

公 开

上海市住房和城乡建设管理委员会
上海市房屋管理局 文件

沪房规范〔2021〕6号

关于印发《关于进一步贯彻实施〈上海市住宅物业管理规定〉的若干意见》的通知

各区人民政府，中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会，各乡镇人民政府、街道办事处，各相关单位：

为进一步贯彻实施《上海市住宅物业管理规定》，经市政府同意，现将《关于进一步贯彻实施〈上海市住宅物业管理规定〉的若干意见》印发给你们，请认真按照执行。

2021年5月18日

关于进一步贯彻实施《上海市住宅物业管理规定》的若干意见

为贯彻实施《上海市住宅物业管理规定》（以下简称《规定》），进一步做好本市住宅物业管理工作，深入推进住宅小区综合治理工作，现提出如下若干意见：

一、新建物业管理区域的核定

对有市政道路、自然河道、公共通道及公共空间穿越的住宅建设用地，在住宅建设工程设计时，原则上建设单位应当分别配置配套设施设备。规划资源管理部门在土地出让环节和建设工程设计方案审查环节征求房屋行政管理部门意见时，区房屋行政管理部门应当对建设项目的物业管理区域划分提出具体意见。

建设单位在首次申请办理建设工程规划许可证时，应当向物业项目所在地的区房屋行政管理部门提出划分物业管理区域的申请，并提交下列资料：

- （一）建设用地规划许可相关文件；
- （二）经规划资源管理部门批准的建筑总平面图；
- （三）相关部门确认的建设项目停车位、绿化等共用设施设备配置情况说明；
- （四）编订（变更）门弄号通知；
- （五）地名使用批准文件；

(六) 其他应当提交的资料。

物业项目所在地的区房屋行政管理部门应当在受理申请之日起 5 个工作日内，向建设单位出具《物业管理区域核定单》。

因建设单位申请办理规划变更手续，影响物业管理区域内停车位、绿化等共用设施设备配置的，建设单位应当在规划资源管理部门批准后，重新向物业项目所在地的区房屋行政管理部门提出划分物业管理区域的申请。物业项目所在地的区房屋行政管理部门应当按照相关规定出具核定意见。

建设单位应当将物业管理区域核定结果在房屋销售合同中予以明示。房屋所有权首次登记后，建设单位应当以设置公示牌等方式，将物业管理区域核定结果以及业主共有配套设施设备的位置、面积等信息在物业管理区域内显著位置予以公开。

二、既有物业管理区域的调整

物业管理区域核定后，业主可以根据物业管理的需要申请进行调整。

申请将两个或者两个以上物业管理区域调整为一个物业管理区域的，应当符合以下条件：

(一) 地理位置相邻，且在一个乡、镇人民政府或街道办事处辖区内；

(二) 调整前的各物业管理区域内的业主表决通过。

申请将物业管理区域调整为两个或者两个以上物业管理区域的，应当符合以下条件：

（一）调整前的物业管理区域被道路、河道等分割为两个以上相对独立区域；

（二）能明确调整后的各物业管理区域共用部分的管理、维护责任；

（三）调整后的各物业管理区域的物业管理用房的配置符合国家和本市相关规定；

（四）调整后的各物业管理区域内的业主表决通过。

业主大会成立前需要调整物业管理区域的，应当经 20% 以上业主提请，由物业项目所在地居民委员会、村民委员会组织征询业主意见，经全体业主共同决定后，由居民委员会、村民委员会向物业项目所在地的区房屋行政管理部门提出申请。业主大会成立后需要调整物业管理区域的，经业主大会会议表决通过后，由业主委员会向物业项目所在地的区房屋行政管理部门提出申请，其中，两个或者两个以上物业管理区域调整为一个物业管理区域的，由相关业主委员会共同向物业项目所在地的区房屋行政管理部门提出申请。

