

物业服务法律资讯



上海市律师协会物业管理专业委员会

2024 年 12 月

目录

一、法律法规	1
中华人民共和国突发事件应对法	1
中华人民共和国消费者权益保护法实施条例	21
上海市非机动车安全管理条例	30
上海市无废城市建设条例	43
上海市国有土地上房屋征收与补偿实施细则	55
上海市流动户外广告设置管理规定	70
上海市停车场（库）管理办法	74
 二、司法案例	 85
上海某物业管理有限公司诉上海某置业有限公司物业服务合同纠纷案	85
阮某海、叶某玲诉叶某仙、叶某华相邻通行纠纷案	89
车某玲诉朱某芳相邻关系纠纷案	92
丁某诉某业主委员会业主撤销权纠纷案	94
邹某甲、胡某某、邹某乙诉上海市闵行区某小区业主委员会业主撤销权纠纷案	98
 三、行业资讯	 105
关于加强物业服务企业履行住宅装修管理职责的通知	105
关于规范本市住宅维修资金管理的若干规定	119
关于取消普通住房标准有关事项的通知	128
住建部相关司局负责人就房屋养老金问题答记者问	129
上海市房管局对市十六届人大二次会议第 1097 号代表建议的答复	130

一、法律法规

中华人民共和国突发事件应对法

主席令第二十五号

《中华人民共和国突发事件应对法》已由中华人民共和国第十四届全国人民代表大会常务委员会第十次会议于2024年6月28日修订通过，现予公布，自2024年11月1日起施行。

中华人民共和国主席 习近平

2024年6月28日

中华人民共和国突发事件应对法

(2007年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过 2024年6月28日第十四届全国人民代表大会常务委员会第十次会议修订)

第一章 总 则

第一条 为了预防和减少突发事件的发生，控制、减轻和消除突发事件引起的严重社会危害，提高突发事件预防和应对能力，规范突发事件应对活动，保护人民生命财产安全，维护国家安全、公共安全、生态环境安全和社会秩序，根据宪法，制定本法。

第二条 本法所称突发事件，是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

突发事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等应对活动，适用本法。

《中华人民共和国传染病防治法》等有关法律对突发公共卫生事件应对作出规定的，适用其规定。有关法律没有规定的，适用本法。

第三条 按照社会危害程度、影响范围等因素，突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。法律、行政法规或者国务院另有规定的，从其规定。

突发事件的分级标准由国务院或者国务院确定的部门制定。

第四条 突发事件应对工作坚持中国共产党的领导，坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，建立健全集中统一、高效权威的中国特色突发事件应对工作领导体制，完善党委领导、政府负责、部门联动、军地联合、社会协同、公众参与、科技支撑、法治保障的治理体系。

第五条 突发事件应对工作应当坚持总体国家安全观，统筹发展与安全；坚持人民至上、生命至上；坚持依法科学应对，尊重和保障人权；坚持预防为主、预防与应急相结合。

第六条 国家建立有效的社会动员机制，组织动员企业事业单位、社会组织、志愿者等各方力量依法有序参与突发事件应对工作，增强全民的公共安全和防范风险的意识，提高全社会的避险救助能力。

第七条 国家建立健全突发事件信息发布制度。有关人民政府和部门应当及时向社会公布突发事件相关信息和有关突发事件应对的决定、命令、措施等信息。

任何单位和个人不得编造、故意传播有关突发事件的虚假信息。有关人民政府和部门发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱社会和经济管理秩序的虚假或者不完整信息的，应当及时发布准确的信息予以澄清。

第八条 国家建立健全突发事件新闻采访报道制度。有关人民政府和部门应当做好新闻媒体服务引导工作，支持新闻媒体开展采访报道和舆论监督。

新闻媒体采访报道突发事件应当及时、准确、客观、公正。

新闻媒体应当开展突发事件应对法律法规、预防与应急、自救与互救知识等的公益宣传。

第九条 国家建立突发事件应对工作投诉、举报制度，公布统一的投诉、举报方式。

对于不履行或者不正确履行突发事件应对工作职责的行为，任何单位和个人有权向有关人民政府和部门投诉、举报。

接到投诉、举报的人民政府和部门应当依照规定立即组织调查处理，并将调查处理结果以适当方式告知投诉人、举报人；投诉、举报事项不属于其职责的，应当及时移送有关机关处理。

有关人民政府和部门对投诉人、举报人的相关信息应当予以保密，保护投诉人、举报人的合法权益。

第十条 突发事件应对措施应当与突发事件可能造成的社会危害的性质、程度和范围相适应；有多种措施可供选择的，应当选择有利于最大程度地保护公民、法人和其他组织权益，且对他人权益损害和生态环境影响较小的措施，并根据情况变化及时调整，做到科学、精准、有效。

第十一条 国家在突发事件应对工作中，应当对未成年人、老年人、残疾人、孕产期和哺乳期的妇女、需要及时就医的伤病人员等群体给予特殊、优先保护。

第十二条 县级以上人民政府及其部门为应对突发事件的紧急需要，可以征用单位和个人的设备、设施、场地、交通工具等财产。被征用的财产在使用完毕或者突发事件应急处置工作结束后，应当及时返还。财产被征用或者征用后毁损、灭失的，应当给予公平、合理的补偿。

第十三条 因依法采取突发事件应对措施，致使诉讼、监察调查、行政复议、仲裁、国家赔偿等活动不能正常进行的，适用有关时效中止和程序中止的规定，法律另有规定的除外。

第十四条 中华人民共和国政府在突发事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等方面，同外国政府和有关国际组织开展合作与交流。

第十五条 对在突发事件应对工作中做出突出贡献的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰、奖励。

第二章 管理与指挥体制

第十六条 国家建立统一指挥、专常兼备、反应灵敏、上下联动的应急管理体制和综合协调、分类管理、分级负责、属地管理为主的工作体系。

第十七条 县级人民政府对本行政区域内突发事件的应对管理工作负责。突发事件发生后，发生地县级人民政府应当立即采取措施控制事态发展，组织开展应急救援和处置工作，并立即向上一级人民政府报告，必要时可以越级上报，具备条件的，应当进行网络直报或者自动速报。

突发事件发生地县级人民政府不能消除或者不能有效控制突发事件引起的严重社会危害的，应当及时向上级人民政府报告。上级人民政府应当及时采取措

施，统一领导应急处置工作。

法律、行政法规规定由国务院有关部门对突发事件应对管理工作负责的，从其规定；地方人民政府应当积极配合并提供必要的支持。

第十八条 突发事件涉及两个以上行政区域的，其应对管理工作由有关行政区域共同的上一级人民政府负责，或者由各有关行政区域的上一级人民政府共同负责。共同负责的人民政府应当按照国家有关规定，建立信息共享和协调配合机制。根据共同应对突发事件的需要，地方人民政府之间可以建立协同应对机制。

第十九条 县级以上人民政府是突发事件应对管理工作的行政领导机关。

国务院在总理领导下研究、决定和部署特别重大突发事件的应对工作；根据实际需要，设立国家突发事件应急指挥机构，负责突发事件应对工作；必要时，国务院可以派出工作组指导有关工作。

县级以上地方人民政府设立由本级人民政府主要负责人、相关部门负责人、国家综合性消防救援队伍和驻当地中国人民解放军、中国人民武装警察部队有关负责人等组成的突发事件应急指挥机构，统一领导、协调本级人民政府各有关部门和下级人民政府开展突发事件应对工作；根据实际需要，设立相关类别突发事件应急指挥机构，组织、协调、指挥突发事件应对工作。

第二十条 突发事件应急指挥机构在突发事件应对过程中可以依法发布有关突发事件应对的决定、命令、措施。突发事件应急指挥机构发布的决定、命令、措施与设立它的人民政府发布的决定、命令、措施具有同等效力，法律责任由设立它的人民政府承担。

第二十一条 县级以上人民政府应急管理部门和卫生健康、公安等有关部门应当在各自职责范围内做好有关突发事件应对管理工作，并指导、协助下级人民政府及其相应部门做好有关突发事件的应对管理工作。

第二十二条 乡级人民政府、街道办事处应当明确专门工作力量，负责突发事件应对有关工作。

居民委员会、村民委员会依法协助人民政府和有关部门做好突发事件应对工作。

第二十三条 公民、法人和其他组织有义务参与突发事件应对工作。

第二十四条 中国人民解放军、中国人民武装警察部队和民兵组织依照本法

和其他有关法律、行政法规、军事法规的规定以及国务院、中央军事委员会的命令，参加突发事件的应急救援和处置工作。

第二十五条 县级以上人民政府及其设立的突发事件应急指挥机构发布的有关突发事件应对的决定、命令、措施，应当及时报本级人民代表大会常务委员会备案；突发事件应急处置工作结束后，应当向本级人民代表大会常务委员会作出专项工作报告。

第三章 预防与应急准备

第二十六条 国家建立健全突发事件应急预案体系。

国务院制定国家突发事件总体应急预案，组织制定国家突发事件专项应急预案；国务院有关部门根据各自的职责和国务院相关应急预案，制定国家突发事件部门应急预案并报国务院备案。

地方各级人民政府和县级以上地方人民政府有关部门根据有关法律、法规、规章、上级人民政府及其有关部门的应急预案以及本地区、本部门的实际情况，制定相应的突发事件应急预案并按国务院有关规定备案。

第二十七条 县级以上人民政府应急管理部门指导突发事件应急预案体系建设，综合协调应急预案衔接工作，增强有关应急预案的衔接性和实效性。

第二十八条 应急预案应当根据本法和其他有关法律、法规的规定，针对突发事件的性质、特点和可能造成的社会危害，具体规定突发事件应对管理工作的组织指挥体系与职责和突发事件的预防与预警机制、处置程序、应急保障措施以及事后恢复与重建措施等内容。

应急预案制定机关应当广泛听取有关部门、单位、专家和社会各方面意见，增强应急预案的针对性和可操作性，并根据实际需要、情势变化、应急演练中发现的问题等及时对应急预案作出修订。

应急预案的制定、修订、备案等工作程序和管理办法由国务院规定。

第二十九条 县级以上人民政府应当将突发事件应对工作纳入国民经济和社会发展规划。县级以上人民政府有关部门应当制定突发事件应急体系建设规划。

第三十条 国土空间规划等规划应当符合预防、处置突发事件的需要，统筹安排突发事件应对工作所必需的设备和基础设施建设，合理确定应急避难、封闭隔离、紧急医疗救治等场所，实现日常使用和应急使用的相互转换。

第三十一条 国务院应急管理部门会同卫生健康、自然资源、住房城乡建设等部门统筹、指导全国应急避难场所的建设和管理工作，建立健全应急避难场所标准体系。县级以上地方人民政府负责本行政区域内应急避难场所的规划、建设和管理工作。

第三十二条 国家建立健全突发事件风险评估体系，对可能发生的突发事件进行综合性评估，有针对性地采取有效防范措施，减少突发事件的发生，最大限度减轻突发事件的影响。

第三十三条 县级人民政府应当对本行政区域内容易引发自然灾害、事故灾难和公共卫生事件的危险源、危险区域进行调查、登记、风险评估，定期进行检查、监控，并责令有关单位采取安全防范措施。

省级和设区的市级人民政府应当对本行政区域内容易引发特别重大、重大突发事件的危险源、危险区域进行调查、登记、风险评估，组织进行检查、监控，并责令有关单位采取安全防范措施。

县级以上地方人民政府应当根据情况变化，及时调整危险源、危险区域的登记。登记的危险源、危险区域及其基础信息，应当按照国家有关规定接入突发事件信息系统，并及时向社会公布。

第三十四条 县级人民政府及其有关部门、乡级人民政府、街道办事处、居民委员会、村民委员会应当及时调解处理可能引发社会安全事件的矛盾纠纷。

第三十五条 所有单位应当建立健全安全管理制度，定期开展危险源辨识评估，制定安全防范措施；定期检查本单位各项安全防范措施的落实情况，及时消除事故隐患；掌握并及时处理本单位存在的可能引发社会安全事件的问题，防止矛盾激化和事态扩大；对本单位可能发生的突发事件和采取安全防范措施的情况，应当按照规定及时向所在地人民政府或者有关部门报告。

第三十六条 矿山、金属冶炼、建筑施工单位和易燃易爆物品、危险化学品、放射性物品等危险物品的生产、经营、运输、储存、使用单位，应当制定具体应急预案，配备必要的应急救援器材、设备和物资，并对生产经营场所、有危险物品的建筑物、构筑物及周边环境开展隐患排查，及时采取措施管控风险和消除隐患，防止发生突发事件。

第三十七条 公共交通工具、公共场所和其他人员密集场所的经营单位或者

管理单位应当制定具体应急预案，为交通工具和有关场所配备报警装置和必要的应急救援设备、设施，注明其使用方法，并显著标明安全撤离的通道、路线，保证安全通道、出口的畅通。

有关单位应当定期检测、维护其报警装置和应急救援设备、设施，使其处于良好状态，确保正常使用。

第三十八条 县级以上人民政府应当建立健全突发事件应对管理培训制度，对人民政府及其有关部门负有突发事件应对管理职责的工作人员以及居民委员会、村民委员会有关人员定期进行培训。

第三十九条 国家综合性消防救援队伍是应急救援的综合性常备骨干力量，按照国家有关规定执行综合应急救援任务。县级以上人民政府有关部门可以根据实际需要设立专业应急救援队伍。

县级以上人民政府及其有关部门可以建立由成年志愿者组成的应急救援队伍。乡级人民政府、街道办事处和有条件的居民委员会、村民委员会可以建立基层应急救援队伍，及时、就近开展应急救援。单位应当建立由本单位职工组成的专职或者兼职应急救援队伍。

国家鼓励和支持社会力量建立提供社会化应急救援服务的应急救援队伍。社会力量建立的应急救援队伍参与突发事件应对工作应当服从履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府、突发事件应急指挥机构的统一指挥。

县级以上人民政府应当推动专业应急救援队伍与非专业应急救援队伍联合培训、联合演练，提高合成应急、协同应急的能力。

第四十条 地方各级人民政府、县级以上人民政府有关部门、有关单位应当为其组建的应急救援队伍购买人身意外伤害保险，配备必要的防护装备和器材，防范和减少应急救援人员的人身伤害风险。

专业应急救援人员应当具备相应的身体条件、专业技能和心理素质，取得国家规定的应急救援职业资格，具体办法由国务院应急管理部门会同国务院有关部门制定。

第四十一条 中国人民解放军、中国人民武装警察部队和民兵组织应当有计划地组织开展应急救援的专门训练。

第四十二条 县级人民政府及其有关部门、乡级人民政府、街道办事处应当

组织开展面向社会公众的应急知识宣传普及活动和必要的应急演练。

居民委员会、村民委员会、企业事业单位、社会组织应当根据所在地人民政府的要求，结合各自的实际情况，开展面向居民、村民、职工等的应急知识宣传普及活动和必要的应急演练。

第四十三条 各级各类学校应当把应急教育纳入教育教学计划，对学生及教职工开展应急知识教育和应急演练，培养安全意识，提高自救与互救能力。

教育主管部门应当对学校开展应急教育进行指导和监督，应急管理等部门应当给予支持。

第四十四条 各级人民政府应当将突发事件应对工作所需经费纳入本级预算，并加强资金管理，提高资金使用绩效。

第四十五条 国家按照集中管理、统一调拨、平时服务、灾时应急、采储结合、节约高效的原则，建立健全应急物资储备保障制度，动态更新应急物资储备品种目录，完善重要应急物资的监管、生产、采购、储备、调拨和紧急配送体系，促进安全应急产业发展，优化产业布局。

国家储备物资品种目录、总体发展规划，由国务院发展改革部门会同国务院有关部门拟订。国务院应急管理等部门依据职责制定应急物资储备规划、品种目录，并组织实施。应急物资储备规划应当纳入国家储备总体发展规划。

第四十六条 设区的市级以上人民政府和突发事件易发、多发地区的县级人民政府应当建立应急救援物资、生活必需品和应急处置装备的储备保障制度。

县级以上地方人民政府应当根据本地区的实际情况和突发事件应对工作的需要，依法与有条件的企业签订协议，保障应急救援物资、生活必需品和应急处置装备的生产、供给。有关企业应当根据协议，按照县级以上地方人民政府要求，进行应急救援物资、生活必需品和应急处置装备的生产、供给，并确保符合国家有关产品质量的标准和要求。

国家鼓励公民、法人和其他组织储备基本的应急自救物资和生活必需品。有关部门可以向社会公布相关物资、物品的储备指南和建议清单。

第四十七条 国家建立健全应急运输保障体系，统筹铁路、公路、水运、民航、邮政、快递等运输和服务方式，制定应急运输保障方案，保障应急物资、装备和人员及时运输。

县级以上地方人民政府和有关主管部门应当根据国家应急运输保障方案,结合本地区实际做好应急调度和运力保障,确保运输通道和客货运枢纽畅通。

国家发挥社会力量在应急运输保障中的积极作用。社会力量参与突发事件应急运输保障,应当服从突发事件应急指挥机构的统一指挥。

第四十八条 国家建立健全能源应急保障体系,提高能源安全保障能力,确保受突发事件影响地区的能源供应。

第四十九条 国家建立健全应急通信、应急广播保障体系,加强应急通信系统、应急广播系统建设,确保突发事件应对工作的通信、广播安全畅通。

第五十条 国家建立健全突发事件卫生应急体系,组织开展突发事件中的医疗救治、卫生学调查处置和心理援助等卫生应急工作,有效控制和消除危害。

第五十一条 县级以上人民政府应当加强急救医疗服务网络的建设,配备相应的医疗救治物资、设施设备和人员,提高医疗卫生机构应对各类突发事件的救治能力。

第五十二条 国家鼓励公民、法人和其他组织为突发事件应对工作提供物资、资金、技术支持和捐赠。

接受捐赠的单位应当及时公开接受捐赠的情况和受赠财产的使用、管理情况,接受社会监督。

第五十三条 红十字会在突发事件中,应当对伤病人员和其他受害者提供紧急救援和人道救助,并协助人民政府开展与其职责相关的其他人道主义服务活动。有关人民政府应当给予红十字会支持和资助,保障其依法参与应对突发事件。

慈善组织在发生重大突发事件时开展募捐和救助活动,应当在有关人民政府的统筹协调、有序引导下依法进行。有关人民政府应当通过提供必要的需求信息、政府购买服务等方式,对慈善组织参与应对突发事件、开展应急慈善活动予以支持。

第五十四条 有关单位应当加强应急救援资金、物资的管理,提高使用效率。

任何单位和个人不得截留、挪用、私分或者变相私分应急救援资金、物资。

第五十五条 国家发展保险事业,建立政府支持、社会力量参与、市场化运作的巨灾风险保险体系,并鼓励单位和个人参加保险。

第五十六条 国家加强应急管理基础科学、重点行业领域关键核心技术的研

究，加强互联网、云计算、大数据、人工智能等现代技术手段在突发事件应对工作中的应用，鼓励、扶持有条件的教学科研机构、企业培养应急管理人才和科技人才，研发、推广新技术、新材料、新设备和新工具，提高突发事件应对能力。

第五十七条 县级以上人民政府及其有关部门应当建立健全突发事件专家咨询论证制度，发挥专业人员在突发事件应对工作中的作用。

第四章 监测与预警

第五十八条 国家建立健全突发事件监测制度。

县级以上人民政府及其有关部门应当根据自然灾害、事故灾难和公共卫生事件的种类和特点，建立健全基础信息数据库，完善监测网络，划分监测区域，确定监测点，明确监测项目，提供必要的设备、设施，配备专职或者兼职人员，对可能发生的突发事件进行监测。

第五十九条 国务院建立全国统一的突发事件信息系统。

县级以上地方人民政府应当建立或者确定本地区统一的突发事件信息系统，汇集、储存、分析、传输有关突发事件的信息，并与上级人民政府及其有关部门、下级人民政府及其有关部门、专业机构、监测网点和重点企业的突发事件信息系统实现互联互通，加强跨部门、跨地区的信息共享与情报合作。

第六十条 县级以上人民政府及其有关部门、专业机构应当通过多种途径收集突发事件信息。

县级人民政府应当在居民委员会、村民委员会和有关单位建立专职或者兼职信息报告员制度。

公民、法人或者其他组织发现发生突发事件，或者发现可能发生突发事件的异常情况，应当立即向所在地人民政府、有关主管部门或者指定的专业机构报告。接到报告的单位应当按照规定立即核实处理，对于不属于其职责的，应当立即移送相关单位核实处理。

第六十一条 地方各级人民政府应当按照国家有关规定向上级人民政府报送突发事件信息。县级以上人民政府有关主管部门应当向本级人民政府相关部门通报突发事件信息，并报告上级人民政府主管部门。专业机构、监测网点和信息报告员应当及时向所在地人民政府及其有关主管部门报告突发事件信息。

有关单位和人员报送、报告突发事件信息，应当做到及时、客观、真实，不

得迟报、谎报、瞒报、漏报，不得授意他人迟报、谎报、瞒报，不得阻碍他人报告。

第六十二条 县级以上地方人民政府应当及时汇总分析突发事件隐患和监测信息，必要时组织相关部门、专业技术人员、专家学者进行会商，对发生突发事件的可能性及其可能造成的影响进行评估；认为可能发生重大或者特别重大突发事件的，应当立即向上级人民政府报告，并向上级人民政府有关部门、当地驻军和可能受到危害的毗邻或者相关地区的人民政府通报，及时采取预防措施。

第六十三条 国家建立健全突发事件预警制度。

可以预警的自然灾害、事故灾难和公共卫生事件的预警级别，按照突发事件发生的紧急程度、发展势态和可能造成的危害程度分为一级、二级、三级和四级，分别用红色、橙色、黄色和蓝色标示，一级为最高级别。

预警级别的划分标准由国务院或者国务院确定的部门制定。

第六十四条 可以预警的自然灾害、事故灾难或者公共卫生事件即将发生或者发生的可能性增大时，县级以上地方人民政府应当根据有关法律、行政法规和国务院规定的权限和程序，发布相应级别的警报，决定并宣布有关地区进入预警期，同时向上一级人民政府报告，必要时可以越级上报；具备条件的，应当进行网络直报或者自动速报；同时向当地驻军和可能受到危害的毗邻或者相关地区的人民政府通报。

发布警报应当明确预警类别、级别、起始时间、可能影响的范围、警示事项、应当采取的措施、发布单位和发布时间等。

第六十五条 国家建立健全突发事件预警发布平台，按照有关规定及时、准确向社会发布突发事件预警信息。

广播、电视、报刊以及网络服务提供者、电信运营商应当按照国家有关规定，建立突发事件预警信息快速发布通道，及时、准确、无偿播发或者刊载突发事件预警信息。

公共场所和其他人员密集场所，应当指定专门人员负责突发事件预警信息接收和传播工作，做好相关设备、设施维护，确保突发事件预警信息及时、准确接收和传播。

第六十六条 发布三级、四级警报，宣布进入预警期后，县级以上地方人民

政府应当根据即将发生的突发事件的特点和可能造成的危害，采取下列措施：

（一）启动应急预案；

（二）责令有关部门、专业机构、监测网点和负有特定职责的人员及时收集、报告有关信息，向社会公布反映突发事件信息的渠道，加强对突发事件发生、发展情况的监测、预报和预警工作；

（三）组织有关部门和机构、专业技术人员、有关专家学者，随时对突发事件信息进行分析评估，预测发生突发事件可能性的大小、影响范围和强度以及可能发生的突发事件的级别；

（四）定时向社会发布与公众有关的突发事件预测信息和分析评估结果，并对相关信息的报道工作进行管理；

（五）及时按照有关规定向社会发布可能受到突发事件危害的警告，宣传避免、减轻危害的常识，公布咨询或者求助电话等联络方式和渠道。

第六十七条 发布一级、二级警报，宣布进入预警期后，县级以上地方人民政府除采取本法第六十六条规定的措施外，还应当针对即将发生的突发事件的特点和可能造成的危害，采取下列一项或者多项措施：

（一）责令应急救援队伍、负有特定职责的人员进入待命状态，并动员后备人员做好参加应急救援和处置工作的准备；

（二）调集应急救援所需物资、设备、工具，准备应急设施和应急避难、封闭隔离、紧急医疗救治等场所，并确保其处于良好状态、随时可以投入正常使用；

（三）加强对重点单位、重要部位和重要基础设施的安全保卫，维护社会治安秩序；

（四）采取必要措施，确保交通、通信、供水、排水、供电、供气、供热、医疗卫生、广播电视、气象等公共设施的安全和正常运行；

（五）及时向社会发布有关采取特定措施避免或者减轻危害的建议、劝告；

（六）转移、疏散或者撤离易受突发事件危害的人员并予以妥善安置，转移重要财产；

（七）关闭或者限制使用易受突发事件危害的场所，控制或者限制容易导致危害扩大的公共场所的活动；

（八）法律、法规、规章规定的其他必要的防范性、保护性措施。

第六十八条 发布警报，宣布进入预警期后，县级以上人民政府应当对重要商品和服务市场情况加强监测，根据实际需要及时保障供应、稳定市场。必要时，国务院和省、自治区、直辖市人民政府可以按照《中华人民共和国价格法》等有关法律规定采取相应措施。

第六十九条 对即将发生或者已经发生的社会安全事件，县级以上地方人民政府及其有关主管部门应当按照规定向上一级人民政府及其有关主管部门报告，必要时可以越级上报，具备条件的，应当进行网络直报或者自动速报。

第七十条 发布突发事件警报的人民政府应当根据事态的发展，按照有关规定适时调整预警级别并重新发布。

有事实证明不可能发生突发事件或者危险已经解除的，发布警报的人民政府应当立即宣布解除警报，终止预警期，并解除已经采取的有关措施。

第五章 应急处置与救援

第七十一条 国家建立健全突发事件应急响应制度。

突发事件的应急响应级别，按照突发事件的性质、特点、可能造成的危害程度和影响范围等因素分为一级、二级、三级和四级，一级为最高级别。

突发事件应急响应级别划分标准由国务院或者国务院确定的部门制定。县级以上人民政府及其有关部门应当在突发事件应急预案中确定应急响应级别。

第七十二条 突发事件发生后，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、危害程度和影响范围等，立即启动应急响应，组织有关部门，调动应急救援队伍和社会力量，依照法律、法规、规章和应急预案的规定，采取应急处置措施，并向上级人民政府报告；必要时，可以设立现场指挥部，负责现场应急处置与救援，统一指挥进入突发事件现场的单位和个人。

