

施维护管理。信用信息的修正或撤销，由原信用信息采集部门负责。

行政处罚经行政复议、行政诉讼等方式被变更或被撤销的，原信用信息采集部门 5 个工作日内变更或撤销该不良信用信息。

第十九条 各级物业行业主管部门应建立信用信息异议申诉与复核制度，公开信用信息异议处理部门和联系方式。

物业服务企业对信用信息及其变更等存在异议的，可以向采集该信用信息的部门提出书面申诉，并提交相关证明材料。该信用信息采集部门应当自受理申诉之日起 15 个工作日内进行核实并作出处理。

第二十条 各级物业行业主管部门应加强与其他相关管理部门的工作协同，推动信用信息互联共享，建立联合守信激励和失信惩戒机制。

第二十一条 要严格依法使用信用信息，不得依据超过公开期限的不良信用信息对物业服务企业进行限制和惩戒。法律、法规另有规定的，从其规定。

第五章 信用修复

第二十二条 信用修复应满足以下条件：

（一）该不良行为已主动纠正、消除不良影响且未造成严重危害后果；

（二）满足最低公开有效期满要求：有效期为 12 个月

以上的到期前 6 个月内申请，有效期为 6~12 个月(含)以下的到期前 3 个月内申请，有效期 6 个月(含)的到期前 1 个月申请；

(三) 该不良行为自认定之日起，到申请修复前未再发生同类不良行为。

第二十三条 有下列情形之一的，不得修复：

(一) 因发生亡人责任事故被处罚、且公开时间不满 12 个月的；

(二) 企业进入破产程序的；

(三) 距离上一次信用信息修复时间不到 6 个月的；

(四) 12 个月内因同一类不良行为修复过 1 次的；

(五) 不履行整改义务的；

(六) 人员被吊销执业资格的；

(七) 主管部门认定的其他不能实施信用修复的不良行为。

第二十四条 信用修复程序：

(一) 提出申请。申请人向原不良行为信息采集部门提出书面修复申请，并提供已完成整改、消除不良影响的相关材料。

(二) 受理申请。原不良行为信息采集部门应当自收到申请之日起 5 个工作日内作出是否受理的决定，并告知申请人。

(三) 提出修复意见。原不良行为信息采集部门，对申请人履行法定义务、纠正违法行为等情况进行核实后，提出

修复意见并公示。

（四）数据处理。公示期满无异议的，由原采集信息的部门对该不良行为信息进行调整，并做好修复标识。

第二十五条 提供虚假资料导致修复行为失当的，该行为不得申请修复。

第六章 附则

第二十六条 各级物业行业主管部门要加强物业服务企业信用信息安全管理，建立意见收集反馈和动态调整机制，保障信用信息安全。

第二十七条 市（州）物业行业主管部门应结合本地实际制定实施细则或管理办法。

第二十八条 本办法由湖北省住建厅负责解释。

第二十九条 本办法自印发之日起施行。

附件：1. 物业服务企业信用评价指标

2. 物业服务项目负责人信用评价指标

附件 1

物业服务企业信用评价指标

行为类别	编号	行为描述	分值	
优良行为	荣誉表彰	1 获得党中央、国务院通报表彰奖励	+20	
		2 获得住建部，省委、省政府通报表彰奖励	+15	
		3 获得住建厅、市（州）党委政府，国家级行业协会通报表彰奖励	+10	
		4 获得市（州）住建（房管）局、县（市、区）党委政府，省级行业协会通报表彰奖励（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+5	
		5 获得县（市、区）住建（房管）局通报表彰奖励（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+3	
	党建引领	1 企业或在管项目被省级物业行业主管部门列入党建教育基地或示范点（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+5	
		2 企业成立独立党支部	+5	
		3 企业或在管项目被市级物业行业主管部门列入党建教育基地或示范点（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+3	
		4 企业成立联合党支部	+3	
		6 企业主动申请选派党建指导员（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+1	
	经营与业绩	1 企业纳税信用良好	+5	
		2 在湖北省行政区域内承接物业服务项目，在管面积每增加 20 万平方米（以物业服务合同备案面积为准，同一年度同一企业累计不超过 10 分）	+2	
	社会责任	1 企业按规定缴存住房公积金	+3	
		2 每承接 1 个公益性托底物业服务项目或每接管 1 个应急接管项目（同一年度同一企业累计不超过 10 分）	+2	
		3 响应政府号召，积极开展基层治理模式创新，积极参与信托制物业小区物业服务招标或选聘（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+2	
		4 依法依规合同，积极配合在管项目加装电梯、安装公共充电设施（同一年度同一企业不同项目不重复加分）	+2	
		5 在管项目被县级以上政府、行业主管部门评为垃圾分类示范小区（以正式文件为准，按项目数量计，同一年度同一企业累计不超过 5 分）	+1	
	不良行为	行业规范	1 未按照规定备案或者保存、移交物业承接查验资料、档案；未按照规定备案物业服务合同	-3
			2 对物业管理区域内发生的住宅装饰装修活动中拆除承重墙等违法违规行为或损害公共利益的禁止性行为，没有及时劝阻，并向有关行政主管部门报告	-5

行为类别	编号	行为描述	分值	
	3	未按照规定在物业区域内公示有关信息	-8	
	4	未按照物业服务合同约定提供服务，减少服务内容，降低服务质量	-8	
	5	擅自提高物业服务收费标准，以及转供电代收加价等违规收取不合理费用	-10	
	6	未经业主大会同意，擅自改变物业服务用房用途	-10	
	7	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；擅自设置营业摊点	-10	
	8	未按规定办理承接查验手续承接物业管理项目	-10	
	9	受委托销售或出租物业区域内的规划停车位、车库时，将规划停车位、车库销售或变相销售给业主以外的单位和个人	-10	
	10	对物业区域内占用业主共有道路或场地用于停放车辆的车位进行销售或变相销售	-10	
	11	擅自改变物业管理区域内公共建筑和共用设施用途，或擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地等	-10	
	12	将一个物业服务区域内的全部物业管理一并委托给他人	-10	
	13	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	-10	
	14	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	-10	
	15	撤管时拒不移交公共收益	-10	
	16	挪用住宅专项维修资金或小区公共收益	-15	
	17	擅自撤离物业区域、停止物业服务，或者被解聘的物业服务企业（包括前期物业企业）未按照规定办理交接手续、拒不退出	-15	
	招标投标	1	物业招投标活动中，捏造事实、伪造材料或以非法手段取得证明材料进行投标	-10
		2	未按照招标文件、投标文件与招标人订立物业服务合同，或订立背离合同实质性内容的协议	-10
3		与物业管理招标人或其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标；以他人名义投标或以其他方式弄虚作假骗中标	-15	
诚信与安全	1	未建立企业及从业人员诚信教育制度	-1	
	2	无正当理由，拒不配合行业主管部门监管工作	-3	
	3	对物业服务投诉问题处置不当，导致业主和公共利益受到严重损害	-5	
	4	被相关行政管理部门或街道（乡、镇）发现、查实问题并责令整改，拒不整改、未按期整改	-5	

行为类别	编号	行为描述	分值	
	5	各级行政管理部门“红黑榜”等物业服务质量考核评价中，企业或在管项目被列入“黑榜”或排名靠后	-5	
	6	撤管时未按照规定移交需要移交的资料，并办理手续	-5	
	7	经街道调查确认妨碍业主大会召开、业主委员会成立或正常运作	-5	
	8	未按规定建立本企业的灾害性天气、设施设备故障、突发事件等各类物业服务应急预案，或已建立预案但未进行定期演练；发生高空坠物、公共卫生安全、火灾等突发事件后，未按规定及时采取相应应急措施	-5	
	9	受委托作为电梯使用管理单位而未依法履行电梯管理职责	-10	
	10	因物业服务原因造成群体性事件或被新闻媒体负面报道，造成重大不良影响	-10	
	11	在行政管理活动中提供虚假材料或拒不提供有关材料，或未按要求提供信用信息	-10	
	12	按照相关规定，缓报、瞒报、漏报有关突发事件信息，或者通报、报送、公布虚假信息，造成严重后果	-10	
	13	不执行政府依法实施的应急处置措施	-10	
	14	以暴力、胁迫、欺骗、贿赂等非法手段承揽业务	-10	
	15	被列入“信用中国”“信用湖北”等信用监管平台失信联合惩戒对象，或其他行政部门作出行政处罚决定并移交物业主管部门联合惩戒的	-10	
	16	发生一般安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	-15	
	17	发生较大及以上安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	-20	
	其他	1	受到县（市、区）住建部门通报批评、行政处罚	-3
		2	受到市（州）住建部门通报批评、行政处罚	-5
		3	受到省住建厅通报批评、行政处罚	-10
		4	受到住建部通报批评、行政处罚	-15

备注：企业同时建有独立党支部、联合党支部、主动申请选派党建指导员的，按最高等级加分，不重复加分。

附件 2

物业服务项目负责人信用评价指标

行为类别	编号	行为描述	分值		
优良行为	荣誉表彰	1	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得党中央、国务院通报表彰奖励	+20	
		2	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得住建部，省委、省政府通报表彰奖励	+15	
		3	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得省住建厅、市（州）党委政府，国家级行业协会通报表彰奖励（含各行政主管部门发布的物业服务质量考核评价“红黑榜”）	+10	
		4	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得市（州）住建（房管）局、县（市、区）党委政府，省级行业协会通报表彰奖励（含各行政主管部门发布的物业服务质量考核评价“红黑榜”）	+5	
		5	项目负责人或在管项目因实施物业服务获得县（市、区）住建（房管）局通报表彰奖励（含各行政主管部门发布的物业服务质量考核评价“红黑榜”）	+3	
	党建引领	1	项目负责人任项目所在地社区、小区党组织成员，在管项目被省级党委政府、物业行业主管部门列入党建教育基地或党建示范点	+5	
		2	项目负责人任项目所在地社区、小区党组织成员，在管项目被市级党委政府、物业行业主管部门列入党建教育基地或党建示范点	+3	
	专业水平	1	项目负责人参与政府、行政主管部门物业服务有关的课题研究、政策制定、标准研制等任务，经国家、省、市行政主管部门认定	+5	
		2	项目负责人在国家级公开刊物上发表物业服务行业研究文章	+3	
		3	项目负责人被纳入市级以上物业行业专家库	+3	
		4	项目负责人积极参与行业协会活动，担任重要职务，为行业发展做出突出贡献，行业协会推荐后经物业管理行政主管部门认定的	+3	
	不良行为	行业规范	1	未按照规定备案或者保存、移交物业承接查验资料、档案；未按照规定备案物业服务合同	-3
			2	对物业管理区域内发生的住宅装饰装修活动中拆除承重墙等违法违规行为或损害公共利益的禁止性行为，没有及时劝阻，并向有关行政主管部门报告	-5
			3	未按照规定在物业区域内公示有关信息	-8
4			未按照物业服务合同约定提供服务，减少服务内容，降低服务质量	-8	
5			擅自提高物业服务收费标准，以及转供电代收加价等违规收取不合理费用	-10	
6			未经业主大会同意，擅自改变物业服务用房用途	-10	

行为类别	编号	行为描述	分值	
	7	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；擅自设置营业摊点	-10	
	8	未按规定办理承接查验手续承接物业管理项目	-10	
	9	受委托销售或出租物业区域内的规划停车位、车库时，将规划停车位、车库销售或变相销售给业主以外的单位和个人	-10	
	10	对物业区域内占用业主共有道路或场地用于停放车辆的车位进行销售或变相销售	-10	
	11	擅自改变物业管理区域内公共建筑和共用设施用途，或擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地等	-10	
	12	将一个物业服务区域内的全部物业管理一并委托给他人	-10	
	13	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	-10	
	14	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	-10	
	15	撤管时拒不移交公共收益	-10	
	16	挪用住宅专项维修资金或小区公共收益	-15	
	17	擅自撤离物业区域、停止物业服务，或者被解聘的物业服务企业（包括前期物业企业）未按照规定办理交接手续、拒不退出	-15	
	诚信与安全	1	未按规定建立和保存在物业服务活动中形成的与业主利益相关的档案和资料	-3
		2	对物业服务投诉问题处置不当，导致业主和公共利益受到严重损害	-5
		3	被相关行政管理部门或街道（乡、镇）发现、查实问题并责令整改，拒不整改、未按期整改	-5
		4	各级行政管理部门“红黑榜”等物业服务质量考核评价中，在管项目被列入“黑榜”或排名靠后	-5
		5	撤管时未按照规定移交需要移交的资料，并办理手续	-5
		6	经街道调查确认妨碍业主大会召开、业主委员会成立或正常运作	-5
7		未按规定建立本项目的灾害性天气、设施设备故障、突发事件等各类物业服务应急预案，或已建立预案但未进行定期演练；发生高空坠物、公共卫生安全、火灾等突发事件后，未按规定及时采取相应应急措施	-5	
8		受委托作为电梯使用管理单位而未依法履行电梯管理职责	-10	
9		因物业服务原因造成群体性事件或被新闻媒体负面报道，造成重大不良影响	-10	
10		在行政管理活动中提供虚假材料或拒不提供有关材料，或未按要求提供信用信息	-10	

行为类别	编号	行为描述	分值
	11	按照相关规定，缓报、瞒报、漏报有关突发事件信息，或者通报、报送、公布虚假信息，造成严重后果	-10
	12	不执行政府依法实施的应急处置措施	-10
	13	被列入“信用中国”“信用湖北”等信用监管平台失信联合惩戒对象，或其他行政部门作出行政处罚决定并移交物业主管部门联合惩戒的	-10
	14	在管项目发生一般安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	-15
	15	在管项目发生较大及以上安全事故，经司法机关或行政机关认定，由物业服务企业负全部责任或主要责任	-20

湖北省住房和城乡建设厅文件

鄂建设规〔2024〕2号

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

各市、州、直管市、神农架林区住(城)建局、城管委(局)，武汉市房管局、水务局，鄂州市水利和湖泊局，仙桃市、天门市住保中心，厅机关各处室、厅直各单位：

为深刻吸取近期省内外火灾事故教训，坚决杜绝群死群伤火灾事故发生，确保人民群众生命财产安全和社会大局稳定，根据省安委会《关于深刻汲取江苏南京“2·23”重大火灾事故教训切实加强当前消防安全防范工作的紧急通知》要求，现

就切实加强全省住建领域住宅小区消防安全管理有关事项通知如下：

一、切实加强住宅小区消防设计审查验收管理

（一）加强新建住宅建筑消防设计审查源头把关。在新建住宅建筑的消防设计审查中，对于敞开连廊形式的住宅设计，应严格按照《湖北省建设工程消防设计审查验收疑难问题技术指南（2022年版）》中的设计要求进行消防审验，电缆井、管道井等竖向管井和电缆桥架应当在每层楼板和井壁处进行防火封堵，管井检查门应当采用防火门，施工图审查机构要严格把关，住建部门要加强检查抽查。

（二）严格落实住宅小区电动自行车停放充电有关要求。住宅小区内电动自行车停放、充电场所应当独立设置，场所大小及充电桩数量能够满足住宅小区停放、充电需求，且与住宅楼栋保持足够的安全距离。与公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口、采光井、天井等公共区域连通的架空层，不得设置电动自行车停放、充电区域。鼓励新建住宅小区同步设置定时充电、自动断电、故障报警等功能的智能安全充电设施。地下非机动车库应加强防火分隔，控制在独立的防火分区内，自动报警、视频监控、自动喷淋、气体灭火器等消防设施应按机动车库要求设置。结合城镇老旧小区改造，因地制宜新增带有充

电功能的电动自行车停车棚等服务设施，并配备相应消防安全设施。

（三）严格落实住宅建筑外墙保温材料防火性能要求。严格按照《外墙保温工程技术规范》（DB42/T 2068-2023）落实住宅建筑外墙保温要求。新建住宅应按照《建筑设计防火规范》GB50016-2014（2018年版）第6.7节和《建筑防火通用规范》GB55037-2022第6.6节，根据住宅的建筑层数和建筑高度选用不同燃烧性能等级的外墙外保温材料，并根据所选用保温材料的燃烧性能等级需要，设置相关防火隔离带。

二、指导物业服务企业依法依规落实住宅小区安全防范责任

督促物业服务企业配合公安、消防救援等消防安全监管部门和属地街道、社区、业主委员会，开展深化畅通消防“生命通道”专项治理行动、铁栅栏等影响疏散逃生和灭火救援障碍物集中拆除专项行动，开展住宅小区内占用、堵塞、封闭消防疏散通道以及电动自行车违规停放、充电等突出问题集中整治行动。督促指导物业服务企业按照物业服务合同约定做好服务区域内共用设施设备的维修、养护、管理，配合业主规范使用住宅专项维修资金对住宅小区共用设施进行维修、更新、改造。按照“一宣传、二发现、三劝阻、四报告”的工作方法，积极

开展安全宣传，引导业主自觉遵守相关法律法规，提高安全防范意识，自觉规范电动自行车停放、充电行为；健全完善工作制度，加强日常巡查，及时发现、劝阻物业服务区域内的违法违规行爲；劝阻无效的及时报告属地街道或公安、消防救援等部门依法处置。全面推行住宅小区违规行为巡查、劝阻、报告“三联单”（即处置记录表、劝阻告知书、违规行为报告书）制度，参照省厅模板（详见附件），结合各地实际进一步完善工作制度和模板，建立长效机制，指导物业服务企业规范履行服务区域违法违规行爲发现、劝阻、报告职责。

三、加强住宅小区环境综合整治

结合落实“城管进社区”工作机制，各地城管部门要联合社区工作人员、业主委员会、物业服务企业，配合公安、消防救援部门对住宅小区占用堵塞消防通道的私搭乱建，及影响疏散逃生和灭火救援行动的户外广告牌及店招牌等予以拆除，消除安全隐患。配合街道、社区组织物业清理楼道乱堆乱放杂物、堵塞通道的电动自行车等，并做好清出大件垃圾的收运处置工作。

附件：1. 关于开展全省住宅小区住建领域消防安全隐患排查整治专项行动工作方案

2. 住宅小区违规行为巡查、劝阻、报告“三联单”
(模板)

湖北省住房和城乡建设厅

2024年3月20日

附件 1

关于开展全省住建领域住宅小区消防安全 隐患排查整治专项行动工作方案

为认真贯彻落实省安委会《关于深刻汲取江苏南京“2·23”重大火灾事故教训切实加强当前消防安全防范工作的紧急通知》和省消安委办《关于开展电动自行车“违停违充”整治月活动的通知》要求，坚决杜绝群死群伤火灾事故发生，确保人民群众生命财产安全和社会大局稳定，省住建厅决定开展全省住建领域住宅小区消防安全隐患排查整治专项行动，特制定工作方案如下：

一、时间安排

从即日起至4月20日，集中一个月时间，集中开展全省住建领域住宅小区消防安全隐患排查整治专项行动。

二、重点工作

（一）加强宣传培训。督促物业服务企业配合公安、消防救援等消防安全监督管理部门，依托住宅小区电子显示屏、广告牌等广泛宣传消防安全知识，广泛张贴省消安办印发的《关于居民住宅小区电动自行车停放充电“五个严禁”的通告》，引导群众自查自改，规范电动自行车停放、充电行为，营造共

治共享氛围。协调组织行业协会，在公安、消防救援等部门的指导下，大力开展物业服务企业从业人员消防安全知识培训，提升从业人员隐患排查能力。

（二）突出重点排查整治。督促指导物业服务企业配合公安、消防救援等部门及属地街道、社区、业主委员会，积极开展“铁栅栏集中拆除行动”“电动自行车违规停放充电问题专项整治”等行动。重点排查整治物业服务企业是否按照物业服务合同约定对物业管理区域共有设施进行维护、保养和管理；是否按照物业服务合同约定开展安全巡查；是否建立日常巡查制度、违规行为巡查发现制度，以及相应工作台账；对发现的物业服务区域内违反消防法规的行为，是否采取合理措施劝阻，劝阻无效的是否及时报告辖区街道办事处和相关职能部门。

（三）加强联合执法和环境整治。结合“城管进社区”工作，配合公安、消防救援等部门和街道开展联合执法进小区，共同查处影响消防安全的各类违法违规行为。积极配合公安、消防救援等部门，联合街道、社区工作人员、业主委员会、物业服务企业等，对住宅小区内是否有占用堵塞消防通道的私搭乱建，与公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口、采光井、天井等公共区域连通的架空层是否存在电动自行车违规停放、充电现象，是否有遮挡门窗等影响疏散逃生和消防救援的户外广告、门店招牌等开展拉网式排查，对影响消防安全问题坚持

零容忍，立即拆除和整改；配合公安、消防救援等部门和街道、社区清理楼道内乱堆乱放杂物、堵塞通道的电动自行车等；做好小区内清出的杂物、大件垃圾的收集转运处理。对检查发现的问题，要督促整改落实，并依法依规对违法当事人进行查处。

（四）加强物业服务行业指导。各级住建、房管、城管部门要组建工作专班，结合“飞行检查”、日常巡查、专项检查，督促指导物业服务企业按照物业服务合同约定维护共有设施设备，规范履行物业服务区域违法违规行为发现、劝阻、报告职责。加强与公安、消防救援等负责物业小区消防安全方面违法违规行为监管职责部门的沟通联系，建立联动机制和问题线索移交机制，依法移交并配合处置相关违法违规行为。

三、工作要求

（一）切实加强组织领导。各市州住建部门要切实提高思想认识，强化组织领导，勇于担当作为。各单位主要负责同志是本部门专项行动第一责任人，要亲自研究部署。要召开一次住宅小区消防安全形势研判会议和一次动员部署会议，深入一线督促检查，研究指导解决重大问题。

（二）部门联动真查实改。各市州住建部门要按照“分级分类”原则，制定专项行动工作方案，明确排查重点、排查方式，配合公安、消防救援等部门和属地街道开展联合执法，立查立改，对突出问题、区域性问题、历史遗留问题，要提请地

方政府协调推动解决。

（三）广泛动员全民参与。扎实推进消防安全宣传“五进”活动，突出自救逃生、个体防护等应知应会内容，做到“人人讲安全，个个会应急”。各市州住建部门要针对近期发生的火灾事故，组织开展警示教育，提升全员安全意识和防范能力。督促物业服务企业发动基层社区（村组）网格员、社区干部、党员志愿者等力量，落实重大事故隐患举报奖励制度，推进安全防范群防群治。

（四）强化督导严肃问责。省厅将组成暗访组，采取“飞行检查”等方式，深入住宅小区一线，查阅资料台账，组织现场核查，切实推动工作落实落地。各市州住建部门要加强对所辖县（市区）的工作指导，强化督导检查，层层压实责任。对工作不落实、推进不力的市州住建部门，省厅将适时进行约谈、问责。

请各市州住建部门于2024年4月18日前，将开展全省住建领域住宅小区消防安全隐患排查整治专项行动工作总结报送省厅安委办。联系人：张程，联系方式：027-68873802，邮箱zac@hbszjt.net.cn。

附件 2：住宅小区违规行为巡查、劝阻、报告“三联单”（模板）

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

违规行为劝阻告知书

_____（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。如未及时恢复的，我们将报告行政执法机关。

（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. 《违规行为劝阻告知书》
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

各市、州、直管市、神农架林区发改委，省电力公司：

为贯彻落实《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号）要求，取消城镇供水供电供气供暖行业不合理、不合规收费项目，现就有关事项通知如下。

一、取消供水环节相关收费。取消供水企业及其所属或委托的安装工程公司在用水报装工程验收接入环节向用户收取的接水费、增容费、报装费等类似名目开户费用，以及开关闸费、竣工核验费、竣工导线测量费、管线探测费、勾头费、水钻工程费、碰头费、出图费等类似名目工程费用。

二、取消供电环节相关收费。取消供电企业及其所属或委托的安装工程公司在用电报装工程验收接入环节向用户收取的移表费、计量装置赔偿费、环境监测费、高压电缆介损试验费、高压电缆震荡波试验费、低压电缆试验费、低压计量检测费、互感器试验费、网络自动化费、配电室试验费、开闭站集资费、调试费等类似名目费用。

三、取消供气环节相关收费。取消燃气企业应通过配气价格回收成本的收费项目，包括：涉及建筑区划红线外市政管网资产的增压费、增容费等类似名目费用；涉及市政管网至建筑区划红线连接的接驳费、开通费、接线费、切线费、吹扫费、放散费等建设及验收接入环节费用；涉及建筑区划红线内至燃气表的设施维修维护、到期表具更换等费用。取消与建筑区划红线内燃气工程安装不相关或已纳入工程安装成本的收费项目，包括开口费、开户费、接口费、接入费、入网费、清管费、通气费、点火费等类似名目费用。

四、取消供暖环节相关收费。建筑区划红线内属于用户资产的供热设施经验收合格依法依规移交供热企业管理的，相关维修维护等费用由供热企业承担，纳入企业经营成本，不得另行向用户收取。

五、取消接入工程相关费用。在城镇规划建设用地范围内，供水供电供气供热企业的投资界面应延伸至用户建筑区划红线，除法律法规和相关政策另有规定外，不得由用户承担建筑区划红线外发生的任何费用。从用户建筑区划红线连接至公共管网发生的入网工程建设，由供水供电供气供热企业承担的部分，纳入企业经营成本；按规定由政府承担的部分，应及时拨款委托供水供电供气供热企业建设，或者由政府直接投资建设。

六、取消其他各类收费。严禁政府部门、相关机构对供水供电供气供暖计量装置强制检定收费；供水供电供气供热企业或用户自愿委托相关机构对计量装置进行检定的，按照“谁委托、谁付费”原则，检定费用由委托方支付，但计量装置经检定确有问题的，由供水供电供气供热企业承担检定费用，并免费为用户更换合格的计量装置。严禁向用户收取水电气热计量装置费用。任何单位代收供水供电供气供暖费时，严禁向用户加收额外费用。建筑区划红线内供水供电供气供暖管网的建设安装、更新改造、维修维护等费用已由政府承担的，不得再向用户收取。新建商品房、保障性住房等建筑区划红线内供水供电供气供暖管线及配套设备设施的建设安装费用统一纳入房屋开发建设成本，不得另外向买受人收取；投入使用后，可依法依规移交给供水供电供气供热企业实行专业化运营管理，相关运行维护等费用纳入企业经营成本。

以上收费项目，没有合法有效政策依据的全部取消；地方政府采取特许经营协议等方式授权供水供电供气供热企业以入网费、集中管网建设费、并网配套费等名目收取专项建设费用补偿收入的，应结合理顺水电气暖价格、建立健全补贴机制逐步取消，具体取消时间由各地确定。

本通知自 2021 年 3 月 1 日起执行。

湖北省发展和改革委员会办公室
2021 年 2 月 26 日

湖北省发展和改革委员会
湖北省人民政府国有资产监督管理委员会
湖北省市场监督管理局

文件

鄂发改价管〔2024〕269号

关于规范电动自行车充电收费行为的通知

各市、州、直管市、神农架林区发改委、经信局、国资委、市场监管局，国网湖北省电力有限公司：

党中央、国务院对电动自行车安全隐患全链条整治行动作出了总体部署。按照《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）要求，为进一步规范我省电动自行车充电收费行为，现就有关事项通知如下。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，按照党中央、国务院部署和省委、省政府关于电动自行车安全隐患全链条整治行动工作安排，坚持系统施策、协同联动，齐抓共管、标本兼治，进一步规范充电收费行为，推动充电服务收费标准合理形成，有效解决电动自行车充电费用偏高等问题，切实提升人民群众获得感、满意度。

二、重点任务

(一)严格执行充电价格政策。居民住宅小区内的电动自行车充电设施，电网企业向充电设施运营单位、充电设施运营单位向用户，均按照居民合表用户电价计收充电电费。涉及非电网直供电的，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，也一律按照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，执行所在场所电价政策。

(二)引导充电服务费合理形成。充电设施运营单位要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、合理收益原则，制定充电服务费标准。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，对自建充电设施从低确定充电服务费。

(三)明确展示电价及服务收费标准。电动自行车充电设施运

营单位在充电场所、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，采用图片、视频等简洁易懂方式进行展示。电动自行车充电设施运营单位不得收取未予标明的费用。

（四）规范收费信息推送。电动自行车充电设施运营单位要主动规范充电收费信息推送，在用户单次充电结束后，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、收费金额等具体信息，让用户快速准确理解。

（五）降低充电设施运营企业成本。小区产权单位、业主委员会、物业服务企业要尽量降低小区内第三方建设运营的充电设施场地租赁费用。支持物业服务企业等管理单位遴选优质充电设施运营单位，协助做好充电设施选址、建设安装、接电报装等工作。

（六）积极推进充电设施建设。具备条件的地方要通过给予充电设施建设运营补贴、延长签约运营期等方式，引导社会力量积极参与停放充电设施建设。督促国有企业加大园（厂）区、所属小区的电动自行车停放充电设施建设。支持电网企业主动承建停放充电设施，尽量减免服务费。

（七）强化充电设施接电保障。电网企业对具备充电设施建设安装条件的小区，主动靠前服务，做好供电电源情况排查，统筹安排公共电网改造计划，保障充电设施接网容量需要，确保充电设施尽快“接上电”，做好充电设施电网侧供电设备运行维护，

保障充电设施“用好电”。

(八) 优化充电设施办电服务。电网企业要落实“获得电力”服务水平“三零”政策要求和相关技术标准规定，按照便民利民原则，出台办电服务指南，明确充电设施办电接入服务标准，压减充电设施办电服务时长，规范报装资料、优化办电流程，指导用户安全用电。

(九) 大力推动直供电改造。按照“能改尽改”原则，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。2025年1月1日以后新建的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。推动电动自行车充电设施运营单位对不具备电量单独计量条件的充电设施实行改造，原则上自2025年1月1日起全面实现充电电量单独计量。

(十) 加强充电收费行为监管。市场监管部门要加大电动自行车充电收费行为监督检查力度，对电网企业、非电网供电主体、充电设施运营单位不执行政府电价政策、不执行明码标价规定等行为依法及时予以查处。各地相关部门和单位要引导督促电动自行车充电设施运营单位按照政策要求，落实“价费分离”等有关规定，规范充电收费信息公示和推送。

三、其他事项

(一) 强化责任落实。各地、各部门要提高站位，主动把思想和行动统一到党中央、国务院决策部署和省委、省政府工作安

排上来，切实加强组织领导，全力推动规范电动自行车充电收费工作落地落实。

（二）加强宣传引导。各地、各部门要采取多种形式，积极宣传电动自行车充电收费政策，引导充电设施运营单位合理制定服务费，营造社会监督和舆论监督双管齐下的良好氛围，形成强大工作合力。

（三）营造良好环境。持续优化公平的电动自行车充电市场环境，鼓励市场竞争，不得以行政手段指定充电设施运营单位。督促相关行业协会加强行业自律，自觉规范充电收费行为，共同维护良好市场秩序。



湖北省发展和改革委员会



湖北省人民政府国有资产监督管理委员会



湖北省市场监督管理局

2024年8月22日

住宅工程质量常见问题 防治手册



湖北省住房和城乡建设厅

2023年12月

前 言

百年大计，质量第一。年初，倪虹部长提出：“牢牢抓住让人民群众安居这个基点，努力让人民群众住上更好的房子。”作为质量强国、强省的重要内容之一，建设工程质量对于保障和改善民生，打造“中国建造”品牌，实现“两个一百年”奋斗目标具有重要的现实意义。

近年来，随着我国经济快速发展，城市化进程不断加快，建筑业发展日新月异，我省建设工程质量总体水平不断跃升。然而，在房地产业快速发展过程中，商品房在预售制度等政策的刺激引导和房地产企业欲尽早回笼资金的双重作用下，逐步形成了“重工期和成本，轻质量”的不良倾向，导致房屋出现开裂、渗漏、隔声效果差、保温隔热材料易脱落等质量常见问题。这些问题通常是工程质量投诉的热点，也是影响使用功能甚至影响结构耐久性、工程结构安全的主要因素。

为切实推动住宅工程质量常见问题有效治理，加强技术指导，省住建厅紧紧围绕为人民群众建设“好房子”的总要求，针对住宅工程开裂、渗漏、隔声效果差、外墙保温易脱落等常见问题，研究编制了《住宅工程质量常见问题防治手册》，内容分为开裂篇、渗漏篇、隔声篇和外墙保温及门窗篇，用以指导住宅工程施工过程质量管理。

本手册由湖北省建设工程质量安全监督总站负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请联系湖北省建设工程质量安全监督总站（地址：新时代商务中心 19F，邮政编码：430064，电话 027-67120975）。

主 编 单 位：湖北省住房和城乡建设厅

参 编 单 位：湖北省建设工程质量安全监督总站、湖北省建设科技与建筑节能办公室、中建三局集团有限公司、中天建设集团有限公司、武汉建工（集团）有限公司、湖北广盛建设集团有限责任公司、中建商品混凝土有限公司、中信建筑设计研究总院有限公司、湖北省建筑设计院有限公司、中南建筑设计院股份有限公司、武汉万科房地产有限公司、保利（武汉）房地产开发有限公司、湖北中城科绿色建筑研究院、湖北省建设工程质量安全协会、湖北省建筑节能协会、湖北省房地产业协会、湖北省建筑防水协会

目 录

开裂篇

一、住宅工程常见开裂情况	2
(一) 梁板开裂	2
1.梁开裂	2
2.板开裂	2
(二) 墙柱开裂	4
1.内墙开裂	4
2.外墙开裂	6
3.柱开裂	7
二、住宅工程开裂防治措施	8
(一) 梁板开裂防治	8
1.梁开裂防治	8
2.板开裂防治	9
(二) 墙柱开裂防治	13
1.内墙开裂防治	13
2.外墙开裂防治	16
3.柱开裂防治	18

渗漏篇

一、住宅工程常见渗漏情况	20
(一) 多水间渗漏	20
(二) 外墙渗漏	20
(三) 外窗及洞口渗漏	21

(四) 屋面渗漏	21
(五) 地下室渗漏	22
1.地下室底板渗漏	22
2.地下室外墙渗漏	22
二、住宅工程渗漏防治措施	23
(一) 多水间渗漏防治	23
(二) 外墙渗漏防治	24
(三) 外窗及洞口渗漏防治	25
(四) 屋面渗漏防治	26
(五) 地下室渗漏防治	27

隔声篇

一、住宅工程常见隔声问题	30
(一) 楼板隔声差	30
(二) 墙体隔声差	30
(三) 门窗隔声差	30
(四) 电梯、机电设备隔声差	30
二、住宅工程隔声推荐做法	31
(一) 楼板隔声推荐做法	31
(二) 墙体隔声推荐做法	36
(三) 门窗隔声推荐做法	39
(四) 电梯隔声推荐做法	42
(五) 机电设备隔声推荐做法	43

外墙保温及门窗篇

一、外墙保温及门窗常见问题	45
---------------------	----

(一) 保温系统整体不平整	45
(二) 外墙保温易脱落	46
(三) 外门窗热工性能不达标	47
二、外墙保温及门窗问题防治措施	48
(一) 保温系统整体不平整防治	48
(二) 外墙保温系统脱落防治	49
(三) 外门窗热工性能不达标防治	50

濮阳市物业管理协会

开裂篇

濮阳市物业管理协会

一、住宅工程常见开裂情况

住宅工程常见裂缝按照其产生的主要部位来分，主要有梁板开裂、墙柱开裂等。

（一）梁板开裂

1. 梁开裂

混凝土梁体常见裂缝形式为斜裂缝，其形态一般呈 45 度角或其他角度，斜裂缝的数量和长度通常与梁体受力大小和荷载分布有关。



2. 板开裂

住宅工程混凝土楼板常见裂缝形式有：局部贯通性裂缝、沿预埋管线裂缝、角部斜裂缝、不规则皸裂等。

2.1 局部贯通性裂缝：通常在跨中 1/3 范围内，出现在板下表面居多，个别上下贯通。



2.2 沿预埋管线裂缝：出现在板下表面居多，个别上下贯通。



2.3 角部斜裂缝：在房间的四角出现的斜裂缝。



2.4 不规则皴裂：分布及走向均无规则，一般是不连贯的表面微裂缝。



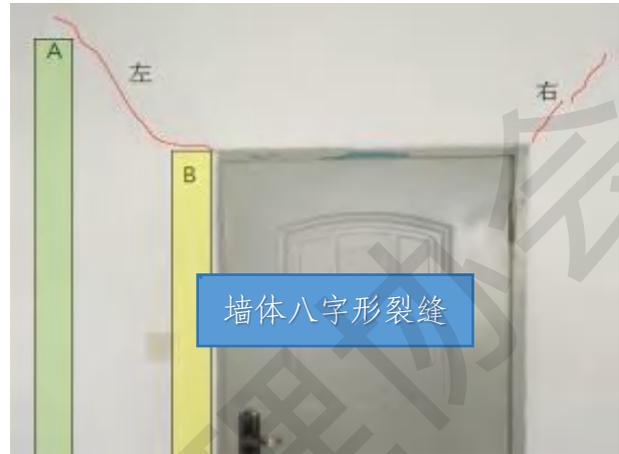
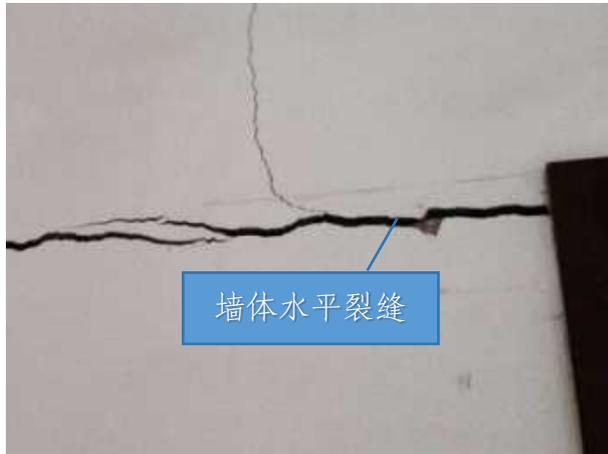
（二）墙柱开裂

