



# 睦邻友好指南

[elprat.cat/convivencia](http://elprat.cat/convivencia)



Ajuntament del  
Prat de Llobregat

# 简介

在这份《睦邻友好指南》传单中，您可获得最相关的信息摘要，以促进邻里社区的良好组织和共存。详细资料请上网站 [www.elprat.cat/convivencia](http://www.elprat.cat/convivencia)。

## 什么是业主社区？

业主社区就是在同一栋建筑物中，由两位以上合法财产登记的屋主（公寓、商铺、停车场等）组成。既然是一个机构或组织，它就有它的权利和义务。

## 什么是邻里社区？

邻里社区是居住在社区中的所有住户，无论他们是屋主或是租房的。住在那里的人们有共同的权利、义务和责任。

# 社区组织

## 哪些法规管理着业主社区？

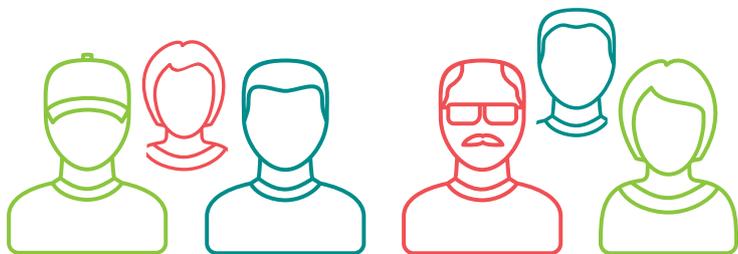
社区的权利和义务是依据加泰罗尼亚民法 5 月 13 日颁布的第 5/2015 号法律，法典第五卷对与物权有关的规范。除此之外，社区运作还必须遵守其他法规，例如市政条例。

## 社区可以创建自己的规则/协议吗？

社区可以制定自己的章程或法规，以进一步明确邻居的权利和义务，前提是不与官方法规冲突。这些自己制定的章程，社区内所有的住户都必须共同遵守和监管。

## 社区的成员架构？

必须至少有一名会长和一名秘书或一家物业管理公司。担任会长和秘书的人必须是业主，若是没有就必须聘请物业管理公司。



## 社区委员的职责是什么？

### 会长职位（必要）

- 召集和主持会议。
- 报告达成的协议。
- 确保社区正常运作，监督秘书处或负责人的职责。
- 处理紧急情况并立即通知其他业主。
- 有诉讼时，合法代表社区。

### 副会长（可选）

- 当会长不能行使这些权利时，他可以代表会长履行其职能。

### 秘书或物业管理公司

- 写下会议记录并将其编入会议记录簿。
- 向其他所有业者发送通知（召开会议、活动.....）。
- 保留会议记录 and 所有文件。
- 编制年度账目和预算并记账。
- 管理社区会费的征收。
- 当有业者要求看账簿时，秘书必须提供。
- 保留收据和发票。
- 经会长授权，可动用储备基金来支付紧急工作的费用。

\* 如果有物业管理公司，则不需要秘书。

## 每个职位多久更新一次？

每年召开一次业主会议，并进行职务转让。

## 业主有哪些职能、权利和义务？

### 职能

- 投选会长并决定其任职时间。
- 审核和批准年度预算和账目。
- 就影响社区的问题做出决定。

### 权利

- 成为业主委员会的成员。
- 收到秘书处或会长的书面、口头或电子邮件的会议通知和会议记录。
- 有权力担任业主委员会的职位。
- 参加邻里会议，能够发表意见和提出建议。
- 在社区会议上投票（如果此人没有债务）。
- 收到有关社区问题的信息。

### 义务

- 成为业主委员会的成员（强烈建议参加会议）。
- 接受已经做出的决定（如果有达成正式的协议或提议超过半数）。
- 支付社区的会费及非常规费用。

## 无论是否为屋主，社区住户有哪些权利和义务？

### 权利

- 了解社区所制定的协议。
- 在法规或社区协议允许下，可以使用公共区域。
- 了解社区的协议。

### 义务

- 维持良好的公共区域。
- 确保良好的邻里共存。
- 照顾好自己的家。
- 如果是社区需要进行改善，必需允许相关工人进入您的房产。
- 如果您有租赁合同，请查看合同以了解是否有特殊的权利或义务，例如合同是否允许您养宠物或使用社区屋顶。

\* 建议租户也能够参与社区会议，特别是讨论和制定社区共同生活协议的会议。

## 什么时候召开业主会议？

每年至少一次，以批准账目和年度预算，并选担任职位的人员。也可由会长召集开会或由至少四分之一的屋主（或四分之一缴费会员）要求召集。

## 租户也可以参加邻里社区会议吗？

尽管法律没有强制规定，还是强烈建议所有社区居民或担任职位的会员参加会议。尤其是拟定邻里共同居住条例的会议。

任何居民都可以召集邻里会议，但我们建议您先找会长沟通。

## 谁必须支付社区会费？

除非租赁协议中另有说明，否则会费通常由房东支付。

- 普通费用：支付社区的日常开支（水、清洁、保险、电费等）。每个社区决定会费多少以及何时支付。
- 额外或特殊费用。这笔费用用于建筑物的维护和修复：屋顶工程、外墙工程、无障碍工程等。

