

上海市城市管理行政执法局 文件 上海市房屋管理局

沪城管执〔2020〕17号

关于加强本市住宅物业管理与城管执法 联动工作的通知

各区城管执法局、住房保障房屋管理局，各街镇城管执法中队、房屋管理事务机构，各物业服务企业：

为进一步加强住宅物业管理和执法工作，改善住宅小区环境质量，提升市民群众满意度，根据《上海市住宅物业管理规定》《上海市城市管理行政执法条例》《上海市城市管理行政执法条例实施办法》等法律法规，以及《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》等相关规定，市城管执法局、市房屋管理局现就加强本市住宅物业管理与城管执法联动工作提出如下要求：

一、管理与执法联动事项范围

依据物业管理相关法律、法规和规章的规定，需对擅自搭建建筑物、构筑物，破坏房屋外貌，损坏房屋承重结构，擅自改变物业使用性质，擅自改建、占用物业共用部分，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备，物业服务企业对业主、使用人的违法违规行为未予劝阻、制止或者未在规定时间内

报告有关行政管理部门等违法违规行为实施行政处罚的事项。

二、管理与执法联动工作流程

物业服务企业发现业主、使用人在装修过程中存在擅自搭建建筑物、构筑物，破坏房屋外貌，损坏房屋承重结构，擅自改变物业使用性质（厨卫原始设计位置）等违法违规行为的，按照流程图规范处置（详见附件1）。

根据违法违规行为具体情况，按照“一事一表”的要求填妥统一格式的报告单：1、《违法搭建建筑物、构筑物行为报告单》；2、《损坏房屋承重结构行为报告单》；3、《破坏房屋外貌行为报告单》；4、《擅自改变物业使用性质（厨卫原始设计位置）行为报告单》；5、《其他违规行为报告单》等违法违规行为报告单（详见附件2-6）。《装饰装修管理协议》、《装饰装修登记表》、《装饰装修巡查签到表》和《违规行为整改通知书》（详见《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》相关附件）以及现场照片2张以上（样张格式详见附件7）。

如物业服务企业存有与所报违法违规行为相关的物业管理区域竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图及配套设施设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料的，也应一并报送。

物业服务企业将违法违规行为报告单及以上材料通过上海物业APP（企业端）或上海市物业管理监管与服务信息平台（线上）或直接（线下）报送违法违规行为发生地的街（镇）城管执法中队。街（镇）城管执法中队接到物业服务

企业上报的材料后，应当予以接收。对于上报材料符合要求的，城管执法中队应及时派执法人员到现场调查处置，物业服务企业应积极协助配合；对于上报材料不符合要求的，城管执法部门应通过管执联动系统一次性明确材料报送的具体要求，物业服务企业在规定时间内补充完善。城管执法部门应及时将处置结果录入到管执联动系统中。

三、管理与执法联动工作要求

市、区城管执法部门与房管部门、街镇城管执法中队与街镇房管机构应当加强沟通、紧密配合，及时协调解决住宅物业管理与执法过程中存在的困难和问题，通过管理与执法联动，第一时间发现、第一时间劝阻、第一时间报告、第一时间处置违法违规行为，提升管理执法效率。

（一）加强行业监管。各区房管部门、各街镇房管机构应当加强监督检查，督促物业服务企业建立完善违法违规行为应急处置制度、日常巡查制度。检查中发现问题的，应当责令物业服务企业和项目经理限期整改，按照物业管理行业信用管理的相关规定予以处理，并将检查、责令整改和失信行为记分情况录入上海市物业管理监管与服务信息平台。

（二）加强专业执法。各区城管执法局、街镇城管执法中队应当充分发挥管执联动系统及城管社区工作室作用，及时受理处置住宅小区物业服务企业报告和市民诉求，提升执法服务水平。物业服务企业报告正在实施“擅自搭建建筑物和构筑物、损坏房屋承重结构、擅自改变物业使用性质”等时效性强、容易造成严重后果的违法违规行为，城管执法部

