

上海市前期物业服务合同 示范文本

(2023 版酬金制)

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的示范文本。合同双方在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。

2. 本示范文本所称的甲方为建设单位，乙方为建设单位通过公开招标方式选聘的物业服务人。经双方当事人协商确定，可以对示范文本的条款内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改。

3. 根据《上海市住宅物业管理规定》规定，本合同为甲方与物业买受人签订的房屋销售合同的组成部分。物业买受人应当仔细阅读示范文本的内容，对条款及专业用词理解不一致的，可向建设单位和市、区房屋行政管理部门咨询。

4. 本合同示范文本自 2023 年 7 月 1 日起使用，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。

上海市前期物业服务合同示范文本

(2023 版酬金制)

甲 方（建设单位）：_____

【统一社会信用代码】：_____

乙 方（物业服务人）：_____

【统一社会信用代码】：_____

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、协商一致的基础上，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业名称：_____

物业类型：_____

座落位置：_____区_____乡镇/街道_____路_____弄_____号

经区房屋行政管理部门核定的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 _____。

总建筑面积：_____平方米；其中：住宅面积_____平方米，
商业面积_____平方米，办公面积_____平方米，其它
类型面积_____平方米。

物业构成见附件一，物业规划平面图见附件二。

第二条 本合同服务期限为_____年，服务期限的起止按下列第_____种：

（一）自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止；（二）本物业项目首套房屋交付之日起至_____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。

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。

第三条 本项目采用酬金制物业服务计费方式。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，

独栋别墅_____元/平方米·月；

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

（六）_____（可收费物业类型）_____元/平方米·月；

（七）_____（可收费物业类型）_____元/平方米·月；

机动车停车位产权业主根据下述约定向乙方支付物业费：

（一）地下机动车停车位_____元/个·月；

（二）机械机动车车位_____元/个·月；

本条约定的物业费不含应当在专项维修资金中列支的物业共用部分的维修、更新和改造的费用。

第四条 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。

业主的物业费应按_____（月或季）支付。

业主应在_____（每次缴费的具体时间）履行支付义务。

业主逾期支付物业费、本合同约定的其它应付费用的，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；违约金累计不超过应付未付金额的___%。

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，按照下列第_____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。

第五条 乙方应为本项目单独开设银行账户及财务核算账套。银行账户专门存放本合同第三条约定的预收的物业服务资金、公共收入、区维修资金专户依申请划转的专项维修资金等；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。

账户的使用与管理应遵守国家会计管理相关制度，并接受甲方、业主的监督。

第六条 乙方在预收的物业服务资金中提取酬金，以及用于本合同约定和物业服务资金预算核定的支出，结余或者不足由业主享有或者承担：

（一）酬金的提取方式为下列第___种：

1. 每_____（月/季/年）在应预收的物业服务资金中按_____%的比例提取酬金；

2. 每_____（月/季/年）在应预收的物业服务资金中提取_____元的酬金；

（二）物业服务资金的年度审计

1. 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；

2. _____。

(三) 经年度审计物业服务资金结余或不足的处理方式

1. 结余部分按下列第_____种方式处理：

(1) 转入下年度继续使用；

(2) _____。

2. 不足部分按下列第_____种方式处理：

(1) 由甲方补足；

(2) 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；

(3) _____。

乙方应当每年向甲方、业主报告经审计的上一年度物业服务项目收支情况，提出本年度物业服务项目收支预算，并在本项目内公告。

第七条 甲方按规定提供位于_____路___号___室_____平方米建筑面积作为物业服务办公用房。在物业交付时，物业服务办公用房由甲方交付乙方代管，乙方应在业主大会成立之日起三十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办公用房，但不得改变其用途。

第八条 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（详见附件十），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。

第九条 乙方提供的下列服务事项应符合约定的物业服务内容和标准：

(一) 物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护，详见附件三；

- (二) 物业共有绿化的维护, 详见附件四;
- (三) 物业共有区域的保洁, 详见附件五;
- (四) 物业共有区域的秩序维护, 详见附件六;
- (五) 物业使用中对禁止性行为的管理措施和应急预案, 详见附件七;
- (六) 综合管理服务, 详见附件八;
- (七) 其他明示承诺内容, 详见附件九;
- (八) 物业承接查验和资料移交确认书, 详见附件十。

