无重大消防安全事故发生。

#### (十) 档案资料的管理服务。

1、服务范围：甲方移交的本物业相关的工程图纸、竣工验收资料等的保管及日常管理；物业服务期间形成的所有档案资料的日常管理。

2、服务内容与要求：对本物业相关的工程图纸及竣工验收资料收集齐全、分类清楚，并建立相应档案，完善使用登记制度；对物业服务期间形成的所有业主、物业使用人相关信息、资料及各项日常管理记录，收集齐全、分类清楚，建立相应档案和使用登记制度。

3、服务质量：

(1) 资料收集齐全、分类清楚，建立相应档案管理制度和使用登记制度；

(2) 妥善保管各类资料及档案，无破损、缺失、丢失；

(3) 按照相关规定对档案进行合理调取查看、复印，避免业主、物业使用人及



本物业相关信息、资料泄露。

#### (十一) 综合管理服务

1、服务范围：物业管理区域内涉及共用财产和公共事务的管理。

2、服务内容与要求：

3、服务质量：

(1) 管理规章制度健全，服务质量标准完善，制定物业管理服务工作计划并组织实施；全体员工统一着装，培训合格上岗；协助成立业主委员会的筹备工作；

(2) 关于业主房产档案、管理服务、收费情况实现数字化管理；管理与物业相关的工程图纸、业主和物业使用人档案和竣工验收资料，物业管理档案资料齐全；

(3) 每年一次对房屋及设施设备进行安全普查，针对业主或物业使用人的咨询、投诉、公共性事务及时受理与接待，夜间安排人员值班处理急迫性报修 30 钟内到现场；

(4) 倡导优良作风，小区内的居民团结互助、关心孤寡老人、伤残人士。适时组织开展健康有益的社区文化活动。

(5) 每年度进行一次物业管理服务满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高，每次征求意见用户不低于 20 %，满意率不低于 90 %。

### 第三章 物业服务期限及物业服务费用

**第三条 物业服务期限：**自甲方公告接房之日起至业主委员会成立选聘新的物业服务企业止。

#### **第四条 物业服务费用及相关费用**

1、本物业的物业服务费采用 包干制 方式。乙方按每月每平方米建筑面积（包括房屋套内建筑面积和公摊的建筑面积）约定的收费标准向甲方、业主或物业使用人收取物业服务费，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担（物业服务费，不包括房屋共用部位以及共用设施设备大中维修、更新、改造的费用）。

2、乙方按以下方式及标准计收物业服务费（最终以相关主管部门实际备案收费标准为准）：

物业服务费采用包干制，包括物业服务费、电梯运行维护费、二次加压费，由甲方或业主、物业使用人按其所有的物业建筑面积计算交纳，计收标准为：



(1) 住宅: 1.8 元/平米/月

(2) 商业公寓: 2.5 元/平米/月

(3) 底商(沿街商铺): 3.00 元/平米/月

(4) 商业 MALL: 5.00 元/平米/月或酬金制结算

(5) 车位管理服务费: 普通车位 40 元/个/月、子母车位 70 元/个/月、机械车位 100 元/个/月。

以上收费项目及标准最终以甲方实际交付物业面积及政府备案为准, 实际收费标准不得高于以上标准。

3、本物业的物业服务费包含以下成本:

(1) 乙方工作人员的工资、奖金、社会保险和按规定提取的福利费等;

(2) 本物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护、保养、维修费用;

(3) 本物业公共绿化养护费用;

(4) 本物业公共环境清洁卫生费用;

(5) 本物业公共秩序维护费用;

(6) 乙方的办公费用、固定资产折旧费用和管理费分摊;

(7) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;

(8) 法定税费;

(9) 经乙方与业主协商同意后的其他费用。

4、本项目物业费包含公共能耗费用。

国家、地方法规政策规定直接向甲方、业主或其他物业使用人征收的其他费用, 均不计入物业服务费支出。

若法律法规和政府规范性文件对小区共用部位、共用设施设备公共水电费的分摊有规定的, 本物业公共水电费的分摊按相关规定执行。

5、本物业内包括但不限于水、电、燃气、通信、有线电视、垃圾处理、污水处理、电梯年检费、防雷设施检测等费用由相关公司、部门按规定标准向甲方、业主或物业使用人收取。如有需要, 有关部门可委托乙方代收代交上述费用, 并签订有偿服务合同, 由乙方向委托单位收取相应的手续费。甲方、业主或物业使用人应当按时交纳上述费用, 并承担不按时交费的责任。

垃圾清运处置费由乙方代当地环卫部门另行向业主或物业使用人收取, 垃圾清运处置费收费标准以环卫部门公示为准。



6、甲方、业主或物业使用人委托乙方对其物业的自用部位、自用设施设备提供特约服务的，遵从以下原则：

(1) 乙方按经公示的服务承诺、服务项目与收费标准，向甲方、业主或物业使用人提供无偿和有偿维修、维护、清洁、清运、物品租用及其他多元化经营性服务等特约服务。

(2) 超出公示范围的，乙方可视自身能力及实际情况决定是否向甲方、业主或物业使用人提供特约服务，并予以明示。经乙方明示不能向甲方、业主或物业使用人提供特约服务而造成甲方、业主或物业使用人的不便或损害，乙方不承担责任。

