

前期物业服务合同

甲方：郑州融信朗悦置业有限公司

乙方：融信世欧物业服务集团有限公司郑州分公司

前期物业服务合同

甲方（建设单位）：郑州融信朗悦置业有限公司

统一社会信用代码：91410182MA3XG6831U

法定代表人：吴孟灯 联系电话：0371-58621666

委托代理人：张琚博 联系电话：18221596367

通讯地址：郑州市金水区金水东路 88 号楷林 IFC 13 层

邮政编码：450018

乙方（物业服务企业）：融信世欧物业服务集团有限公司

郑州分公司

统一社会信用代码：91410100MA40YX5T9G

负责人：李赞成 联系电话：13343811840

委托代理人：姚娅娅 联系电话：13353900139

通讯地址：郑州市高新技术开发区科学大道与金梭路交叉口

正弘西悦城 17 层 940 室

邮政编码：45000

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》等法律、法规及规章的规定，甲乙双方本着平等、自愿、公平、诚信的原则，就甲方依法以[公开招标方式√][邀请招标方式]选聘乙方对融信朗悦文苑提供前期物业服务事宜协商一致，订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业管理区域基本情况

名称：融信朗悦文苑；

类型：高层住宅；

座落位置：郑州市高新区梧桐街北、梅林路东、杜英街南；

占地总面积：47823.65平方米；

总建筑面积：224050.04平方米；

其中住宅面积：162278.56平方米；住宅总户数：1701户；

非住宅面积：61771.48平方米；

规划机动车车位数：1737个，非机动车车位数2669个。

区域四至：

东至：紫檀路；

南至：梧桐街；

西至：梅林路；

北至：杜英街。

规划平面图见附件一、物业构成明细见附件二。

第二章 物业服务内容

第二条 自本合同签订之日起至物业承接查验完成之日，乙方可以根据后期管理的需要，本着方便业主、提高管理服务效率的原则向甲方提供前期介入服务。前期介入具体服务内容由甲、乙双方另行约定。

第三条 乙方应当按照相关法律法规的规定，建立装饰装修登记制度。业主或物业使用人申请装饰装修时，乙方应当对其行为进行登记，告知相关的禁止行为和注意事项，与其订立书面的装饰装修服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用的标准、交纳与退还等事项进行约定。

除装饰装修服务协议约定收取的费用外，乙方不得收取装饰装修服务协议约定以外的其他费用。

装饰装修过程中，乙方应当按照相关规定处置装饰装修垃圾。乙方采取集中处置的，应当在装饰装修服务协议中约定装饰装修垃圾清运费标准。

如收取装饰装修押金，业主或物业使用人未违反装饰装修管理规定且未造成共用部位、共用设施设备和承重结构损坏的，乙方应当在完工后七日内将押金（不含息）如数退还。乙方未在规定时间内退还装修押金的，应当按照不低于本合同第十六条的标准向业主或物业使用人支付违约金。

第四条 甲乙双方应当就业主入住前（承接查验完成至向业主交付房屋之日起）的服务事宜签定书面协议，明确服务的范围、费用以及双方的权利义务等事项。业主入住前的服务范围一般包括：

- （一）对已接收的物业进行维护；
- （二）做好公共区域的清洁工作（施工垃圾的处理、施工场地

和料场的清洁由甲方负责);

(三) 协助甲方做好业主入住时的交房、接待以及与物业服务相关的咨询等工作。

以上发生的费用由甲方另行支付,不得摊入业主的物业服务费用。

第五条 业主入住后,乙方应当提供的物业服务包括以下内容:

(一) 制定物业服务工作计划并组织实施;管理物业承接查验资料等;根据法律、法规和《临时管理规约》的授权制定物业服务的有关制度;

(二) 物业共用部位的日常维修、养护和管理(共用部位明细见附件三);

(三) 物业共用设施设备的日常维修、养护、运行和管理(共用设施设备明细见附件四);

(四) 公共绿地、景观的养护;

(五) 清洁服务,包括物业共用部位、公共区域卫生的清洁,垃圾的收集等;

(六) 协助维护秩序,对车辆(包括汽车、电动自行车、自行车)停放进行管理;

(七) 协助做好安全防范工作。发生安全事故,应当及时向有关部门报告,采取相应措施,协助做好救助工作;

(八) 负责编制物业共用部位、共用设施设备、绿化的年度维修养护方案;

(九) 发现物业区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规、规章的行为,应当及时告知、建议、劝阻,并向有关部门报告;

(十) 制定应急突发事件的工作预案,明确妥善处置应急事件及急迫性维修的具体内容;

(十一) 设立服务监督电话,并在物业管理区域显著位置公示;

(十二) 物业档案资料的保管。

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。

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。

属于全体业主共有的物业共用部位、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。上述各项物业的经营管理收入扣除经营成本及相应税费后由乙方代管,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。

本合同所涉及共用部位、共用设施设备、场地不包括甲方未移交或未委托、乙方不能进入或控制的业主专有部分内的共用部位、设施设备和场地。相关法律法规规定由供水、供电、供暖、供气、有线、宽带等专业经营单位维护的专业经营设施除外。

