

上海市物业服务合同示范文本

(2026 版酬金制)

(征求意见稿)

制定部门：上海市房屋管理局、上海市市场监督管理局

使用 说 明

1. 本合同为示范文本，适用于采取酬金制物业服务计费方式的住宅以及与住宅同一物业管理区域内非住宅的物业服务。合同双方当事人在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容，当事人可以使用本合同示范文本电子版本签约。

2. 本示范文本所称的甲方为建设单位或业主大会，乙方为建设单位通过公开招标方式选聘的物业服务人以及业主大会通过招标、续聘或协议选聘等方式依法选聘的物业服务人。经双方当事人协商确定，可以对本示范文本的条款内容（包括选择内容、填写空格部位内容等）进行选择、修改。

3. 建设单位、业主大会、物业买受人、业主、业主委员会等应当仔细阅读本示范文本的内容，对条款及专业用词理解不一致的，可向建设单位和房屋行政管理部门咨询。合同示范文本制定单位不负责当事人订立的合同内容进行解释。

4. 双方当事人应结合具体情况对本合同文本的选择性条款进行确认（在□方框内打“√”），空白行供双方当事人自行约定或者补充约定。凡双方约定认为无需填写的条款，应在该条款填写的空白处划“/”表示。对于合同有关条款，双方需约定更多内容的，可另行附页。双方当事人可以对文本条款的内容进行修改、增补或删除，但

不得随意减轻或者免除任何一方的责任。合同签订生效后，未被修改的文本文字视为双方同意内容。

5. 今后在未制定新的版本前，本版本延续使用。本合同条款遇法律法规、政策规定等调整的，按调整后的法律法规、政策规定等执行。

6. 本合同示范文本由上海市房屋管理局、上海市市场监督管理局共同制定，自 2026 年 7 月 1 日起使用。任何单位和个人不得出于商业目的擅自翻印和出售。

定义

一、物业相关部位与设施

1. 专有部分：是指在构造上及利用上具有独立性，由单个业主独立使用、处分的物业部位。

2. 部分共用部分：是指由部分业主共同使用、管理的物业部位、设施设备及场地等部分。一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的区域，如门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位；共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等设备。

3. 全体共用部分：是指由全体业主共同使用、管理的物业部位、设施设备及场地等部分。

二、资金与服务相关术语

1. 服务资金：建设单位或业主支付的物业费、约定的公共收益补贴等资金总和。

2. 服务预算：按合同服务标准、项目业态及设施运维要求，分住宅、非住宅等编制的物业服务资金年度收支计划；超预算支出需按约定履行调整审批流程。

3. 酬金：酬金由物业服务企业与建设单位或者业主大会协商确定，可以按照物业服务合同的约定采用固定金额或者固定比例等方式在物业服务资金中提取，用于保障物业服务企业基本运营，完成合同约定基本服务义务即可全额发放。

4. 奖励酬金：酬金之外，对超额优秀表现给予的额外专项奖励；与服务考核结果挂钩，用于激励物业服务企业提升服务质量；

5. 奖励考核达标率：服务合格项目占比，含频次、时效、设施完好率等，是奖励酬金提取的核心依据；

6. 专项服务委托：物业服务企业将部分专项服务委托给供应商，对供应商服务质量承担连带责任。

第一章 基础约定

甲方

建设单位：_____

【统一社会信用代码】：_____

负责人：_____ 联系电话：_____

业主大会

业主委员会主任：_____ 联系电话：_____

乙方（物业服务人）：_____

【统一社会信用代码】：_____

项目经理/负责人：_____ 联系电话：_____

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚信的原则基础上，协商一致，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

（一）物业座落_____区_____街（镇）_____路_____弄号（物业名称_____）物业管理区域四至范围：东至_____，西至_____，南至_____，北至_____，以上范围不包括_____。

（二）物业类型及面积：住宅 写字楼 商业综合体 其他非住宅_____（可多选）；总建筑面积：_____平方米；其中：住宅面积_____平方米（高层___/ 多层___/ 别墅___）非住宅面积_____平方米（办公___/ 商业___/ 其它类型___）

会所权属及配套：产权性质全体业主共有 建设单位所有 部分业主共有；配套健身房/游泳池/棋牌室等，（位置：_____），停车场权属及配套：产权性质全体业主共有 建设单位所有 部分业主共有；含地面车位___个、地下车位___个（其中：人防车位___个）、机械车位___个，值班室___m²（位置：___）、共用充电桩___个。

本项目的构成、平面图等详见附件六《物业承接查验和资料移交确认书》。

第二条 合同期限

（建设单位适用）本合同服务期限，自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。本合同期限届满前，业主大会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，本合同终止。若项目提前交付，则本合同于首套房屋交付之日起生效。

本合同期限届满后，全体业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人决定的且乙方继续提供物业服务的，本合同继续有效，但是服务期限为不定期。

（业主大会适用）

（一）服务期限：自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

（二）续约评估：本合同期限届满前_____月，甲、乙双方就合同续期问题再行协商；乙方应当提交《物业服务履约报告》以及新一轮物业服务合同方案；乙方不同意继续为本项目提供服务的，乙方应当在合同期限届满前90日书面通知甲方。

（三）不定期延续：本合同期限届满后，甲方没有依法作出续聘或者另聘物业服务人决定的且乙方继续提供物业服务的，本合同继续有效，服务期限为不定期。乙方调整服务标准的，需提前 30 日公告并经业主大会表决。甲、乙双方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。

（四）合同解除：任何一方提出解除合同，需提前 60 日书面通知对方，明确设施设备台账、财务结算、相关资料移交等移交方案。

第二章 费用管理

第三条 物业服务资金构成

本项目采用酬金制物业服务计费方式。物业服务资金由物业服务成本和酬金构成。

物业服务成本由下列组成：

（一）自聘服务人员的工资和社会保险、公积金、福利费、离职补偿、雇主责任险等法律法规规定的相关费用；

（二）物业共用部位、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费用；

（四）物业管理区域绿化养护费用；

（五）物业管理区域秩序维护费用；

- (六) 办公费用;
- (七) 物业服务企业与该项目物业服务相关的固定资产折旧;
- (八) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;
- (九) 物业服务资金审计费用;
- (十) 国家规定的相关税费;
- (十一) 经业主同意的其他费用。

酬金在本合同第九条约定。

第四条 物业服务收费标准

业主根据下述约定按照建筑面积向乙方支付物业费:

(一) 住宅:

高层_____元(人民币,下同)/平方米·月,高层(底层)_____元/平方米·月,

多层_____元/平方米·月,多层(带电梯)_____元/平方米·月,
_____ (可收费物业类型) _____元/平方米·月;

(二) 办公用房_____元/平方米·月;

(三) 商业用房_____元/平方米·月;

(四) _____ (可收费物业类型) _____元/平方米·月;

(五) 机动车停车位产权业主根据下述约定向乙方支付物业费:

1. 地下机动车停车位_____元/个·月;

2. 机械机动车车位_____元/个·月;

(业主大会适用) 甲方同意将全体业主公共收益按_____元/平方米·月补贴物业服务成本。

第五条 停车位租赁费标准

(一) 停车位属于全体业主共有的,车位使用人应向乙方支付停车位租赁费,具体标准如下:

地面机动车停车位租赁费_____元/个·月;

地面非机动车停车位租赁费_____元/个·月;

地面临时停车费_____元/辆·(时/日/月);

地下机动车停车位租赁费_____元/个·月;

地下非机动车停车位租赁费_____元/个·月；

地下临时停车费_____元/辆·（时/日/月）；

停车位租赁费扣除税费后的收益归全体业主共有。

（二）停车位属于建设单位所有的，乙方受建设单位委托收取停车位租赁费，并与建设单位单独结算。停车位租赁费需要调整的，建设单位应与业主按照公平、合理的原则，通过业主大会会议协商调整停车位租赁费，在本项目内公告，并向区房屋行政管理部门备案。

地下机动车停车位租赁费_____元/个·月；

地下临时停车费_____元/辆·（时/日/月）。

本条约定的停车位租赁费的支付时间与物业费同步。业主或使用人对车辆有保管要求的，与乙方另行约定。

第六条 全体业主共有的会所及相关设施委托乙方经营管理的约定

（一）健身房_____；

（二）棋牌室_____；

（三）网球场_____；

（四）游泳池_____；

（五）其他_____

本项目建设单位或产权方所有的会所及相关设施，其经营管理费用由建设单位或产权方与乙方另行约定。

第七条 物业费支付

（建设单位适用）本合同生效之日至出售物业交付之日的当月发生的物业费，由甲方承担；出售物业交付之日的次月至本合同终止之日的当月发生的物业费，由物业买受人承担；房屋销售合同未约定的，由甲方承担。已竣工但尚未出售的物业以及甲方未交付给业主的物业，由甲方依照本合同约定的标准向乙方支付物业费。

（业主大会适用）本合同生效之日起发生的物业费，由业主承担；业主应依照本合同第四条约定的标准向乙方支付物业费。

业主的物业费应按_____（月/季/年）支付。业主应在_____（每月5日前/每季度首月5日前/每年首月5日前）履行支付义务。乙方提供不少于

2 种便捷缴费渠道，出具统一缴费通知单，明确费用明细及收费依据。房屋地下室面积按不动产权证记载的建筑面积全额缴纳物业费。

第八条 欠费追责

业主（含建设单位、产权方）逾期支付物业费、本合同约定的其它应付费用的，乙方应通过书面形式（邮寄或当面送达）催告，催告期不少于___日；催告期满仍未支付的，应按下列标准向乙方支付违约金：每逾期一日，业主支付应付未付金额的万分之___的违约金且违约金累计不超过应付未付金额的_____%（不超过 30%）。业主逾期不支付上述费用的，乙方可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，按照以下第_____种方法处理：

- （一）乙方向人民法院提起诉讼；
- （二）乙方向仲裁机构申请仲裁。
- （三）_____。

第九条 酬金比例及提取

（一）提取原则：

乙方在预收的物业服务资金中提取酬金，不得从约定的公共收益补贴以外以及专项维修资金提取；

（二）住宅物业提取比例采取下列第___种方式：

1. 酬金，在应收物业服务资金中按_____%（建议在 8%左右）或_____（元）提取；

2. 酬金+奖励酬金组合，其中：酬金在应收物业服务资金中按_____%（建议在 8%左右）或_____（元）提取、奖励酬金按最高不超过应收物业服务资金_____%予以奖励；物业服务企业已按合同约定足额获取酬金的前提下，若其服务成果显著优于合同约定标准，或在业主满意度、安全管理、设施设备运维、成本控制、文明创建等方面取得突出成效，经业主大会（或授权业主委员会）审核确认后，可从本项目公共收益或物业服务资金结余中给予奖励酬金。

（三）非住宅物业提取比例同住宅物业；

（四）资金结余/不足处理：物业服务资金结余的，转入下一年度使用或经业主大会表决用于设施升级或_____；不足部分按下列第_____种方式处理：

- 1. （建设单位适用）由甲方补足；

（业主大会适用）根据审计报告在全体公共收益转入业主大会账户之前先行补足相应金额；

2. （建设单位适用）待业主大会成立后，根据年度审计报告在全体公共收益中划转补足；或_____。

第十条 酬金考核

（一）酬金：按_____（月/季/年）全额提取，核算基数为当_____（月/季/年）应收物业费×酬金比例；乙方每月底公示，公示期3日后提取金额。

（二）奖励酬金：符合奖励情况下，年末一次性提取，考核要求如下：

1. 提取前提：全年整体缴费率 \geq _____%，未达标则奖励酬金为零；
2. 催缴义务：乙方履行欠费催缴义务并留存记录，未履行导致缴费率未达标的，奖励酬金为零；
3. 考核规则：缴费率达标后，按附件五《奖励考核达标评分表》考核；
4. 甲方考核责任：甲方应在乙方提交年度考核资料后15日内完成考核，逾期超过15日视同无异议，乙方可按核定结果提取奖励酬金。

