

罗湖金岸物业服务合同

聘用方（甲方）：深圳市罗湖区罗湖金岸第一届业主委员会

受聘方（乙方）：深圳市北方物业管理有限公司

合同名称：罗湖金岸物业服务合同

签约日期：2018 年 10 月 18 日

甲 方： 深圳市罗湖区罗湖金岸第一届业主委员会
住 所 地： 深圳市罗湖区沿河南路 1070 号
代 表 人： 倪德宏
联系电话： 150****9775

乙 方： 深圳市北方物业管理有限公司
法定代表人： 黄珂
营业执照注册号： 914403002793087067
通讯地址： 深圳市福田区深南中路国际科技大厦 20 楼
联系电话： 0755-83760237

根据《中华人民共和国合同法》、国务院《物业管理条例》和《深圳经济特区物业管理条例》等国家、地方法律、法规、规章和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就 深圳市罗湖区沿河南路罗湖金岸物业管理项目 相关事项订立本合同。

第一条 物业基本情况

宗地号： H120-0011

座落位置： 深圳市罗湖区沿河南路 1070 号

占地面积： 6,193.8 平方米

建筑面积： 总建筑面积 71,564.72 平方米。其中，高层商务公寓 51,852 平方米，
商业 8,741.69 平方米，4 层架空绿化活动区 2,030.23 平方米，地下室
2 层共 8,940.8 平方米

物业类型： 商业，商务公寓

第二条 物业管理事项

- 1、房屋建筑本体共用部位及本体共用设施设备等的维修、养护和管理。
- 2、本物业管理区域内除房屋建筑本体之外的共用设施设备（道路、室外上下水管道、化粪池等）的维修、养护和管理。
- 3、公共环境的清洁卫生、绿化养护、垃圾的收集、清运等。
- 4、配合和协助当地公安机关进行公共区域的安全防范和巡视工作。
- 5、物业及物业管理档案、资料的管理。

6、招标人要求或者法规和政策规定由物业服务企业提供的其他物业管理事项。

第三条 合同期限

本合同期限为 3 年，由 2018 年 12 月 1 日起至日期为 2021 年 11 月 30 日。甲方有权於任何时间，经罗湖金岸业主大会过半业主投票通过终止合同后，给予乙方不少于三个月书面通知终止合同。合同到期后，若罗湖金岸业主大会过半业主投票通过延續合同，并得到乙方同意后，合同可延續或签立新合同。在上述通知期满并且在不影响甲方执行任何乙方先前违约的权利或行动的情况下，乙方须停止在罗湖金岸的管理服务，乙方须根据本协议中的条款和条件退出并交付甲方在任何方面管理的任何部分、会计账目、文件、资料、数据等，直至甲方满意为止。甲方行使这种权力时不得由甲方向乙方支付任何补偿。在此合同终止时，乙方无权以任何形式要求赔偿。

第四条 甲方的权利和义务

1、 监督乙方按照物业服务合同约定提供物业服务。

2、 遵守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。

3、 按时交纳物业服务费用，并与乙方制定督促不按时交纳物业服务费的业主交纳物业服务费用的程序，该程序由乙方负责执行。

4、 按照相关规定交存、使用和续交专项维修资金，对专项维修资金的管理与使用享有监督权。

5、 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权。

6、 甲方或获甲方书面授权的人员有权於任何时间查阅、复印或拍摄乙方案有或保存罗湖金岸物业管理项目任何收入或支出的小票、单据或会计账等，以用作指导、监督、审计或核查乙方的收入或支出正确无误。

7、 聘请专业机构对本合同期内的物业服务费用收支情况进行审计，审计费用从物业服务支出中列支。

8、 聘请专业机构每年一次对乙方代管的本合同下的所有物业财务帐目进行审计，包括但不限于物业管理费、专项维修金、公共收益等，审计费用从物业服务支出中列支。乙方必须无条件配合，并提供相关的财务报表、账簿资料等；否则甲方有权解除合同，并依法追究乙方的违约责任。