墙开裂按不同部位可分为内墙开裂和外墙开裂；柱开裂常见为竖向裂缝。

1.内墙开裂

内墙裂缝按照裂缝成因，可以分为结构裂缝和装饰装修裂缝。结构裂缝按照不同的部位，可以分为水平裂缝、竖向裂缝；装饰装修裂缝常见为抹灰层裂缝。

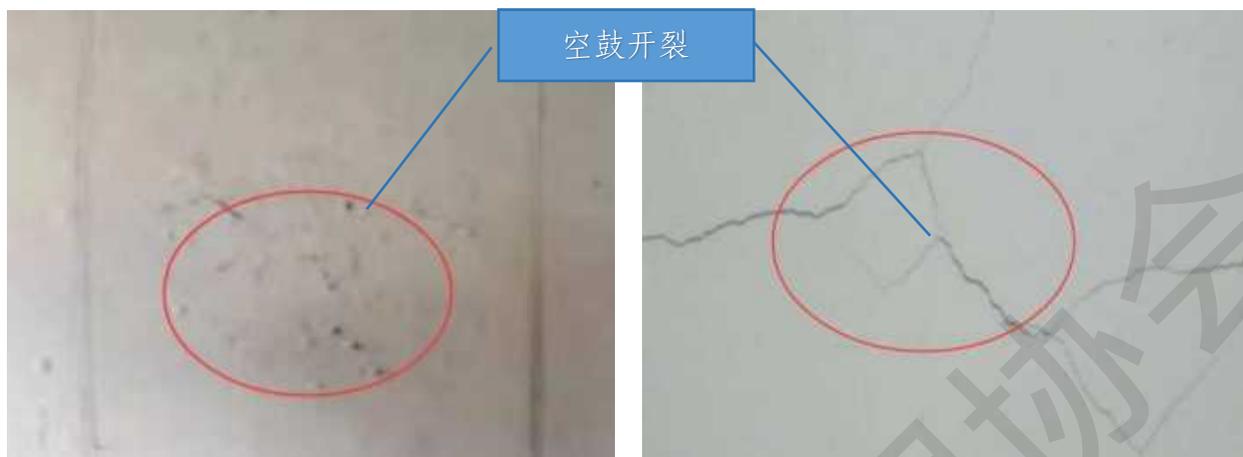
1.1 水平裂缝：常产生在墙与楼板交接、墙与梁交接、墙与门框交接等部位，在门窗洞口处多呈“八”字形裂缝。



1.2 竖向裂缝：常发生在梁或柱子边缘，或轻质隔墙板墙体。



1.3 内墙抹灰层裂缝



2. 外墙开裂

外墙开裂按照裂缝成因，可以分为结构裂缝和装饰装修裂缝。外墙结构裂缝多发生在外墙的窗洞口、预留洞口等部位，常见裂缝形式为“八”字形裂缝；装饰装修裂缝常为抹灰层裂缝。

2.1 外墙结构裂缝



2.2 外墙抹灰层开裂



3.柱开裂

柱在上部荷载的长期作用下，常在柱与梁交接处、柱子转角处等部位出现竖向裂缝。



二、住宅工程开裂防治措施

(一) 梁板开裂防治

1. 梁开裂防治

项目	梁开裂防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none">1.混凝土配合比不满足结构施工要求；2.梁端箍筋未加密或加密间距过大；3.拆模过早，拆模过程中成品保护不到位；4.混凝土浇筑不连续，产生施工冷缝；混凝土振捣不密实，不同强度等级混浇；5.梁体施工过程中支撑不稳、模板支撑下沉，或过早拆除底模；6.施工管理混乱，在梁上超载堆荷。
措施	<ol style="list-style-type: none">1.对混凝土配合比进行验证，确保混凝土强度、和易性、耐久性等满足设计及工艺要求；2.关注梁端钢筋加密区设置情况，可增加箍筋的数量，或者在原有的箍筋上增加绑扎箍筋，保证箍筋间距符合设计和规范要求；3.梁模板需等到混凝土达到设计强度方可拆模，拆模过程中要注意成品保护；4.合理安排浇筑时间、浇筑路线、作业人员，确保规范浇筑、连续作业；混凝土振捣必须快插慢拔，不能漏振和过振，不同强度混凝土应采取拦截措施；5.梁体模板支撑应编制专项施工方案，确保支撑体系的稳定性与承载力；混凝土终凝后并达到设计强度后方可拆除底模；6.严禁在梁上超载堆荷。

2.板开裂防治

项目	2.1 局部贯通性裂缝防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none">1.施工动荷载过大，导致模板支撑体系变形；2.模板、支撑架体强度、刚度不够；3.混凝土浇筑时漏振或振捣不充分。
措施	<ol style="list-style-type: none">1.吊运重物应轻起、轻放，控制冲击荷载；施工过程中禁止野蛮施工，模板安装固定后严禁再任意变动；2.严格控制模板、支撑架体材料进场质量，确保强度、刚度符合要求；模板、支撑架体施工前应编制专项施工方案，并对模板支架稳定性进行验证计算；3.楼板混凝土浇筑时应按要求进行振捣，并在混凝土初凝前进行二次振捣。

项目	2.2 沿预埋管线裂缝防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1. 楼板预埋线管敷设过于集中或交叉过多，引起应力集中，造成开裂； 2. 粗细骨料级配不达标，细骨料含泥量过高； 3. 楼板阳角等部位没有配置足够的构造钢筋； 4. 施工或浇筑过程中踩踏、重载，成品保护缺失，钢筋保护层过大或过小。
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 楼板内严禁水平预埋水管，其它管线应布置板中，管径应小于 $1/3$ 板厚；在敷设集中处宜采用放射形分布，水平成排线管间距应控制在 15mm 以上，交叉线管严格控制在 2 层，尽量避免紧密平行和交叉排列，确保线管底部的混凝土浇筑顺利和振捣密实； 2. 严格控制粗细骨料的质量，总包单位应随机抽查商混站原材料质量，确保级配达标、细骨料含泥量符合要求； 3. 按照设计和规范要求配置构造筋； 4. 施工时增设马道，减少浇筑过程中破坏，混凝土终凝前，严禁上人踩踏，做好成品保护；合理设置垫块，确保混凝土保护层厚度符合要求。

项目	2.3 楼板角部斜裂缝防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.端部房间外角未设置放射性加强钢筋，楼板受荷过早或受荷过重或过于集中； 2.混凝土浇筑产生施工冷缝； 3.混凝土养护天数不足。
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.针对阳台异形结构等部位，应设置双层双向配筋，阳角处设置放射筋等防抗裂构造措施；其他部位板宜采用双层双向配筋；现浇楼板浇筑后 12 小时内不得上人，24 小时内不宜在现浇楼板上吊运和集中堆放施工物料； 2.合理安排浇筑时间、浇筑路线、作业人员等，确保规范摊铺、连续作业； 3.普通混凝土养护至少 7 天，防水混凝土至少 14 天。

项目	2.4 楼板不规则皴裂防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.水灰比过大；水泥强度、安定性不达标；掺合料、外加剂的数量、质量不符合要求； 2.钢筋保护层厚度不满足规范要求； 3.板面上人时间过早，踩踏变形，钢筋、模板、钢管等材料上板面时间过早。
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.合理选择水灰比、浆骨比和砂率等参数，进行配合比设计；对进场的每批水泥取样检验，确保水泥的强度和安定性合格；严格控制粉煤灰、矿粉等掺合料以及减水剂、缓凝剂等外加剂的数量和质量； 2.合理设置垫块或马凳，确保混凝土保护层厚度符合要求； 3.混凝土终凝且达到一定强度（1.2MPa）后方能上人作业。

(二) 墙柱开裂防治

1.内墙开裂防治

项目	1.1 内墙水平裂缝防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none">1.构造柱、压顶、过梁设置不规范、有的漏设或搁置长度偏小；2.门窗处压顶、过梁外观及尺寸偏差大；3.砌体沉降导致门窗洞口开裂；4.洞口周边未采取抗裂加强措施。
措施	<ol style="list-style-type: none">1.墙体砌筑前，根据排砖图合理设置构造柱、压顶、过梁，搁置长度满足设计及规范要求；2.外窗压顶通长设置，门窗过梁搁置长度应大于 240mm，厚度应大于 120mm；3.加强门窗洞口砌筑质量控制，门窗洞口砌体尺寸小于 300mm 采用钢筋混凝土代替；4.门窗洞口四周在粉刷前设置钢丝网片（或耐碱玻纤网格布），网片宽度 300mm，并沿界面缝两侧各延伸 150mm，在洞口角部沿 45° 方向多增加一层。

项目	1.2 内墙竖向裂缝防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.剪力墙暗柱边配筋间距不符合设计及规范要求； 2.拆模过早、拆模过程中成品保护不到位； 3.轻质隔墙板安装工艺不当，造成垂直裂缝。
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.加强钢筋工程施工的过程管控，严禁放大钢筋间距； 2.墙柱模板一般 12h 后可以拆除，拆模过程中严禁暴力磕碰墙体； 3.轻质隔墙板要选择合格材料供应商，提供墙板质量证明文件和检测报告，做好材料进场质量验收；施工前对标准板与非标板的排布位置进行优化，切割位置应避开板材薄弱部位。

项目	1.3 内墙抹灰层裂缝防治	
问题图片		
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.抹灰前基层处理不到位； 2.施工工艺不当导致空鼓开裂； 3.抹灰层养护不到位。 	
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.基层应使用拉毛或喷涂界面剂进行处理； 2.砌体薄弱部位（不同材料交接部位、管线开槽处等）采取挂网等加强或补强措施，且搭接宽度$\geq 100\text{mm}$； 3.抹灰层养护时间不少于 14 天。 	

2.外墙开裂防治

项目	2.1 外墙结构裂缝防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none">1.门窗洞口部位应力集中，造成开裂；2.拆模过早、拆模过程中成品保护不到位；3.混凝土养护不及时、养护时间不足。
措施	<ol style="list-style-type: none">1.在门窗洞口应力集中处，按照规范要求配置加强筋和构造筋等；2.墙柱模板一般 12h 后可以拆除，拆模过程中要注意成品保护；3.混凝土浇筑完成 8-12h 需进行养护；普通混凝土养护至少 7 天，防水混凝土至少 14 天。

项目	2.2 外墙抹灰层裂缝防治	
示例图片		
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.砌体砌筑质量差，灰缝不饱满，表面不平整； 2.基层处理不到位； 3.抹灰层厚度过大； 4.抹灰层分仓不合理。 	
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.墙体应错缝搭砌，砌块搭接长度符合规范要求，砂浆灰缝饱满，无通缝、透缝、瞎缝，墙面大面平整，垂直度不大于 8mm、平整度不大于 10mm； 2.抹灰前，清除基层处脱模剂、浮灰、杂物等，并提前湿润基层； 3.外墙抹灰层总厚度超过 25mm 时，应分层抹灰；超过 35mm 时，应挂网加强； 4.抹灰层应合理设置分格缝，纵横向分格缝间距均应$\leq 6m$，缝宽应控制在 8~10mm； 5.建议采用成品抗裂砂浆。 	

3.柱开裂防治

项目	柱开裂防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none">1.混凝土振捣不密实，不同强度等级混浇；2.拆模过早、拆模过程中成品保护不到位；3.混凝土浇筑过程中振捣不到位，或者出现漏浆情况；4.现场混凝土随意加水，改变混凝土配合比。
措施	<ol style="list-style-type: none">1.混凝土振捣必须快插慢拔，不能漏振和过振，不同强度混凝土应采取拦截措施；2.墙柱模板一般 12h 后可以拆除，梁板模板需达到规定强度方可拆模，拆模过程中也要注意成品保护；3.在浇筑过程中要分段分层施工，要控制好每层的浇筑高度，每层浇筑后要用振动器进行充分振捣，确保不出现气泡、漏浆等情况；4.严禁在混凝土运输、浇筑过程中加水。

渗 漏 篇

濮阳市物业管理协会

一、住宅工程常见渗漏情况

住宅工程常见渗漏按照其产生的部位来分，主要有卫生间厨房等多水间渗漏、外墙渗漏、外窗及洞口渗漏、屋面渗漏、地下室渗漏等。

(一) 多水间渗漏



(二) 外墙渗漏



(三) 外窗及洞口渗漏



(四) 屋面渗漏



（五）地下室渗漏

地下室渗漏主要为地下室底板渗漏和地下室外墙渗漏。

1.地下室底板渗漏:



2.地下室外墙渗漏:



二、住宅工程渗漏防治措施

(一) 多水间渗漏防治

项目	多水间渗漏防治
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none">1.混凝土浇筑不密实，R角成型质量差，防水基层不平整、夹渣等问题；2.反坎施工前未按规范要求凿毛处理，支模加固不到位，二次浇筑高度不足；3.管道根部封堵质量差；4.防水层施工质量、厚度及高度不满足规范要求，排水坡度不合理；5.厨房烟道漏水、窜烟。
措施	<ol style="list-style-type: none">1.卫生间结构蓄水试验合格后，方可进行防水基层处理，采用1:3的水泥砂浆找平，要求抹平压光，坚实无空鼓；2.反坎施工前应按规范要求凿毛处理，支模牢固，高度$\geq 200\text{mm}$；3.管道根部应使用微膨胀细石混凝土分层浇筑，宜采用结构一次成型，精准预埋止水节；4.防水层应按照方案技术要求施工，阴角、管道根部、地漏等部位防水加强，确保防水层厚度、高度及门洞口外延尺寸满足规范要求；5.找平层的坡度以1%~2%为宜，坡向地漏，地漏排水通畅、水封高度$> 50\text{mm}$，宜采用结构二次排水措施；6.烟道宜设50mm凹槽、30mm反坎，增强烟道整体性、抗渗性。

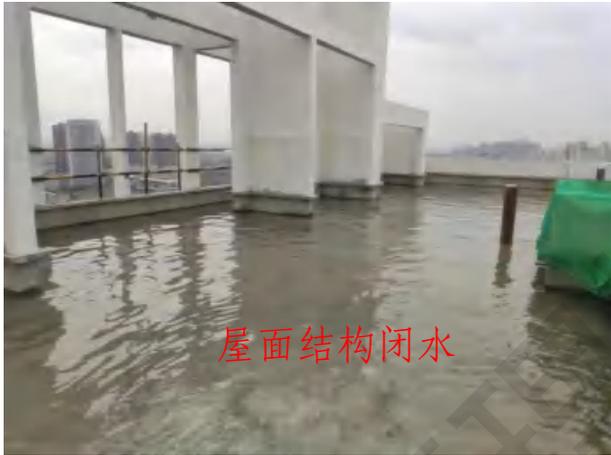
(二) 外墙渗漏防治

项目	外墙渗漏防治	
示例图片		
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.外墙砌体组砌质量差，灰缝不饱满，顶塞封堵不密实； 2.外脚手架、悬挑工字钢等穿墙洞口封堵前未清理及凿毛，后期浇筑不密实； 3.外墙螺杆洞未处理直接封堵，封堵后表面砂浆过薄，且未做防水处理； 4.预制构件与现浇构件部位接缝处理不严密。 	
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.对砌体工程应进行深化排版，合理组砌，严格控制砌体顶塞封堵的停滞期； 2.砌体顶塞采用微膨胀细石混凝土或斜砖填塞密实； 3.对于孔径$>100\text{mm}$采用细石混凝土封堵密实，并在外侧进行防水加强； 4.外墙螺杆洞进行扩孔处理，采用防水砂浆进行封堵，并进行三遍防水加强； 5.预制构件与现浇构件结合面应进行凿毛，并在接缝处外侧进行防水加强； 6.抹灰前严格落实砌体工序验收； 7.建议推广使用外墙铝膜拉片体系施工。 	

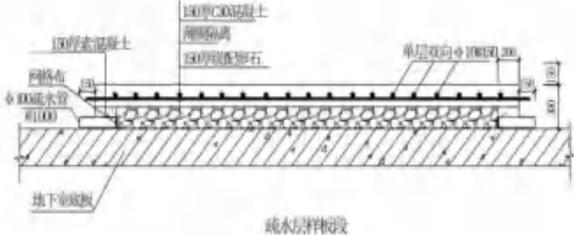
(三) 外窗及洞口渗漏防治

项目	外窗及洞口渗漏防治	
示例图片		
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.外窗水密性、气密性不达标； 2.窗框洞口预留尺寸过大，窗框与洞口间塞缝不密实； 3.窗台压顶未形成排水坡度； 4.预埋排气套管、空调套管等坡向错误； 5.外窗洞阴角混凝土开裂； 	
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.外窗安装前应进行四性检测； 2.提高精细化施工水平，严格控制窗洞口尺寸，正确预留窗台排水坡度，建议设置挡水企口一次成型； 3.窗下框及两侧底部 200mm 范围内采用防水砂浆填塞，其他部位填塞发泡剂时，应从下向上连续施打，不可形成断开缝，及时回压，发泡剂填塞密实无孔洞，两种材料结合部位，砂浆界面内高外低； 4.窗框四周封堵完成后，应进行淋水试验，合格后方可进行防水涂层施工； 5.预埋排气套管、空调套管等坡度应内高外低； 6.外窗洞阴角部位应采取加强措施（如：设置放射筋或成品钢筋网片）。 	

(四) 屋面渗漏防治

项目	屋面渗漏防治
示例图片	 <p style="color: red; text-align: center;">屋面结构闭水</p>
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.女儿墙、烟道、伸缩缝等出屋面结构根部未设混凝土反坎； 2.混凝土浇筑不密实，R角成型质量差，防水基层不平整、夹渣等问题； 3.屋面防水层施工质量、厚度及收口等细部处理不满足规范要求，坡度不足，排水不畅； 4.保温层、找坡层等部位产生空鼓，形成串水通道，导致层间存水。
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.屋面结构施工应对女儿墙、烟道、伸缩缝等出屋面结构设$>300\text{mm}$ 混凝土反坎，一次成型； 2.结构蓄水试验合格后，方可进行防水基层处理，采用 1：3 的水泥砂浆找平，要求抹平压光，坚实无空鼓，转角处应呈圆弧或钝角； 3.防水层应按照方案技术要求施工，阴阳角、出屋面构件、水落口等部位防水加强，收口合理，坡向正确，坡度应满足规范要求； 4.加强防水层、保温层、找坡层等结合部位收口处理，宜优化结构找坡，降低落水口高度，确保结合层排水通畅。

(五) 地下室渗漏防治

项目	1 地下室底板渗漏防治	
示例图片		
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.底板混凝土振捣不密实，施工前基坑积水、杂物清理不干净； 2.底板防水卷材选型不当，卷材与基层粘接不牢，有空鼓、气泡； 3.大体积混凝土（或超长结构混凝土）施工工艺不合理，产生温度裂缝； 4.未满足抗浮设计要求，提前封闭底板沉降后浇带，地下室底板停止降水或雨季过后上浮开裂。 	
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.依据混凝土浇筑方案组织施工，保证施工质量； 2.科学选择防水材料，严格原材料进场验收，加强关键工序过程管控； 3.大体积混凝土施工必须制定科学施工方案，严格控制混凝土内、外温差，加强保温养护； 4.严格按照设计要求落实降排水、封闭后浇带，宜设置疏水板，增设暗沟等导流措施。 	

项目	2 地下室外墙渗漏防治	
示例图片		
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.止水钢板设置不连续，转角焊接不牢，止水措施失效导致施工缝处易渗漏； 2.地下室外墙模板加固使用非止水螺杆，或止水螺栓不合格（如止水片尺寸较小、止水片漏焊等）； 3.预埋件、穿墙套管未按要求设置止水环或止水环设置不符合规范要求； 4.混凝土浇筑前，施工缝未凿毛、钢筋锈迹、垃圾未清理干净； 5.防水卷材施工时基层处理不干净，卷材与基层粘接不牢，搭接不满足要求，产生空鼓、气泡； 6.外墙防水保护层铺贴不牢或脱落后未及时恢复，回填土施工时防水层破坏。 	
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.采用成品止水钢板，保证止水钢板焊接质量，施工缝部位进行防水加强； 2.采用三段式止水对拉螺杆； 3.严格控制预埋件、穿墙套管等部位止水环质量，进行防水加强； 4.施工缝凿毛露出坚实基层并清理干净，浇筑时确保振捣密实； 5.科学选择防水材料，严格原材料进场验收，加强关键工序过程管控； 6.合理选择防水层保护措施，严格控制土方回填质量。 	

隔 声 篇

濮阳市物业管理协会

一、住宅工程常见隔声问题

住宅工程常见隔声问题按照其产生的主要部位来分，主要有楼板隔声、墙体隔声、门窗隔声、电梯隔声、机电设备隔声等。

（一）楼板隔声差

来自楼上的噪音源包括楼上的脚步声、物体的敲击声、物体摩擦声。楼板隔声差的可能原因：楼板厚度不足、缺少隔声层等。

（二）墙体隔声差

墙壁隔声差的可能原因：建筑材料不合适、缺少隔声层、施工中墙面存在孔洞等。

（三）门窗隔声差

门窗隔声差的可能原因：门窗选型不合适、门窗封闭性差等。

（四）电梯、机电设备隔声差

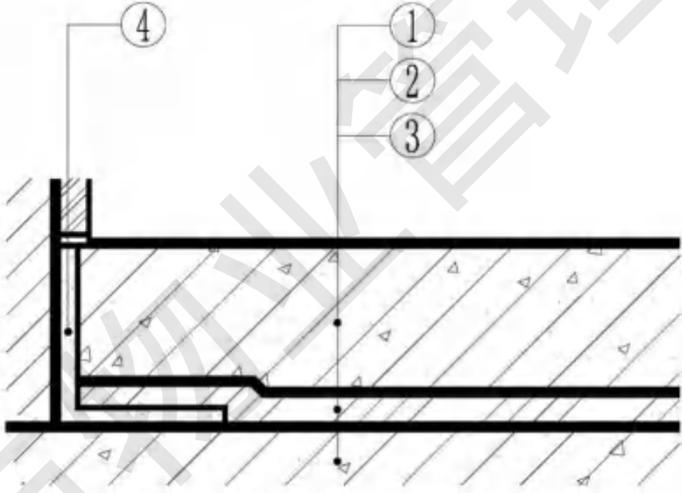
常见的电梯噪音有：电梯主机振动、抱闸声、开门声、曳引机钢丝绳摩擦声、配电柜噪声等。常见的机电设备噪音有：设置在新建住宅建筑物的管道、附件及水泵等设备运行过程中产生的噪音。

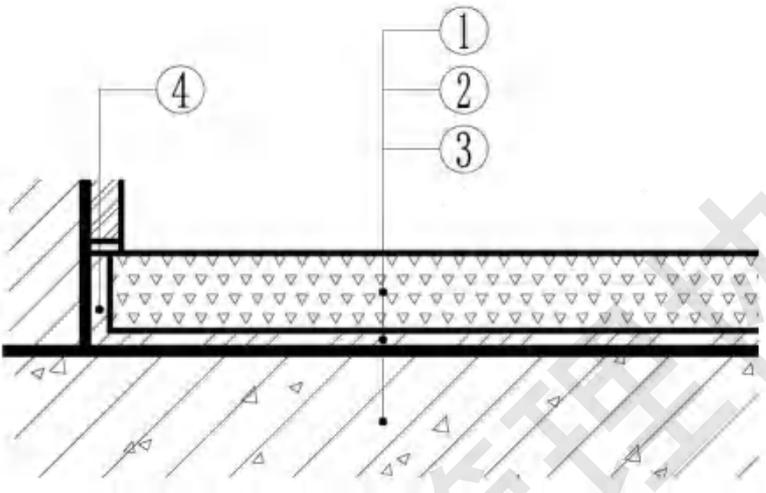
电梯噪声、机电设备噪声属于低频噪声，这种噪声穿透力强，普通墙壁的隔声效果很难起到作用。

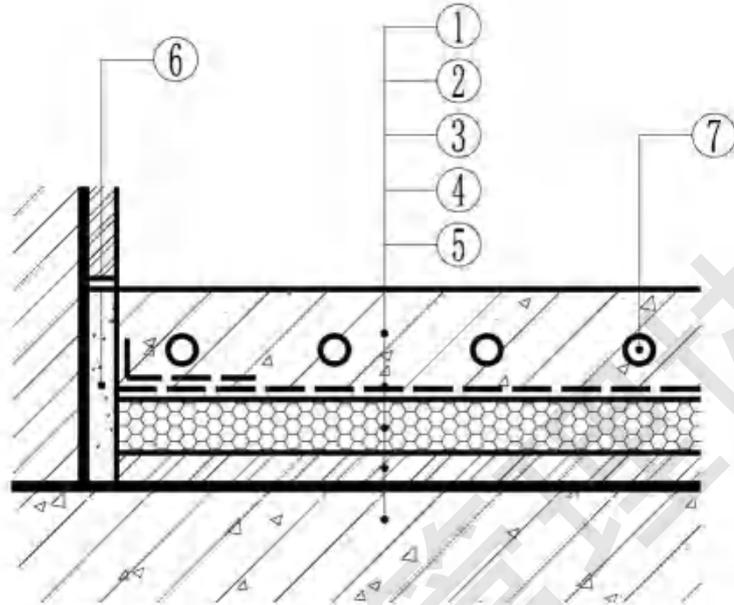
二、住宅工程隔声推荐做法

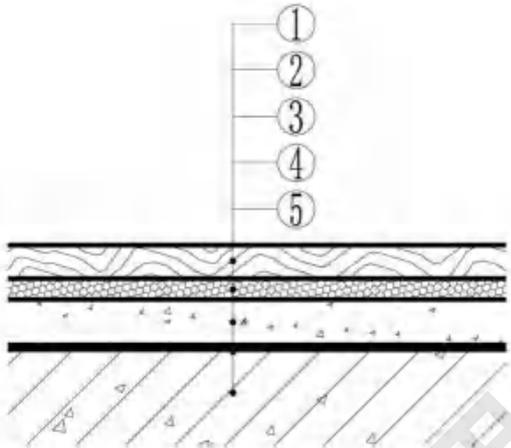
(一) 楼板隔声推荐做法

住宅套内的现浇混凝土楼板厚度应 $\geq 120\text{mm}$ ；装配式叠合板厚度应 $\geq 130\text{mm}$ ，预制实心底板厚度应 $\geq 60\text{mm}$ ；预制预应力空心底板厚度应 $\geq 100\text{mm}$ ，后浇混凝土叠合层厚度应 $\geq 70\text{mm}$ 。

名称	1 隔声楼面一：保温减振隔声垫楼面一	
构造示意		
构造做法	<p>1.40 厚 C20 细石混凝土，内配 $\Phi 6@200$ 双向钢筋网片，随打随抹光；</p> <p>2.不小于 5 厚保温减振隔声垫；</p> <p>3.120 厚钢筋混凝土楼板；</p> <p>4.竖向隔声片。</p>	
适用场所	<p>毛坯交付不带地暖的楼面。</p>	

名称	2 隔声楼面二：保温减振隔声垫楼面二
构造示意	
构造做法	<ol style="list-style-type: none"> 1.不小于 30 厚石膏基自流平砂浆（有水房间不得使用）； 2.不小于 5 厚保温减振隔声垫； 3.120 厚钢筋混凝土楼板； 4.竖向隔声片。
适用场所	<p>毛坯交付不带地暖的楼面。</p>

名称	3 隔声楼面三：保温减振隔声垫楼面三
构造示意	
构造做法	<p>1.40 厚 C20 细石混凝土，内配 $\Phi 6C@200$ 双向钢筋网片，随打随抹光；</p> <p>2.0.4 厚塑料膜浮铺；</p> <p>3.20 厚挤塑聚苯乙烯泡沫塑料板；</p> <p>4.不小于 5 厚保温减振隔声垫；</p> <p>5.120 厚钢筋混凝土楼板；</p> <p>6.竖向隔声片；</p> <p>7.地热管。</p>
适用场所	<p>毛坯交付带地暖的楼面。</p>

名称	4 隔声楼面四：强化复合木地板楼面一
构造示意	
构造做法	<p>1.8 厚企口强化复合木地板； 2.3 厚泡沫塑料衬垫； 3.20 厚 1:2.5 水泥砂浆找平； 4.素水泥浆一道； 5.120 厚钢筋混凝土楼板。</p>
适用场所	<p>精装交付不带地暖的楼面。</p>

名称	5 隔声楼面五：强化复合木地板楼面二
构造示意	
构造做法	<p>1. 1.8 厚企口强化复合木地板；</p> <p>2. 2.3 厚泡沫塑料衬垫；</p> <p>3. 40 厚 C20 细石混凝土，内配 $\Phi 6C@200$ 双向钢筋网片，随打随抹光；</p> <p>4. 0.4 厚塑料膜浮铺；</p> <p>5. 20 厚挤塑聚苯板保温层；</p> <p>6. 不小于 5 厚保温减振隔声垫；</p> <p>7. 120 厚钢筋混凝土楼板；</p> <p>8. 竖向隔声片；</p> <p>9. 地热管。</p>
适用场所	<p>精装交付带地暖的楼面。</p>

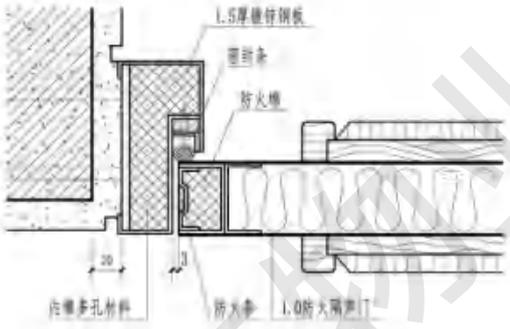
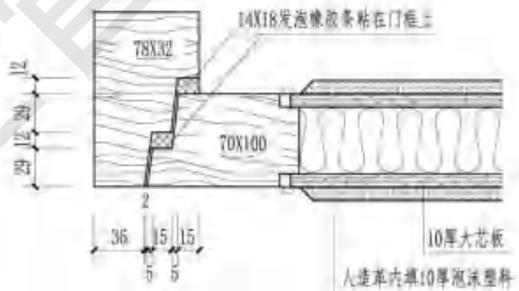
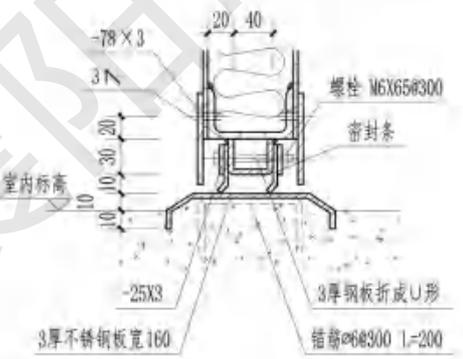
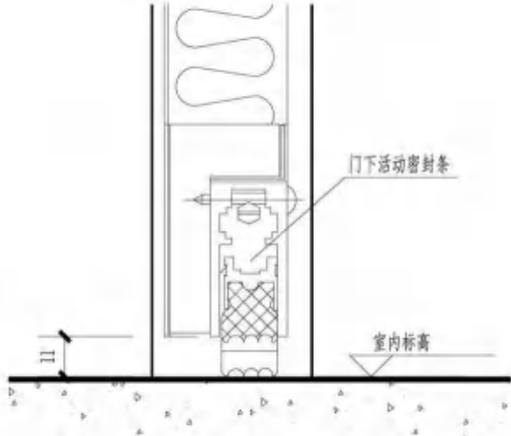
(二) 墙体隔声推荐做法

名称	1 隔声外墙一：自保温外墙	
构造示意		
构造做法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 钢筋混凝土； 2. 专用抹面砂浆抹平； 3. 粘结剂； 4. 50 厚保温板保温层； 5. 1~3 厚防水界面剂； 6. 按外墙饰面做法。 <p>注：墙体防水应满足《建筑与市政工程防水通用规范》第 4.5 节的相关规定。</p>	
适用场所	<p>自保温墙体，钢筋混凝土墙、柱、梁与砌块墙内侧平齐的外墙。</p>	

名称	2 隔声外墙二：内保温外墙
构造示意	
构造做法	<ol style="list-style-type: none"> 1.内墙饰面； 2.保温板抹面砂浆压入耐碱网布； 3.EPS 板； 4.抹灰砂浆； 5.钢筋混凝土墙体； 6.聚合物水泥防水涂料； 7.专用抹面砂浆； 8.按外墙饰面做法。 <p>注：墙体防水应满足《建筑与市政工程防水通用规范》第 4.5 节的相关规定。</p>
适用场所	自保温墙体，钢筋混凝土墙、柱、梁与砌块墙外侧平齐的外墙。

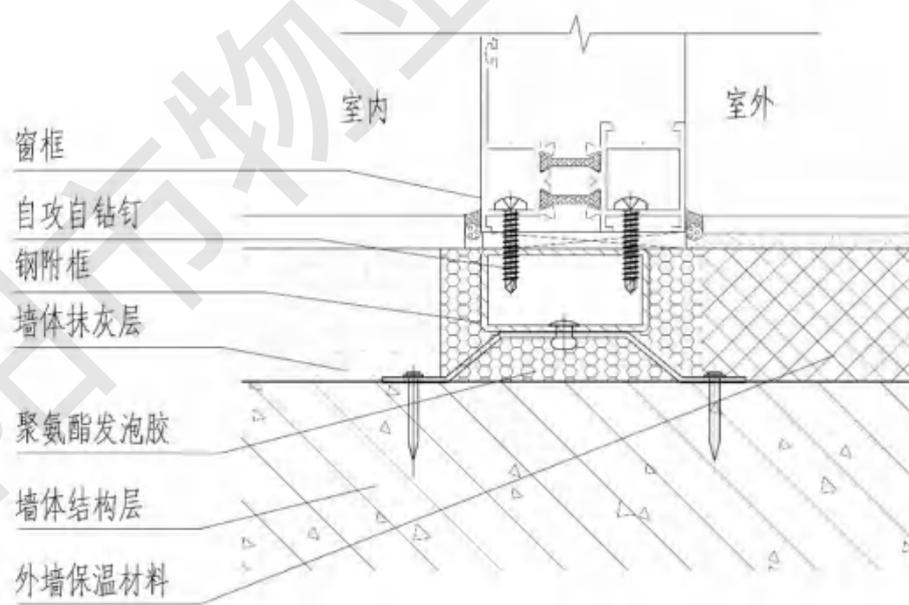
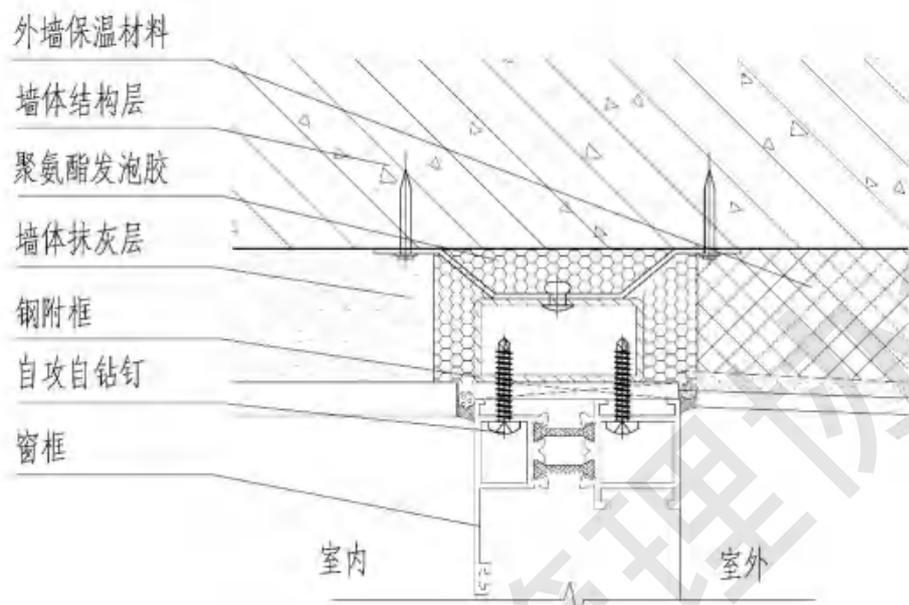
名称	3 管道支架装置穿墙	
构造示意		
构造做法	<p>管线穿过墙体时，孔洞周边应采取密封隔声措施。</p>	
适用场所	<p>管道支架装置穿墙处。</p>	

