

合同编号: XQH NKQ-2024-1145

版 本: 2021V1.0

前期物业服务合同



河南康桥物业服务有限公司

目 录

第一部分 物业项目基本情况.....	3
第二部分 委托服务期限.....	4
第三部分 物业服务内容.....	4
第四部分 物业服务标准.....	5
第五部分 物业服务费用.....	6
第六部分 物业的经营与管理.....	8
第七部分 物业的承接查验.....	9
第八部分 物业的使用与维护.....	10
第九部分 维修资金的使用与分摊.....	11
第十部分 双方的权利和义务.....	12
第十一部分 品牌使用.....	14
第十二部分 违约责任.....	14
第十三部分 其他事项.....	15

前期物业服务合同

开发建设单位（甲方）：郑州经济技术开发区潮河办事处

营业执照注册号：

法定代表人：

联系电话：

委托代理人：靳佳林

联系电话：13027728558

通讯地址：郑州市经开区南三环与 107 辅道东北角

物业服务企业（乙方）：河南康桥物业服务有限公司

营业执照注册号：91410103MA9FGBP89N

法定代表人：康卫国

联系电话：18137899995

委托代理人：肖曙光

联系电话：18937180558

通讯地址：河南省郑州市二七区大学路 80 号 9 号楼 24 层 2405 号

根据《中华人民共和国民法典》、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、公平、诚实信用的基础上，甲方以【招投标】方式，将【瑞锦小区 5#地块，瑞锦芙蓉园】前期物业服务事宜委托给乙方，双方达成以下合同条款。

第一部分 物业项目基本情况

第一条 本物业项目规划情况如下

物业名称：瑞锦小区 5#地块；

物业类型：住宅；

座落位置：郑州市经开第十三大街经南五路东南；

物业管理区域四至：

东：经开第十四大街；

西：经开第十三大街；

南：千祥路；

北：经南五路；

建筑用地规划许可证号：郑规建(建筑)字第 410100201429034 号；

建筑工程规划许可证号: 郑规建(建筑)字第 410100201429034 号;

规划占地面积: 73181.29m²;

规划总建筑面积: 308904.32 m²;

其中, 包含: _____;

_____。

委托的物业构成细目以甲乙双方实际验收清单为准, 作为附件构成本合同的一部分。上述面积最终以房屋所有权初始登记面积为准。(规划平面图见附件一, 物业构成明细见附件二, 物业共用部位明细见附件三, 物业共用设施设备明细见附件四。)

第二部分 委托服务期限

第二条 本合同经甲乙双方签署后生效, 至本物业管理区域内业主委员会代表全体业主与物业服务企业依法签订的物业服务合同生效时, 本合同自动终止。

【本合同期限自 2023 年 12 月 15 日起至 2025 年 12 月 14 日止。但在本合同期限内, 业主委员会代表全体业主与物业服务企业依法签订的物业服务合同生效时, 本合同自行终止。

本合同委托服务期限到期后, 甲方评价满意且无更换物业需求可继续续约, 每次续约期限为

【二】年, 续约不受次数限制。但是有下列情形之一的可以终止本合同:

- 1、本期限内业主大会依法成立, 依法选聘物业服务企业, 并签订物业服务合同。
- 2、本合同期限届满, 一方提前三个月书面通知对方不再续签。
- 3、合同期内如遇不可抗力, 致使合同无法履行时。
- 4、一方拒不履行本合同条款及内容的。
- 5、满足法律规定的其他合同解除条件。

第三部分 物业服务内容

第三条 甲方交付给买受人前的服务范围一般包括:

- 1、对已接收的物业进行维护。
- 2、做好公共区域的日常清洁工作(施工垃圾的清理、施工场地和料场的清洁由甲方负责)。
- 3、协助甲方做好买受人、业主入住时的交房、接待以及与物业服务相关的咨询等工作。

以上发生的服务费用由甲方另行支付, 不得摊入业主(买受人)的物业服务费用。

第四条 业主入住后，乙方应当提供的物业服务包括以下内容：

1、制订物业服务工作计划并组织实施；管理甲方移交的工程图纸、档案与竣工验收资料等；根据法律、法规和《临时管理规约》的授权制订物业服务的有关制度。

2、物业共用部位的日常维修、养护和管理（物业共用部位明细见附件三）。属于甲方保修期内保修范围的事项，由甲方承担维修责任。

3、物业共用设施设备的日常维修养护、运行和管理（物业共用设施设备明细见附件四）。属于甲方保修期内保修范围的事项，由甲方承担维修责任。

4、公共绿地、景观的养护。属于甲方保修期内保修范围的事项，由甲方承担维修责任。

5、清洁服务，包括物业共用部位、公共区域的清洁卫生，生活垃圾的收集、清运等。

6、协助维护秩序，对车辆（包括非机动车）停放进行管理。

7、协助做好安全防范工作。发生安全事故，应当及时向有关部门报告，采取相应措施，协助做好救助工作。

8、消防服务，包括公共区域消防设施的维护以及消防管理制度的建立等。

9、负责编制物业共用部位、共用设施设备、绿化的年度维修养护方案。

10、按照法律、法规和有关约定对物业装饰装修提供服务。

11、发现物业区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规、规章的行为，应当及时告知、建议、劝阻，并向有关部门报告。

12、制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容。

13、设立服务监督电话，并在物业区域醒目位置公示。

14、物业档案资料的保管。

第五条 在物业管理区域内，除上述进入物业管理成本的共管服务外，乙方还有可能提供由委托人与乙方自行协商服务内容和收费标准的其他专项服务，例如：

1、接受作为房屋所有权人的甲方和产权归属业主委托进行停车场等有偿经营服务。

2、房屋所有权人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。

第四部分 物业服务标准

第六条 乙方提供的前期物业管理服务应达到甲乙双方约定的物业服务标准（附件六）。

在对本项目服务过程中,乙方有权根据项目实际情况和服务需要,对自身管理方式进行优化。包括但不限于物业服务人员的岗位设置、增减物业服务人员的数量、调换物业服务人员、设备的配置等。

