

上海市普陀区平江小区

物业服务托管合同

物业服务托管合同

甲方：上海市普陀区平江小区业主大会

业主委员会主任：毛情毅

联系地址：上海市普陀区交通西路 188 弄和 108 弄 联系电话：

乙方：上海华舟物业管理有限公司 法定代表人：孙云文

资质等级：三级 证书编号：沪（闸北）0031 号

联系地址：沪太路 315 弄 1 号 联系电话：56557049

甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就 上海市普陀区平江小区（物业名称）的物业管理服务事宜，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业类型：住宅、商业

座落位置：普陀 区/县 / 乡/镇 交通西路 188 弄、108 弄
 号

四至范围：东至 中华新路 1140 弄星沪中文化礼品市场，西至 交通西路，南至 中华新路，北至 中山北路，

以上范围不包括 /

总建筑面积：140707.83 平方米；

其中：住宅面积 129966.01 平方米；

商业面积 5988.81 平方米，

其它物业类型面积 / 平方米。

物业构成见附件一，物业规划平面图见附件二。

第二条 本合同为期 半 年，自 2019 年 1 月 1 日起至 2019 年 6 月 30 日止。

本合同期限届满后，业主大会没有做出续聘或者另聘物业服务企业决定，乙方按照本合同继续提供服务的，本合同中业主方、乙方各自的权利义务延续。

在合同权利义务延续期间,任何一方提出终止合同的,应当提前三个月书面告知对方。

第三条 业主根据下述约定按照建筑面积向乙方交纳物业服务费用。

(一) 住宅:

高层 1.60 元/月·平方米; 多层 1.20 元/月·平方米;

独栋别墅 / 元/月·平方米;

(二) 办公楼: / 元/月·平方米

(三) 商业用房: 3.40 元/月·平方米

(四) 其它物业类型 / 元/月·平方米

(五) / ;

(六) / 。

本条约定的物业服务费不含物业大修和专项维修费用,物业大修和专项维修费用按规定在维修资金中列支,并按规定分摊。

第四条 本合同履行过程中,物业服务费标准按照下列第 2 种方式按签约年度调整:

1、自 / 年 / 月起,每 / 年按照 / (递增或减少) 的调整,其中:

● 住宅调整标准如下:

高层 / (%或元/平方米月); 多层 / (%或元/平方米月);

独栋别墅 / (%或元/平方米月);

● 办公楼: / (%或元/平方米月)

● 商业用房: / (%或元/平方米月)

● 其它物业类型 / (%或元/平方米月)

2、其它调整方式: 经甲乙双方协商,由本小区业主大会表决通过,可根据物业服务成本变化情况等因素调整物业服务收费标准,乙方必须附上当年决算亏损报告及可执行调整方案。

第五条 业主的物业服务费用应按 季 (年/季/月) 交纳。

业主应在 每季末 (每次缴费的具体时间) 履行交纳义务。

- 1、由业主一次性补缴相关费用；
- 2、由业主公共收益补足；
- 3、_____ / _____。

因不可预计的突发原因导致小区物业服务无法正常开展，需要实施物业服务资金年度预算外项目的，乙方应书面报告甲方。根据本项目业主大会议事规则的有关规定，经甲方或者本项目业主大会批准后实施。

第九条 物业专有部分的自用部位、自用设备损坏时，业主、物业使用人可以向乙方报修，也可以自行维修。经报修由乙方维修的，维修费用由业主、物业使用人承担。

第十条 甲方向乙方提供位于交通西路 108 弄 1 号楼底楼 71.91 平方米建筑面积作为物业管理办公用房，在合同履行期间供乙方无偿使用，但不得改变其用途。

第十一条 乙方提供的物业管理服务内容和标准应符合下列约定：

(一) 物业共用部位的维护、物业共用设施设备的日常运行和维护，详见附件三；

(二) 物业公共区域的绿化养护服务，详见附件四；

(三) 物业公共区域的清洁卫生服务，详见附件五；

(四) 物业公共区域的秩序维护服务，详见附件六；

(五) 物业使用禁止性行为的管理，详见附件七；

(六) 物业其他公共事务的管理服务，详见附件八；

第十二条 在签订本合同前，甲方应会同乙方对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并按规定向乙方移交物业管理所必需的相关资料。

