附件5

合同备案号：苏物前备 〔2022〕 号

苏州市前期物业服务合同（示范文本）

（项目名称： ）

**甲方（建设单位） ：**

**乙方（物业服务企业） ：**

二〇二二年

使用说明

1．本合同文本为示范文本，供建设单位与物业服务企业签订前期物业服务合同时参考使用。

2．本合同文本中所称前期物业服务，是指由建设单位选聘的物业服务企业，按照合同约定，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。

苏州市前期物业服务合同

甲方（建设单位）：

统一社会信用代码：

房地产开发企业资质证书号：

法定代表人姓名：

通讯地址：

邮政编码： 联系电话：

乙方（物业服务企业）：

统一社会信用代码：

法定代表人姓名：

通讯地址：

邮政编码： 联系电话：

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》、国务院《物业管理条例》《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】方式，选聘乙方为 项目（以下简称“本物业管理区域”）实施前期物业服务，双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，协商订立前期物业服务合同（以下简称“本合同”）。

1. 物业管理区域基本情况

第一条本物业管理区域基本情况如下：

物业管理区域名称: □【核准名称】□【暂定名称】 。

物业类型: □【住宅】□【非住宅】。

其中住宅类型属于：□【非普通住宅】 □【普通住宅】。

其中非住宅类型属于：□【办公】□【商业】□【综合体】□【 】。

坐落位置: 区（市） 镇（街道） 路（街）

 号。

本物业管理区域占地面积： 平方米，总建筑面积:

 平方米（其中地上建筑面积： 平方米，地下建筑面积： 平方米）。

第二条 本物业管理区域四至:

东至： ；

南至： ；

西至： ；

北至： 。

本物业管理区域甲方已报经 区（市）物业管理行政主管部门备案。

规划平面图和物业构成明细分别见附件一、二。

第三条 甲方按照规定为本物业管理区域预留物业服务用房 \_\_\_\_\_\_\_平方米，其中物业办公及辅助用房 平方米，物业商业用房 平方米。上述房屋的面积、位置及交付时间已报经本物业管理区域所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门预留备案，实际交付面积、具体位置最终以不动产登记簿记载内容为准。

甲方按照规定，将物业服务用房进行简单装修（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。

物业管理区域分期建设，且在首期交付的房屋中尚未配置物业服务用房的，甲方应当在首期交付的房屋或物业管理区域售楼场所中设置临时物业办公用房，满足物业服务办公需求，为业主提供服务。

第二章 物业服务事项、标准及有关约定

第四条乙方指定物业服务项目负责人为： ，证书名称： ，证书号： ，联系电话： 。乙方更换项目负责人的，应当告知甲方；如项目已经交付的还应当在本物业管理区域内显著位置公告。

第五条 在本物业管理区域交付使用后，乙方提供下列物业服务事项：

（一）物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护，供电线路、燃气线路、路灯、雨污水管道、景观照明按照有关规定处理。共用部位、共用设施设备具体见附件三；

（二）共有部分绿化的养护、管理；

（三）共有部分的保洁；

（四）维护本物业管理区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全；

（五）物业共有部分的经营和管理；

（六）物业共有部分的病媒生物预防控制；

（七）车辆的停放管理；

（八）物业使用中对禁止性行为的管理；

（九）物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理；

（十）物业档案资料的保管；

（十一）其他物业服务事项： 。

第六条 根据质价相符的原则，乙方的物业服务质量应不低于本合同约定标准，对于乙方的物业服务质量双方有争议的，由双方共同委托第三方评估机构进行评定。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。

第七条 本物业管理区域□【一期开发】□【分期开发】，预计首期交付使用时间为 年 月 日，如分期交付，最后一期预计交付使用时间为 年 月 日。

第八条 本合同期限为 年 月（不超过整个物业管理区域房屋交付使用后2年），自 年 月 日 时起至 年 月 \_\_\_\_\_日 时止。合同期限未满，业主委员会（物业管理委员会）或业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效的，本合同终止。如合同期限届满，业主委员会（物业管理委员会）或业主与物业服务人未签订物业服务合同的，本合同继续有效，但服务期限为不定期。

第九条 甲方为本物业管理区域提供前期物业服务开办费

 万元。前期物业服务开办费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。

乙方应根据甲方的需求进行物业管理提前介入，所产生费用

 万元由甲方一次性提供给乙方，提前介入合同另行签订。

甲方需要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。

第三章 物业服务费用及公共收益

第十条 本物业管理区域前期物业服务期间公共服务费由下列因素构成：

（一）物业服务人员的工资、社会保险、公积金和按照规定提取的工会经费、职工教育经费等；

（二）物业共用部位、共用设施设备的日常维护保养费用；

（三）清洁卫生费用；

（四）绿化养护费用；

（五）秩序维护费用；

（六）办公费用；

（七）物业服务企业的固定资产折旧；

（八）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（九）管理费分摊（酬金制不含此项）；

（十）□合理利润 □固定酬金（酬金比例约定）；

（十一）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，应当由住宅专项维修资金支出的，不得重复计入物业服务支出或物业服务成本。

