

鹿 鸣 苑 小 区

**物
业
服
务
合
同**

襄阳津韵鹿鸣苑物业服务中心



物业服务合同

甲方（委托人）：

代表人：王勇

联系地址：东津镇南还建房鹿鸣苑小区

邮编：441106

乙方（受托人）：襄阳津韵建筑工程有限公司

法人代表：李元

联系地址：襄阳市东津新区技术开发区东津镇政府二楼

邮编：441000

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有关法律、法规和规章的规定等，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就乙方为甲方所在小区提供物业服务的有关事宜，协商订立本合同。本合同文本中所称物业服务，是指业主通过选聘物业服务企业，由物业服务企业按合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地（包括但不限于区分所有建筑物共有部分以及建筑区划内业主共有的建筑物、设施、设备、场所、场地等）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，并由业主支付费用的活动。

第一章 物业项目基本情况

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

物业名称：东津新市民公寓鹿鸣苑小区

屋 类 型：住宅小区

坐落位置：东津新镇鹿鸣大道

总建筑面积：231629.07 平方；总户数 2208 户；地下室面积约 12062.44 平方米

地下室机动车车位 977 个。

第二条 物业管理区域：

东至鹿鸣路，南至振华街，西至文锦路，北至桐柏路。

第三条 物业服务用房主要用于物业服务企业客服接待、项目档案资料保存、工具物料存放、人员值班备勤、业主大会及业主委员会办公用房等。

乙方使用的物业服务用房建筑面积为：240平方米，位于21号楼2单元；另业主大会及业主委员会办公用房建筑面积为80平方米，位于20号楼2单元102室。

第二章 物业服务事项及服务标准

第四条：在本物业管理区域内，乙方提供的物业服务主要包括以下1至9项内容，乙方可以将部分内容分包给专业公司，但不得将物业服务的整体业务外包，乙方须对分包方的工作质量负责。

管理事项包括：

- 1、小区公共部位的维修、养护和管理；
- 2、区内公用设施、设备及场所(地)[消防、电梯、机电设备、路灯、连廊、自行车房(棚)、园林绿化地、沟、渠、池、井、道路、停车场等]的使用、维修、养护和管理；
- 3、公共区域、共用部位的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；
- 4、公共绿地、花木、建筑小品的养护和管理；
- 5、本小区规划红线内交通、车辆行驶及停泊秩序的管理；
- 6、配合和协助当地公安机关、政府有关部门维护小区公共秩序及日常巡视等工作(不含人身、财产的保险保管责任)；
- 7、业主室内装饰装修的监督、劝请整改，对违法装修行为向政府主管部门报告；
- 8、社区文化活动的开展；
- 9、房屋及共用设施设备档案资料的管理。

第五条：房屋专有部分及自用设施设备损坏时，业主或物业使用人可以向乙方报修，也可自行维修；经报修由乙方维修的，维修费用由业主或物业使用人承担并按照乙方在物业服务中心公示的收费标准收取。

第六条：物业服务标准

合同期限内，物业管理的分项标准要求分别如下：

一、公共区域的秩序维护及停车指引服务

序号	服务内容	服务标准及要求
----	------	---------

1	主要道口/门岗服务	1、小区主入口 24 小时有人执勤 2、对访客及施工人员的身份进行确认 3、核查大件或批量物品的搬入/搬出手续 4、对车辆进出小区的高峰期实施秩序引导 5、工作交接有记录
2	消防及监控中心值班服务	1、监控中心 24 小时有人员值班 2、监控录像的保存符合基本安全防范标准
3	公共区域巡逻服务	1、每天至少一次对小区公共区域进行安全巡视，排查治安、消防及其他安全隐患 2、协助公安机关、消防部门对公共区域的治安及消防进行检查
4	小区突发事件的应对及处理	1、对小区可能发生的突发事件制定紧急预案； 2、接到住户的安全求助后，十分钟派人到现场协助；
5	安全标识服务	1、根据危险部位的安全防范等级设置相应的安全警示或提示类标识； 2、对安全标识进行定期检查和维护；
6	公共安全宣传服务	1、每年至少组织一次“禁止高空抛物”“消防知识”“治安防范”等公共安全宣传； 2、视具体情况组织消防演练；