甲、乙双方办理物业查验、移交手续，对查验、移交中发现的问题及相应解决办法应采用书面方式予以确认，具体内容详见附件九。

本合同成立前，甲、乙双方需确认本项目物业的共用部位、共用设施设备情况并由乙方受理接管物业管理所必需的相关资料。乙方应在进场后 30 天内对小区公共设施设备、公共部位等进行全面检查并提供书面报告，同时协助甲方对相关问题的整改维修方案。故障修复前，乙方对此进行协助配合。乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下物业共用部位、共用设施由于小区配套的设备设施损坏因素而影响正常物业管理的，甲方应予以支持给与书面回复。在设备及相关场

地进行查验：乙方承接物业时，甲方应配合乙方对物业共用部位、共用设施设备及相关场地进行查验。

甲乙双方办理物业查验、移交手续，应签订物业承接查验协议，作为界定各自在物业管理方面承担责任的依据。

第十三条 停车场收费分别采取以下方式：

（一）停车场属于全体业主共有的，车位使用人应向乙方交纳停车位租赁费，乙方可提取停车位物业服务费，停车位物业服务费可在乙方收取的停车位租赁费中提取，具体标准如下：

1、现行停车位租赁费

露天机动车车位，按甲方制定标准执行。

车库非机动车管理属于外包管理，乙方按当月发生金额向承包人结算电费、水费。

2、道闸工程完工后

当本小区的道闸工程完工后，将制定相应的停车管理办法，并提交本小区业主大会表决，表决通过后，停车位的租赁费将按该停车管理办法执行。

3. 地下非机动车库改造后

当本小区地下非机动车库完工后，将制定相应非机动车管理办法，并提交本小区业主大会表决，表决通过后，非机动车管理费用将按此管理办法执行。

（二）停车场属于建设单位所有的，乙方应向建设单位收取停车位物业服务费，具体标准如下：

机动车位___/___元/个·月、车库机动车位___/___元/个·月

建设单位应与经业主大会授权的业主委员会协商确定停车位租赁费并在小区内公告。

（三）停车场车位所有权或使用权由业主购置的，车位使用人应按露天车位___/___元/个·月、车库车位 ___/___元/个·月的标准向乙方交纳停车位物业服务费。

停车位租赁费、停车位物业服务费的支付时间同本合同第五条的约定。

业主或物业使用人对车辆停放有保管要求的，与乙方另行约定。

第十四条 本物业管理区域内的全体业主所有的会所及相关设施委托乙方经营管理，经营管理收费约定如下：

- (一) 健身房: _____ / _____ ;
- (二) 棋牌室: _____ / _____ ;
- (三) 网球场: _____ / _____ ;
- (四) 游泳池: _____ / _____ ;
- (五) 其他: _____ / _____ 。

上述经营管理收入按下列第____ / ____种方式分配:

- 1、 _____ / _____ ;
- 2、 _____ / _____ ;
- 3、 _____ / _____ 。

本物业管理区域内的建设单位所有的会所及相关设施,其经营管理收费由建设单位与乙方或者业主、物业使用人另行约定。

第十五条 利用小区共用部分获取的收入,包括但不限于广告收益、房屋租赁收益,归全体业主所有,由小区业主大会进行支配,其中70%的收益归甲方所有,30%的收益用于弥补乙方物业服务费用不足,甲乙双方各自承担相应税金。

对小区进行维修,物业需向业委会报备维修计划及方案(包含工程预算明细单),经业委会或业主大会批准后予以施工。对于小区日常紧急维修事宜,发生费用在500元/项/月之内,由物业经理批复后予以实施,月度报业委会统一核算。如发生费用超出500元/项/月,需报业委会或业主大会批准后实施。