(3) 乙方向甲方、业主或物业使用人提供经公示的特约服务项目的，按公示的收费标准收费；超出公示的特约服务项目的，在提供服务前乙方应明确告知甲方、业主或物业使用人预计发生的特约服务费用，服务费用以实际工作量、工作的难易程度和耗材等决定，具体的特约服务收费以乙方最终出具的且经被服务方认可的账单为准。

**第五条** 乙方可根据服务成本上涨等情况（包括但不限于当地最低工资标准、社保基数等任一项成本比合同签订日累计增幅达到 5% 及以上），经法定比例要求的业主同意，且经相关主管部门备案后，可提高物业服务费的收费标准。

**第六条** 物业服务费及其它物业相关费用按 年 或 半年 计收。

1、自甲方发布接房公告的交房之日起，已售出且交付业主使用的物业或者由于业主的原因未按时接房或空置物业的，由业主全额交纳物业服务费及本合同约定的相关费用。

若甲方超过公告交房之日还未能将本物业移交给乙方，且乙方同意继续为本物业提供物业服务的，则业主自甲方将本物业移交给乙方之日（以双方签订的物业交接记录表记载的日期为准，下同）起全额交纳物业服务费及本合同约定的相关费用。

2、甲、乙双方签订《物业移交表》后但尚未出售的空置房物业服务费，包括但不限于高层住宅/商业公寓/沿街商铺的物业服务费，由甲方按照以下标准交纳：

优惠类别	空置率计算方式	优惠约定
高层住宅/ 商业公寓/ 沿街商铺空 置房物业服 务费	根据物业公司已接管区域内当月空置高层住宅/商业公寓/沿街商铺的空置率给予当月物业服务费优惠率： $\text{空置率} = \frac{\text{空置房物业收费面积}}{\text{交付面积}} \times 100\%$	1、空置率 $\leq 20\%$ ，空置房物业服务费全免。 2、空置率 $> 20\%$ ，空置房物业服务费按照物业服务费的 80% 向乙方交纳。



### 3、甲方自留物业及甲方在职员工自持物业的物业服务费

(1) 甲方自留物业（如甲方办公场所及会所等）不收取物业服务费，产生的水电费及相关费用由甲方承担；如甲方将自留物业进行出租或者出售，必须以书面函件通知乙方进行物业服务费及相关费用的收取。

(2) 甲方在职员工自持物业按照本合同约定收取物业费，乙方每年赠送两次家政服务。

4、甲方不得对业主的物业服务费及本合同所约定的各项分摊费用、代收代付费用作减免承诺。如甲方承诺代业主支付物业服务费或本合同所约定的分摊费用、代收代付费用，相关费用由甲方全额向乙方交纳。

若业主与该物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费的，从其约定，业主应将约定事项及时告知乙方，以便乙方收取物业费。若该物业使用人逾期缴纳的，业主承担连带缴纳责任。

5、如甲方与业主就物业未能交付的责任存在争议，致使乙方无法收到争议物业的相关费用的，相关争议物业的物业服务费及本合同所约定的各项分摊费用以及代收代付费用由甲方按第六条第2项约定的空置房标准进行交纳，直至业主实际接房之日止。

## 第四章 其他约定

**第七条** 甲方及业主同意委托乙方对本小区内物业共用部位、共用设施设备进行经营管理（前述共用部位、共用设施设备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提取 27% 成本后，剩余部分用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造及共用设施设备的增设，业主公益活动的开展或用于业主依法同意的其他用途。

