



江 苏 省  
人民代表大会常务委员会  
公 报

2021

第八号



# 苏州市住宅区物业管理条例

(2007年8月23日苏州市第十三届人民代表大会常务委员会第三十六次会议通过 2007年9月27日江苏省第十届人民代表大会常务委员会第三十二次会议批准 根据2016年4月25日苏州市第十五届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过,2016年5月26日江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第二十三次会议批准的《苏州市人民代表大会常务委员会关于修改〈苏州市市政设施管理条例〉等9件地方性法规的决定》修正 2021年10月25日苏州市第十六届人民代表大会常务委员会第三十八次会议修订 2021年12月2日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议批准)

## 目 录

## 第一章 总则

### 第一章 总则

### 第二章 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 物业管理委员会

### 第三章 管理和服务

#### 第一节 物业管理区域

#### 第二节 前期物业管理

#### 第三节 物业服务

#### 第四节 物业费和公共收益

#### 第五节 老旧住宅区物业服务

### 第四章 使用和维护

#### 第一节 安全管理

#### 第二节 停车管理

#### 第三节 保修和维护

#### 第四节 住宅专项维修资金

### 第五章 法律责任

### 第六章 附则

**第一条** 为了规范住宅区物业管理活动,维护物业管理各方的合法权益,营造良好的居住环境,促进和谐社区建设,弘扬社会主义核心价值观,根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》《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** 本市行政区域内住宅区物业管理及其监督管理活动适用本条例。

**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。

物业管理应当符合节约资源、保护生态环境、彰显江南文化、倡导文明新风的要求,不得违背公序良俗,不得损害公共利益和他人合法权益。

**第四条** 市、县级市(区)人民政府应当加强物业管理工作的组织领导,将物业服务纳入现代服务业发展规划和社会治理体系,制定、落实扶持政策;建立联席会议制度,健全执法监督制度,



统筹解决物业管理重大问题；构建和完善专业化、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，提高物业管理和服务水平。

县级市(区)人民政府应当为镇人民政府(街道办事处)配备物业管理工作的专职人员，落实工作经费。

市、县级市(区)人民政府应当定期对本条例的实施情况进行监督检查，并向同级人民代表大会常务委员会报告。

**第五条** 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)制定物业管理相关政策、规范并组织实施；
- (二)建立、完善物业管理分级培训体系，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；
- (三)加强对物业服务人的监督管理，督促其提高物业服务质量，依法开展物业管理行政执法工作；
- (四)指导和监督住宅专项维修资金的筹集、管理和使用工作；
- (五)指导和监督物业服务行业协会开展行业自律和服务工作；
- (六)实施物业管理方面的其他监督管理职责。

市物业管理行政主管部门应当建立物业管理监管服务信息平台、业主决策电子投票系统；制定业主大会议事规则、业主委员会工作规则、临时管理规约、管理规约和前期物业服务合同等示范文本。

县级市(区)物业管理行政主管部门负责指导和协助镇人民政府(街道办事处)、居(村)民委

员会开展物业管理相关工作。

发展和改革、公安、民政、财政、住房和城乡建设、自然资源和规划、生态环境、园林和绿化、城市管理、交通运输、水务、应急管理、市场监督管理、消防救援等部门和机构，按照各自职责，负责物业管理活动的有关监督管理工作，并依法开展行政执法工作。

**第六条** 镇人民政府(街道办事处)具体负责本辖区内物业管理工作的指导、协调和监督，履行下列职责：

- (一)组织、指导、监督本辖区内设立业主大会、选举业主委员会和换届选举，办理相关备案手续；
- (二)指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；
- (三)指导和监督物业服务人依法履行义务；
- (四)提供物业管理法律咨询服务，调解、处理物业管理纠纷，协调物业管理各方的关系；
- (五)建立物业应急服务保障机制；
- (六)协同县级市(区)物业管理行政主管部门指导和监督辖区内物业承接查验、物业管理项目的移交和接管工作；
- (七)法律、法规规定的其他职责。

镇人民政府(街道办事处)负责落实县级市(区)人民政府依法采取的应急处置措施和其他管理措施，指导物业服务人、业主委员会开展应对工作，并给予物资和资金支持。

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，配合镇人民政府(街道办事处)做好物业管理的相关工作。

建立健全社区(村)党组织领导的居(村)民委员会、业主委员会、物业服务人、业主等共同参与的住宅区治理架构，推动物业管理创新，促进物业管理与基层社会治理深度融合。

**第七条** 物业服务行业协会应当加强行业



自律管理,规范从业行为,监测并定期公示物业服务项目成本信息和计价规则,调解物业服务行业纠纷,维持公平竞争的市场秩序,促进诚信经营;加强物业服务企业从业人员培训,提高物业服务水平,维护物业服务企业的合法权益。

## 第二章 业主和业主组织

### 第一节 业主

**第八条** 在物业管理活动中,业主享有下列权利:

(一)按照物业服务合同的约定接受物业服务人提供的服务,依法使用物业共用部位、共用设施设备;

(二)享有业主委员会成员的选举权和被选举权;

(三)参加业主大会会议,行使投票权和表决权;

(四)提议召开业主大会会议,对物业管理的有关事项提出建议;

(五)提出制定和修改业主大会议事规则、管理规约的建议;

(六)对物业共用部位和共用设施设备、住宅专项维修资金的使用情况享有知情权和监督权;

(七)监督业主委员会的工作和物业服务人履行物业服务合同;

(八)对侵害住宅区公共利益的行为予以劝阻;

(九)法律、法规规定的其他权利。

在物业管理活动中,业主履行下列义务:

(一)遵守业主大会议事规则和临时管理规约或者管理规约,支持物业服务人按照物业服务合同和物业管理制度实施物业管理活动;

(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)按照物业服务合同的约定支付物业费;

(五)按照有关规定交纳住宅专项维修资金;