第十一条 物业服务资金预算管理

（一）预算编制：乙方应按规定在每年年底前编制下一年度物业服务资金预算方案，按住宅、非住宅等分业态、分科目编制，明确收入与支出明细，预算支出应与本合同约定的服务标准、人员配置要求相匹配，不得虚增科目、高估成本。

（二）预算内容：预算方案需包含编制说明、分业态收支预算表、预算执行保障措施。

（三）预算审批：乙方将预算方案提交甲方后，甲方应在15日内组织审议后生效，逾期视作同意且生效。预算方案生效后，乙方应在本物业项目显著位置公示，接受监督。

（四）预算调整：

1. 预算执行期间，因国家最低工资标准、社保、公积金等缴存基数调整，导致物业服务人员薪酬、社保费用增加的，乙方根据实际情况向甲方报送预算调整方案。甲方在收到乙方预算调整方案后_____个工作日内未书面回复的，视为甲方不同意调整预算，乙方仍按原定的收费标准和预算总额执行。乙方有权在原预算总额不变的前提下，相应缩减服务人员编制、调整岗位配置或服务标

准，以确保收支平衡，由此产生的人员配置调整、服务标准变化，不属于乙方违约，乙方不承担任何违约、赔偿责任。

2. 预算执行期间，发生合同约定外的服务内容或标准，即预算外支出，乙方需提前以书面形式向甲方提交费用追加申请单，包括调整方案及报价、审计说明等成本资料，经甲方审批后方可实施。

（五）使用控制：物业服务资金支出严格按生效预算执行，无预算不列支、超预算未经甲方同意的不支出；分业态支出不得相互挤占、混用。

（六）执行监控：甲方可以对预算执行情况进行核查，对照预算表核查实际收支明细，乙方需提供发票、采购合同、付款凭证等佐证材料；预算执行偏差率超 10%的，乙方应向甲方提交书面说明，制定整改措施并公示。

第十二条 物业服务资金管理

（一）专用账户：乙方应在合同签订后15日内为本项目单独开设银行账户及财务核算账套（开户行_____、账号_____、户名_____）。银行账户专门存放约定预收的物业服务资金、公共收入、业主大会账户划转的资金等；财务核算账套专门用于核算本项目有关的物业服务资金、公共收入、代收代付等资金。

（二）查阅与公示：甲方可查阅财务明细；乙方定期公示资金收支明细；

（三）预算外执行控制：采用以下第____种方式：

1. 未纳入年度预算的单笔支出 \geq _____元的，需重新履行预算调整审批流程，单笔支出在_____元至_____元的，需经甲方书面审核同意后方可支付，确保资金使用与预算一致。

2. 因不可预计的突发原因导致物业服务无法正常开展，需要实施物业服务资金年度预算外项目的，乙方应书面报告甲方或业主委员会，经甲方或业主委员会同意后实施。

（四）年度审计：甲、乙双方协商一致，每年聘请_____（专业机构名称）对物业服务资金年度决算执行和收支情况进行审计，审计费用在物业服务资金中列支；审计机构出具报告并公示，对结果有异议的可申请复核，复核费用由异议方垫付，异议成立则由责任方承担。

（五）资料保存：财务核算资料应当妥善保存并于合同终止时随其他资料移交甲方及产权方。

第十三条 物业费调整

(一) 触发条件：年度审计报告显示本项目的运营成本超过年度物业服务资金应收金额或者_____，乙方可提出调整方案报甲方表决。

(二) 违规处理：乙方未按程序调整物业费的，业主有权按原标准支付；擅自调整产权方服务费的，产权方有权拒绝支付。

第三章 物业服务相关事宜

第十四条 物业服务用房

(一) 提供与使用要求：

(建设单位适用) 甲方按规定提供_____平方米位于_____作为物业服务企业用房。在物业交付时，物业服务企业用房由甲方交付乙方代管，乙方应在业主大会成立之日起 30 日内无偿移交给业主大会。合同履行期间，乙方无偿使用物业服务企业用房，但不得改变其用途。甲方按规定提供_____平方米位于_____作为业主委员会用房。

(业主大会适用) 甲方向乙方提供_____平方米位于_____作为物业服务企业用房。合同履行期间，乙方无偿使用物业服务企业用房，但不得改变其用途。

(二) 维修责任：物业服务用房的日常维修由乙方负责，费用从物业服务资金列支；主体结构及设施设备维修由甲方负责。

(三) 移交要求：本合同终止时，乙方应将物业服务企业用房及内部台账、耗材、钥匙等完好移交给甲方或其指定的物业服务人，逾期未移交按每日_____元支付违约金；业主大会成立后，乙方应将代管的办公用房在 30 日内无偿移交业主大会。

第十五条 物业承接查验

(一) 查验主体与费用

(建设单位适用) 甲方在办理物业交付前，应当与乙方共同对本项目的物业共用部分进行查验，共同确认现场查验的结果，签订《物业承接查验和资料移交确认书》(详见附件六)，并向业主公开查验结果。对承接查验发现的问题，

甲方应当在 30 日内予以整改。物业承接查验可以邀请业主代表以及本项目所在地的街镇参加。物业承接查验的费用由甲方承担。

（**业主大会适用**）本合同签订之日起___日内，甲方或其指定第三方应将承接查验中的相关资料、财物等移交给乙方，具体内容详见附件六。

（二）查验内容：对照附件六《物业承接查验和资料移交确认书》逐项核查设施完好状态、运行情况及权属、保修资料，签订《物业承接查验和资料移交确认书》并向业主公开结果。

（三）问题整改：查验发现的问题，甲方按要求整改（一般问题 20 日、重大问题 30—45 日），整改费用由责任方承担，整改完成前乙方暂缓承接相关管理责任。

（四）资料移交：甲方向乙方完整移交物业及设施的规划、施工、保修等资料，建立资料清单；查验资料一式三份/四份（含产权方），由甲方、乙方、街镇及产权方各留存一份。

（五）隐蔽工程问题：物业交付后发现隐蔽工程质量问题的，由甲方整改，未及时整改造成损失的，由责任方承担赔偿责任。

第十六条 人员配置与管理

（一）人员配备：乙方按附件三《服务岗位数或人员配置表》配备专职人员，明确岗位及人员配置、资质要求；核心岗位需具备相应资质；

（二）培训管理：乙方按服务标准定期对员工开展专业及安全培训、专项岗位人员需进行专业技能培训，留存培训记录。

（三）岗位变动：项目经理级人员变动，乙方需提前 15 日书面告知甲方并说明原因、新任人员情况，甲方有合法理由（如新任人员无对应从业能力、岗位变动将直接影响物业服务质量等）的，可在 7 日内书面提出，乙方应在 3 日内予以答复并协商解决方案；无合法理由的，甲方不得拒绝，视同同意岗位变动（主动离职除外）。

（四）员工保障：乙方为员工配备劳动防护用品，按国家规定缴纳社会保险，不得因人员配置不足、未培训导致服务质量下降。

（五）信息公示：乙方在物业区域显著位置公示主要服务人员名单、岗位职责及联系方式，接受业主及产权方监督并及时处理异议。

第十七条 专项委托服务管理

(一) 专项委托服务：乙方可将保洁、秩序维护、绿化养护、设施设备维护等全体业主共有的专项服务委托给具备相应资质或能力的供应商，不得将全部物业服务一并委托。本项目甲方或第三方所有的会所及相关设施，其经营管理费用由甲方或第三方与乙方另行约定。

(二) 协议备案：乙方与供应商签订《专项委托服务协议》，明确服务标准、费用及违约责任，协议报甲方备案。乙方与所专项委托服务供应商签订合同的服务标准不得低于本合同。

(三) 监督考核：乙方对专项委托服务质量承担连带责任。

(四) 机构更换：乙方更换专项委托服务方的，需提前 15 日书面告知甲方及产权方（如有），说明原因及新任机构情况，经同意后方可更换。

(五) 费用公示：专项委托服务费用从物业服务资金列支（产权方所有的由其单独承担），乙方将费用明细纳入收支公示，接受监督。

第十八条 日常维修

乙方提供 24 小时报修服务，多渠道包括电话_____、线上平台_____、现场登记点_____、其他_____，统一登记、跟踪、闭环处理，建立报修台账。

第十九条 物业服务履约报告

(一) 乙方应每半年向甲方提交《物业服务履约报告》，内容包括：

1. 服务履约情况自查结果；
2. 物业费收支情况；
3. 物业服务预算执行情况；
4. 公共收益代收代支情况；
5. 设施设备维修养护记录；
6. 业主投诉处理情况。

(二) 报告需在物业管理区域显著位置公示，甲方应在 15 日内反馈审核意见，乙方针对问题制定整改方案。

第二十条 应急处置

(一) 预案与演练：乙方应根据实际情况，制定和完善应急处置制度和预案，每年组织应急演练不少于____次，留存记录并公示；产权方参与其自有设施的演练，明确处置责任。

(二) 应急响应：乙方建立 24 小时待命的应急处置队伍，配备救援器材，保持通讯畅通；发生紧急情况，乙方第一时间通知并配合处置。

(三) 处置责任边界：非乙方管理原因引发的应急情况，乙方应采取应急措施，但不承担维修等责任。

(四) 处置报告：应急处置后，乙方 24 小时内向甲方提交书面报告，说明原因、过程及费用；涉及重大安全事故的，同时向行政主管部门报告备案。

(五) 应急维修：当本项目发生非房屋质量问题引发的下列危及房屋安全等紧急情况，乙方应当立即采取应急防范措施。需要对建筑物及其附属设施进行维修、更新的，由乙方持相关材料，报街镇审核同意后组织实施。维修费用经具有相应资质的审价机构核定后，费用由相关业主或责任人承担。

第四章 权责、违约责任与免责

第二十一条 甲方的权利与义务

(一) 甲方权利

1. 审查乙方的物业服务方案、物业服务资金预算编制、审批及执行情况，对预算编制不规范，执行偏差过大的，要求乙方限期整改，有权否决无依据的预算调整申请。

2. 检查乙方服务质量、财务收支等情况，查阅相关台账资料；

3. 按约定对乙方实施考核，考核结果作为奖励酬金提取、续聘的参考；

4. 协调解决业主、乙方之间的物业服务纠纷；有权单方解除合同并追究乙方违约责任；

5. 授权乙方对业主、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；

6. 要求乙方按约完成物业承接查验、资料及设施移交工作，追责未移交行为。

(二) 甲方义务

1. (建设单位适用) 在房屋销售前向业主明示物业费标准和停车位租赁费等相关收费标准，督促业主按时支付相关费用；

2. (建设单位适用) 完善本项目配套设施和配套工程，包括各类标识、生活垃圾分类垃圾桶、装修垃圾集中堆放场所、垃圾房等；

3. （建设单位适用）协调解决开发建设遗留问题、外部纠纷及乙方与产权方的服务纠纷；

4. （业主大会适用）在其制定的管理规约中按有关规定明示业主的各项权利、义务，公共收益收支管理制度，专项维修资金筹集及紧急维修等事项；向业主明示房屋装饰装修管理要求等事项；甲方未尽此义务给乙方或业主、使用人造成损失的，应承担相应赔偿责任；