**第八条** 甲方若委托乙方代为经营管理本物业内权属甲方所有的物业（包括但不限于会所、便利店、销售案场），相关经营管理内容、收费标准及方式由甲乙双方另行书面约定。

对权属甲方所有的自行持有物业，相关物业本体所产生的包括但不限于设备设施



维修保养费、改造费、特种设备年检费、保险费、保洁费、垃圾处理费、治安费、水费、电费、燃气费等维护及使用费用，由甲方承担。

**第九条** 甲、乙双方协商一致，乙方同意每年由甲方聘请有资质的第三方评估公司对乙方服务质量评估一次，相关评估费用经乙方认可后由乙方承担。

**第十条** 物业专项维修资金的缴存、管理、使用、续筹按相关法律、法规及当地政府主管部门的规定执行。

专项维修资金用于本物业共用部位、共用设施设备在保修期满后的维修、更新、改造等费用支出，属全体业主共同所有。

**第十一条** 项目开办费、前期介入费由乙方承担，甲方不再支付相关费用。

乙方配备的项目主要管理人员需经甲方面试并认可。

乙方在服务期间管理服务人员配置不低于47人（详见附件四）。

**第十二条** 以下费用由甲方承担：

1、本物业内的二次供水、电梯、公共照明、消防、安防、发电机等共用设施设备运行所应装设的各种水表、电表的首次购置及安装费用。

2、本物业内各种门牌、标识牌、道路指示牌、交通指示牌、信报箱、灭火器、防火面罩、应急灯的首次配置费用。

3、因甲方需要对本物业内的公共环境、公共配套设施等（包括但不限于康乐健身设施、园艺、景观、标识）进行更新、改造、完善、提升等产生的费用。

4、甲方若在本物业内使用相关共用部位（场地）、共用设施设备（如电梯轿厢、路灯、屋顶等），进行广告宣传的场地使用费和其它相关费用。

5、当地法规要求或经甲方同意免费提供给物业买受人的出入证（卡）的采购及制作费用。

**第十三条** 甲方应按相关法规规定提供已装修达到使用条件的物业管理（服务）用房。物业管理（服务）用房属于业主共有，由乙方在本合同期限内无偿使用，乙方不得改变用途。

**第十四条** 关于公司名称、商标、标识使用的规定。

在本合同有效期内，甲方可在本项目的对外宣传及资料中使用经乙方确认的乙方关联公司名称、品牌标识及服务字样等。

甲方应于使用服务字样宣传前，向乙方书面告知服务字样的使用情况（包括但不限于发布媒体、发布时间、发布地点、使用方式）。



甲方仅可在本合同有效期内按照本合同约定使用服务字样。甲方应在本合同终止或期满之日起的 30 日内，从所有宣传品（包括但不限于招牌、广告牌、宣传单）、文件、使用乙方名称的其他标识中，除去乙方关联公司名称、品牌标识及服务字样。

**第十五条** 甲方鼓励和支持乙方通过扫地车、清洗机、扫地机器人、布设传感器、智能门岗、智能巡逻等诸多机械设备和技术手段的投入，提升本园区物业服务机械化、智能化水平，优化精简管理和服务人员，甲方认同乙方上述优化措施符合合同要求。

## 第五章 物业的承接查验

**第十六条** 甲方暂定 2024 年 12 月 31 日前向乙方移交首期物业（具体交房时间以甲方公告交房时间为准），并在本物业公告交房时间前 30 日，甲方应会同乙方按照国家验收质量标准要求，完成对本物业共用部位、共用设施设备的承接查验，签署查验、交接记录和物业承接查验协议，并按照《物业承接查验办法》向乙方移交经竣工验收合格的本物业。物业承接查验所产生整改费用由甲方承担。

**第十七条** 物业共用部位、共用设施设备进行承接查验前，甲方应向乙方移交下列资料：

- （1）物业设计方案；
- （2）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；
- （3）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- （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）承接查验所必需的其他资料。

**第十八条** 甲方应在本物业《商品房买卖合同》约定最早的交房时间前，完成对本物业内共用部位、共用设施设备承接查验发现的问题的整改。

**第十九条** 按照《建设工程质量管理条例》、《房屋建筑工程质量保修办法》、《商品房销售管理办法》等法规规定，本物业内甲方开发建设商品房、共用部位（场地）、共用设施设备应达到国家验收质量标准。甲方应承担在保修期内的保修责任及费用。甲方同意延长保修期限的，应承担保修期延长期限内的保修责任及费用。



**第二十条** 甲方应按相关规定、标准对本物业内共用部位（场地）、共用设施设备质量、数量负责，如交付的共用部位（场地）、共用设施设备未完全符合规定的，应承担需要更新改造、维修、增置的费用。

**第二十一条** 本物业内的业主因工程质量等问题与甲方产生纠纷的，甲方应及时解决。甲方委托乙方解决的，应当向乙方支付相应费用。

## 第六章 物业服务企业的更迭

**第二十二条** 严格按照《物业管理条例》及相关法律法规执行，前期物业公司应当自合同终止之日起三十日内向业主委员会移交物业管理区域内物业共有部分、共用设施设备和承接查验档案，前期物业公司应当全程参与并配合。

**第二十三条** 业主共同决定解聘物业公司的，物业公司应当自接到通知之日起三十日内履行交接义务，并且退出物业管理区域。物业公司不得以业主欠交物业服务费用、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠新物业公司进场服务，原物业公司保留法律追诉欠缴物业费权利。

**第二十四条** 物业公司拒不移交有关资料或者财物的，或者拒不退出物业管理区域的，业主委员会可以向乡（镇）人民政府、街道办事处、县（市、区）住房和城乡建设部门报告，也可以向辖区内公安机关请求协助，要求物业公司退出物业管理区域。

**第二十五条** 原物业公司应当在办理交接至退出物业管理区域期间，维持正常的物业管理秩序，并如实告知物业的使用和管理状况；原物业公司违反前述规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业服务费用；造成业主损失的，应当赔偿损失。

## 第七章 甲、乙双方的权利和义务

**第二十六条** 甲方的权利和义务：

1、负责制定本物业内的《临时管理规约》，并将其和《前期物业服务协议》作为《商品房买卖合同》的附件，要求物业买受人书面承诺遵守《临时管理规约》和《前期物业服务协议》。

2、按照国家有关规定和物业买卖合同的约定，向乙方移交质量合格、功能完备、配套齐全的物业，以及与权属有关的所有书面资料。



- 3、审议乙方制定的本物业的物业服务方案。
- 4、监督乙方在本物业内开展的各项物业管理服务工作。
- 5、负责与每位购房业主签订《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》。
- 6、协调、处理涉及本物业内的物业管理服务工作。
- 7、在保修期内，甲方应自乙方通知之日起 30 日内，对本物业共用部位（场地）、共用设施设备的质量问题进行维修。
- 8、其他甲方享有的权利和应当履行的义务。

