



庆阳市人民代表大会 常务委员会公报

2022

第二期

庆阳市物业管理条例

(2019年3月12日庆阳市第四届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过 2019年5月31日甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第十次会议批准 根据2022年4月22日庆阳市第五届人民代表大会常务委员会第二次会议通过 2022年6月2日甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准的《庆阳市人民代表大会常务委员会关于修改〈庆阳市物业管理条例〉的决定》修正)

目 录

第一章 总 则

第二章 物业管理区域划分

第三章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第四章 前期物业管理

第一节 前期物业

第二节 物业承接查验

第三节 物业管理用房、物业保修

第五章 物业管理服务

第一节 一般规定

第二节 物业服务人的权利与义务

第三节 物业服务收费

第四节 物业服务人退出交接

第六章 物业的使用与维护

第一节 一般规定

第二节 住宅专项维修资金管理

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，维护业主和物业服务人的合法权益，营造良好的生活和工作环境，促进社会和谐稳定，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的物业管理活动。

新建住宅区和配套设施比较齐全的原有住宅区，应当实行物业管理。

配套设施不全的原有住宅区，由所在地人民政府有关部门和公有住房出售单位筹措资金，组织整治，创造条件，逐步实行物业管理。

配套设施比较齐全的大厦、工业区等其他物业，推行物业管理。

第三条 本条例所称物业管理，是指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。

第四条 市、县（区）人民政府应当将物业管理纳入城乡建设与管理和现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，建立和完善物业管理综合协调机制和物业服务市场化、社会化、专业化体系。

第五条 市住房和城乡建设主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

- （一）制定物业管理相关政策；
- （二）组织物业管理培训；
- （三）指导物业管理行业协会开展自律性规范的制定和实施工作；
- （四）法律、法规规定的其他职责。

县（区）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工作，履行下列职责：

- （一）组织相关部门划分已建成物业管理区域；
- （二）指导成立业主大会和选举业主委员会、物业管理委员会及培训业主委员会、物业管理委员会成员；
- （三）监督管理前期物业招标投标；
- （四）指导监督物业承接查验、退出交接；

- （五）监督物业服务人日常管理；
- （六）指导监督住宅专项维修资金管理；
- （七）办理物业管理行政许可及公示事项；
- （八）建立物业管理档案；
- （九）处理物业服务矛盾纠纷投诉；
- （十）法律、法规规定的其他职责。

市、县（区）人民政府其他有关主管部门，在各自职责范围内，做好相关监督管理工作。

第六条 街道办事处或者乡（镇）人民政府负责监督指导成立业主大会、选举业主委员会和物业管理委员会等工作，督促业主大会、业主委员会和物业管理委员会依法履行职责，调解物业矛盾纠纷，办理物业管理公示事项，协调物业管理与社区建设的关系。

居民委员会协助街道办事处或者乡（镇）人民政府建立社区服务、管理措施和机制，配合解决社区环境卫生、排水、道路等公共设施和公共服务方面存在的问题，广泛宣传发动群众，引导社区居、村民遵规守约，营造良好的社区管理氛围，指导监督辖区业主委员会、物业管理委员会和物业服务人的服务管理活动，受理辖区业主的投诉举报，调解处理物业管理矛盾纠纷，组织社区开展公益宣传、精神文明创建和文娱活动。

第七条 物业管理行业协会应当加强行业自律，制定物业服

务规范和标准，规范物业服务行为，督促物业服务人依法经营、诚信服务，提升物业服务水平。

第八条 鼓励采用互联网、物联网等信息化、智能化技术，提升物业服务质量和水平，推进智慧小区建设。

第二章 物业管理区域划分

第九条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

划分物业管理区域，应当充分考虑规划条件、土地使用权属范围、建筑物规模、共用设施设备、自然界限、社区建设等因素，遵循方便生活和工作，有利于社区建设和管理，降低管理成本，提高服务便利化的原则。

