

重庆市物业管理 法规政策问答



重庆市住房和城乡建设委员会

问1：什么是物业服务人？

【关联法条】：

《中华人民共和国民法典》第九百三十七条第二款规定：“物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。”

【编者观点】：

《民法典》关于物业服务人的定义突破了人们通常认为只有物业服务企业才能开展物业服务活动的认知。这表明，从法律层面而言，非物业服务企业的其他市场主体，包括个体管理服务人均可以涉足物业服务市场。在物业服务企业资质已经取消的大背景下，预示着物业服务市场的竞争将更加激烈和充分。当然，在可以预见的一个时期内，物业服务企业仍将是物业服务市场的中坚和主力，但物业服务企业一定要有未雨绸缪的主动意识，不断提质升级，增强市场竞争力，以应对因法律变化可能出现的市场变局。

问2：物业服务企业开展物业服务活动应具备什么基本条件？

【关联法条】：

《重庆市物业管理条例》第五十三条规定：“从事物业服务活动的企业应当依法成立，具有独立法人资格。

法律、法规对物业服务人员从业资格有规定的，适用其规定。”

【编者观点】：

在国家推行“放管服”和更多利用市场手段处理经济问题的大背景下，物业服务企业的资质要求和相应的人员从业资格要求均已取消。因此，只要符合依法成立，具有独立法人资格，能够独立承担民事责任，愿意从事物业服务的企业都可以开展物业服务活动。

需要指出的一点是，虽然国家取消了从事物业服务的企业经理、项目经理和物业服务员的从业资格要求，但对一部分具有社会普遍意义的特殊或专业岗位仍实行从业资格要求，物业服务企业的这部分员工应执行国家的相关规定。为了提高物业服务人服务水平和管理能力，实现业主对美好生活的向往，鼓励和倡导物业从业人员参加技能培训尤其重要。

问3：物业服务人在政府实施应急处置措施时有何义务？

【关联法条】：

《中华人民共和国民法典》第二百八十五条 第二款规定：“物业服务企业或者其他管理人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施,积极配合开展相关工作。”

【编者观点】

物业服务人在政府依法实施应急处置措施和其他管理措施时，负有主动积极配合开展相关工作的义务。这既是法律的规定，也应该是物业服务人的自觉行为。事实上，绝大多数的物业服务企业从专业角度和行业惯例都建有各类应急处理预案，其目的是为了在紧急事态发生时能快速反应，解业主之危，降低各种损失。而政府实施应急处置措施通常是遇到了比物业管理区域的范围更广、危害更大、情况更急，需要采取层面更高、力度更大、措施更严的行动。物业服务企业作为富有组织能力和专业能力力量，自然会成为政府行动中不可或缺的一部分。这也是物业服务企业社会价值的体现。

问4：物业服务人如何保证业主的知情权？

【关联法条】：

(1) 《中华人民共和国民法典》第二百八十五条 第一款规定：“物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托，依照本法第三编有关物业服务合同的规定管理建筑区划内的建筑物及其附属设施，接受业主的监督，并及时答复业主对物业服务情况提出的询问。”

第九百四十三条规定：“物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况,以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。”

(2) 《重庆市物业管理条例》第六十一条规定：“物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置以及业主决策信息系统设置公示栏，公开相关服务事项，并可以通过移动通信等方式告知全体业主。

下列事项应当长期公开：

(一) 物业服务企业的营业执照复印件、项目负责人的基本情况、联系方式；

(二) 物业服务合同以及向业主提供特约服务的收费项目和标准等；

(三) 电梯等专业设施设备的日常维修保养合同；

(四) 报修服务规范和完成时限承诺。

下列事项应当按照规定及时公开：

(一) 物业服务半年履约情况报告；

(二) 物业专项维修资金使用情况，包括涉及维修、更新、改造项目的明细；

(三) 物业服务满意率及管理服务中薄弱环节的整改情况；

(四) 物业管理区域公共收益收支情况，包括与公共收益相关的合同或者协议等；

(五) 其他应当公示的信息。

业主、业主委员会对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时答复。业主、业主委员会对答复不满意的，可以依照本条例第九十二条规定进行投诉。”

(3) 《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）第六条（十九）项规定：“建立服务信息公开公示制度。物业服务企业应当在街道指导监督下，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业服务项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费 and 业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息，可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。”

【编者观点】：

(1) 《民法典》和《重庆市物业管理条例》等法律法规均对物业服务企业向业主进行公示、告知和答复等做了多项明确规定，提出了具体要求。物业服务企业应该高度重视和充分理解这些规定所包含意涵。

(2) 《民法典》第二百八十五条在规规定物业服务企业接受业主的监督的同时，还要求要及时答复业主对物业服务情况提出的询问。这一规定的变化在于，在继续维护业主监督权的同时，增加了对业主知情权的保

护。这就要求物业服务企业必须常备完整的相关资料 and 掌握充分信息，以备回答业主随时可能提出的询问。第九百四十三条要求物业服务人定期将相关情况以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。所谓“定期”就是周期性加不间断方式；而所谓“以合理方式”就是用最便于广大业主知晓的方式。因此，物业服务企业应该全面理解并认真履行法定义务。

〔3〕《重庆市物业管理条例》第六十一条的规定就无需赘言了，其对长期公示和及时公示的内容和要求做了再具体不过的规定，与《民法典》的立法精神是完全一致的。

问5：法律法规对物业服务人基本义务的规定有什么变化？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第九百四十二条 规定：“物业服务人应当按照约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

