



吉安市人民代表大会常务委员会 公 报

吉安市人大常委会办公室
2024年6月

吉安市住宅物业管理条例

(2019年10月12日吉安市第四届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 2019年11月27日江西省第十三届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准
2024年4月22日吉安市第五届人民代表大会常务委员会第二十四次会议修正 2024年5月30日江西省第十四届人民代表大会常务委员会第八次会议批准)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 物业服务区域及配套设施设备
- 第三章 业主大会和业主委员会
- 第四章 前期物业管理
- 第五章 物业管理与服务
- 第六章 物业的使用和维护
- 第七章 法律责任
- 第八章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，改善人民群众的生活环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《江西省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内住宅物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理（以下简称物业管理），是指住宅区内的业主通过选聘物业服务人，由业主和物业服务人按照物业服务合同约定，对建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，为业主提供服务，维护物业服务区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

本条例所称业主，是指房屋的所有权人。业主身份的确认，以不动产登记簿或者法律、行政法规规定的其他有效证明为依据。

本条例所称物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 将物业管理纳入城乡社区治理体系，鼓励符合条件的物业服务企业和业主委员会成立基层党组织，构建党建引领下的居（村）民委员会、业主委员会（物业管理委员会）、业主、物业服务企业等共同参与的治理机制。

第四条 市、县（市、区）人民政府统一领导本行政区域物

业管理活动的监督管理工作，建立健全物业管理工作联席会议等综合协调机制，督促有关部门依法履行监督管理职责，协调解决物业管理工作中的重大问题，将物业管理工作纳入政府目标管理考核，并对街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理指导监督的工作经费给予保障。

具有行政管理职能的井冈山经济技术开发区管委会、庐陵新区管委会根据市人民政府的规定，承担前款规定的职责。

第五条 市、县（市、区）人民政府住房和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。

城市管理、自然资源、发展改革、公安、人民防空、应急管理、消防救援、市场监管等部门按照各自职责，依法做好物业管理相关工作。

街道办事处、乡镇人民政府应当建立本辖区物业管理工作制度，确定工作机构，落实工作人员，并会同县（市、区）人民政府物业管理主管部门具体指导、监督所辖区域内的业主依法成立业主大会和选举业主委员会，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，指导和监督辖区内物业管理项目的移交，调解处理物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。

居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡镇人民政府依法开展物业管理的相关工作。

第六条 市、县（市、区）人民政府应当建立并逐步推广使用物业管理信息服务平台，用于业主决策电子投票、物业管理相

关信息公开和物业管理纠纷投诉处理等，引导业主参与公共事务、开展协商活动，推动物业管理主管部门、物业服务企业、业主委员会采用信息化、智能化技术提升物业服务质量和监督管理水平。

第七条 市、县（市、区）人民政府物业管理主管部门应当建立培训制度，定期组织街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、业主委员会和物业服务企业等单位的相关人员进行物业管理法律、法规和业务知识培训，提高物业管理水平。

市、县（市、区）人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府和居（村）民委员会应当积极开展物业管理法律、法规和相关政策的宣传和教育活动，增强业主实施自我管理的意识和能力。

物业管理行业协会应当加强行业自律管理，依法制定和组织实施物业服务企业自律性经营行为规范，推进物业服务标准化建设，提升物业服务水平，促进行业健康有序发展。

第二章 物业服务区域及配套设施设备

第八条 建设单位在办理房屋预售许可证或者房屋现售备案前，应当依法向物业所在地县（市、区）人民政府物业管理主管部门提出划分物业服务区域申请，县（市、区）人民政府物业管理主管部门按照国家、省有关规定核定物业服务区域，出具核

定意见，并将核定意见抄送物业所在地街道办事处、乡镇人民政府。

物业服务区域核定后，建设单位在出售房屋时，应当将下列内容向买受人明示，并作为房屋买卖合同的附件：

- （一）物业服务区域的范围；
- （二）公共场所、公共绿地的面积和位置；
- （三）地下室、底层架空层等共用部位的名称、位置、面积及权属；
- （四）共用设施设备名称、用途及权属；
- （五）物业服务用房的面积和位置；
- （六）规划用于停放机动车、非机动车的车位、车库数量、位置以及电动自行车充电场所；
- （七）其他需要明示的场所和设施设备。

第九条 新建住宅区内的公共配套设施设备，建设单位交付时应当具备下列条件：

- （一）供水、排水、供电、供气、通信、公共照明、有线电视等设施设备按照规划要求建成且达到国家、本省有关建设标准，供水、供电、供气已安装独立计量表具；
- （二）按照规划要求配建的生活购物场所、幼儿园、养老服务、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已建成；
- （三）道路、绿地、车位、车库和物业服务用房等公共配套

设施已按照规划要求建成，并满足使用功能要求；

（四）电梯、二次供水、高压供电、消防、压力容器、电子监控系统等共用设施设备依照法律、法规规定取得合法使用手续，需要进行检测的，还应当由具备相应资质的检测机构检测合格；

（五）按照规划要求配置的非机动车停车场、电动自行车充电场所已建成；

（六）建筑物及其配套设施标志标识完整、清晰，消防车道、消防车登高操作场地、人防工程、安全出口、应急通道已设置显著标志；

（七）法律、法规规定的其他条件。

第十条 住宅物业建设项目土地使用权出让前，市、县（市、区）人民政府自然资源主管部门应当对列入规划的车位、车库等配套设施的数量、位置、首次权属登记等事项在规划条件中予以明确，并作为住宅物业建设项目国有土地使用权出让合同的约定内容。

自然资源主管部门在住宅物业建设项目规划许可过程中，应当按照规划条件和相关规范对住宅物业基础设施和公共配套设施的设计指标及其具体部位进行审查。

第十一条 物业服务区域内的下列部分属于业主共有：

（一）物业服务区域内除城镇公共道路以外的其他道路，除城镇公共绿地或者明示属于个人以外的其他绿地；

（二）共用部位，即房屋的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面，门厅、楼梯间、电梯间、走廊通道、管道井等根据法律、法规、规章和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位；

（三）共用设施设备，即电梯、天线、照明、消防设施、路灯、沟渠、池、湖、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等根据法律、法规、规章和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备；

