

# 最新物业企业业主手册(全面覆盖)

业主手册 前言  
编号 版本 A/0 生效期  
20231年09月01日 序号： 尊  
敬的业主/住户： 恭喜您投资乾  
丰·祥水湾小区！ 营口乾丰物业管  
理有限公司全体员工真诚欢迎您和您的  
家人入住乾丰·祥水湾！乾丰物业管理  
人已经做好了充足的准备，非常快乐能  
为您办理入住手续。 为建立和维护  
本小区安全、文明、温馨、友好的生活  
环境，更为您不动产的保值和增值，我  
们特意编写了本手册，以便于您理解您  
的责任、权利、义务及其物业管理服务  
状况。 请您仔细阅读本手册并妥为  
保留，您有义务遵守并监督他人遵守住  
户手册中的共同守则，这对于不动产的  
价值和美好居住环境是十分重要的。

欢迎您对我们的工作提出意见和建议，我们将虚心接受，积极改善。欢迎您拨打客户服务热线： ，我们将尽快并竭力为您排忧解难。感谢您对我们工作的理解和支持！祝您安居乐业，合家幸福，万事顺意！

营口乾丰物业管理有限企业 年 月 日

业主手册

第一章 乾丰·祥水湾概况 编号

版本 A/0 生效期 20231年09月01日

序号： 一、区域位置简介

乾丰·祥水湾温泉住宅小区，坐落在千年古城享誉“东北第一泉”、国内十大温泉养生基地的营口开发区熊岳--温泉城。乾丰·祥水湾项目坐北向南，东临青龙山，西临渤海之滨，北依望儿山，南盘玉带熊岳河；西南有水东北见山，主青龙昂首人丁兴旺，西临渤海以收百川，实为山环水抱，风祥水瑞之气象。乾丰·祥水湾，是一座横卧在温泉龙脉上的极佳住

所。

乾丰·祥水湾整体效果图

温泉汤墅 乾丰·祥水湾温泉别墅地处圈城中央别墅区关键位置，毗邻天沐五星温泉度假村与众多温泉疗养机构，驱车 10 来分钟即可到达海滨浴场、金泰五星海景酒店、海景高尔夫、山海广场、月亮湖公园、皇家园林酒店、图书馆和音乐厅等社交场地，政府、医疗、金融、商业购物等生活配套亦在其内。

二、小区简介 小区占地面积：平方米。 总建筑面积：72023 平方米；其中地上面积 65000 平米，地下 7000 平米。 独栋、双拼、联排别墅建筑面积共约 23000 平方米，仅 66 席，尊贵门户圈城鲜有的汤泉臻品；酒店式公寓建筑面积为 39000 平方米，精装温泉小户型，成为圈城史无前例的首席产品。

业主手册 编号 版本 A/0 生效期 20231 年 09 月 01 日 序号：  
绿化率高达：41%。 地下停车场 1 个，停车位 129 个。 电梯采用 品牌，

共 10 台。 配电房 1 个、水泵房 1 个、  
发电机房 1 个、消防监控室 1 个分别设  
在 24 栋地下室及一层。 设计单位：  
大连市亿达设计建筑有 限企业。  
建筑单位：大连中太工程建筑企业。 开发  
单位：辽宁乾丰置业股份有限公司。 物  
业管理单位：营口乾丰物业管理有限企  
业。 物业管理顾问单位：深圳市之平物  
业发展有限企业。 销售中心：  
22833333。 地址：营口市鲅鱼圈区熊岳  
温泉路。 业主手

册 第二章 物业管理服务 编号  
版本 A/0 生效期 20231 年 09 月 01  
日 序号： 营口乾丰物业管理  
有限企业受辽宁省乾丰置业股份企业的  
委托，对乾丰·祥水湾 小区执行

物业管理职能，依法享有并承担物业管理人的各项权力、义务及责任。营口乾丰物业管理有限企业为此设置乾丰·祥水湾小区物业服务中心，履行前述物业管理服务职责。

一、物业服务中心职责

- 1、对物业共用部位、场地及设施、设备进行平常维修保养和管理；
- 2、做好物业管理区域内公共场所的清洁卫生、垃圾清运及常常性的保洁，做好除“四害”消杀服务工作；
- 3、对物业管理区域内公共园林绿地的花、木、草进行定期修剪、施肥，保持绿化植物生长良好；按照管理服务协议约定对其他园林设施进行平常养护；
- 4、做好物业管理区域内的交通组织、车辆行驶及停泊管理；
- 5、协助有关部门维持物业管理区域公共秩序和治安秩序，实行 24 小时值班、巡查；
- 6、筹划组织物业管理区域小区文化娱乐活动；
- 7、物业及物业管理档案建立及资料管理；
- 8、

