牡丹江市住宅物业管理条例

（2017年9月15日牡丹江市第十六届人民代表大会常务委员会第四次会议通过　2017年10月13日黑龙江省第十二届人民代表大会常务委员会第三十六次会议批准）

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企业的合法权益，改善人民群众的居住环境，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《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　本市行政区域内的住宅物业管理、使用及其监督活动，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企业，由业主和物业服务企业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。

第三条　物业管理应当坚持业主自治、专业服务、政府监管、行业自律的原则。

第四条　市、区、县（市）人民政府应当将物业服务纳入现代服务业发展规划，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、新方法提高物业管理和服务水平。

街道办事处（乡镇人民政府）按照规定职责负责辖区内物业管理活动的指导、协调和监督。社区居（村）民委员会应当协助街道办事处（乡镇人民政府）开展相关工作。

第五条　市物业管理行政主管部门负责全市物业服务的统一监督管理，区、县（市）物业管理行政主管部门负责本行政区域内物业服务的监督管理。

建设、规划、价格、公安、城管、环保、工商、质监、市场监管等行政主管部门应当按照各自职责，做好物业管理的相关工作。

第六条　物业服务行业协会应当加强行业自律管理，规范从业行为，促进物业服务企业诚信经营。

第二章　业主、业主大会和业主委员会

第七条　房屋的所有权人为业主。业主依据相关法律、法规规定，享有权利，履行义务，共同决定有关事项。业主不得以放弃权利为由不履行义务。

基于房屋买卖、赠与、继承、安置等民事法律行为已经合法占有房屋，但尚未依法办理所有权登记的公民、法人和其他组织，在物业管理中享有业主权利，承担业主义务。

业主应当与物业使用人约定在物业管理中的权利和义务。

第八条　物业管理区域符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

（一）房屋出售并交付使用的建筑面积达到建筑物总面积百分之五十以上的；

（二）已入住户数达到总户数百分之五十以上的；

（三）首套房屋出售并交付使用满两年且入住户数的比例达到百分之二十五以上的。

对具备召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当在三十日内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会议的书面申请，并提供有关资料。建设单位在规定期限内未提出申请的，十人以上业主联名可以书面提出召开首次业主大会会议的申请。

第九条　建设单位应当提供筹备首次业主大会会议所需要的下列材料：

（一）经备案的物业管理区域划分证明；

（二）物业管理区域内建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地明细；

（三）业主名册；

（四）建筑规划总平面图；

（五）共用设施设备交付使用的证明；

（六）物业服务用房配置证明；

（七）召开首次业主大会会议必需的其他资料。

第十条　首次业主大会会议的筹备经费根据物业管理区域规模、业主户数和建筑面积等因素确定，由建设单位承担。建设单位应当在提出召开首次业主大会会议书面申请的同时，将首次业主大会会议筹备经费交至街道办事处（乡镇人民政府）设立的专用账户，供首次业主大会会议筹备组使用。

第十一条　街道办事处（乡镇人民政府）对符合召开首次业主大会会议条件的，应当在收到召开首次业主大会会议书面申请后六十日内，指导组建首次业主大会会议筹备组（以下简称筹备组）。

筹备组由业主代表和街道办事处（乡镇人民政府）代表、社区居（村）民委员会代表、建设单位代表组成。筹备组成员人数应当为单数，其中业主代表所占比例不得低于筹备组总人数的百分之五十。筹备组成员应当具有完全民事行为能力，且本人及其配偶、直系亲属与本物业管理区域物业服务企业没有利害关系。

筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）代表担任。筹备组中的业主代表由街道办事处（乡镇人民政府）或者社区居（村）民委员会组织业主推荐产生。

筹备组应当在成立后将成员名单在物业管理区域内显著位置公示，公示期不少于七日。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处（乡镇人民政府）协调解决。

