

□ 上海市锦天城律师事务所 宋安成

物业服务企业对管理区域内的装修活动进行管理，既是法定义务，也是合同约定义务。在实际管理工作中，业主不当装修时有发生，既可能引发业主之间的矛盾，也可能导致装修业主或者受影响的业主对物业服务企业不满。那么，物业服务企业该如何做好装修管理呢？

法律依据

物业服务企业对管理区域内的装修活动进行管理是有充分法律依据的。

《民法典》规定：业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干问题的解释》规定：业主违反物业服务合同或者法律、法规、管理规约，实施妨碍物业服务与管理的行为，物业服务人请求业主承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状等相应民事责任的，人民法院应予支持。

《上海市住宅物业管理规定》明确：物业服务企业发现业主、使用人在物业使用、装饰装修过程中有违反国家和本市有关规定以及临时管理规约、管理规约行为的，应当依据有关规定或者临时管理规约、管理规约予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当在二十四小时内报告业主委员会和有关行政管理部门。有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者处理。

物业服务企业违反本规定第五十九条规定，对业主、使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未在规定时间内报告有关行政管理部门的，由区房屋行政管理部门责令改正，可处一千元以上一万元以下的罚款。

而本市《关于加强物业服务企业履行住宅装修管理职责的通知》和《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》则进一步明确了物业服务企业装修管理职责以及相应的处罚措施。

依据规约收保证金

《关于加强物业服务企业履行住宅装修管理职责的通知》于2024年7月1日正式施行，该通知第一条第三款明确规定：“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。”

因此，上海区域的物业服务企业能否收取装修保证金要根据小区的规约而定。

我们建议：首先，物业服务企业应当在《前期管理规约》的附件一《房屋装饰装修专项规约》里选择物业服务企业有权收取装修保证金并明确收费标准，按每平方米建筑面积或按每套计算确定收费标准均可。

其次，如果小区已经成立业主大会，应与小区业主委员会沟通，在小区《管理规约》附件一《房屋装饰装修专项规约》里约定物业服务企业有权收取装修保证金并明确收费标准。

再次，如果确实没有上述约定的，一般不建议物业服务企业收取装修保证金，否则业主可以就没有依据的收费提出投诉和举报。

最后，业主装修完成后应当退还装修保证金，在未征得业主书面同意的情况下，不能以业主未缴纳物业服务费为由不予退还装修保证金。



资料图片

签署装修文件

《住宅室内装饰装修管理办法》规定：物业管理单位应当将住宅室内装饰装修工程的禁止行为和注意事项告知装修人和装修人委托的装饰装修企业。装修人对住宅进行装饰装修前，应当告知邻里。

装修人，或者装修人和装饰装修企业，应当与物业管理单位签订住宅室内装饰装修管理服务协议。住宅室内装饰装修管理服务协议应当包括下列内容：“……（六）禁止行为和注意事项……”

按照上述规定，物业公司应在

物业服务企业如何做好装修管理



修企业违反住宅室内装饰装修管理服务协议，物业公司应追究违约责任。

《关于加强物业服务企业履行住宅装修管理职责的通知》第三条也明文规定：“……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。”

从上述规定可知，物业服务企业可以与业主、装修人就不当装修行为约定违约责任，物业服务企业可在违约责任条款中为自己设置一定的追责权限，作为后续管理的依据，比如约定：“业主、装修人存在违反法律规定、本小区管理规约、装修须知、装修管理协议等的不当装修行为的，物业服务企业有权采取包括但不限于如下行为以督促业主、装修人整改：1. 禁止施工人员、施工工具、装修材料等进入小区；2. 有权停水停电等。”

此外，物业服务企业还应当与业主、装修人签署相应的装修文件，并在装修须知、装饰装修管理服务协议等文件中对等限制或禁止条款进行加粗、加下划线等方式以尽到充分的告知义务，进一步确保业主、装修人充分了解并遵守相关规定，并保存好业主、装修人（包括相关装饰装修企业）签署相关文件的原件。

及时劝阻制止

物业服务企业在日常管理时可加强针对业主装修的巡查与宣传，尽早发现业主可能的不当装修想法和行为，在业主还未因不当装修行为产生过多费用时劝阻，能够减轻其损失，也更有助于和平解决因此产生的争议。

对此，我们建议：首先，物业服务企业可在小区公告栏、楼栋底层等公共区域定期向业主宣传不当装修所要承担的法律后果、违约责任，引导业主正确、文明的装修。

其次，建立装饰装修管理制度，向业主告知小区装修报备的流程，引导业主及时报备、签订协议，定期巡检小区内装修房屋的情况，防止不当装修行为的产生，并应保存好巡查记录。

再次，若不当装修行为已经发生，物业服务企业应立即劝阻制止，并将劝阻制止文书送达业主、装修人。

最后，劝阻制止无效的，针对违规装修行为，应当根据规定在二十四小时内书面报告业主委员会和有关行政管理部门，并保存好劝阻及报告的相应书面材料（如让业主签收书面整改通知书或将整改通知书张贴于业主家门上并拍照留存），切记物业服务企业并无行政执法权，不得直接对业主的违规装修进行拆除，若报告后执法部门要求物业服务企业直接拆除的，则建议与执法部门沟通，告知应该由执法部门依法拆除或由物业服务企业在执法部门的见证下拆除（此种情况下一定要保存执法部门要求物业服务企业拆除的相关书面材料及执法部门现场见证的照片或书面记录等）。

当然，物业服务企业也应当注意劝阻制止的方式，最好是“晓之以情，动之以理”，不要挑起业主的强烈对抗情绪。

装修须知、装修协议等文件中约定业主的装修义务，特别是明确装修的禁止事项。一方面可以让小区业主了解，另一方面也为物业服务企业后续劝阻制止不当装修行为提供依据。

对此，我们建议：首先，应当在《前期管理规约》《管理规约》等规约中明确小区装修的禁止行为和注意事项，并且为物业服务企业设定一定的管理权限，如业主违规装修，物业服务企业可以阻止相关装修人员进场施工，甚至是提起诉讼等。

同时，还须赋予物业公司一定的追责权利。

《住宅室内装饰装修管理办法》第十七条规定：对装修人或者装饰装