(六)不得损害公共利益和他人合法权益;

(七)依法配合物业服务人,执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施;

(八)法律、法规规定的其他义务。

**第九条** 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。决定前款其他事项的,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。

### 第二节 业主大会

**第十条** 业主可以依照法定程序设立业主



大会,并由业主大会选举产生业主委员会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成,代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益,依法表决业主共同决定事项。一个物业管理区域成立一个业主大会,由一个物业服务人实施物业管理。

业主户数超过三百户的,业主可以决定成立业主代表大会,履行业主大会的职责。

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、业主委员会的职责。

暂时无法成立业主自治组织的,可以依照本条例有关规定成立物业管理委员会,代行业主大会、业主委员会的职责。

**第十一条** 业主代表大会由业主按照比例推选的代表组成,业主代表一般不少于三十人,业主代表可以按幢或者结合实际情况推选。

业主代表在参加业主代表大会前,应当就业主代表大会会议拟讨论的事项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。

**第十二条** 符合《江苏省物业管理条例》规定成立业主大会条件的,建设单位应当在一年内向镇人民政府(街道办事处)提出筹备业主大会的书面申请,协助业主大会筹备工作;十人以上的业主公开联名可以向镇人民政府(街道办事处)提出筹备业主大会的书面申请。镇人民政府(街道办事处)应当在收到书面申请后核实情况,并在六十日内组织成立首次业主大会筹备组。

符合成立业主大会条件满一年,且未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的,镇人民政府(街道办事处)可以根据物业管理区域实际情况,组织成立首次业主大会筹备组。

**第十三条** 首次业主大会筹备组由本物业管理区域内履行业主义务、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主和建设单位、镇人民政府(街道办事处)、社区(村)党组织、居(村)民委员会等派员组成。筹备组中的业主成员由镇人民政府(街道办事处)组织业主推荐产生。建设单位未派员参加筹备组的,不影响筹备组的成立。物业服务企业应当协助业主大会筹备工作。

筹备组人数应当为五至十一人的单数,其中业主成员应当不少于筹备组人数的百分之六十。筹备组组长由镇人民政府(街道办事处)指定人员担任。筹备组应当自成立之日起七日内,将成员名单在物业管理区域内显著位置进行公示。业主对筹备组成员有异议的,由镇人民政府(街道办事处)协调、解决。

**第十四条** 建设单位应当按照镇人民政府(街道办事处)的要求,报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料:

- (一)物业管理区域证明;
- (二)房屋及建筑物面积清册;
- (三)业主名册;
- (四)建筑规划总平面图;
- (五)交付使用共用设施设备的证明;
- (六)物业服务用房配置证明;
- (七)其他有关的文件资料。

筹备召开首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。建设单位应当在办理房屋所有权首次登记前,将筹备经费交至镇人民政府(街道办事处)指定的账户。经费标准由市物业管理行政主管部门会同价格行政主管部门根据住宅物业管理区域规模、业主户数和建筑面积等因素确定。

**第十五条** 首次业主大会筹备组履行下列职责:



(一)确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容;

(二)拟订业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约草案;

(三)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;

(四)提出首届业主委员会成员候选人条件、名单和选举办法;

(五)依法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。

对前款规定的内容,筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前,在物业管理区域内显著位置公告,并书面通知全体业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的,筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

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。

首次业主大会会议应当通过业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约,选举产生业主委员会成员和候补成员。

首次业主大会会议依法选举产生业主委员会之日起,筹备组自行解散;选举产生的业主委员会成员人数低于业主大会议事规则规定人数下限时,应当决定补选;决定补选的,筹备组工作期限延长九十日,期满自行解散。

**第十六条** 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。定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。

有下列情形之一的,业主委员会应当在十五日内召集临时会议:

(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联名书面提议的;

(二)发生重大事故或者紧急事件需要及时

处理的;

(三)业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形。

业主提议召开业主大会临时会议的,应当提交书面建议、联系方式和物业权属证明。业主委员会应当核实提议人的业主身份。不符合要求的,其提议无效。

业主委员会逾期不组织召开业主大会会议的,业主可以向镇人民政府(街道办事处)提出召开。镇人民政府(街道办事处)应当督促业主委员会限期组织召开业主大会会议;期满后仍未组织召开的,镇人民政府(街道办事处)可以应业主要求组织召开。

**第十七条** 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见、在物业管理行政主管部门建立的业主决策电子投票系统上投票的方式召开,对有关事项进行表决。倡导优先采用业主决策电子投票系统。

业主对业主大会表决结果存在异议的,可以向镇人民政府(街道办事处)反映。镇人民政府(街道办事处)应当核实表决相关信息。

### 第三节 业主委员会

**第十八条** 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,报告业主委员会履职、财务收支情况和物业管理实施的情况;

(二)根据业主大会决定,与选聘或者续聘的物业服务人签订并履行物业服务合同,监督和协助物业服务人履行物业服务合同,并可以委托第三方评估机构对物业服务人履约情况开展评估;

(三)督促业主交纳住宅专项维修资金,及时足额支付物业费,对逾期不支付的督促其限期支付;



(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)制定重大维修工程项目年度计划,监督公共事务管理制度的执行,协调、处理涉及物业管理的公共事务;

(六)制定档案和印章管理制度,制作和保管会议记录、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,监督管理规约的实施;

(八)协助镇人民政府(街道办事处)调解处理物业管理纠纷;

(九)法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

业主委员会不得阻挠业主大会行使职权,不得拒不执行业主大会决定,未经业主大会决定不得擅自与物业服务人签订或者解除物业服务合同。

业主大会可以按照业主大会议事规则的规定,设立业主监事会或者监事,监督业主委员会的工作。

**第十九条** 业主委员会成员应当由本物业管理区域内履行业主义务、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。对有不履行业主义务,侵害业主共同利益行为的业主,业主大会可以在业主大会议事规则、管理规约中对其担任业主委员会成员作出限制性规定。

