

河南省省直住宅小区第二服务中心
物业和生活服务项目（包1）

物业服务合同

(2024 年-----2027 年)

(合同编号：豫财邀请采购-2024-2)

委托方（甲方）：河南省省直住宅小区第二服务中心

受托方（乙方）：河南省省直物业管理有限责任公司

一、总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：河南省省直住宅小区第二服务中心

受托方（以下简称乙方）：河南省省直物业管理有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》以及国家、地方有关法律、法规和政策，在自愿平等、协商一致的基础上，就甲方委托乙方实施河南省省直住宅小区第二服务中心物业和生活服务项目包1事项，特订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：住宅小区

座落位置：省直院区（郑州市郑东新区平安大道66号）

占地面积：16万m²

总建筑面积：总建筑面积6万m²

第三条 委托管理的物业构成细目见附件：

- 1：中标通知书
- 2：物业管理与服务考核细则
- 3：河南省省直住宅小区第二服务中心物业服务标准

二、委托管理事项

第四条 房屋维护。包括市政设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理等。

第五条 设备设施运行维护。设施设备的维修、养护、运行和管理等。

第六条 保洁服务。院区道路、公共场所、房屋公用部位、二期地下车库和甲方指定部位的清洁卫生、垃圾收集及清运等。

第七条 水系维护。保持水系干净，无杂物，养护和管理水系浮岛和植物。

第八条 档案管理。与物业相关的工程图纸、用户档案与竣工验收资料等。

第九条 其它委托事项。

三、委托服务期限

第十条 服务时间

1、委托管理服务期限为叁年。自2024年6月1日0时起至2027年5月31日24时止。

四、双方权利义务

第十一条 甲方权利义务

1、代表和维护产权人的合法权益。

2、根据“河南省省直住宅小区第二服务中心物业管理招标任务书”和《全国物业管理示范小区标准及评分细则》制定考核办法，定期组织检查考核，根据考核结果及时支付物业费用。

3、检查监督乙方投标时提供的各项服务承诺的执行情况。

4、要求乙方对违反物业管理法规政策及业主公约的行为进行处理：包括责令停止违章行为、要求赔偿经济损失及支付违约金、对无故不缴纳有关费用或拒不改正违章行为的责任人进行催缴催改措施。

5、审定乙方提出的物业管理服务年度计划及具体实施方案，掌握一般性支出，重点监管非一般性支出。

6、不定期对乙方物业服务项目进行检查，并将检查情况以文字形式通知乙方。

7、审核物业各部门人员编制，对各部门配备人员的数量、素质、技能情况进行监管，对人员使用情况有建议权。

8、在合同生效之日起7日内向乙方提供办公用房（产权属甲方）。

9、合同生效之日起7个工作日内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）物业管理所必需的其他资料。

第十二条 乙方权利义务

1、根据有关法律法规、合同的约定、招投标文件内容，制订物业服务管理方案，并及时报甲方审定。

2、制定突发公共事件预案，协助甲方及时处置自然灾害（包括气象灾害，地震灾害，地质灾害，生物灾害等）、事故灾难（包括各类安全事故，交通事故，公共设施和设备事故）、公共卫生事件（包括传染病疫情，食品安全，动物疫情）和社会安全事件（包括恐怖袭击事件、群体性事件）等。

3、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划和大中修方案，以及保洁等工作方案，经甲方确认后，按相关程序办理、实施。

4、乙方必须配合甲方做好财务预算及决算工作，负责编制物业管理年度计划、资金使用计划及决算报告；乙方应及时向甲方报告项目经费使用情况，每季度末通报本季度项目经费使用情况，年末以书面形式报告本年度项目经费使用情况。

5、乙方必须按月向甲方抄送物业管理档案记录；按季度向甲方提供物业设施、设备维修记录资料。

6、小区的设施设备维修单价超过 500 元的材料费由甲方向乙方支付，500 元以内的由乙方自行支付。

7、可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

8、乙方对项目部组织架构、人员编制、岗位定员、人员录用等建立各项规章制度，在实施前要报小区服务中心审核。

9、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业合同期内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