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

〔2〕《重庆市物业管理条例》第五十九条规定：“物业服务企业应当依法履行合同，按照国家和本市有关物业管理的服务标准和服务规范提供专业化的服务。”第六十三条第一款规定：“物业服务企业应当建立健全公共秩序维护制度，协助做好物业管理区域内的安全防范工作。未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。”

【编者观点】：

〔1〕合同约定作为物业服务人履行日常物业管理职责的依据，其重要性不言而喻。国家法律和地方法规均要求物业服务人依法履行合同义务。《民法典》对物业服务人提供物业服务的主要内容和职责进行了规定，物业服务人应当根据这些规定与业主进行约定。

〔2〕值得注意的是，《民法典》明确把“维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。”作为物业服务人的

法定服务内容，意味着物业服务人要承担相应的主体责任。这与过往关于秩序维护只是协助相关部门的从属责任，业主人身、财产安全只是有条件的合同义务的理解发生了明显的变化。这也是《民法典》与《重庆市物业管理条例》有差异的地方，需要引起物业服务人的高度重视和尽快调整。

〔3〕《民法典》第九百四十二条第二款规定了物业服务人纠正违法违规行为的职责范围。这一规定强调的是发生在物业管理区域内相关行为，即行为主体不仅包括物业管理区域的业主，也包括外来人员和物业管理人自己。只要是在物业管理区域之内实施了违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，物业服务人都有权及时采取合理措施予以制止，防止损害全体业主的利益。而对所谓“合理措施”的把握，应该本着“适当、合法、能力许可”的原则。因此，当需要采取的措施超出了物业服务人权限范围时，物业服务人不得实施。所以，物业服务人在对违法违规的行为进行制止的同时，应当按规定及时向有关行政管理部门报告并协助处理。

问6：物业服务人有哪些禁止行为？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第九百四十四条第三款规定：“物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。”

〔2〕《重庆市物业管理条例》第六十条规定：“物业服务企业不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定降低物业服务标准。

（二）擅自提高物业服务收费标准。

（三）擅自处分业主共有财产，擅自允许他人利用共有部位、共有设施设备从事广告、宣传、经营等活动。

（四）以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气。但是，可能对业主利益或者公共安全造成重大损失的紧急情形除外。

（五）法律、法规和管理规约规定的其他行为。”

【编者观点】：

〔1〕物业服务人应当依法依规开展物业服务活动，尊重业主的各项合法权利，不得有侵害业主权利的行为。针对法律法规所明令禁止的行

为，物业服务人更应该引起高度重视。

〔2〕《民法典》首次把“利用共有部分从事经营活动”列入业主共同决定事项，且适用绝对多数表决同意的规则；《重庆市物业管理条例》也明确规定不得“擅自允许他人利用共有部位、共有设施设备从事广告、宣传、经营等活动”。这就提醒物业服务人必须在征得业主大会同意后，才可以开展利用共有部分从事经营的活动。

〔3〕《民法典》明确规定“物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。”《重庆市物业管理条例》也有类似规定。这表明法律法规禁止使用影响业主基本生活的手段催交物业费。物业服务人不能以违法的方式主张自己的权利。

问7：物业服务人在装修管理方面应该履行哪些义务和权利？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第九百四十五条第一款规定：“业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。”

〔2〕《重庆市物业管理条例》第七十六条规定：“业主、物业使用人对物业进行装饰装修前，应当将装饰装修的时间、范围、方式等书面告知物业服务企业。

物业服务企业应当将告知事项进行登记并将装饰装修中的禁止行为和注意事项提醒业主或者物业使用人以及装饰装修人员，同时公告施工的时间和范围。

物业服务企业对违反装饰装修规定的行为，应当履行发现、劝阻、报告职责，并配合有关部门依法处理。

物业服务企业与业主、物业使用人约定装饰装修保证金的，装饰装修保证金应当存入共有资金账户进行管理，具体管理办法由市住房城乡建设主管部门另行制定。”

【编者观点】：

〔1〕业主是建筑物区分所有权专有部分的所有权人，对其专有部分享有与所有权对应的支配权。但是，在区分所有的建筑物中，不仅有专有部分，还有共用部分的共有权和共同管理的成员权。业主进行装饰装修虽然是行使支配权的行为，但是其装修行为客观上会影响其他业主的生活。

如果出现违规装修行为，还会威胁建筑物的安全和寿命，关乎全体业主的利益。所以，业主进行装修应当事先告知物业服务人，物业服务人提示的合理注意事项，业主应当遵守，不得违反。需要特别指出的是，《民法典》明确要求业主应当配合物业服务人进行必要的现场检查，这从法律上解决了物业服务人进入业主专有部分进行检查的合法性。

〔2〕《重庆市物业管理条例》对物业服务人在装修管理上应尽的义务进行详细规定，归纳起来就是：一、登记业主告知事项；二、向业主等装修实施人提醒装修禁止事项和注意事项；三、对违规装修行为履行发现、劝阻和报告职责，并对相关部门的工作进行配合。

问8：物业服务人应如何履行物业承接查验义务？

【关联法条】：

〔1〕《重庆市物业管理条例》第四十九条第一款规定：“承接新建物业前，物业服务企业和建设单位应当按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共有部位、共有设施设备进行查验。承接查验后，双方应当签订物业承接查验协议，并将其作为前期物业服务合同的补充协议。”

第五十条规定：“物业服务企业应当自物业交接后三十日内，按照市住房城乡建设主管部门制定的示范文本，持下列资料向区县（自治县）住房城乡建设主管部门办理物业承接查验备案：

