

合同编号：_____

山东省物业服务合同

（示范文本）

山东省住房和城乡建设厅
山东省市场监督管理局

制定

使用 说 明

1. 本合同文本为示范文本，由山东省住房和城乡建设厅、山东省市场监督管理局共同制定，供业主委员会、业主与物业服务人签订物业服务合同时参照使用。

2. 订立本合同前，当事人双方须认真协商各项条款，合同一经签字、盖章即生效（当事人另有约定的除外），本合同任何条款的变更须经双方协商一致后，签字、盖章确认。

3. 本合同为业主委员会、业主与依法选聘、续聘的物业服务人签订的物业服务合同，对该物业服务区域内全体业主具有约束力。

4. 经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。本合同中相关条款附有空白行，可供合同双方依法自行约定。

5. 在签订合同时，合同双方应当出示有关信用证明及签约主体资格的证书、证明文件。

6. 当事人对本合同示范文本的条款理解发生争议时，应当按照有关法律法规规定对合同条款进行解释。

第一章 合同主体

甲方（业主委员会、业主）：_____

甲方代表：_____职务：_____

联系电话：_____

通信地址：_____

邮政编码：_____

乙方（物业服务人）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人：_____

联系电话：_____

委托代理人：_____

联系电话：_____

通信地址：_____

邮政编码：_____

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》等有关法律、法规的规定，双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就位于_____市_____县（市、区）_____街道（乡镇）_____（物业服务区域名称）项目（以下称“物业服务区域”）的物业服务事宜，经协商一致，订立本合同。

第二章 物业服务区域情况

第一条 物业服务区域基本情况

名称：_____；

类型：_____；

坐落位置：_____；

建筑面积：_____平方米；

区域四至：

东至：_____；西至：_____；

南至：_____；北至：_____。

第二条 物业服务区域物业服务用房建筑面积_____平方米，位于_____。

其中，业主委员会办公用房建筑面积_____平方米，位于____[幢]____[座]____单元____层____室。

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。

第三条 乙方应将下列信息在物业服务区域显著位置公示：

1. 乙方的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及客户服务电话；

2. 物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

3. 电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；

4. 业主进行房屋装饰装修活动的情况;

5. 其他需要公示的信息: _____。

上述公示信息如发生变化,乙方应于____日内在物业服务区域显著位置公示。

乙方应在每季度_____ (日期) 前向物业服务区域全体业主公示公共收益收支、专项维修资金使用情况以及_____费用分摊情况。

第三章 物业的承接查验

第四条 甲方应与乙方做好物业服务用房、业主共用部位和共用设施设备、相关资料和财物的移交工作,协调原物业服务人配合乙方做好查验和交接工作,负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题,不得因此影响乙方工作。

第五条 甲方应当向乙方移交下列财产、资料:

1. 新建物业承接查验时建设单位移交的资料;
2. 业主清册;
3. 共用部位和共用设施设备及清单;
4. 签订本合同前改造、维修、保养有关物业形成的技术资料;
5. 物业服务期间配置的属于业主所有的固定设施设备;
6. 实行酬金制的,预收的物业服务资金收支、服务期间的财务资料;

