

合同编号：

# 杭州市前期物业服务合同

(示范文本)

项目名称：\_\_\_\_\_

项目地址：\_\_\_\_\_

委托方：\_\_\_\_\_

受托方：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_

杭州市住房保障和房产管理局

杭州市市场监督管理局

杭州市消费者权益保护委员会

杭州市物业管理协会

## 目 录

第一章	合同当事人	1
第二章	物业基本情况	2
第三章	物业服务内容与服务标准	2
第四章	物业服务费用	3
第五章	双方的权利义务	7
第六章	物业专项维修资金及物业保修金	9
第七章	物业管理用房	11
第八章	物业的经营与管理	11
第九章	前期物业服务期限	13
第十章	违约责任	14
第十一章	其他事项	16
附 件		17

## 使用说明

1.本示范文本仅供物业项目建设单位与其选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同时参考使用。

2.本示范文本中相关条款的空白行，供双方自行约定或补充约定；涉及选择性条款的，选项内容排序无先后。

3.物业服务企业应在合同签订之日起 15 日内，将本物业服务合同报物业所在区、县（市）房产主管部门备案。

4.普通住宅小区的建设单位应当在销售物业之前，拟定前期物业服务方案，确定物业服务标准，通过招标或与物业服务企业协议确定具体的收费标准，并在前期物业服务合同中明确。

5.本合同条款由杭州市市场监督管理局、杭州市住房保障和房产管理局、杭州市消费者权益保护委员会、杭州市物业管理协会负责解释。

合同编号：

## 前期物业服务合同

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、国家、省、市《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方以 \_\_\_\_\_方式选聘乙方对\_\_\_\_\_（物业项目名称）提供前期物业服务，签订本合同。

### 第一章 合同当事人

甲方（开发建设单位）： \_\_\_\_\_

营业执照注册号： \_\_\_\_\_

企业资质证书号： \_\_\_\_\_ 资质等级： \_\_\_\_\_

法定代表人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

委托代理人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

通讯地址： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

乙方（物业服务企业）： \_\_\_\_\_

营业执照注册号： \_\_\_\_\_

法定代表人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

委托代理人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

通讯地址： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

乙方依照本合同提供服务的受益人为本物业管理区域内的全体业主和物业使用人，全体业主和物业使用人享受本合同提供的服务并承担按本合同规定及时交纳物业服务费用等义务。

### 第二章 物业基本情况

#### 第一条 物业基本情况

物业项目名称：\_\_\_\_\_；  
物业类型：\_\_\_\_\_（住宅、非住宅、综合）；  
交付时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日；  
座落位置：杭州市\_\_\_\_\_区\_\_\_\_\_街道\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_号；  
物业管理区域四至范围（规划平面图）：  
东至\_\_\_\_\_；  
南至\_\_\_\_\_；  
西至\_\_\_\_\_；  
北至\_\_\_\_\_；  
占地面积：\_\_\_\_\_平方米；  
总建筑面积：\_\_\_\_\_平方米；其中住宅\_\_\_\_\_平方米，非住宅\_\_\_\_\_平方米。

分期建设的项目，具体情况为：\_\_\_\_\_。  
（物业管理区域划分意见书或规划平面图见附件一，物业构成明细见附件二）

### 第三章 物业服务内容与服务标准

**第二条** 乙方提供的物业服务包括以下内容：

- （一）物业共用部位、共用设施设备的日常维修、养护和管理；
- （二）物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾的收集清理和化粪池清理；
- （三）公共绿地、景观和花草树木的养护管理；
- （四）秩序维护以及车辆停放管理；
- （五）协助做好安全防范工作；
- （六）物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理；
- （七）本合同及附件约定的其他公共性服务内容。

建筑幕墙（包括但不限于幕墙、干挂石材、砖面等）的安全维护责任人为全体业主，业主可以依据法律规定委托乙方对本物业区域内建筑幕墙进行日常维护、检修。维修和检修的内容、方式、费用及双方的权利和义务由双方另行签订书面协议。

若单个业主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。

**第三条** 按照“质价相符”原则，乙方提供的物业服务质量应达到约定的标准（前期物业服务内容与服务标准详见附件三）。该附件为本合同有效组成部分。

### 第四章 物业服务费用

第四条 本物业管理区域物业服务收费选择以下第 种方式：

(一) 包干制

本物业管理区域前期物业服务收费采用包干制方式，具体收费标准如下表：

物业类型		收费标准
住宅	多层住宅：	元/月·平方米
	小高层住宅	元/月·平方米
	高层住宅	元/月·平方米
	排屋	元/月·平方米
	别墅	元/月·平方米
商业用房		元/月·平方米
办公用房		元/月·平方米
幼儿园		元/月·平方米
会所		元/月·平方米
酒店式公寓		元/月·平方米
其他相关服务费	平面车位	元/月·个
	机械式车位	元/月·个

