### 物业服务合同

甲方（委托方）：

代表人（姓名）：

联系电话：

邮 编：

乙方（受托方）:

法 定 代 表 人：

住 所 地：

邮 编：

营业执照注册号：

证 书 编 号:

统一社会信用代码：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》和相关法律、法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对 （物业名称）提供物业服务事宜，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:

物业类型:

坐落位置:

占地面积:

总建筑面积:

总 栋 数:

总 户 数：

物业区域四至:

东至： ；南至： ;

西至： ；北至： 。

（规划平面图见附件1，物业构成明细见附件2）

第二条 物业服务用房属全体业主所有，乙方负责物业服务用房的维修、养护，不得买卖和抵押；未经业主大会同意，乙方不得改变物业服务用房的用途。

物业服务用房建筑面积为 平方米，其中地上建筑面积为 平方米，位于 [号楼][幢][座] 单元 层 号；地下建筑面积为 平方米，位于 [号][幢][座] 单元 层 号。其中：业主委员会办公用房建筑面积为 平方米，位于 [号楼][幢][座] 单元 层 号。（注：物业服务用房为多处时，双方可自行增加以上内容。）

**第二章** **服务内容、服务标准、人员配置及有关约定**

第三条 乙方提供的物业服务内容包括：

（一）物业共用部位的养护和管理（物业共用部位明细见附件3）；

（二）物业共用设施设备的运行、养护和管理（物业共用设施设备明细见附件4）；

（三）物业共用部位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；

（四）公共绿化的养护和管理；

（五）车辆停放管理；

（六）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；

（七）装饰装修管理服务；

（八）物业档案资料管理；

（九） 。

第四条 物业服务标准及服务评价方式方法（见附件5）。

第五条 乙方应确定本物业服务项目负责人项目负责人变更的，应及时通知业主委员会，并向项目所在地房产行政主管部门报备（项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况见附件6）。

第六条 本物业服务合同期限为 年，自 年 月 日起至 年 月 日止。

**第三章 服务费用**

第七条 物业服务费

物业服务费收费标准。物业服务费由业主按其拥有物业的建筑面积交纳，具体标准如下：

[多层住宅]： 元/平方米·月；

[高层住宅]： 元/平方米·月；

[别 墅]： 元/平方米·月；

[办 公 楼]： 元/平方米·月；

[商业物业]： 元/平方米·月；

[会 所]： 元/月·平方米；

[其 它]： 元/平方米·月；

元/平方米·月；

元/平方米·月。

物业服务费调整方式。自 年 月起，每 年按照 （递增或减少） 的标准调整。

本物业区域物业服务经营选择以下第 种方式。

（一）包干制

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.物业区域清洁卫生费用；

4.物业区域绿化养护费用；

5.物业区域秩序维护费用；

6.办公费用；

7.物业服务企业固定资产折旧；

8.物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

9.法定税费；

10. 。

实行包干制的，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由单方要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

包干制服务费不含物业共用部位、共用设施设备维修和更新、改造费用。

（二）酬金制

1.物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积预先交纳，物业服务费为交纳费用的业主共同所有，由乙方代管，预收的物业服务费主要用于物业服务成本和乙方的酬金支出。

物业服务费支出包括以下部分：

（1）乙方员工的工资、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）物业区域内清洁卫生费用；

（4）物业区域内绿化养护费用；

（5）物业区域内秩序维护费用；

（6）乙方办公费用；

（7）乙方企业固定资产折旧；

（8）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（9） 。

2.乙方采取以下第 种方式提取酬金：

（1）[每月] [每季] [每半年] [每年]，按 元的标准从预收的物业服务费中提取；

（2）[每月][每季] [每半年] [每年]，从预收的物业服务费中按 %的比例提取。

3.物业服务费支出应当全部用于本合同约定的支出，年度结算后结余部分，转入下一年度继续使用，年度结算后不足部分，由全体业主承担，另行交纳。

4.乙方应当向全体业主公布物业服务年度计划和支出年度预决算，并按[半年] [年]向全体业主公布物业服务费的收支情况；同时，双方按照约定每年聘请专业机构对物业服务费年度预决算和物业服务费收支情况进行审计，费用由［甲方承担］［乙方承担］［甲乙共同承担］。

