　合同编号：

清远市前期物业服务合同参考文本

**建设单位（甲方）：**

**物业服务企业（乙方）：**

**物业项目名称：**

**清远市物业管理协会 　制定**

**2023 年 月**

**使用说明**

一、本合同为清远市前期物业服务合同参考文本，适用于指导物业管理区域依法成立业主大会之前建设单位与前期物业服务企业规范订立前期物业服务合同，依法依规、合情合理约定物业管理区域的服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等事项，保护业主、物业服务企业和建设单位等各方主体的合法权益。

二、本合同为建设单位与依法选聘、续聘的前期物业服务企业签订的前期物业服务合同，对该物业管理区域内全体业主具有约束力。

三、本合同文本空格部位填写的内容，应由双方当事人协商确定。合同签订后未被修改的文本印刷条款视为双方同意的内容。

四、为体现合同双方的自愿原则，本合同中相关条款附有空白行，可供合同双方自行约定。经双方当事人协商确定，可以根据实际情况对本合同条款的内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改、增补或删减。

五、在签订本合同时，合同双方应根据实际情况，完善本合同的附件。

六、在签订本合同时，合同双方应当出示有关信用证明及签约主体资格的证书、证明文件。

清远市前期物业服务合同参考文本

建设单位（甲方）：            　　　　　　 ；

统一社会信用代码：　　　　　　　；法定代表人：             ；

联系人： 　     　　；联系电话： 　　 　　；

传真电话： ；邮箱： 　　　　；邮编： ；

地址：               　 　　　　。

物业服务企业（乙方）：                　　　　；

统一社会信用代码：　　　　　　　；法定代表人：             ；

联系人： 　     　　；联系电话： 　　 　　；

传真电话： ；邮箱： 　　　　；邮编： ；

地址：               　 　　　　。

根据《中华人民共和国民法典》和国务院、省、市物业管理服务方面的法律、法规、规章、规范性文件和行业标准的规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方提供前期物业管理服务事宜，订立本合同。本合同对业主具有法律约束力，全体业主、物业使用人享受本合同提供的服务并承担支付物业服务费等相应义务。

第一章　物业项目的基本情况

第一条　物业项目基本情况：

物业项目名称： 　　　　　；

物业项目类型： 　　　　　；

占地面积（平方米）： 　　　；

建筑物总面积（平方米）： 　；

物业项目坐落位置： 　　　　　　　　　　　；

物业管理区域四至： 　　　　　　　　　　　；

物业服务用房坐落位置： 　　　　　　　　　，物业服务用房建筑面积（平方米）： ，其中业主委员会用房坐落位置： 　　　　　　　　　，业主委员会用房建筑面积（平方米）： 。

　　（《物业项目规划平面图（建设工程设计方案总平面图）》《物业项目构成》《物业项目共用部位和共用设施设备》附后（详见附件1～3）。

第二章  物业的承接查验

第二条　甲、乙双方应当在县（市、区）住建部门、镇街的指导、监督下，按照国家有关规定和本合同的约定，对物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收，确认现场查验结果，形成查验记录，签订物业承接查验协议。承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。对于承接查验发现的问题，甲方应当在三十日内予以整改。物业承接查验的费用，由        （甲方/乙方）承担。

第三条　对物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备现场查验前，甲方应当向乙方移交下列资料：

（一）物业的报建、批准文件，竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管线工程竣工图等竣工验收资料；

（二）共用设施设备的清单、排水管网平面图、买卖合同复印件，共用设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业共用部位、共用设施设备的质量保修文件和使用说明文件；

（四）供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件；

（五）物业的使用、维护、管理必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，甲方应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

第四条 甲方应当在签订物业承接查验协议后，及时向乙方移交物业共用部位、共用设施设备。甲方与乙方应当对交接物业共用部位、共用设施设备签署书面物业交接记录。物业交接记录应当包括移交资料明细、物业共用部位和共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。物业项目分期开发建设的，甲方与乙方可以根据开发进度分期办理物业交接手续。

第五条 物业服务企业应当自物业交接后30日内，持下列文件向物业所在地的县（市、区）住建部门或镇街办理备案手续：前期物业服务合同、临时管理规约、物业承接查验协议、建设单位移交资料清单、查验记录、交接记录、其它承接查验有关的文件。

第六条　甲方交付使用的物业应当符合国家、本省、本市规定的验收标准，按照规定的保修期限和保修范围，承担物业共用部位、共用设施设备以及专有部分的保修责任。因甲方工程质量等引起的纠纷，甲方应当及时解决，并向相关业主解释，乙方应配合甲方做好解释工作。甲方委托乙方提供保修服务的，服务内容和费用由双方约定。

第七条　甲方应当按照《广东省物业管理条例》的相关规定向乙方提供物业服务用房。物业服务用房的所有权依法属于全体业主，专用于物业管理服务工作，供乙方在合同期限内无偿使用，不得挪作他用，不得改变其用途。本合同终止时，乙方应当及时交还物业服务企业用房。

第三章　物业服务的内容与质量

第八条　在竣工验收交付使用后，乙方提供的前期物业管理服务包括以下基本内容：

（一）物业共用部位的维修、养护和管理；

（二）物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理；

（三）物业共用部位和相关场地的清洁卫生、病媒生物防制和协助疫情防控、公共排水和排污管道的疏通、生活垃圾分类投放的管理；

（四）公共绿化的养护和管理；

（五）公共秩序维护、消防等事项的协助管理；

（六）车辆停放秩序维护；

（七）装饰装修的协助管理和服务；

（八）档案资料管理。

（九）制定应急突发事件工作预案，处置或协助处置应急突发事件。

第九条　乙方应当按照《广东省城乡生活垃圾处理条例》《清远市城市生活垃圾管理条例》等规定，履行生活垃圾分类管理的相应责任。建立本物业管理区域生活垃圾分类投放日常管理制度，公告不同类别的生活垃圾的投放时间、地点、方式等；不得在楼层内设置垃圾桶；协助甲方合理设置分类投放生活垃圾的收集容器；开展生活垃圾分类知识宣传，指导业主、物业使用人分类投放；监督本物业管理区域内的生活垃圾分类投放，对业主、物业使用人不符合生活垃圾分类投放要求的行为，要求其改正，拒不改正的，报告所在地的城市管理行政主管部门处理；建立生活垃圾分类投放管理台帐，记录责任区内产生的生活垃圾类别、数量、去向等情况。

实行物业管理区域内清扫保洁服务外包的，乙方应当将生活垃圾分类投放要求纳入清扫保洁服务合同，并对生活垃圾投放结果不符合分类标准的责任作出相应约定，督促保洁员协助业主、物业使用人开展生活垃圾分类投放工作。

第十条　乙方应当参照物业管理行业协会发布的物业服务标准，结合本物业管理区域的实际情况，制定本物业管理区域的《前期物业管理服务方案》（详见附件4）。

第十一条　乙方可以将本物业管理区域内的部分专项服务事项委托给他人，但应当就委托事项向业主负责。电梯、消防设施等涉及人身、财产安全的设施设备，应当委托具有相应资质的专业服务企业进行维修和养护，并约定被委托方应承担的相应安全管理责任。乙方不得将本物业管理区域内的全部物业服务一并委托给他人。

第十二条　物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方协商确定。

第四章　物业服务的费用

第十三条　物业服务收费遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。乙方应当按照本物业管理区域的《前期物业管理服务方案》，按照当地价格主管部门发布的政府指导价标准，参考当地物业管理行业协会发布的物业服务价格监测信息，合理确定收费标准，实现质价相符。收费标准超出当地政府指导价标准的，应当经当地价格主管部门的批准。本物业管理区域的物业服务收费选择以下第 　　种方式。

（一）包干制。

1.物业服务费用由业主按专有部分面积支付。乙方包干使用，并享有盈余或者承担亏损。具体收费标准如下：

- 5 -

多层住宅：        　  元/月·平方米；

高层住宅：        　  元/月·平方米；

公寓：         　  元/月·平方米；

别　　墅：        　  元/月·平方米；

办公物业：        　  元/月·平方米；

商业物业：        　  元/月·平方米；

        　  物业：          元/月·平方米。

2.物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业的利润。物业服务成本一般包括以下部分：

（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、维护保养费用；

（3）物业管理区域绿化养护费用；

（4）物业管理区域清洁卫生费用；

（5）物业管理区域秩序维护费用；

（6）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（7）办公费用；

（8）物业服务企业管理费分摊；

（9）物业服务企业固定资产折旧；

（10）经业主同意的其它费用。

管理费分摊是指物业服务企业在管理多个物业项目情况下，为保证相关的物业服务正常运转而由各物业服务小区承担的管理费用。

3.本条约定的物业服务费不含公摊水电费、电损费、防雷检测费、消防检测费。

4.物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过公共收益、物业专项维修资金或业主自筹资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