二、共用部位、共用设施设备的维护服务

序号	服务内容	服务标准及要求
1	共用部位、共用设施设备的运行值班服务	1、维修中心 24 小时有人值勤； 2、发现共用部位、共用设施设备损坏或运行异常，及时检测并落实维修 共用部位、共用设施设备 3、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录； 4、属于小修范围的维修事项，及时组织修复； 5、属于大、中型维修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，按照法律法规规定启用专项维修资金；
2	小区日常零星维修	1、对业主报修事项进行确认，结合实际情况提供上门维修服务； 2、对小区建筑小品、亭台楼阁、景观设施等进行

		定期维护; 3、路灯、楼道灯的完好率不低于 95%;
3	强电系统维护服务	1、每天对供配电房进行巡视; 2、每月对供配电控制柜进行保养、安全检查; 3、每月对电气设备进行测试,发现可疑情况及时维修,确保安全;
4	弱电系统维护服务	根据小区实际情况,定期对消防系统、安防系统、门禁及道闸系统、楼宇自控系统等设备进行检查与维护;
5	给排水系统维护服务	1、每天对水泵房进行巡视; 2、每月对二次供水设备进行维护; 3、小区雨、污水管道的每季度检查、清捞; 4、给排水系统控制电柜的每月检查与维护;
6	电梯维护服务	1、选聘专业维保单位定期进行维保及年检; 2、电梯发生故障或接到电梯内紧急呼叫后 及时赶往现场;

三、公共区域卫生清洁服务

序号	服务内容	服务标准及要求
1	园区循环保洁服务	1、每天对园区公共区域进行清扫、清理生活垃圾; 2、园区公共道路、广场等每日至少清扫一次;
2	楼内清洁服务	1、每天对楼内公共区域进行清扫、拖洗、擦拭,保持楼栋大堂、电梯轿厢、公共过道、楼梯、天台等公共部位的干净、整洁; 2、公共大堂、电梯轿厢等每日至少清洁一次; 3、楼内公共区域垃圾桶每日至少清理一次;
3	垃圾收集及外运服务	每天对园区垃圾进行收集并集中清运(不包含业主室内装饰装修产生的垃圾收集及清运服务)
4	环境消杀服务	根据季节性变化,每季度对窨井、明沟、垃圾房等公共区域进行药水喷洒,灭蚊、灭虫、灭鼠;
5	化粪池清理服务	根据小区实际情况,对化粪池进行定期清淘;
6	水箱清洗服务	根据小区实际情况,每年清洗水箱、蓄水池,二次供水水质符合国家生活用水标准;
7	地库清洁服务	每月对地库进行清扫、冲洗,保持地库干净、整洁;
8	外墙清洗服务	根据物业服务资金的收支情况,对外墙进行计划性地清洗;

四、园林绿化养护服务

序号	服务内容	服务标准及要求
1	园区植物及草地养护服务	1、每月对园区植物进行修剪、灌溉、施肥及病虫害防治;养护服务 2、每月对草地进行维护,包括除杂草、灌溉、病虫害防治等;园区时花养护服务
2	园区时花养护服务	根据物业服务资金的收支情况,对小区进行季节性花草的种植,美化小区环境
3	植物租摆服务	根据物业服务资金的收支情况,在大型重要节日,租赁一定数量的植物对小区进行装饰;

五、社区文化及节日装饰服务

序号	服务内容	服务标准及要求
1	社区文化活动的策划	每半年至少一次策划、组织社区文化活动,加强与住户联谊;.
2	园区节日装饰服务	根据物业服务资金的收支情况,在大型重要节日对小区进行节日装饰;

六、综合管理服务

序号	服务内容	服务标准及要求
1	室内装饰装修的监督	1、制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度;室内装饰装修的监督 2、建立业主房屋装修档案,对不符合规定的行为、现象及时劝请整改或向政府主管部门报告;
2	公众权益与公共秩序维护	每3日至少巡查一次装修现场,对违反小区临时管理规约或政府有关规定的行为进行劝阻、警告或向政府有关部门报告;
3	投诉及报修的受理	1、公示24小时服务电话; 2、及时受理业主或物业使用人的投诉、报修,针对具体问题制定相应的解决方案;