（四）建设单位以房屋买卖合同或者其他书面形式承诺归全体业主共有的物业；

（五）其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施设备；

（六）法律、法规规定的其他共有部分。

第十二条 建设单位应当按照下列规定在物业服务区域内配置并移交物业服务用房：

（一）按照物业总建筑面积千分之二标准配置物业服务用房，最低不少于一百二十平方米；其中，业主委员会办公用房面积最低不少于二十平方米。

（二）具备通风、采光条件和水、电使用功能，且为地面以上的独立成套装修房屋。

（三）没有配置电梯的住宅物业，物业服务用房所在楼层不

得超过四层。

分期开发的新建住宅物业尚未建设物业服务用房的，应当在本期住宅物业交付使用前提供不低于规划用于物业服务用房面积的房屋作为物业服务临时用房。在后期建设的物业服务用房交付前，临时用房不得出售。

物业服务用房无偿专用于物业管理、服务工作，未经业主大会同意，任何单位和个人不得擅自变更用途，也不得分割、租赁、转让和抵押。物业交付时，物业服务用房由建设单位交付物业服务企业代管。

住房和城乡建设主管部门在核发房屋预售许可证、办理竣工验收备案时，应当审查此项内容落实情况。建筑区划内依法属于业主共有的物业服务用房及其占有范围内的建设用地使用权，在办理房屋所有权首次登记时由登记申请人一并申请登记为业主共有。

第十三条 建设单位按照规划条件和配置标准建设的用于停放机动车的车位、车库应当首先满足业主的需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

采用出售、出租方式处置的，应当在预（销）售时约定出售价格或者出租方式、出租价格、出租期限等内容。

第三章 业主大会和业主委员会

第十四条 一个物业服务区域成立一个业主大会。业主大会由物业服务区域内全体业主组成，自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则并选举产生业主委员会之日起设立，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益，依法履行相应职责。

下列事项由业主共同决定：

- （一）制定和修改业主大会议事规则；
- （二）制定和修改管理规约；
- （三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- （四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；
- （五）使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- （六）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- （七）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （八）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- （九）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主大会会议表决通过的业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序以及业主委员会的组成、补选、任期、换届、资格终止等事项作出规定。

业主大会会议表决通过的管理规约可以授权物业服务企业在物业服务区域内限制违规装饰装修施工人员和施工机具、车辆进入，根据管理规约约定的方式对违规停放车辆采取临时管理措

施。

第十五条 物业服务区域内，房屋出售并交付的建筑总面积达到百分之五十以上的，建设单位应当在三十日内向物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府提出召开首次业主大会的书面报告。建设单位未及时书面报告以及未成立业主大会的原有住宅小区，十名以上的业主可以联名向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府提出召开首次业主大会的书面要求。

街道办事处、乡镇人民政府应当在接到书面报告或者书面要求后的六十日内，会同县（市、区）人民政府物业管理主管部门依法组织成立业主大会会议筹备组，组织召开首次业主大会会议，并选举产生业主委员会。

建设单位或者其委托的物业服务企业应当依法向街道办事处、乡镇人民政府报送筹备成立首次业主大会会议必要的资料。建设单位、物业服务企业未依法报送或者建设单位注销的，街道办事处、乡镇人民政府可以向不动产登记机构申请查询，不动产登记机构应当无偿提供。

召开首次业主大会会议所需筹备经费由建设单位承担，具体标准由市物业管理主管部门会同发展改革主管部门制定。建设单位应当在办理不动产权属首次登记前将首次业主大会会议筹备经费交存至县（市、区）人民政府物业管理主管部门设立的专用账户，供首次业主大会会议筹备组使用。老旧小区召开首次

业主大会会议所需筹备经费由业主承担，物业所在地街道办事处、乡镇人民政府可以给予适当补助。

第十六条 召开业主大会会议，应当将会议时间、表决事项、投票权数计算规则和法律后果（含业主未参与表决情形）等情况于会议召开十五日前予以公示，并于会议召开七日前书面告知街道办事处、乡镇人民政府和居（村）民委员会。业主不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加业主大会会议，委托书应当载明委托事项、权限及期限。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者通过物业管理信息服务平台、移动通讯等电子信息形式召开。讨论的事项需要表决的，按照有关法律、法规和业主大会议事规则规定的程序、方式和办法执行。在确保业主意思表示真实、有效的前提下，可以通过物业管理信息服务平台、手机短信、电子邮件以及QQ、微信等电子信息方式进行实名投票表决。

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。决定本条例第十四条第二款第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定本条例第十四条第二款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第十七条 业主委员会由业主大会会议依法选举产生，负责

执行业主大会会议决定的事项，由五至十一人的单数组成，每届任期五年，成员可以连选连任，并履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

（二）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

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

（四）监督建筑物及其附属设施的维修资金的使用；

（五）督促业主按时支付物业服务费用；

（六）监督管理规约的实施；

（七）调解业主间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（八）劝阻业主或者物业使用人违法装饰装修房屋；

（九）业主大会赋予的其他职责。

业主委员会应当在业主大会成立之日起三十日内，就业主大会成立事项向物业所在地的县(市、区)人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府备案，备案证明应当载明业主大会名称，业主委员会名称、届别、任期、负责人和办公地址。业主委员会符合非营利法人登记条件的，可以向物业所在地县(市、区)人民政府民政部门申请登记。

业主委员会应当依法刻制业主大会和业主委员会印章，业主委员会印章印文中应当包含业主委员会名称以及届别。业主大会印章应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会的决定使

用，业主委员会印章应当经全体委员半数以上签字同意方可使用。

第十八条 业主委员会按照业主大会的决定及议事规则召开会议，应当于会议召开七日前将会议议程予以公示，听取业主的意见和建议。

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，并形成书面记录。

业主委员会会议作出的决定事项，应当经出席会议的业主委员会成员签名后加盖业主委员会印章，并自作出决定之日起三日内将决定事项予以公示。

第十九条 业主委员会及其成员不得有下列行为：

- （一）阻挠业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；
- （二）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件、资料；
- （三）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自使用业主大会印章；
- （四）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；
- （五）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，未经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，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，与物业服务企业签订物业服务合同；