门接到报告后在 2 小时内到现场处置。物业服务企业对业主、使用人违法违规装修行为未予以劝阻、制止，或者未在规定时间内报告的，城管执法部门应当依据《上海市住宅物业管理规定》的相关规定予以行政处罚；同时将违法信息纳入市公共信用平台，实施信用惩戒。

（三）加强信息互联。各区城管执法部门和房管部门要积极协调、主动对接，区城管执法部门应当将相关处罚信息及时反馈区房管部门，区房管部门应当按照物业管理行业信用管理的相关规定，对被行政处罚的物业服务企业予以失信行为记分处理。

- 附件：1、本市住宅物业管理违法违规行为处置流程图
2、违法搭建建筑物、构筑物行为报告单
3、损坏房屋承重结构行为报告单
4、破坏房屋外貌行为报告单
5、擅自改变物业使用性质（厨卫原始设计位置）
行为报告单
6、其他违法行为报告单
7、现场照片（样张）

上海市城市管理行政执法局

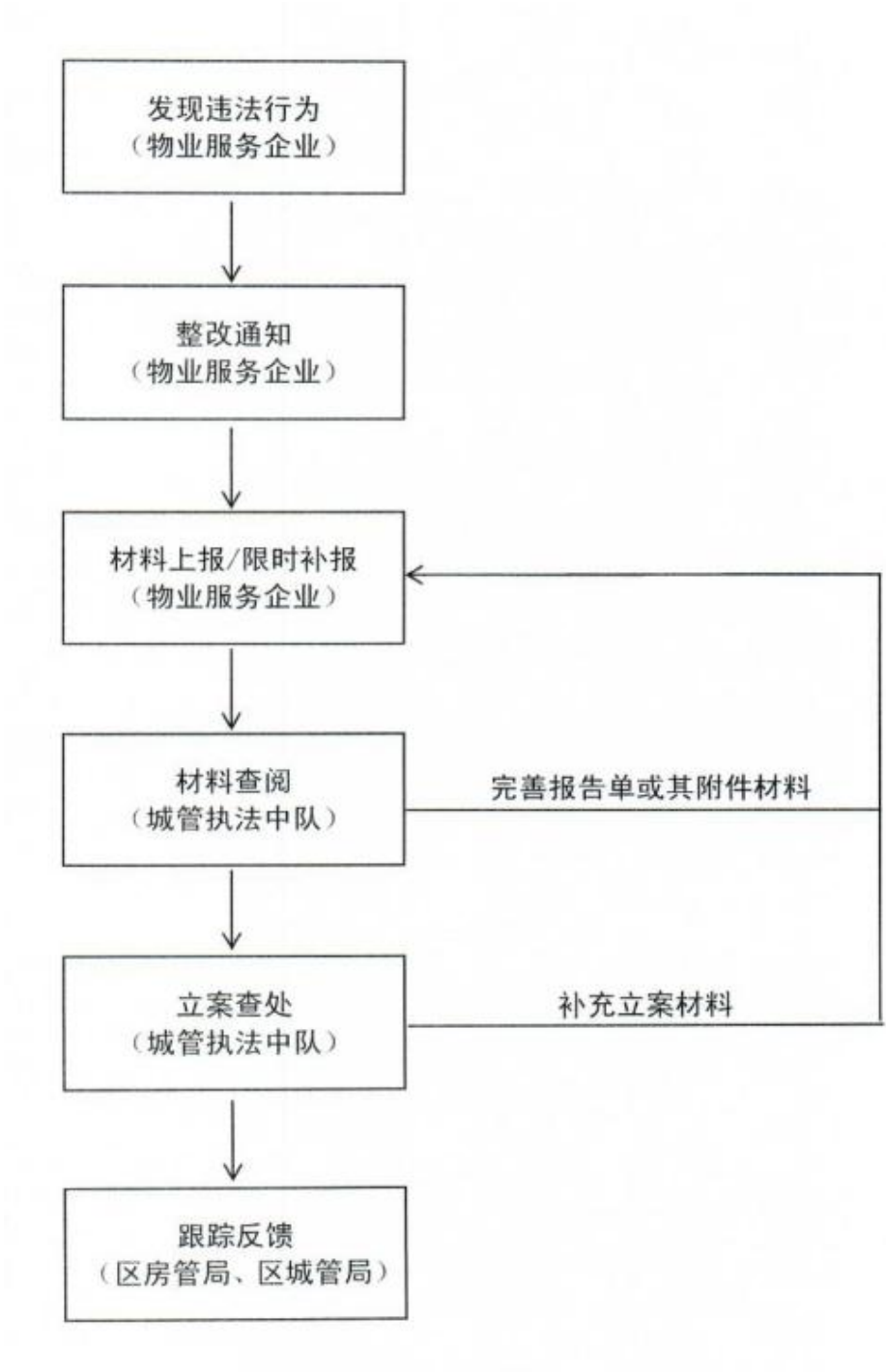


上海市房屋管理局



附件 1

本市住宅物业管理违法违规行为处置流程图



附件 2

违法搭建建筑物、构筑物行为报告单

（城市管理行政执法部门）：

经本物业服务企业查实，_____路_____弄（号）_____小区_____号_____室（业主/使用人）在物业使用/装饰装修过程中有下列行为：

☐在_____场地_____方位_____位置违法搭建_____材质建筑物、构筑物。数量____，面积约_____。

☐在_____楼_____位置开挖地坪。数量____，面积约_____。

☐在_____楼_____位置房屋内部插层增加建筑面积。数量____，面积约_____。

上述行为违反了物业管理的有关规定，本物业服务企业根据《上海市住宅物业管理规定》第五十六条、第五十八条、第五十九条的规定，已书面通知其立即停止上述违规行为。因劝阻、制止无效，现报告城市管理行政执法部门依法处理。

（物业服务企业盖章）

年 月 日

附：1、《违规行为整改通知书》

