

重庆市物业管理条例

重庆市人民代表大会常务委员会公告

〔五届〕第 74 号

《重庆市物业管理条例》已于 2019 年 11 月 29 日经重庆市第五届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过，现予公布，自 2020 年 5 月 1 日起施行。

重庆市人民代表大会常务委员会

2019 年 11 月 29 日

重庆市物业管理条例

(2002 年 9 月 25 日重庆市第一届人民代表大会常务委员会第四十二次会议通过 2009 年 5 月 21 日重庆市第三届人民代表大会常务委员会第十次会议第一次修订 2019 年 11 月 29 日重庆市第五届人民代表大会常务委员会第十三次会议第二次修订)

目 录

第一章 总 则

第二章 物业管理区域

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第四章 前期物业管理

第五章 物业管理服务

第六章 物业的使用与维护

第七章 监督管理

第八章 法律责任

第九章 附 则

第一章 总 则

第一条为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，营造文明和谐的生活和工作环境，根据有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条本市行政区域内的物业管理及相关监督管理活动，适用本条例。

第三条市、区县（自治县）人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划和社会治理体系，建立与物业管理工作相适应的保障机制，完善政策扶持措施，促进物业管理发展与和谐社区建设。

区县（自治县）人民政府应当在街道办事处、乡（镇）人民政府明确承担物业管理活动指导和监督职责的工作机构，配备与工作任务相适应的工作人员，落实工作经费。

第四条市、区县（自治县）住房城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

其他有关部门依据各自职责，负责物业管理相关工作。

街道办事处、乡（镇）人民政府按照规定职责，指导和监督本辖区内物业管理活动。

居（村）民委员会依法协助街道办事处、乡（镇）人民政府开展物业管理相关工作。

第五条业主大会、业主委员会、物业服务企业等应当在社区党组织的领导下依法依规开展物业管理活动。

建立社区党组织领导下的居（村）民委员会、业主大会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制，统筹推进社区治理和物业管理工作。

第六条物业服务行业协会应当加强行业自律，依法制定和组织实施自律性规范，规范行业经营行为，促进物业服务企业提高服务质量和水平。

物业服务行业协会应当接受住房城乡建设主管部门的指导和监督。

第七条鼓励采用新技术、新方法，促进互联网与物业管理深度融合，提升物业管理质量和服

务水平，推动物业服务向智能、绿色方向发展。

第二章 物业管理区域

第八条物业管理区域的划分，应当遵循规划在先、自然分割、功能完善、便民利民的原则，根据物业建设项目确定的用地范围，结合物业的共有或者共用设施设备、建筑物规模、物业类型、社区建设等因素划定。

规划自然资源部门审查建设项目设计方案，应当按照有利于实施物业管理的原则，考虑物业管理区域划分的需要，确定相关指标，并征求住房城乡建设主管部门关于物业管理区域划分的意见。

第九条物业管理区域按照下列规定划定：

（一）新建物业项目，包括分期建设或者两个以上单位共同开发建设的项目，应当按照其建设项目确定的用地范围，划分为一个物业管理区域。

（二）新建物业项目内住宅和非住宅等不同物业类型，具有独立的配套设施设备并能够独立管理的，可以划分为不同的物业管理区域。

（三）原有物业项目内，已分割成两个以上相对封闭区域的，在明确配套设施设备管理、维护责任的情况下，可以划分为不同的物业管理区域。

（四）原有建筑规模较小的相邻物业项目，可以合并为一个物业管理区域。

第十条新建物业在出售前，建设单位应当根据本条例第八条第一款、第九条的规定划定物业管理区域，并向物业所在地的区县（自治县）住房城乡建设主管部门备案。区县（自治县）

住房城乡建设主管部门认为建设单位划定的物业管理区域不符合本条例第八条第一款、第九条规定的，应当自收到备案申请之日起二十日内书面通知建设单位重新划定。

建设单位在销售物业时，应当将经备案确认的物业管理区域在商品房买卖合同中明示。

第十一条已经交付使用但未划分物业管理区域的，或者需要调整物业管理区域的，由街道办事处、乡（镇）人民政府参照本条例第八条第一款、第九条的规定，征求相关业主意见后，提出物业管理区域划分或者调整的建议方案，经各自专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意，划定物业管理区域。

物业管理区域的划定方案应当包括物业管理区域划分、物业服务用房划分、设施设备维护管理责任划分、调整后物业管理区域管理等内容。

物业管理区域的划定方案应当报区县（自治县）住房城乡建设主管部门备案，并在相应区域内公告。

物业管理区域内不动产权属登记已经完成，涉及物业服务用房等调整的，相关权利人应当到物业所在地不动产登记机构办理变更登记。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第十二条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）推选业主代表，选举业主委员会、监事委员会，并享有被选举权；
- （六）监督业主委员会的工作；
- （七）监督物业服务企业履行物业服务合同；
- （八）对物业共有部位、共有设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- （九）对物业专项维修资金、公共收益的管理和使用情况享有知情权和监督权；
- （十）法律、法规规定的其他权利。

第十三条业主、物业使用人应当依法履行下列义务：

- (一) 遵守临时管理规约、管理规约和业主大会议事规则；
- (二) 遵守物业管理区域内物业共有部位和共有设施设备的使用，公共秩序、公共安全和环境卫生的维护等方面的制度；
- (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存物业专项维修资金；
- (五) 按时交纳物业服务费用；
- (六) 法律、法规规定的其他义务。

业主不得以放弃权利为由不履行业主义务。

第十四条管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益、业主的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

业主大会议事规则应当对业主大会议事方式、表决程序，业主投票权确定办法、业主委员会的组成等事项依法作出约定。

管理规约和业主大会议事规则应当弘扬社会主义核心价值观，不得违反法律、法规，不得违背公序良俗，不得损害国家利益和社会公共利益，不得制定对部分业主显失公平的内容。

第十五条业主可以依照法定程序设立业主大会，并由业主大会选举产生业主委员会。业主设立业主大会的，应当在街道办事处、乡（镇）人民政府的指导下进行。未设立业主大会的，由全体业主在街道办事处、乡（镇）人民政府以及居（村）民委员会的指导下，共同履行业主大会、业主委员会职责。

业主大会由物业管理区域内全体业主组成，同一个物业管理区域只能设立一个业主大会。业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，决定下列事项：

- (一) 制定和修改管理规约、业主大会议事规则；
- (二) 选举、补选或者罢免业主委员会成员；
- (三) 业主委员会的工作经费、成员工作津贴的来源以及经费管理办法；
- (四) 撤销或者变更业主委员会的决定；
- (五) 选聘和解聘物业服务企业，确定物业服务合同的内容；
- (六) 提出改建、重建建筑物及其附属设施的申请；
- (七) 依法筹集和使用物业专项维修资金；
- (八) 物业管理区域内公共收益的管理、使用和分配；
- (九) 法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他职责。

业主大会可以设立监事委员会，负责监督业主委员会的工作，并履行业主大会赋予的其他职责。业主大会设立监事委员会的，业主大会议事规则应当对监事委员会的职责、组成、选举产生、工作规则和成员罢免等事项依法作出约定。

第十六条一个物业管理区域内，已交付的专有部分面积达到该区域建筑物总面积的百分之五十以上，建设单位应当进行公告，业主可以召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会。占物业管理区域内业主总人数百分之二十以上的业主，可以向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府书面申请召开首次业主大会会议。

第十七条街道办事处、乡（镇）人民政府应当自收到书面申请后三十日内通知建设单位或者物业服务企业报送物业建筑面积、物业出售时间、业主清册和联系方式、共有设施设备交接资料等材料，并负责核对材料和指导成立首次业主大会会议筹备组。

