

# 融信·海悦府 前期物业服务合同

本合同当事人

甲方：融吉（厦门）房地产有限公司

法定代表人：张维

地址：厦门市同安区西柯镇西柯一里7号楼410

联系电话：0592-7705697

乙方：融信世欧物业服务集团有限公司

法定代表人：马祥宏

地址：福建省福州市晋安区王庄街道晋连路20号世欧王庄城（五区）2号楼36层07、08、09、10、11 办公用房

联系电话：021-60193320

根据我国有关法律、法规，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方聘用乙方为融信·海悦府（以下简称“物业”或“本物业”或“物业管理区域”）提供物业服务，订立本合同。

## 第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

物业名称：融信·海悦府。

物业类型：高层住宅、多层住宅、商业用房等。

物业坐落位置：厦门市同安区同安新城12-14西柯北片区通福路与滨海旅游路交叉西北侧。

物业四至：

东至环湾西路；

南至西福路；

西至待规划路；

北至环湾西路。

占地面积：11386.11平方米。

总建筑面积：约 43262.32 平方米。

其中：高层住宅 16946.07 平方米、多层住宅 6608.93 平方米，商业用房 1400 平方米，地下车库 16600 平方米，地下车位 465 个，其他物业 1707.32 平方米。

第二条 乙方为本物业管理区域内全体业主和使用人提供服务，本物业管理区域内物业的全体业主和使用人均应履行本合同，承担相应的责任。

## 第二章 前期物业服务内容

第三条 在物业管理区域内，乙方提供的物业服务包括以下内容：

1、物业共用部位的维修、养护和管理，根据《商品房买卖合同》或其他合同的约定，相关业主对物业的共用部位或公共部位享有专有或独占使用权的，由相关业主负责该等部位的维修、养护、管理及清洁卫生等，并承担费用。

2、物业共用设施设备的日常运行、维修、养护和管理，但根据法律法规及规范性文件的规定或合同约定乙方不需承担义务的设施设备或根据合同约定由专业单位维修、养护的设施设备除外。

3、物业共用部位、道路和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通。

4、业主共有的公共绿化的养护和管理。

5、车辆停放和引导。

6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理。

7、装饰装修管理服务。

8、物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理。

乙方提供服务的内容不包含业主物品、车辆等特定财产的保管服务及车辆停放保管服务，甲方及业主如有保管需求需与乙方另行签订保管协议并额外支付保管费用。

第四条 乙方提供的上述物业管理服务应达到约定的质量标准。

第五条 在物业管理区域内，乙方提供的其他服务包括：无。

第六条 在本合同期限内，乙方负责属于业主共有的物业共用部位、共用设施设备，业主共有的场地及物业管理区域内配套设施的经营管理，经营管理收入的所有及使用等根据本合同的约定办理。

第七条 单个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务。乙方是否接受委托，以及服务内容和费用等相关事项由单个业主和乙方另行协商后确定。

### 第三章 前期物业服务期限

第八条 前期物业服务期限自物业交付之日起至第一届业主委员会成立满三个月止。

本合同期满日的 3 个月前，未召开业主大会成立业主委员会的，甲乙双方应就甲方继续聘用乙方提供物业服务的相关事宜达成新的协议；双方未能达成协议的，本合同期满时乙方即有权终止提供服务并按有关规定办理移交手续，甲方应在本合同期满前选聘新的物业服务企业。

本合同期限届满，业主大会未召开并成立业主委员会，同时未依法经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意形成续聘或解聘乙方的决议并签订新的物业服务合同的，本合同继续遵照履行。

### 第四章 双方权利义务

#### 第九条 甲方权利义务

1、与物业买受人签订《商品房买卖合同》时，应包含本合同的主要内容，要求物业买受人承诺在本物业具备入住条件后承继本合同的相关权利、义务。

2、依据有关规定负责制定《临时管理规约》，在物业销售前将《临时管理规约》内容向物业买受人明示，并要求其遵守；协助乙方与物业买受人签订《前期物业服务协议》，在业主委员会成立之前，要求业主和物业使用人共同遵守《前期物业服务协议》；在物业竣工交付使用时，负责向业主提供《房屋质量保证书》和《房屋使用说明书》。

3、监督检查乙方制定的前期物业服务方案和计划的实施。

4、承担保修期内由于设施设备质量问题产生的损失费用。

5、甲方应在物业竣工验收合格后在物业交付前 60 日按规定依法无偿提供占地上总建筑面积 2%（但不得少于 100 平方）的带基本装修且整体装修风格符合乙方要求的物业管理办公用房（含食堂和员工宿舍配置相应配套设施设备包括但不限于空调、热水器、床铺、衣柜、桌椅等，员工食堂需配置厨房用具、餐饮用具、桌椅、冰箱等）。甲方并向乙方移交其它属于业主共有的物业共用部位、场地、共用设施设备，物业管理区域内配套设施。

