

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—2022

电梯广告投放管理规范

Elevator advertising management specification

（送审稿）

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目次

前言..... II

引言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总则..... 2

5 分类..... 2

6 技术要求..... 2

 6.1 参数..... 2

 6.2 材质..... 3

 6.3 安全..... 3

7 投放要求..... 3

 7.1 基本要求..... 3

 7.2 资质查验..... 4

 7.3 内容审核..... 4

 7.4 安装..... 4

 7.5 声光..... 4

 7.6 信息安全..... 4

8 管理要求..... 5

9 维护保养要求..... 5

附录 A（资料性） 电梯广告设施参数.....6

附录 B（资料性） 深圳市物业服务合同（示范文本）..... 8

附录 C（资料性） 投诉处理登记表.....30

参考文献..... 31

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市市场监督管理局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：景强、潘宇亘、吴钧、吴序一、丁泽林、王丽娟、周威杰。

引 言

为加强我市电梯广告管理，解决电梯广告乱象相关问题，采取更加严格的标准、更加有效的措施、更加科学的手段，加强源头监管，建立长效监管机制，提升管理水平，促进电梯广告健康有序发展，推动深圳城市文明建设，特制定本文件。

电梯广告投放管理规范

1 范围

本文件规定了深圳电梯广告的总则、分类、技术要求、投放要求、管理要求以及维护保养要求。
本文件适用于深圳电梯广告的投放、管理和维护保养工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 7588.1—2020 电梯制造与安装安全规范 第1部分：乘客电梯和载货电梯
- GB/T 10058—2009 电梯技术条件
- GB/T 16895.3—2017 低压电气装置 第5-54部分：电气设备的选择和安装 接地配置和保护导体
- GB 16899—2011 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50052 供配电系统设计规范
- GB 50054 低压配电设计规范
- HJ 410 环境标志产品技术要求 文化用纸
- HJ 2516 环境标志产品技术要求 投影仪
- HJ 2541 环境标志产品技术要求 胶粘剂
- HJ 2542 环境标志产品技术要求 胶印油墨
- DB4403/T 226—2021 电梯运行监测系统技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

广告主 advertiser

为推销商品或者服务，自行或者委托他人设计、制作、发布广告的自然、法人或者其他组织。

3.2

广告 advertising

由广告主提供的用来作产品和业务宣传的内容，基于文本、图像或视频，用于对用户产生影响，使用户产生购买行为的信息。

3.3

电梯广告 elevator advertising

广告主自行或者委托他人在电梯轿厢、候梯厅、入口大堂等空间，通过平面海报、数码海报、LCD智能机、投影设施、宣传单页等方式发布的商业广告和公益广告。

3.4

广告经营者 advertising operator

接受委托提供广告设计、制作、代理服务的自然、法人或者其他组织。

3.5

广告发布者 advertisement publisher

为广告主或者广告主委托的广告经营者发布广告的自然人、法人或者其他组织。

3.6

电梯使用管理人 elevator use manager

电梯使用安全的第一责任人，依法履行电梯使用管理职责，对电梯使用安全负责。

4 总则

4.1 电梯广告设施的设置应由电梯使用管理人进行公示。

4.2 电梯轿厢内加装广告设施的，施工人员应在加装前与电梯维保单位确认其不影响电梯的安全运行，并在电梯维护人员和物业服务企业工作人员的陪同和指导下进行作业，同时满足以下要求：

——不遮挡或干扰有关标志、指南指示、电梯操纵按钮、显示界面及通话、通讯设施等；

——不设置于电梯层门和轿门上。

4.3 候梯厅、入口大堂等空间加装广告设施的，施工人员应在物业服务企业工作人员的陪同和指导下作业，不影响楼道的正常通风、采光、消防安全。

4.4 电梯轿厢内加装广告设施而导致轿厢自重超过制造单位预留装饰重量或累计增加质量超过额定载重量的5%的，属于电梯改造，应在施工前进行施工告知，并经检验检测机构检验合格后，方可投入使用。

4.5 电梯广告的数量、内容、尺寸、色调、亮度、高度和材质应根据空间实际大小、公示反馈、业主意见、区域功能和装修等因素统一规划、整体设计、合理布局，与所依附的建筑物及周围环境相协调。轿厢内安装的广告设施不宜超过3个。电梯等候厅、入口大堂等空间安装的广告设施数量与电梯数量比例不应大于1:1。

4.6 即将发生或发生突发事件时，广告发布者应积极配合发布突发事件预警信息，不额外收取发布费用。发布的突发事件预警信息市场不计入公益广告发布时长。

4.7 广告发布者应履行公益广告发布义务，宜配合电梯使用管理人发布通知，不额外收取发布费用。平面广告设施在审批设置期限内，免费发布的公益广告一个自然年度累计不应少于60日，并且公益广告的版面比例不低于所在版面的25%；电子广告设施在审批设置期限内，免费刊播的公益广告时长不应少于刊播总时长的20%，每天刊播数量不少于4条（次），且在07:00~09:00、11:00~13:00、17:00~20:00时段播放。