10、本合同终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案、财务等资料；移交本物业的公共财产，包括管理费、公共收入积累形成的资产；对本物业的管理财务状况进行财务审计，甲方有权指定专业审计机构进行审计。

五、物业管理服务质量

第十三条 各项物业管理服务质量必须达到“河南省省直住宅小区物业管理招标任务书”的各项要求。

六、物业管理服务费用

第十四条 物业管理服务费

1. 合同金额：省直院区（郑州市郑东新区平安大道 66 号）三年物业管理服务费用为实际中标价，总服务费用（人民币大写）玖佰伍拾玖万玖仟陆佰柒拾叁元玖角柒分（RMB:9599673.97 元）。

即：2024 年 6 月-2025 年 5 月物业服务费用（人民币大写）叁佰壹拾玖万玖仟捌佰玖拾壹元整（RMB¥:3199891.00）；2025 年 6 月-2026 年 5 月物业服务费用（人民币大写）叁佰壹拾玖万玖仟捌佰玖拾壹元整（RMB¥:3199891.00）；2026 年 6 月-2027 年 5 月物业服务费用（人民币大写）叁佰壹拾玖万玖仟捌佰玖拾壹元玖角柒分（RMB¥:3199891.97）。

2. 物业管理服务费用支付方式:

第一次支付: 2024 年 6 月, 支付年服务费用的 20%, 计: 639978.2 元 (大写) 陆拾叁万玖仟玖佰柒拾捌元贰角整。

第二次支付: 第三季度支付年服务费用的 20%, 计: 639978.2 元 (大写) 陆拾叁万玖仟玖佰柒拾捌元贰角整。

第三次支付: 第四季度支付年服务费用的 20%, 计: 639978.2 元 (大写) 陆拾叁万玖仟玖佰柒拾捌元贰角整。

第四次支付: 2025 年 1 月-3 月, 支付年服务费用的 20%, 计: 639978.2 元 (大写) 陆拾叁万玖仟玖佰柒拾捌元贰角整。

第五次支付: 2025 年 4 月-5 月, 支付年服务费用的 20%, 计: 639978.2 元 (大写) 陆拾叁万玖仟玖佰柒拾捌元贰角整。

每次支付均根据考核结果确定。以后每年均按此比例支付。

3. 根据《河南省省直住宅小区第二服务中心物业服务考核细则》, 进行考核。90 分及 90 分以上, 全额支付费用; 80-89 分, 扣减费用的 10%; 低于 80 分, 扣减费用的 20%。连续两次考核低于 70 分, 解除合同。乙方在年度考评总结时, 应对服务意识强, 工作业绩突出同志予以奖励; 对服务意识差、业务技能低、出现严重工作失误同志予以处罚。奖罚额度为本人年度月平均收入的 30% (不超过 1000 元), 其中奖励人数占不超过项目部总人数的 5%, 处罚人数不超过 2%。

4. 委托服务项目如有增减, 双方协商另签补充合同作为本合同的附件, 相关费用标准参照投标文件内的服务项目报价或相似报价。

七、违约责任

第十五条 甲方违反合同约定, 使乙方未完成规定管理目标, 乙方有权要求甲方在一定期限内解决, 逾期未解决的, 乙方有权终止合同; 造成乙方经济损失的, 甲方应给予乙方经济赔偿。

第十六条 乙方违反合同约定, 未能达到约定的管理目标, 甲方有权要求乙方限期整改, 逾期未整改的, 甲方有权终止合同; 造成甲方经济损失的, 乙方应给予甲方经济赔偿。

第十七条 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同，给对方造成的经济损失的，应给予赔偿。

八、附 则

第十八条 自本合同生效之日起 10 天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第十九条 合同期满后，乙方全部完成合同并且管理成绩优秀，可优先续订合同。

