

物业管理服务合同

委托方：莆田妈祖工艺城股份有限公司

受托方：融信(福建)物业管理有限公司

二〇一七年 月

物业管理服务合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：

单位名称：_____莆田妈祖工艺城股份有限公司_____

法定代表人：_____

联系电话：_____

受托方（以下简称乙方）：

企业名称：_____融信(福建)物业管理有限公司_____

法定代表人：_____马祥宏_____

注册地址：_____福建省福州市鼓楼区津泰路238号大院1号楼4层A区-A257_____

联系电话：_____0591-83059900_____

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将位于莆田黄石工艺美术城的物业管理项目委托于乙方实行物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本状况

物业名称：_____中国·莆田工艺美术城_____

物业类型：_____工艺品市场_____

建筑面积：约 333013 万平方米；

公共保洁面积：约 8.1 万平方米；

绿化、景观面积：约 9.2 万平方米；（规划平面图见附件一，工艺美术城建筑物明细见附件二）。

第三条 乙方提供服务的受益人为甲方和物业使用人；甲方和物业使用人应当根据业主公约履行本合同中相应义务，承担相应责任，并遵守本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管理制度。

第二章 委托管理服务事项

第四条 房屋建筑共用部位的维修、养护和管理（物业共用部位明细见附件三。）；包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅。

第五条 共用设施、设备的维修、养护、运行和管理（具体以招标文件为准）；包括：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、高压泵房、消防设施设备、电梯、中央空调系统、建筑物防雷设施、地下配套管线等设施。

第六条 附属建筑物、构筑物的维修、维护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、停车场、宣传栏、标识牌。

第七条 共用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

第八条 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括商业网点等。

第九条 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、清运。

第十条 管理与物业相关的工程图纸、业主档案与竣工验收资料。

第十一条 根据业主委员会的委托组织开展社区文化娱乐活动。

第十二条 甲方或物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、维护为有偿服务项目，在当事人提出委托时，乙方原则上应接受委托，但收费由当事双方协商。

第十三条 其它委托事项

1、甲方委托乙方代为向业主、物业使用人收取物业服务管理费、水电气费等，应按实交付给甲方，乙方不得向业主收取手续费等额外费用。

2、工艺城公共用水、用电由甲方委托乙方管理，并按公共用水、用电使用情况的测算为准进行年度结算。乙方保证按甲方的要求对工艺城日常的景观灯、路灯、及喷泉的时间合理安排启用。

3、乙方应当协助业主配合有关部门、单位做好物业管理区域内装饰装修管理、治安、环境维护、计划生育、流动人口管理等工作；对于相关部门进入本物业管理区域内监督检查、行政执法的，乙方、业主、物业使用人不得阻扰。

第三章 委托管理期限

第十四条 委托管理期限：叁年，自2017年3月1日起至2019年12月31日止。本合同期满前2个月，甲、乙双方应就延长本合同期限达成协议，双方未能达成协议的，甲方应在本合同期满前选聘新的物业管理

