

日照市物业管理条例

2017年8月25日日照市第十八届人民代表大会常务委员会第三次会议通过

2017年9月30日山东省第十二届人民代表大会常务委员会第三十二次会议批准

目 录

第一章 总 则

第二章 前期物业管理

第三章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第一节 业主大会

第二节 业主委员会

第三节 物业管理委员会

第四章 物业管理服务

第五章 物业的使用与维护

第六章 监督管理

第七章 法律责任

第八章 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，改善居住环境，促进社会和谐，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内物业的使

用、维护、服务及监督管理活动，适用本条例。

第三条 物业管理应当坚持以人为本、业主自治、政府监管、权责分明、和谐包容的原则。

第四条 市、县（区）人民政府负责本辖区内物业管理工作的组织和领导，将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系，促进物业服务行业健康发展。

具有行政管理职能的市人民政府派出机构，在本辖区内承担前款规定的县级人民政府职责。

第五条 市住房城乡建设主管部门是本市物业主管部门，负责全市物业管理活动的指导、监督和管理工作的。

县级人民政府物业主管部门负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作。

市、县（区）人民政府其他有关行政主管部门在各自的职责范围内，负责物业管理活动的有关监督管理工作。

具有行政管理职能的市人民政府派出机构，根据授权负责本辖区内物业管理活

动的监督管理,具体工作可以由有关内设机构负责。

第六条 街道办事处(乡镇人民政府)负责组织、指导和监督本辖区内物业管理活动的相关工作。

社区居民委员会协助街道办事处(乡镇人民政府)开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

第七条 物业主管部门应当建立物业服务企业信用档案,对物业服务企业、项目负责人实行信用管理。

第八条 物业服务行业自律组织应当建立和完善物业服务企业及从业人员自律制度,规范行业行为。

第九条 鼓励建设单位、业主大会或者业主委员会、物业服务企业委托物业服务第三方评估机构,开展物业服务标准和质量评估等活动。

物业服务第三方评估机构应当依照法律、法规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。

第二章 前期物业管理

第十条 物业管理区域应当根据建设用地规划许可证确定的红线范围,综合考虑建筑物的规模、物业共用设施设备、社区建设等因素划分。

分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业,其配套设施设备是共用的,应当划分为一个物业管理区域;物业管理区域已经分割成多个自然街区,且其

配套设施设备能够分割、独立使用的,可以划分为不同的物业管理区域。

第十一条 住宅物业建设单位在申请办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前,应当持房地产项目开发经营权证明、建设用地规划许可证确定的红线图、建设用地使用权证书、项目规划设计方案等资料,向物业所在地县级人民政府物业主管部门申请划分物业管理区域。物业主管部门应当自收到申请之日起二十日内会同街道办事处(乡镇人民政府)进行物业管理区域划分。

物业管理区域划定后,建设单位在销售商品房时,应当以图文形式将下列内容向买受人明示,并作为商品房买卖合同的附件:

- (一) 物业管理区域的范围;
- (二) 物业共用部位、共用设施设备名称;
- (三) 规划用于停放机动车、非机动车的车位、车库数量和位置;
- (四) 物业服务用房的面积和位置;
- (五) 生活垃圾收集站点、公厕等其他需要明示的场所和设施设备。

第十二条 物业管理区域划定后确需调整的,应当形成区域调整方案,明确调整后物业管理区域的道路、绿地、共用部位和共用设施设备的使用、维护等,并经物业管理区域专有部分占建筑总面积过半数的业主且总人数过半数的业主同意。

第十三条 住宅物业的建设单位应当

依法通过招标投标的方式选聘前期物业服务企业；投标人少于三个或者住宅（含同一物业管理区域内非住宅）物业总建筑面积不超过三万平方米的，经物业所在地县级人民政府物业主管部门批准，可以采取协议方式选聘物业服务企业。

县级人民政府物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当对前期物业服务企业的选聘进行监督。

第十四条 建设单位应当与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，并报物业所在地县级人民政府物业主管部门、价格主管部门备案。

前期物业服务合同中应当载明下列内容：

- （一）物业承接查验费用承担；
- （二）物业服务内容、服务标准、收费标准和委托代收费事项；
- （三）分项服务的标准（含人员配置）和费用分项测算；
- （四）分项费用和主要成本变动联动调整的约定；
- （五）是否委托物业服务第三方评估机构，拟采取的评估标准及方法；
- （六）物业服务用房（含业主委员会办公用房）面积和位置；
- （七）共用部位、共用设施设备清册；
- （八）业主共有资金专用账户的设立、查询方式，以及利用共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的核算及分配办法；

