

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH NHÀ CHUNG CƯ

Căn cứ Bộ luật Dân sự năm 2015;

Căn cứ Luật Nhà ở năm 2014;

Căn cứ Luật Xây dựng năm 2014;

Căn cứ Nghị định 99/2015/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư 02/2016/TT-BXD;

Căn cứ vào nhu cầu giữa hai bên,

Hai bên tham gia ký kết hợp đồng dưới đây bao gồm:

Bên A: Ban quản trị nhà chung cư hoặc người đại diện quản lý nhà chung cư (sau đây gọi tắt là Bên A)¹

Tên giao dịch:

Đại diện:

Địa chỉ:

Tài khoản số: Tại:

Fax:

Bên B: Đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư (sau đây gọi tắt là Bên B)²

Tên giao dịch:

Đại diện:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Tài khoản số: Tại:

Mã số thuế:

Fax:

Website (nếu có):

¹ Điền thông tin của Ban quản trị nhà chung cư, người đại diện Ban quản trị tòa nhà chung cư.

² Điền thông tin của Đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư.

Hôm nay, ngày ... tháng ... năm 2023, hai bên đồng ý ký kết hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư với các điều, khoản sau đây³:

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Các từ và cụm từ ghi trong hợp đồng này được hiểu như sau:

1. “Ban quản trị, người đại diện quản lý nhà chung cư” là Ban quản trị nhà chung cư hoặc người đại diện quản lý nhà chung cư⁴....., địa chỉ, được viết tắt là Bên A.
2. “Đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư” là⁵, được viết tắt là Bên B.
3. “Ngày, tháng” được tính theo ngày, tháng dương lịch, trừ khi các bên có thỏa thuận khác⁶.
4. “Bất khả kháng” là các sự kiện quy định tại Điều 14 của hợp đồng này.
5. “Công việc” là các dịch vụ do Bên B thực hiện theo quy định tại Điều 3 của hợp đồng này.
6. “Khách hàng/cư dân” là chủ sở hữu căn hộ, chủ sở hữu các phần diện tích khác trong nhà chung cư, người sử dụng hợp pháp nhà chung cư.
7. “Tài sản” là toàn bộ các thiết bị, cơ sở vật chất gắn liền với nhà chung cư.
8. “Quỹ kết dư” là số tiền lũy kế chênh lệch giữa các khoản thu của tòa nhà trừ đi các chi phí phát sinh trong quá trình vận hành và hoạt động của tòa nhà (không tính các khoản chi lấy từ quỹ bảo trì).

Điều 2. Đặc điểm của nhà chung cư

Bên B cam kết thực hiện dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư với các đặc điểm như sau:

1. Tên nhà chung cư/cụm nhà chung cư: ⁷
2. Loại nhà chung cư: ⁸
3. Vị trí nhà chung cư:
4. Quy mô nhà chung cư (số tầng, số căn hộ): ⁹
5. Các công trình phục vụ cho sinh hoạt của các chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư:

³ Các bên thỏa thuận ghi đủ những nội dung để trống trong hợp đồng này.

⁴ Điền tên, địa chỉ của nhà chung cư hoặc cụm nhà chung cư.

⁵ Điền tên của đơn vị quản lý vận hành theo giấy tờ đăng ký kinh doanh hoặc quyết định thành lập của cơ quan có thẩm quyền.

⁶ Nếu các bên có thỏa thuận cách hiểu “ngày, tháng” không phải năm dương lịch thì ghi rõ tại khoản này.

⁷ Điền tên của nhà chung cư hoặc cụm nhà chung cư.

⁸ Ghi rõ nhà chung cư thuộc loại công trình chỉ có mục đích để ở hoặc công trình hỗn hợp gồm để ở và kinh doanh dịch vụ.

⁹ Ghi chính xác số tầng, số căn hộ Bên đơn vị quản lý vận hành nhà chung cư phải quản lý.