乙方将前述专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的, 应当就该部分专项服务事项向业主负责。

第十条 停车位租赁费标准分别按下列约定:

(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_____

_____;

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_____

_____;

停车位租赁费扣除税费后的收益归全体业主共有, 并按本合同第十六条第六款的约定公告。

(二) 停车位属于甲方所有的, 乙方受甲方委托收取停车位租赁费并与甲方单独结算。停车位租赁费需要调整的, 甲方应与业主按照公平、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_____

_____；

本条约定的停车位租赁费的支付时间同本合同第四条的约定。

业主或使用人对车辆有保管要求的，与乙方另行约定。

第十一条 本项目全体业主共有的会所及相关设施委托乙方经营管理，经营管理收费约定如下：

(一)健身房 _____；

(二)棋牌室 _____；

(三)网球场 _____；

(四)游泳池 _____；

(五)其他 _____。

前述经营管理收入按下列方式分配_____

_____。

本项目甲方或第三方所有的会所及相关设施，其经营管理收费由甲方或第三方与乙方另行约定。

第十二条 业主应当按照下列约定筹集、使用和管理专项维修资金：

(一) 业主应当按照相关规定再次筹集专项维修资金；

(二) 专项维修资金的账务由_____（乙方或代理记账机构）代管；

(三) 业主申请不动产转移登记或者抵押登记时，应当同时向不动产登记机构提供已足额交纳专项维修资金的相关凭证；

(四) 按照法律法规及相关规定使用和管理专项维修资金。

第十三条 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。

（一）水泵、水箱（池）故障，影响正常使用的（二次供水设施已移交供水企业的除外）；

（二）电梯故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的；

（三）火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓系统损坏，消防部门出具整改通知书的；

（四）外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险，经有资质的鉴定机构出具证明的；

（五）屋顶或外墙渗漏等情况，严重影响房屋使用，经有资质的鉴定机构出具证明的。

第十四条 物业专有部分的自用部位、自用设备损坏时，业主、使用人可以向乙方报修，也可以自行维修。经报修由乙方维修的，维修费用由业主、使用人承担。

第十五条 甲方的权利义务：

（一）在其制定的临时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；

（二）在其制定的临时管理规约中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；

（三）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；

（四）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；

（五）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、批准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；

（六）授权乙方对业主、使用人违反临时管理规约的行为，依照临时管理

规约的约定进行劝阻、制止；

(七) 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；

(八) _____。

第十六条 乙方的权利义务：

(一) 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：

1. _____；

2. _____。

(二) 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；

(三) 遵守相关法律、法规及政策，自觉接受房屋行政管理部门和其他行政管理部门的监督管理，不得侵害业主、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；

(四) 根据相关法律、法规的规定和本合同的约定，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；

(五) 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；

(六) 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；

(七) 及时向业主报告本项目内重大物业服务事项；每_____个月公布一次公共收益收支账目；每_____个月公布一次物业服务资金的收支情况；

(八) 按规定履行装修管理职责，主动、及时与业主、装修实施单位签订装饰装修管理协议；

(九)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;

(十)按照物业相关法律法规规定、行业规范和本合同约定,提供与物业费相符的服务质量;

(十一)_____。

第十七条 本合同履行期间,业主依照法定程序共同决定提前解聘乙方的,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。

第十八条 本合同终止之后、新的物业服务人接管本项目之前,乙方有义务继续为甲方处理物业服务事项,甲方、业主、使用人也应继续按本合同第三、六条支付相应的物业费。

第十九条 本合同依据约定或法律法规规定终止的,乙方应当至迟于新的物业服务人接管本项目之后_____日内,将物业及全部档案资料、物品(详见附件十)移交给业主委员会;业主尚未选聘物业服务人或业主委员会尚未成立的,移交给甲方或_____代管;乙方退出本项目物业服务的,应在街镇指导和监督下,协助甲方、业主做好物业服务的承接查验移交和善后工作,否则乙方应当按照每日_____元支付违约金。

