

物 业 管 理 政 策 汇 编

襄阳市物业管理协会

2025 年 10 月

目 录

一、国家部委

1. 中共中央国务院关于推动城市高质量发展的意见	1
2. 《中华人民共和国民法典》（关于物业条款摘录）	10
3. 《物业管理条例》（国务院令第 504 号）	24
4. 中华人民共和国消防法	37
5. 保安服务管理条例	56
6. 《关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施（试行）》 中组发〔2022〕2 号	68
7. 关于加强和改进住宅物业管理工作的通知 建房规〔2020〕10 号	80
8. 住房和城乡建设部关于进一步加强城市房屋室内装饰装修 安全管理的通知 建办〔2023〕29 号	89
9. 国家发展改革委关于放开部分服务价格意见的通知 发改价格〔2014〕2755 号	92
10. 《业主大会和业主委员会指导规则》 建房〔2009〕274 号	95
11. 住宅专项维修资金管理办法 建设部 财政部令第 165 号	108
12. 房屋建筑工程质量保修办法 建设部令第 80 号	120
13. 城市异产毗连房屋管理规定	123
14. 建设部关于印发《前期物业管理招标投标管理暂行办法》 的通知 建住房〔2003〕130 号	126

15.物业承接查验办法 建房〔2010〕165号	136
16.住宅室内装饰装修管理办法 建设部令第110号	145
17.《业主临时公约（示范文本）》	154
18.城市居民住宅安全防范设施建设管理规定 建设部 公安部令第49号	163
19.最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用 法律若干问题的解释	166
20.最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干 问题的解释	170
21.高层民用建筑消防安全管理规定 应急管理部令第5号	171
22.国家消防救援局关于印发《建筑架空层电动自行车停放充电消防 安全要求（试行）》的通知 消防函〔2024〕41号	187
23.国家发展改革委办公厅 市场监管总局办公厅关于规范电动自行 车充电收费行为的通知 发改办价格〔2024〕537号	193
24.产业结构调整指导目录（2024年本）	196
25.国家发展改革委《供电营业规则》	197
26.关于印发《居民小区电动自行车停放充电管理指南》的通 知 整治专函〔2024〕66号	241
27.最高人民法院关于适用《中华人民共和国民法典》侵权责 任编的解释（一）	245
28.《住房租赁条例》	251
29.最高人民法院 司法部 中华全国律师协会 物业服务合同纠纷民事起诉（答辩）状、物业服务合同纠纷 民事起诉（答辩）状实例	261
30.物业服务客户满意度测评（GBT45698-2025）	276

31.物业管理术语(GB/T45700-2025)	292

二、湖北省

1.湖北省物业服务和管理条例	318
2.湖北省消防条例	340
3.湖北省城镇二次供水管理办法 省政府令第403号	358
4.关于进一步加强住宅小区物业管理工作的通知 鄂建文〔2021〕11号	363
5.关于印发《深化城市基层党建引领基层治理重点任务》的 通知 鄂组发〔2022〕6号	375
6.关于加快健全社区党组织领导下的“三方联动”机制的通 知 鄂民政发〔2021〕26号	388
7.关于在社区居民委员会下设环境和物业管理委员会的工作 提示	394
8.关于切实加强拆改房屋建筑承重结构监督管理的通知 鄂建文〔2023〕32号	398
9.《前期物业服务合同》示范文本 鄂建文〔2017〕62号	405
10.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	430
11.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	468
12.关于加强建筑玻璃幕墙安全管理的通知 〔2023〕1269号	472
13.关于推进物业服务小区生活垃圾分类工作的通知	

〔2024〕227 号	478
14.关于印发《湖北省物业服务企业信用评价管理办法(试行)》的通知 鄂建设规〔2023〕5 号	485
15.关于切实加强全省住建领域住宅小区消防安全管理的通知 鄂建设规〔2024〕2 号	500
16.省发改委办公室关于取消城镇供水供电供气供暖行业有关收费项目的通知	512
17.省发改委 省国资委 省市场监管局关于规范电动自行车充电收费行为的通知(鄂发改价管〔2024〕269 号)	514
18.省住建厅《住宅工程质量常见问题防治手册》	519
19.关于推动机关、团体、企业、事业单位建设电动自行车停放充电设施的通知 鄂建函〔2024〕131 号	577
20.关于深化社区物业党建联建促进基层治理水平提升的通知(鄂建文〔2024〕32 号)	583
21.省住建厅等 5 部分关于印发《湖北省住宅小区公共收益管理办法(试行)》的通知 鄂建设规〔2025〕1 号	591
22.关于印发《湖北省住宅小区物业服务信息公开工作指引》的通知	601
23.湖北省电梯安全条例	613
24.关于修订印发《物业服务合同(示范文本)》的通知 ...	625
25.关于印发《新建住宅工程“先验房后收房”工作指南》的通知	672
26.关于进一步做好电动自行车停放场所及充电设施规划建设管理的通知 鄂建函〔2025〕31 号	682
27.关于转发国家消防救援局等 3 部门《电动自行车共享换电工作指南(试行)》的通知	694

28.电动自行车停放充(换)电场所消防安全管理规范	701
29.消防控制室建设管理规程 DB42T1648-2021	711

三、襄阳市

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 襄办发〔2023〕6号	727
2.襄阳市文明行为促进条例	742
3.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	753
4.关于印发《改进社区物业服务管理的实施细则》的通知 襄住建办〔2020〕11号	761
5.襄阳市防控和查处违法建设办法 市政府令第4号 ..	773
6.襄阳市房屋安全管理办法 襄政发〔2021〕3号	786
7.襄阳市市区城市地下空间开发利用管理办法 襄政发〔2021〕4号	804
8.关于印发襄阳市市区既有住宅加装电梯管理办法的通知 襄政规〔2024〕7号	816
9.襄阳市物业服务和管理办法 襄政办发〔2022〕44号 ..	824
10.襄阳市城市绿化管理办法	844
11.关于进一步加强市区生活垃圾处理费征收管理工作的通知 襄阳政办发〔2011〕113号	853
12.关于印发襄阳市城镇污水排入排水管网许可管理办法的通知 襄政规〔2024〕8号	857
13.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	874
14.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 襄阳民字〔2021〕18号	881
15.关于加强装饰装修工程质量安全管理的通知	886
16.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	891
17.市发改委、市住建局 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	899
18.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	906
19.关于进一步加强物业管理区域内电动自行车消防安全治理工作的通知	911
20.关于印发《襄阳市市区既有住宅加装电梯服务指南》的通知	915
21.关于巩固提升电梯筑底三年行动加快推进落实电梯检验检测新规的工作通知	975
22.关于建立住宅小区物业服务项目“红黑榜”制度的通知 襄住建办〔2023〕25号	980
23.市人民政府办公室关于修改襄阳市市区机动车停车场规划建设和管理办法的决定 襄政办发〔2021〕6号	992
24.关于进一步规范我市城区住宅专项维修资金使用管理的通知	1003
25.关于进一步加强住宅小区物业管理行政备案工作的通知	1014
26.市发改委 市国资委 市市场监管局关于贯彻《省发改委 省国资委 省市场监管局关于规范电动自行车充电收费行为	

的通知》有关事项的通知 襄发改价格〔2024〕378号	1018
27.电动自行车充电收费公示牌（模版）	1028
28.市政府关于印发《襄阳市人民防空工程维护管理办法》的通知 襄政规〔2024〕16号	1029
29.市发改委 市住新局 市市场监督管理局 关于进一步加强物业服务收费管理的通知 襄发改价格〔2025〕327号 ...	1037
30.市安防减救办 市住新局关于进一步加强襄阳市小散工程和零星作业安全生产管理的通知 襄安防减救办〔2025〕26号	1045
31.关于印发《襄阳市新就业群体“友好场景”建设标准指引》的通知 襄社发〔2025〕8号	1061
32.关于印发襄阳市市区既有住宅加装电梯财政补贴申领办法的通知 襄财综发〔2025〕5号	1069

四、协会

1.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） 襄物协〔2022〕03号	1080
2.《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 襄物协〔2023〕08号	1087
3.襄阳市住宅物业服务成本计价参考（试行） 襄物协〔2023〕09号	1092
4.关于印发《襄阳市物业服务企业消防安全防范合规指引》的通知 襄物协〔2024〕7号	1102
5.关于发布襄阳市物业管理行业《物业管理消防安全制度》	

《消防控制室管理制度》《值班值守制度》公示模版的通知 襄物协〔2024〕8号	1117
6.关于印发《物业服务报告（模版）》、《物业服务相关收费公示模板》的通知 襄物协〔2024〕6号	1130
7.物业服务信息公开法规政策问答	1140
8.《住宅（老旧）小区成立业主委员会操作流程图》	1143
9.住建领域常见纠纷问题适用解答（房产物业）	1149
10.住宅小区物业服务事项公开公示“一码看”	1175
11.关于公布《襄阳市区住宅前期物业服务等级标准》的通知...	1176

一、国家部委

中共中央 国务院

关于推动城市高质量发展的意见

(2025年8月15日)

城市是现代化建设的重要载体、人民幸福生活的重要空间。我国城镇化正从快速增长期转向稳定发展期，城市发展正从大规模增量扩张阶段转向存量提质增效为主的阶段。为加快城市发展方式转型，推动城市高质量发展，现提出如下意见。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，全面贯彻习近平总书记关于城市工作的重要论述，贯彻落实中央城市工作会议精神，坚持和加强党的全面领导，认真践行人民城市理念，坚持稳中求进工作总基调，坚持因地制宜、分类指导，以建设创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧的现代化人民城市为目标，以推动城市高质量发展为主题，以坚持城市内涵式发展为主线，以推进城市更新为重要抓手，大力推动城市结构优化、动能转换、品质提升、绿色转型、文脉赓续、治理增效，牢牢守住城市安全底线，走出一条中国特色城市现代化新路子。

工作中要做到：转变城市发展理念，更加注重以人为本；转变城市发展方式，更加注重集约高效；转变城市发展动力，更加注重特色发展；转变城市工作重心，更加注重治理投入；转变城市工作方法，更加注重统筹协调。

主要目标是：到2030年，现代化人民城市建设取得重要进展，适应城市高质量发展的政策制度不断完善，新旧动能加快转换，人居品

质明显提升，绿色转型深入推进，安全基础有力夯实，文化魅力充分彰显，治理水平大幅提高；到 2035 年，现代化人民城市基本建成。

二、优化现代化城市体系

（一）稳妥有序推动城市群一体化和都市圈同城化发展。发展组团式、网络化的现代化城市群和都市圈，构建布局合理的现代化城市体系。支持京津冀、长三角、粤港澳大湾区城市群打造世界级城市群，推动成渝地区双城经济圈、长江中游城市群等成为高质量发展增长极，增强中西部和东北的城市群、都市圈对区域协调发展的支撑作用，促进城市间定位错位互补、设施互联互通、治理联动协作。加强城市群内产业链协作，优化城市群之间产业分工和空间联系。发展壮大现代化都市圈，支持有条件的地方推进同城化发展，建立健全同城化发展体制机制，深化经济区与行政区适度分离改革，促进通勤便捷高效、产业梯次配套、公共服务便利共享。

（二）增强超大特大城市综合竞争力。推动超大特大城市按照国家批准明确的功能定位做强做精核心功能，控制超大城市规模，合理有序疏解非核心功能，打造高质量发展主引擎。支持超大特大城市结合实际推进制度创新。支持部分超大特大城市增强对全球高端生产要素的配置能力。支持超大特大城市布局科技创新平台基地，提升原创性、颠覆性科技创新能力。推动有条件的省份培育发展省域副中心城市。

（三）提高中小城市和县城承载能力。推动中小城市结合常住人口变动趋势，动态优化基础设施布局、公共服务供给，按程序稳妥优化行政区划设置。分类推进以县城为重要载体的城镇化建设，大力发展县域经济。因地制宜发展小城镇。适时调整扩大经济规模大、人口增长快的县级市和特大镇经济社会管理权限。推动人口持续流出的城

市和资源型城市转型发展。支持边境城镇增强稳边固边、人口集聚、安全发展能力。统筹规划建设城乡基础设施和公共服务体系，促进城乡融合发展。持续推进农业转移人口市民化。

三、培育壮大城市发展新动能

（四）因城施策增强城市发展动力。立足城市资源禀赋和基础条件，精心培育创新生态，激发创新创业活力。加强原始创新和关键核心技术攻关，强化科技创新与产业创新协同，统筹推进传统产业改造升级、新兴产业培育壮大、未来产业布局建设，因地制宜发展新质生产力。加快建设国际科技创新中心和区域科技创新中心。深入实施国家战略性新兴产业集群发展工程。培育壮大先进制造业集群。发展智能建造，培育现代化建筑产业链，加快推动建筑业转型升级。大力发展生产性服务业，推动生活性服务业补齐短板、提高水平。发展首发经济、银发经济、冰雪经济、低空经济，培育消费新场景。深化国际消费中心城市建设。

（五）激活城市存量资源潜力。全面摸清城市房屋、设施、土地等资产资源底数。改造利用老旧厂房、低效楼宇、闲置传统商业设施等存量房屋，建立与建筑功能转换和混合利用需求相适应的规划调整机制。加强和规范存量城市基础设施资产管理，提高运行效能。优化产权归集、整合、置换和登记政策，盘活利用存量低效用地。

（六）建立可持续的城市建设运营投融资体系。落实地方政府主体责任，统筹财政资金、社会资本和金融等资金渠道。对涉及重大安全 and 基本民生保障的，中央财政加大专项转移支付支持力度，中央预算内投资予以适当补助。创新财政金融政策工具，吸引和规范社会资金参与，稳慎推进公用事业价格改革。强化中长期信贷供给，发挥债券市场、股票市场融资功能，鼓励保险、信托等机构提供金融服务。

加快融资平台改革转型，坚决遏制新增地方政府隐性债务。

（七）提升城市对外开放合作水平。优化城市开放环境和服务，营造国际化城市生活空间。打造国际性综合交通枢纽城市。支持有条件的城市承担重大外事外交活动，吸引有影响力的国际组织落户。结合高质量共建“一带一路”，建设一批国际门户枢纽城市和区域性开放节点城市。加强人居领域国际交流合作，持续提升世界城市日、全球可持续发展城市奖（上海奖）影响力。

四、营造高品质城市生活空间

（八）系统推进“好房子”和完整社区建设。加快构建房地产发展新模式，更好满足群众刚性和多样化改善性住房需求。全链条提升住房设计、建造、维护、服务水平，大力推进安全、舒适、绿色、智慧的“好房子”建设。实施物业服务质量提升行动。稳步推进城中村和危旧房改造，支持老旧住房自主更新、原拆原建。持续推动城镇老旧小区改造。坚持人口、产业、城镇、交通一体规划，建设创新型产业社区、商务社区。加快建设完整社区，完善城市社区嵌入式服务设施，构建城市便民生活圈。科学制定实施城市更新专项规划，一体化推进城市体检和城市更新，创造宜业、宜居、宜乐、宜游的良好城市环境，促进产城融合、职住平衡。

（九）完善城市基础设施。优化城市基础设施布局、结构、功能，加强系统集成。高效利用城市地下空间，优化城市空间结构。加快城市地下管线管网建设改造，因地制宜建设地下综合管廊。强化第五代移动通信网络（5G）、千兆光网覆盖，优化算力设施建设布局，推进新型城市基础设施建设。优化城市水资源配置和供水保障管理体系。健全现代化综合交通运输体系，提升城际、城内通勤效率，完善交通枢纽换乘换装设施布局，加强停车位、充电桩等便民设施建设。

（十）提升公共服务优质均衡水平。健全精准高效的就业公共服务体系。完善灵活就业人员、农村进城务工人员、新就业形态人员社保制度。加快适老化、适儿化、无障碍设施建设改造。扩大普惠养老服务供给，促进医养结合。健全普惠育幼服务体系，大力发展托幼一体服务。优化教育资源配置，实施基础教育扩优提质行动计划，推进学习型城市建设。大力实施医疗卫生强基工程，建设紧密型医联体，促进优质医疗资源扩容下沉和区域均衡布局。因地制宜发展保障性住房。稳步推进灵活就业人员参加住房公积金制度。加强社会保障和分层分类社会救助，兜牢民生底线。

五、推动城市发展绿色低碳转型

（十一）推进生产领域节能降碳。实施工业能效、水效提升行动，推广绿色低碳先进工艺技术装备。加强高耗能高排放项目管控，推动落后产能有序退出。建立重点产品碳足迹标识认证制度。建立工业园区集中供能体系，推动废水、余热、固废协同处置全覆盖。大力发展绿色建筑，加快新型建材研发应用，推动超低能耗建筑、低碳建筑规模化发展，加大既有建筑节能改造力度。

（十二）践行绿色低碳生活方式。深入实施国家节水行动，全面推进节水型城市建设。推进北方地区冬季清洁取暖。推广节能低碳生活用品，减少一次性消费品和包装用材消耗。持续推进“光盘行动”。深入推进城市生活垃圾分类，推动分类网点与再生资源回收网点衔接融合。优先发展城市公共交通，倡导绿色低碳出行。

（十三）加强城市生态环境治理。强化生态环境分区管控实施。深入实施城市生态修复工程。健全城市公园和绿道网络体系，建设口袋公园，推进绿地开放共享。推动重点城市及周边区域大气污染物协同减排，持续改善空气质量。加强城市噪声污染、餐饮油烟治理。加

强抗生素、微塑料等新污染物治理。推进建筑垃圾资源化利用和处置。推动城市生活污水管网全覆盖，巩固城市黑臭水体治理成效，建设幸福河湖、美丽河湖。

六、增强城市安全韧性

（十四）加强房屋和市政基础设施安全管理。建立房屋安全体检、房屋安全管理资金、房屋质量安全保险等房屋全生命周期安全管理制度。严格限制超高层建筑，增强高空消防能力。实施城镇预制板房屋治理改造行动和地震易发区房屋设施加固工程。加强群租房整治。加快城市基础设施生命线安全工程建设。推动重要设施、能源、水源等分布式布局，完善抗灾设防标准，提高安全保障能力。

（十五）强化重点行业领域安全生产管理。严格落实安全生产责任制，坚持党政同责，坚持管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全，督促生产经营单位落实安全生产主体责任。以危险化学品、特种设备、建筑施工、城镇燃气、道路交通以及消防安全等为重点，分级、智能、精准管控重大风险源，常态化推进安全生产隐患排查整治和从业人员安全培训。建立企业安全生产信用评价制度，注重评价结果运用。

（十六）提高城市公共卫生防控救治水平。推进国家区域公共卫生中心建设。加强国家重大传染病防治基地、国家紧急医学救援基地和传染病定点医院防治能力建设，构建分级分层分流救治体系。加强应急医疗物资储备。推进多部门、跨城市协同，强化公共卫生应急管理和联防联控。健全精神卫生服务体系。

（十七）增强城市综合防灾减灾救灾能力。构建城市安全风险谱系，健全常态化风险隐患监测预警、排查整治机制。优化城市防灾减灾空间格局，增加生态屏障、隔离疏散通道，预留防灾减灾弹性空间。

健全洪涝联排联调机制，提升城市排水防涝能力。统筹利用地上地下空间，加强“平急两用”公共基础设施建设，构建总量充足、布局合理的应急避难场所体系。科学制定巨灾应急预案。加强应急指挥、处置和救援体系建设，推进应急抢险救灾装备及物资前置储备。

七、促进城市文化繁荣发展

（十八）推动城市历史文化保护利用传承。加强对城市独特的历史文脉、人文地理、自然景观保护，完善城乡历史文化保护传承体系。健全城市文化遗产普查调查制度，开展老城及其历史街区专项调查。建立以居民为主体的保护实施机制。推动历史文化名城、街区整体保护，活化利用不可移动文物、历史建筑、工业遗产，依托历史文化街区和历史地段，结合实际开展文化展示、特色商业、休闲体验等。加强文物资源保护管理利用和非物质文化遗产保护利用传承。

（十九）塑造城市特色风貌。植根中华优秀传统文化，建设崇德向善的文明城市，彰显中国气质、中国风范。强化城市规划的管控和引导作用，推动实现功能复合、密度适中、高低错落、蓝绿交织。完善城市风貌管理制度，提升审美品位。落实“适用、经济、绿色、美观”建筑方针，加强建筑设计管理，推动城市建筑更好体现中华美学和时代风尚。不得大规模迁移砍伐树木、滥建文化地标、随意更改老地名。

（二十）丰富城市精神文化生活。大力弘扬社会主义核心价值观，推动形成与现代化人民城市相适应的思想观念、文明风尚、行为规范，提高市民文明素质，塑造彰显文化底蕴和独特气质的城市精神。创新拓展新型公共文化空间，根据实际需要完善城市文化设施。优化城市文化产品供给，创新动漫、影视、数字艺术、创意设计等业态，推动文化与旅游、科技、体育等融合发展。

八、提升城市治理能力水平

（二十一）完善城市治理工作体系。发挥好“一委一办一平台”作用，建立健全城市党委或政府主要负责同志牵头的城市管理统筹协调机制。健全城市管理与市场监管、生态环境、文化市场、交通运输、应急管理等领域权责清晰、协同高效的综合行政执法体制，科学确定执法人员配备比例标准，保障必要工作条件。调动人民群众参与城市治理的积极性、主动性、创造性，探索社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业协调运行新模式。完善居民、企业、群团组织、社会组织参与城市治理制度机制，充分发挥志愿服务作用，拓宽新就业群体参与渠道。

（二十二）推动城市治理智慧化精细化。推进城市全域数字化转型。打造集约统一、数据融合、高效协同的城市数字底座，完善城市信息模型（CIM）平台。深化数据资源开发和多场景应用，推动政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”、公共服务“一网通享”。加强城市建设档案管理和数字化建设。完善网格化治理机制，推进城市小微公共空间改造，整治提升背街小巷、房前屋后环境。

（二十三）加强城市社会治理。坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善党建引领基层治理协调机制，推动构建党组织统一领导、政府依法履责、各类组织积极协同、群众广泛参与，自治、法治、德治相结合的基层治理体系。用好市民服务热线，完善群众诉求响应办理机制。推动城市管理进社区。加强超大社区等特殊区域治理。强化社会治安整体防控，发展壮大群防群治力量。加强社区工作者队伍建设。发挥好村（居）法律顾问队伍作用。健全社会安全稳定风险监测预警体系，提高风险动态监测预警能力。健全社会心理服务体系和危机干预机制，严密防范个人极端事件。

九、加强组织实施

坚持和加强党中央对城市工作的集中统一领导，构建中央统筹、省负总责、城市抓落实的工作格局。树立和践行正确政绩观，建立健全科学的城市发展评价体系，提高领导干部城市工作能力。健全城市规划、建设、治理等领域法律法规和政策制度，增强政策协同性。坚持实事求是、求真务实，坚决反对形式主义、官僚主义，严肃查处违规违纪违法行为。加强城市工作干部队伍素质和能力建设，培养城市规划、建设、治理等各类专业人才，打造城市领域高端智库。各地区各有关部门要加强组织实施，强化协同配合，结合实际抓好本意见贯彻落实。住房城乡建设部、国家发展改革委要会同有关部门加强协调指导。重大事项及时按程序向党中央、国务院请示报告。

民法典--关于物业条款摘录

第二编物权

第六章业主的建筑物区分所有权

第二百七十一条【建筑物区分所有权】业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权；对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

第二百七十二条【业主对专有部分的权利和义务】业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全；不得损害其他业主的合法权益。

第二百七十三条【业主对共有部分的权利和义务】业主对建筑物专有部分以外的共有部分；享有权利；承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让建筑物内的住宅、经营性用房；其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

第二百七十四条【建筑区划内道路、绿地等的权利归属】建筑区划内的道路；属于业主共有；但是属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地；属于业主共有；但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房；属于业主共有。

第二百七十五条 **【车位、车库的归属】** 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。

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。

第二百七十六条 **【车位、车库的首要用途】** 建筑区划内；规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

第二百七十七条 **【业主自治管理组织的设立及指导和协助】** 业主可以设立业主大会；选举业主委员会。业主大会、业主委员会成立的具体条件和程序；依照法律、法规的规定。

地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。

第二百七十八条 **【业主共同决定事项及表决】** 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。

业主共同决定事项；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。决定前款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。决定前款其他事项；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。

第二百七十九条 **【业主改变住宅用途的限制条件】** 业主不得违反法律、法规以及管理规约；将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的；除遵守法律、法规以及管理规约外；应当经利害关系的业主一致同意。

第二百八十条 **【业主大会、业主委员会决定的效力】** 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。

第二百八十一条 **【建筑物及其附属设施维修资金的归属和处分】** 建筑物及其附属设施的维修资金；属于业主共有。经业主共同决定；可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。

紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的；业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金。

第二百八十二条【共有部分的收入分配】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。

第二百八十三条【建筑物及其附属设施的费用分担和收益分配】建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项；有约定的；按照约定；没有约定或者约定不明确的；按照业主专有部分面积所占比例确定。

第二百八十四条【建筑物及其附属设施的管理主体】业主可以自行管理建筑物及其附属设施；也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。

对建设单位聘请的物业服务企业或者其他管理人；业主有权依法更换。

第二百八十五条【业主和物业服务企业或其他管理人的关系】物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托；依照本法第三编有关物业服务合同的规定管理建筑区划内的建筑物及其附属设施；接受业主的监督；并及时答复业主对物业服务情况提出的询问。

物业服务企业或者其他管理人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。

第二百八十六条【业主的相关义务及责任】业主应当遵守法律、法规以及管理规约；相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求。对于物业服务企业或者其他管理人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；业主应当依法予以配合。

业主大会或者业主委员会；对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为；有权依照法律、法规以及管理规约；请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

业主或者其他行为人拒不履行相关义务的；有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉；有关行政主管部门应当依法处理。

第二百八十七条【业主合法权益的保护】业主对建设单位、物业服务企业或者其他管理人以及其他业主侵害自己合法权益的行为；有权请求其承担民事责任。

第七章 相邻关系

第二百八十八条【处理相邻关系的原则】不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则；正确处理相邻关系。

第二百八十九条【处理相邻关系的法律依据】法律、法规对处理相邻关系有规定的；依照其规定；法律、法规没有规定的；可以按照当地习惯。

第二百九十条【用水、排水相邻关系】不动产权利人应当为相邻权利人用水、排水提供必要的便利。

对自然流水的利用；应当在不动产的相邻权利人之间合理分配。

对自然流水的排放；应当尊重自然流向。

第二百九十一条【通行相邻关系】不动产权利人对相邻权利人因通行等必须利用其土地的；应当提供必要的便利。

第二百九十二条【相邻土地的利用】不动产权利人因建造、修缮建筑物以及铺设电线、电缆、水管、暖气和燃气管线等必须利用相邻土地、建筑物的；该土地、建筑物的权利人应当提供必要的便利。

第二百九十三条【相邻通风、采光和日照】建造建筑物；不得违反国家有关工程建设标准；不得妨碍相邻建筑物的通风、采光和日照。

第二百九十四条【相邻不动产之间不可量物侵害】不动产权利人不得违反国家规定弃置固体废物；排放大气污染物、水污染物、土壤污染物、噪声、光辐射、电磁辐射等有害物质。

第二百九十五条【维护相邻不动产安全】不动产权利人挖掘土地、建造建筑物、铺设管线以及安装设备等；不得危及相邻不动产的安全。

第二百九十六条【使用相邻不动产避免造成损害】不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的；应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害。

第八章 共有

第二百九十七条【共有及其类型】不动产或者动产可以由两个以上组织、个人共有。共有包括按份共有和共同共有。

第二百九十八条【按份共有】按份共有人对共有的不动产或者动产按照其份额享有所有权。

第二百九十九条【共同共有】共同共有人对共有的不动产或者动

产共同享有所有权。

第三百条 **【共有人对共有物的管理权】** 共有人按照约定管理共有的不动产或者动产；没有约定或者约定不明确的；各共有人都有管理的权利和义务。

第三百零一条 **【共有物的处分、重大修缮和性质、用途变更】** 处分共有的不动产或者动产以及对共有的不动产或者动产作重大修缮、变更性质或者用途的；应当经占份额三分之二以上的按份共有人或者全体共同共有人同意；但是共有人之间另有约定的除外。

第三百零二条 **【共有物管理费用的分担】** 共有人对共有物的管理费用以及其他负担；有约定的；按照其约定；没有约定或者约定不明确的；按份共有人按照其份额负担；共同共有人共同负担。

第三百零三条 **【共有物的分割】** 共有人约定不得分割共有的不动产或者动产；以维持共有关系的；应当按照约定；但是共有人有重大理由需要分割的；可以请求分割；没有约定或者约定不明确的；按份共有人可以随时请求分割；共同共有人在共有的基础丧失或者有重大理由需要分割时可以请求分割。因分割造成其他共有人损害的；应当给予赔偿。

第三百零四条 **【共有物的分割方式】** 共有人可以协商确定分割方式。达不成协议；共有的不动产或者动产可以分割且不会因分割减损价值的；应当对实物予以分割；难以分割或者因分割会减损价值的；应当对折价或者拍卖、变卖取得的价款予以分割。

共有人分割所得的不动产或者动产有瑕疵的；其他共有人应当分

担损失。

第三百零五条【按份共有人的份额处分权和其他共有人的优先购买权】按份共有人可以转让其享有的共有的不动产或者动产份额。其他共有人在同等条件下享有优先购买的权利。

第三百零六条【优先购买权的实现方式】按份共有人转让其享有的共有的不动产或者动产份额的；应当将转让条件及时通知其他共有人。其他共有人应当在合理期限内行使优先购买权。

两个以上其他共有人主张行使优先购买权的；协商确定各自的购买比例；协商不成的；按照转让时各自的共有份额比例行使优先购买权。

第三百零七条【因共同财产产生的债权债务关系的对外、对内效力】因共有的不动产或者动产产生的债权债务；在对外关系上；共有人享有连带债权、承担连带债务；但是法律另有规定或者第三人知道共有人不具有连带债权债务关系的除外；在共有人内部关系上；除共有人另有约定外；按份共有人按照份额享有债权、承担债务；共同共有人共同享有债权、承担债务。偿还债务超过自己应当承担份额的按份共有人；有权向其他共有人追偿。

第三百零八条【按份共有的推定】共有人对共有的不动产或者动产没有约定为按份共有或者共同共有；或者约定不明确的；除共有人具有家庭关系等外；视为按份共有。

第三百零九条【按份共有人份额的确定】按份共有人对共有的不动产或者动产享有的份额；没有约定或者约定不明确的；按照出资额

确定;不能确定出资额的;视为等额享有。

第三百一十条【用益物权、担保物权共有的参照适用】两个以上组织、个人共同享有用益物权、担保物权的;参照适用本章的有关规定。

第三编 合同

第二十四章物业服务合同

第九百三十七条【物业服务合同定义】物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内,为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第九百三十八条【物业服务合同内容和形式】物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺,为物业服务合同的组成部分。

物业服务合同应当采用书面形式。

第九百三十九条【物业服务合同的效力】建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同,以及业主委员会与业主大会依法选聘

的物业服务人订立的物业服务合同，对业主具有法律约束力。

第九百四十条 **【前期物业服务合同法定终止条件】**建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第九百四十一条 **【物业服务转委托的条件和限制性条款】**物业服务人将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第九百四十二条 **【物业服务人的一般义务】**物业服务人应当按照约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

第九百四十三条 **【物业服务人信息公开义务】**物业服务人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。

第九百四十四条 **【业主支付物业费义务】**业主应当按照约定向物

业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

第九百四十五条【业主告知、协助义务】业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

业主转让、出租物业专有部分、设立居住权或者依法改变共有部分用途的，应当及时将相关情况告知物业服务人。

第九百四十六条【业主合同任意解除权】业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失。

第九百四十七条【物业服务合同的续订】物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘的，应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满前，物业服务人不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。

第九百四十八条【不定期物业服务合同】物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。

当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

第九百四十九条【物业服务人的移交义务及法律责任】物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况。

原物业服务人违反前款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

第九百五十条【物业服务人的后合同义务】物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，并可以请求业主支付该期间的物业费。

第七编侵权责任及附则

第十章建筑物和物件损害责任

第一千二百五十二条【建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷致害责任】建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的；由建设单位与施工单位承担连带责任；但是建设单位与施工单位能够证明不存在质量缺陷的除外。建设单位、施工单位赔偿后；有其他责任人的；有权向其他责任人追偿。

因所有人、管理人、使用人或者第三人的原因；建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的；由所有人、管理人、使用人或者第三人承担侵权责任。

第一千二百五十三条【建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物脱落、坠落致害责任】建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害；所有人、管理人或者使用人不能证明自己没有过错的；应当承担侵权责任。所有人、管理人或者使用人赔偿后；有其他责任人的；有权向其他责任人追偿。

第一千二百五十四条【不明抛掷物、坠落物致害责任】禁止从建筑物中抛掷物品。从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害的；由侵权人依法承担侵权责任；经调查难以确定具体侵权人的；除能够证明自己不是侵权人的外；由可能加害的建筑物使用人给予补偿。可能加害的建筑物使用人补偿后；有权向侵权人追偿。

物业服务企业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施防止前款规定情形的发生；未采取必要的安全保障措施的；应当依法承担未履行安全保障义务的侵权责任。

发生本条第一款规定的情形的；公安等机关应当依法及时调查；查清责任人。

第一千二百五十五条【堆放物倒塌、滚落或者滑落致害责任】堆放物倒塌、滚落或者滑落造成他人损害；堆放人不能证明自己没有过错的；应当承担侵权责任。

第一千二百五十六条【在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品致害责任】在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品造成他人损害的；由行为人承担侵权责任。公共道路管理人不能证明已经尽到清理、防护、警示等义务的；应当承担相应的责任。

第一千二百五十七条【林木折断、倾倒或者果实坠落等致人损害的侵权责任】因林木折断、倾倒或者果实坠落等造成他人损害；林木的所有人或者管理人不能证明自己没有过错的；应当承担侵权责任。

第一千二百五十八条【公共场所或者道路上施工致害责任和窨井等地下设施致害责任】在公共场所或者道路上挖掘、修缮安装地下设施等造成他人损害；施工人不能证明已经设置明显标志和采取安全措施的；应当承担侵权责任。

窨井等地下设施造成他人损害；管理人不能证明尽到管理职责的；应当承担侵权责任。

物业管理条例

物业管理条例

(2003 年 6 月 8 日中华人民共和国国务院令第 379 号公布
根据 2007 年 8 月 26 日《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》第一次修订
根据 2016 年 2 月 6 日《国务院关于修改部分行政法规的决定》第二次修订
根据 2018 年 3 月 19 日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第三次修订)

第一章 总则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境，制定本条例。

第二条 本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。

第四条 国家鼓励采用新技术、新方法，依靠科技进步提高物业管理和服务水平。

第五条 国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。

县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

第二章 业主及业主大会

第六条 房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理活动中，享有下列权利：

- (一) 按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；
- (二) 提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；
- (三) 提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；
- (四) 参加业主大会会议，行使投票权；
- (五) 选举业主委员会成员，并享有被选举权；
- (六) 监督业主委员会的工作；
- (七) 监督物业服务企业履行物业服务合同；
- (八) 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- (九) 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金(以下简称专项维修资金)的管理和使用；
- (十) 法律、法规规定的其他权利。

第七条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

- (一) 遵守管理规约、业主大会议事规则；
- (二) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
- (三) 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；
- (四) 按照国家有关规定交纳专项维修资金；
- (五) 按时交纳物业服务费用；
- (六) 法律、法规规定的其他义务。

第八条 物业管理区域内全体业主组成业主大会。

业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活

动中的合法权益。

第九条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。具体办法由省、自治区、直辖市制定。

第十条 同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。但是，只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第十一条 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；
- (五) 筹集和使用专项维修资金；
- (六) 改建、重建建筑物及其附属设施；
- (七) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第十二条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式；但是，应当有物业管理区域内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参加。

业主可以委托代理人参加业主大会会议。

业主大会决定本条例第十一条第(五)项和第(六)项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积 $\frac{2}{3}$ 以上的业主且占总人数 $\frac{2}{3}$ 以上的业主同意；决定本条例第十一条规定的其他事项，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。

业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。

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。

第十三条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经20%以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

第十四条 召开业主大会会议，应当于会议召开15日以前通知全体业主。

住宅小区的业主大会会议，应当同时告知相关的居民委员会。

业主委员会应当做好业主大会会议记录。

第十五条 业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

（二）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；

（三）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（四）监督管理规约的实施；

（五）业主大会赋予的其他职责。

第十六条 业主委员会应当自选举产生之日起30日内，向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。

业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

第十七条 管理规约应当对有关物业的使用、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。

管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

管理规约对全体业主具有约束力。

第十八条 业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定。

第十九条 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，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、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第二十条 业主大会、业主委员会应当配合公安机关，与居民委员会相互协作，共同做好维护物业管理区域内的社会治安等相关工作。

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议。

第三章 前期物业管理

第二十一条 在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，应当签订书面的前期物业服务合同。

第二十二条 建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约，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，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

建设单位制定的临时管理规约，不得侵害物业买受人的合法权益。

第二十三条 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。

第二十四条 国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘物业服务企业。

住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘物业服务企业；投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

第二十五条 建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

第二十六条 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企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第二十七条 业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。

第二十八条 物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

第二十九条 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

（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）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业管理所必需的其他资料。

物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。

第三十条 建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。

第三十一条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

第四章 物业管理服务

第三十二条 从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。

国务院建设行政主管部门应当会同有关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强行业诚信管理。

第三十三条 一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

第三十四条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。

物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

第三十五条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，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。

第三十六条 物业服务企业承接物业时，应当与业主委员会办理物业验收手续。

业主委员会应当向物业服务企业移交本条例第二十九条第一款规定的资料。

第三十七条 物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意，物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。

第三十八条 物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业管理用房和本条例第二十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。

物业服务合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，物

业服务企业之间应当做好交接工作。

第三十九条 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

第四十条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定。

第四十一条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。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，业主负连带交纳责任。

已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。

第四十二条 县级以上人民政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门，应当加强对物业服务收费的监督。

第四十三条 物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

第四十四条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

物业服务企业接受委托代收前款费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

第四十五条 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，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。

有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

第四十六条 物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全

防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

物业服务企业雇请保安人员的，应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，不得侵害公民的合法权益。

第四十七条 物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和管理规约的有关规定。

物业使用人违反本条例和管理规约的规定，有关业主应当承担连带责任。

第四十八条 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门应当及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉。

第五章 物业的使用与维护

第四十九条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变用途。

业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当在依法办理有关手续后告知物业服务企业；物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主依法办理有关手续。

第五十条 业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意；物业服务企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。

业主、物业服务企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约

定期限内恢复原状。

第五十一条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

前款规定的单位因维修、养护等需要，临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状。

第五十二条 业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。

物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

第五十三条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定交纳专项维修资金。

专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

专项维修资金收取、使用、管理的办法由国务院建设行政主管部门会同国务院财政部门制定。

第五十四条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。业主所得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。

第五十五条 物业存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护，有关业主应当给予配合。

责任人不履行维修养护义务的，经业主大会同意，可以由物业服务企业维修养护，费用由责任人承担。

第六章 法律责任

第五十六条 违反本条例的规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处 10 万元以下的罚款。

第五十七条 违反本条例的规定，建设单位擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门处 5 万元以上 20 万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第五十八条 违反本条例的规定，不移交有关资料的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位、物业服务企业予以通报，处 1 万元以上 10 万元以下的罚款。

第五十九条 违反本条例的规定，物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，处委托合同价款 30% 以上 50% 以下的罚款。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十条 违反本条例的规定，挪用专项维修资金的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额 2 倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

第六十一条 违反本条例的规定，建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处 10 万元以上 50 万元以下的罚款。

第六十二条 违反本条例的规定，未经业主大会同意，物业服务

企业擅自改变物业管理用房的用途的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并处1万元以上10万元以下的罚款；有收益的，所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

第六十三条 违反本条例的规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并按照本条第二款的规定处以罚款；所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用：

（一）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

（二）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；

（三）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。

个人有前款规定行为之一的，处1000元以上1万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处5万元以上20万元以下的罚款。

第六十四条 违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉。

第六十五条 业主以业主大会或者业主委员会的名义，从事违反法律、法规的活动，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

第六十六条 违反本条例的规定，国务院建设行政主管部门、县级以上地方人民政府房地产行政主管部门或者其他有关行政管理部门的工作人员利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

第七章 附则

第六十七条 本条例自 2003 年 9 月 1 日起施行。

中华人民共和国消防法

(1998年4月29日第九届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过 2008年10月28日第十一届全国人民代表大会常务委员会第五次会议修订 根据2019年4月23日第十三届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改〈中华人民共和国建筑法〉等八部法律的决定》第一次修正 根据2021年4月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议《关于修改〈中华人民共和国道路交通安全法〉等八部法律的决定》第二次修正)

目 录

第一章	总 则
第二章	火灾预防
第三章	消防组织
第四章	灭火救援
第五章	监督检查
第六章	法律责任
第七章	附 则

第一章 总 则

第一条 为了预防火灾和减少火灾危害，加强应急救援工作，保护人身、财产安全，维护公共安全，制定本法。

第二条 消防工作贯彻预防为主、防消结合的方针，按照政府统一领导、部门依法监管、单位全面负责、公民积极参与的原

则，实行消防安全责任制，建立健全社会化的消防工作网络。

第三条 国务院领导全国的消防工作。地方各级人民政府负责本行政区域内的消防工作。

各级人民政府应当将消防工作纳入国民经济和社会发展规划，保障消防工作与经济社会发展相适应。

第四条 国务院应急管理部门对全国的消防工作实施监督管理。县级以上地方人民政府应急管理部门对本行政区域内的消防工作实施监督管理，并由本级人民政府消防救援机构负责实施。军事设施的消防工作，由其主管单位监督管理，消防救援机构协助；矿井地下部分、核电厂、海上石油天然气设施的消防工作，由其主管单位监督管理。

县级以上人民政府其他有关部门在各自的职责范围内，依照本法和其他相关法律、法规的规定做好消防工作。

法律、行政法规对森林、草原的消防工作另有规定的，从其规定。

第五条 任何单位和个人都有维护消防安全、保护消防设施、预防火灾、报告火警的义务。任何单位和成年人都有参加有组织的灭火工作的义务。

第六条 各级人民政府应当组织开展经常性的消防宣传教育，提高公民的消防安全意识。

机关、团体、企业、事业等单位，应当加强对本单位人员的消防宣传教育。

应急管理部门及消防救援机构应当加强消防法律、法规的宣传，并督促、指导、协助有关单位做好消防宣传教育工作。

教育、人力资源行政主管部门和学校、有关职业培训机构应当将消防知识纳入教育、教学、培训的内容。

新闻、广播、电视等有关单位，应当有针对性地面向社会进行消防宣传教育。

工会、共产主义青年团、妇女联合会等团体应当结合各自工作对象的特点，组织开展消防宣传教育。

村民委员会、居民委员会应当协助人民政府以及公安机关、应急管理等部门，加强消防宣传教育。

第七条 国家鼓励、支持消防科学研究和技术创新，推广使用先进的消防和应急救援技术、设备；鼓励、支持社会力量开展消防公益活动。

对在消防工作中有突出贡献的单位和个人，应当按照国家有关规定给予表彰和奖励。

第二章 火灾预防

第八条 地方各级人民政府应当将包括消防安全布局、消防站、消防供水、消防通信、消防车通道、消防装备等内容的消防规划纳入城乡规划，并负责组织实施。

城乡消防安全布局不符合消防安全要求的，应当调整、完善；公共消防设施、消防装备不足或者不适应实际需要的，应当增建、改建、配置或者进行技术改造。

第九条 建设工程的消防设计、施工必须符合国家工程建设消防技术标准。建设、设计、施工、工程监理等单位依法对建设工程的消防设计、施工质量负责。

第十条 对按照国家工程建设消防技术标准需要进行消防设计的建设工程，实行建设工程消防设计审查验收制度。

第十一条 国务院住房和城乡建设主管部门规定的特殊建设工程，建设单位应当将消防设计文件报送住房和城乡建设主管部门审查，住房和城乡建设主管部门依法对审查的结果负责。

前款规定以外的其他建设工程，建设单位申请领取施工许可证或者申请批准开工报告时应当提供满足施工需要的消防设计图

纸及技术资料。

第十二条 特殊建设工程未经消防设计审查或者审查不合格的，建设单位、施工单位不得施工；其他建设工程，建设单位未提供满足施工需要的消防设计图纸及技术资料的，有关部门不得发放施工许可证或者批准开工报告。

第十三条 国务院住房和城乡建设主管部门规定应当申请消防验收的建设工程竣工，建设单位应当向住房和城乡建设主管部门申请消防验收。

前款规定以外的其他建设工程，建设单位在验收后应当报住房和城乡建设主管部门备案，住房和城乡建设主管部门应当进行抽查。

依法应当进行消防验收的建设工程，未经消防验收或者消防验收不合格的，禁止投入使用；其他建设工程经依法抽查不合格的，应当停止使用。

第十四条 建设工程消防设计审查、消防验收、备案和抽查的具体办法，由国务院住房和城乡建设主管部门规定。

第十五条 公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查实行告知承诺管理。公众聚集场所在投入使用、营业前，建设单位或者使用单位应当向场所所在地的县级以上地方人民政府消防救援机构申请消防安全检查，作出场所符合消防技术标准和管理规定的承诺，提交规定的材料，并对其承诺和材料的真实性负责。

消防救援机构对申请人提交的材料进行审查；申请材料齐全、符合法定形式的，应当予以许可。消防救援机构应当根据消防技术标准和管理规定，及时对作出承诺的公众聚集场所进行核查。

申请人选择不采用告知承诺方式办理的，消防救援机构应当自受理申请之日起十个工作日内，根据消防技术标准和管理规定，对该场所进行检查。经检查符合消防安全要求的，应当予以许可。

公众聚集场所未经消防救援机构许可的，不得投入使用、营业。消防安全检查的具体办法，由国务院应急管理部门制定。

第十六条 机关、团体、企业、事业等单位应当履行下列消防安全职责：

（一）落实消防安全责任制，制定本单位的消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案；

（二）按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效；

（三）对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；

（四）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准；

（五）组织防火检查，及时消除火灾隐患；

（六）组织进行有针对性的消防演练；

（七）法律、法规规定的其他消防安全职责。

单位的主要负责人是本单位的消防安全责任人。

第十七条 县级以上地方人民政府消防救援机构应当将发生火灾可能性较大以及发生火灾可能造成重大的人身伤亡或者财产损失的单位，确定为本行政区域内的消防安全重点单位，并由应急管理部门报本级人民政府备案。

消防安全重点单位除应当履行本法第十六条规定的职责外，还应当履行下列消防安全职责：

（一）确定消防安全管理人，组织实施本单位的消防安全管理工作；

（二）建立消防档案，确定消防安全重点部位，设置防火标志，实行严格管理；

（三）实行每日防火巡查，并建立巡查记录；

（四）对职工进行岗前消防安全培训，定期组织消防安全培

训和消防演练。

第十八条 同一建筑物由两个以上单位管理或者使用的，应当明确各方的消防安全责任，并确定责任人对共用的疏散通道、安全出口、建筑消防设施和消防车通道进行统一管理。

住宅区的物业服务企业应当对管理区域内的共用消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务。

第十九条 生产、储存、经营易燃易爆危险品的场所不得与居住场所设置在同一建筑物内，并应当与居住场所保持安全距离。

生产、储存、经营其他物品的场所与居住场所设置在同一建筑物内的，应当符合国家工程建设消防技术标准。

第二十条 举办大型群众性活动，承办人应当依法向公安机关申请安全许可，制定灭火和应急疏散预案并组织演练，明确消防安全责任分工，确定消防安全管理人员，保持消防设施和消防器材配置齐全、完好有效，保证疏散通道、安全出口、疏散指示标志、应急照明和消防车通道符合消防技术标准和管理规定。

第二十一条 禁止在具有火灾、爆炸危险的场所吸烟、使用明火。因施工等特殊情况需要使用明火作业的，应当按照规定事先办理审批手续，采取相应的消防安全措施；作业人员应当遵守消防安全规定。

进行电焊、气焊等具有火灾危险作业的人员和自动消防系统的操作人员，必须持证上岗，并遵守消防安全操作规程。

第二十二条 生产、储存、装卸易燃易爆危险品的工厂、仓库和专用车站、码头的设置，应当符合消防技术标准。易燃易爆气体和液体的充装站、供应站、调压站，应当设置在符合消防安全要求的位置，并符合防火防爆要求。

已经设置的生产、储存、装卸易燃易爆危险品的工厂、仓库和专用车站、码头，易燃易爆气体和液体的充装站、供应站、调压站，不再符合前款规定的，地方人民政府应当组织、协调有关

部门、单位限期解决，消除安全隐患。

第二十三条 生产、储存、运输、销售、使用、销毁易燃易爆危险品，必须执行消防技术标准和管理规定。

进入生产、储存易燃易爆危险品的场所，必须执行消防安全规定。禁止非法携带易燃易爆危险品进入公共场所或者乘坐公共交通工具。

储存可燃物资仓库的管理，必须执行消防技术标准和管理规定。

第二十四条 消防产品必须符合国家标准；没有国家标准的，必须符合行业标准。禁止生产、销售或者使用不合格的消防产品以及国家明令淘汰的消防产品。

依法实行强制性产品认证的消防产品，由具有法定资质的认证机构按照国家标准、行业标准的强制性要求认证合格后，方可生产、销售、使用。实行强制性产品认证的消防产品目录，由国务院产品质量监督部门会同国务院应急管理部门制定并公布。

新研制的尚未制定国家标准、行业标准的消防产品，应当按照国务院产品质量监督部门会同国务院应急管理部门规定的办法，经技术鉴定符合消防安全要求的，方可生产、销售、使用。

依照本条规定经强制性产品认证合格或者技术鉴定合格的消防产品，国务院应急管理部门应当予以公布。

第二十五条 产品质量监督部门、工商行政管理部门、消防救援机构应当按照各自职责加强对消防产品质量的监督检查。

第二十六条 建筑构件、建筑材料和室内装修、装饰材料的防火性能必须符合国家标准；没有国家标准的，必须符合行业标准。

人员密集场所室内装修、装饰，应当按照消防技术标准的要求，使用不燃、难燃材料。

第二十七条 电器产品、燃气用具的产品标准，应当符合消

防安全的要求。

电器产品、燃气用具的安装、使用及其线路、管路的设计、敷设、维护保养、检测，必须符合消防技术标准和管理规定。

第二十八条 任何单位、个人不得损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。

第二十九条 负责公共消防设施维护管理的单位，应当保持消防供水、消防通信、消防车通道等公共消防设施的完好有效。在修建道路以及停电、停水、截断通信线路时有可能影响消防队灭火救援的，有关单位必须事先通知当地消防救援机构。

第三十条 地方各级人民政府应当加强对农村消防工作的领导，采取措施加强公共消防设施建设，组织建立和督促落实消防安全责任制。

第三十一条 在农业收获季节、森林和草原防火期间、重大节假日期间以及火灾多发季节，地方各级人民政府应当组织开展有针对性的消防宣传教育，采取防火措施，进行消防安全检查。

第三十二条 乡镇人民政府、城市街道办事处应当指导、支持和帮助村民委员会、居民委员会开展群众性的消防工作。村民委员会、居民委员会应当确定消防安全管理人，组织制定防火安全公约，进行防火安全检查。

第三十三条 国家鼓励、引导公众聚集场所和生产、储存、运输、销售易燃易爆危险品的企业投保火灾公众责任保险；鼓励保险公司承保火灾公众责任保险。

第三十四条 消防设施维护保养检测、消防安全评估等消防技术服务机构应当符合从业条件，执业人员应当依法获得相应的资格；依照法律、行政法规、国家标准、行业标准和执业准则，接受委托提供消防技术服务，并对服务质量负责。

第三章 消防组织

第三十五条 各级人民政府应当加强消防组织建设，根据经济社会发展的需要，建立多种形式的消防组织，加强消防技术人才培养，增强火灾预防、扑救和应急救援的能力。

第三十六条 县级以上地方人民政府应当按照国家规定建立国家综合性消防救援队、专职消防队，并按照国家标准配备消防装备，承担火灾扑救工作。

乡镇人民政府应当根据当地经济发展和消防工作的需要，建立专职消防队、志愿消防队，承担火灾扑救工作。

第三十七条 国家综合性消防救援队、专职消防队按照国家规定承担重大灾害事故和其他以抢救人员生命为主的应急救援工作。

第三十八条 国家综合性消防救援队、专职消防队应当充分发挥火灾扑救和应急救援专业力量的骨干作用；按照国家规定，组织实施专业技能训练，配备并维护保养装备器材，提高火灾扑救和应急救援的能力。

第三十九条 下列单位应当建立单位专职消防队，承担本单位的火灾扑救工作：

- （一）大型核设施单位、大型发电厂、民用机场、主要港口；
- （二）生产、储存易燃易爆危险品的大型企业；
- （三）储备可燃的重要物资的大型仓库、基地；
- （四）第一项、第二项、第三项规定以外的火灾危险性较大、距离国家综合性消防救援队较远的其他大型企业；
- （五）距离国家综合性消防救援队较远、被列为全国重点文物保护单位的古建筑群的管理单位。

第四十条 专职消防队的建立，应当符合国家有关规定，并

报当地消防救援机构验收。

专职消防队的队员依法享受社会保险和福利待遇。

第四十一条 机关、团体、企业、事业等单位以及村民委员会、居民委员会根据需要，建立志愿消防队等多种形式的消防组织，开展群众性自防自救工作。

第四十二条 消防救援机构应当对专职消防队、志愿消防队等消防组织进行业务指导；根据扑救火灾的需要，可以调动指挥专职消防队参加火灾扑救工作。

第四章 灭火救援

第四十三条 县级以上地方人民政府应当组织有关部门针对本行政区域内的火灾特点制定应急预案，建立应急反应和处置机制，为火灾扑救和应急救援工作提供人员、装备等保障。

第四十四条 任何人发现火灾都应当立即报警。任何单位、个人都应当无偿为报警提供便利，不得阻拦报警。严禁谎报火警。

人员密集场所发生火灾，该场所的现场工作人员应当立即组织、引导在场人员疏散。

任何单位发生火灾，必须立即组织力量扑救。邻近单位应当给予支援。

消防队接到火警，必须立即赶赴火灾现场，救助遇险人员，排除险情，扑灭火灾。

第四十五条 消防救援机构统一组织和指挥火灾现场扑救，应当优先保障遇险人员的生命安全。

火灾现场总指挥根据扑救火灾的需要，有权决定下列事项：

- （一）使用各种水源；
- （二）截断电力、可燃气体和可燃液体的输送，限制用火用电；

- (三) 划定警戒区, 实行局部交通管制;
- (四) 利用临近建筑物和有关设施;
- (五) 为了抢救人员和重要物资, 防止火势蔓延, 拆除或者破损毗邻火灾现场的建筑物、构筑物或者设施等;
- (六) 调动供水、供电、供气、通信、医疗救护、交通运输、环境保护等有关单位协助灭火救援。

根据扑救火灾的紧急需要, 有关地方人民政府应当组织人员、调集所需物资支援灭火。

第四十六条 国家综合性消防救援队、专职消防队参加火灾以外的其他重大灾害事故的应急救援工作, 由县级以上人民政府统一领导。

第四十七条 消防车、消防艇前往执行火灾扑救或者应急救援任务, 在确保安全的前提下, 不受行驶速度、行驶路线、行驶方向和指挥信号的限制, 其他车辆、船舶以及行人应当让行, 不得穿插超越; 收费公路、桥梁免收车辆通行费。交通管理指挥人员应当保证消防车、消防艇迅速通行。

赶赴火灾现场或者应急救援现场的消防人员和调集的消防装备、物资, 需要铁路、水路或者航空运输的, 有关单位应当优先运输。

第四十八条 消防车、消防艇以及消防器材、装备和设施, 不得用于与消防和应急救援工作无关的事项。

第四十九条 国家综合性消防救援队、专职消防队扑救火灾、应急救援, 不得收取任何费用。

单位专职消防队、志愿消防队参加扑救外单位火灾所损耗的燃料、灭火剂和器材、装备等, 由火灾发生地的人民政府给予补偿。

第五十条 对因参加扑救火灾或者应急救援受伤、致残或者死亡的人员, 按照国家有关规定给予医疗、抚恤。

第五十一条 消防救援机构有权根据需要封闭火灾现场，负责调查火灾原因，统计火灾损失。

火灾扑灭后，发生火灾的单位和相关人员应当按照消防救援机构的要求保护现场，接受事故调查，如实提供与火灾有关的情况。

消防救援机构根据火灾现场勘验、调查情况和有关的检验、鉴定意见，及时制作火灾事故认定书，作为处理火灾事故的证据。

第五章 监督检查

第五十二条 地方各级人民政府应当落实消防工作责任制，对本级人民政府有关部门履行消防安全职责的情况进行监督检查。

县级以上地方人民政府有关部门应当根据本系统的特点，有针对性地开展消防安全检查，及时督促整改火灾隐患。

第五十三条 消防救援机构应当对机关、团体、企业、事业等单位遵守消防法律、法规的情况依法进行监督检查。公安派出所可以负责日常消防监督检查、开展消防宣传教育，具体办法由国务院公安部门规定。

消防救援机构、公安派出所的工作人员进行消防监督检查，应当出示证件。

第五十四条 消防救援机构在消防监督检查中发现火灾隐患的，应当通知有关单位或者个人立即采取措施消除隐患；不及时消除隐患可能严重威胁公共安全的，消防救援机构应当依照规定对危险部位或者场所采取临时查封措施。

第五十五条 消防救援机构在消防监督检查中发现城乡消防安全布局、公共消防设施不符合消防安全要求，或者发现本地区存在影响公共安全的重大火灾隐患的，应当由应急管理部门书

面报告本级人民政府。

接到报告的人民政府应当及时核实情况，组织或者责成有关部门、单位采取措施，予以整改。

第五十六条 住房和城乡建设主管部门、消防救援机构及其工作人员应当按照法定的职权和程序进行消防设计审查、消防验收、备案抽查和消防安全检查，做到公正、严格、文明、高效。

住房和城乡建设主管部门、消防救援机构及其工作人员进行消防设计审查、消防验收、备案抽查和消防安全检查等，不得收取费用，不得利用职务谋取利益；不得利用职务为用户、建设单位指定或者变相指定消防产品的品牌、销售单位或者消防技术服务机构、消防设施施工单位。

第五十七条 住房和城乡建设主管部门、消防救援机构及其工作人员执行职务，应当自觉接受社会和公民的监督。

任何单位和个人都有权对住房和城乡建设主管部门、消防救援机构及其工作人员在执法中的违法行为进行检举、控告。收到检举、控告的机关，应当按照职责及时查处。

第六章 法律责任

第五十八条 违反本法规定，有下列行为之一的，由住房和城乡建设主管部门、消防救援机构按照各自职权责令停止施工、停止使用或者停产停业，并处三万元以上三十万元以下罚款：

（一）依法应当进行消防设计审查的建设工程，未经依法审查或者审查不合格，擅自施工的；

（二）依法应当进行消防验收的建设工程，未经消防验收或者消防验收不合格，擅自投入使用的；

（三）本法第十三条规定的其他建设工程验收后经依法抽查不合格，不停止使用的；

(四) 公众聚集场所未经消防救援机构许可,擅自投入使用、营业的,或者经核查发现场所使用、营业情况与承诺内容不符的。

核查发现公众聚集场所使用、营业情况与承诺内容不符,经责令限期改正,逾期不整改或者整改后仍达不到要求的,依法撤销相应许可。

建设单位未依照本法规定在验收后报住房和城乡建设主管部门备案的,由住房和城乡建设主管部门责令改正,处五千元以下罚款。

第五十九条 违反本法规定,有下列行为之一的,由住房和城乡建设主管部门责令改正或者停止施工,并处一万元以上十万元以下罚款:

(一) 建设单位要求建筑设计单位或者建筑施工企业降低消防技术标准设计、施工的;

(二) 建筑设计单位不按照消防技术标准强制性要求进行消防设计的;

(三) 建筑施工企业不按照消防设计文件和消防技术标准施工,降低消防施工质量的;

(四) 工程监理单位与建设单位或者建筑施工企业串通,弄虚作假,降低消防施工质量的。

第六十条 单位违反本法规定,有下列行为之一的,责令改正,处五千元以上五万元以下罚款:

(一) 消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合国家标准、行业标准,或者未保持完好有效的;

(二) 损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的;

(三) 占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的;

(四) 埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的;

- (五) 占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的；
- (六) 人员密集场所在门窗上设置影响逃生和灭火救援的障碍物的；
- (七) 对火灾隐患经消防救援机构通知后不及时采取措施消除的。

个人有前款第二项、第三项、第四项、第五项行为之一的，处警告或者五百元以下罚款。

有本条第一款第三项、第四项、第五项、第六项行为，经责令改正拒不改正的，强制执行，所需费用由违法行为人承担。

第六十一条 生产、储存、经营易燃易爆危险品的场所与居住场所设置在同一建筑物内，或者未与居住场所保持安全距离的，责令停产停业，并处五千元以上五万元以下罚款。

生产、储存、经营其他物品的场所与居住场所设置在同一建筑物内，不符合消防技术标准的，依照前款规定处罚。

第六十二条 有下列行为之一的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚：

- (一) 违反有关消防技术标准和管理规定生产、储存、运输、销售、使用、销毁易燃易爆危险品的；
- (二) 非法携带易燃易爆危险品进入公共场所或者乘坐公共交通工具的；
- (三) 谎报火警的；
- (四) 阻碍消防车、消防艇执行任务的；
- (五) 阻碍消防救援机构的工作人员依法执行职务的。

