

# 济南市物业管理条例

2022年2月24日济南市第十七届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过  
2022年3月30日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十四次会议批准

## 目 录

### 第一章 总 则

### 第二章 物业管理区域

### 第三章 业主和业主组织

#### 第一节 业 主

#### 第二节 业主大会

#### 第三节 业主委员会

#### 第四节 临时物业管理委员会

### 第四章 物业服务

### 第五章 物业的使用和维护

### 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、物业使用人及相关物业服务人的合法权益，营造良好的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《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管理以

及相关监督管理活动，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主对物业管理区域内的建（构）筑物及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

物业管理可以通过选聘物业服务人或者自行管理的方式实施。

**第三条** 本市物业管理工作应当纳入基层社会治理体系，构建共建共治共享社会治理格局，坚持党建引领、业主自治、政府监管、多方参与、协商共建、公开透明的原则，实施年度考核。

市、区人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，建立物业管理综合协调机制，研究解决物业管理重大问题，统筹推进物业管理工作。

**第四条** 市住房和城乡建设主管部门负责本市行政区域内物业管理活动的统一监督管理工作。

区县住房和城乡建设主管部门负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作。

政府相关部门按照各自职责做好物业管理相关工作。

**第五条** 街道办事处、镇人民政府负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会选举、换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，建立辖区物业管理联席会议制度，协调处理物业管理中的重要问题和事项。

居民委员会协助街道办事处、镇人民政府开展社区管理以及社区服务中与物业

管理有关的工作，负责指导和监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理。

**第六条** 市住房和城乡建设主管部门应当建立完善全市统一的物业管理服务信息系统，提供信息查询、服务质量评价、电子投票、信用监管等服务，提升物业管理质量和服务水平。

**第七条** 开展物业管理活动，应当依法保护业主、物业使用人的隐私和个人信息。

**第八条** 物业服务人、业主委员会可以申请加入物业服务行业协会，并组成相应的专门委员会。物业服务行业协会应当按照章程开展行业自律管理，接受住房和城乡建设主管部门的业务指导和民政部门的监督管理。

**第九条** 业主委员会、物业服务人、建设单位以及街道办事处、镇人民政府和居民委员会，依照本条例的规定负有向业主公开信息义务的，应当以书面形式在物业管理区域主要出入口、公示栏、物业服务用房等显著位置公布，或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式公开信息，公开期限不得少于七日，并同时向市物业管理服务信息系统填报有关信息，但是本条例另有规定的从其规定。

## 第二章 物业管理区域

**第十条** 物业管理区域的划分，应当由市、县住房和城乡建设主管部门以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基

础，并结合建（构）筑物规模、共用设施设备、社区建设等因素划定。

建设用地规划许可证确定的红线图范围内，物业服务用房、供水、供气、供热、供电、消防、人防等配套设施设备和相关共用场地不能分割的，应当划分为一个物业管理区域；配套设施设备和相关共用场地能够分割独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域；被道路、河道等分割为两个以上自然街坊或者封闭小区，配套设施设备和相关共用场地虽不能分割，但能够明确共用配套设施设备维护管理责任的，也可以划分为不同的物业管理区域。

红线图范围内的城镇公共道路、城镇公共绿地、城镇河道等不得划入物业管理区域。

**第十一条** 建设单位办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当向所在区县住房和城乡建设主管部门申请划分物业管理区域，由市、县住房和城乡建设主管部门在二十日内依照本条例第十条规定划定。物业管理区域划定前，都应当征求街道办事处、镇人民政府的意见。其中，属于市区范围的，由区住房和城乡建设主管部门初步划定后报市住房和城乡建设主管部门核准划定。

已划定的物业管理区域确需合并或者分割的，经物业管理区域内业主依法表决同意后，向区县住房和城乡建设主管部门提出划分登记申请。

尚未划分物业管理区域的建成居住区

需要划定物业管理区域的，可以由建成居住区内的业主根据建设用地规划许可证红线图或者其他土地使用权权属证明向区县住房和城乡建设主管部门申请划定。

本条第二款、第三款规定的情形，应当依照本条第一款规定的程序划定。

物业管理区域划定后，市、县住房和城乡建设主管部门应当及时将相关信息录入全市统一的物业管理服务信息系统，并向相关街道办事处、镇人民政府推送信息。

**第十二条** 建设单位应当在物业管理区域内配置物业服务用房。物业服务用房包括物业服务人工作用房、业主委员会工作用房、业主议事活动用房等办公用房以及经营用房。

物业服务用房应当按照下列规定配置：

（一）建筑面积按照建设工程项目总建筑面积的千分之五配置，最少不低于一百平方米。其中，办公用房的面积按照千分之三比例配置，用于经营的面积按照千分之二比例配置；但是物业管理区域内均为非住宅的，只按照建设工程项目总建筑面积的千分之三比例配置办公用房；

（二）物业服务用房应当位于地面以上、独立成套、相对集中，并进行简单装修，能够独立使用，具备供水、排水、供热、供电、通信以及通风、采光等使用功能和独立通道。所在楼层不得高于二层，但配置电梯和单独建设的除外；

（三）设备层（间）、地下室、车库

(棚)、门卫室、人防工程等,以及室内层高不足 2.2 米的房屋,不得作为物业服务用房,不得计入物业服务用房面积。

分期开发建设的,首期配置的物业服务用房建筑面积不得低于一百平方米,后期建设应当按照标准配齐物业服务用房。

业主委员会工作用房应当从物业服务用房中安排,建筑面积不得低于二十平方米。

实施建设工程规划许可时,自然资源和规划主管部门应当按照规定的标准对物业服务用房的设计进行审查,并在建设工程规划许可证中载明物业服务用房的建筑面积,在附图中注明其具体位置。

**第十三条** 物业管理区域内的以下部分属于业主共有:

(一)道路、绿地,但是属于城镇公共道路、城镇公共绿地或者明示属于个人的绿地除外;

(二)建(构)筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分,通道、楼梯、大堂等公共通行部分,消防、公共照明等附属设施设备,避难层、设备层或者设备间等;

(三)物业服务用房和其他公共场所、公用设施;

(四)法律、法规规定或者商品房买卖合同依法约定的其他共有部分;

(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等。

不动产登记机构在办理不动产首次登记时,应当将物业管理区域内依法属于业主共有的道路、绿地、其他公共场所、公用设施和物业服务用房等建(构)筑物及其占用范围内的建设用地使用权一并在不动产登记簿上登记为业主共有。物业管理区域内的业主委员会或者业主有权查询、复制不动产登记簿上记载的业主共有部分登记信息。

### 第三章 业主和业主组织

#### 第一节 业 主

**第十四条** 本条例所称业主,是指物业管理区域内不动产权属证书或者不动产登记簿记载的房屋所有权人。

不动产权属证书或者不动产登记簿记载的不动产所有人仅为夫妻一方的,所有权人书面同意其配偶行使业主共同管理权的,其配偶视为业主。

因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建(构)筑物专有部分所有权的组织或者个人,应当认定为业主。

