

附件 2

# 物 业 服 务 合 同

(住宅物业示范文本)

2005 版

上海市房屋土地资源管理局  
上海市工商行政管理局 制定

## 物业服务合同示范文本

### 使 用 说 明

1、本合同为示范文本,适用于住宅以及同一物业管理区域内非住宅的物业管理。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。

2、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、填写空格部位的内容)进行选择、修改、增补或删除。

3、本示范文本所称的甲方为业主大会,乙方为物业管理企业。

4、在签订合同时,合同双方应当出示有关资质证明及签约主体资格的证书、证明文件。

# 物业服务合同

甲 方：\_\_\_\_\_

业主委员会主任：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

乙 方：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

资质等级：\_\_\_\_\_,证书编号：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上,就\_\_\_\_\_ (物业名称)的物业管理服务事宜,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/县\_\_\_\_\_乡/镇\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_弄\_\_\_\_\_号

四至范围(规划平面图)：

总建筑面积：\_\_\_\_\_平方米;其中住宅\_\_\_\_\_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** 乙方为本物业管理区域的业主、物业使用人提供下列物业管理服务事项。

- (一)物业共用部位的维护;
- (二)物业共用设施设备的日常运行和维护;
- (三)公共绿化养护服务;
- (四)物业公共区域的清洁卫生服务;
- (五)公共秩序的维护服务;
- (六)物业使用禁止性行为的管理;
- (七)物业其他公共事务的管理服务;
- (八)业主委托的其他物业管理服务事项。

**第三条** 物业专有部分的自用部位、自用设备损坏时,业主、物业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、物业使用人承担。

**第四条** 甲方向乙方提供位于\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_号\_\_\_\_\_室(建筑面积\_\_\_\_\_平方米)的房屋作为物业管理办公用房,在合同履行期间供乙方无偿使用,但不得改变其用途。

**第五条** 乙方提供的物业管理服务内容和标准应符合下列约定:

- (一)物业共用部位的维护、物业共用设施设备的日常运行和维护,详见附件三;
- (二)公共绿化养护服务,详见附件四;
- (三)物业公共区域的清洁卫生服务,详见附件五;
- (四)公共秩序的维护服务,详见附件六;
- (五)物业使用禁止性行为的管理,详见附件七;
- (六)物业其他公共事务的管理服务,详见附件八;

**第六条** 在签订本合同前,甲方应会同乙方对物业共用部位、共用设施设备进行查验,并按规定向乙方移交物业管理所必需的相关资料。

甲、乙双方办理物业查验、移交手续,对查验、移交中发现的问题及相应解决办法应采用书面方式予以确认。具体内容详见附件九。

第七条 乙方根据下述约定,按建筑面积向业主收取物业服务费。

(一)住宅:

高层\_\_\_\_\_元/月·平方米; 多层\_\_\_\_\_元/月·平方米;  
别墅\_\_\_\_\_元/月·平方米; \_\_\_\_\_物业:\_\_\_\_\_元/月·平方米;

(二)办公楼:\_\_\_\_\_元/月·平方米

(三)商业用房:\_\_\_\_\_元/月·平方米

(四)

(五)

(六)

上述物业服务收费分项标准(元/月·平方米)如下:

**一、住宅物业**

1、综合管理服务费:

2、共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修费用:

3、公共区域的清洁卫生服务费用:

4、公共区域绿化养护费用:

5、公共区域秩序维护服务费用:

6、

## 二、非住宅物业

1、综合管理服务费：

2、共用部位、共用设施设备日常运行、保养、维修费用：

3、公共区域的清洁卫生服务费用：

4、公共区域绿化养护费用：

5、公共区域秩序维护服务费用：

6、

本条约定的物业服务费不含物业大修和专项维修的费用，物业大修和专项维修的费用在维修资金中列支，并按规定分摊。

**第八条** 自本合同生效之日的当月起发生的物业服务费用，由业主承担；业主应依照本合同第七条约定的标准向乙方交纳物业服务费。

**第九条** 乙方按下述第\_\_\_\_种收费形式确定物业服务费用。

(一)包干制。由业主向乙方支付本合同第七条约定的物业服务费用，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担。

(二)酬金制。在本合同第七条约定预收的物业服务资金中按下述第\_\_\_\_种方



式提取酬金,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。

- 1、每\_\_\_\_(月/年)在预收的物业服务费用中按\_\_\_\_%的比例提取酬金;
  - 2、每\_\_\_\_(月/年)在预收的物业服务费用中提取\_\_\_\_元的酬金。
- (三)

**第十条** 物业服务费用(物业服务资金)按\_\_\_\_(年/季/月)交纳,业主应在\_\_\_\_\_(每次缴费的具体时间)履行交纳义务。

逾期交纳的,违约金的支付约定如下:

**第十一条** 物业服务费用实行酬金制方式计费的,乙方应向全体业主公布物业管理年度计划和物业服务资金年度预决算,并每年\_\_\_\_次向全体业主公布物业服务资金的收支情况。

对物业服务资金收支情况有争议的,甲乙双方同意采取以下方式解决:

- (一)\_\_\_\_\_;
- (二)\_\_\_\_\_。

**第十二条** 停车场收费分别采取以下方式:

(一)停车场属于全体业主共有的,车位使用人应按露天机动车车位\_\_\_\_元/个·月、车库机动车车位\_\_\_\_元/个·月、露天非机动车车位\_\_\_\_元/个·月、车库非机动车车位\_\_\_\_元/个·月的标准向乙方交纳停车费。

乙方从停车费中按露天机动车车位\_\_\_\_元/个·月、车库机动车车位\_\_\_\_元/个·月、露天非机动车车位\_\_\_\_元/个·月、车库非机动车车位\_\_\_\_元/个·月的标准提取停车管理服务费。

(二)停车场属于建设单位所有、委托乙方管理的,业主和物业使用人有优先使用权,车位使用人应按露天车位\_\_\_\_\_元/个·月、车库车位\_\_\_\_\_元/个·月的标准向乙方交纳停车费。

乙方从停车费中按露天车位\_\_\_\_\_元/个·月、车库车位\_\_\_\_\_元/个·月的标准提取停车管理服务费。

(三)停车场车位所有权或使用权由业主购置的,车位使用人应按露天车位\_\_\_\_\_元/个·月、车库车位\_\_\_\_\_元/个·月的标准向乙方交纳停车管理服务费。

**第十三条** 业主或物业使用人对车辆停放有保管要求的,与乙方另行约定。

**第十四条** 本物业管理区域内的全体业主所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:

上述经营管理收入按下列约定分配:

1、

2、

3、

本物业管理区域内的建设单位所有的会所及相关设施,其经营管理收费由建设单位与乙方或者业主、物业使用人另行约定。

**第十五条** 物业服务费属本合同第九条第二项或者第\_\_\_\_项约定的,物业服务费中按实结算的部分年终结余或不足的处理方式:

(一)年度结算结余部分,按以下第\_\_\_\_种方式处理:

1、转入下年继续使用;

2、直接纳入专项维修资金;

3、



(二)年度结算不足部分,按以下第\_\_\_\_种方式处理:

1、由业主追加补足;

2、

**第十六条** 业主应当按照下列约定筹集、使用和管理维修资金:

(一)业主应当按照规定交纳和续筹专项维修资金;

(二)专项维修资金的帐务由物业管理企业代管;

(三)业主在转让其物业时,其帐户上的专项维修资金继续用作物业的共用部位、共用设备设施的维修、更新和改造;

(四)按照政府规章及相关规定使用和管理专项维修资金。

**第十七条** 物业专项维修资金按以下第\_\_\_\_种方式续筹:

(一)甲方自\_\_\_\_月起,按每月每平方米建筑面积\_\_\_\_元标准向\_\_\_\_业主收取,用作续筹的专项维修资金;

(二)在业主大会确定的时限内,业主足额交纳应续筹的专项维修资金;

(三)\_\_\_\_\_;

(四)\_\_\_\_\_。

**第十八条** 乙方按有关规定编制专项维修资金使用方案,经甲方批准后实施,未经甲方批准或授权,乙方不得动用专项维修资金。

专项维修资金使用方案经甲方批准后,乙方未按专项维修资金使用方案实施的,所引致甲方的经济损失及相应法律责任,由乙方承担。

**第十九条** 甲方相关的权利义务:

(一)在其制定的《业主公约》中向业主明示物业装饰装修管理要求等事项;甲方未尽此义务而影响乙方管理服务或给业主、物业使用人造成损失的,乙方不承担相应责任;

(二)督促业主、物业使用人按时交纳物业服务费用;对业主或物业使用人违反《业主公约》的行为予以劝阻、制止;

(三)授权乙方对业主、物业使用人违反《业主公约》的行为,依照《业主公约》的约定进行劝阻、制止;

(四)审查和批准物业管理方案、年度管理计划、年度维修养护计划、年度费用概预算、决算报告,监督、检查乙方各项方案和计划的实施;

(五)

## 第二十条 乙方相关的权利义务:

(一)设立专门机构负责本物业的日常管理工作,并委派具有岗位资格的人员履行本合同;

(二)根据法律、法规的有关规定和本合同的约定,开展各项物业管理服务活动,但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益,不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益;

(三)根据有关法律、法规的规定和本合同的约定,向业主或物业使用人收取物业服务费用,通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费的问题;

