

RXS055uHJ-B9.5-003-0008

合同版本号: SFY2014 合同备案号: 苏物前备桂(2019) 60 号



苏州市前期物业服务合同

(项目名称: 苏地 2018-WG-45 号地块)

甲方(开发建设单位): 苏州恺宏焱房地产开发有限公司



乙方(物业服务单位): 融信世欧物业服务集团有限公司



苏州市住房和城乡建设局制定

二〇一四年十一月

使用说明

1. 本合同文本为示范文本，由苏州市住房和城乡建设局制定，供开发建设单位与物业服务单位签订前期物业服务合同时使用。

2. 本合同文本中所称前期物业服务，是指开发建设单位出售房屋时至本项目业主大会或物业管理委员会续聘或重新选聘物业服务单位并与其签订的物业服务合同生效时止，由物业服务单位按合同的约定，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3. 本合同文本“【】”中的选择内容、空格部位填写及其他需要删除或添加的内容，双方当事人应当协商确定，**但不能违背该项目前期物业招投标时的要约和承诺。**“【】”中选择内容，在其前面的“□”中划“√”以示选定；对于实际情况未发生或双方当事人不做约定的，应当在其前面的“□”中划“×”以示删除。

4. 双方当事人签订本合同时应当认真核对合同内容，合同一经签署，对双方均有法律约束力。

苏州市前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：苏州恺宏焱房地产开发有限公司

统一社会信用代码：91320508MA1Y079M62

房地产开发企业资质证书号：苏州KF15223

法定代表人姓名：田景文

通讯地址：苏州市姑苏区平泖路 1001 号平江新城现代服务大厦 6 楼 F12 室

邮政编码：21500 联系电话：0512-69163587

乙方（物业服务单位）：融信世欧物业服务集团有限公司

统一社会信用代码：91350111574708155M

法定代表人姓名：马祥宏

通讯地址：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

邮政编码：350001 联系电话：021-60193301

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、国务院《物业管理条例》及《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等有关规定，甲方通过 ☒ 【招投标】 ☐ 【协议】 选聘方式，将苏地 2018-WG-45

号地块项目（以下简称“本项目”）委托给乙方实行前期物业服务，双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，协商订立本合同。

第一章 物业管理区域基本情况

第一条 本项目基本情况如下：

名称：☐【核准名称】☒【暂定名】 苏地 2018-WG-45 号地块。

类型：☒【住宅】☐【办公】☐【商业】☐【综合体】☐【 】。

其中住宅类型属于：☐【别墅】☐【高级公寓】☒【装修商品住房】☐【容积率等于或低于 1.0 的住宅】，☐【普通住宅】。

坐落位置：姑苏 区（市） 民清路以东、日益路以北。

本项目占地面积：26930.70 平方米，建筑面积：90429.21 平方米（其中地上 67326.75 平方米，地下 23102.46 平方米）。

第二条 本物业管理区域四至：

东至 平门塘；

南至 日益路；

西至 民清路；

北至 民生路。

本物业管理区域甲方已经报经姑苏区物业行政主管部门备案通过。

规划平面图和物业管理区域内的物业构成明细分别见附件一、二。

第三条 甲方按规定为本项目预留物业服务用房 471.29 平方米，其中物业办公、辅助用房 201.98 平方米，物业经营用房 269.31 平方米。上述房屋的面积、位置及交付时间已经本物业所在地的区（市）物业行政主管部门预留备案，实际交付面积、具体位置最终以物业行政主管部门的核准文件为准。

第四条 甲方为本物业提供前期物业服务开办费 15 万元，用于购买物业办公设备等固定资产，所购资产归全体业主所有，由乙方使用。购置物资需经甲方审验，乙方在本项目交接后 2 个月内，将经甲方审验过的物资清单交所在区（市）物业行政主管部门和所在地的街道办事处备案。

第五条 乙方应根据甲方的需要派员进行物业管理提前介入，并负责包括但不限于签订物业服务合同、公共部位二级清理、物业接管验收、交房、人员招聘及培训等事宜。所产生费用 71.82 万元由甲方一次性提供给乙方。

甲方 ☐【需要】☒【不需要】乙方提供前期物业管理顾问服务。如需乙方提供前期物业管理顾问服务的，前期物业管理顾问服务合同另行签订。

第二章 物业服务事项、标准及有关约定

第六条 乙方指定物业服务项目负责人为：李书雷，项目经理证书名称：物业管理企业经理证，证书号：物岗证字第 3334232022，

联系电话：18017598218。乙方更换项目负责人的，应当事先告知甲方，并征求甲方意见；如项目已经交付的还应当在本物业管理区域内的显著位置公示。

第七条 在本项目交付使用后，乙方提供下列选定的物业管理服务事项（采取招投标的以中标文件为准），其受益人为本物业的全体业主和物业使用人：

（一）☒包括但不限于楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等房屋建筑共用部位的维修、养护和管理（保修、大修、更新、改造等非日常维护除外），具体见附件三；