基于不动产买卖、继承、赠与等民事法律行为,已经合法占有建(构)筑物专有部分,但尚未依法办理所有权登记的个人,可以认定为业主。

**第十五条** 业主对其建(构)筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利;对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利,并承担相应的义务,

不得以放弃权利为由不履行义务。

**第十六条** 业主在物业管理活动中，享有下列知情权、参与权、表达权、监督权等权利：

- (一) 提议召开业主大会会议；
- (二) 参加业主大会会议，行使投票权；
- (三) 就制定或者修改管理规约、业主大会议事规则，选聘、解聘物业服务人以及其他物业管理事项提出意见和建议；
- (四) 选举业主委员会成员、候补成员，享有被选举权；
- (五) 监督业主委员会的工作；
- (六) 按照物业服务合同的约定，接受物业服务人提供的服务，监督物业服务人履行物业服务合同；
- (七) 知悉选举、表决、公共收入等事项；
- (八) 监督共有部分的管理、使用；
- (九) 监督住宅专项维修资金、业主公共收入的管理、使用；
- (十) 法律、法规规定的其他权利。

业主可以以幢（楼）、楼栋单元等一定户数为单位，通过自荐或者推荐方式产生业主代表（单元长），协助首次业主大会会议筹备组和业主委员会开展工作。

**第十七条** 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

- (一) 遵守物业管理区域内物业共有部分使用以及公共秩序、公共安全和环境卫生维护等方面的法律法规规定；

- (二) 遵守（临时）管理规约、业主大会议事规则；

- (三) 执行业主对共同决定事项的决定和业主大会作出的决定；

- (四) 按照物业服务合同约定交纳物业服务费；

- (五) 按照国家有关规定交存住宅专项维修资金；

- (六) 依法配合物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施；

- (七) 履行其承担的房屋安全使用责任。

**第十八条** 下列事项由业主共同作出决定：

- (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) 选举或者更换业主委员会成员；

- (四) 选聘和解聘物业服务人，确定或者调整物业服务事项、服务标准和服务价格；

- (五) 使用建（构）筑物及其附属设施的维修资金；

- (六) 筹集建（构）筑物及其附属设施的维修资金；

- (七) 改建、重建建（构）筑物及附属设施；

- (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) 共有部分经营收益的使用和分

配；

（十）确定对业主委员会成员等人员是否发放津贴或者补助，以及发放的标准；

（十一）审议业主委员会任中、换届经济责任审计报告；

（十二）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** 决定共同事项时，业主可以选择采用现场投票、书面表决意见、电子投票等形式进行表决。

通过电子投票方式表决的，应当采用市住房和城乡建设主管部门无偿提供的物业管理服务信息系统中的电子投票系统进行。

**第二十条** 业主大会对业主投票权的计算有约定的，从其约定；未约定的，业主的投票权数根据专有部分面积和业主人数确定。

专有部分面积和建（构）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；尚未进行不动产权属登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同记载的面积计算；

（二）建（构）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，按照一人计算；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。

## 第二节 业主大会

**第二十一条** 业主可以设立业主大会，选举业主委员会。一个物业管理区域成立一个业主大会。

**第二十二条** 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会负责召集。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的约定召开，但每年至少召开一次。经百分之二十以上业主联名提议的，所提事项应当一并列入会议议题。

业主委员会应当于业主大会会议召开十五日前公告全体业主，将会议议题及其具体内容、会议召开的形式、时间、地点、表决方式等向全体业主公示，并提前告知物业所在地的居民委员会。

公示期间，业主认为公示内容有违反法律法规的，应当以书面形式实名向业主委员会提出，对确实存在违法内容的，业主委员会应当立即改正。

业主大会会议不得就已公示议题以外的事项进行表决，表决期限不得超过十五日。

业主大会会议涉及业主共同决定事项的，应当将表决票送达至每一位业主。表决按照本条例第十八条、第十九条、第二十条的规定进行。不参加投票业主的投票权数是否计入已表决的多数票数，由临时管理规约或者管理规约规定。

物业服务人应当对召开会议予以协助，并在物业管理区域内提供相应的人力支持。

**第二十三条** 计票时，业主委员会应当邀请不少于五名业主担任监票人、计票人，可以邀请第三方参与监票。业主委员会成员、业主委员会成员候选人及其近亲属不得担任监票人、计票人。监票人、计票人应当签名确认统计的表决结果。

业主委员会应当将选票、表决票于收取当日交由所在地居民委员会临时保管，并自投票期限届满之日起七日内在保管场所完成选票、表决票的统计。表决结果应当于产生当日在物业管理区域内公示，公示期不少于五日，并在公示期内报街道办事处、镇人民政府。公示期满无异议或者异议处理完毕后，居民委员会应当将选票、表决票交还业主委员会保管，保管期限为

五年。

表决结果公示内容应当包括已投票业主的房屋坐落位置、专有部分面积、表决意见，已投票业主的总人数和专有部分总面积，未投票业主的总人数和专有部分总面积、全体业主表决意见的汇总结果等。

逾期未公示业主大会会议表决结果，或者公示内容不符合本条规定的，由街道办事处、镇人民政府责令限期改正；逾期未改正的，由街道办事处、镇人民政府予以公告。

业主大会会议表决结果公示期限届满，对表决结果无异议或者异议不成立的，表决结果自公示期限届满次日起生效，业主委员会应当及时通告全体业主。

**第二十四条** 有下列情形之一的，业主委员会应当召集业主大会临时会议：

- （一）有百分之二十以上业主提议的；
- （二）物业管理区域内突发紧急情况且亟需业主共同决定的；
- （三）业主大会议事规则或者管理规约约定的其他情形。

**第二十五条** 建设单位或者前期物业服务人应当自交付之日起十日内向街道办事处、镇人民政府、区县住房和城乡建设主管部门报告交付业主户数、面积及所占比例等情况；分期交付的，自每期交付之日起十日内报告相关情况。

符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议：

(一) 已交付业主的专有部分面积占比达到百分之五十以上;

(二) 已交付业主的人数占比达到百分之五十以上;

(三) 自首套物业交付业主之日起满两年且已交付业主的人数占比达到百分之二十五以上。

达到召开首次业主大会会议条件的,街道办事处、镇人民政府应当在六十日内组建业主大会筹备组。建设单位、前期物业服务人应当按照街道办事处、镇人民政府的要求提交书面报告。书面报告应当包含物业建筑总面积、物业出售面积、交付时间和业主姓名、房屋坐落、专有部分建筑面积等内容。建设单位、前期物业服务人对提交资料的真实性、完整性负责,不得拒绝提供,不得隐匿、篡改、伪造、漏报、瞒报。