Điều 3. Công việc quản lý vận hành nhà chung cư

1. Bên A đồng ý thuê Bên B thực hiện các công việc quản lý vận hành nhà chung cư tại địa chỉ như sau¹⁰:

- a) Lập và thực hiện kế hoạch quản lý vận hành nhà chung cư;
- b) Xây dựng bộ máy quản lý vận hành và cung cấp nhân sự quản lý vận hành nhà chung cư; kiểm soát quá trình quản lý vận hành theo kế hoạch thông qua bộ phận kiểm soát từ văn phòng quản lý theo định kỳ và thường xuyên tại nhà chung cư;
- c) Thiết lập, điều chỉnh các quy trình quản lý, vận hành, biểu mẫu phù hợp với đặc điểm của nhà chung cư và vận dụng vào quản lý thực tế tại nhà chung cư;
- d) Kiểm soát, bảo đảm trật tự, an ninh công cộng, xử lý vệ sinh, môi trường, bảo dưỡng hệ thống kỹ thuật (điện, nước, máy bơm nước, máy phát điện, hệ thống thang máy, thang cuốn, thông tin liên lạc,...) và các dịch vụ khác của nhà chung cư;
- đ) Chủ động liên hệ, phối hợp làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ và hỗ trợ cư dân đăng ký sử dụng các dịch vụ về nước sinh hoạt, dịch vụ truyền hình, internet, điện thoại...;
- e) Thay mặt Bên A quản lý, cập nhật, phát hành thông báo giá dịch vụ quản lý vận hành và tiến hành thu kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư, phí dịch vụ, phí tiêu thụ nước sinh hoạt của chủ sở hữu căn hộ theo định kỳ hàng tháng, đề xuất với Bên A các biện pháp bắt buộc thích hợp khi cần thiết để đảm bảo việc thu các khoản tiền này;
- g) Giám sát công ty bảo trì cơ điện thực hiện việc bảo trì các thiết bị cơ điện hàng tháng, hàng quý, hàng năm theo kế hoạch đã lập và báo cáo định kỳ cho Bên A;
- h) Quản lý vận hành các hệ thống kỹ thuật tòa nhà; bố trí lịch làm việc của nhân viên kỹ thuật làm việc tại nhà chung cư; giám sát công việc hàng ngày của nhân viên kỹ thuật bao gồm các hạng mục phải kiểm tra cũng như những công việc sửa chữa khác;
- i) Thực hiện việc sửa chữa đơn giản các thiết bị nhà chung cư: thay bóng đèn, công tắc tại khu vực chung. Bên B chỉ chịu chi phí nhân lực sửa chữa và vật tư đơn giản (đèn chiếu sáng hành lang, công tắc, phụ liệu...); Bên A chịu trách nhiệm về phần vật tư, thiết bị thay thế thuộc phạm vi quỹ bảo trì; trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác;
- k) Thay mặt Bên A làm việc với các cơ quan có liên quan và phối hợp với chính quyền địa phương thực hiện các quy định của pháp luật về an ninh trật tự, vệ sinh môi trường và các phong trào chung;
- l) Đôn đốc, nhắc nhở cư dân thực hiện nội quy quản lý, sử dụng nhà chung cư. Nhắc nhở và hỗ trợ cư dân đăng ký tạm trú, thường trú khi vào sinh sống tại nhà chung cư; tiếp thu ý kiến và giải quyết khiếu nại của cư dân liên quan đến công tác quản lý vận hành nhà chung cư;

¹⁰ Các bên có thể bổ sung hoặc giảm bớt hoặc sửa đổi các nội dung nêu tại khoản 1 Điều 3 Hợp đồng.

m) Tổ chức thực tập phòng cháy, chữa cháy nội bộ định kỳ để các thành viên trong Ban quản lý, bộ phận kỹ thuật, lực lượng bảo vệ, an ninh, bộ phận dịch vụ vệ sinh (và có thể có cư dân); phối hợp với Bên A lập phương án phòng cháy, chữa cháy định kỳ theo quy định để hướng dẫn khách hàng/cư dân nhà chung cư nắm được các bước cần thực hiện khi có tình huống khẩn cấp xảy ra;

n) Lựa chọn, ký kết hợp đồng dịch vụ với các nhà thầu có năng lực, có uy tín để cung cấp dịch vụ bảo vệ, dịch vụ giữ xe, dịch vụ duy trì vệ sinh hàng ngày, chăm sóc cây cảnh, xử lý côn trùng...; tư vấn cho Bên A lựa chọn và ký hợp đồng với các nhà thầu có năng lực và uy tín cung cấp dịch vụ bảo trì, sửa chữa khác (nếu có),...;

o) Báo cáo tình hình quản lý và các chi phí hoạt động hàng tháng, hàng năm tại hội nghị nhà chung cư;

p) Thực hiện các công việc khác do các bên thỏa thuận:¹¹.

2. Bên B đảm bảo quản lý vận hành và cung cấp các dịch vụ cho nhà chung cư (cụm nhà chung cư) đúng yêu cầu của Bên A với chất lượng tốt, đảm bảo an toàn, vệ sinh, môi trường và phòng chống cháy, nổ phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành. Việc thực hiện sẽ được tiến hành theo tiêu chí: đảm bảo dịch vụ cho các chủ sở hữu, người sử dụng (nếu có) ở mức độ tiêu chuẩn, chất lượng phù hợp, áp dụng đầy đủ các quy trình và biểu mẫu để xử lý công việc, vận hành nhà chung cư an toàn (kỹ thuật, phòng cháy, chữa cháy...), an ninh và vệ sinh được đảm bảo.

3. Bên B thực hiện công việc quản lý vận hành theo hình thức cung cấp nhân sự Ban quản lý, kỹ thuật, kiểm soát, điều hành hoạt động nhà chung cư và chỉ thực hiện các công việc theo ủy quyền quản lý của Bên A.

4. Trường hợp Bên B có đủ năng lực thực hiện việc bảo trì phần sở hữu chung của nhà chung cư thì Bên A xem xét, quyết định để ký kết hợp đồng thuê Bên B thực hiện bảo trì phần sở hữu chung của nhà chung cư.

Điều 4. Giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư, thời hạn và phương thức thanh toán kinh phí quản lý vận hành

1. Giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư được xác định cụ thể như sau:

Đối tượng khách hàng	Mức giá (đồng/m²/tháng)¹²
Giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đối với khu căn hộ.	