（六）骗取、挪用、侵占建筑物及其附属设施的维修资金或者公共收益等业主共有财产；

（七）违反法律、法规规定或者超越业主大会赋予的职权，侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会有前款规定情形之一的，由县（市、区）人民政府物业管理主管部门责令限期改正；拒不改正的，由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府指导、协助业主组织召开业主大会，调整或者重新选举产生业主委员会。

第二十条 业主委员会成员应当由具有完全民事行为能力，奉公守法、品行良好、热心公益、责任心强，有一定的组织能力和协调沟通能力，具备与履行职责相适应的时间的本物业服务区域内的业主担任。

业主委员会成员候选人的选举材料应当载明候选人是否受到过刑事处罚，是否违反临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则的情况等信息，并向业主公开。街道办事处、乡镇人民政府应当对业主委员会成员候选人任职条件、提名进行审查。

鼓励党员业主和符合业主条件的居（村）民委员会成员通过法定程序参与业主委员会成员选举。

第二十一条 业主有下列情形之一的，不得担任业主委员会成员：

（一）本人及其配偶、直系亲属与本物业服务区域物业服务企业有利害关系的；

（二）有损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌或者擅自改变物业使用性质等物业不当使用行为且未改正的；

（三）索取、非法收受建设单位、物业服务企业等单位或者有利利害关系的业主提供的财物或者其他利益的；

（四）有不良信用记录情节严重的；

（五）有违反临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则，或者其他不宜担任业主委员会成员情形的。

业主认为业主委员会成员不符合规定条件的，可以向业主大会、业主委员会提出异议，也可以向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出异议，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

第二十二条 业主委员会应当及时向业主公示下列信息：

（一）业主委员会成员姓名、职责分工和联系方式；

（二）业主大会议事规则、管理规约和物业服务合同；

（三）业主大会和业主委员会决定；

（四）经业主大会决定占用业主共有的道路或者其他场地设置的机动车停车位及其处分情况；

（五）建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况；

（六）物业共用部位、共用设施设备的经营收益及其分配与使用详细情况；

（七）业主大会、业主委员会的工作经费和业主委员会成员工作补贴详细情况；

（八）其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第一项至第四项规定的事项应当持续公示；第五项至第七项规定的事项，业主委员会应当于每年三月底前公布上一年度的信息，公示期限不少于十五日。

业主、物业使用人有权查询、复制本条第一款规定的信息及相关原始资料，有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会、物业服务企业等应当配合，并予以解释、答复。

业主委员会未按照本条规定进行公示的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令业主委员会限期公示，并通告全体业主。

第二十三条 业主大会应当建立规范的财务管理制度。业主委员会应当按照财务要求对物业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分别建账管理，并对原始凭证及相关会计资料妥善保管。

业主大会、业主委员会工作经费由全体业主承担，可以由业主分摊，也可以从物业共用部位和共用设施设备经营收益中列支，筹集、管理和使用的具体办法和标准由业主大会决定，并报物业所在地的县（市、区）人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府备案。

有条件的物业服务区域，业主大会可以决定给予业主委员会成员一定的补贴，也可以决定聘请业主委员会专职工作人员。

第二十四条 业主委员会成员不再具备业主身份，不具备完全民事行为能力或者因疾病等原因丧失履行职务能力，以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职并获批准，以及符合管理

规约、业主大会议事规则约定的其他资格终止条件的，其成员资格自行终止。

业主委员会成员有下列情形之一的，业主委员会应当决定中止其成员资格，并予以公示，提请下一次业主大会会议终止其成员资格：

（一）违反本条例第十九条第一款规定，侵害业主合法权益，情节严重的；

（二）利用业主委员会成员身份牟取不正当利益，损害业主合法权益的；

（三）不履行业主委员会成员职责，无故连续缺席业主委员会会议三次以上的；

（四）故意诱导、唆使业主拒交物业服务费用；

（五）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；

（六）法律、法规、业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会未按照前款规定中止相关成员资格或者相关成员具有本条例第二十一条第一款情形的，物业所在地的县（市、区）人民政府物业管理主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府调查核实后，应当责令该成员暂停履行职务，并按照业主大会确定的规则终止其成员资格。

业主委员会成员资格终止的，业主委员会应当予以公示，通告全体业主。业主委员会成员应当自终止资格之日起三日内将其

保管的档案资料、印章及属于业主共有的其他财物移交业主委员会。拒不移交的，业主委员会、业主或者居（村）民委员会可以请求街道办事处、乡镇人民政府督促移交。必要时，由公安机关依法予以协助。

第二十五条 业主委员会应当于任期届满六十日前筹备召开业主大会会议进行换届选举。无正当理由逾期未换届的，物业所在地街道办事处、乡镇人民政府应当协调督促其限期换届选举或者组织业主召开业主大会会议进行换届选举。

换届期间业主委员会不得就选聘、解聘物业服务企业等共同管理事项组织召开业主大会会议，但发生危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即使用建筑物及其附属设施的维修资金进行维护、更新、改造的除外。

新一届业主委员会产生后，原业主委员会应当在十日内，将其保管的印章、档案资料、财务资料以及其他属于全体业主所有的财物，移交给新一届业主委员会，并做好交接工作。新一届业主委员会未产生的，移交给居（村）民委员会代管。拒不移交的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其移交，公安机关应当依法协助。

新一届业主委员会应当对上一届业主委员会的工作经费和经营性收益等情况进行审核，审核时可以邀请街道办事处、乡镇人民政府或者居（村）民委员会进行核查，也可以委托第三方进行审计。审核结果应当予以公示，公示期限不少于十五日。

第二十六条 住宅小区不具备成立业主大会条件的，或者具备成立业主大会条件但未成立，经物业所在地的县（市、区）人民政府物业管理主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府指导后仍不能成立的，街道办事处、乡镇人民政府应当及时组织成立物业管理委员会，代行业主委员会的职责。

物业管理委员会人数应当为五至十一人的单数，由业主代表和街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、公安机关等派员组成，其中业主成员人数应当超过总人数的百分之五十，并符合本条例规定的业主委员会成员的任职要求。