第二十条 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。

第二十一条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

本合同及其附件和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。

第二十二条 下述文件作为合同签订的基础，是构成合同的主要组成部分，并与合同一起阅读和解释：1、合同条款；2、合同附件；3、招投标文件。

第二十三条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

第二十四条 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。

第二十五条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，双方同意由当地人民法院裁决。

第二十六条 本合同正本一式贰份，甲、乙双方各执一份，副本一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：(公章或合同章)



法人签字：

代理人签字：

刘新

联系电话：0371-69696800

开户银行：交行郑州九如路支行

账号：411899991010003186870

地址：郑州市平安大道 66 号

乙方：(公章或合同章)



法人签字：

常东建

代理人签字：

联系电话：0371-69699115

开户银行：交行郑州政二街支行

账号：411060200018000506535

地址：郑州市政五街 2 号

签订时间：

2024 年 5 月 31 日

附件 1： 中标通知书

河南省公共资源交易中心

中标通知书

(分包编号：豫政采(1)20240047-1)

河南省省直物业管理有限公司：

贵单位于2024年5月8日参加的河南省省直住宅小区第二服务中心物业和生活服务项目包1的投标（采购编号：豫财邀请采购-2024-2），经评标委员会评审及采购人确定，贵单位为该项目中标人，中标金额为9599673.97元人民币。

请贵单位收到中标通知书后，按照本项目招标文件的规定及贵单位投标文件确定的事项，与采购人签订书面合同。

特此通知

采购人（盖章）



集中采购（政府采购专用章）



2024年5月9日

附件 2:

物业管理与服务考核细则

为加强省直院区（郑州市郑东新区平安大道 66 号）的物业服务工作，进一步提高小区物业服务保障水平，按照公开、公平、公正的原则，由河南省省直住宅小区第二服务中心组成考核组，依据《河南省省直住宅小区第二服务中心物业服务标准》规定和要求，每月对小区物业服务企业的物业服务工作进行考核，月底由服务中心对当月考核评分进行统计汇总。

一、考核办法：

1、每半年向小区住户发放小区服务满意度调查表，并由服务中心回收统计。

2、每月由考核组进行一次集中考核，每大项抽取五项，由服务中心牵头，物业服务企业派人参加。

3、服务中心日常考核，每月不少于四次，发现问题，当场告知，如遇住户投诉或因人员工作失误给院区住户和公共设施造成损失的，小区服务中心将以书面形式告知。

4、服务中心对每月物业考核的成绩，以书面形式通报小区物业管理部及上级部门。

二、考核分值的构成：

其中，考核总分为 100 分。住户调查占 20 分，集中考核 50 分，日常考核 30 分（如遇当月未进行住户调查，考核满分为 80 分）。

三、评定周期：

每季度综合考核评定一次。

四、考核项目：

对照《河南省省直住宅小区第二服务中心物业服务标准》和服务企业向小区服务中心提供的《物业服务方案》的标准，从物

业服务企业的质量目标、基本要求、房屋和设施设备运行维护服务、环境保洁、物业服务等方面进行分项考核。

五、评分标准：

院区住户满意调查表对“一般”扣 0.5 分，“不满意”扣 1 分。对物业服务企业的质量目标、基本要求、院区住户入户零星维修；房屋和设施设备运行维护服务；环境保洁、物业服务等方面，达不到标准每处扣 0.5 分。

六、考核成绩评估：

物业服务每月考核平均分达到 90 分以上(含 90 分)为合格、低于 90 分为不合格；扣除当月费用 10%；低于 80 分，扣除当月费用 20%。

河南省省直住宅小区第二服务中心物业服务满意度调查表

楼号：____区____号楼____

联系电话：_____

序号	项 目	非常 满意	满 意	一 般	不 满 意	不 清 楚	其 它
1	您对物业服务的总体评价						
2	您对物业员工精神面貌的满意度和规范用语（接听电话、问候等）						
3	公共区域清洁卫生状况（包括河道）						
4	房屋及公共设施管理状况（照明、广场、道路等）						
5	供暖情况						
6	生活热水供应情况						
7	维修服务（维修的及时性、维修质量、服务态度等）						
8	其他意见和建议						