¹¹ Ghi rõ công việc mà Bên B thực hiện theo thỏa thuận của hai bên.

¹² Diện tích m² được xác định để tính giá là diện tích m² sử dụng (tính theo diện tích thông thủy).

Giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư đối với khu văn phòng, dịch vụ và thương mại (nếu có khu chức năng này) ¹³ .	
Giá dịch vụ quản lý vận hành đối với khu vực tầng hầm thuộc sở hữu riêng dùng làm nơi để xe ô tô (diện tích tầng hầm là:....) ¹⁴ . (nếu có các diện tích này).	

Bên B được thu thêm các khoản thu khác tại nhà chung cư như khai thác các dịch vụ cộng thêm (quảng cáo trong thang máy, cho thuê bãi đỗ xe taxi, các khoản thu khác, ...):
*do các bên thỏa thuận*¹⁵.

2. Nội dung giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư bao gồm¹⁶:

a) Chi phí điện dùng cho máy móc thiết bị, hệ thống sử dụng chung của tòa nhà; chi phí nước sử dụng trong khu vực công cộng, tưới cây; chi phí dầu Do vận hành máy phát điện dự phòng phục vụ cho khu vực công cộng; đèn chiếu sáng hành lang, đèn chiếu sáng thang thoát hiểm; điện sử dụng thang máy, máy bơm nước sinh hoạt, bơm nước thải,

b) Chi phí dịch vụ an ninh, bảo vệ (bao gồm dụng cụ hỗ trợ: bộ đàm, đèn pin,...);

c) Chi phí dịch vụ vệ sinh công cộng (bao gồm dụng cụ, hóa chất,...); dịch vụ chăm sóc cây xanh, phân bón và tưới cây; diệt côn trùng định kỳ; chi phí thu gom vận chuyển rác sinh hoạt hàng tháng;

d) Chi phí sách báo tại sảnh; chi phí điện thoại, internet, văn phòng phẩm cho hoạt động của Ban quản lý; chi phí liên lạc với chính quyền sở tại khi có yêu cầu; chi phí trang trí các dịp lễ, tết;

đ) Chi phí hóa chất xử lý thông cống, rãnh, bể phốt; chi phí diễn tập phòng cháy, chữa cháy nội bộ định kỳ hàng năm;

e) Chi phí kiểm tra mẫu nước sinh hoạt định kỳ; súc rửa bể nước ngầm, bể nước sinh hoạt (nếu có);

g) Chi phí cho đơn vị quản lý vận hành như chi phí trang thiết bị văn phòng Ban quản lý (bàn ghế, máy tính, máy in, ...) và dụng cụ kỹ thuật; chi phí đồng phục nhân viên Ban quản lý, chi phí tiền công tiền lương, phụ cấp, bảo hiểm xã hội phúc lợi xã hội cho nhân viên thực hiện quản lý vận hành nhà chung cư này;

¹³ Nếu nhà chung cư có mục đích để ở thì bỏ nội dung này (do nhà chung cư có mục đích để ở thì không được dùng cho mục đích làm văn phòng, dịch vụ, thương mại – theo khoản 4 Điều 3 Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư ban hành kèm theo Thông tư 02/2016/TT-BXD).

¹⁴ Nếu có khu vực tầng hầm thuộc sở hữu riêng dùng làm nơi để xe ô tô thì nêu rõ diện tích tầng hầm. Nếu không có thì các bên bỏ nội dung này trong hợp đồng.

¹⁵ Nội dung này có thể điều chỉnh theo thỏa thuận của các bên.

¹⁶ Các chi phí trong giá dịch vụ nêu tại khoản này có thể được thay đổi, điều chỉnh, bổ sung theo thỏa thuận của các bên.

h) Các chi phí khác: do các bên thỏa thuận.

3. Nguyên tắc xác định giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư:

a) Giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư quy định tại Khoản 1 Điều này không thay đổi trong 12 tháng, kể từ ngày hợp đồng này có hiệu lực;

b) Trong trường hợp có sự thay đổi về chính sách tiền lương do Nhà nước Việt Nam ban hành, sự điều chỉnh giá năng lượng: điện, nước, dầu làm ảnh hưởng đến đơn giá nhân sự và chi phí năng lượng thì các bên trao đổi để xác định lại giá dịch vụ cho phù hợp với tình hình thực tế.

4. Thời hạn và phương thức thanh toán kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư được quy định như sau:

a) Đối với khu căn hộ:

Bên B thực hiện thu kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư (tính theo giá dịch vụ quy định tại Khoản 1 Điều này nhân (x) với diện tích sử dụng của từng căn hộ). Thời hạn thu từ ngày ... đến ngày ... hàng tháng thông qua phương thức thanh toán bằng tiền Việt Nam đồng hoặc chuyển khoản (do các bên thỏa thuận).

b) Đối với khu văn phòng, dịch vụ, thương mại hoặc các khoản thu tăng thêm khác¹⁷:

Bên B thực hiện thu kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư (tính theo giá dịch vụ quy định tại Khoản 1 Điều này nhân (x) với diện tích sử dụng văn phòng, dịch vụ, thương mại). Thời hạn từ ngày ... đến ngày ... hàng tháng thông qua phương thức thanh toán bằng tiền mặt Việt Nam đồng hoặc chuyển khoản (do các bên thỏa thuận).

