

机制，住建、房管、城管、公安、民政、自然资源、市场监管、消防救援等部门和街道办事处（乡镇政府）、社区居委会以及物业管理单位分别建立联络员机制，落实“街办吹哨、部门报到”制度，加强沟通协作。社区居委会或物业管理单位发现擅自拆改房屋建筑承重结构行为，要及时发出预警信息，街道办事处（乡镇政府）接到预警信息后，在迅速处置的同时，向行业主管部门报送预警信息，各行业主管部门迅速启动联动机制，按职责快速反应、快速处置。

### **九、从严处罚擅自拆改房屋建筑承重结构行为**

县级以上行业主管部门及街道办事处（乡镇政府）在拆改房屋建筑承重结构监督管理工作中，有违法违规行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。对于物业管理单位未按规定告知禁止行为和注意事项、未按规定巡查检查、制止和报告的，视情节严重程度依法依规给予警告、罚款等处罚，并记入企业信用档案，对负有责任的相关从业人员依法处罚。因拆改房屋建筑承重结构造成共用部位、共用设施设备损坏或者相邻住宅开裂、渗漏水、管道堵塞、停水停电的，责令建设方立即修复；给他人造成损失的，依法予以赔偿。相关部门在依法履职过程中遇到阻碍执法、暴力抗法等违法犯罪行为，及时向公安机关报警处置。对擅自变动建筑主体和承重结构造成重大安全隐患危及公共安全或造成重大事故的建设、设计、施工和监理等有关单位和从业人员，视情节严重程度依法

依规给予罚款、停业整顿、降低资质等级、吊销资质证书等处罚，并记入企业信用档案。违法行为涉嫌犯罪的，移送属地公安机关依法处理。

各地可根据通知要求，结合本地实际出台具体落实措施。



2023年8月31日

# 湖北省住房和城乡建设厅 湖北省工商行政管理局

鄂建文〔2017〕62号

## 省住房和城乡建设厅 省工商行政管理局 关于印发《前期物业服务合同》、《物业服务合同》示范文本的通知

各市、县房管局、恩施州住建委及所辖县（市）住建局，各市、州、县工商局：

为全面贯彻落实《湖北省物业服务和管理条例》，进一步规范我省物业管理活动，引导物业服务当事人通过合同明确各自的权利与义务，省住建厅和省工商局共同制订了《前期物业服务合同》、《物业服务合同》示范文本（见附件），现印发给你们，以供建设单位、业主大会、业主委员和物业服务企业签约时参照使用。各地在执行过程中发现的问题和有关建议，请与省住建厅、省工商局联系。

湖北省住房和城乡建设厅



湖北省工商行政管理局

2017年9月29日



EF—2017—0001

编号：HB-XX-XXXX-XXX

(省 市县 年份 编号)

# 前期物业服务合同

(示范文本)

## 示范文本

湖北省住房和城乡建设厅  
湖北省工商行政管理局

监制

## 说 明

1. 前期物业是指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理行为。本示范文本所称的甲方为开发建设单位，乙方为开发建设单位通过招投标的方式或者经房产行政主管部门批准采用协议选聘的物业服务企业。

2. 合同双方当事人签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。在签订合同时，合同双方应当出示有关证明及签约主体证明文件。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、增补或删减。

3. 物业服务经营方式分为包干制、酬金制等，包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，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。酬金制是指在预收的物业服务费中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，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。

4. 根据《湖北省物业服务和管理条例》有关规定，建设单位应当与按照规定选聘的物业服务企业签订《前期物业服务合同》。《前期物业服务合同》生效之日至物业交付之日的前期物业服务费用，由建设单位承担；物业交付之日后的前期物业服务费用，由业主承担。

5. 通过招投标方式选聘的，甲乙双方应严格遵守合同约定、履行约定不得随意变更。

## 前期物业服务合同

甲方（开发建设单位）：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

授权委托人（代理人）：\_\_\_\_\_

住所地：\_\_\_\_\_

邮 编：\_\_\_\_\_

乙方（物业服务企业）：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

授权委托人（代理人）：\_\_\_\_\_

住所地：\_\_\_\_\_

邮 编：\_\_\_\_\_

营业执照注册号：\_\_\_\_\_

证书编号：\_\_\_\_\_

社会信用代码：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》和相关法律、法规，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对\_\_\_\_\_（物业区域名称）提供前期物业服务事宜，订立本合同。

### 第一章 物业区域基本情况

**第一条** 物业区域基本情况：

物业名称：\_\_\_\_\_

物业类型：\_\_\_\_\_

坐落位置：\_\_\_\_\_

占地面积：\_\_\_\_\_

总建筑面积：\_\_\_\_\_

总栋数：\_\_\_\_\_

总户数：\_\_\_\_\_

物业区域四至：

东至\_\_\_\_\_；南至\_\_\_\_\_；

西至\_\_\_\_\_；北至\_\_\_\_\_。

（规划平面图见附件 1；物业构成明细见附件 2）

## 第二章 服务内容及服务人员

**第二条** 在物业区域内，乙方提供的前期物业服务包括以下内容：

1. 物业共用部位的养护和管理（物业共用部位明细见附件 3）；
2. 物业共用设施设备的运行、养护和管理（物业共用设施设备明细见附件 4）；
3. 物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；
4. 公共绿化的养护和管理；
5. 车辆停放管理；
6. 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；
7. 装饰装修管理服务；
8. 物业档案资料管理；
9. \_\_\_\_\_。

**第三条** 乙方应明确本物业服务项目关键人员(包括项目负责人及主要专业技术与管理人员,基本情况见附件5,当项目关键人员发生变动时,乙方应告知甲方及办理行业主管部门备案)。

**第四条** 在物业区域内,乙方接受业主委托的其他特约性服务,或者单个业主委托乙方对其物业的专有部分提供维修保养等服务的,服务内容和费用由双方另行商定。

### 第三章 物业的收费与经营

#### **第五条** 物业服务费标准

物业服务费由业主按其拥有物业的建筑面积交纳,具体标准如下:

多层住宅: \_\_\_\_\_元/月·平方米;

高层住宅: \_\_\_\_\_元/月·平方米;

别墅: \_\_\_\_\_元/月·平方米;

办公楼: \_\_\_\_\_元/月·平方米;

商业物业: \_\_\_\_\_元/月·平方米;

会所: \_\_\_\_\_元/月·平方米;

\_\_\_\_\_物业: \_\_\_\_\_元/月·平方米。

\_\_\_\_\_物业: \_\_\_\_\_元/月·平方米。

物业服务费调整方式。自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月起,每\_\_\_\_\_年按照\_\_\_\_\_ (递增或减少) \_\_\_\_\_的标准调整。

业主(物业使用人)在符合相关法律法规规定的前提下,利用住宅物业从事经营活动的,乙方按商业物业标准收取相应的物业服务费。

物业服务标准及服务评价方式方法(见附件6)。

**第六条** 本物业区域物业服务经营选择以下第\_\_\_\_种方式:

### （一）包干制

物业服务费主要用于以下开支：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
3. 物业区域清洁卫生费用；
4. 物业区域绿化养护费用；
5. 物业区域秩序维护费用；
6. 办公费用；
7. 物业服务企业固定资产折旧；
8. 物业共用部位、共用设施设备及其公众责任保险费用；
9. 法定税费；
10. \_\_\_\_\_。

包干制服务费不含物业共用部位、共用设施设备维修和更新、改造费用。

乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

### （二）酬金制

物业服务费由业主按其拥有物业的建筑面积预先交纳，预收的物业服务费主要用于物业服务成本和乙方的酬金支出。

物业服务支出为所交纳的业主所有，由乙方代管，主要用于以下开支：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
3. 物业区域清洁卫生费用；

4. 物业区域绿化养护费用;
5. 物业区域秩序维护费用;
6. 办公费用;
7. 物业服务企业固定资产折旧;
8. 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;
9. \_\_\_\_\_。

乙方采取以下第\_\_\_\_种方式提取酬金:

1. 乙方按\_\_\_\_\_ (每月/每季/每年) \_\_\_\_\_元为标准从预收的物业服务费中提取;
2. 乙方\_\_\_\_\_ (每月/每季/每年) 按应收的物业服务费\_\_\_\_\_ %的比例提取。

物业服务支出应全部用于本合同约定的支出。物业服务支出年度结算后结余部分,转入下一年度继续使用;物业服务支出年度结算后不足部分,由全体业主承担。

### (三) 其他经营方式

\_\_\_\_\_。

**第七条** 本合同约定期限起始之日至出售房屋交付之日发生的物业服务费用由甲方承担,房屋交付之日后的物业服务费用由业主承担。

纳入物业服务范围的已竣工但尚未出售,或者因甲方原因未能按时交给物业买受人的物业,其物业服务费用由甲方全额交纳。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的,从其约定,业主负连带责任。业主与物业使用人之间的交费约定,业主应及时书面告知乙方。

本条规定由甲方承担的物业服务费用按\_\_\_\_\_ (每月/每季/每

年) 交纳给乙方, 甲方应在( 每月第\_\_\_日/ 每季的第\_\_\_月第\_\_\_日/ 每年\_\_\_月\_\_\_日) 履行交纳义务; 由业主( 物业使用人) 承担的物业服务费用按\_\_\_( 每月/ 每季/ 每年) 交纳给乙方, 业主( 物业使用人) 应在( 每月第\_\_\_日/ 每季的第\_\_\_月第\_\_\_日/ 每年\_\_\_月\_\_\_日) 履行交纳义务。

**第八条** 物业服务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费年度预决算, 并每年\_\_\_次向全体业主公布物业服务费的收支情况。

对物业服务费收支情况有争议的, 甲乙双方同意采取\_\_\_\_\_方式解决:

- (一) 专业机构审计;
- (二) 共同协商;
- (三) \_\_\_\_\_。

**第九条 机动车辆停放收费**

(一) 车位租金标准

1. 汽车

露天车位: \_\_\_\_\_元/个·月;

室内车位(库): \_\_\_\_\_元/个·月;

2. 摩托车: \_\_\_\_\_元/个·月;

3. 电动车: \_\_\_\_\_元/个·月;

4. 自行车: \_\_\_\_\_元/个·月。

车位使用人应按\_\_\_\_\_的标准向乙方交纳临时停放车位租金。

乙方按车位租金\_\_\_\_\_%的比例提取管理费用, 用于车位出租、车位租金收取及租金管理人工、税费等支出。管理费用在返还甲方或业主委员会前从收取的车位租金中扣除。

停车库（位）属于全体业主共有的，车位租金归全体业主共有。车位租金实行单独建账，业主大会成立后移交业主委员会，用于补充专项维修资金也可以按业主大会的决定使用；停车库（位）属于甲方所有的，业主（物业使用人）有优先使用权。

## （二）泊车服务费

车位（库）使用人按以下标准交纳车辆停泊服务费，收入归乙方所有。

### 1. 汽车

露天车位：\_\_\_\_\_元/个·月；

室内车位（库）：\_\_\_\_\_元/个·月；

2. 摩托车：\_\_\_\_\_元/个·月；

3. 电动车：\_\_\_\_\_元/个·月；

4. 自行车：\_\_\_\_\_元/个·月。

## 第十条 泊车服务费主要用于以下开支：

（一）停车库（位）服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

（二）停车库（位）共有部位的维护费用（业主自有车位的维修养护费用由其自行承担）；

（三）停车库（位）配套的共用设施、设备（包括照明、通风、给排水、消防、标识、道闸等系统）的维护费用；

（四）停车库（位）的配套的共用设施、设备的运行费用；

（五）停车场的公共环境清洁卫生费用；

（六）法定税费；

（七）\_\_\_\_\_。

**第十一条** 乙方利用业主共用部位、共用设施设备进行经营的，应当征得相关业主同意后，按照规定办理有关手续，经营收

益属于全体业主共有。物业服务企业按经营收入总额的\_\_\_\_\_%提取管理服务费用，用于支付经营、管理及收取、保管资金开支。

乙方应当每半年公布一次经营收益收支情况，主动接受监督。

**第十二条** 物业区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等有关费用应当由最终用户承担；业主自用的由业主承担；乙方使用的由乙方承担；公共水电费由\_\_\_\_\_据实分摊。

乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业经营单位委托代收收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

#### 第四章 物业的承接查验

**第十三条** 本合同签订后，乙方应按照有利于物业服务和方便业主使用的原则，对在物业项目的前期规划、设计、施工、承接查验以及交付过程中存在的问题，向甲方提出意见建议，对其合理性、科学性进行审查监督。

甲方应当于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日（至少在物业交付前 60 日），通知乙方承接查验物业，甲方与乙方应当于物业交付前 15 日，完成对本合同附件 3、附件 4 规定的物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作，并签订物业承接查验协议，作为界定各自在开发建设和物业服务方面承担责任的依据。查验中双方确认的问题应做好书面记录，甲方承诺在合理期限内予以解决。甲方应当依法移交有关单位的供水、供电、供气、供热、通信和有线电视等公共设施设备，不作为乙方现场检查和验收的内容。

**第十四条** 实施承接查验的物业，应当按照住建部《承接查验办法》、《湖北省物业服务和管理条例》等有关规定进行移交和

接收。

**第十五条** 乙方承接物业时，甲方应向乙方移交下列资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）业主清册（包括业主姓名、联系地址和电话，房屋建筑面积、交付时间等）；

（六）\_\_\_\_\_。

**第十六条** 承接查验所需全部费用由\_\_\_\_\_（甲方/乙方）承担。

**第十七条** 物业承接查验协议生效后，当事人一方不履行协议约定的交接义务，导致前期物业服务合同无法履行的，应当承担违约责任。

**第十八条** 物业交接后，甲方未能按照物业承接查验协议的约定，及时解决物业共用部位、共用设施设备存在的问题，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

**第十九条** 物业交接后，发现隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，甲方应当负责修复；给业主造成经济损失的，甲方应当依法承担赔偿责任。

**第二十条** 乙方应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。

**第二十一条** 乙方应当自物业承接查验完成之日起 30 日内，持下列资料向物业所在地的房产行政主管部门办理备案手

续。

- (一)《前期物业服务合同》;
- (二) 物业承接查验协议;
- (三) 建设单位移交资料清单;
- (四) 查验记录;
- (五) 交接记录;
- (六) 其它承接查验有关的文件。

**第二十二条** 甲方和乙方应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。

**第二十三条** 甲方应保证交付使用的物业符合国家规定的规划、设计、施工验收标准，按照不低于国家规定的质量保修期限和保修范围承担物业保修责任。

如甲方委托乙方代为履行保修责任的，双方应当另行订立委托协议。

## 第五章 物业的使用与维护

**第二十四条** 业主大会成立前，乙方应协助甲方制定本物业区域内的《临时管理规约》，约定物业共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。

乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主（物业使用人）应给予必要配合并遵守履行。

**第二十五条** 乙方发现业主（物业使用人）有违反物业管理法律法规、《临时管理规约》和物业区域内物业管理制度的行为时，应当予以及时劝阻、制止、报告。

**第二十六条** 乙方应及时向全体业主通告本物业区域内有关物业管理的重大事项，受理业主（物业使用人）的建议、意见

和投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督，并定期公布相关信息接受业主（物业使用人）监督，不断提高物业服务质量和管理水平。

**第二十七条** 因物业维修或者公共利益，甲方或乙方确需临时占用、挖掘本物业区域内道路、场地的，应当提前告知对方和相关业主，并采取措施保障安全，在约定期限内恢复原状。

挖掘本物业区域内道路、场地按规定应报行政管理部门审批的，应当遵守其规定。

**第二十八条** 乙方与装饰装修房屋的业主（物业使用人）应签订书面的装饰装修管理服务协议，就允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修保证金等事项进行约定，并事先告知业主（物业使用人）装饰装修中的禁止行为和注意事项。

**第二十九条** 甲方应于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日向乙方无偿提供符合法定要求的物业服务用房。物业服务用房属全体业主共有，乙方在物业服务期限内无偿使用并负责维护管理，但不得擅自改变其用途。

物业服务用房建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，其中：物业服务企业办公用房建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，位于\_\_\_\_\_栋\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_室；业主委员会办公用房建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，位于\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_室。

**第三十条** 住宅专项维修资金和物业保修金的使用按照有关规定执行。

## 第六章 违约责任

**第三十一条** 甲方违反本合同的约定，致使乙方无法提供和达到本合同约定的服务内容和标准的，乙方不承担违约责任；造

成业主（物业使用人）及乙方损失的，由甲方负责赔偿由此给业主（物业使用人）、乙方的损失。但业主（物业使用人）不得以甲方违反合同约定为由拒绝或主张减免交纳物业服务费。

业主（物业使用人）违反本合同的约定，致使乙方的管理服务无法提供本合同约定的服务内容和达到标准的，乙方不承担违约责任，造成乙方或其他业主（物业使用人）损失的，违约人应承担赔偿责任。但其他业主（物业使用人）不得以违约业主（物业使用人）违反合同约定为由拒绝或主张减免交纳物业服务费。

**第三十二条** 乙方的服务质量达不到本合同第五条约定的标准，乙方应按\_\_\_\_\_标准向甲方、业主支付违约金。给甲方、业主造成损失的，应向甲方、业主赔偿损失。

**第三十三条** 甲方、业主（物业使用人）违反本合同的约定，未能按时足额交纳物业服务费用（物业服务费）的，每日按欠费金额\_\_\_\_\_‰或\_\_\_\_\_向乙方支付违约金。

**第三十四条** 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务费用标准、增设本合同约定物业服务范围公共事务的收费项目或重复收费的，业主（物业使用人）有权拒绝交纳擅自提高或重复收取的部分费用；已经收取的，乙方应双倍返还擅自提高或重复收取的物业服务费用。

**第三十五条** 甲方违反本合同的约定，拒绝或拖延履行保修义务的，业主（物业使用人）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。

**第三十六条** 以下情况乙方不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主（物业使用人）的自身责任导致乙方的服务无法达到合同要求的；

（二）因物业专有部分内专有部位及专有设施设备固有瑕疵

所致的一切损害，但因乙方故意或乙方违反本合同义务而直接导致的情况除外；

（三）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故障造成损失的；

（四）乙方按本合同履行协助做好物业区域内的安全防范义务，但发生不可预见、不可避免的治安或刑事案件（包括但不限于抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等）的；

（五）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（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；

（六）乙方向甲方或业主提出书面建议要求修缮、改造专有或共有部位、设施设备或纠正不良行为，而甲方或业主（物业使用人）未采纳（包括但不限于高空抛物、违章装饰装修、未及时维修或改造等）所致之损害；

（七）\_\_\_\_\_。

**第三十七条** 本合同终止后乙方拖延、拒绝移交及撤场的，业主有权拒绝交纳物业服务费，甲方可向当地房产行政主管部门投诉，由当地街道办事处、乡镇人民政府组织移交。

## 第七章 其他事项

**第三十八条** 本合同期限自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止；但在本合同期限内，依法成立的业主大会选聘新物业服务企业后，业主委员会与新选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效时，本合同自动终止。

本合同期满，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，乙方应当继续按本合同约定继续提供服务，物业服务合同自动延续至业

主大会作出选聘或者续聘决定为止。

**第三十九条** 本合同期满前\_\_\_\_月，业主大会尚未成立的，甲、乙双方应就延长本合同期限达成协议；双方未能达成协议的，甲方应在本合同期满前选聘新的物业服务企业。

本合同期满，甲方没有作出选聘决定，乙方应当按照本合同约定继续提供服务，物业服务合同自动延续至甲方作出选聘新物业服务企业决定为止。

**第四十条** 本合同期满前发生下列情形且业主大会尚未成立的，甲方可以终止合同另行选聘物业服务企业：

- (一)乙方违约无法提供和达到本合同第五条约定的服务内容和标准，征得半数以上业主同意解聘原物业服务企业的；
- (二)乙方提出解除合同的；
- (三)乙方因解散、破产等原因无法履行合同的。

**第四十一条** 自本合同终止时起 10 日内，乙方应将物业服务费用预收及欠款的清算、外包合同及经营收益合同的履行及物业共有部位及共用设施设备的运行状况、相关档案资料等完整地移交给业主委员会；业主委员会尚未成立的，移交给甲方或\_\_\_\_\_代管。乙方不得以任何理由拒绝、拖延移交。

**第四十二条** 甲方与物业买受人签订的房屋买卖合同，应当包含本合同约定的内容；物业买受人签订房屋买卖合同，即为对接受本合同内容的承诺。

**第四十三条** 业主可与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，业主应承担连带责任。

**第四十四条** 本合同的附件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。

**第四十五条** 本合同自双方签章之日起生效。本合同未尽事

宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，涉及业主权益的应在物业区域公示。

**第四十六条** 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决；协商不成，双方可选择以下第\_\_\_种方式处理：

- (一) 向物业所在地仲裁委员会申请仲裁；
- (二) 向物业所在地人民法院提起诉讼。

**第四十七条** 本合同一式五份，甲、乙双方各执两份，由乙方持本合同向物业所在地房产行政主管部门备案。

- 附件：
- 1. 规划平面图
  - 2. 物业构成明细
  - 3. 物业共用部位明细
  - 4. 物业共用设施设备明细
  - 5. 物业服务质量标准及服务评价方式方法
  - 6. 项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况

甲方（盖章）  
法定代表人  
授权委托人（代理人）

乙方（盖章）  
法定代表人  
授权委托人（代理人）  
\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

附件 1

# 规划平面图

襄阳市物业管理协会

附件 2

## 物业构成明细

| 类 型     | 幢 数 | 套（单元）数 | 建筑面积<br>（平方米） |
|---------|-----|--------|---------------|
| 高层住宅    |     |        |               |
| 多层住宅    |     |        |               |
| 别 墅     |     |        |               |
| 商业用房    |     |        |               |
| 工业用房    |     |        |               |
| 办公楼     |     |        |               |
| 车 库     |     |        |               |
| 会 所     |     |        |               |
| 学 校     |     |        |               |
| 幼儿园     |     |        |               |
| _____用房 |     |        |               |
|         |     |        |               |
| 合 计     |     |        |               |
| 备 注     |     |        |               |

### 附件 3

## 物业共用部位明细

1. 房屋承重结构;
2. 房屋主体结构;
3. 公共门厅;
4. 公共走廊;
5. 公共楼梯间;
6. 内天井;
7. 户外墙面;
8. 屋面;
9. 传达室;
10. \_\_\_\_\_;
11. \_\_\_\_\_。

## 附件 4

### 物业共用设施设备明细

1. 绿地\_\_\_\_\_平方米;
2. 道路\_\_\_\_\_平方米;
3. 化粪池\_\_\_\_\_个;
4. 污水井\_\_\_\_\_个;
5. 雨水井\_\_\_\_\_个;
6. 垃圾中转站\_\_\_\_\_个;
7. 水泵\_\_\_\_\_个;
8. 水箱\_\_\_\_\_个;
9. 电梯\_\_\_\_\_部;
10. 信报箱\_\_\_\_\_个;
11. 消防设施\_\_\_\_\_;
12. 公共照明设施\_\_\_\_\_;
13. 监控设施\_\_\_\_\_;
14. 避雷设施\_\_\_\_\_;
15. 共用天线\_\_\_\_\_;
16. 机动车库\_\_\_\_\_个 \_\_\_\_\_平方米;
17. 露天停车场\_\_\_\_\_个\_\_\_\_\_平方米;
18. 非机动车库\_\_\_\_\_个\_\_\_\_\_平方米;
19. 共用设施设备用房\_\_\_\_\_平方米;

20. 物业服务用房\_\_\_\_\_平方米;

21. \_\_\_\_\_;

22. \_\_\_\_\_。

襄阳市物业管理协会

附件 5

## 质量标准及服务评价方式方法

| 服务内容                        | 服务标准  | 服务评价方法   | 服务评价方式   |
|-----------------------------|---|--|--|
| 一、物业共用部位的养护和管理              | <p>示例：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，落实到位；</li> <li>2.道路、停车场、通道平整通畅、完好无损；</li> <li>3.设备用房整洁、每周清洁一次；</li> <li>4.天花墙面无渗漏水、无起皮掉砖。</li> <li>5.雨水污水井、化粪池、排水管网每月检查一次，保持通畅，无堵塞外溢；雨水污水井每季度清理一次，化粪池每半年清理一次；</li> <li>6.每日至少巡查 1 次房屋共用门窗、玻璃，以及施工现场等；</li> <li>7.保养维护、巡查及维修记录，齐全、完好归档整齐。</li> </ol> | <p>示例：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.制度上墙，职责分明；</li> <li>2.道路通道及停车场地面完好、地砖无松动及破损，路牙、井盖完好无损，车辆过井盖无噪音；</li> <li>3.地面墙面及设施设备干净整洁；</li> <li>4.无水迹无渗漏，批荡及面砖完好；</li> <li>5.雨水污水井、排水管网畅通无积水、积泥沙，化粪池无堵塞溢出。</li> <li>6.门、窗、玻璃完好、风雨雪天气时关闭；施工现场防护完好、存在安全隐患的有警示提醒标识；</li> <li>7.记录表格填写完整规范无漏填，保存完整、归档清晰。</li> </ol> | <p>示例：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.目视检查</li> <li>2.每月目视、耳听检查；</li> <li>3.每月地面目视检查，设备设施擦拭检查；</li> <li>4.每月目视检查一次；</li> <li>5.分项目按月、季度目视抽查；</li> <li>6.随机目视检查；</li> <li>7.每季度检查一次。</li> </ol> |
| 二、物业共用设施设备的运行、养护和管理         |   |  |  |
| 三、物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运 |   |  |  |

| 服务内容  | 服务标准 | 服务评价方法 | 服务评价方式 |
|---|------|--------|--------|
| 四、公共绿化的养护和管理  |      |        |        |
| 五、车辆停放管理  |      |        |        |
| 六、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理                                 |      |        |        |
| 七、装饰装修管理服务  |      |        |        |
| 八、物业档案资料管理  |      |        |        |
| 九、业主综合满意度   |      |        |        |
| 十、其他服务  |      |        |        |
| .....   |      |        |        |
| 备注：根据质价相符的原则，参照中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准》选择服务等级标准。 |      |        |        |

## 附件 6

### 项目负责人及主要专业技术与管理人员 基本情况

项目经理姓名\_\_\_\_\_； 客服主管姓名：\_\_\_\_\_, 客服员  
\_\_\_\_\_人； 工程维修主管姓名：\_\_\_\_\_, 工程维修员\_\_\_\_\_人；  
秩序维护主管姓名：\_\_\_\_\_, 秩序维护员\_\_\_\_\_人； 保洁主管  
姓名：\_\_\_\_\_, 保洁员\_\_\_\_\_人； 绿化养护主管姓名：\_\_\_\_\_,  
绿化养护员\_\_\_\_\_人； 其他\_\_\_\_\_人； 合计\_\_\_\_\_人。

EF—2017—0002

编号：HB-XX-XXXX-XXX

(省 市县 年份 编号)

# 物业服务合同

(示范文本)

## 示范文本

湖北省住房和城乡建设厅  
湖北省工商行政管理局 监制

## 说 明

1. 本合同为物业服务合同示范文本，供业主大会（业主委员会）或业主与物业服务企业签约时使用。合同双方在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。在签订合同时，合同双方应当出示有关证明及签约主体证明文件。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、增补或删减。

2. 本合同文本中所称物业服务，是指物业服务企业接受业主大会（业主委员会）或业主委托，按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3. 物业服务经营方式分为包干制、酬金制等方式，由双方当事人协商选定。包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，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。酬金制是指在预收的物业服务费中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，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。

4. 业主委员会作为甲方与业主大会依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同，对全体业主具有约束力。

# 物业服务合同

甲方（委托方）：\_\_\_\_\_

代表人（姓名）：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

邮 编：\_\_\_\_\_

乙方（受托方）：\_\_\_\_\_

法 定 代 表 人：\_\_\_\_\_

住 所 地：\_\_\_\_\_

邮 编：\_\_\_\_\_

营业执照注册号：\_\_\_\_\_

证 书 编 号：\_\_\_\_\_

社会信用代码：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》和相关法律、法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方对\_\_\_\_\_（物业名称）提供物业服务事宜，订立本合同。

## 第一章 物业基本情况

### 第一条 物业基本情况

物业名称：\_\_\_\_\_

物业类型：\_\_\_\_\_

坐落位置：\_\_\_\_\_

占地面积：\_\_\_\_\_

总建筑面积：\_\_\_\_\_

总栋数：\_\_\_\_\_

总户数：\_\_\_\_\_

物业区域四至：

东至：\_\_\_\_\_；南至：\_\_\_\_\_；

西至：\_\_\_\_\_；北至：\_\_\_\_\_。

（规划平面图见附件 1，物业构成明细见附件 2）

**第二条** 物业服务用房属全体业主所有，乙方负责物业服务用房的维修、养护，不得买卖和抵押；未经业主大会同意，乙方不得改变物业服务用房的用途。

物业服务用房建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，其中地上建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，位于\_\_\_\_\_ [号楼][幢][座]\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_层\_\_\_\_\_号；地下建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，位于\_\_\_\_\_ [号][幢][座]\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_层\_\_\_\_\_号。其中：业主委员会办公用房建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，位于\_\_\_\_\_ [号楼][幢][座]\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_层\_\_\_\_\_号。（注：物业服务用房为多处时，双方可自行增加以上内容。）

## 第二章 服务内容、服务标准、人员配置及有关约定

**第三条** 乙方提供的物业服务内容包括：

（一）物业共用部位的养护和管理（物业共用部位明细见附件 3）；

（二）物业共用设施设备的运行、养护和管理（物业共用设施设备明细见附件 4）；

（三）物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；

- (四) 公共绿化的养护和管理;
- (五) 车辆停放管理;
- (六) 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理;
- (七) 装饰装修管理服务;
- (八) 物业档案资料管理;
- (九) \_\_\_\_\_。

**第四条** 物业服务标准及服务评价方式方法 (见附件 5)。

**第五条** 乙方应确定本物业服务项目负责人项目负责人变更的,应及时通知业主委员会,并向项目所在地房产行政主管部门报备(项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况见附件 6)。

**第六条** 本物业服务合同期限为\_\_\_\_\_年,自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。

### 第三章 服务费用

**第七条** 物业服务费

物业服务费收费标准。物业服务费由业主按其拥有物业的建筑面积交纳,具体标准如下:

[多层住宅]: \_\_\_\_\_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;

[商业物业]: \_\_\_\_\_元/平方米·月;

[会所]: \_\_\_\_\_元/月·平方米;

[其它]: \_\_\_\_\_元/平方米·月;

\_\_\_\_\_元/平方米·月;

\_\_\_\_\_元/平方米·月。

物业服务费调整方式。自\_\_\_\_年\_\_月起，每\_\_\_\_年按照\_\_\_\_（递增或减少）\_\_\_\_\_的标准调整。

本物业区域物业服务经营选择以下第\_\_种方式。

#### （一）包干制

物业服务费主要用于以下开支：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
3. 物业区域清洁卫生费用；
4. 物业区域绿化养护费用；
5. 物业区域秩序维护费用；
6. 办公费用；
7. 物业服务企业固定资产折旧；
8. 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
9. 法定税费；
10. \_\_\_\_\_。

实行包干制的，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由单方要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

包干制服务费不含物业共用部位、共用设施设备维修和更新、改造费用。

#### （二）酬金制

1. 物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积预先交纳，物业服务费为交纳费用的业主共同所有，由乙方代管，预收的物业服务费主要用于物业服务成本和乙方的酬金支出。

物业服务费支出包括以下部分：

- (1) 乙方员工的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- (2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
- (3) 物业区域内清洁卫生费用；
- (4) 物业区域内绿化养护费用；
- (5) 物业区域内秩序维护费用；
- (6) 乙方办公费用；
- (7) 乙方企业固定资产折旧；
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- (9) \_\_\_\_\_。

2. 乙方采取以下第\_\_\_\_\_种方式提取酬金：

(1) [每月][每季][每半年][每年]，按\_\_\_\_\_元的标准从预收的物业服务费中提取；

(2) [每月][每季][每半年][每年]，从预收的物业服务费中按\_\_\_\_\_ %的比例提取。

3. 物业服务费支出应当全部用于本合同约定的支出，年度结算后结余部分，转入下一年度继续使用，年度结算后不足部分，由全体业主承担，另行交纳。

4. 乙方应当向全体业主公布物业服务年度计划和支出年度预决算，并按[半年][年]向全体业主公布物业服务费的收支情况；同时，双方按照约定每年聘请专业机构对物业服务费年度预决算和物业服务费收支情况进行审计，费用由[甲方承担][乙方承担][甲乙双方共同承担]。

(三) 其他经营方式

---

**第八条** 业主按[月][季度][半年][年]交纳物业服务费，每

次交费的具体时间为\_\_\_\_\_。

业主应当按照本合同约定按时足额支付物业服务费，逾期不支付物业服务费的，业主委员会应当督促其限期支付。业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费的，从其约定，业主负连带支付责任。

业主转让物业时未结清转让之前物业服务费用的，应与受让方书面约定交费责任。

**第九条** 物业区域内已竣工但尚未出售的物业、因开发建设单位原因未能按时交付物业买受人的物业及开发建设单位的自有物业，其物业服务费由开发建设单位承担。

**第十条** 乙方对业主专有部分提供维修养护或其他特约服务的，按乙方在物业区域内公示的收费标准或按双方的约定收取费用。

**第十一条** 业主（物业使用人）在符合相关法律法规规定的前提下，利用住宅物业从事经营活动的，乙方按商业物业标准收取相应的物业服务费。

**第十二条** 车辆停放收费包含车位（库）租金和泊车服务费，按以下方式 and 标准收取：

（一）车位租金标准

1. 汽车

露天车位：\_\_\_\_\_元/个·月；

室内车位（库）：\_\_\_\_\_元/个·月；

2. 摩托车：\_\_\_\_\_元/个·月；

3. 电动车：\_\_\_\_\_元/个·月；

4. 自行车：\_\_\_\_\_元/个·月。

车位使用人应按\_\_\_\_\_的

标准向乙方交纳临时停放车位租金。

车位属于全体业主共有的，乙方按车位租金\_\_\_\_\_%的比例提取管理服务费，用于车位出租、租金收取及租金管理人工、税费等支出。管理服务费用在返还甲方前从收取的车位租金中扣除。

(二) 泊车服务费：

车位(库)使用人按以下标准交纳车辆停泊服务费，收入归乙方所有。

1. 汽车

露天车位：\_\_\_\_\_元/个·月；

室内车位(库)：\_\_\_\_\_元/个·月；

2. 摩托车：\_\_\_\_\_元/个·月；

3. 电动车：\_\_\_\_\_元/个·月；

4. 自行车：\_\_\_\_\_元/个·月。

**第十三条** 物业区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等有关费用应当由最终用户承担；业主自用的由业主承担；乙方使用的由乙方承担；公共水电费由\_\_\_\_\_据实分摊。

乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业经营单位委托代收收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

**第十四条** 乙方利用物业共用部位、共用设施设备进行广告、租赁、商业促销等经营活动，应符合有关法律规定并征得相关业主、业主大会的同意，每半年向全体业主公布收益情况，接受甲方监督。

**第十五条** 乙方经营物业共用部位、共用设施设备所得收入，在扣除经营收入总额\_\_\_\_\_%的经营成本、税费及管理费用

后，其收益归业主所有，按以下第\_\_\_\_\_种方式使用：

- (一) 纳入住宅专项维修资金；
- (二) 按业主大会的决定使用。

**第十六条** 本物业区域内共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造费用，在本物业区域住宅专项维修资金中列支。乙方在物业服务过程中应当配合甲方开展住宅专项维修资金申请使用工作。

**第十七条** 物业装饰装修前，乙方与业主签订书面装饰装修服务协议，乙方应当告知相关的禁止行为和注意事项，并将装饰装修的时间、地点等情况在业主所在楼内公示。除约定收取[装修保证金]\_\_\_\_\_元、[装修垃圾清运费]\_\_\_\_\_元，乙方不得另行收取其他任何费用。如收取装修保证金的，未造成共用部位、共用设施设备、承重结构损坏及违反管理规约的，乙方应当在完工后 90 日内将装修保证金全额退还业主。

**第十八条** 业主转让或出租其物业时，应当将本合同以及有关费用缴纳情况等事项告知受让人或者承租人，并自买卖合同或租赁合同签订之日起 15 日内，将买卖或者出租情况告知乙方。

## 第四章 权利与义务

### 第十九条 甲方权利

- (一) 对本物业区域内的物业服务事项有知情权和监督权；
- (二) 审定和认可乙方制订的物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划；
- (三) 监督、检查乙方各项方案和计划的实施，并每年对乙方按照本合同约定履行物业服务情况进行考核；
- (四) 监督委托乙方实施的住宅专项维修资金使用情况；

(五)监督乙方对物业共用部位、共用设施设备的经营情况;

(六) \_\_\_\_\_;

(七)法律、法规规定的其他权利。

## 第二十条 甲方义务

(一)在乙方入驻\_\_\_\_\_日前,无偿提供符合使用要求的物业服务用房;

(二)向乙方移交下列资料:

1.竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;

2.设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

3.供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件;

4.物业质量保修文件和物业使用说明文件;

5.《业主名册》;

6.物业管理必需的其他资料。

(三)负责协调、处理、解决本合同生效前发生的与物业服务活动相关的遗留问题,不因此影响乙方工作;

(四)配合乙方做好物业区域内的物业服务工作,不得干涉乙方依法、依本合同约定开展物业服务活动及企业内部管理活动;

(五)业主应按照本合同约定交纳物业服务费;对违反本合同约定、逾期不交纳物业服务费的业主(物业使用人),甲方应督促其交纳;

(六) \_\_\_\_\_;

(七)法律、法规规定的其他义务。

## 第二十一条 乙方权利

(一) 根据有关法律、法规的规定和本合同的约定, 开展各项物业服务活动;

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

(三) 对业主(物业使用人)违反本合同和《管理规约》的行为, 采取劝阻、制止和向甲方、有关主管部门报告等方式, 纠正业主(物业使用人)违约行为;

(四) 可以选聘专业性服务企业承担本物业区域内的专项服务项目, 但不得将本物业区域内的全部物业管理服务一并委托给第三方;

(五) \_\_\_\_\_;

(六) 法律、法规规定的其他权利。

## **第二十二条 乙方义务**

(一) 根据有关法律、法规及本合同的约定, 按照物业服务内容和标准提供物业服务;

(二) 选聘专业性服务企业承担物业区域内的专项服务项目时, 应当将委托事项及受托企业的信息在物业区域内公示;

乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准, 不得低于本合同约定;

乙方应当对受托企业的服务行为进行监督, 并对受托企业的服务行为承担连带责任;

(三) 妥善保管和正确使用物业档案资料, 及时记载有关变更信息, 并为业主的个人资料信息保密;

(四) 及时向全体业主(物业使用人)通报本物业区域内有关物业服务的重大事项, 受理业主(物业使用人)的建议、意见

和投诉，并定期公布相关信息接受业主（物业使用人）监督，不断提高物业服务质量和水平。接受甲方、业主和物业使用人的监督；

（五）业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知业主相关注意事项并与业主签订装饰装修管理服务协议；

（六）不得擅自占用本物业区域内的共用部位、共用设施设备或改变用途，确需临时占用、挖掘道路、场地的，经甲方和利害关系的业主同意后报有关部门批准方可实施；

（七）本合同解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定，及时与甲方办理资金、资料、资产移交和项目退出手续，将所有工作人员、生产设施设备撤离本物业区域。乙方向甲方移交的资料包括但不限于：

1. 乙方进场时接收的资料；
2. 共有部位及共用设施设备的竣工图纸、保修及使用资料，共用设施设备维护保养及维修等技术资料；
3. 共用设施设备的安装调试、验收、维护保养和维修的合同资料；
4. 共有部位及共用设备设施经营收益合同资料；
5. 物业面积清单及业主名册；
6. \_\_\_\_\_。

（八）\_\_\_\_\_；

（九）法律、法规规定的其他义务。

## 第五章 合同终止

**第二十三条** 经双方协商一致，可解除本合同，并在 90 日内办理移交和撤场手续。

**第二十四条** 退出和移交手续按以下程序办理：

（一）经协商，决定解除合同的，决定作出后 3 日内，应当将解除合同决定在物业区域内公告；

（二）经协商，决定解除合同的，决定作出后 30 日内，乙方应当做好共用部位及设施设备档案、物业服务档案、预收欠收代收费用等资料和账务的清理工作，并就交接内容、方式、时间、责任界限及债权债务结算方式与甲方平等协商，签订退管协议；

（三）经协商，决定解除合同的，决定作出后 90 日内，甲方应当召开业主大会选聘新的物业服务企业，并重新签订《物业服务合同》。未选聘出新的物业服务企业的，甲方应当及时向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出托管申请或由业主大会决定是否对本物业进行自管。