有以下情形之一的，县（区）住房和城乡建设主管部门可以将其确定为一个物业管理区域，并由一个物业服务人实施物业管理：

（一）属于独立封闭式小区的；

（二）处于同一街区或者位置相邻的；

（三）配套设施设备可以共享的；

（四）商贸、办公、医院、学校、工厂、仓储等非住宅物业及单幢商住楼宇具有独立共用设施设备，并能够封闭管理的；

（五）其他可以整治成一个物业管理区域的。

根据前款第二项、第三项和第五项确定的物业管理区域，建筑物规模一般不小于三万平方米。

第十条 新建住宅区编制的建设项目规划设计方案应当包括物业管理区域划分。

配套设施比较齐全的原有住宅区，尚未划分物业管理区域并已投入使用的，其物业管理区域划分由县（区）住房和城乡建设主管部门会同街道办事处或者乡（镇）人民政府征求业主意见后予以核定。

已核定的物业管理区域不得擅自变更。确需变更的，应当经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同意，由县（区）住房和城乡建设主管部门会同街道办事处或者乡（镇）人民政府重新核定。

物业管理区域划分或者变更后，县（区）住房和城乡建设主管部门应当在物业管理区域内公告。

第十一条 物业服务人应当将物业管理区域向全体业主、物业使用人公示。未聘请物业服务人的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府向全体业主、物业使用人公示。

第三章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第十二条 具备下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

（一）交付使用的物业专有部分建筑物面积达到建筑物总面积百分之五十以上的；

（二）交付使用的物业专有部分建筑物面积达到建筑物总

面积百分之三十以上，且首期交付的物业专有部分交付使用时间满两年的；

（三）交付使用的户数达到总户数百分之五十以上的。

业主可以向建设单位查询前款规定的有关资料和数据，建设单位应当予以配合。

第十三条 符合召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当向街道办事处或者乡（镇）人民政府提出筹备首次业主大会会议的申请，十名以上业主也可以联名申请。

街道办事处或者乡（镇）人民政府应当在接到申请后六十日内组织成立首次业主大会会议筹备组。筹备组成立之日起七日内，建设单位应当向街道办事处或者乡（镇）人民政府及筹备组报送建筑物面积清册、业主名册、建筑物规划总平面图、共用设施设备交接资料、物业管理用房配置确认资料等。

第十四条 首次业主大会会议经费由建设单位或者原产权单位承担。无建设单位或者原产权单位的，由全体业主承担。

第十五条 业主大会会议筹备组由业主推选代表、建设单位代表、街道办事处或者乡（镇）人民政府代表、居民委员会代表组成。筹备组人数应当为七至十三人的单数，其中业主推选代表不得少于百分之五十。筹备组组长由街道办事处或者乡（镇）人民政府代表担任。

筹备组应当自成立之日起七日内将成员名单和工作职责予

以公示，公示时间不得少于七日。

筹备组中的业主成员被提名为业主委员会委员候选人的，其筹备组成员资格即行终止，筹备组应当从符合条件的推选人员中依次递补。

第十六条 首次业主大会会议筹备组负责下列工作：

- （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和议题；
- （二）起草业主大会议事规则、管理规约、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；
- （三）确认业主身份、人数及业主投票权数；
- （四）组织业主推选业主委员会委员候选人；
- （五）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。

筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前公示会议通知、业主及投票权数确认情况、业主委员会委员候选人情况、业主大会会议表决规则以及前款第二项规定的材料文本，公示时间不得少于七日。业主对公示内容有异议的，筹备组应当复核或者修改，并书面告知异议人。

筹备组应当自成立之日起九十日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。筹备组在业主委员会成立后即自行解散。

业主大会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成立。

第十七条 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，业主应当履行的义务，违反规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

管理规约还可以对住宅改变用途从事经营活动、停车管理、垃圾管理、广告管理等作出特别约定。

管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

管理规约对全体业主具有约束力。

业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和委员任期等事项作出约定。

第十八条 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。

第十九条 物业管理区域内的全体业主组成业主大会，并选举产生业主委员会。业主、业主大会、业主委员会依法依章程享有权利和履行义务，按照国家有关规定、管理规约开展活动。