上述机械车位服务费包含的服务内容：

依法将住宅变更为其用途的，按照变更后物业的相应收费标准收取物业服务费。

物业服务费按照房屋的法定产权建筑面积计算。已办理不动产权证的，以不动产权证记载的建筑面积为准；未办理不动产权证或不动产权证未记载建筑面积的，以物业买卖合同中约定的建筑面积为准。

其他：

(1) \_\_\_\_\_ ；

(2) \_\_\_\_\_ 。

(二) 酬金制

在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给乙方，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

1. 物业服务收费标准如下：\_\_\_\_\_ ；

2. 物业服务资金包括物业服务支出和物业服务企业的酬金。其中物业服务支出构成一般包括：\_\_\_\_\_。

- (1) 物业服务人员的工资、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、绿化养护、秩序维护费用；
- (4) 办公费用；
- (5) 乙方实施管理必备的固定资产折旧；
- (6) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- (7) 法定税费；
- (8) 其他：\_\_\_\_\_。

3.预收的物业服务费属于代管性质，为所缴纳的全体业主所有，乙方不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。乙方应当于每年\_\_\_\_\_（具体时间）公布物业服务费的收支情况。

**第五条** 共用电梯、增压水泵、水系景观、中央空调等高能耗设施设备运行所需的能耗费用，采取下列第\_\_\_\_\_种方式结算：

- （一）按实际消耗向业主分摊，乙方代收代缴（具体分摊办法详见附件四）；
- （二）公共能耗费含在物业服务费中缴纳；
- （三）其他：\_\_\_\_\_。

**第六条** 物业交付后，物业服务费及相关费用由业主承担，自物业交付通知书约定的最后交付日之次月1日起计收。除对交付日期另行达成书面协议或司法裁定对交付日期另行作出确认外，业主不得以房屋质量或以未领房等理由拒交物业服务费。

已竣工但未出售或已出售但未交付使用的物业，由甲方支付物业服务费及相关费用。

已交付但业主尚未使用的物业，其物业服务费由业主交纳。

业主约定由物业使用人交纳物业服务费、车位服务费、\_\_\_\_\_等费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。业主与物业使用人之间的交费约定，业主应及时书面告知乙方。物业产权或者租赁关系变更时，相关业主、物业使用人应当结清物业服务费、车位服务费、\_\_\_\_\_等相关费用。

**第七条** 物业服务费、公共能耗费及专用车位管理费等相关费用按\_\_\_\_\_（季度、半年、年度）交纳，业主或物业使用人应在\_\_\_\_\_（每次交费的具体时间）前交纳。

物业服务费可预收，但预收期限不得超过12个月，本合同的剩余期限不足12个月的，预收期限不得超过合同的剩余期限。

**第八条** 乙方进驻所需的开办设施设备由乙方购置，费用由甲方承担。具体品牌、型号及费用，乙方在采购前应与甲方协商后确定；乙方提前进驻的人员费用（\_\_\_\_\_个月人薪资费用，共计\_\_\_\_\_元）由甲方承担。

**第九条** 在前期物业服务期限内，如因当地物价指数、最低人工工资（包括社保、

公积金)等调整导致物业服务企业成本大幅度上涨,乙方需提高物业服务费的收费标准的,须经甲乙双方协商一致,并应征得专有部分占建筑物总面积1/2以上的业主且占总人数过半数以上的业主同意。

## 第五章 双方的权利义务

**第十条** 甲方作为未出售或者已经出售但未交付物业的实际业主,同时作为开发建设单位,享有并承担以下权利和义务:

(一)负责制定《临时管理规约》,在物业销售时应将规约内容向物业买受人明示和说明,并要求物业买受人对遵守《临时管理规约》进行书面承诺。

(二)甲方与物业买受人签订商品房买卖合同时,应要求物业买受人签订业主承诺书(见附件五),承诺在本物业交付后全面履行本合同约定的业主方义务,或者协助乙方与物业买受人直接签订《前期物业服务协议》。

