杭州市物业服务行业合规指引

（征求意见稿）

**第一章 总 则**

**第一条【目的及依据】**为防范物业服务企业、物业从业人员的合规风险，引导物业服务行业加强合规管理，促进物业服务行业健康发展，维护物业服务行业秩序，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国特种设备安全法》《中华人民共和国治安管理处罚法》《物业管理条例》《浙江省物业管理条例》《杭州市物业管理条例》等法律法规，结合我市物业服务行业实际，制定本指引。

**第二条【适用范围】**杭州市的各类物业服务企业及物业从业人员适用本指引。

**第三条【基本概念】**本指引所称的物业服务企业，是指依法设立、具有独立法人资格和规定条件，依据物业服务合同从事物业服务活动的企业。

本指引所称的物业从业人员，是指受物业服务企业委派，按照物业管理服务合同约定，对物业管理区域内的建筑物及其附属设施进行维修养护，并管理维护环境卫生和相关秩序，为业主、非业主使用人提供服务的人员。

本指引所称的合规是指物业服务企业及物业从业人员的经营行为和业务活动应当符合法律、法规、规章及其他规范性文件以及行业公认的行为准则等要求。

本指引所称的合规风险是指杭州市各类物业服务企业及物业从业人员因其不合规行为，引发法律责任，造成刑事追责、行政处罚、经济或声誉损失以及其他负面影响。

本指引所称合规管理是指物业服务企业及物业从业人员以合规为目的，围绕项目承接与退出、经营活动管理、共有部分维护管理、消防安全管理、环境卫生管理、秩序维护管理、档案与信息管理等重点领域开展的管理活动。

**第四条【基本原则】**物业服务企业合规工作应遵循下列原则：

（一）合法经营原则。所有经营活动在法律规定范围内进行，包括经营范围、经营方法、经营渠道等应符合相关法律规定。

（二）诚实信用原则。在经营过程中应当恪守诺言，信守合同，不欺诈，不采取违法手段牟取利益。

（三）行业自律原则。接受商业道德规范和公序良俗的约束，履行企业主体责任和社会责任，形成良好经营作风，树立良好商业信誉。

**第五条【部门职责】**房产主管部门应当做好物业服务行业合规工作的宣传、指导，提供必要的服务。相关职能部门要为物业服务行业合规工作提供必要的支持。

1. **物业服务合规管理重点**

**第一节 项目承接与退出**

**第六条【物业招标】**物业服务企业在参与公开招标时，应当严格依照《招标投标法》《招标投标法实施条例》的规定参与招投标活动，不得实施下列行为：

（一）与其他投标人相互串通投标报价，排挤其他投标人的公平竞争，损害招标人或者其他投标人的合法权益；

（二）与招标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益；

（三）以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标；

（四）以低于成本的报价竞标；

（五）以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标；

（《中华人民共和国招标投标法》第三十二、三十三条）

（风险点1：投标人相互串通投标或者与招标人串通投标的，投标人以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的，中标无效，处中标项目金额千分之五以上千分之十以下的罚款，对单位直接负责的主管人员和其他直接责任人员处单位罚款数额百分之五以上百分之十以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，取消其一年至二年内参加依法必须进行招标的项目的投标资格并予以公告，直至由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。风险点2：投标人相互串通投标或者与招标人串通投标的，投标人向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标的，中标无效；构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依照招标投标法第五十三条的规定处罚。投标人未中标的，对单位的罚款金额按照招标项目合同金额依照招标投标法规定的比例计算。）（《中华人民共和国招标投标法》第五十三、五十四条，《招标投标法实施条例》第六十七条）

**第七条【招标合同签订】**中标的物业服务企业应当依法与招标人签订书面合同，合同的标的、价款、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标人的投标文件的内容一致，不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。（《中华人民共和国招标投标法》第四十六条）

（风险点：招标人与中标人不按照招标文件和中标人的投标文件订立合同的，或者招标人、中标人订立背离合同实质性内容的协议的，责令改正；可以处中标项目金额千分之五以上千分之十以下的罚款。中标人不按照与招标人订立的合同履行义务，情节严重的，取消其二年至五年内参加依法必须进行招标的项目的投标资格并予以公告，直至由工商行政管理机关吊销营业执照。）（《中华人民共和国招标投标法》第五十九条、第六十条）

**第八条【专项委托】**物业服务企业可以将物业管理区域内的部分专项服务业务委托给专业性服务企业或其他第三人，物业服务企业应当就该部分专项服务事项向业主负责，但物业服务企业不得将该区域内的全部物业服务一并委托给他人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人（《中华人民共和国民法典》第九百四十一条、《物业管理条例》第三十九条）

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

**第九条【合同签订及履行】**拟签订的物业服务合同应参照《杭州市物业服务合同示范文本》起草，遵循平等、自愿、公平、诚信的原则，一般应当包括以下内容：

（一）当事人的名称或者姓名和住所；

（二）物业的基本情况；

（三）物业服务事项和服务质量要求；

（四）物业费的标准和收取办法；

（五）专项维修资金的管理和使用；

（六）物业服务用房的管理和使用；

（七）合同期限；

（八）违约责任；

（九）解决争议的办法。

物业服务企业应当按照物业服务合同的约定向物业管理区域派驻负责人员和工作人员，履行下列义务：

（一）提供清洁卫生、绿化养护、秩序维护等基本服务；

（二）依法维护、管理物业管理区域内的公用设施；

（三）建立日常管理档案及共有部分的资料档案；

（四）采取物业服务合同义务范围内的合理措施保护业主、非业主使用人的人身、财产安全；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。(《浙江省物业管理条例》第二十九条、《杭州市物业管理条例》第五十条）

