

# 汕头经济特区物业管理条例

(修订草案征求意见稿)

(斜体下划线为删去内容，黑体字为修改增加内容)

## 第一章 总则

第一条 **【目的和依据】**为构建党建引领社区治理框架下的物业服务管理体系，规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，改善人居环境，促进社会和谐社区建设，根据《中华人民共和国物权法民法典》、《物业管理条例》等法律、行政法规的基本原则，结合汕头经济特区（以下简称特区）实际，制定本条例。

第二条 **【适用范围】**特区范围内的**住宅**物业管理及其监督管理活动适用本条例。

第三条 **【基本原则】**物业管理应当坚持以人为本，实行遵循党的领导、政府组织、部门协同、属地管理、业主自治与专业服务、社区管治理、各方参与、协商共建、行业自律相结合的原则。

第四条 **【党建引领】**充分发挥基层党组织领导作用，街道、镇党的基层委员会根据《中国共产党章程》的规定，在社区、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人中，设立党的基层组织，开展党的活动。加强社区党组织、居民委员会、村民委员会对业主委员会、物业管理委员会和物业服务人的指导和监督。建立健全社区党组织领导下的居民委员会、村民委员会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人等共同参与的议事协调机制，引领保障物业服务管理活动依法有序进行。

第四五条 **【政府职责】**市、区（县）人民政府及有关部门，应当加强对物业管理活动的监督管理工作的领导和组织，将**物业管理**纳入

社区治理体系，实施网格化管理；制定扶持政策，采取措施，推动建立和完善社会化、专业化、市场化、信息化的物业服务管理机制，促进和谐社区建设与物业服务行业的健康发展。

区（县）人民政府应当在街道办事处、镇人民政府落实物业管理机构，配备物业管理专职工作人员，落实工作经费，在社区居民委员会设立环境和物业管理委员会。

**第五六条 【主管部门职责】**市房产行政主管部门住房城乡建设主管部门组织实施本条例，负责本市物业管理活动的监督管理工作，组织实施本条例，具体履行下列职责：

（一）宣传贯彻物业服务管理相关法律、法规和政策，依法制定本市物业服务管理相关政策并组织实施；

（二）建立健全物业服务信用评价制度，完善物业服务信用分级分类监管体系，开展物业服务优质项目评定；

（三）建立和完善本市物业服务和管理信息平台；

（四）指导、监督本市住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；

（五）制定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本；

（六）指导和监督区（县）住房城乡建设主管部门开展物业管理监督管理工作；

（七）法律、法规规定的其他职责。

**第七条 【区（县）主管部门职责】**区（县）房产行政主管部门住房城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理的监督管理工作。区（县）人民政府未设立房产行政主管部门的，由市房产行政主管部门统一实施对物业管理活动的监督管理。具体履行下列职责：

（一）宣传贯彻执行物业管理相关法律、法规、政策和制度；

（二）制定本辖区物业管理相关政策；

（三）负责物业管理区域划定工作；

（四）监督管理辖区内物业服务人及其从业人员，实行信用分级分类监管。

- (五) 指导、监督辖区内住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；
- (六) 开展物业管理行政执法工作，依法公开行政执法信息；
- (七) 指导街道办事处、镇人民政府实施与物业服务管理相关的工作；
- (八) 组织对辖区内业主委员会、物业管理委员会成员和物业服务工作人员开展培训；
- (九) 法律、法规规定的其他职责。

**第八条 【其他有关部门职责】**住房和城乡建设自然资源、应急管理、民政、城乡规划、城市综合管理、**市场监督管理**、水务、卫生健康、价格、生态环境保护、公安、工商行政管理、**消防救援**、人民防空等行政管理部门，依法按照各自职责负责物业管理活动的监督管理工作。

第六条 街道办事处、镇人民政府负责协调物业管理和社区建设的关系，组织、指导业主大会的成立和业主委员会的选举工作，协助房产行政主管部门调解处理物业管理纠纷。

社区居民委员会、村民委员会负责指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、镇人民政府开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

**第九条 【基层管理职责】**街道办事处或者镇人民政府履行以下职责：

(一) 协调物业服务管理和社区建设之间的关系，将物业管理纳入社区治理工作；

(二) 组织、指导和协调本辖区内各物业服务区域业主大会的成立、业主委员会的选举和换届、物业管理委员会的组建，并办理相关备案手续；

(三) 指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责；

(四) 监督辖区内物业管理项目的移交和接管，指导、监督物业服务企业依法履行义务；

(五) 指导、协助和监督辖区内物业管理活动；

(六) 建立物业管理联席会议制度和物业管理投诉受理制度，调解处理物业管理纠纷。

社区居民委员会、村民委员会应当协助和配合镇人民政府或者街道办事处做好物业管理相关工作，并履行下列职责：

(一) 在街道办事处、镇人民政府的指导下开展具体工作，建立党建引领下的物业管理协商共治机制；

(二) 协助街道指导监督业主大会、业主委员会依法开展工作；

(三) 履行未能依法成立或未如期换届改选业主委员会的职责；

(四) 教育引导居民参与支持物业管理，按时交纳物业服务费；

(五) 协助街道办事处、镇人民政府指导和监督社区内物业管理活动，调解处理物业管理纠纷；

(六) 配合有关部门对社区物业服务企业或者老旧小区物业服务情况进行考评。

**第七十条 【物业管理联席会议】**物业管理实行联席会议制度。联席会议由物业管理区域所在地街道办事处、镇人民政府负责召集，房产行政主管部门住房城乡建设主管部门、社区居民委员会、村民委员会以及公安派出所、物业服务企业、业主委员会、相关行政管理部门等各方代表组成。

物业管理联席会议主要协调解决下列重大问题：

(一) 业主委员会不依法履行职责的；

(二) 业主委员会换届过程中出现问题的；

(三) 履行物业服务合同中出现重大问题的；

(四) 物业服务企业在变更交接过程中出现问题的；

(五) 需要协调解决的其他物业管理矛盾和纠纷。

**第七十一条 【行业组织】**物业管理行业协会应当维护物业服务企业的合法权益，采取下列措施促进行业规范、持续、健康发展，提升物业服务水平：

(一) 依法加强行业自律，规范行业行为，建立物业服务企业及其从业人员诚信档案和物业服务项目招标评标专家库；

(二) 督促物业服务企业依法、诚信经营和服务，协助房产行政主管部门实行物业服务专业化、市场化；

(三) 依法制定行业规范，编制行业服务标准，规范从业人员行为；

(四) 调解行业纠纷和内部争议，维护会员合法权益，维护公平竞争的市场秩序；

(五) 推行智慧物业服务，倡导物业服务企业采用新技术、新方法推动资源节约和环境保护，提升物业服务水平；

(六) 培训从业人员，组织开展物业管理相关法律法规、物业服务标准、专业服务等行业培训，提升物业服务企业及其从业人员的服务水平，促进行业健康发展；

(七) 建立健全服务质量评价体系，对物业服务企业及其从业人员的服务质量和行为进行监督；

(八) 监测并定期公布物业服务成本信息和计价规则；

(九) 建立健全行业信用承诺制度和诚信风险预警公告制度，完善信用信息采集、共享机制，将严重失信行为记入会员信用档案。鼓励与有资质的第三方信用服务机构合作，开展物业服务人信用等级评价。

**第十二条 【物业管理活动纠纷调处机制】**建立完善人民调解、行业调解、行政调解、司法调解等相衔接的物业管理活动纠纷多元调处、化解机制，鼓励通过和解、调解、仲裁、诉讼等途径解决物业管理纠纷，加强纠纷源头治理，促进和谐社区建设。

**第十三条 【公共突发事件应急应对】**各区（县）人民政府和街道办事处、镇人民政府应当将业主委员会或物业管理委员会、物业服务企业纳入相关突发事件应急处置工作体系，建立物资和资金保障机制。委托物业服务企业承担公共服务事项的，应当向物业服务企业支付相应费用。

发生突发事件时，街道办事处、镇人民政府应当组织落实市、区（县）人民政府的应急措施，指导、督促业主委员会或物业管理委员会、物业服务企业配合居民委员会开展工作。

**第十四条 【社区平安建设】**市、区（县）组织协调机构应当统筹协调街道（镇人民政府）、公安、民政、住房城乡建设主管部门等各方力量，充分发挥业主委员会和物业服务企业在基层社会治理中的作用，鼓励、引导、组织物业服务企业、业主委员会等参与社区平安建设，履行综合治理相关责任。

## 第二章 物业管理区域及配套设施设备

**第九十五条 【物业管理区域划分】**划分物业管理区域时，应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，并遵循**规划在先、自然分割**、相对集中、便于管理的原则，具体划分方法如下：

（一）物业管理区域按照建设用地规划许可证确定的红线图范围划定，已经自然形成独立物业管理区域且无争议的，不再重新划分；

（二）分期开发或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备和相关场地共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备和相关场地能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域；

（三）已经实施物业管理的毗邻的不同物业管理区域，规模较小的，经各自的业主大会同意后，可以合并为一个物业管理区域；

（四）旧城区、城中村等没有实施物业管理的建成居住区需要实施物业管理的，由街道办事处、镇人民政府征求相关业主意见后，确定物业管理区域。

**红线图范围内的城镇公共道路、城镇公共绿地、城镇河道等不得划入物业管理区域。**

对物业管理区域划定有争议的，房产行政主管部门（县）**住房城乡建设主管部门**应当征求物业所在地**自然资源部门**、街道办事处、镇人民政府，相关业主、社区居民委员会、村民委员会的意见后确定，并

将确定的物业管理区域向全体业主公示，公示时间不少于十五个工作日。

业主对前款公示的物业管理区域有异议的，应当在公示期间书面实名提出。区（县）住房城乡建设主管部门应当自受理异议之日起三十日内办结并回复，情况复杂的，可以延长三十日。

公示期满，对公示的物业管理区域无异议或者异议不成立的，区（县）住房城乡建设主管部门应当将确定的物业管理区域向全体业主公告。

物业管理区域的划定，应当按照省、市有关规定向房产行政主管部门住房城乡建设主管部门备案。

**第十六条 【物业管理区域调整】**物业管理区域划定后，需要分立或者合并物业管理区域的，业主大会或者业主应当向街道办事处、镇人民政府申请并提交分立或者合并的方案，由街道办事处、镇人民政府会同房产行政主管部门住房城乡建设主管部门审查，确认并公告。

制定物业管理区域的分立或者合并方案，应当经相关物业管理区域的业主大会同意；尚未成立业主大会的，由业主共同决定。

**第十二七条 【物业服务用房】**新建住宅物业，建设单位应当在物业管理区域内按照不少于物业管理区域总建筑面积千分之二比例，配置物业服务用房，建筑面积不得少于八十平方米，最高不超过三百平方米；其中，物业服务企业办公用房不得少于六十平方米，业主委员会办公用房不得少于二十平方米。

分期开发建设的住宅物业，建设单位应当在先期开发的区域按照不少于先期开发房屋建筑面积千分之二的比例配置物业服务用房。

住宅物业已投入使用但是未配置物业服务用房的，由街道办事处、镇人民政府统筹研究解决。

**第十二八条 【物业服务用房配置要求】**物业服务用房应当是地面以上的独立成套装修房屋，具备水、电、采光、通风等基本设施。没有配置电梯的物业，物业服务用房所在的楼层不得高于四层。

**第十三九条 【物业服务用房的使用】**物业服务用房属全体业主共有，分别交由物业服务企业和业主委员会无偿使用。任何组织和个人不得擅自变更用途，也不得分割、转让、抵押。

**第二十四 条 【物业服务用房的明确和公示】**建设单位应当在申请建设工程规划许可证时，划定新建住宅物业服务用房、共用设施设备用房的位置和面积；城乡规划自然资源部门应当在核发的建设工程规划许可证以及附件、附图上予以明确。

房产行政主管住房城乡建设、不动产登记部门应当在办理物业管理区域备案、核发商品房预售许可证、房屋所有权初始登记时，查验与物业服务用房、共用设施设备用房相关的建设工程规划许可资料，并将查验情况在物业管理区域的备案回执、房地产登记簿中予以记载。

建设单位应当在商品房销售时，将物业服务用房、共用设施设备用房的位置和面积在商品房销售方案中载明公示，并在商品房买卖合同中作出约定。

**第十五二十一条 【配套车位】**建设单位应当按照城乡规划自然资源部门确定的标准，建设物业的配套车位、车库。物业的配套车位、车库应当经权属登记后方能出售。

物业的地下人防区域经人民防空、城乡规划自然资源部门批准，可以用作物业的配套车位出租。

**第十六二十二条 【其他设施设备及老旧小区】**新建住宅物业内的供水、供电、供气等计量装置应当实行专有部分一户一结算表，共有部分独立计量表；安全防范、消防、环卫、邮政、通信等设施设备的配置应当符合物业使用的基本条件以及相关技术标准和规范。

配套设施不齐全的老旧住宅区，区（县）人民政府应当采取措施鼓励和支持业主自主开展改造提升，结合城市环境综合整治和更新改造，逐步完善配套基础设施和公共服务设施，改善老旧住宅区综合环境。专业经营单位应当配合所在地人民政府采取措施逐步改造，实现