2、违规行为的事实经过与主要证据

注：本报告单一式四份，一份送违规行为人、一份报城市管理行政执法部门，一份报送业主委员会，一份由物业服务企业留存。

附件 3

损坏房屋承重结构行为报告单

（城市管理行政执法部门）：

经本物业服务企业查实，_____路_____弄（号）_____小区_____号_____室（业主/使用人）在物业使用/装饰装修过程中有下列行为：

☐在_____方位改变_____房间_____等承重构件损坏房屋承重结构。数量_____。

☐在_____方位扩大_____房间承重墙上原有门窗尺寸损坏房屋承重结构。数量_____。

☐在_____方位拆除_____房间连接房屋与阳台的砖、混凝土墙体损坏房屋承重结构。数量_____。

上述行为违反了物业管理的有关规定，本物业服务企业根据《上海市住宅物业管理规定》第五十六条、第五十八条、第五十九条的规定，已书面通知其立即停止上述违规行为。因劝阻、制止无效，现报告城市管理行政执法部门依法处理。

（物业服务企业盖章）

年 月 日

附：1、《违规行为整改通知书》

2、违规行为的事实经过与主要证据

注：本报告单一式四份，一份送违规行为人、一份报城市管理行政执法部门，一份报送业主委员会，一份由物业服务企业留存。

附件 4

破坏房屋外貌行为报告单

（城市管理行政执法部门）：

经本物业服务企业查实，_____路_____弄（号）_____小区_____号_____室（业主/使用人）在物业使用/装饰装修过程中有下列行为：

☐在_____方位_____部位_____擅自改变房屋原始设计外立面及其色调破坏房屋外貌。

☐在_____方位_____部位擅自在非承重外墙上开门、窗破坏房屋外貌。

上述行为违反了物业管理的有关规定，本物业服务企业根据《上海市住宅物业管理规定》第五十六条、第五十八条、第五十九条的规定，已书面通知其立即停止上述违规行为。因劝阻、制止无效，现报告城市管理行政执法部门依法处理。