**第二十五条** 甲、乙双方中任何一方决定在合同期限届满后不再续约的，均应当在本合同期满 60 日前书面通知对方。

**第二十六条** 合同期限届满前，甲方经业主大会决定继续聘用乙方的，应当在本合同期满 60 日前书面通知乙方；乙方自接到续约通知 7 日内回复甲方。

双方同意续签合同的，应当在合同期限届满前\_\_\_\_\_日内签订新的《物业服务合同》。

**第二十七条** 合同期限届满前，甲方经业主大会决定继续聘用乙方的，应当在本合同期满 60 日前书面通知乙方；乙方自接到续约通知 7 日内回复甲方。

乙方不同意续签合同的，应当在合同期限届满前\_\_\_\_\_日内在物业区域内进行公告，并做好共用部位及设施设备档案、物业服务档案、预收欠收代收费用等资料和账务的清理工作，并就交接内容、方式、时间、责任界限及债权债务结算方式与甲方平等

协商，签订退管协议。

**第二十八条** 合同期限届满，业主大会因故没有作出选聘或者续聘决定，乙方有权选择同意或不同意按照本合同约定继续提供服务。

乙方同意继续提供服务的，本合同自动延续至业主大会作出选聘或者续聘决定为止。

乙方不同意继续提供服务的，应提前两个月在本物业区域内公告并告知社区居委会，合同期满即自行终止。

**第二十九条** 本合同终止后，甲、乙双方应当共同做好交接工作，包括物业服务费用预收及欠款的清算、外包合同及经营收益合同的履行交接、物业共有部位及共用设施设备的运行查验、相关档案资料的移交等，甲、乙双方应当相互配合，共同做好物业服务的交接和善后工作。

## 第六章 违约责任

**第三十条** 乙方的服务质量达不到本合同第五条约定的标准，乙方应按\_\_\_\_\_标准向甲方、业主支付违约金。给甲方、业主造成损失的，应向甲方、业主赔偿损失。

乙方不履行本合同的约定，致使不能提供和达到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。但业主（物业使用人）不得以乙方违反本合同约定为由拒绝交纳物业服务费。

**第三十一条** 甲方、业主（物业使用人）违反本合同的约定，致使乙方未完成本合同约定物业服务内容的、未达到物业服务标准的，乙方不承担违约责任；造成乙方损失的，甲方、业主（物业使用人）应给予乙方经济赔偿。

**第三十二条** 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务收费标准的，业主（物业使用人）有权拒绝交纳擅自提高的部分费用；已经收取的，乙方应双倍返还擅自提高部分的物业服务费用。

**第三十三条** 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续履行，采取补救措施，并应当按\_\_\_\_\_的标准向甲方支付违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。乙方在本合同终止后拒不撤出本物业区域的，甲方有权要求乙方按时撤出物业区域，并应当按\_\_\_\_\_的标准向甲方支付违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

**第三十四条** 业主违反本合同约定拖欠或拒交物业服务费用的，经乙方书面催缴，仍不能按时足额交纳物业服务费的，每日应当按欠费金额\_\_\_\_\_%或\_\_\_\_\_的比例向乙方支付违约金。

业主（物业使用人）违反本合同的约定，实施妨害物业服务及侵权行为的，应当承担恢复原状、停止侵害、排除妨碍、赔偿损失等相应的民事责任。

**第三十五条** 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

**第三十六条** 本合同终止后乙方拖延、拒绝移交及撤场的，业主有权拒绝交纳合同终止后的物业服务费，甲方可向当地房产行政主管部门投诉，由当地街道办事处、乡镇人民政府组织移交。

**第三十七条** 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主（物业使用人）的自身责任导致乙方的服务无法达到合同要求的；

（二）因物业专有部分内专有部位及专有设施设备固有瑕疵

所致的一切损害，但因乙方故意或乙方违反本合同义务而直接导致的情况除外；

（三）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故障造成损失的；

（四）乙方按本合同履行协助做好物业区域内的安全防范义务，但发生不可预见、不可避免的治安或刑事案件（包括但不限于抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃、自然灾害等）的；

（五）因维修养护本物业区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主（物业使用人），暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等非乙方责任造成损失的；

（六）乙方向甲方或业主提出书面建议要求修缮、改造专有或共有部位、设施设备或纠正不良行为，而甲方或业主（物业使用人）未采纳（包括但不限于高空抛物、违章装饰装修、未及时维修或改造等）所致之损害；

（七）\_\_\_\_\_。

## 第七章 其他事项

**第三十八条** 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业所在地房产行政主管部门、行业协会、街道办事处、乡镇人民政府以及社区人民调解组织申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下第\_\_\_\_\_种方式解决：

（一）向物业所在地仲裁委员会申请仲裁；

（二）向物业所在地人民法院提起诉讼。

**第三十九条** 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生燃气气泄露、设备设施故障、火灾、暖气管或水管破裂、救助入

命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，甲、乙双方可按有关规定处理。

**第四十条** 本合同未尽事宜，甲、乙双方可以书面形式签订补充协议。本合同补充协议、附件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

**第四十一条** 本合同一式五份，经甲、乙双方盖章后生效。甲、乙双方各执两份，由乙方报物业所在地房产行政主管部门存档一份。

- 附件：
1. 规划平面图
  2. 物业构成明细
  3. 物业共用部位明细
  4. 物业共用设施设备明细
  5. 物业服务标准及服务评价方式方法
  6. 项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况

甲方（盖章）：  
授权代表：

乙方（盖章）：  
法定代表人：

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件 1

规划平面图

襄阳市物业管理协会

附件 2

## 物业构成明细

| 类 型     | 幢 数 | 套（单元）数 | 建筑面积<br>（平方米） |
|---------|-----|--------|---------------|
| 高层住宅    |     |        |               |
| 多层住宅    |     |        |               |
| 别 墅     |     |        |               |
| 商业用房    |     |        |               |
| 工业用房    |     |        |               |
| 办公楼     |     |        |               |
| 车 库     |     |        |               |
| 会 所     |     |        |               |
| 学 校     |     |        |               |
| 幼儿园     |     |        |               |
| _____用房 |     |        |               |
|         |     |        |               |
| 合 计     |     |        |               |
| 备 注     |     |        |               |

### 附件 3

## 物业共用部位明细

1. 房屋承重结构;
2. 房屋主体结构;
3. 公共门厅;
4. 公共走廊;
5. 公共楼梯间;
6. 内天井;
7. 户外墙面;
8. 屋面;
9. 传达室;
10. \_\_\_\_\_;
11. \_\_\_\_\_。

## 附件 4

### 物业共用设施设备明细

1. 绿地\_\_\_\_\_平方米;
2. 道路\_\_\_\_\_平方米;
3. 化粪池\_\_\_\_\_个;
4. 污水井\_\_\_\_\_个;
5. 雨水井\_\_\_\_\_个;
6. 垃圾中转站\_\_\_\_\_个;
7. 水泵\_\_\_\_\_个;
8. 水箱\_\_\_\_\_个;
9. 电梯\_\_\_\_\_部;
10. 信报箱\_\_\_\_\_个;
11. 消防设施\_\_\_\_\_;
12. 公共照明设施\_\_\_\_\_;
13. 监控设施\_\_\_\_\_;
14. 避雷设施\_\_\_\_\_;
15. 共用天线\_\_\_\_\_;
16. 机动车库\_\_\_\_\_个 \_\_\_\_\_平方米;
17. 露天停车场\_\_\_\_\_个\_\_\_\_\_平方米;
18. 非机动车库\_\_\_\_\_个\_\_\_\_\_平方米;

19. 共用设施设备用房\_\_\_\_\_平方米;

20. 物业服务用房\_\_\_\_\_平方米;

21. \_\_\_\_\_;

22. \_\_\_\_\_。

襄阳市物业管理协会

附件 5

## 物业服务标准及服务评价方式方法

| 服务内容                        | 服务标准   | 服务评价方法  | 服务评价方式   |
|-----------------------------|--|---|--|
| 一、物业共用部位的养护和管理              | <p>示例：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，落实到位；</li> <li>2. 道路、停车场、通道平整通畅、完好无损；</li> <li>3. 设备用房整洁、每周清洁一次；</li> <li>4. 天花墙面无渗漏水、无起皮掉砖。</li> <li>5. 雨水污水井、化粪池、排水管网每月检查一次，保持通畅，无堵塞外溢；雨水污水井每季度清理一次，化粪池每半年清理一次；</li> <li>6. 每日至少巡查 1 次房屋共用门窗、玻璃，以及施工现场等；</li> <li>7. 保养维护、巡查及维修记录，齐全、完好归档整齐。</li> </ol> | <p>示例：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制度上墙，职责分明；</li> <li>2. 道路通道及停车场地面完好、地砖无松动及破损，路牙、井盖完好无损，车辆过井盖无噪音；</li> <li>3. 地面墙面及设施设备干净整洁；</li> <li>4. 无水迹无渗漏，批荡及面砖完好；</li> <li>5. 雨水污水井、排水管网畅通无积水、积泥沙，化粪池无堵塞溢出。</li> <li>6. 门、窗、玻璃完好、风雨雪天气时关闭；施工现场防护完好、存在安全隐患的有警示提醒标识；</li> <li>7. 记录表格填写完整规范无漏填，保存完整、归档清晰。</li> </ol> | <p>示例：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目视检查；</li> <li>2. 每月目视、耳听检查；</li> <li>3. 每月地面目视检查，设备设施擦拭检查；</li> <li>4. 每月目视检查一次；</li> <li>5. 分项目按月、季度目视抽查；</li> <li>6. 随机目视检查；</li> <li>7. 每季度检查一次。</li> </ol> |
| 二、物业共用设施设备的运行、养护和管理         |  |   |  |
| 三、物业共用部位和相关场地的清洁卫生,垃圾的收集、清运 |  |   |  |

| 服务内容   | 服务标准 | 服务评价方法 | 服务评价方式 |
|--|------|--------|--------|
| 四、公共绿化的养护和管理   |      |        |        |
| 五、车辆停放管理   |      |        |        |
| 六、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理                                  |      |        |        |
| 七、装饰装修管理服务   |      |        |        |
| 八、物业档案资料管理   |      |        |        |
| 九、业主综合满意度  |      |        |        |
| 十、其他服务   |      |        |        |
| .....  |      |        |        |
| 备注：根据质价相符的原则，可参照中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准》选择服务等级标准。 |      |        |        |

## 附件 6

### 项目负责人及主要专业技术与管理人员 基本情况

项目经理姓名：\_\_\_\_\_； 客服主管姓名：\_\_\_\_\_， 客服人员  
\_\_\_\_\_人； 工程维修主管姓名：\_\_\_\_\_， 工程维修员\_\_\_\_\_人；  
秩序维护主管姓名：\_\_\_\_\_， 秩序维护员\_\_\_\_\_人； 保洁主管姓  
名：\_\_\_\_\_， 保洁员\_\_\_\_\_人； 绿化养护主管姓名：\_\_\_\_\_，  
绿化养护员\_\_\_\_\_人； 其他\_\_\_\_\_人； 合计\_\_\_\_\_人。

襄阳市物业管理协会

---

湖北省住房和城乡建设厅办公室

2017年9月29日印发

---

# 关于印发《管理规约》、《业主大会议事规则》、 《业主委员会工作规则》示范文本的通知

鄂建文〔2017〕61号

各市、县房管局、恩施州住建委及所辖县（市）住建局：

为全面贯彻落实《湖北省物业服务和管理条例》，规范业主大会和业主委员会的活动，维护业主的合法权益，我厅制订了《管理规约》、《业主大会议事规则》、《业主委员会工作规则》示范文本，现将以上三个示范文本印发给你们，请结合本地实际认真组织实施。

- 附件：1. 《管理规约》示范文本.doc  
2. 《业主大会议事规则》示范文本.doc  
3. 《业主委员会工作规则》示范文本.doc

湖北省住房和城乡建设厅  
2017年9月29日

附件一：

编号：HB - XX - XXXX - XXX

(省 市县 年份 编号)

# 管 理 规 约

(示范文本)

## 示

## 范

## 文

## 本

湖北省住房和城乡建设厅 编制

## 说 明

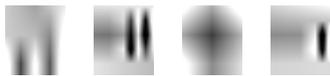
1. 根据国务院《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》、住建部《业主大会和业主委员会指导规则》的规定，业主大会筹备组应制定《管理规约》，经首次业主大会会议表决通过，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

2. 本规约为示范文本，适用于全省物业区域内业主共同管理约定。

3. 本示范文本主要用于住宅物业区域，非住宅物业可参照使用。

4. 本示范文本中相关条款后都有空白行，供当事人自行约定或补充约定。当事人可以根据实际情况对文本条款的内容进行选择、修改、增补或删减。

5. 本示范文本由湖北省住房和城乡建设行政主管部门负责解释。



为了维护\_\_\_\_\_（物业区域名称）全体业主和物业使用人的合法权益，维护物业区域公共秩序，营造安全、舒适、文明、和谐的生活和工作环境，制定本管理规约（以下简称规约）。本规约对物业区域内的业主和物业使用人均有约束力。

物业区域名称：\_\_\_\_\_

座落位置：\_\_\_\_\_市（州）\_\_\_\_\_（县）区\_\_\_\_\_街（乡、镇）号

物业类型：\_\_\_\_\_

总建筑面积：\_\_\_\_\_

总栋数：\_\_\_\_\_

总户数：\_\_\_\_\_

物业区域四至：

东\_\_\_\_\_；南\_\_\_\_\_；

西\_\_\_\_\_；北\_\_\_\_\_。

## 第一章 业主的基本义务

**第一条** 业主（物业使用人）应当遵守相关法律、法规、规章政策的规定，履行相应的权利和义务，不得以放弃权利而不履行义务。

业主（物业使用人）应当执行、遵守业主大会或业主代表大会通过的各项决议和有关决定，支持、配合业主委员会的工作。

业主应当按照合同约定交纳物业服务费用。

业主应当按照住宅专项维修资金管理有关规定、本规约及业主大会决议使用、管理和续筹住宅专项维修资金。

业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额 30%的，应当及时续交。

业主（物业使用人）应当遵守本物业区域的管理制度，积极支持、配合物业服务企业的服务和管理活动。

**第二条** 本物业区域内设立一个业主大会。业主大会由本物业区域内的全体业主组成，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益。

业主大会通过业主大会会议选举产生业主委员会作为执行机构；业主大会、业主委员会依法、依本规约和业主大会议事规则、业主委员会工作规则履职。

业主大会依法作出的决定，对业主（物业使用人）具有约束力，业主（物业使用人）应当服从并自觉遵守。

业主大会、业主委员会作出的决议违反法律法规的，业主可以向物业所在地区房产行政主管部门或街道办事处、乡镇人民政府投诉、举报，由受理单位依法责令限期改正或撤销其决定，并通报全体业主；业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以依法请求人民法院予以撤销。

**第三条** 在物业使用和维护中，业主、物业使用人应当遵守相关法律法规和政策规定、本规约约定及业主大会决议，按照有利于物业使用效能发挥、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理供水、排水、通行、通风、采光、环境卫生、园林保护、房屋及设施设备维修、装饰装修等相邻关系。

**第四条** 业主应向业主委员会或者向负责物业管理的单位提供有效联系方式，确保能得到及时沟通，联系方式变更的应及时通知业主委员会更新。业主不提供或未提供有效联系方式的，相关资料邮递或投送至物业所在地的该户业主信报箱、专有房屋内或者按原预留联系地址等通讯方式的视为送达，采取留置送达的，应附拍照、录像等方式记录送达过程。

**第五条** 物业服务费按房屋所有权证或不动产权证登记的建筑面积计算；尚未办理权属登记的，按房屋买卖合同记载的建筑面积计算。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负有连带责任。

业主委托物业服务企业提供物业服务合同约定以外的其他专项服务、特约服务的，其费用由双方约定。

## 第二章 物业的使用

**第六条** 本物业区域内的业主（物业使用人）应当遵守相关法律法规、政策规定、本规约和本物业区域《房屋使用说明书》等规定，并按照下列规定使用物业：

（一）按照规划管理部门批准或者不动产登记簿载明的用途使用物业专有部分，不得擅自改变物业专有部分使用性质；

（二）装饰装修工程施工，应遵守住建部《住宅室内装饰装修管理办法》等规定，在工程开工前，应当事先告知物业服务企业，并签订装饰装修管理服务协议；遵守装饰装修的注意事项，不从事装饰装修的禁止行为，不得影响毗邻房屋的使用安全；主动配合物业服务企业依据有关规定和物业服务合同的约定，对装饰装修活动进行监督检查；

（三）在指定地点放置装饰装修材料及建筑垃圾，不得擅自占用共有部位。施工期间应采取有效措施，减轻或避免施工过程中对相邻业主（物业使用人）日常生活造成的影响，晚间\_\_\_\_\_时至次日上午\_\_\_\_\_时和节假日，不得从事敲、凿、锯、钻等产生严重噪声、粉尘的施工；

（四）因装饰装修房屋造成物业共有部位、共用设施设备损害以及侵害相邻业主合法权益的，应及时停止侵害、恢复原状，造成人身财产损失的，应承担相应的赔偿责任；

（五）安装空调，应当按照房屋设计预留的位置安装，未预留位置的，按照有关规定或者物业服务企业指定的位置安装，并确保安全；

（六）合理使用水、电、气、通讯、环卫等共有设施设备，不得擅自拆改相关管线、设备；

（七）使用电梯，应遵守电梯使用管理相关法律法规、行政规定和本物业区域内电梯使用约定；

（八）停放车辆，应遵守交通管理法律法规和本物业区域内车辆

停放等规定；

(九) 阳台封闭，\_\_\_\_\_；

(十) 太阳能热水器安装，\_\_\_\_\_；

(十一) 晒衣架安装，\_\_\_\_\_；

(十二) 法律、法规政策的其他规定。

**第七条** 业主（物业使用人）在使用物业中，除应当遵守法律、法规政策的规定外，不得从事下列危及建筑物安全、损害他人合法权益等行为：

(一) 损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置，超荷载存放物品；

(二) 将没有防水功能的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的客厅、厨房、卧室、书房的上方；

(三) 违章搭建，破坏、擅自改变房屋外貌或者擅自改变架空层、设备层等共有部位、共用设施设备规划功能用途；

(四) 擅自占用、挖掘物业区域内共有道路、场地等部位，损毁树木、绿地等环境；

(五) 违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品，擅自占压、迁移燃气管道，损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通；

(六) 随意弃置垃圾、排放污水、高空抛物或者露天焚烧杂物，制造超过规定标准的噪声、振动、光源等；

(七) 擅自在公共区域架设电线、电缆，在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画，在楼道等业主共用部位堆放物品；

(八) 违反规定随意停放车辆，\_\_\_\_\_；

(九) 分隔出租房屋，违反规定出租房屋，\_\_\_\_\_；

(十) 违反养犬规范要求，饲养国家禁止的大型犬类，放养家禽、宠物，影响公共环境以及违反规定种植植物等；

(十一) 擅自在房屋建筑的阳台、天台及外墙上安装遮阳光帘、遮蓬、花架等其他结构，不按指定位置安装空调外机且不进行滴水处

理；

(十二) 使用电梯时超载、运载粗重物品，在轿厢内吸烟、张贴、涂画或损伤内壁；

(十三) 危害公共利益、侵害他人合法权益或其他不道德的行为；

(十四) \_\_\_\_\_；

(十五) 法律、法规、规章政策禁止的其他行为。

### 第三章 物业的维护保养

**第八条** 业主、物业使用人同意按照下列规定维修养护物业：

(一) 对物业专有部分的维护保养，不得侵害其他业主的合法权益；

(二) 因维修养护物业确需进入相关业主的物业专有部分时，业主或物业服务企业应事先告知相关业主，相关业主应给予必要配合；相关业主阻挠维修养护造成物业损坏及其他损失的，应负责维修并承担赔偿责任；

(三) 因维修物业或者公共利益，确需临时占用、挖掘道路、场地的，须向业主委员会或物业服务企业提出申请，经书面同意后方可实施，并在约定期限内恢复原状；造成损失的，应当承担赔偿责任；

(四) 物业在使用中存在安全隐患，可能危及他人人身财产安全、公共安全的，责任人应当及时安排维修；责任人不履行的，物业服务企业可组织应急维修，费用由责任人承担。维修人员需进入物业专有部位的，相关业主应支持配合，拒不支持配合的，对造成的损失承担责任；

(五) 当物业服务企业对物业共有部分维修养护时，相关业主或物业使用人应予以配合；人为造成本物业共有部分或其他业主房屋及附属设施设备损坏的，由造成损坏的责任人负责修复并承担赔偿责任；

(六) 在国家规定的保修期限和保修范围内出现非人为质量问题或使用功能故障，由建设单位负责保修。建设单位拒绝维修或者拖延维修的，业主可以自行或者委托他人维修，维修费用及维修期间造成

的其他损失由建设单位承担。

**第九条** 业主（物业使用人）违反物业区域\_\_\_\_\_约定的，物业服务企业有权劝阻、制止；业主（物业使用人）拒不改正的，物业服务企业应及时向业主委员会及有关主管部门报告，同时还可以采取下列措施予以制止：

- (一) \_\_\_\_\_；
- (二) \_\_\_\_\_；
- (三) \_\_\_\_\_；
- (四) \_\_\_\_\_。

#### 第四章 公共管理

**第十条** 物业公共管理应遵守以下规定：

(一) 属于全体业主或相关业主的共有部分，禁止任何单位、个人侵占、处分或者改作他用；

(二) 业主对共有部分享有权利、承担义务，不得以放弃权利不履行义务；

(三) 业主拒付物业服务费用、不缴存专项维修资金的，不得享有所得违约金、物业共有部分经营收益的分配；

(四) 业主转让建筑物内的专有部分，其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让；

(五) 物业服务企业违反物业服务合同约定的违约金，属于全体业主所有，主要用于补充维修资金，统一归集到维修资金监管账户；

(六) 业主委员会应当至少每半年一次公布物业区域内共有部分经营所得收益情况，接受业主大会、业主的监督；

(七) 利用物业共有部分经营的，应当符合法律、法规和本规约的规定，并经业主大会或者相关业主共同决定后，按照物业服务合同约定委托物业服务企业统一实施。

利用物业共有部分经营所得收益，属于业主共有，按下列第\_\_\_\_\_种方式分配：

1. 用于补充专项维修资金，统一归集到维修资金监管专户；

2. 用于业主大会会议决定事项；

3. \_\_\_\_\_。

(八) 所得违约金及利用物业共有部分经营所得收益，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例分配到维修资金专户账户。

**第十一条** 业主转让或者出租物业专有部分时，应将本规约向受让人和承租人明示，并于物业专有部分买卖合同或者租赁合同签订之日起 30 日内，将物业专有部分转让或者出租情况和通讯方式书面告知物业服务企业、业主委员会。

房屋出租应当遵守相关法律法规政策规定，尊重社会公德，不得危及物业的安全，不得损害其他业主的合法权益。

房屋出租必须符合规定的房屋出租条件和人均承租面积标准；不得擅自改变房屋原设计功能和布局，对房屋进行分割搭建，按床位出租或转租，或将厨房、卫生间、客厅等改成卧室出租或转租。

对违反本规约出租或转租的，业主委员会可书面责成业主、使用人立即终止租赁行为。

业主转让物业专有部分，应当结清欠交的物业服务费用、专项维修资金等；出租物业，约定由承租人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。

## 第五章 违约责任

**第十二条** 业主、使用人违反本规约规定，侵害他人合法权益的，业主大会、业主委员会、物业服务企业有权要求其改正；业主、使用人拒不改正的，应承担以下违约责任，授权物业服务企业在本物业区域内公布该业主、使用人的姓名及违约事实，并承担：

(一) 向全体业主或相应业主支付违约金\_\_\_\_\_；

(二) 损害赔偿；

(三) \_\_\_\_\_。

**第十三条** 业主未按规定交纳物业服务费用的，业主委员会应当配合物业服务企业督促其限期交付；业主逾期仍未交纳的，物业服务

企业、业主委员会可以在本物业区域内公布物业服务费用收交情况，并注明欠缴费用的业主房号；仍未缴纳的，物业服务企业可依照相关法律、法规，向物业所在地仲裁委员会申请仲裁或向物业所在地人民法院提起诉讼。

**第十四条** 物业使用人在物业管理活动中违反本规约的，相关业主承担连带责任。

**第十五条** 业主之间发生纠纷，可依本规约协商解决，协商不成的，可由业主委员会或物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会进行调解；调解不成的，可以依法向物业所在地仲裁委员会申请仲裁，或向物业所在地人民法院提起诉讼。

因物业纠纷引起的民事诉讼，其费用由参加诉讼的业主依法承担；属共同诉讼的，经业主授权，推荐诉讼代表人具体实施，诉讼费用由参加共同诉讼的业主依法共同承担。

## 第六章 附 则

**第十六条** 本规约自首次业主大会会议表决通过之日（\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日）起生效。

本规约未尽事项由业主大会会议补充，由业主委员会根据业主大会的决议修改，自业主大会会议表决通过之日起生效。

**第十七条** 物业的所有权发生变更时，规约的效力及于物业的继承人。建设单位制定的临时管理规约，参照本规约执行。

**第十八条** 制定和修改的管理规约，业主各执一份，业主委员会留存一份，\_\_\_\_\_社区居（村）民委员会存档一份，并报送物业项目所在地\_\_\_\_\_房产行政主管部门和\_\_\_\_\_街道办事处（乡、镇人民政府）备案。

\_\_\_\_\_ 业主大会（盖章）  
年 月 日

附件二：

编号：HB - XX - XXXX - XXX

（省 市县 年份 编号）

# 业主大会议事规则

（示范文本）

示

范

文

本

湖北省住房和城乡建设厅 编制

## 说 明

1、根据《湖北省物业服务和管理条例》、住建部《业主大会和业主委员会指导规则》规定，结合湖北省实际，对业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定、业主委员会的组成与任期等事项依法作出约定。

2、本示范文本，适用于本省行政区域内各类物业管理活动。业主应当仔细阅读本示范文本的内容，对规则条款及专业用词理解不一致的，可向各市（州）、县（市、区）房产行政主管部门咨询。

3、本示范文本中相关条款后都有空白行，供业主自行约定或补充约定。业主可以根据实际情况对文本条款的内容进行选择、修改、增补或删减。

4、本示范文本条款由湖北省住房和城乡建设厅负责解释。

# 业主大会议事规则

为了规范业主大会和业主委员会在物业管理中的活动，维护业主的共同利益和合法权益，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《湖北省物业和管理条例》和住建部《业主大会和业主委员会指导规则》等相关规定，制定本业主大会议事规则（以下简称本规则）。

业主大会依法通过的决议、决定对本物业区域内的全体业主具有约束力。

## 第一章 总 则

**第一条** 业主大会名称：\_\_\_\_\_（项目名称）业主大会  
项目地址：\_\_\_\_\_市（州）\_\_\_\_\_县（区）\_\_\_\_\_街（乡、镇）  
号；

业主委员会会议事活动用房座落：\_\_\_\_\_。

**第二条** 本业主大会由物业区域内的全体业主组成，是业主集体行使权利和维护全体业主在物业管理活动中合法权益的组织。

**第三条** 业主大会、业主委员会应自觉接受物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会、房产行政主管部门和相关行政管理部門的指导和监督，依法履行职责，规范运作。

业主大会、业主委员会应积极配合公安机关，与社区居（村）民委员会相互协作，共同做好维护物业区域内的社会治安等相关工作。

在物业区域内，业主大会、业主委员会应积极配合物业所在地社区居（村）民委员会依法履行自治管理职责，支持社区居（村）民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

业主大会、业主委员会作出的决定，应当及时告知物业所在地社区居（村）民委员会，并听取社区居（村）民委员会的建议。

业主大会、业主委员会在日常运作中遇到矛盾纠纷时，提交物业

所在地街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会协调解决。

## 第二章 业主大会

### 第一节 成立

**第四条** 业主大会自首次业主大会会议表决通过《管理规约》、《业主大会议事规则》、《业主委员会工作规则》并选举产生业主委员会之日起成立。

**第五条** 业主大会依法成立后 30 日内，业主委员会应当就业主大会成立事项向街道办事处、乡镇人民政府和物业所在地区房产行政主管部门备案，并依法刻制和使用业主大会（业主委员会）印章。

业主大会成立备案后，业主委员会应当将备案情况以及本届业主委员会委员的姓名、联系电话和委员分工情况等在本物业区域内公示。

**第六条** 业主大会讨论决定事项

（一）制定和修改《业主公约》、《业主大会议事规则》、《业主委员会选举办法》、《业主委员会工作规则》；

（二）决定选聘、续聘、解聘物业服务企业或者决定自行管理物业；

（三）审议业主委员会提交的物业服务合同草案；

（四）审议物业服务费用的调整方案；

（五）依法筹集、管理、使用住宅专项维修资金；

（六）选举业主委员会、更换业主委员会委员或者撤销业主委员会委员职务；

（七）议定业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用，以及业主委员会委员津贴的来源、支付标准；

（八）审查业主委员会工作报告，监督业主委员会工作，改变或者撤销业主委员会不适当的决定；

（九）共用部位、共用设施设备经营的方式和所得收益的管理、分配、使用；

- (十) 改变共有部分的用途;
- (十一) 改建、重建共有建筑物及其附属设施;
- (十二) 法律、法规规定应当由业主共同决定的其他事项。

**第七条** 业主大会会议依法通过表决形成的决议、作出的决定，业主、使用人必须共同遵守；持不同意见的业主不得抵制业主大会决定的贯彻执行，不得干扰业主大会的正常工作。

业主大会决定筹集、管理和使用住宅专项维修资金和物业保修金以及改建、重建共有建筑物及其附属设施的事项，应当经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意。业主大会决定其他事项的，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

业主大会应依法履行职责，不得作出违反法律、法规的决定，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会应尊重物业服务企业的合法权益，不得干涉物业服务企业的内部管理。

业主大会形成的决议、作出的决定违反法律法规的，业主可以向物业所在地区房产行政主管部门或街道办事处、乡镇人民政府投诉、举报，由受理单位依法处理；业主大会形成的决议、作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以依法请求人民法院予以撤销。

**第八条** 业主大会会议采用集体讨论或者书面征求意见形式的，按照以下程序进行。

(一) 采用集体讨论方式：

1. 业主委员会就业主大会会议召开的目的是、召集情况及业主到会情况等说明；
2. 业主委员会就本次会议需要表决的事项进行说明；
3. 参加会议的业主投票表决；
4. 业主委员会公布投票结果，并依据有关规定对投票结果的合法性、有效性作出说明，宣布表决事项是否通过；
5. 业主委员会就表决事项的执行作出说明。

(二) 采用书面征求意见方式:

1. 在决定有关事项 15 日前, 在物业区域内显著位置公告拟表决事项的议题、程序和时间安排;

2. 业主委员会应当在表决前将业主大会会议表决票送达业主;

3. 业主按照规定的时间、地点、方式投票, 并经业主本人签字;

4. 业主委员会组织业主监督票数统计活动。由业主委员会成员负责唱票、计票, 非业主委员会成员的业主负责监票, 并对统计结果签字确认; 在 3 日内, 由业主委员会在本物业区域内公布投票结果。

**第九条** 业主可以幢、单元或者楼层为单位, 推选业主代表参加业主大会会议。

业主代表参加业主大会会议的, 业主代表应当在参加业主大会会议 3 日前, 就业主大会会议拟讨论的事项书面征求其所代表的业主意见; 需要投票表决的, 业主的赞同、反对及弃权的具体票数经本人签字后, 由业主代表在业主大会投票时如实反映。

**第十条** 选票可以通过下列方式进行送达:

(一) 业主本人签收, 由业主或由与其同住本物业区域内专有部分的使用人签收。业主为限制民事行为能力人或无民事行为能力人的, 由其法定代理人代为签收; 业主为法人的, 由法人代表或委托人签收; 业主为其他组织的, 由其负责人或委托代理人签收。

(二) 经业主同意, 可以采用传真、电子邮件等能够确认其收悉的方式送达。

(三) 业主拒绝签收或通过上述方式无法送达选票的, 经物业区域内两人以上的业主或物业所在地社区居(村)民委员会证明, 可以将选票留置于业主专有部分。

选票送达情况应当在本物业区域内公告 15 日。

**第十一条** 业主大会会议可以采用以下表决方式:

(一) 现场集中开会讨论表决;

(二) 书面征求意见形式表决;

(三) 鼓励利用网络平台、移动通讯端等形式表决。

业主大会会议表决应当在业主委员会（筹备组）、居（村）民委员会的监督下进行，表决结果由业主委员会（筹备组）、居（村）民委员会在物业区域内公示 7 日，业主委员会（筹备组）、居（村）民委员会可以聘请公证机构对表决过程和结果进行公证。

**第十二条** 业主大会会议采用集体讨论形式召开的，有效表决业主数包含实到业主和采取委托代理方式的业主。

**第十三条** 业主在业主大会会议上的投票权，按照国家、省、市有关规定执行。

业主身份以及专有部分面积的确定，以不动产登记簿或者其他能够证明其权属的合法有效证件为依据。

单个业主拥有多个或者数人共有有一个物业专有部分的，其业主投票权人数按 1 人计算。

**第十四条** 业主可以委托代理人参加业主大会会议，代理人应当持业主书面委托书并根据委托内容行使投票权利。

业主委托代理人参加业主大会会议的，业主是自然人的，可以书面委托物业区域内的其他业主或者\_\_\_\_\_参加；业主为无完全民事行为能力人、限制民事行为能力人的，由其法定监护人或法定监护人委托的人员参加业主大会会议；业主为法人的，由其法人代表委托代理人参加业主大会会议；业主是其他组织的，由其负责人委托代理人参加业主大会会议。

**第十五条** 业主大会印章、业主委员会印章由业主委员会指定专人保管，并按相关规定和《业主委员会工作规则》中的相关约定使用管理。

**第十六条** 业主大会档案资料由业主委员会指定专人保管，并按相关规定和本物业区域《业主委员会工作规则》中的相关约定管理。

**第十七条** 因物业区域发生变更等原因导致业主大会解散的，在解散前，业主大会、业主委员会应在物业所在地区房产行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府指导监督下，做好业主共有财产清算工作。

业主大会解散前，业主共有财产清算结束后 30 日内，业主委员会

应按规定向有关部门办理业主大会注销、业主大会和业主委员会印章注销等手续，并将保管的其他档案资料移交当地街道办事处、乡镇人民政府。

## 第二节 业主大会会议

**第十八条** 业主大会每年召开一次定期会议，召开时间为\_\_\_\_\_月。

业主委员会在业主大会定期会议召开 60 日前，应当就有关物业管理工作征询业主意见，并对业主提出的意见、建议等，由业主委员会会议审议形成议案提交业主大会会议决定。

业主大会定期会议由业主委员会负责召集，并应当在会议召开 15 日前，将会议的时间、地点、内容等主要事项以书面形式向物业区域内全体业主公告。

业主大会定期会议就业主委员会提交的议案征求全体业主意见并表决通过，作出业主大会决定。

业主大会定期会议表决议题应与业主委员会提交议案相一致。

**第十九条** 有下列情形之一的，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议：

- (一) 业主委员会半数以上委员提议的；
- (二) 占总人数 20%以上业主提议的；
- (三) 需要提前终止物业服务合同或者重新选聘物业服务企业的；
- (四) 发生重大事故或紧急事件，需要及时处理的；
- (五) \_\_\_\_\_。

业主委员会应当在收到业主提议之日起 7 日内召开业主委员会会议，讨论决定是否符合召开业主大会临时会议条件，符合召开条件的应组织召开；不符合召开条件的，应说明事实、理由和依据，并在本物业区域内书面告示。

**第二十条** 业主大会会议按下列程序召开：

- (一) 会议筹备工作（审议议案）

业主委员会（换届选举筹备组）做好开会前的准备工作。根据业主的提议、意见、建议，经业主委员会会议审议后，草拟议案、制定征询意见表或表决票、核实业主情况。

## （二）发布公告

业主大会会议召开前15日，由业主委员会（换届选举筹备组）将会议的时间、地点、内容等主要事项以书面形式向物业区域内全体业主公告。发生重大事故或紧急事件等，需要及时处理的，也要及时通知和公告，并同时告知街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会。

公告包括以下内容：1. 会议形式；2. 会议日期、地点；3. 提交会议审议的事项；4. 会务常设联系人姓名、联系电话；5. 其他需公告的事项。

## （三）投票表决或征询意见（决定事项）

采用集体讨论形式决定事项的，由参加会议的业主就业主大会会议需要决议的事项逐一进行投票表决。

采用书面征求意见形式决定事项的，由业主委员会（换届选举筹备组）发放征询意见表或表决票，将业主大会议事内容书面征询物业区域内业主意见或由业主投票表决。

## （四）回收统计意见（形成决议、作出决定）

业主委员会（换届选举筹备组）根据本规则第十一条的约定回收业主意见，进行意见汇总或者票数统计，形成业主大会会议决议。

回收业主意见，并在投票结束后，业主委员会（换届选举筹备组）应采取公开验票方式，由唱票、计票人员在监票人员或物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会、公证机构的监督下，认真核对、计算票数，当场公布投票统计结果，并依据有关规定对投票结果的合法性、有效性以及决议的执行和处理等作出说明。

业主委员会（换届选举筹备组）根据征询意见或投票统计结果形成业主大会会议决议、作出业主大会决定。

形成决议、作出决定由唱票、计票和监票人作出记录。

### （五）通报业主大会议事决定

业主委员会（换届选举筹备组）应当在业主大会的决定作出之日起3日内以书面形式在物业区域内公告业主大会决定，接受业主的查询和监督。

业主委员会（换届选举筹备组）应当做好业主大会会议书面记录；业主大会会议决定的议事文件由业主委员会发布或签署，并由出席会议的业主委员会委员签字并加盖业主大会印章后存档。

召开业主大会会议时，涉及业主共同利益重大事项的，可以邀请物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会的人员列席。

业主委员会不按本议事规则召开业主大会会议的，业主可请求物业所在地街道办事处、乡镇人民政府组织召开业主大会会议。

**第二十一条** 业主大会对所提议案已经作出决定的一年内，业主不得以同一内容再提议召开业主大会会议进行表决。

## 第三节 业主大会主要议案

**第二十二条** 召开业主大会会议之前，业主委员会应通过征询意见表等方式听取业主对物业服务 and 物业服务企业选聘的意见和要求，并结合本物业区域规模、实施物业服务的客观需要等制定具体选聘方案和草拟物业服务合同。选聘方案和物业服务合同中涉及的物业服务事项、物业服务质量及费用标准、合同期限、违约责任等主要内容应当在召开业主大会会议15日前以书面形式在物业区域内公告。

**第二十三条** 业主委员会应当在业主大会依法、依《管理规约》和本规则约定选聘了物业服务企业之日起30日内，代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订《物业服务合同》，并加盖业主委员会印章。

《物业服务合同》签订前，业主委员会应当将《物业服务合同》主要内容（物业服务事项、物业服务质量及费用标准、合同期限、违约责任等）在本物业区域内公告\_\_\_\_\_日，接受业主的咨询、建议及意

见。

《物业服务合同》期限届满前 60 日，业主委员会应当按照《物业服务合同》的约定，就是否续签物业服务合同等事项提交业主大会决定。

**第二十四条** 利用物业共有部分进行经营的，应当符合法律、法规规定和本物业区域管理规约的约定，并经业主大会和相关业主共同决定后，由业主大会委托的物业服务企业，按照业主大会和相关业主的决定，代表业主与经营单位签订有关协议。

共有部分经营所得收益按照本物业区域管理规约的有关约定进行使用、支配，并定期在物业区域内进行公示。

**第二十五条** 住宅专项维修资金的筹集、管理、使用方案由业主大会依法决定。

### 第三章 业主委员会

**第二十六条** 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会会议选举产生，向业主大会负责并报告工作，接受业主、业主大会监督。

业主委员会设委员\_\_\_\_名（五至十一人单数），其中主任 1 名，副主任\_\_\_\_名。主任、副主任在全体委员中选举产生。

业主委员会每届任期\_\_\_\_年（最多不得超过 5 年），委员可以连选连任。

业主委员会的每名委员具有同等表决权。

业主委员会及其委员的职责、业主委员会的工作事项、业主委员会的决定等，由《业主委员会工作规则》依法约定。

**第二十七条** 业主委员会委员应当是本物业区域内自然人业主或者法人业主授权的自然人代表，并符合下列条件：

- （一）遵守国家有关法律、法规；
- （二）具有完全民事行为能力；
- （三）遵守《业主大会议事规则》和《管理规约》，按时缴纳物

业服务费及专项维修资金;

(四) 热心公益事业, 责任心强, 公正廉洁, 具有较强的社会公信力;

(五) 具有一定的组织能力和沟通协调能力;

(六) 身体健康, 能保证必要的工作时间;