供水、供电、供气等专业经营设施设备的分户计量、分户控制。业主及物业服务企业应当为改造工作提供便利。

鼓励社会力量参与老旧小区的改造和服务。老旧小区改造后，根据业主需求，可以选择聘请物业服务人服务、居民自主管理或者社区党组织与居民委员会协同管理的模式。

有关部门在物业管理区域内配备公共文化、体育、养老服务等设施的，不应当以是否存在物业服务企业为标准决定是否配备。

**第十七二十三条 【专业经营设施设备的所有权】**建设单位在竣工验收后，应当将住宅物业管理区域内供水、供电等专业经营设施设备及相关管线的所有权移交给专业经营单位，专业经营单位应当接收并承担管理、维修、养护和更新的责任。

### 第三章 业主、业主大会及业主委员会和业主组织

#### 第一节 业主和业主大会

**第十八二十四条 【业主】**房屋的所有权人为业主。业主在物业管理中享有法律、法规规定的权利，并承担法律、法规规定的义务。

因买卖、赠与、继承等法律关系已经合法占有该房屋，但尚未办理所有权登记的，在物业管理活动中享有业主的权利，并承担相应的义务。

已经达到交付使用条件，尚未出售的专有部分，建设单位为业主。业主不得以放弃权利为由不履行义务。

**第十九二十五条 【业主权利】**业主在物业管理活动中享有下列权利：

- (一) 按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；
- (二) 提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；
- (三) 提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

- (四) 参加业主大会会议，行使投票权；
- (五) **推荐业主委员会委员候选人**，选举业主委员会成员，并享有被选举权；**推荐物业管理委员会的业主代表**；
- (六) 监督业主委员会和物业管理委员会的工作；
- (七) 监督物业服务企业履行物业服务合同；
- (八) 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- (九) 监督住宅专项维修资金的管理和使用；
- (十) 法律、法规规定的其他权利。

**第二十六条 【业主义务】**业主在物业管理活动中应履行下列义务：

- (一) 遵守管理规约、业主大会议事规则；
- (二) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、**消防安全、房屋安全、装饰装修、垃圾分类、噪声管理、排水管理、动物管理、卫生防疫、公共秩序和环境**卫生的维护等方面的规章制度；
- (三) 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；
- (四) 按照国家有关规定交纳住宅专项维修资金；
- (五) 遵守房屋装饰装修的有关规定和要求；**依法配合物业服务人，执行政府依法实施的应急处理措施和其他管理措施**；
- (六) 按时按照物业服务合同的约定交纳物业服务费用；
- (七) 法律、法规规定的其他义务。

**第二十七条 【物业使用人的权利和义务】**物业的承租人、借用人等物业使用人，根据法律、法规、管理规约、业主大会依法作出的决定，以及其与业主的约定，享有相应权利，承担相应义务。

**第二十八条 【建设单位的义务】**已交付使用的物业建筑面积达到物业管理区域建筑总面积百分之五十的，建设单位或者物业服务企业应当书面报告物业所在地街道办事处、镇人民政府，并在物业管理区域的显著位置公告，公告期为十五日。公告期满，业主可以向街道

办事处、镇人民政府提出成立业主大会的书面要求。

**第二十九条 【成立业主大会的条件】**同一物业管理区域内已交付专有部分百分之二十以上业主可以联名向街道办事处、镇人民政府提出成立业主大会的书面要求。

已交付使用的物业建筑面积达到物业管理区域建筑总面积百分之五十以上的，业主可以向街道办事处、镇人民政府提出成立业主大会的书面要求。

**第三十条 【筹备业主大会】**符合第二十九条两款情形之一，且物业管理区域已备案的，街道办事处、镇人民政府应当对业主成立业主大会的要求进行核实，并在收到书面要求之日起三十日内会同物业管理区域所在地房产行政主管部门组织业主成立业主大会筹备组，筹备召开首次业主大会会议。

建设单位未履行告知义务或者无法确定建设单位的，物业管理区域内业主提出成立业主大会申请的，街道办事处或者镇人民政府予以核实，符合条件的，组织成立业主大会筹备组。

业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处、镇人民政府代表及社区居民委员会、村民委员会代表七至十五人组成，业主代表由业主推荐产生且不得少于筹备组总人数的三分之二，筹备组组长由街道办事处、镇人民政府选派代表担任。建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立。

筹备组中的业主代表由街道办事处或者镇人民政府在民主推荐的基础上从遵纪守法、热心公益的业主中确定。业主推选不能达成共同意见的，可以由社区党组织推荐产生。

筹备组业主代表不得担任首届业主委员会委员。

业主大会筹备组成员名单应当自成立之日起五日内在物业管理区域的显著位置公告。

**第三十一条 【业主大会筹备组职责】**业主大会筹备组履行下列职责：

(一) 确定首次业主大会会议召开的时间、地点、内容和形式；

- (二) 拟定管理规约草案和业主大会议事规则草案；
- (三) 确认业主身份、业主投票权数和业主专有部分面积；
- (四) 拟定业主委员会选举办法草案，提出候选人建议名单；
- (五) 依法确定首次业主大会会议表决规则；
- (六) 召开首次业主大会会议的其他准备工作。

筹备组成员就筹备工作意见不一致的，由筹备组组长做出决定。

筹备组发布的通知或者公告，应当加盖街道办事处、镇人民政府公章。

本条第一款所列事项应当在首次业主大会会议召开十五日前予以公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当在首次业主大会会议召开之前研究处理并作出答复。

第二十五三十二条 **【筹备时限】** 业主大会筹备组应当自组成之日起六个月内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议，表决管理规约、业主大会议事规则，选举业主委员会委员。未能如期召开首次业主大会会议或者首次业主大会会议未能选举产生业主委员会的，经街道办事处、镇人民政府批准，可以延长三个月。业主大会筹备组自业主委员会产生之日起自动解散。

第二十六三十三条 **【协助筹备核实义务】** 建设单位、物业服务企业应当协助业主大会筹备组工作，向业主大会筹备组在接到业主大会筹备组或者物业管理委员会通知十日内提供业主清册、物业（包括物业管理区域内地上、地下的建筑物、设施设备和相关场地等）的基本资料、已筹集的住宅专项维修资金清册等文件资料，并在物业管理区域提供相应的人力、场地支持。

建设单位、物业服务企业逾期未提供前款规定资料的，街道办事处、镇人民政府可以向不动产登记机构申请查询业主名单和房屋面积，不动产登记机构应当受理申请，并自受理申请之日起十日内免费提供。

业主大会筹备组应当对业主资料保密，不得将业主资料用于与召开业主大会会议无关的活动。

第二十七条 首次业主大会会议应当对管理规约、业主大会议事

规则进行表决，并选举业主委员会。

**第二十八三十四条 【业主大会】**业主大会由物业管理区域内全体业主组成。一个物业管理区域成立一个业主大会。

**物业管理区域内只有一个业主的，由业主自行决定本区域的物业管理服务。**

物业管理区域内未成立业主大会的，由业主共同履行业主大会职责。

业主大会通过业主大会会议和业主委员会行使职权。

**第二十九三十五条 【业主共同决定事项及表决】**业主大会讨论共同决定下列事项：

（一）制定或者修改业主大会议事规则、业主委员会会议事规则和管理规约；

（二）选举、罢免业主委员会或者更换业主委员会成员；

（三）改变或者撤销业主委员会不适当的决定；

（四）**制定、修改物业服务合同，选聘、续聘、解聘物业服务企业或者其他管理人；**

（五）提出分立或者合并物业管理区域的方案；

（六）筹集和使用建筑物及其附属设施的住宅专项维修资金的相关事项；

（七）**筹集建筑物及其附属设施的维修资金；**

（七八）改建或者重建建筑物及其附属设施；

（九）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；

（十）制定共有物业和业主共有资金使用和管理办法；

（十一）审议业主委员会的年度工作报告、收支预算及结算报告；

（十二）调整物业服务费标准；

（十三）物业管理区域内的其他重大物业管理事项。有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第三十条 业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。业主大会决

定本条例第二十九条本条第一款第六七项至第七九项规定的事项，应当经三分之二参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且专有部分面积占建筑物总面积三分之二参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定本条例第二十九条本条第一款规定的其他事项，应当经参与表决专有部分面积占建筑物总面积过半数的业主且占总参与表决人数过半数的业主同意。

**第三十六条 【业主大会计票规定】**业主大会应当按照本条例第三十五条的规定进行表决，未投票表决业主的投票权数不得计入已表决票。在物业管理区域内，对仅涉及部分业主共有和共同管理权利的事项，由该部分业主共同决定。

业主大会会议组织者应当在表决前，确认业主身份、业主人数、专有部分面积和专有部分总面积。

建筑物总面积、专有部分面积以及业主人数按照下列方法确定：

（一）建筑物总面积为专有部分面积之和；专有部分面积按照房地产权证书房屋不动产登记簿记载的面积计算。尚未记载的，暂按测绘机构的实测面积计算。尚未实测的，暂按商品房买卖合同记载的面积计算；

（二）业主人数为专有部分业主人数之和，已出售的专部分的业主人数，一个专有部分按一人计算。尚未出售和虽已出售但尚未交付的专部分的业主人数，以及同一业主拥有一个以上专部分的业主人数，按一人计算。

车位、车库面积不计入前款规定的专有部分面积，不计投票权。

**第三十七条 【业主大会禁止授权决定事项】**以下事项应当由全体业主或者业主大会决定，不得授权业主委员会、物业管理委员会决定：

（一）业主委员会运行经费的筹集、使用和管理；

（二）使用属于全体业主所有的共有收入或者其他资金，但用于物业管理的紧急需要，且在业主大会议事规则规定的次数和总额限制内的除外；

（三）新建建筑物及其附属设施；

(四) 法律、法规以及本条例第三十五条规定的应当由业主共同决定的事项；

(五) 物业管理区域内有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第三十一条 **【业主大会会议形式】** 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的约定召开。

有下列情形之一的，业主委员会或者物业管理委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

(一) 经百分之二十以上业主提议的；

(二) 业主委员会或者物业管理委员会决定召开的；

(三) 发生重大事故或者物业管理紧急情况需要及时处理的；

(四) 街道办事处、镇人民政府经调查发现业主大会的决定违反业主大会议事规则的约定的；

(五) 法律、法规规定或者管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形。

业主委员会或者物业管理委员会未按照规定组织召开业主大会会议的，由镇人民政府、街道办事处责令限期组织召开，并通告全体业主。

业主大会会议可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式。采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送达每一位业主，无法送达的，应当在物业管理区域内公告。书面征求意见结果应当在物业管理区域的显著位置公示，业主有权查阅相关资料。

第三十九条 **【其他召开业主大会会议的情况】** 有下列情形之一的，居民委员会、村民委员会应当在街道办事处、镇人民政府的指导和监督下，在三十日内组织召开业主大会会议：

(一) 存在本条例第六十六条规定的可以提议罢免、更换业主委员会委员的；

(二) 任期内业主委员会委员人数在候补委员递补后不满本条例规定的业主委员会最低人数的；

- (三) 业主委员会被责令限期召开业主大会会议，但逾期不召开的；
- (四) 街道办事处、镇人民政府提议罢免业主委员会全体成员的；
- (五) 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的。

**第四十条【业主大会会前公示】**业主大会会议组织者应当于会议召开三十日前，将会议的时间、地点、形式、议题、议程、表决规则等事项向全体业主公示，公示期不少于十五日。因发生重大事故或者紧急事件需要召开业主大会临时会议的，可以于会议召开前通知全体业主并告知临时召开的事由。重大事故或者紧急事件由街道办事处、镇人民政府确认。

公示期间，业主大会会议组织者应当通过召开座谈会等方式听取业主意见并集体讨论。业主对公示事项有异议的，应当在公示期间以书面形式实名向业主大会会议组织者提出，业主大会会议组织者应当自收到异议之日起五日内处理并答复。经核实异议成立的，业主大会会议组织者应当调整会议召开时间，并重新公示。

业主大会会议组织者未及时处理业主异议或者业主对答复不满的，业主可以向街道办事处、镇人民政府提出。街道办事处、镇人民政府应当在十日内提出处理意见，公示事项违反法律、法规等规定的，街道办事处、镇人民政府应当责令业主大会会议组织者限期改正。未经改正，业主大会会议组织者不得召开业主大会会议。