4	档案资料的保管服务	建立健全小区的物业管理档案(包括小区竣工验收档案、设施设备管理档案资料的保管服务档案、业主及物业使用人资料档案等)，并复印一套，交业主委员会留存。
5	客户意见征询服务	1、每年至少一次征询业主对物业服务的意见，包括但不限于住户座谈客户意见征询服务会、客户满意度调查等； 2、制定业户意见的跟进落实计划并负责实施。

第三章 物业服务期限

第七条 委托服务期限为自 2023 年 6 月 1 日至 2024 年 5 月 30 日，为期 1 年。
本合同期满前六个月，乙方可按实际情况做如下选择：

- (一)若本小区物业服务资金收支情况良好，物业服务费标准能够支撑管理服务标准的，乙方可以选择继续管；
- (二)若本小区物业服务资金严重不足，乙方可以选择退出管理服务并将物业服务用房、设施设备资料等属于全体业主共有的财物移交至业主委员会代管，资料移交期间，乙方可以提供六个月的过渡期管理服务，本合同逾期六个月后仍无解决办法资金的，乙方将自动退出小区管理。

第四章 双方权利义务

第八条 甲方权利义务

- 1、由业委会督促乙方拟定物业服务制度进行公示；
- 2、召开业主大会；
- 3、制定和修改业主大会议事规则；
- 4、制定和修改管理规约，并要求业主遵守；
- 5、制定业主公约，并要求业主或物业使用人遵守；
- 6、选聘、续聘或改聘物业服务企业，并委托业委会代表全体业主签订、变更或解除物业服务合同。
- 7、审定乙方提出的年度物业服务方案和计划，决定专项维修资金使用、续筹方案，并由业委会监督实施；
- 8、由业委会检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况，监督业主对共用部位、

共用设备设施的使用;

- 9、由业委会听取业主、物业使用人的意见和建议,监督物业服务合同的执行,协调业主和乙方的关系,督促业主履行管理规约和物业服务合同;
- 10、委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家标准要求;
- 11、由业委会协助乙方收集、整理物业服务所需的竣工图纸、档案、资料等;
- 12、由业委会协助乙方取得业主或使用人的姓名、地址、联系电话等;
- 13、由业委会协助乙方做好物业服务工作和宣传、教育、文化活动;
- 14、法律法规赋予业主大会或业委会的其他职责;
- 15、在合同生效之日起,物业服务用房由乙方无偿使用。

第九条 乙方权利义务

- 1、根据有关法律法规及本合同的约定提供物业管理服务,负责制订物业管理服务规范和物业管理服务制度;
- 2、依据业主公约、《管理规约》和本合同的约定,对业主和物业使用人违反业主公约、《管理规约》和物业管理法律、法规的行为,依据《中华人民共和国民法典》、国务院、省、市物业管理服务方面有关法律、法规和规章的规定等进行劝阻、制止、报告,必要时可以通过诉讼方式处理;
- 3、按本合同第二章的约定内容,开展各项工作,对小区物业进行日常管理、维护;
- 4、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大、中修方案报甲方批准后组织实施;如进行物业共用部位、共用设施设备保养期满后单项金额在 2000 元以下的维修、更新、改造,属于小修范围,费用由乙方承担, 2000 元以上维修、更新、改造,由乙方提交施工维修计划及预算报至业委会,费用从专项维修资金或公共收益中列支,需按法律规定组织实施;
- 5、根据本合同的约定,明确服务区域内的组织架构、人员编制;将物业服务收费标准、服务内容、服务标准和特约服务收费项目及标准在本物业管理区域内显著位置公布,向业主、物业使用人收取物业费用及相关费用。
- 6、做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时,乙方在采取应急措施的同时,应当及时向甲方或有关行政管理部门报告;协助做好救助工作;
- 7、不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地,损害业主的共同利益。确需临时占用、挖掘道路、场地的,应征得甲方同意并在物业管理区域内公告,完工后立即将临时占用、挖掘的道路、场地,在约定期限内恢复原状;
- 8、编制《业主手册》或其他方式向业主、物业使用人提示物业使用的有关事项,当业