(七) 本人未在为本物业区域提供物业服务的物业服务企业中任职, 其近亲属在其任职的应当公示;

(八) \_\_\_\_\_。

**第二十八条** 业主委员会任期内, 委员职务终止出现空缺时, 设有候补委员的(候补委员人数控制在委员人数50%以内), 应当先由候补委员及时补足, 未设候补委员或候补委员不够补足空缺的, 业主委员会应当及时召开业主大会临时会议, 按空缺人数选举产生新的业主委员会委员。业主委员会逾期不组织补选的, 业主可请求物业所在地街道办事处、乡镇人民政府组织召开业主大会会议, 按照规定补选业主委员会委员。

业主委员会委员缺额人数超过委员总数人数50%的, 或者业主委员会委员集体辞职的, 业主委员会职责自行终止, 由街道办事处、乡镇人民政府会同社区居(村)民委员会组织召开业主大会临时会议, 应当重新选举业主委员会。

**第二十九条** 业主委员会不依法组织召开业主大会会议的, 业主可请求物业所在地街道办事处、乡镇人民政府组织召开业主大会会议。

**第三十条** 业主委员会委员有下列情形之一的, 其委员资格自行终止:

(一) 以书面形式向业主大会、业主委员会或者居(村)民委员会提出辞职的;

(二) 不再具备业主身份的;

(三) 不再具备履行职责能力的;

(四) 任职期间被追究刑事责任的;

(五) 未按照规定缴纳物业服务费、专项维修资金的;

- (六) 法律、法规和业主公约或者管理规约规定的其他情形;
- (七) \_\_\_\_\_。

**第三十一条** 业主委员会委员不得有下列行为:

- (一) 拒绝或者放弃履行委员职责;
- (二) 挪用、侵占业主共有财产;
- (三) 利用职务之便接受减免物业服务费、停车费, 以及索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益、报酬;
- (四) 打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人;
- (五) 泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动;
- (六) 其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

业主委员会委员资格终止的, 应当自终止之日起 3 日内向本届业主委员会移交其保管的有关凭证、档案等文件资料、印章及其他属于全体业主共有的财物。

**第三十二条** 业主委员会任期届满 3 个月前, 在物业所在地街道办事处、乡镇人民政府指导下, 由业主委员会委员、业主代表组成换届选举筹备组, 召开业主大会会议进行换届选举, 并做好以下换届选举筹备工作:

- (一) 起草本届业主委员会工作情况的报告;
- (二) 确定业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容;
- (三) 确认业主身份, 确定业主在业主大会会议上的投票权数;
- (四) 将业主委员会委员候选人的照片、姓名、性别、学历以及物业服务企业出具的交纳物业服务费用的证明和相关主管部门出具的交纳建筑物及其附属设施维修资金的证明等在本物业区域内公示;
- (五) 做好召开业主大会会议的其他准备工作。

业主委员会任期届满未换届改选的, 业主可以请求物业所在地街道办事处、乡镇人民政府组织业主推荐产生换届选举筹备组, 按照上述规定做好换届选举筹备工作, 召开业主大会会议选举新一届业主委

员会。

业主大会会议选举产生出新一届业主委员会之日起10日内,前业主委员会委员应当将其保管的有关凭证、档案等文件资料、印章及其他属于全体业主共有的财物,移交给新一届业主委员会,并完成交接工作。

**第三十三条** 换届选举筹备组应当根据本物业区域规模及业主委员会委员的代表性、广泛性和专有部分的比例,确定委员和委员候选人的分布和人数。

业主委员会委员实行差额选举;业主委员会委员候选人采用下列\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_方式产生:

(一)换届选举筹备组直接听取业主意见,经汇总后提出业主委员会委员候选人名单;

(二)换届选举筹备组向业主发放推荐表,根据得票多少,产生业主委员会委员候选人;

(三)换届选举筹备组书面公告业主到指定地点领取推荐表推荐,根据得票多少,产生业主委员会委员候选人;

(四)上一届业主委员会提名推荐业主委员会委员候选人;

(五)5%以上的业主联名推荐业主委员会委员候选人。

**第三十四条** 业主大会、业主委员会的工作经费由全体业主承担,从共有部位共用设施设备经营收益中列支,不足部分由全体业主分摊。

业主大会、业主委员会的工作经费,用于下列开支:

(一)业主大会、业主委员会会议开支,\_\_\_\_\_元/年;

(二)必要的日常办公等费用,计\_\_\_\_\_元/月;

(三)有关人员津贴,计\_\_\_\_\_元/月,具体支付对象如下:

1. \_\_\_\_\_, 费用\_\_\_\_\_;

2. \_\_\_\_\_, 费用\_\_\_\_\_;

3. \_\_\_\_\_, 费用\_\_\_\_\_。

(四) \_\_\_\_\_。

业主大会、业主委员会的工作经费预算合计\_\_\_\_\_元/年,业主

大会、业主委员会的工作经费账目由\_\_\_\_\_进行年度审计。实际开支高于预算的，经业主大会决议通过后不足部分从\_\_\_\_\_补足；实际开支低于预算的，节余部分归集到专项维修资金中。

业主大会、业主委员会工作经费收支帐目于每\_\_\_\_\_(月、季度)\_\_\_\_\_号在物业区域内公布，接受业主大会、业主的监督。

#### 第四章 附 则

**第三十五条** 本规则自首次业主大会会议表决通过之日(\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日)起生效。

**第三十六条** 业主大会会议表决通过的有关本规则的决定均是本规则的组成部分；本规则的修订经业主大会会议表决通过；本规则未尽事项由业主大会会议补充。

**第三十七条** 制定和修改的业主大会议事规则，通过业主委员会办公室长期公示、小区显著位置公示等多种途径在小区范围内进行公示，业主委员会、社区居(村)民委员会各存档一份，并报送\_\_\_\_\_物业所在地区房产行政主管部门和\_\_\_\_\_街道办事处、乡镇人民政府备案。

\_\_\_\_\_业主大会(盖章)  
年 月 日

附件三：

编号：HB - XX - XXXX - XXX

（省 市县 年份 编号）

# 业主委员会工作规则

（示范文本）

示

范

文

本

湖北省住房和城乡建设厅 编制

## 说 明

1. 根据《湖北省物业服务和管理条例》、住建部《业主大会和业主委员会指导规则》规定，召开首次业主大会会议前，业主大会会议筹备组应起草制订业主委员会及成员工作职责，对其工作进行约定，并经业主大会会议表决通过。

2. 本示范文本中相关条款后都有空白行，供业主自行约定或补充约定。业主可以根据实际情况对文本条款的内容进行选择、修改、增补或删减。

3. 本规则为示范文本，适用于本省行政区域内各类物业管理活动。业主应当仔细阅读本示范文本的内容，对规则条款及专业用词理解不一致的，可向各市（州）、县（市、区）房产行政主管部门咨询。

4. 本示范文本条款由湖北省住房和城乡建设厅负责解释。

# 业主委员会工作规则

为了规范业主大会和业主委员会在物业管理中的活动，维护业主的共同利益和合法权益，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》和住建部《业主大会和业主委员会指导规则》的相关规定，制定本业主委员会工作规则（以下简称规则）。

## 第一章 总 则

**第一条** 业主委员会作为业主大会的执行机构，由业主大会依法选举产生，向业主大会报告工作，接受业主大会、业主的监督，并依法、依本物业区域《管理规约》《业主大会议事规则》及本规则约定履行相应的工作职责。

## 第二章 职责与分工

**第二条** 业主委员会履行下列职责：

- （一）依法忠实履行职责，执行业主大会决议、决定；
- （二）召集业主大会会议，定期向业主大会报告工作，并在物业区域内显著位置公布书面报告，接受业主咨询；
- （三）根据业主意见、建议和要求，拟订议案，提交业主大会会议决定；
- （四）根据业主大会决定，代表业主与业主大会选聘的或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同；
- （五）督促业主、物业使用人遵守业主《管理规约》，调解因物业使用、维修和管理产生的纠纷；
- （六）根据业主大会决定或者授权，决定共用部位、共用设施设备的经营方式和所得收益的管理、分配、使用，并公布经营所得收益和支出情况；
- （七）组织、监督住宅专项维修资金和物业保修金的筹集、使用；
- （八）督促违反《物业服务合同》约定逾期不交纳物业服务费用

的业主，限期交纳物业服务费用；

（九）及时了解业主、物业使用人的意见、建议，监督物业服务企业履行《物业服务合同》，协调处理物业服务活动中的相关问题，维护业主合法权益；

（十）对有关档案资料、会议记录、印章及其他属于业主大会的财物进行妥善保管；

（十一）积极参加房产行政主管部门组织的物业管理培训，接受街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会以及房产行政主管部门的指导与监督；

（十二）配合街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、公安机关等做好物业区域内的社会治安、社区建设和公益宣传等工作；

（十三）\_\_\_\_\_；

（十四）\_\_\_\_\_；

（十五）法律、法规和业主公约或者管理规约规定的其他职责。

**第三条** 业主委员会主任负责业主委员会的日常工作事务，履行以下职责：

（一）执行业主大会、业主委员会的决议、决定；

（二）负责召集业主委员会会议，主持业主委员会工作；

（三）主持制订业主委员会工作计划和实施方案；

（四）主持制订业主大会、业主委员会印章使用管理、档案资料管理和财务管理等制度；

（五）代表业主委员会向业主大会汇报工作；

（六）组织、协调、解决本物业区域物业管理实施工作中的日常问题；

（七）组织业主委员会成员应定期参加学习、教育和培训，提高业务工作水平；

（八）\_\_\_\_\_；

（九）完成业主委员会交办的其它工作。

**第四条** 业主委员会副主任履行以下职责：

（一）执行业主大会、业主委员会的决议、决定；

(二) 协助业主委员会主任工作;

(三) 根据业主委员会主任的授权, 召集业主委员会会议、主持业主委员会工作;

(四) 业主委员会主任缺席时, 代行其职责;

(五) \_\_\_\_\_;

(六) 完成业主委员会交办的其它工作。

**第五条** 业主委员会委员依法履行以下职责:

(一) 执行业主大会、业主委员会的决议、决定;

(二) 参加业主委员会会议等有关活动;

(三) 参与业主委员会有关事项的决策;

(四) 参与制订业主委员会工作计划和实施方案;

(五) 参与制订业主大会、业主委员会印章使用管理、档案资料管理和财务管理等制度;

(六) 参与组织、协调、解决本物业区域物业管理实施工作中的日常问题;

(七) 密切联系业主、业主代表, 广泛了解本物业区域内物业管理动态、情况和问题, 向业主委员会或者通过业主委员会向业主大会反映业主的意见和建议;

(八) 承担业主委员会布置的专项工作;

(九) \_\_\_\_\_;

(十) 完成业主委员会交办的其它工作。

### 第三章 事务与管理

**第六条** 业主委员会会议分为定期会议和临时会议。定期会议每月至少召开一次, 召开时间为: \_\_\_\_\_。经 1/3 以上业主委员会委员提议或者业主委员会主任认为有必要的或者业主委员会就业主提议形成议案的, 应当及时召开业主委员会临时会议。

业主委员会应当按照少数服从多数的原则作出决定; 业主委员会的每名委员具有同等表决权。依据业主大会的授权, 业主委员会依法作出的决定, 对全体业主具有约束力, 业主委员会委员和业主必须共

同遵守；持不同意见的委员不得抵制业主委员会决定的贯彻执行，不得干扰业主委员会的正常工作。

业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议。

业主委员会会议应当按照下列规则召开：

（一）会议由主任或其委托的副主任负责召集，并决定会议召开的时间、地点等；

（二）委员因故不能参加会议的，提前3日向业主委员会召集人说明；

（三）提前7日将会议通知及有关材料送达每位委员；

（四）讨论、决定物业管理公共事项的，于会议召开3日前在物业区域内以书面形式公告会议议程，听取业主的意见和建议；

（五）做好会议书面记录，并由主持人和记录人签字；涉及重要事项的会议由全体出席会议的委员签字；

（六）会议应有过半数委员出席，作出的业主委员会决定（包括形成的业主委员会议案）须经全体委员半数以上签字同意通过；

（七）业主委员会会议决定的议事文件由业主委员会公布，并由出席会议的业主委员会过半数委员签字并加盖业主委员会印章后存档。

业主委员会应当将业主委员会的决定（包括业主委员会议案）作出之日起3日内以书面形式在物业区域内公告，接受业主的查询和监督。

业主委员会主任、副主任不召集业主委员会会议的，其他委员或业主可请求街道办事处、乡镇人民政府或居（村）民委员会指定一名委员召集和主持业主委员会会议。

**第七条** 业主委员会在业主委员会议事活动用房内设意见箱、意见簿，并安排专门的委员于每月\_\_\_\_号负责收集、整理当月业主就物业管理公共事项的提议、意见、建议，并在\_\_\_\_日内向业主委员会主任报告，由业主委员会主任决定召开业主委员会会议审议的时间、地点等。

业主委员会根据业主的提议、意见、建议和相关政策的要求，由

业主委员会会议审议后，形成有规范的业主委员会议案，提交业主大会会议决定。

**第八条** 业主委员会负责组织召开业主大会会议，并由业主委员会主任主持。业主大会会议召开前 30 日，由业主委员会主任负责召集业主委员会会议，讨论决定业主大会会议召开的形式、时间、地点、议题、经费等；并于业主大会会议召开前 15 日，由业主委员会将业主大会会议召开的时间、地点、内容等主要事项以书面形式向物业区域内全体业主公告。

**第九条** 召开业主大会定期会议时，由业主委员会主任代表业主委员会向业主大会报告工作。

业主委员会在向业主大会报告工作 15 日前，应将工作报告的主要内容以书面形式向物业区域内全体业主公告。

**第十条** 业主大会印章、业主委员会印章由业主委员会指定专人（姓名）保管。

业主大会、业主委员会印章，经业主委员会主任、副主任共同签字同意后用印，并按规定存档。

业主大会授权业主委员会签订《物业服务合同》应当使用业主委员会印章；处理业主大会、业主委员会内部公共事务使用业主委员会印章的，由业主委员会决定。

无业主大会决定、业主委员会决定而使用业主大会印章、业主委员会印章的，由印章保管人承担责任；造成经济损失或不良影响的，依法追究印章保管人的相应责任。

业主大会、业主委员会印章遗失的，业主委员会应在当地主要新闻媒体上声明遗失，并按照规定重新刻制业主大会、业主委员会印章。违反上述规定，导致印章遗失后造成经济损失或不良影响的，由印章遗失责任人承担相应的责任。

保管业主大会、业主委员会印章的业主委员会委员资格终止的，应当自资格终止之日起 3 日内向本届业主委员会移交其保管的业主大会、业主委员会印章，并完成交接工作。

业主大会会议选举产生出新一届业主委员会的，前业主委员会委

员应当自新一届业主委员会产生之日起 10 日内将其保管的业主大会、业主委员会印章移交给新一届业主委员会，并完成交接工作。

业主委员会任期届满未换届选举的或业主委员会委员集体辞职的，前业主委员会委员应当在任期届满之日起 10 日内或委员集体辞职之日起 5 日内，将其保管的业主大会、业主委员会印章交由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会代为保管。

业主委员会、业主委员会委员未按上述规定移交其保管的业主大会、业主委员会印章，造成损失的，依法追究责任。

**第十一条** 下列档案资料应当编号造册，并由业主委员会指定专人\_\_\_\_\_（姓名）保管：

- （一）物业区域内的物业资料；
- （二）各类会议记录、纪要；
- （三）业主委员会、业主大会作出的决议、决定等书面材料；
- （四）业主大会设立备案及各届业主委员会产生、备案的材料；
- （五）业主清册及联系方式；
- （六）签订的《物业服务合同》；
- （七）有关法律、法规和业务往来文件；
- （八）业主和使用人的提议、书面意见、建议书；
- （九）维修资金收支情况清册；
- （十）利用物业共有部分经营所得收益的收支情况清册；
- （十一）业主委员会工作经费的收支情况清册；
- （十二）其他有关材料。

上述档案资料遗失的，由档案保管人承担责任；造成经济损失或不良影响的，依法追究档案保管人的相应责任。

保管上述档案资料的业主委员会委员资格终止的，应当自资格终止之日起 5 日内向本届业主委员会移交其保管的上述档案资料，并完成交接工作。

业主大会会议选举产生出新一届业主委员会的，前业主委员会委员应当自新一届业主委员会产生之日起 10 日内将其保管的上述档案资料移交给新一届业主委员会，并完成交接工作。

业主委员会任期届满未换届改选的或业主委员会委员集体辞职的，前业主委员会委员应当在任期届满之日起10日内或委员集体辞职之日起5日内，将其保管的上述档案资料交由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会代为保管。

业主委员会、业主委员会委员未按上述规定移交其保管的档案资料的，具体责任委员应承担违约责任，向全体业主支付违约金\_\_\_\_\_元。

**第十二条** 属于本物业区域内全体业主或相关业主所有的资金的收支范围按国家、省有关规定和本物业区域管理规约、业主大会议事规则相关约定执行，并由业主委员会负责账务管理。

业主委员会应当按照国家规定的财务管理制度进行账务管理，业主大会财务专用章由会计负责保管；财务账目实行公开化，每\_\_\_\_个月在物业区域内公布一次，并接受业主大会、业主的监督。

**第十三条** 业主委员会负责保管属于全体业主共有或相关业主共有的账务资料以及财务，并指定专人\_\_\_\_\_（姓名）进行管理。

负责账务资料及财务管理的业主委员会委员资格终止的，应当自资格终止之日起3日内向本届业主委员会移交其保管的账务资料和财物，并完成交接工作。

业主大会会议选举产生出新一届业主委员会的，前业主委员会委员应当自新一届业主委员会产生之日起10日内将其保管的属于全体业主共有或相关业主共有的账务资料和财物移交给新一届业主委员会，并完成交接工作。

业主委员会任期届满未换届改选的或业主委员会委员集体辞职的，前业主委员会委员应当在任期届满之日起10日内或委员集体辞职之日起5日内，将其保管的属于全体业主共有或相关业主共有的账务资料和财物交由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会代为保管。

业主委员会及委员未按上述规定移交其保管的属于全体业主共有或相关业主共有的账务资料和财物，造成损失的，依法追究责任。

**第十四条** 业主委员会主任应负责建立业主委员会接待制度，并

轮流安排一名委员于每周\_\_\_\_\_负责接待业主（使用人）的咨询、投诉和监督。

业主（使用人）可以查阅业主委员会所有会议资料和本规则第十二条所列的涉及自身利益的档案资料，并有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当在接受询问之日起3日内予以答复。

**第十五条** 业主委员会应当做好业主大会会议、业主委员会会议的书面记录，并安排专人负责会议记录和会议资料的存档。

业主大会会议书面记录由会议主持人（业主委员会主任或副主任）、记录人、全体出席会议的业主委员会委员签字，并加盖业主大会印章后存档。决定的议事文件由业主委员会公布，并由出席会议的业主委员会过半数委员签字并加盖业主大会印章后存档。

业主委员会会议书面记录由会议主持人（业主委员会主任或副主任）和记录人签字，并加盖业主委员会印章后存档；涉及重要事项的会议由会议主持人（业主委员会主任或副主任）、记录人和全体出席会议的业主委员会委员签字，并加盖业主委员会印章后存档。

**第十六条** 业主委员会应当监督物业服务企业按照《物业服务合同》的约定履行合同不定期检查物业服务企业履约情况，并每年（具体时间为：\_\_\_\_\_）对物业服务企业按照《物业服务合同》约定履行物业服务情况进行一次全面考核评定。

业主委员会对物业服务企业履约情况的监督意见，作为业主委员会工作报告内容之一，依本规则有关约定向业主大会报告。

**第十七条** 业主委员会应当加强与本物业区域物业服务企业以及相关主管部门、街道办事处、居（村）民委员会的联系。

业主委员会应当密切联系业主，及时了解业主（使用人）的意见和建议，定期（每月\_\_\_\_\_号）向本物业区域物业服务企业进行沟通、交流，协调业主与物业服务企业之间的关系，调处业主与物业服务企业之间的物业管理纠纷；并按照相关规定向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会以及房产行政主管部门和其他相关主管部门反映情况、协助做好相关工作。

**第十八条** 《物业服务合同》终止之日起5日内，业主委员会应当按照相关规定和《物业服务合同》约定，与原物业服务企业办理物业管理移交手续；

《物业服务合同》终止时，业主大会依法选聘了新的物业服务企业的，业主委员会应当按照相关规定和《物业服务合同》约定，会同新物业服务企业与原物业服务企业对物业共有部分及其相应档案进行查验，并办理物业服务用房和物业档案、物业服务档案、业主名册等资料的移交手续。

**第十九条** 下列事项，由业主委员会于\_\_\_\_\_日内在本物业区域内公告：

- (一) 业主大会会议决定；
- (二) 业主委员会决定；
- (三) 维修资金的筹集、使用情况；
- (四) 涉及全体业主或相关业主利益的重大信息；
- (五) \_\_\_\_\_；
- (六) \_\_\_\_\_。

#### **第四章 禁止行为及违规责任**

**第二十条** 业主委员会委员不得有下列行为：

- (一) 拒绝或者放弃履行委员职责；
- (二) 挪用、侵占业主共有财产；
- (三) 利用职务之便接受减免物业服务费、停车费，以及索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益、报酬；
- (四) 打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；
- (五) 泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动；
- (六) 其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

业主委员会委员有上述行为之一的，街道办事处、乡镇人民政府调查核实后，责令其暂停履行职责，由业主大会决定终止其委员资格。

**第二十一条** 业主委员会作出的决定违反法律法规的，业主可以向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府或物业所在地区房产行政主管部门投诉、举报，由受理单位依法处理；业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以依法请求人民法院予以撤销。

业主委员会违反法律法规作出的决定或超越职权作出的决定或者作出的与本物业区域物业管理无关的决定给业主造成损失的，由签字同意该决定的业主委员会委员承担赔偿责任。

业主委员会委员未按工作规则履行职责，造成业主、业主公共财产损失、损害他人权益的，应承担相应法律责任。

## 第五章 附则

**第二十二条** 本规则自首次业主大会会议表决通过之日（\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日）起生效。

**第二十三条** 业主大会会议表决通过的有关本规则的决定均是本规则的组成部分；本规则的修订经业主大会会议表决通过；本规则未尽事项由业主大会会议补充。

**第二十四条** 制定和修改的《业主委员会工作规则》，通过业主委员会办公室长期公示、小区显著位置公示等多种途径在小区范围内进行公示，业主委员会留存 3 份，居（村）民委员会存档 1 份，并报送物业所在地区房产行政主管部门和\_\_\_\_\_街道办事处、乡镇人民政府备案。

\_\_\_\_\_ 业主大会（盖章）

年 月 日

# 关于加强物业管理纠纷人民调解工作的意见

鄂建文〔2021〕10号

各市、州、直管市、神农架林区住建局、司法局，武汉市房管局，仙桃市、天门市住房保障中心：

为充分发挥新时期人民调解工作在预防、化解物业管理纠纷中的作用，建立健全人民调解、行政调解、司法调解相互联动、相互衔接的物业管理纠纷调解工作新模式，有效提高工作效率和调解工作质量，根据《中华人民共和国人民调解法》《湖北省物业服务和管理条例》

《湖北省委办公厅 湖北省人民政府办公厅关于加强行业性专业人民调解委员会建设的意见》（鄂办发〔2011〕8号）等相关规定，现就加强物业管理纠纷人民调解工作提出如下指导意见：

## 一、明确工作目标和原则

（一）工作目标。通过建立健全物业管理纠纷人民调解组织，充分发挥人民调解的积极作用，畅通群众利益诉求渠道，依法、及时、有效地将物业管理纠纷化解在基层，依法维护业主和物业服务企业的合法权益，力争“小事不出社区，大事不出街道”，营造和谐安宁的良好社会环境。

（二）工作原则。

——党建引领原则。坚持街道党组织对物业管理纠纷人民调解工作的领导，充分发挥社区、物业服务企业等基层党组织在物业管理纠纷人民调解中的作用，完善社区党组织领导下的“三方联动”工作机制，健全社区居委会、业主委员会和物业服务企业共同参加的联席会议制度，预防和化解物业管理矛盾纠纷。

——平等自愿原则。调解物业管理纠纷应在双方当事人自愿的前提下，在公平、公正的基础上进行。人民调解组织不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己权利。

——依法调解原则。法律、法规和合同有规定或约定的，应按照规定或约定调解；无规定或约定的，应按照国家政策文件或行业普遍认可

的规范进行调解。不能因化解纠纷出现违反相关法律法规或侵害其他权益人合法权益的行为。

——预防与调解并重原则。既要重视物业管理纠纷的调解，及时化解纠纷；又要注重物业管理纠纷的预防，经常性排查物业管理中的矛盾，提前介入并开展工作，避免矛盾激化。

## 二、加强物业管理纠纷人民调解组织建设

以现有的人民调解组织为基础，建立县（市、区）、街道（乡镇）、社区三级物业管理纠纷人民调解组织体系。物业管理纠纷人民调解组织建设所需办公场所、设施、经费等保障措施按照《财政部 司法部关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》（财行〔2007〕179号）以及《湖北省委办公厅 湖北省人民政府办公厅关于加强行业性专业人民调解委员会建设的意见》（鄂办发〔2011〕8号）等文件规定执行。

（一）社区。在现有社区人民调解组织的基础上，通过吸收业主委员会成员或者业主代表、物业服务企业代表等，负责本辖区一般性物业管理纠纷的预防、受理、调解及纠纷信息的排查，开展相关法律、法规、政策的宣传教育。有条件的物业管理住宅小区，可依托所在社区人民调解组织设立小区物业纠纷人民调解工作室，由社区相关工作人员、业主委员会成员、业主、物业服务企业代表等组成，负责本小区简单纠纷的受理、调解。

（二）街道（乡镇）。物业管理纠纷多发的街道（乡镇）应依托现有街道（乡镇）人民调解组织设立街道物业纠纷人民调解工作室，聘任3-5名专职物业管理纠纷人民调解员负责受理、调解本辖区内发生的复杂疑难物业管理纠纷。调解员由熟悉房地产知识、法律知识的人员担任，注重吸纳党员干部参与。根据具体调解工作的需要，可组织社区、业主委员会和物业服务企业以及房管、城管、公安、民政、司法等各方人员参与调解工作。物业管理纠纷较少的街道（乡镇），可在现有街道（乡镇）人民调解组织的基础上，吸纳物业管理专业人员，强化物业管理纠纷调解能力。

（三）县（市、区）。各县（市、区）根据本地区的实际需要，可依托行业协会等社会团体和其他组织成立县（市、区）物业管理纠

纷人民调解委员会，或依托县（市、区）人民调解委员会设立物业纠纷人民调解工作室，负责受理、调解本辖区内重大复杂疑难物业管理纠纷。各县（市、区）司法行政部门和住建部门应结合实际组建咨询专家库，为本辖区内的物业管理纠纷人民调解工作提供法律和政策支持，并参与重大疑难纠纷的研究和论证。

### 三、明确物业管理纠纷调解范围

重点解决在物业管理区域内涉及物业服务、物业使用和维护、物业项目交接中各方主体之间发生的各类适合通过人民调解方式解决的民间纠纷：

（一）业主之间的纠纷。主要指在物业专有部分或共有部分使用、装饰装修等过程中发生的争议。

（二）业主或业主委员会与物业服务企业之间的纠纷。主要指在物业服务合同履行过程中，合同当事人之间产生的争议。

（三）物业服务企业之间的纠纷。主要指在物业管理项目交接过程中，围绕物业服务用房和物业资料交接及其他问题发生的争议。

（四）其他属于人民调解范围的物业管理纠纷。

### 四、明确工作机制

（一）属地管理、分级调解。一般性纠纷由小区、社区物业纠纷人民调解组织调解，复杂疑难纠纷由街道（乡镇）物业纠纷人民调解组织调解，重大复杂疑难纠纷可提请县（市、区）物业纠纷人民调解组织调解，调解不成的应当终止调解，引导当事人通过行政调解、司法诉讼等途径解决。调解物业管理纠纷，一般应当在1个月内调结。如有特殊情况不能在1个月内调结，经双方当事人同意，可以适当延长调解期限，但延长期限一般不超过30日。

（二）多方参与、衔接配合。对调解难度大，影响面较广、情况较复杂的纠纷，街道（乡镇）或县（市、区）物业纠纷人民调解组织应及时向辖区或上级涉及纠纷的主管及相关部门反映，有关部门应积极参与调解，予以配合协助。物业纠纷人民调解组织也可根据主管部门或法院的委托移送开展调解工作，调解不成功的，应当告知当事人向移交机关申请处理或向法院提出诉讼，实现人民调解与行政调解、

司法调解的有机衔接。

（三）定期研判、提前防范。建立物业纠纷人民调解信息员网络，由物业服务企业在其提供服务的各小区分别指定1名工作人员组成。信息员应及时向小区、社区物业纠纷人民调解组织反映小区物业管理纠纷情况。街道（乡镇）、社区要建立健全定期会商研判机制，每月会商一次情况，分析辖区内物业矛盾纠纷形势，掌握矛盾纠纷发生规律，提前研究复杂疑难矛盾纠纷化解对策，对可能激化或造成严重后果的重大矛盾纠纷，要及时报告有关部门直至地方党委、政府，及时采取有力措施，做好化解和预防工作。

## 五、加强工作指导

（一）各级司法行政部门、住建部门共同承担对属地物业管理纠纷人民调解工作的业务指导职责，通过联席会议等形式，研究物业管理纠纷的特点、难点和发展趋势，构建人民调解、行政调解、司法调解相互联动、相互衔接的物业管理纠纷调解工作模式。

（二）司法行政部门负责指导物业管理纠纷人民调解组织做好物业管理纠纷人民调解工作，健全各项工作规章制度，培训调解人员。住建部门负责指导重大、疑难物业管理纠纷调解，配合做好物业管理政策法规专业培训。

（三）各级司法行政部门、住建部门要通过广播、电视、报纸、网络等新闻媒体，向社会广泛宣传物业管理纠纷人民调解组织的工作机制，要公开人民调解工作流程，使广大群众特别是纠纷当事人了解、认可物业管理纠纷人民调解工作，使人民调解工作机制在物业管理纠纷处理工作中的作用得到充分、有效发挥。

湖北省住房和城乡建设厅  
湖北省司法厅  
2021年5月19日

# 湖北省住房和城乡建设厅

〔2023〕1269号

## 关于加强建筑玻璃幕墙安全管理的通知

各市、州、直管市、神农架林区住建局，武汉市房管局，仙桃市、天门市住保中心：

为加强全省建筑玻璃幕墙安全管理，保护人民生命和财产安全，现根据《中华人民共和国安全生产法》《既有建筑幕墙安全维护管理办法》（建质〔2006〕291号）《关于进一步加强玻璃幕墙安全防护工作的通知》（建标〔2015〕38号）《湖北省既有建筑玻璃幕墙可靠性鉴定技术规程》（DB42/T 1709-2021）等有关法律法规，结合我省工作实际，现将有关事项通知如下。

### 一、严格管控建筑玻璃幕墙工程建设

1. 合理控制工程建设行为。强化工程建设的源头管理，新建、改建、扩建建筑玻璃幕墙要综合考虑城市景观、周边环境以及建筑性质和使用功能等因素，按照建筑安全、环保、节能等要求，合理控制建筑玻璃幕墙建设，确需建设的，各地住建、房管部门应会同相关职能部门从设计上严格控制类型、形状和面积。

**2. 明确重点领域建设要求。**新建住宅、党政机关办公楼、医院门诊急诊楼和病房楼、中小学校、托儿所、幼儿园、老年人建筑，不得在二层及以上采用玻璃幕墙。人员密集、流动性大的商业中心、交通枢纽、公共文化体育设施等场所，临近道路、广场及下部为出入口、人员通道的建筑，严禁采用全隐框玻璃幕墙。以上建筑在二层及以上安装玻璃幕墙的，应在幕墙下方周边区域合理设置绿化带或裙房等缓冲区域，也可采用挑檐、防冲击雨篷等防护设施。

**3. 加强建设项目审批管理。**各地住建、房管部门会同发改、自规等部门要强化政策和技术把关，确保项目的必要性、合理性、安全性。切实加强建筑玻璃幕墙工程建设项目立项审批、规划控制、方案设计、企业资质、施工图设计审查、建设施工、验收归档、检修运维等全过程、全方位的管理。

## **二、明确建筑玻璃幕墙安全管理责任**

**4. 明确建筑物产权人主体责任。**既有建筑玻璃幕墙的安全管理责任实行建筑物产权人负责制。建筑物为单一产权人所有的，该产权人为建筑幕墙的安全维护责任人；建筑物为多个共同产权人的，全体产权人为安全管理责任人，街道、社区负责指导全体产权人协商确定一个安全管理责任人牵头组织安全管理，或协商成立安全管理机构组织安全管理。协商确定安全管理责任的，要以书面形式对管理责任、范围 and 法律责任等予以明确。安全管理责任人可以订立合同的方式委托第三方履行管理职责。施工单位、材料商等按照法律

法规和合同约定在建筑玻璃幕墙保修期内承担保修责任。建筑玻璃幕墙建设管理发生安全事故，以上各方责任主体依法承担相应法律责任。

**5. 明确建筑物产权人责任内容。**建筑物产权人（安全管理责任人）负责加强建筑玻璃幕墙的日常维护和检修，按有关规定定期组织有相应技术能力的专业机构开展安全检测，并在其指导下组织开展维护维修工作，落实安全隐患问题整改责任；负责安全检测、常规维护、检修、安全性鉴定与大修费用的组织与申报；做好相关维护、检修及安全性鉴定等工作档案归档；制定突发事件应急预案并组织实施；对建筑物实际使用人加强安全宣传和引导，提高实际使用人的安全意识，严禁破坏建筑玻璃幕墙的安全使用；及时向街道、社区及相关主管部门报告安全隐患和事故信息。

**6. 明确各方主体监管责任。**各地住建、房管部门会同应急管理部门及各行业主管部门建立联席会议制度，加强建筑玻璃幕墙从源头管控到日常维护全过程的安全管理，承担行业监管和业务指导责任。街道、社区、开发区、产业园区承担安全生产监督管理属地责任，要将建筑玻璃幕墙安全管理纳入安全生产监督管理责任体系，作为安全监管工作的重要内容，督促各方落实责任和履行义务。物业管理单位按建筑物产权人委托承担相应的安全管理职责。

### **三、加强建筑玻璃幕墙安全维护和检测**

**7. 加强技术保障。**省级建立建筑玻璃幕墙安全管理专家

库，各地可结合实际分别建立专家库。专家库负责为行政检查和市场主体提供技术咨询和服务。建筑玻璃幕墙产权人应通过购买社会服务和投保建筑玻璃幕墙使用相关责任保险的方式，加强日常检查和定期检测。鼓励建筑玻璃幕墙产权人应用基于无线传感器技术的安全监测系统。相关技术支持和服务机构要加强行业自律，依据技术规范标准严格把关。

**8. 明确资金渠道。**积极探索建立建筑玻璃幕墙专项维修资金制度。新建建筑的玻璃幕墙专项维修资金，由建设单位在不动产权初始登记前，按照规定缴存至指定专户。既有建筑玻璃幕墙的专项维修资金，由产权人按照规定缴存至指定专户。玻璃幕墙专项维修资金应当用于建筑玻璃幕墙的检查、检测、鉴定、维修。玻璃幕墙专项维修资金的缴存和管理办法由各地结合本地实际制定并组织实施。

**9. 建立定期检查检测制度。**建筑物产权人在建筑玻璃幕墙工程竣工验收1年后，每5年进行一次检查。对采用结构粘接装配的玻璃幕墙工程，交付使用满10年的，对该工程不同部位的硅酮结构密封胶进行粘接性能的抽样检查；此后每3年进行一次检查。对采用拉杆或者拉索的玻璃幕墙工程，竣工后每3年检查一次。对超过设计使用年限仍继续使用的玻璃幕墙，产权人应根据专业机构出具的安全鉴定报告来确定能否继续使用和继续使用期限，并每年进行一次安全检查。所有建筑玻璃幕墙在出现面板、连接构件或局部墙面等出现异常变形、脱落、爆裂现象；大风、冰冻、雷击等极端灾害

天气后；相关建筑主体结构经检测、鉴定存在安全隐患等情况应及时组织安全检查。安全检查和专项安全检查应当委托具有相应技术能力的专业机构实施。各地住建、房管部门会同专业机构制定安全检查事项清单。受托进行安全检查的专业机构应向委托人提交检查报告，并对检查报告结论负责。

#### **四、强化建筑玻璃幕墙安全督办检查和责任追究**

**10. 建立档案管理制度。**各地住建、房管部门安排专人指导街道、社区协助产权人（安全管理责任人）通过省“既有幕墙安全管理平台”填报既有建筑玻璃幕墙建筑档案信息和数据更新。

**11. 建立督办检查制度。**建立“责任人自查、专业机构排查、行业主管部门督查”的工作机制。各地住建、房管部门会同街道、社区按照日常维护保养和相关检测要求向玻璃幕墙产权人（安全管理责任人）下达自查告知书，督促产权人定期排查整改，并对既有建筑玻璃幕墙的自查检测、安全鉴定、加固补强、整治拆除情况逐一复核、整治销号，形成工作闭环。

**12. 建立责任追究制度。**既有建筑玻璃幕墙的产权人未落实隐患排查治理，消除生产安全事故隐患，未按规定履行定期检查、安全性鉴定以及维修、采取防护措施等义务的，或在监督检查中发现重大事故隐患，不依法及时处理的，由各地住建、房管部门会同应急管理、相关行业主管部门和街道、社区开展联合执法，责令限期改正，逾期不改正的，依

照有关法律法规从严处罚。



襄阳市物业管理协会

# 湖北省住房和城乡建设厅

---

[2024] 227号

## 关于推进物业服务小区生活垃圾 分类工作的通知

各市、州、直管市、神农架林区住建局、城管委（局），武汉市房管局，仙桃市、天门市住房保障服务中心：

为深入贯彻习近平总书记关于垃圾分类工作系列重要指示批示精神，认真落实全国城市生活垃圾分类工作现场会部署，认真推进物业服务小区生活垃圾分类工作，现将有关事项通知如下：

### 一、切实履行垃圾分类责任人职责

物业服务企业负责物业服务小区生活垃圾分类投放管理责任。各地物业主管部门要督促各物业服务企业充分认识生活垃圾分类对改善小区生活环境、推动城市绿色可持续发展的重要意义，认真落实垃圾分类管理责任人职责，建立生活垃圾分类投放责任制和日常管理制度，按规定设置垃圾分类投放收集容器，认真开展垃圾分类业务培训和知识宣传，指导和督促业主分类投放生活垃圾，协助街道、社区抓好生活垃圾分类工作落实，共同促

进小区居民文明生活行为养成。

## 二、扎实做好垃圾分类日常管理

一是合理设置垃圾分类投放站点。物业服务企业要按照《湖北省城乡生活垃圾分类技术导则》的要求，在居民小区撤桶并点，合理设置生活垃圾分类投放收集点，容器数量按服务居民垃圾投放需求适度调整，防止出现满溢和闲置现象，防止形式主义。做好垃圾分类收集容器和设施日常清洗保洁，定期对分类亭、分类桶、洗手池、脚踏板等检查维护，确保使用正常。对受场地限制，导致环卫清运车辆无法直达的，物业服务企业应在小区内进行短驳运输，将生活垃圾运至与环境卫生主管部门协调一致的交付点。

二是积极开展生活垃圾分类宣传。物业服务企业要通过公示栏、电梯轿厢电子显示屏、业主微信群等，及时推送和发布相关政策法规要求。定期对项目管理人员、垃圾分类督导人员开展培训，提高分类基础知识和分类技能。积极配合街道、社区在小区内开展垃圾分类各项专题活动，协助做好生活垃圾分类培训、志愿者队伍建设，营造居民小区生活垃圾分类良好氛围。各地物业主管部门应定期开展物业行业从业人员相关培训工作。

三是做好生活垃圾分类投放管理。物业服务企业应当对生活垃圾分类投放环节进行监督管理，安排专人或兼职人员在分类亭旁进行“桶边督导”（原则上每300户配置1名督导员），做到组

织架构完整，人员保障充足，责任落实明确。对居民分类情况予以监督，发现不按规定分类投放的应当及时劝阻，对拒不改正的应当及时取证，并向城管执法部门报告。对生活垃圾收运单位予以监督，发现混收混运的，及时向城管执法部门报告。

### **三、多方协同促进垃圾分类工作落实**

**一是规范物业服务企业和业主垃圾分类行为。**各地物业主管部门要引导居民小区将生活垃圾分类投放的要求、标准和模式纳入《小区管理规约》和《物业服务合同》内容，约定垃圾分类工作的相关权利、义务和责任，督促物业服务企业更好地履行生活垃圾分类管理责任人责任。签订物业服务合同时，应当约定生活垃圾分类投放的服务内容，明确生活垃圾分类收集容器购置、更新、维护费用、生活垃圾集中交付点、生活垃圾分类监督管理员薪酬等相关事项。实行清扫保洁外包的物业服务企业，应当将生活垃圾分类投放要求纳入清扫保洁服务合同，并实施监督。