(三)在物业销售前向物业买受人明示物业服务收费标准和停车位租赁费等相关收费标准,督促业主按时缴纳物业服务费等相关费用。

(四)完善本物业管理区域内的标识系统,以及包括公共垃圾桶、垃圾中转站、垃圾房等配套设施和配套工程,同时按相关规定及标准完成共用设施设备用房的装修。

(五)应在签订设施设备购买或安装协议时,约定由生产厂家、安装单位负责乙方技术人员的操作培训,并督促、协调前述单位共同配合乙方开展有关工作。

(六)按照相关规定履行保修期内共用部位、共用设施设备的维修保养义务,负责处理项目开发建设过程中的遗留问题,并承担因此产生的责任。

(七)审定乙方制定的物业服务方案,监督检查乙方制定的前期物业服务方案和计划的实施情况。

(八)本物业具备成立业主大会条件后,按规定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。

(九)法律法规、本合同及管理规约等规定甲方享有和承担的其他权利义务。

**第十一条** 乙方作为本物业管理区域内的服务机构,享有并承担以下权利和义务:

(一)设立专门服务机构负责本物业的日常管理工作,并委派相应专业的物业服务人员按相关规定及本合同约定提供物业服务。

(二)根据相关规定建立健全信息公开制度,对物业管理区域内所有收费项目、收费标准在收费场所明码标价。

(三)按照《物业承接查验办法》的规定完成项目承接查验工作,对未经查验或查验不合格的物业,乙方有权拒绝接收。



（四）有权将物业管理区域内电梯、空调、监控、消防等特种设备维保及绿化养护等其他专业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第三方。

（五）维护本物业管理区域内公共区域秩序，协助公安机关做好本物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，应及时采取应急措施，协助做好救助工作。

（六）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或通知协调主管单位及时整改，但如在保修期范围内的，则应通知甲方整改。

（七）不得擅自占用和改变本物业管理区域内的共用部分的用途，不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地。

（八）不得以业主、物业使用人未缴物业服务费、违反管理规约等为由，采取限制进入小区、停水停电等损害业主、物业使用人合法权益的行为。

（九）按规定审核业主、物业使用人的装修方案，对业主、物业使用人、施工单位的装修行为进行管理，监督业主、物业使用人、施工单位在指定的适宜位置堆放装修垃圾，并督促其及时清运。

（十）对业主或物业使用人违反临时管理规约的行为进行劝阻制止，但不得超越法律法规规定及本合同约定的管理权限。

（十一）对本物业管理区域内的共用消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务。严格贯彻、执行消防法规，落实各项防火安全制度和措施；负责消防控制室的日常值班；管理好物业管理区域内的各种消防设备、设施和器具，定期进行检查、维护、更新，确保它们始终处于完好状态。

