

上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2026〕10号

上海市人民政府办公厅转发市住房城乡建设管理委、市房屋管理局《关于推进物业行业提质增效的实施意见》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

市住房城乡建设管理委、市房屋管理局《关于推进物业行业提质增效的实施意见》已经市政府同意，现转发给你们，请认真按照执行。

2026年6月22日

（此件公开发布）

关于推进物业行业提质增效的实施意见

市住房城乡建设管理委 市房屋管理局

为优化物业行业市场环境,推进物业服务治理提质增效,着力构建服务民生、智慧高效、共生共治的物业行业发展体系,结合我市实际,制定本实施意见。

一、激发市场活力,培育物业行业发展新动能

(一)增强企业核心竞争力。培育一批物业服务龙头企业,推广先进管理标准、成熟技术方案和优质服务模式。通过股权合作、兼并重组等市场化方式,支持企业开展集团化运作、品牌化经营。支持物业服务企业优化业务布局,实现从传统物业服务向专业维保、绿化养护、维修工程施工等多元业态融合的转型,具备相应条件的企业可依法申请相关专业资质。(责任单位:市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、市市场监管局、市国资委、市绿化市容局,各区政府)

(二)融入超大城市治理格局。鼓励物业行业向资产运营、生活服务、城市治理等高附加值环节延伸。支持物业服务企业突破传统住宅小区服务边界,主动向街区、园区、会展体育场馆、交通枢纽、城市公园、公共空间等领域延伸服务。支持物业服务企业参与旧住房成套改造、不成套里弄腾退、老旧小区改造等政府项目,探

索形成“改造+运营+服务”的一体化模式。通过整合小区内外零散化服务与公共管理事项,推动物业服务企业从基础性物业维护向综合性运营服务转型升级。(责任单位:市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、市体育局、市绿化市容局,各区政府)

二、坚持分类施策,构建多层次服务供给模式

(三)深化可持续运营服务。通过合并管理或多项目联合招标等模式,推动位置毗邻、业态相似、建筑年代相近的老旧小区实施物业服务区域化、规模化、集约化运营。优先安排老旧小区改造、公共空间优化等城市更新项目,切实降低物业服务企业运维压力。激发基层主动性和创造性,鼓励物业服务企业与社区规划师、设计师、园艺师等合作,加强老旧小区从改造到养护的全周期管理。(责任单位:市房屋管理局、市规划资源局、市绿化市容局,各区政府)

(四)提升精细化品质服务。引导物业服务向智慧生活、个性化管家与定制化服务拓展,强化公共收入的透明化管理、设施设备的智慧化运维。系统提升物业服务企业在节能降碳、应急响应等方面的专业能力,提高运营效率。持续推动完整社区建设,积极完善配套建设,探索全龄友好空间等特色服务场景,营造和谐邻里关系,满足市民对美好生活的需求,打造安全、舒适、便捷、有温度的社区生态。(责任单位:市住房城乡建设管理委、市房屋管理局,各

区政府)

(五)融合生活和产业服务。探索提供助餐送餐、日间照护、托幼接送、家政保洁、健康监测、房屋托管、家居装修、快递代收、社区团购、再生资源回收等物业增值服务,着力培育扎根社区、贴近民生的“物业服务+生活服务”特色品牌。面向商办楼宇、产业园区、科技园区等新型载体,突破空间维护传统边界,主动融入区域创新生态,一体推进客户服务、资产运营、智慧楼宇建设,向产业服务集成商角色转变。(责任单位:市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、市民政局、市卫生健康委、市商务委、市绿化市容局、市邮政管理局,各区政府)