第十六条 业主应当按照下列约定筹集、使用和管理维修资金:

- (一) 业主应当按照规定交纳和续筹专项维修资金;
- (二) 专项维修资金的账务由 乙方 (乙方或代理记账机构) 代管;
- (三) 业主在转让其物业时,其账户上的专项维修资金继续用作物业的共用部位、共用设备设施的维修、更新和改造;
- (四) 按照政府规章及相关规定使用和管理专项维修资金。

第十七条 物业专项维修资金按以下第 (一) 种方式续筹 :

- (一) 根据业主大会决议,一次性续筹,由物业服务企业代收代缴;
- (二) 根据业主大会决议,每月筹集,代收代缴,与物业服务费一并支付;
- (三) _____ / _____ 。

业主未按照业主大会决议缴纳维修资金的,将按照有关规定上报上海市公共信用信息服务平台,所造成的法律后果由业主承担。

第十八条 乙方按有关规定编制专项维修资金使用方案,经甲方批准后实施,未经甲方批准或授权,乙方不得动用专项维修资金。

专项维修资金使用方案经甲方批准后,乙方未按专项维修资金使用方案实施的,所引致甲方的经济损失及相应法律责任,由乙方承担。

第十九条 甲方相关的权利义务:

(一)在其制定的《管理规约》中向业主明示物业装饰装修管理要求等事项;甲方未尽此义务而影响乙方管理服务或给业主、物业使用人造成损失的,乙方不承担相应责任;

(二)督促业主、物业使用人按时交纳物业服务费用;对业主或物业使用人违反《管理规约》的行为予以劝阻、制止;

(三)授权乙方对业主、物业使用人违反《管理规约》的行为,依照《管理规约》的约定进行劝阻、制止;

(四)审查和批准物业管理方案、年度管理计划、年度维修养护计划,监督、检查乙方各项方案和计划的实施;监督本物业管理区域内物业共用部位、共用设施的收支情况;

(五)对乙方物业管理服务的方案实施予以监督;及时了解业主、非业主使用人的意见和建议,审定乙方制定的物业服务方案,

(六)在委托期结束前一个月,对乙方进行物业管理服务满意度测评。

(七)甲方有权委托业委会成员组织小区志愿者抽查乙方工作记录。

(八)法律、法规规定的其他权利义务。

第二十条 乙方相关的权利义务:

(一)设立专门机构负责本物业的日常管理工作,履行本合同;

(二)根据法律、法规的有关规定和本合同的约定,开展各项物业管理服务活动,但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益,不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益;

(三)根据有关法律、法规的规定和本合同的约定,向业主收取物业服务费用,通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费的问题;

(四)及时向业主公告本管理区域内的重大物业服务事项,每3个月公布一次专项维修资金和公共收益的收支账目,每月30日前向业委会公布小区公共收益收支明细;

(五) 结合本物业的实际情况, 编制物业管理方案、年度管理计划、年度维修保养计划、年度费用概预算和决算报告。

(六) 甲方保证委托期间乙方收支平衡。

第二十一条 在物业管理服务过程中发生下列事由, 乙方不承担责任。

(一) 因不可抗力导致物业管理服务中断的;

(二) 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;

(三) 因维修保养物业共用部位、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、停止共用设施设备使用等造成损失的;

(四) 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;

(五) _____ / _____ ;

(六) _____ / _____ 。

第二十二条 甲方违反本合同约定义务, 致使乙方的管理服务无法达到本合同第十一条及附件十物业服务方案约定的服务内容和标准的, 乙方不承担违约责任。

第二十三条 除前条规定的情况外, 乙方的管理服务达不到本合同第十一条及附件十物业服务方案约定的服务内容和标准的, 乙方承担如下违约责任:

(一) 以违约事项涉及并收取的服务费为基数向相应业主支付 双倍 的违约金;