9、 甲方秘书有权使用乙方在罗湖金岸办公室内的任何设施、设备、电脑、打印机等。

10、 法律、法规规定的其他权利和义务。

第五条 乙方的权利和义务

1、 根据有关法律、法规政策及本合同的约定提供物业服务，收取物业服务费，制订物业的各项管理办法、规章制度、实施细则，不得擅自加价，不得损害甲方合法权益，获取不当利益。

2、 乙方在接管罗湖金岸物业后三个月内与甲方建立公共收益等资金共管账户。

3、 须依法经营，在提供任何服务前必须取得相应服务及经营项目资质，证照齐全及有效，并且在服务现场进行公示。物业服务人员须获得国家相关规定的相应资格证书或岗位证书。物业服务人员须仪容整洁，行为规范，统一着装，佩戴工作证，使用文明用语，严禁使用粗言秽语。

4、 乙方有权对欠费期超过 6 个月的业主进行公示通报；对欠费期超过 12 个月的业主，应提起诉讼进行追讨。乙方每月向甲方通报业主欠费的详细情况，欠费业主名单和欠费经费数据不上网，但严重欠费者应在小区内公示。

5、 对于拖欠物业服务费的情况，乙方应在本合同有效期及法律追诉期内，及时提起诉讼，否则即为对全体业主造成损失，承担相应赔偿责任。诉讼相关费用经甲方同意后，可从物业服务费列支。

6、 遵照深圳市物业专项维修资金管理有关规定，依法使用物业专项维修资金进行物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造。

7、 在预先获甲方书面批准下，乙方有权聘请具有相应资质的专业机构承担机电设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务，但不得将物业管理区域全部物业服务一并委托或者转交给其他单位或者个人。甲方对乙方聘请的任何机构或人员不会负上或承担任何义务或责任。

8、 甲方不提供车位给乙方停泊，乙方须自行安排人员上班。

9、 有权依照本合同约定提取酬金。

10、 每月 15 号前向全体业主公布上一个月物业专项维修资金收支情况。

11、每季度完结前 15 天内向全体业主公布下季度物业服务计划和物业服务费用季度预决算，并於每月 15 号前向全体业主公布上一个月物业服务费用收支详细资料。

12、甲方在招标文件中或者法律法规规定的乙方的其他权利和义务。

第六条 服务标准

见附件一：罗湖金岸物业管理服务的范围和服务水平。

第七条 物业服务费用

1、物业服务费的计费方式采取酬金制，乙方每月按管理费实际收入的10%提取酬金。乙方须按下列标准向业主收取物业服务费，即：

（1）高层商务公寓每月每平方米3.2元收取；裙楼商铺每月每平方米15元收取。非经业主大会审议通过，乙方在合同期内不得提高收费标准。

（2）物业专项维修资金的缴纳标准按照市政府的相关规定执行。

（3）物业服务费按月收取，于每月15日前收取本月物业服务费。

2、小区所有物业管理资金收入属全体业主共有，乙方设置罗湖金岸物业管理资金专门账户，为业主共有的物业管理资金提供代收、代支等各项财务管理服务。

3、物业管理资金包括业主缴交的物业服务费、停车场停车服务费（包括甲方在车库产权问题通过法律诉讼或行政途径最终解决前，同意按此前金额向开发商支付的停车费收益）、公共物业租金、利用公共部位获取的广告费等全部收入。

4、本物业管理区域内物业专项维修资金的使用按照市政府的相关规定执行。

5、物业服务费用为交纳的甲方业主所有，由乙方代管，主要用于以下开支：

- （1）乙方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）物业共用部位水、电费用；
- （7）用于物业管理的固定资产折旧及办公费用；
- （8）物业共用部位、共用设施设备的保险费用及公众责任保险费用；
- （9）法定税费；
- （10）酬金；
- （11）业主大会、业主委员会的工作费用（包括筹备工作费用）；
- （12）社区文化活动费用；
- （13）经业主同意的其他费用。

6、停车场（库）收费

停车场每月每车位250元。

第八条 物业的交接和验收

1、甲乙双方和原物业服务企业应当在新的物业服务合同生效之前，就交接时间、交接内容、交接查验、交接前后的责任等事项进行约定。交接时间应当确定具体时点，时点前责任由原物业服务企业承担，时点后责任由乙方承担。乙方无权因延迟交接物业产生的任何损失向甲方追讨赔偿或采取任何行动。