(三) 门窗隔声推荐做法

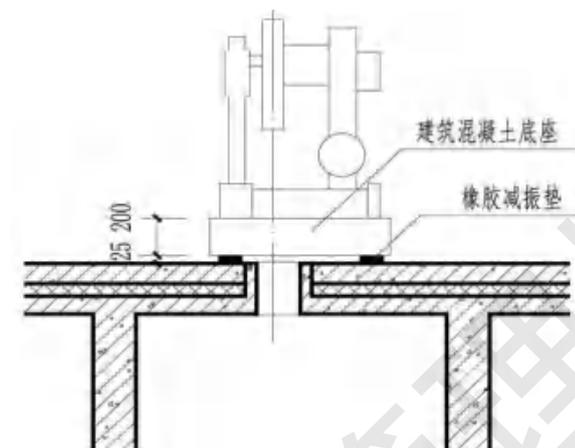
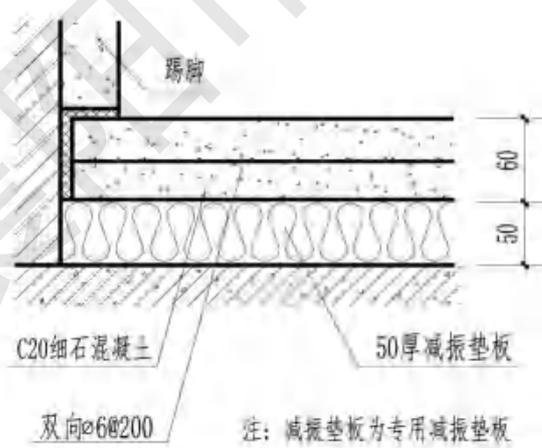
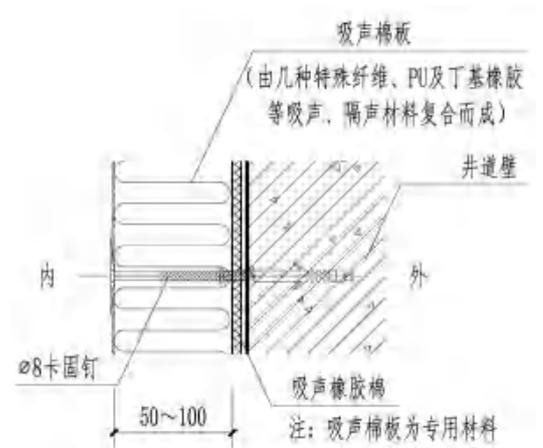
名称	1 隔声外门	
一般要求	<p>住宅外门窗宜采用满足隔声要求的定型产品。门扇内的填充材料及其厚度等，由生产厂家根据隔声量及防火要求确定。一般门扇内填充用玻璃布包中级玻璃棉纤维或用岩棉制品，其体积密度控制在 80~100kg/m³ 之间。</p>	
门框隔声		
门槛隔声		

名称	2 隔声外窗
一般要求	<p>1.窗扇与窗框之间、玻璃与窗扇之间应设置密封条，密封条应采用耐久性好的弹性材质，安装完整、牢固，不得脱槽。门窗框与洞口墙体之间的安装缝隙进行密封处理。</p> <p>2.隔声性能要求高的外窗应采用多层中空玻璃、夹层中空玻璃，或采用双层窗，并且采用平开形式。</p> <p>3.通风隔声窗应选用带有消声作用的通风器，通风器关闭时通风隔声窗隔声性能不应低于相同构造和玻璃配置的固定窗。</p> <p>4.门窗工程应采用干法安装方式，且宜采用节能附框。附框与洞口之间、门窗框与附框之间的连接应采用机械连接方式，并保证其应牢固可靠。常用节能隔声窗（参考隔声量：$30 < R_w < 35$）。</p> <p>5.塑料（PVC-U）平开窗-60 系列平开-三腔-6Low-E 单银+12A+6-暖边条。</p> <p>6.隔热铝合金平开窗-60 系列平开-典型隔热条（20mm）-6Low-E 双银+12A+6-暖边条。</p> <p>7.隔热铝合金平开窗-65 系列-典型隔热条（24mm）-6Low-E 单银+12Ar+6（充氩气）-暖边条。</p>
门窗安装节点构造	

门窗
安装
节点
构造



(四) 电梯隔声推荐做法

<p>一般要求</p>	<p>新建住宅建筑在建筑平面设计时，电梯井道及电梯机房严禁紧邻卧室布置，不宜设计无机房电梯，必要时应对电梯曳引机和对重轨道采取适当、有效的隔振措施。</p>	
<p>电梯设备隔振构造示意</p>		
<p>井道上部隔声构造示意</p>		
<p>电梯机房隔声构造示意</p>		

(五) 机电设备隔声推荐做法

<p>一般要求</p>	<p>设置在新建住宅建筑物的管道、附件及水泵等均应考虑防噪声的要求。</p>
<p>水泵机组减振装置示意</p>	
<p>空气源热泵机组减振安装示意</p>	

外墙保温及门窗篇

一、外墙保温及门窗常见问题

外墙保温及门窗常见问题主要有外墙内保温系统整体不平整，外墙外保温易脱落，外门窗热工性能不达标等问题。

(一) 保温系统整体不平整



(二) 外墙保温易脱落



(三) 外门窗热工性能不达标



(二) 外墙保温系统脱落防治

项目	外墙外保温易脱落防治	
示例图片		
原因	<ol style="list-style-type: none"> 1.选择的外墙保温系统不合理； 2.没有对外墙保温工程进行保温系统防脱落安全技术设计、系统防开裂技术设计、系统防水技术设计，保温系统设计没有严格按标准执行； 3.节能专项施工方案粗糙、不全面、无针对性； 4.拼凑保温系统材料，无合格保温系统供货商； 5.系统型式检测报告不规范，验收、监理、维护流于形式。 	
措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.严格执行鄂建文[2021]47 号文《关于进一步加强外墙保温工程管理的通知》文件和湖北省地方标准《外墙保温工程技术规范》DB42/T 2068-2023 标准的要求； 2.做好外墙保温工程专项设计，选用合理、成套定型的外墙保温系统材料； 3.编制节能施工方案，实施保温工程样板引路； 4.选择合格的保温系统供货商和质量可靠、技术成熟、经济合理的材料； 5.坚持“自保温、一体化、同寿命”理念，推动外墙保温新技术应用。 	

(三) 外门窗热工性能不达标防治

项目	外门窗热工性能不达标
示例图片	
原因	<ol style="list-style-type: none">1.未采用标准尺寸的外窗，非标准尺寸的外窗在工程应用中不规范；2.外窗进场时，生产单位提供的性能参数未涵盖工程所需的全部参数指标；3.安装不规范，存在窗框与墙体之间缝隙未做隔热密封处理。
措施	<ol style="list-style-type: none">1.规范外门窗设计，按湖北省地方标准 DB42/T 1770-2021 标准要求，采用标准尺寸门窗；2.规范外门窗生产单位提供的性能参数范畴、使用场景和安装技术文件；3.提升节能窗的性能，提高施工质量。

湖北省住房和城乡建设厅
湖北省财政厅
湖北省自然资源厅
湖北省人民政府国有资产监督管理委员会
湖北省消防救援总队
国网湖北省电力有限公司

鄂建函〔2024〕131号

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

各市、州、直管市、神农架林区自然资源和城乡建设局、住房和城市更新局、城管委（局）、财政局、国资委、消防救援支队、供电公司：

为认真贯彻落实《省人民政府办公厅关于印发〈湖北省电动自行车安全隐患全链条整治行动实施方案〉的通知》（鄂政办发

〔2024〕26号)精神,深刻汲取江苏宿迁“8.23”、辽宁沈阳“9.14”电动自行车火灾事故教训,切实加强电动自行车停放充电管理,保障人民群众生命财产安全,提升城市品质和形象,充分发挥国家机关、团体、企业、事业单位带头作用,推动各单位按照标准建设电动自行车停放充电设施,提倡“满电回家”,积极推广共享充电柜等工作,拟在全省机关、团体、企业、事业单位开展电动自行车停放充电设施推广建设工作。现就有关事项通知如下:

一、加快推进既有小区停放充电设施建设

(一)规范审批手续办理。各市州相关部门在既有居民住宅小区增设停放充电设施按照设备管理办理相关手续,依法依规简化程序,对于符合条件的建设项目,开通绿色通道,加快审批进度,并加强监管。

(二)科学规划设施布局。对于有可利用空间的既有居民住宅小区,应遵守《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定,经业主大会会议表决通过或征得相关业主同意后,各市州住建部门要合理利用公共空间,将增设停放充电设施纳入城镇老旧小区改造、“完整社区”试点等项目建设范畴。充分利用小区内公共空间或原有非机动车停放场所,在满足安全、绿化等要求的前提下,坚持停车棚与充电设施建设一体化推进,全面加快增设电动自行车停放场所和充电设施进程,逐步缓解住宅小区居民电动自行车停放和充电需求。未列入老旧小区改造计划的其他小区,要

明确街道（乡镇）职责，制定计划，压实责任，统筹推进。

（三）强化绿化监督指导。城市园林绿化管理部门应加强对居民小区绿地建设停放充电设施的监督，指导充电设施主管部门督促运营主体制定详细建设运行方案，最大程度减少对原有绿地生态景观的影响。严禁未经审批违规占用绿地设置充电设施，确保居住区绿地属性不改变，绿化率不降低。

（四）鼓励各方协同合作。物业服务企业应当积极协助充电设施安装运营单位实施安装，没有物业服务企业的，属地街道（乡镇）负责组织协调做好相关工作。鼓励在既有居民小区推广安装占用空间小、简易方便的电动自行车电池共享充（换）电柜。鼓励街道（乡镇）或业主委员会采取引入社会资本合作的模式增加建设停放充电设施，由社会资本按协议负责停放充电设施的安装建设、运营维护、消防安全管理，保障小区居民电动自行车安全停放、充电。

二、加快推动机关、团体、企业、事业单位内部停放充电设施规划建设

（一）明确配建比例要求。到 2024 年底，各单位新建、改建和既有电动自行车停放充电场地要规划建设配备电动自行车充电设施配建比不低于 1:3（充电端口数:电动自行车保有量数），非机动车泊位配建比例不宜低于 50%。

（二）科学配建内部设施。各机关、团体、企业、事业等单位应结合自身实际，充分考虑人员数量、电动自行车保有量等因

素，在单位内部场地科学配建相应比例电动自行车停放充电设施，积极推广共享充电柜，多途径纾解住宅小区充电压力。各单位在不改变公共空间属性的前提下安装停放充电设施的，无需办理建设工程规划许可证。

（三）鼓励企业加快配建。鼓励除中央企业和地方国企外其他企业，参照相关标准开展内部电动自行车停放充电设施建设。相关部门应给予必要的政策支持和技术指导，协助企业解决建设过程中的困难和问题。

三、优化配套供电设施改造升级服务

（一）强化电网企业服务优化。各地电网企业应按照“获得电力”服务水平、“三零”政策要求和相关技术标准规定做好电动自行车充电设施接电服务工作，负责建设和运维由产权分界点至电网的配套接网工程，并为充电基础设施接入电网提供便利条件。

（二）强化建设改造降本增效。建设改造过程中，应充分利用已有供电设施，通过智能化管理手段，提高供电设施利用效率，降低建设改造成本。对供电设施容量紧张的单位，鼓励采取原址扩容改造、合理新建供电设施等方式予以解决。

（三）强化电表安装协同共进。产权方提出申请后，电网企业应为其内部电动自行车充电设施用电单独装表计量，按居民合表用户电价计收充电电费，实现独立计量缴费，相关产权及管理单位应积极予以配合。

四、强化安全监督管理与应急处置

(一)加大消防安全检查力度。各地消防救援机构应结合“双随机、一公开”检查，加大对各单位电动自行车停放充电设施的消防安全检查力度。对发现的消防安全隐患，要责令整改，对整改不及时或不到位的，依法予以处罚。

(二)严格落实单位管理责任。各建设运营单位要明确专人负责电动自行车停放充电设施的日常安全管理，定期对停放充电设施进行检查和维护，及时发现并处理安全隐患。

(三)提升应急处置能力。各单位应将电动自行车火灾防范纳入火灾事故应急处置预案，定期进行安全宣传教育工作，定期组织演练，确保在发生火灾等紧急情况时能够迅速响应、有效处置，最大限度减少人员伤亡和财产损失。

五、加大财政支持与政策激励力度

各市州财政、住建部门要牵头协调，积极争取属地政府将增设电动自行车停放充电设施纳入政府民生事项，多渠道筹集资金统筹推进停放充电场所设施及消防配套设施等建设。鼓励社会企业参与电动自行车停放充电设施建设与运营，有条件的市县政府可制定政策对按照标准建设并通过验收的停放充电设施建设给予适当支持。

六、创新探索停放充电设施投资运营模式

各地国资监督管理部门应督促指导所属电力企业、有实力的充电设施建设运营企业，主动参与承建机关、团体、企业、事业

单位电动自行车停放充电设施建设，与建设单位签订停放充电设施建设运营合作协议。针对相关单位内部充电设施特点，创新技术与服务的解决方案，探索多元化的市场化合作机制，降低建设成本和运营风险，为各单位提供高质量的专业化充电服务，促进单位内部电动自行车停放充电设施的规模化、专业化与规范化发展。

湖北省住房和城乡建设厅



湖北省财政厅



湖北省自然资源厅



湖北省人民政府国有资产监督管理委员会



湖北省消防救援总队



国网湖北省电力有限公司

2024年10月12日



中共湖北省委社会工作部 湖北省住房和城乡建设厅 文件

鄂建文〔2024〕32号

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

各市、州、直管市、神农架林区党委社会工作部、住房和城乡建设局、城管委（局），仙桃市、天门市住保中心：

为深入贯彻落实《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）的有关要求，深化社区物业党建联建，促进基层治理水平和物业服务质效不断提升，现将有关事项通知如下：

一、夯实物业党建联建基础

（一）强化物业行业党组织建设。加快推进省、市、县全覆

盖成立物业服务行业党（工）委，定期研究协调解决物业服务行业党建和物业服务管理中的重点难点问题。住宅小区物业服务企业党组织接受物业服务项目所在地社区党组织领导，同时接受属地物业服务行业党（工）委的指导。推动符合条件的物业服务企业成立党组织，对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全覆盖。引导物业服务企业逐步提高从业人员党员比例，积极推动物业服务企业将党建工作要求写入公司章程。

（二）充分发挥小区党组织作用。推进党的组织和工作进一步向居民小区（网格）、楼栋延伸。推动在职党员干部向所在社区党组织报到，下沉居住小区，积极参选小区党组织委员和业主委员会成员，参与小区治理。探索在社区党组织领导下，由小区党组织牵头，广泛吸纳社区工作者、下沉党员、街道综合执法人员、片区民警、物业服务企业项目负责人、业主委员会成员、社区社会组织负责人、居民代表等力量，围绕小区建设、居民关切，定期开展协商议事。健全小区群众诉求收集反馈、议事、办事、公约遵守等机制。探索对业主参与小区治理、遵规守约等行为实行量化积分，定期开展评价并适当给予奖励激励。

（三）完善党建联建机制。深化“双向进入、交叉任职”，推动符合条件的小区党组织成员通过法定程序担任业主委员会成员，鼓励业主委员会和物业服务项目党员负责人担任小区党组织成员。鼓励党员干部在小区治理中发挥先锋模范作用，对党员

干部参与小区治理给予支持、创造平台。党员干部在小区治理中积极发挥作用的，可向其工作单位反馈有关情况，作为民主评议党员的重要参考。

二、强化党组织对业主委员会的指导

(四)规范业主委员会选举与换届。街道(乡镇)依法组织、指导业主大会的成立和业主委员会的选举与换届，督促落实法定程序，加强对业主大会筹备组的指导监督。建立业主委员会委员候选人资格审查机制，业主委员会委员候选人人选由社区进行资格预审、街道(乡镇)审定。

(五)提升业主委员会运行效能。建立业主委员会任前谈话、教育培训、工作述职、履职评价制度，探索建立业主委员会经济审计工作机制。街道(乡镇)对辖区内新选举产生的业主委员会主任、副主任开展任前谈话；每年对业主委员会成员进行物业管理、财务审计、群众工作等法律法规和业务知识培训；督促业主委员会每半年公布一次小区公共收益收支明细情况，每年至少公布一次履职情况、工作经费使用情况，每年向业主大会述职并接受评议；指导社区每年定期对业主委员会履职情况进行评价、评议。探索街道(乡镇)指导业主大会组织开展业主委员会换届和业主委员会主任离任经济责任审计，对问题突出、居民反映强烈的小区，由街道(乡镇)及时组织开展审计。

(六)深化“三方联动”。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，实现组织联

建、工作联动、矛盾联调、信息联通。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”“社区吹哨、党员报到”工作机制，协调相关职能部门、驻社区单位等力量支持解决。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、公共设施设备维修改造、业主共有部分经营与收益、物业服务企业变更、物业费调整等重大事项，街道（乡镇）和社区居民委员会要提前介入，为小区公共利益把关。

三、提升物业服务品质

（七）完善物业服务标准体系。市、县住建部门要围绕综合服务管理、共有部位及共用设施设备维护管理、公共安全及秩序维护、环境卫生维护、绿化维护等内容，建立健全服务内容全面、项目分类明晰、服务标准量化，可供自由组合的菜单式物业服务标准体系，引导居民树立等价有偿的消费观念，客观准确地评判物业服务质量。物业服务企业应按照服务标准，认真履行工作职责。积极探索建立第三方对物业服务质量和住宅小区环境的评价机制。

（八）强化物业服务信息公开公示。进一步完善物业服务信息公开公示政策和标准体系，督促专业化物业住宅小区依法公开公示：服务合同，包括服务事项、服务质量标准、收费方式、收费标准等；有偿服务事项及收费标准；利用共用部位、共用设施

设备从事经营活动的收益和支出情况；物业服务的相关信息，包括企业营业执照，项目经理及各服务专业负责人信息、联系方式，客服及投诉电话等；物业项目基础信息，包括小区平面图，电梯、消防等安全设施设备维保信息等；法律法规规定的其他应向居民公开公示的事项。

（九）创新物业服务按质付费模式。推广“酬金制”“信托制”物业管理模式，按照“以收定支”的原则，由业主大会、业主委员会和物业服务企业共同确定物业服务内容、年度服务计划、物业服务标准等，将物业费和公共收益作为全体业主共有资金，进入面向全体业主公开的小区公共账户，由业主委员会或委托物业服务企业管理，定期公布公共收益和物业维护资金收支明细，业主委员会按期组织业主大会对物业服务质量进行评价，根据评价结果向物业服务企业支付酬金。

（十）优化市场竞争环境。建立健全信用管理、双随机监管、监管结果公开等制度体系。各级住建部门对物业服务项目定期开展双随机监管、向社会公开发布监管结果，并将结果纳入企业信用管理。完善物业服务企业信用评价标准体系和物业管理招标投标制度，健全完善承接查验制度，强化信用信息在前期物业招投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购和人员从业等方面的应用，建立完善“优胜劣汰、失信失业”的物业服务企业退出机制，规范市场行为和秩序。

（十一）推动物业服务行业转型发展。鼓励引导物业服务企

业从传统“保安、保洁、保绿”服务向高质量、新科技、好服务的品质生活运营商转型，从房屋设计、房产销售、承接查验、交付入住、房屋经纪等各个环节为房屋开发建设运营全过程提供服务。支持鼓励物业服务企业线上线下融合发展，适应居民多样化多层次生活需求，主动对接专业化机构，为居民提供居家适老化改造、充电设施运营管理、养老托幼、餐饮家政、生鲜供应、末端配送等增值服务。分级开展职业技能竞赛和培训，培育一批懂建设、专业精、会运营的高素质物业服务项目经理，提升行业人员整体素质。

（十二）加强物业服务信息化建设。统筹智慧小区和城市数字公共基础设施建设相关要求，探索搭建集城市信息服务、政务服务、行业监管、增值服务等多种功能于一体的智慧物业服务综合平台，满足物业服务合同网签、房屋及附属设施运行监测、小区事务公开、业主表决、投诉报修、生活服务、物业服务企业履约和业主委员会履职评价等综合服务管理需求，实现城市居民“物业服务+居家服务+城市服务”一站式满足。

四、强化各方协同共治

（十三）严把物业服务企业选聘关。住宅小区物业服务的方式及选（续）聘、解聘物业服务企业，应由业主委员会依法依规组织召开业主大会进行确定。街道（乡镇）要加强对住宅小区选（续）聘物业服务企业的引导和监督，在引入方式、资格条件、选聘流程等方面严格把关，全过程进行监督，依法依规引入物业

服务企业。原则上应通过公开招投标方式选聘物业服务企业。县（市、区）住建部门应定期向街道（乡镇）推送辖区内物业服务企业信用情况，作为选（续）聘、解聘的重要参考。《物业服务合同》签订后，实行属地街道（乡镇）和县（市、区）住建部门“双备案”制度。

（十四）加强物业服务质量评价。以县（市、区）为单位建立住宅小区物业服务质量评价工作机制。街道（乡镇）、社区指导辖区内小区业主大会、业主委员会，定期组织对物业服务企业履行合同情况开展评价，评价结果纳入物业服务企业信用管理。对服务质量差、矛盾投诉突出、信用评价低的物业服务项目及相关企业，及时向物业服务项目所在街道（乡镇）抄送有关情况。

（十五）推动城市管理服务下沉。积极推进综合执法进小区，依法依规公示行政执法清单。各地结合本地区实际，按法定要求在小区显要位置公示违法违规名称、执法依据、投诉举报电话、执法主体等信息。建立街道综合执法机构常态化进小区巡查服务机制和群众反映问题受理处置机制，及时发现和查处小区内私搭乱建、占用公共设施、噪音污染、违规饲养动物、不按照规定开展生活垃圾分类等违法违规行为，协调供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等专业运营单位落实对住宅小区内相关设施的维修、养护和更新责任。

（十六）开展突出问题专项整治。深入开展物业服务领域矛盾纠纷大排查，分析“12345”等渠道汇集的群众诉求，针对前

期物业承接查验、公共收益管理、维修资金使用等问题定期开展整治。加大对物业服务企业擅自撤离服务小区、被解聘后拒不交接等违法违规行为的监管查处力度。建立完善物业服务应急备选机制，出现物业服务企业擅自撤出服务小区等突发情况时，按照相应程序为居民提供“保安、保洁”等应急服务。

各市、县要依托党建引领基层治理协调机制，推动社区物业党建联建各项工作落实落地，力争用3到5年时间，实现党组织领导下的社区物业党建联建各项机制全面建立、常态运行，业主大会有效运行，业主委员会履职能力不断提高，基层治理水平和物业服务质效明显提升，群众获得感、幸福感、安全感不断增强。

中共湖北省委社会工作部



湖北省住房和城乡建设厅

2024年11月11日



湖北省住房和城乡建设厅办公室

2024年11月11日印发

湖北省住房和城乡建设厅
湖北省发展和改革委员会
湖北省公安厅
湖北省自然资源厅
中国人民银行湖北省分行

鄂建设规〔2025〕1号

关于印发《湖北省住宅小区公共收益
管理办法（试行）》的通知

各市、州、直管市、神农架林区住房和城乡建设局、发改委、公安局、自然资源和城乡建设局、城管委（局），人民银行各市州分行（营业管理部），仙桃市、天门市住房保障服务中心，省物业服务和管理协会：

为规范全省住宅小区公共收益管理，保障业主合法权益，提升物业服务质量，根据《中华人民共和国民法典》《物业管

管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规，省住建厅会同省发改委、省公安厅、省自然资源厅、人行湖北省分行等部门制定了《湖北省住宅小区公共收益管理办法（试行）》，现印发你们，请结合实际认真贯彻执行。



（此件主动公开）

湖北省住宅小区公共收益管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范住宅小区公共收益（以下简称“公共收益”）管理，维护业主合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本省行政区域内住宅小区公共收益来源、管理、使用、监督等活动适用本办法。

第三条 本办法所称公共收益，是指利用住宅小区内业主共有部分（含公用设施）依法开展生产、经营、租赁等活动，在扣除合理成本之后所产生的收入。

第四条 公共收益管理应当坚持公开透明、业主共有、规范管理、政府监督的原则。

第五条 省住房和城乡建设厅负责会同有关部门研究制定公共收益管理相关政策，并监督执行。

地市级人民政府物业管理主管部门牵头负责本地区公共收益管理政策执行情况的监督检查。

县级人民政府物业管理主管部门负责组织实施公共收益管理政策，指导街道办事处（乡镇人民政府）加强对公共收益政策执行情况的监督管理。

县级以上人民政府发展改革部门负责归集相关部门推送的物业服务企业公共收益管理信用信息，依法依规在“信用中国（湖北）”网站公示，推动守信激励和失信惩戒。

县级以上地方人民政府公安部门对涉嫌犯罪的侵占、挪用公共收益等行为，依法追究刑事责任。

县级以上人民政府自然资源部门在办理房屋所有权首次登记时，依据建设单位的申请和竣工验收材料，将建筑区划内依法属于全体业主共有的道路、绿地、其他公共场所、公用设施和物业服务用房及其占用范围内的建设用地使用权一并登记为业主共有。

各级人民银行负责指导商业银行配合业主大会开设公共收益银行账户。

第六条 街道办事处（乡镇人民政府）负责开展公共收益政策执行情况的日常监管，督促业主委员会、物业服务企业及其他管理人规范公共收益管理，调处公共收益纠纷。

第七条 各级物业管理行业协会应当加强行业自律，引导物业服务企业规范公共收益经营管理行为。

第二章 来源和账户管理

第八条 公共收益属于业主共有，来源包括但不限于：

（一）利用业主共有道路或场地停放车辆所得的场地使用费；

(二) 利用业主共有场地开展商业活动及投放快递柜、饮水机等设施所得的收益;

(三) 利用业主共有场地、灯箱、单元门、外墙、屋面、围墙、大门道闸等设置户外广告, 以及利用电梯轿厢、单元门厅、走廊通道等设置室内广告所得的收益;

(四) 利用业主共有的文体设施所得的收益;

(五) 利用业主共有的配套房屋所得的收益;

(六) 对通信运营商设立的通信基站等设备所收取的占地费或场地使用费;

(七) 相关单位支付的归业主共有的违约金、赔偿金、补偿费、旧设备残值等;

(八) 公共收益的存储利息;

(九) 其他依法属于业主共有的收入。

第九条 业主大会、首届业主委员会成立前, 以物业管理区域为单位, 由物业管理主管部门指导前期物业服务企业单独开设公共收益银行账户、独立核算, 接受街道办事处(乡镇人民政府)监督。

前期物业服务期间, 建设单位与前期物业服务企业应当在《前期物业服务合同》中合理约定公共收益管理成本。

首届业主委员会成立之日起 30 日内, 前期物业服务企业应当向业主委员会移交公共收益账户、结余资金及其经营收支账目等, 不得以业主欠交物业服务费、水电公摊费等为由拒绝移

交。业主委员会可委托有资质的第三方审计机构进行审计。

第十条 业主大会、业主委员会成立后，由街道办事处（乡镇人民政府）指导业主大会、业主委员会单独开设公共收益银行账户、独立核算。

第十一条 住宅小区业主大会议事规则和管理规约应当明确公共收益范围、账户设立、管理方式、分配比例、公示公开、财务审计、监督措施等内容。

第十二条 业主大会可以委托物业服务人或授权业主委员会经营住宅小区共有部分。委托物业服务人经营的，签订的公共收益经营管理合同应当包含业主共有部分具体位置、公共收益来源、收益周期、收入金额、管理成本、分配方式等内容，期限不得超过物业服务人聘期；不签订专门公共收益管理合同的，物业服务合同应当明确前述内容。授权业主委员会经营的，期限不得超过业主委员会任期。

第三章 使用管理

第十三条 公共收益的使用由业主大会决定。公共收益主要用于补充住宅专项维修资金，也可以用于下列支出：

（一）业主共有部分维修、更新、改造和应急处置、房屋保险和体检费用；

（二）业主大会筹备召开费用；

（三）业主委员会工作经费；

(四) 公共收益的记账管理、审计、信息公开所需的费用、税费;

(五) 业主委员会经济责任审计费用;

(六) 业主共有部分水电公摊费用等支出;

(七) 经业主大会表决同意的其他费用。

任何单位、个人不得非法侵占、处分或者挪用公共收益。

第十四条 业主委员会成立前, 需要使用公共收益的, 街道办事处(乡镇人民政府)指导物业服务人制定公共收益使用方案, 使用方案应当包括公共收益资金用途、预算、项目实施时间安排、监督方式以及是否需要审计审价等内容, 经业主共同决定后实施。

第十五条 经业主大会表决通过, 可以在住宅小区业主大会议事规则和管理规约中, 采取一次性授权的方式, 明确业主委员会、物业服务人使用公共收益的情形、条件、额度和程序。

业主委员会、物业服务人根据业主大会授权决定公共收益支出的, 应当及时向小区所在地街道办事处(乡镇人民政府)报告, 并接受其指导监督。

业主委员会或者物业服务人应当制定住宅小区公共收益年度使用计划, 经业主大会表决同意后按计划实施, 相关使用情况向街道办事处(乡镇人民政府)报告, 并接受其指导监督。

第四章 公示和审计管理

第十六条 业主委员会或者物业服务人应当在公共收益经营管理合同签订之日起 7 日内向业主进行公示，每半年向业主公示 1 次公共收益收支情况，公示期均不少于 30 日，公示情况抄送街道办事处（乡镇人民政府）。

业主对公共收益收支情况有异议的，业主委员会或者物业服务人应当接受查询并及时答复。专有部分面积占百分之二十以上且人数占百分之二十以上的业主对公共收益收支情况有异议的，业主委员会或者物业服务人应当作出书面说明，并可以聘请第三方审计机构开展审计。

第十七条 满足下列条件之一的，业主委员会或者物业服务人应当聘请第三方审计机构开展审计。

- （一）年度公共收益 5 万元（含）以上的，每年审计 1 次；
- （二）物业服务合同终止的；
- （三）业主委员会任期届满的；
- （四）业主委员会任期未满，业主委员会主任或半数以上

委员离任的。

第十八条 开展公共收益审计的，业主委员会或者物业服务人应当向业主公示审计报告，公示期不少于 30 日，公示情况抄送街道办事处（乡镇人民政府）。

第十九条 物业服务合同终止或业主委员会任期届满时，

街道办事处（乡镇人民政府）指导原物业服务人或上一届业主委员会向新一届业主委员会移交下列内容：

- （一）公共收益账户及结余资金；
- （二）公共收益账户收支账目资料；
- （三）公共收益账户审计资料；
- （四）公共收益管理过程中形成的其他资料。

第五章 监督管理

第二十条 物业服务企业不按照规定公示、移交公共收益，或侵占、挪用公共收益的，由属地物业管理主管部门责令限期改正，逾期不改正的，依法予以处罚，录入信用档案并进行推送；涉嫌犯罪的，移交当地公安部门依法处理。

第二十一条 业主委员会不按照规定公示、移交公共收益，或侵占、挪用公共收益的，由街道办事处（乡镇人民政府）依法处理，并向全体业主公告；涉嫌犯罪的，移交当地公安部门依法处理。

第二十二条 物业服务人、业主委员会不按规定组织开展公共收益账户收支情况审计的，街道办事处（乡镇人民政府）可以指导业主大会组织开展审计，并向全体业主公告。

第六章 附 则

第二十三条 各地市可根据本办法制定本地区实施细则。

本省行政区域内非住宅物业服务项目公共收益管理，可参照本办法有关规定执行。

第二十四条 本办法自印发之日起施行，有效期 2 年，施行过程中法律、行政法规、部门规章等另有规定的，从其规定。

湖北省住房和城乡建设厅办公室

2025 年 7 月 8 日印发

湖北省住房和城乡建设厅

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

各市、州、直管市、神农架林区住房和城乡建设局，仙桃市、天门市住房保障服务中心：

为进一步规范全省物业服务信息公示公开，保障业主知情权、参与权、监督权，依法维护物业服务管理各方主体合法权益，建设阳光互信的市场环境，推动物业服务行业管理水平整体提升，我厅研究制定《湖北省住宅小区物业服务信息公开工作指引》，现印发你们，请结合实际参照执行。

湖北省住房和城乡建设厅

2025年6月24日

湖北省住宅小区物业服务信息公开 工作指引

为依法维护物业服务管理各方主体合法权益，推进物业服务公开透明，推动物业服务行业管理水平整体提升，依据《湖北省物业服务和管理条例》等有关法律法规和政策文件，现就做好专业化物业服务小区物业服务信息公开公示工作，制定本工作指引。

一、公开内容

（一）亮标准，让业主明明白白消费

1. **小区基本信息**。主要包括：物业服务企业名称；物业管理区域范围（区域四至）、总建筑面积、总楼栋数、总户数；建筑物及附属设施设备清单。

2. **物业服务及收费标准**。主要包括：物业服务事项内容、服务质量要求等；收费项目（含物业费、车位物业服务费、建筑垃圾清运费、代收水电费〈如有〉及其它特约服务、增值服务费用等）、收费标准、收费依据、收费方式等。

3. **各类管理制度**。主要包括：小区管理规约（业主公约）、停车管理制度、装饰装修管理服务协议、各类应急处置预案等。

4. “三张清单”。物业服务行业主管部门梳理、公布的物业服务企业清单、业主委员会职责清单和相关行政主管部门、街道办事处、社区居委会物业服务管理职责清单。

（二）亮收支，让业主权益得到保障

1. 公共收益情况。主要包括：依法利用属于业主共同所有的场所、道路、车位、空间、设施进行经营（包括但不限于电梯前室及轿厢平面或音视频广告经营，室外公共场地租赁，共有车位经营，设施设备间租赁，快递柜、自助购物柜等场地经营）所产生的全部收益的收支情况（含经营项目及收入、经营成本支出、经营收益及分配使用、当期结余、累计结余等）。

2. 包干制费用收支情况（包干制项目）。鼓励公开当年物业费收取和支出总体情况。

3. 酬金制资金收支情况（酬金制项目）。主要包括：当期物业服务资金收入预算、支出预算、实际收入、实际支出；物业服务企业依约提取的酬金；物业服务资金当期结余情况、累计结余等情况。

4. 住宅专项维修资金使用情况。主要包括：维修资金归集、支出、结余总额情况。专项维修资金日常使用情况按当地有关规定公示公开。

（三）亮服务，让业主安心舒心居住

1. 合同履行情况。主要包括：物业服务人员配置情况；客户

服务情况；共有部位及共用设施设备运行状况和维护保养情况；环境卫生维护和绿化养护情况；公共秩序维护 and 安全管理情况；防汛、防冰冻、消防等应急处置情况等。

2. 服务人员和监管部门信息。主要包括：物业项目经理及相关负责人照片、姓名、电话等；住建、市场监管、消防、公安、城管等行政主管部门和水、电、气、网等专营单位的服务、投诉、举报电话。

3. 办实事活动情况。鼓励公开：便民服务和志愿活动情况；配合业主大会、业主委员会为小区增设自行车棚或充电桩等基础设施情况；开展植树增绿、环境整治等情况。

二、公开主体

小区物业服务信息主要由小区物业服务企业负责公开。业主共有部分经营收益收支，由业主委员会或受委托的物业服务企业负责公开；住宅专项维修资金的归集、支出、结余总额情况由业主委员会或相关主体负责公开。开发建设单位对物业区域内归其所有的房屋及场所进行经营、处置等相关活动的，由开发建设单位向相关方公开相关信息，物业服务企业不得擅自发布信息。

三、公开渠道

在小区原有“三栏一箱”（物业服务基本信息公示栏、小区事务公示栏、政策法规宣传栏、物业服务意见收集箱）的基础上，鼓励有条件的物业服务企业完善设立物业服务事务查询台，

设置在物业管理区域的客户接待场所（客户服务中心），采取文件筐、文件柜等形式，分类存放相关公开公示资料文件，免费供业主查询。鼓励有条件的小区采用电视、电子显示屏等形式滚动播放或自助查询有关资料文件。同时，各项服务公开公示资料也可通过业主微信群、物业企业的物业服务信息平台、住建部门的物业服务监管平台等渠道开展线上公示，确保业主及时了解动态。物业服务意见收集箱至少每周开启一次，及时答复业主提出的意见建议。

四、公开时限

小区基本信息、物业服务及收费标准、服务人员和监管部门信息、各类管理制度、“三张清单”等应长期公开，有变更的及时更新。住宅专项维修资金归集、支出、结余总额情况至少每年公开一次，每年1月底前公开上年度收支情况，公开时间自公示之日起至下次公示时间止。公共收益情况、酬金制物业服务资金收支情况应至少每半年公开一次，每年7月底前公开当年上半年收支情况，次年1月底前公开上一年度下半年及全年收支情况，公开时间自公示之日起至下次公示时间止。合同履行情况至少每季度公开一次，每季度第一月公开前一季度情况，公开时间自公示之日起至下次公示时间止。公开期限内相关资料文档污损、遗失的，应当及时补充完善。