**第十条【承接查验】**物业服务企业应当按照《杭州市物业承接查验实施办法》自觉履行承接查验义务，与建设单位或业主委员会共同开展物业承接查验活动，形成物业承接查验记录、签订物业承接查验协议、办理物业交接手续，及时向物业服务项目所在地的区、县（市）房产主管部门备案。

鼓励物业服务企业在参与物业选聘前对物业项目进行踏勘。对已接受委托并符合移交条件的物业，物业服务企业不得无故拒绝接收。

（风险点：物业服务企业擅自承接未经查验或查验不合格的物业，因共有部分缺陷给他人造成损害的，应承担相应赔偿责任。）（《杭州市物业承接查验实施办法》第三条）

**第十一条【合同备案】**物业服务企业应当在物业服务合同订立之日起十五日内，将合同副本及相关资料报送所在地的区、县（市）房产主管部门备案，同时应当对报送备案相关资料的真实性、合法性负责，不得伪造、篡改备案相关资料。（《杭州市物业管理条例》第四十九条）

（风险点：物业服务企业未按照规定办理物业服务合同备案或者伪造、篡改备案相关资料的，由区、县（市）房产主管部门责令限期改正，可以给予警告或者处五千元以上五万元以下罚款。）（《杭州市物业管理条例》第八十六条）

**第十二条【负责人报到】**各物业项目负责人应当按要求到项目所属社区居委会报到，详细汇报物业项目及个人基本情况，定期汇报项目情况，自觉接受社区监督，积极参与三方协同共治。

物业项目负责人发生变更的，新任负责人应及时向所属社区居委会报到，并做好各项交接工作。

**第十三条【物业退出】**原物业服务企业应当在物业服务合同终止且业主大会选聘新的物业服务企业或者决定自行管理之日起十五日内退出物业管理区域，向业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人移交共有部分和物业管理档案资料、物业承接查验资料，以及受委托管理的共有收入等相关财物，不得以业主欠交物业费、其他纠纷未解决、阶段工作未完成、物业服务合同未履行完毕等理由拒绝退出物业管理区域。（《杭州市物业管理条例》第五十七条）

物业服务期限届满前，物业服务企业不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会。合同对通知期限另有约定的除外。（《中华人民共和国民法典》第九百四十七条）

物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务企业应当继续处理物业服务事项，并可以请求业主支付该期间的物业费。

（风险点：物业服务企业无正当理由拒不退出物业管理项目的，由区、县（市）房产主管部门责令限期改正，可以给予警告或者处十万元以上三十万元以下罚款。）（《杭州市物业管理条例》第八十六条）

**第二节 经营活动管理**

**第十四条【服务费收取】**物业服务企业应当明码标价，依约收取费用，物业服务合同约定预收物业费的，预收期限最长不得超过十二个月，且不得超过合同期限。

物业服务企业应当保证物业服务质量，提供的服务应当符合物业服务合同约定的标准，做到质价相符。

物业服务企业不得采取停止供电、供水、供气、供热等方式催交物业费。

物业服务企业根据业主委托提供物业服务合同约定以外服务的，服务收费由双方约定，不得以各种理由强制业主签订特约服务合同。特约服务应当明码标价，标明收费项目、收费标准、收费依据等，并做好相关信息的公示工作。

物业服务企业不得擅自设定公共能耗费的分摊比例及缴纳标准。含有住宅的物业管理区域内共有部分的水、电费用需要分摊的，物业服务企业应当按照收费周期及时向业主公开用量、单价、金额等情况，由业主按照约定或按照专有部分面积所占比例分摊。

倡导物业服务企业开设用于收取物业费的专门账户。物业从业人员应当通过企业账户向业主收取物业费，并做好账户管理工作，不得通过个人收款码、收款账户等渠道向业主收取物业费，预防出现对物业费的侵占、挪用行为。（《杭州市物业管理条例》第五十四、五十五条、《杭州市人民政府办公厅关于贯彻落实〈杭州市物业管理条例〉的实施意见》第十三点）

（风险点：物业服务企业提供的服务不符合合同约定标准的，将承担相应的违约责任。

违反明码标价规定的，由价格主管部门责令改正，没收违法所得，可以并处5000元以下的罚款。

物业服务企业以业主拖欠物业费为由，实施停止供水、供电、供气、供热等行为的，由区、县（市）房产主管部门责令限期改正，可以给予警告或者处一万元以上五万元以下罚款。）（《价格违法行为行政处罚规定》第十三条、《杭州市物业管理条例》第八十六条）

**第十五条【物业费调整】**物业服务企业不得擅自提高物业费收取标准，确因职工最低工资标准调整或者其他物业服务成本发生较大变化等原因，需要调整物业服务收费标准的，应当按照法定程序要求提请业主大会表决同意。（《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干问题的解释》第二条）

**第十六条【受托收费】**物业服务企业接受供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业单位委托代收费用的，应当按实际产生费用代收，不得向业主收取手续费、周转金、保证金等费用。（《杭州市物业管理条例》第五十九条、《中华人民共和国电力法》第四十四条）