办事处采用绩效考核付费制,并在本协议中进行细化性规定,付费金额与考核结果挂钩,如果达不到考核标准,甲方有权进行处罚及解除合同。(考核办法附件七)

第五部分 物业服务费用

第七条 本物业区域物业服务收费实行包干制。

物业服务费用由业主(买受人)按其拥有物业的法定产权建筑面积(已办理房屋所有权证书的,以房屋所有权证书记载的建筑面积为准;未记载建筑面积或未办理房屋所有权证书的,以商品房买卖合同中约定的建筑面积为准)交纳,包干使用,盈余或亏损均由乙方享有或承担,具体标准如下:

具体标准如下:

【高层住宅: 1.348 元/月·平方米】; (房屋的总层数在七层(含)以上)

【商业: 3 元/月/平方米】

经甲乙双方协商,其中住宅物业费标准中的 0.848 元/平方米/月,由甲方支付给乙方,即郑州经济技术开发区潮河办事处支付每月物业费: $221271.68 \times 0.848 = 187638.38$ 元/月(大写:拾捌万柒仟陆佰叁拾捌元叁角捌分);全年物业费 2251660.61 元/年(大写:贰佰贰拾伍万壹仟陆佰陆拾元陆角壹分);住宅剩余的 0.5 元/平方米/月的物业费由乙方方向房屋所属业主或使用人收取(按照房屋备案面积收取,以上费用为含税价格)。

商业及办公物业费由乙方方向业主或使用人收取。

甲方应支付的物业服务费季度结算一次,每季度结束后首月 10 日前向乙方支付上季度物业服务费用,如遇国家法定节假日则相应顺延。

本合同签订后,根据乙方收到甲方发出的《前期物业服务进场确认函》(附件五)所附时间起至甲方通知的交房之日止期间,甲方向乙方按照中标合同价(计算公式: $1.348 \text{ 元/月/} \text{m}^2 \times 221271.68 \text{ m}^2 \times \text{上述周期}$)缴纳物业费。

自 2023 年 12 月 15 日起,住宅物业费分开支付,其中甲方郑州经济技术开发区潮河办事处向乙方支付 0.848 元/平方米/月,即支付给乙方应负担的物业费 (187638.38 元/月),同时乙方向房屋所属业主或使用人直接收取 0.5 元/平方米/月,商业及办公物业费按照甲乙双方协商确定

的价格由乙方直接向使用人收取。

1、房屋交付后因业主（物业买受人）未入住、装修等原因而空置的物业，物业服务费由业主（物业买受人）全额缴纳给乙方。

4、业主（物业买受人）需在办理装修入住手续时，预付【1年】的物业服务费，此后物业服务费按每【年】预交一次，业主（物业买受人）或物业使用人应于上期物业服务费到期前15天向乙方交纳下一周期物业服务费。

5、业主（买受人）出租物业的，物业服务费根据双方约定由业主（买受人）或承租人交纳，业主（买受人）应当将书面约定提交乙方备案，但业主（买受人）负有连带缴纳责任。

6、业主（买受人）转让物业时，有义务告知乙方，并告知受让方与乙方签订《前期物业服务协议》，且须交清转让之前的物业服务费用及相关应缴费用。

7、将住宅变为其他用途的，应根据变更后物业使用性质的收费标准交纳物业服务费。

8、在业主或物业使用人拖欠物业费时，乙方可以向业主送达书面催缴通知。此外，乙方按照业主在本物业区域内房产坐落位置或业主在物业服务企业登记的常住地址向业主邮寄催缴通知单（即使因业主拒收或其他原因退回，亦视为物业已经通知到）或者在小区显著位置发布催缴公告的，应当视为乙方已经向业主书面催缴。

9、业主专有部分能耗费用由乙方代收代缴的，每【月】收取一次。

10、甲方或业主逾期交纳物业服务费的，从逾期之日起，每日应当按照应付款的万分之五向乙方支付违约金，直至付清欠费之日止。

第八条 物业服务费用主要用于以下开支

1、物业服务人员的工资、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（不含物业共用部位或共用设施设备的维修、更新、改造费用）。

3、物业管理区域清洁卫生费用。

4、物业管理区域绿化养护费用。

5、物业管理区域秩序维护费用。

6、办公费用。

7、乙方固定资产折旧。

8、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用。

9、经业主同意的其他费用。

第九条 开办筹备费用

1、甲方在该物业接管3个月前向乙方一次性支付开办费【 / 】万元，用于购买项目开办物资。或甲方在该物业接管3个月前按照乙方提供的《项目开办物资清单》(附件七)购买项目开办物资。根据具体情况选择其一

2、根据乙方收到甲方发出的《前期物业服务进场确认函》(附件五)所附时间起至甲方通知的交房之日止期间，乙方根据甲方的需要派驻工作人员进行物业服务提前介入的，包括但不限于接管验收、交房、人员招聘、人员培训等，甲方应向乙方支付物业服务提前介入费用，具体由双方根据派驻人员明细进行结算，由甲方【按月全额】支付给乙方。

3、若甲方因开发节点或其它原因，需提前交付的，应至少提前【60】个自然日通知乙方进行人员储备和物资准备。少于【30】个自然日通知乙方的，涉及到人员招聘成本增加和紧急物资购买，由甲方支付给乙方【 / 个月或 / 元】物业服务费做为补偿。少于【15】个自然日通知乙方的，乙方有权不予执行。

4、若甲方因开发节点或其它原因，需延迟交付的，应不晚于原计划交付业主时间前【90】个自然日通知乙方，连续二次延期或合并推迟交付达【180】个自然日，乙方有权单方面解除合同。乙方因按甲方原定交付时间筹备产生的费用，由甲方支付给乙方【 / 个月或 / 元】物业服务费做为补偿。