（二）☒包括但不限于道路、共用的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明、锅炉、暖气线路、消防设施、安全设施、沟渠、池、井等物业管理区域市政设施和房屋共用设施设备的运行、维修、养护和管理（保修、大修、更新、改造等非日常维护除外），供电线路、燃气线路、路灯按有关规定处理。具体见附件四；

（三）☒公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集和清运等；

（四）☒公共绿地、花木、建筑小品等的养护与管理；

（五）☒安全防范，维持公共秩序，包括但不限于安全监控、巡视、门岗执勤等；

（六）☒交通和车辆停放秩序的管理；

（七）☒物业使用禁止性行为的管理；

(八) ☒ 物业维修和养护费用的账务管理;

(九) ☒ 物业档案资料的保管;

(十) ☒ 物业其他共同事务的管理服务;

(十一) ☒ 业主委托的其他物业管理服务事项:

_____ / _____。

第八条 乙方提供的物业服务标准见附件五。乙方提供的物业服务应达到附件五所约定的标准;对达标的理解有异议的,由双方共同认可的第三方予以评定。评定费用由对达标的理解有错误的一方承担。申请评定时由双方各半支付,最终结算。

第九条 本项目 ☒ 【一期开发】 ☐ 【分期开发】,预计首期交付使用时间为 2021 年 12 月 27 日,如分期交付,最后一期交付使用时间为 年 月 日。

第十条 前期物业服务期限为 2 年 0 月 (不超过整个物业管理区域房屋交付使用后 2 年),自 2021 年 12 月 27 日 0 时起至 2023 年 12 月 26 日 24 时止。合同期未满,业主大会成立后业主委员会与所选聘的物业服务企业签订物业服务合同生效时,本合同终止。如合同期满,业主委员会与物业服务企业未签订物业服务合同时,本合同自动延续直至业主委员会与物业服务企业签订物业服务合同生效时终止。

第十一条 为保证本项目物业服务质量,前期物业招投标时乙方承诺:项目全部交付实施服务后,在非机械替代情况下,乙方应当配备物业管理人員共 46 名,其中综合管理岗位 4 名,共用部位

共用设施设备维护岗位7名，公共秩序维护岗位18名，绿化养护服务岗位0名，保洁服务岗位11名，地下车库服务岗位4名，客户服务岗2名。以上岗位设置可根据项目实际情况作适当调整。

第三章 物业服务费用及公共收益

第十二条 本项目前期物业服务期间公共服务费由下列因素构成：

(1) 管理服务人员的工资、社会保险、公积金和按规定提取的工会经费、职工教育经费等；

(2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护保养费用；

(3) 清洁卫生费用；

(4) 绿化养护费用；

(5) 秩序维护费用；

(6) 物业服务企业办公费用；

(7) 物业服务企业的固定资产折旧；

(8) 物业共用场地、共用设施设备及公众责任保险费用；

(9) 管理费分摊（酬金制不含此项）；

(10) ☒合理利润 ☐固定酬金（酬金比例约定）；

(11) 法定税费。

物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，应当

由专项维修资金支出的，不得重复计入物业服务支出或者物业服务成本。

第十三条 需向物价主管部门申报的收费项目，经核准收费标准后执行。需备案的收费项目，应当向物业所在地的区（市）物价主管部门备案。

第十四条 本项目前期物业管理期间，物业公共服务费采用☒【包干制】☐【酬金制】☐【其它方式】，按☐【月】☐【季】☐【半年】☒【一年计收】。

第十五条 物业公共服务费由乙方根据下述约定，按建筑面积向业主收取：

物业类型	收费标准（元/月/平方米）	备注
高层住宅（精装）	3.63	

其中住宅☐【全部】☐【 】幢至【 】幢，依据《苏州市物业服务收费管理实施细则》（苏价规字〔2014〕4号）的规定，属于普通住宅，物业公共服务费实行政府指导价标准。

第十六条 物业管理区域内由全体或部分业主承担且收费计量不能直接到单个业主的电梯、水泵、中央空调、集中供热、监控机房等设备运行电费及电梯年检维保、公共照明、公共用水等费用纳入代收代交费用，单独列帐，按实合理分摊。其中生活水泵已经纳入市政管网管理，除运行电费外的其他费用不列入物业服务成本。

（一）本项目代收代交费由乙方按以下标准预收：

物业类型	预收金额（元/户）	备注
------	-----------	----

高层住宅（精装）	500	
----------	-----	--

（二）乙方应当每两个月向业主公示一次代收代交费用及分摊情况，每半年结算一次。

（三）本项目代收代交费分摊办法：

☒按实际发生的费用以建筑物专有部分面积向业主合理分摊；

☐其它方式：_____。

第十七条 本物业区域内汽车停放费由乙方收取，车位租金由

☐【甲方】☒【委托乙方】收取，收费标准如下：

车位类型	收费标准（元/月/个）		收取单位或代收单位
	汽车停放费	车位租金	
露天车位	150		物业公司代收
室内车位（库）	60	240	物业公司收取
人防车位	60	240	物业公司收取
访客等临时停车	5元/次,2小时内免费，临时停车不过12小时为1次，超过12小时的重新计收		物业公司代收