建设单位或者物业服务企业应当自收到街道办事处、乡（镇）人民政府通知后十日内报送材料，协助成立筹备组，并在物业管理区域内为筹备组和业主大会的活动提供相应的人力、场地支持。

筹备组成员由业主代表、街道办事处、乡（镇）人民政府、社区党组织、辖区公安派出所、

居（村）民委员会和建设单位派员共同组成。其中，业主代表应当符合本条例第二十六条的规定要求，且人数所占比例不低于筹备组总人数的百分之五十。筹备组成员中的业主代表，应当由街道办事处、乡（镇）人民政府组织业主推荐产生，并告知全体业主。筹备组组长由街道办事处、乡（镇）人民政府派员担任。

筹备组成员名单应当自成立之日起三日内予以公示。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处、乡（镇）人民政府协调解决。筹备组成员名单确定后，应当予以公告。

第十八条筹备组应当做好下列筹备工作：

- （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；
- （二）参照市住房城乡建设主管部门制定的示范文本，草拟管理规约和业主大会议事规则；
- （三）确认业主身份，确定业主人数、业主专有部分面积，以及业主的投票权数；
- （四）制定业主委员会成员产生办法，确定候选人名单；
- （五）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

业主委员会成员候选人由筹备组推荐，三十名以上业主也可以联名推荐候选人一名。筹备组应当审查候选人资格。

本条第一款第一项至第四项的内容应当在首次业主大会会议召开十五日前予以公示。业主对公示内容提出异议的，筹备组应当予以复核并将复核结果告知提出异议者。

第十九条筹备组应当自成立之日起三十日内组织召开首次筹备工作会议。

筹备组应当自成立之日起六个月内组织召开首次业主大会会议。业主委员会选举产生之日起，筹备组自行解散。

筹备组成员连续三次无故不参加筹备会议的，其成员资格自动终止。逾期未召开首次业主大会会议的，或者半数以上筹备组成员提出辞职或者成员资格终止的，筹备组自行解散。

筹备组按期组织召开首次业主大会会议但选举产生的业主委员会成员人数低于规定人数下限时，筹备组决定在未当选的候选人中及时补选一次的，筹备组工作期限可以延长一个月。

第二十条专有部分面积和建筑物总面积，按照下列方法认定：

（一）专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行物权登记的，按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计算。

（二）建筑物总面积，按照前项的统计总和计算。

业主人数和总人数，按照下列方法认定：

（一）业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按照一人计算。

（二）总人数，按照前项的统计总和计算。

第二十一条业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式。

鼓励和引导业主采用业主决策信息系统举行业主大会会议，提倡采用信息化技术手段改进业主大会表决方式。

第二十二条采用集体讨论形式召开业主大会的，同一物业管理区域内有两幢以上房屋的，可以根据业主大会的决定，以幢、单元、楼层等为单位，推选业主代表参加业主大会会议。推选业主代表参加业主大会会议的，业主代表应当提前就业主大会会议拟讨论的事项征求其所代表的业主的意见。凡需投票表决的，业主赞同、反对或者弃权的意见应当经本人确认后，由业主代表在业主大会会议投票时如实反映。

业主可以书面委托一名代理人参加业主大会会议，每名代理人接受的委托不得多于三人。

第二十三条业主大会会议参会业主人数和参会业主所持投票权数符合法律规定比例的，业主大会会议方为有效。业主大会会议作出决定，应当符合法律规定的参会业主人数比例和参会业主所持投票权数比例。

业主大会只能就本条例第十五条第二款第九项规定的事项授权业主委员会作出具体决定。

第二十四条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规定召开。有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

- (一) 占总人数百分之二十以上业主以书面形式提议的；
- (二) 发生重大事故或者紧急事件需要业主大会决定的；
- (三) 管理规约或者业主大会议事规则规定的其他情形。

召开业主大会会议，业主委员会应当邀请物业所在地街道办事处、乡(镇)人民政府和居(村)民委员会参加。

业主委员会不依法及时组织召开业主大会会议的，街道办事处、乡(镇)人民政府应当责令其限期组织召开。业主委员会逾期未组织召开的，街道办事处、乡(镇)人民政府或者受其委托的居(村)民委员会应当自业主委员会逾期之日起三十日内组织召开。

业主大会对物业管理事项已作出决定的，业主委员会在业主大会决定之日起一年内不得就同一事项组织召开业主大会会议；但是，业主大会决定被依法撤销的除外。

第二十五条业主委员会是业主大会的执行机构，由五到十一名单数成员组成，每届任期五年，业主委员会成员可以连选连任。业主委员会的具体人数由业主大会议事规则确定。业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

住宅小区未依法选举产生业主委员会或者业主委员会已经解散的，居(村)民委员会应当在街道办事处、乡(镇)人民政府的指导下，组织业主讨论决定物业管理事项，或者经业主大会委托暂时代行业主委员会职责。

第二十六条业主委员会成员应当是本物业管理区域内的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表，并符合下列条件：

- (一) 具有完全民事行为能力；
- (二) 热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具备一定组织协调能力；
- (三) 遵守管理规约和业主大会议事规则，依法履行业主义务；
- (四) 本人、配偶以及直系亲属与同一物业管理区域提供物业服务的企业无利害关系；
- (五) 具备履行职务的健康条件和文化水平；
- (六) 具有必要的工作时间，业主委员会成员只能在一个物业管理区域内任职；
- (七) 书面承诺积极、及时、全面履行工作职责；
- (八) 法律、法规规定的其他条件。

法律、法规和管理规约、业主大会议事规则对业主不得担任业主委员会成员的情形作出规定或者约定的，适用其规定或者约定。

鼓励和支持业主中符合条件的中国共产党党员、公职人员通过法定程序成为业主委员会成员，依法履行职责。设立监事委员会的，鼓励和支持物业所在地居(村)民委员会成员通过法定程序成为监事委员会监事，依法履行监督职责。

第二十七条业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列文件向物业所在地街道办事处、乡(镇)人民政府备案，并予以公示：

- (一) 业主委员会名称，业主委员会主任、副主任、成员名单和身份证明；
- (二) 管理规约；
- (三) 业主大会议事规则；
- (四) 业主委员会办公场地、联系方式；
- (五) 业主大会会议表决结果及决议。

公示期内，业主认为业主委员会的产生过程违反程序或者存在弄虚作假等情况的，可以向物业所在地街道办事处、乡(镇)人民政府申请核实。街道办事处、乡(镇)人民政府应当自收到申请之日起三十日内进行核实，根据核实情况作出处理决定，并及时向申请人反馈。

本条第一款第一项至第四项发生变更的， 业主委员会应当自变更之日起三十日内重新备案和公示。

第二十八条业主委员会需要刻制印章的， 应当持备案证明到公安机关批准的单位刻制业主委员会印章，并按照管理规约、业主大会议事规则和有关规定使用印章。

业主委员会印章应当标明业主委员会的届数和任期。

第二十九条业主委员会应当接受业主、 业主大会、 监事委员会的监督。 业主委员会履行下列职责：

- (一) 执行业主大会的决定和决议；
- (二) 召集并主持业主大会会议，向业主大会报告工作；
- (三) 与业主大会选聘的物业服务企业签订、变更或者解除物业服务合同；
- (四) 监督管理规约的实施；
- (五) 组织物业专项维修资金的筹集，监督物业专项维修资金的使用；
- (六) 监督和协助物业服务企业履行物业服务合同， 督促业主交纳物业服务费及其他相关费用，协调处理物业服务活动中的相关问题；
- (七) 制定档案和印章管理等工作制度，制作和保管会议记录、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；
- (八) 配合相关部门和街道办事处、乡（镇）人民政府、居（村）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工作；
- (九) 法律、法规规定的其他职责，以及业主大会赋予的其他职责。