鼓励和支持符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士、公职人员、居(村)民委员会成员以及具有财会、管理、法律等专业知识的人员积极参选业主委员会成员。

业主委员会成员候选人通过业主自荐或者联名推荐、社区(村)党组织推荐、居(村)民委员

会推荐等方式产生。

筹备组应当审查候选人资格,提出候选人名单,并报送镇人民政府(街道办事处)。候选人的基本信息,由筹备组在物业管理区域内显著位置公示。

**第二十条** 业主委员会成员的人数一般为七至十一名的单数,候补成员人数不超过业主委员会成员人数的二分之一。业主委员会的任期为三至五年,成员可以连选连任,具体人数、任期由业主大会议事规则确定。业主委员会在成员中选举产生主任一名和副主任若干名。

业主委员会成员辞职,应当向业主大会或者业主委员会提出书面辞呈。

业主委员会成员出缺时,从候补成员中按照得票顺序依次递补为业主委员会成员。递补后缺额人数仍超过业主委员会成员半数的,镇人民政府(街道办事处)应当组织召开业主大会会议,重新选举业主委员会。

**第二十一条** 业主大会、业主委员会日常工作经费和业主委员会成员的工作补贴,从公共收益中列支或者由全体业主分摊,具体由业主大会议事规则规定。

业主委员会可以聘用专职或者兼职工作人员,其工作经费纳入业主委员会日常工作经费。

业主委员会参与社会治理、文明建设等活动表现突出的,由市、县级市(区)人民政府给予奖励。

**第二十二条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,持下列材料向镇人民政府(街道办事处)备案:

- (一)业主委员会备案申请书;
- (二)业主委员会成员名单;
- (三)业主大会议事规则和管理规约;
- (四)业主大会会议记录;
- (五)其他应当提供的材料。



业主委员会应当对以上报送材料的真实性负责。

材料齐全的,镇人民政府(街道办事处)应当在十五日内出具书面备案回执。镇人民政府(街道办事处)应当将备案的相关材料抄送县级市(区)物业管理行政主管部门、居(村)民委员会。经备案的业主委员会,其选举产生之日为成立日期。业主委员会凭备案回执申请刻制印章,开立银行账户并将印章式样和银行账号书面报告镇人民政府(街道办事处)。

备案的有关事项发生变更的,业主委员会应当在三十日内书面报告镇人民政府(街道办事处)。

**第二十三条** 业主委员会会议每季度至少召开一次,由主任或者主任委托的副主任召集。经业主委员会主任或者三分之一以上业主委员会成员提议,可以召开临时会议,由提议人召集。会议应当有过半数成员出席方能召开,作出决定应当经业主委员会成员过半数通过方为有效。业主委员会会议应当有书面记录,经出席会议的成员签字后存档。

**第二十四条** 业主委员会应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台向全体业主公告下列信息:

(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)业主大会、业主委员会日常工作经费的预算、结算情况;

(五)占用业主共有的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住宅专项维修资金、公共收益的收支情况;

(七)法律、法规规定的其他信息。

前款第四项、第五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。

**第二十五条** 业主委员会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)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;

(三)转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件、资料;

(四)未经业主大会决定,擅自以业主委员会的名义与物业服务人签订或者解除物业服务合同;

(五)索取、收受物业服务人或者相关单位、个人财物或者其他利益;

(六)挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产。

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。

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联名书面提议罢免业主委员会成员资格的,应当按照业主大会议事规则提请业主大会决定是否予以罢免。

**第二十六条** 有下列情形之一的,业主委员会成员资格自行终止:

(一)不再是本物业管理区域业主的;

(二)丧失民事行为能力的;

(三)以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的;

(四)法律、法规和业主大会议事规则、管理规约规定的其他情形。

**第二十七条** 业主委员会在其任期届满九



十日前，应当书面告知镇人民政府（街道办事处）。镇人民政府（街道办事处）应当指导和协助业主委员会按照首次业主大会筹备组的规定成立换届选举小组。

换届选举小组应当及时组织召开业主大会会议，按照本条例第十九条、第二十条规定选举产生新一届业主委员会。

业主委员会任期届满、新一届业主委员会产生之前，居（村）民委员会在镇人民政府（街道办事处）的指导下，组织业主共同讨论决定物业管理事项。

换届选举小组成立后至新一届业主委员会成立之前，业主委员会不得就解聘、选聘物业服务人组织召开业主大会会议。

**第二十八条** 新一届业主委员会依法成立后，上一届业主委员会应当在十日内将其使用和保管的所有文件、财物、印章移交新一届业主委员会，并做好其他交接工作。

对不按时移交的，镇人民政府（街道办事处）应当责令其限期移交；拒不移交的，所在地的公安机关应当协助移交。

业主委员会成员资格终止或者被罢免的，应当在三日内将其使用、保管的文件、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。

**第四节 物业管理委员会**

**第二十九条** 物业管理区域有下列情形之一的，可以由镇人民政府（街道办事处）及时组织成立物业管理委员会：

- （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，经镇人民政府（街道办事处）指导后仍不能成立的；
- （三）业主委员会长期不能正常履职，需要重新选举业主委员会，经镇人民政府（街道办事处）

多次指导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

物业管理委员会可以由镇人民政府（街道办事处）、公安派出所、城市管理部门、社区（村）党组织、居（村）民委员会、建设单位、业主成员等组成，一般为七至十一人的单数。物业管理委员会主任一般由业主成员担任；由非业主成员担任的，应当在业主成员中明确一名副主任，承担日常事务。