（物业服务企业盖章）

年 月 日

附：1、《违规行为整改通知书》

2、违规行为的事实经过与主要证据

注：本报告单一式四份，一份送违规行为人、一份报城市管理行政执法部门，一份报送业主委员会，一份由物业服务企业留存。

附件 5

擅自改变物业使用性质（厨卫原始设计位置） 行为报告单

（城市管理行政执法部门）：

经本物业服务企业查实，_____路_____弄（号）_____小区_____号_____室（业主/使用人）在物业使用/装饰装修过程中有下列行为：

☐ 在_____方位_____位置将房屋内卧室、起居室等部位改为卫生间或厨房间，改变物业使用性质。

☐ 在_____方位_____位置改变卫生间、厨房间的原始设计位置，改变物业使用性质。

上述行为违反了物业管理的有关规定，本物业服务企业根据《上海市住宅物业管理规定》第五十六条、第五十八条、第五十九条的规定，已书面通知其立即停止上述违规行为。因劝阻、制止无效，现报告城市管理行政执法部门依法处理。

（物业服务企业盖章）

年 月 日

附：1、《违规行为整改通知书》

2、违规行为的事实经过与主要证据

注：本报告单一式四份，一份送违规行为人、一份报城市管理行政执法部门，一份报送业主委员会，一份由物业服务企业留存。

附件 6

违规行为报告单

（城市管理行政执法部门）：

经本物业服务企业查实，_____路_____弄（号）_____小区_____号_____室（业主/使用人）在物业使用/装饰装修过程中有下列行为：

（一）

（二）

上述行为违反了物业管理的有关规定，本物业服务企业根据《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、第五十九条的规定，已书面通知其立即停止上述违规行为。因劝阻、制止无效，现报告城市管理行政执法部门依法处理。

（物业服务企业盖章）

年 月 日

附：1、《违规行为整改通知书》

2、违规行为的事实经过与主要证据

注：本报告单一式四份，一份送违规行为人、一份报城市管理行政执法部门，一份报送业主委员会，一份由物业服务企业留存。

附件 7：现场照片（样张）

违法搭建：

要求近景、远景，多角度拍摄。



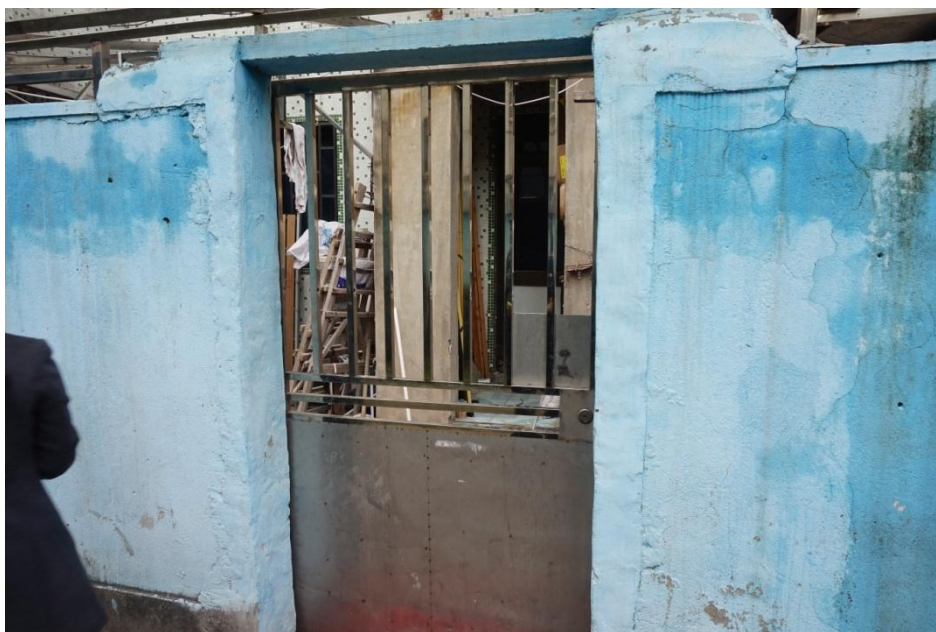
损坏房屋承重结构:

要求近景、远景，多角度拍摄。



破坏房屋外貌：

要求近景、远景，多角度拍摄。



改变物业使用性质（厨卫原始设计位置）：
要求近景、远景，多角度拍摄。



上海市城市管理行政执法局办公室 2020年4月23日印发