7.其他应当移交的财产、资料。

第六条 甲方应当按本合同约定的标准向乙方提供物业服务用房。

第四章 物业服务内容

第七条 乙方为物业服务区域的全体业主和物业使用人提供物业服务，上述相对人均应履行本合同并承担相应责任。

第八条 在物业服务区域内，乙方应当提供的物业服务包括以下内容：

1.房屋共用部位的日常维护和管理；

房屋共用部位包括：房屋承重结构（基础、承重墙体、梁、柱、楼板、屋面）、专用房间、楼梯间、走廊通道、外墙面等；

2.物业共用设施设备的日常维护和运行、管理；

共用设施设备包括：电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等；

3.物业共用部位和相关场地的清洁卫生，包括：公共场所、场地、房屋共用部位、非市政道路的清洁卫生，垃圾的收集、清运及污水管道的疏通等；

4.公共绿地、花木、建筑小品的日常养护与管理；

5.附属配套建筑和设施及构筑物的日常维护与管理，包

括：物业服务用房、商业网点、文化娱乐场所等；

6. 车辆管理和停车服务，包括车辆的出入、停放管理及停车服务；如需乙方提供车辆看管服务，委托人应与乙方签订车辆看管服务合同，约定有关服务事项；

7. 公共秩序维护、安全防范等事项的管理，包括：安全监控、门岗值班、巡视、突发事件应急处理等；

8. 装饰装修管理服务；

9. 物业档案资料管理，包括：物业工程图纸、竣工验收资料、产权资料、业主和物业使用人档案、维修档案等；

10. 对业主或物业使用人违反法律、法规及管理规约的行为，采取劝阻、制止措施；劝阻、制止无效的，及时向甲方和相关部门报告，并留存相应记录；

11. 开展社区文化娱乐和精神文明创建活动；

12. 法律、法规规定应由乙方提供的其他服务事项；

13. 其他相关的服务事项：_____。

第九条 在物业服务区域内，乙方提供的其他相关服务包括以下事项：

1. 针对业主需求开展特约服务：单个或多个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护服务、家政服务及空置房管理维护服务等个性化服务，服务内容和费用由双方另行商定；开展特约服务不能影响和降低对全体业主的服务质量；

2. 其他：_____。

第五章 物业服务合同期限

第十条 物业服务合同期限____年，自____年____月____日起至____年____月____日止。

第十一条 物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘的，甲方应当与乙方在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，本物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。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。

第十二条 物业服务期限届满前，乙方不同意续聘的，应当在合同期限届满前 90 日书面通知甲方，并做好物业交接事项。

第十三条 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，业主向乙方支付该期间的物业服务费。

第六章 物业服务标准和服务费用

第十四条 乙方提供的物业服务标准见附件 8，该附件作为物业服务合同的重要组成部分。

第十五条 物业服务费包括物业公共服务费、机动车停

车服务费及其他合法合理费用，其中物业公共服务费实行（包干制/酬金制/其他方式）。

（一）包干制

1. 包干制物业公共服务费主要用于以下支出：

（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、检测费用；

（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）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）法定税费；

（10）乙方的利润；

（11）其他：_____。

2. 包干制物业公共服务费不含以下费用：

（1）物业共用部位、共用设施设备维修、更新、改造费用；

（2）供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位承担的相关管线和设施设备的维修、养护、更新费用；

(3) 其他：_____。

乙方按照上述标准收取物业公共服务费，并按照本合同约定的服务内容和标准提供物业服务，盈余和亏损由乙方享有和承担。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。

(二) 酬金制

1. 物业公共服务费由物业服务支出和乙方的酬金构成。

2. 物业服务支出由本小区业主承担，由乙方预收代管，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) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护、检测费用；

(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) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

(8) 其他：_____。

3. 乙方采取以下第_____种方式提取酬金：

(1) 乙方按_____（每月/每季/每半年）_____元为标准从预收的物业公共服务费中提取。

(2) 乙方_____（每月/每季/每半年）按应收的物

业公共服务费_____%的比例提取。

4. 物业公共服务费实行酬金制方式的，乙方应当向全体业主公布物业服务年度计划和物业公共服务费年度预决算，并每年____次向全体业主公布物业公共服务费的收支情况。

5. 物业服务支出应全部用于合同约定的支出。物业服务支出低于年度预算的，年度结算时结余部分转入下一年度继续使用；物业服务支出高于年度预算的，由物业服务人先行垫付，年度结算时不足部分由全体业主按比例承担。

6. 对物业公共服务费收支情况有争议的，采取以下方式解决：

（1）协商、调解；

（2）委托专业机构审计，审计费用承担人及承担比例：_____/甲方或有权利的第三人先行垫付，如审计结果与物业公共服务费收支情况一致，则费用由申请审计的一方自行承担，如不一致，则由乙方承担；