业主人数少于五十人，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。

业主人数在一百人以上（含本数）的，可按幢、单元、楼层等为单位推举业主代表参加业主大会，业主代表一般不得少于三十人。

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。经百分之二十以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

第二十条 召开业主大会会议，应当于会议召开十五日以前

通知全体业主。住宅小区的业主大会会议，应当同时告知相关的居民委员会。业主委员会应当做好业主大会会议记录。

业主大会定期会议或者临时会议可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式。但是，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。

采用书面征求意见形式的，应当在召开会议二十日前将征求意见书送达业主。

业主大会会议需要投票表决的，表决意见应当由业主本人签名；业主委托代理人表决的，代理人应当提交本人和业主的身份证复印件及委托书。提倡采用信息技术手段进行表决。

业主大会会议投票表决的全部资料应当保存三年以上，业主可以查询、复制相关原始资料，并依法实施监督。

第二十一条 业主委员会未按照业主大会议事规则的规定组织召开业主大会定期会议，或者发生应当召开业主大会临时会议的情况，业主委员会不履行组织召开会议职责的，街道办事处或者乡（镇）人民政府应当指导督促居民委员会及时组织召开。

第二十二条 业主委员会由业主大会会议选举产生，由五至十一人单数组成。业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过五年，可以连选连任，业主委员会委员具有同等表决权。

业主委员会委员应当具备下列条件：

- （一）本物业管理区域内业主；
- （二）具有完全民事行为能力；
- （三）遵守国家有关法律、法规；
- （四）遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；
- （五）热心公益事业，责任心强，具有一定的组织协调能力和必要的工作时间；
- （六）本人及其近亲属不在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职。

业主委员会候选人由业主推荐或者自荐，筹备组应当检查参选人资格，根据物业规模、物权份额、委员的代表性和广泛性等因素，按照多于应选人数三至五人确定候选人名单。

业主委员会应当自选举成立之日起七日内召开首次会议，在业主委员会委员中，推选产生业主委员会主任和副主任。

业主委员会委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。

第二十三条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地的县（区）住房和城乡建设主管部门备案。

第二十四条 业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：

（一）召集业主大会定期、临时会议，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人签订物业服务合同；

（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人履行物业服务合同；

（四）督促管理规约的实施；

（五）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

（六）组织和监督住宅专项维修资金的交存、补交、续交和使用；

（七）业主大会决定的其他职责。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出决定应当经全体委员过半数通过。业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议。

第二十五条 业主委员会应当建立信息公开制度，及时公示下列信息：

（一）业主大会议事规则、管理规约；

（二）业主大会和业主委员会决定；

（三）物业服务合同；

（四）经业主大会决定占用业主共有的道路或者其他场地建设的车位、车库及其处分情况；

（五）住宅专项维修资金的交存、补交、续交和使用情况；

（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委员工作津贴详细情况；

（八）其他应当向业主、物业使用人公开的情况和资料。

前款第一项、第二项、第三项和第四项规定的事项应当持续公示；第五项、第六项和第七项规定的事项，业主委员会应当于每年三月底前公布上一年度的信息，公示期不少于三十日。

业主、物业使用人有权查询、复制前款第一项至第八项规定的信息及相关原始资料并依法实施监督，业主委员会、物业服务人应当予以配合。

第二十六条 业主委员会委员有下列情形之一的，经占总人数百分之二十以上的业主或者三分之一以上业主委员会委员提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权有权终止其委员资格：

（一）拒不履行业主义务的；

（二）无故缺席业主委员会会议连续三次以上的；

（三）法律、法规、业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会委员因物业转让、灭失等原因不再是业主的，或者有丧失民事行为能力等情形的，其委员资格自行终止。

第二十七条 业主委员会委员资格终止的，应当自终止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、居民委员会、其他业主委员会委员可以请求物业所在地的公安机关协助移交。