达到召开首次业主大会会议条件,街道办事处、镇人民政府未依法组建筹备组的,物业管理区域内五人以上业主有权联名提出成立业主大会的申请,街道办事处、镇人民政府应当自收到申请之日起十日内予以核实。对符合条件的,街道办事处、镇人民政府应当要求建设单位或者前期物业服务人限期提交本条第三款规定的书面报告,并在六十日内成立筹备组。

建设单位、前期物业服务人未按照规定报告情况的,街道办事处、镇人民政府有权向不动产登记机构查询业主姓名、房屋坐落、专有部分建筑面积,不动产登记

机构应当及时提供。

**第二十六条** 筹备组由七人以上单数组成。组长应当由街道办事处、镇人民政府派员担任,负责主持和召集筹备组工作,其他成员由业主、居民委员会、建设单位、前期物业服务人代表组成,其中业主代表所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。建设单位、前期物业服务人未参加的,不影响筹备组成立。

筹备组中的业主代表应当通过业主推荐或者自荐的方式产生。被推荐或者自荐人数较多的,应当由业主协商确定;协商不能确定的,根据获得推荐的人数多少确定,人数多者优先,人数相同的,以面积多者优先。

筹备组应当自成立之日起十日内,将其成员名单和工作职责进行公告。

**第二十七条** 筹备组应当完成下列筹备工作:

(一) 向区县住房和城乡建设主管部门核实物业管理区域范围;

(二) 确认业主身份、确定业主在首次业主大会会议上的投票权数;

(三) 确定召开首次业主大会会议时间、地点、方式和议题;

(四) 拟定管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则草案;

(五) 提出首届业主委员会成员候选人条件、名单和业主委员会选举办法;

(六) 首次业主大会会议的其他准备工作。

业主人数比较多的，筹备组应当以幢（楼）、楼栋单元等一定户数为单位，组织业主推选业主代表（单元长）或者招募志愿者，协助筹备组工作。

筹备组决定本条第一款规定的事项应当经筹备组成员过半数表决同意。

对本条第一款规定的内容应当在首次业主大会会议召开十五日前予以公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当在首次业主大会会议召开之前研究处理并作出答复。

**第二十八条** 筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。有特殊情况的，经街道办事处、镇人民政府同意，可以延长三十日，并在物业管理区域公告。

首次业主大会会议应当通过管理规约、业主大会议事规则，选举产生业主委员会。业主委员会选举产生之日起，筹备组自行解散。

未完成组织召开首次业主大会会议任务的，筹备组自行解散。自筹备组解散之日起九十日内，街道办事处、镇人民政府应当重新组建筹备组，按照本条例规定的程序和期限再次组织召开首次业主大会会议。

### 第三节 业主委员会

**第二十九条** 业主委员会是业主大会的执行机构，向业主大会负责，定期向业主大会或者全体业主报告，接受业主大会

及业主监督，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告年度物业管理实施情况、业主委员会履职情况；

（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）监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

（四）监督管理规约的实施，对业主违反管理规约的行为进行制止，督促业主支付物业费；

（五）拟订需要提交业主大会决定事项的方案；

（六）监督住宅专项维修资金的使用，按照业主大会的决定组织维修资金的归集、补交和续交；

（七）每半年至少公开征集一次业主的意见和建议；

（八）配合和支持居民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；

（九）制作和保管会议记录、业主共有部分的档案、会计凭证以及账簿、财务报表等有关文件，会议记录应当由参加会议人员签字；

（十）每半年至少公示一次公共收入的使用情况以及未交纳物业费的业主名单；

（十一）协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十二）法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

业主提出查询共同事务和共决事项的原始资料的，业主委员会应当提供。

**第三十条** 业主委员会由五人以上单数组成，具体人数在业主大会议事规则中约定，也可约定选举候补成员。候补成员有权列席业主委员会会议，不具有表决权。

业主大会会议选举产生的业主委员会成员人数未达到业主大会议事规则约定人数，但达到本条规定的业主委员会最低人数要求的，业主委员会成立，但业主大会议事规则明确未达到约定人数不予成立的除外。

业主委员会设主任、副主任，在业主委员会成员中推选产生。业主委员会可以聘请执行秘书、财务、法务专业技术人员以及志愿者等提供专业服务和志愿服务，需要支付薪酬或者补助的，薪酬或者补助标准应当由业主大会决定。

**第三十一条** 业主委员会成员候选人由业主自荐或者联名推荐产生。自荐或者联名推荐的业主委员会候选人较多时，应当由其自主商定；商定不能产生的，根据获得推荐的人数多少确定，人数多者优先，人数相同的，以面积多者优先。

业主委员会成员候选人名单由街道办事处、镇人民政府确定，并由筹备组在物业管理区域内公示候选人基本情况。

**第三十二条** 业主委员会成员每届任期不超过五年，可以连选连任，具体任期由业主大会确定。

**第三十三条** 业主委员会应当自选举

产生之日起三十日内，向物业所在地的区县住房和城乡建设主管部门备案。备案时应当提交下列材料：

- (一) 关于选举情况的报告；
- (二) 业主大会议事规则、管理规约；
- (三) 业主大会表决结果明细表、汇总表；
- (四) 业主大会会议决定；
- (五) 业主委员会成员和候补成员的姓名、职务、房屋坐落、联系方式等基本情况。

区县住房和城乡建设主管部门自收到备案材料之日起十日内，对符合条件的出具备案证明和印章刻制证明，将相关备案信息录入物业管理服务信息系统，并将相关信息推送街道办事处、镇人民政府。

**第三十四条** 业主委员会可以持备案证明和印章刻制证明向公安机关申请刻制业主大会、业主委员会印章和业主委员会财务专用章，并设立银行账户。业主委员会印章和业主委员会财务专用章应当刻制业主委员会的名称、届别和任期终止日期。

业主委员会应当建立印章使用登记制度。业主大会、业主委员会印章由业主委员会保管；需要使用业主大会印章的，附具业主大会决议和参与表决业主的名单信息方为有效；需要使用业主委员会印章的，应当由业主委员会过半数委员签字同意；业主大会议事规则另有规定的从其规定。

业主委员会需要开具发票的，可以向税务部门申请代开发票。

**第三十五条** 业主委员会应当建立与业主的联系沟通机制，提前告知拟定的重大事项决定草案等情况，听取和汇集业主意见。

业主委员会应当建立财务管理制度，按照国家《会计档案管理办法》的规定妥善保管收支原始凭证以及相关会计资料。公共收入和业主大会、业主委员会运行经费应当按照会计准则建立账簿。审计结果应当向全体业主公开。