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên A¹⁸

1. Bên A có các quyền sau đây:

a) Yêu cầu Bên B thông báo kịp thời, đầy đủ các thông tin về việc thực hiện các công việc đã thỏa thuận trong hợp đồng hoặc được ủy quyền;

b) Được hưởng các khoản doanh thu từ việc Bên B khai thác các dịch vụ tại nhà chung cư để bổ sung vào quỹ của Bên A nhằm phục vụ các hoạt động lợi ích chung của cư dân trong nhà chung cư này;

c) Được chấm dứt hợp đồng theo quy định tại Điều 11 của hợp đồng này;

d) Được áp dụng các chế tài quy định tại Điều 12 của hợp đồng này;

đ) Các quyền khác do các bên thỏa thuận...

2. Bên A có các nghĩa vụ sau đây:

¹⁷ Đối với nhà chung cư chỉ có mục đích để ở thì không có nội dung về phí dịch vụ đối với khu văn phòng, dịch vụ, thương mại.

¹⁸ Các bên có thể thỏa thuận **bổ sung** thêm các quyền và nghĩa vụ của bên A cho phù hợp với yêu cầu công việc tại điểm đ khoản 1 và điểm g khoản 2 Điều này. Tuy nhiên nội dung thỏa thuận không được trái với quy định pháp luật liên quan.

- a) Thanh toán chi phí sửa chữa, bảo trì, thay thế các thiết bị hư hỏng bao gồm chi phí vật tư và nhân công và các chi phí khác thuộc trách nhiệm của Bên A (ngoại trừ các công việc thuộc trách nhiệm của Bên B quy định tại Khoản 2 Điều 3 của hợp đồng này). Nếu các thiết bị hư hỏng do lỗi vận hành của Bên B thì Bên B phải chịu toàn bộ chi phí sửa chữa;
- b) Thanh toán cho Bên B kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư theo giá thỏa thuận tại Điều 4 của Hợp đồng này;
- c) Cung cấp hồ sơ lưu trữ nhà chung cư và các thông tin, tài liệu cần thiết theo quy định của pháp luật để Bên B thực hiện dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư;
- d) Bố trí cho Bên B phòng làm việc cho Ban quản lý (diện tích, vị trí.....) và chỗ để xe cho nhân sự Ban quản lý, bảo vệ và vệ sinh;
- đ) Tạo điều kiện và phối hợp chặt chẽ với Bên B trong quá trình thực hiện hợp đồng;
- e) Nhắc nhở chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư thực hiện các nghĩa vụ có liên quan đến việc quản lý, sử dụng nhà chung cư theo hợp đồng này và theo quy định của pháp luật;
- g) Các nghĩa vụ khác do các bên thỏa thuận...

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên B¹⁹

1. Bên B có các quyền sau đây:

- a) Yêu cầu Bên A cung cấp hồ sơ nhà chung cư và các thông tin, tài liệu cần thiết theo quy định của pháp luật để phục vụ cho việc quản lý vận hành nhà chung cư;
- b) Thu kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư theo quy định tại Điều 4 của hợp đồng này;
- c) Thực hiện việc thu tiền của cư dân để chi trả thù lao cho các thành viên Ban quản trị nhà chung cư hoặc đại diện các chủ sở hữu nhà chung cư (theo mức tiền mà hội nghị nhà chung cư đã quyết định), thu tiền điện, nước,... của người sử dụng (nếu có); thực hiện xử lý các trường hợp không nộp, chậm nộp theo thỏa thuận trong hợp đồng này và theo quy định của Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư do Bộ Xây dựng ban hành;
- d) Được hưởng thêm các khoản thu khác tại nhà chung cư như khai thác các dịch vụ cộng thêm (quảng cáo thang máy, cho thuê bãi đậu xe taxi, các khoản thu khác,...);
- đ) Được tạm ngừng cung cấp các dịch vụ:.....²⁰ hoặc đề nghị đơn vị cung cấp điện, nước, năng lượng... cho nhà chung cư tạm ngừng cung cấp các dịch vụ này trong trường hợp chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư đã được thông báo bằng văn bản đến lần thứ hai yêu cầu nộp kinh phí quản lý vận hành và kinh phí khác do Bên B thu nhưng vẫn không nộp các kinh phí này;

¹⁹ Các bên có thể thỏa thuận **bổ sung** thêm các quyền và nghĩa vụ của bên B tại điểm g khoản 1 và điểm l khoản 2 Điều này. Tuy nhiên nội dung thỏa thuận không được trái với quy định pháp luật liên quan.

²⁰ Các bên thỏa thuận và ghi rõ những dịch vụ mà bên B được quyền tạm ngừng cung cấp hoặc đề nghị tạm ngừng cung cấp trong trường hợp nêu tại điểm này.

e) Được thể hiện logo/thương hiệu trên các văn bản của Bên B trong việc quản lý vận hành, chăm sóc khách hàng và được treo bảng hiệu của Bên B tại nhà chung cư sau khi đã được Bên A đồng ý về vị trí, kích thước và hình thức;

g) Các quyền khác do các bên thỏa thuận...