业主委员会应当定期接待和听取业主、 物业使用人对物业管理和业主委员会日常工作的意见和建议，接受业主查询其所保管的物业管理信息， 接受业主和物业使用人的咨询、 投诉和监督。

第三十条业主委员会应当在物业管理区域显著位置和通过业主决策信息系统， 向业主公布下列情况和资料：

- (一) 公布业主委员会成员名单、办公地点、办公电话、工作制度等信息；
- (二) 及时公示业主大会和业主委员会作出的决定、 物业服务企业选聘、 物业服务合同等物业管理中的各项决定和重大事项；
- (三) 每半年公示一次业主委员会工作经费、 工作津贴以及物业共有部位的使用、 物业专项维修资金和公共收益收支等情况；
- (四) 公布其他应当向业主公开的情况和资料。

第三十一条业主委员会会议应当按照业主大会议事规则的规定召开，每季度至少召开一次。

三分之一以上委员要求召开时，应当及时组织召开。

业主委员会会议由业主委员会主任召集并主持。 业主委员会主任可以书面委托业主委员会副主任召集并主持会议。主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，由居（村）民委员会指定一名成员召集并主持业主委员会会议。 业主委员会成员不得委托他人参加业主委员会会议。

第三十二条业主委员会会议应当有过半数成员出席， 并邀请物业所在地居（村）民委员会列席。业主委员会作出决定应当经全体成员过半数签字同意， 自决定作出之日起三日内予以公示，并于公示首日书面告知物业所在地居（村）民委员会。

第三十三条业主委员会及其成员应当遵守法律、法规和管理规约， 诚实守信、勤勉尽责，不得有下列行为：

- (一) 以虚列支出、 虚报账目等方式挪用、侵占业主的物业专项维修资金、 公共收益等共有财产；
- (二) 索取、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；

(三) 违反物业服务合同和管理规约,拒不交纳物业服务费用、公共水电分摊费用、停车费和物业专项维修资金等费用,或者诱导、鼓动其他业主不交纳相关费用;

(四) 利用职务之便接受减免物业服务费、停车费等相关费用,或者向物业服务企业销售商品、承揽业务,获取其他不正当利益;

(五) 违规泄露其他业主的信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动;

(六) 弄虚作假,隐瞒事实真相,转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料,或者擅自使用业主委员会印章;

(七) 拒不执行街道办事处、乡(镇)人民政府、相关主管部门关于本物业管理区域的整改要求或者人民法院有关裁判,或者打击、报复、诽谤、陷害有关投诉人、举报人;

(八) 无故连续三次缺席业主委员会会议;

(九) 其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

业主委员会成员违反前款规定的,由街道办事处、乡(镇)人民政府责令暂停履行职责,由业主大会会议决定终止其成员职务。终止业主委员会成员职务时,应当允许该成员提出申辩并记录归档。

第三十四条业主委员会成员有下列情形之一的,其成员职务自行终止:

(一) 不再是业主的;

(二) 丧失民事行为能力的;

(三) 任职期间被依法追究刑事责任的;

(四) 存在本条例第三十三条规定的禁止性行为且受到行政处罚的;

(五) 以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的;

(六) 法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

第三十五条业主委员会成员受业主监督。业主大会有权罢免业主委员会成员。

百分之二十以上业主联名,可以向街道办事处、乡(镇)人民政府书面提出对业主委员会成员的罢免要求。街道办事处、乡(镇)人民政府应当自接到罢免要求之日起三十日内书面通知业主委员会限期召开业主大会会议,由业主大会作出是否予以罢免的决定。业主委员会逾期不组织召开的,由街道办事处、乡(镇)人民政府组织召开。

第三十六条业主委员会应当将其成员被终止职务或者罢免的情况及时公示。业主委员会未进行公示的,由街道办事处、乡(镇)人民政府责令其公示。

业主委员会成员被终止职务或者被罢免的,其担任的业主委员会主任、副主任职务相应终止。

第三十七条业主委员会成员集体辞职的,街道办事处、乡(镇)人民政府应当及时组织召开业主大会会议,重新选举业主委员会。

业主委员会成员出现空缺的,应当及时按照业主委员会产生办法完成增补。业主委员会成员人数不足总数的二分之一时,街道办事处、乡(镇)人民政府应当组织召开业主大会会议,重新选举业主委员会。

第三十八条业主委员会任期届满三个月前,应当书面报告街道办事处、乡(镇)人民政府。

街道办事处、乡(镇)人民政府应当自收到报告之日起三十日内成立换届改选筹备组,由换届改选筹备组组织召开业主大会会议,选举新一届业主委员会。换届改选筹备组人员构成依照本条例第十七条第三款、第四款规定执行。

换届改选筹备组组织选举新一届业主委员会未成功的,可以在九十日内补选一次;补选仍未成功的,换届改选筹备组自行解散。自换届改选筹备组解散之日起满六个月后,占总人数百分之二十以上的业主书面申请物业所在地街道办事处、乡(镇)人民政府重新选举业主委员会的,街道办事处、乡(镇)人民政府应当在收到申请后组织召开业主大会会议,重新选举产生新一届业主委员会。

自换届改选筹备组产生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：

- (一) 选聘、解聘物业服务企业；
- (二) 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；
- (三) 处分业主共有财产；
- (四) 其他重大事项。

业主委员会任期届满，应当自行解散。业主委员会逾期未自行解散的，由街道办事处、乡（镇）人民政府公告业主委员会解散。

第三十九条业主委员会成员和监事委员会监事不领取劳动报酬。业主大会可以根据业主委员会成员或者监事委员会监事的工作情况，决定给予其适当津贴。

鼓励业主大会建立业主委员会任中审计和离任审计制度。审计可以委托街道办事处、乡（镇）人民政府组织第三方机构实施，费用可以从物业公共收益中列支。

第四十条因物业管理区域发生变更等原因导致业主大会或者业主委员会解散的，业主大会、业主委员会应当在物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府的指导监督下，做好业主共有财产清算工作。

第四十一条业主委员会成员职务终止或者被罢免的，或者业主委员会解散的，应当在十日内移交其保管的有关财务凭证、业主清册、会议纪要等档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物。

业主委员会成员职务终止或者被罢免的，向业主委员会移交。业主委员会解散的，向新一届业主委员会移交；未选举产生新一届业主委员会的，向物业所在地居（村）民委员会移交，由其暂时代管。

未在规定时间内移交的，由物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府责令其七日内移交，物业所在地公安机关应当协助解决。

第四十二条业主大会、业主委员会作出的决定对全体业主、物业使用人具有约束力。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规，物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府或者住房城乡建设主管部门应当责令限期改正或者撤销其决定，并予以公告。业主大会或者业主委员会作出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。

第四章 前期物业管理

第四十三条新建物业的建设单位应当在物业销售前，参照市住房城乡建设主管部门制定的临时管理规约示范文本拟订临时管理规约，报物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门备案，并抄送街道办事处、乡（镇）人民政府。

临时管理规约应当对有关物业的管理、业主的共同利益、业主的义务、业主的责任等事项依法作出约定。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