启动应急响应，应当明确响应事项、级别、预计期限、应急处置措施等。

履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府，应当建立协调机制，提供需求信息，引导志愿服务组织和志愿者等社会力量及时有序参与应急处置与救援工作。

第七十三条 自然灾害、事故灾难或者公共卫生事件发生后，履行统一领导职责的人民政府应当采取下列一项或者多项应急处置措施：

（一）组织营救和救治受害人员，转移、疏散、撤离并妥善安置受到威胁的

人员以及采取其他救助措施；

（二）迅速控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，划定警戒区，实行交通管制、限制人员流动、封闭管理以及其他控制措施；

（三）立即抢修被损坏的交通、通信、供水、排水、供电、供气、供热、医疗卫生、广播电视、气象等公共设施，向受到危害的人员提供避难场所和生活必需品，实施医疗救护和卫生防疫以及其他保障措施；

（四）禁止或者限制使用有关设备、设施，关闭或者限制使用有关场所，中止人员密集的活动或者可能导致危害扩大的生产经营活动以及采取其他保护措施；

（五）启用本级人民政府设置的财政预备费和储备的应急救援物资，必要时调用其他急需物资、设备、设施、工具；

（六）组织公民、法人和其他组织参加应急救援和处置工作，要求具有特定专长的人员提供服务；

（七）保障食品、饮用水、药品、燃料等基本生活必需品的供应；

（八）依法从严惩处囤积居奇、哄抬价格、牟取暴利、制假售假等扰乱市场秩序的行为，维护市场秩序；

（九）依法从严惩处哄抢财物、干扰破坏应急处置工作等扰乱社会秩序的行为，维护社会治安；

（十）开展生态环境应急监测，保护集中式饮用水水源地等环境敏感目标，控制和处置污染物；

（十一）采取防止发生次生、衍生事件的必要措施。

第七十四条 社会安全事件发生后，组织处置工作的人民政府应当立即启动应急响应，组织有关部门针对事件的性质和特点，依照有关法律、行政法规和国家其他有关规定，采取下列一项或者多项应急处置措施：

（一）强制隔离使用器械相互对抗或者以暴力行为参与冲突的当事人，妥善解决现场纠纷和争端，控制事态发展；

（二）对特定区域内的建筑物、交通工具、设备、设施以及燃料、燃气、电力、水的供应进行控制；

（三）封锁有关场所、道路，查验现场人员的身份证件，限制有关公共场所

内的活动；

（四）加强对易受冲击的核心机关和单位的警卫，在国家机关、军事机关、国家通讯社、广播电台、电视台、外国驻华使领馆等单位附近设置临时警戒线；

（五）法律、行政法规和国务院规定的其他必要措施。

第七十五条 发生突发事件，严重影响国民经济正常运行时，国务院或者国务院授权的有关主管部门可以采取保障、控制等必要的应急措施，保障人民群众的基本生活需要，最大限度地减轻突发事件的影响。

第七十六条 履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府及其有关部门，必要时可以向单位和个人征用应急救援所需设备、设施、场地、交通工具和其他物资，请求其他地方人民政府及其有关部门提供人力、物力、财力或者技术支援，要求生产、供应生活必需品和应急救援物资的企业组织生产、保证供给，要求提供医疗、交通等公共服务的组织提供相应的服务。

履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府和有关主管部门，应当组织协调运输经营单位，优先运送处置突发事件所需物资、设备、工具、应急救援人员和受到突发事件危害的人员。

履行统一领导职责或者组织处置突发事件的人民政府及其有关部门，应当为受突发事件影响无人照料的无民事行为能力人、限制民事行为能力人提供及时有效帮助；建立健全联系帮扶应急救援人员家庭制度，帮助解决实际困难。

第七十七条 突发事件发生地的居民委员会、村民委员会和其他组织应当按照当地人民政府的决定、命令，进行宣传动员，组织群众开展自救与互救，协助维护社会秩序；情况紧急的，应当立即组织群众开展自救与互救等先期处置工作。

第七十八条 受到自然灾害危害或者发生事故灾难、公共卫生事件的单位，应当立即组织本单位应急救援队伍和工作人员营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施，同时向所在地县级人民政府报告；对因本单位的问题引发的或者主体是本单位人员的社会安全事件，有关单位应当按照规定上报情况，并迅速派出负责人赶赴现场开展劝解、疏导工作。

突发事件发生地的其他单位应当服从人民政府发布的决定、命令，配合人民政府采取的应急处置措施，做好本单位的应急救援工作，并积极组织人员参加所

在地的应急救援和处置工作。

第七十九条 突发事件发生地的个人应当依法服从人民政府、居民委员会、村民委员会或者所属单位的指挥和安排，配合人民政府采取的应急处置措施，积极参加应急救援工作，协助维护社会秩序。

第八十条 国家支持城乡社区组织健全应急工作机制，强化城乡社区综合服务设施和信息平台应急功能，加强与突发事件信息系统数据共享，增强突发事件应急处置中保障群众基本生活和服务群众能力。

第八十一条 国家采取措施，加强心理健康服务体系和人才队伍建设，支持引导心理健康服务人员和社会工作者对受突发事件影响的各类人群开展心理健康教育、心理评估、心理疏导、心理危机干预、心理行为问题诊治等心理援助工作。

第八十二条 对于突发事件遇难人员的遗体，应当按照法律和国家有关规定，科学规范处置，加强卫生防疫，维护逝者尊严。对于逝者的遗物应当妥善保管。

第八十三条 县级以上人民政府及其有关部门根据突发事件应对工作需要，在履行法定职责所必需的范围和限度内，可以要求公民、法人和其他组织提供应急处置与救援需要的信息。公民、法人和其他组织应当予以提供，法律另有规定的除外。县级以上人民政府及其有关部门对获取的相关信息，应当严格保密，并依法保护公民的通信自由和通信秘密。

第八十四条 在突发事件应急处置中，有关单位和个人因依照本法规定配合突发事件应对工作或者履行相关义务，需要获取他人个人信息的，应当依照法律规定的程序和方式取得并确保信息安全，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。

第八十五条 因依法履行突发事件应对工作职责或者义务获取的个人信息，只能用于突发事件应对，并在突发事件应对工作结束后予以销毁。确因依法作为证据使用或者调查评估需要留存或者延期销毁的，应当按照规定进行合法性、必要性、安全性评估，并采取相应保护和处理措施，严格依法使用。

第六章 事后恢复与重建

第八十六条 突发事件的威胁和危害得到控制或者消除后，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宣布解除应急响应，停止执行依照本法

规定采取的应急处置措施,同时采取或者继续实施必要措施,防止发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件的次生、衍生事件或者重新引发社会安全事件,组织受影响地区尽快恢复社会秩序。

第八十七条 突发事件应急处置工作结束后,履行统一领导职责的人民政府应当立即组织对突发事件造成的影响和损失进行调查评估,制定恢复重建计划,并向上一级人民政府报告。

受突发事件影响地区的人民政府应当及时组织和协调应急管理、卫生健康、公安、交通、铁路、民航、邮政、电信、建设、生态环境、水利、能源、广播电视等有关部门恢复社会秩序,尽快修复被损坏的交通、通信、供水、排水、供电、供气、供热、医疗卫生、水利、广播电视等公共设施。

第八十八条 受突发事件影响地区的人民政府开展恢复重建工作需要上一级人民政府支持的,可以向上一级人民政府提出请求。上一级人民政府应当根据受影响地区遭受的损失和实际情况,提供资金、物资支持和技术指导,组织协调其他地区及有关方面提供资金、物资和人力支援。

第八十九条 国务院根据受突发事件影响地区遭受损失的情况,制定扶持该地区有关行业发展的优惠政策。

受突发事件影响地区的人民政府应当根据本地区遭受的损失和采取应急处置措施的情况,制定救助、补偿、抚慰、抚恤、安置等善后工作计划并组织实施,妥善解决因处置突发事件引发的矛盾纠纷。

第九十条 公民参加应急救援工作或者协助维护社会秩序期间,其所在单位应当保证其工资待遇和福利不变,并可以按照规定给予相应补助。

第九十一条 县级以上人民政府对在应急救援工作中伤亡的人员依法落实工伤待遇、抚恤或者其他保障政策,并组织做好应急救援工作中致病人员的医疗救治工作。

第九十二条 履行统一领导职责的人民政府在突发事件应对工作结束后,应当及时查明突发事件的发生经过和原因,总结突发事件应急处置工作的经验教训,制定改进措施,并向上一级人民政府提出报告。

第九十三条 突发事件应对工作中有关资金、物资的筹集、管理、分配、拨付和使用等情况,应当依法接受审计机关的审计监督。

第九十四条 国家档案主管部门应当建立健全突发事件应对工作相关档案收集、整理、保护、利用工作机制。突发事件应对工作中形成的材料，应当按照国家规定归档，并向相关档案馆移交。

第七章 法律责任

第九十五条 地方各级人民政府和县级以上人民政府有关部门违反本法规定，不履行或者不正确履行法定职责的，由其上级行政机关责令改正；有下列情形之一的，由有关机关综合考虑突发事件发生的原因、后果、应对处置情况、行为人过错等因素，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分：

（一）未按照规定采取预防措施，导致发生突发事件，或者未采取必要的防范措施，导致发生次生、衍生事件的；

（二）迟报、谎报、瞒报、漏报或者授意他人迟报、谎报、瞒报以及阻碍他人报告有关突发事件的信息，或者通报、报送、公布虚假信息，造成后果的；

（三）未按照规定及时发布突发事件警报、采取预警期的措施，导致损害发生的；

（四）未按照规定及时采取措施处置突发事件或者处置不当，造成后果的；

（五）违反法律规定采取应对措施，侵犯公民生命健康权益的；

（六）不服从上级人民政府对突发事件应急处置工作的统一领导、指挥和协调的；

（七）未及时组织开展生产自救、恢复重建等善后工作的；

（八）截留、挪用、私分或者变相私分应急救援资金、物资的；

（九）不及时归还征用的单位和个人的财产，或者对被征用财产的单位和个人不按照规定给予补偿的。

第九十六条 有关单位有下列情形之一的，由所在地履行统一领导职责的人民政府有关部门责令停产停业，暂扣或者吊销许可证件，并处五万元以上二十万元以下的罚款；情节特别严重的，并处二十万元以上一百万元以下的罚款：

（一）未按照规定采取预防措施，导致发生较大以上突发事件的；

（二）未及时消除已发现的可能引发突发事件的隐患，导致发生较大以上突发事件的；

（三）未做好应急物资储备和应急设备、设施日常维护、检测工作，导致发

生较大以上突发事件或者突发事件危害扩大的；

（四）突发事件发生后，不及时组织开展应急救援工作，造成严重后果的。

其他法律对前款行为规定了处罚的，依照较重的规定处罚。

第九十七条 违反本法规定，编造并传播有关突发事件的虚假信息，或者明知是有关突发事件的虚假信息而进行传播的，责令改正，给予警告；造成严重后果的，依法暂停其业务活动或者吊销其许可证件；负有直接责任的人员是公职人员的，还应当依法给予处分。

第九十八条 单位或者个人违反本法规定，不服从所在地人民政府及其有关部门依法发布的决定、命令或者不配合其依法采取的措施的，责令改正；造成严重后果的，依法给予行政处罚；负有直接责任的人员是公职人员的，还应当依法给予处分。

第九十九条 单位或者个人违反本法第八十四条、第八十五条关于个人信息保护规定的，由主管部门依照有关法律规定给予处罚。

第一百条 单位或者个人违反本法规定，导致突发事件发生或者危害扩大，造成人身、财产或者其他损害的，应当依法承担民事责任。

第一百零一条 为了使本人或者他人的人身、财产免受正在发生的危险而采取避险措施的，依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国刑法》等法律关于紧急避险的规定处理。

第一百零二条 违反本法规定，构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第一百零三条 发生特别重大突发事件，对人民生命财产安全、国家安全、公共安全、生态环境安全或者社会秩序构成重大威胁，采取本法和其他有关法律、法规、规章规定的应急处置措施不能消除或者有效控制、减轻其严重社会危害，需要进入紧急状态的，由全国人民代表大会常务委员会或者国务院依照宪法和其他有关法律规定的权限和程序决定。

紧急状态期间采取的非常措施，依照有关法律规定执行或者由全国人民代表大会常务委员会另行规定。

第一百零四条 中华人民共和国领域外发生突发事件，造成或者可能造成中

华人民共和国公民、法人和其他组织人身伤亡、财产损失的，由国务院外交部门会同国务院其他有关部门、有关地方人民政府，按照国家有关规定做好应对工作。

第一百零五条 在中华人民共和国境内的外国人、无国籍人应当遵守本法，服从所在地人民政府及其有关部门依法发布的决定、命令，并配合其依法采取的措施。

第一百零六条 本法自 2024 年 11 月 1 日起施行。

中华人民共和国消费者权益保护法实施条例

国务院令 第 778 号

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》已经 2024 年 2 月 23 日国务院第 26 次常务会议通过，现予公布，自 2024 年 7 月 1 日起施行。

总理 李强

2024 年 3 月 15 日

中华人民共和国消费者权益保护法实施条例

第一章 总 则

第一条 根据《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称消费者权益保护法）等法律，制定本条例。

第二条 消费者权益保护工作坚持中国共产党的领导，坚持以人民为中心，遵循合法、公平、高效的原则。

第三条 国家加大消费者合法权益保护力度，建立和完善经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费者权益保护共治体系。

第四条 国家统筹推进消费环境建设，营造安全放心的消费环境，增强消费对经济发展的基础性作用。

第五条 国家加强消费商品和服务的标准体系建设，鼓励经营者制定实施严于国家标准或者行业标准的企业标准，不断提升商品和服务质量。

第六条 国家倡导文明、健康、绿色的消费理念和消费方式，反对奢侈浪费。

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第七条 消费者在购买商品、使用商品或者接受服务时，依法享有人身和财产安全不受损害的权利。

经营者向消费者提供商品或者服务（包括以奖励、赠送、试用等形式向消费者免费提供商品或者服务），应当保证商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。免费提供的商品或者服务存在瑕疵但不违反法律强制性规定且不影响正常使用性能的，经营者应当在提供商品或者服务前如实告知消费者。

经营者应当保证其经营场所及设施符合保障人身、财产安全的要求，采取必要的安全防护措施，并设置相应的警示标识。消费者在经营场所遇到危险或者受

到侵害时，经营者应当给予及时、必要的救助。

第八条 消费者认为经营者提供的商品或者服务可能存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，可以向经营者或者有关行政部门反映情况或者提出建议。

经营者发现其提供的商品或者服务可能存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当依照消费者权益保护法第十九条的规定及时采取相关措施。采取召回措施的，生产或者进口商品的经营者应当制定召回计划，发布召回信息，明确告知消费者享有的相关权利，保存完整的召回记录，并承担消费者因商品被召回所支出的必要费用。商品销售、租赁、修理、零部件生产供应、受委托生产等相关经营者应当依法履行召回相关协助和配合义务。

第九条 经营者应当采用通俗易懂的方式，真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息，不得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉，虚构商品或者服务交易信息、经营数据，篡改、编造、隐匿用户评价等方式，进行虚假或者引人误解的宣传，欺骗、误导消费者。

经营者不得在消费者不知情的情况下，对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。

第十条 经营者应当按照国家有关规定，以显著方式标明商品的品名、价格和计价单位或者服务的项目、内容、价格和计价方法等信息，做到价签价目齐全、内容真实准确、标识清晰醒目。

经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的，应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前，以显著方式提请消费者注意。

第十一条 消费者享有自主选择商品或者服务的权利。经营者不得以暴力、胁迫、限制人身自由等方式或者利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务，或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的，应当以显著方式提请消费者注意。

第十二条 经营者以商业宣传、产品推荐、实物展示或者通知、声明、店堂告示等方式提供商品或者服务，对商品或者服务的数量、质量、价格、售后服务、责任承担等作出承诺的，应当向购买商品或者接受服务的消费者履行其所承诺的内容。

第十三条 经营者应当在其经营场所的显著位置标明其真实名称和标记。

经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的，应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。由其他经营者实际提供商品或者服务的，还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。

经营者租赁他人柜台或者场地提供商品或者服务，或者通过宣讲、抽奖、集中式体验等方式提供商品或者服务的，应当以显著方式标明其真实名称和标记。柜台、场地的出租者应当建立场内经营管理制度，核验、更新、公示经营者的相关信息，供消费者查询。

第十四条 经营者通过网络直播等方式提供商品或者服务的，应当依法履行消费者权益保护相关义务。

直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度，明确消费争议解决机制。发生消费争议的，直播营销平台经营者应当根据消费者的要求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。

直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的，应当依照《中华人民共和国广告法》的有关规定履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务。

第十五条 经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传，虚构或者夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效，诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务。

第十六条 经营者提供网络游戏服务的，应当符合国家关于网络游戏服务相关时段、时长、功能和内容等方面的规定和标准，针对未成年人设置相应的时间管理、权限管理、消费管理等功能，在注册、登录等环节严格进行用户核验，依法保护未成年人身心健康。

第十七条 经营者使用格式条款的，应当遵守消费者权益保护法第二十六条的规定。经营者不得利用格式条款不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者的责任或者限制消费者依法变更或者解除合同、选择诉讼或者仲裁解决消费争议、选择其他经营者的商品或者服务等权利。

第十八条 经营者与消费者约定承担退货、更换、修理等义务的有效期限不

得低于国家有关规定的要求。有效期限自经营者向消费者交付商品或者提供服务完结之日起计算,需要经营者另行安装的商品,有效期限自商品安装完成之日起计算。经营者向消费者履行更换义务后,承担更换、修理等义务的有效期限自更换完成之日起重新计算。经营者修理的时间不计入上述有效期限。

经营者依照国家有关规定或者与消费者约定履行退货义务的,应当按照发票等购货凭证或者服务单据上显示的价格一次性退清相关款项。经营者能够证明消费者实际支付的价格与发票等购货凭证或者服务单据上显示的价格不一致的,按照消费者实际支付的价格退清相关款项。

第十九条 经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的,应当遵守消费者权益保护法第二十五条规定,不得擅自扩大不适用无理由退货的商品范围。

经营者应当以显著方式对不适用无理由退货的商品进行标注,提示消费者在购买时进行确认,不得将不适用无理由退货作为消费者默认同意的选项。未经消费者确认,经营者不得拒绝无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。消费者基于查验需要打开商品包装,或者为确认商品的品质和功能进行合理调试而不影响商品原有品质、功能和外观的,经营者应当予以退货。

消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则,不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益。

第二十条 经营者提供商品或者服务时收取押金的,应当事先与消费者约定退还押金的方式、程序和时限,不得对退还押金设置不合理条件。

消费者要求退还押金,符合押金退还条件的,经营者应当及时退还。

第二十一条 经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前 30 日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。

第二十二条 经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的,应当与消费者订立书面合同,约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。

经营者收取预付款后,应当按照与消费者的约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的,

应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。

经营者出现重大经营风险,有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的,应当停止收取预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前告知消费者,并履行本条例第二十一条规定的义务。消费者依照国家有关规定或者合同约定,有权要求经营者继续履行提供商品或者服务的义务,或者要求退还未消费的预付款余额。

第二十三条 经营者应当依法保护消费者的个人信息。经营者在提供商品或者服务时,不得过度收集消费者个人信息,不得采用一次概括授权、默认授权等方式,强制或者变相强制消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的个人信息。

经营者处理包含消费者的生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息以及不满十四周岁未成年人的个人信息等敏感个人信息的,应当符合有关法律、行政法规的规定。

第二十四条 未经消费者同意,经营者不得向消费者发送商业性信息或者拨打商业性电话。消费者同意接收商业性信息或者商业性电话的,经营者应当提供明确、便捷的取消方式。消费者选择取消的,经营者应当立即停止发送商业性信息或者拨打商业性电话。

第三章 国家对消费者合法权益的保护

第二十五条 各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的指导,组织、协调、督促有关行政部门落实消费者权益保护工作职责,提升消费者权益保护工作的法治化水平。

第二十六条 消费者与经营者发生消费者权益争议的,可以向市场监督管理部门或者其他有关行政部门投诉。

自然人、法人或者其他组织可以向市场监督管理部门或者其他有关行政部门举报,反映经营者涉嫌违法的线索。

第二十七条 市场监督管理部门或者其他有关行政部门应当畅通和规范消费者投诉、举报渠道,完善投诉、举报处理流程,依法及时受理和处理投诉、举报,加强对投诉、举报信息的分析应用,开展消费预警和风险提示。

投诉、举报应当遵守法律、法规和有关规定,不得利用投诉、举报牟取不正

当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序。

第二十八条 市场监督管理部门和其他有关行政部门应当加强消费者权益保护工作的协同配合和信息共享，依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，对经营者提供的商品和服务实施抽查检验等监管措施，及时查处侵害消费者合法权益的行为。

第二十九条 市场监督管理部门和其他有关行政部门应当加强消费领域信用体系建设，依法公示有关行政许可、行政处罚、抽查检验结果、消费投诉等信息，依法对违法失信经营者实施惩戒。

第三十条 有关行政部门应当加强消费知识的宣传普及，倡导文明、健康、绿色消费，提高消费者依法、理性维权的意识和能力；加强对经营者的普法宣传、行政指导和合规指引，提高经营者依法经营的意识。

第三十一条 国家完善绿色消费的标准、认证和信息披露体系，鼓励经营者对商品和服务作出绿色消费方面的信息披露或者承诺，依法查处虚假信息披露和承诺的行为。

第三十二条 行业协会商会等组织应当加强行业自律，引导、督促经营者守法诚信经营，制定的行业规则、自律规则、示范合同和相关标准等应当有利于保护消费者合法权益。

第三十三条 国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

大众传播媒介应当真实、客观、公正地报道涉及消费者权益的相关事项，加强消费者维权相关知识的宣传普及，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

第四章 消费者组织

第三十四条 消费者协会和其他依法成立的消费者组织应当按照消费者权益保护法的规定履行职责。

第三十五条 各级人民政府应当加强消费者协会组织建设，对消费者协会履行职责予以必要的经费等支持。

第三十六条 有关行政部门应当认真听取消费者协会的意见和建议。对于消费者协会向有关行政部门反映的侵害消费者合法权益的问题，有关行政部门应当及时调查处理并予以回复；对于立案查处的案件，有关行政部门应当将处理结果

告知消费者协会。

第三十七条 消费者协会应当加强消费普法宣传和消费引导，向消费者提供消费维权服务与支持，提高消费者维护自身合法权益的能力。

消费者协会应当及时总结、推广保护消费者合法权益的典型案例和经验做法，引导、支持经营者依法合规开展经营活动。

第三十八条 消费者协会可以组织开展比较试验、消费调查、消费评议、投诉信息公示、对投诉商品提请鉴定、发布消费提示警示等，反映商品和服务状况、消费者意见和消费维权情况。

第三十九条 消费者协会可以就消费者权益保护事项向有关经营者、行业组织提出改进意见或者进行指导谈话，加强消费者、经营者、行业组织、专业机构、有关行政部门等各相关方的组织协调，推动解决涉及消费者合法权益保护的重要问题。

第四十条 消费者协会可以就消费者投诉的损害消费者合法权益的行为开展调查，与有关经营者核实情况，约请有关经营者到场陈述事实意见、提供证据资料等。

第四十一条 对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

第五章 争议的解决

第四十二条 消费者应当文明、理性消费，提高自我保护意识，依法维护自身合法权益，在发生消费争议时依法维权。

第四十三条 各级人民政府市场监督管理部门和其他有关行政部门应当推动、健全消费争议多元化解决机制，引导消费者依法通过协商、调解、投诉、仲裁、诉讼等方式维护自身合法权益。

第四十四条 经营者应当建立便捷、高效的投诉处理机制，及时解决消费争议。

鼓励和引导经营者建立健全首问负责、先行赔付、在线争议解决等制度，及时预防和解决消费争议。

第四十五条 消费者和经营者发生消费争议，请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织进行调解的，相关组织应当及时处理。

第四十六条 消费者和经营者发生消费争议向市场监督管理部门或者其他有关行政部门投诉的，应当提供真实身份信息，有明确的被投诉人、具体的投诉请求和事实依据。

有关行政部门应当自收到投诉之日起7个工作日内，予以处理并告知消费者。对不符合规定的投诉决定不予受理的，应当告知消费者不予受理的理由和其他解决争议的途径。

有关行政部门受理投诉后，消费者和经营者同意调解的，有关行政部门应当依据职责及时调解，并在受理之日起60日内调解完毕；调解不成的应当终止调解。调解过程中需要鉴定、检测的，鉴定、检测时间不计算在60日内。

有关行政部门经消费者和经营者同意，可以依法将投诉委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解。

第四十七条 因消费争议需要对商品或者服务质量进行鉴定、检测的，消费者和经营者可以协商确定鉴定、检测机构。无法协商一致的，受理消费者投诉的市场监督管理部门或者其他有关行政部门可以指定鉴定、检测机构。

对于重大、复杂、涉及众多消费者合法权益的消费争议，可以由市场监督管理部门或者其他有关行政部门纳入抽查检验程序，委托具备相应资质的机构进行鉴定、检测。

第六章 法律责任

第四十八条 经营者提供商品或者服务，违反消费者权益保护法和本条例有关规定，侵害消费者合法权益的，依法承担民事责任。

第四十九条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，消费者有权根据消费者权益保护法第五十五条第一款的规定要求经营者予以赔偿。但是，商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响商品或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的，不适用消费者权益保护法第五十五条第一款的规定，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》等有关法律、法规处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十条 经营者违反本条例第十条至第十四条、第十六条、第十七条、第

十九条至第二十一条规定,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上5倍以下的罚款,没有违法所得的,处以30万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。

经营者违反本条例第二十二条规定的,由有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款,没有违法所得的,处以50万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。

经营者违反本条例其他规定的,依照消费者权益保护法第五十六条的规定予以处罚。

第五十一条 经营者主动消除或者减轻违法行为危害后果的,违法行为轻微并及时改正且没有造成危害后果的,或者初次违法且危害后果轻微并及时改正的,依照《中华人民共和国行政处罚法》的规定从轻、减轻或者不予处罚。

第五十二条 有关行政部门工作人员未按照本条例规定履行消费者权益保护职责,玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第五十三条 本条例自2024年7月1日起施行。

上海市非机动车安全管理条例

(2021年2月26日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过 根据2024年5月10日上海市第十六届人民代表大会常务委员会第十三次会议《关于修改〈上海市非机动车安全管理条例〉的决定》修正)