5. 审查和批准经听取业主意见并修改完善的物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划、年度物业服务资金预算与决算报告，监督、检查乙方各项方案和计划的实施；审查、经听取业主意见并修改完善的因不可预计的突发原因导致乙方制定的物业服务资金年度预算外项目；逾期___日未对乙方提交的审核或考核方案类材料作出答复的，视同甲方同意；

6. 配合乙方执行政府依法实施的突发公共卫生、公共安全等事件的应急处置措施和其他管理措施，并应承担由此增加的必要费用；

7. 督促业主按时缴费，配合乙方追偿逾期费用；

8. 配合乙方执行政府应急处置措施，承担由此增加的必要费用；

9. 按本合同约定及时组织业主大会审议，表决乙方提交的年度预算方案及调整方案，不得无故拖延审批，确保预算按时生效执行。

第二十二条 乙方的权利与义务

（一）乙方权利

1. 按约向业主收取物业费，通过合法有效的方式解决拖欠物业费的问题；
2. 按月提取酬金，物业服务资金不足时，申请公共收益补贴；
3. 选聘供应商承接专项服务，监督考核并按约更换；
4. 在物业区域内开展合法经营活动，收入纳入公共收益，不得在产权方专有区域开展未经同意的经营；
5. 拒绝甲方、业主及产权方提出的合同外不合理服务要求，拒绝承担合同外费用、有权对违反合同的决议提出异议。

（二）乙方的义务

1. 委派项目经理负责本项目日常物业服务，并委派符合下列岗位条件的人员履行本合同：_____；

2. 遵守国家会计管理相关制度进行银行账户及财务核算账套的开设、使

用、管理，并接受甲方、业主的监督；严格执行资金分账核算，按约公示收支及审计报告，建立台账并保存≥5年，配合各方查阅；

3. 结合本项目实际情况，编制物业服务方案、年度服务计划、年度维修保养计划，编制年度物业服务项目收支预算与决算报告，开展审计；因不可预计的突发原因导致物业服务无法正常开展，制定物业服务资金年度预算外项目向业主公示并听取意见修改完善后报甲方，经甲方同意后向业主公告；

4. 定期将服务事项、服务标准、收费项目、收费标准以及履行情况在本项目内显著位置公告并向甲方报告；

5. 对违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，乙方应当及时采取合理措施劝阻、并向有关行政管理部门报告并协助处理；

6. 配合政府部门及甲方开展物业管理区域内老旧设施改造、适老化改造、智慧物业升级等工作，提供场地、资料协助，不得阻挠或额外收取费用；

7. 为老年人、残疾人等特殊群体提供便民服务（如上门报修、缴费指引、应急协助），在物业服务中心设置便民服务窗口，公示服务流程及联系方式。

第二十三条 违约责任

本条款中约定的违约金金额，由甲乙双方根据项目物业服务资金年度预算、业态规模协商确定。

（一）甲方违约责任

1. 未按本合同约定审核并支付酬金（含酬金、奖励酬金）的：每逾期一日按应付未付酬金金额的万分之___支付违约金；逾期超 60 日的，乙方有权单方解除合同，甲方应承担相应的法律责任；

2. 逾期缴费：业主逾期未支付物业费，经乙方催告期满仍未支付的，可通过诉讼、仲裁等方式追偿；

3. 违规行为：业主、使用人违规装修、损坏设施、占用消防通道，经劝阻拒不整改的，承担维修及赔偿责任；损坏产权方设施的，向产权方赔偿，乙方配合追责。

（二）乙方违约责任

1. 应急处置不当：未按约到场、处置不当导致损失扩大，承担全额赔偿；未配合产权方处置的，向产权方承担赔偿责任。

2. 退场交接违规：无正当理由擅自退场，按每日____元支付违约金并赔偿业主损失；未按时移交资料/设施，按每日____元支付违约金，造成损失的全额赔偿。

3. 专项委托服务监管不力：服务不达标导致有效投诉，乙方应当责令供应商进行整改，如整改无效的，乙方承担连带责任。

4. 查验、维修违约：未按约定开展承接查验、设施维护、报修维修，每次支付违约金____元并赔偿损失；涉及产权方设施的，另行向产权方支付违约金____元/次。

（三）通用违约责任

1. 任何一方单方解除合同未按约定提前通知的，支付违约金____元并赔偿损失；

2. 因一方违约导致合同无法履行的，违约方承担全部责任，守约方有权单方解除合同并索赔；

3. 合同约定违约金不足以弥补损失的，违约方补足差额（含直接损失及可预见间接损失）；

4. 因不可抗力导致合同无法履行的，双方互不追责，遭受不可抗力一方应及时通知对方并提供证明，协商后续履行事宜。

第二十四条 物业服务责任免除条款

在物业服务过程中发生下列事由，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，但因本项目本身固有瑕疵或者因甲方、业主违反本合同造成损失的；

3. 因维修保养物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

4. 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损失的；非因乙方责任且乙方已尽到安全保障义务的，出现共用部位、共用设施设备老化、腐朽、损毁、脱落、坠落等造成人身财产损失的；

5. 其它免责条款：法律法规或政策重大调整等导致合同无法履行的，受影响方应及时通知对方并提供证明，根据影响程度可部分或全部免除责任，双方

应协商变更或延期履行。

第五章 争议解决与合同终止

第二十五条 争议解决

(一) 协商与调解: 甲乙双方因本合同履行产生的争议, 先友好协商; 协商不成的, 提请_____调解。

(二) 仲裁与诉讼: 调解不成的, 按以下第_____种方式解决:

1. 向_____仲裁委员会申请仲裁 (裁决为终局);
2. 向项目所在地人民法院提起诉讼。

(三) 争议解决期间合同履行: 除争议事项外, 甲乙双方继续履行合同义务, 乙方不得中断服务, 甲方不得拒缴物业费用。

第二十六条 合同的变更与解除

(一) 变更补充: 本合同的变更、补充需甲乙双方协商一致并签订书面协议, 补充协议与本合同具有同等法律效力。

(二) 甲方单方解除权: 乙方出现下列情形之一的, 甲方有权单方解除合同且不承担违约责任。

1. 擅自关停全体业主共有会所、停车场等超 15 日;
2. 无正当理由擅自退场;
3. 严重违约造成业主重大财产或人身伤害。

(三) 乙方单方解除权: 甲方出现下列情形之一的, 乙方有权单方解除合同且不承担违约责任。

1. 未按约定提供物业服务企业用房, 催告后 30 日内仍未提供;
2. 物业费连续 3 个月欠缴金额占比 $\geq 25\%$, 乙方催缴后欠缴占比仍 $\geq 25\%$, 可提前 60 日书面通知退场;

(四) 解聘流程: 甲方作出解聘乙方的合法决议后, 甲方提前 60 日书面通知乙方, 乙方立即启动退场交接工作;

(五) 解除后处理: 合同解除后, 乙方应在 7 日内完成现场撤出 (保留必要交接人员), 甲乙双方在乙方撤出后 15 日内完成设施设备、资料、资金财务结算等正式移交及确认; 乙方已收取的未履行物业服务期间的费用, 无息返还业主。

第二十七条 合同的终止与交接

(一) 终止条件：合同期满未续签且乙方不再服务的，本合同自动终止，乙方需在期满前30日启动退场交接准备工作（完成设施设备核查、资料整理、财务对账），期满后7日内完成物业区域现场撤出，撤出后15日内完成设施设备、资料、资金财务结算移交及《物业服务交接确认书》的签署；

(二) 违规退场责任：乙方擅自退场或未按约定交接的，按每日____元支付违约金，造成损失的全额赔偿；

(三) 过渡期服务：本合同终止后，新物业服务企业进场前，甲方要求乙方提供过渡期服务的，费用按原标准执行，酬金提取比例不变；

(四) 交接确认：交接完成后，甲乙双方及产权方如有共同签署《物业承接查验和资料移交确认书》。

第二十八条 其它约定

(一) 本区域住宅与非住宅实行统一物业服务，非住宅特殊服务需求另行签订《非住宅物业专项服务补充协议》，作为本合同组成部分；

(二) 本合同约定的酬金比例为乙方合理利润，乙方不得在酬金外另行收取其他管理费用；

第二十九条 专项附件与合同签订

(一) 甲方就本合同准备的招标文件、乙方投标文件及明示承诺等响应均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；

(二) 本合同必备附件与正文具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效；

(三) 甲乙双方在合同签订后7日内完成附件签署确认；附件内容变更需双方协商一致并签订书面协议；

(四) 乙方按附件约定执行人员配置、服务标准等要求，不得擅自变更；确需变更的，应提前15日书面告知甲方，经甲方书面同意后更新附件。

(五) 甲、乙双方因履行本合同而互送或者提供的所有通知、文件、资料，均以双方确认的以下地址或通讯方式（以邮寄、email或递送方式送达至双方的以下地址）为准，如一方联系方式发生变化的，应当及时告知另一方。

甲方地址：_____ 收件人：_____

邮编：_____ 传真：_____ email：_____

乙方地址：_____ 收件人：_____

邮编：_____ 传真：_____ email：_____

(六) 本合同一式_____份，甲方执_____份，乙方执_____份，报项目所在地街
镇备案_____份，每份具有同等法律效力。

本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效；附件自双方签署确认之日起生效。

甲 方：

法定代表人：

联系地址：

联系电话：

乙 方：

法定代表人：

联系地址：

联系电话：

年 月 日

年 月 日

附件一：物业服务需求清单

备注：基础标准适用于本市以基础维护为主的老旧小区，本住宅项目在此基础上结合《住宅物业管理服务规范》和质价相符的物业费标准，协商确定乙方增加的承诺服务内容和标准。

序号	类别	服务内容	服务标准
1.1	综合管理	项目经理任职要求	<input type="checkbox"/> 持有物业经理（初级及以上）职业水平评价证书 <input type="checkbox"/> 持有物业经理（中级及以上）职业水平评价证书 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
1.2		业主接待	<input type="checkbox"/> 有固定接待点，每日 8 小时 <input type="checkbox"/> 前台 8 小时，电话 24 小时接听 <input type="checkbox"/> 前台 12 小时，电话 24 小时接听 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
1.3		楼栋管理	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 设置专职楼栋管理员 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
1.4		诉求响应	<input type="checkbox"/> 4 小时内响应 <input type="checkbox"/> 3 小时内响应 <input type="checkbox"/> 1 小时内响应，其中，维修完工后 12 小时内回访 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
1.5		投诉	<input type="checkbox"/> 24 小时内响应；7 日内完成物业事项的处理 <input type="checkbox"/> 24 小时内响应；5 日内完成物业事项的处理 <input type="checkbox"/> 8 小时内响应；3 日内完成物业事项的处理 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
1.6		装修管理	<input type="checkbox"/> 包括登记、手续等，每天巡视 1 次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
1.7		业主满意度测评	<input type="checkbox"/> 每年 1 次 <input type="checkbox"/> 每年 2 次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
1.8		信息公示	<input type="checkbox"/> 公开服务合同、收费标准、收入明细、办事制度、服务履职报告、联系方式 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____