5、分期交付项目，甲方应根据乙方实际管理人员储备，向乙方支付过渡期补贴，直至全部交付。具体金额、支付时间甲乙双方另行确定后签订补充协议。

第六部分 物业的经营与管理

第十条 车位管理分别采取以下方式

1、车位服务费标准：【业主：20元/月/位，租户：40元/月/位（需业主房东协助沟通社区签字同意）】。

2、共有产权车位，车位使用人按照临时停放向乙方交纳车辆服务费，收费标准符合政府法规要求并在小区进行公示。

3、车位所有权属业主（买受人）的（使用权由买受人购置或甲方附赠），车位所有权人应与乙方签署《车位服务协议》，并按协议中收费标准向乙方交纳车位服务费。

4、其他人员租用业主（买受人）、车位产权所有人车位的，车位使用人应与业主（买受人）、车位产权所有人签署《车位服务协议》，并按协议中收费标准向权利人交纳车位服务费。

第十一条 物业经营收入

1、甲方及业主同意委托乙方对本园区内物业共用部位、共用设施设备提供经营管理服务（包括但不限于业主共有的车位、外墙及电梯空间、道路和绿地、通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，以及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公共场所、公共设施、物业服务用房等），乙方按经营收入总额的不超过 50% 提取增值管理服务费用（根据经营业务的不同，具体以乙方与经营单位签订合同为准）后，剩余部分全部纳入园区服务资金收入，用于应由业主承担但未计入物业服务成本的相关支出。

2、乙方向业主专有部分提供维修、养护、特约服务等收入，全部纳入乙方的物业服务收入。

第七部分 物业的承接查验

第十二条 乙方承接物业时，甲乙双方应签订《物业承接查验协议》，合同中应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项做出明确约定。甲、乙双方应在物业向业主交付【 / 】日前，共同完成物业的承接查验。

第十三条 物业承接查验中，双方确认的问题应作好书面记录，双方签字确认。责任划分，属于开发商或者施工单位的开发遗留问题质保期内的甲方承诺协调在合理期限内予以解决，如未按期解决乙方不承担相关责任；如因未按期解决，而对乙方物业服务费收缴造成困难的，甲方应向乙方进行补贴或赔偿。如因开发商或者施工单位遗留问题导致乙方遭受损失的（包括但不限于行政处罚、维修费用），有甲方向乙方进行赔偿。

第十四条 物业承接查验内容包含但不限于以下内容：

- 1、房屋建筑共用部位，包括：楼盖、屋顶、承重结构等。
- 2、共用设施设备，包括：供配电系统、弱电系统、消防系统、给排水系统等。
- 3、公用设施和附属建筑物、构筑物。
- 4、公用绿地、标识牌、桌椅、公共照明等。
- 5、附属配套建筑和设施。

第十五条 甲方要求现场查验【 / 】日前，甲方应当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、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料。
- 3、供水、供电、供气、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、承接查验所必需的其他资料。

【6、甲方还需协调并监督上任物业企业向乙方移交以下资料档案：

①业主档案资料（包含不限于入伙资料、装修资料）。

②日常管理资料：物业管理两年内的日常管理运行记录（包含不限于：各类值班记录、设备维修记录、水质化验报告、电梯年检报告等各类服务质量的原始记录）。

③财务资料：包括物业服务费、维修资金、业主各类押金、停车费、欠收款项、代收代缴的水电费、应付款项、债务等各项账目及账务往来。

④对外合同协议资料：上任物业企业对内外签订的合同、协议原件及账务明细。

⑤物资财产：包括开发商提供和以物业服务费购置的物资财产等，主要有办公设备、交通工具、通信器材、维修设备工具、备品备件、卫生及绿化养护工具、物业管理软件、财务软件等。

⑥物业管理用房：包括办公用房、活动室、员工宿舍、食堂（包括设施）、仓库。

⑦许可证及资质：停车场等需要经营许可证和资质的，移交单位需协助办理变更手续。

⑧物业管理所必需的其它资料。

第十六条 甲方须按照向业主承诺的时间完成物业整体建设，并通过主管部门验收合格并按规定完成备案。对出现的质量问题，按照国家有关规定执行其在保修期内应承担的各项保修任务，做到及时、完善。甲方应向乙方提供所有施工单位名称、联系人及联系方式。

为保证甲方各总、分包工程质量维修问题及时解决，甲方在退还各总、分包施工单位保证金时，必须由乙方授权人签字确认；如工程质量问题总、分包方不能及时解决的，甲乙双方有权委托第三方维修，并签订三方委托协议，所产生的费用由甲方从各总、分包施工单位的工程保证金中进行支付。

第八部分 物业的使用与维护

第十七条 业主大会成立前，乙方应配合甲方制定本物业管理区域内物业共用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。

乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主（买受人）和物业使用人应给予必要配合。

第十八条 乙方可采取规劝、制止侵害、消除危险、排除妨碍、上报行政管理部门、仲裁、诉讼等必要措施，制止业主（买受人）、物业使用人违反《临时管理规约》和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

第十九条 乙方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理

业主（买受人）和物业使用人的投诉，接受甲方、业主（买受人）和物业使用人的监督。

第二十条 因维修物业或者公共利益，甲方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主（买受人）和乙方的同意；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，相关业主（买受人）和甲方应当配合。临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应在约定期限内恢复原状。

第二十一条 乙方与装饰装修房屋的业主（买受人）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、装修管理服务费用等事项进行约定，并事先告知业主（买受人）或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项。

装修垃圾由乙方组织统一清运，装修垃圾清运费由业主（买受人）承担。

第二十二条 甲方应于【2023年9月1日】前，按照【《河南省物业管理条例》】及其他法律性文件规定的标准向乙方提供能够直接投入使用的物业管理用房。物业管理用房建筑面积200平方米。

第二十三条 质量保修期内，由甲方按国家规定及相关合同约定承担物业管理区域内共用部位及共用设施设备的保修责任。物业共用部位、共用设施设备保修期满后或者甲方保修范围外，物业管理区域内共用部位及共用设施设备日常的养护、运行及日常维修事项由乙方负责。除此以外的物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造费用，应在本项目的专项维修资金中列支或共有该物业的业主（买受人）按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例分摊。