第十二条　筹备组应当自成立之日起九十日内按照国家有关规定完成首次业主大会会议筹备工作，组织召开首次业主大会会议，并于业主大会成立后自动解散。

筹备组未在九十日内完成筹备工作的，可以延期三十日。经延期仍不能完成筹备工作的，由街道办事处（乡镇人民政府）解散筹备组并书面公告。

第十三条　首次业主大会会议应当讨论决定管理规约、业主大会议事规则，选举业主委员会。

第十四条　业主大会会议表决一般采用纸质方式实名投票；在确保业主意思表示真实、有效的前提下，也可以采用手机信息、电子邮件等方式实名投票。业主大会会议表决结果和决定应当以书面形式向全体业主公告。

第十五条　业主委员会经依法选举产生后，业主大会会议由业主委员会组织召开。业主委员会应当于业主大会会议召开十五日前将会议时间、地点和内容通知全体业主，并同时告知街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会。街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会应当进行指导和监督。

第十六条　业主委员会一般由五至十一人的单数委员组成，每届任期三至五年，委员可以连选连任。具体选举办法由业主大会议事规则约定。

业主委员会委员应当由本物业管理区域内热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。业主有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员；已经担任的，应当按照业主大会确定的规则予以罢免：

（一）本人及其配偶、直系亲属与本物业管理区域物业服务企业有利害关系的；

（二）损坏房屋承重结构、违法搭建或者破坏房屋外貌的；

（三）擅自改变物业规划用途或者违法出租房屋的；

（四）拖欠物业服务费、未缴纳住宅专项维修资金的；

（五）索取、非法收受建设单位、物业服务企业利益的；

（六）其他违反法律、法规、管理规约以及有不良社会诚信记录的。

业主委员会应当在选举产生后将成员名单在物业管理区域内显著位置公示，公示期不少于七日。

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（市）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）备案。

第十七条　业主委员会履行下列职责：

（一）执行业主大会的决定和决议；

（二）组织召开业主大会会议，报告物业管理情况，并在物业管理区域内显著位置公布物业管理情况，接受业主质询；

（三）根据业主大会决定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；

（四）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，协调处理物业管理活动中的相关问题；

（五）督促业主、物业使用人遵守管理规约，调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（六）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

（七）组织和监督住宅专项维修资金的筹集和使用；

（八）根据管理规约和业主大会议事规则，决定共用部位、共用设施设备的经营方式，管理、使用并公布经营所得收益情况；

（九）法律、法规规定或者业主大会赋予的其他职责。

第十八条　业主委员会举行会议时应当有过半数的委员出席，业主委员会委员不得委托他人参加会议。

业主委员会作出的决定，应当经全体委员半数以上签字同意。业主委员会应当自作出决定之日起三日内，将会议情况以及决定事项在本物业管理区域内显著位置公告。

业主委员会召开会议应当告知社区居（村）民委员会，社区居（村）民委员会应当进行指导和监督。

第十九条　除首次业主大会会议外，业主大会和业主委员会的工作经费由全体业主承担。具体筹集办法由业主大会决定。

业主委员会应当每半年在物业管理区域内显著位置公示工作经费的收支情况，接受业主监督。

第二十条　业主委员会任期届满前三个月，应当书面告知街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会。街道办事处（乡镇人民政府）应当指导成立换届改选小组，由换届改选小组组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

换届改选小组产生至新一届业主委员会选举产生期间，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，需要立即使用专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

第二十一条　业主委员会应当在任期届满之日起三日内，将其保管的有关凭证、档案、印章以及其他属于全体业主共有的财物，移交给新一届业主委员会，并办理交接手续。

物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）应当进行指导和监督。

第二十二条　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收支情况等进行审核，审核时可以邀请街道办事处（乡镇人民政府）或者社区居（村）民委员会进行监督，也可以委托第三方进行审核。审核结果应当在物业管理区域内显著位置公示。