物业共用部位、共用设施设备的单项工程造价在 元以内的维修属于小修范围，从物业服务费中列支。

5.物业服务费用的收支情况，无需向业主公示。

（二）酬金制。

1.乙方按专有部分面积向业主预收物业服务资金，在预收的物业服务资金中按约定提取酬金，其余全部用于物业服务合同约定的支出，由业主享有结余或者承担不足。具体预收标准如下：

- 6 -

多层住宅：        　  元/月·平方米；

高层住宅：        　  元/月·平方米；

公 寓：        　  元/月·平方米；

别　　墅：        　  元/月·平方米；

办公物业：        　  元/月·平方米；

商业物业：        　  元/月·平方米；

        　  物业：          元/月·平方米。

1. 预收的物业服务资金由物业服务支出和乙方的酬金构成。乙方酬金   （每月/每季/其他）按照 　　　（预收/应收）资金的 　　　％或固定金额 元，从预收的物业服务资金中提取。

3.预收的物业服务资金由交纳物业服务资金的业主所有，由乙方代管，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、共用设施设备日常运行、维护的相关费用；

（3）物业管理区域清洁卫生、垃圾分类的相关费用；

（4）物业管理区域绿化养护的相关费用；

（5）物业管理区域秩序维护的相关费用；

（6）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（7）办公费用；

（8）管理费分摊；

（9）物业服务企业固定资产折旧；

（10）经业主同意的其它费用。

管理费分摊是指物业服务企业在管理多个物业项目情况下，为保证相关的物业服务正常运转而由各物业服务小区承担的管理费用。

4.物业服务支出应用于本合同约定的支出。物业服务支出年度结算后结余部分，由交纳物业服务资金的业主按专有部分面积所占比例所有，可用于抵扣业主所需支付的物业服务资金或经业主同意的其它费用。年度结算不足部分，由全体业主承担，按业主专有部分面积一次性分摊方式处理。因不可预计的突发原因，需要实施物业服务资金年度预算以外项目的，乙方应根据本项目《（临时）管理规约》的有关约定执行或组织征求业主意见后实施。

第十四条 专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未登记的，按照测绘机构的实测面积计算；尚未实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计算。

第十五条　实行物业服务收费酬金制的，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，并每年  次向全体业主公布物业服务资金的收支情况。

业主、业主大会或者业主委员会对公布的物业服务资金的年度预决算和收支情况提出异议的，乙方应当自收到异议之日起七日内书面答复。业主委员会可以聘请专业机构对采取酬金制的物业服务资金收支情况进行审计，乙方应当予以配合，且不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

第十六条　属于同一个物业管理区域但分期开发的，如各期物业的服务收费标准不同，可在符合相关法律、法规、规章、规范性文件的前提下另行约定。

第十七条　委托乙方清洗、管理维护玻璃幕墙等建筑幕墙的，乙方另行收取相关费用，收费方式和标准如下：

（一）                         　　　　　　　；

（二）           　　　　　　　；

（三）           　　　　　　 ；

（四）           　　　　　　　 ；

（五）           　　　　　　　 。

第十八条　依法变更物业用途的，按照变更后的物业用途的收费标准支付物业服务费。

第十九条 物业共用部位、共用设施设备产生的水电用量由业主进行分摊的，应当按水电收费周期及时向业主公示水电用量、单价、金额等情况，按照以下约定方式进行分摊：

电梯：

梯间照灯：

园林照明：

二次供水用电：

消防监控室：

水损、电损：

其它公共用水用电按 方式向业主合理分摊实际费用。

没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积占专有部分总面积的比例分摊。

乙方不得将下列费用列入分摊：乙方办公、生活的自用水电费用；本物业管理区域内地下停车场、绿化养护、园林水池喷泉、值班室、秩序维护亭的水电费用；本物业管理区域内开展商业性质的喜庆、宣传、文体、装饰等公共活动的水电费用；利用物业共用部位、共用设施设备开展经营活动的水电费用。业主、业主大会对分摊情况提出异议时，乙方应当及时答复或协助供水单位、供电单位及时答复。

第二十条　乙方接受供水、供电、供气、通讯、有线电视、垃圾处理等专营服务单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费、周转金、保证金等费用，但法律、法规等另有规定的除外。乙方不得与电信、互联网、广播电视等业务经营者签署排他性、垄断性协议，或者以其他方式实施排他性、垄断性行为。乙方不得以欠缴物业服务费或者其他与乙方相关的原因为由，擅自中断业主的正常用水、用电、用气和通讯、有线电视网络等。

第二十一条　业主应自物业交付之日起按照物业买卖合同约定交纳前期物业服务费。无正当理由不接收物业的，业主应当自甲方通知其办理交付使用手续的期限届满之次月起，按照物业买卖合同的约定交纳前期物业服务费。交付使用后空置的物业也应全额支付物业服务费。

- 7 -

业主办理物业交付使用手续前，有权对物业进行查验，查验的物业存在屋面、墙面、地面渗漏或开裂等，管道堵塞，门窗翘裂、五金件损坏，灯具、电器等电气设备不能正常使用等质量问题的，由甲方按照有关工程和产品质量规范、标准负责修复，并承担修复费用，修复后再行交付。修复期间的物业服务费由甲方承担。

本物业管理区域内的配套公共服务设施，包括教育、医疗卫生、文化、体育设施和行政管理设施、服务设施、福利设施等，由使用单位按约定标准支付物业服务费。收费标准不高于本小区住宅物业服务收费标准。

本物业管理区域内的配套公共商业设施，包括菜市场、邮政、银行等按相应类型的收费标准，由使用单位支付物业服务费。

教育配套设施，是指符合规划要求配套建设的托儿所、幼儿园和中小学校。医疗卫生配套设施，是指符合规划要求配套建设的医院、卫生院（站）等医疗机构和社区卫生服务机构。

物业服务费    　（每月/每季/其他） 日前交纳 （上月/本月/下月），业主、物业使用人、配套公共服务设施使用单位应当在    　（每次缴费的具体时间）前交纳物业服务费，业主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。逾期未缴纳物业服务费及相关费用的，每逾期一日按欠费总额的万分之       向乙方支付违约金。

第二十二条　甲方不得对业主的物业服务费作出减免承诺或者约定。已经承诺或者约定减免的物业服务费，由甲方承担。符合以下情形之一的，物业服务费由甲方按照本物业管理区域内同类型物业的收费标准全额交纳：

（一）已竣工但尚未出售的物业；

（二）已出售但因甲方原因尚未交付给买受人的物业；

（三）属于甲方所有的房屋、车位、公共服务设施等物业。

第五章 物业的经营管理

第二十三条　停车场收费分别采取以下方式：

（一）停车场属于全体业主共有的，车位使用人应按露天车位     （元/个·月、元/平方米·月）、车库车位        （元/个·月、元/平方米·月）的标准向乙方交纳停车费。

- 8 -

乙方从停车费中按露天车位       （元/个·月、元/平方米·月）、车库车位       （元/个·月、元/平方米·月）的标准提取物业服务费用。

（二）停车场属于甲方所有、委托乙方管理的，业主和物业使用人有优先使用权，车位使用人应按露天车位        （元/个·月、元/平方米·月）、车库车位        （元/个·月、元/平方米·月）的标准向乙方交纳停车费。

乙方从停车费中按露天车位       （元/个·月、元/平方米·月）、车库车位        （元/个·月、元/平方米·月）的标准提取物业服务费用。

（三）停车场车位所有权或使用权由业主购置的，车位所有人或使用人应按露天车位       （元/个·月、元/平方米·月）、车库车位        （元/个·月、元/平方米·月）的标准向乙方交纳物业服务费用。此项物业服务费用具体标准由市、县价格主管部门会同同级房地产行政主管部门制定。

（四）临时停车的收费标准依据价格部门的有关规定实行市场调节价，相关收费标准应明码标价。

停车费       （每月/每季/其他）交纳。业主、车位使用人应当在 　 　　　（每次缴费的具体时间）前交纳停车费，每逾期一日按欠费总额的万分 之           支付违约金。