（九）合同解除的条件和违约责任；

（十）与前期物业管理有关的其他事项。

前期物业服务合同约定的物业费收费标准应当在政府指导价规定的浮动幅度内，并与物业服务规范规定的服务标准相对应。

第十五条 建设单位在销售物业前应当制定临时管理规约。临时管理规约应当包含下列内容：

- （一）使用、维护物业共有部分的规则；
- （二）使用物业专有部分的权利和义务；
- （三）维护物业管理区域公共秩序的权利和义务；
- （四）分担物业管理区域费用的方式；
- （五）建设单位履行监督物业服务企业服务质量的义务；
- （六）建设单位更换前期物业服务企业的条件；
- （七）消防安全防范义务；
- （八）违反临时管理规约应当承担的责任；
- （九）其他有关事项。

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通过的管理规约生效时终止。

建设单位应当将临时管理规约在销售场所公示，在物业销售前向物业买受

人明示，并予以说明。物业买受人在购房时应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

第十六条 建设单位与物业买受人签订商品房买卖合同，应当将已备案的前期物业服务合同、临时管理规约、住宅小区配套建筑和设施设备清单及其产权归属资料等作为约定的内容。

建设单位出售物业时，不得向物业买受人承诺减免物业费；已作出物业费减免承诺的，应当向物业服务企业支付相应的物业费。

第十七条 建设单位无偿配置的物业服务用房应当为地面以上能够使用的房间，具备水、电、通风、采光、简单装修等使用条件，且设有服务厅、办公用房、卫生间等，依法属于全体业主共有，不得擅自改变用途。

第十八条 新建住宅物业交付使用十五日前，建设单位应当按照前期物业服务合同约定与物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验。物业与竣工验收资料不符的，由建设单位负责整修。

建设单位应当在县级人民政府物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）的监督下，按规定向物业服务企业移交物业服务用房和下列资料：

（一）规划、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、分户验收等竣工验收资料；

（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）电梯等特种设备和消防设施的设计、制造、安装合格证、质量证明书、监督检验报告等安全技术档案；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）业主名册；

（六）应当移交的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单，并书面承诺补交的具体期限，最长不超过十日。

第十九条 建设单位应当与物业服务企业签订物业承接查验协议，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明确约定。

建设单位与物业服务企业恶意串通、弄虚作假，在承接查验过程中共同侵害业主利益的，应当共同承担赔偿责任。

第二十条 前期物业服务企业应当自物业承接查验完成之日起三十日内，持下列资料向物业所在地县级人民政府物业主管部门备案：

（一）前期物业服务合同；

（二）物业承接查验协议；

（三）建设单位移交资料清单；

（四）查验、交接记录；

（五）与承接查验有关的其他资料。

物业承接查验档案属于全体业主共

有,业主有权免费查询。业主大会选聘新的物业服务企业的,前期物业服务企业应当自前期物业服务合同终止之日起十日内,向业主委员会移交物业承接查验档案。

第二十一条 物业服务企业应当设立业主共有资金专用账户,并按照合同约定公布收支情况,每年不得少于一次。

业主大会或者业主委员会设立业主共有资金基本账户后十五日内,物业服务企业应当将属于业主共有的资金转入业主共有资金基本账户。

第二十二条 前期物业管理期间,有下列情形之一的,建设单位应当依法重新选聘物业服务企业:

- (一)物业服务企业提前解除合同的;
- (二)物业服务企业擅自撤离的;
- (三)物业服务企业被吊销营业执照的;
- (四)法律、法规规定的其他情形。

建设单位应当自新的物业服务企业确定后十日内,将更换物业服务企业的情况告知物业买受人。

第二十三条 前期物业管理期间,建设单位已经注销或者无法履行相关义务,但尚未成立业主大会的,物业服务企业应当于退出物业管理区域六个月前书面告知业主及物业所在地街道办事处(乡镇人民政府)。

街道办事处(乡镇人民政府)应当在物业服务企业退出前,依法组织业主决定管理模式。

第三章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第一节 业主大会

第二十四条 物业管理区域内全体业主组成业主大会。

一个物业管理区域成立一个业主大会。只有一个业主的,或者业主人数较少且经全体业主一致同意,决定不成立业主大会的,由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第二十五条 符合下列条件之一的,应当召开首次业主大会会议:

- (一)业主已入住面积的比例达到百分之五十以上;
- (二)业主已入住户数的比例达到百分之五十以上;
- (三)自首位业主人住之日起满两年且已入住户数的比例达到百分之二十五以上。

第二十六条 符合首次业主大会会议召开条件的,建设单位应当将业主人住情况在二十日内报告街道办事处(乡镇人民政府),同时报送下列资料:

- (一)业主名册;
- (二)物业管理区域证明;
- (三)房屋及建筑面积清册;
- (四)规划总平面图;
- (五)交付使用共用设施设备的备案证明;

(六) 物业服务用房配置资料;

(七) 成立业主大会必需的其他资料。

十人以上的业主联名向街道办事处(乡镇人民政府)提出召开首次业主大会会议书面请求的,街道办事处(乡镇人民政府)应当责令建设单位在十日内报告业主入住情况。符合业主大会会议召开条件的,建设单位应当按照前款规定报送资料。

建设单位已经注销的,前期物业服务企业应当报告业主入住情况,并提供有关资料。

第二十七条 符合首次业主大会会议召开条件的,街道办事处(乡镇人民政府)应当在接到建设单位报告之日起三十日内组建业主大会筹备组。

筹备组人数应当为七至十一人的单数,由街道办事处(乡镇人民政府)代表一名,社区居民委员会代表一名,建设单位代表一名和业主代表若干名组成。筹备组组长由街道办事处(乡镇人民政府)代表担任。业主代表的产生方式由街道办事处(乡镇人民政府)确定,并在物业管理区域内显著位置公告。

筹备组应当自成立之日起十日内,将成员名单和工作职责在物业管理区域内显著位置公告,公告时间不少于七日。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。

前期物业服务企业应当配合筹备组开展工作。

筹备组正式开展筹备工作前,县级人民政府物业主管部门应当对筹备组成员进行物业管理培训。

第二十八条 筹备组成员应当符合下列条件:

(一) 具有完全民事行为能力;

(二) 本人及其配偶、直系亲属未在同一物业管理区域提供物业服务的企业任职;

(三) 无非法收受建设单位、物业服务企业财物的行为;

(四) 无不宜担任的其他情形。

筹备组中的业主成员应当同时符合下列条件:

(一) 按时交纳物业费、车位租赁费、停车服务费和住宅专项维修资金等;

(二) 无损坏房屋承重结构、违法建设、破坏房屋外貌或者擅自改变物业使用性质等不当使用物业的行为;

(三) 本人及其配偶、直系亲属未在本住宅小区开发建设单位任职。

第二十九条 首次业主大会会议的筹备经费根据物业管理区域规模、业主人数和建筑面积等因素确定。住宅物业首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担,老旧住宅物业首次业主大会会议的筹备经费由县级人民政府承担:

(一) 建设单位应当在办理不动产首次登记前,交纳首次业主大会会议筹备经费;

(二) 已办理首次登记尚未召开首次

业主大会会议的，建设单位应当于报送成立业主大会资料时，交纳首次业主大会会议筹备经费。

街道办事处（乡镇人民政府）应当对筹备经费进行监管。首次业主大会会议召开后，业主大会筹备组应当将筹备经费的使用情况向出资单位报告。建设单位预交的筹备经费结余部分应当予以退还。

第三十条 划定为一个物业管理区域分期开发建设的建设项目，先期开发部分符合业主大会成立条件的，可以成立业主大会、选举产生业主委员会。

首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。

第三十一条 业主大会会议应当有物业管理区域内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参加。

第三十二条 召开业主大会会议，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。

采用集体讨论形式的，可以由全体业主参加，也可以以幢、单元、楼层为单位，推选业主代表参加。

业主代表参加业主大会会议三日前，应当书面征求其所代表的业主意见；凡需业主投票表决的，表决票应当经本人签名，由业主代表在业主大会投票时如实反映。业主代表出席业主大会会议不得委托

他人。业主代表不能参加业主大会会议的，其所代表的业主应当另行推选。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送交全体业主，由业主本人或者其委托的代理人实名签署意见；无法送达的，应当在物业管理区域内显著位置公告。需业主投票表决的，表决意见应当由业主本人或者其委托的代理人签名。

街道办事处（乡镇人民政府）或者其委托的社区居民委员会应当对采用书面征求意见形式召开业主大会会议的情况进行指导监督。

第三十三条 业主拒付物业费、不交存专项维修资金、乱停放车辆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作出约定。

第三十四条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会定期会议的召开时间和临时会议的召开事由，由业主大会议事规则约定。

召开业主大会定期会议，应当于会议召开十五日前将会议内容书面告知街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会。街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会应当对业主大会会议的召开进行指导，并对业主大会会议表决情况予以监督。