（三）其他经营方式

­­­­­­­­­­­­­­­­ 。

第八条 业主按[月] [季度] [半年] [年]交纳物业服务费，每次交费的具体时间为 。

业主应当按照本合同约定按时足额支付物业服务费，逾期不支付物业服务费的，业主委员会应当督促其限期支付。业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费的，从其约定，业主负连带支付责任。

业主转让物业时未结清转让之前物业服务费用的，应与受让方书面约定交费责任。

第九条 物业区域内已竣工但尚未出售的物业、因开发建设单位原因未能按时交付物业买受人的物业及开发建设单位的自有物业，其物业服务费由开发建设单位承担。

第十条 乙方对业主专有部分提供维修养护或其他特约服务的，按乙方在物业区域内公示的收费标准或按双方的约定收取费用。

第十一条 业主（物业使用人）在符合相关法律法规规定的前提下，利用住宅物业从事经营活动的，乙方按商业物业标准收取相应的物业服务费。

第十二条 车辆停放收费包含车位（库）租金和泊车服务费，按以下方式和标准收取：

（一）车位租金标准

1.汽车

露天车位：  元/个·月；

室内车位（库）：  元/个·月；

2.摩托车：  元/个·月；

3.电动车：  元/个·月；

4.自行车：  元/个·月。

车位使用人应按 的标准向乙方交纳临时停放车位租金。

车位属于全体业主共有的，乙方按车位租金 %的比例提取管理服务费，用于车位出租、租金收取及租金管理人工、税费等支出。管理服务费用在返还甲方前从收取的车位租金中扣除。

（二）泊车服务费：

车位（库）使用人按以下标准交纳车辆停泊服务费，收入归乙方所有。

1.汽车

露天车位：  元/个·月；

室内车位（库）：  元/个·月；

2.摩托车：  元/个·月；

3.电动车：  元/个·月；

4.自行车：  元/个·月。

第十三条 物业区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等有关费用应当由最终用户承担；业主自用的由业主承担；乙方使用的由乙方承担；公共水电费由 据实分摊。

乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

第十四条 乙方利用物业共用部位、共用设施设备进行广告、租赁、商业促销等经营活动，应符合有关法律规定并征得相关业主、业主大会的同意，每半年向全体业主公布收益情况，接受甲方监督。

第十五条 乙方经营物业共用部位、共用设施设备所得收入，在扣除经营收入总额 %的经营成本、税费及管理费用后，其收益归业主所有，按以下第  种方式使用：

（一）纳入住宅专项维修资金；

（二）按业主大会的决定使用。

第十六条 本物业区域内共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造费用，在本物业区域住宅专项维修资金中列支。乙方在物业服务过程中应当配合甲方开展住宅专项维修资金申请使用工作。

第十七条 物业装饰装修前，乙方与业主签订书面装饰装修服务协议，乙方应当告知相关的禁止行为和注意事项，并将装饰装修的时间、地点等情况在业主所在楼内公示。除约定收取[装修保证金] ­­­­­­­­­­ 元、[装修垃圾清运费] 元，乙方不得另行收取其他任何费用。如收取装修保证金的，未造成共用部位、共用设施设备、承重结构损坏及违反管理规约的，乙方应当在完工后90日内将装修保证金全额退还业主。

第十八条 业主转让或出租其物业时，应当将本合同以及有关费用缴纳情况等事项告知受让人或者承租人，并自买卖合同或租赁合同签订之日起15日内，将买卖或者出租情况告知乙方。