第二十四条 乙方违反本合同的约定, 擅自提高收费标准的, 对超出标准的部分, 业主有权拒绝支付; 已经支付的, 业主有权要求乙方 双 倍返还。

第二十五条 合同到期业主大会决定不再续聘或法定原因终止的, 乙方应当收到不再续聘通知之日起三个月内完成移交, 并退出小区管理, 否则应当按照每日人民币 / 元支付违约金。

第二十六条 本合同期限内, 任何一方擅自解除合同的, 违约方应当支付守约方实际的损失作为违约金。

第二十七条 甲方违反本合同约定的义务, 致使乙方不能完成本合同约定的服务内容和标准的, 乙方有权依法解除本合同; 造成乙方实际经济损失的, 甲方应予经济赔偿。

第二十八条 乙方违反本合同约定的义务，致使不能完成本合同约定的服务内容和标准的，甲方有权依法解除合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出予以赔偿。

甲方解除合同的，乙方应当在甲方通知的合理时间内与甲方或其选聘的物业服务企业完成交接手续。

第二十九条 双方协商一致，可解除本合同，并在 30 日内办理交接手续。

第三十条 本合同其他相关违约责任的约定：

(一)乙方须配合甲方第三方代记账试点项目。

(二)乙方入场时，将免费为甲方修整甲方外围围墙绿化达到美观效果，所涉及但不限于人工费用及材料费用均为乙方承担。

(三)乙方入场时，将配合甲方停车管理办法的实施，免费为甲方提供停车车位划线服务，所涉及但不限于人工费用及材料费用均为乙方承担。

第三十一条 本合同中下列词语的定义是：

(一) 业主，是指物业的所有权人。

(二) 物业使用人，是指物业的承租人和实际使用物业的其他人。

(三) 物业买受人，是指物业出售合同中确定的物业购买人。

(四) 物业交付使用，是指物业买受人收到甲方书面入住通知并已办理相应手续。物业买受人收到入住通知后在限定期限内不办理相应手续的，视为已交付使用。

(五) 共用部位，是指一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、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。

(六) 共用设施设备，是指：1、一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具 / 、 / 、 / 等设备；2、物业管理区域内，由业主和使用人共同使用的道路、绿地、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱（房） / 、 / 、 / 等设施。

(七) 公共区域,是指一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的区域以及整幢住宅外、物业管理区域内,由全体业主、使用人共同使用的区域。

(八) 专有部分,是指在构造上及利用上具有独立性,由业主独立使用、处分的物业部位。

第三十二条 本合同未尽事宜,双方可另行以书面形式签订补充协议。补充协议及本合同的附件均与本合同具有同等法律效力。

本合同、本合同附件及补充协议中未规定的事宜,均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第三十三条 本合同正本连同附件共____页,一式____份,甲乙双方各执____份,一份向房屋行政管理部门办理备案。

第三十四条 本合同履行期间,遇不可抗力致使合同无法履行的,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十五条 本合同在履行中如发生争议,双方可以通过协商方式解决;协商不成的,采取以下第(二)种方式解决。

(一) 向 _____仲裁委员会申请仲裁;

(二) 向 本小区所在地地方人民法院提起诉讼。

第三十六条 本合同终止时,乙方应将物业管理用房、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。

第三十七条 本合同经甲乙双方签字/盖章后生效。

甲方签章:

乙方签章:

负责人:

法定代表人:

年 月 日

年 月 日

附件一：物业构成

一、物业项目基本情况概述

1、本项目建造的物业类型为：住宅、商业；

2、本项目座落地址：上海市普陀区交通西路 188 弄和 108 弄

3、本项目的物业管理区域四至范围：东至中华新路 1140 弄星中沪文化礼品市场，南至中华新路，西至交通西路，北至中山北路

4、本项目面积情况

本项目总用地面积136862.66平方米；总建筑面积140707.83平方米。建筑面积构成为：地下总建筑面积2245平方米，地上总建筑面积138462.83平方米。地上建筑面积构成：高层建筑面积92406.74平方米，多层建筑面积38267.11平方米，商业建筑面积5988.81平方米，其他建筑面积1800.17平方米。