第二十四条　甲方或者受委托进行管理的乙方应当与车位使用人（临时停车除外）签订书面的车位停放服务协议，或通过其他合法方式明确双方在车位使用及停车管理服务等方面的权利义务。需要进行车辆保管服务的，车位使用人须与乙方另行签订保管协议，或通过其他合法方式明确双方利义务。

第二十五条　本物业管理区域内的道路，属于业主共有，但是属于城镇公共道路的除外。本物业管理区域内的绿地，属于业主共有，但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。本物业管理区域内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。业主共有部分委托乙方经营，包括但不限于以下内容：

（一）利用 长期停放车辆，利用 临时停放车辆；

（二）利用 长期开展经营，利用 临时开展经营；

（三）利用 刊登广告；

（四）利用              　　　　　　 　　 ；

（五）利用              　　　　　　 　　 。

乙方可以根据法律法规，结合实际情况，合理安排经营项目、经营方式，确定、公示收费标准，收费标准应当参考周边同期同类出租费用标准，并依法接受业主监督。

业主大会成立前，经专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意后，可以另行与乙方签订相关的经营管理协议。

业主大会成立后，按照业主大会的决议，另行确定经营管理事项。

第二十六条 委托乙方管理业主共有资金的，乙方应当实行专账管理，并按照《中华人民共和国会计法》等相关规定和共有资金财务管理制度进行管理，不得伪造、变造、隐匿、故意销毁共有资金的会计资料。

乙方应当向业主每 （月/季度/年度）公开业主共有资金的收支情况。业主、业主委员会、物业管理委员会或者居民委员会对共有资金收支情况提出异议的，乙方应当自收到异议之日起七日内书面答复。业主委员会、物业管理委员会或者居民委员会可以聘请专业机构对共有资金的收支情况进行审计，乙方应当依法配合。

业主大会决定由业主委员会管理业主共有资金的，乙方应当自业主大会决定生效之日起三十日内，将属于业主所有的共有资金转入业主委员会开立的业主共有资金专用账户。不得以个人名义开立业主共有资金专户。

第二十七条　乙方利用本物业管理区域内全体业主所有的物业共用部位、共用设施设备进行经营的所得公共收益，在扣除合理成本之后，属于业主共有。可以用于物业管理的下列支出：

（一）补充维修资金。

（二）由乙方承担之外的其他服务于业主的费用，包括但不限于物业共用部位、共用设施设备的中修、大修和依法新建、更新、更换、改造费用以及专项财产保险。物业服务合同另有约定的从其约定。

（三）乙方的管理成本和经营酬金。

（四）依法应当缴纳的经营税费。

（五）对共有资金的审计费用。

（六）业主共同决定用于物业管理的 等其他支出。

乙方按照公共收益的　　　％或固定金额　　　元/　　　（/年/季/月）提取物业共用部位、共用设施设备的管理成本和经营酬金。管理成本和经营酬金应当根据客观实际合理确定，提取的费用可随着经营状况相应变动，并通过补充协议或其他合法方式加以明确。

1. 乙双方均不得擅自处分业主共有资金（含公共收益），不得擅自挪用、侵占业主共有资金。

共有资金的使用按照以下的约定使用：

（一）金额不超过 元的，在业主或物业管理委员会的监督下，委托物业服务企业使用；

（二）金额达到 元的，由业主共同决定。

业主大会成立后，共有资金的使用由业主大会议事规则或物业服务合同另行约定。

第六章 物业的使用与维护

第二十八条　乙方应当按照下列规定在本物业管理区域内公开并及时更新有关信息：

（一）在楼宇的大堂或者入口处张贴物业服务企业名称、服务电话；

（二）在收费地点张贴企业营业执照、服务事项、负责人员、服务等级标准、质量要求、收费项目、收费标准和交费方式；

（三）在电梯内张贴电梯维护保养单位的名称、应急联系电话等；

（四）在显著位置张贴消防、公安、供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等共用设施设备、人民防空工程的应急处置联系电话等；

（五）高层建筑在显著位置张贴消防楼长的姓名、相片、工作职责、联系电话等；

（六）在显著位置张贴服务履行情况、维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况；

（七）按照法律、法规等规定以及管理规约的约定，在显著位置张贴应当向业主公布的其他信息。

乙方应当听取业主、物业使用人对物业服务的意见和建议，及时处理投诉，改进物业服务。

第二十九条　甲、乙双方应当支持、配合党组织在本物业管理区域内开展的相关活动，应当支持、配合各级各部门在本物业管理区域内开展的宣传、培训、调研、矛盾调处、行政检查、行政执法等相关工作，应当支持、配合消防灭火、医疗抢救、疫情防控、垃圾分类、创文创卫、出租屋管理等应急处置措施和其他管理措施。

第三十条　本物业管理区域内发生治安案件、火灾、水灾、公共卫生事件或者供水、排水、供电、供气等安全事故以及影响他人正常使用的情况时，属于乙方责任的，乙方应当及时维修、养护、抢险或者采取相应防范、整改措施；属于业主责任的，乙方应当督促、组织业主及时维修、养护或者采取相应防范、整改措施；属于政府或专营服务单位责任的，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和专营服务单位报告，并协助做好处置工作。

第三十一条　因维修、养护物业或者公共利益，业主、物业使用人、相关单位确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得乙方的同意，接受乙方现场检查；乙方确需临时占用、挖掘道路、场地的，乙方应当及时告知全体业主。业主、物业使用人、相关单位、乙方应当尽可能减少影响，临时占用、挖掘的道路、场地以及临迁的共用设施设备，应当在约定期限内恢复原状。

第三十二条　业主、物业使用人应当负责物业专有部分的日常检查、维护养护、修缮治理，对其所有或者使用的可能影响公共安全的建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物等承担管理责任，并承担相应的治理费用。禁止高空抛物，避免危害他人安全或者破坏环境卫生。

乙方应当采取排查隐患、整治危险、设立警示标志、设置围蔽设施等必要的安全保障措施，做好业主物业共用部位、共用设施设备的安全管理。发现业主、物业使用人负责的专有部分存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理。

第三十三条　乙方应当配合甲方依法制定本物业管理区域内的临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定，但不得侵害业主的合法权益。乙方根据临时管理规约开展相关工作时，可要求甲方、业主和物业使用人给予配合。

业主、物业使用人违反法律、法规、规章、规范性文件、相关强制性标准、临时管理规约等，实施影响公共安全、损害公共利益或者他人合法权益的行为，乙方可采取劝阻、制止、 　　　　等措施制止。无效的，乙方应当及时报告有关行政主管部门并协助处理。

第三十四条 因房屋建设质量问题出现渗水，房屋保修期限未届满的，甲方应当及时维修。房屋保修期限届满后出现渗水影响相邻房屋的，责任人应当及时维修，依法承担赔偿责任。乙方应当为业主处理渗水纠纷提供协助。

第七章　物业专项维修资金

第三十五条　本物业管理区域的物业专项维修资金属于业主所有，可以用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造以及老旧住宅加装电梯；可用于涉及物业共用部位、共用设施设备安全的预防性维修和更新、改造；可用于投保物业共用部位、共用设施设备的专项财产保险。

物业专项维修资金使用方案应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。发生危及房屋使用和人身财产安全等紧急情况，需要立即对物业共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的，组织实施单位可以直接申请使用维修资金，无需业主大会表决通过。

维修资金的筹集、使用情况应当公布。任何单位、个人不得挪用、侵占物业维修资金。

第三十六条　物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用分摊，有约定的按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照下列规定分摊费用：

（一）属于物业管理区域内全体业主共有的物业共用部位、共用设施设备，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例进行分摊；

（二）属于单幢房屋内业主共有的物业共用部位、共用设施设备，由业主按照专有部分占该幢建筑物面积的比例进行分摊；

（三）属于一个单元（楼梯）内业主共有的物业共用部位、共用设施设备，由业主按照专有部分占该单元（楼梯）建筑物面积的比例进行分摊；

（四）属于车位的物业共用部位、共用设施设备，由与车位存在共用关系的业主按照车位专有部分占该停车场总面积的比例进行分摊；

（五）上述（一）至（四）款情况外的共有部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，由相关业主按照各自拥有物业建筑面积占总面积的比例共同分摊。

业主个人物业专项维修资金分户账金额不够支付所分摊维修工程费用的，差额部分由该业主承担。物业共用部位、共用设施设备维修和更新、改造，涉及甲方尚未售出的物业未缴存维修资金的，甲方应当按照前款规定分摊维修和更新、改造费用。