**第四章 权利与义务**

第十九条 甲方权利

（一）对本物业区域内的物业服务事项有知情权和监督权；

（二）审定和认可乙方制订的物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划；

（三）监督、检查乙方各项方案和计划的实施，并每年对乙方按照本合同约定履行物业服务情况进行考核；

（四）监督委托乙方实施的住宅专项维修资金使用情况；

（五）监督乙方对物业共用部位、共用设施设备的经营情况；

（六） ；

（七）法律、法规规定的其他权利。

第二十条 甲方义务

（一）在乙方入驻 日前，无偿提供符合使用要求的物业服务用房；

（二）向乙方移交下列资料：

1.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；

2.设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

3.供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

4.物业质量保修文件和物业使用说明文件；

5.《业主名册》；

6.物业管理必需的其他资料。

（三）负责协调、处理、解决本合同生效前发生的与物业服务活动相关的遗留问题，不因此影响乙方工作；

（四）配合乙方做好物业区域内的物业服务工作，不得干涉乙方依法、依本合同约定开展物业服务活动及企业内部管理活动；

（五）业主应按照本合同约定交纳物业服务费；对违反本合同约定、逾期不交纳物业服务费的业主（物业使用人），甲方应督促其交纳；

（六） ；

（七）法律、法规规定的其他义务。

第二十一条 乙方权利

（一）根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，开展各项物业服务活动；

（二）根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，向业主（物业使用人）收取物业服务费等相关费用，通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费用的问题；

（三）对业主（物业使用人）违反本合同和《管理规约》的行为，采取劝阻、制止和向甲方、有关主管部门报告等方式，纠正业主（物业使用人）违约行为；

（四）可以选聘专业性服务企业承担本物业区域内的专项服务项目，但不得将本物业区域内的全部物业管理服务一并委托给第三方；

（五） ；

（六）法律、法规规定的其他权利。

第二十二条 乙方义务

（一）根据有关法律、法规及本合同的约定，按照物业服务内容和标准提供物业服务；

（二）选聘专业性服务企业承担物业区域内的专项服务项目时，应当将委托事项及受托企业的信息在物业区域内公示；

乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定；

乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担连带责任；

（三）妥善保管和正确使用物业档案资料，及时记载有关变更信息，并为业主的个人资料信息保密；

（四）及时向全体业主（物业使用人）通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，受理业主（物业使用人）的建议、意见和投诉，并定期公布相关信息接受业主（物业使用人）监督，不断提高物业服务质量和管理水平。接受甲方、业主和物业使用人的监督；

（五）业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知业主相关注意事项并与业主签订装饰装修管理服务协议；

（六）不得擅自占用本物业区域内的共用部位、共用设施设备或改变用途，确需临时占用、挖掘道路、场地的，经甲方和有利害关系的业主同意后报有关部门批准方可实施；

（七）本合同解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定，及时与甲方办理资金、资料、资产移交和项目退出手续，将所有工作人员、生产设施设备撤离本物业区域。乙方向甲方移交的资料包括但不限于：

1.乙方进场时接收的资料；

2.共有部位及共用设施设备的竣工图纸、保修及使用资料，共用设施设备维护保养及维修等技术资料；

3.共用设施设备的安装调试、验收、维护保养和维修的合同资料；

4.共有部位及共用设备设施经营收益合同资料；

5.物业面积清单及业主名册；

6. 。

（八） ；

（九）法律、法规规定的其他义务。

**第五章  合同终止**

第二十三条 经双方协商一致，可解除本合同，并在90日内办理移交和撤场手续。

第二十四条 退出和移交手续按以下程序办理：

（一）经协商，决定解除合同的，决定作出后3日内，应当将解除合同决定在物业区域内公告；

（二）经协商，决定解除合同的，决定作出后30日内，乙方应当做好共用部位及设施设备档案、物业服务档案、预收欠收代收费用等资料和账务的清理工作，并就交接内容、方式、时间、责任界限及债权债务结算方式与甲方平等协商，签订退管协议；

（三）经协商，决定解除合同的，决定作出后90日内，甲方应当召开业主大会选聘新的物业服务企业，并重新签订《物业服务合同》。未选聘出新的物业服务企业的，甲方应当及时向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出托管申请或由业主大会决定是否对本物业进行自管。

第二十五条 甲、乙双方中任何一方决定在合同期限届满后不再续约的，均应当在本合同期满60日前书面通知对方。

第二十六条 合同期限届满前，甲方经业主大会决定继续聘用乙方的，应当在本合同期满60日前书面通知乙方；乙方自接到续约通知7日内回复甲方。

双方同意续签合同的，应当在合同期限届满前 日内签订新的《物业服务合同》。

第二十七条 合同期限届满前，甲方经业主大会决定继续聘用乙方的，应当在本合同期满60日前书面通知乙方；乙方自接到续约通知7日内回复甲方。

乙方不同意续签合同的，应当在合同期限届满前 日内在物业区域内进行公告，并做好共用部位及设施设备档案、物业服务档案、预收欠收代收费用等资料和账务的清理工作，并就交接内容、方式、时间、责任界限及债权债务结算方式与甲方平等协商，签订退管协议。