五、信息审核

物业服务企业和业主委员会应建立完善信息公开内部审核制度，信息发布前要进行严格校对和审核把关，确保公开信息的真实性、准确性、严谨性。由物业服务企业公开的，应当经企业主要负责人或其授权管理部门审核，并加盖企业公章；由业主委员会公开的，应当经业主委员会半数以上委员审议通过，业主委员会主任审核，并加盖业主委员会公章；由受委托物业服务企业公开的，应当经委托单位和物业服务企业负责人审核，并加盖委托单位和物业服务企业公章；由其他主体公开的，由相关主体主要负责人审核，并加盖其公章。物业服务履约报告、工作报告类事项，应经物业项目负责人审核签字。合同协议、检验检测报告、预算决算类事项，应签字盖章等生效要素齐全，原件存档备查。物业服务企业应建立完善信息公开工作档案，对公开公示的内容、载体、时限等应通过文件、现场照片、工作台账等形式留存备查。

六、答疑沟通

物业服务企业和业主委员会应当建立完善公开信息沟通答疑机制，积极主动回应业主对公开公示信息的质疑质询，充分做好沟通解释工作，对经核实发现公开公示信息有误的，要及时更正和重新公布并作出书面说明。经沟通解释仍有质疑的，业主可以根据相关法律法规规定，提请业主大会审查或委托第三方机构进行审计或评估，物业服务企业和业主委员会应予以配合。对不

属于物业服务企业公开事项或超过合理范围的，物业服务企业应做好沟通解释工作，说明不予公开的理由。物业服务企业要结合业主恳谈会、客服管家上门走访等方式主动向业主汇报“三亮”工作落实情况，解答业主关心的信息公开问题。

本工作指引所称的专业化物业服务小区，是指我省行政区域内国有土地上依法建设，由物业服务企业提供专业化物业服务，且物业服务合同在住建部门备案的住宅小区。其他住宅小区可参考本指引开展物业服务信息公开公示工作。

- 附件：1. 住宅小区物业服务信息公开公示内容参考清单
2. 物业服务信息公开公示栏参考模板

附表 1

住宅小区物业服务信息公开公示内容参考清单

序号	公开事项	责任主体	主要内容	公开形式	公开载体	公开时限
1	小区基本信息	物业服务企业	物业服务企业名称；物业管理区域范围（区域四至）、总建筑面积、总楼栋数、总户数；建筑物及附属设施设备清单。	《物业管理区域概况》	物业服务基本信息公示栏	长期/及时更新
				《建筑物及其附属设施设备清单》	物业服务事务查询台	
2	物业服务及收费标准	物业服务企业	物业服务事项内容、服务质量要求；收费项目、收费标准、收费依据、收费方式等。	《前期物业服务合同》或《物业服务合同》	物业服务事务查询台	长期/及时更新
				《物业服务收费公示牌》	物业服务基本信息公示栏/物业服务事务查询台	
3	各类管理制度	物业服务企业	小区管理规约（业主公约）、停车管理制度、装饰装修管理服务协议、各类应急处置预案。	《小区公约》《小区管理规约》《小区停车管理制度》和各类应急处置预案	小区事务公示栏/物业服务事务查询台	长期/及时更新
4	“三张”清单	物业服务企业	物业服务行业主管部门梳理、公布的物业服务企业服务清单、业主委员会职责清单和行政主管部门、街道办事处、社区居委会物业服务管理职责清单。	物业服务企业服务清单、业主委员会职责清单和行政主管部门、街道办事处、社区居委会物业服务管理职责清单	政策法规宣传栏	长期/及时更新
5	公共收益情况	业主委员会或受托的物业服务企业	利用依法属于业主共同所有的场所、道路、车位、空间、设施进行经营所产生的全部收益的收支情况。	《业主共有部分经营收益收支情况表》	小区事务公示栏/物业服务事务查询台	至少每半年
				共有部分经营相关合同协议	物业服务事务查询台	长期/及时更新

序号	公开事项	责任主体	主要内容	公开形式	公开载体	公开时限
6	酬金制资金收支情况	物业服务企业	当期物业服务资金收入预算、支出预算、实际收入、实际支出；物业服务企业依约提取的酬金；物业服务资金当期结余情况、累计结余等情况。	《年度物业服务资金预（决）算表》《物业服务资金收支情况表》	小区事务公示栏/物业服务事务查询台	至少每半年
				《物业服务资金财务审计报告》	物业服务事务查询台	至少每年
7	住宅专项维修资金使用情况	业主委员会	维修资金归集、支出、结余情况等。维修资金日常使用情况按当地有关要求公示公开。	维修资金使用相关资料凭证	小区事务公示栏	至少每年
8	合同履行情况	物业服务企业	物业服务人员配置情况；客户服务情况；共有部位及共用设施设备运行状况和维护保养情况；环境卫生维护和绿化养护情况；公共秩序维护和安全管理情况等。	《季度物业服务（合同履行）报告》	小区事务公示栏	每季度
				《物业服务人员清册》《物业服务作业机具配置清册》《电梯维保合同》《消防维保合同》《电梯检验报告》《防雷设施检测报告》，电梯、消防等重要设施设备维保记录，生活用水水箱清洗记录等	物业服务事务查询台	
				《重要设施设备管理维护情况表》	小区事务公示栏	
9	服务人员和监管部门信息	物业服务企业	物业项目经理、部门负责人照片、姓名、电话及投诉电话等；住建、市场监管、消防、公安、城管等行政主管部门和水、电、气、网等专营单位的服务、投诉、举报电话等。	上墙公开	物业服务基本信息公示栏	长期/及时更新

物业服务基本信息公示栏（参考模板）

XX小区物业服务基本信息公示栏

物业服务合同文本

贴贴贴

贴贴贴

贴贴贴

本小区约定提供 五 星级服务



扫描二维码
查看物业服务管理评价
(双评价)

扫描二维码
查看物业服务五星级认定

物业服务费用收支情况公示

一、专项维修资金

序号	事项名称	物业服务合同约定	实施金额(元)	备注
1	专项维修资金			
2	专项维修资金			
3	专项维修资金			
4	专项维修资金			

二、物业服务费用收支情况

序号	事项名称	物业服务合同约定	实施金额(元)	备注
1	物业服务人员工资、社会保险和法定福利费等			
2	物业服务用房、物业服务用房折旧、维护费用			
3	物业服务用房水电费			
4	物业服务用房保安费			
5	物业服务用房保洁费			
6	物业服务用房绿化费			
7	物业服务用房维修费			
8	物业服务用房设备运行及维护保养费			
9	物业服务用房其他费用			
10	法定税费			

三、物业服务费用支出情况

序号	事项名称	物业服务合同约定	实施金额(元)	备注
1	物业服务人员工资、社会保险和法定福利费等			
2	物业服务用房、物业服务用房折旧、维护费用			
3	物业服务用房水电费			
4	物业服务用房保安费			
5	物业服务用房保洁费			
6	物业服务用房绿化费			
7	物业服务用房维修费			
8	物业服务用房设备运行及维护保养费			
9	物业服务用房其他费用			
10	法定税费			

四、收支总额

序号	事项名称	物业服务合同约定	实施金额(元)	备注
1	物业服务费用			
2	物业服务费用			

小区基本信息

1. 物业服务企业名称: _____ 2. 物业管理区域地址: _____ 3. 总建筑面积: _____

4. 物业服务等级: _____ 5. 物业类型: _____ 6. 物业业态: _____

7. 容积率: _____ 8. 户数: _____ 9. 电梯部数: _____ 10. 地下停车位: _____

11. 物业服务基本情况: 物业服务、保安服务、保洁服务、绿化养护、其他: _____

物业服务收费标准公示

收费项目	收费标准	收费单位	收费依据	备注
物业服务费				
公共能耗费				
车位管理费				

代收费用及其他费用

收费项目	收费标准	收费单位	收费依据	备注
代收费用				
代收费用				

小区物业管理机构联系电话: _____ 小区物业接待电话: _____ 物业公共客服接听电话: _____ 住宅专项维修资金电话: _____ 区房屋管理局受理电话: _____ 物业服务投诉举报电话: 027-85489913 价格举报电话: 12315 武汉市民热线: 12345

武汉水务集团服务热线: 96518 武汉国家电网服务热线: 95598 武汉天然气公用服务热线: 96512

业主对以上公示内容有异议, 可向物业公司提出, 物业公司应该答复, 其他有偿服务收费内容, 由业主和物业公司另行约定。

武汉市住房保障和房屋管理局 监制

附表 2-2

小区事务公示栏（参考模板）

XX小区事务公示栏

物业服务报告

粘贴处

粘贴处

粘贴处

公共收益收支情况公示

上期结余	本期发生	本期结余												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>科目</th> <th>金额(元)</th> </tr> <tr> <td>其他物业费</td> <td></td> </tr> <tr> <td>其他收入</td> <td></td> </tr> <tr> <td>其他支出</td> <td></td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合计</td> <td></td> </tr> </table>	科目	金额(元)	其他物业费		其他收入		其他支出		其他		合计		
科目	金额(元)													
其他物业费														
其他收入														
其他支出														
其他														
合计														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>项目</th> <th>金额(元)</th> </tr> <tr> <td>维修基金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合计</td> <td></td> </tr> </table>	项目	金额(元)	维修基金		其他		合计						
项目	金额(元)													
维修基金														
其他														
合计														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>项目</th> <th>金额(元)</th> </tr> <tr> <td>维修基金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合计</td> <td></td> </tr> </table>	项目	金额(元)	维修基金		其他		合计						
项目	金额(元)													
维修基金														
其他														
合计														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>项目</th> <th>金额(元)</th> </tr> <tr> <td>维修基金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合计</td> <td></td> </tr> </table>	项目	金额(元)	维修基金		其他		合计						
项目	金额(元)													
维修基金														
其他														
合计														

小区停车管理制度

粘贴处

粘贴处

其他公示信息

粘贴处

粘贴处

安全应急处置方案

粘贴处

粘贴处

小区物业管理机构名称及电话

小区物业报修电话

物业公司客服电话

日常维保单位联系电话

区房管局投诉受理电话

业主委员会电话

街道办事处电话

社区电话

附表 2-3

政策法规宣传栏（参考模板）

政策法规公示栏

住宅小区综合管理相关部门(单位)职责分工

- 依据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》《武汉市物业管理条例》等法律法规,《市委办公厅市政府办公厅印发<关于加强住宅小区综合管理的实施意见>的通知》(武办发〔2015〕35号)和《市人民政府办公厅关于加强住宅小区违法违规等突出问题综合治理工作的通知》(武政办〔2014〕104号)等规范性文件,住宅小区综合管理相关部门(单位)职责分工如下:
- 街道办事处、乡镇人民政府负责落实属地管理责任,依法组织和指导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,协调物业管理与社区管理、社区服务之间的关系,调解物业管理纠纷等。
- 居(村)民委员会负责协助街道办事处、乡镇人民政府做好与物业管理有关的工作。
- 民政部门负责街道办事处、乡镇人民政府和居(村)民委员会在业主大会成立、业主委员会选举等活动中履行相关职责进行指导、监督和考核。
武汉市民政局联系电话: 827-85739988(工作时间); 927-25755827(非工作时间)
- 公安部门负责查处违法建设、毁绿种菜、搭建违法构筑物、占道经营、乱摆摊、乱设摊、乱倒垃圾、乱堆物、乱堆料、乱搭建、超标准不及时等行为。
武汉市公安局电话: 027-12319
- 市场监管部门负责电梯、扶梯等特种设备的安全监督管理,查处住宅小区内违规开办企业及物业违规涨价、停车收费不合理、装修押金不合理、代收水电费不合理等价格违法行为。
武汉市市场监督管理局电话: 027-12315
- 房产管理部门负责物业服务市场监管,查处危及房屋结构安全、违规租赁住房的行为,督促物业服务企业履行职责、纳规、报告等职责。
武汉市房产局电话: 827-85482168
- 建设部门负责房屋建设质量、竣工验收、工程质量保修及装饰装修的监督管理工作。
武汉市房产局电话: 927-85730532
- 公安部门负责加强住宅小区治安治理,指导、落实高空抛物等安全防范和消防工作,加强流动人口管理,规范宠物管理,查处违反规定滋扰业主权益和骚扰、恐吓、打击报复业主或业主采取暴力的行为,协调处理严重影响住宅小区管理秩序的行为。
武汉市公安局电话: 027-110
- 教育部门负责查处住宅小区内违规开办培训班、培优班等行为。
武汉市教育局电话: 027-85408902
- 自然资源和规划部门负责落实住宅小区的规划配套,对规划编制、审批、实施、纳规情况进行监督检查。
武汉市自然资源和规划局电话: 827-82786274 咨询电话: 027-65226888
- 网格管理部门负责指导街道社区建立健全人民调解组织和工作机制,加强住宅小区矛盾纠纷的疏导、调解。
武汉市网格办电话: 827-82088180 网格热线: 12345
- 通信部门负责通信保障和通信设施设备维护管理。武汉市通信管理局电话: 027-12345
- 供水部门负责自来水供应和供水设施设备维护管理。武汉市水务集团电话: 027-62011920 武汉供水服务热线电话: 027-88510
- 供电部门负责电力供应和供电设施设备维护管理。武汉市供电公司电话: 027-35038
- 供气部门负责燃气供应和供气设施设备维护管理。武汉中燃城市燃气发展有限公司电话: 027-85758527

常用政策法规

扫码二维码,即可查看详情

序号	名称	制定主体	现行文本公布时间	二维码
1	中华人民共和国民法典	全国人大	2020年5月	
2	物业管理条例	国务院	2018年3月	
3	建设工程质量管理条例	国务院	2019年4月	
4	房屋建筑工程质量保修办法	住建部	2000年6月	
5	湖北省物业服务和管理条例	湖北省人大常委会	2019年11月	
6	武汉市物业管理条例	武汉市人大常委会	2022年5月	
7	武汉市物业服务收费管理实施细则	武汉市委改委 武汉市房产局	2019年6月	
8	业主大会和业主委员会指导规则	住建部	2010年1月	
9	住宅专项维修资金管理办法	住建部	2007年12月	
10	武汉市住宅专项维修资金管理暂行办法	武汉市人民政府	2011年3月	
11	武汉市电梯安全管理暂行办法	武汉市人民政府	2016年1月	
12	武汉市控制违法建设条例	武汉市人大常委会	2021年9月	
13	关于加强住宅小区综合管理的实施意见	武汉市委 市政府 办公厅	2015年11月	
14	武汉市物业服务企业和项目经理信用管理暂行办法	武汉市房产局	2019年12月	
15	武汉市物业服务企业退出住宅小区管理指导意见	武汉市房产局	2021年12月	

武汉市住房保障和房屋管理局 监制

湖北省电梯安全条例

(2025年3月26日湖北省第十四届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过)

目录

第一章 总则

第二章 生产经营

第三章 使用管理

第四章 维护保养

第五章 检验检测

第六章 既有住宅加装电梯

第七章 监督管理

第八章 法律责任

第九章 附则

第一章 总 则

第一条 为了加强电梯安全工作，保障人身和财产安全，提高人民生活品质，根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》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电梯生产(包括设计、制造、安装、改造、修理)、经营、使用管理、维护保养、检验检测、既有住宅加装电梯及其监督管理等活动。

本条例所称电梯，包括载人(货)电梯、自动扶梯和自动人行道等。具体范围按照国务院批准的特种设备目录确定。

第三条 电梯安全工作应当坚持安全第一、预防为主、权责明确、多元共治、便民高效的原则。

第四条 县级以上人民政府应当加强对电梯安全工作的领导，建立健全协调机制，保障电梯安全监督管理所需经费，及时协调、解决电梯安全工作中的重大问题。

乡镇人民政府、街道办事处协助有关部门做好电梯安全宣传教育、矛盾纠纷化解等工作。

第五条 县级以上人民政府市场监督管理部门负责电梯安全监督管理工作。

县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门负责电梯井道、底坑、机房等建设工程质量安全的监督管理，督促物业服务企业履行电梯使用管理职责，推进既有住宅加装电梯等工作。

发展改革、经济和信息化、公安、财政、应急管理等部门应当按照各自职责，共同做好电梯安全工作。

第六条 鼓励和支持运用大数据、物联网、人工智能等信息技术和科学管理手段，提高电梯安全性能和安全管理水平，增强事故防范和应急处置能力。

第七条 鼓励电梯生产、经营、使用管理、维护保养等单位或者电梯所有权人购买电梯安全责任保险。

第八条 电梯行业协会等社会组织应当加强行业诚信体系建设和行业自律，促进行业有序竞争和规范经营。

鼓励电梯行业协会参与相关规范、标准制定，开展服务质量评价、

安全培训等活动。

第九条 县级以上人民政府市场监督管理等部门应当加强电梯安全法律、法规宣传，普及电梯安全知识，倡导安全、文明使用电梯。

学校、幼儿园等教育机构应当将电梯安全知识作为安全教育的重要内容。

新闻媒体应当开展电梯安全法律、法规及相关安全知识的公益宣传。

电梯生产、经营、使用管理、维护保养、检验检测等单位应当加强对电梯乘用人安全、文明使用电梯的宣传和引导。

第二章 生产经营

第十条 电梯制造单位应当对电梯安全性能负责，保证其符合法律、法规、特种设备安全技术规范及相关标准的要求，并履行下列义务：

（一）明确电梯质量保证期限，在保证期限内存在质量问题的，负责免费修理、更换，消除安全隐患；

（二）对电梯安全运行情况进行跟踪调查和了解，对电梯维护保养单位或者使用管理单位在维护保养、安全运行方面存在的问题，提出改进建议；

（三）因设计、制造等原因造成电梯存在危及安全的同一性缺陷的，应当立即停止生产、依法予以召回，告知电梯使用管理单位，并向省人民政府市场监督管理部门报告；

（四）不得通过设置密码等手段设置技术障碍，影响电梯正常运行或者修理、维护保养；

（五）法律、法规规定的其他义务。

第十一条 电梯销售单位销售电梯时，应当查验电梯的产品配置清单、产品质量合格证明、安装及使用维护说明等文件，并建立检查验收和购销台账。

禁止销售下列电梯：

（一）未经许可生产的；

（二）国家明令淘汰或者已经报废的；

（三）利用报废、翻新部件拼装的；

（四）不符合特种设备安全技术规范及相关标准要求的；

（五）无产品质量合格证明等出厂资料或者出厂资料不全的；

(六) 法律、法规规定禁止销售的其他电梯。

第十二条 电梯井道、底坑、机房等建设工程设计施工及电梯选型配置，应当符合法律、法规、建筑设计规范、特种设备安全技术规范及相关标准等规定，满足消防、防水、隔音、应急救援、无障碍通行等要求，确保电梯建设工程质量和安全。

建设单位应当按照规定将施工图设计文件送施工图审查机构审查；建设工程竣工验收后，建设单位应当将电梯相关资料移交城建档案管理机构。

施工单位应当保证电梯井道、底坑、机房等建（构）筑物、附属设施的防渗漏保修期限不少于五年，保修期限自工程竣工验收合格之日起计算。

第十三条 电梯安装、改造、修理应当由电梯制造单位或者其委托具备相应资质的单位进行施工，受委托的单位不得转包分包或者以授权、委托、挂靠等方式变相转包分包；电梯制造单位不再存续或者不再具备相应资质的，可以由其他具备相应资质的单位进行施工。

更换电梯主要部件以及安全保护装置的，应当明确质量保证期限，出具保修凭证并做好更换记录。

电梯安装、改造、修理单位不得通过更改软件程序、变动硬件设施、设置密码等手段设置技术障碍，影响电梯正常运行或者修理、维护保养。

第十四条 电梯机房内应当采取安装空调等通风降温措施，保证电梯机房内温度符合相关标准要求。

电梯轿厢内应当配备紧急报警、应急照明等装置，并实现电梯轿厢和井道内无线通信信号的有效覆盖。

通信运营企业应当根据建设单位或者电梯使用管理单位的申请，及时安装通信设施。通信管理部门应当督促通信运营企业做好电梯无线通信信号覆盖的有关工作。

第十五条 电梯安装、改造、重大修理时或者发生安全事故的，应当配备具有远程监测功能的电梯运行监控系统；配备双回路供电系统、备用电源或者电梯应急平层装置；配备视频监控设施，并保证正常运行，视频数据至少保存三十日。

第十六条 电梯安装、改造、重大修理工程竣工并经监督检验合格后，电梯施工单位将电梯以及相关技术资料一并移交给电梯所有权人

或者其委托的使用管理单位，即为交付使用。

电梯交付使用前，电梯安装、改造、修理单位应当采取有效措施防止任何单位或者个人使用电梯。

第三章 使用管理

第十七条 电梯使用管理单位应当按照国家有关规定予以明确；未明确使用管理单位的电梯不得使用。

电梯使用管理单位应当履行下列义务：

（一）按照规定配备安全管理人员，并组织开展安全教育和技能培训；

（二）按照规定办理电梯使用登记等手续，并妥善保管电梯档案；

（三）保持电梯井道、底坑、机房等干燥、无渗漏水，确保达到电梯安全运行的温度、湿度、照明等环境要求；

（四）电梯轿厢和井道内无线通信信号未有效覆盖的，向有关通信运营企业报装无线通信设施并提供便利条件；

（五）建立电梯安全管理值班制度，对电梯使用情况进行日常巡查，发现非正常使用电梯的，及时予以劝阻；

（六）在电梯轿厢等显著位置张贴有效的使用标志、应急处置标识、安全警示标志等，确保电梯紧急报警装置、紧急停止装置有效可靠，电梯紧急报警装置随时与安全管理人员实现有效联系；

（七）配合做好电梯检验工作，并按照相关技术规范要求对电梯进行自行检测；

（八）发现电梯存在严重事故隐患或者严重故障时，立即停止使用电梯，在电梯出入口的显著位置设置停用标志，采取有效防护措施，并及时消除安全隐患；

（九）委托具备相应资质的单位实施电梯改造、修理；

（十）法律、法规规定的其他义务。

电梯使用管理单位发生变更的，原使用管理单位应当配合新使用管理单位办理变更登记，并及时移交电梯档案等资料。

第十八条 对于学校、幼儿园、医院、车站、机场、客运码头、商场、文化体育场馆、公园、景区等公众聚集场所的自动扶梯和自动人行道，电梯使用管理单位应当在人流高峰时段安排专人值守，保证电梯正常运行，并维护乘梯秩序。

鼓励和支持公民、法人或者其他组织开展电梯安全志愿服务等活动，协助维护乘梯秩序，对遇到乘梯困难的乘用人给予帮助。

第十九条 电梯乘用人应当安全、文明使用电梯，遵守电梯安全注意事项和警示标志的要求，服从电梯使用管理单位的管理，禁止下列行为：

- （一）采用非正常手段开启电梯层门、轿门；
- （二）非紧急情况下使用紧急停止装置；
- （三）拆除、破坏电梯的使用标志、应急处置标识、安全警示标志、紧急报警装置、安全部件及其他附属设施；
- （四）在电梯内打闹、蹦跳、吸烟、吐痰、扔垃圾、乱涂乱画，或者在运行的自动扶梯、自动人行道上攀爬、逆行以及在其出入口滞留；
- （五）携带电动自行车、电动摩托车或者其电池等可能影响电梯安全的物品；
- （六）携带烈性犬、大型犬，或者携带犬只未采取戴嘴套、装入犬袋（笼）等安全措施；
- （七）其他危及电梯安全运行的行为。

不能辨认或者不能控制自己行为的精神障碍患者、智力障碍者等使用电梯，应当有监护人或者其他随行人员陪护。

第二十条 电梯使用管理单位应当制定电梯使用应急预案，定期检查、维护紧急报警装置和应急救援设备设施，明确电梯应急救援人员，定期开展应急演练。

第二十一条 住宅小区电梯需要重大修理、改造、更新的，电梯使用管理单位、业主委员会等应当及时组织落实所需资金。相关业主应当协商分摊所需资金，并可以申请使用符合规定的住宅专项维修资金或者符合条件的财政补贴。

第四章 维护保养

第二十二条 电梯使用管理单位应当委托具备相应资质的单位实施电梯维护保养，签订维护保养合同，并派员对作业过程进行现场监督。

第二十三条 电梯维护保养单位应当设置能够满足应急救援需要的业务网点，配备与其维护保养业务相适应且具备相应资格的作业人

员，并定期组织作业人员进行安全教育、技能培训和应急演练。

在业务所在地首次开展电梯维护保养工作前，电梯维护保养单位应当书面告知所在地县级人民政府市场监督管理部门，告知后即可开展维护保养工作。相关信息发生变更的，应当自变更之日起十五日内书面告知市场监督管理部门。

第二十四条 电梯维护保养单位应当履行下列义务：

（一）按照一梯一档的要求建立维护保养档案，制定电梯维护保养计划、方案，明确维护保养重点；

（二）在维护保养现场做好安全警示和安全防护措施，通知电梯使用管理单位并接受其现场监督；

（三）在电梯轿厢等显著位置公示维护保养信息，公示内容应当包括维护保养单位、维护保养人员、维护保养签到信息、维护保养结果、下次维护保养时间等信息；

（四）建立二十四小时应急救援制度，保证应急救援电话畅通，接到电梯困人故障或者事故通知后，其维护保养人员应当立即赶赴现场实施救援，确保主城区抵达时间不超过三十分钟，其他区域一般不超过一小时；

（五）发现电梯存在严重事故隐患或者严重故障时，立即通知电梯使用管理单位停止使用电梯；

（六）法律、法规规定的其他义务。

第二十五条 电梯维护保养单位不得转包分包或者以授权、委托、挂靠等方式变相转包分包电梯维护保养业务；不得通过更改软件程序、变动硬件设施、设置密码等手段设置技术障碍，影响电梯正常运行或者修理、维护保养。

第二十六条 电梯维护保养单位发现电梯使用管理单位有下列情形之一的，应当及时向市场监督管理部门报告：

（一）使用未经检验检测或者经检验检测不符合要求的电梯；

（二）使用未依法办理使用登记的电梯；

（三）使用存在严重事故隐患、严重故障或者已经报停、报废的电梯；

（四）其他严重危及电梯使用安全的情形。

市场监督管理部门接到报告后，应当及时予以处理。

第五章 检验检测

第二十七条 电梯检验检测应当按照法律、法规、特种设备安全技术规范及相关标准进行。未经检验检测或者经检验检测不符合要求的电梯，不得使用。

电梯检验检测机构及其从业人员应当依法取得相应资质、资格。

第二十八条 电梯有下列情形之一的，电梯使用管理单位应当委托电梯检验检测机构开展安全评估：

- （一）发生安全事故或者故障率高；
- （二）遭受水灾、火灾、雷击、地震等灾害，影响电梯安全运行；
- （三）法律、法规规定的其他情形。

电梯安全评估具体办法由省人民政府市场监督管理部门制定。

第二十九条 电梯检验检测机构应当履行下列义务：

- （一）不得转包分包，或者以授权、委托、挂靠等方式变相转包分包电梯检验检测或者安全评估业务；
- （二）及时完成检验检测或者安全评估工作，出具客观真实的报告；
- （三）发现电梯存在一般事故隐患的，应当及时书面告知电梯使用管理单位；存在严重事故隐患的，应当立即通知电梯使用管理单位停止使用电梯，同时向市场监督管理部门报告；
- （四）法律、法规规定的其他义务。

第三十条 电梯经过检验检测或者安全评估，确认存在严重事故隐患，可能危及人身财产安全的，电梯使用管理单位应当立即停止使用，并进行修理、改造。电梯无修理、改造价值的，应当及时予以报废、更新。

第六章 既有住宅加装电梯

第三十一条 本条例所称既有住宅，是指已建成投入使用、具有合法权属证明或者合法报批手续、未列入房屋征收计划、未被鉴定为危房，非单一产权的住宅。具体层数等要求由县级以上人民政府规定。

第三十二条 县级以上人民政府应当制定既有住宅加装电梯计划、支持政策并督促落实，建立健全部门协作机制，协调解决工作推进中的重大问题。

县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门应当会同自然资源、

市场监督管理等部门，按照安全、便民、高效的原则优化政务服务，协同推进既有住宅加装电梯工作。

第三十三条 既有住宅加装电梯以住宅单元为单位，经本单元业主申请，由所在单元房屋专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意后实施。

既有住宅加装电梯实施前，同意加装电梯的业主应当就电梯建设、管理、维护保养及资金筹集等进行协商，形成一致意见并签订书面协议。

乡镇人民政府、街道办事处应当加强对既有住宅加装电梯的沟通协调，组织村（居）民委员会、业主委员会、物业服务企业、志愿服务组织等，协助业主开展意愿征询、项目申报等工作。

第三十四条 本单元业主或者其他利害关系人对加装电梯有异议的，可以通过相关当事人协商、调解、诉讼等方式解决。

第三十五条 既有住宅加装电梯所需资金，可以通过下列途径筹集：

- （一）加装电梯业主协商分摊；
- （二）使用符合条件的财政补贴；
- （三）使用符合规定的住房公积金等资金；
- （四）社会投资、社会捐赠等其他合法资金。

既有住宅加装电梯财政补贴应当用于电梯建设或者维护保养等，实行专款专用。补贴的发放、使用办法由县级以上人民政府结合实际制定。

第三十六条 既有住宅加装电梯应当符合建筑结构安全、消防安全、应急安全等要求，并减少对通行、采光的影响；电梯外观、风格与周边建筑风貌、自然环境相协调。

省人民政府住房和城乡建设主管部门应当会同自然资源、市场监督管理等部门，制定既有住宅加装电梯技术规范及相关标准，加强对加装电梯现场勘察、规划设计、土建施工、电梯安装等环节的监督管理。

第三十七条 县级以上人民政府应当协调供水、排水、燃气、热力、电力、通信、广播电视等相关单位，做好加装电梯涉及的管线迁改等工作。

鼓励相关单位减免或者以成本价收取管线迁改等费用。

第三十八条 鼓励开展成片连片加装电梯，采取集中申报、集中办理审批、集中采购、统一维护保养等方式，降低建设和运行成本，提高既有住宅加装电梯工作效率。

鼓励社会资本依法有序参与既有住宅加装电梯，建立投资主体多元的加装电梯工作模式。

鼓励电梯制造、安装企业牵头，组织具备相应资质的设计、施工等企业成立联合体，为既有住宅加装电梯提供整体解决方案。

鼓励和引导金融机构加大对既有住宅加装电梯的信贷支持力度。

第三十九条 本条例其他章有关电梯生产、经营、使用管理、维护保养、检验检测等规定，适用于既有住宅加装电梯。

第七章 监督管理

第四十条 县级以上人民政府市场监督管理部门应当会同有关部门，健全电梯安全协同监管工作机制，明确各自职责，加强对电梯安全的监督检查。

第四十一条 县级以上人民政府市场监督管理部门应当对下列电梯实施重点监督检查：

- （一）公众聚集场所使用的；
- （二）使用年限超过十五年的；
- （三）发生安全事故或者故障率较高、投诉举报较多的；
- （四）其他需要实施重点监督检查的电梯。

第四十二条 县级以上人民政府市场监督管理部门应当加强对电梯制造、安装、改造、修理、维护保养的监督管理，组织开展电梯生产、经营、维护保养等单位的考核评价，并将考核评价结果向社会公开。对有电梯安全违法行为的相关单位、电梯安全事故责任单位，市场监督管理部门应当提高监督检查频次，并将相关内容依法纳入社会信用信息服务平台。

电梯生产、经营、使用管理、维护保养、检验检测等单位未依法履行义务的，市场监督管理部门可以通过约谈、通报等方式，要求其及时履行义务。

第四十三条 县级以上人民政府市场监督管理部门应当会同应急管理、消防救援等单位，建立完善电梯安全事故应急救援机制，并将其纳入政府突发事件应急救援体系。

县级以上人民政府市场监督管理部门应当制定电梯安全事故应急预案，参与事故应急救援，并依法会同有关部门开展事故调查。

第四十四条 省人民政府市场监督管理部门应当会同有关部门建立健全电梯信息化管理平台，整合电梯建设施工、运行监控、维护保养、检验检测、应急处置等信息，强化数据分析、风险提示和信息共享，提升电梯安全监督管理水平。

电梯生产、经营、使用管理、维护保养、检验检测等单位应当将电梯安全相关数据信息接入电梯信息化管理平台。

第四十五条 县级以上人民政府市场监督管理等部门应当加强电梯安全管理信息公开，定期发布电梯安全风险防范提示；建立电梯安全总体状况公布制度，每年向社会公布电梯安全状况。

第四十六条 任何单位和个人对危害电梯安全的行为或者电梯事故隐患，有权向县级以上人民政府市场监督管理部门或者其他有关部门投诉、举报。

县级以上人民政府市场监督管理部门和其他有关部门应当畅通投诉、举报渠道，依法受理电梯安全相关投诉、举报，并及时予以处理。

第八章 法律责任

第四十七条 违反本条例，法律、法规有规定的，从其规定。

第四十八条 违反本条例第十条规定，电梯制造单位有下列行为之一的，由市场监督管理部门责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处2万元以上10万元以下罚款：

- （一）在电梯质量保证期限内，不履行免费修理、更换责任；
- （二）通过设置密码等手段设置技术障碍，影响电梯正常运行或者修理、维护保养。

第四十九条 违反本条例第十三条规定，电梯安装、改造、修理单位有下列行为之一的，由市场监督管理部门责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处2万元以上10万元以下罚款：

- （一）转包分包或者以授权、委托、挂靠等方式变相转包分包电梯安装、改造、修理业务；
- （二）通过更改软件程序、变动硬件设施、设置密码等手段设置技术障碍，影响电梯正常运行或者修理、维护保养。

第五十条 违反本条例第十七条、第二十二规定，电梯使用管理

单位有下列行为之一的，由市场监督管理部门责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处1万元以上5万元以下罚款：

（一）未能确保电梯紧急报警装置与安全管理值班人员实现有效联系；

（二）委托不具备相应资质的单位实施电梯改造、修理或者维护保养。

第五十一条 违反本条例第十九条规定，电梯乘用人携带电动自行车、电动摩托车或者其电池等可能影响电梯安全的物品的，由消防救援机构责令改正，给予警告；拒不改正的，处200元以上1千元以下罚款。

电梯乘用人违规使用电梯，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。

第五十二条 违反本条例第二十四条、第二十五条规定，电梯维护保养单位有下列行为之一的，由市场监督管理部门责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处2万元以上10万元以下罚款：

（一）接到电梯困人故障或者事故通知后，其维护保养人员未及时赶赴现场实施救援；

（二）发现电梯存在严重事故隐患或者严重故障时，未立即通知电梯使用管理单位停止使用电梯；

（三）转包分包，或者以授权、委托、挂靠等方式变相转包分包电梯维护保养业务；

（四）通过更改软件程序、变动硬件设施、设置密码等手段设置技术障碍，影响电梯正常运行或者修理、维护保养。

第五十三条 国家机关及其工作人员在电梯安全监督管理工作中滥用职权、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。

第九章 附 则

第五十四条 本条例自2025年7月1日起施行。

湖北省住房和城乡建设厅 湖北省市场监督管理局

鄂建函〔2025〕85号

关于修订印发《物业服务合同（示范文本）》 的通知

各市、州、直管市、神农架林区住房和城乡建设局、市场监督管理局，仙桃市、天门市住房保障服务中心：

为进一步规范全省物业服务管理活动，引导物业服务当事人通过合同明确各自的权利与义务，维护当事人合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规，省住建厅会同省市场监督管理局修订完善了《物业服务合同（示范文本）》，现印发你们，供业主大会、业主委员会和物业服务企业签约时使用。各地执行过程中发现的问题和有关建议，请与省住建厅、省市场监督管理局联系。



襄阳市物业管理协会

编号：

物业服务合同

示

范

文

本

湖北省住房和城乡建设厅

湖北省市场监督管理局

监制

说 明

1. 本合同为物业服务合同示范文本,供业主大会(业主委员会)或业主与物业服务人签订物业服务合同时参照使用。合同双方在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。在签订合同时,合同双方应当出示有关证明及签约主体证明文件。经双方当事人协商确定,可以对本示范文本的条款内容(包括选择内容、填写空格部位的内容)进行选择、修改、增补或删减。

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

3. 物业服务经营方式分为包干制、酬金制等方式,由双方当事人协商选定。包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用,盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。酬金制是指在预收的物业服务费中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业,其余全部用于物业服务合同约定的支出,结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

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

5. 物业服务合同签订后，业主委员会应当自合同签订之日起十日内向全体业主公布；物业服务企业应当自合同签订之日起十五日内报当地房产行政主管部门备案。

6. 当事人对本合同示范文本的条款理解发生争议时，应当按照有关法律法规规定对合同条款进行解释。

物业服务合同

甲方（业主方）：_____

甲方代表：_____ 职务：_____

身份证号：_____

联系电话：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____

乙方（物业服务人）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人：_____

联系电话：_____

委托代理人：_____

联系电话：_____

通信地址：_____

邮政编码：_____

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

第一章 物业服务区域情况

第一条 物业基本情况

物业名称: _____

物业类型: _____

坐落位置: _____区(县、市) _____街道(乡镇) _____社区
(村) _____号 _____

占地面积: _____

总建筑面积: _____

总栋数: _____

总户数: _____

车库(位)数量:

其中: 规划地上车库(位)数量: _____个

规划地下车库(位)数量: _____个

利用业主共有部分设立车位数量: _____个

人防设施可用于业主停放机动车的停车位数量: _____个

可计收物业服务费建筑面积: _____

物业服务区域四至:

东至: _____; 南至: _____;

西至: _____; 北至: _____。

(规划平面图见附件 1, 物业服务区域平面图见附件 2, 物业构成明细见附件 3。)

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

物业服务用房建筑面积为_____平方米，位于_____ [号楼] [幢] [座] _____单元_____层_____号。

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

第二章 物业服务事项内容

第三条 乙方提供的物业服务内容包括：

（一）物业共有部分的日常养护和管理；（物业共有部分明细见附件 4）

（二）物业公用设施的日常运行、养护和管理，依法应当由供水、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维护、管理的除外；（物业公用设施明细见附件 5）

（三）物业共有部分和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道（不含业主户内管道）的疏通；

（四）公共绿地、花木、建筑小品的养护与管理；

（五）车辆停放管理和停车服务；

- (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) 法律、法规规定应由乙方提供的其他服务事项;
- (十) 其他服务事项: _____。

第四条 乙方可以将下列第_____项专业服务业务委托依法设立的第三方专业性服务企业提供服务, 并督促其按相关标准提供服务:

- (一) 保洁服务;
- (二) 公共秩序维护服务;
- (三) 电梯的日常检查、维护;
- (四) 消防设施的日常检查、维护与检测;
- (五) 其他: _____。

乙方不得将本物业管理区域内的全部物业服务事项一并委托给他人。

第五条 在物业服务区域内, 乙方提供的其他相关服务包括以下事项:

- (一) 针对业主需求开展特约服务: 单个或多个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修保养服务、家政服务及空置房管理维护服务等个性化服务, 服务内容和费用由双方另行商定; 开展特约服务不能影响和降低对全体业主的服务质量;

(二) 其他：_____。

开展特约服务前双方可以签订相应特约服务协议。

第三章 物业的查验和交接

第六条 甲方应与乙方做好物业服务用房、业主共有部分和公用设施、相关资料和财物的移交工作，协调原物业服务人配合乙方做好查验和交接工作，负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，不得因此影响乙方工作。

第七条 甲方应当向乙方移交下列资料、财物：

(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) 共有部分和公用设施设备及其清单；

(四) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(五) 《业主名册》（包括但不限于包括房号、专有建筑面积、业主姓名、身份证号码、联系方式等）；

(六) 实行酬金制的，预收的物业服务资金和服务期间的财务资料；

(七) 住宅专项维修资金使用的相关资料；

(八) 供水、供电、供气、供热、通讯、污水排放等准许使用文件；

(九) 物业管理必需的其他资料。

第八条 甲乙双方应当对共有部分、公用设施进行查验，签订物业验收协议，明确物业验收基本情况、存在问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等事项，并及时向业主公布查验结果。(物业查验、交接协议见附件6)。

第四章 物业服务标准和服务费用

第九条 乙方提供的物业服务应达到当地房地产行政主管部门发布的《住宅物业服务等级标准》_____级规定要求(详见附件7)及收费标准为本物业服务区域提供服务，收取物业服务费，具体选择以下第_____种方式。

(一) 包干制

物业服务费包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业利润，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. 物业共有部分和公用设施的日常运行、维护费用；
3. 物业公共区域清洁卫生费用；
4. 物业公共区域绿化养护费用；
5. 物业公共区域秩序维护费用；
6. 办公费用；

7. 物业服务企业固定资产折旧;
8. 物业共有部分和公用设施及公众责任保险费用;
9. 法定税费;
10. _____。

实行包干制的，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由单方要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目；如因政策调整、物价指数上涨等不可归责于乙方的原因导致物业服务成本发生显著变化的，甲乙双方应当依法协商调整服务费标准。

（二）酬金制

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

物业服务费支出包括以下部分：

- （1）服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- （2）物业共有部分和公用设施的日常运行、维护费用；
- （3）物业服务区域内清洁卫生费用；
- （4）物业服务区域内绿化养护费用；
- （5）物业服务区域内秩序维护费用；
- （6）乙方办公费用；
- （7）乙方企业固定资产折旧；

(8) 物业共有部分和公用设施及公众责任保险费用;

(9) _____。

2. 乙方采取以下第_____种方式提取酬金:

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

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

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

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

(三) 信托制

1. 甲乙双方协商, 在银行开设小区共有资金管理账户, 将业主按其拥有物业的专有建筑面积预先缴纳的物业服务费用存入小区共有资金管理账户。账户实行“双密码”管理, 甲乙双方可凭各自密码实时查询账户资金收支状况, 账户资金经甲乙双方共同申请方可支取; 业主可查询账户资金收支状况。

物业服务费支出包括以下部分：

- (1) 服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- (2) 物业共有部分和公用设施的日常运行、维护费用；
- (3) 物业服务区域内清洁卫生费用；
- (4) 物业服务区域内绿化养护费用；
- (5) 物业服务区域内秩序维护费用；
- (6) 乙方办公费用；
- (7) 乙方企业固定资产折旧；
- (8) 物业共有部分和公用设施及公众责任保险费用；
- (9) _____。

2. 甲乙双方应结合本小区物业管理服务年度工作计划，按照以上信托制物业服务费支出范围，参考市场中各项管理服务开支成本，以会计年度为周期，制定本小区下一年度物业服务费支出年度预算，并报业主大会决议。

乙方于每月 25 日前（或每季度最后一周内），依据业主大会决议的物业服务费支出年度预算向甲方提出资金拨付申请，并提供费用支出财务凭证。甲方于____日内对乙方提交资料进行核实，确认应当支付的物业服务成本支出金额。

乙方为完成本合同约定事项需调整物业服务费支出年度预算的，由乙方提交书面调整方案与甲方协商，经甲方同意后，调整方案生效；调整包括年度预算执行期间内各科目之间金额

的调整、确认预算外资金的用途（另有业主大会决议规定或要求的除外）或新增预算科目和金额。

3.甲方[每半年][每年]组织业主开展物业服务满意度测评，根据测评结果，以本小区[半年][全年]应收物业服务费用总数为基数，按相应比例，确认支付乙方的酬金金额，测评标准经双方协商一致后制定。满意度测评中，满意率低于60%（含）的，不支付酬金；满意率61%-80%的，按___%支付酬金；满意率81%-100%的，按___%支付酬金。未经业主大会表决同意，此合同约定的支付酬金比例不得调整。

4.乙方对甲方确认的成本支出和酬金金额无异议的，由甲乙双方共同向小区共有资金管理账户所在银行申请拨付资金到乙方指定账户；乙方提出异议，甲方拒绝接受的，按照以下方式处理：

（1）乙方对成本支出有异议的，双方选择下列第___种方式确认最终成本支出金额：

①由双方共同确认的第三方审计机构进行审计确认；

②向人民法院提起司法诉讼，确认最终成本支出；

③_____。

（2）乙方对甲方确认的酬金有异议的，双方选择第___种方式确认最终酬金金额：

- ①由物业所在地第三方物业信托制机构组织协商确定;
- ②申请物业所在地街道(乡镇)重新指导组织满意度测评;
- ③_____。

(四)其他经营方式:_____。

第十条 物业服务费由业主按其拥有物业的建筑面积交纳(已登记的,按照不动产登记簿记载的面积计算;尚未进行登记的,按测绘机构的实测面积计算;尚未进行实测的,按房屋买卖合同记载的面积计算),具体标准如下:

[多层住宅](未配置电梯):_____元/月·平方米;

[多层住宅](配置电梯):_____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;

[其他]:_____元/月·平方米。

费用调整方式:_____。

第十一条 业主按[月][季度][半年][年]交纳物业服务费,每次交费的具体时间为_____。

业主应当按照本合同约定按时足额支付物业服务费,逾期不支付物业服务费的,业主委员会应当督促其限期支付。业主

与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费的，从其约定，业主负连带支付责任。

业主转让物业时，须在交易完成前结清欠费；未结清的，应与受让方书面约定交费责任，没有约定或约定不明确的，由原业主承担转让前欠费责任，受让方承担转让后费用。

第十二条 机动车停放费包括停车服务费、车位场地使用费。

(一) 物业服务区域内规划用于停放机动车的车库(场)内的车位，由乙方提供相应服务的，车位使用人按照露天车位__元/月、非露天车位__元/月的标准向乙方交纳停车服务费。

(二) 经业主大会同意，利用业主共有部分停放机动车，由乙方提供相应服务的，车位使用人按照露天车位__元/月、非露天车位__元/月的标准向乙方交纳停车服务费。

(三) 在前述车位临时停放车辆的，车位使用人按照____元
的标准向乙方交纳停车服务费。

(四) 车位使用费用的收取应遵循公开、透明的原则，乙方应在物业区域内显著位置公示收费标准和使用情况。

(五) 费用调整方式：_____。

第十三条 物业服务区域内公共耗能费用的分摊(如公共耗能计算在物业服务费中，则该条不再规定，可填写无)：

公共耗能费用是指：_____。

分摊方式和收取标准如下：_____。

第十四条 物业服务区域内，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；实行总分表计量的，总表和分表间产生的计量差，由_____承担。

公共水电费由_____据实分摊。

乙方不得与电信、互联网、广播电视等业务经营者签署排他性、垄断性协议，或者以其他方式实施排他性、垄断性行为。

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费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，不得限制或变相限制业主或物业使用人购买或使用。

第十五条 物业装饰装修前，乙方与业主签订书面装饰装修服务协议，乙方应当告知相关的禁止行为和注意事项，并将装饰装修的时间、地点等情况在业主所在楼内公示。除约定收取[装修保证金]_____元、[装修垃圾清运费]_____元，乙方不得另行收取其他任何费用。如收取装修保证金的，未造成共有部分和公用设施设备、承重结构损坏、违反管理规约及装饰装修服务协议的，乙方应当在完工后_____日内将装修保证金全额退还业主。

第十六条 业主转让或出租其物业时，应当将本合同以及有关费用缴纳情况等事项告知受让人或者承租人，并自买卖合同或租赁合同签订之日起15日内，将买卖或者出租情况告知乙

方。

第十七条 本合同服务期限内，项目经理行业信用应当满足_____以下_____条件：_____。

乙方不得擅自更换项目经理，确需更换的，应及时告知甲方。（项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况见附件8）。

乙方不得擅自减少其他物业服务人员，因采用新技术、新方法确需增加或减少其他物业服务人员的，应当事先向甲方书面说明理由并征得同意。

第五章 公共收益管理

第十八条 根据业主大会决定或授权甲方将本物业管理区域下列第_____项共有物业委托乙方提供经营服务，并由甲乙双方另行签订委托经营协议，协议内容应当包括经营项目、收费标准、经营收益收支及使用分配、经营性活动的禁止性要求、经营结束后恢复场地原状等事项，且不得损害业主的共同利益，经营协议由甲方向全体业主公布：

（一）利用业主共有道路或场地停放车辆所得的场地使用费；

（二）利用业主共有场地开展商业活动及投放快递柜、饮

水机等设施所得的收益；

(三) 利用业主共有场地、灯箱、单元门、外墙、屋面、围墙、大门道闸等设置户外广告，以及利用电梯轿厢、单元门厅、走廊通道等设置室内广告所得的收益；

(四) 利用业主共有的文体设施所得的收益；

(五) 利用业主共有的配套房屋所得的收益；

(六) 对通信运营商设立的通信基站等设备所收取的占地费或场地使用费；

(七) 相关单位支付的归业主的违约金、赔偿金、补偿费、旧设备残值等；

(八) 公共收益的存储利息；

(九) 其他依法属于业主共有的收入。

前款约定的经营项目的经营收入，乙方应当单独列账，扣除乙方的经营成本、法定税费后，归业主共同所有，其中经营成本标准为：_____；甲方所得收益相关税费由甲方自行承担。

第十九条 业主共有物业经营收入归业主共同所有的部分，按照下列第_____项约定的方式进行管理：

(一) 由甲方按规定开设专用银行账户自行管理；

(二) 由甲乙双方共同开设共管银行账户进行管理；

(三) 由乙方开设专用银行账户代为管理。

账户名称: _____

账 号: _____

开 户 行: _____

第二十条 业主有权查询与公共收益相关的收支明细、合同或者协议等材料。甲乙双方应____[每月][每季]向全体业主公示各类经营项目的经营收入、已缴纳的税费、乙方已提取的经营服务成本、归业主共有的收入及利息等明细，接受业主监督。公示期不得少于30日。业主对公示内容有异议的，乙方应自收到异议之日起5日内予以书面答复和说明。

归业主共同所有的经营收入应按法律、法规的规定和业主大会的决定使用，甲乙双方均不得擅自使用。

第六章 物业服务信息公示公开

第二十一条 乙方应当按照相关法律、法规规定，在住宅小区内显著位置公示相关信息，可以同时通过电子信息技术的方式告知全体业主。

(一) 须持续公示的信息：

1. 乙方的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

2. 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；

3. 电梯、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；

4. 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；

5. 其他依法应当公示的内容；

6. 其他：_____。

上述公示信息如有发生变化，乙方应于该情况发生的日内在本物业服务区域进行公示。

（二）须定期公示的信息：

1. 每年在____月____日前向本物业区域全体业主公布上一年度物业服务合同履行情况、项目总收支情况、物业公用部位、公用设施设备经营所得收益和支出情况，公示期不少于 30 日；

2. 每半年将向本物业区域全体业主公示住宅专项维修资金使用情况，物业区域内停车位、车库的销售、出租、分配以及使用情况，公示期不少于 30 日；

3. [每月][每季]前向本物业服务区域全体业主公示业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况，公示期不少于 15 日；

4. 其他依法应当公示的内容。

（三）依申请公开的信息：除上述信息外，业主申请公开本合同第八条中的信息，乙方应当依法如实提供。

第二十二条 采取酬金制、信托制方式的，乙方还需定期公示以下信息：

（一）每年在____月____日前向本物业服务区域全体业主公布物业服务年度计划、支出年度预算、上年度支出决算，公示期不少于 30 日；

（二）每半年向全体业主公布物业服务费的收支情况，公示期不少于 30 日；

（三）双方约定需聘请专业机构对物业服务费年度预决算和物业服务费收支情况进行审计的，乙方应及时进行公布，公示期不少于 30 日。

第七章 物业保修与维修服务

第二十三条 本物业服务区域内共有部分维修、养护费用：

（一）保修期内物业的维修养护执行建筑工程保修的有关规定，由建设单位承担保修责任；

（二）保修期满后发生的房屋共有部分、公用设施的维修、更新和改造，需动用住宅专项维修资金的，按照有关住宅专项维修资金管理规定执行。

第二十四条 物业服务区域内出现共有部分发生突发性损坏，不及时维修、更新和改造将危害人身、建筑安全或严重影响业主正常生活等紧急情况的，乙方应第一时间向甲方汇报，

并采取应急措施。甲方接到乙方汇报后，应当即时商定解决方案并采取应急措施。

消防设施、雨水管网、污水管网等公用设施经过业主专有部分的，相关业主有看护责任，属非人为损坏的，相关业主应及时向乙方报告，由乙方负责处理；属人为损坏的，相关业主应承担 responsibility。

第二十五条 本物业服务区域内对共有部分和公用设施单次购买相关物品或者维修费用在_____元以下的为日常维护，由乙方承担，乙方不得将属于单次购买或者单次维修的项目合并实施；日常维护范围外的共有部分、公用设施的维修、更新和改造费用由甲方承担，费用从小区公共收益或住宅专项维修资金中支出。

确因甲方隐蔽工程施工（如水电管线铺设、墙体内部结构改造等）、防水施工（卫生间、厨房等区域防水处理）不符合规范，导致出现渗水、邻里纠纷、公共设施损坏等问题的，由施工行为责任主体承担维修费用。

第二十六条 甲方或乙方组织实施单项维修、应急维修工程的，应依法选择确定有相应资质或能力的施工单位，并在施工合同中约定施工质量要求及保修期限、履约保证等权利、义务。不得在组织编制年度日常小额维修、单项维修、应急维修等项目实施方案中弄虚作假，或与施工单位串通虚报维修项目、

虚增维修工作量、虚增维修经费。

第八章 权利与义务

第二十七条 甲方权利

(一) 对本物业服务区域内的物业服务事项有知情权和监督权;

(二) 审定和认可乙方制订的物业服务方案、年度服务计划、年度维修养护计划;

(三) 监督、检查乙方各项方案和计划的实施,并每年对乙方按照本合同约定履行物业服务情况进行评价;

(四) 监督委托乙方实施的住宅专项维修资金使用情况;

(五) 监督乙方对物业共有部分、公用设施的经营情况;

(六)

;

(七) 法律、法规规定的其他权利。

第二十八条 甲方义务

(一) 在乙方入驻____日前,无偿提供符合使用要求的物业服务用房;

(二) 向乙方移交本合同第七条列举的资料;

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

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

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

(六) _____；

(七) 法律、法规规定的其他义务。

第二十九条 乙方权利

(一) 根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，开展各项物业服务活动；

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

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

(四) _____；

(五) 法律、法规规定的其他权利。

第三十条 乙方义务

(一) 根据有关法律、法规及本合同的约定，按照物业服

务内容和标准提供物业服务；

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

乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定；

乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担责任；

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

（四）及时向全体业主通告本物业服务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，定期公布相关信息，接受甲方、业主（物业使用人）的监督，不断提高物业服务质量和管理水平；

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

（六）不得擅自占用本物业服务区域内的共有部分、公用设施或改变用途，确需临时占用、挖掘道路、场地的，经甲方和有利害关系的业主同意后依法依约实施；

（七）本合同解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定，及时与甲方办理资金、资料、资产移交和项

目退出手续，将所有工作人员、生产设施设备撤离本物业服务区域。乙方向甲方移交的资料包括但不限于；

1. 共有部分及公用设施设备的竣工图纸、保修及使用资料，公用设施维护保养及维修等技术资料；

2. 公用设施的安装调试、验收、维护保养和维修的合同资料；

3. 公共收益账户、结余资金、收支账目资料、审计资料等；

4. 物业面积清单及业主名册；

5. 其他乙方进场时接收的资料；

(八) _____；

(九) 及时发现物业管理区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，依法向有关主管部门报告并协助处理；

(十) 法律、法规规定的其他义务。

第九章 服务质量履约评价

第三十一条 乙方应按照合同约定的内容提供物业服务，并接受甲方、全体业主及行业主管部门、街道（社区）的监督。

第三十二条 甲方在街道（社区）的监督下_____ [每半年] [每年] 组织一次物业服务履约评价（《物业服务履约情况业主评价表》见附件9），也可结合小区实际情况不定期组织评价，每年物业服务评价参与的业主应当不低于业主总人

数的____%。综合评分低于____分的，乙方应于____日内进行整改，整改不到位的，视为本次物业服务质量履约评价不合格；综合评分低于____分，视为本次物业服务质量履约评价不合格。

第三十三条 存在下列情形之一的，视为乙方履行合同义务达不到本合同约定的标准，甲方在经业主大会同意后可提前终止本合同，并提前 60 日书面通知乙方。

(一)甲方对乙方的物业服务质量履约评价连续____次为不合格的；

(二)甲方可以委托第三方物业服务评估监理单位就乙方的物业服务标准、服务质量等服务内容进行评估，经评估确认乙方提供的物业服务未达到本合同约定的服务质量和标准，且未在规定时间内整改到位的；

(三)小区被行业主管部门列入“黑榜”____次的；

(四)乙方物业企业信用等级评价低于____分的；

(五)_____。

第十章 服务期限与合同终止

第三十四条 本物业服务合同期限为____年，自____年____月____日起至____年____月____日止。

乙方实际提供物业服务的起始时间与前款约定的时间不一致的，以乙方实际提供物业服务的起始时间为准。

第三十五条 合同终止情形:

(一) 合同期限届满后, 甲、乙双方中任何一方决定不再续约;

(二) 服务合同期限内, 经双方协商一致决定解除本合同;

(三) 服务合同期限内, 存在本合同第三十三条约定的视为乙方履行合同义务达不到本合同约定标准的情形, 经业主大会同意甲方提前终止合同。

服务合同终止的, 乙方应当配合新物业服务人做好退出和交接工作, 不得以物业服务的债权债务纠纷未解决、业主欠缴物业费、物业权属存在争议等为由拒绝退出住宅小区。

第三十六条 退出和移交手续按以下程序办理:

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

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

(三) 经协商, 决定解除合同的, 决定作出后 90 日内, 甲方应当召开业主大会选聘新的物业服务企业, 并重新签订《物业服务合同》。未选聘出新的物业服务企业的, 甲方应当及时向

物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出托管申请或由业主大会决定是否对本物业进行自管。

第三十七条 甲、乙双方中任何一方决定在合同期限届满后不再续约的，均应当在本合同期满 60 日前书面通知对方。

第三十八条 合同期限届满前，甲方经业主大会决定继续聘用乙方的，应当在本合同期满 60 日前书面通知乙方；乙方自接到续约通知 7 日内回复甲方。

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

乙方不同意续签合同的，应当在合同期限届满前_____日内在物业服务区域内进行公告，并做好共有部分及公用设施档案、物业服务档案、预收欠收代收费用等资料和账务的清理工作，并就交接内容、方式、时间、责任界限及债权债务结算方式与甲方平等协商，签订退管协议。

第三十九条 合同期限届满，业主大会因故没有作出选聘或者续聘决定，也没有决定自行管理，乙方有权选择同意或不同意按照本合同约定继续提供服务。

乙方同意继续提供服务的，本合同自动延续至业主大会作出选聘、续聘或自行管理决定为止。

乙方不同意继续提供服务的，应在本合同期满 90 日前书面告知业主委员会、社区居委会，并本在物业区域内公告，合同

期满即自行终止。

第四十条 本合同终止后，甲、乙双方应当共同做好交接工作，包括物业服务费用预收及欠款的清算、外包合同及经营收益合同的履行交接、物业共有部分及公用设施的运行查验、相关档案资料的移交等，甲、乙双方应当相互配合，共同做好物业服务的交接和善后工作。

第十一章 违约责任

第四十一条 乙方不履行本合同的约定，致使不能提供和达到本合同约定的服务内容和标准的，甲方有权依法解除合同，并有权要求乙方按其减少的服务支出予以赔偿。但业主（物业使用人）不得以乙方违反本合同约定为由拒绝交纳物业服务费。

第四十二条 甲方、业主（物业使用人）违反本合同的约定，致使乙方未完成本合同约定物业服务内容的、未达到物业服务标准的，乙方不承担违约责任；造成乙方损失的，甲方、业主（物业使用人）应给予乙方经济赔偿。

第四十三条 乙方违反本合同约定，擅自扩大收费范围、重复收费或提高物业服务费收费标准的，业主（物业使用人）有权拒绝交纳擅自扩大、提高或重复收取的费用；已经收取的，乙方应当向业主（物业使用人）双倍返还擅自收取的部分。

第四十四条 乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，

甲方可要求乙方继续履行，采取补救措施，并应当按_____的标准向甲方支付违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。乙方在本合同终止后拒不撤出本物业服务区域的，甲方有权要求乙方按时撤出物业服务区域，并应当按_____的标准向甲方支付违约金；前述行为给业主造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

第四十五条 业主违反本合同约定拖欠或拒绝交纳物业服务费用，且经乙方催告后仍不按时足额交纳的，每日应当按欠费金额_____%或_____的比例向乙方支付违约金。

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

第四十六条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

第四十七条 本合同终止后乙方拖延、拒绝移交及撤场的，业主有权拒绝交纳合同终止后的物业服务费，甲方可向当地房产行政主管部门投诉，由当地街道办事处（乡镇人民政府）组织移交。

第四十八条 合同其他相关违约责任的约定：

1. _____；
2. _____；

3. _____。

第四十九条 乙方有确切证据证明属于以下情况的,可不承担违约责任:

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

(二) 因物业专有部分内专有部位及专有设施设备固有瑕疵所致的一切损害,但因乙方故意或乙方违反本合同义务而直接导致的情况除外;

(三) 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他公用设施运行故障造成损失的;

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

(五) 因维修保养本物业服务区域内的共有部分和公用设施需要且事先已告知业主(物业使用人),暂时停水、停电、停止公用设施使用等非乙方责任造成损失的;

(六) 乙方向甲方或业主提出书面建议要求修缮、改造专有或共有部分、公用设施或纠正不良行为,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) 属于物业专项维修资金或共有资金列支范围的,因

未通过业主大会同意而未维修、更新、改造物业的共有部分、公用设施造成相关后果的；

(八) 其他本物业服务区域内全体业主共同决策从而造成的失误；

(九) _____。

第十二章 其他事项

第五十条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业所在地房产行政主管部门、行业协会、街道办事处、乡镇人民政府以及社区人民调解组织申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下第_____种方式解决：

(一) 向物业所在地仲裁委员会申请仲裁；

(二) 向物业所在地人民法院提起诉讼。

第五十一条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄漏、设施设备故障、火灾、暖气管或水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，甲、乙双方可按有关规定处理。

第五十二条 本合同未尽事宜，甲、乙双方可以书面形式签订补充协议。本合同补充协议、附件均为合同有效组成部分，甲、乙双方应签字确认，与本合同具有同等法律效力。

第五十三条 本合同一式五份，经甲、乙双方盖章后生效。甲、乙双方各执两份，由乙方报物业所在地房产行政主管部门存档一份。本合同约定的时间期限均为自然日。

- 附件：
1. 规划平面图
 2. 物业服务区域平面图
 3. 物业构成明细
 4. 物业共有部分明细
 5. 物业公用设施明细
 6. 物业查验、交接协议
 7. 物业服务等级标准
 8. 项目负责人及主要专业技术与管理人员基本情况
 9. 物业服务情况业主评价表

甲方（盖章）：

授权代表：

乙方（盖章）：

法定代表人：

_____年____月____日

附件 1

规划平面图

襄阳市物业管理协会

附件 2

物业服务区域平面图

襄阳市物业管理协会

附件 3

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 4

物业共有部分明细

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 5

物业公用设施明细

1. 绿地_____平方米;
2. 道路_____平方米;
3. 化粪池_____个;
4. 污水井_____个, 污水管道_____米;
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. 公用设施用房_____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 6

物业查验、交接协议

应当包括以下内容：

- 一、查验、交接内容；
- 二、查验、交接标准；
- 三、查验、交接时间、方法、程序及交接工作；
- 四、资料移交问题以及不合格项目的解决方法；
- 五、双方的权利义务；
- 六、违约责任；
- 七、保修条款。

附件 7

住宅物业服务等级标准

濮阳市物业管理协会

附件 8

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：_____

客服员_____人，工程维修员_____人，秩序维护员
人，保洁员_____人，绿化养护员_____人；其他_____人；
合计_____人。

附件 9

物业服务履约情况业主评价表

序号	评价指标	满意	一般	不满意	极不满意
		5分	3分	1分	0分
1	工作人员服装统一、行为规范				
2	客服人员态度良好、工作耐心				
3	按要求维护保养电梯, 没有因物业服务企业原因导致的运行异常				
4	按要求维护保养消防设施设备没有因物业服务企业原因导致的运行异常				
5	照明设施功能完好				
6	安全秩序管理维护到位				
7	装饰装修管理服务到位, 没有因物业服务企业原因导致的安全隐患				
8	汽车停放有序(业主不听从引导违规停放、充电等不属物业服务企业责任)				
9	电动自行车管理服务到位(业主不听从引导, 违规停放、充电等不属物业服务企业责任)				
10	分类收集生活垃圾				
11	清洁卫生良好				
12	绿化养护良好				
13	张贴服务电话、服务事项、负责人员、收费项目和标准等信息				
14	按合同约定公布物业服务费的收支情况				
15	按合同约定公布公共收益的收支情况				
16	开展宣传、警示、危险提醒工作				

17	积极推动安全隐患的建议治理				
18	畅通意见投诉渠道，处理业主意见和投诉				
19	提供上门维修服务				
20	有节日布置和小区活动				
综合评价总分					

填表说明：

物业服务质量履约评价采取百分制的方式，由业主填写该表，在参与评价的业主中去掉评分最高的10%、去掉评分最低的10%，剩下80%参评业主的平均分为本次物业服务质量履约评价的分数。

甲方可以制定具有本小区特点的《物业服务履约情况业主评价表》，需召开业主大会，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，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。

湖北省住房和城乡建设厅

关于印发《新建住宅工程“先验房后收房” 工作指南》的通知

各市、州、直管市、神农架林区住房和城乡建设局，各有关单位：

为进一步规范住宅建设单位房屋交付行为，维护购房群众合法权益，依据《建设工程质量管理条例》等有关规定，结合本省实际情况，我厅研究制定了《新建住宅工程“先验房后收房”工作指南》，现印发给你们。

各市（州）住房和城乡建设主管部门要坚持以人民为中心，进一步完善工作机制，强化监督指导，切实抓好制度落实，推动提升商品住宅交付质量，不断提高群众满意度。

湖北省住房和城乡建设厅

2023年6月4日

新建住宅工程“先验房后收房” 工作指南

第一条 为进一步完善住宅工程“先验房后收房”工作机制，制定本工作指南。

第二条 本省行政区域内的新建商品住宅和保障性住宅应实行“先验房后收房”制度。

第三条 业主查验是指购房合同签订后、房屋交付前，由建设单位组织业主对其所购新建住宅进行质量查验。各市县住房和城乡建设主管部门应督促建设单位按要求组织开展质量查验工作，并纳入信用管理。

第四条 住宅工程竣工验收合格且具备购房合同约定的交付条件后，建设单位方可组织业主开展查验工作。

第五条 建设单位应制定业主查验计划，根据工程规模安排充足的查验时间和查验陪同人员，并提前将查验安排告知业主，与业主约定查验具体时间。

第六条 在约定查验时间内，若业主本人因故不能到场需委托他人查验，应出具书面委托文书。已由委托人查验的，原则上不再安排重复查验。

第七条 建设单位应与业主或其委托人员共同进行现场查

验。进入现场人员应实名登记，并遵守相关安全管理规定。

第八条 建设单位应准备业主查验所需的安全防护用品及测距仪、卷尺、空鼓锤等查验工具。

第九条 建设单位应指导业主完成查验工作。业主可依据《新建商品住宅业主查验要点》（见附件一）逐项查验，并应一次性提出发现的质量问题。查验完毕后，双方在《住宅工程业主查验工作记录表》（见附件二）上签字确认，原件交建设单位，业主留存复印件或电子文件。

第十条 建设单位应按楼栋建立业主查验问题台帐，实行清单化管理，逐项处置问题。

第十一条 对业主查验发现的问题，建设单位应进行甄别分类。对不违反现行标准规范规定的非质量问题，建设单位应向业主做好解释说明；对违反现行标准规范规定的质量问题，建设单位应组织专业施工队伍进行维修；双方争议问题按购房合同约定的争议解决方式处理。

第十二条 维修完毕后，建设单位应会同业主对维修质量逐项进行复验，复验仅限于业主首次查验提出的问题范畴，复验结果应由业主签字确认。在首次查验、整改到位后，业主再反复提出质量问题并以此为由拒绝收房的，建设单位可不予支持。

第十三条 对业主查验时未发现，收房后发现的房屋质量问题，按《房屋建筑工程质量保修办法》（建设部令第80号）有

关规定，以及房屋买卖合同有关条款约定处理。

附件：1. 新建商品住宅业主查验要点

2. 住宅工程业主查验工作记录表

襄阳市物业管理协会

附件 1

新建商品住宅业主查验要点

一、精装房交付

(一) 门窗

门窗所用材料符合合同约定。打开关闭灵活，安装牢固、无异响。户门位置设置合理，开启方向正确。表面平整，关闭严密，色泽一致，无严重碰伤、凹坑、锈蚀。密封胶条安装牢固严密，无断裂、砂眼。窗排水孔位置正确，数量准确，排水通畅。

查验方法：观察、尺量、手试、开启和关闭。

(二) 墙顶面

墙面、顶面所用材料符合合同约定。

涂料类：涂饰应均匀平整光滑，无开裂、起皮、掉粉、漏涂、刷痕、污染、受潮、发霉等现象。

壁纸类：拼接缝横平竖直，拼接处花纹、图案应吻合，不离缝、不搭接、不显拼缝，无明显色差，气泡、裂纹、纸毛、飞刺、皱折及斑污、发霉、脱落等现象，斜视应无明显胶痕。

瓷砖类：安装牢固、无空鼓（规范要求范围内），排列美观，接缝应平整顺直，无裂纹、掉角等，勾缝应饱满。

吊顶类：饰面板与灯具、设备口交接吻合、严密，石膏板吊

顶无裂缝，安装牢固，线条应顺直、阴阳角方正。

查验方法：观察和手摸、小锤轻击。

（三）地面

地面所用材料符合合同约定。铺贴牢固、顺直、平整，无超出规范要求空鼓、无划痕。接缝平整、顺直、无掉角。踢脚线与墙面顺直平整，无外撇、内斜现象；与地面拼装严密、平直。

木地板类：无松动、起拱现象。扣条顺直、严密，无翘曲。

瓷砖/石材类：坡度满足排水要求。与地漏管道结合处严密、无渗漏。

查验方法：观察，脚踩，小锤轻击，淋水。

（四）房间净空尺寸

开间、进深：选用同一功能间内开间、进深（长和宽）实际尺寸与设计尺寸之间的偏差，评判标准： $[-10, 10]$ mm。选实测点方式：同一实测区内按开间（进深）方向测量墙体两端的距离，各得到两个实测值。

净高：选用同一功能间内净高实测值与设计值的偏差应在 ± 10 mm，极差应 ≤ 20 mm。选实测点方式：在功能间地面的4个角部区域，距地脚边线30cm附近各选取1点，然后在地面几何中心位再选取1点，共计5个测量点，测量出找平层地面与天花顶板间的垂直距离，作为当前施工阶段的室内净高实测值。

查验方法：红外线测距仪、卷尺。

（五）厨卫间

厨房和卫生间固定设施符合合同约定。各固定设施安装牢固，地面闭水无渗漏。卫生洁具、水槽与台面、墙面等部位连接处防水密封。给排水管道与配件、器具连接严密，通水顺畅、无渗漏。地漏安装美观、平整、牢固，无渗漏、无杂物，地面及地漏周边坡向正确。

查验方法：观察、淋水、通水。

（六）电气、开关、插座

开关、插座符合合同约定。开关、插座、灯具安装牢固、相序正确，通电运行正常。卫生间开关、插座有防水保护。空调、照明、插座等空气开关单独设置，通断正常。配电箱安装牢固，线路标识明确。

查验方法：观察，用插座电笔或电验电灯测试，通断。

（七）固定家具

固定家具符合合同约定。固定家具安装牢固，柜门和抽屉开关灵活，回位准确，饰面平整，无划伤、无翘曲。板缝横平竖直、宽窄一致。五金配件齐全、牢固，保护完好。

查验方法：观察、手试。

二、毛坯房交付

（一）门窗

门窗所用材料符合合同约定。打开关闭灵活，安装牢固、无

异响。户门位置设置合理，开启方向正确。表面平整，关闭严密，色泽一致，无严重碰伤、凹坑、锈蚀。密封胶条安装牢固严密，无断裂、砂眼。窗排水孔位置正确，数量准确，排水通畅。

查验方法：观察、尺量、手试、开启和关闭。

（二）墙面、地面与顶面

墙面、地面与顶面所用材料符合合同约定。

墙面：无空鼓、裂缝或龟裂纹现象，无污染，修补应美观方正。抹灰面无起砂、不平整、墙面磕碰、损伤、缺棱掉角、阴阳角不顺直现象；腻子面无起壳、粉化、接茬粗糙、打磨痕迹明显、不平整、墙面磕碰损伤、缺棱掉角、阴阳角不顺直现象；外墙不应出现渗漏。

顶棚：不应出现污染、返潮、起皮脱落、不平整、有锈点、外露钢筋头、裂缝或龟裂纹现象。

地面：不应出现不平整、明显下陷脚印、砂浆块未清理、四周收边粗糙。地坪应设置分隔缝、无空鼓开裂；结构地面不应出现明显贯通性裂缝。

（三）水电

开关、插座符合合同约定。

预埋底盒应有成品保护，安装方正。开关、插座、灯具安装牢固、相序正确，通电运行正常。卫生间开关、插座有防水保护。空调、照明、插座等空气开关单独设置，通断正常。配电箱安装

牢固，线路标识明确。

查验方法：观察，用插座电笔或电验电灯测试，通断。

（四）房间净空尺寸

开间、进深：选用同一功能间内开间、进深（长和宽）实际尺寸与设计尺寸之间的偏差，评判标准： $[-10, 10]$ mm。选实测点方式：同一实测区内按开间（进深）方向测量墙体两端的距离，各得到两个实测值。

净高：选用同一功能间内净高实测值与设计值的偏差应在 ± 10 mm，极差应 ≤ 20 mm。选实测点方式：在功能间地面的4个角部区域，距地脚边线30cm附近各选取1点，然后在地面几何中心位再选取1点，共计5个测量点，测量出找平层地面与天花顶板间的垂直距离，作为当前施工阶段的室内净高实测值。