第六十三条 违反本法规定，有下列行为之一的，处警告或者五百元以下罚款；情节严重的，处五日以下拘留：

- (一) 违反消防安全规定进入生产、储存易燃易爆危险品场所的；
- (二) 违反规定使用明火作业或者在具有火灾、爆炸危险的

场所吸烟、使用明火的。

第六十四条 违反本法规定，有下列行为之一，尚不构成犯罪的，处十日以上十五日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；情节较轻的，处警告或者五百元以下罚款：

- （一）指使或者强令他人违反消防安全规定，冒险作业的；
- （二）过失引起火灾的；
- （三）在火灾发生后阻拦报警，或者负有报告职责的人员不及时报警的；
- （四）扰乱火灾现场秩序，或者拒不执行火灾现场指挥员指挥，影响灭火救援的；
- （五）故意破坏或者伪造火灾现场的；
- （六）擅自拆封或者使用被消防救援机构查封的场所、部位的。

第六十五条 违反本法规定，生产、销售不合格的消防产品或者国家明令淘汰的消防产品的，由产品质量监督部门或者工商行政管理部门依照《中华人民共和国产品质量法》的规定从重处罚。

人员密集场所使用不合格的消防产品或者国家明令淘汰的消防产品的，责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上五万元以下罚款，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处五百元以上二千元以下罚款；情节严重的，责令停产停业。

消防救援机构对于本条第二款规定的情形，除依法对使用者予以处罚外，应当将发现不合格的消防产品和国家明令淘汰的消防产品的情况通报产品质量监督部门、工商行政管理部门。产品质量监督部门、工商行政管理部门应当对生产者、销售者依法及时查处。

第六十六条 电器产品、燃气用具的安装、使用及其线路、管路的设计、敷设、维护保养、检测不符合消防技术标准和管理

规定的，责令限期改正；逾期不改正的，责令停止使用，可以并处一千元以上五千元以下罚款。

第六十七条 机关、团体、企业、事业等单位违反本法第十六条、第十七条、第十八条、第二十一条第二款规定的，责令限期改正；逾期不改正的，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分或者给予警告处罚。

第六十八条 人员密集场所发生火灾，该场所的现场工作人员不履行组织、引导在场人员疏散的义务，情节严重，尚不构成犯罪的，处五日以上十日以下拘留。

第六十九条 消防设施维护保养检测、消防安全评估等消防技术服务机构，不具备从业条件从事消防技术服务活动或者出具虚假文件的，由消防救援机构责令改正，处五万元以上十万元以下罚款，并对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上五万元以下罚款；不按照国家标准、行业标准开展消防技术服务活动的，责令改正，处五万元以下罚款，并对直接负责的主管人员和其它直接责任人员处一万元以下罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；情节严重的，依法责令停止执业或者吊销相应资格；造成重大损失的，由相关部门吊销营业执照，并对有关责任人员采取终身市场禁入措施。

前款规定的机构出具失实文件，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；造成重大损失的，由消防救援机构依法责令停止执业或者吊销相应资格，由相关部门吊销营业执照，并对有关责任人员采取终身市场禁入措施。

第七十条 本法规定的行政处罚，除应当由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的有关规定决定的外，由住房和城乡建设主管部门、消防救援机构按照各自职权决定。

被责令停止施工、停止使用、停产停业的，应当在整改后向

作出决定的部门或者机构报告，经检查合格，方可恢复施工、使用、生产、经营。

当事人逾期不执行停产停业、停止使用、停止施工决定的，由作出决定的部门或者机构强制执行。

责令停产停业，对经济和社会生活影响较大的，由住房和城乡建设主管部门或者应急管理部门报请本级人民政府依法决定。

第七十一条 住房和城乡建设主管部门、消防救援机构的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，有下列行为之一，尚不构成犯罪的，依法给予处分：

（一）对不符合消防安全要求的消防设计文件、建设工程、场所准予审查合格、消防验收合格、消防安全检查合格的；

（二）无故拖延消防设计审查、消防验收、消防安全检查，不在法定期限内履行职责的；

（三）发现火灾隐患不及时通知有关单位或者个人整改的；

（四）利用职务为用户、建设单位指定或者变相指定消防产品的品牌、销售单位或者消防技术服务机构、消防设施施工单位的；

（五）将消防车、消防艇以及消防器材、装备和设施用于与消防和应急救援无关的事项的；

（六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

产品质量监督、工商行政管理等其他有关行政主管部门的工作人员在消防工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，尚不构成犯罪的，依法给予处分。

第七十二条 违反本法规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第七十三条 本法下列用语的含义：

（一）消防设施，是指火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统以及应急广播和应急照明、安全疏散设施等。

（二）消防产品，是指专门用于火灾预防、灭火救援和火灾防护、避难、逃生的产品。

（三）公众聚集场所，是指宾馆、饭店、商场、集贸市场、客运车站候车室、客运码头候船厅、民用机场航站楼、体育场馆、会堂以及公共娱乐场所等。

（四）人员密集场所，是指公众聚集场所，医院的门诊楼、病房楼，学校的教学楼、图书馆、食堂和集体宿舍，养老院，福利院，托儿所，幼儿园，公共图书馆的阅览室，公共展览馆、博物馆的展示厅，劳动密集型企业的生产加工车间和员工集体宿舍，旅游、宗教活动场所等。

第七十四条 本法自 2009 年 5 月 1 日起施行。

保安服务管理条例

(2009年10月13日中华人民共和国国务院令 第564号公布 根据2020年11月29日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第一次修订 根据2022年3月29日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第二次修订)

第一章 总 则

第一条 为了规范保安服务活动，加强对从事保安服务的单位和保安员的管理，保护人身安全和财产安全，维护社会治安，制定本条例。

第二条 本条例所称保安服务是指：

(一) 保安服务公司根据保安服务合同，派出保安员为客户单位提供的门卫、巡逻、守护、押运、随身护卫、安全检查以及安全技术防范、安全风险评估等服务；

(二) 机关、团体、企业、事业单位招用人员从事的本单位门卫、巡逻、守护等安全防范工作；

(三) 物业服务企业招用人员在物业管理区域内开展的门卫、巡逻、秩序维护等服务。

前款第(二)项、第(三)项中的机关、团体、企业、事业单位和物业服务企业，统称自行招用保安员的单位。

第三条 国务院公安部门负责全国保安服务活动的监督管理工作。县级以上地方人民政府公安机关负责本行政区域内保安服务活动的监督管理工作。

保安服务行业协会在公安机关的指导下，依法开展保安服务行业自律活动。

第四条 保安服务公司和自行招用保安员的单位(以下统称保安从业单位)应当建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保

安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。

第五条 保安从业单位应当依法保障保安员在社会保险、劳动用工、劳动保护、工资福利、教育培训等方面的合法权益。

第六条 保安服务活动应当文明、合法，不得损害社会公共利益或者侵犯他人合法权益。

保安员依法从事保安服务活动，受法律保护。

第七条 对在保护公共财产和人民群众生命财产安全、预防和制止违法犯罪活动中有突出贡献的保安从业单位和保安员，公安机关和其他有关部门应当给予表彰、奖励。

第二章 保安服务公司

第八条 保安服务公司应当具备下列条件：

- （一）有不低于人民币 100 万元的注册资本；
- （二）拟任的保安服务公司法定代表人和主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无被刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录；
- （三）有与所提供的保安服务相适应的专业技术人员，其中法律、行政法规有资格要求的技术人员，应当取得相应的资格；
- （四）有住所和提供保安服务所需的设施、装备；
- （五）有健全的组织机构和保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度。

第九条 申请设立保安服务公司，应当向所在地设区的市级人民政府公安机关提交申请书以及能够证明其符合本条例第八条规定条件的材料。

受理的公安机关应当自收到申请材料之日起 15 日内进行审核，并将审核意见报所在地的省、自治区、直辖市人民政府公安机关。省、自治区、直辖市人民政府公安机关应当自收到审核意

见之日起 15 日内作出决定,对符合条件的,核发保安服务许可证;对不符合条件的,书面通知申请人并说明理由。

第十条 从事武装守护押运服务的保安服务公司,应当符合国务院公安部门对武装守护押运服务的规划、布局要求,具备本条例第八条规定的条件,并符合下列条件:

- (一) 有不低于人民币 1000 万元的注册资本;
- (二) 国有独资或者国有资本占注册资本总额的 51%以上;
- (三) 有符合《专职守护押运人员枪支使用管理条例》规定条件的守护押运人员;
- (四) 有符合国家标准或者行业标准的专用运输车辆以及通信、报警设备。

第十一条 申请设立从事武装守护押运服务的保安服务公司,应当向所在地设区的市级人民政府公安机关提交申请书以及能够证明其符合本条例第八条、第十条规定条件的材料。保安服务公司申请增设武装守护押运业务的,无需再次提交证明其符合本条例第八条规定条件的材料。

受理的公安机关应当自收到申请材料之日起 15 日内进行审核,并将审核意见报所在地的省、自治区、直辖市人民政府公安机关。省、自治区、直辖市人民政府公安机关应当自收到审核意见之日起 15 日内作出决定,对符合条件的,核发从事武装守护押运业务的保安服务许可证或者在已有的保安服务许可证上增注武装守护押运服务;对不符合条件的,书面通知申请人并说明理由。

第十二条 取得保安服务许可证的申请人,凭保安服务许可证到工商行政管理机关办理工商登记。取得保安服务许可证后超过 6 个月未办理工商登记的,取得的保安服务许可证失效。

保安服务公司设立分公司的,应当向分公司所在地设区的市级人民政府公安机关备案。备案应当提供总公司的保安服务许可证和工商营业执照,总公司法定代表人、分公司负责人和保安员的基本情况。

保安服务公司的法定代表人变更的,应当经原审批公安机关

审核，持审核文件到工商行政管理机关办理变更登记。

第三章 自行招用保安员的单位

第十三条 自行招用保安员的单位应当具有法人资格，有符合本条例规定条件的保安员，有健全的保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度。

娱乐场所应当依照《娱乐场所管理条例》的规定，从保安服务公司聘用保安员，不得自行招用保安员。

第十四条 自行招用保安员的单位，应当自开始保安服务之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案，备案应当提供下列材料：

- （一）法人资格证明；
- （二）法定代表人（主要负责人）、分管负责人和保安员的基本情况；
- （三）保安服务区域的基本情况；
- （四）建立保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度的情况。

自行招用保安员的单位不再招用保安员进行保安服务的，应当自停止保安服务之日起 30 日内到备案的公安机关撤销备案。

第十五条 自行招用保安员的单位不得在本单位以外或者物业管理区域以外提供保安服务。

第四章 保安员

第十六条 年满 18 周岁，身体健康，品行良好，具有初中以上学历的中国公民可以申领保安员证，从事保安服务工作。申请人经设区的市级人民政府公安机关考试、审查合格并留存指纹等人体生物信息的，发给保安员证。

提取、留存保安员指纹等人体生物信息的具体办法，由国务

院公安部门规定。

第十七条 有下列情形之一的，不得担任保安员：

（一）曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或者 3 次以上行政拘留的；

（二）曾因故意犯罪被刑事处罚的；

（三）被吊销保安员证未满 3 年的；

（四）曾两次被吊销保安员证的。

第十八条 保安从业单位应当招用符合保安员条件的人员担任保安员，并与被招用的保安员依法签订劳动合同。保安从业单位及其保安员应当依法参加社会保险。

保安从业单位应当根据保安服务岗位需要定期对保安员进行法律、保安专业知识和技能培训。

第十九条 保安从业单位应当定期对保安员进行考核，发现保安员不合格或者严重违反管理制度，需要解除劳动合同的，应当依法办理。

第二十条 保安从业单位应当根据保安服务岗位的风险程度为保安员投保意外伤害保险。

保安员因工伤亡的，依照国家有关工伤保险的规定享受工伤保险待遇；保安员牺牲被批准为烈士的，依照国家有关烈士褒扬的规定享受抚恤优待。

第五章 保安服务

第二十一条 保安服务公司提供保安服务应当与客户单位签订保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务。保安服务合同终止后，保安服务公司应当将保安服务合同至少留存 2 年备查。

保安服务公司应当对客户单位要求提供的保安服务的合法性进行核查，对违法的保安服务要求应当拒绝，并向公安机关报告。

第二十二条 设区的市级以上地方人民政府确定的关系国家安全、涉及国家秘密等治安保卫重点单位不得聘请外商投资的保安服务公司提供保安服务。

第二十三条 保安服务公司派出保安员跨省、自治区、直辖市为客户单位提供保安服务的，应当向服务所在地设区的市级人民政府公安机关备案。备案应当提供保安服务公司的保安服务许可证和工商营业执照、保安服务合同、服务项目负责人和保安员的基本情况。

第二十四条 保安服务公司应当按照保安服务业服务标准提供规范的保安服务，保安服务公司派出的保安员应当遵守客户单位的有关规章制度。客户单位应当为保安员从事保安服务提供必要的条件和保障。

第二十五条 保安服务中使用的技术防范产品，应当符合有关的产品质量要求。保安服务中安装监控设备应当遵守国家有关技术规范，使用监控设备不得侵犯他人合法权益或者个人隐私。

保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存30日备查，保安从业单位和客户单位不得删改或者扩散。

第二十六条 保安从业单位对保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及客户单位明确要求保密的信息，应当予以保密。

保安从业单位不得指使、纵容保安员阻碍依法执行公务、参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷。

第二十七条 保安员上岗应当着保安员服装，佩带全国统一的保安服务标志。保安员服装和保安服务标志应当与人民解放军、人民武装警察和人民警察、工商税务等行政执法机关以及人民法院、人民检察院工作人员的制式服装、标志服饰有明显区别。

保安员服装由全国保安服务行业协会推荐式样，由保安服务从业单位在推荐式样范围内选用。保安服务标志式样由全国保安服务行业协会确定。

第二十八条 保安从业单位应当根据保安服务岗位的需要为保安员配备所需的装备。保安服务岗位装备配备标准由国务院

公安部门规定。

第二十九条 在保安服务中，为履行保安服务职责，保安员可以采取下列措施：

（一）查验出入服务区域的人员的证件，登记出入的车辆和物品；

（二）在服务区域内进行巡逻、守护、安全检查、报警监控；

（三）在机场、车站、码头等公共场所对人员及其所携带的物品进行安全检查，维护公共秩序；

（四）执行武装守护押运任务，可以根据任务需要设立临时隔离区，但应当尽可能减少对公民正常活动的妨碍。

保安员应当及时制止发生在服务区域内的违法犯罪行为，对制止无效的违法犯罪行为应当立即报警，同时采取措施保护现场。

从事武装守护押运服务的保安员执行武装守护押运任务使用枪支，依照《专职守护押运人员枪支使用管理条例》的规定执行。

第三十条 保安员不得有下列行为：

（一）限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；

（二）扣押、没收他人证件、财物；

（三）阻碍依法执行公务；

（四）参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷；

（五）删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录；

（六）侵犯个人隐私或者泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及客户单位明确要求保密的信息；

（七）违反法律、行政法规的其他行为。

第三十一条 保安员有权拒绝执行保安从业单位或者客户单位的违法指令。保安从业单位不得因保安员不执行违法指令而解除与保安员的劳动合同，降低其劳动报酬和其他待遇，或者停

缴、少缴依法应当为其缴纳的社会保险费。

第六章 保安培训单位

第三十二条 保安培训单位应当具备下列条件：

- （一）是依法设立的具有法人资格的学校、职业培训机构；
- （二）有保安培训所需的专兼职师资力量；
- （三）有保安培训所需的场所、设施等教学条件。

第三十三条 从事保安培训的单位，应当自开展保安培训之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案，提交能够证明其符合本条例第三十二条规定条件的材料。

保安培训单位出资人、法定代表人（主要负责人）、住所、名称发生变化的，应当到原备案公安机关办理变更。

保安培训单位终止培训的，应当自终止培训之日起 30 日内到原备案公安机关撤销备案。

第三十四条 从事武装守护押运服务的保安员的枪支使用培训，应当由人民警察院校、人民警察培训机构负责。承担培训工作的人民警察院校、人民警察培训机构应当向所在地的省、自治区、直辖市人民政府公安机关备案。

第三十五条 保安培训单位应当按照保安员培训教学大纲制订教学计划，对接受培训的人员进行法律、保安专业知识和技能培训以及职业道德教育。

保安员培训教学大纲由国务院公安部门审定。

第七章 监督管理

第三十六条 公安机关应当指导保安从业单位建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度和紧急情况应急预案，督促保安从业单位落实相关管理制度。

保安从业单位、保安培训单位和保安员应当接受公安机关的

监督检查。

第三十七条 公安机关建立保安服务监督管理信息系统，记录保安从业单位、保安培训单位和保安员的相关信息。

公安机关应当对提取、留存的保安员指纹等人体生物信息予以保密。

第三十八条 公安机关的人民警察对保安从业单位、保安培训单位实施监督检查应当出示证件，对监督检查中发现的问题，应当督促其整改。监督检查的情况和处理结果应当如实记录，并由公安机关的监督检查人员和保安从业单位、保安培训单位的有关负责人签字。

第三十九条 县级以上人民政府公安机关应当公布投诉方式，受理社会公众对保安从业单位、保安培训单位和保安员的投诉。接到投诉的公安机关应当及时调查处理，并反馈查处结果。

第四十条 国家机关及其工作人员不得设立保安服务公司，不得参与或者变相参与保安服务公司的经营活动。

第八章 法律责任

第四十一条 任何组织或者个人未经许可，擅自从事保安服务的，依法给予治安管理处罚，并没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十二条 保安从业单位有下列情形之一的，责令限期改正，给予警告；情节严重的，并处1万元以上5万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得：

- （一）保安服务公司法定代表人变更未经公安机关审核的；
- （二）未按照本条例的规定进行备案或者撤销备案的；
- （三）自行招用保安员的单位在本单位以外或者物业管理区域以外开展保安服务的；
- （四）招用不符合本条例规定条件的人员担任保安员的；
- （五）保安服务公司未对客户单位要求提供的保安服务的合

法性进行检查的，或者未将违法的保安服务要求向公安机关报告的；

（六）保安服务公司未按照本条例的规定签订、留存保安服务合同的；

（七）未按照本条例的规定留存保安服务中形成的监控影像资料、报警记录的。

客户单位未按照本条例的规定留存保安服务中形成的监控影像资料、报警记录的，依照前款规定处罚。

第四十三条 保安从业单位有下列情形之一的，责令限期改正，处2万元以上10万元以下的罚款；违反治安管理的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任：

（一）泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及客户单位明确要求保密的信息的；

（二）使用监控设备侵犯他人合法权益或者个人隐私的；

（三）删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录的；

（四）指使、纵容保安员阻碍依法执行公务、参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷的；

（五）对保安员疏于管理、教育和培训，发生保安员违法犯罪案件，造成严重后果的。

客户单位删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录的，依照前款规定处罚。

第四十四条 保安从业单位因保安员不执行违法指令而解除与保安员的劳动合同，降低其劳动报酬和其他待遇，或者停缴、少缴依法应当为其缴纳的社会保险费的，对保安从业单位的处罚和对保安员的赔偿依照有关劳动合同和社会保险的法律、行政法规的规定执行。

第四十五条 保安员有下列行为之一的，由公安机关予以训诫；情节严重的，吊销其保安员证；违反治安管理的，依法给予

治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人的；

（二）扣押、没收他人证件、财物的；

（三）阻碍依法执行公务的；

（四）参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷的；

（五）删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录的；

（六）侵犯个人隐私或者泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及客户单位明确要求保密的信息的；

（七）有违反法律、行政法规的其他行为的。

从事武装守护押运的保安员违反规定使用枪支的，依照《专职守护押运人员枪支使用管理条例》的规定处罚。

第四十六条 保安员在保安服务中造成他人人身伤亡、财产损失的，由保安从业单位赔付；保安员有故意或者重大过失的，保安从业单位可以依法向保安员追偿。

第四十七条 从事保安培训的单位有下列情形之一的，责令限期改正，给予警告；情节严重的，并处1万元以上5万元以下的罚款：

（一）未按照本条例的规定进行备案或者办理变更的；

（二）不符合本条例规定条件的；

（三）隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况的真实材料的；

（四）未按照本条例规定开展保安培训的。

以保安培训为名进行诈骗活动的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十八条 国家机关及其工作人员设立保安服务公司，参与或者变相参与保安服务公司经营活动的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第四十九条 公安机关的人民警察在保安服务活动监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附 则

第五十条 保安服务许可证、保安员证的式样由国务院公安部门规定。

第五十一条 本条例施行前已经设立的保安服务公司，应当自本条例施行之日起 6 个月内重新申请保安服务许可证。本条例施行前自行招用保安员的单位，应当自本条例施行之日起 3 个月内向公安机关备案。

本条例施行前已经从事保安服务的保安员，自本条例施行之日起 1 年内由保安员所在单位组织培训，经设区的市级人民政府公安机关考试、审查合格并留存指纹等人体生物信息的，发给保安员证。

第五十二条 本条例自 2010 年 1 月 1 日起施行。

公 开

中共中央组织部
中共中央政法委员会
民 政 部
住房城乡建设部

文件

中组发〔2022〕2号

中共中央组织部 中共中央政法委员会
民政部 住房城乡建设部印发《关于
深化城市基层党建引领基层治理
的若干措施(试行)》的通知

各省、自治区、直辖市党委组织部、政法委,政府民政厅(局)、住房城乡建设厅(局),新疆生产建设兵团党委组织部、政法委、民政局、住房城乡建设局:

现将《关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施(试行)》印发给你们,请结合实际认真贯彻执行。

(此页无正文)



2022年1月29日

关于深化城市基层党建引领基层治理的 若干措施(试行)

近年来,各地以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真落实党中央关于加强城市基层党建工作的各项部署要求,城市基层党建引领基层治理水平明显提升。站在新的起点,为深入贯彻《中共中央、国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》精神,总结运用疫情防控斗争经验,进一步加强党的全面领导、有效整合各方力量,着力破解制约基层治理效能提升的突出问题,现就深化城市基层党建引领基层治理提出如下措施。

一、加强党建引领网格管理,提升社区精细化治理、精准化服务水平

1. 合理设置社区网格。一般以居民小组或住宅小区、若干楼院为单元划分社区网格,每个网格原则上覆盖 300—500 户。把社区内的党建和政法综治、民政、城管、信访、市场监管、卫生健康、应急管理等各类网格统一整合成“一张网”。网格整合后各职能部门不再另行单独划定网格,确需依托网格开展的业务工作,纳入社区已有网格管理。商务楼宇、商圈市场等根据实际情况可单独划定网格。

2. 建强社区网格党组织。原则上一个网格设立 1 个党支

部或党小组。社区网格党支部书记、党小组组长由社区党组织成员或社区党员骨干担任,并兼任网格长。鼓励支持离退休干部党员参与社区网格党组织建设。一个网格应配备1名专职网格员,统一纳入社区工作者队伍管理。商务楼宇、商圈市场网格党组织书记一般由街道党(工)委选派党员干部担任,注重把业主单位、楼宇物业、重点企业党员负责人经组织程序选进网格党组织班子。

3. 完善社区网格运行机制。坚持和发展新时代“枫桥经验”,建立健全信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈工作机制,做到民有所呼、我有所应。专职网格员要开展日常巡查走访,了解掌握社情民意,及时处理矛盾问题。对网格排查上报事项,社区做好梳理汇总,街道根据问题性质和管理权限“吹哨派单”,相关职能部门主动承接、限时办理并反馈。推动基层行政执法力量下沉网格,引导各类企业、社会组织、志愿者队伍参与网格管理和服 务。市、区领导班子成员要直接联系社区,街道领导班子成员要直接联系网格。

二、加强社区工作者职业体系建设,壮大城市基层党建和基层治理骨干力量

4. 严格社区工作者选聘标准和程序。社区工作者主要包括社区党组织成员、社区居民委员会成员中的专职人员和在社区从事党建、治理、服务工作的全日制专职工作人员,配置标准为每万城镇常住人口不少于18人。根据就近就便、职住

兼顾原则,一般由县(市、区、旗)统一组织选聘,由所属街道集中管理、所在社区分配使用。建立健全社区党组织书记后备人才库,实行社区党组织书记县级党委组织部门备案管理。

5. 完善社区工作者激励保障制度。社区工作岗位一般设立社区正职、社区副职、工作人员等类别,每类岗位依据岗位职责、工作年限、专业水平、学历层次等因素划分若干等级。岗位等级序列以市为单位设置,并建立省内互认机制。社区工作者薪酬标准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,按照国家有关规定落实基本养老、基本医疗等社会保险及住房公积金。对连续任职满两届、表现优秀的社区党组织书记,可按规定程序解决事业人员身份,特别优秀的可通过择优调任、换届选举等选拔进街道(乡镇)班子。

6. 加强社区工作者培养锻炼。区级以上党委组织部门会同民政等有关部门对社区党组织书记、社区居民委员会主任进行履职培训,街道党(工)委统筹组织其他社区工作者岗位培训。突出实战实训,设立社区实训基地,推行“导师帮带制”。鼓励社区工作者参加全国社会工作者职业资格评价。

三、加强党群服务中心建设,夯实城市基层党建和基层治理实体支撑

7. 构建布局合理、覆盖广泛的党群服务中心体系。把街道社区党群服务中心纳入城市公益性服务设施建设规划,在新建社区和老旧街区、老旧小区、老旧厂区、城中村改造等工

作中统筹考虑。按照“15 分钟服务圈”要求科学选址、合理布局,尽量把党群服务中心建在人流密集、交通便利的位置。街道党群服务中心面积一般不小于 1000 平方米,社区党群服务中心面积力争达到每百户 30 平方米以上,优化以党群服务中心为基本阵地的社区综合服务设施布局。推动商务楼宇、商圈市场和较大企业因地制宜建设开放共享的区域性党群服务中心。有条件的地方可在市、区层面依托政务服务场所建立党群服务中心,根据居民需求在社区网格设立党群服务站点。

8. 提升党群服务中心综合使用效率。整合党建、治理、服务多种功能,合理划分政务服务、党群活动、综合治理、协商议事、文体康养等功能区域,避免建成单纯宣示性、展示性场所。有条件的地方可设立老年食堂、青年创客空间、老党员工作室等特色服务场所。积极培育引进社会组织开展专业化服务。统筹整合相关部门在街道社区设立的各类活动阵地,推动场所设施共用、力量资源共享。

9. 提升信息集成和智慧治理水平。统筹推进智慧城市、智慧社区建设,整合现有党的建设、综合治理、社区治理、数字城管等各系统信息资源,建设一体化信息系统和综合指挥平台,推动基层治理数字化智能化,做好网上群众工作。加强党群服务中心便民服务信息网络建设,完善自助服务设施,让数据多跑路、群众少跑腿。

四、强化社区物业党建联建,以高质量物业服务推进美好

家园建设

10. 推进物业服务 and 物业服务企业党建全覆盖。注重以市场化方式为主渠道,不断扩大物业服务覆盖范围。对无物业小区,采取引入国有物业服务企业提供基本物业服务、社区“两委”组织居民自我管理等方式,实现物业服务兜底。推动符合条件的物业服务企业及时建立党组织,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。依托各级住房城乡建设部门及物业行业协会建立物业行业党组织。物业服务企业党组织接受物业服务项目所在社区党组织领导,同时接受物业行业党组织指导。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物业服务企业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。

11. 强化党组织对业主委员会的指导。街道社区党组织要在业主委员会组建和换届过程中加强人选把关,提高业主委员会成员中党员比例,推动符合条件的业主委员会设立党支部或党小组。业主委员会根据业主大会授权决定大额维修资金使用、小区公共收益支出、公共设施完善等事项前,应主动向社区“两委”报告。对未成立业主委员会的,可探索由社区“两委”指导组建物业管理委员会,临时代行业主委员会部分职责。

12. 建立社区物业党建联建和协调共治机制。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，健全完善党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，组织社区居民有序参与，做到决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享，共同建设美好家园。健全街道党（工）委统一协调，相关部门联动执法，协同解决物业管理问题的工作机制。街道党（工）委要根据日常了解掌握的情况，对辖区物业服务企业提出评价意见，作为住房城乡建设部门评价企业信用的重要内容记入信用档案。

五、压实街道社区（园区）属地管理责任，把新就业群体纳入城市基层党建格局

13. 健全快递物流、外卖配送、网约出行等企业党组织。以头部企业为重点，推动党组织应建尽建，加强企业分支机构、业务板块、分拨中心、仓储基地、基层网点党组织建设，选配强党组织书记，加强对党员特别是流动党员的教育管理。推动快递物流、外卖配送企业与街道社区（园区）党建联建。对未建立党组织的企业，引导党员就近就便参加驻点、包片街道社区（园区）党组织活动。推动相关行业协会商会建立健全党组织，依托行业协会商会加强会员企业党建工作。

14. 推动快递员、外卖送餐员、网约车司机等新就业群体融入基层治理。街道社区（园区）党组织要及时掌握辖区内

快递网点、外卖配送站的分布情况,整合利用闲置用房、地下空间、架空层等资源,帮助快递网点解决配送场地、临时宿舍等实际困难。推动快递员、外卖送餐员到党群服务中心报到备案,参加社区志愿服务,推动党群服务中心、银行网点服务设施向新就业群体开放。发挥新就业群体在城市基层治理中的重要作用,引导他们积极参与疫情防控、平安建设、文明创建等工作。

六、因地制宜精准施策,着力提升村改社区、易地扶贫搬迁集中安置社区等区域治理水平

15. 规范村改社区工作。对处于城镇开发边界内的城中村和城乡结合部,有序抓好从农村到城市的转改衔接。按照“先改制、后改居”原则,规范撤销村民委员会改设社区居民委员会的条件和程序,严格建制调整工作方案报审,明确村级集体资产改制办法,妥善处理债权债务,实现居企分开。及时组建村改社区党组织、社区居民委员会,配齐配强社区工作人员,推动党组织把工作重心由抓经济、抓发展向抓治理、抓服务转变,实现社区党建、管理和服务对原村民和外来居民全覆盖,加强居民间的交流融合。对外来流动人员多、矛盾积压深、环境脏乱差的村改社区,要选派机关和企事业单位干部担任第一书记,开展专项整治。

16. 推动易地扶贫搬迁集中安置社区完善治理架构、增强治理能力。根据各类搬迁群众情况,统筹考虑各方利益诉求,

及时建立安置社区党组织、居民委员会和其他经济社会组织，完善工作协调运行机制。选派迁入地党政机关干部担任第一书记，组建驻社区工作队，帮助安置社区培养骨干力量，提升工作水平。加强安置社区党群服务中心建设，完善公共服务和便民利民服务设施，健全老人、妇女、儿童关爱服务体系，做好产业培育和就业帮扶工作，确保搬迁群众搬得出、稳得住、能致富。加强社区文化建设，整治社区环境，推进移风易俗，增强搬迁群众对安置社区的认同感、归属感。

七、广泛开展干部下派、到社区报到工作，推动机关和企事业单位在职党员参与社区治理常态化

17. 建立健全干部下派工作机制。面对重大公共卫生事件、重大自然灾害等突发事件，各级党委及时抽调机关和企事业单位党员干部下沉基层、充实一线工作力量。街道社区党组织要通过组建党员突击队、设立党员先锋岗等，组织下派干部冲锋在前。下派干部要自觉接受街道社区党组织统一指挥，主动承担艰巨任务。派出单位党组织要对下派干部践岗履职、纪律作风等情况进行综合评价，并强化结果运用。积极推动各级机关和企事业单位选派干部到社区挂职或任职。

18. 深化拓展在职党员到社区报到工作。市、区两级机关和企事业单位党组织要结合干部下派工作，常态化组织在职党员到社区报到为群众服务。街道社区党组织要发挥在职党员模范带头作用，动员各类志愿者、社区热心群众，组建政策

宣讲、法律援助、健康义诊、扶贫帮困、助老助残等服务团队，为群众提供组团式、专业化服务。在党群服务中心设置贴合群众需求的志愿服务岗位，为在职党员发挥作用提供更多平台。推行“群众点单、社区派单、党员接单”模式，组织在职党员认领“微心愿”，力所能及为群众解决实际困难。

八、健全城市基层党建引领基层治理领导体制机制，构建统一领导、各方协同、有序推进的工作格局

19. 建立组织领导和议事协调机制。中央组织部、民政部会同中央政法委、住房城乡建设部等部门建立基层党建引领基层治理协调机制，抓好总体谋划、加强工作协同、形成整体合力。省、市、县逐级建立基层党建引领基层治理领导协调机制，由党委和政府有关负责同志担任组长、副组长，相关职能部门作为成员单位，定期召开全体成员会议，根据需要召开专题会议，研究重大政策、部署重大工作、督办重大任务。可根据基层治理工作实际需要，探索设立若干专项工作组，细化任务分工，强化分类指导。组织部门要聚焦职能职责，在党建引领基层治理中发挥牵头抓总作用，依托内设机构做好日常沟通协调工作。

20. 发挥基层治理有关方面作用。坚持党建带群建，支持群团组织承担公共服务职能，做好化解矛盾纠纷、帮扶困难群众等工作。培育扶持基层所需的公益性、服务性、互助性社会组织，使其成为推动治理重要力量。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,构建人人有责、人人尽责、人人享有的基层治理共同体,实现共建共治共享。

中共中央组织部办公厅

2022年1月30日印发



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）

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团住房和城乡建设厅（委、管委、局）、党委政法委、文明办、发展改革委、公安厅（局）、财政厅（局）、人力资源社会保障厅（局）、应急厅（局）、市场监管局（厅、委），各银保监局：

居住社区（住宅小区）是居民生活的主要空间，是基层社会治理的重要内容。住宅物业管理事关群众生活品质，事关城市安全运行和社会稳定。为深入贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，全面落实《中华人民共和国民法典》、《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》和《中共中央办公厅印发〈关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见〉的通知》有关要求，加快发展物业服务业，推动物业服务向高品质和多样化升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，现就加强和改进住宅物业管理工作通知如下。

一、融入基层社会治理体系

（一）坚持和加强党对物业管理工作的领导。推动业主委员会、物业服务企业成立党组织。建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。推动业主委员会成员和物业项目负责人中的党员担任社区党组织兼职委员，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。鼓励流动党员、退休人员中的党员将组织关系转入社区党组织，推动市、区两级机关和企事业单位党组织、在职党员主动参与社区治理，有效服务群众。

（二）落实街道属地管理责任。街道要建立健全居住社区综合治理工作制度，明确工作目标，及时研究解决住宅物业管理重点和难点问题。鼓励街道建立物业管理工作机制，指导监督辖区内物业管理活动，积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会，办理业主委员会备案，并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责。指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接。突发公共事件应对期间，街道指导物业服务企业开展应对工作，并给予物资和资金支持。委托物业服务企业承担公共服务事项的，应当向物业服务企业支付相应费用。

（三）推动城市管理服务下沉。推动城市管理服务向居住社区延伸，依托城市综合管理服务平台，建立群众反映问题的受理处置机制。明确部门和单位职责清单，压实工作责任，及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。依法明确供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位服务到最终用户，落实专业运营单位对物业服务区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。

（四）构建共建共治共享格局。街道要发挥居民的主体作用，调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极

性，共同参与居住社区治理，构建共建共治共享的基层社会治理体系，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。畅通居民投诉渠道，健全12345热线投诉转办机制，提高投诉处置效能。加强物业管理调解组织建设，发挥基层综治中心和网格员作用，积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解。

二、健全业主委员会治理结构

（五）优化业主委员会人员配置。街道负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员，提高业主委员会成员中党员比例。探索建立业主委员会成员履职负面清单，出现负面清单情形的，暂停该成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主。市、县住房和城乡建设部门、街道要加强业主委员会成员法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力。

（六）充分发挥业主委员会作用。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、住宅专项维修资金（以下简称维修资金）使用决策权力。业主委员会应当督促业主遵守法律法规、议事规则、管理规约和业主大会决议，对业主违规违约行为进行劝阻。对多次催交仍拖欠物业费的业主，可根据管理规约规定的相应措施进行催交。探索将恶意拖欠物业费的行为纳入个人信用记录。

（七）规范业主委员会运行。业主委员会应当定期召开会议，在决定物业管理有关事项前，应公开征求业主意见，并报告社区党组织

和居民委员会。业主大会可授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，明确工作职责和薪酬标准。探索建立业主委员会换届审计制度。

（八）加强对业主委员会监督。业主委员会每年向业主公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权。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。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。加大对业主委员会成员违法违规行为查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

三、提升物业管理服务水平

（九）扩大物业管理覆盖范围。街道要及时积极推动业主设立业主大会，选举业主委员会，选聘物业服务企业，实行专业化物业管理。暂不具备设立业主大会条件的，探索组建由社区居民委员会、业主代表等参加的物业管理委员会，临时代替业主委员会开展工作。结合城镇老旧小区改造，引导居民协商确定老旧小区的管理模式，推动建立物业管理长效机制。鼓励物业服务企业统一管理在管项目周边老旧小区。暂不具备专业化物业管理条件的，由街道通过社区居民委员会托管、社会组织代管或居民自管等方式，逐步实现物业管理全覆盖。

（十）提升物业服务质量。全面落实物业服务企业服务质量主体责任。物业服务企业要健全服务质量保障体系，建立服务投诉快速处理机制，加强人员车辆管理，定期巡检和养护共用部位、共用设施设

备，采取合理措施保护业主的人身、财产安全，做好绿化养护，协助规范垃圾投放并及时清扫清运，改善居住环境，提升居住品质，打造优秀物业服务项目。发挥物业行业协会作用，编制物业服务标准，规范从业人员行为。支持物业服务企业兼并重组，推动物业服务规模化、品牌化经营，提升整体服务水平。

（十一）完善物业服务价格形成机制。物业服务价格主要通过市场竞争形成，由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定服务价格，可根据服务标准和物价指数等因素动态调整。提倡酬金制计费方式。城市住房和城乡建设部门要公布物业服务清单，明确物业服务内容和标准。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。物业服务价格实行政府指导价的，由有定价权限的价格部门、住房和城乡建设部门制定并公布基准价及其浮动幅度，建立动态调整机制。

（十二）提升物业服务行业人员素质。推动物业服务人员职业技能等级认定工作。开展职业技能培训和竞赛，提高从业人员整体素质和技能水平。引导物业服务企业健全薪酬制度和员工激励制度，引入高技能人才和专业技术人才。物业服务企业在保障安全、业主共同决策同意的前提下，可利用闲置房屋用于员工住宿。符合条件的员工优先纳入住房保障范围。组织开展最美物业人宣传选树活动，增强从业人员荣誉感和归属感。

四、推动发展生活服务业

（十三）加强智慧物业管理服务能力建设。鼓励物业服务企业运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，提升物业智慧管理服务水平。采集房屋、设施设备、业主委员会、物业服务企业等数据，共享城市管理数据，汇集购物、家政、养老等生活服务数据，确保数据不泄露、不滥用。依法依规与相关部门实现数据共享应用。

（十四）提升设施设备智能化管理水平。鼓励物业服务企业以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集。建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范，实现智慧预警、智慧研判、智慧派单、智慧监督。

（十五）促进线上线下服务融合发展。鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。引导物业服务企业通过智慧物业管理服务平台，提供定制化产品和个性化服务，实现一键预约、服务上门。物业服务企业开展养老、家政等生活性服务业务，可依规申请相应优惠扶持政策。

五、规范维修资金使用和管理

（十六）提高维修资金使用效率。优化维修资金使用流程，简化申请材料，缩短审核时限。建立紧急维修事项清单，符合清单内容的，业主委员会可直接申请使用维修资金，尚未产生业主委员会的，由街道组织代为维修，并从维修资金中列支相关费用。因供水、排水、消

防、电梯等紧急事项使用维修资金的，维修工程竣工后，应当公开维修资金使用数额。探索维修资金购买电梯安全责任保险。

（十七）健全维修资金管理制度。提高维修资金管理机构专业化、规范化管理水平。采用公开招标方式，综合存款利率、资产规模和服务效能等因素，择优确定专户管理银行，控制专户管理银行数量。探索委托专业机构运营维修资金，提高资金收益水平，并将收益分配给业主。加快维修资金管理信息系统建设，方便业主实时查询。每年披露资金管理和使用情况，接受社会监督。加强维修资金监管，严肃查处侵占挪用资金等违法违规行为。

（十八）加大维修资金归集力度。推动新建商品房在办理网签备案时，由建设单位代为足额缴纳维修资金。加大对建设单位、物业服务企业代收维修资金的清缴力度。业主共有部分经营收益应当主要用于补充维修资金。逐步实行商品房与已售公房维修资金并轨管理。

六、强化物业服务监督管理

（十九）建立服务信息公开公示制度。物业服务企业应当在街道指导监督下，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，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、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费 and 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。

（二十）建立物业服务企业信用管理制度。建立物业服务信用评价制度，制定统一的信用评价标准，建设全国信用信息管理平台。根据合同履行、投诉处理、日常检查和街道意见等情况，采集相关信用信息，实施信用综合评价，依法依规公开企业信用记录和评价结果。依据企业信用状况，由城市住房和城乡建设部门授予信用星级标识，实行信用分级分类监管，强化信用信息在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。

（二十一）优化市场竞争环境。加强物业服务企业登记注册信息部门共享，探索建立健全物业服务合同备案、项目负责人备案制度。完善物业管理招标投标制度，加强招标投标代理机构、评标专家和招标投标活动监管。引导业主委员会通过公开招标方式选聘物业服务企业。住房和城乡建设部门在征求街道意见的基础上，建立物业服务企业红黑名单制度，推动形成优胜劣汰的市场环境。对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人员，依法清出市场。

各地区各部门要坚持以人民为中心的发展思想，把加强和改进住宅物业管理作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，切实加强组织领导，优化机构设置，配齐专业人员，加强舆论宣传，落实工作责任，研究制定出台配套政策措施，确保本通知确定的各项任务落到实处。住房和城乡建设部将会同相关部门对贯彻落实情况进行评估，总结各地经验，及时完善住宅物业管理有关制度。

住房和城乡建设部

中央政法委

中央文明办

发展改革委

公安部

财政部

人力资源社会保障部

应急部

市场监管总局银保监会

2020年12月25日

住房和城乡建设部关于进一步加强城市房屋室内装饰装修安全管理的通知

建办〔2023〕29号

各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市住房和城乡建设（管）委，新疆生产建设兵团住房和城乡建设局：

为进一步加强城市房屋室内装饰装修安全管理，坚决遏制室内装饰装修违法违规行为，保障人民群众生命财产安全，维护社会和谐稳定，根据《中华人民共和国建筑法》《建设工程安全生产管理条例》《建设工程质量管理条例》《物业管理条例》《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令第110号）等法律法规规章规定，现就有关事项通知如下：

一、按照谁所有谁负责、谁使用谁负责的原则，城市房屋所有人、使用人（以下统称装修人）是房屋室内装饰装修安全管理的第一责任人，实施房屋室内装饰装修活动应当严格遵守有关法律法规规章规定，严格执行法定情形下必须委托具有相应资质等级设计单位、装饰装修企业的规定。实施房屋室内装饰装修前应告知物业服务企业或者房屋管理机构（以下简称管理单位），办理登记手续，签订装饰装修管理服务协议。按照标准规范安装空调室外机，加强空调室外机安全管理，有坠落风险的应及时加固或更换。装修人及其委托的装饰装修企业违法违规开展装饰装修活动的，要承担整改拆除和恢复工程等相关费用。禁止以下影响建筑主体和承重结构的行为：

（一）未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，变动建筑主体和承重结构；

（二）未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，超过设计标准或规范增加楼面荷载；

（三）扩大承重墙上原有的门窗尺寸；

（四）拆除连接阳台的砖、混凝土墙体；

（五）其他影响建筑结构承载和使用安全的行为。

二、设计单位承揽房屋室内装饰装修设计业务时，应按照工程建设强制性标准和其他技术标准进行设计。对于法律法规规章等明确有资质要求的，要具备相应资质，不得超越资质等级承揽业务。对于设计单位超越资质等级承揽业务、未按工程建设强制性标准设计等行为，要立即整改，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。对负有责任的相关从业人员依法处罚。

三、装饰装修企业承揽房屋室内装饰装修施工业务时，应严格按照工程建设强制性标准和其他技术标准施工，按规定采取必要的安全防护措施保证作业人员和房屋建筑安全，确保装饰装修质量。涉及变动建筑主体和承重结构、超过设计标准或规范增加楼面荷载等情形的，未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案不得施工。对于法律法规规章等明确有资质要求的，要具备相应资质，不得超越资质等级承揽。对于装饰装修企业超越资质等级承揽业务、擅自施工变动建筑主体和承重结构等行为，要立即停工整改，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。对负有责任的相关从业人员依法处罚。

四、管理单位在为装修人办理房屋室内装饰装修登记手续时，要告知装饰装修禁止行为和注意事项，按照装饰装修管理服务协议约定加强装饰装修活动现场的巡查检查，发现违法违规行为的，要采取合理措施制止，并及时报告属地街道办事处、城管执法平台、有关部门或 12345 热线依法处理。对未事先告知、未签订装饰装修管理服务协议的，管理单位可依照《临时管理规约》或《管理规约》限制施工人员、施工机具、机械设备、材料等进入施工现场。对于物业服务企业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、吊销营业执照等处罚，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。

五、街道办事处要加强装饰装修活动的监督检查，充分发动

群众监督装饰装修活动，畅通投诉渠道，及时受理群众、物业服务企业等相关报告或投诉。属于街道办事处职责范围的，要及时处理；属于相关部门职责范围的，要依法移交相关部门处理。

六、各地城市综合行政执法部门对群众和单位投诉、报告的装饰装修违法违规行为，属于本部门职责范围的，要依法予以查处；属于其他部门监管职责的，要移交有关部门依法查处。遇到阻碍执法、拒不配合执法及拒绝恢复变动建筑主体和承重结构等情况，应及时联络属地公安机关依据《中华人民共和国治安管理处罚法》处罚。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，涉嫌构成犯罪的，移送属地公安机关依法处理。要畅通城管执法平台运行，高效处理群众和单位投诉、报告事项。

七、各地住房和城乡建设部门要会同相关部门健全装饰装修管理制度和标准规范，建立权责清晰的接诉处置机制，加强监督管理，强化装饰装修相关企业的资质管理和指导监督，加大装饰装修安全管理所涉企业和人员的培训力度，保障人民群众生命财产安全。

八、各地要充分利用社区宣传栏、小区公示栏、电子显示屏、“两微一端”等多种形式加强装饰装修安全管理的普法宣传，提高装饰装修守法意识，树立文明装修理念，营造诚实守信、文明和谐的良好社会氛围。

住房和城乡建设部
2023年6月7日

国家发展改革委关于 放开部分服务价格意见的通知

发改价格[2014]2755 号

司法部、财政部、住房城乡建设部、国家税务总局，各省、自治区、直辖市发展改革委、物价局：

为贯彻落实党的十八届三中全会精神，按照国务院常务会议部署，使市场在资源配置中起决定性作用，促进相关服务行业发展，现就放开部分地方实行定价管理的服务价格的意见通知如下：

一、对已具备竞争条件的以下 7 项服务价格，请各省、自治区、直辖市价格主管部门抓紧履行相关程序，放开价格。

（一）会计师事务所服务。会计师事务所提供的审计服务收费，即：审查企业会计报表并出具审计报告、验证企业资本并出具验资报告、办理企业合并、分立、清算事宜中的审计服务并出具有关报告等服务收费。

（二）资产评估服务。资产评估机构提供的法定资产评估收费，即：按法律法规和国家有关规定要求实施的资产评估服务收费。

（三）税务师事务所服务。税务师事务所提供的涉税鉴证服务收费，即：企业所得税汇算清缴纳税申报鉴证、企业财产损失所得税前扣除鉴证、企业所得税税前弥补亏损鉴证、土地增值税清算鉴证的服务收费。

（四）律师服务（刑事案件辩护和部分民事诉讼、行政诉讼、国家赔偿案件代理除外）。除律师事务所和基层法律服务机构（包括乡镇、街道法律服务所）提供的下列律师服务收费实行政府指导价外，其他律师服务收费实行市场调节价。1、担任刑事案件犯

罪嫌疑人、被告人的辩护人以及刑事案件自诉人、被害人的代理人；2、担任公民请求支付劳动报酬、工伤赔偿，请求给付赡养费、抚养费、扶养费，请求发给抚恤金、救济金，请求给予社会保险待遇或最低生活保障待遇的民事诉讼、行政诉讼的代理人，以及担任涉及安全事故、环境污染、征地拆迁补偿（补偿）等公共利益的群体性诉讼案件代理人；3、担任公民请求国家赔偿案件的代理人。

（五）房地产经纪服务。房地产经纪人接受委托，进行居间代理服务收取的佣金。

（六）非保障性住房物业服务。物业服务企业接受业主的委托，按照物业服务合同约定，对非保障性住房及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动等向业主收取的费用。保障性住房、房改房、老旧小区和前期物业管理服务收费，由省级价格主管部门会同住房城乡建设行政主管部门根据实际情况决定实行政府指导价。放开保障性住房物业服务收费实行市场调节价的，应考虑保障对象的经济承受能力，同时建立补贴机制。

（七）住宅小区停车服务。物业服务企业或停车服务企业接受业主的委托，按照停车服务合同约定，向住宅小区业主或使用者提供停车场地、设施以及停车秩序管理服务所收取的费用。

二、各省、自治区、直辖市在放开上述7项服务价格时，应要求各经营者严格遵守《价格法》等法律法规，合法经营，为消费者等提供质量合格、价格合理的服务；严格落实明码标价制度，在经营场所醒目位置公示价目表和投诉举报电话等信息；不得利用优势地位，强制服务、强制收费，或只收费不服务、少服务多收费；不得在标价之外收取任何未予标明的费用。

三、各有关行业主管部门要按照本通知要求，加强对本行业

相关经营主体服务行为监管。要建立健全服务标准规范，完善行业准入和退出机制，为市场主体创造公开、公平的市场环境，引导行业健康发展。要严格遵守《反垄断法》等法律法规，不得以任何理由限制服务、指定服务，或截留定价权。

四、各级价格主管部门要按照本通知要求，结合修订地方定价目录，清理废止本地区制定出台的相关服务价格文件，尽快放开相关服务价格，并做好政策宣传解释工作。要依法加强对有关服务市场价格行为的监管，坚决依法查处串通涨价、价格欺诈等不正当价格行为，维护正常市场价格秩序，保持价格水平基本稳定，保障市场主体合法权益。

国家发展改革委
2014年12月17日

住房和城乡建设部关于印发《业主大会和业主委员会指导规则》的通知

建房〔2009〕274号

各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市房地局（建委），新疆生产建设兵团建设局：

为了规范业主大会和业主委员会的活动，维护业主的合法权益，根据《物权法》和《物业管理条例》等法律法规的规定，我部制定了《业主大会和业主委员会指导规则》，现印发给你们，请贯彻执行。执行中的情况，请及时告我部房地产市场监管司。

中华人民共和国住房和城乡建设部
二〇〇九年十二月一日

业主大会和业主委员会指导规则

总则

第一条 为了规范业主大会和业主委员会的活动，维护业主的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等法律法规的规定，制定本规则。

第二条 业主大会由物业管理区域内的全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权利，履行相应的义务。

第三条 业主委员会由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。

第四条 业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。

业主大会和业主委员会应当依法履行职责，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。

第五条 业主大会和业主委员会，对业主损害他人合法权益和业主共同利益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。

第六条 物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府负责对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助，负责对业主大会和业主委员会的日常活动进行指导和监督。

业主大会

第七条 业主大会根据物业管理区域的划分成立，一个物业管理区域成立一个业主大会。

只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主同意，不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第八条 物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积 50%时，建设单位应当按照物业所在地的区、县房地产行政主管部门

部门或者街道办事处、乡镇人民政府的要求，及时报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：

- （一）物业管理区域证明；
- （二）房屋及建筑物面积清册；
- （三）业主名册；
- （四）建筑规划总平面图；
- （五）交付使用共用设施设备的证明；
- （六）物业服务用房配置证明；
- （七）其他有关的文件资料。

第九条 符合成立业主大会条件的，区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当在收到业主提出筹备业主大会书面申请后 60 日内，负责组织、指导成立首次业主大会会议筹备组。

第十条 首次业主大会会议筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处、乡镇人民政府代表和居民委员会代表组成。筹备组成员人数应为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府代表担任。

第十一条 筹备组中业主代表的产生，由街道办事处、乡镇人民政府或者居民委员会组织业主推荐。

筹备组应当将成员名单以书面形式在物业管理区域内公告。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

建设单位和物业服务企业应当配合协助筹备组开展工作。

第十二条 筹备组应当做好以下筹备工作：

- （一）确认并公示业主身份、业主人数以及所拥有的专有部分面积；
- （二）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；
- （三）草拟管理规约、业主大会议事规则；
- （四）依法确定首次业主大会会议表决规则；
- （五）制定业主委员会委员候选人产生办法，确定业主委员会委

员候选人名单；

（六）制定业主委员会选举办法；

（七）完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款内容应当在首次业主大会会议召开 15 日前以书面形式在物业管理区域内公告。业主对公告内容有异议的，筹备组应当记录并作出答复。

第十三条 依法登记取得或者根据物权法第二章第三节规定取得建筑物专有部分所有权的人，应当认定为业主。

基于房屋买卖等民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为业主。

业主的投票权数由专有部分面积和业主人数确定。

第十四条 业主委员会委员候选人由业主推荐或者自荐。筹备组应当核查参选人的资格，根据物业规模、物权份额、委员的代表性和广泛性等因素，确定业主委员会委员候选人名单。

第十五条 筹备组应当自组成之日起 90 日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

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，并选举产生业主委员会之日起成立。

第十六条 划分为一个物业管理区域的分期开发的建设项目，先期开发部分符合条件的，可以成立业主大会，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。

第十七条 业主大会决定以下事项：

（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委员；

（四）制定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；

（五）选聘和解聘物业服务企业；

- (六) 筹集和使用专项维修资金;
- (七) 改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八) 改变共有部分的用途;
- (九) 利用共有部分进行经营以及所得收益的分配与使用;
- (十) 法律法规或者管理规约确定应由业主共同决定的事项。

第十八条 管理规约应当对下列主要事项作出规定:

- (一) 物业的使用、维护、管理;
- (二) 专项维修资金的筹集、管理和使用;
- (三) 物业共用部分的经营与收益分配;
- (四) 业主共同利益的维护;
- (五) 业主共同管理权的行使;
- (六) 业主应尽的义务;
- (七) 违反管理规约应当承担的责任。

第十九条 业主大会议事规则应当对下列主要事项作出规定:

- (一) 业主大会名称及相应的物业管理区域;
- (二) 业主委员会的职责;
- (三) 业主委员会议事规则;
- (四) 业主大会会议召开的形式、时间和议事方式;
- (五) 业主投票权数的确定方法;
- (六) 业主代表的产生方式;
- (七) 业主大会会议的表决程序;
- (八) 业主委员会委员的资格、人数和任期等;
- (九) 业主委员会换届程序、补选办法等;
- (十) 业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理;
- (十一) 业主大会、业主委员会印章的使用和管理。

第二十条 业主拒付物业服务费, 不缴存专项维修资金以及实施其他损害业主共同权益行为的, 业主大会可以在管理规约和业主大会议事规则中对其共同管理权的行使予以限制。

第二十一条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定由业主委员会组织召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

（一）经专有部分占建筑物总面积 20%以上且占总人数 20%以上业主提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（三）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情况。

第二十二条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式；但应当有物业管理区域内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参加。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送交每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告。凡需投票表决的，表决意见应由业主本人签名。

第二十三条 业主大会确定业主投票权数，可以按照下列方法认定专有部分面积和建筑物总面积：

（一）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算；

（二）建筑物总面积，按照前项的统计总和计算。

第二十四条 业主大会确定业主投票权数，可以按照下列方法认定业主人数和总人数：

（一）业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算；

（二）总人数，按照前项的统计总和计算。

第二十五条 业主大会应当在业主大会议事规则中约定车位、摊

位等特定空间是否计入用于确定业主投票权数的专有部分面积。

一个专有部分有两个以上所有权人的，应当推选一人行使表决权，但共有人所代表的业主人数为一人。

业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人行使投票权。

第二十六条 业主因故不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加业主大会会议。

未参与表决的业主，其投票权数是否可以计入已表决的多数票，由管理规约或者业主大会议事规则规定。

第二十七条 物业管理区域内业主人数较多的，可以幢、单元、楼层为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议，推选及表决办法应当在业主大会议事规则中规定。

第二十八条 业主可以书面委托的形式，约定由其推选的业主代表在一定期限内代其行使共同管理权，具体委托内容、期限、权限和程序由业主大会议事规则规定。

第二十九条 业主大会会议决定筹集和使用专项维修资金以及改造、重建建筑物及其附属设施的，应当经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；决定本规则第十七条规定的其他共有和共同管理权利事项的，应当经专有部分占建筑物总面积过半数且占总人数过半数的业主同意。

第三十条 业主大会会议应当由业主委员会作出书面记录并存档。业主大会的决定应当以书面形式在物业管理区域内及时公告。

业主委员会

第三十一条 业主委员会由业主大会会议选举产生，由 5 至 11 人单数组成。业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主，并符合下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵守国家有关法律、法规；

- (三) 遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；
- (四) 热心公益事业，责任心强，公正廉洁；
- (五) 具有一定的组织能力；
- (六) 具备必要的工作时间。

第三十二条 业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过5年，可连选连任，业主委员会委员具有同等表决权。

业主委员会应当自选举之日起7日内召开首次会议，推选业主委员会主任和副主任。

第三十三条 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、县房地产行政主管部门和街道办事处、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；
- (二) 管理规约；
- (三) 业主大会议事规则；
- (四) 业主大会决定的其他重大事项。

第三十四条 业主委员会办理备案手续后，可持备案证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

业主委员会任期内，备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起30日内将变更内容书面报告备案部门。

第三十五条 业主委员会履行以下职责：

- (一) 执行业主大会的决定和决议；
- (二) 召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；
- (三) 与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；
- (四) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；
- (五) 监督管理规约的实施；
- (六) 督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；
- (七) 组织和监督专项维修资金的筹集和使用；

- (八) 调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷;
- (九) 业主大会赋予的其他职责。

第三十六条 业主委员会应当向业主公布下列情况和资料:

- (一) 管理规约、业主大会议事规则;
- (二) 业主大会和业主委员会的决定;
- (三) 物业服务合同;
- (四) 专项维修资金的筹集、使用情况;
- (五) 物业共有部分的使用和收益情况;
- (六) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车车位的处分情况;
- (七) 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况;
- (八) 其他应当向业主公开的情况和资料。

第三十七条 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定及业主大会的决定召开会议。经三分之一以上业主委员会委员的提议, 应当在7日内召开业主委员会会议。

第三十八条 业主委员会会议由主任召集和主持, 主任因故不能履行职责, 可以委托副主任召集。

业主委员会会议应有过半数的委员出席, 作出的决定必须经全体委员半数以上同意。

业主委员会委员不能委托代理人参加会议。

第三十九条 业主委员会应当于会议召开7日前, 在物业管理区域内公告业主委员会会议的内容和议程, 听取业主的意见和建议。

业主委员会会议应当制作书面记录并存档, 业主委员会会议作出的决定, 应当有参会委员的签字确认, 并自作出决定之日起3日内在物业管理区域内公告。

第四十条 业主委员会应当建立工作档案, 工作档案包括以下主要内容:

- (一) 业主大会、业主委员会的会议记录;

- (二) 业主大会、业主委员会的决定;
- (三) 业主大会议事规则、管理规约和物业服务合同;
- (四) 业主委员会选举及备案资料;
- (五) 专项维修资金筹集及使用账目;
- (六) 业主及业主代表的名册;
- (七) 业主的意见和建议。

第四十一条 业主委员会应当建立印章管理规定，并指定专人保管印章。

使用业主大会印章，应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会会议的决定；使用业主委员会印章，应当根据业主委员会会议的决定。

第四十二条 业主大会、业主委员会工作经费由全体业主承担。工作经费可以由业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。工作经费的收支情况，应当定期在物业管理区域内公告，接受业主监督。

工作经费筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。

第四十三条 有下列情形之一的，业主委员会委员资格自行终止：

- (一) 因物业转让、灭失等原因不再是业主的；
- (二) 丧失民事行为能力的；
- (三) 依法被限制人身自由的；
- (四) 法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

第四十四条 业主委员会委员有下列情形之一的，由业主委员会三分之一以上委员或者持有 20%以上投票权数的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，可以决定是否终止其委员资格：

- (一) 以书面方式提出辞职请求的；
- (二) 不履行委员职责的；
- (三) 利用委员资格谋取私利的；
- (四) 拒不履行业主义务的；

(五) 侵害他人合法权益的;

(六) 因其他原因不宜担任业主委员会委员的。

第四十五条 业主委员会委员资格终止的,应当自终止之日起 3 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业主委员会。

第四十六条 业主委员会任期内,委员出现空缺时,应当及时补足。业主委员会委员候补办法由业主大会决定或者在业主大会议事规则中规定。业主委员会委员人数不足总数的二分之一时,应当召开业主大会临时会议,重新选举业主委员会。

第四十七条 业主委员会任期届满前 3 个月,应当组织召开业主大会会议,进行换届选举,并报告物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府。

第四十八条 业主委员会应当自任期届满之日起 10 日内,将其保管的档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交新一届业主委员会。

指导和监督

第四十九条 物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府应当积极开展物业管理政策法规的宣传和教育活动,及时处理业主、业主委员会在物业管理活动中的投诉。

第五十条 已交付使用的专有部分面积超过建筑物总面积 50%,建设单位未按要求报送筹备首次业主大会会议相关文件资料的,物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府有权责令建设单位限期改正。

第五十一条 业主委员会未按业主大会议事规则的规定组织召开业主大会定期会议,或者发生应当召开业主大会临时会议的情况,业主委员会不履行组织召开会议职责的,物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府可以责令业主委员会限期召开;逾期仍不召开的,可以由物业所在地的居民委员会在街道办事

