

合同编号：

杭州市物业服务合同

(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.....	6
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.....	10
第八章 物业的经营与管理.....	11
第九章 物业服务期限.....	12
第十章 违约责任.....	13
第十一章 其他事项.....	15
附 件.....	16

使用说明

- 1.本示范文本仅供业主委员会代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订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.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：

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，经业主大会（业主）同意，选聘乙方对_____（物业项目名称）提供物业服务，签订本合同。

第一章 合同当事人

甲方（业主委员会）：_____

业主委员会负责人：_____

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）；

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、养护和管理等服务，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（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：

依法将住宅变更其他用途的，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) 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、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 物业服务费自乙方实际提供服务之日起计收。

物业已交付的，物业服务费及相关费用由业主承担。

已竣工但未出售或已出售未交付使用的物业，由建设单位支付物业服务费。

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 在物业服务期限内，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，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

第九条 甲方的权利义务：

- （一）负责协调、处理业主或物业使用人对《物业服务合同》的问询。
- （二）委派人员参与现场查验，与乙方共同确认现场查验的结果，并按照相关规定与乙方办理承接查验收手续，移交物业共用部位、共用设施设备、共用场地、物业管理用房以及业主资料等其他相关资料。
- （三）负责协调、处理前物业服务企业遗留和物业承接查验过程中发现的问题。
- （四）督促乙方制定物业服务方案，共用部位和共用设施设备与相关场地的年度管理计划、年度维修养护计划、年度物业专项维修资金使用计划等，并监督乙方按方案和计划实施物业管理服务；
- （五）监督乙方根据相关法律、法规或业主大会授权，制定物业共用部位、共用设施设备和相关场地维修、养护、管理、使用等各项制度，并督促业主、物业使用人遵守执行。
- （六）了解业主、物业使用人对物业管理服务的意见和建议，监督、协助乙方履行物业服务合同，并负责向业主大会报告物业管理的实施情况。
- （七）根据相关规定及时处理业主、物业使用人和乙方的意见、建议，并按规定做好相关物业管理事项的公示工作。
- （八）甲方在乙方依法退出本物业管理区域物业服务时，按照相关规定与乙方办理承接查验收手续，接收物业共用部位、共用设施设备、共用场地以及相关资料。
- （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）参照《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者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

建设单位整改。

(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、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

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 物业保修金(以下简称保修金)是由建设单位交存,作为保修期内物业维修费用保证的资金。

物业保修期内,建设单位自行组织保修的,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建设单位,并由建设单位实施保修工作;

(二)督促建设单位做好保修工作,并协助做好保修质量的检查、验收;

(三)其他:

建设单位委托乙方保修的,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。

第十五条 在各保修项目保修期届满前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建设单位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、建设单位及社区居民委员会代表等各方开展查验相关工作；

（二）其他： 。

第十六条 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）将已掌握的建设单位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）组织开展业主、社区居委会等相关各方异议收集整理，并以书面形式向保修金管理机构提交；

（四）组织做好建设单位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： 。

第十七条 乙方应建立物业专项维修资金申请及保修期内报修、维修等情况台帐，接受相关方查询。

第七章 物业管理用房

第十八条 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_____。

第十九条 本物业管理区域内物业管理用房的所有权依法属于业主，其使用和经营方案应当经甲方同意并公告。

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。本合同终止时，乙方应当将其移交给甲方。

第八章 物业的经营与管理

第二十条 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、共用设施设备等，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。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)属于建设单位或其他业主所有,委托乙方代为经营的,由所有人与乙方自行约定经营管理事项。

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,其停放、收费等由业主大会制定,收益归全体业主所有。

具体收费标准为: _____。

乙方提取的管理费为: _____。

(四) 利用共用部位、公共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,乙方从该收费中提取其收入额的____%为管理费。

其他经营活动约定: _____

_____。

(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。

第二十一条 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: _____。

第二十二条 属于全体业主所有的经营性收益(扣除税费、管理费等经营成本后的收入)由_____ (甲方自行管理或乙方代管)并单独列帐。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的同意。

经营性收益由乙方代管的,乙方应每半年公布一次经营所得收支情况。

经营性收益由业主委员会自行管理的,应当以业主委员会名义开设账户,不得以任

何个人或者其他组织名义进行管理。经营所得收支情况应当每____（半年或年）公布一次，接受全体业主监督。

第九章 物业服务期限

第二十三条 物业服务期限为____年，即自____年____月____日起至____年____月____日止。

第二十四条 本合同期限届满前三个月，甲方应当组织召开业主大会就物业服务企业的续聘或另行选聘进行表决。业主大会决定续聘的，应当在物业服务合同期限届满前与乙方续签物业服务合同。业主大会决定另行选聘新的物业服务企业的，乙方应当与业主大会选聘的新物业服务企业办好交接工作。

乙方决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满三个月前书面告知甲方。

第二十五条 物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘决定，乙方自愿按照原合同约定继续提供服务的，物业服务合同的期限自动延续至业主大会作出续聘决定或者新的物业服务企业接任为止。

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。

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 业主或物业使用人违反本合同约定，逾期支付物业服务费及相关费用的，

乙方有权要求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，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 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、提醒业主、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

第三十三条 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。

第三十四条 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，或者不合理加重甲方、业主方责任。

第三十五条 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. _____。

第三十六条 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、物业承接查验协议
- 六、移交给物业服务企业的资料清单
- 七、物业管理招标文件
- 八、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)_____,办公场所较整洁有序。
	2.配备物业服务管理人员____名,其中项目主任1名、客服____人、保安____人、保洁____人、工程____人、绿化____人。
	3.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。
	4.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。
	6.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。
	7.管理服务人员____、佩戴标志,行为规范,服务主动、热情。
	8.设有服务接待中心,公示24小时服务电话。急修应在____小时内委派人员到场维修,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。
	9.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。
	10.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。
	11.编制年度维修、养护计划和年度物业维修资金使用方案报业主委员会,并按有关规定和合同约定规范使用物业专项维修资金。
	12.每年至少____次征询业主对物业服务的意见,满意率____%以上。
	13.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,保修期满后向业主委员会提出报告与建议,根据业主委员会的决定,组织维修。
	3.每____小时巡查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,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,依规定审核业主(物业使用人)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(装修期间至少____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。
	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。

(三)共用设施设备维护保养	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，保修期满后向业主委员会提出报告与建议，根据业主委员会的决定，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__小时检查一次，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。
(四)协助维护公共秩序	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。

(五)保洁服务	<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，并报告市容环卫主管部门处理。</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>
(六)绿化养护管理	<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>
说明	<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、为使各位业主和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：

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

附件六：

移交给物业服务企业的资料清单

序号	移交资料名称
一、项目产权资料	
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
二、项目施工资料	
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
三、项目建筑竣工资料	
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
四、机电设备资料	
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）
五、物业管理资料	
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	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

附件七：

物业管理招标文件

附件八：

物业管理投标书