法律法规规定物业管理企业管理的其他  
事项。 二、物业管理服务承诺  
乾丰·祥水湾物业管理服务承诺 序号 服  
务原则 服务承诺 备注 1 2

1、无违反规划私自乱建，无私自变化房屋用途现象。 2、房屋外观完好、整洁。 房屋完好 3、室外招牌、广告灯、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，率达 95% 无安全隐患和破损。 4、房屋装饰、装修符合，未发生危及房屋构造安全及拆改管线和 损害他人利益的现象。 5、建立 24 小时值班制度，设置服务 。 服务满意 6、定期向住户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的提议 率 95% 及时整改，满意率达 95% 以上。 业主手册 编号 版本 A/0 生效期 20231 年 09 月 01 日 序号： 3 公用配套设施完好率达 95% 4 安全措施完备 5 环境卫生 6 绿化养护 7 开展小区文化活动 7、建立并贯彻便民维修服务承诺，零修急修及时率达 100%，返修率不超过 1%，其他维修按双方约定期间，有报修回访记录。



8、每季度定期向业主公开物业管理服务费用及本体基金的收支状况。 9、公用配套设施完好，无随意变化用途。 10、室外共用管线统一、入地或如公共管道无架空管线，无碍观瞻。 11、排水、排污管道畅通，无堵塞外溢现象。 12、道路畅通、路面平整，井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。 13、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染，二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生原则，制定停水及事故处理方案。 14、电梯按规定运行，无安全事故，轿厢、井道保持清洁，电梯机房通风、照明良好，制定出现故障后的应急处理方案。 15、小区基本实行封闭式管理。 16、有专业的保安队伍，实行24小时值班及巡查制度。 17、危及人身安全处有明显标识和详细的防备措施。 18、消防设备设施完好无损，可随时起用，消防通道畅通，制定

消防应急方案。

19、机电车辆管理制度完善，管理责任明确，车辆出入有登记。 20、环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。 21、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行原则化保洁。 22、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。 23、房屋共用部位、共用设施设备灭鼠害。 24、小区内道路等共用场地保持洁净整洁。 25、房屋共用部位保持清洁、无张贴、乱画，无私自占用和堆放垃圾杂物现象，楼梯扶手、天台、共用玻璃窗等保持洁净。 26、排放油烟、噪音等符合国家环境保护原则，外墙无污染。 27、小区绿地布局合理，花草树木与建筑物小品配置得当。 28、绿地无变化使用用途和破坏、践踏、占用现象。 29、花草树木长势良好，修剪整洁、美观、无病虫害、无折损现象、无斑秃。 30、绿地保持洁净整洁，绿化覆盖率保持 40%以上。 31、开展故意义、

健康向上的小区文化活动，每年不少于6次。

32、发明条件建立老年活动中心，积极配合、支持居委会的工作 并参与小区文化建设。 三、物业服务模式---“暖·悦”式服务

## 业主手册 编号

版本 A/0 生效期 20231 年 09 月 01

日 序号：“暖·悦”释义。暖·悦是什么？暖：指的是温暖，悦：是指愉悦。它包括了两方面的意思：首先是指不管业主是进行投资还是自住，乾丰物业都将以专业、规范的运作、甜美的微笑及无微不至的关怀，让业主感觉到温暖及心情上的愉悦；另首先是指乾丰·祥水湾引千年汤泉入户，24 小时供应，足以温暖您身体的任何部位。 有时，暖·悦就是一句关怀的话语，看似渺小，却温暖人心。一句小小的问候却给他人带来无尽温暖。