2、原物业服务企业应当在约定时点将物业区域内的档案资料、物业服务用房及属于本物业区域内的物业共用设施设备、公共区域移交给乙方，由甲方、乙方和原物业服务企业进行逐项查验接收，并由三方签字确认。

3、甲方会同乙方对物业资料、物业共用部位、物业共用设施设备和物业服务用房等进行查验。查验中发现的问题，应详细记录，并签订有关协议处理解决。

第九条 物业服务用房

1、甲方根据项目现状向乙方提供物业管理用房。物业服务用房属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用，未经甲方同意不得改变其用途，甲方应按乙方要求方案对物业管理用房进行装修并符合本物业档次。相关装修费用经甲方同意后，可从物业服务费列支，该装修和任何设施及设备均属于全体业主所有。

2、合同终止后，乙方应将物业服务用房、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。

第十条 业主委员会经费

1、甲方（业主委员会 7 名委员、最多 3 名候补委员）经费从物业服务费中实报实销。

2、甲方依法聘请执行秘书，每月工资为 3,500 元。

3、双方约定业主大会会议所需费用，从物业服务费中实报实销、优先支付。

4、甲乙两方支持老年义工服务队等小区各年龄段的居民参与小区公共服务，为其制作专用红马甲、红袖章，累计统计其义工服务时间、事项等数据，评定其服务星级，由甲方直接发放或提交业主大会审议发放荣誉证书，费用从物业服务费中列支。

5、甲方单独安装电话一部，电话费作为业主委员会活动经费，从物业服务费中列支并公开接受监督。

6、甲方活动经费不足，可由业主募集、物管赞助、接受社会募捐或利用小区资源开发募集，但不得从事与小区物业管理无关的商业活动。

第十一条 业主委员会执行秘书职责

执行秘书职责包括但不限于以下内容，乙方应予配合：

1) 日常工作接受业委会管理并向业委会负责，秘书工作主要包括以下内容：负责业委会行政方面的相关事务，包括文书往来、会议记录和相关文件、资料建档和存档及其它相关的行政工作。做好业主来访接待工作，登记业主反映的问题或建议，协助业主查阅相关文件和公开资料。对收集到的初步提议，协助业委会和业主最终形成有效可行的改善方案。按照相关规定，妥善保管使用业委会公章。负责业委会本身所涉及的财务事务，承担业委会固定资产的登记、管理工作。参与业委会会议，做会议记录。协助召开业主大会，负责公告，通知业主投票。业委会交办的其它事务。

2) 对于乙方提交的申报日常维修计划及实施情况，进行抽查监督。

3) 每周两个时段（工作日晚上或周末，具体时间在业委会办公室门口张贴，并在小区微信群公布，若有变更至少提前一周公布），每个时段 2 小时，在业委会办公室值班，方便业主当面交流。

第十二条 违约责任

1、甲方违反本合同的约定，造成乙方未达到规定服务标准或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿。乙方有权以书面要求甲方限期整改，逾期未改正给乙方造成损失的，甲方承担相应的违约责任。

2、乙方违反本合同的约定，造成不能达到服务标准或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权以书面要求乙方限期整改，逾期未改正给甲方造成损失的，乙方承担相应的违约责任。

3、以下情形甲乙双方不须承担违约责任：

(1) 雷暴、台风、雪灾、地震、火灾、泥石流、洪水等不可抗力导致物业管理服务中断的；

(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) 法律、法规规定的其他不由乙方承担责任的情形。

第十三条 合同的终止、续约与双方争端的解决方式

1、物业服务合同到期后，双方均有权平等选择去留，尊重对方的选择。同等条件下，乙方具有优先续聘权。合同到期前，甲方须完成组织召开表决是否续聘乙方的业主大会。如业主大会决定不续聘，合同到期，乙方应提前 30 天按政府、行业法规、填报固定资产、办公设备、家具、大厦资料、警用器材等交接清单，送业主委员审核。合同到期后，双方应作好财务账目、扣款账号的验收移交。

