

# 陕西省住房和城乡建设厅 陕西省市场监督管理局 文件

陕建发〔2023〕1030号

## 陕西省住房和城乡建设厅 陕西省市场监督管理局 关于印发《陕西省物业服务合同 (示范文本)》的通知

各设区市住建局、市场监管局，杨凌示范区住建局、市场监管局，韩城市住建局、市场监管局，神木市、府谷县住建局、市场监管局：

为贯彻落实《陕西省物业管理条例》《陕西省物业服务收费管理办法》（陕发改价格〔2019〕924号）相关精神，规范物业管理活动，引导业主、物业使用人、物业服务人通过

合同约定，明确各自的权利与义务，减少物业服务管理纠纷。  
省住房和城乡建设厅、省市场监督管理局制定了《陕西省物业服务合同（示范文本）》，现印发你们，供物业服务合同双方在订立合同时参照使用。

附件：《陕西省物业服务合同（示范文本）》



# 物业服务合同

(示范文本)

陕西省住房和城乡建设厅  
陕西省市场监督管理局 制定

2023年3月

## 提示与说明

一、为规范物业服务行为，依据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《陕西省物业服务管理条例》等有关法律法规制定本合同，供物业服务合同双方在订立合同时参照使用。

二、物业服务合同双方在订立、履行合同中，应当遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，相互尊重，充分协商，严格履行。

三、合同中相关条款附有空白行，供双方协商约定。经合同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。

(合同编号: \_\_\_\_\_)

## 陕西省物业服务合同

(示范文本)

甲方(委托方): \_\_\_\_\_;  
负责人: \_\_\_\_\_;  
通信地址: \_\_\_\_\_;  
业主委员会/物业管理委员会备案回执号: \_\_\_\_\_;  
联系电话: \_\_\_\_\_;  
邮政编码: \_\_\_\_\_。

乙方(受托方): \_\_\_\_\_;  
法定代表人: \_\_\_\_\_;  
地址: \_\_\_\_\_;  
统一社会信用代码: \_\_\_\_\_;  
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》《陕西省物业管理条例》等相关法律法规规定,甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上,就甲方通过\_\_\_\_方式选聘乙方对\_\_\_\_\_ (物业名称) (以下简称“本物业”)提供物业服务管理事宜,订立本合同。

乙方提供服务的受益人为业主,业主享有本合同约定的相关权利,

履行本合同约定的相关义务，承担相应的民事责任。

## 第一章 物业基本情况

### 第一条 基本情况

物业名称：\_\_\_\_\_；

物业类型：\_\_\_\_\_；

坐落位置：\_\_\_\_\_；

物业服务区域四至：

东至\_\_\_\_\_；

南至\_\_\_\_\_；

西至\_\_\_\_\_；

北至\_\_\_\_\_。

占地面积：\_\_\_\_\_平方米；

总建筑面积：\_\_\_\_\_平方米（含停车场）；

其中，

住宅：\_\_\_\_\_平方米；

商业：\_\_\_\_\_平方米；

其他物业类型：\_\_\_\_\_平方米；

停车位数量\_\_\_\_\_个，其中地上\_\_个，地下\_\_个。

（规划平面图见附件一，物业构成明细见附件二）

## 第二章 服务内容与质量等级

**第二条** 在物业服务区域内，依照法律、法规规定公开服务、收费、

经营与收益等方面事项，乙方提供的物业服务包括以下内容：

（一）共有部分、共用设施设备的运行、维修、养护和经营管理（物业共有部分明细见附件三，共用设施设备明细见附件四）；

（二）共有部分和相关场地的清洁卫生，病媒生物防治，雨、污水管道的疏通，公共垃圾的收集、清运以及依法履行垃圾分类相关事项；

（三）公共绿化、园艺景观及附属设施设备的日常养护、维修和管理；

（四）公共秩序维护、安全防范等事项的管理服务；

（五）车辆停放管理服务；

（六）装饰装修管理服务；

（七）维护物业服务区域内道路安全、畅通；

（八）保存和管理承接查验时移交的档案资料；

（九）建立和保存与业主权益相关的物业服务档案和资料；

（十）依法收集、保存和使用在物业服务过程中获取的业主个人信息；

（十一）协助、配合政府部门开展物业服务区域内的应急管理工作；

（十二）\_\_\_\_\_；

（十三）法律、法规规定或者本合同约定的其他事项。

**第三条** 在物业服务区域内，乙方可以就本合同约定范围之外的服务与相关业主另行约定和收取相应的服务费用，乙方提供的其他服务包括以下事项：

1、\_\_\_\_\_；

2、\_\_\_\_\_；

3、\_\_\_\_\_。

**第四条** 乙方提供的物业服务管理质量等级为《陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）》中的第\_\_\_\_级服务管理标准（见附件五）；

业主、物业使用人可以委托第三方评估机构对服务管理质量等级进行评估，评估结果作为乙方服务质量等级履行状况的依据。

**第五条** 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特约服务，服务内容和费用由双方另行约定。

### 第三章 权利义务

**第六条** 甲方的权利义务：

（一）监督乙方按本合同约定提供物业服务及履行其公开作出的有利于业主的服务承诺；

（二）审核乙方提交的物业服务方案及公共管理制度，听取乙方提出的合理化建议；

（三）监督乙方实施物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划等；

（四）将业主大会制定和修改的《管理规约》作为本合同附件，根据业主大会的决定，依照法定程序选聘和解聘乙方，续签或者解除本合同；

（五）对业主、物业使用人违反《管理规约》的行为，依照《管理规约》的约定进行劝阻、制止，依法采取相关措施；

（六）督促业主、物业使用人按时支付物业服务相关费用，对拒不履行业主义务的行为采取以下措施：

1. \_\_\_\_\_；

2. \_\_\_\_\_。



(七) 负责本物业业主的住宅专项维修资金的交存、管理、使用和筹集方案的拟定，并监督实施；

(八) 按照有关规定向乙方提供能够直接投入使用的物业服务用房，配置标准要求按照《陕西省物业服务管理条例》第十八、十九条规定执行；

(九) 按照有关规定向乙方移交承接查验时的相关资料；

(十) 审查乙方提出的财务预算和决算（适用于酬金制），聘请第三方专业机构对乙方服务、物业费调整、公共收益成本等进行评估和审计，结果作为处理相关事务的依据；

(十一) 监督乙方对物业服务区域内公共收益的收支使用，督促乙方建立共有部分经营的独立账目和资金管理制度，定期向业主公开公共收益收支分配情况；

(十二) 监督乙方按合同约定履约，落实重大事项告知、服务内容标准公示等制度，制定物业服务考评机制和考评标准，并按照制度和标准对乙方进行考核；

(十三) 协助乙方做好物业服务宣传教育、文化活动等工作；

(十四) \_\_\_\_\_；

(十五) 有关法律、法规规定的其他权利义务。

#### **第七条 乙方的权利义务：**

(一) 根据本合同约定提供物业服务，向业主、物业使用人收取物业服务费用，通过合法有效方式解决拖欠物业服务费用等问题；

(二) 根据本合同约定的服务事项、质量等级和服务标准提供质价相符的服务，并履行物业服务义务，接受业主的监督；

(三) 结合本物业的实际情况，制定物业服务各项公共管理制度，编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划等；

