



客 户 手 册



义乌中国小商品城物流仓储有限公司

（试 行）

2021年10月

欢 迎 词

尊敬的入驻企业：

您好！

欢迎您入驻义乌中国小商品城物流仓储有限公司_____园区！

义乌中国小商品城物流仓储有限公司是一家专注于货物仓储、具有国企背景的公司，公司于 2002 年 06 月 14 日成立，经营范围包括航空国际货物运输代理；陆路国际货物运输代理；普通货物仓储服务（不含危险化学品等需许可审批的项目）；装卸搬运；国内货物运输代理；国际船舶代理等。至此义乌中国小商品城物流仓储有限公司承诺为您提供全天候、全方位的园区管理服务，并期待您能够理解、支持和配合我们的工作，共同创造安全、封闭、有序的园区环境。

本手册内容涵盖了园区的详细资料及相关管理规范，为使您在园区的工作和生活更便捷舒心，请您仔细阅读手册内容，并妥善保管本手册。

如果您在园区管理服务方面有任何要求请随时联系我们，我们竭诚为您提供完善周到的服务。

衷心期望在我们的共同努力和精心经营下，我们美丽的创业家园——义乌中国小商品城物流仓储有限公司_____园区的明天会更好！

感谢您选择义乌中国小商品城物流仓储有限公司！

义乌中国小商品城物流仓储有限公司

年 月 日

目 录

第一章 入驻园区概况及设施情况.....	1
入驻园区概况.....	1
第二章 园区管理服务承诺及服务电话.....	1
第三章 安全管理.....	2
第一节 安保.....	2
第二节 消防.....	2
第三节 消防指南.....	3
第四章 设施管理.....	6
第一节 工程维修.....	6
第二节 日常保养.....	6
第三节 滑升门的使用.....	7
第四节 其它应注意事项.....	7
第五章 环境卫生.....	8
第六章 园林绿化管理规定.....	8
第七章 人员出入管理.....	9
第八章 车辆出入管理.....	10
第一节 交通管理.....	10
第二节 车辆及停车场管理.....	10
第三节 免责条款.....	11
第九章 二次装修管理制度.....	11

第十章 广告和招牌设立.....	14
第一节 基本要求.....	14
第二节 入驻企业的职责.....	15
第十一章 费用（租金、管理费及能耗费）管理.....	16
第十二章 入驻、迁出交接程序.....	16
第一节 入驻企业入驻程序.....	17
第二节 入驻企业迁出程序.....	17
第十三章 应急程序.....	18
第十四章 投诉.....	22
第十五章 总结.....	23

第一章 入驻园区概况及设施情况

入驻园区概况

- 本园区位于_____。
- 本园区总占地_____平方米，包含_____个单体单层仓储/集运分拨及配套服务建筑，总建筑面积约_____平方米；园区具有充足照度及宽敞的装卸区、良好的交通组织、广告展示外部环境；仓储/集运分拨配备电动门_____，并设有喷淋系统和消防系统。

第二章 园区管理服务承诺及服务电话

我们将遵循“为客户不断创造价值”的服务宗旨，向您郑重承诺：

- 1、提供全年 365 天，每天 24 小时不间断的优质、高效服务。
- 2、为入驻企业排忧解难，提供各类专项、特约服务。
- 3、园区秩序井然，环境优美、整洁。
- 4、有效投诉率控制在 5% 以下，投诉受理率达 100%，回访率达 100%。

5、服务电话一览表。

园区物业管理处（周一到周五）8：30 — 17：30（时间）

电话：_____ 现场联系人：_____

24 小时服务联系电话：_____

火警：119 治安报警：110 市急救中心：120

市内电话查询：114 气象咨询：12121

自来水公司：96390 供电局：95598 派出所：_____

第三章 安全管理

第一节 安保

1、园区公共区域提供 24 小时安保服务，负责园区巡逻工作并协助处理入驻企业的合理诉求。

2、对出入园区车辆、人员进行检查。

3、对中央消防火灾报警系统实施 24 小时安全监控。

4、保证公共区域消防通道畅通。

第二节 消防

为保证生命及财产安全，所有管理人员必须认真贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，认真执行防火制度，爱护消防设备，真正做到人人防火，处处安全。入驻企业应要求其工作人员及其服务商遵守以下规定：

1、园区内禁止吸烟，禁止燃放烟花爆竹。

2、不得在园区内存放汽油、酒精、香蕉水、烟花爆竹、炸药等任何国家明令禁止的易燃易爆物品。

3、入驻企业租用的租赁区域内如需动用明火作业，必须事先向园区物业管理处提出书面申请。申请包括：指定专人进行监护，安全防范措施及配备灭火设备等，经批准后方可作业。作业完毕后应立即清理现场，检查确定无遗留火种后方可离开。