处、乡镇人民政府的指导和监督下组织召开。

第五十二条 按照业主大会议事规则的规定或者三分之一以上委员提议，应当召开业主委员会会议的，业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府可以指定业主委员会其他委员召集业主委员会会议。

第五十三条 召开业主大会会议，物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府应当给予指导和协助。

第五十四条 召开业主委员会会议，应当告知相关的居民委员会，并听取居民委员会的建议。

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

第五十五条 违反业主大会议事规则或者未经业主大会会议和业主委员会会议的决定，擅自使用业主大会印章、业主委员会印章的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正，并通告全体业主；造成经济损失或者不良影响的，应当依法追究责任人的法律责任。

第五十六条 业主委员会委员资格终止，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，其他业主委员会委员可以请求物业所在地的公安机关协助移交。

业主委员会任期届满后，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，新一届业主委员会可以请求物业所在地的公安机关协助移交。

第五十七条 业主委员会在规定时间内不组织换届选举的，物业所在地的区、县房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期组织换届选举；逾期仍不组织的，可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，组织换

届选举工作。

第五十八条 因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的，新一届业主委员会产生之前，可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

第五十九条 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规的，物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第六十条 业主不得擅自以业主大会或者业主委员会的名义从事活动。业主以业主大会或者业主委员会的名义，从事违反法律、法规的活动，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

第六十一条 物业管理区域内，可以召开物业管理联席会议。物业管理联席会议由街道办事处、乡镇人民政府负责召集，由区、县房地产行政主管部门、公安派出所、居民委员会、业主委员会和物业服务企业等方面的代表参加，共同协调解决物业管理中遇到的问题。

附 则

第六十二条 业主自行管理或者委托其他管理人管理物业，成立业主大会，选举业主委员会的，可参照执行本规则。

第六十三条 物业所在地的区、县房地产行政主管部门与街道办事处、乡镇人民政府在指导、监督业主大会和业主委员会工作中的具体职责分工，按各省、自治区、直辖市人民政府有关规定执行。

第六十四条 本规则自 2010 年 1 月 1 日起施行。《业主大会规程》（建住房〔2003〕131 号）同时废止。

住宅专项维修资金管理办法

(2007年12月4日中华人民共和国建设部 中华人民共和国财政部
令第165号公布 自2008年2月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了加强对住宅专项维修资金的管理,保障住宅共用部位、共用设施设备的维修和正常使用,维护住宅专项维修资金所有者的合法权益,根据《物权法》、《物业管理条例》等法律、行政法规,制定本办法。

第二条 商品住宅、售后公有住房住宅专项维修资金的交存、使用、管理和监督,适用本办法。

本办法所称住宅专项维修资金,是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。

第三条 本办法所称住宅共用部位,是指根据法律、法规和房屋买卖合同,由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位,一般包括:住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

本办法所称共用设施设备,是指根据法律、法规和房屋买卖合同,由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备,一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

第四条 住宅专项维修资金管理实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。

第五条 国务院建设主管部门会同国务院财政部门负责全国住宅专项维修资金的指导和监督工作。

县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门会同同级财政部门负责本行政区域内住宅专项维修资金的指导和监督工作。

第二章 交 存

第六条 下列物业的业主应当按照本办法的规定交存住宅专项维修资金：

（一）住宅，但一个业主所有且与其他物业不具有共用部位、共用设施设备的除外；

（二）住宅小区内的非住宅或者住宅小区外与单幢住宅结构相连的非住宅。

前款所列物业属于出售公有住房的，售房单位应当按照本办法的规定交存住宅专项维修资金。

第七条 商品住宅的业主、非住宅的业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金，每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为当地住宅建筑安装工程每平方米造价的 5%至 8%。

直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门应当根据本地区情况，合理确定、公布每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额，并适时调整。

第八条 出售公有住房的，按照下列规定交存住宅专项维修资金：

（一）业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金，每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为当地房改成本价的 2%。

（二）售房单位按照多层住宅不低于售房款的 20%、高层住宅不低于售房款的 30%，从售房款中一次性提取住宅专项维修资金。

第九条 业主交存的住宅专项维修资金属于业主所有。

从公有住房售房款中提取的住宅专项维修资金属于公有住房售房单位所有。

第十条 业主大会成立前，商品住宅业主、非住宅业主交存的住宅专项维修资金，由物业所在地直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门代管。

直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门应当委托所在地一家商业银行，作为本行政区域内住宅专项维修资金的专户管理银行，并在专户管理银行开立住宅专项维修资金专户。

开立住宅专项维修资金专户，应当以物业管理区域为单位设账，按房屋户门号设分户账；未划定物业管理区域的，以幢为单位设账，按房屋户门号设分户账。

第十一条 业主大会成立前，已售公有住房住宅专项维修资金，由物业所在地直辖市、市、县人民政府财政部门或者建设（房地产）主管部门负责管理。

负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门应当委托所在地一家商业银行，作为本行政区域内公有住房住宅专项维修资金的专户管理银行，并在专户管理银行开立公有住房住宅专项维修资金专户。

开立公有住房住宅专项维修资金专户，应当按照售房单位设账，按幢设分账；其中，业主交存的住宅专项维修资金，按房屋户门号设分户账。

第十二条 商品住宅的业主应当在办理房屋入住手续前，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。

已售公有住房的业主应当在办理房屋入住手续前，将首期住宅专项维修资金存入公有住房住宅专项维修资金专户或者交由售房单位存入公有住房住宅专项维修资金专户。

公有住房售房单位应当在收到售房款之日起 30 日内,将提取的住宅专项维修资金存入公有住房住宅专项维修资金专户。

第十三条 未按本办法规定交存首期住宅专项维修资金的,开发建设单位或者公有住房售房单位不得将房屋交付购买人。

第十四条 专户管理银行、代收住宅专项维修资金的售房单位应当出具由财政部或者省、自治区、直辖市人民政府财政部门统一监制的住宅专项维修资金专用票据。

第十五条 业主大会成立后,应当按照下列规定划转业主交存的住宅专项维修资金:

(一) 业主大会应当委托所在地一家商业银行作为本物业管理区域内住宅专项维修资金的专户管理银行,并在专户管理银行开立住宅专项维修资金专户。

开立住宅专项维修资金专户,应当以物业管理区域为单位设账,按房屋户门号设分户账。

(二) 业主委员会应当通知所在地直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门;涉及已售公有住房的,应当通知负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门。

(三) 直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门或者负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门应当在收到通知之日起 30 日内,通知专户管理银行将该物业管理区域内业主交存的住宅专项维修资金账面余额划转至业主大会开立的住宅专项维修资金账户,并将有关账目等移交业主委员会。

第十六条 住宅专项维修资金划转后的账目管理单位,由业主大会决定。业主大会应当建立住宅专项维修资金管理制度。

业主大会开立的住宅专项维修资金账户,应当接受所在地直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门的监督。

第十七条 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。

成立业主大会的，续交方案由业主大会决定。

未成立业主大会的，续交的具体管理办法由直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门会同同级财政部门制定。

第三章 使 用

第十八条 住宅专项维修资金应当专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造，不得挪作他用。

第十九条 住宅专项维修资金的使用，应当遵循方便快捷、公开透明、受益人和负担人相一致的原则。

第二十条 住宅共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，按照下列规定分摊：

（一）商品住宅之间或者商品住宅与非住宅之间共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，由相关业主按照各自拥有物业建筑面积的比例分摊。

（二）售后公有住房之间共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，由相关业主和公有住房售房单位按照所交存住宅专项维修资金的比例分摊；其中，应由业主承担的，再由相关业主按照各自拥有物业建筑面积的比例分摊。

（三）售后公有住房与商品住宅或者非住宅之间共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，先按照建筑面积比例分摊到各相关物业。其中，售后公有住房应分摊的费用，再由相关业主和公有住房售房单位按照所交存住宅专项维修资金的比例分摊。

第二十一条 住宅共用部位、共用设施设备维修和更新、改造，涉及尚未售出的商品住宅、非住宅或者公有住房的，开发建设单位或者公

有住房单位应当按照尚未售出商品住宅或者公有住房的建筑面积，分摊维修和更新、改造费用。

第二十二条 住宅专项维修资金划转业主大会管理前，需要使用住宅专项维修资金的，按照以下程序办理：

（一）物业服务企业根据维修和更新、改造项目提出使用建议；没有物业服务企业的，由相关业主提出使用建议；

（二）住宅专项维修资金列支范围内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讨论通过使用建议；

（三）物业服务企业或者相关业主组织实施使用方案；

（四）物业服务企业或者相关业主持有关材料，向所在地直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门申请列支；其中，动用公有住房住宅专项维修资金的，向负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门申请列支；

（五）直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门或者负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门审核同意后，向专户管理银行发出划转住宅专项维修资金的通知；

（六）专户管理银行将所需住宅专项维修资金划转至维修单位。

第二十三条 住宅专项维修资金划转业主大会管理后，需要使用住宅专项维修资金的，按照以下程序办理：

（一）物业服务企业提出使用方案，使用方案应当包括拟维修和更新、改造的项目、费用预算、列支范围、发生危及房屋安全等紧急情况以及其他需临时使用住宅专项维修资金的情况的处置办法等；

（二）业主大会依法通过使用方案；

（三）物业服务企业组织实施使用方案；

（四）物业服务企业持有关材料向业主委员会提出列支住宅专项维修资金；其中，动用公有住房住宅专项维修资金的，向负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门申请列支；

(五) 业主委员会依据使用方案审核同意，并报直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门备案；动用公有住房住宅专项维修资金的，经负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门审核同意；直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门或者负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门发现不符合有关法律、法规、规章和使用方案的，应当责令改正；

(六) 业主委员会、负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门向专户管理银行发出划转住宅专项维修资金的通知；

(七) 专户管理银行将所需住宅专项维修资金划转至维修单位。

第二十四条 发生危及房屋安全等紧急情况，需要立即对住宅共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的，按照以下规定列支住宅专项维修资金：

(一) 住宅专项维修资金划转业主大会管理前，按照本办法第二十二条第四项、第五项、第六项的规定办理；

(二) 住宅专项维修资金划转业主大会管理后，按照本办法第二十三条第四项、第五项、第六项和第七项的规定办理。

发生前款情况后，未按规定实施维修和更新、改造的，直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门可以组织代修，维修费用从相关业主住宅专项维修资金分户账中列支；其中，涉及已售公有住房的，还应当从公有住房住宅专项维修资金中列支。

第二十五条 下列费用不得从住宅专项维修资金中列支：

(一) 依法应当由建设单位或者施工单位承担的住宅共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用；

(二) 依法应当由相关单位承担的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等管线和设施设备的维修、养护费用；

(三) 应当由当事人承担的因人为损坏住宅共用部位、共用设施设备所需的修复费用；

（四）根据物业服务合同约定，应当由物业服务企业承担的住宅共用部位、共用设施设备的维修和养护费用。

第二十六条 在保证住宅专项维修资金正常使用的前提下，可以按照国家有关规定将住宅专项维修资金用于购买国债。

利用住宅专项维修资金购买国债，应当在银行间债券市场或者商业银行柜台市场购买一级市场新发行的国债，并持有到期。

利用业主交存的住宅专项维修资金购买国债的，应当经业主大会同意；未成立业主大会的，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二的业主且占总人数三分之二以上业主同意。

利用从公有住房售房款中提取的住宅专项维修资金购买国债的，应当根据售房单位的财政隶属关系，报经同级财政部门同意。

禁止利用住宅专项维修资金从事国债回购、委托理财业务或者将购买的国债用于质押、抵押等担保行为。

第二十七条 下列资金应当转入住宅专项维修资金滚存使用：

- （一）住宅专项维修资金的存储利息；
- （二）利用住宅专项维修资金购买国债的增值收益；
- （三）利用住宅共用部位、共用设施设备进行经营的，业主所得收益，但业主大会另有决定的除外；
- （四）住宅共用设施设备报废后回收的残值。

第四章 监督管理

第二十八条 房屋所有权转让时，业主应当向受让人说明住宅专项维修资金交存和结余情况并出具有效证明，该房屋分户账中结余的住宅专项维修资金随房屋所有权同时过户。

受让人应当持住宅专项维修资金过户的协议、房屋权属证书、身份证等到专户管理银行办理分户账更名手续。

第二十九条 房屋灭失的，按照以下规定返还住宅专项维修资金：

（一）房屋分户账中结余的住宅专项维修资金返还业主；

（二）售房单位交存的住宅专项维修资金账面余额返还售房单位；售房单位不存在的，按照售房单位财务隶属关系，收缴同级国库。

第三十条 直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门，负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门及业主委员会，应当每年至少一次与专户管理银行核对住宅专项维修资金账目，并向业主、公有住房售房单位公布下列情况：

（一）住宅专项维修资金交存、使用、增值收益和结存的总额；

（二）发生列支的项目、费用和分摊情况；

（三）业主、公有住房售房单位分户账中住宅专项维修资金交存、使用、增值收益和结存的金额；

（四）其他有关住宅专项维修资金使用和管理的情况。

业主、公有住房售房单位对公布的情况有异议的，可以要求复核。

第三十一条 专户管理银行应当每年至少一次向直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门，负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门及业主委员会发送住宅专项维修资金对账单。

直辖市、市、县建设（房地产）主管部门，负责管理公有住房住宅专项维修资金的部门及业主委员会对资金账户变化情况有异议的，可以要求专户管理银行进行复核。

专户管理银行应当建立住宅专项维修资金查询制度，接受业主、公有住房售房单位对其分户账中住宅专项维修资金使用、增值收益和账面余额的查询。

第三十二条 住宅专项维修资金的管理和使用，应当依法接受审计部门的审计监督。

第三十三条 住宅专项维修资金的财务管理和会计核算应当执行财政部有关规定。

财政部门应当加强对住宅专项维修资金收支财务管理和会计核算制度执行情况的监督。

第三十四条 住宅专项维修资金专用票据的购领、使用、保存、核销管理，应当按照财政部以及省、自治区、直辖市人民政府财政部门的有关规定执行，并接受财政部门的监督检查。

第五章 法律责任

第三十五条 公有住房售房单位有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府财政部门会同同级建设（房地产）主管部门责令限期改正：

（一）未按本办法第八条、第十二条第三款规定交存住宅专项维修资金的；

（二）违反本办法第十三条规定将房屋交付买受人的；

（三）未按本办法第二十一条规定分摊维修、更新和改造费用的。

第三十六条 开发建设单位违反本办法第十三条规定将房屋交付买受人的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以3万元以下的罚款。

开发建设单位未按本办法第二十一条规定分摊维修、更新和改造费用的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以1万元以下的罚款。

第三十七条 违反本办法规定，挪用住宅专项维修资金的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门追回挪用的住宅专项维修资金，没收违法所得，可以并处挪用金额2倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

物业服务企业挪用住宅专项维修资金，情节严重的，除按前款规定予以处罚外，还应由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门挪用住宅专项维修资金的，由上一级人民政府建设（房地产）主管部门追回挪用的住宅专项维修资金，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

直辖市、市、县人民政府财政部门挪用住宅专项维修资金的，由上一级人民政府财政部门追回挪用的住宅专项维修资金，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十八条 直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门违反本办法第二十六条规定的，由上一级人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；造成损失的，依法赔偿；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

直辖市、市、县人民政府财政部门违反本办法第二十六条规定的，由上一级人民政府财政部门责令限期改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；造成损失的，依法赔偿；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

业主大会违反本办法第二十六条规定的，由直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门责令改正。

第三十九条 对违反住宅专项维修资金专用票据管理规定的行为，按照《财政违法行为处罚处分条例》的有关规定追究法律责任。

第四十条 县级以上人民政府建设（房地产）主管部门、财政部门及其工作人员利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第四十一条 省、自治区、直辖市人民政府建设（房地产）主管部门会同同级财政部门可以依据本办法，制定实施细则。

第四十二条 本办法实施前，商品住宅、公有住房已经出售但未建立住宅专项维修资金的，应当补建。具体办法由省、自治区、直辖市人民政府建设（房地产）主管部门会同同级财政部门依据本办法制定。

第四十三条 本办法由国务院建设主管部门、财政部门共同解释。

第四十四条 本办法自 2008 年 2 月 1 日起施行，1998 年 12 月 16 日建设部、财政部发布的《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》（建住房[1998]213 号）同时废止。

房屋建筑工程质量保修办法

(2000年6月30日中华人民共和国建设部令第80号公布 自公布之日起施行)

第一条 为保护建设单位、施工单位、房屋建筑所有人和使用人的合法权益，维护公共安全和公众利益，根据《中华人民共和国建筑法》和《建设工程质量管理条例》，制订本办法。

第二条 在中华人民共和国境内新建、扩建、改建各类房屋建筑工程（包括装修工程）的质量保修，适用本办法。

第三条 本办法所称房屋建筑工程质量保修，是指对房屋建筑工程竣工验收后在保修期限内出现的质量缺陷，予以修复。

本办法所称质量缺陷，是指房屋建筑工程的质量不符合工程建设强制性标准以及合同的约定。

第四条 房屋建筑工程在保修范围和保修期限内出现质量缺陷，施工单位应当履行保修义务。

第五条 国务院建设行政主管部门负责全国房屋建筑工程质量保修的监督管理。

县级以上地方人民政府建设行政主管部门负责本行政区域内房屋建筑工程质量保修的监督管理。

第六条 建设单位和施工单位应当在工程质量保修书中约定保修范围、保修期限和保修责任等，双方约定的保修范围、保修期限必须符合国家有关规定。

第七条 在正常使用下，房屋建筑工程的最低保修期限为：

（一）地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；

（二）屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年；

(三) 供热与供冷系统, 为 2 个采暖期、供冷期;

(四) 电气管线、给排水管道、设备安装为 2 年;

(五) 装修工程为 2 年。

其他项目的保修期限由建设单位和施工单位约定。

第八条 房屋建筑工程保修期从工程竣工验收合格之日起计算。

第九条 房屋建筑工程在保修期限内出现质量缺陷, 建设单位或者房屋建筑所有人应当向施工单位发出保修通知。施工单位接到保修通知后, 应当到现场核查情况, 在保修书约定的时间内予以保修。发生涉及结构安全或者严重影响使用功能的紧急抢修事故, 施工单位接到保修通知后, 应当立即到达现场抢修。

第十条 发生涉及结构安全的质量缺陷, 建设单位或者房屋建筑所有人应当立即向当地建设行政主管部门报告, 采取安全防范措施; 由原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出保修方案, 施工单位实施保修, 原工程质量监督机构负责监督。

第十一条 保修完成后, 由建设单位或者房屋建筑所有人组织验收。涉及结构安全的, 应当报当地建设行政主管部门备案。

第十二条 施工单位不按工程质量保修书约定保修的, 建设单位可以另行委托其他单位保修, 由原施工单位承担相应责任。

第十三条 保修费用由质量缺陷的责任方承担。

第十四条 在保修期内, 因房屋建筑工程质量缺陷造成房屋所有人、使用人或者第三方人身、财产损害的, 房屋所有人、使用人或者第三方可以向建设单位提出赔偿要求。建设单位向造成房屋建筑工程质量缺陷的责任方追偿。

第十五条 因保修不及时造成新的人身、财产损害, 由造成拖延的责任方承担赔偿责任。

第十六条 房地产开发企业售出的商品房保修, 还应当执行《城市房地产开发经营管理条例》和其他有关规定。

第十七条 下列情况不属于本办法规定的保修范围:

(一) 因使用不当或者第三方造成的质量缺陷;

(二) 不可抗力造成的质量缺陷。

第十八条 施工单位有下列行为之一的，由建设行政主管部门责令改正，并处 1 万元以上 3 万元以下的罚款。

(一) 工程竣工验收后，不向建设单位出具质量保修书的;

(二) 质量保修的内容、期限违反本办法规定的。

第十九条 施工单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，由建设行政主管部门责令改正，处 10 万元以上 20 万元以下的罚款。

第二十条 军事建设工程的管理，按照中央军事委员会的有关规定执行。

第二十一条 本办法由国务院建设行政主管部门负责解释。

第二十二条 本办法自发布之日起施行。

城市异产毗连房屋管理规定

(1989年11月21日建设部令第5号发布, 2001年8月15日根据《建设部关于修改〈城市异产毗连房屋管理规定〉的决定》修正)

第一条 为加强城市异产毗连房屋的管理, 维护房屋所有人、使用人的合法权益, 明确管理、修缮责任, 保障房屋的正常使用, 特制定本规定。

第二条 本规定适用于城市(指直辖市、市、建制镇, 下同)内的异产毗连房屋。

本规定所称异产毗连房屋, 系指结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑, 而为不同所有人所有的房屋。

第三条 异产毗连房屋的所有人按照城市房地产行政主管部门核发的所有权证规定的范围行使权利, 并承担相应的义务。

第四条 国务院建设行政主管部门负责全国的城市异产毗连房屋管理工作。

县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本辖区的城市异产毗连房屋管理工作。

第五条 所有人和使用人对房屋的使用和修缮, 必须符合城市规划、房地产管理、消防和环境保护等部门的要求, 并应按照有利使用、共同协商、公平合理的原则, 正确处理毗连关系。

第六条 所有人和使用人对共有、共用的门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、厕所以及院路、上下水设施等, 应共同合理使用并承担相应的义务; 除另有约定外, 任何一方不得多占、独占。

所有人和使用人在房屋共有、共用部位, 不得有损害他方利益的行为。

第七条 异产毗连房屋所有人以外的人如需使用异产毗连房

屋的共有部位时，应取得各所有人一致同意，并签定书面协议。

第八条 一方所有人如需改变共有部位的外形或结构时，除须经城市规划部门批准外，还须征得其他所有人的书面同意。

第九条 异产毗连房屋发生自然损坏(因不可抗力造成的损坏，视同自然损坏)，所需修缮费用依下列原则处理：

(一) 共有房屋主体结构中的基础、柱、梁、墙的修缮，由共有房屋所有人按份额比例分担。

(二) 共有墙体的修缮(包括因结构需要而涉及的相邻部位的修缮)，按两侧均分后，再由每侧房屋所有人按份额比例分担。

(三) 楼盖的修缮，其楼面与顶棚部位，由所在层房屋所有人负责；其结构部位，由毗连层上下房屋所有人按份额比例分担。

(四) 屋盖的修缮：

1. 不上人房盖，由修缮所及范围覆盖下各层的房屋所有人按份额比例分担。

2. 可上人屋盖(包括屋面和周边护栏)，如为各层所共用，由修缮所及范围覆盖下各层的房屋所有人按份额比例分担；如仅为若干层使用，使用层的房屋所有人分担一半，其余一半由修缮所及范围覆盖下层房屋所有人按份额比例分担。

(五) 楼梯及楼梯间(包括出屋面部分)的修缮：

1. 各层共用楼梯，由房屋所有人按份额比例分担。

2. 为某些层所专用的楼梯，由其专用的房屋所有人按份额比例分担。

(六) 房屋共用部位必要的装饰，由受益的房屋所有人按份额比例分担。

(七) 房屋共有、共用的设备和附属建筑(如电梯、水泵、暖气、水卫、电照、沟管、垃圾道、化粪池等)的修缮，由所有人按份额比例分担。

第十条 异产毗连房屋的自然损坏，应当按照本规定及时修

缮，不得拖延或者拒绝。

第十一条 因使用不当造成异产毗连房屋损坏的，由责任人负责修缮。

第十二条 异产毗连房屋的一方所有人或使用人有造成房屋危险行为的，应当及时排除危险；他方有权采取必要措施，防止危险发生；造成损失的，责任方应当负责赔偿。

第十三条 异产毗连房屋的一方所有人或使用人超越权利范围，侵害他方权益的，应停止侵害，并赔偿由此而造成的损失。

第十四条 异产毗连房屋的所有人或使用人发生纠纷的，可以协商解决。不愿协商或者协商不成的，可以依法申请仲裁或者向人民法院起诉。

第十五条 异产毗连房屋经房屋安全鉴定机构鉴定为危险房屋的，房屋所有人必须按有关规定及时治理。

第十六条 异产毗连房屋的所有人可组成房屋管理组织，也可委托其它组织，在当地房地产行政主管部门的指导下，负责房屋的使用、修缮等管理工作。

第十七条 售给个人的异产毗连公有住房，其共有部位和共用设备的维修办法另行规定。

第十八条 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门可依据本规定，结合当地情况，制定实施细则，经同级人民政府批准后，报上一级主管部门备案。

第十九条 未设镇建制的工矿区可参照本规定执行。

第二十条 本规定由国务院建设行政主管部门负责解释。

第二十一条 本规定自一九九〇年一月一日起施行。

建设部关于印发《前期物业管理招标投标管理暂行办法》的通知

建住房〔2003〕130号

各省、自治区建设厅，直辖市房地产管理局，新疆生产建设兵团建设局：

为了规范物业管理招标投标活动，保护招标投标当事人的合法权益，促进物业管理市场的公平竞争，我部制定了《前期物业管理招标投标管理暂行办法》，现印发给你们，请贯彻执行。执行中的情况，请及时告我部住宅与房地产业司。

建设部

二〇〇三年六月二十六日

前期物业管理招标投标管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为了规范前期物业管理招标投标活动，保护招标投标当事人的合法权益，促进物业管理市场的公平竞争，制定本办法。

第二条 前期物业管理，是指在业主、业主大会选聘物业管理企业之前，由建设单位选聘物业管理企业实施的物业管理。

建设单位通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业和行政主管部门对物业管理招投标活动实施监督管理，适用本办法。

第三条 住宅及同一物业管理区域内非住宅的建设单位，应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业；投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业管理企业。

国家提倡其他物业的建设单位通过招投标的方式，选聘具有相应资质的物业管理企业。

第四条 前期物业管理招标投标应当遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则。

第五条 国务院建设行政主管部门负责全国物业管理招标投标活动的监督管理。

省、自治区人民政府建设行政主管部门负责本行政区域内物业管理招标投标活动的监督管理。

直辖市、市、县人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理招标投标活动的监督管理。

第六条 任何单位和个人不得违反法律、行政法规规定，限制或者排斥具备投标资格的物业管理企业参加投标，不得以任何方式非法干涉物业管理招标投标活动。

第二章 招 标

第七条 本办法所称招标人是指依法进行前期物业管理招标的物业建设单位。

前期物业管理招标由招标人依法组织实施。招标人不得以不合理条件限制或者排斥潜在投标人，不得对潜在投标人实行歧视待遇，不得对潜在投标人提出与招标物业管理项目实际要求不符的过高的资格等要求。

第八条 前期物业管理招标分为公开招标和邀请招标。

招标人采取公开招标方式的，应当在公共媒介上发布招标公告，并同时在中国住宅与房地产信息网和中国物业管理协会网上发布免费招标公告。

招标公告应当载明招标人的名称和地址，招标项目的基本情况以及获取招标文件的办法等事项。

招标人采取邀请招标方式的，应当向3个以上物业管理企业发出投标邀请书，投标邀请书应当包含前款规定的事项。

第九条 招标人可以委托招标代理机构办理招标事宜；有能力组织和实施招标活动的，也可以自行组织实施招标活动。

物业管理招标代理机构应当在招标人委托的范围内办理招标事宜，并遵守本办法对招标人的有关规定。

第十条 招标人应当根据物业管理项目的特点和需要，在招标前完成招标文件的编制。

招标文件应包括以下内容：

(一) 招标人及招标项目简介, 包括招标人名称、地址、联系方式、项目基本情况、物业管理用房的配备情况等;

(二) 物业管理服务内容及要求, 包括服务内容、服务标准等;

(三) 对投标人及投标书的要求, 包括投标人的资格、投标书的格式、主要内容等;

(四) 评标标准和评标方法;

(五) 招标活动方案, 包括招标组织机构、开标时间及地点等;

(六) 物业服务合同的签订说明;

(七) 其他事项的说明及法律法规规定的其他内容。

第十一条 招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的 10 日前, 提交以下材料报物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案:

(一) 与物业管理有关的物业项目开发建设的政府批件;

(二) 招标公告或者招标邀请书;

(三) 招标文件;

(四) 法律、法规规定的其他材料。

房地产行政主管部门发现招标有违反法律、法规规定的, 应当及时责令招标人改正。

第十二条 公开招标的招标人可以根据招标文件的规定, 对投标申请人进行资格预审。

实行投标资格预审的物业管理项目, 招标人应当在招标公告或者投标邀请书中载明资格预审的条件和获取资格预审文件的办法。

资格预审文件一般应当包括资格预审申请书格式、申请人须知, 以及需要投标申请人提供的企业资格文件、业绩、技术装备、

财务状况和拟派出的项目负责人与主要管理人员的简历、业绩等证明材料。

第十三条 经资格预审后，公开招标的招标人应当向资格预审合格的投标申请人发出资格预审合格通知书，告知获取招标文件的时间、地点和方法，并同时向资格不合格的投标申请人告知资格预审结果。

在资格预审合格的投标申请人过多时，可以由招标人从中选择不少于 5 家资格预审合格的投标申请人。

第十四条 招标人应当确定投标人编制投标文件所需要的合理时间。公开招标的物业管理项目，自招标文件发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，最短不得少于 20 日。

第十五条 招标人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有的招标文件收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

第十六条 招标人根据物业管理项目的具体情况，可以组织潜在的投标申请人踏勘物业项目现场，并提供隐蔽工程图纸等详细资料。对投标申请人提出的疑问应当予以澄清并以书面形式发送给所有的招标文件收受人。

第十七条 招标人不得向他人透露已获取招标文件的潜在投标人的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关招标投标的其他情况。

招标人设有标底的，标底必须保密。

第十八条 在确定中标人前，招标人不得与投标人就投标价格、投标方案等实质内容进行谈判。

第十九条 通过招标投标方式选择物业管理企业的，招标人应当按照以下规定时限完成物业管理招标投标工作：

- (一) 新建现售商品房项目应当在现售前 30 日完成;
- (二) 预售商品房项目应当在取得《商品房预售许可证》之前完成;
- (三) 非出售的新建物业项目应当在交付使用前 90 日完成。

第三章 投 标

第二十条 本办法所称投标人是指响应前期物业管理招标、参与投标竞争的物业管理企业。

投标人应当具有相应的物业管理企业资质和招标文件要求的其他条件。

第二十一条 投标人对招标文件有疑问需要澄清的,应当以书面形式向招标人提出。

第二十二条 投标人应当按照招标文件的内容和要求编制投标文件,投标文件应当对招标文件提出的实质性要求和条件作出响应。

投标文件应当包括以下内容:

- (一) 投标函;
- (二) 投标报价;
- (三) 物业管理方案;
- (四) 招标文件要求提供的其他材料。

第二十三条 投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前,将投标文件密封送达投标地点。招标人收到投标文件后,应当向投标人出具标明签收人和签收时间的凭证,并妥善保存投标文件。在开标前,任何单位和个人不得开启投标文件。在招标文件要求提交投标文件的截止时间后送达的投标文件,为无效的投标文件,招标人应当拒收。

第二十四条 投标人在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，可以补充、修改或者撤回已提交的投标文件，并书面通知招标人。补充、修改的内容为投标文件的组成部分，并应当按照本办法第二十三条的规定送达、签收和保管。在招标文件要求提交投标文件的截止时间后送达的补充或者修改的内容无效。

第二十五条 投标人不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。

投标人不得相互串通投标，不得排挤其他投标人的公平竞争，不得损害招标人或者其他投标人的合法权益。

投标人不得与招标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益。

禁止投标人以向招标人或者评标委员会成员行贿等不正当手段谋取中标。

第四章 开标、评标和中标

第二十六条 开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间公开进行；开标地点应当为招标文件中预先确定的地点。

第二十七条 开标由招标人主持，邀请所有投标人参加。开标应当按照下列规定进行：

由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况，也可以由招标人委托的公证机构进行检查并公证。经确认无误后，由工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他主要内容。

招标人在招标文件要求提交投标文件的截止时间前收到的所有投标文件，开标时都应当当众予以拆封。

开标过程应当记录，并由招标人存档备查。

第二十八条 评标由招标人依法组建的评标委员会负责。

评标委员会由招标人代表和物业管理方面的专家组成，成员为 5 人以上单数，其中招标人代表以外的物业管理方面的专家不得少于成员总数的 2/3。

评标委员会的专家成员，应当由招标人从房地产行政主管部门建立的专家名册中采取随机抽取的方式确定。

与投标人有利害关系的人不得进入相关项目的评标委员会。

第二十九条 房地产行政主管部门应当建立评标的专家名册。省、自治区、直辖市人民政府房地产行政主管部门可以将专家数量少的城市的专家名册予以合并或者实行专家名册计算机联网。

房地产行政主管部门应当对进入专家名册的专家进行有关法律和业务培训，对其评标能力、廉洁公正等进行综合考评，及时取消不称职或者违法违规人员的评标专家资格。被取消评标专家资格的人员，不得再参加任何评标活动。

第三十条 评标委员会成员应当认真、公正、诚实、廉洁地履行职责。

评标委员会成员不得与任何投标人或者与招标结果有利害关系的人进行私下接触，不得收受投标人、中介人、其他利害关系人的财物或者其他好处。

评标委员会成员和与评标活动有关的工作人员不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及与评标有关的其他情况。

前款所称与评标活动有关的工作人员，是指评标委员会成员以外的因参与评标监督工作或者事务性工作而知悉有关评标情况的所有人员。

第三十一条 评标委员会可以用书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确的内容作必要的澄清或者说明。投标人应当采用书面形式进行澄清或者说明，其澄清或者说明不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

第三十二条 在评标过程中召开现场答辩会的，应当事先在招标文件中说明，并注明所占的评分比重。

评标委员会应当按照招标文件的评标要求，根据标书评分、现场答辩等情况进行综合评标。

除了现场答辩部分外，评标应当在保密的情况下进行。

第三十三条 评标委员会应当按照招标文件确定的评标标准和方法，对投标文件进行评审和比较，并对评标结果签字确认。

第三十四条 评标委员会经评审，认为所有投标文件都不符合招标文件要求的，可以否决所有投标。

依法必须进行招标的物业管理项目的所有投标被否决的，招标人应当重新招标。

第三十五条 评标委员会完成评标后，应当向招标人提出书面评标报告，阐明评标委员会对各投标文件的评审和比较意见，并按照招标文件规定的评标标准和评标方法，推荐不超过3名有排序的合格的中标候选人。

招标人应当按照中标候选人的排序确定中标人。当确定中标的中标候选人放弃中标或者因不可抗力提出不能履行合同的，招标人可以依序确定其他中标候选人为中标人。

第三十六条 招标人应当在投标有效期截止时限30日前确定中标人。投标有效期应当在招标文件中载明。

第三十七条 招标人应当向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知所有未中标的投标人，并应当返还其投标书。

招标人应当自确定中标人之日起15日内，向物业项目所在地

的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。备案资料应当包括开标评标过程、确定中标人的方式及理由、评标委员会的评标报告、中标人的投标文件等资料。委托代理招标的，还应当附招标代理委托合同。

第三十八条 招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同；招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

第三十九条 招标人无正当理由不与中标人签订合同，给中标人造成损失的，招标人应当给予赔偿。

第五章 附 则

第四十条 投标人和其他利害关系人认为招标投标活动不符合本办法有关规定的，有权向招标人提出异议，或者依法向有关部门投诉。

第四十一条 招标文件或者投标文件使用两种以上语言文字的，必须有一种是中文；如对不同文本的解释发生异议的，以中文文本为准。用文字表示的数额与数字表示的金额不一致的，以文字表示的金额为准。

第四十二条 本办法第三条规定住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业管理企业的，其规模标准由省、自治区、直辖市人民政府房地产行政主管部门确定。

第四十三条 业主和业主大会通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业的，参照本办法执行。

第四十四条 本办法自2003年9月1日起施行。

住房和城乡建设部关于 印发《物业承接查验办法》的通知

建房〔2010〕165号

各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市房地局（建委），新疆生产建设兵团建设局：

为了规范物业承接查验行为，加强前期物业管理活动的指导和监督，维护业主的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国合同法》和《物业管理条例》等法律法规的规定，我部制定了《物业承接查验办法》，现印发给你们，请贯彻执行。执行中的情况，请及时告知我部房地产市场监管司。

住房和城乡建设部
二〇一〇年十月十四日



第一条 为了规范物业承接查验行为，加强前期物业管理活动的指导和监督，维护业主的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国合同法》和《物业管理条例》等法律法规的规定，制定本办法。

第二条 本办法所称物业承接查验，是指承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

第三条 物业承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共有财产的原则。

第四条 鼓励物业服务企业通过参与建设工程的设计、施工、分户验收和竣工验收等活动，向建设单位提供有关物业管理的建议，为实施物业承接查验创造有利条件。

第五条 国务院住房和城乡建设主管部门负责全国物业承接查验活动的指导和监督工作。

县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业承接查验活动的指导和监督工作。

第六条 建设单位与物业买受人签订的物业买卖合同，应当约定其所交付物业的共用部位、共用设施设备的配置和建设标准。

第七条 建设单位制定的临时管理规约，应当对全体业主同意授权物业服务企业代为查验物业共用部位、共用设施设备的事项作出约定。

第八条 建设单位与物业服务企业签订的前期物业服务合同，应当包含物业承接查验的内容。

前期物业服务合同就物业承接查验的内容没有约定或者约定不明确的，建设单位与物业服务企业可以协议补充。

不能达成补充协议的，按照国家标准、行业标准履行；没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

第九条 建设单位应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

第十条 建设单位应当在物业交付使用 15 日前，与选聘的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。

第十一条 实施承接查验的物业，应当具备以下条件：

（一）建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；

（四）道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

（六）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（七）法律、法规规定的其他条件。

第十二条 实施物业承接查验，主要依据下列文件：

- (一) 物业买卖合同;
- (二) 临时管理规约;
- (三) 前期物业服务合同;
- (四) 物业规划设计方案;
- (五) 建设单位移交的图纸资料;
- (六) 建设工程质量法规、政策、标准和规范。

第十三条 物业承接查验按照下列程序进行:

- (一) 确定物业承接查验方案;
- (二) 移交有关图纸资料;
- (三) 查验共用部位、共用设施设备;
- (四) 解决查验发现的问题;
- (五) 确认现场查验结果;
- (六) 签订物业承接查验协议;
- (七) 办理物业交接手续。

第十四条 现场查验 20 日前,建设单位应当向物业服务企业移交下列资料:

- (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) 共用设施设备清单及其安装、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) 承接查验所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的,建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

第十五条 物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。

第十六条 物业服务企业应当对下列物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收：

（一）共用部位：一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等；

（二）共用设备：一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备等；

（三）共用设施：一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等。

第十七条 建设单位应当依法移交有关单位的供水、供电、供气、供热、通信和有线电视等共用设施设备，不作为物业服务企业现场检查和验收的内容。

第十八条 现场查验应当综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法，重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

第十九条 现场查验应当形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容，查验记录应当由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。

第二十条 现场查验中，物业服务企业应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位，建设单位应当及时解决并组织物业服务企业复验。

第二十一条 建设单位应当委派专业人员参与现场查验，与物业服务企业共同确认现场查验的结果，签订物业承接查验协议。

第二十二条 物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

第二十三条 物业承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议，与前期物业服务合同具有同等法律效力。

第二十四条 建设单位应当在物业承接查验协议签订后 10 日内办理物业交接手续，向物业服务企业移交物业服务用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。

第二十五条 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。

第二十六条 交接工作应当形成书面记录。交接记录应当包括移交资料明细、物业共用部位、共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。交接记录应当由建设单位和物业服务企业共同签章确认。

第二十七条 分期开发建设的物业项目，可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。建设单位与物业服务企业应当在承接最后一期物业时，办理物业项目整体交接手续。

第二十八条 物业承接查验费用的承担，由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明确的，由建设单位承担。

第二十九条 物业服务企业应当自物业交接后 30 日内，持下列文件向物业所在地的区、县（市）房地产行政主管部门办理备案手续：

- （一）前期物业服务合同；
- （二）临时管理规约；
- （三）物业承接查验协议；
- （四）建设单位移交资料清单；
- （五）查验记录；
- （六）交接记录；
- （七）其他承接查验有关的文件。

第三十条 建设单位和物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。

第三十一条 物业承接查验可以邀请业主代表以及物业所在地房地产行政主管部门参加，可以聘请相关专业机构协助进行，物业承接查验的过程和结果可以公证。

第三十二条 物业交接后，建设单位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。

第三十三条 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，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。

第三十四条 自物业交接之日起，物业服务企业应当全面履行前期物业服务合同约定的、法律法规规定的以及行业规范确定的维修、养护和管理义务，承担因管理服务不当致使物业共用部位、共用设施设备毁损或者灭失的责任。

第三十五条 物业服务企业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。

物业承接查验档案属于全体业主所有。前期物业服务合同终止，业主大会选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起 10 日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。

第三十六条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业共用部位、共用设施设备的保修责任。

建设单位可以委托物业服务企业提供物业共用部位、共用设施设备的保修服务，服务内容和费用由双方约定。

第三十七条 建设单位不得凭借关联关系滥用股东权利，在物业承接查验中免除自身责任，加重物业服务企业的责任，损害物业买受人的权益。

第三十八条 建设单位不得以物业交付期限届满为由，要求物业服务企业承接不符合交用条件或者未经查验的物业。

第三十九条 物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，物业服务企业应当承担相应的赔偿责任。

第四十条 建设单位与物业服务企业恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益的，双方应当共同承担赔偿责任。

第四十一条 物业承接查验活动，业主享有知情权和监督权。物业所在地房地产行政主管部门应当及时处理业主对建设单位和物业服务企业承接查验行为的投诉。

第四十二条 建设单位、物业服务企业未按本办法履行承接查验义务的，由物业所在地房地产行政主管部门责令限期改正；

逾期仍不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，并予以通报。

第四十三条 建设单位不移交有关承接查验资料的，由物业所在地房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交的，对建设单位予以通报，并按照《物业管理条例》第五十九条的规定处罚。

第四十四条 物业承接查验中发生的争议，可以申请物业所在地房地产行政主管部门调解，也可以委托有关行业协会调解。

第四十五条 前期物业服务合同终止后，业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业之间的承接查验活动，可以参照执行本办法。

第四十六条 省、自治区、直辖市人民政府住房和城乡建设主管部门可以依据本办法，制定实施细则。

第四十七条 本办法由国务院住房和城乡建设主管部门负责解释。

第四十八条 本办法自 2011 年 1 月 1 日起施行。

住宅室内装饰装修管理办法

(2002年3月5日中华人民共和国建设部令第110号公布,根据住房和城乡建设部令第9号修正)

第一章 总则

第一条 为加强住宅室内装饰装修管理,保证装饰装修工程质量和安全,维护公共安全和公众利益,根据有关法律、法规,制定本办法。

第二条 在城市从事住宅室内装饰装修活动,实施对住宅室内装饰装修活动的监督管理,应当遵守本办法。

本办法所称住宅室内装饰装修,是指住宅竣工验收合格后,业主或者住宅使用人(以下简称装修人)对住宅室内进行装饰装修的建筑活动。

第三条 住宅室内装饰装修应当保证工程质量和安全,符合工程建设强制性标准。

第四条 国务院建设行政主管部门负责全国住宅室内装饰装修活动的管理工作。

省、自治区人民政府建设行政主管部门负责本行政区域内的住宅室内装饰装修活动的管理工作。

直辖市、市、县人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内的住宅室内装饰装修活动的管理工作。

第二章 一般规定

第五条 住宅室内装饰装修活动,禁止下列行为:

(一) 未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案, 变动建筑主体和承重结构;

(二) 将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间;

(三) 扩大承重墙上原有的门窗尺寸, 拆除连接阳台的砖、混凝土墙体;

(四) 损坏房屋原有节能设施, 降低节能效果;

(五) 其他影响建筑结构和使用安全的行为。

本办法所称建筑主体, 是指建筑实体的结构构造, 包括屋盖、楼盖、梁、柱、支撑、墙体、连接接点和基础等。

本办法所称承重结构, 是指直接将本身自重与各种外加作用力系统地传递给基础地基的主要结构构件和其连接接点, 包括承重墙体、立杆、柱、框架柱、支墩、楼板、梁、屋架、悬索等。

第六条 装修人从事住宅室内装饰装修活动, 未经批准, 不得有下列行为:

(一) 搭建建筑物、构筑物;

(二) 改变住宅外立面, 在非承重外墙上开门、窗;

(三) 拆改供暖管道和设施;

(四) 拆改燃气管道和设施。

本条所列第(一)项、第(二)项行为, 应当经城市规划行政主管部门批准; 第(三)项行为, 应当经供暖管理单位批准; 第(四)项行为应当经燃气管理单位批准。

第七条 住宅室内装饰装修超过设计标准或者规范增加楼面荷载的, 应当经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案。

第八条 改动卫生间、厨房间防水层的, 应当按照防水标准制订施工方案, 并做闭水试验。

第九条 装修人经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案变动建筑主体和承重结构的, 或者装修活动涉及本办

法第六条、第七条、第八条内容的，必须委托具有相应资质的装饰装修企业承担。

第十条 装饰装修企业必须按照工程建设强制性标准和其他技术标准施工，不得偷工减料，确保装饰装修工程质量。

第十一条 装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动，应当遵守施工安全操作规程，按照规定采取必要的安全防护和消防措施，不得擅自用明火和进行焊接作业，保证作业人员和周围住房及财产的安全。

第十二条 装修人和装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动，不得侵占公共空间，不得损害公共部位和设施。

第三章 开工申报与监督

第十三条 装修人在住宅室内装饰装修工程开工前，应当向物业管理企业或者房屋管理机构（以下简称物业管理单位）申报登记。

非业主的住宅使用人对住宅室内进行装饰装修，应当取得业主的书面同意。

第十四条 申报登记应当提交下列材料：

- （一）房屋所有权证（或者证明其合法权益的有效凭证）；
- （二）申请人身份证件；
- （三）装饰装修方案；
- （四）变动建筑主体或者承重结构的，需提交原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案；
- （五）涉及本办法第六条行为的，需提交有关部门的批准文件，涉及本办法第七条、第八条行为的，需提交设计方案或者施工方案；
- （六）委托装饰装修企业施工的，需提供该企业相关资质证书的复印件。

非业主的住宅使用人，还需提供业主同意装饰装修的书面证明。

第十五条 物业管理单位应当将住宅室内装饰装修工程的禁止行为和注意事项告知装修人和装修人委托的装饰装修企业。

装修人对住宅进行装饰装修前，应当告知邻里。

第十六条 装修人，或者装修人和装饰装修企业，应当与物业管理单位签订住宅室内装饰装修管理服务协议。

住宅室内装饰装修管理服务协议应当包括下列内容：

- （一）装饰装修工程的实施内容；
- （二）装饰装修工程的实施期限；
- （三）允许施工的时间；
- （四）废弃物的清运与处置；
- （五）住宅外立面设施及防盗窗的安装要求；
- （六）禁止行为和注意事项；
- （七）管理服务费用；
- （八）违约责任；
- （九）其他需要约定的事项。

第十七条 物业管理单位应当按照住宅室内装饰装修管理服务协议实施管理，发现装修人或者装饰装修企业有本办法第五条行为的，或者未经有关部门批准实施本办法第六条所列行为的，或者有违反本办法第七条、第八条、第九条规定行为的，应当立即制止；已造成事实后果或者拒不改正的，应当及时报告有关部门依法处理。对装修人或者装饰装修企业违反住宅室内装饰装修管理服务协议的，追究违约责任。

第十八条 有关部门接到物业管理单位关于装修人或者装饰装修企业有违反本办法行为的报告后，应当及时到现场检查核实，依法处理。

第十九条 禁止物业管理单位向装修人指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料。

第二十条 装修人不得拒绝和阻碍物业管理单位依据住宅室内装饰装修管理服务协议的约定，对住宅室内装饰装修活动的监督检查。

第二十一条 任何单位和个人对住宅室内装饰装修中出现的影响公众利益的质量事故、质量缺陷以及其他影响周围住户正常生活的行为，都有权检举、控告、投诉。

第四章 委托与承接

第二十二条 承接住宅室内装饰装修工程的装饰装修企业，必须经建设行政主管部门资质审查，取得相应的建筑业企业资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。

第二十三条 装修人委托企业承接其装饰装修工程的，应当选择具有相应资质等级的装饰装修企业。

第二十四条 装修人与装饰装修企业应当签订住宅室内装饰装修书面合同，明确双方的权利和义务。

住宅室内装饰装修合同应当包括下列主要内容：

- （一）委托人和被委托人的姓名或者单位名称、住所地址、联系电话；
- （二）住宅室内装饰装修的房屋间数、建筑面积，装饰装修的项目、方式、规格、质量要求以及质量验收方式；
- （三）装饰装修工程的开工、竣工时间；
- （四）装饰装修工程保修的内容、期限；
- （五）装饰装修工程价格，计价和支付方式、时间；
- （六）合同变更和解除的条件；
- （七）违约责任及解决纠纷的途径；
- （八）合同的生效时间；
- （九）双方认为需要明确的其他条款。

第二十五条 住宅室内装饰装修工程发生纠纷的，可以协商或者调解解决。不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以依法申请仲裁或者向人民法院起诉。

第五章 室内环境质量

第二十六条 装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动，应当严格遵守规定的装饰装修施工时间，降低施工噪音，减少环境污染。

第二十七条 住宅室内装饰装修过程中所形成的各种固体、可燃液体等废物，应当按照规定的位置、方式和时间堆放和清运。严禁违反规定将各种固体、可燃液体等废物堆放于住宅垃圾道、楼道或者其他地方。

第二十八条 住宅室内装饰装修工程使用的材料和设备必须符合国家标准，有质量检验合格证明和有中文标识的产品名称、规格、型号、生产厂名、厂址等。禁止使用国家明令淘汰的建筑装饰装修材料和设备。

第二十九条 装修人委托企业对住宅室内进行装饰装修的，装饰装修工程竣工后，空气质量应当符合国家有关标准。装修人可以委托有资格的检测单位

第六章 竣工验收与保修

第三十条 住宅室内装饰装修工程竣工后，装修人应当按照工程设计合同约定和相应的质量标准进行验收。验收合格后，装饰装修企业应当出具住宅室内装饰装修质量保修书。

物业管理单位应当按照装饰装修管理服务协议进行现场检查，对违反法律、法规和装饰装修管理服务协议的，应当要求装修人和装饰装修企业纠正，并将检查记录存档。

第三十一条 住宅室内装饰装修工程竣工后，装饰装修企业负责采购装饰装修材料及设备的，应当向业主提交说明书、保修单和环保说明书。

第三十二条 在正常使用条件下，住宅室内装饰装修工程的最低保修期限为二年，有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为五年。保修期自住宅室内装饰装修工程竣工验收合格之日起计算。

第七章 法律责任

第三十三条 因住宅室内装饰装修活动造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品毁坏等，装修人应当负责修复和赔偿；属于装饰装修企业责任的，装修人可以向装饰装修企业追偿。

装修人擅自拆改供暖、燃气管道和设施造成损失的，由装修人负责赔偿。

第三十四条 装修人因住宅室内装饰装修活动侵占公共空间，对公共部位和设施造成损害的，由城市房地产行政主管部门责令改正，造成损失的，依法承担赔偿责任。

第三十五条 装修人未申报登记进行住宅室内装饰装修活动的，由城市房地产行政主管部门责令改正，处5百元以上1千元以下的罚款。

第三十六条 装修人违反本办法规定，将住宅室内装饰装修工程委托给不具有相应资质等级企业的，由城市房地产行政主管部门责令改正，处5百元以上1千元以下的罚款。

第三十七条 装饰装修企业自行采购或者向装修人推荐使用不符合国家标准的装饰装修材料，造成空气污染超标的，由城市房地产行政主管部门责令改正，造成损失的，依法承担赔偿责任。

第三十八条 住宅室内装饰装修活动有下列行为之一的，由城市房地产行政主管部门责令改正，并处罚款：

(一) 将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间的，或者拆除连接阳台的砖、混凝土墙体的，对装修人处 5 百元以上 1 千元以下的罚款，对装饰装修企业处 1 千元以上 1 万元以下的罚款；

(二) 损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果的，对装饰装修企业处 1 千元以上 5 千元以下的罚款；

(三) 擅自拆改供暖、燃气管道和设施的，对装修人处 5 百元以上 1 千元以下的罚款；

(四) 未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，擅自超过设计标准或者规范增加楼面荷载的，对装修人处 5 百元以上 1 千元以下的罚款，对装饰装修企业处 1 千元以上 1 万元以下的罚款。

第三十九条 未经城市规划行政主管部门批准，在住宅室内装饰装修活动中搭建建筑物、构筑物的，或者擅自改变住宅外立面、在非承重外墙上开门、窗的，由城市规划行政主管部门按照《中华人民共和国城乡规划法》及相关法规的规定处罚。

第四十条 装修人或者装饰装修企业违反《建设工程质量管理条例》的，由建设行政主管部门按照有关规定处罚。

第四十一条 装饰装修企业违反国家有关安全生产规定和安全生产技术规程，不按照规定采取必要的安全防护和消防措施，擅自动用明火作业和进行焊接作业的，或者对建筑安全事故隐患不采取措施予以消除的，由建设行政主管部门责令改正，并处 1 千元以上 1 万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，并处 1 万元以上 3 万元以下的罚款；造成重大安全事故的，降低资质等级或者吊销资质证书。

第四十二条 物业管理单位发现装修人或者装饰装修企业有违反本办法规定的行为不及时向有关部门报告的，由房地产行政主管部门给予警告，可处装饰装修管理服务协议约定的装饰装修管理服务费 2 至 3 倍的罚款。

第四十三条 有关部门的工作人员接到物业管理单位对装修人或者装饰装修企业违法行为的报告后，未及时处理，玩忽职守的，依法给予行政处分。

第八章 附则

第四十四条 工程投资额在 30 万元以下或者建筑面积在 300 平方米以下，可以不申请办理施工许可证的非住宅装饰装修活动参照本办法执行。

第四十五条 住宅竣工验收合格前的装饰装修工程管理，按照《建设工程质量管理条例》执行。

第四十六条 省、自治区、直辖市人民政府建设行政主管部门可以依据本办法，制定实施细则。

第四十七条 本办法由国务院建设行政主管部门负责解释。

第四十八条 本办法自 2002 年 5 月 1 日起施行。

建设部关于印发《业主临时公约（示范文本）》

各省、自治区建设厅，直辖市建委、房地局，新疆生产建设兵团建设局：

为了贯彻《物业管理条例》，推动建立业主自我管理、自我约束的机制，维护全体业主的共同利益，我部制定了《业主临时公约（示范文本）》，现

印发给你们，供建设单位制定《业主临时公约》参考使用。

中华人民共和国建设部

二〇〇四年九月六日

业主临时公约(示范文本)

第一章 总 则

第一条 根据《物业管理条例》和相关法律、法规、政策，建设单位在销售物业之前，制定本临时公约，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，违反公约应当承担的责任等事项依法作出约定。

第二条 建设单位应当在物业销售前将本临时公约向物业买受人明示，并予以说明。

物业买受人与建设单位签订物业买卖合同时对本临时公约予以的书面承诺，表示对本临时公约内容的认可。

第三条 本临时公约对建设单位、业主和物业使用人均有约束力。

第四条 建设单位与物业管理企业签订的前期物业服务合同中涉及业主共同利益的约定，应与本临时公约一致。

第二章 物业基本情况

第五条 本物业管理区域内物业的基本情况

物业名称_____；

座落位置_____；

物业类型_____；

建筑面积_____。

物业管理区域四至：

东至_____；

南至_____；

西至_____；

北至_____。

第六条 根据有关法律法规和物业买卖合同，业主享有以下物业共用部位、共用设施设备的所有权：

1、由单幢建筑物的全体业主共有的共用部位，包括该幢建筑物的承重结构、主体结构，公共门厅、公共走廊、公共楼梯间、户外墙面、屋面、_____、_____、_____等；

2、由单幢建筑物的全体业主共有的共用设施设备，包括该幢建筑物内的给排水管道、落水管、水箱、水泵、电梯、冷暖设施、照明设施、消防设施、避雷设施、_____、_____、_____等；

3、由物业管理区域内全体业主共有的共用部位和共用设施设备，包括围墙、池井、照明设施、共用设施设备使用的房屋、物业管理用房、_____、_____、_____等。

第七条 在本物业管理区域内，根据物业买卖合同，以下部位和设施设备为建设单位所有：

1、_____；

2、_____；

3、_____；

4、_____。

建设单位行使以上部位和设施设备的所有权，不得影响物业买受人正常使用物业。

第三章 物业的使用

第八条 业主对物业的专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利，但不得妨碍其他业主正常使用物业。

第九条 业主应遵守法律、法规的规定，按照有利于物业使用、安全、整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则，在供电、供水、供热、供气、排水、通行、通风、采光、装饰装修、环境卫生、环境保护等方面妥善处理与相邻业主的关系。

第十条 业主应按设计用途使用物业。因特殊情况需要改变物业设计

用途的，业主应在征得相邻业主书面同意后，报有关行政主管部门批准，并告知物业管理企业。

第十一条 业主需要装饰装修房屋的，应事先告知物业管理企业，并与其签订装饰装修管理服务协议。

业主应按装饰装修管理服务协议的约定从事装饰装修行为，遵守装饰装修的注意事项，不得从事装饰装修的禁止行为。

第十二条 业主应在指定地点放置装饰装修材料及装修垃圾，不得擅自占用物业共用部位和公共场所。

本物业管理区域的装饰装修施工时间为_____，其他时间不得施工。

第十三条 因装饰装修房屋影响物业共用部位、共用设施设备的正常使用以及侵害相邻业主合法权益的，业主应及时恢复原状并承担相应的赔偿责任。

第十四条 业主应按有关规定合理使用水、电、气、暖等共用设施设备，不得擅自拆改。

第十五条 业主应按设计预留的位置安装空调，未预留设计位置的，应按物业管理企业指定的位置安装，并按要求做好噪音及冷凝水的处理。

第十六条 业主及物业使用人使用电梯，应遵守本物业管理区域的电梯使用管理规定。

第十七条 在物业管理区域内行驶和停放车辆，应遵守本物业管理区域的车辆行驶和停车规则。

第十八条 本物业管理区域内禁止下列行为：

1、损坏房屋承重结构、主体结构，破坏房屋外貌，擅自改变房屋设计用途；

2、占用或损坏物业共用部位、共用设施设备及相关场地，擅自移动物业共用设施设备；

3、违章搭建、私设摊点；

4、在非指定位置倾倒或抛弃垃圾、杂物；

5、违反有关规定堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒有害物质，发出超标噪声；

6、擅自在物业共用部位和相关场所悬挂、张贴、涂改、刻画；

7、利用物业从事危害公共利益和侵害他人合法权益的活动；

8、_____；

9、法律、法规禁止的其他行为。

第十九条 业主和物业使用人在本物业管理区域内饲养动物不得违反有关规定，并应遵守以下约定：

1、_____；

2、_____。

第四章 物业的维修养护

第二十条 业主对物业专有部分的维修养护行为不得妨碍其他业主的合法权益。

第二十一条 因维修养护物业确需进入相关业主的物业专有部分时，业主或物业管理企业应事先告知相关业主，相关业主应给予必要的配合。

相关业主阻挠维修养护的进行造成物业损坏及其他损失的，应负责修复并承担赔偿责任。

第二十二条 发生危及公共利益或其他业主合法权益的紧急情况，必须及时进入物业专有部分进行维修养护但无法通知相关业主的，物业管理企业可向相邻业主说明情况，在第三方（如所在地居委会或派出所或_____）的监督下，进入相关业主的物业专有部分进行维修养护，事后应及时通知相关业主并做好善后工作。

第二十三条 因维修养护物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得建设单位和物业管理企业的同意，并在约定期限内恢复原状。

第二十四条 物业存在安全隐患，危及公共利益或其他业主合法权益时，责任人应当及时采取措施消除隐患。

第二十五条 建设单位应按国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

建设单位在保修期限和保修范围内拒绝修复或拖延修复的，业主可以自行或委托他人修复，修复费用及修复期间造成的其他损失由建设单位承担。

第二十六条 本物业管理区域内的全体业主按规定缴存、使用和管理物业专项维修资金。

第五章 业主的共同利益

第二十七条 为维护业主的共同利益，全体业主同意在物业管理活动中授予物业管理企业以下权利：

1、根据本临时公约配合建设单位制定物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

2、以批评、规劝、公示、_____等必要措施制止业主、物业使用人违反本临时公约和规章制度的行为；

3、_____；

4、_____。

第二十八条 建设单位应在物业管理区域内显著位置设置公告栏，用于张贴物业管理规章制度，以及应告知全体业主和物业使用人的通知、公告。

第二十九条 本物业管理区域内，物业服务收费采取包干制(酬金制)方式。业主应按照前期物业服务合同的约定按时足额交纳物业服务费用(物业服务资金)。

物业服务费用(物业服务资金)是物业服务活动正常开展的基础，涉及全体业主的共同利益，业主应积极倡导欠费业主履行交纳物业服务费用的义务。

第三十条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、物业管理企业的同意后，按规定办理有关手续，业主所得收

益主要用于补充专项维修资金。

第六章 违约责任

第三十一条 业主违反本临时公约关于物业的使用、维护和管理约定，妨碍物业正常使用或造成物业损害及其他损失的，其他业主和物业管理企业可依据本临时公约向人民法院提起诉讼。