（四）可以将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人，但不得将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；

（五）按照本合同约定，维护物业服务区域内的基本秩序，保护业主的人身、财产安全，对物业服务区域内违反国家、本省有关物业服务管理的法律法规和《管理规约》的行为，应当及时采取合理措施告知、劝阻和制止，告知、劝阻和制止无效时，应当及时报告有关部门并协助处理；

（六）制定物业服务区域内自然灾害、治安消防、设施设备故障等突发事件应急预案，并定期组织演练。发生突发事件时，在采取应急措施的同时，应当及时向有关部门报告，协助做好相关配合处置工作；

（七）定期进行安全检查，发现事故隐患时应当及时发出警示和采取处置措施，并向有关部门报告；

（八）不得擅自占用共有部分、共用设施设备或改变其用途；不得擅自占用、挖掘物业服务区域内的道路、场地；不得擅自占用、改造和损坏人民防空工程设施；不得擅自变更物业服务用房的位置，抵押、分割、转让或者改变其用途；

（九）建立和保存与业主权益相关的物业服务档案和资料，依照法律、法规规定收集、保存和使用在物业服务过程中获取的业主个人信息，不得将业主个人信息用于物业服务管理活动之外的其他用途；

（十）向业主、物业使用人告知物业使用有关规定和装饰装修等禁止行为及注意事项，物业服务人员在从事物业服务、维护公共秩序时，不得侵害业主、物业使用人的合法权益；

（十一）履行公开作出的有利于业主的服务承诺，并将承诺作为本合同的有效组成部分；

(十二)应当定期将服务的事项、负责人员、服务质量等级、服务管理标准、收费项目及明细、收费标准、履行情况,以及业主共有部分的经营与收益情况以合理方式向业主公开,接受业主监督;

(十三)\_\_\_\_\_;

(十四)有关法律、法规规定的其他权利义务。

## 第四章 服务费用

**第八条** 本物业服务区域内物业服务标准按照附件五执行,收费采取以下第\_\_\_种计费方式:

1、**包干制**。由业主向乙方支付固定物业服务费,乙方依照合同约定事项提供服务,盈亏均由乙方享有或者承担。

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;

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。

乙方按照上述标准收取物业服务费用后,不得再向业主、物业使用人收取与物业服务有关的其他费用,并按本合同约定的服务内容和质量等级标准提供服务,盈余或亏损由乙方享有或承担。

2、**酬金制**。按物业服务资金的一定金额作为乙方服务酬金,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。

物业服务资金由业主按其所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；  
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。

乙方采取以下第\_\_\_\_种方式提取酬金：

(1) 乙方按每（月/季）以\_\_\_\_元为标准从预收的物业服务费用中提取。

(2) 乙方按每（月/季）应收的物业服务资金\_\_\_\_%的比例提取。

(3) \_\_\_\_\_。

物业服务支出应全部用于本合同约定的支出或业主共同决定的与物业服务有关的其他事项支出。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。

**第九条** 实行物业服务费用包干制的，物业服务费用由物业服务成本、法定税费和乙方的利润构成。

实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金的构成包括物业服务支出和乙方的酬金。

物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

(一) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

(二) 物业共有部分、共用设施设备的日常运行维护费用；

(三) 物业服务区域清洁卫生费用；

(四) 物业服务区域绿化、养护费用；

(五) 物业服务区域秩序维护费用；

(六) 办公费用；

(七) 乙方固定资产折旧；

(八) 物业共有部分、共用设施设备及公众责任险等费用;

(九) \_\_\_\_\_ ;

(十) 经业主或业主大会同意的其他费用。

物业共有部分、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造费用,应当通过维修资金予以列支,不得计入物业服务成本或物业服务支出。

**第十条** 物业服务费用按月计算、按\_\_\_\_\_(月/季)支付,业主应于物业交付次日起支付物业服务费,业主或物业使用人应按时履行支付义务。

**第十一条** 物业服务费用按照房屋建筑面积收取。已办理不动产权属证书的房屋,按照权属证书记载的建筑面积计算。

已售出但尚未取得不动产权属证书的房屋,按物业买卖合同记载的建筑面积计算。不动产权属证书办理后,次月起按照不动产权属证书记载的建筑面积计算。

**第十二条** 经业主验收,暂不使用或者使用后因自身原因空置一个月以上的房屋、自有或者租赁车位,经乙方登记确认后,其空置期间物业服务费按收费标准的\_\_\_\_%支付(最高不超过70%)。

**第十三条** 业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费用的从其约定,但业主应及时书面告知乙方。物业使用人不按约定支付物业服务费用的,由业主承担连带责任。

**第十四条** 业主、物业使用人于每个支付费用周期起始日起\_\_\_\_日内支付物业服务费。逾期未支付的,应当承担违约责任。

乙方可以以通知书、电子邮件、手机短信等形式催告业主、物业使用人在合理期限内支付。

乙方不得采取停止供电、供水、供热等方式催收物业服务费。

**第十五条** 实施酬金制计费方式，乙方应当向全体业主公布物业服务年度计划和物业服务资金年度预决算，至少每半年在物业服务区域显著位置公示物业服务资金收支情况，并接受审计监督。

对物业服务费用收支情况有异议的，甲乙双方同意采取以下方式解决：

- 1、\_\_\_\_\_；
- 2、\_\_\_\_\_。

## 第五章 物业的经营与管理

**第十六条** 本物业服务区域停车服务费按照《\_\_\_\_市收费管理办法》中的第\_\_\_\_类标准支付，具体支付标准如下：

(1) 机动车露天车位：

按月：小型汽车\_\_\_\_\_元/月·辆；

        大型汽车\_\_\_\_\_元/月·辆；

按次：小型汽车\_\_\_\_\_元/次·辆；

        大型汽车\_\_\_\_\_元/次·辆。

(2) 机动车室内车位：

按月：小型汽车\_\_\_\_\_元/月·辆；

        大型汽车\_\_\_\_\_元/月·辆。

按次：小型汽车\_\_\_\_\_元/次·辆；

        大型汽车\_\_\_\_\_元/次·辆。

(3) 非机动车集中停放：

自 行 车：按月\_\_\_\_\_元/月·辆；

        按次\_\_\_\_\_元/次·辆。

电动自行车：按月\_\_\_\_\_元/月·辆；

按次\_\_\_\_\_元/次·辆。

人力自行车：按月\_\_\_\_\_元/月·辆；

按次\_\_\_\_\_元/次·辆。

摩托车：按月\_\_\_\_\_元/月·辆；

按次\_\_\_\_\_元/次·辆。

(4)机动车辆停放，按次计费不分白昼，连续停车每8小时为一次。

(5)非机动车辆停放，按次计费不分白昼，连续停放每超过24小时加收一次。

临时停放30分钟之内的车辆，执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆，残疾人车辆（仅限小区地面无障碍车位停放的由残疾人驾驶的的车辆）临时进入物业服务区域停放的，不得收取费用。