业主委员会未按照业主大会议事规则要求召开业主大会临时会议的，街道办事处（乡镇人民政府）应当责令其限期召开；逾期仍未召开的，街道办事处（乡镇人民

政府)应当在十日内组织召开。

第三十五条 业主大会会议表决采用书面方式实名投票;采用电子信息技术方式实名投票的,应当核实业主身份,确保业主意思表示真实、有效。

第三十六条 业主大会会议表决结果和决定应当以书面形式向全体业主公告。

业主大会通过的决定对全体业主具有约束力。

第三十七条 业主大会应当建立规范的财务管理制度。住宅专项维修资金、共用部位和共用设施设备经营收益、业主大会和业主委员会工作经费等的收支管理,应当符合财务管理规定,并定期在物业管理区域内显著位置公示。

业主委员会应当妥善保管财务原始凭证、会计账簿等会计资料。

第三十八条 物业管理区域内业主人数较多的,可以按照业主大会议事规则的约定,以幢、单元、楼层为单位成立业主小组。业主小组由该幢、单元、楼层的全体业主组成,共同讨论决定本小组范围内共用部位、共用设施设备的维修、养护、更新和改造等事项。

业主小组作出的决定应当符合管理规约、业主大会议事规则的规定,不得违反业主大会或者业主委员会作出的决定,并在作出决定后七日内告知业主委员会。

第二节 业主委员会

第三十九条 业主委员会由业主大会

依法选举产生,履行业主大会赋予的职责,执行业主大会决定的事项,接受业主监督。

业主委员会应当由三至十一人的单数组成,委员只能由业主担任。

业主委员会的活动经费及委员报酬,从业主共有部分的收益中提取,或者由全体业主承担,具体办法与标准由业主大会决定。

第四十条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,持业主大会决议、业主大会议事规则、管理规约、业主委员会委员名单和基本情况等资料,向物业所在地县级人民政府物业主管部门和街道办事处(乡镇人民政府)备案。

前款规定的备案事项变更的,业主委员会应当自变更之日起十五日内书面报告备案单位,并在物业管理区域内显著位置公告。

第四十一条 业主委员会办公用房从物业服务用房中安排。前期物业服务企业应当在首届业主委员会依法备案之日起五日内,向业主委员会移交办公用房。

业主委员会应当持物业主管部门出具的备案证明,依法刻制、使用、管理印章和开设账户。业主委员会应当建立工作档案和印章管理等制度,业主委员会印章应当指定专人保管。

第四十二条 业主委员会委员有下列行为之一的,街道办事处(乡镇人民政府)调查核实后,责令其暂停履行职责,并由业主大会或者业主委员会根据业主大会的

授权,决定终止其委员资格:

- (一)挪用、侵占业主共有财产;
- (二)利用职务之便接受减免物业费、车位租赁费、停车服务费,以及非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的财物;
- (三)打击、报复、诽谤、陷害投诉人、举报人;
- (四)泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动;
- (五)损害业主共同利益的其他行为。

业主委员会委员有拒不履行委员职责、违章搭建建筑物和构筑物或者拒付物业费等行为的,由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权,决定是否终止其委员资格。

第四十三条 业主大会、业主委员会应当配合社区居民委员会依法履行自治管理职责,支持社区居民委员会开展工作,并接受其指导和监督。

业主大会、业主委员会作出的决定应当及时告知社区居民委员会。

第四十四条 业主委员会任期届满六十日前,街道办事处(乡镇人民政府)应当指导、协助成立换届选举小组,由换届选举小组组织召开业主大会会议,选举产生新一届业主委员会。

第四十五条 业主委员会委员职务在任期内终止的,应当自终止之日起三日内将其保管的财物等移交业主委员会。

业主委员会应当自任期届满之日起十

日内,将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主的财物等移交给新一届业主委员会;逾期未选举产生新一届业主委员会的,移交给街道办事处(乡镇人民政府)。

未在规定期限内移交的,街道办事处(乡镇人民政府)应当督促其移交。

第三节 物业管理委员会

第四十六条 住宅小区有下列情形之一的,应当成立物业管理委员会,作为临时机构履行物业管理职能:

- (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未成立,经物业所在地街道办事处(乡镇人民政府)两次组织后仍不能成立的;
- (三)未选举产生业主委员会或者业主委员会未完成换届选举,经街道办事处(乡镇人民政府)两次指导后仍不能选举产生业主委员会或者新一届业主委员会的;

(四)业主委员会不履行职责一年以上,无法正常工作,需要调整或者重新选举业主委员会,经街道办事处(乡镇人民政府)两次指导后调整未成或者未能选举产生新一届业主委员会的。