首次业主大会通过管理规约后，临时管理规约即行失效。

第四十四条物业中有住宅项目的，建设单位应当通过公开招标的方式选聘物业服务企业。其中，对于预售项目，建设单位应当在申请房屋预售许可证前选聘物业服务企业；对于现售项目，建设单位应当在物业销售前选聘物业服务企业。一个物业管理区域应当作为一个整体进行招标。

投标人少于三个或者住宅建筑面积少于三万平方米的，经物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业。

第四十五条建设单位应当参照市住房城乡建设主管部门会同市市场监督管理部门制定的前期物业服务合同示范文本与选聘的物业服务企业签订书面前期物业服务合同，并自签订后十五日内报物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门备案。

业主委员会或者暂时代行业主委员会职责的物业所在地居（村）民委员会与业主大会决定选

聘的物业服务企业依法签订的物业服务合同生效时，前期物业服务合同终止。

第四十六条建设单位应当在物业销售时公示临时管理规约和前期物业服务合同，并提供给物业买受人，同时予以说明。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约和履行前期物业服务合同予以书面承诺。

第四十七条前期物业服务费实行政府指导价。价格主管部门应当会同住房城乡建设主管部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定和动态调整相应的基准价及其浮动幅度，并定期公布。

建设单位与前期物业服务企业所确定的前期物业服务费应符合前期物业服务水平，且不得擅自超出政府指导价收费标准。

前期物业服务合同生效之日至物业交付之日发生的物业服务费，由建设单位承担。物业交付之日至前期物业服务合同终止之日发生的物业服务费，由业主按照前期物业服务合同约定的物业服务收费标准承担。

第四十八条建设单位应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

新建物业的配套建筑及设施设备符合下列条件并经综合验收合格后，建设单位方可办理物业交付手续：

- （一）水、电纳入城市管网，安装分户计量装置和控制装置，并对物业服务用房、共有部位、共有设施设备以及同一物业管理区域内非住宅用户配置独立的水、电计量装置；
- （二）在城市管道燃气覆盖的区域，完成住宅室内外燃气的敷设且与相应管网连接，并安装分户计量装置和控制装置；
- （三）电话通信线、有线电视线和宽带数据传输信息端口敷设到户，安全监控装置及其他安全防范设施设备配置到位；
- （四）完成消防和人民防空工程设施建设；
- （五）按照规划要求完成教育、养老、医疗卫生、文化体育、环境卫生以及社区管理等用房或者设施建设；
- （六）按照规划要求完成小区道路建设，并与城市道路或者公路相连；
- （七）按照规划要求完成绿化建设及车库、车位的配置；
- （八）建筑物及其配套设施的标志标识完整、清晰；
- （九）法律、法规规定的其他条件。

第四十九条承接新建物业前，物业服务企业和建设单位应当按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共有部位、共有设施设备进行查验。承接查验后，双方应当签订物业承接查验协议，并将其作为前期物业服务合同的补充协议。

物业承接查验应当邀请业主代表以及物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府、住房城乡建设主管部门参加，必要时可以聘请相关专业机构协助进行。

第五十条物业服务企业应当自物业交接后三十日内，按照市住房城乡建设主管部门制定的示范文本，持下列资料向区县（自治县）住房城乡建设主管部门办理物业承接查验备案：

- （一）物业承接查验协议；
- （二）建设单位移交资料清单；
- （三）查验记录；
- （四）交接记录；
- （五）其他承接查验有关的文件。

物业交付时，物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。物业服务企业应当将物业承接查验资料建档保存。物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权免费查询。

建设单位将不符合交付条件的物业交付使用，或者物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因房屋质量、物业共有部位、共有设施设备缺陷给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

第五十一条物业服务用房包括物业服务企业用房和业主委员会用房，应当由建设单位按照不低于房屋总建筑面积千分之三的比例且不少于五十平方米的标准在物业管理区域内无偿配置。业主委员会办公用房从物业服务用房中安排，其面积应当不低于二十平方米，不高于七十平方米。

物业服务用房应当为地面以上的独立成套装修房屋，具备通风采光条件和水、电使用功能；没有配置电梯的物业，物业服务用房所在楼层不得高于二层。

规划自然资源部门在规划许可、竣工验收过程中，应当对物业服务用房建筑面积、位置等进行审查验收。住房城乡建设主管部门在核发商品房预售许可证时，应当对物业服务用房建筑面积、位置进行核查。不动产登记机构在办理不动产所有权登记时，应当在不动产登记簿中注明物业服务用房建筑面积、位置。

物业服务用房和物业管理设施设备用房属于全体业主共有，任何单位和个人不得擅自改变其用途，不得将其分割、转让、抵押。

鼓励在新建住宅小区设置接收邮件、快递的场所或者设施等，提升物业服务水平。

第五十二条前期物业服务合同签订后、房屋交付使用前，建设单位应当向物业服务企业和物业所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府移交物业档案。

物业档案包括下列资料：

- （一）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；
- （二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- （三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- （四）物业承接查验协议、查验记录、交接记录及备案证明；
- （五）物业管理所必需的业主清册等其他资料。

物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时，将物业服务用房、物业档案移交给业主委员会。

第五章 物业管理服务

第五十三条从事物业服务活动的企业应当依法成立，具有独立法人资格。

法律、法规对物业服务人员从业资格有规定的，适用其规定。

第五十四条物业服务企业应当做好信用信息和物业项目信息等填报，配合相关部门做好信用信息的核实等工作。

物业服务企业确定或者更换物业项目负责人的，应当于确定或者更换之日通过信用信息平台更新相关信息，书面告知业主委员会、物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府，并予以公告。

物业项目负责人的履职情况记入物业服务信用信息档案。

第五十五条建立物业服务第三方评估制度。业主、业主大会、建设单位、物业服务企业可以委托评估机构对物业承接和查验、物业服务标准和费用测算、物业专项维修资金使用方案、物业服务质量等进行评估。

评估机构应当依照法律、法规规定和合同约定提供专业服务，出具的评估报告应当真实、客观、全面，评估结果应当向全体业主公布。

第五十六条一个物业管理区域只能由一个物业服务企业实施物业服务。

鼓励业主大会通过公开招标方式选聘物业服务企业。

第五十七条业主委员会应当参照市住房城乡建设主管部门会同市市场监督管理部门制定的物业服务合同示范文本与业主大会选聘的物业服务企业签订书面物业服务合同，并移交物业

档案。

物业服务合同需经业主大会审议通过。在提交业主大会审议前，业主委员会应当将物业服务合同草案予以公示，充分听取业主意见。

物业服务企业应当自物业服务合同订立或者变更之日起十五日内，报物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门备案，并予以公告，同时抄送街道办事处、乡（镇）人民政府。

第五十八条物业服务合同应当约定下列主要事项：

- （一）共有部位、共有设施设备的日常维修、养护、运行和管理；
- （二）物业管理区域内安全措施的建立、公共秩序的维护；
- （三）共有绿地、花木等的养护与管理；
- （四）物业管理区域内环境卫生的维护，生活垃圾分类投放及收集的要求；
- （五）物业服务收费标准和交纳时间；
- （六）公共收益的管理、使用、分配；
- （七）合同期限和违约责任；
- （八）其他物业服务内容。

物业服务企业公开作出的服务承诺及制定的服务细则，应当认定为物业服务合同的组成部分。

法律、行政法规另有规定的，适用其规定。

第五十九条物业服务企业应当依法履行合同，按照国家和本市有关物业管理的服务标准和服务规范提供专业化的服务。

第六十条物业服务企业不得有下列行为：

- （一）违反物业服务合同约定降低物业服务标准。
- （二）擅自提高物业服务收费标准。
- （三）擅自处分业主共有财产，擅自允许他人利用共有部位、共有设施设备从事广告、宣传、经营等活动。
- （四）以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气。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。
- （五）法律、法规和管理规约规定的其他行为。