- （一）物业承接查验协议；
- （二）建设单位移交资料清单；
- （三）查验记录；
- （四）交接记录；
- （五）其他承接查验有关的文件。

物业交付时，物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。物业服务企业应当将物业承接查验资料建档保存。物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权免费查询。

建设单位将不符合交付条件的物业交付使用，或者物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因房屋质量、物业共有部位、共有设施设备缺陷给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。”

〔2〕《物业承接查验办法》第十五条规定：“物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安

装、试验和运行的合格证明文件。”第十六条规定：“物业服务企业应当对下列物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收：

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

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

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

【编者观点】：

（1）根据相关法规规定，物业服务人应该履行的物业承接查验义务主要包括：对共有部位、共有设施设备的资料和实物按照“逐一清点、如实记载、约定整改、共同确认”原则进行核实和查验。完成查验后应按规定签订物业承接查验协议，办理物业承接查验备案。

（2）物业服务人物业承接查验过程中必须坚持原则，对不符合交付条件的资料或实物应如实记载和反映，并提出限期整改意见。对未经查验的物业不应擅自承接。如果物业服务人未能依法履行其承接查验义务，就可能因失职给业主造成损害，面临承担赔偿责任的风险。

问9：物业服务人可能面临的侵权责任有哪些？

【关联法条】：

《中华人民共和国民法典》第一千二百五十二条规定：“建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的，由建设单位与施工单位承担连带责任，但是建设单位与施工单位能够证明不存在质量缺陷的除外。建设单位、施工单位赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。

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

第一千二百五十三条规定：“建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置

物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害，所有人、管理人或者使用人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。所有人、管理人或者使用人赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。”

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

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

发生本条第一款规定的情形的，公安等机关应当依法及时调查，查清责任人。”

第一千二百五十五条规定：“堆放物倒塌、滚落或者滑落造成他人损害，堆放人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。”

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

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

第一千二百五十八条规定：“在公共场所或者道路上挖掘、修缮安装地下设施等造成他人损害，施工人不能证明已经设置明显标志和采取安全措施的，应当承担侵权责任。

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

【编者观点】：

《民法典》侵权编第十章“建筑物和物件损害责任”中所规定的各种情形侵权责任几乎都和物业服务人相关。这些侵权责任在现实中主要反映在物业服务人的现场作业和服务管理上。比如建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷致害责任；建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物脱落、坠落致害责任；不明抛掷物、坠落物致害责任；堆放物倒塌、滚

落或者滑落致害责任；在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品致害责任；林木折断、倾倒或者果实坠落等致人损害的侵权责任；公共场所或者道路上施工致害责任和窨井等地下设施致害责任等。

需要特别注意的是，在上述侵权责任发生时，几乎都是采用过错推定，即只要不能证明自己无过错，那就必须承担相应责任。因此，物业服务人必须在开展物业服务的过程中，高度重视服务管理的规范性和严谨性，认真做好提前告知、现场标识、规范作业、处置及时、记录完善等各方面的工作，尽到警示、防护、清理等义务以及相应的责任。以避免因出现过错或无法证明没有过错而承担侵权赔偿责任。

问10：物业服务人在管理使用业主或物业使用人的个人信息时，应遵守哪些规定？

【关联法条】：

（1）《中华人民共和国民法典》第一千零三十四条规定：“自然人的个人信息受法律保护。

个人信息是以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人的各种信息，包括自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息等。

个人信息中的私密信息，适用有关隐私权的规定；没有规定的，适用有关个人信息保护的规定。”

第一千零三十五条规定：“处理个人信息的，应当遵循合法、正当、必要原则，不得过度处理，并符合下列条件：

（一）征得该自然人或者其监护人同意，但是法律、行政法规另有规定的除外；

（二）公开处理信息的规则；

（三）明示处理信息的目的、方式和范围；

（四）不违反法律、行政法规的规定和双方的约定。

个人信息的处理包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等。”

第一千零三十八条规定：“信息处理者不得泄露或者篡改其收集、存储的个人信息；未经自然人同意，不得向他人非法提供其个人信息，但是经过加工无法识别特定个人且不能复原的除外。

信息处理者应当采取技术措施和其他必要措施，确保其收集、存储的个人信息安全，防止信息泄露、篡改、丢失；发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的，应当及时采取补救措施，按照规定告知自然人并向有关主管部门报告。”

（2）《中华人民共和国个人信息保护法》第二条规定：“自然人的个人信息受法律保护，任何组织、个人不得侵害自然人的个人信息权益。”

第六条规定：“处理个人信息应当具有明确、合理的目的，并应当与处理目的直接相关，采取对个人权益影响最小的方式。

收集个人信息，应当限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息。”

第九条规定：“个人信息处理者应当对其个人信息处理活动负责，并采取必要措施保障所处理的个人信息的安全。”

第十条规定：“任何组织、个人不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息；不得从事危害国家安全、公共利益的个人信息处理活动。”

第二十二条规定：“个人信息处理者因合并、分立、解散、被宣告破产等原因需要转移个人信息的，应当向个人告知接收方的名称或者姓名和联系方式。接收方应当继续履行个人信息处理者的义务。接收方变更原先的处理目的、处理方式的，应当依照本法规定重新取得个人同意。”

（3）《重庆市物业管理条例》第七十二条规定：“街道办事处、乡（镇）人民政府、建设单位、物业服务企业、业主委员会及其工作人员应当妥善保存业主信息资料，不得非法收集、利用、加工、传输业主信息，不得非法提供、公开或者出售业主信息。”