**第十七条** 固定车辆长期停放的车位，乙方应与车位使用人签订书面的停车管理服务协议，明确双方在车位使用及停车管理服务等方面的权利义务。

**第十八条** 乙方接受专业经营单位委托代收代缴费用的，应当按专业经营单位收费标准收费，不得加价收费：

(一) 水费：\_\_\_\_\_；

(二) 电费：\_\_\_\_\_；

(三) 燃气费：\_\_\_\_\_；

(四) 供暖费：\_\_\_\_\_；

(五) 其他：\_\_\_\_\_。

收费标准有调整的，按照调整后的标准执行。乙方不得向业主收取手续费等额外费用。

**第十九条** 物业服务人等利用业主共有部分、共用设施设备进行经营的，产生的收入扣除经营合理成本后属于业主共有，应独立建账核算收支，单位和个人不得擅自挪用和侵占。甲乙双方确认乙方合理成本为经营收益总额的\_\_\_\_%，业主可以对共有部分收益进行审计。

**第二十条** 属于业主所有的公共收益按下列方式分配：

1. 按季度补充维修资金，补充比例为经营收益的\_\_\_\_%(不低于50%);
2. \_\_\_\_\_。

## 第六章 物业使用与维护管理

**第二十一条** 甲方应依据《管理规约》配合乙方制定本物业服务区域内物业共有部分和共用设施设备的使用、安全防范、公共秩序和环境卫生维护等方面的管理制度，并配合监督乙方实施。

乙方提供服务管理时，业主、物业使用人应给予必要配合支持。

**第二十二条** 甲乙双方应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，及时处理业主和物业使用人的投诉，接受业主和物业使用人的监督。

**第二十三条** 专业经营单位和个人不得擅自占用、挖掘物业服务区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会或者物业管理委员会及物业服务人的同意；物业服务人确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会或者物业管理委员会的同意。

专业经营单位和个人应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

**第二十四条** 乙方应与业主签订书面装饰装修管理服务协议，就施工



的时间、装修垃圾清运与处置、\_\_\_\_\_等事项进行约定，事先书面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，并对房屋装饰装修施工进行监督。

## 第七章 合同变更与解除

**第二十五条** 本合同物业服务期限为\_\_\_\_年，自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。合同期满，双方无异议的，本合同顺延。

甲方重新选聘物业服务人并签订物业服务合同之日起，本合同终止。

**第二十六条** 本合同期限届满前九十日，甲方应当组织召开业主大会决定选聘或者续聘物业服务人。决定续聘的，与乙方重新签订物业服务合同。决定选聘新的物业服务人的，应当提前六十日书面通知乙方，乙方应当在物业服务合同终止之日起十五日内退出物业服务区域。

**第二十七条** 合同履行期限内，经本物业服务区域内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，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的，可变更、解除本合同或另行签订补充协议。

**第二十八条** 业主根据法定程序共同决定解聘乙方的，应当提前六十日书面通知乙方。解除合同给乙方造成损失的，除不可归责于乙方的事由外，业主应当赔偿乙方损失。

在新物业服务人进驻前，乙方继续提供物业服务的，业主承担物业服务费的支付义务，原前期物业服务合同继续有效，服务期限为不定期。

业主依照法定程序选聘新物业服务人的，甲乙双方应配合业主办理相关移交手续，并协助新物业服务人进场服务。

**第二十九条** 合同履行期限内，乙方的服务达不到本合同约定服务内

容和标准的，业主、业主委员会（物业管理委员会）有权要求乙方在合理期限内整改。

**第三十条** 乙方在本物业项目提供服务，因严重失信信用被住房和城乡建设主管部门纳入失信名单列为较差物业服务项目的，甲方、业主有权解除合同。

**第三十一条** 本合同终止，乙方应在十五日内退出物业服务区域，并将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的管理服务档案资料、竣工验收资料、公共收益余额、属于全体业主所有的财物等完整地移交、交还给甲方，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。

**第三十二条** 乙方应当在本合同终止之日起十五日内退出物业服务区域，并向甲方移交下列资料和财物，配合新的物业服务人做好交接移交工作，并如实告知物业的使用和管理状况：

（一）业主共有的公共收益结余资金；

（二）办理物业承接查验手续时移交给乙方的资料；

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. 建筑物及其附属设施质量保修文件和使用说明文件；

4. 物业服务区域划分的相关文件；

5. 物业服务所必需的其他资料。

（三）物业服务用房及配备的办公设施设备；

（四）乙方建立和保存与业主权益相关的物业服务档案和资料；

（五）本合同履行期间配置的属于业主共用的设施设备；

(六) 其他应当移交的资料和财物。

乙方以业主拖欠物业服务费、阶段工作未完成、对业主共同决定有异议、其他纠纷未解决等为由，拒绝退出及办理移交手续的，交由住建部门进行处理。

## 第八章 专项维修资金

**第三十三条** 物业买受人应当按照所拥有物业的建筑面积交存维修资金，每平方米建筑面积交存首期维修资金的标准为当地住宅建筑安装工程每平方米造价的 5%至 8%。

**第三十四条** 维修资金应当存入银行专户，按幢立账、按户核算。房屋所有权转让时，结余的维修资金随所有权同时转移。

**第三十五条** 维修资金应当专项用于建筑区划内住宅共有部分、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造，不得挪作他用。使用应遵循方便快捷、公开透明、受益人和负担人相一致的原则。

**第三十六条** 业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额 30%的应当及时续交，续交方案由业主大会决定。

## 第九章 物业服务用房

**第三十七条** 甲方应在本合同生效后七日内，向乙方提供具备水、电、通风、采光等基本条件，能够直接投入使用的物业服务用房。

物业服务区域内建筑面积三十万平方米以下的，按建筑面积的千分之三提供，但最低不得少于一百平方米；建筑面积超过三十万平方米的，除按照三十万平方米的千分之三提供外，超过部分按千分之一的标准提供。