第二十条 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。

第二十一条 甲方违反本合同约定,致使乙方的服务无法达到本合同第九条约定的服务内容和标准,乙方有权要求甲方在一定期限内解决。甲方逾期未解决且造成本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。

第二十二条 甲方拒绝或拖延履行保修义务的,业主、使用人可以自行或委托乙方修复,修复费用及造成的其他损失由甲方承担。

第二十三条 在物业服务过程中发生下列事由,乙方不承担责任:

(一) 因不可抗力导致物业服务中断的；

(二) 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、业主违反本合同第六条第三款第二项造成损失的；

(三) 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人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

(四) 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；

(五) _____。

第二十四条 发生漏电、火灾、煤气泄露、水管破裂、救助伤患、协助公务执行等紧急情况的，乙方因采取必要措施造成财产损失的，当事双方按有关法律的规定处理。

第二十五条 乙方提供的服务事项不符合本合同第九条约定的服务内容和标准的，乙方承担下列第____种方式的违约责任：

(一) 扣除相当于____个月物业服务酬金；

(二) _____。

第二十六条 本合同其他相关违约责任的约定：

(一) _____；

(二) _____；

(三) _____；

(四) _____；

(五) _____。

第二十七条 甲、乙双方因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均以双方确认的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。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_____

第二十八条 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。

第二十九条 本合同中下列词语的定义是：

（一）酬金制物业服务计费方式，是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务人，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的物业服务计费方式。

（二）物业服务人，是指物业服务企业和其他管理人。

（三）业主，是指本项目的所有权人。

（四）使用人，是指本项目的承租人和实际使用物业的其他人。

（五）物业买受人，是指本项目物业出售合同中确定的物业购买人。

（六）专有部分，是指在构造上及利用上具有独立性，由业主独立使用、处分的物业部位。

（七）共用部位，是指一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的门厅、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、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面、_____、_____、_____等部位。

（八）共用设施设备，是指：1. 一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视天线、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具_____、_____、_____、_____等设备；2. 物业管理区域内，由业主和使用人共同使用的道路、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱（房）_____、_____、_____、_____等设施。