第三十七条　物业共用部位、共用设施设备的中修、大修和更新、改造费用，应当通过物业专项维修资金、业主共有资金列支，或者由相关业主按规定另行筹集、通过其它合法渠道落实，不计入物业服务支出或者物业服务成本。《物业服务企业承担维修费用的范围和标准》详见附件5。

第三十八条　竣工验收备案后甲方尚未售出或留用的房屋和地下车库的车位，甲方应当按照《清远市住房和城乡建设局 清远市财政局关于物业专项维修资金管理办法》第十条规定交存首期物业专项维修资金，待该房屋或地下车库的车位出售时向买受人收回首期物业专项维修资金。甲方尚未交存首期物业专项维修资金的，在业主共同决定使用物业专项维修资金对物业共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造时，甲方应当分摊维修和更新、改造的费用。

第八章　合同期限和到期处理

第三十九条　本合同期限自 　年 　月 　　日起，至　　　年　　　月 　　日止。如不能如期接管本物业管理区域，则乙方自接管后开始履行本合同的责任、义务。本合同期限内，业主委员会代表业主与业主大会决定选聘或者续聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效时，本合同自行终止。

第四十条　本合同期限届满前业主大会已成立的，业主依法共同决定续聘的，业主委员会应当代表本物业管理区域全体业主与乙方在本合同期限届满前续订物业服务合同。业主依照法定程序共同决定解聘乙方的，可以解除本合同。决定解聘的，应当提前九十日书面通知乙方，另有约定的除外。乙方不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知甲方、业主、业主委员会、当地街道办事处或者乡镇人民政府和居（村）民委员会。

第四十一条　本合同期限届满，业主大会未成立，或业主大会已成立但没有作出选聘或者续聘决定，乙方自愿按照原合同约定继续提供服务的，前期物业服务合同继续有效，并自动延续至业主大会作出选聘或者续聘决定为止。甲方不得以本合同期限届满已无效为由选聘新物业服务企业。在本合同自动延续期间物业服务企业可以终止提供服务，但应当提前六十日通知上一条约定应通知的相关单位和人员。本合同期满，原物业服务人不愿意按照本合同约定继续提供服务的，应当在本合同期限届满前九十日书面通知上一条约定应通知的相关单位和个人。

第四十二条　在合同履行期间乙方需提前解除本合同的，应当提前九十日书面通知四十条约定需通知的相关单位和人员，双方解除合同前乙方不得停止服务，并承担如下违约责任：

。

第四十三条 出现以下情形的，甲方应当在本合同解除或合同期满前通过招投标的方式选聘新的物业服务企业：

（一）前期物业服务合同期满，尚未成立业主大会，乙方不愿意按照原合同约定继续提供服务的；

（二）在前期物业服务合同自动延续期间物业服务企业终止提供服务的；

（三）在合同履行期间乙方提前解除本合同；

（四）法律、法规、规章规定的其他情形。

甲方通过招投标的方式选聘新物业服务企业的，不应改变本合同约定的服务事项、服务质量、服务费用的标准等，如需改变，应按照《民法典》第二百七十八条第二款规定征求专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主的意见，并经被征求意见的专有部分面积过半数的业主且被征求意见的人数过半数的业主同意。

第四十四条 本合同提前解除或合同期限届满，业主大会未成立，或业主大会已成立但未作出选聘或者续聘决定，乙方不愿意按照本合同继续提供服务、甲方未能新聘物业服务企业的，业主应根据《清远市住宅小区物业管理条例》第四十四条规定，请求街道办事处或者乡镇人民政府在当地物业服务企业应急预选库中选定一家物业服务企业为业主提供应急服务。

第四十五条 业主大会已依法选聘了新物业服务企业，乙方应当按照相关规定，在约定期限或者合理期限内退出本物业管理区域，将物业服务用房、相关设施设备、物业服务所必需的相关资料等交还给甲方或者其指定的人，如实告知物业的使用和管理状况，配合新物业服务企业做好交接工作，配合甲方或业主委员会办理相关供水、供电、电梯管理等变更手续。未在约定期限或者合理期限内退出本物业管理区域的，应当按照 元/日的标准支付违约金。

乙方不得拒绝退出、移交，并以存在事实上的物业服务关系为由，请求业主、物业使用人支付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费；造成业主、物业使用人损失的，应当赔偿损失。业主、物业使用人有权拒绝支付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费。

乙方拒绝退出、移交的，业主、业主委员会应按照《清远市住宅小区物业管理条例》第四十一条规定向街道办事处、乡镇人民政府和县级人民政府房地产行政主管部门报告，并向辖区公安机关请求协助。

第四十六条 乙方办理物业管理交接时，应当同时移交下列资金、资料和物品：

（一）业主共有资金结余；

（二）物业服务办公用房、物业管理设施设备用房；

（三）物业承接查验资料；

（四）提供物业服务期间形成的物业共用部位、共用设施设备的更新、改造、维修、运行、保养的资料；

（五）利用物业共用部位、共用设施设备从事经营活动的相关资料；

（六）相关水、电表的原始抄表记录；

（七） 业主档案资料；

（八）其他： 。

第九章 违约责任

第四十七条　甲方与乙方恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益的，双方应当共同承担赔偿责任。

第四十八条　甲方违反相关法律、法规、规章的规定或者本合同、临时管理规约的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准，给业主、物业使用人造成损失，或者损害业主、物业使用人合法权益的，由甲方按规定整改，负责据实赔偿。

甲方违反相关法律、法规、规章的规定或者本合同的约定，拒绝或拖延履行保修义务的，由甲方承担相关责任。

第四十九条　乙方擅自承接未经查验的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

乙方违反相关法律、法规、规章的规定或者本合同、临时管理规约的约定，管理服务达不到本合同约定的服务内容和质量标准，给业主、物业使用人造成损失，或者损害业主、物业使用人合法权益的，由乙方按规定整改，并承担相应责任。

乙方损害物业共用部位、共用设施设备，或擅自利用物业共用部位、共用设施设备营利，或存在将共有资金全部据为己有等其他侵害业主共同权益行为的，应当承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状、赔偿损失、返还收益等民事责任。

乙方违反相关法律、法规、规章规定和合同约定，擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费的，业主、物业使用人就超额部分有权拒绝交纳。乙方已经收取的违规费用，业主、物业使用人有权要求乙方返还。

第五十条　以下情况乙方不承担责任：

（一）因不可抗力导致物业管理服务中止，或者发生可能对业主利益、公共安全造成重大损失的紧急情形时采取紧急避险措施造成损失的；

（二）乙方已履行本合同约定义务，但因物业共用部位、共用设施设备本身固有瑕疵造成损失的；

（三）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，暂时停止供应水、电、气等或者停止使用物业共用部位、共用设施设备等造成损失的；

（四）非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他物业共用部位、共用设施设备使用、运行障碍造成损失的；

（五）属于物业专项维修资金或共有资金列支范围，因未通过业主大会同意导致无法维修、更新、改造物业共用部位、共用设施设备造成相关后果的；

（六）其他经本物业管理区域内全体业主共同决策从而造成的失误；

（七） 　　　 　　　　　　　　　　　　　。

第五十一条　业主、物业使用人违反相关法律、法规、规章的规定或者本合同、临时管理规约的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准，给乙方或其他业主、物业使用人造成损失的，乙方应追究或配合其他业主、物业使用人追究违法违规违约的业主、物业使用人的责任，并要求其承担相应责任。

业主、物业使用人不配合、借故阻挠乙方依法开展物业管理相关工作，造成全体业主共同损失或者其他业主、物业使用人损失的，应当承担相应的法律责任。

第五十二条　对不缴交有关费用的业主、物业使用人，乙方可

采取 等合法的催缴措施，也可以通过法律途径解决争议。

业主出租、出借物业时，应当将物业服务相关收费标准等事项告知物业使用人，就本合同的权利义务进行约定。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费、停车费、分摊费等费用的，从其约定，物业使用人不履行本合同约定的义务的，业主应当承担连带责任。业主应当将物业出租、出借的情况及时告知乙方。物业发生产权或者使用权转移时，业主、物业使用人应当及时与乙方结清物业服务相关费用，业主、物业使用人不结清物业服务相关费用的，乙方有权依法向业主追缴。

依法调整物业服务、停车费等费用标准后，乙方应及时通知业主、物业使用人按调整后的收费标准交纳相关费用。业主、物业使用人不按照调整后的收费标准交纳的，乙方有权依法追缴。