**第三十八条** 物业服务用房建筑面积为\_\_\_\_平方米，其中位于地面以

上的建筑面积不低于物业服务用房建筑面积的百分之五十。物业服务用房应当配置独立的水、电等计量器具。

**第三十九条** 物业服务用房属于全体业主共有，并依法办理产权登记。乙方在合同期限内无偿使用，并负责维修、养护物业服务用房，不得擅自进行买卖和抵押，不得擅自改变其用途。

本合同终止时，乙方应将物业服务用房交还给甲方。

## 第十章 违约责任

**第四十条** 业主、物业使用人违反本合同约定，未能按时足额支付物业服务费用，经乙方书面催告合理期限内仍未支付的，应自逾期之日起按\_\_\_的标准支付违约金（最高不超过日万分之二）。

除前条规定情况外，业主、物业使用人违反本合同约定，致使乙方的服务未能达到本合同约定的服务内容标准的，乙方不承担违约责任，给乙方造成损失的，业主、物业使用人承担赔偿责任。

**第四十一条** 乙方违反本合同约定，擅自提高物业服务收费标准的，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，业主和物业使用人有权要求乙方双倍返还。

甲乙双方任何一方无正当理由提前解除合同的，应当向对方支付人民币\_\_\_元的违约金；给对方造成的损失超过违约金，应当对损失承担赔偿责任。

**第四十二条** 合同履行期限内，乙方的服务达不到本合同约定的服务管理质量等级标准，甲方有权要求乙方在合理期限内整改，并减免相应的物业服务费。造成业主损失的，乙方应当承担赔偿责任。

**第四十三条** 在物业服务中发生下列事由，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分、共用设施设备已经提前 24 小时告知业主和物业使用人,暂时停水、停电、停用设施设备而造成损失的;
- 4、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、信息、通讯、有线电视等专业设施设备运行障碍造成损失的,但乙方在接到通知后未及时通知业主或者物业使用人的情形除外;
- 5、\_\_\_\_\_。

**第四十四条** 业主、物业使用人违反本合同约定的义务,造成物业损坏的,业主、物业使用人应当负责赔偿损失承担责任。

**第四十五条** 本合同在履行中发生的争议,由双方当事人协商解决,也可以请求街道办事处或者乡(镇)人民政府、人民调解委员会组织调解。协商、调解不成的,按下述第\_\_\_\_种方式解决:

- 1、提交\_\_\_\_仲裁委员会仲裁;
- 2、依法向物业所在地人民法院起诉;
- 3、\_\_\_\_\_。

## 第十一章 其他事项

**第四十六条** 本物业服务区域内的会所委托乙方经营管理的,乙方按下列标准向会所使用人收取费用:

1. \_\_\_\_\_;
2. \_\_\_\_\_。

**第四十七条** 本合同未尽事宜,双方可另行书面签订补充协议,补充协议与本合同不一致的,以补充协议为准。

**第四十八条** 本合同附件均为合同有效组成部分,自双方签字盖章之

日起生效。本合同一式\_\_\_份，由甲方执\_\_\_份、乙方执\_\_\_份，向县（市、区）住房和城乡建设主管部门备案\_\_\_份，均具有同等法律效力。

附件一：规划平面图

附件二：物业构成明细

附件三：物业共有部分明细

附件四：物业共用设施设备明细

附件五：（小区名称）物业服务标准

甲方（签章）：

负责人/授权代表：

年 月 日

乙方（签章）：

法定代表人/授权代表：

年 月 日

附件 1

## 规划平面图

## 附件 2

## 物业构成明细

类型	楼（幢）号	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			
办公楼			
自行车库			
机动车车库			
会所			
学校			
幼儿园			
文化活动场所			
合计			
备注			



### 附件 3

## 物业共有部分明细

- 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、天井\_\_\_\_\_；
- 7、户外墙面\_\_\_\_\_；
- 8、楼面\_\_\_\_\_；
- 9、传达室\_\_\_\_\_；
- 10、监控室\_\_\_\_\_；
- 11、水泵房\_\_\_\_\_；
- 12、垃圾台\_\_\_\_\_；
- 13、道路\_\_\_\_\_；
- 14、停车场\_\_\_\_\_；
- 15、围墙\_\_\_\_\_；
- 16、大门\_\_\_\_\_；
- 17、\_\_\_\_\_。

附件 4

## 物业共用设施设备明细

1、电梯:

垂直梯\_\_\_\_部; 扶梯\_\_\_\_部。

2、绿化率: \_\_\_\_%, 计\_\_\_\_平方米;

楼间、集中绿地\_\_\_\_平方米; 砖石铺装\_\_\_\_平方米。

3、区域内市政:

【道路】 【楼间道路】 \_\_\_\_平方米;

【室内外上下水管道】 \_\_\_\_米;

【沟渠】 \_\_\_\_;

【蓄水池】 \_\_个;

【化粪池】 \_\_个;

【污水井】 \_\_个;

【雨水井】 \_\_个;

变配电系统包括\_\_\_\_;

高压双路供电电源;

公共照明设施【路灯】 \_\_\_\_个; 【草坪灯】 \_\_个; 【】 \_\_个;

【物业服务区域的外围护栏及围墙】\_\_\_\_;

【高压水泵】 【高压水箱】 \_\_个;

【污水泵】 \_\_个;

【中水及设备系统】 \_\_\_\_;

【       】\_\_\_\_\_。

- 4、【燃气调节站】\_\_\_\_\_；
- 5、消防设施包括\_\_\_\_\_；
- 6、监控设施包括\_\_\_\_\_；
- 7、避雷设施包括\_\_\_\_\_；
- 8、空调设备：【中央空调系统】使用范围\_\_\_\_\_；
- 9、电视共用天线；
- 10、电脑网络线；
- 11、电讯电话；
- 12、地上机动车停车场\_\_\_\_个车位，\_\_\_\_平方米；
- 13、地下机动车停车场\_\_\_\_个车位，\_\_\_\_平方米；
- 14、非机动车库\_\_\_\_平方米；
- 15、垃圾中转站\_\_个；
- 16、信报箱\_\_个；
- 17、共用设施设备用房\_\_\_\_平方米；
- 18、物业服务用房\_\_\_\_平方米；
- 19、\_\_\_\_\_；
- 20、\_\_\_\_\_。