6、完善本物业管理区域内的配套设施和配套工程，包括物业的标识系统、公共垃圾桶、垃圾中转站、垃圾房等，同时完成共用设施设备用房的装修（具体要求包括但不限

于：水泵房、消防泵房、泳池设备房地面铺设防滑地砖，其他设备用房地面刷防滑油漆；电梯机房、高配房、消监控室、岗亭配置空调，水泵房等其他机房设置循环通风设备；所有机房、管道井均安装统一锁具）。

7、遵守物业管理及其他有关法律、政策，协助乙方落实各项管理工作。

8、协调、处理乙方在前期介入中提出的合理化建议和发现的问题。

9、协助乙方做好前期物业管理工作，开展宣传教育和文体活动。

10、负责办理前期物业服务费审批或备案手续。如果经价格主管部门确认的前期物业服务费收费标准低于本合同约定的前期物业服务费标准的，差额部分由甲方补足，直至本合同期满。

11、不干涉乙方依法或依本合同约定所进行的物业管理服务和经营活动。

12、按本合同规定的保修期限和保修范围及甲方在商品房买卖合同中或提供给物业买受人的产品质量保证书中对保修期的承诺或说明，在房屋、设施设备保修期限内承担甲方应承担的房屋、设施设备保修责任。

13、指定专人负责跟踪、协调、处理房地产开发建设中的遗留问题。

14、督促业主和物业使用人缴纳物业服务费及相关费用。

15、物业管理区域外的设施设备、公用区域的管理，甲方应当向乙方另行支付管理费用。

16、甲方单独所有的配套设施（如会所）或其他单个业主所有的配套设施由乙方管理的，相关服务费用经双方另行协商后确定。

17、甲方开发建设的市政配套设施应移交给市政管理部门或其他相关部门。

18、如果物业交付期间甲方尚有建设行为的，甲方应当向乙方另行支付管理费用，直到建设完成，如果因此产生的业主投诉由甲方负责处理。

19、根据政府规定需乙方协助参与前期一房一验的相关费用由甲方承担。

20、本物业具备成立业主大会条件后，甲方应当及时向物业所在地的房地产行政主管部门或街道办事处提出成立首次业主大会的申请。

21、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

## 第十条 乙方权利义务

1、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常管理工作，履行本合同的有关权利、义务。

2、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定本物业管理区域内的物业管理制度和物业管理方案，自主开展物业经营服务活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益。

3、积极配合甲方完成项目承接查验工作，严格按照要求完成各项内容的承接查验工作。

4、结合本物业的实际情况，编制年度计划、年度费用预算。

5、结合本物业的实际情况，编制房屋、设施设备大中修方案报批准后实施。

6、每6个月公布一次全体业主共有的共用部位、共用设施设备和场地的经营性收支账目。

7、可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

8、乙方可将拖欠物业服务费业主或物业使用人的名单在物业管理区域内公示。

9、开展对本物业的共用部位、共用设施设备的年度安全检查工作，发现安全隐患应及时予以整改（如在保修期范围内的，则由甲方负责整改）。

10、协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

11、不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。确需临时占用、挖掘道路、场地的，应在本物业管理区域内公告，并将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

12、对业主和物业使用人违反《临时管理规约》的行为，有权采取劝阻、制止、在物业管理区域内公示、报告甲方或业主委员会以及提起诉讼等其他合法方式进行处理。

13、以《业主手册》或其他适当方式向业主和物业使用人提示物业使用的有关事项，当业主装修物业时，与其订立书面装修管理协议，告知有关注意事项和禁止行为，并负责监督。

14、对于甲方明确约定给单个物业买受人专用的绿地、露台及其他单个物业买受人享有专用权的部位，告知有关保养、维护、清洁事宜。

15、建立和妥善保管本物业档案管理（包括物业承接查验有关的文件、资料和记录），及时记载变更情况。

16、合同终止或解除时，应及时办理交接手续，向甲方移交甲方提供的物业管理用房、共用部位、共用设施设备及物业管理的全部档案资料（包括物业承接查验档案），移交时已成立业主委员会的，则向业主委员会移交。

17、法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务。

## 第五章 物业承接查验

第十一条 甲方应在物业交付使用 15 日前，与乙方完成物业项目的承接查验工作，具体内容包括但不限于：项目相关图纸资料的移交，共用部位、共用设施设备的现场查验，确定现场查验结果，签订物业承接查验协议。承接查验中存在的问题，甲方应在协议约定期限内完成整改并与乙方共同组织复验工作。符合物业交付使用标准的，双方办理物业交接手续。

第十二条 甲方移交给乙方管理的业主共有的房屋、设施、设备应达到政府有关部门制定的验收标准要求，向乙方移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业；在保修期内，如存在质量问题，按以下 (1) 方式处理：