（风险点：物业服务企业在电费中加收其他费用的，由物价行政主管部门给予警告，责令返还违法收取的费用，可以并处违法收取费用五倍以下的罚款；情节严重的，对有关主管人员和直接责任人员给予行政处分。）（《中华人民共和国电力法》第六十六条）

**第十七条【共有部分经营管理】**物业服务企业应当按照前期物业服务合同、物业服务合同的约定，对物业服务用房中的经营用房等共有部分进行经营，产生的收入在扣除合理成本之后属于业主共有。物业服务企业不得擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营。

未经业主大会同意，物业服务企业不得改变物业服务用房的用途。物业服务合同终止时应当交还业主委员会。前期物业服务合同履行期间物业服务企业出租物业服务用房中的经营用房等共有部分的，租赁期限不得超过业主大会成立后十二个月。（《物业管理条例》第五十四条、《杭州市物业管理条例》第四十八条）

（风险点：物业服务企业擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，个人处1000元以上1万元以下的罚款；单位处5万元以上20万元以下的罚款。

未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业服务用房的用途的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并处1万元以上10万元以下的罚款；有收益的，所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。）（《物业管理条例》第六十二、六十三条）

**第十八条【共有收入管理】**前期物业服务合同履行期间或者经业主大会决定共有收入委托物业服务企业管理的，物业服务企业应当开设共有收入专门账户，不得与物业服务企业其他收支合用账户。

物业服务企业应当至少每半年一次将共有收入（包括但不限于经营用房收入、广告收入、停车泊位费等）使用、管理的详细情况向全体业主公布，并按照规定在本市物业管理信息网络系统填报相关信息。

前期物业服务合同终止后，物业服务企业应当配合业主委员会委托的专业机构对前期物业服务期间共有收入的收支情况进行审计。（《杭州市物业管理条例》第三十、四十八、六十条）

（风险点：物业服务企业未按照规定开设共有收入专门账户的，处一万元以上三万元以下罚款。）（《杭州市物业管理条例》第八十六条）

**第三节 共有部分维护管理**

**第十九条【共有部分管理】** 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定履行共有部分的安全检查和修缮、维护义务，并建立相应的管理档案。

受供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业单位委托的物业服务企业应当根据约定承担物业管理区域内专业设施设备的日常维修养护责任，确保专业设施设备的安全运转和全体业主的正常使用。

物业服务企业不得擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途（包括但不限于安防系统、雨污水设施、停车设施、海绵城市设施、光伏设备等），不得擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地损害业主共同利益。（《物业管理条例》第五十、六十五条）

（风险点：物业服务企业擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并处五万元以上二十万元以下的罚款。）（《物业管理条例》第六十三条）

**第二十条【房屋安全管理】**受托的物业服务企业按约定实施建筑物共有部分的安全检查和修缮、维护，并建立相应的管理档案，发现存在房屋共有部分使用违反安全要求行为的，应当立即劝阻、制止；可能造成房屋使用安全隐患或者房屋使用安全责任人拒不改正的，应当及时报告县（市、区）住房城乡建设主管部门。（《浙江省房屋使用安全管理条例》第七条）

**第二十一条【电梯维护】**受托管理电梯的物业服务企业应当履行电梯使用单位的义务，并承担下列责任：

（一）按照规定设置电梯安全管理机构或者配备专职的电梯安全管理人员；

（二）按照规定办理使用登记；建立电梯安全运行管理制度，建立完整、真实的电梯安全技术档案，安全技术档案可以采用电子化方式；

（三）保持应急救援通道畅通，确保智慧电梯系统、紧急报警装置和通话装置有效使用，安排值班人员在电梯运行期间在岗值守；发生乘客被困故障时，应当立即组织救援，并按照规定及时报告市场监督管理部门；

（四）在电梯显著位置张贴使用安全注意事项、警示标志、应急救援电话、使用标志；

（五）公众聚集场所的电梯，应当设置视频监控系统及明显标志，并保持系统正常运行；

（六）进行经常性维护保养和定期自行检查，对电梯的安全附件、安全保护装置进行定期校验、检修，并作出记录；按照安全技术规范的要求及时申报并接受检验；对维护保养进行现场监督和确认，配合做好现场安全工作，并将确认资料纳入电梯安全技术档案；

（七）在电梯内安装电子广告设施的，不得影响电梯使用安全；

（八）引导和监督乘客正确使用电梯，发现非正常使用电梯的，予以劝阻；

（九）发现电梯出现故障或者发生异常情况，或者接到电梯维护保养单位、检验机构事故隐患报告的，应当及时进行全面检查；事故隐患消除前，应当停止电梯使用。电梯停止使用的，应当采取有效的保护措施，设置警示标志；电梯恢复使用前，物业服务企业应当进行检查。（《杭州市电梯安全管理条例》第二十、二十一条）

（风险点：物业服务企业未按照规定配备电梯安全管理人员的；未保持应急救援通道畅通或者未确保智慧电梯系统、紧急报警或者通话装置有效使用的；未按照规定张贴应急救援电话的；未按照规定设置视频监控系统的；未对维护保养进行确认的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。发生乘客被困故障时，未按照规定组织救援的，由市场监督管理部门处五千元以上五万元以下罚款。）（《杭州市电梯安全管理条例》第四十条）

**第二十二条【燃气设施维护】**物业服务企业应按要求采取下列措施协助燃气设施正常运行：

（一）与管道燃气经营者建立日常联络机制，按照规定管理物业管理区域内的燃气系统，做好燃气设施的保护工作，对进入小区从事工程施工的人员要造册登记，统一出入证件，宣传并告知保护管道燃气设施的相关规定；物业管理区域内新建、改建、扩建或者拆除公用设施时，应当在开工前将施工情况告知管道燃气经营者；