#### 第二十七条 乙方的权利和义务：

- 1、设立专门机构负责本物业内的物业服务工作，并委派具有岗位资格的人员从事管理服务工作。
- 2、在办理业主入住手续 60 日前，向甲方提交本物业的《交房入住配合工作计划》，同时根据有关法律法规及本合同约定，制订本物业的物业服务方案报甲方审核同意后实施。
- 3、承接本物业的物业服务时，会同甲方对物业共用部位（场地）、共用设施设备进行查验，并做好书面记录和签确工作。
- 4、对业主和物业使用人违法违规或违反本物业的《临时管理规约》、《前期物业服务协议》的行为依法进行劝谕、制止、向政府行政执法部门报告处理。
- 5、负责编制本物业内的房屋、附属建筑物、设施设备、绿化等的年度维修计划和大、中修、更新、改造方案并组织实施。
- 6、可选聘专业公司承担本物业内的专项服务工作，但不得将本物业内的物业服务责任转让给第三方。
- 7、乙方可根据当地的经济发展水平、风俗习惯和人们的生活习性，为本物业内的甲方、业主和物业使用人提供特约服务和便民服务。
- 8、不得擅自占用本物业内公共区域、共用设施和改变其使用功能，保证建筑外观与形式的统一。如需在本物业内改建、扩建或完善配套项目，乙方须经甲方和业主同意并报有关部门批准后方可实施。
- 9、建立、健全本物业内物业服务相关的档案资料。乙方在物业管理过程中，针对业主或物业使用人的名单、个人信息或资料等资源，不得以任何方式透漏给任何第三方（法定义务的使用除外）。
- 10、乙方应及时向甲方、全体业主及物业使用人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；负责接待、受理业主对甲方的意见、投诉，作好解释、协调工作，并协助业主及时与甲方相关部门进行沟通反映，解决问题，不得推诿、拒绝受理业主投诉和进行法定及合同约定责任内的维修保养。

11、国家法律、法规政策及《临时管理规约》规定的其他乙方享有的权利和应当履行的义务。

## 第八章 违约责任

**第二十八条** 甲方如未能履行本合同约定的义务，影响乙方在本物业内开展物业管理服务，乙方有权要求甲方在合理的期限内解决，逾期未解决的，乙方有权单方解除合同，自乙方向甲方发送书面的解除合同通知到达甲方之日起合同正式解除，因此造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应的经济赔偿。

**第二十九条** 乙方所提供的服务达不到本合同约定的服务内容和质量要求，甲方有权要求乙方限期整改，整改后仍不符合要求的，甲方有权单方解除合同，自甲方向乙方发送书面的解除合同通知到达乙方之日起合同正式解除，因此造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应的经济赔偿。

**第三十条** 经第三方评估公司对乙方服务质量及满意率评估低于 90% 的，甲方有权要求乙方限期整改；连续两个年度满意率低于 90% 的，甲方有权单方解除合同，因此造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应的经济赔偿。

**第三十一条** 除本合同约定及法律规定的情形外，甲、乙双方的任何一方不得擅自解除本合同，否则应向对方支付 人民币伍拾万元整（¥500000.00 元） 的违约金，由此给对方造成的经济损失超出违约金的，对超出部分应给予相应的赔偿。

**第三十二条** 除本合同第十四条约定的许可使用方式外，甲方及甲方关联公司（含租售代理公司）不得利用乙方及乙方关联公司的名称、商标、宣传标语等对外宣传（包括非商业宣传），否则乙方有权解除本合同，甲方须向乙方支付违约金人民币 伍万 元（¥ 50000.00 元），违约金不足以弥补乙方损失的，甲方应当予以补足。甲方应立即撤除相关宣传，并在同一媒体发布声明消除对乙方的影响。

**第三十三条** 由于甲方或乙方任意一方企业经营出现重大负面新闻或事件，导致对方品牌严重受损的，被受损一方有权单方解除本合同，受损方须向被受损方支付违约金人民币 伍万 元（¥50000.00 元），违约金不足以弥补被受损方损失的，受损方



应当予以补足。被受损方有权立即撤除相关宣传，受损方应立即在相关权威媒体发布声明消除对被受损方的影响。

**第三十四条** 甲方、业主或物业使用人逾期交纳物业服务费、本合同约定的各项分摊费用、代收代付费用的，从应交费用之日的次月 1 日起，每逾期一日按应付费用的 万分之三 交纳违约金；情节严重的，乙方可依法向本物业所在地人民法院起诉。

**第三十五条** 甲方不能按照本物业《商品房买卖合同》约定公告交房时间前 30 日向乙方移交本物业的，应于本物业《商品房买卖合同》约定公告交房时间的 60 日前书面通知乙方。

**第三十六条** 乙方结合本物业管理区域的实际情况，认为应对本物业共用部位、共用设施设备及附属建筑物进行大、中修、更新、改造等，出现下列任一情形，乙方对该物业产生的损失或发生的事故不承担责任，相关后果由业主自行承担：

- (1) 业主未按照法律规定或合同约定及时缴纳或续缴专项维修资金；
- (2) 需要使用专项维修资金或公共收益（若有）征询业主意见未获通过；
- (3) 其他非因乙方原因无法使用的专项维修资金或公共收益（若有）。

上述任一情形经乙方书面公告后的 30 日内仍未解决，导致电梯、消防、安防等设施设备存在重大安全隐患的，或严重影响乙方开展正常物业管理服务的，乙方不承担由此造成的一切责任和损失。