第二十八条 业主大会、业主委员会，应当依法履行职责，不得有下列侵害业主合法权益的行为：

（一）作出与物业管理无关的决定；

（二）从事与物业管理无关的活动；

（三）侵占、挪用业主共有财物；

（四）利用职务之便，非法索取或者收受物业服务人、有利害关系的业主的财物、报酬，或者谋取可能妨碍公正履行职务的其他利益；

（五）向物业服务人销售商品、承揽业务；

（六）向他人出售或者提供业主资料用于与物业管理无关的活动；

（七）阻挠、抗拒业主组织行使职权；

（八）审计期间弄虚作假，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；

（九）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自使用业主大会或者业主委员会印章；

（十）业主组织改选后或者业主组织成员职务终止后拒不移交其所保管的属于全体业主所有的财物、印章以及有关财务凭证、档案等文件资料；

（十一）打击、报复、诽谤、陷害有关举报人；

（十二）法律、法规禁止的其他行为。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，县（区）住房和城乡建设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，并通告全体业主。

第二十九条 业主大会、业主委员会应当配合公安机关，与居民委员会相互协作，共同做好维护物业管理区域内的社会治安等相关工作。

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议。

第三十条 业主委员会任期届满前三个月，应当组织召开业主大会会议进行换届选举；逾期未换届的，街道办事处或者乡（镇）人民政府应当指导协助其限期换届选举。

业主委员会应当自任期届满之日起十日内，将保管的档案资料、印章及业主共有的其他财物移交新一届业主委员会。

业主委员会任期届满后，拒不移交所保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物，新一届业主委员会可以请求物业所在地的公安机关协助移交。

第三十一条 尚未成立业主大会和业主委员会的物业管理区域，由街道办事处或者乡（镇）人民政府负责组建物业管理委员会。

第四章 前期物业管理

第一节 前期物业

第三十二条 在业主、业主大会选聘物业服务人之前，建设单位选聘物业服务人，应当签订书面的前期物业服务合同。

提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘物业服务人。但是，住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘物业服务人。投标人少于三个或者房屋建筑面积小于三万平方米（包括同一建设项目内非住宅的房屋建筑面积），经县（区）住房和城乡建设主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

第三十三条 建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

第三十四条 建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新物

业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第三十五条 建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

建设单位制定的临时管理规约，不得侵害物业买受人的合法权益。

建设单位应当在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示，并予以说明。

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予以书面承诺。

第二节 物业承接查验

第三十六条 业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。

新建物业交付使用前，建设单位和前期物业服务人应当进行物业承接现场查验。未经现场查验的，建设单位不得交付使用，物业服务人不得承接。

前期物业服务人应当邀请业主代表、县（区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处或者乡（镇）人民政府、居民委员会参加物业承接现场查验，必要时可以聘请有关专业机构予以协助。

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。

第三十七条 实施承接查验的物业，应当具备以下条件：

（一）建设工程竣工验收合格，取得自然资源、应急管理、生态环境等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设主管部门备案；

（二）水、电已纳入城市管网，安装了分户计量装置和控制装置，并对物业管理用房、物业共用部位、共用设施设备及本物业管理区域内的非住宅用户配置了独立的水、电计量装置；

（三）管道燃气、集中供热主管网覆盖的区域，完成了住宅室内外燃气、供热管道的敷设且与相应管网连接，并按照规定要求安装了分户计量装置和控制装置；

（四）光纤、有线电视传输通信线路及电话、宽带和有线电视端口敷设到户，地下通信管道敷设到位且与城市公用通信管道相连接，安全监控装置及其他安全防范设施设备按照规划设计要求配置到位；

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

（六）按照规划要求完成了教育、邮政、文化、医疗卫生、体育、环境保护等设施建设；

（七）按照规划要求完成了小区道路建设，并与城市道路

或者公路相连；

（八）按照规划要求完成了绿化建设及车库、车位等配置；

（九）建筑物及其配套设施标志标识完整、清晰；

（十）法律、法规规定和前期物业服务合同约定的其他条件。

鼓励实行住宅物业住房品质分类。规划设计对住宅物业住房品质有明确标准要求的，前期物业服务人应当按要求进行查验。

第三十八条 物业承接应当现场查验并形成书面记录，参与人员共同签字予以确认。

经现场查验，符合本条例第三十七条规定的，前期物业服务人应当与建设单位签订物业承接协议；不符合的，应当制作书面整改计划，由建设单位按照计划要求整改，并于整改完毕后组织复验。