镇人民政府（街道办事处）应当将物业管理委员会成立情况在物业管理区域内显著位置公示，并告知县级市（区）物业管理行政主管部门。

**第三十条** 物业管理委员会应当根据物业管理区域实际情况，及时指导推动成立业主大会、业主委员会。

物业管理委员会可以凭镇人民政府（街道办事处）开具的介绍信，申请刻制印章，开立银行账户。

**第三十一条** 物业管理委员会工作规则，由市物业管理行政主管部门制定。

**第三章 管理和服务**

**第一节 物业管理区域**

**第三十二条** 住宅区，包括分期建设或者两个以上单位共同开发建设的住宅区，其设置的配套设施设备是共用的，应当划分为一个物业管理区域；但共用设施设备能够分割、独立使用，或者被道路、河道等分割为两个以上自然区域且能明确共用设施设备管理、维护责任的，可以分别划分为独立的物业管理区域。

自然资源和规划行政管理部门在审查住宅建设工程设计方案时，应当听取物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门对物业管理区



域划分的意见。

建设单位应当根据物业建设用地规划许可证确定的红线图范围，结合物业的共用设施设备、社区建设等因素划定物业管理区域。

**第三十三条** 新建物业出售前，建设单位应当将划定的物业管理区域向物业所在地的县级市(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。

已划定物业管理区域并实施物业管理但尚未向物业管理行政主管部门备案的，由物业服务人向物业所在地的县级市(区)物业管理行政主管部门备案。

已投入使用但尚未划分物业管理区域的，由县级市(区)物业管理行政主管部门会同镇人民政府(街道办事处)征求相关业主意见后，确定物业管理区域。

符合本条例第三十二条第一款规定，已划定物业管理区域但确需调整的，县级市(区)物业管理行政主管部门会同镇人民政府(街道办事处)结合物业管理实际需要，依法征求业主意见后，可以重新调整物业管理区域并公告。

**第三十四条** 县级市(区)物业管理行政主管部门应当建立物业管理区域档案。

物业管理区域档案应当载明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、业主共有部分主要情况、建设单位以及其他需要载明的事项。

## 第二节 前期物业管理

**第三十五条** 新建住宅物业实行前期物业管理。

建设单位应当依法选聘前期物业服务企业，并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。

建设单位应当提供前期物业管理开办费，用于购买物业办公设备等固定资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务人使用。

**第三十六条** 建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容，或者同时签订前期物业服务委托协议，对前期物业服务的内容予以约定。

建设单位制定临时管理规约的，应当在销售物业时向物业买受人明示，并予以说明。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

物业买受人在与建设单位签订商品房买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

临时管理规约的效力至业主大会审议通过的管理规约生效时终止。

**第三十七条** 新建住宅物业管理区域内，建设单位应当按照不低于地上建筑物总建筑面积的千分之七且不低于地上地下总建筑面积千分之四的比例配置物业服务用房，低于一百平方米的按照一百平方米配置，并无偿移交。其中业主委员会议事活动用房面积一般为二十到四十平方米。

住宅区分期建设的，应当根据分期建设的面积和进度按比例合理配建物业服务用房。

物业服务用房应当是地面以上的非居住房屋，根据物业服务实际需要，以方便业主为原则，相对集中安排在住宅区中心区域或者住宅区出入口附近。物业服务用房没有配置电梯的，所在楼层不得高于三层。物业服务用房设置在住宅楼内的，应当具有独立的通道。

物业服务用房应当进行简单装修，具备水、电使用功能。住宅区内配置通讯、有线电视、网络宽带、安保预警等设施的，物业服务用房应当预



留端口,具备正常使用功能。

电梯井、管道井、楼梯间、垃圾房(道)、变电室、设备间、公共门厅、过道、地下室、车库(棚)、人防工程等,以及室内层高不足二点二米的房屋不得计入物业服务用房面积。

**第三十八条** 物业服务用房不计入分摊公用建筑面积,其所有权属于全体业主。建设单位在申领商品房预售许可证时,应当注明物业服务用房面积和房号;在申请办理房屋所有权首次登记时,应当同步办理物业服务用房权属登记。

自然资源和规划行政管理部门在核发建设工程规划许可证时,应当对规划图纸中标注的物业服务用房的位置和面积进行审核。

物业管理行政主管部门在商品房交付使用前,应当对物业服务用房配置情况进行核实。

**第三十九条** 物业服务企业承接物业时,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、客观公正、权责分明以及保护业主共同财产的原则。物业承接查验的费用由建设单位承担,但另有约定的除外。

物业承接查验可以邀请部分物业买受人参加,并接受县级市(区)物业管理行政主管部门、镇人民政府(街道办事处)的指导和监督。

现场查验物业二十日前,建设单位应当向物业服务企业移交下列资料:

- (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)物业服务所必需的其他资料。

承接查验后,建设单位应当与物业服务企业签订承接查验协议,承接查验协议应当包括承接

查验基本情况、存在问题、解决方法和时限、双方权利义务、违约责任等内容。

**第四十条** 物业服务企业应当自物业交接后三十日内,持下列文件向物业所在地的县级市(区)物业管理行政主管部门办理备案手续:

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

物业服务企业应当在备案后将物业承接查验情况,在物业管理区域内显著位置公告。

县级市(区)物业管理行政主管部门应当将承接查验备案材料抄送镇人民政府(街道办事处)。

**第四十一条** 物业服务企业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。前期物业服务合同终止,业主大会选聘新的物业服务人的,被解聘的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,向被选聘的物业服务人移交物业承接查验档案,或者向业主委员会移交。

### 第三节 物业服务

**第四十二条** 从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格。

鼓励业主大会通过公开招投标方式选聘品牌优质、信用良好的物业服务企业。

**第四十三条** 物业服务人应当遵守有关法律、法规,按照物业服务合同的约定提供相应的



服务。物业服务合同可以约定下列物业服务事项：

(一)物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护；

(二)共有部分绿化的养护、管理；

(三)共有部分的保洁；

(四)加强日常安全巡查,维护物业管理区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全；

(五)共有部分的经营和管理；

(六)共有部分的病媒生物预防控制；

(七)车辆的停放管理；

(八)物业使用中对禁止性行为的管理措施；

(九)物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理；

(十)物业档案资料的保管；

(十一)业主大会或者业主委托的其他物业服务事项。

物业服务人将物业服务合同中的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的,应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供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。