4、自觉维护消防设施、器材、设备完好，不得损坏、擅自挪用、拆除、停用消防设施和器材，不得埋压、圈占消火栓，不得擅自动用消防水源；禁止擅自使用消火栓或在消火栓内放置杂物，园区物业管理处将安排专员定期对租赁区域内的消火栓进行检查保养。

5、自觉接受供电、供水等单位的管理，积极配合园区物业管理处定期进行消防设施、设备的检查，提高防火意识。

6、定期向员工宣传消防法律、法规和防火安全知识，增强员工防火意识，培养员工消防技能。

7、了解所租赁物业的用电负荷，遵守电器安全使用规定，不超负荷用电，不使用不符合质量要求的产品。

8、入驻企业进行租赁区域内装修时，不得擅自改变建筑物的防火功能和消防设施设施；确需改变的，应征得园区物业管理处同意后报公安消防部门批准。消防设施设施的改动、安装工程应由具有消防安装资质的公司承担。

9、不得将带有火种的杂物投入垃圾桶，不得在园区内焚烧垃圾。

10、保持楼梯、走道、出口等部位畅通无阻，不得封堵消防通道和防火间距，不得损坏消防标志，不得在通道内堆放物品、停放自行车。

11、主动配合消防主管部门和园区物业管理处开展对本租赁区域的消防安全检查工作。

12、学习消防常识，掌握简易灭火方法，发生火灾应及时报警并听从消防人员的指挥行动。

13、发现他人违章用火、用电或损坏消防设施、器材的行为应及时劝阻、制止，并向园区物业管理处反映。

14、有责任保护火灾事故现场，协助园区物业管理处和公安消防机关调查火灾原因。

15、承担消防安全相关的法律法规规章等规定的其它责任。

16、入驻企业应遵守国家颁布的消防法规，对违反消防安全规定的行为及隐患，园区物业管理处有权提出整改要求。

第三节 消防指南

此消防指南依据国家消防有关规定具体分为以下四个部分：

第一部分：意外火灾事件处理程序。

第二部分：疏散指示。

第三部分：报警系统。

第四部分：火灾防范措施。

所有园区内的入驻企业和员工均须全面了解此部分内容，入驻企业应指定“防火负责人”，与物业管理处共同组建义务消防队，负责园区意外火灾的处理程序及疏散通道。

第一部分 意外火灾事件处理程序

倘若您目睹火灾，请保持冷静：

1、按下最近手动火灾报警按钮。

2、拨打火警电话_____。

3、让最近的负责人员通知园区物业管理处。

4、利用附近的灭火器材灭火，切勿用水扑救电器引起的火灾，而应使用最近的粉末灭火器扑救所有电力闸门和总开关应立即关闭。

5、如火势无法被控制，立即沿最近的消防通道疏散至室外等候消防人员到来，同时向消防人员提供详细的火灾位置及情况并按其指示安全撤离。

6、集合或通知相关人员撤离至安全区域。

7、在确认您租赁区域内所有的人员均已撤离后，请在离开时关闭租赁区域内所有的门。

8、如需撤离，办公室内的高级职员有责任清点本租赁区域的员工人数。

室内消火栓的使用：

1、打开水带并与水枪及消防水龙连接。

2、逆时针方向打开消防水龙的闸门。

3、按下室内消防栓内的启泵按钮（如有），对准火源喷水灭火。

灭火器的使用：一手持灭火器，一手拔出保险栓并压下手柄，对准火焰根部扫射灭火。

第二部分 疏散指示

如果您得知园区内发生火灾但您所处的位置并未有火情，应等候园区物业管理处保安或消防人员的指示。

在等候指示时，需注意以下事项：

- 1、保持冷静，切勿惊慌。
- 2、锁闭所有机密文件。
- 3、关闭所有电源。
- 4、停止使用电话。
- 5、开始撤离时保持冷静。
- 6、当您公司所有员工撤离后请锁住办公室门。
- 7、从最近的通道有序撤离，切莫惊慌，切勿奔跑拥挤。
- 8、勿携带大件物品。
- 9、遵从消防人员及园区物业管理处保安人员的指挥。
- 10、各租赁区域防火负责人将负责清点所有撤离的工作人员。