【编者观点】：

（1）根据相关法规规定，物业服务人作为业主或物业使用人相关个人信息的处理者，应该依法履行法律法规规定的义务，不得侵害业主或使用的个人信息权益。

（2）物业服务人在使用业主或物业使用人个人信息时，应当将个人信息的使用范围限制在与本物业区域物业管理事务及与当事人相关的事项上，不得擅自扩大个人信息的使用范围。同时，应接受业主或物业使用人对其个人信息使用情况的查询和监督。

（3）物业服务人对业主或物业使用人的个人信息负有保密的责任和义务，不得泄露、买卖或非法公开业主和物业使用人的个人信息。否则将承担相应法律责任。

（4）当物业服务人发生更迭时，原物业服务人应移交相关个人信息资料，并向业主或物业使用人告知新物业服务人的名称和联系方式，新物业服务人应依法继续履行作为个人信息处理者的义务。

（5）物业服务区域内安装有摄像监控和人脸识别等设施的地方，物业服务人应当设置清晰醒目、易懂规范的提示标识。提示标识包括提示标牌、图形标志、提示用语等内容。标识标志有国家标准的，应按国家标准予以规范使用。通过摄像监控和人脸识别等设施获得的影像资料或生物信息，只能用于物业管理区域公共安全方面的用途。

问11：前期物业服务企业必须通过公开招投标进行选聘吗？

【关联法条】：

（1）《中华人民共和国招标投标法》第十条规定：“招标分为公开招标和邀请招标。公开招标，是指招标人以招标公告的方式邀请不特定的法人或者其他组织投标。邀请招标，是指招标人以投标邀请书的方式邀请特定的法人或者其他组织投标。”

（2）《重庆市物业管理条例》第四十四条规定：“物业中有住宅项目的，建设单位应当通过公开招标的方式选聘物业服务企业。其中，对于预售项目，建设单位应当在申请房屋预售许可证前选聘物业服务企业；对于现售项目，建设单位应当在物业销售前选聘物业服务企业。一个物业管理区域应当作为一个整体进行招标。

投标人少于三个或者住宅建筑面积少于三万平方米的，经物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业。”

【编者观点】：

根据《重庆市物业管理条例》规定，只有包含有住宅的物业项目才必须采用公开招标方式选聘前期物业服务企业。但即使含有住宅的物业项目，如果投标人少于三个或者住宅建筑面积少于三万平方米的，经物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门批准，也可以不采用公开招标方式确定前期物业服务企业。因此，并不是所有物业项目都必须采用公开

招标方式来确定前期物业服务企业。

问12：业主大会可以通过哪些方式选聘物业服务企业？

【关联法条】：

《重庆市物业管理条例》第五十六条第二款规定：“鼓励业主大会通过公开招标方式选聘物业服务企业。”

【编者观点】：

根据法律法规规定，选聘物业服务企业是业主大会的权利。目前，法律法规并未就业主大会选聘物业服务企业的方式做统一规定，因此业主大会具有决定选聘方式的自主权。从技术层面而言，业主大会可以采用包括公开招标方式在内的所有合法方式选聘物业服务企业，如邀请招投标、竞争性谈判（比选）或直接协议方式等。但从提倡公开、公平、公正原则出发，《重庆市物业管理条例》提倡业主大会采用公开招标方式选聘物业服务企业是具有积极正向的引导作用的。从现实看，这样的引导已经起到了良好的作用，越来越多的业主大会和业主委员会都开始自觉选用公开招标方式选聘物业服务企业。因此，街镇和社区应加强对公开招投标的业务指导，结合引进专业代理机构，助力提升公开招标工作规范性。

问13：业主委员会工作不作为时，街道办事处怎么办？

【关联法条】

（1）《重庆市物业管理条例》第二十四条：业主委员会不依法及时组织召开业主大会会议的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当责令其限期组织召开。业主委员会逾期未组织召开的，街道办事处、乡（镇）人民政府或者受其委托的居（村）民委员会应当自业主委员会逾期之日起三十日内组织召开。

（2）《重庆市物业管理条例》第九十八条：街道办事处、乡（镇）人民政府根据工作需要，召集由……等参加的联席会议，协调解决下列问题：（一）业主委员会不依法履行职责的问题；

【编者观点】

（1）业主委员会是否作为，一是主要依据是《重庆市物业管理条例》第二十九条业主委员会应当接受业主、业主大会、监事委员会的监督，业主委员会履行的职责。二是法律法规规定业主委员会应当履行的职

责和应尽义务。

〔2〕如果业主委员会没有履行职责，一是业主举证，街道核实，二是街道主动核实检查。

〔3〕处置方式可以分为三种，一是纠正业主委员会错误，主要针对有错未造成损失的，二是责令业主委员会限期改正，主要针对造成了一定影响而采取的措施。三是暂停业主委员会此类工作，主要针对造成小区重大影响而采取避免重大损失的措施。

〔4〕决议处置方式形式可以分为两种，在街道职权范围作出纠错和责令改正，二是对专业不熟悉或超职权范围的应当召开联席会议共同作出决定。

问14：街道办事处与区县住建部门对同一件事件处理意见不一致时，怎么办？

【关联法条】

〔1〕《重庆市物业管理条例》第四条规定：市、区县（自治县）住房城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

〔2〕街道办事处、乡（镇）人民政府按照规定职责，指导和监督本辖区内物业管理活动。

〔3〕《重庆市物业管理条例》第九十四条：区县（自治县）住房城乡建设主管部门履行下列职责……（二）指导和监督街道办事处、乡（镇）人民政府依法开展物业管理相关工作、调处物业管理矛盾纠纷；