（十二）引导业主、物业使用人进行生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为进行指导、劝告。

（十三）法律法规、本合同及管理规约等规定乙方享有和承担的其他权利义务。

## **第六章 物业专项维修资金及物业保修金**

**第十二条** 物业专项维修资金专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造。

**第十三条** 使用物业专项维修资金的，按照《杭州市物业管理条例》第五十五条、第五十六条的规定执行。

**第十四条** 乙方应每年在主管部门公布物业专项维修资金缴交及使用情况后，在物业管理区域内公告物业维修资金的缴交及使用情况，接受业主的监督。

**第十五条** 物业保修金（以下简称保修金）是由甲方交存，作为保修期内物业维修

费用保证的资金。

物业保修期内，甲方自行组织保修的，乙方应做好以下工作：

（一）及时将业主、物业使用人报修的保修项目、内容等以书面形式提供给甲方并由甲方实施保修工作；

（二）督促甲方做好保修工作，并协助反映人做好保修质量的检查、验收；

（三）其他：\_\_\_\_\_。

甲方委托乙方保修的，乙方应按签订的物业委托保修协议开展相应的保修工作，履行相应的保修责任。

**第十六条** 在各保修项目保修期满前1个月内,应按以下第\_\_\_\_\_种方式对保修项目进行查验，记录查验结果，查验中发现的问题经甲方确认并按照相关规定及协议实施保修工作：

（一）由乙方制定查验方案、组织甲方及社区居民委员会（业主大会成立后，为业主委员会）等各方开展查验相关工作；

（二）其他：\_\_\_\_\_。

**第十七条** 保修金拟退还公示等相关保修金事项公示期内，乙方应做好以下工作：

（一）做好小区内公示张贴工作，并开展张贴情况的日常巡查，保障业主知情权；

（二）将已掌握的甲方未履行保修责任情况以书面形式向保修金管理机构提交；

（三）收集整理业主、社区居委会等相关各方的异议并以书面形式向保修金管理机构提交；

（四）组织做好甲方履行保修责任后的查验、确认，并向保修金管理机构书面撤销相关异议；

（五）其他：\_\_\_\_\_。

**第十八条** 乙方应建立物业专项维修资金申请及保修期内报修、维修等情况的台帐，接受相关方查询。

## 第七章 物业管理用房

**第十九条** 物业管理用房建筑面积\_\_\_\_\_平方米，其中包括：办公用房\_\_\_\_\_平方米，位于\_\_\_\_\_；经营用房\_\_\_\_\_平方米，位于\_\_\_\_\_。

**第二十条** 本物业管理区域内物业管理用房的所有权依法属于业主。在合同期限内，甲方需向乙方提供符合法律、法规要求的物业办公用房，供乙方无偿使用，乙方不得擅自改变其用途。

## 第八章 物业的经营与管理

**第二十一条** 本物业管理区域内的物业经营用房、停车场及其他物业共用部位、共用设施设备，委托乙方代为经营或管理服务的，具体收费及管理费约定如下：

(一) 物业经营用房

物业经营用房的出租标准不得合理低于周边同期同类出租标准，且租赁期限最长不超过业主委员会成立后十二个月。乙方代为出租物业经营用房的，经双方约定，乙方收取其总收入额的\_\_\_\_%为管理费用。

(二) 规划内的停车场（库）

1. 车库（位）属于全体业主共有的，其收益归全体业主所有。委托乙方代为经营的，乙方收取其收入额的\_\_\_\_%为管理费。

2. 车库（位）属于甲方或其他业主所有的，其收益归甲方或其他业主所有。委托乙方代为经营的，由所有人与乙方自行约定经营事项。

3. 新能源电动车共用充电桩服务收费标准：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_。

(三) 占用共有道路或者其他场地用于停放车辆的车位，属于业主共有。

具体收费标准为：\_\_\_\_\_。

乙方提取的管理费为：\_\_\_\_\_。

(四) 利用共用部位、设施设备进行广告或相关场地进行摆摊设点、\_\_\_\_\_ 等经营活动的，具体收费金额由甲乙双方商定或由乙方制定相关出租、使用、经营和管理方案并在方案实施前 10 日在本物业管理区域内公示。乙方可从该收费中提取其收入额的\_\_\_\_%为管理费。

(五) 按照上述约定比例提取的管理费归乙方支配，与管理费相关的税费由乙方承担。

**第二十二条** 本物业管理区域内的会所以及泳池（馆）、篮球场、网球场等文体场地的相关费用约定如下（如暂无法确定的也可在投入使用前确定后公示）：

(一) 会所：\_\_\_\_\_；

(二) 泳池（馆）：\_\_\_\_\_；

(三) 篮球场：\_\_\_\_\_；

(四) 网球场：\_\_\_\_\_；

(五) 其他：\_\_\_\_\_。

**第二十三条** 属于全体业主所有的经营性收益（扣除管理费、税费等经营成本后的收入）由乙方代管并单独列账。双方同意，经营性收益的\_\_\_\_%可专项用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，或配套设施经营亏损的弥补等事项，但依法应由建设单位承担保修责任的除外。如超过该比例的，经营性收益的使用应征得甲方或业委会

员会的同意。

本合同中约定的经营性收益使用管理事项，由甲方在物业交付使用时向业主公示告知。本合同终止时，甲方或业主委员会可要求乙方对经营性收益收支情况进行审计，并将审计结果在物业管理区域内公示。审计费用由\_\_\_\_\_（全体业主承担并从经营性收益中列支、甲方承担、乙方承担）。

乙方应每半年公布一次物业共用部位、共用设施设备以及相关场地经营所得的收支情况。

## 第九章 前期物业服务期限

**第二十四条** 前期物业服务期限为\_\_\_\_\_年。前期物业服务起始日期暂定为本项目交付日期×年×月×日，即自\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日止。若实际交付时间有调整的，前期物业服务起止日期自动随之调整。

本合同期限未满，业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日起，本合同自动终止。

本合同期满前三个月，未召开业主大会成立业主委员会的，甲乙双方应就延长本合同期限达成协议；本合同期限届满前双方仍未能达成协议的，合同期限自动延长至业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日止。

若自业主委员会成立之日起六个月，仍未选聘物业服务企业或签订《物业服务合同》的，乙方有权终止本合同。

**第二十五条** 本合同终止时，乙方应当将业主资料、物业管理用房和下列资料交还给业主委员会：

（一）竣工总平面图，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）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业管理所必需的其他资料。

本合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，乙方应当与新的物业服务企业做好交接工作。

## 第十章 违约责任

**第二十六条** 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\_\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_\_元）的违约金。

**第二十七条** 甲方违反本合同约定的义务，致使乙方不能完成本合同第二条、第三

条约定的服务内容和质量标准的，乙方有权依法解除本合同；甲方应以本合同未履行期限物业服务费总额为基数，按照\_\_\_\_\_%的比例向乙方支付违约金。

合同未履行期限按照本合同第二十四条第一款约定的期限减去已履约期间计算。

**第二十八条** 乙方的服务达不到本合同约定的质量标准的，应按已履约期间物业服务费总额为基数，按照\_\_\_\_\_%的比例向甲方支付违约金。甲方同时有权要求乙方对其服务进行整改，若经整改仍无法达到合同约定的质量标准，甲方有权依法解除本合同。