第一章 总 则

第一条 为了加强非机动车安全管理,预防和减少交通、火灾等安全事故,保障公众生命财产安全,根据《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》等法律、行政法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内非机动车的生产、销售、登记、通行、停放、充电以及相关安全管理活动,适用本条例。

第三条 非机动车安全管理应当遵循源头管理、防治结合、协同共治、保障安全的原则。

第四条 市人民政府应当加强对本市非机动车安全管理工作的领导,建立工作协调、督导机制,并保障工作所需经费。

区人民政府应当加强对本行政区域内非机动车安全管理工作的领导,统筹协调、督促指导有关部门和乡镇人民政府、街道办事处依法落实非机动车安全管理职责,并将相关工作经费纳入财政预算管理。

乡镇人民政府、街道办事处应当组织落实辖区内非机动车安全宣传教育和规范停放、安全充电等管理工作,推动社区参与非机动车综合治理。

第五条 公安机关负责组织实施本条例,并依照法定职责负责非机动车的登记和通行管理。

市场监管部门负责非机动车及相关产品生产、销售的监督管理。

交通管理部门负责非机动车交通设施的规划、建设和管理,以及互联网租赁自行车的行业监督管理。

邮政管理部门负责快递行业落实非机动车安全管理责任的指导和监督。

商务部门负责外卖行业中电子商务平台企业落实非机动车安全管理责任的

指导和监督，市场监管部门负责外卖行业中其他相关企业落实非机动车安全管理责任的指导和监督。

消防救援机构负责非机动车违反消防安全管理规定停放、充电行为的监督管理。

规划资源、住房城乡建设管理、生态环境、城管执法、发展改革等部门按照各自职责，做好非机动车安全管理相关工作。

第六条 本市非机动车相关行业组织应当加强行业自律管理，组织制定行业自律公约，引导、协调、监督会员单位依法从事非机动车生产、销售活动或者在经营活动中安全使用非机动车。

第七条 本市根据城市道路交通发展需求和生态环境保护的实际情况，对特定种类的非机动车实行总量调控或者淘汰等措施。具体措施由市人民政府制定。

第八条 公安、商务、市场监管、交通、邮政管理、消防救援、城管执法等部门应当建立信息共享和执法协作机制，通过信息通报、联合执法、案件移送等方式，加强非机动车安全管理。

第九条 各级人民政府及相关行政管理部门应当结合非机动车安全管理工作，开展道路交通安全和消防安全等法律、法规、规章的宣传教育，增强公众的安全意识和文明素养。

本市行政区域内的国家机关、企业、事业单位、社会组织应当加强对本单位人员非机动车安全常识的宣传教育。

报纸、广播、电视、互联网信息服务提供者等应当加强非机动车安全管理相关法律、法规和安全常识的公益宣传。

第二章 车辆管理

第十条 在本市生产、销售的非机动车以及电动自行车的蓄电池、充电器等产品，应当符合有关国家标准。

第十一条 电动自行车生产者、进口商应当按照国家有关规定，委托经国家指定的认证机构对其生产或者进口的电动自行车进行强制性产品认证。

未获得强制性产品认证的电动自行车不得在本市销售和登记上牌。

第十二条 禁止单位和个人从事下列行为：

（一）拼装非机动车；

（二）在非机动车上加装蓄电池、电动机等动力装置，加装座位、伞具、车篷（厢）、高分贝音响；

（三）改变非机动车排气装置的尺寸，更换不符合出厂额定电压的蓄电池或者擅自更换电动机等动力装置；

（四）拆除或者改动非机动车的消音、车速提示音、限速、尾气处理装置；

（五）其他更改非机动车定型技术参数、影响非机动车通行安全的加装、改装行为。

禁止销售拼装、加装、改装的非机动车。

第十三条 下列非机动车，应当经本市公安机关登记，取得非机动车号牌：

（一）电动自行车；

（二）残疾人机动（电动）轮椅车；

（三）人力三轮车；

（四）市人民政府规定应当登记上牌的其他非机动车。

自行车、残疾人手摇轮椅车实行自愿登记，其所有人申请登记上牌的，公安机关应当予以办理。

第十四条 对本条例第十三条第一款规定的非机动车，其所有人应当自购车之日起十五日内，向公安机关申请登记上牌。

对用于快递、外卖等网约配送活动的电动自行车，公安机关应当核发专用号牌。电动自行车转用于或者停止用于快递、外卖等网约配送活动的，其所有人应当办理变更登记。

已经登记上牌的非机动车被盗、遗失、灭失或者不再使用的，其所有人应当向公安机关办理注销登记。

非机动车号牌由公安机关统一监制，不向非机动车所有人收取费用，所需费用纳入同级财政预算。

非机动车登记的具体规定，由市公安局另行制定。

第十五条 公安机关应当将非机动车登记的条件、程序、需提交的材料和申请表示范文本等向社会公布，并采取增设登记办理点、简化办理程序和材料以及网上办理等方式，为公众办理非机动车登记提供便利。

第十六条 专用号牌电动自行车自登记之日起每满五年的，应当进行安全技

术检查。公安机关应当对电动自行车的制动器、动力装置等安全性能进行检查；车辆不符合电动自行车相关安全技术规范的，其所有人应当对车辆进行维修。具体办法由市公安局另行制定。

第三章 通行管理

第十七条 市交通管理部门应当会同市公安、规划资源等部门编制慢行交通发展规划，指导区域慢行交通及配套设施规划、建设，完善系统、连续的非机动车道网络，优化非机动车标志、标线配置，加强轨道交通站点周边非机动车道的建设和管理。

区人民政府应当编制本辖区慢行交通配套设施布局规划，并组织实施。

第十八条 本市具备条件的道路，应当分道划设机动车道与非机动车道；其中，同方向有两条以上机动车道且具备条件的，应当设置机动车道与非机动车道隔离设施或者隔离警示标志。农村道路具备条件的，应当在路基外侧设置非机动车道。

渣土运输车、混凝土搅拌车等重型货运车辆通行频繁或者交通事故高发的道路，应当在机动车右转弯位置设置右转弯导向线、危险警示区或者隔离设施。

第十九条 下列非机动车可以上道路行驶：

（一）经本市公安机关登记上牌的电动自行车、残疾人机动（电动）轮椅车、人力三轮车；

（二）符合国家标准的自行车、残疾人手摇轮椅车；

（三）市人民政府规定可以通行的其他非机动车。

新购车辆应当登记上牌的，驾驶人可以持购车凭证在购车后十五日内临时通行。

禁止前两款规定以外的其他非机动车上道路行驶。

第二十条 驾驶已经登记上牌的非机动车上道路行驶的，应当按照规定在车辆指定位置安装非机动车号牌，并保持号牌清晰、完好，不得有故意遮挡、污损、倒挂、破坏等影响号牌识别的行为。

禁止伪造、变造或者使用伪造、变造的非机动车号牌。禁止使用其他车辆的非机动车号牌。

使用电动自行车从事快递、外卖等网约配送活动的，应当驾驶悬挂专用号牌

的车辆。

第二十一条 驾驶非机动车上道路行驶，应当遵守道路交通安全法律、法规关于道路通行的规定和下列规定：

（一）保持制动器、夜间反光装置等安全设施性能状况良好；

（二）按照交通信号通行；

（三）在非机动车道内行驶；在没有划设非机动车道的道路上，自行车、电动自行车在车行道右侧边缘线向左一点五米的范围内行驶，残疾人手摇轮椅车、残疾人机动（电动）轮椅车、人力三轮车在车行道右侧边缘线向左二点二米的范围内行驶；

（四）不得逆向行驶；

（五）除法定可以借道行驶的情况外，不得驶入机动车道；

（六）不得驶入高速公路、城市快速路（含高架道路，下同）、越江桥隧等禁止非机动车通行的区域；

（七）行经人行横道时，减速行驶，遇行人正在通过人行横道的，停车让行；行经没有交通信号的道路时，遇行人横过道路的，应当避让；

（八）转弯前减速慢行，伸手示意，有转向灯的开启转向灯；超越前车时不得妨碍被超越的车辆行驶；

（九）不得实施以手持方式拨打接听电话、浏览电子设备等妨碍安全驾驶的行为；

（十）不得牵引动物，不得拖挂载人载物等装置；

（十一）通过交叉路口时，相对方向行驶的右转弯非机动车让左转弯非机动车先行。

禁止驾驶拼装、加装、改装的非机动车上道路行驶。

禁止使用非机动车载运爆炸物品、易燃易爆化学物品以及剧毒、放射性等危险物品。

第二十二条 驾驶电动自行车、残疾人机动（电动）轮椅车上道路行驶，除遵守本条例第二十一条规定外，还应当遵守下列规定：

（一）驾驶人年满十六周岁；

（二）不得超过国家规定的最高时速；

（三）在夜间或者遇有雾、雨、雪、沙尘、冰雹等低能见度情况下行驶时，开启照明装置；

（四）不得连续多次、长时间鸣喇叭；

（五）电动自行车驾驶人和乘坐人员佩戴安全头盔；

（六）非下肢残疾人员不得驾驶残疾人机动（电动）轮椅车。

第二十三条 鼓励投保非机动车第三者责任保险、人身伤害保险和财产损失保险。

第四章 停放与充电管理

第二十四条 区人民政府应当根据非机动车道路停放点设置规范，编制本区非机动车道路停放点的设置规划，指定专门管理部门落实非机动车道路停放点的设置工作，并组建专门管理队伍，加强非机动车道路停放点的日常管理。

第二十五条 客运车站、轨道交通站点、港口客运站等交通集散地以及医院、学校、商场、集贸市场、步行街、影剧院、体育场馆、展览馆、旅游景点等人员流动较多的场所，应当在规划建设阶段按照标准同步配套规划建设非机动车停放设施；未同步配套规划建设非机动车停放设施的，其所有人或者管理人应当设置非机动车专用停放场地，并落实专人管理或者委托专业服务机构管理。

客渡船营运单位应当制定载运电动自行车安全管理规范和专项应急预案，按照标准配备消防设施器材，加强对电动自行车的安全查验。携带电动自行车搭乘客渡船的，应当遵守客渡船营运单位制定的相关管理要求。

第二十六条 市住房城乡建设管理部门应当会同相关部门组织制定本市住宅小区非机动车集中停放场所及充电设施配套建设标准。

新建、改建、扩建住宅小区，应当按照有关标准，规划和配套建设非机动车集中停放场所及充电设施。

市和区人民政府应当加大对已建成的住宅小区非机动车停放场所及充电设施建设的投入，统筹安全性和便利性，因地制宜大力推动非机动车停放场所及充电设施建设，更好匹配居民对日常规范充电的需要。

鼓励国家机关、企业、事业单位、社会组织新建、改建、扩建非机动车集中停放场所及充电设施。

第二十七条 在道路上停放非机动车，应当使用非机动车道路停放点。

非机动车未停放在非机动车道路停放点，影响其他车辆和行人通行且驾驶人不在现场的，公安机关可以会同城管执法部门对现场予以清理。

第二十八条 沿街单位应当加强自律，规范、有序停放非机动车，不得随意停放。

沿街单位对在其市容环境卫生责任区内随意停放非机动车的，有权对违法停放行为予以劝阻或者向公安机关、城管执法部门举报。

第二十九条 电动自行车及其蓄电池充电时应当确保安全，不得违反用电安全要求私拉电线和插座为电动自行车及其蓄电池充电。

禁止在以下区域停放、放置电动自行车及其蓄电池，或者为电动自行车及其蓄电池充电：

- （一）建筑物首层门厅、共用走道、楼梯间、楼道等共用部位；
- （二）疏散通道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域；
- （三）人员密集场所的室内区域；
- （四）居住建筑的室内区域，但按照有关标准设置的电动自行车集中停放、充电场所除外。

禁止携带电动自行车或者其蓄电池进入电梯轿厢。

鼓励业主大会或者业主委员会通过制定住宅小区管理规约等，引导业主使用集中充电设施为电动自行车充电。

对违反第一款、第二款、第三款规定的行为，非机动车停放设施管理者和物业服务企业、业主自行管理机构等应当予以劝阻、制止，并按照管理规约或者物业服务合同约定予以处理；对不听劝阻、制止的，应当向城管执法部门或者负有消防监督管理职责的部门报告。城管执法部门或者负有消防监督管理职责的部门应当依法予以处理。

在住宅小区内，电动自行车报警装置以鸣响方式报警后，其所有人或者使用人应当及时处理，避免长时间鸣响干扰他人正常生活。

第三十条 本市对互联网租赁自行车实行总量调控。

市交通管理部门应当根据城市空间承载能力、停放设施资源、出行需求特征等因素，建立互联网租赁自行车总量调控管理机制。

市交通管理部门负责建立互联网租赁自行车行业信息服务平台，会同公安、

城管执法等部门实施互联网租赁自行车服务质量评价制度，并根据评价结果，对互联网租赁自行车运营企业的车辆投放数量进行动态调整。

互联网租赁自行车运营企业应当遵循总量调控和动态调整机制要求，有序投放和回收车辆。符合总量调控要求在本市初次投放或者新增投放车辆的，互联网租赁自行车运营企业应当在投放运营前三十日，向市交通管理部门备案车辆投放方案，并按照要求提交相关基本信息。按照动态调整机制要求回收车辆的，互联网租赁自行车运营企业应当自收到市交通管理部门通知之日起三十日内，完成相关车辆回收工作。

互联网租赁自行车运营企业应当在投放运营或者回收车辆时，按照要求将投放运营或者回收车辆的信息数据同步传输至互联网租赁自行车行业信息服务平台。

第三十一条 互联网租赁自行车运营企业应当加强对互联网租赁自行车的日常调度，及时平衡区域潮汐车辆供给。

互联网租赁自行车挤占人行道、车行道、绿化带等道路、区域停放的，城管执法部门应当通知互联网租赁自行车运营企业在二小时内予以清理。互联网租赁自行车运营企业应当建立专门管理队伍或者委托第三方及时清理车辆。

互联网租赁自行车运营企业应当落实企业主体责任，规范经营，保持良好安全的车容车况，及时处理不能骑行的车辆，并引导用户在规范设置的非机动车道路停放点停放车辆。

第五章 综合治理

第三十二条 使用电动自行车从事快递、外卖等网约配送活动的快递企业、电子商务平台企业和其他相关企业（以下统称“企业”），应当履行下列交通安全管理义务：

（一）建立健全内部交通安全管理制度，明确安全责任人；

（二）做好驾驶人、专用号牌电动自行车的信息核查，并在与驾驶人签订的网约配送协议中明示驾驶人的交通安全义务及违约责任，定期对驾驶人开展道路交通安全法律、法规培训和考核；

（三）监督驾驶人使用悬挂专用号牌的车辆，做好车辆管理、维护等工作，确保车辆安全性能良好；

（四）督促驾驶人上道路行驶时佩戴安全头盔，遵守道路交通安全法律、法规；

（五）根据交通状况等因素，合理确定配送时间、路线等标准和要求，避免引发道路交通违法行为或者交通事故；

（六）将车辆、驾驶人信息和违法车辆配送时间、路线等与交通安全管理相关的信息接入公安机关非机动车道路交通管理信息系统；

（七）实施驾驶人惩戒机制，引导驾驶人依法、安全、文明驾驶，督促驾驶人及时处理道路交通违法行为；

（八）法律、法规规定的其他交通安全管理义务。

第三十三条 使用电动自行车从事快递、外卖等网约配送活动的企业，应当履行消防法律、法规关于企业消防安全责任的规定和下列规定：

（一）对驾驶人进行消防安全教育和培训；

（二）督促驾驶人使用符合国家标准的电动自行车以及蓄电池、充电器等产品；

（三）督促驾驶人规范停放电动自行车和进行安全充电。

第三十四条 相关行业组织依据章程，制定快递、外卖等行业交通安全和消防安全自律公约，在相关政府部门指导下就快递、外卖等网约配送活动制定规范指引，统一行业非机动车安全管理、驾驶人信息核查与惩戒等标准，并督促会员单位予以落实；对违反章程或者行业自律公约的会员单位，可以采取相应的行业惩戒措施。

第三十五条 网约配送协议的示范文本，由市公安局会同邮政管理、商务、市场监管等部门制定和公布。

第三十六条 非机动车驾驶人受到行政处罚、有下列情形之一的，将其相关信息纳入本市公共信用信息服务平台：

（一）电动自行车驾驶人一年内有不按交通信号指示行驶、逆向行驶等严重道路交通违法行为十次以上的；

（二）驶入高速公路、城市快速路、越江桥隧等禁止非机动车通行区域三次以上的；

（三）驾驶加装动力装置的人力三轮车上道路行驶三次以上的；

（四）使用伪造、变造或者其他车辆的非机动车号牌的；

（五）一年内逾期不履行道路交通违法行政处罚决定累积达到五次以上的。

使用电动自行车从事快递、外卖等网约配送活动的企业未按规定履行交通安全或者消防安全管理义务，被责令停业整顿或者一年内被处以三次以上数额较大罚款的，将其相关信息纳入本市公共信用信息服务平台。

第三十七条 属于危险废物的非机动车废旧电池，其所有人应当送交具有相应处置资质的单位集中处置，或者送交非机动车生产者、销售者，由生产者、销售者采取以旧换新等方式回收后，送交具有相应处置资质的单位集中处置。

鼓励电动自行车生产者、销售者采取以旧换新等方式回收废旧电动自行车。

第三十八条 违反本条例规定，造成事故隐患或者导致事故发生，致使国家利益或者社会公共利益受到侵害的，人民检察院依法探索在城市公共安全等领域开展检察公益诉讼工作。

第三十九条 鼓励社会公众依法参与非机动车安全管理志愿服务，协助做好非机动车安全管理法律、法规宣传和违法行为劝导、制止等工作。

单位和个人有权举报与非机动车有关的违法行为。公安、市场监管等部门应当向社会公布接受投诉举报的方式，对受理的投诉举报及时调查处理并将处理结果反馈投诉举报人。

第六章 法律责任

第四十条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已有处罚规定的，从其规定。

违反本条例规定的行为，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十一条 违反本条例第十条规定，生产、销售不符合国家标准的非机动车或者电动自行车蓄电池、充电器等产品的，由市场监管部门按照《中华人民共和国产品质量法》《上海市产品质量条例》的有关规定处理。

违反本条例第十一条第二款规定，销售未获得强制性产品认证的电动自行车的，由市场监管部门按照《中华人民共和国认证认可条例》的有关规定处理。

第四十二条 违反本条例第十二条规定，从事拼装、加装、改装非机动车经营性活动或者销售拼装、加装、改装的非机动车的，由市场监管部门处五千元以上五万元以下罚款。

第四十三条 违反本条例第十三条第一款、第十六条、第十九条第三款、第二十条第三款规定，驾驶无号牌的非机动车上道路行驶，专用号牌电动自行车未按规定进行安全技术检查，驾驶禁止通行的非机动车上道路行驶，或者未按规定使用悬挂专用号牌的电动自行车的，由公安机关处五十元以上二百元以下罚款。

违反本条例第二十条第一款、第二十一条第一款、第二十二条、第二十七条第一款有关非机动车号牌使用、通行、停放等管理规定的，由公安机关处警告或者二十元以上五十元以下罚款。

违反本条例第二十条第二款规定，伪造、变造或者使用伪造、变造的非机动车号牌，或者使用其他车辆的非机动车号牌的，由公安机关处二百元以上五百元以下罚款；情节严重的，处五百元以上一千元以下罚款。

违反本条例第二十一条第二款规定，驾驶加装动力装置的自行车、人力三轮车上道路行驶的，由公安机关责令改正，处五十元罚款；驾驶其他拼装、加装、改装的非机动车上道路行驶的，由公安机关责令改正，处五十元以上二百元以下罚款。

公安机关实施上述行政处罚，应当坚持处罚与教育相结合，对于情节轻微的非机动车道路交通违法行为，给予教育、口头警告后放行。

第四十四条 违反本条例第二十九条第一款规定，私拉电线和插座为电动自行车及其蓄电池充电的，由城管执法部门责令改正，可处五十元以上二百元以下罚款。

违反本条例第二十九条第二款规定的，按照下列规定处理：

（一）在建筑物首层门厅、共用走道、楼梯间、楼道等共用部位违规停放、放置电动自行车及其蓄电池，或者为电动自行车及其蓄电池充电的，由城管执法部门按照《上海市住宅物业管理规定》的有关规定处理；

（二）在疏散通道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域违规停放、放置电动自行车及其蓄电池，或者为电动自行车及其蓄电池充电的，由消防救援机构按照《中华人民共和国消防法》的有关规定处理；

（三）在人员密集场所室内区域违规停放、放置电动自行车及其蓄电池，或者为电动自行车及其蓄电池充电的，由消防救援机构对人员密集场所责令改正，处一千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上五万元以下罚款；

（四）在居住建筑的室内区域违规停放、放置电动自行车及其蓄电池，或者为电动自行车及其蓄电池充电的，由城管执法部门责令改正，可处二百元以上五百元以下罚款。

违反本条例第二十九条第三款规定，携带电动自行车或者其蓄电池进入电梯轿厢的，由城管执法部门、消防救援机构按照职责分工，处二百元以上五百元以下罚款。

违反本条例第二十九条第一款、第二款、第三款规定，过失引起火灾，尚不构成犯罪的，按照《中华人民共和国消防法》的有关规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任；造成他人人身损害或者财产损失的，依法承担民事责任。

第四十五条 违反本条例第三十条第四款、第五款规定，互联网租赁自行车运营企业未按规定备案、投放运营或者回收车辆，或者未按要求向互联网租赁自行车行业信息服务平台传输信息数据的，由交通管理部门责令改正，处一万元以上三万元以下罚款；情节严重的，处三万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第三十一条第二款规定，互联网租赁自行车运营企业对违规停放的车辆未及时清理的，由城管执法部门责令改正，处一万元以上三万元以下罚款；情节严重的，处三万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第三十二条规定，使用电动自行车从事快递、外卖等网约配送活动的企业未按规定履行交通安全管理义务的，由公安机关或者邮政管理、市场监管部门责令改正，处一万元以上十万元以下罚款；拒不改正或者造成交通事故致人死亡且负主要责任以上的，处十万元以上五十万元以下罚款，并可责令停业整顿；对交通安全专职人员或者其他直接责任人员，由公安机关处警告或者二百元以上一千元以下罚款。驾驶人因执行工作任务发生交通事故，造成人身损害、财产损失的，其所属的使用电动自行车从事快递、外卖等网约配送活动的企业依法承担相应的责任。

违反本条例第三十七条第一款规定，非机动车生产者、销售者未按规定处置属于危险废物的废旧电池的，由生态环境部门依据相关法律规定作出处罚。

第四十六条 公安机关依法通过电子技术设备，收集、固定非机动车道路交通违法行为的证据的，其固定式电子技术设备设置地点应当向社会公布。

第四十七条 公安机关通过电子技术设备记录的非机动车道路交通违法行为，

经审核无误并录入相关管理系统后，应当通知非机动车所有人或者管理人在规定期限内接受调查、处理；非机动车所有人、管理人将非机动车交由他人驾驶的，应当通知驾驶人按照规定期限接受处理。

逾期未接受调查、处理，驾驶非机动车上道路行驶被发现的，公安机关可以予以调查处理。公安机关作出罚款处罚，非机动车驾驶人拒绝接受的，公安机关可以依法扣留非机动车。

第四十八条 违反本条例规定，相关行政管理部门有下列行为之一的，由其上级机关或者监察机关依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分：

（一）不依法履行非机动车生产、销售监督管理职责，不依法查处违法生产、销售非机动车行为的；

（二）不依法履行非机动车登记、通行管理职责，不依法查处非机动车违法通行行为的；

（三）不依法履行非机动车停放、充电安全管理职责，不依法查处非机动车违法停放、充电行为的；

（四）无法定依据或者违反法定程序执法的；

（五）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第七章 附 则

第四十九条 本条例施行前已经登记上牌的电动自行车用于快递、外卖等网约配送活动的，其所有人应当在本条例施行之日起六个月内向公安机关申请换领专用号牌。

第五十条 本条例自 2021 年 5 月 1 日起施行。

上海市无废城市建设条例

《上海市无废城市建设条例》已由上海市第十六届人民代表大会常务委员会第十二次会议于2024年3月27日通过，现予公布，自2024年6月5日起施行。

上海市人民代表大会常务委员会
2024年3月27日

第一章 总则

第一条 为了推进无废城市建设，推动城市全面绿色转型，建设人与自然和谐共生的美丽上海，促进经济社会可持续、高质量发展，根据有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的无废城市建设活动，适用本条例。

本条例所称的无废城市，是指以创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念为引领，持续推进固体废物源头减量和资源化利用，最大程度减少固体废物处置量，将固体废物环境影响降至最低，实现绿色低碳发展的城市发展模式。

第三条 无废城市建设工作坚持政府主导、社会参与，统筹谋划、系统治理，协同推进、分步实施的原则。

第四条 无废城市建设是全社会的共同责任。任何单位和个人都应当厉行节约、反对浪费，预防和减少固体废物的产生，促进固体废物的回收和循环利用，积极参与、支持无废城市建设。

国家机关和事业单位应当在无废城市建设中发挥示范带头作用。

第五条 市、区人民政府应当加强对本行政区域内无废城市建设工作的领导，建立健全工作机制，统筹协调和督促指导有关部门在各自职责范围内做好无废城市建设工作。

生态环境部门负责无废城市建设工作的协调推进和组织实施，并

负责固体废物污染环境防治的统一监督管理。

发展改革、经济信息化、商务、规划资源、住房城乡建设管理、绿化市容、农业农村、交通、水务、文化旅游、卫生健康、市场监管、财政、科技、教育、机关事务管理、邮政管理等部门负责本领域无废城市建设的相关工作。

乡镇人民政府、街道办事处应当按照职责，做好无废城市建设的相关工作。

第六条 本市加强数字化赋能无废城市建设，推动无废城市建设全领域、全要素数字化转型，运用大数据、物联网、人工智能、云计算、区块链等现代信息技术，提升无废城市建设数字化水平。

第七条 本市支持无废城市建设方面的科学研究、技术开发、先进技术推广，鼓励开展绿色设计、再制造和固体废物智能化回收、精细化分拣、高值化利用等领域的关键核心技术攻关，推进产学研用深度融合，促进成果转化与推广应用。

第八条 本市各级人民政府及有关部门、社会团体、企业事业单位、基层群众性自治组织和新闻媒体应当加强无废城市建设的宣传教育和科学普及，营造人人参与无废城市建设的良好氛围。