【编者观点】

〔1〕从以上法条可以看出，区县住建部门与街道办事处均有负责本行政区域内物业管理活动的指导、监督、调处矛盾纠纷的职责；

〔2〕街道在处理矛盾纠纷有疑惑时，应当主动向区住房城乡建设部门性寻求指导，以期得到更权威答复；

〔3〕街道与区县住建部门同一时间同一地点同一事件不同意见时，应以住建部门作出的决定为准；

〔4〕因事件发生过程有时间差和动态发展因素的，一般以最后作出的决定为准。

问15：哪些备案在区县（自治县）住建部门进行？

【关联法条】

〔1〕《重庆市物业管理条例》第九十三条：市住房城乡建设主管部门履行下列职责：

……（二）拟定或者制定物业管理相关政策措施和配套规定，以及临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议等示范文本；

〔2〕《重庆市物业管理条例》第九十四条：区县（自治县）住房城乡建设主管部门履行下列职责：

（一）贯彻执行物业管理法律、法规和相关规定，负责物业管理区域、物业承接查验、前期物业服务合同、临时管理规约、管理规约、物业服务合同的备案；

【编者观点】

〔1〕住建部门对物业备案主要体现在物业管理区域的划分、物业承接查验、前期物业服务合同、临时管理规约、管理规约、物业服务合同六个备案；

〔2〕调整了原由乡镇人民政府或街道办事处备案的临时管理规约、管理规约转由住建部门备案；

〔3〕前期物业实行公开招标减少了招标备案；但协议选聘的招标备案在《重庆市物业管理条例》中未明确，故建议区县住建部门沿用原协议选聘备案手续。

〔4〕由住建部门备案后，物业服务企业应当抄送乡镇人民政府或街道办事处。

问16：如何召开联席会议？

【关联法条】

《重庆市物业管理条例》第九十八条规定：街道办事处、乡（镇）人民政府根据工作需要，召集由区县（自治县）住房城乡建设主管部门、其他有关部门、公安派出所、居（村）民委员会、专业单位、物业服务企业、业主委员会、业主代表、监事委员会、物业管理专家、人民调解委员会等参加的联席会议，协调解决下列问题：

（一）业主委员会不依法履行职责的问题；

- (二) 业主委员会成立和换届过程中出现的问题;
- (三) 履行物业服务合同中出现的重大问题;
- (四) 终止物业服务合同的重大问题;
- (五) 物业服务企业在退出和交接过程中出现的问题;
- (六) 需要协调解决的其他物业管理问题。

【编者观点】

(1) 联席会议的使用,充分体现了专业的人解决专业问题,有针对性解决物业纠纷和争议。联席会议根据解决问题的属性,邀请相应部门专业人员参加,利于提高解决问题效率;

(2) 需要协调解决的问题还有承接查验、业主严重违规、电梯或消防等特种设备专业性问题等等,都可以进行延展性思考;

(3) 除召开联席会议,应充分利用好环物委、社区党组织、人民调解委员会、物业纠纷易解站等其他组织,共同推进矛盾调解工作。

问17: 业主违反规定,不履行相关义务或责任情况下,怎么办?

【关联法条】

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

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

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

(2) 《重庆市物业管理条例》第九十五条市、区县(自治县)人民政府其他相关部门依据各自职责,负责物业管理区域内下列工作:

规划自然资源部门负责物业规划管理,查处违反第七十三条第一款第一项、第二项规定的行为;即:(一)占用地上或者地下空间违法修建建筑物、构筑物;(二)破坏或者擅自改变房屋外观;

公安机关负责监督检查治安、交通安全、保安服务等活动,查处违反

第七十三条第一款第七项、第十项规定的行为;(七)违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品;(十)违反法律、法规和管理规约饲养犬只;

市场监督管理部门负责监督检查电梯等特种设备使用、物业服务价格公示、违规收费等;

应急管理部门负责监督检查消防安全,查处违反第七十三条第一款第九项规定的行为;即(九)损坏、挪用、停用消防设施和器材,占用、堵塞、封闭疏散通道、消防通道、消防车操作场地;

生态环境部门负责监督检查污染环境行为,查处违反第七十三条第一款第六项规定的行为;即(六)发出超出规定标准的噪声;

城市管理部门负责查处违反第七十三条第一款第八项、第十一项规定的行为。即(八)擅自占用居住区绿地,或者擅自移植、砍伐小区内的树木;

设立了综合执法机构的,可以由综合执法机构统一查处。

【编者观点】

(1) 物业管理区域内发生上述行为时,业主、物业使用人有权投诉、举报,物业服务企业、业主委员会应当及时予以劝阻、制止,并将劝阻、制止情况存档保留;劝阻、制止无效的,物业服务企业、业主委员会应当在物业管理区域内通报,并及时报告有关部门,有关部门应当依法及时处理。

(2) 除上述行为外,还有开展民宿服务由文旅委负责,高空抛物、坠物等由公安机关负责调查处理,小区车行道路由交通部门负责等。

问18: 什么是物业服务合同?