业主委员会组织召开业主大会会议，应当在会前书面告知居民委员会，并认真听取居民委员会的建议。

**第三十二四十一条【委托行使共同管理权】**业主可以以书面委托的形式，约定由授权委托人在一定期限内代其行使共同管理权，具体委托内容、期限、权限和程序由业主大会议事规则规定。

**第三十三四十二条【表决权】**一个专有部分有两个以上所有权人的，应当自行确定一人参与投票表决，但共有人所代表的业主人数为一人。

业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人投票表决。

业主为法人的，由其法定代表人行使表决权。业主为非法人组织的，由非法人组织确定的代表人行使表决权。法人业主、非法人组织业主及其派出的代表应当依法行使表决权，积极参与业主投票表决。

业主可以委托代理人行使表决权。代理人应当出具由业主签名或者盖章的载明委托事项、委托权限及期限的书面委托书。

未参与表决的业主的投票权数，按照业主大会议事规则执行。

**第四十三条【表决形式】**业主大会会议可以采用电子投票、集体讨论或者书面征求意见的形式表决事项。采用书面征求意见形式的，业主大会会议表决的投票期限不超过六十日。采用集体讨论形式的，业主大会会议当场表决。采用电子投票形式的，业主大会会议表决的投票期限不超过三十日。

业主大会会议表决事项应当采用记名投票的方式，业主应当明示同意、反对或者弃权的表决意见。以书面征求意见、集体讨论形式投票的，业主应当出示不动产权属证明或者其他证明业主身份的材料，选票、表决票应当由有表决权的业主签名。

任何人不得伪造或者指使他人伪造选票、表决票、业主签名或者书面委托书。业主大会会议组织者应当妥善保管业主的选票、表决票和书面委托书，以备查询，保管期限不少于五年。采用电子投票的，业主决策电子投票系统应当保存业主投票结果不少于五年。

#### **第四十四条【业主大会会议表决结果统计】**

采用集体讨论形式、书面征求意见形式的，业主大会会议组织者应当邀请不少于五名业主担任监票人、计票人，可以邀请第三方参与监票。业主委员会委员、业主委员会委员候选人及其近亲属不得担任监票人、计票人。监票人、计票人应当签名确认统计的表决结果。

采用集体讨论形式的，业主大会会议组织者应当组织监票人、计票人当场统计选票、表决票。

采用书面征求意见形式的，业主大会会议组织者应当于业主大会

会议投票期限届满之日起十五日内完成选票、表决票的统计。业主大会会议组织者应当在表决结果公示前将选票、表决票交由街道办事处、镇人民政府临时保管。公示期满无异议或者异议处理完毕后，街道办事处、镇人民政府应当将选票、表决票交还业主大会会议组织者。

采用电子投票形式的，业主大会会议表决结果由业主决策电子投票系统自动统计。

业主大会会议组织者未按照本条规定统计表决结果的，由街道办事处、镇人民政府责令改正并通告全体业主。

#### **第四十五条【业主大会会议表决结果公示及异议处理】**

业主大会会议组织者应当自业主大会会议表决结果产生之日起七日内公示表决结果。采用集体讨论或者电子投票形式的，表决结果公示期为七日。采用书面征求意见形式的，表决结果公示期为三十日。

业主大会会议表决结果的公示内容应当包括已投票业主的房号、专有部分面积、表决意见，已投票业主的总人数和专有部分总面积，未投票业主的总人数和专有部分总面积、全体业主表决意见的汇总结果等。

业主大会会议组织者逾期未公示业主大会会议表决结果，或者公示内容不符合本条第二款规定的，由街道办事处、镇人民政府责令限期改正并通告全体业主。业主大会会议组织者逾期未改正的，由街道办事处、镇人民政府公示。

业主大会会议表决结果公示期限届满，对表决结果无异议或者异议不成立的，表决结果自公示期限届满次日起生效，业主大会会议组织者应当及时通告全体业主。

对业主大会会议表决结果有异议的，异议提出人应当在表决结果公示期间以实名书面形式向街道办事处、镇人民政府提出，并出示业主的身份证明、不动产权属证明等相关证明材料。街道办事处、镇人民政府应当自受理之日起三十日内对异议进行核实处理；情况复杂的，可以延长三十日。经核实异议成立的，街道办事处、镇人民政府应当重新统计表决结果并向全体业主通告。经核实异议不成立的，街道办事处、镇人民政府应当书面答复异议提出人，并告知业主大会会议组

织者。

第三十四**四十六条** 【**限制共同管理权**】业主拒付物业服务费，不缴存住宅专项维修资金以及实施其他损害业主共同权益行为的，业主大会可以在管理规约和业主大会议事规则中对其共同管理权的行使予以限制。

第三十五**四十七条** 【**决定物业管理事项**】物业管理区域内业主人数较多的，可以以幢、单元、楼层为单位，共同决定本单位范围内的物业管理事项。物业管理事项范围和决定程序由业主大会议事规则规定或者物业管理区域内全体业主共同决定。

第三十六**四十八条** 【**紧急物业管理事件**】未成立业主大会的物业管理区域，发生物业服务企业停止服务或者其他重大、紧急物业管理事件，需要业主共同决定解聘、选聘物业服务企业或者其他事项的，由物业所在地的街道办事处、镇人民政府或者物业管理委员会指导协助。

第三十七**四十九条** 【**业主大会决定效力**】业主大会依法作出的决定，对全体业主具有约束力。

业主大会的决定应当以书面形式在物业管理区域的显著位置内及时公告。

## 第二节 业主委员会

第三十八**五十条** 【**业主委员会性质与任期**】业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，由三五人以上单数组成，户数在一百户以下的住宅小区，可以由三人组成。业主大会会议选举产生的业主委员会委员人数未达到业主大会议事规则约定人数，但达到五人以上的，业主委员会成立。

业主委员会委员应当由物业管理区域内的业主担任，每届任期不

超过五年，可连选连任。业主委员会在任期届满当日自行解散，不得继续履职。

业主委员会应当自选举产生之日起十五日内召开首次会议，推选出业主委员会主任一名，副主任一至三名，推选情况应当在物业管理区域的显著位置公告，公告期为七日。

业主委员会实行差额选举的，未当选业主委员会委员但得票数达到法定票数的候选人，可以当选业主委员会候补委员，候补委员的任期与业主委员会委员任期相同。

**第五十一条 【业主委员会委员资格条件】**业主委员会委员、候补委员应当符合下列条件：

（一）本物业管理区域的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表；

（二）具有完全民事行为能力；

（三）热心公益事业，遵纪守法、公道正派、热心服务、责任心强，具有较强的公信力和组织能力，具备必要的工作时间；

（四）按照有关规定或者约定交纳本物业管理区域内物业的维修资金以及需业主共同分摊的费用，且未恶意拖欠物业服务费；

（五）在本物业管理区域内无违法进行装修、改建、搭建或者违法改变房屋用途的行为；

（六）在本物业管理区域内无违法占用或者损坏共用部位、共用设施设备的行为；

（七）本人及其近亲属未在本物业管理区域提供物业服务的企业及其下属单位任职；

（八）无索取、非法收受建设单位、物业服务企业的利益或者报酬的行为；

（九）无伪造或者指使他人伪造业主签名的行为；

（十）无违反有关法律、法规规定和管理规约、业主大会议事规则约定的其他行为。

业主大会会议组织者可以采取社区党组织、居民委员会推荐，或者通过十名以上业主联名推荐等方式产生业主委员会委员候选人。同

一业主只能推荐一名候选人。业主委员会委员候选人由业主大会会议组织者进行资格审查与确定。在确定候选人名单之前应当征得物业所在地社区党组织同意。

鼓励符合条件的社区党组织成员、居民委员会或者村民委员会委员通过法定程序兼任业主委员会成员；鼓励业主中符合条件的党员、人大代表和政协委员参选业主委员会成员。

**第五十二条 【候补业委会委员】**业主委员会可以设立候补委员制度。候补委员人数为五人以下，一般不得超过业主委员会正式委员人数的二分之一。

业主委员会委员人数低于业主大会议事规则约定的人数时，由候补委员按照得票数依次递补，并向全体业主公示。递补后，业主委员会人数未达到本条例第五十条规定的最低人数要求的，居民委员会应当在六十日内组织召开业主大会会议补选，任期内的业主委员会委员应当予以协助。业主委员会人数已达到本条例五十条规定的最低人数要求，但少于业主大会议事规则约定的人数的，业主委员会应当组织召开业主大会会议补选。

**第四十一五十三条 【业主委员会委员补选】**同一个物业管理区域内分期建设的项目，先期建设的区域已成立业主大会及业主委员会的，后期建设的区域，业主委员会委员采取补选的形式产生。补选时，在后期建设区域召开业主大会，按照后期建设区域占物业管理区域房屋建筑面积比例确定补选委员的人数。

先期建设的区域业主大会成立后，业主委员会应当将下列事项书面告知建设单位、物业服务企业：

- （一）管理规约；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）业主委员会议事规则；
- （四）业主大会、业主委员会的其他决定；

**第三十九五十四条 【业主委员会备案】**业主委员会应当自产生之

日起三十日内持下列材料向房产行政主管部门和街道办事处、镇人民政府备案：

- (一) 业主大会会议决定；
- (二) 业主大会议事规则；
- (三) 管理规约；
- (四) 业主大会表决结果明细表、汇总表；
- (四五) 业主委员会委员、候补委员名单和基本情况；
- (五六) 法律、法规规定的其他资料。

房产行政主管部门街道办事处、镇人民政府应当自收到前款规定资料之日起五日内，对符合条件的发给业主委员会备案回执并抄送区（县）住房和城乡建设主管部门，业主委员会应当将备案情况告知物业服务企业，向全体业主公示备案回执，并凭备案回执办理刻制业主委员会公章等手续。

业主委员会应当自刻制业主委员会印章之日起十日内，将印章样式书面报告镇人民政府、街道办事处。业主委员会印章应当刻制业主委员会的名称、届别和任期终止日期。

管理规约、业主大会议事规则修改，或者业主委员会委员、候补委员更换等备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内办理备案变更手续。

**第五十五条 【公章的使用及保管】**业主委员会印章由业主委员会保管，也可以委托所在地的居民委员会保管。

需要使用业主委员会公章的，应当经全体委员过半数同意并签字。公章使用情况应当每季度在本物业管理区域内公示，同时抄告所在地的居民委员会。

第四十条 业主委员会未能产生的，街道办事处、镇人民政府和社区居民委员会、村民委员会应当给予指导和协助，推进业主委员会的成立。

**第四十一至五十六条 【业主委员会职责】**业主委员会应当履行下列

职责：

(一) 执行业主大会决议并处理日常事务，维护业主共同利益；

(二) 召集业主大会会议，报告物业管理实施情况以及业主委员会履职情况；

(三) 拟订物业服务企业选聘、续聘、解聘方案和物业服务合同草案，并提交业主大会决定；

(三四) 根据业主大会决定，与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，与解聘的物业服务人进行交接；

(四五) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督物业服务企业履行物业服务合同；

(五六) 监督管理规约的实施；

(六七) 督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

(七八) 组织和监督住宅专项维修资金的筹集和使用；

(八九) 调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(十) 制定档案和印章管理等工作制度，制作和保管会议记录、业主共有财产资料、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件及印鉴，并建立相关档案；

(十一) 每年公布业主委员会委员、候补委员交纳物业服务费、停车服务费的情况；

(十二) 配合相关行政管理部门和街道办事处、镇人民政府、居民委员会，做好物业管理区域内秩序维护、社区建设和公益宣传等相关工作，接受相关行政管理部门、镇人民政府、街道办事处、居民委员会的指导和监督；

(九十三) 法律、法规规定以及业主大会赋予的其他职责。

**第五十七条 【业主委员会会议事规则】**业主委员会应当按照业主大会议事规则和业主大会决定召开业主委员会会议。三分之一以上业主委员会委员提议，或者街道办事处、镇人民政府书面要求的，应当在七日内召开业主委员会会议。业主委员会应当于业主委员会会议召开三日前通知全体业主，并以书面形式向社区居民委员会通报，将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等在物业管理区域内显著位置

公示，听取业主和社区居民委员会的意见和建议。

业主委员会召开会议讨论重大事项时，应当邀请居民委员会参加，并接受其指导和监督。

业主委员会会议应当有过半数的成员出席，作出的决定应当经全体成员过半数同意并签字确认。业主委员会成员不得委托他人参加会议。业主委员会应当自作出决定之日起三日内将决定内容向全体业主公布，并告知相关的居民委员会。