（3）诉讼（仲裁）。

（三）其他方式：_____。

第十六条 物业公共服务费标准

物业公共服务费由业主按其房屋的建筑面积计算：已办理房屋权属证书的，以房屋权属证书载明的房屋建筑面积计收；未办理房屋权属证书的，按房屋买卖合同载明的房屋建筑面积计收。

无电梯的多层住宅_____元/月·平方米；

配置电梯的多层住宅_____元/月·平方米；

高层住宅_____元/月·平方米;

别墅_____元/月·平方米;

非住宅物业_____元/月·平方米;

其他_____元/月·平方米。

第十七条 机动车停放费

机动车停放费包括停车服务费、车位场地使用费、车位租赁费。

1. 使用物业服务区域内规划用于停放机动车的车库(场)内的车位、乙方提供相应服务的,由车位使用人按照每个车位_____元/月的标准向乙方支付停车服务费。

2. 占用物业服务区域内业主共有道路或者其他公共区域停放机动车的,由车位使用人按照每个车位_____元/月的标准向乙方支付车位场地使用费,车位场地使用费扣除乙方管理费用后归全体业主所有。

3. 建设单位所有或由建设单位使用管理的车位,委托乙方管理的,由车位使用人按每个车位_____元/月的标准向乙方支付车位租赁费。

第十八条 物业服务区域内属于业主共有的_____等物业共用部位、共用设施设备统一委托乙方经营,产生的收入在扣除合理成本之后,属于业主共有。用于下列支出:

1. 补充专项维修资金;
2. 物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造费用;
3. 购买电梯综合保险费用;

4. 业主委员会的办公经费，业主委员会成员的补贴，业主委员会专职工作人员的薪酬，业主大会的活动经费；

5. 依法向业主分配；

6. 其他支出：_____。

乙方代为管理的公共收益，按照_____%的比例提取管理费。

甲乙双方均不得擅自处分业主共有部分，不得擅自挪用、侵占公共收益。甲乙双方可以制定公共收益的使用规则或者年度使用计划，经业主大会决定后使用。

第十九条 物业服务区域内公共耗能费用的分摊(如公共耗能计算在物业服务费中，则该条不再规定，可填写无)：

公共耗能费用是指：_____。

分摊方式和收取标准如下：_____。

第二十条 业主、物业使用人逾期支付物业服务费的，乙方应履行催告程序，催告后仍不支付的，按照以下程序处理：

1. 从催告期满之日起按照不超过欠缴费用的_____承担违约金；

2. _____。

第二十一条 房屋的共用部位、共用设施设备、公共场所的维修、养护费用：

1. 保修期内的维修养护执行建设工程质量保修的有关规定，由建设单位承担保修责任；

2. 保修期满后的维修、改造、更新，按法律规定或本合

同约定执行；如需使用专项维修资金的，按照专项维修资金管理规定执行。

第二十二条 装饰装修保证金的收取、退还，按照有关法律、法规和管理规约、装饰装修管理服务协议等执行。

第二十三条 业主应当按照规定向供水、供电、供气、供暖等专业经营单位交纳水、电、气、暖等费用，乙方接受专业经营单位委托的，不得向业主收取手续费等额外费用，不得限制或变相限制业主或物业使用人购买或使用。

乙方不得与电信、互联网、广播电视等业务经营者签署排他性、垄断性协议，或者以其他方式实施排他性、垄断性行为。

第七章 双方的权利和义务

第二十四条 甲方权利和义务

1. 执行业主大会的决议、决定，制定并遵守管理规约，监督物业管理的实施情况；
2. 及时向乙方提供物业服务区域内业主姓名、房号、房屋面积，是否有储藏室、车位、车库及联系方式等便于乙方进行物业管理和服务的相关资料；
3. 向乙方交付物业服务用房及相关配套设施、设备，配合乙方进行物业查验；
4. 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，审定乙方制定的物业服务方案，监督和协助乙方履行物业服务合同；