物业管理委员会成立之日起三十日内，街道办事处、乡镇人民政府应当将成立情况书面告知县（市、区）人民政府物业管理主管部门。物业管理主管部门应当加强对物业管理委员会的指导和监督。

符合业主大会成立条件的，物业所在地街道办事处、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。物业管理委员会自业主大会成立之日起停止履行职责，并在七日内与业主委员会办理移交手续后由街道办事处、乡镇人民政府书面公告解散。

第二十七条 业主认为业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规规定的，可以向县（市、区）人民政府物业管理主管部门或者乡镇人民政府、街道办事处书面提出撤销申请；认为物业管理委员会作出的决定违反法律、法规规定的，可以向县

（市、区）人民政府物业管理主管部门书面提出撤销申请。

县（市、区）人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当在接到申请之日起十五个工作日内将审查结果书面告知申请人。业主大会、业主委员会、物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地市、县（市、区）人民政府物业管理主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并及时向全体业主通告。

第四章 前期物业管理

第二十八条 在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位应当依照法律、法规规定的方式选聘前期物业服务企业，签订书面前期物业服务合同，实施前期物业管理服务。前期物业服务合同期限由建设单位和物业服务企业约定，一般不超过三年。

前期物业服务合同中应当载明下列内容：

- （一）物业服务事项、标准、收费价格和委托代收费用事项；
- （二）各分项服务标准（含人员配置）和费用分项测算；
- （三）调整物业服务收费的约定；
- （四）物业服务质量的评估方式；
- （五）物业服务用房的面积和位置；
- （六）共用设施设备清册；

（七）利用共用部位、共用设施设备开展经营活动的主体、所得收益的核算及分配办法；

（八）违约责任及合同解除的条件；

（九）合同期限；

（十）与前期物业服务有关的其他事项。

前期物业服务合同期限届满后，建设单位未续聘或者另聘物业服务企业，物业服务企业按照原合同继续提供服务的，原合同权利义务延续。在合同权利义务延续期间，任何一方提出终止合同的，应当提前六十日书面告知另一方当事人和物业所在地县（市、区）人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府，并在物业服务区域内显著位置公告。

第二十九条 市人民政府物业管理主管部门应当制定、公布前期物业服务合同和临时管理规约示范文本。建设单位出售新建住宅物业前，应当参照示范文本制定前期物业服务合同和临时管理规约；建设单位修改示范文本的，不得侵害物业买受人的合法权益；涉及物业买受人共同利益的，其约定应当一致。

建设单位出售新建住宅物业时，应当将前期物业服务合同和临时管理规约作为房屋买卖合同的附件，向物业买受人明示并予以说明。物业买受人应当对前期物业服务合同和临时管理规约予以书面确认，并受其约束。

第三十条 建设单位、物业服务企业应当自签订前期物业服务合同和制定临时管理规约之日起十日内，持下列资料向物业所

在地的市、县（市、区）人民政府物业管理主管部门备案：

（一）中标通知书或者物业管理主管部门同意采取协议方式确定物业服务企业的文件；

（二）前期物业服务合同、临时管理规约；

（三）企业营业执照；

（四）法律、法规规定的其他资料。

第三十一条 前期住宅物业服务合同双方可以约定履约保证金，专项用于前期物业服务企业擅自退出后的临时接管以及影响居民正常生活的重大突发事件应急处置等情况。

第三十二条 新建住宅物业交付十五日前，建设单位与物业服务企业应当对物业共用部位、共用设施设备进行首次承接查验，可以邀请业主代表、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会参加，必要时可以聘请相关专业机构协助进行。

物业承接查验的费用由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。无约定或者约定不明的，由建设单位承担。

建设单位不得将未经查验或者查验不合格的物业交付使用。物业服务企业不得承接未经查验或者查验不合格的物业。

第三十三条 在办理物业承接查验手续时，建设单位应当在物业所在地县（市、区）人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府的监督下，向物业服务企业移交下列资料，并将复印件或者电子文档交物业所在地县（市、区）人民政府物业管理主管部门存档：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、综合管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）共用设施设备清单和买卖合同复印件以及安装、使用和维护保养等技术资料、出厂资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）业主名册；

（五）房屋测绘报告；

（六）园林绿化施工图纸及树种清单；

（七）物业管理所需要的其他资料。

未能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，书面承诺补交的具体时限，最长不超过十日。

第三十四条 住宅物业承接查验时，物业服务企业发现共用部位、共用设施设备与竣工图及其规划设计审批文件不符或者存在质量安全隐患的，应当书面告知建设单位，并向物业所在地县（市、区）人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府报告有关情况，建设单位应当及时整修并组织物业服务企业复验。

承接查验结果须形成书面记录，并经参与承接查验的各方代表签字确认。承接查验结果经各方代表签字确认合格后，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约定。物业承接查验协议作为前期物业服务合同

的补充协议，与前期物业服务合同具有同等法律效力。

住宅物业交接后，发现存在隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。

第三十五条 自住宅物业交接后三十日内，物业服务企业应当将承接查验情况和建设单位整修情况予以公示，并持下列资料向物业所在地市、县（市、区）人民政府物业管理主管部门办理备案手续：

- （一）前期物业服务合同、临时管理规约；
- （二）物业承接查验协议；
- （三）建设单位移交资料清单；
- （四）物业承接查验记录；
- （五）物业交接记录；
- （六）其他与物业承接查验有关的资料。

物业服务企业应当在备案后十五日内将承接查验情况和建设单位整修情况以及备案情况予以公示。

物业服务企业应当及时将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案，并妥善保管。前期物业服务合同终止，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在前期物业服务合同终止之日起十日内，在业主委员会的监督确认下，向新选聘的物业服务企业移交物业承接查验档案，或者向业主委员会移交。

第五章 物业管理与服务

第三十六条 业主大会可以决定采用招投标或者协议的方式选聘物业服务企业。鼓励业主大会采用招投标方式选聘物业服务企业。

业主大会决定采用招投标方式选聘物业服务企业的，可以依照招标投标法律、法规的规定，通过本市统一建立的物业管理招标投标平台或者其他公开招投标的方式组织招标。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，业主委员会应当将拟选聘物业服务企业的基本情况（含信用状况、专业人员的配备、管理实绩等）、拟签订的物业服务合同的主要内容（包括物业服务项目、收费标准、合同期限和违约责任等）予以公示，充分听取业主意见后，再提交业主大会通过。物业服务合同内容确需调整的，业主委员会应当将调整的内容予以公示，并按照业主大会规定的程序确认调整合同。