第十一条 本物业管理区域前期物业服务期间，物业公共服务费采用□【包干制】□【酬金制】，按□【月】□【季】□【半年】□【一年】计收。

采用包干制的，盈余或亏损均由乙方享有或承担。

采用酬金制的，乙方在本合同第十三条约定预收的物业服务资金中按照下述第 种方式提取酬金，其余全部用于本合同约定的支出，结余或不足均由业主享有或承担：

（一）每□【月】□【季】□【半年】□【一年】在预收的物业服务资金中按 %的比例提取酬金；

（二）每□【月】□【季】□【半年】□【一年】在预收的物业服务资金中提取 元的酬金。

采用酬金制的，乙方应向全体业主公布物业管理年度计划和物业服务资金年度预决算，并每□【半年】□【一年】向全体业主公布物业服务资金的收支情况。双方聘请专业机构对物业服务资金年度预决算和年度收支情况进行审计，审计费用在物业服务资金中列支。

第十二条采用酬金制结算方式的，物业服务资金年终结余或不足的处理方式：

（一）年度结算结余部分，按照以下第 种方式处理：

1．转入下年度继续使用；

2．          。

（二）年度结算不足部分，按照以下第 种方式处理：

1．由业主一次性补缴相关费用；

2．           。

第十三条 物业公共服务费由乙方根据下列约定，按照房屋建筑面积向业主收取：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 物业类型 | 收费标准（元/月/平方米） | 备注 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

第十四条 本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公共照明、公共用水等费用，由乙方代收代交，单独列帐，按实合理分摊。其中生活水泵已经纳入专业经营单位管理的，除运行电费外的其他费用不计入代收代交的费用。

（一）本物业管理区域代收代交的费用由乙方按照以下标准预收：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 物业类型 | 预收金额 | 备注 |
| 不带电梯住宅 |  |  |
| 带电梯住宅 |  |  |
|  |  |  |

（二）乙方应当每半年向业主公示一次代收代交的费用及分摊情况，每半年结算一次。

（三）本物业管理区域代收代交的费用分摊办法：

□按照实际发生的费用以房屋建筑面积向业主合理分摊；

□其它方式： 。

第十五条 本物业管理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） |
| 汽车停放费 | 车位租金 |
| 露天车位 |  |
| 室内车位（库） |  |  |
| 机械车位 |  |  |
| 人防车位 |  |  |
| 访客等临时停车 |  |

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。

第十六条 本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备委托乙方经营管理，经营管理约定如下：

1. 可以开展经营的场地范围： （物业商业用房、快递柜、生鲜柜、物业管理区域内可用于展览展示的场地、场所等）；
2. 电梯、电梯外大堂、道闸等部位设置广告的数量、尺寸标准及其他要求： ；
3. 不同类型、区域的场地有偿利用的最低标准：

 （一般不低于周边同期同类出租的水平）；

1. 相关的合同、会计凭证的建档保管、公示及查询办法： ；

（五)可能影响业主公共利益的经营性活动的禁止性要求：

 。

第十七条 纳入物业管理范围的已竣工但尚未售出或因甲方原因未按时交付购房人的物业，物业服务费用（含代收代交的费用）由甲方全额承担。因购房人原因未按时办理交付手续的，甲方先行承担，并可按照商品房买卖合同的约定在交付房屋时向购房人追偿。

甲方完成商品房屋交付手续的次月起，物业服务费用（含代收代交的费用）由业主或物业使用人交纳。

第十八条 本物业管理区域内的住宅物业公共服务费优惠措施按照下列约定执行：

□【**普通住宅**】，前期物业服务期间，业主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，物业公共服务费按百分之七十交纳，超过24个月的优惠办法可由乙方与业主协商确定。

□【**非普通住宅**】，按照下列第 种办法执行：

（一）不设优惠措施；

（二）业主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。

第十九条 利用业主的共有部分产生的公共收益，属于业主共有，应当单独列账。

公共收益依据本合同第二十条规定审计，并扣除必要的合理支出后，按年度补充住宅专项维修资金，补充比例不低于百分之五十。

 业主大会成立前，□【需要】□【不需要】占用业主共有的道路或其他场地用于停放汽车。需要占用的，乙方应当将汽车停放费单独列账，所得收益的百分之七十纳入住宅专项维修资金，其余部分用于补贴物业费。