第四十七条 物业管理委员会由街道办事处(乡镇人民政府)组织成立,由业主成员以及街道办事处(乡镇人民政府)、公安派出所、社区居民委员会、建设单位派员组成。

物业管理委员会由九至十三人的单

数组成。其中，业主成员不少于百分之五十，由街道办事处（乡镇人民政府）在业主中推荐产生。物业管理委员会的业主成员应当按照本条例首次业主大会筹备组业主成员的条件推荐。

物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置公告。

第四十八条 物业管理委员会成立之日起十日内，街道办事处（乡镇人民政府）应当将成立情况书面告知物业所在地县级人民政府物业主管部门。

物业主管部门应当加强对物业管理委员会的指导和监督。

第四十九条 物业管理委员会应当依法履行职责，就物业共同管理事项征求全体业主意见，形成业主共同决定。

符合业主大会成立条件的，街道办事处（乡镇人民政府）应当及时组织召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会。物业管理委员会应当自业主委员会依法备案之日起七日内，与业主委员会办理财物和相关资料移交手续后解散。

第四章 物业管理服务

第五十条 鼓励业主大会采用招标投标方式选聘物业服务企业。业主委员会应当依据法律、法规的规定与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。

物业服务合同应当载明下列内容：

（一）物业服务内容、服务标准、收费标准和委托代收费事项；

（二）分项服务标准（含人员配置）和费用分项测算；

（三）分项费用和主要成本变动联动调整的约定；

（四）物业服务标准的评估标准与方法；

（五）物业服务用房、专项维修资金的管理与使用；

（六）利用业主共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的核算和分配办法；

（七）双方的权利义务；

（八）违约责任、履约保证措施、合同期限及合同解除的条件；

（九）与物业服务有关的其他事项。

物业服务企业在物业服务合同签订之日起十五日内，应当将合同副本报物业所在地县级人民政府物业主管部门备案。

第五十一条 物业服务企业应当按照物业服务合同约定提供相应服务，并遵守下列规定：

（一）符合国家、省和本市规定的技术标准、规范；

（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）定期召开业主恳谈会，听取业主、物业使用人的意见和建议，及时受理业主、物业使用人投诉；

（四）未经本人同意或者非因法定事由，不得向其他单位和个人透漏业主、物业使用人信息；

(五) 做好物业管理区域内的门卫、巡逻、技防监控、消防控制值守等秩序维护和安全防范工作,并接受公安机关的督导检查;

(六) 维护管理车辆停放、通行秩序,定期将乱停放车辆号牌及掌握的车辆所有人姓名和联系方式报告业主委员会;

(七) 配合供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、垃圾清运等专业经营单位进入物业管理区域开展服务,并提供便利;

(八) 制定消防安全制度、灭火和应急疏散预案,开展消防安全宣传教育和防火检查,消除火灾隐患;

(九) 配合做好社区管理的相关工作。

第五十二条 经业主或者物业使用人同意,物业服务企业可以有偿提供物业服务合同以外的服务,收费标准由双方约定。

第五十三条 终止或者解除物业服务合同(含前期物业服务合同),应当依据合同履行告知义务;合同未约定告知期限的,应当提前六十日告知。

自物业服务合同解除之日起十日内,原物业服务企业应当与业主委员会、新物业服务企业办理下列交接事宜:

- (一) 业主和物业的基础档案;
- (二) 物业服务中形成的物业服务档案;
- (三) 物业服务用房和业主共有的其他房屋、场地和财物;

(四) 物业共用设施设备及其改造、维修、运行、保养的有关资料;

(五) 电梯等特种设备的安全与节能技术档案;

(六) 消防等专项设施设备技术手册、维护保养记录等资料;

(七) 利用共用部位、共用设施设备经营的有关资料,预收、代收和清算欠收的有关费用;

(八) 物业服务期间配置的固定设施设备资料;

(九) 应当移交的其他资料。

物业服务企业未办理退出交接手续的,不得撤离物业管理区域,停止物业服务。

第五十四条 新的物业服务企业应当与原物业服务企业、业主委员会共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验,制作查验记录并签字。

新的物业服务企业承接物业时,应当与原物业服务企业、业主委员会签订物业承接查验协议,对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

新的物业服务企业应当在物业承接查验协议签订五日内,报物业所在地县级人民政府物业主管部门备案。

第五十五条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示并及时更新:

- (一) 物业服务企业项目负责人基本

情况、联系方式、物业服务电话；

(二)物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

(三)电梯、消防、燃气、热力等设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

(四)公共水电费用分摊情况，物业共用部位和共用设施设备经营所得收益及使用情况；

(五)房屋装饰装修及使用过程中应当注意的安全事项；

(六)价格、物业等主管部门监督电话；

(七)应当公示的其他信息。

业主、物业使用人对公示内容有异议的，物业服务企业应当予以答复。

第五十六条 物业服务企业未经业主大会或者业主委员会同意，不得擅自物业管理区域内进行下列活动：

(一)改变物业共用部位、共用设施设备规划用途；

(二)设置营业摊点；

(三)允许他人利用共用部位、共用设施设备从事广告宣传等；

(四)收取或者提高占用业主共有道路或者其他场地施划车位的场地占用费；

(五)应当由业主大会或者业主委员会决定的其他事项。

第五十七条 物业服务收费根据物业的种类、特点以及物业服务阶段，分别实

行政府指导价和市场调节价。实行政府指导价的，物业服务收费基准价及浮动幅度由价格主管部门会同物业主管部门依法制定。

第五十八条 物业费可以采取酬金制或者包干制等方式，具体收费方式由物业服务合同约定。

物业费实行酬金制的，预收的物业服务支出费用属于代管性质，为所缴纳的业主所有。除合同约定的物业服务企业收取的酬金外，物业服务企业不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。

物业费实行酬金制的，物业服务企业应当每年向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，每季度公布物业服务资金的收支情况。业主、业主大会或者业主委员会对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况提出异议的，物业服务企业应当在七日内书面答复。

第五十九条 物业服务企业不得以业主拖欠物业费、不配合管理等理由，中断或者以限时限量等方式限制或者变相限制供水、供电、供气、供热，以及实施损害业主合法权益的其他行为。

物业服务企业违反物业服务合同约定或者损害业主权益的，业主可以依法申请仲裁或者提起诉讼；物业服务企业不履行仲裁裁决或者生效判决的，由物业主管部门记入物业服务企业信用档案。

第六十条 物业服务企业有下列行为

之一的，除依法应当承担相应的法律责任以外，由物业主管部门记入信用档案：

（一）在物业服务招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

（二）物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管理区域的；

（三）撤出时未按照规定办理交接手续，或者未按照规定移交资料的；

（四）未按照规定和合同约定履行房屋安全监管义务，导致物业管理区域内发生重大房屋安全事故的；

（五）故意泄露业主、物业使用人信息的；

（六）对业主、物业使用人进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复的；

（七）违反法律、法规规定的其他行为。

第六十一条 物业服务企业应当向县级以上人民政府物业主管部门定期报送信用档案信息、统计报表等资料。

第六十二条 物业服务项目实行项目负责人责任制。

物业项目负责人有下列行为之一的，除依法应当承担相应的法律责任以外，应当录入物业服务企业信用档案：

（一）骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金的；

（二）擅自改变物业管理区域内物业服务用房、共用部位和共用设施设备用途的；

（三）擅自决定占用、挖掘物业管理

区域内道路、场地的；

（四）擅自利用物业管理区域内共用部位、共用设施设备进行经营的；

（五）因管理失职造成人身伤害、财产损失等重大责任事故的；

（六）被价格主管部门认定乱收费或者收费不规范，拒不改正的；

（七）严重损害业主利益的其他行为。

第六十三条 业主自行管理物业管理区域内建筑物及其附属设施的，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）聘请专业经营单位的方案；

（四）有关自行管理的其他内容。

第五章 物业的使用与维护

第六十四条 业主或者物业使用人使用物业，应当按照有利于物业安全使用、外观整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则，在供水、排水、通风、采光、通行、维修、装饰装修、环境卫生、环境保护等方面，依法处理相邻关系。

第六十五条 业主或者物业使用人使用物业，应当遵守有关法律、法规和管理规约、临时管理规约的规定。物业服务企业、业主委员会发现业主或者物业使用人有下列违法行为的，应当及时劝阻、制止，并向县级人民政府有关行政主管部门

报告:

(一) 侵占、损坏物业共用部位、共用设施设备,擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地等违反物业管理法律、法规的行为,向物业主管部门报告;

(二) 损坏或者擅自改变房屋主体结构、承重结构等违反建筑装饰装修法律、法规的行为,向建设行政主管部门报告;

(三) 违法搭建建筑物和构筑物等违反规划法律、法规的行为,向综合行政执法部门报告;

(四) 随意倾倒垃圾、排放污水、抛掷杂物或者露天焚烧物品,擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画等违反市容环境卫生法律、法规的行为,向综合行政执法部门报告;

(五) 损毁树木、绿地等违反城市绿化法律、法规的行为,向综合行政执法部门报告;

(六) 赌博、利用迷信活动危害社会、饲养动物干扰他人正常生活、制造影响他人的社会生活噪声等违反治安管理法律、法规的行为,向公安机关报告;