前期物业服务人应当自物业承接协议签订之日起三日内，将承接查验情况和承接协议予以公示，公示时间不得少于十五日。

第三十九条 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务人移交下列资料：

（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）物业管理所必需的其他资料。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。

第三节 物业管理用房、物业保修

第四十条 建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。

规划、设计新建住宅小区时，应当按照不低于开发建设住宅总建筑面积千分之二至千分之三的比例确定物业管理用房。但不得低于四十平方米。其中业主委员会用房不得低于二十平方米，可以从物业管理用房中调剂。

物业管理用房应当为地面以上能够使用的房屋，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、库房等设施。

物业施工图应当注明物业管理用房具体位置，由县（区）住房和城乡建设主管部门负责核定，并在办理物业销售（预售）证前予以确定。

建设单位在申请不动产初始登记时，应当提交物业管理用房幢号、室号、建筑面积等资料。

第四十一条 物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意，物业服务人不得改变物业管理用房的用途。

第四十二条 建设单位销售房屋时，应当在销售场所公示

经批准的规划设计方案、物业管理区域资料、临时管理规约、前期物业服务合同等材料 and 物业管理用房、共用部位、共用设施设备等信息，并向房屋买受人提供书面告知材料。

建设单位与房屋买受人签订房屋买卖合同时，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。

第四十三条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

建设单位在物业保修期内未及时履行物业质量保修义务的，业主、业主委员会或者物业服务人可以申请使用物业质量保修保证金予以维修。

物业保修期满，县（区）住房和城乡建设主管部门应当将剩余的物业质量保修保证金及孳息退还建设单位。

第五章 物业管理服务

第一节 一般规定

第四十四条 从事物业管理服务的企业应当具有独立的法人资格。在领取营业执照后，依法从事物业服务活动，接受主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府的监督和指导。

第四十五条 一个物业管理区域由一个物业服务人实施物业管理。

业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人订立书面的

物业服务合同。

第四十六条 物业服务人承接物业时，应当与业主委员会办理物业验收手续。

业主委员会应当向物业服务人移交本条例第三十九条第一款规定的资料。

第四十七条 物业服务合同终止时，物业服务人应当将物业管理用房和本条例第三十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。

物业服务合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务人的，物业服务人之间应当做好交接工作。

第四十八条 物业服务人应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示：

（一）物业服务人的营业执照、项目经理人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（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、监控等专项设施设备的维修保养合同、维修保养单位的资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）房屋装饰装修和使用过程中的结构变动等安全事项；

（五）业主交纳物业服务费用、公共水电费用分摊情况，由物业服务人负责的物业专项维修资金、物业共用部位和共用

设施设备经营收益的使用情况；

（六）其他应当公布的信息。

前款第五项规定的内容，应当每年至少公布一次。

业主对公布内容有异议的，物业服务人应当及时予以答复。

第四十九条 物业管理服务应当实行项目经理人制度。物业服务人应当按照物业服务合同约定指派项目经理人。

项目经理人不能履行职责或者业主大会、业主委员会要求更换项目经理人的，物业服务人应当及时更换。

第五十条 物业服务人应当根据物业服务合同的约定，委托专门机构承担电梯、防雷装置、消防设施和器材等的养护、检测、维修以及清扫保洁、园林绿化、工程施工等专项服务，但不得将物业管理区域内的全部物业管理一并委托或者转交给其他单位或者个人。

电梯、压力容器等特种设备和消防器材、设施应当委托具备专业资质的检测机构进行定期检验检测，委托具备专业资质的维护保养机构负责日常维护、保养。

第五十一条 物业服务人应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务人在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