申请调整物业管理区域的，应当向物业项目所在地的区房屋行政管理部门提交以下材料：

（一）调整物业管理区域的书面申请；

（二）物业管理区域调整方案；

(三) 业主大会关于同意调整物业管理区域的决定, 或者全体业主关于调整物业管理区域的共同决定;

(四) 相关物业管理区域经规划资源管理部门批准的建筑总平面图;

(五) 其他应当提交的资料。

物业管理区域调整方案, 应当对调整后物业管理区域的物业管理用房、绿地、道路、停车位、消防控制室、泵房等共用部分的使用、维护等作出约定。

区房屋行政管理部门应当会同乡、镇人民政府或街道办事处按照《规定》第八条的规定, 出具调整物业管理区域划分的决定, 并在相关物业管理区域内予以公告。

三、物业管理区域的统一管理

委托物业服务企业实施物业管理的, 一个物业管理区域应当由一个物业服务企业实施物业管理。住宅物业管理区域内的非住宅物业、配套建设的停车位等不得与住宅物业管理区域内的其他部分分割管理。

四、分期开发项目的物业管理

划定为一个物业管理区域的建设项目分期开发的, 其前期物业管理招投标以该物业管理区域为范围。

先期开发区域内销售并交付使用的物业符合《规定》第十三条规定条件的, 应当成立业主大会。业主大会可就整个物业管理区域的物业管理事项作出决定, 但对后期业主可能产生不

利影响的除外。业主大会决定聘用物业服务企业的，物业服务合同期限一般不超过 2 年。通过的《业主大会议事规则》中，应当考虑分期开发建设的物业建筑面积比例、房屋类型等因素，为后期开发项目的业主预留合理的业主委员会委员名额。业主委员会应当将业主大会决定的事项书面告知建设单位；建设单位销售该物业管理区域内物业的，应当在房屋销售合同中注明业主大会的成立情况及相关决定事项。

业主大会成立后接受交付使用物业的业主，成为该业主大会的成员，依法行使权利、履行义务。后期开发区域内，房屋出售并交付使用的建筑面积达到 50%，或者首套房屋出售并交付使用已满两年的，业主委员会应当在三个月内按照《业主大会议事规则》的约定，召开业主大会会议，补选业主委员会委员。

五、建设项目资料的备案

建设单位应当按照《规定》第十一条规定，向物业项目所在地的乡、镇人民政府或街道办事处设立的房屋管理事务机构（以下简称房管机构）提交相关资料。其中“物业管理所必需的其他资料”，包括营业执照、项目批准文件、用地批准文件、施工许可证、房屋土地权属调查报告、地名使用批准文件、业主清册和联系方式等资料。

区房屋行政管理部门在核发房屋交付使用许可证时，应当向房管机构查询建设单位依法提交前款所述资料的情况。

六、业主大会筹备组、换届改选小组中各方代表的产生

筹备组中的建设单位代表为 1 人，乡、镇人民政府或街道办事处代表为 1-2 人，物业项目所在地居民委员会或者村民委员会代表人数一般为 1 人，但一个物业管理区域有多个居民委员会或者村民委员会的，各居民委员会或者村民委员会可以有 1 名代表。

建设单位，乡、镇人民政府或街道办事处，物业项目所在地居民委员会或者村民委员会可以根据工作需要自行确定参加筹备组的代表人选。筹备组中的业主代表人数，由乡、镇人民政府或街道办事处根据物业管理规模和社区建设情况确定，其所占比例应当不低于筹备组总人数的二分之一。业主代表可通过业主推荐、自荐或者居民区党组织、居民委员会或者村民委员会召开座谈会推荐等方式产生，具体方式由乡、镇人民政府或街道办事处确定，并在物业管理区域内予以公告。