(四)及时向业主公告本管理区域内的重大物业服务事项,每\_\_\_个月公布一次专项维修资金和按实结算项目的费用收支帐目;

(五)结合本物业的实际情况,编制物业管理方案、年度管理计划、年度维修养护计划、年度费用概预算和决算报告;

(六)

## 第二十一条 在物业管理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管理服务中断的;

(二)乙方已履行本合同约定义务,但因物业本身固有瑕疵造成损失的;

(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物业使用人,暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的;

(四)因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的;

(五)

(六)

第二十二条 甲方违反本合同第六条的约定,致使乙方的管理服务无法达到本合同第二条、第五条约定的服务内容和标准的,乙方不承担违约责任。

第二十三条 除前条规定的情况外,乙方的管理服务达不到本合同第二条、第五条约定的服务内容和标准的,应以违约事项涉及并收取的服务费为基数向相应业主支付\_\_\_\_\_的违约金。

第二十四条 乙方违反本合同的约定,擅自提高收费标准的,对超出标准的部分,业主有权拒绝支付;已经支付的,业主有权要求乙方\_\_\_\_倍返还。

第二十五条 甲方违反本合同约定的义务,致使乙方不能完成本合同约定的服务内容和标准的,乙方有权依法解除本合同;造成乙方经济损失的,甲方应予以经济赔偿。

第二十六条 乙方违反本合同约定的义务,致使不能完成本合同约定的服务内容和标准的,甲方有权依法解除合同,并有权要求乙方按其减少的服务支出予以赔偿。

甲方解除合同的,乙方应当在甲方通知的合理时间内与甲方或其选聘的物业管理企业完成交接手续。

第二十七条 双方协商一致,可解除本合同,并在\_\_\_\_日内办理交接手续。

第二十八条 本合同其他相关违约责任的约定:

(一)

(二)

(三)

(四)

(五)

第二十九条 本合同中下列词语的定义是:

(一)业主,是指物业的所有权人。

(二)物业使用人,是指物业的承租人和实际使用物业的其他人。

(三)物业买受人,是指物业出售合同中确定的物业购买人。



(四)物业交付使用,是指物业买受人收到甲方书面入住通知并已办理相应手续。物业买受人收到入住通知后在限定期限内不办理相应手续的,视为已交付使用。

(五)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。

(六)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、水箱、水泵、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、绿地、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱(房)\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_等设施。

(七)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。

(八)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。

**第三十条** 本合同未尽事宜,双方可另行以书面形式签订补充协议。

**第三十一条** 补充协议及本合同的附件均与本合同具有同等法律效力。

本合同、本合同附件及补充协议中未规定的事宜,均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

**第三十二条** 本合同正本连同附件共\_\_\_\_页,一式\_\_\_\_份,甲乙双方各执\_\_\_\_份,一份向房地产主管部门办理备案。

**第三十三条** 本合同履行期间,遇不可抗力致使合同无法履行的,双方应按有关法律规定及时协商处理。

**第三十四条** 本合同在履行中如发生争议,双方可以通过协商方式解决;协商不成的,采取以下第\_\_\_\_种方式解决。

(一)向\_\_\_\_\_仲裁委员会申请仲裁;

(二)向人民法院提起诉讼。

第三十五条 本合同为期\_\_\_\_年,自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。

第三十六条 本合同期限届满前\_\_\_\_个月,甲、乙双方应就是否另行签订物业服务合同进行协商;经双方协商未能达成协议的,乙方应在本合同期限届满后个月内继续履行本合同,甲方应在此期间选聘新的物业管理企业。

第三十七条 本合同终止时,乙方应将物业管理用房、物业管理相关资料等属于全体业主所有的财物及时完整地移交给业主委员会。

第三十八条 本合同经甲乙双方签字/\_\_\_\_后生效。

甲方签章:

乙方签章:

负责人:

法定代表人:

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、  
共用设施设备的日常运行、保养和维修服务**

| 项目               | 服务内容               | 运行、保养、维修服务标准 |
|------------------|--------------------|--------------|
| 公<br>共<br>部<br>位 | 房屋结构               |              |
|                  | 门窗                 |              |
|                  | 楼内墙面、<br>顶面、地面     |              |
|                  | 管道、排水沟、<br>屋顶      |              |
|                  | 围墙                 |              |
|                  | 道路、场地等             |              |
|                  | 休闲椅、凉亭、<br>雕塑、景观小品 |              |
|                  | 室外健身设施、<br>儿童乐园等   |              |
|                  | 安全标志等              |              |
| 供<br>水<br>系<br>统 | 普通水泵               |              |
|                  | 变频水泵               |              |
| 排<br>水<br>系<br>统 | 二次生化处理             |              |

|      |                |  |
|------|----------------|--|
| 公共照明 | 公灯             |  |
|      | 公共电气柜          |  |
|      | 景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等 |  |
|      | 大堂空调           |  |
| 升降系统 | 电梯             |  |
| 消防系统 | 消防设施、设备        |  |
| 避雷系统 | 避雷设施           |  |
| 弱电系统 | 电子防盗门          |  |
|      | 监控系统           |  |
|      | 周界报警           |  |
|      | 楼宇对讲(可视)       |  |
|      | 住户报警           |  |
|      | 电子巡更           |  |
| 水景   | 水景(动力)         |  |
| 其它   |                |  |