1.9		应急管理	<input type="checkbox"/> 包括预案编制、演练、应急物资储备管理、信息上报机制 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准： _____
-----	--	------	---

序号	类别	服务内容	服务标准
1.10	综合管理	节日装饰布置	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 每年 3 次 <input type="checkbox"/> 包括预案编制、演练、应急物资储备管理、信息上报机制 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
1.11		社区活动	<input type="checkbox"/> 每年举行 2 次社区公益活动 <input type="checkbox"/> 每年举行 5 次社区公益活动 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
1.12		智慧物业	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 采用信息化管理系统，实现基础数据数字化存储与管理 <input type="checkbox"/> 采用信息化管理系统，实现数据数字化存储与管理 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
2.1	秩序维护	秩序维护员	<input type="checkbox"/> 年龄不高于 65 岁，按照行业要求持证上岗 <input type="checkbox"/> 年龄 55 岁以上占总人数 45%以上，专职保安人员比例不少于 65%；消控室双人双岗，24 小时值守，按照行业要求持证上岗 <input type="checkbox"/> 年龄 45 岁以下占总人数 65%以上，不得超过 60 岁，专职保安人员比例不少于 80%，消控室双人双岗，24 小时值守，按照行业要求持证上岗 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
2.2		出入口管理	<input type="checkbox"/> 车辆有序停放、外来车辆出入登记；外来人员出入管控； <input type="checkbox"/> 大件物品登记； 门岗设置： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____个 12 小时 <input type="checkbox"/> 有_____个 24 小时（至少 2 个，含主出入口） <input type="checkbox"/> 有_____个 开放时间：_____ <input type="checkbox"/> 无人值守的人行通道加门禁系统 <input type="checkbox"/> 主入口双人双岗 24h <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____

序号	类别	服务内容	服务标准
2.3	秩序维护	秩序巡视 (重点区域包括主干道、非机动车库、地下车库等)	<input type="checkbox"/> 在管理区域内巡逻每天1次 <input type="checkbox"/> 在管理区域内巡逻每天2次 <input type="checkbox"/> 在管理区域内巡逻每2小时1次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准: _____
2.4		楼道巡视	<input type="checkbox"/> 每月1次 <input type="checkbox"/> 每周2次 <input type="checkbox"/> 每日1次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准: _____
3.1	环境卫生	楼道内共用部位清洁(地面、栏杆、扶手)	<input type="checkbox"/> 每周1次 <input type="checkbox"/> 每2日1次 <input type="checkbox"/> 每日1次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准: _____
3.2		门、窗	<input type="checkbox"/> 每年擦拭1次 <input type="checkbox"/> 每季度擦拭1次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准: _____
3.3		电梯清洁	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 1) 每日擦拭2次以上; 2) 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰; 不锈钢表面(镜面)光亮、无擦伤、无污迹; 操作面板、无灰尘、无擦痕; 轿厢顶罩无油污, 灯罩内无积灰和飞虫; 3) 每日更换轿厢内地垫, 保持地垫干净、无明显污迹; 4) 保持轿厢内空气清新、无异味。 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准: _____
3.4		平台、屋顶	<input type="checkbox"/> 台风汛期之前, 应及时清扫平台和屋顶 <input type="checkbox"/> 台风汛期之前, 应及时清扫平台和屋顶; 保持排水畅通, 定期疏通落水管 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准: _____
3.5		专项保养	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 对外墙面/外幕墙定期清洗, 保持整洁; <input type="checkbox"/> 对花岗岩、大理石地面定期进行保养, 保持地面材质原貌 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准: _____

序号	类别	服务内容	服务标准
3.6	环境卫生	公共道路	<input type="checkbox"/> 地面每日清扫1次；明沟每月清扫1次，汛期及时清扫 <input type="checkbox"/> 地面每日清扫2次；明沟每月清扫1次，汛期及时清扫 <input type="checkbox"/> 每日循环冲洗清洁，地面垃圾滞留不超过1个小时；广场地砖面每月冲洗1次；明沟每周清扫1次，汛期及时清扫 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
3.7		水池/水景	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 定期打捞漂浮物；水池（景）水质定期更换；水池（景）底定期清洗；定期投放药剂。 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
3.8		宣传栏、健身休闲设施等	<input type="checkbox"/> 每月清洁1次 <input type="checkbox"/> 每月清洁2次 <input type="checkbox"/> 每周清洁1次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
3.9		非机动车棚	<input type="checkbox"/> 每周清扫1次 <input type="checkbox"/> 每周清扫2次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
3.10		机动车停车场及车库	<input type="checkbox"/> 坡道、地面无明显积水，每周清扫1次 <input type="checkbox"/> 坡道、地面无明显积水，反光镜、灯具、消防门、消防栓箱、道闸清洁，无蜘蛛网和明显污迹，每周清扫2次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
3.11		生活垃圾箱房	<input type="checkbox"/> 每天__次到户收集 <input type="checkbox"/> 定时点位 开放时间：_____ <input type="checkbox"/> 24小时开放 <input type="checkbox"/> 每天冲洗，无异味 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
3.12		消毒灭杀	<input type="checkbox"/> 按规定 <input type="checkbox"/> 每年4次 <input type="checkbox"/> 每年12次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____

序号	类别	服务内容	服务标准
4.1	绿化管理	绿化区清洁	<input type="checkbox"/> 无堆物、无白色垃圾 <input type="checkbox"/> 无堆物、无白色垃圾，无明显残肢枯叶 <input type="checkbox"/> 无堆物、无白色垃圾，无明显残肢枯叶，亭、廊、榭、桥及园凳、园艺小品及其指示标牌等干净、整洁、无积灰、无污物、无乱涂写 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
4.2		地被植物养护	<input type="checkbox"/> 无大面积枯死及黄土裸露 <input type="checkbox"/> 无大面积枯死，黄土裸露面积不高于 10%，无明显杂草 <input type="checkbox"/> 无枯死，无黄土裸露，无明显杂草，修剪、整理及时，每年 3 次以上 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
4.3		灌木养护	<input type="checkbox"/> 死树、缺株、枯枝及时处置，每年修剪 2 次 <input type="checkbox"/> 死树、缺株、枯枝、虫害及时处置，每年修剪 2 次 <input type="checkbox"/> 死树、缺株、枯枝、虫害及时处置，篱、球、造型植物按生长情况，造型要求及时修剪，做到枝叶茂密、圆整、无脱节 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
4.4		乔木养护	<input type="checkbox"/> 倒伏、死树及时处置 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
4.5		花坛、花境养护	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 每年 2 次花卉布置 <input type="checkbox"/> 每年 4 次花卉布置 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
4.6		室内绿化植物盆栽养护	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 叶片光泽，土壤表层无杂物，每季度更换绿植 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
5.1	共用设施设备日常管理	房屋主体及外立面	<input type="checkbox"/> 高坠等隐患巡查每月 1 次，发现问题及时上报 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
5.2		雷电防护装置	<input type="checkbox"/> 18 层及以上，每年年检 1 次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____

序号	类别	服务内容	服务标准
5.3	共用设施 设备日常 管理	供电系统	<input type="checkbox"/> 保持正常运行 <input type="checkbox"/> 保持正常运行，每月巡检 1 次，记录完整 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
5.4		弱电系统	<input type="checkbox"/> 保持正常运行 <input type="checkbox"/> 保持正常运行，每月保养 1 次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
5.5		消防系统	<input type="checkbox"/> 消防系统设施设备运行正常，消防系统养护符合 GB25201 和 XF1283 的要求；每月巡检 1 次，记录完整 <input type="checkbox"/> 消防系统设施设备运行正常，消防系统养护符合 GB25201 和 XF1283 的要求；每月巡检 1 次，记录完整；每月保养 1 次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
5.6		电梯	<input type="checkbox"/> 保持正常运行，按规定维护保养；发生电梯维修故障，应在 30 分钟到现场 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
5.7		空调系统	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 定期维护，工作正常，管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏，每年清洗 2 次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
5.8		二次供水设施	<input type="checkbox"/> 二次供水设施正常运行，供水畅通，水箱、蓄水池每年清洗二次，水质监测每季度一次，水质应符合 GB5749 和 DB31/T1091 要求 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
5.9		排水泵及管网	<input type="checkbox"/> 排水畅通 <input type="checkbox"/> 排水畅通，每年疏通 1 次 <input type="checkbox"/> 排水畅通，每年疏通 2 次 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____
5.10		会所	<input type="checkbox"/> 无要求 <input type="checkbox"/> 内部独享 <input type="checkbox"/> 市场化运营 <input type="checkbox"/> 其他个性化标准：_____

序号	类别	服务内容	服务标准
6.1	延伸服务 (有偿)	居家养老	
6.2		家庭装修装饰 服务	
6.3		家政服务	
6.4		其他	

附件二：物业使用中禁止性行为的管理措施和应急预案

附件三：服务岗位数或人员配置表

序号	具体岗位名称	业态服务范围	配置人数(白/夜)	任职资格或持证要求(上海属地举例)	备注
1.1	项目经理	全业态	__人(常白班)	注册物业管理师或全国物业经理上岗证, 或市物业协会的物业经理等级中级证书以上; 安全生产管理人员证	项目第一责任人, 通常不得同时兼任其他项目项目经理
1.2	项目副经理(住宅)	住宅业态	__人(常白班)	中级	协助项目经理, 住宅业态第一责任人
1.3	项目副经理(非住宅)	非住宅	__人(常白班)	中级	统筹非住宅类业态, 对接商业产权方 / 停车场运营方
1.4	工程主管	全业态	__人(常白班)	特种设备安全管理证(必备); 消防设施操作员证(中级, 必备); 电工证(高压/低压, 二选一)	负责工程团队管理, 对接外包维保单位
1.5	客服主管	全业态	__人(常白班)	初级	负责客服团队管理, 对接业主 / 使用人日常沟通
1.6	秩序主管	全业态	__人(白班 __人/夜班轮岗)	消防设施操作员证(四级, 必备); 秩序维护岗位培训证书(上海属地, 必备)	负责项目消防安全第一执行人, 24 小时应急值守
2.1	客服专员	分业态	__人(白班 __人/夜班 __人)	初级	保证约定的客服在岗时间
2.2	工程维修技工(电工)	全业态	__人(白班 __人/夜班 __人)	低压电工证(必备, 上海安监局核发); 电工特种作业操作证(年检); 高压电工证(优选, 上海安监局核发)	24 小时应急抢修
2.3	工程维修技工(水暖/给排水)	全业态	__人(白班 __人/夜班 __人)	水暖工特种作业操作证(必备); 健康证(必备); 消防设施	熟悉二次供水设施维保规范