- (1) 甲方负责及时返修，且需保证质量；
- (2) 委托乙方返修，并支付全部费用。

对于物业共有部位、共用设施设备的具体保修范围、保修期限甲方按国家相关房屋建筑质量保修管理规定承担保修责任。

第十三条 承接查验前，物业必须具备下列条件，否则乙方有权拒绝承接，并要求甲方整改直至达到下列条件：

- (1) 建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；
- (2) 供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具；
- (3) 教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；
- (4) 道路、绿地和物业管理用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；
- (5) 电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；
- (6) 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；
- (7) 法律、法规规定的其他条件。

第十四条 在与乙方进行物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收 20 天前，甲方需向乙方移交下列资料，包括但不限于：

(1) 建设用地规划许可证复印件，建设工程规划许可证复印件，规划总平面图，用地红线图，竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，分幢分层平面图和套型图，物业区域内附属配套设施、道路、地下停车库、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

(2) 共用设施设备清单；

(3) 设施设备的安装、使用、维护保养技术资料以及各类公共设备等有关维保合同书复印件；

(4) 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

(5) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(6) 已购房业主的商品房买卖合同（包括车位、车库、库房等）或使用权购置协议（包括车位、车库、库房等使用权购置）、业主有效身份证明等文件的复印件；

(7) 已购房业主姓名和联系电话、所购房屋（包括车位、车库、库房等）位置和面积；

(8) 项目测绘报告成果表；

(9) 物业管理所必需的其他资料。

第十五条 甲方应于项目交付前 15 天与乙方完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作，并签订《融信·海悦府 物业承接查验协议》，明确物业承接查验基本情况、查验存在问题、解决方法及其时限等内容，同时承担承接查验过程中乙方所产生的费用。

第十六条 物业交接后，因隐蔽部位、隐蔽工程、结构安全等存在质量问题而影响正常使用的，不视为乙方在物业承接查验中存在过错，由甲方负责修复，由此给业主造成损失的，甲方承担赔偿责任。

第十七条 若因甲方原因导致物业未能达到本合同及法律法规约定的交付条件导致本合同约定的全部或部分物业服务内容（即乙方的义务）无法履行的，乙方有权迟延履行本合同约定的全部或部分物业服务内容（即乙方的义务），并要求甲方在合理期限内整改完毕，因此导致乙方、物业买受人或任何第三方损失的，由甲方负责处理并承担责任。

第十八条 甲方不得以物业交付期限届满为由，要求乙方承接不符合物业承接查验条件（即交付条件）或未经查验的物业。物业交接后，甲方未能按照物业承接查验协议的约定，及时解决物业共用部位、共用设施设备存在的问题，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

## 第六章 前期开办费及其他费用

第十九条 双方约定前期开办费由甲方承担，甲方于物业交付前  个月支付乙方开办费用计人民币  元整。

第二十条 双方约定，根据甲方委托管理事项，乙方提供交付前  个月的前期介入服务工作，前期介入费为人民币  元整(¥   .00)，由甲方于物业交付前  个月(即  /  年  /  月  日前)支付给乙方。

乙方按约定时间前期介入后，甲方又推迟交付的，甲方应按实承担推迟交付期间的前期介入费用。

第二十一条 交付领房布置、园区开荒保洁以及公共区域的成品保护工作由甲方完成，乙方协助交付领房期间发生的费用由甲方按实承担(除  海悦府  项目服务中心人员外，其他协助人员发生的所有费用)。乙方参与甲方组织的分户检验工作，产生的相关费用由甲方据实承担。

第二十二条 双方约定，甲方提供用于园区生活服务体系所需的用房面积约  平方米，并由甲方负责装修，同时提供园区生活服务体系开展所需的基础设施设备，于项目交付前  个月予以提供。

第二十三条 双方约定，甲方应与各类设施设备、绿化相关单位约定免费维保期为自物业交付之日起满两年，若实际低于两年的，产生的相关维保费用由甲方按实承担。

第二十四条 双方约定：项目为一次性交付，交付时间为  2021  年  12  月  31  日，交付可收费面积高层住宅  16946.07  平方米、洋房  6608.93  平方米，商业用房  1400  平方米，地下车位  465  个，若实际未按约定交付的，则产生的差额部分由甲方按实承担。

第二十五条 双方约定，甲方对乙方进行物业管理经营补贴，补贴至第一届业主委员会成立满三个月止，补贴期限暂定为×年，即从物业交付之日起至交付满×年止，具体补贴款多退少补。具体补贴费用为人民币  /  元整(¥   /  .00)(详见附件三)，支付时间及支付方式为：

(1) 本补充协议签订之日起 15 日内，甲方支付乙方计人民币  /  元整(¥   /  .00元)。

(2)   /  年  /  月  日前，甲方支付乙方计人民币  /  元整(¥   /  .00元)。

## 第七章 前期物业服务费

第二十六条 本物业管理区域前期物业服务收费采用包干制方式，乙方按照本合同约定的标准收取前期物业服务费。

第二十七条 本物业管理区域前期物业服务费由业主按其拥有物业的建筑面积缴纳，没有建筑面积的，按个数缴纳。具体标准如下：

高层住宅： 3.78 元/月·平方米；

多层住宅： 4.18 元/月·平方米；

商业用房： 5.8 元/月·平方米；

地下车位： 90 元/月·个；

其他：       /      。

第二十八条 物业服务费中未计入高能耗共用设施设备（如：电梯、增压水泵、景观水系、景观照明等）运行所需的能耗费用，该等能耗费乙方预收后按建筑面积据实向业主分摊，每 3 个月在物业管理区域内公布一次收支情况。