本市依托世界环境日、全国生态日、全国低碳日、全国节能宣传周等，开展无废城市集中宣传活动。

第九条 本市与长江三角洲区域有关省市和其他相关省市建立无废城市建设区域协作机制，加强资源要素协同配置、产业结构协同优化、固体废物协同治理和关键核心技术协同研发。

本市鼓励开展绿色设计、固体废物利用和处置技术、标准认证体系等领域的国际交流与合作。

第二章 基本管理规定

第十条 市、区人民政府应当将无废城市建设纳入国民经济和社会发展规划、生态环境保护规划。

市发展改革、经济信息化、商务、规划资源、住房城乡建设管理、绿化市容、农业农村、交通、水务、文化旅游、卫生健康、市场监管、科技、教育、机关事务管理、邮政管理等部门编制的相关规划，应当包括无废城市建设内容。

第十一条 市、区生态环境部门应当会同有关部门根据国民经济和社会发展规划、生态环境保护规划要求，编制本行政区域无废城市建设实施方案，报本级人民政府批准后公布实施。

无废城市建设实施方案应当明确主要目标、重点任务、进度安排和保障措施等内容。

第十二条 市、区人民政府有关部门应当根据无废城市建设实施方案，将无废城市建设相关目标、任务纳入本部门工作计划，加强组织实施、监督检查。

市、区生态环境部门应当发挥组织协调作用，与其他有关部门紧密协同，共同推动落实无废城市建设实施方案。

第十三条 市生态环境部门应当会同有关部门根据国家无废城市建设指标体系，结合本市经济社会发展情况和无废城市建设需求，按照科学性、前瞻性、系统性、可操作性的原则，建立本市无废城市建设指标体系。

市生态环境部门应当会同有关部门建立无废城市建设成效评估机制，以本市无废城市建设指标体系为主要依据，定期对无废城市建设情况开展评估。评估情况应当向社会发布。

第十四条 市市场监管部门应当会同有关部门加强无废城市建设标准化工作，建立无废城市建设地方标准体系。

市生态环境、发展改革、经济信息化、商务、住房城乡建设管理、绿化市容、农业农村、交通、水务、文化旅游、卫生健康、教育、机关事务管理、邮政管理等部门应当根据各自职责，组织编制资源节约集约利用和固体废物源头减量、循环利用、无害化处置等相关标准、规范。

鼓励行业协会、企业制定具有引领性的无废城市建设相关团体标

准、企业标准。

第十五条 本市按照产生者付费的原则，建立固体废物处置收费机制，激励资源节约集约利用、固体废物源头减量和循环利用。

第三章 预防和源头减量

第十六条 本市在生产、流通、消费等领域全面推进资源节约集约利用，预防和减少固体废物产生，实现固体废物源头减量。

第十七条 本市推行产品绿色设计。产品设计应当系统考虑原材料选用、生产、销售、使用、回收、处理等各个环节对资源和环境的影响，优先选择方便回收、可循环利用的材料，提高产品的可重复使用性、可升级性、可修复性和耐用性，并符合法律法规和有关强制性标准的要求。

第十八条 从事生产和服务活动的企业应当按照规定实施清洁生产，对生产和服务过程中的资源消耗以及废物的产生情况进行监测，并依法实施清洁生产审核。

本市推动对重点行业开展清洁生产整体审核，对行业生产工艺进行全过程调查和诊断，形成符合行业特点的清洁化改造方案，并推动企业按照改造方案实施。

市经济信息化部门应当会同发展改革、生态环境等部门，通过专项资金支持、加强技术指导和示范推广等措施，推动企业开展清洁生产。

第十九条 产生工业固体废物的企业应当按照国家和本市有关规定，落实工业固体废物污染环境防治责任。

本市探索对钢铁、电力、石化等行业企业实施工业固体废物产生总量和单位产品产生强度控制，并与排污许可管理工作相衔接。具体方案由市生态环境部门会同发展改革、经济信息化等部门另行制定。

第二十条 本市加强产业园区循环化发展，推进产业园区循环化改造，优化园区内产业空间布局，补齐和延伸产业链，整合、升级相

关设施、资源、能源，建立物质和能源循环系统，实现资源能源最大化利用和固体废物最少量产生。

产业园区管理机构应当按照国家和本市产业园区循环化改造要求，结合园区产业基础、资源环境状况，编制园区循环化改造方案，确定循环化改造目标、改造项目、推进步骤和保障措施，并组织实施。

发展改革、经济信息化、生态环境等部门应当加强对产业园区循环化改造的指导和监督。

第二十一条 本市推动建筑垃圾减量化，推广绿色建筑设计、绿色建材选用、绿色施工，推行装配式建筑、全装修房等新型建造方式，推行建筑信息模型应用等新型建造技术。

建设单位应当在工程招标文件和建设工程合同中，明确建筑垃圾减量化的目标、措施等要求，并督促设计、施工、监理单位落实。

施工单位应当组织编制施工现场建筑垃圾减量化专项方案，明确目标和职责，提出源头减量、分类管理、就地处置、排放控制的具体措施。

本市推行在施工过程中临时设施和永久性设施的结合利用、临时设施和周转材料的重复利用以及施工现场建筑垃圾再利用，减少建筑垃圾的排放；采取泥浆干化、泥沙分离等施工工艺，减少工程渣土和泥浆产生。

第二十二条 本市推动发展生态循环农业，探索建立一二三产业融合发展的现代复合型循环经济产业体系。

本市引导、鼓励和支持农业生产者采用节药、节肥等先进的种植养殖技术，减少农药、肥料包装废弃物等农业固体废物产生。

市农业农村、商务等部门应当加强对果蔬生产基地、农贸市场、标准化菜场、超市的管理，积极推行净菜上市。

第二十三条 本市推动在采购活动中充分考虑环境保护、资源节约、安全健康和循环利用等因素，优先采购和使用节能、节水、节材、固体废物再生利用等有利于环境与资源保护的原材料、产品和服务。

鼓励企业制定和实施绿色采购方案，明确绿色采购目标、标准、

流程、绿色供应商筛选条件和程序等内容，带动产业链上下游共同实现固体废物等源头减量。

国家机关和事业单位应当加大绿色采购力度，带头采购绿色低碳产品。

第二十四条 鼓励电子商务、寄递企业与商品生产企业加强上下游协同，设计并应用满足快递物流配送需求的商品包装，推广电子商务快件原装直发，推进产品与快递包装一体化。

鼓励寄递企业使用低克重高强度快递包装纸箱、免胶纸箱或者可循环配送箱等，通过优化包装结构减少填充物使用量。

第二十五条 本市大力发展绿色消费，倡导节约资源和保护环境的消费方式，反对奢侈浪费和过度消费。发展改革、经济信息化、商务、市场监管、生态环境等部门应当制定并完善有利于促进绿色消费的政策措施，推动扩大绿色低碳产品供给和消费需求，推动全面减少过度包装，推进消费结构绿色低碳转型升级。依法禁止、限制生产、销售和使用不可降解塑料袋等一次性塑料制品。

产品的生产者、销售者可以通过宣传引导绿色消费理念、打造绿色品牌、丰富绿色消费场景、实施绿色消费激励措施、明示产品再生原料采用和回收利用途径信息等方式，带动全社会绿色消费。

本市推动开展“光盘行动”，倡导文明、健康、科学的饮食文化，增强公众反对食品浪费意识。餐饮服务提供者应当采取主动提示提醒消费者适量点餐取餐、提供小份餐等不同规格选择和提供剩余食品打包服务等措施，防止食品浪费。

支持商场、超市、旅游专卖店等场所开设绿色产品销售专区。倡导饮品经营者为自带杯具的消费者提供优惠。倡导旅馆经营者提供续充型洗洁用品。

第二十六条 国家机关和事业单位应当率先实行数字化无纸化办公，减少纸张使用；优先使用再生纸、再生耗材等循环再生办公用品。

本市在国家机关和事业单位推广公物仓管理制度，通过国有资产公物仓管理有关信息系统，对闲置、长期低效运转、超标准配置的资

产进行统一调剂。

倡导办公场所设立办公设备共享区，实现打印机、复印机、投影仪等设备共享。

第二十七条 鼓励居（村）民通过分享、交换、交易等方式，促进家庭闲置物品重复使用。乡镇人民政府、街道办事处应当指导居（村）民委员会等有关单位为居（村）民开展相关活动提供帮助和支持。

鼓励学校通过多种方式，促进旧书分享、交换使用。

第四章 回收和循环利用

第二十八条 本市建立全品类、全链条、可追溯的固体废物分类回收体系，优化固体废物回收场所、设施布局，实现城乡回收服务全覆盖。

本市探索推进再生资源、生活垃圾可回收物和工业固体废物回收体系融合，构建统一的回收体系。

市、区人民政府及其有关部门应当采取措施，引导和鼓励社会资本参与固体废物分类回收体系建设，推动固体废物回收服务集约化、规范化、产业化经营。

第二十九条 本市实施生产者责任延伸制度。电器电子、铅蓄电池、车用动力电池等产品的生产者应当按照规定，以自建或者委托等方式建立与产品销售量相匹配的废旧产品回收体系，并向社会公开，实现有效回收和利用。

本市综合考虑产品市场规模、环境危害和资源化价值等因素，探索拓展生产者责任延伸制度的适用范围。

第三十条 本市完善生活垃圾全程分类体系，持续提升生活垃圾分类水平。鼓励和支持有条件的区域，根据可回收物的具体种类和循环利用需要，实行可回收物的精细化分类，并逐步予以推广。

绿化市容、发展改革部门应当会同商务、财政等部门完善低价值可回收物的回收扶持政策，加大低价值可回收物的回收力度；探索对

产生量大、具有规模效益的低价值可回收物实行专项回收。

第三十一条 本市引导电子商务、寄递、外卖等行业、企业制定本行业、本企业包装物回收计划，采取有效措施履行包装物回收责任。

电子商务企业、寄递企业和外卖企业可以与便利店、物业服务企业、学校等合作，设置可循环包装物回收点、回收设施。

鼓励和支持电子商务企业、物流企业等利用销售配送网络，开展逆向物流回收服务。

第三十二条 本市探索完善危险废物区域化集中收集模式，支持在小微企业、科研机构、学校等危险废物产生量小的企业事业单位集聚区域，规划建设区域性危险废物收集网点。

区域性危险废物收集网点应当按照国家和本市有关规定落实环境保护、安全生产等要求，确保危险废物得到妥善收集和安全处置。生态环境、应急部门应当加强指导、规范和监督。

第三十三条 固体废物应当尽可能循环利用。在技术和经济许可的范围内，固体废物可以再利用或者资源化利用的，应当再利用或者资源化利用；不能再利用或者资源化利用但可以进行热回收的，应当进行热回收；不能再利用、资源化利用或者热回收的，应当依照环境保护法律、法规的要求进行妥善处理。

固体废物的再利用和资源化利用应当安全、可靠，不得造成新的环境污染和安全风险。

第三十四条 本市按照国家规定将固体废物循环利用产品纳入绿色产品管理体系，实施统一的认证、标识管理，并建立推广应用机制。

第三十五条 市发展改革部门应当会同经济信息化、生态环境等部门，根据无废城市建设要求，将资源循环利用产业布局、规模和能级等内容，纳入循环经济发展规划，并组织实施。

本市加快建设资源循环利用、再制造、城市废弃物综合利用保障等基地。

本市支持汽车零部件、航空发动机、船舶机械、精密仪器等产品领域的高端智能再制造。

第三十六条 产生工业固体废物的企业，应当按照规定采取有效措施，促进工业固体废物综合利用。

本市支持企业和科研机构加强技术、装备研发和应用，推动工业固体废物高水平利用，推动废旧产品设备精细拆解、复合材料高效解离、有机溶剂再生利用、有价金属清洁提取等固体废物高值化利用。

第三十七条 本市推动装修垃圾和建筑废弃混凝土全量收集，逐步实现建筑垃圾全面资源化再利用；建筑垃圾资源化再利用产品应当符合标准，并按照规定的范围、比例和质量等要求使用。

第三十八条 本市促进主要农业固体废物全量利用。鼓励采取肥料化、饲料化、基料化、燃料化等多种方式，对秸秆、蔬菜废弃物、绿林废弃物进行多元化利用；鼓励采取粪肥还田、制取沼气、制造有机肥等方法，对畜禽养殖废弃物进行资源化利用。

第三十九条 本市通过厌氧消化、好氧堆肥等生物处理方式，推进湿垃圾资源化利用。

本市拓展湿垃圾资源化利用产品的应用渠道；支持符合标准的湿垃圾资源化利用产品在林业、农业等领域的应用。

第四十条 支持产业园区建立资源循环利用服务平台，发布园区各企业固体废物相关信息，为产业链上下游企业提供供需撮合等服务。

本市探索在产业园区、资源循环利用基地按照集约建设、共享设施、协同治污的原则，配套建设可共享的污染治理设施或者集中工艺设施，实现污染物统一收集、集中治理、稳定达标排放。

第四十一条 本市在原生生活垃圾零填埋的基础上，推进固体废物近零填埋。

本市支持固体废物焚烧炉渣和飞灰的资源化利用技术研究和应用，不断降低填埋量。

第五章 保障和监督

第四十二条 广播、电视、报刊、网络媒体等应当通过开设专题

节目、栏目和刊播公益广告等方式，加强无废城市宣传。工会、共青团、妇联等组织应当结合各自工作对象的特点，组织开展多种形式的无废城市宣传。

学校应当将无废城市理念纳入校园文化建设，培育学生无废城市的意识，增强参与无废城市建设活动的自觉性。

支持企业事业单位利用自身设施设备和场所，建设无废城市宣传教育基地、实践体验基地，通过设立公众开放日、开发科普体验项目等方式开展科普宣传。

第四十三条 市、区人民政府及其有关部门应当完善无废城市建设相关政策措施，加强资源统筹，综合运用规划、土地、财政、金融、价格等政策，加大对无废城市建设的支持力度。

第四十四条 本市建立无废城市建设公众参与机制。在制定涉及无废城市建设的法规、规章、规划、政策、标准时，制定机关应当征求利益相关主体、行业协会和专家的意见，并采取多种方式，广泛听取公众意见。

本市探索建立碳普惠机制，开发具有针对性的碳减排项目和场景，将单位或者个人的减碳行为进行量化并赋予价值，运用商业激励、市场交易等方式，引导公众参与无废城市建设。

第四十五条 本市在机关、社区、园区、工厂、商场、旅馆、饭店、景区、校园、医院、会展场馆、农贸市场等社会组成单元，开展“无废城市细胞”建设活动，培育在资源节约集约利用、固体废物源头减量和循环利用方面的典型，发挥示范引领作用。

市生态环境部门应当会同有关部门制定“无废城市细胞”建设工作规程，明确申报、评估、认定、公布等程序和要求。市人民政府有关部门应当根据工作规程，结合本行业、本领域实际情况制定具体评估细则，并建立激励机制。

区人民政府有关部门负责本行政区域内本行业、本领域“无废城市细胞”的组织申报、评估、认定、公布和宣传推广等工作。

第四十六条 本市推动大型企业集团、连锁经营企业总部等，根

据本行业本单位生产经营服务特点，率先制定“无废城市细胞”建设方案，推动上下游供应链企业共同实施；鼓励大型会展以及其他大型活动的举办单位将“无废城市细胞”建设要求纳入活动计划方案，并组织、引导活动各参与单位、个人予以落实。

第四十七条 本市相关行业协会应当加强行业自律，开展行业培训和推广，提供信息、技术和咨询服务，组织、引导会员参与无废城市建设。

第四十八条 本市支持志愿服务组织和志愿者依法参与无废城市建设的宣传动员、示范引导等工作。

相关部门应当在各自职责范围内为志愿服务组织和志愿者开展志愿服务提供指导和帮助。鼓励企业事业单位、基层群众性自治组织和其他组织为开展志愿服务提供场所和其他便利条件。

第四十九条 本市依托政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”平台，建立全市统一的固体废物污染防治综合监管信息平台，推动无废城市建设全过程、全覆盖管理。

生态环境、发展改革、经济信息化、商务、住房城乡建设管理、绿化市容、农业农村、水务、卫生健康等部门应当通过固体废物污染防治综合监管信息平台，加强资源节约集约利用和固体废物源头减量、循环利用、无害化处置等数据的归集和整合，实现数据对接和信息共享，提高无废城市建设的智慧化管理和服务水平。

第五十条 本市实行无废城市建设工作目标责任制和考核评价制度，将无废城市建设目标完成情况纳入生态环境考核评价的内容。

第五十一条 对在无废城市建设工作中作出突出贡献和优异成绩的单位和个人，按照规定给予表彰和奖励。

本市在文明城区、文明社区、文明小区、文明村镇、文明单位、文明校园、文明家庭等群众性精神文明创建活动中，应当将无废城市建设的相关内容纳入创建标准。

鼓励将无废城市建设内容纳入其他相关创建标准。

第五十二条 市、区人民政府应当将无废城市建设情况纳入环境

状况和环境保护目标完成情况年度报告，向本级人民代表大会或者人民代表大会常务委员会报告。

第五十三条 对违反本条例规定的行为，按照国家和本市有关环境保护、固体废物污染环境防治、循环经济促进、清洁生产促进、反食品浪费、生活垃圾管理等法律、法规的规定处理。

第六章 附则

第五十四条 水污染防治、大气污染防治和土壤污染防治等，按照有关法律、法规的规定执行。

第五十五条 本条例自 2024 年 6 月 5 日起施行。

上海市国有土地上房屋征收与补偿实施细则

（2011 年 10 月 19 日上海市人民政府令第 71 号公布根据 2024 年 4 月 2 日上海市人民政府令第 13 号修正）

第一章 总则

第一条 （目的和依据）

为了规范本市国有土地上房屋征收与补偿活动，维护公共利益，保障被征收人的合法权益，根据《国有土地上房屋征收与补偿条例》，结合本市实际，制定本细则。

第二条 （适用范围）

在本市国有土地上实施房屋征收与补偿，适用本细则。

第三条 （基本原则）

房屋征收与补偿应当遵循决策民主、程序正当、公平补偿、结果公开的原则。

第四条 （管理部门）

市房屋行政管理部门是本市房屋征收与补偿工作的主管部门，负责本市房屋征收与补偿的业务指导和监督管理等工作。

市和区发展改革、住房城乡建设管理、规划资源、财政、公安、市场监管、监察等有关部门，应当依照本细则的规定和职责分工，互相配合，保障房屋征收与补偿工作的顺利进行。

被征收房屋所在地的街道办事处、镇（乡）人民政府，应当配合做好房屋征收与补偿的相关工作。

第五条 （征收主体与征收部门）

区人民政府负责本行政区域的房屋征收与补偿工作。

区房屋行政管理部门为本行政区域的房屋征收部门，负责组织实施房屋征收与补偿工作。

房屋征收部门可以委托房屋征收事务所，承担房屋征收与补偿的具体工作。房屋征收事务所不得以营利为目的。房屋征收部门对房屋征收事务所在委托范围内实施的房屋征收与补偿行为负责监督，并对其行为后果承担法律责任。

第六条 （工作人员培训与上岗）

从事房屋征收与补偿工作的人员，应当通过市房屋行政管理部门组织的有关法律知识、业务知识的培训考核，持证上岗。

第七条 （举报处理）

任何单位和个人对违反本细则规定的行为，都有权向市和区人民政府、房屋行政管理部门和其他有关部门举报。接到举报的市和区人民政府、房屋行政管理部门和其他有关部门对举报应当及时核实、处理。

市和区监察机关应当加强对参与房屋征收与补偿工作的政府和有关部门或者单位及其工作人员的监察。

第二章 征收决定

第八条 （确需征收房屋的情形）

为了保障国家安全、促进国民经济和社会发展等公共利益的需要，有下列情形之一，确需征收房屋的，由区人民政府作出房屋征收决定：

- （一）国防和外交的需要；
- （二）由政府组织实施的能源、交通、水利等基础设施建设的需要；
- （三）由政府组织实施的科技、教育、文化、卫生、体育、环境和资源保护、防灾减灾、文物保护、社会福利、市政公用等公共事业的需要；
- （四）由政府组织实施的保障性安居工程建设的需要；
- （五）由政府依照国家和本市有关城乡规划规定组织实施的对危房集中、基础设施落后等地段进行旧城区改建的需要；

（六）法律、行政法规规定的其他公共利益的需要。

第九条 （规划和计划）

依照本细则第八条规定，确需征收房屋的各项建设活动，应当符合本市国民经济和社会发展规划、土地利用总体规划、城乡规划和专项规划。保障性安居工程建设、旧城区改建，应当纳入区国民经济和社会发展年度计划。

第十条 （房屋征收范围的确定）

符合本细则第八条第（一）项至第（四）项规定的建设项目需要征收房屋的，房屋征收范围根据建设用地规划许可证确定。

符合本细则第八条第（五）项规定因旧城区改建需要征收房屋的，房屋征收范围由市住房城乡建设管理部门会同市房屋管理、发展改革、规划资源、财政等行政管理部门以及相关区人民政府确定。

符合本细则第八条规定的其他情形需要征收房屋的，房屋征收范围由市房屋行政管理部门会同相关行政管理部门和区人民政府确定。

第十一条 （征收范围确定后不得实施的行为）

房屋征收范围确定后，不得在房屋征收范围内实施新建、扩建、改建房屋及其附属物和改变房屋、土地用途等不当增加补偿费用的行为；违反规定实施的，不予补偿。

房屋征收范围确定后，有下列行为之一的，不增加违反规定的补偿费用：

- （一）建立新的公有房屋租赁关系、分列公有房屋租赁户名；
- （二）房屋转让、析产、分割、赠与；
- （三）新增、变更工商营业登记；
- （四）迁入户口或者分户；
- （五）其他不当增加补偿费用的行为。

有关行政管理部门和机构受理前款所列事项时，应当要求被征收人、公有房屋承租人提交不因此增加违反规定的补偿费用的书面承诺。

房屋征收部门应当将本条第一款、第二款的要求在房屋征收范围内予以公告，并书面通知规划资源、市场监管、公安等行政管理部门，

不动产登记机构以及公有房屋出租人等单位。公告和书面通知应当载明暂停期限。暂停期限自公告之日起最长不得超过 1 年。

第十二条 （旧城区改建的意愿征询）

因旧城区改建房屋征收范围确定后，房屋征收部门应当组织征询被征收人、公有房屋承租人的改建意愿；有 90%以上的被征收人、公有房屋承租人同意的，方可进行旧城区改建。

第十三条 （房屋调查登记）

房屋征收部门应当对房屋征收范围内房屋的权属、区位、用途、建筑面积等情况组织调查登记，被征收人、公有房屋承租人应当予以配合。调查结果应当在房屋征收范围内向被征收人、公有房屋承租人公布。

第十四条 （对未经登记建筑的调查、认定和处理）

区人民政府应当组织有关行政管理部门依法对征收范围内未经登记的建筑进行调查、认定和处理。对认定为合法建筑和未超过批准期限的临时建筑的，房屋征收部门应当给予补偿；对认定为违法建筑和超过批准期限的临时建筑的，不予补偿。

第十五条 （征收补偿方案的拟订和论证）

房屋征收部门拟订征收补偿方案，报区人民政府。征收补偿方案应当包括以下内容：

- （一）房屋征收与补偿的法律依据；
- （二）房屋征收的目的；
- （三）房屋征收的范围；
- （四）被征收房屋类型和建筑面积的认定办法；
- （五）房屋征收补偿方式、标准和计算方法；
- （六）补贴和奖励标准；
- （七）用于产权调换房屋的基本情况和选购方法；
- （八）房屋征收评估机构选定办法；
- （九）房屋征收补偿的签约期限；
- （十）搬迁期限和搬迁过渡方式、过渡期限；

（十一）受委托的房屋征收事务所名称；

（十二）其他事项。

区人民政府应当组织有关部门对征收补偿方案进行论证并在房屋征收范围内予以公布，征求被征收人、公有房屋承租人意见。征求意见期限不得少于 30 日。其中，因旧城区改建需要征收房屋的，区人民政府还应当组织由被征收人、公有房屋承租人和律师等公众代表参加的听证会。

第十六条 （方案修改和公布）

区人民政府应当将征求意见情况和根据公众意见修改的情况及时公布。

第十七条 （征收补偿费用）

征收补偿费用包括用于货币补偿的资金和用于产权调换的房屋。用于货币补偿的资金在房屋征收决定作出前应当足额到位、专户存储、专款专用。用于产权调换的房屋在交付时应当符合国家质量安全标准和本市住宅交付使用许可要求，并产权清晰、无权利负担。

第十八条 （社会稳定风险评估）

房屋征收决定作出前，房屋征收部门应当会同区相关行政管理部门、街道办事处、镇（乡）人民政府，参照本市重大事项社会稳定风险评估的有关规定，进行社会稳定风险评估，并报区人民政府审核。

第十九条 （房屋征收决定）

房屋征收决定由区人民政府作出。涉及被征收人、公有房屋承租人 50 户以上的，应当经区人民政府常务会议讨论决定。

第二十条 （征收决定的公告）

区人民政府作出房屋征收决定后应当及时公告。公告应当载明征收补偿方案和行政复议、行政诉讼权利等事项。

区人民政府及房屋征收部门应当做好房屋征收与补偿的宣传、解释工作。

房屋被依法征收的，国有土地使用权同时收回。

第二十一条 （旧城区改建征收决定）

因旧城区改建需要征收房屋的，房屋征收部门应当在征收决定作出后，组织被征收人、公有房屋承租人根据征收补偿方案签订附生效条件的补偿协议。在签约期限内达到规定签约比例的，补偿协议生效；在签约期限内未达到规定签约比例的，征收决定终止执行。签约比例由区人民政府规定，但不得低于 80%。

第二十二条 （征收决定的复议和诉讼）

被征收人、公有房屋承租人对区人民政府作出的房屋征收决定不服的，可以依法申请行政复议，也可以依法提起行政诉讼。

第三章 补偿

第二十三条 （征收补偿协议主体的确定）

房屋征收补偿协议应当由房屋征收部门与被征收人、公有房屋承租人签订。

被征收人、公有房屋承租人以征收决定作出之日合法有效的房地产权证、租用公房凭证、公有非居住房屋租赁合同计户，按户进行补偿。

被征收人以房地产权证所载明的所有人为准，公有房屋承租人以租用公房凭证、公有非居住房屋租赁合同所载明的承租人为准。

第二十四条 （评估机构的选定）

被征收房屋的价值，由具有相应资质的房地产价格评估机构按照房屋征收评估办法评估确定。

房地产价格评估机构由被征收人、公有房屋承租人协商选定；协商不成的，由房屋征收部门通过组织被征收人、公有房屋承租人按照少数服从多数的原则投票决定，也可以由房屋征收部门或者被征收人、公有房屋承租人采取摇号、抽签等随机方式确定。房屋征收部门应当将确定的房地产价格评估机构予以公告。

