

河北省住房和城乡建设厅文件

冀建法改〔2021〕1号

河北省住房和城乡建设厅 关于印发《河北省城镇住宅小区物业服务 监管办法》的通知

各市（含定州、辛集市）住房和城乡建设局（建设局、住房保障和房产管理局）、城市管理综合行政执法局，石家庄市园林局，雄安新区管委会建设和交通管理局、综合执法局：

《河北省城镇住宅小区物业服务监管办法》已经2021年第2次厅务会议审议通过，现予印发，自2021年5月1日起施行。

河北省住房和城乡建设厅
2021年4月9日



（此件公开发布）

河北省城镇住宅小区物业服务监管办法

第一章 总 则

第一条 为进一步加强和规范城镇住宅小区物业服务工作，提升物业服务行业监管水平，切实改善人居环境，维护社会和谐稳定，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律法规和政策规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于河北省行政区域内，由物业服务企业提供服务的城镇住宅小区物业服务活动的监管工作。

本办法所称物业服务监管包括行业主管部门对开发建设单位选聘的物业服务企业提供前期物业服务的监管和业主委员会等合法主体选聘的物业服务企业提供物业服务的监管。

第三条 省人民政府住房城乡建设主管部门负责全省城镇住宅小区物业服务活动的指导监督。

设区市、县级地方人民政府房地产行政主管部门、综合执法部门、街道办事处（乡、镇人民政府）按照职责分工，负责本行政区域内城镇住宅小区物业服务企业相关服务内容的监督管理工作。

第四条 物业服务监管工作主要依据合同主体双方签订的合同和物业、治安、环保、消防、税收、价格管理等方面的相关法律法规和政策规定。

第二章 物业服务合同管理

第五条 物业服务合同包括前期物业服务合同和物业服务合同。物业服务企业在物业服务区域内提供建筑物及附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等服务时应当与业主或者业主委员会等合法主体签订物业服务合同,按照合同约定的标准收取物业服务费用。

第六条 开发建设单位选聘物业服务企业提供前期物业服务的新建城镇住宅小区,应当通过公开招投标的方式进行,同时参照《前期物业服务合同示范文本》(附件1)与物业服务企业签订前期物业服务合同。

投标人少于3个或者新建住宅小区建筑面积小于5万平方米的,经物业所在地县级房地产行政主管部门批准,可以采用协议方式选聘物业服务企业。

第七条 前期物业服务合同约定的服务期限届满,合同终止的,城镇住宅小区应当由业主或业主委员会等合法主体按照相关规定,选聘物业服务企业,并参照《物业服务合同示范文本》(附件2)与物业服务企业签订物业服务合同。

前期物业服务合同约定的服务期限届满前,业主或者业主委员会等合法主体可参照《物业服务合同示范文本》(附件2)与新物业服务企业签订物业服务合同,合同生效时前期物业服务合同终止。

第八条 老旧小区综合改造后,地方人民政府有关部门、街

街道办事处（乡、镇人民政府）、居民委员会应当指导和协助小区业主成立业主大会和业主委员会，根据居民意愿和项目实际情况，选聘物业服务企业。业主或者业主委员会可参照《物业服务合同示范文本》与物业服务企业签订物业服务合同。

第九条 县级人民政府有关部门、街道办事处（乡、镇人民政府）可以引导老旧小区居民通过集中连片管理模式选聘物业服务企业，平衡物业服务企业收益，提高整体服务水平。

第十条 开发建设单位应当在发布招标公告的 10 日前和在确定中标物业服务企业之日起的 15 日内，按照《前期物业管理招标投标管理暂行办法》（建住房〔2003〕130 号）有关要求向物业项目所在地县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。

第十一条 业主或者业主委员会等合法主体确定物业服务企业的备案工作，参照《前期物业管理招标投标管理暂行办法》（建住房〔2003〕130 号）执行。

第三章 承接查验管理

第十二条 物业服务企业承接物业服务项目前，应当与开发建设单位或者业主、业主委员会等合法主体按照《物业承接查验办法》（建房〔2010〕165 号）的规定，共同对物业共有部位、共用设施设备进行检查和验收。

第十三条 承接查验完成后，物业服务企业应当自物业交接后 30 日内，按规定持相关文件向物业所在地的县级房地产行政

主管部门办理备案手续。

第四章 监管措施

第十四条 市、县级房地产行政主管部门应当加强对物业服务企业日常经营活动的监管,做好涉及其他行政管理部门职责范围的线索移交工作,强化对属地物业项目招标投标工作的监督指导。

对物业服务企业日常经营活动的监管,应当采取“双随机、一公开”方式进行。

第十五条 市、县级房地产行政主管部门、综合执法部门应当依据职责履行对物业服务领域违法违规行为的执法检查、违法调查和行政处罚等职责。

第十六条 街道办事处(乡、镇人民政府)依据《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)、《加强城市社区管理服务规定(试行)》(冀民〔2020〕98号)等相关政策规定,可以采取以下监管措施:

(一)针对不同年代小区类型特点和不同物业服务项目的内容,检查物业服务企业在提供日常服务过程中是否达到合同条款中的服务标准,强化对辖区内物业服务企业日常服务活动的指导监督工作;

(二)引导开发建设单位、业主或者业主委员会等合法主体对物业服务企业履行合同条款情况进行监督;

(三)指导开展物业承接查验并公开结果,监督物业项目有

序交接，并积极推动执法力量进小区、进企业。

第十七条 本省各级物业管理行业协会可以采取以下措施，协助行业监管部门开展工作：

（一）开展行业培训，提升全省物业服务企业和从业人员的服务意识及技能水平；

（二）采集物业服务企业各类信用信息并及时报送相关房地产行政主管部门，强化行业信用管理，促使企业依法经营；

（三）做好政策宣传，建立正确舆论导向。

第五章 违约、违规行为处理

第十八条 物业服务企业未按照前期物业服务合同或者物业服务合同约定提供服务的，开发建设单位、业主或者业主委员会等合法主体可以依据合同条款依法追究物业服务企业违约责任，并提出赔偿要求。