候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。业主委员会会议不得就已公示议题以外的事项进行表决。

业主委员会会议应当制作会议记录，并由出席的成员签名确认。业主委员会会议的书面记录应当妥善保存，保存时间按照业主大会议事规则或者业主大会的决定确定，应不少于五年。

**第五十八条 【履职评价】**鼓励业主委员会通过多种方式，接受业主对业主委员会委员履职能力的评价。

**第四十二五十九条 【业主委员会公开信息】**业主委员会应当建立信息公开制度，向业主公布下列事项：

- （一）业主大会议事规则、业主委员会会议事规则和管理规约；
- （二）业主大会和业主委员会的决议；
- （三）物业服务合同；
- （四）住宅专项维修资金的筹集、使用方案及情况；
- （五）物业共用部位的使用与收益情况；
- （六）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车辆的处分情况；
- （七）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；
- （八）业主委员会成员和专职工作人员的姓名、职务、联系方式等信息；
- （九）其他应当向业主公开的情况和资料。

前款规定的资料和信息有变更的，业主委员会应当自变更之日起七日内向全体业主公开。

业主委员会未按照本条规定公布相关资料和信息的，由街道办事处、镇人民政府责令其限期公布，并通告全体业主。

**第四十五六十条 【财务管理】** 业主大会和业主委员会的工作经费由全体业主承担，有物业共用部位、共用设施设备经营收益的，可以从经营收益中列支，其筹集、管理和使用的办法由业主大会在议事规则中具体约定。

鼓励业主委员会编制业主大会、业主委员会年度运行经费预算，提前报请业主大会审议决定。

业主委员会应当建立财务管理制度。共有收入和业主大会、业主委员会运行经费应当按照会计准则建立账簿。

业主委员会应当按照《会计档案管理办法》的规定妥善保管收支原始凭证以及相关会计资料。

业主委员会应当每年至少一次在物业管理区域的显著位置公告工作经费的收支情况，接受业主监督。

**第六十一条 【审计监督】** 有下列情形之一的，业主委员会应当委托专业机构对共有收入的收支情况和业主大会、业主委员会运行经费的使用情况等进行审计：

（一）业主委员会任期届满的；

（二）业主委员会主任或者负责财务管理的业主委员会委员在任期内职务终止的；

（三）街道办事处、镇人民政府根据监督情况或者居民委员会的提议认为需要审计的；

（四）管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会拒绝按照前款规定进行审计的，街道办事处、镇人民政府可以代为委托审计。

业主委员会任期届满或者任期内终止的，应当由新一届业主委员会委托审计，新一届业主委员会尚未成立的，由物业管理委员会委托审计；业主委员会、物业管理委员会拒绝委托审计的，居民委员会可以代为委托。

审计结果应当向全体业主公布，审计费用可以在共有收入中列支。

第四十三条 业主委员会换届时，应当在其任期届满前三个月提出换届筹备组人选名单，并在物业管理区域内公示。业主在公示截止之日起十五日内未提出异议的，换届筹备组按照公示人员名单成立；半数以上的业主提出异议的，由业主委员会重新提出人选名单。

换届筹备组在征求业主意见的基础上提出新一届业主委员会候选人名单，召开业主大会会议，进行换届选举，并向物业所在地街道办事处、镇人民政府报告会议情况和选举结果。

**第六十二条【业主委员会换届】**业主委员会在任期届满六个月前，向所在地的街道办事处、镇人民政府提交书面报告，报告本届业主委员会届满日期、需要交接的物业重要事项等情况。街道办事处、镇人民政府应当自收到报告之日起一个月内组建换届选举工作组，并在业主委员会任期届满前，组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主委员会未按照前款规定报告的，街道办事处或者镇人民政府可以应业主书面要求组建换届选举工作组，组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主委员会任期届满或者因缺额等原因在任期内终止的，应当在任期届满或者终止之日起十日内，将保管的有关财务、文件资料、印章、由业主委员会保管的属于全体业主共有的财物等移交给新一届业主委员会。新一届业主委员会尚未选举产生的，应当移交给物业管理委员会；尚未成立物业管理委员会的，应当移交给相关的居民委员会。

**第六十三条【换届期间权利限制】**业主委员会换届选举工作组成立至新一届业主委员会选举产生期间，业主委员会不得组织召开业主大会会议对下列事项作出决定，确有必要召开的，应当由换届选举工作组组织召开：

- (一) 选聘、解聘物业服务企业；
- (二) 调整物业服务收费标准；
- (三) 除管理规约规定情形之外的物业维修、更新、改造等重大

事项；

(四) 法律、法规、业主大会议事规则规定的其他重大事项。

第四十四条 业主委员会未能按照本条例第四十三条规定组织换届选举的，由社区居民委员会、村民委员会在街道办事处、镇人民政府的指导和监督下，组织换届选举工作。

第四十五条 业主大会和业主委员会的工作经费由全体业主承担，有物业共用部位、共用设施设备经营收益的，可以从经营收益中列支，其筹集、管理和使用的办法由业主大会在议事规则中具体约定。

业主委员会应当每年至少一次在物业管理区域的显著位置公告工作经费的收支情况，接受业主监督。

**第六十四条 【负面清单】**业主委员会委员、候补委员应当遵守法律、法规和管理规约、业主大会议事规则，不得有下列行为：

- (一) 在本物业管理区域从事物业服务经营活动；
- (二) 在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职；
- (三) 擅自以业主大会、业主委员会的名义开展活动；
- (四) 未经业主大会同意，选聘、解聘物业服务企业，或者使用业主大会和业主委员会的工作经费；
- (五) 挪用、侵占业主共有财产；
- (六) 索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬；
- (七) 利用职务之便要求物业服务企业减免物业服务费；
- (八) 违反物业服务合同拒不交纳物业服务费；
- (九) 泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关的活动；
- (十) 违法进行装修、改建、搭建或者改变房屋用途；
- (十一) 擅自占用共用部位、共用设施设备；
- (十二) 伪造或者指使他人伪造业主的选票、表决票、书面委托书或者业主签名，冒充业主或者指使他人冒充业主进行电子投票；
- (十三) 未妥善保管会计凭证、会计账簿、财务会计报告等会计

资料，伪造、变造、隐匿、故意销毁会计资料或者不按照规定提供会计资料；

(十四) 违反本条例规定刻制、使用业主大会或者业主委员会印章；

(十五) 损害业主共同利益或者未正当履行其职责的其他行为。

(五十六) 作出违反法律、法规的决定。

业主委员会其他工作人员有本条第一款规定行为之一的，业主委员会应当自发现之日起十日内召开业主委员会会议作出终止其职务的决定，并将决定通告全体业主。

**第四十六六十五条 【自行去职】** 业主委员会委员的任期、候补、空缺、资格终止等事项由业主大会议事规则规定。有下列情形之一的，委员资格自动终止：

(一) 任职期限届满的；

(二) 不再具备业主身份的；

(三) 丧失履行委员职责能力的；

(四) 任职期间被依法追究刑事责任的；

(五) 本人以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职之日起一个月并经同意的；

(六) 任职期间因违反本条例第六十四条规定受到行政处罚的；

(七) 任职期间被人民法院列入失信被执行人名单的；

(六八) 业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会应当及时将业主委员会委员资格终止的情况在物业管理区域的显著位置公告。

**第六十六条 【委员罢免】** 业主委员会委员、候补委员有下列情形之一的，可以根据法律、法规、业主大会议事规则，提议业主大会会议审议决定罢免其委员资格并予以公示：

(一) 有本条例第六十四条规定行为之一的；

(二) 不履行业主委员会委员职责，严重违反本条例第五十六条、第五十九条，或者具有第六十一条第二款规定情形的；

- (三) 不遵守管理规约和业主大会议事规则，情节严重的；
- (四) 向物业服务企业销售商品、承揽业务的；
- (五) 牟取可能妨碍公正履行职务的其他利益的；
- (六) 具有其他可以提议罢免事项的。

业主大会、业主委员会会议在审议罢免业主委员会委员议题时，应当允许其申辩，并书面记录。经业主大会依照本条例第三十五条规定表决通过的，罢免生效。

**第六十七条【解散业主委员会的情形】**业主委员会有下列情形之一，街道办事处、镇人民政府责令改正；拒不改正、造成严重后果的，街道办事处、镇人民政府可以向业主大会建议解散业主委员会，涉嫌违法行为的，应当向有关部门报告：

- (一) 不执行业主大会决定的；
- (二) 业主自行管理期间存在安全生产、消防安全隐患；
- (三) 未按照规定组织召开业主大会会议；
- (四) 业主大会决定由业主委员会管理维修资金或者共有资金的，未按照规定筹集、使用、管理维修资金或者共有资金；
- (五) 挪用、侵占维修资金或者共有资金；
- (六) 违反法律、法规等规定，侵害业主合法权益的其他行为。

**第四十七六十八条【财物资料移交】**业主委员会任期届满、集体辞职或者被依法解散的，不得继续履行职责。

业主委员会委员资格中止或终止的业主委员会委员，应当自公告终止之日起三日内，将属于业主大会、业主委员会的印章、财务账目、资料档案、办公设施设备移交给业主委员会。

业主委员会或者业主委员会委员未按本条例规定移交所保管的印章、财务账目、资料档案、办公设施设备及其他属于业主所有的财物的，由街道办事处、镇人民政府督促移交；拒不移交的，新一届业主委员会或者其他业主委员会委员可以请求公安机关协助移交。

第四十八条 同一个物业管理区域内分期建设的项目，先期建设的

区域已成立业主大会及业主委员会的，后期建设的区域，业主委员会委员采取补选的形式产生。补选时，在后期建设区域召开业主大会，按照后期建设区域占物业管理区域房屋建筑面积比例确定补选委员的人数。

先期建设的区域业主大会成立后，业主委员会应当将下列事项书面告知建设单位、物业服务企业：

- （一）管理规约；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）业主委员会会议事规则；
- （四）业主大会、业主委员会的其他决定；
- （五）物业服务合同约定的其他项目。

建设单位在销售后期建设的物业时，应当向物业买受人明示本条第二款所列事项。

第四十九条 业主委员会和业主委员会委员不得有下列行为：

- （一）在本物业管理区域从事物业服务经营活动；
- （二）在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职；
- （三）擅自以业主大会、业主委员会的名义开展活动；
- （四）未经业主大会同意，选聘、解聘物业服务企业，或者使用业主大会和业主委员会的工作经费；
- （五）作出违反法律、法规的决定。

**第五十六条 【违规处理】**任何单位或者个人不得阻挠业主依法召开业主大会会议或者成立业主委员会。

业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会或者业主委员会作出的决定违反法律、法规的，房产行政主管部门和街道办事处、镇人民政府应当责令限期改正或者撤销决定，并通告全体业主。

业主大会或者业主委员会的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

### 第三节 物业管理委员会

第七十条 【物业管理委员会】物业管理委员会是业主大会、业主委员会成立前组织业主共同决定物业管理事项，代行本条例规定的业主委员会职责，推动符合条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会的过渡性机构。

本条例对物业管理委员会相关事项没有规定的，适用本条例关于业主委员会的有关规定。

物业管理委员会组建的具体办法，由市住房城乡建设主管部门制定。

第七十一条 【物业管理委员会组建条件】有下列情形之一的，所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当组建物业管理委员会，区（县）住建主管部门应当予以指导，并会同民政部门对物业管理委员会成员开展相关培训：

- （一）不具备成立业主大会条件的；
- （二）具备成立业主大会条件，但因各种原因未成立的；
- （三）业主大会筹备组未能在本条例第三十二条规定的期限内召开业主大会会议的；
- （四）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的。
- （五）业主委员会不履行职责达一年以上、无法正常工作，需要调整或者重新选举业主委员会，经物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会指导两次后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

第七十二条 【物业管理委员会职责】物业管理委员会依法履行下列职责：

- （一）组织召开业主大会，筹备成立业主委员会；
- （二）组织换届、重新选举业主委员会；
- （三）尚未成立业主大会的，组织业主依法履行本条例第三十一

条、第三十五条和第五十六条规定的业主大会、业主委员会的职责；

(四) 未能选举产生业主委员会的，组织业主大会按照管理规约和业主大会议事规则或者本条例第三十五条的规定履行职责，并组织执行业主大会的决定。

物业管理委员会履行职责应当接受街道办事处、镇人民政府的指导和监督。

**第七十三条 【人员组成】**物业管理委员会由街道办事处、镇人民政府、社区居民委员会、建设单位和业主代表七人以上单数组成，其中业主代表不少于物业管理委员会成员人数的二分之一。业主代表人选应当符合本条例规定的参选业主委员会成员的条件，由街道办事处、镇人民政府根据物业服务区域规模、物业类型、业主户数等因素确定。

物业管理委员会主任由街道办事处、镇人民政府选派代表担任，副主任由居民委员会代表和一名业主代表担任。

已经成立业主大会的，建设单位可以不再指派人员参加物业管理委员会；建设单位不存在或未派代表参加物业管理委员会的，不影响物业管理委员会的成立。

**第七十四条 【物业管理委员会人员公示与调整】**街道办事处、镇人民政府应当将物业管理委员会成员的名单等基本情况向全体业主公示，公示时间不少于十五日。

公示期间业主对名单有异议的，应当以书面形式实名向街道办事处、镇人民政府提出。经核实异议成立的，街道办事处、镇人民政府应当更换物业管理委员会成员人选并重新公示；公示期满无异议或者异议不成立的，物业管理委员会成立。