第二十三条　物业管理区域有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会代行业主委员会职责：

（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，经区、县（市）物业管理行政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；

（三）业主委员会不履行职责达一年以上或者无法正常开展工作，需要调整或者重新选举业主委员会，经区、县（市）物业管理行政主管部门或者街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

第二十四条　物业管理委员会由街道办事处（乡镇人民政府）组织成立，由业主代表以及社区居（村）民委员会、建设单位等派员组成。

物业管理委员会人数应当为单数，其中业主成员人数应当超过总人数的百分之五十，由街道办事处（乡镇人民政府）组织业主推荐产生，主任由业主担任。业主成员资格应当符合本条例第十六条的规定。

物业管理委员会应当在成立后将成员名单在物业管理区域内显著位置公示，公示期不少于十五日。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处（乡镇人民政府）协调解决。

物业管理委员会应当自成立之日起三十日内，将成立情况书面告知区、县（市）物业管理行政主管部门。区、县（市）物业管理行政主管部门应当对物业管理委员会的工作进行指导和监督。

第二十五条　物业管理委员会应当依法履行职责，就物业共同管理事项征求全体业主意见，形成业主共同决定。决定应当在物业管理区域内显著位置公示，公示期不少于十日。

物业管理委员会自业主大会成立之日起停止履行职责，并在七日内与业主大会或者业主委员会办理移交手续后解散。

第三章　前期物业管理

第二十六条　物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、自然界线、社区建设等因素。

新建住宅区物业管理区域以建设用地规划许可证确定的用地范围为准。建设单位应当在申请办理房屋预售许可或者房屋现售备案前，向区、县（市）物业管理行政主管部门备案物业管理区域，区、县（市）物业管理行政主管部门应当自备案后七日内将备案的物业管理区域范围书面告知街道办事处（乡镇人民政府）。房屋买卖合同中应当明示备案的物业管理区域。

本条例施行前已经建成并交付，但尚未划分物业管理区域的，由区、县（市）物业管理行政主管部门会同街道办事处（乡镇人民政府）征求业主和社区居（村）民委员会意见后划分。

本条例施行前已经划分物业管理区域，但尚未备案的，由物业服务企业、业主委员会或者物业管理委员会向物业所在地的区、县（市）物业管理行政主管部门备案。

第二十七条　新建住宅区物业管理区域内，建设单位应当按照不低于房屋建筑总面积千分之二的比例且不低于一百平方米的标准，无偿配置物业管理用房。规划部门在核发建设工程规划许可证时，应当在附图中注明物业管理用房的具体位置。

物业管理用房应当是地面以上能够独立使用的房屋，具备水、电、热、通风、采光等使用功能，并安装独立的经检定合格的水、电、热等计量器具。物业管理用房所在楼层不得高于四层，但配置电梯的除外。

物业管理用房属全体业主共有，未经业主大会同意，物业服务企业不得改变用途。业主委员会议事活动用房在物业管理用房中调剂，建筑面积不得低于二十平方米。

第二十八条　新建住宅区在业主大会选聘物业服务企业之前，实行前期物业管理。建设单位在房屋销售前，应当通过本市统一的物业管理招投标平台依法公开选聘具有相应资质的物业服务企业实施前期物业管理。一个物业管理区域应当整体进行招投标。

投标人少于三个或者建筑物总面积在二万平方米以下的，经区、县（市）物业管理行政主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业。

市物业管理行政主管部门负责建立本市统一的物业管理招投标平台，并制定具体的住宅物业招投标管理办法。

第二十九条　建设单位应当与选聘的物业服务企业依法签订前期物业服务合同。建设单位与买受人签订房屋买卖合同时，应当将前期物业服务合同作为房屋买卖合同的附件。

业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效或者业主大会作出自行管理决定时，前期物业服务合同终止。