第三部分 报警系统

1、火警：各建筑楼栋区域四周墙上均设有手动火灾报警装置（红色圆盒），按下按钮，园区火灾控制系统控制板将会显示火灾部位。

2、其它设施：园区装设了全面的烟雾报警系统，遇有烟雾则会触发园区火灾控制系统。烟雾报警触发后，将同时显示火灾部位。

3、园区火灾报警电话：_____。

第四部分 火灾防范措施

园区内所有人员均应随时遵守以下措施：

- 1、当离开仓储/集运分拨/办公区/宿舍时，应检查所有电器开关应处于关闭状态，所有的电力设备包括计算机、打印机等必须切断电源。
- 2、定期检查所有电力设施及电线。
- 3、多头插座电源不得超负载工作。

- 4、不得直接使用电线连接墙上的插座，应使用正确的插头连接。
- 5、禁止在仓储/集运分拨/办公室区/宿舍内存放易燃易爆物品。
- 6、保证仓储/集运分拨/办公室区/宿舍内无未熄灭的烟头。
- 7、若清洁人员将垃圾遗留在您办公室内或附近，请立即通知园区物业安排清除。
- 8、除园区内特许烹饪操作的场所外，其余场所一律不得进行烹饪操作。
- 9、请勿在安全通道及附近堆放物品，须保证其畅通。

第四章 设施管理

第一节 工程维修

工程维修是指租赁区域内所提供的基本设备设施的维修，不含二次装修项的维修及库区消耗品的提供。园区物业管理处竭诚为入驻企业提供工程维修服务，实现：

- 1、确保共用设施设备运转正常，维护良好。
- 2、紧急报修 10 分钟到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场。
- 3、园区公共照明设备完好率 98%以上，按规定时间定时开关。
- 4、下水道、排水渠定期检查，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。
- 5、在接到相关部门停水、停电通知后，按规定时间提前通知入驻企业。

第二节 日常保养

- 1、请勿损坏公共设备，否则需赔偿损失。
- 2、请勿把废弃物丢入各渠道（如厕所、下水道等），否则需对损坏/堵塞负责修理。

3、正确使用电器设施，勿私拉乱接电源。失修/损坏/质劣电器品易导致火警，任何电器工程须有合格技工操作。

4、请勿涂划/刮花园区任何部分如墙壁、地面等，不可随地吐痰或便溺。

5、请勿在共用地方堆放私人物品、置物柜、花盆、晾晒等。

6、请爱护公物，若发现人为损坏事件，请立即通知园区物业管理处。

第三节 滑升门的使用

滑升门

✧开启：按上升箭头。

✧关闭：按下降箭头。

✧停止：按红色按钮。

✧停电时的手动操作：手动拉拽电机链条对门体开启或关闭，操作完成后请将链条放回在链条挂钩上。

✧通电后恢复电动操作：手动轻拉链条，使离合器咬合，确保离合器真正啮合。按下控制箱操作按钮（上/下），电动操作即可恢复。

✧在使用链条手动操作时，请勿同时操作控制箱按钮。

第四节 其它应注意事项

1、空调安装：须至园区物业管理处办理申请手续，并提交方案图纸，得到许可后方可安装，以利园区物业外观整齐。

2、玻璃窗：不可破坏玻璃窗之原结构，不得肆意拆装玻璃窗。

3、洗手间、淋浴间：未得到园区物业管理处批准前，不得附加建造洗手间、淋浴间之类的设施。

4、物业结构之保护：物业结构部分不可改动。入驻企业不可损害本物业任何部分之结构，如有发生，修补费用将由入驻企业负责。

第五章 环境卫生

园区物业管理处竭诚为入驻企业提供安全、整洁、舒适、文明的园区环境，实现如下环境服务目标并请入驻企业共同维护：

- 1、园区内公共区域（硬化地面、主次干道）每天清扫，保干净整洁。
- 2、公共区域设专人日常保洁，保持公共区域干净整洁无杂物。
- 3、根据园区实际情况合理布设垃圾桶，垃圾日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象。
- 4、垃圾设施及时定期清洁。
- 5、定期进行绿化养护修剪。
- 6、请按垃圾分类标准投放至垃圾分类处理站。
- 7、园区内不得饲养或带入家禽、宠物等。
- 8、请自觉清理废物，切勿污染公共区域。
- 9、废品（纸板箱等）的收理：若入驻企业自行请人处理，请事先告知园区物业管理处，以便对人员和货物的进出管理。
- 10、请勿放置任何物品、垃圾等于消防通道、消防门外、走道等公共区域，任何于公共区域置放的物品将被移走，有关费用由入驻企业承担。
- 11、请勿高空抛物。
- 12、请勿随地吐痰、乱丢烟头、纸屑、果皮、塑料袋或饮料罐。
- 13、请勿乱搭、乱贴、乱挂等。
- 14、未经园区物业管理处许可，请勿在园区任何位置张贴广告、启事和标语等。

