

盐城市物业管理条例

(2022年10月28日盐城市第九届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 2022年11月25日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第三十三次会议批准)

目 录

第一章 总则

第二章 物业管理区域

第三章 业主、业主大会和业主委员会

第四章 物业管理和物业服务

第五章 物业的使用和维护

第六章 法律责任

第七章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范物业管理活动,维护物业管理各方的合法权益,营造良好的居住和工作环境,促进和谐文明社区建设,根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《江苏省物业管理条例》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、服务及其监督管理活动,适用本条例。

本条例所称物业管理,是指物业管理区域内的业主通过选聘物业服务人或者业主自行对物业管理区域内的建筑物及其附属设施设备进行维修、养护、管理,维护环境卫生和相关秩序的活动。

本条例所称业主,是指房屋所有权人。

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 物业管理遵循党建引领、政府组织、业主自治、专业服务相结合的原则。

建立健全社区党组织、居民委员会、业主委员会和物业服务人议事协调机制,发挥社区党组织在基层社会治理中的领导作用。

第四条 市、县(市、区)人民政府应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区管理体系,制定、落实扶持政策,减轻物业服务人负担;建立和完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制,鼓励采用新技术、新方法,促进互联网、物联网、人工智能等科技手段在物业管理和服务中的应用,建立与之相适应的资金投入和保障机制,提高物业管理和服务水平。

第五条 市、县(市、区)人民政府住房和城乡建设行政主管部门(以下简称物业管理行政主管部门)负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作,履行下列职责:

- (一)制定物业管理有关政策并组织实施;
- (二)指导和协助设立业主大会、选举业主委员会,并建立日常培训和业务指导机制;
- (三)指导和监督物业服务人履行法定义务,建立物业服务质量监督机制;
- (四)制定物业服务领域信用管理制度,对物业服务人信用状况进行认定,并实行分级分类监督管理;

(五)制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则等示范文本;

(六)负责前期物业招标投标管理工作,指导选聘物业服务人,指导和监督物业服务人交接、物业承接查验等工作;

(七)组织开展物业管理相关法律、法规 and 政策的宣传和业务培训;

(八)指导和监督住宅专项维修资金的筹集和使用工作;

(九)建立物业管理公共服务平台,为业主决策投票、物业服务招投标、物业管理信息公开公示、物业服务投诉等活动提供便利条件;

(十)指导和监督物业服务行业协会开展行业自律和服务工作;

(十一)督促建设单位、施工单位及时履行物业交付后保修期内房屋以及相关设施设备的保修责任,按照规定受理并处理由房屋质量问题引发的投诉;

(十二)法律、法规规定的其他职责。

第六条 市、县(市、区)人民政府相关主管部门和机构应当依法履行下列职责:

(一)发展改革部门负责制定实行政府指导价管理的普通住宅前期物业费以及汽车停放费标准,并会同物业管理行政主管部门实施动态评估调整;

(二)公安机关负责物业管理区域内治安管理,指导和监督安防设施的设置、维护;

(三)民政行政主管部门负责指导物业服务人开展养老服务业务;

(四)自然资源和规划行政主管部门负责物业管理区域内工程建设的规划审批和监督管理;

(五)生态环境行政主管部门负责物业管理区域内环境保护的监督管理;

(六)城市管理行政主管部门负责物业管理区域内城市市容和环境卫生的监督管理;

(七)卫生健康行政主管部门负责指导物业服务人开展卫生防疫工作;

(八)市场监督管理行政主管部门负责物业管理区域内特种设备安全、物业服务收费等方面的监督管理;

(九)园林绿化行政主管部门负责指导和监督物业管理区域内绿化工作;

(十)消防救援机构负责指导和监督物业管理区域内消防安全工作。

其他有关部门和机构,按照各自职责,负责物业管理活动的有关监督管理工作。

第七条 街道办事处(镇人民政府)履行下列职责:

(一)指导、协助和监督本辖区内设立业主大会、选举业主委员会和换届选举;

(二)指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责;

(三)协同县(市、区)物业管理行政主管部门指导和监督本辖区内物业承接查验、物业管理项目移交和接管工作;

