

海月清风园 前期物业服务合同

本合同当事人

甲方：乐清华德力置业有限公司

法定代表人：王卫

地址：浙江省乐清市城东街道旭阳路 6688 号总部经济园 7 幢 22 楼

联系电话：

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，甲方聘用乙方为海月清风园（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：海月清风园。

物业类型：住宅、商业。

物业坐落位置：浙江省乐清市中心区 B-d1 地块。

物业四至：

东至云门路，南至晨曦路，西至凌云路，北至胜利路。

规划用地面积 135903 平方米（其中代征用地面积 924 平方米，建设用地面积 134979 平方米）。

总建筑面积：约 350562 平方米。

其中高层住宅面积 205037.5 平方米，低层住宅面积 27850 平方米，物业用房 1701 平方米，商业面积 5000 平方米，住宅总户数 1686 户，绿地率 30%。机动车位 2337 个（地

上 143 个，地下 2194 个），非机动车停车位 3028 个（地下 1198 个，地上 1830 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：2023 年 3 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管理经营用房，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 2023 年 3 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 前期开办费及其他费用

第十九条 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（除海月清风园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。

第二十一条 双方约定：项目为一次性交付，交付时间为2023年3月31日，交付可收费面积高层住宅205037.5平方米，低层住宅27850平方米，商业5000平方米，地下车位2194个。

第七章 前期物业服务费

第二十二条 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。

第二十三条 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：2.8元/月·平方米（不包含能耗费）；

低层住宅：3.8 元/月·平方米（不包含能耗费）；

商 业：4.2 元/月·平方米（不包含能耗费）；

地下车位：80 元/月·个；

其他： / 。

第二十四条 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、中央空调、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6个月在物业管理区域内公布一次收支情况。能耗费预收标准如下：

高层住宅：0.5 元/月·平方米；低层住宅：0.5 元/月·平方米；

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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。

第二十八条 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。

第二十九条 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。

第三十条 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。

第三十一条 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。

第三十二条 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、电费等代收代缴收费服务，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。

第三十三条 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

第三十四条 属于全体业主共有的物业管理经营用房，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。

第三十五条 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。

第三十六条 乙方根据物业管理的需要，有权将本合同第三十四条、第三十五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。

第三十七条 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。

第三十八条 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。

第三十九条 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。

第四十一条 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。

第四十二条 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。

第四十三条 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。

第四十四条 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。

第四十五条 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

第四十六条 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

第四十七条 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。

第四十八条 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。

第四十九条 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。

第五十一条 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。

第五十二条 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。

第五十三条 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。

第五十四条 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。

第五十五条 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。

第五十六条 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。

第五十七条 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

第五十八条 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。

第五十九条 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。

第六十一条 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。

第六十二条 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。

第六十三条 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。

第六十四条 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

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

序号	物业服务内容	服务要求与标准
一	综合管理与客户服务	
1	合同管理	(1) 服务与被服务双方签订前期物业服务合同/协议，双方责权利明确，并按照合同约定提供优质服务。
2	服务机构设置	(1) 小区内设置物业服务中心，实施统一专业化服务。 (2) 配置较先进完备的办公设施设备。 (3) 应用计算机等现代化管理手段进行科学管理。 (4) 办公场所整洁有序。
3	管理服务人员要求	(1) 物业服务中心经理、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。 (2) 物业服务人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范，行为规范，服务主动、热情。
4	承接查验	(1) 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。
5	管理、考核制度	(1) 有完善的物业管理方案。 (2) 制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。 (3) 制定服务中心内部管理制度、各岗位工作标准和考核制度，并实施。
6	公众制度	(1) 房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主管理规约等各项公众制度完善。 (2) 提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目；服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。
7	业主接待服务时间	(1) 周一至周日业务接待，并提供服务。 (2) 每天服务中心现场客服接待时间不少于 10 小时。 (3) 建立 24 小时电话值班制度，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理。 (4) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理，急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有回访制度和记录。
8	财务管理	建立财务制度，收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；对物业服务费和共用部位、共用设施设备经营收入的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰。
9	档案管理	健全小区物业管理服务档案，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， 业主或使用人装修档案， 物业租赁档案， 日常管理档案等。