三、优化营商环境,构筑开放包容发展生态

(六)健全物业服务标准体系。制订住宅小区物业服务分类分级标准,实现基础服务刚性化保障、增值服务菜单化选择,满足业主多元需求。指导建设单位、业委会参照我市住宅物业服务标准、物业服务合同示范文本拟订物业服务合同或招标方案,明确基础服务与增值服务边界,规范增值服务的提供流程与收费标准。鼓励引入高标准的管理规范、技术工具、标准体系,打造一批具有示范效应的高品质住宅服务标杆项目。建立物业服务标准动态修订机制,定期评估标准适用性,及时吸纳新需求、新服务、新业态、新模式,逐步构建覆盖住宅小区、商务楼宇、行政办公用房、产业园区

等多场所的物业服务标准体系。（责任单位：市房屋管理局、市市场监管局）

（七）构建质价相符服务机制。定期发布住宅项目物业费成本信息和计价指引、典型小区物业服务内容及标准，开发物业服务价格测算模型。推行物业费价格评估服务，供业主与物业服务企业协商议价参考，提升双向选择适配度。鼓励合同双方在物业服务合同中明确物业费调整幅度和周期。倡导实行酬金制物业服务计费方式，宣传推广一批可复制、可借鉴的酬金制案例。探索物业服务企业配合业委会制定中长期设施更新与大修资金使用计划，推动小区设施设备管理从事后维修向预防养护、主动运维转变，延长设施使用寿命。鼓励物业服务企业积极参与小区公共设施修缮更新、环境品质提升、便民服务优化、社区文化营造等。（责任单位：市房屋管理局，各区政府）

（八）完善市场运行机制。规范细化物业服务企业和项目经理信用信息的采集与管理，充分发挥信用信息的正向激励和约束惩戒作用。规范企业履约服务，推行物业服务运行透明、收支透明。严格规范对物业服务企业的行政监督检查，指导督促物业服务企业依法履行对业主、使用人的违法违规行为发现、劝阻、报告职责。建立物业服务企业综合评价制度、物业项目经理职业水平评价制度，鼓励业主大会依法选聘能力强、信用高、履约好的物业服务企

业,促进物业服务市场优胜劣汰。(责任单位:市房屋管理局、市发展改革委,各区政府)

四、科技赋能转型,全面推进智慧物业建设

(九)优化智慧物业服务平台建设。构建覆盖建设、管理等全生命周期的房屋基础数据底座,建立物业共用设施设备“一物一码”标识体系,推动集政府监管、业主服务与社区综合治理于一体的智慧物业服务平台。提供动态监督、风险预警等监管工具,助力实现规范、透明的行业管理。为业主、业委会提供便捷的线上办事、信息查询、共同决策等服务功能,提升参与感和效率。整合社区资源、联动多方主体,推动物业服务与基层治理深度融合。(责任单位:市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、市数据局、市委社会工作部,各区政府)

(十)提升设施设备智能感知能力。加强住宅信息基础设施建设,推进停车设施等智能化改造和建设。因地制宜科学部署物联网感知设备,重点聚焦消防安全、防汛排涝、电梯安全、设施运维等领域,实现对消防泵房、易积水点位、电梯运行状态、停车资源等场景的实时监测与智能预警。动态采集设施设备运行数据,与房屋建筑安全管理系统加强数据关联,为社区安全隐患的早期发现、及时预警和快速处置提供技术支持,切实增强小区的安全韧性。(责任单位:市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、市经济信息化委、

市市场监管局、市消防救援局,各区政府)

(十一)支持物业服务企业数智转型。以科技赋能驱动服务能级和治理效能系统提升,推动行业整体向运营精细化、服务智能化迈进。通过提供通用解决方案、鼓励平台共享等方式,提升物业服务企业特别是中小企业的数字化管理水平,实现人员、设施、财务、工单等核心业务的线上化、数据化、智能化管理。普及面向居民的移动服务事项应用,一站式集成在线报修、资费查询、访客预约、信息推送及便民服务等功能,提升服务响应速度与居民使用体验。鼓励物业服务企业运用物联网、人工智能、区块链、大数据等技术,建设智慧物业管理服务系统,加强对出入社区人员、车辆等的智能服务和秩序维护。(责任单位:市房屋管理局、市数据局,各区政府)