(四)建立物业管理举报投诉机制,调解、处理物业纠纷,协调建设单位、物业服务人、业主之间的关系;

(五)指导物业服务人、业主委员会开展突发事件应对工作,并给予物资和资金支持;

(六)法律、法规规定的其他职责。

第八条 居(村)民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助,协助和配合街道办事处(镇人民政府)开展物业管理工作,协调、处理本辖区内的物业纠纷。

第九条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理,规范从业行为,促进诚信经营,加强物业服务从业人员培训,提高物业服务水平,维护业主和物业服务人的合法权益。

第十条 市、县(市、区)人民政府应当推动

物业服务与养老、家政等生活服务相结合。支持有条件的物业服务人为业主提供家政、购物等服务,为老年人开展助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医等养老服务。物业服务人可以按照有关规定享受优惠扶持政策。

第二章 物业管理区域

第十一条 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,结合物业共用设施设备、社区建设等因素划分。

物业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;配套设施设备能够分割、独立使用,或者被道路、河道等分割为两个以上区域并且能够明确各自管理、维护责任的,可以划分为不同的物业管理区域。

第十二条 县(市、区)物业管理行政主管部门应当建立物业管理区域档案。

新建物业出售前,建设单位应当将划定的物业管理区域向所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门备案,并将经备案的物业管理区域在商品房买卖合同中明示。

第十三条 因分期开发、老旧小区整治等原因,已划定的物业管理区域确需调整的,由建设单位或者所涉及的物业管理区域的业主委员会提出调整方案,明确调整后物业管理区域的地理位置、四至界限、建筑物总面积、专有部分数量、业主共有部分等情况,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,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,由物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门会同街道办事处(镇人民政府)予以调整并公告。

第三章 业主、业主大会和业主委员会

第十四条 在物业管理活动中,业主享有下列权利:

- (一)接受物业服务人按照物业服务合同约定提供的服务;
- (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)选举业主委员会成员,并享有被选举权;
- (六)监督业主委员会、物业管理委员会的工作;
- (七)监督物业服务人履行物业服务合同;
- (八)对物业共用部位、共用设施设备、相关场地的使用和收益情况享有知情权、监督权;
- (九)监督住宅专项维修资金的管理和使用;
- (十)监督人民防空工程平时用作停车位收取的汽车停放费、租金的使用情况;
- (十一)法律、法规规定的其他权利。

第十五条 在物业管理活动中,业主应当履行下列义务:

- (一)遵守临时管理规约、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、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)按照有关规定支付住宅专项维修资金;
- (五)按照约定支付物业费、车位(库)租金、汽车停放费等;
- (六)依法配合物业服务人执行政府应对突

发公共事件依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

(七)法律、法规规定的其他义务。

第十六条 一个物业管理区域设立一个业主大会。

业主大会由物业管理区域内全体业主组成,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。

业主大会决定下列事项:

(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人;

(五)使用住宅专项维修资金;

(六)筹集住宅专项维修资金;

(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。决定前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。决定前款其他事项,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 符合设立业主大会条件的,物业所在地的街道办事处(镇人民政府)应当在收到建设单位或者十人以上的业主公开联名提出筹备业主大会书面申请后六十日内,组织设立首次业主大会筹备组。物业管理区域内首批业主入住超过两年,且具备设立业主大会条件的住宅小

区,建设单位和业主均未提出筹备业主大会书面申请的,物业所在地的居(村)民委员会应当主动征求建设单位和业主的意见;建设单位或者十人以上的业主同意公开提出申请的,居(村)民委员会应当予以书面记录并由建设单位或者业主签章确认,提交物业所在地的街道办事处(镇人民政府)。

物业管理区域内已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十时,建设单位应当按照《江苏省物业管理条例》的规定,向物业所在地的街道办事处(镇人民政府)报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料。建设单位未按规定报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料的,街道办事处(镇人民政府)应当责令其限期改正。与建设单位联系有困难,或者建设单位逾期未改正的,物业管理、自然资源和规划等行政主管部门以及提供前期物业服务的物业服务人,应当对街道办事处(镇人民政府)查询相关文件资料依法予以协助。