有时，暖·悦就是一声祝愿。这些话看起来或许毫无用处，但却给人心灵一种满足，一种欢乐，是那么舒适、幸福。

有时，暖·悦就是一句“谢谢”。“谢谢”，就像冬天一种晴朗的日子里的太阳，足以给人一天的好心情！

有时，暖·悦就是一种微笑。微笑是人类最漂亮的表情，它可以拉近两颗心的距离。

有时，暖·悦需要您的真诚。真诚地进行换位思索，真诚地为客户付出，我们应将我们的工作当成一件事业来做，用真心和真诚筑起人们心与心之间的桥梁。

有时，暖·悦需要您的热情。热情的态度是做好一切服务工作的基础。

有时，暖·悦需要您的自信。我们要不停地告诉自己，我真的很不错，我能为客户发明更多的价值。

有时，暖·悦需要您的感恩。感恩父母，就会多一份理智；感恩家庭，就会多一份努力；感恩社会，就会多一份奉献；感恩企业，

就会多一份责任；感恩客户，就会多一份真诚。

有时，暖·悦需要您的正直。这就规定我们要具有良好的职业道德和服务心态，我们的一切服务、管理工作是在阳光下进行运行的，进行阳光操作、实行信息公开制度。

有时，暖·悦需要您的专业。纯熟的操作动作、细致的检查流程、耐心的服务指导等等。

此，“暖·悦“服务模式从物业管理企业运作的角度可进行两个方面的理解：一是对内服务，即对的处理管理与服务的关系，面向基层，服务基层，改善服务手段，

业主手册 编号 版本 A/0 生效期 20231年09月01日  
序号： 优化服务流程，创新服务方式，提高服务效率，协助基层排忧解难；

二是对外服务，即树立“沟通零距离、服务无止境”的服务理念，一切以客户为中心，统一服务原则，优化服务流程，建立健全客户服务体系，为客户想得更多，为客户带来与众不同的生活体验。”



基于以上思绪，乾丰物业分别为乾丰·祥水湾别墅区及酒店式公寓区业主量身定制了如下两种服务模式：

- 1、针对乾丰·祥水湾高级度假别墅而专设 BUTLER 服务，中文意为：“男管家”，寓意：尊贵、殷勤、专业、细致。
- 2、针对乾丰·祥水湾高级酒店式公寓特意打造“尊悦”式服务，寓意为顾客提供“尊贵”的酒店式服务，让顾客的入住成为一种“愉悦”的生活体验，其内涵：24H 服务 便捷 舒适。

#### 四、物业服务内容

乾丰·祥水湾业主在未来可享有如下公共性服务：

#### 房屋管理

- 1、对房屋共用部位进行平常管理和维修保养，检修记录和保养记录齐全；
- 2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修及时组织修复；
- 3、每日至少巡查 2 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并

及时维修保养；

4、按照住宅装饰装修管理的有关规定和业主临时公约规定，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主的装修方案，告知装修人有关装饰装修的严禁行为和注意事项。每日至少巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋构造安全及拆改共用管线等损害或也许损害公共利益现象的，及时劝阻并汇报业主委员会和有关主管部门；

5、对违反规划私搭乱建和私自变化房屋用途的行为及时劝阻，并汇报业主委员会和有关主管部门；

共用设施设备维修养护 业主手册

编号 版本 A/0 生效期 20231 年 09

月 01 日 序号： 1、对共用设

施设备进行平常管理和维修养护； 2、

建立共用设施设备档案，设施设备的运

行、检查、维修、保养等记录齐全；

3、设施设备标志齐全、规范，负责人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常；

4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修的，及时组织修复；

5、载人电梯 24 小时正常运行；

6、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；

7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；

8、供暖系统应在使用前进行压力测试等有关试验，以保证其正常运行；

9、小区道路平整，重要道路及停车场交通标志齐全、规范；

10、路灯、楼道灯完好率不低于 95%；

协助维护公共秩序

1、小区主出入口 24 小时站岗值勤；

2、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次；配有安全监控设施的，实行 24 小时监控

3、对进出小区的车辆实行证、卡管理，引导车辆有序通行、停放；

4、对进出

小区的装修、家政等劳务人员实行临时  
出入证管理；

5、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时汇报有关部门，并协助采用对应措施。 保洁服务

1、按幢设置垃圾桶，每日清运2次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味； 2、合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次；

业主手册  
编号 版本 A/0 生效期 20231年09月01日 序号：

3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日打扫2次；电梯厅、楼道每日打扫2次，每周拖洗1次；一层共用大厅每日拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪；发现异常及时处理；

4、共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查状况及时清掏；

5、二次供水水箱按规定清洗，定期巡查，水质符合卫生规定；

6、根据当地实际状况定期进行消毒和灭虫除害。

**绿化养护管理**

- 1、有专业人员实行绿化养护管理；
- 2、草坪生长良好；
- 3、及时修剪和补栽补种；
- 4、无杂草、杂物；
- 5、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长状况，及时修剪整形，保持欣赏效果。定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。定期喷洒药物，防止病虫害；