（二）禁止违法在燃气设施保护范围内建设占压地下燃气管线的建筑物、构筑物或者其他设施；

（三）对于管理过程中发现单位或个人存在违规破坏燃气设施的行为，应当及时予以制止并报告；

（四）配合燃气经营者做好地下管道巡检和用户家中安检、隐患整改工作，并做好抢维修工作的协调支持。

（风险点：物业服务企业在燃气设施保护范围内建设占压地下燃气管线的建筑物、构筑物或者其他设施的，依照有关城乡规划的法律、行政法规的规定进行处罚。）（《城镇燃气管理条例》第五十条第二款）

**第二十三条【给排水系统维护】**物业服务企业受托管理给排水系统的，应当统一申请领取排水许可证，并对排水户的排水行为负责，按要求采取下列措施维护给排水系统正常运行：

（一）按照相关要求进行给排水设施设备日常巡查、定期检查作业，排水设施发生积水、泵站故障、管道破裂，以及井盖破损、检查排水设施完好性及雨污分流情况，丢失的，应当及时抢修，并在现场设置明显标志和采取安全防护措施，同时报告排水主管部门；

（二）雨季及汛期宜适当增加巡查频次，雨季及汛期应当按照防汛要求，对排水设施进行全面检查、维护、清疏，确保排水设施正常运行；

（三）制定年度给排水设施设备维护保养计划，并组织实施，有水池、水箱的二次供水设施应按规定清洗、消毒，水质应符合国家标准及卫生规范；按照排水有关标准规范要求，对排水系统及化粪池进行清疏养护，确保排水符合国家标准。

物业服务企业维护排水系统，禁止实施下列行为：

（一）将应当排入雨水管网的水排入污水管网；

（二）擅自将雨水污水管混接排水；

（三）违规或超标排放污水。

对于管理过程中发现单位或个人存在违规排水的行为，物业服务企业应当及时予以制止并报告。

在排水许可证的有效期内，排水口数量和位置、排水量、主要污染物项目或者浓度等排水许可内容变更的，物业服务企业应当依法重新申请领取排水许可证。

物业服务企业应名称、法定代表人等其他事项变更的，应当在变更之日起30日内向城镇排水主管部门申请办理变更。（《杭州市排水管理办法》第十、二十条 ）

（风险点：排水户未取得排水许可，向城镇排水设施排放污水的，由城镇排水主管部门责令停止违法行为，限期采取治理措施，补办排水许可证，可以处50万元以下罚款；对列入重点排污单位名录的排水户，可以处30万元以上50万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。 排水户未按照排水许可证的要求，向城镇排水设施排放污水的，由城镇排水主管部门责令停止违法行为，限期改正，可以处5万元以下罚款；造成严重后果的，吊销排水许可证，并处5万元以上50万元以下罚款，对列入重点排污单位名录的排水户，处30万元以上50万元以下罚款，并将有关情况通知同级环境保护主管部门，可以向社会予以通报；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

物业服务企业将应当排入雨水管网的水排入污水管网的，由区、县（市）排水主管部门责令限期改正，给予警告；逾期不改正的，处1万元以上3万元以下罚款。

物业服务企业擅自在排水管(沟)上凿洞、接管或穿设其他管线;擅自将雨水污水管混接排水;擅自向城市排水设施和河道排放污水，或者擅自设置和扩大雨水、污水排放口;超过国家规定的进入城市污水管网的排放标准排放污水或者未按排水许可证规定排放污水的，由城市管理行政执法机关责令行为人立即停止违法行为，赔偿经济损失，限期封堵排水口。逾期不封堵的，采取强制封堵措施，封堵费用由行为人承担，并可处以二千元以上二万元以下罚款。

物业服务企业名称、法定代表人等其他事项变更，未按本办法规定及时向城镇排水主管部门申请办理变更的，由城镇排水主管部门责令改正，可以处1万元以下罚款。）（《城镇污水排入排水管网许可管理办法》第二十七、二十八、二十九条、《杭州市排水管理办法》第三十一条、《杭州市市政设施管理条例》第五十九条）

**第二十四条【专项维修资金管理】**物业服务企业应当严格依照物业服务合同约定进行物业专项维修资金的管理与使用，及时将受托续筹的物业专项维修资金交至属地资金管理机构，不得将物业专项维修资金挪作他用。因物业管理委员会、业主委员会的原因导致无法及时申请使用专项维修资金的，物业服务企业应当及时向街道办事处或者乡镇人民政府报告并向全体业主公开说明情况。（《物业管理条例》第三十四条、《杭州市物业维修基金和物业管理用房管理办法》第八条）

（风险点：物业服务企业挪用专项维修资金的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额2倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。）（《物业管理条例》第六十条）

**第二十五条【资质管理】**物业服务企业在委托电梯维保、消防维保等第三方单位提供专业维保服务时，应当提前审查相关单位的资质，确保相关单位资质齐全且信用良好，充分保障提供服务的可靠性。

**第二十六条【旁站制度】**物业服务企业在第三方单位提供电梯、消防设施等关键部位维保服务时，应当派遣人员进行管理和监督，防止发生安全生产事故，保障业主的人身和财产安全。

**第四节 消防安全管理**

**第二十七条【消防安全职责】**物业服务企业应当严格落实消防安全责任，履行下列消防安全职责：

（一）承接物业时，对电动自行车停放充电场所、共用消防设施、器材和消防车通道、消防车登高场地等进行查验；

（二）建立健全消防安全制度，落实消防安全措施；

（三）开展防火巡查和定期检查，及时消除火灾隐患；

（四）对共用消防设施、器材和疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高场地按照规定进行维护管理，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；