第六章 园林绿化管理规定

绿化环境是保持生态平衡，营造优美、舒适、清新的生活环境的基础。请全体入驻企业共同遵守下列规定：

- 1、请勿随意践踏和占用绿化草地。
- 2、请勿攀折园林花木，以及在树木、草地晾晒衣物或扎铁丝等。
- 3、请勿在绿化范围内堆放任何物品。
- 4、请勿往绿化地内抛弃杂物或倒污水。
- 5、请勿损坏花木的保护设施和花坛。
- 6、行人和车辆请勿跨越或通过绿化带，不得损坏绿篱栅栏。
- 7、未经同意，请勿在园区内树木上及绿化带内设置广告牌和宣传栏。
- 8、人为造成花木及设施损坏的，园区物业管理处将责成其照价赔偿或保留追究其相关法律责任的权利。

第七章 人员出入管理

入驻企业员工凭园区物业管理处发放的入驻企业工作证或工作牌进出园区。

装修施工人员需办理《园区临时出入证》办证所需材料：

- 1、两张一寸照片。
- 2、个人有效证件。
- 3、一份公司证明（加盖公章）。
- 4、收取_____元押金。

此证将作为入驻企业员工临时出入园区或享受其它服务的有效凭证，请有效保管。员工出入证遗失补办时，每证收取_____元押金。当入驻企业施工完成或员工停止在公司工作时，员工出入证应退还至园区物业管理处并返还其押金。

园区物业管理处为入驻企业安全考虑，可能随时检查来往人员工作证件，并有权阻止未出示有效证件的人员出入。

第八章 车辆出入管理

第一节 交通管理

- 1、驶入园区的车辆，须严格遵循交通信号和标志，按规定线路行驶，且行驶时速不得大于 5 km/h。
- 2、在等候区等候时，要按地面划线停放整齐。
- 3、对不按园区车辆行进线路行驶的车辆，门岗保安有权阻止进入。

第二节 车辆及停车场管理

- 1、所有车辆未经许可，不得擅自进入本园区。
- 2、车辆进入园区前，须在门岗前进行出入证的查验，听从保安人员指挥，有秩序进入园区。
- 3、访客车辆进入园区，应听从保安人员指挥，停放在指定区域内，不得擅自停放。
- 4、车辆离开园区，在出口岗应服从保安人员的检查，不得拒检。
- 5、摩托车、电单车、自行车等进入园区，应听从保安人员安排，停放在园区指定区域内，访客车辆一律不得进入园区装卸区。
- 6、车辆在园区行驶或停放时由于驾驶人的原因损坏园区设施设备时，应由入驻企业或入驻企业服务商负责赔偿用于修复园区设施设备的一切费用。
- 7、严禁在停车场内维修或清洗车辆，严禁在停车场内吸烟、随地抛扔杂物或包装物料等任何垃圾。
- 8、违反上述规定者，保安人员将禁止该车辆离开园区。
- 9、区域（项目）公司有权根据政府相关法律法规制定相关的园区停车管理制度，且区域（项目）公司有权自主根据园区经营情况及入驻企业停车使用情况对园区停车管理制度（包含停车费）不时调整，《租

赁协议》另有约定的以《租赁协议》为准。

10、出入园区时，车主主动缴纳停车费用后方可通行。

11、严禁携带易燃易爆、有毒有害等危险物品进入园区，由此引发的责任将由车主全权承担。

12、本园区车场只收取车位有偿使用费，不负责车辆的保管、保险责任，园区车辆须定期向保险公司购置保险。

13、凡影响园区交通秩序和车辆安全的行为，物业管理处均有权进行劝阻、制止和管理。

14、对违反本规定的，园区物业管理处可视情节轻重报请交通管理部门依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》和《中华人民共和国道路交通安全法》进行处罚。

第三节 免责条款

1、入驻企业不按双方约定或指定位置停放车辆（含非机动车），园区物业管理处对车辆及车内财物的安全不承担任何责任。

2、入驻企业不得将贵重物品放置车内，若损坏或丢失，园区物业管理处不承担任何责任。

第九章 二次装修管理制度

1、装修必须提前向物业管理处提出装修申请，填写《装修申请表》。物业管理处负责对入驻企业提交的《二次装修申请表》及相关申请文件进行审批，涉及消防系统改动、临时建筑建设、主体结构改变等，入驻企业必须提供政府相关部门审批资料至物业管理处一并审批。物业管理处不应向入驻企业及装修施工方收取审批费用，但入驻企业及装修施工方需承担相关政府部门审批手续（如有）涉及到的费用。审批通过后，将《二次装修申请表》及二次装修申请相关文件提交甲方。二次装修申请相关文件包括：