第三十条　物业服务企业承接前期物业服务项目时，应当按照国家有关规定，与建设单位共同对物业共用部位和共用设施设备进行查验，双方共同确认查验记录，签订承接查验协议。

建设单位应当按照国家规定向物业服务企业移交相关资料。物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将相关资料移交给业主委员会。

物业服务企业应当自物业交接之日起三十日内，将前期物业服务合同、建设单位移交的相关资料、物业承接查验记录、承接协议及其他与承接查验有关的材料向区、县（市）物业管理行政主管部门备案。区、县（市）物业管理行政主管部门应当自备案后七日内将备案的前期物业服务合同复印件交至街道办事处（乡镇人民政府）存档。

业主专有部分由业主查验。出现质量问题的，由业主向建设单位提出维修要求。物业服务企业有义务协助业主向建设单位提出维修要求。

第三十一条　房屋交付前发生的前期物业服务费用，由建设单位承担。房屋交付后发生的物业服务费用，由业主承担。

第四章　物业管理服务

第三十二条　物业服务内容主要包括下列事项：

（一）物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护；

（二）公共区域环境卫生的维护；

（三）公共区域秩序维护、安全防范等事项的协助管理；

（四）公共绿化的养护；

（五）物业使用中对禁止行为的告知、劝阻、制止和报告；

（六）物业档案的保管；

（七）法律、法规、规章规定和物业服务合同约定的其他物业服务事项。

第三十三条　业主大会可以通过物业管理招投标平台公开招标选聘物业服务企业。

业主委员会应当拟定选聘物业服务企业的方案。选聘方案应当包括拟选聘物业服务企业的诚信情况、为抵御风险采取的保险等保障措施、物业服务内容和收费标准、物业服务合同期限和选聘方式等内容。

选聘方案经业主大会会议表决通过后，业主委员会应当在物业管理区域内显著位置公告。

第三十四条　业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业依法签订书面物业服务合同。物业服务合同对全体业主具有约束力。

物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，向区、县（市）物业管理行政主管部门备案。区、县（市）物业管理行政主管部门应当自备案后七日内将备案的物业服务合同复印件交至街道办事处（乡镇人民政府）存档。

第三十五条　物业服务企业应当按照法律、法规和物业服务合同约定，提供相应的服务，不得擅自终止合同。未提供相应服务的，应当按照企业信用信息有关规定录入物业服务企业信用档案。

第三十六条　物业服务企业承接物业时，应当按照法律法规和国家有关规定与业主委员会办理物业验收手续。

物业服务企业应当妥善保管物业档案，不得损毁档案资料，不得泄露业主信息。

第三十七条　物业服务企业应当建立物业管理从业人员档案，实行项目经理责任制，并在物业管理区域内公示项目经理姓名和联系方式。

业主委员会根据业主意见，要求物业服务企业更换项目经理的，物业服务企业应当及时更换，并在物业管理区域内公示。

第三十八条　物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，遵循合理、公开以及收费价格与服务水平相适应的原则，实行政府指导价和市场调节价。

第三十九条　物业服务企业应当在物业管理区域内公示物业服务企业名称、服务内容及项目构成、服务标准及构成、收费标准、收费依据以及监督举报电话，接受业主和物业使用人监督。物业服务企业不得向业主或者物业使用人收取任何未予公示的费用。

第四十条　业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主未按照约定交纳物业服务费用的，物业服务企业可以通过到户催交、在本物业管理区域内公示等方式，督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以按约定申请仲裁或者依法提起诉讼。

法律文书生效后，业主拒不履行的，按照个人信用信息有关规定录入个人信用档案。

第四十一条　物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信等专业经营单位应当向最终用户收取有关费用。专业经营单位不得因部分最终用户未履行交费义务，而停止对已交费用户和共用部位的服务。物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费用为由，限制或者变相限制专业经营单位的服务。