五、强化分类支持,搭建多元化要素支撑体系

(十二)加大政府支持力度。支持对老旧小区(包括直管公房、系统公房、售后公房及2000年前建成的早期商品房等)通过物业服务奖励机制给予支持,奖励资金优先用于提高一线员工待遇或对小区实施更新改造等。探索政府出资引导推动小区补短板。结合完整社区建设和物业服务质量提升行动等,支持智慧物业平台建设、标准化示范项目创建,加强与城市管理“一网融合”。对物业服务企业用于数字化转型、设备智能化升级改造等设备更新贷款,符合国家政策明确的申报条件的,给予相应的贷款贴息支持。国

家机关、事业单位和团体组织在区域内机关大楼、公共服务等政府采购招标项目中将物业服务企业对老旧小区的服务品质和资金运营成效作为重要参考。（责任单位：市房屋管理局、市国资委、市财政局、市机管局，各区政府）

（十三）加大金融支持力度。支持银行为物业服务企业提供物业费收缴、公共收入监管账户服务、供应商结算等综合资金结算服务。探索将优质成长性物业服务企业纳入市中小微企业政策性融资担保体系，降低融资门槛。研究拓展住房公积金使用范围。（责任单位：市委金融办、上海金融监管局、市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、市财政局、中国人民银行上海总部）

（十四）夯实人才队伍建设。将物业服务人才纳入我市现代服务业和城市治理专业人才体系，鼓励从业人员积极考取消防设施操作员、特种设备安全管理和作业人员等职业资格证书，参与职业技能等级认定和职称评审。支持高校、职业院校开设物业管理等相关专业及课程，依托头部企业与职业院校共建产业学院、实训基地和继续教育平台，深化产教融合、校企合作。持续开展行业立功竞赛活动，充分发挥“劳模工作室”示范引领、技术传承作用。鼓励物业行业领军人才申报首席技师、上海工匠、技术能手等荣誉。引导物业服务企业完善内部晋升机制，合理提高团队带头人、专业技术人才及一线员工薪酬待遇。（责任单位：市建设交通工作党委、

市房屋管理局、市人力资源社会保障局、市市场监管局、市消防救援局、市总工会、市教委)

六、坚持党建引领,健全行业法治保障水平

(十五)加强党的全面领导。加强街镇、居民区党组织领导,推进物业行业党建全覆盖,深化物业党建联建。推广“党员项目经理”“党员先锋岗”等做法,鼓励物业服务企业党员骨干通过“双报到”机制参与社区治理,亮明身份、践行承诺、优化服务,在环境整治、矛盾调解、应急响应等工作中发挥先锋模范作用。定期调研督导,以党建促进保障物业行业提质增效。(责任单位:市建设交通工作党委、市委社会工作部、市房屋管理局,各区政府)

(十六)强化法治保障水平。充分发挥街镇人民调解委员会、社区法官工作室、专业调解组织、居村人民调解组织作用,深入推广“社区巡回审判”“三所联动”等纠纷化解模式,高效化解物业费、群租整治、楼道堆物、噪声扰民、绿化修剪等常见矛盾纠纷。对事实清楚、权利义务关系明确的物业费纠纷案件,支持人民法院依法适用小额诉讼或简易程序。加强普法宣传教育,将物业服务政策解读纳入基层普法和社区治理宣传内容。(责任单位:市司法局、市委社会工作部、市城管执法局、市公安局、市高院、市检察院、市房屋管理局)

(十七)发挥行业协会纽带作用。完善物业行业自律管理制

度,引导企业诚信经营。强化行业标准与规范引领,定期举办行业发展研讨会、经验交流会,促进信息共享、经验互鉴与业务合作。深入开展行业调查研究,及时反映行业动态、企业诉求和政策建议。(责任单位:市房屋管理局)

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委监委，市高院，市检察院。

上海市人民政府办公厅

2026年6月22日印发