查验方法：红外线测距仪、卷尺。

（五）厨卫

地面闭水无渗漏；地面与地漏周边坡度正确。

查验方法：观察、蓄水。

湖北省住房和城乡建设厅
湖北省自然资源厅
湖北省消防救援总队
国网湖北省电力有限公司

鄂建函〔2025〕31号

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

各市、州、直管市、神农架林区自然资源和城乡建设局、住房和城乡建设局、住房和城乡建设局、城市更新局、城管委（局）、消防救援支队、供电公司，仙桃市、天门市住保中心：

为深入贯彻落实省委省政府关于电动自行车安全隐患全链条整治行动部署要求，全面落实《湖北省电动自行车安全隐患全链条整治行动2025年工作要点》，现就进一步做好我省电动自行车停放场所及充电设施规划、建设和运营管理有关事项通知如下：

一、工作目标

按照“依法依规、能建尽建、标本兼治、安全便民”的原则，将电动自行车停放场所及充电设施建设纳入各地民生实事项目进行**管理**，加快推进我省电动自行车停放场所及充电设施规划建设。到2025年底，实现全省充电端口数量与电动自行车登记上牌数量比例达到1:3的目标，切实消除安全隐患，提升电动自行车停放场所及充电设施安全规范管理水平，最大限度满足群众电动自行车安全充电需求。

二、规划与建设要求

（一）新建住宅小区

1. 各地自然资源和城乡建设主管部门应按照新建居住项目电动自行车停车位规划配建比标准，明确非机动车车位中电动自行车车位控制指标，并将电动自行车停放场所配建要求纳入相关规划条件。

2. 设计单位及施工图审查机构应按照《湖北省建设工程消防设计审查验收疑难问题技术指南（2024年版）》等标准规范及审查通过的建设工程设计方案对新建居住项目的电动自行车车位进行施工图设计和施工图审查。

3. 新建住宅小区电动自行车停放场所随主体工程一并纳入联合验收管理，各市州自然资源和城乡建设局、住房和城乡建设局、住房和城乡建设局应将配建电动自行车停放场所作为重要内容，在项目验收环节按职责严格把关，确保规划要求落实到位，满足工程质量和消防

安全要求。小区建设单位应委托第三方专业机构对同步配建的充电设施进行检测，检测合格后方可投入使用。

（二）既有住宅小区

既有住宅小区按照“应建尽建、能建尽建”的要求，实施市场化物业管理的小区由市州住房和城乡建设局牵头负责，未实施市场化物业管理的小区由属地街道（乡镇）负责组织协调做好相关工作。对既有住宅小区电动自行车停放场所及充电设施情况进行全面摸排，未设置停放场所或停放场所不满足停车需求，或不符合消防安全要求的，要牵头提出建设方案和计划，按规定征求业主意见后，加快增设或改造电动自行车停放场所及充电设施。既有住宅小区增设电动自行车停放场所及充电设施的有关要求详见附件。

1. 有可利用空间的小区，按规定征求业主意见后，充分利用小区内原有非机动车临时停放场所、空地等公共用地进行建设，坚持停车棚与充电设施一体化建设。

2. 既有住宅小区已设置电动自行车停放场所，经乡镇（街道）委托的专业机构核查后不满足消防安全要求的，参照《湖北省建设工程消防设计审查验收疑难问题技术指南（2024年版）》等标准规范进行整改。

3. 在乡镇老旧小区改造时，统筹考虑电动自行车停放场所建设，最大限度利用小区空间，设置满足居民需求的电动自行车停

放场所及充电设施。

（三）其它区域

1. 场地资源紧张、无固定停放场所的既有住宅小区，在综合考虑合规性、安全性、便利性的基础上，支持利用小区周边公共用地、边角余地等规划建设停放场所及充电设施。

2. 支持在商场、写字楼、体育场馆、火（汽）车站、游客集散中心、地铁站、公交场站周边等建设电动自行车停放场所及充电设施，具体由业主单位或物业使用人按规定程序和标准要求建设。

3. 机关、团体、企业、事业单位有条件的，应充分利用本单位现有场地按标准建设电动自行车停放场所及充电设施，满足本单位职工停放充电需求，提倡“满电回家”。利用电动自行车作为主要交通工具的快递、外卖等企业和共享电动自行车企业，应自行建设电动自行车停放场所及充电设施。鼓励单位（企业）内部充电设施提供对外开放共享服务。

4. 积极引导电动自行车充（换）电设施建设运营企业充分利用小区附近、非机动车道旁边、地铁站周边、公交场站等公共区域，大力推进电动自行车电池共享充（换）电柜建设，为小区居民和外卖、快递等行业从业人员提供安全便捷充（换）电环境。

三、政策支持与保障

（一）鼓励多主体参与建设与运营。鼓励各地对增设电动自

行车停放场所及充电设施给予补助。既有住宅小区增设电动自行车停放场所及充电设施，在征求业主大会同意的前提下，可通过引入第三方建设运营、委托物业服务企业投资、统筹城镇老旧小区改造、业主自主筹集资金等方式进行建设。对运营管理较好的企业，鼓励延长签约运营期；对运营管理较差或发生安全事故的，可及时更换建设运营企业。

（二）加强充电设施安全保障与保险机制。电动自行车充电设施建设运营企业应使用具有产品质量保险的充电设施，鼓励为充电设施场所购买公众责任险、火灾险等商业保险。

（三）推广智能技术与安全监控系统。鼓励安装电梯智能阻止和监控系统，有效阻止电动自行车入户停放及充电。支持优先选用具备定时充电、自动断电、故障报警等功能的智能安全充电设施，鼓励电动自行车充电设施建设运营企业建立数据平台，对充电设施实时监控。

（四）规范充电价格与收费管理。充电收费严格执行《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）要求，居民住宅小区充电电价一律按居民电价执行，主要包括充电电费和服务费，充电电费和服务费应分别标示、分别计价。服务费由建设运营企业按照弥补成本、合理收益、诚实信用的原则制定，具体标准在协议中约定。

四、工作要求

(一) 加强组织领导。各市州自然资源和城乡建设局、住房和城乡建设局、城市更新局、城管委(局)、消防救援支队、供电公司要密切配合、协调联动、统筹推进建设,加强运营管理。建立联席会议制度,每月调度会商、分析研究项目建设推进难题,全力推进电动自行车停放场所及充电设施规划建设管理。

(二) 落实属地责任。各地要组织乡镇(街道),发挥微网格人员力量,对辖区范围内电动自行车数量和充电设施进行全面摸排,建立工作台账。要根据摸排缺口情况,合理制定建设计划,推动民生实事目标按计划完成。要落实资金、人员等要素保障,确保项目顺利推进。要指导做好项目建设选址、施工监管、纠纷调处、运营管理、安全监管等工作。

(三) 做好宣传引导。采取网络报刊、电视广播等多种形式,加大政策宣传力度,加强正面舆论引导,让群众充分认识理解和支持电动自行车停放场所及充电设施建设工作,及时化解矛盾纠纷,促进邻里和谐。

附件: 既有小区增设充电设施有关要求

(此页无正文)



附件

既有小区增设充电设施有关要求

电动自行车停放场所及充电设施建设与运营管理按照以下要求组织实施：

一、既有住宅小区建设程序

（一）签订协议。有设置电动自行车停放场所及充电设施意愿的小区，业委会（或物管委、社区等）牵头提出建设方案和计划，涉及改变公共空间用途和占用绿地的，应征求相关行业主管部门意见后按规定征求小区业主意见。业委会（或物管委、社区等）根据业主大会决定与委托建设运营企业签订协议，也可授权小区管理单位与委托建设运营企业签订协议。协议应明确建设模式、设计单位、施工单位、资金概算及费用筹集方案、后期运营管理等内容。

（二）公示公告。增设电动自行车停放场所及充电设施协议和方案由业委会（或物管委、社区等）在小区公示栏、单元楼道口、业主群等进行公示。7个工作日公示期满后，对增设电动自行车停放场所及充电设施受到影响的利害关系人无实名制书面反对意见的，由村（社区）盖章后抄告乡镇（街道）。

（三）协商调解。意见征集或公示期间，村（社区）、乡镇（街道）要做好群众的政策宣传、沟通解释、协商调解等工作，

经乡镇（街道）、村（社区）调解业主仍有异议的，可通过法律途径解决。

（四）安全监管。增设电动自行车停放场所及充电设施达到施工许可限额要求的，依法依规办理建筑工程施工许可证。限额以下的项目实行告知承诺制，建设运营企业开工前应向属地乡镇（街道）、村（社区）办理告知承诺手续，承诺按照规定要求和技术标准进行建设，委托具备相应资质的设计、施工单位负责工程设计、施工。属地乡镇（街道）及时将项目信息通报自然资源与城乡建设、住房和城乡建设、应急管理、消防等行政主管部门，各部门按职责指导属地乡镇（街道）加强施工过程及运营期间质量安全监管。

（五）申报材料。增设电动自行车停放场所及充电设施办理告知承诺手续时，需提交以下材料：

1. 项目协议书、经公示的建设方案（含工程预算）、委托施工单位资质证书、委托施工合同。

2. 经村（社区）、乡镇（街道）确认的项目申请资料和公示情况记录（附公示照片）；涉及协商调解的，需出具调解情况记录。

3. 满足施工需要的设计图纸及技术资料。

4. 其他需提交的资料。

（六）管线迁改。对设置电动自行车停放场所及充电设施项

目涉及到水、电、气、通讯等管线迁改的，相关单位应统一迁改价格标准并公示公开，开辟绿色通道，予以政策支持。

（七）竣工验收。限额以上已办理施工许可的项目，参照新建住宅小区验收程序开展验收和备案，通过后方可投入使用。限额以下采用告知承诺制的项目，业委会（或物管委、社区、小区管理单位等）应组织建设运营企业、设计、施工等单位对停放场所和充电设施进行验收，验收合格后方可投入使用，并及时将验收情况抄报属地乡镇（街道）。

二、其它区域

公共区域和机关、团体、企业、事业单位等按照规定程序和标准要求组织建设。

三、运营管理要求

（一）相关部门。自然与城乡建设、住房和城市更新、应急、消防等部门按照职责分工，指导乡镇（街道）加强辖区内增设电动自行车停放场所及充电设施的安全管理和巡查监督，发现隐患及时督促整改。

（二）建设运营企业。建设运营企业承担运营及安全管理主体责任，建立完善的充电设施维护保养队伍，加强对停放场所及充电设施的日常巡查维护、检修保养，对故障情况应及时响应并实施维修，确保电动自行车停放场所及充电设施安全规范管理。应按规范要求配备必要的装备和灭火器材，所提供设施设备应符合

合国家有关规定并具备自动断电、故障报警、计时收费等功能。应在停放场所显著位置公示建设运营企业名称、24小时服务电话，并按照有关规定，在停放场所、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。

（三）小区管理单位。小区管理单位应积极协助配合建设运营企业做好电动自行车停放场所及充电设施建设，加强日常巡查，发现异常情况及时处置并报告建设运营企业和属地村（社区）。同时，加大巡查力度，对占堵疏散通道及安全出口、违规充电等行为及时劝阻制止，对拒不改正、情节严重的及时报告村（社区）、乡镇（街道）或公安、消防等部门依法依规处理。对无正当理由不配合、阻挠小区停放场所及充电设施建设的行为，报告相关部门依法依规进行处理。

（四）电动自行车主或使用人管理。车主或使用人应购买手续齐全、正规合格的电动自行车，并按要求办理上牌登记手续。应服从电动自行车停放场所建设运营企业和小区管理单位的管理，按规定要求停放和充电，不得私自拉线充电或在住房内充电。对不按照相关要求执行的使用人，建设运营企业和小区管理单位应及时向相关部门报告，依法依规进行处理。

湖北省电动自行车安全隐患全链条整治工作专班办公室

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

各市（州）、直管市、神农架林区电动自行车安全隐患全链条整治工作专班，省专班各成员单位：

现将国家消防救援局、工业和信息化部、国家市场监督管理总局《电动自行车共享换电工作指南（试行）》转发你们，请结合实际认真贯彻落实，进一步明确用于共享换电的电动自行车蓄电池使用标准，指导共享换电企业规范换电柜建设和管理运营要求，加快建立蓄电池报废回收机制，积极推动本地区电动自行车共享换电工作。

附件：电动自行车共享换电工作指南（试行）

湖北省电动自行车安全隐患全链条
整治工作专班办公室

（湖北省消防救援总队代章）

2025年7月11日

电动自行车共享换电工作指南(试行)

消防〔2025〕31号

为进一步规范电动自行车共享换电工作,促进电动自行车共享换电行业健康有序发展,特制定本指南。本指南为电动自行车共享换电工作指导性意见,指南内容仅作为参考意见,不作为强制性要求。指南主要面向从事共享换电业务的建设运营企业,其中涉及的蓄电池原则上指锂离子电池,使用钠离子、固态电池等其他电池时,可以参照本指南及有关标准。

一、蓄电池使用标准

换电柜新更换的蓄电池符合《电动自行车用锂离子蓄电池安全技术规范》(GB 43854—2024)、《电动自行车安全技术规范》(GB 17761—2024)、《电动自行车电气安全要求》(GB 42295—2022)及第1号修改单相关要求,鼓励使用符合《锂离子电池行业规范条件》的规范公告企业生产的锂离子蓄电池,不使用梯次利用电池,保障使用安全。

(一)电压:蓄电池电池组最大输出电压小于或等于60V。

(二)安全技术要求:蓄电池受到针刺、挤压、加速度冲击、自由跌落等机械冲击或者经历过充电、外部短路、热滥用、浸水等情况后,仍能保证安全,满足《电动自行车用锂离子蓄电池安全技术规范》(GB 43854—2024)标准中相关规定的要求。

(三)数据实时采集:蓄电池在充电过程中至少实时采集电池

电压,电池组总电压、电流、温度等基础数据以及故障和预警信息。

(四)电池信息标识:蓄电池在醒目位置清晰和耐久地标识生产厂家,产品名称与型号,标称电压、额定容量、充电限制电压、放电终止电压、额定能量,正负极性标志,生产日期或批号,必要的安全警示说明,最大充电电流、最大放电电流、工作温度范围,安全使用年限以及符合《锂离子电池编码规则》(GB/T 45565—2025)的电池组唯一性编码等标志。电池组唯一性编码为耐高温永久性标志。

二、换电柜建设要求

换电柜的建设要求原则上参考《电动自行车集中充电设施第1部分:技术规范》(GB/T 42236.1—2022)中第4.3条关于“换电柜”的相关要求表述,同时满足以下条件:

(一)科学规划选址:换电柜在安装时,结合电动自行车停放场所、用户使用需求、换电应用场景和市容景观工作,统一规划、合理布局、科学选址,鼓励将换电柜建设纳入城市基础设施规划统筹建设,一般选择在快递外卖骑手及居民用户换电便捷的室外空旷场地安装,充分利用街头巷尾、零星地块进行补充加密,不占用或影响人行道、盲道的通行功能,与建筑物保持一定防火间距,在满足用户日常换电需求的同时,保障使用安全。确需安装在室内时,满足国家相关标准、规范中的防火分隔条件和消防设计要求,并与周边可燃物保持安全间距。

1. 换电柜不宜设置在地势低洼或建筑物雨水管口、河道等附

近,与污水、自来水、电力等重要市政设施保持安全间距。

2.换电柜与高温、易燃易爆场所,火灾危险性为甲、乙类的厂房、仓库,加油加气站,燃气管道,设有可燃外保温材料的建筑等保持安全间距。

3.换电柜不设置在疏散通道、消防车道、消防车登高操作场地。

4.换电柜周围不存放可燃物、易燃易爆物品、危险化学品等物品。

5.换电柜与建筑物的安全出口,门、窗、洞口保持安全间距。

(二)明确材料选型:换电柜及配套设施建设原则上参考《电动自行车集中充电设施 第1部分:技术规范》(GB/T 42236.1—2022)技术要求;材质满足阻燃、耐火、耐高温、防水、防潮、防静电、防腐蚀等功能,以适应不同气候条件和长时间使用;设施内电气线路铺设规范,线路导线非金属材料满足《电工电子产品着火危险试验 第16部分:试验火焰 50W 水平与垂直火焰试验方法》(GB/T 5169.16—2017)中规定的 V-0 级的要求,配备漏电保护、过载保护等装置,接地系统可靠,防止触电事故发生。

(三)规范充电接口:换电柜与蓄电池的充电接口标准统一,并满足《电动自行车集中充电设施第1部分:技术规范》(GB/T 42236.1—2022)中第4.3.5.2.1条的相关要求,采用硬性连接接口,电池组内部 PCBA 有三防保护,并具备防打火/抗打火功能。

(四)配备消防设施:换电柜内置满足《电动自行车集中充电设施第1部分:技术规范》(GB/T 42236.1—2022)中第4.3.9.9条要求的消防装置和相关要求,具有火灾探测、声光报警、自动灭火等功能,保障能在火灾初期迅速扑灭明火,单仓电池热失控后,不引发其他仓电池热失控,同时在设施醒目位置张贴严禁烟火标识和应急处置流程。

(五)明确容量上限:每个换电柜电池仓数量一般不超过16个,保障使用安全。

三、管理运营要求

(一)使用合规产品:共享换电建设运营企业在建设换电柜时使用符合《电动自行车集中充电设施第1部分:技术规范》(GB/T 42236.1—2022)技术要求的产品,保障设施设备安全。

(二)设施智能化管理:开发便捷易用的使用软件(手机APP或小程序等),实现用户注册、定位导航、扫码换电、在线支付、故障上报、问题反馈等功能,实时显示相关信息,方便用户查询。搭建智能管理平台,具备站点设备监控、电池管理、订单统计、故障预警等功能,通过大数据分析,优化站点布局、电池调配,提高运营效率。

(三)实时监控状态:通过智能管理平台实时监控设施运行状态,包括电池存量、电压、电流、温度等信息,发现异常及时预警,减少安全隐患。建有共享换电政府统一监管系统平台的地区,共享换电建设运营企业要将换电柜静态数据、状态数据、故障数据定期

或实时同步上报政府统一监管系统平台,支持政府决策和数据共享。

(四)规范换电费用:共享换电建设运营企业结合当地市场供需实际情况,按照弥补成本、合理收益、诚实信用原则,合理制定收费标准。

(五)统一信息公示:在换电柜明显位置标明共享换电建设运营企业的名称、运营时间、服务范围、服务项目、充电电费和换电服务费收费标准、服务热线、救援电话、监督举报电话等。

(六)鼓励购买保险:按照“谁运营、谁投保”的原则,鼓励共享换电建设运营企业为换电柜购买相关商业保险,保护消费者权益。

(七)履行安全责任:共享换电建设运营企业为安全责任主体,建立安全责任制度,明确安全责任人,制定设施巡检计划,定期对设备进行清洁、评估和维修,保障其安全;建立 24 小时值守的应急响应团队,制定突发事件应急预案和现场处置方案,定期开展培训和演练;自行或委托第三方专业机构定期开展换电柜电气、消防、防雷等设施安全隐患检查,并保留安全检查记录,每半年至少全面自查一次。

四、报废回收机制

共享换电建设运营企业按照《电动自行车锂离子电池回收利用体系建设指南》要求,在有产品使用或运营的省级行政区设立专门部门或安排专人,负责本地区蓄电池回收,做好蓄电池来源去向登记管理,安全贮存,并规范移交至回收服务网点或综合利用企

业,减少对环境的污染;利用信息化监测手段,按照《电动自行车用锂离子电池健康评估工作指引》定期对蓄电池进行评估,及时淘汰老旧、性能衰减严重、有安全隐患的蓄电池,保障蓄电池安全。

DB42

湖 北 省 地 方 标 准

DB42/T 1955—2023

电动自行车停放充（换）电场所消防安全 管理规范

Fire safety administrative regulations for electric bicycle parking
and charging/swapping place

2023 - 01 - 06 发布

2023 - 03 - 06 实施

湖北省市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 一般规定	2
5 平面布置	2
6 防火分隔和建筑构造	2
7 管理责任主体	3
8 日常管理	3
9 防火巡查	3
10 停放充（换）电管理	4
11 充（换）电场站	4
12 消防设施和器材	4
13 电气安全	5
14 火灾处置	5
参考文献	6

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。

本文件由湖北省消防救援总队提出并归口。

本文件起草单位：湖北省消防救援总队防火监督处、湖北省标准化与质量研究院、杭州青奇科技有限公司、湖北省产品质量监督检验研究院。

本文件主要起草人：张道才、朱惠军、徐辉、陶国兵、张小忠、陈炎明、徐术坤、韩阳昱、宁永军、倪振全、黄云祥、邢曦龙、邵璇、姚远。

本文件实施应用中的疑问，可咨询湖北省消防救援总队，联系电话：13638663828，邮箱：ycxfzxxz@163.com；对本文件的有关修改意见建议请联系湖北省消防救援总队防火监督处，电话027-87269999。

引 言

电动自行车以其经济、便捷、环保等特点，已成为城乡居民近距离出行的重要交通工具。但由于安全技术标准不健全、停放充（换）电不规范、使用人员安全意识不强等原因，电动自行车火灾事故频发，给人民群众生命财产安全造成重大损失。

本文件的制定，将使电动自行车停放充（换）电场所设置和管理有章可依，能够有效预防和减少电动自行车火灾事故的发生，保障人民生命财产的安全。

电动自行车停放充（换）电场所消防安全管理规范

1 范围

本文件规定了电动自行车停放、充电和换电场所平面布置、防火分隔和建筑构造、管理责任主体、日常管理、防火巡查、停放充（换）电管理、充（换）电场所、消防设施和器材、电气安全和火灾处理等消防安全管理要求。电动助力车、电动摩托车、电动轻便摩托车等可参照执行。

本文件适用于湖北省内机关、团体、企业、事业单位和居（村）民区的电动自行车停放充（换）电场所消防安全管理。

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 14287 电气火灾监控系统
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50084 自动喷水灭火系统设计规范
- GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50217 电力工程电缆设计标准
- GB 50974 消防给水及消火栓系统技术规范
- GB 51251 建筑防烟排烟系统技术标准
- GB 51309 消防应急照明和疏散指示系统技术标准
- GB 51348 民用建筑电气设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电动自行车 electric bicycle

以车载蓄电池作为辅助能源，具有脚踏骑行能力，能实现电助动或/和电驱动功能的两轮自行车。

3.2

电动自行车停放充（换）电场所 parking and charging /swapping place of electric bicycle

电动自行车停放场所、充电场所和换电场所的统称，具备其中一种或两种使用功能的场所，包括电动自行车与自行车混合停放场所、共享电动自行车行业和寄递外卖行业等用于电动自行车充（换）电的场所。按所在区域分为室外场所（含电动自行车停车场、电动自行车棚）和室内场所（含电动自行车库、电动自行车充/换电场所）。

3.3

换电柜 battery swap cabinet

采用柜体结构，将交流电转为直流电，为多个电动自行车蓄电池进行充电，能实现蓄电池租赁和交换的成套设备。

4 一般规定

- 4.1 电动自行车停放充（换）电场所（含蓄电池换电柜）宜设置在建筑外，不应设置在公共建筑内。换电柜内应安装自动灭火装置。
- 4.2 电动自行车停放充（换）电场所不应占用防火间距、消防车通道和消防救援场地，不应堵塞安全出口和疏散通道，不应影响消防设施、消防救援通道的正常使用。
- 4.3 电动自行车应集中停放（充电），不应在疏散通道、安全出口、楼梯间（含休息平台）、楼层楼道、电梯厅、防烟前室、首层门厅内等公共区域和人员密集场所内、住人房间内停放电动自行车或为电动自行车（电池）充电。
- 4.4 电动自行车停放充电场所、充（换）电场所应划线规范停放、充（换）电等区域和疏散路线，充电区域应张贴、悬挂安全警示标志。
- 4.5 高层住宅楼宜设置电梯电动自行车视频识别管控系统，防止电动自行车进入电梯。
- 4.6 不应在电动自行车停放充（换）电场所进行电动自行车电池故障检修及动火作业。

5 平面布置

- 5.1 单独建造的电动自行车停放充（换）电场所与相邻多层民用建筑物之间的防火间距不应小于 6 m，与相邻高层民用建筑物之间的防火间距不应小于 9 m，与厂房、仓库之间的防火间距不应小于 12 m。
- 5.2 单独建造的电动自行车停放充（换）电场所与其它建（构）筑物、可燃材料堆场、储罐（区）等之间的防火间距，应符合 GB 50016 的规定。
- 5.3 单独建造的电动自行车停放充（换）电场所不应与托儿所、幼儿园及其活动场所，老年人照料设施及其活动场所，学校教学楼及其集体宿舍，医院病房楼、门诊楼贴邻建设。
- 5.4 电动自行车停放充（换）电场所不应设置在生产、储存易燃易爆等危险化学品高危区域。不应与火灾危险性为甲、乙类的厂房、仓库贴邻建造。不应设置在修车库内，以及甲、乙类物品运输车的车库、停车场内。
- 5.5 建筑内的电动自行车停放充（换）电场所不应设置值班室。

6 防火分隔和建筑构造

- 6.1 与建筑贴邻建设的电动自行车停放充（换）电场所建筑耐火等级不应低于二级，应采用不开设门、窗、洞口的防火墙分隔；屋顶承重构件应采用不燃材料，其耐火等级不应低于 1.0 h。
- 6.2 设置在建筑内的电动自行车停放充（换）电场所其耐火等级不应低于建筑本体的耐火等级。
- 6.3 电动自行车停放充（换）电场所确有困难需要设置在建筑内时，应设置在建筑首层、架空层、半地下层或地下一层，并采用耐火极限不低于 2.00 h 的不开设门、窗、洞口的不燃烧体墙和耐火极限不低于 1.50 h 的楼板与其他部位分隔，墙上设置的门，应采用甲级防火门。电动自行车停放充（换）电场所应单独设置安全出口。

6.4 电动自行车停放充（换）电场所的电动自行车应分组停放，每组停车位数量单排不宜超过 20 辆，组与组之间应设置间距不小于 2.0 m 的隔离带，或采用高度不低于 1.5 m、耐火极限不低于 1.00 h 的不燃烧体隔墙分隔。

6.5 电动自行车停放充（换）电场所的建筑构件、装修材料应采用不燃材料。电动自行车棚除顶棚可采用难燃材料外，其余建筑构件应采用不燃材料。

6.6 充电区域与非充电区域应保持 2 m 以上的安全距离或采用耐火极限不低于 2.00 h 的防火隔墙进行分隔。

7 管理责任主体

7.1 机关、团体、企业、事业单位应负责管理本单位的电动自行车停放充（换）电场所消防安全管理工作。物业服务企业应负责管理其服务区域内的电动自行车停放充（换）电场所消防安全管理工作。

7.2 未设物业服务的居民小区、城中村等居（村）民区，由各社区（村）的居（村）民委员会统一明确该居（村）民区的消防安全管理人员，具体负责电动自行车停放充（换）电场所的消防安全管理工作。

7.3 运营管理机构应负责换电柜、充（换）电场所的消防安全管理工作。

8 日常管理

8.1 管理机构应建立电动自行车停放充（换）电场所日常消防管理和防火巡查检查制度，对充（换）电设施及消防设施、器材、消防安全标志等进行统一管理并组织防火巡查。防火检查和巡查应如实填写检查和巡查记录，及时消除火灾隐患。

8.2 管理机构应加强电动自行车消防安全知识的宣传和典型火灾案例警示教育，增强群众消防安全意识。

8.3 管理机构应制定电动自行车停放充（换）电场所灭火和应急疏散预案并每年至少组织一次演练。

8.4 电动自行车停放充（换）电场所宜安装视频监控系统，并符合下列要求：

- a) 视频监控系统摄像头布置，应确保无监控盲区，图像应能在值班室、消防控制室等场所实时显示；
- b) 视频监控系统应具备储存、查询、回放功能；
- c) 视频储存时间应不少于 30 d。

9 防火巡查

9.1 防火巡查应符合以下要求：

- a) 明确专人负责，每日组织开展防火巡查并加强夜间巡查；
- b) 对消防设施和消防器材应定期检查维护，保证完好有效；
- c) 及时发现和制止在公共区域、人员密集场所内和住人房间内停放电动自行车或充电行为，巡查过程中发现场所内设备外观破损、设备运行异常时应立即组织进行维修，及时消除隐患；
- d) 每月至少对电动自行车充（换）电设备的充满自动断电、定时断电、充电故障自动断电、过载保护、短路保护和漏电保护功能等进行一次全面检查。

9.2 对检查发现电动自行车违规停放、充电的，应当劝阻制止；对拒不整改的，要及时向居（村）民委员会或当地消防救援机构、公安派出所报告。

10 停放充（换）电管理

电动自行车停放充（换）电场所应规范有序，应符合下列要求：

- a) 应严格按照使用说明进行充电，在充电前应对待充电的电动自行车进行安全状态检查，对充电器、插座、插头、线路进行检查，不应一座多充，不应长时间过度充电；
- b) 不应使用违规改装的蓄电池、充（换）电设备或者不合格的蓄电池、充电设备充（换）电；
- c) 电动自行车（电池）充电时，充电器及电池应远离易燃可燃等危险物品，充电器不应放置在电动自行车座垫等可燃物上，并确保通风、散热；
- d) 换电柜周围不应存放易燃可燃物及易燃易爆危险化学品。

11 充（换）电场所

11.1 充（换）电场所应明确消防安全责任人，并配备专（兼）职消防安全管理人员，负责日常消防安全管理。

11.2 充（换）电场所员工应接受消防安全培训，内容包括但不限于建筑消防设施器材使用、火灾报警方法和电池火灾应急处置。

11.3 充（换）电柜在投入使用前，应接入平台监控系统，当电池出现异常情况时，平台监控系统能自动识别，及时通知现场工作人员。

11.4 充（换）电场所应安装视频监控系统，视频信号实时传输至视频监控平台。

11.5 充（换）电场所应实行 24 h 值班制度。充（换）电场所的充电区、电池存储区每日开展一次防火巡查。

11.6 充（换）电场所应设置充电区、电池存储区（包括异常电池存储区）等功能区域，设置事故电池隔离措施。不同区域间应保持 2 m 以上的安全距离。

12 消防设施和器材

12.1 室外消火栓

建筑面积大于 300 m²，独立建造的电动自行车停放充（换）电场所，应设置室外消火栓，在市政消火栓保护半径 150 m 范围内的，可不设置室外消火栓。

12.2 室内消火栓

电动自行车停放充（换）电场所应按照 GB 50016、GB 50974 等国家消防技术标准设置室内消火栓；按照标准不需要设置室内消火栓的建筑和建筑架空层，该场所应设消防软管卷盘或轻便消防水龙。

12.3 自动灭火设施

电动自行车停放充（换）电场所设置自动喷水灭火系统应符合 GB 50084 的规定，并符合下列要求：

- a) 所在建筑设置有自动喷水灭火系统的，该场所也应按照有关消防技术标准要求设置自动喷水灭火系统；
- b) 所在建筑未设置自动喷水灭火系统或独立建造的，应安装简易喷淋系统。

12.4 火灾自动报警系统

电动自行车停放充（换）电场所设置火灾自动报警系统应符合GB 50116的规定，并符合下列要求：

- a) 所在建筑设置有火灾自动报警系统的，该场所也应按照有关消防技术标准要求设置火灾自动报警系统；
- b) 所在建筑未设置火灾自动报警系统的，应安装具备声报警功能的联网型独立感烟探测器；
- c) 有条件的宜安装电气火灾监控系统，并与所在建筑火灾自动报警系统联动，电气火灾监控系统的设置应符合GB 14287的规定。

12.5 排烟设施

建筑内电动自行车停放充（换）电场所应设排烟设施。排烟设施的设置应符合GB 51251的规定。

12.6 应急照明灯具和疏散指示标志

建筑内电动自行车停放充（换）电场所应设置消防应急照明和疏散指示标志。应急照明和疏散指示标志的设置应符合GB 51309的规定。

12.7 灭火器

电动自行车停放充（换）电场所应按照GB 50140的规定配置灭火器。

13 电气安全

电动自行车停放充（换）电场所电气线路敷设应符合GB 50217、GB 51348的规定，电气产品、线缆应采用符合现行国家标准的合格产品，并应符合下列要求：

- a) 不应拉接临时线路、插座和开关，确需进行线路维修改造时，应由具备相应资质的单位（电工）实施；
- b) 电动自行车的充（换）电设备应采用具备限时充电、自动断电、故障报警、过载保护、短路保护和漏电保护等功能的智能充电控制设施；
- c) 充电配电箱及充电线路、充电插座等应安装在不燃烧材料上。配电箱、插座、电气线路1m范围内无易燃可燃物。

14 火灾处置

电动自行车停放充（换）电场所发生火灾后，负有管理责任的单位和个人应立即启动灭火和应急疏散预案，第一时间拨打火警电话，疏散人员，实施火灾扑救。

参 考 文 献

- [1] GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
 - [2] GB 17761 电动自行车安全技术规范
 - [3] GB 20517 独立式感烟火灾探测报警器
 - [4] GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
 - [5] GB 50098 人民防空工程设计防火规范
 - [6] XF 1283 住宅物业消防安全管理
-

濮阳市物业管理协会

DB42

湖北省地方标准

DB42/T 1648—2021

消防控制室建设管理规程

Code of practice on construction and management for fire control center

2021-03-01 发布

2021-05-01 实施

湖北省市场监督管理局 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 一般要求	1
5 消防控制室的管理	3
6 消防设施和设备维保要求	5
7 资料与记录	5
附录 A (资料性) 消防控制室标志牌图例	7
附录 B (资料性) 消防控制室人员信息公示牌图例	8
附录 C (资料性) 消防控制室值班人员服装样式	9
附录 D (资料性) 消防控制室值班记录	10
附录 E (资料性) 消防控制室火警处置程序	12

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。

本文件由湖北省消防救援总队提出并归口。

本文件起草单位：湖北省消防救援总队防火监督处、孝感市消防救援支队。

本文件主要起草人：张道才、朱惠军、徐辉、陶国兵、柯羊兵、李黎兵、刘泽、宁永军、倪振全、黄云祥。

本文件实施应用中的疑问，可咨询湖北省消防救援总队，联系电话：027-87269999-9886，邮箱：519251439@qq.com；对本文件的有关修改意见建议请反馈至湖北省消防救援总队防火监督处，联系电话：027-87269999-9886，邮箱：519251439@qq.com。

消防控制室建设管理规程

1 范围

本文件规定了消防控制室的一般要求、消防控制室的管理、消防设施和设备维护保养要求、资料与记录等内容。

本文件适用于湖北省范围内消防控制室的建设与管理。

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 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

GB/T 38315 社会单位灭火和应急疏散预案编制及实施导则

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50116 火灾自动报警系统设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消防控制室 fire control center

集中火灾报警系统、控制中心报警系统中的消防控制室或消防控制中心。具有消防联动功能的火灾自动报警系统的保护对象中应设置消防控制室。

区域报警系统不具备消防联动功能，火灾报警控制器应设置在消防控制室或有人员值班的场所。

4 一般要求

4.1 消防控制室的设置

4.1.1 单独建造的消防控制室，其耐火等级不应低于二级。

4.1.2 附设在建筑物内的消防控制室宜设置在建筑物的首层或地下一层靠外墙部位，与其它部位采用耐火极限不低于 2 小时的隔墙和不低于 1.5 小时的楼板隔开，隔墙上的门应为乙级防火门。消防控制室的疏散门应直通室外或安全出口。

4.1.3 消防控制室门口应设置统一的消防控制室标志牌，见附录 A；建筑物主要出入口等醒目位置应设置易于观察辨识、引导灭火救援人员快速进入消防控制室的导向标识。

4.1.4 消防控制室的面积应满足消防控制室基本功能需求。

4.1.5 消防控制室内不应穿过与消防设施无关的电气线路及管路。消防控制室送、回风管的穿墙处应设防火阀。

4.1.6 消防控制室不应设置在电磁干扰较强或其他可能影响消防控制设备正常工作的房间附近，且应采取防水淹措施。

4.1.7 消防控制室内应至少由火灾报警控制器、消防联动控制器、消防控制室图形显示装置或其组合设备组成。消防控制设备、操作按钮应有明显、统一的固定标识或标注。

4.1.8 消防控制室应配备外线直拨电话、控制室专用电话、对讲机等通讯联络设备和手电筒、试电笔、重点设备用房备用钥匙、风机复位扳手、手钮吸盘和专用复位钥匙等应急工具。

4.1.9 消防控制室应设置消防应急照明灯，照度不应低于 GB 50016 的规定要求。

4.1.10 消防控制室的供电应当符合建筑消防供电要求，消防控制室配电线路的最末一级配电箱处应设置自动切换装置，控制器电源应用压线端子连接。

4.1.11 除与微型消防站、治安监控室合用外，消防控制室不应作为其他用途。合用时，消防设备应集中设置，与其他使用区域进行功能区分，保持间隔。

4.1.12 消防控制室应设置专用的消防管理档案柜。

4.2 消防控制室的功能

4.2.1 基本功能

4.2.1.1 监控并显示建筑消防设施的名称、位置和运行状态信息：

- a) 显示建（构）筑物周边消防车道、消防登高车操作场地、消防水源位置，以及相邻建筑的防火间距、建筑面积、建筑高度、使用性质等消防安全管理信息；
- b) 当有火灾报警信号、监管报警信号、反馈信号、屏蔽信号、故障信号输入时，消防控制室应有相应状态的专用总指示，在总平面布局图中应显示输入信号的建（构）筑物的位置，在建筑平面图上应显示输入信号所在的位置和名称，并记录时间、信号类别和部位等信息；
- c) 火灾报警专用总指示应仅能在消防控制室内复位；
- d) 显示可燃气体探测报警系统、电气火灾监控系统的报警信息、故障信息和相关联动反馈信息。