序号	具体岗位名称	业态服务范围	配置人数(白/夜)	任职资格或持证要求(上海属地举例)	备注
				操作员证(四级, 优选)	
2.4	秩序维护员	分业态	__人(白班 __人/中班 __人/夜班 __人)	秩序维护岗位培训证书(上海属地, 必备); 消防监控室人员消防设施操作员证(四级, 必备)	确保24小时在岗值守; 夜班负责商业区域闭店检查及安防值守
2.5	保洁员	分业态	__人(常白班)	上海公共场所健康证(优选, 年检); 保洁岗位培训证书(优选)	按楼栋分区负责, 每日做好清洁台账
2.6	绿化工		__人(常白班)	绿化工职业技能证书(初级, 优选); 植保员证书(优选)	季节性绿植养护需增加临时人员, 计入储备
3.1	通用要求	全业态所有岗位	-	1. 强制持证岗位证书齐全、在有效期内, 年检及时; 2. 非强制岗位需完成上海物业行业统一岗前培训	资质证书复印件归档至项目人力资源档案, 原件备查
3.2	核心岗位要求	项目经理、副经理、工程主管、会所经理、停车场主管	-	1. 证书需完成上海物业行业信用信息同步; 2. 每年完成不少于规定学时的行业信用及专业培训	核心岗位备案资料含: 新任人员简历、资质证书、信用档案证明
3.3	特种作业岗位要求	电工、水暖工、消防设施操作员、救生员、充电桩运维员	-	1. 持上海属地核发的特种作业操作证, 证书与作业类别一致; 2. 证书年检合格, 不得无证上岗	特种作业人员上岗前需进行安全技术交底, 配备防护用品

附件四：物业服务预算明细表

序号	具体预算科目	按业态预算	项目合计	计算依据	预算偏差调整说明（调整原因 / 金额 / 审批状态）	备注
1.1	核定建筑面积（m ² ）			不动产权属测绘报告编号：XXX	-	按各业态实测面积填写
1.2	物业服务收费标准（元/m ² ·月）				-	
1.3	收费率预算（%）			近3年实际收费率均值×调整系数	-	住宅/非住宅单独标注，默认≥95%
2.1	一、物业服务资金收入			业态面积×收费标准×12个月×收费率	-	
2.2	二、经营服务收入			按实际经营项目测算（例：会所会员费/停车场停车费）	-	含场地租赁、广告位、充电桩服务费等
2.3	三、其他收入			含违约金、公共收益补贴、政府补贴等	-	附相关测算依据文件
2.4	各业态收入合计			各业态物业费收入+经营服务收入+其他收入	-	自动累加，保留2位小数
3.1	（一）人员薪酬支出			附件三各业态配置人数×对应岗位月均薪酬×12个月+社保/公积金/福利	-	含基本工资、绩效、社保、节日福利等

序号	具体预算科目	按业态预算	项目合计	计算依据	预算偏差调整说明（调整原因 / 金额 / 审批状态）	备注
3.2	（二）耗材采购支出			按业态面积/服务需求测算（例：保洁耗材/安防耗材）	-	含日常易耗品、清洁用品等
3.3	（三）设施维保支出			按设施设备数量/维保标准测算（例：电梯维保/消防维保/配电维保）	-	含外包维保费用、自维配件费用，附维保合同报价
3.4	（四）能源消耗支出			近3年能耗均值×物价调整系数（水/电/燃气/供暖）	-	含公共区域水电、停车场照明等
3.5	（五）环境养护支出			业态绿化面积×绿化养护单价×12个月+保洁外包费用+垃圾清运费	-	含绿植养护、公共区域保洁等
3.6	（六）管理运营支出			含办公费、通讯费、交通费、会务费等	-	按业态全业态共性支出按面积分摊
3.7	（七）其他必要支出			含税费、保险费等	-	按相关法规约定测算，附缴费标准
3.8	各业态支出合计			各业态支出金额累加	-	自动累加，保留2位小数
3.9	各业态收支净额			各业态收入合计-各业态支出合计	-	正数为结余，负数为缺口

序号	具体预算科目	按业态预算	项目合计	计算依据	预算偏差调整说明（调整原因 / 金额 / 审批状态）	备注
4.1	计提基数（各业态收支净额）			同各业态收支净额	-	收支缺口业态不计提，填 0.00
4.2	计提比例（%）				-	各业态可按风险等级单独设定比例（≤5%）
4.3	各业态酬金提取额			计提基数×计提比例	-	
4.4	项目酬金提取合计	-		各业态酬金提取额累加	-	
5.1	物业费收入偏差			实际-预算，偏差超±10%需说明		标注调整金额、原因及审批流程完成状态
5.2	经营服务收入偏差					标注调整金额、原因及审批流程完成状态
5.3	人员薪酬支出偏差					标注调整金额、原因及审批流程完成状态
5.4	设施维保支出偏差					标注调整金额、原因及审批流程完成状态
5.5	能源消耗支出偏差					标注调整金额、原因及审批流程完成状态

序号	具体预算科目	按业态预算	项目合计	计算依据	预算偏差调整说明（调整原因/金额/审批状态）	备注
5.6	其他核心科目偏差					含耗材、环境、运营支出，统一说明
5.7	项目整体偏差	-				标注整体调整方案、审批单位及执行时间

附件五：奖励考核达标评分表

以住宅物业考核评分为例，考核指标按照本合同附件一的《物业服务需求清单》为依据

一级考核指标	二级考核指标	三级考核指标	分值
共用部位/设施运维	1. 共用部位日常巡检与维护	①发现问题按约定整改；②巡检记录含位置、问题、处理结果、责任人，存档可查	20 分
	2. 共用设施设备定期维保与运行监测	①按约定监测设备运行，异常即时预警；②维保记录含维保内容、更换配件、验收结果，留存维保单位资质文件	
	3. 设施故障应急处置	修复后按约定时限回访业主，确认使用状态，返修率≤____%	
公共区域保洁	1. 公共楼道/大堂清洁频次与质量	楼道无杂物堆积、墙面无乱涂乱画，大堂地面无污渍；	10 分
	2. 公共区域垃圾收集与清运	垃圾清运全程密闭，无撒漏、无异味扩散	
公共秩序维护与安全防范	1. 门岗值守与人员进出管理	快递 / 外卖人员规范引导至指定区域，不得进入楼栋	10 分
	2. 公共区域巡逻频次与记录	巡逻覆盖所有楼栋、车库、绿化区、消防通道，重点区域（儿童游乐区、电梯厅）加密巡查；	
	3. 安全隐患排查与整改	建立隐患台账，明确整改责任人、时限、措施，实行闭环管理；	
公共绿化养护	1. 绿植定期浇灌、修剪与施肥	春秋季各施肥____次，采用有机肥，施肥后及时浇灌	10 分
	2. 病虫害防治	发现病虫害及时采用物理/生物防治，必要时使用低毒农药，公示施药时间；	
	3. 枯萎绿植补种	补种选用适配本地气候的品种，与原有绿植风格统一；	
装饰装修管理	1. 装修申请审核与备案	审核通过后签订装修管理协议，装修资料（申请、图纸、协议）完整备案，存档不少于 5 年	5 分
	2. 装修现场巡查与违规劝阻	发现违规行为及时制止并下达整改通知书，拒不整改的 24 小时通报街镇居委；	

一级考核指标	二级考核指标	三级考核指标	分值
档案资料管理	1. 服务记录与台账完善	①建立报修、投诉、巡检、维保等各类台账，每日/周/月更新；②台账内容完整，含事由、处理过程、结果、业主反馈；③电子台账定期备份，纸质台账装订成册，存档不少于5年	5分
	2. 资料查阅便捷性	①制定资料查阅制度，业主/相关方凭有效证件查阅；②查阅流程简便，一般资料当日提供，特殊资料___日内提供；③查阅记录完整，禁止私自复印、摘抄保密资料	
报修响应与处置时效	1. 报修响应及时性（30分钟内响应）	①24小时报修渠道畅通（电话、线上、现场），响应率100%；②响应时明确维修人员、预计到场时间，主动告知业主；③无法即时响应的，向业主说明原因并预约时间	10分
	2. 维修处置时限（一般维修24小时内）	①紧急维修30分钟到现场处置 ②一般维修（水电、门窗等）24h内完成 ③复杂维修（防水、墙体等）明确时限并告知业主；维修前告知业主维修方案、所需材料、费用（如有）；④超时未完成的，每日向业主反馈进度	
投诉处理与反馈	1. 投诉登记与分类处置	①投诉即时登记，分类为服务、设施、管理等类型，明确处置部门；②一般投诉当日分流、复杂投诉3日内分流，建立投诉台账；③投诉处置实行首接负责制，全程跟踪	5分
	2. 处理结果反馈及时性	①一般投诉3日内处理并反馈结果，复杂投诉7日内处理并反馈；②反馈采用电话/当面形式，内容含处理过程、结果、改进措施；③未及时解决的，向业主说明原因并制定后续计划	
	3. 业主满意度跟踪	①投诉处理后7日内进行满意度回访，回访率100%；②对不满意的投诉，二次处置并再次回访；③汇总投诉问题，每月分析整改，降低同类投诉发生率	
一级考核指标	二级考核指标	三级考核指标	分值

服务公示与信息公 开	1. 收费标准、服 务流程公示	①公示内容含物业费、停车费等 收费标准，报修、投诉等服务流 程，位置醒目（小区大门、楼栋 大堂）；②公示内容准确清晰， 无模糊表述；③收费标准、服务 流程变更前 7 日公示	5 分
	2. 重要事项通知 传达	①重要事项（维保、停水停电、 节假日前提示）采用多渠道通知 （公示栏、业主群、短信）；② 通知提前发布，停水停电提前 24 小时通知，紧急情况即时通知； ③通知传达覆盖率 100%，留存传 达记录	
物业服务资金分账 核算	1. 分业态独立账 套建立	①按住宅单独建立账套，与非住 宅、会所/停车场账套完全分 离；②账套科目设置符合国家会 计制度及本合同约定，含收入、 支出、结余等；③账套由专人管 理，会计与出纳分岗，相互监督	3 分
	2. 资金收支边界 清晰	①物业服务资金收入仅计入物业 费、停车位服务费等约定收入， 无其他资金混入；②支出严格对 应本合同约定的物业服务范围， 无超范围支出；③收支凭证完 整，发票、合同、审批单齐全	
	3. 无资金混同使 用	①物业服务资金专用账户与乙方 自有资金账户完全分离，无资金 划转混同；②不得用物业服务资 金支付乙方自身运营费用；③资 金流向可全程追溯，每笔支出均 有明确记录	
收支明细公示及时 性与完整性	3. 公示渠道便捷 可查	①采用“现场公示栏 + 线上平 台（业主群、公众号）”双渠 道公示；②线上公示内容保留不 少于 6 个月，方便业主历史查 阅；③现场公示栏设置在小区主 出入口、楼栋大堂等业主易到达 位置	3 分

一级考核指标	二级考核指标	三级考核指标	分值
预算执行偏差控制	1. 支出不超预算范围	①严格按年度预算支出，无预算不列支，超预算支出按本合同约定履行审批流程；②每月核对预算执行情况，及时发现超支苗头；③不得擅自调整预算科目，科目间资金划转需经甲方同意	4 分
	2. 偏差率≤10%	①按季度核算预算执行偏差率，控制在 10%以内；②偏差率超 5% 时，分析原因并制定整改措施；③年度预算执行偏差率整体控制在 10%以内，无重大超支	
	3. 偏差原因说明与整改	①偏差率超 10%时，____日内向甲方提交书面说明，含偏差原因、影响、整改措施；②整改措施具体可行，明确整改责任人、时限；③整改完成后向甲方反馈结果，确保后续预算执行合规	
岗位人员足额配置	1. 按附件标准配齐人员	①严格按附件七约定配置客服、保洁、秩序、维保等岗位人员，无缺岗；②各岗位人员数量与小区规模、服务需求匹配；③人员到岗率 100%，新员工到岗____日内完成培训上岗	3 分
	2. 岗位分工明确	①制定各岗位岗位职责说明书，明确工作内容、标准、权限、考核要求；②各岗位分工清晰，无推诿、扯皮现象；③建立岗位协作机制，跨岗位工作无缝衔接	