第六条 为满足业主需求,乙方可以在物业管理区域内向业主提供以下特约服务:

(一) 家政服务;

(二) 特约维修;

(三) 绿植养护;

(四) 代租代售;

(五) 拎包入住等;

以上服务的具体服务标准、服务内容和 Service 价格,乙方应当在物业管理区域显著位置进行公示。

第七条 业主、物业使用人可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务,服务内容和费用由双方另行商定。

第三章 物业服务标准

第八条 乙方提供的前期物业服务应当达到甲方招标文件、乙方投标文件及本合同约定的前期物业管理服务内容(具体标准见附件五)。

第九条 乙方在服务期间,通过公告、信函、主动承诺等方式增加或提高的物业服务内容,应当视为本合同物业服务内容的一部分,乙方不得以服务内容增加为由提高物业服务费用。

第四章 物业服务费用

第十条 本物业管理区域内,物业服务收费方式为包干制。

物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积交纳,具体标准如下:

[高层住宅]: 2.98 元/平方米/月;

[幼儿园]: 小区规划幼儿园,具体物业费用标准根据运营方需求和乙方服务成本另行约定。;

物业服务费用主要用于以下开支:

- (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;
- (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) 办公费用及管理费用;

- (7) 物业服务企业固定资产折旧;
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;
- (9) 法定税费;
- (10) 物业服务企业合理利润;
- (11) 经业主同意的其它费用 。

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费并额外支付保管费用。乙方按照上述标准收取物业服务费用,并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务,盈余或亏损由乙方享有或承担。

第十一条 依法变更物业用途的,根据变更后的使用用途收费标准支付物业服务费。

第十二条 本物业管理区域内的机动车车位由乙方实施物业管理。车位物业服务费按照下列标准由业主或使用人交纳:

规划地下平面车位 90 元/个·月;

规划地面平面车位 70 元/个·月;

乙方利用公共场地、公共道路划定车位满足业主停车需要的,乙方应当按照《河南省物业管理条例》的规定与业主协商确定。业主共有的地上车位,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。

第十三条 车位物业服务费主要用于以下开支:

(一) 停车库(位)服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等;

(二) 停车库(位)共有部位的维护费用;

(三) 停车库(位)配套的共用设施、设备(包括照明、通排风、给排水、消防、标识、道闸等系统)的维护、运行费用;

(四) 停车场地的公共环境清洁卫生费用;

(五) 法定税费;

(六) 其他保障车位使用的必要性支出。

第十四条 业主或者车位使用人如果需要乙方对车辆提供保管服务,应当另行和乙方签订保管协议进行约定。

第十五条 同一个物业管理区域分期开发的,相同类型的物业服务标准和收费标准应当保持一致。

第十六条 物业服务费用按照每季交纳,业主或者物业使用人应当在每季度首月 15 日前交纳。

车位物业服务费用按照每季交纳,业主或者物业使用人应当在每季度首月 15 日前交纳。

每逾期一日按欠费总额的万分之五向乙方支付违约金。

第十七条 业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的,从其约定,业主负连带交纳责任。业主与物业使用人之间关于物业服务费承担与交纳的约定,业主应当及时书面告知乙方。物业发生产权或者租赁权转移时,业主或者物业使用人应当结清物业服务费。

第十八条 甲方不得对业主的物业服务费、车位物业服务费作出减免承诺或者约定。已经承诺或者约定减免的物业服务费,由甲方承担。

符合以下情形之一的,物业服务费由甲方按照本物业管理区域内同类型物业的收费标准足额交纳:

(一) 已竣工但尚未出售的物业;

(二) 已出售但因甲方原因尚未交付给买受人的物业;

(三) 属于甲方所有的房屋、车位、公共服务设施等物业。

第十九条 在本合同有效期内, 由于收费指导价格上涨的, 可以在指导价上涨范围内调整收费标准; 由于物价上涨、工资调整等因素导致乙方成本支出增加的, 乙方确需调整物业服务收费标准的, 乙方应当采用书面征求意见的方式征得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。

乙方应当在征求业主意见结束后, 在物业管理区域内显著位置公示最终结果。甲方、业主对调整物业服务收费标准有异议的, 乙方应当予以书面说明调整的理由和征求业主意见情况。

第二十条 乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业服务单位委托代收使用费用的, 不得向业主收取手续费等额外费用, 不得限制或变相限制业主或物业使用人购买或使用。但甲方及业主应按实际使用量及应承担的份额在收到乙方通知之日起 30 日内将费用缴纳给乙方。

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。

第五章 物业承接查验

第二十一条 甲方应当在物业交付使用十五日前, 与乙方完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。物业承接查验的费用, 由甲方承担。

甲乙双方应当签订物业承接查验协议, 对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。物业承接查验协议应当作为前期物业服务合同的补充协议。

第二十二条 在办理物业承接查验前，甲方应当向乙方移交下列资料：

（一）物业的报建、批准文件，竣工总平面、单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）专项维修资金清册；

（三）设施设备买卖合同复印件及安装、使用和维护保养等技术资料；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单；