换届改选小组中各方代表的人数要求及产生方式与筹备组相同，但建设单位代表不参加换届改选小组。

业主代表不依法履行职责，且经乡、镇人民政府或街道办事处责令限期改正后仍未履行职责的，乡、镇人民政府或街道办事处可组织业主重新推荐产生业主代表。

七、业主投票权的计算

《业主大会议事规则》在不与法律法规相抵触的前提下，可以就业主投票权计算时专有部分面积、业主人数的确定等相

关事项进行约定。

八、业主委员会候选人的产生

筹备组、换届改选小组应当根据物业管理区域规模及建筑物区分所有权的比例，综合考虑政治面貌、在居民委员会或者村民委员会任职情况、年龄、专业背景、居住区域等因素基础上，确定业主委员会委员的分布和构成比例；筹备组还应当同时合理确定业主委员会委员的人数。

业主委员会委员候选人由筹备组、换届改选小组通过直接听取业主意见、召开座谈会、发放推荐表等方式产生，具体产生方式由筹备组、换届改选小组确定；居民区党组织可以推荐符合条件的居民区“两委”委员、党员骨干、团青骨干、楼组长、群众活动团队负责人等，提交筹备组、换届改选小组讨论。

筹备组和换届改选小组应当审查候选人资格，提出候选人名单，并报送乡、镇人民政府或街道办事处。街镇党(工)委应当统筹建立居民区党组织、房管机构、信访、城管执法、市场监管、公安等部门共同参与的审核把关机制。业主委员会委员候选人名单产生后，筹备组、换届改选小组应当将候选人的姓名、性别、年龄、政治面貌、职业等基本情况在物业管理区域内予以公示、公告。

九、业主委员会任期届满未能及时换届改选的处理

业主委员会任期届满后，因客观原因未能选举产生新一届业主委员会的，居民委员会应当在乡、镇人民政府或街道办事

处的指导和监督下，组织业主讨论决策住宅小区公共管理事务，经业主大会委托也可以暂时代行业主委员会的相关职责。

十、业主委员会的日常运作

业主委员会应当建立健全日常会议制度、定期接待制度、印章管理制度、资料管理制度、信息公开制度、业务学习制度、书面承诺制度、矛盾协调制度等管理制度，并按照相关制度的规定规范运作。在选聘或者解聘物业服务企业、改造共用设施设备、动用大额专项维修资金等事项表决前，业主委员会应当事先书面通知居民委员会或者村民委员会、居民区党组织和街镇房管机构，并接受其指导监督。

业主委员会应当每年在业主大会会议上，报告业主委员会年度履职情况、业主委员会委员履行书面承诺的情况以及其他需要向全体业主报告的事项，并在物业管理区域内显著位置公示。

乡、镇人民政府或街道办事处推行辖区内业主委员会规范化运作评价制度，加强对业主委员会日常运作的指导监督。

十一、财务审计

业主大会、业主委员会应当委托有资质的中介机构对专项维修资金、公共收益的收支情况以及业主委员会工作经费的使用情况进行年度财务审计。上一年度的年度财务审计应当在每年6月底前完成。

换届改选小组成立后，业主大会、业主委员会应当在换届

改选小组的指导下，委托有资质的中介机构对任期内的专项维修资金、公共收益的使用情况以及业主委员会工作经费使用情况进行换届财务审计。换届财务审计应当在新一届业主委员会选举产生后 1 个月内完成。

业主大会、业主委员会逾期未委托中介机构进行财务审计的，业主可以向物业项目所在地的乡、镇人民政府或街道办事处提出委托专项维修资金账户开户银行合作的有资质的中介机构进行财务审计的书面申请，由物业项目所在地的乡、镇人民政府或街道办事处委托，并在物业管理区域内显著位置公告委托情况。

业主委员会应当向受托的有资质的中介机构提供相关合同、票据、银行对账单及其他财务审计所必须的相关资料。因业主委员会拒不提供相关资料或者提供的相关资料不完整，导致财务审计无法正常开展的，受委托的中介机构可以向项目所在地的乡、镇人民政府或街道办事处报告，并根据相关资料获取情况出具审计结果。