第十九条 市、县级房地产行政主管部门、综合执法部门应当依据《物业管理条例》等相关法律法规和政策规定对物业服务企业的违法违规行为进行处理、处罚，属于其他行业主管部门职权范围内的事项，应当及时移送线索和有关证据材料。

第二十条 街道办事处（乡、镇人民政府）发现物业服务企业拒不履行合同条款或者存在的其他违法违规问题，属于职权范围内的应当及时处理，超出职权范围的应当及时向属地县级以上有关行政主管部门报告，由相关部门按规定予以处理、处罚。

第二十一条 各地房地产行政主管部门、综合执法部门应当

依据《河北省物业服务企业信用信息管理办法》《河北省房地产市场严重失信名单管理办法》等有关规定，将物业服务企业产生的不良行为信息，计入企业诚信档案，依法依规实施信用惩戒。

第六章 附 则

第二十二条 依托社区居民委员会自治管理的小区日常物业服务监管工作，可参照本办法执行，具体由属地街道办事处（乡、镇人民政府）组织实施。

第二十三条 本办法自 2021 年 5 月 1 日起施行。

附件：1.前期物业服务合同示范文本
2.物业服务合同示范文本

附件 1

前期物业服务合同示范文本使用说明

一、前期物业服务是指在业主、业主大会选聘物业服务人之前，由开发建设单位依法选聘物业服务人实施的物业服务行为。本示范文本所称的甲方为开发建设单位，乙方为选聘的物业服务人。

二、本示范文本仅供开发建设单位与物业服务人签订《前期物业服务合同》参照使用。本示范文本的第四、五、六、八章及第七章中的第二十四、二十五、二十七、二十八、二十九、三十一条内容，为法律、法规、规章等规定的强制性要求，不得随意删除，其余条款内容（包括选择内容、填写空格部位的内容），根据物业服务项目具体情况，经双方当事人协商确定，可选择、修改、增补或删减。

三、物业服务计费方式分为包干制、酬金制等，包干制是指由业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务人享有或者承担的物业服务计费方式。酬金制是指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物业服务人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

四、本示范文本主要适用于城镇住宅小区选聘物业服务人，

签订合同时的参照,其他类型的物业选聘物业服务人签订合同时可参照适合的条款执行。

五、各地在具体执行过程中如有意见和建议请及时反馈。

前期物业服务合同示范文本

甲 方：_____；

法定代表人：_____；

住所地：_____；

统一社会信用代码：_____；

联系人及联系方式：_____；

邮政编码：_____。

乙 方（物业服务人）：_____；

法定代表人：_____；

住所地：_____；

统一社会信用代码：_____；

联系人及联系方式：_____；

邮政编码：_____。

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》[]等法律法规[]相关规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就业主大会成立前甲方以[公开招标方式][协议方式]选聘乙方对_____（物业名称）提供前期物业服务事宜，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: [地名核准名称][暂定名]_____;

物业类型: [住宅]_____。

座落位置: _____;

建筑面积: _____。

物业服务区域四至:

东至: _____;

南至: _____;

西至: _____;

北至: _____。

(物业服务区域平面图见附件1,物业服务区域内房屋构成明细见附件2,委托的物业服务区域内房屋及设施设备构成明细以甲乙双方实际验收清单为准)。

第二章 物业服务期限

第二条 本合同期限为____年,自____年__月__日至____年__月__日。

本合同约定服务期限届满前,业主委员会或者业主及其他合法主体与新物业服务人订立的物业服务合同生效的,本合同终止。

第三条 物业服务合同终止后,在业主大会或者业主选聘的

新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，乙方应当继续处理物业服务事项，按照本合同约定提供物业服务，并可以请求业主支付该期间的物业费。

第三章 物业服务项目

第四条 在物业服务区域内，乙方提供的前期物业服务包括以下内容：

- （一）综合服务（服务场所设置、从业人员配备和管理、制度管理、物业档案管理、客户服务等方面）；
- （二）共有部位管理与维护（明细见附件3）；
- （三）共用设施设备管理与维护（明细见附件4）；
- （四）公共秩序维护；
- （五）环境卫生维护；
- （六）绿化养护管理；
- （七）精神文明建设；
- （八）车辆停放管理；
- （九）装饰装修管理服务；
- （十）其他服务_____。

第五条 在物业服务区域内，乙方提供的其他社区生活服务包括以下事项：

- 1. _____；
- 2. _____；

第六条 前期物业服务标准：可参照物业项目并结合各市实

际制定，乙方提供的服务应达到双方约定的标准。

第七条 单个业主可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。

第四章 服务费用

第八条 物业服务费用标准实行政府指导价，本物业服务区域物业服务收费选择以下第____种方式：

1.包干制

物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积支付，具体标准如下：

[多层住宅]：_____元/月/平方米；

[高层住宅]：_____元/月/平方米；

[别墅]：_____元/月/平方米；

[]：_____元/月/平方米；

物业服务费用主要用于以下开支：

（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）物业共有部位、共用设施设备日常运行、维护的相关费用；

（3）物业服务区域清洁卫生的相关费用；

（4）物业服务区域绿化养护的相关费用；

（5）物业服务区域秩序维护的相关费用；

（6）物业共有部位、共用设施设备的公众责任保险费用；

- (7) 办公费用;
- (8) 物业服务人固定资产折旧;
- (9) 法定税费;
- (10) 物业服务人的利润;
- (11) 经业主同意的其它费用。

乙方按照上述标准收取物业服务费用,并按本合同约定的服务内容标准提供服务,盈余或亏损由乙方享有或承担。乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

2.酬金制

物业服务资金由业主按其拥有物业的建筑面积预先支付,具体标准如下:

- [多层住宅]: _____元/月/平方米;
- [高层住宅]: _____元/月/平方米;
- [别墅]: _____元/月/平方米;
- []: _____元/月/平方米;

预收的物业服务资金由物业服务支出和乙方的酬金构成。

物业服务支出为所支付的业主所有,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) 物业共有部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;
- (3) 物业服务区域清洁卫生费用;

- (4) 物业服务区域绿化养护费用；
- (5) 物业服务区域秩序维护费用；
- (6) 办公费用；
- (7) 物业服务人固定资产折旧；
- (8) 物业共有部位、共用设施设备的公众责任保险费用；
- (9) 业主同意的其它费用。