（五）制定灭火和应急疏散预案，定期组织有针对性的消防宣传教育培训和消防演练活动；

（六）法律、法规规定的其他消防安全职责。

物业服务企业对占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和消防车登高场地等违反消防安全规定的行为应当劝阻、制止，还可以按照物业服务合同、临时管理规约、管理规约的约定予以清理。发现消防设施损坏、无法正常运行等情况的，应当及时通报相关业主、非业主使用人和业主委员会；对不听劝阻、制止的行为和不能及时消除的消防隐患，除依法采取相关火灾预防措施外，应当及时向消防救援机构报告。（《浙江省消防条例》第十七条、《浙江省高层建筑消防安全管理规定》第九条）

（风险点：物业服务企业未履行消防安全职责的，由消防救援机构责令限期改正；逾期不改正的，处二千元以上二万元以下罚款。）（《浙江省消防条例》第六十条）

**第二十八条【消防值班制度】**物业服务企业应当积极落实消防控制室值班制度，实行二十四小时双人值班；与消防远程监控系统联网的，可以实行单人值班。

值班操作人员应当持消防职业资格证上岗，掌握火警处置及启动消防设施设备的程序和方法，确保及时发现并准确处理火灾和故障报警。（《浙江省消防条例》第三十六条）

（风险点：消防控制室未实行二十四小时值班制度的，由消防救援机构责令改正，处警告或者一千元以上一万元以下罚款。高层民用建筑未按照规定落实消防控制室值班制度，或者安排不具备相应条件的人员值班的；由消防救援机构责令改正，对经营性对经营性单位和个人处二千元以上一万元以下罚款，对非经营性单位和个人处五百元以上一千元以下罚款。）（《浙江省消防条例》第六十六条）

**第二十九条【电动车管理】**物业服务企业应当做好物业管理区域内电动自行车、电动摩托车的停放与充电管理，依法设置集中或者相对集中的电动自行车、电动摩托车停放、充电场所，设置符合用电安全要求的充电设施。

物业服务企业发现业主和非业主使用人在疏散通道、安全出口、楼梯间等影响消防通道畅通的区域停放电动自行车、电动摩托车的，违反用电安全要求私拉电线和插座给电动自行车、电动摩托车充电或者在不符合规定要求的场所充电等行为的，应当及时予以劝阻、制止，因业主或非业主使用人不听劝阻、制止拒绝整改的，物业服务企业可以按照物业服务合同、临时管理规约、管理规约的约定予以清理，并及时向消防救援机构报告。（《浙江省消防条例》第三十一条）

（风险点：物业服务企业未履行消防安全职责的，由消防救援机构责令限期改正；逾期不改正的，处二千元以上二万元以下罚款。物业服务企业作为管理单位应当加强对充电安全的日常巡查，未制止电动自行车、电动摩托车在不符合规定要求的场所充电的，由消防救援机构责令管理单位改正，可以处五百元以上二千元以下罚款。）（《浙江省消防条例》第六十、六十四条）

**第五节 环境卫生管理**

**第三十条【环境清洁】**物业服务企业应当依照《杭州市城市市容和环境卫生管理条例》等规定，积极履行市容环境卫生责任区责任人责任，采取下列措施保持市容环境卫生：

（一）按要求设置废弃物容器并保持其外观的美观、整洁、完好，不随地吐痰，不乱扔乱倒垃圾、污物、污水；

（二）保护责任区内绿化设施，不悬挂衣物、不损坏树木花草和绿化设施；

（三）维护责任区内的市容观瞻。建筑物立面应保持整洁，店牌和景观灯光按要求设置；不乱搭乱建、乱拉乱挂、乱贴乱画、乱停车辆，不擅自占用道路，不擅自改动、迁移和损坏市政、环卫等公用设施。

物业服务企业发现业主和非业主使用人存在上述行为，应当予以制止并及时向市容环卫主管部门和行政执法机关进行报告。（《杭州市城市市容和环境卫生管理条例》第十六条）

（风险点：物业服务企业违反上述规定的，由行政执法机关责令改正，并可处以五十元以上一千元以下罚款，或者建议其上级主管部门对直接负责的主管人员给予处理。）（《杭州市城市市容和环境卫生管理条例》第十六条）

**第三十一条【垃圾分类】**物业服务企业应当根据《浙江省生活垃圾管理条例》《杭州市生活垃圾管理条例》等相关规定，对物业管理区域内的生活垃圾分类投放工作承担主体责任，采取下列措施加强物业管理区域生活垃圾管理：

（一）建立、健全生活垃圾分类投放管理责任制；

（二）按照有关规定设置、清洁和维护生活垃圾分类投放收集容器；

（三）将分类投放的生活垃圾交给符合规定条件的生活垃圾收集、运输单位；

（四）加强对生活垃圾分类投放的管理、指导和宣传。（《浙江省生活垃圾管理条例》第三十一条）

（风险点：物业服务企业未履行生活垃圾分类投放管理责任的，由生活垃圾管理部门责令改正，可以处五百元以上五千元以下罚款；情节严重的，处五千元以上三万元以下罚款。）（《浙江省生活垃圾管理条例》第四十六条）