(1)、《二次装修申请表》，盖章签字确认。

(2)、装修委托书（如委托外部单位装修）。

(3)、《二次装修协议书》，盖章签字确认。

(4)、《恢复原样承诺书》，盖章签字确认。

(5)、施工方资质证明（加盖红章）。

(6)、施工方营业执照复印件（加盖红章）。

(7)、装修负责人联系电话、身份证复印件、施工人员身份证复印件。

(8)、A3 规格装修图纸一式两份（加盖红章），包括平面图、吊顶、电力、照明、隐蔽管线、给排水、空调设计图（含内外机放置图）、内部消防设计图（如内部有消防改动）、LOGO 立面效果图等。

(9)、政府行政部门审批资料（按政府指导文件确定的审批文件，涉及消防系统改动、临时建筑建设等必须提供）。

(10)、施工方案文字说明。

2、甲方审批通过后，物业管理处负责为入驻企业办理装修手续。园区物业管理处受理入驻企业装修申请时，向入驻企业详细介绍装修规则及装修审批、验收手续。

3、办理临时出入证，向入驻企业收取临时出入证及施工保证金_____元。

4、入驻企业必须在园区物业管理处核验后，并交纳足额的施工保证金及相关费用后方可开始施工。

5、园区物业管理处对入驻企业装修过程进行检查、监督和验收，若发现入驻企业在装修过程中违反《二次装修协议书》及审批文件提及的事项，园区物业管理处将对违章违规项目、内容及后果填写《二次装修违规整改通知单》发文至入驻企业以便于入驻企业进行及时整改。

6、园区物业管理处工程部负责对装修隐蔽工程的控制、管线排放、负荷配置及房屋系统设施设备进行检查、监督。

7、园区物业管理处保安部负责装修施工过程中的治安消防及违规违章的控制及巡查、监督。

8、装修施工项目如须经政府有关部门如消防部门、质检部门批准后方可施工，园区物业管理处有权禁止未取得政府部门批准的工程进行。

9、施工中若需动用明火，必须到园区物业管理处办理申请动火手续，提供动火人身份证复印件及操作证，并填写《临时动火作业申请表》，由园区物业管理处签字批准后，方可进行动火作业，同时在作业现场必须有相应的防范措施。

10、装修注意事项：入驻企业必需留意并遵守以下装修规则及条款。

11、后加设备/物件等：在未得到园区物业管理处事先批准之前，入驻企业不得安装任何设施设备如：水管、空调机、天线或雨篷等物件在园区公共区域和外墙及屋顶上。

12、广告招牌：在未经园区物业管理处批准前，入驻企业不得展示、悬挂任何带有广告性质的招牌，《租赁协议》另有约定除外。

13、更改/还原工程：区域（项目）公司保留权利要求入驻企业对所有装修工程进行更改或还原，即使该装修和后加设备/设施曾被允许。区域（项目）公司批准入驻企业装修、后加设施/设备时，都应要求相关入驻企业作出《恢复原样承诺书》。

14、园区设施：入驻企业须保持园区内所有设备不得封死以致无法维修或检查。所有检查活门、渠盖、门、百叶等前后都不能安装或放置任何物品以影响正常开启。

15、垃圾/废料清运：装修期所有垃圾及泥石等物料都应存放在入驻企业租赁区域内。园区公共区域不得存放任何物料。园区物业管理处会指定区域作为临时垃圾收集站。入驻企业须自行安排把垃圾、泥石等运到临时收集站，可自行清运或委托物业管理处清运，清运费由入驻企业承担。

16、材料运输

(1)、入驻企业聘用的承造商在搬运材料时需严格遵从园区物业管理处安排的特定路线及程序。所有车辆在装卸后不可停泊于装卸货区内。

(2)、运送大量物件时，须预先与园区物业管理处联络。入驻企业在搬运货物时对园区设施与装修的破坏负责修补。

(3)、结构地面/分割墙：不得在结构地面及分割墙进行挖洞、钻孔等破坏性工程否则入驻企业须对此等行为造成的损坏负责。

17、其他

(1)、入驻企业须监管其聘用之承租运输方并对其行为负责，若有损坏公共区域或共用设施或在公共区域遗留废物，该租赁区域的入驻企业为最终责任人，须承担赔偿责任。

(2)、兹扰他人行为如制造噪音、兜售推销商品等一律禁止。

第十章 广告和招牌设立

入驻企业在公共区域放置任何标志、招牌、通告、广告等物品，必须符合《租赁协议》及国家有关法律法规规定，并事先报政府相关部门审批且经过园区物业管理处批准后方可树立或放置。任何未得到批准而树立和放置的物品，园区物业管理处将根据相关规定进行处理，所有因此产生的费用将由相关责任人承担。