乙方采取以下第___种方式提取酬金：

(1) 乙方按[半年][一年][]____元为标准从预收的物业服务资金中提取。

(2) 乙方[半年][一年][]按应收的物业服务资金____%的比例提取。

物业服务支出应全部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，转入下一年度继续使用；物业服务支出年度结算后不足部分，由全体业主承担，另行支付。

合同履行期间政府指导价格调整的，可以按照相关法律及各地具体规定，调整服务费用。

第九条 业主应于_____之日起支付物业服务费用（物业服务资金）。物业服务费用（物业服务资金）按[半年][一年][]支付，业主或使用人应在_____（每次交费的具体时间）履行支付义务。纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售或者未交付给物业买受人的物业，其物业服务费用（物业服务资金）由甲方全额支付。

业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费用(物业服务资金)的,从其约定,业主负连带支付责任。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。

第十条 物业服务费用实行酬金制方式计费的,即物业服务资金,乙方应当定期向全体业主公布物业服务年度计划和支出年度预决算;[半年][一年][]向全体业主公布收支情况。

业主对公布的支出年度预决算提出质询时,乙方应当自收到书面质询之日起7日内书面答复。业主可聘请会计师事务所等对支出年度预决算进行审计并将审计报告通报全体业主。聘请费用由[业主承担][乙方承担][业主和乙共同承担]_____。

对收支情况有争议的,业主和乙方双方同意采取以下方式解决:

1. _____;
2. _____。

第十一条 物业服务费(物业服务资金)的收取

1.业主应当按照约定向乙方支付物业服务费(物业服务资金)。乙方已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业服务费(物业服务资金)。

2.物业区域内,如乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业服务单位委托代收使用费用的,不得向业主收取手续费等额外费用。

3.业主与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，业主应承担连带责任。业主转让物业时，须交清转让前的物业服务费用及物业代收代缴的相关费用。

4.业主、物业使用人在符合相关法律法规、管理规约的规定并经利害关系人一致同意的前提下，利用住宅物业从事经营活动的，应当通知乙方，乙方可以参照商业物业标准收取相应的物业服务费用。

第五章 物业的经营与管理

第十二条 停车服务费按照双方约定标准执行，（可按露天停车场车位__元/个/月、地下停车库__元/个/月、停车车位__元/个/月的标准收取）。

乙方应当与停车场车位使用人签订书面的停车服务协议，明确双方在车位使用及停车服务等方面的权利义务。需要车辆保管的，双方另行签订保管协议。

第十三条 本物业服务区域内的会所属_____（全体业主/甲方）所有。会所委托乙方经营管理的（委托合同，双方另行约定），乙方按双方合同约定标准向使用会所的业主或物业使用人收取费用。

第十四条 本物业服务区域内属于全体业主所有的停车场、会所及其他物业共有部位、共用设施设备可统一委托乙方经营，利用业主共有部分经营产生的收入在扣除合理成本之后，收益可按下列约定分配：

- 1.补充专项维修资金;
- 2.甲方业主大会决定_____。

第六章 物业的承接验收

第十五条 甲方应当在物业交付使用 15 日前,与乙方完成物业共有部位、共用设施设备的承接查验工作。

乙方承接物业时,甲方应配合乙方对以下物业共有部位、共用设施设备进行查验:

- 1._____;
- 2._____。

第十六条 甲乙双方确认查验过的物业共有部位、共用设施设备存在以下问题:

- 1._____;
- 2._____。

甲方应承担解决以上问题的责任,在交付后三个月内按如下约定解决:

- 1._____;
- 2._____。

第十七条 对于本合同签订后承接的物业共有部位、共用设施设备,甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订交接确认书,作为界定各自在开发建设和物业管理方面承担责任的依据。

第十八条 乙方承接物业时,甲方应在现场查验 20 日前向乙方移交下列资料:

1.竣工总平面图，单体建筑、结构、设备（含特种设备）竣工图、消防设备竣工图（含户内），配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

2.设施设备的清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

3.物业质量保修文件和物业使用说明文件；

4.物业服务用房相关资料；

5.业主名册信息；

6._____。

第十九条 乙方应在物业交接后 30 日内，按规定持相关文件资料向物业所在地的区、县（市）住房城乡建设主管部门办理备案手续。

第二十条 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的配置和建设标准，并按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任（如甲方约定保修期限和保修范围高于国家标准的，按照甲方的规定承担物业保修责任）。

甲方销售的商品房属于绿色建筑的，应当在商品房买卖合同、质量保证书和使用说明书中载明绿色建筑等级，以及节能措施、节水设施设备的保修期限、保护要求等内容，并对其真实性、准确性负责。乙方应当将绿色建筑运营要求纳入物业管理制度，由技术人员或者委托专业服务企业负责节能、节水等设施设备的维护和保养。

第七章 物业的使用与维护

第二十一条 业主大会成立前,乙方应配合甲方制定临时管理规约和本物业服务区域内物业共有部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

第二十二条 乙方应当按照约定,妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分,维护物业服务区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

第二十三条 乙方应当妥善保管和正确使用本物业的业主档案资料,及时记载有关变更信息,并为业主的个人资料信息保密。

第二十四条 乙方将本物业服务区域内的部分专项服务委托给专业性服务组织或者其他第三人的,应当就该部分专项服务事项向甲方和业主负责。乙方委托专项服务的标准不得低于本合同约定并对受托企业的服务承担责任。

乙方不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人,或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第二十五条 对物业服务区域内的公共配套设施,乙方不得擅自占用或改变使用功能。确需改扩建或完善配套项目,须报甲方和有关部门批准方可实施。

第二十六条 乙方应遵照国家、地方物业管理服务收费规定,按物业管理的服务项目、服务内容、服务等级,测算物业管理服务收费标准,并向甲方提供测算依据。

第二十七条 乙方应在地方相关管理部门指导下,在企业内

部和物业服务区域内设置安全生产宣传栏，进行消防、电梯使用等安全宣传活动。

第二十八条 乙方可采取规劝、_____等必要措施，制止业主、物业使用人违反临时管理规约和物业服务区域内物业管理规章制度的行为。

对物业服务区域内违反有关治安、环保、噪音、消防、装饰装修等法律法规的行为，乙方应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