第二十条乙方管理公共收益的，应当将公共收益收支情况在物业管理区域内显著位置每半年公告一次，且应当在每年 月前委托第三方机构进行公共收益收支情况的年度财务审计。本合同期限届满时，乙方应当对公共收益收支情况进行财务审计。

经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议对公共收益收支情况进行审计的，乙方应当委托有资质的第三方机构进行审计。

第四章 物业承接查验和保修

第二十一条 按照国家和省、市有关规定，乙方参与甲方组织的房屋竣工验收。

甲方应当在物业交付使用十五日前，与乙方完成物业承接查验。承接查验费用 万元，由甲方承担。

第二十二条 在物业承接查验二十日前，甲方向乙方提供并移交下列资料：

（一）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；

（二）共用设施设备安装、使用说明、产品合格证明和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）各专业部门验收材料；

（五）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）；

（六）物业服务所必需的其他资料。

第二十三条 本物业管理区域交付使用后的建筑工程质量保修责任，根据国家《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》和省、市有关规定执行。

第二十四条 商品房屋的保修时间确定及计算，根据国家《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》《商品房销售管理办法》和省、市有关规定执行。

第二十五条 本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备在保修期内，如存在质量问题，按照以下第 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企业人或退还甲方。

第二十六条 本物业管理区域内的共用部位、共用设施设备超过保修期的，由乙方组织维修，依据维修的范围，按照有关规定，在物业公共服务费、住宅专项维修资金、公共收益等中支出。

本物业管理区域内的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。

第二十七条 乙方接管本物业管理区域内的消防、电梯等共用设施设备后，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。

第五章 双方权利与义务

第二十八条　甲方的权利义务：

（一）交付的房屋、设施、设备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》，与购房人订立商品房买卖合同时，同时与购房人签订《前期物业服务委托协议》，告知购房人《临时管理规约》的内容，将《临时管理规约》《前期物业服务委托协议》作为商品房买卖合同的附件；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）本物业管理区域交付前完善配套设施和配套工程，包括物业的标识系统、生活垃圾分类收集设施等，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）；

（五）审定乙方的各项物业管理制度；监督乙方物业服务工作的实施及制度的执行情况；

（六）配合乙方在规定时间内完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作；

（七）配合并支持乙方做好物业消防安全防范工作；

（八）负责协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题；

（九）协助乙方做好物业服务工作和宣传教育、文化活动；

（十）按照约定及时交纳应当承担的物业服务费用；

（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）法律、法规等规定的其他权利义务。

第二十九条　乙方的权利义务：

（一）对本物业管理区域设计和施工提供物业管理方面的提升和完善建议；

（二）设立专门机构负责本物业管理区域的日常管理工作，并按照规定委派符合岗位资格要求的人员提供物业服务；

（三）在规定时间内，与甲方完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作；

（四）向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定，落实临时管理规约，当业主和物业使用人装修物业时，告知有关限制条件，订立本物业管理区域的住宅装饰装修管理协议并负责监督；

（五）根据法律、法规的有关规定和本合同的约定，开展物业管理经营活动，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；

（六）根据本合同的约定向业主或物业使用人收取物业服务费用，通过合法途径解决拖欠物业服务费用的问题；

（七）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；

（八）结合本物业管理区域的实际情况，编制物业服务方案、年度管理计划、年度维修养护计划、年度费用预算、决算报告；

（九）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；

（十）本合同终止时，约定在 日内退出本物业管理区域，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或其指定的人，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况；

（十一）本物业管理区域业主大会成立前本合同期满，决定不再接受委托的，应提前九十日书面通知甲方、本物业管理区域所在地的镇人民政府（街道办事处）和县级市（区）物业管理行政主管部门；

（十二）选聘专营公司承担本物业管理区域的专项服务事项，但不得将全部物业服务转委托给第三人，或将全部物业服务支解后分别转委托给第三人；

（十三）接受业主、物业使用人、甲方、本物业管理区域所在地的镇人民政府（街道办事处）和物业管理行政主管部门等的监督，不断完善管理服务；

（十四）配合本物业管理区域所在地的镇人民政府（街道办事处）、居（村）民委员会及业主筹备业主大会；

（十五）法律、法规等规定的其他权利义务。

第三十条 在物业服务过程中，发生下列事由，乙方不承担责任：

（一）因不可抗力导致物业服务中断的；

（二）因第三人违法行为造成损害的，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

（三）乙方已履行本合同约定义务，但因物业管理区域本身固有瑕疵造成损害的；

（四）因甲方故意、过失造成损害的；

（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、停止使用共用设施设备等造成损害的；

（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害的，乙方已采取应急措施的；

（七）其它不可归责于乙方的事由。

第三十一条 乙方为维护公众、业主、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，因采取紧急避险措施造成财产损失的，按照有关法律规定处理。