第四十二条　物业管理区域内的公共场所照明、电梯、电子防盗门、电子门铃、消防、绿地、门卫、车库等非经营性用水、用电、用热价格，按照当地居民使用价格标准执行。

第四十三条　物业管理区域内，物业服务企业发现应由自己负责管理的共用部位、共用设施设备存在安全隐患时，应当设置警示标识，采取具体防范措施，并及时消除安全隐患；发现应由其他责任主体负责管理的共用部位、共用设施设备存在安全隐患时，应当及时通知责任主体消除隐患。

第四十四条　物业服务合同期限届满前三个月，业主委员会应当组织召开业主大会会议，决定续聘或者重新选聘物业服务企业。物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在业主大会会议召开之前书面告知业主委员会。

业主委员会应当将续聘或者重新选聘决定书面告知物业服务企业、物业所在地的区、县（市）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府），并在物业管理区域内显著位置公告。

业主大会决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满前三十日内与物业服务企业重新签订物业服务合同。

物业服务合同期限届满，业主大会未作出续聘或者重新选聘决定，原物业服务企业按照原合同约定继续提供服务的，原合同对双方仍具有约束力。

第四十五条　业主大会决定解除物业服务合同的，被解聘的物业服务企业应当在物业服务合同依法解除后十五日内办理完毕交接手续后，退出物业管理区域；退出物业管理区域前，应当维持正常的物业管理秩序。

被解聘的物业服务企业拒不退出物业管理区域或者拒不移交资料的，业主委员会可以向区、县（市）物业管理行政主管部门投诉，也可以请求公安机关予以协助。

第四十六条　被解聘的物业服务企业或者不再续签合同的物业服务企业，应当与业主委员会，或者在业主委员会的监督确认下与新选聘的物业服务企业履行下列交接义务：

（一）移交物业档案；

（二）移交物业共用部位、共用设施设备、物业管理用房等资产；

（三）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；

（四）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

交接各方应当对物业管理区域内电梯、消防、监控等共用设施设备的使用维护现状给予确认，并报物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）备案。电梯、消防、监控等共用设施设备无法正常使用的，原物业服务企业应当修复或者承担相应责任。

区、县（市）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）应当对物业服务企业交接进行指导和监督。

第五章　物业的使用与维护

第四十七条　新建住宅区物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通信等终端用户的分户计量表或者终端用户入户端口以前的专业经营设施设备及相关管线，应当符合国家技术标准和技术规范，所需费用由建设单位承担。

建设单位在组织竣工验收时，应当通知专业经营单位参加；在竣工验收合格后，应当将物业管理区域内专业经营设施设备及相关管线移交给专业经营单位负责管理，并提供相关配套资料。专业经营单位依法承担维修、养护和更新的责任。

本条例施行前已经建成的住宅区物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通信等终端用户的分户计量表或者终端用户入户端口以前的专业经营设施设备及相关管线，自本条例施行后，由相关专业经营单位负责维修、养护和更新。

相关费用承担，由市人民政府制定具体办法。

第四十八条　专业经营单位因维护、更新、改造等需要，临时占用、挖掘物业管理区域内的道路和场地的，应当告知业主委员会和物业服务企业，并于施工前在物业管理区域内通告，施工时采取安全保障措施，施工结束后及时恢复原状。

第四十九条　物业在保修期限内出现质量问题的，建设单位应当在接到业主或者物业服务企业提出维修要求后二十四小时内到现场核实。情况属实的，应当在七十二小时内维修。

第五十条　业主、物业使用人对物业的使用与维护，应当遵守法律、法规、管理规约和业主大会的决定，不得有下列行为：

（一）擅自改变物业规划用途；

（二）损坏、擅自变动房屋建筑主体、承重结构；

（三）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房；

（四）擅自设置、改变烟道、排风、排水管道；

（五）违法搭建建筑物、构筑物，破坏或者擅自改变房屋外貌；

（六）损坏或者擅自占用、改动物业共用部位、共用设施设备；

（七）存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质等危险性物品，或者超荷载存放物品；

（八）制造超过规定标准的噪音、振动、异味或者影响邻居采光、通风；

（九）任意弃置垃圾、排放污染物、抛掷杂物；

（十）擅自摆设摊点、占道经营，无序停放车辆；

（十一）擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；

（十二）违反规定饲养动物；

（十三）法律、法规、临时管理规约和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业、业主委员会、业主、物业使用人有权劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门，有关行政主管部门应当及时依法处理。

