武汉市物业管理条例

（2010年6月23日武汉市第十二届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 2010年7月30日湖北省第十一届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准 2018年6月26日武汉市第十四届人民代表大会常务委员会第十三次会议修订 2018年7月26日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第四次会议批准 根据2022年4月27日武汉市第十五届人民代表大会常务委员会第二次会议通过 2022年5月26日湖北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《武汉市人民代表大会常务委员会关于修改和废止部分地方性法规的决定》修正）

目 录

第一章　总　则

第二章　新建物业与前期物业管理

第三章　业主、业主大会及业主委员会

第四章　物业管理服务

第五章　物业的使用与维护

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，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境，打造共建共治共享的社会治理格局，不断满足人民日益增长的美好生活需要，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《湖北省物业服务和管理条例》等法律、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及其监督管理活动。

本条例所称物业管理，是指业主自行或者通过选聘物业服务企业等形式，对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。

第三条 物业管理应当遵循中国共产党领导的业主自治和政府依法监管相结合的原则。

第四条 市、区人民政府（含开发区、风景区管委会，下同）应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系，坚持自治、法治、德治相结合，建立物业管理综合协调机制，完善公益性和市场化相结合的物业管理机制，以基层党组织建设推进物业管理，促进物业管理融入城市基层社会治理。

第五条 房屋主管部门负责物业管理活动的监督管理工作。

民政主管部门负责对街道办事处、乡镇人民政府和居（村）民委员会在业主大会成立、业主委员会选举等活动中履行相关职责进行指导、监督和考核。

城乡规划、国土、建设、公安、城市管理、价格、环境保护、水务、工商行政管理、园林和林业等部门按照各自职责负责物业管理活动的相关监督管理工作。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府应当在同级党组织的领导和上级民政主管部门的指导下，依法组织和指导本辖区内的业主成立业主大会、选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调物业管理与社区管理、社区服务之间的关系，调解物业管理纠纷。

居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡镇人民政府做好与物业管理有关的工作。

物业管理应当纳入基层精神文明建设的考核内容。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立物业管理联席会议制度。联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集，房屋、公安、民政、城市管理、司法行政等部门和居（村）民委员会、人民调解组织、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方代表参加，具体解决物业管理及其监督管理活动中需要协调的问题。

街道办事处、乡镇人民政府与房屋、公安、民政等部门之间应当建立健全信息共享机制，互相通报物业管理信息。

第八条 居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业应当在社区党组织的领导下，建立健全物业管理协调联动机制。

第九条 物业管理行业协会应当制定物业服务规范和等级标准，推进物业服务标准化建设，建立和完善物业服务企业及其从业人员自律制度，开展物业管理示范项目考评和从业人员培训，调解物业服务企业之间的纠纷，协助房屋主管部门做好信用信息管理。

第二章 新建物业与前期物业管理

第十条 建设单位应当在取得房屋预售许可或者现售备案前，根据建设项目用地规划许可证确定的红线范围，结合物业共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，按照下列规定划分物业管理区域，报区房屋主管部门备案：

（一）物业配套设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域；但规模过大、划分为一个物业管理区域不便于管理的，或者已分割成多个自然街坊或者封闭小区，且其配套设施设备能够分割、独立使用的，可以分别划分为独立的物业管理区域；

（二）分期建设项目或者两个以上单位开发建设的项目，其配套设施设备共用的，可以划分为一个物业管理区域；

（三）已建成、共用设施设备比较齐全且相对集中的项目，可以划分为一个物业管理区域。

城乡规划主管部门审查建设工程规划设计方案，应当统筹考虑项目分期、配套设施设备设置对物业使用和管理的影响。

第十一条 建设单位应当将经备案的物业管理区域的详细分布图以及共用部位、共用设施设备的配置和建设标准在物业管理区域内显著位置予以公示，并在房屋买卖合同中明示。

经备案的物业管理区域不得擅自调整；需要调整的，依照《湖北省物业服务和管理条例》的有关规定进行。

第十二条 新建物业，建设单位应当按照规定无偿配置物业服务用房。物业服务用房属于全体业主共有，任何单位和个人不得擅自变更用途。

配置的物业服务用房，应当相对集中，便于实施物业管理，建筑面积不得低于物业总建筑面积的千分之二，并不得少于一百平方米。业主委员会办公用房从物业服务用房中安排，其建筑面积不得少于二十平方米。

物业服务用房应当具备通水、通电、通信、采光、通风等基本使用功能和办公条件，配置独立、合格的水、电等计量装置，并具备办理不动产权属登记的条件。

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

房屋主管部门实施房屋销售许可，应当对物业服务用房进行核查。

第十三条 新建物业管理区域内的供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备，应当符合国家技术标准和技术规范，并与主体工程同时设计、同时施工、同时交付。