4.8 电梯广告设施应使用环保、防火、防潮、防霉、防腐、自熄、绝缘、耐久和易清洁的材料，保障电梯广告设施安全、整洁和美观。

4.9 电梯广告设施宜采用节能设计和技术，减少电梯广告的碳排放。

5 分类

按广告媒体分类，划分为平面广告设施和电子广告设施。

6 技术要求

6.1 参数

电梯广告设施参数见附录A。

6.2 材质

- 6.2.1 应提供相应的出厂证明、检测报告、环保报告(或符合性声明)。
- 6.2.2 使用的纸张应符合 HJ 410 的要求。
- 6.2.3 使用的胶印油墨应符合 HJ 2542 的要求。
- 6.2.4 使用的胶粘剂应符合 HJ 2541 的要求。
- 6.2.5 使用的投影仪应符合 HJ 2516 的要求。
- 6.2.6 使用密度板底的应断层均匀、木制纤维紧密。

6.3 安全

- 6.3.1 电梯广告设施边缘应为弧度角或做好安全防护，防止划伤乘客。
- 6.3.2 平面广告设施外框与底板应紧密牢固，使用铝压条的，应切口平整无毛刺，不易变形，紧贴板面，有效保护背板。
- 6.3.3 平面广告设施底板应装铜螺丝帽，避免造成滑牙或脱落。
- 6.3.4 平面广告设施底板应均匀涂抹玻璃胶，确保安装的设施牢固。
- 6.3.5 电子广告设施的电气设计应符合 GB 50016、GB 50052、GB 50054 的要求。
- 6.3.6 电子广告设施应满足 DB4403/T 226—2021 中 8.3.7 的有关规定。
- 6.3.7 设置于候梯厅、大堂等地面的广告设施应做防滑、耐磨处理。

7 投放要求

7.1 基本要求

- 7.1.1 广告主、广告经营者、广告发布者之间在广告活动中应订立书面合同。
- 7.1.2 广告发布者进行广告位租赁、发布电梯广告的，应与经业主大会授权的业主委员会或经业主大会授权或追认的物业服务企业签订正式的书面合同，并明确有关广告经营和发布的条款内容以及双方的权利义务等，附录 B 给出了深圳市物业服务合同（示范文本）。
- 7.1.3 广告经营者、广告发布者应公布其收费标准和收费办法。
- 7.1.4 广告发布者向广告主、广告经营者提供的覆盖率、收视率、点击率、发行量等数据应真实、准确，科学投放电梯广告，有效避免投诉事件的发生。
- 7.1.5 广告主委托设计、制作、发布广告，应委托具有合法经营资格的广告经营者、广告发布者。
- 7.1.6 广告经营者、广告发布者依据法律、行政法规查验有关证明文件，核对广告内容。对证明文件不全或内容不符的广告，广告经营单位不应提供设计、制作、代理、发布服务。
- 7.1.7 广告经营者、广告发布者应建立、健全广告业务的承接登记、审核、档案管理制度。
- 7.1.8 广告经营者、广告发布者承接广告业务时，应进行登记并建立台账，包括但不限于以下信息：
 - 委托人；
 - 联系人；
 - 联系电话；
 - 广告类别；
 - 主要内容（代理及发布时适用）；
 - 投放区域；
 - 数量；
 - 预计费用；
 - 承接人员；

——登记日期。

7.1.9 电梯广告设施展示面应清晰标明下列信息：

- 设施经营单位、广告发布单位名称及联系电话；
- 设施编号；
- “随手拍”投诉举报二维码或 12315 投诉电话。

7.2 资质查验

广告经营者、广告发布者承接广告业务或发布广告前，应查验《广告管理条例施行细则》相关证明材料。

7.3 内容审核

广告发布者发布广告前，应针对《中华人民共和国广告法》第二章的内容进行重点审核。

7.4 安装

7.4.1 电梯广告设施安装牢固可靠，安装强度应能承受载人（货）电梯的特殊工况而不松脱或掉落，如电梯轿厢急停、轿厢安全钳制动、轿厢撞击缓冲器等。

7.4.2 电梯广告设施的安装施工应获得电梯使用管理人的授权，并经电梯维保单位确认其不影响电梯正常运行及安全性能；涉及电梯改造、修理施工及特种设备作业的，施工单位应具备《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》（电梯），施工作业人员应持有相应作业项目的《特种设备作业人员证》。

7.4.3 作业人员在安装作业时，宜避免安装在正对层门的轿厢，应使用卷尺、红外线笔等专业测量工具。安装的电梯广告设施，宜与所在轿壁（墙体）中心线重合；设施离地高度宜在 110 cm～135 cm。

7.4.4 需要在轿壁上开孔的，直径应不大于 10 mm，开口无锐边，开孔后的轿壁强度满足 GB/T 7588.1—2020 中 5.4.3.2.2 的要求。广告发布者应于撤场时，将已开孔的轿壁恢复原状。

7.4.5 电梯主开关不应切断电梯轿厢内电子广告设施的供电。电子广告设施的取电应符合 GB/T 7588.1—2020 中 5.10.7 及 GB 16899—2011 中 5.8.3.2 的要求；电子广告设施供电应考虑电梯轿厢电源容量，不过载，供电电源接地应符合 GB/T 16895.3—2017 的要求；候梯厅、入口大堂等空间的电子广告设施不应向消防设施等供电线路取电。