#### 附件四：公共区域绿化养护服务

| 项 目  | 服务内容    | 养 护 标 准 |
|------|---------|---------|
| 草 坪  | 修剪      |         |
|      | 清杂草     |         |
|      | 施肥      |         |
|      | 灌、排水    |         |
|      | 病虫害防治   |         |
|      | 其它      |         |
| 树 木  | 修剪      |         |
|      | 中耕除草、松土 |         |
|      | 施肥      |         |
|      | 病虫害防治   |         |
|      | 扶正加固    |         |
|      | 其它      |         |
| 花坛花景 | 布置      |         |
|      | 灌、排水    |         |
|      | 补种      |         |
|      | 修剪、施肥   |         |
|      | 病虫害防治   |         |
|      | 其它      |         |

## 附件五：物业公共区域的清洁卫生服务

| 项目     | 服务内容         | 服 务 标 准 |
|--------|--------------|---------|
| 楼内公共区域 | 地面和墙面        |         |
|        | 楼梯扶手、栏杆、窗台   |         |
|        | 消防栓、指示牌等公共设施 |         |
|        | 天花板、公共灯具     |         |
|        | 天台、屋顶        |         |
|        | 门窗等玻璃        |         |
|        | 垃圾收集         |         |
|        | 电梯轿厢         |         |
| 楼外公共区域 | 道路地面、绿地、明沟   |         |
|        | 公共灯具、宣传栏、小品等 |         |
|        | 水景           |         |
|        | 垃圾厢(房)       |         |
|        | 果皮箱、垃圾箱      |         |
|        | 消毒灭害         |         |
| 其它     |              |         |

## 附件六：公共区域秩序的维护服务

| 服务内容             | 服 务 标 准 |
|------------------|---------|
| 人员要求             |         |
|                  |         |
|                  |         |
| 门 岗              |         |
|                  |         |
|                  |         |
| 巡逻岗              |         |
|                  |         |
|                  |         |
| 技防设施和救助<br>(监控岗) |         |
|                  |         |
|                  |         |
| 车辆管理             |         |
|                  |         |
|                  |         |
| 其 它              |         |

## 附件七：物业使用禁止性行为的管理

---

## 附件八：综合管理服务

| 服务内容    | 服 务 要 求 |
|---------|---------|
| 管理处设置   |         |
|         |         |
|         |         |
| 管理人员要求  |         |
|         |         |
|         |         |
| 服务时间    |         |
| 日常管理与服务 |         |
|         |         |
|         |         |
|         |         |
|         |         |
|         |         |
|         |         |
|         |         |
|         |         |
|         |         |
|         |         |
| 其 它     |         |



### 附件九：物业承接验收确认书

甲 方：\_\_\_\_\_

业主委员会主任：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

乙 方：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

资质等级：\_\_\_\_\_,证书编号：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

根据《物业管理条例》第三十七条的规定及其他相关规定,甲、乙双方就乙方承接\_\_\_\_\_ (物业名称)(座落位置:\_\_\_\_\_区/县\_\_\_\_\_乡/镇\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_弄\_\_\_\_\_号)的物业管理服务,办理物业验收手续等事宜,共同确认如下:

#### 一、物业共用部位、共用设施设备的查验内容

甲方已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日会同乙方对物业下述共用部位、共用设施设备进行了查验:

1、

2、

3、

4、

#### 二、物业共用部位、共用设施设备的查验结论

☐经乙方查验、甲方确认,上述物业共用部位、共用设施设备完好,乙方同意承接验收。

☐经乙方查验、甲方确认,上述物业共用部位、共用设施设备中存在的问题如下:

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、

经甲、乙双方协商一致,就存在的问题确定解决办法如下:

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、

### 三、物业资料的移交

甲方已于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日,向乙方提供和移交了下列物业资料(具体清单另附):

- 1、规划图、竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;
- 2、设施设备安装、使用说明、产品合格证明和维护保养等技术资料;
- 3、物业质量保证文件和物业使用说明文件;
- 4、

甲方签章:

乙方签章:

法定代表人:

法定代表人:

年 月 日

年 月 日