（九）公共区域，是指一幢住宅内部，由整幢住宅的业主、使用人共同使

用的区域以及整幢住宅外、物业管理区域内，由全体业主、使用人共同使用的区域。

第三十条 本合同未尽事宜，甲、乙双方可另行以书面形式签订补充协议。本合同补充协议、附件均与本合同具有同等法律效力。

本合同及其附件、补充协议有关条款遇法律、法规、规章和技术标准调整的，按调整后法律、法规、规章和技术标准执行。

第三十一条 本合同在履行中如发生争议，甲、乙双方可以通过协商方式解决；协商不成的，采取下列第____种方式解决。

(一) 向 _____ 仲裁机构申请仲裁；

(二) 向 _____ 人民法院提起诉讼。

第三十二条 本合同自甲、乙双方均签名、盖章之日起生效。

第三十三条 本合同正本连同附件共____页，一式____份，甲、乙双方各执____份，乙方在本合同签订后三十日内提交街镇备案。

甲 方（建设单位）：

乙 方（物业服务人）：

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：物业构成

附件二：物业规划平面图

附件三：物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
1	人员要求	1.1 设施设备操作人员持证上岗	配备专职维修服务人员负责共用部位、共用设施的运行维护；维修服务人员应持有相应的技能证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗；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管理，应委托专业机构进行维修和养护	
		1.2 制服、标志统一	维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）	
2	管理要求	2.1 标准化作业指导	建立符合法律法规规定、DG/TJ08-207 的要求以及物业服务合同等规定约定的标准化作业指导书	
		2.2 工作计划	建立设施设备维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类工作计划内容	
		2.3 台账记录	完善设施设备技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作	
		2.4 培训	有完备的培训等工作过程记录	
		2.5 报修处置		
		2.6 安全管理措施	加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施	
3	共用部位运营和维护	3.1 房屋基础部位维护	定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞	
		3.2 主体结构、外立面维护	主体结构安全，房屋外立面无破损	
		3.3 重要机房及设施巡检维护		
		3.4 普通机房及设施巡检维护		
		3.5 管道维护	定期做好维护保养工作，记录完整	
		3.6 门窗维护	门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
		3.7 大厅/楼梯/电梯厅/楼道维护	大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固；楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整	
		3.8 道路/侧石/车场/车库维护	道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；排水沟渠无阻碍、畅通；交通标识清晰，照明效果良好；车位划线合理；无安全隐患	
		3.9 屋顶/平台/绿地/花台维护	防水层无气馱、碎裂；隔热板无断裂、缺损；屋顶平台排水沟畅通；绿地水龙头出水正常；花坛完整	
		3.10 围墙/门岗室/垃圾房等附属设施维护	围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养；门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；室内外强弱电机房、管弄井房等设施完好，无安全隐患；休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修	
		3.11 雕塑景观/喷水池维护	景观/泛光照明在节假日按规定分时段开启；定期对景观/泛光照明进行巡查，发现损坏应及时组织修复；景观小品设施外观完好，功能完好；水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；无漏电隐患	
		3.12 避雷设施维护	避雷装置外观完好，功能正常；避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合 GT/T21431 的规范	
		3.13 残疾人防护设施维护	残疾人出入通道畅通；通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患	
		3.14 新能源汽车充电基础设施维护	基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效	
		3.15 人防工程维护	人防设施功能可随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常；人防通风系统试机正常，功能有效；避难设施完好；人防工程检查合格，应符合 GB50134 的要求	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
4	变配电系统	4.1 公共照明维护	照明、应急照明灯具完好，线路无裸露，开关完整、无损，无安全隐患；照明灯杆下方盖板应封闭。应急照明灯、疏散指示应保持 24 小时开启常亮，不得随意关断。出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象，发现故障及时修复	
		4.2 公共电器箱/柜维护	公共电器箱柜应上锁，表体干净；变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好；有高压变电/配电的，高压用具应配置齐全，检测合格；突发事件响应快速，故障维修及时	
5	弱电系统	5.1 电子防盗门禁维护	功能齐全，设施外观完好，24 小时正常运行；系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常；手动开门正常	
		5.2 楼宇对讲（含可视）维护	功能齐全，设施外观完好，24 小时正常运行；对讲系统设备运行正常，人机对话（图像）清晰	
		5.3 电子防越报警（周界、电子围栏等）维护	功能齐全，设施外观完好，24 小时正常运行；电子防越报警系统设备工作正常，功能测试符合要求；对受控点设防报警、撤防正常，报警响应时间符合设计要求，报警记录完整；电子防越报警系统设施无障碍物遮挡	
		5.4 监控摄像维护	功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行；室内外摄像机安装牢固、规范接线；主机和打印设备工作正常；显示器图像显示清晰；监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求	
		5.5 电子巡更维护	功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行；电子巡更系统设备运行正常，打印机工作正常；数据采集功能正常、记录完整	
		5.6 楼宇设备自动化（BA）系统维护		
		5.7 信息发布系统维护	功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行；信息发布系统设备运行正常，主机工作正常，显示功能符合要求；背景广播音响系统设备运行正常，声音清晰	
		5.8 行人门禁闸机系统	功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行；闸机门机启闭正常，电子门锁工作正常	
		5.9 车辆道闸系统	功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行；车辆道闸系统运行正常；红外线传感器、计时、监控装置功能可靠；车牌识别系统联网图像传递信息正常	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
6	消防系统	6.1 消防系统养护	消防系统养护应符合 GB25201 和 GA1283 的要求；功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行；消防系统设施设备运行正常，定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整	
		6.2 消防器材养护	消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，如有缺失及时补充；按要求配置灭火器箱，定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态；楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常；室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用	
		6.3 消防设施养护	应委托专业机构进行维修和养护	
7	升降设备系统	7.1 电梯维护保养	应委托专业机构进行维修和养护；电梯维护保养应符合 TSGT5002 和 GB/T18775 的要求；发生电梯维修故障，应在 30 分钟到现场	
		7.2 年检	电梯系统应每年进行 1 次年检、限速器应 2 年校验 1 次（运行超过 15 年的应每年检测校验），并取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全	
		7.3 升降设备系统养护	呼叫按钮及操作面板应确保完好，轿厢内应张贴救助电话和乘客须知，并设有应急呼叫按钮	
8	给排水系统	8.1 二次供水设施养护	功能齐全，设施设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行；定期做好维护保养工作，记录完整；管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好；压力正常，表具数据准确；水箱、蓄水池每年清洗不少于二次，水质监测每季度一次，水质应符合 GB5749 和 DB31/T1091 要求；水箱及蓄水池实行双人双锁管理	
		8.2 各类排水泵及管网养护	功能齐全，设施设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行；无污水漫溢；定期做好维护保养工作，记录完整；管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好；压力正常，表具数据准确	
		8.3 二级生化处理养护	二次生化处理设施设备使用功能完好；定期做好维护保养工作，记录完整	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
9	空调系统	9.1 空调设备设施养护		
		9.2 空调系统养护	空调系统应定期维护，确保其工作正常，管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；空调系统开启前测试运行控制和安全控制功能正常，运行技术参数符合规定要求，记录齐全；采用水质为冷媒的，其水质应符合 WS/T394 要求	
		9.3 清洗消毒	清洗消毒工作应符合 WS/T394 和 WS/T396 的要求	
注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360 2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准				