7.4.6 电子广告设施的配线及导线安装应符合 DB4403/T 226—2021 中 8.5.4 的要求。

7.4.7 施工单位应建立符合 DB4403/T 226—2021 中 8.5.5 要求的安装文件档案，并备份予电梯使用管理人及维护保养单位。

7.5 声光

7.5.1 电梯广告应合理设置播放时段和音量，不影响业主和租户的正常作息。轿厢内的电子广告设施全天静音；候梯厅等相对密闭的空间，电子广告设施全天音量不应高于 40 分贝；入口大堂等相对开阔的空间，电子广告设施 08:00～20:00 音量不应高于 60 分贝，20:00～次日 08:00 音量不应高于 40 分贝。物业管理单位、业委会、受影响居民或小区另有约定的，应从其约定管理。

7.5.2 电子广告设施应安装亮度调节装置，科学控制亮度。

7.6 信息安全

7.6.1 广告发布者宜使用内部管理系统推送、发布广告，其使用的电脑、服务器、移动设施、数据线路等应专配专用。

7.6.2 电脑、服务器、移动设施、数据线路等专用设施应安装防火墙或杀毒软件，做好日常维护升级，并设定与定期更换密码，不使用无关的软件、光盘、U 盘等，保障网络系统、应用平台及数据库的硬件和软件安全。

7.6.3 电子广告设施不应随意调整、修改播放软件的重要参数和设置。利用其他非专用电脑、服务器等对广告设施进行调试时，应事先切断与设施显示终端的信号，避免操作失误造成不良影响。

8 管理要求

8.1 广告经营者、广告发布者应配备专业的广告审查部门或人员，安排电梯基础知识、专业知识、信息安全、法规标准知识及实操能力等相关的培训计划和手册，培训对象包括但不限于：

- 销售人员；
- 广告审查部门或广告审查员；
- 法务人员；
- 审核流程相关的其他人员等。

8.2 电梯广告设置前，广告发布者应委托具有相应安全检测资质的第三方机构进行安全检测，形成安全检测报告并录入电梯安全档案，按照主管部门相关规定提交备案。当安全检测不通过时，广告发布者应立即停止使用，并根据实际情况采取加固或拆除等安全防范措施。

8.3 应建立广告黑名单机制，对文字、台词大胆露骨、视觉冲击强烈等广告内容进行管理。

8.4 广告经营者、广告发布者应明确相应的内设机构负责投诉处理事宜，建立投诉处置工作机制、流程、规范以及归档，并明确相关人员的职责。不适宜单独设立内设机构的，最高管理者应直接负责或指派专人负责投诉工作。

8.5 对于受理的投诉，广告经营者、广告发布者应做好实时登记，并做好后续的沟通、反馈、回访工作。投诉处理登记表见附录 C。

8.6 对于不予受理的投诉，应向投诉者明确投诉处理相关依据，并做好解释和引导工作。

8.7 对于需要转办的投诉，应向投诉者说明，并在得到其理解与确认后，做好转办、跟踪、反馈工作。

8.8 对于投诉者不愿提供与个人隐私有关的登记内容，广告经营者、广告发布者应予以尊重和理解。

8.9 广告经营者、广告发布者应及时登记已投放电梯广告的备案记录，备案记录保存时间不少于 2 年。

9 维护保养要求

9.1 广告发布者负责维护保养或委托其他单位进行维护保养的，应派遣具备相应电梯基础知识、专业知识、法规标准知识及实操能力的人员定期对电梯广告设施进行日常巡视、维护、保养工作，发现隐患及时修复，在确保设施安全的同时，记录使用状况并将移交电梯使用管理人备案。

9.2 电梯广告设施应每年进行一次防腐、防潮保养。当设施存在裂痕、螺栓松动等情况，应及时进行修补及紧固。

9.3 电梯广告设施应保持整洁、完好。发现字迹污损、残缺、面板老化褪色等情况，应及时清理、维护或更换；灯光显示不完全、残缺破损的，应及时断电停止使用并修复。

9.4 平面广告设施不应在原有的电梯广告上叠加架构、面板，在替换广告画布时，应拆除原有画布。

9.5 电子广告设施的检验检测宜按照 DB4403/T 226—2021 的 9.3 进行。

附 录 A
(资料性)
电梯广告设施参数

A.1 平面广告设施参数

表A.1给出了平面广告设施的参数。

表 A.1 平面广告设施参数

单位为毫米

材质	外径	画面	可视	边框宽度	边框厚度
ABS塑料	220×330	215×325	180×290	20	12
	320×430	298×420	264×374	28	15
	450×600	425×575	390×540	29	20
	500×700	480×680	440×640	30	20
	600×800	560×760	540×740	33	22
亚克力	600×800	595×795	590×787	10	20
铝合金	450×605	433×585	430×581	9	15
	600×800	595×795	590×787	10	20