物业管理委员会成员有下列情形之一的，街道办事处、镇人民政府应当按照本条例第七十四条第一款规定，更换物业管理委员会成员人选：

(一) 单位代表因工作变动或者其他原因不能履行职责；

(二) 业主代表不符合本条例关于业主委员会委员条件的规定，或者有本条例规定的业主委员会委员不得从事的行为；

(三) 业主代表以书面形式向物业管理委员会提出辞职。

物业管理委员会可以持街道办事处、镇人民政府出具的成立证明，向公安机关申请刻制物业管理委员会印章。

**第七十五条 【物业管理委员会议事规则】** 物业管理委员会会议的召开按照本条例第五十七条第一款的规定执行。

物业管理委员会会议应当有过半数成员出席且过半数业主代表委员出席，业主代表委员不能委托代理人参加会议，作出的决定应当经全体成员过半数同意，并在会议结束后七日内通告全体业主。

物业管理委员会会议不得就已公示议题以外的事项进行表决。

物业管理委员会应当将业主大会会议、物业管理委员会会议的记录，以及履职期间产生和保管的其他文件资料建立档案并妥善保管。

**第七十六条 【任期和解散】** 物业管理委员会的任期一般不超过二年。超过二年的，街道办事处或者镇人民政府可以根据需要决定适当延长任期。任期届满仍未成立业主大会、选举产生业主委员会的，由街道办事处、镇人民政府重新组建物业管理委员会。

已选举产生业主委员会并按照规定备案的，或因物业管理区域调整、房屋灭失等其他客观原因致使物业管理委员会无法存续的，街道办事处、镇人民政府应当在三十日内解散物业管理委员会，并在物业管理区域内显著位置公示。

**第七十七条 【违规决定的处理】** 物业管理委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，街道办事处、镇人民政府应当责令限期改正或者依法撤销，并通告全体业主。

## 第四章 前期物业管理

**第五十一七十八条 【前期物业管理的选聘】** 含有住宅物业的建设

项目，建设单位应当在住宅物业的业主、业主大会首次选聘物业服务企业取得商品房预售许可证或者进行现房销售之前，通过招投标的方式选聘具有相应资质的前期物业服务企业，提供前期物业服务，并签订前期物业服务合同：

前期物业服务招投标管理的具体办法由市住房城乡建设主管部门另行制定公布。

有下列情形之一的，经房产行政主管部门批准，可以通过协议方式选聘：

- (一) 投标人少于三个；
- (二) (二) 住宅物业的总建筑面积不超过五万平方米。

**第五二七十九条 【公开招标方式选聘前期物业】**物业管理区域建筑物总面积超过十万平方米的，应当采用公开招标方式选聘物业服务人。

建设单位采用公开招标方式选聘前期物业服务企业的，应当在公共媒介上发布招标公告。招标公告应当载明招标人的名称、地址和招标项目的基本情况以及获取招标文件的办法等事项。

建设单位不得以不合理条件限制或者排斥潜在投标人，不得向潜在投标人提出与物业管理项目实际要求不符的资格要求，对不同资质等级的物业服务企业应当设定同一评标标准。

**第八十条 【协议方式选聘前期物业】**有下列情形之一的，经房产行政主管部门住房城乡建设主管部门批准，可以通过协议方式选聘：

- (一) 投标人少于三个；
- (二) 住宅物业的总建筑面积不超过五万平方米。

同一物业管理区域内的非住宅建筑物面积计入物业管理区域建筑物总面积。

**第五三八十一条 【分期开发项目的物业范围】**分期开发的建设项目划定为一个物业管理区域的，其前期物业服务项目招投标应当以物业管理区域为范围。

分期开发的物业划定为一个物业管理区域的，应当由同一物业服务企业提供服务。

**第五十四八十二条 【前期物业服务合同备案】**建设单位应当与物业服务企业签订前期物业服务合同，物业服务企业应当自签订合同之日起十五日内将合同向物业所在地房产行政主管部门住房城乡建设主管部门备案。

前期物业服务合同应当约定**但不限于**物业承接查验事项、前期物业管理范围、管理服务、服务标准、服务费用、双方的权利义务、共用部位和共用设施设备的管理使用、合同期限、合同解除方式、合同终止情形等，没有约定或者约定不明确的，按照国家标准、行业标准履行。没有国家标准、行业标准的，按照符合合同目的的特定标准履行。

**第五十五八十三条 【临时管理规约】**建设单位应当在出售物业前，制定临时管理规约，对下列事项作出约定：

（一）全体业主同意授权物业服务企业代为查验物业共用部位、共用设施设备；

（二）建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理；

（三）住宅专项维修资金的缴存、使用；

（四）物业共有部分的使用与收益分配；

（五）业主的权利与义务；

（六）违反临时管理规约应当承担的责任。

临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

临时管理规约的效力至业主大会审议通过的管理规约生效时终止。

**第五十六八十四条 【商品房销售时应明示的内容】**建设单位应当在商品房销售方案中明示临时管理规约的内容，并在预（销）售现场显著位置和信息化方式公告临时管理规约、前期物业服务合同、规划条件、规划总平面图、物业管理区域范围等资料。

物业服务用房为本物业管理区域提供服务的物业服务企业用于员工饭堂、员工宿舍的，应当公告。

物业买受人与建设单位签订商品房买卖合同时，应当书面承诺遵守临时管理规约。

**第五七八十五条 【减免物业服务费的承担方】**建设单位出售物业时，不得承诺或者约定减免物业服务费。本条例施行前建设单位已经承诺或者约定减免的物业服务费，由建设单位承担。

建设单位应当提供前期物业服务开办费，用于购买物业办公用品、开展服务必要的工具、器具、设备等固定资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务人使用。

**第五七八十六条 【前期物业服务企业的职责】**物业服务企业应当在前期物业管理期间履行以下职责：

（一）参与工程的检查，对发现的工程质量问题和其他不利于物业使用和管理的的问题，及时向建设单位或者相关行政管理部门提出整改建议，并协助行政管理部门督促落实；

（二）就共用设施设备的安装位置、管线走向等事宜向建设单位提出建议，并参与共用设施设备的安装、调试等工作；

（三）建立物业共用部位、共用设施设备工程信息资料和日常管理档案；

（四）根据临时管理规约、前期物业服务合同的约定，向业主提供物业服务并引导业主遵守约定，维护物业公共利益和管理秩序；

（五）配合房产行政主管部门住房城乡建设主管部门、街道办事处、镇人民政府做好业主大会的成立工作。

**第五九八十七条 【物业承接查验】**建设单位应当在交付物业十五日前，与物业服务企业在住房城乡建设主管部门的指导、监督下，按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，完成对物业共用部位、共用设施设备的检查和查验，并由双方签字确认查验记录，签订物业承接查验协议。

承接查验记录应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。对于承接查验发现的问题，建设单位应当在三十日内予以整改，或者委托前期物业服务企业整改。

物业服务企业应当将物业承接查验情况在物业管理区域的显著位置公示，不得承接不符合交付使用条件或者未经查验的物业。

**第八十八条 【承接查验内容】**实施承接查验的物业，应当具备下列条件：

（一）通过规划条件核实，取得建设工程竣工验收、消防验收、环境保护验收等合格证明文件；

（二）供水、排水、供电、供气、通信、公共照明、有线电视等设施设备已按照规划设计要求建成，专有部分和共有部分的供水、供电、供气已安装经强制检定合格的独立计量器具，排水管网实现雨污分流，建设单位已依法办理排水手续；

（三）教育、养老、邮政、医疗卫生、文化体育、环境卫生、社区服务、生活垃圾分类投放和收运设施等公共服务设施已按照规划设计要求建成；

（四）道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施已按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等设施设备取得使用合格证书；

（六）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（七）法律、法规等规定的其他条件。

分期开发建设的物业，建设单位和物业服务企业可以根据开发建设的进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。建设单位与物业服务企业应当在承接最后一期物业时，办理物业整体交接手续。

**第六十八十九条 【承接查验备案】**建设单位应当在物业承接查验二十日前，向物业服务企业移交下列资料：

（一）物业管理区域备案资料；

- (二) 物业的报建、批准文件，竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- (三) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- (四) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- (五) 物业管理区域内建筑物、场地、设施设备的产权清单；
- (六) 承接查验所必需的其他资料。

完成承接查验后十五日内，建设单位应当将承接查验结果和前款规定的资料报区（县）住房城乡建设主管部门备案。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时将上述资料及时移交业主委员会或者物业管理委员会。

第六十一条 分期开发的物业可以根据开发的进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。建设单位与物业服务企业应当在承接最后一期物业时，办理物业整体交接手续。

**第六十二条至第九十条 【前期物业服务合同的明示以及物业服务费的承担方】**建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同，应当包含前期物业服务合同约定的内容。

物业买受人应当在建设单位交付物业后，按照商品房买卖合同约定的时间、标准和方式交纳物业服务费。已竣工但尚未交付买受人的，物业服务费由建设单位全额承担。

物业通过竣工验收达到交付条件，业主收到书面交付通知并办理完相关手续的，即为交付。业主收到书面交付通知后一个月内无正当理由不办理相关手续的，视为交付。

## 第五章 物业管理服务

**第九十一条 【从业资格】**从事物业服务的企业应当具有独立法人资格，拥有相应专业技术人员，具备为业主提供物业管理专业服务的能力。

物业服务实行项目负责人制度。物业服务企业应当按照物业服务

合同约定，指派项目负责人负责物业服务项目的运营和管理。项目负责人应当在到岗之日起三日内到项目所在地的居民委员会报到，在居民委员会的监督、指导下参与基层社会治理工作。

除物业服务合同另有约定外，项目负责人只能在一个物业服务项目任职。物业服务企业更换项目负责人的，应当及时告知业主委员会并予以公示。

**第九十二条 【物业服务转委托条件和限制性条款】**物业服务人将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

**第六十九至九十三条 【物业服务企业备案】**特区外物业服务企业来特区从事本市物业管理服务的，应当向市、区（县）房产行政主管部门住房城乡建设主管部门备案。

鼓励物业服务企业自取得资质证书之日起三个月内可以自愿加入物业管理行业协会。

第六十四条 市房产行政主管部门负责物业服务企业二级资质证书的初审和三级资质证书的颁发和管理。

物业服务企业应当按照房产行政主管部门核定的物业服务企业资质等级，在资质证书的有效期内从事相应的物业管理服务活动，不得超越资质等级承接物业管理项目，从业人员应当按照国家有关规定，取得相应的职业资格证书。

物业服务企业三级资质证书的有效期为三年，需要延续有效期的，应当在有效期届满三十日前向市房产行政主管部门提出申请；逾期未申请延续或者申请未获批准的，物业服务企业应当重新申请取得资质，其资质等级按照最低等级核定并设定一年的暂定期。

第六十五条 物业服务企业资质证书被依法吊销的，自吊销之日起三年内，其法定代表人以及负有主要责任的经理、项目经理不得在

## 物业服务企业任职。

**第六十九十四条 【信用信息管理制度】**物业管理应当实行信用信息管理制度。房产行政主管部门住房城乡建设主管部门应当对物业服务企业、物业管理项目负责人实施信用管理，建立物业管理信用信息的采集、记录、共享、运用机制，对物业服务质量实施考核。

物业服务企业及其负责人信用信息作为物业服务信用等级评定、物业服务项目招投标等参考依据。

建设单位、业主大会可以在招标文件中对失信物业服务企业参与招投标活动予以限制。

物业服务企业、物业管理项目负责人信用管理和服务质量考核办法由住房城乡建设主管部门根据国家和省有关要求另行制定。

房产行政主管部门住房城乡建设主管部门可以委托物业管理行业协会建立物业服务企业信用档案。

**第九十五条 【年度考核和满意度测评】**业主委员会或者物业管理委员会可以在居民委员会、村民委员会的指导下，每年对物业服务企业的合同履行情况进行年度考核。每年至少开展一次业主满意度测评工作。

年度考核结果和满意度测评情况应当在物业管理区域的显著位置和物业管理信息化系统公告三十日以上，并告知区（县）住房城乡建设主管部门，由其录入物业管理信用信息系统。

**第六十九十六条 【物业管理档案】**房产行政主管部门住房城乡建设主管部门应当建立物业管理区域档案管理制度，建设单位、物业服务企业、业主大会和业主委员会应当将物业服务活动中形成的具有保存价值的有关资料，报送房产行政主管部门住房城乡建设主管部门。