本项目共计建筑物21幢（高层7幢，多层14幢，非住宅/幢），住宅1895套，商业用房15套。

5、本项目出入口和停车场库情况

小区出入口共计2处；出入口位于上海市普陀区交通西路 188 弄、上海市普陀区交通西路 108 弄。

本项目建设机动停车位400个，其中地上停车位400个，地下停车位/个。

6、物业管理用房的配置情况

（1）物业服务企业用房

建筑面积为71.91平方米；

座落位置：上海市普陀区交通西路 108 弄 1 号楼一楼。

（2）业主委员会用房

建筑面积为20平方米；

座落位置：交通西路 108 弄 1 号 104 室

二、主要设施设备的配置及技术指标说明

（一）生活给水设施设备配置及技术参数

生活泵16台(18.6KW(14台),30KW(2台)),清水泵12台(2.2KW),

生活水箱28个

(二) 消防给水设施设备配置及技术参数

消防泵4台(30KW/台), 稳压泵2台,

(三) 电梯设施设备配置技术参数

电梯 14 台, 蒙哥马利

本合同提交的相关数据可能与实际数据存在出入, 仅供测算成本时作为参考。可以在承接后依据实际情况对成本测算进行调整。

附件二：物业规划平面图

**附件三：物业共用部位、
共用设施设备的日常运行、保养和维修服务**

项目	内容	运行、保养、维修服务要求	备注
公共部位	房屋结构	每年二次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人，对居民个人因装修而损坏房屋结构的，有明确处理流程，同时通报业委会。	
	门窗	每周巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。	
	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。	
	楼宇外墙	对外墙渗漏水部位做好标记，通过专项维修逐年减少渗漏水部位数量	
	管道、排水沟、屋顶	每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通（6月至9月每半月检查一次），每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臃、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理，汛期、台风季、强暴雨警报前，全面排查并清掏，递交排查结果给本小区业委会。	
	围墙	每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。	
	道路、场地等	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。	
	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每周二次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查、清洁，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。	
	室外健身设施、儿童乐园等	每日一次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）。	保证标识清晰完整
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，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。		

项目	内容	运行、保养、维修服务要求	备注
供水系统	普通水泵 (★本小区高层,已完成二次供水改造,故高层部分由上水公司部分维保)	<p>1、每周对供水设备检查一次以上,每季对水泵润滑点加油,每季一次对泵房、管道等进行除锈、油漆,每年保养一次水泵,保证二次供水正常,泵房整洁。做好维保工作记录,以备随时查验。</p> <p>2、每年定期二次清洗水箱、蓄水池,二次供水水质符合国家生活用水标准。</p> <p>3、高层房屋每年二次对减压阀进行测压并做好记录。</p> <p>4、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>	<p>供水系统物业费成本构成包括但不限于:</p> <p>1、普通水泵: (1)供水运行(电耗)。 (2)供水设备保养。 (3)水池、水箱清洗。 (4)水质抽样化验。</p> <p>2、变频水泵: (1)供水运行(电耗)。 (2)供水设备保养。 (3)蓄水池清洗。</p>
排水系统	二级生化处理	<p>1、每天一次检查污水泵、提升泵、排出泵,每季1次润滑加油。</p> <p>2、每年二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,运作正常。</p> <p>4、污水处理系统正常运行,周边基本无异味和明显噪声,过滤格栅无堵塞,污水排放符合环保要求。</p> <p>5、每年清洗暴气机空气滤网二次,如有破损立即更换。</p>	<p>二次生化处理系统物业费成本构成包括但不限于:</p> <p>(1)二次生化处理系统运行(电耗)。 (2)设备保养。</p>

项目	内容	运行、保养、维修服务要求	备注
弱电系统	楼宇对讲系统	不定期进行调试与保养,保证其24小时运行正常,对讲主机选呼功能正常,对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。	<p>物业费成本构成包括但不限于:</p> <p>(1)系统运行。 (2)日常维护保养。</p>
	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,能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号,录像功能正常。	