2. Bên B có các nghĩa vụ sau đây:

a) Thực hiện đầy đủ và bảo đảm đúng chất lượng các công việc theo quy định tại Điều 3 của hợp đồng này, bao gồm cả công việc ủy quyền (nếu có) và gửi báo cáo cho Bên A về tiến độ, kết quả thực hiện;

b) Kiểm tra, giám sát hoạt động của các nhân viên của Bên B để thực hiện công việc quản lý vận hành và phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại xảy ra cho Bên A hoặc bên thứ ba nếu do nhân viên của Bên B gây thiệt hại;

c) Kiểm tra, giám sát việc quản lý vận hành liên quan đến hoạt động của nhà chung cư bao gồm: thang máy, dụng cụ thiết bị phòng cháy chữa cháy, máy phát điện dự phòng, máy bơm nước, vệ sinh, môi trường...;

d) Cam kết đảm bảo quản lý và vận hành hệ thống kỹ thuật nhà chung cư theo đúng khuyến cáo và hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất hoặc theo thiết kế;

đ) Chậm nhất ngày 15 hàng tháng phải gửi cho Bên A các báo cáo tình hình hoạt động nhà chung cư của tháng trước liền kề;

e) Bồi thường thiệt hại nếu vi phạm hợp đồng theo mức thiệt hại thực tế phát sinh do lỗi của Bên B; phải chịu trách nhiệm trước Bên A và trước pháp luật về mọi hoạt động do nhân lực của mình thực hiện;

g) Có trách nhiệm quản lý, bảo quản, sử dụng có hiệu quả, đúng mục đích các tài liệu, thiết bị và các tài sản do Bên A trang bị; có trách nhiệm hoàn trả cho Bên A khi hoàn thành các nghĩa vụ theo hợp đồng trong tình trạng hoạt động tốt (ngoại trừ các hao mòn tự nhiên);

h) Được khai thác các dịch vụ tại nhà chung cư để tăng thêm doanh thu và chia sẻ khoản doanh thu này với Bên A theo quy định tại Điều 15 của hợp đồng này để làm quỹ cộng đồng phục vụ lợi ích chung của cư dân nhà chung cư;

i) Thực hiện tất cả các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật đối với hoạt động kinh doanh của mình như: đăng ký kinh doanh, đăng ký hành nghề, hoàn thành tất cả các nghĩa vụ thuế;

k) Bàn giao lại cho Ban quản trị bộ hồ sơ nhà chung cư quy định tại Điều 5 của Quy chế này khi chấm dứt hợp đồng quản lý vận hành này;

l) Các nghĩa vụ khác do các bên thỏa thuận...

Điều 7. Bố trí sử dụng nhân viên quản lý nhà chung cư

1. Bên B có quyền bố trí hoặc chuyển chuyển bất kỳ nhân viên nào đang làm việc cho Bên B tại nhà chung cư khi cần thiết, nhưng phải đảm bảo không gây trở ngại cho việc

quản lý nhà chung cư. Trường hợp thay trưởng Ban quản lý tòa nhà thì phải thông báo bằng văn bản cho Bên A biết.

2. Trong trường hợp nhân viên của Bên B (kể cả trưởng Ban quản lý nhà chung cư) không hoàn thành nhiệm vụ theo quy định trong hợp đồng này, thì Bên B sẽ tiến hành kiểm tra, nếu không hoàn thành nhiệm vụ sẽ thay thế người khác và có trách nhiệm thông báo lại cho Bên A biết.

3. Quy định thời gian làm việc của các bộ phận thuộc Ban quản lý như sau²¹:

a) Văn phòng Ban quản lý: (sáng từ ... giờ đến ... giờ; chiều từ ... giờ đến ... giờ);

b) Bộ phận Lễ tân - CSKH: Làm theo ca (gồm các ca cụ thể sau:.....);

c) Bộ phận kỹ thuật: Trục 24/24h (làm việc 7 ngày/tuần, kể cả ngày lễ, tết).

Điều 8. Thanh toán kinh phí thuộc trách nhiệm chi trả của Bên A

1. Trước ngày 31 tháng 12 của năm trước liền kề, Bên B phải gửi cho Bên A dự kiến kế hoạch chi phí phục vụ cho việc quản lý vận hành nhà chung cư, bao gồm các khoản thu từ dịch vụ quản lý vận hành đối với khu căn hộ, khu văn phòng, dịch vụ, thương mại và dịch vụ khác kèm theo (nếu có); các khoản chi cho việc quản lý vận hành nhà chung cư, các khoản chi thuộc trách nhiệm chi trả của Bên B và các khoản chi thuộc trách nhiệm chi trả của Bên A.

2. Bên A có trách nhiệm thanh toán cho các nhà thầu dịch vụ như bảo trì, sửa chữa hư hỏng trang thiết bị,... và các khoản tương tự thuộc trách nhiệm thanh toán của Bên A.