2、乙方愿意续签合同，应在合同到期前 60 天，书面通知甲方。由甲方进行公示通报，召开业主大会进行表决确认，管理服务期间无重大失职过失，无财务弄虚作假，表决结果业主同意续签率达到法定条件的，由甲方直接同乙方续签合同。业主大会表决，业主大会同意续签率达不到法定条件，由甲方依法组织公开招聘物业服务公司。

3、甲方提前终止合同或合同期满后，业主大会未能通过续聘乙方的决议，则乙方须按规定进行交接、撤离。新老物业管理公司的交接过渡期最长为 2 个月，乙方继续提供过渡期有偿物业服务。2 个月过渡期满后，乙方必须撤离。

4、在本合同履行期间，因不可抗力因素致使本合同无法履行的，可免除对方的违约责任，具体善后事宜由甲乙双方主协商处理，协商不成的按照有关法律规定处理。

5、甲方、乙方以及业主因物业服务发生争议的，应平等协商解决。协商不成的，任何一方均可向法院提起诉讼。

6、乙方未给予甲方交接过渡期而擅自停止物业管理服务的，应向甲方赔偿损失，损失难以计算的，按照全体业主一个月物业管理服务费总额计算。

第十四条 其他事项

1、双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。如果出现补充的内容与本合同有不符的，应以补充协议为准。

2、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任，并按有关法规政策规定及时协商处理。

3、本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成的任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

4、本项目物业承接验收确认书、中标通知书、乙方的投标文件均作为本合同附件，且均为合同有效组成部分，其与本合同具有同等法律效力。

5、甲、乙双方约定的其他事项。

6、本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、

法规和政策执行。

7、本合同壹式叁份，甲、乙双方及物业管理主管部门（备案）各执壹份，具有同等法律效力。

8、本合同自签订之日起生效。

甲方签章：

乙方签章：

负责人：倪德宏

负责人：陈衣峰

2018 年 10 月 18 日

2018 年 10 月 18 日

附件一：罗湖金岸物业管理服务的范围和服务水平

(A) 管理服务

- (1) 一般管理运作
- (2) 监测、维修和报告建筑物的管理运作
- (3) 符合政府法例要求
- (4) 管理共用设施和公共地方的预订
- (5) 园景和树木管理
- (6) 进行检查并协调业主/住户进出
- (7) 停车场许可证
- (8) 乙方可用性和响应性
- (9) 紧急响应服务
- (10) 通知业主/住户
- (11) 业主/住户投诉