第九部分 维修资金的使用与分摊

第二十四条 专项维修资金的归集和使用按照国家和地方的有关规定执行。

第二十五条 由乙方提出使用方案，经专有部分占建筑物总面积2/3以上的业主且占总人数2/3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后使用。

第二十七条 发生危及房屋安全等紧急情况，需要立即对住宅共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的，按照国家和地方的有关规定执行。

第二十八条 相关业主不批准乙方所编制的专项维修资金使用方案，或资金不够所引致的经济损失及法律责任，由相关业主承担。

【因本项目未缴纳维修资金，造成乙方在服务过程中对物业共用部位、共用设施设备保修期满

后的维修、更新和改造费用的,经甲乙双方友好协商,对该小区公共设施的维修达成以下意见:

1、质保期内的物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用,由甲方负责协调施工单位及时维修。

2、质保期外的物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造费用,达到使用维修基金标准的专项维修按照国家地方的有关规定执行,由乙方提出使用方案、使用标准,经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 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后,由甲方协调上级部门进行解决。如因其他原因未能解决的由全体业主进行共有该物业的业主(物业买受人)按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例分摊,乙方无承担义务。

第十部分 双方的权利和义务

第二十九条 甲方的权利义务

- 1、协助办理本项目前期物业服务招投标备案。
- 2、审定乙方制定的物业服务方案,并监督实施。
- 3、双方现场查验【 / 】日前,甲方应当向乙方移交各项查验部分的相关资料,并与乙方协商物业承接查验方案。
- 4、在双方委派专业人员办理完相关资料、图纸移交【 / 】日后,甲方与乙方共同对共用部位和共用设施设备逐项进行验收,登记列表,经双方签字、盖章确认,签订《物业承接查验协议》;甲方负责解决承接查验中发现的问题并经双方签字验收。
- 5、提供物业共用部位、共用设施设备的工程验收资料(物业共用部位明细见附件三,物业共用设施设备明细见附件四),并按照质量保证书承诺的内容承担相应的保修责任。
- 6、负责协调、处理、解决开发建设遗留问题;为保证保修期内的工程维修工作顺利,及时进行,保修期内的工程维修工作由甲方项目部负责主导,乙方负责提供协助、督促施工方落实维修工程。
- 7、完善本物业管理区域内的配套设施和配套工程,包括物业的标识系统、公共垃圾桶、垃圾中转站、垃圾房等。
- 8、甲方在交房前负责对单元大堂、电梯轿厢等重点部位及设施采取相应的保护措施,以维护设施长久使用,同时配合乙方做好物业区域内的物业服务工作;自物业承接查验合格后的物业维护、管理、保护责任均由乙方承担。
- 9、按时交纳物业区域内已竣工但尚未出售的,或因甲方原因未能按时交付业主(买受人)的物

业及自有物业的物业服务费用和公共水电分摊费用。

10、甲方在确保宣传推广时，仅限于使用涉及乙方名称及 LOGO 等，不能使用任何涉及乙方关联企业的任何信息，如造成侵权的由甲方承担相关责任。

11、为提升项目形象及减少后期管理能耗成本支出，甲方在设施设备选型时应充分考虑使用节能设备设施，如地库及公共楼道采用 LED 灯，电梯机房等配备降温设施。

12、甲方和业主（买受人）在签订《商品房买卖合同》时，应同时签订《前期物业服务协议》及《临时管理规约》，并于交房前 15 日内移交乙方。

13、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第三十条 乙方的权利义务

1、按国家相关规定完成本协议第十条内容的承接查验工作。

2、乙方应在本合同签署后的【30 个】自然日内，做好《前期物业服务协议》内容的设计工作，提交甲方会审。

3、根据有关法律、法规及本合同的约定，按照物业服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费、车位服务费、特约服务等。

4、乙方可以选聘专业性服务企业承担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服务委托给第三方；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责任。

5、妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，并为业主的个人资料信息保密。

6、及时向全体业主和物业使用人通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

7、对业主和物业使用人违反《前期物业服务协议》和《临时管理规约》的行为，采取劝阻、制止方式督促业主和物业使用人改正；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门。

8、本物业区域内需另行配备相关设施设备的，应当与甲方及相关业主协商解决，配置后的设施设备，乙方按照共用设施设备管理方案进行管理。

9、乙方负责公共区域巡检及对设施设备等公共财产有安全检查义务，但不承担对业主及非业主使用人的人身、财产的保管保险义务。

10、业主、物业使用人及其家庭成员在本物业区域内停放车辆的，乙方对规划停车处具有设施设备管理养护义务，对车辆和车内财产损失，依照法律规定，由责任方承担。

11、属于甲方保修的业主自用部位，业主提出修理申请的，乙方应当给予协助，并对施工现场提出管理要求。

12、对于甲方所承诺的维修项、费用支付项、整改项等未按照协议执行的，乙方有权自行整改，整改费用由甲方全额承担。如因甲方原因导致项目发生风险事项或造成损失的，则由甲方承担全部责任。

13、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

第十一部分 品牌使用

第三十一条 本协议生效期间，双方在互不侵犯对方商标权、相关知识产权、商誉及其他合法权益的前提下，双方可就“本协议约定的乙方为本物业项目提供前期物业服务”的事实进行品牌宣传，互用对方企业名称或企业 VI 标识，双方企业在使用对方企业名称或企业 VI 标识时，须使用对方提供的标准字体、标准颜色及标准搭配。超出此范围之外的内容须经对方书面同意后方可使用。

第三十二条 甲乙双方保证其自身所拥有的商标权或其他知识产权均为合法持有，不损害任何第三方的合法权益。如在宣传使用对方知识产权的过程中，遭到第三方提出的侵犯其合法权益的索赔，由提供方负责处理并承担责任。