广告或招牌等设计须符合园区标识规范，标识的标准化是为建立维护园区及有关政府部门标识政策的统一性，也为保证项目和入驻企业身份的标志物可在设计、尺寸、制作工艺及材料方面的一致性。

第一节 基本要求

1、每个入驻企业的标识都应根据此标准设计、制作，并与所在城市最新采用的官方标识基准一致。

2、在开始安装入驻企业标识前必须得到园区物业管理处对其设计

图和施工图的准许。

3、安装标志物，如需相关管理部门审批，则安装前必须得到相关管理部门准许批复。

4、如未得到园区物业管理处或所在城市相关管理部门允许就安装标志物，将可能被要求拆除或改正标志物。

5、安装过程中造成的一切损失应由入驻企业及标志物承包商赔偿。

6、禁止反光的、闪光的、移动的或播音的标志物。

7、未得到园区物业管理处同意下禁止其他窗口标识物。

8、禁止次要标志物安置在立面墙体上。

9、未经园区物业管理处同意下，禁止站立式或路标塔标识（精神堡垒）。

第二节 入驻企业的职责

根据此标准的说明，提供及维护标志的相关费用由入驻企业承担：

1、室外标牌

（1）、园区物业管理处会在外立面给入驻企业预留标志物的安装位置。每一入驻企业的标志物或企业商标都该按指定位置安置。

（2）、只允许入驻企业安置一个墙体标志物。任何不同于标准的数量、尺寸、安装方式只有得到园区物业管理处书面同意后才可进行。

（3）、标志的设计和颜色须在制作前得到园区物业管理处的同意。

2、其他标识物

（1）、门号标识：由园区物业管理处提供。

（2）、租赁区域号码标识：由园区物业管理处提供。

（3）、建筑地址：由园区物业管理处提供。

3、入驻企业标识物的提交

(1)、入驻企业需提交施工图及样本给园区物业管理处或其代表审批。

(2)、所有提交资料包括 2 份蓝图，1 份电子版资料，2 份色样和材料。通过审批后，1 份色样和材料将被返还。

(3)、设计施工图必须包括：所有尺寸；字体、颜色、材料和厚度。

4、审批

(1)、所有的标识物必须经政府的批准(若需要)。标识物的设计、安装位置应经园区物业管理处或其代表的书面同意，园区物业管理处有权拒绝任何不符合标识物标准的标识物。

第十一章 费用（租金、管理费及能耗费）管理

费用项目（包括但不限于）：

1、在起租日之前入驻企业向出租方预付的租金和管理费，以《租赁协议》为准，入驻企业需承担入驻企业自行施工以及其在租赁期间内的用水、用电、用气及通讯的费用，其中用水、用电的费用应按照园区内单独的计量表读数计算，并按政府相关部门规定的收费标准和计费周期计算。

2、若入驻企业延迟支付其应付的各项款项，园区物业管理处有权按照租约对入驻企业收取滞纳金或要求其支付违约金。

3、入驻企业须按照《租赁协议》约定交款日支付应付账款。

第十二章 入驻、迁出交接程序

为更好地为各入驻企业提供服务，入驻企业入驻前应在园区物业管理处办理入驻手续。

第一节 入驻企业入驻程序

1、请您按照《入驻通知书》的要求携带入驻所需证件和资料至园区物业管理处办理入驻手续。

2、验证：请您交验《入驻通知书》、《租赁协议》、《营业执照》经办人身份证、法人身份证，以及《入驻通知书》要求的其他入驻相关证件资料。

3、签署：在办理入驻时向领取物业管理处发放的《园区管理规约》、《入驻企业手册》、《入驻企业信息登记表》、《装修申请表》、《登记车辆登记备案表》等文件，并在《入驻文件资料收发清单》上签收，将需要回收的文件填写交回；为便于园区车辆管理，请您在办理入驻手续时提供车辆放行公章及签名样板。

4、收费：入驻企业在领取《入驻通知书》前按《租赁合同》的要求预交租金、管理费及水电费。

5、验楼：在园区服务人员的引导下办理房屋验收手续，并抄写租赁区域水、电表的初始表底读数。入驻企业有责任全面检视物业及确认所有设施、附属物是否完好，并在《入驻企业进场申请表》及其附件上记录签名确认。