乙方应当按照《消防法》的规定，加强对物业管理区域内消防通道等消防设施的维护管理。

乙方应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。

第二十九条 乙方应建立服务信息公开公示制度，以合理方式定期向业主公开并报告，及时向全体业主通告本物业服务区域内有关物业服务的重大事项。乙方应在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收支情况、电梯维护保养支出情况、委托第三方服务事项相关信息、住宅专项维修资金的筹集和使用情况等信息，其中共有部分经营收支、住宅专项维修资金的筹集和使用情

况每年应至少公示__次，每次不少于 1 个月。可同时通过网络等方式告知业主公示内容。

乙方开展家政、养老、特约维修等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。乙方不得擅自收取公示收费项目以外的费用。

第三十条 乙方应听取业主、物业使用人的意见和建议，处理业主和物业使用人的投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督及时改进物业服务。

第三十一条 因维修物业或者公共利益，甲方确需临时占用、挖掘本物业服务区域内道路、场地的，应按规定征得相关业主和乙方的同意；临时占用、挖掘本物业服务区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状；业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应征得乙方的同意，不得擅自占用和施工，不得擅自占用本物业区域内的共有部位、共用设施设备或改变用途；乙方确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得相关业主的同意。临时占用、挖掘道路、场地的，施工过程中应当尽可能减少影响，并在约定期限内恢复原状。

第三十二条 本物业服务区域内出现危及公共安全的隐患或者影响他人正常使用的情況时，乙方应当及时维修、养护、抢险或者采取相应防范措施；属于业主责任的，乙方应当督促业主及时维修、养护或者采取相应防范措施。合同范围以外的维修事项可能引发事故或重大事件时，乙方应当及时上报政府部门并配

合政府部门做好相关工作。

第三十三条 业主房屋专有部分装修、维护、使用的事项：

（一）业主或物业使用人装饰装修房屋应当事先告知乙方，乙方与业主或物业使用人应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修垃圾和渣土清运费等事项进行约定，并事先告知业主或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项，严禁装修人或者装饰装修企业在装修过程中随意拆改门窗及房屋结构、消防安全设施、外立面等；属被动式超低能耗建筑的，严禁业主在装修及使用过程中在气密层部位进行钉钉、打孔等破坏气密层的操作。业主应遵守乙方提示的合理注意事项，并配合乙方进行必要的现场检查。业主或物业使用人房屋装修、使用不当，造成损害的要及时修复，给业主共有财产造成损失的应承担相应责任。

（二）业主不得违反法律、法规及临时管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律法规以及临时管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。房屋性质改变后，按照房屋性质支付物业服务费等相关费用。业主专有部分转让、出租、设立居住权或者依法改变共有部分用途的，应当及时将相关情况告知乙方。

（三）业主或物业使用人使用专有部分不得侵害相关业主或使用人权益。当单元内房屋共用管线需入户维修时要配合乙方或相邻方修理。

(四)业主房屋专有部分、自用设备的维修养护及其他服务,可以委托乙方维修或提供服务。公示服务的范围、事项及收费标准以外的服务事项,乙方可以与业主或物业使用人就服务事项进行协商,并确定合理的收费标准。

第三十四条 业主、物业使用人不配合或借故阻挠乙方对于安全隐患处理或维修等工作,造成全体业主共同损失或者其他业主、物业使用人财产损失的,应当承担相应的法律和经济赔偿责任。

第三十五条 甲方应于_____ (具体时间)按有关规定向乙方提供能够直接投入使用的物业服务用房。

物业服务用房建筑面积_____平方米,其中:办公用房_____平方米,位于_____ ;住宿用房_____平方米,位于_____ ;_____用房_____平方米,位于_____。

物业服务用房属全体业主所有,乙方在本合同期限内无偿使用,但不得改变其用途。

第八章 住宅专项维修资金

第三十六条 物业共有部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用,应当使用住宅专项维修资金,不得计入物业服务支出或者物业服务成本。属于物业费支出事项不得使用住宅专项维修资金。

第三十七条 住宅专项维修资金的缴存、管理、使用、续筹按照有关规定执行。

第三十八条 乙方应以合理方式向业主大会、业主委员会报告住宅专项维修资金使用情况并按本合同要求进行公示。

第九章 违约责任

第三十九条 甲方违反本合同约定义务，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的，由甲方赔偿由此给乙方、业主和物业使用人造成的损失。

第四十条 因乙方原因致使管理服务达不到本合同约定的服务内容和质量标准，甲方应及时通知乙方整改，约定时间内整改不到位的，乙方应按_____的标准向甲方、业主支付违约金，如乙方严重违反本条约定，甲方有权解除本合同。

第四十一条 甲方、业主或物业使用人违反本合同约定，未能按时足额支付物业费的，应按_____的标准向乙方支付违约金。

甲方、业主违反约定逾期不支付物业费的，乙方可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，乙方可以提起诉讼或者申请仲裁。

乙方不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催缴物业费。

第四十二条 乙方违反本合同约定，擅自提高物业费标准的，甲方、业主和物业使用人就超额部分有权拒绝支付；乙方已经收取的，甲方、业主和物业使用人有权要求乙方双倍返还。

第四十三条 甲方违反本合同约定，拒绝或拖延履行保修义务，在接到乙方通知5日内仍未进入维修程序的，乙方应通过诉

讼或仲裁，要求甲方限期维修完毕，并承担给乙方、业主或物业使用人造成的损失。

第四十四条 因乙方原因造成物业服务区域内房屋及设施设备维修保养不及时，给业主、物业使用人造成的相关损失由乙方承担。

第四十五条 业主对甲方、乙方或者其他管理人以及其他业主侵害自己合法权益的行为，有权请求其承担民事责任。业主违反本合同或者法律、法规、临时管理规约，实施妨害物业服务的行为，乙方可以请求业主承担恢复原状、停止侵害、排除妨害、赔偿损失等相应的民事责任。

第四十六条 以下情况乙方不承担责任：

- 1.因不可抗力导致物业服务中断的；
- 2.乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- 3.因维修养护物业共有部位、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、停止共用设施设备使用等造成损失的；
- 4.因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障碍造成损失的；
- 5._____。