第六十一条物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置以及业主决策信息系统设置公示栏，公开相关服务事项，并可以通过移动通信等方式告知全体业主。

下列事项应当长期公开：

- （一）物业服务企业的营业执照复印件、项目负责人的基本情况、联系方式；
- （二）物业服务合同以及向业主提供特约服务的收费项目和标准等；
- （三）电梯等专业设施设备的日常维修保养合同；
- （四）报修服务规范和完成时限承诺。

下列事项应当按照规定及时公开：

- （一）物业服务半年履约情况报告；
- （二）物业专项维修资金使用情况，包括涉及维修、更新、改造项目的明细；
- （三）物业服务满意率及管理服务中薄弱环节的整改情况；
- （四）物业管理区域公共收益收支情况，包括与公共收益相关的合同或者协议等；
- （五）其他应当公示的信息。

业主、业主委员会对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时答复。业主、业主委员会对答复不满意的，可以依照本条例第九十二条规定进行投诉。

第六十二条行政管理部门不得委托物业服务企业实施行政管理事项。物业服务企业不得以任何方式和理由行使行政管理职责，但是，应当依法协助行政管理部门做好相关工作。

第六十三条物业服务企业应当建立健全公共秩序维护制度，协助做好物业管理区域内的安全防范工作。未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

物业服务企业应当在消防车道、消防车操作场地、消防设施设置明显标识和禁止占用提醒；在自身经营范围内对其服务区域的人流干道、消防通道、化粪池、电梯等重点部位和重要设施进行经常性检查；对检查中发现的安全隐患，应当立即处理，并发出警示。

业主要求在物业服务合同约定的内容、标准或者范围以外提供服务的，由业主与物业服务企业另行约定。

第六十四条物业服务企业应当制订物业管理区域内安全防范应急预案，对突发性自然灾害，公共卫生事件，供水、供电、供气、电梯及消防安全事故，物业安全事故等突发事件的预防和处置进行具体规定，并按照规定对其服务区域的服务对象进行安全宣传、组织应急演练。发现重大事故隐患或者发生生产安全事故及其他紧急事件时，物业服务企业应当及时采取应急措施，通知相关业主，并按照规定向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府、专业单位和负有安全监督管理职责的部门报告，协助做好相关工作。

第六十五条物业服务企业可以委托专业性服务企业完成物业管理区域内机电设备维修养护、清洁卫生、园林绿化等专项服务，但是，不得将该区域内的全部物业服务一并委托给他人或者将全部物业服务肢解后分别转委托给第三人。

鼓励物业服务企业拓展家政服务、信息服务、养老服务、健康服务等其他生活性服务领域。

第六十六条物业服务合同期限届满三个月前，业主委员会应当组织召开业主大会会议，对续聘或者选聘物业服务企业的方案进行表决，并将决定书面告知物业服务企业。业主大会决定续聘的，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；业主大会决定选聘新的物业服务企业的，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书面告知业主委员会；没有业主委员会的，应当在合同期限届满三个月前公告，并书面告知物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府、居（村）民委员会。

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，物业服务企业按照原合同约定继续提供服务的，物业服务合同自动延续至业主大会作出选聘或者续聘决定为止。物业服务合同自动延续期间，原物业服务企业决定不再提供物业服务的，应当按照前款规定提前三个月履行告知义务。

第六十七条物业服务企业退出物业管理区域，业主、业主大会未选聘出新的物业服务企业，也未约定业主自行管理或者其他管理人管理的，由全体业主在街道办事处、乡（镇）人民政府指导下共同承担管理责任。

经业主委员会或者百分之二十以上业主申请，居（村）民委员会可以在街道办事处、乡（镇）人民政府委托下，组织提供应急管理。应急管理内容仅限于环境卫生、垃圾清运、电梯运行、消防安全等维持业主基本生活服务事项，相关费用由全体业主承担。应急管理期限一般不超过六个月。

应急管理实施前，街道办事处、乡（镇）人民政府应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容予以公告。

第六十八条物业服务企业退出物业服务的，应当履行下列义务：

（一）向业主委员会移交物业档案、有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养等物业服务相关资料，以及物业服务用房和其他物业共有部位、共有设施设备；无业主委员会的，向街道办事处、乡（镇）人民政府移交。

（二）撤出物业管理区域内的物业服务人员。

(三) 结算物业服务费用和预收、代收的物业管理区域公共收益等费用。

(四) 结清委托专业性服务企业对设施设备、清洁卫生、园林绿化等开展专项服务的费用。

(五) 法律、法规规定的其他事项。

原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费用等为由拒绝办理交接。街道办事处、乡(镇)人民政府和住房城乡建设主管部门应当加强对物业服务企业交接工作的监督管理。

第六十九条物业服务收费项目、标准以及收费方式,由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定。

物业服务收费应当遵循合理、公开、费用与服务水平相适应的原则。

物业服务收费管理办法包括未装饰装修和使用的住宅物业收费标准等,由市价格主管部门会同市住房城乡建设主管部门制定。

第七十条物业服务收费确需调整的,物业服务企业应当与业主委员会协商,并由业主大会决定;未成立业主大会的,由符合法律规定比例的业主表决通过,并将表决结果公告三十日以上。

第七十一条物业管理区域内,供水、供电、供气、通信、有线电视等专业单位应当向最终用户收取有关费用,最终用户应当按时、足额交纳。其中,属物业专有部分的费用,由业主交纳;属物业服务企业使用的费用,由物业服务企业交纳;属共有部分的费用但未约定纳入物业服务成本、也未约定交纳主体的,由相关业主或者物业使用人据实分摊和交纳。

专业单位不得强制物业服务企业代收有关费用,不得因物业服务企业或者其他管理人拒绝代收而停止提供服务,不得因部分最终用户未履行交费义务停止已交费用户和共有部位的服务。

物业服务企业接受专业单位委托代收有关费用的,可以根据双方约定向委托单位收取代收手续费,但不得向业主收取手续费等额外费用。

物业服务企业退出物业管理区域时已代收费用但未向专业单位交纳的,专业单位应当按照相关约定要求物业服务企业交纳,不得因未交纳费用而停止向用户提供服务。

第七十二条街道办事处、乡(镇)人民政府、建设单位、物业服务企业、业主委员会及其工作人员应当妥善保存业主信息资料,不得非法收集、利用、加工、传输业主信息,不得非法提供、公开或者出售业主信息。

第六章 物业的使用与维护

第七十三条业主、物业使用人使用物业,应当自觉遵守法律、法规、管理规约的规定和业主大会、业主委员会的决定,不得损害公共利益和他人合法权益。

物业管理区域内禁止下列行为:

- (一) 占用地上或者地下空间违法修建建筑物、构筑物;
- (二) 破坏或者擅自改变房屋外观;
- (三) 损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构;
- (四) 将无防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房,或者将卫生间、厨房改在下层住户的卧室、起居室(厅)、书房的上方;
- (五) 存放、铺设超负荷物品;
- (六) 发出超出规定标准的噪声;
- (七) 违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品;
- (八) 擅自占用居住区绿地,或者擅自移植、砍伐小区内的树木;
- (九) 损坏、挪用、停用消防设施和器材,占用、堵塞、封闭疏散通道、消防通道、消防车操作场地;
- (十) 违反法律、法规和管理规约饲养犬只;
- (十一) 在畜禽禁养区内养殖家畜家禽,或者在畜禽限养区内违规养殖畜禽;