第二十九条 物业服务费主要用于以下开支：

- 1、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（其中垃圾清运费仅指日常生活垃圾、办公垃圾清运费）；
- 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、办公费用、管理费用；
- 7、物业服务企业固定资产折旧费；
- 8、法定税费；
- 9、物业服务企业的利润；
- 10、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- 11、经业主同意的其他费用。

第三十条 物业管理区域内归甲方所有的会所纳入物业管理范围，甲方应按照本合同约定的标准缴纳物业服务费。但会所内已作为全体业主活动场所而无偿提供移交给乙方服务管理的或作为物业管理用房的，则与共用部位、共用设施设备的服务管理相同，该区域不收取物业服务费，其能源消耗在经营性收入中列支，若经营性收入列支不足的

则由全体业主按建筑面积进行分摊。如果甲方与会所的经营者约定物业服务费由会所经营者缴纳的，从其约定，但甲方对该等物业服务费的缴纳承担连带责任。会所经营中发生的水、电等所有费用均由会所经营者自行承担，甲方承担连带责任。

第三十一条 在合同期内，如当地物价指数上升幅度较大，乙方需提高物业服务费的收费标准时，须经甲乙双方协商，并应征得专有部分面积占总建筑面积二分之一且人数占总人数二分之一以上的业主同意。

第三十二条 前期物业服务费自本物业交付物业买受人之日之次月起计收，前期物业服务费由物业买受人缴纳；

自首套房屋交付之日起至业主应依法缴纳物业服务费起始日之期间的前期费用由甲方全额支付。

第三十三条 若甲方与相关物业买受人因房屋质量等问题对交付日期即时达成书面协议另行约定（另行约定的交付日以下简称“实际交付日”）的，自通知交付之次月起至实际交付日之次月止的物业服务费由甲方承担，实际交付日之次月起的物业服务费由物业买受人承担。

第三十四条 若甲方与相关物业买受人因房屋质量等问题对交付日期存在争议并在短时间内无法达成书面协议的，则在司法机关对交付日作出生效判决或生效调解之前或甲方与相关物业买受人对交付日签订书面协议之前的物业服务费均先由甲方垫付，待交付日通过司法机关的判决或调解或争议双方的书面协议确认（通过判决、调解或协议确认的交付日以下简称“确定交付日”）后，再由甲方及物业买受人按下述规则承担并向乙方缴纳物业服务费：自通知交付之次月起至确定交付日之次月止的物业服务费由甲方承担，确定交付日之次月起的物业服务费由物业买受人承担。

第三十五条 纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售，或者尚未交付给物业买受人的物业，其物业服务费由甲方全额缴纳，其中“尚未交付”包括甲方已售但物业买受人未领房屋，该部分物业服务费由甲方缴纳，若物业买受人办理领房手续并向乙方缴纳该期间物业服务费的，则由乙方将该部分物业服务费返还给甲方；上述费用每三个月由甲方向乙方预付一次。

对于甲方已交付使用，但物业买受人尚未居住的物业，物业服务费按合同约定由物业买受人全额缴纳。

使用所购物业的水、电、气等配套设施或进行装饰装修的，视为已入住。

第三十六条 物业服务费及公共能耗费每1个月预缴一次，缴纳费用时间为每月5

目前，业主或物业使用人应在约定缴费的时间内按时缴费。

第三十七条 受有关部门或单位的委托，乙方可为业主或物业使用人提供水费、电费代收代缴收费服务，具体由乙方与业主或物业使用人另行约定。业主或物业使用人应在约定缴费的时间内按时缴费，逾期缴费的应支付相应的滞纳金，乙方可采取中断该服务等措施。

其他依法应由甲方、全体业主承担或缴纳的费用，乙方已代为向有关部门缴纳的，乙方缴纳后应由甲方、业主承担。

第三十八条 业主与物业使用人约定由物业使用人缴纳物业服务费及其他相关费用的，从其约定，业主负连带责任。业主与物业使用人之间的缴费约定，业主应及时书面告知乙方。

## 第八章 物业的经营与管理

第三十九条 物业共用部位、共用设施设备，共有的场地以及物业管理区域内配套设施委托由乙方统一经营管理（包括引进相关单位为业主提供便利服务等）。上述各项物业的经营管理收入的30%为乙方必要的管理成本，扣除经营成本及相应税费后其余收入作为收益归全体业主共有，经甲方或业委会同意专项用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，配套设施经营亏损的弥补。归全体业主共有的该部分收入由乙方代管。