一级考核指标	二级考核指标	三级考核指标	分值
核心岗位稳定性	1. 项目经理等核心岗位服务年限达标	①项目经理在本项目服务年限≥年，核心维保、秩序岗位人员服务年限≥____个月；②核心岗位人员年度异动率≤____%；③核心岗位人员变动前，完成后备人员培养，确保服务连续	3 分
	2. 岗位变动提前备案	①核心岗位人员变动提前 15 日书面告知甲方，说明变动原因、新任人员资质；②新任核心岗位人员需经甲方审核同意后方可上岗；③岗位变动备案资料完整，含变动申请、新任人员简历、资质证明	
	3. 交接工作顺畅	①核心岗位人员离职前完成工作交接，交接内容含台账、资料、未完成工作、业主情况等；②交接过程有专人监督，交接记录双方签字确认；③交接完成后 1 个月内，新任人员快速熟悉工作，无工作断层	
	4. 持证上岗率（如需）	①特殊岗位（电梯维保、消防监控、电工）100% 持证上岗，证书在有效期内；②证书定期复核，过期即时更换；③员工持证情况公示，接受业主监督	

二、非住宅物业考核参照住宅物业（总分 100 分）

外包服务监管不力	1. 外包机构无资质/协议未备案	①将专项服务委托给无相应资质、未备案的第三方机构；②与外包机构签订的协议未按约定报甲方及产权方备案；③外包服务范围超出合同约定，或将全部物业服务整体外包	每次扣3—5分
	2. 外包服务质量不达标	①外包服务月度达标率<__%，乙方未按约定扣减服务费用；②因外包服务问题（如保洁不达标、秩序维护缺位）引发业主/使用人多次投诉；③未按合同约定对第三方服务质量进行定期抽查，无抽查记录	
	3. 未按规定更换外包机构	①外包机构连续__个月服务达标率<85%，乙方未在 15 日内启动更换流程；②更换外包机构未提前 15 日书面告知甲方及产权方，或新任机构资质不达标；③因外包机构更换不及时，导致服务质量持续下滑	
考核总分		住宅物业奖励酬金计提比例	
95—100 分		100%	
90—94 分		90%	
85—89 分		80%	
80—84 分		60%	
<80 分		0%（清零）	

附件六：物业承接查验和资料移交确认书

业主方（甲方） 建设单位 _____
 业主大会 _____

物业服务人（乙方） _____

见证方（丙方）街镇 _____

专业机构（丁方） _____

根据《中华人民共和国民法典》《上海市住宅物业管理规定》等相关规定，甲、乙、丙、丁方于_____年__月__日至__月__日，就甲方项目进行物业承接查验和资料财物移交等事宜。现共同确认以下内容：

一、原始基础相关资料的移交情况

类型	序号	资料名称	移交结果 (册/页, 请另附清单)
建筑主体工程技术	1	竣工验收资料、竣工报告、竣工验收证书（永久）	
	2	工程质量保修书	
	3	质监站、规划局、消防局、环卫局、建委等政府职能部门的验收报告	
	4	竣工总平面图、单体建筑、结构竣工图	
	5	所有工程项目通过国家部门验收或技术鉴定的证明或证书，如水、电、电话、空调、电梯、高低压配电房等	
	6	编订（变更）门弄（楼）号牌通知	
	7	其他	
强电	1	高压、低压和变配电设备操作和维护保养手册	
	2	电气设备明细表、承包商资料及产品合格证	

类型	序号	资料名称	移交结果 (册/页, 请另附清单)
	3	其他	
弱电	1	各弱电系统的操作和维护保养手册	
	2	弱电系统设备明细表、承包商资料及产品合格证	
	3	其他	
电梯	1	“电梯运行证” “电梯安全使用证”	
	2	电梯出厂合格证及产地来源证	
	3	电梯维修保养手册	
	4	其他	
给排水	1	给水、排水、消防水系统操作和维护保养手册	
	2	消防喷淋、消火栓、给排水系统设备明细表、承包商资料及产品合格证	
	3	其他	
空调	1	空调系统、送排风系统操作和维护保养手册	
	2	空调机组(热泵机组)、新风机组、热交换器及风机盘管等设备明细表、承包商资料及产品合格证	
	3	其他	
其他	1		
	2		
	3		
	4		

二、物业共有部分及专属设施明细(含产权性质)

序号	业态分类	具体设施/部位名称	位置/区域	数量/面积	管理责任主体	备注(产权边界/特殊约定)
1	住宅业主专有部分	住宅套内建筑面积区域	各楼栋各户套内	-	业主本人	

序号	业态分类	具体设施/部位名称	位置/区域	数量/面积	管理责任主体	备注(产权边界/特殊约定)
2	部分业主共有部分	公共楼道/楼梯间	各楼栋楼层内	-	-	
3	全体业主共有部分					
4	非住宅产权人专有部分	商业/办公单元内部区域	非住宅楼栋各单元内	-	-	
5	会所整体建筑	会所主体建筑(地上/地下)	小区指定会所区域	-		-
6	停车场整体区域	地面停车场区域	小区指定地面区域	-		-
7	小区公共配套	物业服务中心办公用房	小区指定区域	-		-

1. 编制依据:《上海市住宅物业管理规定》(共有/专有部分界定)、不动产权属证明
2. 适用范围:本项目住宅、非住宅等
3. 填写说明
 - 1) 数量/面积:按不动产权属证明、测绘报告填具体数值;无面积的设施填「-」。
 - 2) 产权性质:按实际填写「住宅业主专有」「部分业主共有」「全体业主共有」「非住宅产权人专有」「建设单位自持」「人防工程(战时人防管控)」「独立产权人专有」。
 - 3) 管理/维保责任主体:填具体主体(如「XX物业服务企业」「产权方自行管理」「XX维保公司」);业主专有部分统一填「业主人」。
 - 4) 备注:明确产权边界、改造限制、费用分摊、特殊管控要求等。

三、物业规划平面图

序号	图纸类别	图纸名称	图纸编号/版本	产权性质标注类型	图纸比例	备注(特殊要求/更新记录)
1	整体规划总图	项目物业管理区域整体规划总图	-	物业管理区域整体边界(无细分产权)		
2	业态分区平面图	住宅业态分区平面图	-	住宅业主专有、住宅全体业主共有		
3	共有区域/设施点位标注图	小区全体业主共有区域点位标注图	-	全体业主共有、住宅全体业主共有、非住宅全体产权人共有		
4	服务/配套用房标注图	物业服务用房专属标注图	-	全体业主共有		
5	关键设施专项标注图	消防设施专项标注图	-	全体业主共有、住宅/非住宅全体产权人共有		

序号	图纸类别	图纸名称	图纸编号/版本	产权性质标注类型	图纸比例	备注 (特殊要求/ 更新记录)
1. 编制依据: 《上海市住宅物业管理规定》(物业区域界定)、规划审批文件 2. 适用范围: 本项目住宅、非住宅、会所、停车场全业态物业管理区域 3. 填写说明: 1) 图纸编号/版本: 按规划审批文件、竣工图纸编号填写, 标注图纸版本(如蓝图/电子版 V1.0); 2) 产权性质标注: 填写图纸中按何种产权性质分区标注(如住宅业主专有/全体业主共有/开发企业自持); 3) 备注: 补充图纸特殊标注要求、更新记录、与其他图纸的关联关系等。						

四、共用部位和共用设施设备查验情况

类型	序号	共用部位和共用设施名称	查验结果 (通用性、严重性与数量统计, 具体内容详见查验明细)
房屋基础部位	1	主体结构、房屋外立面	
	2	屋面防水层、雨水污水总管、出墙管	
	3	其它	
共用部位	1	大厅、楼梯、电梯厅、楼道门和配件	
	2	照明、门窗、玻璃和配件、信报箱	
	3	其它	
公共区域	1	道路、路面、排水沟渠	
	2	交通标识等其他物业标识、电气照明	
	3	其它	
附属设施	1	围墙栅栏、门岗室、垃圾房等建筑物	
	2	水景水泵、休闲椅、室外健身设施	
	3	其它	
人防设施	1	人防通风系统、避难设施	
	2	残疾人通道、地面、扶手	
	3	其它	
强电系统	1	供配电房设备、系统布线、计量表	
	2	其它	
弱电系统	1	电子防盗门/禁、楼宇对讲(含可视)	
	2	电子防越报警、监控摄像、电子巡更	
	3	其他	

类型	序号	共用部位和共用设施名称	查验结果 (通用性、严重性与数量统计, 具体内容详见查验明细)
升降系统	1	机房、电梯、井道	
	2	其它	
类型	序号	共用部位和共用设施名称	查验结果 (通用性、严重性与数量统计, 具体内容详见查验明细)
消防系统	1	喷淋泵及控制设备、 灭火设施、表具	
	2	消防监控机房主机及 相关设备	
	3	其它	
绿化	1	草坪、乔灌木、绿化 标识标牌	
	2	其它	
其它应查验的内容			
计量数据 确认	1	水、电	
	2	其它	

备注：本项目各门牌幢的具体查验情况可自行备表核查，本表仅汇总最终检查结果和问题。

五、整改情况确认及责任界定

序号	查验结果（存在的问题）	整改责任方及整改时间	责任界定

备注：本项目各门牌幢的具体查验情况可自行备表核查，本表仅汇总最终检查结果和问题。

甲方（签章）：

乙方（签章）：

年 月 日

年 月 日

上海市物业服务合同示范文本

(2026 版包干制)

(征求意见稿)

制定部门：上海市房屋管理局、上海市市场监督管理局

使用说明

1. 本合同为示范文本，适用于采取包干制物业服务计费方式的住宅以及与住宅同一物业管理区域内非住宅的物业服务。合同双方当事人在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容，当事人可以使用本合同示范文本电子版本签约。

2. 本示范文本所称的甲方为建设单位或业主大会，乙方为建设单位通过公开招标方式选聘的物业服务人以及业主大会通过招标、续聘或协议选聘等方式依法选聘的物业服务人。经双方当事人协商确定，可以对本示范文本的条款内容（包括选择内容、填写空格部位内容等）进行选择、修改。

3. 建设单位、业主大会、物业买受人、业主、业主委员会等应当仔细阅读本示范文本的内容，对条款及专业用词理解不一致的，可向建设单位和房屋行政管理部门咨询。合同示范文本制定单位不负责当事人订立的合同内容进行解释。

4. 双方当事人应结合具体情况对本合同文本的选择性条款进行确认（在□方框内打“√”），空白行供双方当事人自行约定或者补充约定。凡双方约定认为无需填写的条款，应在该条款填写的空白处划“/”表示。对于合同有关条款，双方需约定更多内容的，可另行附页。双方当事人可以对文本条款的内容进行修改、增补或删除，但

不得随意减轻或者免除任何一方的责任。合同签订生效后，未被修改的文本文字视为双方同意内容。

5. 今后在未制定新的版本前，本版本延续使用。本合同条款遇法律法规、政策规定等调整的，按调整后的法律法规、政策规定等执行。

6. 本合同示范文本由上海市房屋管理局、上海市市场监督管理局共同制定，自 2026 年 7 月 1 日起使用。任何单位和个人不得出于商业目的擅自翻印和出售。

定义

1. 专有部分：是指在构造上及利用上具有独立性，由单个业主独立使用、处分的物业部位。

2. 部分共用部分：是指由部分业主共同使用、管理的物业部位、设施设备及场地等部分。一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的区域，如门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位；共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等设备；