第二十八条 合同期限届满，业主大会因故没有作出选聘或者续聘决定，乙方有权选择同意或不同意按照本合同约定继续提供服务。

乙方同意继续提供服务的，本合同自动延续至业主大会作出选聘或者续聘决定为止。

乙方不同意继续提供服务的，应提前两个月本在物业区域内公告并告知社区居委会，合同期满即自行终止。

第二十九条 本合同终止后，甲、乙双方应当共同做好交接工作，包括物业服务费用预收及欠款的清算、外包合同及经营收益合同的履行交接、物业共有部位及共用设施设备的运行查验、相关档案资料的移交等，甲、乙双方应当相互配合，共同做好物业服务的交接和善后工作。

**第六章 违约责任**

第三十条 乙方的服务质量达不到本合同第五条约定的标准，乙方应按 标准向甲方、业主支付违约金。给甲方、业主造成损失的，应向甲方、业主赔偿损失。

乙方不履行本合同的约定，致使不能提供和达到本合同约定的服务内容和标准的，甲方有权依法解除合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出予以赔偿。但业主（物业使用人）不得以乙方违反本合同约定为由拒绝交纳物业服务费。

第三十一条 甲方、业主（物业使用人）违反本合同的约定，致使乙方未完成本合同约定物业服务内容的、未达到物业服务标准的，乙方不承担违约责任；造成乙方损失的，甲方、业主（物业使用人）应给予乙方经济赔偿。

第三十二条 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务收费标准的，业主（物业使用人）有权拒绝交纳擅自提高的部分费用；已经收取的，乙方应双倍返还擅自提高部分的物业服务费用。

第三十三条 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的, 甲方可要求乙方继续履行，采取补救措施，并应当按 的标准向甲方支付违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。乙方在本合同终止后拒不撤出本物业区域的，甲方有权要求乙方按时撤出物业区域，并应当按 的标准向甲方支付违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

第三十四条 业主违反本合同约定拖欠或拒交物业服务费用的，经乙方书面催缴，仍不能按时足额交纳物业服务费的，每日应当按欠费金额 ‰或 的比例向乙方支付违约金。

业主（物业使用人）违反本合同的约定，实施妨害物业服务及侵权行为的，应当承担恢复原状、停止侵害、排除妨碍、赔偿损失等相应的民事责任。

第三十五条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

第三十六条 本合同终止后乙方拖延、拒绝移交及撤场的，业主有权拒绝交纳合同终止后的物业服务费，甲方可向当地房产行政主管部门投诉，由当地街道办事处、乡镇人民政府组织移交。

第三十七条 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主（物业使用人）的自身责任导致乙方的服务无法达到合同要求的；

（二）因物业专有部分内专有部位及专有设施设备固有瑕疵所致的一切损害，但因乙方故意或乙方违反本合同义务而直接导致的情况除外；

（三）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故障造成损失的；

（四）乙方按本合同履行协助做好物业区域内的安全防范义务,但发生不可预见、不可避免的治安或刑事案件（包括但不限于抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃、自然灾害等）的；

（五）因维修养护本物业区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主（物业使用人），暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等非乙方责任造成损失的；

（六）乙方向甲方或业主提出书面建议要求修缮、改造专有或共有部位、设施设备或纠正不良行为，而甲方或业主（物业使用人）未采纳（包括但不限于高空抛物、违章装饰装修、未及时维修或改造等）所致之损害；

（七） 。

**第七章  其他事**项

第三十八条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业所在地房产行政主管部门、行业协会、街道办事处、乡镇人民政府以及社区人民调解组织申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下第  种方式解决：

（一）向物业所在地仲裁委员会申请仲裁；

（二）向物业所在地人民法院提起诉讼。

第三十九条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生燃气气泄露、设备设施故障、火灾、暖气管或水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，甲、乙双方可按有关规定处理。