附件四：物业共有绿化的维护

编号	检查科目	检查内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
1	人员要求	1.1 专职绿化养护人员或企业	配备专职绿化人员	
		1.2 特种作业持证上岗		
2	管理要求	2.1 台账记录	具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录	
		2.2 制服、标志统一	绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）	
3	住宅服务规范	3.1 集中绿化养护	绿化以草坪和灌木为主	
		3.2 草坪养护	不定期养护和修剪； <u>干旱和高温季节保持有效供水；发现病虫害及时灭杀</u>	
		3.3 树木乔灌木养护	生长健壮，无死树、无缺株、无明显枯枝； <u>有针对性及时灭治病虫害；有倒伏倾向，及时扶正、加固</u>	
		3.4 花坛花境养护	保持花卉生长良好	
		3.5 重点树木养护	重点树木养护应符合 GB/T51168 的要求	
		3.6 绿化标识标牌管理	设置宣传标语及禁止性行为告知	
		3.7 园林景观养护		
		14.8 室内绿化植物盆栽养护		
<p>注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360</p> <p>2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准</p>				

附件五：物业共有区域的保洁

编号	检查科目	检查内容	行业服务标准	物业企业承诺增加的服务标准
1	人员要求	1.1 专职保洁人员或企业	配备专职保洁人员负责公共区域的环境清洁	
		1.2 特种作业持证上岗		
2	管理要求	2.1 台账记录	具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录	
		2.2 制服、标志统一	保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）	
3	住宅服务规范	3.1 走廊、门厅、大堂、楼梯，消防梯地面维护	走廊、门厅、大堂、楼梯/消防梯地面，每周清扫一次/隔日清扫一次。无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况	
		3.2 电梯轿厢维护	电梯轿厢不定期擦拭/每日擦拭1次；表面无积灰、无蛛网，操作面板无污迹	
		3.3 楼梯扶手、栏杆维护	楼梯扶手、栏杆不定期擦拭/应定期擦拭，保持基本无灰尘；表面无积灰、无蛛网	
		3.4 门、窗维护	门、窗每年擦拭3次以上，表面无积灰、无蛛网	
		3.5 灭/防火设施维护	灭/防火设施不定期/定期擦拭；表面无积灰、无蛛网	
		3.6 天花板、风/百页口、公共灯具维护	天花板、风/百页口、公共灯具不定期/定期除尘和擦拭；表面无积灰、无蛛网	
		3.7 平台、屋顶维护	平台、屋顶，定期清扫，无明显垃圾堆积；台风汛期之前，及时清扫平台和屋顶	
		3.8 公共道路维护	公共道路每日清扫1次，明沟每周清扫1次；路面整洁，无明显垃圾堆积	
		3.9 停车场及车库维护	停车场及车库地面干净，无积存污水、明显杂物和垃圾	
		3.10 健身、儿童休闲设施维护	健身、休闲设施表面无蛛网、无严重积灰	
		3.11 水池（景）维护	水面无漂浮物	