3. 全体共用部分：是指由全体业主共同使用、管理的物业部位、设施设备及场地等部分。

4. 专项服务委托：物业服务企业将部分专项服务委托给供应商，对供应商服务质量承担连带责任。

第一章 基础约定

甲方

建设单位：_____

【统一社会信用代码】：_____

负责人：_____ 联系电话：_____

业主大会

业主委员会主任：_____ 联系电话：_____

乙方（物业服务人）：_____

【统一社会信用代码】：_____

项目经理/负责人：_____ 联系电话：_____

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚信的原则基础上，协商一致，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

（一）物业座落_____区_____街（镇）_____路_____弄号（物业名称_____）物业管理区域四至范围：东至_____，西至_____，南至_____，北至_____，以上范围不包括_____。

2. 物业类型及面积：住宅 写字楼 商业综合体 其他非住宅_____（可多选）；总建筑面积：_____平方米；其中：住宅面积_____平方米（高层___/ 多层___/ 别墅___）非住宅面积_____平方米（办公___/ 商业___/ 其它类型___）

会所权属及配套：产权性质全体业主共有 建设单位所有 部分业主共有；配套健身房/游泳池/棋牌室等，（位置：_____）。停车场权属及配套：产权性质全体业主共有 建设单位所有 部分业主共有；含地面车位___个、地下车位___个（其中：人防车位___个）、机械车位___个，值班室___m²、共用充电桩___个。

物业构成、物业规划平面图见附件四《物业承接查验和资料移交确认书》。

第二条 合同期限

（建设单位适用）本合同服务期限，自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。本合同期限届满前，业主大会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，本合同终止。若项目提前交付，则本合同于首套房屋交付之日起生效。

本合同期限届满后，全体业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人决定的且乙方继续提供物业服务的，本合同继续有效，但是服务期限为不定期。

（业主大会适用）

（一）服务期限：自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

（二）续约评估：本合同期限届满前_____月，甲、乙双方就合同续期问题再行协商；乙方应当提交《物业服务履约报告》以及新一轮物业服务合同方案，由甲方组织业主大会讨论。乙方不同意继续为本物业项目提供服务的，乙方应当在合同期限届满前90日书面通知甲方。

（三）不定期延续：本合同期限届满后，甲方没有依法作出续聘或者另聘物业服务人决定的且乙方继续提供物业服务的，本合同继续有效，服务期限为不定期。乙方调整服务标准的，需提前 30 日公告并经业主大会表决。甲、乙双方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。

（四）合同解除：任何一方提出解除合同，需提前 60 日书面通知对方，明确设施台账、财务结算、资料等移交方案。

第二章 费用管理

第三条 物业服务收入构成

本项目采用包干制物业服务计费方式。物业服务成本由下列组成：

（一）管理服务人员的工资和社会保险、公积金、福利费等法律法规规定的相关费用；

（二）物业共用部位、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费用；

（四）物业管理区域绿化养护费用；

（五）物业管理区域秩序维护费用；

（六）办公费用；

（七）物业服务企业与该项目物业服务相关的固定资产折旧；

(八) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;

(九) 国家规定的相关税费;

(十) 经业主同意的其他费用。

第四条 物业服务收费标准

业主根据下述约定按照建筑面积向乙方支付物业费:

(一) 住宅:

高层_____元(人民币,下同)/平方米·月,高层(底层)_____元/平方米·月,

多层_____元/平方米·月,多层(带电梯)_____元/平方米·月,
_____ (可收费物业类型) _____元/平方米·月;

(二) 办公用房_____元/平方米·月;

(三) 商业用房_____元/平方米·月;

(四) _____ (可收费物业类型) _____元/平方米·月;

(五) 机动车停车位产权业主根据下述约定向乙方支付物业费:

1. 地下机动车停车位_____元/个·月;

2. 机械机动车车位_____元/个·月;

(业主大会适用) 甲方同意将全体业主公共收益按_____元/平方米·月补贴物业服务成本。

第五条 停车位租赁费标准

(一) 停车位属于全体业主共有的,车位使用人应向乙方支付停车位租赁费,具体标准如下:

地面机动车停车位租赁费_____元/个·月;

地面非机动车停车位租赁费_____元/个·月;

地面临时停车费_____元/辆·(时/日/月);

地下机动车停车位租赁费_____元/个·月;

地下非机动车停车位租赁费_____元/个·月;

地下临时停车费_____元/辆·(时/日/月);

停车位租赁费扣除税费后的收益归全体业主共有。

(二) 停车位属于建设单位所有的,乙方受建设单位委托收取停车位租赁费,并与建设单位单独结算。停车位租赁费需要调整的,建设单位应与业主按照公平、

合理的原则，通过业主大会会议协商调整停车位租赁费，在本项目内公告，并向区房屋行政管理部门备案。

地下机动车停车位租赁费_____元/个·月；

地下临时停车费_____元/辆·（时/日/月）。

本条约定的停车位租赁费的支付时间与物业费同步。业主或使用人对车辆有保管要求的，与乙方另行约定。

第六条 全体业主共有的会所及相关设施委托乙方经营管理的约定

（一）健身房_____；

（二）棋牌室_____；

（三）网球场_____；

（四）游泳池_____；

（五）其他_____

本项目建设单位或产权方所有的会所及相关设施，其经营管理费用由建设单位或产权方与乙方另行约定。

第七条 物业费支付

（建设单位适用）本合同生效之日至出售物业交付之日的当月发生的物业费，由甲方承担；出售物业交付之日的次月至本合同终止之日的当月发生的物业费，由物业买受人承担；房屋销售合同未约定的，由甲方承担。已竣工但尚未出售的物业以及甲方未交付给业主的物业，由甲方依照本合同约定的标准向乙方支付物业费。

（业主大会适用）本合同生效之日起发生的物业费，由业主承担；业主应依照本合同第四条约定的标准向乙方支付物业费。

业主的物业费应按_____（月/季/年）支付。业主应在_____（每月5日前/每季度首月5日前/每年首月5日前）履行支付义务。乙方提供不少于2种便捷缴费渠道，出具统一缴费通知单，明确费用明细及收费依据。房屋地下室面积按不动产权证记载的建筑面积全额缴纳物业费。

第八条 欠费追责

业主（含建设单位、产权方）逾期支付物业费、本合同约定的其它应付费用的，乙方应通过书面形式（邮寄或当面送达）催告，催告期不少于___日；催告期满仍未支付的，应按下列标准向乙方支付违约金：每逾期一日，业主支付应付

未付金额的万分之____的违约金且违约金累计不超过应付未付金额的_____%
(不超过 30%)。业主逾期不支付上述费用的,乙方可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,按照以下第____种方法处理:

(一)乙方向人民法院提起诉讼;

(二)乙方向仲裁机构申请仲裁。

(三)_____。

(业主大会适用) **第九条 物业费调整**

自本合同生效之日起的履行过程中,业主向乙方支付的物业费标准按照下列第____种方式调整:

(一)自____年____月起,每____年进行_____ (递增或减少)调整:

1、_____ (可收费物业类型) _____ (%或元/平方米·月);

2、_____ (可收费物业类型) _____ (%或元/平方米·月);

3、_____ (可收费物业类型) _____ (%或元/平方米·月);

(二)根据本市人力资源和社会保障部门发布的最低工资标准的变动幅度,结合本项目物业服务成本实际情况进行相应调整,具体为: _____

(三)其它调整方式: _____

(四)违规处理:乙方未按程序调整物业费的,业主有权按原标准支付;

乙方按包干制物业服务计费方式确定物业费,盈余或者亏损均由乙方享有或者承担。

第三章 物业服务相关事宜

第十条 物业服务用房

(一)提供与使用要求:

(建设单位适用)甲方按规定提供_____平方米位于【_____】作为物业服务企业用房。在物业交付时,物业服务企

业用房由甲方交付乙方代管，乙方应在业主大会成立之日起 30 日内无偿移交给业主大会。合同履行期间，乙方无偿使用物业服务企业用房，但不得改变其用途。

甲方按规定提供_____平方米位于_____作为业主委员会用房。

（业主大会适用）甲方向乙方提供_____平方米位于【_____】作为物业服务企业用房。合同履行期间，乙方无偿使用物业服务企业用房，但不得改变其用途。

（二）维修责任：物业服务企业用房的日常维修由乙方负责，费用从物业服务成本列支；主体结构及设施设备维修由甲方负责。

（三）移交要求：本合同终止时，乙方应将物业服务企业用房及内部台账、耗材、钥匙等完好移交给甲方或其指定的物业服务人，逾期未移交按每日____元支付违约金；业主大会成立后，乙方应将代管的办公用房在 30 日内无偿移交业主大会。

第十一条 物业承接查验

（一）查验主体与费用

（建设单位适用）甲方在办理物业交付前，应当与乙方共同对本项目的物业共用部分进行查验，共同确认现场查验的结果，签订物业《承接查验和资料移交确认书》（详见附件四），并向业主公开查验结果。对承接查验发现的问题，甲方应当在三十日内予以整改。物业承接查验可以邀请业主代表以及本项目所在地的街镇参加。物业承接查验的费用由甲方承担。

（业主大会适用）本合同签订之日起____日内，甲方或其指定第三方应将承接查验中的相关资料、财物等移交给乙方，具体内容详见附件十。

（二）查验内容：对照附件四《承接查验和资料移交确认书》，逐项核查设施完好状态、运行情况及权属、保修资料，签订《承接查验和资料移交确认书》并向业主公开结果。

（三）问题整改：查验发现的问题，甲方/产权方按要求整改（一般问题 20 日、重大问题 30—45 日），整改费用由责任方承担，整改完成前乙方暂缓承接相关管理责任。

（四）资料移交：甲方/产权方向乙方完整移交物业及设施的规划、施工、保修等资料，建立资料清单；查验资料一式三份/四份（含产权方），由甲方、乙方、街镇及产权方各留存一份。

(五)隐蔽工程问题:物业交付后发现隐蔽工程质量问题的,由甲方/产权方整改,未及时整改造成损失的,由责任方承担赔偿责任。

第十二条 专项委托服务管理

(一)专项委托服务:乙方可将保洁、秩序维护、绿化养护、设施设备维护等全体业主共有的专项服务委托给具备相应资质或能力的供应商,不得将全部物业服务一并委托。本项目甲方或第三方所有的会所及相关设施,其经营管理费用由甲方或第三方与乙方另行约定。

(二)协议备案:乙方与供应商签订《专项委托服务协议》,明确服务标准、费用及违约责任,协议报甲方备案。乙方与所专项委托服务供应商签订合同的服务标准不得低于本合同。

(三)监督考核:乙方对专项委托服务质量承担连带责任。

(四)机构更换:乙方更换专项委托服务方的,需提前 15 日书面告知甲方及产权方(如有),说明原因及新任机构情况,经同意后方可更换。

(五)费用公示:专项委托服务费用从物业服务收入中列支(产权方所有的由其单独承担),乙方按相关规定公示相关合同,接受监督。

第十三条 日常维修

乙方提供 24 小时报修服务,多渠道包括电话_____、线上平台_____、现场登记点_____、其他_____,统一登记、跟踪、闭环处理,建立报修台账;产权方的设施报修单独登记并告知产权方。