房地产价格评估机构应当独立、客观、公正地开展房屋征收评估工作，任何单位和个人不得干预。

第二十五条 （房屋征收价值评估）

被征收房屋价值评估应当考虑被征收房屋的区位、用途、建筑结构、新旧程度、建筑面积以及占地面积、土地使用权等因素。

除本市对用于产权调换房屋价格有特别规定外，用于产权调换房屋的市场价值应当由按照第二十四条规定已选定的房地产价格评估机构评估确定。被征收房屋和用于产权调换房屋的价值评估时点为房屋征收决定公告之日。

被征收人、公有房屋承租人或者房屋征收部门对评估结果有异议的，应当自收到评估报告之日起 10 日内，向房地产价格评估机构申请复核评估。被征收人、公有房屋承租人或者房屋征收部门对房地产价格评估机构的复核结果有异议的，应当自收到复核结果之日起 10 日内，向市房地产估价师协会组织的房地产估价专家委员会申请鉴定。

第二十六条 （征收居住房屋的补偿方式）

征收居住房屋的，被征收人、公有房屋承租人可以选择货币补偿，也可以选择房屋产权调换。

被征收人、公有房屋承租人选择房屋产权调换的，房屋征收部门应当提供用于产权调换的房屋，并与被征收人、公有房屋承租人计算、结清被征收房屋补偿金额与用于产权调换房屋价值的差价。

因旧城区改建征收居住房屋的，作出房屋征收决定的区人民政府应当提供改建地段或者就近地段的房源，供被征收人、公有房屋承租人选择，并按照房地产市场价结清差价。就近地段的范围，具体由房屋征收部门与被征收人、公有房屋承租人在征收补偿方案征求意见过程中确定。

第二十七条 （征收居住房屋的补偿、补贴和奖励）

征收居住房屋的，应当根据不同情况，按照本细则规定给予被征收人、公有房屋承租人以下补偿、补助：

- （一）被征收房屋的房地产市场评估价格；
- （二）价格补贴；
- （三）特定房屋类型的套型面积补贴；

（四）居住困难户的保障补贴；

（五）搬迁费和临时安置费。

对按期签约、搬迁的被征收人、公有房屋承租人，房屋征收部门应当给予奖励，具体奖励标准由各区人民政府制定。

第二十八条 （征收居住房屋的补偿、补贴计算标准）

被征收居住房屋的补偿金额=评估价格+价格补贴，但本细则有特别规定的，从其规定。

评估价格=被征收房屋的房地产市场评估单价×被征收房屋的建筑面积。被征收房屋的房地产市场评估单价低于评估均价的，按评估均价计算。

评估均价=被征收范围内居住房屋评估总价÷居住房屋总建筑面积。评估均价标准，由房地产价格评估机构在评估后计算得出，由房屋征收部门在征收范围内公布。

价格补贴=评估均价×补贴系数×被征收房屋的建筑面积。补贴系数不超过0.3，具体标准由区人民政府制定。

被征收房屋属于旧式里弄房屋、简屋以及其他非成套独用居住房屋的，被征收房屋的补偿金额增加套型面积补贴。套型面积补贴=评估均价×补贴面积。套型面积补贴按照房屋征收决定作出之日合法有效的房地产权证、租用公房凭证计户补贴，每证补贴面积标准不超过15平方米建筑面积，具体标准由区人民政府制定。

第二十九条 （征收执行政府规定租金标准的公有出租居住房屋的补偿、补贴标准）

征收执行政府规定租金标准的公有出租居住房屋，被征收人选择货币补偿的，租赁关系终止，对被征收人的补偿金额计算公式为：评估价格×20%；对公有房屋承租人的补偿金额计算公式为：评估价格×80%+价格补贴，被征收房屋属于旧式里弄房屋、简屋以及其他非成套独用居住房屋的，按照本细则规定增加套型面积补贴。

征收执行政府规定租金标准的公有出租居住房屋，被征收人选择房屋产权调换的，由被征收人负责安置公有房屋承租人，租赁关系继

续保持。对被征收人的补偿金额计算公式为：评估价格+价格补贴，被征收房屋属于旧式里弄房屋、简屋以及其他非成套独用居住房屋的，按照本细则规定增加套型面积补贴。

第三十条 （征收执行政府规定租金标准的私有出租居住房屋的补偿、补贴标准）

征收执行政府规定租金标准的私有出租居住房屋，对被征收人的补偿金额计算公式为：评估价格×100%；对房屋承租人的补偿按照第二十九条第一款有关公有房屋承租人的补偿规定执行。

第三十一条 （居住困难户的优先保障）

按照本市经济适用住房有关住房面积核定规定以及本条第二款规定的折算公式计算后，人均建筑面积不足 22 平方米的居住困难户，增加保障补贴，但已享受过经济适用住房政策的除外。增加的保障补贴可以用于购买产权调换房屋。

折算公式为：被征收居住房屋补偿金额÷折算单价÷居住困难户人数。

保障补贴=折算单价×居住困难户人数×22 平方米-被征收居住房屋补偿金额。

折算单价由区人民政府公布。

符合经济适用住房政策规定条件的居住困难户，可以优先购买经济适用住房。

第三十二条 （优先住房保障的申请和审核）

居住困难的被征收人、公有房屋承租人应当向所在区住房保障机构提出居住困难审核申请，并提供相关证明材料。

区住房保障机构应当按照本细则以及本市经济适用住房的相关规定对居住困难户进行认定，并将经认定符合条件的居住困难户及其人数在征收范围内公示，公示期为 15 日。公示期内有异议的，由区住房保障机构在 15 日内进行核查和公布。

第三十三条 （征收居住房屋的其他补贴标准）

征收居住房屋，被征收人、公有房屋承租人选择房屋产权调换的，

产权调换房屋交付前，房屋征收部门应当支付临时安置费或者提供周转用房。

征收居住房屋造成搬迁的，房屋征收部门应当向被征收人、公有房屋承租人支付搬迁费。

临时安置费和搬迁费的具体标准由区人民政府制定。

第三十四条 （征收非居住房屋的补偿）

征收非居住房屋的，被征收人、公有房屋承租人可以选择货币补偿，也可以选择房屋产权调换。

征收非居住房屋的，应当对被征收人、公有房屋承租人给予以下补偿：

- （一）被征收房屋的市场评估价格；
- （二）设备搬迁和安装费用；
- （三）无法恢复使用的设备按重置价结合成新结算的费用；
- （四）停产停业损失补偿。

被征收人、公有房屋承租人按期搬迁的，应当给予搬迁奖励。具体奖励标准由区人民政府制定。

第三十五条 （停产停业损失补偿）

因征收非居住房屋造成被征收人、公有房屋承租人停产停业损失的补偿标准，按照被征收房屋市场评估价的 10%确定。

被征收人、公有房屋承租人认为其停产停业损失超过被征收房屋的市场评估价 10%的，应当向房屋征收部门提供房屋被征收前三年的平均效益、停产停业期限等相关证明材料。房屋征收部门应当委托房地产价格评估机构对停产停业损失进行评估，并按照评估结果予以补偿。被征收人、公有房屋承租人对评估结果有异议的，可以按照本细则第二十五条第三款规定申请复核、鉴定。

第三十六条 （征收执行政府规定租金标准的公有出租非居住房屋的补偿标准）

征收执行政府规定租金标准的公有出租非居住房屋，被征收人选择货币补偿的，租赁关系终止，对被征收人的补偿金额计算公式为：

评估价格 $\times 20\%$ ，对公有房屋承租人的补偿金额计算公式为：评估价格 $\times 80\%$ ；被征收人选择房屋产权调换的，由被征收人安置公有房屋承租人，租赁关系继续保持。

第三十七条 （征收宗教团体所有的房屋的补偿标准）

征收宗教团体所有的房屋，房屋征收部门应当事先征求宗教事务管理部门的意见，并与宗教团体签订征收补偿协议。

征收由房屋行政管理部门代理经租的宗教团体的房屋，租赁关系终止。征收居住房屋的，补偿方式与标准按照本细则第三十条规定执行。征收非居住房屋的，对被征收人的补偿金额为：评估价格 $\times 100\%$ ，对房屋承租人的补偿按照第三十六条有关公有房屋承租人的补偿规定执行。

第三十八条 （征收依法代管房屋的补偿标准）

征收房屋管理部门依法代管的房屋，房屋征收部门应当与代管人订立征收补偿协议。征收补偿协议应当经公证机构公证，征收房屋有关资料应当向公证机构办理证据保全。补偿方式与标准，按照本细则第三十七条第二款的规定执行。

第三十九条 （征收设有抵押权房屋的补偿标准）

征收设有抵押权的房屋，抵押人与抵押权人应当按照国家和本市房地产抵押规定，就抵押权及其所担保债权的处理问题进行协商。

抵押人与抵押权人达成书面协议的，房屋征收部门应当按照协议对被征收人给予补偿。达不成协议，房屋征收部门对被征收人实行货币补偿的，应当将补偿款向公证机构办理提存；对被征收人实行房屋产权调换的，抵押权人可以变更抵押物。

第四十条 （订立补偿协议）

房屋征收部门与被征收人、公有房屋承租人依照本细则的规定，就补偿方式、补偿金额和支付期限、用于产权调换房屋的地点和面积、搬迁费、临时安置费或者周转用房、停产停业损失、搬迁期限、过渡方式和过渡期限等事项，订立补偿协议。

被征收人、公有房屋承租人认为房屋征收部门不依法订立、不依

法履行、未按照约定履行或者违法变更、解除补偿协议的，可以依法申请行政复议或者提起诉讼。

第四十一条 （搬迁）

实施房屋征收应当先补偿、后搬迁。

作出房屋征收决定的区人民政府对被征收人、公有房屋承租人给予补偿后，被征收人、公有房屋承租人应当在补偿协议约定或者补偿决定确定的搬迁期限内完成搬迁。

任何单位和个人不得采取暴力、威胁或者违反规定中断供水、供热、供气、供电和道路通行等非法方式迫使被征收人、公有房屋承租人搬迁。禁止建设单位参与搬迁活动。

第四十二条 （补偿决定及复议和诉讼）

房屋征收部门与被征收人、公有房屋承租人在征收补偿方案确定的签约期限内达不成补偿协议，或者被征收房屋所有权人不明确的，由房屋征收部门报区人民政府。区人民政府应当依法按照征收补偿方案作出补偿决定，并在房屋征收范围内予以公告。

补偿决定应当公平，包括本细则第四十条第一款规定的有关补偿协议的事项。

对征收居住房屋的补偿争议，应当决定以房屋产权调换或者房屋产权调换与货币补偿相结合的方式进行补偿。对征收非居住房屋的补偿争议，可以决定以房屋产权调换、货币补偿或者房屋产权调换与货币补偿相结合的方式进行补偿。

被征收人、公有房屋承租人对补偿决定不服的，可以依法申请行政复议，也可以依法提起行政诉讼。

第四十三条 （补偿决定的司法强制执行）

被征收人、公有房屋承租人在法定期限内不申请行政复议或者不提起行政诉讼，在补偿决定规定的期限内又不搬迁的，由作出房屋征收决定的区人民政府依法申请人民法院强制执行。

区人民政府在申请人民法院强制执行前，应当依法书面催告被征收人、公有房屋承租人履行搬迁义务。

申请人民法院强制执行的，区人民政府应当按照规定提交作出补偿决定的有关文件、被申请人的基本情况、并附具补偿金额和专户存储账号、产权调换房屋和周转用房的地点和面积等材料。

第四十四条 （居住房屋征收补偿所得的归属和安置义务）

征收居住房屋的，被征收人取得货币补偿款、产权调换房屋后，应当负责安置房屋使用人；公有房屋承租人所得的货币补偿款、产权调换房屋归公有房屋承租人及其共同居住人共有。

第四十五条 （补偿结果公开）

房屋征收部门应当依法建立房屋征收补偿档案，并将分户补偿结果在房屋征收范围内向被征收人、公有房屋承租人公布。

区审计机关应当加强对征收补偿费用管理和使用情况的监督，并公布审计结果。

第四章 法律责任

第四十六条 （政府部门工作人员的责任）

市房屋行政管理等相关部门、区人民政府及其相关行政管理部门、房屋征收部门的工作人员在房屋征收与补偿工作中不履行本细则规定的职责，或者滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由所在单位或者上级主管部门责令改正，通报批评；造成损失的，依法承担赔偿责任；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。

第四十七条 （暴力、威胁等方式搬迁的责任）

采取暴力、威胁或者违反规定中断供水、供热、供气、供电和道路通行等非法方式迫使被征收人、公有房屋承租人搬迁，造成损失的，依法承担赔偿责任；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予处分；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚。

第四十八条 （非法阻碍依法征收的责任）

采取暴力、威胁等方法阻碍依法进行的房屋征收与补偿工作，构成犯罪的，依法追究刑事责任；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚。

第四十九条 （与补偿费用有关违法行为的责任）

贪污、挪用、私分、截留、拖欠征收补偿费用的，责令改正，追回有关款项，限期退还违法所得，对有关责任单位通报批评、给予警告；造成损失的，依法承担赔偿责任；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予处分。

第五十条 （评估机构的责任）

房地产价格评估机构或者房地产估价师出具虚假或者有重大差错的评估报告的，由发证机关责令限期改正，给予警告，对房地产价格评估机构并处5万元以上20万元以下罚款，对房地产估价师并处1万元以上3万元以下罚款，并记入信用档案；情节严重的，吊销资质证书、注册证书；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。

第五章 附则

第五十一条 （有关用语的含义）

本细则中下列用语的含义：

- （一）被征收人，是指被征收房屋的所有权人。
- （二）公有房屋承租人，是指执行政府规定租金标准、与公有房屋产权人或者管理人建立租赁关系的个人和单位。
- （三）共同居住人，是指作出房屋征收决定时，在被征收房屋处具有常住户口，并实际居住生活一年以上（特殊情况除外），且本市无其他住房或者虽有其他住房但居住困难的人。
- （四）房屋使用人，是指实际占用房屋的单位和个人。

第五十二条 （施行日期）

本细则自公布之日起施行。2001 年 10 月 29 日市人民政府令第 111 号发布的《上海市城市房屋拆迁管理实施细则》、2006 年 7 月 1 日市人民政府令第 61 号发布的《上海市城市房屋拆迁面积标准房屋调换应安置人口认定办法》同时废止。《国有土地上房屋征收与补偿条例》施行前已依法取得房屋拆迁许可证的项目，继续沿用原有的规定办理，但区人民政府不得责成有关部门强制拆迁。

上海市流动户外广告设置管理规定

（2010年12月30日上海市人民政府令第57号公布根据2017年7月13日上海市人民政府令第53号第一次修正根据2024年4月2日上海市人民政府令第13号第二次修正）

第一条（目的和依据）

为了加强本市流动户外广告设置的管理，维护交通秩序，保持城市容貌整洁，制定本规定。

第二条（适用范围和定义）

本市行政区域内流动户外广告的设置及其相关管理活动，适用本规定。

本规定所称的流动户外广告，是指利用车辆、船舶、飞艇、无人驾驶自由气球、无人机等可以移动的特殊载体设置的户外广告。

利用无人机设置流动户外广告的具体管理规定，由市绿化市容行政管理部门会同有关行政管理部门另行制定。

第三条（管理部门）

市绿化市容行政管理部门负责本市流动户外广告设置的监督管理和综合协调。

市场监督管理部门负责本市流动户外广告内容的监督管理。

本市交通、公安交通、气象等行政管理部门和民航华东地区管理局、上海海事局按照各自职责，协同实施本规定。

第四条（禁止设置的情形）

禁止专门用于发布户外广告的车辆、船舶、飞艇和无人驾驶自由气球在本市行政区域内行驶或者航行。

除轨道交通车辆、公共汽电车、出租车和货运出租车外，禁止利用其他车辆设置经营性户外广告。

除客渡船、旅游客船外，禁止利用其他船舶设置经营性户外广告。

除空中游览飞艇外，禁止利用其他飞艇或者无人驾驶自由气球设置经营性户外广告。

第五条（设置规范）

利用轨道交通车辆、公共汽电车、出租车、货运出租车、客渡船、旅游客船和空中游览飞艇设置经营性户外广告的，除分别遵守国家和本市有关道路、水上和航空交通管理规定外，应当遵守国家和本市流动户外广告设置技术规范的要求。

单位利用自有车辆、船舶、飞艇或者无人驾驶自由气球发布本单位名称、标识等信息的，除分别遵守国家和本市有关道路、水上和航空交通管理规定外，应当遵守国家和本市流动户外广告设置技术规范的要求。

流动户外广告设置技术规范，由市绿化市容行政管理部门会同有关行政管理部门制定并对外公布。

流动户外广告设置技术规范制定过程中，应当将设置技术规范草案予以公示，并征求相关社会组织、专家和社会公众的意见。

第六条（户外广告内容的要求）

流动户外广告内容应当符合法律、法规和规章的规定，应当真实、健康，不得以任何形式欺骗用户和消费者。流动户外广告使用的汉字、字母和符号，应当符合国家规定。

禁止发布内容可能产生不良影响的流动户外广告。可能产生不良影响的户外广告具体范围，由市市场监督管理部门另行规定并对外公布。

第七条（维护管理）

流动户外广告的设置人，应当对流动户外广告进行维护保养，保持其整洁、完好。流动户外广告有破损、污浊、腐蚀、陈旧情形的，应当及时修复或者更新。

第八条（投诉处理）

任何单位和个人发现有违反本规定情形的，可以向绿化市容行政

管理部门、城市管理综合执法部门以及其他有关行政管理部门投诉或者举报。有关行政管理部门接到投诉或者举报后，应当在规定期限内进行处理，并将处理结果予以反馈。

第九条（已有规定行为的处罚）

对违反本规定的行为，法律、法规、规章已有处罚规定的，从其规定。

第十条（违反禁设情形的处罚）

违反本规定第四条规定，专门用于发布户外广告的车辆、船舶、飞艇或者无人驾驶自由气球在本市行政区域内行驶或者航行，或者利用其他车辆、船舶、飞艇或者无人驾驶自由气球设置经营性户外广告的，由城市管理综合执法部门责令改正，处以 5000 元以上 5 万元以下的罚款。

第十一条（违反设置规范的处罚）

违反本规定第五条第一款规定，利用轨道交通车辆、公共汽电车或者出租车设置经营性流动户外广告不符合技术规范的，由市或者区交通行政管理部门责令改正，处以 1000 元以上 1 万元以下的罚款；利用其他载体设置经营性流动户外广告不符合技术规范的，由城市管理综合执法部门责令改正，处以 1000 元以上 1 万元以下的罚款。

违反本规定第五条第二款规定，单位利用自有车辆、船舶、飞艇或者无人驾驶自由气球发布本单位名称、标识等信息不符合技术规范的，由城市管理综合执法部门责令改正，处以 1000 元以上 1 万元以下的罚款。

第十二条（违反广告内容发布要求的处罚）

违反本规定第六条第二款规定，发布广告内容可能产生不良影响的流动户外广告的，由市场监督管理部门责令限期改正，处以 3000 元以上 3 万元以下的罚款。

第十三条（违反维护要求的处罚）

违反本规定第七条规定，流动户外广告未保持整洁、完好或者未及时修复、更新的，由城市管理综合执法部门责令限期改正；逾期不

改正的，处以 20 元以上 200 元以下的罚款。

第十四条（协助执法）

本市交通、公安交通、气象等行政管理部门和民航华东地区管理局、上海海事局应当采取必要的措施，提供必要的信息，协助绿化市容行政管理部门和城市管理综合执法部门做好流动户外广告设置的监督管理和行政处罚工作。

前款协助执法的行政管理部门发现有违反本规定行为的，应当收集有关证据材料，并将案件材料移送至城市管理综合执法部门。

第十五条（施行日期）

本规定自 2011 年 1 月 1 日起施行。

上海市停车场（库）管理办法

（2012年8月31日上海市人民政府令第85号公布根据2018年12月7日上海市人民政府令第15号第一次修正根据2021年5月8日上海市人民政府令第49号第二次修正根据2024年4月2日上海市人民政府令第13号第三次修正）

第一章 总则

第一条 （目的和依据）

为了加强本市停车场（库）的规划、建设和管理，调节停车供需关系，改善交通状况，保障停车场（库）经营者和停车者的合法权益，根据《上海市道路运输管理条例》等有关法律、法规的规定，制定本办法。

第二条 （适用范围）

本办法适用于本市行政区域内停车场（库）的规划、建设、使用及其相关管理活动。

本办法所称的停车场（库），包括公共停车场（库）、道路停车场和专用停车场（库）。

第三条 （管理部门）

市交通行政主管部门是本市停车场（库）的主管部门，负责本办法的组织实施，并对市管停车场（库）实施监督管理。

区交通行政主管部门按照规定职责，负责其管辖范围内停车场（库）的监督管理。

本市规划资源、建设、公安交通、房屋、财政、价格、市场监管、税务、消防、绿化市容等管理部门按照各自职责，协同实施本办法。

第四条 （行业协会）

本市停车服务行业协会应当按照有关规定，制定行业自律规范，开展行业服务质量评价和培训工作，并协助有关行政管理部门做好停车场(库)的相关管理工作。

第五条 （鼓励和推广）

本市鼓励社会资金投资建设公共停车场（库），鼓励综合利用地下空间等建设公共停车场(库)，推广应用智能化、信息化手段管理停车场(库)。

第二章 停车场（库）规划与建设管理

第六条 （规划编制）

公共停车场（库）专项规划由市交通行政主管部门根据本市综合交通规划和交通需求状况，会同市规划资源、建设行政管理部门编制，经报市人民政府批准后，纳入相应的城乡规划。

第七条 （用地控制）

公共停车场（库）专项规划确定的停车场（库）用地属道路广场用地，未经法定程序调整，不得改变用途。

第八条 （设置标准和设计规范）

公共停车场（库）和专用停车场（库）的设计方案，应当符合国家和本市停车场（库）的设置标准和设计规范。

本市停车场（库）设置标准和设计规范，由市交通行政主管部门会同市公安交通、规划资源行政管理部门编制，经市建设行政管理部门批准后实施。

第九条 （配套建设）

新建公共建筑应当按照国家和本市停车场（库）的设置标准和设计规范，配套建设停车场（库）（含公共停车场（库）、专用停车场（库））。

新建公共交通枢纽应当根据本市综合客运交通枢纽规划，配套建设公共交通换乘停车场（库）。

配套建设的停车场（库）应当与主体工程同步设计、同步施工、同步验收、同步交付使用。

第十条 （补建）

下列公共建筑未按照国家和本市停车场（库）的设置标准和设计规范配套建设停车场（库）的，应当在改建、扩建时补建：

（一）机场、火车站、港口客运站、省际道路客运站以及公共交通与自用机动车换乘的枢纽站；

（二）体育（场）馆、影（剧）院、图书馆、医院、会展场所、旅游景点、商务办公楼以及对外承办行政事务的办公场所；

（三）建筑面积在 5000 平方米以上的商场、旅馆、餐饮、娱乐等经营性场所。

前款规定的公共建筑因客观环境条件限制，无法补建停车场（库）的，公共建筑所有人应当向市、区规划资源行政管理部门提交有关专家技术论证报告。

第十一条 （建设审查）

本市有关部门应当按照国家和本市建设项目审批管理的有关规定，对公共停车场（库）和专用停车场（库）的建设进行审查。

市、区规划资源行政管理部门在审查建设工程设计方案时，应当征求市、区交通行政主管部门的意见。

第十二条 （验收）

建设单位自行组织建设工程竣工验收后，市、区交通行政主管部门应当按照国家和本市综合验收有关规定，做好配建停车场（库）验收相关工作。

第十三条 （改变使用性质的审核）

任何单位和个人不得擅自将已建成的公共停车场（库）或者专用停车场（库）挪作他用。

改变公共停车场（库）或者专用停车场（库）使用性质的，应当经市、区规划资源行政管理部门会同市、区交通行政主管部门和公安交通管理部门批准。

第三章 公共停车场（库）经营管理

第十四条 （经营登记备案）

公共停车场（库）经营者应当依法办理工商、税务登记手续，并在工商登记后 15 日内，持有关材料向交通行政主管部门或者《上海市道路运输管理条例》规定的道路运输管理机构办理备案手续。

公共停车场（库）经营者变更登记事项或者歇业的，应当按照规定向市场监管、税务部门办理相关手续，并自变更、歇业之日起 15 日内向原备案部门办理备案手续。公共停车场（库）歇业的，经营者应当提前 5 日向社会公告。

第十五条 （服务规范）

公共停车场（库）经营者应当遵守下列服务规范：

- （一）按照规范设置停车场（库）经营服务标志；
- （二）按照规范设置市交通行政主管部门制定的停放车辆规则，公布监督电话；
- （三）执行停车收费规定，在停车场（库）入口处及收费处醒目位置公示收费标准；
- （四）按照标准划设停车泊位，不得擅自增设或者减少泊位；
- （五）配置符合规范的照明设备、通讯设备、计时收费设备；
- （六）引导车辆有序进出和规范停放，维护停车秩序；
- （七）制定停放车辆、安全保卫、消防、防汛等管理制度以及应对突发事件的应急预案；
- （八）工作人员规范着装、佩戴服务牌证。

第十六条 （驾驶员行为规范）

机动车驾驶员及其随车人员在公共停车场（库）停放车辆，应当遵守下列规定：

- （一）服从工作人员的指挥，有序停放车辆；
- （二）不得损坏停车设施、设备；
- （三）不得停放装有易燃、易爆、有毒、有害等危险物品或者其他违禁物品的车辆。

第十七条 （充电设施管理）

公共停车场（库）经营者应当采取有效措施，加强充电泊位停车秩序的维护；机动车驾驶员不得妨碍他人使用充电专用泊位的充电设施。

第十八条 （临时停车场经营登记备案）

利用闲置空地开设经营性临时停车场的经营者，应当按照本办法第十四条的规定，办理工商、税务登记和备案手续。

经营者办理备案手续前，应当按照市交通行政主管部门的相关规定，对停车场的消防条件以及对周边交通、环境的影响进行评估。评估过程中，经营者应当公示停车场设置方案，并通过座谈会等方式听取停车场周边单位、居民的意见。评估报告以及听取意见的情况应当在办理备案手续时一并向备案部门提交。

