

物业管理

法规政策问答

上海市房屋管理局

一、什么是物业管理？

答：根据《物业管理条例》第二条规定，物业管理是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。

二、物业管理和基层社会治理是什么关系？

答：中共中央、国务院印发《关于加强和完善城乡社区治理的意见》，将改进社区物业服务管理作为补齐城乡社区治理短板的重要内容。《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）提出物业管理应融入基层社会治理体系，建立党建引领下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，发挥居民的主体作用，调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极性，形成社区治理合力。

三、在城市社区如何推进美好环境与幸福生活共同缔造活动？

答：发挥社区党组织领导作用，搭建居民及居民委员会、业主委员会、物业服务企业、驻区单位等多主体参与的沟通议事平台，以改善群众身边、房前屋后人居环境的实事、小事为切入点，以构建“纵向到底、横向到边、共建共治共享”的社区治理体系为路径，通过发动社区居民决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享，统筹协调各方力量积极参与社区人居环境建设和整治、城镇老旧小区改造、生活垃圾分类、绿色社区创建等，共同建设美好家园。

四、业主的权利有哪些？

答：根据《物业管理条例》第六条规定，业主在物业管理活动中，享有下列权利：

- （一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；
- （二）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项

提出建议；

- （三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；
- （四）参加业主大会会议，行使投票权；
- （五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；
- （六）监督业主委员会的工作；
- （七）监督物业服务企业履行物业服务合同；
- （八）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- （九）监督住宅专项维修资金的管理和使用；
- （十）法律、法规规定的其他权利。

五、业主的义务有哪些？

答：根据《物业管理条例》第七条规定，业主在物业管理活动中，履行下列义务：

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

六、哪些事项由业主共同决定，怎么决定？

答：根据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定，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）使用住宅专项维修资金；

（六）筹集住宅专项维修资金；

- （七）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （八）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- （九）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

七、业主如何制定管理规约？

答：根据《物业管理条例》第十七条规定，管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。管理规约对全体业主具有约束力。

八、设立业主大会和选举业主委员会需要什么条件和程序？

答：根据《中华人民共和国民法典》第二百七十七条规定，业主可以设立业主大会，选举业主委员会。业主大会、业主委员会成立的具体条件和程序，依照法律、法规的规定。地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。设立业主大会和选举业主委员会的具体条件和程序需咨询当地居民委员会和相关主管部门。

九、业主委员会有哪些职责？

答：根据《物业管理条例》第十五条规定，业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：

- （一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
- （二）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

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

(四) 监督管理规约的实施;

(五) 业主大会赋予的其他职责。

十、业主参选业主委员会成员需要什么条件?

答: 根据《物业管理条例》第十六条第二款规定, 业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。《业主大会和业主委员会指导规则》(建房〔2009〕274号)第三十一条规定, 业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主, 并符合下列条件: (一) 具有完全民事行为能力; (二) 遵守国家有关法律、法规; (三) 遵守业主大会议事规则、管理规约, 模范履行业主义务; (四) 热心公益事业, 责任心强, 公正廉洁; (五) 具有一定的组织能力; (六) 具备必要的工作时间。《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)明确提出街道负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组, 加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员, 提高业主委员会成员中党员比例。

十一、物业服务企业有哪些职责?

答: 根据《中华人民共和国民法典》第九百四十二条规定, 物业服务企业应当按照约定和物业的使用性质, 妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业管理区域内的业主共有部分, 维护物业管理区域内的基本秩序, 采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业管理区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为, 物业服务企业应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

十二、物业服务合同包含哪些内容?

答: 根据《中华人民共和国民法典》第九百三十八条规

定, 物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。物业服务企业公开作出的有利于业主的服务承诺, 为物业服务合同的组成部分。物业服务合同应当采用书面形式。

十三、物业服务企业应当向业主公开哪些事项?

答: 根据《中华人民共和国民法典》第九百四十三条规定, 物业服务企业应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况, 以及住宅专项维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

十四、物业服务企业应当如何做好服务信息公开?

答: 《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)规定, 物业服务企业应当在物业管理区域显著位置如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、公共水电费分摊情况、业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息, 可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示, 按双方约定价格收取服务费用。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。

十五、物业服务企业如何满足居民多样化多层次居住生活需求?

答: 《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)明确鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸, 探索“物业服务+生活服务”模式, 满足居民多样化多层次居住生活需求。引导物业服务企业通过智慧物业管理服务平台, 提供定制化产品和个性化服务, 实现一键

预约、服务上门。

十六、业主缴纳的住宅专项维修资金有什么用途?

答: 根据《中华人民共和国民法典》第二百八十一条第一款及《住宅专项维修资金管理办法》(建设部令第165号)等有关规定, 住宅专项维修资金属于业主共有。经业主共同决定, 可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分保修期满后的维修、更新和改造。

十七、发生哪些情况, 可以申请紧急使用住宅专项维修资金?

答: 根据《中华人民共和国民法典》第二百八十一条第二款规定, 紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的, 业主大会或者业主委员会可以依法申请使用住宅专项维修资金。《关于进一步发挥住宅专项维修资金在老旧小区和电梯更新改造中支持作用的通知》(建办房〔2015〕52号)明确, 发生下列危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况, 需要使用维修资金对老旧小区和电梯立即进行更新改造的, 可以不经过业主依法表决同意, 直接申请使用维修资金: (一) 电梯故障; (二) 消防设施故障; (三) 屋面、外墙渗漏; (四) 二次供水水泵运行中断; (五) 排水设施堵塞、爆裂; (六) 楼体外立面存在脱落危险; (七) 其他危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况。具体紧急使用程序可咨询当地的住宅专项维修资金管理部门。

十八、小区内的违法违规行为该由谁来管?

答: 根据《中华人民共和国民法典》第二百八十六条第三款规定, 业主或者其他行为人拒不履行相关义务的, 有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉, 有关行政主管部门应当依法处理。第九百四十二条第二款规定, 对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, 物业服务企业应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)

规定, 明确部门和单位职责清单, 压实工作责任, 及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。

十九、供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位应履行什么责任?

答: 根据《物业管理条例》第五十一条规定, 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位, 应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。前款规定的单位因维修、养护等需要, 临时占用、挖掘道路、场地的, 应当及时恢复原状。《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)规定, 依法明确供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位服务到最终用户, 落实专业运营单位对物业管理区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。

二十、街道办事处、居民委员会需履行哪些职责?

答: 根据《中华人民共和国民法典》第二百七十七条第二款规定, 地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。《物业管理条例》第十条规定, 同一个物业管理区域内的业主, 应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会, 并选举产生业主委员会。《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)规定, 街道要建立健全居住社区综合治理工作制度, 明确工作目标, 及时研究解决住宅物业管理重点和难点问题。建立物业管理工作机制, 指导监督辖区内物业管理活动, 积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会, 办理业主委员会备案, 并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责。负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组, 加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。