由业主大会、业主委员会委托审计的，业主委员会应当将审计结果在物业管理区域内显著位置公告；由乡、镇人民政府或街道办事处委托审计的，以及业主委员会拒不提供相关资料或者提供的相关资料不完整的，乡、镇人民政府或街道办事处应当将审计结果在物业管理区域内显著位置公告。

十二、物业矛盾纠纷的调处

乡、镇人民政府或街道办事处、居民委员会、村民委员会应当充分发挥人民调解委员会在物业管理纠纷调解中的作用，充实专业人员，提高物业管理矛盾纠纷居间调解的效能。

乡、镇人民政府或街道办事处可通过设立住宅小区法律服务咨询站、聘请矛盾调处类专业社会组织等方式，或者聘请行业专家、律师等专业人员，为住宅小区提供法律咨询服务，解决疑难问题，调解矛盾纠纷，提高社区物业管理的整体水平。

居民委员会、村民委员会设立的人民调解委员会，受理和调解下列物业管理纠纷：

（一）业主委员会的组建、运作和自我管理中发生的业主与业主委员会之间的纠纷；

（二）业主、业主委员会、物业服务企业之间因专项维修资金使用和再次筹集，房屋及其配套设施设备、相关场地的维修、养护、管理，环境秩序管理，停车管理，物业服务收费等引发的纠纷；

（三）邻里间因装饰装修或者安装防盗门、防盗窗、空调、晒衣架、鸽棚等附着物引发的纠纷；

（四）因业主或者使用人违反《临时管理规约》、《管理规约》及其他管理制度引发的物业纠纷；

（五）其他属于人民调解组织调解范围内的物业管理纠纷。

业主委员会应当建立物业管理矛盾协调制度，协调处理前款第（三）（四）（五）项规定的物业管理纠纷及其他业主之间、

业主与物业服务企业之间的矛盾和纠纷。居民委员会、村民委员会对业主委员会的调解活动给予协助和指导。

十三、物业服务项目经理管理

物业服务企业应当向受托管理服务的住宅物业管理区域委派一名项目经理，作为该住宅物业管理区域物业管理服务的负责人。项目经理应当具备相应的物业管理相关专业技术和管理能力，并与物业服务企业签订劳动合同或者劳务合同。

一名项目经理一般只能服务一个住宅物业管理区域；地理位置相邻、面积较小的多个物业管理区域，可以由一名项目经理服务，但数量不得超过 3 个。

十四、物业管理用房的确认

建设单位在办理建设工程规划许可证时，应当将物业管理用房的坐落、面积等在审照附图中予以注明，并加盖建设单位公章；对分期开发的物业管理区域，建设单位应当按照整个物业管理区域的配置要求，在先期开发的区域内一次性配置或者提供临时物业管理用房。建设单位在未按照规划配置物业管理用房前，不得擅自变更、分割、转让、抵押临时物业管理用房。

建设单位向区规划资源管理部门提交的物业管理用房配置相关资料，应当符合《规定》第四十二条和本意见关于物业管理用房的配置要求。

房屋土地调查机构应当在房屋土地权属调查报告中注明物业管理用房的坐落、面积、室号；区房屋行政管理部门在

核发房屋预售许可证和不动产登记机构在办理房屋所有权首次登记时，应当注明物业管理用房室号。

1997年7月1日至2003年8月31日间竣工的住宅物业管理区域，其物业管理用房应当按照规划中配置的标准提供；规划中未配置的，按照物业管理区域实际使用状况予以提供。

十五、物业服务收费

物业服务收费实行市场调节价。住宅物业管理区域已组建业主大会的，由业主大会与物业服务企业按照合理、公开、质价相符的原则，协商确定物业服务内容、物业服务收费标准和收费方式，并在物业服务合同中予以约定。鼓励建设单位、业主大会在选聘物业服务企业之前，委托第三方评估机构进行物业服务价格评估。