室内车位（库）、机械车位、人防车位汽车停放费标准，甲方应当在销售、出租、赠与车位时与车位购买（受让）人书面约定，由车位购买（受让）人向乙方交纳。

第十八条 其他涉及物业管理的有关费用如下：

项目名称	收费标准	收费方
装修垃圾清运费	5元/平方米	环卫部门，物业服务单位代收

第十九条 本物业管理区域内的属于☐【甲方】☒【全体业主】所有的下列配套设施委托乙方经营管理，经营管理收费约定如下：

（一）健身房：

（二）棋牌室：

(三) 乒乓球室:

(四) 网球场:

(五) 篮球场:

(六) 游泳池:

(七) 其他:

该部分物业服务费用 ☐【需要】☒【不需要】交纳。如需交纳，其收费标准为：_____ / _____。

第二十条 纳入物业管理范围的已竣工但尚未售出或者与购房人尚未办结交付手续的物业，物业服务费用（含代收代交费）由甲方全额承担。

完成商品房屋交付手续的次月起，物业服务费用（含代收代交费）由业主或使用人交纳。由使用人交纳的，业主负连带交纳责任。

第二十一条 按照本合同第一条的界定和《苏州市物业服务收费管理实施细则》（苏价规字〔2014〕4号）的第十条、第十六条的规定，本物业项目内的住宅物业公共服务费优惠措施按下列约定执行：

☐【普通住宅】，其前期物业管理期间，购房人办理入住手续后未入住或未使用，并事先书面告知乙方的，在不超过 24 个月的时期内，物业公共服务费按 70% 交纳，超过 24 个月的优惠办法可由乙方与购房人协商确定。

☒【非普通住宅】，按照下列第 （1） 种办法执行：

（1）不设优惠措施；

(2) 购房人办理入住手续后未入住或未使用，并事先书面告知乙方的，物业公共服务费在□【___】月内按照□【___】%交纳。

第二十二条 乙方应当将露天车位汽车停放费、共有部位共用设备设施以及物业经营性用房的经营收入单独列账。业主大会成立前所得收益（收入扣除招商代理费、策划宣传费、现场维护费用及税金等）的百分之七十纳入项目的维修资金，其余部分用于补贴物业服务费。

其中纳入维修资金的应当在业主大会成立后交给业主大会授权的业主委员会申请办理，或按照业主大会的决定执行。

第二十三条 双方约定□【聘请】☒【不聘请】专业机构对物业服务费等收支情况进行审计。

如双方约定进行年度例行审计的，聘请审计专业机构的费用，在公共收益补贴物业服务费中列支。

审计专业机构由☒【双方协商选定】□【甲方选定】□【乙方选定】。

第四章 物业承接查验和保修

第二十四条 按照住建部《物业承接查验办法》和省、市有关规定，乙方参与甲方组织的房屋竣工验收。

甲方在办理商品房屋交付备案时，应当按照《苏州市物业项目

承接与退管指导意见》的有关规定，组织物业承接查验，与乙方现场查验并办理物业移交手续。承接查验所产生的费用由甲方负担。

第二十五条 本项目交付使用后的建筑工程质量责任，根据国家《建设工程质量管理条例》和《房屋建筑工程质量保修办法》等规定执行。设施设备保修期如下：电梯 24 月，监控智能化设备 24 月，消控设备 24 月，电信设备终身，道路 12 月，绿化 24 月。

第二十六条 保修时间确定及计算，由各项工程竣工及设备安装完毕经开发建设单位、监理单位、施工单位、物业服务单位及有关专业部门根据国家相关规定，对所完成的建筑、设备进行外观、调试和运行等方面的检查测试，并经签章之日起为保修的起始日期。

第二十七条 保修期内更换的设施设备是否重新计算保修期，依据国家有关产品保修规定执行。

第二十八条 本项目共有部分共用设施设备、业主专有部分（包括配套自用设备、毗连部位等）保修责任内，如存在质量问题，按以下第 （一） 种方式处理：

（一）甲方负责返修；

（二）甲方委托乙方返修，由甲方支出全部费用；

（三） / 。

甲方委托乙方保修且预付保修资金的，保修期内乙方退出服务的，应当将保修资金剩余部分转交新物业服务单位或退还甲方。

第二十九条 本项目共用部位、共用设施设备超过保修期的，由乙方组织养护和维修，依据养护及维修的范围，按照有关部门的

规定，在物业管理费或在专项维修资金中支出。

本项目专有部分超过保修期的由业主自行承担，业主、物业使用人要求乙方提供服务的，乙方可以接受委托并合理收费。

第三十条 物业管理区域内的消防、电梯等设施设备乙方接管后，承担年检、维护保养责任，并聘请专业的维保单位进行维护保养。质保期内的质量问题由甲方负责。

第三十一条 甲方依据前期物业服务招投标的承诺和物业行政主管部门的规定，将用于物业办公的服务用房进行简装修（包括吊顶、铺设地坪、合理隔断等），具备水、电、卫、网络、通讯等使用功能。物业办公用房设置在二层或以上的，在一层设立业主服务接待处，方便业主办事。