**二是多渠道做好物业服务企业经费保障。**根据物业服务合同约定，生活垃圾分类纳入物业服务范围的，应将垃圾分类所涉及的成本纳入物业服务费中。分类、收集、转运生活垃圾所产生的费用可在属地街道、社区指导下按规定程序征求业主意见后从公共收益中列支。各地物业主管部门要积极为居民小区、物业服务企业争取垃圾分类资金补助和政策支持，积极探索建立物业服务企业运营奖补机制和红黑榜制度，充分调动物业公司开展垃圾分

类工作的积极性。

**三是加强日常监督和联动执法。**各地物业主管部门要将生活垃圾分类作为物业管理服务日常达标考核、业主满意度测评和各类先进评选的重要指标，督促物业服务企业按照垃圾分类要求与垃圾清运企业签订分类清运协议，在日常检查过程中发现物业服务企业未按规定签订分类清运协议或清运企业混装、混运、跑冒滴漏的，及时将违法违规线索移交城管执法部门。各地城管执法部门要加大对物业管理区域生活垃圾分类工作的监督与执法力度。各地物业主管部门要将落实生活垃圾分类管理作为年度物业服务量化考核与企业信用等级评价的重要内容，加强与垃圾分类主管部门对接、强化协作。

**四是充分发挥协会行业引领和桥梁纽带作用。**各物业管理协会应积极号召物业服务企业参与生活垃圾分类工作，加强与主管部门沟通，为深化行业生活垃圾分类工作建言献策。积极开展物业服务企业生活垃圾分类业务培训，着力提升一线员工操作水平。开展生活垃圾分类先进管理经验、管理技术的交流学习，促进物业服务小区生活垃圾分类工作科学化、规范化。

湖北省住房和城乡建设厅

2024年1月26日

### 三、襄阳市

襄阳市物业管理协会

000142

# 中共襄阳市委办公室文件

襄办发〔2023〕6号



## 市委办公室 市政府办公室 印发《关于推进城市基层党建引领基层治理 提质增效的若干措施》的通知

各县、市、区党委和人民政府,军分区党委,市委各部委,市级国家机关各委办局,各人民团体:

《关于推进城市基层党建引领基层治理提质增效的若干措施》已经市委、市政府同意,现印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。

中共襄阳市委办公室  
襄阳市人民政府办公室

2023年4月17日

— 1 —

# 关于推进城市基层党建引领基层治理 提质增效的若干措施

为全面贯彻党的二十大精神和省第十二次党代会部署,切实加强党对基层治理的全面领导,持续完善基层治理体系,不断夯实共同缔造基础,着力提升城市基层党建引领基层治理效能,推动襄阳都市圈高质量发展成势见效,助力湖北建设全国构建新发展格局先行区,结合我市实际,制定如下措施。

## 一、提升街道统筹协调能力,增强区域化治理水平

1. 完善街道机构职能运行体系。建立街道承接赋权事项动态调整机制,定期开展街道履职调研评估,适时优化调整街道职权清单。严格落实职能部门职责下沉准入制度,防止部门简单向街道转嫁工作责任。加强街道内设机构、直属事业单位、部门延伸派驻机构之间的工作衔接,优化工作流程,提高运行效率。结合街道职责变化,按规定动态调整人员编制。强化用编保障,支持街道在空编范围内足额招考(聘)工作人员。探索建立街道编制分类管理、人员统筹使用、待遇统筹保障机制。深化“一网统管”改革,完善街道与部门之间“双向派单”机制,制定并动态调整事件处置清单。依托城市运行管理平台和“12345”热线,完善信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈工作流程。〔责任单位:市委编办、市城运中心、市行政审批局、市委组织部、市人社局、市财政局,各区(市)、开发区〕

2. 提升街道综合行政执法水平。加强街道综合行政执法队伍建设,规范执法人员资格管理和持证上岗,建立培训机制,强化岗位培训,提高执法人员的法律素质、职业道德和业务技能。统筹考虑执法事项下沉和街道综合执法承接能力,动态调整街道行政执法事项目录。全面落实行政执法三项制度,统一行政执法文书、综合行政执法服装和标志,规范行政执法程序和执法行为。完善市级综合执法队伍向中心城区下沉执法力量工作机制,强化街道综合执法中心对各级各类执法力量的统筹协调、指挥调度,落实行政执法协作机制,推动街道执法由单一执法向综合执法转变,促进街道综合执法、区(市)部门专业执法、跨部门跨领域跨层级联合执法有效衔接。〔责任单位:市司法局、市城管委、市住建局、市市场监管局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市文化和旅游局、市农业农村局、市水利和湖泊局、市交通运输局、市应急管理局、市商务局、市卫健委,各区(市)、开发区〕

3. 加强街道统筹协调能力建设。推行区(市)、开发区领导班子成员直接联系街道工作机制,完善街道“大工委”联席会议制度,定期协商解决街道运行中的重点难点问题。保持街道干部队伍整体相对稳定,持续选派市、区(市)、开发区直机关年轻干部到街道工作。规范延伸派驻机构干部双重管理,落实街道党工委对公安、司法、自然资源和规划、市场监管等部门延伸派驻机构负责人的人事考核权和征得同意权。严格落实街道和部门“双向考核”机制,增加街道对区(市)直部门考核评价赋权分值,更好发挥

街道在考核评价体系中的职能作用。〔责任单位：市委组织部、市公安局、市司法局、市自然资源和规划局、市市场监管局，各区（市）、开发区〕

## 二、巩固社区治理改革成果，壮大专业化治理队伍

4. 加强社区党组织建设。坚持“思想引领、学习在先”，推动习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大精神进社区。全面推行社区党组织和党员分类管理，加强党支部标准化规范化建设，加强软弱涣散党组织整顿。深化“三安行动”，完善流动党员管理措施，加强国有企业移交党员日常管理。健全社区“大党委”联席会议制度，及时协商解决社区治理重难点问题。〔责任单位：市委组织部，各县（市、区）、开发区〕

5. 配强社区骨干力量。实施“雁阵计划”，选优育强“两委”班子。坚持社区党组织书记县级党委备案管理和“两委”成员县级联审机制，建立社区党组织书记履职规划、实事承诺、年度述职制度，每年综合分析研判“两委”班子情况，确保结构合理、运行有力。加强社区工作者员额管理和人员招聘，实行区（市）统一组织选聘、街道集中管理、社区分配使用，逐步达到每万城镇常住人口配备不少于18人。探索安排社区“两委”成员到示范社区挂职锻炼，择优选派市直、区直、街道年轻干部到社区兼职挂职，不断加大社区骨干队伍交流力度。〔责任单位：市委组织部、市民政局、市人社局，各县（市、区）、开发区〕

6. 完善激励考核机制。加强社区工作者职业体系建设，做好

“四岗十八级”正常转岗晋级和薪酬基数调整,建立岗位等级序列市内互认机制,推动薪酬标准达到不低于上年度当地全口径城镇单位就业人员平均工资水平。推行社区工作者“一专多能、全岗通办”,实行履职管理,突出日常考核和群众评价,强化结果运用,健全退出机制。深化城市社区党组织书记事业岗位管理,实行年度履职评估和专项招聘,符合条件的可按规定解决事业编制,探索在特别优秀的社区党组织书记中选拔街道(乡镇)领导班子成员。〔责任单位:市民政局、市人社局、市财政局、市委组织部、市委政法委、市城运中心,各县(市、区)、开发区〕

7. 做好全员培训提能。制定全市社区工作者轮训专项规划,设立社区实训基地和名书记工作室,突出抓好群众工作能力和信息化技术运用教育培训。分类开展社区工作者履职培训,确保社区党组织书记、居民委员会主任每年至少接受1次区级以上集中培训,其他培训对象由区(市)、街道党工委统筹组织,鼓励和支持社区工作者参加全国社会工作者职业资格水平考试,不断提高持证比例。〔责任单位:市民政局、市委组织部、市城运中心,各县(市、区)、开发区〕

### 三、推行“党建+网格”管理模式,夯实网格化治理基础

8. 优化社区网格设置。按照便于管理、边界清晰、全面覆盖原则,调整优化规模过大、覆盖不全、运行不畅的网格。一般以居民小组或住宅小区、若干楼院为单元,每个网格原则上覆盖300—500户,产业园区、商圈市场、商务楼宇等根据实际情况单独划定

网格,保持合理管理服务密度。推动党建和政法综治、民政、城管等各类网格,从职能职责、力量配备、督办考核等方面整合为一个综合网格。各职能部门不再另行划定网格,确需依托网格开展的业务工作,纳入综合网格管理。〔责任单位:市委政法委、市城运中心、市民政局、市委组织部、市城管委,各县(市、区)、开发区〕

9. 健全网格组织体系。原则上1个网格成立1个党支部,隶属于社区党组织,强化对网格中其他各类组织和网格工作的领导。党支部书记一般由社区党组织成员或社区党员骨干担任,一个网格应配备一名专职网格员。全面推选楼栋党小组长,形成“网格(小区)党支部—楼栋党小组—党员中心户”组织架构。优先推荐党员居民代表担任居民小组长、楼栋(单元)长。设立网格的产业园区、商圈市场、商务楼宇党支部书记一般由街道党工委选派党员干部担任,注重把业主单位、物业服务组织、重点企业党员负责人依规选进网格党组织班子。在有条件的网格内组建各类群众组织和志愿服务组织,努力将每名居民至少纳入1个组织。〔责任单位:市委组织部、市委政法委、市民政局、市委宣传部,各县(市、区)、开发区〕

10. 完善网格运行机制。推行街道(乡镇)班子成员直接联系网格,落实社区工作者“岗在网格”制度,常态化做好巡查走访、信息收集、协调服务等工作。推动基层行政执法力量下沉网格,引导驻社区单位、各类企业、社会组织、志愿者队伍参与网格管理服务。对网格内排查发现事项,小事不出网格,大事上报街道社区,难事

通过“一网统管”城市运行管理平台调度解决。统筹社区工作者办公经费,各级财政按照每个网格每年至少 3000 元标准落实网格运行保障经费。〔责任单位:市委政法委、市民政局、市司法局、市城运中心、市财政局,各县(市、区)、开发区〕

#### 四、搭建“1+N”党群服务阵地体系,加强信息化支撑

11. 健全“一中心多站点”服务阵地。把街道社区党员群众服务中心纳入城市公益性服务设施建设规划,按照“15 分钟服务圈”要求科学选址、合理布局。开展社区综合服务用房、物业服务用房专项排查,依法依规做好清理移交工作。整合各类服务站点,实现街道党员群众服务中心面积逐步达到 1000 平方米左右,社区党员群众服务中心面积逐步达到每百户 30 平方米以上,社区 1 个党员群众服务中心+N 个“红色驿站”服务阵地体系全覆盖。依托楼宇、商圈、园区、市场或较大企业,因地制宜建设区域性党员群众服务中心,加强易地搬迁安置社区党员群众服务中心建设。推动相关职能部门各类活动阵地向街道社区开放共享。〔责任单位:市委组织部、市民政局、市自然资源和规划局、市住建局,各县(市、区)、开发区〕

12. 完善“6+X”标准化服务功能。合理划分社区党员群众服务中心功能区域,统一设置党群活动、政务服务、综合治理、议事协商、文体康养、为老服务等六项标准功能,有条件的地方可根据居民个性化需求,设立老年日间照料中心、青年创客空间、幼儿托管中心、商事服务等特色服务场所。推进社会治理一体化平台建设,

整合网格化管理平台和“一网统管”城市运行管理平台,提升城市运行事件处理质效。推动政务服务“一网通办”向基层延伸,在基层设立自助服务点,推行一窗受理、综合服务,实现市场主体和人民群众办事网上办、掌上办、就近办、一次办。推进资源服务平台下沉,做到应下尽下、能下快下。积极培育引进社会组织开展专业化服务。〔责任单位:市委组织部、市民政局、市行政审批局、市城运中心,各县(市、区)、开发区〕

13. 加快数字化党员群众服务中心建设。在全市“一网统管、一网通办”信息化平台中有机嵌入智慧党建和智慧社区功能模块,整合党的建设、综合治理、数字城管等各系统信息资源,拓展线上服务阵地。推广使用社区数字台账和智能报表系统,切实为社区减负增效。〔责任单位:市委组织部、市行政审批局、市城运中心,各县(市、区)、开发区〕

## 五、强化社区物业党建联建,构建多元化治理格局

14. 拓展物业服务和物业服务企业党建全覆盖成果。巩固“城市住宅小区物业管理全覆盖”成果,强化街道(乡镇)对社区物业服务和管理活动的监督管理,引导专业化物业服务企业与自管托管小区结对牵手,逐步提高全市市场化物业管理小区占比。全面推行“红色物业”,推动符合条件的物业服务企业党组织应建尽建,一般接受项目所在社区党组织领导,同时接受物业行业党组织指导。暂不具备组建条件的,通过选派党建指导员、引导企业招聘党员员工等方式加强党的工作覆盖。对党建强、服务好、群众满意

度高的物业服务企业,在物业服务项目招投标和评先评优时予以优先考虑,支持以政府购买服务等形式承接有关政务服务和公共服务。〔责任单位:市住建局、市委组织部、市财政局,各县(市、区)、开发区〕

15. 加强街道社区党组织对业主委员会的监督指导。强化街道社区党组织在业主委员会组建、换届过程中的人选把关作用,持续提高业主委员会成员中党员比例。推进在业主委员会中组建党组织,并将党建工作写入业主委员会章程。对未成立业主委员会的,探索由社区指导组建物业管理委员会,临时代行业主委员会部分职责。建立小区重大事项由业主委员会向社区“两委”报告制度。〔责任单位:市委组织部、市住建局、市民政局,各县(市、区)、开发区〕

16. 健全“三方联动”协调共治机制。坚持“双向进入、交叉任职”,推动符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员,鼓励业主委员会和物业服务企业党员负责人担任社区党组织兼职委员。健全社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方联动”机制,组织居民有序参与小区治理。健全街道党工委统一协调,相关部门联动执法,协同解决物业管理服务问题的工作机制,街道社区党组织对辖区物业服务企业的评价意见,作为住建部门评价企业信用的重要内容记入信用档案。充分发挥社区居委会下属环境和物业管理委员会作用,加强环境和物业管理委员会、业主委员会成员培训工作。〔责任单位:市住建局、市民

政局、市委组织部、市司法局,各县(市、区)、开发区]

## 六、压实行业属地管理责任,推动新就业群体深度融入城市基层治理

17. 开展新业态新就业群体党组织设置攻坚行动。依托市互联网行业党委、“小个专”综合党委、道路运输行业党委、快递行业党委等,积极开展外卖配送、网约出行、快递物流等行业党组织设置攻坚行动。向重点企业派驻党建工作专班,加大从新业态新就业群体业务骨干中发展党员力度。开展新业态企业党员摸底排查,指导企业完善平台接单人员信息登记制度,采集党员身份信息,采取行业组建、属地组建、孵化组建等方式,实现重要业务板块、区域总部二级公司、分支机构、合作(加盟)企业、网点站点党组织应建尽建。选优配强党组织书记,推动重点企业党组织书记由党员高管担任。〔责任单位:市委组织部、市委网信办、市交通运输局、市邮政管理局、市市场监管局、市商务局,各县(市、区)、开发区〕

18. 加强新就业群体流动党员属地兜底管理。压实街道社区(园区)属地管理责任,依托合作加盟企业、网点站点、楼宇商圈和街道社区灵活组建流动党员党支部,把党员有效组织起来。落实选派1名党建指导员、配备1名素质过硬的党支部书记、以灵活的方式每月至少集中开展1次支部主题党日的“三个一”措施,推动新就业群体党建从有形覆盖到有效覆盖。〔责任单位:市委组织部,各县(市、区)、开发区〕

19. 推动新就业群体融入基层治理。整合利用闲置用房、地下空间、架空层等资源,帮助快递外卖网点站点解决配送场地等实际困难。依托街道社区党员群众服务中心、红色驿站、小哥加油站、货车司机之家等,打造新就业群体综合服务阵地,提供饮水、充电、休息等便利服务。利用信息化平台,畅通新就业群体诉求表达、评价反馈、建言献策的有效渠道。开展“党员亮身份”活动,广泛组建以新就业群体党员为骨干的志愿服务队,聘任新就业群体担任兼职网格员,选树行业“汉江先锋”,发挥示范引领作用,引导新就业群体在深度参与基层治理中更好融入城市生活。〔责任单位:市委组织部、市委网信办、市交通运输局、市邮政管理局、市市场监管局、市商务局,各县(市、区)、开发区〕

## 七、因地制宜精准施策,推进村改社区、集中安置社区有效融入城市基层治理

20. 规范村改社区治理。按照“先改制、后改居”原则,明确撤销村民委员会改设居民委员会的条件和程序,严格建制调整工作方案报审。深化农村集体资产股份合作制改革,有序开展集体资产清产核资和集体成员身份界定,妥善处理债权债务,依法依规建立完善村改社区的资产管护体制和收益分配机制,推行居企职能分开、账户分离,确保集体资产不流失。科学合理设置村改社区过渡期,有序做好转改衔接。对改制不彻底的村改社区进行整顿规范,矛盾问题特别复杂的选派第一书记开展专项整治。〔责任单位:市民政局、市农业农村局、市财政局、市自然资源和规划局、市

委组织部,各县(市、区)、开发区]

21. 强化集中安置社区治理。按照属地负责制明确易地扶贫搬迁、城中村拆迁集中安置社区管理主体,及时建立集中安置社区党组织、居民委员会和其他经济社会组织,完善工作协调运行机制。指导集中安置社区做好产业培育和就业帮扶工作,鼓励小微安置点探索建立业主物业自管模式,管理服务人员优先聘用搬迁群众。因地制宜开展集中安置社区休闲娱乐、文化体育和科学普及等活动,丰富群众精神生活,增强搬迁群众认同感、归属感。〔责任单位:市民政局、市委宣传部、市农业农村局、市发改委、市人社局、市委组织部,各县(市、区)、开发区〕

#### 八、改进“双报到”工作,推动党员带头融入城市基层治理

22. 加强“双报到”力量科学调度。优化调整机关企事业单位党组织包联社区,明确专人加强对接,健全常态下沉与应急状态的有效衔接机制,出现突发情况第一时间响应,迅速支援。推动属地驻社区单位党组织负责人担任社区“大党委”成员,实现组织共建、活动共联、资源共享。按照“减多补少、就近就便、相对均衡”原则,做好社区(小区)间“双报到”党员力量的统筹调配。加强“双报到”党组织建设,动态优化调整班子成员,充分发挥对报到党员的日常管理和统筹调度作用。〔责任单位:市委各工委(行业党委)、市委组织部,各县(市、区)、开发区〕

23. 发挥报到党员示范作用。建立需求、资源、服务“三张清单”,科学设置服务岗位,组建志愿服务队伍,围绕政策宣传、基层

治理、便民利民、平安维稳、文明创建、困难帮扶等方面,用好“双报到”信息化平台,高质量组织报到党员常态化开展志愿服务活动。鼓励报到党员结合自身资源优势、兴趣爱好、专业特长等开展自主创新服务。组织报到党员包保楼栋(单元)、联系住户,落实党员“1+N”常态化走访制度,深入联系服务群众,力所能及帮扶特殊困难群体。〔责任单位:市委组织部、市行政审批局、市委各工委(行业党委),各县(市、区)、开发区〕

24. 做好考核评价。建立科学评价机制,对单位党组织和党员到社区开展活动情况,经社区、群众评价后实施差异化赋分。将单位党组织到社区报到情况纳入年度党建考核重要内容,作为评先表优的重要依据。实施党员积分“晾晒”评比,探索积分兑换奖励机制,将党员到社区报到情况作为评先表优、个人年度考核和民主评议的重要依据,充分激发报到党员参与热情。〔责任单位:市委各工委(行业党委)、市委组织部,各县(市、区)、开发区〕

## 九、加强组织领导,不断健全城市基层党建引领基层治理责任体系

25. 全面加强党的领导。将加强党的领导贯穿城市基层党建引领基层治理工作始终,逐级成立党建引领基层社会治理工作领导小组,由各级党委和政府主要负责同志担任组长,建立专项工作组推进机制、常态调度机制和议事协调机制,把党建引领基层治理作为各级党委(党组)书记抓基层党建工作述职评议考核、平安建设考评的重要内容,着力构建党委领导、政府负责、群团助推、社会

协同、群众参与的基层治理格局。深化城市基层党建示范引领行动,各级党委(党组)要结合基层党建“揭榜挂帅”,积极探索培育创新经验和示范点。〔责任单位:市党建引领基层社会治理工作领导小组成员单位,各县(市、区)、开发区〕

26. 推动职能部门联动。建立各级组织部门牵头抓总,政法、编制、民政、住建、城运等部门分工负责,司法、城管、人社、财政、市场监管、行政审批等部门密切配合的责任落实机制。各级机关事业单位每年可从单位党建活动经费中列支适当专项资金,支持联系结对社区,每年至少为社区群众办1—2件实事。坚持党建带群建,支持群团组织承担公共服务职能。将社区工作经费纳入各级地方财政预算,建立社区保障经费稳步增长机制。〔责任单位:市党建引领基层社会治理工作领导小组成员单位,各县(市、区)、开发区〕

27. 发挥社会协同作用。建立社会组织培育发展孵化基地,设立孵化培育基金,加快发展生活服务类、公益慈善类、居民互助类、志愿服务类社区社会组织,使其成为基层治理的重要力量。畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿者等参与基层治理途径。〔责任单位:市民政局、市委组织部、市委宣传部、市委统战部、市城运中心、市红十字会,各县(市、区)、开发区〕

28. 激发群众参与意识。结合城市更新行动,以改善群众身边、房前屋后人居环境的实事小事为切入点,运用共同缔造的理念和方法,引导群众制定居民公约、小区公约、楼道公约,共建美好家

园。充分发挥基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用,灵活运用“时间存折”“积分超市”“道德榜样”等激励措施,鼓励居民自主创新、组团服务,组织、发动、教育、引导群众决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。〔责任单位:市住建局、市委组织部、市委宣传部,各县(市、区)、开发区〕

全市各地各部门要结合实际贯彻落实本文件精神,不再层层制定配套文件。

# 襄阳市文明行为促进条例

(2018年10月31日襄阳市第十七届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2018年11月19日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第六次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总则
- 第二章 规范与倡导
- 第三章 促进与保障
- 第四章 法律责任
- 第五章 附则

## 第一章 总则

**第一条** 为培育和践行社会主义核心价值观，引导和促进文明行为，提升公民道德素质和社会文明水平，推进城乡文明建设，依据国家和省有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

**第二条** 本条例适用于本市行政区域内文明行为促进工作。

**第三条** 文明行为促进工作坚持政府主导、公众参与、奖惩结合、系统推进、以人为本的原则，形成共建、共治、共享文明建设长效机制。

**第四条** 市、县（市、区）精神文明建设委员会统筹推进本行政区域内的文明行为促进工作，建立联席会议制度，明确职责分工，协调解决有关重大问题。

市、县（市、区）精神文明建设工作机构具体负责本行政区域内文

明行为促进工作的规划、指导、协调、监督。

**第五条** 市、县（市、区）人民政府及开发区管委会应当将文明行为促进工作纳入国民经济和社会发展规划及年度计划，所需经费列入同级财政预算。

市、县（市、区）人民政府及开发区管委会有关部门、乡镇人民政府（街道办事处）和村（居）民委员会应当按照职责分工做好文明行为促进工作。

**第六条** 单位和个人应当积极支持、参与文明行为促进工作。国家工作人员、社会公众人物、教育工作者、窗口服务行业和单位及其工作人员，应当在文明行为促进工作中发挥表率作用。

报刊、广播电视、网络等媒体应当积极开展文明建设宣传和舆论监督，营造全社会鼓励和促进文明行为的氛围。

## 第二章 规范与倡导

**第七条** 在全社会倡导下列文明行为：

- （一）热爱祖国，遵纪守法，维护国家和公共利益；
- （二）尊重公序良俗，自觉遵守市民公约、村规民约、行业规范以及其他文明行为准则；
- （三）尊老爱幼、尊师重教、家风文明、邻里和谐；
- （四）崇尚科学，反对封建迷信，文明办理婚丧喜庆事宜，文明祭奠；
- （五）践行绿色、低碳生活方式，节约资源，反对铺张浪费；
- （六）爱岗敬业，诚实守信，遵守文明服务规范。

**第八条** 公民应当自觉维护公共秩序，遵守下列规定：

- （一）在公共场所衣着得体，言行举止文明，不大声喧哗；
- （二）等候服务时依次排队，不随意插队；

(三) 参加、观看文艺演出、体育赛事等大型文体活动，应当遵守活动现场秩序，维护活动场所环境卫生；

(四) 文明休闲，在公共场所开展广场舞、打陀螺、甩鞭子等文体休闲活动，不影响他人正常工作、生活。每日 21:00 至次日 7:00 之间，禁止开展以上产生噪声的活动；

(五) 文明就医，自觉维护医疗场所秩序，不在医疗场所闹事；

(六) 文明旅游，遵守旅游管理规范，尊重当地风俗习惯，不损害文物古迹、风景名胜、旅游设施等旅游资源；

(七) 文明经营，不违反规定摆摊设点、占道经营、出店经营；

(八) 文明上网，不发布和传播虚假信息、低俗淫秽暴力信息，不从事违背公序良俗、扰乱公共秩序的活动；

(九) 法律、法规的其他规定。

前款第三项规定的大型文体活动的组织者应当制定文明引导方案，采取促进措施，加强文明宣传，维护活动现场文明秩序。

**第九条** 公民应当自觉爱护公共环境卫生，遵守下列规定：

(一) 不随地吐痰、便溺、丢垃圾、倒污水；

(二) 不在医疗机构、教育机构、公共文化体育场馆、公共交通工具及候车（机）室、商场、超市、网吧、宾馆、食堂、酒店等封闭、半封闭或者人群聚集的公共场所吸烟；

(三) 按照相关规定分类投放生活垃圾，不在楼道、消防安全通道等公共区域堆放杂物，不从建筑物内向外抛掷物品；

(四) 不在公共区域乱搭乱建，乱晾乱晒；

(五) 不向河流、水库等自然水体和护城河等景观水体丢弃废弃物或者利用以上水体从事其他污染水体的行为；

(六) 不在公共区域或者公共设施上乱涂、乱画、乱刻，不乱贴小广告；

(七) 不损坏公共环境卫生设施、花草树木；

- (八) 不违反规定燃放烟花爆竹;
- (九) 不露天焚烧垃圾、秸秆;
- (十) 法律、法规的其他规定。

**第十条** 公民应当文明出行，遵守下列规定：

(一) 乘坐公共交通工具文明等候，有序上下，不干扰驾驶员安全驾驶，不抢占座位，主动为老、幼、病、残、孕及携带婴儿的乘客让座，不在公交车内饮食、嬉戏、打闹；

(二) 行人通过机动车道或者路口，应当走人行横道或者过街设施，并按照交通信号指示通行，不闯红灯，不随意横穿马路，不跨越道路隔离设施；

(三) 驾驶机动车不随意变道、加塞，不接拨电话，不违反规定使用远光灯、鸣笛，行经人行横道应当减速行驶，主动礼让行人；

(四) 驾驶非机动车不闯红灯，不违反规定占用机动车道、人行道，不逆行，不超速行驶；

(五) 机动车、非机动车和行人应当主动避让救护车、消防车、抢险车、警车等应急车辆；

(六) 文明停车，在规定地点、按标识有序停放机动车和非机动车，不得占用盲道、人行道；

(七) 文明使用共享车辆，不损坏，不私占，不乱停乱放；

(八) 驾驶和乘坐机动车不向车外抛洒物品；

(九) 法律、法规的其他规定。

**第十一条** 建设工程、房屋装饰装修等施工单位应当文明施工，遵守下列规定：

(一) 加强施工现场管理，保持良好作业环境和工作秩序，并按照规定采取围挡、防尘、降噪等措施减少对周边环境的影响。

(二) 按照规定在施工现场醒目位置设置公示标牌，对工程概况、消防保卫、安全生产、环境保护、文明施工、负责人及投诉电话等进行

公示，接受社会监督。

（三）除抢修、抢险外，午间、夜间不得在居民区、机关、学校、医院等噪声敏感区域进行有噪声污染的施工作业；因生产工艺上的连续性或者其他特殊原因，确需连续施工的，应当依法办理报批手续，通告附近居民，并采取必要措施，减少扰民。

（四）因施工影响行人出行便利和安全的，应当设置安全通道，并设立警示标志，采取警戒措施。

（五）施工现场出入口应当设置车辆清洗设施。施工车辆和建筑垃圾运输车辆驶出工地前，应当采取除泥、冲洗、密闭等保洁措施，防止运输过程中抛、撒、滴、漏。

（六）法律、法规的其他规定。

前款第三项规定的午间是指 12:30 至 14:00；夜间一般是指 22:00 至次日 6:00，对房屋装饰装修施工是指 19:00 至次日 8:00。

**第十二条** 养犬的单位和個人应当文明养犬，遵守下列规定：

（一）按规定到畜牧主管部门或者其指定的机构为犬只注射预防狂犬病疫苗，并向公安机关申办登记证、领取犬牌；

（二）携犬只出户时携带登记证或者为犬只戴牌，用牵引带牵引，并主动避让路人，即时清除犬粪；

（三）乘坐电梯或者在人员密集场所，为犬只戴嘴套，或者将犬只装入犬袋、犬笼，或者怀抱；

（四）不得携犬只进入国家机关办公场所、政务便民服务场所、医疗机构诊疗场所、教育机构办学场所、公共文化服务场所及商场、超市、酒店等人群聚集的公共场所；

（五）不得携犬只乘坐公共汽车等城市公共交通工具，携犬只乘坐出租车时，应当征得驾驶员同意；

（六）法律、法规的其他规定。

执行公务的军警犬和盲人携带的导盲犬，不受前款第三项、第四项、

第五项规定限制。

养犬免疫、登记、收容等具体管理办法由市人民政府另行制定。

**第十三条** 窗口服务行业 and 单位应当根据服务对象、服务范围等制定文明服务行为规范和管理办法，教育和督促工作人员做到语言文明、服务热情、工作规范。

**第十四条** 鼓励见义勇为。表彰和奖励见义勇为人员，依法保障其合法权益，在需要时提供法律援助，并按照有关规定在基本生活、医疗、就业、教育、住房等方面给予优先照顾。

**第十五条** 鼓励无偿献血和捐献造血干细胞、遗体、人体器官（组织）的行为。献血者、捐献者及其配偶和直系亲属在临床用血、造血干细胞移植、人体器官（组织）移植等方面有权依法获得优先或者优惠待遇，尊重和保护捐献人的捐献意愿、捐献行为和人格尊严。

**第十六条** 鼓励单位和个人开展助残助学、扶弱济困、赈灾救灾、紧急救助、环境保护等公益活动，保障公益活动当事人的合法权益。

**第十七条** 鼓励志愿服务，支持依法建立各类志愿服务组织，拓宽志愿服务领域，创新志愿服务方式，建立志愿服务保障和激励机制，推动全社会广泛参与志愿服务活动。

### 第三章 促进与保障

**第十八条** 市、县（市、区）人民政府及开发区管委会应当建立健全城市文明行为促进目标责任制和考评制度，与责任单位签订目标任务责任书，并对目标任务责任书落实情况进行检查、考评。

市精神文明建设工作机构应当建立城市文明指数测评体系，定期开展文明行为情况社会调查，做好民意征集和测评等工作，并向社会公布测评结果。

**第十九条** 市、县（市、区）人民政府及开发区管委会应当建立健

全文明行为表彰奖励制度，按照国家和省市有关规定对文明行为及文明行为促进工作进行表彰奖励。

鼓励国家机关、企事业单位、社会组织对其职工、会员的文明行为进行表彰奖励。

**第二十条** 市、县（市、区）人民政府及开发区管委会应当组织开展文明城市、文明村镇（社区）、文明单位、文明校园、文明家庭等精神文明创建活动。

**第二十一条** 乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会应当采取下列措施，建设文明村镇：

（一）加强基层自治组织建设，依法制定村规民约，提升自我教育、自我管理、自我服务能力；

（二）开展文明乡风教育，治理陈规陋习，妥善处理民间纠纷；

（三）完善水、电、路、通信和垃圾、污水处理等设施，开展村镇环境综合整治，保护村镇自然、历史、人文风貌；

（四）完善农村基本公共文化服务体系，传承和保护优秀民族民间文化，丰富农村群众文化生活；

（五）加强集贸市场管理，推动分区经营、路市分离。

**第二十二条** 国家机关、企事业单位、人民团体、社会组织等应当依照各自职能、职责，采取下列措施，建设文明单位：

（一）完善单位规章制度，科学、民主、规范管理；

（二）规范执法行为，优化执法程序，公正文明执法；

（三）规范服务行为，制定服务标准，公开服务承诺，提高文明服务水平；

（四）规范经营行为，诚信守约；

（五）培育健康向上的单位文化，教育职工遵纪守法、恪守职业道德、言行举止文明；

（六）组织开展公益活动，主动履行社会责任。

**第二十三条** 弘扬尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结的家庭美德,开展文明家庭创建活动,促进家庭和睦、家教良好、家风淳朴。

**第二十四条** 学校、幼儿园等教育机构应当推进文明校园建设,制定校园文明行为规范,将文明礼仪、道德法治、心理健康养成教育纳入教学内容,加强师德师风建设,规范教育教学行为,提升师生文明素养。

**第二十五条** 市、县(市、区)人民政府及开发区管委会应当科学规划、合理布局,建设完善公共交通、环境卫生、公共文化体育、无障碍设施等城市文明建设基础设施和公共服务体系,促进城市文明建设。

机场、车站、商场、医疗机构、景区景点等人员密集的单位或者场所,应当按照相关标准配备母婴室。

公共场所应当依照规定的标准配套建设公共厕所并保持开放。新建改建公共厕所应当按照 3:2 比例设置女性厕位与男性厕位,人流集中的单位或者场所该比例不应小于 2:1,并设置方便老人、儿童及行动不便者使用的厕位或者第三卫生间等无障碍设施。

**第二十六条** 市、县(市)人民政府应当及时制定管理办法,建立健全共享车辆营运市场监督管理机制。

共享车辆营运企业应当加强对共享车辆的跟踪管理和日常养护,保持共享车辆干净整洁,及时对故障、报废共享车辆进行清理更换。

**第二十七条** 推进社会诚信建设,实行文明积分制度,建立完善守信联合激励和失信联合惩戒机制。推进信用信息公共服务平台应用,建立企业和个人信用档案,将单位和个人受到表彰的文明行为信息和受到处罚的不文明行为信息全部纳入信用档案,并实现信用信息数据共享。

文明积分作为单位和个人信用评估、评先评优、获得政府各项优惠待遇的重要依据。具体办法由市人民政府另行制定。

**第二十八条** 任何单位和个人有权通过电话、信函、电子邮件等方式对文明行为促进工作提出意见和建议;有权对不文明行为予以劝阻;

对不听劝阻的，可以向有关行政主管部门举报、投诉。举报、投诉内容明确具体的，受理举报的行政主管部门应当依法及时处理，并为举报、投诉人保密。

有关行政主管部门应当向社会公布举报、投诉的方式、流程和办理时限，方便单位和个人的举报、投诉。

**第二十九条** 国家机关、企事业单位、社会组织应当劝阻其工作者营业场所内的不文明行为；属于违法行为的，应当及时予以制止，报告有关行政执法部门，并协助取证。

从事物业服务、保安服务的企业对服务区域内的不文明行为，应当予以劝阻；属于违法行为的，应当及时予以制止，报告有关行政执法部门，并协助取证。

**第三十条** 市、县（市、区）精神文明建设工作机构应当在地方公共媒体开设专栏，对文明行为先进事迹进行宣传褒扬，对不文明行为依法予以曝光。

鼓励各级各单位通过设立文明行为“红黑榜”等方式，在本辖区、本系统开展文明行为正面宣传和负面曝光。

**第三十一条** 市、县（市、区）人民政府，开发区管委会及有关部门和单位，可以依法通过购买服务等方式招募社会监督员、文明引导员，协助做好文明行为宣传、引导、监督等工作。

## 第四章 法律责任

**第三十二条** 违反本条例，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

**第三十三条** 违反本条例第八条第四项规定，在公共场所开展广场舞、打陀螺、甩鞭子等文体休闲活动，影响他人正常工作、生活且不听劝阻的，由公安机关责令改正，予以警告；拒不改正的，对活动组织者或者行为人处二百元以上五百元以下罚款。在禁止时限内开展以上活动

的，由公安机关责令停止违法行为，并处五百元罚款。

**第三十四条** 违反本条例第九条第二项规定，在公共场所吸烟且不听劝阻的，由卫生健康部门处五十元以上二百元以下罚款。

违反本条例第九条第三项规定，在楼道、消防安全通道等公共区域堆放杂物的，由城市管理部门责令改正，拒不改正的，处五十元以上二百元以下罚款；从建筑物内向外抛掷物品的，由城市管理部门处二百元以上五百元以下罚款。

违反本条例第九条第八项规定，违反规定燃放烟花爆竹的，由公安机关责令停止燃放，对个人处一百元以上五百元以下罚款；对单位处五百元罚款，并可对直接责任人或者单位负责人处一百元以上五百元以下罚款。

**第三十五条** 违反本条例第十一条第三项规定，在午间、夜间进行有噪声污染的施工作业的，由城市管理部门责令改正，可以并处二千元以上二万元以下罚款。

**第三十六条** 违反本条例第十二条规定的，按照下列规定处罚：

（一）未按规定为犬只注射预防狂犬病疫苗的，公安机关不予登记，并由畜牧主管部门责令限期改正，予以警告；逾期不改正的，由畜牧主管部门代为处理，所需费用由违法行为人承担，可以对单位处一千元以下罚款，对个人处二百元以上五百元以下罚款。

（二）无证养犬的，由公安机关责令限期改正，予以警告；逾期不改正的，对单位处一千元以下罚款，对个人处二百元以上五百元以下罚款，并督促违法行为人在规定期限内补办登记手续；逾期仍不改正的，收容犬只。

（三）携犬只外出未即时清除犬粪且不听劝阻的，由城市管理部门责令改正，予以警告；拒不改正的，处五十元以上二百元以下罚款。

（四）违反本条例第十二条规定的其他不文明养犬行为，由公安机关责令改正，予以警告；拒不改正的，处五十元以上二百元以下罚款；

造成犬只伤人等严重后果的，由公安机关对单位处二千元罚款，对个人处五百元罚款，并依法承担赔偿责任，违反治安管理处罚法的，由公安机关依法给予处罚，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十七条** 违反本条例规定，情节严重，社会影响恶劣的，相关行政主管部门可以将违法行为事实证据采取适当方式在适当范围和时限内予以曝光。

因违反本条例规定应当受到行政罚款处罚，违法行为人自愿参加相关社会服务的，有关行政执法部门可以安排其参加相应的社会服务，并根据违法行为人完成社会服务的情况，减轻或者免除对违法行为人的罚款处罚。

**第三十八条** 本条例第三十二条至第三十七条规定的相关行政部门的执法权限，被列入综合行政执法改革范围的，由相应的综合行政执法部门依法予以行使。

**第三十九条** 国家机关及其工作人员在文明行为促进工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊，或者其他不履行或者不正确履行职责的，由有权机关责令改正，通报批评，情节严重的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第五章 附 则

**第四十条** 本条例自 2019 年 3 月 1 日起施行。

# 中共襄阳市委全面深化改革委员会文件

襄改委发〔2020〕4号



## 关于印发《关于推进“双报到”工作常态化的 实施方案》等方案的通知

各改革专项小组,各县(市、区)、开发区委全面深化改革委员会,市委各部委,市级国家机关各委办局党组(党委),各人民团体党组:

现将《关于推进“双报到”工作常态化的实施方案》《关于城市街道管理体制改革的实施方案》《关于构建城市社区工作者管理和报酬体系的实施方案》《关于城市社区规模调整优化的实施方案》《关于城市社区自治组织规范化建设的实施方案》《关于加强城市社区志愿服务工作的实施方案》《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》《关于加强城市社区公共文化服务体系建设