第十章 其他事项

第四十七条 乙方应履行本合同并依法经营，同时接受房地

产行政主管部门及有关政府部门、属地街道办及居委会的监督、指导，配合社区居委会开展相关自治工作。

第四十八条 物业服务合同终止的，乙方应当在合同终止后日内退出物业服务区域，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者其指定的人，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。

物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，乙方应当继续处理物业服务事项，业主应支付该期间的物业费。乙方违反本条第一款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

第四十九条 甲方与物业买受人签订的物业买卖合同，应当包含本合同约定的内容；物业买受人签订物业买卖合同，即为对接受本合同内容的承诺。

第五十条 业主可与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，业主应承担连带责任。

第五十一条 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第五十二条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以本合同为准。未尽事宜中涉及法律法规的，按相关规定执行。

第五十三条 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物业纠纷人民调解委员会申请调解的方式解决;不愿协商、调解或者协商、调解不成的,双方按照以下方式解决:

- 1.向物业项目所在地的人民法院提起诉讼;
- 2.向_____申请仲裁。

第五十四条 本合同一式____份,甲、乙双方各执____份。

甲方:(盖章)

乙方:(盖章)

法定代表人(委托代理人):
(签字)

法定代表人(委托代理人):
(签字)

年 月 日

年 月 日

附 1

物业服务区域平面图

附 2

物业服务区域内房屋构成明细

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			
物业服务用房			
公用设施 设备用房			
其 他			
合 计			
备 注			

附 3

物业服务区域内共有部位明细

- 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._____。

附 4

物业服务区域内共用设施设备明细

- 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，停车泊位____个，_____平方米；
- 17.露天停车场_____个，停车泊位____个，_____平方米；
- 18.非机动车库_____个_____平方米；
- 19._____；

附 5 承接查验问题文书

附件 2

物业服务合同示范文本使用说明

一、本示范文本仅供业主、业主大会通过公开招投标或其他方式选聘物业服务人后与之签订《物业服务合同》时参考使用，本示范文本所称的甲方为业主、业主委员会，乙方为选聘的物业服务人。

二、本示范文本的第四、五、七章，第六章中的第二十、二十一、二十二、二十三、二十四条，第十一章中的第四十八条及第八章中的第三十三条乙方义务一节内容，为法律、法规、规章等规定的强制性要求，不得随意删除，其他条款内容（包括选择内容、填写空格部位的内容），根据物业项目具体实际，经双方当事人协商确定，可进行选择、修改、增补或删减，确保合同的权威性和可行性。

三、物业服务计费方式分为包干制、酬金制等，包干制是指由业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务人享有或者承担的物业服务计费方式。酬金制是指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物业服务人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

四、本示范文本主要适用于城镇住宅小区选聘物业服务人，

签订合同时的参照,其他类型的物业选聘物业服务人签订合同时可参照相应的条款执行。

五、各地在具体执行过程中如有意见和建议请及时反馈。

物业服务合同示范文本

甲方〔业主委员会〕〔业主〕〔其他合法主体〕：_____

负责人：_____

住所地：_____

联系电话：_____

邮政编码：_____

乙方（物业服务人）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人：_____

住所地：_____

联系电话：_____

邮政编码：_____

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》〔 〕等法律法规〔 〕相关规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就物业服务有关事宜协商，订立本合同。本合同对本物业服务区域内物业服务人和全体业主具有法律约束力。

第一章 物业基本情况

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

名称：〔地名核准名称〕〔暂定名〕_____。

物业类型：〔住宅〕_____。

坐落位置：_____区（县）_____路（街）_____。

建筑面积：_____万平方米。

区域四至：

东至：_____；

南至：_____；

西至：_____；

北至：_____。

（物业服务区域平面图见附件1，物业服务区域内房屋构成明细见附件2，委托的物业服务区域内的房屋及设施设备构成细目以甲乙双方实际验收清单为准）。

第二章 物业服务期限

第二条 物业服务合同期限为_____年，自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

第三条 本合同期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，乙方继续提供物业服务的，本合同继续有效，服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前60日书面通知对方。

第四条 物业服务合同终止后，在业主大会或者业主选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，乙方应当继续处理物业服务事项，按照本合同约定提供物业服务，并可以请求业主支付该期间的物业费。

第三章 物业服务项目

第五条 在物业服务区域内,乙方提供的物业管理服务包括以下内容:

(一) 综合服务(服务场所设置、从业人员配备和管理、制度管理、物业档案管理、客户服务等方面);

(二) 共有部位管理与维护(明细见附件3);

(三) 共用设施设备管理与维护(明细见附件4);

(四) 公共秩序维护;

(五) 环境卫生维护;

(六) 绿化养护管理;

(七) 精神文明建设;

(八) 装饰装修管理服务;

(九) 车辆停放管理;

(十) 其他服务:_____。

第六条 在物业服务区域内,乙方提供的其他社区生活服务包括以下事项:

1._____;

2._____;

第七条 物业服务标准:可参照物业项目并结合各市实际制定,乙方提供的服务应达到双方约定的标准。

第八条 单个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修保养等服务,服务内容和费用由双方另行商定。

第九条 在签订本合同前，甲方应会同乙方对物业共有部位、共用设施设备、物业服务用房等进行查验，并按规定向乙方移交物业管理所必需的相关资料。对查验、移交中发现的问题及相应解决办法应采用书面方式予以确认（具体内容详见附件5）。

第四章 服务费用

第十条 本物业服务区域物业服务收费选择：[包干制] [酬金制]

1.包干制

物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积预先支付，具体标准如下：

[多层住宅]：_____元/月/平方米；

[高层住宅]：_____元/月/平方米；

[别墅]：_____元/月/平方米；

[]：_____元/月/平方米；

物业服务费用主要用于以下开支：

（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）物业共有部位、共用设施设备日常运行、维护的相关费用；

（3）物业服务区域清洁卫生的相关费用；

（4）物业服务区域绿化养护的相关费用；

（5）物业服务区域秩序维护的相关费用；

- (6) 物业共有部位、共用设施设备的公众责任保险费用;
- (7) 办公费用;
- (8) 物业服务人固定资产折旧;
- (9) 法定税费;
- (10) 物业服务人的利润;
- (11) 经业主同意的其它费用。