说明：1、请您在认为相应的栏目内用“√”表示。

2、您的其他意见或建议，如页面不足，可书写到背面或附页。

填写日期：_____年____月____日

河南省省直住宅小区第二服务中心物业服务
集中（日常）考核统计表

序号	项 目	考核分	扣 分 项 目	备 注
1	物业服务企业的基本要求（4分）			
2	房屋和设施设备运行（10分）			
3	环境保洁服务项目（8分）			
4	入户零星维修服务项目（8分）			
6	总分			

日期： 年 月 日

河南省省住宅小区第二服务中心物业服务月考评汇总表

序号		考评分	扣分项目	备注
1	调查表			
2	月考核表			
3	日常考核表（一）			
4	日常考核表（二）			
5	日常考核表（三）			
6	日常考核表（四）			
7	总分			

日期： 年 月 日

附件 3:

河南省省直住宅小区第二服务中心物业服务标准

(内部使用)

前 言

为加强省直院区（郑州市郑东新区平安大道 66 号）物业服务管理工作，规范物业服务企业的经营服务行为，进一步提高小区服务保障能力和水平，为小区住户营造良好的居住环境，依据国务院 2007 年 10 月 1 日颁布的《物业管理条例》和有关法规，以及物业服务招投标文件有关内容和要求，特制定本标准。

本标准可作为河南省省直住宅小区第二服务中心选择或提供物业服务的参考依据，同时作为规范和考核物业服务企业行为的主要参考依据，帮助物业服务企业规范服务行为，为小区住户提供热情、周到、优质、快捷的物业服务。

本标准涵盖了省直院区（郑州市郑东新区平安大道 66 号）物业服务活动中的质量目标、基本要求、房屋和设施设备运行维护服务、环境保洁服务、物业服务等方面内容。

目 录

1 范围	18
2 名词和定义	18
2.1 住宅小区	18
2.2 住户	18
2.3 管理部门	18
2.4 物业服务	18
2.5 突发公共事件	19
3 物业服务质量目标	19
4 基本要求	19
4.1 资质要求	19
4.2 服务机构与人力资源配置要求	19
4.3 服务要求	21
4.4 基础服务	21
5 房屋、设施设备运行与维护服务	22
5.1 房屋维护管理	22
5.2 设备设施运行与维护服务	23
5.3 设施设备日常维修服务	30
5.4 标识管理	30
6 环境保洁服务	31

6.1 基本要求	31
6.2 卫生服务要求	31
7 物业服务	32
7.1 报修服务	32
7.2 维修资金管理服务	32
7.3 投诉处理	32
7.4 延伸服务	33
8 物业服务检验方法	33
8.1 自主检查	33
8.2 特种设备安全监察	34
8.3 住户满意度调查	34
9 其他费用	34

河南省省直住宅小区第二服务中心物业服务标准

第一章 范围

1.1 本标准规定了省直院区（郑州市郑东新区平安大道 66 号）物业服务活动中的质量目标、基本要求、房屋和设施设备运行维护服务、环境保洁服务、物业服务等五方面内容及要求。

1.2 本标准适用于省直院区（郑州市郑东新区平安大道 66 号）内物业服务活动。

1.3 河南省省直住宅小区第二服务中心对小区区域内的所有物业服务活动进行统一管理。紧急状况下服务中心对物业服务企业的人员拥有直接指挥权。

第二章 名词和定义

下列名词和定义适用于本标准：

2.1 住宅小区

已建成并交付小区服务中心和住户使用的房屋及附属设施、设备和场地。

2.2 住户

接受服务的组织或小区住户。

2.3 管理部门

河南省省直住宅小区第二服务中心。

2.4 物业服务

河南省省直住宅小区第二服务中心通过招标方式选聘物业服务企业，由服务中心和物业服务企业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、运行管理，维护相关区域内的环境卫生等相关活动。