街道办事处、乡镇人民政府应当对业主大会选聘物业服务企业进行监督指导。县（市、区）人民政府物业管理主管部门应当提供参与选聘或者投标的物业服务企业信用信息。

第三十七条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业签订书面的物业服务合同。物业服务合同应当载明下列内容：

（一）物业服务区域范围、基本情况和项目负责人；

（二）物业服务合同期限、服务内容、服务标准、收费价格和收取办法；

（三）各分项服务的标准（含人员配置）和费用分项测算；

（四）物业服务标准的评估方式；

（五）调整物业服务收费的约定；

（六）业主和物业服务企业的权利和义务；

（七）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；

（八）物业服务用房、业主委员会办公室用房的分配比例；

（九）物业维修、更新、改造费用的账务管理；

（十）物业使用中对禁止性行为的管理措施；

（十一）违约责任、履约保证措施和合同解除的条件；

（十二）与物业服务有关的其他事项。

物业服务合同应当对物业服务企业在有关业主、物业使用人人身、财产安全防范方面的义务和责任作出约定。业主、物业使用人就人身、财产安全防范方面有特殊要求的，由业主、物业使用人与物业服务企业另行约定。物业服务企业未履行物业服务合同义务或者履行合同义务不符合约定，导致业主、物业使用人人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十日内，向物业所在地县（市、区）人民政府物业管理主管部门备案。物业管理主管部门应当自物业服务合同备案后七日内将备案情况抄送

物业所在地街道办事处、乡镇人民政府。

第三十八条 物业服务企业一般提供下列基本服务项目：

（一）物业共用部位和共用设施设备的使用、管理和维护以及车位、车库、电梯、变配电房、视频监控系统、防雷装置、消防设施和器材的日常安全管理；

（二）公共绿地、林木以及绿化设施设备的养护、管理；

（三）公共卫生维护；

（四）进出人员和车辆登记、定期巡逻，以及管理视频监控装置等维护公共秩序、安全防范事项；

（五）车辆行驶和停放秩序的服务、管理；

（六）物业装饰装修管理，对物业使用纠纷进行调解；

（七）物业及其附属设施设备维修、更新、改造、检测、检验和养护费用的账务管理；

（八）物业服务、财务档案和物业档案的保管。

物业服务企业可以将前款规定的基本服务项目中的专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人。

电梯、消防、视频监控系统等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，物业服务企业应当委托专业机构进行维修、养护。

第三十九条 物业服务企业在物业服务活动中享有下列权利：

（一）根据法律、法规规定和物业服务合同约定，对物业及

物业服务区域内的环境、秩序进行管理；

（二）依照物业服务合同约定收取物业服务费用；

（三）劝阻、制止损害物业、妨碍物业服务区域秩序和其他损害业主利益的行为；

（四）法律、法规规定和物业服务合同约定以及业主大会授予的其他权利。

第四十条 物业服务企业应当按照物业服务合同、物业服务规范提供物业管理服务，履行下列义务：

（一）按照物业服务合同和国家、省、市有关物业服务的规范提供物业服务；

（二）按照物业服务合同约定，定期对物业的共用部位和电梯、视频监控系统、防雷装置、消防设施和器材等共用设施设备进行养护、维修，并将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等在物业服务区域内醒目位置予以公示；

（三）做好物业维修、养护、更新及其费用收支记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，为业主、物业使用人提供免费查询服务；

（四）按照法律、法规规定和物业服务合同约定，落实消防、安防人员和措施，确保消防、安防监控设施正常使用，并协助有关部门做好物业服务区域内的安全防范工作；

（五）负责业主共有道路及其他公共场地的清扫保洁，负责物业服务区域内的垃圾清运，维护物业服务区域的环境卫生；

（六）实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件及其他日常纠纷；

（七）听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；

（八）配合街道办事处、乡镇人民政府和居（村）民委员会做好社区管理相关工作；

（九）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

鼓励物业服务企业拓展服务范围，满足业主日益增长的多元化生活服务需求，为业主提供专有部分专项服务或者特约服务工作。

物业服务企业不得以通知、声明、告示等方式作出对业主不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害业主合法权益应当承担的责任。

物业服务企业未履行或者不完全履行物业服务合同约定以及相关行业规范确定的义务，造成公共绿地、林木、电梯等业主共有物业损毁，损害业主共同利益的，业主、业主委员会可以要求物业服务企业承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；物业服务企业拒不承担的，业主委员会可以依法提起诉讼。

第四十一条 业主委员会应当在物业服务合同期满三个月前组织召开业主大会会议，决定续聘或者选聘新的物业服务企业。

业主大会决定续聘且物业服务企业接受的，业主委员会与物业服务企业在物业服务合同届满前续订物业服务合同。物业服务企业不同意续聘的，应当在物业服务合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会，但是物业服务合同对通知期限另有约定的除外。

业主大会决定解聘物业服务企业的，应当提前六十日书面通知物业服务企业，但是物业服务合同对通知期限另有约定的除外；解除物业服务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。被解聘的物业服务企业应当自物业服务合同期限届满或者解除之日起十五日内退出物业项目，但与业主委员会另有约定的除外；被解聘的物业服务企业在约定的退出时间内，应当维持正常的物业管理秩序。

物业服务合同届满后，业主大会未作出续聘或者重新选聘物业服务企业决定，原物业服务企业按照合同继续提供服务的，原物业服务合同权利义务延续。在合同延续期间，任何一方提出终止合同的，应当提前六十日书面告知对方。

第四十二条 物业服务合同依法解除或者终止时，物业服务企业应当按照法律、法规规定和合同约定办理退出手续，履行下列交接义务：

（一）物业承接查验资料；

（二）物业服务期间形成的物业及设施设备运行、保养、维修、改造、更新的有关资料和物业服务档案；

（三）物业服务用房等物业共用部位、共用设施设备和物业服务期间业主出资配置的固定设施设备；

（四）移交清算预收、代收和预付、代付的有关费用及相关账册、票据；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定应当移交的其他资料和财物。