第十八条 首次业主大会筹备组人数应当为五至十一人的单数,其中业主成员不少于筹备组人数的百分之六十,由业主推荐产生,其他成员由街道办事处(镇人民政府)、居(村)民委员会、辖区公安派出所、建设单位派员组成。筹备组组长由街道办事处(镇人民政府)指定人员担任。

首次业主大会筹备组应当自设立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。

第十九条 不具备设立业主大会条件的住宅小区,或者具备设立条件但未设立业主大会,经物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门或者街道办事处(镇人民政府)指导后仍不能设立业主大会的住宅小区,可以由街道办事处(镇人民政府)、居(村)民委员会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成物业管理委员会,代行业主大会和业主委员会职责。

物业管理委员会作出的决定,应当依法征求全体业主意见,形成业主共同决定。物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的,物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门应当责令其限期改正或者撤销该决定,并通告全体业主。

物业管理委员会应当推动设立业主大会。业主大会选举产生业主委员会后,物业管理委员会自行解散。

第二十条 首次业主大会筹备组或者负责组织会议的业主委员会,应当在业主大会会议召开十五日前,将会议通知、议题内容、表决事项、投票权数、表决规则等信息,采取当面送交并签收、挂号邮寄、电子邮件、手机短信、通用社交软件信息等方式通知全体业主,并在物业管理区域内显著位置和物业管理公共服务平台同步公告。

采用书面征求意见的形式召开业主大会会议的,投票表决意见应当由业主本人签名。利用物业管理公共服务平台或者其他电子平台进行投票表决的,首次业主大会筹备组或者负责组织会议的业主委员会,应当验证投票权人身份信息,确保与投票权人本人吻合。使用经过验证的投票权人身份在电子平台进行表决的行为,视为投票权人本人行为。

业主可以委托他人参加业主大会会议。业主委托家庭成员以外的人参加业主大会会议的,应当出具书面委托书,载明委托事项、委托权限及期限。

第二十一条 业主户数超过三百户的,可以设立业主代表大会,履行业主大会的职责。

第二十二条 以幢、单元为单位设立业主小组的,本幢、本单元范围内有关物业管理的公共事务由业主小组成员共同决定,并由业主小组推选的业主代表负责联络和主持。业主小组作出的决定不得违反管理规约和业主大会、业主委员会依法作出的决定。

业主代表参加业主代表大会会议前,应当书面征求所代表的业主的意见;凡需全体业主共同决定的事项,业主的赞同、反对以及弃权的意见经本人签字后,由业主代表提交业主代表大会会议。

第二十三条 业主或者其他利害关系人认为业主大会作出的决定违反法定程序的,可以向物业所在地的街道办事处(镇人民政府)提出异议,街道办事处(镇人民政府)应当及时核查。经核查确实违反法定程序并且可能影响表决结果的,应当责令限期改正或者撤销决定,并通告全体业主。

第二十四条 业主委员会由业主大会会议选举产生。业主委员会成员应当由热心公益事业、责任心强,具有一定组织能力的业主担任。

鼓励和支持中国共产党党员、人大代表、政协委员、国家机关工作人员以及具有财会、管理、法律等专业知识的人员参选业主委员会成员。

业主大会筹备组应当核查参选人的资格,确定业主委员会成员候选人名单。业主委员会成员候选人名单应当在物业管理区域内显著位置公示,并附个人情况介绍。

业主认为业主委员会成员候选人不符合规定条件的,可以向业主大会、业主委员会提出异议,也可以向街道办事处(镇人民政府)提出异议,由街道办事处(镇人民政府)协调解决。

第二十五条 业主或者其他利害关系人对业主委员会履行职责有意见、建议的,应当通过合法、合理的渠道和方式提出。禁止对业主委员会成员进行侮辱、诽谤和诬告陷害。

第二十六条 业主委员会是业主大会的执行机构,执行业主大会的决定事项,对全体业主负责,接受业主监督,履行下列职责:

(一)召集业主大会会议,定期向业主大会报告物业管理实施情况、业主委员会工作情况、财

务收支情况等；

(二)根据业主大会决定,与选聘或者续聘的物业服务人签订物业服务合同,监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