10	专项维修资金管理		维修基金管理、续筹符合有关规定，按有关规定和合同约定规范使用物业维修资金。
11	服务规范		(1) 基本服务符合温州市物业管理行业规范要求。 (2) 其它服务项目达到约定的服务标准。
12	创优服务		物业管理企业制订创优规划和具体实施方案。
13	业主沟通		(1) 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见。 (2) 采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与不低于小区住户 80% 的业主或使用人沟通，进行满意情况测评，测评满意率达到 80% 以上，对测评结果进行分析并及时整改。
二	房屋管理、共用设施设备维修养护服务（依法应由专业部门负责的除外）		
1	标识标志		(1) 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标； (2) 各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。
2	装修管理		(1) 按照住宅装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的住宅装饰装修申请、审核、巡视、验收等装修管理制度。 (2) 依规定审核业主（使用人）的装修方案，制定装修须知告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。 (3) 建立业主或使用人房屋装修档案。 (4) 监督装修过程，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及违规装修、违章搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻并报告相关主管部门。 (5) 做好巡查记录。 (6) 装修完毕将业主或使用人装修资料档案归档保管。
3	房屋建筑		对违反业主规约（临时管理规约）或政府有关规定的行为（包括但不限于违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途等行为）及时劝阻，并报告有关主管部门。
4	设备设施综合管理		(1) 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。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。
5	园区设施	门窗	每周三次巡视，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	每周二次巡视，墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。发现损坏，属小修范围的，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

			计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或业委会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。
		围墙	每周二次巡视，围墙完好，铁栅栏围墙表面无锈蚀。
		楼道灯、草坪灯、景观灯、车库灯等	每周二次巡视，路灯完好率不低于 95%，楼道灯等公共照明设备完好。
		道路、场地等	每周二次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏，属小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制计划和物业维修资金使用计划，向业主大会或业委会提出报告和建议，根据业主大会决定，组织实施。
		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、护栏	每周二次巡查，保持原有面貌，保证其安全使用。
		景观水池	每日检查及时清洗，不定期保养，保持无渗水、无破损、底部无严重积尘。
		室外健身设施、儿童乐园等	每周二次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用。
		道闸	每日检查每季保养，起动灵活，完好无损，正常使用。
		安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志，每半月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
6	供水系统		(1) 每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每半年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。 (2) 每年定期二次清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。 (3) 每年二次对减压阀进行测压并做好记录。 (4) 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，每月检查。 (5) 每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 (6) 每层水表箱内阀门接口及减压阀每月检查一次无渗漏现象。 (7) 泵房每日清洁保持整洁。 (8) 管网及闸阀每年保养，无明显锈蚀无漏。 (9) 生活水泵一级保养每年一次保证其运行正常。
7	排水系统		(1) 每周二次检查污水泵、提升泵、排水泵，每季 1 次润滑加油。正常无漏水。 (2) 每年二次对污水处理系统全面维护保养。 (3) 控制柜电气性能完好，运作正常。 (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。 (5) 窨井、窨沟、排水沟、集水井每月一次检查，无堵塞外溢现象。
8	升降系统		(1) 每日检查一次，保证载人电梯 24 小时正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 (2) 井道保持清洁，电梯机房通风、照明良好，无积尘