临时停车场经营者应当遵守本办法第十五条第一项、第二项、第三项、第六项、第七项、第八项的规定。

第四章 道路停车场管理

第十九条 （设置原则和方案）

道路停车场的设置应当严格实行总量控制。

道路停车场的设置方案由市、区公安交通管理部门会同交通行政主管部门、建设行政管理部门按照下列原则编制：

- (一) 符合区域道路停车总量控制要求；
- (二) 与区域停放车辆供求状况、车辆通行条件和道路承载能力相适应；
- (三) 区别不同时段、不同用途的停车需求。

编制道路停车场的设置方案时，市、区公安交通管理部门应当会同交通行政主管部门听取周边公共停车场（库）经营者以及其他企事业单位、居民的意见。

市、区公安交通管理部门和交通行政主管部门应当按照规定职责，划设泊位标线，设置道路停车标志，公示停车收费标准和道路停车规则。其他任何单位和个人不得在道路（含街巷、里弄内的通道）上以安装地锁、划设标线等方式设置停车泊位。

第二十条 （管理者的确定）

道路停车场管理者确定的办法，由市交通行政主管部门另行制定。

第二十一条 （计费方式）

道路停车可以采取按时或者按次方式计收停车费。

道路停车采取按时计费的，可以根据周边地区的道路交通状况，采取累进计费或者限时停车的办法计费。

第二十二条 （收费方法）

道路停车场管理者可以采用电子仪表方法或者人工方法，收取停车费。

第二十三条 （收费管理）

道路停车场收费属行政事业性收费，实行收支两条线管理。收入全额上缴财政，支出由财政按照批准的预算核拨。

第二十四条 （撤除）

道路停车场有下列情形之一的，市、区公安交通管理部门应当会同交通行政主管部门及时予以撤除，并通知建设行政管理部门：

- (一) 道路交通状况发生变化，道路停车已影响车辆正常通行；

（二）道路周边的公共停车场（库）已能满足停车需求；

（三）道路停车场泊位使用率过低的。

道路停车场撤除后，市、区公安交通管理部门和交通行政主管部门应当及时恢复道路设施原状。

第二十五条 （道路停车服务规范）

道路停车场管理者应当遵守本办法第十五条第六项、第八项的规定，以及执行道路停车收费规定，规范使用停车收费设备。

道路停车场管理者应当加强对工作人员的管理，建立投诉受理机制，及时处理工作人员不按规定收费、不出具专用收费收据等违规行为。

道路停车场工作人员应当经市停车服务行业协会培训考核合格。

第二十六条 （道路停车行为规范）

机动车驾驶员在道路停车场停放车辆，应当遵守下列规定：

（一）本办法第十六条的规定；

（二）按照规定支付停车费；

（三）在限时停车的道路停车场不得超时停车。

机动车驾驶员在采用电子仪表收费方法的道路停车场停放车辆的，应当将交费凭据放置在车辆前挡风玻璃内的明显位置，以备查验。

机动车驾驶员不按照规定支付停车费的信息，应当纳入本市个人信用征信系统。

第五章 其他相关管理

第二十七条 （收费价格管理）

本市停车场（库）服务收费根据不同性质、不同类型，分别实行市场调节价、政府指导价、政府定价。

实行政府指导价、政府定价的停车场（库），应当区别不同区域、不同停车时间，并按照同一区域道路停车高于路外停车的原则，确定停车收

费标准。

实行政府指导价、政府定价的停车场（库）种类和停车收费标准，由市价格行政主管部门会同市财政、交通行政主管部门另行制定。

公共交通换乘停车场（库）实行政府定价，并按照市交通行政主管部门和市财政部门的规定，享受相应的财政补贴。

第二十八条 （票据管理）

公共停车场（库）经营者收取停车费，应当使用由市地方税务部门监制的统一发票。

道路停车场管理者收取停车费，应当使用由市或者区财政部门监制的专用收费收据。

公共停车场（库）经营者或者道路停车场管理者不按照规定开具统一发票、专用收费收据的，机动车驾驶员可以拒付停车费。

第二十九条 （信息化管理）

本市实行公共停车信息系统联网管理。

市、区交通行政主管部门应当按照统一的标准组织公共停车信息系统的建设，并通过网站、停车诱导指示牌等方式，向社会公众提供停车场（库）位置、停车泊位剩余数量等信息服务。

公共停车场（库）经营者和道路停车场管理者应当按照有关规定和标准，将其停车信息纳入全市公共停车信息系统。

公共停车信息系统的联网管理规定和有关标准，由市交通行政主管部门会同有关部门制定。

第三十条 （统计）

公共停车场（库）经营者和道路停车场管理者应当按照规定，向交通行政主管部门或者《上海市道路运输管理条例》规定的道路运输管理机构如实报送统计资料。

专用停车场（库）的所有人或者其委托的管理人应当按照规定申报停

车场（库）的泊位数。

第三十一条 （专用停车场（库）的调用）

在市人民政府确定的重大活动举办期间，公共停车场（库）不能满足社会停车需求时，专用停车场（库）的所有人或者其委托的管理人应当按照市交通行政主管部门的要求，在满足自身停车需求的条件下，向公众开放。

第三十二条 （停车资源共享利用）

市交通行政主管部门应当会同市公安交通、房屋、建设等行政管理部门制定停车资源共享工作的指导性意见，并加强对共享工作的监督、指导。

区人民政府应当组织区交通、公安交通、房屋、建设等行政管理部门建立停车资源共享协调制度，制定本区停车资源共享计划，推进区范围内停车资源的错时利用。

乡（镇）人民政府、街道办事处应当根据区停车资源共享计划，以及本乡（镇）、街道内停车需求与停车泊位资源状况，划定共享区域，并组织指导共享区域内居民委员会、业主委员会、相关单位协商制定该区域停车场（库）资源共享方案，签订共享协议。共享方案和共享协议应当明确共享停车的机动车和泊位、停车收费标准、停放时限、停车自律规范、违反自律规范的处理等内容。

第三十三条 （时段性道路停车场的设置）

停车泊位与停车需求矛盾突出的住宅小区，其周边道路具备夜间等时段性停车条件的，乡（镇）人民政府、街道办事处可以提出道路停车方案，经区公安交通、交通、房屋、建设行政管理部门同意后，设置时段性道路停车场。道路停车方案应当包括允许停车时段、允许停放的机动车范围、停车收费标准、违反规则处理等内容。

超过规定时间在时段性道路停车场停放机动车的，由市、区公安交通管理部门根据国家和本市道路交通安全规定进行处理。

第六章 法律责任

第三十四条 （行政处罚）

市、区交通行政主管部门对违反本办法的行为，按照下列规定予以处罚：

（一）公共停车场（库）经营者违反本办法第十四条规定，未履行备案义务的，责令限期改正。逾期不改正的，处以 200 元以上 2000 元以下的罚款。

（二）公共停车场（库）经营者违反本办法第十五条第一项、第二项、第四项、第五项、第六项、第七项、第八项规定，未遵守相关服务规范的，处以 200 元以上 2000 元以下的罚款。

（三）机动车驾驶员违反本办法第十七条规定，妨碍他人使用充电专用泊位的充电设施的，责令改正，可处以 20 元以上 200 元以下的罚款。

（四）道路停车场管理者违反本办法第二十五条第一款规定，未遵守相关服务规范的，处以 200 元以上 2000 元以下的罚款。

（五）机动车驾驶员违反本办法第二十六条第一款规定，不按照规定支付停车费、超时停车的，应当责令补交停车费，处以 50 元以上 300 元以下的罚款。无法查实机动车驾驶员身份的，可以要求机动车所有人通知违法行为人在规定的时间内到指定地点接受处理。

（六）机动车驾驶员违反本办法第二十六条第二款规定，不按照规定放置交费凭据的，处以 20 元以上 50 元以下的罚款。

（七）公共停车场（库）经营者、道路停车场管理者违反本办法第二十九条第三款规定，不按照规定将停车信息纳入全市公共停车信息系统的，处以 1000 元以上 1 万元以下的罚款。

（八）公共停车场（库）经营者、道路停车场管理者、专用停车场（库）所有人或其委托的管理人违反本办法第三十条规定，不按照规定报送统计资料或者申报停车场（库）泊位数的，处以 300 元以上 3000 元以下的罚款。

违反本办法第十三条第一款规定,擅自将单独建设的公共停车场(库)挪作他用的,由市或者区交通行政主管部门处以3万元以上10万元以下的罚款;擅自将公共建筑和住宅小区配套建设的停车场(库)挪作他用的,按照国家和本市物业管理规定进行处理。

第三十五条 (妨碍公务的处理)

阻碍行政执法人员依法执行公务,违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的,由公安部门依法处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七章 附则

第三十六条 (专用停车场(库)的经营管理)

专用停车场(库)向公众提供经营性停车服务的,按照本办法有关公共停车场(库)的规定执行。

第三十七条 (有关用语的含义)

本办法有关用语的含义:

(一)公共停车场(库),是指根据规划建设的以及公共建筑配套建设的经营性机动车停放场所。

(二)公共交通换乘停车场(库),是指设置在公共交通枢纽附近区域,以较低的停车收费价格引导和鼓励机动车驾驶员停车后换乘公共交通到达目的地的公共停车场(库)。

(三)道路停车场,是指在道路路内设置的机动车停放场所。

(四)专用停车场(库),是指供本单位、本住宅小区机动车停放的场所和私人停车泊位。

第三十八条 (施行日期)

本办法自2013年1月1日起施行。2005年1月10日上海市人民政府令第44号发布的《上海市停车场(库)管理办法》同时废止。

二、司法案例

上海某物业管理有限公司诉上海某置业有限公司物业服务合同纠纷案

——物业费标准约定不明时，可遵循费用与服务水平相适应的原则确定

关键词： 民事 物业服务合同 地下停车库 物业费标准认定 约定不明

基本案情

原告上海某物业管理有限公司诉称，2003年7月，原告与案外人某房地产公司签订《前期物业管理服务合同》，约定由原告为某大厦提供物业服务。物业管理费为20元/平方米（建筑面积）。签约至今，该大厦一直由原告提供物业服务。2017年12月，被告获得某大厦地下室（以下简称涉案地下室）的所有权，但未向原告支付分文物业费。原告遂提起本案诉讼，要求法院根据合同约定判令被告按每平方米20元的标准向其支付物业费及逾期付款滞纳金。

被告上海某置业有限公司辩称，不同意原告的全部诉讼请求。1. 地下室物业费收费标准不明确，合同中所约定的每平方米20元物业费标准不适用于地下室。2. 地下室物业服务设施配备标准与楼上商业办公场所有区别，地下室物业费理应低于每平方米20元。合同约定的价格背离商业惯例，有失公允。3. 因原、被告对物业费收费标准存有争议，故被告未付物业费不存在过错，不应支付滞纳金。

法院经审理查明：某大厦权利人原登记为某房地产公司。2003年7

月，某房地产公司（甲方）与原告（乙方）签订《前期物业管理服务合同》，其中约定：第一条，甲方将该商务大厦委托给乙方实施物业管理。物业类型为办公楼。第十三条，乙方负责向业主和物业使用人收取物业管理费每月20元/平方米（建筑面积）（含保洁、保安、房屋设备运行维修、养护费用）等。第十七条，委托管理期限自2003年7月20日起至2006年7月19日止。第二十一条，管理费由乙方按建筑面积每平方米20元向业主收取。对业主和物业使用人逾期交纳物业管理费的，乙方可以从逾期之日起按应缴费用千分之三加收滞纳金。第二十三条，车位使用管理费由乙方按下列标准向车位使用人收取：……车库车位：1800元/个（自由车位）；800元/个（机械车位）。此后，原告与某房地产公司多次续签《前期物业管理服务合同》，委托管理期限延长至2020年5月19日，合同第二十一条约定的管理费一直为每平方米20元标准。第二十三条约定的车位使用管理费标准于2016年5月20日至2020年5月19日期间变更为车库车位1200-1500元/个。其余有关委托管理事项、逾期付款滞纳金等条款未予以调整。

2010年12月30日，涉案地下室权利人登记为案外人陈某。2017年8月16日，广东省广州市从化区人民法院发布涉案地下室的《竞买公告》，其中载明了拍卖标的的地址、建筑面积、房屋结构、起拍价、竞买人条件、拍卖方式等。2017年9月6日，被告通过司法拍卖方式购得涉案地下室。2017年12月27日，涉案地下室权利人登记为被告，共有情况单独所有，建筑面积1806.94平方米，性质为民防工程。

关于涉案地下室的收费情况涉及三个阶段：第一阶段，某房地产公司同意地下车库的收入全归原告所有，用于补贴原告的成本，原告不再向其收取物业费。第二阶段，原告按每月2万元的标准向陈某支付地下车库的包干费，其余车位收入归原告所有，陈某不再向原告支付物业费。第三阶段，原、被告对物业费或地下车库的收入分配存在争议，被告未向其支付

任何款项。

案件审理中，被告就涉案地下室物业费收费标准向法院申请司法评估。评估机构经评估后，得出的结论最终调整为每月 11.75 元/平方米。

上海市长宁区人民法院于 2020 年 7 月 20 日作出（2019）沪 0105 民初 12737 号民事判决：一、被告海某置业有限公司应于本判决生效之日起十日内向原告上海某物业管理有限公司支付案涉地下室 2017 年 12 月 4 日至 2019 年 2 月 28 日的物业管理费 315,506.58 元；二、驳回上海某物业管理有限公司的其余诉讼请求。一审判决后，原、被告均未提起上诉，本案现已审理终结。

裁判理由：

法院生效裁判认为：本案的主要争议在于《前期物业服务合同》第二十一条约定的每平方米 20 元物业费标准是否适用于地下室；原告是否应按此标准履行付款义务。对此，应本着尊重当事人意思自治的原则，先行审查《前期物业服务合同》中是否有关于地下车库管理费收取的特殊约定，若有则优先适用，反之则考虑适用第二十一条的约定。

《前期物业服务合同》第二十三条约定，车位和使用管理费用由原告按每个车位千元的价格向车位使用人收取。从合同的文义解释及目的解释来看，该条虽未明确反映地下车库管理费的收费标准，但属有关车库管理费的特殊约定，即将地上办公楼物业费与地下车库管理费分列于不同条款，且采用了不同的收费原则。因此，合同第二十一条不直接适用于地下室。关于地下车库管理费的金额，需结合第一、二阶段的实际收费情况加以判断。

由于上述两阶段的分配模式以及合同第二十三条均无法确定车位管理费的收费标准或比例，且前两手产权人与原告于合同外另行协商确定的不同收益结算模式对被告亦不当然具有约束力，故法院认定原、被告之间

有关车位管理费的合同条款构成约定不明之情形，双方可就物业费标准重新进行协商。然，在被告获得地下室产权后，双方并未就此达成一致意见，故在此情况下法院应遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则对物业费标准作出处理。

考虑到地下车库系地上办公楼的配套（辅助）用房，相应物业服务内容及标准均低于地上办公楼，若参照适用 20 元的统一标准显然有失公允。现评估机构通过现场勘查并结合现有资料，根据原告对地下室提供的物业服务内容及水平，评估出地下室物业费按建筑面积计算单价为 11.75 元，与商业办公楼地下车位管理费收费的行业惯例基本相适应，体现了质价相当的原则，可予以采纳。

裁判要旨

物业服务合同条款中就物业费标准等事项约定不明的，应适用合同漏洞填补规则，由当事人协商补充，若双方仍无法达成一致意见，则法院应遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，结合行业惯例和交易习惯加以认定。

关联索引

《中华人民共和国民法典》第 466 条、第 509 条、510 条、511 条（本案适用的是 1999 年 10 月 1 日施行的《中华人民共和国合同法》第 60 条、第 61 条、第 62 条、第 125 条）

《物业管理条例》第 21 条、第 40 条、第 41 条

阮某海、叶某玲诉叶某仙、叶某华相邻通行纠纷案

——楼梯通道所有权人在特定情况下应当给予相邻一方通行便利

关键词 民事 相邻关系 通行权 所有权 楼梯通道

基本案情

原告阮某海、叶某玲诉称：阮某海、叶某玲系湖北省咸宁市通山县某小区3幢多套室负一楼至一楼的楼梯通道的所有权人，对该楼梯间具有专属所有权，并非与叶某仙、叶某华共同使用楼梯间。根据叶某仙、叶某华所处商铺规划设计图，该商铺还有两处通道，争议楼梯通道非唯一通道。故诉至法院请求判令：1. 确认阮某海、叶某玲对案涉楼梯通道具有专属所有权，叶某仙、叶某华不享有通行权；2. 诉讼费由叶某仙、叶某华承担。

被告叶某仙、叶某华辩称：1. 叶某仙、叶某华与某置业公司签订的《商品房买卖合同》明确该楼梯通道为公共通道，且叶某仙、叶某华于2014年7月购买该商用房至今，一直从该楼梯通道出入，从未出现争议。2. 楼梯通道应认定为历史形成的通道，且为唯一通道，故叶某仙、叶某华享有该楼道通行权。

法院经审理查明：通山县某小区第二幢房屋与第三幢房屋紧邻。第二幢房屋的负一楼为商铺，第二幢房屋从负一楼至一楼有一楼梯间，上至一楼右边进入相邻的第三幢房屋室内，左边进入第二幢房屋。2014年7月，叶某仙购买第二幢一楼商用房101、102、103室，叶某华购买104、105、106室。购买后使用过程中，叶某仙、叶某华从上述负一楼至一楼的楼梯间出入至今，且为唯一出入通道。2020年3月22日，阮某海从案外人陈某处购得相邻的第三幢一楼101、102、103、104、105室，并办理了不动产权属登记，权利人为阮某海、叶某玲共有，房屋所有权证载明的建筑面积为308.06 m²，其中室内面积为220.24 m²（含有案涉楼梯间面积6.84 m²）、共有分摊面积87.82 m²。购买房屋前后，阮某海、叶某玲及叶某仙、

叶某华均从该同一楼梯间出入，后阮某海、叶某玲以案涉楼梯间为其一方所有，叶某仙、叶某华不应占用其所有的楼梯通行为由诉至法院。

湖北省通山县人民法院于2020年12月17日作出（2020）鄂1224民初1829号民事判决：驳回阮某海、叶某玲的诉讼请求。宣判后，阮某海、叶某玲不服，提起上诉。湖北省咸宁市中级人民法院于2021年6月30日作出（2021）鄂12民终679号民事判决：驳回上诉，维持原判。

裁判理由

法院生效裁判认为：本案争议焦点是叶某仙、叶某华对诉争楼梯间是否享有通行权。相邻关系中的通行权是基于相邻关系而产生，双方应当相互给予通行便利，即使相邻关系一方具有所有权，也不能以此为由排除他人通行的权利。本案中，主要考量因素包括案涉通道是否属于历史通道、习惯通道、唯一通道以及通行的便利性等。叶某仙、叶某华在阮某海、叶某玲购买该商铺之前就一直利用该通道上到一楼其所在门店；从通行便利性及整幢建筑的结构来看，该通道系叶某仙、叶某华上到门店所在楼层的唯一正常通道，也是唯一便利通道；从相邻关系人对阮某海、叶某玲的影响来看，案涉楼梯原本在设计时就是一个通道，双方当事人均是通过该通道上楼，叶某仙、叶某华使用该通道并不会影响到阮某海、叶某玲对该通道的使用，这一点亦符合为相邻关系人提供便利的相邻关系处理原则。民法典第二百八十八条规定：“不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。”第二百九十一条规定：“不动产权利人对相邻权利人因通行等必须利用其土地的，应当提供必要的便利。”本案适用的是原物权法第八十四条、第八十七条，所涉条文内容相同。面对目前的现状，阮某海、叶某玲应当让渡其部分楼梯间的不动产权利，以方便相邻人的通行。这是目前最节约、最简单有效的解决方式，也符合民法典处理相邻关系的基本精神。对于阮某海、叶某

玲以其对该通道享有所有权来排除叶某仙、叶某华的通行权的请求，一、二审法院依法不予支持。

裁判要旨

1. 对于基于房屋设计、施工、规划或者登记等原因而引发的房屋楼梯间所有权与相邻通行权冲突，因房屋楼梯间的利用与土地利用有相似之处，可以适用民法典第二百九十一条“不动产权利人对相邻权利人因通行等必须利用其土地的，应当提供必要的便利”中处理相邻关系的基本原则和规则。

2. 相邻关系中的通行权是基于客观现实需要在不动产权利人的权利使用上设置一定的负担，限制不动产权利人的权利行使，而给予相邻一方通行便利。当所有权与通行权发生冲突时，在特定情形下，应当依法优先保障相邻权利人的通行权。

关联索引

《中华人民共和国民法典》第 288 条、第 291 条（本案适用的是 2007 年 10 月 1 日起施行的《中华人民共和国物权法》第 84 条、第 87 条）

一审：湖北省通山县人民法院（2020）鄂 1224 民初 1829 号民事判决（2020 年 12 月 17 日）

二审：湖北省咸宁市中级人民法院（2021）鄂 12 民终 679 号民事判决（2021 年 6 月 30 日）

车某玲诉朱某芳相邻关系纠纷案

——合理运用日常生活经验法则查明案件事实

关键词 民事 相邻关系 日常生活经验法则 相邻损害事实 现场勘验

基本案情

原告车某玲诉称：朱某芳拆除其房屋的承重墙，擅自改变厨房位置，穿墙凿洞打通电梯风井的墙体用来排放其厨房油烟，污染整个楼层，损害其身体健康。故请求判令：朱某芳将 1103 房承重墙恢复原来的样貌，厨房恢复到原来的位置，风井墙壁上所凿洞口封住填平。

被告朱某芳辩称：其未拆除承重墙。油烟不会对车某玲产生任何影响，油烟通风口在走廊，双方都是锁门的，油烟不可能会跑进室内。

法院经审理查明：车某玲居住的 1203 房与朱某芳居住的 1103 房为同一建筑内上下相邻的房屋。朱某芳改变 1103 房屋内格局，将原来的厨房变更为房间用途，在靠近入户门的客厅部分划出大概 3 平方米的空间作为厨房，厨房的油烟管是从靠入户门位置通向电梯旁的通风管。根据平面图可见，朱某芳拆除的墙体不属于承重墙。

广东省广州市越秀区人民法院于 2021 年 12 月 27 日作出（2021）粤 0104 民初 44725 号民事判决：驳回原告车某玲的全部诉讼请求。宣判后，车某玲以朱某芳改变厨房位置，排放油烟导致车某玲熏呛在内的众多损害为由，提起上诉，并申请对其遭受油烟熏呛的情况进行现场勘验和对成因进行鉴定。广东省广州市中级人民法院组织双方当事人现场勘验，在 1103 房现有厨房现场炒辣椒并打开油烟机。片刻之后，在 1203 房对应 1103 房厨房的房间内可以闻到炒辣椒的油烟味。广州市中级人民法院于 2022 年 4 月 12 日作出（2022）粤 01 民终 1669 号民事判决：一、被告朱某芳于判决生效之日起三十日内将 1103 房的厨房恢复到原来的位置，并将通

风管墙壁上凿的洞封住填平；二、驳回原告车某玲的其他诉讼请求。

裁判理由

法院生效裁判认为：朱某芳改变厨房位置虽然方便了自己，但是应当以不影响相邻方生活为前提。朱某芳改变厨房位置后，将厨房油烟管接入电梯旁的通风管内，根据二审现场勘验结果可知，1103房厨房所产生的油烟可以弥漫至1203房的房间内，足以对车某玲的生活造成影响，降低其居住品质。朱某芳擅自改变厨房位置并将油烟管接入非专用排烟的通风管内，有一定的安全隐患，且该行为损害了相邻方车某玲的合法权益，车某玲诉请要求朱某芳将厨房恢复到原来位置以及将通风管墙壁上凿的洞封住填平，依据充分，予以支持。鉴于朱某芳拆除的不是承重墙，车某玲要求恢复承重墙的依据不足，不予支持。现有证据足以证明车某玲油烟熏呛与朱某芳改建厨房等行为存在关联，无需启动鉴定程序。故二审法院依法作出如上改判。

裁判要旨

当事人对相邻损害事实及发生原因难以自行举证证明的，人民法院可以通过现场勘验、实验等方式固定证据。根据日常生活经验法则可以查明案件事实的，无需启动鉴定程序。

关联索引

《中华人民共和国民法典》第288条

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》（法释〔2015〕5号，2022年修正）第105条、第124条

丁某诉某业主委员会业主撤销权纠纷案

——小区车位管理使用事项应由全体业主共同决定，对地下车位业主停在地面车位的车辆适当提高收费标准不构成对业主权益的侵犯

关键词

民事 业主撤销权 建筑物区分所有权 地下车库 共同管理权利

基本案情

原告丁某诉称：自己是上海市闵行区某小区地下车位的产权人。2017年12月29日通过的该小区《机动车车辆管理办法》（以下简称《办法》）规定，在地下车库增设临时停车位；地下车位业主的第二辆（含）以上的车辆按第二辆收费标准执行。上述规定不仅内容、程序违法，而且侵权。地下车库及其空间，包括消防、泵房等设备检修通道，作为独立使用对象，不属于小区全体业主共有。地下车库是原告及其地下车库的车位业主享有专有权的专有部分，被告的决定侵犯了原告等地下车库业主依法拥有的地下车库的排他所有权。原告作为小区业主，对小区全体业主共有的地面停车位，享有平等共有权、使用权，原告停在地面的车辆应当作为第一辆车付费。上述规定侵犯了原告对地下车库拥有的所有权，侵犯了原告对地面停车位享有的平等的无差别使用权。故诉至法院，要求撤销《办法》。

某业主委员会辩称：《办法》的程序、内容合法且并未侵害原告合法权益，请求法院依法驳回原告诉讼请求。

法院经审理查明：上海市闵行区××路××弄×号×室、人防地下车库地下1层车位（人防室××室）由原告丁某所有。上述地下车库使用性质为“民防工程”，除停车区域外，还有消火栓、水泵、泵房等设施设备，并留有消防通道。