第四十条 业主共有的车库车位，使用人应按照物业所在地的相关规定向乙方缴纳停车费。

上述停车费收入扣除必要的支出成本外（包括但不限于车辆管理人员的费用、增设停车管理设施等费用），扣除成本及法定税费后其余收益归全体业主共有，经甲方或业委会同意专项用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护，配套设施经营亏损的弥补。归全体业主共有的该部分收入由乙方代管。

业主共有的车位，除非业主大会另有明确决议，则乙方有权依据实际情况决定采取固定或非固定车位等车辆停放模式，合理划分停车区域。

第四十一条 乙方根据物业管理的需要，有权将本合同第三十九条、第四十条述及的各项物业出租或委托专业公司或其他公司进行经营管理。为了全体业主的利益，乙方将各项物业出租或委托上述公司进行经营管理的期限可以约定为本合同期满或终止后的一个合理期限。

第四十二条 对于甲方已经移交的物业管理用房或全体业主共同所有或共同使用的

其他财产、设施，在业主委员会成立之前，乙方从有利于全体业主利益考虑，可以决定该等财产、设施的使用、经营和管理等事项，而无需再行征得全体业主同意，但乙方应在该决定作出之日起 10 日内将该决定在本物业管理区域内予以公示。

第四十三条 考虑到会所中商业配套设施经营的实际需要，乙方可以划出一定数量的车位，专用于到会所消费的人员泊车，车位数量和泊车费用等具体事宜由甲乙双方另行商定。

除上述专用车位外，到会所消费人员的泊车均按访客对待，根据物业管理的有关规定执行。

第四十四条 乙方对本合同项下的车辆管理仅指对车辆行驶、停放秩序的管理，并不承担对车辆的保管义务。

第四十五条 乙方不提供对业主、物业使用人、访客代为泊车的服务，乙方禁止乙方员工代为泊车。

## 第九章 物业的使用与维护

第四十六条 本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，由乙方制定并实施。

乙方根据规章制度提供管理服务时，业主和物业使用人应给予配合。

第四十七条 乙方可采取劝告等必要措施，制止业主、物业使用人违反本合同和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

第四十八条 乙方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理业主的投诉。

第四十九条 因维修物业或者公共利益，甲方、物业买受人确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得乙方的同意并在本物业管理区域内公告；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在本物业管理区域内公告。

临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状，造成损失的，应予以赔偿。

第五十条 乙方与装饰装修房屋的业主应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用等事项进行约定，并事先告知业主装饰装修中的禁止行为和注意事项。

第五十一条 物业管理用房产权属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用。

## 第十章 物业维修经费

第五十二条 本物业专项维修资金的缴存、管理、使用和续筹均根据相关法律法规及当地相关政府部门有关规定执行。

## 第十一章 违约责任

第五十三条 甲乙双方任何一方无法律依据或合同约定提前解除合同的，违约方应支付对方计人民币柒万元（¥70000元）的违约金。

第五十四条 甲方违反本合同的约定，使乙方未完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决。逾期未解决的，乙方有权终止本合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第五十五条 乙方违反本合同的约定，不能完成管理目标的，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。

第五十六条 业主或物业使用人违反本合同约定，逾期支付前期物业服务费的，乙方有权要求业主或物业使用人支付，并按应付金额每日千分之五支付违约金，对于欠费不缴纳的，乙方可向项目所在地人民法院起诉。

第五十七条 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；并按多收金额每日千分之五支付对于欠费不缴纳的，乙方可向物业所在地人民法院起诉。

第五十八条 甲方、业主或物业使用人损害物业共用部位、共用设施和物业管理区域内的配套设施，应向权利人承担赔偿责任。

第五十九条 物业管理区域内发生的车辆毁损、灭失，财物被盗等财产损失，或人身伤亡事件的，由责任方承担刑事或民事责任，乙方不承担责任。但是，如果该损失是因乙方及其工作人员故意或重大过失造成的，乙方应承担相应的赔偿责任。

第六十条 甲方不得因有利于物业销售擅自向物业买受人承诺物业服务收费标准，否则，由甲方给予乙方物业服务费的差额补偿。

第六十一条 甲方未能达到法律规定物业交付条件、或未按合同约定与乙方进行物业承接查验工作及签订物业承接查验协议，导致乙方无法履行本合同相关约定的，乙方可单方面解除合同，并要求甲方承担所有的违约责任。

第六十二条 甲方违反本合同约定，逾期支付相关费用的，乙方有权要求甲方支付，

并按应付金额每日万分之五支付违约金，如甲方逾期支付时间超过三个月的，乙方有权单方面解除本目前期物业服务合同，并由甲方承担由此产生的一切损失。

第六十三条 双方约定因为下列事由所导致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，即乙方均不负赔偿责任：