第十章 其他事项

第五十三条　乙方应当具有独立法人资格和从事物业管理业务的经营资格，具备为业主提供物业管理专业服务的能力。本合同的附件、补充协议是本合同的组成部分，乙方公开作出的有利于业主的服务承诺、制定的服务细则应当认定为物业服务合同的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议。

乙方应当自本合同签订后三十日内在当地住建部门或街道办事处（乡镇人民政府）办理前期物业服务合同备案手续。

第五十四条　甲方有义务采取合理方式将本合同中涉及物业买受人权利、义务的条款向物业买受人作出充分说明。如买卖合同约定的前期物业服务收费标准与本合同约定标准不一致的，按较低的收费标准执行。买卖合同约定的收费标准低于本合同约定标准的，差额由甲方承担。

第五十五条　甲乙双方的联系方式以本合同明确的联系人、联系电话、地址等信息为准，双方对所提供资料的真实性、准确性负责。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，否则按本合同明确的联系方式发出通知、函件的视为已经送达，相关责任由对方承担。本合同明确的联系方式也是解决纠纷时送达各类诉讼材料的地址，因拒收、查无此人、地址不详、无法发送等原因未能收取的，视为已经送达。

已办理房屋交付使用手续的业主，以本物业管理区域内已交付使用房屋为收件地址。未办理房屋交付使用手续的业主，以买卖合同上载明的通信地址为联络地址。业主与乙方另有约定通信地址的，以业主发出的最后一份约定为准。业主为两个或两个以上自然人的，乙方向其中任何一自然人送达函件即视为对其他自然人送达函件。

第五十六条　本合同在履行过程中发生争议的，可以协商解决，也可以申请调解。协商、调解不成的，双方可选择以下第 种方式处理：

（一）任何一方有权向物业所在地的仲裁委员会申请仲裁；

（二）任何一方有权向物业所在地的人民法院提起民事诉讼。

第五十七条　本合同一式  份，甲方执    份、乙方执    份，具有同等法律效力。本合同自双方签字、盖章之日起生效。

　　附件：1.物业项目规划平面图 （建设工程设计方案总平面图）

　　　　　2.物业项目构成

　　　　　3.物业项目共用部位和共用设施设备

　　　　　4. 前期物业管理服务方案

　　　　　5.物业服务企业承担维修费用的范围和标准

甲方签章： 　乙方签章：

法定代表人：　　　　 法定代表人：

委托代理人：　　　　 委托代理人：

      年 　 月 　日 　 年   　月 　日

附件1

物业项目规划平面图

（建设工程设计方案总平面图）

附件2

物业项目构成

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业类型** | **幢数（幢）** | **单元数（套）/个数（个）** | **建筑面积**  **（平方米）** | **权　属** | **备　注** |
| 多层住宅 |  |  |  |  |  |
| 高层住宅 |  |  |  |  |  |
| 别　墅 |  |  |  |  |  |
| 办公用房 |  |  |  |  |  |
| 商业用房 |  |  |  |  |  |
| 会　所 |  |  |  |  |  |
| 地上车位 |  |  |  |  |  |
| 车下车位 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 合　计 |  |  |  |  |  |

附件3

物业项目物业共用部位

1.屋顶（天台）；

2.户外墙面；

3.房屋基础、承重、主体结构等基本结构部分；

4.公共门厅、大堂、走廊、通道、楼梯、电梯井等公共通行部分；

5.架空层、设备层、设备间、避难层等结构部分 平方米；

6.人防工程 平方米；

7.传达室 　　　平方米；

8.物业服务用房 　　　平方米，业委会办公用房 平方米；

9.共用道路 　　　　平方米；

10.共用绿地 　　　　平方米；

11.共用场所 　　　　平方米；

12. 　　　　　　　　　　　；

13. 　　　　　　　　　　　；

14. 　　　　　　　　　　　；

15. 　　　　　　　　　　　。

物业项目共用设施设备

1.电梯 部；

2.供水管 、排水管 、水箱 个、水泵 个；

　　3雨水井 个、污水井 个、化粪池 个、垃圾中转站 个；

4.煤气（天燃气）管道 、共用天线     　　　；

　　5.信报箱 个；

　　6.公共照明设施       　；

　　7.监控设施       ；

　　8.消防设施       　　；

9.避雷设施 　　　 ；

　　10.沟     、渠      ；

11.公益性文体设施设备      ；

　　12.共用设施设备使用的建筑物 平方米；

13. 　　　　　　　　　　　；

14. 　　　　　　　　　　　；

15. 　　　　　　　　　　　。

**备注：**1.如业主共有部分办理了确权手续，则以确权资料为准。

2.其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等也应当认定为业主共有部分。

附件4

前期物业管理服务方案

本前期物业管理服务方案包括基础服务（客户服务、安全服务、保洁服务、绿化服务、物业共用部位和共用设施设备服务、装饰装修服务、综合管理）、突发事件及应急处理预案、节能降耗、信息技术、特约服务等内容。

1.基础服务

**1.1 客户服务****。**

**1.1.1前期物业服务合同。**签订规范的前期物业服务合同，明确双方的权利、义务和责任。在提供特约服务时，根据服务需要与业户另行约定，明确双方的权利、义务和责任。 每年公布上一年度物业服务合同履行情况。

**1.1.2 业户入住服务。**有健全的业户入住信息档案制度。为业户办理入住手续。建立、管理业户入住信息档案资料，包括但不限于：姓名、性别、联系方式等信息。业户信息和资料发生变更时，及时更新相应资料。为业户提供物业咨询服务。告知物业服务联系方式，建立意见反馈途径。

**1.1.3报事报修。**有健全的业户求助、建议、问询和维修等报事报修响应反馈制度；建立并妥善保管报事报修档案；报事报修记录包含报事报修时间、报事报修事项、响应反馈时间、急修到场时间、维修情况、回访等内容；说明维修责任的，在报事报修记录中载明。设置并公布24小时服务电话。接到报事报修信息后，在4个小时内响应并反馈；急修在30分钟内到场处理。对危及房屋使用安全和人身财产安全等紧急情况，按照有关规定、物业服务合同约定立即组织人员进行处置；其他情况按照物业服务企业和业户约定的时间完成服务请求工作。

报事报修响应反馈及时率（每周或每月或每年报事报修响应反馈及时的次数/每周或每月或每年报事报修的总次数X100%） （≥95%/90%/80%/其他 ）。

急修到场及时率（每周或每月或每年急修到场及时的次数/每周或每月或每年急修的总次数X100%） （≥95%/90%/80%/其他）。

**1.1.4投诉处理。**有健全的投诉处理制度。建立并妥善保管投诉档案。投诉记录包含有投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访等内容；属于非责任性投诉的，在投诉记录中载明。应建立投诉渠道，并公布投诉的联系方式。接到业户投诉后，及时记录投诉事项；需到现场处理的，在1小时内到达现场。接到业户投诉后应在4个小时内（工作时间）向业户反馈处理情况；属于责任性投诉的，及时与投诉人沟通反馈进行整改，视情况制定预防纠正措施，改善服务品质；属于非责任性投诉的，向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。对投诉事项及处理结果登记存档。

投诉处理反馈及时率（每周或每月或每年投诉处理反馈及时的次数/每周或每月或每年投诉的总次数X100%） （≥95%/90%/80%/其他）。

**1.1.5业户意见征询。**有健全的业户意见征询制度。建立并妥善保管业户意见征询档案。物业服务需求调查及跟进处理宜采取座谈会、上门走访、网上调查等方式，征询业户对物业服务的意见、需求，对合理的建议、意见进行整改，并及时回复。每年至少1次向业户进行物业服务满意率调查，调查数量为业户总户数的10%以上；对物业服务满意情况设定为“非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意”；调查结果向全体业户公布。

物业服务满意率（对物业服务企业服务质量基本满意+满意+非常满意的人数/对物业服务服务企业服务质量进行征询的人数X100%） （90%/80%/75%/其他）。

**1.1.6客户关系。**选择适当的方式与业户沟通，听取业户意见。业户沟通包括但不限于：上门走访、前台接待、电话、网络、APP、张贴通知、座谈会、社区文化活动、满意率调查等方式。通过合法途径获得业户信息，建立业户信息查阅授权与审批制度，业户信息和资料保密，未经业户同意不得擅作他用。定期向业户公布物业服务的相关工作情况，在主要出入口、各楼宇大堂或出入口张贴通知，履行告知义务。对突发性停水停电应及时向业户进行通报；可预知的全部或局部停水停电，应及时通知受影响的业户，并告知安全注意事项和预计的恢复供水供电时间。定期组织开展社区文化活动和节日装饰布置活动，营造良好的节日氛围。建立并妥善保管社区文化活动档案，社区文化活动有相关资料。配合政府有关部门、社区居民委员会开展社区服务、公益性宣传等相关活动。