实行物业服务包干制收费方式的，物业服务企业在调整物业服务收费标准前，应当委托第三方评估机构进行物业服务价格评估，或者委托有资质的中介机构对前12个月的物业服务费用收支情况进行审计。物业服务企业应当向业主委员会或者全体业主报告审计或者评估结果，并在物业管理区域内公告。

十六、公共收益

业主大会成立前，物业共用部分的利用应当按照《前期物业服务合同》的约定进行，主要是利用业主共有道路或者场地停放车辆。20%以上业主可以提出利用其他物业共用部分的书面提议，由物业项目所在地居（村）委会组织征询业主意见，

利用全体共用部分从事广告、商业推广等活动的，经全体业主共同决定后实施；利用部分共用部分从事广告、商业推广等活动的，经共同拥有该物业的业主同意后实施，但利用部分共有部分的外墙、屋顶从事广告、商业推广等活动的，经共同拥有该物业的业主同意后，还应当经全体业主共同决定。

业主大会成立后，利用全体共用部分从事广告、商业推广等活动的，应当经过业主大会同意，业主大会也可以授权业主委员会同意。利用部分共用部分从事广告、商业推广等活动的，应当经共同拥有该物业的业主同意；但利用部分共有部分的外墙、屋顶从事广告、商业推广等活动的，经共同拥有该物业的业主同意后，还应当经业主大会或者经业主大会授权的业主委员会同意。

公共收益归全体业主或者共同拥有该物业的业主所有。业主大会成立前，公共收益由物业项目所在地的区房屋管理部门代为管理。业主大会成立并开设账户后，区房屋管理部门应当将代为管理的公共收益本息一次性划转至业主大会账户。

十七、临时物业服务

区房屋行政管理部门应当听取乡、镇人民政府或街道办事处意见，综合考虑企业规模、综合实力、信用状况、在本辖区的管理实绩等因素，按照公开、自愿、择优的原则，选取物业服务企业建立临时物业服务企业预选库。区房屋行政管理部门可以根据临时物业服务的情况，适时调整入选临时物业服务企

业预选库的物业服务企业名单。区房屋行政管理部门应当公布进入临时物业服务企业预选库的物业服务企业名单。

物业服务企业退出且业主大会尚未选聘新物业服务企业的，或者物业服务企业退出且业主大会尚未成立的，由业主委员会或者居民委员会、村民委员会按照《规定》第五十二条的规定，报乡、镇人民政府或街道办事处在预选库中选定一家物业服务企业提供临时物业服务。业主委员会或者居民委员会、村民委员会应当代表业主大会或全体业主与选定的物业服务企业及乡、镇人民政府或街道办事处签订三方《临时物业服务协议》，对服务期限、服务事项、服务标准、收费项目和收费标准等内容进行约定，服务期限最长不超过六个月。

《临时物业服务协议》签订后3日内，乡、镇人民政府或街道办事处应当将临时物业服务企业选定结果在物业管理区域内显著位置公告。

十八、物业服务合同网签备案

本市推行物业服务合同网签备案制度。物业服务企业通过物业管理监管与服务信息平台与建设单位、业主、业主大会签订《前期物业服务合同》、《物业服务合同》、《临时物业服务协议》或者相关补充协议的，同步办理备案手续。

《前期物业服务合同》、《物业服务合同》或者《临时物业服务协议》生效后3个工作日内，项目经理应当向项目所在地房管机构申请进行项目经理信息确认。

十九、物业承接查验

建设单位在申请物业交付使用前，应当与物业服务企业共同对物业管理区域内的物业共用部分，包括房屋的主体结构、外墙、屋面、楼地面、装饰等部位及水、电、气、消防、电梯等设施设备进行查验，并按照《规定》第五十四条的规定签订物业承接查验协议，并作为前期物业服务合同的补充协议。