物业服务用房分期交付的，甲方应当在首期交付房屋中设置临时物业服务处，为业主提供服务。

第五章 双方权利与义务

第三十二条 甲方的权利义务：

（一）委托乙方管理的房屋、设施、设备负责达到国家有关部门验收标准要求；

（二）负责制定《临时管理规约》，在售房过程中与购房人订立商品房买卖合同时，同时与购房人签订《前期物业服务协议》，告知购房人《临时管理规约》的内容并予以书面承诺，将其作为房

屋销售合同的附件之一；物业竣工交付使用时，负责向购房人提供房屋质量保证书和房屋使用说明书；

（三）在房屋销售现场向购房人公示本合同的全部内容；

（四）在物业管理承接查验时，向乙方提供并移交下列资料：

（1）规划图、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（2）设施设备安装、使用说明、产品合格证明和维护保养等技术资料；

（3）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（4）各专业部门验收材料；

（5）房屋及配套设施的产权归属清单（包括业主姓名、联系方式等）；

（6）物业管理所必需的其他资料；

（7）住建部《物业承接查验办法》和省、市规定的其他资料。

（五）本项目交付前完善本物业管理区域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（包括但不限于地砖铺设、设备油漆及设备空调的基本配置）。

（六）授权乙方对业主和物业使用人违反《临时管理规约》的行为，采取劝阻、制止、要求赔偿经济损失、报告有关行政管理部门、诉讼等方式进行处理；

(七) 审定乙方拟定的各项物业管理制度；检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；监督乙方履行本合同，有权要求乙方按合同约定提供物业服务；审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；

(八) 负责协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题；

(九) 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

(十) 及时缴纳未出售的空置房和出租房的物业服务费用；

(十一) 不干涉乙方在法律法规和本合同范围内的管理、经营业务；

(十二) 物业管理区域符合成立业主大会条件时，向所在街道办事处（镇人民政府）提出筹备业主大会书面申请，并配合做好业主大会筹建工作；

(十三) 法规政策规定由甲方承担的其他责任；

(十四) 其他：_____ / _____。

第三十三条 乙方的权利义务：

(一) 对项目设计和施工提供管理方面的整改和完善建议；

(二) 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，并按规定委派有岗位资格要求的人员履行本合同；

(三) 向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，告知有关限制条件，订立本项目的室内装饰装修管理服务协议并负责监督；

(四) 根据法律、法规的有关规定和本合同的约定，自主开展

各项物业管理经营活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业服务的便利获取不当利益；

（五）根据有关法律、法规的规定和本合同的约定向业主或物业使用人收取物业服务费用，通过合法有效方式解决拖欠物业服务费的问题；

（六）建立、保存物业管理账目，及时向业主公告本物业管理区域内的重大物业服务事项，每3个月公布一次物业服务费用收支账目；

（七）结合本物业的实际情况，编制物业服务方案、年度管理计划、年度维修养护计划、年度费用概预算、决算报告；

（八）本合同终止时，向甲方或业主委员会移交全部物业服务用房、物业档案资料和属甲方或业主委员会所有的其他资产，并办理交接手续；

（九）选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将物业的整体管理委托给第三方；

（十）接受业主、使用人、甲方和物业行政主管部门等的监督，不断完善管理服务，每3月向甲方报告本合同履行情况；

（十一）配合行业主管部门、街道、社区及业主筹建业主委员会；

（十二）法规政策规定由乙方承担的其他责任；

（十三）其他：_____ / _____。

第三十四条 在提供服务过程中，因下列事由所致的损害，不

论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿责任：

（一）天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

（二）暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致者，不在此限；

（三）因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

（四）因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

（五）因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已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；

（六）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障碍造成损失的，乙方已采取应急措施的；

（七）甲方或业主、物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害；

（八）因乙方书面建议甲方改善共有部分（含共用部位、共用设施设备）或改进管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

（十）因甲方指挥调派乙方工作人员所致的损害；

（十一）本合同标的物之共有部分（含共用部位、共用设施设备）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

（十二）停车场内，车辆被窃、被破坏或车内财物被窃的损害；但依照约定承担保管责任的，不在此限；

(十三) 除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

第三十五条 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，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第六章 违约责任

第三十六条 乙方违反本合同约定的义务，导致不能完成本合同约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。逾期未整改且严重违约的，经本物业所在地的区（市）物业行政主管部门备案后，甲方可按照有关规定另行选聘物业服务单位。