**第三十七条** 合同守约方为维护自身权益所产生的费用，包括但不限于诉讼产生的律师费、诉讼费、保全费、执行费、评估费、诉讼财产保险费等，均由违约方承担。

**第三十八条** 甲乙双方一致同意，以下事由所致伤害，乙方不负赔偿责任：

- 1、因不可抗力因素或非乙方能控制的其他事由，包括但不限于因自然灾害、政府行为或法律、法规及政策变动所致损害；
- 2、本物业内发生的刑事、治安案件（包括但不限于抢劫、盗窃、火灾、爆炸）或第三人行为所致损害，因乙方过错造成的除外；
- 3、甲方、业主或物业使用人有违规行为（包括但不限于违规装饰装修、加建、占用共用场地），乙方或相关职能部门为了维护本物业内其他业主及公众的权益而采取措施阻止甲方、业主或物业使用人的违规行为所造成的损害；
- 4、因非乙方责任出现供水、供电、供气、通信、有线电视及其他共用设施设备运行障碍所致损害；



5、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有缺陷所致损害；

6、乙方为公共利益或他人的合法权益免受现实和紧急的损害而采取的紧急避险行为及措施，给甲方、业主或物业使用人造成的损害；

7、任何非乙方过错所致损害。

## 第九章 附 则

第三十九条 本合同中下列词语的涵义是：

1、业主：指物业所有权人。

2、物业使用人：指物业承租人和实际使用物业的其他人。

3、物业买受人：指物业出售合同中确定的物业购买人。

4、物业的自用部分：指由单个业主独立使用并具有排他性的房屋、空间、场地及相关设施设备。

第四十条 本合同签订之日起，甲方与物业买受人签订的商品房买卖合同，应当包含本合同内容的。本合同签订之前甲方与物业买受人已签订完毕的商品房买卖合同未包含本合同内容的，甲方应与物业买受人签订补充协议。

第四十一条 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。

第四十二条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同及补充协议中，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等法律效力。

第四十三条 在本合同履行过程中，甲乙双方均以本合同约定的住所地为送达文件的地址。任一方的通讯方式、方法如有变更，应以书面形式及时通知相对方。否则，一经发送视为送达，由此造成的损失由未通知一方承担。

第四十四条 本合同在履行中发生的争议，由甲乙双方协商解决；协商不成的，任何一方均可依法向本物业所在地的人民法院起诉。

第四十五条 甲方指定专人（姓名：张琛，联系电话：13708688089），乙方指定专人（姓名：李俊雄，联系电话：13759426022）与对方沟通、联络，若该被指定人变化或其联络方式变更，提出方应提前十五日以书面形式通知对方。

第四十六条 因不可抗力因素或非甲乙双方能控制的其他事由，包括但不限于自然灾害、政府行为或法律、法规及政策变动，导致本合同无法正常履行，本合同



自动解除。

第四十七条 本合同壹式陆份，甲方、乙方各执叁份，具有同等法律效力。

第四十八条 本合同经甲乙双方签字盖章后生效，至本物业内全体业主依法选聘新的物业服务企业并与其签订的物业服务合同生效时，本合同自动终止。

甲方：(盖章)




甲方法定代表人或授权委托人：

签订时间： 年 月 日

乙方：(盖章)