业主大会选聘新物业服务企业的，在办理项目交接前，业主委员会、新物业服务企业应当与原物业服务企业共同对物业管理区域内的物业共用部分进行查验，共同确认现场查验的结果，签订物业承接查验协议，并作为新物业服务合同的补充协议。

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

开展物业承接查验前，建设单位、原物业服务企业或者业主委员会应当按照《规定》第十一条、第五十条的相关规定移交物业管理所必须的相关资料。

物业承接查验可以邀请业主代表、乡镇人民政府或街道办事处及其他相关部门、第三方机构参加。

二十、物业使用及装饰装修禁止性行为

业主、使用人应当遵守国家和本市的规定以及临时管理规约、管理规约，按照房屋安全使用规定使用物业，禁止《规

定》第五十六条规定的损害公共利益及他人利益的行为。

有下列情形之一的，属于《规定》第五十六条规定的“损坏房屋承重结构”的行为：

（一）擅自改变房屋的基础、承重墙体、梁柱、楼盖、屋顶等房屋原始设计承重构件；

（二）扩大承重墙上原有的门窗尺寸；

（三）拆除连接房屋与阳台的砖、混凝土墙体的。

房屋原始设计承重构件以房屋竣工图标示的位置为准；图纸没有标明或者标示不详细的，由房屋检测单位出具证明文件。

有下列情形之一的，属于《规定》第五十六条规定的“违法搭建建筑物、构筑物”的行为：

（一）未依法取得建设工程规划许可证，擅自搭建建筑物、构筑物；

（二）未按照建设工程规划许可证核准的图纸及相关技术规范搭建建筑物、构筑物；

（三）其他违法搭建建设工程的行为。

违法搭建的建筑物、构筑物包括在天井、庭园、平台、晒台、露台、屋顶、道路或者其他场地违法搭建的建筑物、构筑物，擅自开挖地坪以及在房屋内部插层增加的建筑面积等。违法搭建的建筑物、构筑物的物理状态依附于房屋或者位于房屋自用土地范围内的，该房屋为附有违法建筑房屋。

有下列行为之一的，属于《规定》第五十六条规定的“破坏房屋外貌”的行为：

- （一）擅自改变房屋原始设计外立面及其色调；
- （二）擅自在非承重的外墙上开门、窗的。

有下列情形之一的，属于《规定》第五十八条规定的“擅自改变物业使用性质”的行为：

- （一）未办理审批手续，将住宅改为非住宅使用、将非住宅改为住宅使用，以及改变非住宅的规划批准用途使用；
- （二）将房屋内卧室、起居室等部位改为卫生间、厨房间，或者改变卫生间、厨房间的原始设计位置。

二十一、物业使用性质的变更

由区规划资源管理部门会同区房屋行政管理部门提出允许改变物业使用性质的区域范围和方案，经区人民政府同意后，区规划资源管理部门应当予以公告并抄送区房屋行政管理部门。具体范围和方案，应当包括可改变的部位和经营项目等内容。

在允许改变物业使用性质的区域范围内，具体房屋单元的业主需要改变使用性质的，应当符合下列条件：

- （一）符合房屋使用安全要求；
- （二）符合《临时管理规约》、《管理规约》；
- （三）经有利害关系的业主一致同意；
- （四）符合相关法律、法规的规定。

符合前款规定的住宅，其业主可向物业项目所在地的区房屋行政管理部门申请变更住宅使用性质，区房屋行政管理部门应当自受理申请之日起 20 个工作日内做出决定。对符合条件的，准予其变更住宅物业使用性质，并告知其依法向市场监管等部门办理有关手续的义务。业主应当依法办理相关手续。

二十二、管线的维修养护责任

住宅小区内水、电、气分户计量表和表前的相关管线和设施设备维修、养护责任及相关费用，由供水、供电、供气服务单位分别承担；分户计量表后的相关管线和设施设备维修、养护责任及相关费用，由业主承担。