项目	内容	运行、保养、维修服务要求	备注
升降系统	电梯	<p>1、保证电梯 24 小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。</p> <p>2、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持有有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。</p> <p>3、电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理须人员在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。</p> <p>4、电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由业主大会要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。</p>	<p>1、电梯运行物业费用包括但不限于：</p> <p>(1) 电梯运行（电耗）。</p> <p>(2) 电梯定期常规保养。</p> <p>(3) 电梯年度安全检测。</p>

项目	内容	运行、保养、维修服务要求	备注
公共照明	公灯	及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、街坊灯亮灯率在 99%以上。	<p>1、公共照明物业费成本构成包括但不限于：</p> <p>(1) 公共照明运行（电耗）。</p> <p>(2) 公共区域更换灯泡、灯头、灯座、开关等。</p> <p>(3) 设备的养护。</p>
	景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	保持灯具完好，亮灯率在 99%以上。	
	公共电气柜	每日一次巡查室内、室外公共电气柜，每月一次保养室内、室外公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常。	
消防系统	消防设施、设备	<p>1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。</p> <p>2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。</p> <p>3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。</p> <p>4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。</p> <p>5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。</p> <p>6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。</p>	
避雷系统	避雷设施	每年二次检查避雷装置，18 层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准。	<p>避雷系统物业费成本构成包括但不限于：(1) 避雷系统保养。(2) 避雷系统年安全检测费。</p>

附件四:公共区域绿化养护服务

基本条件	内容	要素	养护要求(植物)
1、绿地总体布局合理,满足居住环境的需要。 2、利用植物、山石、水景等设置景点,且与环境协调。 3、乔、灌、地被、草配植合理,层次较丰富,景观好。花坛、花境面积占绿地总面积的0.5%以上。 4、绿地保存率100%,乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施、硬质景观保持完好。 5. 物业费涵盖绿化养护所需所有费用,修剪、除草、扶正所产生的废料必须在工完后5日内从小区清运干净。	草坪	修剪	草坪保持平整,草高不超过8cm。
		清杂草	每年清除杂草四遍以上,杂草面积不大于5%。
		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。每年春末夏初,对小区所有的乔木至少喷洒一次杀虫剂,并做好相应记录
	其它	草地生长正常,斑秃黄萎低于5%。	
	树木	修剪	乔、灌木修剪每年三次以上,基本做到无枯枝、萌蘖枝;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、无脱节;地被、攀援植物修剪及时,每年不少于三次,基本无枯枝。
		中耕除草、松土	适时中耕除草,做到基本无杂草,土壤疏松。
		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,主要病虫害发生低于8%。
		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,无缺枝、空档。		
	花坛花境	布置	一年中有二次以上花卉布置。
		灌、排水	保持有效供水,无积水。
		补种	缺枝倒伏不超过五处。
		修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾;每年施基肥一次,每次布置前施复合肥一次。
		病虫害防治	适时做好病虫害防治。
	水景	喷水池	每年初夏、初冬各换水养护清洁一次