甲乙双方对物业服务是否达到质量标准存在争议且无法解决的，由上级物业主管部门、社区或有资质的第三方机构进行评判。

**第二十九条** 乙方未按法律规定和本合同约定移交相关资料并办理交接手续的，应向甲方支付人民币\_\_\_\_\_（¥\_\_\_\_\_元）违约金。违约金不足以弥补损失，甲方还有权要求乙方赔偿相应损失。

乙方未能履行或者未适当履行本合同的约定，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。

**第三十条** 甲方、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及相关费用的，乙方有权要求甲方、业主或物业使用人支付，并在未付金额的基础上按日加收万分之\_\_\_\_\_的滞纳金。

业主、物业使用人不得以未享受或者无需接受相关物业服务为由拒绝缴纳物业服务费及相关费用。

**第三十一条** 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方、业主、物业使用人有权要求乙方返还；并在多收金额的基础上按日加收万分之\_\_\_\_\_的违约金。

**第三十二条** 未经乙方同意，甲方为自身利益擅自向物业买受人承诺降低物业服务收费标准或免除物业服务费的，由甲方全额承担。

**第三十三条** 在物业管理服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任。

- （一）因不可抗力因素导致物业管理服务中断的；
- （二）因维修、养护物业共用部位、共用设施设备需要，且事先已告知和提醒业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等所造成的损失；
- （三）非乙方原因出现供水、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的损失；
- （四）乙方已适当履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵所造成的损失；
- （五）乙方有证据证明其已适当履行本合同约定义务的其他情形。

## 第十一章 其他事项

**第三十四条** 本合同自双方签字或盖章之日起生效。合同的附件与合同具有同等法

律效力。

**第三十五条** 本合同未约定或约定不明的事宜，双方可另行签订补充协议。

双方另行签订的补充协议不得合理减轻或免除本合同中约定应当由乙方承担的责任，以及应当由甲方作为开发商承担的责任，或者不合理加重业主方责任。

**第三十六条** 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可选择以下第 种方式处理：

1. 依法向房屋所在地人民法院提起诉讼；
2. \_\_\_\_\_。

**第三十七条** 本合同一式\_\_\_\_份，甲、乙双方各执\_\_\_\_\_份，报物业所在地区、县（市）房产主管部门一份（备案）。

**附件：**

- 一、物业管理区域划分意见书或规划平面图
- 二、物业构成明细
- 三、物业服务内容与服务标准
- 四、公共能耗费分摊办法
- 五、业主承诺书
- 六、物业承接查验协议
- 七、移交给物业服务企业的资料清单
- 八、前期物业管理招标文件
- 九、前期物业管理投标书

甲方（签章）

乙方（签章）

法定代表人：

法定代表人：

年 月 日

年 月 日

附件一：

物业管理区域划分意见书或规划平面图

附件二：

物业构成明细

类 型	幢 数	套（单元）数	建筑面积（平方米）
高层住宅			
小高层住宅			
多层住宅			
排屋			
别墅			
商铺			
工业用房			
办公楼			
自行车库			
机动车车库			
会 所			
学 校			
社区配套用房			
物业管理用房			
配电房			
其他			
合 计			
备 注			

附件三：

物业服务内容与标准

事项	服务内容与标准
(一)基本要求	1.企业具有相应的服务水平，办公机构_____，办公设施_____办公场所_____。
	2.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。
	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。
	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。
	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_____、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。急修的应在__小时内派人到场维修，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，提供服务合同之外的特约服务和代办服务的，在明显位置公示服务项目与收费标准。
	9.按有关规定和合同约定公布物业服务资金的收支情况或物业经营性收支情况。
	10.编制年度维修、养护计划和年度物业维修资金使用方案并报社区（成立业主大会后，向业主委员会），并按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金。
	11.每年至少__次征询业主对物业服务的意见，满意率__%以上。
	12.建立投诉处理机制，设立投诉电话与投诉接待点，在____小时内妥善处置业主或物业使用人的意见、建议并做好记录。
(二)房屋管理	1.对房屋建筑结构及其附属设施负有安全使用、检查维护、委托安全鉴定、治理安全隐患的义务，并保留相关资料。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。但根据商品房买卖合同等约定，房屋共用部位（如露台、公共绿地、公用设备层等）由相关业主独占使用的，该共用部位的卫生保洁、维修、养护等义务由独占使用业主履行，并承担相应的管理责任。 门窗：_____ 楼内墙面、顶面、地面：_____ 楼道灯：_____ 雨、污水管道：_____ 道路、场地等：_____
	2.根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位（含建筑幕墙）的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复（金额在__元以内，包括__元）；属于大、中修范围的（金额超过__元）或者需要更新、改造的，及时编制维修计划和物业专项维修资金使用计划，保修期满后向社区（成立业主大会后，向业主委员会）提出报告与建议，根据社区（业主委员会）的决定，组织维修。
	3.每__小时巡查__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，定期维修养护。
	4.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管理制度。装修前，按规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。根据装修进度情况每__天不少于__次巡查装修施工现场，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、制止并报告社区（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，并报告社区（业主委员会）和有关主管部门。
	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、栋、单元（门）、户有明显标志。