（六）物业及配套设施的产权清单；

（七）物业管理用房的清单；

（八）物业使用、维护、管理必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，甲方应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

第二十三条 物业承接查验时，甲方负责邀请项目所在地物业管理行政主管部门工作人员和业主代表参加。

甲方应当配合乙方对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收（详见附件六）。

第二十四条 甲乙双方的现场查验应当形成书面记录，由参加查验的人员签字确认。乙方应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面通知甲方，甲方应当及时解决并组织乙方复验。

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。

对于分期开发建设的物业项目，可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。甲乙双方应当在承接最后一期物业时，办理物业项目整体交接手续。

乙方应当自物业承接查验完成后三十日内，报经项目所在地物业管理行政主管部门进行物业承接查验备案。

承接查验结果由乙方在物业管理区域内显著位置公示。

第二十五条 甲方交付使用的物业应当符合国家、本省规定，按照规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

甲方委托乙方提供物业保修服务的，应当签订保修服务协议并向业主公示，保修过程中产生的费用按照第（二）种方式支付：

（一）乙方根据协议落实保修责任，甲方据实拨付相应的维修费用；

（二）甲方将工程质量保证金预拨乙方账户，乙方履行保修责任，并据实从工程质量保证金中列支保修产生的相关费用。乙方应定期向甲方通报工程质量保证金支出情况；

第二十六条 甲方按照《河南省物业管理条例》和《河南省物业管理用房管理办法》的规定，向乙方提供能够直接使用的物业管理用房。具体位置、面积如下：

（一）9号楼1层局部及13号楼3层局部，面积为720.47平方米；

（二）地下物业用房位于9号楼-2层局部，面积为176.85平方米。

上述物业管理用房的第（一）项局部为业主委员会办公用房，本物业管理区域成立业主大会时，乙方应当及时向业主委员会移交，供其使用。

物业管理用房的所有权依法属于全体业主，乙方在本合同期限内无偿使用，专用于物业管理服务工作，不得买卖、抵押，未经业主大会同意，不得改变用途。

第六章 物业的使用与维护

第二十七条 业主大会成立前，乙方应配合甲方制定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。

乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主和物业使用人应给予协助并遵守履行。

第二十八条 因维修物业或者公共利益，甲方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和乙方的同意。

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。

第二十九条 乙方发现共用设施设备存在性能故障或者其他安全隐患的，应当立即采取措施，通知甲方和相关单位及时维修。保修期内，费用由甲方承担，保修期外乙方应当立即组织应急维修，应急维修费用应当向业主公示。

第三十条 因甲方原因造成供水、排水、供电、供气、供热、信息通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备未并入市政公用系统的，由甲方负责进行改造并入市政公用系统，乙方和业主予以配合，费用由甲方承担。

第三十一条 对需进入物业管理区域内的执法活动和救援等公共事务，甲乙双方应当配合，不得阻挠。

第七章 合同期限和到期处理

第三十二条 本合同期限自 2019 年 09 月 12 日起,至业主委员会成立后与物业服务企业签订新的物业服务协议生效时止。

第三十三条 业主大会依法选聘新物业服务企业的,乙方应当按照《河南省物业管理条例》的规定,向业主委员会或者在业主委员会监督下向新选聘的物业服务企业履行交接义务、做好交接工作。

第三十四条 物业服务合同终止后,乙方应按约定及时退出物业管理区域,不得以存在事实上的物业服务关系为由,请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费。

第三十五条 本合同期限届满,甲方未作出选聘或者续聘决定,乙方自愿按照本合同约定继续提供服务的,本合同自动延续至业主、业主大会作出选聘或者续聘决定为止。

第三十六条 本合同期限届满,乙方决定不再续签的,应当在本合同期限届满三个月前书面告知甲方、业主、物业所在地的街道办事处(乡镇人民政府)和居民委员会(村民委员会)。

乙方需提前终止本合同的,应当提前三个月书面告知本条第一款所列的相关单位和人员,双方解除合同前乙方应当维持正常的物业管理秩序,不得停止服务。

第八章 权利义务

第三十七条 甲方的权利义务

(一) 应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定,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;

(二) 负责在物业销(预)售时将本合同的内容向购房人进行明示,并在与购房人签订的销售合同中包含本合同约定的内容;物

业买受人签订物业买卖合同，即为对接受本合同内容的承诺；

（三）制定《临时管理规约》，在物业销售前将《临时管理规约》向物业买受人明示，并予以说明，要求物业买受人对《临时管理规约》予以书面承诺；

（四）在首次业主大会成立并选举产生业主委员会前，代表全体业主审定乙方制定的前期物业管理服务方案及物业服务年度工作计划；监督、检查乙方物业服务工作开展情况；

（五）不得擅自处分业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或使用权；

（六）支持配合乙方做好物业服务工作和宣传教育、文化活动，不得干涉乙方依法、依本合同约定内容所进行的物业服务活动；

（七）按时足额向乙方支付本合同约定的应由甲方承担的各项费用；

（八）向乙方移交符合规定面积和标准的物业管理用房；

（九）按照法定的保修期限、范围，承担物业的保修责任，负责处理甲方遗留问题引发的纠纷；

（十）物业管理区域达到成立业主大会条件的，甲方应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出成立业主大会的书面报告，并按规定提供相关资料；