**第三十六条** 业主委员会应当按照业主大会的决定及议事规则召开会议。业主委员会会议由主任或者主任委托的副主任负责召集，可以邀请社区居民委员会派人参加会议。业主委员会会议应当由三分之二以上成员出席，作出决定时应当经全体成员过半数同意。业主委员会应当自业主大会、业主委员会作出决定之日起三日内，将业主大会、业主委员会的决定以书面形式在物业管理区域内公告。

业主委员会会议的书面记录应当妥善保存，保存时间至少为五年，涉及业主重要权益的，应当长期保存。

业主大会、业主委员会依法作出的决定，对本物业管理区域内的全体业主具有约束力。

业主大会、业主委员会的决定不得违反法律、法规和管理规约、业主大会议事规则的规定。违反法律、法规等规定的，

街道办事处、镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并向全体业主公告。业主大会、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。

**第三十七条** 业主委员会有下列情形之一的，街道办事处、镇人民政府应当责令其限期改正，逾期拒不改正造成严重后果的，街道办事处、镇人民政府应当组织召开业主大会会议，提议终止业主委员会全体成员资格并启动提前换届改选程序；涉嫌违法行为的，应当向相关部门报告：

（一）越权行使业主大会职权或者不执行业主大会决定的；

（二）未按照议事规则规定组织召开业主大会会议的；

（三）挪用、侵占住宅专项维修资金、业主公共收入的；

（四）业主委员会作出的决定违反法律、法规的；

（五）未依法公示住宅专项维修资金使用管理、业主公共收入使用管理、物业服务用房使用管理等物业管理信息的；

（六）伪造业主签名、弄虚作假等侵害业主合法权益的其他行为。

**第三十八条** 业主委员会成员有下列情形之一的，其成员资格自然终止，由候补成员自然递补，业主委员会应当在物业管理区域内公示，并向业主大会报告：

（一）因物业转让等原因失去业主身份的；

(二) 因疾病等原因失去履行职责能力的;

(三) 依法被限制人身自由的。

业主委员会成员人数不足时, 可以按照业主大会议事规则进行增补, 但业主委员会成员人数不足总数二分之一时, 业主委员会自然终止。

**第三十九条** 业主委员会成员、候补成员有下列情形之一的, 由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权, 决定是否终止其成员资格:

(一) 拒不执行业主大会决定的;

(二) 挪用、侵占业主住宅专项维修资金、公共收入的;

(三) 虚构、转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料的;

(四) 擅自使用业主大会、业主委员会印章的;

(五) 违反业主大会议事规则或者未经业主大会决定与物业服务人签订、变更物业服务合同的;

(六) 索取、收受建设单位、物业服务人等与其履行职务有利害关系的单位或者个人提供的利益或者报酬的;

(七) 非法收集、使用、传输、买卖在物业管理活动中获取的业主个人信息的;

(八) 违法搭建建(构)筑物等违反管理规约和侵害业主合法权益行为的;

(九) 本人、配偶及其直系亲属在为

本物业管理区域提供物业服务的企业任职的;

(十) 有法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形的。

**第四十条** 业主委员会任期届满九十日前, 应当书面报告街道办事处、镇人民政府, 并启动换届选举筹备工作。业主委员会应当在任期届满前组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主委员会逾期未报告、未启动换届选举筹备工作的, 街道办事处、镇人民政府应当督促其履行职责。

**第四十一条** 新一届业主委员会选举产生后, 应当按照规定向区县住房和城乡建设主管部门备案, 并按照要求进行公示。

原业主委员会应当自任期届满之日起三日内, 在街道办事处、镇人民政府的监督下, 将其保管和使用的印章、资金、办公用房、物品和资料等移交新一届业主委员会。拒不移交的, 物业所在地公安机关应当予以协助。

#### 第四节 临时物业管理委员会

**第四十二条** 有下列情形之一的, 所在地的街道办事处、镇人民政府应当及时组建临时物业管理委员会:

(一) 具备成立业主大会条件, 经两次筹备组织召开业主大会会议但未选举出业主委员会的;

(二) 业主委员会因任期届满或者成员缺额、被罢免等情形之一, 需要重新选

举，但经街道办事处、镇人民政府组织、指导两次仍不能选举产生新的业主委员会的。

自前款规定情形发生之日起三个月内，应当组建临时物业管理委员会。

**第四十三条** 临时物业管理委员会由街道办事处、镇人民政府负责组建。临时物业管理委员会成员由居民委员会、建设单位、物业服务人指派的代表以及业主组成，成员人数应当为七人以上的单数，业主人数不得少于总人数的二分之一。建设单位、物业服务人不参加的，不影响临时物业管理委员会的成立。

临时物业管理委员会主任、副主任由街道办事处、镇人民政府在居民委员会代表、业主代表中选定。

街道办事处、镇人民政府应当在临时物业管理委员会成立前，在物业管理区域内公示临时物业管理委员会成员名单，公示时间不得少于七日；业主有异议的，可以向街道办事处、镇人民政府实名提出。

**第四十四条** 临时物业管理委员会的任期不超过两年。任期内应当每年至少组织召开一次业主大会会议，推动设立业主大会并选举产生业主委员会。期满未推动成立业主大会或者选举产生业主委员会的，由街道办事处、镇人民政府重新组建临时物业管理委员会。

临时物业管理委员会任期内，对于需要业主决定共同事项的，由其组织业主依法表决和实施，需要使用印章的，应当使

用所在地居民委员会印章。

业主有权监督临时物业管理委员会的工作。

**第四十五条** 临时物业管理委员会应当及时向业主公开物业管理相关信息，接受街道办事处、镇人民政府的指导和监督。临时物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，街道办事处、镇人民政府应当责令依法限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

## 第四章 物业服务

**第四十六条** 物业管理区域划定后，方可选聘前期物业服务人。住宅物业的建设单位应当依法通过招标方式选聘前期物业服务人。鼓励非住宅物业通过招标方式选聘前期物业服务人。建设单位选聘前期物业服务人的，应当签订书面前期物业服务合同。

建设单位应当在发布招标公告或者发出投标邀请书十日前，持招标公告或者投标邀请书、招标文件等有关资料，向市行政审批部门办理前期物业服务招投标备案，市行政审批部门应当将备案结果告知市住房和城乡建设主管部门。

普通住宅前期物业服务收费实行政府指导价，按照国家、省有关规定执行；其他物业服务收费实行市场调节价。

**第四十七条** 建设单位应当在销售物业前制定临时管理规约。临时管理规约应当包括对物业的使用和维护管理、业主的

共同利益、业主应当履行的义务、违反临时管理规约应当承担的责任等事项，不得与法律、法规、规章相抵触。建设单位制定临时管理规约时，应当参照市住房和城乡建设主管部门会同市民政部门制定发布的临时管理规约示范文本，不得侵害物业买受人的合法权益。