**其他服务**

- 1、物业档案资料管理；
- 2、小区文化活动的组织、开展；
- 3、物业管理征询。

乾丰·祥水湾业主在未来可享有如下特色服务：

**Butler 服务：**除上述常规服务外，Butler 服务最重要的特性是对客户实行“一对一”的尊贵服务。客户有任何合法、合理、合情的需求均可致电 Butler, Butler 会在第一时间为您提供协助。

**Butler 重要提供物业管理、物业经营、物业保养、物业修缮、家庭助理、商务助**

**业主手册**                      **编号**

版本 A/0 生效期 20231 年 09 月 01  
日 序号:



理、生活助理等全方位的尊贵服务。小型家居维修、衣服洗熨、购物送货、家居清洁、鲜花速递、私人 PARTY 等顶级居家服务。详细的服务内容包括但不限于如下各项： 1、异地委托管家事先验房并反馈业主，经业主确认后敦促工程单位修缮。 2、代办包括水、电、气、电信、电视等市政公用服务开通手续及委托银行付款手续。 3、代办管理服务需要办理之一切手续及装修手续。 4、参与业主审定装修设计方

案，配合装修过程管理、装修工程竣工验收、装修保修控制。 5、装修后房间的开荒清洁、除尘、除味。 6、家俱采购方案的实行、搬家企业的安排及居家布置。 7、入伙的详细操办。 8、安排定期维护、打理私人绿化。安排专人打扫居家卫生、房间清洁、平常维修以及重要电器的维护、保养。

9、提供的不动产经营，当业主有物业出租需要时，可以书面委托 BUTLER 组织和操办物业经营事宜，BUTLER 在保证业主物业获得收益的同步，也会监督承租人对物业的完整使用。

10、筹划、组织、安排各类私人 PARTY。

11、按照五星级酒店的服务原则，为物业使用人提供叫醒服务、餐食服务、洗涤服务、商务服务、票务服务、租车服务、旅游服务、接机、送机、小孩接送等系列超值便捷服务。

针对酒店式公寓的“尊悦”式服务的特色服务的重要内容：

1、专人代泊车、行李搬运、健康睡眠枕、温馨功夫茶、morninig call24 小时叫醒服务、总机服务、房屋打扫、洗衣熨烫、代订餐饮、旅游征询、代订牛奶报纸、代订鲜花、代购各类生活用品、家政清洁等类服务；

版本 A/0      生效期

20231 年 09 月 01 日                      序号：

2、打印、复印、      、会议室的预订、票务服务、小孩接送等，客户入住公寓期间，可以便捷高效地 处理一切商务事宜；

3、为公寓的投资型客户提供专业的租售服务，及时向客户传递物业有关信息。

4、丰富多彩的小区文化活动。如亲子嘉年华、猜灯谜、组织各类晚会或舞会、摄影展、各类有奖征文、踏青活动、各类体育性活动、开展爱国主义教育等。

“首问责任制”服务。每一位专业的祥水湾服务大使都积极参与到物业管理中，在第一时间为业主排忧解难并全程跟踪直至事情的圆满处理，以便为每一位业主提供最优质的服务。

“无干扰的隐性”服务。为业主提供一周 7 天全天 24 小时服务，一年 365 天不间断，保证在任何时候都能有效地满足业主的多种服务需求，做到分秒无间断、服务无盲区，让业主真正感受到贴心服务。隐性式服务管理是贴心保护业主的隐私，精心安排服务时间保证服务无干扰，为祥水湾业主营造自、舒适的私密生活空间。“贴心”服务与“个性化”服务。详细个性化服务见 五、沟通联络

服务中心地址：    幢    单元； 24 小时客户服务热线：    客服部平常接待时间： 8:00—17:00 维修服务时间： 8:00—24:00    监控中心：提供 24 小时公共秩序紧急援助服务。    业主/住户可拨打客服热线    或前去客服部办理所需事宜，以加强与业主/住户的联络。业主/住户若有书面意见或提议，可邮寄至服务中心。若    投诉管理服务人员，请尽量记录工号、姓名，以便我们调查

处理。 欢迎业主/住户提出有关本物  
业管理服务之意见，并恳请留下姓名、  
联络 及 地址，以便联络跟进。  
业主手册 编号 版本 A/0 生  
效期 20231 年 09 月 01 日 序号：