## 当有人不支付费用时应采取哪些措施？

所有业主，无论是否居住在社区，都必须支付为社区维护和恢复所设定的普通和特别费用。有时，因每个邻居的个人情况或社区内的冲突使收取费用变得更加困难。

若有人没有付款，您必须：

1. 检查是否为长期债务（超过 3 个月）。
2. 检查谁是该物业的业主。
3. 尝试达成协议。
4. 提出庭外或友好投诉（在正式递法庭索赔之前，必不可少）。
5. 如果无法达成协议或在协议时间内消除债务，可向法院提出索赔。

## 社区内出现不合规范的佔屋或空屋时该怎么办？

建议社区立即联系市府睦邻友好服务中心。Prat Espais、Acció Social 和 Servei de Bon Veïnatge 是市政府的服务单位，专门解决非正规的佔房或空房问题，以及处理无住所的家庭。

## 如果社区中有鸽子粪便或害虫的问题怎么办？

### 防止鸽子的存在：

- 应该避免喂食鸽子。
- 保护建筑物中的这些空间，以防止它们被用于休息或筑巢。
- 如果已经有鸽子筑巢，请通知公共卫生单位。

### 防止蟑螂的存在：

- 妥善保存所有食物。
- 社区高度的清洁和整洁。
- 保持良好的通风并维修建筑物的裂缝和其他结构缺陷。

### 防止蚊子的存在：

- 避免室外积水，并定期清空容器，以免积水。
- 在窗户上使用蚊帐可以使房屋通风并防止不受欢迎的昆虫进入。
- 除非水和食物来源或巢穴被移除，否则再多的杀虫剂也不起作用。

在雇用害虫防治公司之前，请务必检查他们是否已在农药管理处 (ROESP) 中正式登记注册。

# 建筑物的维修

## 为什么维修很重要？

维修是指预防和修复建筑损坏处，可以延长建筑物的寿命，其中包括能源的维修。若发现问题必须尽快修复。定期维修可以避免未来发生的严重伤害，并且大大降低维修成本。

## 什么是无障碍建筑？

它是指所有人的自主权、非歧视性和平等机会。

关于无障碍建筑物的不同法规规定，社区内的共同空间必须是无障碍的。因此，如果社区中有 70 岁以上或有此需求的人居住，这些工程是强制性的，必须由整个社区支付。

共同生活

## 当我们谈到共同生活时，它的意思是什么？

就是共同居住在同一个空间生活，同样的屋子或同一栋建筑物。

## 我们如何促进良好的共同生活？

1. 举办社区所有居民参与的年度会议，分享共同生活的需求并推动有利于的行动。
2. 为整个社区建立共同生活协议并遵守纪律，例如：制订休息时间，帮助维护建筑物，不乱垃圾和使用垃圾箱等。
3. 如果我们要在正常时间以外举行一次性活动，请与邻居交谈以避免误解。
4. 遵循新社区的欢迎协议，确保我们欢迎他们，并告知他们关于共同生活的最重要的事情。该协议包括通知其他居民出售或出租房屋，欢迎他们并向新移民解释社区如何运作……。
5. 如果与社区中的某个人发生冲突，第一步是直接与他们交谈。尊重和相互理解是良好共存的伟大盟友。

## 如果发生邻里冲突，我们该怎么办？

积极良好的沟通是我们解决冲突最好的方式之一。如果你积极的沟通与协调，达成协议的机会就会高得多。

## 我们如何进行积极良好的沟通？

在疫情其间, 公民和社区调解服务部门有在网络上发布良好沟通指南, 相关建议如下:

- 同理心和自信心是我们最有力的帮手。
- 发表意见和倾听他人一样重要: 他们需要什么、他们的感受、他们的状况……
- 以自己的立场发言, 不要刻意攻击责备或引设他人。
- 客观地解释情况: 避免做出概括或不当的批判。
- 情感的表达: 分享和了解我们真实的感受以及在这种情况下对我们的影响。
- 依据我们的需求来提出改善方案, 而不预设期望其他人应该做什么。
- 和平冷静地说话。如果发现自己处于焦虑或愤怒的情况下, 最好等到冷静或平静后再发言。

## 如果我们怀疑邻居受到性别暴力, 我们该怎么办?

发现性别暴力情况时你必须:

- 如果暴力情况正在发生, 请拨打 112 (紧急电话) 或 93 478 72 72 (El Prat 当地警察局)。
- 反对性别暴力的电话: 900 900 120。全天24 小时关注; 它是免费的, 而且是保密的。
- Mossos d' Esquadra 针对性别暴力的WhatsApp信息服务: 601 00 11 22。提供警方相关建议并可以解决任何疑问或问题。
- 预约妇女接待服务部 (SIAD), 该部门提供心理和法律咨询。您可以拨打 93 379 00 50, 分机 5600 和 5613 联系我们。

## 若我们发现或怀疑其他类型的暴力行为时，例如虐待老人，我们该怎么办？

对于任何暴力情况，请致电 112（紧急电话）或 93 478 72 72 或透过市民安全App软件报案（El Prat 当地警察局App软件）。如果您有任何疑问，可以来睦邻共处服务中心谈谈。

