

世港花园【国际公寓】

业户手册

广州世港物业管理有限企业

目 录

第一章	世港花园【国际公寓】概况	4
第二章	管理企业的服务	5
第三章	迁入/迁出手续及程序	6
第四章	业主/租户的权益及责任	8
第五章	小区服务及设施	8
第六章	小区守则	10
第七章	管理费	12
第八章	保 安	13
第九章	交 通	13
第十章	清 洁	13
第十一章	防火指南	14
第十二章	应急应变措施	16

第十三章 有偿服务及服务17

致世港花园【国际公寓】各业户：

广州世港花园【国际公寓】(如下简称本公寓)欢迎您成为公寓顾客中的一员,并敬祝您生意兴隆、万事如意!

本手册刊载有关公寓设施、业主/租户之责任、应急措施等方面的资料。各顾客及其属下之员工均应熟读本手册内所刊载之资料。

我们编制此顾客手册,意在让您更好地理解公寓平常物业管理工作,及我们所提供的服务项目。以便您能及时办理多种与公寓管理有关的手续。我们秉承,您的需要就是我们的职责和服务宗旨,全心全意为您提供热情周到的服务,发明优美舒适的居住和商务环境。同步真诚但愿您能对我司的管理服务提出宝贵意见和提议,我们将十分乐意接受并不停改善。

谨藉此机会感谢所有理解、配合及遵守本手册的顾客。

致

礼!

广州世港物业管理有限企业

二〇〇四年九月

世港花园【国际公寓】概况

世港花园【国际公寓】位于广州市新港东路 238 号，广州国际会展中心西南侧，占地面积 2.9 万平方米，总建筑面积达 5.2 万平方米，总户数 438 户。小区容积率 2.2，绿化率达 40%。拥有 95 个地下停车位，配置有商业服务中心、产品展示中心、24 小时自助银行、多功能会议室、豪华会所、中餐厅、西餐厅、美容美发、洗衣等服务设施。

阁下之邮寄地址如下：

：中国广东省广州市海珠区新港东路 238 号世港花园【国际公寓】

邮政编码：510335

第一章 管理企业的服务

一、 管理企业的服务范围

广州市世港物业管理有限企业被委托为世港花园【国际公寓】的物业管理机构，以资深及专业的物业管理人员全日 24 小时全面提供优质管理服务予各业主/租户。管理企业的重要服务范围如下：

1. 根据《世港花园【国际公寓】业主公约》制定公寓守则及必要的规章制度，以有效的形式敦促业主/租户遵守本手册。
2. 实行公寓的保安及消防管理，保证公寓有良好而安全的环境。
3. 实行公寓的公共环境的清洁卫生管理，美化公共环境，保证公寓内环境整洁舒适。
4. 对公寓的建筑物、公共设施及设备进行维护保养，保证各中央系统性能良好、运作正常。
5. 管理企业配置技术力量雄厚的维修队伍，为小区提供全天候的维修公共服务；
6. 解答业主/租户有关小区管理的投诉及查询；
7. 对公寓财务管理实行公平、公正、公开的原则，严格控制费用支出，以至少的费用实现管理目的。

加强对管理队伍综合素质的培训和提高管理质量水平，以到达本公寓的服务目的。

二、 管理企业的权限

1. 管理企业全权负责小区的管理运作，对违反顾客手册的行为，有权纠正及按章处理，以保障全体住户的利益；
2. 管理企业有权按章收取管理费及其他分摊费用；对违反规定拖欠费用的业主/租户有权根据本手册规定处理；
3. 对于发生违反国家法律的行为，管理企业有权配合公安机关执行维护治安的任务；
4. 管理企业有权拒绝业主/租户提出与小区管理无关的私人服务规定，但可通过有偿服务的途径协商处理；
5. 对于管理企业员工过错导致顾客不便或损失，应由管理企业对其员工进行处理，而业主/租户无权私自惩罚管理企业员工；
6. 管理企业对本手册有解释权，对业主/租户提出的疑问及投诉作出解答。