附件 5

## 陕西省住宅小区物业服务管理指导标准（试行）

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
<p><b>(一)</b> <b>基</b> <b>本</b> <b>要</b> <b>求</b></p>	<p>1. 按规定签订“前期物业服务合同”或“物业服务合同”（以下简称“合同”），并按规定办理备案手续。</p> <p>2. 物业服务人应当建立物业项目管理制度（包括行政管理制度、档案管理制度、人力资源管理制度、财务管理制度、标识管理制度、安全生产管理制度、装饰装修管理制度、应急事件处置管理规定、供方管理/服务外包制度、客户服务管理制度、房屋及设施设备维修保养管理制度、秩序维护管理制度、环境清洁管理制度、绿化管理制度、节能环保管理制度、职业健康管理制度等），承接项目有完善的物业服务管理方案。</p> <p>3. 承接项目时，按规定对物业服务区域的共有部分、共用设施设备进行承接查验，公开承接查验结果；按规定办理物业承接查验手续，并向县（市、区）住建部门备案。</p> <p>4. 建立和保存以户为单位的业主、房屋共有和共用设施设备相关的物业服务档案和资料（业主名册及联系方式、小区共有部分经营管理档案、住宅装饰装修相关资料等），档案和资料齐全，分类成册，实施动态管理，方便查阅。</p> <p>5. 标识管理体系完善，各项标识（包括禁止标志、警告标志、提示标志、消防安全标志、道路引导标志、公共信息标识、设施设备标识等）清晰、合理、规范，指示准确（如管理区域主出入口设有平面示意图，涉及人身安全、交通安全的场所设有警示标识，建筑组团及幢、单元（门）、户门以及配套标志规范、清晰，人民防空工程有标注）；在显著位置设立物业服务信息监督公示栏。</p> <p>6. 在物业服务区域内显著位置公示：服务事项，服务质量等级、服务标准，收费项目及明细、收费标准、企业信息、企业人员及投诉举报电话；机动车辆停放服务费、机动车辆场地占用费的收取标准；住宅专项维修资金使用情况；业主共有部分的经营与收益情况等。</p> <p>7. 物业服务企业员工分类统一着装，佩戴标牌，行为规范，用语文明，服务主动、热情。</p> <p>8. 从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书。</p> <p>9. 制定物业服务区域内突发公共事件应急预案，配备相应的应急救援装备和物资，并定期组织演练。发生突发公共事件时，在</p>		

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(一) 基本要求	<p>采取应急措施的同时，及时向有关部门报告，并协助做好配合工作。</p> <p>10. 定期进行安全检查，发现共有部分、共用设施设备安全隐患时，应当及时发出警示、采取处置措施，并书面向建设单位、相关部门和业委会（物管会）报告。</p> <p>11. 按合同约定，对物业服务区域内共有部分进行日常管理和维护，巡检和保养记录齐全。</p> <p>12. 根据物业实际使用年限，定期检查物业服务区域内共有部分的使用状况，及时编制维修、更新、改造计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议；根据业主或业主大会的决定和国家相关规定组织维修。</p> <p>13. 有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确。有设备台账、运行记录和巡查记录。</p> <p>14. 严格执行设备运行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录，定期培训演练并有记录。</p> <p>15. 设备用房应保持整洁卫生、通风良好，无跑、冒、滴、漏、鼠害等现象。</p> <p>16. 建立企业内部培训体系，定期组织从业人员培训、考核。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 物业服务人证照齐全，向社会做出信用承诺。</p> <p>2. 物业服务人应履行社会责任，在街道办事处或者乡（镇）人民政府的领导下配合做好应急保障工作。</p> <p>3. 鼓励物业服务人使用计算机网络、物联网、APP 等手段进行服务管理，建立智慧物业管理服务平台，对客户信息、收费、房屋维修、设施设备维护保养、工作计划、财务、人事等事项采用管理系统实行信息化管理。</p> <p>4. 按照合同约定和物业的使用性质，物业服务人应妥善维修、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。</p> <p>5. 对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防、公共卫生、动物管理以及物业装饰装修和使用等法律法规的行为，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。</p>		

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(二) 客 户 服 务	<p>1. 物业服务从业人员人均服务建筑面积，多层项目在 3000 平方米以下、高层项目在 2000 平方米以下，项目客服人员人均服务户数不多于 500 户。</p> <p>2. 物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，设置并公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉、求助。建立回访制度，有回访记录，年回访率 98% 以上。</p> <p>3. 建立服务品质和质量反馈机制，定期面向业主征求意见，留存工作痕迹并向全体业主公示结果。每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，以常住户为基准，征求覆盖率不低于 90%，满意率 85% 以上。</p> <p>4. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 客户意见、建议应在 12 小时内回复，求助、投诉应在 24 小时内反馈。</p> <p>2. 建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率 100%，回访率 100%。</p>	<p>1. 物业服务从业人员人均服务建筑面积，多层项目在 3500 平方米以下、高层项目在 2500 平方米以下，项目客服人员人均服务户数不多于 600 户。</p> <p>2. 物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 95% 以上。</p> <p>3. 建立服务品质和质量反馈机制，定期面向业主征求意见，留存工作痕迹并向全体业主公示结果。每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，以常住户为基准征求覆盖率不低于 90%，满意率 80% 以上。</p> <p>4. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 客户意见、建议应在 24 小时内回复，求助、投诉应在 36 小时内反馈。</p> <p>2. 建立投诉受理制度，有投诉受理记录，投诉受理率 100%，回访率 90%。</p>	<p>1. 物业服务从业人员人均服务建筑面积，多层项目在 4000 平方米以下、高层项目在 3000 平方米以下，项目客服人员人均服务户数不多于 700 户。</p> <p>2. 物业服务区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示 24 小时服务电话，受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉。建立回访制度，有回访记录，年回访率 90% 以上。</p> <p>3. 建立服务品质和质量反馈机制，定期面向业主征求意见，留存工作痕迹并向全体业主公示结果。每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，以常住户为基准征求覆盖率不低于 90%，满意率 75% 以上。</p> <p>4. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 客户意见、建议应在 36 小时内回复，求助、投诉应在 48 小时内反馈。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(二) 客户服务	<p>3. 每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。</p> <p>4. 采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式, 倡导和谐社区建设, 每年开展 2 次以上文体活动, 积极配合参与社区文化建设。</p> <p>5. 在提供特约服务时, 应根据服务需要与业主另行约定, 明确双方的权利、义务和责任。</p>	<p>3. 每年至少开展 2 次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。</p> <p>4. 采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式, 倡导和谐社区建设, 每年开展 2 次以上文体活动, 积极配合参与社区文化建设。</p> <p>5. 在提供特约服务时, 应根据服务需要与业主另行约定, 明确双方的权利、义务和责任。</p>	<p>2. 建立投诉受理制度, 有投诉受理记录, 投诉受理率 100%, 回访率 80%。</p> <p>3. 每年至少开展 1 次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等知识宣传。</p> <p>4. 采用宣传资料、宣传栏、网络信息等形式, 倡导和谐社区建设, 每年开展 2 次以上文体活动, 积极配合参与社区文化建设。</p> <p>5. 在提供特约服务时, 应根据服务需要与业主另行约定, 明确双方的权利、义务和责任。</p>
(三) 公共秩序维护	<p>1. 物业服务区域主出入口 24 小时值班, 12 小时立岗, 重点区域(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物业管理区域)、重点部位(发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所)每 2 小时巡查 1 次, 并有巡查记录。</p> <p>2. 物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的, 应 24 小</p>	<p>1. 物业服务区域主出入口 24 小时值班, 8 小时立岗, 重点区域(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物业管理区域)、重点部位(发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所)每 4 小时巡查 1 次, 并有巡查记录。</p> <p>2. 物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统的, 应 24 小</p>	<p>1. 物业服务区域主出入口 24 小时值班, 重要区域(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物业管理区域)、重点部位(发电机房、变配电机房、资料室、外围商铺及有易燃易爆物品场所)每 6 小时巡查 1 次, 并有巡查记录。</p> <p>2. 物业服务区域主出入口、重点区域、重点部位设有安防监控报警系统</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(三) 公共秩序维护	<p>时值守，视频资料至少留存 30 日，法律法规另有规定的从其规定。</p> <p>3. 进出物业服务区域的车辆实行登记管理，引导车辆出入，有序停放。</p> <p>4. 对进出物业服务区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。</p> <p>5. 引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 物业管理区域设有停车场（库）、库车位平面图；公示停车场（库）管理规定、停车收费标准；停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范；固定车辆签订停车管理服务协议，车辆进出记录完整；车辆进出道闸设施运行正常。</p> <p>2. 非机动车车辆管理制度完善；按规定位置停放，管理有序；宣传安全使用电动车，严禁在建筑内共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充</p>	<p>时值守，视频资料至少留存 30 日，法律法规另有规定的从其规定。</p> <p>3. 进出物业服务区域的车辆实行登记管理，引导车辆有序停放。</p> <p>4. 对进出物业服务区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。</p> <p>5. 引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 物业管理区域设有停车场（库）、库车位平面图；公示停车场（库）管理规定、停车收费标准；停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范；固定车辆签订停车管理服务协议，车辆进出记录完整；车辆进出道闸设施运行正常。</p> <p>2. 非机动车车辆管理制度完善；按规定位置停放，管理有序；宣传安全使用电动车，严禁在建筑内共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充</p>	<p>的，应 24 小时值守，视频资料至少留存 30 日，法律法规另有规定的从其规定。</p> <p>3. 进入物业服务区域的车辆实行登记管理。</p> <p>4. 对进出物业服务区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。</p> <p>5. 引导业主遵守管理规约（临时管理规约）的约定，禁止饲养家禽、家畜，饲养宠物必须符合相关规定，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 物业管理区域设有停车场（库）、库车位平面图；公示停车场（库）管理规定、停车收费标准；停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范；固定车辆签订停车管理服务协议，车辆进出记录完整；车辆进出道闸设施运行正常。</p>