(B) 清洁服务

- (1) 清洁
- (2) 废物处理

(C) 保安服务

- (1) 安全保护
- (2) 进出人员和车辆

(A) 管理服务

(1) 一般管理运作	<p>乙方每年365天，每天24小时负责提供以下服务：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 根据业主大会表决通过的“管理规约”及“议事规则”的约定和授权，对小区的公共性事务进行管理。配合业主委员会、社区志愿者或业主代表对小区的不文明行为进行劝阻、制止、曝光或上报有关政府部门。2. 每日巡查建筑物本体及设施一次，发现问题及时处理。巡查维修保养记录齐全。3. 确保消防通道畅通。4. 在必要时手动开启和关闭机电设施、建筑服务装置、装置、设备、工具和其他设施等的控制、操作和监控；5. 确保公共区域内的各种灯光，节能灯或LED灯等功能齐全。这包括购买配件并更换不超过3米高度的配件；6. 监控录像系统的运作，包括监察、保存及提供紧凑数据磁碟、数据硬盘、数据U盘等记录媒体不少于30日；7. 调整或调节楼宇自动化系统门禁控制和其他参数的设置；8. 承担在现场维护库存的责任，必要时替换并提供增加物品，费用由乙方承担。乙方购买的任何新增项目均应保留自己的财产，并可在合同完成后拿走；9. 建立商务公寓和商铺装饰装修管理制度，明确装饰装修禁止行为和注意事项。本物业区域的装修施工时间为工作日08:00 - 12:00；14:00 - 18:00，乙方须每日巡查一次装修施工现场，发现违章装修及时劝阻、制止和曝光。10. 二次供水水箱须每六个月清洗一次，确保水质符合卫生要求，并公示水质检测报告。计划性停水须提前三天公示通知各业主/租户。11. 每年三月至十月蚊虫高发期，每月四次蚊虫消杀，其他时间每月二次蚊虫消杀。12. 共用雨/污水管道地下管道每年疏通一次，如发生堵塞须即时疏通/清掏。雨/污水井，化粪池每季度检查一次，发现异常须即时清理/清掏。化粪池至少每季度清掏一次。13. 建立客户资料保密制度，财务公开制度等各类管理制度，妥善代管小区房屋本体、共用设施设备等相关图纸资料及业主/租客档案；14. 编制季度管理服务报告，每季度首月20日前将上季度管理、服务及财务信息向业主公示；15. 於罗湖金岸小区内，每年农历新年前席及中秋节各组织一次庆祝活动，并提供食品、饮品及抽奖礼物等。所需费用，从物业服务费中实报实销。16. 提供便民工具箱，梯子等免费借用。
(2) 监测、维修和报告建筑物的管理运作	<p>乙方每年365天，每天24小时负责提供以下服务：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 制定共用设施设备年度保养计划，并按计划实施日、周、月、季、年检。涉及动用专项维修资金的大中修及改造工程，乙方负责编制维修和更新改造计划，并按法定程序申请使用专项维修资金。设备设施进行维修保养作业时，应避免影响客户出行、生活及休息，作业时有明显警示标志和安全防范措施。

	<p>2. 监测、检查、维修、控制和操作所有建筑物服务设施，包括监控录像系统、其他设施、消防系统、供水系统、仪器、设备和设施等。</p> <p>3. 委托有专业资质的电梯/扶梯维修保养单位对电梯/扶梯每月保养一次，如发生电梯/扶梯故障，须及时处理和安排维修，并对电梯/扶梯保养/维修工作进行监督和管理。电梯24小时运行，轿厢内按钮、照明、通风、紧急呼叫系统等设施完好，并张贴有效的安全检验合格证。扶梯电梯於裙楼商铺营业时间运行。电梯/扶梯困人时，三分钟内响应，专业人员十五分钟内到达现场处理。</p> <p>4. 如果出现问题，维修需求，不足和过度供应（例如空调温度和使用时间），乙方有责任确定问题的优先顺序并将其报告给相关机构；</p> <p>5. 促进任何整改工作，例如处理访问工作的申请；就公用事业公司及租户承办商而言，如有需要可聘请合格机构参加；协调在场所进行的不同工作并在必要时重新安排；和安排仓库，公用设施区域，装货区和停车位等物品的临时分配。</p> <p>6. 跟进所进行的整改工作，并在必要时开始重新编程。游泳池承包商负责提供救生员，遵守所有许可要求以及操作游泳池所需的所有必要服务。</p> <p>7. 每半年停电检修供配电系统一次；计划性停电须提前三天公示通知各业主/租户。</p> <p>8. 接到停水、停电或停燃气通知后一小时内向客户发布通知；市政突发停水、停电或停燃气，两小时内实施应急预案。</p> <p>纠正措施：</p> <p>健康和安全 – 立即。</p> <p>紧急 – 立即。</p> <p>常规 – 在12小时内。</p>
(3) 符合政府法律要求	<p>乙方每年365天，每天24小时有责任确保政府或相关人员为业主/住户提供服务时符合所有法律要求。这包括但不限于：</p> <p>1. 提醒相关人员必要的机电测试；和</p> <p>2. 确保消防、健康和安全管理规定得到遵守。这包括但不限于采取所有必要的措施来保护业主/住户以及建筑物的安全，例如：移除和/或安排去除任何可能引起火灾，健康或安全风险或滋扰的动物或昆虫或东西；和在公共区域存在危险时提供缓解措施（例如隔离栅栏，警告通知、沙包和防滑地垫等）。</p> <p>3. 每年组织一次消防演习，并在此情况下邀请消防署人员出席。出于实际考虑，可能会分阶段为不同的业主/住户群体进行防火演习；和</p> <p>4. 确保所有规则在任何时候都得到执行。</p> <p>可靠性：所有合规事宜都是最新的。</p> <p>纠正措施：按照政府人员规定的时限。</p>
(4) 管理共用设施和公共地方的预订	<p>乙方负责接收申请/请求并确认可用性和/或预订：</p> <p>1. 非商业性展示和使用公共区域；和共用设施（例如：游泳池，会议室和大厅等）。</p> <p>2. 乙方负责编制和分发使用共用设施的规则；</p> <p>3. 接到甲方指示后，收取业主/住户在季度地点使用收费服务的费用。</p>