**第四十八条** 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的清单及其产权归属等资料，向市、县行政审批主管部门办理前期物业服务备案，市行政审批主管部门应当将备案结果告知同级住房和城乡建设主管部门。

建设单位应当在商品房销售时，将前款备案资料作为商品房买卖合同约定的内容。

**第四十九条** 建设单位应当在建设工程竣工验收后与选聘的前期物业服务人开展物业承接查验工作。承接查验后，双方应当签订物业承接查验协议，明确参加承接查验人员的单位名称、姓名及其签名，对物业承接查验基本情况、存在的问题、解决方法及整改时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。对于承接查验发现的问题，建设单位应当在物业承建查验协议约定的期限内予以整改。

建设单位应当邀请一定数量的业主代表以及物业所在地的街道办事处、镇人民政府参加，必要时可以聘请相关专业机构

协助进行。

**第五十条** 对物业承接查验结束后，建设单位应当在区县住房和城乡建设主管部门、街道办事处、镇人民政府的监督管理下，按规定向物业服务人移交物业服务用房和下列资料的复印件，并同时将资料原件和电子版报区县住房和城乡建设主管部门存档：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、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）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）买受人名册；

（五）物业管理必需的其他资料。

区县住房和城乡建设主管部门能够通过政府部门之间信息共享获取的资料，不得要求建设单位重复报送。

对移交资料不全的，建设单位应当在区县住房和城乡建设主管部门规定的期限内补齐；逾期未补齐的，建设单位应当负责相应竣工图纸等资料的制作，费用由其承担。

物业服务人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，业主有权免费查询并复印与自己相关的资料。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时，将物业服务用房及有关资料移交

给业主委员会。

**第五十一条** 建设单位应当建立健全质量保修期内新建物业售后维修服务体系，在物业管理区域内设立专门的房屋售后服务中心，公示维保单位的名称、维保联系人和维保电话，用于处理建设遗留问题和接受业主报修，按照国家和省、市有关规定承担物业的保修责任。建设单位应当自接到保修诉求之日起三日内给予答复，并在三十日内维修完毕。

在质量保修期内建设单位未及时履行保修义务的，业主有权向市、区县住房和城乡建设主管部门投诉，也可以向人民法院提起诉讼。

**第五十二条** 建设单位与前期物业服务人订立的前期物业服务合同存续期间，业主大会或者业主依法共同决定选聘新物业服务人或者续聘前期物业服务人的，自新签订的物业服务合同生效之日起，前期物业服务合同终止；经业主大会或者业主依法共同决定解聘前期物业服务人实行自行管理的，自解聘决定送达之日起，前期物业服务合同终止。

新签订的物业服务合同中应当包括经业主大会或者业主共同决定的物业服务费、停车服务费的收费标准和空置房物业服务费的收费比例、公共收入扣除比例等内容。

物业服务人应当自签订物业服务合同之日起十日内，将物业服务合同报所在地区县住房和城乡建设主管部门备案。

**第五十三条** 业主不选聘物业服务人实行自行管理的，由业主委员会、全体业主或者业主推选的执行机构组织物业管理区域内的日常管理。业主应当制定自行管理方案，明确管理期限、收费标准、信息公开、公共收入管理和财务管理等重大事项。

业主应当依法履行物业管理区域内的安全防范和消防安全职责，对电梯、消防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应当委托专业机构进行维护。

**第五十四条** 物业服务人应当按照物业服务合同约定履行下列义务：

（一）提供清洁卫生、绿化养护、秩序维护等基本服务；

（二）依法维护、管理物业服务区域内的公用设施；

（三）建立日常管理档案及共有部分的资料档案；

（四）采取合理措施保护业主、物业使用人的人身、财产安全；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

物业服务人可以根据物业服务合同约定，聘请专业机构承担特种设备维修保养、工程施工等专项服务，但不得将该物业服务区域全部物业服务一并委托给其他单位或者个人。

物业服务人因不履行合同约定的义务或者履行合同义务不符合约定的，依法承

担相应的违约责任。

**第五十五条** 物业服务人应当在物业服务区域内设置公示栏，如实公示、及时更新下列信息，并通过互联网等方式告知业主：

（一）物业服务人的营业执照、企业信用评价等级、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

（二）物业服务项目保洁、维修、秩序维护等服务人员的配置情况及基本信息；

（三）物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等；

（四）物业服务费收交情况、受委托管理的住宅专项维修资金使用情况 and 业主共有部分的经营与收益情况；

（五）电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的日常巡查记录，维修保养单位名称、资质、联系方式等；

（六）法律、法规规定的其他应当公示的信息。

物业服务人应当将其工作人员的身份信息在上岗二十四小时内报物业服务区域所在地派出所备案存档。

业主对公示内容提出异议的，物业服务人应当予以答复。

**第五十六条** 物业服务人提供物业服务应当遵守下列规定：

（一）及时向业主告知安全、合理使用物业的注意事项；

（二）定期听取业主的意见和建议，

接受业主监督，改进和完善服务；

（三）对业主违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻和制止，并及时报告业主委员会；

（四）对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道和疏散通道、噪音扰民等行为进行劝阻和制止，劝阻、制止无效的，及时报告相关主管部门；

（五）发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；

（六）配合街道办事处、镇人民政府、行政执法机关和居民委员会做好物业管理相关工作。

**第五十七条** 物业服务人不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同减少物业服务事项、降低物业服务标准；

（二）采取中断供水、供电、供气、供热或者限制业主及其车辆出入等方式催收物业费；

（三）擅自增加收费项目、提高收费标准；

（四）非法收集、使用、传输、买卖在物业服务活动中获取的业主个人信息；

（五）擅自处分属于业主的物业共有部分、共用设施设备的所有权或者使用权；

（六）挪用、侵占住宅专项维修资金、业主公共收入；

（七）擅自拆除、损坏物业管理区域

内的共用设施设备；

（八）擅自撤出或者拒不撤出物业管理区域；

（九）终止服务撤出时，拒不移交属于业主共有的档案资料、物品、资金等；

（十）损害业主合法利益的其他行为。

**第五十八条** 物业服务人应当建立和保存下列档案和资料：

（一）业主共有部分经营管理档案；

（二）监控、电梯、消防、有限空间、绿地等共有部分档案及其管理运行、维修保养记录；

（三）房屋装饰装修管理资料；

（四）业主名册；

（五）物业服务人或者建设单位与相关单位签订的供水、供电、供气、供热等书面协议；

（六）物业服务合同约定的其他资料。

业主、业主委员会、区县住房和城乡建设主管部门和街道办事处、镇人民政府有权查阅前款规定的相关档案和资料。

**第五十九条** 物业服务人应当制定安全管理制度，采取必要的安全保障措施，配置必要的安全防范设施及物资，发现有安全隐患的，及时采取措施排除隐患。

物业服务人应当在消防通道和疏散通道、消防设施、有限空间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、消防设施、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，应当立即处理或者告知相关责任单位，并设立警示标识。