项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(三) 公共秩序维护	<p>电，发现违规行为及时制止，并报告业委会（物管会）和公安、消防部门。</p> <p>3. 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书；消防中控室实行双人 24 小时值班，值班记录完整；消防器材、设施有分布图及台账，配置符合规范，定期巡视、维修保养、检测并记录；消防安全隐患及时整改；保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象；按规定定期进行消防安全宣传，组织培训和消防演练，消防演练每年不少于 2 次，记录完整。</p> <p>4. 在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料，物防、技防设施完善。</p>	<p>电，发现违规行为及时制止，并报告业委会（物管会）和公安、消防部门。</p> <p>3. 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书；消防中控室实行双人 24 小时值班，值班记录完整；消防器材、设施有分布图及台账，配置符合规范，定期巡视、维修保养、检测并记录；消防安全隐患及时整改；保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象；按规定定期进行消防安全宣传，组织培训和消防演练，消防演练每年不少于 2 次，记录完整。</p> <p>4. 在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料，物防、技防设施完善。</p>	<p>2. 非机动车车辆管理制度完善；按规定位置停放，管理有序；宣传安全使用电动车，严禁在建筑内共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电，发现违规行为及时制止，并报告业委会（物管会）和公安、消防部门。</p> <p>3. 实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，签订消防安全目标责任书；消防中控室实行双人 24 小时值班，值班记录完整；消防器材、设施有分布图及台账，配置符合规范，定期巡视、维修保养、检测并记录；消防安全隐患及时整改；保障疏散通道、安全出口、消防车道畅通、无埋压侵占遮挡消火栓等消防设施现象；按规定定期进行消防安全宣传，组织培训和消防演练，消防演练每年不少于 2 次，记录完整。</p> <p>4. 在物业服务区域显著位置张贴高空抛物危害性的宣传资料，物防、技防设</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
			施完善。
(四) 房屋 管理	<p>1. 每周巡查 3 次物业服务区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共有部分的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。</p> <p>2. 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共有部分及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>3. 按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每日巡查 1 次装饰装修施工现场，对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等违反房屋装饰装修规定、管理规约（临时管理规约）及损害公共利益的行为及时制止，业主拒不改正或者已造成损害后果的，报告业委会（物管会）和有关部门依法处理。</p>	<p>1. 每周巡查 2 次物业服务区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共有部分的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。</p> <p>2. 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共有部分及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>3. 按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每 2 日巡查 1 次装饰装修施工现场，对施工进行有效监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等违反房屋装饰装修规定、管理规约（临时管理规约）及损害公共利益的行为及时制止，业主拒不改正或者已造成损害后果的，报告业委会（物管会）和有关部门依法处理。</p>	<p>1. 每周巡查 1 次物业服务区域楼宇单元门、楼梯通道以及其他共有部分的门窗、玻璃等，定期维护。</p> <p>2. 依据合同约定、管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等的要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共有部分及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门。</p> <p>3. 按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。每 3 日巡查 1 次装饰装修施工现场，对施工进行监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等违反房屋装饰装修规定、管理规约（临时管理规约）及损害公共利益的行为及时制止，业主拒不改正或者已造成损害后果的，报告业委</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(四) 房屋管理	<p>4. 物业服务区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p> <p>5. 物业服务区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p> <p>2. 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。</p>	<p>4. 物业服务区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p> <p>5. 物业服务区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p> <p>2. 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。</p>	<p>会（物管会）和有关部门依法处理。</p> <p>4. 物业服务区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。</p> <p>5. 物业服务区域道路平整，主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全、规范。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 楼内公共通道无杂物存放，保持畅通。</p> <p>2. 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。</p>
(五) 共用设施设备维护	<p>1. 定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>2. 每日至少 1 次对共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。</p> <p>3. 实行 24 小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修 12 小时之内或在双方约定时间到达现场。</p>	<p>1. 定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>2. 每周至少 3 次对共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。</p> <p>3. 实行 24 小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修 24 小时之内或在双方约定时间到达现场。</p>	<p>1. 定期检查消防设施设备，可随时启用；消防通道畅通。</p> <p>2. 每周至少 1 次对共用设施设备进行巡检，并有巡检记录。特种设备的巡检按相关标准执行。</p> <p>3. 设立 24 小时值班报修电话，急修半小时内到达现场，一般维修 48 小时之内或在双方约定的时间到达现场。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(五) 共用设施设备维护	<p>4. 共用照明设施完好率 98%以上,并按规定时间开关。</p> <p>5. 载人电梯 24 小时运行,准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。电梯巡视检查、维修保养记录完整,运行平稳,无异响,平层、开关正常。</p> <p>6. 物业服务区域设有水景、水系的,应及时维护、定期换水、定时开放。</p> <p>7. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和相应防范措施。</p> <p>8. 二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。</p> <p>9. 对雨、污水管道每月检查 1 次,每年对雨、污水管道全面疏通 1 次,下雨天及时疏通,确保排水、排污通畅。</p> <p>10. 对化粪池每月检查 1 次,每年清掏 2 次。</p>	<p>4. 共用照明设施完好率 95%以上,并按规定时间开关。</p> <p>5. 载人电梯 24 小时运行,准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。电梯巡视检查、维修保养记录完整,运行平稳,无异响,平层、开关正常。</p> <p>6. 物业服务区域设有水景、水系的,应及时维护、定时开放。</p> <p>7. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和相应防范措施。</p> <p>8. 二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。</p> <p>9. 对雨、污水管道每 2 个月检查 1 次,每年对雨、污水管道全面疏通 1 次,下雨天及时疏通,确保排水、排污通畅。</p> <p>10. 对化粪池每 3 个月检查 1 次,每年清掏 2 次。</p>	<p>4. 共用照明设施完好率 90%以上,并按规定时间开关。</p> <p>5. 载人电梯 24 小时运行,准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。电梯巡视检查、维修保养记录完整,运行平稳,无异响,平层、开关正常。</p> <p>6. 物业服务区域设有水景、水系的,应及时维护、定期换水、定时开放。</p> <p>7. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所,设有明显警示标识和相应防范措施。</p> <p>8. 二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。</p> <p>9. 对雨、污水管道至少每 3 个月检查 1 次,每年对雨、污水管道全面疏通 1 次,下雨天及时疏通,确保排水、排污通畅。</p> <p>10. 对化粪池每 3 个月检查 1 次,每年清掏 2 次。</p>
(五) 共	- 36 -		