A.2 电子广告设施参数

表A.2给出了电子广告设施的参数。

表 A.2 电子广告设施参数

类别	裸机外框尺寸 mm	屏幕尺寸 mm	分辨率 dpi	工作电压 V	额定功率 W	净重 kg
数码海报	340×220×28	294×165×338	1600×900	220	12	1.5
	276.1×632.9×23	大屏：410×230 小屏：234.7×132	大屏：1366×768 小屏：1920×1080	220-240	24	4.2
		大屏：410×230 小屏：216.6×135.4				
	292.33×636.66×33	584×245.7	1080×2560	220-240	23	6.6
	452.3×757.8×39.3	697.4×391.9	1080×1920	220-240	46	9.7
	750×1960×100	1209.6×680.4	1920×1080	220	82	90
LCD智能机	523×540×19	主屏：477×268 条屏：477×89	主屏：1920×1080 条屏：1920×360	220	50.2	9.6
	644×557×21	主屏：598×336 条屏：598×112			64.4	13
	764.5×658.7×26.5	主屏：697.4×391.85 条屏：698.8×130.2			67.5	18

表 A. 2（续）

类别	裸机外框尺寸 mm	屏幕尺寸 mm	分辨率 dpi	工作电压 V	额定功率 W	净重 kg
智能投影	170×160×75 或300×150×150	50×90或50×120	1280×720	12或17	35	1

附 录 B
(资料性)

深圳市物业服务合同（示范文本）

深圳市物业服务合同（示范文本）见图B.1。

合同编号： 号

深圳市物业服务合同
(示范文本)

甲方（业主大会/社区居民委员会）： _____

乙方（物业服务企业）： _____

图 B.1 深圳市物业服务合同（示范文本）

使用说明

- 一、本合同为物业服务合同示范文本，适用于业主大会或社区居民委员会与物业服务企业订立合同时使用。合同双方在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。
- 二、本合同为业主大会（或社区居民委员会）与依法选聘、续聘的物业服务企业签订的物业服务合同，对该物业管理区域内全体业主具有约束力。
- 三、本合同文本□或○中选择的内容、空格部位的填写及其他需要删除或添加的内容，应由双方当事人协商确定。□或○中选择约定的内容，以划√方式选定；对于实际情况未发生或双方当事人不做约定的，应当在空格部位打×，以示删除。合同签订后未被修改的文本印刷条款视为双方同意的内容。
- 四、为体现合同双方的自愿原则，本合同中相关条款附有空白行，可供合同双方依法自行约定。经双方当事人协商确定，可以根据实际情况对本合同条款的内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改、增补或删减。
- 五、在签订合同时，合同双方应当出示有关信用证明及签约主体资格的证书、证明文件。

第一章 合同主体

甲方(业主大会/社区居民委员会): _____

统一社会信用代码: _____

业主委员会主任/社区居民委员会主任: _____

通信地址: _____

联系电话: _____

邮政编码: _____

乙方(物业服务企业): _____

统一社会信用代码: _____

法定代表人: _____

联系电话: _____

委托代理人: _____

联系电话: _____

通信地址: _____

邮政编码: _____

根据《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国合同法》
《深圳经济特区物业管理条例》(以下简称“《条例》”)等有关法律、法规的规定,甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上,就位于深圳市_____区_____街道(物业管理区域名称)_____项目(以下称“本物业管理区域”)的物业服务事宜,协商一致订立本合同。

图 B.1 (续)

第二章 物业管理区域情况

第一条 物业管理区域基本情况

名称：_____；
类型：_____；
坐落位置：_____；
建筑面积：_____平方米；
区域四至
东至：_____；
南至：_____；
西至：_____；
北至：_____。

本物业管理区域的基本情况详见合同附件 1、2。

第二条 物业管理用房

本物业管理区域的物业管理用房包括物业服务办公用房、业主委员会办公用房、物业管理设施设备用房。

物业服务办公用房建筑面积为_____平方米，位于
_____ [幢] _____ [座] _____ 单元 _____ 层 _____ 室；

业主委员会办公用房建筑面积为_____平方米，位于
_____ [幢] _____ [座] _____ 单元 _____ 层 _____ 室；

物业管理设施设备用房建筑面积为_____平方米，位于
_____ [幢] _____ [座] _____ 单元 _____ 层 _____ 室。

图 B.1（续）

（注：物业管理用房为多处时，双方可在横线处自行增加内容。）

第三条 物业管理区域内信息的公示

（一）需持续公示的信息

乙方应将下列信息在本物业管理区域予以公示，并接受全体业主的监督。

1. 乙方的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；
2. 物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；
3. 电梯、消防、监控、人民防空等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；
4. 业主进行房屋装饰装修活动的情况。
5. _____。

上述公示信息如有发生变化，乙方应于该情况发生的__天内在本物业管理区域进行公示。

（二）需定期公示的信息

乙方应将下列信息按照《条例》规定在本物业管理区域予以公示。

1. 乙方应每年在____月____日前向本物业管理区域全体业主公布上一年度物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算；