附件五：物业公共区域的清洁卫生服务

项目	序号	内容	服务要求	备注
楼内公共区域	1	地面和墙面	楼道地面每日清扫一次，每两天拖地一次。楼梯每天清扫一次。大堂、门厅每日清扫二次，拖地一次，保持材质原貌，干净、无灰尘。雨季保持地面无积水。	清洁物业费成本构成包括但不限于： 1. 人工费用（包括不限于人员薪酬福利等） 2. 清洁工具（包括不限于抹布、拖把、扫帚、手套） 3. 清洁药剂
	2	楼梯扶手、栏杆、窗台	隔日擦抹一次，保持干净、基本无灰尘。	
	3	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹一次，目视无灰尘、无污渍。	
	4	天花板、公共灯具	每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网。	
	5	门、窗等玻璃	每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘。	
	6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。台风季节，确保地漏排查，每月清扫一次。	
	7	垃圾收集	按楼层设置垃圾收集点，每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。	
	8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上；每月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮，无污迹。	
楼外公共区域	9	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日清扫二次以上，广场砖地面每月冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过二小时；明沟每日清扫一次，明沟无杂物、无积水。明沟每年春末夏初使用高压水枪清洁一次。	
	10	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部位每半月擦抹、除尘一次）。	
	11	水景	每周二次打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。	
	12	垃圾厢房	有专人管理，每月按环卫局要求做好垃圾厢房中的机器设备检测及养护工作。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾厢（房）每日清理、冲洗二次以上，垃圾厢（房）整体及周边清洁、无异味，灭害措施完善。	
	13	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理二次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。	
	14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。	
	15	建筑垃圾点位	规划指定建筑垃圾点位，不得随意摆放，或侵占绿地。	
	16	垃圾房	垃圾房及周边 100 米内保持干净，整洁，无异味	

附件六:公共区域秩序的维护服务

序号	内容	服务要求
1	人员要求	<p>(1) 专职保安人员中 45 周岁以下的人员占总数的 40%以上, 身体健康, 工作认真负责并定期接受专业培训。</p> <p>(2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>(3) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 仪容仪表规范整齐。</p> <p>(4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。</p> <p>(5) 严格按照并执行岗位制度。</p>
2	门岗	<p>(1) 各出入口 24 小时值班看守, 其中主出入口, 6:00-8:00, 17:00-19:00 立岗, 并有详细交接班记录和外来车辆、人员的登记记录。</p> <p>(2) 外来人员进入小区进行询问后, 决定是否放行。</p> <p>(3) 对进出小区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; 对大型物件搬出实行记录。</p>
3	巡逻岗	<p>(1) 保安人员每天三次按指定时间和路线巡逻本小区物业管理区域, 二人一组, 巡逻点位, 有登记表可查。</p> <p>(2) 接到火警、警情后五分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告管理处与警方。</p> <p>(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 五分钟内赶到现场, 采取相应措施。</p> <p>(4) 高层内大楼内逐层巡逻, 并不可无故占用电梯, 并登记楼道堆物具体楼层。</p>
4	技防设施和救助 (监控岗)	<p>(1) 小区设有监控中心, 应具备录像监控(监控点应至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口)、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡(仅高层)等 3 项以上技防设施, 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息。</p> <p>(2) 控制中心接到报警信号后, 保安人员五分钟内赶到现场进行处理, 同时中心应接受用户救助要求, 解答用户询问。</p> <p>(3) 小区有火警、警情应急预案, 并在监控中心控制室内悬挂; 每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。</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, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序。</p> <p>(2) 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。</p> <p>(3) 停车收费 24 小时有专人管理, 车辆停放有序, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明。</p> <p>(4) 配置有驾驶执照及熟练驾驶技术人员协助挪移车辆。</p> <p>(5) 做好交钥匙车主的钥匙保管及分发, 保安交接工作。</p>