企业。

第四章 双方权利义务

第十五条 甲方权利义务

1、自觉遵守业主公约及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管理制度；

2、对乙方拟定的物业管理方案有建议权；

3、对乙方物业管理方案的实施及制度的执行情况实行监督；

4、对乙方提出的物业管理服务年度计划、维修养护计划和财务预算及决算报告有权发表意见；

5、审定乙方制定的物业服务方案，监督和协助乙方履行物业服务合同；

6、监督、督促、指导乙方依法、依本合同约定内容所进行的物业服务活动；

7、监督物业共用部位、共用设施设备的大中修、更新、改造。

8、授权乙方对业主、物业使用人违反管理公约的行为，依照管理公约的约定进行劝阻、制止；

9、协助乙方做好物业服务工作和宣传教育、文化活动；

10、按照法定的保修期限、范围，承担物业的保修责任；

11、与乙方办理物业交接手续时，应向乙方移交下列资料：

（一）楼房验收交接书；

（二）中国·莆田工艺美术城业主情况登记表；

（三）中国·莆田工艺美术城所有地面建筑物竣工图、地下管线网布置图、所有设施、设备清单及证书等。

（四）物业管理所必需的其他资料。

12、按设计用途使用物业，因特殊情况需要改变物业设计用途的，应征得相邻业主的书面同意，报有关行政管理部门批准，并告知物业管理企业；

13、负责督促各业主在装饰装修房屋前，应事先向乙方申请；

14、甲方应于 2017 年 3 月 1 日 按有关规定向乙方提供能够直接投入使用的物业管理用房。

15、物业管理用房建筑面积 平方米，其中：办公管理用房约 平方米，位于 ；住宿用房 平方米，位于 。

16、法律、法规规定的其他权利义务。

第十六条 乙方权利义务

1、设立专门机构负责本物业的日常物业服务工作，并委派相应专业的物业服务人员履行本合同；

2、在业主大会成立前，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；

3、根据有关法律法规的有关规定和本合同的约定，制定物业管理方案，开展各项物业管理服务活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业服务的便利获取不当利益；

4、对业主、物业使用人违反业主公约的行为，有权根据情节轻重采取规劝、通报、制止等措施。

5、按照相关规定，建立健全“办事制度、办事纪律、收费项目和标准”等信息公开制度。对小区内所有收费项目、收费标准等应按价格部门相关规定在物业管理区域内公示；

6、接受甲方、业主和物业使用人的监督，定期向甲方、业主报告物业服务合同履行情况，及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，及时处理业主和物业使用人的投诉；

7、结合本物业的实际情况，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；

8、建立、妥善保管和正确使用物业管理档案，并负责及时记载有关的变更情况；

9、提前将房屋装饰装修中得禁止行为和注意事项书面告知业主，并按规定与业主签订房屋装饰装修管理服务协议，交纳规定的装饰装修押金及装修垃圾清运费，并办理《装修施工许可证》；

10、不得擅自占用和改变本物业管理区域内共有部分的用途：如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，应与甲方协商同意后方可实施；

11、合同签订后，乙方应付给甲方每年合同总金额 10%，作为合同履约保证金（可以用银行包函）。

12、发生物业服务纠纷时，乙方应主动及时处理，发生重大问题应及时向甲方上报并做好前期处理工作。

13、负责向业主、物业使用人收取物业管理费，并按合同约定的时间及

金额及时交纳给甲方；

14、负责向各业主收取物业专项维修资金，用于物业的大、中、修专项维修资金的使用。

15、负责做好物业管理工作和宣传教育、文化活动促进物业管理各项管理目标的完成；

16、做好房屋出租登记的报备工作，并督促承租人到公安机关进行流动人口登记、办理暂住证；

17、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；

18、关于对乙方物业服务履约情况监督检查约束的约定：

18.1、对乙方物业服务实行“满意度”调查评分制，总分为 100 分。为保证满意度调查评分制的公平、公正、真实，采用由甲方日常的监督检查和每半年一次征询工艺城内正常缴费的业主、物业使用人对乙方物业服务意见相结合的方式。

18.2、保洁、绿化物业服务必须按照合同中的服务内容和标准进行日常卫生保洁和绿化服务，甲方有权随时进行监督检查，如有发现服务不到位的现象，可以责令乙方限期整改，对于整改不到位的，甲方有权对满意度调查评分进行扣分，每次扣 3 分。

18.3、工艺城的建筑物、水电等公共设施的维修养护，乙方提供的物业服务必须按照合同中的服务内容和标准进行日常维修养护。工艺城的公共部位出现故障或质量问题需要及时维护修复的（施工队保修期内的工程范围除外），乙方应及时响应负责维修，并报甲方在维修费用中专项维修资金列支，维修资金使用由乙方报甲方按年度计划申请合理使用，但甲方应配合乙方对专项维修资金申请到位并监督使用，公共设施设备出现损坏或故障现象应该在第一时间到达现场进行修复，重大问题应及时向甲方提交相关报告，超过服务响应时间和出现业主、物业使用人投诉等情况的，甲方有权进行询问并责令乙方限期整改，对于整改不到位的，甲方有权对其满意度调查评分进行扣分，每次扣 5 分。

