

上海市物业服务合同 示范文本

(包干制)

上海市房屋管理局

上海市市场监督管理局 联合制定

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。包干制是指由业主向乙方支付固定物业费，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。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业主大会，乙方为业主大会选聘的物业服务企业。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. 业主大会、物业服务企业、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，可向房屋行政管理部门咨询。

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。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. 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10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。

第一章 合同主体

甲方（业主大会）：_____

业主大会备案证：_____

业主委员会主任：_____

联系电话：_____

通讯地址：_____

乙方（物业服务企业）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人：_____

联系电话：_____

委托代理人：_____

通讯地址：_____

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》等规定，经业主大会决定，确定乙方为本物业项目的物业服务企业，甲、乙双方按照平等、自愿、公平原则就物业管理服务事宜，订立本合同。

第二章 物业管理区域情况

第一条 基本情况

物业名称：_____；

物业类型：_____；

坐落位置：_____区_____街道/镇_____路_____弄_____号；

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_____。

（一）物业规划平面图（见附件一）；

(二) 物业共用部位、共用设施设备明细(见附件二)。

第二条 物业管理用房

(一) 物业管理用房包括物业服务企业用房和业主委员会用房。

物业服务企业用房建筑面积为_____平方米, 位于_____[幢/座]_____单元_____层_____室;

业主委员会用房建筑面积为_____平方米, 位于_____[幢/座]_____单元_____层_____室。

(二) 不得擅自变更物业管理用房位置, 不得分割、转让、抵押。

(三) 物业管理用房归全体业主共有, 乙方自本合同终止之日起十日内, 向业主委员会移交物业服务企业用房。

第三章 物业服务内容和标准

第三条 物业资料移交

本合同签订之日起_____日内, 甲方应将《物业承接查验协议》(见附件五)所列的全部档案、资料和财物等移交给乙方。

第四条 物业服务内容

(一) 服务事项

1. 物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护;
2. 共有绿化的维护;
3. 共有区域的保洁;
4. 共有区域的秩序维护;
5. 车辆的停放管理;
6. 物业使用中禁止性行为的管理措施;
7. 物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理;
8. 物业档案资料的保管;

9. 业主大会或者业主委托的其他物业服务事项。

（二）服务标准

甲、乙双方按照依法通过业主大会表决的选聘方案、投标方案约定本物业项目的物业服务标准（见附件四），乙方应严格按照约定提供物业服务。

第五条 物业服务人员管理

（一）项目负责人

本物业项目的物业服务实行项目负责人（项目经理）制度。乙方指定_____为项目负责人，负责组织实施物业服务的运营和管理。乙方更换项目负责人的，应按本合同第九条约定公示。乙方听取甲方、业主对项目负责人的评价，督促项目负责人依法依规依约承担相关责任，改进物业服务。

（二）岗位与人员配置

1. 乙方按照《物业服务岗位与人员配置表》（见附件三）配备工作人员，明确岗位与人员的配置、人数与资格要求；
2. 乙方按照物业服务标准的要求定期对工作人员开展专业、技能、安全等培训，留存培训记录；
3. 乙方调整《物业服务岗位与人员配置表》（见附件三）内容的，应提供充分理由，事先听取业主意见并征得甲方同意。

第四章 物业费及业主共有资金

第六条 物业费标准与支付

（一）物业费标准

1. 业主按拥有物业的建筑面积支付物业费，具体标准如下：
多层住宅（含电梯）：_____元/平方米·月；
多层住宅（无电梯）：_____元/平方米·月；
高层住宅：_____元/平方米·月；

别墅：_____元/平方米·月；
办公楼：_____元/平方米·月；
商业：_____元/平方米·月；
_____（可收费物业类型）：_____元/平方米·月；

2. 地下产权停车位物业费标准：_____元/个·月；
业主共有车位不单独收取停车位物业费，其管理成本据实从物业费中列支。

3. 本物业项目每年应收物业费总收入为_____万元；

4. 经业主大会决定，甲方以业主共有资金中的全体公共收益补贴乙方物业服务成本，补贴标准为以下勾选方式：

☐按_____元/平方米/月标准计付；

☐按_____元/月标准计付；

☐按全部公共收益的_____%标准计付。

本合同履行过程中，物业费标准可依据最低工资标准、社保、公积金缴存基数上调、_____原因进行调整，根据甲方决议按照下列第____种方式按签约年度调整：

1. 自_____年_____月起，每_____年按照_____（递增或减少）进行调整：

（1）多层住宅（含电梯）_____（%或元/平方米·月）；

（2）多层住宅（无电梯）_____（%或元/平方米·月）；

（3）高层住宅：_____（%或元/平方米·月）；

（4）别墅：_____（%或元/平方米·月）；

（5）办公楼：_____（%或元/平方米·月）；

（6）商业：_____（%或元/平方米·月）；

（7）_____（可收费物业类型）：_____（%或元/平方米·月）；

2. 其他调整方式_____。

（二）物业费支付与承担

1.物业费按____[月/季/半年/年]支付。业主应在____
____前履行支付义务。乙方提供不少于两种支付渠道，
出具统一缴费通知单，明确费用明细及收费依据；