2.5 突发公共事件

在小区物业服务范围内发生的自然灾害（包括气象灾害，地震灾害，地质灾害，生物灾害等）、事故灾难（包括各类安全事故，交通运输事故，公共设施和设备事故，辐射事故，环境污染和生态破坏事件）、公共卫生事件（包括传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品安全和职业危害，动物疫情，以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件）和社会安全事件（包括恐怖袭击事件、群体性事件）等。

第三章 物业服务质量目标

3.1 年度物业管理服务整体考核满意度 98%以上。

3.2 达到省级优质物业服务示范小区标准。

第四章 基本要求

4.1 资质要求

物业服务企业应具有从事物业服务的相应资质，应符合建设部《物业管理企业资质管理试行办法》的要求。

4.2 服务机构与人力资源配置要求

4.2.1 物业服务企业应根据住宅小区的具体情况和合同约定，设置相适应的小区物业服务机构，配备服务人员和服务设施。应制订切实可行的物业规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工思想教育、业务培训，加强队伍建设，营造良好的企业文化氛围。

物业服务企业应对所录用服务人员进行严格审查，保证无不良记录和行为，并报管理部门备案。

4.2.2 服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业基本法律法规，熟悉小区的基本情况，能正确使用和操作相关专用设施设备。

4.2.3 物业服务企业派驻现场的主要管理人员，如部门经理、主管、岗位负责人等应取得物业管理服务从业资格证书或岗位证书，均要求有3年以上相关工作经验，并有较好业绩；项目总负责人要具有国家颁发的物业管理从业人员岗位证书；工程技术人员必须具有相关专业的上岗证书，持证上岗。

4.2.4 服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为言规范，服务主动。

4.2.5 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待住户主动、热情、耐心、周到并及时为顾客提供服务。

4.2.6 公众服务岗位录用人员体形、身高要符合规定。

4.2.7 服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

4.3 服务要求

4.3.1 小区物业服务企业的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。

4.3.2 小区物业服务企业宜从实际出发，根据《建筑节能管理办法》，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

4.3.3 小区物业服务企业应按时完成规定的环境保洁服务，为住户提供整洁、卫生、美观的环境。

4.3.4 小区物业服务企业应对仓储和采购进行控制，使仓储和采购的物资及服务符合本标准及相关标准在质量、环境、安全等方面的要求。

4.3.5 自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告管理部门和住户，并采取相应措施。

4.3.6 小区物业服务企业应对小区住户以“让住户完全满意”的服务宗旨，坚持服务现场管理，实现规范服务，强化质量管理，保证优质、高效地为小区住户服务。

4.4 基础服务

4.4.1 财务管理服务

4.4.1.1 建立健全财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰。对于须单独结算的应准确计算。

4.4.2 物业档案管理

有较完善的物业管理服务档案制度，档案内容至少应包括：

物业竣工验收档案；

设备管理档案；

住户资料档案；

日常管理档案。

第五章 房屋、设施设备运行与维护服务

5.1 房屋维护管理

5.1.1 房屋的维修养护应：

建立健全房屋档案，检查、督促、引导小区住户正确使用房屋，指导住户遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；

对房屋进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全；

根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；

需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向小区服务中心提出报告与建议。

建筑物本体完好率99%以上，物业零修、急修率100%以上，维修合格率100%。

5.1.2 房屋结构检查

应根据房屋的结构类型、用途和使用年限、使用环境等情况，对房屋进行定期结构检查与沉降测试，检查中发现问题应及时修缮。

5.1.3 巡检

每年应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查。建立巡检记录，发现问题及时向小区服务中心报告，根据小区服务中心的委托，安排专项修缮。遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。