**第三十二条【大件垃圾、建筑垃圾管理】**物业服务企业应当提前指定本物业管理区域内废旧家具等体积大、整体性强的大件垃圾投放场所；受业主另行委托清运大件垃圾的，应当及时做好清运工作。

物业服务企业按照物业服务合同、临时管理规约、管理规约的约定，向装饰、装修房屋的单位和个人指定建筑垃圾堆放地点，委托环境卫生作业服务单位运至市容环卫主管部门指定的消纳场所处置，不得擅自倾倒、抛撒或者堆放建筑垃圾。（《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》第六十三条、《浙江省生活垃圾管理条例》第三十七条、《浙江省固体废物污染环境防治条例》第三十条第二款、《杭州市城市市容和环境卫生管理条例》第五十八条）

(风险点：物业服务企业擅自倾倒、抛撒或者堆放建筑垃圾的，由环境卫生主管部门责令改正，没收违法所得，对单位处十万元以上一百万元以下罚款，对个人处五百元以上五千元以下罚款。)(《浙江省固体废物污染环境防治条例》第六十一条)

**第三十三条【环境消杀】**物业服务企业应当做好物业管理区域内的环境消杀工作，采取预防和控制措施，消除病媒生物孳生场所，使病媒生物的密度控制在国家和省、市规定的标准之内。（《杭州市爱国卫生条例》第十九条）

（风险点：物业服务企业爱国卫生不达标的，由卫生行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，依法对单位和该单位主要责任人予以处罚。）（《杭州市人民政府办公厅关于贯彻<杭州市爱国卫生条例>进一步加强爱国卫生工作的通知》第四、五条）

**第三十四条【绿化养护】**物业服务企业应当根据《杭州市城市绿化管理条例》等相关规定，按照技术规范做好物业管理区域内的绿化养护管理工作，不得擅自修剪、迁移、砍伐树木；因城市建设需要，严重影响居民采光、通风和居住安全或者树木对人身安全或其他设施构成威胁等原因确需修剪、迁移、砍伐树木的，应当向所在地的区城市绿化行政主管部门提出申请。对于擅自修剪、迁移、砍伐树木等破坏绿化的行为应当及时予以制止并向城市绿化行政主管部门进行报告。（《杭州市城市绿化管理条例》第十七、二十一条）

（风险点：攀折花木，拴、钉、刻、划、围圈树木，剥刮树皮的，由城市绿化行政主管部门责令停止违法行为，并可处以二十元以上二百元以下的罚款。损坏草坪、花坛或绿篱的；在城市绿地内倾倒废弃物、开垦种植、停放车辆、取土取石、堆物、设置摊点的；擅自挖掘城市绿地或有其他破坏城市绿化的行为的，由城市绿化行政主管部门责令停止违法行为、恢复原状，并可处以二百元以上二千元以下的罚款。

擅自修剪、迁移、砍伐树木的，由城市绿化行政主管部门责令停止违法行为，并处以树木价值一倍以上五倍以下的罚款；擅自修剪、砍伐树木造成损失的，还应当依法负赔偿责任。）（《杭州市城市绿化管理条例》第三十五、三十六、三十七、三十八、三十九条）

**第六节 秩序维护管理**

**第三十五条【秩序维护】**物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

物业服务企业招用人员在物业管理区域内开展的门卫、巡逻、秩序维护等服务的，应当遵守《保安服务管理条例》相关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，不得侵害公民的合法权益。（《物业管理条例》第四十六条、《保安服务管理条例》第十五条）

（风险点：物业服务企业未按照物业合同约定履行安保管理义务导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的违约责任；因第三人原因导致业主人身、财产安全受到损害，物业服务企业存在过错的，可能承担补充责任、部分赔偿责任或连带责任。

物业服务企业自行招用保安，在物业管理区域以外提供保安服务的，由公安机关责令限期改正，给予警告；情节严重的，并处1万元以上5万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得）（《物业管理条例》第三十五条、《保安服务管理条例》第四十二条）

**第三十六条【装修管理】**物业服务企业应当加强物业管理区域内装饰装修安全事项的巡查，按照住宅室内装饰装修管理服务协议实施管理，劝导装修人或者装饰装修企业依法文明施工。

物业服务企业发现装修人或者装饰装修企业在住宅装饰装修活动中存在拆除、变动房屋建筑主体或者承重结构；超过原设计标准增加房屋使用荷载；将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间；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；损坏房屋原有节能设施，降低节能效果等影响建筑结构和使用安全行为的，应当立即劝阻、制止；可能造成房屋使用安全隐患或者当事人不改正的，应当及时报告县（市、区）住房城乡建设主管部门。

物业服务企业发现装修人或者装饰装修企业在非住宅装饰装修活动中存在未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位出具设计方案并委托具有相应资质的施工单位施工，拆除、变动房屋基础、梁、柱、楼板、承重墙、外墙等建筑主体或者承重结构，或者超过原设计标准增加房屋使用荷载的，应当立即劝阻、制止；可能造成房屋使用安全隐患或者当事人不改正的，应当及时报告县（市、区）住房城乡建设主管部门。（《住宅室内装饰装修管理办法》第十七条）