第三十三条 如因甲方在宣传推广过程中损害乙方品牌价值的，甲方应承担全部责任（包括但不限于行政处罚、对第三方的责任等），对乙方造成损害的，由甲方全部赔偿，同时乙方有权解除本协议。

第三十四条 本协议终止后，甲方不得以任何形式继续使用乙方品牌，否则应承担侵权责任。协议期满后，甲、乙双方如愿继续合作，可延长合作期，由甲乙双方另签协议确定。

第十二部分 违约责任

第三十五条 因甲方原因（遗留问题、施工质量问题、设计缺陷等未能按时整改的或因前期对业主承诺未能兑现，以及甲方未完成承接查验、五大主体验收备案的）造成乙方达不到服务标准，乙方有权要求甲方限期解决，逾期不予解决的，甲方应当承担由此产生的所有责任；给乙方造成损失的，甲方应当承担相应的赔偿责任，情形严重的，乙方有权单方解约。

除不可预见的情况外，乙方无权擅自停水、停电，给甲方或业主造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

第三十六条 除因法定事由或因本合同约定的合同终止或解除情形外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应支付对方【20 万元】的解约违约金；给对方或业主造成损失的，解约方应

当承担赔偿责任。

第三十七条 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。

第三十八条 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造成损失的,当事人应当按有关规定处理。

第三十九条 双方约定因为下列事由所导致之损害或导致乙方不能履行本合同约定义务的,乙方均不承担违约责任:

- 1、雷暴、台风、雪灾、地震、火灾、泥石流、洪水等不可抗力及非乙方能够控制的其它事由(包括但不限于政府行为或政策法规变动等所致之损害)。
- 2、本物业内发生治安或刑事案件(包括但不限于军事行为、武装冲突、暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等),但因乙方故意或违反本合同约定义务而直接导致的情况不在此限。
- 3、因物业本身固有瑕疵所致的一切相关损害、业主专有及专用部分的任何受损,但因乙方故意或违反本合同义务而直接导致的情况不在此限。
- 4、因业主、物业使用人或其他第三者故意或过失,或违反本合同、管理规约及其它物业管理规定,未经乙方同意擅自委托乙方工作人员提供服务所致的一切相关损害。
- 5、乙方曾向业主建议改善自用、共用及约定共用部分设施设备或改进管理措施,而业主未采纳所致之损害(包括但不限于高空抛物、违章装修、未及时维修或提供维修便利等)。
- 6、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、停止供热、停止共用设施设备使用等造成的损失;非因乙方责任出现供水、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的损失。
- 7、因甲方不按约定时间提供物业用房同时也不按时按标准支付补助给乙方的,乙方有权要求甲方立即提供或支付逾期违约金。
- 8、除上述各款外,其它不可归责于乙方的事由而导致的任何损失。

第十三部分 其他事项

第四十条 物业管理合同终止后,在新的物业管理企业接管本物业项目之前,除甲方要求乙方撤离外,乙方应当应甲方的要求为甲方提供3个月的过渡期物业管理服务,过渡期物业管理服务标准

和物业服务费标准不变,由乙方收取;3个月过渡期满后,乙方有权终止服务解除合同,所造成的一切损失乙方不承担责任。

第四十一条 本合同终止并不再续签时,乙方应移交物业管理权,撤出本项目,协助甲方或业主委员会做好物业服务的交接和善后工作,移交或配合甲方或业主委员会移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。乙方在合同终止后,不移交物业管理权,不撤出本物业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500元的违约金。

第四十二条 在本合同履行过程中,因甲方违约造成的乙方的实际经济损失超过甲方支付的违约金时,实际经济损失与违约金的差额部分由甲方据实赔偿;因乙方违约造成的甲方的实际经济损失超过乙方支付的违约金时,实际经济损失与违约金的差额部分由乙方据实赔偿。

第四十三条 双方可对本合同的条款进行补充,以书面形式签订补充协议,补充协议与本合同具有同等效力。

第四十四条 本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第四十五条 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行业主管部门申请调解的方式解决;不愿协商、调解或者协商、调解不成的,可以按照向物业项目所在地人民法院提起诉讼。