(十二) 损坏或者擅自占用、改建物业共有部位、共有设施设备；

(十三) 乱丢垃圾、高空抛物；

(十四) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

物业管理区域内发生上述行为时，业主、物业使用人有权投诉、举报，物业服务企业、业主委员会应当及时予以劝阻、制止，并将劝阻、制止情况存档保留；劝阻、制止无效的，物业服务企业、业主委员会应当在物业管理区域内通报，并及时报告有关部门，有关部门应当依法及时处理。因上述行为导致他人合法权益受到侵害的，受害人可以依法向人民法院提起诉讼。

第七十四条业主、物业使用人应当按照规划自然资源部门批准或者房地产权证载明的用途使用物业，不得擅自改变物业使用性质。确需改变的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意。

第七十五条利用小区住宅开展民宿等住宿服务的，应当符合本条例第七十四条的规定，并具备消防、安全、卫生等必要的条件。

利用小区住宅开展民宿等住宿服务的，应当遵守国家和本市相关管理规定和管理规约的约定，依法向市场监管、文化旅游、公安、商务等部门办理相关手续，并同时告知物业服务企业。

市、区县（自治县）人民政府及相关部门应当根据本地实际，加强对住宅小区内开展民宿等住宿服务活动的管理和监督。具体管理办法由市人民政府制定。

第七十六条业主、物业使用人对物业进行装饰装修前，应当将装饰装修的时间、范围、方式等书面告知物业服务企业。

物业服务企业应当将告知事项进行登记并将装饰装修中的禁止行为和注意事项提醒业主或者物业使用人以及装饰装修人员，同时公告施工的时间和范围。

物业服务企业对违反装饰装修规定的行为，应当履行发现、劝阻、报告职责，并配合有关部门依法处理。

物业服务企业与业主、物业使用人约定装饰装修保证金的，装饰装修保证金应当存入共有资金账户进行管理，具体管理办法由市住房城乡建设主管部门另行制定。

第七十七条物业管理区域内规划用于停放机动车的车位（库），应当首先满足业主的需要。建设单位依法出售车位（库），应当进行公告，不得出售给业主以外的单位或者个人。公告之日起六个月内，属住宅配套车位（库）的，每户业主只能购买一个车位（库），公告之日起满六个月有多余车位（库）的，可以向其他业主出售，每户业主总计购买住宅配套车位（库）不得超过二个；属非住宅配套车位（库）的，每户业主购买的车位（库）数量的比例，不得超过持有房屋面积占总非住宅建筑物面积的比例。经人民法院生效法律文书或者仲裁裁决确认将建设单位的车位（库）权属登记给业主以外的单位或者个人的，其车位（库）的出售、租赁应当首先满足业主的需要。

建设单位应当公开未出售或者未附赠的车位（库），业主要求承租的，建设单位不得拒绝。车位（库）有空余的，经公示后，可以临时出租给业主以外的单位或者个人，每次租期不得超过六个月。

第七十八条占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车，以及相关收费和管理事项，由业主大会决定。业主大会成立前，前期物业服务合同不得对上述事项进行约定。

公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆执行公务时在物业管理区域内临时停放，不得收费。

物业管理区域内停放车辆，不得影响其他车辆和行人的正常通行。物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，履行车辆停放管理义务，并加强巡查，及时督促违反规定停放的车辆驶

离；督促无效的，应当及时报告公安机关，公安机关应当及时依法处理。

第七十九条物业专有部分出现危害或者可能危害公共安全、公共利益及他人合法权益的情形时，专有部分所有人应当及时修缮或者采取防范措施。经业主委员会或者物业服务企业通知后，在合理期限内仍未修缮或者采取防范措施的，业主委员会或者物业服务企业应当组织修缮或者采取防范措施，其费用由专有部分所有人承担。

物业共有部位、共有设施设备出现危害或者可能危害公共安全、公共利益及他人合法权益的情形时，业主委员会或者物业服务企业应当组织修缮或者采取防范措施。

第八十条新建物业管理区域内的专业经营设施设备，应当与主体工程同步规划、同步建设、同步交付使用。

新建住宅物业区域内的供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营设施设备竣工验收后，根据有关规定和要求将其移交给专业单位。专业单位应当接收并依法承担物业管理区域内分户终端计量装置或者入户端口以外相关管线和设施设备的维修、养护、更新的责任，有关费用由专业单位承担。

老旧住宅物业管理区域内的专业经营设施设备需要改造的，按照国家规定标准改造验收合格后，业主大会决定移交给专业单位管理的，专业单位应当接收。专业经营设施设备尚在质量保修期内的，其整改费用由建设单位承担。

第八十一条物业专有部分、共有部分进行维护、更新和改造时，相关业主负有协助的义务。因共有部分的维护、更新、改造，损害业主专有部分合法权益的，应当及时恢复原状或者赔偿损失。

第八十二条业主转让或者出租物业时，应当将管理规约内容、物业服务费用标准等事项告知受让人或者承租人，并自物业转让合同或者租赁合同签订之日起十五日内，将物业转让或者出租情况告知业主委员会和物业服务企业。业主转让物业的，应当结清物业服务费。

第八十三条区县（自治县）住房城乡建设主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会应当加强对公共收益、物业专项维修资金、业主分摊费用、业主委员会工作经费等业主共有资金的监督和管理，共有资金的收支情况接受全体业主的监督。

业主大会成立前，物业专项维修资金由物业所在地区县（自治县）住房城乡建设部门代管，存入银行专户。公共收益应当存入物业专项维修资金账户，并设立单独账目。业主大会成立后，根据业主大会决定，选择代行管理或者自行管理。业主决定自行管理的共有资金，应当存入业主委员会账户，不得以任何个人或者其他组织名义进行管理。业主委员会可以持街道办事处、乡（镇）人民政府出具的业主委员会备案证明到物业所在地的物业专项维修资金专户管理银行开设账户。

业主大会可以委托具有资质的中介机构对共有资金进行财务管理。业主大会或者业主委员会自行管理共有资金的，应当每半年公布一次自行管理账目。

街道办事处、乡（镇）人民政府可以每年组织开展一次对共有资金使用和收支情况的检查，检查情况应当向全体业主公布。

第八十四条利用物业共有部位、共有设施设备进行经营的，应当符合法律、法规的规定，并在物业服务合同或者管理规约中约定。业主大会成立前，需要利用共有部位、共有设施设备进行经营的，应当在前期物业服务合同或者管理规约中约定下列事项：

- （一）可以开展经营的场地范围；
- （二）电梯、电梯外大堂等部位设置广告的标准及要求；
- （三）不同类型、区域的场地有偿利用的最低收费标准；
- （四）物业服务企业管理服务费用的标准，比例不得超过所得收入的百分之三十；
- （五）公共收益的财务管理要求；
- （六）相关的合同、会计凭证的建档保管、公示及查询办法；

(七) 公共收益收支情况的定期公示与审计办法；

(八) 对可能影响业主公共利益的经营性活动的禁止性要求。

业主大会成立后，物业服务企业和业主大会可以对前款所列事项重新约定。

第八十五条公共收益主要用于补充物业专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。业主大会成立前或者业主大会未对公共收益用途作决定的，公共收益按年度全部纳入物业专项维修资金。按照业主大会决定使用公共收益的，物业专项维修资金余额不足首期交存金额百分之三十时，公共收益应当首先补足物业专项维修资金。

公共收益用于补充物业专项维修资金以外用途的，业主大会应当决定其年度预算方案，主要包括支出项目明细、使用审核、公示及决算办法。未经业主大会同意，公共收益支出金额和范围不得超过预算方案。