1、因天灾、地震等不可抗力之事及非乙方能够控制的其它事由，包括但不限于政府行为或政策法规变动等所导致的损害。

2、因抢险救灾所导致的损害之事，包括但不限于火灾、抗洪、抗台、暴风雪等救灾所导致的损害。

3、在本物业内发生治安或刑事案件包括但不限于暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾等事由所导致的损害，但因乙方故意或重大过失所导致，不在此限。

4、因甲方、业主或第三者故意或过失所导致的，或业主、使用人违反本合同、临时管理规约和其它物业管理服务规定所导致的一切相关损害。

5、非因乙方违反本合同义务，业主专有及约定专用部分的火灾、盗窃等治安、刑事案件所导致的损害。

6、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。

7、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要而且事先已经告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

8、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的，如若因乙方不作为造成连续发生不能正常供水、供电等的不在此列。

9、乙方书面建议改善自用、共用及约定共用部分设施或改进管理措施，而甲方、业主未采纳所导致的损害。

10、自业主迟延给付服务费用至清偿日期间（含票据未兑现部分）产生的任何损害。

11、因本物业区域内车辆被窃、被破坏或车内财物被窃而产生的相关损失，但因乙方违反本合同义务而导致以上事故者除外。

12、甲方或业主、物业使用人未经乙方同意，擅自委托乙方员工提供服务所导致的任何损害（如代为泊车等）。

13、因情急情况急需抢救其他业主或物业使用人合法生命、财产安全所采取的必要措施如撬门、床、切断能源等紧急避险行为，给相关业主造成的损失。

## 第十二章 附 则

第六十四条 为维护公众、业主、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，甲方和业主、物业使用人应积极配合乙方对上述灾害发生时所采取的紧急避险措施。造成损害的，由受益人按法律规定作出补偿。

第六十五条 房屋因建造质量、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、施工单位和设备生产安装部门等相应责任单位承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府相关行业主管部门的鉴定为准。

第六十六条 甲方应在物业管理区域内显著地方设置公告栏，用于张贴各项管理制度以及根据临时管理规约应告知全体业主的通知及布告。除根据法律法规规定需要当面送达或以其他方式送达的相关通告外，在公告栏上张贴通告连续十五天后，即视为已向每位业主和物业使用人送达相关通告。

各方的联络方式以其合同载明的电话、传真、通信地址为准。各方保证对所提供资料的真实性负责。一方联络方式如有变更，应在变更后五日内以书面形式通知对方。

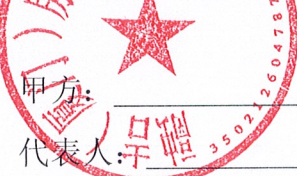
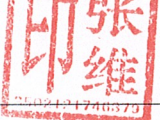
其中任何业主或物业使用人的联系方式为：已办理房屋交付手续的业主，以本物业管理区域内已交付房屋为收件地址；未办理房屋交付手续的业主，则以买卖合同上载明的通信地址为联络地址；如果业主与乙方另有约定通信地址的，则以业主发出的最后一份通知约定为准。

第六十七条 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，补充协议与合同具有同等法律效力。

第六十八条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，如协商不成时，可提请本物业（项目）所在地人民法院裁决。

第六十九条 本合同连同附件共22页，壹式陆份，甲方执贰份，乙方执肆份，具有同等法律效力。

第七十条 本合同自甲乙双方盖章之日起生效。

甲方： \_\_\_\_\_ (盖章)  
代表人： \_\_\_\_\_

乙方： \_\_\_\_\_ (盖章)  
代表人： \_\_\_\_\_  
  


签订日期： 2019年6月14日

附件：厦门市物业服务标准 5 级 3 类

一、基础服务标准

级别	序号	内容	服务要求
五级	1	管理处设置	<p>(1) 小区内设置管理处</p> <p>(2) 办公场所整洁有序，有专门的业主或使用人接待区域</p> <p>(3) 配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品</p>
	2	管理人员要求	<p>(1) 小区经理有物业管理上岗证，有两年以上小区经理任职经历</p> <p>(2) 管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范</p> <p>(3) 适当配备具有外语会话能力的管理人员</p>
	3	服务时间	政府法定工作日每天 12 小时在管理处进行业务接待，节假日有管理人员 12 小时值班，并提供服务
	4	日常管理与服务	<p>(1) 服务规范应符合《厦门市物业管理行业自律规则》要求</p> <p>(2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到公共部位的任何报修半小时内在到现场处理（预约除外）业主专有部分报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定</p> <p>(3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理</p> <p>(4) 制定小区房屋二次装修告知、审核、巡视、验收等装修管理服务制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告</p> <p>(5) 建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰，酬金制管理方式的经营收益每季度公布一次</p> <p>(6) 建立完善的档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]</p> <p>(7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施</p> <p>(8) 对业主委托的小区专项维修资金进行专户存储、按幢设账、核算到户管理，做到运作规范，账目清晰，每季度公布一次</p> <p>(9) 可采取走访、座谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的 90%，住户满意率不低于 80%</p> <p>(10) 制定管理处内部管理制度和考核制度</p> <p>(11) 广泛运用计算机进行管理（含业主档案、房屋档案、设备档案、收费档案、收费管理、日常管理等等）</p> <p>(12) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准</p> <p>(13) 每年对业主或使用人进行两次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改</p> <p>(14) 能提供五种以上特约服务（有偿）和四种以上便民服务</p> <p>(15) 节假日（元旦、春节、五一、国庆、中秋等）有专题布置</p> <p>(16) 每半年组织两次以上的社区活动</p> <p>(17) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准</p> <p>(18) 对违反小区公约（临时公约）或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理</p> <p>(19) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌等</p>