4.2.1.2 具有向城市消防远程监控中心传输相关信息的功能，没有城市消防远程监控系统的地区，应预留相关信息传输接口。信息显示应符合 GB 25506 的规定要求。

4.2.1.3 两个及以上消防控制室联网时，上一级消防控制室应能显示下一级消防控制室的建筑消防设施状态信息，并可对下一级消防控制室进行控制；下一级消防控制室应能将所控制的建筑消防设施状态信息传输到上一级消防控制室；相同级别消防控制室之间可以互相传输、显示状态信息，但不应互相控制。最高级别的消防控制室，可以控制多级系统中共同使用的水泵等重要消防设备。

4.2.2 消防联动设施的控制

火灾报警系统、消防联动控制器、自动喷水灭火系统、消火栓系统、气体灭火系统、水喷雾及细水雾灭火系统、泡沫灭火系统、干粉灭火系统、防烟排烟系统及通风空调系统、防火门及防火卷帘系统、电梯、消防电话、消防应急广播系统、消防应急照明和疏散指示系统等消防联动设施的控制，应符合 GB 25506、GB 50116 的规定要求。

4.2.3 信息记录

建筑消防设施运行状态信息和日常检查信息的记录、产品维护保养的内容、消防安全管理信息的记录及管理，应符合 GB 25506 的规定要求。

4.2.4 信息传输

应符合GB 25506、GB 50116的规定要求。

5 消防控制室的管理

5.1 日常管理

- 5.1.1 消防控制室内不准许无关人员进入。不准许吸烟、动用明火，不准许存放易燃易爆危险物品，不准许堆放杂物。
- 5.1.2 消防控制室应确保火灾自动报警系统、灭火系统和其他联动控制设备处于正常工作状态，不准许将处于自动状态的设在手动状态。
- 5.1.3 消防控制室应确保高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施水量充足，储水设施和消防控制室均应有液位显示。
- 5.1.4 消防控制室应确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开。消防水泵、防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜启动开关应处于自动（接通）位置。
- 5.1.5 同一建筑物有两个以上产权、使用单位的，应明确共用消防控制室管理责任，对消防控制室实行统一管理，约定各自的权力义务。
- 5.1.6 同一建筑物设有两个及两个以上消防控制室时，应当确定主控制室和分控制室，主控制室应能控制共用消防设备并显示状态信息。
- 5.1.7 居民住宅区的消防控制室管理工作由物业管理单位具体负责。没有物业管理单位的，由产权单位、住宅建设单位或业主委员会负责，并在相关服务合同、管理规约中明确；合同或规约不明确的，由合同签订各方或规约制定方承担消防控制室的管理责任。
- 5.1.8 非居民住宅区建筑物的产权单位或受其委托管理建筑消防设施的单位，应明确建筑消防控制室管理归口部门、管理人员，制定管理人员和值班操作人员职责，建立消防控制室值班、检查、维保、建档等制度，确保消防控制室正常运行。**

5.2 制度管理

消防控制室应制定下列制度：

- a) 消防控制室管理制度；
- b) 消防控制室交接班制度；
- c) 消防控制室管理人员、值班人员、检测维保单位技术负责人等相关岗位实名制负责制度；
- d) 消防控制室值班人员岗前和日常培训制度；
- e) 消防系统和设备巡查及维护保养制度；
- f) 自动消防设施定期检查制度；
- g) 自动消防设施定期检测制度。

5.3 悬挂内容

消防控制室应在醒目位置悬挂下列内容：

- a) 消防控制室人员信息公示牌，见附录B；
- b) 消防控制室值班人员职责；
- c) 消防控制室火警处置程序。

5.4 值班要求

- 5.4.1 消防控制室应实行每日24小时专人值班制度，每班不应少于2人，并明确职责和任务分工。

5.4.2 消防控制室值班人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定。持初级（五级）证书的人员可监控、操作不具备联动控制功能的区域火灾自动报警系统及其他消防设施；监控、操作设有联动控制设备的消防控制室和从事消防设施检测维修保养的人员，应持中级（四级）及以上等级证书。相关人员要确保职业资格证书真实、有效。

5.4.3 消防控制室值班人员工作期间应穿着统一值班服装，见附录 C，服装应满足防火、防爆和防静电等相关场所的安全要求。

5.4.4 消防控制室当值人员不准许作为单位微型消防站的当日应急处置和战备力量。

5.4.5 单位消防安全管理人应当每周至少检查一次值班人员工作情况，并做好检查记录。

5.5 值班人员职责

5.5.1 值班人员应坚守工作岗位，不准许脱岗。

5.5.2 值班人员应严格遵守消防控制室的管理规定和各项操作规程，熟悉建筑消防设施工作原理和操作流程，准确操作各种消防设备。

5.5.3 值班人员应监视消防设备运行情况，检查火灾报警控制器和消防联动控制器运行状态。

5.5.4 发现火灾报警信号，值班人员应严格按照火灾报警处置程序进行处置，不准许直接消音复位。

5.5.5 发现误报警、故障等情况，值班人员应采取正确措施迅速处理。不能当场处理的，立即向设备维护部门和主管领导报告，移交专业维修人员处理。

5.5.6 值班人员应严格履行交接班手续，认真核对值班记录和消防控制器运行记录，交接值班工具，并签字确认。

5.5.7 值班人员应协助消防设施维保人员做好消防设施维护、保养和测试工作。

5.5.8 值班人员应及时填写《消防控制室值班记录》，见附录 D 中表 D.1。

5.6 值班记录

值班过程中，发现火灾报警、误报和故障等信息，应将报警/故障部位、报警/故障时间、现场核实及后续处理等情况，逐一填写《消防控制室值班记录》。原始记录打印凭条或复印件，同步粘贴在对应位置。

5.7 火警处置要求

发现火灾报警后，消防控制室值班人员应快速反应，以最快方式确认火情并拨打119火警电话报警，检查确认火灾报警联动控制开关处于自动状态，确认着火地点、着火部位和着火物等重要信息，启动单位应急疏散预案和灭火救援预案，按照“判断火警、调集力量、疏散引导、启动设施、复位系统”的火警处置程序，见附录E，及时、有效处理警情。

5.8 故障处置要求

5.8.1 消防设施设备发生故障报警时，值班人员应如实、全面记录，并报告单位负责人，及时进行维修保养，维修保养情况记入档案。

5.8.2 消防设施设备发生故障能现场解决的，应立即组织修复；不能现场解决的，应当在24小时内修复；不能在24小时内解决的，应采取确保消防安全的有效措施，并及时报告当地消防救援机构。

5.8.3 维修消防设施设备故障时，不需要暂停系统的，值班人员应填写记录并向单位消防安全管理人报告；需要暂停系统的，应经单位消防安全责任人批准。系统停用超过24小时的，应采取确保消防安全的有效措施，并及时报告当地消防救援机构。

5.8.4 消防设施设备故障应由供应商或厂家解决的，不影响系统正常工作的应在10日内解决，影响系统正常工作的应在5日内解决。

6 消防设施和设备维保要求

- 6.1 消防控制室控制的各类消防设施设备应保持连续正常运行状态，任何单位和个人不准擅自中断运行。
- 6.2 产权单位或受其委托管理单位应与消防设备生产、施工、检测等有维保资质的单位签订专业维保合同，每年至少进行一次全面检测，确保消防设施设备运行完好有效。检测记录应当准确、完整，存档备查。
- 6.3 产权单位或受其委托管理单位每月应定期对消防设施设备进行集中维保，按照规定比例对消防设施设备进行抽查测试，记录并存档抽查测试结果，见附录 D 中表 D.2，确保年内所有设施设备至少抽查测试一遍。
- 6.4 定期巡查、每月集中维保及值班过程中发现的消防设施设备故障，产权单位或受其委托管理单位应当及时组织专业人员修复。
- 6.5 消防设施设备的维护管理应符合 GB 25201 的要求。

7 资料与记录

7.1 消防控制室资料

消防控制室应保存和归档下列纸质和电子档案资料：

- a) 建筑物竣工总平面布局图、建筑消防设施平面布置图、系统图、安全出口布置图和重点部位位置图；
- b) 消防安全组织结构图，包括消防安全责任人、管理人、专职和义务消防人员等内容；
- c) 消防值班情况，消防安全巡查和检查等资料；
- d) 消防安全宣传、教育和培训情况，消防控制室值班人员的消防行业特有工种职业技能鉴定证书；
- e) 消防安全管理规章制度，应急疏散预案和灭火救援预案；
- f) 消防设施设备一览表，包括消防设施设备的类型、数量、运行状态等内容；
- g) 消防系统控制逻辑关系说明、设备使用说明书、系统操作规程、系统和设备维护保养制度等；
- h) 本单位视频监控等安防设备安装图纸和资料，与消防安全相关的重点工种、工艺等情况；
- i) 接报警情况、火灾处置情况、设施设备维护保养情况和检测报告等资料。

7.2 消防工作记录

7.2.1 消防控制室应保存下列消防工作记录：

- a) 消防控制室值班记录；
- b) 日常防火巡查、检查记录；
- c) 消防器材设施损坏、故障登记及更换、维修记录；
- d) 电气、燃气消防安全检测记录；
- e) 油烟管道清洗记录；
- f) 建筑消防设施每月维修保养记录；
- g) 建筑消防设施年度检测记录；
- h) 消防安全教育培训记录；
- i) 灭火和应急疏散预案演练记录。

7.2.2 消防控制室值班记录、建筑消防设施每月维保记录应统一填写在消防值班记录本上。日常防火巡查检查记录、消防器材设施损坏故障登记及更换维修记录、电气燃气消防安全检测记录、油烟管道清

洗等记录，单位可自行制作记录表格，表格中须注明检查时间、检查部位、检查人员、检查情况等必要内容。单位灭火和应急疏散预案应符合 GB/T 38315 规定。

7.2.3 记录保存要求：

- a) 建筑消防设施每月维保记录、建筑消防设施年度检测记录应长期保存；
- b) 其他记录保存期限不少于1年。

附录 A
(资料性)
消防控制室标志牌图例

图A.1给出了消防控制室与微型消防站合用参考样式，图A.2给出了消防控制室单独设置时参考样式。

消防控制室标志牌宜设置在消防控制室门口正上方。标志牌主底色为红蓝相间，白色黑体字样，制作比例合适，牌子大小适中，简单醒目，辨识度高。参考色卡：红色：C:0，M:100，Y:100，K:0；蓝色：C:100，M:75，Y:0，K:0。



图A.1 消防控制室与微型消防站合用参考样式



图A.2 消防控制室单独设置时参考样式

附录 B

(资料性)

消防控制室人员信息公示牌图例

图B.1给出了消防控制室人员信息公示牌图例，消防控制室人员信息公示牌要求包括：

- a) 建议采用 5 mm 厚的亚克力板喷印，尺寸规格为：900 mm×660 mm；
- b) 重点岗位人员信息栏，可根据本单位实际情况列举；
- c) 消防控制室人员信息公示牌建议参考色卡值：红色 C:0, M:100, Y:100, K:0。

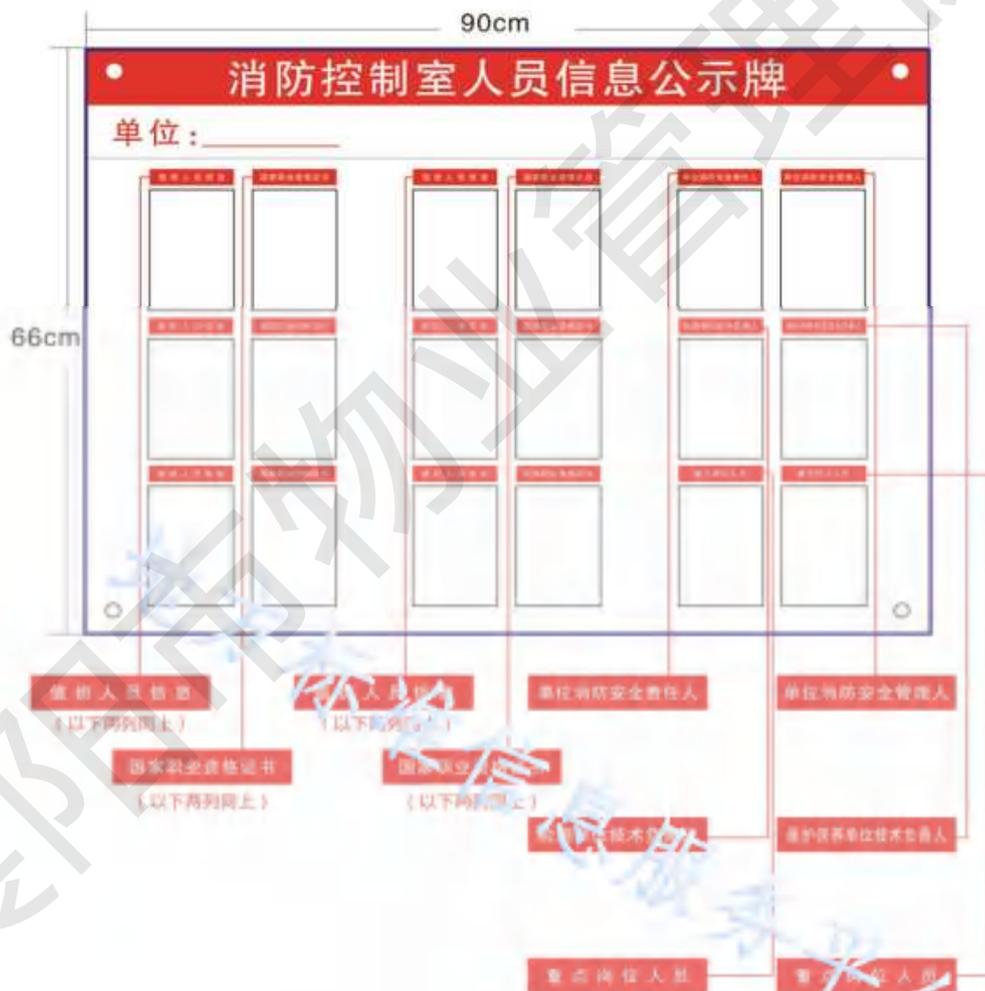


图 B.1 消防控制室人员信息公示牌图例

附录 C
(资料性)
消防控制室值班人员服装样式

消防控制室值班人员值班时应统一、规范着装。服装为桔黄色马夹，背面印有“消防值班”白色黑体字样；右前胸自上而下依次粘贴消防专用刺绣胸牌和编号，并设置大贴袋放置笔记本和记录笔；左前胸自上而下依次设置对讲机挂袪和放置复位钥匙、吸盘的大贴袋；马夹正、背面均设反光标识带，前后下方大贴袋分别用于十字起、尖嘴钳、试电笔、手电筒等工具和手机等随身物品的存放。图C.1给出了消防控制室值班人员服装样式。



图 C.1 消防控制室值班人员服装样式

附 录 D
(资料性)
消防控制室值班记录

表 D.1 给出了消防控制室值班记录表，表 D.2 给出了建筑消防设施测试记录表。

表 D.1 消防控制室值班记录表

消防控制室值班记录表

_____年_____月_____日

上岗时间：_____时_____分

值班员							值班员						
交班时火灾报警控制器运行状态检	火警	启动	反馈	监管	屏蔽	故障	其他						
火灾报警联动信息处置	时间	处置记录（原始记录打印凭条同步粘贴）											
建筑消防设施维修申报记录													
建筑消防设施维修保养记录													
交班人员							交班人员						

备注：1、交接班时，接班人员负责对火灾报警控制器运行状态进行日检查后，如实填写检查情况记录，交班人员同时签字确认；2、本表为参考样表，使用单位可根据火灾报警控制器数量、其他消防系统及相关设备数量和单位实际制表，但本表中所列要素不能缺项。

表 D.2 建筑消防设施测试记录表

建筑消防设施测试记录表

日期：____年____月____日

消防安全管理人（签字）：_____

类别		测试情况记录	测试人员签字
全部测试	消防泵		
	应急广播		
	防排烟风机		
	主备电切换		
抽查测试	消防电话		
	防火卷帘		
	防排烟风机		
	其他		

备注：1、每月定期开展消防设施检查维护，消防控制室值班人员应对消防水泵、应急广播、数量较少的防排烟风机、火灾报警控制器主备电切换进行全部检查测试，对消防电话、防火卷帘、数量较多的防排烟风机等设施抽查 10%，确保年内全部抽查一遍，并填写测试记录；2、本表为参考样表，使用单位可根据本单位消防设施设备实际制表，但本表中所列要素不能缺项。

附录 E
(资料性)
消防控制室火警处置程序

图E.1给出了消防控制室火警处置程序。



图 E.1 消防控制室火警处置程序

三、襄阳市

襄阳市物业管理协会

000142

中共襄阳市委办公室文件

襄办发〔2023〕6号



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

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

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

中共襄阳市委办公室
襄阳市人民政府办公室

2023年4月17日

关于推进城市基层党建引领基层治理 提质增效的若干措施

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

一、提升街道统筹协调能力,增强区域化治理水平

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

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

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

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

二、巩固社区治理改革成果，壮大专业化治理队伍

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

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

6. 完善激励考核机制。加强社区工作者职业体系建设，做好

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

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

三、推行“党建+网格”管理模式,夯实网格化治理基础

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

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

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

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

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

四、搭建“1+N”党群服务阵地体系,加强信息化支撑

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

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

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

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

五、强化社区物业党建联建,构建多元化治理格局

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

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

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

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

政局、市委组织部、市司法局,各县(市、区)、开发区]

六、压实行业属地管理责任,推动新就业群体深度融入城市基层治理

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

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

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

七、因地制宜精准施策,推进村改社区、集中安置社区有效融入城市基层治理

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

委组织部,各县(市、区)、开发区]

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

八、改进“双报到”工作,推动党员带头融入城市基层治理

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

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

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

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

九、加强组织领导,不断健全城市基层党建引领基层治理责任体系

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

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

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

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

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

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

全市各地各部门要结合实际贯彻落实本文件精神,不再层层制定配套文件。

襄阳市文明行为促进条例

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

目 录

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

第一章 总则

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

第二条 本条例适用于本市行政区域内文明行为促进工作。

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

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

市、县（市、区）精神文明建设工作机构具体负责本行政区域内文

明行为促进工作的规划、指导、协调、监督。

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

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

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

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

第二章 规范与倡导

第七条 在全社会倡导下列文明行为：

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

第八条 公民应当自觉维护公共秩序，遵守下列规定：

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

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

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

(五) 文明就医，自觉维护医疗场所秩序，不在医疗场所闹事；

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

(七) 文明经营，不违反规定摆摊设点、占道经营、出店经营；

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

(九) 法律、法规的其他规定。

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

第九条 公民应当自觉爱护公共环境卫生，遵守下列规定：

(一) 不随地吐痰、便溺、丢垃圾、倒污水；

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

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

(四) 不在公共区域乱搭乱建，乱晾乱晒；

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

(六) 不在公共区域或者公共设施上乱涂、乱画、乱刻，不乱贴小广告；

(七) 不损坏公共环境卫生设施、花草树木；

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

第十条 公民应当文明出行，遵守下列规定：

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

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

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

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

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

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

(七) 文明使用共享车辆，不损坏，不私占，不乱停乱放；

(八) 驾驶和乘坐机动车不向车外抛洒物品；

(九) 法律、法规的其他规定。

第十一条 建设工程、房屋装饰装修等施工单位应当文明施工，遵守下列规定：

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

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

公示，接受社会监督。

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

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

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

（六）法律、法规的其他规定。

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

第十二条 养犬的单位和個人应当文明养犬，遵守下列规定：

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

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

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

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

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

（六）法律、法规的其他规定。

执行公务的军警犬和盲人携带的导盲犬，不受前款第三项、第四项、

第五项规定限制。

养犬免疫、登记、收容等具体管理办法由市人民政府另行制定。

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

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

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

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

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

第三章 促进与保障

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

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

第十九条 市、县（市、区）人民政府及开发区管委会应当建立健

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

鼓励国家机关、企事业单位、社会组织对其职工、会员的文明行为进行表彰奖励。

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

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

- （一）加强基层自治组织建设，依法制定村规民约，提升自我教育、自我管理、自我服务能力；
- （二）开展文明乡风教育，治理陈规陋习，妥善处理民间纠纷；
- （三）完善水、电、路、通信和垃圾、污水处理等设施，开展村镇环境综合整治，保护村镇自然、历史、人文风貌；
- （四）完善农村基本公共文化服务体系，传承和保护优秀民族民间文化，丰富农村群众文化生活；
- （五）加强集贸市场管理，推动分区经营、路市分离。

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

- （一）完善单位规章制度，科学、民主、规范管理；
- （二）规范执法行为，优化执法程序，公正文明执法；
- （三）规范服务行为，制定服务标准，公开服务承诺，提高文明服务水平；
- （四）规范经营行为，诚信守约；
- （五）培育健康向上的单位文化，教育职工遵纪守法、恪守职业道德、言行举止文明；
- （六）组织开展公益活动，主动履行社会责任。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

第四章 法律责任

第三十二条 违反本条例，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

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

的，由公安机关责令停止违法行为，并处五百元罚款。

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

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

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

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

第三十六条 违反本条例第十二条规定的，按照下列规定处罚：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

第五章 附 则

第四十条 本条例自 2019 年 3 月 1 日起施行。

中共襄阳市委全面深化改革委员会文件

襄改委发〔2020〕4号



关于印发《关于推进“双报到”工作常态化的 实施方案》等方案的通知

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

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

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

请各县(市)参照执行。

中共襄阳市委全面深化改革委员会

2020年6月16日

关于改进城市社区物业服务管理的实施方案

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

一、工作目标

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

二、主要任务

(一)坚持党建引领,实现物业服务管理党的领导全覆盖

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

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

（二）坚持分类指导，实现物业服务管理全覆盖

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

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

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

组织居民成立业主委员会,选聘物业服务企业进行管理,或由居民自行管理。

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

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

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

(三) 坚持以产权为依据,实现市政维护全覆盖

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

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

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

(四) 坚持居民自治,实现业主委员会全覆盖

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

(五) 坚持多方协同,实现物业服务监管全覆盖

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

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

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

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

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

三、工作要求

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

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

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

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

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

襄阳市住房和城乡建设局办公室文件

襄住建办〔2020〕11号

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

各城区政府、开发区管委会：

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

襄阳市住房和城乡建设局办公室

2020年8月4日



关于改进社区物业服务管理的实施细则

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

一、工作目标

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

二、重点任务

（一）建立多元化物业管理模式，实现物业服务管理全覆盖。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

管理方面的其他监督管理职责。

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

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

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

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

三、工作要求

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

党组织和党员干部的带头作用，凝聚推进社区物业服务管理的工作合力。

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

附件：《襄阳市社区物业管理职责清单》

附件：

襄阳市社区物业管理职责清单

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

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

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

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

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

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

襄阳市防控和查处违法建设办法

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

第一章 总 则

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

第二条 本市行政区域内防控和查处违法建设,适用本办法。

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

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

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

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

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

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

查处违法建设工作。

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

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

对符合城乡规划及相关建设条件申请办理建设手续的，应当依法予以办理。

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

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

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

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

第二章 职责分工

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

第十三条 下列部门和单位应当依法履行防控或者查处违法建设的职责：

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

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

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

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

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

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

（六）林业部门：负责依法查处违法占用林地擅自进行建设的行为。

（七）水利部门：负责依法查处所管辖河道、堤坝范围内的违法建设。

（八）交通运输部门：负责依法查处位于公路两侧建筑控制区内的违法建设。

（九）工商部门：负责依法查处利用违法建设进行无照经营的行为。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

第十四条 任何单位和个人不得提供、利用违法建设作为生产、经营场所。

第三章 违法建设的巡查和控制

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

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

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

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

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

第十八条 负责违法建设巡查责任的工作人员应遵守下列规定：

（一）按照巡查控管方案规定的时段和责任区域巡查，做好巡查记录；

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

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

（四）发现堆有建筑材料的，应当及时登记并跟踪监控。

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

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

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

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

经核查属于本部门职责范围的，应当立即采取相关控制措施，并及时立案查处。

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

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

第四章 违法建设的查处

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

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

场勘查、测绘应在 15 个工作日内完成。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

强制拆除违法建设，应当制作笔录，并拍照和录像。

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

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

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

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

对没收的实物依法进行处置，没收的违法收入依法上缴国库。

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

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

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

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

第三十四条 在征收房屋等建筑物、构筑物及设施时，对违法建设一律不予补偿。

第五章 法律责任

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

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

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

（二）对违法建设治理工作责任制不落实，对本辖区内违法建设防控和查处不力的；

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

（四）纵容、庇护单位及个人进行违法建设的；

（五）拒不配合，阻挠、妨碍执法部门依法执行公务的；

（六）有其他违法违规行为的。

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

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

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

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

国家机关工作人员存在上述情形的，从重处罚。

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

产经营企业停止提供服务；拒不停止提供服务的，处以一万元以上五万元以下罚款。

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

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

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

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

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

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

第六章 附 则

第四十六条 县（市、区）人民政府、开发区管委会可以根据本办法制定实施细则。

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

地下空间的违法建设处理另行规定。

第四十八条 本办法自 2018 年 3 月 1 日起施行。

000316

襄阳市人民政府文件

襄政发〔2021〕3号

襄阳市人民政府 关于印发襄阳市房屋安全管理办法的 通 知

各县(市、区)人民政府、开发区管委会,市政府各部门:

《襄阳市房屋安全管理办法》已经市政府同意,现印发给你们,请认真贯彻落实。



襄阳市房屋安全管理办法

第一章 总 则

第一条 为了加强房屋安全管理,保障房屋使用安全,维护公共安全和公众利益,提升房屋安全治理能力和治理水平,根据国家有关法律、法规、规章,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内已投入使用房屋的安全管理。包括房屋使用安全、房屋安全鉴定、房屋白蚁防治、农村房屋安全管理、房屋安全治理等。

房屋消防安全管理和电梯、燃气、供水、供电、供暖等专业设施设备的使用和安全管理按相关的法律、法规、规章规定执行。

法律、法规、规章对军队、宗教团体、文物保护单位、历史街区、传统风貌区以及风景名胜区范围内的房屋使用安全管理另有规定的,从其规定。

第三条 房屋安全管理应当遵循属地管理、预防为主、防治结合、确保安全的原则,构建房屋所有权人负责、政府监管、社会监督、综合治理的房屋安全风险防控机制。

第四条 市人民政府负责领导全市房屋安全管理工作,建立健全房屋安全管理工作体系和机制,协调和监督房屋安全管理工作。各县(市、区)人民政府(含各开发区管委会,下同)负责本辖区内房屋安全管理工作的组织领导和综合协调,保障房屋安全管

理经费投入,加强执法力量,建立房屋安全网格化、常态化监管制度,健全房屋安全突发事件应急处置机制。

第五条 市、县(市、区)住房和城乡建设管理部门(以下称房屋安全管理部门)负责本行政区域内房屋安全的统一指导和综合监督管理,房屋安全管理经费由同级财政予以保障。市、县(市)房屋安全管理部门主要职责是:

(一)制定房屋安全管理政策规定和房屋安全排查、鉴定的技术规范;

(二)制定危险房屋治理专项规划和房屋安全应急救援预案,开展城乡房屋整体安全状况评估;

(三)监督检查危险房屋治理,组织开展政府资金投入的老旧小区房屋公共区域的安全改造;

(四)组织开展房屋安全宣传和培训工作;

(五)依法开展房屋安全检测鉴定市场和白蚁防治市场监管;

(六)法律、法规、规章规定的房屋安全管理其他职责。

城区(含各开发区)房屋安全管理部门负责本行政(受委托管理)区域内上述(二)至(六)项工作。

房屋安全管理技术性、辅助性工作,房屋安全管理部门可以委托其所属的房屋安全专业机构承担。

第六条 自然资源和规划部门及时将房屋用地面积、土地用途、建筑面积、使用功能及期限、权属等信息推送大数据管理局,各部门通过信息共享从大数据局获取该信息。

教育、卫生健康、文化旅游、民政等部门应当按照职责,监督学校、医院、场馆、福利院等公共建筑的房屋安全责任人定期进行房屋安全检查,及时消除安全隐患。

应急管理、公安、城管、交通、商务、市场监管、行政审批、农业农村、财政等部门应当按照职责,配合做好房屋安全管理工作。

第七条 房屋所有权人是房屋安全责任人。房屋属于国家或者集体所有的,管理单位是房屋安全责任人。房屋所有权人下落不明或者权属不清的,房屋实际使用人或者管理人应当承担房屋安全责任。

第八条 市房屋安全管理部门应当建立全市统一的房屋安全信息平台,向房屋安全责任人、房屋安全鉴定机构等提供必要的房屋安全信息查询服务。涉及公共安全的危险房屋信息应当通过平台向社会公开。

各县(市、区)房屋安全管理部门负责本辖区内房屋安全信息管理,督促指导乡镇人民政府、街道办事处按要求录入、更新房屋安全信息,并定期对房屋安全信息进行统计、发布。

房屋安全信息与不动产登记、公安、市场监管等管理系统信息实时对接,协同实现全市房屋安全隐患的防范和治理。

第九条 对于危害房屋安全的行为,任何单位和个人均有权劝阻、举报、投诉。房屋安全管理部门、相关管理部门和乡镇人民政府、街道办事处应当建立健全举报、投诉机制,向社会公开举报、投诉的受理方式,为社会公众监督房屋安全管理工作提供便利。

第十条 本市实行房屋使用安全救助制度。市、县(市、区)人民政府应当统筹安排资金,对特殊困难群体、无安全责任人危险房屋的安全鉴定、危险治理及临时安置、白蚁防治等活动提供救助。具体办法由市房屋安全管理部门会同市财政部门另行制定。

第二章 房屋使用安全管理

第十一条 房屋交付使用时,建设单位应当提交房屋质量保证书、房屋使用说明书等有关资料,明确告知房屋的基本情况、性能指标、设计使用年限、使用禁止性行为、维护保养要求、保修范围和期限等事项。

建设单位应当在物业交付使用 15 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。建设单位应当按照法律、法规、规章规定以及合同约定负责房屋质量缺陷的保修和治理。

第十二条 房屋共有部分的安全检查和修缮、维护实行委托管理的,由受委托的物业管理服务单位按照约定实施,并建立相应的房屋安全管理档案;实行自主管理的,由房屋安全责任人共同承担。

第十三条 房屋交付使用后,房屋安全责任人承担下列房屋安全管理责任:

- (一)按照房屋设计要求或者批准的使用功能合理使用房屋;
- (二)检查、维修房屋,及时消除房屋安全隐患;

(三)在房屋修缮、改造及室内装饰装修过程中,确保房屋安全;

(四)按照规定进行房屋安全鉴定;

(五)按照规定进行白蚁防治;

(六)对危险房屋及时治理、解危;

(七)配合政府及有关部门、机构依照本办法规定开展房屋安全隐患排查、鉴定及危险房屋应急处置等工作;

(八)依法应当承担的其他责任。

第十四条 建筑幕墙所有权人承担幕墙的安全维护责任。建筑物为多人共有的,所有权人均为建筑幕墙安全维护人。

建筑幕墙安全维护责任人应当按国家有关标准和《建筑幕墙使用维护说明书》进行日常使用及常规维护、检修,建立相关维护、检修及安全性鉴定的档案。

第十五条 房屋安全责任人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,不得变动建筑主体和承重结构,不得超过设计标准或者规范增加楼面荷载。住宅室内装饰装修活动,还禁止下列行为:

(一)将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间;

(二)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;

(三)损坏房屋原有节能设施,降低节能效果;

(四)其他影响建筑结构和使用安全的行为。

第十六条 房屋修缮、改造或者进行室内装饰装修等依法需要办理用地、规划、施工许可、验收等手续的,应当按照规定办理。

实施物业管理的小区,在室内装饰装修工程开工前,房屋安全责任人应当向物业管理服务单位申报登记;由当地居委会实施保障性管理的小区,在室内装饰装修工程开工前,房屋安全责任人应当向当地社区居委会申报登记。

物业管理服务单位和社区居委会应当将房屋修缮、改造或者进行室内装饰装修的禁止行为和有关注意事项书面告知装修人和装修人委托的施工企业以及个体装饰装修从业者。

第十七条 房屋存在结构安全隐患或者房屋安全责任人违反本办法规定,危及利害关系人的人身或者财产安全的,利害关系人有权要求房屋安全责任人消除危险。房屋安全责任人拒不消除危险的,利害关系人可以向房屋所在地乡镇人民政府、街道办事处投诉。

物业管理服务单位和乡镇人民政府、街道办事处发现有违反本办法第十五条规定行为的,应当予以制止,及时通知房屋所在地房屋安全管理部门和有执法权的综合执法部门依法处理。

第三章 房屋安全鉴定

第十八条 从事房屋安全鉴定活动的机构(以下简称鉴定机构)应当按规定取得相应的建设工程质量检测机构资质,并拥有满足房屋安全鉴定工作要求、具备相应资格或者能力的检测鉴定

人员。

第十九条 鉴定机构根据相关专业规范、标准和规程进行房屋安全鉴定活动,对其出具的房屋安全鉴定报告的真实性和准确性负责,并依法承担法律责任。

鉴定机构完成鉴定业务后,应当及时出具鉴定报告。鉴定报告经鉴定人员签字、鉴定机构法定代表人或者其授权的签字人签署,并加盖鉴定机构公章或者鉴定专用章后方可生效。

鉴定机构和人员应当保守在检测鉴定过程中知悉的国家秘密、商业秘密,不得泄露个人隐私,法律法规另有规定的除外。

第二十条 房屋安全管理部门应当通过“双随机、一公开”的方式,对鉴定机构的鉴定结果和执行相关专业规范、标准和规程情况进行检查。

市房屋安全管理部门应当采用公开方式遴选鉴定机构,建立机构名录并向社会公布。通过政府采购方式确定鉴定机构的,应当按照规定程序从名录库中选择。

第二十一条 房屋在超过合理使用年限后需要继续使用的,房屋安全责任人应当委托具有相应资质等级的勘察、设计单位按照规定重新界定使用期。有下列情形之一的,房屋安全责任人应当按照规定委托鉴定机构进行安全鉴定。鉴定结果涉及第三方权益的,可以会同第三方共同委托鉴定:

(一)房屋地基基础、墙体或者其他承重构件出现明显下沉、裂缝、变形、腐蚀等情形;

(二)因自然灾害或者爆炸、火灾等事故造成房屋出现裂缝、变形、不均匀沉降等情形；

(三)其他可能影响公共安全和他人合法权益需要鉴定的情形。

鉴定机构开展房屋安全鉴定活动时,有关单位或者个人应当予以协助、配合,无正当理由不得拒绝、阻挠和干涉检测鉴定人员的正常鉴定活动。

第二十二条 建筑幕墙竣工自验收交付使用后,原则上每十年进行一次安全鉴定。有下列情形之一的,其安全责任人应当主动委托鉴定机构进行安全鉴定:

(一)面板、连接构件或者局部墙面等出现异常变形、脱落、爆裂现象;

(二)遭受台风、地震、雷击、火灾、爆炸等自然灾害或者突发事件而造成损坏;

(三)相关建筑主体结构经检测、鉴定存在安全隐患。

第二十三条 进行地下设施、管线、桩基、深基坑、爆破及降低地下水位等施工前,建设单位应当按规定实地调查周边房屋的场址、地基基础、建筑上部主体结构及围护结构情况,委托房屋安全鉴定机构进行施工影响鉴定,并结合实际采取风险防范措施。

房屋安全管理部门应当督促建设单位和施工单位按规定采取风险防范措施以保障周边区域房屋安全,并对施工过程中影响周边区域房屋安全的情形及时排险、修复。

第二十四条 房屋安全管理部门应当指导房屋安全检测鉴定行业组织,建立房屋安全鉴定专家委员会。

鉴定委托人或者利害关系人对房屋安全鉴定机构的鉴定结论有异议的,可以委托具有相应资质的其他鉴定机构重新鉴定。

重新鉴定与原鉴定结论不一致的,鉴定委托人或者利害关系人可以在三十日内向市房屋安全鉴定专家委员会申请复核。房屋安全管理部门根据复核意见认定鉴定结论。

第二十五条 乡镇人民政府、街道办事处接到群众投诉举报,或者巡查发现有第二十一条规定情形的房屋,应当及时告知房屋安全责任人按照规定委托鉴定,并责成其采取安全技术措施消除安全隐患。本办法第六条第三款规定有公共建筑监管职责的部门应当督促房屋安全责任人组织鉴定和消除安全隐患。

鉴定期间,房屋安全责任人已采取修缮加固、整体拆除等安全技术措施消除安全隐患的,应当及时向街道办事处、乡镇人民政府报告。对存在结构安全隐患的房屋,鉴定期间不得停止对房屋的安全防护。