2. 业主应当根据本合同约定，按时足额支付物业费。

（三）计费方式

本合同物业费采用包干制计费方式。物业费用的构成包括物业服务成本、税费和乙方利润。

第七条 停车费用标准

停车费用具体收费标准按照本物业项目的管理规约的约定收取。

第八条 业主共有资金管理

（一）乙方应按照本市住宅小区业主共有资金管理的相关规定，坚持专户专储、单独列账、公开透明的管理原则；

（二）业主共有资金中的公共收入应存入乙方开立的监管账户；乙方应在每季度首月底前，将上季度扣除合理管理成本后的公共收益，从监管账户划转至业主大会公共收益子账户；

（三）乙方未经甲方同意，不得擅自利用本物业项目内业主共用部位、共用设施设备开展广告、场地出租、设置商业设施等各类经营,并与第三方签订合同；

（四）业主共有资金的账务由____（乙方或代理记账机构）代管；

（五）每年聘请____（审计机构名称）对公共收益上一年度收支等情况进行审计，出具审计报告，并向全体业主公示。审计费用按规定从公共收益中列支；

（六）甲方有权查阅公共收益财务明细及相关审计报告，乙方应予以配合。

第九条 信息公示

乙方应按照本市相关规定在市物业监管服务平台及本物业项目内公告栏、主要出入口等显著位置公示下列信息：

- （一）物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等；
- （二）项目负责人及主要服务人员姓名、岗位职责、联系方式；项目负责人变更的，应在三日内更新；
- （三）临时占用道路、场地施工的，在开工前_____日公示方案及施工期限；
- （四）专项维修资金和公共收益年度使用计划；
- （五）发生列支的项目、费用和分摊情况；
- （六）公共收益公示表；
- （七）专业机构对业主共有资金收支审计和审价的情况；
- （八）监控系统、电梯、电子防盗门等共用设施设备档案及其运行、维修、更新、改造和养护记录；
- （九）其他要求公示的信息。

第五章 双方权利与义务

第十条 甲方权利义务

- （一）对乙方提供的物业服务有知情、监督、建议等权利；
- （二）监督、配合及协助乙方按照本合同和管理规约的约定开展各项物业服务工作；
- （三）按时足额交纳物业费等费用；不得要求乙方无偿提供物业服务内容以外的服务；
- （四）在乙方办理接管_____日前，提供符合规定要求的物业服务用房，由乙方无偿使用；
- （五）如实告知、负责协调、处理本合同生效前发生的遗留问题；
- （六）保障乙方开展安全生产管理工作的相关支出；

（七）业主、使用人装饰装修房屋的，应遵守国家和本市有关规定以及管理规约的约定；

（八）按照规定分类投放生活垃圾、装修垃圾，合理减少垃圾产生量，促进资源节约；

（九）_____。

第十一条 乙方权利义务

（一）依据法律法规和本合同约定，制定物业服务方案、制度并组织实施，按约定标准和内容提供物业服务，收取物业费等费用；

（二）结合实际情况，制定物业服务计划，编制房屋及其配套设施设备和相关场地的年度维修养护计划；

（三）及时向甲方通报有关重大事项；

（四）对甲方、业主、使用人在物业使用中的违法违规的行为，采取告知、劝阻等方式督促其改正；涉及违法行为的，应及时报告有关行政管理部门；

（五）加强屋面、外墙、楼梯间等共有部分的日常巡查，发现专有部分存在安全隐患的，应当及时通知业主处理。发现供水、供电、供气、通信等专业设施设备安全隐患或损坏的，及时报告相关专业单位处理；

（六）加强电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备的管理，并委托专业机构进行维修和养护；

（七）发生涉及物业共用部位、共用设施设备紧急维修情况的，应按照国家和本市相关规定采取应急防范措施并及时处理；加强物业安全使用管理，对因自身原因造成的安全事故承担责任并负责善后处理；

（八）在不侵害他人隐私权的前提下，做好监控摄像的管理，

妥善保管监控摄像资料，未经合法程序不向第三人公开；

(九)对相关行政管理部门需进入本物业项目的宣传、检查、执法、救援等公共事务应当予以积极配合；

(十)不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费；

(十一)_____。

第六章 合同时效

第十二条 物业服务期限与衔接

(一) 服务期限

本合同物业服务期限为_____个月，自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

(二) 服务期限届满事项

1. 本合同物业服务期限届满后，甲方未依法作出续聘或另聘物业服务企业决定，乙方继续提供物业服务的，本合同继续有效，但服务期限为不定期。甲方或乙方可以随时解除本合同，但是应当提前六十日书面通知对方；

2. 本合同服务期限届满前，乙方不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知甲方；

3. 乙方不存在下列情形，经甲方按规定程序决定续聘且乙方接受续聘的，业主委员会与乙方应当重新签订物业服务合同：

☐在国家企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单的；☐物业服务合同期内被行政处罚并纳入上海市公共信用信息平台；☐物业服务企业综合评价为最低等级的；☐业主委员会组织开展物业服务满意率评价，满意率低于 80%的；☐乙方的失信行为记分满 6 分的；☐其他_____。