第十四条 物业服务履约报告

(一)乙方应每半年向甲方提交《物业服务履约报告》,内容包括:

1. 服务履约情况自查结果;
2. 公共收益代收代支情况;
3. 设施设备维修保养记录;
4. 业主投诉处理情况。

(二)报告需在物业管理区域显著位置公示,甲方应在 15 日内反馈审核意见,乙方针对问题制定整改方案。

第十五条 应急处置

(一)预案与演练:乙方应根据实际情况,制定和完善应急处置制度和预案,每年组织应急演练不少于____次,留存记录并公示;产权方参与其自有设施的演练,明确处置责任。

(二) 应急响应：乙方建立 24 小时待命的应急处置队伍，配备救援器材，保持通讯畅通；发生紧急情况，乙方第一时间通知并配合处置。

(三) 处置责任边界：非乙方管理原因引发的应急情况，乙方应采取应急措施，但不承担维修责任。

(四) 处置报告：应急处置后，乙方 24 小时内向甲方提交书面报告，说明原因、过程及费用；涉及重大安全事故的，同时向行政主管部门报告备案。

(五) 应急维修：当本项目发生非房屋质量问题引发的下列危及房屋安全等紧急情况，乙方应当立即采取应急防范措施。需要对建筑物及其附属设施进行维修、更新的，由乙方持相关材料，报街镇审核同意后组织实施。维修费用经具有相应资质的审价机构核定后，费用由相关业主或责任人承担。

第四章 权责、违约责任与免责

第十六条 甲方的权利与义务

(一) 甲方权利

1. 检查乙方服务质量、财务收支等情况，查阅相关台账资料；
2. 协调解决业主、乙方之间的物业服务纠纷；有权单方解除合同并追究乙方违约责任；
3. 授权乙方对业主、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；
4. 要求乙方按约完成物业承接查验、资料及设施移交工作，追责未移交行为。

(二) 甲方义务

5. (建设单位适用) 在房屋销售前向业主明示物业费标准和停车位租赁费等相关收费标准，督促业主按时支付相关费用；
6. (建设单位适用) 完善本项目配套设施和配套工程，包括各类标识、生活垃圾分类垃圾桶、装修垃圾集中堆放场所、垃圾房等；
7. (建设单位适用) 协调解决开发建设遗留问题、外部纠纷及乙方与产权方的服务纠纷；
8. (业主大会适用) 在其制定的管理规约中按有关规定明示业主的各项权利、义务，公共收益收支管理制度，专项维修资金筹集及紧急维修等事项；向业

主明示房屋装饰装修管理要求等事项；甲方未尽此义务给乙方或业主、使用人造成损失的，应承担相应赔偿责任；

9. 配合乙方执行政府依法实施的突发公共卫生、公共安全等事件的应急处置措施和其他管理措施，并应承担由此增加的必要费用；

10. 督促业主按时缴费，配合乙方追偿逾期费用；

11. 配合乙方执行政府应急处置措施，承担由此增加的必要费用；

12. 按本合同约定及时组织业主大会审议，表决乙方提交的年度预算方案及调整方案，不得无故拖延审批，确保预算按时生效执行。

第十七条 乙方的权利与义务

（一）乙方权利

1. 按约向业主收取物业费，通过合法有效的方式解决拖欠物业费的问题；

2. 选聘供应商承接专项服务，监督考核并按约更换；

3. 在物业区域内开展合法经营活动，收入纳入公共收益，不得在产权方专有区域开展未经同意的经营；

4. 拒绝甲方、业主及产权方提出的合同外不合理服务要求，拒绝承担合同外费用。

（二）乙方的义务

1. 委派项目经理负责本项目日常物业服务，并委派符合下列岗位条件的人员履行本合同：_____；

2. 定期将服务事项、服务标准、收费项目、收费标准以及履行情况在本项目内公告并向甲方报告；

3. 对违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，乙方应当及时采取合理措施劝阻、并向有关行政管理部门报告并协助处理；

4. 配合政府部门及甲方开展物业管理区域内老旧设施改造、适老化改造、智慧物业升级等工作，提供场地、资料协助，不得阻挠或额外收取费用；

5. 为老年人、残疾人等特殊群体提供便民服务（如上门报修、缴费指引、应急协助），在物业服务中心设置便民服务窗口，公示服务流程及联系方式。

第十八条 违约责任

（一）乙方违约责任

1. 应急处置不当：未按时到场、处置不当导致损失扩大，承担全额赔偿；未配合产权方处置的，向产权方承担赔偿责任。

2. 退场交接违规：无正当理由擅自退场，按每日____元支付违约金并赔偿业主损失；未按时移交资料/设施，按每日____元支付违约金，造成损失的全额赔偿。

3. 专项委托服务监管不力：服务不达标导致有效投诉，乙方应当责令供应商进行整改，如整改无效的，乙方承担连带责任；涉及产权方的，向产权方承担连带责任。

4. 查验/维修违约：未按约定开展承接查验、设施维护、报修维修，每次支付违约金____元并赔偿损失；涉及产权方设施的，另行向产权方支付违约金____元/次。

(二) 甲方违约责任

1. 干预乙方正常服务、损害各方权益的，限期改正并赔偿损失，业主大会可罢免相关责任人；

2. 逾期缴费：业主逾期未支付物业费，乙方催告期满仍未支付的，可通过诉讼、仲裁等方式追偿。

3. 违规行为：业主、使用人违规装修、损坏设施、占用消防通道，经劝阻拒不整改的，承担维修及赔偿责任；损坏产权方设施的，向产权方赔偿，乙方配合追责。

(三) 通用违约责任

1. 任何一方单方解除合同未按约定提前通知的，支付违约金____元并赔偿损失；

2. 因一方违约导致合同无法履行的，违约方承担全部责任，守约方有权单方解除合同并索赔；

3. 合同约定违约金不足以弥补损失的，违约方补足差额（含直接损失及可预见间接损失）；

4. 因不可抗力导致合同无法履行的，双方互不追责，遭受不可抗力一方应及时通知对方并提供证明，协商后续履行事宜。

第十九条 物业服务责任免除条款

在物业服务过程中发生下列事由，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，但因本项目本身固有瑕疵或者因甲方、业主违反本合同造成损失的；

3. 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使用者，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

4. 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损失的；非因乙方责任且乙方已尽到安全保障义务的，出现共用部位、共用设施设备老化、腐朽、损毁、脱落、坠落等造成人身财产损失的；

5. 其它免责条款：法律法规或政策重大调整等导致合同无法履行的，受影响方应及时通知对方并提供证明，根据影响程度可部分或全部免除责任，双方应协商变更或延期履行。

第五章 争议解决与合同终止

第二十条 争议解决

（一）协商与调解：甲乙双方因本合同履行产生的争议，先友好协商；协商不成的，提请 _____ 调解。

（二）仲裁与诉讼：调解不成的，按以下第 _____ 种方式解决：

1. 向 _____ 仲裁委员会申请仲裁（裁决为终局）；
2. 向项目所在地人民法院提起诉讼。

（三）争议解决期间合同履行：除争议事项外，甲乙双方继续履行合同义务，乙方不得中断服务，甲方不得拒缴物业费用。

第二十一条 合同的变更与解除

（一）变更补充：本合同的变更、补充需甲乙双方协商一致并签订书面协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（二）甲方单方解除权：乙方出现下列情形之一的，甲方有权单方解除合同且不承担违约责任。

1. 擅自关停全体业主共有会所、停车场等超 15 日；
2. 无正当理由擅自退场；
3. 严重违约造成业主重大财产或人身伤害。

（三）乙方单方解除权：甲方出现下列情形之一的，乙方有权单方解除合同且不承担违约责任。

1. 未按约定提供物业用房，催告后 30 日内仍未提供；

2. 物业费连续 3 个月欠缴金额占比 $\geq 25\%$, 乙方催缴后, 欠缴占比仍 $\geq 25\%$, 可提前 60 日书面通知退场;

(四) 解聘流程: 业主大会作出解聘乙方的合法决议后, 甲方提前 60 日书面通知乙方, 乙方立即启动退场交接工作;

(五) 解除后处理: 合同解除后, 乙方应在 7 日内完成现场撤出(保留必要交接人员), 甲乙双方在乙方撤出后 15 日内完成设施设备、资料、资金财务结算等正式移交及确认; 乙方已收取的未履行物业服务期间的费用, 无息返还业主。

第二十二条 合同的终止与交接

(一) 终止条件: 合同期满未续签且乙方不再服务的, 本合同自动终止, 乙方需在期满前 30 日启动退场交接准备工作(完成设施设备核查、资料整理、财务对账), 期满后 7 日内完成物业区域现场撤出, 撤出后 15 日内完成设施设备、资料、资金财务结算移交及《物业承接查验和资料移交确认书》的签署;

(二) 违规退场责任: 乙方擅自退场或未按约定交接的, 按每日____元支付违约金, 造成损失的全额赔偿;

(三) 过渡期服务: 本合同终止后, 新物业服务企业进场前, 甲方要求乙方提供过渡期服务的, 费用按原标准执行;

(四) 交接确认: 交接完成后, 甲乙双方及产权方如有共同签署《物业承接查验和资料移交确认书》。

第二十三条 其它约定

本区域住宅与非住宅实行统一物业服务, 非住宅特殊服务需求另行签订《非住宅物业专项服务补充协议》, 作为本合同组成部分;

第二十四条 专项附件与合同签订

(一) 甲方就本合同准备的招标文件、乙方投标文件及明示承诺等响应均为本合同不可分割的组成部分, 与本合同具有同等法律效力;

(二) 本合同必备附件与正文具有同等法律效力, 自双方签字盖章之日起生效;

(三) 甲乙双方在合同签订后 7 日内完成附件签署确认; 附件内容变更需双方协商一致并签订书面协议;

(四) 乙方按附件约定执行人员配置、服务标准等要求, 不得擅自变更; 确需变更的, 应提前 15 日书面告知甲方, 经甲方书面同意后更新附件。

(五) 甲、乙双方因履行本合同而互送或者提供的所有通知、文件、资料,均以双方确认的以下地址或通讯方式(以邮寄、email 或递送方式送达至双方的以下地址)为准,如一方联系方式发生变化的,应当及时告知另一方。

甲方地址: _____ 收件人: _____

邮编: _____ 传真: _____ email: _____

乙方地址: _____ 收件人: _____

邮编: _____ 传真: _____ email: _____

(六) 本合同一式____份,甲方执____份,乙方执____份,报项目所在地房屋行政管理部门、街镇物业监管部门各备案____份,每份具有同等法律效力。

本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效;附件自双方签署确认之日起生效。

甲 方:

乙 方:

法定代表人:

法定代表人:

联系地址:

联系地址:

联系电话:

联系电话:

年 月 日

年 月 日

附件

一、物业服务需求清单(同《上海市物业服务合同示范文本(2026版酬金制)》的附件一)

二、物业使用中禁止性行为的管理措施和应急预案(同《上海市物业服务合同示范文本(2026版酬金制)》的附件二)

三、服务岗位数或人员配置(同《上海市物业服务合同示范文本(2026版酬金制)》的附件三)

四、物业承接查验和资料移交确认书(同《上海市物业服务合同示范文本(2026版酬金制)》的附件六)

上海市房屋管理局办公室

2026年 月 日印发