定期公布服务情况 （≥每月1次/每季度1次/每半年1次/其他）。

社区活动 （每年4次/每年2次/每年1次/其他）。

节日装饰布置 （每年4次/每年3次/每年2次/其他）。

**1.2 安全服务****。**

**1.2.1 秩序维护。**有健全的秩序维护相关制度。建立并妥善保管秩序维护档案。将秩序维护业务委托给专业服务公司的，应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。根据秩序维护岗位需要，每年不少于1次法律、专业知识和技能培训；每年不少于1次对秩序维护员进行考核。秩序维护员上岗着统一配置的服装，佩带统一的服务标志。根据岗位的需要，为秩序维护员配备所需的装备。主要出入口有秩序维护员24小时在岗值班。登记来访的人员、车辆。每日定时或者不定时对重点区域、重点部位进行巡查；发现有破坏、扰乱公共秩序的行为和隐患时，及时劝阻、制止；不接受劝阻、制止的，及时报告公安部门或者其他相关行政管理部门。重点区域指楼宇天台、停车场、出入口、外围死角及监控未覆盖易发生安全隐患的区域；重点部位指发电房、变配房、资料室、外围商铺及易燃易爆场所。协助公安部门做好物业管理区域内治安管理工作。及时制止发生在物业管理区域内的违法犯罪行为；对制止无效的违法犯罪行为应当立即报警，同时采取措施保护现场。

**1.2.2 消防安全。**健全消防安全管理制度、消防安全值班制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案等制度。落实消防安全管理责任，明确物业管理区域消防安全责任人、消防安全管理人。按照规定建立志愿消防队、配建微型消防站。消防控制室按规定配置值班人员，24小时在岗值班。每 （月/季/年）至少进行1次消防安全培训；每 （月/季/年）至少开展1次物业服务企业员灭火、救生技能训练，每 （月/季/年）组织业主、物业使用人至少进行1次以消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动，发现业户有危及消防安全行为和隐患时，及时劝阻、制止；不接受劝阻、制止的，及时报告消防安全行政主管部门或公安派出所、居（村）民委员会、业主委员会。发生火情时，立即启动灭火和应急疏散预案，拨打119火警电话，组织安全疏散，实施初起火灾扑救。凡动用明火作业的，应由专业人员实施。在物业管理区域内举办需要报备的社区活动时，应当取得公安机关安全许可；制定消防和应急预案，确定消防安全管理人员，明确消防安全责任。建立消防设施台账，并妥善保管消防档案。

**1.2.3 停车场管理。**制定停车场管理制度和停车场管理方案；建立并妥善长期保存车辆信息档案。依法经营停车场，按照相关规定，在停车场入口显著位置设置公告牌，公告停车场名称、收费标准和监督电话等信息。设置有无障碍停车位的，应设置明显标识。停车场设置相关警示标语。

加装电动汽车充电基础设施的，应符合国家规定的相关消防条件。对于符合消防要求的，物业服务企业应按规定与电动汽车用户、电动汽车企业及安装公司签订电动汽车充电桩安装承诺书，明确相关主体的权利义务；审核电动汽车充电桩报装材料：配合并协助电动汽车用户和安装公司现场勘查、施工、验收和试充电；如在施工过程中对小区物业共用部位、共用设施设备造成损坏的，应按安装承诺书的约定督促责任人及时修复。对充电服务企业进入居民区建设公共充电基础设施提供充电服务的，物业服务企业应给与支持和配合。

停车场内发生车辆碰撞或损毁等事故时，及时进行疏导，为车主提供必要的协助。电动自行车规范集中停放及充电，禁止在安全出入口、疏散通道等区域停放及充电。

**1.3 保洁服务**

**1.3.1管理制度。**健全保洁服务管理制度，包括但不限于：日常保洁服务管理制度、生活垃圾分类投放管理制度、管道疏通及化粪池清理管理制度、白蚁防治及除“四害”管理制度。健全保洁岗位责任制度和保洁员管理制度。将物业管理区域的保洁业务委托给保洁公司的，应签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。应建立并妥善保管保洁服务档案资料。

**1.3.2保洁员。**根据保洁服务岗位需要，每年不少于1次对保洁员进行保洁专业知识和技能培训。要求保洁人员上岗前必须进行保洁岗前培训。包括：工具使用、药物应用、服务技巧等。保洁员上岗应着物业服务企业或保洁公司统一配置的服装。

**1.3.3基础要求。**按时保洁，垃圾日清，定期灭害。确保物业管理区域整洁干净，路面、明沟无明显可见垃圾，水景水体洁净，无异味，玻璃洁净无明显积尘。协调街道办事处和居民委员会等相关部门做好物业管理区域卫生防疫工作，对业户做好卫生防疫的宣传工作。

**1.3.4服务等级标准**

**1.3.4.1日常保洁服务等级及标准**

**大堂区域：**大堂清扫、拖洗地面每 （日/周/月）≥ 次，目视无明显污迹、无明显垃圾杂物。

擦拭玻璃每 （日/周/月）≥ 次，目视无污迹、无积尘。

信报箱除灰、除尘每 （日/周/月）≥ 次，目视无污迹、无积尘。

2米以下灯具除尘、除污渍每 （日/周/月）≥ 次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。

**楼道区域：**楼道、楼梯清扫每 （日/周/月）≥ 次、拖洗每 （日/周/月）≥ 次 ，目视无明显污迹、无明显垃圾杂物。

扶手除尘、擦拭 每 （日/周/月）≥ 次，目视无明显灰尘。

楼道公共窗（内侧）清洁窗框、刮拭窗玻璃每 （日/周/月）≥ 次，目视无明显灰尘。

**天花墙身区域：**天花和墙身除尘、除蛛网每 （日/周/月）≥ 次，目视无明显污迹、无明显蜘蛛网，无明显乱涂乱画。

**天面平台：**天面清扫垃圾、杂物每 （日/周/月）≥ 次，目视无堆放垃圾杂物。

清理下水道和排水口、擦拭护栏、冲洗平台每 （日/周/月）≥ 次，目视无堆放垃圾杂物。

**电梯区域：**清洁轿厢门、地面、内壁、饰板、按钮、门轨等每 （日/周/月）≥ 次，目视无明显污迹、无明显灰尘。

**道路、广场及共用设施：**道路、广场清扫地面、主干道路面每 （日/周/月）≥ 次 ，目视无明显积水、无明显垃圾杂物。

道路、广场雨后及时保洁清理路面、清扫道路积水，目视道路通畅、无明显大面积积水。

雨棚清扫垃圾、杂物，冲洗玻璃雨棚每 （季/年）≥ 次，目视无明显杂物。

宣传栏、健身设施及其它共用设施擦拭每 （月/季/年）≥ 次，目视表面无明显积尘、无明显污迹。

户外公共灯具擦拭每 （月/季/年）≥ 次 ，目视无明显污迹。

**停车场、车库：**清扫停车场、车库地面每 （日/周/月）≥ 次 ，目视无明显垃圾、杂物。

擦拭标识牌、道闸、闸机、凸面镜、沟渠每 （月/季/年）≥ 次，目视无积尘。

**水景保洁：**打捞水面每 （日/周/月）≥ 次，清理池底每 （月/季/年）≥ 次 ，目视无沉淀物、水质不浑浊、无杂物。

**园林小品：**保洁擦拭每 （月/季/年）≥ 次，目视无明显污迹。

**1.3.4.3 化粪池、排污水井清理服务服务等级及标准：**

清理化粪池每年≥ 次，无堵积。

排污水井每年≥ 次，无蚊蝇、无堵积，井盖完整、覆盖紧贴

**1.3.4.4 生活垃圾分类服务等级及标准：**

垃圾分类严格按照《清远市生活垃圾分类管理条例》执行。

清洗垃圾容器每 （日/周/月）≥ 次 ，目视桶身干净、无异味，垃圾收容器无满溢。

1. **1.3.4.5 除“四害”。**定期对沟、渠、井喷洒药物灭蚊虫，放置灭鼠药物；视防疫需要喷洒药物。放置和喷洒前应在明显位置张贴公告，并设置相应警示标识。定期进行除“四害”消杀工作 。