Điều 9. Phương thức phối hợp giữa Bên A và Bên B

1. Trách nhiệm của Bên A:

a) Là đại diện cho các chủ sở hữu, người sử dụng hợp pháp nhà chung cư ký kết hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành với Bên B để thực hiện công việc quản lý vận hành nhà chung cư quy định tại Điều 3 của hợp đồng này;

b) Quản lý quỹ bảo trì phần sở hữu chung của nhà chung cư theo quy định của pháp luật; quản lý quỹ phục vụ lợi ích chung của cư dân nhà chung cư (nếu có) để phục vụ chi trả cho các mục đích bảo trì, các mục đích công cộng khác;

c) Đại diện cho cư dân để làm việc với các tổ chức, cơ quan chức năng theo yêu cầu hoặc theo quy định của pháp luật;

d) Xem xét, thống nhất kế hoạch quản lý vận hành và các nội dung liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của Bên A. Ký kết hợp đồng với nhà thầu ngoài phạm vi của Bên B như bảo trì, sửa chữa, thay thế cây cảnh,... (nếu có);

đ) Chi trả các khoản chi phí liên quan đến hoạt động vận hành của nhà chung cư ngoài phạm vi chi trả của Bên B như mua sắm vật tư, trang thiết bị; việc bảo trì, cải tạo, trang trí nhà chung cư;

²¹ Ghi đủ những nội dung dưới đây theo thỏa thuận của các bên.

e) Cử đại diện để phối hợp chặt chẽ với Bên B trong việc quản lý vận hành nhà chung cư theo đúng các quy trình quản lý nhằm đáp ứng yêu cầu chất lượng dịch vụ.

2. Trách nhiệm của Bên B:

a) Tổ chức điều hành mọi hoạt động thuộc phạm vi quản lý vận hành nhà chung cư theo hợp đồng này;

b) Cung cấp nhân sự quản lý vận hành để đảm nhiệm công tác vận hành kỹ thuật, quản lý và chăm sóc khách hàng, kiểm soát hoạt động nhà chung cư;

c) Quản lý và giám sát dịch vụ khách hàng, dịch vụ vệ sinh môi trường, bảo vệ an ninh, an toàn phòng cháy, chữa cháy, dịch vụ trông giữ xe, diệt côn trùng, chăm sóc cây cảnh cho nhà chung cư, ... Bên B có trách nhiệm quản lý, kiểm soát về mặt nghiệp vụ và khối lượng công việc của các nhà thầu này theo tiêu chuẩn và quy trình quản lý đã thiết lập, định kỳ báo cáo công việc cho Bên A.

Điều 10. Thời hạn thực hiện hợp đồng²²

1. Thời hạn hợp đồng này là ... tháng, kể từ ngày ... tháng ... năm ...

2. Trước khi hết thời hạn hợp đồng tối thiểu 30 ngày, Bên B gửi đề xuất gia hạn hợp đồng cho Bên A; nếu sau 15 ngày, kể từ ngày Bên A nhận được văn bản đề xuất gia hạn của Bên B mà Bên A không có ý kiến bằng văn bản thì hợp đồng sẽ được tự động gia hạn bằng với thời hạn của hợp đồng quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 11. Chấm dứt hợp đồng và đơn phương chấm dứt hợp đồng trước thời hạn

1. Hợp đồng này chấm dứt khi có một trong các trường hợp sau đây:

a) Hết hạn hợp đồng mà các bên nhất trí không gia hạn hợp đồng;

b) Hai bên cùng thỏa thuận chấm dứt hợp đồng trước thời hạn;

c) Một trong hai bên bị phá sản hoặc giải thể hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;

d) Do sự kiện bất khả kháng nhưng không khắc phục được trong thời hạn... tháng liên tục.

2. Bên A được quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng khi Bên B có một trong các vi phạm sau đây²³:

a) Vi phạm nghĩa vụ quy định tại Khoản 2 Điều 6 của hợp đồng này và gây thiệt hại cho Bên A;

b) Tăng mức giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư không theo quy định tại Điều 4 của hợp đồng này hoặc thay đổi các điều khoản trong hợp đồng này nhưng không được sự đồng ý của Bên A;

²² Các bên thỏa thuận và ghi rõ thời hạn thực hiện hợp đồng.

²³ Các bên có thể thỏa thuận bổ sung thêm trường hợp bên A được quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng và ghi cụ thể vào điểm e khoản 2 Điều này.

- c) Chuyển nhượng hợp đồng này hoặc giao việc quản lý vận hành nhà chung cư cho một đơn vị khác mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Bên A;
- d) Không khắc phục các vi phạm nghĩa vụ theo hợp đồng này trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của Bên A;
- đ) Bị phá sản hoặc bị giải thể hoặc bị chấm dứt hoạt động;
- e) Trường hợp khác do các bên thỏa thuận...

Bên A không được tự ý đơn phương chấm dứt hợp đồng ngoài các trường hợp quy định tại Khoản này; nếu tự ý đơn phương chấm dứt hợp đồng thì Bên A phải bồi thường theo quy định tại Khoản 2 Điều 12 của hợp đồng này.