物业服务企业应当建立物业管理档案，妥善保管相关物业资料，不得泄露业主资料，不得用于与物业管理服务无关的活动。物业服务合同终止时，应当将物业管理档案移交业主委员会或者代行业委会职责的组织机构。

**第六十九十七条 【行业协会监督】**物业管理行业协会对物业服务企业及其工作人员侵害业主合法权益的，应当督促其改正；情节严重的，应当给予警告、业内通报批评或者公开谴责，并可向房产行政主管部门住房城乡建设主管部门提出处理建议。予以物业服务企业和物业服务从业人员公开谴责的，应当向社会公告。发现有违法行为的，应当向相关行政管理部门报告。

**第六十九十八条 【前期物业合同的终止】**业主委员会经业主大会选举产生后，应当与选聘的物业服务企业签订物业服务合同，前期物业服务合同自行终止。物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起三十五日内，向市、区（县）房产行政主管部门住房城乡建设主管部门备案。

前期物业服务合同期限届满但业主委员会仍未成立的或者未依法选聘物业服务企业的，前期物业服务合同可以继续履行至新物业服务合同约定的提供物业服务之日止。

**第六十九条 【物业服务合同的内容】**物业服务合同应当对物业承接查验事项、物业管理范围、服务事项、服务标准、收费标准、物业服务用房、共用部位和共用设施设备的管理使用、住宅专项维修资金的管理与使用、合同期限、合同解除方式、合同终止情形以及双方的权利义务、违约责任等内容进行约定。

**第七十条 【物业服务企业提供的服务】**物业服务企业应当按照有关法律、法规规定和物业服务合同约定，提供以下物业服务：

- （一）建筑物共有部位的维护和管理；
- （二）共用设施设备的日常运行、维护和管理；
- （三）共有部位的绿化养护管理、环境卫生的保洁和设施维修保养；
- （四）秩序维护、安全防范、车辆停放管理等事项；
- （五）物业服务档案和物业档案的管理；

(六) 物业装饰装修服务管理；

(七) 为业主接收邮件、快递提供便利；

(六八) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务企业可以就超出物业服务合同约定的服务与相关业主另行约定。

**第七十二一百零一条【安全防范和应急管理】**物业服务企业应当遵守安全生产、公共卫生、治安、消防、防灾管理等有关公共安全法律法规的规定，按照物业服务合同中关于安全防范的约定，健全安全防范措施，制定安全防范应急预案，做好物业管理区域内的安全防范工作，为业主提供安全高效便捷的服务。

物业管理区域内发生安全事故或者其他突发事件时，物业服务企业应当采取应急措施，并及时向有关行政管理部门或者相关专营单位报告，在街道办事处、镇人民政府的指导下，协助做好救助工作。

对于物业服务企业执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主、物业使用人应当予以配合。

第七十三条 物业服务企业应当按照有关法律、法规规定和物业服务合同约定，提供物业服务，并配合有关行政管理部门、街道办事处、镇人民政府做好相关社区管理和社区服务。

**第一百零二条【物业服务企业责任】**物业服务企业除提供物业服务合同约定的物业服务外，应遵守下列规定：

(一) 建立物业服务信息平台，听取业主、物业使用人的意见和建议，改进和完善服务；

(二) 及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；

(三) 对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告相关行政管理部门；

(四) 发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排

除隐患或者向有关专业机构报告；

（五）对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主委员会或者物业管理委员会；

（六）履行生活垃圾分类投放管理责任人的责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；

（七）配合业主和有关单位做好供水、排水、供电、供气、通信、有线电视、新能源充电桩等相关设施设备的安装、维修、养护和改造工作，做好病媒生物预防控制；

（八）配合街道办事处、镇人民政府、居民委员会做好社会治理、社区服务等相关工作，配合行政管理部门及其委托单位的监督管理工作，接受相关行政管理部门、镇人民政府、街道办事处、居民委员会的指导和监督；

（九）法律、法规规定的其他职责。

**第一百零三条 【物业服务企业禁止行为】**物业服务企业在物业服务活动中，不得有下列行为：

（一）将一个物业管理区域内的全部物业管理业务整体转让的；

（二）挪用或者擅自使用住宅专项维修资金的；

（三）擅自改变物业服务用房用途的；

（四）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的共有部位和共用设施设备用途的；

（五）利用公共场地、公共设施开展经营性活动的收益等未列入公共收益的；

（六）将应当由物业服务企业或者他人承担的用水、用电、用气等费用列入业主公摊费用的；

（七）不签订或者签订虚假合同出租物业共用部位、共用设施设备的；

（八）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；

（九）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营；超出物业服务合同约定占用业主共有停车位的；

- (十) 物业服务合同终止时, 不按规定办理查验移交退出的;
- (十一) 与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通, 以不正当手段谋取中标的;
- (十二) 不履行物业服务合同擅自退出物业管理区域等行为的;
- (十三) 未制止业主实施违法建设或者违反管理规约有关规定行为的;
- (十四) 限制部分通信、有线电视等单位实施网络接入或者改造的;
- (十五) 泄露在物业服务活动中获取的业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关的活动;
- (十六) 其他损害业主权益, 侵害或者影响业主利益, 影响住宅小区环境等行为的。

物业服务企业有上述行为和违反本条例受到行政处罚的行为的, 应当计入物业管理信用信息档案。

**第七十四—一百零四条 【物业服务收费】**物业服务收费应当遵循诚实守信、公平合理、质价相符的原则, 依照有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。业主大会成立之前的住宅(含自有产权车位、车库)物业服务收费实行政府指导价, 别墅、业主大会成立之后的住宅(含自有产权车位、车库)及其他非住宅物业服务收费实行市场调节价。

实行政府指导价的, 价格主管部门应当会同房产行政主管部门住房城乡建设主管部门, 根据住宅物业种类、服务内容、服务等级和物价指数变动情况等, 制定相应的基准价和浮动幅度, 并每年向社会公布。

实行市场调节价的物业服务收费, 由物业服务企业与业主双方协商确定。

**第一百零五条 【物业服务费调整】**物业服务费标准应当保持相对稳定。因职工最低工资标准调整或者其他物业服务成本发生较大变化等原因, 需要调整物业服务收费标准的, 应当遵守下列规定:

- (一) 物业服务人委托专业机构对上一年度本物业项目经营情况

进行审计，将审计报告在物业服务区域内显著位置公示十五日以上；

（二）制定调整收费标准的方案，调整方案包括拟调整收费标准的范围和理由，调整后的收费标准、服务内容和标准等事项，将调整方案在物业服务区域内显著位置公示三十日以上；

（三）调整方案应当由业主共同决定。

物业服务企业违反前款规定的，不得调整物业服务费标准。物业服务企业应当将调整物业服务费标准的事项和结果及时报告区（县）价格主管部门、街道办事处、镇人民政府和居民委员会。

**第七十五一百零六条 【物业服务企业公示内容】**物业服务企业应当将下列信息予以公示：

（一）物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

（二）物业服务企业应当将物业服务内容、服务等级标准、收费项目、收费标准、收费方式等在物业管理区域的显著位置进行公示。；

（三）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；

（四）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、业主共有部分的经营与收益情况；

（五）物业管理费与物业专项维修资金使用情况；

（六）按照法律、法规等规定以及管理规约的约定，应当向业主公示的其他信息。

其中（四）、（五）应当每年不少于一次公布。业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当予以答复。

物业服务企业应当每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。业主委员会可以聘请专业机构对物业服务资金收支情况进行审计。

**第七十六一百零七条 【物业服务费交纳】**物业服务企业依约履行服务的，业主应当按时足额交纳物业服务费及其他费用。未按时交纳的，物业服务企业有权催缴，要求限期交纳。物业服务企业可以按照物业服务合同的约定加收违约金。

业主不得以物业空置、存在开发遗留问题或者未接受、无需接受相关物业服务等其他无正当理由拒付物业服务费。

**物业服务区域内尚未出售或者已出售但尚未交付给物业买受人的物业，物业服务费由建设单位承担。**

业主违反物业服务合同约定，逾期不交纳物业服务费的，物业服务企业可以向人民法院起诉或者申请仲裁。

**物业服务合同约定预收物业费的，预收期限最长不得超过十二个月，且不得超过合同期限。**

第七十七**一百零八条** 物业服务企业违反规定及物业服务合同，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，业主委员会或者业主有权拒绝。

物业服务企业不得以部分业主拖欠物业服务费为由减少物业服务内容或者降低物业服务质量和标准。

第七十八**一百零九条** **【专业经营服务】**供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位已服务到最终用户的，可以委托物业服务企业代收相关费用并支付代收费用。物业服务企业代收相关费用，不得提高收费标准或者向业主收取手续费等额外费用，不得以业主拖欠物业服务费用为由限制或者变相限制专业服务。

**专业经营单位对专业设施设备进行维修、养护、更新时，业主、物业服务人应当配合。**

任何单位和个人不得强制物业服务企业代收代缴有关费用或要求物业服务企业提供无偿服务。

**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，物业服务企业不得对共有物业或者物业专有部分实施停水、停电、停气，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。**

第七十九**一百一十条** **【保险购买】**物业服务企业应当在前期物业管理期间，按照国家相关规定购买物业共用部位、共用设施设备保险

和公众责任保险，并在物业管理区域内显著位置公示，接受相关行政管理部门和业主监督。业主大会成立后，物业服务企业购买物业共用部位、共用设施设备保险和公众责任保险，由业主大会决定。

**第八十一百一十一条【物业服务合同期限届满的情形】**业主委员会应当在物业服务合同期限届满三个月前组织召开业主大会，决定续聘或者选聘物业服务企业，或者决定由全体业主自行管理本物业管理区域，并书面告知物业服务企业。

业主大会可以授权业主委员会或者物业管理委员会通过招标等方式选聘或者续聘物业服务企业。选聘、续聘物业服务企业前，业主委员会或者物业管理委员会应当将物业服务选聘方案和物业服务合同草案的内容在物业管理区域的显著位置公示十五日以上，征求业主意见。

签订物业服务合同前，业主委员会应当将拟签订的物业服务合同等资料在物业管理区域的显著位置公示五日以上。

**第一百一十二条【续聘、选聘物业服务企业】**决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满一个月前与物业服务企业续签物业服务合同。决定选聘新物业服务企业的，原物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，并配合新选聘的物业服务企业接管。

物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满三个月前九十日书面告知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。没有业主委员会的，应当在合同期限届满三个月前九十日在物业管理区域的显著位置内公示，并书面告知物业所在地街道办事处、镇人民政府。街道办事处、镇人民政府应当指定相关居民委员会、村民委员会做好物业服务企业撤出后的相关管理工作。

**第一百一十三条【不定期物业服务合同的成立与解除】**物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，原物业服务企业按照原物业服务合同约定继续提供服务的，物业服务合同有效期自

动延续至新的物业服务合同约定提供物业服务之日止服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

**第一百一十四条【业主解聘物业服务企业】**业主依照法定程序共同决定解聘物业服务企业和解除物业服务合同的，应当提前六十日书面通知物业服务企业，但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务企业损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失。

**第一百一十五条【交接义务】**物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十五日内，在区（县）住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者镇人民政府的监督下，向业主委员会、物业管理委员会、决定自行管理的业主或者其指定人履行下列交接义务，退出物业管理区域：

- （一）移交物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备；
- （二）移交本条例第六十条规定的资料；
- （三）移交**业主清册**、物业管理档案、物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护保养和定期检验等技术资料，运行、维护保养记录；
- （四）结清预收、代收的有关费用；
- （五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务企业不得损坏、隐匿、销毁物业资料和财物，并配合业主大会选聘的新物业服务企业做好交接工作。

业主委员会、物业管理委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人应当和业主大会选聘的新物业服务企业对共用部位、共用设施设备进行查验，签订物业验收协议，并向新物业服务企业移交本条第一款规定的资料。

物业服务企业在办理交接至退出物业管理区域期间，应当维持正常的物业管理秩序。

第八十二一百一十六条 【交接查验确认】物业管理服务交接时，交接各方应当共同对物业共用部位、共用设施设备及有关文件档案资料进行查验，书面记录查验情况并签订确认书。

第八十三一百一十七条 【物业交接禁止行为】物业服务企业不得以业主欠交物业服务费、部分物业权属存在争议或者对业主共同业主大会、业主委员会、筹备组以及行政主管部门的决定有异议等为由拒绝办理交接。拒绝办理交接手续或者拒不退出物业管理区域的，不得向业主收取物业服务费用。

被解聘或者不再续聘的物业服务企业在物业服务期间出资或者垫资配置的用于服务全体业主的固定设施设备，可以与业主委员会协商处理，也可以依法提起诉讼或者申请仲裁，不得强行拆除有关设施设备。