18.4、在每半年一次的满意度调查评分中，由于乙方服务态度、服务质量、服务响应时间等因素造成满意度连续两次在 60 分以下的（含 60 分），甲方有权单方提前终止合同或处罚款 5 万元人民币，甲方不承担任何赔偿责任，并取消履约保证金。

18.5 满意度在 61-74%范围的，第一次乙方需对不满意的情况进行分析，限期整改，第二次乙方除对情况进行分析、限期整改外，并支付给甲方罚款 2 万元人民币。满意度在 75-85%范围的，乙方对不满意的情况进行分析并限期整改。满意度在 86%以上的，乙方正常履行合同。

19、关于对乙方代收物业服务费收缴情况的约定：

19.1、甲方委托乙方代为收取工艺城内业主、物业使用人的物业服务费。所收物业费必须当天存入甲方指定的账户，做到日清月结。

19.2、乙方的全年物业费收缴总额在次年 1 月底之前结算，全年物业费收取必需达到 420 万元，如达不到这个标准，不足部分由乙方暂时垫付。若上年度的业主物业欠费在双方结算后乙方有继续收缴的，则由甲方在收到乙方上缴物业费的次月 5 日之前负责返还给乙方，直至乙方垫付的金额还清为止。未交费的商户，乙方需提供明确清单给甲方。

19.3、本合同到期后，若该物业由乙方继续经营，则所欠物业费由乙方继续追缴。

19.4、本合同到期后，若该物业由其他物业公司负责经营，乙方对工艺城业主所欠的物业费享有通过协调、起诉等途径追回的权利。

19.5、甲方应积极配合乙方搞好物业费的收缴工作，包括但不限于采取以下措施：代扣业主或使用人经营保证金、出租保证金及在业主或使用人办理相关手续时将其缴纳物业管理费的情况作为前提条件等。

20、法律、法规规定的其他权利义务。

第十七条 双方约定的本物业服务内容及服务标准（具体以招标文件的服务内容为准）

（一）综合服务管理内容

1、在工艺城设立管理处，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现

代管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。（综合服务管理及标准内容见附件六、附件七。）；

2、物业企业持有有效证照，人员配备合理，有管理人员、水、电、绿化等专业操作人员，并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，岗位责任制明确。

3、管理服务人员统一着装、佩戴标志，服务主动、热情，服务规范符合莆田市物业管理行业规范要求。

4、在本物业交接时，对工艺城共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

5、有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间。建立财务制度，财务收支符合国家相关规定。财务管理、业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理等全面实行计算机管理。

6、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。及时解答业主的咨询、处理业主投诉及受理维修等。业主咨询、投诉在 24 小时内予以答复处理。业主急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修记录，并有回访制度，满意率达 90%以上。

7、提供有效特约服务和代办服务项目，对工艺城内服务收费项目、服务内容、收费标准等按有关规定在管理处予以公布。

8、每月在管理处广告栏公布一次由业主分摊的公共水电等费用详细测算情况；每季度一次在管理处广告栏公布涉及住户共用设施设备费用分摊情况和其他物业管理代收代支费用情况。

9、按有关规定或合同约定规范使用专项维修资金。

10、每年至少一次征询业主对物业服务的意见，满意率达 86%以上；对不满意的情况进行分析并及时整改。

11、每年开展一次以上健康有益的社区文化活动。

12、每年为工艺城（展示中心）提供无偿会展保洁服务，并根据每次会展的不同内容、时间和要求提供相应服务。

（二）房屋等公共部位管理

1、每年一次编制房屋等共用部位日常管理和维修养护计划，每日至少巡查一次展示中心、艺术长廊、金银珠宝区的门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃、消防器材及工艺城的表井盖、雨篦子、小品、花、草、树林等，做好巡查记录，发现有损坏现象的，应及时保修，通常情况下的维修要求在五天内完成。及时维修养护，维修率达 90%以上。巡查、维修记录和保养记录齐全。

2、根据房屋实际使用年限，属于大、中修范围的，每年至少一次编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3、按照物业装饰装修管理有关规定建立完善的工艺城装饰装修管理制度。装修前，依规定告知装修人有关装修的禁止行为和注意事项。每日巡查一次装修施工现场，并有记录。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行政主管部门。