的实施方案》印发给你们,请襄城区、樊城区、襄州区、高新技术产业开发区、鱼梁洲经济开发区、东津新区(经开区)认真抓好落实。

请各县(市)参照执行。

中共襄阳市委全面深化改革委员会

2020年6月16日

# 关于改进城市社区物业服务管理的实施方案

为加强和规范全市物业管理工作,提升物业服务管理水平,构建党建引领社区治理的物业服务管理新体系,根据《湖北省物业服务和管理条例》,结合我市实际,制定本工作方案。

## 一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想,按照党建引领、以人为本、依法监管、分类施策的基本原则,加快补齐物业服务管理的短板弱项,形成以属地政府领导、街道(乡镇)组织、社区具体实施、部门依法监管的物业服务管理新格局,逐步实现党建引领、物业服务管理、市政维护、居民自治组织、物业行业监管的全覆盖,确保所有物业有人管理、有人负责,努力把居民小区建设成为安全舒适、宜居和谐的幸福家园。

## 二、主要任务

### (一)坚持党建引领,实现物业服务管理党的领导全覆盖

提升物业服务企业中党的组织覆盖率,市物业管理行业党委与各级住建部门配合街道、社区党组织,推动符合条件的物业服务企业建立党组织。街道、社区党组织要对业委会成员人选进行审核把关,推动业主中的党员通过法定程序成为业主代表、业委会成员。着力构建市、区、街道(乡镇)、社区四级党组织协同联动的工作体系,市物业行业党委加强对物业服务管理的统筹协调和监督指导,推动党的工作有效覆盖。强化社区党组织对辖区物业

服务管理的“话语权”，社区党组织定期组织对辖区物业服务企业落实上级党组织要求、资金使用公示、物业服务质量、居民满意度等情况进行监督检查，相关结果作为对物业服务企业进行综合评价的重要依据；对服务效果差、群众不满意的物业服务企业，可建议依法终止服务合同，并将相关情况反馈住建部门，作为对物业服务企业诚信评定的重要依据。

## （二）坚持分类指导，实现物业服务管理全覆盖

新建（在建）商品房住宅小区全面推行市场化、专业化的物业管理等级服务。开发建设单位在办理商品房预售前，按《湖北省物业服务和管理条例》规定，公开招标或协议选聘前期物业服务企业，按前期物业服务合同约定的标准和内容提供物业服务。居民小区业主委员会成立后，在社区指导下做好物业服务企业选（续）聘等工作，实行市场化运作。

已经实行市场化物业服务的小区，继续由物业服务企业按照物业服务合同约定事项，做好小区共有共用设施设备及相关场地的维护维修工作，为居民提供优质物业服务。社区负责指导居民小区做好业主大会召开、业主委员会成立、换届和物业服务企业选（续）聘等事项。

单位自行管理的小区，在“三供一业”完成分离移交前，由小区管理单位提供保安、保洁、保绿、维修等物业服务，做好文明创建、垃圾分类、违建防控等工作。2020年12月底，全面完成“三供一业”移交工作，小区全部交由社区实行属地管理，由社区引导组

组织居民成立业主委员会,选聘物业服务企业进行管理,或由居民自行管理。

对由居民自行管理的小区,社区根据房屋、环境、配套设施、居民需求、消费意愿等情况,推行“党建+自管”模式,通过组织居民成立自治管理小组、共商共治等途径,按照“自我管理、自我服务、非营利性、费用均摊”原则,实行物业自管,实现居民小区有治安防范、有物管用房、有公共保洁、有绿化养护、有秩序维护、有停车管理、有物业维修。

对规模较小、资源有限、管理难度大的小区,实行保障性管理,暂由街道和社区提供应急维修、清扫保洁等基本物业服务。待条件成熟后,引进物业服务企业或组织居民自管,逐步解决老旧小区物业服务缺位问题。

无论哪种形式管理的居民小区,都要以楼栋为基本单元,设立楼栋长(或单元长),楼栋长(或单元长)在业主委员会具体组织下开展工作。注重发挥共产党员、积极分子的模范带头作用,采取志愿服务、老党员义务奉献等方式,带动居民共同做好小区日常管理服务。

### (三) 坚持以产权为依据,实现市政维护全覆盖

社区内市级、区级公共基础设施设备,由市(区)两级住建、城管、文体等部门根据权属和职责负责对公园、景观、文体设施、市政消防设施、环卫设施、排污系统、市政道路、路灯、电杆、树木、井盖、公共座椅等公共基础设施设备进行管理和维护,并在显著位置公

布联系人及联系方式。辖区公共基础设施设备出现安全隐患或影响居民正常生活的,由社区及时通知相关权属部门,相关权属部门应迅速维修。对社区有条件解决的地砖修补、路沿石修复等小维护、小保养,可由上述权属部门采取购买服务的方式,委托社区代为处理。

供水、供电、供气、通信等专营公司根据权属和职责负责对社区内管、线、井及附属设施设备进行管理和维护,并在显著位置公布联系人及联系方式。

#### (四) 坚持居民自治,实现业主委员会全覆盖

入住率达到50%以上的或自首位业主入住满两年且已入住户数比例达到20%的居民小区,属地街道(乡镇)组织业主成立业主大会,选举产生业主委员会,依法履行职责;暂未成立业主委员会的小区,由社区居民委员会组织成立居民自治小组,由“双报到”党组织领导居民自治小组行使业主委员会职责,并协助社区做好前期筹备工作。力争在2021年底前实现业主委员会全覆盖。

#### (五) 坚持多方协同,实现物业服务监管全覆盖

构建以市、区、街道(乡镇)、社区为主体的四级物业服务监管机制,对物业企业和物业经营项目实行立体式全覆盖监管。市住建局为物业管理行政主管部门,负责物业管理的监督、指导和考评。各城区(开发区)负责建立物业服务综合协调机制和目标责任制,完善激励政策和考核措施,统筹推进物业管理各项工作,协调解决物业管理重大问题。区住建部门负责指导街道(乡镇)对

本辖区内物业管理的监督管理,做好物业服务评价工作。各街道(乡镇)负责对辖区内物业服务管理活动进行全面监督管理,处理物业服务活动中的投诉和行政处罚。社区居民委员会下设的环境和物业管理委员会,对辖区物业服务企业和所有物业活动进行指导考评,做好日常物业服务矛盾纠纷调解工作。

建立社区物业管理工作联席会议制度,及时协调解决业主大会成立、物业企业选聘、公用设施设备配套、物业服务费收缴使用等社区物业服务管理中的重大问题,研究处理物业服务中的历史遗留问题化解、矛盾纠纷调解,促进社区物业服务水平不断提升。

构建以信用为核心的物业服务市场监管机制。探索建立物业行业监管信息平台,对物业服务企业和物业从业人员开展“双随机一公开”监督检查,将社区对物业服务企业的考评情况和业主对物业服务企业的评价情况纳入监管范畴,推动物业服务管理规范化、标准化建设。

健全完善部门协调联动机制。坚持“谁主管、谁负责”“谁所有、谁负责”,进一步明确各类管理执法事项的主管部门、业务流程,建立违法行为投诉、处理和回复制度,及时处理物业区域内的违法行为,推进“管理进小区、执法进小区”。

### 三、工作要求

(一)加强组织领导,压实工作责任。各城区政府、开发区管委会作为属地物业服务管理的责任主体,要将物业服务管理纳入重要议事日程,建立物业服务综合协调机制和目标责任制;街道(乡镇)

要切实履行对辖区内物业服务活动的监督管理职责,明确分管领导,定期研究解决辖区内物业服务管理中的矛盾问题;社区、居民委员会要敦促业主委员会和物业服务企业依法履职、履约。

(二)强化资金保障,提供有力支撑。对有单位管理的居住小区,由产权单位出资进行“三供一业”改造,为小区后期长效管理奠定基础;价格监管部门要建立与物业服务管理水平相适应的物业收费标准动态调整机制,满足行业发展需要。

(三)建立奖惩机制,强化考核考评。各城区(开发区)要把居民小区物业服务管理纳入基层党建和社区发展治理的重要内容,建立健全重点事项跟踪督办和问责问效及奖惩机制,加大先进典型选树力度,每年评选物业服务管理示范小区、先进集体和先进个人,营造居民群众有序参与和社会各界关心支持居民小区治理的良好氛围。

(四)多方共同参与,形成工作合力。社区居民委员会要组织、调动、整合辖区内产权单位、小区楼栋长、“双报到”党员、网格员、城管员、人民调解员、片警、志愿者、社会组织等人员力量,积极配合社区共同做好辖区内的物业服务管理工作。要利用辖区内党代表、人大代表、政协委员的社会公信力、影响力,充分发挥“两代表一委员”在社区物业服务管理中的监督协调作用。充分运用新闻媒体宣传和舆论监督,对辖区内物业服务管理活动中的典型案例、先进经验,和群众关心关注的难点问题及时进行宣传报道,凝聚起社区物业服务管理共建共治共享的强大合力。

# 襄阳市住房和城乡建设局办公室文件

襄住建办〔2020〕11号

## 市住房和城乡建设局办公室 关于印发《改进社区物业服务管理的实施细则》的 通 知

各城区政府、开发区管委会：

为了贯彻落实市委、市政府印发《关于深化城市社区治理改革的实施方案》（襄发〔2020〕9号），根据《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》（襄改委发〔2020〕4号）相关要求，制定了《改进社区物业服务管理的实施细则》，现印发给你们，请认真组织落实。

襄阳市住房和城乡建设局办公室

2020年8月4日



# 关于改进社区物业服务管理的实施细则

为贯彻落实中共襄阳市委、市人民政府《关于深化城市社区治理改革的实施方案的通知》（襄发〔2020〕9号）精神，加强我市物业服务监管体系建设，推进社区工作与物业管理融合发展，根据《湖北省物业服务和管理条例》，结合我市实际，制定本实施细则。

## 一、工作目标

坚持属地管理与行业管理相结合、物业管理与社区治理相结合，加快补齐我市物业服务监管的短板弱项，建立市、区、街道（乡镇）、社区四级物业服务监管机制，形成以属地政府领导、街道（乡镇）组织、社区具体实施、部门依法监管的物业服务管理新格局，实现我市物业服务管理、居民自治组织、物业行业监管的全覆盖，确保所有物业有人管理、有人负责，努力把居民小区建设成为安全舒适、宜居和谐的幸福家园。

## 二、重点任务

### （一）建立多元化物业管理模式，实现物业服务管理全覆盖。

建立以专业化物业服务企业管理为主，“党建+居民自管”为辅、以产权单位管理为过渡、社区保障性管理为补充的多元化物业管理模式，实现物业服务管理全覆盖。

对具备实施市场化、专业化物业管理条件的商品房住宅小区，属地街道办事处、乡镇人民政府应监督建设单位或业主大会通过招投标方式选聘物业服务企业，由物业服务企业按照合同约定的

标准和内容提供物业服务管理，物业服务合同自签订之日起十五日内报区住建部门备案，同时告知属地街道(乡镇)和社区居民委员会，并接受社区环境和物业管理委员会的指导和监督。

对暂不具备实施市场化、专业化物业管理条件的住宅小区，社区应支持居民采用“党建+居民自管”模式进行管理，按照“自我管理、自我服务、非营利性、费用均摊”原则，实现居民小区有治安防范、有公共保洁、有绿化养护、有秩序维护、有停车管理、有物业维修等基础性物业服务管理，社区环境和物业管理委员会应指导、监督和规范管理人的管理行为。

对单位自行管理的小区，在“三供一业”完成分离移交前，由小区管理单位负责过渡性管理，并提供治安防范、公共保洁、绿化养护、秩序维护、车辆管理、物业维修等基础性物业管理服务，同时社区环境和物业管理委员会应指导、监督管理单位做好文明创建、垃圾分类、违建防控等工作。全面完成“三供一业”改造并移交后，由社区实行属地管理，引导居民选聘物业服务企业进行 管理或采用“党建+居民自管”模式进行管理。

对规模较小、资源有限、管理难度大的居民小区，暂由社区实行保障性管理，由街道、社区为居民提供应急维修、清扫保洁等基本物业服务。待条件成熟后，由社区引导居民选聘物业服务企业进行 管理，或采用“党建+居民自管”模式进行管理，逐步解决老旧小区物业服务管理缺位问题。

居民小区无论哪种形式管理，都要以楼栋为基本单元，设立楼栋长（或单元长），楼栋长（或单元长）在业主委员会具体组

织下开展工作。注重发挥共产党员、积极分子的模范带头作用，采取志愿服务、老党员义务奉献等方式，带动居民共同做好小区日常管理服务。

**（二）完善居民主体、民主协商机制，实现业主委员会全覆盖**  
业主委员会是代表业主，维护业主在物业管理活动中合法权益的自治组织，是物业服务合同不可或缺的客观主体，也是全面建立社区党组织领导下的居委会、业委会、物业组织“三方共治”机制的实施主体，在物业管理活动和“三方共治”中起到至关重要的作用。

街道(乡镇)对入住率达到 50%以上的或自首位业主入住满两年且已入住户数比例达到百分之二十的居民小区，应当依法组织和指导业主成立业主大会、选举业主委员会，同时，应引导小区内“党代表”、“人大代表”、“政协委员”和“双报到”党员通过法定程序参选业主委员会成员，参与小区自治管理，在 2021 年底前实现业主委员会组建全覆盖，并负责监督业主大会、业主委员会依法履行职责。

**（三）建立市、区、街道（乡镇）、社区四级物业服务监管机制，实现物业行业监管的全覆盖。**

市住建部门负责制定本市物业管理相关政策、法规并组织实施；指导、监督和考核区住建部门开展物业管理监督管理工作；对物业服务企业、从业人员及业主委员会成员进行业务指导、培训；制定物业服务标准，开展物业服务质量考评工作；指导行业协会依法制定和组织实施自律性规范，实行自律管理；实施物业

管理方面的其他监督管理职责。

区住建部门负责指导街道（乡镇）对辖区内物业服务管理活动进行全面监督管理。依法开展对辖区内物业服务合同、物业承接查验、物业区域划分、业主委员会等备案工作；负责辖区内商品住宅专项维修资金的使用初审，并指导业主大会做好续筹工作；负责辖区内物业项目服务质量测评。负责租赁住房管理等工作。

街道（乡镇）负责对辖区内物业服务管理活动进行全面监督管理，处理物业服务活动中的投诉。依法组织和指导本辖区内业主成立大会、选举业主委员会并办理相关备案；监督业主大会、业主委员会依法履行职责，建立物业服务联席会议制度，协调解决跨部门、跨领域、跨层级的重要事项；参与物业项目服务质量测评。

社区居民委员会下设的环境和物业管理委员会，对辖区物业服务企业和物业管理活动进行指导、监督、考评，指导业主委员会的规范运行，做好日常物业服务矛盾纠纷调解，参与物业项目服务质量测评。

各城区政府、开发区管委会作为属地物业服务管理的责任主体，负责建立物业服务综合协调机制和目标责任制，完善激励政策和考核措施，统筹推进物业管理各项工作，协调解决物业管理重大问题，促进物业服务发展与和谐社区建设。

### 三、工作要求

**（一）落实工作责任。**各城区政府、开发区管委会是改进社区物业服务管理的责任主体。要进一步明确区住建部门、街道（乡镇）、社区及相关各职能部门的职责，建立物业服务管理工作考评制度，开展综合执法进社区、进小区工作，有效发挥社区基层

党组织和党员干部的带头作用，凝聚推进社区物业服务管理工作合力。

**（二）加强宣传引导。**各城区政府、开发区管委会应加强对物业服务管理政策法规的宣传，引导业主有序参与、依法维权、履约尽责。积极开展文明社区、文明小区、文明家庭创建活动，调动物业服务企业和居民群众的积极性，融洽邻里关系，促进社区和谐，营造社会主义文明新风尚。

附件：《襄阳市社区物业管理职责清单》

附件：

## 襄阳市社区物业管理职责清单

| 工作任务                   | 工作事项   | 具体事项  | 政策依据                  | 牵头部门        | 责任部门    |
|------------------------|--|---|-----------------------|-------------|---------|
| 坚持党建引领，实现物业服务管理党的领导全覆盖 | 建立网格（小区）“双报到”党支部   | 住宅小区对符合条件建立党组织的做到应建必建，实现党组织的组建全覆盖   | 《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》 | 市委组织部       | 社区党委    |
|                        | 组建物业服务企业党组织  | 1. 对有三名（含）以上党员的物业服务企业组建党支部；<br>2. 对不足三名党员的由行业党委统筹组建联合党支部；<br>3. 2020 年底，争取我市物业行业党建覆盖率达到 70%。  |                       | 市住建局        | 市物业行业党委 |
| 坚持分类指导，实现物业服务管理全覆盖     | 落实居民小区物业管理，建立以专业化物业服务企业管理为主，“党建+居民自管”为辅、以产权单位管理为过渡、社区保障性管理 | 新建（在建）商品房住宅小区建设单位应当在物业销售前通过公开招标的方式选聘物业服务企业，并签订前期物业服务合同。   | 《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》 | 市住建局        | 市住建局    |
|                        |  | 单位自行管理的小区，在“三供一业”完成分离移交前，由小区管理单位提供保安、保洁、保绿、维修等物业服务，做好文明创建、垃圾分类、违建防控等工作。2020 年 12 月底，全面完成“三供一业”移交工作，小区全部交由社区实行属地管理，由社区引导组织居民成立业主委员会，选聘物业服务企业进行管理，或由居民自行管理。 |                       | 市国资委、街道（乡镇） | 社区居民委员会 |

|                    |                              |   |                       |        |                   |
|--------------------|------------------------------|---|-----------------------|--------|-------------------|
|                    | 为补充的多元化物业管理模式,引导居民根据自身需求选择上述 | 对不具备实施物业公司管理的小区,由社区引导业主实行“党建+自管”模式,实施管理,提供有治安防范、有物管用房、有公共保洁、有绿化养护、有秩序维护、有停车管理、有物业维修的服务。 | 《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》 | 街道(乡镇) | 社区居民委员会           |
|                    | 与其相适应的管理方式,并监督居民组织落实。        | 对不具备实施物业公司管理和“党建+自管”条件的小区,由社区实行保障性物业管理,暂由街道和社区提供应急维修、排污清污、设施维护、清扫保洁、停车管理等基础性物业服务。       |                       | 街道(乡镇) | 社区居民委员会           |
| 坚持以产权为依据,实现市政维护全覆盖 | 市政管理                         | 对社区辖区内,住宅小区红线范围外的市政道路、路灯、电杆、树木、井盖、排污系统等公共基础设施设备进行管理和维护,并在显著位置公布联系人及联系方式                 | 《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》 | 市住建局   | 市政养护处、路灯管理处、绿化养护处 |
|                    | 专营设施设备管理                     | 社区辖区内,住宅小区红线范围外的供水、供电、供气、通信等设施设备由专营公司负责对管线进行管理维护,并在显著位置公布联系人及联系方式。                      |                       | 市经信局   | 水电气及通讯运营单位        |

|                    |   |   |                                      |              |        |
|--------------------|---|---|--------------------------------------|--------------|--------|
| 坚持居民自治，实现业主委员会全覆盖  | 健全居民自治组织，监督自治组织依法履职，力争在 2021 年底前实现业主委员会全覆盖。 | 对符合条件的居民小区依法组织和指导业主成立大会、选举业主委员会并办理相关备案。   | 《湖北省物业服务和管理条例》、《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》 | 各城区政府、开发区管委会 | 街道(乡镇) |
|                    | 负责全市物业管理的监督、指导和考评                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定本市物业管理相关政策、法规并组织实施；</li> <li>2. 指导、监督和考核区住建部门开展物业管理监督管理工作；</li> <li>3. 对物业服务企业、从业人员及业主委员会成员进行业务指导、培训；</li> <li>4. 制定物业服务标准，开展物业服务质量考评工作；</li> <li>5. 指导行业协会依法制定和组织实施自律性规范，实行自律管理；</li> <li>6. 实施物业管理方面的其他监督管理职责。</li> </ol> | 《湖北省物业服务和管理条例》、《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》 | 市住建局         | 市住建局   |
| 坚持多方协同，实现物业服务监管全覆盖 | 负责辖区内物业管理的监督、指导和考评                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 指导街道（乡镇）对辖区内物业服务管理活动进行全面监督管理；</li> <li>2. 依法开展对辖区内物业服务合同、物业承接查验、物业区域划分、业主委员会等备案工作；</li> <li>3. 负责辖区内商品住宅专项维修资金的使用初审，并指导业主大会</li> </ol>  | 《湖北省物业服务和管理条例》、《关于改进城市               | 区住建局         | 区住建局   |

|                           |                             |  |   |                     |               |
|---------------------------|-----------------------------|--|---|---------------------|---------------|
|                           |                             | <p>做好续筹工作；</p> <p>4. 负责辖区内物业项目服务质量测评；</p> <p>5. 房屋租赁登记备案、监管。</p>   | <p>社区物业服务管理的实施方案》</p>                       |                     |               |
| <p>坚持多方协同，实现物业服务监管全覆盖</p> | <p>负责对辖区内物业管理活动进行全面监督管理</p> | <p>1. 对物业服务企业应当履行的义务、应当公示的信息、禁止事项进行监督管理；</p> <p>2. 对物业服务企业服务质量进行监督管理；</p> <p>3. 对物业的使用与维护进行监督管理；</p> <p>4. 对物业承接查验、物业服务企业退出交接活动进行指导和监督；</p> <p>5. 处理物业服务活动中的投诉；</p> <p>6. 依法组织和指导本辖区内业主成立大会、选举业主委员会并办理相关备案；</p> <p>7. 监督业主大会、业主委员会依法履行职责；</p> <p>8. 建立物业服务联席会议制度，协调解决跨部门、跨领域、跨层级的重要事项；</p> <p>9. 参与物业服务企业服务质量测评。</p> | <p>《湖北省物业服务和管理条例》、《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》</p> | <p>各城区政府、开发区管委会</p> | <p>街道(乡镇)</p> |
|                           | <p>设立社区环境和物业</p>            | <p>1. 对辖区物业服务企业和物业管理活动进行指导、监督、考评；</p>  | <p>《湖北省物业服</p>                              | <p>街道(乡</p>         | <p>社区居民委</p>  |

|            |             |  |  |        |        |
|------------|-------------|--|--|--------|--------|
| 坚持多方协同，实现物 | 管理委员会       | <p>2. 指导业主委员会的规范运行；</p> <p>3. 做好辖区物业服务矛盾纠纷调处；</p> <p>4. 参与物业服务企业服务质量测评。</p>  | <p>务和管理条例》、</p> <p>《关于改进城市社区物业服务管理的实施方案》</p> | 镇)     | 员会     |
|            | 防控和查处违法建设   | <p>1. 负责对居民小区内违法建设采取巡查、劝导、制止、报告、监控、督办、责令停工、查封、罚款、拆除、没收等措施予以防控与处置；</p> <p>2. 对居民小区在楼道、消防安全通道等公共区域堆放杂物、从建筑物内向外抛掷物品的进行监督管理和行政处罚。</p>  | <p>《襄阳市防控和查处违法建设办法》、《襄阳市促进文明条例》</p>          | 市城管执法委 | 市城管执法委 |
|            | 价格收费、特种设备监管 | <p>1. 负责对物业管理活动中的收费进行检查，对超标准和超范围收费进行查处，受理物业服务收费投诉；</p> <p>2. 依法依规执行企业登记住所审查，不得为将住宅擅自改变房屋使用性质作为住所(经营场所)的企业(个体工商户)办理登记；</p> <p>3. 负责督促特种设备使用单位做好特种设备安全与节能管理，承担特种设备使用安全与节能主体责任，会同有关部门组织事故调查组进行调查。</p> | <p>《湖北省物业服务和管理条例》</p>                        | 市场监管局  | 市场监管局  |
|            | 治安管理        | <p>1. 负责指导、督促小区内的治安防范工作，指导小区内的治安防范</p>   | <p>《湖北省物业服</p>                               | 市公安局   | 市公安局   |

|              |          |  |                |         |         |
|--------------|----------|--|----------------|---------|---------|
| 业服务监管<br>全覆盖 |          | <p>设施建设；</p> <p>2. 消除小区内的治安隐患，及时查处治安案件；</p> <p>3. 组织协调相关部门做好居民小区内犬只管理；</p> | 务和管理条例》        |         |         |
|              | 环境保护监管   | 负责对居民小区及周边的建设项目环境影响评价文件依法进行审批，对居民小区及周边的污染源违反环保法律法规的行为依法进行查处。               | 《湖北省物业服务和管理条例》 | 市生态环境局  | 市生态环境局  |
|              | 公共卫生安全监管 | 负责指导居民小区制定突发公共卫生事件应急处置方案。  | 《湖北省物业服务和管理条例》 | 市卫健委    | 市卫健委    |
|              | 消防安全监管   | 指导小区居民参与自然灾害和事故灾难的应急处理，协调消防救援机构、公安部门(派出所)对小区内日常消防安全工作进行监督检查。               | 《湖北省物业服务和管理条例》 | 市消防救援支队 | 市消防救援支队 |

# 襄阳市防控和查处违法建设办法

(2017年12月15日襄阳市人民政府令第4号公布 自2018年3月1日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强城乡规划管理,及时防控和查处违法建设,根据《中华人民共和国城乡规划法》《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国土地管理法》《湖北省城乡规划条例》等有关法律、法规规定,结合我市实际,制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内防控和查处违法建设,适用本办法。

**第三条** 本办法所称违法建设是指违反城乡规划管理等法律法规规定的行为及产生的建筑物、构筑物 and 设施。

违反城乡规划管理等法律法规规定的行为及产生的建筑物、构筑物 and 设施持续存在的,属于违法建设的持续状态。

本办法施行前已建成的建筑物、构筑物及设施,是否属于违法建设,由县级以上人民政府、开发区管委会组织相关部门依法予以认定。

**第四条** 违法建设防控和查处是指对违法建设采取巡查、劝导、制止、报告、监控、督办、责令停工、查封、罚款、拆除、没收等措施予以防控与处置。

**第五条** 违法建设防控和查处工作,应当坚持统一领导、属地管理、防控为主、依法处置、综合治理的原则。

**第六条** 县(市、区)人民政府、开发区管委会负责统筹协调、指导和监督乡(镇)人民政府、街道办事处和有关职能部门开展防控和

查处违法建设工作。

**第七条** 各级人民政府、开发区管委会应当设立防控和查处违法建设工作指导协调机构，研究处理防控和查处违法建设工作中的重大问题，建立健全违法建设治理工作责任制等相关制度。

**第八条** 各级人民政府、开发区管委会及城乡规划、土地管理等相关主管部门应当加强城乡规划编制工作，提高城镇控制性详细规划和乡、村庄规划的覆盖率。

对符合城乡规划及相关建设条件申请办理建设手续的，应当依法予以办理。

**第九条** 各级人民政府、开发区管委会应当按照事权与支出责任相适应的原则，将防控违法建设工作经费和查处违法建设办案经费分别纳入同级预算予以保障。

**第十条** 各级人民政府、开发区管委会和相关行政执法机关应当组织开展城乡规划和查处违法建设法律、法规和规章的宣传、教育工作，增强全社会遵守城乡规划的意识。

**第十一条** 各级人民政府、开发区管委会和相关行政执法机关应当建立违法建设投诉举报制度，向社会公开投诉举报电话、电子邮箱等联系方式，及时处理相关投诉举报。

任何单位和个人有权举报违法建设行为。对举报违法建设行为，经查证属实的，给予举报人适当奖励。

## 第二章 职责分工

**第十二条** 县级人民政府和开发区管委会是本辖区和管理范围内防控和查处违法建设工作的责任主体，全面组织领导辖区和管理范围内违法建设的防控和查处工作。

**第十三条** 下列部门和单位应当依法履行防控或者查处违法建设的职责：

（一）城乡规划部门：负责对违法建设及其对城乡规划影响程度的认定，区分可否采取改正措施消除对规划实施影响的情形，提出具体明确的认定意见；对城乡规划实施情况进行监督检查，严格建设工程验线和规划条件核实，对建设工程项目中存在违法建设尚未处罚结案的，不得核发规划条件核实证明。

（二）城乡建设部门：负责建设施工活动的日常巡查；对被认定的违法建设不予建设工程竣工验收备案；建立“黑名单”制度，对从事违法建设的建设、施工、设计、监理等单位，纳入不良信用记录，在其参加各级政府及相关部门组织的评优评先时严格把关，提出具体意见。

（三）国土资源部门：负责国土资源执法监察动态巡查，对非法转让、非法占地及擅自改变土地用途等土地违法行为依法予以查处；协助相关行政执法部门核实违法建设用地权属、建设时间等相关情况；不动产登记机构对违法建设不予办理不动产登记。

（四）城市管理执法部门（综合执法部门）：负责国有土地上建设行为的动态巡查，依法查处未取得建设工程规划许可证或者未按照建设工程规划许可证的规定建设、验收合格后未按照规定办理建设工程规划许可证又进行建设、未经批准或者未按照批准内容进行临时建设的行为及产生的建筑物、构筑物或设施；依法查处参与违法建设的无施工资质施工和违反施工资质管理等违法行为；依法查处城市河道违法建设。

（五）住房保障和房屋管理部门：负责指导物业服务企业对所管理的住宅小区建设行为进行巡查和登记工作，依法履行违法建设行为劝阻、制止和报告职责；对制止违法建设不力、影响小区环境的物业

服务企业，取消参加评选物业管理优秀、示范住宅小区的资格，并根据有关规定将其纳入不良信用记录。

（六）林业部门：负责依法查处违法占用林地擅自进行建设的行为。

（七）水利部门：负责依法查处所管辖河道、堤坝范围内的违法建设。

（八）交通运输部门：负责依法查处位于公路两侧建筑控制区内的违法建设。

（九）工商部门：负责依法查处利用违法建设进行无照经营的行为。

（十）公安部门：对将违法建设作为居住场所的，不以合法稳定住所认定。依法维护拆除违法建设的现场秩序，及时制止和查处阻碍国家机关工作人员依法执行职务等违法犯罪的行为。

（十一）消防部门：负责依法查处占用消防通道、严重影响公共安全的消防违法行为。对不能提供建设工程规划许可证明文件的建设工程，依法不予核发有关证照。

（十二）行政审批等部门：在核发有关证照时严格审核把关，对利用违法建设开展经营的，不予核发有关证照；对已经核发的，依法予以撤销。

（十三）财政部门：负责按照事权和财权相适应的原则，将防控违法建设工作经费和查处违法建设办案经费分别纳入同级预算予以保障。

（十四）法制部门：加强行政执法监督，根据行政执法部门的提请，或者依其职权，对行政执法争议进行协调处理。

（十五）供水、供电、供气等生产经营企业：单位和个人因实施建设需申请相应服务时，应出具相关规划建设的许可文件，对不能出具

许可文件的，依法不得提供服务；在行政执法部门出函要求协助查处违法建设时，应积极配合，依法停止提供临时性或者永久性服务。

（十六）广播、电视、报刊、网络等新闻媒体：积极做好防控和查处违法建设宣传报道和典型违法案件的曝光工作，不得为违法建设提供宣传服务。

对违法建设查处中拒不履行限期整改或恢复原状义务、进入违法建设强制拆除程序等违法建设当事人的失信信息，各相关职能部门应在信用信息公共服务平台和市场主体信用信息共享交换平台进行公示，并按照国家、省、市有关规定实施联合惩戒。

**第十四条** 任何单位和个人不得提供、利用违法建设作为生产、经营场所。

### 第三章 违法建设的巡查和控制

**第十五条** 县级人民政府和开发区管委会应当明确行政执法部门和乡（镇）人民政府、街道办事处日常巡查工作职责、监管区域、巡查时段、巡查重点及具体措施等，实行网格化监控管理，及时发现和制止违法建设。

**第十六条** 乡（镇）人民政府、街道办事处应当建立违法建设日常巡查机制，对本辖区内规划建设活动开展监督、检查，及时制止违法建设行为，依法组织实施违法建设查处工作。

乡（镇）人民政府、街道办事处应当充分发挥村（居）民委员会等基层组织作用，建立群众监督举报、管控的群防群控体系。以社区和村组为单位，开展日常巡查工作，及时发现和劝阻违法建设行为；对辖区内的重点项目和“城中村”以及纳入旧城改造的地区，应当制订巡查措施，落实巡查人员，强化巡查管控。

**第十七条** 村（居）民委员会、物业服务企业巡查发现本区域内违法建设行为的，应当及时劝阻、制止；经劝阻未能制止的，应当立即向乡（镇）人民政府、街道办事处报告，并协助做好查处违法建设工作。

国家机关、人民团体、事业单位、国有企业应当建立本单位办公区、生活区日常管理巡查制度。发现本单位办公区、生活区内违法建设行为的，应当及时劝阻、制止；经劝阻未能制止的，应当立即向所在的乡（镇）人民政府、街道办事处报告，并协助做好查处违法建设工作。

**第十八条** 负责违法建设巡查责任的工作人员应遵守下列规定：

（一）按照巡查控管方案规定的时段和责任区域巡查，做好巡查记录；

（二）发现违法建设行为及时制止、报告并采取摄像、照相或者现场勘验等方式取证；

（三）对发现的违法建设，属于其他部门管辖的，应在2个工作日内移送相关部门处理；

（四）发现堆有建筑材料的，应当及时登记并跟踪监控。

**第十九条** 城乡规划部门应当建立健全公示制度，实行城乡规划批前批后公示，依法接受社会监督。应当加强对取得建设工程规划许可证的建设工程的技术核查，加强建设工程放线、验线、规划条件核实等环节的日常巡查，发现违法建设行为，应立即函告建设工程所在地城市管理执法部门或综合执法部门。

**第二十条** 建设单位和个人应当在建设施工场地醒目位置设置符合城乡规划部门要求的建设工程规划公示牌，公示牌应当载明该建设

工程的许可证编号、建设项目名称、建设单位名称、建设位置、建设规模、规划强制性指标及附图等内容。

**第二十一条** 行政执法部门在巡查中发现，以及对群众举报、上级交办的违法建设信息，应当立即进行核查。

经核查属于本部门职责范围的，应当立即采取相关控制措施，并及时立案查处。

经核查不属于本部门职责范围的，应当立即将案件移送相关部门。接受案件移送的部门应当立即采取相关控制措施，并及时立案查处。

**第二十二条** 各相关职能部门应当建立健全防控和查处违法建设工作信息共享平台和沟通机制，利用网格化管理信息系统、卫星遥感监测、电子政务网络、基础地理信息系统等技术手段和信息资源，实现信息互通和数据共享。依照规定提供信息的，应当免费；档案管理机构依照规定提供纸质档案的，除复制工本费外，不得收取其他费用。

## 第四章 违法建设的查处

**第二十三条** 行政执法机关发现违法建设正在建设中的，应当在调查取证后，责令当事人立即停止建设或限期自行拆除，并可以采取查封施工现场等措施，同时，可将相关情况函告供水、供电、供气等生产经营企业停止相关服务。当事人拒不停止建设或者逾期不拆除的，应当依法采取强制措施拆除在建的违法建设。

**第二十四条** 行政执法机关对违法建设立案调查后，对于能否采取改正措施消除对城乡规划实施造成的影响难以定性或者案件重大、复杂的，应当书面征求城乡规划部门的意见。城乡规划部门应当自收到征求意见之日起7个工作日内出具违法建设的规划认定意见；需要现场勘查、测绘的，现场勘查、测绘所需时间不计算在规定期限内。现

场勘查、测绘应在 15 个工作日内完成。

**第二十五条** 行政执法机关调查处理违法建设过程中，需要查询相关土地、房屋等行政审批信息或建设档案的，相关行政主管部门和档案管理机构应当予以配合，提供相关资料。

**第二十六条** 行政执法机关作出行政强制执行决定前，应当事先催告当事人履行义务。

对违法的建筑物、构筑物、设施等需要拆除的，应当由行政执法机关予以公告，限期由当事人自行拆除。当事人在法定期限内不申请行政复议或者提起行政诉讼，又不自行拆除的，行政执法机关可以依法强制拆除。

**第二十七条** 违法建设限期拆除处罚决定作出后，经催告、公告，当事人仍不履行行政处罚决定，且无正当理由的，行政执法机关应当立即向本级人民政府（管委会）报告。本级人民政府（管委会）应当自收到报告之日起 15 个工作日内书面责成有关部门依法强制拆除。

行政执法机关可以作出强制拆除决定，并发布载明强制拆除法律依据、实施时间、违法建设内财物搬离期限等内容的强制拆除公告。

强制拆除公告应当在违法建设现场及其所在地乡（镇）人民政府、街道办事处公告栏张贴，违法建设位于住宅小区的，应当同时在住宅小区出入口公布栏张贴，小区物业服务企业应予以配合。必要时在报刊、电视等公共媒体上同时公告。

**第二十八条** 当事人在强制拆除公告规定的期限内没有搬离违法建设内的财物，行政执法机关可以在公证机构公证或者无利害关系的第三方见证下，将财物登记造册，保管存放，通知当事人领取。当事人在 6 个月内未认领财物的，按照相关法律程序处理。

实施强制拆除的，行政执法机关应当书面告知违法建设行为人到场。违法建设行为人是个人的，通知本人或者其成年家属到场；违法

建设行为人是法人或者其他组织的，通知其法定代表人或主要负责人到场。违法建设行为人拒不到场的，在公证机构公证或者无利害关系第三方见证下实施强制拆除。

强制拆除违法建设，应当制作笔录，并拍照和录像。

**第二十九条** 查处违法建设时，无法确定其所有人、管理人的，应当通过政府网站、公示栏、有关媒体并在该违法建设现场醒目位置发布公告等，督促当事人依法接受处理。公告期不得少于60日。

公告期限届满仍无法确定违法建设当事人的，或者违法建设当事人拒不接受处理的，如不及时拆除违法建设可能影响安全、交通等的，行政执法机关可以在公证机构办理证据保全手续后予以强制拆除。

拆除违法建设可能影响安全、交通等的，行政执法机关应当征询相关部门或者单位的意见，相关部门或者单位应在5个工作日内书面回复。

**第三十条** 对无法采取改正措施消除对城乡规划实施影响的违法建设，由行政执法机关委托具有相应资质的建设工程设计或者建设工程质量检测单位进行鉴定。经鉴定不能拆除的，依法没收实物或者违法收入。

对没收的实物依法进行处置，没收的违法收入依法上缴国库。

**第三十一条** 查处违法建设，行政执法机关应当从立案之日起30日内作出行政处罚决定。对情节复杂或者重大的违法行为，经本机关负责人批准，可延长至60日。法律、法规或者规章另有规定的，从其规定。

行政执法机关在作出行政处罚决定之前，依法需要听证、检测、公告和鉴定的，所需时间不计算在前款规定的期限内。

**第三十二条** 违法建设拆除后，实施违法建设的单位或者个人应当在15个工作日内清理垃圾和平整场地，防止污染环境。

**第三十三条** 对违法建设依法实施强制拆除的费用，由违法建设当事人承担；拒不承担的，由作出强制拆除决定的行政执法机关申请人民法院执行。

**第三十四条** 在征收房屋等建筑物、构筑物及设施时，对违法建设一律不予补偿。

## 第五章 法律责任

**第三十五条** 违反本办法规定，依法应当承担法律责任，法律、法规和规章已有处罚规定的，从其规定。

**第三十六条** 防控和查处违法建设责任主体有下列情形之一的，由上级人民政府或者有关主管机关依据职权责令改正，通报批评，对相关责任人员依法依规追责问责：

（一）对本辖区内防控和查处违法建设工作领导、监管不力，造成重大损失和严重社会影响的；

（二）对违法建设治理工作责任制不落实，对本辖区内违法建设防控和查处不力的；

（三）对群众反映强烈的违法建设，未及时妥善处理，致使矛盾激化，造成严重后果和不良社会影响的；

（四）纵容、庇护单位及个人进行违法建设的；

（五）拒不配合，阻挠、妨碍执法部门依法执行公务的；

（六）有其他违法违规行为的。

**第三十七条** 规划、建设、国土、城管等有关部门和单位及其工作人员有下列情形之一的，由本级人民政府或者上级主管部门责令改正，通报批评；对负有领导责任、直接责任的人员，依法依规追责问责；构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任：

(一) 违反规定，批准项目建设的；  
(二) 违反规定，擅自改变已批准规划和建设项目的；  
(三) 对违法建设擅自给予行政许可、办理权属证明的；  
(四) 谎报、瞒报、拒报违法建设情况的；  
(五) 未依法查处违法建设或查处不力的；  
(六) 未按规定征收规费的；  
(七) 未按规定收缴罚款的；  
(八) 在工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊、贪污受贿的，或者其他失职、渎职行为的。

**第三十八条** 违法建设行为人或者其他相关人员有下列情形之一的，依法予以行政处罚；构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任：

(一) 违法转让、倒卖土地使用权，或者违法占用耕地、林地等农用地改变被占用土地用途，进行违法建设的；  
(二) 以暴力、威胁方法阻碍有关行政主管部门依法查封、强制拆除违法建设的；  
(三) 组织、策划、教唆、煽动群众阻碍有关行政主管部门依法查封、强制拆除违法建设的；  
(四) 因违法建设导致重大责任事故的；  
(五) 隐藏、转移、变卖或者损毁行政执法机关依法查封财物的；  
(六) 向依法制止和查处违法建设的有关行政主管部门工作人员行贿、介绍贿赂的；  
(七) 法律、法规和规章规定的其他违法行为。