图 B.1（续）

- 2. 乙方应每季度在_____（日期）前定期与物业管理信息平台共享相关数据的银行（以下简称“数据共享银行”）核对本物业管理区域业主共有资金账目，本物业管理区域内共有物业收益收支情况应当在业主共有资金账目中予以公示；
- 3. 乙方应每季度在_____（日期）前向本物业管理区域全体业主公示公共水电费用分摊情况、物业管理费与物业专项维修资金使用情况；
- 4. 乙方应当将车位（库）的使用情况按月予以公示，公示内容包括可使用车位、车库的总数，车位、车库使用信息等。

第三章 物业服务内容和标准

第四条 物业服务内容

本物业管理区域倡导绿色、智慧物业管理。乙方应尽可能采用新技术、新方法提高物业管理质量和服务水平，营造安全、舒适、文明、和谐、美好的工作和生活环境。经甲、乙双方约定，乙方在本物业管理区域内提供的物业服务包括以下内容：

- （一）共有物业、共用设施设备的日常维护、运行（详见附件 3）；
- （二）公共环境绿化服务；
- （三）公共清洁卫生服务；
- （四）公共秩序维护；
- （五）电梯的日常维护和管理；

图 B.1（续）

(六) 装饰装修管理服务；

(七) 物业及设施设备查验、改造、维修、运行、保养、共有物业经营等档案资料管理；

(八) 业主、物业使用人档案资料管理；

(九) 配合甲方将供水、排水、供电、供气、通讯等专营设施移交给相关专营单位；

(十) 配合供水、排水、供电、供气、通讯等相关专营单位进行管理养护、改造相关设施设备或设置管线；

(十一) 配合住建、城管、消防、公安、环保、水务等相关政府部门做好房屋安全、文明养宠、垃圾分类、消防、治安、公共卫生等事务；

(十二) 物业使用禁止性行为的管理；

(十三) 其他：_____；

(十四) 按照法律、法规的规定和本物业管理区域管理规约、业主大会决定委托的其他物业服务事项。

第五条 物业服务标准

(一) 乙方按照本合同双方约定的物业服务标准（详见合同附件 4）提供物业服务，并将物业服务标准在本物业管理区域内进行公示。

本物业管理区域内业主每月可依据《深圳市住宅小区业主满意度评价管理暂行办法》的规定对乙方当月物业管理服务进行业主满意度评价。

图 B.1（续）

（二）本物业管理区域物业服务实行项目负责人制度。乙方指定_____为本物业管理区域的项目负责人，负责本物业管理区域的整体运营和管理。

乙方如更换项目负责人，应当及时告知业主委员会并按照《条例》规定予以公示。

（三）乙方应听取甲方、业主对乙方项目负责人的评价。乙方应结合相应评价，督促项目负责人依法依规承担相关责任，改进服务，提升业主满意度。

第四章 物业服务相关费用

第六条 业主共有资金主要包括：

- （一）共有物业收益；
- （二）物业专项维修资金；
- （三）物业管理费；
- （四）业主依据本物业管理区域管理规约或者业主大会决定分摊的费用；
- （五）其他合法收入，包括：_____、_____。

第七条 业主共有资金管理

本物业管理区域业主共有资金账户采用☐业主共有资金基本账户☐业主共有资金共管账户。

（一）对于采用业主共有资金基本账户的，乙方应在本物业管理区域设立独立核算的服务机构，甲方按月向乙方支付相关费

用。

对于采用业主共有资金共管账户的,乙方应当自本合同生效的十日内在数据共享银行设立本物业管理区域的业主共有资金共管账户。

(二)乙方应在本物业管理区域建立财务管理制度,并负责保管会计凭证、会计账簿、财务会计报告等有关财务资料。当甲方对业主共有资金进行审计时,乙方应予以配合,不得转移、隐匿、篡改、毁弃、或消极提供会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。审计费用从业主共有资金中列支。

(三)未经业主大会决定或者授权,任何单位和个人不得使用业主共有资金。

(四)业主共有资金除银行储蓄或者依法购买国债外,不得用于其他投资,不得借贷给他人或者为他人提供担保。

第八条 业主共有资金的支出

除物业专项维修资金外,本物业管理区域的业主共有资金可用于下列支出:

- (一)业主委员会委员津贴、业主大会聘请人员的费用;
- (二)经业主大会会议决定的其他年度预算支出;
- (三)乙方为本物业管理区域提供管理服务的人员工资、社会保险和按规定提取的福利费等;
- (四)附属配套建筑和设施的维修、养护和管理费用;

- (五) 共有物业、共用设施设备的日常运行、维护费用；
- (六) 共有物业清洁卫生、绿化养护、秩序维护费用；
- (七) 共有物业、共用设施设备的公众责任保险费用；
- (八) 物业服务费；
- (九) 乙方在本物业管理区域的办公费用及固定资产折旧；
- (十) 业主大会经营收入的法定税费；
- (十一) 补充物业专项维修资金；
- (十二) 其他费用：_____、_____；
- (十三) 业主大会会议决定或者依法应当支出的其他费用。

第九条 物业管理费支付标准

业主应按其拥有物业的建筑面积进行支付，具体标准如下：

- [多层住宅]：_____元/平方米/月；
- [高层住宅]：_____元/平方米/月；
- [别墅]：_____元/平方米/月；
- [公寓]：_____元/平方米/月；
- [办公楼]：_____元/平方米/月；
- [商业物业]：_____元/平方米/月；
- _____物业：_____元/平方米/月。