物业服务人雇请保安人员的，应当遵守国家有关规定。保

安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，不得侵害公民的合法权益。

第五十二条 物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和管理规约的有关规定。

物业使用人违反本条例和管理规约的规定，有关业主应当承担连带责任。

第二节 物业服务人的权利与义务

第五十三条 物业服务人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，对物业及物业管理区域内的环境、秩序进行管理；

（二）依照国家、省市有关规定和物业服务合同约定收取物业服务费；

（三）劝阻、制止损害物业、妨碍物业管理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。

第五十四条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务，履行下列义务：

（一）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，做好物业管理区域内的消防、安防和人民防空工程维护管理工作；

（二）采取必要的安全保障措施，防止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物中坠落的物品造成他人损害；

（三）执行政府依法实施的应急处置措施或者其他管理措施，积极配合开展相关工作；

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

（五）对物业共用部位、共用设施设备进行养护、维修；

（六）做好物业养护、维修、更新及费用开支的记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主、物业使用人提供免费查询服务；

（七）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；

（八）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

物业服务人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。

第三节 物业服务收费

第五十五条 物业服务收费根据不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。保障性住房、房改房、国家规定的老旧小区和普通住宅前期物业服务收费实行政府

指导价，其他类型的物业服务收费实行市场调节价。

政府指导价的适用范围和收费标准由发展和改革部门制定。

市场调节价的物业服务收费标准应当在成本核算、公开公示、与业主充分协商的基础上，由业主与物业服务人在物业服务合同中约定，并报县（区）发展和改革部门备案。

第五十六条 业主和物业服务人可以采取包干制或者酬金制等形式约定物业服务费用。

实行物业服务包干制的物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业服务人的利润。

实行物业服务酬金制的预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业服务人的酬金。

物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

- （一）管理服务人员的工资、社会保险费和按规定提取的福利费用；
- （二）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
- （三）物业管理区域清洁卫生费用；
- （四）物业管理区域绿化养护费用；
- （五）物业管理区域秩序维护费用；
- （六）办公费用；
- （七）物业服务人固定资产折旧；
- （八）物业共用部位、共用设施设备及公共责任保险费用；

（九）经业主同意的其他费用。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过住宅专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

第五十七条 业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。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，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

第五十八条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供暖、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

第五十九条 物业服务收费管理办法由市人民政府制定。物业服务收费管理办法应当包括价格制定、目录公布、票据、监督管理等规定。

第四节 物业服务人退出交接

第六十条 物业服务人要求提前解除物业服务合同，应当提前六十日告知业主委员会，按规定做好各项移交工作，并承担相应责任。

业主大会决定解聘物业服务人，业主委员会应提前六十日通知物业服务人。

原物业服务人退出时，应当向新的物业服务人办妥管理交接手续并移交下列资料：

（一）物业承接查验资料；

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

（三）物业管理用房、物业共用部位、共用设施设备资料；

（四）预收、代收有关费用的相关账册、票据；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他资料。

第六十一条 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人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人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费。

第六章 物业的使用与维护

第一节 一般规定

第六十二条 业主、物业使用人应当遵守法律法规、管理规约和业主大会决定，不得损害公共利益和他人合法权益。

业主或者物业使用人封闭阳台及安装空调外机、太阳能热

水器、防盗网、遮阳罩、外置式晾衣架等设施，不得违反管理规约，应当保持物业的安全、整洁、美观。

业主或者物业使用人使用家用电器、乐器或者进行其他家庭室内娱乐活动时，应当控制音量或者采取其他有效措施，避免对周围居民造成环境噪声污染。

第六十三条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）改变人民防空工程主体结构，拆除人民防空工程设施设备或者采用其他方法危害人民防空工程安全和使用效能；