**第六十条** 发现重大事故隐患或者发生安全事故及其他紧急事件时，物业服务人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的居民委员会、街道办事处、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。

**第六十一条** 物业服务人对人员、车辆实行出入管理的，应当为业主、物业使用人免费配置必要的出入证（卡）。因遗失、损坏需要补办的，可以适当收取工本费。

物业服务人在保证业主知情同意的前提下，可以采用信息化、智能化技术开展物业服务相关活动，但不得将人脸识别、指纹等生物识别技术作为唯一服务手段。

**第六十二条** 业主应当根据物业服务合同约定的付费方式和标准，按时足额支付物业费。业主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；拒不支付的，物业服务人可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

**第六十三条** 业主转让、出租物业或者设立居住权的，应当将管理规约、物业服务收费标准等事项告知受让人、承租人或者居住权人，并自合同签订之日起十五日内，将物业转让、出租或者设立居住权

的相关情况告知业主委员会和物业服务人。

**第六十四条** 物业服务项目交接时，原物业服务人应当与业主委员会、新物业服务人签订交接协议，并履行下列义务：

（一）移交物业服务用房、相关设施及本条例第五十条规定的档案和资料；

（二）结算物业服务费和预收、代收的物业管理区域公共收入等费用；

（三）结清委托专业性服务企业特种设备维修养护、工程施工等开展专项服务的费用；

（四）法律、法规规定的其他事项。

物业服务项目交接完成后，业主委员会应当将交接情况自交接完成之日起三日内在物业管理区域内向全体业主公告。

**第六十五条** 原物业服务人不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠、干扰、妨碍依法新选聘的物业服务人提供服务。

物业服务人拒不移交相关资料、资金和物品，或者拒绝撤出物业服务区域的，业主委员会或者业主可以向街道办事处、镇人民政府、区县住房和城乡建设主管部门报告。物业所在地的街道办事处、镇人民政府、区县住房和城乡建设主管部门应当加强对物业服务人交接工作的监督协调。业主委员会或者业主也可以向辖区公安机关请求协助，或者依法向人民法院提起诉讼。物业服务人有破坏设施设备、毁

坏账册等违法行为的，由公安机关依法处理。

**第六十六条** 因物业服务人违反合同擅自终止物业服务造成突发失管状态时，街道办事处、镇人民政府应当组织确定应急物业服务人，提供垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

提供应急物业服务的，街道办事处、镇人民政府应当将应急服务期间提供的服务事项、服务标准以及应急服务物业费收费标准等相关内容在物业管理区域内公示，应急服务期间的物业费由全体业主承担。原物业服务人因违反合同造成业主损失的，应当依法承担相应的赔偿责任。

应急物业服务期间，街道办事处、镇人民政府应当组织业主共同决定选聘新物业服务人，协调新选聘的物业服务人和应急物业服务人做好交接。

## 第五章 物业的使用和维护

**第六十七条** 业主、物业使用人应当遵守法律、法规和规章的规定以及（临时）管理规约的约定，按照规划用途合理、安全使用物业。

业主、物业使用人、物业服务人不得实施下列行为：

（一）违法搭建建（构）筑物、障碍物或者挖掘地下空间；

（二）侵占绿地，毁坏绿化植物和绿化设施；

(三) 占用楼顶等共有部分放置杂物;

(四) 破坏或者擅自改变建(构)筑物外立面造型;

(五) 未按规定分类并投放生活垃圾;

(六) 将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卧室、起居室(厅)、书房和厨房的上方;

(七) 损坏、擅自拆改建(构)筑物承重结构、主体结构;

(八) 通过设置地锁、石墩、栅栏等障碍物和乱堆乱放杂物等方式,占用、堵塞、封闭消防通道和疏散通道等业主共有部分,或者损坏消防设施等共用设施设备;

(九) 从建(构)筑物中向外抛掷物品;

(十) 饲养动物干扰他人正常生活;

(十一) 产生社会生活噪声干扰他人正常生活;

(十二) 在共用走廊、门厅、楼梯间、楼道、安全出口等位置停放摩托车、电动车、自行车或者私拉电线为电动车充电;

(十三) 违反规定出租房屋;

(十四) 法律、法规禁止的其他行为。

发现有本条第二款规定行为的,任何组织和个人有权进行投诉举报;业主委员会、物业服务人应当及时劝阻,劝阻无

效的,向有关部门报告。有关部门接到投诉举报或者报告后应当及时受理并依法处理。其中,第一项至第七项由综合行政执法部门负责,第八项由应急管理部门负责,第九项至第十二项由公安部门负责,第十三项由住房和城乡建设部门负责。

前款规定的部门和单位应当建立投诉和举报受理制度,并在物业管理区域内公布投诉电话,及时受理并查处投诉举报事项。在作出行政处罚决定前需要相关部门提供技术认定的,相关部门应当予以配合。

**第六十八条** 业主、物业使用人装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务人,物业服务人应当将装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人。没有物业服务人的,业主、物业使用人应当事先告知物业所在地的居民委员会。物业服务人或者居民委员会应当加强对装饰装修活动的巡查和监督。

业主、物业使用人需要查阅建(构)筑物结构图、电气及其他管线线路图的,物业服务人应当予以提供。

居民家庭装饰装修垃圾应当袋装收集,不得与生活垃圾混同,并投放到物业服务人或者居民委员会指定地点。

区县级以上城市管理部门负责组织实施居民家庭装饰装修垃圾的收集和转运,并运送至市城市管理部门指定的无害化处理场所处置。

**第六十九条** 物业保修期内,业主专

有部分及物业管理区域内业主共有部分的养护、维修责任，由建设单位承担。

物业保修期届满后，业主专有部分的养护、维修，由业主负责。业主专有部分存在安全隐患，危及公共利益或者他人合法权益的，应当及时进行修缮或者采取其他消除危险的安全治理措施。

**第七十条** 物业保修期届满后，物业管理区域内共有部分的养护、维修和管理责任，由全体业主共同承担。业主委托物业服务人管理的，由物业服务人按照物业服务合同的约定承担养护、维修和管理责任。但物业管理区域内电梯、锅炉等特种设备和消防设施，物业服务人应当委托具有相应资质的专业服务单位负责维护和保养，并明确各方安全管理责任。