(七) 损坏公共消防设施和器材、占用消防通道等违反消防管理法律、法规的行为,向公安机关消防机构报告;

(八) 违法设立工业企业、手工作坊,排放工业废水、废气、噪声等违反环境法律、法规的行为,向环境保护主管部门报告;

(九) 其他违反法律、法规和管理规

约、临时管理规约的行为,依法向有关行政主管部门报告。

有关行政主管部门在接到物业服务企业、业主委员会的报告后,应当依法对违法行为进行处理。

第六十六条 业主不得违反法律、法规以及管理规约,将住宅(含车库、储藏室)改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的,除遵守法律、法规以及管理规约以外,应当经有利害关系的业主同意。

第六十七条 物业管理区域内,规划用于停放机动车的车位、车库的归属,由当事人通过销售、附赠或者出租等方式约定。业主要求承租车库的,建设单位不得以只售不租为由拒绝。

占用业主共有道路或者其他场地用于停放机动车的车位,属于业主共有,其分配、使用、收费等具体事项由业主大会决定,建设单位、物业服务企业不得销售或者变相销售。停车服务费标准由业主大会与物业服务企业协商确定,并接受业主的监督。

业主共有车库内的车位租赁价格实行政府指导价。公安、消防、抢险、救护、环卫等车辆执行公务、实施作业时,在物业管理区域内临时停放,物业服务企业应当提供便利,且不得收取费用。

物业管理区域内划定车位、停放车辆,不得占用、堵塞、封闭安全出口、消防通道,不得妨碍其他车辆和行人的正常通行。

第六十八条 业主长期空置物业的，应当告知物业服务企业，并与物业服务企业就紧急情况处置等事项签订协议。

签订物业服务合同时，物业服务企业应当主动向业主提示房屋空置的风险。

第六十九条 业主、物业使用人在住宅装饰装修工程开工前，应当持有关资料向物业服务企业办理登记手续；按照规定需要报有关部门批准的，应当依法办理批准手续。

业主、物业使用人修缮、装饰装修房屋的，应当与物业服务企业签订装饰装修服务协议。协议中应当明确装修保证金的收取、扣除、退还和保证事项，允许施工的时间，废弃物的清运方式、临时存放位置、委托清运费标准以及违约责任等。住宅装修保证金每户不得高于二千元。

物业服务企业应当将房屋修缮、装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人，业主、物业使用人和房屋修缮、装饰装修单位或者个人应当遵守。

业主、物业使用人拒不办理登记、批准手续的，物业服务企业可以按照管理规约、临时管理规约规定禁止装饰装修车辆、施工人员进入物业管理区域。

第七十条 住宅物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位，负责入户端口以外设施的维修、养护、更新，并承担相关费用。法律、法规另有规定的，从其规定。

住宅用水表、电能表、燃气表、热能

表等计量器具使用期限届满的，应当由供水、供电、供气、供热等专业经营单位负责免费换装经强制检定合格的计量器具。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主应当配合。

第七十一条 物业管理区域内共用部位、共用设施设备存在安全隐患时，物业服务企业应当设置相应的警示标志，采取具体防范措施，并立即向业主委员会和有关行政管理部门报告。

电梯等特种设备应当在投入使用前或者投入使用后三十日内，向负责特种设备安全监督管理的部门办理使用登记，取得使用登记证书和登记标志。登记标志应当置于该特种设备的显著位置。

电梯等特种设备应当在检验合格有效期届满前一个月申请定期检验，未经定期检验或者检验不合格的，不得继续使用。

第七十二条 在国家规定的保修期限内，物业由建设单位负责维修。保修期限届满后，业主对专有部分负责维修、养护；业主专有部分以外的共用部位、共用设施设备，由物业服务企业按照物业服务合同约定负责维修、养护，合同约定由业主共同维修的，按照规定使用住宅专项维修资金；未交存住宅专项维修资金的，由相关业主共同承担。

住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者住宅小区外与单幢住宅结构相连的非住宅物业的业主，应当在办理不动产登记前，按照规定交存住宅专项维修资金。

第七十三条 物业保修期满后，住宅共用部位、共用设施设备发生危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的紧急情况，需要立即进行维修、更新和改造的，可以按照规定启动住宅专项维修资金应急维修程序。

应急维修涉及电梯等特种设备和消防设施的，应当依法取得相应主管部门或者检验机构出具的检验报告、验收合格意见书或者其他合格证明。

第七十四条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业费。业主未按照约定交纳物业费的，物业服务企业可以通过在物业管理区域显著位置公示等形式，督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第六章 监督管理