（十一）法律、法规规定的其他权利义务。

第三十八条 乙方的权利义务

（一）设立专门机构负责本物业管理区域的日常服务工作，并委派具有相应专业要求的管理与技术人员履行本合同；

（二）按照物业管理相关法律法规规定及本合同的约定独立开展物业服务活动，接受业主、甲方的监督，定期向全体业主或甲方

报告本合同履行及物业服务工作开展情况；

（三）依照本合同的约定，向业主（物业使用人）、甲方收取物业服务费（物业服务资金）；

（四）在首次业主大会成立并选举产生业主委员会前，应配合甲方制定本物业管理区域内物业管理相关规章制度，并获得甲方同意后实施。根据规章制度提供物业服务时，甲方、业主（物业使用人）应积极给予配合；

（五）在甲方首期房屋交付前，应安排主要管理人员和工程技术人员进驻现场，配合甲方做好房屋验收、承接查验及房屋交付、业主入住等服务工作；

（六）对业主或物业使用人违反物业管理相关规定及《临时管理规约》的行为，应采取告知、规劝、制止、向有关部门报告并申请强制执行等措施；

（七）可以选聘专业性服务企业承担物业管理区域内的专项服务项目，但不得将本物业管理区域内的全部物业服务委托给第三方；应当将委托事项及受委托企业的信息在物业管理区域内公示；与受委托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定；应当对受委托企业的服务行为进行监督，并对受委托企业的服务行为承担责任；

（八）应当结合本物业管理区域的实际情况，编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划、年度费用预算和决算报告；保修期满后，应根据物业实际情况制定本物业的年度大修、中修和更新、改造方案，并按规定程序办理；

（九）应按相关规定要求，在物业管理区域显著位置进行信息公示，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，及时处理业主和物业使用人的投诉；

（十）建立、妥善保管和正确使用本物业的管理服务档案，负责及时记载有关变更情况，并对业主的个人资料信息保密；

（十一）应当对房屋装饰装修情况进行现场巡查，业主、物业使用人、装饰装修施工人员应当予以配合。乙方应当对不符合安全要求和影响公共利益的装修行为进行劝阻、制止。劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门；

（十二）属于甲方保修的业主专有部分物业，业主提出修理申请的，乙方应当给予协助，并对施工现场提出管理要求；

（十三）按照约定落实安全防范措施，并协助公安等相关部门做好物业管理区域内的安全防范工作；物业管理区域内发生安全事故等突发事件时，在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政主管部门报告，并协助做好救助工作；

（十四）未履行物业服务合同义务或者履行合同义务不符合约定，导致业主人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任；

（十五）本合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定退出本物业管理区域的物业服务，并按有关规定和本合同约定办理移交手续和项目退出手续；

（十六）法律、法规、规章规定的其他权利义务。

第九章 违约责任

第三十九条 甲方违反前期物业服务合同、临时管理规约或者相关法律、法规、规章，致使乙方的管理服务无法达到合同约定的

服务内容和质量标准，给业主、物业使用人造成损失的，由甲方负责承担相应的赔偿责任。

甲方违反相关法律、法规、规章规定和合同约定，拒绝或拖延履行保修义务的，业主、物业使用人可以自行或委托乙方修复，修复费用及造成的其他损失由甲方承担。

由于甲方开发建设遗留问题导致乙方未能完成服务事项的，乙方有权要求甲方限期解决，甲方应当承担相应的违约责任；给乙方造成损失的，甲方应当承担相应的赔偿责任。

第四十条 乙方违反前期物业服务合同、临时管理规约或者相关法律、法规、规章，管理服务达不到合同约定的服务内容和质量标准，给业主、物业使用人造成损失的，由乙方负责承担相应的赔偿责任。

乙方违反相关法律、法规、规章规定和合同约定，擅自扩大收费范围、提高物业服务费等收费标准或者重复收费的，业主、物业使用人就超额部分有权拒绝交纳。乙方已经收取的违规费用，业主、物业使用人有权要求乙方返还。

乙方擅自利用共用部位、共用设施设备营利，或者存在将公共收益全部据为己有等侵害业主共同权益行为的，应当承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状、赔偿损失、返还收益等民事责任。

乙方在实施物业管理活动中，损害物业管理区域内共用部位、共用设施设备的，应当依法承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状、赔偿损失等民事责任。

第四十一条 甲方、业主违反本合同的约定，未能按时足额支付乙方物业管理服务等相关费用的，乙方有权要求甲方、业主限期交纳，并按应付金额每日万分之五支付违约金，对于欠费不缴纳的，

乙方可向项目所在地人民法院起诉。

第四十二条 甲方与乙方恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益的，双方应当共同承担赔偿责任。

第四十三条 业主、物业使用人违反前期物业服务合同、临时管理规约或者相关法律、法规、规章，致使乙方的管理服务无法达到合同约定的服务内容和质量标准，给乙方或其他业主、物业使用人造成损失的，乙方应追究并配合其他业主、物业使用人追究违法违规违约的业主、物业使用人的责任，并要求其据实赔偿。