（风险点：物业服务企业发现装修人或者装饰装修企业有违反《住宅室内装饰装修管理办法》规定的行为不及时向有关部门报告的，由房地产行政主管部门给予警告，可处罚款。）（《住宅室内装饰装修管理办法》第四十二条）

**第三十七条【流动人口登记】**物业服务企业应当积极配合公安机关的流动人口管理工作，将出租人告知的或者在物业管理服务中知悉的出租房屋流动人口信息，在三个工作日内报送公安机关。（《浙江省流动人口居住登记条例》第十条）

（风险点：物业服务企业未按照规定要求报送流动人口信息的，由公安机关责令限期改正；逾期不改正的，由公安机关按照未报送人数每人一百元的数额处以罚款。）（《浙江省流动人口居住登记条例》第三十五条）

**第三十八条【车辆管理】**物业服务企业应当做好物业管理区域内车辆的进出及停放管理工作，发现车辆占用或阻塞消防通道，影响其他车辆和人员正常通行，占用他人车位的，应及时劝阻。物业服务企业还可以按照物业服务合同、临时管理规约、管理规约的约定予以清理。利用人民防空工程停放机动车、非机动车的，应当遵守《中华人民共和国人民防空法》等法律、法规、规章的规定。

业主大会、物业管理委员会均未成立前，物业服务企业应当在街道办事处、乡镇人民政府指导下制定物业管理区域内的车辆停放管理制度。

物业服务企业应当对进出小区的消防、医疗、清洁等特种车辆及时予以放行或进行引导。（《杭州市物业管理条例》第六十三条）

**第三十九条【动物饲养管理】**物业服务企业应当做好物业管理区域内犬类、家畜家禽等动物的饲养管理工作，对违法饲养动物的行为应当及时劝阻、制止，并向有关行政主管部门报告并协助处理。（《中华人民共和国民法典》第九百四十二条）

**第四十条【易燃易爆物管理】**物业服务企业应当做好对于易燃易爆物的管理以及易燃易爆重点部位的巡查工作。发现易燃易爆安全隐患的，应当及时排除；不能及时排除的，应当采取必要的防范措施,并明确整改责任、期限,直至安全隐患整改完成。储存易燃易爆危险品的场所应当与居住场所设置在不同建筑物内且保持安全距离。

物业服务企业应当根据烟花爆竹安全管理规定及物业管理区域管理规约规定，划定烟花爆竹禁放区域,做好烟花爆竹管理的相关工作，引导业主、非业主使用人依法燃放烟花爆竹。（《中华人民共和国消防法》第十九条、《浙江省高层建筑消防安全管理规定》第八条、《杭州市禁止销售燃放烟花爆竹管理规定》第五条）

（风险点：物业服务企业擅自将储存、经营易燃易爆危险品的场所与居住场所设置在同一建筑物内，或者未与居住场所保持安全距离的，责令停产停业，并处五千元以上五万元以下罚款。

物业服务企业应当配合做好烟花爆竹管理的相关工作，未做好烟花爆竹管理的，由公安机关消防机构责令限期改正，逾期不改正的，处2000元以上1万元以下罚款。）（《中华人民共和国消防法》第六十一条、《浙江省高层建筑消防安全管理规定》第八条）

**第四十一条【高空抛物坠物管理】**物业服务企业应当通过张贴警示标语、开展宣传活动、加强安防巡查等必要措施防止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落物品情形的发生，使用监控设备的，不得侵犯业主、非业主使用人合法权益或者个人隐私。（《中华人民共和国民法典》第一千二百五十四条、《保安服务管理条例》第四十三条）

（风险点：物业服务企业未采取必要的安全保障措施的，应当依法承担未履行安全保障义务的侵权责任。

物业服务企业使用监控设备侵犯他人合法权益或者个人隐私的，责令限期改正，处2万元以上10万元以下的罚款；违反治安管理的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。）（《中华人民共和国民法典》第一千二百五十四条、《保安服务管理条例》第四十三条）

**第七节 档案与信息管理**

**第四十二条【档案管理】**物业服务企业应当建立日常管理档案及共有部分的资料档案，对档案进行分类管理。

鼓励物业服务企业通过设立专门档案室、落实档案管理专员等形式，加强对于物业服务档案的管理工作。（《杭州市物业管理条例》第五十条）

**第四十三条【资料移交】**物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时，将竣工总平面图，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，设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料，房屋安全管理、物业质量保修文件和物业使用说明文件以及物业管理所必需的其他资料移交给业主委员会。（《物业管理条例》第二十九条、《杭州市城市房屋使用安全管理条例》第十三条）

（风险点：物业服务企业不移交有关资料的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对物业服务企业予以通报，处1万元以上10万元以下的罚款。）（《物业管理条例》第五十八条）

**第四十四条【信息公开】**物业服务企业应当在街道办事处或者乡镇人民政府指导监督下，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新下列信息：

（一）物业项目负责人的基本情况、联系方式；

（二）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；

（三）车位车库使用情况；

（四）公共水电费分摊情况、物业费收入支出情况（酬金制项目）和业主共有收入收支情况、电梯维护保养支出情况；

（五）物业服务投诉电话。

上述信息可同时通过网络等方式告知业主公示内容。

物业服务企业应当通过本市物业管理信息网络系统或者其他约定方式，听取业主、非业主使用人的意见和建议，并建立投诉受理制度。收到投诉的，应于十日内作出答复。

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。（《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》第六条、《杭州市物业管理条例》第五十、五十一条）