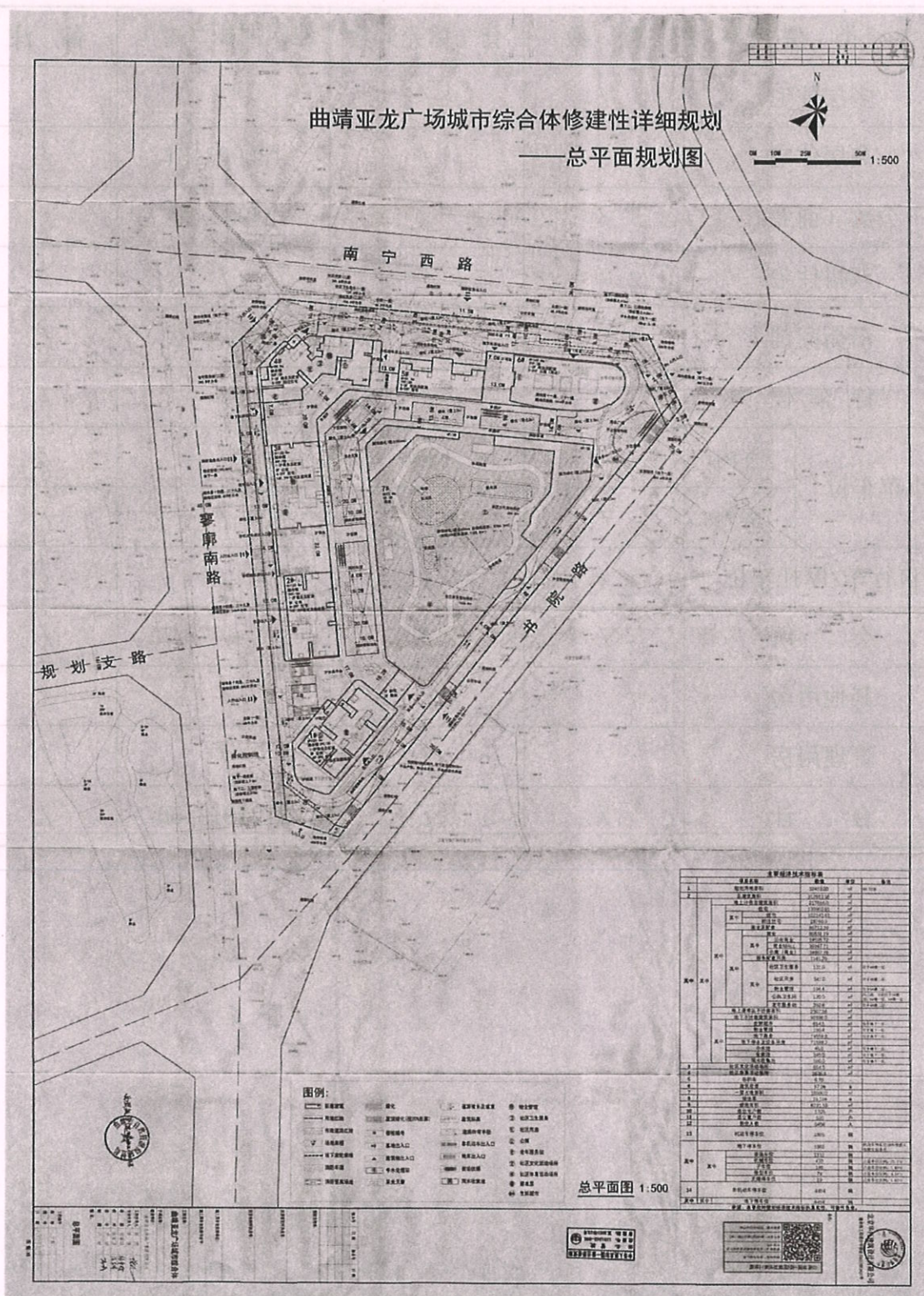
乙方法定代表人或授权委托人：

姚平



签订时间：2022 年 7 月 21 日







附件二：

物业构成明细表

类 型		幢 数	套（单元）数	建筑面积（m <sup>2</sup> ）	备 注
多层住宅		/	/	/	/
高层住宅		/	/	130903.61	/
公寓（商业）		/	/	34987.76	/
双拼住宅		/	/	/	/
沿街商铺			/	14595.72	/
停 车 位			/	/	/
小车车位	室内		1865	/	/
	室外	/	/	/	/
自行车/摩托车位		/	/	/	/
会 所		/	/	/	/
其他用房		/	/	/	/
管理用房		/	/	/	/
合 计		/	/	3121813.56	/



## 附件三：

物业共用设施设备明细

物业共用设施设备明细		数量	单位
1、公共绿地/平方米;			平方米
2、公共水体/处, 共/平方米;	1	1	处
3、道路用地/平方米;			平方米
4、水泵房/个, 面积分别为: /;	1	1	个
5、生活水泵/个, 功率分别为: /;	1	1	个
6、消防水泵/个, 功率分别为: /;	1	1	个
7、水箱/个, 容积分别为: /;	1	1	个
8、污水井/个;	3	3	个
9、雨水井/个;	3	3	个
10、污水处理站/个;			个
11、公共化粪池/个;	1	1	个
12、垃圾中转站/个;			个
13、供配电房/平方米;	1	1	平方米
14、发电机房/平方米, 发电机/台, 功率分别为: /;			平方米
15、公共路灯/盏, 公共梯灯/盏;	15	15	盏
16、电梯/部, 功率分别为: /。	16	16	部
	16	16	部



#### 附件四：人员配置标准

岗位	人数	岗位要求
项目负责人	1	1) 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律； 2) 自然条件：五官端正、身体健康、年龄在 25-45 周岁； 3) 文化程度：本科及以上学历； 4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规。金地物业同岗位工作年限不低于 2 年。
客服主管	1	1) 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律； 2) 自然条件：男女不限，年龄 25-35 周岁，形象好、气质佳、颜值高； 3) 文化程度：大专以上学历； 4) 基本素质：普通话标准、表达能力强、应变力强、团队协作能力强； 5) 空乘、铁乘、酒店、旅游专业毕业优先录用； 6) 有 2 年以上物业管理工作经验。
工程主管	1	1) 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律； 2) 自然条件：男女不限，年龄 25-35 周岁，形象好、气质佳、颜值高； 3) 文化程度：大专以上学历； 4) 基本素质：普通话标准、表达能力强、应变力强、团队协作能力强； 5) 空乘、铁乘、酒店、旅游专业毕业优先录用； 6) 有 2 年以上物业管理工作经验。
环境主管	1	1) 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律； 2) 自然条件：男女不限，年龄 25-35 周岁，形象好、气质佳、颜值高； 3) 文化程度：大专以上学历； 4) 基本素质：普通话标准、表达能力强、应变力强、团队协作能力强； 5) 空乘、铁乘、酒店、旅游专业毕业优先录用； 6) 有 2 年以上物业管理工作经验。
管家	3	1) 自然条件：女性身高 1.65 米以上；年龄 18-28 岁，形象好、气质佳； 2) 文化程度：大专及以上学历； 3) 基本素质：普通话标准、表达能力强、应变力强、团队协作能力强。
客服/前台接待	2	1) 自然条件：女性身高 1.65 米以上；年龄 18-28 岁，形象好、气质佳； 2) 文化程度：大专及以上学历； 3) 基本素质：普通话标准、表达能力强、应变力强、团队协作能力强。
工程领班	1	1) 基本素质：有一定的沟通协调能力； 2) 自然条件：五官端正、身体健康； 3) 文化程度：高中以上学历； 4) 退伍军人优先录用； 5) 有过案场服务工作经验
综合维修	4	1) 自然条件：持低压操作证、熟练掌握水电维修技能； 2) 学历要求：中专及以上学历。
住宅保安	15	1) 基本素质：有一定的沟通协调能力； 2) 自然条件：五官端正、身体健康，年龄 25—45 周岁，身高 1.6 米以上，形象端正； 3) 文化程度：中专及以上学历； 4) 退伍军人优先。
住宅保洁	18	1) 自然条件：女性年龄 25-50 岁，男性 25-55 岁，形象端正； 2) 基本素质：普通话标准、表达能力强、应变力强、团队协作能力强； 3) 文化程度：中专及以上学历
合计	47	