物业服务企业与业主委员会或者新选聘的物业服务企业办理交接时，交接各方应当在物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府的监督下，对物业服务区域内电梯、消防、监控等共用设施设备的使用维护现状进行确认。业主委员会或者新选聘的物业服务企业应当将交接情况报送物业所在地县（市、区）人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府备案。

物业服务企业拒不退出物业服务区域或者不办理移交手续的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其退出或者办理移交手续，公安机关应当依法协助。

第四十三条 已竣工但尚未出售或者尚未交付物业买受人的房屋，物业服务费用由建设单位支付。建设单位具备交付使用条件，并通过符合法律规定的方式通知买受人收房的，买受人逾期不办理接房手续所产生的物业服务费用由买受人承担。因建设单位房屋质量问题造成买受人在规定的收房时限内不能办理接房手续的，所产生的物业服务费用由建设单位承担。

建设单位出售住宅物业时，不得向物业买受人承诺减免物业

服务费用；已作出物业服务费用减免承诺的，应当向物业服务企业支付相应的物业服务费用。

物业服务企业依约履行义务的，业主应当按照物业服务合同的约定，及时足额支付物业服务费用，不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付。业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务企业可以催告其在合理期限内支付；逾期不支付的，物业服务企业可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费用、不配合管理等理由，减少服务内容，降低服务质量。物业服务合同未约定或者未经业主大会、业主委员会同意，物业服务企业自行提供的服务，不得向业主收取费用。

第四十四条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，由建设单位或者业主大会与物业服务企业参考物业服务标准、服务规范及其信用评价情况，根据服务内容和水平、人力成本、物价成本等因素在物业服务合同中约定。

市人民政府物业管理主管部门应当建立物业服务规范和等级标准，发展改革主管部门应当会同物业管理主管部门根据物业服务等级标准制定相应的物业服务收费参考价格，定期向社会公布。市、县（市、区）人民政府物业管理主管部门应当加强对物业服务企业的服务内容、服务质量的监督检查；市场监督管理部门应当加强对物业服务企业收费项目、收费标准的明码标价等价格行为的监督检查。物业管理行业协会可以根据本行政区域经济

社会发展水平和成本变动情况，定期发布各类物业服务项目、服务标准及参考价格。

电梯、转供电和二次供水等设施运行费用未纳入物业服务费用的，物业服务企业应当单独列账，按照实际费用和合同约定的方式向业主分摊。

第四十五条 物业服务企业不得在物业服务合同履行期限内擅自调整物业服务收费标准。确需调整的，应当在物业服务区域内公示拟调价方案、拟调价理由、成本变动情况等相关资料，与业主委员会协商，并经业主大会同意；没有成立业主大会的，需经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，并应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

物业服务企业违反规定或者物业服务合同约定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，业主有权拒绝。

第四十六条 物业服务企业应当将下列信息予以公示，并及时更新：

（一）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；

（二）物业服务企业项目负责人基本情况、联系方式、物业服务投诉电话等；

（三）电梯、消防、监控等专项设施设备的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）业主支付物业服务费用和公共水电费用每月分摊情况以及物业共用部位和共用设施设备经营收益和使用情况；

（五）房屋修缮、装饰装修及使用过程中的结构变动等安全事项；

（六）其他应当公示的信息。

前款第一项至第三项规定的事项应当持续公示；第四项、第五项规定的事项，物业服务企业每半年公示一次，公示期限不少于十五日。

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，并根据业主、物业使用人要求提供合同、账务、票据等资料查询。

第四十七条 物业服务企业不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定，减少专业人员数量和物业服务面积，降低物业服务质量和标准；

（二）擅自提高物业服务收费标准；

（三）将一个物业服务区域内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；

（四）擅自改变物业服务区域内按照规划建设的公共建筑和公共设施用途的；

（五）擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地，损害业主共同利益；

（六）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营；

（七）未经业主大会同意，擅自改变物业服务用房的用途；

（八）法律、法规禁止的其他行为。

第四十八条 市人民政府物业管理主管部门应当建立物业服务企业信用管理制度，对物业服务企业及物业服务项目负责人从事物业服务活动实施动态监督管理，定期对物业服务企业及物业服务项目负责人开展信用评价，定期向社会公布评价结果，并提供查询。评价结果可以作为选聘物业服务企业、调整物业服务收费的重要参考。

县（市、区）人民政府物业管理主管部门应当定期对物业服务企业服务质量进行考核，听取业主和业主委员会的评价意见，将评价意见作为物业服务企业服务质量考核的内容，根据物业服务合同履行、投诉处理和日常检查等情况进行综合评价，并向社会公布考核结果。

街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会和物业服务企业应当配合物业管理主管部门开展物业服务企业信用评价和物业服务质量考核有关工作，定期向物业管理主管部门报送信用档案信息资料。

物业服务企业及物业服务项目负责人信用管理具体办法，由市人民政府物业管理主管部门负责制定。

第六章 物业的使用和维护

第四十九条 住宅物业交付时，业主应当向建设单位、业主委员会或者物业服务企业登记业主本人相关信息，并留存紧急状况联系人的联系方式。

业主转让或者出租物业时，应当将临时管理规约、管理规约、物业服务收费标准等事项告知受让人或者承租人。产权转让的，转让人应当结清物业服务费，并自转让合同签订之日起三十日内采取书面报告、手机短信、电子邮件等有效方式将转让事项（包括受让人、联系方式等相关信息）告知业主委员会和物业服务企业。物业出租的，出租人应当在租赁合同签订后十日内将承租人及其联系方式、租赁期限、物业服务费交纳的约定等情况书面告知业主委员会和物业服务企业。

除有关国家机关依法调取外，未经业主、物业使用人书面同意，业主委员会、物业服务企业不得向其他单位和个人出售或者提供业主、物业使用人的个人信息。

第五十条 住宅物业交付后，业主、物业使用人应当按照权属登记用途使用物业。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规和业主公约或者管理规约外，影响相邻人合法权益的，应当经有利害关系的业主书面同意，并依法办理有关手续，同时告知业主委员会和物业服务企业。