6、签收租赁区域钥匙。如有遗留工程，可以委托园区物业管理处跟进维修。

（1）、入驻企业租赁物业钥匙自行管理。

（2）、给园区物业管理处预留紧急联系方法及联系人。

（3）、遇火警或其它紧急情况，园区物业管理处保留进入入驻企业租区内的权利。

7、说明：入驻手续的办理过程较为繁琐，不便之处，敬请谅解。

第二节 入驻企业迁出程序

1、入驻企业需于迁出前向物业管理方递交与区域（项目）公司签订

之退租协议书或区域（项目）公司出具的同意迁出证明。

2、入驻企业与园区物业管理处人员一同至拟退租区域进行验收，填写《物业验收交接书》，如入驻企业曾对拟退租区域内间隔或中央系统设备、设施等作改动，搬离前应复原或提供区域（项目）公司同意无需复原的证明（按《租赁协议》约定）。验收合格后，入驻企业须签名盖章确认。

3、入驻企业迁出前，须与园区物业管理处书面确认所租区域的水表电表读数，结清租金、管理费、水电费及其他相关费用等，退还属于园区物业管理处的物品，再办理迁出手续。

第十三章 应急程序

紧急事件可能随时发生，园区物业管理处必须为处理紧急事件做充分准备以最大程度地减少生命及财产的损失。

1、紧急电话号码：

火警 119

治安报警 110

医疗急救 120

2、仓储/集运分拨内物品处理

请定期检查仓储/集运分拨内存放之物品，以免造成堵塞，妨碍危急时逃生之通道。任何可能引起或促成火警或危害安全之物件如旧布、报纸、其他易燃物品等，均避免放置于室内。

3、意外（急救）

当发生意外或面对急救情况时：

（1）、尽可能获取有关本次损伤的急救资料。

（2）、使伤者身处舒适的环境并加以安慰。

（3）、拨打电话 120，寻求急救服务。

(4)、通知园区物业管理处并详述意外情况,包括所属单位、地点、地址、电话号码、目击者等。

(5)、任何情况下应尽量保持冷静镇定。

4、安保

物流园区因货物储存量多,可能导致被偷盗,入驻企业应制定仓储/集运分拨内安保管方案并安装防盗系统以确保安全。

5、火警

本园区物业管理处将不定期举办由入驻企业共同参与的消防疏散演习。

(1)、发现(若发现火警)。

(2)、逃生(选择最安全的途径,离开火警现场)。

(3)、抑制(在安全的情况下紧闭所有的门)。

(4)、入驻企业必须熟悉园区内的灭火器、报警系统的位置以及本地火警电话 119。

(5)、若轻微失火(如废纸篓、烟灰碟等),尽可能将火扑灭,但切勿冒险。

(6)、如火势无法控制且威胁到人身安全时应及时逃生,在保证安全的情况下可将通往失火现场的门窗关闭以隔离控制火势。

(7)、拨打火警电话 119。

✧ 有关单位的名称。

✧ 所在街道的位置。

✧ 火警蔓延的范围及位置。

✧ 燃烧物品的种类。

✧ 报警人的姓名及电话号码。

(8)、通知园区物业管理处。

(9)、听从园区管理人员的指示离开园区。

(10)、如被火焰或高温所围困。

✧可能的情况下拨打火警电话。

✧打破玻璃报警系统之玻璃盖使报警讯号发出，关门隔离火源。

✧谨记由于烟和热气向上方爬升，接近地面的空气含氧气量较高，温度较低，故应该蹲低身体或爬行逃生。

✧如情况允许，可打破室内窗户以求空气流通。

✧所有逃离火场的人员须在园区物业管理处指定的空旷场地聚集，火警发生时，园区物业管理处将协助消防部门阻止公众进入现场，在园区管理人员或消防部门宣布现场情况安全之前，任何人不得进入现场。