本物业管理区域每年物业管理费总收入约_____万元。

第十条 物业管理费的支付方式与违约金

- (一) 业主应在每月_____前（日期）向业主共有资金账户支付物业管理费。

图 B.1（续）

(二) 业主应当按照本合同约定按时足额支付物业管理费，逾期不支付物业管理费的，甲、乙双方应积极督促。经督促仍不支付的，甲方可要求该业主按照_____标准支付违约金。该违约金系业主共有资金，违约方应直接支付至业主共有资金账户。

第十一条 物业服务费的提取标准和方式

乙方按本合同第九条约定预收的物业管理费中按下述第_____种方式提取物业服务费，其余全部用于业主大会决议或本合同约定的支出，结余或者不足均由本物业管理区域全体业主共同享有或者承担。

(一) 每月_____日前在预收的物业管理费用中按_____%的比例提取物业服务费。

(二) 每月_____日前在预收的物业管理费用中提取_____万元的物业服务费。

第十二条 停车位（库）的管理服务及相关费用

(一) 停车场收费主要涉及机动车停放服务费和停车位（库）管理服务费。具体收费标准按照合同附件 5《停车位（库）管理服务及相关费用协议》进行收取。

(二) 业主对机动车车辆停放有保管要求的，可与乙方另行约定。

第十三条 物业专项维修资金管理

(一) 业主应当按照法律、法规规定或业主大会决议缴纳和

图 B.1（续）

续筹物业专项维修资金。

（二）物业专项维修资金可用于本物业管理区域内共有物业、共用设施设备的安全检测鉴定、维修、更新和改造。

（三）业主大会决定不将本物业管理区域日常收取的专项维修资金移交市物业专项维修资金管理机构统一管理的，乙方应当配合存入业主共有资金账户，并由业主大会自行依法依规进行管理。

（四）本物业管理区域业主未按照规定缴纳物业专项维修资金的，由业主委员会进行催缴，乙方也可以接受业主委员会委托代为催缴。

（五）本合同第八条约定的属于业主共有资金支出范围的，不得使用物业专项维修资金支出。

（六）甲、乙双方应依法依规使用和管理物业专项维修资金。

第十四条 共有物业收益

（一）共有物业、共用设施设备经营业务收入

1. 利用共有物业、共用设施设备进行经营，所得收益依法属于全体业主共有。

2. 经业主大会决议通过后，乙方可利用共有物业、共用设施设备开展经营业务。如该经营业务由乙方与第三方签订书面协议，则该协议需报业主委员会审核批准方可签订，且应将该协议副本原件交由甲方保管。

（二）共有物业经营收益管理

本物业管理区域每年共有物业经营收入约_____万元。

乙方按照业主大会决议利用共有物业、共用设施设备开展经营业务的，在扣除乙方共有物业经营收入_____%的管理服务费（酬金）后，所得收益应存入业主大会共有资金账户。

第十五条 相关专营单位服务项目收费

（一）业主、物业使用人应按照规定支付供水、排水、供电、供气、通讯等有关费用。

（二）乙方接受供水、排水、供电、供气、通讯等相关专营单位委托代收代缴上述费用的，可以向委托单位收取代办手续费，但不得向业主、物业使用人收取手续费等额外费用，不得限制或变相限制业主、物业使用人购买相关专营单位的服务。

（三）未经供水、供电、供气等相关专营单位或者业主授权、行政决定或者司法裁决，乙方不得对共有物业或者物业专有部分实施停水、停电、停气等。但是，可能对业主利益或者公共安全造成重大损失的紧急情形除外。

第十六条 共有物业、共用设施设备维修费用的承担方式

（一）保修期内的，费用由建设单位承担。

（二）保修期满后则由全体业主承担，费用从业主共有资金中予以列支。

第十七条 共有物业、共用设施设备保险费用

本物业管理区域内共有物业、共用设施设备财产具体投保的保险险种为_____，并按以下第_____种方式筹

图 B.1（续）

集：

- （一）由甲方办理，保险费用从业主共有资金中支出；
- （二）由乙方代办，保险费用从业主共有资金中支出。

第十八条 业主特约服务收费

乙方应业主、物业使用人的需求对物业专有部分、专用设施设备提供维修养护或其他特约服务的，收费金额以乙方公示的特约收费标准为基础，具体由乙方与业主、物业使用人另行约定收取。

第五章 双方权利与义务

第十九条 甲方的权利义务

- （一）审核乙方制定的年度工作计划和预算方案，并监督实施。
- （二）对乙方物业服务有知情、建议、监督等权利。
- （三）审核本物业管理区域内共有物业收益的使用情况。
- （四）不得要求乙方提供物业服务内容以外的无偿服务。
- （五）应在乙方办理接管____日前，提供符合办公要求的物业服务办公用房，供乙方无偿使用。
- （六）负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题。
- （七）本物业管理区域业主、物业使用人应当按照规定分类投放生活垃圾，减少生活垃圾的产生量，促进资源节约。
- （八）配合乙方实施物业服务活动。