5. 审核专项维修资金的使用、续筹方案，并监督实施，审议乙方提出的物业共用部位、共用设施设备维修、更新、改造的报告；

6. 监督物业服务区域内物业共用部位、共用设施设备的收益使用情况；

7. 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题以及业主、物业使用人与乙方之间的纠纷，不因此影响乙方工作；

8. 监督管理规约的实施，督促业主、物业使用人按时支付物业服务费；

9. 对业主、物业使用人违反法律、法规及管理规约的行为予以劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告相关部门；

10. 不得干涉乙方依法、依本合同约定内容所进行的物业服务活动；

11. 业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当事先告知乙方；业主、物业使用人可以选择以下任意一种方式清运装饰装修过程中产生的建筑垃圾：

（1）由业主、物业使用人按照环卫主管部门的规定，委托取得建筑垃圾运输许可的企业或个人进行清运，将建筑垃圾运至合规处置场所进行妥善处置；

（2）由业主、物业使用人委托乙方全权处置，按_____的标准向乙方支付清运处置费，乙方委托取得建筑垃圾运输许可的企业或个人进行清运，将建筑垃圾运至合规处置场所进行妥善处置；

12. 法律、法规规定的其他权利义务；

13. 其他权利和义务：_____。

第二十五条 乙方权利和义务

1. 负责物业服务区域的日常物业服务工作，并委派相应专业的管理服务人员履行本合同，提供质价相符的服务；

2. 根据法律、法规有关规定和本合同约定，开展各项物业服务活动，不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业服务的便利获取不当利益；

3. 根据有关法律、法规规定和本合同约定，向业主或物业使用人收取物业服务费，通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费的问题；

4. 建立健全物业服务信息公开制度，按规定在物业服务区域显著位置公示服务标准和收费渠道、联系（投诉）渠道和联系方式、公共收益等信息；

5. 接受甲方、业主和物业使用人的监督，定期向甲方、业主报告物业服务合同履行情况，通过恳谈会等形式及时答复业主关于物业服务情况的询问，及时向全体业主通告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；

6. 结合物业服务区域的实际情况，编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划、年度费用预算和决算报告；

7. 选聘专业公司承担物业服务区域的_____的专项服务，对专业公司的服务行为承担连带责任，不得将物业服务区域全部物业服务业务委托给第三方管理；

8. 维护物业服务区域内公共秩序，采取各种有效安全防范措施，做好物业服务区域内的安全防范工作，发生安全事故时，及时采取应急措施，并向甲方和有关部门报告，协助做好救助工作；

9. 对装饰装修活动进行巡查，提前将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项书面告知业主，并就施工时间、废弃物清运与处置等事项，按规定与业主或物业使用人签订装饰装修管理服务协议；

10. 对物业服务区域内违反装修、治安、环保、消防等法律、法规、规章或其他禁止行为，予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，及时报告甲方和相关部门，并协助处理；

11. 不得擅自改变物业服务区域内共有部分的用途；

12. 依法履行保密义务，不得泄露业主、物业使用人的个人信息；不得擅自将小区监控影像资料等提供给他人；

13. 定期回访业主，与业主沟通，采纳业主合理意见，不断改进完善服务；

14. 法律、法规规定的其他权利义务；

15. 其他相关的权利和义务：_____。

第二十六条 以下情况乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致物业管理服务中断，或者发生可能对业主利益、公共安全造成重大损失的紧急情形时，乙方采取适当且不超过合理限度的紧急避险措施，造成损失的；

2. 因业主、物业使用人未及时交纳水、电、气、暖等费用导致水、电、气、暖等专业经营单位依据与业主、物业使

用人签订的合同中断供应或对业主、物业使用人产生影响的；

3. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且在合理时间内事先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，且乙方及乙方人员不存在故意或重大过失等，造成损失的；

4. 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他专营设施设备、共用设施设备运行障碍，且乙方已在职责范围内尽到协助等义务，造成损失的；