**除四害服务等级及标准：**

除“四害”春夏季每月≥ 次 ，秋冬季每月≥ 次。

**1.4绿化服务。**

**1.4.1管理制度。**有健全的绿化服务管理制度。有健全的绿化岗位责任制度和绿化员管理制度。将物业管理区域的绿化业务委托给专业服务公司的，签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。建立并妥善保管绿化服务档案资料。

**1.4.2绿化员。**根据绿化服务岗位需要，每年不少于1次对绿化员进行绿化专业知识和技能培训。绿化员上岗着统一配置的服装。

1. **1.4.3基础要求。**根据天气、土壤和植物生长状况合理灌溉，计划抽疏，按时修剪，清除杂草，防治虫害，及时补种，根据物业管理区域实际情况进行施肥松土，做好防涝工作。花草树木长势良好，整齐美观，无折损现象，无斑秃，无灼伤，无病虫症状。

**1.4.4服务等级标准**

**1.4.4.1**草坪养护：目视平整，修剪整齐美观，以立姿目视，无杂草，无垃圾杂物。

施肥 （每年≥2-3次/每年≥2次/每年≥1次/其他）。

修剪 （每年≥4次/每年≥3次/每年≥2次/其他）。

清理垃圾、杂物 （每日≥1次/每三日≥1次/每周≥1次/其他）。

清除杂草 （每年≥12次/每年≥6次/每年≥4次/其他）。

**1.4.4.2**地被植物养护：保持成型美观，生长旺盛，无枯黄。

施肥 （每年≥2-3次/每年≥2次/每年≥1次/其他）。

修剪 （每年≥4次/每年≥3次/每年≥2次/其他）。

清理垃圾、杂物 （每日≥1次/每三日≥1次/每周≥1次/其他）。

**1.4.4.3**乔木养护：保持成型美观，生长良好，无死株。

施肥 （每年≥2次/每年≥1次/其他）。

修剪 （每年≥1次/无硬性要求/其他）。

**1.4.4.4**灌木养护：保持成型美观，生长良好。

施肥 （每年≥2次/每年≥1次/其他）。

修剪 （每年≥6次/每年≥4次/每年≥2次/其他）。

**1.4.4.5**病虫防治：喷洒药物前提前通知或张贴公告告知业户喷药计划，喷洒药物均匀，并挂上提示牌。遇到大风雨天、重大节日或专项活动期间调整喷药时间。针对不同的病虫害，施行不同的防治措施。

喷洒药物，治病虫害植物 （每月≥1次/每季月≥1/次/每半度≥1次/其他）。

1.5物业共用部位和共用设施设备服务。

**1.5.1管理制度。**有健全的物业共用部位和共用设施设备管理制度，包括但不限于：二次供水、电梯、消防、发电机房等物业共用部位、共用设施设备管理制度。有健全的工程岗位责任制度和工程人员管理制度。将物业管理区域物业共用部位、共用设施设备的维护业务委托给专业服务公司的，签订规范的委托合同，明确双方的权利、义务和责任。建立并妥善保管物业共用部位、共用设施设备档案资料，包括但不限于物业承接查验接收的资料和服务期间形成的重要技术资料。

**1.5.2工程人员。**根据工程岗位需要，工程人员每年每人不少于1次进行相应专业知识和技能培训；对工程人员进行必要的业务考核。工程人员上岗着统一配置的服装。

**1.5.3物业共用部位服务等级标准。**建立并保管建筑物物业共用部位巡修和保养记录的档案资料，服务区域内的物业共用部位完好率应达到相应等级要求。

物业共用部位：目视无明显残缺、坍塌、损坏。

楼宇单元门厅、楼梯间、走廊通道巡查 （每日≥1次/每3日≥1次/每周≥1次/其他），目视单元门厅功能正常，楼梯间、走廊通道通畅及配备消防设备设施单元门厅功能正常，无垃圾杂物。

金属栏杆、金属门巡查 （每周≥1次/每半月≥1次/每月≥1次/其他），目视栏杆无脱漆、无松动，金属门安装牢固、开关灵活、无变形。

梁、板、柱巡查 （每月≥1次/每2月≥1次/每季度≥1次/其他），目视结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露。

外墙贴饰面巡查 （每月≥1次/每2月≥1次/每季度≥1次/其他），目视外墙贴饰面无渗漏、无明显破损、松脱、空鼓。

防火门巡查 （每月≥1次/每2月≥1次/每季度≥1次/其他），目视防火门安装牢固、开启功能正常、无破损，闭门器无漏油、无锈蚀现象。发现防火门未闭合的，要恢复闭合。

地面贴饰面巡查 （每月≥1次，/每2月≥1次/每季度≥1次/其他），目视地面贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降、空鼓现象。

雨水管、雨蓬、空调室外机支撑构件巡查 （每月≥1次/每季≥1次/每半年≥1次/其他）。目视雨水管标识清晰、无青苔、无堵塞，雨蓬及空调构件安装牢固、无损坏、无锈蚀。

围墙、道路巡查 （每月≥1次/每2月≥1次/每季度≥1次/其他）。目视围墙无开裂、无倾斜、金属装饰面无生锈，道路无开裂、无下沉。

井盖、排水沟盖板巡查 （每月≥1次/每2月≥1次/每季度≥1次/其他）。目视井、沟盖平整无锈蚀、破损、无缺失。

**1.5.4共用设施设备服务等级分类。**

**1.5.4.1排水（污）系统。**每年至少组织1次防汛演练。按照物业管理区域面积、所处地势，配置防汛设施且配备相应的防汛物资。每年汛期前后对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，每次降雨进行实时巡视，及时对污水井、屋面雨水口等主要排水口、管井进行检查，保证排水（污）管道疏通。关注气象部门天气预报及时采取应对措施，降雨过程中密切观察排水情况。对污水泵运行中出现的问题及时修复。

**排水（污）系统服务等级及标准：**平时巡视 （每周≥1次/每月≥1次/其他），目视雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞。

污水泵保养、控制柜保养 （每季≥1次 /每半年≥1次/每年≥1次/其他） 目视泵体无明显锈蚀，运行正常，控制柜内整齐、接线端子紧固。

雨、污水管道、阀门保养 （每季≥1次，/每半年≥1次/每年≥1次/其他），目视管道标识清晰、无滴漏、无松脱，阀门开启正常、无脱漆。

雨、污水井巡查 （每季度≥1次/每半年≥1次/每年≥1次/其他） ，雨、污水井无堵积，井盖完整、贴合严密。

化粪池巡查 （每半年≥1次/每年≥1次/其他） ，随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通。

**1.5.4.2未移交供电部门的供配电系统。**制订供电系统管理措施，并严格执行，记录完整。配电室通风、照明良好，配备足够的消防器材、绝缘工具等，室温控制在指定范围内，符合设备运行要求及配电室管理规定。配电室、发电机房的门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好，电缆进出线和开关标识准确。定期检测蓄电池容量，并对发电机组进行试运行。

**高压配电柜、低压配电柜等级及标准：** 高压配电柜、低压配电柜 （每日/每周）巡查不少1次，柜内整齐、无灰尘，合闸功能及分闸功能正常，电压表及电流表指示正常，接线端子紧固，接地良好。

**发电机组的服务等级及标准：**发电机组 （每日巡查≥1次，每月保养≥1次/每周巡查≥1次，每季度保养≥1次/每半月巡查≥1次，每季度保养≥1次/其他）。至少每月空载试机一次，运行时间不超过15分钟。正常发电运行时至少每半小时巡查1次，运行正常，电池液、电压、油位、照明正常。

发电机控制柜 （每日巡查≥1次/每周巡查≥1次/每半月巡查≥1次/其他） ，柜内整齐、无灰尘，电压表及电流表指示正常，各功能转换开关、紧急停止按钮正常，各接线端子紧固。

**1.5.4.3照明系统。**公共路灯设置合理，安全措施得当，楼道照明基本完好。

**照明系统的巡查、故障修复工作及要求：**户外灯/柱巡查 （每半月≥1次/每月≥1次/每季度≥1次/其他），目视标识清晰、无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形。

照明 （一般故障4小时内修复、复杂故障12小时内修复/一般故障8小时内修复、复杂故障24小时内修复/一般故障12小时内修复、复杂故障48小时内修复/其他），目视灯具外观整洁、无松脱、开关面板无破损。