本市各级人民政府及其有关部门委托物业服务人承担公共服务事项的,应当向物业服务人支付相应费用。

业主、物业使用人对人身、财产安全有特殊保护要求的,由业主、物业使用人与物业服务人另行约定。

**第四十四条** 推动物业服务与养老、家政等社区生活服务相结合。支持有条件的物业服务企业为业主提供家政、购物等服务,为老年人开展助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护、定期巡访等养老服务。物业服务企业可以按照有关

规定享受相应优惠扶持政策。民政部门和镇人民政府(街道办事处)、居(村)民委员会应当予以指导、协助。

**第四十五条** 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置向全体业主公告下列信息：

(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)由物业服务人管理的业主共有部分的公共收益收支情况；

(四)物业共用部位、共用设施设备水电费及分摊情况；

(五)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；

(六)其他依照法律、法规规定和物业服务合同、管理规约约定应当公告的信息。

前款第一项、第二项、第五项应当常年公告并及时更新；第三项、第四项应当每半年公告一次。

**第四十六条** 物业服务人不得有下列行为：

(一)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；

(二)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；

(三)擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营；

(四)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；

(五)擅自退出物业管理区域等违反物业服务合同的行为；

(六)采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费；



(七)出售、泄露或者非法提供、使用业主、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)骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产;

(十)其他违反法律、法规规定和合同约定的行为。

处理业主、物业使用人的个人信息应当依法进行并确保信息安全。

**第四十七条** 物业服务人应当自物业服务合同签订之日起三十日内,将物业服务合同报物业所在地的县级市(区)物业管理行政主管部门备案。物业管理行政主管部门应当将备案的合同抄送镇人民政府(街道办事处)。

**第四十八条** 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。

**第四十九条** 物业服务合同期限届满九十日前,业主委员会应当组织召开业主大会会议,决定续聘或者另聘物业服务人,并将决定书面通知原物业服务人,但是合同对通知期限另有约定的除外;同时书面告知物业所在地的县级市(区)物业管理行政主管部门和镇人民政府(街道办事处),并在物业管理区域内显著位置公告。

物业服务人决定不再续签物业服务合同的,应当在物业服务合同期限届满九十日前书面通知业主或者业主委员会,但是合同对通知期限另有约定的除外;同时书面告知物业所在地的县级市(区)物业管理行政主管部门和镇人民政府(街道办事处),并在物业管理区域内显著位置公告。

业主依法共同决定续聘的,业主委员会应当在物业服务合同期限届满前与原物业服务人续签物业服务合同。

物业服务合同期限届满,业主没有依法作出续聘或者另聘决定,物业服务人继续提供物业服务的,原物业服务合同继续有效,但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同,但是应当提前六十日书面通知另一方当事人;同时书面告知物业所在地的县级市(区)物业管理行政主管部门和镇人民政府(街道办事处),并在物业管理区域内显著位置公告。

#### 第四节 物业费 and 公共收益

**第五十条** 收取物业费应当遵循合理、公开和质价相符的原则,区分不同物业的性质和特点,按照国家和省有关规定实行政府指导价或者市场调节价。

前期物业费按照商品房买卖合同的约定,由物业买受人承担;商品房买卖合同未约定的,由建设单位承担。

业主大会成立后,物业费由业主大会或者业主大会授权的业主委员会与物业服务人协商,通过物业服务合同约定执行。

已竣工但尚未售出或者因建设单位原因未按时交付业主的,物业费由建设单位全额承担。

价格行政管理部门应当会同相关部门建立物业服务收费成本调查和物业服务收费纠纷调处机制,对物业服务人擅自扩大范围收费、不按照规定明码标价等问题进行督促整改,指导物业服务人规范收费行为。

**第五十一条** 业主与物业服务人可以采取包干制或者酬金制等方式约定物业费。

实行包干制的,业主向物业服务人支付固定物业费,盈余或者亏损均由物业服务人享有或者



承担。

实行酬金制的,物业服务人在预收的物业服务资金中按照约定比例或者约定数额提取酬金,其余部分用于物业服务合同约定的支出,结余由业主享有,不足由业主承担。

物业服务人可以根据物业服务合同预收物业费,但是预收物业费的期限最长不得超过一年。

**第五十二条** 建设单位应当对共用部位、共用设施设备单独配置水、电等计量器具。

电梯、水泵、中央空调、集中供热、监控机房等共用设施设备运行产生的电费及公共照明、公共用水等费用,由全体业主分摊,由物业服务人按照物业服务合同约定代收代交、单独列帐,并定期公示实际费用和分摊情况,但物业服务合同另有约定的除外。分摊费用已计入物业费成本的,不得重复收取。

电梯起始层的业主不承担电梯运行产生的电费(电梯起始点设在地下层的除外),但应当承担维修、更新和改造费用。既有多层住宅增设电梯的相关费用按照合同约定执行。

**第五十三条** 在物业管理区域内共有的汽车车位、道路、场地停放汽车的,应当根据业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定支付汽车停放费。

物业服务人可以根据物业服务合同收取汽车停放费。汽车停放费的具体标准,由价格行政管理部门会同物业管理行政主管部门制定并公告。

公安、消防、抢险、救护、环卫、城市管理、管网维护等执法和维修车辆执行任务时在物业管理区域内停放的,不得收取费用。

**第五十四条** 建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的公共收益,属于业主共有,应当单独列账。

业主大会成立前,需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的,应当在前期物业服务合同中约定。

业主大会成立后,需要占用业主共有的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,物业服务人应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定后,依法办理有关手续并公示。利用业主共有部分从事广告等经营性活动的,还应当经有利害关系的业主同意。