第七十五条 市、县（区）人民政府应当建立和完善物业管理工作综合考核制度，定期对物业管理工作进行监督检查，并纳入年度工作目标责任制考核。

第七十六条 县级人民政府物业主管部门应当履行下列职责：

（一）物业服务行业监督检查，定期开展物业服务质量专项检查；

（二）本辖区内物业管理区域划分、前期物业服务招标投标、业主委员会备案等监督管理工作；

（三）物业服务企业信用信息征集、核查和监管工作；

（四）指导、服务街道办事处（乡镇人民政府）调处物业管理矛盾纠纷；

（五）房屋安全、房屋租赁等监督检查；

（六）法律、法规规定的其他职责。

第七十七条 街道办事处（乡镇人民政府）应当明确专门机构，履行下列职责：

（一）组织、指导业主大会成立和业主委员会换届工作，监督业主委员会依法履行职责；

（二）组织成立物业管理委员会；

（三）监督选聘物业服务企业；

（四）监督物业服务项目的移交、接管；

（五）纠正或者撤销业主大会、业主委员会的违法决定；

（六）建立物业管理矛盾投诉调解机制，调解物业管理矛盾纠纷；

（七）指导社区居民委员会建立物业纠纷调解委员会制度；

（八）法律、法规规定的其他职责。

第七十八条 街道办事处（乡镇人民政府）应当建立由业主、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业、物业主管部门、公安派出所、社区居民委员会、综合行政执法、专业经营单位等方面代表参加的物业管理联席会议制度。

物业管理联席会议主要协调解决下列问题：

（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) 提前终止物业服务合同的问题;

(五) 物业服务企业在退出和交接过程中出现的问题;

(六) 物业管理与相关专业经营单位协调和配合的问题;

(七) 需要协调解决的其他物业管理事项。

第七十九条 有关行政主管部门应当按照各自职责, 做好物业管理区域内的下列工作:

(一) 规划主管部门负责建设工程的规划设计及调整变更的管理, 协助开展物业管理区域划分;

(二) 价格主管部门负责物业服务收费的监督检查, 受理投诉举报, 依法查处物业服务企业违反价格法律、法规的行为;

(三) 质量技术监督部门(市场监督管理部门)负责电梯等特种设备安全监察, 规范和监督市场计量行为, 依法查处违反特种设备安全管理和计量法律、法规的行为;

(四) 工商行政管理部门(市场监督管理部门)负责工商登记管理, 对以住宅为住所(经营场所)的, 应当审查有关单位出具的有利害关系的业主同意将住宅改为经营性用房的证明材料, 依法查处违反

工商登记管理法律、法规的行为;

(五) 民政部门(社区管理部门)负责社区居民委员会指导、监督业主大会、业主委员会开展自治管理的监督。

第八十条 街道办事处(乡镇人民政府)应当建立物业管理协管联系人制度, 将社区、公安、综合行政执法、环境保护等有关部门、单位指定的物业管理协管人姓名、职责、联系方式在物业管理区域内显著位置公示。

第八十一条 物业主管部门, 综合行政执法、环境保护、公安等行政主管部门, 街道办事处(乡镇人民政府)应当建立信息共享制度, 将物业管理区域内与物业管理有关的情况, 及时进行通报。

第七章 法律责任

第八十二条 违反本条例规定的行为, 法律、法规已作出处罚规定的, 按照法律、法规的规定执行; 法律、法规未作出处罚规定的, 按照本条例的规定执行。

第八十三条 物业服务第三方评估机构违反本条例规定, 出具的评估报告具有虚假内容、误导性陈述、重大遗漏的, 由县级人民政府物业主管部门责令限期改正, 没收违法所得, 并处一万元以上三万元以下罚款; 造成当事人损失的, 应当承担相应的赔偿责任; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

第八十四条 建设单位违反本条例规定, 未交纳首次业主大会会议筹备经费的,

由县级人民政府物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第八十五条 物业服务企业违反本条例规定，有下列行为之一的，依照下列规定处罚：

（一）未按照规定办理物业承接查验协议备案的，由县级人民政府物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下罚款；

（二）物业费实行酬金制，未按照规定公布物业服务资金年度预决算或者季度收支情况的，由县级人民政府物业主管部门责令限期改正，处五千元以上一万元以

下罚款；

（三）中断或者以限时限量等方式限制或者变相限制供水、供电、供气、供热的，由县级人民政府物业主管部门责令限期改正，可以处一万元以下罚款；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第八十六条 国家机关及其工作人员在物业管理工作中存在玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权行为的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第八十七条 本条例自 2018 年 1 月 1 日起施行。