第六章 违约责任

第三十二条 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。

第三十三条　甲方不得因有利于物业销售擅自向购房人作出减免物业费的承诺。甲方擅自作出承诺的，应当向乙方作出补偿，双方另有约定的除外。

第三十四条　如因甲方在本物业管理区域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、调整规划等情形，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公共服务成本增加的，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。

第三十五条 因甲方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。

第三十六条 本合同生效后，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 万元的违约金。房屋已经销售或交付的，终止合同应当经购房人或业主表决同意。

第三十七条 乙方在合同终止后，不移交物业管理权，不撤出本物业管理区域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 元的违约金。

第七章 附则

第三十八条　双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

另行签订的补充协议不得不合理减轻或免除本合同中约定的应当由双方承担的责任，或不合理加重业主方责任。

第三十九条　本物业管理区域前期物业服务招投标的中标通知书、招投标文件、中标人的调整文件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。

第四十条 本合同正本连同附件共 页，一式六份，双方各执两份，报本物业管理区域所在地的县级市（区）物业管理、价格行政主管部门各一份。

第四十一条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，双方同意按照下列第 方式解决。

（一）提交□【苏州】□【 】仲裁委员会仲裁；

（二）依法向本物业管理区域所在地的人民法院提起诉讼。

第四十二条 本合同经双方签字、盖章后生效。

甲方(签章)： 乙方(签章)：

法定代表人： 　 法定代表人：

年 月 日　　　　 年　　月　　日

本合同的附件目录：

附件一、规划平面图

附件二、物业构成明细

附件三、物业共用部位、共用设施设备明细

附件四、物业服务内容和标准

附件五、前期物业服务合同备案表

附件一：

**规划平面图**

附件二：

**物业构成明细**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 物业类型 | 建筑面积（平方米） | 楼（幢）号 | 套（单元）数 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 合 计 |  |  |  |
| 备 注 |  |  |  |

说明：按照实际情况，将各类住宅（如低密度住宅、公寓型住宅等）、商业（如服务型公寓等）、工业用房、办公、自行车库、机动车车库、学校、幼儿园、文化活动场所、物业服务用房等情况填入“物业构成明细”表中。

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；

9． ；

10． ；

11． ；

12． ；

13． ；

14． ；

15． 。

**物业共用设施设备明细**

1．电梯：

垂直梯 部；

扶梯 部。

2．绿化率： % ；

楼间、集中绿地 平方米；

砖石铺装 平方米。

3．区域内市政：

【道路】【楼间甬路】 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 ；

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】 个；

【污水泵】 个；

【中水及设备系统】 ；

【 】 。

4．【燃气调压站】 ；

5．消防设施包括 ；

6．监控设施包括 ；

7．避雷设施包括 ；

8．空调设备：【中央空调系统】使用范围 ；

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 个车位 平方米；

14．自行车库 平方米；

15．生活垃圾分类收集设施 个；

16．信报箱 个；

17．值班室 平方米；

18．物业服务用房 平方米；

19． 。

附件四：物业服务内容和标准

□【按照】□【参照】《普通住宅物业公共服务分类分项分级标准》（苏价服字〔2014〕86号）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 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 其他服务内容： |

（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㎡以下，服务建筑面积低于4万㎡工程人员不得低于5名，服务建筑面积超过6万㎡的，每超过2万㎡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试清洗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㎡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 |  |

附件五：

**前期物业服务合同备案表**

|  |
| --- |
| **一、合同双方当事人**：甲方： （签章）联系人: ，联系电话: 乙方： （签章）物业服务项目负责人： ，联系电话：  |
| **二、物业管理区域基本状况**：物业管理区域名称： ，物业类型： 物业管理区域四至： 物业管理区域总建筑面积： 平方米，按照物业类型划分，具体是：①住宅 幢，套数 ，建筑面积总计 平方米；②办公 幢，套（间）数 ，建筑面积总计 平方米；③商业 幢，套（间）数 ，建筑面积总计 平方米；④工业用房 幢，建筑面积总计 平方米；⑤机动车场（库）建筑面积总计 平方米，停车位 个；地面停车库 个，建筑面积 平方米；地面停车位 个；⑥其他用房 处，建筑面积计 平方米。 |
| **三、物业公共服务费标准**（请分类填写）：  。 |
| **四、本合同期限**： 年 月 日 时至 年 月 日 时  |
| **五、报送时间与接收机关**：接收机关（县级市（区）物业管理行政主管部门）： （盖章）报送时间： 年 月 日 |