第四十六条 本合同正本连同附件共计【叁拾】页,【壹式捌份】,【甲乙双方】各执【肆】份,具有同等法律效力。

第四十七条 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章后生效。

附件一 规划平面图

附件二 物业构成明细

附件三 物业共用部位明细

附件四 物业共用设施设备明细

附件五 前期物业服务进场确认函

附件六 物业服务标准

附件七 项目开办物资清单

附件八 营业执照

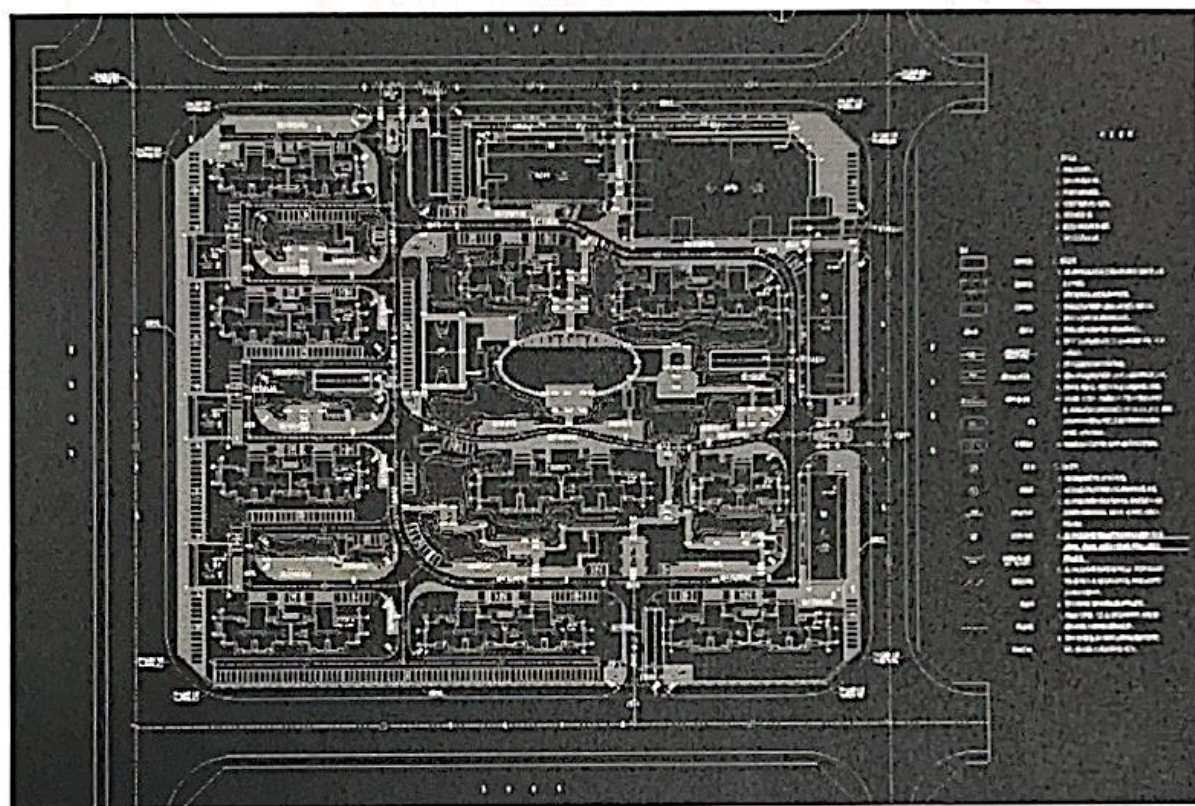
甲方盖章:  代表签署: 
签署日期: 年 月 日

乙方盖章:  代表签署: 
签署日期: 年 月 日


月 日

附件一

规划平面图



附件二

物业构成明细

类型	幢数	单元数	电梯数	套数 (户)	建筑面积 (平方米)	占地面积 (平方米)	备注
高层住宅	10	18	36	2112	308904.32	73181.29	
多层住宅							
商业用房							
工业用房							
办公楼							
车 库							
会 所							
学 校							
幼儿园							
其他用房							
合 计							

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、传达室;
- 10、_____;
- 11、_____。

附件四

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、地面停车场_____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、物业管理用房_____平方米。

附件五

前期物业服务进场确认函

潮河办事处营岗社区瑞锦芙蓉园物业服务进场告知函

至康桥悦生活服务集团有限公司：

2023年8月4日上午9:30分，贵我双方在营岗社区4楼会议室组织召开社区代表、党员代表、居民代表会议，会中经过公开、公平、公正的投票原则选聘，决定聘用贵公司进场为我辖区瑞锦芙蓉园居民提供物业管理服务。贵司可酌情派驻工作人员进行物业提前介入，现根据项目现场需要，请贵司于2023年9月1日起，组织工作人员进驻项目开始提供合同签订前的过渡服务。

过渡期间计费依据贵司前期报价1.35元/平方/月*221271.68m²（高层建筑面积），此间费用由营岗社区负责协调办事处和居民支付，或由社区自行承担拨付。贵司根据我方发出的进场告知函时间起开始计费，我方在贵司接管前3天协调支付过渡期间【 】天的物业费总额，作为前期物业接管服务的筹备费用。贵司根据我方的需要派驻工作人员进行物业提前介入，并负责包括但不限于接管验收、人员招聘、人员培训、四方交接等接管有关事宜，相关费用在贵司正式接管前，双方书面予以确认。

顺颂商祺！

潮河办事处营岗社区居民委员会

2023年8月26日

2023/09/05 10:42
郑州市管城回族区

附件六

物业服务标准

(注:本标准供参考,具体服务事项及服务标准需结合项目实际情况包含地域性、地理位置、与甲方签订价格、投标文件等,综合考虑服务频次及事项。)

一、综合管理

服务项目	服务标准
机构设置	(1) 小区设有管理处(服务中心),配备与项目服务配套的办公设施及办公用品。 (2) 项目经理具有 3 年以上的物业管理工作或有 2 年以上项目经理任职经历。 (3) 项目经理、专业操作人员按照国家有关规定取得从业岗位证书。
仪容仪表 行为规范	上班期间着统一工装,佩戴工牌,符合 BI 要求。
日常管理与服务	(1) 制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施。 (2) 每年向委托方报告一次计划实施情况。
服务时间	提供 24 小时服务。
管理制度及公示	(1) 建立健全的各项制度。 (2) 服务场所公示收费标准、收费标准、报修流程、投诉渠道、有偿服务标准、便民服务等。 (3) 服务窗口布置应人性化。
报修投诉受理	(1) 24 小时受理业主或物业使用人报修,接到报修 15 分钟内到达现场,小修 1 日内修复,有完整的报修、维修和回访记录。 (2) 对业主或物业使用人的投诉 24 小时内回复。
满意度调查	每年不低于一次对业主或物业使用人进行物业服务满意情况调查,调查面不低于已入住住户总数的 70%。
特约便民服务	能提供三种以上特约(有偿)服务和二种以上便民(无偿)服务。
小区业主活动	每年组织二次小区业主活动。
档案管理	建立档案管理制度,建立健全小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或物业使用人资料档案(含业主或物业使用人房屋装修档案)、日常管理档案等]。
装修事项	告知业主或物业使用人装修须知,加强装修过程中的监督和管理,对违规装修、

	违章搭建应及时劝阻、制止并报告相关部门（留存书面报告、相关图片资料）。
接管项目	承接项目时，对小区共用部位、共用设施设备进行查验，有完整的承接查验手续。
办公自动化	运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。