第四十条 本合同未尽事宜，甲、乙双方可以书面形式签订补充协议。本合同补充协议、附件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第四十一条 本合同一式五份，经甲、乙双方盖章后生效。甲、乙双方各执两份，由乙方报物业所在地房产行政主管部门存档一份。

附件：1.规划平面图

2.物业构成明细

3.物业共用部位明细

4.物业共用设施设备明细

5.物业服务标准及服务评价方式方法

6.项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖章）： | 乙方（盖章）： |
| 授权代表： | 法定代表人： |

年 月 日

**附件1**

**规划平面图**

**附件2**

**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 |  |  |  |
| 多层住宅 |  |  |  |
| 别 墅 |  |  |  |
| 商业用房 |  |  |  |
| 工业用房 |  |  |  |
| 办公楼 |  |  |  |
| 车 库 |  |  |  |
| 会 所 |  |  |  |
| 学 校 |  |  |  |
| 幼儿园 |  |  |  |
| 用房 |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 合 计 |  |  |  |
| 备 注 |  |  |  |

**附件3**

**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.传达室；

10. ；

11. 。**附件4**

**物业共用设施设备明细**

1.绿地 平方米；

2.道路 平方米；

3.化粪池 个；

4.污水井 个；

5.雨水井 个；

6.垃圾中转站 个；

7.水泵 个；

8.水箱 个；

9.电梯 部；

10.信报箱 个；

11.消防设施 ；

12.公共照明设施 ；

13.监控设施 ；

14.避雷设施 ；

15.共用天线 ；

16.机动车库 个 平方米；

17.露天停车场 个 平方米；

18.非机动车库 个 平方米；

19.共用设施设备用房 平方米；

20.物业服务用房 平方米；

21. ；

22. 。

**附件5**

**物业服务标准及服务评价方式方法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 | 服务评  价方法 | 服务评  价方式 |
| 一、 物业共用部位的养护和管理 | 示例：  1.维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，落实到位；  2.道路、停车场、通道平整通畅、完好无损；  3.设备用房整洁、每周清洁一次；  4.天花墙面无渗漏水、无起皮掉砖。  5.雨水污水井、化粪池、排水管网每月检查一次，保持通畅，无堵塞外溢；雨水污水井每季度清理一次，化粪池每半年清理一次；  6.每日至少巡查1次房屋共用门窗、玻璃，以及施工现场等；  7.保养维护、巡查及维修记录，齐全、完好归档整齐。 | 示例：  1.制度上墙，职责分明；  2.道路通道及停车场地面完好、地砖无松动及破损，路牙、井盖完好无损，车辆过井盖无噪音；  3.地面墙面及设施设备干净整洁；  4.无水迹无渗漏，批荡及面砖完好；  5.雨水污水井、排水管网畅通无积水、积泥沙，化粪池无堵塞溢出。  6.门、窗、玻璃完好、风雨雪天气时关闭;施工现场防护完好、存在安全隐患的有警示提醒标识；  7.记录表格填写完整规范无漏填，保存完整、归档清晰。 | 示例：  1.目视检查;  2.每月目视、耳听检查；  3.每月地面目视检查，设备设施擦拭检查；  4.每月目视检查一次；  5.分项目按月、季度目视抽查；  6.随机目视检查；  7.每季度检查一次。 |
| 二、 物业共用设施设备的运行、养护和管理 |  |  |  |
| 三、 物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运 |  |  |  |
| 四、 公共绿化的养护和管理 |  |  |  |
| 五、 车辆停放管理 |  |  |  |
| 六、 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理 |  |  |  |
| 七、 装饰装修管理服务 |  |  |  |
| 八、 物业档案资料管理 |  |  |  |
| 九、 业主综合满意度 |  |  |  |
| 十、其他服务 |  |  |  |
| …… |  |  |  |
| 备注：根据质价相符的原则，可参照中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准》选择服务等级标准。 | | | |

**附件6**

**项目负责人及主要专业技术与管理人员**

基本情况

项目经理姓名： ；客服主管姓名： ，客服员 人；工程维修主管姓名： ，工程维修员 人；秩序维护主管姓名： ，秩序维护员 人；保洁主管姓名： ，保洁员 人；绿化养护主管姓名： ，绿化养护员 人；其他 人；合计 人。