【关联法条】:

(1) 《中华人民共和国民法典》第九百三十七条规定:“物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内,为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。”“物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。”

【编者观点】:

(1) 物业服务合同包括前期物业服务合同和物业服务合同两大类。

其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。

〔2〕前期物业服务合同是建设单位与物业服务人所签订。物业服务合同是业主委员会与物业服务人所签订。未成立业主大会选举产生业主委员会的，在履行相关程序后，居（村）民委员会可代行业主委员会职责与物业服务人签订物业服务合同。

〔3〕《中华人民共和国民法典》以专门篇章将物业服务合同新增为有名合同，并予以了明确定义，有两个点重要影响：一是将业主支付物业费纳入物业服务合同的定义要素，强调了付费作为业主法定义务的不可或缺性；二是明确了物业服务人不仅是物业服务企业，还包括其他管理人，既是对物业管理未来发展的长远展望，也对物业服务行业予以了鞭策，物业服务市场化更为广泛和灵活。

问19：前期物业服务合同是否需要与每户业主（或使用人）签订？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第九百四十条规定：“建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同，对业主具有法律约束力。”

〔2〕国务院《物业管理条例》第二十一条规定：“在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，应当签订书面的前期物业服务合同。”

〔3〕最高人民法院《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第一条规定：“建设单位依法与物业服务企业签订的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同，对业主具有约束力。业主以其并非合同当事人为由提出抗辩的，人民法院不予支持。”

【编者观点】：

〔1〕建设单位与物业服务人签订的前期物业服务合同对业主具有约束力，物业服务人不需要和每户业主（或使用人）签订。若业主有特别服务需要的，物业服务人可与业主签订专项服务或特约服务的相关合同予以约定。

〔2〕为了让业主知悉、了解、更好地履行前期物业服务合同内容，

建设单位应在销售物业时公示前期物业服务合同，并将物业服务合同提供给物业买受人。在签订买卖合同时，还需要让业主对履行前期物业服务合同予以书面承诺。

问20：前期物业服务合同是不是期满就终止？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第九百四十条规定：“建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。”

〔2〕国务院《物业管理条例》第二十六条规定：“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企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。”

〔3〕《重庆市物业管理条例》第四十五条规定：“业主委员会或者暂时代行业主委员会职责的物业所在地居（村）民委员会与业主大会决定选聘的物业服务企业依法签订的物业服务合同生效时，前期物业服务合同终止。”

【编者观点】：

〔1〕前期物业服务合同未到期，业主大会（业主委员会）与新物业服务人订立的物业服务合同生效，或者居（村）民委员会代行业主委员会职责与新物业服务人订立的物业服务合同生效时，前期物业服务合同终止。

〔2〕前期物业服务合同到期，业主大会（业主委员会）并未签订新的物业服务合同，物业服务人仍继续按前期物业服务合同提供服务的，前期物业服务合同仍可继续履行，直至业主大会（业主委员会）签订新的物业服务合同生效为止。业主应按照前期物业服务合同约定履行义务，支付物业费。

〔3〕前期物业服务合同到期，业主大会（业主委员会）并未签订新的物业服务合同，物业服务人不愿意继续提供服务或者提供一段时间欲终止的，应参照《中华人民共和国民法典》第九百四十八条规定提前六十日书面告知业主委员会或居（村）民委员会，依法履行退出程序。

〔4〕根据国务院《物业管理条例》第二十六条规定，前期物业服务

合同可以约定期限，亦可不约定期限。为此，建议前期物业服务合同履行期限约定为“本合同自×××年×月×日起至本物业管理区域召开业主大会并选举产生业主委员会且与新选聘的物业服务人所签订的物业服务合同生效时止”，可以最大限度避免前期物业服务合同到期困扰。

问21：物业服务合同是不是期满就终止？

【关联法条】：

（1）《中华人民共和国民法典》第九百五十条规定：“物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，并可以请求业主支付该期间的物业费。”

（2）《中华人民共和国民法典》第九百五十条规定：“物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。”“当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。”

（3）《重庆市物业管理条例》第六十六条规定：“物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，物业服务企业按照原合同约定继续提供服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。”

【编者观点】：

（1）物业服务合同到期，业主大会（业主委员会）未作出选聘和续聘决定，物业服务人可以继续按物业服务合同提供服务，服务期限进入不定期状态，业主应支付该期间的物业费。

（2）物业服务合同到期，物业服务人不愿意继续提供服务或者业主大会（业主委员会）决定不续签的，或者物业服务人继续提供服务一段时间后双方任中一方欲解除的，应提前六十日书面告知对方。

问22：物业服务合同履行期间解除，提出解除的一方需要提前多长时间通知对方？

【关联法条】：

（1）《中华人民共和国民法典》第九百四十六条规定：“业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。”第九百四十七条规定：“物业服务期限届满前，物业服务人不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。”

（2）《重庆市物业管理条例》第六十六条规定：“物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满前九十日书面告知业主委员会；没有业主委员会的，应当在合同期限届满前九十日公告，并书面告知物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府、居（村）民委员会。”

【编者观点】：

物业服务合同期满前，若业主决定提前解除，应提前60日通知物业服务人。若物业服务人决定提前解除的，应提前90日通知业主委员会。没有业主委员会的，应书面告知物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府、居（村）民委员会。按照法律法规规定的程序办理有关交接手续。

问23：何为不定期物业服务合同？

【关联法条】：

（1）《中华人民共和国民法典》第九百四十八条规定：“物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。”

（2）《重庆市物业管理条例》第六十六条规定：“物业服务期限届满，业主大会没有作出续聘或者续聘决定，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。”

【编者观点】：

（1）物业服务合同期限届满，业主大会（业主委员会）、物业服务

企业均未作出回应，物业服务合同转为不定期合同，适用不定期合同规则。这对于基层治理、社区稳定、业主基本生活保障、物业服务秩序维持等方面具有深远意义。避免了物业服务合同到期后可能会出现的无服务状态、物业服务企业无底气、业主以合同到期拒缴费用等各类现象的发生，有力推动了物业管理良性发展。