国家机关工作人员存在上述情形的，从重处罚。

**第三十九条** 违反本办法第十三条第一款第(十五)项规定，由所在地城市管理执法部门或者综合执法部门责令供水、供电、供气等生

产经营企业停止提供服务；拒不停止提供服务的，处以一万元以上五万元以下罚款。

**第四十条** 违反本办法第十四条规定，自用或者向他人提供违法建设作为生产、经营场所的，由所在地城市管理执法部门或者综合执法部门责令限期改正，并可处以五千元以上二万元以下罚款；情节严重的，处以二万元以上十万元以下罚款。明知是违法建设而使（租）用作为生产、经营场所的，责令限期改正，并处以五千元以上二万元以下罚款；情节严重的，处以二万元以上十万元以下罚款。

**第四十一条** 违反本办法第十七条规定，村（居）民委员会不履行报告、劝阻和协助职责的，由乡（镇）人民政府或者街道办事处予以通报批评，责令限期改正；逾期不改正的，乡（镇）人民政府或者街道办事处可以建议依法罢免村（居）民委员会负有责任的相关管理人员的职务。

**第四十二条** 违反本办法第十七条规定，物业服务企业不履行巡查义务，发现违法建设不予劝阻、制止，或经劝阻未能制止不及时报告的，由所在地城市管理执法部门或者综合执法部门责令限期改正，并处以一万元以上三万元以下罚款。

**第四十三条** 违反本办法第十七条规定，国家机关、人民团体、事业单位、国有企业不履行巡查义务，发现违法建设后不予劝阻、制止，或经劝阻未能制止不及时报告的，由所在地城市管理执法部门或者综合执法部门责令限期改正；逾期不改正的，提请有权机关对单位相关负责人及工作人员依法给予处分。

**第四十四条** 违反本办法第三十二条规定，违法建设当事人逾期不清理垃圾和平整场地，经催告仍不履行，污染环境的，行政机关可以代履行，或者委托没有利害关系的第三人代履行。代履行的费用按照成本合理确定，由违法建设当事人承担。

**第四十五条** 对纳入不良信用记录的违法建设当事人，由相关职能部门实施联合惩戒。各级人民政府、开发区管委会及其相关部门、国有企业在实施政府采购或者建设工程招投标时，可以依法对其设定限制。

## 第六章 附 则

**第四十六条** 县（市、区）人民政府、开发区管委会可以根据本办法制定实施细则。

**第四十七条** 风景名胜区范围内违法建设的防控和查处工作，按照《风景名胜区管理条例》的规定执行。

地下空间的违法建设处理另行规定。

**第四十八条** 本办法自 2018 年 3 月 1 日起施行。

000141

# 襄阳市人民政府文件

襄政发〔2021〕4号

## 襄阳市人民政府 关于印发襄阳市市区城市地下空间开发利用 管理办法的通知

各县(市、区)人民政府、开发区管委会,市政府各部门:

《襄阳市市区城市地下空间开发利用管理办法》已经市政府同意,现予以印发,请遵照执行。



— 1 —

# 襄阳市市区城市地下空间开发利用 管 理 办 法

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强市区城市地下空间开发利用管理,促进城市地下空间资源的合理开发利用,依据《中华人民共和国城乡规划法》《中华人民共和国土地管理法》等法律、法规和规章的规定,结合我市实际,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市市区范围内城市地下空间的开发、利用和管理。

**第三条** 本办法所称地下空间,是指地面以下的空间,包括结建式地下空间和单建式地下空间。

结建式地下空间是指同一主体结合地面建筑一并开发建设的地下空间。

单建式地下空间是指独立开发建设的地下空间。利用山体、市政道路、公共绿地、公共广场等城市公共用地实施独立开发的地下空间,视为单建式地下空间。

**第四条** 城市地下空间的开发利用应贯彻统一规划、综合开发、合理利用、依法管理、安全高效的原则,坚持社会效益、经济效益、环境效益以及战备效益相结合,考虑防灾减灾和人民防空等需要。

**第五条** 城市地下空间开发利用应当优先安排地下交通、应急防灾、消防、公共安全、人民防空、电力设施、地下排水、通信、水务等城市基础设施和公共服务设施,划定综合管廊等公共工程和特殊工程的地下空间控制范围;应当体现竖向分层立体综合开发、横向相关空间连通、地下工程与地表建筑相协调的原则。

**第六条** 建立地下空间开发利用管理协调机制,研究解决地下空间开发利用管理的重大事项,协调和督促有关部门依法履行监督管理职责,并将地下空间开发利用工作纳入国民经济和社会发展规划。

建立和完善地下空间综合管理信息系统,将地下空间开发利用现状、规划建设管理、档案管理等信息纳入地下空间综合管理信息系统,并实现与全市“多规合一”信息平台的信息共享。

**第七条** 市发改、自然资源和规划、住建、民防、城管、财政、公安、应急管理、消防、生态环境、行政审批等相关部门,按照各自职责,共同做好地下空间开发利用管理的相关工作。

**第八条** 鼓励社会资本投资开发建设和运营地下空间;推广运用政府和社会资本合作模式开发建设和运营地下空间,推进城市地下空间规范有序健康发展。

## 第二章 规划管理

**第九条** 市自然资源和规划部门应当依据城市总体规划,会同公安、消防、生态环境、民防、住建等有关部门编制地下空间开发

利用规划,并按照规定程序报批。

地下空间开发利用规划应当包括以下内容:地下空间开发利用的发展战略、规模需求、空间布局,禁止、限制与适宜开发利用地下空间的范围,重点地段地下空间建设规划要求,近期建设及实施措施等。其中,属于规划强制性内容的,应当在规划文本中予以注明。

**第十条** 编制城市控制性详细规划、修建性详细规划应当符合城市地下空间开发利用规划的要求。

**第十一条** 结建式地下空间项目应当随地上建筑工程一并向市自然资源和规划部门申请办理规划审批手续。

单建式地下空间项目应当单独向市自然资源和规划部门申请办理规划审批手续。

**第十二条** 地下空间建设用地规划许可应当明确地下空间的分类(结建式或单建式)、使用性质(公共工程或商业开发)、允许建设的范围、建设规模等内容。

地下空间建设工程规划许可应当明确地下建(构)筑物水平投影坐标、竖向高程、建筑面积、使用功能、公共通道和出入口的位置、地下空间之间的连通要求等内容。

**第十三条** 结建地下空间项目地下室边线与用地界线和规划控制线等的退让距离应当符合法律、法规、规章和技术标准的要求。城市规划对地下空间有统建要求的,按其规定执行。

**第十四条** 建设单位应当按照规划条件提出的设置要求,在

修建性详细规划或者建设工程设计方案总平面图中明确出入口、通风口和排水口等的具体位置,并且在申领地下空间建设工程规划许可证前取得需利用地表的建设用地使用权,或者与地表建设用地使用权人订立书面地役权合同并办理地役权登记。

地下空间分层开发利用的,应当共用出入口、通风口和排水口等设施。

### 第三章 用地管理

**第十五条** 开发利用地下空间应当依法取得地下建设用地使用权。单建式地下空间利用应单独办理地下建设用地使用权。新建结建式地下空间利用应当随地表建设一并办理建设用地使用权。地下建设用地使用权的取得应当按照建设用地管理的法律、法规的规定执行。

符合国家规定的划拨用地附属的地下专用停车场可以以划拨方式供地且不得转让、出租、抵押以及擅自改变用途,其它均应当实行有偿、有限期使用。

地下空间土地使用年限,居住用地不超过 70 年,工业用地不超过 50 年,教育、科技、文化、卫生、体育用地不超过 50 年,商业、旅游、娱乐用地不超过 40 年,综合或者其他用地不超过 50 年。

**第十六条** 依法采用招标、拍卖、挂牌和协议方式出让的地下建设用地使用权,出让底价由市自然资源和规划部门根据土地估价结果、产业政策和土地市场情况等,集体决策,综合确定出让

底价。

采用招标、拍卖、挂牌方式出让时,出让底价最低不得低于同类协议出让地下建设用地使用权出让最低价。

**第十七条** 依法以协议方式出让的地下建设用地使用权,其土地出让价款,按照不低于出让时相同主导功能用途、土地级别、使用年限的地上建设用地基准地价的楼面地价标准的 20%收取,负二层按照负一层的 50%收取,并依此类推。

**第十八条** 结建式地下工程随地上建筑一并办理建设用地审批手续。

地下空间开发利用施工需要在审批的用地范围以外临时使用地面土地的,应当按规定办理临时用地手续。

**第十九条** 通过出让方式取得的地下建设用地使用权可以依法进行转让和抵押。

#### 第四章 工程建设管理

**第二十条** 建设单位在依法取得建筑工程施工许可证后方可进行地下工程施工。结建式地下工程,应当与地上建筑一并申领施工许可证。

**第二十一条** 地下工程建设应当符合国家、省、市工程建设、大气污染防治相关管理规定、标准及规范,符合城市地下空间规划,服从规划管理。兼顾人防需要的地下工程建设还应当符合人防建设的要求。

地下工程建设应当保证地面及周围现有建筑物、市政设施、人防工程、文物、古树名木、公共绿地等安全,制定可能造成损坏或者重大影响的应急预案和预防措施,并在施工全过程中进行动态监测。建设单位应当在地下工程开工前,将保护措施告知相关所有人或者管理人,对施工中损毁的地面及附属物及时进行恢复或赔偿。

**第二十二条** 因规划需要或者建设单位对相邻地块地下空间有整体开发要求的,在依法取得相邻地下空间使用权后,可以由整体开发的建设单位统一办理地下空间项目立项,整体设计,统一建设。

**第二十三条** 规划条件对地下空间建设项目有连通要求的,其建设项目应当具备完善的工程设计方案和相邻建筑的连通方案。

规划条件对地下空间建设项目未明确连通要求的,建设单位可以与相邻建筑所有权人,就连通位置、连接通道标高、实施建设主体和建设用地使用权人等进行协商。达成协议后,将连通方案纳入建设项目的工程设计方案,一并提交审核。

**第二十四条** 地下工程建设涉及地下连通工程的,先建单位应当按照专业规范和标准预留地下连通工程的接口,后建单位应当负责履行后续地下工程的连通义务,并保证连通工程的实施符合工程结构、人民防空等专业设计规范和标准的要求。

**第二十五条** 地下空间建设项目应当按照法律法规、技术规

范等进行勘察、设计、施工、监理、质量监督、竣工验收、备案和档案移交。

**第二十六条** 城市地下空间建设工程的勘察、设计、图审、施工、监理、工程质量检测、测绘等任务应当由具备相应资质的单位承担。

## 第五章 产权登记

**第二十七条** 地下建设用地使用权和地下建筑物产权登记,根据取得地下空间使用权批准文件、自然资源和规划部门规划许可和验收文件等材料,按照不动产登记程序办理登记。

地下空间建设用地使用权登记以地下空间为单位,通过水平投影坐标、竖向高程和水平投影最大面积确定其权属范围。地下车位首次登记时应按规划注明每个车位的水平投影坐标、竖向高程。

**第二十八条** 地下建设用地使用权和地下建筑物产权登记,应当在相应权证中注明“地下”。属人民防空工程的,还应当注明“人防工程”,并记载平时用途。任何单位和个人不得擅自改变人民防空工程使用用途。

**第二十九条** 结建式地下工程应当随地上建筑合并办理建设用地使用权登记和建筑物首次登记。

地上建筑已经办理建筑物首次登记的,可以单独申请办理地下建筑物首次登记。

单建式地下空间建筑物的首次登记应当独立登记。

## 第六章 使用管理

**第三十条** 地下工程应本着“谁投资、谁所有、谁受益、谁维护”的原则,允许投资者对其投资开发建设且依法取得所有权的地下工程自营或者依法进行销售、出租等交易。

地下人防工程的使用管理,按照相关法律、法规、规章执行。

**第三十一条** 房地产开发项目地下工程规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

单建式地下社会公共停车场,不得分割转让和登记。

**第三十二条** 地下工程产权人、使用人或物业管理单位应当安装视频监控系统,明确管理人对地下空间设施进行物业管理,建立健全维护管理制度和工程维修档案,确保工程、设备处于良好状态。

**第三十三条** 政府投资建设的人防工程维护管理费,从收取的平战结合收入中列支,纳入部门预算管理。

结建式地下工程物业服务费由地下工程所有权人负责承担,所有权人与实际使用人不一致的,由所有权人委托实际使用人承担地下空间维护管理责任。

**第三十四条** 政府依法征收、征用地下工程,地下工程所有人应予积极配合。

因国防、人民防空、防灾减灾、应急处置、指挥通信等城市安全

防护设施建设的需要,地下建设用地使用权人和地下建筑物产权人应当依法提供便利,并不得损坏相关设施。

**第三十五条** 地下工程所有人、使用人或物业管理单位应当依法建立健全地下工程的各项应急预案和使用安全责任制,采取可行的措施,防范发生火灾、水灾、爆炸及危害人身健康的各种污染。

## 第七章 法律责任

**第三十六条** 地下空间开发利用过程中对建筑物、已经依法设立的用益物权等造成妨碍或者实际损害的,应当依法承担相应的民事责任。

**第三十七条** 违反相关法律、法规、规章和本办法规定开发利用地下空间的,由相关职能部门按照各自职责依法查处。侮辱、殴打行政执法人员或者阻碍行政执法人员依法执行公务的,由公安机关依照《治安管理处罚法》的规定予以处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第三十八条** 各相关职能部门及其工作人员在地下空间开发利用管理工作中,存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违规行为的,由相关部门依法给予政务处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第八章 附 则

**第三十九条** 本办法由市住建、自然资源和规划、城管等部门依据各自职责负责解释。

**第四十条** 本办法实施前已建成使用的地下建设用地使用权,由相关部门另行制定管理办法。

**第四十一条** 法律、法规、规章对国防、人民防空、防灾减灾、文物保护、矿产资源等情形的地下空间开发利用另有规定的,从其规定。

**第四十二条** 各县(市)地下空间的开发利用管理可参照本办法执行。

**第四十三条** 本办法自印发之日起施行,有效期5年。此前发布的有关市区城市地下空间开发利用管理办法,与本办法不一致的,按照本办法执行。本办法施行过程中,国家和省出台新规定的,从其规定。

抄送：市委各部门，襄阳军分区，各人民团体。  
市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

襄阳市人民政府办公室

2021年4月19日印发

# 襄阳市人民政府文件

襄政发〔2020〕6号

## 襄阳市人民政府

### 关于襄阳市市区既有住宅增设电梯的指导意见

各城区人民政府、开发区管委会，市政府各部门：

为改善人民群众居住条件，提高宜居水平，方便居民生活，适应经济社会发展和人口老龄化的需求，根据《民法典》《物业管理条例》等有关法律法规和相关规定，结合我市实际，对我市市区范围内既有住宅增设电梯提出以下指导意见：

#### 一、实施原则

既有住宅增设电梯应当遵循“业主自愿、利益协调、安全可靠”的原则，在满足城乡规划、结构安全、消防安全等要求的前提下，兼顾城市景观要求，尽可能减少对既有住宅内部功能和外部环

境的不利影响。

## 二、适用范围

同时满足下列条件,可纳入既有住宅增设电梯适用范围:

1.既有住宅应为具有合法权属证明的4层及4层以上(不含地下室)多业主无电梯住宅,且增设电梯用地在原产权建设用地红线范围内;

2.应符合现行城乡规划、建筑设计、消防、抗震和结构安全等相关规范和标准;

3.既有住宅未列入房屋征收范围和计划,不属于城市近期规划改建范围。

## 三、实施条件

实施既有住宅增设电梯应当经本单元(栋)专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。既有住宅或所在用地属于单位产权的还须经产权单位书面同意。加装电梯拟占用业主专有部分的,还应当征得该专有部分业主的书面同意。

2021年1月1日《民法典》正式施行之后,实施既有住宅增设电梯应当经本单元(栋)专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决,经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。

## 四、实施主体

本栋或本单元同意增设电梯的业主作为增设电梯的实施主体,具体负责协调工程报建、设备采购、组织实施和维护管理等相关工作。实施主体也可以书面授权委托 1-2 名业主代表(或原房地产开发企业、或物业服务企业、或原房改房售房单位、或具备相应资质的电梯施工安装企业等,以下统称为实施主体)代为承担上述工作。实施主体可以向原售房单位(或物业服务企业、或社区居委会)提出组织协调申请,相关单位接到申请后应当积极组织协调,推动既有住宅增设电梯工作。

## 五、资金筹集

既有住宅增设电梯所需要的资金,可以按照以下方式筹集:

1.根据所在楼层等因素,由本单元(栋)同意增设电梯的业主按照一定的分摊比例共同出资,具体分摊比例由共同出资的业主协商确定;

2.业主可按规定申请使用住宅专项维修资金;

3.业主可按规定提取住房公积金;

4.财政补助资金。按照本意见或襄政发〔2018〕21 号文件规定增设电梯,电梯完成安装且办理竣工验收手续并正常投入使用后,财政按照每部电梯 10 万元的标准予以补贴。具体补贴办法由市财政局会同相关部门制定。补贴资金应当优先用于增设电梯的日常运行维护管理;

5.社会投资等其他资金来源。

## 六、实施程序

### (一) 增设电梯可行性分析

增设电梯的申请,由实施主体向所在街道办事处提出。街道办事处收到申请后报所在城区、开发区住建部门(以下简称区住建部门),由区住建部门牵头组织自然资源和规划、市场监管、城管、民防、应急、消防等相关部门及给水、排水、燃气、电力、通信、供热等相关管线单位开展现场踏勘,于10个工作日内出具增设电梯可行性分析意见,书面告知申请人。

### (二) 签订协议

本单元(栋)同意增设电梯的业主应当就以下事项达成书面协议:

- 1.确定对电梯使用进行管理的责任人,即电梯的使用单位(未确定的,本单元(栋)同意增设电梯的业主为电梯的使用单位);
- 2.增设电梯工程(包括电梯采购、检测)费用筹集和分摊方案;
- 3.增设电梯运行维修费用(包括电费、维修保养费、更新费、管理费等)筹集和分摊方案。

### (三) 规划方案编制

实施主体应当委托具有相应资质的设计机构,按照《襄阳市区既有住宅增设电梯及连廊尺寸的技术规定》及建设工程相关技术规范要求,编制增设电梯规划方案。临江、临城市主干道等城市重要节点的加装电梯工程,规划方案应考虑对城市景观的影响。

### (四) 规划方案联合审查

既有住宅增设电梯,实行一个部门受理,多部门联合审查的方

式进行。

实施主体应持符合加装条件的相关书面申请(委托他人代理的,还需提供代理人身份证明和授权委托书)、实施主体的不动产权证(房产证)和身份证复印件(不动产权证与身份证一致)、有增设电梯需求的业主达成的书面协议、增设电梯可行性分析意见、有相应资质的设计单位出具的增设电梯规划方案等资料向城区住建部门提出。

区住建部门收到申请后应当在 15 个工作日内组织自然资源和规划、市场监管、城管、民防、应急、消防等相关部门及电力、给水、排水、燃气、通信、供热等相关管线单位召开联席会议,对增设电梯规划方案进行联合审查。经审查符合要求的,区住建部门出具同意增设电梯的联合审查意见。

增设电梯涉及管线移位及配套设施改造的,根据联合审查意见,相关管线单位应开辟绿色通道,优先予以办理。区住建部门及相关管线业务主管部门应当积极协调解决问题。

#### (五)规划方案公示

既有住宅增设电梯的书面协议、规划方案、联合审查意见等内容,由实施主体负责公示。公示应在小区物业管理区域、小区主要出入口、增设电梯的本栋住宅和本单元的出入口等醒目位置进行,方便相关利害关系人知晓,公示期不少于 7 个工作日。

公示期间,对公示内容有异议的,实施主体可以和有异议的利害关系人协商解决。协商无法达成一致意见的,实施主体或有异

议的利害关系人可以向加装电梯所在地街道办事处或房产物业纠纷人民调解委员会提出调解申请。街道办事处或房产物业纠纷人民调解委员会应当在收到调解申请之日起 15 个工作日内组织调解。调解可以邀请原房地产开发企业、房改房售房单位、物业服务企业或业主委员会参加。

#### (六) 施工图设计审查

经规划方案审查和公示可以增设电梯的,实施主体应当委托具有相应资质的设计单位进行施工图设计,施工图设计文件需经有资质的专业图审机构审查合格后,方可组织施工。

#### (七) 施工许可及验收

施工前,实施主体应委托具有相应资质的施工单位和监理单位进行施工和工程监理,并到区行政审批部门办理施工许可手续。施工及监理单位应当将本单位情况及拟施工的时间、地点和内容书面告知区住建部门和市场监管部门,同时向特种设备检验检测机构申报监督检验。区住建部门和市场监管部门依据职责加强电梯安装施工过程中的施工管理和安全监管。施工应按照经审查合格的施工图,在满足实施要求的前提下组织。施工单位应当遵守物业小区及施工现场的安全生产要求,落实现场管理和安全防护措施。

既有住宅增设电梯工程竣工后,实施主体应组织设计、施工、监理单位及电梯企业对项目进行竣工验收,并向区住建部门申请办理竣工验收备案手续,向市城建档案馆移交工程竣工资料。

#### (八) 办理特种设备使用登记

电梯使用单位应在电梯投入使用前 30 日内向市场监管部门申报办理特种设备使用登记,取得使用登记证书。

### 七、管理维护

实施主体可以委托小区物业服务企业对完成增设的电梯进行运行管理,并由物业服务企业与有资质的电梯维修保养单位签订电梯日常维护保养合同,对电梯进行日常维护保养。实施主体也可以直接委托有资质的电梯维修保养单位对电梯进行运行管理和日常维护保养。电梯日常维修保养费用由使用电梯的全体业主共同承担。

电梯运行的管理维护单位应按相关规定定期向特种设备检验检测机构提出检验申请。

### 八、产权界定

既有住宅增设的电梯仅作为原住宅建筑垂直交通系统的补充,增设电梯后新增面积为增设范围内出资的全体业主共有,不计算容积率,不办理不动产登记手续。增设电梯业主相关不动产权发生转移时,受让人自该不动产权转移登记之日起,享有和履行原改造协议约定的权利和义务。

如遇房屋征收,增设电梯的补偿款为工程总造价扣除财政补贴后的剩余部分,并按照增设电梯时各出资人的出资比例进行分配。

### 九、职责分工

住建、自然资源和规划、城管、市场监管、民防、应急、消防等相关行政主管部门应当坚持简化便民原则,按照各自职责分工做好相关工作。街道办事处要高度重视,主动作为,充分发挥属地情况熟悉优势,积极做好宣传和纠纷调解工作。原房地产开发企业、原房改房售房单位、物业服务企业等应积极主动参与矛盾调解工作。

## 十、监督管理

街道办事处、居民委员会、物业服务企业应按照襄阳市防控和查处违法建设的相关规定履行日常巡查、监管及上报职责,及时向相关管理部门报告巡查发现的问题。对违反规定擅自增设电梯的,由城管执法部门依法依规查处;对超出用地范围建设,涉及非法占地的,由自然资源和规划部门依法查处;对未按施工图施工建设的,由住建部门依法查处;对加装过程中影响消防安全的,由消防部门依法查处;对违反《特种设备安全法》规定施工的,由市场监管部门依法查处;对阻挠、破坏已取得审查同意文件的施工行为的,由公安机关按照《治安管理处罚法》依法处理,构成犯罪的,依法追究刑事责任。其他违法行为,法律法规有规定的按照相关法律法规依法处理。

住建、自然资源和规划、城管、市场监管等部门应按照各自职责履行监管责任,对指导意见实施之前已经开始加装电梯工程或已实施完毕的加装电梯工程进行联合检查,发现不符合《特种设备安全法》等法律法规规定的,依法予以处理。

本指导意见自印发之日起实施,有效期五年。我市原有规定

与本指导意见不一致的,以本指导意见为准。各县(市)可参照执行。



襄阳市物业管理协会

抄送：市委各部门，襄阳军分区，各人民团体。  
市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

襄阳市人民政府办公室

2020年10月13日印发

# 襄阳市人民政府办公室文件

襄政办发〔2022〕44号

## 市人民政府办公室 关于印发襄阳市物业服务和管理办法的通知

各县(市、区)人民政府、开发区管委会,市直有关部门:

《襄阳市物业服务和管理办法》已经市人民政府同意,现印发给你们,请结合工作实际,认真贯彻执行。



# 襄阳市物业服务和管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为构建党建引领社区治理框架下的物业服务和管理体系,建设和谐宜居社区,规范物业服务和管理活动,维护业主、物业服务人和其他物业管理相关主体的合法权益,保障物业依法、安全、合理使用,改善人民群众的生活和工作环境,根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》和《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规,结合本市实际,制定本办法。

**第二条** 本市市区内的住宅物业服务和管理活动及其相关监督管理适用本办法。

本办法所称物业服务,是指业主自行或者通过选聘物业服务人等形式,对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理,维护物业区域内环境卫生和相关秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

**第三条** 物业服务和管理纳入社区治理体系,充分运用决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享的“五共”理念,建立健全社区党组织领导下居(村)民委员会、业主委员会、物业服务人三方联动的治理格局。推动在物业服务企业、业主委员会中建立党组织。

**第四条** 市住房和城乡建设局负责本市物业服务活动的管理

工作,依法履行下列职责:制定本市物业服务和管理相关政策并组织实施;指导和监督县级住房和城乡建设主管部门开展物业服务活动的管理工作;建立全市统一的物业服务和管理信用信息系统,实行行业信用管理;指导行业协会制定和实施自律性规范;实施物业服务和管理方面的其他职能职责。

区住房和城乡建设主管部门负责辖区内物业服务活动的管理工作,依法履行下列职责:贯彻执行物业管理相关政策和制度;对辖区内物业服务企业和从业人员进行监督管理;指导、监督辖区内住宅专项维修资金的续筹、管理和使用;组织对辖区内社区环境和物业管理委员会、业主委员会开展培训;指导街道办事处、乡镇人民政府对辖区内物业服务和管理活动进行监督管理;落实物业服务和管理方面的其他职能职责。

发改、公安、民政、财政、自然资源和规划、生态环境、城管执法、市场监管、民防等相关主管部门,按照各自职责,负责物业服务和管理活动的相关监督管理工作,建立违法行为投诉、处理和回复制度,并在物业区域内显著位置公布联系方式,依法及时处理物业区域内的违法行为。

**第五条** 各城区人民政府、开发区管委会应当加强对物业管理的领导,建立综合协调和保障机制,纳入对街道办事处、乡镇人民政府的考核内容。

街道办事处、乡镇人民政府对辖区内物业服务和管理活动进行监督管理,并应当在同级党组织领导和民政部门指导监督下,依

法组织和指导本辖区内的业主成立业主大会、选举业主委员会,监督业主大会、业主委员会依法履行职责,协调物业服务与社区管理、社区服务的关系,调解物业服务纠纷;居(村)民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府做好与物业服务有关的工作。

街道办事处、乡镇人民政府指导社区居民委员会下设环境和物业管理委员会,负责督促业主委员会(小区物业自管组织)、物业服务企业和其他管理人履行职责,调解物业服务和管理纠纷。

**第六条** 本市实行物业服务联席会议制度。

联席会议由街道办事处、乡镇人民政府负责组织召集,住建、公安、民政、自然资源和规划、生态环境、城管执法、市场监管等相关行政主管部门和居(村)民委员会、业主委员会、物业服务人、专营单位等各方代表参加,协调解决物业服务和管理活动中的重难点问题。

**第七条** 市物业管理协会应当加强行业自律管理,制定物业服务规范和等级标准,建立和完善物业服务企业及其从业人员的自律制度,提高物业服务水平。

## 第二章 前期物业管理

**第八条** 物业管理区域的划分,应当遵循规划优先、功能完善、资源共享、便民利民的原则。

本市划分物业管理区域按下列方法执行:

(一)建设单位应当根据建设项目用地规划许可证确定的红

线图,结合物业的共用设施设备、社区建设等因素划分物业区域。一个项目视为一个物业管理区域;但规模过大、划分为一个物业管理区域不便于管理的,可以划分为不同的物业区域;

(二)分期建设项目或两个以上单位开发建设且相邻的住宅项目,其配套设施设备共用的,可划分为一个物业管理区域;

(三)已建成、共用设施设备比较齐全、相对集中的住宅区,划分为一个物业管理区域。

**第九条** 建设单位应在办理《商品房预售许可证》或现房销售前,持自然资源和规划部门批准的建设工程设计方案总平面图,向物业所在地区住房和城乡建设主管部门(以下简称“所在地住建部门”)提出划分物业管理区域的备案申请。

建设单位应当将确定的物业管理区域向物业买受人明示。

一个物业管理区域应当由一个物业服务人实施物业服务和管理。

**第十条** 住宅物业的建设单位在业主、业主大会首次选聘物业服务企业前,应当采取招标投标方式公开选聘前期物业服务企业。投标人少于三个或者住宅面积不超过三万平方米的,经住房和城乡建设主管部门批准,可以采取协议方式选聘前期物业服务企业。

建设单位应当与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同,并报所在地住建部门备案。前期物业服务合同示范文本由市住房和城乡建设主管部门会同市市场监督管理部门拟定。

前期物业服务合同可以约定期限。但是,期限未满、业主委员

会与物业服务人签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

建设单位应当在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示,并予以说明。物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时,应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。临时管理规约示范文本由市住房和城乡建设主管部门拟定。

**第十一条** 新建住宅的建设单位应当按照下列要求在物业区域内配置物业服务用房:

(一)不低于总建筑面积千分之二,且最少不低于一百平方米。业主委员会办公用房从物业服务用房中安排,其面积不低于二十平方米;

(二)应当具备通水、通电、通信、采光、通风等基本使用功能和办公条件,配置独立合格的水、电等计量装置;

(三)物业服务用房属于全体业主共有,任何单位和个人不得分割、转让、抵押,也不得擅自变更用途。

**第十二条** 建设单位应当在物业交付十五日前,与选聘的前期物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作,按照国家规定移交承接查验资料。承接查验后,双方应当签订物业承接查验协议,作为前期物业服务合同的补充协议。

前期物业服务企业应当自物业承接查验完成之日起三十日内,向所在地住建部门备案下列资料:

(一)前期物业服务合同;

- (二) 物业承接查验协议；
- (三) 建设单位移交资料清单；
- (四) 查验、交接记录；
- (五) 其他与承接查验有关的资料。

物业承接查验档案属于全体业主所有,业主有权免费查询。前期物业服务企业应当在业主大会成立之日起十日内,向业主委员会移交物业承接查验档案。

### 第三章 业主及业主大会

**第十三条** 房屋所有权人为业主,物业的承租人和其他实际使用物业的非业主为物业使用人。业主可以依法委托物业使用人行使业主权利、履行业主义务。委托应当以书面形式提交业主委员会。

**第十四条** 一个物业管理区域成立一个业主大会,业主大会由物业管理区域内全体业主组成。同一物业管理区域内,交付的房屋专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之五十或者交付房屋套数达到总套数百分之五十或者自首位业主入住之日起满两年且已入住户数比例达百分之二十的,应当召开首次业主大会会议,选举产生业主委员会。

业主总人数较少且经全体业主一致同意,决定不成立业主大会的,由全体业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。

**第十五条** 符合本办法第十四条规定的,建设单位应当向所

在地住建部门提出召开首次业主大会会议的书面报告,业主也可以提出书面报告,所在地住建部门应当书面通知街道办事处、乡镇人民政府。

街道办事处、乡镇人民政府应当自收到通知之日起三十日内,组织成立业主大会会议筹备组,并自筹备组成立之日起六十日内组织召开首次业主大会会议。

**第十六条** 业主大会会议分为定期会议和临时会议,由业主委员会按照法律、法规和《业主大会议事规则》的规定组织召开。下列事项由业主共同决定:

- (一)制定和修改业主大会议事规则;
- (二)制定和修改管理规约;
- (三)选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
- (四)选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人;
- (五)使用建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六)筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
- (七)改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八)改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;
- (九)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

**第十七条** 业主大会决定本办法第十六条规定的事项,应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定其中第六项至第八项规定的事项,应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四

分之三以上的业主同意。决定其他事项,应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

**第十八条** 业主委员会由业主大会选举产生,依法履行法律、法规规定的职责和业主大会赋予的职责,并接受业主大会的监督。业主委员会委员名单应当在物业区域内显著位置公告,委员中党员比例一般应不低于50%,主任一般由党员担任。

鼓励符合条件的居(村)民委员会成员、社区党组织成员、党代表、人大代表、政协委员依法参选业主委员会成员。落实“双向进入、交叉任职”,健全“三方联动、多元共治”格局。

**第十九条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,持下列文件向所在地住建部门和街道办事处、乡镇人民政府办理备案,并告知属地社区居委会:

(一)业主委员会选举情况和业主委员会成员的基本情况;

(二)业主大会议事规则、管理规约、业主委员会工作规则;

备案内容发生变更的,业主委员会应当自变更之日起三十日内,将变更内容书面报告备案部门。

**第二十条** 业主委员会是业主大会的执行机构,履行下列职责:

(一)执行业主大会的决定和决议;

(二)召集业主大会会议,定期向业主大会报告工作,并在物业区域内显著位置公布书面报告,接受业主询问;

(三)根据业主大会决定,代表业主与业主大会选聘或者续聘

的物业服务人签订物业服务合同；

(四)及时了解业主、物业使用人的意见和建议,监督物业服务人履行物业服务合同,协调处理物业服务活动中的相关问题,维护业主合法权益；

(五)督促业主、物业使用人遵守业主公约或者管理规约,调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(六)组织、监督住宅专项维修资金的筹集和使用；

(七)拟定共有部分经营方案和共有资金使用和管理办法并提请业主共同决定。业主大会可根据法律法规规定,通过议事规则和管理规约约定,授权业主委员会行使一定额度内业主共有部分经营收益支出决策权力,并公布经营所得收益和支出情况；

(八)配合街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会、公安机关等做好物业区域内的社会治安、社区建设和公益宣传等工作；

(九)法律法规、业主公约和管理规约规定的其他职责。

业主委员会会议应当有过半数的委员出席,作出的决定应当经全体委员过半数同意。

业主大会或者业主委员会的决定,对业主具有法律约束力。业主委员会作出违反法律法规和议事规则、管理规约的决定,街道应当责令限期整改,拒不整改的依法依规撤销其决定,并公告业主。

鼓励有条件的住宅小区业主委员会聘请专职执行秘书,其工作职责和薪酬标准,在业主大会议事规则中约定。

**第二十一条** 业主委员会应当自任期届满之日起十日内,将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物,移交新一届业主委员会。

业主委员会委员职务在任期内终止的,应当在终止之日起三日内向业主委员会移交由其保管的前款所列文件资料及财物。

**第二十二条** 业主大会可以采用招标投标方式确定候选物业服务人,候选物业服务人确定后,提请业主大会会议表决,表决通过后由业主委员会与其签定物业服务合同。

物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准及调整办法、收费方式、双方权利义务、物业服务用房、住宅专项维修资金的管理与使用、共用部位和共用设施设备的管理与使用、合同期限、物业服务企业的退出、资料的移交、违约责任等内容进行约定。

物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十五日内,将物业服务合同报所在地住建部门备案。

#### 第四章 物业服务

**第二十三条** 从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格和相应的专业技术人员,具备为业主提供专业服务的能力。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内,将物业服务合同报服务项目所在地住建部门备案。

**第二十四条** 物业服务企业在物业服务活动中应当履行下列

义务：

(一)按照物业服务合同、国家有关物业服务的规范提供物业服务；

(二)在业主、物业使用人使用物业前，将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定书面告知业主、物业使用人；

(三)落实安防人员、设施及安保措施，确保安防监控设施正常运转，按照法律、法规规定和物业服务合同约定做好物业区域内的安全防范工作；

(四)维护物业区域环境卫生，落实生活垃圾分类投放管理责任人责任，引导业主进行垃圾分类处理；

(五)定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护，按照物业服务合同约定组织维修；

(六)做好物业维修、养护、更新及其费用收支的各项记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主提供免费查询服务；

(七)实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件；

(八)听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；

(九)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费用、不配合管理等

理由,减少服务内容,降低服务质量,中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热,以及实施损害业主合法权益的其他行为。

物业服务企业应当向住房和城乡建设主管部门定期报送信用档案信息、统计报表等资料。

**第二十五条** 物业服务企业应当将下列信息在物业区域内显著位置公示:

(一)物业服务企业的项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话;

(二)物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等;

(三)电梯、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等;

(四)业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况、住宅专项维修资金使用情况,物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况;

(五)物业区域内停车位、车库的销售、出租、分配以及使用情况;

(六)其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的,物业服务企业应当答复。

**第二十六条** 本市实行物业管理纠纷人民调解员参与调解制度。

街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会设专兼职人民调解员,并在社区内予以公布。下列纠纷可由人民调解员依法进行调解:

- (一) 业主与物业服务人之间因物业服务和管理引起的纠纷;
- (二) 业主与业主之间的邻里纠纷以及因物业维修而产生的纠纷;
- (三) 业主个人需要调解物业服务和管理中出现的其他纠纷。

**第二十七条** 本市实行物业服务和管理重大事件报告制度。

物业管理区域内发生下列情况之一的,物业服务企业应当及时采取合理措施并向所在地住建部门和相应行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会和专营单位报告:

- (一) 发生火灾、水患、爆炸、自然灾害等造成人身伤亡或者危及建筑物安全的;
- (二) 建筑物及其附属设施设备发生安全隐患,且依靠自身能力难以排除,可能危及业主、物业使用人及建筑物安全的;
- (三) 物业服务人员拟集体撤离物业管理区域,造成物业服务中断,严重影响业主和物业使用人正常生活的;
- (四) 发生群体性的事件;
- (五) 发生业主、物业使用人重大伤亡事件;
- (六) 其他严重影响业主、物业使用人正常生活的事件。

物业服务企业应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施,积极配合开展相关工作。

**第二十八条** 住宅前期物业服务收费实行政府定价,收费标准由价格主管部门会同同级住建主管部门制定并公布基准价及浮动幅度,建立动态调整机制。住宅前期物业服务以外的价格由市场竞争形成,实行市场调节价,物业服务企业不得擅自调整约定的收费标准。物业行业协会要监测并定期公布物业服务成本信息和计价规则,供业主和物业服务企业协商物业费时参考。引导业主与物业服务企业通过合同约定物业服务价格调整方式。

前期物业服务合同生效之日至物业交付之日的前期物业服务费用,由建设单位承担;物业交付之日后的前期物业服务费用,由业主承担。

**第二十九条** 住宅物业区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位,应当负责分户终端计量装置或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新,并承担相关费用。法律、法规另有规定的,从其规定。

已经移交给专业经营单位维护管理的设施设备,其维修、养护、更新等费用,不得从物业服务费中列支。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时,业主应当配合。

**第三十条** 对于原有老旧小区、零散社区住宅及暂时难以实行专业化物业服务和管理区域,各辖区政府应采取专业化物业服务为主、“党建+业主”自管为辅、单位管理过渡、社区保障性管理的多元管理模式实施物业服务和管理,促进高质量物业服

务管理全覆盖。

有条件的,应合理规划建设“红色驿站”,满足群众多样化需求。

## 第五章 物业的使用与维护

**第三十一条** 业主和物业使用人使用物业,应当遵守法律、法规、规章的规定,在供水、排水、通风、采光、通行、维修、装饰装修、环境卫生保护等方面,按照有利于物业安全使用、外观整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则,处理相邻关系。

物业服务人对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护时,相关业主和物业使用人应当给予配合。

相关行业监管工作人员公务巡查、社区居委会进行人口、综合治理等宣传监管工作,以及相关专营单位对相关设施设备检查维修,需要进入住宅小区时,物业服务人应予积极配合,并提供便利条件。

**第三十二条** 物业区域内禁止下列行为:

(一)损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置,超荷载存放物品;

(二)将没有防水功能的房间或者阳台改为卫生间、厨房,或者将卫生间改在下层住户的客厅、厨房、卧室、书房的上方;

(三)违法建设建筑物、构筑物,破坏、擅自改变房屋外貌或者擅自改变架空层、设备层等共用部位、共用设施设备规划用途;

(四)擅自占用、挖掘物业区域内道路、场地,损毁树木、绿地;

(五)违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品,擅自占压、迁移燃气管道,损坏或者擅自停用公共消防设施和器材,妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通;

(六)随意弃置垃圾、排放污水、高空抛物或者露天焚烧杂物,制造超过规定标准的噪声、振动、光源等;

(七)擅自架设电线、电缆,在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画,在楼道等业主共用部位堆放物品;