(三)督促业主按照规定或者约定支付物业费等相关费用；

(四)拟订业主共有部分经营管理方案以及收益的管理、使用和分配方案并报业主大会决定,监督物业服务人对业主共有部分的经营和使用情况；

(五)依法组织和监督住宅专项维修资金的使用；

(六)制定档案和印章管理制度,制作和妥善保管会议记录、共有部分档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件,并建立相关档案；

(七)听取业主的意见和建议；

(八)监督管理规约的实施；

(九)协助街道办事处(镇人民政府)调解、处理物业纠纷；

(十)法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

第二十七条 有下列情形之一的,业主委员会应当在三十日内组织召开业主大会临时会议：

(一)经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主书面提议的；

(二)发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

(三)业主委员会成员人数不足总数的二分之一的；

(四)法律、法规、业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形。

按照前款第一项规定召开业主大会临时会议的,业主委员会应当核实提议业主的身份和所占比例。

第二十八条 经业主大会授权,业主委员会可以对下列事项作出决定：

(一)占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车；

(二)对物业管理区域内公共、共用车库、道路、场地停放汽车收取汽车停放费；

(三)利用业主共有部分从事广告等经营性活动；

(四)公共收益的使用；

(五)法律、法规规定可以由业主大会授权业主委员会决定的其他事项。

依法应由全体业主共同决定的事项,业主委员会不得代为作出决定。

第二十九条 业主委员会在决定物业管理有关事项前,应当公开征求业主意见。业主大会、业主委员会作出的决定,应当书面告知居(村)民委员会。

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、业主委员会作出的决定违反法律、法规的,物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门应当责令限期改正或者撤销决定,并通告全体业主。

第三十条 业主委员会应当在物业管理区域内显著位置和物业管理公共服务平台公告下列信息：

(一)业主委员会成员和专职、兼职工作人员的姓名、职务、联系方式等信息；

(二)业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约和物业服务合同；

(三)业主大会、业主委员会的决定；

(四)住宅专项维修资金的筹集、使用情况；

(五)占用业主共有道路或者其他场地用于停放汽车的车位处置情况；

(六)业主大会决定由业主委员会管理的公共收益的收支情况;

(七)业主大会、业主委员会工作经费的收支情况;

(八)法律、法规规定的其他信息。

前款第五项、第七项应当每年至少公告一次,第六项应当每半年公告一次;其他事项应当常年公告并及时更新。业主委员会可以委托物业服务人协助公告信息。

第三十一条 业主委员会不能正常开展工作的,物业所在地的街道办事处(镇人民政府)应当组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行调整。

第三十二条 业主委员会成员不得有下列行为:

- (一)拒不执行业主大会决定;
- (二)未经业主大会决定,擅自与物业服务人签订或者解除物业服务合同;
- (三)违反规定使用或者转移、隐匿、毁弃业主大会、业主委员会印章;
- (四)挪用、侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产;
- (五)利用业主委员会成员身份谋取私利;
- (六)非法采集、使用或者出售、泄露业主、物业使用人信息;
- (七)法律、法规禁止的其他行为。

业主委员会成员有前款行为之一的,按照业主大会议事规则提请业主大会决定是否予以罢免。

第四章 物业管理和物业服务

第三十三条 从事物业服务的企业应当具有独立法人资格,拥有相应的专业技术人员,具备为业主提供专业服务的能力,并按照规定在承

接项目前,将营业执照、主要负责人、固定办公场所、联系方式和电梯安全管理人员等相关信息书面告知项目所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门。

物业服务人应当按照物业服务合同指派项目负责人。更换项目负责人的,应当及时告知业主并在物业管理区域内显著位置进行公示。

物业服务人应当按照有关法律、法规规定和物业服务合同约定以及物业服务有关标准提供专业化服务。

物业服务人应当建立业主意见、建议收集和投诉、举报受理机制,及时处理并反馈处理结果。

物业服务人应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定,落实安全防范措施,做好物业管理区域内的安全防范工作。物业服务人未履行物业服务合同义务或者履行合同义务不符合约定,导致业主人身、财产受到损害的,应当依法承担相应的法律责任。