上海市闵行区××路××弄共有住宅1362户，地下车位345个，地

上车位 357 个，共 702 个车位，车位与户数比值是 0.515。该小区《办法》规定，利用地下车库的设备检修通道且不影响地下车辆通行和停放车辆的场地用于小型车辆临时停放的车位，用黄线表示；地面车位业主车辆且牌照录入智能自动识别系统的，第一辆停车费为：150 元/月；第二辆停车费为：300 元/月；第三辆停车费为：600 元/月，以此类推；地下车位业主的第二辆（含）以上的车辆录入电子自动识别系统的，按上述收费标准执行。

2017 年 11 月 29 日，被告某业主委员会发布《关于启动召开业主大会的公告》，告知全体业主定于 2017 年 12 月 14 日至 12 月 28 日采用书面征求意见的方式召开业主大会，召开事项涉及审议表决《办法》等事项。2017 年 12 月 14 日，被告某业主委员会发布《关于业主大会会议讨论事项的公告》，告知业主大会召开的具体方式与时间，讨论事项涉及审议表决《办法》等事项。之后，该小区部分业主签收了表决票。2017 年 12 月 24 日，被告某业主委员会发布《关于非当面领取的表决票送达情况的公告》，告知业主大会会议召开的时间、地点。

2017 年 12 月 29 日，被告某业主委员会发布《关于业主大会会议讨论事项表决结果的公告》，公布了讨论事项的表决结果，其中《办法》同意票 1,229 票，占 89.9%，专有部分建筑面积 182,149.65 平方米，占建筑物总面积 91.69%。同日，该小区业主大会作出同意《办法》从 2018 年 3 月 1 日起实施的决议。

上海市闵行区人民法院于 2018 年 6 月 29 日作出（2018）沪 0112 民初 6331 号民事判决：驳回原告丁某的诉讼请求。宣判后，丁某提出上诉。上海市第一中级人民法院于 2018 年 8 月 6 日作出（2018）沪 01 民终 9513 号民事判决：驳回上诉，维持原判。

裁判理由

法院生效裁判认为：原告丁某主张的撤销事由难以成立，理由如下：系争《办法》没有侵犯原告的合法权益。原告主张地下车库作为独立使用对象，不属于小区全体业主共有，是原告及其他地下车位业主享有专有部分的专有部分，但整栋建筑物要成为专有部分的前提是该建筑物作为一个整体登记在一个或数个所有人名下，显然涉讼地下车库已不具备成为专有部分的条件。原告的主张与事实相悖，法院不予采纳。本案引申出的问题是：当地下车库中的车位分别出售给小区业主以后，地下车库除地下车位以外的共有部分的使用是由小区全体业主决定，还是仅由全体地下车位的所有人决定。目前，法律对此没有明确规定。本案要解决上述问题需要注意以下因素：1. 住宅小区建设时必须设置规定数量的停车位以保障业主的停车需求，地下车库作为住宅小区的配套设施，系为全体小区业主提供停车便利而建造。2. 涉讼地下车库内还设有水泵、泵房等属于全体小区业主共有的设施设备。鉴此，系争地下车库中共有部分的使用事关住宅小区共同的生活秩序，应由小区全体业主决定；当然住宅小区全体业主作出的决定不能损害地下车位业主的专有所有权，亦不得对地下车位业主的通行构成妨害，而本案中，《办法》中不存在损害地下车位业主专有权或妨害通行的规定。综上，系争《办法》经小区全体业主表决通过，未侵犯原告合法权益。

原告还主张系争《办法》有关“地下车位业主的第二辆（含）以上的车辆按第二辆起收费标准执行”的规定侵犯了其对地面车位的平等共有权、使用权，原告在地面停车应该视为第一辆车。原告取得地下车位的所有权的确付出了对价，但原告提出上述主张忽略了一个前提，即地下车库与地面车位均属于住宅小区必要的配套设施，其使用应当服从于全体业主的共同利益。在自有车辆日益普及的今天，地下车库与地面车位已成为住宅小区内的重要资源。在一些建造年代较久远、车位与住户数量配比较低的住宅小区甚至成为稀缺资源，涉讼住宅小区即存在这一情况。如何公平合理

地使用有限的停车资源无疑是有关共有和共同管理权利的重大事项,应当由业主共同决定。系争《办法》将地下车库与地面车位作为整体停车资源,通过价格杠杆合理调节资源分配,既确保了每户业主基本的停车需求,又抑制了部分过高的停车需求,在小区的自治中彰显了公平正义的法律精神。原告所主张的所谓平等使用权没有相应的法律依据,亦有悖于全体业主的意思自治,法院难以支持其主张。

裁判要旨

1. 地下车库的管理使用直接关系到住宅小区生活秩序的和谐安定,属于有关共有和共同管理权利的重大事项,应当由全体业主共同决定,而非全体地下车位业主决定。

2. 将地下车库与地面车位作为整体停车资源,对地下车位业主停在地面车位的车辆提高收费标准的做法,起到了通过价格杠杆合理调节资源分配的效果,不构成对地下车位业主权益的侵犯。

关联索引

《中华人民共和国民法典》第 278 条、第 280 条(本案适用的是 2007 年 10 月 1 日施行的《中华人民共和国物权法》第 76 条、第 78 条)

一审:上海市闵行区人民法院(2018)沪 0112 民初 6331 号民事判决(2018 年 6 月 29 日)

二审:上海市第一中级人民法院(2018)沪 01 民终 9513 号民事判决(2018 年 8 月 6 日)

邹某甲、胡某某、邹某乙诉上海市闵行区某小区业主委员会业主撤销权纠纷案

——在表决事项违法的情况下，少数业主有权通过行使业主撤销权对抗“多数决”

关键词

民事 业主撤销权 业主自治权 少数业主 表决事项

基本案情

原告邹某甲、胡某某、邹某乙诉称：系争业主大会决定侵害其合法权益，存在程序违法。现请求判令：撤销确定小区案涉楼栋西侧为建筑垃圾堆放点位的决定。

上海市闵行区某小区业主委员会辩称：1. 系争建筑垃圾堆放点的表决事项系按照合法程序先由业委会进行讨论，后经同意召开业主大会进行表决，相关表决事项均予以了公示。选票的送达、开票、计票均完全合法，最终同意票及专有部分建筑物面积均已超过三分之二，符合法律规定的改建、重建建筑物及附属设施所要求的比例，故系争决定不存在应当撤销的情形。2. 小区的《议事规则》《管理规约》均由房管部门指导制作，且经业主大会表决通过，文件均合法有效，且进行了备案。3. 此次业主大会决议事项属于事后追认。系争建筑垃圾堆放点是2005年小区第一个物业公司就已经建造的，该垃圾堆放点一直用到2013年，后因镇里检查严格，故被告在2013年将该建筑垃圾堆放点围了一圈80公分高的围墙，防止垃圾外溢。2019年污水改造时，又顺便将围墙再加高。两次改造均未产生费用。4. 系争建筑垃圾堆放点确实有少数业主会投放生活垃圾，但是垃圾分类之后就没有这种情况了。

法院经审理查明：原告邹某甲、胡某某、邹某乙系闵行某小区业主，

该小区 2017 年 11 月 30 日经业主大会会议讨论通过的《业主大会议事规则》第十条（业主大会表决形式）载明：“已送达的表决票，业主在规定的时间内不反馈意见或者不提出同意、反对、弃权意见的，视为反馈有效票中多数业主的意见。视为同意或者反对的，不适用于差额选举业主委员会或差额选聘物业服务企业等情形”。

2020 年 8 月 4 日，闵行某小区业委会在小区公告栏张贴《小区建筑垃圾池改造及河边人行步道太阳能灯安装实施方案的公示》，内载：“实施项目名称：小区建筑垃圾池改造。预算资金：18600 元。……其他情况说明：1. 建筑垃圾池拟两个地址备选。选址一：案涉楼栋西侧原建筑垃圾堆放点位；选址二：小区另一楼栋西侧大杨树下面。长 6 米*宽 4.5 米*高 2.2 米；钢筋混凝土浇制。……3. 根据业主大会议事规则第十条规定，已送达的表决票，业主在规定时间内不反馈意见或者不提出同意、反对、弃权意见的，视为反馈有效票中多数业主的意见”。

2020 年 8 月 12 日，闵行某小区业委会张贴《关于召开闵行某小区业主大会的公告》，对书面征询业主意见的方式、表决票的送达、表决形式、表决投票截止时间都进行了明确，该公告还附：工作人员名单公告、表决票样张、小区建筑垃圾池改造和河边人行步道太阳能灯安装报价单。其中，上海市闵行区闵行某小区业主大会小区建筑垃圾池改造及河边人行步道太阳能灯安装表决票中的表格部分，与上述公示内容一致。表决票内就表决选项则载明：“请业主在相应栏目内用‘√’表示意见，涂改、多选或不签名的视作无效票。一、小区建筑垃圾池改造的两个地址备选，二选一：小区楼栋西侧原建筑垃圾堆放点（无改造费用），同意（），不同意（），弃权（）；小区另一楼栋西侧大杨树下面（改造费暂定 18600 元），同意（），不同意（），弃权（）……”

2020 年 8 月 28 日，闵行某小区业委会发布《关于召开闵行某小区业主大会的补充公告》，称公开计票后发现统计情况有偏差，拟于 2020 年

9月1日下午13:30在小区3号楼二楼会议室对统计情况进行公开复核，并择日公告表决情况。

2020年9月2日，闵行某小区业委会公示《上海市闵行区闵行某小区业主大会关于小区建筑垃圾池改造及河边人行步道太阳能灯安装会议决定的公告》，公告载明小区全体业主所持投票权数共703票，总计发放703张表决票。2020年8月28日上午9:30、9月1日下午13:30先后在小区3号楼二楼会议室公开计票和复核，将小区建筑垃圾池改造（二选一）的表决情况予以公告：

小区案涉楼栋西侧原建筑垃圾堆放点位（无改造费用）：已表决的同意票数（人数361、专有部分建筑物面积38660）；已表决的不同意票数（人数5、专有部分建筑物面积509）；已表决的弃权票数（人数10、专有部分建筑物面积987）；已表决的废票数（人数76、专有部分建筑物面积8018）；未参与表决视作（人数203、专有部分建筑物面积21417）；同意总数（人数564、专有部分建筑物面积60077）；同意百分比（人数80.2、专有部分建筑物面积81.0）。

小区另一楼栋西侧大杨树下面（改造费暂定18600元）：已表决的同意票数（人数26、专有部分建筑物面积2743）；已表决的不同意票数（人数14、专有部分建筑物面积1458）；已表决的弃权票数（人数14、专有部分建筑物面积1396）；已表决的废票数（人数76、专有部分建筑物面积8018）；未参与表决视作0；同意总数（人数26、专有部分建筑物面积2743）；同意百分比（人数3.7、专有部分建筑物面积3.7）。

关于河边人行步道太阳能灯安装的表决情况为：已表决的同意票数（人数389、专有部分建筑物面积41039）；已表决的不同意票数（人数44、专有部分建筑物面积4642）；已表决的弃权票数（人数21、专有部分建筑物面积2217）；已表决的废票数（人数40、专有部分建筑物面积4221）；未参与表决视作（人数203、专有部分建筑物面积21417）；同

意总数（人数 592、专有部分建筑物面积 62456）；同意百分比（人数 84.2、专有部分建筑物面积 84.2）。

通过以上表决，闵行某小区业主大会依据《上海市住宅物业管理规定》第十八条作出决定：一、确定小区楼栋西侧为建筑垃圾堆放点位。二、同意河边人行步道太阳能灯安装。

邹某甲、胡某某、邹某乙认为《议事规则》违反民主程序，根据《议事规则》得出的选票结果是不利于原告，表决事项明显不公平，故未参与投票系争表决事项的表决过程中，将选票保留于己处，未予投票。

邹某甲、胡某某、邹某乙先后通过信访渠道向政府部门反映系争建筑垃圾堆放点事宜，向上海市闵行区某镇城市管理行政执法中队邮寄《破坏绿化违法搭建构筑物行为报告》。后镇政府就系争建筑垃圾堆放点涉嫌损坏绿化一案予以立案。2020 年 6 月 23 日，镇政府向闵行区规划和自然资源管理局出具《执法协助通知书》，要求对系争建筑垃圾堆放点是否为规划绿地提供协助。同月 24 日，闵行区规划和自然资源管理局复函并提供一份建设工程规划许可证及小区规划总平面图。

2020 年 7 月 7 日，镇政府向上海某物业管理有限公司出具《责令改正通知书》，内载：“经查，你（单位）XX 路 XX 弄楼栋西南侧占用绿化搭建建筑物、构筑物的行为，违反了《上海市绿化条例》第三十七条第一款第四项的规定，依据《上海市绿化条例》第四十五条第一款第一项的规定，本机关现责令你（单位）：限期改正：在 2020 年 7 月 18 日 9 时 00 分前，作如下整改：恢复原样”。

2020 年 8 月 20 日，上述涉嫌损坏绿化案件报案件延期审批并经审批通过，该报请审批内载：“第一届物业在 2005 年便将垃圾堆放点设置于此，由于时间长远，现任物业为第四任物业，没有相关材料。8 月 12 日闵行某小区业主委员会发布了《关于召开闵行某小区业主大会的公告》，提出将对小区建筑垃圾堆放点改造等事项提交业主大会讨论，业主大会以

书面征询业主意见的方式召开。目前为止，书面征询结果尚未统计完成，由于案情较为复杂，故申请延期”。

上海市闵行区人民法院于2021年3月22日作出（2020）沪0112民初36110号民事判决：撤销上海市闵行区某小区业主大会于2020年9月2日作出的确定小区案涉楼栋西侧为建筑垃圾堆放点位的决定。宣判后，双方当事人均未提起上诉，该判决已发生法律效力。

裁判理由

法院生效裁判认为，本案的主要争议焦点为：系争业主大会决定是否符合法律规定的程序以及是否侵害三原告的业主合法权益。

业主大会作出的涉及小区业主公共利益的决定应当限于法律、法规规定的范围并遵守法律、法规规定的程序。业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益或者违反了法律规定的程序的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。业主行使撤销权应当在知道或应当知道业主大会或业主委员会作出决定之日起一年内行使。具体到本案而言：

首先，关于原告的主体地位。根据诚实信用原则及禁止反言原则，在表决时投票赞成或未明确表示异议的业主不享有业主撤销权。本案原告虽未参与投票，但从原告2019年至今的投诉及诉讼情况来看，其对案涉楼栋西侧作为建筑垃圾堆放点存在明显的异议，故其具备本案原告的诉讼主体地位。

其次，关于系争决定是否符合法律规定的程序。本案经过业委会事先讨论、表决事项事先公示、公告召开业主大会各事项、公示业主大会工作人员名单、通过当面送达和非当面送达方式发放选票、规定时间内收集选票、公开唱票计票并复核选票等程序。从现有证据来看，被告在作出案涉表决过程中，通过发放表决票书面征求业主意见，且送达、回收表决票等程序并不存在违反法律规定的情形。但就计票情况来看，闵行某小区总计

发放选票 703 票，根据选票统计表计算，“小区建筑垃圾池改造（二选一）”的统计选票总数却为 709 票（案涉楼栋西侧原建筑垃圾堆放点：同意 361，不同意 5，弃权 10，废票 76，未参与视为同意多数意见 203；另一楼栋西侧大杨树下面：同意 26，不同意 14，弃权 14，废票及未参与表决视作同意多数意见不再重复计算）；而“河边人行步道太阳能灯安装”的统计选票总数则为 697 票（同意 389，不同意 44，弃权 21，废票 40，未参与表决视作同意多数意见 203）。故，案涉两项决定事项存在 6 票的计票误差，闵行某小区在实际计票过程中已存在统计偏差后再行复核计票的情况，然其最终计票结果仍存在错误，可见其计票程序存在明显问题，从而难以保证其计票结果的真实性。据此本院认定系争业主大会的决定尚不符合法律规定的程序。

最后，关于系争决定是否侵害三原告的合法权益。本案在行政机关已认定系争建筑垃圾堆放点已违反地方性法规《上海市绿化条例》第三十七条，并责令限期改正恢复原样的情况下，闵行某小区欲通过业主自治权将其合法化，违背公序良俗，亦与普通人最朴素的正义观相悖，业主自治权应有其合法的边界。系争决定通过多数人的“同意”来剥夺了系争建筑垃圾堆放点附近的包括原告在内的少数业主，就影响其居住环境的周边绿化被合法保护的权益。虽然从全体业主的共同利益出发，在可能影响部分业主利益时，部分业主应在合理范围内加以容忍，但前述全体业主的共同利益应当以符合法律、法规的范围为限。故本院认定系争业主大会的决定已侵害原告的合法权益。

综上，系争业主大会的决定既不符合法律、法规规定的程序，亦已侵害原告的业主合法权益，故原告要求撤销该决定的请求，于法有据，本院予以支持。

裁判要旨

业主所享有的建筑物区分所有权由专有权、共有权及成员权组成，违法事项所侵害的是业主就专有或共有部分被合法管理的权利。在表决事项已明确违法的情况下，即使出现“多数决”，少数业主仍有权通过业主撤销权对抗。在判断业主大会的决定是否符合法律规定的程序以及是否侵害业主的合法权益，需要把握好尺度，关注原告主体资格审查中的“诚实性”，把握表决程序审查中的“规则性与灵活性”，实现实体权益受损审查中的“合法性与容忍性”。

关联索引

《中华人民共和国民法典》第 278 条、第 280 条（本案适用的是 2007 年 10 月 1 日施行的《中华人民共和国物权法》第 76 条、第 78 条）

一审：上海市闵行区人民法院（2020）沪 0112 民初 36110 号民事判决（2021 年 3 月 22 日）

三、行业资讯

关于加强物业服务企业履行住宅装修管理职责的通知

沪房规范(2024)1号

临港新片区管委会、浦东新区建设交通委、各区住房保障房屋管理局、各物业服务企业、各相关单位：

为进一步加强本市住宅物业管理区域的装修管理，规范住宅物业装修管理活动，创造和保持安全、整洁、舒适的居住环境，维护全体业主的共同利益，根据《上海市住宅物业管理规定》（以下简称《规定》）《住宅室内装饰装修管理办法》（以下简称《办法》）的有关规定，现就加强物业服务企业履行住宅装修管理职责通知如下：

一、明确物业装修管理职责

物业服务企业应当依据《规定》《办法》的相关规定和《前期物业服务合同》《物业服务合同》《临时物业服务协议》（以下简称《合同》）《临时管理规约》《管理规约》（以下简称《规约》）的相关约定，履行对已交付使用的住宅业主或使用人（以下简称装修人）装修活动的管理职责。

物业服务企业应当参照本市房屋行政管理部门制作的示范文本，制定适用于本物业管理区域的《装饰装修管理协议》（以下简称《协议》）等文件。

物业服务企业不得擅自收取装修管理保证金，但《规约》对收取装修管理保证金另有约定的，从其约定。物业服务企业提供装修垃圾短驳服务的，应当公示服务收费标准。

二、落实装修事项告知制度

装修人在申请办理装修登记手续时，应当将包括装饰装修单位、施工期限、装修施工图等内容的施工方案书面告知物业服务企业。物业服务企

业发现装修人提供的施工方案中有损坏房屋主体和承重结构等违反住宅装修禁止行为的，应要求装修人整改。

装修人应当与物业服务企业签订《协议》，《协议》中应当包括装修工程的禁止行为、垃圾堆放和清运、施工时间、收费事项等内容。物业服务企业应当为装修施工人员办理小区临时出入证等手续。未与物业服务企业签订《协议》的，物业服务企业可以按照《规约》禁止装修施工人员、装修材料进入物业管理区域。

三、加强装修活动日常巡查

物业服务企业应当每日加强现场检查并做好记录，督促装修人、装饰装修单位遵守施工作业时限，每日18时至次日8时以及法定节假日（不含双休日）全天不得从事敲、凿、锯、钻等产生噪声的施工作业；其他时间进行施工作业的，应当采取噪声防治措施，避免干扰他人正常生活；《规约》约定严于上述规定的，从其约定。

物业服务企业要重点加强对进入小区的装修施工人员、装修材料以及装修人、装饰装修单位存在违规违约装修行为的检查与管理。发现违规装修情形的，应当劝阻、制止并督促改正；对拒不改正的，应当在二十四小时内报告业主委员会、城管执法等相关行政管理部门。发现违约装修情形的，应当依据《协议》的约定予以处理。

装修施工完成后，对造成共用部分损坏的，物业服务企业应当督促相关责任人及时修复并承担相应的赔偿责任。

四、建立行政监督检查机制

各区房管部门、各街镇应当切实落实日常检查工作，对物业服务企业未按规定及时发现、劝阻、制止装修人在装饰装修房屋过程中损害公共利益、他人利益的行为的；或对违法违规行为劝阻、制止无效，未按规定在二十四小时内报告城管执法等相关行政管理部门的；或未按规定履行装修前事项告知、登记办理、签订装饰装修管理协议、日常巡查等装修管理工

作职责的,应当依据本市行政检查和物业行业信用管理的有关规定予以处理。

五、本通知的施行日期

本通知自 2024 年 7 月 1 日起施行,有效期至 2029 年 6 月 30 日。《关于加强本市住宅物业管理区域物业服务企业履行装修管理工作职责的通知》(沪房规范〔2019〕12 号)同时废止。

2024 年 2 月 26 日

附件:

1. 装饰装修管理协议(示范文本)
2. 违规行为整改通知书(示范文本)
3. 违约行为整改通知书(示范文本)

关于印发《关于规范本市住宅维修资金管理的若干规定》的通知

附件1

装饰装修管理协议 (示范文本)

甲方（业主或使用人）姓名：

联系电话：

装修住宅地址：

委托的装饰装修单位名称：

社会统一信用代码：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

乙方（物业服务企业）：

社会统一信用代码：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

为加强对住宅物业的装修管理，规范装修行为，根据《上海市住宅物业管理规定》（以下简称《规定》）《住宅室内装饰装修管理办法》（以下简称《办法》）《关于加强物业服务企业履行住宅装修管理职责的通知》等规定和本小区《临时管理规约》/《管理规

约》（以下简称《规约》）的约定，甲、乙双方经协商，就住宅装修期间的相关事项达成如下约定，共同遵守。

第一条 装修房屋的基本情况

- 1、房屋建筑面积_____平方米；结构类型_____。
- 2、装修施工期_____天,预计自____年____月____日至____年____月____日。

第二条 装饰装修工程的禁止行为

房屋装修和物业使用过程中，禁止下列损害公共利益及他人利益的行为：

1、损坏房屋主体和承重结构，如擅自改变房屋基础、承重墙体、梁柱、楼盖、屋顶等房屋原始设计承重构件，扩大承重墙上原有的门窗尺寸，拆除连接房屋与阳台的砖、混凝土墙体的；

2、违法搭建建筑物、构筑物，如未依法取得建设工程规划许可证，擅自搭建建筑物、构筑物的，未按照建设工程规划许可证核准的图纸及相关技术规定搭建建筑物、构筑物的（包括在天井、庭园、平台、晒台、露台、屋顶、道路或其他场地搭建建筑物、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）；

3、破坏房屋外貌，如擅自改变房屋原始设计外立面及其色调、擅自在非承重的外墙上开门、窗的；

4、擅自改变物业使用性质，如未办理审批手续，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的，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的；

5、擅自改建、占用物业共用部分；

6、损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

7、损坏房屋原有节能设施，降低节能效果；

8、存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，或者存放、铺设超负荷物品；

9、排放有毒、有害物质；

10、发出超过规定标准的噪声；

11、侵占绿地、毁坏绿化；

12、在建筑物、构筑物上乱张贴、乱涂写、乱刻画；

13、将生活污水接入雨水管道；

14、法律、法规和规章禁止的其他行为。

第三条 甲方的权利义务

甲方应当遵守国家和本市相关规定、《规约》《前期物业服务合同》/《物业服务合同》（以下简称《合同》）和本协议的相关约定，承诺履行相关义务。

1、保证房屋的整体性、抗震性和结构安全性，符合防火、防水、保温、隔音、卫生等有关规定及建筑功能要求，不影响

相邻业主、使用人的正常使用。

2、装修施工前，应向乙方提供装修施工图等施工方案的相关材料、申请办理施工人员小区临时出入证等手续。

3、装修期间，应关闭分户门，张贴装修施工告示牌，接受相邻业主、业主委员会、乙方的监督；现场应配备消防灭火设备；对门厅、电梯厅、电梯、楼梯、廊道等共用部位应采取必要的防护措施；不得造成下水道堵塞、损坏和墙面、楼面渗漏水等问题；配合乙方每天不少于一次的入户巡查，装修施工人员、装修材料应当接受乙方的检查。

4、按照已书面告知乙方的施工方案进行装修，若需调整施工方案，应及时告知乙方。

5、维护房屋外观统一，不得擅自安置空调室外机、封闭阳台、安装防盗栅栏或外伸晒衣架、或遮阳棚、或花架、_____等。

6、施工期间应采取有效措施，减轻或避免对相邻业主、使用人日常生活造成的影响，按照本市有关规定和《规约》约定的每日____时（不晚于18时）至次日____时（不早于8时）以及法定节假日（不含双休日）全天，不得从事敲、凿、锯、钻等产生噪声的施工作业。

7、装修垃圾应袋装化，自行通过“装修垃圾预约清运”小程序按预约时间运送垃圾、或集中在指定地点堆放；装修材料、装

修垃圾不得堆放在公共走道，搬运时不得妨碍其它业主、使用人的正常通行和造成共用部位的损坏或污染，搬运后应负责及时打扫，保持共用部位清洁。

8、装修施工人员应自觉佩带临时出入证进入小区，如发现证件过期，应及时办理续期手续；装修施工人员应文明规范施工，服从乙方管理，不得影响相邻业主或使用人。装修施工人员发生变动的，应主动办理变更手续。

9、甲方_____（同意/不同意）装修施工人员住宿。装修施工人员住宿的，应当至乙方小区管理处登记，同时确保相邻业主、使用人不受妨碍。

10、装修施工人员应当遵守本小区生活垃圾定时定点投放的有关约定按时分类投放。严禁将生活垃圾丢放在楼道、路边、草丛、垃圾箱房旁等共用部位或混装混投。

11、自觉维护小区公共秩序，不在共用部位乱写、乱划、乱画，保持环境整洁。

12、施工完毕后，及时按约定清场、清运装修垃圾等；应向乙方提供住宅装修管线布置图等资料、退还小区临时出入证。因装修不当造成相邻业主房屋或共用部分损坏的，应承担修复、赔偿等责任。