5.2 设备设施运行与维护服务

5.2.1 总体要求

建立健全各项设备档案。

定期检修养护，运行养护记录完备。

设备整洁，标示明显，状态良好，设备合格率 100%。

机房、设备间及设备，地面，墙壁等无积尘、水渍、油渍

5.2.2 变配电系统

按照国家规范对供用电系统进行严格管理。建立严格的配送电运行制度、电气维护制度和配电房管理制度等，确保供配电系统运行良好。

供电运行和维护人员必须持证上岗，建立 24 小时双人运行值班制度；

限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知住户。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施；

按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存并上报高压电气测试合格的报告；

按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录；

高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；

高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；

高压柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；

功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；

5.2.3 网络设备系统

5.2.3.1 网络设备

配线架排线整齐，标签完好，数据齐全；

光纤配架排线整齐，标签完好，数据齐全；

插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

5.2.4 消防报警与灭火系统

应对各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常：

火灾探测器定期进行实效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件；

每季度应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录；

当被检测探头响应参数达到预定值时，探测器应当输出火警信号，同时启动探测器的确认灯；

操作启动部件，手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示；

报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号；

故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位；

火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号；

火灾确认后，应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接受其反馈信号并显示其状态；

消防灭火设施应处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查；

消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁；

消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；

消防带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

5.2.5 升降设备系统

5.2.5.1 电梯

保证服务楼电梯 24 小时运行，电梯运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁；

电梯应经有资质的检测机构检验合格，应由专业资质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》，在有效期内安全运行；

应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录；

电梯发生一般故障，10 分钟内物业相关人员应到场处理。发生电梯困人（包括小区住户家用电梯）或其它重大事件时，物业人员应及时处理，积极营救被困人员。

5.2.5.2 液压升降设备

升降平台应运行平稳，安全装置完好；

升降设备本体运行平稳，各类仪表指示准确，安全装置完好。

5.2.6 给排水系统

应定期对给排水系统进行检查、维护、润滑；

每月检查一次污水泵、污水管道等，排水系统通畅，各种管道阀门完好，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养，系统无明显异味和噪声；污水排放达到《污水综合排放标准》的要求；

每季对小区排水总管网进行检查，定期对排污泵、管道进行除锈油漆；

用户末端的水压及流量满足使用要求；

确保水质无污染并符合规定的要求：生活饮用水水质应符合GB5749《生活饮用水卫生标准》的要求，涉及生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照《生活饮用水二次供水卫生管理办法》执行；

定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；

如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知小区内各用户。

定期查抄院区住户水表。

5.2.7 空调系统（服务楼）

对空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行；

定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录；

定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷冻主机、冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水；

定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；

定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录；

定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养；

各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

保证采暖设备及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；

对空调循环水质进行维护保养和水质分析,保证水系统内的水质符合国家标准要求;

定期安排对新风量、排风量的测定;

应考虑定期安排对空气品质的测定;

定期安排对风管系统的清洗。

5.2.8 生活热水系统

应定期对生活热水系统(包括深水井部分)进行检查、养护、维护和润滑;

根据季节不同,做好生活热水加热运行方式转换工作。

应定期对空气热源泵设备进行养护、维护和润滑;

每天检查一次管道阀门完好,仪表显示正确,无跑、冒、滴、漏;定期对井水处理系统全面维护保养,作业人员应有相应的职业资格;系统无明显异味和噪声;

用户末端的水压及流量满足使用要求;

每季对小区生活热水总管进行检查,定期对水泵、管道进行除锈油漆;

确保水质无污染并符合规定的要求,定期清洗水箱和水质检测;

定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养;

如遇供水单位限水、停水或故障，应按规定时间通知小区各用户。

5.2.9 供暖系统

对供暖系统的维护保养应该按照规定的频次进行；

供暖系统开始运行前进行检查，测试运行并记录运行参数，分析运行记录；

定期检查供暖一次侧总供、回水；二次侧供、回水；板换、补水装置、过滤器、循环泵、水箱、电器控制箱、阀门井等；

定期对供暖系统板换、循环泵、管道、膨胀水箱、集水器、分水器、阀门等进行检查保养；

各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

保证采暖设备及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；

对采暖循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求；

定期安排对采暖系统的清洗。

5.2.10 公共照明系统

公共照明系统应定期检查维护：

每天一次巡检，路灯、大厅、楼道等公共部位应保持 99%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换；