物业管理区域内业主共有部分的维修费用可以从住宅专项维修资金中列支。

**第七十一条** 物业服务人应当健全业主共有部分的管理养护制度，按照合同约定加强对业主共有部分运行状况的日常检查和养护，并做好记录。

物业服务人应当根据日常检查发现的问题，向业主委员会提出业主共有部分维修、更新、改造的建议，由业主委员会提请业主大会表决后组织实施。

**第七十二条** 住宅物业和住宅小区内的非住宅物业的买受人，应当在物业交付前将首期专项维修资金存入专项维修资金专户。维修资金属于全体业主共有，专项用于物业保修期满后共用部位、共用设施

设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。

专项维修资金的交存、管理和计划使用、一般使用、应急使用，按照国家和省有关规定执行。

住宅专项维修资金由市、县住房和城乡建设主管部门代行管理的，应当建立公示和查询制度，每年通过门户网站、物业管理服务信息系统公示维修资金交存、使用、增值收益和账面余额，并随时接受业主查询。

住宅专项维修资金依法划转业主大会自行管理的，业主大会应当健全维修资金管理制度，业主委员会应当每年向每户业主发送维修资金对账单。

**第七十三条** 未经业主依法共同决定同意，建设单位、物业服务人、业主委员会不得擅自利用业主共有部分进行经营、不得擅自使用属于业主共有部分产生的收入。

自首期物业交付之日起至业主大会成立前，利用业主共有部分进行经营的，建设单位、物业服务人应当组织业主依法共同决定同意后方可实施。利用业主共有部分经营产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有，其扣除比例不得高于公共收入的百分之三十。

业主公共收入包括：

（一）利用物业管理区域内业主共有道路或者场地设置停车位收取的车位场地使用费；

（二）利用电梯、车库、场地、楼体

等共用部位、共用设施设备发布广告的经营性收入；

（三）利用物业服务用房或者公共区域获取的租金；

（四）共有部分被依法征收的补偿金；

（五）法律、法规规定的其他应当归业主共有的收入。

业主公共收入应当按照业主大会或者业主依法共同决定使用，可以用于补充住宅专项维修资金。

**第七十四条** 一个物业管理区域应当开立一个业主公共收入账户，不得以个人名义开立业主公共收入账户。

业主委员会应当将业主公共收入单独列账、独立核算，并按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月。业主委员会委托物业服务人、建设单位代为收取的业主公共收入，应当遵守上述规定。

业主公共收入的管理，应当按照《中华人民共和国会计法》等相关规定执行。

**第七十五条** 住宅物业管理区域内，规划用于停放汽车的车位（库）应当首先满足业主的需要，建设单位应当出售、出租、附赠给本物业管理区域内的业主。车位（库）数量少于或者等于物业管理区域内房屋套数的，一户业主最多购买、租赁或者附赠一个停车位；车位（库）数量超出物业管理区域内房屋套数的，一户业主可以多购买一个或者附赠一个。满足业主

需要后仍有空余的，建设单位可以出租给物业管理区域外的其他人，每次租赁期限不得超过六个月。

建设单位应当在商品房销售时，将规划配建的车位（库）的数量、位置、面积在车位（库）平面图中予以明确并在销售场所进行公示，在商品房买卖合同中载明。

建设单位将规划配建的车位出售、出租或者附赠给物业管理区域内业主的，应当在商品房买卖合同中注明或者单独签订合同；不动产登记机构应当依法予以登记。

**第七十六条** 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位（库）应当优先投入使用，车位（库）尚未全部使用的，不得占用业主共有的道路或者其他场地设置规划以外的车位。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车的，由业主共同决定。车位场地使用费收费标准由业主大会综合考虑车位（库）租赁费的价格等因素确定。

**第七十七条** 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。物业服务人应当按照物业服务合同约定，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。

**第七十八条** 物业服务人应当根据业主大会授权，利用公共停车位建设相对集中的公共充电基础设施并提供充电服务。业主安装充电基础设施时，物业服务人应

当配合业主或者其委托的施工单位，提供相关图纸和资料，配合并协助现场勘查、施工。

**第七十九条** 新建物业管理区域内的供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营设施设备及相关管线，应当按照国家、省技术标准和专业技术规范设计、施工。

开发项目及其配套设施验收合格后，应当将物业管理区域内分户终端计量装置或者入户端口及其以外的专业经营设施设备及相关管线，移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收，其维护、更新和改造等费用，由专业经营单位依法承担；尚在保修期内的，其费用由建设单位承担。

已交付使用的住宅小区专业经营设施设备应当移交专业经营单位维护管理。符合移交条件的，专业经营单位应当接收；不符合移交条件的，市、区人民政府应当组织改造，改造合格后移交。专业经营单位不得拒绝接收。

**第八十条** 业主、业主大会、业主委员会、物业服务人、专业经营单位、建设单位之间因物业管理发生争议的，应当先自行协商解决；协商不成的，可以向街道办事处、镇人民政府或者居民委员会申请调解，也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

## 第六章 监督管理

**第八十一条** 市住房和城乡建设主管

部门履行下列物业管理职责：

（一）制定物业管理相关政策，指导和监督区县住房和城乡建设主管部门开展辖区内物业管理的监督管理工作；

（二）划定市区范围内的物业管理区域；

（三）指导和监督本市住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；

（四）建立完善物业管理分级培训体系；

（五）组织更新维护全市统一的物业管理服务信息系统；

（六）指导市物业服务行业协会开展自律管理；

（七）制定物业服务合同、业主管理规约、业主大会议事规则、业主委员会（执行机构）选举办法等示范文本；

（八）监督建设开发、房屋销售、供气、供热、工程质量、房屋租赁、消防设计验收等方面规定的执行情况；

（九）实施物业管理方面的其他监督管理职责。

**第八十二条** 区县住房和城乡建设主管部门履行下列管理职责：

（一）依照本条例规定负责本辖区内物业管理区域划分登记、业主委员会备案和物业服务合同备案；

（二）负责前期物业管理项目招标投标管理和住宅专项维修资金使用监管；

（三）定期开展物业服务质量专项检查，做好物业服务人及从业人员的信用信

息征集、核查和监管工作，并接受查询；

（四）组织开展辖区内物业管理项目调查，建立相关物业管理档案；

（五）指导、服务和监督辖区内街道办事处、镇人民政府调处物业管理矛盾纠纷；

（六）定期组织业主委员会、物业服务人开展免费业务培训；

（七）法律、法规规定的其他职责。

**第八十三条** 市、区县相关行政主管部门应当按照各自职责，负责物业管理区域内下列事项的管理工作：

（一）发展改革部门会同住房和城乡建设主管部门依法制定实行政府指导价的前期物业服务收费基准价及其浮动幅度，指导、管理和监督公共信用信息目录内物业服务信用信息工作，协调供电企业对供电设施设备的投资建设、维护、管理，协调做好未移交的既有供电设施设备的交接工作，拟订电动汽车充电设施发展规划和扶持政策；

（二）公安部门负责指导物业服务人制定内部治安保卫制度，对业主和物业服务人违反治安管理、消防安全、燃放烟花爆竹、养犬、噪声污染等法律、法规规定的行为实施监督检查，依法查处影响公共安全和公共秩序的违法行为；