乙方按照上述标准收取、使用物业服务费用,并按照本合同约定的服务内容和质量标准提供服务,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要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

2.酬金制

物业服务资金由业主按其拥有物业的建筑面积预先支付,具体标准如下:

- [多层住宅]: _____元/月/平方米;
- [高层住宅]: _____元/月/平方米;
- [别墅]: _____元/月/平方米;
- []: _____元/月/平方米;

预收物业服务资金由物业服务支出和乙方的酬金构成。物业服务支出为所支付的业主所有,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) 物业共有部位、共用设施设备日常运行、维护的相关

费用；

- (3) 物业服务区域清洁卫生的相关费用；
- (4) 物业服务区域绿化养护的相关费用；
- (5) 物业服务区域秩序维护的相关费用；
- (6) 物业共有部位、共用设施设备的公众责任保险费用；
- (7) 办公费用；
- (8) 物业服务人固定资产折旧；
- (9) 业主同意的其它费用。

乙方采取以下第_____种方式提取酬金：

(1) 乙方按[半年][一年][]_____元的标准从预收的物业服务资金中提取；

(2) 乙方[半年][一年][]按应收的物业服务资金_____%的比例提取。

物业服务支出应当全部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，转入下一年度继续使用；物业服务支出年度结算后不足部分，由全体业主承担，另行支付。

第十一条 业主应于_____之日起支付物业服务费用（物业服务资金）。物业服务费用（物业服务资金）按[半年][一年][]支付，业主或使用人应在_____（每次交费的具体时间）履行支付义务。

业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费用（物业服务资金）的，从其约定，业主负连带支付责任。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。

第十二条 物业服务费用实行酬金制方式计费的，即物业服务资金，乙方应当定期向全体业主公布物业服务年度计划和支出年度预决算；[半年][一年][]向甲方报告并向全体业主公布物业服务资金的收支情况。

甲方对公布的支出年度预决算情况提出质询时，乙方应当自收到书面质询之日起7日内答复。甲、乙双方可以约定每年聘请专业机构对支出年度预决算情况进行审计，并将审计报告通报全体业主。聘请费用由[甲方承担][乙方承担][甲乙双方共同承担]。

对收支情况有争议的，甲乙双方同意采取以下方式解决：

1. _____；
2. _____。

第十三条 物业服务费（物业服务资金）的收取：

1. 业主应当按照约定向乙方支付物业服务费（物业服务资金）。乙方已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业服务费（物业服务资金）。

2. 物业区域内，如乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业服务单位委托代收使用费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

3. 业主与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，业主应承担连带责任。业主转让物业

时，须交清转让前的物业服务费用及物业代收代缴相关费用。

4.业主、物业使用人在符合相关法律法规、管理规约的规定并经利害关系人一致同意的前提下，利用住宅物业从事经营活动的，应当通知乙方，乙方可以参照商业物业标准收取相应的服务费用。

第五章 物业的经营与管理

第十四条 停车服务费按照双方约定标准执行，（可按露天停车场车位__元/个/月、地下停车库__元/个/月、停车车位__元/个/月的标准收取）。

乙方应当与停车场车位使用人签订书面的停车服务协议，明确双方在车位使用及停车服务等方面的权利义务。需要车辆保管的双方另行签订保管协议。

第十五条 本物业服务区域内的会所_____属（全体业主/甲方）所有。会所委托乙方经营管理的，乙方按双方合同约定标准向使用会所的业主或物业使用人收取费用。

第十六条 乙方经营归业主共有的共有部位、共用设施设备，需经甲方批准，建立财务收支账目，定期向甲方公布收益情况，接受甲方监督。

取得收入扣除合理成本后，所得收益可按下列约定分配：

- 1.补充专项维修资金；
- 2.甲方业主大会决定_____。

第六章 物业的使用与维护

第十七条 甲方制定本物业服务区域内的管理规约,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。

第十八条 乙方应当按照约定,妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分,维护物业服务区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

第十九条 乙方应当妥善保管和正确使用本物业的业主档案资料,及时记载有关变更信息,并为业主的个人资料信息保密。

第二十条 乙方将本物业区域内的部分专项服务委托给专业性服务组织或者其他第三人的,应当就该部分专项服务事项向业主负责。乙方委托专项服务的标准不得低于本合同约定并对受托企业的服务承担责任。

乙方不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人,或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第二十一条 乙方应在地方相关管理部门指导下,在企业内部和物业服务区域内设置安全生产宣传栏,进行消防、电梯使用等安全宣传活动。

第二十二条 乙方可采取规劝、___等必要措施,制止业主、物业使用人违反管理规约和物业管理规章制度的行为。

对物业服务区域内违反有关治安、环保、噪音、消防、装饰

装修等法律法规的行为，乙方应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

乙方应当按照《消防法》的规定，加强对物业管理区域内消防通道等消防设施的维护管理。

乙方应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。

第二十三条 乙方应在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收支情况、电梯维护保养支出情况、委托第三方服务事项相关信息、住宅专项维修资金的筹集和使用情况等信息，其中共有部分经营收支、住宅专项维修资金的筹集和使用情况每年应至少公示__次，每次不少于 1 个月。可同时通过网络等方式告知业主公示内容。（小区可开展经营的共有部分见附件 6）

乙方开展家政、养老、特约维修等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。乙方不得擅自收取公示收费项目以外的费用。

第二十四条 因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应征得甲方和乙方的同意，不得擅自占用本物业区域内的共有部位、共用设施设备或改变用途，不得擅

自占用、挖掘本物业区域内的道路、场地。乙方确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得甲方的同意，临时占用、挖掘道路、场地的，施工过程中应当尽可能减少影响，并在约定期限内恢复原状。

第二十五条 本物业服务区域内出现危及公共安全的隐患或者影响他人正常使用的情況时，乙方应当及时维修、养护、抢险或者采取相应防范措施；属于业主责任的，乙方应当督促业主及时维修、养护或者采取相应防范措施；合同范围以外的维修事项可能引发事故或重大事件时，乙方应当及时上报政府部门并配合政府部门做好相关工作。