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(五) 共用 设施 设备 维护	<p><b>其他:</b></p> <p>1. 重点区域照明发生故障, 维修人员应在 1 小时内到场处理, 24 小时内恢复照明。</p> <p>2. 供水设施完好、运行正常、防止污染措施到位, 制定有停水及事故处理方案。</p> <p>3. 水景、水系: 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。做好水景周边的安全防护, 在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查, 预防发生危险事件。</p> <p>4. 对住宅小区休闲椅、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。</p> <p>5. 保证公用娱乐设施设备(康乐设施、儿童乐园等)正常使用, 无安全隐患, 并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。</p>	<p><b>其他:</b></p> <p>1. 重点区域照明发生故障, 维修人员应在 1 小时内到场处理, 36 小时内恢复照明。</p> <p>2. 供水设施完好、运行正常、防止污染措施到位, 制定有停水及事故处理方案。</p> <p>3. 水景、水系: 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。做好水景周边的安全防护, 在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查, 预防发生危险事件。</p> <p>4. 对住宅小区休闲椅、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。</p> <p>5. 保证公用娱乐设施设备(康乐设施、儿童乐园等)正常使用, 无安全隐患, 并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。</p>	<p><b>其他:</b></p> <p>1. 重点区域照明发生故障, 维修人员应在 2 小时内到场处理, 48 小时内恢复照明。</p> <p>2. 供水设施完好、运行正常、防止污染措施到位, 制定有停水及事故处理方案。</p> <p>3. 水景、水系: 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。做好水景周边的安全防护, 在水系周边设置明显的安全警示、温馨提示。重点部位加强巡查, 预防发生危险事件。</p> <p>4. 对住宅小区休闲椅、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。</p> <p>5. 保证公用娱乐设施设备(康乐设施、儿童乐园等)正常使用, 无安全隐患, 并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 保洁 服务	<p>一、楼内共用区域:</p> <p>1. 地面: 电梯前厅, 每日拖擦 1 次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每日拖擦 1 次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦 4 次, 巡检 3 次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦 2 次, 定期保养, 保持材质干净、有光泽。</p> <p>2. 墙面: 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面, 每月清扫 1 次, 保持无蛛网、无明显污渍; 2 米以下贴砖墙面, 每周抹擦 1 次, 保持表面干净、无污渍。</p> <p>3. 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每日擦抹 1 次, 保持表面干净、无污渍。</p> <p>4. 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每周擦抹 1 次, 保持表面干净、无污渍。</p> <p>5. 天花板、共用照明灯具, 每月除尘 1 次, 目视无污渍、无蛛网。</p>	<p>一、楼内共用区域:</p> <p>1. 地面: 电梯前厅, 每日清扫 1 次, 隔日拖擦 1 次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每日清扫 1 次, 隔日拖擦 1 次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦 3 次, 巡查 2 次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦 1 次, 定期保养, 保持材质干净、有光泽。</p> <p>2. 墙面: 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面, 每 2 个月清扫 1 次, 保持无蛛网; 2 米以下贴砖墙面, 每 2 周抹擦 1 次, 保持表面无污渍。</p> <p>3. 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每 2 日擦抹 1 次, 保持表面干净、无污渍。</p> <p>4. 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每 2 周擦抹 1 次, 保持表面无污渍。</p> <p>5. 天花板、共用照明灯具, 每 2 个月除尘 1 次, 目视无污渍、无蛛网。</p> <p>6. 门、窗等玻璃, 每 2 个月擦拭 1 次,</p>	<p>一、楼内共用区域:</p> <p>1. 地面: 电梯前厅, 每日清扫 1 次, 每周拖擦 1 次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每日清扫 1 次, 每周拖擦 1 次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦 2 次, 巡查 1 次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦 1 次。</p> <p>2. 墙面: 涂料材质的墙面及 2 米以上贴砖墙面, 每 3 个月清扫 1 次; 2 米以下贴砖墙面, 每月抹擦 1 次。</p> <p>3. 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每 3 日擦抹 1 次。</p> <p>4. 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每月擦抹 1 次。</p> <p>5. 天花板、共用照明灯具, 每 3 个月除尘 1 次。</p> <p>6. 门、窗等玻璃, 每 3 个月擦拭 1 次, 其中门厅玻璃每月擦拭 1 次。</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 保洁服务	<p>6. 门、窗等玻璃，每月擦拭 1 次，其中门厅玻璃每周擦拭 1 次，目视洁净、光亮、无污渍。</p> <p>7. 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。</p> <p>8. 电梯轿厢，每日清扫、擦拭 1 次；每月对电梯门壁上光 1 次，表面光亮、无污渍。</p> <p>二、楼外共用区域：</p> <p>1. 硬化道路地面：每日清扫 1 次，其中广场砖地面每周拖擦或冲洗 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过 6 小时。</p> <p>2. 绿地、明沟：每周清理 1 次，无杂物、无积水。</p> <p>3. 共用照明灯具、宣传栏、小品等：每周擦抹 1 次，目视无污渍、明亮清洁（2 米以上部分每月擦抹、除尘 1 次）。</p> <p>4. 水景：打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。</p> <p>5. 积水、积雪清扫及时。</p> <p>三、公共卫生间：每天全面清洁 3 次，保持无明显异味。</p> <p>四、垃圾的收集：</p>	<p>其中门厅玻璃每 2 周擦拭 1 次，目视洁净、光亮、无污渍。</p> <p>7. 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。</p> <p>8. 电梯轿厢，每日清扫、擦拭 1 次；每 2 个月对电梯门壁上光 1 次，表面光亮、无污渍。</p> <p>二、楼外共用区域：</p> <p>1. 硬化道路地面：每日清扫 1 次，其中广场砖地面每 2 周拖擦或冲洗 1 次，目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过 8 小时。</p> <p>2. 绿地、明沟：每 2 周清理 1 次，无杂物、无积水。</p> <p>3. 共用照明灯具、宣传栏、小品等：每 2 周擦抹 1 次，目视无污渍、明亮清洁（2 米以上部分每 2 个月擦抹、除尘 1 次）。</p> <p>4. 水景：打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。</p> <p>5. 积水、积雪清扫及时。</p> <p>三、公共卫生间：每天全面清洁 2 次，保持无明显异味。</p> <p>四、垃圾的收集：</p>	<p>7. 天台、屋顶，定期清洁。</p> <p>8. 电梯轿厢，每日清扫、擦拭 1 次；每 3 个月对电梯门壁上光 1 次。</p> <p>二、楼外共用区域：</p> <p>1. 硬化道路地面：每日清扫 1 次，其中广场砖地面每月拖擦或冲洗 1 次，地面垃圾滞留时间不超过 10 小时。</p> <p>2. 绿地、明沟：每月清理 1 次。</p> <p>3. 共用照明灯具、宣传栏、小品等：每月擦抹 1 次（2 米以上部分每 3 个月擦抹、除尘 1 次）。</p> <p>4. 积水、积雪清扫及时。</p> <p>三、公共卫生间：每天全面清洁 1 次，保持无明显异味。</p> <p>四、垃圾的收集：</p> <p>1. 按照生活垃圾分类有关法规和规定落实垃圾分类制度，设置分类垃圾箱。</p> <p>2. 生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>3. 设有垃圾中转站的，根据实际需</p>