第三十二条 业主违反本临时公约关于业主共同利益的约定，导致全体业主的共同利益受损的，其他业主和物业管理企业可依据本临时公约向人民法院提起诉讼。

第三十三条 建设单位未能履行本临时公约约定义务的，业主和物业管理企业可向有关行政主管部门投诉，也可根据本临时公约向人民法院提起诉讼。

第七章 附 则

第三十四条 本临时公约所称物业的专有部分，是指由单个业主独立使用并具有排他性的房屋、空间、场地及相关设施设备。

本临时公约所称物业的共用部位、共用设施设备，是指物业管理区域内单个业主专有部分以外的，属于多个或全体业主共同所有或使用的房屋、空间、场地及相关设施设备。

第三十五条 业主转让或出租物业时，应提前书面通知物业管理企业，并要求物业继受人签署本临时公约承诺书或承租人在租赁合同中承诺遵守本临时公约。

第三十六条 本临时公约由建设单位、物业管理企业和每位业主各执一份。

第三十七条 本临时公约自首位物业买受人承诺之日起生效，至业主大会制定的《业主公约》生效之日终止。

承诺书

本人为_____（物业名称及具体位置，以下称该物业）的买受人，为维护本物业管理区域内全体业主的共同利益，本人声明如下：

一、确认已详细阅读_____（建设单位）制定的“×××业主临时公约”（以下称“本临时公约”）；

二、同意遵守并倡导其他业主及物业使用人遵守本临时公约；

三、本人同意承担违反本临时公约的相应责任，并同意对该物业的使用人违反本临时公约的行为承担连带责任；

四、本人同意转让该物业时取得物业继受人签署的本临时公约承诺书并送交建设单位或物业管理企业，建设单位或物业管理企业收到物业继受人签署的承诺书前，本承诺继续有效。

承诺人（签章）

_____年____月____日

《业主临时公约（示范文本）》使用说明

- 1、本示范文本仅供建设单位制定《业主临时公约》参考使用。
- 2、建设单位可对本示范文本的条款内容进行选择、修改、增补或删减。
- 3、本示范文本第三条、第三十七条所称业主是指拥有房屋所有权的房屋买受人，其他条款所称业主是指拥有房屋所有权的建设单位和房屋买受人。

城市居民住宅安全防范设施建设管理规定

(1996年1月5日中华人民共和国建设部 中华人民共和国公安部令 第49号公布 自1996年2月1日起施行)

第一条 为加强城市居民住宅安全防范设施的建设和管理，提高居民住宅安全防范功能，保护居民人身财产安全，制定本规定。

第二条 在中华人民共和国境内从事城市居民住宅安全防范设施的建设和管理，应当遵守本规定。

第三条 本规定所称城市，是指国家按行政建制设立的直辖市、市、镇。

本规定所称居民住宅安全防范设施，是指附属住宅建筑主体并具有安全防范功能的防盗门、防盗锁、防撬板、防护墙、监控和报警装置，以及居民住宅或住宅区内附设的治安值班室。

第四条 城市居民住宅安全防范设施，必须具备防撬、防踹、防攀缘、防跨越、防爬入等安全防范功能。

第五条 城市居民住宅安全防范设施的建设，应当遵循下列原则：

- (一) 适用、安全、经济、美观；
- (二) 符合消防法规、技术规范、标准的要求和城市容貌规定；
- (三) 符合当地居民习俗；
- (四) 因地制宜。

第六条 城市居民住宅安全防范设施的建设，应当纳入住宅建设规划，并同时设计、同时施工、同时投入使用。

第七条 设计单位应当依据与住宅安全防范设施建设有关的规范、标准、规定进行设计。

第八条 建设行政主管部门组织审批的有关住宅建筑设计文件应当包括城市居民住宅安全防范设施部分。对不符合安全防范设施规范、标准、规定的设计文件，应责成原设计单位修改。

第九条 施工单位应当严格按照安全防范设计要求进行施工，不得擅自改动。必须修改的，应当由原设计单位出具变更设计通知书及相应的图纸并报设计审批部门重新审批后方可进行。

第十条 城市居民住宅安全防范设施所用产品、设备和材料，必须是符合有关标准规定并经鉴定合格的产品。未经鉴定和不合格的产品不得采用。

第十一条 城市居民住宅竣工后，工程质量监督部门和住宅管理单位必须按规定对安全防范设施进行验收，不合格的不得交付使用。

第十二条 城市居民住宅安全防范设施建设所需费用，由产权人或使用人承担。

第十三条 城市居民住宅安全防范设施的管理，由具体管理住宅的单位实施。

公安机关负责城市居民住宅安全防范设施管理的监督检查。

第十四条 居民住宅区的防护墙、治安值班室等公共安全防范设施应由产权人和使用人妥善使用与保护，不得破坏或挪作他用。

第十五条 公民和单位有责任保护居民住宅安全防范设施，对破坏居民住宅安全防范设施的行为有权向公安机关举报。

第十六条 违反本规定，有下列行为之一的，由城市人民政府建设行政主管部门责令增补、修改、停工、返工、恢复原状，或采取其他补救措施，并可处以罚款：

- （一）未按有关规范、标准、规定进行设计的；
- （二）擅自改动设计文件中安全防范设施内容的；
- （三）使用未经鉴定和鉴定不合格的产品、材料、设备的；
- （四）安全防范设施未经验收或验收不合格而交付使用的。

有（三）、（四）行为之一，造成经济损失的，由责任者负责赔偿损失。

第十七条 违反本规定，破坏居民住宅安全防范设施，由公安机关责令其改正、恢复原状，并可依据《治安管理处罚条例》的规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十八条 本规定由建设部、公安部负责解释。

第十九条 省、自治区、直辖市人民政府建设行政主管部门、公安行政主管部门，要根据本规定制定实施细则。

第二十条 本规定自 1996 年 2 月 1 日起施行。

最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用法律若干问题的解释

(2009年3月23日由最高人民法院审判委员会第1464次会议通过，根据2020年12月23日最高人民法院审判委员会第1823次会议通过的《最高人民法院关于修改〈最高人民法院关于在民事审判工作中适用《中华人民共和国工会法》若干问题的解释〉等二十七件民事类司法解释的决定》修正)

为正确审理建筑物区分所有权纠纷案件，依法保护当事人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》等法律的规定，结合民事审判实践，制定本解释。

第一条 依法登记取得或者依据民法典第二百二十九条至第二百三十一条规定取得建筑物专有部分所有权的人，应当认定为民法典第二编第六章所称的业主。

基于与建设单位之间的商品房买卖民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为民法典第二编第六章所称的业主。

第二条 建筑区划内符合下列条件的房屋，以及车位、摊位等特定空间，应当认定为民法典第二编第六章所称的专有部分：

- (一) 具有构造上的独立性，能够明确区分；
- (二) 具有利用上的独立性，可以排他使用；
- (三) 能够登记成为特定业主所有权的客体。

规划上专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等，应当认定为前款所称的专有部分的组成部分。

本条第一款所称房屋，包括整栋建筑物。

第三条 除法律、行政法规规定的共有部分外，建筑区划内的以下部分，也应当认定为民法典第二编第六章所称的共有部分：

(一) 建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分；

(二) 其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等。

建筑区划内的土地，依法由业主共同享有建设用地使用权，但属于业主专有的整栋建筑物的规划占地或者城镇公共道路、绿地占地除外。

第四条 业主基于对住宅、经营性用房等专有部分特定使用功能的合理需要，无偿利用屋顶以及与其专有部分相对应的外墙面等共有部分的，不应认定为侵权。但违反法律、法规、管理规约，损害他人合法权益的除外。

第五条 建设单位按照配置比例将车位、车库，以出售、附赠或者出租等方式处分给业主的，应当认定其行为符合民法典第二百七十六条有关“应当首先满足业主的需要”的规定。

前款所称配置比例是指规划确定的建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库与房屋套数的比例。

第六条 建筑区划内在规划用于停放汽车的车位之外，占用业主共有道路或者其他场地增设的车位，应当认定为民法典第二百七十五条第二款所称的车位。

第七条 处分共有部分，以及业主大会依法决定或者管理规约依法确定应由业主共同决定的事项，应当认定为民法典第二百七十八条第一款第(九)项规定的有关共有和共同管理权利的“其他重大事项”。

第八条 民法典第二百七十八条第二款和第二百八十三条规定的专有部分面积可以按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行物权登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。

第九条 民法典第二百七十八条第二款规定的业主人数可以按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。但建设单位尚未出

售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算。

第十条 业主将住宅改变为经营性用房，未依据民法典第二百七十九条的规定经有利害关系的业主一致同意，有利害关系的业主请求排除妨害、消除危险、恢复原状或者赔偿损失的，人民法院应予支持。

将住宅改变为经营性用房的业主以多数有利害关系的业主同意其行为进行抗辩的，人民法院不予支持。

第十一条 业主将住宅改变为经营性用房，本栋建筑物内的其他业主，应当认定为民法典第二百七十九条所称“有利害关系的业主”。建筑区划内，本栋建筑物之外的业主，主张与自己有利害关系的，应证明其房屋价值、生活质量受到或者可能受到不利影响。

第十二条 业主以业主大会或者业主委员会作出的决定侵害其合法权益或者违反了法律规定的程序为由，依据民法典第二百八十条第二款的规定请求人民法院撤销该决定的，应当在知道或者应当知道业主大会或者业主委员会作出决定之日起一年内行使。

第十三条 业主请求公布、查阅下列应当向业主公开的情况和资料的，人民法院应予支持：

- （一）建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况；
- （二）管理规约、业主大会议事规则，以及业主大会或者业主委员会的决定及会议记录；
- （三）物业服务合同、共有部分的使用和收益情况；
- （四）建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的处分情况；
- （五）其他应当向业主公开的情况和资料。

第十四条 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等擅自占用、处分业主共有部分、改变其使用功能或者进行经营性活动，权利人请求排除妨害、恢复原状、确认处分行为无效或者赔偿损失的，人民法院应予支持。

属于前款所称擅自进行经营性活动的情形，权利人请求建设单位、物业服务企业或者其他管理人等将扣除合理成本之后的收益用于补充

专项维修资金或者业主共同决定的其他用途的，人民法院应予支持。行为人对成本的支出及其合理性承担举证责任。

第十五条 业主或者其他行为人违反法律、法规、国家相关强制性标准、管理规约，或者违反业主大会、业主委员会依法作出的决定，实施下列行为的，可以认定为民法典第二百八十六条第二款所称的其他“损害他人合法权益的行为”：

（一）损害房屋承重结构，损害或者违章使用电力、燃气、消防设施，在建筑物内放置危险、放射性物品等危及建筑物安全或者妨碍建筑物正常使用；

（二）违反规定破坏、改变建筑物外墙面的形状、颜色等损害建筑物外观；

（三）违反规定进行房屋装饰装修；

（四）违章加建、改建，侵占、挖掘公共通道、道路、场地或者其他共有部分。

第十六条 建筑物区分所有权纠纷涉及专有部分的承租人、借用人等物业使用人的，参照本解释处理。

专有部分的承租人、借用人等物业使用人，根据法律、法规、管理规约、业主大会或者业主委员会依法作出的决定，以及其与业主的约定，享有相应权利，承担相应义务。

第十七条 本解释所称建设单位，包括包销期满，按照包销合同约定的包销价格购买尚未销售的物业后，以自己名义对外销售的包销人。

第十八条 人民法院审理建筑物区分所有权案件中，涉及有关物权归属争议的，应当以法律、行政法规为依据。

第十九条 本解释自 2009 年 10 月 1 日起施行。

因物权法施行后实施的行为引起的建筑物区分所有权纠纷案件，适用本解释。

本解释施行前已经终审，本解释施行后当事人申请再审或者按照审判监督程序决定再审的案件，不适用本解释。

最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干问题的解释

(2009年4月20日由最高人民法院审判委员会第1466次会议通过,根据2020年12月23日最高人民法院审判委员会第1823次会议通过的《最高人民法院关于修改〈最高人民法院关于在民事审判工作中适用《中华人民共和国民事诉讼法》若干问题的解释〉等二十七件民事类司法解释的决定》修正)

为正确审理物业服务纠纷案件,依法保护当事人的合法权益,根据《中华人民共和国民法典》等法律规定,结合民事审判实践,制定本解释。

第一条 业主违反物业服务合同或者法律、法规、管理规约,实施妨碍物业服务与管理的行为,物业服务人请求业主承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状等相应民事责任的,人民法院应予支持。

第二条 物业服务人违反物业服务合同约定或者法律、法规、部门规章规定,擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费,业主以违规收费为由提出抗辩的,人民法院应予支持。

业主请求物业服务人退还其已经收取的违规费用的,人民法院应予支持。

第三条 物业服务合同的权利义务终止后,业主请求物业服务人退还已经预收,但尚未提供物业服务期间的物业费的,人民法院应予支持。

第四条 因物业的承租人、借用人或者其他物业使用人实施违反物业服务合同,以及法律、法规或者管理规约的行为引起的物业服务纠纷,人民法院可以参照关于业主的规定处理。

第五条 本解释自2009年10月1日起施行。

本解释施行前已经终审,本解释施行后当事人申请再审或者按照审判监督程序决定再审的案件,不适用本解释。

中华人民共和国应急管理部令

第 5 号

《高层民用建筑消防安全管理规定》已经 2020 年 12 月 28 日应急管理部第 39 次部务会议审议通过，现予公布，自 2021 年 8 月 1 日起施行。

部 长 黄 明

2021 年 6 月 21 日

高层民用建筑消防安全管理规定

第一章 总则

第一条 为了加强高层民用建筑消防安全管理，预防火灾和减少火灾危害，根据《中华人民共和国消防法》等法律、行政法规和国务院有关规定，制定本规定。

第二条 本规定适用于已经建成且依法投入使用的高层民用建筑（包括高层住宅建筑和高层公共建筑）的消防安全管理。

第三条 高层民用建筑消防安全管理贯彻预防为主、防消结合的方针，实行消防安全责任制。建筑高度超过 100 米的高层民用建筑应当实行更加严格的消防安全管理。

第二章 消防安全职责

第四条 高层民用建筑的业主、使用人是高层民用建筑消防安全责任主体，对高层民用建筑的消防安全负责。高层民用建筑的业主、使用人是单位的，其法定代表人或者主要负责人是本单位的消防安全责任人。

高层民用建筑的业主、使用人可以委托物业服务企业或者消防技术服务机构等专业服务单位（以下统称消防服务单位）提供消防安全服务，并应当在服务合同中约定消防安全服务的具体内容。

第五条 同一高层民用建筑有两个及以上业主、使用人的，各业主、使用人对其专有部分的消防安全负责，对共有部分的消防安全共同负责。

同一高层民用建筑有两个及以上业主、使用人的，应当

共同委托物业服务企业，或者明确一个业主、使用人作为统一管理人，对共有部分的消防安全实行统一管理，协调、指导业主、使用人共同做好整栋建筑的消防安全工作，并通过书面形式约定各方消防安全责任。

第六条 高层民用建筑以承包、租赁或者委托经营、管理等形式交由承包人、承租人、经营管理人使用的，当事人在订立承包、租赁、委托管理等合同时，应当明确各方消防安全责任。委托方、出租方依照法律规定，可以对承包方、承租方、受托方的消防安全工作统一协调、管理。实行承包、租赁或者委托经营、管理时，业主应当提供符合消防安全要求的建筑物，督促使用人加强消防安全管理。

第七条 高层公共建筑的业主单位、使用单位应当履行下列消防安全职责：

（一）遵守消防法律法规，建立和落实消防安全管理制度；

（二）明确消防安全管理机构或者消防安全管理人员；

（三）组织开展防火巡查、检查，及时消除火灾隐患；

（四）确保疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；

（五）对建筑消防设施、器材定期进行检验、维修，确保完好有效；

（六）组织消防宣传教育培训，制定灭火和应急疏散预案，定期组织消防演练；

（七）按照规定建立专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织；

（八）法律、法规规定的其他消防安全职责。

委托物业服务企业，或者明确统一管理人实施消防安全的，物业服务企业或者统一管理人应当按照约定履行前款规定的消防安全职责，业主单位、使用单位应当督促并配合物业服务企业或者统一管理人做好消防安全工作。

第八条 高层公共建筑的业主、使用人、物业服务企业或者统一管理人应当明确专人担任消防安全管理人，负责整栋建筑的消防安全管理工作，并在建筑显著位置公示其姓名、联系方式和消防安全管理职责。高层公共建筑的消防安全管理人应当履行下列消防安全管理职责：

（一）拟订年度消防工作计划，组织实施日常消防安全管理工作；

（二）组织开展防火检查、巡查和火灾隐患整改工作；

（三）组织实施对建筑共用消防设施设备的维护保养；

（四）管理专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织；

（五）组织开展消防安全的宣传教育和培训；

（六）组织编制灭火和应急疏散综合预案并开展演练。

高层公共建筑的消防安全管理人应当具备与其职责相适应的消防安全知识和管理能力。对建筑高度超过 100 米的高层公共建筑，鼓励有关单位聘用相应级别的注册消防工程师或者相关工程类中级及以上专业技术职务的人员担任消防安全管理人。

第九条 高层住宅建筑的业主、使用人应当履行下列消防安全义务：

（一）遵守住宅小区防火安全公约和管理规约约定的消防安全事项；

（二）按照不动产权属证书载明的用途使用建筑；

（三）配合消防服务单位做好消防安全工作；

（四）按照法律规定承担消防服务费用以及建筑消防设施维修、更新和改造的相关费用；

（五）维护消防安全，保护消防设施，预防火灾，报告火警，成年人参加有组织的灭火工作；

（六）法律、法规规定的其他消防安全义务。

第十条 接受委托的高层住宅建筑的物业服务企业应当依法履行下列消防安全职责：

（一）落实消防安全责任，制定消防安全制度，拟订年度消防安全工作计划和组织保障方案；

（二）明确具体部门或者人员负责消防安全管理工作；

（三）对管理区域内的共用消防设施、器材和消防标志定期进行检测、维护保养，确保完好有效；

（四）组织开展防火巡查、检查，及时消除火灾隐患；

（五）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，对占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等违规行为予以制止；制止无效的，及时报告消防救援机构等有关行政管

理部门依法处理；

（六）督促业主、使用人履行消防安全义务；

（七）定期向所在住宅小区业主委员会和业主、使用人通

报消防安全情况，提示消防安全风险；

（八）组织开展经常性的消防宣传教育；

（九）制定灭火和应急疏散预案，并定期组织演练；

（十）法律、法规规定和合同约定的其他消防安全职责。

第十一条 消防救援机构和其他负责消防监督检查的机构依法对高层民用建筑进行消防监督检查，督促业主、使用人、受委托的消防服务单位等落实消防安全责任；对监督检查中发现的火灾隐患，通知有关单位或者个人立即采取措施消除隐患。

消防救援机构应当加强高层民用建筑消防安全法律、法规的宣传，督促、指导有关单位做好高层民用建筑消防安全宣传

教育工作。

第十二条 村民委员会、居民委员会应当依法组织制定防火安全公约，对高层民用建筑进行防火安全检查，协助人民政府和有关部门加强消防宣传教育；对老年人、未成年人、残疾

人等开展有针对性的消防宣传教育，加强消防安全帮扶。

第十三条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位依法对高层民用建筑内由其管理的设施设备消防安全负责，并定期进行检查和维护。

第三章 消防安全管理

第十四条 高层民用建筑施工期间，建设单位应当与施工单位明确施工现场的消防安全责任。施工期间应当严格落实现场防范措施，配置消防器材，指定专人监护，采取防火分隔措施，不得影响其他区域的人员安全疏散和建筑消防设施的正常使用。

高层民用建筑的业主、使用人不得擅自变更建筑使用功能、改变防火防烟分区，不得违反消防技术标准使用易燃、可燃装修装饰材料。

第十五条 高层民用建筑的业主、使用人或者物业服务企业、统一管理人应当对动用明火作业实行严格的消防安全管理，不得在具有火灾、爆炸危险的场所使用明火；因施工等特殊情况进行电焊、气焊等明火作业的，应当按照规定办理动火审批手续，落实现场监护人，配备消防器材，并在建筑主入口和作业现场显著位置公告。作业人员应当依法持证上岗，严格遵守消防安全规定，清除周围及下方的易燃、可燃物，采取防火隔离措施。作业完毕后，应当进行全面检查，消除遗留火种。

高层公共建筑内的商场、公共娱乐场所不得在营业期间

动火施工。高层公共建筑内应当确定禁火禁烟区域，并设置明显标志。

第十六条 高层民用建筑内电器设备的安装使用及其线路敷设、维护保养和检测应当符合消防技术标准及管理规定。

高层民用建筑业主、使用人或者消防服务单位，应当安排专业机构或者电工定期对管理区域内由其管理的电器设备及线路进行检查；对不符合安全要求的，应当及时维修、更换。

第十七条 高层民用建筑内燃气用具的安装使用及其管路敷设、维护保养和检测应当符合消防技术标准及管理规定。禁止违反燃气安全使用规定，擅自安装、改装、拆除燃气设备和用具。

高层民用建筑使用燃气应当采用管道供气方式。禁止在高层民用建筑地下部分使用液化石油气。

第十八条 禁止在高层民用建筑内违反国家规定生产、储存、经营甲、乙类火灾危险性物品。

第十九条 设有建筑外墙外保温系统的高层民用建筑，其管理单位应当在主入口及周边相关显著位置，设置提示性和警示性标识，标示外墙外保温材料的燃烧性能、防火要求。对高层民用建筑外墙外保温系统破损、开裂和脱落的，应当及时修复。高层民用建筑在进行外墙外保温系统施工时，建设单位应当采取必要的防火隔离以及限制住人和使用的措施，确保建筑内人员安全。

禁止使用易燃、可燃材料作为高层民用建筑外墙外保温材料。禁止在其建筑内及周边禁放区域燃放烟花爆竹；禁止在其外墙周围堆放可燃物。对于使用难燃外墙外保温材料或者采用与基层墙体、装饰层之间有空腔的建筑外墙外保温系统的高层民用建筑，禁止在其外墙动火用电。

第二十条 高层民用建筑的电缆井、管道井等竖向管井和电缆桥架应当在每层楼板处进行防火封堵，管井检查门应当采用防火门。

禁止占用电缆井、管道井，或者在电缆井、管道井等竖向管井堆放杂物。

第二十一条 高层民用建筑的户外广告牌、外装饰不得采用易燃、可燃材料，不得妨碍防烟排烟、逃生和灭火救援，不得改变或者破坏建筑立面防火结构。禁止在高层民用建筑外窗设置影响逃生和灭火救援的障碍物。

建筑高度超过 50 米的高层民用建筑外墙上设置的装饰、广告牌应当采用不燃材料并易于破拆。

第二十二条 禁止在消防车通道、消防车登高操作场地设置构筑物、停车泊位、固定隔离桩等障碍物。

禁止在消防车通道上方、登高操作面设置妨碍消防车作业的架空管线、广告牌、装饰物等障碍物。

第二十三条 高层公共建筑内餐饮场所的经营单位应当及时对厨房灶具和排油烟罩设施进行清洗，排油烟管道每季度至少进行一次检查、清洗。

高层住宅建筑的公共排油烟管道应当定期检查，并采取防火措施。

第二十四条 除为满足高层民用建筑的使用功能所设置的自用物品暂存库房、档案室和资料室等附属库房外，禁止在高层民用建筑内设置其他库房。

高层民用建筑的附属库房应当采取相应的防火分隔措施，严格遵守有关消防安全管理规定。

第二十五条 高层民用建筑内的锅炉房、变配电室、空调机房、自备发电机房、储油间、消防水泵房、消防水箱间、防排烟风机房等设备用房应当按照消防技术标准设置，确定为消防安全重点部位，设置明显的防火标志，实行严格管理，

并不得占用和堆放杂物。

第二十六条 高层民用建筑消防控制室应当由其管理单位实行 24 小时值班制度，每班不应少于 2 名值班人员。

消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态。

消防控制室内应当保存高层民用建筑总平面布局图、平面布置图和消防设施系统图及控制逻辑关系说明、建筑消防设施维修保养记录和检测报告等资料。

第二十七条 高层公共建筑内有关单位、高层住宅建筑所在社区居民委员会或者物业服务企业按照规定建立的专职消防队、志愿消防队（微型消防站）等消防组织，应当配备必要的人员、场所和器材、装备，定期进行消防技能培训和演练，开展防火巡查、消防宣传，及时处置、扑救初起火灾。

第二十八条 高层民用建筑的疏散通道、安全出口应当保持畅通，禁止堆放物品、锁闭出口、设置障碍物。平时需要控制人员出入或者设有门禁系统的疏散门，应当保证发生火灾时易于开启，并在现场显著位置设置醒目的提示和使用标识。

高层民用建筑的常闭式防火门应当保持常闭，闭门器、顺序器等部件应当完好有效；常开式防火门应当保证发生火灾时自动关闭并反馈信号。禁止圈占、遮挡消火栓，禁止在消火栓箱内堆放杂物，禁止在防火卷帘下堆放物品。

第二十九条 高层民用建筑内应当在显著位置设置标识，指示避难层（间）的位置。

禁止占用高层民用建筑避难层（间）和避难走道或者堆放杂物，禁止锁闭避难层（间）和避难走道出入口。

第三十条 高层公共建筑的业主、使用人应当按照国家标

准、行业标准配备灭火器材以及自救呼吸器、逃生缓降器、逃生绳等逃生疏散设施器材。

高层住宅建筑应当在公共区域的显著位置摆放灭火器材，有条件的配置自救呼吸器、逃生绳、救援哨、疏散用手电筒等逃生疏散设施器材。

鼓励高层住宅建筑的居民家庭制定火灾疏散逃生计划，并配置必要的灭火和逃生疏散器材。

第三十一条 高层民用建筑的消防车通道、消防车登高操作场地、灭火救援窗、灭火救援破拆口、消防车取水口、室外消火栓、消防水泵接合器、常闭式防火门等应当设置明显的提示性、警示性标识。消防车通道、消防车登高操作场地、防火卷帘下方还应当在地面标识出禁止占用的区域范围。消火栓箱、灭火器箱上应当张贴使用方法的标识。

高层民用建筑的消防设施配电柜电源开关、消防设备用房内管道阀门等应当标识开、关状态；对需要保持常开或者常闭状态的阀门，应当采取铅封等限位措施。

第三十二条 不具备自主维护保养检测能力的高层民用建筑业主、使用人或者物业服务企业应当聘请具备从业条件的消防技术服务机构或者消防设施施工安装企业对建筑消防设施进行维护保养和检测；存在故障、缺损的，应当立即组织维修、更换，确保完好有效。

因维修等需要停用建筑消防设施的，高层民用建筑的管理单位应当严格履行内部审批手续，制定应急方案，落实防范措施，并在建筑入口处等显著位置公告。

第三十三条 高层公共建筑消防设施的维修、更新、改造的费用，由业主、使用人按照有关法律规定承担，共有部分按照专有部分建筑面积所占比例承担。

高层住宅建筑的消防设施日常运行、维护和维修、更新、改造费用，由业主依照法律规定承担；委托消防服务单位的，

消防设施的日常运行、维护和检测费用应当纳入物业服务或者消防技术服务专项费用。共用消防设施的维修、更新、改造费用，可以依法从住宅专项维修资金列支。

第三十四条 高层民用建筑应当进行每日防火巡查，并填写巡查记录。其中，高层公共建筑内公众聚集场所在营业期间应当至少每2小时进行一次防火巡查，医院、养老院、寄宿制学校、幼儿园应当进行白天和夜间防火巡查，高层住宅建筑和高层公共建筑内的其他场所可以结合实际确定防火巡查的频次。

防火巡查应当包括下列内容：

- （一）用火、用电、用气有无违章情况；
- （二）安全出口、疏散通道、消防车通道畅通情况；
- （三）消防设施、器材完好情况，常闭式防火门关闭情况；

- （四）消防安全重点部位人员在岗在位等情况。

第三十五条 高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查，高层公共建筑应当每半个月至少开展一次防火检查，并填写检查记录。

防火检查应当包括下列内容：

- （一）安全出口和疏散设施情况；
- （二）消防车通道、消防车登高操作场地和消防水源情况；

- （三）灭火器材配置及有效情况；
- （四）用火、用电、用气和危险品管理制度落实情况；
- （五）消防控制室值班和消防设施运行情况；
- （六）人员教育培训情况；
- （七）重点部位管理情况；
- （八）火灾隐患整改以及防范措施的落实等情况。

第三十六条 对防火巡查、检查发现的火灾隐患，高层民

用建筑的业主、使用人、受委托的消防服务单位，应当立即采取措施予以整改。

对不能当场改正的火灾隐患，应当明确整改责任、期限，落实整改措施，整改期间应当采取临时防范措施，确保消防安全；必要时，应当暂时停止使用危险部位。

第三十七条 禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。

鼓励在高层住宅小区内设置电动自行车集中存放和充电的场所。电动自行车存放、充电场所应当独立设置，并与高层民用建筑保持安全距离；确需设置在高层民用建筑内的，应当与该建筑的其他部分进行防火分隔。

电动自行车存放、充电场所应当配备必要的消防器材，充电设施应当具备充满自动断电功能。

第三十八条 鼓励高层民用建筑推广应用物联网和智能化技术手段对电气、燃气消防安全和消防设施运行等进行监控和预警。

未设置自动消防设施的高层住宅建筑，鼓励因地制宜安装火灾报警和喷水灭火系统、火灾应急广播以及可燃气体探测、无线手动火灾报警、无线声光火灾警报等消防设施。

第三十九条 高层民用建筑的业主、使用人或者消防服务单位、统一管理人应当每年至少组织开展一次整栋建筑的消防安全评估。消防安全评估报告应当包括存在的消防安全问题、火灾隐患以及改进措施等内容。

第四十条 鼓励、引导高层公共建筑的业主、使用人投保火灾公众责任保险。

第四章 消防宣传教育和灭火疏散预案

第四十一条 高层公共建筑内的单位应当每半年至少对员工开展一次消防安全教育培训。

高层公共建筑内的单位应当对本单位员工进行上岗前消防安全培训，并对消防安全管理人员、消防控制室值班人员和操作人员、电工、保安员等重点岗位人员组织专门培训。

高层住宅建筑的物业服务企业应当每年至少对居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。

第四十二条 高层民用建筑应当在每层的显著位置张贴安全疏散示意图，公共区域电子显示屏应当播放消防安全提示和消防安全知识。

高层公共建筑除遵守本条第一款规定外，还应当在首层显著位置提示公众注意火灾危险，以及安全出口、疏散通道和灭火器材的位置。

高层住宅小区除遵守本条第一款规定外，还应当在显著位置设置消防安全宣传栏，在高层住宅建筑单元入口处提示安全用火、用电、用气，以及电动自行车存放、充电等消防安全常识。

第四十三条 高层民用建筑应当结合场所特点，分级分类编制灭火和应急疏散预案。

规模较大或者功能业态复杂，且有两个及以上业主、使用人或者多个职能部门的高层公共建筑，有关单位应当编制灭火和应急疏散总预案，各单位或者职能部门应当根据场所、功能分区、岗位实际编制专项灭火和应急疏散预案或者现场处置方案（以下统称分预案）。

灭火和应急疏散预案应当明确应急组织机构，确定承担通信联络、灭火、疏散和救护任务的人员及其职责，明确报警、联络、灭火、疏散等处置程序和措施。

第四十四条 高层民用建筑的业主、使用人、受委托的消防服务单位应当结合实际，按照灭火和应急疏散总预案和分预案分别组织实施消防演练。

高层民用建筑应当每年至少进行一次全要素综合演练，

建筑高度超过 100 米的高层公共建筑应当每半年至少进行一次全要素综合演练。编制分预案的，有关单位和职能部门应当每季度至少进行一次综合演练或者专项灭火、疏散演练。

演练前，有关单位应当告知演练范围内的人员并进行公告；演练时，应当设置明显标识；演练结束后，应当进行总结评估，并及时对预案进行修订和完善。

第四十五条 高层公共建筑内的人员密集场所应当按照楼层、区域确定疏散引导员，负责在火灾发生时组织、引导在场人员安全疏散。

第四十六条 火灾发生时，发现火灾的人员应当立即拨打 119 电话报警。火灾发生后，高层民用建筑的业主、使用人、消防服务单位应当迅速启动灭火和应急疏散预案，组织人员疏散，扑救初起火灾。

火灾扑灭后，高层民用建筑的业主、使用人、消防服务单位应当组织保护火灾现场，协助火灾调查。

第五章 法律责任

第四十七条 违反本规定，有下列行为之一的，由消防救援机构责令改正，对经营性单位和个人处 2000 元以上 10000 元以下罚款，对非经营性单位和个人处 500 元以上 1000 元以下罚款：

（一）在高层民用建筑内进行电焊、气焊等明火作业，未履行动火审批手续、进行公告，或者未落实消防现场监护措施的；

（二）高层民用建筑设置的户外广告牌、外装饰妨碍防烟排烟、逃生和灭火救援，或者改变、破坏建筑立面防火结构的；

（三）未设置外墙外保温材料提示性和警示性标识，或

者未及时修复破损、开裂和脱落的外墙外保温系统的;

(四) 未按照规定落实消防控制室值班制度, 或者安排不具备相应条件的人员值班的;

(五) 未按照规定建立专职消防队、志愿消防队等消防组织的;

(六) 因维修等需要停用建筑消防设施未进行公告、未制定应急预案或者未落实防范措施的;

(七) 在高层民用建筑的公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电, 拒不改正的。

第四十八条 违反本规定的其他消防安全违法行为, 依照《中华人民共和国消防法》第六十条、第六十一条、第六十四条、第六十五条、第六十六条、第六十七条、第六十八条、第六十九条和有关法律法规予以处罚; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

第四十九条 消防救援机构及其工作人员在高层民用建筑消防监督检查中, 滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的, 对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

第六章 附则

第五十条 本规定下列用语的含义:

(一) 高层住宅建筑, 是指建筑高度大于 27 米的住宅建筑。

(二) 高层公共建筑, 是指建筑高度大于 24 米的非单层公共建筑, 包括宿舍建筑、公寓建筑、办公建筑、科研建筑、文化建筑、商业建筑、体育建筑、医疗建筑、交通建筑、旅游建筑、通信建筑等。

（三）业主，是指高层民用建筑的所有权人，包括单位和个人。

（四）使用人，是指高层民用建筑的承租人和其他实际使用人，包括单位和个人。

第五十一条 本规定自 2021 年 8 月 1 日起施行。

国家消防救援局

消防函〔2024〕41号

国家消防救援局关于印发 《建筑架空层电动自行车停放充电消防安全 要求（试行）》的通知

各省、自治区、直辖市消防救援总队：

根据国务院办公厅《电动自行车安全隐患全链条整治行动方案》部署，为指导各地做好建筑架空层电动自行车停放充电场所消防安全工作，国家消防救援局研究制定了《建筑架空层电动自行车停放充电消防安全要求（试行）》，现印发给你们，请结合实际认真抓好落实。

国家消防救援局

2024年5月14日

建筑架空层电动自行车停放充电消防安全要求

(试行)

“架空层”属于建筑专用词，根据《民用建筑设计统一标准》（GB50352—2019）规定，架空层是用结构支撑且无外围护墙体的开敞空间，具体指建筑物深基础或坡地建筑吊脚架空部位不回填土石，形成的建筑空间。为满足群众电动自行车停放充电实际需要，对建筑架空层设置电动自行车停放充电场所的，结合相关消防法律法规和技术标准，提出消防安全要求如下：

一、平面布置

1. 架空层内设置电动自行车停放充电场所，不应占用、堵塞安全出口和疏散通道，不应影响建筑消防设施的正常使用。

2. 建筑公共门厅、疏散走道、疏散楼梯间或安全出口，不应经由架空层设置的电动自行车停放充电场所通至室外，疏散楼梯间在首层应直通室外。

3. 架空层电动自行车停放充电场所内停车位数量大于 200 辆时，其供人员和车辆进出的出入口应不少于 2 个，2 个出入口之间最近边缘的水平距离不应小于 5 米。

4. 建筑内的安全出口、疏散走道、楼梯间、门厅区域应采取禁止电动自行车停放充电的措施，并应设置警示标识。

5. 架空层电动自行车充电设施附近除电动自行车外，不应有其他明显增加火灾荷载的易燃可燃物品，不应敷设易燃可燃液

体管道和燃气管道。

二、分组停放

6. 架空层电动自行车停放充电场所应规范有序、分组设置，每组停车数量不应超过 20 辆。

7. 电动自行车停车位组与组之间应设置间距不小于 2 米的隔离带，或采用高度不低于 1.5 米的实体隔墙分隔。

8. 架空层电动自行车停放充电场所在设置分组时，应划线规范停车位置，每辆电动自行车停放面积应合理规划满足停放需要，充电部位应张贴、悬挂安全警示标志。

三、防火分隔

9. 电动自行车停放充电场所设置在建筑架空层时，应采用没有门窗、洞口的防火墙和耐火极限不低于 1 小时的楼板，与建筑的采光通风井、公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口等其他部分进行有效的防火分隔。

10. 架空层电动自行车停放充电场所进行防火分隔时，面向室外的架空区域不得封闭，以满足通风排烟需要。

11. 架空层电动自行车停放充电场所墙面、顶棚、地面等装修材料应采用不燃材料。

12. 架空层电动自行车停放充电场所实施防火分隔时，不得影响建筑消防设施的正常使用，必要时应按分隔后的平面布置对建筑消防设施进行调整和完善。

四、消防设施器材

13. 架空层电动自行车停放充电场所应按照国家 and 地方消防

技术标准配备消防设施器材，并保持完好有效。

14. 架空层电动自行车停放充电场所应配备适用于扑救 A、B、C、E 类火灾的灭火器，宜配备手提式水基型灭火器或推车式水基型灭火器。

15. 架空层电动自行车停放充电场所应全域设置视频监控系统，有条件的可设置具备火焰识别功能的视频监控系统，视频监控信号应实时上传至消防控制室或者有人值守的值班室。

五、充电设施

16. 架空层电动自行车充电设备应当由专业人员设计及施工，电气产品、线缆应采用符合现行国家标准的合格产品。

17. 充电区域应设置专用配电箱，配电箱应设置在具有明显标识和便于操作的部位，安装于室外的配电箱应具备防火防虫措施。

18. 架空层电动自行车充电柜或充电桩应具备充满自动断电、充电故障自动断电、过载保护、短路保护、漏电保护、充电故障报警等功能。

19. 架空层电动自行车充电柜、换电柜或充电桩严禁拉接临时电源线路、插座和开关。确需进行线路维修改造的，应由具有资格的电工实施。

六、消防管理

20. 属地乡镇街道、社区（村）负责组织协调做好架空层电动自行车停放充电场所相关工作。

21. 架空层电动自行车停放充电场所的建筑产权单位、使用

单位、管理单位、居住区物业服务企业、充电设施运营单位应当明确消防安全管理责任，负责消防安全管理和防火巡查工作。

22. 建筑产权单位、使用单位、管理单位、居住区物业服务企业对架空层设置的消防设施器材应及时维护保养，确保完好有效。

23. 引导充电设施建设运营单位建立数据平台，对充电设施实时监控。

24. 建筑产权单位、使用单位、管理单位、居住区物业服务企业、村（居）民委员会应当依法开展电动自行车停放充电安全知识宣传和引导，普及初起火灾扑救和逃生自救常识，制定灭火和应急疏散预案，并纳入日常培训演练当中。

襄阳市物业管理协会

(信息公开形式：依申请公开)

抄送：国家消防救援局党委各同志。

各司（委、办）、保障中心、消防博物馆，各森林消防总队、各训练总队、机动支队，中国消防救援学院，各消防研究所、消防产品合格评定中心。

国家消防救援局办公室

2024 年 5 月 14 日印发

承办单位：消防监督司 经办人：黄韬 潘帮全 电话：83932611 共印 3 份

国家发展改革委办公厅 市场监管总局办公厅关于规范电动自行车充电收费行为的通知

发改办价格〔2024〕537号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团发展改革委、市场监管局（厅、委），国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司、内蒙古电力（集团）有限责任公司：

电动自行车是群众日常出行重要交通工具。引导电动自行车户外充电，是消除安全隐患、保障用电安全的重要措施。但目前部分地区充电收费行为不规范、充电费用偏高，影响了群众户外充电积极性。为贯彻落实国务院关于做好电动自行车安全隐患整治工作要求，规范充电收费行为，引导充电服务收费标准合理形成，推动降低群众充电负担，现就有关事项通知如下。

一、充电费用实行价费分离，严格明码标价。电动自行车户外充电设施充电费用主要包括充电电费和服务费，充电电费和电费应分别标示、分别计价。对暂不具备电量单独计量条件的充电设施，各地发展改革部门要会同相关部门结合实际明确升级改造时间节点，要求充电设施运营单位原则上自2025年1月1日起全面实现充电电量单独计量。

充电设施运营单位应按照明码标价有关规定，在充电场所、手机应用程序、微信公众号等醒目位置分别标示充电电价、服务费项目与收费标准，不得收取任何未予标明的费用。鼓励充电设施运营单位采用图片、动画等生动易懂方式展示收费方式和水平，便于用户快速准确理解。

二、严格落实有关电价政策。居民住宅小区内的电动自行车

充电设施用电，电网企业向充电设施运营单位、充电设施运营单位向用户，均应按居民合表用户电价计收充电电费；涉及非电网直供电的，对电动自行车充电设施用电量，电网企业向非电网供电主体、非电网供电主体向充电设施运营单位、充电设施运营单位向用户，也应按居民合表用户电价计收充电电费。居民住宅小区以外的电动自行车充电设施用电，按其所在场所电价政策执行。

三、充电服务费实行市场调节。充电设施运营单位应充分考虑户外充电设施的公共服务属性和民生属性，按照弥补成本、合理收益、诚实信用原则，结合市场供需状况，合理制定充电服务费标准。单次充电结束后，充电设施运营单位应当通过微信公众号、小程序等方式，向用户推送计费模式、充电时长、收费金额等信息。各地应鼓励市场竞争，不得以行政手段指定充电设施运营单位。

四、推动降低充电服务费。具备运营能力的街道办、居（村）委会、小区产权单位、业主委员会以及由其委托的物业服务企业，可在保障安全的前提下自建充电设施，并从低确定充电服务费。对第三方建设运营的充电设施，倡导小区产权单位、业主委员会、物业服务企业等不收或少收场地租赁费用、不参与或降低收入分成，将让利空间用于降低充电服务费。物业服务企业等管理单位接受委托与充电设施运营单位签订运营合作协议时，应与业主充分沟通，遴选优质充电设施运营单位，合理确定充电服务费标准。物业服务企业等管理单位应积极协助做好充电设施选址、建设安装、接电报装等工作。

鼓励具备条件的地方通过给予充电设施建设运营补贴、更好发挥国企作用等方式，降低充电设施建设运营成本。有关方面签订运营合作协议时，签约运营期限可与设备折旧年限适当衔接，

倡导签订5年及以上运营合作协议，稳定充电设施运营单位投资预期、摊薄资产折旧成本，为降低充电服务费创造条件。

五、推动充电设施由电网直接供电。电网企业应按照“能改尽改”的原则，对具备条件的充电设施加快改造，尽快实现向电动自行车充电设施运营单位直接供电。现有居民住宅小区尚未实现电网企业直接供电的，鼓励产权单位向电网企业整体移交供电设施，为电网企业向充电设施直接供电创造条件；2025年1月1日以后新建居民住宅小区的充电设施，原则上应当由电网企业直接供电，避免因转供推高充电成本。

六、依法加强监管。各地要结合当地实际及时制定和完善相关价费政策，加大对充电设施运营单位合理确定服务费，以及产权单位、物业服务企业等管理单位主动让利等工作的引导力度，注重运用联合约谈、提醒等方式方法，不断规范充电收费行为。市场监管部门要结合相关投诉举报和人民群众反映，加大监督检查力度，依法查处不执行政府定价、不按规定明码标价等违法行为。相关行业协会要加强行业自律，自觉规范充电收费行为，共同维护良好市场秩序。

各地要高度重视规范电动自行车充电收费行为、推动降低充电收费对引导群众户外充电、保障用电安全的重要作用，加强组织领导，强化政策落实，并做好政策宣传解读。各地相关部门要加强协同联动，研究采取行之有效的政策措施，推动降低户外充电服务费，让群众能承担、愿意用。

国家发展改革委办公厅
市场监管总局办公厅
2024年6月11日

产业结构调整指导目录（2024 年本）

2023 年 12 月 1 日第 6 次委务会议审议通过，自 2024 年 2 月 1 日起施行。

在《产业结构调整指导目录（2024 年本）》里，物业服务纳入了“鼓励类-商务服务业”，相比 2019 年版本，具体变化如下：

一是“物业服务”从“鼓励类-其他服务业”，调整至“鼓励类-商务服务业”。

二是“物业服务”内容表述更为细化，具体为：

物业服务：（1）住宅物业管理：普通住宅、公寓、别墅等物业管理；保障性住房（含保障性租赁住房）物业管理；老旧小区物业管理等。（2）非住宅物业管理：办公楼、写字楼、学校、医院、场馆、酒店、产业园区、商业综合体等物业管理



供电营业规则

(2024 年 2 月 5 日经国家发展改革委第 9 次委务会通过
2024 年 2 月 8 日国家发展改革委令 第 14 号公布 自 2024 年 6
月 1 日起施行)

《供电营业规则》已经 2024 年 2 月 5 日第 9 次委务会议审
议通过，现予公布，自 2024 年 6 月 1 日起施行。

2024 年 2 月 8 日

供电营业规则

第一章 总 则

第一条 为加强供电营业管理，建立正常的供电营业秩序，保障供用双方的合法权益，依照《电力供应与使用条例》和国家有关规定，制定本规则。

第二条 供电企业和用户在进行电力供应与使用活动中，应当遵守本规则的规定。

第三条 供电企业和用户应当遵守国家有关规定，服从电网统一调度。

第四条 供电企业应当无歧视地向用户提供供电服务并按照电力体制改革的要求和电力市场交易规则履行相应的服务责任。

第五条 供电企业应当按照国家信息公开有关规定，主动公开与供用电相关的政策制度、服务标准、投诉或监督渠道等信息。本规则应当通过供电企业的供电营业场所及各类线上服务渠道公开，供用户查阅。

第二章 供电方式

第六条 供电企业供电的额定频率为交流 50 赫兹。

第七条 供电企业供电的额定电压：

（一）低压供电：单相为 220 伏，三相三线为 380 伏，三相四线为 380/220 伏；

（二）高压供电：为 10（6、20）、35、110（66）、220（330）千伏。

用户需要的电压等级不在上列范围时，应当自行采取变压措施解决。

用户需要的电压等级在 110 千伏以上时，其受电装置应当作为终端变电站设计。

第八条 供电企业对申请用电的用户提供的供电方式，应当从供用电的安全、经济、合理和便于运维管理出发，依据国家有关政策规定、电网规划、用电需求以及当地供电条件等因素，进行技术经济比较，与用户协商确定。由地方政府投资建设供电设施的，供电企业应当就供电方式与地方政府协商确定。

第九条 用户单相用电设备总容量 12 千瓦以下的可以采用低压 220 伏供电，但有单台设备容量超过 1 千瓦的单相电焊机、换流设备时，用户应当采取有效的技术措施以消除对电能质量的

影响，否则应当改为其他方式供电。

第十条 用户用电设备总容量 160 千瓦以下的，可以采用低压三相制供电，特殊情况也可以采用高压供电。

第十一条 符合国家政策要求的，对距离发电厂较近的用户可以采用发电厂直配供电方式，但不得以发电厂的厂用电源或变电站（所）的站用电源对用户供电。

第十二条 供电企业应当根据用户重要等级和负荷性质，按照国家及行业标准提供供电电源。

用户应当按照国家及行业标准配置自备应急电源，采取非电性质应急安全保护措施。

第十三条 新建居住区供电方式应当符合国家相关政策要求及技术标准。

新建居住区居民住宅供电设施应当按照一户一表标准进行建设。

新建居住区的固定车位应当按照规定建设充电基础设施或预留安装条件，满足直接装表接电要求。居民自用充电桩用电按照国家相关政策要求及技术标准配置。

第十四条 对基建工地、农田水利、市政建设等非永久性用电，可以供给临时电源。临时用电期限一般不得超过三年，如需办理延期的，应当在到期前向供电企业提出申请；逾期不办理延

期或永久性正式用电手续的，供电企业应当终止供电。

使用临时电源的用户不得向外转供电，不得私自改变用电类别，供电企业不受理除更名、过户、销户、变更交费方式及联系人信息以外的变更业务。临时用电不得作为正式用电使用，如需改为正式用电，应当按照新装用电办理。

因突发事件需要紧急供电时，供电企业应当迅速组织力量，架设临时电源供电。架设临时电源所需的工程费用和应付的电费，由地方人民政府有关部门负责拨付。

第十五条 供电企业一般不采用趸售方式供电。特殊情况需开放趸售供电时，应当由省级电力管理部门批准。

趸购转售电单位应当服从电网的统一调度，按照规定的电价向用户售电，不得再层层趸售。

电网经营企业与趸购转售电单位应当就趸购转售事宜签订供用电合同，明确双方的权利和义务。

趸购转售电单位需新装或增加趸购容量时，应当按照本规则的规定办理新装增容手续。

第十六条 用户不得自行转供电。在公用供电设施尚未到达的地区，供电企业征得该地区有供电能力的直供用户同意，可以采用委托方式向其附近的用户转供电力，但不得委托重要的国防军工用户转供电。



委托转供电应当遵守下列规定：

（一）供电企业与委托转供户（简称转供户）应当就转供范围、转供容量、转供期限、转供费用、计量方式、电费计算、转供电设施建设、产权划分、运行维护、调度通信、违约责任等事项签订协议；

（二）转供区域内的用户（简称被转供户），视同供电企业的直供户，与直供户享有同样的用电权利，其一切用电事宜按照直供户的规定办理；

（三）向被转供户供电的公用线路与变压器的损耗电量应当由供电企业负担，不得摊入被转供户用电量中；

（四）在计算转供户用电量、最大需量及功率因数调整电费时，应当扣除被转供户、公用线路与变压器消耗的有功、无功电量。最大需量按照下列规定折算：

1. 照明及一班制：每月用电量 180 千瓦时，折合为 1 千瓦；
2. 二班制：每月用电量 360 千瓦时，折合为 1 千瓦；
3. 三班制：每月用电量 540 千瓦时，折合为 1 千瓦；
4. 农业用电：每月用电量 270 千瓦时，折合为 1 千瓦。

（五）委托的费用，按照委托的业务项目的多少，由双方协商确定。

第十七条 非电网供电主体对具备表计条件的终端用户，应

当按照政府规定的电价政策执行，不得在终端用户的电费中加收物业公共部位、共用设施和配套设施的运行维护费等费用。

本条所指非电网供电，是指在公用供电设施已到达的地区，非电网供电主体将用电地址内配用电设施向供电企业申请整体报装并建立供用电关系，再由其通过内部配电设施向内部终端用户供电的情形。

第十八条 用户应当将重要负荷与非重要负荷、生产用电与生活区用电分开配电。

新装或增加用电的用户应当按照上述规定确定内部的配电方式，对目前尚未达到上述要求的用户应当逐步改造。

第三章 新装、增容与变更用电

第十九条 任何单位或个人需新装用电或增加用电容量（简称增容）、变更用电都应当按照本规则规定，通过供电企业供电营业场所或线上服务渠道提出申请，办理手续。

供电企业应当在供电营业场所及各类线上服务渠道公开办理各项用电业务的程序、制度和收费标准。

第二十条 供电企业的供电营业机构统一归口办理用户的新装、增容用电，包括业务受理、供电方案答复、设计审查、中

间检查、竣工检验、装表接电等环节。

第二十一条 用户申请新装或增容时，应当向供电企业提供以下申请资料：

（一）低压用户需提供用电人有效身份证件、用电地址物权证件，居民自用充电桩需按照国家有关规定提供相关材料；

（二）高压用户需提供用电人有效身份证件、用电地址物权证件、用电工程项目批准文件、用电设备清单，国家政策另有规定的，按照相关规定执行。

供电企业采用转移负荷或分流改造等方式后仍然存在供电能力不足或政府规定限制的用电项目，供电企业可以通知用户暂缓办理。

第二十二条 供电企业对已受理的用电申请，应当尽快确定供电方案，在下列期限内正式书面通知用户：

低压用户不超过三个工作日，高压单电源用户不超过十个工作日，高压双电源用户不超过二十个工作日。若不能如期确定供电方案时，供电企业应当向用户说明原因。用户对供电企业答复的供电方案有不同意见时，应当在一个月内提出意见，双方可以再行协商确定。用户应当根据确定的供电方案进行受电工程设计。

第二十三条 高压供电方案的有效期为一年，低压供电方案的有效期为三个月。用户应当在有效期内依据供电方案开工建设

受电工程，逾期不开工的，供电方案失效。

用户遇有特殊情况，需延长供电方案有效期的，应当在有效期到期前十日向供电企业提出申请，供电企业应当视情况予以办理延长手续，但延长时间不得超过前款规定期限。

第二十四条 有下列情形之一的，为变更用电：

- （一）停止部分或全部受电设施用电容量的（简称减容）；
- （二）临时更换其他容量变压器的（简称暂换）；
- （三）迁移受电设施用电地址的（简称迁址）；
- （四）移动电能计量装置安装位置的（简称移表）；
- （五）暂时停止全部用电并拆表的（简称暂拆）；
- （六）用电地址物权变化引起用电人变更的（简称过户）；
- （七）变更用户名称的（简称更名）；
- （八）一户分立为两户以上用户的（简称分户）；
- （九）两户以上用户合并为一户的（简称并户）；
- （十）终止供用电关系的（简称销户）；
- （十一）改变供电电压等级的（简称改压）；
- （十二）改变电价类别、用电类别等计价计费信息的（简称改类）；
- （十三）改变行业分类、交费方式、银行账号、增值税信息、联系人信息等基础档案信息的（简称其它变更）。

用户需办理变更用电业务时，应当到供电企业供电营业场所或通过线上服务渠道办理申请手续，必要时应当办理变更供用电合同。用户之间存在用电纠纷的，应当妥善处理后再行申请办理变更用电业务。

第二十五条 用户减容分为永久性减容和非永久性减容，须向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

（一）高低压用户均可以办理减容业务，自减容之日起，按照减容后的容量执行相应电价政策；高压供电的用户，减容应当是整台或整组变压器（含不通过受电变压器的高压电动机）的停止或更换小容量变压器用电，根据用户申请的减容日期，对非永久性减容的用户设备进行加封，对永久性减容的用户受电设备拆除电气连接；

（二）申请非永久性减容的，减容次数不受限制，每次减容时长不得少于十五日，最长不得超过两年；两年内恢复的按照减容恢复办理，超过两年的应当按照新装或增容办理；

（三）用户申请恢复用电时，容（需）量电费从减容恢复之日起按照恢复后的容（需）量计收；实际减容时长少于十五日的，停用期间容（需）量电费正常收取；非永久性减容期满后用户未申请恢复的，供电企业可以延长减容期限，但距用户申请非永久性减容时间最多不超过两年，超过两年仍未申请恢复的，按照永

久性减容办理；

（四）申请永久性减容的，应当按照减容后的容量重新签订供用电合同；永久性减少全部用电容量的，按照销户办理；办理永久性减容后需恢复用电容量的，按照新装或增容办理。

第二十六条 用户暂换（因受电变压器故障而无相同容量变压器替代，需要临时更换其他容量变压器），应当在更换前向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

（一）应当在原受电地点内整台暂换受电变压器；

（二）暂换变压器的使用时间，10（6、20）千伏以下的不得超过两个月，35 千伏以上的不得超过三个月，逾期不办理手续的，供电企业可以中止供电；

（三）暂换和暂换恢复的变压器经检验合格后才能投入运行；

（四）两部制电价用户须在暂换之日起，按照替换后的变压器容量计收容（需）量电费。

第二十七条 用户迁址，应当向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

（一）原址按照终止用电办理，供电企业予以销户。新址用电优先受理；

（二）迁移后的新址不在原供电点供电的，新址用电按照新装用电办理；

(三) 迁移后的新址仍在原供电点，但新址用电容量超过原址用电容量的，超过部分按照增容办理；新址用电引起的用户产权范围内工程费用由用户负担；

(四) 私自迁移用电地址用电的，除按照本规则第一百零一条第四项处理外，自迁新址不论是否引起供电点变动，一律按照新装用电办理。

第二十八条 用户移表(因修缮房屋或其他原因需要移动电能计量装置安装位置)，应当向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

(一) 在用电地址、用电容量、用电类别、供电点等不变情况下，可以办理移表手续；

(二) 移表所需的用户产权范围内工程费用由用户负担；

(三) 用户不论何种原因，不得自行移动表位，否则，可以按照本规则第一百零一条第四项处理。

第二十九条 用户暂拆(因修缮房屋等原因需要暂时停止用电并拆表)，应当向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

(一) 用户暂拆应当停止全部用电容量的使用并与供电企业结清电费；

(二) 用户办理暂拆手续后，供电企业应当在五个工作日内

执行暂拆；

（三）暂拆时间最长不得超过一年；暂拆期间，供电企业保留该用户原容量的使用权；

（四）暂拆原因消除，用户要求复装接电时，须向供电企业办理复装接电手续；上述手续完成后，供电企业应当在五个工作日内为该用户复装接电；

（五）超过暂拆规定时间要求复装接电的，按照新装办理。

第三十条 用户过户，应当持有关证明向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

（一）在用电地址、用电容量不变条件下，可以办理过户；

（二）原用户应当与供电企业结清债务，才能解除原供用电关系；

（三）不申请办理过户手续而私自过户的，新用户应当承担原用户所负债务；供电企业发现用户私自过户时，供电企业应当通知该户补办手续，必要时可以中止供电。

第三十一条 用户更名，应当向供电企业提出申请。在用户用电主体、用电地址、用电容量、用电类别不变条件下，供电企业应当办理更名。

第三十二条 用户分户，应当持有关证明向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

(一) 在用电地址、供电点、用电容量不变，且其受电装置具备分装的条件时，可以办理分户；

(二) 分立后的用户按照地址均应当具有独立的不动产权属；

(三) 在原用户与供电企业结清债务的情况下，再办理分户手续；

(四) 分立后的新用户应当与供电企业重新建立供用电关系；

(五) 原用户的用电容量由分户者自行协商分割，需要增容的，分户后另行向供电企业办理增容手续；

(六) 分户引起的用户产权范围内工程费用由分户者负担；

(七) 分户后受电装置应当经供电企业检验合格，由供电企业分别装表计费。

第三十三条 用户并户，应当持有关证明向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

(一) 在同一供电点、同一用电地址的相邻两个以上用户允许办理并户；

(二) 原用户应当在并户前与供电企业结清债务；

(三) 新用户用电容量不得超过并户前各户容量之和；

(四) 并户引起的用户产权范围内工程费用由并户者负担；

(五) 并户受电装置应当经供电企业检验合格，由供电企业重新装表计费。

第三十四条 用户销户，应当向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

- （一）销户应当停止全部用电容量的使用；
- （二）供用电双方结清电费；
- （三）查验电能计量装置完好性后，拆除接户线和电能计量装置。

办完上述事宜，即完成销户，解除供用电关系。

第三十五条 用户连续六个月不用电，且经现场确认不具备继续用电条件或存在安全用电隐患的，供电企业应当向用户进行告知，或公告一个月后予以销户。用户需再用电时，按照新装用电办理。

第三十六条 用户改压（因用户原因需要在原址改变供电电压等级），应当向供电企业提出申请。供电企业应当按照下列规定办理：

（一）改变电压等级供电，超过原容量者，超过部分按照增容办理；

（二）改压引起的用户产权范围内工程费用由用户负担。

由于供电企业的原因引起用户供电电压等级变化的，改压引起的用户产权范围外工程费用由供电企业负担。

第三十七条 用户改类，应当向供电企业提出申请。供电企

业应当按照下列规定办理：

（一）在同一受电设施内，因电力用途发生变化而引起电价类别、用电类别变化的，应当办理改类手续；

（二）用户根据国家电价政策的规定，申请两部制电价、分时电价、阶梯电价等电价变更的，应当办理改类手续；

（三）擅自改变用电类别的，按照本规则第一百零一条第一项处理。

第三十八条 用户改变行业分类、交费方式、银行账号、增值税信息、用电地名（地理位置不变）、联系人信息等基础档案信息的，须向供电企业提出办理其它变更申请。供电企业发现用户档案信息与实际不符须进行变更的，用户应当配合。

因行业分类变化导致用电类别变化的，按照改类办理。

第三十九条 用户依法破产后，供电企业应当按照下列规定办理：

用户进行工商注销的，供电企业应当予以销户；

（二）终止供电仍需在破产用户原址上用电的，按照新装用电办理。

第四章 供受电设施建设与维护管理

第四十条 用户受电设施的建设和改造应当符合城乡电网建设与改造规划。对规划中安排的线路走廊和变电站建设用地，应当优先满足公用供电设施建设的需要，确保土地和空间资源得到有效利用。

第四十一条 用户新装、增装或改装受电工程的设计安装、试验与运行应当符合国家有关标准；国家尚未制定标准的，应当符合电力行业标准；国家和电力行业尚未制定标准的，应当符合省（自治区、直辖市）电力管理部门的规定和规程。

第四十二条 新建居民住宅小区供电设施应当按照国家相关政策要求及技术标准进行建设。其中：

（一）高层小区一级负荷应当采用双重电源供电；特级负荷除双重电源供电外，还应增设应急电源供电，并严禁将其它负荷接入应急供电系统；二级负荷宜采用双回线路供电；

（二）新建居民住宅小区应当合理规划确定配用电设施位置，满足防洪防涝相关要求，设置应急移动电源接口。

第四十三条 高压供电的用户应当提供设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书，一式两份送交供电企业。其中受电工程设计及说明书应当包括：

（一）用电负荷分布图；

（二）负荷组成、性质及保安负荷；



- (三) 主要电气设备一览表；
- (四) 影响电能质量的用电设备清单；
- (五) 节能篇及主要生产设备、生产工艺耗电以及允许中断供电时间；
- (六) 高压受电设施一、二次接线图与平面布置图；
- (七) 用电功率因数计算及无功补偿方式；
- (八) 继电保护、过电压保护及电能计量装置的方式；
- (九) 隐蔽工程设计资料；
- (十) 配电网络布置图；
- (十一) 自备应急电源及接线方式。