及配套的设施设备和有关场地进行维修、

养护、管理，维护小区环境卫生和秩序

的基础，其收费原则按建筑面积计算，

别墅 3 元/平方米·月、公寓 2 元/平方

米·月、回迁楼元/平方米·月、商铺元/平

方米·月。物业管理服务费是基于小区管

理成本预算和政府指导价格制定的，重

要包括但不限于下列项目的开支： 1、

管理服务人员的工资、津贴、社会保险

和按规定提取的福利费等； 2、物业共

用部位、共用设施设备的平常运行、维

护费用； 3、清洁卫生费用； 4、绿化

养护费用； 5、物业管理区域公共

秩序维护费用； 6、服务中心办公费用；

7、物业管理企业固定资产折旧；

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。 二、有偿服务收费  
家庭维修或清洁等服务需要收费，有关  
项目及价格详情，请参阅第四章业主须  
知之《有偿服务收费原则》。有偿服务收  
入在扣除对应成本后的节余部分，用于  
弥补物业管理服务费之局限性。 三、  
物业管理费用的告知及缴付 服务中  
心将于收费结算期第一种月 5 日之前，  
将物业管理服务费、公共区域水电费及  
代收代缴费用告知单送达业主/住户在本  
小区的信报箱。 请业主/住户于收费  
结算期第一种月 10 日之前交纳有关费  
用。为节省时间，防止排队等待，请尽  
量采用自动转帐方式交纳物业管理费用。  
此费用业主或住户交纳均可，但若有拖  
欠，最终仍业主负责。假如房屋变更产  
权，请业主交清变更前的物业管理有关  
费用。



为防止影响服务中心的平常运作，对欠交物业管理费用的，服务中心将书面告知其限期交纳；逾期不交纳的，将按日加收应交纳费用千分之三的滞纳金，并按业主规约和物业管理服务协议约定采用对应措施进行催交；对超过3个月的欠费业主，物 业 主 手 册 编 号 版 本 A/0 生 效 期 20231 年 09 月 01 日 序 号： 业 管 理 企 业 将 保 留 向 人 民 法 院 提 起 诉 讼 的 权 利。

业 主 手 册 第 四 章 住 户 须 知 编 号 版 本 A/0 生 效 期 20231 年 09 月 01 日 序 号： 为 了 将 小 区 建 设 成 整 洁、安 全、文 明、友 好 的 温 馨 家 园，请 仔 细 阅 读 并 遵 守 下 列 条 款： 1、 住 户 资 料 为 了 在 发 生 紧 急 状 况 时 能 迅 速 与 您 联 络，请 业 主/住 户 将 有 效 联 络 及 有 关 资 料 及 时 告 知 服 务 中 心，服 务 中 心 承 诺 将 对 您 的 资 料 予 以 保 密。 2、入 住 登 记 业 主/住 户 入 住 小 区 时，应 到

服务中心办理入住登记手续。

3、家居装修 业主/住户需要进行家居装修的，必须遵守《业主临时管理规约》等文献规定及如下条文： 1) 施工时间：集中装修期间：8：00-17：00；小区有业主入住后装修时间为：周一至周五 8：00-12：00，13：00-17：00；周六、周日、节假日 9：00-12：00，14：00-17：00；物业管理单位有权制止超时装修和一切产生严重噪音、震动、强烈气味而引起其他业主/住户强烈投诉的施工并保留依小区入住状况、季节更换或其他原因而调整装修时间的权利。

2) 构造：不得改动房屋梁、柱、承重墙、外立面，在非梁柱上侧筑墙不能采用红砖等重质材料，只能使用轻质材料；楼板不得铺设 1cm 厚度以上大理石等重质装修材料；楼顶不得安装超负荷吊顶、大型灯具；严禁将预留的消防逃生口通道的玻璃改装为其他材料的隔墙。

3) 房屋外观：不得私自安装阳光棚、太阳能热水器、空调室外机、拉闸门等，同步必须按物业管理单位规定的装修施工许可进行；室内防盗网应安装在房屋内侧，且防盗网颜色选择需按物业管理单位提供的执行，以保证房屋外观的统一，为您的不动产的保值、增值发明前提条件。

4) 防水：不能将没有防水规定的阳台或房间改为卫生间、厨房；按规定做好卫生间、厨房防水层，经试水检查合格，方可回填；卫生间降层不得使用建筑废料填充，并留出侧漏地漏及通过该单元之管道检查口，以便后来维修。

5) 装修施工人员：所有装修施工人员凭证进出小区，并将证佩戴于胸前；装修施工人员不得在小区内窜房、拉生意；不得在公共场所逗留、闲逛，进行与装修无关

版本 A/0      生效期

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/197142002110006131>