项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(六) 保洁 服务	<p>1. 按照生活垃圾分类有关法规和规定落实垃圾分类制度，设置分类垃圾箱。</p> <p>2. 生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>3. 设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>五、定期灭虫除害。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。</p> <p><b>其他：</b> 商业网点管理有序，符合卫生标准； 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。</p>	<p>1. 按照生活垃圾分类有关法规和规定落实垃圾分类制度，设置分类垃圾箱。</p> <p>2. 生活垃圾日产日清，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。</p> <p>3. 设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>五、定期灭虫除害。每 2 个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。</p> <p><b>其他：</b> 商业网点管理有序，符合卫生标准； 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。</p>	<p>要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。</p> <p>五、定期灭虫除害。每 3 个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水 1 次，每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。</p> <p><b>其他：</b> 商业网点管理有序，符合卫生标准； 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。</p>
(七) 绿化 养护 服务	<p>1. 有专业人员实施绿化养护管理。</p> <p>2. 草坪。常年保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草 6 遍以上，边缘清晰，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。</p> <p>3. 树木。乔、灌木每年修剪 2 遍以上，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长</p>	<p>1. 有专业人员实施绿化养护管理。</p> <p>2. 草坪。基本保持平整，无坑洼、下陷，每年剪草 4 遍以上，及时浇灌，定期清除杂草、杂物，保持生长良好。</p> <p>3. 树木。乔、灌木每年修剪至少 1 遍，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长</p>	<p>1. 草坪。每年普修 3 遍以上，基本保持平整；及时浇灌，定期清除杂草。</p> <p>2. 树木。乔、灌木每年修剪至少 1 遍，树冠完整，树木如有倒伏倾向时，及时扶正、加固；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪每年 2 遍；地被、攀缘植物定期修剪、整理。</p>



项目	内容与标准		
	一级	二级	三级
(七) 绿化 养护 服务	<p>情况和造型要求及时修剪每年 5 遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀缘植物修剪、整理及时，每年 3 遍以上，基本无枯枝；常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，基本无杂草。</p> <p>4. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年 2 遍以上。</p> <p>5. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 5%。</p> <p>6. 枯死的花草树木，必须在一周内清除，并适时补栽补种。</p> <p>7. 绿地应设有宣传牌、提示牌。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 围栏安防设备运行区域，每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定运行环境。</p> <p>2. 做好绿化防涝和防冻工作。</p> <p>3. 对绿地改变使用用途和破坏、践踏、占用行为，应当及时采取合理措施制止，向相关行政主管部门报告并协助处理。</p>	<p>情况和造型要求及时修剪每年 3 遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀缘植物修剪、整理及时，每年 2 遍以上，基本无枯枝。</p> <p>4. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年至少 1 遍。</p> <p>5. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 8%。</p> <p>6. 枯死的花草树木，必须在 15 天之内清除，并适时补栽补种。</p> <p>7. 绿地应设有宣传牌、提示牌。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 围栏安防设备运行区域，每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定运行环境。</p> <p>2. 做好绿化防涝和防冻工作。</p> <p>3. 对绿地改变使用用途和破坏、践踏、占用行为，应当及时采取合理措施制止，向相关行政主管部门报告并协助处理。</p>	<p>3. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥。</p> <p>4. 做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于 10%。</p> <p>5. 枯死的花草树木，必须在 1 个月之内清除，并适时补栽补种。</p> <p><b>其他：</b></p> <p>1. 围栏安防设备运行区域，每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次，保障设备稳定运行环境。</p> <p>2. 做好绿化防涝和防冻工作。</p> <p>3. 对绿地改变使用用途和破坏、践踏、占用行为，应当及时采取合理措施制止，向相关行政主管部门报告并协助处理。</p>

---

陕西省住房和城乡建设厅办公室

2023年3月16日印发

---