第四十四条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

第四十五条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、暖气管破裂、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，当事人应当按有关规定处理。

第四十六条 下列情况乙方不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主或物业使用人的自身责任导致乙方的服务无法达到合同约定的；

（二）因维修养护本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备需要，且事先已告知业主或物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

（三）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；

（四）因物业本身质量瑕疵所致的损害；

（五）因不可抗力导致物业管理服务中断的；

（六）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。

（七）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。

（八）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）。

（九）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。

（十）属于物业专项维修资金或共有资金列支范围，乙方已尽充分的说明告知义务，但因专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主不同意出资，从而未维修、更新、改造物业的共用部位、共用设施设备造成相关后果的；

（十一）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。

第十章 个人信息保护

第四十七条 乙方承接本合同约定的物业管理区域后，为方便向业主提供入住等服务，甲方应当向乙方提供本物业管理区域内所有业主的个人信息，包括但不限于门牌号、姓名、身份证号码、联系电话、家庭成员等信息。

第四十八条 甲方提供信息不能满足乙方提供服务需要的，乙方可以在日常管理活动中予以补充完善。

乙方采用信息化手段维护、管理、使用业主个人信息的，应当符合国家和相关信息安全管理规定。

未经业主同意，乙方不得向乙方以外的任何公司、组织或个人披露业主的个人信息，但法律法规另有规定的除外。

第四十九条 乙方应当采取充分措施保护业主个人信息，以免未经授权导致的信息泄露。在下列情况下，乙方可以使用业主信息：

- （一）事先获得业主授权；
- （二）按照法律法规的规定或者政府部门的强制性要求；
- （三）为维护乙方的合法权益。例如诉讼、处理欺诈或安全方面的问题；
- （四）为了维护业主共同利益，需要使用或披露业主个人信息时；
- （五）处置物业管理区域内突发事件时。

第十一章 附则

第五十条 业主可与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，业主应承担连带责任。

第五十一条 本合同中计算物业服务收费的建筑面积，以不动产登记登记的建筑面积为准。未取得不动产登记证书的，按以下文件的先后顺序确定：

- （一）法院判决等生效法律文书确定的面积；
- （二）经房产测绘机构测量后的实测面积；
- （三）房屋买卖合同约定的面积。

第五十二条 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第五十三条 甲方应当将本合同作为商品房买卖合同的附件。甲方有义务将本合同中涉及物业买受人权利、义务的条款向物业买受人作出充分说明。

甲方与物业买受人签订买卖合同时未将本合同作为附件的，按买卖合同约定的前期物业服务收费标准执行。如买卖合同约定的前期物业服务收费标准与本合同约定标准不一致的，按较低的收费标准执行。买卖合同约定的收费标准低于本合同约定标准的，差额由甲方承担。

第五十四条 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

第五十五条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同和《临时管理规约》的内容相抵触。补充协议与本合同存在冲突的，以本合同为准。

第五十六条 合同履行过程中发生争议的，双方可通过协商或向物业所在地行业主管部门申请调解的方式解决；不愿协商、调解或协商、调解不成的，可向本物业（项目）所在地 人民法院

提起诉讼；

第五十七条 本合同签订后，由乙方负责向物业所在地物业管理部门进行备案。本合同正本连同附件一式玖份，甲、乙双方各执肆份、物业所在地政府主管部门备案壹份，具有同等法律效力。

在合同履行过程中，由于甲方或乙方原因，出现备案合同与实际合同不一致、公示服务内容与合同约定不一致等情形，导致业主或物业使用人对部分合同条款产生异议的，以有利于业主和物业使用人的解释为准。

第五十八条 本合同经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效，具有法律效力。

(以下无正文)

甲方(签章):

法定代表人:

委托代理人:

日期:2019年9月12日

乙方(签章):

法定代表人:

委托代理人:

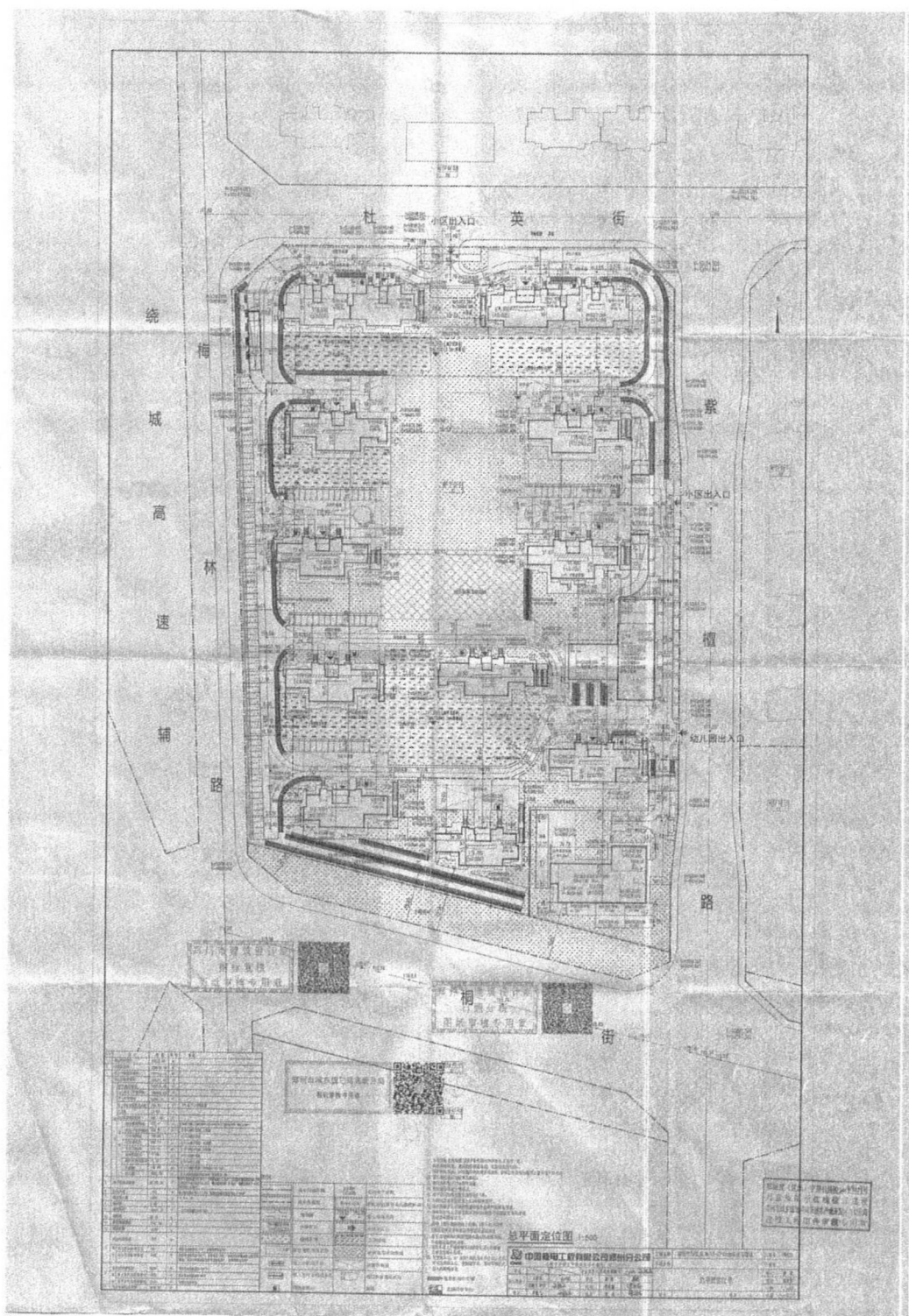
日期:2019年9月12日

- 附件：1. 建设单位备案的物业管理区域证明（规划平面图）
2. 物业构成明细
 3. 物业共用部位明细
 4. 物业共用设施设备明细
 5. 前期物业管理服务内容
 6. 承接查验移交资料清单



附件 1

建设单位备案的物业管理区域证明（规划平面图）



附件 2

物业构成明细

类型	幢 数	单元数	电梯数	套 数 (户)	建筑面积 (平方米)	占地面积 (平方米)	备注
高层住宅	11		26	1701	162278.56		
多层住宅							
商业用房							
工业用房							
办公楼							
车 库	1				56776.36		
会 所							
学 校							
幼儿园	1				2086.86		
其他用房	3				2908.26		
合 计	16		26	1701	224050.04		

附件 3

物业共用部位明细

- 1、房屋承重结构；
- 2、房屋主体结构；
- 3、公共门厅；
- 4、公共走廊；
- 5、公共楼梯间；
- 6、内天井；
- 7、户外墙面；
- 8、屋面；
- 9、传达室；

附件 4

物业共用设施设备明细

- 1、绿地 16791.01 平方米;
- 2、道路 8300.53 平方米;
- 3、化粪池 1 个;
- 4、污水检查井 240 个;
- 5、雨水检查井 180 个;
- 6、热交换站 1 个;
- 7、水泵房 3 个;
- 8、水箱 × 个;
- 9、电梯 26 部;
- 10、信报箱 1701 个;
- 11、配电室 8 个;
- 12、消防水池 1 个;
- 13、监控设施 1 套 ;
- 14、避雷设施 1 套 ;
- 15、机动车停车位 1737 个;
- 16、非机动车停车位 2669 个;
- 17、物业管理用房 897.32 你 平方米;

附件 5

前期物业管理服务内容

一、前期物业管理服务内容、标准。

（一）公共服务

1、接待和值守要求。

（1）热情接待、主动服务，24 小时值班，受理住户的咨询、报修、投诉；夜间有人值班，处理紧急报修。

（2）有完善的值班制度和交接班制度、工作记录。

2、服务时限要求。

（1）急修服务 15 分钟内到达现场，24 小时内给予解决，若不能及时解决，要有紧急处理措施，并对业主（使用人）做出合理解释。小修 30 分钟到位修复，特殊情况必须做出说明。服务时限不得以节假日和休息时间顺延。