主、物业使用人装修物业时，与其订立书面装修管理协议，告知有关注意事项和禁止行为，并负责监督。

- 9、建立和妥善保管本物业管理档案，及时记载变更情况；
- 10、负责编制及公示物业服务月度工作计划及服务内容；
- 11、向业主、物业使用人提供房屋自用部位、自用设施、设备维修养护等有偿服务；
- 12、本项目所在收支均需独立核算，每季度向全体业主和物业使用人公布一次物业服务收支报告和公共收益分成部分的收支账目；
- 13、对本物业的共用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需要在本物业小区内改、扩建或完善配套项目，须经甲方同意后报有关部门批准方可实施；
- 14、乙方须采取合理有效的措施保护业主的个人信息，未经业主的同意，乙方不得向任何第三方披露业主的个人信息，包括但不限于门牌号、姓名、身份证号码、联系电话、家属成员、工作单位等，但政府部门或相关职能部门因职权调取、被政府、公检法等部门授权的自然人、法人等要求提供的除外；
- 15、接受并积极配合甲方组织的对乙方的随时或定时的服务质量抽查、检查或考核，该抽查、检查或考核结果可作为甲方对乙方服务质量的考评依据；
- 16、法律法规规定由乙方承担的其他责任，但不可抗力、以及乙方尽其义务仍然不可避免的事由则除外。

第五章 物业服务费用

第十条 本物业管理区域的物业服务收费方式为包干制。

物业服务费由业主或物业使用人按其拥有物业的建筑面积交纳，车位按业主或物业使用人所拥有的个数交纳。具体标准如下：

- 1、住宅按照 1.2 元每月每平方米收取（按建筑面积计算）；
- 2、商铺等商业物业按照 2 元每月每平方米收取（按建筑面积计算）；
- 3、车位：车位服务费按照 60 元每月每辆收取（按政策分房的业主，其车位服务费由负责分房的各村集体制定相关处理方案，交由物业公司执行；临时停放的外来车辆，物业公司另行制定收费方案并公示后执行）。

依法将住宅变更其他用途的，根据变更后的物业性质的收费标准交纳物业服务费。

第十一条 物业服务支出的构成主要包含下述（一）至（十二）项费用，不包含应当从专项维修资金中列支的房屋共用部位、共用设施设备的大中型维修及更新改造费用：

- （一）管理服务人员的薪酬、社会保险、福利费及公积金等；

- (二)共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;
- (三)物业管理区域清洁卫生、绿化养护费用;
- (四)物业管理区域公共秩序维护费用(不含业主、物业使用人的人身及财产的保险保管费用);
- (五)物业管理区域公共水、电及其他能耗费;
- (六)社区文化及节日装饰费用;
- (七)物业服务企业现场办公、固定资产折旧及人员教育培训费用;
- (八)雇用聘请会计、审计及律师咨询费用;
- (九)其他公共服务性费用(如社区公共宣传费用等);
- (十)公众责任保险费用;
- (十一)法定税费。
- (十二)经业主同意的其他费用。

第十二条 乙方按本合同第十条约定为包干制,物业服务支出年度结余或不足由乙方承担。

第六章 物业的使用与管理

第十三条 乙方根据规章制度提供物业服务时,甲方、业主和物业使用人应给予必要配合。

第十四条 业主在室内装饰装修前,须填写《装修申请表》,缴纳装修保证金、办理《装修备案证》(视具体情况办理《动火许可证》),申报装修方案及图纸,经主管部门或乙方审核批准后方可实施;室内装饰装修房屋的业主或其授权委托人应与乙方签订书面的《室内装饰装修管理服务协议》,就允许施工的时间、对其他业主的影响、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用等事项进行约定。

第十五条 室内装饰装修的业主须严格遵守《住宅室内装饰装修管理办法》、《业主规约》、《襄阳市城市新建住宅小区安全防范设施建设实施办法》的规定,按照室内装修的消防要求配备相应数量的消防器材,在安全、公平、合理的原则下,正确处理房屋的给排水、通风、采光、通行、卫生、环保等方面的相邻关系,不得侵害他人的合法权益,包括但不限于以下内容:

- (一)禁止变动建筑主体和承重结构;禁止将没有防水要求的房间或阳台改为卫生间、厨房间;禁止扩大承重墙上原有的门窗尺寸及拆除连接阳台的砖、混凝土墙体等;禁止损坏房屋原有的节能设施;禁止其他影响建筑结构和使用安全的行为;
- (二)在未经政府及市政单位批准的前提下,不得搭建建筑物、构筑物;不得改变住宅

外立面及在非承重墙上开门、窗;不得拆改供暖、燃气管道和设施;

(三)装修卫生间、厨房前须做好防水实验,权责界定清晰:需要钻挖地面或墙体时,须提前熟悉本房屋单元的管网分布,保护埋地、埋墙的隐蔽工程(如供水、供电、通讯、采暖等);装饰装修期间注意保护相邻业主的管网通畅,防止装修垃圾堵塞管道,因室内装修造成相邻住户的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品损坏等,装修人应负责修复和赔偿;

(四)甲方、业主及其授权委托人不得擅自将住宅改变为商业用途,业主确需改变住宅使用性质的,须经有利害关系的业主同意,并按照相关法律、法规规定办理相应手续;

(五)装修垃圾委托乙方清运的,要按规定缴纳垃圾清运费,并自行及时清运堆放到指定地点,不得堆放在公共过道、大堂、电梯厅、单元门口等非指定堆放的公共区域。

第十六条 为维护社区公共秩序,乙方可视情况根据甲方竣工时物业管理区域内各组团、围合的实际状况对本物业管理区域实行封闭式管理或开通、锁闭门禁管理,业主及物业使用人应当认可。

第十七条 乙方应结合本小区的实际情况,编制物业管理方案、年度服务计划、年度维修养护计划、年度费用概预算和决算报告,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,及时处理业主和物业使用人的投诉,自觉接受甲方及业主的监督。

第七章 违约责任

第十八条 乙方违反本合同约定的义务,或者发生法律、法规、规章规定不得从物业服务活动的其他情形,致使不能完成本合同第四条约定的服务项目和服务质量的,甲方有权依法解除本合同,乙方预收的物业服务资金或物业服务费用应当返还给相应甲方、使用人;造成业主使用人经济损失的,乙方应予以经济赔偿。甲方解除合同的,乙方应在甲方通知的合理时间内与甲方作为招标人选聘或全体业主共同选聘的新物业服务企业或其他管理人完成交接手续。

第十九条 乙方未按照本合同约定维护公共区域秩序,造成业主、物业使用人、财产损坏的,乙方应按照过错大小承担相应责任。

第二十条 乙方违反本合同约定,擅自提高物业服务收费标准,对超出部分业主有权拒绝支付,已经支付的,业主有权要求乙方全额退还。

第八章 其他事项

第二十一条 在不可预见的情况下(包括但不限于发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、生命救护、协助公安机关执行任务等),为维护公众、业主或物业使用人切身利益,采取紧急避险措施造成业主或物业使用人财产损害的,乙方可以免责。

第二十二条 因不可抗力或意外事件(如高空抛物)导致业主或物业使用人人身、财产损害或物业服务中断,或乙方事先已告知业主和物业使用人维修养护房屋共用部位、共用设施设备,暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失,或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,或业主、物业使用人违反本合同约定,不履行相关义务造成损失,乙方不承担责任。

第二十三条 乙方工作人员与甲方不存在任何劳动关系、隶属关系及薪资关系,因乙方员工在工作中或在上下班途中所发生的任何责任事故,全部责任及费用由乙方承担。

第二十四条 本合同未尽事宜,依据乙方物业管理服务方案书,甲乙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的法律效力;若补充协议与本合同存在不一致的,以补充协议为准;本合同及其附件、补充协议中未规定的事项,均遵照中华人民共和国及其地方性的有关法律、法规和政策执行;

第二十五条 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;

第二十六条 本合同在履行中发生争议,双方可通过协商解决或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;协商不成的,可向本小区所在地人民法院起诉。

第二十七条 本合同一式叁份,甲方执壹份,乙方执壹份,物业管理行政主管部门执壹份;本合同自双方签字盖章之日起生效。

甲方: (签章)

授权代表:

日 期: 年 月 日

乙方: (签章)

授权代表:

日 期: 年 月 日