## 二、清洁卫生标准

级别	项目	序号	内容	服务要求
五级	楼内公共区域	1	地面和墙面	地面每日循环清扫、拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽
		2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每日擦拭一次，保持干净、无灰尘
		3	消防栓、指示牌等公共设施	隔日擦拭一次，表面干净、无灰尘、无污渍
		4	天花板、公共灯具	每半月除尘一次，目视无灰尘、无污渍、无蜘蛛网
		5	门、窗等玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污渍
		6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾
		7	垃圾收集	按楼层设置垃圾收集点，每日早晚定时清理两次；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味
		8	电梯轿厢	每日循环保洁；操作板每周消毒一次；每半月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污渍；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污渍
		9	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过一小时；明沟每日清扫一次，无杂物，无积水
		10	公共灯具、宣传栏、小品等	公共灯具 2.2 米以下每月除尘一次；宣传栏、小品每日擦拭一次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部分每半月擦拭、除尘一次）
		11	水景	打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味
		12	垃圾厢（房）	对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善
		13	果皮箱、垃圾桶	合理设置。随时清理擦拭，箱（桶）无异味、无污渍
		14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次
		15	化粪池清理	每年清理一次，化粪池无溢满，并有检查和清理记录。设置警示标志
		16	保洁人员	人员有统一标识服

### 三、秩序维护标准

级别	序号	内容	服务要求
五级	1	人员要求	<p>(1) 专职安防人员, 以中青年为主, 40 周岁以下的人员占总数 60% 以上, 身体健康, 工作认真负责并定期接受培训</p> <p>(2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、人防、技防器械和设备, 能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案</p> <p>案</p> <p>(3) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服 (精致), 装备佩戴规范, 仪容仪表规范整齐, 当值时坐姿挺直, 站岗时不倚不靠</p> <p>(4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械</p>
	2	门岗	<p>(1) 各出入口 24 小时值班看守, 其中主出入口双人值勤, 6:00-20:00 立岗, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录</p> <p>(2) 对外来人员进入小区, 通过对讲系统联系住户, 决定是否放行</p> <p>(3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导, 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通; 对大型物件搬出实行记录</p>
	3	巡逻岗	<p>(1) 安防人员手持巡更采集器, 按指定的时间和路线每两小时巡查一次, 重点部位 (小区道路、单元出入口、楼层和地下车库) 应设巡更点, 在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过两分钟, 监控中心有巡更记录</p> <p>(2) 首次接到火警、警情后三分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告管理处与警方</p> <p>(3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 三分钟内赶到现场, 采取相应措施</p>
	4	技防设施和救助 (监控岗)	<p>(1) 小区设有监控中心, 应具备录像监控 (监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口)、楼宇对讲 (可视)、周界报警 (全封闭)、住户 (100% 安装) 报警 (对讲功能)、门锁智能卡等五项以上技防设施, 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息</p> <p>(2) 监控中心接到报警信号后, 安防人员三分钟内赶到现场进行处理, 同时中心应接受用户救助的要求, 解答用户的询问</p> <p>(3) 小区应有火警、水警、警情应急预案, 并在监控室中心控制室内悬挂; 每年应组织不少于 1 次的应急预案演习</p>
	5	车辆管理	<p>(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序</p> <p>(2) 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜</p> <p>(3) 收费管理的车库应 24 小时有专人管理, 车辆停放有序, 车库内配置道闸和录像监视, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明、消防设施配置齐全, 车场每日清洁一次, 无渗漏, 无积水, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放</p>