第五十一条 物业服务区域内禁止下列行为：

（一）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构；

（二）违法搭建建筑物、构筑物，违法挖掘地下空间，破坏或者擅自改变房屋外观；

（三）改变设计图纸确定的卫生间、厨房位置，将没有防水功能的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的客厅、厨房、卧室、书房的上方；

（四）擅自改变按照规划建设的公共建筑和公用设施设备用途；

（五）擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地，损害业主共同利益；

（六）擅自利用物业公用部位、公用设施设备进行经营；

（七）高空抛物，堆放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物质的物品，排放有毒、有害、异味物质等；

（八）夜间（晚 20 时至晨 8 时）和午间（12 时至 14 时）在交付使用的住宅楼进行产生噪声污染的装饰装修活动，或者发出严重干扰周围居民生活的环境噪声；

（九）损坏或者擅自停用消防设施和器材，占用、堵塞、封闭安全出口、消防通道、消防登高场地等消防场地；

（十）侵占公共绿地、毁坏绿化和绿化设施，或者在共用场地擅自种植；

（十一）违反规定倾倒垃圾、污水和抛掷杂物，焚烧垃圾；

（十二）违规饲养动物和家禽家畜，影响物业服务区域环境卫生和业主正常生活；

（十三）法律、法规和临时管理规约或者管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，业主、物业使用人有权劝阻并通知业主委员会、物业服务企业；业主委员会、物业服务企业应当及时制止。制止无效的，物业服务企业、业主委员会应当在二十四小时内报告物业管理主管部门或者有关部门。

第五十二条 业主、物业使用人进行住宅物业装饰装修，应当在装饰装修工程开工前与物业服务企业签订装饰装修管理协议。

装饰装修管理协议应当对房屋装饰装修的时间、垃圾处理、噪音扬尘控制、外立面管控、防盗网和空调外机安装以及电梯等共用设施设备的保护管理等事项和违约责任进行约定，明确禁止行为和注意事项。业主、物业使用人拒不签订装饰装修管理协议的，物业服务企业可以按照管理规约或者临时管理规约的规定禁止装饰装修施工人员和施工机具、车辆进入物业服务区域。

物业服务企业应当将业主、物业使用人装饰装修的时间、地点等情况在其所在楼栋显著位置公示，并加强对装饰装修活动的现场巡查，业主、物业使用人、装饰装修施工人员应当予以配合。

房屋装饰装修损坏共用设施设备、污染共用部位的，由业主或者物业使用人负责修复、清洁、恢复原状；业主或者物业使用人不修复、清洁、恢复原状的，由物业服务企业代为修复、清洁、恢复原状，所需费用由业主或者物业使用人承担。

第五十三条 出租规划用于停放机动车的车位、车库的，应当首先出租给本物业服务区域业主、物业使用人。业主、物业使用人需要承租尚未处置且空置的规划用于停放机动车的车位、车库的，建设单位不得以只售不租为由拒绝出租。

在满足本物业服务区域内业主的购买和承租需要后还有多余规划车位、车库出租给其他人的，其租赁合同期限不得超过六个月。

物业服务区域内，在符合法律、法规的情况下，可以利用共用部位或者场地划定共有车位、停放车辆并收取合理费用。自然资源、消防救援、公安机关交通管理部门应当对消防通道划定、警示标志设置等予以指导。

物业服务区域内行驶、停放车辆等行为，应当遵守管理规约或者相关管理规定，不得占用、堵塞、封闭消防通道、公共出入口等，不得影响其他车辆和行人的正常通行。物业服务企业应当加强巡查，及时督促违反规定停放的车辆驶离；督促无效的，应当及时报告有关部门；属于公安机关交通管理部门执法范围的，公安机关交通管理部门应当依法及时处理。

第五十四条 建设单位所有的机动车停车位向业主、物业使用人出租的，其收费标准应当在前期物业合同中予以约定。业主大会成立前，收费标准不得擅自调整；业主大会成立后，需要调整的，建设单位应当与业主大会或者业主大会授权的业主委员会按照公平、合理的原则协商后确定。

对物业服务区域内共有车位的收费事项，在业主大会成立前，由前期物业服务合同约定；业主大会成立后，收费事项由业主委员会或者物业管理委员会与物业服务企业共同拟定，由业主大会决定。物业服务企业对共有车位提供管理和服务需要增加服务费用的，由业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定。

第五十五条 物业服务区域内依法配建的人民防空工程，平时用作停车位的，应当向本物业服务区域内的业主、物业使用人开放，不得将停车位出售、附赠，每次出租的租赁期限不得超过五年。

人民防空工程平时用作停车位收取的停车费、租金，应当按照有关规定，保障人民防空工程的日常维护管理和停车管理的必要支出。

物业服务区域内人民防空工程平时可以委托物业服务企业维护管理，受委托单位应当按照相关维护管理规定，确保人民防空工程处于良好状态。

人民防空主管部门应当加强日常监督管理，依法监督检查人民防空工程的平时使用和维护管理情况。

第五十六条 物业服务区域内，因物业维修或者公共利益，确需临时占用、挖掘道路、场地或者共用部位的，施工单位应当在施工前征得业主委员会和物业服务企业同意，就施工时间、施工范围、恢复方式、违约责任等事项签订协议，并在施工现场做好安全防护后，方可施工。物业服务企业、业主委员会应当对施

工情况进行监督。因施工导致停水、停电、停气等情形的，物业服务企业应当提前在物业服务区域内显著位置公告，并可以通过物业管理信息服务平台、移动通信等方式告知全体业主。

第五十七条 县（市、区）人民政府物业管理、城市管理、自然资源、发展改革、公安、人民防空、应急管理、消防救援、市场监管等部门，应当按照各自职责，加强物业服务区域内公共秩序、物业服务收费、房屋使用、治安秩序、消防、环境卫生、园林绿化等方面的监督管理，并由物业管理主管部门统一制作公示牌在物业服务区域内显著位置公布工作职责、举报投诉方式。

前款规定的部门应当及时受理业主和相关单位的投诉，依法对举报投诉的违法行为进行调查处理，并自收到举报、投诉之日起十五个工作日之内将调查或者处理结果答复举报、投诉人。