4. 本合同终止后，甲方选聘的新物业服务企业接管前，乙

方继续处理物业服务事项的，可以请求业主支付该期间的物业费
等费用。

第十三条 合同终止后的移交

乙方应当自本合同终止之日起十日内，向业主委员会移交
《物业承接查验协议》（见附件五）所列的全部档案、资料和财
物，配合新物业服务企业做好交接工作，如实告知物业的使用和
管理情况。

第十四条 物业服务的连续性

甲方可以依法依规及本合同约定，决定并实施提前解聘、不
再续聘等相关事项；在新物业服务企业完成交接前，原物业服务
合同继续履行。

甲、乙双方均不得因行使法定抗辩权等法定事由，单方停止
或者中断本物业项目的物业服务。若发生不可抗力、情势变更情
形，乙方仍需维持基础物业服务。有前述情形的，甲、乙双方依
法采取适当与合理措施，减少各方损失。

第七章 违约责任及免责约定

第十五条 甲方与业主的法律责任

（一）甲方、业主违反法律、法规规定或本合同约定，实施
妨碍物业服务与管理行为的，乙方有权请求其承担停止侵害、排
除妨碍、恢复原状、赔偿损失等相应民事责任；

（二）业主逾期交纳物业费、停车位租赁费等各项费用的，
按万分之_____/天计收违约金；违约金累计不超过应付未付金额
的_____%。

第十六条 乙方的法律责任

（一）乙方违反本合同约定或法律、法规等规定，甲方、业
主有权请求其承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状、赔偿损失等

相应民事责任；

（二）乙方违反本合同约定或法律、法规等规定，擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费，业主有权请求乙方退还违规收取的费用；

（三）乙方未能履行合理范围内的安全保障和管理义务，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当承担相应法律责任；

（四）本合同终止后，甲方、业主有权请求乙方退还已经收取但尚未提供物业服务期间的物业费、停车位物业费。

第十七条 乙方的免责约定

下列情况下，乙方免予承担违约责任等相关法律责任：

（一）由于甲方、业主、使用人的原因导致乙方物业服务无法达到本合同和有关规定要求；

（二）非因乙方原因出现公用事业设施及其他共用设施设备运行障碍造成损失，且乙方已及时采取必要应急措施的；

（三）因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，乙方部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。乙方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十八条 合同提前解除情形

（一）本合同期限内，乙方因挪用、侵占业主共有资金被行政处罚的或构成犯罪的，甲方有权直接解除本合同，且无须赔偿乙方因合同解除受到的损失。甲方主张解除本合同的，应书面通知乙方，本合同自通知到达乙方时解除。

（二）本合同期限内，存在以下情形的，业主可以解除本合同。因提前解除合同造成乙方损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失：

1. 业主依照法定程序共同决定提前解聘乙方的；
2. 乙方信用评价为____级及以下的；

3. _____。

(三) 甲方违反本合同约定,致使乙方的服务无法达到本合同约定的服务内容和标准,乙方有权要求甲方限期整改。甲方逾期不改正且造成本物业项目物业费亏损等后果的,乙方有权解除合同并要求甲方赔偿损失。

(四) 本合同期限内,任何一方擅自解除合同的,违约方应当支付守约方_____元作为违约金。

第八章 争议解决与法律适用

第十九条 争议解决方式

因本合同的解释和履行发生争议,甲、乙双方可协商解决,如协商不成,可采取以下勾选的方式处理:

☐ 向有管辖权的人民法院起诉;

☐ 向_____仲裁委员会申请仲裁。

第二十条 法律适用

甲方、业主、乙方等相关方不得以本合同签订在先、相关规定颁布在后,拒绝执行届时有效的物业服务相关规定。本合同约定与届时有效的相关规定不一致的,各方可以公平合理地调整权利和义务,在协商一致后变更本合同内容。

第九章 附则

第二十一条 补充条款

本合同附件与本合同正文具有同等法律效力。本合同附件与本合同正文不一致的,以附件为准。

本合同附件清单如下:

1. 附件一: 物业规划平面图
2. 附件二: 物业共用部位、共用设施设备明细

3. 附件三：物业服务岗位与人员配置表
4. 附件四：物业服务标准等补充条款
5. 附件五：物业承接查验协议

第二十二条 合同生效

本合同一式____份，甲、乙双方各持____份，具有同等法律效力，经甲、乙双方法定代表人或授权代理人签名并盖章之日起生效。

第二十三条 合同备案

乙方应当在签订本合同之日起三十日内，将本合同报项目所在地的街镇备案。

甲方（业主大会盖章）：
业主委员会主任（签名）：

乙方（物业服务企业盖章）：
法定代表人或
授权代理人（签名）：

____年____月____日

____年____月____日

附件一至五同《上海市物业服务合同示范文本（酬金制）》
的附件一至五。