编号	检查科目	检查内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
		3.12 垃圾收集与清运	垃圾箱房定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；设置必要的灭害措施。生活垃圾应按照规定设立分类收集点，日产日清；临时垃圾应每日清理；建筑装修垃圾应定点有序堆放。居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，分类生活垃圾收集点每天开放不少于4小时，清运不少于1次	
		3.13 外墙（幕墙）维护	对外墙面/外幕墙定期清洗或粉刷，保持整洁和完好	
		3.14 石材养护	花岗岩、大理石地面定期进行保养，保持地面材质原貌	
		3.15 绿化带/区域维护	无明显垃圾堆积	
		3.16 消杀灭害	1、定期对垃圾箱/桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害； 2、做好白蚁防治工作。3、遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作	
<p>注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360</p> <p>2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准</p>				

附件六：物业共有区域的秩序维护

编号	检查科目	检查内容	行业服务标准	物业企业承诺增加的服务标准
1	人员要求	1.1 专职安保人员持证上岗	配备秩序维护员或专职安保人员；专职安保人员应取得公安局颁发的保安员证；年龄不高于 65 岁	
		1.2 消防设施操作人员持证上岗	自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗	
2	管理要求	2.1 台账记录	具有公共秩序维护措施及各类台账记录	
		2.2 制服、标志统一	秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）	
3	基本服务	3.1 门岗秩序维护	对人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；对实行封闭管理的小区，做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩、拾荒、乞讨人员随意进出住宅物业，并对大件物品进出小区进行记录。 <u>主出入口应 24 小时开放、设立专部门岗</u>	
		3.2 巡视秩序维护	及时发现、快速处置公共秩序维护管理中的问题；遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。不定时在管理区域内巡逻，每天巡逻不少于 <u>1/2 次</u>	
		3.3 监控秩序维护	设有安防监控等技防设备的，保持设备 24 小时运行；发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；监控影像资料、报警记录至少留存 30 日备查，不得删改或扩散； <u>安防监控范围内涵盖主要人行、车行的出入口</u>	
		3.4 车辆停放管理	车辆停放有指定区域；制定车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等；地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等；维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通；充电设施的安装和使用，符合 GA1283 的要求；停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。 <u>对车辆进行引导，</u>	

编号	检查科目	检查内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
			车辆停放有序	
		3.5 消防安全管理	正确使用消防器材；制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材；设有消防控制室的，管理要求应符合 GB25506 的要求；消防设施日常维护管理应符合 GB25201 的要求；建立消防档案并妥善保存，存档备查	
注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360 2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准				

附件七：物业使用中对禁止性行为的管理措施和应急预案

附件八：综合管理服务

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
1	基本服务	1.1 设施配备与信息公示	<p>1、配备充足的设施设备，满足开展物业服务所用。按规划标准配置相应的物业服务企业用房（无条件的住宅物业，应指定地点进行接待和服务），作为物业服务企业的办公场所</p> <p>2、服务窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌，公示物业服务合同、办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准、专项维修资金和公共收益的收支账目等信息；住宅物业出入口配置服务铭牌，包括住宅小区名称、物业服务企业名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话、项目经理照片、姓名、服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和24小时报修电话等内容</p> <p>3、提供有偿服务的服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行公示。有特别要求的，可与业主、使用人签订专项协议。服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供有偿服务</p>	
		1.2 账务与档案管理	<p>1、建立健全财务管理制度，对物业费和其它费用的收支进行记账服务和财务管理，运作规范，账目清晰，确保符合相关规定。需要时，按需公布财务账目。按规定公布专项维修资金和公共收益的账目情况。公共收益按幢单独列账，按规定进行结算</p> <p>2、建立和保存下列档案和资料：共有部分经营管理档案；监控系统、电梯、水泵、电子防盗门等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；水箱清洗记录及水箱检测报告；住宅装饰装修管理资料；业主清册；物业服务企业或者建设单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、垃圾清运、电信覆盖等书面协议；物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料</p>	
		1.3 标识管理	<p>办公场所内应标识清楚，整洁有序，<u>有设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。</u></p> <p>物业管理区域及专用作业区域内应设指示性标识，包括：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号等引导指示牌和功能标识；紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置警示性标识；主要道路及停车场设施交通安全标识，主要路口设路标；配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服</p>	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
			务状态标识；标识的图形符号应符合 GB/T10001.1 标准的要求。消防与安全标识应符合 GB2894、GB13495 的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范，保持完好	
		1.4 装修管理	制定房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，装修所产生的噪音应符合 GB3096 的要求，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告	
		1.5 客户接待	周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务。有指定接待地点	
		1.6 制服、标志统一	服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁	
		1.7 报修受理	投诉在 7 个工作日内予以回复。全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。急修项目 2 小时内到场处置。市区设置管理处的，应 30 分钟内到现场。一般修理项目 3 天内修复（业主、使用人预约、雨天筑漏可不受此限）	
		1.8 投诉报修回访	一般维修采用预约方式，在 3 日内完成；一次维修合格率不低于 90%；维修完工后 36 小时予以回访。业主、使用人投诉报修的，电话回访率达到 100%，并留下回访记录	
	1.9 业主沟通	采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的 50%）		
2	社区活动	2.1 节假日布置	在管理区域内有必要的布置	
		2.2 公益文体开展		
3	风险预防管理	3.1 保险购买	购买基本的公共责任保险。建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控措施活动	