第二十六条 业主房屋专有部分装修、维护、使用的事项：

（一）业主或物业使用人装饰装修房屋应当事先告知乙方，乙方与业主或物业使用人应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修垃圾和渣土清运费等事项进行约定，并事先告知业主或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项，严禁装修人或者装饰装修企业在装修过程中随意拆改门窗及房屋结构、消防安全设施、外立面等；属被动式超低能耗建筑的，严禁业主在装修及使用过程中在气密层部位进行钉钉、打孔等破坏气密层的操作。业主应遵守乙方提示的合理注意事项，并配合乙方进行必要的现场检查。业主或物业使用人房屋装修、使用不当，造成损害的要及时修复，给业主共有财产造成损失的应承担赔偿责任。

(二) 业主不得违反法律、法规及管理规约,将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的,除遵守法律法规以及管理规约外,应当经有利害关系的业主一致同意。房屋性质改变后,按照房屋性质支付物业服务费等相关费用。业主专有部分转让、出租、设立居住权或者依法改变共有部分用途的,应当及时将相关情况告知乙方。

(三) 业主或物业使用人使用专有部分不得侵害相关业主或使用人权益。当单元内房屋共用管线需入户维修时要配合乙方或相邻入户修理。

(四) 业主房屋自用部位、自用设备的维修养护及其他服务,可以委托乙方维修或提供服务。公示服务的范围、事项及收费标准以外的服务事项,乙方可以与业主或物业使用人就服务事项进行协商,并确定合理的收费标准。

第二十七条 业主、物业使用人不配合或借故阻挠乙方对于安全隐患处理或维修等工作,造成全体业主共同损失或者其他业主、物业使用人财产损失的,应当承担相应的法律和经济赔偿责任。

第七章 住宅专项维修资金筹集、使用和管理

第二十八条 物业共有部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用,应当使用住宅专项维修资金,不得计入物业服务支出或者物业服务成本。属于物业费支出事项不得使用住宅专项维修资金。

第二十九条 业主应当按照下列约定筹集、使用和管理住宅专项维修资金：

（一）业主应当按照规定缴纳和续筹住宅专项维修资金；

（二）住宅专项维修资金的账务管理单位由甲方业主大会决定；

（三）业主在转让其物业时，其账户上的专项维修资金继续用作物业的共有部位、共用设备设施的维修、更新和改造；

（四）按照政府规章及相关规定使用和管理专项维修资金。

第三十条 住宅专项维修资金可按以下第 _____ 种方式续筹：

（一）根据业主大会决议，一次性续筹或按每____（月、季、年）筹集，由乙方代收代缴；

（二）_____。

业主未按照业主大会决议缴纳专项维修资金的，所造成的一切后果由业主承担。

第三十一条 乙方按有关规定编制维修资金使用方案，经甲方批准后实施。维修资金使用方案经甲方批准后，乙方未按方案使用的，所导致甲方的经济损失及相应法律责任，由乙方承担。遇突发事件需要紧急抢修的，按照有关规定办理手续。

乙方应以合理方式向业主大会、业主委员会报告住宅专项维修资金使用情况并按本合同要求进行公示。

第八章 双方权利与义务

第三十二条 甲方权利义务

一、甲方权利

1.审查和批准乙方物业管理方案、年度管理目标、年度维修养护计划、年度费用概预（决）算报告，监督、检查各项方案的实施；

2.代表和维护业主、物业使用人的合法权益，对乙方提供的物业服务提出批评建议并督促整改；

3.对本物业区域内的物业服务事项有知情权。定期（每半年或每年）对乙方服务情况进行测评或满意度调查；

4.监督本物业区域内归业主共有的物业共有部位、共用设施的占有、使用、收益情况；

5.审核物业共有部位、设施设备使用住宅专项维修资金的计划，检查监督服务情况，向业主筹集或续筹住宅专项维修资金；

6.监督检查公共建筑、共用设施设备和乙方办公用房的使用情况；

7.监督乙方日常履行本合同条款的情况，对没有履行合同条款的情况及时督促整改落实；

8.有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

二、甲方义务

1.经常听取业主、物业使用人的意见和建议，并及时将意见和建议反馈给乙方；

2.监督业主、物业使用人遵守、执行物业管理中的有关法规、

规章和规范性文件，遵守管理规约；对业主或物业使用人违反管理规约的行为予以劝阻、制止；

3.协助乙方开展服务工作，完成和实现物业服务区域内的各项管理目标；配合乙方做好物业区域内的物业服务工作；

4.对违反物业服务合同约定、逾期不支付物业服务费及代收代缴费用的业主或物业使用人，督促其支付，协助乙方催交；

5.负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，不因此影响乙方工作。调解处理业主和物业使用人与乙方的纠纷，协调其之间的关系；

6.按照相关规定交存、使用和续交专项维修资金。专项维修资金不足时，按照业主大会确定的续交方案，负责向业主筹集专项维修资金；

7.执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作；

8.自合同生效之日起___日内向乙方提供物业管理所需档案资料并办理交接手续，在合同期满时予以收回；

9.自合同生效之日起___日内，向乙方移交提供建筑面积___平方米物业用房，其中办公用房_平方米，员工宿舍_平方米，其它用房_平方米；设施设备___，合同期满时予以收回(详见附件7)；

10.有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第三十三条 乙方权利义务

一、乙方的权利

1.根据有关法律、法规、规章和本合同有关约定结合本物业的实际情况，制定各项公共管理制度，编制物业管理方案，履行本合同；

2.编制物业服务年度计划，维修资金使用计划及预（决）算报告，经甲方审定后实施；

3.编制房屋、附属建筑物、共用设备设施、绿化等年度维护计划和相关方案，经甲方审定后实施；

4.结合本物业的实际情况，设立专门机构负责本物业的日常管理工作，合理配置各类服务人员，按照合同约定的服务内容、质量标准全面履行合同义务；

5.根据法律、法规、部门规章、管理规约有关规定和本合同的约定，开展各项物业管理服务活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

6.正确使用甲方移交的物业和业主的相关档案及时记载有关变更信息；

7.根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，向业主收取物业费，依法向业主、物业使用人追缴欠交的物业费；