（九）为乙方履行物业管理安全生产管理职责提供场所，保障乙方在本物业管理区域内开展安全生产管理工作的支出。并且，就乙方关于本物业管理区域内安全的报告事项应及时做出响应和处置。

（十）_____。

（十一）法律、法规和本物业管理区域管理规约等物业管理制度规定的其他权利义务。

第二十条 乙方权利义务

（一）根据法律、法规的规定和本物业管理区域管理规约、本合同的约定，制订物业服务方案、制度并组织实施。按照物业服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费、特约服务费用、停车位（库）管理服务费、_____等费用。

（二）结合本物业管理区域的实际情况，制定物业服务计划，负责编制房屋、附属建筑物、设施设备、绿化的年度维修养护计划以及年度费用的预算方案和决算报告。

（三）可以选聘专业机构承担本物业管理区域内的特种设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务。但是，不得将本物业管理区域内的全部物业服务一并委托给其他单位或个人。乙方与所选定的专业机构签订合同的服务标准不得低于本合同，并对专业机构的服务行为承担连带责任。

（四）妥善保管和正确使用本物业管理区域的档案资料，及时记载有关变更信息。妥善保管业主、物业使用人的档案信息，

图 B.1（续）

不得擅自向第三方提供或以任何方式泄露该信息。

（五）及时向甲方通报本物业管理区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方的监督。

（六）对业主、物业使用人违反本物业管理区域管理规约等物业管理制度的行为，采取告知、劝说和建议等方式督促业主、物业使用人改正。

（七）不得擅自占用共有物业、共用设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘道路、场地。

确需临时占用、挖掘道路、场地的，应按规定办理相关手续，制定施工方案，开工前要在本物业管理区域内进行公示，施工过程中尽可能减少对正常秩序的影响，并及时恢复原状。

在紧急情况下，乙方为了公共利益可以先行施工，但事后应予以说明。

（八）乙方应当加强对本物业管理区域内天面、外墙、楼梯间等共有物业的日常巡查。如发现业主、物业使用人使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物存在安全隐患的，应当通知业主、物业使用人及时处理；发现有影响相关专营设施安全情形的，应当及时报告相关专营单位。

（九）本物业管理区域内需另行配备相关设施设备的，乙方应与甲方协商解决。

（十）物业装饰装修前，乙方应当告知业主、物业使用人相关的禁止行为和注意事项，并将装饰装修的时间、地点等情况在

该业主、物业使用人所在建筑物内进行公示。除收取装修保证金、垃圾清运费、_____（费用名称）外，乙方不得以任何名目向业主、物业使用人另行收取其他费用。

乙方应依法依规对装饰装修进行监督，对未经备案私自开工或存在安全隐患的项目，应予以劝阻，并告知甲方和本物业所在地的街道办事处。

（十一）乙方按照法律、法规的规定履行其在本物业管理区域生活垃圾分类投放管理责任人的职责，有权对任何单位和个人违反生活垃圾分类规定的行为予以劝阻和举报。

（十二）乙方在不侵犯他人隐私的情况下，可通过在_____（位置）安装监控摄像头等方式就抛掷物品危害他人身财产安全、破坏环境卫生等行为收集相应证据。乙方需妥善保管录音录像等证据，不得擅自毁损破坏，并且未经法定程序不得擅自向第三方公开。

（十三）加强物业管理区域内物业安全使用管理，对因自身原因造成的安全事故承担责任并负责善后处理。

（十四）乙方应当遵守安全生产、公共卫生、治安消防、防灾减灾等有关公共安全法律、法规的规定，制定本物业管理区域安全防范应急预案，在住建、应急管理、水务等部门指导下做好本物业管理区域的安全管理工作。安全防范应急预案应当报区住房和城乡建设部门备案。

当本物业管理区域内发生安全事故或者其他突发事件时，乙

方应当及时采取应急措施，并按照规定向有关政府部门或者相关专营单位报告，协助其做好有关工作。

（十五）对相关政府部门需进入本物业管理区域的宣传、检查、执法、救援等公共事务，乙方应当予以积极配合。

（十六）_____。

第二十一条 突发事件处理

为维护公共利益，在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电火灾、水管破裂、救助生命、协助相关政府部门处理突发事件等，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，相关当事人应按有关规定处理。

第六章 合同时效

第二十二条 合同期限

（一）本合同期限为____年，自_____年____月____日至_____年____月____日。

（二）经甲、乙双方协商一致，可解除本合同，并及时办理交接手续。

（三）乙方应当在办理交接至退出前，维持本物业管理区域正常的物业管理秩序。

第二十三条 物业交接

乙方办理物业管理交接，应当同时移交下列资金、资料 and 物品：

- (一) 业主共有资金共管账户内业主共有资金结余；
- (二) 物业服务办公用房、物业管理设施设备用房；
- (三) 物业承接查验资料；
- (四) 提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的资料；
- (五) 利用共有物业从事经营活动的相关资料、公共水电分摊费用缴纳记录等资料；
- (六) _____；
- (七) 其他应当移交的资金、资料和物品。