4、房屋外观完好、整洁，符合原设计要求。违章装修、违章搭建、公共区域乱张贴悬挂等现象能及时处理。

（三）共用设施设备运行、维修养护

1、公共设施设备运行维修养护年检制度健全，每年一次编制共用设施设备运行维修养护计划，并建立共用设施设备档案，共用设施设备运行、检查、维修、保养记录齐全。

2、对设备故障及重大或突发性事件有应急方案和现场处理措施、处理记录。

3、设施设备标志齐全、规范，容易危及人身安全的设施设备有明显获救标志和防范措施。

4、设施设备运行正常，维护良好；水、电、消防、中央空调、电梯、等技术人员严格执行设施设备操作规程及保养规范。

5、每日至少两次对共用设施设备组织巡查，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，24 小时内组织修理；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，向工艺城管委会提出报告与建议，根据工艺城管委会的决定，及时组织维修或者更新改造。

6、载人电梯在工艺城营业时段正常运行，每天至少一次对电梯实行巡查，发生故障应立即维修。

7、消防设施设备、器材定期检查，保证完好，可随时启用；消防通道畅通。

8、安防系统设备定期检查、保养，保证其正常运行，出现故障应及时响应修复，同一时间故障率不得超过 5%。

9、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

10、每天至少一次检查路灯、楼道灯等，完好率不低于 95%，并按规定时间定时开关。

11、雨水井、化粪池每月检查 1 次，根据需要定期清理疏通，保持通畅，无堵塞外溢。

11、接到相关部门停水、停电通知，应在工艺城醒目处提前通知业主。

（四）公共区域清洁卫生保洁服务

1、对展示中心、金银珠宝区、艺术长廊等位置设置的垃圾桶及展销区等其它公共场所设置的果皮箱或垃圾桶，每日清运 2 次；实行垃圾分类袋装的垃圾袋由物业公司提供。果皮箱、垃圾桶每周至少清洗 1 次，保持果皮箱、垃圾桶清洁、无异味。垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

2、工艺城内道路、广场、停车场、绿地、明沟等每日清扫 2 次；公共楼道、电梯厅每日清扫 2 次，每天湿拖 1 次；共用部位玻璃、室外标识、宣传栏、信报箱等每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每月清洁 1 次。

3、公厕必须每天保持清洁卫生、无污垢、无异味，展示中心在开馆期间，展馆内公厕及室外公厕每天必须有专人负责保洁。工艺城公厕易耗品（清洁剂、洗手液、卫生纸、卫生丸等）由工艺城负责提供及日常补充，所提供用品必须符合相关标准。

4、共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，及时

清掏；化粪池每月检查 1 次，每一年请专业公司清掏 2 次，发现异常及时清掏。保持畅通。

5、二次供水水箱每 6 个月请专业公司清洗 1 次，定时巡查，水质符合国家规定要求。

6、建立消杀工作管理制度，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

7、进行保洁巡查，工艺城公共场所及楼道内无杂物、无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放，无垃圾、卫生死角等现象，保证工艺城内干净整洁。

8、负责工艺城内垃圾清理、转运。

（五）公共区域绿化日常养护服务标准

1、有专业人员实施绿化养护管理。

2、花草树木适时修剪，发现枯萎的植物应在一周内清除、补种，保持良好的观赏效果。

3、草坪生长整齐，高度不应超过 8 公分，超过时应在一周内进行修剪；及时清除杂草，有效控制区杂草孳生；无垃圾、烟头、纸屑等杂物。

4、根据气候状况和季节，适时浇灌、施肥和松土，花草树木长势良好。

5、定期喷洒药物，预防病虫害。

6、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损；发现有破坏绿化地处设置的提示爱护绿化宣传牌的行为要及时制止。

第十八条 为了更好的管理，双方达成以下罚款规定：由工艺城不定期进行抽查，若发现一张小广告扣 50，乱堆杂物一次扣 100 元，不按规定区域乱晾衣服一次扣 500 元，乱装防盗网一次扣 3000 元；乙方承诺按不低于招标文件的人头数进行结算，每少一人扣 2000 元；乙方承诺本公司员工的安全责任由乙方全部负责。