物业服务企业、业主委员会应当每半年公布一次公共收益收支情况。物业管理区域百分之二十以上业主书面对公共收益收支提出异议的，可以根据物业服务合同或者管理规约约定或者经业主大会决定后，在街道办事处、乡（镇）人民政府的指导监督下委托有资质的中介机构进行财务审计，也可以申请物业管理联席会议协调处理或者依法向人民法院提起诉讼。

第八十六条保修期满后物业维修、更新、改造的费用，按照下列规定承担：

- (一) 专有部分的维修、更新、改造费用，由专有部分业主承担；
- (二) 部分共有部分的维修、更新、改造费用，由部分共有的业主分担；
- (三) 全体共有部分的维修、更新、改造费用，由全体业主分担。

因物业服务企业的责任，导致物业共有部分未到维修、更新年限维修、更新的，物业服务企业应当承担与其责任相当的费用。

第八十七条一个物业管理区域内有两个以上独立产权单位的，应当设立物业专项维修资金。

物业专项维修资金属于业主所有，专项用于保修期满后物业共有部位、共有设施设备的中修、大修或者更新、改造，不得挪作他用。

建设单位和业主应当按照国家和本市的规定交存物业专项维修资金。未交存首期物业专项维修资金或者物业专项维修资金余额不足首期交存金额百分之三十的，业主应当按照国家和本市的相关规定、管理规约和业主大会的决定，及时补交或者续筹物业专项维修资金。不动产登记机构在进行不动产权登记时，应当核验物业专项维修资金交存情况。

第八十八条物业专项维修资金使用申请可以由业主、业主委员会或者物业服务企业提出。

下列费用不得从物业专项维修资金中支出：

- (一) 物业共有部位、共有设施设备的日常运行、维护和小修费用，由物业服务企业从业主交存的物业服务费中支出；
- (二) 物业在保修范围和保修期限内发生质量问题需要维修的费用，由建设单位承担；
- (三) 物业管理区域内供水、供电、供气、通讯、有线电视等相关管线和设施设备的维修、养护费用，由有关单位依法承担；
- (四) 物业共有部位、共有设施设备属人为损坏的，其维修、更新费用由责任人承担。

第八十九条物业管理区域共有部位、共有设施设备维修、更新、改造费用情况应当及时进行公示。物业专项维修资金代管单位应当通过业主决策信息系统等方式，定期公布物业专项维修资金的收支情况，方便业主查询账户余额及使用情况。

对于十万元以上物业专项维修资金的使用，应当引入具有资质的第三方机构评审，评审费用从物业专项维修资金增值收益或者公共收益中列支，业主大会决定不聘请评审机构的除外。

第九十条有下列情形之一的，需要使用物业专项维修资金的，业主委员会、物业服务企业或者相关业主经街道办事处、乡（镇）人民政府书面同意，可以向区县（自治县）住房城乡建设主管部门申请适用应急简易程序：

- (一) 屋面防水损坏造成渗漏，严重影响正常使用的；

- (二) 电梯故障，无法正常运行的；
- (三) 高层住宅水泵损坏，导致供水中断的；
- (四) 楼体外立面有脱落危险，危及人身安全的；
- (五) 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；
- (六) 消防设施损坏，危及公共消防安全的。

物业服务企业应当将紧急情况下专项维修资金申请、使用情况，及时予以公示。

第九十一条物业专项维修资金的交存、使用、管理的具体办法，由市人民政府制定。

第九十二条业主、物业使用人对物业服务企业在物业管理活动中侵害自己合法权益的行为，可以向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府、区县（自治县）住房城乡建设主管部门投诉，街道办事处、乡（镇）人民政府、区县（自治县）住房城乡建设主管部门应当及时受理，并自受理之日起三十日内将处理结果回复投诉人。属于其他部门职责的，告知投诉人向相关部门投诉。

第七章 监督管理

第九十三条市住房城乡建设主管部门履行下列职责：

- (一) 拟定或者制定物业管理相关政策措施和配套规定，以及临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议等示范文本；
- (二) 建立健全住宅等不同物业类型的物业服务标准和服务规范，建立物业服务信用信息管理体系，并定期向社会公布；
- (三) 建立和维护包括业主决策信息系统和信用信息管理系统在内的物业管理信息系统，供业主、业主委员会免费使用；
- (四) 指导全市物业专项维修资金监督管理工作；
- (五) 宣传和贯彻执行物业管理有关法律、法规，建立完善业主委员会和物业服务企业的培训制度；
- (六) 指导和监督区县（自治县）住房城乡建设主管部门开展物业管理活动的监督管理工作；
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

第九十四条区县（自治县）住房城乡建设主管部门履行下列职责：

- (一) 贯彻执行物业管理法律、法规和相关规定，负责物业管理区域、物业承接查验、前期物业服务合同、临时管理规约、管理规约、物业服务合同的备案；
- (二) 指导和监督街道办事处、乡（镇）人民政府依法开展物业管理相关工作、调处物业管理矛盾纠纷；
- (三) 负责物业服务企业和从业人员的监督管理，开展物业服务质量监督检查，建立物业管理诚信档案并接受查询；
- (四) 监督管理物业管理招标投标活动和物业专项维修资金；
- (五) 查处违反第七十三条第一款第三项、第四项、第五项、第十二项规定的行为；
- (六) 宣传物业管理有关法律、法规和政策，定期开展物业管理业务培训；
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

第九十五条市、区县（自治县）人民政府其他相关部门依据各自职责，负责物业管理区域内下列工作：

- (一) 规划自然资源部门负责物业规划管理，查处违反第七十三条第一款第一项、第二项规定的行为；
- (二) 公安机关负责监督检查治安、交通安全、保安服务等活动，查处违反第七十三条第一款第七项、第十项规定的行为；
- (三) 市场监督管理部门负责监督检查电梯等特种设备使用、物业服务价格公示、违规收费等；

(四) 应急管理部门负责监督检查消防安全， 查处违反第七十三条第一款第九项规定的行为；
(五) 生态环境部门负责监督检查污染环境行为， 查处违反第七十三条第一款第六项规定的行为；

(六) 城市管理部门负责查处违反第七十三条第一款第八项、第十一项规定的行为。
设立了综合执法机构的，可以由综合执法机构统一查处。

法律、法规对相关部门职责另有规定的，适用其规定。

第九十六条街道办事处、乡（镇）人民政府履行下列职责：

- (一) 指导和监督业主大会、业主委员会的组建和换届改选，负责业主委员会备案；
- (二) 指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；
- (三) 指导和监督物业服务企业履行法定义务，对物业服务实施情况开展监督检查；
- (四) 参加物业承接查验，指导和监督物业服务项目的移交、接管；
- (五) 建立物业管理矛盾投诉调解机制，调处物业管理纠纷；
- (六) 管理物业档案，协助开展辖区内物业服务信用信息的采集和核查工作；
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

第九十七条居（村）民委员会履行下列职责：

- (一) 协助和配合街道办事处、乡（镇）人民政府做好本条例第九十六条的相关工作；
- (二) 派员参加业主大会和业主委员会会议，了解物业管理工作情况；
- (三) 对业主大会、业主委员会和物业服务企业的日常工作进行指导和监督；
- (四) 法律、法规规定的其他职责。

鼓励在居（村）民委员会设立环境和物业管理委员会，具体指导和监督业主委员会、物业服务企业依法履行职责。

第九十八条街道办事处、乡（镇）人民政府根据工作需要，召集由区县（自治县）住房城乡建设主管部门、其他有关部门、公安派出所、居（村）民委员会、专业单位、物业服务企业、业主委员会、业主代表、监事委员会、物业管理专家、人民调解委员会等参加的联席会议，协调解决下列问题：