<b>(三)共用设施设备维修保养</b>	1.对共用设施设备进行日常管理、检修、维护和保养。但根据法律、法规、规章及政府相关部门的规范性文件规定，应由专业单位管理、检修、维护和保养的除外。（注：如电梯、消防设施、机械车位等，根据项目实际选择） 供水系统：_____。 排水系统：_____。 升降系统：_____。 弱电系统：_____。 消防系统：_____。
	2.建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检修、维护、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。
	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（金额在____元以内，包括____元）；属于大、中修范围或者需要更新改造的（金额超过____元）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，保修期满后向社区（业主大会成立后，向业主委员会）提出报告与建议，根据社区（业主委员会）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。轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 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》，物业服务企业应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。 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。
	6.消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通；消防安全防范巡查频次为每____次。
	7.设备房保持整洁、_____，_____和无鼠害现象。
	8.小区道路_____，交通标志：_____。
	9.路灯、楼道灯完好率不低于____%。
	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，警示标志每____检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。
<b>(四)协助维护公共秩序</b>	人员要求：专职人员，身体健康，工作认真负责并定期接受培训，配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械，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。
	1.小区主出入口 24 小时值班看守，站岗执勤时间：_____，并有详细的交接班记录和外来车辆的登记记录。 对_____（时间段）有外来人员进入园区内，必须由外来人员联系业主，获得业主同意后放行。
	2.对重点区域、重点部位每____小时至少巡查____次，安全监控设施正常运转。
	3.车辆（含自行车、电动车）_____，对小区内占道、占位停放机动车的行为进行提醒和劝阻。 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。 有专职人员____小时巡视和协助停车事宜。 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。
	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，大型物件搬出小区实行记录。
	5.协助有关行政主管部门做好房屋出租安全管理与流动人口居住登记、报告等相关工作。
	6.提供车库（位）租用情况等信息、施工中提供相关图纸或指认电源位置及暗埋管理走向、配合现场勘察、施工，提供现场秩序维护等配合做好充电基础设施建设。
	7.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，每年应组织不少于____次的应急预案演习。事发时及时报告社区（业主委员会）和有关部门，并协助采取相应措施。 接到火警、警情后____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。 在遇到异常情况或住户紧急求助时，____分钟内赶到现场，采取相应措施。

<b>(五)保洁服务</b>	<p>1.小区内按___设置垃圾桶，每天清运不少于___次，保持垃圾桶清洁、无异味，；已配置的公共区域果壳箱或垃圾桶，每天清运不少于___次，保持果壳箱或垃圾桶清洁、无异味；          收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味；垃圾房每天冲洗不少于___次；          监督生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为进行指导、劝告；将分类投放的生活垃圾分类运至指定集中收置点；将生活垃圾交由有相应资质的单位收集、运输；发现生活垃圾投放不符合分类要求的，应当要求投放人按要求进行分拣后再进行投放；投放人不按要求分拣的，应当拒绝其投放，并报告市容环境卫生主管部门处理。</p>
	<p>2.小区内建筑装修垃圾应集中堆放，并联系有关部门及时清运。</p>
	<p>3.小区公共场所每日清扫___次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角；高层电梯厅每天清扫___次，楼道___天清扫___次，_____；_____；共用部位玻璃每___清洁___次；路灯、楼道灯每___清洁___次。及时清除道路积水、积雪。          近户门每___擦抹___次；天花板每___除尘___次；栏杆每___擦抹___次；天台、屋顶每___清洁___次；地下车库每___清扫___次；</p>
	<p>4.共用雨、污水管道每年疏通___次；雨、污水井每___检查___次，并视检查情况及时清掏；化粪池每___检查___次，每___清掏___次，发现异常及时清掏。</p>
	<p>5.二次供水水箱按规定清洗，_____，水质符合卫生要求。</p>
	<p>6.根据当地实际情况进行消毒和灭虫除害。每___（时段）对___消毒___次，每年灭虫___次。</p>
<b>(六)绿化养护管理</b>	<p>1.公共区域内绿化养护。但业主单独所有或独占使用部位的绿化养护由相关业主自行承担。</p>
	<p>2.草坪：          修剪：_____          清杂草：_____          灌溉水：_____          施肥：_____          病虫害防治：_____          其它_____</p>
	<p>3.树木：          修剪：_____          清杂草：_____          灌溉水：_____          施肥：_____          病虫害防治：_____          其它_____</p>
	<p>4.花坛花境：          修剪：_____          清杂草：_____          灌溉水：_____          施肥：_____          病虫害防治：_____          其它_____</p>
<b>说明</b>	<p>关于房屋安全、房屋出租、流动人员管理、充电基础设施建设和垃圾处理等所产生的管理服务费用，可以按照物价部门的相关规定，由甲乙双方协商确定。</p>