6、地震

(1)、保持镇定，切勿离开身处区域。

(2)、躲在桌子或坚固的结构下寻求掩护。

(3)、远离窗户、玻璃隔板、架或储物货架。

(4)、地震时，切勿躲在楼梯底下。

(5)、准备应付接连更多次的余震。

(6)、如建筑物受到破坏，立即通知园区物业管理处。

(7)、切勿散播谣言或夸大的报告。

7、台风

台风吹袭前，请采取下列防风措施：

(1)、紧闭所有门窗。

(2)、加固易被吹倒、吹落物品。

(3)、勿在玻璃门、窗附近停留。

(4)、台风过后，应立即报告破裂之玻璃及漏雨等情况。

8、水浸

即将可能发生水浸或水浸发生时，立即通报园区物业管理处

(1)、把可能受损的贵重物品移往较高处。

(2)、在水浸出现前，切断电器用具的电源。

(3)、提防通电的电线。

水浸过后

(1)、检查财物以鉴定损失。

(2)、逐渐抽去积水。

(3)、清除租赁区域内家具及其他区域的积水避免破坏环境卫生。

(4)、加强提防抢掠和安保措施，防止被偷盗。

9、报案

电话报案时请提供以下信息

(1)、报案人姓名。

(2)、紧急事件的位置。

(3)、园区的名称及地址。

(4)、楼栋编号。

(5)、人员伤亡情况。

(6)、紧急事件类型：火警、偷盗等。

(7)、待对方确定报案信息后才可挂断电话。

10、园区撤离程序

(1)、当发生火警或任何其他紧急事件，所有人员应撤离现场。

(2)、入驻企业进行消防演习时，入驻企业的贵重物品需自行负责，最后离开的人员必须锁上租赁区域内所有的进出的门。

(3)、因浓烟未能通往室外，应关门放置毛巾或布条至门底的缝隙处，开窗户使空气流通，于窗外悬挂显眼的布料或衣物等设法使消防人员得知被困于室内，并保持冷静镇定等待救护。

11、灭火

(1)、园区仓储/集运分拨内设有手提式灭火器，入驻企业应熟悉租赁区域内外灭火器的分布位置和使用方法。不同类别的灭火器是用以控

制不同种类的火警，火警起因可分为 A、B、C、D 四类。

A 类：木、纸、废物等，使用：加压水力灭火器；

B 类：油、颜料、汽油、稀释剂或其他易燃液体等，使用：干粉灭火器或二氧化碳灭火器；

C 类：电动机、电线、电器等，使用：干粉灭火器；

D 类：易燃金属、镁、镉、钠（此类火警常见于工业厂房）等，使用：需特别的灭火技术；

（2）、在不熟悉手提式灭火器的情况下，切忌使用，园区提供的是干粉灭火器，适用于以上 A、B、C 三类火种的扑灭使用。

（3）、任何扑灭的火警，必须向园区物业管理处保安部及消防部门报告，以便调查。

第十四章 投诉

1、区域（项目）公司接到入驻企业的投诉后应即刻登记，登记内容必须含投诉时间、投诉人、投诉内容、被投诉部门或被投诉人，并告知投诉人投诉约定处理时间。

2、区域（项目）公司处对入驻企业的投诉，必须在接到投诉后的 15 分钟之内，将投诉详情告知物业管理处，并告知入驻企业处理的时间。

3、物业管理处应立即对投诉情况进行调查，在一个工作日之内提出投诉处理意见，对重大投诉应在第一时间赶到投诉人或投诉现场，提出解决方案，安排解决时间。

4、区域（项目）公司对投诉处理的结果，应进行实时验证，未达整改要求的应当要求物业管理处立即整改。

5、区域（项目）公司对投诉结果验证后，在 3-5 个工作日内，应就投诉内容对回访投诉人，未达到入驻企业要求的应报告园区物业管理处负责人，并由园区物业管理处负责人督促解决。

6、入驻企业投诉的内容经区域（项目）公司了解，确认为非园区服务提供范围或非《租赁协议》内所规定的，以及非区域（项目）公司责任的，区域（项目）公司应对投诉人说明情况获取谅解，无法取得谅解的，应报平台公司，通过相关部门协调解决。

7、投诉处理工作流程图：入驻企业投诉——>登记——>验证——>处理——>反馈——>回访。

第十五章 总结

本手册所载的规定敬请入驻企业共同遵守，义乌中国小商品城物流仓储有限公司保留修改本手册条文及规定的权利。一切修改不与《租赁协议》相违背并将及时通知入驻企业垂注。入驻企业如对本手册内容有任何疑问，欢迎与园区物业管理处联络。

由于义乌中国小商品城物流仓储有限公司的管理正在不断完善中，园区物业管理处可根据国家及地方最新的政策、法规出台及园区经营管理的需要对本手册进行修改，修改条款将及时公布。我们相信，所有的流程和制度均需在实践中加以更新和完善，我们欢迎入驻企业对园区服务工作提出合理的宝贵意见和建议。

制定和贯彻执行紧急事件应变措施及程序计划，可保护人身和财产安全，保障入驻企业的利益。无论以上手册指引内容是否周详，入驻企业及相关工作人员需熟悉运用并时刻保持高度警觉，才可尽量避免意外发生，从而达到制定本手册的目的。

本手册最终解释权归义乌中国小商品城物流仓储有限公司所有。

义乌中国小商品城物流仓储有限公司

2021 年 10 月