（风险点：物业服务企业不公布物业专项维修基金和物业管理商业用房的相关情况的，由市物业管理行政主管部门责令其限期公布。逾期仍不公布的，可处以500元以上2000元以下的罚款。）（《杭州市物业维修基金和物业管理用房管理办法》第三十七条）

**第四十五条【数据与信息安全】**物业服务企业建立健全信息安全保障制度。采取必要的防护措施，防止信息泄露、毁损、丢失，不得出售、泄露或者非法提供物业服务过程中知悉的用户信息。禁止物业服务企业通过数据对特定业主的身份信息、财产状况等内容进行分析，并将相关数据或分析结果提交或出售给其他单位、个人。物业服务企业采集业主人脸识别信息的，应当取得业主的书面同意，不得以业主拒绝录入人脸识别信息为由限制业主通行。

鼓励物业服务企业优化管理流程，运用大数据对物业管理过程中的合规情况进行实时监控和风险分析，实现信息集成与共享。

（风险点：企业未建立信息安全保护制度，造成用户信息泄露或者非法出售、提供用户信息的，或者未按规定对个人信息作匿名化处理，造成用户信息泄露的，企业将面临较大金额的处罚，情节严重构成犯罪的，将依法追究刑事责任。）

**第三章 合规运行及保障**

**第四十六条【合规负责人】**物业服务企业的主要负责人是合规管理的第一责任人，应当切实履行依法合规经营管理重要组织者、推动者和实践者的职责，积极推进合规管理各项工作。

**第四十七条【合规管理部门】**鼓励物业服务企业根据自身经营规模、发展方向等合理选择和设置合规部门或合规人员，组织、协调和监督合规管理工作，在直接负责各项合规管理工作的同时为其他部门提供合规管理支持。

物业服务企业根据自身的规模、领域及发展特点，可考虑单独设立合规部门或合规岗位，也可将合规职能分配给企业现有的法务部门、审计部门等部门。

**第四十八条【业务及职能部门】**物业服务企业业务及职能部门承担合规管理主体责任，管业务必须管合规，其生产经营各环节的日常合规管理工作，由各生产经营环节管理人员负责。

**第四十九条【员工职责】**物业服务行业从业人员认真学习、贯彻落实本企业合规计划和规定，积极参与合规培训，及时反映合规疑虑、问题和缺陷。

**第五十条【合规管理制度】**鼓励物业服务企业建立健全规范化的管理和决策流程，将合规审查贯穿于规章制度制定、重大事项决策、重要合同签订、重大项目运营等经营管理行为中，及时对不合规的内容提出修改建议。

物业服务企业应严格依照合规管理流程，明确各项管理流程的责任人、流程步骤、时间节点等，确保各项管理流程的顺利进行。

**第五十一条【合规风险预警与处置】**鼓励物业服务企业设立合规风险评估与相关预警处置机制，定期全面系统地梳理服务和经营管理中存在的合规风险，对评估中发现的相关问题及时预警，提示相关人员改进落实。定期组织合规管理部门或合规专员，对可能面临的合规风险进行评估，定期更新企业风险评估制度，及时识别和评估原有风险的新变化及新产生的风险。

物业服务行业从业人员发现合规风险隐患应及时向企业负责人或合规管理部门报告。企业负责人或合规管理部门核实后及时制定处置方案，及时查找制度规范、机构设置、人员选任等方面问题，完善工作流程，强化人员管理，增强企业合法经营意识和能力。

发生较大合规风险事件，物业服务企业应当及时向行业监管部门、行业协会以及其他相关部门报告。

**第五十二条【激励与惩处机制】**鼓励物业服务企业建立合规经营奖惩机制。物业服务企业根据自身情况建立合规考核机制，将考核结果作为企业绩效考核的重要依据，与员工的评优评先、职务任免、职务晋升以及薪酬待遇等挂钩。

鼓励物业服务企业设立举报奖励制度，合规部门或合规专员对举报信函(包括电子信函)和举报人递交的书面材料，逐件拆阅、登记、及时处理。对于经过核实的举报案件，符合相关条件的，根据案件性质对举报人员给予相应的奖励。

对违反物业服务企业合规义务、目标、制度和要求的人员，进行适当的惩处，必要时追究相关责任。对失信及严重失信人员依法采取失信惩戒措施。鼓励物业服务企业全体员工参与合规工作，制定奖励制度，对提出的意见建议、指出的问题等确有价值的，予以一定的物质和精神奖励。

**第五十三条【培育合规文化】**鼓励物业服务企业建立常态化的合规文化宣贯制度，通过线上线下多种方式宣传和倡导合规理念，将合规文化作为企业文化建设的重要内容，践行合规经营的价值观，不断增强员工的合规意识和行为自觉，营造依规办事、按章操作的合规文化氛围。建立常态化培训机制，提升合规管理队伍能力，着力厚植合规文化土壤。

**第四章 附 则**

**第五十四条【指引的效力】**本指引是依据法律、法规和企业运行实际需要做出的一般性指引，旨在为物业服务企业合规工作提供具体操作指引，其本身不具备强制力。法律、法规对企业合规另有规定或者发生修改的，从其规定。

**第五十五条【违法查处】**物业服务企业及物业从业人员违反法律、法规规定的，由有关部门依法进行查处。

**第五十六条【参照适用】**从事物业服务的其他管理人，可以参照适用本指引。

**第五十七条【施行日期】**本指引自发布之日起实施。