低压供电的用户无需提供设计相关资料。

第四十四条 供电企业对重要电力用户、居民住宅小区送审的受电工程设计文件和有关资料，应当根据本规则的有关规定进行审核，单次审核时间不超过三个工作日，审核意见应当以书面形式连同审核过的一份受电工程设计文件和有关资料一并退还用户，以便用户据以施工。用户若更改审核后的设计文件，应当将变更后的设计再送供电企业复核。

重要电力用户、居民住宅小区受电工程的设计文件，未经供电企业审核同意，用户不得据以施工，否则，供电企业可以不予检验和接电。

不实行设计审查的高压用户，在竣工检验时提交设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

第四十五条 无功电力应当就地平衡。用户应当在提高用电自然功率因数的基础上，按照有关标准设计和安装无功补偿设备，并做到随其负荷和电压变动及时投入或切除，防止无功电力倒送。除电网有特殊要求的用户外，用户在当地供电企业规定的电网高峰负荷时的功率因数，应当达到下列规定：

（一）100 千伏安以上高压供电的用户功率因数为 0.90 以上；

（二）其他用户和大、中型电力排灌站、趸购转售电企业，功率因数为 0.85 以上；

（三）农业用电，功率因数为 0.80。

凡功率因数不能达到上述规定的新用户，供电企业可以拒绝接电。对已送电的用户，供电企业应当督促和帮助用户采取措施，提高功率因数。对在规定期限内仍未采取措施达到上述要求的用户，供电企业可以中止或限制供电。功率因数调整电费办法按照国家规定执行。

第四十六条 重要电力用户、居民住宅小区受电工程施工期间，供电企业应当根据审核同意的设计和有关施工标准，对用户受电工程中的隐蔽工程进行中间检查。如有不符合规定的，一次

性向用户提出书面意见。用户应当按照设计和施工标准予以改正。单次检查时间不超过两个工作日。不实行隐蔽工程中间检查的用户，在竣工检验时提交隐蔽工程施工、试验单位资质证明材料，施工及试验记录。

第四十七条 用户受电工程施工、试验完工后，应当向供电企业提出竣工检验申请，并提供工程竣工报告。报告应当包括：

- （一）施工、试验单位资质证明材料；
- （二）工程竣工图及说明；
- （三）电气试验及保护整定调试记录；
- （四）安全用具的试验报告；
- （五）隐蔽工程的施工及试验记录；
- （六）运行管理的有关规定和制度；
- （七）值班人员名单及资格；
- （八）供电企业认为必要的其他资料或记录。

供电企业接到用户的受电装置竣工报告及检验申请后，应当及时组织审核竣工资料，对投运后可能影响公共电网安全运行的涉网设备进行检验。对检验不合格的，供电企业应当一次性向用户提出书面意见。用户应当按照书面意见予以整改，直至合格。单次检验时间不超过三个工作日。检验合格后，供电企业应当与用户协商确定装表接电时间，装表接电时间不超过三个工作日。

第四十八条 公用路灯、交通信号灯是公用设施，应当由当地人民政府及有关管理部门投资建设，并负责维护管理和交纳电费等事项。供电企业可以接受地方有关部门的委托，代为设计、施工与维护管理公用路灯，并照章收取费用，具体事项由双方协商确定。

第四十九条 用户独资、合资或集资建设的供电设施建成后，其运行维护管理按照以下规定确定：

（一）属于公用性质或占用公用线路规划走廊的，由供电企业统一管理；供电企业应当在交接前，与用户协商，就供电设施运行维护管理达成协议；对统一运行维护管理的公用供电设施，供电企业应当保留原所有者在上述协议中确认的容量；

（二）属于用户专用性质，但不在公用变电站内的供电设施，由用户运行维护管理；如用户运行维护管理确有困难，可以委托具有相应资质的企业代为运维管理，并签订协议；

（三）属于用户共用性质的供电设施，由拥有产权的用户共同运行维护管理；如用户共同运行维护管理确有困难，可以委托具有相应资质的企业代为运维管理，并签订协议；

（四）在公用变电站内由用户投资建设的供电设备，如变压器、通信设备、开关、刀闸等，由供电企业统一运维管理；建成投运前，双方应当就运行维护、检修、备品备件等项事宜签订交

接协议；

（五）属于临时用电等其他性质的供电设施，原则上由产权所有者运行维护管理，或由双方协商确定，并签订协议。

第五十条 供电设施的运行维护管理范围，按照产权归属确定。产权归属不明确的，责任分界点按照下列各项确定：

（一）公用低压线路供电的，以电能表前的供电接户线用户端最后支持物为分界点，支持物属供电企业；

（二）10（6、20）千伏以下公用高压线路供电的，以用户厂界外或配电室前的第一断路器或第一支持物为分界点，第一断路器或第一支持物属供电企业；

（三）35 千伏以上公用高压线路供电的，以用户厂界外或用户变电站外第一基电杆为分界点，第一基电杆属供电企业；

（四）采用电缆供电的，本着便于维护管理的原则，分界点由供电企业与用户协商确定；

（五）产权属于用户且由用户运行维护的线路，以公用线路分支杆或专用线路接引的公用变电站外第一基电杆为分界点，专用线路第一基电杆属用户。

在电气上的具体分界点，由供用双方协商确定。

第五十一条 供电企业和用户分工维护管理的供电和受电设备，除另有约定者外，未经管辖单位同意，对方不得操作或更

动；如因紧急事故必须操作或更动者，事后应当迅速通知管辖单位。

第五十二条 由于工程施工或线路维护的需要，供电企业须在用户处凿墙、挖沟、掘坑、巡线等作业时，应当征得用户同意，用户应当给予方便，供电企业应当遵守用户的有关安全保卫制度。用户到供电企业维护的电力设施保护范围和保护区作业时，须经县级以上地方政府电力管理部门批准，并按照要求采取安全措施后，在供电企业人员监护下工作。作业完工后，双方均应当及时予以修复。

第五十三条 因建设引起建筑物、构筑物与供电设施相互妨碍，需要迁移供电设施或采取防护措施时，应当按照建设先后的原则，确定其担负的责任。如供电设施建设在先，建筑物、构筑物建设在后，由后续建设单位负担供电设施迁移、防护所需的费用；如建筑物、构筑物建设在先，供电设施建设在后，由供电设施建设单位负担建筑物、构筑物迁移所需的费用；不能确定建设先后的，由双方协商解决。

供电企业需要迁移用户或其他供电企业的设施时，参照上述原则办理。

城乡建设与改造需迁移供电设施时，供电企业和用户都应当积极配合，迁移所需的材料和费用，应当在城乡建设与改造投资

中解决。

第五十四条 供电设施产权所有者对在供电设施上发生的事故承担法律责任，但法律法规另有规定的除外。

第五章 供电质量与安全供用电

第五十五条 供电企业和用户都应当加强供电和用电的运行管理，切实执行国家和电力行业制定的有关安全供用电的规程制度。用户执行其上级主管机关颁发的电气规程制度，除特殊专用的设备外，如与电力行业标准或规定有矛盾时，应当以国家和电力行业标准或规定为准。供电企业和用户在必要时应当制定本单位的现场规程。

第五十六条 在电力系统正常状况下，供电频率的允许偏差为：

（一）电网装机容量在 300 万千瓦以上的，为 ± 0.2 赫兹；

（二）电网装机容量不足 300 万千瓦的，为 ± 0.5 赫兹。

在电力系统非正常状况下，供电频率允许偏差不应超过 ± 1.0 赫兹。

第五十七条 在电力系统正常状况下，供电企业供到用户受电端的供电电压允许偏差为：

(一) 35 千伏以上电压供电的，电压正、负偏差的绝对值之和不超过额定值的 10%；

(二) 10（6、20）千伏以下三相供电的，为额定值的 $\pm 7\%$ ；

(三) 220 伏单相供电的，为额定值的 $+7\%$ 、 -10% 。

在电力系统非正常状况下，用户受电端的电压最大允许偏差不应超过额定值的 $\pm 10\%$ 。用户用电功率因数达不到本规则第四十五条规定的，其受电端的电压偏差不受此限制。

第五十八条 电网公共连接点电压正弦波畸变率和用户注入电网的谐波电流不得超过国家标准的规定。用户的非线性阻抗特性的用电设备接入电网运行所注入电网的谐波电流和引起公共连接点电压正弦波畸变率超过标准时，用户应当采取措施予以消除。否则，供电企业可以中止对其供电。

第五十九条 用户的冲击负荷、波动负荷、非对称负荷对供电质量产生影响或对安全运行构成干扰和妨碍时，用户应当采取措施予以消除。如不采取措施或采取措施不力，达不到国家标准规定的要求时，供电企业可以中止对其供电。

第六十条 供电企业应当不断改善供电可靠性，减少设备检修和电力系统事故对用户的停电次数及每次停电持续时间。供用电设备计划检修应当做到统一安排。供电设备计划检修时，对 35 千伏以上电压供电的用户的停电次数，每年不应超过一次；

对 10（6、20）千伏供电的用户，每年不应超过三次。

第六十一条 供电企业和用户应当共同加强电能质量管理。对电能质量有异议的可以由具有相应资质的技术检测机构进行技术判断。

第六十二条 供电企业和用户的供用电设备计划检修应当相互配合，尽量做到统一检修。用电负荷较大，开停对电网有影响的设备，其停开时间，用户应当提前与供电企业联系。

遇有紧急检修需停电时，供电企业应当按照规定提前通知重要用户，用户应当予以配合；事故断电，应当尽快修复。

第六十三条 供电企业应当根据电力系统情况和电力负荷的重要性，编制事故限电序位方案，并按照有关规定程序报批后执行。

第六十四条 用户应当定期进行电气设备和保护装置的检查、检修和试验，消除设备隐患，预防电气设备事故和误动作发生。

用户电气设备危及人身和运行安全时，应当立即检修。

多路电源供电的用户应当加装连锁装置，或按照供用双方签订的协议进行调度操作。

第六十五条 用户发生用电事故，应当按照法律法规规定向地方政府有关部门报告，供电企业应当协助有关部门开展调查。

发生下列事故的，还应当同时告知供电企业：

- （一）人身触电死亡；
- （二）导致电力系统停电；
- （三）专线掉闸或全厂停电；
- （四）电气火灾；
- （五）重要或大型电气设备损坏；
- （六）停电期间向电力系统倒送电。

第六十六条 用户受电侧的继电保护装置、安全自动装置应当与电力系统的继电保护方式相互配合，并按照国家及行业有关标准或规程进行整定和检验。由供电企业整定、加封的继电保护装置及其二次回路和供电企业规定的继电保护整定值，用户不得擅自变动。

第六十七条 承装、承修、承试受电工程的单位，应当取得《承装（修、试）电力设施许可证》。

第六十八条 供电企业和用户应当经常开展安全供用电宣传教育，普及安全用电常识。

第六十九条 在发供电系统正常情况下，供电企业应当连续向用户供应电力。

有下列情形之一的，可以按照规定的程序中止供电：

- （一）危害供用电安全，扰乱供用电秩序的；

(二) 逾期未交付电费超过三十日，经催交在合理期限内仍未交付的；

(三) 受电装置经检验不合格，在指定期间未改善的；

(四) 用户注入电网的谐波电流超过标准，以及冲击负荷、非对称负荷等对电能质量产生干扰与妨碍，在规定限期内不采取措施的；

(五) 拒不在限期内拆除私增用电容量的；

(六) 拒不在限期内交付违约用电引起的费用的；

(七) 违反安全用电、有序用电有关规定，拒不改正的；

(八) 私自向外转供电力的。

有下列情形之一的，可立即中止供电：

(一) 发生不可抗力和紧急避险的；

(二) 发现确有窃电行为并已告知将中止供电的。

第七十条 除因故需要中止供电和可以立即中止供电的情形外，供电企业需对用户停止供电时，应当按照下列程序办理：

(一) 在停电前三至七日内，将停电通知书送达用户，对重要用户的停电，应当将停电通知书报送同级电力管理部门；

(二) 在停电前三十分钟，将停电时间再通知用户一次，方可在通知规定时间实施停电。

第七十一条 因故需要中止供电时，供电企业应当按照下列

要求事先通知用户或公告：

（一）因供电设施计划检修需要停电时，应当提前七日通知用户或公告；

（二）因供电设施临时检修需要停止供电时，应当提前二十四小时通知重要用户或公告；

（三）发供电系统发生故障需要停电、限电或者计划限、停电时，供电企业应当按照批准的有序用电方案或限电序位执行，有序用电方案或限电序位应当事前公告用户。

第七十二条 引起停电或限电的原因消除后，供电企业应当在二十四小时内恢复供电。不能在二十四小时内恢复供电的，供电企业应当向用户说明原因。

第六章 电能计量与电费结算

第七十三条 供电企业应当在用户每一个受电点内按照不同电价类别，分别安装电能计量装置，每个受电点作为用户的一个计费单位。用户为满足内部核算的需要，可以自行在其内部装设考核能耗用的电能表，但该表所示读数不得作为供电企业计费依据。

第七十四条 在用户受电点内难以按照电价类别分别装设

电能计量装置时，可以装设总的电能计量装置，然后按其不同电价类别的用电设备容量的比例或实际可能的用电量，确定不同电价类别用电量的比例或定量进行分算，分别计价。供电企业每年至少对上述比例或定量核定一次，用户不得拒绝。

第七十五条 电能计量装置包括计费电能表（有功、无功电能表及最大需量表）和电压、电流互感器及二次连接导线。计费电能表及附件的购置、安装、移动、更换、检验、拆除、加封及表计接线等，均由供电企业负责办理，用户应当提供工作上的方便。

供电企业不得违反国家有关规定向用户收取电能计量装置费用。高压用户的成套设备中装有自备互感器时，经供电企业检验合格并加封，可以作为计费互感器。

供电企业在新装、换装及现场校验后应当对电能计量装置加封，并请用户在工作凭证上签章。

第七十六条 对 10（6、20）千伏以下电压供电的用户，应当配置专用的电能计量柜（箱）；对 35 千伏以上电压供电的用户，应当有专用的电流互感器二次线圈和专用的电压互感器二次连接线，并不得与保护、测量回路共用。电压互感器专用回路的电压降不得超过允许值。超过允许值时，应当予以改造或采取必要的技术措施予以更正。

第七十七条 电能计量装置原则上应当装在供电设施的产权分界处。如产权分界处不适宜装表的，对专线供电的高压用户，可以在供电变压器出口装表计量；对公用线路供电的高压用户，可以在用户受电装置的低压侧计量。当电能计量装置不安装在产权分界处时，线路与变压器损耗的有功与无功电量均须由产权所有者负担。在计算用户容（需）量电费（按照最大需量计收时）、电度电费及功率因数调整电费时，应当将上述损耗电量计算在内。

第七十八条 城镇居民用电一般应当实行一户一表。因特殊原因不能实行一户一表计费时，供电企业可以根据其容量按照公安门牌或楼门单元、楼层安装共用的计费电能表，居民用户不得拒绝合用。共用计费电能表内的各用户，可以自行装设分户电能表，自行分算电费，供电企业在技术上予以指导。

第七十九条 临时用电的用户，应当安装电能计量装置。对不具备安装条件的，可以按照其用电容量、使用时间、规定的电价计收电费。

第八十条 安装在用户处的电能计量装置、电能信息采集装置，用户应当妥为保护，不得存在妨碍抄表、运行维护或者影响计量准确、安全和数据传输的行为。如发生计费电能表丢失、损坏或过负荷烧坏等情况，用户应当及时告知供电企业，以便供电企业采取措施。如因用户原因引起的，用户应当负担赔偿费或修

理费；其他原因引起的，供电企业应当负责换表，不收费。

第八十一条 供电企业应当按照规定的周期校验、轮换计费电能表，并对计费电能表进行不定期检查。发现计量失常时，应当查明原因。电能表运行出现问题的，应当更换。

用户认为供电企业装设的计费电能表不准时，有权向供电企业提出校验申请，供电企业受理申请后，应当在五个工作日内检验，并将检验结果通知用户。如计费电能表的误差超出允许范围时，供电企业应当按照本规则第八十二条规定退补电费。用户对检验结果有异议时，可以向有资质的计量检定机构申请检定。用户在申请验表期间，其电费仍应当按期交纳，验表结果确认后，再行退补电费。

第八十二条 由于计费计量互感器、电能表的误差及其连接线电压降超出允许范围或者其他非人为原因致使计量记录不准时，供电企业应当按照下列规定退补相应电量的电费：

（一）互感器或者电能表误差超出允许范围时，以“0”误差为基准，按照验证后的误差值退补电量；退补时间以误差发生之日起至误差更正之日止计算；时间无法确定的，从上次校验或者换装后投入之日起至误差更正之日止的二分之一时间计算；

（二）连接线的电压降超出允许范围时，以允许电压降为基准，按照验证后实际值与允许值之差退补电量；退补时间从连接

线投入或负荷增加之日起至电压降更正之日止；

（三）其他非人为原因致使计量记录不准时，以考核能耗用的计量装置或者其它电能量测量装置记录为基准计算；无上述装置的，以用户正常月份用电量为基准计算；退补时间按照电能计量装置运行数据确定。

退补期间，用户先按照抄见电量如期交纳电费，误差确定后，再行退补。

第八十三条 电能计量装置接线错误、互感器故障、倍率不符等原因，使电能计量或者计算出现差错时，供电企业应当退补从差错发生之日起至差错更正之日止相应电量的电费，并按照下列规定执行：

（一）计算电量的倍率或铭牌倍率与实际不符的，以实际倍率为基准，按照正确与错误倍率的差值退补电量；退补时间无法确定的，以抄表记录为准确定；

（二）因计费电能计量装置接线错误、互感器故障的，以考核能耗用的电能计量装置或者其它电能量测量装置记录为基准计算，无上述装置的，可以按照以下方法计算：

1. 计费电能计量装置接线错误的，以其实际记录的电量为基数，按照正确与错误接线的差额率退补电量；退补时间无法确定的，从上次校验或换装投入之日起至接线错误更正之日止；

2. 互感器故障的，按照电工理论计算方法确定的差额率计算退补电量；无法计算的，以用户正常月份用电量为基准，按照正常月与故障月的差额计算退补电量。

退补电量未正式确定前，用户先按照正常月用电量如期交纳电费。

第八十四条 供电企业应当依据电能计量装置的记录计算电费，按期向用户收取或通知用户按期交纳电费。供电企业可以与用户协商确定收取电费的方式。

用户应当按照双方约定的期限和交费方式交清电费，不得拖延或拒交电费。

第八十五条 供电企业应当在规定的日期抄录计费电能表读数，可以运用数字信息手段远程自动采集。

由于用户原因或远程采集异常，且无法如期抄录计费电能表读数的，可以通知用户待期补抄或暂按照前次用电量计收电费，待下次抄表时一并结清。

电力市场交易规则对电能计量有规定的，按照相关规定执行。

第八十六条 容（需）量电费以月计算，但新装、增容、变更与终止用电当月的容（需）量电费，应当按照实用天数计算，每日按照全月容（需）量电费除以当月日历天数收取，日用电不足二十四小时的，按照一天计算。事故停电、检修停电、有序用

电不扣减容（需）量电费。

第八十七条 容（需）量电费按照变压器容量或最大需量计收，同一计费周期内用户可以选择其中一种。

以变压器容量计算容（需）量电费的用户，其备用的变压器（含不通过变压器的高压电动机），属冷备用状态并经供电企业加封的，不收容（需）量电费；属热备用状态的或未经加封的，不论使用与否都计收容（需）量电费。用户专门为调整用电功率因数的设备，如电容器、调相机等，不计收容（需）量电费。

在受电设施一次侧装有连锁装置互为备用的变压器（含不通过变压器的高压电动机），按照可能同时使用的变压器（含不通过变压器的高压电动机）容量之和的最大值计算其容（需）量电费。

以最大需量方式计收需量电费的用户，计收方式按照相关电价政策规定执行。

第八十八条 对月用电量较大的用户，供电企业可以按照用户月电费确定每月分若干次收费，并于抄表后结清当月电费。收费次数由供电企业与用户协商确定，一般每月不少于三次。对于银行划拨电费的，供电企业、用户、银行三方应当签订电费划拨和结清的协议书。

供用双方改变开户银行或账号时，应当及时通知对方。

第八十九条 临时用电用户未装电能计量装置的，供电企业应当根据其用电容量，按照双方约定的每日使用时数和使用期限预收全部电费。用电终止时，供电企业按照实际用电天数对预收电费进行清算。到约定期限时，应当终止供电。

第九十条 供电企业依法对用户终止供电时，双方应当结清全部电费和与供电业务相关的其他债务。否则，供电企业有权依法追缴。

第七章 并网电厂

第九十一条 在供电营业区内建设的各类发电厂，未经许可，不得从事电力供应业务。

并网运行的发电厂，应当在发电厂建设项目立项前，与并网的电网经营企业联系，就并网容量、发电时间、上网电价、上网电量等达成电力输送或电量购销意向性协议。

第九十二条 电网经营企业与并网发电厂应当根据国家法律、行政法规和有关规定，签订并网调度协议，并在并网发电前签订购售电合同或相关交易合同。

第九十三条 用户自备电厂应当自发自供厂区内的用电，自发自用有余的电量可以与供电企业签订购售电合同。

用户自备电厂应当公平承担发电企业社会责任、政府规定的基金和费用，在成为合格市场主体情况下，可以按照交易规则参与市场化交易。

第八章 供用电合同与违约责任

第九十四条 供电企业和用户应当在供电前，根据用户用电需求和供电企业的供电能力以及办理用电申请时双方已认可或协商一致的下列文件，签订供用电合同：

- （一）用户的用电申请报告或用电申请书；
- （二）供电企业答复的供电方案；
- （三）用户受电装置施工竣工检验报告；
- （四）其他双方事先约定的有关文件。

在签订供用电合同时，可以单独签订电费结算协议和电力调度协议等。

第九十五条 供用电合同应当采用纸质或电子合同签订，经双方协商同意的有关修改合同的文书、电报、电传和图表等也是合同的组成部分。

供用电合同书面形式可以分为标准格式和非标准格式两类。标准格式合同适用于供电方式简单、一般性用电需求的用户；非

标准格式合同适用于供用电方式特殊的用户。

供电企业可以根据用电类别、用电容量、电压等级的不同，分类制定出适应不同类型用户需要的标准格式供用电合同。

第九十六条 供用电合同的变更或者解除，应当依法进行。

因国家法律法规或政策变化，影响供用电合同主要内容时，应当根据调整后的国家法律法规或政策执行。

第九十七条 供用电双方在合同中订有电力运行事故责任条款的，按照下列规定办理，双方另有约定的除外：

（一）由于供电企业电力运行事故造成用户停电时，供电企业应当按照用户在停电时间内可能用电量乘以当期同类用户平均电量电价的四倍（两部制电价为五倍）给予赔偿；用户在停电时间内可能用电量，按照停电前用户正常用电月份或正常用电一定天数内的每小时平均用电量乘以停电小时计算；

（二）由于用户责任造成供电企业对外停电时，用户应当按照供电企业对外停电时间少供电量，乘以上月供电企业平均售电单价给予赔偿；

因用户过错造成其他用户损害的，受害用户要求赔偿时，该用户应当依法承担赔偿责任；

虽因用户过错，但由于供电企业责任而使事故扩大造成其他用户损害的，该用户不承担事故扩大部分的赔偿责任；

(三)对停电责任的分析和停电时间及少供电量的计算,均按照供电企业的事故记录及有关规定办理;停电时间不足一小时按照一小时计算,超过一小时按照实际时间计算。

第九十八条 供用电双方在合同中订有电压质量责任条款的,按照下列规定办理,双方另有约定的除外:

(一)用户用电功率因数达到规定标准,而供电电压超出本规则规定的允许偏差,给用户造成损失的,供电企业应当按照用户每月在电压不合格的累计时间内所用的电量,乘以用户当月用电的平均电价的百分之二十给予赔偿;

(二)用户用电功率因数未达到规定标准或其他用户原因引起电压质量不合格的,供电企业不承担赔偿责任;

(三)电压偏差超出允许偏差的时间,以用户自备并经供电企业认可的电压自动记录仪表的记录为准,如用户未装此项仪表,则以供电企业的电压记录为准。

第九十九条 供用电双方在合同中订有频率质量责任条款的,按照下列规定办理,双方另有约定的除外:

(一)供电频率超出允许偏差,给用户造成损失的,供电企业应当按照用户每月在频率不合格的累计时间内所用的电量,乘以用户当月用电的平均电价的百分之二十给予赔偿;

(二)频率变动超出允许偏差的时间,以用户自备并经供电

企业认可的频率自动记录仪表的记录为准，如用户未装此项仪表，则以供电企业的频率记录为准。

第一百条 用户在供电企业规定的期限内未交清电费时，应当承担电费滞纳的违约责任。电费违约金从逾期之日起计算至交纳日止。每日电费违约金按照下列规定计算，双方另有约定的除外：

- （一）居民用户每日按照欠费总额的千分之一计算；
- （二）其他用户：
 - 1. 当年欠费部分，每日按照欠费总额的千分之二计算；
 - 2. 跨日历年欠费部分，每日按照欠费总额的千分之三计算。

电费违约金收取总额按日累加计收。

第一百零一条 供电企业对用户危害供用电安全、扰乱正常供用电秩序等行为应当及时予以制止。用户有下列行为的，应当承担相应的责任，双方另有约定的除外：

（一）在电价低的供电线路上，擅自接用电价高的用电设备或私自改变用电类别的，应当按照实际使用日期补交其差额电费，并承担不高于二倍差额电费的违约使用电费，使用起讫日期难以确定的，实际使用时间按照三个月计算；

（二）私增或更换电力设备导致超过合同约定的容量用电的，除应当拆除私增容设备或恢复原用电设备外，属于两部制电价的

用户，应当补交私增设备容量使用天数的容（需）量电费，并承担不高于三倍私增容量容（需）量电费的违约使用电费；其他用户应当承担私增容量每千瓦（千伏安视同千瓦）五十元的违约使用电费，如用户要求继续使用者，按照新装增容办理；

（三）擅自使用已在供电企业办理减容、暂拆手续的电力设备或启用供电企业封存的电力设备的，应当停用违约使用的设备；属于两部制电价的用户，应当补交擅自使用或启用封存设备容量和使用天数的容（需）量电费，并承担不高于二倍补交容（需）量电费的违约使用电费；其他用户应当承担擅自使用或启用封存设备容量每次每千瓦（千伏安视同千瓦）三十元的违约使用电费，启用属于私增容被封存的设备的，违约使用者还应当承担本条第二项规定的违约责任；

（四）私自迁移、更动和擅自操作供电企业的电能计量装置、电能信息采集装置、电力负荷管理装置、供电设施以及约定由供电企业调度的用户受电设备者，属于居民用户的，应当承担每次五百元的违约使用电费；属于其他用户的，应当承担每次五千元的违约使用电费；

（五）未经供电企业同意，擅自引入（供出）电源或将备用电源和其他电源私自并网的，除当即拆除接线外，应当承担其引入（供出）或并网电源容量每千瓦（千伏安视同千瓦）五百元的

违约使用电费。

第一百零二条 供电企业与用户签订的供用电合同相关违约责任条款，不得超出本规则规定的违约责任限度，不得擅自增加用户义务，减损用户权利。

第九章 窃电的制止与处理

第一百零三条 禁止窃电行为。窃电行为包括：

- （一）在供电企业的供电设施上，擅自接线用电；
- （二）绕越供电企业电能计量装置用电；
- （三）伪造或者开启供电企业加封的电能计量装置封印用电；
- （四）故意损坏供电企业电能计量装置；
- （五）故意使供电企业电能计量装置不准或者失效；
- （六）采用其他方法窃电。

第一百零四条 供电企业对查获的窃电者，应当予以制止并按照本规则规定程序中止供电。窃电用户应当按照所窃电量补交电费，并按照供用电合同的约定承担不高于应补交电费三倍的违约使用电费。拒绝承担窃电责任的，供电企业应当报请电力管理部门依法处理。窃电数额较大或情节严重的，供电企业应当提请司法机关依法追究刑事责任。

第一百零五条 能够查实用户窃电量的，按已查实的数额确定窃电量。窃电量不能查实的，按照下列方法确定：

（一）在供电企业的供电设施上，擅自接线用电或者绕越供电企业电能计量装置用电的，所窃电量按照私接设备额定容量（千伏安视同千瓦）乘以实际使用时间计算确定；

（二）以其他行为窃电的，所窃电量按照计费电能表标定电流值（对装有限流器的，按照限流器整定电流值）所指的容量（千伏安视同千瓦）乘以实际窃用的时间计算确定。

窃电时间无法查明时，窃电日数以一百八十天计算。每日窃电时长，电力用户按照十二小时计算、照明用户按照六小时计算。

第一百零六条 因违约用电或窃电造成供电企业的供电设施损坏的，责任者应当承担供电设施的修复费用或进行赔偿。

因违约用电或窃电导致他人财产、人身安全受到侵害的，受害人有权要求违约用电或窃电者停止侵害，赔偿损失。供电企业应予协助。

第一百零七条 供电企业对检举、查获窃电或违约用电的有关人员应当给予奖励。

第十章 附 则

第一百零八条 电力行业协会推动制定供用电活动的国家标准和行业标准，推广供用电先进技术，促进技术进步和节能减排。

第一百零九条 本规则所称的“以上”“以下”“内”“以内”“提前”“至少”“不超过”“不高于”，包括本数；所称的“不足”“超出”“超过”“少于”，不包括本数。

第一百一十条 本规则自 2024 年 6 月 1 日起施行。1996 年 10 月 8 日原电力工业部发布的《供电营业规则》同时废止。

全国电动自行车安全隐患全链条整治工作专班

整治专函〔2024〕66号

关于印发《居民小区电动自行车停放充电管理指南》的通知

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团工作专班：

为深入贯彻落实国务院办公厅《电动自行车安全隐患全链条整治行动方案》，进一步做好电动自行车停放充电管理工作，有效预防并遏制电动自行车亡人火灾事故，保障人民群众生命财产安全，全国整治专班制定了《居民小区电动自行车停放充电管理指南》，现发你们，请认真推动落实。

附：居民小区电动自行车停放充电管理指南

全国电动自行车安全隐患
全链条整治工作专班办公室
(国家消防救援局办公室代章)

2024年11月4日

(联系人及电话：王晓，010-83932619)

附件

居民小区电动自行车停放充电管理指南

为进一步做好电动自行车停放充电管理工作，有效预防并遏制电动自行车亡人火灾事故，保障人民群众生命财产安全，特制定本工作指南。电动摩托车、轻便电动摩托车、电动三轮车参照此执行。

一、统一登记管理

（一）管理单位。居民小区物业服务企业和相关管理单位（以下统称管理单位）要对电动自行车进行统一登记管理。

（二）信息登记。有牌照的车辆，登记信息至少包括车辆牌照、车主或使用人姓名、联系电话、门牌号；无牌照的车辆，登记信息至少包括车主或使用人姓名、联系电话、门牌号。登记信息可结合实际增减，定期更新，并由小区日常巡查检查人员掌握。

二、充电设施管理

（一）强化维护保养。管理单位要加强对小区内充电设施的维护管理，不能与建筑毗邻设置，发现充电设施损坏的，及时通知充电设施运营企业维修，确保充电设施正常运行。

（二）提高充电效率。管理单位要在充电设施明显位置张贴“不充电请勿占用”“充满电请及时挪位”等提示标语，广泛提醒居民群众电动自行车在满电或未充电状态下不要长时间占用充电设施，提高充电设施使用率。

（三）优化便民服务。管理单位要组织充电设施运营企业为

老年人群体集中办理充电卡，针对老年人群体首次使用充电和充电 app 下载注册的操作方法进行一对一讲解演示，确保老年人群体会操作、会使用。

三、巡查检查重点

管理单位要重点巡查检查居民小区电动自行车是否存在以下问题情形：

（一）是否在建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放或充电。

（二）是否紧邻建筑单元门口停放或飞线充电。

（三）是否靠近住户阳台、建筑外墙保温材料停放或充电。

（四）充电设施是否长期损坏无法使用。

（五）充电设施是否有明显变色、烧蚀、变形等故障痕迹。

四、提醒告知处理

（一）提醒劝阻。管理单位在巡查检查发现或接到业主投诉举报小区有电动自行车违规停放充电的，要及时劝阻、制止。车主或使用人不在现场的，要通过微信、电话、短信、上门告知等方式反复提醒，并做好记录。经多次提醒（3次及以上）仍不改正的，组织人员将电动自行车挪至小区指定停放区域，并及时告知车主或使用人，确实无法取得联系的，在小区公告栏或业主微信群进行公告并警示。

（二）移交处理。管理单位对拒不改正、情节严重的及时报告村（居）民委员会、乡镇（街道）或公安派出所、消防等部门并协助处理。

五、宣传警示教育

（一）宣传警示。管理单位要将电动自行车安全停放充电知识宣传纳入小区日常管理工作，主动营造浓厚的安全文化氛围。合理利用小区公示栏、电梯视频等载体广泛宣传电动自行车规范停放充电安全知识，积极依托社区服务、业主交流等微信群定期推送电动自行车停放充电安全提示和典型火灾案例短视频，充分借助入户大厅、楼道走廊、小区大门等人流密集公共区域张贴电动自行车安全宣传海报、悬挂安全标语。

（二）演练培训。管理单位结合工作实际常态化组织小区管理服务人员开展电动自行车灭火救援演练，并邀请辖区消防救援站指导。要以 119 宣传月、安全生产月等活动为契机，针对小区业主组织多样化的电动自行车停放充电安全教育培训，切实让业主入脑入心。

（三）相互监督。管理单位要引导群众树立“安全关系你我他，消防安全靠大家”理念，发动业主积极查找身边电动自行车消防安全隐患，鼓励通过业主微信群、12345 市长热线、电动自行车全链条整治系统“随手拍”功能举报违规停放充电行为，对违规停放充电行为形成强大的群众监督合力。

最高人民法院 关于适用《中华人民共和国民法典》 侵权责任编的解释（一）

法释〔2024〕12号

（2023年12月18日最高人民法院审判委员会第1909次会议通过，
自2024年9月27日起施行）

为正确审理侵权责任纠纷案件，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国民事诉讼法》等法律规定，结合审判实践，制定本解释。

第一条 非法使被监护人脱离监护，监护人请求赔偿为恢复监护状态而支出的合理费用等财产损失的，人民法院应予支持。

第二条 非法使被监护人脱离监护，导致父母子女关系或者其他近亲属关系受到严重损害的，应当认定为民法典第一千一百八十三条第一款规定的严重精神损害。

第三条 非法使被监护人脱离监护，被监护人在脱离监护期间死亡，作为近亲属的监护人既请求赔偿人身损害，又请求赔偿监护关系受侵害产生的损失的，人民法院依法予以支持。

第四条 无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害，被侵权人请求监护人承担侵权责任，或者合并请求监护人和受托履行监护职责的人承担侵权责任的，人民法院应当将无民事行为能力人、限制民事行为能力人列为共同被告。

第五条 无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害，被侵权人请求监护人承担侵权人应承担的全部责任的，人民法院应予支持，并在判决中明确，赔偿费用可以先从被监护人财产中支付，不足部分由监护人支付。

监护人抗辩主张承担补充责任，或者被侵权人、监护人主张人民法院判令有财产的被监护人、限制民事行为能力人承担赔偿

责任的，人民法院不予支持。

从被监护人财产中支付赔偿费用的，应当保留被监护人所必需的生活费和完成义务教育所必需的费用。

第六条 行为人在侵权行为发生时不满十八周岁，被诉时已满十八周岁的，被侵权人请求原监护人承担侵权人应承担的全部责任的，人民法院应予支持，并在判决中明确，赔偿费用可以先从被监护人财产中支付，不足部分由监护人支付。

前款规定情形，被侵权人仅起诉行为人的，人民法院应当向原告释明申请追加原监护人为共同被告。

第七条 未成年子女造成他人损害，被侵权人请求父母共同承担侵权责任的，人民法院依照民法典第二十七条第一款、第一千零六十八条以及第一千一百八十八条的规定予以支持。

第八条 夫妻离婚后，未成年子女造成他人损害，被侵权人请求离异夫妻共同承担侵权责任的，人民法院依照民法典第一千零六十八条、第一千零八十四条以及第一千一百八十八条的规定予以支持。一方以未与该子女共同生活为由主张不承担或者少承担责任的，人民法院不予支持。

离异夫妻之间的责任份额，可以由双方协议确定；协议不成的，人民法院可以根据双方履行监护职责的约定和实际履行情况等确定。实际承担责任超过自己责任份额的一方向另一方追偿的，人民法院应予支持。

第九条 未成年子女造成他人损害的，依照民法典第一千零七十二条第二款的规定，未与该子女形成抚养教育关系的继父或者继母不承担监护人的侵权责任，由该子女的生父母依照本解释第八条的规定承担侵权责任。

第十条 无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害，被侵权人合并请求监护人和受托履行监护职责的人承担侵权责任的，依照民法典第一千一百八十九条的规定，监护人承担侵权人应承担的全部责任；受托人在过错范围内与监护人共同承担责任，但责任主体

实际支付的赔偿费用总和不应超出被侵权人应受偿的损失数额。

监护人承担责任后向受托人追偿的，人民法院可以参照民法典第九百二十九条的规定处理。

仅有一般过失的无偿受托人承担责任后向监护人追偿的，人民法院应予支持。

第十一条 教唆、帮助无民事行为能力人、限制民事行为能力人实施侵权行为，教唆人、帮助人以其不知道且不应当知道行为人为无民事行为能力人、限制民事行为能力人为由，主张不承担侵权责任或者与行为人的监护人承担连带责任的，人民法院不予支持。

第十二条 教唆、帮助无民事行为能力人、限制民事行为能力人实施侵权行为，被侵权人合并请求教唆人、帮助人以及监护人承担侵权责任的，依照民法典第一千一百六十九条第二款的规定，教唆人、帮助人承担侵权人应承担的全部责任；监护人在未尽到监护职责的范围内与教唆人、帮助人共同承担责任，但责任主体实际支付的赔偿费用总和不应超出被侵权人应受偿的损失数额。

监护人先行支付赔偿费用后，就超过自己相应责任的部分向教唆人、帮助人追偿的，人民法院应予支持。

第十三条 教唆、帮助无民事行为能力人、限制民事行为能力人实施侵权行为，被侵权人合并请求教唆人、帮助人与监护人以及受托履行监护职责的人承担侵权责任的，依照本解释第十条、第十二条的规定认定民事责任。

第十四条 无民事行为能力人或者限制民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间，受到教育机构以外的第三人人身损害，第三人、教育机构作为共同被告且依法应承担侵权责任的，人民法院应当在判决中明确，教育机构在人民法院就第三人的财产依法强制执行后仍不能履行的范围内，承担与其过错相应的补充责任。

被侵权人仅起诉教育机构的，人民法院应当向原告释明申请追加实施侵权行为的第三人为共同被告。

第三人不确定的，未尽到管理职责的教育机构先行承担与其过错

相应的责任；教育机构承担责任后向已经确定的第三人追偿的，人民法院依照民法典第一千二百零一条的规定予以支持。

第十五条 与用人单位形成劳动关系的工作人员、执行用人单位工作任务的其他人员，因执行工作任务造成他人损害，被侵权人依照民法典第一千一百九十一条第一款的规定，请求用人单位承担侵权责任的，人民法院应予支持。

个体工商户的从业人员因执行工作任务造成他人损害的，适用民法典第一千一百九十一条第一款的规定认定民事责任。

第十六条 劳务派遣期间，被派遣的工作人员因执行工作任务造成他人损害，被侵权人合并请求劳务派遣单位与接受劳务派遣的用工单位承担侵权责任的，依照民法典第一千一百九十一条第二款的规定，接受劳务派遣的用工单位承担侵权人应承担的全部责任；劳务派遣单位在不当选派工作人员、未依法履行培训义务等过错范围内，与接受劳务派遣的用工单位共同承担责任，但责任主体实际支付的赔偿费用总和不应超出被侵权人应受偿的损失数额。

劳务派遣单位先行支付赔偿费用后，就超过自己相应责任的部分向接受劳务派遣的用工单位追偿的，人民法院应予支持，但双方另有约定的除外。

第十七条 工作人员在执行工作任务中实施的违法行为造成他人损害，构成自然人犯罪的，工作人员承担刑事责任不影响用人单位依法承担民事责任。依照民法典第一千一百九十一条规定用人单位应当承担侵权责任的，在刑事案件中已完成的追缴、退赔可以在民事判决书中明确并扣减，也可以在执行程序中予以扣减。

第十八条 承揽人在完成工作过程中造成第三人损害的，人民法院依照民法典第一千一百六十五条的规定认定承揽人的民事责任。

被侵权人合并请求定作人和承揽人承担侵权责任的，依照民法典第一千一百六十五条、第一千一百九十三条的规定，造成损害的承揽人承担侵权人应承担的全部责任；定作人在定作、指示或者选任过错范围内与承揽人共同承担责任，但责任主体实际支付的赔偿费用总和

不应超出被侵权人应受偿的损失数额。

定作人先行支付赔偿费用后，就超过自己相应责任的部分向承揽人追偿的，人民法院应予支持，但双方另有约定的除外。

第十九条 因产品存在缺陷造成买受人财产损害，买受人请求产品的生产者或者销售者赔偿缺陷产品本身损害以及其他财产损害的，人民法院依照民法典第一千二百零二条、第一千二百零三条的规定予以支持。

第二十条 以买卖或者其他方式转让拼装或者已经达到报废标准的机动车，发生交通事故造成损害，转让人、受让人以其不知道且不当知道该机动车系拼装或者已经达到报废标准为由，主张不承担侵权责任的，人民法院不予支持。

第二十一条 未依法投保强制保险的机动车发生交通事故造成损害，投保义务人和交通事故责任人不是同一人，被侵权人合并请求投保义务人和交通事故责任人承担侵权责任的，交通事故责任人承担侵权人应承担的全部责任；投保义务人在机动车强制保险责任限额范围内与交通事故责任人共同承担责任，但责任主体实际支付的赔偿费用总和不应超出被侵权人应受偿的损失数额。

投保义务人先行支付赔偿费用后，就超出机动车强制保险责任限额范围部分向交通事故责任人追偿的，人民法院应予支持。

第二十二条 机动车驾驶人离开本车后，因未采取制动措施等自身过错受到本车碰撞、碾压造成损害，机动车驾驶人请求承保本车机动车强制保险的保险人在强制保险责任限额范围内，以及承保本车机动车商业第三者责任保险的保险人按照保险合同的约定赔偿的，人民法院不予支持，但可以依据机动车车上人员责任保险的有关约定支持相应的赔偿请求。

第二十三条 禁止饲养的烈性犬等危险动物造成他人损害，动物饲养人或者管理人主张不承担责任或者减轻责任的，人民法院不予支持。

第二十四条 物业服务企业等建筑物管理人未采取必要的安全保

障措施防止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害，具体侵权人、物业服务企业等建筑物管理人作为共同被告的，人民法院应当依照民法典第一千一百九十八条第二款、第一千二百五十四条的规定，在判决中明确，未采取必要安全保障措施的物业服务企业等建筑物管理人在人民法院就具体侵权人的财产依法强制执行后仍不能履行的范围内，承担与其过错相应的补充责任。

第二十五条 物业服务企业等建筑物管理人未采取必要的安全保障措施防止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害，经公安等机关调查，在民事案件一审法庭辩论终结前仍难以确定具体侵权人的，未采取必要安全保障措施的物业服务企业等建筑物管理人承担与其过错相应的责任。被侵权人其余部分的损害，由可能加害的建筑物使用人给予适当补偿。

具体侵权人确定后，已经承担责任的物业服务企业等建筑物管理人、可能加害的建筑物使用人向具体侵权人追偿的，人民法院依照民法典第一千一百九十八条第二款、第一千二百五十四条第一款的规定予以支持。

第二十六条 本解释自 2024 年 9 月 27 日起施行。

本解释施行后，人民法院尚未审结的一审、二审案件适用本解释。本解释施行前已经终审，当事人申请再审或者按照审判监督程序决定再审的，适用当时的法律、司法解释规定。

《住房租赁条例》

中华人民共和国国务院令 第 812 号 《住房租赁条例》已经 2025 年 6 月 27 日国务院第 62 次常务会议通过，现予公布，自 2025 年 9 月 15 日起施行。

总理 李强

2025 年 7 月 16 日

住房租赁条例

第一章 总则

第一条 为了规范住房租赁活动，维护住房租赁活动当事人合法权益，稳定住房租赁关系，促进住房租赁市场高质量发展，推动加快建立租购并举的住房制度，制定本条例。

第二条 城镇国有土地上住房租赁活动及其监督管理，适用本条例。

第三条 住房租赁市场发展应当贯彻党和国家路线方针政策、决策部署，坚持市场主导与政府引导相结合。

第四条 国务院住房城乡建设主管部门负责全国住房租赁活动的监督管理工作。

县级以上地方人民政府房产管理部门负责本行政区域内住房租赁活动的监督管理工作。

县级以上人民政府市场监督管理、公安等部门依照本条例和其他有关法律、法规的规定，在各自的职责范围内负责住房租赁活动的监督管理工作。

第五条 国家鼓励居民家庭将自有房源用于租赁，支持企业盘活改造老旧厂房、商业办公用房、自持商品住房等用于租赁，多渠道增加租赁住房供给。

国家鼓励出租人和承租人依法建立稳定的住房租赁关系，推动租购住房在享受公共服务上具有同等权利。

第六条 从事住房租赁活动，应当遵守法律、法规，遵循平等、自愿、公平、诚信原则，不得危害国家安全、损害公共利益和他人合法权益，不得违背公序良俗。

第二章 出租与承租

第七条 用于出租的住房应当符合建筑、消防、燃气、室内装饰装修等方面的法律、法规、规章和强制性标准，不得危及人身安全和健康。

厨房、卫生间、阳台、过道、地下储藏室、车库等非居住空

间，不得单独出租用于居住。

租赁住房单间租住人数上限和人均最低租住面积，应当符合设区的市级以上地方人民政府规定的标准。

第八条 出租人和承租人应当使用实名签订住房租赁合同。

出租人应当按照规定，通过住房租赁管理服务平台等方式将住房租赁合同向租赁住房所在地房产管理部门备案。房产管理部门应当提高住房租赁合同备案服务水平，不得就住房租赁合同备案收取任何费用。

出租人未办理住房租赁合同备案的，承租人可以办理备案。

第九条 出租人应当遵守下列规定：

（一）向承租人出示身份证明材料、拟出租住房的不动产权属证书或者其他证明其具有合法出租权利的材料，并配合承租人依法查询、核实拟出租住房有关信息；

（二）核验承租人的身份证明材料，不得将住房出租给拒绝出示身份证明材料的单位或者个人；

（三）不得擅自进入租赁住房，但是经承租人同意或者依法可以进入的除外。

第十条 出租人收取押金的，应当在住房租赁合同中约定押金的数额、返还时间以及扣减押金的情形等事项。除住房租赁合同约定的情形以外，出租人无正当理由不得扣减押金。

第十一条 承租人应当遵守下列规定：

（一）向出租人出示身份证明材料；

（二）安全、合理使用租赁住房，不得损坏、擅自拆除、停用消防设施或者改动租赁住房承重结构，不得私拉乱接水、电、燃气管线；

（三）未经出租人同意，不得擅自改变租赁住房用途、拆改室内设施或者改动租赁住房其他结构；

（四）遵守物业管理规约，不得任意弃置垃圾、超标准排放污染物或者产生噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占公共通道、高空抛物或者实施其他损害他人合法权益的行为；

（五）对出租人依法确需进入租赁住房的，予以配合。

第十二条 出租人依法解除住房租赁合同的，应当通知承租人，并为承租人腾退租赁住房留出合理时间。

出租人不得采取暴力、威胁或者其他非法方式迫使承租人解除住房租赁合同或者腾退租赁住房。

第十三条 住房租赁合同连续履行达到规定期限的，出租人按照有关规定享受相应的政策支持，承租人按照有关规定享受相应的基本公共服务。

第三章 住房租赁企业

第十四条 国家完善政策措施，培育市场化、专业化的住房租赁企业。

住房租赁企业，是指以自有住房或者依法取得经营管理权的他人住房开展住房租赁经营业务的企业。住房租赁企业应当具备与其经营规模相适应的自有资金、从业人员和管理能力。

住房租赁企业出租住房，适用本条例有关出租人的规定。

第十五条 住房租赁企业依法登记的经营范围应当使用“住房租赁”的表述。

住房租赁企业应当自领取营业执照之日起 30 日内，向所在地县级以上地方人民政府房产管理部门报送开业信息。房产管理部门应当将住房租赁企业开业信息向社会公开。

住房租赁企业应当在其经营场所醒目位置公示本企业开业信息、服务规范和标准等。

第十六条 住房租赁企业发布的住房地址、面积、租金等房源信息应当真实、准确、完整，在其经营场所、互联网等不同渠道发布的房源信息应当一致，发布的房源图片应当与实物房源一致，不得发布虚假或者误导性房源信息，不得隐瞒或者拒绝提供拟出租住房的有关重要信息。

第十七条 住房租赁企业应当建立住房租赁档案，如实记载相关信息，并健全住房租赁信息查验等内部管理制度。

住房租赁企业不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息。

第十八条 住房租赁企业应当按照规定向所在地县级以上地方人民政府房产管理部门报送其经营的租赁住房信息及其变化情况。

第十九条 从事转租经营的住房租赁企业应当按照规定设立住房租赁资金监管账户并向社会公示，并通过该账户办理住房租赁资金收付业务，具体办法由国务院住房城乡建设主管部门会同国务院有关部门制定。

第二十条 自然人转租他人住房开展住房租赁经营业务，经营规模达到国务院住房城乡建设主管部门会同国务院市场监督管理部门等有关部门规定标准的，适用本条例有关住房租赁企业的规定。

第四章 经纪机构

第二十一条 从事住房租赁业务的房地产经纪机构（以下简称住房租赁经纪机构）应当具备与其经营规模相适应的自有资金、从业人员和管理能力。

第二十二条 住房租赁经纪机构应当将其从业人员名单向所在地县级以上地方人民政府房产管理部门备案。住房租赁经纪机构的从业人员不得同时在两个或者两个以上住房租赁经纪机构从事业务。

住房租赁经纪机构的从业人员不得以个人名义承接住房租赁经纪业务。

第二十三条 住房租赁经纪机构发布房源信息前，应当核对并记录委托人的身份信息、住房权属信息，实地查看房源，与委托人签订住房租赁经纪服务合同，编制住房状况说明书。住房租赁经纪服务合同、住房状况说明书应当加盖住房租赁经纪机构印章，并按照有关规定保存。

第二十四条 本条例第十五条第二款和第三款、第十六条、第十七条的规定，适用于住房租赁经纪机构。

第二十五条 住房租赁经纪机构不得有下列行为：

（一）为出租不符合建筑、消防、燃气、室内装饰装修等方

面的法律、法规、规章或者强制性标准的住房提供经纪服务；

（二）为单独出租厨房、卫生间、阳台、过道、地下储藏室、车库等非居住空间用于居住提供经纪服务；

（三）为单间租住人数上限或者人均最低租住面积不符合规定标准的住房出租提供经纪服务；

（四）代收、代付住房租金、押金；

（五）未经当事人同意，以当事人名义签订住房租赁合同；

（六）法律、法规、规章禁止从事的其他行为。

第二十六条 住房租赁经纪机构应当对收费服务项目明码标价，不得在标价之外加价或者收取未予标明的费用。

第二十七条 出租人和承租人通过住房租赁经纪机构签订住房租赁合同的，由住房租赁经纪机构办理住房租赁合同备案。

第五章 监督管理

第二十八条 国务院住房城乡建设主管部门会同国务院市场监督管理部门制定并公布住房租赁合同、住房租赁经纪服务合同示范文本。

第二十九条 设区的市级以上地方人民政府应当建立住房租金监测机制，定期公布本行政区域内不同区域、不同类型住房的租金水平信息。

第三十条 县级以上地方人民政府房产管理部门应当通过住房租赁管理服务平台开展合同备案、租赁住房信息管理、统计监测等管理与服务，并与民政、自然资源、教育、市场监督管理、金融管理、公安、税务、统计等部门建立信息共享机制。

第三十一条 县级以上地方人民政府房产管理部门应当会同有关部门加强对住房租赁活动的监督检查，依法及时处理违法行为。

第三十二条 县级以上地方人民政府房产管理部门可以委托实施单位承担住房租赁管理的支持辅助等相关具体工作。房产管理部门委托的实施单位不得以营利为目的。

县级以上地方人民政府房产管理部门应当对其委托的实施单

位加强监督，并对实施单位在委托范围内的行为后果承担法律责任。

第三十三条 县级以上地方人民政府房产管理部门应当会同有关部门、住房租赁相关行业组织加强住房租赁行业诚信建设，建立住房租赁企业、住房租赁经纪机构及其从业人员信用评价制度，将相关违法违规行为记入信用记录，纳入全国信用信息共享平台，并根据信用状况实施分级分类监管。

第三十四条 住房租赁相关行业组织应当建立健全行业规范，加强行业自律管理，促进行业健康发展。

第三十五条 在住房租赁活动中，因押金返还、住房维修、住房腾退等产生纠纷的，由出租人和承租人协商解决；协商不成的，可以依法申请调解、仲裁或者提起诉讼。

第三十六条 提供住房租赁信息发布服务的网络平台经营者（以下简称网络平台经营者）应当核验住房租赁信息发布者的真实身份信息。

网络平台经营者知道或者应当知道信息发布者有提供虚假信息等违法情形的，应当依法采取删除相关信息等必要措施，保存相关记录，并向有关部门报告。

网络平台经营者不得代收、代付住房租金、押金。

第三十七条 出租人应当按规定如实登记并报送承租人及实际居住人信息，发现违法犯罪活动应当及时向公安机关报告。具体办法由国务院公安部门制定。

承租人不得利用租赁住房实施违法犯罪活动。

第六章 法律责任

第三十八条 有下列情形之一的，依照有关法律、法规、规章的规定处罚：

- （一）出租不符合建筑、消防、燃气、室内装饰装修等方面的法律、法规、规章或者强制性标准的住房；
- （二）损坏、擅自拆除、停用消防设施；
- （三）改动租赁住房承重结构；

(四) 私拉乱接水、电、燃气管线。

第三十九条 将厨房、卫生间、阳台、过道、地下储藏室、车库等非居住空间单独出租用于居住，或者租赁住房不符合规定的单间租住人数上限或者人均最低租住面积标准的，由县级以上地方人民政府房产管理部门责令改正，给予警告；拒不改正的，对单位处2万元以上10万元以下的罚款，对个人处2000元以上1万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第四十条 住房租赁企业、住房租赁经纪机构不具备与其经营规模相适应的自有资金、从业人员、管理能力的，由县级以上地方人民政府房产管理部门责令改正，给予警告；拒不改正、造成严重后果的，责令停业整顿。

第四十一条 住房租赁企业、住房租赁经纪机构有下列情形之一的，由县级以上地方人民政府房产管理部门责令改正，给予警告；拒不改正的，处2万元以上10万元以下的罚款：

(一) 未按照规定报送开业信息；

(二) 未在其经营场所醒目位置公示本企业开业信息、服务规范和标准等；

(三) 未建立住房租赁档案并如实记载相关信息，或者未健全住房租赁信息查验等内部管理制度；

(四) 未按照规定办理住房租赁合同备案。

住房租赁企业未按照规定报送其经营的租赁住房信息及其变化情况，或者住房租赁经纪机构未按照规定与委托人签订住房租赁经纪服务合同或者未编制住房状况说明书的，依照前款规定处罚。

第四十二条 住房租赁企业、住房租赁经纪机构发布虚假或者误导性房源信息，隐瞒或者拒绝提供拟出租住房有关重要信息的，由县级以上地方人民政府房产管理部门责令改正，给予警告，处2万元以上10万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；拒不改正的，责令停业整顿；情节严重的，由县级以上地方人民政府房产管理部门提请同级市场监督管理部门依法吊销其营业执照。

住房租赁企业、住房租赁经纪机构非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，或者非法买卖、提供或者公开他人个人信息的，依照有关个人信息保护的法律、法规的规定处罚。

第四十三条 从事转租经营的住房租赁企业未按照规定设立住房租赁资金监管账户并向社会公示，或者未按照规定通过该账户办理住房租赁资金收付业务的，由县级以上地方人民政府房产管理部门责令改正，给予警告，处2万元以上10万元以下的罚款；拒不改正的，处10万元以上50万元以下的罚款。

第四十四条 住房租赁经纪机构有下列情形之一的，由县级以上地方人民政府房产管理部门责令改正，给予警告，处2万元以上10万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；拒不改正的，责令停业整顿：

（一）发布房源信息前未核对并记录委托人的身份信息、住房权属信息，或者未实地查看房源；

（二）为出租不符合建筑、消防、燃气、室内装饰装修等方面的法律、法规、规章或者强制性标准的住房提供经纪服务；

（三）为单独出租厨房、卫生间、阳台、过道、地下储藏室、车库等非居住空间用于居住提供经纪服务；

（四）为单间租住人数上限或者人均最低租住面积不符合规定标准的住房出租提供经纪服务；

（五）代收、代付住房租金、押金；

（六）未经当事人同意，以当事人名义签订住房租赁合同；

（七）未按规定将其从业人员名单备案。

网络平台经营者代收、代付住房租金、押金的，依照前款规定处罚。

第四十五条 住房租赁经纪机构的从业人员同时在两个或者两个以上住房租赁经纪机构从事业务，或者以个人名义承接住房租赁经纪业务的，由县级以上地方人民政府房产管理部门责令改正，给予警告，可以处1万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；拒不改正的，1年内不得从事住房租赁经纪业务；情节严重的，5年内不得从事住房租赁经纪业务。

第四十六条 网络平台经营者未履行核验责任的，县级以上地方人民政府房产管理部门应当通报网信部门，由网信部门依据职责予以处置，可以处10万元以下的罚款；情节严重的，可以责令暂停相关业务或者停业整顿。

第四十七条 房产管理部门和其他有关部门工作人员在住房租赁活动监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分。

第四十八条 违反本条例规定，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第四十九条 保障性住房的租赁活动及其监督管理，国家另有规定的，从其规定。

集体土地上住房租赁活动，由省、自治区、直辖市人民政府根据实际情况，制定管理办法。

第五十条 本条例自2025年9月15日起施行。

民事起诉状

（物业服务合同纠纷）

说明：

为了方便您更好地参加诉讼，保护您的合法权益，请填写本表。

1. 起诉时需向人民法院提交证明您身份的材料，如身份证复印件、营业执照复印件等。
2. 本表所列内容是您提起诉讼以及人民法院查明案件事实所需，请务必如实填写。
3. 本表有些内容可能与您的案件无关，您认为与案件无关的项目可以填“无”或不填；对于本表中勾选项可以在对应项打“√”；您认为另有重要内容需要列明的，可以另附页填写。
4. 本表 word 电子版填写时，相关栏目可复制粘贴或扩容，但不得改变要素内容、格式设置。例如，多原告、多被告或多委托诉讼代理人等情况，可根据实际情况复制粘贴；需填写文字较多时，可根据实际对栏目进行扩容等。

★特别提示★

诉讼参加人应遵守诚信原则如实认真填写表格。

如果诉讼参加人违反有关规定，虚假诉讼、恶意诉讼、滥用诉权，人民法院将视违法情形依法追究责任。

当事人信息

原告 （法人、非法人组织）	名称： 住所地（主要办事机构所在地）： 注册地 / 登记地： 法定代表人 / 负责人： 职务： 联系电话： 统一社会信用代码： 类型：有限责任公司 ☐ 股份有限公司 ☐ 上市公司 ☐ 其他企业法人 ☐ 所有制性质：国有 ☐ （控股 ☐ 参股 ☐ ） 民营 ☐ 其他 _____
委托诉讼代理人	有 ☐ 姓名： 单位： 职务： 联系电话： 代理权限：一般授权 ☐ 特别授权 ☐ _____ 无 ☐

被告 (自然人)	姓名: 性别: 男 ☐ 女 ☐ 出生日期: 年 月 日 民族: 工作单位: 职务: 联系电话: 住所地(户籍所在地): 经常居住地: 证件类型: 证件号码:
第三人 (自然人)	姓名: 性别: 男 ☐ 女 ☐ 出生日期: 年 月 日 民族: 工作单位: 职务: 联系电话: 住所地(户籍所在地): 经常居住地: 证件类型: 证件号码:
第三人 (法人、非法人组织)	名称: 住所地(主要办事机构所在地): 注册地/登记地: 法定代表人/负责人: 职务: 联系电话: 统一社会信用代码: 类型: 有限责任公司 ☐ 股份有限公司 ☐ 上市公司 ☐ 其他企业法人 ☐ 事业单位 ☐ 社会团体 ☐ 基金会 ☐ 社会服务机构 ☐ 机关法人 ☐ 农村集体经济组织法人 ☐ 城镇农村的合作经济组织法人 ☐ 基层群众性自治组织法人 ☐ 个人独资企业 ☐ 合伙企业 ☐ 不具有法人资格的专业服务机构 ☐ 所有制性质: 国有 ☐ (控股 ☐ 参股 ☐) 民营 ☐ 其他 _____
诉讼请求	
(可完整表述诉讼请求; 为方便、准确梳理要点, 相关内容请在下方要素式表格中填写)	
1. 物业费	截至 年 月 日止, 尚欠物业费 元
2. 违约金	截至 年 月 日止, 欠逾期物业费的违约金 元 是否请求支付至实际清偿之日止: 是 ☐ 否 ☐
3. 是否主张诉讼费用	是 ☐ 否 ☐
4. 其他请求	