- (一) 业主委员会不依法履行职责的问题；
- (二) 业主委员会成立和换届过程中出现的问题；
- (三) 履行物业服务合同中出现的重大问题；
- (四) 终止物业服务合同的重大问题；
- (五) 物业服务企业在退出和交接过程中出现的问题；
- (六) 需要协调解决的其他物业管理问题。

前款所列问题经人民调解委员会依法调解达成的调解协议，具有法律约束力。

第九十九条相关部门应当建立违法行为投诉登记制度， 并在物业管理区域内显著位置和业主决策信息系统公布联系单位、举报联系方式，依法处理物业管理区域内的违法行为。

任何单位和个人对违反本条例规定的行为， 可以向住房城乡建设主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府及其他有关部门投诉举报，有关单位应当及时调查核实，并依法处理。

因行政执法需要进入物业管理区域开展执法工作的， 业主、业主委员会、物业服务企业应当提供便利。

第八章 法律责任

第一百条建设单位有下列行为之一的， 由物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门予以处罚：

- (一) 违反本条例第十条、第四十五条、第四十六条，未按照规定备案或者公示的，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上五万元以下罚款。
- (二) 违反本条例第十七条，未按照规定报送有关资料的，责令限期改正；逾期未改正的，

予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

（三）违反本条例第四十四条，建设单位未通过公开招标方式或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务企业，责令限期改正，给予警告，可以并处十万元以下罚款。

（四）违反本条例第五十一条，建设单位在物业管理区域内未按照规定配置物业服务用房的，责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下罚款。

（五）违反本条例第五十二条，未按照规定移交资料的，责令限期改正；逾期未改正的，予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

（六）违反本条例第七十七条第二款、第三款，违反规定销售车位（库）的，或者对业主要求承租的车位（库）只售不租的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十五万元以下罚款。

（七）违反本条例第七十七条第四款，将未出售的车位（库）不优先出租给本区域内业主，或者出租给业主以外的单位或者个人期限超过六个月的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

第一百零一条物业服务企业有下列行为之一的，由物业所在地区县（自治县）住房城乡建设主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第十七条，未按照规定报送有关资料的，责令限期改正；逾期未改正的，予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

（二）违反本条例第五十条，未按照规定办理物业承接查验备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

（三）违反本条例第五十二条，未按照规定移交资料的，责令限期改正；逾期未改正的，予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

（四）违反本条例第五十四条、第六十一条，未按照规定填报或者公示信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

（五）违反本条例第五十七条，未将物业服务合同报送备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上五万元以下罚款。

（六）违反本条例第六十四条，未制定安全防范应急预案的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

（七）违反本条例第六十六条、第六十八条，擅自停止物业服务的，或者被解聘的物业服务企业拒不退出物业管理区域或者退出时不履行相关义务的，责令限期改正；逾期未改正的，处十万元以上三十万元以下罚款，并在一年内不得参加物业管理招标投标活动。

（八）违反本条例第八十四条、第八十五条，擅自利用物业共有部位、共有设施设备进行广告宣传和经营等活动的，擅自设置或者允许他人设置临时摊点的，责令限期改正，给予警告，并处五万元以上二十万元以下罚款。

第一百零二条违反本条例第六十条，物业服务企业侵犯或者越权限制业主权利的，由区县（自治县）住房城乡建设主管部门责令限期整改；逾期未整改的，纳入企业信用档案。违反治安管理规定的，由公安机关依法查处；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百零三条业主委员会成员未履行本条例规定相关职责的，由物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府责令限期履行；逾期未履行的，予以通报，并组织召开业主大会会议决定有关事项。

第一百零四条业主委员会及其成员违反法律、法规或者管理规约的规定，挪用、侵占、擅自处分业主共有财产，或者侵害业主合法权益，给业主造成损害的，应当承担相应的赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百零五条违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，物业服务企业应当书面催交；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉，或者按照约定申请仲裁。

第一百零六条违反本条例第七十三条规定， 给他人造成损害的， 依法承担民事责任； 违反行政管理规定的，由行使监督管理权的有关部门依法查处；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百零七条专业单位违反本条例第八十条， 未按照规定接收专业经营设施设备或者未按照规定对专业经营设施设备进行维修、养护、更新的，由物业所在地有关部门责令限期改正；影响房屋交付使用、业主正常生活或者造成人身、财产损害的，依法承担民事责任。

第一百零八条住房城乡建设主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府或者其他有关部门及其工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的， 由其所在单位、 主管部门、上级机关或者监察机关责令改正； 情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；给当事人合法权益造成损害的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）未按照规定履行监督管理职责的；
- （二）违法干预业主依法成立业主大会和业主委员会的；
- （三）未按照规定在物业区域内显著位置公布联系方式或者对物业服务活动中的投诉， 不及
时受理、依法处理的；
- （四）发现违法行为或者接到举报后不及时查处的；
- （五）截留、挪用、侵占或者违法审核拨付物业专项维修资金的；
- （六）其他滥用职权、玩忽职守或者徇私舞弊的行为。

第一百零九条建设单位、 物业服务企业、 业主委员会违反本条例有关规定， 非法使用、 出售、提供、传播业主信息，不及时移交相关资料、 印章和财物，或者不按照约定退出物业管理区域，违反治安管理规定的，由公安机关依法查处。

第九章 附 则

第一百一十条本条例下列用语的含义：

- （一）物业，是指房屋及配套的设施设备和相关场地。
- （二）业主，是指房地产权证载明或者其他法定文件确定的物业所有权人。
- （三）物业使用人，是指物业的承租人或者其他实际使用物业的人。
- （四）前期物业管理，是指物业出售后至业主大会成立之前进行的物业管理。
- （五）公示、公告，是指在物业管理区域显著位置公开张贴，有条件的同时在业主决策信息系统发布，时间七日以上。
- （六）物业交付之日，是指建设单位在建设工程竣工验收后， 根据房屋买卖合同约定向买受人发出书面交付通知， 买受人依照该通知接房的时间。 买受人收到书面交付通知后， 在通知期限内无正当理由拒绝接受的，视为交付。
- （七）共有部位，是指根据法律法规、房屋买卖合同和建设工程规划许可证及附件、附图，由物业管理区域内全体业主或者部分业主共有的部位，一般包括：物业的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。
- （八）共有设施设备，是指根据法律法规、房屋买卖合同和建设工程规划许可证及附件、附图，由物业管理区域内全体业主或者部分业主共有的附属设施设备， 一般包括：电梯、天线、照明、消防设施、防雷设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、管、公益性文体设施和共有设施设备使用的房屋等。
- （九）物业管理区域公共收益， 是指利用物业共有部位、 共有设施设备经营所得收入扣除管理服务费用后的收益， 主要包括公共场地的车位租金收益、 公共区域的广告收益、 公共区域设立摊位的租金收益以及其他收益。

第一百一十一条单体物业或者规模较小的物业， 经业主或者业主大会决定， 由业主对物业实施自行管理。其业主大会、业主委员会及物业使用与维护的相关事项可以参照本条例执行。

业主自行管理的，应当对下列事项作出决定：

- （一）自行管理的执行机构、管理人；

(二) 自行管理的内容、标准、费用和期限；

(三) 聘请专业机构的方案；

(四) 其他有关自行管理的内容。

电梯、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，应当委托专业机构进行维修和养护。

第一百一十二条本条例自 2020 年 5 月 1 日起施行