公共收益扣除必要的合理支出后应当主要用于补充住宅专项维修资金,也可以按照业主大会的决定用于物业管理方面的其他需要。公共收益主要用于补充住宅专项维修资金的,应当按年度补充,补充比例应当不低于百分之五十。

**第五十五条** 利用共有部分进行经营的,应当符合法律、法规的规定,并在物业服务合同或者管理规约中约定。业主大会成立前,需要利用共有部分进行经营的,应当在前期物业服务合同或者临时管理规约中约定下列事项:

(一)可以开展经营的场地范围;

(二)电梯、电梯外大堂等部位设置广告的标准及要求;

(三)不同类型、区域的场地有偿利用的最低收费标准;

(四)公共收益的财务管理要求;

(五)相关的合同、会计凭证的建档保管、公示及查询办法;

(六)公共收益收支情况的定期公示与审计办法;

(七)对可能影响业主公共利益的经营性活动的禁止性要求。

业主大会成立后,物业服务人和业主大会可以对前款所列事项重新约定。

**第五十六条** 业主大会、业主委员会管理公



共收益的,业主大会、业主委员会可以按照业主大会议事规则,委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况、业主委员会工作经费进行换届财务审计。审计费用从公共收益中列支或者由全体业主分摊。

物业服务人管理公共收益的,物业服务人可以按照物业服务合同约定,委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况进行年度财务审计和合同服务期满的财务审计。

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联名书面提议对公共收益收支情况进行审计的,业主大会、业主委员会或者物业服务人应当委托有资质的第三方机构进行审计。

审计结果应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台公示。

公共收益的监督管理办法由市物业管理行政主管部门制定。

**第五十七条** 物业管理区域内供电、供水、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当服务到最终用户且向最终用户收取有关费用,不得转嫁户外管线或者其他设施的能源损耗和损失。物业服务人接受上述单位委托代收收费用的,不得向业主收取手续费等额外费用,但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。物业服务人已接受委托实施物业服务并收取相应服务费用的,其他部门和单位不得重复收取性质和内容相同的费用。

**第五十八条** 业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业费的,从其约定。物业使用人拒不支付物业费的,由业主承担。

物业所有权发生转移时,业主应当与物业服务人结清物业费。

**第五十九条** 物业服务合同终止的,原物业服务人应当按照约定期限退出物业管理区域,没

有约定期限的应当在物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域,配合新物业服务人做好交接工作并向业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人履行下列交接义务:

(一)移交占用的共有部分、由前期物业管理开办费购买的物业办公设备等固定资产;

(二)移交承接查验相关资料;

(三)移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料,运行、维护、保养记录;

(四)移交公共收益的结余;

(五)采用酬金制计费方式的,移交物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物;

(六)结清其他预收、代收和预付、代付的有关费用;

(七)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务人违反前款规定的,不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费;造成业主损失的,应当赔偿损失。

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,维持正常的物业管理秩序,并可以请求业主支付该期间的物业费。

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

## 第五节 老旧住宅区物业服务

**第六十条** 对配套设施不齐全、环境较差的老旧住宅区,市、县级市(区)人民政府应当制定改造规划和年度实施计划,完善公共配套设施设备,改善老旧住宅区的综合环境。



老旧小区改造应当有利于老旧小区实现物业管理,由县级市(区)人民政府细化确定改造内容清单、标准和支持政策。

镇人民政府(街道办事处)应当引导居民协商确定老旧小区的管理模式,推动建立物业管理长效机制。未成立业主委员会的,可以根据老旧小区改造后的实际情况,引导成立业主大会,选举业主委员会,实行业主自治。首次业主大会会议的筹备经费,由县级市(区)人民政府承担。

老旧住宅的房屋外墙应当保持整洁和完好,并定期进行清洗或者粉刷,具体办法由市人民政府另行制定。

**第六十一条** 对建设年限较长、标准较低、配套设施不健全、不具备实施市场化物业服务条件的老旧小区,可以组织实施基本物业服务。实施基本物业服务的具体条件、收费标准、服务内容等由县级市(区)人民政府制定。

鼓励物业服务人统一管理在管项目周边老旧小区,支持物业服务人为老旧小区提供公益性物业服务。

**第六十二条** 保障性住房的改造和基本物业服务,参照本条例第六十条、第六十一条规定执行。

集中建设的保障性住房应当配置物业服务经营性用房,收益用于补充物业费。具体配置标准由市人民政府制定。

**第六十三条** 鼓励和支持既有多层住宅增设电梯。既有多层住宅增设电梯应当符合规划、土地、建设、环境保护、消防管理等法律、法规和技术标准,以及国家、省、市相关规定,并依法办理相关批准手续。

镇人民政府(街道办事处)应当为业主达成自愿增设电梯协议提供服务,物业服务人应当为增设电梯提供必要的协助。

既有多层住宅需要使用共有部分增设电梯的,应当经本幢或者本单元房屋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。

业主可以按照有关规定提取住房公积金,用于支付既有多层住宅增设电梯相关费用。

## 第四章 使用和维护

### 第一节 安全管理

**第六十四条** 业主、物业使用人对物业的使用与维护,应当遵守法律、法规、临时管理规约、管理规约的规定及业主大会的决定,安全、合理使用物业。

**第六十五条** 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)损坏或者违法变动房屋结构;
- (三)违法搭建建筑物、构筑物;
- (四)违反规定装饰装修;
- (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)破坏或者擅自改变房屋外观;
- (七)将车库用于居住、生产经营;
- (八)违反规定停放机动车、非机动车,或者为车辆充电;
- (九)存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品;
- (十)制造超过规定标准的噪音、振动或者影响邻居采光、通风;
- (十一)违反垃圾分类管理规定处理垃圾,任意排放污水;