#### 四、绿化养护标准

级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
五级	1、绿地总体布局均衡，生态、景观效应显著，集中绿地率20%以上。 2、运用植物、山石、水体等设置景点，且与环境协调，效果好 3、乔、灌、地被、草配植科学，层次丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积1%以上；植物品种多样 4、绿地保存率100%。乔、灌、草等保存率98%以上。绿地设施及硬质景观保持常年完好	草坪	修剪	草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过6cm
			清除杂草	及时清除杂草,做到基本无杂草
			灌、排水	常年保持有效供水,草地充分生长,有覆沙调整,地形平整、流畅
			施肥	按肥力、草种、生长情况,适时适量施有机复合肥两到三遍
			病虫害防治	预防为主、综合治理,严格控制病虫害
		其它	绿草如茵,斑秃黄萎低于5%	
		树木	修剪	乔、灌木修剪每年三遍以上,无枯枝、萌蘖枝;篱、球、造型植物按生长情况,造型要求及时修剪,做到枝叶茂密、圆整、无脱节;地被、攀援植物修剪、整理及时,每年三次以上,基本无枯枝
			中耕除草、松土	常年土壤疏松通透,无杂草
			施肥	按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥。每年普施基肥不少于一遍,花灌木增追复合肥两遍,满足植物生长需要
			病虫害防治	预防为主、生态治理,各类病虫害发生率低于5%
扶正、加固	树木基本无倾斜			
其它	乔灌木生长健壮,树冠完整,形态优美;花灌木按时开花结果;球、篱、地被生长茂盛,无缺枝、空当			
布置	每年中有四次以上花卉布置,四季有花			
花坛 花境	灌、排水	保持有效供水,无积水		
	补种	缺枝倒伏及时补种		
	修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。每年施基肥一次,每次布置前施复合肥一次,盛花期追肥适量		
病虫害防治	适时做好病虫害防治			

### 五、共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修服务标准

项目内容	运行、保养、维修服务要求	备注
房屋结构	每年两次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人	1、该费用用于共用部位、共用设施设备日常运行、保养服务，不含维修费用。维修费用从房屋公共维修基金支出。 2、前期物业管理中按照有关规定属于保修期内的房屋公共部位、设施设备的维修费用由建设单位承担。
门窗	每天巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响	
楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损	
管道、排水沟、屋顶	每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫（清扫工作可由保洁人员完成，不再增加人员）、疏通，保障排水畅通（6月至9月每半月检查一次），每半年检查一次屋顶，发现防水层有气氡、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理	
围墙	每半月一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好	
共用道路、场地等	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损	
休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用	
室外健身设施、儿童乐园等	每日一次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）	
安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常	

项目内容	运行、保养、维修服务要求
供水系统	<ol style="list-style-type: none"> <li>每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵滑点加油，每季一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证两次供水正常，泵房整洁</li> <li>每年定期两次清洗水箱、蓄水池，两次供水水质符合国家生活用水标准。</li> <li>高层房屋每年两次对减压阀进行测压并做好记录</li> <li>水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养</li> </ol>

排水系统	<p>1、每天两次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季一次润滑加油</p> <p>2、每年两次对污水处理系统全面维护保养</p> <p>3、控制柜电气性能完好，运作正常</p> <p>4、污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求</p> <p>5、每年清洗暴雨气机空气滤网两次，如有破损立即更换</p>
------	---

项目	内容	运行、保养、维修服务要求
公共照明	<p>公灯</p> <p>景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等</p> <p>公共电气柜</p> <p>大堂空调</p>	<p>及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、区间照明灯亮灯率在 99%以上</p> <p>保持灯具完好，亮灯率在 99%以上</p> <p>每日一次巡查室内、室外公共电气柜，每月一次保养室内、室外公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常</p> <p>大堂分体空调使用期间每月清洗一次，每年检查、保养两次，保证其正常使用</p>

项目	内容	运行、保养、维修服务要求
消防系统	<p>消防设施、设备</p>	<p>1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常</p> <p>2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好</p> <p>3、每天检查火警功能、报警功能是否正常</p> <p>4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行两年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换</p> <p>5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查</p> <p>6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压</p>
避雷系统	避雷设施	每年两次检查避雷装置，18 层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准

项目	内容	运行、保养、维修服务要求
弱电系统	楼宇对讲系统	不定期进行调试与保养，保证其 2 4 小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门

系统	(可视)	体的闭门器自动闭门功能正常
	住户报警	不定期进行测试与保养, 保证其24小时运行正常, 中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息, 并同时发出声光报警信号
	周界报警	24小时设防并正常运行, 不定期进行测试与保养, 保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角, 保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 能同时发出声光报警信号
	监视系统	不定期进行测试与保养, 保证各项监控设备24小时正常运行, 能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的牌号, 录像功能正常
	电子巡逻	根据需要设定巡逻路线、时间, 不定期地进行调试与保养, 保证其正常运行, 保持巡逻时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常, 巡逻违规记录提示功能正常

项目	内容	运行、保养、维修服务要求
升降电梯系统		<ol style="list-style-type: none"> <li>1、保证电梯24小时运行, 轿厢内按钮、灯具等配件保持完好, 轿厢整洁</li> <li>2、委托专业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》; 物业公司应有专人对电梯保养进行监督, 并对电梯运行进行管理</li> <li>3、电梯发生一般故障的, 专业维修人员两小时内到达现场修理; 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业管理人员须在五分钟内到现场应急处理, 专业技术人员须在半小时内到现场进行救助</li> </ol>

内容	运行、保养、维修服务要求
水景(动力)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施, 损坏部位及时修复保证其正常运行</li> <li>2、重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查, 保证节日期间各项设施运行正常</li> </ol>