（二）房屋、共用设施、设备维护与管理

1、巡检、装修管理要求。

（1）每年年底或年初对房屋公用部位、设施设备、道路、绿地等进行全面检查一次，掌握房屋设施设备完损状况，对完损程度做出评价。

（2）每半年检查巡视一次房屋主体结构，发现质量问题及时向业主报告与建议。

（3）每日巡视一次小区楼房单元门、楼道间通道部位以及其他共用部位的门窗、玻璃、路灯等。

（4）建立完善的装饰、装修管理规定，签订房屋装修管理协议，制定装修申请、审批、验收程序。

(5) 每日至少对所有装修现场巡视一次，并做好详细的记录。
及时将室内装修装饰工程的禁止行为和和注意事项告知装修人。

2、给水设施要求。

- (1) 建立完善的设施台帐及建立设施设备管理制度。
- (2) 制定完善设施保养的计划
- (3) 加强二次供水管理，保证水质符合卫生防疫要求

3、排水设施要求。

- (1) 建立完善的设施台帐及建立设施设备管理制度。
- (2) 制定完善设施保养的计划，小区内公共雨、污水管道每年疏通二次，雨、污水井每半年检查一次，并视检查情况及时清掏，化粪池每年清掏二次，发现异常及时清掏。

(3) 加强管道疏通，确保小区内雨、污水管道通畅，定期清掏化粪池；

(4) 定期对设施设备进行巡查，属于小修的要及时修复，属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告开发建设单位或业主委员会。

4、供配电系统要求。

- (1) 建立完善的设施台帐及建立设施设备管理制度。
- (2) 制定完善设施保养的计划
- (3) 定期对设施设备进行巡查，属于小修的要及时修复，属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告开发建设单位或业主委员会。

5、弱电系统要求。

- (1) 建立完善的设施台帐及建立设施设备管理制度。

(2) 操作人员受过专业培训，持证上岗。

(3) 工作时认真负责，精神集中，对异常情况及时识别；发现异常，及时处理；

(4) 制定完善设施维修保养的计划；

(5) 分系统定时检查和记录各部分、各监控点的工作及运行状态，定期对各类信息、数据进行统计分析，形成日、月报表；

(6) 定期对设施设备进行巡查，属于小修的要及时修复，属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告开发建设单位或业主委员会。

6、避雷接地系统要求。

每年雨季来临之前，对整个避雷接地系统进行检查维护；在大雷雨过后也要及时对系统检查，发现严重腐蚀、松脱等立即更换或紧固。

7、电梯运行与管理要求。

(1) 安装、维修、保养人员均应持有相关行政主管部门核发的特种作业操作证上岗，并定期参加复审，建立健全电梯管理制度，至少包括《岗位安全操作规程》、《维修保养制度》、《安全使用管理制度》和详细《维修保养计划》，电梯 24 小时不间断运行，如遇故障电话联系值班室，并公布电话。

(2) 安全设施完好、通风、照明等附属设施完好；

(3) 与持有关行政主管部门核发的安全认可证书的企业签订维修保养、大中修更新改造合同，并明确被委托企业的责任。

(4) 定期对设施设备进行巡查，属于小修的要及时修复，属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告开发建设单位

或业主委员会。

8、道路、停车场（车棚、车库）及配套设施要求。

（1）加强道路维修与养护，制定详细的道路维修养护计划，按照合同约定实施。

（2）保持居住区道路通畅，路面平坦，排水通畅。

（三）清洁管理

1、共用楼道保洁要求。

每天定时清扫，保证地面干净整洁。

2、电梯及电梯厅保洁要求。

每天定时保洁，保证地面整洁、电梯面板、内外壁干净，无污渍。

3、停车场、共用车库或车棚保洁要求。

安排专人定期清扫

4、道路保洁要求。

安排专人清扫，保证地面无杂物、干净整洁。

5、标识、宣传牌、雕塑、信报箱保洁要求。

及时擦拭，保证表面干净、无污迹、手印等。

6、垃圾筒、果皮箱要求

桶、箱表面保持干净，及时收集桶内垃圾，每日擦拭定期消杀。

7、绿化带保洁要求。

每日对保洁服务范围内的区域进行一次清扫，做到服务范围内无废弃杂物。

8、休闲、娱乐、健身设施保洁要求。

设施表面基本干净，无灰尘污渍、锈迹，目视游乐场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾，及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。

9、门卫、岗亭、监控探头保洁要求。

门卫、岗亭每日擦洗干净内外门窗玻璃及窗户，保持墙、地面基本干净、光亮、整洁，工、器具排放整齐、有序

10、垃圾收集与处理要求。

每天定时收集

11、公共厕所

每天定时清扫，保证干净卫生。

12、卫生消杀要求。

定期对园区进行卫生消杀。

（四）园林绿化养护与管理

1、草坪要求。

（1）地面平整，土均匀细致；

（2）草坪栽种整齐，能覆盖地表，无缺苗断垄；

（3）草长势良好，叶色无枯黄，无明显稀疏现象，草坪内无杂草生长；

（4）生长期无成片死亡，部分死亡不超过 0.25 平米，如超过 0.25 平米需及时补栽；

（5）草坪及时修剪、浇水、施肥。

2、园林树木要求。

（1）按生长习性定期完成灌溉、施肥、修剪，枯枝死杈及时处理，保持树冠美观整洁、层次分明；

(2) 爬藤植物及时牵引、上架,无杂草和植物同生同爬现象平;