8.对物业服务区域内发生的违反本合同和管理规约规定或法律法规的行为有权采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

二、乙方的义务

1.履行本合同并依法经营，同时接受房地产行政主管部门及有关政府部门、属地街道办及居委会的监督、指导，配合社区居委会开展相关自治工作；

2.执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作；

3.对物业服务区域内的公共配套设施不得擅自占用或改变使用功能。确需改扩建或完善配套项目，须报甲方和有关部门批准方可实施；

4.乙方应建立服务信息公开公示制度，以合理方式定期向业主公开并报告，及时向全体业主通告本物业服务区域内有关物业服务的重大事项；

5.遵照国家、地方物业管理服务收费规定，按物业管理的服务项目、服务内容、服务等级，测算物业管理服务收费标准，并向甲方提供测算依据；

6.定期对管理区域内共有部位、共用设施设备状况进行检查，按照约定和物业的使用性质，妥善维修、养护，发现安全隐患或险情应当及时排除；

7.乙方开展各项物业管理服务活动中要自觉接受甲方的监督，听取业主、物业使用人的意见和建议，及时处理各类投诉，改进物业服务。

8.乙方应当妥善保管本物业的业主档案资料，并为业主的个人资料信息保密；

9.对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，乙方应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

10、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第九章 违约责任

第三十四条 甲方违反本合同约定义务，致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和标准的，乙方不承担违约责任。

因甲方原因致使合同目的无法实现的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权单方终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第三十五条 因乙方未按合同约定全面履行义务或部分不履行义务的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权单方面终止合同；造成经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第三十六条 乙方违反本合同的约定，擅自提高收费标准的，对超出标准的部分，业主有权拒绝支付；已经支付的，业主有权要求乙方双倍返还。

第三十七条 业主对甲方、乙方或其他业主侵害自己合法权益的行为，有权请求其承担相关法律责任。因甲方、业主、使用人使用不当致使物业共有部位、共用设施设备损毁或造成损失的，由责任人承担。

第三十八条 业主违反法律法规、管理规约或者本合同约定实施妨害服务与管理的行为，乙方可以请求业主承担恢复原状、停止侵害、排除妨害、赔偿损失等相应的民事责任。

第三十九条 业主违反约定逾期不支付物业费，乙方可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，乙方可以提起诉讼或者申请仲裁。业主逾期支付物业费的，应当按照[]的标准承担相应的违约金。

乙方不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催缴物业费。

第四十条 乙方在服务合同期限内擅自撤出或在本合同终止后拒不撤出本物业区域的，应当向甲方赔偿违约金（按双方约定执行）。造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

第四十一条 除不可预见的情况外，乙方擅自停水、停电的，甲方有权要求乙方限期解决，给业主造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

第四十二条 乙方擅自利用共有部位侵害业主的合法权益，获取收入全部归业主，同时按收入金额___支付违约金，给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。

第四十三条 以下情况乙方不承担责任：

1.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。

2.由于甲方、业主、使用人自身责任或物业的固有瑕疵导致

乙方的服务无法达到合同要求的。

3.因维修养护本物业区域内的物业共有部位、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、停止共用设施设备使用等造成损失的。

4.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障碍造成损失的。

第四十四条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管（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给甲方或业主造成损失的按照有关法律规定执行。

第十章 合同终止

第四十五条 甲方依照法定程序决定解聘乙方的，可以解除物业服务合同。决定解聘的应当提前 60 日书面通知乙方。

违反前款约定解除合同造成乙方损失的，除不可归责甲方的事由外，甲方应当赔偿损失。

物业服务届满前，乙方决定不再续约的，应当在期限届满前 90 日书面通知甲方。

违反前款约定解除合同造成甲方损失的，除不可归责乙方的事由外，乙方应当赔偿损失。

第四十六条 本合同终止后，新的物业服务人接管本物业前，应甲方的要求乙方应当继续提供物业服务，双方的权利义务继续按本合同执行。

第四十七条 甲方按照本合同规定单方面解除合同的,双方按本合同正常终止后的相关规定执行交接工作。

第十一章 服务工作交接

第四十八条 乙方应在合同终止后的____日内,向甲方移交有关档案资料和业主资料、物业服务用房、相关设施等,退出物业服务区域。

第四十九条 本合同终止后,甲乙双方应当共同做好债权债务处理事宜,包括物业费的清算、对外签订的各种协议的执行等;双方应当相互配合,做好物业服务的交接和善后工作。

乙方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。

第五十条 乙方违反本合同规定延迟履行交接义务,给甲方和业主造成经济损失的,应当承担相应赔偿损失。

第十二章 附 则

第五十一条 甲乙双方对物业服务区域内政府依法实施的应急处置措施积极予以配合,对需进入的执法活动和救援等公共事务,各方应当配合,不得阻挠。

第五十二条 本合同的任何修改、补充须经双方书面确认,与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同条款和《管理规约》及相关法律法规的内容相抵触。

第五十三条 本合同未尽事宜,双方可另行以书面形式签订

补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以本合同为准。未尽事宜中涉及法律法规的，按相关规定执行。

第五十四条 合同履行过程中发生争议的，双方应当通过友好协商或者向物业所在地人民调解委员会申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，按照以下方式解决：

- 1.向物业项目所在地的人民法院提起诉讼；
- 2.向_____申请仲裁。

第五十五条 本合同正本连同附件一式_____份，甲方、乙方_____各执_____份，具有同等法律效力。

第五十六条 本合同经甲乙双方签字并签章后生效，效力同时及于本物业服务区域内的全体业主。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

授权代表：
（签字）

法定代表人（委托代理人）：
（签字）

年 月 日

年 月 日

附 1

物业服务区域平面图

附 2

物业服务区域内房屋构成明细

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			
物业服务用房			
共用设施 设备用房			
其 他			
合 计			
备 注			

附 3

物业服务区域内共有部位明细

- 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._____。

附 4

物业服务区域内共用设施设备明细

- 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，停车泊位____个，_____平方米；
- 17.露天停车场_____个，停车泊位____个，_____平方米；
- 18.非机动车库_____个_____平方米；

19._____。

附 5 承接查验问题文书

附 6 小区可开展经营的共有部分

附 7 移交物业服务用房及设施设备