第三十四条 物业服务人应当按照国家有关规定,建立物业服务人员使用和培训制度,保证和提高物业服务人员的工作能力。

市、县(市、区)物业管理行政主管部门应当会同人力资源和社会保障行政主管部门,建立健全物业服务人员使用、评价和激励机制,依法规范物业服务用工。

第三十五条 新建住宅物业实行前期物业管理。

在业主、业主大会选聘物业服务人之前,前期物业管理由建设单位负责。建设单位应当与选聘的物业服务人签订书面的前期物业服务合同。

前期物业服务合同可以约定期限;期限未满,业主委员会与物业服务人签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

第三十六条 物业服务人承接物业时,应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。物业

承接查验应当遵循诚实信用、客观全面、权责分明以及保护业主共有财产的原则,并主动接受物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门和街道办事处(镇人民政府)的指导和监督。

鼓励建设单位和物业服务人聘请第三方机构为承接查验提供专业服务。

第三十七条 物业承接现场查验应当综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法,重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

现场查验应当形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、查验人员、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容。推动现场查验逐步实现全程影像记录,形成与书面记录相对应的影像佐证资料。

第三十八条 物业经查验、交接后,发现隐蔽工程质量问题,影响房屋结构安全和正常使用的,由建设单位依法承担责任;因物业服务人维护管理不当致使物业共用部位、共用设施设备损坏或者灭失的,由物业服务人依法承担责任。

第三十九条 物业服务人应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案,并妥善保管。

物业承接查验档案属于全体业主所有。因物业共用部位、共用设施设备缺陷问题,业主需要查询承接查验书面记录及佐证资料的,物业服务人应当如实提供;因佐证资料缺失或者内容缺陷致使无法认定质量责任主体的,物业服务人应当依法承担相应的法律责任。

第四十条 业主应当按照物业服务合同的约定支付物业费。业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业费,物业使用人未按时支付的,物业服务人可以要求业主支付;业主支付物业费后可以按照约定向物业使用人追偿。

物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受或者无需接受相关物

业服务为由拒绝支付物业费。

业主不得以房屋质量缺陷为由拒绝支付物业费。

业主违反约定逾期不支付物业费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

第四十一条 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置和物业管理公共服务平台向全体业主公示下列信息:

(一)物业服务人营业执照、项目负责人基本情况、联系方式、物业服务投诉电话;

(二)物业管理区域的四至界限以及附图;

(三)公共场所、公共绿地的面积和位置;

(四)地下室、底层架空层、天台的面积及其权属;

(五)物业服务办公用房、业主委员会用房的面积和位置;

(六)共用设施设备名称及其权属;

(七)物业承接查验情况;

(八)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;

(九)电梯、消防、监控安防等设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、应急处置措施等;

(十)依法配建的人民防空工程的面积和位置,人民防空工程平时用作停车位收取的汽车停放费、租金的使用情况;

(十一)出租的车位、车库的数量和位置以及使用现状;

(十二)经过业主大会或者经授权的业主委员会决定,占用业主共有道路或者其他场地用于停放汽车,以及利用业主共有部分从事广告等经营性活动的情况;

(十三)业主支付物业费、公共水电分摊费用

情况,物业共用部位和共用设施设备的经营和收益情况;

(十四)住宅专项维修资金使用情况;

(十五)法律、法规规定的其他应当公示的信息。

前款所列信息的公示方式、标准、期限、频次等具体要求由市物业管理行政主管部门规定。

第四十二条 突发公共事件应对期间,物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施,积极配合开展相关工作。

第四十三条 物业服务人不得有下列行为:

(一)未经业主大会同意,擅自提高物业服务收费标准;

(二)擅自改变物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备的用途;

(三)擅自占用、挖掘物业管理区域内道路或者场地,损害业主共同利益;

(四)擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权;

(五)采取停止供电、供水、供热、供燃气、限制通行、限制使用电梯等损害业主合法权益的方式催交物业费;

(六)挪用、侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产;

(七)非法采集、使用或者出售、泄露业主、物业使用人信息;

(八)强制业主、物业使用人通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用设施设备;

(九)物业服务合同终止时,拒不退出物业管理区域或者不按照规定移交物业服务用房和有关财物、资料;

(十)其他违反法律、法规规定的行为。

第四十四条 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的,可以解除物业服务合同。决定解聘的,应当提前六十日书面通知物业服务