## 附件五：前介服务内容、人员配备及节点

### 一、服务内容：

- 1、方案设计阶段：方案总图意见、设备房选址意见、出入口、交通动线意见、物业用房选址意见、垃圾配套用房顾问意见；
- 2、施工图阶段：建筑专业意见、强电专业意见、弱电专业意见、给排水专业意见、暖通（空调）专业、景观顾问意见、公区装修顾问意见；
- 3、施工交付阶段：砌体阶段意见、屋面防水施工意见、月度报告、交房风险提示、向甲方交底、清洁开荒、整章建制、协助搬迁、整改配合；
- 4、查验&跟进&销项：客户敏感点风险梳理、验计划编制、人员上岗交底、常规科目菜单点选、特殊查验单独委托、查验过程风险提示、人员全程驻场办公；

二、人员配备及节点：由后台前介部门根据项目进度及施工情况配备，保证满足甲方前介及承接查验要求。

项目	项目前期介入服务内容	项目前期介入人员配备	项目前期介入节点
项目前期介入	项目前期介入服务内容	项目前期介入人员配备	项目前期介入节点
项目前期介入	项目前期介入服务内容	项目前期介入人员配备	项目前期介入节点
项目前期介入	项目前期介入服务内容	项目前期介入人员配备	项目前期介入节点



## 附件六：增值服务内容：

### 一、社区文化活动：

活动类型	活动内容	效果	活动时间
节庆文化	元旦圣诞新年活动策划；春节年俗文化策划；元宵节民俗活动策划；学雷锋活动策划；妇女节活动策划；母亲节活动策划；劳动节活动策划；端午节活动策划；儿童节活动策划；中秋节活动策划；国庆节活动策划；重阳节活动策划	节庆期间增强邻里关系和物业服务增值服务体现	节庆期间
体育系列	乒乓球活动；扑克牌类比赛；拔河比赛；跑步运动；重阳登高；自行车慢骑；国际象棋；	锻炼体魄沟通交流休闲娱乐增进友谊	定期
文艺系列	节日联欢晚会；元宵灯会；家庭趣味比赛；夕阳红老年文艺表演；开心游园活动；卡拉 OK 比赛；摄影沙龙；风箏俱乐部；专题征文比赛；专题演讲、论坛	丰富节日生活，老少同乐，舒展身心，陶冶情操，娱乐休闲，充实愉快。	定期
科普系列	科研成果展览；“生活科学”讲座；保健常识讲座；心理咨询；科学专题论坛；科普宣传活动；“玩科学”科普活动；	增长知识；崇尚科学破除迷信	定期
环保系列	废品制作大赛；环保志愿签名活动；环保知识竞赛；植树纪念活动；拾捡垃圾活动；	项增强环保意识认识环境的重要性，提倡从小事做起爱护社区	定期
公益系列	义诊活动组织献血；消防知识竞赛；扶贫帮困救助活动；幼儿智力开发讲座；“远离毒品”宣传；	博爱保持优良传统人与人相助心与心相连	长期

### 二、免费便民服务项目：

#### 1、常规性便民服务：



为客户提供经常性的服务，包括：公共环境保洁、房屋 公用部位和共同设施维修养护、公共设备设施的管理维护、 公共秩序维护、绿化管理、社区文化服务等。

## 2、委托性便民服务:

与各行政职能部门和服务部门建立委托关系，提供如供水、供电、有线电视、电话、网络费用收缴委托、设施线路维修委托服务，装修结束后免费为客户代办安装电话、电话移机、数字电视开通、报刊迁移等，代办车辆年检，代办保险，代办洗车服务。

### 3、特约性便民服务:

接受客户委托，开展各种无偿服务和有偿服务，如温馨 服务（送、订餐服务、代留口信、提醒服务、代订花、订水、 订票、代叫车等）、商务类（打印、复印、传真服务、房屋 中介、各类代办等）、维修服务及其他服务等。