(八)违反规定停放车辆;

(九)违反规定出租房屋;

(十)违反规定饲养动物或者种植植物;

(十一)法律法规、业主公约和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为的,物业服务人应当及时劝阻、制止,并向业主委员会和所在地公安、自然资源和规划、生态环境、住建、城管执法、市场监管、消防救援等有关行政主管部门和街道综合执法、乡镇相关执法部门报告,有关部门应当依法处理。

**第三十三条** 业主、物业使用人对房屋进行装饰装修前,应当事先告知物业服务人,并与物业服务人签订装饰装修服务协议。协议应当包括装饰装修工程的禁止行为、允许施工时间、废弃物的清运与处置、立面设施及防盗窗的安装要求、注意事项等内容及其他需要约定的事项。

业主、物业使用人对房屋进行装饰装修时,应当遵守国家有关

规定。按照规定需报有关部门批准的,应当依法按程序办理。

物业服务人对房屋装饰装修活动进行检(巡)查时,业主应当予以配合。物业服务人应为业主装饰装修提供必要的便利条件,不得违法收取任何费用。

**第三十四条** 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入,在扣除合理成本之后属于业主共有。合法利用物业共用部位、共用设施设备从事经营活动的,不得影响房屋及共用部位、共用设施设备的安全和正常使用,并依法经业主共同决定。利用业主的共有部分产生的收入,主要用于补充专项维修资金、改善共用设施设备,也可以按照业主大会的决定使用。

**第三十五条** 住宅小区建筑区划内,规划用于停放汽车的车位、车库的归属,由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定,规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位,属于业主共有。

**第三十六条** 住宅物业、住宅物业区域内的非住宅物业或者与单幢住宅结构相连的非住宅物业的业主,应当交存住宅专项维修资金。未按本办法规定交存首期住宅专项维修资金的,开发建设单位不得将房屋交付购买人。

**第三十七条** 物业保修期满后,发生下列危及房屋安全和人身财产安全等紧急情况时,物业服务企业、业主委员会、居(村)民

委员会应当先行采取应急措施,并向所在地住建部门提出使用住宅专项维修资金的申请:

- (一)屋面、外墙渗漏的;
- (二)电梯故障的;
- (三)消防设施故障的;
- (四)公共护栏(围)破损严重的;
- (五)楼体外立面有脱落危险的;
- (六)共用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的;
- (七)危及房屋安全和人身财产安全的其他情形。

住房和城乡建设主管部门收到维修申请后,应当即时核准并拨付住宅专项维修资金。

## 第六章 法律责任

**第三十八条** 业主、业主委员会、物业服务人、建设单位之间因物业管理发生争议的,可以自行协商解决;不能自行协调解决的,可以向街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会申请调解,也可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的,受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

业主委员会资格终止,拒不移交所保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物的,街道办事处、乡镇人民政府应当督促其移交,公安机关应当依法协助。

**第三十九条** 建设单位有未通过招标投标方式或者未经批准擅自采用协议方式选聘前期物业服务企业的,在物业保修期内未按照规定履行保修责任等行为的;专业经营单位有未按照规定接收专业经营设施设备或者未按照规定对专业经营设施设备进行维修、养护、更新等行为的;物业服务人存在中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热以及实施损害业主合法权益的其他行为的,未按照规定在物业区域内公示有关信息等违法违规行为的,由相关主管部门依据《湖北省物业服务和管理条例》等相关法律法规予以相应处罚。

与物业服务和管理有关的管理部门及其工作人员玩忽职守的,由其所在单位或者上级主管部门实行问责或给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第七章 附 则

**第四十条** 本办法由市住房和城乡建设局负责解释。市住房和城乡建设局会同相关部门按照国家法律、法规和本办法制定相应的实施细则。各县(市)可结合自身实际,参照执行。

**第四十一条** 本办法自2023年1月1日起施行,有效期五年。本办法施行期间,国家、省出台新规定的,从其规定。

---

抄送:市委各部门,襄阳军分区,各人民团体。  
市人大常委会办公室,市政协办公室,市法院,市检察院。

---

襄阳市人民政府办公室

2022年12月23日印发

---

# 中共襄阳市委组织部 襄阳市住房和城乡建设局

---

## 关于进一步加强党建引领 深化“三方联动、多元共治”机制的通知

各县（市、区）、开发区党（工）委，市委各部委、市级国家机关各委办局党委（党组）：

为进一步提升党建引领基层社会治理工作质效，切实补齐城市小区治理短板，根据市委相关改革要求，现就进一步深化“三方联动、多元共治”机制有关事项通知如下。

### 一、总体要求

**（一）指导思想。**坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，认真落实中央办公厅《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》和省市委全会相关工作要求，以健全党的基层组织体系为着力点，以不断满足城市居民群众对美好生活的向往为落脚点，充分发挥社区党组织在社区治理中的领导作用和社区居委会、业委会、物业服务企业的主体作用，统筹居民群众和多方社会力量，着力构建共建共治共享的基层社会治理新格局，不断提升基层治

---

理体系和治理能力现代化水平。

## （二）工作原则

1. **坚持围绕中心、服务大局。**通过“三方联动、多元共治”机制有效运行，助力文明城市创建、爱国卫生运动等中心工作，积极营造和谐稳定氛围，推动全市经济社会发展。

2. **坚持党建引领、力量聚合。**将党的领导贯穿工作各环节、全过程，通过基层党组织和党员干部作用的有效发挥，引领各方主体共同参与基层治理，加强协同联动，形成工作合力。

3. **坚持激活主体、自治自管。**树牢以人民为中心的发展思想，充分尊重人民群众的主体地位，通过社区党组织的监督指导，引导人民群众有序参与小区治理，不断提升自治能力，形成民事民管、民事民议、民事民办的基层治理格局。

4. **坚持实事求是、分类施策。**尊重基层首创精神，在强化指导、精准施策的基础上，鼓励基层结合实际、分层分类推动，提升工作实效。

## 二、夯实工作基础

（一）**健全组织体系。**社区党组织要加强对小区（网格）、驻区单位等各类党组织的统筹领导，加强对城市新兴领域各类组织的兜底管理，不断延伸和拓展基层组织体系，着力构建区域化城市基层党建新格局。深入推进“双报到”常态化工作，加强信息化建设，切实把党支部建在小区（网格）、把党小组设在楼栋（单元），实现每名党员均纳入“1+1”（党组织关系所在单位+

居住地)党支部规范管理。在条件成熟的物业服务企业,单独或联合组建党组织;对暂不具备条件的,指导建立群团组织,择优选派党建工作指导员,也可选派具备条件的“双报到”党组织书记兼任;鼓励物业服务企业招聘大学生党员、退役军人党员,切实提高党员比例,大力提升“两个覆盖”水平。

**(二)坚持民主自治。**对符合条件的小区,街道、社区要按照规定程序,依法成立业主大会,选举产生业委会,力争在2021年年底实现全覆盖;对条件暂不成熟的小区,着力推动在小区(网格)“双报到”党组织领导下成立居民自治管理委员会(以下简称自管委),代行业委会职责。依托楼栋党小组,全覆盖设立楼栋长(单元长)。街道、社区党组织要严格审核把关业委会成员人选,推动业主中的党员,尤其是“双报到”党员通过法定程序成为业委会(自管委)成员,鼓励业主中的党员经依法选举担任业委会主任。有条件的地方,业委会成员中党员比例应不低于50%。要推动符合条件的社区党组织书记或成员合规担任基层群众性自治组织负责人或成员。

**(三)做优物业服务。**新建(在建)商品房住宅小区全面推行市场化、专业化的物业管理等级服务;对由居民自行管理的小区,社区结合实际推行“党建+自管”模式,引导居民建立自管团队,实行物业自管;对规模较小、资源有限、管理难度大的小区,实行保障性管理,由街道和社区提供应急维修、清扫保洁等基本物业服务,条件成熟后,引进物业管理等级服务。鼓励街道、

社区通过组建物业服务实体、小区连片引入物业管理、成熟物业兼并管理等方式对无物业服务小区提供保障；推动符合条件的社区“两委”班子成员、“双报到”党组织书记、小区业委会（自管委）负责人兼任物业服务质量监督员，力争通过三年努力，实现物业服务全覆盖。

### 三、健全工作机制

**（一）健全“三张清单”机制。**街道、社区党组织要指导“双报到”党组织和小区业委会（自管委）完善“三张清单”机制，着力拓宽信息渠道，全面收集居民群众对小区治理的意见诉求、物业服务企业反映的矛盾分歧事项及信访、政务热线等其他渠道转办的诉求事项，分门别类做好汇总梳理，让“需求清单”更精准；要切实掌握报到党员特长，全面摸清社区居民的兴趣和需求，引导居民自治自管，让“资源清单”更多元；要依托社区志愿服务项目库，明确小区治理服务项目，坚持动态调整、实时更新、销号管理，让“服务清单”更有效，以精准化、个性化服务，不断提升居民群众满意度。

**（二）健全分层议事机制。**坚持“家事不出小区、小事不出社区、大事不出街道”，分层分类开展协商议事、联动联办。能够直接解决的问题诉求，由社区党组织交由相应责任主体具体解决；需要协商解决的，由社区居委会召集业委会成员、业主代表、物业服务企业负责人等，召开“三方联动”议事会，推动问题协商化解；对于小区层面难以解决的问题，要及时提交街道“大工

委”、社区“大党委”，召开联席会议集中商议解决。

**（三）健全力量下沉机制。**建立街道、社区党员干部包联网格制度，推动街道、社区“两委”成员全覆盖包保联系辖区小区（网格），定期下沉一线走访群众、收集民意，协助解决基层治理难题。社区实行“两委”成员带班和其他社区工作者值班制度，除保障党群服务中心正常运转所需人员外，其他人员全部下沉网格（小区），一线服务居民群众。结合社区综合服务设施建设，建立“双报到”党员到“红色驿站”值守服务制度，进一步建强服务阵地，充实下沉力量，优化下沉服务。

**（四）健全社会参与机制。**健全社会组织、志愿者队伍参与社区治理机制，大力培育孵化公益性、服务性、互助性社会组织和群众活动团队，不断丰富服务供给，提升专业化服务水平。注重发挥居民公约作用，制定务实管用、操作性强的居民公约，探索采取积分制管理、张贴“红黑榜”等方式，加强对居民“履约”情况的正反激励，进一步引导居民规范社会行为、积极参与基层治理。“双报到”党员要带头亮身份、亮职责、亮承诺，示范带动、引领发动居民群众参与自治自管，以有序自治提升小区治理效能。

**（五）健全监督管理机制。**按照襄阳市《改进社区物业服务管理的实施细则》相关要求，着力完善市、区、街道（乡镇）、社区四级物业服务监管机制。街道、社区党组织要推动社区居委会全面下设环境和物业管理委员会，加强对辖区内物业服务企业

和物业管理活动的监督考评，指导业委会规范运行，提高业委会履职能力。要加强公示公开，在小区公共区域醒目位置公示公开“双报到”党员、楼栋长（单元长）及党员中心户等职责分工，公开物业服务企业服务事项、服务标准、投诉电话等基本信息，公开业委会章程制度、成员构成、决议决定等重要内容，明晰各自职责边界，加强相互监督，形成小区治理合力。

#### 四、强化工作保障

**（一）加强组织领导。**各地各部门要深刻认识深化“三方联动、多元共治”机制在推进城市基层治理中的重要作用，党委（党组）书记要带头制定工作方案、细化工作措施、加强工作指导，经常性会商“三方联动、多元共治”机制推进中遇到的问题，高标准推动各项工作落实落地。组织部门要指导基层完善党的组织体系建设，着力构建区域化党建新格局；民政部门要加强对社区居委会的监督指导，引导居委会依法履职，真正发挥作用；住建部门要做好对业委会和物业服务企业的监督管理，着力推进老旧小区改造和业委会组建工作，配合组织部门推进“红色驿站”建设；各县（市、区）、开发区要紧密结合自身实际，鼓励基层探索，尊重基层首创，创造性开展工作。

**（二）加大保障力度。**各地要加强社区综合服务设施建设，全面推广一个党群服务中心+N个功能性一线“红色驿站”的“一中心多站点”阵地体系，不断推动阵地前移、服务下沉。要充分整合社区惠民专项资金、职能部门专项资金、群团组织帮扶资金、

社会组织捐赠资金等，加大对“三方联动、多元共治”机制的经费保障力度，给予社区相应倾斜支持；依法依规保障业委会（自管委）对住宅专项维修资金和小区经营性收入的知情权和使用权，加强过程监管，确保资金使用公开透明、规范合理。

**（三）做实考核激励。**各地要加强日常督导和成效考核，将工作落实情况作为基层党建考核重要内容，作为党委（党组）书记抓基层党建述职评议必述内容，年底统一进行考核评价。要完善奖惩机制，做实物业行业“红黑榜”制度，每年评选物业服务管理示范小区、先进集体和先进个人，并将“不良物业”纳入“黑名单”管理，通过信用管理促进行业自律。

**（四）强化总结宣传。**各地要注重总结提炼基层行之有效的做法和经验，加大宣传推介力度，充分运用各类媒体信息平台，广泛宣传先进典型和有效做法，引导各方主体积极参与“三方联动、多元共治”，营造良好工作氛围。

中共襄阳市委组织部  
襄阳市住房和城乡建设局  
2020年12月22日

中共襄阳市委组织部  
襄阳市民政局  
襄阳市自然资源和规划局  
襄阳市住房和城乡建设局  
襄阳市行政审批局  
襄阳市财政局

文件

襄阳民字〔2021〕18号

关于印发《襄阳市新建居住小区配建社区  
综合服务设施用房移交多方会办工作机制》的  
通 知

各县(市、区)党委组织部、民政局、自然资源和规划局、住房和城乡建设局、行政审批局、财政局,开发区相关职能部门:

为规范新建居住小区配建社区综合服务设施用房验收交付工作,市委组织部、市民政局、市自然资源和规划局、市住房和城乡建设局、市行政审批局、市财政局联合制定了《襄阳市新建居住小区

配建社区综合服务设施用房移交多方会办工作机制》，现予以印发，请认真贯彻执行。



# 襄阳市新建居住小区配建社区 综合服务设施用房移交多方会办工作机制

**第一条** 为加强市域社会治理,规范完善新建居住小区配建社区综合服务设施用房(以下简称社区服务用房)的移交工作,根据市委市政府《关于印发〈市域社会治理补短板强弱项十大重点工程实施方案〉的通知》(襄发〔2020〕16号)、市政府办公室《关于印发〈襄阳市新建住宅小区社区综合服务设施建设和管理办法〉的通知》(襄政办发〔2018〕44号)、市政府《关于社区党员群众服务中心建设有关问题的纪要》(政府专题会议纪要2018年第131期)和《关于解决新建住宅小区社区综合服务设施移交问题的纪要》(政府专题会议纪要2019年第59期)等文件规定,结合基层实际,制定配建社区服务用房移交多方会办工作机制。

**第二条** 本工作机制适用于本市行政区域内新建住宅小区,包括商品住房项目、建成区片区改造项目、城中村改造项目、棚户区改造项目及保障性住房建设项目等新建住宅小区配建社区服务用房的移交工作。

**第三条** 根据规划需配建社区服务用房的建设项目,依据《城市居住区规划设计规范》和市政府相关规定确定配建社区服务用房建筑规模,并纳入规划条件。配建社区服务用房平面位置在具体项目规划许可时现场进行批前公示。项目所在地街道办事处

(乡镇人民政府)和社区居委会有权全程参与配建社区服务用房项目建设过程的监督。建设方擅自更改配建社区服务用房规划,降低配建社区服务用房建设标准的,所在地街道办事处(乡镇人民政府)有权提请自然资源和规划部门、住房和城乡建设部门、行政审批部门等责令限期整改,并将其不良行为纳入企业信用档案。

**第四条** 配建社区服务用房应与建设项目同步许可、同步建设、同步验收。分期开发的建设项目应将社区服务用房安排在首期许可、首期集中建设和首期办理验收手续。社区服务用房未在首次许可、建设和办理验收的,自然资源和规划部门、住房和城乡建设部门不予办理该地块建设项目的验收手续。本工作机制实施前,一个地块分多次核发建设工程规划许可证的,社区服务用房原则上应在首期办理竣工验收,如因消防、安全、人防等原因不能在首次办理联合竣工验收的,须由对应职能部门出具相关证明。

**第五条** 建设项目包含须无偿移交的社区服务用房的,建设单位应持相关资料到项目所在地民政部门,或由民政部门委托项目所在地街道办事处(乡镇人民政府),签订社区服务用房无偿移交协议后,方能申请办理项目联合竣工验收。项目所在地街道办事处(乡镇人民政府)在签订社区服务用房无偿移交协议前,应当征求自然资源和规划部门、住房和城乡建设部门对社区服务用房是否符合规划要求和建筑标准的意见。联合竣工验收中如发现社区服务用房建设面积、平面位置、功能布局与项目房屋分层平面图不一致的,整改合格后方可再次申请联合验收。

**第六条** 项目建设单位应当在取得建设项目竣工验收备案表之日起1个月内,将社区服务用房无偿移交相关社区居委会使用。在办理首次确权登记时,项目建设单位须提供社区服务用房无偿移交协议,产权登记部门将社区服务用房产权登记至项目所在地民政部门。行政审批部门要将审批进展及时通报给项目所在地民政部门,实现信息共享。

**第七条** 街道办事处(乡镇人民政府)、社区居委会不得擅自改变配建社区服务用房的使用性质,不得抵押、转让、出租、出售,配建社区服务用房的维修、改造由所在地街道办事处(乡镇人民政府)负责。民政部门会同财政部门负责统筹调配辖区内社区服务用房资源,监管资产、监督使用管理。

**第八条** 本工作机制自印发之日起施行。如遇法律、法规、规章和上级有关政策变化,以变化后的规定为准。

# 襄阳市住房和城乡建设局

## 襄阳市住房和城乡建设局 关于加强装饰装修工程质量安全管理的通知

各县（市、区）住建局、各相关单位：

为提高工程建设质量，减少生产安全事故，维护好人民群众切身利益，根据湖北省住建厅《关于加强装饰装修工程质量安全管理的通知》《关于开展擅自拆改房屋建筑承重结构专项整治行动的通知》要求，结合我市实际，现就全市装饰装修工程质量安全管理工作通知如下：

### 一、落实装饰装修工程管理责任

装饰装修工程按“属地管理、分级负责”原则，由各县（市、区）住建会同城管、街道办事处、乡镇人民政府按照《襄阳市房屋安全管理办法》要求，成立组织机构，明确职责分工，严格落实质量安全管理工作，切实消除监管盲区，确保全市装饰装修工程质量安全监管全覆盖。

（一）限额以上装饰装修工程。对工程造价100万元（不含）以上、建筑面积500平方米（不含）以上的装饰装修工程，建设单位应按照有关要求办理工程建设手续，各县（市、区）

住建局做好工程质量安全监管和市场行为监管工作。（牵头单位：各县〔市、区〕住建局；责任单位：各县〔市、区〕质量安全监督机构、建筑市场行为执法单位）。

（二）限额以下装饰装修工程。对限额以下的小型装饰装修工程，包括家庭住宅装修、小型门面房装修等，由各县（市、区）住建局加强协调沟通，推动落实属地监管责任，协调各属地政府组织城管、街道（乡镇）、社区（居委会）、物业管理服务单位具体落实工程质量安全管理工作，重点加强租赁房屋的巡查管理，做好装饰装修行为排查整治工作。各属地房屋安全管理部门加强业务指导。（牵头单位：各县〔市、区〕住建局；责任单位：街道〔乡镇〕、社区居委会、物业管理服务单位）。

## 二、限额以下装饰装修工程管理重点

（一）突出加强限额以下装饰装修工程质量管理。各监管责任单位要督促装饰装修企业加强施工现场质量管理，开工前向街道（乡镇）、社区（居委会）及物业管理服务单位申报登记，并提供设计图纸或方案。严禁擅自拆改房屋建筑主体结构和承重结构、消防设施、燃气设施，严禁超过设计标准或规范增加荷载。不得将没有防水要求的房间或阳台改为卫生间、厨房，不得将卫生间改在下层住户的客厅、厨房、卧室、书房上方，不得擅自进行改变和破坏房屋外立面等违反《建设工程质

量管理条例》《住宅室内装饰装修管理办法》和《襄阳市房屋安全管理办法》等相关法律法规的行为。监管责任单位要将装饰装修禁止行为和有关注意事项书面告知装修人和装修人委托的施工企业以及个体装饰装修从业者，加强装饰装修工程施工过程巡查和完工后复查，主要检查是否按设计图纸或方案施工，是否违反上述要求。

（二）全面加强限额以下装饰装修工程安全管理。装饰装修作业不得侵占公共空间，损害公共设施，应将现场消防、施工用电、高空作业列为安全管理重点；切割或电焊等作业要提前清理作业区域易燃物品，做好防火措施，配备灭火器等消防器材；施工临时用电应设置漏电保护器，不得私搭乱接电线；高处作业必须佩戴安全帽、系挂安全带，确认安全带系挂点牢固可靠；作业区域应封闭施工，减少扬尘、噪音污染。

（三）从严处罚装饰装修工程违法行为。各监管责任单位发现装饰装修违法行为要及时予以制止，下达停工整改告知单，并及时通知属地具有行政执法职能的部门依法处理。对于违规拆改房屋承重结构的，应责令装修人（产权人）进行第三方安全鉴定，按规范采取加固措施并恢复原状，限时整改到位；拒不修缮整改、危害公共安全的，移送公安机关依法追究其法律责任。

### 三、有关工作要求

（一）加强统筹协调。各县（市、区）住建局要做好统筹协调和宣传动员，积极争取属地政府支持，进一步加强与属地城管、街道办事处（乡镇）、社区（居委会）、物业管理服务单位的沟通联动，形成监管合力，切实提升辖区内装饰装修工程质量安全监管效能。

（二）加强工作指导。各县（市、区）住建局要加强对辖区内监管责任部门指导，针对性地组织开展装饰装修工程质量安全管理培训，普及装饰装修基本知识，提高相关人员质量安全意识和管理水平。

（三）加强社会监督。各监管责任单位要建立社会监督机制，畅通投诉举报渠道，如在小区单元门或其他醒目位置设置标志牌，公开举报电话、邮箱等，鼓励群众对违规装修的行为进行举报。要及时受理并核实单位或个人发现的违法线索，及时跟踪处理。

（四）规范行业治理。各县（市、区）执法部门要对违规拆改建筑主体结构和承重结构、消防设施、燃气设施等危害房屋安全的野蛮施工行为进行严管重罚。发现有资质装修企业违规拆改房屋承重结构行为的，该企业列入建筑市场黑名单并顶格处罚，市域内限制承接新项目，直至清出本市市场；无资质企业违规拆改房屋承重结构行为的，抄送市场监督管理局予以

通告曝光；物业管理服务单位未及时处理的，该企业列入场黑名单，顶格处罚。

襄阳市住房和城乡建设局

2023年6月12日



襄阳市物业管理协会

# 中共襄阳市物业管理行业委员会

# 襄阳市物业管理协会

---

## 关于进一步规范住宅小区物业服务事项公开公示工作的通知

各县（市、区）物业行业党委、物业行业主管部门，各物业服务企业：

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》《襄阳市物业服务和管理办法》等法律法规和政策文件，及省、市相关工作要求，现就进一步规范全市住宅小区物业服务事项公开公示工作有关要求通知如下：

### 一、进一步规范公开公示设施建设

（一）各物业服务企业，要按照美观、规范、实用的基本原则在专业化物业小区设立“三栏一箱”，即在小区主要人行出入口、业主活动场所设立物业服务基本信息公示栏、小区事务公示栏、政策法规宣传栏，在物业服务办公场所设立物业服务意见收集箱。

1. 物业服务基本信息公示栏（格式详见附件1）。主要用于公示物业服务合同或前期物业服务合同约定的服务等级、服务标准、服务内容、收费项目、收费标准、收费方式，以及项目负责人员、客户服务电话、投诉监督电话、专营单位服务电话，电梯、消防、监控安防等共用设施设备日常维保单位联系方式等。

2. 小区事务公示栏（格式详见附件1）。主要用于公示公共收益、物业服务报告、各类安全应急处置方案、小区停车管理制度，以及其他需要告知全体业主的信息。

3. 政策法规公示栏（格式详见附件2）。主要用于公示物业管理相关政策法规，梳理物业小区综合管理相关部门、单位职责分工，并在该栏长期公示，便于业主及时向相关部门和单位反映问题。尺寸采用2.4米\*1.2米为宜，可结合小区实际选择不锈钢框架式、UVPVC板式或户外车贴式等形式。

原已设置相应公开公示设施的，可在原有设施基础上，按照本通知要求进行改造、补充和完善，相关设施设置在室外的，应具备防雨防风等功能。一个物业管理区域有多个独立组团的，各独立组团应当分别设置。

（二）全面推行物业管理“一码看”。物业服务企业在“市智慧物业服务平台”（操作手册详见附件3）注册、填写或完善项目、人员、信用及相关公示信息后，将自动生成小区专属的物业管理“一码看”二维码，各物业服务企业要同步将二维码打印张贴在物业服

务基本信息公示栏相应位置和物业区域主出入口、客服中心、各单元楼栋大厅等合适位置，并及时随市物业管理平台相关信息的修改进行同步更新，便于业主了解、查询，做到小区服务信息、政策法规等内容，“码上可见”、“码上知晓”、“码上获取”。

## 二、进一步规范公开公示内容

**（一）规范公开公示物业服务基本信息。**各物业服务企业要严格落实《中华人民共和国民法典》《湖北省物业服务和管理条例》《襄阳市物业服务和管理办法》有关要求，按照统一制定的模板，结合专业化物业小区实际，规范公示物业服务基本信息，包括物业服务项目负责人基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等。物业服务基本信息应自物业服务企业入驻小区30日内在小区显著位置公开公示，并长期保持、及时更新。

物业服务企业提供特约服务的，应同时公开公示所提供服务的收费项目和收费标准。代收水、电等费用的，还应当公示收费项目、收费标准、收费依据等信息。

**（二）规范公开公示公共收益情况。**受托利用依法属于业主共同所有的场所、道路、车位、空间、设施进行经营的物业服务企业，依法向业主公开公共收益情况。每年7月公开当年1-6月收支情况，次年1月公开上一年度7-12月及全年收支情况。公示期不少于30

日并长期接受业主查询。公示内容应包括经营项目及上期结存、本期收支、期末结余等情况。

**（三）规范公开公示物业服务合同履行情况。**各物业服务企业要建立物业服务定期报告和公开制度，主动向业主全面如实公开物业服务工作情况，并向业主大会、业主委员会报告。物业服务报告应当包括物业服务费收取和支出情况、物业服务人员配置情况、设施设备运行状况和维护保养情况、环境维护和绿化养护情况、秩序维护 and 安全管理情况等。物业服务报告至少每年要公示一次，1月底前公开上年度物业服务年报，公示时间不少于30日。

### 三、相关要求

**（一）**各县（市、区）物业行业党委、物业行业主管部门要高度重视，组织工作人员了解并熟悉“市智慧物业服务平台”及相关功能模块的使用，指导督促辖区物业服务企业及时利用平台完成数据录入等工作，配合开展系统的推广宣传，认真做好相关组织、宣传和问题收集，并及时将在日常住宅小区物业服务常态化检查、信访投诉处理和其他行政部门移交联合惩戒的行政处罚决定等相关内容录入平台。

**（二）**各物业服务企业要对标对表，迅速按照要求完善服务区域“三栏一箱”设置，并指定专人开通“市智慧物业服务平台”账户，填写、完善、更新基本数据，确保“三栏一箱”设置和“一码看”相关工作的完整性、真实性、实效性。要建立完善信息公开

程序、工作档案和质疑沟通机制，公开内容、公开时间、公开渠道应通过书面文件、现场照片、工作记录表等形式存档备查，每月至少要开启一次意见收集箱，及时答复业主提出的建议。

（三）各县（市、区）物业行业党委、物业行业主管部门应当指导属地街道办事处，加强对物业服务企业落实公开公示要求的监督指导和日常巡查；持续强化部门联动，定期开展检查，检查结果应纳入物业服务企业信用评价体系，结合住宅小区物业服务项目“红黑榜”制度，加强结果运用。

市物业管理平台技术支持 QQ: 27592550、QQ 群: 61164732;  
业务咨询联系电话: 0710-3212327、3236350。

- 附件：1.物业服务基本信息公示栏；  
2.政策法规公示栏；  
3.“市智慧物业服务平台”操作手册

中共襄阳市物业管理行业委员会



襄阳市物业管理协会

2023年12月48日



附件 1





附件 3

详见附件手册

襄阳市物业管理协会

# 襄阳市发展和改革委员会 襄阳市住房和城乡建设局

## 关于进一步规范既有物业管理居民小区 增设电动汽车自用充电基础设施工作的通知

各城区发改局、住建（建设）局，高新技术产业开发区经济贸易发展局、鱼梁洲开发区文化旅游局（经济服务局）、东津新区（经开区）经济发展局，国网襄阳供电公司，市区各物业服务企业：

为加快既有物业管理居民小区增设电动汽车自用充电基础设施工作，根据《关于加快居民区电动汽车充电基础设施建设的通知》（发改能源〔2016〕1611号）和《省能源局关于印发〈湖北省新能源汽车充电基础设施建设运营管理暂行办法〉的通知》（鄂能源建设〔2021〕28号）规定，现就进一步规范既有物业管理居民小区增设电动汽车自用充电基础设施工作的有关事宜通知如下：

### 一、简化申请资料

申请人申请电动汽车自用充电基础设施用电报装手续，需提供申请人有效身份证明、固定车位不动产登记证或者网签买卖合同或者与开发企业签订的车位使用权转让协议，并出具

《居民小区电动汽车自用充电基础设施安全承诺书》（附件1）。申请人使用的车位属租赁或购买他人的，还需提供车位租赁（购买）合同和出租人同意安装电动汽车充电设施的证明。

居民小区物业服务企业不再出具同意安装电动汽车充电设施证明或者确认申请人具有固定车位产权、一年以上车位使用权登记证明。

## 二、小区安装条件

申请安装电动汽车充电设施的小区宜为供电企业“一户一表、直抄到户”的公变小区。需要安装充电设施的地下、半地下和高层汽车库应当配备火灾自动报警系统、排烟设施、自动喷水灭火系统、消防应急照明和疏散指示标志。

居民合表专变小区或充电设施接入容量受限的公变小区，鼓励业主进行用电改造后再行报装电动汽车充电设施。

## 三、用电申请

安装自用充电基础设施的，由申请人向所在区域供电营业厅提出用电报装申请。具体报装流程详见附件2。

## 四、现场勘查

供电企业受理申请后，现场勘查时，物业服务企业应当及时提供有关图纸和资料，配合供电企业指认表计安装位置（计量箱、井或间）和隐蔽电源管线走向等。供电企业需对现场进行用电及施工可行性勘察，勘察具备供电可行性条件的，供电企业应向申请人正式答复供电方案；不具备供电可行性条件的，应向申请人说明不能供电的原因。

## 五、规范施工

充电桩安装单位凭《居民小区电动汽车自用充电基础设施安全承诺书》即可进驻物业管理小区进行施工。施工期间，物业服务企业应当配合申请人开展充电设施的安装工作，安装单位应遵循相应安装规范和技术要求进行施工，施工过程中对小区共用部位、共用设施造成损坏的，应承担相关责任。充电设施工程实施完毕后，供电企业按规定时限完成装表接电工作。

本通知自下发之日起正式执行。各县（市）可结合自身实际，参照执行。

- 附件：1.居民小区电动汽车自用充电基础设施安全承诺书  
2.既有物业管理居民小区增设电动汽车自用充电基础设施报装流程

襄阳市发展和改革委员会



襄阳市住房和城乡建设局



## 附件1

# 居民小区电动汽车自用充电基础设施 安全承诺书

承诺人：                    身份证号：

本人\_\_\_\_\_购买一辆\_\_\_\_\_（品牌）新能源汽车，现需在通过（购买、租赁）方式取得车位所有权（使用权）的\_\_\_\_\_小区停车场\_\_\_\_\_号停车位安装\_\_\_\_\_式充电桩一台。为完成电动汽车充电设施安装，保障安装后使用安全及明确充电设施的安全责任，承诺如下：

一、本人为车辆、充电设施及相关线路安全责任的\*\*第一责任人。因车辆、充电设施使用或其他情况造成他人人身财产损害的，本人依法承担赔偿责任。

二、加强车辆、充电设施日常运行情况巡查，发现问题及时维修。

三、车位租赁合同到期、提前终止，或不再需要使用充电设施时，本人及时拆除充电设施。需要拆除或者迁移充电设施位置，本人依法依规办理相关手续，并安全文明施工。

四、充电设施安装或者拆除、迁移位置施工，遵守小区管理规约。

五、如相关政府部门检查发现安装充电桩不利于本小区的整体安全，或发现充电设施出现安全隐患时，充电设施立即停

止使用。

六、本承诺书一式叁份，承诺人、供电企业、物业服务人各执壹份。

承诺人（签字）：

日期：

襄阳市物业管理协会

## 附件2

# 既有物业管理居民小区增设电动汽车 自用充电基础设施报装流程

### 一、准备材料

安装自用充电基础设施的，申请人应当提供申请人有效身份证明、固定车位不动产登记证或者网签买卖合同或者与开发企业签订的车位使用权转让协议，并出具《居民小区电动汽车自用充电基础设施安全承诺书》（附件1）。申请人使用的车位属租赁或购买他人的，还需提供车位租赁（购买）合同和出租人同意安装电动汽车充电设施的证明。

### 二、用电申请

安装自用充电基础设施的，由用户向所在区域供电营业厅提出用电报装申请。

### 三、现场勘察

安装自用充电基础设施的，供电企业会同自用充电基础设施用户进行现场勘察，勘察时间不晚于受理申请后3个工作日。勘察符合安装条件的，供电企业7个工作日内对低压（一般为220伏、380伏）电力用户正式答复供电方案。居民自用充电基础设施宜接入小区公变供电，充电设施设置在建筑物内时，额定功率不得大于7千瓦。

### 四、接电确认

充电设施申请人、建设企业完成充电基础设施（充电桩）施工确认后，供电企业应当于5个工作日内完成装表接电工作。

襄阳市物业管理协会

# 襄阳市城乡生活垃圾分类工作领导小组办公室 襄阳市住房和城乡建设局

## 文件

### 市城乡生活垃圾分类工作领导小组办公室 襄阳市住房和城乡建设局 关于进一步推动物业服务企业落实生活 垃圾分类投放管理责任人制度的通知

各城区（开发区）住建局、城市管理执法局（综合执法局），  
市物业管理协会，各物业服务企业：

为贯彻落实习近平总书记关于垃圾分类工作系列重要批示指示精神，深入推进我市物业管理区域生活垃圾分类工作，提升物业小区生活垃圾减量化、资源化和无害化管理水平，打造共建共治共享和谐家园，根据《物业管理条例》《襄阳市城市生活垃

圾治理条例》和《襄阳市物业服务和管理办法》等法律法规要求，结合我市实际，现就相关工作通知如下：

**一、提高认识，严格落实物业企业管理职责。**实行物业管理的区域，物业服务企业为管理责任人，负责建立生活垃圾日常管理制度，按照规定设置生活垃圾分类收集容器，落实管理区域保洁责任，将生活垃圾分类交由符合规定的生活垃圾收集运输单位，并做好宣传、指导、监督生活垃圾分类投放工作，不断改善管理区域居住环境，提高居民生活品质，增强居民幸福感和满意度。

**二、合理设置垃圾集中投放站点。**物业服务企业应在居民小区显著位置设置垃圾分类收集点布局示意图，结合服务区域内居民户数、垃圾产生量等实际情况，规范配置生活垃圾分类收集容器（设施），原则上每300—500户设置一个生活垃圾定时分类投放点，并确保完好和整洁，摆放位置应便于投放和运输。在居民小区设置至少一处有害垃圾集中收集点，定期将有害垃圾转运至社区或区级有害垃圾集中暂存。有条件的配套建设符合“八个一”标准的生活垃圾分类投放收集点等设施（一处封闭式生活垃圾收集投放点；一套数量配比与垃圾产生量相适宜的分类收集桶；一个洗手池；一台灭蚊灯；一套除臭设施；一个摄像头；一个宣传栏；一个责任公示牌），逐步实施定时投放和撤桶并点。

**三、提升服务人员履责意识及能力。**各物业服务企业应充分认识生活垃圾分类对改善小区生活环境、推动城市绿色可持续发展的重要意义，认真落实《襄阳市城市生活垃圾治理条例》规定的垃圾分类管理责任人职责，配合各辖区政府做好住宅小区垃圾分类工作。物业服务企业要定期对垃圾分类督导人员、保洁人员进行培训，提高服务人员对生活垃圾分类基础知识和分类技能的掌握，配合做好生活垃圾分类志愿者、党员“双报到”队伍建设，营造良好的生活垃圾分类氛围。

**四、建立生活垃圾日常管理制度。**根据物业服务合同约定，生活垃圾分类纳入物业服务范围的，物业服务企业应落实管理区域内垃圾分类和保洁责任，建立完善生活垃圾分类管理台账，在承担物业管理服务的区域确定分类督导员，实施“桶边督导”，并积极配合各级城市管理、住建部门对区域内生活垃圾分类投放、收集、运输和处置进行引导、监督。

**五、规范生活垃圾收运行为。**物业服务企业应与在《生活垃圾经营性清扫收集运输企业目录》上公示的垃圾收运单位签订生活垃圾分类收集运输服务合同，遵循“日产日清”的原则，做好生活垃圾分类收集与运输的组织、监督工作，积极履行社会责任，及时制止混投和混运行为。

**六、设立建筑（装修）垃圾、大件垃圾暂存点。**物业服务企

业应按照“无废城市”建设要求，按照便民利民的原则，在小区内合理设置建筑（装修）垃圾、大件垃圾临时暂存点，并张贴暂存点标志，标注清运企业、联系人和联系电话；暂存至一定量后，主动联系街道综合执法中心、大件垃圾处理站进行转运处理。

**七、加大宣传指导力度。**物业服务企业应在管理区域内开展形式多样的垃圾分类宣传活动，引导居民参与垃圾分类。通过在公示栏、电梯轿厢等部位张贴生活垃圾分类标语、宣传版画，在电子显示屏、业主QQ和微信群发布生活垃圾分类工作相关政策规定、标准要求、发放生活垃圾分类宣传手册、分类指南等形式，向居民普及垃圾分类相关知识，提高居民的垃圾分类意识，提升分类投放准确率。

**八、充分发挥行业协会作用。**建立健全物业服务行业自律监督机制，襄阳市物业管理协会应充分发挥行业引领作用和桥梁纽带作用，号召全市物业服务企业积极参与生活垃圾分类工作，加强与各级政府、综合执法部门的沟通协作，主动反馈企业履责过程中的存在问题，积极为深化行业生活垃圾分类工作建言献策。定期组织开展全市物业服务企业生活垃圾分类业务培训，着力提升一线员工操作水平；开展生活垃圾分类先进管理经验、管理技术的考察交流，促进物业小区生活垃圾分类工作科学化、规范化。将垃圾分类工作纳入物业企业评先评优工作当中。

九、全面落实垃圾分类各方监管责任。对物业服务企业实行“黑名单”管理，建立行业“红黑榜”，将物业服务企业开展生活垃圾分类工作情况作为量化考核和信用等级评价的重要内容。定期开展部门联合执法检查，重点查处不履行生活垃圾分类投放管理责任人制度、生活垃圾混投混运等违法行为，依据相关法律法规对相关责任主体进行约谈、通报和相应处罚。

襄阳市城乡生活垃圾分类工作



襄阳市住房和城乡建设局



2023年4月6日

# 襄阳市物业管理协会文件

襄物协〔2022〕03号

## 关于印发《标准化建设物业管理服务场所 (中心)及规范化运行的工作指引(试行)》 的通知

各片区工作委员会、会员单位：

为加快推进高质量的物业服务管理全覆盖，以标准化建设、规范化服务助力物业管理提质增效，我会制定了《标准化建设物业管理服务场所(中心)及规范化运行的工作指引(试行)》，现予印发，请遵照执行。执行过程中如有意见和建议，请及时与我会秘书处联系。