三、 业主/租户的投诉程序和处理

1. 业主/租户对管理工作的提议、查询或投诉，可以 、投函或亲自到管理企业垂询。
2. 管理企业接获投诉信息后，将认真谨慎调查，尽快给投诉者满意答复；

3. 对于业主/租户提出的合理化提议，管理企业将认真研究，在必要时公布采纳状况。
4. 小区物业管理人員均由小区物业管理企业聘任，并发給员工证，目的在于为小区全体业主/租户提供優質管理服务。各业主/租户如对管理员工身份有所怀疑，可规定该员工出示有效员工证。
5. 个别业主/租户无权规定小区管理员工为其提供与小区管理无关的服务。
6. 各业主/租户无权直接惩戒小区管理员工，如对该员工不满，应向管理企业提出，由小区管理企业采用合适的措施。
7. 各业主/租户不必提供額外服务小费予小区管理员工，如小区管理员工提供服务后索取小费，敬請立即告知小区管理企业，以便对该管理员工采用合适措施。

四、 管理企业的办公时间及联络方式

1. 管理企业的平常办公时间为：

星期一至星期五：上午八时三十分至中午十二时，下午一时至五时三十分

星期六、日及法定节假日上午九时至下午五时

除上述时间外，管理企业仍有值班人員每天 24 小时为业主/租户服务。假如碰到緊急事故，亦可向就近保安員求援。

2. 管理企业的地址：广州市海珠区新港东路 238 号世港花园世港二街 3 号首层
3. 管理企业的电话：84282111、84282333、84206908（24 小时）

: 84284350

第二章 迁入/出手续及程序

一、 迁入手续及程序

1. 为更好地为各业主/租户提供服务，所有业主/租户入住单元前均应前去管理处办理收楼及入住手续。
2. 业主办理收楼程序
 - a) 收楼之业主携带有效证件及收楼证明书，到世港花园世港二街首层客户服务中心办理手续，如非业主本人或企业法人代表，须出具业主委托书或企业委托书可办理手续。
 - b) 缴交收楼费用和维修基金，签定《世港花园【国际公寓】业主公约》和填写收楼表格及联络资料。
 - c) 到楼层单元验收物业，并确认电表和水表读数。如有工程遗留问题，作出详细记录。
 - d) 签收单元钥匙，如有遗留工程，托管一条门匙于管理处，以便工程维修。
 - e) 完毕遗留工程后，再次对单元作出检查，直至合格。
3. 租户入住程序

- a) 携租约副本或业主出具之收楼证明到管理企业客户服务中心办理入住手续。
- b) 业/租户签收一套《业户手册》及有关管理制度。
- c) 业/租户须填写《紧急事故联络人表格》、《防火责任书》等入住表格。
- d) 交纳有关费用。
- e) 到楼层单元验收物业，并确认电表读数。

【提醒业/租户注意】：迁入时需同业主约定室内设施保养与维修的责任，否则，该费用将由使用者承担。

- 4. 迁入前如需进行内部装修，敬请详阅《装修手册》，并按有关手续及规定向管理企业办理装修申报手续。
- 5. 于入住时，业主/租户应保证其委托的搬运企业/人员遵守物业管理企业指示，从指定途径进入小区及保证道路畅通；同步于搬运时亦应注意保护小区公共区域的设备、设施，如导致损坏，有关业主/租户须作出对应的赔偿。
- 6. 于入住后向物业管理企业提供该单元业主/租户入住名单及详细联络措施，以备发生紧急事故或必须状况下联络之用。同步，如上述名单或联络措施有所更改，敬请即时告知小区物业管理企业更改登记档案，防止发生紧急事故或必须状况下无法联络而导致不必要的损失。

二、 迁出手续及程序

业主/租户如需迁出小区,请提早一个月发出书面信函告知小区物业管理企业,并注明迁出日期及按下列程序办理有关手续,否则物业管理企业将拒绝该单元内家俱、设备、设施搬出小区。

1. 需办理退场的租户,应于退场前向管理处递交与业主签定之退租协议书或业主出具之同意退场证明。
2. 申请办理撤销租用设备、设施服务合约,如长租车位等,并退还住户证、IC卡(若有)等小区识别物件。
3. 缴清有关应付未付帐项(若有),包括管理费、电费、停车费及其他租用设备、设施服务等,并退还钥匙(单元大门钥匙及公共区域钥匙)业主/租户到保安部办理物品放行手续。
4. 迁出时,业主/租户应保证其委托的搬运企业/人员遵守小区物业管理企业指示,从指定途径迁出小区及注意保护小区公共区域的设备、设施,如导致损坏,有关业主/租户须作出对应的赔偿。

第三章 业主/租户的权益及责任

一、 权益

1. 各业主/租户有权享用其所属单元及小区公共地方、公共服务设施和公共康乐设施;
2. 有权监督管理企业的服务工作,对管理企业员工的过错和违反管理企业守

则的行为提出批评，并规定管理企业作出合理解释；

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/1462121101010135>

3.