(3) 及时检查生长状况,长势良好,无人为损害或死亡,发现死亡及时更换;

(4) 各种花灌木按期开花、花期正常;

(5) 绿化垃圾当天清除。

3、花坛要求。

(1) 花坛内土方平整,均匀细致,绿化垃圾当天清除;

(2) 花苗栽种整齐,造型美观,无缺苗断垄,及时修剪、浇水、施肥;

(3) 花苗长势良好,不倒伏,花期正常,一年四季均有花苗生长或开放,花坛内无杂草生长;

(4) 生长期内花苗无成片死亡,部分死亡不超过 10%,残花败株更换不超过 5 天;

(5) 病虫害及时打药。

(五) 安全防范

1、人员组织要求。

(1) 岗位配置合理、完整

(2) 思想品质好,作风正派,热爱工作,无犯罪记录。

2、门卫要求。

(1) 统一着装,并对进出人员做好询问登记工作。

(2) 维护交通秩序,包括对机动车辆和非机动车辆的行驶方向、速度进行管理,保持车辆行驶通畅。

3、巡逻要求。

定时与不定时相结合,不能有巡逻死角。

（六）其他

紧急事故反应、其他防范措施、交通和车辆管理、消防、档案资料、专项服务、特约服务等要求。

1、综合管理

（1）制定前期介入、接管验收、入伙程序等管理方案；

（2）物业管理企业人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；

（3）应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；

2、房屋管理

（1）房屋外观管理：防盗网（由物业统一设计），阳台的封闭、空调安装等；

（2）公共部位的维修、养护，并建立检修、保养记录；

（3）店面招牌、广告牌、噪音、油烟、污染等的管理；

（4）建立完善的住宅装饰、装修管理规定，签订房屋装修管理协议，制定装修申请、审批、验收程序。

3、物业共用部位设备、设施管理

（1）建立设施设备管理制度；

（2）建立共用设施设备台帐；

（3）对设施设备的日常运行、维护、操作等记录要齐全；

（4）定期对设施设备进行巡查，属于小修的要及时修复，属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，报告开发建设单位或业主委员会。

4、环境卫生的维护

(1) 负责物业管理区域内共用场所、绿地、主次干道、房屋共用部位的保洁；

(2) 负责垃圾的处理与收集，做到日产日清；

(3) 加强管道疏通，确保区内雨、污水管道畅通，定期清掏化粪池；

(4) 加强二次供水管理，保证水质符合卫生防疫要求；

(5) 加强鼠、蟑、蝇、蚊消杀以及其他虫害预防。

5、绿化养护和管理

(1) 制定绿化管理制度；

(2) 加强绿化日常管理，包括水分管理、防治、除草；

(3) 对管养期后绿化老化、死亡、非人为损坏植物及时补种或更换；

(4) 负责园林小品养护。

6、治安防范

(1) 小区设有 24 小时监控室，专人值班，达到智能化安全防范；

(2) 有专业秩序维护队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；

(3) 对重点的区域、重点的部位制定相应的巡查制度；

(4) 对出入小区装修人员发放出入证，对搬家、送货、家政服务外来人员实行来访登记；

(5) 建立火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急救援预案；

(6) 维护人员熟悉小区环境，文明值勤，语言规范，认真负责。

7、消防管理

(1) 监控室达到智能化消防控制，维护人员定期进行消防演练；

(2) 消防设备设施完好无损，可随时起用；

(3) 保证消防通道畅通；

(4) 向业主、住户宣传消防安全知识；

(5) 建立火灾、治安、公共卫生等突发事件措施；

8、车辆管理

(1) 制定车辆出入、行驶、停放相关管理规定；

(2) 建立车辆出入与停放的登记制度。

9、社区文化及特色服务

(1) 有计划、有人员、有制度的落实社区文化；

(2) 定期开展健康有益的宣传和文体活动；

(3) 积极协助街道、派出所、居委会开展各项工作；

(4) 积极配合与商业、邮电、银行等部门开展便民服务；

(5) 适应社区的发展需要、适时提供新的服务项目，如社区商务中心、家政服务中心、24 小时特约有偿服务等。

10、档案的建立与管理

建立档案资料的收集、归类、管理、使用等管理制度。

11、物业管理服务收费账务管理

明确各项收支（管理服务费、装修垃圾清运费、车辆管理费、维修基金）的标准、依据。

附件 6

承接查验移交资料清单

- (一) 物业管理区域证明；
- (二) 业主名册及联系方式；
- (三) 房屋及建筑物面积清册；
- (四) 建筑规划总平面图；
- (五) 交付使用共用设施设备的证明；
- (六) 物业管理用房配置证明；
- (七) 其他有关的文件资料。