13、涉及历史文化风貌区和优秀历史建筑等的装饰装修活动，应当严格遵守相关法律法规规定。

14、对乙方提出超越法律法规和本协议不合理要求的，甲方可以拒绝。

15、_____。

第四条 乙方的权利义务

乙方应当按照国家和本市相关规定、《规约》《合同》和本协议的相关约定，对甲方装修住宅行为实施日常检查和管理。

1、告知甲方装修禁止行为、禁止敲凿部位等注意事项以及《规约》约定的装修垃圾堆放点_____（填写装修垃圾固定堆放点、专用回收箱或临时堆放点的地址）；办理装修施工人员的小区临时出入证。

2、检查装修施工人员进入小区的临时出入证和装修材料；对无证装修施工人员、违规装修材料应当拒绝其进入小区。

3、装修施工期间，每天不少于一次入户现场巡视和检查；发现违规违约装修行为的，应及时采取劝阻、发出书面整改通知等措施；违规或违约装修行为整改不及时，应报告业主委员会、城管执法等相关行政管理部门，或采取收回小区临时出入证或限制装修施工人员进入小区等措施。

4、对装修施工不当造成共用部分损坏的，应当督促责任人及时修复、赔偿。

5、不得利用自身工作便利或者勾结社会闲散人员，采用暴力、恐吓、威胁或者其他手段，垄断本物业管理区域的装饰

装修、敲墙打洞、建材供应、装修垃圾短驳等服务。

6、_____。

第五条 相关费用

1、乙方依据《规约》_____（可以/不可以）向甲方代为收取装修管理保证金。

《规约》明确装修管理保证金收取的标准为人民币____元/m²或____元/户，共计收取人民币_____元装修管理保证金。装修管理保证金仅限用于赔付甲方装修施工活动中对共用部分损坏的修复与赔偿，实施多退少补，按实结算。

2、甲方_____（委托/不委托）乙方提供装修垃圾短驳服务。装修垃圾短驳服务从_____（填写装修垃圾暂存地址）驳运至_____（填写装修垃圾固定堆放点、专用回收箱或临时堆放点的地址），并按照已公示的价格标准人民币____元/m²或____元/袋或____元/户收取服务费。

3、甲方应当选取经绿化市容行政管理部门通过招投标方式确定的合规垃圾清运单位清运装修垃圾，按照清运单位公示的收费标准，选择第____种方式向其支付相关服务费用。

（1）自行支付装修垃圾清运费；

（2）委托乙方代为支付装修垃圾清运费（不另外收取其他服务费用）。

4、_____。

第六条 违约责任

1、乙方未按本协议约定为甲方办理相关装修手续的，应承担延误工时责任。乙方不履行管理职责，故意刁难甲方造成损失的，应当赔偿。

2、甲方擅自调换装修施工人员不办理小区临时出入证的，乙方可拒绝其进入小区从事施工作业，由此造成的损失由甲方自负。

3、_____。

第七条 本协议在履行中若发生争议，各方应当协商解决；协商不成的，可以向人民法院提起民事诉讼。

第八条 本协议期限同装修施工的期限，为_____年_____月_____日至_____年_____月_____日。

第九条 本协议自甲乙双方签名、盖章之日起生效。本协议一式叁份，甲乙双方各执一份，一份向业主委员会备案。

甲方（签字/盖章）：

装饰装修单位（签字/盖章）：

年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字/盖章）：

年 月 日

附件资料

----- (粘贴线)
(骑缝章加盖处)

一、业主身份证复印件或委托代理人本人身份证复印件及受托书、
业主不动产权证复印件、租赁合同复印件。

二、装饰装修单位负责人身份证、营业执照、资质证书及装修施工
合同复印件、装修施工图纸等施工方案的相关资料（如拆墙布置图、
水电线路图等）。

三、其他相关证明文件。

附件2

违规行为整改通知书

(示范文本)

_____号_____室_____ (业主/使用人)：

经查，你在物业使用/装饰装修过程中有下列行为：

(一) _____。

(二) _____。

现根据《上海市住宅物业管理规定》第五十六条、第五十七条、第五十八条、第五十九条规定，请你立即停止上述违规行为，并于_____日内予以整改。逾期未整改的，将依法报告有关行政管理部门处理。

(物业服务企业盖章)

年 月 日

注：本通知书一式二份，一份送达业主/使用人、一份由物业服务企业留存。

送达回证

送达人(盖章)

送达地点

送达日期

送达方式

附件3

违约行为整改通知书

(示范文本)

_____号_____室_____ (业主/使用人)：

经查，你在物业使用/装饰装修过程中有下列行为：

(一) _____。

(二) _____。

上述行为违反了本物业管理区域《临时管理规约》/《管理规约》第_____条第_____款第_____项约定，现根据《上海市住宅物业管理规定》相关规定，请你立即停止上述违约行为，并于_____日内予以整改。逾期未整改的，将依法报告业主委员会，并按照《临时管理规约》/《管理规约》采取相应处置措施。

(物业服务企业盖章)

年 月 日

注：本通知书一式三份，一份送达业主/使用人、一份报送业主委员会，一份由物业服务企业留存。

送达回证

送达人(盖章)

送达地点

送达日期

送达方

临港新片区管委会，各区住房保障房屋管理局，各有关单位：

现将《关于规范本市住宅维修资金管理的若干规定》印发给你们，请按照执行。

特此通知。

2024 年 8 月 20 日

(此件公开发布)

关于规范本市住宅维修资金管理的若干规定

为进一步贯彻实施《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》中关于住宅维修资金和公共收益的相关规定，现就本市住宅维修资金管理中的若干问题规定如下：

一、管理部门

上海市房屋管理局负责制定本市住宅维修资金和公共收益管理相关政策，指导各区房屋行政管理部门对住宅维修资金和公共收益实施监督管理。

上海市物业管理事务中心（以下简称市物业中心）承担全市住宅维修资金和公共收益使用的监督、协调等事务性工作，管理商品住宅维修资金专户阶段的资金以及对各区住宅维修资金和公共收益使用管理进行具体业务指导。

各区房屋行政管理部门负责本辖区住宅维修资金和公共收益的监督管理，承担业主大会成立前住宅维修资金的归集和日常使用管理工作，指导乡、镇人民政府和街道办事处（以下简称街镇）对业主大会、业主委员会归集、使用维修资金和公共收益实施监督管理。

二、适用范围

本市住宅物业管理区域内维修资金的归集、使用和管理适用本规定。

三、归集标准

（一）住宅房屋的归集标准

商品住宅房屋维修资金归集标准，按照每平方米建筑面积成本价计价。公有住房售后房屋维修资金归集标准，按照本市公有住房出售政策中有关规定执行（包括房屋维修资金、电梯水泵大修更新资金、街坊公共设施管理维修资金），三项资金合并使用。

上述归集标准由市房屋管理局适时调整并公布。

（二）公共建筑归集标准

按规划要求配建的公共建筑（含全体业主共有的建筑）的维修资金，由建设单位按照商品住宅房屋维修资金归集标准交纳（包括物业出售人与物业买受人交纳部分总和）。其中，非业主共有的公共建筑维修资金，建设单位可在与公共建筑产权或使用权接收单位办理移交手续时予以结算。

（三）机动车停车库的归集标准

机动车停车库配备电梯或者与其结构相连的地面房屋配备电梯的，按配备电梯的商品住宅房屋归集标准交纳维修资金。其余情形按不配备电梯的商品住宅房屋归集标准交纳维修资金。

（四）非居住房屋的归集标准

非居住房屋维修资金的归集标准，按商品住宅房屋归集标准执行。

四、资金交纳

（一）新建房屋首次归集

区房屋行政管理部门依据建设单位提供的土地权属证明、建设工程规划许可证、房屋土地权属调查报告书和维修资金产业分户清册等资料，出具交款通知书。建设单位凭交款通知向专户银行交款后，凭交款凭证向不动产登记机构申请办理房屋所有权首次登记。

已开通业主大会账户的住宅物业管理区域内，新建房屋的维修资金交存至该物业管理区域业主大会账户。

2019年3月1日前完成首期维修资金交款的项目，建设单位应在业主大会成立之后起15日内，垫付尚未出售商品住宅中原应由物

业买受人交纳的维修资金，交存至所在区的维修资金专户。

（二）维修资金再次筹集

管理规约中应当明确维修资金日常补充筹集规则。

小区维修资金余额不足首期筹集金额 30%的，业主应当按照国家和本市的相关规定、专项维修资金管理规约或者业主大会的决定，采取一次性或分期方式再次筹集维修资金。属地街镇应根据区房屋行政管理部门提供的相关小区清单书面通知相关业主委员会，督促其按照专项维修资金管理规约启动再次筹集程序，或召开业主大会就再次筹集事项进行表决。

五、业主大会账户的管理

（一）商品住宅业主大会账户开户银行的选择

业主大会组建后三十日内，业主委员会应当召开业主大会会议选择账户开户银行。业主大会未就开户银行形成决议的，由业主委员会向属地区房屋行政管理部门申请指定开户银行。区房屋行政管理部门按照就近服务的原则，明确一家开户银行。

账户开立后，业主委员会应当在三十日内向区房屋行政管理部门办理维修资金和公共收益划转手续。

（二）商品住宅业主大会账户资金管理模式的选择

业主大会可以选择自行管理或者委托区房屋行政管理部门管理账户资金。

业主大会决定自行管理账户资金的，业主委员会应当制定资金增值存储方案，也可以委托代理记账等第三方专业机构提供服务。

业主大会选择委托区房屋行政管理部门代管业主大会账户中资金的，应当签订委托协议，区房屋行政管理部门应委托专业机构提供资金增值、换届审计、年度审计、工程审价、代理记账等服务。

（三）业主大会账户的初次开立

业主大会账户由维修资金、公共收益和业主委员会工作经费等子账户组成。

商品住宅业主委员会开立业主大会账户应当凭业主大会议事规

则、管理规约（含专项维修资金管理规约、公共收益用途分配和使用专项规约）、业主大会（业主委员会）备案证、物业服务合同或第三方机构委托管理合同与开户银行签订委托协议，并持相关材料向开户银行申请办理银行账户的开立手续。

公有住房售后业主大会账户开立还应出具授权市公积金中心对本小区公有住房售后维修资金和公共收益进行资金管理的委托书。商品住宅与公有住房售后混合小区在开设第二个账户时还应当提供区房屋行政管理部门出具的专用存款开户证明。

业主大会选择自行管理的，区房屋行政管理部门经与专户银行对商品住宅维修资金交存情况及本息数额核对无误后，应当与业主大会订立维修资金及前期物业管理期间公共收益移交协议，并持支付凭证、维修资金及前期物业管理期间公共收益移交协议，通知专户银行将专户下的相应资金本息划入该业主大会账户。

（四）业主大会账户的变更

业主委员会办理业主大会账户变更手续时，除按开户银行规定提交的有关资料外，有下列情形之一的，还应当提交下列文件、资料：

1、业主委员会换届、业主委员会主任、副主任发生变更的，提交房屋所在地街镇出具的业主大会（业主委员会）备案证。

2、物业管理区域发生调整的，提交房屋所在地街镇出具的业主大会（业主委员会）备案证，区房屋行政管理部门出具的物业管理区域核定单。

3、物业服务企业发生更换的，提交经街镇备案的新订立的物业服务合同。

业主大会对业主大会议事规则、管理规约、专项维修资金管理规约、公共收益用途分配和使用专项规约进行修订的，提交经街镇备案的新修订的相关规约。

（五）房屋灭失后维修资金退款

房屋灭失后，业主可凭征收（动拆迁）协议或房屋产权证的注销凭证、维修资金灭失退款申请书及身份证、业主维修资金开户银行的

银行卡向开户银行或资金托管机构办理维修资金退还手续。业主未办理房屋灭失退款手续的，相关资金留存开户银行或资金托管机构。退还公有住房售后维修资金的，其中业主交纳维修资金的剩余部分退还业主，售房单位交纳维修资金的剩余部分退还售房单位，因售房单位注销等原因无法退还的，售房单位交纳维修资金的剩余部分留存资金托管机构。

因业主委员会、物业服务企业原因，业主办理有困难的，街镇出具相关证明材料，并指定一家物业服务企业为业主办理维修资金退款相关业务。

六、资金使用

（一）维修资金的授权范围

业主大会可以决定授权物业服务企业、业主委员会直接使用维修资金的金额，直接授权的维修资金使用情况应由业主委员会和受委托的物业服务企业每半年向业主公布。

业主委员会应当定期对授权物业服务企业直接使用维修资金的工程任务单进行核对。

（二）维修资金的实施方案

授权业主委员会或经业主大会表决决定使用维修资金的工程，业主委员会应当组织或者委托物业服务企业编制实施方案，也可以引入第三方专业机构共同编制实施方案。业主大会尚未成立的，物业服务企业编制实施方案后，由居民委员会组织业主讨论决策。

实施方案应包括工程名称、实施范围、预算资金金额、分摊范围及面积、施工单位选择方式、施工管理、工程验收、实施时间等内容。

（三）维修资金的使用程序

业主大会尚未成立的，由居民委员会将实施方案在物业管理区域内公示7天，征求相关业主意见，补充完善后经全体业主或者部分共有部分的相关业主表决通过后，根据表决结果委托物业服务企业或专业单位组织实施。

业主大会已成立的，业主大会应当依据表决通过的实施方案，确

定施工单位。业主大会、物业服务企业和施工单位应当签订施工承包合同。

（四）支取维修资金的书面材料

业主委员会向开户银行支取维修资金时，应当提交下列资料：1、支付凭证；2、加盖业主大会公章、业主委员会公章、物业服务企业或第三方机构公章、银行预留个人印鉴章的维修资金支取汇总表。

物业服务企业或第三方机构支取工程款时，除应当提供上一款资料外，首次支取时还应当提供下列资料，金额应当不超过工程合同总价的 30%。

- 1、业主大会、业主小组决议或业主委员会决议；
- 2、签订的施工承包合同；
- 3、需审价工程的委托审价合同。

完工验收后，支取除工程质量保证金外的剩余款项应提供工程完工证明和需审价工程的审价报告；支取工程质量保证金时，提供由物业服务企业和业主委员会共同出具的工程质量保证责任期满证明。应当进行审价的工程项目施工承包合同可以暂定合同价款，最终支付价格以审价价格为准。审价未完成前，支取的工程进度款按合同约定，费用累计不得超过工程合同总价的 90%；审价完成后，支取的工程总费用不得超过审价金额。

工程完成后，居委会、业主委员会应当会同物业服务企业在小区或相应楼栋内醒目位置张贴完工告示，物业服务企业应当向业主委员会提交物业共有部分维修、更新、改造情况的书面报告。

七、组织代为维修维修资金的使用

（一）使用条件

业主共有部分维修、更新事项符合《上海市住宅物业管理规定》第七十三条规定区房屋行政管理部门可以组织代为维修情形的，维修费用可在维修资金中列支。

（二）使用程序

1、物业服务企业向区房屋行政管理部门提出代为维修的申请，提交相关材料。

2、区房屋行政管理部门在收到提交的代为维修申请后，应会同街镇进行现场踏勘核实情况，必要时可邀请专业部门会商代为维修方案。

3、经踏勘核实，符合组织代为维修情形的，区房屋行政管理部门应当会同街镇书面告知业主委员会，并在小区物业管理区域内醒目位置张贴组织代为维修的公告，告知全体业主相关政策法规、拟维修的事项、施工时间、预计的工程费用等。

4、区房屋行政管理部门会同街镇明确实施单位代为维修，并于工程完成后在小区物业管理区域内醒目位置张贴公告，告知全体业主具体施工位置和部位、应承担的工程费用等。

5、物业服务企业凭审价报告和区房屋行政管理部门出具的支取通知，向开户银行一次性支取维修资金，划入区房屋行政管理部门指定账户。

6、维修实施单位、物业服务企业应妥善保管、列支维修资金申请书、代为维修公告、审价报告、施工合同等相关工程档案资料。

八、业主大会维修资金子账户查询和账目公布

（一）账目公布

业主委员会和其委托的物业服务企业、第三方机构应当每月与开户银行核对业主大会维修资金子账户的账目，并根据规定格式分别于1月、7月在本小区物业管理区域内向业主公布半年的下列信息：

- 1、维修资金收入、支出和结存的金额；
- 2、发生物业维修、更新、改造的项目和费用；
- 3、公共收益补充维修资金的情况；
- 4、维修资金使用和管理的其他有关情况。

（二）账目查询

业主委员会向开户银行或资金管理机构查询业主大会账户时，应当提供业主大会备案证和账号；业主向开户银行柜面或资金管理机构查询其分户账情况的，应当提供本人不动产权属证明和有效身份证件；

业主可通过随申办等线上渠道查询本人房屋的维修资金情况。

九、特殊情形的处置

（一）因人民法院判决公有住房售后房屋恢复为租赁状态

申请单位根据人民法院判决书等有关材料，经区房改行政管理部门盖章后，到指定开户银行办理退还公有住房售后维修资金手续。开户银行将公有住房售后维修资金账面余额划至申请单位账户。公有住房售后维修资金账面余额由申请单位退还原购房人。售房款由申请单位与原购房人进行清算。

（二）相关银行预留印鉴缺失的处理

保管银行预留印鉴的业主委员会委员因各种原因不提供印鉴的，业主委员会可以凭业主大会（业主委员会）备案证、项目所在地的街镇出具的相关证明以及开户银行要求的其他材料，向业主大会开户银行办理账户印鉴变更手续。

（三）居委会代为履职的情形

因客观原因未能选举产生业主委员会的，居民委员会经业主大会委托可以暂时代行业主委员会的相关职责。居民委员会可以凭街镇出具的情况说明、业主大会授权的决议等材料至开户银行办理业主大会账户预留印鉴变更手续。

（四）历史遗留问题的处置

1996年6月10日前出售的内销商品住宅、2001年8月1日前出售的新建外销商品住宅的维修资金筹集，按商品住宅出售合同的约定或房屋买卖双方、建设单位与业主大会协商一致的意见执行。1996年6月10日至2001年1月1日前出售的内销商品住宅、1999年12月1日前出售的侨汇商品住房、经济适用房、动迁房、有限产权房、使用权房转为产权房的维修资金筹集，按当时有关规定、协议执行。

（五）商品住宅使用权房出售的维修资金交纳手续

建设单位产权的独用成套商品住宅按使用权房出售后，该房屋维

修资金中由物业买受人和建设单位各自应交纳的部分，均由该建设单位交纳。该房屋若再由承租人按房改政策办理公有住房购买手续的，建设单位和物业买受人再按公有住宅出售办法交纳维修资金，按公有住房售后维修资金管理方式进行管理。

原全额出资购买使用权房、单位保留使用权房后转为产权房的维修资金，按商品住宅维修资金的管理方式进行管理。全额出资使用权房、单位保留使用权房申请办理转为产权房手续前，物业买受人应按相关规定交纳维修资金，存入专户银行。其中，未成立业主大会的，由物业买受人交至区房屋行政管理部门在银行开设的专户；已成立业主大会的，由物业买受人交至业主大会账户。物业买受人凭专户银行出具的交款凭证，方可办理不动产权属登记手续。其中，单位保留使用权房已建立维修资金的，凭相关凭证办理不动产权属登记手续。

十、其他事项、说明

（一）住宅物业管理区域外的非住宅维修资金的交纳、使用和管理，参照本文件的有关规定执行。

（二）本文件中所提及的“支付凭证”是指银行贷记凭证、业务委托书。

（三）本通知自 2024 年 10 月 1 日起施行，有效期至 2029 年 6 月 30 日。

关于取消普通住房标准有关事项的通知

沪建房管联〔2024〕585号

各有关单位：

为贯彻落实国家工作部署，更好满足居民刚性和改善性住房需求，经市政府同意，本市取消普通住房和非普通住房标准，有关个人住房交易税收事项通知如下：

一、对个人转让住房未提供完整、准确的房屋原值凭证，不能正确计算房屋原值和应纳税额的，按照规定实行个人所得税核定征税，以转让收入的1%核定应纳个人所得税额。

二、对个人销售住房涉及的增值税、个人购买住房涉及的契税，按照《关于促进房地产市场平稳健康发展有关税收政策的公告》（财政部 税务总局 住房城乡建设部公告2024年第16号）有关规定执行。

本《通知》自2024年12月1日起施行。

住建部相关司局负责人就房屋养老金问题答记者问

关于房屋养老金，住房和城乡建设部相关司局负责人给出官方正式解读。

问：请介绍一下房屋养老金试点情况。

答：建立房屋养老金制度，是进入城市更新时期后，坚持人民至上，努力解决群众急难愁盼问题，加强既有房屋安全管理的重要手段之一，既管基础，又管长远。我部在部分城市开展房屋养老金制度试点，目前各有关城市正在积极探索。

问：房屋养老金的资金来源是什么？

答：房屋养老金由个人账户和公共账户两部分组成。个人账户就是业主交存的住宅专项维修资金，交存按现行规定执行。公共账户按照“取之于房、用之于房”“不增加个人负担、不减损个人权益”的原则，由政府负责建立，从试点城市看，地方政府可以通过财政补一点、土地出让金归集一些等方式筹集，目的是建立稳定的房屋安全管理资金渠道，不需要居民额外缴费，不会增加个人负担。

问：房屋养老金用在哪些方面？

答：房屋养老金个人账户和公共账户资金共同保障房屋全生命周期的安全。个人账户资金按照住宅专项维修资金管理规定，专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造。公共账户资金主要用于房屋体检和保险等支出。

上海市房管局对市十六届人大二次会议第 1097 号代表建议的答复

（ 2024 年 05 月 29 日 ）

“关于加强业委会履职能力建设推进业委会规范化运作评估机制的建议”收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

《上海市住宅物业管理规定》明确，本市由街镇负责业委会组建、换届改选和日常运作的指导和监督，区房管部门指导街镇对业主大会、业委会的工作实施监督管理。近年来，根据市委、市政府加强基层治理的工作要求，本市房管部门持续加强对街镇业委会相关工作的业务指导，推动街镇进一步提升业委会履职能力和规范业委会日常运作。

一、完善业委会日常运作规范

本市不断健全完善业委会日常运作的相关规定和示范文本，为街镇指导监督业委会工作提供明确的法规依据和可靠的政策工具。

一是健全专项维修资金、公共收益和工作经费使用管理制度。对专项维修资金、公共收益的使用实行工程审价制度和使用程序审核制度；要求业委会和物业服务企业每季度公布公共收益收支情况，每半年公布专项维修资金收支情况；对专项维修资金、公共收益收支情况以及业委会工作经费进行年度财务审计和换届财务审计；明确业委会委员挪用、侵占公共收益的，将依法承担罚款、刑事责任等后果。

二是规范物业服务企业选聘流程。《关于进一步规范本市物业管理招标投标工作的若干意见》（沪房规范〔2021〕4号）和《本市建设单位、业主大会选聘物业服务企业的相关示范文本》（沪房物业〔2021〕97号）明确，业委会应当在合同期限届满前 90

日内，拟定选聘方案并组织召开业主大会作出续聘或另聘物业服务企业的决定；业主大会决定公开招标或者邀请招标等另聘物业服务企业的，应当通过市物业管理监管与服务信息平台选聘物业服务企业。

三是完善业主自我管理示范文本。修订《管理规约》《专项维修资金管理规约》和《业主大会议事规则》等示范文本，为业主大会制定本小区宠物管理、停车管理、装修管理、生活垃圾分类、物业选聘、维修资金管理专项规约提供范本，引导业主大会结合本小区实际情况约定线上投票等表决形式、送达方式、参与表决的情形，引导业委会规范日常运作，定期向居民区党组织、居委会报告工作并接受指导监督。

二、建立业委会规范化运作评价制度

为指导和帮助街镇了解掌握辖区内业委会日常运作情况，便于街镇有针对性地对业委会工作实施培训、指导和监督，《关于开展本市住宅小区业主委员会规范化运作评价工作的指导意见》（沪精推办〔2020〕5号，以下简称《指导意见》）建立了业委会规范化运作评价制度，由各街镇对辖区内依法组建运作满半年的业委会开展规范化运作评价，同时，提供业委会日常会议、定期接待、信息公开、印章管理、资料管理、业务学习、书面承诺、矛盾协调等八项制度的示范文本，供街镇指导业委会建立相关制度时参考。

考虑到每个街镇辖区内小区数量、建成年代、房屋类型、业委会组建换届和日常运作等情况各不相同，各街镇可以根据实际情况，在《指导意见》的基础上，增加业委会规范化运作评价的项目，并自行决定评价结果反馈形式和运用场景等事项。评价小组由街镇自行组建或者委托第三方组建，一般由街镇职能部门代表、居委会代表、非本辖区优秀业委会委员代表、律师等人员组成；也可以根据工作需要，邀请社区法律顾问参加评价小组，发挥社区法律顾问的专业性以及熟悉所服务社区业委会实际运作情

况的优势。

三、加强相关宣传培训工作

2019年以来,市房管局每年围绕《上海市住宅物业管理规定》、业委会规范化运作评价、公共收益和维修资金使用管理、业主自我管理等方面最新的法规政策,对各街镇房管事务相关工作人员开展培训,年均参训人数约2000人。

2023年,市房管局与市司法局、闵行区委组织部联合承办了市委党建办指导、市建设交通工作党委主办的“2023年上海市党建引领物业治理专题培训示范班”,全市业委会委员代表参训。在示范班上,市房管局围绕住宅小区业委会规范化建设和评估的相关政策进行了详细解读,相关课程内容由市委党建办制作成影像学习资料,供各区后续开展培训使用。

下一步,市住房城乡建设管理委、市房管局、市委社会工作部、市委组织部等相关部门、各区将按照本市基层治理行动计划和基层骨干专项教育培训的有关工作要求,推动街镇加强对业委会的任前、任中培训,100%对符合条件的业委会开展规范化运作评价工作,掌握业委会运作的相关情况,提升业委会履职能力,规范业委会日常运作,由街镇指派专人指导帮助“运作欠规范”的业委会开展各项工作。街镇在指导监督业委会的具体工作中遇到综合性、复杂性问题的,区房管部门将积极予以业务指导和专业支撑,共同研究举措、化解矛盾。同时,市房管局将对各区、街镇物业管理行政工作人员加强2023年新版《业主大会议事规则》等物业管理相关政策培训,提高基层工作人员指导帮助业委会规范运作的能力和水平。

衷心感谢您对本市物业管理工作的关心理解和支持!

上海市房屋管理局