附件四：

**公共能耗费分摊办法**

- 一、为使各位业主/物业使用人合理分摊本区域的公共能耗费用，制定本办法。
- 二、本办法所指的公共能耗包括共用电梯、增压水泵、水系景观、中央空调等高能耗设施设备运行所需的水、电、气（油）等能耗费用。
- 三、公共能耗费按\_\_\_\_\_比例进行分摊。
- 四、公共能耗费按\_\_\_\_\_方式计算。
- 五、公共能耗费按\_\_\_\_\_收取。
- 六、采取预交公共能耗费的，业主/物业使用人预交的公共能耗费不足的，应及时予以补足；若有结余的，将结转入下一周期的公共能耗费用。
- 七、业主与使用人约定由物业使用人交纳公共能耗分摊费的，从其约定，业主负连带交纳责任。
- 八、业主转让物业时，须交清转让之前的公共能耗费。
- 九、\_\_\_\_\_。

附件五：

业主承诺书

（物业公司名称）：

本人已阅读并知悉建设单位与贵司签订的《前期物业服务合同》的内容，承诺自接受物业交付之日起，接受该合同的约束，全面履行合同约定的业主方的义务。

承诺人：

年 月 日

附件六：

### 物业承接查验协议

**物业承接查验协议应当包括以下内容：**

- 一、物业基本情况
- 二、承接查验内容
- 三、承接查验标准
- 四、承接查验时间、方法、程序及交接工作
- 五、资料移交问题以及不合格项目的解决方法
- 六、双方的权利义务
- 七、违约责任
- 八、保修条款

## 附件七：

## 移交给物业服务企业的资料清单

序号	移交资料名称
<b>一、项目产权资料</b>	
1	项目批准文件
2	用地批准文件、用地红线图
3	建筑规划许可证
4	建筑开工许可证
5	建设工程规划验收合格证
6	建筑工程竣工验收质量认定书
7	建筑设计防火审核意见书
8	建筑工程竣工消防审核意见书
9	回迁安置资料
10	总平面布置竣工图（原件）
11	测绘面积和房号确认清单
12	商铺面积、图纸
13	车位（库）面积/数量、图纸
14	物管用房、物业经营用房和社区用房的位置、面积确认单（附图）
15	标准地名牌使用证
<b>二、项目施工资料</b>	
16	开、竣工报告
17	隐蔽工程验收记录
18	地质勘探报告
19	图纸会审纪要
20	设计变更通知单
21	工程技术核定及质量事故处理单
22	工程合同及工程预决算报告书
23	施工会议纪要
24	沉降观测记录
25	钢材水泥等主要材料质保单
26	新材料、构配件的鉴定合格单
27	砂浆、混凝土试压报告
28	消防管道冲洗、试压及闭水试验检验记录
29	给排水管道水压及闭水试验记录、给水管道的冲洗及消毒记录
30	灌水、通球试验等与物业管理有关的原始记录
<b>三、项目建筑竣工资料</b>	
31	建筑设计竣工图（原件）
32	结构设计竣工图（原件）
33	电气设计竣工图（原件）

34	给排水设计竣工图（原件）
35	通风设计竣工图（原件）
36	弱电设计竣工图（原件）
37	消防设计竣工图（原件）
38	暖通设计竣工图（原件）
39	中央空调设计竣工图（原件）
40	地下管线综合布置竣工图（原件）
41	其他项目竣工图（绿化、景观、二次装修等）（原件）
42	排污许可证
43	防雷测试报告
44	供水合同、生活用水水质检验报告
45	供电协议书、许可证
46	供气协议书、许可证
47	有线电视合格证、通讯设施合格证
48	环卫、交警、人防、技防等部门验收合格证
49	宽频介入协议
50	有线电视及电话协议
51	通邮申报表
<b>四、机电设备资料</b>	
52	机电设备清单（台帐）
53	机电设备保修起止日期、负责人电话一览表
54	电梯/扶梯设备购买安装合同
55	电梯/扶梯制造、安装单位、维护单位资料
56	电梯/扶梯设备参数（型号、数量、额定载重、额定速度、乘客数、行程、层站数、轿厢及对重的质量、机器编号等）（原件）
57	电梯/扶梯随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、电梯机房井道布置图、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
58	电梯/扶梯设备安装调试记录（原件）
59	电梯/扶梯设备检验记录（原件）
60	电梯/扶梯检验合格证（原件）、限速器检验合格证（原件）、《特种设备使用登记表》
61	消防设备购买安装合同
62	消防设备制造、安装单位、维护单位资料
63	消防编码地址对照表、联动逻辑关系表
64	消防设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
65	消防设备、系统调试运行检验记录
66	设备产品合格证、使用维护说明书
67	机房布置图、报警地址编码表
68	监控设备、系统调试资料
69	风机出厂合格证及随机资料