第五十八条 利用物业服务区域内的公共道路、公共场地等共用部位和共用设施设备收取的停车费、租赁费、广告费等经营所得收益扣除成本和约定的报酬后属于公共收益，归全体业主共有。公共收益应当专户存储，单独列账，不得擅自挪用。

前期物业服务期间，利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，公共收益的使用管理由建设单位和物业服务企业按照规定在前期物业服务合同或者临时管理规约中约定。业主大会成立后，利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，业主委员会应当制定本物业服务区域公共收益具体使用管理办法并经业主大会表决通过。

经业主大会决定，公共收益可以由物业服务企业代管或者业主委员会自行管理。业主委员会委托物业服务企业代为管理经营的，应当签订委托合同，支付管理报酬。

在前期物业服务期间，物业服务企业应当每半年公示物业共用部位、共用设施设备使用、收益情况。前期物业结束时，物业服务企业应当对公共收益收支情况进行审计，并将审计结果予以公示，公示期限不少于十五天。

第五十九条 建设单位应当按照国家规定和合同约定的保修期限、范围，承担物业保修责任，并在物业服务区域内公布维修联系电话和地址。物业服务企业应当协助业主或者业主委员会联系建设单位落实保修责任。

物业保修期届满后的维修、更新、改造责任和费用，按照下列规定承担：

（一）业主专有部分由业主承担。

（二）业主共用部位、共用设施设备，由共用业主负责，费用从建筑物及其附属设施的维修资金中支付；不足部分，由相关业主按照专有部分建筑面积分摊；属于人为损坏的，费用由责任人承担。

（三）物业服务区域内的供水、供电、供气等专业经营设施设备部分，业主专有部分的，由业主负责维修，并承担费用；业主专有部分之外的，由相关专业经营单位负责维修，并承担费用。

业主专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益以及其他影响物业正常使用情形时，业主或者物业使用人应当及时维修养护。相邻业主应当提供便利。

第六十条 住宅物业、住宅物业服务区域内的非住宅物业或者与单幢住宅结构相连的非住宅物业的业主，应当交存建筑物及其附属设施的维修资金。业主交存的建筑物及其附属设施的维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位和共用设施设备的维修、更新、改造，不得挪作他用。

首期建筑物及其附属设施的维修资金，由物业买受人在办理房屋入住手续前交存至建筑物及其附属设施的维修资金专户。

物业保修期满后，出现下列影响房屋安全使用等紧急情况的，物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会或者相关业主应当立即组织应急维修或者采取应急防范措施：

- （一）电梯故障危及人身安全的；
- （二）二次供水、排水系统中涉及的设施设备发生故障、影响使用的；
- （三）共用消防设施中涉及的设施设备存在安全隐患或者发生故障的；
- （四）屋顶、屋面、外墙面发生渗漏，或者地下室发生积水，严重影响业主房屋正常使用的；
- （五）房屋外墙存在脱落、剥落等隐患的；
- （六）房屋发生严重沉降、倾斜、开裂，严重危及房屋安全的；

（七）发生其他紧急情况，影响房屋安全使用的。

以上情况经县（市、区）物业管理主管部门核查属实，确需使用建筑物及其附属设施的维修资金进行应急维修，可以由业主大会或者业主委员会依法申请使用。

建筑物及其附属设施的维修资金的具体管理办法，由市人民政府另行制定。

第七章 法律责任

第六十一条 对违反本条例规定的行为，法律、行政法规和本省的地方性法规已有处罚规定的，从其规定。

第六十二条 建设单位有下列行为之一的，由县（市、区）人民政府物业主管部门依照下列规定处罚：

（一）违反本条例第十二条第一款规定，未按照规定配置必要的物业服务用房的，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。

（二）违反本条例第十五条第一款、第三款规定，未将物业服务区域符合业主大会成立条件的情况书面报告物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府，或者未按照规定提供有关资料的，责令限期改正；逾期不改正的，处两千元以上一万元以下罚款。

（三）违反本条例第十五条第四款规定，未按照规定交存首次业主大会筹备经费的，责令限期改正；逾期不交存的，处一万

元以上五万元以下罚款。

第六十三条 建设单位、物业服务企业违反本条例第三十三条、第三十五条规定，未履行承接查验义务的，由县（市、区）人民政府物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

建设单位、物业服务企业在前期物业承接查验过程中恶意串通、弄虚作假，侵害业主利益的，由县（市、区）人民政府物业管理主管部门处五万元以上二十万元以下罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十四条 建设单位或者物业服务企业违反本条例第三十条、第三十五条第一款、第三十七条第三款、第四十二条第二款规定，未按照规定将相关资料报送备案的，由县（市、区）人民政府物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第六十五条 物业服务企业违反本条例第四十六条第一款第一项规定，未持续公示收费项目、收费标准等内容的，由市场监督管理部门依法予以查处。

物业服务企业违反本条例第四十六条第一款第二项、第四项和第五项规定，未履行相关公示义务或者公示信息失实的，由物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第六十六条 业主或者物业使用人违反本条例第五十一条第

一款规定，给他人造成损失的，依法承担民事责任。有下列情形之一的，由相关行政主管部门按照下列规定进行查处：

（一）违反第一项、第二项、第三项、第五项、第十项、第十一项、第十二项规定的，由城市管理主管部门依法查处；

（二）违反第四项、第六项规定的，由物业管理主管部门依法查处；

（三）违反第七项、第八项规定的，由公安机关依法查处；

（四）违反第九项规定的，由消防救援机构依法查处。

第六十七条 物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府或者相关部门及其工作人员以及其他受委托从事公务的人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由相应机关责令改正，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（一）未依法指导筹备、组织成立业主大会，或者干预、阻挠业主委员会选举的；

（二）未按照规定公布举报、投诉受理方式，或者对物业管理活动中的举报、投诉不及时受理、办理的；

（三）发现违法行为不及时查处，或者包庇、纵容违法行为，造成后果的；

（四）违法实施行政处罚的；

（五）其他玩忽职守、徇私舞弊和滥用职权的行为。

第八章 附则

第六十八条 业主自行管理的住宅物业的管理活动可以参照本条例执行。

第六十九条 本条例自 2020 年 6 月 1 日起施行。