物业服务企业拒不退出物业管理区域的，新的物业服务企业、业主或者业主委员会应当与原物业服务企业协商解决。协商不成的，可以依法提起诉讼或者申请仲裁，不得强行接管。房产行政主管部门住房和城乡建设主管部门和街道办事处、镇人民政府应当加强对物业服务企业交接工作的监管。

第八十四一百一十八条 【物业服务合同备案】接管的物业服务企业应当自物业管理项目移交后十五日内，将物业服务合同连同街道办事处、镇人民政府确认的业主大会选聘物业服务企业情况报告书向房产行政主管部门住房和城乡建设主管部门备案。

### 第一百一十九条【应急物业服务机制】

前期物业服务合同或者物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务企业或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务企业应当继续处理物业服务事项，并可以请求业主支付该期间的物业服务费。

业主大会决定拒绝原物业服务企业继续提供服务，或者原物业服务企业无法再提供服务的，业主或者业主委员会可以提请街道办事处、

镇人民政府协助，所在地镇人民政府、街道办事处应当会同区（县）住房城乡建设主管部门确定应急物业服务企业，由临时物业服务企业提供保安、保洁、共用设施设备运行等基本物业服务。

提供临时物业服务的，镇人民政府、街道办事处应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在物业服务区域内显著位置公示。临时物业服务期限一般不超过六个月，费用由全体业主承担。

临时物业服务期间，居民委员会应当组织业主共同决定后续的物业管理方式。

**第一百二十条【自行管理】** 业主自行管理本物业服务区域的，自行管理的执行机构、管理方案、收费标准、管理期限等应当经业主大会表决同意。业主委员会应当自业主大会决定自行管理之日起三十日内向镇人民政府、街道办事处备案。备案时应当提交业主大会表决结果、业主大会决定和自行管理方案。

业主大会、业主委员会应当依法实施管理和经营，承担安全生产、消防安全、经营管理等相关责任，接受镇人民政府、街道办事处和相关行政主管部门的指导和监督。

## 第六章 物业使用及维护

**第一百二十一条【物业管理区域内禁止行为】** 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏房屋承重结构、主体结构，改变房屋套型、将房屋进行分割搭建；

（二）破坏或者擅自改变房屋外立面、房屋外观、降低或者提高首层地面标高；

（三）违法搭建、改建建筑物、构筑物；违法挖掘房屋地下空间；

（四）占用或者损坏共用配套设施设备和相关场地，擅自移动共用配套设施设备；

（五）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间，或

者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室（厅）、书房和厨房上方；

（六）排放有毒、有害物质，发出超过规定标准的噪声；

（七）乱设摊点，乱悬挂、张贴、涂写，高空抛物，随意抛弃垃圾、在公共场地放置杂物；

（八）从建筑物中抛掷物品；

（九）损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高场地；

（十）违反有关规定任意停放机动车和非机动车、私拉电线（缆）为电动车辆充电或者电动车辆进楼入户充电的；

（十一）法律、法规、规章和管理规约禁止的其他行为。

第一百二十二条 【**劝阻、制止、报告违规行为**】业主委员会、物业服务企业对业主和物业使用人使用物业时违反法律、法规和管理规约的行为，应当立即劝阻、制止，督促改正。拒不改正的，及时报告相关行政管理部门，相关行政管理部门应当及时依法处理。

第一百二十三条 【**物业专有部分的用途改变**】业主、物业使用人应当按照城乡规划自然资源部门批准的用途使用物业的专有部分，不得将住宅、车库或者其他附属设施改变为经营性用房。因特殊情况确需改变的，应当征得有利害关系的业主同意，并依法办理规划变更等手续。

第一百二十四条 【**维修义务和责任**】

物业的专有部分发生危及他人房屋使用安全或者公共安全情形的，业主或者责任人应当及时维修。紧急情况时，物业服务企业应当组织抢修或者采取应急防范措施，并及时通知业主委员会或者社区居民委员会、村民委员会，费用由相关责任人承担。

第一百二十五条 【**物业装饰装修**】业主、物业使用人装饰装修房屋或者安装室外设施，应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的规定以及管理规约，并**事先**告知物业服务企业。物业服务企业应当

与业主、物业使用人**开工前**签订装饰装修管理服务协议，将装饰装修活动中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人，并对房屋装饰装修施工进行现场监督。

**物业服务企业对物业装饰装修活动进行巡查时，业主、物业使用人、装饰装修企业和人员应当予以配合。**

业主、物业使用人进行装饰装修影响相邻业主正常生活的，相邻业主有权要求物业服务企业或者业主委员会协调处理，物业服务企业或者业主委员会应当自接到请求后二十四小时内协调处理。**物业服务企业或者业主委员会经协调无法解决的，应该及时报告相关行政管理部门。相关行政管理部门应当及时依法处理。**

**房屋装饰装修产生的垃圾，业主或者物业使用人应当及时清理；委托物业服务企业清理的，按约定支付清理费用。**

**第一百二十六条 【物业服务企业在装修活动中的禁止行为】** 物业服务企业及其工作人员在装饰装修活动中不得有下列行为：

- (一) 指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料；
- (二) 索取不正当利益；
- (三) 无正当理由以断水、断电等方式阻止装饰装修施工；
- (四) 无正当理由阻止装饰装修企业人员和材料进出物业管理区域；
- (五) 法律、法规规定的其他禁止性行为。

**第九十一百二十七条 【装修保证金】**物业服务企业可以按照装饰装修管理服务协议的约定和装修保证金标准收取保证金，主要用于因装饰装修活动对物业共用部位及毗邻房屋造成损坏进行赔偿的保证。装修保证金实行专户管理，不得挪用。

物业服务企业应当自业主、物业使用人告知装饰装修活动结束之日起二日内进行查验，未造成损坏的，自查验合格之日起三日内退还装修保证金。对物业共用部位及毗邻房屋造成损坏的，应当出具整改通知书，并自整改查验合格之日起五日内退还装修保证金。

**第一百二十八条 【专业经营单位施工】**在物业管理区域内开挖、埋设或者维修供电、给排水、排污、燃气、电信等管道管线的，施工单位在开工前应当与物业服务企业就路面、绿地等恢复原状等事项签订协议，并在施工现场做好安全防护；有停水、停电、停气等情形的，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公告，并可以通过其他方式告知全体业主。

**第一百二十九条 【共用部位和共用设施设备】**任何单位和个人不得擅自占有、使用、处分物业的共用部位和共用设施设备。

建设单位应当与物业买受人在商品房买卖合同中约定物业的共用部位和共用设施设备。

**第一百三十条 【公共收益归属和使用】**利用物业共用部位和共用设施设备进行经营的，应当符合法律、法规和管理规约的规定，并由业主大会或者相关业主共同决定。

利用物业共用部位和共用设施设备进行经营的收益，扣除管理成本支出后的部分归全体业主所有，业主委员会应当定期公布收益的收支情况。

业主大会成立后，可以将物业共用部位、共用设施设备委托物业服务企业进行经营管理。取得的公共收益按照前款规定扣除物业服务企业的经营管理费用后，存入业主委员会专用帐户，经业主大会决定，可以用于补充住宅专项维修资金，也可以按照全体业主的决定使用。

未成立业主委员会的住宅小区的公共收益，可由物业服务人暂行管理。业主委员会成立后，物业服务人应当将经审计的公共收益会计资料及款项移交业主委员会。

公共收益未经全体业主依法表决同意不得使用；任何单位、组织和个人不得擅自挪用、侵占公共收益。

公共收益收入及使用情况，应当至少每年在物业管理区域内显著位置公布一次，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主。

**第一百三十一条 【公共收益】**物业管理区域内依法属于业主的公共收益包括：

（一）依法利用属于业主共有的停车场、公共场地、绿地、道路等共用部位经营所得的收益；

（二）属于业主共有的游泳池、会所等共用设施经营所得的收益；

（三）利用业主共有的停车场出入设施、电梯间、楼道及户外区域设置广告获得的收益；

（四）因公共设施、设备被侵占、损害所得的补偿、赔偿费用；

（五）物业管理区域内公共电信设施占用场地使用费等；

（六）公共收益的孳息；

（七）其他依法属于全体业主的收益。

前款规定利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当按照管理规约的规定，依法签订合同并办理相关手续。

**第一百三十二条 【车位、车库等的归属】**物业的配套车位、车库的归属，由建设单位与物业买受人在商品房买卖合同中约定属于建设单位所有或者相关业主共有。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆的车位，属于全体业主共有，建设单位不得销售。

第九十四条 建设单位应当与物业买受人在商品房买卖合同中约定车位、车库的出售、附赠或者出租方式、租售价格、租售时间、租售期限等内容。物业买受人未按约定期限承租、购买车位、车库，或者与建设单位约定不需要承租或者购买车位、车库的，视为物业买受人对车位、车库的需求已满足。

第九十五条 建设单位不得将物业配套的车位、车库出售给业主以外的其他人。

物业的配套车位、车库出售时，车位、车库的数量等于或者少于物业管理区域内房屋套数的，每户业主只能购买（含受附赠）一个车位、车库。

建设单位尚未出售并空置的车位、车库，可以向业主出售，但业主要求承租的，建设单位不得以只售不租为由拒绝出租。建设单位在租售车位、车库一个月前，应当以书面形式在物业管理区域的显著位置内公示拟租售车位、车库的数量、租售价格及买受人、承租人条件等，公示期不少于三十日。

第九十六条 车位、车库租售、附赠给业主后尚有空余的，建设单位应当首先将其出租给物业使用人；满足业主和物业使用人需求后仍有空余的，建设单位可将其作临时停车使用，也可出租给业主、物业使用人以外的其他人，但每次租赁的期限不得超过六个月。

第九十七—一百三十三条 【其他场地停放车辆】物业的配套车位、车库尚未充分利用的，不得占用业主共有的道路或者其他场地设置规划以外的车位。

占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地停放车辆的，应当确保消防通道和道路畅通，并征得业主大会同意。

占用业主共有的道路或者其他场地停放机动车辆的车位，应当交纳车位场地使用费。

车位场地使用费由物业服务企业代为收取，单独记账，独立核算，定期公布账目，并接受业主的监督。车位场地使用费扣除物业管理成本后属于全体业主共有，主要用于养护维修小区道路和停车设施、改善共用设施设备、业主委员会运作等事项。

第九十八—一百三十四条 【车辆停放管理】进入住宅小区的机动车辆应当在依法设置或者划定的车位、车库内按序停放，不得阻碍物业管理区域内的交通道路或者将车辆停放在小区消防通道口，不得损坏绿地或者妨碍其他业主使用物业。

物业服务企业应当加强对进入住宅小区的车辆的管理，发现有违反前款规定情形的，应当及时劝阻、制止。劝阻、制止无效的，应当及时报告公安等有关部门，公安等有关部门应当及时予以处理。

大型车辆和载有危险化学品的车辆不得进入住宅小区。

**第九十九一百三十五条 【住宅专项维修资金】**住宅、住宅小区内的非住宅、住宅小区外与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照规定在办理房屋入住手续前交存首期住宅专项维修资金。住宅专项维修资金的缴存、使用、管理、监督按照国家、省和市有关规定执行。

房产行政主管部门住房城乡建设主管部门每年至少一次公布住宅专项维修资金的缴存情况，接受业主的监督。

业主委员会或者受委托的物业服务企业每年至少公布一次住宅专项维修资金的支出情况，接受业主的监督。

**第一百三十六条 【住宅专项维修资金的应急使用】**发生下列危及房屋使用安全、严重影响房屋住用等紧急情况时，应当立即使用住宅专项维修资金对共用部位进行维修、更新、改造：

- (一) 屋面防水损坏造成渗漏的；
- (二) 电梯、消防、安防等共用设施设备存在严重安全隐患的；
- (三) 楼体外墙墙面有脱落危险，危及人身安全的；
- (四) 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身财产安全的；
- (五) 其他危及公共安全和物业使用功能的紧急情况。

**第一百三十七条 【住宅专项维修资金的补建和续筹】**未建立首期维修资金或者维修资金分户账中的余额不足首期交存额百分之三十的，业主应当及时补建或续交至不低于现行首期住宅专项维修资金金额。

住宅专项维修资金补建和续筹的具体办法由市住房城乡建设主管部门另行制定公布。

**第一百零一三十八条 【不得列支住宅专项维修资金的情形】**物业保修期内，因建设工程质量问题发生的维修等费用，由建设单位承担，不得从住宅专项维修资金中列支。

根据物业服务合同约定，应当由物业服务企业从物业服务费用中支出的物业共用部位、共用设施设备的维修、养护费用，不得从住宅专项维修资金中列支。

**第一百零三十九条 【使用住宅专项维修资金】**物业保修期满后，物业的共用部位和共用设施设备的维修、更新、改造费用，由业主大会或者相关业主共同决议同意后在住宅专项维修资金列支。没有维修资金或者维修资金余额不足的，由共有该共用部位、共用设施设备的业主分摊。