第三十七条 甲方不得因有利于物业销售擅自向购房人作出减免物业服务费的承诺，否则由甲方向乙方作出补偿，双方另有约定的除外。

第三十八条 如因甲方在本项目前期招标过程中提供的信息错误或甲方隐瞒了可能影响物业服务成本的信息以及甲方在本合同签订后变更、调整规划，致使乙方在实际履行合同中物业公共服务费收入减少或物业服务成本增加的，减少的收入或增加的成本由甲方补偿乙方，直至本合同期届满。

第三十九条 因甲方自身原因不能按期交付物业的（包括全部

物业不能按期交付及分期交付中的任意一期或数期不能按期交付等各种不按期交付的情形), 由于延期交付导致乙方增加的接管准备成本、上涨的物业服务成本等各项损失均由甲方赔偿。

第四十条 本物业管理区域业主大会成立前本合同期满, 乙方决定不再接受委托的, 应提前三个月书面通知甲方、物业所在地的街道办事处(乡、镇人民政府)和区(市)物业行政主管部门。

本合同期满, 甲方没有将续聘或解聘乙方的意见通知乙方, 且没有选聘新的物业管理企业, 乙方继续管理的, 视为合同自动延续。延续期限为本合同的期限。

第四十一条 第三十四条项下物业管理合同终止后, 在新的物业服务单位接管本物业项目之前, 除甲方或业主委员会要求乙方提前撤离外, 乙方应当应甲方的要求为甲方提供3个月的过渡期物业管理服务, 过渡期物业服务标准和物业服务费标准不变, 由乙方收取; 3个月过渡期满后, 必须按规定进行交接、撤离。

第四十二条 本合同生效后, 甲乙双方任何一方无正当理由要求终止合同的, 违约方应向对方支付 伍万元的违约金。

第四十三条 本合同终止时, 乙方应移交物业管理权, 撤出本项目, 协助甲方或业主委员会做好物业服务的交接和善后工作, 移交或配合甲方或业主委员会移交管理用房和物业管理的全部档案资料、专项维修资金及账目等。乙方在合同终止后, 不移交物业管理权, 不撤出本物业或移交管理用房及有关档案资料等, 每逾期一日应向甲方支付 500 元的违约金。

第四十四条 在本合同履行过程中，守约方的实际经济损失超过合同约定的违约金的，违约方还应承担其中差额部分的赔偿。

第七章 附则

第四十五条 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效力。

第四十六条 本项目前期服务招投标的中标通知书、招投标文件、中标人的调整文件及招、投标人之间涉及招投标事宜的往来书面材料，以及☐【《江苏省住宅物业管理服务标准 DB32/T 538-2002》】
☒【《普通住宅物业公共服务分类分项分级标准及政府指导价标准》】等均作为本合同的有效组成部分。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第四十七条 本合同正本连同附件 35 页，一式七份，甲乙双方各执两份，报前期物业招投标管理机构及项目所在地的区（市）物业、价格行政主管部门各执一份，具有同等法律效力。

第四十八条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第四十九条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，甲、乙双方同意按下列第 （二） 方式解决。

（一）提交☐【苏州】☐【 】仲裁委员会仲裁；

(二) 依法向本项目所在地人民法院起诉。

第五十条 本合同经双方签字盖章后生效。

甲方(签章):

法定代表人:

2019年 10月 17日



乙方(签章):

法定代表人:

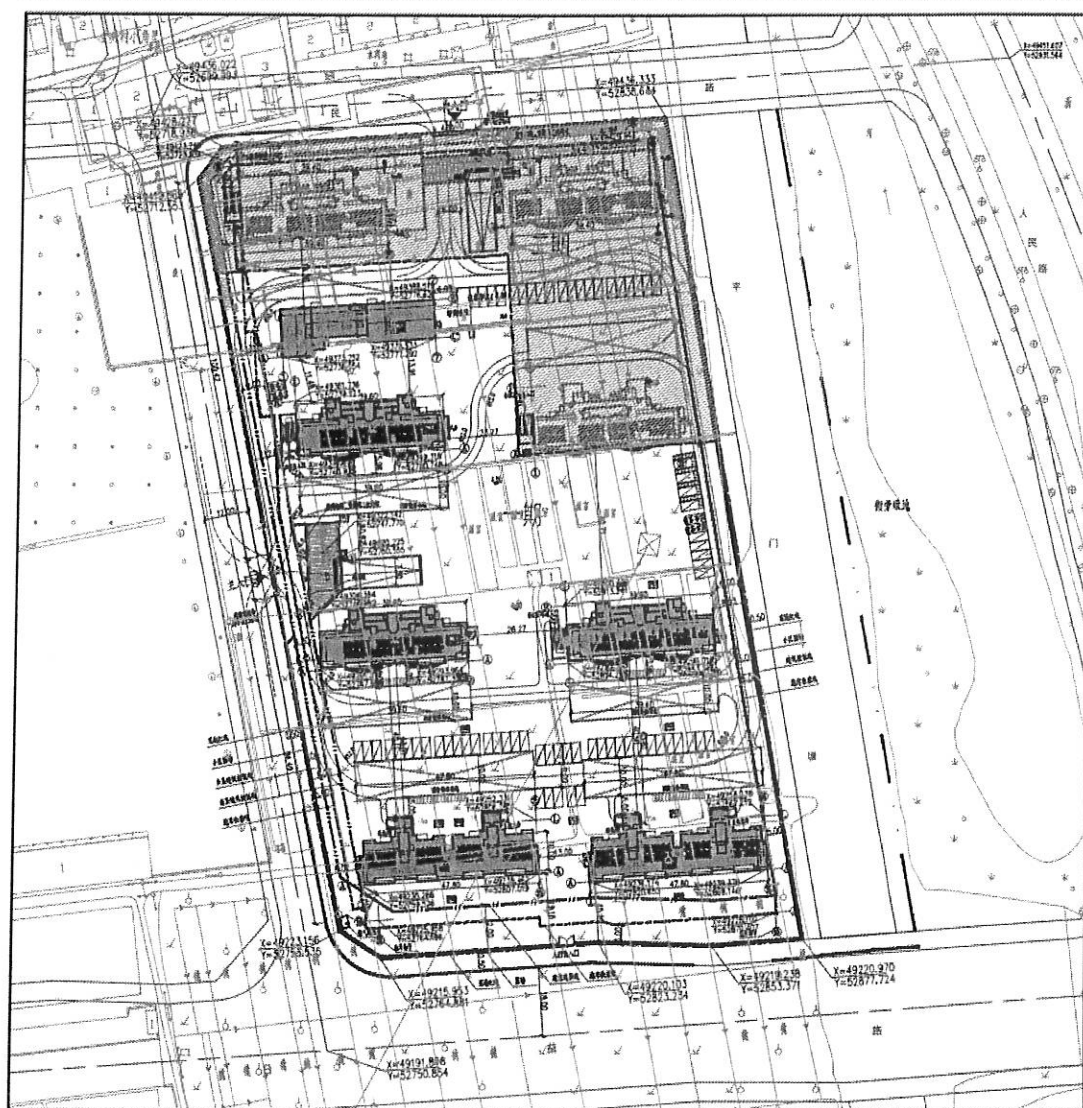
2019年 10月 17日



本合同的附件目录：

- 一、规划平面图
- 二、物业构成明细
- 三、物业共用部位明细
- 四、物业共用设施设备明细
- 五、物业服务内容和标准
- 六、其他服务事项和标准
- 七、前期物业管理服务合同备案表

规划平面图



附件二：

物业构成明细

类 型	楼（幢）号	套（单元）数	建筑面积（平方米）
高层住宅	1#-9#	624	65952.54
地下车库			18013.78
消防泵房			243.35
生活水泵房			208.01
配电间			237.18
风机房			773.47
非机动车库			1753.26
住宅地下室			1873.41
公建配套			1374.21
合 计			90429.21
备 注	公建配套 1374.21m ² ，其中物业用房 471.29m ² ，社区居委会 249.60 m ² ，社区养老用房 187.20m ² ，门卫 6.77m ² ，配电房 309.01m ² ，开闭所 110.01m ² ，消控监控 30.60m ² ，工具间 9.73m ² 。		

附件三：

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；

附件四：

物业共用设施设备明细

1. 电梯：

垂直梯 16 部；

扶梯 0 部。

2. 绿化率： 37 % ；

楼间、集中绿地 / 平方米（以景观绿化施工合同为准）；

砖石铺装 / 平方米（以景观绿化施工合同为准）。

3. 区域内市政：

【道路】【楼间甬路】 0 平方米；

【室外上下水管道】 / 米；

【沟渠】 / ；

【蓄水池】 / 个；

【化粪池】 / 个；

【雨水井】 / 个；

变配电系统包括 小区设置 1 座 10KV 开闭所，配电站 2 个，配置 6 台 800KVA 变压器；

高压双路供电电源 / ；

公共照明设施【路灯】 / 个；【草坪灯】 / 个；【 】 个；

【物业管理区域的外围护拦及围墙】；

【高压水泵】【高压水箱】；

【污水泵】 个；

【中水及设备系统】；

4. 【燃气调压站】；

5. 消防设施;
6. 监控设施;
7. 避雷设施;
8. 空调设备:【中央空调系统】使用范围无;
9. 电视共用天线;
10. 电脑网络线;
11. 电讯电话;
12. 车道;
13. 地上机动车停车场75个车位/平方米;
14. 自行车库 1753.26 平方米;
15. 垃圾中转站 0 个;
16. 信报箱 624 个;
17. 值班室 36.83 平方米;
18. 物业服务用房 471.29 平方米;