（二）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

（三）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；

（四）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的；

（五）损坏房屋承重结构，破坏房屋外貌，擅自改变房屋用途；

（六）对房屋的内外承重墙、梁、柱、楼板、阳台、天台、屋面等进行违章凿、拆、搭占等；

（七）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性危险物品和超过荷载的物品；

（八）利用房屋从事危害公共利益和侵害他人合法权益的活动；

- (九) 从建筑物中抛掷物品;
- (十) 违反规定饲养烈性犬等危险动物;
- (十一) 违反规定使用高音喇叭;
- (十二) 排放有毒、有害等污染环境的物质;
- (十三) 占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道、消防登高面, 损坏消防设施及器材;
- (十四) 法律、法规和管理规约、临时管理规约禁止的其他行为。

第六十四条 业主、物业使用人对物业装饰装修的, 应当事先告知物业服务人, 遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的有关规定和管理规约。

物业服务人应当将物业装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人, 并进行现场巡查。

物业服务人对装饰装修活动进行巡查时, 业主或者物业使用人、装饰装修施工人员应当予以配合; 发现不当装饰装修行为的, 应当及时予以劝阻、制止; 劝阻、制止无效的, 应当及时报告业主委员会和有关主管部门。有关主管部门在接到物业服务人的报告后, 应当依法对违法行为予以制止或者处理。

在已竣工交付使用的住宅楼进行室内装修活动, 应当限制作业时间, 并采取其他有效措施, 以减轻、避免对周围居民造成环境噪声污染。

第六十五条 业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。

第六十六条 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。

第二节 住宅专项维修资金管理

第六十七条 建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。经业主共同决定，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。

住宅物业、住宅小区内的非住宅物业、与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照规定交存住宅专项维修资金。

专项维修资金用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

商品住宅、公有住房已经出售但未交存住宅专项维修资金

或者交存比例达不到规定标准的物业管理区域的房屋所有权人，应当补交住宅专项维修资金。

第六十八条 商品住宅的业主、非住宅的业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金，每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为当地住宅建筑安装工程每平方米造价的百分之五至百分之八。

县（区）住房和城乡建设主管部门应当根据本地区情况，合理确定、公布每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额，并适时调整。

第六十九条 在《商品房买卖合同》网上签约时，房屋买受人应当将首期住宅专项维修资金足额存入县（区）住房和城乡建设主管部门在商业银行开立的住宅专项维修资金专户；建设单位或者售房单位在办理网签备案时，应当提供住宅专项维修资金专用收据；物业区域未出售的房屋，由建设单位在办理不动产权属初始登记时，应当足额代为交纳首期住宅专项维修资金。

第七十条 业主大会成立前，住宅专项维修资金由县（区）住房和城乡建设主管部门代为管理。业主大会成立后，决定申请将住宅专项维修资金划转的，县（区）住房和城乡建设主管部门应当将该物业管理区域内业主交存的住宅专项维修资金账面余额划转至业主委员会在商业银行开立的住宅专项维修资金

账户，并将有关账目等移交业主委员会。开户商业银行应当与县（区）住房和城乡建设主管部门签订监督协议。

县（区）住房和城乡建设主管部门应当对业主委员会开立的住宅专项维修资金账户及资金使用进行监督。

第七十一条 使用住宅专项维修资金相关业主有约定的，从其约定；无约定的，根据其各自拥有物业的建筑面积比例按照下列规定分摊：

（一）用于小区共用设施设备维修和更新、改造的，由小区业主按照其拥有物业的建筑面积比例承担，并从小区业主交存的住宅专项维修资金中列支；

（二）用于整幢楼本体共用部位、共用设施设备维修和更新、改造的，由整幢楼业主按照其拥有物业的建筑面积比例承担，并从该幢业主交存的住宅专项维修资金中列支；

（三）用于本单元内共用部位、共用设施设备维修和更新、改造的，由本单元内业主按照其拥有物业的建筑面积比例承担，并从该单元业主交存的住宅专项维修资金中列支。

使用住宅专项维修资金，涉及尚未售出的住宅物业、非住宅物业或者建设单位、公有住房售房单位保留自用、经营的，建设单位、公有住房售房单位应当按照该物业的建筑面积，分摊维修和更新、改造费用。