5. 标的总额	
约定管辖和诉前保全	
1. 有无仲裁、法院管辖约定	有 ☐ 合同条款及内容： 无 ☐
2. 是否已经诉前保全	是 ☐ 保全法院： 保全时间： 保全案号： 否 ☐ (如申请诉讼保全，请另行提交诉讼保全申请及相关材料)
事实与理由	
(可完整表述纠纷涉及的事实与理由；为方便、准确梳理要点，相关内容请在下方要素式表格中填写)	
1. 物业服务合同或前期物业服务合同签订情况(名称、编号、签订时间、地点等)	
2. 签订主体	业主/建设单位： 物业服务人：
3. 物业项目情况	坐落位置： 面积： 所有权人：
4. 约定的物业费标准	
5. 约定的物业服务期限	年 月 日起至 年 月 日止
6. 约定的物业费支付方式	
7. 约定的逾期支付物业费违约金标准	
8. 被告欠付物业费数额及计算方式	欠付物业费数额： 具体计算方式：
9. 被告应付违约金数额及计算方式	应付违约金数额： 具体计算方式：
10. 催缴情况	
11. 其他需要说明的内容(可另附页)	
12. 请求依据	合同约定： 法律规定：

13. 证据清单（可另附页）	
对纠纷解决方式的意愿	
是否了解调解作为非诉讼纠纷解决方式，能及时、高效、低成本、不伤和气地解决纠纷	了解 ☐ 不了解 ☐
是否了解先行调解解决纠纷的好处	1. 立案后选择先行调解的，可以很快启动调解程序。如不同意调解，法院将依程序开庭审理案件，但可能需要经过较长一段时间的排期等待，且审理、执行周期相对较长。 了解☐ 不了解☐ 2. 选择先行调解，调解成功且自动履行的免交诉讼费用，申请司法确认的不交纳诉讼费用，要求出具调解书的减半交纳诉讼费用。 了解☐ 不了解☐ 3. 首次调解不成功，但仍有继续调解意愿的，可以选择更换调解组织和调解员再进行调解。调解无法达成一致意见的，法院将依程序排期开庭。 了解☐ 不了解☐ 4. 依照法律规定，调解具有保密性要求，调解过程不公开，调解协议未经当事人同意不得公开。 了解☐ 不了解☐ 5. 调解达成的协议具有法律效力，可以依照法律规定申请司法确认，具有强制执行效力。 了解☐ 不了解☐
是否考虑先行调解	是 ☐ 否 ☐ 暂不确定，想要了解更多内容 ☐

具状人（签字、盖章）：

日期：

民事答辩状

（物业服务合同纠纷）

说明：

为了方便您更好地参加诉讼，保护您的合法权利，请填写本表。

1. 应诉时需向人民法院提交证明您身份的材料，如身份证复印件、营业执照复印件等。
2. 本表所列内容是您参加诉讼以及人民法院查明案件事实所需，请务必如实填写。
3. 本表有些内容可能与您的案件无关，您认为与案件无关的项目可以填“无”或不填；对于本表中勾选项可以在对应项打“√”；您认为另有重要内容需要列明的，可以另附页填写。
4. 本表 word 电子版填写时，相关栏目可复制粘贴或扩容，但不得改变要素内容、格式设置。例如，多原告、多被告或多委托诉讼代理人等情况，可根据实际情况复制粘贴；需填写文字较多时，可根据实际对栏目进行扩容等。

★特别提示★

诉讼参加人应遵守诚信原则如实认真填写表格。

如果诉讼参加人违反有关规定，虚假诉讼、恶意诉讼、滥诉权，人民法院将视违法情形依法追究责任。

案号		案由	
当事人信息			
答辩人 (自然人)	姓名： 性别：男 ☐ 女 ☐ 出生日期： 年 月 日 民族： 工作单位： 职务： 联系电话： 住所地（户籍所在地）： 经常居住地： 证件类型： 证件号码：		
委托诉讼代理人	有 ☐ 姓名： 工作单位： 职务： 联系电话： 代理权限：一般授权 ☐ 特别授权 ☐ _____ 无 ☐		

答辩事项 (对原告诉讼请求的确认或者异议)	
(可完整表述答辩事项;为方便、准确梳理要点,相关内容请在下方要素式表格中填写)	
1. 对物业费有无异议	无 ☐ 有 ☐ 异议内容:
2. 对违约金有无异议	无 ☐ 有 ☐ 异议内容:
3. 对诉讼费负担有无异议	无 ☐ 有 ☐ 异议内容:
4. 对其他请求有无异议	无 ☐ 有 ☐ 异议内容:
5. 对标的总额有无异议	无 ☐ 有 ☐ 异议内容:
事实与理由 (对案件事实的确认或者异议)	
(可完整表述纠纷涉及的事实与理由;为方便、准确梳理要点,相关内容请在下方要素式表格中填写)	
1. 对物业服务合同或前期物业服务合同签订情况(名称、编号、签订时间、地点等)有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由:
2. 对签订主体有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由:
3. 对物业项目情况有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由:
4. 对物业费标准有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由:
5. 对物业服务期限有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由:
6. 对物业费支付方式有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由:

7. 对逾期支付物业费违约金标准有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由：
8. 对欠付物业费数额及计算方式有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由：
9. 对应付违约金数额及计算方式有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由：
10. 对催缴情况有无异议	无 ☐ 有 ☐ 事实与理由：
11. 其他需要说明的内容（可另附页）	无 ☐ 有 ☐ 内容：
12. 答辩依据	合同约定： 法律规定：
13. 证据清单（可另附页）	
对纠纷解决方式的意愿	
是否了解调解作为非诉讼纠纷解决方式，能及时、高效、低成本、不伤和气地解决纠纷	了解 ☐ 不了解 ☐
是否了解先行调解解决纠纷的好处	1. 立案后选择先行调解的，可以很快启动调解程序。如不同意调解，法院将依程序开庭审理案件，但可能需要经过较长一段时间的排期等待，且审理、执行周期相对较长。 了解☐ 不了解☐ 2. 选择先行调解，调解成功且自动履行的免交诉讼费用，申请司法确认的不交纳诉讼费用，要求出具调解书的减半交纳诉讼费用。 了解☐ 不了解☐ 3. 首次调解不成功，但仍有继续调解意愿的，可以选择更换调解组织和调解员再进行调解。调解无法达成一致意见的，法院将依程序排期开庭。 了解☐ 不了解☐ 4. 依照法律规定，调解具有保密性要求，调解过程不公开，调解协议未经当事人同意不得公开。 了解☐ 不了解☐ 5. 调解达成的协议具有法律效力，可以依照法律规定申请司法确认，具有强制执行效力。 了解☐ 不了解☐

是否考虑先行调解	是 ☐ 否 ☐ 暂不确定，想要了解更多内容 ☐

答辯人（簽字、蓋章）：

日期：

濮阳市物业管理协会

实例

民事起诉状
(物业服务合同纠纷)

说明:

为了方便您更好地参加诉讼，保护您的合法权益，请填写本表。

1. 起诉时需向人民法院提交证明您身份的材料，如身份证复印件、营业执照复印件等。

2. 本表所列内容是您提起诉讼以及人民法院查明案件事实所需，请务必如实填写。

3. 本表有些内容可能与您的案件无关，您认为与案件无关的项目可以填“无”或不填；对于本表中勾选项可以在对应项打“√”；您认为另有重要内容需要列明的，可以另附页填写。

4. 本表 word 电子版填写时，相关栏目可复制粘贴或扩容，但不得改变要素内容、格式设置。例如，多原告、多被告或多委托诉讼代理人等情况，可根据实际情况复制粘贴；需填写文字较多时，可根据实际对栏目进行扩容等。

★特别提示★

诉讼参加人应遵守诚信原则如实认真填写表格。

如果诉讼参加人违反有关规定，虚假诉讼、恶意诉讼、滥用诉权，人民法院将视违法情形依法追究责任。

当事人信息	
原告 (法人、非法人组织)	名称: 北京市 × × × 物业管理有限公司 住所地 (主要办事机构所在地): 北京市 × × 区 × × 路 × 号 注册地 / 登记地: 同上 法定代表人 / 负责人: 郭 × × 职务: 经理 联系电话: × × × × × × × × × × 统一社会信用代码: × × × × × × × × × × × × × × × × 类型: 有限责任公司 ☒ 股份有限公司 ☐ 上市公司 ☐ 其他企业法人 ☐ 所有制性质: 国有 ☐ (控股 ☐ 参股 ☐) 民营 ☒ 其他 _____
委托诉讼代理人	有 ☒ 姓名: 李 × × 单位: 北京市 × × × 物业管理有限公司 职务: 职员 联系电话: × × × × × × × × × × 代理权限: 一般授权 ☒ 特别授权 ☐ _____ 无 ☐

被告 (自然人)	姓名: 杨 × × 性别: 男 ☒ 女 ☐ 出生日期: 19 × × 年 × × 月 × × 日 民族: 汉族 工作单位: 无 职务: 无 联系电话: × × × × × × × × × × 住所地 (户籍所在地): 北京市西城区 × × 街道 × × 社区 × 号 经常居住地: 同上 证件类型: 身份证 证件号码: × × × × × × × × × × × × × × × ×
第三人 (自然人)	姓名: 性别: 男 ☐ 女 ☐ 出生日期: 年 月 日 民族: 工作单位: 职务: 联系电话: 住所地 (户籍所在地): 经常居住地: 证件类型: 证件号码:
第三人 (法人、非法人组织)	名称: 住所地 (主要办事机构所在地): 注册地 / 登记地: 法定代表人 / 负责人: 职务: 联系电话: 统一社会信用代码: 类型: 有限责任公司 ☐ 股份有限公司 ☐ 上市公司 ☐ 其他企业法人 ☐ 事业单位 ☐ 社会团体 ☐ 基金会 ☐ 社会服务机构 ☐ 机关法人 ☐ 农村集体经济组织法人 ☐ 城镇农村的合作经济组织法人 ☐ 基层群众性自治组织法人 ☐ 个人独资企业 ☐ 合伙企业 ☐ 不具有法人资格的专业服务机构 ☐ 所有制性质: 国有 ☐ (控股 ☐ 参股 ☐) 民营 ☐ 其他 _____
诉讼请求	
判决杨 × × 支付物业费 24046.8 元及违约金 15433.1 元	
1. 物业费	截至 2023 年 12 月 31 日止, 尚欠物业费 24046.8 元
2. 违约金	截至 2023 年 12 月 31 日止, 欠逾期物业费的违约金 15433.1 元 是否请求支付至实际清偿之日止: 是 ☒ 否 ☐
3. 是否主张诉讼费用	是 ☒ 否 ☐
4. 其他请求	无
5. 标的总额 (全部诉讼请求金额的总和)	39479.9 元 (暂计至 2023 年 12 月 31 日)

约定管辖和诉前保全	
1. 有无仲裁、法院管辖约定	有 ☐ 合同条款及内容： 无 ☒
2. 是否已经诉前保全	是 ☐ 保全法院： 保全时间： 保全案号： 否 ☒ (如申请诉讼保全，请另行提交诉讼保全申请及相关材料)
事实与理由	
双方签订《北京市前期物业服务合同》，杨 × × 未按时足额缴纳物业服务费，应当支付欠付的物业服务费及违约金。	
1. 物业服务合同或前期物业服务合同签订情况（名称、编号、签订时间、地点等）	2015 年 5 月 18 日，杨 × × 与北京市 × × × 物业管理有限公司签订《北京市前期物业服务合同》
2. 签订主体	业主 / 建设单位：杨 × × 物业服务人：北京市 × × × 物业管理有限公司
3. 物业项目情况	坐落位置：北京市西城区 × × 街道 × × 社区 × 号 面积：138.2 平方米 所有权人：杨 × ×
4. 约定的物业费标准	6 元 / 月 / 平米
5. 约定的物业服务期限	2015 年 5 月 20 日起至本物业成立业主委员会并选聘新的物业服务企业并与新的物业服务企业签订物业服务合同生效之日止
6. 约定的物业费支付方式	业主办理入住手续时预付一年的物业服务费，此后均预付一年的物业费，具体时间为每年的 4 月 1 日
7. 约定的逾期支付物业费违约金标准	业主未能按时足额缴纳物业服务费，应当按欠费总额日千分之三的标准支付违约金
8. 被告欠付物业费数额及计算方式	欠付物业费数额：24046.8 元 具体计算方式：138.2 平方米 × 6 元 / 月 / 平米 × 29 月（自 2021 年 8 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日）
9. 被告欠应付违约金数额及计算方式	应付违约金数额：15433.1 元 具体计算方式：24046.8 元 × 3‰ / 天 × 333 天（自 2021 年 8 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日）
10. 催缴情况	多次上门催缴，并在被告门口张贴催费书面通知
11. 其他需要说明的内容（可另附页）	无
12. 请求依据	合同约定：《北京市前期物业服务合同》第 15 条、第 20 条等 法律规定：《中华人民共和国民法典》第九百三十七条、第九百三十九条、第九百四十四条
13. 证据清单（可另附页）	附页

对纠纷解决方式的意愿	
是否了解调解作为非诉讼纠纷解决方式，能及时、高效、低成本、不伤和气地解决纠纷	了解 ☐ 不了解 ☐
是否了解先行调解解决纠纷的好处	1. 立案后选择先行调解的，可以很快启动调解程序。如不同意调解，法院将依程序开庭审理案件，但可能需要经过较长一段时间的排期等待，且审理、执行周期相对较长。 了解☐ 不了解☐ 2. 选择先行调解，调解成功且自动履行的免交诉讼费用，申请司法确认的不交纳诉讼费用，要求出具调解书的减半交纳诉讼费用。 了解☐ 不了解☐ 3. 首次调解不成功，但仍有继续调解意愿的，可以选择更换调解组织和调解员再进行调解。调解无法达成一致意见的，法院将依程序排期开庭。 了解☐ 不了解☐ 4. 依照法律规定，调解具有保密性要求，调解过程不公开，调解协议未经当事人同意不得公开。 了解☐ 不了解☐ 5. 调解达成的协议具有法律效力，可以依照法律规定申请司法确认，具有强制执行效力。 了解☐ 不了解☐
是否考虑先行调解	是 ☐ 否 ☐ 暂不确定，想要了解更多内容 ☐

具状人（签字、盖章）：郭 × × 北京市 × × × 物业管理有限公司

日期：× × 年 × × 月 × × 日

实例

民事答辩状
(物业服务合同纠纷)

说明：

为了方便您更好地参加诉讼，保护您的合法权益，请填写本表。

1. 应诉时需向人民法院提交证明您身份的材料，如身份证复印件、营业执照复印件等。

2. 本表所列内容是您参加诉讼以及人民法院查明案件事实所需，请务必如实填写。

3. 本表有些内容可能与您的案件无关，您认为与案件无关的项目可以填“无”或不填；对于本表中勾选项可以在对应项打“√”；您认为另有重要内容需要列明的，可以另附页填写。

4. 本表 word 电子版填写时，相关栏目可复制粘贴或扩容，但不得改变要素内容、格式设置。例如，多原告、多被告或多委托诉讼代理人等情况，可根据实际情况复制粘贴；需填写文字较多时，可根据实际对栏目进行扩容等。

★特别提示★

诉讼参加人应遵守诚信原则如实认真填写表格。

如果诉讼参加人违反有关规定，虚假诉讼、恶意诉讼、滥用诉权，人民法院将视违法情形依法追究。

案号	(2024)京××××民初××号	案由	物业服务合同纠纷
当事人信息			
答辩人 (自然人)	姓名：杨×× 性别：男 ☒ 女 ☐ 出生日期：19××年××月××日民族：汉族 工作单位：无职务：无 联系电话：×××××××××× 住所地(户籍所在地)：北京市西城区××街道××社区×号 经常居住地：同上 证件类型：身份证 证件号码：××××××××××××××××		
委托诉讼代理人	有 ☐ 姓名： 单位：职务：联系电话： 代理权限：一般授权 ☐ 特别授权 ☐ 无 ☒		
答辩事项 (对原告诉讼请求的确认或者异议)			
北京市×××物业管理有限公司提供的物业服务严重不达标，其诉讼请求应予驳回			
1. 对物业费有无异议	无 ☐ 有 ☒ 异议内容：原告提供的物业服务不达标，物业费应打折收取。		

2. 对违约金有无异议	无 ☐ 有 ☒ 异议内容：不是恶意拖欠物业服务费，而是希望通过这种方式促进物业公司改进服务。
3. 对诉讼费的负担有无异议	无 ☐ 有 ☒ 异议内容：诉讼费应当原告负担或者双方分担。
4. 对其他请求有无异议	无 ☒ 有 ☐ 异议内容：
5. 对标的总额有无异议	无 ☐ 有 ☒ 异议内容：因为原告的服务“打折”了，物业费也应当打折收取；不应交违约金。
事实与理由 （对案件事实的确认或者异议）	
北京市 × × × 物业管理有限公司提供的物业服务严重不达标，杨 × × 有权拒付或少付物业服务费，并不支付违约金。	
1. 对物业服务合同或前期物业服务合同签订情况（名称、编号、签订时间、地点等）有无异议	无 ☒ 有 ☐ 事实与理由：
2. 对签订主体有无异议	无 ☒ 有 ☐ 事实与理由：
3. 对物业项目情况有无异议	无 ☒ 有 ☐ 事实与理由：
4. 对物业费标准有无异议	无 ☒ 有 ☐ 事实与理由：
5. 对物业服务期限有无异议	无 ☒ 有 ☐ 事实与理由：
6. 对物业费支付方式有无异议	无 ☒ 有 ☐ 事实与理由：
7. 对逾期支付物业费违约金标准有无异议	无 ☒ 有 ☐ 事实与理由：
8. 对欠付物业费数额及计算方式有无异议	无 ☐ 有 ☒ 事实与理由：未交纳物业费是因为原告提供的物业服务严重不达标：1. 小区内有业主养大型宠物犬不拴绳，多次反映，物业公司均未管理；2. 计入公摊的大堂被不当占用；3. 垃圾清理不及时；4. 催收物业费的方式过于粗暴。
9. 对应付违约金数额及计算方式有无异议	无 ☐ 有 ☒ 事实与理由：不是恶意拖欠物业服务费，而是希望通过这种方式促进物业公司改进服务，是在行使抗辩权，不是违约，所以不应支付违约金。

10. 对催缴情况有无异议	无 ☒ 有 ☐ 事实与理由:
11. 其他需要说明的内容 (可另附页)	无 ☒ 有 ☐ 内容:
12. 答辩依据	合同约定:《北京市前期物业服务合同》第五条 法律规定:《中华人民共和国民法典》第九百四十二条
13. 证据清单 (可另附页)	附页
对纠纷解决方式的意愿	
是否了解调解作为非诉讼纠纷解决方式,能及时、高效、低成本、不伤和气地解决纠纷	了解 ☐ 不了解 ☐
是否了解先行调解解决纠纷的好处	1. 立案后选择先行调解的,可以很快启动调解程序。如不同意调解,法院将依程序开庭审理案件,但可能需要经过较长一段时间的排期等待,且审理、执行周期相对较长。 了解 ☐ 不了解 ☐ 2. 选择先行调解,调解成功且自动履行的免交诉讼费用,申请司法确认的不交纳诉讼费用,要求出具调解书的减半交纳诉讼费用。 了解 ☐ 不了解 ☐ 3. 首次调解不成功,但仍有继续调解意愿的,可以选择更换调解组织和调解员再进行调解。调解无法达成一致意见的,法院将依程序排期开庭。 了解 ☐ 不了解 ☐ 4. 依照法律规定,调解具有保密性要求,调解过程不公开,调解协议未经当事人同意不得公开。 了解 ☐ 不了解 ☐ 5. 调解达成的协议具有法律效力,可以依照法律规定申请司法确认,具有强制执行效力。 了解 ☐ 不了解 ☐
是否考虑先行调解	是 ☐ 否 ☐ 暂不确定,想要了解更多内容 ☐

答辩人 (签字、盖章): 杨 × ×

日期: × × 年 × × 月 × × 日



中华人民共和国国家标准

GB/T 45698—2025



物业服务客户满意度测评

Measurement of customer satisfaction in property service

2025-05-30 发布

2025-05-30 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 测评指标体系 1

 4.1 设计原则 1

 4.2 指标与权重 1

5 测评过程 2

 5.1 确定测评目的和目标 2

 5.2 确定测评范围和频次 2

 5.3 设计测评方案 3

 5.4 数据收集方法 3

 5.5 设计调查问卷 3

 5.6 实施调查 4

 5.7 统计与分析数据 4

 5.8 编写报告 5

 5.9 档案及信息化管理 5

6 测评结果应用 6

 6.1 等级划分 6

 6.2 测评结果应用 6

附录 A（资料性） 物业服务客户满意度测评三级指标示例 7

附录 B（资料性） 物业服务客户满意度测评样本量(经验方法) 8

附录 C（资料性） 物业服务客户满意度调查问卷(示例) 9

附录 D（规范性） 物业服务客户满意度测评报告编写要求 11

参考文献 13



前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国物业服务标准化技术委员会(SAC/TC 560)提出并归口。

本文件起草单位：上海益中亘泰(集团)股份有限公司、招商局积余产业运营服务股份有限公司、中国物业管理协会、深圳市彩生活服务集团有限公司、长城物业集团股份有限公司、新大正物业集团股份有限公司、广东东联物业管理有限公司、宁夏瑞博宇物业服务咨询有限公司、广州粤华物业有限公司、深圳市金地物业管理有限公司、中国民航科学技术研究院、雅生活智慧城市服务股份有限公司、诚悦物业服务集团有限公司、智达基业物业管理(北京)有限公司、北京亦庄城市服务集团股份有限公司、北京国基伟业物业管理有限公司、山东省诚信行物业管理有限公司、重庆智博物业管理研究院、河北裕康物业服务有限公司、淮南东华(实业)集团有限公司、山东明德物业管理集团有限公司、中海物业管理有限公司、南京汇法正信信息科技有限公司。

本文件主要起草人：朱春堂、刘寅坤、高文田、赵肖、张亮、赵君、刘文波、王新里、谭乐萍、王伟雄、贾建军、曲以江、黄霞、冯毅、蔡华利、刘宗武、谭志平、夏小军、祝智军、李元元、王思思、李笑天、李丽、高婧、胡振平、刘旭、义超、金艺、陈承、张旻楠、刘美嘉、邱靖。



物业服务客户满意度测评

1 范围

本文件规定了物业服务客户满意度测评的指标体系、测评过程、测评结果应用等内容。

本文件适用于物业服务的客户满意度测评。第三方机构及其他组织开展物业服务客户满意度测评时参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19014 质量管理 顾客满意 监视和测量指南

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

3 术语和定义

3.1

客户 customer

业主和物业使用人。

3.2

客户满意度 customer satisfaction

客户(3.1)对物业管理服务感知结果与期望或需求比较后所感受的满意程度。

4 测评指标体系

4.1 设计原则

指标体系的设计遵循以下原则：

- 全面、系统、科学、规范地反映客户对物业服务的需求及客户相应的评价结果；
- 具有较强的独立性、代表性和可操作性；
- 适用于各业态的物业服务测评。

4.2 指标与权重

测评指标体系中的指标与权重见表 1。

表 1 物业服务客户满意度测评指标与权重

一级指标	权重/%	二级指标	权重/%
品牌形象	10	品牌总体印象	10
客户期望	10	总体预期质量	10
物业服务质量	70	客户服务	10
		共用部位及共用设施设备维护	10
		秩序维护	10
		环境卫生	10
		绿化养护	10
		车辆管理	7
		信息沟通	7
		其他服务 ^a	6
物业服务价值	10	物有所值	10
注 1：物业服务企业依据物业服务合同、测评目的等因素直接使用或修改使用本表，其中，修改使用仅限于减少物业服务质量二级指标的使用数量。 注 2：物业服务企业修改使用本表时，对表中的指标权重值重新进行归一处理，即当指标体系中删除某项指标时，其他各项指标相应调整。示例：当指标体系中删除客户服务（10%）时，共用部位及共用设施设备维护的权重值调整公式为 $10\% \times 100 / (100 - 10)$。 注 3：三级指标由二级指标展开而得到，能直接转化为问卷问题，参见附录 A。			
^a 指合同约定内，除上述服务以外的服务。			

5 测评过程

5.1 确定测评目的和目标

物业服务企业应明确测评客户满意度的目的和目标，至少包括：

- 评价客户对物业服务的满意程度；
- 调查客户不满意的原因；
- 监视客户满意趋势；
- 与其他组织比较客户满意度。

5.2 确定测评范围和频次

5.2.1 物业服务企业应根据测评目的和目标确定客户满意度测评的范围，测评范围包括以下内容。

a) 物业服务企业管理的多个项目：

- 1) 企业的全部项目；
- 2) 某个区域的项目；
- 3) 某一类业态或品牌的项目。

b) 物业服务企业管理的单个项目。

5.2.2 物业服务企业应每年至少开展一次测评工作。

5.3 设计测评方案

5.3.1 通则

物业服务企业应设计物业服务客户满意度测评方案。方案宜包含测评范围、测评指标、抽样方法、样本量、数据收集方法、设计调查问卷等。

5.3.2 抽样方法

抽样方法采取简单随机抽样、分层随机抽样、分群随机抽样,也可以组合使用上述方法。

5.3.3 样本量

5.3.3.1 选择样本量时应综合考虑总体规模、抽样精度、抽样难度、有效问卷的回收率以及开展调查所需要的经费、人力和时间限制。物业服务企业可以依据统计学方法或经验方法计算样本量。

5.3.3.2 用于确定客户样本量的统计学方法见公式(1):

$$N = \frac{Z^2 \times \sigma^2}{E^2} \dots\dots\dots (1)$$

- 式中:
- N —— 样本量;
 - Z —— 置信水平的 Z 值,取 95%置信水平的 Z 值,1.96;
 - σ —— 总体标准差;
 - E —— 可接受的抽样误差范围,E≤5%。

5.3.3.3 用于确定客户样本量的经验方法参见附录 B。

5.3.3.4 当测评范围为多个项目时,物业服务企业应采用 5.3.2 对项目进行抽样,且样本量总合同额不应低于测评范围总合同额的 80%。

5.4 数据收集方法

5.4.1 物业服务企业应同时采用不少于两种数据收集的方法,在选择数据收集方法时宜综合考虑调查对象的流动性、调查对象的类型等因素。常用的数据收集方法包括但不限于:

- a) 电话调查;
- b) 在线调查;
- c) 面访调查;
- d) 邮寄问卷调查;
- e) 留置问卷调查等。

5.4.2 数据收集的方法应符合 GB/T 19014 的要求。

5.5 设计调查问卷

5.5.1 问卷内容

5.5.1.1 问卷应包括标题、问候语、甄别部分、客户满意度测评部分(含问题本身和问题答案)、结束语,其中客户满意度测评部分的设计应遵循以下原则:

- 能准确反映测评指标的含义;
- 结构合理、逻辑性强、通俗易懂;
- 采用便于数据处理的封闭式问题。

5.5.1.2 物业服务客户满意度调查问卷(示例)参见附录 C。

5.5.2 问卷的量表形式

问卷的量表形式应与数据收集方法相适应,进行电话调查时宜使用五级量表形式的问卷,用 1 分~5 分表示满意度水平;其他调查方式宜使用十级量表形式的问卷,用 1 分~10 分表示满意度水平。

注 1:通常情况下,五级量表指对称性五级量表,答案选项为“非常满意”“满意”“一般”“不满意”“非常不满意”。

注 2:十级量表为相似的满意程度提供了更多的量表余地,便于统计分析和对结果的描述,并且同一样本量下可以得到更准确的结果。

5.5.3 问卷预测试

完成问卷设计后,应抽取少量样本在小范围内进行问卷的预测试。宜使用与实际调查相同的方法测试。问卷的重要修订应重复进行此测试。

5.5.4 问卷检验与校正

应根据预测试结果对调查问卷进行信度和效度检验,根据检验分析结果对问卷进行修改。

采用 α 系数法对问卷信度进行检验,信度系数应不小于 0.8;采用专家验证法检验问卷的内容效度,采用因子分析法检验问卷的结构效度,结构效度系数应不小于 0.6。

5.6 实施调查

5.6.1 人员培训

应对测评人员进行培训,培训内容包括沟通礼仪、问题理解、问卷记录、系统操作、客户信息及隐私保护、投诉申诉等。

5.6.2 过程控制

调查过程中应对调查人员的工作进行检查、监督。

5.6.3 问卷复核

应对问卷结果进行复核,并对问卷进行抽检,抽检量不应低于 5%。

5.7 统计与分析数据

5.7.1 数据处理

5.7.1.1 有效问卷应满足问题回答重复率不大于 90%,且空白率不大于 20%。

5.7.1.2 每份问卷录入前后应对数据的完整性、准确性和一致性进行审核。对于纸质有效问卷均应进行数据录入。

5.7.1.3 应对数据进行频数分析、交叉频数分析和马氏距离分析。

5.7.2 物业服务客户满意度计算

5.7.2.1 采用加权求和的方法计算物业服务客户满意度。

5.7.2.2 当测评范围为单个项目时,物业服务客户满意度为各二级指标测评结果与其指标权重的乘积之和。计算公式见公式(2)和公式(3):

$$S_i = \frac{1}{n} (\sum_{i=1}^n Q_i) \dots\dots\dots (2)$$

式中：

S_i ——二级指标中第 i 项指标的测评结果；

n ——调查问卷的数目；

Q_i ——每份调查问卷中第 i 项指标的测评得分。

$$PCS = \sum_{i=1}^m S_i \times \lambda_i \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

PCS ——物业服务客户满意度；

m ——二级指标总数；

λ_i ——二级指标中第 i 项指标的权重。

5.7.2.3 当测评范围为多个项目时，物业服务客户满意度为各项目的客户满意度与各项目合同额（仅计算本年度合同额）占比的乘积之和。计算公式见公式（4）：

$$PCS = \sum_{i=1}^p PCS_i \times \beta_i \quad \dots\dots\dots (4)$$

式中：

PCS_i ——第 i 个项目的客户满意度；

p ——测评项目的个数；

β_i ——第 i 个项目合同额占被测评项目总合同额的比例。

注：根据调查的目标和需求，对满意度计算结果进行转换，如问卷为十分制，在转换时，将计算结果乘以 10，转换为百分制。

5.7.3 数据分析

5.7.3.1 确定分析方法

应根据收集的数据类型和分析目的选择分析方法。客户满意度数据的分析方法应符合 GB/T 19038 的要求。

5.7.3.2 分析

应分析数据，得到如下信息：

- 客户满意程度和趋势；
- 不同客户类别的满意度差别；
- 可能对客户满意造成影响的因素。

5.7.3.3 验证分析

可以通过如下方法验证分析结论：

- 将数据分组以明确变异的可能原因；
- 识别与客户潜在相关的特性，以及它们对客户的相对重要性（包括特性及其相对重要性随时间而发生的可能变化）；
- 通过与同样反映客户满意的其他指标或趋势（例如客户投诉）进行比较，评价结果的一致性。

5.8 编写报告

应对测评工作进行总结，并形成测评报告。报告应提供明确的和综合性的客户满意概述，客户不满意潜在原因和因素，以及能帮助企业识别需改进领域可能性的建议。报告编写的格式和内容要求按附录 D 的规定。

5.9 档案及信息化管理

测评原始问卷数据文档及报告应进行存档，纸质存档时间不少于 2 年，电子文档不少于 5 年。

6 测评结果应用

6.1 等级划分

物业服务客户满意度划分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意 5 个等级,各等级的评判内容和分值标准见表 2。使用表 2 时,应将五分制或十分制的物业服务客户满意度转换成百分制。

表 2 物业服务客户满意度等级划分标准

等级类别	分值	说明
非常满意	$PCS \geq 85$	服务完全满足甚至超出客户期望或需求
满意	$75 \leq PCS < 85$	服务各方面均基本满足客户期望或需求
一般	$60 \leq PCS < 75$	服务符合客户最低的期望或需求
不满意	$40 \leq PCS < 60$	服务的一些方面存在缺陷
非常不满意	$PCS < 40$	服务有重大的缺陷

6.2 测评结果应用

物业服务企业应将这些信息传递到相应的部门,使信息得到有效应用。对于客户满意度一般、不满意及非常不满意的服务,物业服务企业宜依据《物业服务客户满意度测评报告》,制定具体改进措施,以实现客户满意的持续改进。

附 录 A
(资料性)

物业服务客户满意度测评三级指标示例

表 A.1 提供了包含物业服务客户满意度测评三级指标的指标体系。

表 A.1 物业服务客户满意度测评三级指标

一级指标	二级指标	三级指标
品牌形象	品牌总体印象	—
客户期望	总体预期质量	—
物业服务质量	客户服务	客户接待及时性、客户沟通通畅性、手续办理便捷性、装修管理规范 性、档案管理规范性、客户维护全面性、客户纠纷处理专业性、文明宣传多样性、文化活动丰富性、投诉处理及时有效、服务态度
	共用部位及共用设施设备维护	共用部位的完好性、共用设施设备的完好性、运行效果、维修及时性、维修效果、维修员服务态度
	秩序维护	人员进出、物品进出、宠物活动、巡逻频率、消防通道通畅、秩序维护员服务态度、仪容仪表
	环境卫生	楼内公共区域干净程度、楼外公共区域干净程度、公共区域异味程度、垃圾清运及时性、四害消杀彻底性、保洁员服务态度、垃圾分类
	绿化养护	观赏效果、绿植花卉品种、绿植花卉完好性、修剪及时性
	车辆管理	车辆进出、车辆引导、机动车辆停放、非机动车辆停放、道路交通标志与标线、停车收费合理
	信息沟通	信息通知及时性、信息回复及时性、信息查询便捷性、信息公示透明性、信息渠道多样性、信息安全
	其他服务	收费的合理性、服务的专业性、服务的多样性、服务响应的及时性、人员服务态度
物业服务价值	物有所值	—

附 录 B
(资料性)

物业服务客户满意度测评样本量(经验方法)

表 B.1 给出了物业类型为住宅时,不同入住户数建议选取的最低样本量。

表 B.1 住宅物业服务客户满意度测评客户样本量

序号	入住户数/户	最低样本量/份
1	≤100	30
2	101~500	50
3	501~1 000	100
4	1 001~2 000	200
5	2 000 以上	300
注：入住户数少于 30 户时,采用普查方式。		

表 B.2 给出了物业类型为非住宅时,不同客户人数建议选取的最低样本量。

表 B.2 非住宅物业服务客户满意度测评客户样本量

序号	客户人数/人	最低样本量/份
1	≤500	50
2	501~2 000	100
3	2 001~5 000	200
4	5 001~10 000	500
5	10 000 以上	1 000
注：入驻客户人数少于 50 人时,采用普查方式。		

附录 C
(资料性)

物业服务客户满意度调查问卷(示例)

××物业客户满意度调查问卷

尊敬的女士/先生,您好!

感谢您对××物业工作的一贯支持与信任!为及时了解您的服务需求和建议,持续提升物业服务品质,我们现对您居住/入驻的物业项目实施××年度物业服务客户满意度调查。本次访问可能需要占用您5分钟~10分钟时间,谢谢!

甄别部分

【答题说明:以下问题有一项回答为“否”时,请被访问者推荐其他人,否则致谢并终止访问。】

序号	甄别内容	选项	
1	请问您是否熟悉××物业对于_____ (项目名称)的日常服务情况?	是	否
2	请问您接受××物业服务的总时长是否超过半年?	是	否
3	请问您的周岁年龄在18岁及以上吗?	是	否

客户满意测评部分

【答题说明:请您用10分制打分,10分代表非常满意,1分代表非常不满意,分数越高满意度越高。如对某项问题不清楚或不能回答,则填0(不适用)。评分在6分及以下时,请继续追问。】

序号	测评内容	满意程度										
1	【品牌印象】 您对××物业品牌的总体印象？	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
1-1	【针对满意度评价≤6分的客户追问不满意的原因】_____											
2	【客户期望】 您认为××物业在多大程度上满足您的需求？	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
2-1	【针对满意度评价≤6分的客户追问不满意的原因】_____											
3	【客户服务】 请问您对 客户服务 的满意程度？	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
3-1	【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意(可多选)： ①客户接待及时性②客户沟通通畅性③手续办理便捷性④装修管理规范性⑤档案管理规范性⑥客户维护全面性⑦客户纠纷处理专业性⑧文明宣传多样性⑨文化活动丰富性⑩投诉处理及时有效⑪服务态度⑫其他请注明：_____ 【不满意的原因】_____											
4	【共用部位及共用设施设备维护】 请问您对 共用部位及共用设施设备维护 的满意程度？	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
4-1	【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意(可多选)： ①共用部位的完好性②共用设施设备的完好性③运行效果④维修及时性⑤维修效果⑥维修员服务态度⑦其他请注明：_____ 【不满意的原因】_____											
5	【秩序维护】 请问您对 秩序维护 的满意程度？	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
5-1	【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意(可多选)： ①人员进出②物品进出③宠物活动④巡逻频率⑤消防通道通畅⑥秩序维护员服务态度⑦仪容仪表⑧其他请注明：_____ 【不满意的原因】_____											

客户满意测评部分(续)

序号	测评内容	满意程度										
6	【环境卫生】 请问您对 环境卫生 的满意程度?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
6-1	【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】 请问具体是哪些方面让您觉得不满意(可多选): ①楼内公共区域干净程度②楼外公共区域干净程度③公共区域异味程度④垃圾清运及时性⑤四害消杀彻底性⑥保洁员服务态度⑦垃圾分类⑧其他请注明:_____ 【不满意的原因】 _____											
7	【绿化养护】 请问您对 绿化养护 的满意程度?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
7-1	【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】 请问具体是哪些方面让您觉得不满意(可多选): ①观赏效果②绿植花卉品种③绿植花卉完好性④修剪及时性⑤其他请注明:_____ 【不满意的原因】 _____											
8	【车辆管理】 请问您对 车辆管理 的满意程度?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
8-1	【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】 请问具体是哪些方面让您觉得不满意(可多选): ①车辆进出②车辆引导③机动车辆停放④非机动车辆停放⑤道路交通标志与标线⑥停车收费合理⑦其他请注明:_____ 【不满意的原因】 _____											
9	【信息沟通】 请问您对 信息沟通 的满意程度?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
9-1	【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】 请问具体是哪些方面让您觉得不满意(可多选): ①信息通知及时性②信息回复及时性③信息查询便捷性④信息公示透明性⑤信息渠道多样性⑥信息安全⑦其他请注明:_____ 【不满意的原因】 _____											
10	【其他服务】 请问您对 其他服务 的满意程度?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
10-1	【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】 请问具体是哪些方面让您觉得不满意(可多选): ①收费的合理性②服务的专业性③服务的多样性④服务响应的及时性⑤人员服务态度⑥其他请注明:_____ 【不满意的原因】 _____											
11	【物业服务价值】 请问您认为××物业提供的服务是否物有所值?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
11-1	【针对满意度评价≤6分的客户追问不满意的原因】 _____											

您对本次调查的回应我们只作分析用途,我们将确保完全以匿名的方式处理您的回应。您的回应会与其他受访者的回应整合起来报告,报告里将不会有任何可鉴别您身份的信息。

再次感谢您接受我们的访问,让我们能听到您的意见。您的意见对××而言,是非常重要的。

访问员姓名:

访问使用的电话号码:

访问开始时间: 时 分

被访者姓名:

电话/手机:

访问员编号:

访问日期: 年 月 日

访问结束时间: 时 分

被访者性别:

详细地址:

附录 D

(规范性)

物业服务客户满意度测评报告编写要求

D.1 基本要求

D.1.1 全面性

应完整地反映客户满意度测评所涉及的事实、测评过程和结论,正文内容和附件资料应齐全。

D.1.2 客观性

应站在客观中立的立场对物业服务中各项因素的重要性评价、服务中各项因素的满意度评价等影响因素进行客观地介绍、分析和评论,作出的测评报告应有充分的依据。

D.1.3 准确性

用语应准确,避免使用模棱两可或易生误解的文字,对未经查实的测评事项不应写入,对难以确定的事项应予以说明,并描述其对测评结果可能产生的影响。

D.1.4 概括性

应用简洁的文字对测评报告中所涉及的内容进行高度概括。

D.2 测评报告的格式及内容

D.2.1 报告格式

测评报告应包括:封面、报告摘要、测评背景、基本情况、正文、结论与建议、附录。

D.2.2 报告内容

D.2.2.1 封面

封面应包括测评项目名称、测评主体名称、测评时间、测评报告主要负责人员签名、盖章等。

D.2.2.2 报告摘要

测评报告应简要说明测评报告结果及内容,在测评报告中应明确引用本文件。

D.2.2.3 测评背景

测评报告应简要说明项目进行客户满意度测评目的。

D.2.2.4 基本情况

测评报告应包括测评项目介绍、主要测评人员构成、测评体系设计、问卷设计等。

D.2.2.5 正文

测评报告应详述客户满意度测评是如何定义调查对象,其代表性如何,样本框如何构成,采用何种抽样方法,访员的遴选、培训、督导中遇到的问题,满意度测评实施进程,如何对调查进行复核,具体的抽

样步骤以及抽样中可能存在的偏差等,并通过相关分析、回归分析等统计方法对调查结果中的内在关系进行分析,用文字、图形和简单的陈述文字说明本次调查的主要结果,对描述客户满意度的主要影响因素、被测评对象的竞争强势点和弱势点、被测评对象在不同客户接触点上的客户满意度水平的内部横向比较进行说明。

D.2.2.6 结论与建议

测评人员应根据数据报告、分析报告、案面研究、个人经验给出本次客户满意度测评结论与建议。

D.2.2.7 附录

附录应包括项目计划书、问卷、开放题统计结果及其他对调查报告中的观点有说明意义的材料。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
 - [2] GB/T 19039 顾客满意测评通则
 - [3] GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
 - [4] SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范
 - [5] CAS 103 顾客满意指数测评标准
 - [6] 物业管理条例(中华人民共和国国务院令 第 698 号)
-



中华人民共和国国家标准

GB/T 45700—2025



物业管理术语

Property management terminology

2025-05-30 发布

2025-05-30 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 基础术语 1

4 物业管理项目获取阶段术语 7

5 物业管理项目早期介入阶段术语 8

6 物业管理项目前期管理阶段术语 8

7 物业管理项目日常服务阶段术语 9

8 物业管理项目撤场管理阶段术语 13

参考文献 15

索引 16



前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国物业服务标准化技术委员会(SAC/TC 560)提出并归口。

本文件起草单位：北京闻达敏斯物业管理服务有限公司、北京中湾智地物业管理有限公司、北京物业管理行业协会、中国物业管理协会、北京林业大学、新大正物业集团股份有限公司、清华大学房地产研究所、福建永安物业管理有限公司、诚悦物业服务集团有限公司、安徽辰元物业管理有限公司、尚物博物业服务有限公司、绿城物业服务集团有限公司、山东明德物业管理集团有限公司。

本文件主要起草人：艾白露、王劲松、刘立华、刘寅坤、张洋、高文田、季如进、杨燕敏、林常青、宫雅玲、梁修可、章盈元、杨掌法、金艺、张旻楠、刘美嘉。

物 业 管 理 术 语

1 范围

本文件界定了物业管理基础术语以及物业管理在项目获取、早期介入、前期管理、日常服务、撤场管理等阶段的通用术语。

本文件适用于物业管理领域。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 基础术语

3.1 物业

3.1.1

物业 **property**

已竣工投入使用的建筑物、构筑物及其附属设备、配套设施和相关场地。

3.1.2

物业全寿命周期 **property whole life cycle**

物业从规划设计、施工、使用至灭失为止的全过程。

3.1.3

物业业态 **property type**

按照物业使用主要功能划分的物业类型。

注：从物业使用功能角度划分为住宅物业和非住宅物业两大类。

3.1.4

住宅物业 **residential property**

以居住为主要使用功能的物业。

注：住宅物业包括普通住宅、公寓、别墅等物业类型。

3.1.5

非住宅物业 **non-residential property**

以非居住为主要使用功能的物业。

注：非住宅物业包括办公楼、写字楼、学校、医院、场馆、酒店、产业园区、商业综合体等物业类型。

3.1.6

专有部分 **exclusive parts**

建筑区划内，具有构造和利用上独立性的部分，可以明确区分、排他使用所有权的客体。

注：专有部分表现为业主单独或共同拥有的独立性建筑物及构筑物，如房屋、车位、摊位等实体和空间，或业主拥有产权的建筑物室内的所有部分，涵盖建筑物本体及门窗、管道、线路等专有设施设备。

3.1.7

共有部分 **common parts**

建筑区划内，除业主专有部分以外，属于业主共同拥有的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场

地、空间。

注：共有部分包括共用部位和共用设施设备。

3.1.8

物业档案 **property archives**

在物业全寿命周期中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。

注：物业档案包括物业建设档案和物业管理档案。

3.1.9

物业建设档案 **property construction archives**

在物业建设过程中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。

3.1.10

物业管理档案 **property management archives**

在物业管理过程中形成的作为原始记录保存以备查考的文字、图纸、影像、声音以及其他形式的信息载体。

注 1：物业管理档案不包括物业服务人的内部管理档案，如员工档案、规章制度、企业文化建设等。

注 2：物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

3.2 权属

3.2.1

物权 **real rights**

权利人依法对特定的物享有直接支配和排他的权利。

注：物权包括所有权、用益物权和担保物权。物权的客体包括不动产和动产，以及法律规定的可以作为物权客体的权利。

3.2.2

所有权 **ownership**

所有权人对自己的不动产或者动产，依法享有占有、使用、收益和处分的权利。

3.2.3

用益物权 **usufructuary rights**

用益物权人对他人所有的不动产或者动产，依法享有占有、使用和收益的权利。

注：用益物权包括土地承包经营权、建设用地使用权、宅基地使用权、地役权、居住权等。

3.2.4

担保物权 **security interests**

担保物权人在债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的实现担保物权的情形，依法享有就担保财产优先受偿的权利，法律另有规定的除外。

注：担保物权包括抵押权、质权、留置权。

3.2.5

建筑物区分所有权 **ownership of a building's units**

业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

3.2.6

相邻权 **neighboring rights**

相互毗邻的不动产所有人或使用人之间在行使所有权或使用权时，因行使权利的延伸或限制而发生的权利义务关系。

3.3 相关主体

3.3.1

建设单位 developer

建设工程的投资方和产权人。

3.3.2

业主 owner

物业的所有权人。

3.3.3

物业使用人 property user

未取得物业专有部分所有权,但取得物业专有部分的占有权、使用权、收益权的自然人、法人或其他组织。

注: 物业使用人包括居住权人、承租人、借用人及其他取得物业使用权的自然人、法人或其他组织。

3.3.4

物业服务企业 property management enterprise

依法设立从事物业管理活动的具有独立法人资格的企业。

3.3.5

物业服务专业供应商 property service provider

受需求方委托,在物业服务区域内按照合同约定提供专业保洁、绿化、秩序维护、设施设备维修保养以及其他专业服务的组织。

3.4 业主决定

3.4.1

业主大会 owners assembly

物业服务区域内由全体业主组成的,代表和维护物业服务区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益、履行相应义务的组织。

3.4.2

业主大会会议 owners assembly meeting

按照法律法规及业主大会议事规则召开的,全体业主参加的对本物业服务区域内有关共有和共同管理权利的重大事项的会议。

注: 业主大会会议分为首次业主大会会议、定期业主大会会议和临时业主大会会议。

3.4.3

业主大会议事规则 owners assembly procedural rules

由全体业主依法表决通过的,明确业主大会召开、议事方式、表决程序与办法以及业主委员会职责和委员的资格、人数、任期等事项的规范和准则。

3.4.4

管理规约 management stipulation

由全体业主依法表决通过的,规范业主在物业服务区域内的权利、义务和责任的法律文件。

注: 管理规约内容包括物业使用、维护和管理,专项维修资金筹集、管理和使用,物业共有部分经营与收益分配,业主共同利益维护,业主共同管理权行使,业主应当履行的义务,违反管理规约应当承担的责任等。

3.4.5

临时管理规约 temporary management stipulation

前期物业管理阶段,为规范业主在物业服务区域内的权利、义务和责任,由建设单位制定的临时性

法律文件。

注：当物业服务区域内成立业主大会，表决通过本物业服务区域的管理规约后，临时管理规约自动失效。

3.4.6

业主委员会 owners committee

由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定事项，接受业主监督的执行机构。

3.4.7

委托表决 entrusted voting

按照业主大会议事规则，业主将一定时期内相应事项的投票权，以书面形式委托给合法的民事主体行使的表决方式。

3.4.8

集合表决 collective voting

按照业主大会议事规则，业主对某一特定范围内的事项，采取一次性表决，表决通过后，授权业主委员会或者物业服务人分批使用的表决方式。

3.4.9

异议表决 dissent voting

按照业主大会议事规则，持反对意见的业主所占专有部分面积及人数达不到规定比例时，视为表决通过的表决方式。

3.4.10

表决权数 number of votes

按照业主专有部分面积和业主人数确定的业主投票权数。

注：专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算；建设单位尚未出售和已出售尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算；一个专有部分有两个以上所有权人的，推选一人行使表决权，共有人所代表的业主人数按一人计算。

3.5 管理服务

3.5.1

物业管理项目 property management project

实施物业管理的一个特定的物业服务区域。

3.5.2

物业管理项目负责人 property management project manager

全面负责物业管理项目的物业管理服务工作的直接组织实施责任人。

3.5.3

物业服务区域 property management areas

依据城市规划、物业权属、物业共用设施设备、建筑规模、社区建设等因素划分的实施物业管理的地域和空间范围。

3.5.4

物业管理全生命周期 property management whole life cycle

从物业管理项目获取开始，经历早期介入、前期管理、日常服务等阶段，至撤场管理结束的物业管理全过程。

3.5.5

物业管理相关方 property management interested parties

与物业管理服务活动存在利益关系的个人或组织。

注：物业管理相关方主要包括业主及物业使用人、建设单位、物业服务企业、专业经营企业、政府相关部门等。

3.5.6

物业管理边界 property management boundary

在物业服务区域内,物业服务人与各物业管理相关方之间形成的划分工作范围、责任、权利和利益的界限。

3.5.7

物业管理责任 property management responsibilities

物业管理活动涉及的各项物业管理相关方应尽的义务和应承担的后果。

3.5.8

全委托管理 general contracting management

将物业管理项目中的房屋及设施设备管理与秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的一项或多项工作委托给物业服务人负责的管理模式。

注:全委托管理模式中包括房屋及设施设备管理、秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的两项及以上专业管理内容,而且其中包括房屋及设施设备管理。

3.5.9

专项委托管理 subcontracting management

将物业管理项目中的房屋及设施设备管理、秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的一项,或将秩序维护管理、保洁管理和绿化管理中的任意两项或三项工作委托给物业服务专业供应商负责的管理模式。

注:专项委托管理模式中除仅包括某一单项专业管理内容外,还包括除房屋及设施设备管理以外的其他任何两项或以上专业管理内容组合。

3.5.10

物业管理环境 property management environment

直接或间接影响物业管理实施效果的主观、客观因素。

3.5.11

物业管理用房 property management rooms

由建设单位配置的,在物业服务区域内,所有权归全体业主共有,仅供物业管理相关活动使用的房屋。

3.5.12

物业管理联席会议 property management joint meeting

物业管理活动相关各方主体一起召开的事关物业管理工作的沟通协调会议。

3.5.13

应急管理 emergency management

为应对物业服务区域内可能发生的突发事件而开展的预防、准备、响应和恢复等一系列综合管理活动。

注:应急管理措施包括应急预案、应急管理体制、应急运行机制等。

3.5.14

应急预案 emergency plan

针对物业管理可能发生的突发事件,控制或消除其可能造成的后果和影响,预先制定的管理操作方案。

3.5.15

顾问服务 consulting services

在物业管理全生命周期的不同阶段为委托方提供的管理咨询性活动。

3.5.16

公众代办性服务 public agency services

受供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等专业经营单位委托,代为办理相关业务的活动。

3.5.17

延伸服务 extending services

物业服务人为业主或物业使用人提供超出物业服务合同约定的服务活动。

注:延伸服务包括特约服务和增值服务。

3.5.18

特约服务 specially engaged services

物业服务人为满足业主或物业使用人的个性需求,依据相关协议提供物业服务合同约定以外的服务活动。

注:特约服务分为有偿服务和无偿服务。

3.5.19

增值服务 value-added services

物业服务人为提升业主满意度,针对业主或物业使用人的需求,开展的超出物业服务合同约定的服务活动。

注:增值服务分为有偿服务和无偿服务。

3.5.20

物业经营管理 property operation management

以获取经济效益为目的,围绕物业、物业附属资源、物业管理服务开展的策划、运营、管理等综合管理活动。

3.6 服务资金

3.6.1

物业管理收入 property management income

物业服务人为业主或物业使用人提供物业管理服务获取的收入。

3.6.2

物业经营收入 property business revenue

围绕物业、物业附属资源、物业管理服务开展的各种经营活动获取的收入。

3.6.3

物业公共收益 profits of common areas

利用物业共用部位、共用设施设备进行经营性活动取得的收入,扣除合理成本之后的余额。

注:物业公共收益属于业主共有。

3.6.4

住宅专项维修资金 residential property maintenance funds

业主(公有住房售房单位)按照规定交存,属于业主共有,专项用于住宅共用部位、共用设施设备质量保修期满后的维修和更新、改造的资金。

3.6.5

物业费 property management fee

业主或物业使用人按照物业服务合同约定支付给物业服务人的费用。

注:物业费又俗称物业服务费、物业管理费。

3.6.6

物业费交费率 contribution rate of property management fee

物业费实际交纳金额占应交纳金额的比例。

3.6.7

包干制 contract-responsibility system

业主向物业服务人支付固定的物业费用,盈余或者亏损均由物业服务人享有或者承担的物业费计费方式。

3.6.8

酬金制 commission-system

业主在预收的物业费中按照约定比例或者约定数额提取报酬支付给物业服务人,其余全部用于物业服务合同约定的支出,结余或者不足均由业主享有或者承担的物业费计费方式。

3.6.9

物业服务成本 property management cost

物业服务人提供物业管理服务耗费的人力、物力和财力等资源的货币计量价值。

注:物业服务成本包括管理服务人员的工资、社会保险和按照规定提取的福利,物业共用部位、共用设施设备的日常运行维护费用,物业服务区域清洁卫生、绿化养护、秩序维护费用,办公费用,固定资产折旧,物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用以及经业主同意的其他费用。

4 物业管理项目获取阶段术语

4.1

物业管理招标 property management tendering

通过制定物业管理招标文件,邀请特定或不特定的物业服务企业参加投标,按照规定程序,物业管理招标人从中选聘物业服务企业的一种市场交易活动。

4.2

物业管理投标 property management bidding

应招标人的邀请,按照招标文件要求,在规定的的时间和地点,物业服务企业以中标为目的向招标人递交投标文件的活动。

4.3

中标通知书 bid-winning notice

按照物业管理招标投标程序,招标人向中标人发出的书面通知文件。

4.4

物业服务合同 property management contract

物业服务人在物业服务区域内,为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。

注1:物业服务合同应当采用书面形式,内容一般包括物业服务区域界限、服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、双方的权利义务、专项维修资金的使用,物业管理用房的管理和使用、服务期限、服务交接和违约责任等条款。

注2:物业服务企业公开作出的有利于业主的服务承诺,为物业服务合同的组成部分。

4.5

前期物业服务合同 preliminary property management contract

在业主大会选聘物业服务人前,建设单位与其选聘的物业服务人签订的物业服务合同。

注:前期物业服务合同约定的服务期限届满前,业主委员会或业主与新的物业服务人订立的物业服务合同生效时,前期物业服务合同终止。

5 物业管理项目早期介入阶段术语

5.1

早期介入 intervention of early phase

工程建设项目前期可行性研究、规划设计、施工建设、营销策划和竣工验收阶段的物业管理专业咨询性活动。

5.2

可行性研究阶段 feasibility study phase

对工程建设项目整体设想、建设思路、项目定位、周边环境等因素进行分析、评估,为建设单位提供物业使用与管理方面的专业咨询性活动的过程。

5.3

规划设计阶段 planning and design phase

从物业使用、维护、管理及未来功能调整等方面,对工程建设项目规划设计提出专业咨询性活动的过程。

5.4

施工建设阶段 construction phase

从物业使用、维护、管理及建筑材料和质量等方面,对工程建设项目施工进行了解记录并提出专业咨询性活动的过程。

5.5

营销策划阶段 marketing planning phase

从物业管理模式、服务标准、收费标准等方面,为物业销售人员、业主或潜在业主提供专业咨询性活动的过程。

5.6

竣工验收阶段 final acceptance phase

工程建设项目竣工后,物业服务人参与建设单位组织竣工验收活动的过程。

5.7

竣工验收 final acceptance of construction

工程建设项目竣工后,由建设单位组织设计、施工、监理等相关单位,对工程建设项目规划设计、建筑施工和设备安装质量是否符合要求等进行全面检验,取得竣工合格资料、数据和凭证的过程。

6 物业管理项目前期管理阶段术语

6.1

前期物业管理 preliminary property management phase

在业主、业主大会选聘物业服务人前,建设单位选聘的物业服务人实施的物业管理活动。

6.2

物业承接查验 property acceptance inspection

承接物业管理项目前,物业服务人与业主或建设单位按照规定和物业服务合同或前期物业服务合同约定,共同对物业共用部位、共用设施设备、物业费预收或拖欠情况以及相关资料等的检查和验收活动。

6.3

入住 occupancy

业主从建设单位接收已具备交付使用条件的物业并办理相关交接手续的过程。

6.4

入住率 occupancy rate

实际入住户数占物业管理项目应入住户数的比例。

6.5

住宅质量保证书 residence quality guarantee

向购房人交付销售的新建住宅时,建设单位做出的房屋质量承诺保证的法律文件。

6.6

住宅使用说明书 residential manual

向购房人交付销售的新建住宅时,建设单位提供的住宅结构、性能和部位、部件类型、性能、标准等说明以及使用注意事项的法律文件。

6.7

物业管理服务手册 property management manual

向业主或物业使用人提供物业基本情况、物业使用规定和注意事项、物业管理服务内容及流程、应急处置措施等物业管理介绍的文件。

7 物业管理项目日常服务阶段术语

7.1 客服管理术语

7.1.1

客户服务 customer services

为响应和满足业主或物业使用人需求而开展的一系列活动。

注:客户是指业主和物业使用人。客户服务包括入住、迁出、装饰装修和特约服务等事项手续办理,接待管理,投诉处理,违规处理,资料管理,信息管理,满意度(率)调查,沟通管理以及物业费收取等内容。

7.1.2

客户信息管理 customer information management

基于物业管理活动需求,对业主或物业使用人信息开展收集、整理、存储、保护、使用和更新的综合管理活动。

注:客户信息包括客户的基本信息、公共事务处理记录、客户沟通记录、特约服务记录等。

7.1.3

客户投诉 customer complaints

业主或物业使用人向物业服务人、物业管理行业协会、政府相关部门等单位或机构,反映对物业管理服务不满的行为。

7.1.4

客户投诉率 customer complaints rate

在一定时间内,业主或物业使用人中投诉人数占物业管理项目总人数的比例。

7.1.5

客户回访 customer return visit

物业管理活动进行中或结束后,针对业主或物业使用人对活动感受反馈信息进行的收集或调查活动。

7.1.6

客户回访率 customer return visit rate

对业主或物业使用人回访人数占应该回访总人数的比例。

7.1.7

客户满意率 customer satisfaction rate

业主或物业使用人中表示满意的人数占物业管理项目总人数的比例。

7.1.8

客户满意度 customer satisfaction

业主或物业使用人对物业管理服务感知结果与期望或需求比较后所感受的满意程度。

7.2 房屋及设施设备管理术语

7.2.1

房屋及设施设备管理 housing and facilities & equipment management

通过技术、经济和组织措施对房屋及设施设备开展的综合管理活动。

注：房屋及设施设备管理主要包括制度管理、资料管理、计划管理、供应商管理、施工管理、巡视检查管理、安全管理、维修保养管理、标志管理、应急处置和成本管理等内容。

7.2.2

运行管理 operation management

为保障设施设备使用功能进行的启停机、调节、巡视、检查和记录等一系列活动。

7.2.3

维修管理 repair management

为恢复、改善和延长房屋及设施设备技术性能进行的修缮及提升技术状态的活动。

7.2.4

事后维修 breakdown maintenance

对发生故障或性能、精度降低到不能满足使用要求的房屋及设施设备进行的修缮活动。

7.2.5

预防维修 preventive maintenance

为降低房屋及设施设备故障率进行的修缮活动。

7.2.6

改善维修 corrective maintenance

为提升房屋及设施设备技术性能、消除缺陷进行的修缮活动。

7.2.7

急修 emergency maintenance

对房屋及设施设备突发事故或故障进行的紧迫性修缮活动。

7.2.8

入室维修 exclusive parts maintenance

进入业主或物业使用人室内进行的专业性修缮活动。

7.2.9

建设工程保修期 warranty period of construction project

建设工程发生的属于保修范围的质量问题，施工单位应履行的法定保修义务期限。

7.2.10

物业保修期 building warranty period

工程建设项目交付使用后发生的属于保修范围的质量问题，建设单位应履行的法定保修义务期限。

7.2.11

保养管理 maintenance management

为保持房屋及设施设备技术性能和使用状况开展的清洁、紧固、润滑、防腐、防冻等综合管理活动。

7.2.12

巡视检查 patrol inspection

依据规定和技术要求对房屋及设施设备使用情况和运行状态等进行的往复检查的过程。

7.2.13

检测管理 detection management

对房屋及设施设备的指定技术性能指标开展的检查、检验等综合管理活动。

7.2.14

消电检 fire & electrical equipment inspection

对消防和电气设施设备的指定技术性能指标进行的检查、检验活动。

7.2.15

特种设备 special equipment

对人身和财产安全有较大危险性,需要专门机构进行生产、经营、维修保养、检验检测、监督管理的设备。

注:特种设备包括锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施和场(厂)内专用机动车辆以及法律、行政法规规定适用《中华人民共和国特种设备安全法》的其他特种设备。