第五章 专项维修资金

第十九条 专项维修资金的缴存 以建设主管部门的相关规定为准。

第二十条 专项维修资金的管理 以建设主管部门的相关规定为准。

第二十一条 专项维修资金的使用 以建设主管部门的相关规定为准。

第二十二条 专项维修资金的续筹 以建设主管部门的相关规定为准。

第六章 物业管理服务费用和其它维修、维护包干费用

第二十三条 物业管理服务费；为包干制

1、本物业管理服务费为每年计人民币 2208720 元（即叁年物业管理服务费共计人民币 6626160 元，月均物业管理服务费计人民币 184060 元），物业管理服务费按月支付。

2、工艺城公共用水，用电由甲方委托乙方管理，以工艺城公共用水、用电年度使用情况为准结算，年底进行一次年度的结算。以上水电费总额不包含展示中心及艺术长廊日常用电，但乙方要保证对公共的景观灯、路灯、喷泉等按甲方提供的时间合理安排使用，如遇水电价格调整，应按相关部门的价格调整相应增加或减少调整为准。（以招标文件为准）

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、维护及年检等费用；
- （3）物业管理区域清洁卫生及垃圾外运费用；
- （4）物业管理区域绿化养护费用；
- （5）办公费用；
- （6）物业管理企业固定资产折旧；
- （7）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- （8）法定税费；
- （9）物业管理企业的利润；

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。

第二十四条 甲方应自 2017 年 月 日起交纳物业服务费用（物业服务资金），按月交纳。甲方应在次月 5-8 日交纳上月物业服务费，逢节假日后推）履行交纳义务。

第二十五条 乙方受甲方、物业使用人的委托对其房屋自用部位、自用设备的维修、养护及其它特约服务的费用，由当事人自行约定。

第二十六条 房屋的共用部位、共用设施、设备、公共场地的维修、养护费用由专项维修基金列支。

本物业的房屋共用部位、共用设施设备保修期满后的日常养护费用，由乙方在收取的物业管理服务费中列支。其大修、中修、更新、改造费用，在本物业维修专项基金中列支。共用的专项设备运行的能耗，应设独立计量表核算，据实际用量合理分摊计收费用。

第二十七条 房屋共用部位、共用设施设备等的保险由甲方及业主自行办理。

第二十八条 甲方、使用人的家庭财产与人身安全的保险由甲方、使用人自行办理。

第七章 违约责任

第二十九条 甲方违反本合同的约定，使乙方未完成约定管理目标，乙方有权要求甲方在接到书面通知起 5 日 期限内解决，逾期未解决而造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第三十条 甲方违反本合同的约定，未能按时足额交纳物业服务费用（物业服务资金）的，应按银行同期贷款利率 的标准向乙方支付违约金，超过 30 天按日万分之五缴滞纳金。

第三十一条 乙方违反本合同的约定，擅自收取物业服务费用，业主和物业使用人有权拒绝交纳；乙方已经收取的，业主和物业使用人有权要求乙方双倍返还。

第三十二条 乙方违反本合同的约定，没有按约定的服务项目提供服务，对没有做的服务项目甲方有权扣除相应项目的物业服务费用，对没有做到位的服务项目甲方有权根据服务情况对乙方做适当的罚款。

第三十三条 甲方违反本合同的约定，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。

第三十四条 以下情况乙方不承担责任：

- 1、因不可抗力导致物业管理服务中断的；
- 2、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；
- 3、因维修养护物业共用部分、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造成损失的；

- 4、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；

第八章 附 则

第三十五条 为维护公众、甲方、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，乙方因采取紧急避险措施造成甲方财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

第三十六条 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，补充协议与本合同具有同等效力。

第三十七条 招标文件、乙方的投标文件为合同有效组成部分。本合同与招标文件不符的地方，以招标文件为准。

第三十八条 本合同一式四份，甲乙双方各执二份。

第三十九条 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。

第四十条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，可依法向有管辖权的人民法院起诉。

第四十一条 本合同自 201 年 月 日 起生效。

甲方签章：



法定代表人：

乙方签章：



法定代表人：



开户行：
户名：
账 号：

年 月 日