	<p>可靠性：每月每个站点发生2次故障，每个合同每月发生8次故障。</p> <p>纠正措施：公共区域：12小时内。共用设施：10分钟内。</p> <p>响应时间：公共区域：24小时内。共用设施：30分钟内。</p>
(5) 园景和 树木管理	<p>乙方承担现有的园景改进责任，提供园林设计，并在必要时更换泥土、植物和树木（包括完全更换）。园景改进须注意空间秩序性、尺度适宜性、视觉艺术性、环境生态性和场所包容性，方案必须得到甲方同意，目的是为业主/住户提供一个美观的环境。这些服务适用于现有的和/或新建的绿化屋顶区域和/或类似的现有的和/或新建立的垂直绿化区域和/或类似区域中的这种室内和室外真实和人造物品，以及个别单位的内部花园区，包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 草； 2. 树； 3. 灌木丛； 4. 植物； 5. 灌木； 6. 花； <p>乙方承担树木管理责任，包括但不限于树木检验，树木再生，树木维护，合成电缆的安装和树木支持的保护，防护工程，移除和更换枯死植物和树木，树木风险评估等，由合格人员进行声波层析成像评估，如认证向所有相关政府部门和/或机构提交表格和申请，并遵守相关政府部门和权威机构发布的所有指导方针，业务守则和技术指导。</p> <p>紧急情况：即时处理。</p> <p>可靠性：每月每个站点发生1次故障，每个合同每月发生5次故障。纠正措施：5个工作日内。</p> <p>响应时间：3天内或约定的时间范围内的所有服务请求。</p>
(6) 进行检查并协调业主/住户进出	<p>乙方於办公时间负责为业主/住户提供以下与搬入和搬出房屋有关的服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 从业主/住户处搬出场所领取钥匙（包括磁卡），办理和检查放行条； 2. 检查房屋并通知业主/住户有任何违规行为；向业主/住户提交移交现场报告； 3. 提供进入空置场所给政府人员、租赁代理人 and 潜在业主/住户； 4. 对空置地方进行定期检查，并向有关方面报告违规情况；和 5. 将钥匙（包括磁卡）交给搬入场所的业主/住户。 <p>乙方还负责让业主/住户了解上述程序。</p> <p>可靠性：始终可用。</p> <p>纠正措施：1小时内。</p> <p>响应时间：检查：在3个工作日内。</p> <p>场地访问：在约定的时间范围内。</p>
(7) 停车场许可证	<p>在“自住业主第一台车优先使用小区车位”的大原则下，乙方於办公时间负责提供</p>