第二十四条 接管前处理

本合同终止后，在新物业服务企业接管本物业管理区域之前，乙方应当按甲方的要求继续提供物业服务。双方的权利义务继续按照本合同执行。

第二十五条 不可抗力的终止

因不可抗力致使合同无法继续履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，其他事宜由甲、乙双方依法协商处理。

第二十六条 终止后处理

(一) 本合同终止后，甲、乙双方应共同做好债权债务处理事宜，包括业主共有资金的结算、对外与第三方订立协议的处置等。

(二) 甲、乙双方应相互配合，做好物业服务的交接和善后工作。

第七章 违约责任及免责约定

第二十七条 甲方违约责任

甲方违反本合同约定，导致乙方未能完成物业服务内容或物业服务内容无法达到约定的标准的，乙方有权要求甲方限期解决；逾期未解决的，乙方可按照_____标准向甲方主张违约金；造成损失的，乙方可要求甲方承担相应的法律责任。

第二十八条 乙方违约责任

（一）乙方违反本合同义务，或不能完成本合同约定的服务内容和标准的，甲方有权要求乙方在合理期限内进行整改，乙方未能逾期未完成整改的，甲方可按照_____标准向乙方主张违约金。乙方违约行为给业主造成损失的，有关当事人可要求乙方承担相应的法律责任。

（二）乙方未按法律、法规的规定向甲方或甲方指定主体进行移交业主共有资金、资料和物品，或拒不退出物业管理区域的，则按照_____标准向甲方支付违约金。

（三）如业主满意度测评结果该月评价等级为三星及以下，则乙方应当予以立即整改，如连续_____个月或年度累计_____次评价等级为三星以下，则乙方应按照_____标准向甲方支付违约金。

如前述业主满意度测评_____个月或年度累计_____次评价等级为五星，则甲方可按照_____标准对乙方进行奖励。

（四）本条违约金均系业主共有资金，应纳入业主共有资金

统一管理，违约方应直接支付至业主共有资金账户。

第二十九条 提前解约责任

（一）除本合同第六章规定的合同终止情形外，双方均不得提前解除本合同，否则无过错方可要求按照_____标准向违约方主张违约金；造成损失的，无过错方可要求其承担相应的法律责任。

（二）本条甲方所主张的违约金系业主共有资金，应纳入业主共有资金统一管理，乙方应直接支付至业主共有资金账户。

第三十条 本合同其他相关违约责任的约定：

（一）_____。

（二）_____。

第三十一条 乙方免责条款

下列情形之一的，乙方不承担违约责任：

（一）由于甲方、业主、物业使用人的原因导致乙方的服务无法达到合同要求的。

（二）非乙方责任出现供水、排水、供电、供气、通讯及其他共用设施设备运行障碍造成损失，乙方已采取应急措施的。

（三）_____。

第八章 争议解决

第三十二条 争议解决

因合同的解释或履行发生争议，双方应协商解决。如协商不

成的，可采取以下第_____方式进行处理：

- （一）向有管辖权的人民法院提起诉讼。
- （二）向_____申请仲裁。

第九章 附 则

第三十三条 其他约定

- （一）本合同未尽事宜双方可另行以书面形式签订补充协议。
- （二）对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认，并作为本合同附件。附件、补充协议与本合同具有同等的法律效力。
- （三）本合同正文连同附件共____页，一式_____份。本合同副本报区住房和建设部门备案，甲方、乙方、_____各执____份，具有同等法律效力。
- （四）本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并签章后生效。

（正文完）

附 录 C
(资料性)
投诉处理登记表

投诉处理登记表见表C.1。

表 C.1 投诉处理登记表

设施编号		设施地址	
投诉人姓名		联系方式	
投诉内容			
诉求			
受理情况	受理人：受理日期：		
核实结果	核实人：核实日期：		
处理意见	处理人：处理日期：		
回访情况	回访人：回访日期：		

参 考 文 献

- [1] GB 22337—2008 社会生活环境噪声排放标准
 - [2] GB/T 34146—2017 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范
 - [3] GB 55016—2021 建筑环境通用规范
 - [4] DB11/T 1274—2015 LED广告屏应用技术规范
 - [5] 全国人民代表大会. 中华人民共和国民法典:第十三届全国人民代表大会第三次会议. 2020
 - [6] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国广告法: 中华人民共和国主席令第八十一号. 2021
 - [7] 国家工商行政管理总局. 广告管理条例施行细则: 国家工商行政管理总局令第58号第四次修订. 2011
 - [8] 国家工商行政管理总局, 国家互联网信息办公室工业和信息化部等. 公益广告促进和管理暂行办法:国家新闻出版广电总局令第84号. 2016
 - [9] 国家广播电影电视总局. 广播电视广告播出管理办法:国家新闻出版广电总局令第61号. 2009
 - [10] 市场监督总局. 市场监管总局关于调整《电梯施工类别划分表》的通知:国市监特设函[2019]64号. 2019
 - [11] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区电梯使用安全若干规定:深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告(第一九六号). 2020
 - [12] 深圳市城市管理和综合执法局, 深圳市交通运输局. 深圳市城市管理和综合执法局关于公布《深圳市户外广告设施设置指引》的通告:深城管[2021]124号. 2021
-