拒不委托鉴定和拒不采取安全技术措施消除安全隐患的,街道办事处、乡镇人民政府通知房屋安全管理部门根据公共安全需要组织鉴定,并采取安全措施。

第二十六条 因自然灾害或者爆炸、火灾等事故造成一定区域内房屋受损的,各县(市、区)房屋安全管理部门应当及时从鉴定机构名录中委托鉴定机构对受损房屋进行鉴定。

受损房屋跨行政区域的,由市房屋安全管理部门协调组织对受损房屋进行鉴定。

第二十七条 鉴定机构的房屋鉴定结果,应当在做出鉴定报告后及时向房屋所在地房屋安全管理部门报送,也可以通过全市房屋安全信息平台填报。

鉴定机构在查勘、鉴定过程中,发现房屋存在重大险情,随时可能丧失结构稳定和承载能力、出现房屋倒塌等危及公共安全情形的,应当立即告知委托人,并报告房屋所在地街道办事处、乡镇人民政府和房屋安全管理部门。

第二十八条 经鉴定属于危险房屋的,鉴定机构应当根据房屋实际状况在鉴定报告中明确提出以下处理意见:

(一)观察使用:适用于采取适当安全技术措施后,尚能短期使用,但需继续观察的房屋,观察期结束后应当再委托进行安全鉴定;

(二)处理使用:适用于采取适当安全技术措施后,可解除危险的房屋;

(三)停止使用:适用于已无修缮价值,暂时不便拆除,又不危及相邻建筑和影响他人安全的房屋,房屋安全责任人及使用者应当停止使用,立即迁出;

(四)整体拆除:适用于局部或者整栋危险且无修缮价值,需立即拆除的房屋,房屋安全责任人及使用者应当停止使用,立即迁出。

第四章 房屋白蚁防治

第二十九条 新建、改建、扩建房屋及其装饰装修房屋,建设单位或房屋安全责任人应当委托白蚁防治单位实施白蚁预防处理。

白蚁危害在一定区域集中发生且影响房屋安全时,房屋安全管理部门应当组织白蚁防治单位进行灭治。

白蚁预防费和包治期内的复查复治、防治新技术新药物的推广应用及白蚁危害突发事件处置等相关费用,按照事权与财权相适应的原则,由市、县(市、区)按现行财政体制分别负责保障。

第三十条 本市实行白蚁防治单位名录管理。白蚁防治单位应当具有独立的法人资格,配备相应的专业技术人员、专业设备,符合国家、省和市相关规定。白蚁防治应当使用国家规定的药物,并按照规定程序进行。

第三十一条 房屋安全管理部门应当通过“双随机、一公开”检查方式,对白蚁防治单位的防治质量、技术规范、药物安全等进行监督管理,及时向社会发布白蚁危害情况预报。

第三十二条 白蚁预防施工处理及验收合格后,白蚁防治机构应当向建设单位出具证明文本资料《新建房屋白蚁预防工程合格书》。

建设单位应当在建设工程竣工后,将新建房屋施行白蚁预防处理合格的文本资料,与建设工程竣工验收资料一并移交给城建

档案馆统一管理。

第三十三条 新建房屋白蚁预防包治期限不得低于15年,包治期限自工程交付使用之日起计算。

在包治期内,白蚁预防单位应当定期开展复查复治,发生白蚁危害的,应当免费灭治。

白蚁防治单位定期对施治工程进行白蚁危害检查和防治时,房屋安全责任人及使用人应当予以配合。

第五章 农村房屋安全管理特别规定

第三十四条 乡镇人民政府、街道办事处应当督促农村房屋安全责任人治理危险房屋、消除安全隐患,发现涉及重大安全隐患的,及时报告当地房屋安全管理部门,房屋安全管理部门应当予以指导和监督。

县(市、区)自然资源和规划、农业农村、行政审批、住建(建设)等相关部门应当配合乡镇人民政府、街道办事处结合新农村建设和村庄综合治理,有计划地对辖区内手续不全的农村房屋依法采取补办手续、拆除、改建等方式进行治理。

第三十五条 乡镇人民政府、街道办事处应当建立农村房屋建设服务平台,提供标准化、多元化的设计和施工服务。

第三十六条 农村企业、公共设施、公益事业以及集中新建的农村房屋等建设项目,应当在相关管理部门的指导和监督下,按照国家建设相关法律、法规进行,验收合格方可交付使用。

第三十七条 农村房屋有下列危及公共安全情形之一的,由县(市、区)房屋安全管理部门责令停止使用,必要时由县(市、区)人民政府组织相关部门和乡镇人民政府、街道办事处实施应急抢险:

- (一)出现局部坍塌的;
- (二)随时有坍塌危险的;
- (三)房屋使用安全责任人危险房屋拒不治理的;
- (四)出现其他可能危及公共安全情形的。

第六章 危险房屋治理

第三十八条 各县(市、区)房屋安全管理部门接到鉴定机构出具的危险房屋的鉴定意见,应当及时向房屋安全责任人发出《危险房屋治理通知书》,并提出限期治理的意见,同时抄送房屋所在地的乡镇人民政府、街道办事处及其他相关部门。

房屋安全责任人应当按照鉴定意见和《危险房屋治理通知书》要求,及时对危险房屋采取治理措施,相邻权利人应当依法提供便利。

乡镇人民政府、街道办事处及其他相关部门应当督促房屋安全责任人开展治理,帮助协调处理相邻关系。

第三十九条 乡镇人民政府、街道办事处应当建立房屋安全检查制度,组织危险房屋安全巡查和隐患排查,督促落实危险房屋治理,及时报告和应对处置房屋安全突发事件,协同做好房屋安全

管理工作。

房屋安全隐患排查可以采取政府购买服务方式委托建筑勘察设计、房屋安全检测鉴定、房地产评估等专业机构开展。

第四十条 危险房屋治理、解危期间,房屋安全责任人应当设置围栏和警示标识,采取安全防护措施,防止他人进入或者靠近。

乡镇人民政府、街道办事处应当建立危险房屋治理台账,对危险房屋的治理和使用情况进行动态管理,并将危险房屋信息录入房屋安全信息管理平台。

第四十一条 房屋安全责任人已采取措施消除安全隐患的,应当向房屋所在地乡镇人民政府、街道办事处报告,乡镇人民政府、街道办事处进行核实并进行信息更新;经核实未消除安全隐患的,乡镇人民政府、街道办事处应当督促房屋安全责任人继续消除安全隐患。

第四十二条 对于已达到或者接近设计使用年限且失修失养失管的老旧小区,各县(市、区)人民政府应当纳入房屋安全重点治理监管对象,建立老旧小区安全治理项目库并统筹制定专项改造规划,房屋安全管理部门提出具体改造方案。

已经纳入政府征收计划的,及时依法开展征收;征收计划难以整体实施的,对危险房屋可以先行依法征收后拆除;未纳入征收计划的,在依法征得业主同意后,由县(市、区)人民政府或者小区业主自发组织实施改造。公共部位的安全治理可以按程序使用住宅专项维修资金,专有部位由产权人出资改造。

第四十三条 房屋安全责任人拒绝或者怠于治理危险房屋,危及公共安全的,房屋所在地县、市(区)人民政府(管委会)应当及时组织转移、疏散或者撤离可能受到危害的人员并予以妥善安置,转移重要财产。同时,封闭危险房屋,并设立警示标志,防止人员靠近,并责成房屋安全责任人按照《危险房屋治理通知书》的治理意见对危险房屋及时进行治疗。

房屋安全责任人拒不治理的,房屋安全管理部门委托有资质的单位代为治理,治理的费用由房屋安全责任人承担。

特殊困难家庭无力治理危险房屋的,市、县(市、区)人民政府根据房屋安全责任人的申请可以对危险房屋实施治理。原房屋需要拆除的,对符合条件的家庭采取纳入公共租赁住房保障范围等救济措施。

第四十四条 房屋安全事故发生后,履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府应当针对其性质、特点和危害程度,立即组织有关部门,调动应急救援队伍和社会力量,依照有关法律、法规、规章和本章的规定采取应急处置措施,任何单位和个人不得阻挠。

实施危险房屋应急抢险工程的,建设单位可以先行组织施工,同时向有关部门书面报告,并在其确定的期限内补办手续。

第四十五条 县(市、区)人民政府应当定期组织相关部门、乡镇人民政府、街道办事处开展房屋安全应急处置培训和应急演练。

因突发事件和自然灾害导致房屋出现突发性险情时,市、县(市、区)人民政府应当立即启动房屋安全事故应急预案,进行应急保障和抢险救援。

第四十六条 住房公共部位修缮、解危需要使用住宅专项维修资金的,应当按照住宅专项维修资金管理规定办理,相关管理部门应当提供便利。

第七章 法律责任

第四十七条 违反本办法规定,法律、法规、规章已有规定的,适用其规定。

第四十八条 房屋安全管理部门和相关管理部门、乡镇人民政府、街道办事处工作人员在房屋安全管理工作中滥用职权、徇私舞弊或者不履行房屋安全监督管理职责的,按照有关规定给予政务处分。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十九条 房屋安全责任人危害房屋安全的,由房屋安全管理部门责令其采取改正措施,排除危害;涉及违法建设的,由相关部门按照法律法规规章和市政府有关规定予以查处。

第五十条 房屋安全鉴定机构违反规定出具虚假鉴定书,或者因严重不负责任,出具的鉴定书有重大失实的,应当承担民事或行政责任。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五十一条 建设单位未向白蚁防治管理单位申请办理白蚁预防服务的,由房屋安全管理部门责令停止施工,采取补救措施。

白蚁防治单位未使用国家规定的药物或者未按照规定程序进行防治的,造成房屋使用安全事故的,依法承担责任。

第五十二条 建设单位在地下设施、管线、桩基、深基坑、爆破及降低地下水位等建筑工程施工作业未采取有效防护措施的,由住房和城乡建设管理部门责令停工整改;因施工导致周边区域房屋损坏的,依法承担民事责任;导致房屋使用安全事故构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五十三条 单位和个人违反本办法第三十八条第二款、第四十四条规定,阻挠房屋安全责任人或者政府有关部门对危险房屋采取排险措施的,由乡镇人民政府、街道办事处及当地公安派出所依法处理;拒不改正且造成损害后果的,依法承担赔偿责任;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第五十四条 本办法由襄阳市住房和城乡建设局负责解释。

第五十五条 本办法自发布之日起施行,有效期5年。

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

襄阳市人民政府办公室

2021年2月5日印发

000141

襄阳市人民政府文件

襄政发〔2021〕4号

襄阳市人民政府 关于印发襄阳市市区城市地下空间开发利用 管理办法的通知

各县(市、区)人民政府、开发区管委会,市政府各部门:

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



襄阳市市区城市地下空间开发利用 管 理 办 法

第一章 总 则

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

第二条 本办法适用于本市市区范围内城市地下空间的开发、利用和管理。

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

结建式地下空间是指同一主体结合地面建筑一并开发建设的地下空间。

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

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

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

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

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

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

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

第二章 规划管理

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

利用规划,并按照规定程序报批。

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

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

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

单建式地下空间项目应当单独向市自然资源和规划部门申请办理规划审批手续。

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

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

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

第十四条 建设单位应当按照规划条件提出的设置要求,在

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

地下空间分层开发利用的,应当共用出入口、通风口和排水口等设施。

第三章 用地管理

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

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

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

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

底价。

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

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

第十八条 结建式地下工程随地上建筑一并办理建设用地审批手续。

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

第十九条 通过出让方式取得的地下建设用地使用权可以依法进行转让和抵押。

第四章 工程建设管理

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

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

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

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

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

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

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

第二十五条 地下空间建设项目应当按照法律法规、技术规

范等进行勘察、设计、施工、监理、质量监督、竣工验收、备案和档案移交。

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

第五章 产权登记

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

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

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

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

地上建筑已经办理建筑物首次登记的，可以单独申请办理地下建筑物首次登记。

单建式地下空间建筑物的首次登记应当独立登记。

第六章 使用管理

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

地下人防工程的使用管理,按照相关法律、法规、规章执行。

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

单建式地下社会公共停车场,不得分割转让和登记。

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

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

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

第三十四条 政府依法征收、征用地下工程,地下工程所有人应予积极配合。

因国防、人民防空、防灾减灾、应急处置、指挥通信等城市安全

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

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

第七章 法律责任

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

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

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

第八章 附 则

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

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

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

第四十二条 各县(市)地下空间的开发利用管理可参照本办法执行。

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

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

襄阳市人民政府办公室

2021年4月19日印发

襄阳市人民政府文件

襄政规〔2024〕7号

市人民政府 关于印发襄阳市市区既有住宅加装电梯 管理办法的通知

各城区人民政府、开发区管委会，市政府各部门：

《襄阳市市区既有住宅加装电梯管理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。



襄阳市市区既有住宅加装电梯管理办法

第一条 为适应经济社会发展,完善既有住宅的使用功能,推进既有住宅加装电梯工作,提高宜居水平,根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国无障碍环境建设法》《中华人民共和国特种设备安全法》等法律法规,结合我市实际,制定本办法。

第二条 各城区政府、开发区管委会要统筹做好本辖区内既有多层住宅加装电梯的可行性普查,并将普查结果按照“适合加装、较难加装、不适合加装”三个档次进行分类公示。

第三条 一户申请即启动意愿征询工作,有加装电梯意愿的业主,应当就加装电梯的意向征求本梯间(梯间指共同使用同一楼梯的住宅单元)全体业主的意见。经本梯间房屋专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决,并经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意,可以申请加装电梯。

社区居委会、业主委员会、物业服务企业应积极协助申请人征询业主的加梯意愿。对于家中有老人、残疾人的业主(简称特殊业主)申请加装电梯的,街道办事处应当予以支持,协调有关单位帮助其在3个工作日内完成意愿征询工作。

第四条 经表决通过后,由业主委托1-2名业主代表向区级住建部门提出加装电梯的申请,区级住建部门应当在收到申请之

日起3个工作日内,组织区级自然资源和规划、市场监管、城管部门、街道办事处及电力、给水、排水、燃气、通信、供热等相关管线单位进行现场勘察,并出具现场勘察意见。现场勘察意见不通过的,应向申请人告知具体原因。

申请人为特殊业主的,区级住建部门应当组织上述单位优先进行现场勘察并出具现场勘察意见。

第五条 现场勘察通过的,由出资加装电梯的业主签订协议,协议内容包括:既有住宅加装电梯有关费用的预算及其筹集和分摊方案;电梯维护保养方式及其运行、保养费用分摊方案等。

第六条 出资加装电梯的业主为实施主体,具体负责工程报建、设备采购、组织施工等相关工作。出资加装电梯的业主也可以书面委托电梯企业、有相应资质的设计施工企业、物业企业、原建设单位、原产权单位、第三方代建单位等作为实施主体承担上述相关工作。

第七条 现场勘察通过的,实施主体应当委托具有相应资质的设计单位,按照相关技术规定编制加装电梯设计方案。设计方案应因地制宜,满足建筑结构安全、消防安全等要求。

支持电梯平层入户,有条件的既有住宅可以以平层入户的方式加装电梯,实现无障碍通行。当无法利用现有楼梯间平台或阳台实现平层入户时,可通过增设入户连廊的方式实现平层入户,条件允许时一楼业主也可增设入户连廊。区级规划部门在联合审查环节按照“一楼一策”的原则对入户方案予以审核。

第八条 设计方案编制完成后,实施主体应在显著位置(包括加装电梯位置、本栋本单元主要出入口)进行公示并向社区报备。公示内容应当包含业主表决情况表、协议书、现场勘察意见、设计方案等,公示时间不少于5个工作日。

公示期间利害关系人有异议的,应当书面实名向所属社区提出,由社区引导申请人与利害关系人进行协商。通过协商无法达成一致意见的,可向社区申请组织调解。业主也可申请其他调解组织进行调解,争取各方意见的统一。经协商、调解仍无法达成一致意见的,业主可以申请街道办事处通过召开协调会、听证会的方式进行协调。

公示期满后,由社区提供公示情况说明,3个工作日内通知申请人领取。

第九条 公示结束后,实施主体将设计方案向区级住建部门申报联合审查。

区级住建部门应当在收到申请后5个工作日内,组织区级自然资源和规划、市场监管、城管部门对加装电梯设计方案进行联合审查。经审查符合要求的,由区级住建部门出具同意加装电梯的联合审查意见。联合审查未通过的,区级住建部门应当结合审查意见告知原因,并指导申请人修改后再申报。

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

第十条 联合审查通过后,实施主体应委托具有相应资质的设计单位进行施工图设计。施工图设计文件需经有资质的专业图审机构审查合格。

第十一条 既有住宅加装电梯项目免于办理建设工程规划许可证,单部电梯投资额在100万元以下(含100万元)或者建筑面积在500平方米以下(含500平方米)的项目可以不申请办理施工许可证。加装电梯施工前,施工、电梯安装及监理单位应当将相关资质、人员情况及拟施工的时间、地点和内容书面告知区级住建部门和市场监管部门,同时向电梯检验机构申报监督检验。

施工单位应当按照审查合格的施工图进行施工,严格遵循质量、安全相关法律法规和技术标准。电梯安装流程严格遵照特种设备相关规定和技术规范执行。监理单位应当按照法律法规和工程建设强制性标准实施监理,并对建设工程安全生产承担监理责任。住建部门和市场监管部门要形成联动,对电梯加装过程进行监督,加强事中事后监管和抽查。

第十二条 加装电梯工程竣工后,实施主体应组织勘察、设计、施工、监理、检测单位及电梯安装单位对项目进行竣工验收,验收合格后报区级住建部门备案并在3个月内向市城建档案馆移交档案资料。

第十三条 加装的电梯归出资加装电梯的业主共有,加装部分不计入本单元建筑物面积,不计入各分户业主的产权面积,不办理不动产登记。

第十四条 出资加装电梯的业主应当委托物业服务企业、电梯维护保养单位或者专业公司等市场主体作为电梯管理单位。在电梯投入使用前或者投入使用后 30 日内,电梯管理单位应当向市场监管部门申请使用登记,取得使用登记证书。各城区政府、开发区管委会要积极运用“物联网+电子维保+全程保险”电梯安全一体化监管服务新模式,解决电梯后期保养和安全责任问题。

第十五条 市市场监管部门和市住建部门建立加装电梯相关综合服务企业参考名录,符合相应资质的企业可以向市市场监管部门或市住建部门申请加入名录,该名录用于归集信息、通畅供求信息,方便有需求的市民作为参考进行自由选择。

第十六条 电梯竣工验收后,业主可按程序申请提取房屋维修资金、住房公积金。

第十七条 电梯竣工验收并取得登记证书后,财政部门按照每部电梯 10 万元的标准予以补贴。襄城区、樊城区、高新区、东津新区、鱼梁洲开发区范围内由市财政予以补贴,襄州区范围内由其本级财政予以补贴。

第十八条 各城区政府、开发区管委会要在可行性普查的基础上,积极探索成片加装电梯的新模式,动员和引导适合加装电梯的小区规模化加装,通过集中带量采购为居民争取价格优惠、优质售后和质量保障。力争成片加装电梯工作统一规划、统一联审,基坑和管线工程等前期工作一次到位,电梯井道、轿厢安装等工程分批实施。

结合老旧小区改造、城市更新等实施成片加装电梯项目,将加装电梯纳入老旧小区改造征求意见范围,统筹实施改造方案设计、管线迁移、基坑开挖等工作。

第十九条 各城区政府、开发区管委会负责组织领导、协调推进本辖区内既有住宅加装电梯工作,建立健全激励和考核机制,保障加装电梯工作所需财政补贴资金及工作经费。

住建部门作为既有住宅加装电梯工作的主管部门,负责协调联合审查、施工质量安全监督管理等工作。

自然资源和规划部门负责既有住宅加装电梯的规划审查等工作。

市场监管部门负责电梯安装、维护保养、运行使用及检验检测等环节的监督管理工作。

发改、行政审批、公安、财政、城管、应急管理、消防救援、住房公积金中心等单位按照各自职责做好既有住宅加装电梯有关工作。

街道办事处、社区居委会要指定专人负责既有住宅加装电梯工作,充分发挥基层工作优势,积极做好政策宣传和居民协调等工作。原房地产开发企业、原房改房售房单位等应积极支持加装电梯相关工作。

第二十条 各县(市)可参照本办法开展既有住宅加装电梯工作。

第二十一条 本办法由市住房和城乡建设局负责解释。

第二十二条 本办法自2024年5月8日起施行,有效期5年。
《襄阳市人民政府关于襄阳市市区既有住宅增设电梯的指导意
见》(襄政发〔2020〕6号)同时废止。

抄送:市委各部门,襄阳军分区,各人民团体。

市人大常委会办公室,市政协办公室,市法院,市检察院。

襄阳市人民政府办公室

2024年4月8日印发

襄阳市人民政府办公室文件

襄政办发〔2022〕44号

市人民政府办公室 关于印发襄阳市物业服务和管理办法的通知

各县(市、区)人民政府、开发区管委会,市直有关部门:

《襄阳市物业服务和管理办法》已经市人民政府同意,现印发给你们,请结合工作实际,认真贯彻执行。



襄阳市物业服务和管理办法

第一章 总 则

第一条 为构建党建引领社区治理框架下的物业服务和管理体系,建设和谐宜居社区,规范物业服务和管理活动,维护业主、物业服务人和其他物业管理相关主体的合法权益,保障物业依法、安全、合理使用,改善人民群众的生活和工作环境,根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》和《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本市市区内的住宅物业服务和管理活动及其相关监督管理适用本办法。

本办法所称物业服务,是指业主自行或者通过选聘物业服务人等形式,对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理,维护物业区域内环境卫生和相关秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 物业服务和管理纳入社区治理体系,充分运用决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享的“五共”理念,建立健全社区党组织领导下居(村)民委员会、业主委员会、物业服务人三方联动的治理格局。推动在物业服务企业、业主委员会中建立党组织。

第四条 市住房和城乡建设局负责本市物业服务活动的管理

工作,依法履行下列职责:制定本市物业服务和管理相关政策并组织实施;指导和监督县级住房和城乡建设主管部门开展物业服务活动的管理工作;建立全市统一的物业服务和管理信用信息系统,实行行业信用管理;指导行业协会制定和实施自律性规范;实施物业服务和管理方面的其他职能职责。

区住房和城乡建设主管部门负责辖区内物业服务活动的管理工作,依法履行下列职责:贯彻执行物业管理相关政策和制度;对辖区内物业服务企业和从业人员进行监督管理;指导、监督辖区内住宅专项维修资金的续筹、管理和使用;组织对辖区内社区环境和物业管理委员会、业主委员会开展培训;指导街道办事处、乡镇人民政府对辖区内物业服务和管理活动进行监督管理;落实物业服务和管理方面的其他职能职责。

发改、公安、民政、财政、自然资源和规划、生态环境、城管执法、市场监管、民防等相关主管部门,按照各自职责,负责物业服务和管理活动的相关监督管理工作,建立违法行为投诉、处理和回复制度,并在物业区域内显著位置公布联系方式,依法及时处理物业区域内的违法行为。

第五条 各城区人民政府、开发区管委会应当加强对物业管理的领导,建立综合协调和保障机制,纳入对街道办事处、乡镇人民政府的考核内容。

街道办事处、乡镇人民政府对辖区内物业服务和管理活动进行监督管理,并应当在同级党组织领导和民政部门指导监督下,依

法组织和指导本辖区内的业主成立业主大会、选举业主委员会,监督业主大会、业主委员会依法履行职责,协调物业服务与社区管理、社区服务的关系,调解物业服务纠纷;居(村)民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府做好与物业服务有关的工作。

街道办事处、乡镇人民政府指导社区居民委员会下设环境和物业管理委员会,负责督促业主委员会(小区物业自管组织)、物业服务企业和其他管理人履行职责,调解物业服务和管理纠纷。

第六条 本市实行物业服务联席会议制度。

联席会议由街道办事处、乡镇人民政府负责组织召集,住建、公安、民政、自然资源和规划、生态环境、城管执法、市场监管等相关行政主管部门和居(村)民委员会、业主委员会、物业服务人、专营单位等各方代表参加,协调解决物业服务和管理活动中的重难点问题。

第七条 市物业管理协会应当加强行业自律管理,制定物业服务规范和等级标准,建立和完善物业服务企业及其从业人员的自律制度,提高物业服务水平。

第二章 前期物业管理

第八条 物业管理区域的划分,应当遵循规划优先、功能完善、资源共享、便民利民的原则。

本市划分物业管理区域按下列方法执行:

(一)建设单位应当根据建设项目用地规划许可证确定的红

线图,结合物业的共用设施设备、社区建设等因素划分物业区域。一个项目视为一个物业管理区域;但规模过大、划分为一个物业管理区域不便于管理的,可以划分为不同的物业区域;

(二)分期建设项目或两个以上单位开发建设且相邻的住宅项目,其配套设施设备共用的,可划分为一个物业管理区域;

(三)已建成、共用设施设备比较齐全、相对集中的住宅区,划分为一个物业管理区域。

第九条 建设单位应在办理《商品房预售许可证》或现房销售前,持自然资源和规划部门批准的建设工程设计方案总平面图,向物业所在地区住房和城乡建设主管部门(以下简称“所在地住建部门”)提出划分物业管理区域的备案申请。

建设单位应当将确定的物业管理区域向物业买受人明示。

一个物业管理区域应当由一个物业服务人实施物业服务和管理。

第十条 住宅物业的建设单位在业主、业主大会首次选聘物业服务企业前,应当采取招标投标方式公开选聘前期物业服务企业。投标人少于三个或者住宅面积不超过三万平方米的,经住房和城乡建设主管部门批准,可以采取协议方式选聘前期物业服务企业。

建设单位应当与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同,并报所在地住建部门备案。前期物业服务合同示范文本由市住房和城乡建设主管部门会同市市场监督管理部门拟定。

前期物业服务合同可以约定期限。但是,期限未满、业主委员

会与物业服务人签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

建设单位应当在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示,并予以说明。物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时,应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。临时管理规约示范文本由市住房和城乡建设主管部门拟定。

第十一条 新建住宅的建设单位应当按照下列要求在物业区域内配置物业服务用房:

(一)不低于总建筑面积千分之二,且最少不低于一百平方米。业主委员会办公用房从物业服务用房中安排,其面积不低于二十平方米;

(二)应当具备通水、通电、通信、采光、通风等基本使用功能和办公条件,配置独立合格的水、电等计量装置;

(三)物业服务用房属于全体业主共有,任何单位和个人不得分割、转让、抵押,也不得擅自变更用途。

第十二条 建设单位应当在物业交付十五日前,与选聘的前期物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作,按照国家规定移交承接查验资料。承接查验后,双方应当签订物业承接查验协议,作为前期物业服务合同的补充协议。

前期物业服务企业应当自物业承接查验完成之日起三十日内,向所在地住建部门备案下列资料:

(一)前期物业服务合同;

- (二) 物业承接查验协议；
- (三) 建设单位移交资料清单；
- (四) 查验、交接记录；
- (五) 其他与承接查验有关的资料。

物业承接查验档案属于全体业主所有,业主有权免费查询。前期物业服务企业应当在业主大会成立之日起十日内,向业主委员会移交物业承接查验档案。

第三章 业主及业主大会

第十三条 房屋所有权人为业主,物业的承租人和其他实际使用物业的非业主为物业使用人。业主可以依法委托物业使用人行使业主权利、履行业主义务。委托应当以书面形式提交业主委员会。

第十四条 一个物业管理区域成立一个业主大会,业主大会由物业管理区域内全体业主组成。同一物业管理区域内,交付的房屋专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之五十或者交付房屋套数达到总套数百分之五十或者自首位业主入住之日起满两年且已入住户数比例达百分之二十的,应当召开首次业主大会会议,选举产生业主委员会。

业主总人数较少且经全体业主一致同意,决定不成立业主大会的,由全体业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。

第十五条 符合本办法第十四条规定的,建设单位应当向所

在地住建部门提出召开首次业主大会会议的书面报告,业主也可以提出书面报告,所在地住建部门应当书面通知街道办事处、乡镇人民政府。

街道办事处、乡镇人民政府应当自收到通知之日起三十日内,组织成立业主大会会议筹备组,并自筹备组成立之日起六十日内组织召开首次业主大会会议。

第十六条 业主大会会议分为定期会议和临时会议,由业主委员会按照法律、法规和《业主大会议事规则》的规定组织召开。下列事项由业主共同决定:

- (一)制定和修改业主大会议事规则;
- (二)制定和修改管理规约;
- (三)选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
- (四)选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人;
- (五)使用建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六)筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
- (七)改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八)改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;
- (九)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第十七条 业主大会决定本办法第十六条规定的事项,应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定其中第六项至第八项规定的事项,应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四

分之三以上的业主同意。决定其他事项,应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第十八条 业主委员会由业主大会选举产生,依法履行法律、法规规定的职责和业主大会赋予的职责,并接受业主大会的监督。业主委员会委员名单应当在物业区域内显著位置公告,委员中党员比例一般应不低于50%,主任一般由党员担任。

鼓励符合条件的居(村)民委员会成员、社区党组织成员、党代表、人大代表、政协委员依法参选业主委员会成员。落实“双向进入、交叉任职”,健全“三方联动、多元共治”格局。

第十九条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,持下列文件向所在地住建部门和街道办事处、乡镇人民政府办理备案,并告知属地社区居委会:

(一)业主委员会选举情况和业主委员会成员的基本情况;

(二)业主大会议事规则、管理规约、业主委员会工作规则;

备案内容发生变更的,业主委员会应当自变更之日起三十日内,将变更内容书面报告备案部门。

第二十条 业主委员会是业主大会的执行机构,履行下列职责:

(一)执行业主大会的决定和决议;

(二)召集业主大会会议,定期向业主大会报告工作,并在物业区域内显著位置公布书面报告,接受业主询问;

(三)根据业主大会决定,代表业主与业主大会选聘或者续聘

的物业服务人签订物业服务合同；

(四)及时了解业主、物业使用人的意见和建议,监督物业服务人履行物业服务合同,协调处理物业服务活动中的相关问题,维护业主合法权益；

(五)督促业主、物业使用人遵守业主公约或者管理规约,调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(六)组织、监督住宅专项维修资金的筹集和使用；

(七)拟定共有部分经营方案和共有资金使用和管理办法并提请业主共同决定。业主大会可根据法律法规规定,通过议事规则和管理规约约定,授权业主委员会行使一定额度内业主共有部分经营收益支出决策权力,并公布经营所得收益和支出情况；

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

(九)法律法规、业主公约和管理规约规定的其他职责。

业主委员会会议应当有过半数的委员出席,作出的决定应当经全体委员过半数同意。

业主大会或者业主委员会的决定,对业主具有法律约束力。业主委员会作出违反法律法规和议事规则、管理规约的决定,街道应当责令限期整改,拒不整改的依法依规撤销其决定,并公告业主。

鼓励有条件的住宅小区业主委员会聘请专职执行秘书,其工作职责和薪酬标准,在业主大会议事规则中约定。

第二十一条 业主委员会应当自任期届满之日起十日内,将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物,移交新一届业主委员会。

业主委员会委员职务在任期内终止的,应当在终止之日起三日内向业主委员会移交由其保管的前款所列文件资料及财物。

第二十二条 业主大会可以采用招标投标方式确定候选物业服务人,候选物业服务人确定后,提请业主大会会议表决,表决通过后由业主委员会与其签定物业服务合同。

物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准及调整办法、收费方式、双方权利义务、物业服务用房、住宅专项维修资金的管理与使用、共用部位和共用设施设备的管理与使用、合同期限、物业服务企业的退出、资料的移交、违约责任等内容进行约定。

物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十五日内,将物业服务合同报所在地住建部门备案。

第四章 物业服务

第二十三条 从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格和相应的专业技术人员,具备为业主提供专业服务的能力。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内,将物业服务合同报服务项目所在地住建部门备案。

第二十四条 物业服务企业在物业服务活动中应当履行下列

义务：

(一)按照物业服务合同、国家有关物业服务的规范提供物业服务；

(二)在业主、物业使用人使用物业前，将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定书面告知业主、物业使用人；

(三)落实安防人员、设施及安保措施，确保安防监控设施正常运转，按照法律、法规规定和物业服务合同约定做好物业区域内的安全防范工作；

(四)维护物业区域环境卫生，落实生活垃圾分类投放管理责任人责任，引导业主进行垃圾分类处理；

(五)定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护，按照物业服务合同约定组织维修；

(六)做好物业维修、养护、更新及其费用收支的各项记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主提供免费查询服务；

(七)实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件；

(八)听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；

(九)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费用、不配合管理等

理由,减少服务内容,降低服务质量,中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热,以及实施损害业主合法权益的其他行为。

物业服务企业应当向住房和城乡建设主管部门定期报送信用信息档案信息、统计报表等资料。

第二十五条 物业服务企业应当将下列信息在物业区域内显著位置公示:

(一)物业服务企业的项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话;

(二)物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等;

(三)电梯、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等;

(四)业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况、住宅专项维修资金使用情况,物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况;

(五)物业区域内停车位、车库的销售、出租、分配以及使用情况;

(六)其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的,物业服务企业应当答复。

第二十六条 本市实行物业管理纠纷人民调解员参与调解制度。

街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会设专兼职人民调解员,并在社区内予以公布。下列纠纷可由人民调解员依法进行调解:

- (一) 业主与物业服务人之间因物业服务和管理引起的纠纷;
- (二) 业主与业主之间的邻里纠纷以及因物业维修而产生的纠纷;
- (三) 业主个人需要调解物业服务和管理中出现的其他纠纷。

第二十七条 本市实行物业服务和管理重大事件报告制度。

物业管理区域内发生下列情况之一的,物业服务企业应当及时采取合理措施并向所在地住建部门和相应行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会和专营单位报告:

- (一) 发生火灾、水患、爆炸、自然灾害等造成人身伤亡或者危及建筑物安全的;
- (二) 建筑物及其附属设施设备发生安全隐患,且依靠自身能力难以排除,可能危及业主、物业使用人及建筑物安全的;
- (三) 物业服务人员拟集体撤离物业管理区域,造成物业服务中断,严重影响业主和物业使用人正常生活的;
- (四) 发生群体性的事件;
- (五) 发生业主、物业使用人重大伤亡事件;
- (六) 其他严重影响业主、物业使用人正常生活的事件。

物业服务企业应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施,积极配合开展相关工作。

第二十八条 住宅前期物业服务收费实行政府定价,收费标准由价格主管部门会同同级住建主管部门制定并公布基准价及浮动幅度,建立动态调整机制。住宅前期物业服务以外的价格由市场竞争形成,实行市场调节价,物业服务企业不得擅自调整约定的收费标准。物业行业协会要监测并定期公布物业服务成本信息和计价规则,供业主和物业服务企业协商物业费时参考。引导业主与物业服务企业通过合同约定物业服务价格调整方式。

前期物业服务合同生效之日至物业交付之日的前期物业服务费用,由建设单位承担;物业交付之日后的前期物业服务费用,由业主承担。

第二十九条 住宅物业区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位,应当负责分户终端计量装置或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新,并承担相关费用。法律、法规另有规定的,从其规定。

已经移交给专业经营单位维护管理的设施设备,其维修、养护、更新等费用,不得从物业服务费中列支。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时,业主应当配合。

第三十条 对于原有老旧小区、零散社区住宅及暂时难以实行专业化物业服务和管理区域,各辖区政府应采取专业化物业服务为主、“党建+业主”自管为辅、单位管理过渡、社区保障性管理的多元管理模式实施物业服务和管理,促进高质量物业服

务管理全覆盖。

有条件的,应合理规划建设“红色驿站”,满足群众多样化需求。

第五章 物业的使用与维护

第三十一条 业主和物业使用人使用物业,应当遵守法律、法规、规章的规定,在供水、排水、通风、采光、通行、维修、装饰装修、环境卫生保护等方面,按照有利于物业安全使用、外观整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则,处理相邻关系。

物业服务人对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护时,相关业主和物业使用人应当给予配合。

相关行业监管工作人员公务巡查、社区居委会进行人口、综合治理等宣传监管工作,以及相关专营单位对相关设施设备检查维修,需要进入住宅小区时,物业服务人应予积极配合,并提供便利条件。

第三十二条 物业区域内禁止下列行为:

(一)损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置,超荷载存放物品;

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

(三)违法建设建筑物、构筑物,破坏、擅自改变房屋外貌或者擅自改变架空层、设备层等共用部位、共用设施设备规划用途;

(四)擅自占用、挖掘物业区域内道路、场地,损毁树木、绿地;

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

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

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

(八)违反规定停放车辆;

(九)违反规定出租房屋;

(十)违反规定饲养动物或者种植植物;

(十一)法律法规、业主公约和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为的,物业服务人应当及时劝阻、制止,并向业主委员会和所在地公安、自然资源和规划、生态环境、住建、城管执法、市场监管、消防救援等有关行政主管部门和街道综合执法、乡镇相关执法部门报告,有关部门应当依法处理。

第三十三条 业主、物业使用人对房屋进行装饰装修前,应当事先告知物业服务人,并与物业服务人签订装饰装修服务协议。协议应当包括装饰装修工程的禁止行为、允许施工时间、废弃物的清运与处置、立面设施及防盗窗的安装要求、注意事项等内容及其他需要约定的事项。

业主、物业使用人对房屋进行装饰装修时,应当遵守国家有关