	<p>停车位月卡或许可证等以下服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 设计申请表格； 2. 向有需要的业主或租户分发，接收和转发申请； 3. 建立适当，并得到甲方书面同意的审批方法； 4. 拒绝或通过/许可给申请人。 <p>纠正措施：24小时内。</p> <p>响应时间：24小时内。</p> <p>乙方在收到批准/拒绝的24小时内提供拒绝或通过/许可的业主或租户通知。</p>
(8) 乙方可用性和响应性	<p>(A) 管理处办公室</p> <p>乙方负责成为所有业主/住户的所有日常事务的第一联系人。这涉及建立沟通联系并根据相关的直接服务和支持程序将所有例行事项指导给相关机构。乙方的互动是及时，适当和响应的，以满足租户/住户的需求。乙方负责配备大楼管理办公室，24小时有保安人员的哨岗，并提供保安亭和接待处。乙方应提供并公布允许通过面对面接触、电话、传真、电子邮件、微信等进行沟通的系统。对于业主/住户以及与此事有关的所有相关方而言，所有事情都应该是可追溯的。管理处办公室日常接待服务时间：每天（包括星期六、日及公众假期）09:00 - 12:00，14:00 - 17:00。</p> <p>(B) 24小时电话服务热线</p> <p>为了促进沟通和增强客户服务，乙方负责：</p> <p>(i) 维护24小时365天的24小时电话服务热线，作为业主/住户/访客咨询热线。24小时电话服务热线应能够直接处理或参考承包商的管理人员，所有有关合同项下服务的查询和投诉。</p> <p>(ii) 提供并保持与业主/住户/访客和政府代表的交流渠道。</p> <p>响应时间：</p> <p>面对面：立即。</p> <p>电话：在15秒内。</p> <p>传真：在24小时内。</p> <p>电子邮件：24小时内。</p> <p>微信：1小时内。</p>
(9) 紧急响应服务	<p>乙方必须确保提供紧急响应服务。</p> <p>业主/住户可於任何时间联络或通知乙方，要求乙方采取紧急行动，阻止发生威胁业主/住户的事件。</p> <p>乙方必须确定问题的优先顺序，确定适当的行动，必要时将决定转达给业主/住户，并将紧急情况报告给相关机构。</p> <p>乙方必须确保有合适的代表随时待命处理紧急情况，处理业主/住户、第三方或政府人员建议由于严重事件而发生实质性损害，例如消防等警情、火灾、洪水、电梯故障、第三方破坏等。</p> <p>乙方须提供并公布允许通过面对面接触、电话、传真、电子邮件、微信等进行沟通</p>

	<p>的方法。</p> <p>响应时间：</p> <p>健康与安全：15分钟内。</p> <p>紧急：3分钟内响应，15分钟内工作人员到场。</p> <p>常规：24小时内。</p>
(10) 通知业主/住户	<p>乙方有责任在收到政府人员或第三方的通知后，1个工作日内确定通知是否影响业主/住户，并在必要时向业主/住户主动通知影响。例如，在公用事业被关闭，维护工作正在进行影响业主/住户以及火灾报警测试的情况下。</p> <p>此外，根据政府人员的指示，乙方有责任代表政府人员向业主/住户传播信息。例如废物分类回收运动等。</p>
(11) 业主/住户投诉	<p>乙方负责解决所有业主/住户投诉。这包括接收投诉通知，证实投诉并在必要时确定负责解决投诉的机构。必要时，乙方需把投诉转介政府部门或第三方处理投诉。</p> <p>乙方应建立并公布程序，以便业主/住户通过面对面接触、电话、传真、电子邮件、微信等提出投诉。乙方负责建立记录和追踪所有投诉和解决投诉的机制。</p> <p>乙方须每年进行一次客户满意度调查。</p> <p>响应时间： 24小时内回复所有投诉。</p>

(B) 清洁服务

(1) 清洁	<p>乙方必须在甲方接受的时间表内，提供清洁服务，包括以下方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 围墙（每天一次）； 2. 地毯、地板拖拭和天花板（每天一次）； 3. 窗户，玻璃窗和百叶窗（每天一次）； 4. 水平工作表面（每天一次）； 5. 墙壁和墙裙（每天一次）； 6. 地面排水沟，排水沟和管道（每天一次）； 7. 门/闸/围栏（内部和外部）（每天一次）； 8. 电梯（每天一次）； 9. 电气装置，设备，装置，设备和设施（每天一次）； 10. 厕所和浴室（每天三次）； 11. 办公室厨房（每天一次）； 12. 自动扶梯（每天一次）； 13. 垃圾箱（每天二次或装满即清）； 14. 楼梯、大堂、行人道、车道和车库（每天一次）； 15. 屋顶，天台区域（每天一次）； 16. 垃圾区域（每天一次）； 17. 花槽，水池，鱼池（每天一次）； 18. 金属包层/配件/框架（每天一次）； 19. 空调管道入口和出口（每天一次）；和 20. 其他设施、仪器、设备、垃圾收集中转站、共用地方等（每天一次）。 21. 发生台风、暴雨、暴雪天气后，及时安排清理积水或积雪。
--------	---