二十三、建设单位产权车位租赁价格调整

建设单位所有的机动车停车位向业主、使用人出租的，其收费标准应当在前期物业合同中予以约定，业主大会成立前，收费标准不得擅自调整。

业主大会成立后，建设单位所有的机动车停车位需要调整租赁价格收费标准的，建设单位应当将停车位租赁价格调整方案（以下简称调价方案）书面告知业主委员会，调价方案应当包括停车位类型、数量、拟调整收费的时间及拟调整后的收费标准及其它与租赁价格调整相关的内容。业主委员会收到调价方案后，应当按照公平、合理的原则与建设单位进行协商；协商一致后，业主委员会应当及时组织召开业主大会会议对调整建设单位所有的机动车停车位收费调价方案作出决定。

调价方案经业主大会会议表决通过后，建设单位应当持下列文件向区房屋行政管理部门申请备案：

- （一）备案申请；
- （二）调价方案；
- （三）业主大会关于同意调价方案的决定。

二十四、专项维修资金的首次筹集

物业出售人应当在办理房屋所有权首次登记前，按照国家和本市的相关规定交纳其应交的专项维修资金，同时，垫付尚未销售物业部分的应由物业买受人交纳的专项维修资金。购房人应当在办理不动产权转移登记前，交纳其按照国家和本市的相关规定应当交纳的专项维修资金。

二十五、专项维修资金的再次筹集

业主未按照《规定》第六十五条的规定足额交纳专项维修资金再次筹集金额的，业主委员会应当书面催告业主，告知其应交金额、交纳时间及逾期仍不交纳的法律后果。逾期仍不交纳的，业主委员会可以按照业主自我管理制度的相关约定或者业主大会的决定依法向人民法院提起诉讼。业主委员会未及时催告业主的，乡、镇人民政府或街道办事处应当加强指导协调，并将相关情况在物业管理区域内显著位置公告。

业主申请不动产转移登记或者抵押登记时，应当同时向不动产登记机构提供已足额缴纳专项维修资金的相关凭证；专项维修资金余额少于当年度同一房屋建筑类型商品住宅首期筹

集金额的，应当先予以补足。

二十六、房屋外墙的清洁和维修

住宅物业管理区域内房屋外墙的清洁，由业主负责。业主应当按照有关规定和标准，根据房屋外墙的材质进行清洗或者粉刷，确保房屋外墙整洁，相关费用由业主承担。房屋外墙存在严重褪色、明显污迹的，业主应当及时予以清洗、粉刷。

房屋外墙墙面发生空鼓、开裂、脱落或者建筑附属构件脱落等情况，应由业主承担维修责任的，相关费用可以依法在专项维修资金中列支。

空调外机架、晾晒架、雨篷等外墙附着物存在安全隐患，需进行维修的，相关费用由拥有外墙附着物的业主自行承担。

二十七、物业管理监管与服务信息平台

市房屋行政管理部门应当建立健全全市统一的物业管理监管与服务信息平台，将物业管理监管与服务的相关信息在平台上予以公布。

物业服务企业按照有关规定通过物业管理监管与服务信息平台报送物业管理相关信息的，应当保证报送信息的及时性、准确性和完整性。

二十八、相关材料的提供

申请人按照本意见的规定向相关部门申请办理有关手续时，对于申请人已经提交并且能够通过信息化手段调取的材料，或者能够通过数据互认共享手段获取的其他单位的证明材

料，不得要求申请人重复提供。

二十九、示范文本的应用

建设单位、物业服务企业、业主大会、业主委员会参照市房屋行政管理等部门印发的示范文本，制定和签署《前期物业服务合同》、《物业服务合同》和《临时管理规约》、《管理规约》、《业主大会议事规则》等业主自我管理制度。

本意见自 2021 年 7 月 1 日起施行，有效期至 2026 年 6 月 30 日。