第七十二条 业主转让物业的，住宅专项维修资金中的剩

余部分应当结转受让人。

因拆迁或者其他原因造成物业灭失的，剩余的住宅专项维修资金业主交存的应当退还业主；公有住房单位交存的部分返还售房单位；售房单位不存在的，按照售房单位财务隶属关系收交同级财政纳入非税收入。

第七十三条 物业保修期限届满后，住宅专项维修资金由住房和城乡建设主管部门代管且发生下列紧急情况危及房屋使用 and 人身财产安全的，物业服务人、业主委员会和相关业主应当立即采取应急防范措施，并同时向县（区）住房和城乡建设主管部门提出住宅专项维修资金使用申请：

- （一）屋面、外墙防水损坏造成渗漏的；
- （二）楼体外立面脱落的；
- （三）电梯故障，经特种设备检验检测机构检测，需要维修、更新或者改造的；
- （四）消防设施故障，应急管理主管部门要求对消防设施维修、更新或者改造的；
- （五）二次供水水泵损坏导致供水中断的，但专业经营单位负责二次供水水泵设备维修、养护的除外；
- （六）专用排水设施坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的。

县（区）住房和城乡建设主管部门收到申请后，应当立即赴现场查勘。属于前款规定情形的，应当出具住宅专项维修资

金应急使用确认书，并通知物业服务人立即组织维修。

未聘用物业服务人的，由业主委员会或者相关业主按照以上规定履行申请使用责任。

第七十四条 紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的，业主大会或者业主委员会或者业主可以凭应急使用确认书、维修工程造价审核报告及相关资料申请拨付住宅专项维修资金。

紧急情况下维修工程竣工验收后，应当将使用住宅专项维修资金总额，在物业管理区域内显著位置公示。

第七十五条 住宅专项维修资金管理办法由市人民政府制定。住宅专项维修资金的管理办法应当包括保值增值、使用计划报告、应急使用、财务预决算、审计监督和业主查询对账制度及使用、支付方式、程序、时限等规定。

第七章 法律责任

第七十六条 违反本条例的行为，有关法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第七十七条 违反本条例第四十八条第一款和第二款规定，物业服务人未按照要求公布相关信息的，由县（区）住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上三万元以下罚款。

第七十八条 违反本条例第五十七条第三款规定，物业服

务人采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费的，由市、县（区）住房和城乡建设主管部门责令改正，拒不改正的，处五千元以上五万元以下的罚款。

第七十九条 违反本条例第六十三条第（五）项规定，损坏房屋承重结构，破坏房屋外貌，擅自改变房屋用途，由市、县（区）住房和城乡建设主管部门责令限期改正，恢复原状，按情节轻重，处一千元以上三万元以下罚款；造成他人损失的，应赔偿损失。

违反本条例第六十三条第（六）项规定，对房屋的内外承重墙、梁、柱、楼板、阳台、天台、屋面等进行违章凿、拆、搭占的，由市、县（区）住房和城乡建设主管部门责令限期改正，恢复原状，按情节轻重，处一千元以上三万元以下罚款；造成他人损失的，应赔偿损失。

违反本条例第六十三条第（七）项规定，存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性危险物品和超过荷载的物品的，由相关职能部门责令限期改正，恢复原状，按情节轻重，处一千元以上三万元以下罚款；构成违反治安管理行为的，给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任；造成他人损失的，应赔偿损失。

违反本条例第六十三条第（八）项规定，利用房屋从事危害公共利益和侵害他人正当权益的活动的，由相关职能部门责

令限期改正，恢复原状，按情节轻重，处一千元以上三万元以下罚款；构成违反治安管理行为的，给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任；造成他人损失的，应赔偿损失。

第八十条 业主以业主大会或者业主委员会的名义，从事违反法律、法规的活动，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

第八十一条 市、县（区）住房和城乡建设主管部门或者其他有关主管部门和执法机构及其工作人员违反本条例的规定，有下列行为之一的，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；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处的；
- （二）不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处的；
- （三）未按照规定受理物业服务投诉，造成严重后果的；
- （四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第八章 附 则

第八十二条 本条例自 2019 年 8 月 1 日起施行。