		无污迹。 (3) 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》, 有专人对电梯保养进行监督, 并对电梯运行进行管理。 (4) 电梯发生一般故障的, 专业维修人员一小时内到达现场修理, 发生电梯困人或其它重大事件时, 物业服务人员接到信息后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。
9	弱电系统	(1) 楼宇对讲系统(可视): 每月一次进行检查与保养, 使其 24 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、门体的闭门器自动闭门功能正常。 (2) 周界报警: 24 小时设防并正常运行, 不定期进行调试与保养, 保证该系统的警戒线封闭, 收到警情时, 能同时发出报警信号。 (3) 监视系统: 不定期进行调试与保养, 保证各项监控设备 24 小时正常运行, 录像功能正常。 (4) 车辆管理系统: 每周一次检查保养, 保证系统运行正常。 (5) 电子巡更: 根据需要设定巡更路线、时间, 不定期地进行调试与保养, 保证其正常运行。
10	消防系统	(1) 消防设施设备完好, 可随时启用, 消防通道畅通。 (2) 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。 (3) 消防栓每月巡查一次, 消防栓箱内各种配件完好。 (4) 每天检查火警功能、报警功能是否正常。 (5) 每年检测一次探测器, 并对全部控制装置进行一次检测, 火灾探测器发现损坏及时维修或更换。 (6) 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。 (7) 每月检查一次灭火器, 及时更新或充压。 (8) 消防箱喷淋管每年保养一次, 管道表面无生锈现象, 颜色一致。 (9) 消防仪表每周巡查压力正常。 (10) 消防水泵一级保养每年一次保证其运行正常。 (11) 风机房内设备设施每年一次全面保养, 设备正常运行, 无损坏现象, 表面无积尘, 并做好记录。
三	协助维护公共秩序服务	
1	人员要求	(1) 专职人员, 以中青年为主, 身体健康, 工作认真负责并定期接受培训。 (2) 能处理和应对物业内公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、物防、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。 (3) 上岗时佩带统一标志, 按需求穿戴统一制服, 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。 (4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
2	门岗	(1) 人行主出入口 24 小时立岗值班, 人行次出入口、车行出入口 24 小时值班管理, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。 (2) 对进出园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确认制度, 并进行记录。
3	巡逻岗	(1) 秩序维护人员按指定的时间和路线, 对重点区域、重点部位白天每 2 小时巡查一次, 夜间每 1 小时巡逻一次。 (2) 接到火警、警情后 5 分钟内到达现场, 并报告业主委员会或相关单位, 协助采取有关措施。 (3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时, 5 分钟内赶到现场, 采取相应措施。
4	技防设施和救助 (监控岗)	(1) 园区设有报警中心, 具备录像监控、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡等技防设施设备的, 要求有人驻守, 注视各设备所传达的信息。 (2) 报警中心接到报警信号后, 秩序维护人员 5 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。 (3) 园区应有火警、水警、警情应急预案, 并在报警中心控制室内悬挂; 每年组织不少于 1 次的应急预案演习。
5	车辆管理	(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。 (2) 有专职人员巡视和协助停车事宜。 (3) 车辆停放有序, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明、消防器材配置齐全, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放。
四	公共区域保洁服务	
1	楼栋内垃圾桶	每层设置垃圾桶, 每日清理擦拭 2 次; 垃圾袋装化, 保持垃圾桶清洁、无异味, 收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
2	楼栋内地面	楼层电梯厅每日清扫一次、每周拖洗二次; 一层共用大厅每日拖洗一次; 大堂、门厅花岗石、大理石每三个月保养一次; 无灰尘、污迹、垃圾。
3	扶手、开关盒、表箱盖、单元门、信报箱	扶手、信报箱、2M 以下单元门、开关盒、表箱盖每日擦抹一次, 2M 以上单元门、开关盒、表箱盖每半月清洁一次, 无灰尘、污迹。
4	栏杆	每周擦抹一次, 无灰尘、污迹。
5	天花板、楼道灯、单元厅吊灯	每月除尘一次, 无明显积灰、虫网。
6	进户门	每周擦抹一次, 无灰尘、污迹。