第五十一条　物业管理区域内不得有下列车辆停放行为：

（一）占用公共绿地、公共健身娱乐场地；

（二）堵塞安全出口、疏散通道、消防车通道和其他机动车通道；

（三）影响其他车辆和行人通行；

（四）停放工程车辆和大中型客货车辆，但因公安、消防、抢险、救护等特殊车辆执行公务以及工程建设、设施设备维修等确需停放的临时停车除外。

物业服务企业应当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；督促无效的，应当及时报告有关行政主管部门，相关部门应当及时依法处理。

第五十二条　业主、物业使用人装饰装修房屋，应当遵守房屋装饰装修安全、环保等规定，并事先告知物业服务企业。物业服务企业应当书面告知业主、物业使用人房屋装饰装修的禁止行为和注意事项，并进行现场巡查。

第五十三条　专有部分长期空置的，业主应当告知物业服务单位，并与物业服务单位对专有部分的维修、养护、管理等事项进行协商，采取措施防止漏水、漏气等事故的发生。

设置于房屋内部的共用设施设备发生损坏或者妨碍正常使用时，业主、物业使用人应当及时告知物业服务企业或者有关管理单位进行维修。

对物业共用部位、共用设施设备以及供水、排水、供电、供气、供热、通讯等设施设备实施维修养护时，有关业主和物业使用人应当予以配合；因其妨碍维修、养护、更新和改造的行为，给其他业主、物业使用人造成损害的应当依法承担赔偿责任。

维修、养护、更新和改造施工结束后应当及时恢复原状，给业主、物业使用人造成损失的，应当给予补偿。

第五十四条　物业管理区域内利用业主共有的道路或者其他场地设置的停车车位，属于全体业主共有，建设单位不得销售；车位的设置、使用、收费等管理事项，由业主大会决定，所得收益扣除管理服务成本后，归全体业主所有。

第五十五条　利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。

经营性收益去除成本后，归全体业主所有。所得收益应当主要用于补充专项维修资金或者共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，也可以按照业主大会的决定用于业主大会和业主委员会工作经费等。

经营性收益由物业服务企业代管的，应当单独列账，接受业主委员会的监督；由业主委员会自行管理的，应当接受业主和社区居（村）民委员会的监督。经营性收益的收支情况应当每半年在物业管理区域内显著位置公示。

前期物业服务期间，经营性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中约定。前期物业服务结束时，物业服务企业应当委托相关机构对经营性收益收支情况进行审价，并在物业管理区域内显著位置公示审价结果。

第五十六条 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，出售公有住房的售房单位，应当按照有关规定交存、使用住宅专项维修资金。

住宅专项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、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

住宅专项维修资金管理实行统一交存、专户存储、按幢立账、按户核算、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。

第五十七条　物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造工程决算应当在物业管理区域内显著位置向业主公示。

物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造工程如产生监理、审价、鉴定等费用，应当列入工程成本。

第五十八条　住宅物业建设工程质量保修期满后，在物业管理区域发生下列危及住宅物业或者人身、财产安全，需要立即对住宅物业共用部位、共用设施设备进行维修、更新或者改造的，物业服务企业应当及时组织应急维修：