〔2〕不定期物业服务合同的解除方式较为灵活，不论是哪一方当事人，均可随时解除，但应提前六十日通知对方，给予对方充分的准备时间，体现了物业服务合同执行中的人性化。

问24：前期物业服务合同是否对业主有约束力？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第九百三十九条规定：“建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同，对业主具有法律约束力。”

〔2〕国务院《物业管理条例》第二十一条规定：“在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，应当签订书面的前期物业服务合同。”

〔3〕《重庆市物业管理条例》第四十六条规定：“建设单位应当在物业销售时公示临时管理规约和前期物业服务合同，并提供给物业买受人，同时予以说明。”“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和履行前期物业服务合同予以书面承诺。”

〔4〕最高人民法院《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第一条规定：“建设单位依法与物业服务企业签订的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同，对业主具有约束力。业主以其并非合同当事人为由提出抗辩的，人民法院不予支持。”

【编者观点】：

〔1〕前期物业服务合同的签订是在建设单位物业销售活动之前所形成。

〔2〕前期物业管理阶段，建设单位是最大的业主，后通过销售等方式将大业主转变为一个一个小业主，大业主变为小业主仅仅是量变过程，并非质变。故，建设单位与物业服务人签订的前期物业服务合同是代

表业主意见的。

〔3〕综上，业主不能以自己是非合同当事人为由而不执行前期物业服务合同。

问25：物业服务人公开做出的承诺可否认定为物业服务合同组成部分？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第四百七十一条规定：“当事人订立合同，可以采取要约、承诺方式或者其他方式。”第四百七十九条规定：“承诺是受要约人同意要约的意思表示。”第四百八十条规定：“承诺应当以通知的方式作出；但是，根据交易习惯或者要约表明可以通过行为作出承诺的除外。”第九百三十八条规定：“物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。”

〔2〕《重庆市物业管理条例》第五十八条规定“物业服务企业公开作出的服务承诺及制定的服务细则，应当认定为物业服务合同的组成部分。”

【编者观点】：

物业服务人张贴的细则、公示、通知以及向业主大会（业主委员会）作出的有利于业主的承诺等乃物业服务人真实意思表示，是缔结要约的一种方式，应当认定为物业服务合同的组成部分。

问26：车库未对外销售，目前产权全部归属于建设单位。建设单位是否可以拒绝该项目物业服务人管理，而对车库自行管理或另请车库专业管理单位管理，不缴纳车位服务费？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第二百八十四条规定：“业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。”

〔2〕国务院《物业管理条例》第二条规定：“本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管

理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。”第三十二条规定：“一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。”

〔3〕最高人民法院《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第二条规定：“建筑区划内符合下列条件的房屋，以及车位、摊位等特定空间，应当认定为物权法第六章所称的专有部分：

（一）具有构造上的独立性，能够明确区分；（二）具有利用上的独立性，可以排他使用；（三）能够登记成为特定业主所有权的客体。规划上专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等，应当认定为物权法第六章所称专有部分的重要组成部分。”

【编者观点】：

〔1〕物业服务合同上有约定的，按照约定执行，没有约定的，车库的管理问题也可以提交业主大会来决定。

〔2〕若建设单位在销售房屋时已在买卖合同中明确，车库又未销售，且空间相对独立，具有排他性，是可以自行管理或者是委托其他车库专业单位予以管理。但不能聘请另外一家具有独立企业法人资格的物业服务企业来管理。

〔3〕车库作为房屋建筑的配套设施，应归属于一个物业管理区域，与共有部位具有一体性、不可分离性，从异产毗邻、相邻关系上无法严格意义的独立分开。无论是交给该区域整体物业服务人管理，还是产权单位自行管理或者聘请专业车库管理单位管理，车库产权人均应向物业服务人缴纳相应的车位物业费，具体标准由当事人协商确定。

问27：物业服务合同需要备案吗？合同未备案是否影响效力？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第五百零二条：“依照法律、行政法规的规定，合同应当办理批准等手续的，依照其规定。未办理批准等手续影响合同生效的，不影响合同中履行报批等义务条款以及相关条款的效力。应当办理申请批准等手续的当事人未履行义务的，对方可以请求其承担违反该义务的责任。依照法律、行政法规的规定，合同的变更、转让、解除等情形应当办理批准等手续的，适用前款规定。”第九百三十九条：“规定建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同，对业主具有

法律约束力。”

〔2〕《重庆市物业管理条例》第四十五条规定：“建设单位应当参照市住房城乡建设主管部门会同市市场监督管理部门制定的前期物业服务合同示范文本与选聘的物业服务企业签订书面前期物业服务合同，并自签订后十五日内报物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门备案。”第五十七条规定：“物业服务企业应当自物业服务合同订立或者变更之日起十五日内，报物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门备案，并予以公告，同时抄送街道办事处、乡（镇）人民政府。”第九十四条规定：“第九十四条规定：区县（自治县）住房城乡建设主管部门负责对物业管理区域、物业承接查验、前期物业服务合同、临时管理规约、管理规约、物业服务合同等的备案。”

【编者观点】：

〔1〕建设单位与物业服务企业签订前期物业服务合同后15日内，由建设单位向物业所在地地区县（自治县）住房城乡建设主管部门备案。

〔2〕业主委员会与物业服务企业签订物业服务合同后15日内，由物业服务企业向物业所在地地区县（自治县）住房城乡建设主管部门备案，同时抄送街道办事处、乡（镇）人民政府。物业服务企业未将物业服务合同备案的，区县（自治县）住房城乡建设主管部门可按照《重庆市物业管理条例》第101条规定进行处罚。