每天一次巡检公共电器柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。

5.2.11 避雷系统

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时：

每半年对小区建筑物顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；每半年一次对小区服务楼楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决；保持小区建筑物顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；

每月一次对小区变配电室的设备的接地带进行检查；每季对小区各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好；

- 接地电阻： $\leq 4\Omega$ 。

- 弱电设备接地电阻： $\leq 1\Omega$ 。

5.3 设施设备日常维修服务

设施设备维修及时率 99%，维修合格率 100%。

5.4 标识管理

5.4.1 应考虑主要道路及停车场设施交通标识。

5.4.2 配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识。

5.4.3 标识的图形符号应符合 GB/T10001.1《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》标准的要求。消防与安全标识应符合 GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。

第六章 环境保洁服务

6.1 基本要求

应建立健全环境卫生管理制度并认真落实。

环卫设施设置合理、完备，垃圾日清。

6.2 卫生服务要求

项目	服务要求
垃圾收集	垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。
广场、停车场、河道、健身器械、标示标牌	广场地面干净。无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍，地面应保持原色。各类标示标牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。河道内无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈，院内健身器械清洁完好。
设备机房 管道井	无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍、无油渍。
外墙	目视洁净、光亮、无污垢。表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无灰尘、无划痕。
烟灰缸、垃圾桶	桶无满溢、无异味、无污迹、烟缸内烟蒂不多于三支。
电器、设施	灯泡、照明灯具、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。
房屋平台、屋顶、室外消防栓	定期安排检查、清扫排水沟、雨水管无堵塞、无裂缝。

第七章 物业服务

7.1 报修服务

当住户报修时，应及时受理，并在规定的时间内到场，小修项目宜当天完成（预约除外）。

7.2 维修资金管理服务

建立小区维修资金管理制度，对小区维修资金进行账务管理，运作规范，账目清晰。

7.3 投诉处理

7.3.1 顾客投诉应分下列情况处理：

小区物业服务企业直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者，并上报小区服务中心。属于物业服务责任的，应向顾客道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。小区物业服务企业与投诉者无法协商解决的，应上报小区服务中心处理。小区物业服务企业直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日，并上报小区服务中心。

住户直接向小区服务中心的投诉或者其他部门转来的投诉，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助小区服务中心做好相应工作。

向执法部门报案的投诉，协助执法部门处理，同时上报小区服务中心。

7.3.2 受理、处置住户投诉应保持记录。

7.4 延伸服务

小区物业服务企业根据需求，开展延伸服务时，需征求小区服务中心意见后，再开展服务。

第八章 物业服务检验方法

8.1 自主检查

8.1.1 服务人员自查

从事物业服务的每一位员工均应对所提供的服务实施自主检查，遇质量异常或者住户直接投诉时，应及时纠正，如系重大或特殊异常应立即报告主管人员和小区服务中心。

8.1.2 小区物业服务企业自查

小区物业服务企业自主检查的主要方式：常规例行检查、夜间巡查、全面自查等。

8.1.3 小区服务中心监督检查

小区服务中心应加强对小区物业服务企业的监督检查,进行顾客意见征询和物业服务工作自查评定。

8.2 特种设备安全监察

应参照《特种设备安全监察条例》规定的要求实施。

8.3 住户满意度调查

小区服务中心和服务企业应主动开展住户意见征询工作,征询项目包括:房屋和设施设备运行维护服务、小区秩序维护和安全服务、环境保洁服务等方面。还可采取电话联系、走访、问卷调查、联席会议、住户联系函、住户满意度测评等多种形式,与住户保持联系,征求住户意见。意见征询中发现的问题,应及时整改,并对整改结果进行回访。

第九章 其它费用

小区物业服务项目合同以外服务内容,经甲、乙双方签字确认后据实结算。

—

111
111
111