二、秩序维护

服务项目	服务标准
技能训练	公共秩序维护员接受过安全技能培训的比例为 80% 以上。训练有素，掌握基本的安全护卫技能。
技能水平	正确使用各类消防、技防器材和设备。
器械配备	配备对讲装置或必要的安全护卫器械。
出入口值守	主出入口 24 小时有人值守，不少于 1 人值勤，7:00 至 09:00、12:00 至 13:00、17:00 至 19:00 立岗，有详细的交接班记录及外来车辆的登记记录。
人员出入管理	(1) 对外来人员、送货人员进行登记，阻止未经许可的外来人员进入小区。 (2) 外来探亲访友人员进入小区，热情接待，积极联系住户。 (3) 对大件物品搬出进行登记。
车辆疏导	对进出小区的车辆进行管理、疏导，保持出入口环境整洁、有序、畅通。
巡逻要求	重点部位（小区道路、单元出入口、地下停车场）应设巡更点，有巡更记录。
应急处理	接到火警、警情及异常情况及时报告相关部门，协助保护现场。
技防设施	(1) 小区的监控中心 24 小时有人值守。 (2) 技术防范设施处于良好运行状态，对所反应的信息实施管理。
车辆管理	(1) 有人员 24 小时巡视。 (2) 车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。 (3) 车辆停放有序，对车库内配置的设施设备进行管理和维护，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、危险物品及杂物存放。

三、共用部位、共用设施设备维护

服务项目	服务标准
供配电及	(1) 每月对供配电系统及公共照明系统巡检一次，做好记录，发现问题及时解决。

公共照明系统	(2) 楼道灯、道路灯完好率不低于 95%。 (3) 景观灯完好率不低于 90%。
排水系统	(1) 每月巡查一次污水泵, 每月检修保养。 (2) 化粪池每半年清掏一次。 (3) 污水井、雨水井、雨水管道、排水沟及时清掏。
供水系统	(1) 供水系统设施每月检查一次。 (2) 供水设备无锈蚀、无渗漏。 (3) 水泵每年维修保养一次, 生活水池(箱) 半年清洗、消毒、水质化验一次并保证水质合格, 检测报告存档备查。 (4) 水箱蓄水池应盖板加锁, 溢流管口安装金属防护网, 冬季对外露管网做防冻处理。 (5) 减压调压装置每月巡查一次并做记录。 (6) 设备运行设专人负责并建立巡检记录。
消防系统	(1) 消防泵每月巡查并试运行一次, 每季保养一次; 联动实验每年两次, 火灾报警控制器每天检查一次, 烟感探测器每年清洗一次。 (2) 消火栓、灭火器每月检查一次, 按质保期限及时更换。 (3) 消防水带每月检查一次, 消防管网压力每月检查一次, 高层楼宇 24 小时管网保压。 (4) 每年对消防知识宣传教育不少于二次, 每年二次消防应急预演。 (5) 巡查、检查、保养记录齐全, 存档备查。
智能化系统	系统每月检查一次, 发现问题及时处理。
房屋	每年一次对房屋外立面进行检查, 做好记录, 发现问题及时处理。
门窗	每月巡视一次楼内公共部位门窗, 做好记录, 发现问题及时处理。
屋顶	每年检查二次, 做好记录, 发现问题及时处理。
道路、路面、侧石、窨井盖	每月巡检一次, 做好记录, 发现问题及时处理。
屋面泄水沟、楼外排水管道、化粪池及地面排水沟、围墙	每月巡查一次, 做好记录, 发现问题及时处理。

楼梯间、公用走廊的室内墙地面	每月巡检一次，做好记录，如有粉刷层剥落、起壳等现象，要有处理记录。
凉亭、雕塑、景观小品及休闲椅、室外健身设施	每月巡检一次，做好记录，发现损坏及时修复。
安全标志、标识	每半月巡检一次，做好记录。
电梯	(1) 遇电梯发生一般故障的，专业维修人员 1 小时内到达现场修理。发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人 15 分钟之内到场应急处理，市区内专业人员 30 分钟之内到场进行救助，市区外 1 小时内应到现场进行救助。 (2) 每天应进行检查，记录存档。 (3) 保证电梯轿箱内按钮、灯具等配件保持完好，轿箱整洁。 (4) 客梯无安全关闭装置或无紧急呼救装置的，货梯无自动称重装置的应设专人驾驶电梯，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保证安全运行。 (5) 设置紧急呼救装置的，应保证 24 小时完好，发生故障时应确保三方通话正常。 (6) 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张贴《安全检验合格》标志，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理并对情况进行记录。 (7) 确定合理的电梯运行时间，随时监督电梯运行状况，加强日常维修保养。 (8) 定期对机房、轿箱顶和底坑进行检查，发现问题及时处理。 (9) 电梯维护保养提前 24 小时通知业主或使用人，并尽可能减少对业主或使用人正常生活的影响。 (10) 建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容。

四、环境维护

服务项目	服务标准
垃圾收集	(1) 按单元配置垃圾收集点，每天定时清理。 (2) 装修垃圾定点堆放，每周清理一次，在装修高峰期每三天清理一次。
通道、楼梯台阶及扶手、栏	(1) 每天清扫一次，每周拖洗保洁一次。 (2) 楼梯间墙面每月除尘一次。

杆、窗台、开关	(3) 大堂、门厅的大理石、花岗石地面每月保养一次，地面干净无杂物。 (4) 扶手、栏杆、窗台、开关每周清洁三次。 (5) 楼梯间无灰尘、无乱贴乱画、无擅自占用现象。
门窗玻璃、天花板、公共灯具	(1) 门窗玻璃每周擦拭一次。 (2) 天花板、公共灯具每月除尘一次。
消火栓、指示牌	消火栓、指示牌、信报箱每周擦拭二次。
电梯门及轿厢	(1) 每天清扫一次，如有地毯每三天吸尘一次。 (2) 每月保养一次。
道路、地面、绿地、明沟（楼外部分）	每天循环不间断清洁。
垃圾箱（桶）、果皮箱及消杀处理	(1) 每天清理二次，外表擦拭一次。 (2) 垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱周围地面干净整洁、无散落、无污迹、无异味。 (3) 垃圾箱、窨井、明沟每月消杀一次，夏季（6、7、8月）每月消杀二次。 (4) 每季灭鼠一次。
公共灯具、宣传栏及休闲、娱乐健身设施	(1) 灯具、宣传栏每月擦拭一次。 (2) 休闲、健身设施每周清洁一次。
设施设备用房及停车场、共用车库（棚）	(1) 每半月清扫一次。 (2) 设施用房及车库无异味。 (3) 无杂物堆放。
雕塑、亭、廊、山石等小品及人工湖、喷水池	(1) 雕塑、亭、廊、山石等小品每月清洗一次。 (2) 人工湖、喷水池每周二次清理杂物。
草坪、花木	成活率 85%。
修剪	及时对草坪整治修剪，高度控制在 8cm 以下。乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年四遍以上，篱、球等按生长情况、造型要求适时修剪。
清杂草（绿地）	及时除掉杂草，无明显杂草滋生。
灌、排水	保持有效供水，无积水。