（一）屋面渗漏；

（二）电梯故障；

（三）楼体外立面脱落或者有脱落危险；

（四）排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍；

（五）危及住宅物业或者人身、财产安全的其他情形。

物业服务企业未及时组织应急维修的，业主委员会或者物业管理委员会、相关业主应当组织应急维修。

应急维修资金的使用按照有关规定执行。

第六章　监督管理

第五十九条　市、区、县（市）人民政府应当将物业管理工作纳入城市治理工作体系，建立物业管理综合协调与目标责任机制、部门合作与联动机制、资金投入与保障机制。

第六十条　物业管理、建设、规划、价格、公安、城管、环保、工商、质监、市场监管等行政主管部门，应当建立物业管理区域内违法行为投诉登记制度，公布执法人员姓名和联系方式，依法查处物业管理区域内的违法行为。

物业服务企业、业主自治组织应当为执法单位开展执法工作提供便利。

第六十一条　市、区、县（市）人民政府有关行政主管部门应当按照下列规定对物业管理区域内的有关事项进行监督管理：

（一）物业管理行政主管部门负责对物业企业资质、物业管理招投标、物业合同备案、专项维修资金使用、物业服务质量、业主大会成立和决定、业主委员会履行职责等情况的监督管理；

（二）建设行政主管部门负责建设项目配套设施建设的监督管理，监督建设单位履行房屋及设施设备的保修责任；

（三）规划行政主管部门负责物业管理区域划分等规划行政许可执行情况的监督管理；

（四）价格行政主管部门负责物业服务收费等的监督管理；

（五）公安机关负责治安、消防、技防、车辆停放及居民室内噪声扰民等的监督管理；

（六）城市管理行政主管部门按照法定分工负责社会生活噪声超标、违法违规建设、损害绿地等的监督管理；

（七）环境保护及其他相关行政主管部门负责污水、烟尘、废气超标排放等的监督管理；

（八）房产及其他相关行政主管部门根据各自职责负责住宅室内装饰装修等的监督管理；

（九）工商、质量监督、市场监管行政主管部门负责侵害消费者合法权益、不正当竞争、格式合同、广告、电梯等特种设备安全运行等的监督管理；

（十）卫生计生行政主管部门负责供水卫生、防疫等的监督管理；

（十一）人力资源和社会保障行政主管部门负责物业服务企业劳动法律法规履行情况等的监督管理；

（十二）供水行政主管部门负责供水设施建设及供水设备运行等的监督管理；

（十三）园林管理部门负责绿化调整的指导和监督管理；

（十四）司法行政主管部门负责指导物业服务纠纷人民调解工作；

（十五）其他行政主管部门按照各自职责分工做好物业管理相关工作。

第六十二条　建设单位应当依照国家规定对物业保修期内的建设工程质量承担保修义务。建设单位在工程质量保修期限内不履行或者延迟履行保修义务的，业主、业主委员会或者物业管理委员会应当向建设工程质量监督管理部门提出建设工程质量保证金使用申请。

建设工程质量监督管理部门现场核实属于质量保修责任范围的，业主、业主委员会或者物业管理委员会组织维修，费用从建设工程质量保证金中列支。

建设工程质量保证金退还前，建设工程质量监督管理部门应当将拟退还的建设工程质量保证金事项在相关物业管理区域内显著位置公示，公示期不少于三十日，公示期满无异议的予以退还。

第六十三条　建立前期物业服务履约保证金制度。前期物业服务企业在承接物业项目时，应当按照有关规定向物业所在地的区、县（市）物业管理行政主管部门缴存前期物业服务履约保证金。前期物业服务履约保证金实行企业缴存、政府监管、专户存储的原则，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。

前期物业服务履约保证金管理办法由市人民政府另行制定。

第六十四条　区、县（市）物业管理行政主管部门应当建立由街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会、公安机关、行业协会、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和有关行政主管部门等参加的物业管理联席会议制度，协调各成员单位履行管理服务职责，解决管理服务中出现的问题，协调物业管理服务中出现的矛盾纠纷。

第六十五条　市物业管理行政主管部门应当建立物业服务企业诚信履约监督机制，健全物业服务企业和从业人员诚信档案，记录违法违规和诚信履约信息，进行综合评价，并向社会公布。