7.2.16

有限空间 confined spaces

封闭或部分封闭,与外界相对隔离,出入口较为狭窄,自然通风不良,易造成有毒有害、易燃易爆物质积聚或氧含量不足,作业人员不能长时间在内工作的空间。

注:有限空间分为密闭设备、地下有限空间、地上有限空间、冶金企业非标设备。

7.2.17

二次供水管理 secondary water supply system management

对二次供水设施设备运行维护、安全防范、清洗消毒和水质检验等事宜开展的综合管理活动。

7.2.18

水箱清洗 water tank cleaning

对水箱或水池定期进行的清洁、消毒、水质化验等专业性操作活动。

7.2.19

化粪池清掏 septic tank cleaning

对化粪池内的粪便、污水、污渍等内存物定期清理、转运的专业性操作活动。

注:化粪池清掏包括人工清掏、吸污车处理和生物化粪池剂清理等方式。

7.2.20

电梯保养 elevator maintenance

对运行电梯的部件定期检查、加油、清除积尘、调试安全装置等相关专业性操作活动。

注:电梯保养由专业电梯维修保养单位完成。

7.2.21

特种作业 special operation

对操作者、他人的生命安全健康及周围设施等方面的安全可能造成重大危害的操作活动。

注:特种作业包括电工作业、高处作业、制冷与空调作业和应急管理部门认定的其他操作活动。

7.3 秩序维护管理术语

7.3.1

秩序维护管理 public security management

协助政府相关部门保持和维护物业服务区域内公共安全和公共秩序开展的综合管理活动。

注 1：秩序维护管理包括公共安全防范管理、消防管理、停车管理三个方面。管理模式包括自行管理、外包管理和混合管理。

注 2：秩序维护管理内容包括计划管理、资料管理、制度管理、标志管理、巡视检查管理、安全管理、应急处置和供应商管理等。

7.3.2

安全防范管理 safety management

协助政府相关部门保障物业服务区域内物业运行、灾害预防、施工监管等安全事宜开展的综合管理活动。

注 1：安全防范管理工作对象为危害源、危害载体以及危害承载体，涉及预防、准备、应对、恢复四个方面。

注 2：安全防范管理内容包括出入管理、公共安全秩序维护、灾害防治、施工现场管理、应急处置、资料管理、标志管理、制度管理、巡视检查管理、安全管理、供应商管理和对安全防范设施设备的维修保养等。

7.3.3

消防管理 fire management

协助政府相关部门保障物业服务区域内火灾预防、火灾处置等事宜开展的综合管理活动。

注：消防管理内容包括消防知识宣传、消防安全检查、监控值守、资料管理、标志管理、应急处置、志愿消防队伍建立、制度管理、巡视检查管理、安全管理、供应商管理和对消防设施设备的维修保养等。

7.3.4

停车管理 parking management

为维护物业服务区域内机动车和非机动车的行车、停车秩序和停车场(库)设施设备技术性能及相关场地开展的综合管理活动。

注：停车管理内容包括车位规划与分配、车辆出入管理、车辆停放管理、停车收费管理、应急处置、资料管理、标志管理、制度管理、巡视检查管理、安全管理、供应商管理和对停车设施设备的维修保养等。

7.4 环境管理术语

7.4.1

保洁管理 clean-keeping management

为保障和保持物业服务区域内卫生环境开展的综合管理活动。

注 1：保洁工作从区域角度划分为室内保洁和室外保洁，从内容角度划分为开荒清洁、日常保洁、专项保洁。保洁管理模式包括自行管理、外包管理和混合管理。

注 2：保洁管理内容包括计划管理、制度管理、资料管理、标志管理、巡视检查管理、安全管理、应急处置和供应商管理等。

7.4.2

开荒清洁 initial cleaning

对新建物业或物业装饰装修工程竣工后物业服务区域内的污渍、尘土和垃圾等集中进行的专业性清洁活动。

7.4.3

日常保洁 daily clean-keeping

为保障和保持物业服务区域内卫生环境进行的定时或不定时的常规性清洁活动。

注：常规性清洁主要有清扫、擦拭、清洗等操作形式。

7.4.4

专项保洁 special clean-keeping

对物业服务区域特殊部位、设施、装饰材料等使用专用设备、药剂和技术定期或不定期进行的专业性清洁活动。

注：专项保洁包括外墙清洗、石材养护、地板打蜡、地毯清洁和金属器具养护等。

7.4.5

外墙清洗 external wall cleaning

为维护建筑物外观形象、减缓建筑物老化,对物业服务区域内的建筑物外立面定期进行的专业性清洗活动。

7.4.6

入室保洁 exclusive parts clean-keeping

进入业主或物业使用人室内进行的专业性清洁活动。

7.4.7

生活垃圾管理 domestic waste management

对物业服务区域内的生活垃圾,按照规定开展的分类投放、收集、储存和清运等综合管理活动。

7.4.8

建筑垃圾管理 construction waste management

对物业服务区域内的建筑垃圾,按照规定开展的分类投放、收集、储存和清运等综合管理活动。

7.4.9

垃圾清运 waste collection

对物业服务区域内的垃圾进行的收集和运输活动。

7.4.10

垃圾消纳 waste disposal

对物业服务区域内的垃圾,按照规定运输至垃圾处理场进行处理的的活动。

7.4.11

垃圾分类 domestic waste classification

对物业服务区域内的垃圾进行分类储存、投放和搬运,将部分垃圾转变成再利用资源的管理操作活动。

7.4.12

消杀管理 pest control operation and sterilization

对物业服务区域内有害生物防治开展的综合管理活动。

注:消杀管理主要针对细菌、病毒和老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子、白蚁等有害生物。

7.4.13

绿化管理 landscaping management

为保障和保持物业服务区域内绿化环境开展的综合管理活动。

注1:绿化管理模式一般包括自行管理、外包管理和混合管理三种形式。

注2:绿化管理内容包括计划管理、资料管理、制度管理、巡视检查管理、标志管理、防治管理、安全管理、应急处置和供应商管理等。

7.4.14

绿植租摆 rental and placement of green plants

为改善和提高物业服务区域工作、生活环境质量,采取租赁或购置盆栽绿植进行摆放的绿化方式。

8 物业管理项目撤场管理阶段术语

8.1

物业管理更迭 property management transfer

因前期物业服务合同、物业服务合同终止或其他原因,导致物业管理项目变更物业服务人的活动过程。

8.2

物业管理交接 **property management handover**

物业承接查验后,物业服务人与业主或业主委员会交接物业管理项目、物业管理权的活动过程。

注:物业管理交接有两种形式,即由原物业服务人移交至业主,再由业主移交至新物业服务人和由原物业服务人直接移交至新物业服务人。由原物业服务人直接移交至新物业服务人的,新物业服务人须持有业主书面授权委托书。

8.3

物业管理撤场 **property management withdraw**

物业管理供需双方在履行期满终止合同或经双方协商提前解除合同,按照规定程序办理终止物业管理交接手续后,物业服务人终止物业管理服务并撤出物业管理项目的活动过程。

参 考 文 献

- [1] GB/T 1.1—2020 标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则
- [2] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
- [3] GB/T 20001.1—2024 标准起草规则 第1部分:术语
- [4] GB/T 23694—2024 风险管理 术语
- [5] GB/T 24620—2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [6] GB 25201—2010 建筑消防设施的维护管理
- [7] DA/T 1—2000 档案工作基本术语
- [8] JGJ/T 30—2015 房地产业基本术语标准
- [9] JGJ/T 117—2019 民用建筑修缮工程查勘与设计标准
- [10] XF 503—2004 建筑消防设施检测技术规程
- [11] XF 1283—2015 住宅物业消防安全管理



索引

汉语拼音索引

A

安全防范管理 7.3.2

B

包干制 3.6.7

保洁管理 7.4.1

保养管理 7.2.11

表决权数 3.4.10

C

酬金制 3.6.8

D

担保物权 3.2.4

电梯保养 7.2.20

E

二次供水管理 7.2.17

F

房屋及设施设备管理 7.2.1

非住宅物业 3.1.5

G

改善维修 7.2.6

公众代办性服务 3.5.16

共有部分 3.1.7

顾问服务 3.5.15

管理规约 3.4.4

规划设计阶段 5.3

H

化粪池清掏 7.2.19

J

集合表决 3.4.8

急修 7.2.7

检测管理 7.2.13

建设单位 3.3.1

建设工程保修期 7.2.9

建筑垃圾分类管理 7.4.8

建筑物区分所有权 3.2.5

竣工验收 5.7

竣工验收阶段 5.6

K

开荒清洁 7.4.2

可行性研究阶段 5.2

客户服务 7.1.1

客户回访 7.1.5

客户回访率 7.1.6

客户满意度 7.1.8

客户满意率 7.1.7

客户投诉 7.1.3

客户投诉率 7.1.4

客户信息管理 7.1.2

L

垃圾分类 7.4.11

垃圾清运 7.4.9

垃圾消纳 7.4.10

临时管理规约 3.4.5

绿化管理 7.4.13

绿植租摆 7.4.14

Q

前期物业服务合同 4.5

前期物业管理 6.1

全委托管理 3.5.8

R

日常保洁 7.4.3

入室保洁 7.4.6

入室维修 7.2.8

入住 6.3

入住率 6.4

S

生活垃圾管理 7.4.7
施工建设阶段 5.4
事后维修 7.2.4
水箱清洗 7.2.18
所有权 3.2.2

T

特约服务 3.5.18
特种设备 7.2.15
特种作业 7.2.21
停车管理 7.3.4

W

外墙清洗 7.4.5
维修管理 7.2.3
委托表决 3.4.7
物权 3.2.1
物业 3.1.1
物业保修期 7.2.10
物业承接查验 6.2
物业档案 3.1.8
物业费 3.6.5
物业费交费率 3.6.6
物业服务成本 3.6.9
物业服务合同 4.4
物业服务企业 3.3.4
物业服务区域 3.5.3
物业服务专业供应商 3.3.5
物业公共收益 3.6.3
物业管理边界 3.5.6
物业管理撤场 8.3
物业管理档案 3.1.10
物业管理服务手册 6.7
物业管理更迭 8.1
物业管理环境 3.5.10
物业管理交接 8.2
物业管理联席会议 3.5.12
物业管理全寿命周期 3.5.4
物业管理收入 3.6.1
物业管理投标 4.2

物业管理相关方 3.5.5
物业管理项目 3.5.1
物业管理项目负责人 3.5.2
物业管理用房 3.5.11
物业管理责任 3.5.7
物业管理招标 4.1
物业建设档案 3.1.9
物业经营管理 3.5.20
物业经营收入 3.6.2
物业全寿命周期 3.1.2
物业使用人 3.3.3
物业业态 3.1.3

X

相邻权 3.2.6
消电检 7.2.14
消防管理 7.3.3
消杀管理 7.4.12
巡视检查 7.2.12

Y

延伸服务 3.5.17
业主 3.3.2
业主大会 3.4.1
业主大会会议 3.4.2
业主大会议事规则 3.4.3
业主委员会 3.4.6
异议表决 3.4.9
应急管理 3.5.13
应急预案 3.5.14
营销策划阶段 5.5
用益物权 3.2.3
有限空间 7.2.16
预防维修 7.2.5
运行管理 7.2.2

Z

早期介入 5.1
增值服务 3.5.19
秩序维护管理 7.3.1
中标通知书 4.3
住宅使用说明书 6.6
住宅物业 3.1.4

住宅质量保证书	6.5	专项委托管理	3.5.9
住宅专项维修资金	3.6.4	专有部分	3.1.6
专项保洁	7.4.4		

英文对应词索引

B

bid-winning notice	4.3
breakdown maintenance	7.2.4
building warranty period	7.2.10

C

clean-keeping management	7.4.1
collective voting	3.4.8
commission-system	3.6.8
common parts	3.1.7
confined spaces	7.2.16
construction phase	5.4
construction waste management	7.4.8
consulting services	3.5.15
contract-responsibility system	3.6.7
contribution rate of property management fee	3.6.6
corrective maintenance	7.2.6
customer complaints	7.1.3
customer complaints rate	7.1.4
customer information management	7.1.2
customer return visit	7.1.5
customer return visit rate	7.1.6
customer satisfaction	7.1.8
customer satisfaction rate	7.1.7
customer services	7.1.1

D

daily clean-keeping	7.4.3
detection management	7.2.13
developer	3.3.1
dissent voting	3.4.9
domestic waste classification	7.4.11
domestic waste management	7.4.7

E

elevator maintenance	7.2.20

emergency maintenance	7.2.7
emergency management	3.5.13
emergency plan	3.5.14
entrusted voting	3.4.7
exclusive parts	3.1.6
exclusive parts clean-keeping	7.4.6
exclusive parts maintenance	7.2.8
extending services	3.5.17
external wall cleaning	7.4.5

F

feasibility study phase	5.2
final acceptance of construction	5.7
final acceptance phase	5.6
fire & electrical equipment inspection	7.2.14
fire management	7.3.3

G

general contracting management	3.5.8

H

housing and facilities & equipment management	7.2.1

I

initial cleaning	7.4.2
intervention of early phase	5.1

L

landscaping management	7.4.13

M

maintenance management	7.2.11
management stipulation	3.4.4
marketing planning phase	5.5

N

neighboring rights	3.2.6
non-residential property	3.1.5
number of votes	3.4.10

O

occupancy	6.3

occupancy rate	6.4
operation management	7.2.2
owner	3.3.2
owners assembly	3.4.1
owners assembly meeting	3.4.2
owners assembly procedural rules	3.4.3
owners committee	3.4.6
ownership	3.2.2
ownership of a building's units	3.2.5

P

parking management	7.3.4
patrol inspection	7.2.12
pest control operation and sterilization	7.4.12
planning and design phase	5.3
preliminary property management contract	4.5
preliminary property management phase	6.1
preventive maintenance	7.2.5
profits of common areas	3.6.3
property	3.1.1
property acceptance inspection	6.2
property archives	3.1.8
property business revenue	3.6.2
property construction archives	3.1.9
property management archives	3.1.10
property management areas	3.5.3
property management bidding	4.2
property management boundary	3.5.6
property management contract	4.4
property management cost	3.6.9
property management enterprise	3.3.4
property management environment	3.5.10
property management fee	3.6.5
property management handover	8.2
property management income	3.6.1
property management interested parties	3.5.5
property management joint meeting	3.5.12
property management manual	6.7
property management project	3.5.1
property management project manager	3.5.2
property management responsibilities	3.5.7

property management rooms	3.5.11
property management tendering	4.1
property management transfer	8.1
property management whole life cycle	3.5.4
property management withdraw	8.3
property operation management	3.5.20
property service provider	3.3.5
property type	3.1.3
property user	3.3.3
property whole life cycle	3.1.2
public agency services	3.5.16
public security management	7.3.1

R

real rights	3.2.1
rental and placement of green plants	7.4.14
repair management	7.2.3
residence quality guarantee	6.5
residential manual	6.6
residential property	3.1.4
residential property maintenance funds	3.6.4

S

safety management	7.3.2
secondary water supply system management	7.2.17
security interests	3.2.4
septic tank cleaning	7.2.19
special clean-keeping	7.4.4
special equipment	7.2.15
special operation	7.2.21
specially engaged services	3.5.18
subcontracting management	3.5.9

T

temporary management stipulation	3.4.5

U

usufructuary rights	3.2.3

V

value-added services	3.5.19

W

warranty period of construction project 7.2.9

waste collection 7.4.9

waste disposal 7.4.10

water tank cleaning 7.2.18



二、湖北省

湖北省物业服务和管理条例

(2016年7月28日湖北省第十二届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过)

根据2017年11月29日湖北省第十二届人民代表大会常务委员会第三十一次会议《关于集中修改、废止部分省本级地方性法规的决定》第一次修正

根据2019年11月29日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第十二次会议《关于集中修改、废止部分省本级地方性法规的决定》第二次修正)

第一章 总 则

第一条 为了维护业主和物业服务企业的合法权益，规范物业服务 and 监督管理活动，营造安全、舒适、文明、和谐的生活和工作环境，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内的物业服务及其监督管理活动。

本条例所称物业服务，是指业主自行或者通过选聘物业服务企业等形式，对房屋及其配套设施设备及相关场地进行维修、养护和管理，维护物业区域内环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 县级以上人民政府应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系，建立物业服务综合协调机制和目标责任制，完善激励政策和措施，促进物业服务发展与和谐社区建设。

第四条 县级以上人民政府房产行政主管部门负责本行政区域内物业服务活动的监督管理工作，依法履行下列职责：

- (一) 对物业服务企业服务质量进行监督管理；
- (二) 对物业服务企业组织开展信用评价；
- (三) 对物业服务企业及其从业人员、业主委员会进行业务指导、

培训和监督管理；

（四）对物业的使用与维护进行监督管理；

（五）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；

（六）对物业保修金和住宅专项维修资金的交存、使用进行监督管理；

（七）建立、维护物业服务和管理电子信息平台；

（八）处理物业服务活动中的投诉；

（九）法律、法规规定的其他职责。

县级以上人民政府城乡规划、建设、国土资源、公安、民政、环境保护、城市管理、工商行政管理、质量技术监督、价格等行政主管部门，按照各自职责共同做好物业服务监督管理工作。

第五条 街道办事处、乡镇人民政府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。

物业服务和管理应当纳入基层精神文明建设的考核内容。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立物业服务联席会议制度。

联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集，房产、公安、民政、城市管理等行政主管部门和居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方代表参加，具体解决物业服务和管理活动中需要协调的问题。

第七条 物业服务行业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 物业区域的规划与建设

第八条 物业区域的划分，应当遵循规划优先、功能完善、资源共享、便民利民的原则。

城乡规划行政主管部门审查项目规划设计方案时，应当征求房产行政主管部门对物业区域划分的意见。

第九条 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。

物业配套设施设备共用的，应当划分为一个物业区域；规模过大划分为一个物业区域不便于管理或者已经分割成多个自然街区，且其配套设施设备能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业区域。

第十条 建设单位应当在取得房屋预售许可或者现房销售前，向房产行政主管部门提出划分物业区域的备案申请。房产行政主管部门应当征求城乡规划行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会等单位的意见，自受理备案申请之日起二十日内核定并予以答复。

建设单位应当在核定的物业区域内显著位置公示物业区域详细分布图，以及属于全体业主共有部分、共用设施设备的配置和建设标准，并在房屋买卖合同中明示。

第十一条 已投入使用但尚未划分物业区域或者需要调整物业区域的，由房产行政主管部门征求城乡规划行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会以及相关业主意见后，确定物业区域。

调整物业区域的，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。

第十二条 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；

（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。

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。

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。

第十三条 城乡规划行政主管部门在建设工程规划许可过程中，应当对物业服务用房的设计指标进行审查。

房产行政主管部门在核发房屋销售许可时，应当对物业服务用房进行核查。

第十四条 集中建设的保障性住房应当按照不低于总建筑面积千分之三的比例增加配置物业服务经营性用房，由物业服务企业经营管理，收益用于补充物业服务费。

第十五条 新建住宅物业区域内的供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备，应当符合国家技术标准和技术规范，并与主体工程同时设计、同时施工、同时交付。

建设项目竣工验收合格后，建设单位应当将物业区域内供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。

第十六条 住宅物业区域内已投入使用专业经营设施设备尚未移交专业经营单位维护管理的，由业主大会决定是否移交。

决定移交的，房产行政主管部门应当组织有关专业经营单位按照国家技术标准和技术规范进行验收。验收合格的，专业经营单位应当接收。验收不合格的，由专业经营单位提出整改方案，经整改合格后移交。

专业经营设施设备尚在质量保修期内的，其整改费用由建设单位承担。

第十七条 对配套设施设备不齐全的老旧小区，县级以上人民政府应当制定老旧小区物业改造规划和年度实施计划，加大资金投入，完善配套基础设施和公共服务设施，改善老旧小区的综合环境和物业服务。

街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会应当在征求老旧小区

住宅区业主意见后，划分物业区域，并报房产行政主管部门备案。

第三章 业主及业主大会

第十八条 房屋所有权人为业主。尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、继承、拆迁或者征收补偿等法律行为已经合法占有该房屋的人，认定为物业服务关系中的业主。

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。

第十九条 一个物业区域成立一个业主大会，业主大会由物业区域内全体业主组成。业主人数超过三百人的物业区域可以成立业主代表大会，履行业主大会议事规则规定的职责，业主代表的产生方式由业主大会决定。

业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第二十条 符合下列条件之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开物业区域内首次业主大会会议：

- （一）交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十的；
- （二）交付的房屋套数达到总套数百分之五十的；
- （三）自首位业主入住之日起满两年且已入住户数比例达到百分之二十的。

首次业主大会会议的筹备经费根据物业区域规模、业主人数和建筑面积等因素确定，由建设单位承担；老旧住宅区首次业主大会会议的筹备经费由县级人民政府承担。

第二十一条 符合首次业主大会会议召开条件的，建设单位应当书面报告房产行政主管部门；业主也可以向房产行政主管部门提出召开首次业主大会会议的书面报告；房产行政主管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。

第二十二条 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。

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。

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。

第二十三条 建设单位应当在首次业主大会会议召开前向街道办事处、乡镇人民政府报送物业区域证明、房屋及建筑面积清册、业主名册、竣工总平面图、交付使用共用设施设备的证明、物业服务用房配置证明等筹备首次业主大会会议所需的文件资料。街道办事处、乡镇人民政府应当将上述资料建档保存。

第二十四条 业主大会会议讨论决定下列事项：

- （一）制定和修改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；
- （二）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；
- （三）选聘、续聘和解聘物业服务企业或者决定自行管理物业；
- （四）审议业主委员会提交的物业服务合同草案；

- (五) 依法筹集、管理、使用住宅专项维修资金;
- (六) 改建、重建共有建筑物及其附属设施;
- (七) 改变共有部分的用途;
- (八) 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;
- (九) 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;
- (十) 改变或者撤销业主委员会作出的决定;
- (十一) 法律、法规规定应当由业主共同决定的其他事项。

业主大会的决定, 对全体业主具有约束力。

第二十五条 业主大会决定本条例第二十四条第一款第五项和第六项规定的事项, 应当经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; 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。面积和业主人数按照下列方式确定:

(一) 专有部分面积按照建筑面积计算, 建筑物总面积按照专有部分面积之和计算;

(二) 业主人数按照专有部分的数量计算, 一个专有部分按照一人计算; 建设单位尚未销售和虽已销售但尚未交付的部分, 以及同一买受人拥有一个以上专有部分的, 按照一人计算; 总人数按照以上统计的总和计算。

第二十六条 业主大会定期会议由业主委员会按照业主大会议事规则的规定组织召开。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或者百分之二十以上业主提议的;
- (二) 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;
- (三) 业主公约或者管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会不履行组织召开业主大会会议义务的, 街道办事处、

乡镇人民政府应当责令业主委员会三十日内组织召开；业主委员会逾期仍不组织召开的，由街道办事处、乡镇人民政府组织召开。

第二十七条 业主委员会由业主大会依法选举产生，对其负责、受其监督。业主委员会委员名单应当在物业区域内显著位置公告。

业主委员会由五至十一人单数组成，每届任期不超过五年，可以连选连任。业主委员会主任、副主任由业主委员会在业主委员会委员中推选产生。

业主委员会委员只能由业主担任并履行职责，不得由他人代理。业主委员会委员出现空缺时，应当按照规定及时补足；缺额人数超过委员总人数百分之五十的，应当重新选举业主委员会。

第二十八条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，将业主大会决议和业主委员会委员名单向房产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主委员会持备案证明向公安机关申请刻制业主大会和业主委员会印章。业主大会印章根据业主大会决定使用；业主委员会印章经半数以上委员签字同意方可使用。

第二十九条 业主委员会应当履行下列职责：

（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企业签订物业服务合同；

（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；

（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）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；

（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、法规和业主公约或者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。

第三十条 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。

业主委员会委员违反前款规定的，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职务。

第三十一条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员职务自行终止：

（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）法律、法规和业主公约或者管理规约规定的其他情形。

第三十二条 业主委员会任期届满六十日前，应当组织召开业主大会会议，完成换届选举。逾期未完成的，街道办事处、乡镇人民政

府应当组织召开业主大会会议完成换届选举。

第三十三条 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，应当自终止之日起三日内将其保管的前款所列财物移交业主委员会。拒不移交的，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。

第三十四条 业主大会、业主委员会工作经费从共用部位、共用设施设备经营所得收益中列支，不足部分由全体业主分摊。工作经费的收支情况，应当每年在物业区域内显著位置公布一次，接受业主监督。

第四章 物业服务企业

第三十五条 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。

第三十六条 物业服务企业在物业服务活动中享有下列权利：

- （一）根据物业服务合同约定收取物业服务费用；
- （二）劝阻、制止损害物业或者其他损害业主共同利益和公共安全的行为；
- （三）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他权利。

任何单位和个人不得强制物业服务企业代收有关费用或者提供无偿服务。

第三十七条 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，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。

第三十八条 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) 房屋修缮、装饰装修以及使用过程中的结构变动等安全事项;

(七) 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。

第三十九条 物业服务企业不得在物业服务活动中有下列行为:

(一) 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;

(二) 擅自设置营业摊点;

(三) 法律、法规和业主公约或者管理规约规定的其他行为。

物业服务企业不得泄露业主信息,不得对业主进行骚扰、恐吓、打击报复或者采取暴力行为。

第四十条 县级以上人民政府房产行政主管部门应当建立物业服务企业考核和信用评价体系,听取业主和业主委员会的评价意见,将评价意见作为物业服务企业资质管理和服务质量考核的内容;定期组织对物业服务企业进行检查和考核,并向社会公布。

物业服务企业应当向房产行政主管部门定期报送信用档案信息、统计报表等资料。

第五章 物业服务

第四十一条 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,经房产行政主管部门批准,可以采取协议方式选聘前期物业服务企业。建设单位选聘前期物业服务企业应当接受街道办事处、乡镇人民政府监督。

业主购买住宅物业后,建设单位更换前期物业服务企业的,应当征得半数以上业主同意。

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,并报房产行政主管部门备案。

第四十二条 前期物业服务收费标准纳入政府定价目录管理。

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。

第四十三条 建设单位应当按照国家有关规定和房屋买卖合同、前期物业服务合同的约定，向业主和前期物业服务企业交付权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

交付的物业应当具备以下条件：

（一）建设项目竣工验收合格，取得城乡规划、消防、环境保护等行政主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按照规划设计要求建成，供水、供电、供气等计量装置已按照专有部分一户一终端结算表、共有部分独立计量表配置；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环境卫生、社区服务等公共服务设施已按照规划设计要求建成；

（四）道路、车位、绿地和物业服务用房等公共配套设施按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

（六）同一住宅建设项目分期建设的，已建成的住宅周边场地与施工工地之间设置符合安全要求的隔离设施；

（七）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（八）法律、法规规定的其他条件。

建设单位将未达到交付条件的新建物业交付给买受人的，应当承担相应的责任，并承担前期物业服务费用。

第四十四条 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。

第四十五条 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，向房产行政主管部门备案下列资料：

- （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。

第四十六条 物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建档保存。

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。

第四十七条 业主大会成立后，业主委员会应当与业主大会决定选聘的物业服务企业签订物业服务合同。鼓励业主大会采用招标投标方式选聘物业服务企业。

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，将物业服务合同报房产行政主管部门备案。

第四十八条 业主、物业使用人应当遵守业主公约或者管理规约，按照物业服务合同约定履行义务。

业主、物业使用人有权向相关行政主管部门投诉和举报，对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

业主、物业使用人未按照合同约定交纳物业服务费用的，物业服

务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第四十九条 业主委员会应当在物业服务合同期满九十日前组织召开业主大会会议，决定续聘或者选聘新的物业服务企业。合同期满仍未决定的，原物业服务合同应当继续履行，物业服务企业在物业服务合同期满九十日前书面告知业主委员会到期终止合同的除外。

业主大会决定选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在物业服务合同终止之日与业主委员会办理完全部交接手续，并履行下列交接义务：

- （一）移交本条例第四十五条规定的资料；
- （二）移交物业服务用房；
- （三）提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；
- （四）移交提供物业服务期间配置的固定设施设备及其资料；
- （五）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；
- （六）提供电梯、消防、监控等专业设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；
- （七）移交利用共用部位、共用设施设备经营的相关资料、物业服务费用和公共水电分摊费用交纳记录等资料；
- （八）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第五十条 业主可以采取业主直接管理、业主委员会负责管理、成立其他管理机构管理等形式对物业实施自行管理，并对下列事项作出决定：

- （一）自行管理的执行机构、管理人；
- （二）自行管理的内容、标准、费用和期限；
- （三）聘请专业经营单位的方案；
- （四）其他有关自行管理的内容。

第六章 物业的使用与维护

第五十一条 业主对物业专有部分享有占有、使用、收益和处分

的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。

业主对物业专有部分以外的共有部分，享有共有和共同管理的权利，承担义务。

第五十二条 业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规和业主公约或者管理规约外，影响相邻人合法权益的，应当经利害关系的业主同意，并依法办理有关手续，同时告知业主委员会和物业服务企业。

第五十三条 利用业主共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主委员会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续，经营所得收益属于全体业主共有。

业主委员会、物业服务企业应当每半年公布一次经营所得收益和支出情况，接受业主监督。

第五十四条 物业区域内按照建设工程规划许可证确定且初始登记所有权人为建设单位的停车位、车库的归属，由当事人通过销售、附赠或者出租等方式约定，不得销售给业主以外的单位和个人。优先满足业主需要后对外出租的，每次租赁期限不得超过一年。

物业区域内占用业主共有道路或者场地用于停放车辆的车位，属于全体业主共有，其分配、使用及收费管理具体事项由业主大会决定；建设单位、物业服务企业不得销售或者变相销售。

第五十五条 物业区域内划定车位、停放车辆，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道，不得妨碍其他车辆和行人的正常通行。

第五十六条 业主、物业使用人修缮、装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将房屋修缮、装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人，业主、物业使用人和房屋修缮、装饰装修单位或者个人应当遵守。

第五十七条 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、法规和业主公约或者管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为的，物业服务企业应当及时劝阻、制止，并向业主委员会和建设、公安、环境保护、城市管理等有关行政主管部门报告，有关行政主管部门应当依法处理。

第五十八条 禁止在物业区域内饲养烈性犬和大型犬，具体品种和体高、体重标准由省人民政府公安机关确定，并向社会公布。

业主、物业使用人在物业区域内饲养前款规定以外其他犬只应当遵守有关法律、法规和业主公约或者管理规约，携犬只出户的，应当束犬链牵引；犬只伤害他人的，养犬人应当依法承担相应的法律责任。

物业服务企业应当加强物业区域内养犬行为的监督，及时制止违法违规养犬行为。

第五十九条 城乡规划、建设、公安、环境保护、城市管理、工商行政管理、价格等行政主管部门，应当加强物业区域内公共秩序、治

安消防、环境卫生、房屋使用、物业收费等方面的监督管理，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。

第六十条 建设单位应当按照国家和省有关规定承担物业的保修责任。

第六十一条 业主专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益及其他影响物业正常使用情形时，业主应当及时养护、维修，相邻业主应当提供便利。

第六十二条 物业保修期满后，物业区域内共用部位、共用设施设备的维修和更新改造，由全体业主共同承担，法律、法规另有规定的除外。

共用部位主要包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等；共用设施设备主要包括电梯、天线、公共照明、消防设施、安防设施、绿地、道路、沟渠、池、井、非专有位车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

电梯等属于业主共有的特种设备，由物业服务企业或者业主根据物业服务合同约定，按照特种设备管理法律、法规的有关规定，委托专业服务单位负责定期维护、保养，确保使用安全。

第六十三条 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。

住宅专项维修资金的交存、使用、管理，按照国家和省有关规定执行。住宅专项维修资金的使用，经业主大会依法决定，可以根据维修范围以单元（栋）为单位进行表决，也可以采取异议表决，即根据业主公约或者管理规约的规定，持不同意见的业主专有部分占建筑物总面积三分之一以下且占总人数三分之一以下的，视为表决通过。

第六十四条 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，并向房产行政主管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。

房产行政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。

第六十五条 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。

第七章 法律责任

第六十六条 违反本条例，法律、法规有规定的，从其规定；造成他人损害的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十七条 建设单位有下列行为之一的，由县级以上人民政府房产行政主管部门依照下列规定处罚，并录入企业信用档案：

（一）违反本条例第二十三条、第四十一条第三款，未按照规定报送相关资料或者备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处1万元以上3万元以下罚款；

（二）违反本条例第四十一条第一款，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，责令限期改正，处5万元以上10万元以下罚款；

（三）违反本条例第六十条，在物业保修期内未按照规定履行保修责任的，责令限期改正；逾期未改正的，依法确定有法定资质的第三方进行维修，所需费用由建设单位承担，并处所需维修费用一倍以上三倍以下罚款。

第六十八条 专业经营单位违反本条例第十五条第二款、第十六条第二款和第六十五条第一款，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、更新的，由县级以上人民政府相关行政主管部门责令限期改正；影响房屋交付使用、业主正常生活或者造成人身、财产损害的，依法承担民事责任。

第六十九条 物业服务企业有下列行为之一的，由县级以上人民政府房产行政主管部门依照下列规定处罚，并录入物业服务企业信用档案：

（一）违反本条例第三十七条第二款，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，责令限期改正，处1万元以上5万元以下罚款；逾期未改正的，按照原处罚数额按日连续处罚；

（二）违反本条例第三十八条第一款，未按照规定在物业区域内公示有关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处1万元以上3万元以下罚款；

（三）违反本条例第三十九条第一款规定的，责令限期改正，处1万元以上5万元以下罚款；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；

（四）违反本条例第四十五条、第四十六条第一款、第四十七条第三款，未按照规定备案或者保存、移交物业承接查验资料、档案的，责令限期改正；逾期未改正的，处1万元以上3万元以下罚款；

（五）违反本条例第四十九条，擅自撤离物业区域、停止物业服务的，或者被解聘的物业服务企业未按照规定办理交接手续、拒不退出的，责令限期改正，处5万元以上10万元以下罚款；逾期未改正的，

按照原处罚数额按日连续处罚。

第七十条 物业服务企业违反本条例第三十九条第二款，泄露业主信息或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力行为的，由公安机关按照《中华人民共和国治安管理处罚法》处罚，由房产行政主管部门录入物业服务企业信用档案。

第七十一条 建设单位、物业服务企业违反本条例第五十四条，销售或者变相销售停车位、车库的，由县级以上人民政府房产行政主管部门责令改正，退还违法所得，并处违法所得一倍以上三倍以下罚款；未按照规定出租停车位、车库的，责令限期改正，没收违法所得，并处违法所得一倍以上三倍以下罚款。

第七十二条 业主、物业使用人违反本条例第五十八条第一款，在物业区域内饲养烈性犬和大型犬的，由公安机关没收犬只，并处5千元以上1万元以下罚款。

业主、物业使用人违反本条例第五十八条第二款，携犬只出户未束犬链牵引的，由公安机关责令改正；拒不改正的，处500元以上1千元以下罚款；情节恶劣或者造成严重后果的，没收犬只。

第七十三条 国家机关及其工作人员有下列情形之一的，由其主管机关或者监察机关依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予行政处分：

- （一）未按照规定履行监督管理职责的；
- （二）未按照规定筹备、组织召开业主大会会议的；
- （三）未按照规定在物业区域内显著位置公布联系方式或者对物业服务活动中的投诉，不及时受理、依法处理的；
- （四）发现违法行为或者接到举报后不及时查处的；
- （五）截留、挪用、侵占或者未按时审核拨付住宅专项维修资金的；
- （六）违法实施行政许可或者行政处罚的；
- （七）其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

第八章 附 则

第七十四条 本条例规定的业主公约或者管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则、物业服务合同示范文本，由省人民政府住房和城乡建设行政主管部门制订。

第七十五条 本条例自 2016 年 10 月 1 日起施行。

湖北省消防条例

(2011年4月2日湖北省第十一届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 根据2021年7月30日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议《关于集中修改、废止涉及优化营商环境省本级地方性法规的决定》修正)

目 录

第一章	总则
第二章	消防工作职责
第三章	火灾预防
第四章	消防组织
第五章	灭火救援
第六章	监督检查
第七章	法律责任
第八章	附则

第一章 总则

第一条 为了预防火灾和减少火灾危害，加强应急救援工作，保护人身、财产安全，维护公共安全，根据《中华人民共和国消防法》和其他有关法律、行政法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内的消防以及相关应急救援工作，适用本条例。

第三条 消防工作贯彻预防为主、防消结合的方针，按照政府统一领导、部门依法监管、单位全面负责、公民积极参与的原则，实行消防安全责任制，建立健全社会化的消防工作网络。

第四条 各级人民政府负责本行政区域的消防工作，把消防工作纳入国民经济和社会发展规划、年度计划，将消防工作经费以及应急救援经费纳入本级财政预算，逐步增加投入，保障消防工作与经济社会发展相适应。

第五条 县级以上人民政府应急管理部门对本行政区域内的消防工作实施监督管理，并由本级人民政府消防救援机构负责实施；其他有关部门在各自职责范围内依法做好消防工作。

第六条 维护消防安全是全社会共同的责任。

任何单位和个人都有保护消防设施、预防火灾、报告火警的义务；发现消防安全违法行为，有权劝阻、举报和投诉。

任何单位和成年人都有参加有组织的灭火工作的义务。

第七条 各级人民政府以及社会各界应当积极组织开展消防宣传教育，普及防火、灭火和应急逃生知识，提高公民的消防安全意识，预防火灾和减少火灾危害。

鼓励、引导社会资本投入公共消防设施建设；鼓励、支持社会力量参与消防宣传教育、消防队伍建设、消防志愿服务、消防公益捐赠等公益活动。

每年11月为本省消防安全宣传月，11月9日为本省消防日。

第八条 各级人民政府和有关部门对在火灾预防、扑救以及应急救援工作中作出突出贡献的单位和个人，应当按照国家、省有关规定给予表彰、奖励。

第二章 消防工作职责

第九条 县级以上人民政府应当履行下列消防工作职责：

（一）建立、落实消防工作责任制、问责制，将消防工作纳入政府年度工作考核体系和社会治安综合治理范围；

（二）建立完善消防通信指挥、战勤保障系统和灭火抢险救援区

域协作机制，制定应急救援预案；

（三）加强公共消防设施和消防装备建设，根据需要增配复杂火灾扑救和特殊灾害事故抢险救援的装备；

（四）组织开展消防安全检查，督促整改重大火灾隐患；

（五）加强消防组织建设，建立综合性应急救援队伍，定期组织演练；

（六）其他依法应当履行的消防工作职责。

县级以上人民政府应当设立消防安全委员会，定期召开联席会议，研究、协调、解决消防工作中的重大问题，督促有关部门和单位落实消防安全责任，组织开展消防安全专项治理。

政府主要负责人对本行政区域内的消防工作负全面领导责任，分管负责人对消防工作负直接领导责任。

第十条 发展和改革部门应当将公共消防设施建设列入固定资产投资计划，并督促落实。

住房和城乡建设部门应当将公共消防设施建设纳入城乡基础设施建设和改造计划，并负责组织实施。

城管、供水、供电、通信等有关单位负责消防供水、供电、消防通信等公共消防设施的建设和日常管理维护，保证公共消防设施的完备、有效。

水利、农业农村、交通运输等部门和乡镇人民政府应当将消防水源、消防车通道等农村公共消防设施建设纳入农村基础设施建设工程、项目，保障其正常使用，改善农村消防安全条件。

第十一条 应急管理部门负责易燃易爆危险品的安全监督管理工作，组织编制和协调相关部门实施易燃易爆危险品事故应急救援预案。

市场监督管理部门应当加强对生产、销售的消防产品质量的监督检查。

第十二条 科技、司法行政、人力资源和社会保障等部门应当将消防安全知识列入科普、普法、职业教育培训内容。

教育部门应当将消防安全知识纳入教学内容，指导、监督学校做好消防安全教育工作。学校应当制定消防安全教学计划，确定熟悉消防知识的教师或者聘请消防专业人员担任消防安全课教员，对学生开展有针对性的消防安全教育，每学年组织学生开展一次以上避险自救、应急疏散演练。

文化和旅游、广播电视等部门应当组织做好消防宣传教育工作。报刊、广播、电影、电视、互联网站等公众媒体应当无偿开展消防宣传教育。

第十三条 县级以上人民政府消防救援机构应当履行下列消防工作职责：

（一）依法实施公众聚集场所投入使用、营业前的消防安全检查，并建档备查；

（二）依法实施消防监督检查，查处消防安全违法行为；

（三）开展消防宣传教育，组织消防安全培训，指导消防队伍建设；

（四）依法对消防服务机构、消防产品进行监督管理；

（五）组织灭火救援和依照国家规定参加其他应急救援工作；

（六）调查火灾事故，统计火灾损失；

（七）其他依法应当履行的消防工作职责。

公安派出所按照有关规定实施日常消防监督检查，开展消防宣传教育，保护火灾现场，协助调查火灾原因。

第十四条 乡镇人民政府、街道办事处应当建立健全消防工作制度，明确消防安全责任，落实消防安全措施，开展消防宣传教育、火灾隐患排查治理和灭火演练。

村（居）民委员会应当开展群众性消防工作，确定消防安全管理人，组织制定防火安全公约，开展消防宣传教育，进行防火安全检查。

家庭应当做好经常性的用火、用电、用油、用气安全自查。鼓励家庭自备简易灭火器材和自救逃生器具。

第十五条 机关、团体、企业、事业等单位（以下统称单位）应当履行下列消防安全职责：

（一）落实消防安全责任制，制定本单位的消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案；

（二）按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效；

（三）对建筑消防设施每年进行一次以上全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；

（四）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准；

（五）组织防火检查，及时消除火灾隐患；

（六）组织进行有针对性的消防演练；

（七）法律、法规规定的其他消防安全职责。

单位的主要负责人是本单位的消防安全责任人，对本单位的消防安全全面负责，逐级明确责任人员，落实工作经费，组织实施各项消防安全制度。

第十六条 消防安全重点单位除应当履行本条例第十五条规定的职责外，还应当履行下列消防安全职责：

（一）确定消防安全管理人，组织实施本单位的消防安全管理工作；

（二）建立消防档案，确定消防安全重点部位，设置防火标志，实行严格管理；

（三）实行每日防火巡查，并建立巡查记录；

（四）对职工进行岗前消防安全培训，定期组织消防安全培训和消防演练。

消防安全重点单位由县级以上人民政府消防救援机构确定，并由应急管理部门报本级人民政府备案。

第十七条 从事生产加工、销售、餐饮、休闲娱乐、住宿服务等

的个体工商业主应当根据生产经营特点，加强生产经营场所用火、用电、用油、用气以及仓储物品的消防安全管理，落实防火措施，配置必要的消防设备，保证疏散通道畅通，开展经常性的防火安全自查，消除火灾隐患。

个体工商业主生产经营中具有下列情形之一的，应当履行单位的消防安全职责：

- （一）生产、经营、储存易燃易爆危险品的；
- （二）经营、使用建筑面积二百平方米以上的人员密集场所的；
- （三）从业人员十人以上的；
- （四）较大火灾危险性的其他情形。

第三章 火灾预防

第十八条 各级人民政府应当统筹城乡消防工作，编制包括消防安全布局、消防站、消防供水、消防通信、消防车通道、消防装备等内容的消防规划，将其纳入城乡规划，并负责组织实施。城乡规划缺少消防规划或者消防规划不合理的，上一级人民政府不得批准。公共消防设施应当与其他公共基础设施同步设计、同步建设、同步投入使用。

对不符合消防安全布局的易燃易爆危险品生产、储存场所等重大火灾危险源，应当限期改造、搬迁。对不能满足灭火应急救援需要的公共消防设施，应当及时增建、改建、配置或者进行技术改造。对不符合消防安全要求的老城区、城中村和传统商品集散地区，应当加快进行消防改造。

第十九条 建设工程按照国家工程建设消防技术标准需要进行消防设计的，建设单位应当依法委托具有相应资质的单位进行消防设计、施工和工程监理，不得要求设计、施工、工程监理单位违反国家工程建设消防技术标准，降低建设工程消防设计、施工质量。

第二十条 属于国务院住房和城乡建设主管部门规定的特殊建设工程，建设单位应当将消防设计文件报送住房和城乡建设主管部门审查，住房和城乡建设主管部门依法对审查的结果负责；未经消防设计审查或者审查不合格的，建设单位、施工单位不得施工。其他建设工程，建设单位申请领取施工许可证或者申请批准开工报告时应当提供满足施工需要的消防设计图纸及技术资料；未提供的，有关部门不得发放施工许可证或者批准开工报告。

属于国务院住房和城乡建设主管部门规定应当申请消防验收的建设工程竣工，建设单位应当向住房和城乡建设主管部门申请消防验收；未经消防验收或者消防验收不合格的，禁止投入使用。其他建设工程，建设单位在验收后应当报住房和城乡建设主管部门备案；住房和城乡建设主管部门应当进行抽查，经抽查不合格的，应当停止使用。

第二十一条 建筑物或者场所改变用途，依据国家工程建设消防技术标准需要进行消防设计的，建筑物或者场所的所有权人或者使用人应当按照本条例第二十条的规定执行。

第二十二条 建设工程施工现场的消防安全管理由施工单位负责。施工现场应当符合下列规定：

- （一）疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；
- （二）配备相应种类、数量的消防器材并确保完好有效；
- （三）铺设与施工进度相适应的临时消防水源，安装消火栓；
- （四）办公场所、员工集体宿舍与作业区应当分开设置，并保持安全距离。

施工单位不得在尚未竣工的建筑物内设置员工集体宿舍。

第二十三条 公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查实行告知承诺管理。公众聚集场所在投入使用、营业前，建设单位或者使用单位应当向场所所在地的县级以上人民政府消防救援机构申请消防安全检查，作出场所符合消防技术标准和管理规定的承诺，提交规定的材料，并对其承诺和材料的真实性负责。

消防救援机构对申请人提交的材料进行审查；申请材料齐全、符合法定形式的，应当予以许可。消防救援机构应当根据消防技术标准和管理规定，及时对作出承诺的公众聚集场所进行核查。

申请人选择不采用告知承诺方式办理的，消防救援机构应当自受理申请之日起十个工作日内，根据消防技术标准和管理规定，对该场所进行检查。经检查符合消防安全要求的，应当予以许可。

公众聚集场所未经消防救援机构许可的，不得投入使用、营业。

第二十四条 消防产品应当符合国家标准；没有国家标准的，应当符合行业标准、地方标准。禁止生产、销售或者使用不合格的消防产品以及国家明令淘汰的消防产品。

建筑构件、建筑材料、建筑保温材料和装修、装饰材料的防火性能应当符合国家标准；没有国家标准的，应当符合行业标准、地方标准。

人员密集场所装修、装饰，应当按照消防技术标准要求，使用不燃、难燃材料。

第二十五条 高层建筑应当按照国家规定配备火灾预防、灭火救援和火灾防护、避难、逃生等器材；其所有或者使用单位、业主应当逐级明确消防责任，加强防火巡查，及时消除火灾隐患，确保疏散通道、安全出口、消防车通道畅通和消防设施完好有效，开展灭火和自救演练。

第二十六条 所有权人将建筑物或者场所提供给他人使用的，双方当事人应当在合同中明确各方的消防安全管理责任和消防设施、器材的设置、维护保养责任；未明确的，由建筑物或者场所的所有权人负责。

第二十七条 有两个以上所有权人的建筑物，专有部分的消防安全由各所有权人分别负责，共有部分的消防安全由全体所有权人共同负责；全体所有权人应当成立组织、确定专人或者委托物业服务企业，对共有部分的消防安全进行管理。

第二十八条 住宅区的物业服务企业应当对服务区域内的共用消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务。未建立物业服务企业的，住宅区所在的社区居民委员会应当组织业主协商确定维护管理办法。

住宅区共用消防设施保修期内的维修等费用，由建设单位承担；保修期满后的维修、更新和改造费用，纳入共用设施设备专项维修资金开支范围；没有专项维修资金或者专项维修资金不足的，消防设施维修、更新和改造费用由业主按照约定承担，没有约定或者约定不明确的，按照各自专有部分建筑面积所占比例承担。

物业服务企业对占用、堵塞、封闭疏散通道和安全出口、消防车通道、防火间距以及损坏消防设施器材的行为，应当予以劝阻、制止；对不听劝阻、制止的，应当及时向消防救援机构或者公安派出所报告。

第二十九条 人员密集场所应当在醒目位置设置视频、警示牌或者采用广播等形式对公众提示下列事项：

（一）场所存在的火灾危险性；

（二）场所的安全逃生路线、安全出口的具体位置以及遇到火灾等紧急情况时正确逃生、自救方法；

（三）场所内简易防护面罩、手电筒、灭火器等灭火、逃生设备器材的具体位置和使用方法。

第三十条 公共交通工具应当按照国家、省有关规定配备消防器材，并加强日常维护，保证正常使用。

禁止消防器材配备不全的公共交通工具载客、营运。禁止非法携带易燃易爆危险品乘坐公共交通工具。

公共交通运营单位应当加强对工作人员的消防安全教育培训，提高工作人员使用消防器材和组织、引导乘客及时疏散的能力。

第三十一条 设置有火灾自动报警、自动灭火等自动消防系统的单位，应当委托符合从业条件的消防设施维护保养检测机构对自动消防系统每年进行一次以上的检测和维修。

消防控制室应当二十四小时有操作人员值守，及时处理报警信号。

第三十二条 生产、储存、经营易燃易爆危险品的场所不得与居住场所设置在同一建筑物内，并应当与居住场所保持安全距离。

生产、储存、经营其他物品的场所与居住场所设置在同一建筑物内的，应当按照国家消防安全技术要求，采取防火分隔措施，设置疏散、灭火和报警等消防设施，加强消防安全管理，开展经常性火灾隐患排查，确保场所消防安全。

第三十三条 禁止在具有火灾、爆炸危险的场所吸烟、使用明火。因施工等特殊情况需要使用明火作业的，施工场所负责人应当按照单位消防安全制度的规定报请单位消防安全责任人批准，施工人员应当遵守消防安全规定，并采取相应的消防安全防护措施。

第三十四条 消防设施维护保养检测、消防安全评估等消防技术服务机构应当符合从业条件，执业人员应当依法获得相应的资格；依照法律法规、国家标准、行业标准和执业准则，接受委托提供消防技术服务，并对服务质量负责。

第三十五条 省人民政府及其人力资源和社会保障、消防救援机构等有关部门应当将消防特种岗位纳入社会职业范围，按照国家、省有关规定组织开展消防安全培训和职业技能鉴定，提升社会消防管理水平。

有关单位应当组织下列人员接受消防安全培训：

- （一）消防安全重点单位的消防安全管理人；
- （二）专职消防队队员；
- （三）自动消防系统的操作人员；
- （四）消防设施、器材检测和维修保养人员；
- （五）消防工程设计、施工、监理人员；
- （六）进行电焊、气焊等具有火灾危险作业的人员；
- （七）从事易燃易爆危险物品生产、储存、运输、销售、装卸工作的操作人员；

(八)其他依法需要培训的人员。

前款第(一)、(二)、(三)、(四)项所列人员,经消防行业职业技能鉴定合格,持证上岗;第(五)、(六)、(七)、(八)项所列人员,依法应当取得相应职业资格的,经有关部门考试合格后,持证上岗。

第三十六条 公众聚集场所的经营者和生产、储存、运输、销售易燃易爆危险品的企业应当健全火灾风险防范机制,保证履行消防安全职责,保障公众安全,投保火灾公众责任保险。

鼓励生产、储存、运输、销售易燃易爆危险品的企业按照国家、省有关规定建立消防安全责任人员风险抵押金制度。

第四章 消防组织

第三十七条 县级以上人民政府应当按照国家规定标准建立国家综合性消防救援队、专职消防队,配备消防装备,承担火灾扑救工作。

乡镇人民政府、街道办事处应当根据当地经济社会发展和消防工作需要,建立专职消防队、志愿消防队,或者依托当地公安派出所,建立治安联防消防队,承担火灾扑救工作。

火灾危险性较大的大型企业以及民用机场、主要港口、高速公路超长隧道管理单位等应当依法建立单位专职消防队或者其他消防组织,承担本单位的火灾扑救工作。

社区、村(居)民委员会、企业事业单位根据消防工作需要,建立志愿消防队,开展群众性自防自救工作。各类基层保安、联防组织应当承担相应的消防安全职责。

省人民政府对乡镇多种形式的消防组织建设给予适当补贴。

第三十八条 县级以上人民政府应当依托国家综合性消防救援队组建综合应急救援队伍,配备相应人员和装备,建立预警响应、指挥协调、信息通报、资源共享、培训演练、预案管理机制。

综合应急救援队伍按照国家规定承担重大灾害事故和其他以抢救

人员生命为主的应急救援工作。

第三十九条 专职消防队应当依据规定标准配齐消防队员，配置相应消防车辆和器材装备；所需经费，由组建单位承担。

依法建立的专职消防队，应当报当地消防救援机构验收；撤销单位专职消防队，应当事先征得当地消防救援机构同意。

专职消防队队员依法享受社会保险和福利待遇。

第四十条 国家综合性消防救援队、专职消防队应当制定、实施业务训练计划，维护、保养装备器材，开展经常性灭火救援演练，保持人员、消防装备器材处于战备状态。

志愿消防队应当定期组织开展消防技能训练，提高火灾扑救和防火检查能力。

消防救援机构应当对专职消防队、志愿消防队等消防组织进行业务指导；根据扑救火灾的需要，可以调动指挥专职消防队参加火灾扑救工作，提高火灾扑救综合能力。

第四十一条 县级以上人民政府根据消防工作需要，招聘消防员、文职雇员，用于充实国家综合性消防救援队、政府专职消防队，从事执勤灭火和内部勤务工作。

招聘的消防员、文职雇员的工资、社会保险、福利待遇等所需经费列入本级财政预算。

第五章 灭火救援

第四十二条 县级以上人民政府应当组织有关部门针对本行政区域内的火灾等灾害特点制定应急预案，建立应急反应和处置机制，为火灾扑救和应急救援工作提供人员、装备等保障。

环保、气象、地震、测绘、通信、供水、供电、供油、供气等有关部门和单位，应当及时、无偿向消防救援机构提供可能影响消防安全、灭火和抢险救援工作的信息资料。

第四十三条 任何人发现火灾都应当立即报警。任何单位、个人都应当为火灾报警无偿提供便利，不得阻拦报警。严禁谎报火警。

任何单位发生火灾，必须立即组织力量扑救。邻近单位应当给予支援。

第四十四条 国家综合性消防救援队、专职消防队实行二十四小时值勤。

消防救援机构接到火警后，应当指令就近的国家综合性消防救援队赶赴现场；接到指令的国家综合性消防救援队必须立即赶赴现场，救助遇险人员，排除险情，扑灭火灾。

第四十五条 国家综合性消防救援队在执行扑救火灾任务时，可以对因占用消防车通道而影响消防车辆通行的障碍物实施强制让道或者拆除。

第四十六条 国家综合性消防救援队、专职消防队扑救火灾、实施应急救援，不得收取任何费用。

火灾发生地人民政府应当对单位专职消防队、志愿消防队参加外单位灭火救援所损耗的燃料、灭火剂和器材、装备等给予补偿，对相关人员因参加灭火救援而损失的工资、产生的医疗费用给予补助，对灭火救援中表现突出的人员给予奖励。

第四十七条 发生火灾事故造成人员伤亡或者重大财产损失的，火灾发生地县级人民政府应当组织或者责成有关单位和个人为受灾人员提供必要的生活和医疗救助。

对因参加灭火救援受伤、致残或者死亡的人员，应当按照规定分别给予其生活保障或者医疗、抚恤待遇；符合烈士条件的，按照国家有关规定执行。

第四十八条 各级消防救援机构应当在各自管辖权限范围内，按照法定程序调查火灾原因和统计火灾损失。

火灾扑灭后，发生火灾的单位和相关人员应当按照消防救援机构的要求保护现场，接受事故调查，如实提供与火灾有关的情况。

任何单位和个人不得妨碍和非法干预火灾事故调查。

第六章 监督检查

第四十九条 县级以上人民政府应当与本级人民政府有关部门和下一级人民政府签订消防工作目标责任书，并对其履行消防工作职责的情况进行监督检查和考核。

第五十条 消防救援机构应当依法履行消防监督检查职责，公开执法依据、程序，建立执法档案，落实执法责任制。

消防救援机构应当根据本地区火灾发生的规律、特点和火灾多发季节、重大节日、重大活动等消防安全需要，制定监督检查计划，组织开展监督检查工作。

消防安全重点单位应当作为监督检查的重点。对人员密集场所应当进行经常性监督检查。

公安派出所按照国家、省有关规定开展日常消防监督检查，并将辖区内个体工商户生产经营场所作为监督检查的重点。

第五十一条 消防救援机构和公安派出所进行消防监督检查时，有权调阅有关消防工作的文件、记录，查看、测试消防设施、器材，核查日常防火管理、消防宣传教育培训、消防演练等情况。

第五十二条 消防救援机构应当向社会公布消防安全违法行为监督举报、投诉电话。

接到消防安全违法行为的举报、投诉，应当依法受理、登记，并按照规定进行实地核查：

（一）对举报或者投诉占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者其他妨碍安全疏散行为，以及损坏、擅自停用消防设施器材的，应当在接到举报、投诉后二十四小时内进行核查；

（二）对举报、投诉本款第（一）项以外的消防安全违法行为，应当在接到举报或者投诉之日起三日内进行核查。

核查后，对消防安全违法行为依法处理。处理情况应当及时告知举报、投诉人；无法告知的，应当在受理登记中注明。

第五十三条 消防救援机构、公安派出所在消防监督检查中发现火灾隐患的，应当责令有关单位或者个人立即采取措施消除隐患；对存在重大火灾隐患的，消防救援机构应当向社会公布，提示公众注意消防安全。

有关单位和个人应当按照消防救援机构和公安派出所的整改意见，在规定期限内整改。消防救援机构和公安派出所应当对整改情况进行检查。

不及时消除火灾隐患可能严重威胁公共安全的，消防救援机构应当依照规定对危险部位或者场所采取临时查封措施。

火灾隐患消除后，当事人申请解除查封的，消防救援机构应当自收到申请之日起三日内进行检查，自检查之日起三日内作出是否同意解除临时查封的决定，并送达当事人。

第五十四条 消防救援机构发现存在下列重大消防安全问题的，应当由应急管理部门书面报告本级人民政府：

- （一）不符合城乡消防安全布局的重大火灾危险源；
- （二）公共消防设施不符合消防安全要求；
- （三）影响公共安全的重大火灾隐患。

人民政府应当及时组织或者责成有关部门、单位采取措施整改；对重大火灾隐患，应当挂牌督办，明确整改责任和期限，督促整改。

第五十五条 消防救援机构对有消防安全违法行为的单位、场所作出责令停止施工、停止使用、停产停业决定，或者作出撤销原同意其使用、开业决定的，应当自作出决定之日起三日内将该决定抄送有关行政主管部门。

有关行政主管部门应当自收到消防救援机构的决定之日起十日内依法处理，并将处理情况书面告知消防救援机构。

第五十六条 消防救援机构应当通过网络或者广播、电视、报刊

等新闻媒体定期公布辖区内存在严重消防安全违法行为的单位及其整改情况。

第五十七条 住房和城乡建设主管部门、消防救援机构及其工作人员履行职责，应当自觉接受社会监督。

任何单位和个人有权对住房和城乡建设主管部门、消防救援机构及其工作人员的违法、违纪行为进行检举、控告。收到检举、控告的机关，应当按照职责及时查处，并将处理结果告知举报人。

第七章 法律责任

第五十八条 违反本条例规定，法律、行政法规有处罚规定的，从其规定。

第五十九条 各级人民政府及其有关部门违反本条例规定，未履行消防工作职责严重影响消防工作，或者未及时组织督促整改重大火灾隐患的，由上级或者所属人民政府予以通报，并责令限期改正；逾期不改正的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十条 违反本条例第十七条第一款规定，个体工商业主不依法履行消防安全职责的，由消防救援机构责令限期改正；逾期不改正的，责令停产停业，并处1000元以上1万元以下罚款。

第六十一条 违反本条例第二十二條规定，施工现场不符合消防安全规定的，由消防救援机构责令限期改正；逾期不改正的，责令停止施工，并处5000元以上5万元以下罚款。

第六十二条 违反本条例第二十四条第一款规定，生产、销售不合格的消防产品或者国家明令淘汰的消防产品的，由市场监督管理部门依照《中华人民共和国产品质量法》的规定从重处罚。人员密集场所使用不合格的消防产品或者国家明令淘汰的消防产品的，由消防救援机构责令限期改正；逾期不改正的，处5000元以上5万元以下罚款，

并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处 500 元以上 2000 元以下罚款；情节严重的，责令停产停业。

第六十三条 违反本条例第二十九条规定，人员密集场所未依法提示消防安全事项的，由消防救援机构责令限期改正；逾期不改正的，处 2000 元以上 1 万元以下罚款。

第六十四条 违反本条例第三十一条第一款规定，有关单位未依法对自动消防系统进行检测和维修的，由消防救援机构责令限期改正；逾期不改正的，处 1000 元以上 1 万元以下罚款。