附件七：公示的服务承诺指标：

序号	项 目	承诺指标	内容及实施措施
1	服务受理	24 小时服务	物业管理服务中心设置 24 小时服务状态，通过现场巡逻人员巡查接报、服务热线、8080 呼叫中心、享家 APP 客户端及业主呼叫等方式处理现场事物。
2	制度和档案的建立与管理	100%	指定专人负责建立物业管理各项规章制度。建立各类档案手册及设备台帐，分类成册，管理完善，合理分类，查阅方便，及时变更登记，账物相符。
3	房屋管理与维护	95%	量身定制完善的房屋管理与维护方案。建筑物外观、各种指示标识完好、清洁，房屋、门窗完好能正常使用。建筑物及附属设施按计划维修、维护，建立维修回访制度且记录完整。
4	建筑物本体完好率	95%以上	指定维修技术人员负责责任区域内的房屋及本体的巡查、建档、维修，确保建筑物完好。
5	房屋零修、急修及时率	99%	建立严格的修缮制度，维修人员接到维修请求后，携工具 30 分钟到现场（或电话另约时间），并建立回访制度，做好回访记录。
6	房屋零修、急修合格率	99%	分项检查，结合部位严格把关，按照工序一步到位，杜绝返工并按《维修回访制度》进行回访，以确保维修质量。
7	室外红线范围内场地、道路完好率	95%以上	指定维修技术人员负责责任区域内的房屋及公共设施的巡查、建档、维修，确保红线范围内场地道路完好。
8	供配电系统零修合格率	100%	定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电。供电运行和维修人员必须持证上岗。建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障。



序号	项 目	承诺指标	内容及实施措施
9	智能化系统 维修及时率、 合格率	95%	定期对各种系统的性能状态进行检查、测试和计划性维护保养，发现隐患及时处理，确保楼宇设备运转自动化。各项设备状态良好、整洁，标识明显。
10	消防系统零 修合格率	98%	加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路完好无损，定期进行联动测试，确保整个系统运行正常。及时发现并排除故障，
11	给排水设备 零修合格率	100%	建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准。对供水系统管路、水泵、阀门等进行日常维护和定期检修，防止跑、冒、滴、漏。定期对机电设备进行检查、保养、维修、清洁。定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅。
12	照明光源完好率	95%	维修技术人员对光源外观整洁无缺损、无松动、无安全隐患，无蜘蛛网、积尘等
13	照明光源维修更换及时率	100%	维修技术人员对光源外观整洁无缺损、无松动、无安全隐患，发现损坏及时更换。
14	电梯系统	性能良好	做好对电梯保养单位人员维修保养的监督工作。每天检查控制柜和电机温度是否过高，空调器制冷状况，电梯运行声音是否正常。
15	安全管理	24 小时 值班制	对出入项目的人员、物品进行检查。交通标识规范完好；停车场管理制度完善；制订完善的安全管理方案
16	绿化完好率	95%	指定园艺工每日对辖区绿化进行养护、巡视，确保辖区绿化的统一和美观。
17	清洁保洁率	99%	区内实行卫生责任区包干，由管理员监督，以确保垃圾日产日清，空气清新，环境无污染。



序号	项 目	承诺指标	内容及实施措施
18	便民服务	提供方案	为客户提供有偿和无偿服务内容
19	精 神 文 明 建 设	年/15/次	每年不少于 15 次社区文化活动，4 个及以上法定节日有相应主题布置。
20	道路、车场完好率	99%	落实责任人，指定保安人员、公用设施管理人员负责维护，实行巡查制度、建档记录。定期维护保养，由维修负责人监督，以确保道路畅通无损坏，路面平坦整洁排水畅通，无随意占道，无改变使用功能。车场内整洁，设施完好无损。
21	化粪池、雨水井、污水井完好率	100%	定期疏通、清理，井盖齐全完好，保证沟、渠、池、井完好，排放畅通。
22	排水管、明暗沟完好率	100%	指定公用设施管理人员负责维护，实行巡查制度，建档记录，由维修负责人监督，以确保排水畅通无阻、无积水、无塌陷。
23	公共文体设施、休息设施完好率	98%以上	指定公用设施管理人员负责维护，实行巡查制度，建档记录，由负责人监督，以确保公共文体设施、休息设施完好无损，整洁美观。
24	用户有效投诉率、处理率及处理时限	≤1%/月 100%	按照标准规定，作好各项工作，提高员工素质，加强与业主之间的沟通，定期征求业主意见，主动改进工作；了解业主的愿望及诉求，满足业主的合理要求，将投诉及时处理及记录并建立回访制度，（处理时限：立即处理，分类考虑可能处理的时间）强化服务意识，提高员工素质。
25	管理人员专业培训合格率	100%	建立培训考核制度，对员工分别进行入职、在职及升职的培训，并予以考核，不合格者淘汰，对于特种作业人员，实行外送有关部门进行培训考核，并监督其上岗作业证的有效期，确保培训合格率达到 100%，以此确保员工的高素质。



序号	项 目	承诺指标	内容及实施措施
26	客户对物业服务的满意率	90%以上	采用金地物业客户代表服务方式及科学管理手段，强化服务意识，提高员工素质。在日常服务过程中，及时收集客户的需求信息，尽可能满足客户的需求，加强双方的沟通，以确保客户对物业服务工作的满意程度。
27	管理费收缴率	95%以上	每月 10 日前向业主收取物业管理服务费用，
28	治安消防事故发生率	0	24 小时安全管理巡逻制度，保障项目安全管理；定期开展治安及消防安全检查和宣传，强化业主防范意识。
29	紧急事件处理	15 分钟内到现场处置	通过现场巡逻人员巡查接报、服务热线、8080 呼叫中心、享家 APP 客户端及呼叫等方式排除突发事件处置小组处置。