街道办事处、镇人民政府应当对业主表决和物业专项维修资金使用情况进行监督。

**第一百零四十条 【转让、出租物业】**业主转让、出租物业或者设立居住权时，应当将管理规约、物业服务费标准等事项告知受让人、承租人或者居住权人。转让人、受让人、承租人、居住权人应当自物业转让合同、房屋租赁合同或者居住权合同签订之日起十五日内，将物业转让、出租或者设立居住权情况、受让人、承租人或者居住权人的联系方式书面告知业主委员会和物业服务企业。

业主转让物业前应当书面通知物业服务企业，并缴清物业服务费用、住宅专项维修资金及其它应当承担的分摊费用。业主出租物业或者设立居住权时，应当与承租人或者居住权人约定物业服务费的交纳责任。

业主转让物业时，其交存的住宅专项维修资金余额不予退还，一并转让给物业买受人，业主无权要求返还。因征收或者其他原因造成物业灭失的，住宅专项维修资金余额归业主所有。

**第一百零四十一条 【维修责任承担方】**建设单位应当按照法律、法规规定和合同约定的保修期限承担物业及其附属设施设备的保修责任，业主、物业使用人应当予以配合。

物业保修期届满后，全体业主共有的物业共用部位的维修责任由全体业主承担，部分共有的物业共用部位的维修责任由部分共有的业

主承担；物业专有部分的维修由业主负责。共用部位、共用设施设备遭人为损坏的，物业服务企业应当要求责任人负责修复或者赔偿。

鼓励以购买保险方式对物业管理区域内公共区域的屋顶、外墙、内墙等提供维保。

第一百零五四十二条 【专业经营设施设备的有关费用】供水、供电等专业经营设施设备的维护、保养等费用，由专业经营单位承担，不得从住宅专项维修资金中列支。

## 第七章 法律责任

第一百零六四十三条 【法律责任规定】建设单位、物业服务企业、业主以及其他单位和个人违反本条例的行为，法律、法规已有规定的，从其规定。

第一百零七四十四条 【建设单位法律责任】建设单位违反本条例规定的，由房产行政主管部门住房城乡建设主管部门按照以下规定处罚：

（一）违反本条例第十二八条规定，提供的物业管理用房不符合使用要求的，予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款；

（二）违反本条例第八十四条规定，建设单位未按照要求公告有关资料或者未特别明示有关内容的，由住房城乡建设主管部门责令改正，予以警告；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款，并可暂扣商品房预售许可证或者商品房现售备案回执至改正为止。

（三）违反本条例第八十九条第二款规定，未将承接查验结果和资料报送区（县）住房城乡建设主管部门备案的，予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款；

（二）违反本条例第九十五条第一款条规定，将物业配套的车位、车库出售给业主以外的其他人的，责令限期改正；逾期不改正的，没收违法所得，并处违法所得一倍的罚款；

（三）违反本条例第九十五条第三款规定，以只售不租为由拒绝

向业主出租车位、车库的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款；

（四）违反本条例第一百零一三十八条第一款规定，在保修期限内未承担物业及其附属设施设备的保修责任的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下的罚款。

建设单位违反本条例第十五二十一条第一款、第九十五条规定出售车位、车库的，房产行政主管部门自然资源部门不予办理车位、车库产权登记手续。

第一百零八四十五条 **【物业服务企业法律责任】**物业服务企业违反本条例规定的，由房产行政主管部门住房和城乡建设主管部门按照以下规定处罚；**给业主、物业使用人造成损害的，依法承担赔偿责任：**

（一）违反本条例第五四八十二条第一款规定，未将前期物业服务合同备案的，责令限期改正；逾期不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，予以通报，并处三千元以上五千元以下的罚款；

（二）违反本条例五十九八十七条规定，承接不符合交付使用条件或者未经查验的物业的，责令限期改正；逾期不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，予以通报，并处五万元以上十万元以下的罚款；

（三）违反本条例第一百零二条第一项至第五项规定，物业服务企业提供服务未遵守相关规定的，给予警告，责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下的罚款；

（三四）违反本条例第七五一零六条第二款规定，未每年至少一次公布物业服务资金的收支情况的相关信息的，责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上五千元以下的罚款；

（五）违反本条例第一百一十五条规定，未按照规定退出物业服务区域的，责令限期退出；逾期拒不退出的，处以五万元以上十五万元以下罚款；未按照规定移交有关资料、财物的，责令限期改正；逾期仍不移交有关资料、财物的，予以通报，处以一万元以上十万元以下罚款；损坏、隐匿、销毁属于全体业主的资料、财物的，处以五万元以上二十万元以下罚款；物业服务企业有本项以上行为之一的，作

为不良经营行为记入企业信用档案；

(四六) 违反本条例第八十四一百一十八条、第六十九九十八条第一款规定，在接管后十五日内，未将物业服务合同连同企业情况报告书备案的，责令限期改正；逾期不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，予以通报，并处三千元以上五千元以下的罚款；

(七) 有本条例第一百二十六条第一项和第二项规定行为的，责令限期改正，没收违法所得，并处五万元以上十五万元以下罚款；

(八) 有本条例第一百二十六条第四项规定行为的，责令限期改正；逾期未改的，处以二万元以上五万元以下罚款；

(五九) 违反本条例第九十一一百二十七条第一款规定，挪用装修保证金的，责令退回装修保证金，并处装修保证金金额一倍以上二倍以下的罚款。

物业服务企业违反本条例第一百二十六条第三项和第一百零九条第三款规定，无正当理由擅自对共有物业或者物业专有部分实施停水、停电、停气的，由相关专营单位的主管部门依照有关法律法规予以处理。

**第一百四十六条 【物业服务企业禁止行为的法律责任】**物业服务企业违反本条例第一百零三条有关规定的，由有关主管部门按照下列规定予以查处：

(一) 违反第六项规定的，由住房城乡建设主管部门责令改正，退还费用，并处一万元以上五万元以下罚款；

(二) 违反第七项规定的，由住房城乡建设主管部门责令改正，并处五万元以上十万元以下罚款；

(三) 违反第十一项规定的，由住房城乡建设主管部门终止投标或者取消中标资格，并处五十万元以上一百万元以下罚款；对物业管理区域的正常秩序造成影响的，应当承担赔偿责任；

(四) 违反第十三项规定的，由住房城乡建设主管部门责令限期改正，逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款；

(五) 违反第十四项规定的，由电信、广播电视主管部门责令改正，并处三万元以上五万元以下罚款；

(六) 违反第十五项规定的，由公安机关依法处理；

(七) 违反本条例第一百零三条其他规定的，按照相关法律、法规和规章由相关行政主管部门予以查处。

第一百零九条 业主委员会违反本条例第三十九条规定，未按照规定办理业主委员会备案的，由房产行政主管部门予以警告，责令限期改正。

第一百一十条 业主委员会委员违反本条例第四十九条规定实施违法行为的，由市、区（县）人民政府相关行政主管部门依法处理，并在其物业管理区域内予以通报；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第一百四十七条 【业主委员会、物业管理委员会法律责任】**业主委员会或者物业管理委员会违反本条例规定，有下列情形之一的，由所在地的街道办事处、镇人民政府责令其限期改正，并可对相关责任人处五百元以下罚款：

(一) 违反本条例第三十七条、第五十七条、第七十六条规定的；

(二) 违反本条例第五十四条规定，未按照规定办理业主委员会备案的；

(三) 违反本条例第六十八规定，不移交由其保管的资料、财物的。

违反本条例第六十四条规定，业主委员会委员、候补委员或者专职工作人员有下列行为之一的，由相关部门按照下列规定处罚；业主、物业使用人、物业服务企业有权向有关部门举报或者向人民法院提起诉讼，业主委员会相关责任人应当依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 有本条例第六十四条第五项、第六项、第七项、第九项、第十二项和第十四项规定行为的，由所在地的街道办事处、镇人民政府责令其限期改正，给予警告；逾期未改的，处以一千元以上三千元以下罚款；情节严重的，处以三千元以上一万元以下罚款；给他人造成损害的，依法承担赔偿责任；

(二) 有本条例第六十四条第十三项规定行为的，由财政行政管

理部门依照《中华人民共和国会计法》有关规定予以处罚。

业主委员会相关责任人被行政处罚的，应当由其个人缴纳罚款。对其不履行职责被责令限期履行、行政处罚的情况，街道办事处、镇人民政府可以向业主或者业主大会进行通报。

**第一百四十八条 【禁止行为法律责任】**业主、物业使用人或者装饰装修企业违反本条例第一百二十一条有关规定的，由有关主管部门按照下列规定予以查处：

（一）违反第一项规定的，由区（县）住房和城乡建设主管部门责令改正、恢复原状或者维修加固，并对业主、物业使用人或者装饰装修企业处五万元以上十万元以下罚款；

（二）违反第二项、第三项和本条例第一百二十三条规定的，由城市管理综合执法部门依照有关法律法规的规定查处；

（三）违反第四项规定的，由区（县）住房和城乡建设主管部门责令限期改正，恢复原状，给予警告；对个人可以处以一万元以下罚款；对单位可以处以二十万元以下罚款；

（四）违反第五项规定的，由区（县）住房和城乡建设主管部门责令改正、恢复原状或者维修加固，并对业主、物业使用人处以一千元以上五千元以下罚款，对装饰装修企业处五千元以上五万元以下罚款；

（五）违反第八项规定的，由公安机关依法查处；

（六）违反第九项规定，损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高场地的，由消防救援机构依法对单位责令改正，处五千元以上五万元以下罚款；对个人处警告或者五百元以下罚款；依照《中华人民共和国消防法》经责令改正拒不改正的，强制执行，所需费用由违法行为人承担；

（七）违反第十项规定，由公安机关或者消防救援机构依法查处；

（八）违反本条例第一百二十一条其他规定的，按照相关法律、法规和规章由相关行政主管部门予以查处。

**第一百一十一四十九条 【违规使用公用部位、共用设施设备、公共收益的法律责任】**违反本条例第九十二一百三十条第一款规定，擅自利用物业共用部位和共用设施设备经营的，由房产行政主管部门**住房城乡建设主管部门**责令限期改正；逾期不改正的，对个人处以一千元以上一万元以下的罚款，对单位处以五万元以上二十万元以下的罚款。

违反本条例第九十二条第五款规定，单位、组织或者个人擅自挪用、侵占公共收益的，由区（县）住房和城乡建设主管部门责令退还，对单位、组织处二十万元以上五十万元以下罚款；对个人处五万元以上十万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第一百一十二五十条 【纠纷处理】**业主、物业使用人、业主委员会、建设单位及物业服务企业之间因物业管理服务发生纠纷的，可以向房产行政主管部门**住房城乡建设主管部门**、街道办事处、镇人民政府、社区居民委员会、村民委员会申请调解，也可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

**第一百一十三五十一条 【管理部门及其工作人员法律责任】**房产行政主管部门**住房城乡建设主管部门**、街道办事处、镇人民政府和其他相关行政管理部门及其工作人员违反本条例，有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未依照本条例规定指导业主筹备、组织召开业主大会会议的；

（二）对业主和物业服务企业在物业管理活动中的投诉，不及时受理、依法调处的；

（三）发现物业管理区域内的违法行为或者接到违法行为报告，不依法及时予以处理的；

（四）截留、挪用、侵占物业住宅专项维修资金等的；

（五）其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

## 第八章 附则

第一百一十四五十二条 【法律补充】本条例对物业管理相关事项未作规定的，按照法律、法规的有关规定执行。

第一百一十五五十三条 【用语含义】本条例有关用语的含义是：  
物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

前期物业管理，是指业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

专有部分，是指物业管理区域内的房屋（含整栋建筑物）、车位、摊位，以及规划专属于特定房屋且建设单位销售时已根据规划列入该特定房屋买卖合同中的特定空间。其具有构造上的独立性，能够明确区分；具有利用上的独立性，可以排他使用；能够登记成为特定业主所有权的客体。

共用部位，是指物业管理区域内业主共有共用的建筑物承重结构部位（包括基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）以及物业服务用房、共用设施设备用房、外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层等。

共用设施设备，是指物业管理区域内业主共有共用的电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、供气管线、电线、供暖及空调设备、道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施等（已移交专业经营单位管理、维护的专业经营设施设备及其相关管线除外）。

第一百一十六五十四条 【示范文本】本条例规定的业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同的示范文本，由市房产行政主管部门住房城乡建设主管部门制定。

**第一百五十五条 【处罚标准制定】**本条例规定罚款处罚的，市主管部门应当制定具体实施标准，与本条例同时施行。

**第一百二十七五十六条 【参照执行】**业主自行管理或者聘请其他管理人管理物业的，参照本条例有关规定执行。

**第一百二十八五十七条 【施行时间】**本条例自 202\*年\*\*月\*\*日起施行。