- (十二)从建筑物中抛掷物品;
- (十三)侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施;
- (十四)擅自摆摊设点、占道经营;
- (十五)损坏、挪用、停用消防设施设备,占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道;
- (十六)违反规定饲养动物;
- (十七)法律、法规和临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

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。

**第六十六条** 业主、物业使用人对住宅装饰装修的,应当事先告知物业服务人。物业服务人应当将住宅装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人。

不需要申领建筑工程施工许可证的房屋结构改造,禁止拆改房屋的基础、墙、柱、主梁及屋架等主要承重构件,或者超过房屋原设计承载力增加荷载;涉及在楼面结构层开凿洞口或者扩大洞口,拆除或者部分拆除房屋中抗震、防火措施以外的非承重墙体的,业主、物业使用人应当在施工前向县级市(区)住房和城乡建设部门申请房屋结构改造安全行政许可。

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人办理登记手续,签订并严格遵守住宅装饰装修管理协议,不得影响他人生活。

业主、物业使用人拒不办理登记、批准手续的或者业主、物业使用人、装饰装修施工人员拒绝和阻碍物业服务人对住宅装饰装修活动进行巡查的,物业服务人可以按照临时管理规约、管

理规约,禁止装饰装修施工人员、机具、材料进入物业管理区域。

**第六十七条** 业主、物业使用人应当加强对其所有或者使用的窗户、阳台等设施的管理,防止设施、搁置物、悬挂物等脱落、坠落,造成安全事故。

物业服务人应当加强日常巡查,发现存在安全隐患的,应当及时提醒业主、物业使用人采取措施消除安全隐患。业主、物业使用人未采取措施消除安全隐患的,物业服务人应当采取必要的防范措施,并向业主委员会、居(村)民委员会报告。

**第六十八条** 物业管理区域内发生安全事故等突发事件时,物业服务人应当采取应急措施,及时向有关主管部门报告,并协助做好救助工作。

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。

**第六十九条** 市、县级市(区)人民政府应当建立由住房和城乡建设、城市管理、公安、市场监督管理、生态环境、卫生健康、自然资源和规划、园林和绿化、应急管理、消防救援等部门和机构为主体的执法工作责任区制度和违法行为投诉登记制度,加强物业管理区域内执法联动,依法查处违法行为,并在物业管理区域内显著位置公示执法主体相关联系信息。

## 第二节 停车管理

**第七十条** 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库,建设单位应当首先满足本区域内业主的停车需要,其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。物业管理区域内规划配建的访客汽车停车位、车库不得出售、附



赠或者出租。未配建访客汽车停车位的,经业主大会决定可以依法合理设置访客汽车停车位。

建设单位应当在物业管理区域内显著位置公示拟出售、附赠或者出租车位、车库的产权证明文件 and 出售、出租价格以及平面位置图等,并实时标注出售、附赠、出租等情况。

物业管理区域内车位、车库总数量少于物业管理区域内房屋套数的,建设单位不得将车位、车库附赠予特定业主。物业管理区域内车位、车库总数量等于或者超出物业管理区域内房屋套数的,每户业主获赠车位、车库不得超过一个。

建设单位拟出售车位、车库数量少于本区域要求购买车位、车库业主的房屋套数时,应当通过抽签等公平方式确定,每户业主只能购买一个车位或者车库。

建设单位未出售或者未附赠的车位、车库,应当优先出租给本区域内业主,租金按照价格行政主管部门核定的标准执行;业主要求承租车位、车库的,建设单位不得只售不租。拟出租车位、车库数量少于本区域要求承租车位、车库业主的房屋套数时,应当通过抽签等公平方式确定给未购买或者未获赠车位、车库的业主,每户业主只能承租一个车位或者车库。

在首先满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要后还有多余车位、车库的,可以出租给本物业管理区域外的单位、个人,每次出租的租赁期限不得超过六个月,但车位、车库不得转让给业主以外的单位、个人。

**第七十一条** 市、县级市(区)物业管理行政主管部门应当按照业主优先、公平合理、便于管理的原则,加强对住宅区停车位管理的指导。

业主大会、业主委员会和物业服务人应当通过抽签等公平方式出租公共、共用车位、车库;经业主大会决定,可以采用先到先停等优化停车资源的方式使用公共、共用车位、车库。

### 第三节 保修和维护

**第七十二条** 业主、业主大会、业主委员会对其负有维护责任的物业,应当按照有关规定和临时管理规约、管理规约以及住宅养护标准,定期维修养护。

国家规定的保修期届满后,物业的维修责任,按照下列规定划分:

(一)业主专有部分,由业主自行维修;毗连部位,由相邻业主共同维修。

(二)单幢房屋整体共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造,由该幢房屋的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

(三)单幢房屋有两个或者两个以上单元,单元内共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造,由单元内的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担;涉及两个或者两个以上单元共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造,由两个或者两个以上单元的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

(四)单幢房屋不上人屋顶的维修,由屋顶庇护范围下的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

(五)单幢房屋可上人屋顶(包括屋面和周边围护),为各层共用的,由屋顶庇护范围下各层业主,按照拥有专有部分面积所占比例承担;为若干层(户)使用的,由使用层(户)的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

(六)物业全体共有部分的维修、更新、改造,由全体业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

属于人为损坏的,由损坏者负责修复;造成损失的,应当赔偿。

在国家规定的保修期限内,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。建设单位委托物业服务企业保修的,应当与物业服务企业另行签订委托协议。

**第七十三条** 物业服务人应当按照物业服务合同对物业定期维修养护。

物业出现安全隐患,危及公共利益以及他人合法权益时,责任人应当及时维修养护;责任人不履行维修养护义务的,经业主委员会同意或者按照临时管理规约、管理规约,由物业服务人维修养护或者采取应急防范措施,费用由责任人承担。