70	风机设备、系统调试资料
71	供电设备购买、安装合同
72	供电系统设备制造、安装单位、维护单位资料
73	高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备参数（型号、数量、重量、额定电压、电流、频率等）（原件）
74	高低压配电柜、变压器、直流控制屏、发电机等设备随机资料（安装使用说明书、技术图纸、机房布置图、产品合格证、安装配件清单等）（原件）
75	供电系统主要配件资料（生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等）
76	配电箱、电缆、插接母线、电表等资料（生产单位、技术参数、说明书、检测报告、产品合格证等）（原件）
77	供电系统试运行检验记录（原件）
78	灯具、末端用电器具清单及相关资料（生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等）（原件）
79	配套装置、仪表、电度表资料（检验记录、测试报告、原始数据记录等）
80	给排水系统设备购买、安装合同
81	给排水系统设备制造、安装单位、维护单位资料
82	各类水泵的配套设备参数（型号、额定电压、扬程、编号等）（原件）
83	给排水设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、机房布置图、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
84	给排水设备运行检验记录
85	给排水配套装置、仪表、水表资料（检验记录、测试报告、原始数据记录等）
86	水、暖、卫生器具检验合格证书及相关资料
87	车辆管理设备使用说明书、安装、调试资料
88	弱电系统设备购买、安装合同
89	弱电系统设备制造、安装单位、维护单位资料
90	弱电系统设备参数（系统、型号、规格、数量）（原件）
91	弱电系统随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
92	弱电系统设备调试运行检验记录
93	监控设备出厂合格证、使用说明书及调试资料
94	可视对讲设备出厂合格证、使用维护说明书
95	立体机械车库购买安装合同
96	立体机械车库制造、安装单位、维护单位资料
97	立体机械车库随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料、主要受力构件的对接焊缝探伤检测报告、钢丝绳质保资料等）（原件）
98	立体机械车库安装调试记录（原件）
99	立体机械车库检验记录（原件）
100	立体机械车库检验合格证（原件）、《特种设备使用登记表》
101	擦窗机购买安装合同
102	擦窗机制造、安装单位、维护单位资料
103	擦窗机随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、检验产品合格证、随机配件



	清单、主要配件资料、易损件明细表或图册、固定设施及连接和支撑工程图；随机工具及备件清单等）（原件）
104	擦窗机安装调试记录（原件）
105	擦窗机安装验收资料（原件）：擦窗机试验记录表、绝缘试验记录表、静置滑移试验记录表、噪声测试记录表 安全装置检验记录表、电动机功率测试记录表、抗倾覆式试验记录表、结构应力测试记录表、可靠性试验记录表
106	通风空调系统设备购买安装合同
107	通风空调系统设备制造、安装单位、维护单位资料
108	通风空调系统设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、检验产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
109	通风空调系统分部调试记录（原件）
110	锅炉购买安装合同
111	锅炉制造、安装单位、维护单位资料
112	锅炉随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、检验产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
113	锅炉水压试验、烘炉、煮炉、安全阀调试记录
114	锅炉及辅助设备单机调试和冷态试运行记录；72小时热态试运行记录
115	人防系统设备购买安装合同
116	人防系统设备制造、安装单位、维护单位资料
117	人防系统设备随机资料（安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等）（原件）
118	人防系统设备安装调试记录（原件）
119	人防系统验收合格证（原件）
<b>五、物业管理资料</b>	
120	房屋交付通知书及寄发公证书（要求开发商一式两份，留存原件）
121	业主购房合同、车位使用权转让协议、身份证复印件
122	前期物业服务协议（物业服务合同）
123	临时管理规约（管理规约）
124	住宅使用说明书
125	住宅质量保证书
126	业主姓名、房号、面积、联系电话一览表
127	物业专项维修资金缴交确认单
128	水、电表与房号对应表

附件八：

前期物业管理招标文件

附件九：

前期物业管理投标书