7	单元厅玻璃		2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每月清洁一次，无明显积灰、水渍。	
8	楼道玻璃		每周清洁一次，无灰尘、污迹。	
9	单元门斗、天台、屋顶		每月清洁一次，无杂物、污迹、堵塞。	
10	地下车库		(1) 地库、架空层、地面每日清扫一次，无积灰、污迹、垃圾。	
			(2) 地库管线（架）每年擦拭二次，目视无积灰。	
			(3) 地面挡车栏杆每季擦拭一次，目视无积灰、污迹。	
			(4) 人防密闭门、地库通道门每季擦拭一次目视无积灰。	
			(5) 地库顶(汽车、自行车)每年掸尘二次目视无积灰、无虫网。	
11	电梯轿厢		(1) 每日擦拭、清扫一次以上，循环保洁。 (2) 每月上油一次，无锈蚀无污迹。	
12	公共洗手间		每日拖洗二次以上，无杂物、灰尘、污迹、堵塞。	
13	道路、广场、停车场、绿地		每日清扫二次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角；明沟每周清扫一次。	
14	栏杆		每周擦抹二次，无灰尘、污迹。	
15	宣传栏、标识、小品、娱乐运动健身设施		每周清洁一次，无积灰、无虫网、无污迹。	
16	休闲椅、石桌凳		每日擦抹一次。	
17	高杆路灯 2 米以下部分、低杆灯、草坪灯、景观灯、室外音箱		每周擦抹一次，雨后及时擦抹；高杆路灯 2 米以上部分每月清洁一次，无积尘、无积水。	
18	高杆路灯、低杆灯、草坪灯、景观灯罩内		每年清洁一次，无虫、无明显积尘。	
19	景观水系		每日清理打捞，无明显漂浮物。	
20	窞井（含集水井）		每年清理二次	
21	明沟		每周清扫一次	
22	雨、污水管道		区内公共雨、污水管道每年通一次，雨、污水井每月检查一次，并视检查情况及时清掏。	
23	化粪池		每季度检查一次，半年清掏一次，通畅无堵塞无满溢，并视检查情况及时清掏。	
24	垃圾箱（房）		垃圾房每天冲洗一次，垃圾桶内胆夏季每天冲洗一次，冬季隔天冲洗一次。	
25	园区果皮箱、垃圾桶		合理设置。每日清理二次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。	
26	消毒灭害		每季对窞井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8、9 月每月喷洒一次），每年灭鼠三次。	
五	绿化养护服务			
1	乔木	修剪	每年一次	生长良好。
		抹芽	6 月—10 月每月 1 次	无孽生芽。
		浇水	7 月—9 月每周 1 次；10 月—6 月每月 1 次	无枯死。

		排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水。
		施肥	春、秋各 1 次	养分充足，生长健壮。
		病虫害	视病虫害情况及时防治	主要病虫害发生率低于 5%。
2	灌木	修剪	6 月—10 月每月 1 次	整洁、美观、枝叶紧密、圆整、无脱节、无枯枝。
		浇水	7 月—9 月每周 1 次；10 月—6 月每月 1 次	无枯死。
		排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水。
		施肥	春、秋各 1 次	养分充足，生长健壮。
		病虫害	视病虫害情况及时防治	主要病虫害发生率低于 5%。
		修剪	5 月—11 月每月 1 次	整洁、美观
3	草坪	除草	4 月—10 月循环清除，11 月—3 月每月 1 次	杂草面积不大于 5%。
		切边	5 月、7 月、9 月、11 月各一次	与乔灌木界限明显。
		浇水	7 月—9 月每周 1 次；10 月—6 月每月 1 次	无枯死。
		排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水。
		施肥	春、秋各 1 次	养分充足，生长健壮。
		病虫害	视病虫害情况及时防治	及时防治，斑秃黄萎低于 5%。
		草花更换	每季 1 次	鲜艳、美观。
4	花坛花境	除草	4 月—10 月循环清除，11 月—3 月每月 1 次	无杂草。
		浇水	7 月—9 月每周 1 次；10 月—6 月每月 1 次	无枯死。
		排涝	遇雨季积水每天排涝	无积水。
		施肥	春、秋各 1 次	养分充足，生长健壮。
		病虫害	视病虫害情况及时防治	无明显病虫害。
		草花更换	每季 1 次	鲜艳、美观。