	<p>对于办公室和公共场所内共同使用的厕所，乙方负责提供及更换厕所消耗品，例如厕纸和洗手皂液。对于商业租户和/或公众使用的厕所，乙方负责提供和更换厕所消耗品，例如厕纸和洗手皂液。</p> <p>游泳池清洁</p> <p>乙方须清理游泳池（包括过滤器），维持水质及进行抽样测试。</p> <p>乙方须每天清理任何积水，防止蚊虫滋生。</p> <p>响应时间</p> <p>健康和安全：立即。</p> <p>紧急：立即。</p> <p>常规：12 小时内。</p>
(2) 废物或垃圾处理	<p>提供充足垃圾箱，可回收塑料袋和推车，每天一次收集和清理所有细小或生活垃圾。每天收集及清理所有庞大废物或垃圾，包括但不限于任何家具，床垫或电器等。</p> <p>协调和处理可回收废物，包括但不限于纸张，玻璃，塑料，电脑，电池，光盘，衣服，家用电器和铝材的废物回收。这将包括以下责任：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按照政府人员的要求提供回收设施，包括但不限于回收箱，纸箱等； 2. 根据需要分类和储存回收废物； 3. 保持可回收废物量的记录。 <p>垃圾收集和清运须避开客户出行高峰时段。</p> <p>响应时间：1 小时内。</p>

(C) 保安服务

(1) 安全保护	<p>乙方需要每年 365 天，每天 24 小时提供封闭式管理，安全保护，以加强业主/住户的人身和场所安全，并保护业主/住户资产免遭以下情况的影响：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 盗窃； 2. 破坏行为； 3. 人群集结； 4. 未经授权占用共用部位； 5. 影响和平与秩序的行为；和 6. 通常与安全相关的其他行为或事件。 <p>出入口分别采用 24 小时有保安值守，1, 2, 3 栋 1 楼大堂各设 24 小时保安一名，裙楼商业部分设 24 小时保安一名，车场出入口设 24 小时保安一名，各监控室设保安一名。在提供安全保护的过程中，乙方负责记录所有安全服务要求/投诉，并进行调查，减少事件的不利影响并报告及处理任何违规行为。乙方必须徒步或通过车辆进行巡逻，并应携带电子巡逻监控设备，在适当的检查点记录巡逻情况。所有巡检监测设备和配件包括维修和更换应由乙方承担费用。巡检监测记录应当并且是甲方财产，乙方须保存监控录像不少於 30 天；甲方代表可以不时要求检查记录。甲方代表拥有拒绝和/或接受乙方提出的任何电子巡检监控设备和/或其他巡更监控设备/系统的决定权。</p> <p>响应时间：15 分钟内。</p>
(2) 进出人员和车辆	<p>乙方负责每年 365 天，每天 24 小时操作和控制进出罗湖金岸的所有人员和车辆的所有进出点（包括进出口障碍物的操作和控制）。</p> <p>乙方负责：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在 1, 2, 3 栋 1 楼大堂各设保安一名登记所有进入的访客或任何非业主非住户的进出日期和时间，身份证号码和电话号码。

	<p>2. 在车库出入口设保安一名登记出入车辆和检查有没有有效许可证的车辆；</p> <p>3. 防止未经授权的人员和车辆进入或停留或居住在罗湖金岸；</p> <p>4. 对未经授权或乱停在非正式停车位置的车辆采取必要的行动，包括但不限于： 在未经授权或乱停的车辆上张贴通知；扣押未经许可或乱停的车辆；并提供所需的扣押装置/设备；如果获得甲方授权，可代表甲方收取扣押费用。乙方负责提供资金安排拖走未经授权或乱停的车辆。</p> <p>5. 本合同生效日期起计三个月内处理并移走所有僵尸车。</p> <p>纠正措施：</p> <p>人员：15 分钟内。</p> <p>车辆：3 小时内。</p> <p>响应时间：15 分钟内。</p>
--	--