区、县（市）物业管理行政主管部门应当对物业服务企业和从业人员实行动态管理，负责物业服务企业和从业人员诚信信息采集、汇总和上报。

街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会应当协助开展物业服务企业信用信息的征集工作。

第七章　法律责任

第六十六条　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。

第六十七条　建设单位违反本条例规定有下列行为之一的，由市、区、县（市）物业管理行政主管部门依据职责权限按照下列规定给予处罚：

（一）未按规定配置及移交物业管理用房的，责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处二十万元以上五十万元以下的罚款。

（二）未通过招投标或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，责令限期改正，给予警告，可以并处三万元以上十万元以下的罚款。

（三）未将前期物业服务合同作为房屋买卖合同附件的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以下的罚款。

（四）未按规定提出召开首次业主大会会议申请、提供筹备首次业主大会会议所需材料或者交纳筹备首次业主大会会议经费的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款。

（五）未按规定向物业服务企业移交有关资料的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款。

第六十八条　物业服务企业违反本条例规定有下列行为之一的，由市、区、县（市）物业管理行政主管部门依据职责权限按照下列规定给予处罚：

（一）未按规定履行报告义务造成严重后果的，给予警告，并处一万元以上五万元以下的罚款。

（二）擅自终止物业合同和物业服务的，责令限期改正，给予警告，并处三万元以上十万元以下的罚款。

（三）损毁物业档案资料造成严重后果的，处一万元以上五万元以下的罚款。

（四）退出物业管理区域前未维持正常物业管理秩序，未按规定办理退出交接手续、移交有关资料或者拒不退出物业管理区域的，责令限期改正；逾期不改正的，处三万元以上十万元以下的罚款。

（五）未按规定缴存前期物业服务履约保证金的，责令限期缴存；逾期仍不缴存的，处以应缴存额百分之二十的罚款。

第六十九条　违反本条例规定，擅自改变物业管理用房用途的，由市、区、县（市）物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，并处五万元以上十万元以下的罚款；有收益的，所得收益归全体业主所有，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

第七十条　国家机关工作人员在物业管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由相关部门对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章　附则

第七十一条　住宅区内的非住宅物业、与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的管理，参照本条例执行。

经业主或业主大会决定自行管理或者委托其他人管理物业的，参照本条例执行，并应当接受区、县（市）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）的指导和监督。

第七十二条　未实施物业管理的旧住宅区，市、区、县（市）人民政府应当结合城市环境综合整治和更新改造工作，制定旧住宅区物业管理规划和年度实施计划，完善基础设施和公共服务设施，改善旧住宅区综合环境，逐步实施物业管理。

市、区、县（市）人民政府应当建立旧住宅区管理机制，给予适当财政补贴。街道办事处（乡镇人民政府）可以委托物业服务机构对旧住宅区提供清扫保洁、物业共用部位和共用设施设备日常综合维修等基础性服务，所需费用由相关业主承担。

旧住宅区由市、区、县（市）人民政府界定。

第七十三条　市物业管理行政主管部门应当制定管理规约、临时管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等文件的示范文本，供物业管理活动中参照使用。

第七十四条 本条例下列用语的含义是：

（一）住宅区，是指以住宅为主，并有相应配套公用设施及非住宅房屋的居住区。

（二）物业使用人，是指除本条例第七条第一款、第二款规定的业主和合法占有人之外的，依法对物业享有使用权的人。

（三）物业管理用房，包括物业办公用房（含保安、监控用房）、档案用房、仓储用房和维修、保洁用房等。

（四）物业档案，包括物业权属资料、技术资料、验收资料，业主、物业使用人的权属资料、个人资料，物业运行记录、物业维修记录、物业服务记录和物业管理相关合同资料等。

第七十五条　本条例自2018 年5月1日起施行。