编号	服务科目	服务内容	行业服务标准	物业服务企业承诺增加的服务标准
4	突发事件应对	4.1 各类应急预案制定	根据住宅小区特点，识别并制定可能发生的各类突发事件，并充分考虑到孤寡老人、残疾人、瘫痪病人等行动不便人员，制定相应的应急预案，内容包括但不限于防爆、疫情、火灾、高空坠物（外墙墙面、花盆等）、严重设备事故（包括电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄漏、浸水等）、治安、自然灾害。定期评审并修订应急预案	
		4.2 应急人员与物资配备	按照应急预案落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备的配备，并定期检测和维护，使其处于适用状态。主出入口、问询处等公共区域摆放供业主和使用人取阅防灾、抗灾、救灾的宣传资料	
		4.3 台账记录	建立应急物资、装备的配备及其使用档案；建立应急预案演练等相关记录	
		4.4 培训与演练	制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练	
5	服务质量评价与改进	5.1 自查、抽查、督察	<p>每天巡视管理区域 1 次以上。</p> <p>自查：从事物业服务的每位员工应对所提供的服务实施自主检查，遇质量异常或者业主、使用人直接投诉时，应及时纠正，如系重大或特殊异常应立即报告上级主管人员</p> <p>抽查：实施常规例行和专项检查，发现问题，应及时组织落实整改措施</p> <p>督查：定期监督检查，包括业主、使用人意见征询和物业管理服务工作督查评定，并可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，与业主、使用人保持联系，征求意见</p>	
		5.2 顾客满意		
		5.3 持续改进措施	持续改建管理制度和管理体系，确保其适宜性、充分性和有效性。各类档案可存在指定地点，接受客户预约查询	
<p>注：1、本附件行业服务标准的出处是《住宅物业管理服务规范》DB31/T360</p> <p>2、物业服务企业承诺的标准应不低于行业服务标准</p>				

附件九：其他明示承诺内容

编号	服务科目	服务内容	物业服务企业承诺的服务标准
1	收费 标准	1.1 合同约定标准	
		1.2 公共收益补贴	
2	作业 人员 数量	2.1 综合管理人员	
		2.2 秩序维护人员	
		2.3 清洁卫生人员	
		2.4 绿化养护人员	
		2.5 工程维保人员	
		2.6 其他人员	
3	其他 明示 承诺	3.1 突发事件处理	
		3.2 满意度情况	
		3.3 创优情况	
		3.4 质量体系贯标	
		3.5 质量保证金	
		3.6 财务账户、审计	
		3.7 设备设施改造	
		3.8 资金投入与支持	

附件十：物业承接查验和资料移交确认书

业主方（甲方）建设单位_____

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	
	3	其他	

类型	序号	资料名称	移交结果 (册/页,请另附清单)
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、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	

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）
	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	
升降系统	1	机房、电梯、井道	
	2	其它	
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。

甲方（签章）：

乙方（签章）：

丙方（签章）：

丁方（签章）：

负责人（签字）：

法定代表人（签字）：

负责人（签字）：

负责人（签字）：

年 月 日

年 月 日

年 月 日

年 月 日