人,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人损失的,除不可归责于业主的事由外,业主应当赔偿损失。

第四十五条 物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)应当加强对物业服务人交接工作的监管。

被解聘的物业服务人拒不撤出物业管理区域的,物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门应当责令其限期撤出,业主委员会可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

第五章 物业的使用和维护

第四十六条 业主大会设立前,需要利用共有部分进行经营的,应当在前期物业服务合同约定下列事项:

(一)同意物业服务人用于经营的业主共有部分以及场地范围;

(二)不同类型、不同场地经营项目的利用要求和收费标准;

(三)公共收益的财务管理要求、审计、公示以及查询办法。

未按照前款要求作出约定的,物业服务人不得将相关共有部分用于经营。

业主大会设立后,业主大会或者经授权的业主委员会应当与物业服务人对本条第一款所列事项重新约定。

第四十七条 公共收益属于业主共有。物业服务人应当对其管理的公共收益单独建账、独立核算。

专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主书面提议对公共收益收支情况进行审计的,业主大会或者经授权的业主委员会可以决定委托有相应资质的第

三方机构进行审计,物业服务人应当予以配合,审计所需费用从公共收益中列支,审计结果应当向全体业主公告。

第四十八条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。鼓励和引导业主之间将闲置的车位、车库通过出售、出租等方式进行流转,或者通过错时使用等方式进行互助合作,业主委员会和物业服务人应当提供必要的协助。

业主共有的道路或者其他场地用于外来车辆临时停车,以及由此产生的收费、收益分配管理等事项,应当按照业主管理规约或者物业服务合同的约定执行。管理规约或者物业服务合同没有约定的,由业主共同决定。

第四十九条 物业管理区域内禁止下列行为:

- (一)擅自改变物业的规划用途;
- (二)违法搭建建筑物、构筑物,破坏或者擅自改变房屋外观;
- (三)违法开挖地下空间,擅自改变经规划审批确定的地下空间的使用功能、层数和面积;
- (四)损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构;
- (五)损坏或者擅自占用、改建物业共用部位,损坏或者擅自占用、移装共用设施设备;
- (六)擅自变动排水设施,雨污混接、污水直排;
- (七)擅自占用、毁坏绿化用地和绿化设施;
- (八)擅自改变人民防空工程主体结构、拆除防护设施,进行穿墙打孔等影响防护效能的改造和装修,堵塞或者截断人民防空工程的出入口、进排风竖井、进排水管道;
- (九)损坏或者擅自挪用、拆除、停用公共消防设施和器材,占用、堵塞、封闭消防车通道、消防车登高场地、疏散通道、安全出口;

(十)在楼梯间、楼道等安全通道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域停放电动自行车,违反用电安全要求私拉电线和插座为电动自行车充电;

(十一)擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画;

(十二)擅自摆摊设点、占道经营;

(十三)任意弃置生活垃圾、建筑垃圾,露天焚烧落叶;

(十四)违规储存爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质,违规燃放烟花爆竹;

(十五)制造噪声干扰他人正常生活;

(十六)法律、法规禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的,物业服务人、业主委员会应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当及时报告有关主管部门,有关主管部门应当及时依法处理;业主、物业使用人对侵害自己合法权益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼;业主委员会对侵害业主共同利益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼。

第五十条 公安、自然资源和规划、生态环境、住房和城乡建设、城市管理、消防救援等部门和机构,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物业管理公共服务平台公布联系人姓名和联系方式,依法处理物业管理区域内的违法行为。

第五十一条 业主或者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人办理登记手续,签订住宅装饰装修服务协议。业主或者物业使用人拒不办理登记手续的,物业服务人可以按照临时管理规约或者管理规约,禁止其委托的装饰装修施工人员进入物业管理区域。

物业服务人不得违背业主或者物业使用人

意愿指定装饰装修施工单位、物料供应单位、物料搬运人员，不得无故阻挠装饰装修施工人员、物料搬运人员进入物业管理区域。

第五十二条 物业保修期届满后，发生下列危及房屋安全的情形之一，需要立即对住宅物业共用部位、共用设施设备进行应急维修、更新和改造的，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用住宅专项维修资金：