## 如果我因违反《公民与睦邻共处条例》而受到制裁，我该怎么办？

El Prat de Llobregat 市政府的《公民与睦邻共处条例》最终目的为调解及解决问题，在进入经济制裁惩罚前，通过社区调解服务部来调解和具有教育性质的社区活动来解决问题。

## 如果有饲养动物，责任是什么？

饲养宠物涉及一系列的法律义务和责任。这些义务旨在确保人类与动物的福祉和健康，以建立良好的共存环境。

- 狗、猫和雪貂必须植入微芯片进行识别，并在市政府做登记注册，同时必须保持良好的卫生条件。
- 具有危险性和攻击性的犬种必须拥特殊的相关证照，并为狗购买责任保险并且在公共场所时必须强制携带口罩和系绳。
- 饲主必须确保宠物不会滋扰到附近邻居。

## 如果丢失或找到宠物：

电话：93 379 00 50，周一至周五，上午 9 点至下午 13点30分。  
非工作时间，请拨打当地警方电话 93 478 72 72。

更多饲养宠物的咨询请参考

哪些部门可以  
帮助您

## 哪些服务部门可以帮助您？

在埃尔普拉特市政府设有友好睦邻部门，为邻里社区服务。该单位位于Cases d' en Puig和 Sant Cosme的市府办公室(OMISC)。这项服务是免费的，透过陪同协调服务来提升良好的邻里共存氛围和改善社区组织。服务对象可以是个人也可以是团体，透过沟通协调的方式（全程陪同）来解决问题和改善社区邻里共存氛围。在社区委员同意下，市府服务团队可前往住宅社区进行协调和参与社区会议，以达成协议。

## 哪里可申请？请联系友好睦邻部门！

电话：93 379 00 50 分机号 5600

电子邮件：convivencia@elprat.cat

请到Cases d' en Puig或 Sant Cosme的市府办公室(OMISC)进行预约。

## 我们有哪些服务？

公民和社区调解服务部门。指导和调解改善邻里间的冲突情况。  
Cases d' en Puig - Plaça de l' Agricultura, 4  
93 379 00 50 ext. 5600 - mediacio@elprat.cat

Acció Social社会行动服务部门。为个人或家庭提供有关社会的信息、建议和陪同。  
Oficina Integral d' Atenció Social (OIAS)- C/ de Lo Gaiter del Llobregat, 112  
93 379 00 50

SIAD 妇女服务部门。主要在于加强妇女自主性，并引导妇女克服性别不平等的情况。  
Cases d' en Puig - Plaça de l' Agricultura, 4  
93 379 00 50, extensions 5600 i 5613  
siad@elprat.cat

SAI, 男女同性恋、双性恋、跨性别者和间性者服务部门。它为个人和团体提供信息以提高社会认同，以展示多样性地性取向和性别认同并预防性别歧视。  
Cases d' en Puig - Plaça de l' Agricultura, 4  
93 379 00 50, extensions 5600  
siad@elprat.cat

新市民接待服务部。接待新到的居民, 提供生根的法令咨询和新市民生活信息。接待的语言有：加泰罗尼亚语、西班牙语、阿拉伯语、汉语和罗马尼亚语。  
Cases d' en Puig - Plaça de l' Agricultura, 4  
93 379 00 50 ext. 5600  
novaciutadania@elprat.cat

公共卫生和消费者事务部。如果社区可能出现会影响大众健康的情况，请联系公共卫生和消费者事务部寻求建议。  
Oficina Municipal de Salut Pública i Consum  
Carrer Major, 23  
93 379 00 50

Prat Espais。如果邻居需要有关社会及住房的信息，或者出租公寓的相关事宜，或其它住房咨询，请与 Prat Espais 联系。

Avinguda Onze de Setembre, 82-84

93 370 50 54

La Casa de l' Energia. 能源之家。如果社区想要修复他们的建筑或能源系统，请联系 Casa de l' Energia。我们将教您如何节省维修费用，协助您找到合理的工程公司。

Carrer d' Ignasi Iglésias, 9

casaenergia@elprat.cat

Programa de Diversitat Funcional 多元化计划服务部。如果一个人或社区想要改善社区的无障碍空间，请与我们联系。

Cases d' en Puig

Plaça de l' Agricultura, 4

93 379 00 50

diversitatfuncional@elprat.cat



## **Servei de Bon Veïnatge i Convivència**

**Cases d'en Puig**

**93 379 00 50 ext. 5600**

**bonveinatge@elprat.cat**



Aquesta guia s'ha dut a terme en col·laboració amb les diferents àrees  
municipals que hi apareixen.

**Direcció i edició:** Servei de Bon Veïnatge i Convivència de l'Ajuntament del Prat

**Assessoria tècnica:** VINCLE. Associació per a la Recerca i l'Acció Social

**Disseny i maquetació:** Satur Herraiz García

**Traduccions a l'àrab i el xinès:** Zohra M'Saddak i Chia Ning Chung Huang

**Dipòsit legal:** XXXXXXXX