病虫害防治	预防为主，及时采用高效、低毒、低残留农药，有针对性进行治疗，喷洒农药 4 次 / 年。
施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥 4 次 / 年。

附件七

潮河办事处安置小区物业考核评分标准

被考核项目:

考核部门:

考核时间: 年 月 日

考核指标	考核内容	分值
综合管理 (300分)	1、楼内无乱搭乱建、乱拉乱挂、乱堆乱放、乱贴乱画现象(发现1处扣1分);垃圾箱密闭、整洁,垃圾日产日清(发现1处扣1分);	
	2、小区内严禁露天烧烤(发现1处扣1分);小区内保持原有现状,禁止增加在改商(发现1处扣1分);	
	3、小区内严禁范围内无占道经营,沿街门面无突出门面经营等现象(发现1处扣1分);	
	4、物业公司是否对工作人员及安保人员详细的信息登记(发现1人扣1分);是否对外来人员、租房户做详细的信息登记,并协助提供办理居住证(发现1人扣1分,扣完为止);	
	5、小区卫生保持干净整洁,无垃圾堆积;绿化定期进行修剪,保持完整美观。(发现1处扣1分);	
服务规范 (150分)	1、外来人员、车辆进出小区进行信息登记,建立工作台帐与交接记录,做好院内交通引导,维护小区安全秩序,避免交通事故发生(发现1处扣1分);	
	2、业主/住户信息完善,接待服务有记录,有反馈,业主投诉及时处理(发现1处扣1分);	
	3、是否全员签订书面劳动合同;需提供员工花名册、劳动合同书(发现1人扣1分,如全员没有签订劳动合同扣完);	
	4、用人单位是否进行社会保险登记,是否给员工缴纳社会保险;需提供社会保险登记证、缴费凭证(发现1人扣1分,如全员没有缴纳社会保险扣完);	
	5、是否存在拖欠工资情况,员工工资是否按月足额支付(发现1人扣1分);需提供近半年工资支付表、考勤表。(发现1处扣1分);	
	6、是否执行郑州市最低工资标准(发现1人扣10分);是否存在使用童工、冒牌人员现象(发现1人扣完);是否有内部劳动保障规章制度(没有的扣1分);	
	7、各岗位是否持证上岗,每季度定期组织员工业务培训,建立培训台账(发现1人扣1分,季度培训未进行,扣完为止,发现1处扣1分);	
设施设备 (150分)	1、二次供水单位的质量管理有专(兼)职卫生管理人员和管理制度,持有有效的卫生许可证,从业人员持有有效的健康证明和卫生知识培训合格证;水箱定期清洗(不得少于2次/年),记录完整,每次有常规检测指标的卫生检测报告,各项水质指标符合《生活饮用水卫生标准》的要求;供水设施符合《二次供水设施卫生规范》的要	

	求,资料齐全规范。(发现1项不符扣1分)	
	2、技防监控系统是否健全,监控设备及监控探头有无损坏,覆盖率是否达到100%(发现1处扣1分);监控中心平台是否24小时有人值守(发现1处扣1分);交接记录与工作台帐是否健全(发现1处扣1分);物业公司是否成立治安巡逻队伍能否24小时巡逻,保安人员上岗着装及巡逻装备配备是否齐全(发现1处扣1分);	
	3、小区内消防安全标志、消防设施和器材,保障其完好有效。(发现1处扣1分,扣完为止)	
	4、电梯运行平稳安全,有专(兼)职管理员,定期进行维保,建立维保台账。(发现1处扣1分,扣完为止)	
	5、配电箱、电梯机房室、水果库等重要设施设备设备有标识,实行属地管理,定期检查,建立工作记录,记录及时有效。(发现1处扣1分,扣完为止)	
安全生产 (300分)	1、制定消防安全制度,落实消防安全责任,每季度开展1次消防安全宣传教育培训,制定灭火和应急疏散预案;成立安全领导小组,有会议记录,落实至少1名专(兼)职消防安全员。(发现1处扣1分,扣完为止)	
	2、定期开展防火、用电、用气检查和宣传,并建立检查记录。(发现1处扣1分,扣完为止)	
	3、小区内车辆(含机动车和非机动车)停放有序,禁止占道堵塞,保持消防通道畅通。(发现1处扣1分,扣完为止)	
	4、楼道内禁止堆放杂物,阻碍畅通,禁止私拉乱接线路为电动车充电。(发现1处扣1分,扣完为止)	
	5、电梯等特种设备安全管理制度,制定电梯应急预案,每季度开展1次电梯安全教育宣传,定期按应急预案进行电梯应急演练。(未进行发现1处扣1分);	
安置办 (100分)	6、每季度对发现较严重消防安全隐患进行通报,被通报、市、区通报批评及被列为重点整治地区的,实行一票否决(发现1处直接扣完);	
	1、办事处安排的工作是否有效落实,组织召开会议是否按时、按要求参加(未按时参加一次会议扣1分);	
	2、被办事处相关部门督查,被办事处主要领导点名,一次扣20分。	
总分		
综合以上各部门的考核情况,由社区管理办公室进行汇总后排名。(每分金额=50元)		