- (一)外墙、屋面防水损坏造成渗漏的；
- (二)电梯故障危及人身安全的；
- (三)公共护(围)栏破损严重，危及人身安全的；
- (四)楼体单侧外立面有脱落危险的；
- (五)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；
- (六)消防设施损坏，危及公共消防安全的；
- (七)其他危及房屋安全的紧急情况。

第五十三条 发生危及房屋安全等紧急情况，业主大会或者业主委员会未按规定对住宅共用部位、共用设施设备实施维修、更新和改造的，县(市、区)物业管理行政主管部门可以组织代修；尚未产生业主大会或者业主委员会的，由街道办事处(镇人民政府)组织代修。维修费用从住宅专项维修资金中列支，并向业主公示。

第五十四条 旧住宅小区改造整治中，经有利害关系的业主同意，并依法经自然资源和规划等行政主管部门批准，可以建设物业服务用房和一定比例的物业服务经营性用房。物业服务经营性用房的经营收益作为旧住宅小区维护管理费用的补充资金，由业主大会监督使用。

第六章 法律责任

第五十五条 对违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第五十六条 违反本条例第三十二条第一款第四项规定，业主委员会成员挪用、侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产的，由物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门追回挪用、侵占的资金，没收违法所得，可以并处挪用、侵占金额二倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十七条 违反本条例第四十一条第一款第一项、第二项、第三项、第四项、第五项、第六项、第九项、第十项、第十一项、第十二项、第十四项规定，未公示相关信息或者公示虚假信息的，由物业所在地的县(市、区)物业管理行政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的罚款。

违反本条例第四十一条第一款第七项规定，未公示相关信息或者公示虚假信息的，由物业所在地的县(市、区)物业管理行政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的罚款。

违反本条例第四十一条第一款第八项、第十三项规定，未公示相关信息或者公示虚假信息的，由物业所在地的县(市、区)市场监督管理行政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的罚款。

第五十八条 违反本条例第四十三条第六项规定，物业服务人挪用、侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产的，由物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门追回挪用、侵占的资金，没收违法所得，可以并处挪用、侵占金额二倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

第五十九条 违反本条例第四十七条第一款规定，物业服务人未对其管理的公共收益单独建账、独立核算的，由物业所在地的县(市、区)物

业管理行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一万元以上三万元以下的罚款。

第六十条 违反本条例第四十九条第一款规定,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,由物业所在地的县(市、区)相关主管部门和机构按照下列规定依法查处:

- (一)违反第一项、第二项、第三项规定的,由自然资源和规划行政主管部门依法查处;
- (二)违反第四项、第五项、第六项规定的,由住房和城乡建设行政主管部门依法查处;
- (三)违反第七项规定的,由园林绿化行政主管部门依法查处;
- (四)违反第八项规定的,由人民防空行政主管部门依法查处;
- (五)违反第九项、第十项规定的,由消防救援机构依法查处;
- (六)违反第十一项、第十二项、第十三项规定的,由城市管理行政主管部门依法查处;
- (七)违反第十四项、第十五项规定的,由公安机关依法查处。

第六十一条 违反本条例第四十九条第二款规定,物业服务人对物业管理区域内的违法行为未及时劝阻、制止,或者未及时报告有关主管部门的,由物业所在地的县(市、区)物业管理行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一千元以上五千元以下的罚款。

第六十二条 物业管理行政主管部门、街道

办事处(镇人民政府)和其他有关部门及其工作人员在物业管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊或者未依法履行监督管理职责的,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;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七章 附则

第六十三条 本条例规定的行政处罚,按照相对集中行政处罚权的规定由其他执法主体实施的,依照其规定执行。

第六十四条 本条例所称物业使用人,是指除业主以外合法占有、使用物业的单位或者个人,包括但是不限于物业的承租人。

本条例所称前期物业服务,是指业主大会选聘物业服务人之前,由建设单位选聘物业服务人实施的物业服务。

本条例所称公共收益,是指利用业主共用部位和共用设施设备产生的收入,扣除合理成本之后的收益。

本条例所称物业承接查验,是指承接新建物业前,物业服务人和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定,共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

第六十五条 本条例自 2023 年 2 月 1 日起施行。