5. 业主、物业使用人违反法律、法规、管理规约的行为，乙方已经采取合理措施并劝阻、制止，且向甲方和相关部门报告，但仍对其他业主、物业使用人产生妨碍或影响的；

6. 乙方有证据证明其已全面履行本合同约定义务的其他情形。

第八章 违约责任

第二十七条 甲方违反本合同约定的义务，致使乙方不能完成本合同约定的服务事项和质量标准的，乙方有权依法解除本合同；造成乙方损失的，甲方应予赔偿。

第二十八条 乙方未按照本合同约定履行义务，未尽到安全保障义务，造成业主、物业使用人人身、财产损害的，乙方应当依法承担相应的法律责任。

第二十九条 乙方违反相关法律、法规、规章规定和合同约定，擅自扩大收费范围，提高物业服务、停车服务等收费标准或者重复收费的，业主、物业使用人有权拒绝支付。对于乙方已经收取的，业主、物业使用人有权要求乙方返还。

乙方擅自利用物业服务区域内共用部位、共用设施设备营利或者存在将公共收益据为己有等其他侵害业主共同权益行为的，应当返还，甲方有权依法解除合同，并要求乙方按照_____的标准支付违约金。

第三十条 乙方违反本合同及附件、管理规约约定，或者发生法律、法规、规章规定不得继续从事物业服务活动的其他情形，致使不能完成本合同约定的服务事项和质量标准的，经催告_____次仍拒不改正或者整改后仍达不到合同约定的服务质量的，甲方有权依法解除本合同，但应当提前 60 日书面通知乙方；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业主、物业使用人。

本合同解除的，乙方应当在合同终止之日起____日内退出物业服务区域，并与业主大会依法选聘的物业服务人或者甲方完成包括但不限于物业服务用房、物业服务相关资料的交接手续，否则，每迟延一日向甲方支付____元的违约金。占用物业服务用房超过____日不腾空不退还的，甲方有权进入房屋，将乙方的物品交付乙方，乙方拒不接收的，自行承担因此遭受的损失。

第三十一条 合同其他相关违约责任的约定：

1. _____；

2. _____;

3. _____。

第三十二条 合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议及本合同的附件均与本合同具有同等法律效力。

合同、附件及补充协议中未约定的事宜，依法确定。

第三十三条 合同正本连同附件共____页，一式____份，甲、乙双方各执____份。

第三十四条 本合同在履行中如发生争议，由双方协商解决，协商不成的，双方可选择按以下第____种方式处理：

1. 向_____仲裁委员会申请仲裁；
2. 向物业服务区域所在地的基层人民法院提起诉讼。

第三十五条 本合同经甲乙双方签字且盖章后生效。

附件：1. 项目总平面图

2. 物业服务区域划分意见书

3. 业主共有部分不动产登记明细

4. 物业构成明细

5. 物业服务用房平面图及说明

6. 物业共用部位明细

7. 物业共用设施设备明细

8. 物业服务标准与各岗位人员配置明细表

9. 车位（库）平面图

甲方（盖章）：

业主委员会主任（签名）：

委托代理人（签名）：

年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人（签名）：

委托代理人（签名）：

年 月 日

附件 1

项目总平面图

附件 2

物业服务区域划分意见书

附件 3

业主共有部分不动产登记明细

附件 4

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			
办公楼			
商业用房			
工业用房			
车库			
会所			
学校			
合计			
备注			

附件 5

物业服务用房平面图及说明

附件 6

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. _____。

附件 7

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. 垃圾中转站_____个;
5. 水泵_____个;
6. 水箱_____个;
7. 电梯_____部;
8. 信报箱_____个;
9. 消防设施_____;
10. 公共照明设施_____;
11. 监控设施_____;
12. 避雷设施_____;
13. 共用天线_____;
14. 污水井_____个;
15. 雨水井_____个;
16. 机动车库_____个_____平方米;
17. 露天停车场_____个_____平方米;
18. 电动车集中停放车棚_____个_____平方米;
19. 电动车集中充电桩_____个;
20. 新能源汽车充电桩_____个;
21. 共用设施设备用房_____平方米;
22. 物业服务用房_____平方米;
23. _____。

附件 8

物业服务标准与各岗位人员配置明细表

附件 9

车位（库）平面图