特此通知。

襄阳市物业管理协会  
2022年3月1日



## 物业管理服务场所（中心）建设标准（试行）

本指引所指管理服务场所（中心）是指在规划设计、建设和改造过程中，在物业管理区域内配置的用于物业服务企业及其管理服务人员办公、接待、服务的房屋，用做物业管理及为业主提供延伸服务，建设服务标准如下：

| 序号 |      | 应配置项目  | 宜配置项目                                      | 备注            |
|----|------|--|--|---------------|
| 1  | 外观布局 | ①管理服务场所（中心）门口配置物业服务铭牌(住宅小区标识牌), 主要内容包括: 住宅小区名称、物业服务企业名称和投诉监督电话、小区物业接待窗口地址、接待时间、服务电话和 24 小时报修电话、物业服务热线、投诉热线等;<br>②管理服务场所（中心）玻璃门窗防撞条统一设置。  |  | 各区自行统一或企业自行统一 |
| 2  | 内部布局 | ①办公区、接待区、储藏室等功能区域划分有序;<br>②室内墙面、天花板刷新(原则上每 3 年刷新一次)。   | 管理服务场所（中心）室内背景墙统一设置, 背景墙可配制党建文化、企业文化、宣传标语。 | 企业自行统一        |
| 3  | 室内环境 | ①管理服务场所（中心）室内墙面简洁明亮、服务窗口醒目便民、办公桌椅美观大方、档案箱柜色调统一、照明灯具光线充足;<br>②制度铭牌设置统一, 办公区域规划合理, 接待区域划分有序。   | 配置绿植、花卉美化室内环境。                             | 企业自行统一        |
| 4  | 设施设备 | ①配置有保障管理服务的报修电话、网络终端、办公电脑, 并保持畅通, 有免费无线网络覆盖;<br>②配置有必要的办公桌椅、文件档案箱柜、办公用品、报刊、书籍等;<br>③按"面对面服务"要求设置有业主接待窗口(柜台)并配备访客座椅;<br>④配置有饮水设施, 为来访办事业主(使用人)提供饮用水;<br>⑤设有卫生设施、空调或其他制冷取暖设施;<br>⑥配备灭火器。 | ①有条件的配置微型消防站;<br>②应配置便民服务推车, 数量能够满足居民需求。   | 企业自行统一        |

| 序号 |      | 应配置项目  | 宜配置项目   | 备注     |
|----|------|--|---|--------|
| 5  | 制度标牌 | <p>①在服务窗口醒目位置,公示物业服务企业营业执照、物业服务合同 复印件、住宅专项维修资金和公共收益的收支账目、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、24 小时服务电话、报修电话等相关信息;</p> <p>②上墙资料统一板式,上墙资料包括小区住宅物业服务内容及标准、急修、小修及日常各类维修工作办事制度、服务承诺、收费标准、公共秩序、公共卫生、消防安全、应急排险及救援等突发事件处置应急预案等。</p> | <p>①规范设置党组织、群团组织和志愿者组织元素;</p> <p>②设置反映企业特色的宣传标语或特色服务承诺;</p> <p>③提供特约服务的,应公示服务项目、服务标准及收费标准。</p>            | 企业自行统一 |
| 6  | 档案资料 | <p>①设置档案资料室,配置档案资料柜,有禁烟标识、防鼠措施和灭火器;</p> <p>②建立完善的档案管理制度,对物业竣工验收资料、业主资料、房屋档案、设备管理档案、收费管理、日常管理资料、服务工作记录等,并注意保密业主信息;</p> <p>③档案资料分类清晰、存放有序、信息完整、专人管理。</p>   | 配置专用计算机,运用信息技术保存相关电子信息。   | 企业自行统一 |
| 7  | 便民服务 | 配备水电气专业维修工具,方便业主(使用人)维修借用。   | <p>①配备家用水电气及照明常用维修配件,方便居民应急购买;</p> <p>②设置快递存放区、存放柜,方便业主(使用人)收取或寄送;</p> <p>③提供延伸服务,,满足业主(使用人)居家生活服务需求。</p> | 企业自行统一 |

|   |      |   |  |               |
|---|------|---|--|---------------|
| 8 | 从业人员 | <p>①物业项目经理应经过系统性物业管理专业培训并具有相关证书,应具有物业服务企业工作经历,佩戴实名制胸卡,严格执行每日自查制度。高低压电工、电梯安全管理员、消防中控室值班人员等特种作业人员必须持有专业部门颁发的有效证书上岗,供水管理人员必须持有健康证明;</p> <p>②应设置楼宇专属客户服务人员;</p> <p>③服务人员应分岗位统一着装,佩戴工牌,服务规范,举止文明,态度热情,言语得体;</p> <p>④熟悉并使用值班执勤设施设备,熟练掌握突发事件处置应急预案,熟悉消防设备使用;</p> <p>⑤管理处值班人员 24 小时保持通讯畅通,按规定和制度要求应对处置报告突发事件。</p> | <p>专属客户服务人员,宜配备专属手机及工具包,具备现场办公及入户服务能力。</p> | <p>企业自行统一</p> |
|---|------|---|--|---------------|

## 物业服务管理场所（中心）服务规范（试行）

### 窗口规范：

- 1、周一至周日每日提供不少于8小时的业务接待服务；
- 2、全天24小时受理居民报修，全年每日提供维修服务；
- 3、公开办事制度、办事纪律、服务项目和收费标准；
- 4、办公场所整洁、有序；
- 5、在服务窗口醒目位置,公示物业服务企业营业执照、物业服务合同 复印件、住宅专项维修资金和公共收益的收支账目、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、24小时服务电话、报修电话等相关信息。

### 行为规范：

- 1、**态度和蔼讲文明。**在为业主住户服务时用语文明规范，耐心热情，严禁发生训斥、推诿、刁难现象。
- 2、**挂牌上岗守纪律。**项目经理要佩戴实名制胸卡（胸牌），严格执行每日自查制度；员工上岗要着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁。
- 3、**遵章办事不违规。**必须签订规范的物业服务合同或前期物业服务合同，合同权利义务关系明确，内容应符合法律法规及部门规章的规定。应制定较为完善的物业管理方案，并建立物业管理区域内共有部位和共用设施设备维保、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等方面的管理制度及培训、考核体系。应有公共秩序、公共卫生、消防安全、应急排险及救援等突发公共事件应急预案并定期进行

突发事件应急演练。

建立并落实便民维修服务承诺制，维修记录与服务承诺相符。各类维修工作应流程清晰、操作程序和管理规范。急修、小修及时率宜达到100%，返修率不应高于1%；维修回访率宜达到100%，宜有回访记录。严格按照物业服务合同约定的收费项目和标准收费，不得多收费、乱收费。

**4、资金收益要公示。**每年应不少于1次公示物业服务收费项目、收费标准、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益等情况。重要物业服务事项应在主要出入口、单元楼内以书面形式履行告知义务，并配有信息发布平台。

**5、加强沟通重信誉。**应有专人处理物业服务合同范围内的公共性事务，受理居民的报修、建议、咨询、投诉等各类信息的收集和反馈，回复率宜达到100%，有效投诉处理率宜达到100%；业主住户报修的，电话回访率达到100%，并留下回访记录。每月与业主委员会（小区“双报到”党支部）、居民委员会、社区党组织例会沟通；宜定期组织居民代表参观共用设施设备机房；每年应不少于1次进行物业服务满意度调查，不断改进服务方式，提高服务水准，提升业主住户的满意度。

**6、重大事件及时报。**按照物业管理区域内重大事件的范围和等级，做好应急处置工作，并及时报告属地社区、街道（乡镇）和相关部门。对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，应当劝阻制止，并及时向业主委员会、居民委员会、和有关行政管理部门报告。

**7、人文关怀情常在。**小区设有“红色驿站”或党建、传统文化服务活动场所，做到有场所、有标志、有设施、有旗帜、有书报、有制度，每周定时向群众开放。应成立党员志愿服务队，积极为小区群众开展党员志愿服务活动。应有社区文化建设、精神文明建设宣传栏，内容至少每半年更新1次。积极配合社区居委会等组织开展社会公益活动，每年不少于2次组织居民联谊活动，应充分兼顾老、中、青、幼多层次居民需求，主要传统节日应在物业管理区域进行节日氛围营造，组织群众开展相应活动。

**岗位规范：**

项目经理：熟悉业务，履约守信，勤于协调，管理有序。

客服人员：热情主动，登记准确，处置及时，事后回访。

秩序维护员：在岗尽责，防范到位，引导得当，举止文明。

清洁人员：按时保洁，垃圾日清，定期灭害，环境整洁。

维修人员：约时不误，工完料清，住户签收，件件落实。

绿化养护员：及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

# 襄阳市物业管理协会文件

襄物协〔2023〕08号

---

## 关于印发《物业服务企业履行对禁止行为“劝阻、制止、报告”工作台账》等示范文本的通知

各会员单位、物业服务企业：

依据《湖北省物业服务和管理条例》《襄阳市物业服务和管理办法》和襄阳市住房和城乡建设局《关于加强装饰装修工程质量安全管理的通知》相关规定要求，对业主和物业使用人违反法律、法规、临时管理规约和管理规约有关的禁止行为，物业服务企业应当履行“劝阻、制止、报告”义务。为进一步规范物业服务企业针对业主、物业使用人在物业使用过程中的禁止行为进行劝阻、制止和报告，在市住建局指导下，协会制定了《物业服务企业履

行对禁止行为“劝阻、制止、报告”工作台账》《告知书》《关于\*\*小区存在\*\*问题的报告》示范文本，现印发给你们，可结合工作实际参照使用。

特此通知。

- 附件：1.物业服务企业履行对禁止行为“劝阻、制止、报告”工作台账；
- 2.告知书；
- 3.关于\*\*小区存在\*\*问题的报告



附件：

## 物业服务企业履行对禁止行为“劝阻、制止、报告”工作台账

\_\_\_\_\_ 物业 \_\_\_\_\_ 小区

| 序号 | 涉及房屋及业主（使用人）情况                   | 违规问题                  | 发现时间          | 劝阻、制止时间及方式  | 报告时间       | 报告部门          | 报告方式 | 处理结果                | 经办人 | 备注                                 |
|----|----------------------------------|-----------------------|---------------|---|------------|---------------|------|---------------------|-----|------------------------------------|
| 1  | **楼**单元<br>**室业王<br>(使用人)<br>张** | 例：**业主在<br>一层搭建违<br>建 | **年**月<br>**日 | 例：**年**月**<br>日张贴书面通知<br>要求其停止施工<br>**年**月**日再<br>次电话通知 | **年**月** H | 例：**街<br>道办事处 | 例：微信 | 例：于**<br>月**日拆<br>除 | *** | 相关书面<br>通知，<br>报告以及<br>相应照片<br>已存档 |
|    |                                  |                       |               |   |            |               |      |                     |     |                                    |
|    |                                  |                       |               |   |            |               |      |                     |     |                                    |
|    |                                  |                       |               |   |            |               |      |                     |     |                                    |
|    |                                  |                       |               |   |            |               |      |                     |     |                                    |

备注：可采用当面告知、书面告知、张贴告知任一种形式，对禁止行为进行劝阻、制止，并留存记录告知时间、地点和内容的相关影音、照片或书面告知当事人签字的回执。

# 告知书

(本模板仅供参考，物业服务企业可结合本项目实际情况进行调整)

\_\_\_\_号楼\_\_\_\_单元\_\_\_\_室业主：

我单位于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日检查中发现，\_\_\_\_\_(地点)

存在\_\_\_\_\_等问题，请您于

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前改正上述行为。

感谢您的配合！如有疑问请致电：0710-xxxxxx

xx 物业企业服务中心  
x 年 x 月 x 日

---

# 告知书

\_\_\_\_号楼\_\_\_\_单元\_\_\_\_室业主：

我单位于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日检查中发现，\_\_\_\_\_(地点)

存在\_\_\_\_\_等问题，请您于

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前改正上述行为。

感谢您的配合！

感谢您的配合！如有疑问请致电：0710-xxxxxx

xx 物业企业服务中心  
x 年 x 月 x 日

签收人：

联系电话：

# 关于\*\*小区存在\*\*问题的报告

(本模板仅供参考，物业服务企业可结合本项目实际情况进行调整)

\*\*\*\* (行政主管部门名称):

我单位于 \_\_\_\_年\_\_月\_\_日发现，\_\_\_\_\_(物业项目)\_\_\_\_\_(地点)存在\_\_\_\_\_等问题。经我单位劝阻、制止无效，其仍进行\_\_\_\_\_活动，依据《湖北省物业服务和管理条例》第五十七条和《襄阳市物业服务和管理办法》第三十二条的相关规定，现特向贵单位报告，我单位将做好配合工作。

以上情况，特此报告。

物业服务企业联系人:

违规人联系方式: (如有)

(物业服务企业名称)

(加盖单位公章)

X年 X月 X日

附件: 可附相关违法违规问题证据资料及影音资料。

备注:

- 1.本报告一式叁份，一份送达主管部门，一份抄送属地街道办事处，一份由物业服务企业存档，成立业主委员会的抄送业主委员会;
- 2.采取当面送达的，应留存签收信息(签收人签名、联系方式、签收日期);采取邮寄送达的，应留存快递签收信息(收件人名称、收件地址、快递单号、签收日期等);采用邮件、即时通讯软件送达的，应确保送达准确并下载打印存档。

# 襄阳市物业管理协会文件

襄物协〔2023〕09号

---

## 关于发布《襄阳市住宅物业服务成本计价参考（试行）》的通知

各物业服务企业、有关单位：

根据《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）、《襄阳市物业服务和管理办法》（襄政办发〔2022〕44号），市物业管理协会按照相关程序组织测算了我市住宅物业服务成本，形成了《襄阳市住宅物业服务成本计价参考（试行）》，现印发给你们，执行过程中若有问题和建议，请及时反馈至协会秘书处（联系电话：0710-3236350）。

特此通知。

附件：《襄阳市住宅物业服务成本计价参考（试行）》

襄阳市物业管理协会

2023年6月29日



襄阳市物业管理协会

附件：

## 《襄阳市住宅物业服务成本计价参考（试行）》

### 一、适用范围

1. 本测算成果适用于襄阳市范围内普通住宅项目后期物业服务（指前期物业服务合同到期后，业主大会依法续聘或者重新选聘物业服务企业所提供的物业服务）年度成本的计算。

2. 物业服务标准超出《关于襄阳市区住宅前期物业服务收费标准及相关问题的通知》的，可参考调整。

### 二、工程量计算规则

1. “综合客户服务”工程量，按总户数计算。

2. “日常检查及维保”工程量，按室内物业共用部位（即地上公共部位建筑面积+地下室建筑面积）计算。其中，地上公共部位建筑面积=地上建筑面积×公摊比例（下同）。

3. “出入管理”工程量，按住宅小区主出入口个数计算。

4. “巡逻安保”工程量，按物业共用部位（即地上公共部位建筑面积+地下室建筑面积+室外公共区域占地面积）计算。其中，室外公共区域占地面积=总占地面积×（1-建筑密度）。

5. “卫生保洁”工程量，按物业共用部位（即地上公共部位建筑面积+地下室建筑面积+室外公共区域占地面积）计算。其中，室外公共区域占地面积=总占地面积×（1-建筑密度）。

6. “绿化养护”工程量，按室外绿化总面积计算。

### 三、相关说明

1. 人工单价按照《关于调整我省现行建设工程计价依据定额人

工单价的通知》(厅头(2021)2263号)中的工日单价,折算为年度工资收入进行取定。年工资取定为:

(1) 普工年工资=104元/工日×(365-115)天=26000元;

(2) 技工年工资=160元/工日×(365-115)天=40000元;

(3) 高级技工年工资=241元/工日×(365-115)天=60250元。

其中,委托人对物业服务人员配置的年龄结构、学历等作出特定要求的,人工单价可结合具体情况进行协商调整。

2. 物业服务成本中材料、机械、管理费等成本核算,以人工费为基数,按综合费率50%计提。

3. 物业服务增值税税率按6%取定,计取基数为“人工费+材料费+机械费+管理费”。

4. “日常检查及维保”按房屋交付使用时间≤10年考虑,交付使用时间>10年的,人工消耗量×系数1.5。

5. “日常检查及维保”工作内容中未包含电梯、消防等应当委托具备相应资质维保单位维保的费用,发生时可通过市场询价另计,计取增值税后单独列项,计入物业服务成本。

6. 本通知不包括启用住宅专项维修资金的大中修、更新、改造等费用。

7. 物业服务成本计价参考、计价程序,详见附件。

8. 本通知自印发之日起试行,试用期1年。试行期间,上级主管部门有新规定的,从其规定。

附件：

## 襄阳市住宅物业服务成本计价参考

### 一、综合管理服务

#### 1. 综合客户服务

工作内容：1. 专职客服人员提供接待服务；  
2. 受理投诉并回复处理；  
3. 开展客户服务及访问调查；  
4. 开展宣传及文化建设。

计量单位：每 500 户

| 定额编号   |       |    | X1-1    | X1-2  |      |
|--------|-------|----|---------|-------|------|
| 项目     |       |    | 综合客户服务  |       |      |
|        |       |    | 一级      | 二级    |      |
| 全费用（元） |       |    | 110028  | 92220 |      |
| 其中     | 人工费   |    | 69200   | 58000 |      |
|        | 材料费   |    |         |       |      |
|        | 机械费   |    | 34600   | 29000 |      |
|        | 企业管理费 |    |         |       |      |
|        | 增值税   |    | 6228    | 5220  |      |
| 名称     |       | 单位 | 单价（元×年） | 数量    |      |
| 人工     | 技工    | 人  | 40000   | 1.73  | 1.45 |

## 二、物业共用部位与共用设施设备管理

### 1. 日常检查及维保

- 工作内容：1. 对物业区域内房屋及附属设施、标识等巡查；  
 2. 对公共照明设施、供水供电设施设备、安防设施设备、排水设施设备、通风设施设备等管理；  
 3. 对装修施工现场巡查。

计量单位：10000m<sup>2</sup>

| 定额编号   |       |         | X2-1     | X2-2    |      |
|--------|-------|---------|----------|---------|------|
| 项目     |       |         | 日常检查及维保  |         |      |
|        |       |         | 一级       | 二级      |      |
| 全费用（元） |       |         | 51730.65 | 49814.7 |      |
| 其中     | 人工费   |         | 32535    | 31330   |      |
|        | 材料费   |         |          |         |      |
|        | 机械费   |         | 16267.5  | 15665   |      |
|        | 企业管理费 |         |          |         |      |
|        | 增值税   |         | 2928.15  | 2819.7  |      |
| 名称     | 单位    | 单价（元×年） | 数量       |         |      |
| 人工     | 高级技工  | 人       | 60250    | 0.54    | 0.52 |

### 三、公共秩序维护服务

#### 1. 出入管理

工作内容：1. 主出入口有专人 24 小时值班；

2. 访客及车辆进出、物品搬运等记录；

3. 劝阻外来人员推销、发放广告等行为。

计量单位：1 个主

出入口

|        |       |    |         |        |      |
|--------|-------|----|---------|--------|------|
| 定额编号   |       |    | X3-1    | X3-2   |      |
| 项目     |       |    | 出入管理    |        |      |
|        |       |    | 一级      | 二级     |      |
| 全费用（元） |       |    | 143100  | 133560 |      |
| 其中     | 人工费   |    | 90000   | 84000  |      |
|        | 材料费   |    |         |        |      |
|        | 机械费   |    | 45000   | 42000  |      |
|        | 企业管理费 |    |         |        |      |
|        | 增值税   |    | 8100    | 7560   |      |
| 名称     |       | 单位 | 单价（元×年） | 数量     |      |
| 人工     | 技工    | 人  | 40000   | 2.25   | 2.10 |

## 2. 巡逻安保

工作内容：1. 重点区域、重点部位巡逻，并做好记录；  
2. 处理巡逻中发现的异常情况；  
3. 开展消防演练。

计量单位：10000m<sup>2</sup>

|        |       |    |         |       |      |
|--------|-------|----|---------|-------|------|
| 定额编号   |       |    | X3-3    | X3-4  |      |
| 项目     |       |    | 巡逻安保    |       |      |
|        |       |    | 一级      | 二级    |      |
| 全费用（元） |       |    | 36252   | 34980 |      |
| 其中     | 人工费   |    | 22800   | 22000 |      |
|        | 材料费   |    |         |       |      |
|        | 机械费   |    | 11400   | 11000 |      |
|        | 企业管理费 |    |         |       |      |
|        | 增值税   |    | 2052    | 1980  |      |
| 名称     |       | 单位 | 单价（元×年） | 数量    |      |
| 人工     | 技工    | 人  | 40000   | 0.57  | 0.55 |

## 四、环境卫生保洁服务

### 1. 卫生保洁

工作内容：1. 楼道楼梯、大堂和首层电梯前室、楼内设施、可上人公用屋面或平台、道路和公共场地保洁；

2. 电梯、明沟和绿地、水景保洁，四害消杀。 计量单位：10000m<sup>2</sup>

| 定额编号   |       |    | X4-1    | X4-2    |      |
|--------|-------|----|---------|---------|------|
| 项目     |       |    | 卫生保洁    |         |      |
|        |       |    | 一级      | 二级      |      |
| 全费用（元） |       |    | 48367.8 | 46300.8 |      |
| 其中     | 人工费   |    | 30420   | 29120   |      |
|        | 材料费   |    |         |         |      |
|        | 机械费   |    | 15210   | 14560   |      |
|        | 企业管理费 |    |         |         |      |
|        | 增值税   |    | 2737.8  | 2620.8  |      |
| 名称     |       | 单位 | 单价（元×年） | 数量      |      |
| 人工     | 普工    | 人  | 26000   | 1.17    | 1.12 |

## 五、绿化养护服务

### 1. 园林绿化养护

工作内容：除草、施肥、浇灌与排水、整形修剪、补植、病虫害及灾害防治。

计量单位：10000m<sup>2</sup>

|        |       |         |         |         |
|--------|-------|---------|---------|---------|
| 定额编号   |       |         | X5-1    | X5-2    |
| 项目     |       |         | 园林绿化养护  |         |
|        |       |         | 一级      | 二级      |
| 全费用（元） |       |         | 71518.2 | 56222.4 |
| 其中     | 人工费   |         | 44980   | 35360   |
|        | 材料费   |         |         |         |
|        | 机械费   |         | 22490   | 17680   |
|        | 企业管理费 |         |         |         |
|        | 增值税   |         | 4048.2  | 3182.4  |
| 名称     | 单位    | 单价（元×年） | 数量      |         |
| 人工 普工  | 人     | 26000   | 1.73    | 1.36    |

# 物业服务信息公示公开法规政策问答

## 一、物业服务企业应当向业主公开哪些事项？

答：根据《中华人民共和国民法典》第九百四十三条规定，物业服务企业应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及住宅专项维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

## 二、物业服务企业应当如何做好服务信息公开？

答：《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）规定，物业服务企业应当在物业管理区域显著位置如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、公共水电费分摊情况、业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息，可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。

## 三、什么是物业服务费？如何确定？

答：根据国家发改委、建设部印发的《物业服务收费管理办法》（发改价格〔2003〕1864号）第二条规定，物业服务费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地

进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主所收费的费用。

根据《物业服务收费管理办法》第六条和第七条规定，物业服务收费按照不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。实行政府指导价的，由有定价权限的人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门，根据物业服务等级标准等因素，制定相应的基准价及其浮动幅度，并定期公布。具体收费标准由业主与物业服务企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定；实行市场调节价的，由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定。

#### **四、利用业主共用部位、共用设施进行经营，谁说了算？**

**答：**根据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定，改变共有部分用途或者利用共有部分从事经营活动，应当由业主共同决定。具体要求为：由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。

#### **五、住宅小区的公共收益有哪些？如何分配？如何使用？**

**答：**小区公共收益指利用业主的共有部分产生的收入。根据《民法典》第二百七十四条和第二百七十五条规定，主要包括：公共场地停车费；楼道、电梯、外墙等广告费；公共场地摆摊、自制售水机、快递柜进场费；通信基站等设备占地费；物业服务用房、经营用房租金收入等。

根据《民法典》第二百八十二条规定，建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本

之后，属于业主共有。

根据《物业管理条例》第五十四条规定，公共收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

#### **六、住宅小区的公共收益需要公开吗？多久公开一次？**

**答：**根据《湖北省物业服务和管理条例》第五十三条第二款规定，业主委员会、受委托管理公共收益的物业服务企业，应当每半年公布一次公共收益和支出情况。

#### **七、物业服务企业未按规定公示有关信息的，会受到什么处罚？**

**答：**根据《湖北省物业服务和管理条例》第六十九条第二项规定，物业服务企业未按照规定在物业区域内公示有关信息的，可责令限期改正并录入物业服务企业信用档案；逾期未改正的，处1万元以上3万元以下罚款，并录入物业服务企业信用档案。

#### **八、物业服务企业擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动的，会受到什么处罚？**

**答：**根据《湖北省物业服务和管理条例》第六十九条第三项规定，物业服务企业擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动的，可责令限期改正，处1万元以上5万元以下罚款并录入物业服务企业信用档案；有收益的，用于物业区域内共用部位、共用设施设备的维修和养护；逾期未改正的，按照原处罚数额按日连续处罚，并录入物业服务企业信用档案。

# 物业服务收费公示模板

| 物业服务收费公示（模板） |        |          |                  |                         |    |
|--------------|--------|----------|------------------|-------------------------|----|
| 收费类别         | 收费项目   | 收费业态     | 收费标准             | 收费依据                    | 备注 |
| 基础物业服务费      | 物业服务费  | 多层       | 面积*业态单价*月        | 《前期物业服务合同》/<br>《物业服务合同》 |    |
|              |        | 高层       | 面积*业态单价*月        |                         |    |
|              |        | 别墅       | 面积*业态单价*月        |                         |    |
|              |        | 非住宅      | 面积*业态单价*月        |                         |    |
|              |        | （其他）业态   | 面积*业态单价*月        |                         |    |
|              | 泊车服务费  | 地上车位     | 单价/月             |                         |    |
|              |        | 地下车位     | 单价/月             |                         |    |
|              |        | 机械式车位    | 单价/月             |                         |    |
| （其他）车位       |        | 单价/月     |                  |                         |    |
| 车辆停放费和车位租金   | 车位租金   | 地面租金     | 元/月              | 《前期物业服务合同》/<br>《物业服务合同》 |    |
|              |        | 地下租金     | 元/月              |                         |    |
|              | 机动车临停  | 地上停车     | 元/每小时            |                         |    |
|              |        | 地下停车     | 元/每小时            |                         |    |
|              | 非机动车收费 | 摩托车收费    | 元/月              | 双方约定                    |    |
|              |        | 电动车充电    | 元/小时             |                         |    |
| 其他服务收费       | 代收费用   | 代收水费     | 按照专营公司国家核定标准代收   |                         |    |
|              |        | 代收电费     |                  |                         |    |
|              |        | 代收供暖费    |                  |                         |    |
|              |        | （其他）代收   |                  |                         |    |
|              |        | 分摊（其他）   |                  |                         |    |
|              | 装修费用   | 装修垃圾清运费  | 元/m <sup>2</sup> | 装饰装修管理服务协议              |    |
|              |        | 装修（其他费用） | -                |                         |    |
|              | 工本费    | 门禁卡      | 元/个              | 《物业服务合同》                |    |
|              |        | 出入证      | 元/个              |                         |    |
| （其他）工本费      |        | 元/个      |                  |                         |    |

注：某项业务不在物业合同约定范围内或缺少某项合同约定的业务，应按实际收费业务进行增减。

## 物业有偿服务收费公示模板

| 类别                              | 序号 | 维修项目       | 单位<br>(个/盏/次) | 人工费<br>(单位:元) |
|---------------------------------|----|------------|---------------|---------------|
| 电<br>器<br>类<br>有<br>偿<br>服<br>务 | 1  | 如: 更换普通白炽灯 | 盏             |               |
|                                 | 2  |            |               |               |
|                                 | 3  |            |               |               |
|                                 | 4  |            |               |               |
|                                 | 5  |            |               |               |
|                                 | 6  |            |               |               |
| 水<br>件<br>类<br>有<br>偿<br>服<br>务 | 1  |            |               |               |
|                                 | 2  |            |               |               |
|                                 | 3  |            |               |               |
|                                 | 4  |            |               |               |
|                                 | 5  |            |               |               |
| 到<br>家<br>服<br>务<br>类           | 1  |            |               |               |
|                                 | 2  |            |               |               |
|                                 | 3  |            |               |               |
|                                 | 4  |            |               |               |
|                                 | 5  |            |               |               |

注 1: 业务项目仅作举例说明, 具体设置内容依照小区有偿服务实际提供内容进行人工费用公示。

注 2: 如业主需求超出物业提供有偿服务公示范畴, 物业服务企业收费信息公示按与业主约定达成一致内容开展。

# 物业服务费用收支情况公示模板（酬金制）

单位：

| 物业服务费用收支公示 |   |        |    |
|------------|---|--------|----|
| 序号         | 项目  | 本年发生金额 | 说明 |
| 2          | （一）物业服务费收入  |        |    |
| 3          | 1. 本年度物业费收入                                       |        |    |
| 4          | 2. 历史欠物业费收入                                       |        |    |
| 5          | （二）物业服务费支出  |        |    |
| 6          | 1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；                     |        |    |
| 7          | 2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用                        |        |    |
| 8          | 3. 物业服务区域清洁卫生费用；                                  |        |    |
| 9          | 4. 物业服务区域绿化养护费用；                                  |        |    |
| 10         | 5. 物业服务区域秩序维护费用；                                  |        |    |
| 11         | 6. 办公费；（1）节日装饰的费用。（2）行政办公支出，包括文具、办公用品等杂项以及公共关系费用； |        |    |
| 12         | 7. 固定资产折旧；  |        |    |
| 13         | 8. 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；                        |        |    |
| 14         | 9. 经业主同意的其它费用；                                    |        |    |
| 15         | 10. 法定税费以及合理利润。                                   |        |    |
| 27         | 三、本年末收支余额   |        |    |

## 物业服务费用收支情况公示模板（包干制）

### 一、物业服务费收取情况

| 序号 | 事项名称      | 数量<br>(m <sup>2</sup> ) | 单价<br>(元) | 应收金额小计<br>(元) | 实收金额小计<br>(元) |
|----|-----------|-------------------------|-----------|---------------|---------------|
|    | 多层住宅物业服务费 |                         |           |               |               |
|    | 高层住宅物业服务费 |                         |           |               |               |
|    | 别墅物业服务费   |                         |           |               |               |
|    | 非住宅物业服务费  |                         |           |               |               |
|    | 地下泊车服务费   |                         |           |               |               |
|    | 地上泊车服务费   |                         |           |               |               |
|    | 合计        |                         |           |               |               |

### 二、物业服务费支出情况

| 序号 | 事项名称                       | 数量    | 金额（元） | 备注    |
|----|----------------------------|-------|-------|-------|
| 1  | 管理服务人员的工资、社会保险和福利费         |       |       |       |
| 2  | 物业管理区域清洁卫生费用               |       |       |       |
| 3  | 物业管理区域秩序维护费用               |       |       |       |
| 4  | 办公费用                       |       |       |       |
| 5  | 物业服务企业固定资产折旧费用             |       |       |       |
| 6  | 法定税费                       |       |       |       |
| 7  | 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用    |       |       |       |
| 8  | 物业管理区域绿化养护费用               |       |       |       |
| 9  | 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用     |       |       |       |
| 10 | 管理费分摊（企业用于协调运作各管理项目的团队的费用） |       |       |       |
| 11 | 经业主同意的其它费用                 |       |       |       |
| 12 | 物业服务企业的合理利润                |       |       |       |
|    | .....                      | ..... | ..... | ..... |
|    | 合计                         |       |       |       |

## 公共收益收支情况公示模板

20xx 年 月-- 月

单位：

|      |                    |       |
|------|--------------------|-------|
| 上期结存 |                    |       |
| 本期收支 |                    |       |
| 科目   |                    | 本期发生额 |
| 本期收入 | 公有停车位              |       |
|      | 场地租赁               |       |
|      | 广告传媒               |       |
|      | 其他                 |       |
|      | 合计                 |       |
| 本期支出 | 招商运营成本             |       |
|      | 场所设备维修、水电等成本       |       |
|      | 维修、更新改造、增设小区共用设施设备 |       |
|      | 开展业主公益活动           |       |
|      | 补充住宅专项维修资金         |       |
|      | 业主表决同意的其他用途        |       |
|      | 相关税费               |       |
|      | 合计                 |       |
| 期末结余 |                    |       |

## 住宅专项维修资金使用情况公示模板

| 序号    | 维修事项名称               | 使用金额<br>(元) | 分摊范围     | 表决截止日期         |
|-------|----------------------|-------------|----------|----------------|
| 1     | 譬如：1#楼 1 单元座<br>屋面漏水 | XXXX        | 1#楼 1 单元 | 20xx 年 x 月 x 日 |
| ..... | .....                | .....       | .....    | .....          |
|       | 合计                   |             |          |                |

附件 2:

## 物业服务信息公示栏

物业服务电话：  
电梯维保电话：

火警：119  
巡警：110  
急救：120

### 物业服务信息公示栏

|                  |                        |                    |                    |                    |                     |
|------------------|------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 营业执照             | 项目主要管理人员               |                    |                    |                    | 前期物业服务合同<br>或物业服务合同 |
|                  | 项目经理<br>姓名：<br>电话：     | 客服<br>姓名：<br>电话：   | 工程维修<br>姓名：<br>电话： | 秩序维护<br>姓名：<br>电话： |                     |
|                  | 保洁维护<br>姓名：<br>电话：     | 绿化养护<br>姓名：<br>电话： | 保安<br>姓名：<br>电话：   | 维修<br>姓名：<br>电话：   |                     |
| 临时公约或管理规约        | 电梯、消防、监控等<br>维保协议及相关信息 |                    | 房屋装饰装修管理<br>服务协议   |                    | 应急预案及<br>主要管理制度等    |
| 物业服务相关收费<br>情况公示 | 政策法规公示                 |                    | 公示公告信息             |                    | 其它公示信息              |

注：公示内容顺序从上到下，从左至右依次为：

1. 营业执照；
2. 项目主要管理人员：项目经理、客服、工程维修、秩序维护、绿化养护、环境卫生、（留白 2 处）；
3. 前期物业服务合同或物业服务合同；
4. 临时公约或管理规约；
5. 电梯、消防、监控等维保协议及相关信息；
6. 房屋装饰装修管理服务协议；
7. 应急预案及主要管理制度等；
8. 物业服务相关收费情况公示；
9. 政策法规公示；
10. 公示公告信息；
11. 其它需公示信息。

## 老旧小区成立业主委员会操作流程图

老旧小区成立业主委员会，属地街道和社区应按《襄阳市老旧小区工作实施方案》规定，组织老旧小区业主召开业主大会，选举产生业主委员会，具体流程如下：

|       |   |
|-------|---|
| 成立筹备组 | <p>业主大会会议筹备组由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府和业主、居（村）民委员会、建设单位的代表组成，其中业主代表人数比例不低于二分之一；业主代表的产生方式由街道办事处、乡镇人民政府征求业主意见后确定。筹备组组长由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府的代表担任。</p>  |
| 会议筹备  | <p>业主大会会议筹备组应当做好以下工作：（一）确认业主身份、业主人数以及业主所有的专有部分面积；（二）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式、内容以及表决规则；（三）起草业主公约或者管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；（四）提出首届业主委员会委员候选人名单；（五）首次业主大会会议的其他准备工作。</p> <p>前款内容应当在首次业主大会会议召开十五日前以书面形式告知全体业主，前款第二项内容还应当在物业区域内显著位置公告。业主对前款内容有异议的，业主大会会议筹备组应当记录、处理并答复。</p>                                   |
| 会议召开  | <p>采用书面征求意见方式召开业主大会：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在决定有关事项 15 日前，在物业区域内显著位置公告拟表决事项的议题、程序和时间安排；</li> <li>2. 业主委员会应当在表决前将业主大会会议表决票送达业主；</li> <li>3. 业主按照规定的时间、地点、方式投票，并经业主本人签字；</li> <li>4. 业主委员会组织业主监督票数统计活动。由业主委员会成员负责唱票、计票，非业主委员会成员的业主负责监票，并对统计结果签字确认；在 3 日内，由业主委员会在本物业区域内公布投票结果。</li> </ol> |
| 备案    | <p>业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持下列文件向物业所在地的区住建局和街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续：（一）业主大会成立和业主委员会选举的情况的报告；（二）《管理规约》；（三）《业主大会议事规则》；（四）《业主委员会工作规则》。</p>  |

## 票样

### 业主大会会议表决票

投票人姓名：\_\_\_\_\_房号：\_\_\_\_\_：房屋面积：\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_

| 表决议题      | 表决内容            | 表决意见<br>(该项由业主填写)       |
|-----------|-----------------|-------------------------|
| 管理规约      | 《管理规约》(草案)      | 赞成( )<br>反对( )<br>弃权( ) |
| 业主大会议事规则  | 《业主大会议事规则》(草案)  | 赞成( )<br>反对( )<br>弃权( ) |
| 业主委员会工作规则 | 《业主委员会工作规则》(草案) | 赞成( )<br>反对( )<br>弃权( ) |

**备注：**1、请业主在表决意见栏的相应括号中打“√”。  
2、业主不填写任何表决意见或胡写乱画无法辨认或不按规定符号填写的，视为弃权。  
3、业主委托代理人参加业主大会会议的，代理人应当持业主书面委托授权书、业主身份证复印件（房屋所有权证等法律效力的文件）以及本人身份证参会，并根据委托和授权内容进行投票表决。  
4、表决票送达的方式：当面领取或送达，并由业主或与其同住本建筑区划内专有部分的使用人签收；投入业主位于本建筑区划内的信报箱或者专有部分内；按照业主提供的联系地址、通讯方式发送。



## 住宅小区成立业主委员会操作流程图

|       |   |
|-------|---|
| 提出申请  | <p>“双报到”党员业主或业主可以向物业所在地的区住建局提出召开首次业主大会会议的书面报告；区住建局收到书面报告后，应当书面通知物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府。</p> <p>街道办事处、乡镇人民政府应当在收到通知之日起三十日内组织成立业主大会会议筹备组，并自筹备组成立之日起六十日内组织召开首次业主大会会议。</p>  |
| 成立筹备组 | <p>业主大会会议筹备组由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府和业主、居（村）民委员会、建设单位的代表组成，其中业主代表人数比例不低于二分之一；业主代表的产生方式由街道办事处、乡镇人民政府征求业主意见后确定。筹备组组长由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府的代表担任。</p>  |
| 会议筹备  | <p>业主大会会议筹备组应当做好以下工作：（一）确认业主身份、业主人数以及业主所有的专有部分面积；（二）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式、内容以及表决规则；（三）起草业主公约或者管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；（四）提出首届业主委员会委员候选人名单；（五）首次业主大会会议的其他准备工作。</p> <p>前款内容应当在首次业主大会会议召开十五日前以书面形式告知全体业主，前款第二项内容还应当在物业区域内显著位置公告。业主对前款内容有异议的，业主大会会议筹备组应当记录、处理并答复。</p>                                   |
| 会议召开  | <p>采用书面征求意见方式召开业主大会：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在决定有关事项 15 日前，在物业区域内显著位置公告拟表决事项的议题、程序和时间安排；</li> <li>2. 业主委员会应当在表决前将业主大会会议表决票送达业主；</li> <li>3. 业主按照规定的时间、地点、方式投票，并经业主本人签字；</li> <li>4. 业主委员会组织业主监督票数统计活动。由业主委员会成员负责唱票、计票，非业主委员会成员的业主负责监票，并对统计结果签字确认；在 3 日内，由业主委员会在本物业区域内公布投票结果。</li> </ol> |
| 备案    | <p>业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持下列文件向物业所在地的区住建局和街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续：（一）业主大会成立和业主委员会选举的情况的报告；（二）《管理规约》；（三）《业主大会议事规则》；（四）《业主委员会工作规则》。</p>  |

# 票样

## 业主大会会议表决票

投票人姓名：\_\_\_\_\_房号：\_\_\_\_\_：房屋面积：\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_

| 表决议题  | 表决内容            | 表决意见<br>(该项由业主填写)       |
|---|-----------------|-------------------------|
| 管理规约  | 《管理规约》(草案)      | 赞成( )<br>反对( )<br>弃权( ) |
| 业主大会议事规则  | 《业主大会议事规则》(草案)  | 赞成( )<br>反对( )<br>弃权( ) |
| 业主委员会工作规则   | 《业主委员会工作规则》(草案) | 赞成( )<br>反对( )<br>弃权( ) |
| <p><b>备注：</b>1、请业主在表决意见栏的相应括号中打“√”。</p> <p>2、业主不填写任何表决意见或胡写乱画无法辨认或不按规定符号填写的，视为弃权。</p> <p>3、业主委托代理人参加业主大会会议的，代理人应当持业主书面委托授权书、业主身份证复印件（房屋所有权证等法律效力的文件）以及本人身份证参会，并根据委托和授权内容进行投票表决。</p> <p>4、表决票送达的方式：当面领取或送达，并由业主或与其同住本建筑区划内专有部分的使用人签收；投入业主位于本建筑区划内的信报箱或者专有部分内；按照业主提供的联系地址、通讯方式发送。</p> |                 |                         |