3. Bên B được quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng khi Bên A có một trong các vi phạm sau đây²⁴:

- a) Không thanh toán đầy đủ các khoản tiền đến hạn cho Bên B theo hợp đồng này trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của Bên B về những khoản thanh toán đã bị quá hạn;
- b) Không cung cấp hồ sơ nhà chung cư và các thông tin, tài liệu cần thiết theo quy định của pháp luật để Bên B thực hiện công việc quản lý vận hành nhà chung cư;
- c) Trường hợp khác do các bên thỏa thuận...

Bên B không được tự ý đơn phương chấm dứt hợp đồng ngoài các trường hợp quy định tại Khoản này; nếu tự ý đơn phương chấm dứt hợp đồng thì Bên B phải bồi thường theo quy định tại Khoản 2 Điều 12 của hợp đồng này.

4. Bàn giao khi chấm dứt hợp đồng²⁵:

- a) Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày thông báo chấm dứt hợp đồng, hai bên có trách nhiệm thảo luận và xác định giá trị quyết toán hợp đồng. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày Bên B hoàn thành nghĩa vụ báo cáo, bàn giao số liệu, bàn giao tài sản và hai bên đã ký thỏa thuận thanh lý hợp đồng này, Bên A phải thanh toán cho Bên B các khoản tiền còn lại theo biên bản quyết toán (nếu có);
- b) Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày chấm dứt hợp đồng, Bên B phải bàn giao cho Bên A toàn bộ tài sản theo đúng hiện trạng của Bên A, sổ sách kế toán hợp đồng và số liệu công nợ (bằng file mềm và bản cứng), hồ sơ nhà chung cư, các thông tin khách hàng/cư dân ... và các tài liệu, tài sản khác (nếu có) thuộc quyền sở hữu của Bên A;
- c) Các thỏa thuận khác...

Điều 12. Vi phạm hợp đồng và bồi thường thiệt hại

²⁴ Các bên có thể thỏa thuận bổ sung thêm trường hợp bên B được quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng và ghi cụ thể vào điểm c khoản 3 Điều này.

²⁵ Các bên thỏa thuận việc bàn giao khi chấm dứt hợp đồng.

1. Bên B phải bồi thường cho Bên A toàn bộ chi phí khắc phục thực tế hư hỏng và các chi phí có liên quan đến những hư hỏng làm mất tài sản khi có một trong các trường hợp sau đây²⁶:

a) Phát sinh do lỗi của Bên B;

b) Bên B thiếu trách nhiệm hoặc có hành vi vi phạm hợp đồng.

c) Trường hợp một trong hai bên vi phạm quy định tại Khoản 2 hoặc Khoản 3 Điều 11 của hợp đồng này thì bên vi phạm phải bồi thường cho bên kia số tiền bằnglần giá dịch vụ quản lý vận hành tại nhà chung cư của tháng gần nhất (theo số liệu Bên B cung cấp).

2. Trường hợp một trong hai bên vi phạm quy định tại Khoản 2 hoặc Khoản 3 Điều 11 của hợp đồng này thì bên vi phạm phải bồi thường cho bên kia số tiền bằng lần giá dịch vụ quản lý vận hành tại nhà chung cư của tháng gần nhất (theo số liệu Bên B cung cấp).

Điều 13. Trách nhiệm sau khi chấm dứt hợp đồng

1. Bên A không được quyền sử dụng các biểu mẫu và quy trình quản lý, biểu mẫu do Bên B thiết lập, trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của Bên B.

2. Bên B không được phép sử dụng thông tin khách hàng, cư dân phục vụ mục đích kinh doanh của Bên B.

3. Bên B phải bàn giao toàn bộ tài sản, số liệu sổ sách cho Bên A trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày chấm dứt hợp đồng để Bên A tiếp tục quản lý vận hành chung cư một cách liên tục và không ảnh hưởng đến sinh hoạt của cư dân. Nếu vi phạm quy định này thì Bên B sẽ chịu bồi thường thiệt hại cho Bên A là.....

4. Các thỏa thuận khác...²⁷.

Điều 14. Sự kiện bất khả kháng

1. Các trường hợp sau đây được coi là sự kiện bất khả kháng:

a) Do chiến tranh hoặc do thiên tai hoặc do thay đổi chính sách, pháp luật của Nhà nước Việt Nam;

b) Do phải thực hiện quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các trường hợp khác do pháp luật quy định;

c) Do tai nạn, ốm đau thuộc diện phải đi cấp cứu tại cơ sở y tế;

d) Các trường hợp khác: do các bên thỏa thuận.

2. Thông báo tình trạng bất khả kháng:

a) Khi xuất hiện một trong các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại Khoản 1 Điều này thì bên bị tác động bởi trường hợp bất khả kháng phải thông báo bằng văn bản

²⁶ Các bên có thể thỏa thuận bổ sung khoản này.