**1.5.4.4电梯系统。**电梯的安全运行与维修养护符合相关法规要求，建立完善的电梯管理制度。配备持证的电梯使用管理人员，定期对电梯使用管理人员及相关人员进行特种设备安全培训，确保人员具备必要的安全知识。委托具备相关资质的电梯维护保养机构承担电梯维修、保养、大修、改造等工作，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。由具有电梯检测资质的部门进行年检测合格。电梯24小时正常运行，轿厢内按钮、灯具、通话系统或报警警铃、监控摄像等设备功能正常、无破损，轿厢内整洁干净并张贴公示《电梯使用规定》、《电梯安全检验合格证》、维保信息、应急救援电话、24小时维保值班电话等。电梯机房通风、照明良好，符合设备运行要求，配备消防器材。制定电梯应急处理预案并定期演练；无因管理责任造成的安全事故。

**1.5.4.5消防系统。**建立完善的消防安全管理制度。火灾自动报警系统的报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能正常。消防广播系统功能正常。组织业主对消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查。符合设备运行要求，配备消防器材。

火灾报警控制器、联动控制设备、消防广播系统、防排烟系统、防火分隔设施、水灭火系统每月巡查不少于1次，每季度保养不少于1次；火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置应每月巡查不少于1次。设备外观完好、安装牢固、标识齐全、管道无渗漏脱漆、无安全隐患或破损现象、各项功能正常使用。

**1.5.4.6弱电系统。**

**1.5.4.6.1闭路监控系统：**摄像机、监视器、录像设备及其相关设备运行可靠，画面能有效识别监视目标，切换稳定。

摄像机、监视器、录像设备巡查 （每半月≥1次/每月≥1次/每季度≥1次/其他），设备外观完好、安装牢固、图像质量清晰、功能正常；设备档案资料齐全。

录像资料妥善保管，硬盘录像资料至少连续保存30天。定期校准硬盘录像机时间。

**1.5.4.6.2停车场管理系统服务等级及标准：配备的**系统管理电脑、服务器巡查 （每半月≥1次/每月≥1次/每季度≥1次/其他） ，电脑运行正常、数据存储情况良好。

出入口设备巡查 （每半月≥1次/每月≥1次/每季度≥1次/其他）。设备整齐、无破损、安装牢固、功能正常、各线路接触良好；设备档案资料，交通指引标识齐全。

**1.5.4.6.3门禁系统。**门禁系统安全有效运行，定期检查电磁锁门锁的吸力、外观、接线，确保能正常使用。

门禁系统巡查 （每半月≥1次/每月≥1次/每季度≥1次/其他），设备整齐无破损、安装牢固、功能运行正常，及时排除故障，设备档案资料齐全。

**1.5.4.8避雷系统。**高层、超高层建筑物或重要建筑的避雷接地系统，组织业主聘请专业机构每年进行1次检测，保证其性能符合国家相关标准。每年对建筑物楼顶层的避雷设施、设备接地检查1次。每年对楼层强、弱电间内的接地检查一次，保证服务区域避雷设施接地完好。每年对配电设备接地检查1次，所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档。 避雷设施连接牢固，无松动、脱落、生锈现象。

**1.5.4.9水景。**规范水景设施、水电设备的巡查、保养，制定水景开启时间，启动前进行防渗漏、防漏电和设施设备功能检查、保证用电安全和水景系统正常运行。在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡视，预防危险事件发生。

喷水池、水泵及其附属设施的巡查 （使用期间每周≥2次/使用期间每周≥1次/使用期间半月≥1次/其他），安全警示标识齐全、无渗漏、无漏电、无安全隐患或破损等现象、水泵功能使用正常。

**1.5.4.10休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施。**对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施进行巡查、维护，发现问题及时进行维修。

休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等 （每周巡查≥1次/每半月巡查≥1次/每月巡查≥1次/其他），外观无破损、无脱漆、无锈蚀、无明显污渍、无安全隐患。

**1.5.4.11公用娱乐设施（康乐设施、儿童乐园等）。**设施设备正常使用，无安全隐患，并在醒目位置设置警示标识、注意事项和操作说明。木质设施宜使用户外油定期保养、金属设施定期做防腐处理、塑胶设施定期检查。公用娱乐设施设备数量无破损、丢失。

室内（外）健身设施、儿童乐园等 （每周巡查≥1次/每半月巡查≥1次/每月巡查≥1次/其他）。安全标识或提醒齐全、外观无破损、无脱漆、无锈蚀、无明显污渍；各部件连接良好、螺栓牢固；功能使用正常、无安全隐患，有损坏的应及时维修。

**1.5.4.12室外招牌、广告牌、霓虹灯。**室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损，发现问题及时维修。

室外招牌、广告牌、霓虹灯巡查 （每月≥1次/每2月≥1次/每季度≥1次/其他） ，按规定设置、无安全隐患。

**1.6装饰装修服务。**建立、健全房屋装饰装修管理制度，应符合法律法规和规章以及临时管理规约的要求。办理房屋装饰装修管理的登记手续，与装修人签订装饰装修管理协议。装饰装修前告知业户提交装饰装修方案及装饰装修过程中的禁止行为和注意事项。非业主本人申请装饰装修的，应提交业主同意装饰装修的书面文件。定期对装饰装修现场进行巡查。督促施工人员做好现场防火及用水用电安全措施。发现施工人员有违反有关规定和管理规约的行为，及时予以劝阻、制止；已造成事实后果或者拒不改正的，应时报告有关行政管理部门依法处理。装饰装修工程竣工后，组织人员及时查验。查验后发现不符合安全要求的，及时告知业户进行整改。经验收合格后，将保证金及时全额退还业户。建立并妥善保管业户装饰装修档案资料，包括但不限于：装修申请、装修协议、整改意见、查验记录等。

装饰装修管理要求：

对符合要求装修方案审核期限 （3个工作日内/5个工作日内/7个工作日内/其他）审核装修资料，并反馈意见。对不符合要求的装修方案，要书面说明原因。

装修现场巡查 （每天1次/每周1次/其他） ，对违规装修及时劝阻和制止，劝阻和制止无效的应及时报告相关行政管理部门。

竣工验收时限 （30天/60天/90天/其他）内，组织人员及时查验，查验合格。

**1.7综合管理。**

**1.7.1档案服务。**建立档案管理制度。档案实行电子档案和纸质档案分类管理。

档案管理满足以下要求：规范管理，档案保存环境干净、安全，资料齐全、分类成册、查阅方便，内容清楚、完整、准确；定期对文件资料和记录进行归档保存，重要电子文档备份存档，重要档案设置管理权限和使用权限；明确各类档案管理期限和标准，并满足国家对档案管理的相关要求；发生物业服务项目更迭时，按法律法规要求移交档案资料；档案资料按时收集、维护及保管。

**1.7.2标识服务。**小区各项标识清晰准确，分布合理。包括但不限于：禁止标志、警告标志、提示标志、消防安全标志、道路等引导标志、公共信息标识、设施设备标识等。定期巡查物业管理区域各项标志标识，及时补充或更新损毁的标志标识。

标识巡查 （每周≥1次/每月≥1次/每季≥1次/其他），标识缺失、破损处的及时修复。

2.突发事件及应急处理预案

**2.1管理制度。**建立安全生产责任制度、应急预案及事故处理制度、特种作业管理制度、安全生产事故报告的制度、突发公共卫生事件应急管理制度等制度。

**2.2管理机构。**组建应急管理机构，明确各管理机构的分工与职责。落实培训和应急演练，配备相应的应急救援装备和物资，提高应急救援的专业化水平。

**2.3基本要求。**明确应急预案规定的应急响应级别，明确各级应急预案启动的条件。明确应急预案中不同层级、不同岗位人员的应急处理职责、处理方法和注意事项。

3.特约服务

**3.1管理制度。**根据业户的委托提供物业服务合同以外的收费服务。建立特约服务管理制度，包括但不限于：服务内容、服务标准、收费标准，并以适当方式向业户公示。服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供特约服务。

**3.2 类别。**根据业户需求开展特约服务，特约服务类别需向业户进行公示并适时更新。

**3.3明码标价。**特约服务收费标准符合市场需求定价，收费标准需向业户进行公示。

4.其他服务

4.1 ；

4.2 ；

4.3 ；

4.4 ；

4.5 ；

4.6 ；

5.人员配备

本物业服务项目配备物业项目经理 名；

物业管理员（客服管家） 名；

设施设备管理员 名；

秩序维护员 名；

保洁人员 名；

绿化人员 名；

人员 名；

人员 名；

人员 名；

人员 名。

备注：1.本标准的参考内容侧重于住宅项目，其他类型的项目根据实际情况予以调整。2.本标准未包含的内容可根据实际情况予以增加。

附件5

物业服务企业承担维修费用的范围和标准