附件七:物业使用禁止性行为的管理

附件八:综合管理服务

服务内容	服务要求
管理处设置	(1) 小区内设置管理处。 (2) 办公场所整洁有序。 (3) 配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。 (4) 常用上墙制度、服务团队员工信息、特约服务收费等, 根据上海市相关行业规范公示信息。
管理人员要求	(1) 小区经理有物业管理上岗证和小区经理上岗证, 有 5 年以上小区经理任职经历。 (2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范。 (3) 进驻小区经理需与招投标答辩经理一致, 项目运行期间, 因特殊客观原因要调换项目经理需提前告知业委会, 小区经理任职必须经过业委会面试同意后方能入驻小区, 且项目经理有类似小区管理经验及相关证书。 (4) 项目经理在无特殊情况下每周五天在小区内正常工作时间, 遇到突发情况及时到场解决; 每月定时提交相关工作报告至业委会等。
服务时间	周一至周日每天 8:00-17:00 在管理处进行业务接待, 并提供服务。
日常管理与服务	(1) 服务规范应符合《上海市物业管理行业规范》要求。 (2) 24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理, 一般修理一天内完成(预约除外)。 (3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理, 对客观原因无法即时解决的, 3 天内通报业委会。 (4) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度, 建立业主或使用人房屋装修档案, 对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 (5) 建立健全的财务管理制度, 对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰。 (6) 建立档案管理制度, 建立齐全的小区物业管理档案[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]。 (7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划, 并组织实施。 (8) 建立健全的维修资金管理制度, 对小区房屋维修资金进行账务管理, 做到运作规范, 账目清晰。 (9) 可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通, 每年的沟通面不低于小区住户的 80%。 (10) 制定管理处内部管理制度和考核制度。 (11) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。运用计算机进行管理(含业主档案、收费管理、设备管理等)。 (12) 能提供二种以上特约服务(有偿)和二种以上便民(无偿)服务。 (13) 每年对业主或使用人进行一次满意情况测评, 对测评结果进行分析并及时整改。 (14) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 (15) 对违反小区公约(临时公约)或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。

其它	<p>(1) 建立工作群或网络平台，接受业主反映意见或建议</p> <p>(2) 关于小区工程类计划、实施、验收，严格按照本小区业委会工作程序组织执行</p> <p>(3) 严格按照本小区《业主规约》填报工程联系单等资料进行工程项目管理与实施。</p> <p>(4) 对业主的收费服务（零星维修等）在物业服务合同中明确约定收费标准并在本小区物业管理服务处明确标示。</p> <p>(5) 执行、配合本小区 2019 年试点普陀区第三方记账工作。</p> <p>(6) 每月制定《下月工程计划与实施方案》，报业委会审批。</p> <p>(7) 每月 30 日，向业委会递交当月本小区物业计划完成情况报表及下月物业计划报表。计划及完成报表内容分别为：1. 物业管理 2. 维修养护 3. 公共收益收支。</p> <p>(8) 每季 10 号，向小区业主大会递交当季的本小区公共收益账表；</p> <p>(9) 积极配合业委会抽查乙方工作记录，提供相应数据记录。</p>
----	--

附件九:物业承接验收确认书

甲方: 上海市普陀区平江小区业主大会

业主委员会主任: 毛情毅

地 址: 上海市普陀区交通西路 188 弄、108 弄

联系电话: _____

乙方: 上海华舟物业管理有限公司

法定代表人: 孙云文

资质等级: 三级, 证书编号: 沪(闸)(0031)号

地 址: 沪太路 315 弄 1 号

联系电话: 56557049

根据《物业管理条例》第三十七条的规定及其他相关规定,甲、乙双方就乙方承接 上海市普陀区平江小区 (物业名称)(座落位置: 普陀 区/县 / 乡/镇 交通西路 188 弄、108 弄 号) 的物业管理服务,办理物业验收手续等事宜,共同确认如下。

一、物业共用部位、共用设施设备的查验内容

甲方已于_____年_____月_____日会同乙方对物业下述共用部位、共用设施设备进行了查验:

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、

二、物业共用部位、共用设施设备的查验结论

经乙方查验、甲方确认,上述物业共用部位、共用设施设备完好,乙方同意承接验收。

经乙方查验、甲方确认,上述物业共用部位、共用设施设备中存在的问题如下:

- 1、
- 2、

3、

4、

经甲、乙双方协商一致，就存在的问题确定解决办法如下：

1、

2、

3、

4、

三、物业资料的移交

甲方已于_____年_____月_____日，向乙方提供和移交了下列物业资料
(具体清单另附)：

1、规划图、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、
地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

2、设施设备安装、使用说明、产品合格证明和维护保养等技术资料；

3、物业质量保证文件和物业使用说明文件；

4、

甲方签章：

乙方签章：

负责人：

法定代表人：

年 月 日

年 月 日