违反本条例第三十一条第二款规定，消防控制室没有操作人员二十四小时值守的，由消防救援机构处 500 元以上 5000 元以下罚款。

第六十五条 违反本条例第三十五条第三款规定，有关消防从业人员未经消防行业职业技能鉴定并持证上岗的，由消防救援机构责令录用单位限期改正；逾期不改正的，处 1000 元以上 1 万元以下罚款。

第六十六条 违反本条例第三十七条第三款规定，未依法建立单位专职消防队或者其他消防组织的，由其上级主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对单位的主要负责人或者其他直接责任人给予处分。

第六十七条 住房和城乡建设主管部门、消防救援机构工作人员有下列行为之一，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对不符合消防安全要求的消防设计文件、建设工程、场所准予审查合格、消防验收合格、消防安全检查合格的；

（二）无故拖延消防设计审查、消防验收、消防安全检查，不在法定期限内履行职责的；

（三）发现火灾隐患不及时责令有关单位、个人整改的；

（四）利用职务为用户、建设单位指定或者变相指定消防产品的品牌、销售单位或者消防技术服务机构、消防设施施工单位的；

（五）将消防车、消防艇以及消防器材、装备和设施用于与消防和应急救援无关的事项的；

（六）不及时出警的；

- (七) 不及时调查处理举报、投诉和消防安全违法行为的;
- (八) 对消防安全违法行为仅予罚款, 不依法履行监管职责的;
- (九) 其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第六十八条 拒绝、阻碍消防监督检查人员依法履行职责, 或者对履行职责的消防监督检查人员进行围攻、打骂、侮辱的, 由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

第八章 附则

第六十九条 本条例自 2011 年 6 月 1 日起施行。2000 年 3 月 31 日湖北省第九届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过的《湖北省实施〈中华人民共和国消防法〉办法》同时废止。

湖北省城镇二次供水管理办法

(2019 年 2 月 1 日湖北省人民政府令第 403 号公布 自 2019 年 4 月 1 日起施行)

第一条 为了规范城镇二次供水、用水活动，保证二次供水水质、水压、水量和供水安全，根据《湖北省城镇供水条例》，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内城镇二次供水设施的建设、运行及水质监测等管理活动。

本办法所称二次供水设施，是指从城镇公共供水管网接口至最终用户计量结算水表之间设施的总称。包括为二次供水设置的泵房、水箱（池）、水泵、阀门、电控装置、压力容器、消毒设备、供水管道、安防设施、水质监测及远程监控等设施。

第三条 省人民政府住房和城乡建设主管部门负责全省城镇二次供水管理工作。

县级以上城镇供水主管部门具体负责本行政区域内二次供水、用水的管理工作。

县级以上卫生行政主管部门负责本行政区域内二次供水设施的卫生监督，依法查处卫生违法行为。

县级以上价格主管部门负责本行政区域内二次供水设施运行维护的成本核算。

县级以上公安机关负责指导监督本行政区域内二次供水设施管理单位严格执行治安保卫有关法律法规和标准规范。

第四条 二次供水应当遵循安全、卫生、节能、环保的原则。

第五条 任何单位和个人不得侵占、损坏或者擅自停用二次供水设施。

第六条 城镇供水专项规划应当合理布置二次供水设施，统筹考虑供水管网区域集中调蓄调压设施布局，确保管网压力平稳均匀，促进节能降耗。

第七条 新建、扩建、改建的建筑物对水压或者水量要求超过城镇供水服务压力标准的，建设单位应当配套建设二次供水设施。

二次供水设施应当与建筑主体工程同时设计、同时施工、同时交付使用。

二次供水设施的设计和施工应当符合国家和省二次供水设施卫生标准、二次供水工程技术规范。

第八条 施工图审查机构在对建设项目施工图进行审查时，应当对二次供水设施设计方案同步进行审查，并征求供水单位意见。

第九条 新建、改建、扩建二次供水设施的设计和施工必须由《建设工程勘察设计资质管理规定》《建筑业企业资质管理规定》确定的相应资质的单位承担，确保二次供水设施建设质量。

第十条 新建、改建、扩建二次供水工程竣工后，应当按照《建设工程质量管理条例》的规定组织验收，验收成员应当包含供水单位。

建设单位竣工验收时应当提交二次供水建设文件资料，并确保文件资料的完整性和真实性。

未经验收或者验收不合格的，不得将二次供水设施与城镇供水管网连接使用。

第十一条 新建、改建、扩建的二次供水工程建成后、交付前，建设单位应当委托清洗消毒单位对二次供水系统进行清洗消毒，并经水质检测机构检测合格。

第十二条 建设单位可以委托当地供水单位统一建设二次供水设施。

第十三条 新建居民住宅的二次供水设施，经验收合格，应当移交供水单位，由供水单位负责运行、维护和管理。

已建居民住宅未移交二次供水设施的，县级以上人民政府应当安排专项资金，制定年度计划，采取措施限期移交，由供水单位负责运行、维护和管理。二次供水设施不符合有关建设标准和工程技术规范的，应当实施改造，经验收合格后移交。具体办法由地方人民政府另行制定。

第十四条 二次供水设施移交给供水单位时，应当一并移交竣工总平面图、结构设备竣工图、地下管网工程竣工图、设备的安装使用及维护保养等设施档案及图文资料。

第十五条 供水单位负责运行管理的二次供水设施，其运行维护费用开支应当计入供水单位运营成本，通过城市供水价格统一弥补。

第十六条 二次供水设施管理单位应当建立健全设施维护、清洗消毒、水质检测、持证上岗、档案管理、应急和治安防范等管理制度和操作规程，制定完善应急处置预案并组织演练。

公安机关应当将二次供水设施管理单位纳入治安保卫重点单位管理，指导二次供水设施管理单位加强内部治安保卫工作。

第十七条 二次供水设施的运行管理内容包括：

- （一）对二次供水设施进行维护保养，确保二次供水设施的完好和正常运行；
- （二）每季度对二次供水储水设施清洗消毒一次；
- （三）按照国家标准，委托水质检测机构每月对水质进行检测；
- （四）保证水压符合标准；
- （五）处置二次供水设施突发性事件；
- （六）处理涉及二次供水的其他事项。

第十八条 二次供水设施中涉水产品应当符合现行国家、行业卫生标准和卫生规范要求，严禁使用国家明令禁止、淘汰的设备和材料。

第十九条 二次供水设施卫生管理及清洗人员必须经卫生知识培训、体检合格后方可上岗工作，并每年进行一次健康检查。

第二十条 城镇供水主管部门应当加强对二次供水水质的监督管理，定期对二次供水设施的水质、水压以及管理维护等情况进行检查。

第二十一条 二次供水设施管理单位应当定期公示水质情况。

二次供水水质出现异常时，二次供水设施管理单位应当立即向城镇供水主管部门和卫生行政主管部门报告，不得隐瞒。

第二十二条 接到水质异常报告或者二次供水水质投诉后，城镇供水主管部门应当会同卫生行政主管部门，及时开展处理处置工作并采取必要措施，确保水质安全。

第二十三条 违反本办法规定的，依据《湖北省城镇供水条例》予以处罚。

第二十四条 国家机关工作人员在城镇二次供水管理工作中，有玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊等行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第二十五条 本办法自 2019 年 3 月 1 日起施行。

湖北省住房和城乡建设厅
湖北省精神文明建设指导委员会办公室
湖北省发展和改革委员会
湖北省经济和信息化厅
湖北省公安厅
湖北省公民
湖北省司法
湖北省财政
湖北省政法
湖北省人力资源和社会保障厅
湖北省自然资源厅
湖北省生态环境厅
湖北省商务厅
湖北省卫生健康委员会
湖北省应急管理厅
湖北省市场监督管理局
中国银行保险监督管理委员会湖北监管局

鄂建文〔2021〕11号

关于进一步加强住宅小区物业管理工作的通知

各市、州、直管市、神农架林区党委政法委、文明办、发改委、经信局、公安局、民政局、司法局、财政局、人社局、自然资源和规划局、生态环境局、住建（房管）局、城管委（局）、商务局、卫健委、应急局、市场监管局，各银保监分

局、直管组：

为贯彻落实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）、《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》（建房〔2020〕99号）、《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》（建房〔2020〕92号）等文件精神，进一步加强和改进住宅小区物业管理工作，提升住宅小区治理水平，建设和谐美好家园，现就有关事项通知如下。

一、深化党建引领，充分发挥各级党组织作用

（一）强化物业行业党组织建设。加快推进省、市、县三级物业行业党（工）委建设，健全物业行业党建领导体制和工作机制。采取单独建、联合建、挂靠建和选派党建指导员等方式，推动符合条件的物业服务企业党组织应建尽建，提升物业服务企业党的组织和党建工作覆盖面。物业服务企业党组织接受物业行业党（工）委和街道（乡镇）、社区党组织的工作指导。

（二）加强小区党组织建设。推进党的组织和工作向居民小区（网格）、楼栋延伸。小区党组织在基层党组织领导下，协助街道（乡镇）、社区居委会开展业主委员会组建换届、矛盾纠纷化解、服务小区居民等工作。有正式党员的业主委员会成立党的工作小组，接受小区党组织领导。将党的领导写入业主委员会议事规则和管理规约，日常工作事项由党的工作小组先议，再提交业主委员会或业主大会讨论、决策。

（三）建立党建联建机制。推动社区物业党建联建，规范小区党建活动，依托物业服务企业、业主委员会工作场所或公共空间，建立小区党群服务驿站，设置居民议事室、便民服务代办点等场所，为群众提供家门口的服务。推行“双向进入、交叉任职”，积极推荐符合条件的社区“两委”成员、社区专职工作人员通过法定程序兼任业主委员会成员，推荐符合条件的社区“两委”成员、小区党组织成员兼任物业服务项目义务质量总监，吸纳优秀物业服务企业党员负责人担任社区党组织兼职委员。

二、健全自治主体，提升居民自我管理意识

（四）加强业主委员会自身建设。街道（乡镇）、社区负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会组建改选小组，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关，注重推荐符合条件的“两代表一委员”、社区“两委”成员、社区专职工作人员、小区党组织成员、党员业主等参选业主委员会委员，提高业主委员会成员中党员比例，一般不低于 50%，主任一般由党员担任。对暂不具备成立业主委员会条件的，街道（乡镇）、社区应根据工作实际指导小区业主成立小区自管组织，作为过渡性机构代行业主委员会职责。探索建立业主委员会成员履职负面清单，出现负面清单情形的，街道（乡镇）、社区应暂停该成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主。

（五）提升业主委员会履职能力。探索引入第三方机构协

助开展业主委员会组建及换届改选、日常运行、物业矛盾纠纷调处、业务培训等工作。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、住宅专项维修资金（以下简称维修资金）使用决策权力，授权业主委员会建立专职执行秘书制度，明确工作职责和薪酬标准，提高业主委员会履职能力和专业化服务水平。业主委员会应当督促业主遵守法律法规、议事规则、管理规约和业主大会决议，对业主违规违约行为进行劝阻，指导业主配合相关部门积极参与社区治理。引导业主按时缴纳物业服务费，探索定期在小区显著位置公告业主缴费情况，对多次催交仍拖欠物业费、维修资金的业主，可根据管理规约规定的相应措施进行催交，并协助物业服务企业通过司法途径解决。探索将恶意拖欠物业费、维修资金的行为纳入个人信用记录。

（六）加强对业主委员会的监督。健全群众参与机制，业主委员会应当定期召开会议，在决定物业管理有关事项前，应公开征求业主意见，报告社区党组织和居民委员会并听取其建议。社区（小区）党组织要发挥群众优势，指导业主委员会建立业主接待日、业主议事会等自治载体，引导业主有序参与小区治理，完善业主评议机制，定期组织业主代表评议业主委员会履职情况，结果作为业主委员会改选调整的重要依据。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

（乡镇）查实后应责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道（乡镇）、社区应指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。对业主委员会成员在履职中涉嫌违法犯罪的，司法部门应当依法严肃查处。

三、强化协同共治，提升小区综合治理水平

（七）落实街道（乡镇）综合管理属地责任。街道（乡镇）要切实履行住宅小区综合管理属地责任，建立物业管理联席会议制度，统筹公安、民政、自然资源、环保、住建、城管、市场监管等职能部门和供水、供电、供气等专业运营单位，定期协调解决住宅物业管理重难点问题。依法依规监督物业服务企业履行职责，指导开展物业承接查验，监督物业管理项目有序交接。突发公共事件期间，街道（乡镇）应指导物业服务企业开展应对工作，给予必要的物资和资金支持。委托物业服务企业承担公共服务事项的，应当向物业服务企业支付相应费用。

（八）推动执法管理服务进小区。完善“街道（乡镇）吹哨、部门报到”“社区吹哨、党员报到”机制。明确部门和单位职责清单，压实工作责任，推动公安、自然资源、环保、住建、城管、市场监管等职能部门以及供水、供电、供气、通信、有线电视等专业运营单位执法管理服务进小区。推动城市管理服务向住宅小区延伸，依托城市综合管理服务平台，建立群众反映问题的受理处置机制，及时依法处理群众反映强烈的

突出问题。将街道（乡镇）履行住宅小区综合管理职责、相关主管部门履行监管执法职责情况作为改善社区生活环境、提升社区管理服务水平的工作内容，纳入文明城市创建工作要求。

（九）加强联动机制建设。以小区为单位，加快健全社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业“三方联动”机制。社区居委会要成立环境和物业管理委员会，督促业主委员会（小区自管组织）、物业服务企业履行职责。建立健全联席会议、协同联动、公示通报、评议监督等制度，强化承诺和履约监督管理，推动要事联议、矛盾联处、事务联办、服务联评，着力提高物业管理服务质量，不断提升居民自治水平。加强“三方联动”机制运行情况督促指导，定期组织评选“三方联动”工作中的典型经验，及时总结推广。

（十）建立人民调解制度。充分发挥人民调解工作在防范和化解物业服务矛盾纠纷中的积极作用，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矛盾纠纷调解工作模式，以现有的人民调解组织为基础，逐级建立物业管理矛盾纠纷人民调解组织，充分发挥社区法律顾问、物业行业专家、下沉党员干部等作用，加强物业服务法规政策的宣传教育，引导人民群众依法理性表达利益诉求，及时解决住宅小区各类物业管理矛盾纠纷。

四、加强行业监管，提升物业服务水平

（十一）扩大物业管理覆盖范围。按照“提升专业化物

业、规范自治型物业、覆盖弃管小区”的思路，逐步扩大物业管理覆盖面。街道（乡镇）、社区要结合老旧小区改造，通过选聘市场化服务企业、成立公益性物业服务实体、引入社会资本管理等方式，引导居民因地制宜选择物业服务模式，推动建立物业管理长效机制。鼓励物业服务企业统一管理在管项目周边老旧小区。对暂不具备专业化物业管理条件的住宅小区，采取社区居委会托管、社会组织代管或居民自管等方式，逐步实现物业服务管理全覆盖。

（十二）建立信用管理和信息公开公示制度。建立物业服务企业、物业服务项目经理信用信息管理制度，根据合同履行、投诉处理、日常检查和街道（乡镇）意见等情况，采集相关信用信息，依据信用状况，实行信用分级分类监管，强化信用信息在前期物业招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。物业服务企业应当落实“四公开”制度，在小区显著位置公开物业服务人员、服务内容及标准、服务收费价格、报修方式等，通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用，对相关价格违法行为依法严厉查处。

（十三）加强物业市场全过程监管。加强物业服务企业登记注册信息部门共享，督促指导物业服务企业全面落实物业管理“五大备案”制度，即物业管理区域、前期物业招投标、前期物业服务合同、承接查验协议、物业服务合同等备案管理制

度。引导业主委员会通过公开招标方式选聘物业服务企业。完善物业服务质量考评机制，组织开展物业服务企业服务质量的考核、评价，结果作为物业服务企业选聘、续聘的重要依据，及时公布物业服务企业考核评价结果，推动形成优胜劣汰的市场环境。对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人员，依法清出市场。

（十四）提升物业服务质量和从业人员素质。落实物业服务企业服务质量主体责任，提升物业服务水平。引导物业服务企业牵手帮扶自管物业小区，协助规范自管小区物业管理质量。发挥物业行业协会作用，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，开展职业技能培训和竞赛，开展达标评级活动，提高从业人员整体素质和技能水平。组织开展最美物业人宣传选树活动，增强从业人员荣誉感和归属感。

（十五）完善物业服务价格调整机制。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产生，实行市场调节。实行市场调节的物业服务收费应当遵循合理、公开及费用与服务质量相适应的原则，由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定。物业服务企业不得擅自调整约定的收费标准，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。鼓励物业行业协会或

通过委托第三方评估机构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。

五、加大扶持力度，推动物业服务向生活服务业转型

（十六）构建智慧物业管理服务平台。鼓励物业服务企业运用 5G、互联网、物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，对接城市信息模型（CIM）和城市运行管理服务平台，链接各类电子商务平台，以智慧物业管理服务平台为支撑，打造物业管理、政务服务、公共服务和生活服务应用，提升物业智慧管理服务水平。

（十七）提升设施设备智能化管理水平。鼓励物业服务企业以智慧物业管理服务平台为支撑，对住宅小区设施设备进行数字化、智能化改造，运用传感器、全球定位、红外感应等装置和技术，全面感知、识别和记录水、电、气、热、消防、安防、电梯、管线等重要设施设备运行数据，结合大数据分析，实现智慧预警、智慧研判、智慧派单、智慧监督，及时防范化解风险。依法依规推动智慧物业管理服务平台与各类政务服务平台、公用事业服务平台相关资源、信息的协同和共享。

（十八）促进线上线下服务融合发展。探索将物业服务业作为生活服务业，纳入现代服务业发展范围。鼓励有条件的物业服务企业在做好物业基础服务的同时，为家政服务、电子商务、居家养老、快递代收等生活服务提供便利，盘活小区既有公共房屋和设施，优先用于社区公共服务，积极推行“物业服务+养老服

务”居家社区养老模式。推动物业服务线上线下融合，促进物业服务企业由物的管理向居民服务转型升级。按照先试点探索、后全面覆盖的模式，2021年，武汉、孝感两市作为试点城市先行探索物业服务智慧化相关工作，力争年底前形成可复制、可推广的实践经验，以点带面，加快促进全省智慧物业建设。

六、规范维修资金管理，提升使用效能

（十九）加大维修资金归集力度。严格落实维修资金归集政策，确保新建商品房维修资金应缴尽缴。探索新建商品房在办理网签备案时，由建设单位代为足额缴纳维修资金，购房人在办理房屋交付使用手续前向开发建设单位交纳该住宅专项维修资金。结合维修资金专项审计反馈问题，举一反三，开展常态化维修资金历史欠缴项目的追缴工作。建立、完善维修资金续筹机制，引导业主通过自治规约的方式，自我决策、自我管理，消除续筹障碍。逐步实行商品房与已售公房维修资金并轨管理。

（二十）畅通维修资金使用渠道。优化维修资金使用流程，简化申请材料，缩短审核时限。深化业务培训，加强工作指导，提高业主委员会在维修资金申请使用中的组织能力、决策能力和执行能力。建立紧急维修事项清单，完善维修资金应急使用程序和代修程序，对符合条件的，依法落实应急维修和代修。加强维修资金工程的监督管理，维修工程竣工后，应当公开维修资金使用额度，依法严肃查处工程造价、监理、招标、质量等违法违规行为。探索维修资金购买电梯安全责任保险。

（二十一）完善维修资金监管机制。规范维修资金财务管理，严格执行维修资金财务管理和会计核算制度。按照客观、公正、科学的原则，制定综合评分指标和标准，采取集体决策方式或竞争性方式选择资金存放银行，控制专户管理银行数量。探索提高资金收益水平的新路径。加快维修资金管理信息系统建设，持续进行维修资金数据清理，方便业主实时查询。逐步推行在线交存、电子票据等便民服务，提升服务效能。

加强和改进住宅小区物业管理是保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，各地各部门要高度重视，切实加强组织领导，强化工作措施，加大宣传引导力度，落实工作责任，研究出台配套政策措施，确保本通知确定的各项任务落到实处。省住建厅将会同相关部门对各地贯彻落实情况进行评估，及时总结推广各地经验做法。



省住房和城乡建设厅



省委政法委



省文明办



省发展改革委



省经济和信息化厅



省公安厅



省民政厅



省司法厅



省财政厅



省人力资源
和社会保障厅



省自然资源厅



省生态环境厅



省商务厅



省卫生健康委



省应急管理厅



省市场监督管理局



湖北银保监局

2021年6月9日

湖北省住房和城乡建设厅办公室

2021年6月9日印发

中共湖北省委组织部
中共湖北省委政法委员会
中共湖北省委机构编制委员会办公室
湖北省民政厅
湖北省住房和城乡建设厅

文件

鄂组发〔2022〕6号

关于印发《深化城市基层党建引领基层治理
重点任务》的通知

各市、州、县党委组织部、政法委、编办，政府民政局、住房和城乡建设局，省委各部委、省级国家机关各委办厅局、各人民团体组织人事部门：

现将《深化城市基层党建引领基层治理重点任务》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



深化城市基层党建引领基层治理

重点任务

为贯彻落实习近平总书记考察湖北重要讲话精神，落实《中共中央组织部、中共中央政法委员会、民政部、住房城乡建设部印发〈关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施（试行）〉的通知》（中组发〔2022〕2号）精神，落实省第十二次党代会精神，根据省委关于深化党建引领基层治理的部署，现就持续推进城市基层党建引领基层治理提出如下重点任务。

一、持续提升街道党工委统筹协调能力

1. 理顺街道与职能部门权责关系。对街道赋权事项进行评估和动态调整，做到放得下、接得住、管得好、有监督。规范延伸派驻机构干部双重管理，落实街道党工委对延伸派驻机构负责人的人事考核权和征得同意权。落实职能部门职责下沉准入制度，防止简单向街道转嫁工作责任。（责任单位：省委编办、省委组织部）

2. 优化街道人员力量配备。推动区（市）职能部门转隶人员应转尽转。区（市）所辖街道的人员编制保持总体稳定，可以根据管理幅度、重点任务需要等，在街道之间统筹调剂使用。对空编缺员的街道，加大人员招考（聘）力度。持续选派省市县机关年轻干部到街道工作。（责任单位：省委编办、省委组织

部、省人社厅)

3. 提高街道机构运行效率。优化工作流程，加强街道内设机构、直属事业单位、延伸派驻机构之间的工作衔接。提高街道党群服务中心办事效率和服务质量，强化社区网格管理综合服务中心在网格管理工作中的统筹作用，推进街道综合执法中心规范化建设。加强街道综合执法工作的统筹协调、指导监管，促进街道综合执法、区（市）部门专业执法、跨部门跨领域联合执法的有效衔接。（责任单位：省委编办、省委政法委、省司法厅、省政务办）

4. 完善街道吹哨派单机制。深化“街道吹哨、部门报到”，探索“接诉即办”“未诉先办”。街道根据问题性质和管理权限向相关职能部门派单，职能部门主动承接、限时办理并及时反馈。市、区领导要直接联系街道，帮助协调解决重难点问题。整合市民服务热线，建立一体化信息系统和综合指挥平台。（责任单位：省委组织部、省委编办、省政务办）

二、进一步夯实社区治理基础

5. 加强社区党组织建设。强化社区党组织政治功能和组织功能，深化“思想引领、学习在先”机制，推动习近平新时代中国特色社会主义思想进社区、进头脑。完善社区党组织对社区各类组织和各项工作的领导机制。加强党支部标准化规范化建设，持续整顿后进党支部。推行社区党员分类管理，完善流动党员管理措施。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：省委组织部）

6. 加强社区“两委”班子建设。着力培养能够把群众组织起来的社区党组织书记。坚持社区党组织书记县级党委备案管理和社区“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。每年对社区“两委”班子运行情况进行综合研判，有针对性地加强班子建设。深化城市社区党组织书记事业岗位管理，符合条件的可按规定程序解决事业编制，特别优秀的可通过择优调任、换届选举等方式选拔进街道（乡镇）班子。（责任单位：省委组织部、省民政厅、省人社厅）

7. 加强社区工作者职业体系建设。各区（市）合理确定社区工作者员额，逐步达到每万城镇常住人口不少于18人，常态化做好社区专职工作人员招聘工作，壮大城市基层治理骨干力量。建立“四岗十八级”岗位等级序列省内互认机制。完善激励保障制度，社区工作者薪酬标准逐步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，落实基本养老、基本医疗等社会保险及住房公积金。加强教育培训，确保社区党组织书记、居民委员会主任每年至少接受1次县级以上集中培训，街道党工委统筹组织其他社区工作者岗位培训。设立社区实训基地和名师工作室。推行社区工作者“一专多能、全岗通办”。鼓励社区工作者参加全国社会工作者职业资格评价。加强社区工作者履职管理，突出日常考核和群众评价，强化结果运用，健全退出机制。（责任单位：省民政厅、省委组织部、省委政法委、省人社

厅、省财政厅)

三、加强党建引领网格管理

8. 优化社区网格设置。一般以居民小组或住宅小区、若干楼院为单元划分网格，每个网格原则上覆盖 300—500 户。把社区内的党建和政法综治、民政、城管等各类网格整合为一个综合网格。网格整合后各职能部门不再另行单独划定网格，确需依托网格开展的业务工作，纳入社区已有网格管理。商务楼宇、商圈市场等根据实际情况可单独划定网格。(责任单位：省委政法委、省民政厅)

9. 建强网格党组织。原则上一个网格设立 1 个党支部或党小组。网格党支部书记、党小组组长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 1 名专职网格员，统一纳入社区工作者队伍管理。商务楼宇、商圈市场网格党组织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、楼宇物业、重点企业党员负责人经组织程序选进网格党组织班子。根据实际情况理顺小区党组织、网格党组织的隶属关系。(责任单位：省委组织部、省委政法委、省民政厅)

10. 完善网格运行机制。建立健全信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈工作机制，做到民有所呼、我有所应。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。对网格排查发现的事项，网格党组织及时解决，大事难事上报社区、街道协调解决。推动基层行政

执法力量下沉网格，引导各类企业、社会组织、志愿者队伍参与网格管理和服 务。街道领导班子成员要直接联系网格。（责任单位：省委政法委、省民政厅、省司法厅）

四、建好管好用好党员群众服务中心

11. 构建布局合理、覆盖广泛的党员群众服务中心体系。结合城市更新行动，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。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。依法依规推进住宅小区公共服务设施清理移交工作，打造小区“红色驿站”等党群服务站点。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。（责任单位：省委组织部、省民政厅、省自然资源厅、省住建厅）

12. 提升党员群众服务中心综合使用效率。整合党员群众服务中心功能，合理划分功能区域，推行“一窗受理、综合服务”。有条件的地方可设立老年日间照料中心、青年创客空间、幼儿托管中心等特色服务场所。积极培育引进社会组织开展专业化服务。推动相关部门各类活动阵地向街道社区开放共享。（责任单位：省委组织部、省民政厅）

13. 提升信息集成和智慧治理水平。统筹推进智慧城市、智慧社区建设，整合现有党的建设、综合治理、社区治理、数字城管等各系统信息资源，推动基层治理数字化智能化。加强党员群

众服务中心便民服务网络建设，推动政务服务“一网通办”向基层延伸，完善自助服务设施，保留必要线下服务渠道。推广使用社区数字台账和智能报表系统，让社区工作者有更多时间和精力直接服务群众。（责任单位：省委组织部、省委政法委、省民政厅、省住建厅、省政务办）

五、以社区物业党建联建推进美好家园建设

14. 推动物业服务和企业党建全覆盖。巩固“城市住宅小区物业管理全覆盖”成果，逐步提高市场化物业比重。推动符合条件的物业服务企业及时建立党组织，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。小区物业服务企业党组织接受物业服务项目所在社区党组织领导，同时接受物业行业党组织指导。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物业服务企业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：省住建厅、省委组织部）

15. 加强党组织对业主委员会的指导。街道社区党组织在业主委员会组建、换届过程中加强人选把关，提高业主委员会成员中党员比例，推进在业主委员会中建立党组织。业主委员会根据业主大会授权决定大额维修资金使用、小区公共收益支出、公共设施完善等重大事项前，应主动向社区“两委”报告。对未成立业主委员会的，可探索由社区“两委”指导组建物业管理委

员会，临时代行业主委员会部分职责。（责任单位：省委组织部、省住建厅、省民政厅）

16. 健全社区物业党建联建和协调共治机制。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，做到决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享，共同建设美好家园。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。街道社区党组织根据日常掌握情况，对辖区物业服务企业提出评价意见，作为住建部门评价企业信用的重要内容记入信用档案。（责任单位：省委组织部、省住建厅、省民政厅、省司法厅）

六、把新就业群体纳入城市基层党建格局

17. 健全快递物流、外卖配送、网约出行等企业党组织。建强互联网行业党委，加快建立道路运输行业、快递行业党委，依托行业协会商会加强会员企业党建工作，压实街道社区（园区）属地管理责任。推进平台湖北总部党组织应建尽建，推动党的组织和工作延伸覆盖到企业分支机构、业务板块、分拨中心、仓储基地、基层网点等。根据需要选派党建指导员，向重点平台企业派驻党建工作专班。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。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，依托网点站点、合作企业（租赁公司）和街道社区灵活组建流动党员党支部，引导党员就近就便参加街道社区（园区）党组织活动。（责任单位：省委组织部、省委网信办、省交通运输厅、省市场监管局、省邮政管理局、省商务厅）

18. 推动快递员、外卖送餐员、网约车司机等新就业群体融入基层治理。街道社区（园区）党组织要整合利用闲置用房、地下空间、架空层等资源，帮助快递外卖站点解决配送场地、临时宿舍等实际困难。依托街道、社区党员群众服务中心（站点），打造新就业群体红色驿站，为新就业群体提供便利服务。搭建线上线下平台，引导新就业群体及时反映群众诉求，参加志愿服务，参与疫情防控、平安建设、文明创建等工作。（责任单位：省委组织部、省委网信办、省交通运输厅、省市场监管局、省邮政管理局、省商务厅）

七、提升村改社区、易地扶贫搬迁集中安置社区等区域治理水平

19. 加强村改社区治理。规范村改社区工作，有序做好转改衔接。按照“先改制、后改居”原则，明确撤销村民委员会改设社区居民委员会的条件和程序，严格建制调整工作方案报审，明确集体资产改制办法，妥善处理债权债务，实现居企分开。科学合理设置过渡期，及时组建村改社区党组织、居民委员会，配齐配强社区工作者。对改制不彻底的村改社区进行规范整顿，矛盾问题特别复杂的要选派第一书记开展专项整治。（责任单位：

省民政厅、省委组织部、省财政厅、省自然资源厅、省农业农村厅)

20. 加强易地扶贫搬迁集中安置社区、拆迁集中安置社区治理。及时建立安置社区党组织、居民委员会和其他经济社会组织，完善工作协调运行机制。选派第一书记和驻社区工作队，帮助安置社区建强党组织、培养骨干力量，提升工作水平。加强安置社区党群服务中心建设，完善公共服务和便民利民服务设施。做好产业培育和就业帮扶工作，确保搬迁群众搬得出、稳得住、能致富。加强社区文化建设，增强搬迁群众认同感、归属感。(责任单位：省委组织部、省委宣传部、省发改委、省民政厅、省农业农村厅)

八、加强和改进机关企事业单位党员干部下沉社区工作

21. 完善单位党组织和党员干部到社区报到工作。按照“减多补少、调强补弱、相对均衡”的原则，由县（市、区）党委组织部统筹做好单位联系社区的动态调整，注重向驻区单位数量少、居住地党员少的老旧社区和新成立的社区倾斜。按照“常态联系、有呼必应、按需派遣”的原则，机关企事业单位在工作日可以灵活派遣党员干部到社区帮助工作。根据需要可以选派党员干部到社区挂职或任职。下沉党员统一纳入网格党组织管理，就近就便联系若干住户。(责任单位：省委组织部、省委直属机关工委、省委教育工委、省政府国资委党委)

22. 推动下沉党员干部参与社区治理常态化。组织下沉党员

干部在下基层察民情解民忧暖民心实践活动中充分发挥作用，把实事好事办到群众心坎上。健全“群众点单、社区派单、单位（党员）接单”机制，推行认岗认事认亲，鼓励下沉党员自主创单和组团服务。省直机关事业单位每年可以从单位资金中列支适当经费为社区办实事。健全常态化下沉和应急管理动态衔接机制，对口联系单位协助社区定期组织开展应急培训和实战演练，出现重大公共卫生事件、重大自然灾害等突发事件，第一时间集结应急突击队进行支援。完善跨区域调度支援机制。建立健全党员干部下沉社区信息管理系统。（责任单位：省委组织部、省委直属机关工委、省委教育工委、省政府国资委党委）

九、健全城市基层党建引领基层治理领导体制机制

23. 健全组织领导和议事协调机制。发挥省深化新时代党建引领加强基层社会治理协调推进专项工作机制统筹协调作用。推动市、县逐级建立党建引领基层社会治理领导协调机制，由党委和政府有关负责同志担任组长、副组长，相关职能部门作为成员单位，根据需要设立若干专项工作组。各级组织部门要在党建引领基层治理中发挥牵头抓总作用，政法、编办、民政、住建等相关部门要协调联动，形成工作合力。把党建引领基层治理作为党委（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。深化城市基层党建示范引领行动，以点带面、整体提升。（责任单位：省委组织部、省委政法委、省委编办、省民政厅、省住建厅）

24. 构建多元共治格局。以城乡社区为基本单元，以改善群众身边、房前屋后人居环境的实事小事为切入点，以构建“纵向到底、横向到边、共建共治共享”的城乡社会治理体系为目标，广泛开展美好环境与幸福生活共同缔造活动。坚持党建带群建，支持群团组织承担公共服务职能。培育扶持公益性、服务性、互助性社会组织，使其成为推动治理重要力量。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：省委组织部、省委宣传部、省委统战部、省民政厅、省住建厅、省总工会、团省委、省妇联）

中共湖北省委非公有制经济组织和社会组织工作委员会

湖北省民政厅文件

湖北省住房和城乡建设厅

鄂民政发〔2021〕26号

关于加快健全社区党组织领导下的 “三方联动”机制的通知

各市、州、县（市、区）党委两新工委，民政局、住建（房管）局：

为深入贯彻落实中央、省委关于加强基层治理的决策部署和省委办公厅、省政府办公厅《关于深化新时代党建引领 加强基层社会治理的意见》精神，充分发挥社区党建引领作用，增强社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方联动”共治合力，为提升居民小区（网格）治理水平提供制度保障，现就加快健全社区党组织领导下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企

业“三方联动”机制有关事项通知如下：

一、建强社区党组织领导下的“三方”共治主体

充分发挥社区党组织的领导牵头、统筹协调、督办落实作用，调整优化社区、小区党组织设置，推动符合条件的业主委员会、物业服务企业党组织应建尽建，推进党的组织全覆盖。街道（乡镇）指导社区居民委员会全部设立由居民委员会成员、业主代表等组成的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）、物业服务企业履行职责。街道（乡镇）、社区指导督促符合条件的城市住宅小区依法成立业主大会，选举产生业主委员会，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关，注重推荐符合条件的“两代表一委员”、社区“两委”成员、社区专职工作人员、小区党组织成员、党员业主等参选业主委员会委员，提高业主委员会成员中党员比例，一般应不低于50%，主任一般由党员担任。对暂不具备成立业主委员会条件的，街道（乡镇）、社区应根据工作实际指导小区业主成立小区物业自管组织，作为过渡性机构代行业主委员会职责。2021年底前，现有业主委员会委员不依法履职的按规定终止其委员职务，委员空缺的按照规定及时补足，缺额人数超过委员总人数50%的要重新选举业主委员会。引导住宅小区业主因地制宜选择物业管理模式。为推进“三方”密切联系、共同议事、相互监督，积极推荐符合条件的社区“两委”成员、社区专职工作人员、小区党组织成员通过法定程序兼任业主委员会委员，推荐熟悉物业管理法律法规的社区“两委”成员、小区

党组织成员兼任物业服务项目义务质量总监，吸纳优秀物业服务企业党员负责人担任社区党组织兼职委员或社区“大党委”成员。下沉党员干部担任所在小区业主委员会委员并认真履职的可视同认领服务岗位、服务项目。

二、建立“三方”联席会议协调制度

街道（乡镇）指导社区以小区为单位建立社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业共同参加的联席会议制度，着力构建“有事多商量、有事好商量、有事会商量”的民主协商机制。社区党组织负责人或受委托的小区党组织负责人担任会议召集人，社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业相关负责人或成员参加，小区党组织成员、负责网格服务管理的社区专职工作人员、业主代表、下沉党员干部代表、辖区单位代表、社区社会组织负责人、社区律师、物业服务企业工作人员等可列席会议。联席会议主要任务是学习有关法律法规和政策文件，相互沟通情况，研究涉及小区居民利益的重大事项，协调解决物业管理中的矛盾问题等。联席会议议题由社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业提出，社区党组织研究确定，会议采取工作例会、现场办公、视频会议等形式进行，一般每两个月召开一次，遇有重大问题或特殊情况可随时召开。参加会议的社区居民委员会成员或指定专人负责会议记录，会议记录由社区居民委员会保存。

三、实施协同联动解决实际问题制度

社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业应聚焦解决社

区居民的操心事、烦心事、揪心事，主动收集并研究解决社区居民反映的问题，着力为居民群众办实事。“三方”联席会议针对社区居民反映的问题研究对策措施形成一致意见后，要明确责任分工，“三方”按照职责任务迅速抓落实，对行动缓慢或落实不力的单位由社区党组织安排专人进行督办。需要“三方”同步推进才能解决的问题，由社区党组织加强统筹协调，或授权社区居民委员会牵头，组织“三方”步调一致、协同联动推动问题解决。超出“三方”职责范围的问题，社区党组织及时提请街道（乡镇）通过“街道（乡镇）吹哨、部门报到”，或通过“社区吹哨、党员报到”工作机制，协调政府相关职能部门、驻社区单位、群团组织、社会组织、下沉党员干部等力量，支持“三方”解决问题。在解决问题过程中，社区居民委员会、业主委员会可通过民情恳谈会、工作听证会、服务评议会等形式，畅通沟通渠道，合理有序引导居民群众参与。对大额维修资金使用、物业服务企业变更、物业费调整等重大事项，街道（乡镇）和社区党组织要提前介入，为小区公共利益把关。

四、实行公示、通报和报告制度

社区党组织督促“三方”利用小区公开栏、微信群等，主动公开社区居民委员会和业主委员会成员、物业服务企业项目管理人员的姓名、职务、联系方式等基本信息，畅通小区居民群众反映问题和表达诉求的渠道；指导“三方”结合各自职能职责作出服务承诺，并及时公开承诺内容、居民群众反映问题的协商研究

意见、办理进展及结果，接受居民群众监督。“三方”通过联席会议或工作群适时相互通报收集居民群众反映问题情况和解决实际问题进展情况，重要紧急信息必须第一时间通报并联动处置。凡涉及小区居民切身利益的重大事项，如物业服务企业选聘解聘、公共设施设备维修改造、大额维修资金使用、业主共有部分经营与收益等，业主委员会应提前向街道（乡镇）、社区党组织和居民委员会报告，并接受领导、指导和监督。

五、健全评议监督考核制度

街道（乡镇）党工委（党委）会同民政、住建部门，指导和督促社区（小区）党组织定期组织党员、业主和居民群众代表评议“三方”履职工作情况，组织“三方”采取灵活方式进行述职和互评，督促“三方”进一步健全和认真落实联席会议协调、协同联动解决实际问题、公示通报等制度，强化承诺和履约监督管理。评议结果与社区居民委员会和业主委员会履职考核、物业服务质量考评、物业服务企业信用评价挂钩，作为年度考核考评、评先表彰、社区居民委员会换届、业主委员会改选调整和物业服务企业解聘续聘的重要依据。下沉党员干部在业主委员会中担任职务的，在年度考核、评先评优时，应当采取一定方式了解其履职表现情况。积极探索开展业主委员会表彰项目。

各级党委两新工委和民政局、住建（房管）局要加强对社区党组织领导“三方联动”工作的督促指导，加强对社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业的政策指导和业务培训，推进“三

方联动”机制有效运行。要及时总结推广“三方联动”工作中的成功经验,定期组织评选“三方联动”工作中的好典型和好做法,并采取多种形式进行广泛宣传,切实发挥“三方联动”机制在提升居民小区(网格)治理水平中的积极作用。

中共湖北省委非公有制经济
组织和社会组织工作委员会



湖北省民政厅



湖北省住房和城乡建设厅

2021年6月10日



湖北省民政厅办公室

2021年6月11日印发

湖北省民政厅

湖北省住房和城乡建设厅

关于在社区居民委员会 下设环境和物业管理委员会的工作提示

各市、州、省直管市、神农架林区民政局、住建（房管）局：

为贯彻《中共中央、国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》精神，落实全省党建引领物业管理全覆盖现场推进会精神，规范社区居民委员会下属的环境和物业管理委员会设立运行，加强和改进社区物业服务管理，现就推动社区居民委员会下设环境和物业管理委员会有关事项提示如下。

一、人员组成

环境和物业管理委员会为社区居民委员会的下设工作委员会，一般由5人以上单数组成，原则上党员人数应超过半数，设主任、副主任各一名，主任一般由社区居民委员会主任或副主任兼任，副主任也可由社区居民委员会其他成员兼任，委员可由社区专职工作人员、居民小组长、居民代表、下沉党员干部、社区民警、社区律师、社区社会组织负责人等担任。环境和物业管理委员会成员应具有自愿、无偿的意愿，具备较好政治思想素质，遵纪守法、公道正派、坚持原则、群众公认，有一定议事、协调、组织活动的的能力，热心为居民服务，其中应有具备法律、财务、

环境和物业专业知识的人员，具体人选由社区居民委员会征求各方意见后提出，社区党组织把关，召开居民代表会议讨论决定。成员应覆盖辖区所有规模较大的住宅小区，成员本人及其近亲属未在社区内业主委员会、物业服务企业中任职。环境和物业管理委员会与社区“两委”同步换届，其成员可以连选连任，成员出现不再是该社区常住居民、丧失民事行为能力、被判处刑罚等情形，其职务自行终止，缺额的按照原产生办法进行补选。

二、工作职责

环境和物业管理委员会在社区党组织领导下和社区居民委员会指导下开展工作，主要职责如下：

（一）宣传环境保护和物业管理法律法规和政策，引导居民遵守社区居民公约、小区管理规约、业主大会议事规则、生活垃圾分类等制度规定，引导居民依法有序参与社区环境和物业管理相关工作。

（二）协助社区发动业主做好业主大会设立和业主委员会选举等工作，建立业主委员会委员、物业服务人信用信息档案。

（三）协助社区督促业主委员会、物业服务人履行职责（服务合同），定期公布维修资金使用、业主共有部分的经营与收益以及其他应当向业主公开的情况。

（四）建立业主大会、业主委员会印章使用监管制度，对业主委员会作出的决定予以事前把关。

（五）参与社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方联动”工作，督促联席会议议定事项及时落实。

（六）协助社区做好物业服务人、业主委员会、业主之间的矛盾纠纷调解工作。

（七）收集、反映、处理环境和物业管理有关问题，定期向社区居民委员会报告工作开展情况。

（八）对无物业服务的老旧小区和暂不具备成立业主委员会条件的住宅小区，组织业主通过民主协商方式成立物业自管组织解决物业管理事项。

（九）社区居民委员会交办的其他与环境和物业有关的工作。

三、工作制度

（一）巡查制度。加强日常巡查，每月进行一次例行检查，检查重点包括物业设施设备使用与维护、物业服务合同履行、资料档案建设等。通过入户调查、电话问询、网络调查等多种方式了解业主、居民委员会和物业服务人各方情况，及时掌握矛盾纠纷状况，并做好工作记录。

（二）会议制度。环境和物业管理服务工作中遇重大事项时应及时召开会议讨论研究，根据需要不定期召开例会；每半年召开一次工作总结会；每年至少召开一次辖区内业主委员会交流沟通会和一次物业联席会，物业联席会邀请辖区内社区党组织、居民委员会、业主委员会、物业服务人、社会组织代表等参加。

（三）测评制度。参与做好本社区物业服务有关满意度测评和业主委员会履职评价工作，对物业服务人服务质量、水平和业主委员会履职情况进行客观公正评价，并将测评结果记入信用信息档案，同时报街道（乡镇）备案。

（四）台账制度。环境和物业管理委员会每次开展工作情况，应认真如实记录，以备查阅。环境和物业管理委员会工作台账列入社区档案。

四、工作要求

(一) 加强组织领导。各地要把社区居民委员会下设环境和物业管理委员会工作纳入重要议事日程,研究制定具体工作计划。街道办事处(乡镇人民政府)具体指导社区“两委”按程序推选产生环境和物业管理委员会成员、建立工作制度。2021年10月底前,所有街道和县城城关镇所辖社区居民委员会全部组建环境和物业管理委员会。社区党组织、社区居民委员会要加强对环境和物业管理委员会工作的领导和指导,纳入日常工作进行统筹安排,并给予必要的经费保障和支持。

(二) 加强业务培训。民政、住建(房管)等部门要加强对环境和物业管理委员会日常工作业务指导,有计划地组织开展环境和物业管理有关法规政策和业务培训,并结合年度工作计划组织开展交流学习观摩活动。

(三) 强化工作指导。各地要加强对环境和物业管理委员会工作调研指导,积累工作经验,不断健全环境和物业管理委员会工作运行机制。有关工作进展、工作推进中遇到的问题请及时报告省民政厅。



湖北省住房和城乡建设厅
湖北省公安厅
湖北省民政厅
湖北省自然资源厅
湖北省市场监督管理局
湖北省消防救援总队

鄂建文〔2023〕32号

关于切实加强拆改房屋建筑承重结构 监督管理的通知

各市、州、县人民政府：

为切实加强房屋建筑改建、扩建、装饰装修等过程中拆改承重结构的监督管理，坚决遏制装饰装修违法违规行为，保障人民群众生命财产安全，维护社会和谐稳定，根据《中华人民共和国建筑法》《建设工程安全生产管理条例》《建设工程质量管理条例》《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令第110号）

《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规规章规定，经省人民政府同意，现就有关事项通知如下：

一、严格规范拆改房屋建筑承重结构行为

房屋建筑改建、扩建、装饰装修工程，包括家庭住宅、小型门面房装修等，严禁擅自拆改房屋建筑主体或承重结构，严禁扩大承重墙上原有的门窗尺寸、拆除连接阳台的砖、混凝土墙体以及其他影响建筑结构承载和使用安全的行为。确需变动房屋建筑主体或承重结构，应当遵守城乡规划、城市管理、环境保护、工程质量、节能、安全、消防、人防、物业管理等有关规定和标准，不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益。涉及拆改房屋建筑承重结构应当经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，并严格按照方案和工程建设强制性标准施工，保障工程质量和结构安全。

二、工程项目实行分级管控

对工程造价金额 100 万元以上（不含 100 万元）且建筑面积 500 平方米以上（不含 500 平方米）（统称限额以上，下同）的房屋建筑改建、扩建、装饰装修工程，按照“属地管理、分级负责”原则，需向属地主管部门申请办理施工许可或质量安全监督手续，依法纳入监管。对工程造价金额 100 万元以下（含 100 万元）或建筑面积 500 平方米以下（含 500 平方米）（统称限额以下，下同）的房屋建筑改建、扩建、装饰装修工程，由属地街道办事处（乡镇政府）纳入监管。

三、压实房屋建筑产权人或使用人主体责任

房屋建筑产权人或使用人（以下统称建设方）是房屋建筑

安全管理的第一责任人，实施改建、扩建、装饰装修活动应当严格遵守有关法律法规规定，在改建、扩建、装饰装修之前，应当向物业服务企业或者房屋管理机构（以下统称物业管理单位）申报登记，并提供改建、扩建、装饰装修设计方案或施工方案，签订装饰装修管理服务协议，由物业管理单位向社区居委会报告。没有物业管理单位的应直接向属地社区居委会报告。

四、压实社区居委会或物业管理单位日常巡查排查责任

社区居委会或物业管理单位要充分利用社区宣传栏、小区公示栏、电子显示屏、“两微一端”等多种形式加强拆改房屋建筑承重结构管理的普法宣传，提高居民守法意识，在显著位置公示房屋建筑有关承重结构图纸信息。社区居委会或物业管理单位在为建设方办理改建、扩建、装饰装修登记手续时，要告知装饰装修禁止行为和注意事项，按照装饰装修管理服务协议约定加强装饰装修活动现场的巡查检查，发现有擅自拆改房屋建筑承重结构行为，要立即向建设方下达告知单进行劝阻和制止，劝阻和制止无效的及时报告属地街道办事处（乡镇政府），并根据需要提供巡查检查记录、图片、影像等相关资料。发现未办理施工许可手续的限额以上的房屋建筑改建、扩建、装饰装修工程，应及时报告街道办事处（乡镇政府）。民政部门负责指导加强社区治理体系和治理能力建设。

五、严格落实街道办事处（乡镇政府）的监管责任

街道办事处（乡镇政府）要加强改建、扩建、装饰装修活

动的监督检查，充分发动群众监督装饰装修活动，畅通投诉渠道，及时受理群众、物业服务企业和社区居委会等相关报告或投诉，对限额以下擅自拆改房屋建筑承重结构等违法违规行为实施行政处罚，对属于相关部门职责范围的，要依法移交相关部门处理。发现因擅自拆改房屋建筑承重结构造成安全隐患的，街道办事处（乡镇政府）要责令建设方及时采取加固措施、恢复达到原承重结构设计要求。出现重大险情，采取应急处置措施，及时转移、疏散或者撤离可能受到危害的人员。同时封闭现场，开展安全鉴定并及时处置，彻底消除隐患。

六、严格落实行业部门监管责任

各级住建、房管、城管、公安、自然资源、市场监管、消防救援等部门依职能负责辖区内限额以上擅自拆改房屋建筑承重结构等违法违规行为的行政处罚。

各级住建、房管、城管部门负责辖区内限额以上房屋建筑拆改承重结构行为的监督管理和对相关违法违规行为的执法检查。加强业务指导和培训，督促物业管理单位落实日常巡查、劝阻、报告制度，并指导街道办事处（乡镇政府）做好限额以下房屋建筑拆改承重结构行为的监督管理工作。

公安机关依法处置相关行业部门在依法履职过程中遇到的阻碍执法、暴力抗法等违法犯罪行为；对因擅自变动建筑主体和承重结构涉嫌危害公共安全，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

自然资源部门负责指导拆改房屋建筑承重结构涉及的规划条件变更、规划核实工作。

市场监管部门负责对住建部门通报移交的涉及拆改房屋建筑承重结构的经营主体依申请办理住所变更或注销登记。依托国家企业信用信息公示系统（湖北）归集、公示相关经营主体的行政许可、行政处罚等信息，依照法律、行政法规和党中央、国务院政策文件实施联合惩戒。

消防救援部门配合住建部门对拆改建筑使用单位履行消防安全职责情况进行指导。

七、压实属地政府责任

市、县政府要统筹做好拆改房屋建筑承重结构监督管理工作，建立统一的投诉举报机制，公开投诉举报方式，畅通投诉渠道，鼓励群众投诉举报。任何单位和个人发现有擅自拆改房屋建筑主体或承重结构违法行为的均可进行投诉、举报或通过 12345 热线依法处理。投诉、举报按照分级管控的原则分配承办主体单位，接到投诉、举报的部门或单位应及时处理。市、县政府要指导行业主管部门加强监管，督促指导街道办事处（乡镇政府）充分发挥网格管理作用，加强辖区内改建、扩建、装饰装修活动的日常举报、投诉处理及监督管理。

八、建立联动机制

各级住建（房管）部门牵头负责建立信息共享沟通和联动

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。

湖北省住房和城乡建设厅



湖北省公安厅



湖北省民政厅



湖北省自然资源厅



湖北省市场监督管理局



湖北省消防救援总队



2023年8月31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. 合同双方当事人应当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。

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养护等服务的,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) _____元的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

濮阳市物业管理协会

附件 2

物业构成明细

类 型	幢 数	套（单元）数	建筑面积 （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. _____。

濮阳市物业管理协会

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	示例： 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； 2.道路、停车场、通道平整通畅、完好无损； 3.设备用房整洁、每周清洁一次； 4.天花墙面无渗漏水、无起皮掉砖。 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； 6.每日至少巡查 1 次房屋共用门窗、玻璃，以及施工现场等； 7.保养维护、巡查及维修记录，齐全、完好归档整齐。	示例： 1.制度上墙，职责分明； 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； 3.地面墙面及设施设备干净整洁； 4.无水迹无渗漏，批荡及面砖完好； 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。 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； 7.记录表格填写完整规范无漏填，保存完整、归档清晰。	示例： 1.目视检查 2.每月目视、耳听检查； 3.每月地面目视检查，设备设施擦拭检查； 4.每月目视检查一次； 5.分项目按月、季度目视抽查； 6.随机目视检查； 7.每季度检查一次。
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。

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

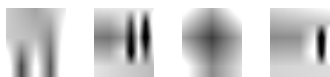
1. 根据国务院《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》、住建部《业主大会和业主委员会指导规则》的规定，业主大会筹备组应制定《管理规约》，经首次业主大会会议表决通过，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

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、物业服务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，相关业主或物业服务人应予以配合；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，不得享有获得违约金、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；仍未交纳的，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门的指导和监督，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 $\frac{2}{3}$ 以上的业主且占总人数 $\frac{2}{3}$ 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、召集情况及业主到会情况等 进行说明;
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）通报业主大会会议决定

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，维护业主的公共利益和合法权益，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。



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

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。积极组织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

住宅小区违规行为巡查、劝阻和报告 处置记录表

(企业名称)

住宅 小区 基本 情况	小区名称		地址	
	项目经理 姓名		联系电话	
巡查 发现 情况	发现时间		违规人	
	违规内容			
劝阻 制止 情况	劝阻制止 时间		劝阻制止 措施	
	劝阻制止 结果			
报告 情况	报告时间		报告方式	
	上报部门			
配合 处置 情况	处置部门		处置时间	
	处置结果			

备注：表后附现场照片

违规行为劝阻通知书

_____（小区名称）__栋__单元__楼__室_____（业主/使用人姓名）：

经查，您在物业使用过程中有_____行为，该行为违反了_____（法律、法规名称）的有关规定，现依据《湖北省物业服务和管理条例》第五十七条规定，请您立即停止上述违规行为，恢复物业原状。

（物业服务企业盖章）

年 月 日

签收人：

签收日期：

注：本通知书一式二份，一份送达当事人、一份由物业服务企业留存。

违规行为报告书

_____（街道办事处名称）：

本企业在巡查工作中发现，_____（小区名称）
栋_____单元_____楼_____室_____（业主/使用人姓名）在物
业使用过程中有下列行为：

一、

二、

上述行为违反了_____（法律、法规名称）
的有关规定，本企业根据《湖北省物业服务和管理条例》第五
十七条规定，已于_____年_____月_____日书面告知当事人立即停
止违规行为。因劝阻、制止无效，现特向贵部门报告，恳请依
法处理。

（物业服务企业盖章）

年 月 日

附：

1. 《违规行为劝阻通知书》
2. 违规行为主要证据（照片及相关记录说明）

注：违法建设、噪声油烟扰民、种菜养鸡等违规行为报告
书主送街道办事处，由街道办事处汇总后向有关部门报告，同
时抄送属地住建（房管）局，物业服务企业留存一份

湖北省住房和城乡建设厅文件

鄂建设规〔2023〕5号

关于印发《湖北省物业服务企业信用评价 管理办法（试行）》的通知

各市、州、直管市、神农架林区住建局，武汉房管局，仙桃市、天门市住保中心：

为推进物业服务行业信用体系建设，强化信用激励与约束，规范物业服务企业经营行为，营造公平诚信的市场环境，我厅制定了《湖北省物业服务企业信用评价管理办法（试行）》。现印给你们，请认真贯彻执行。

湖北省住房和城乡建设厅

2023年8月3日

湖北省物业服务企业信用评价管理办法

（试行）

第一章 总 则

第一条 为推进物业服务行业信用体系建设，构建以信用管理为基础的新型监管机制，进一步规范物业服务企业经营行为，营造公平诚信的市场环境，根据《物业管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》《湖北省社会信用信息管理条例》等法律法规，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于物业服务企业及其项目负责人在本省行政区域内从事物业服务活动的信用评价及监督管理。

本办法所称的物业服务企业是指在本省依法设立并领取营业执照且从事物业服务活动的企业，包括外省在鄂从事物业服务活动的企业。

本办法所称的物业服务企业项目负责人是指由物业服务企业委派，实际担任物业项目管理服务的项目负责人。

第三条 物业服务企业信用评价，是指根据登记注册的物业服务企业及项目负责人的经营年限、经营业绩、社会信誉、市场行为等情况，对其信用进行客观、公正和科学的评价。

第四条 物业服务企业信用评价突出质量、安全和发

展，遵循客观、公平、公正和审慎的原则，不得违反国家法律法规，不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第五条 物业服务企业信用评价实行统一管理、分级负责，省级统筹、市（州）主体、县（市、区）实施。

省住建厅负责全省物业服务企业信用评价监督和指导，制定并定期修订信用评价指标体系、评分标准，负责省级执法监督过程中所产生的信用信息的采集和认定，通过“湖北信用住建”统一汇集和发布信用信息。

市（州）物业行业主管部门负责指导监督县级行业主管部门开展物业服务企业的信用评价工作，负责市本级执法监督过程中所产生的信用信息的采集和认定，负责审核、使用信用评价结果。

县（市、区）物业行业主管部门负责本行政区域内物业服务企业信用信息采集、审核、使用，以及省外来鄂物业服务企业在本行政区域从事物业服务活动中形成的信用信息的采集、审核、使用。

鼓励各级行业主管部门委托行业协会、第三方机构等单位参与信用管理。支持行业协会组织按照行业标准规范等，对成员单位开展信用评价。

第二章 信用信息构成与采集

第六条 物业服务企业的信用信息由物业服务企业及项目负责人基础信息、优良信用信息、不良信用信息构成。

基础信息：物业服务企业基础信息包括注册登记信息、

备案信息、经营业绩、主要人员等信息。项目负责人基础信息包括个人基本信息（姓名、身份证号、学历、政治面貌、所在机构、职务等）、工作经历、职业能力、从业时间等信息。

优良信用信息：物业服务企业及项目负责人在从事物业服务活动中，遵守有关法律、法规、规章、规范性文件和强制性标准，行为规范，诚信经营，自觉维护物业服务市场秩序，受到县级以上党委政府、行业主管部门或省级以上行业协会表彰（表扬）奖励等良好行为信息。

不良信用信息：物业服务企业及项目负责人在从事物业服务活动中，违反有关法律、法规、规章、规范性文件或强制性标准和行为规范，县（市、区）以上行业主管部门或其委托的机构查实的不规范行为和给予行政处罚的行为，以及经有关部门认定的其他不良行为信息。

第七条 按照“谁监管、谁负责，谁产生、谁负责”的原则，企业、项目所在县（市、区）行业主管部门通过企业申报或直接采集信用信息并审核其真实性，推送至市（州）行业主管部门。市（州）行业主管部门负责审核并汇集辖区内的物业服务企业信用信息。

第八条 信用信息的采集规则：

（一）信用信息计分依据：物业服务企业信用信息主要通过各类达标评比表彰，开展日常检查，“四不两直”“飞行检查”等活动产生，记录依据为县级以上党委政府、行业主管部门、省级以上行业协会的正式文件、文书等。

（二）信用信息计分规则：因良好行为信息加分时，同一项目在同一年度内受到的附表中同一类别表彰（表扬）或奖励，按获得最高等级加分，不重复加分；因不良行为信息扣分时，同一主体及人员在同一项目、同次检查中发现有多项不良行为，但未造成严重后果的，累计扣分不超过 20 分。

（三）信用信息有效期：信用信息已明确有效期的，按照该信息有效期认定。未明确有效期的，则优良行为单项加分 15～20 分的有效期 24 个月，单项加分 10～14 分的有效期 18 个月，单项加分 1～9 分的有效期 12 个月；不良行为单项扣分 15～20 分的有效期 24 个月，单项扣分 10～14 分的有效期 18 个月，单项扣分 5～9 分的有效期 12 个月，单项扣分 1～4 分的有效期 6 个月。

第九条 省住建厅可根据国家、省有关政策调整物业服务企业信用信息。

第三章 信用信息评分和应用

第十条 建立全省统一的物业服务企业信用信息评分指标体系，强化信用评价成果运用和监督管理。

第十一条 物业服务企业信用基准分为 100 分，有优良行为的，依据记分标准进行相应的加分；有不良行为时，依据记分标准进行相应的扣分。

第十二条 所有信用信息应及时录入。县（市、区）物业行业主管部门在 3 个工作日内完成信用信息审核录入，市（州）物业行业主管部门公示后在 5 个工作日内调整并公开

信用信息。

第十三条 市（州）物业行业主管部门结合本地实际，建立完善物业服务企业守信激励和失信惩戒机制，依据信用综合评分，可分档设置信用等级，在项目招投标、承接政府购买服务、日常监管、政策扶持、评优表彰等工作中应用信用评价结果，实施差别化管理。

第十四条 对无信用评价记录或信用评价结果为较差（综合评分在 75 分及以下的）的物业服务企业，作为重点监管对象，依法采取增加监管频次、加强现场检查、取消评优表彰资格、限制承接政府购买服务、在省级主管部门政务网站发出预警并进行风险提示等惩戒措施。

第四章 信用信息公开与共享

第十五条 信用信息经采集、审核，在有效期内予以公开。

第十六条 信用信息公开期限为：

（一）信用信息公开期限自信息产生之日起计算，应与信息有效期一致。

（二）信用信息公开期满后，转为信用档案保存。

（三）法律、法规以及国家、省相关政策另有规定的，从其规定。

第十七条 各级物业行业主管部门可以依法调阅信用档案。

第十八条 信用信息按照“谁采集、谁维护”的方式实