附件五：物业管理服务内容、标准

高层住宅（精装）☐【按照】☒【参照】《普通住宅物业公共分类分项分级标准》（苏价服字〔2014〕86号）执行，等级标准如下表：

物业类型	服务内容及服务等级				
	综合服务	共用部位共用设施设备维护	公共秩序维护	保洁服务	绿化养护服务
高层住宅	五级	五级	五级	五级	五级
备注	备注： 1、增设2名管家，负责业户日常客户服务。 2、增设消防管理员一名，负责消防设施设备的管理。 3、每年一次外墙清洗，外墙面积82300 m ² 。				

（一）“综合服务”具体内容及标准如下：

服务内容	综合服务	服务等级	五级
基本服务要求	1. 服务双方签订物业服务合同，权利义务关系明确；按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全； 4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 5. 物业服务经理（项目经理）、专业管理人员具备相应的岗位资格证书； 6. 管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范； 7. 物业服务费收支情况每半年公布1次、代收代交费用每2个月公布1次（合同另有约定的从其约定）； 8. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。		
等级服务标准	1. 设置专门的服务接待处，配有专人值守；办公设施及办公用品配置完备； 2. 每日不少于12小时在服务接待处进行业务受理，并提供24小时热线电话服务； 3. 对业主（使用人）的求助、咨询及时处理；对业主（使用人）的投诉在24小时内答复；做到有受理、有记录、有处理、有回访；		

	4.急修服务 15 分钟内到位, 8 小时内修复, 若不能, 要有紧急处理措施, 并对业主(使用人)做出合理解释和限时承诺; 小修 2 日内修复, 特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息日顺延; 5.告知业主(使用人)装修须知,监督装修过程, 每日巡查现场不少于 2 次,装修过程的施工管理、垃圾堆放、噪音等有专人管理,对违规装修、违章搭建及时劝阻并取证,对于造成事实后果的应及时向相关部门报告; 6. 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施, 每半年向委托方事先、事后各报告 1 次计划准备和实施情况; 7.采取走访、恳谈会、通讯或问卷调查等形式与业主或使用人进行沟通。每年沟通面不低于小区住户的 95%, 业主对服务总体满意率不低于 90%,对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主反馈; 8.能根据业主需求提供特约服务和不少于 6 种以上的便民(无偿)服务; 9.节假日有专题布置, 每年组织不少于 6 次社区活动。
参照执行 增加内容	

(二)“共用部位共用设施设备维护”具体内容及标准如下:

服务内容	共用部位共用设施设备维护	服务等级	五级
基本 服务 要求	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录; 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度; 对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标识; 3. 共用设施设备, 应达到规定的保养标准; 4. 共用设施设备落实专人管理; 各类设施设备有明显标识; 5. 专业维保人员持证上岗; 6. 配置电梯的住宅区服务标准不得低于二级; 7. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求(一级除外)。		
等级 服务 标准	1.每月巡检公共部位、公用设施, 并制定大中修计划; 楼道、单元门窗、路灯等重点部位每日巡检 2 次, 发现问题及时处理; 2.生活水泵每 2 小时巡查 1 次并填写运行记录; 排污泵每月巡查启动 1 次; 生活泵房每季度清洗 1 次; 每年全面检查 1 次给水管道, 对跑冒滴漏现象及时处理, 对锈蚀部分及时刷涂防锈; 每月检查保养水箱的入孔、各类仪表和阀门, 冬季有可靠的保温措施, 不得污染水质; 饮用水池每年消毒 2 次; 水质每季度检测 1 次; 3.每周清扫 1 次排水明沟, 保证排水通畅、无积水; 每年疏通地下管井 2 次, 发现堵塞及时处理。排污泵每月巡查启动 1 次; 4.建立供配电管理维护制度; 配电设施按规定进行安检; 避雷安全每年检测 1 次; 照明系统的完好率达到 98%以上; 5.弱电系统每月进行 1 次保养检修, 发现问题及时处理, 完好率达到 98%以上;		

	6.建立电梯管理维护制度；公示安全使用许可；电梯机房要求防尘处理；每日巡查记录电梯使用安全状况，建档备案；安全设施检查保养每月不少于2次；每年全面综合调整与测试1次；每2年进行1次负荷校调试验。维保停梯提前一天通知；遇困人20分钟内到位救援；全年故障率低于3%； 7.消防系统每日巡检1次，各类仪表稳定正常；消防泵、喷淋泵每月启动1次，保证正常运行，消防水泵运行部件保持润滑灵活；消火栓、灭火器每月巡检1次； 8.设备房地坪、设备基座等进行防尘处理；泵体、机架、管道等每年进行1次保养；通风、温度、湿度达到运行条件； 9.消防设施设备按国家规定维护，按时年检。其他设备综合完好率达到98%以上； 10.工程维修人员24小时值守；人均服务建筑面积为1.0万m²以下，服务建筑面积低于4万m²工程人员不得低于5名，服务建筑面积超过6万m²的，每超过2万m²增加1名工程人员
参照执行 增加内容	

(三)“公共秩序维护”具体内容及标准如下:

服务内容	公共秩序维护	服务等级	五级
基本 服务 要求	1. 配有专职的秩序维护员； 2. 各类管理规章制度完善； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装； 4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，在遇到突发事件时，采取有效措施，启动相应预案，防止事态扩大； 5. 对车辆进行有效管理和疏导，车辆停放有序； 6. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。		
等级 服务 标准	1.秩序维护人员35周岁以下人员占总数50%以上，初中以上文化程度，定期接受专业培训。 2.小区设有的监控中心，配备的电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施，24小时开通； 3.小区各出入口24小时值班看守，其中8:00-20:00主出入口双人执勤，立岗服务不少于8小时，并有详细交接班记录和外来访客及车辆的登记记录；谢绝业主拒绝访问人员和未经业主委员会批准的商贩入内，大件物品搬出实行登记；制定小区车辆管理制度、对车辆实施有效管理，有专职人员24小时巡视和协助停车事宜；及时处理车辆停放不规范的现象； 4.合理设置巡逻路线，每小时巡逻不少于1次；重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，并做好巡更记录； 5.监控室、消控室24小时专人值守，人员持有效证件上岗，工作记		

	录完善； 6.每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于2次； 7.设立火警、警情应急预案，并在监控中心室内悬挂；接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 8.定期进行安全防范知识的学习，能正确使用消防器材、技防设施； 9.对居住满1年的业主（使用人），识别率达到85%以上。
参照执行 增加内容	

（四）“保洁服务”具体内容及标准如下：

服务内容	保洁服务	服务等级	五级
基本 服务 要求	1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、规章制度；做好服务记录； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 严禁使用不合格的清洁剂； 5. 定期做好消杀工作； 6. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求（一级除外）。		
等级 服务 标准	1.垃圾分类收集，每日收集2次；垃圾桶配有垃圾袋，每日清运2次； 2.道路、绿化带、停车场地等公共部位的清洁每日2次，保洁时间不少于4小时，循环保洁时间不超过1小时，目视干净、整洁、无死角； 3.电梯轿厢清扫每日2次，每周对电梯轿厢内全面擦拭清洗1次，每半月打蜡上光1次；电梯内应急电话、按钮等每半月消毒1次；达到玻璃镜面基本光亮、无明显手印、污迹，轿箱四壁基本干净，用手触摸无明显污迹；灯具、天花板无积灰； 4.楼道每日清扫1次，每日拖洗1次；扶手等楼道相关公共设施每日擦拭1次；楼梯间墙面每月除尘1次；根据地面材质每月刷洗或保养1次； 5.休闲、健身设施每日清洁1次，每半月消毒1次； 6.标识、宣传牌每周清洁1次；公共垃圾房分类收集处理，每周冲洗至少1次，无明显异味；灭鼠消杀每季度至少1次； 7.路灯每月清理1次； 8.有天台、屋顶的，每月至少清扫1次； 9.清洁卫生人员人均管理建筑面积为0.55万m ² 以下。		
参照执行 增加内容			

(五)“绿化养护服务”具体内容及标准如下:

服务内容	绿化养护服务	服务等级	五级
基本 服务 要求	1. 有专业人员进行绿化养护管理; 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度; 3. 草坪生长良好,及时修剪和补种,花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况,及时修剪整形; 4. 做好病虫害防治工作; 5. 使用化学药剂,必须严格执行国家现行有关规定;选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害,并在喷药前安民告示; 6. 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; 7. 每个等级的服务内容和要求应高于并包含低一级的服务内容和要求(一级除外)。		
等级 服务 标准	1. 小区绿化成活率 95%以上,长势茂盛;缺株适时进行补种; 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 4 次以上,树冠完整、形态优美,无枯枝、缺枝,常年土壤疏松通透,无杂草;按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥,每年普施基肥不少于 1 遍,花灌木增追施复合肥 2 遍,满足植物生长需要; 3. 草坪常年保持平整,边缘清晰,及时清理杂草,按肥力、草种、生长情况,适时适量施有机复合肥 2 到 3 遍;整块草地没有已开花杂草,没有明显阔叶杂草,每年至少进行 1 次施肥、补苗;有效预防病虫害; 4. 花坛适时修剪,及时更换枯死、损毁的花木,及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾,每年施基肥 1 次,每次布置前施复合肥 1 次,盛花期追肥适量;及时松土,花木无缺水枯萎现象; 5. 绿化带中无堆物、搭棚、践踏、侵占等现象;设施完好,无人为损坏,对违法行为能及时发现和处理; 6. 每年有 3 次以上花卉、景点布置; 7. 水景每日打捞漂浮物 1 次,保持水面清洁;喷水池每月全面清洁 1 次,池底无沉淀物、池边无污迹; 8. 假山、亭廊等建筑小品每日巡视 1 次;每月清洁 1 次,保持清洁卫生;需要刷白或刷油漆的部位每年粉刷 1 次;损坏部位及时修复。		
参照执行 增加内容			

附件六：其他服务事项和标准