〔3〕物业服务合同备案是行政事务，订立物业服务合同是民事活动事务。物业服务合同的效力来看，只要是依法选聘并订立的物业服务合同，对业主都具有法律约束力。如果因为未办理物业服务合同备案等手续导致履行合同出现问题、瑕疵的，合同中关于备案手续的条款可以独立生效，不影响合同的执行。

问28：业主委员会解散后，物业服务合同是否继续有效？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第四百六十五条规定：“依法成立的合同，受法律保护。”

〔2〕国务院《物业管理条例》第十一条规定：“下列事项由业主共同决定：（四）解聘和选聘物业服务企业；”第十五条规定：“业主委员会是业主大会的执行机构，履行下列职责：（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；”

〔3〕《重庆市物业管理条例》第十五条规定：“业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，决定下列事项：（二）选举、补选或者罢免业主委员会成员；（四）撤销或者变更业主委员会的决定；（五）选聘和解聘物业服务企业，确定物业服务合同的内容；”

【编者观点】：

〔1〕业主委员会解散后，物业服务合同继续有效。因为业主委员会乃业主大会选举产生，业主委员会是业主大会的执行机构，与物业服务企业签订物业服务合同是业主大会授予业主委员会的一项工作而已。业主大会才是解聘、选聘物业服务企业、决定是否签订物业服务合同的权利机构。业主委员会虽然解散，但业主大会的主体“业主”依然存续，因此，物业服务合同继续有效。

〔2〕业主委员会解散是业主大会执行机构发生变化而已，与物业服务合同是否有效是两种不同民事关系。即或是业主委员会解散，物业服务合同期满后业主大会未作出续聘或选聘决定，而物业服务企业愿意按原合同继续履行的，根据《重庆市物业管理条例》第六十六条规定，原物业服务合同继续有效，服务期转为不定期。

问29：物业服务合同终止后，物业服务人的移交义务有哪些？

【关联法条】：

〔1〕《中华人民共和国民法典》第九百四十九条规定：“物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况。”

〔2〕《重庆市物业管理条例》第六十八条规定：“物业服务企业退出物业服务的，应当履行下列义务：（一）向业主委员会移交物业档案、有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养等物业服务相关资料，以及物业服务用房和其他物业共有部位、共有设施设备；无业主委员会的，向街道办事处、乡（镇）人民政府移交。（二）撤出物业管理区域内的物业服务人员。（三）结算物业服务费用和预收、代收的物业管理区域公共收

益等费用。（四）结清委托专业性服务企业对设施设备、清洁卫生、园林绿化等开展专项服务的费用。（五）法律、法规规定的其他事项。”

【编者观点】：

〔1〕物业服务合同终止，物业服务人应向业主委员会或者社区居委会（其他指定人）履行移交手续，做好交接工作，具体有以下七个方面：

一是物业服务用房。原则上应为原状移交，若进行过装修或添置有办公设施设备，可以就残值与接收方协商，不对已有装修予以破坏。

二是资料档案。包括但不限于业主档案，房屋及设施设备档案（图纸、资料，维修、维护、保养、运行记录），现场管理记录，相关的合同、协议，专项维修资金使用的资料，公共收益资料等。

三是若物业服务人代管了公共收益，应交出账目明细和余额资金。

四是结算物业服务费用和预收、代收的物业管理区域等费用。

五是结清委托专业性服务企业对设施设备、清洁卫生、园林绿化等开展专项服务的费用，也就是清理掉自身的债务。

六是如实告知物业的使用和管理状况，尤其是未完结的工作。

七是撤出物业管理区域的物业服务人员，若发生劳动纠纷，应由原物业服务人负责解决。

〔2〕原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费用等为由拒绝办理交接。若物业服务企业未按要求办理交接或者拒绝交接，依法将承担相应的法律责任。

问30：物业服务合同应当约定哪些内容？

【关联法条】：

〔1〕《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、物业服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。”“物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。”“物业服务合同应当采用书面形式。”

〔2〕国务院《物业管理条例》第三十四条规定：“业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约

定。”

〔3〕《重庆市物业管理条例》第五十八条规定：“物业服务合同应当约定下列主要事项：（一）共有部位、共有设施设备的日常维修、养护、运行和管理；（二）物业管理区域内安全措施的建立、公共秩序的维护；（三）共有绿地、花木等的养护与管理；（四）物业管理区域内环境卫生的维护，生活垃圾分类投放及收集的要求；（五）物业服务收费标准和交纳时间；（六）公共收益的管理、使用、分配；（七）合同期限和违约责任；（八）其他物业服务内容。”“物业服务企业公开作出的服务承诺及制定的服务细则，应当认定为物业服务合同的组成部分。”

【编者观点】：

〔1〕《重庆市物业管理条例》第五十八条详细规定了物业服务合同应当约定的八大事项。此外，从管理服务的实操中，还应对社区文化建设、紧急情况处置方面予以约定。

〔2〕特别要注意：物业服务合同与其他合同的特点有一定不同。物业服务合同非定量成文合同，应属于增量、变量合同，除了签订相应必要的补充协议以外，还会随着管理服务工作的深入不断增多增大，主要体现在物业服务人在管理服务过程中不断作出的有利于业主的承诺、细则等，即或是未在合同或者补充协议上体现，但仍属于物业服务合同的有效组成部分。因此，物业服务人应遵循法则和规律、尊重事实和依据，不可随意承诺，反之，一旦未能兑现承诺就会构成违约。