业主、建设单位和物业服务人进行维修养护时,有关业主、物业使用人应当予以配合。

**第七十四条** 任何单位和个人不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地、绿地或者占用其他共用部位、共用设施设备。确需临时占用、挖掘的,应当采取措施保障安全,并及时恢复原状,造成损失的,应当依法赔偿。

因维修物业或者公共利益需要,业主确需临时占用、挖掘的,应当征得业主委员会、物业服务人和利害关系人的同意,并依法办理相关手续;物业服务人确需临时占用、挖掘的,应当征得利害关系人和业主委员会同意,事先在物业管理区域内公告,并依法办理相关手续。

供电、供水、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位因维修、养护、改建、扩建等,需要临时占用、挖掘的,应当事先告知业主委员会和物业服务人,在物业管理区域内公告,并依法办理相关手续。

**第四节 住宅专项维修资金**

**第七十五条** 物业管理实行住宅专项维修资金制度。相关业主应当按照规定交纳住宅专项维修资金。

住宅专项维修资金属于业主共有,专项用于物业保修期届满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造,不得挪作他用。

住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的,业主应当按照有关规定以及业主大会的决定,续筹住宅专项维修资金。

业主有权向住宅专项维修资金代管部门查询住宅专项维修资金交存、使用以及账面余额情况。

住宅专项维修资金和公共收益的使用实行工程审价和使用程序审核。

**第七十六条** 物业保修期届满后,发生下列危及房屋安全以及人身、财产安全的紧急情形之一,需要立即对物业共用部位、共用设施设备进行应急维修、更新和改造的,业主大会、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)其他危及房屋安全和人身、财产安全的紧急情况。

应急维修费用向业主公示后,从相关业主的住宅专项维修资金分户账中按照专有部分面积分摊列支;其中涉及已售公有住房的,从公有住房住宅专项维修资金中列支。

对本条第一款规定的应急维修情形相关主体未及时提出申请,且已出现严重影响业主生活或者危及人身财产安全情形的,镇人民政府(街道办事处)和县级市(区)物业管理行政主管部门应当督促业主和业主委员会或者相关责任人限



期维修,也可以组织代为维修。代为维修费用经审核或者审计后,向业主公示并依法列支。

## 第五章 法律责任

**第七十七条** 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。

**第七十八条** 业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约、物业使用规定和物业使用管理维修规定造成损害的,应当依法承担相应的法律责任。

**第七十九条** 业主大会作出的决定违反法律、法规或者业主委员会作出的决定违反法律、法规和业主大会议事规则、管理规约的,镇人民政府(街道办事处)应当责令其限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

业主大会或者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。

违反本条例第十八条第二款规定,业主委员会阻挠业主大会行使职权,或者拒不执行业主大会决定,或者未经业主大会决定擅自与物业服务人签订、解除物业服务合同的,由镇人民政府(街道办事处)责令限期改正;逾期不改正的,镇人民政府(街道办事处)、居(村)民委员会应当指导和协助业主,组织召开业主大会会议,调整或者重新选举产生业主委员会。

**第八十条** 业主委员会成员有下列行为之一的,由县级市(区)物业管理行政主管部门予以处罚:

(一)违反本条例第二十五条第一款第二项至第五项规定的,责令限期改正;逾期不改正的,给予警告或者通报批评,可以并处一千元以上三千元以下罚款。

(二)违反本条例第二十五条第一款第六项

规定,挪用、侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产的,责令退还,给予警告,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。

**第八十一条** 建设单位、物业服务人有下列情形之一的,由县级市(区)物业管理行政主管部门予以处罚:

(一)违反本条例第十四条第一款规定,建设单位未按照规定报送文件资料的,责令限期改正;逾期不改正的,处以三千元以上三万元以下罚款。

(二)违反本条例第十四条第二款规定,建设单位不承担首次业主大会筹备费用的,责令限期改正;逾期不改正的,处以五千元以上五万元以下罚款。

(三)违反本条例第三十七条规定,建设单位提供的物业服务用房不符合规定要求的,责令限期改正;逾期不改正的,处以十万元以上五十万元以下罚款。

(四)违反本条例第四十六条规定,物业服务人擅自退出造成严重后果或者被解聘的物业服务人拒不退出物业管理区域的,责令限期改正;逾期不改正的,处以五万元以上二十万元以下罚款。

(五)违反本条例第四十六条规定,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,责令其退还,给予警告,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。

(六)违反本条例第五十二条规定,建设单位未对共用部位、共用设施设备单独配置水、电等计量器具的,责令限期改正;逾期不改正的,处以二万元以上十万元以下罚款。

**第八十二条** 本条例规定的行政处罚,按照相对集中行政处罚权的规定应当由其他执法主



体实施的,依照其规定执行。

**第八十三条** 物业管理行政主管部门、镇人民政府(街道办事处)、其他有关部门及其工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,由其所在单位或者上级主管部门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。

**第六章 附则**

**第八十四条** 本条例所称住宅区物业管理,是指住宅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,包括但不限于物业的承租人。

本条例所称物业,是指建筑物及其附属设施设备和相关场地。

本条例所称物业服务人,包括物业服务企业

和其他管理人。

本条例所称前期物业管理,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企业实施的物业管理。

本条例所称公共收益,是指利用业主共有部分产生的收入扣除合理成本之后的收益。

本条例规定的面积和人数,按照下列方式计算:

(一)专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算;尚未进行登记的,暂时按照测绘机构的实测面积计算;尚未进行实测的,暂时按照商品房买卖合同记载的面积计算;建筑物总面积,按照前项的统计总和计算;

(二)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,以及同一买受人拥有一个以上专有部分的,按照一人计算;总人数,按照前项的统计总和计算。

**第八十五条** 本条例对公告和公示的期限未作具体规定的,期限不少于七日。

**第八十六条** 本条例自 2022 年 3 月 1 日起施行。