（三）自然资源和规划部门负责对物业服务用房等建（构）筑物、停车位、电动（汽）车充电设施、体育设施、快递服务设施以及其他配套建筑与设施设备的规

划配置和规划核实，负责对建设项目是否按照规划许可要求建设实施监督管理；

（四）生态环境部门负责对商业经营活动中使用固定设施、设备产生的社会生活噪声污染实施监督管理；

（五）综合行政执法部门负责依法查处违法搭建建（构）筑物、违法设置户外广告、占用和损坏绿地、擅自伐移树木、不按规定实施垃圾分类管理等违法行为，对餐饮服务业油烟污染、建筑施工噪声污染的行为实施行政处罚；

（六）城乡水务部门负责对供水、排水、污水处理等设施设备及运行维护实施监督管理，协调做好未移交的既有供水设施设备的交接工作；

（七）园林和林业绿化部门负责对绿地占用、树木砍伐、移植等实施监督管理；

（八）市场监管部门负责对物业服务价格公示、收费情况、电梯等特种设备安全运行实施监督检查，依法查处物业管理区域内无照经营、物业服务人乱收费等违反市场监管法律法规的行为；

（九）人防部门负责对人防工程维护管理的监督检查，对侵占、破坏人防工程的行为实施监督管理；

（十）应急管理部门负责消防工作的监督管理，消防救援机构负责消防工作监督管理的实施。

市、区县住房和城乡建设主管部门应当在物业管理区域内公示本部门 and 前款规

定部门的相关物业管理职责。

**第八十四条** 市住房和城乡建设主管部门应当依据省有关规定建立建设单位信用等级评价体系、物业服务人信用等级评价体系，将下列行为纳入评价范围：

（一）违反本条例第二十五条规定，未履行书面报告义务的；

（二）违反本条例第四十八条、第五十二条规定，未办理前期物业服务备案、物业服务合同备案的；

（三）违反本条例第四十九条规定，未履行物业承接查验义务的；

（四）违反本条例第五十四条、第五十六条规定，未履行相关义务的；

（五）违反本条例第五十八条规定，未建立和保存相关档案和资料的；

（六）违反本条例第五十九条规定，未落实安全管理制度的；

（七）违反本条例第六十条规定，未采取应急措施的；

（八）违反法律法规和本条例规定受到相关行政主管部门处罚的；

（九）法律法规规定的侵害业主合法权益的其他行为。

信用等级评价结果由市住房和城乡建设主管部门每季度通过物业管理服务信息系统、门户网站等方式向社会公布，公布时间不得少于一年，并由区县住房和城乡建设主管部门在相关物业管理区域显著位置向全体业主公告，公告时间不得少于三个月。需要选聘物业服务人的，可以将物

业服务人的信用等级评价作为参考。

**第八十五条** 市、区县人民政府和街道办事处、镇人民政府应当将业主委员会、物业服务人纳入疫情等相关突发事件应急处置工作体系，建立物资和资金保障机制。

应对突发公共事件期间，街道办事处、镇人民政府负责落实市、区县人民政府依法采取的各项应急措施，指导物业服务人开展相应级别的应对工作，并给予相应物资和资金支持。

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。对拒不配合的，依法予以处置。

## 第七章 法律责任

**第八十六条** 违反本条例规定的行为，法律、法规已作出处罚规定的，按照其规定执行；法律、法规未作出处罚规定的，按照本条例的规定执行。

本条例规定的行政处罚，由综合行政执法部门实施。住房和城乡建设主管部门发现违反本条例的违法行为的，应当责令当事人停止违法行为并改正，同时告知综合行政执法部门依法查处。

**第八十七条** 违反本条例第五十五条规定，物业服务人未如实公示、更新相关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上三万元以下罚款。

**第八十八条** 违反本条例第五十七条规定，物业服务人采取中断供水、供电、

供气、供热或者限制业主及其车辆出入等方式催收物业费的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下罚款。

**第八十九条** 违反本条例第六十五条规定，物业服务人拒不撤出物业服务区域的，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。

**第九十条** 违反本条例第七十五条规定，建设单位在商品房销售时，未将规划配建的车位（库）的数量、位置、面积予以明确并公示的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

**第九十一条** 业主委员会成员、物业服务人违反法律、法规规定或者管理规约约定，挪用、侵占、擅自处分业主共有财产，篡改、隐匿、毁弃保管的文件、物品，非法收集、使用、传输、买卖在物业服务活动中获取的业主个人信息，或者侵害业主合法权益，给业主造成损失的，应当承担相应赔偿责任；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第九十二条** 市、区县住房和城乡建设主管部门、其他相关管理部门、街道办事处、镇人民政府、居民委员会及其工作人员有下列情形之一，未按照本条例规定履行相关职责的，由上级主管机关或者监察机关责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员由其所在单位、主管部门、上级机关或者监察机关依法给予处

分：

（一）违反本条例第五条规定，街道办事处、镇人民政府未履行召集物业管理联席会议职责的；

（二）违反本条例第二十五条、第二十六条、第二十七条、第二十八条规定，街道办事处、镇人民政府未在规定期限内组建业主大会筹备组、组织召开业主大会的；

（三）违反本条例第三十六条规定，街道办事处、镇人民政府对业主大会、业主委员会违反法律法规等规定的决定未及时作出处理的；

（四）违反本条例第四十二条、第四十三条、第四十四条、第四十五条规定，街道办事处、镇人民政府未在规定期限内组建临时物业管理委员会、未按规定推动成立业主大会、未组织业主依法决定共同事项、未及时向业主公开物业管理相关信息的；

（五）违反本条例第六十七条规定，有关部门接到违法行为报告或者投诉举报未及时作出处理的；

（六）违反本条例第八十一条、第八十二条、第八十三条、第八十四条规定，市、区县行政主管部门未履行物业管理职责的；

（七）违反本条例第八十三条规定，市、区县住房和城乡建设主管部门未在物业管理区域内公示本部门和相关管理部门物业管理职责的。

## 第八章 附 则

**第九十三条** 业主经依法表决同意的，可以不设立业主大会，由全体业主依法决定共同事项，也可以在业主中推选执行机构负责召集业主决定共同事项。

全体业主或者执行机构可以参照本条例业主大会、业主委员会相关组织制度、议事规则、财务管理、信息公开等规定，依法决定共同事项和实施物业管理。

所在地的街道办事处、镇人民政府、

居民委员会、住房和城乡建设等相关部门、组织应当予以指导和监督，对业主或者执行机构提出的协助请求的事项，应当予以帮助、配合。

**第九十四条** 对配套设施不齐全、环境质量较差的旧住宅区，市、区人民政府应当组织进行改造整治，并制定政策鼓励和支持业主自主开展改造提升，逐步完善配套基础设施和公共服务设施。

**第九十五条** 本条例自 2022 年 5 月 1 日起施行。