

兴望轩 前期物业服务合同

本合同当事人

甲方：绍兴融鸿房地产开发有限公司

法定代表人：高加刚

地址：绍兴市越城区华宇兰园 13 幢 2 单元 803 室

联系电话：0575-88363379

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：0591-83057655

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，甲方聘用乙方为兴望轩（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：兴望轩。

物业类型：住宅。

物业坐落位置：绍兴市越城区北海街道。

物业四至：

东至镜湖路，南至规划河道，西至现状华宇兰园小区，北至山阴路。

总用地面积：56841.0 平方米。

总建筑面积：131789.89 平方米。

地上总建筑面积 93787.21，地下总建筑面积 38002.68 平方米。其中住宅建筑面积为 85964.94 平方米，商业建筑面积 127.73 平方米，物业经营用房 377.55 平方米，物业管理用房 285.58 平方米；居家养老服务用房 250.44 平方米，幼儿园 6006.42 平方

米，其他面积 774.55 平方米。

住宅总户数 752 户，绿地率 30%。机动车位 873 个（地上 51 个，地下 822 个），非机动车停车位 1385 个（地下 900 个，地上 485 个）。

物业共用部位、共用设施设备，详见本合同附件一、附件二。

物业交付时间：暂定 2022 年 8 月 31 日前（最终以实际交付日期为准）。

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（详见附件三）。

第五条 在物业管理区域内，乙方提供的其他服务包括：有偿维修服务；代办、代订服务；有偿商务服务等。

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（暂定 2022 年 8 月 31 日）起至第一届业主大会召开依法选举业主委员会成立，并与依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日止。

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；负责与物业买受人签订《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 3 个月按规定依法无偿提供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。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基本装修。

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合同备案手续。

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、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。

16、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。

17、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。

18、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。

19、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（若有），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，建设工程规划许可证，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《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 前期物业服务费

第十九条 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:

住 宅: 1.75 元/月·平方米

收费标准不含公共能耗费,该能耗费用按建筑面积据实由业主分摊。

商 业: 3.50 元/月·平方米;

地下车位管理费: 80 元/月·个;

第二十一条 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。

第二十二条 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，法律法规另有规定的，以法律法规为准。

第二十三条 前期物业服务费自本物业交付之日之次月起计收，前期物业服务费由物业买受人缴纳。若无法或难以确认交付日的，则以本物业项目首次集中交付日之次月起计收。

第二十四条 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，除甲方与相关物业买受人另有约定外，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。

第二十五条 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，除甲方与相关物业买受人另有约定外，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。

第二十六条 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”包括甲方已售但尚未达到合同约定的交付日期，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，则由乙方在收到该笔费用之日起 15 日内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。

第二十七条 物业服务费及公共能耗费每 12 个月预缴一次，缴纳费用时间为每 12 个月的第 1 个月月上旬，业主或物业使用人应在约定缴费的时间内按时缴费。

第二十八条 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。

第二十九条 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。

第七章 物业的经营与管理

第三十条 属于全体业主共有的物业管理物业共用部位、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 40% 作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。

第三十一条 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。

第三十二条 乙方根据物业管理的需要，有权将本合同第三十条、第三十一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。

第三十三条 对于甲方已经移交的物业管理用房或按法律规定或《商品房买卖合同》约定属于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。

第三十四条 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。

第三十五条 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。

第八章 物业的使用与维护

第三十六条 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。

第三十七条 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。

第三十八条 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。

第三十九条 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。

第四十条 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。

第四十一条 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。

第九章 物业维修经费

第四十二条 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。

第十章 违约责任

第四十三条 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年度物业服务费 5%的违约金。

第四十四条 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。

第四十五条 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。

第四十六条 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，并按应付金额每日万分之四支付违约金，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；并按多收金额每日万分之四支付。对于欠费不缴纳的，乙方可向物业所在地人民法院起诉。

第四十八条 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。

第四十九条 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。

第五十条 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。

第五十一条 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。

第五十二条 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四支付违约金，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项目前期物业服务合同，并由甲方承担由此产生的一切损失。

第五十三条 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。

第十一章 附 则

第五十四条 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。

第五十五条 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。

第五十六条 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。

第五十七条 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。

第五十八条 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。

第五十九条 本合同连同附件共18页，壹式陆份，甲方执贰份，乙方执肆份，具有同等法律效力。

第六十条 本合同自甲乙双方盖章之日起生效。

附件：

附件一《共用部位》

附件二《共用设施设备》

附件三《前期物业管理服务质量标准》

甲方：_____（盖章）

代表人：



乙方：_____（盖章）

代表人：



签订日期：2020年04月20日

附件一：共用部位

共用部位，是指物业管理区域内属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的门岗、水泵间、电表间、配电房、电话分线间、走廊通道、内天井、室外墙面、屋面等部位。

附件二：共用设施设备

共用设施设备，是指物业管理区域内，属全体业主或单幢物业的业主、使用人共同使用的供水箱、水泵、排水管道、窨井、化粪池、垃圾通道、垃圾箱（房）、电视天线、照明灯具、建筑智能系统、消防器具、防盗门等设施设备。

附件三：前期物业管理服务质量标准

项 目	内 容 与 标 准
(一) 基 本 要 求	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。 2、小区实行全封闭管理,有不少于住宅总建筑面积 7%的物业管理服务用房，具备楼宇可视对讲系统、监控系统、电子巡更系统其中两项安全防范设施。 3、承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全，资料档案完备。 4、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书，持证上岗率 90%以上。 5、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。 6、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 7、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 8、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目。 9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。 10、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 80%以上。 11、物业管理企业达到质量管理、环境管理、职业安全卫生管理体系认证其中两项。 12、小区具备健身体育运动设施及场地。 13、物业企业为小区住户提供多项便民服务（3 项以上）。
(二) 房 屋 管 理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，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，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。 3、每日巡查 1 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，并及时维修养护。 4、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。每日巡查 1 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 5、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。无违章装修、无乱搭建现象。 6、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、幢及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。

(三) 共用设施设备维修保养	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。 2、建立共用设施设备档案（设备台帐），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，责任人明确；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，没有改变用途。 4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。 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、小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 9、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。 10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。
(四) 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，实施 24 小时监控。 3、对进出小区的车辆实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放。无乱停乱放机动车、非机动车现象。 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，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
(五) 保洁服务	1、高层按层、多层按楼梯设置垃圾桶，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。 3、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次；电梯厅、楼道每日清扫 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。 4、共用雨、污水管道每年疏通一次；雨、污水井每月检查一次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查一次，每半年清掏一次，发现异常及时清掏，已移交环卫部门的要及时与环卫部门联系。 5、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，已移交供水部门的要及时与供水部门联系。 6、根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。 7、小区内没有违反规定饲养家禽、家畜及宠物现象。 8、无乱贴、悬挂、涂写、乱设摊位现象。

(六) 绿化 养护 管理	1、有专业人员实施绿化养护管理。 2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。 4、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防旱、防涝、防冻。 6、定期喷洒药物，预防病虫害。
(七) 收费 执行 情况	1、规定实行明码标价，将小区基本情况、服务内容与标准、收费等级以及收费项目、收费标准等有关情况在经营场所醒目位置公布。 2、严格执行规定的收费项目、收费标准、提供质价相符的服务，没有价格违法行为。 3、物业管理企业费用收支合理。 4、业主对物业管理服务质量及收费满意，无投诉。