²⁷ Các bên có thể thỏa thuận bổ sung trách nhiệm của các bên sau khi chấm dứt hợp đồng.

hoặc thông báo trực tiếp cho bên còn lại biết trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày xảy ra trường hợp bất khả kháng (nếu có giấy tờ chứng minh về lý do bất khả kháng thì phải xuất trình giấy tờ này);

b) Bên bị tác động bởi trường hợp bất khả kháng không thực hiện được nghĩa vụ của mình sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo hợp đồng và cũng không phải là cơ sở để chấm dứt hợp đồng này;

c) Bên bị tác động bởi trường hợp bất khả kháng phải gửi thông báo cho bên kia khi không còn bị ảnh hưởng bởi tình trạng bất khả kháng;

d) Các bên phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ khi điều kiện bất khả kháng không còn;

đ) Nếu sự kiện bất khả kháng xảy ra trong ... tháng liên tục nhưng không khắc phục được thì hợp đồng đương nhiên hết hiệu lực, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

3. Trách nhiệm của các bên trong trường hợp bất khả kháng:

Việc thực hiện các nghĩa vụ có liên quan theo hợp đồng của các bên sẽ được tạm dừng trong thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng. Các bên sẽ tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ của mình sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, trừ trường hợp quy định tại Điểm đ Khoản 2 Điều này.

Điều 15. Khai thác, cung cấp dịch vụ phụ và quỹ kết dư

1. Bên A có quyền và trách nhiệm sau đây:

a) Trong thời hạn hợp đồng này, Bên A ủy quyền cho Bên B tìm kiếm, khai thác môi giới khai thác kinh doanh các dịch vụ thuộc quyền sở hữu chung của nhà chung cư như thu phí quảng cáo, bảng hiệu, khai thác mặt bằng trống, các dịch vụ khác.... Việc khai thác này phải đảm bảo không được làm ảnh hưởng đến công tác quản lý vận hành nhà chung cư của Bên B, mỹ quan, môi trường và trật tự công cộng tại nhà chung cư.

b) Được nhận ...% số tiền thu tăng thêm so với các khoản thu hiện hữu từ khai thác dịch vụ để Bên A bổ sung vào nguồn quỹ nhằm thực hiện các hoạt động phục vụ lợi ích chung cho nhà chung cư.

2. Bên B có quyền và trách nhiệm sau đây:

a) Theo sự ủy quyền của Bên A, được quyền tìm kiếm đối tác và quản lý việc khai thác, lắp đặt quảng cáo, bảng hiệu và các dịch vụ khác nhằm mục đích gia tăng nguồn thu cho nhà chung cư. Mức phí được hưởng là ...% giá trị thu tăng thêm so với các khoản thu được từ việc khai thác và quản lý dịch vụ đó;

b) Được quyền tham gia dự thầu khai thác dịch vụ nhà chung cư (nếu có) theo chỉ định hoặc mời thầu từ Bên A.

3. Quỹ kết dư:

Với phương thức tự thu, tự chi, hai bên thống nhất rằng, quỹ kết dư (nếu có) trong thời gian hợp đồng này có hiệu lực là thuộc sở hữu của Bên B. Bên B đồng ý sẽ trích ...%

quỹ kết dư này để Bên A bổ sung vào quỹ nhằm thực hiện các hoạt động phục vụ lợi ích chung cho nhà chung cư.

Điều 16. Các thỏa thuận khác

Các bên căn cứ vào từng nhà chung cư cụ thể để thỏa thuận thêm các nội dung khác nhưng không được mâu thuẫn với các nội dung trong hợp đồng này, không được trái với quy định của Quy chế quản lý sử dụng nhà chung cư, pháp luật về nhà ở và đạo đức xã hội.

Điều 17. Các phụ lục hợp đồng

Các tài liệu sau đây là một phần của hợp đồng này:

1. Kế hoạch quản lý vận hành nhà chung cư;
2. Hồ sơ nhà chung cư;
3. Các phụ lục khác được ký giữa hai bên (nếu có).

Điều 18. Tranh chấp và giải quyết tranh chấp

1. Nếu có phát sinh tranh chấp về nội dung hợp đồng này thì các bên phải tiến hành thương lượng để giải quyết.
2. Trường hợp có tranh chấp về kinh phí quản lý vận hành nhà chung cư mà thương lượng không có kết quả thì trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày phát sinh tranh chấp, các bên có quyền gửi đơn đến Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi có nhà chung cư để xem xét, giải quyết; trường hợp không đồng ý với quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thì có quyền khởi kiện tại Tòa án nhân dân theo quy định của pháp luật.
3. Trường hợp có tranh chấp về việc thực hiện hợp đồng dịch vụ quản lý vận hành thì các bên có quyền yêu cầu Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Quyết định của Tòa án nhân dân là quyết định cuối cùng và có tính chất bắt buộc với các bên.

Điều 19. Hiệu lực của hợp đồng

1. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ... tháng ... năm ...²⁸
2. Việc thanh lý hợp đồng này được thực hiện bằng biên bản thanh lý do hai bên cùng ký kết.
3. Hai bên thỏa thuận cam kết thực hiện đúng nội dung của hợp đồng này; tài sản được ủy quyền quản lý không thuộc diện bị tranh chấp về quyền sở hữu, quyền sử dụng.
4. Hợp đồng này được lập thành ... bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ ... bản để cùng thực hiện.
5. Trường hợp các bên có thỏa thuận thay đổi nội dung của hợp đồng này thì phải lập phụ lục hợp đồng hoặc ký kết hợp đồng bổ sung bằng văn bản./.

²⁸ Ghi rõ thời điểm có hiệu lực của hợp đồng.

BÊN A

*(ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu
nếu có con dấu)*

BÊN B

(ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)