建设单位组织竣工验收，应当通知供水、供电、供气、供热等专业经营单位参加，专业经营单位应当参加；建设单位未通知专业经营单位参加竣工验收的，专业经营单位有权拒绝接收专业经营设施设备。

建设项目竣工验收合格后，建设单位应当将物业管理区域内供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。

第十四条 住宅物业及同一物业管理区域内非住宅物业的建设单位在业主、业主大会首次选聘物业服务企业前，应当按照国家、省及本市相关规定，通过招投标方式选聘前期物业服务企业。

投标人少于三个或者建筑物总面积不超过三万平方米的，经物业所在地区房屋主管部门批准，可以采取协议方式选聘物业服务企业。

第十五条 建设单位应当在取得房屋预售许可或者现售备案前，与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，并自签订合同之日起十五日内向物业所在地区房屋主管部门备案。

前期物业服务合同应当包括物业服务内容、服务标准、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形等内容。

前期物业服务合同生效之日至物业交付业主之日的前期物业费用，由建设单位承担；物业交付之后的前期物业费用，由业主承担。

前期物业服务合同约定的期限未满，业主委员会与业主大会决定选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第十六条 建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

第十七条 建设单位在出售物业前，应当制定临时管理规约。物业买受人在与建设单位签订房屋买卖合同时，应当书面承诺遵守临时管理规约。

第十八条 前期物业服务合同和临时管理规约由建设单位参照市房屋主管部门拟订的示范文本制定；建设单位对示范文本作出修改的，不得减损业主的合法权益。

第十九条 物业交付十五日前，建设单位应当与前期物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验，移交承接查验资料，并签订物业承接查验协议，作为前期物业服务合同的补充协议。

前期物业服务企业应当自物业承接查验完成之日起三十日内，持下列资料向区房屋主管部门备案：

（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、交接记录；

（六）其他有关承接查验资料。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第二十条 房屋所有权人为业主。尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、拆迁或者征收补偿等法律事实已经合法占有该房屋的人，认定为物业管理中的业主。

业主身份的确定，以不动产登记簿为准；没有登记的，以其他能够证明其权属的合法有效文件为依据。

业主依照《中华人民共和国民法典》和国务院《物业管理条例》的规定享有业主权利，履行业主义务。

业主可以依法委托物业使用人行使业主权利、履行业主义务。委托应当以书面形式提交业主委员会。

第二十一条 一个物业管理区域成立一个业主大会，业主大会由物业管理区域内全体业主组成。业主委员会由业主大会选举产生，对其负责，受其监督。

业主大会、业主委员会的决定，对业主具有约束力。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。

一个物业管理区域内业主人数不足二十人且全体业主一致同意不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。

第二十二条 符合下列条件之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开首次业主大会会议，成立业主大会：

（一）交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十以上的；

（二）首次交付房屋专有部分之日起满两年且交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之二十以上的；

（三）交付的房屋套数达到总套数百分之五十以上的。

专有部分面积、建筑物总面积和业主人数依照《湖北省物业服务和管理条例》的有关规定确定。

第二十三条 符合召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当书面报告街道办事处、乡镇人民政府或者区房屋主管部门；业主也可以向街道办事处、乡镇人民政府或者区房屋主管部门提出召开业主大会会议的书面报告。区房屋主管部门收到书面报告的，应当在五个工作日内书面通知街道办事处、乡镇人民政府。

街道办事处、乡镇人民政府应当自收到报告或者通知之日起三十日内，依照《湖北省物业服务和管理条例》的有关规定，组织成立业主大会会议筹备组，筹备召开首次业主大会会议。

第二十四条 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，业主大会会议筹备组的职责同时终止。

业主委员会应当在业主大会成立之日起三十日内，就业主大会成立事项向街道办事处、乡镇人民政府备案，并持备案证明向公安机关申请刻制业主大会和业主委员会印章。业主大会印章根据业主大会的决定使用；业主委员会印章经半数以上委员签字同意方可使用。

前期物业服务企业应当在业主大会成立之日起十日内，向业主委员会移交物业承接查验档案；三十日内，移交物业管理区域的基本资料、公共收益和业主委员会办公用房，报告共用部位、共用设施设备的使用、经营和收益情况。

第二十五条 业主大会会议讨论决定下列事项：

（一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；

（二）选举业主委员会、更换业主委员会委员或者撤销业主委员会委员职务；

（三）选聘、续聘和解聘物业服务企业或者决定自行管理物业；

（四）审议业主委员会提交的物业服务合同草案；

（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）公共收益的管理、分配、使用；

（十）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用，以及业主委员会委员津贴的来源、支付标准；

（十一）改变或者撤销业主委员会作出的决定；

（十二）法律、法规规定应当由业主共同决定的其他事项。

业主大会决定前款所列事项，应当由物业管理区域内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所列事项，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。

业主大会的决定应当自作出之日起三日内在物业管理区域内显著位置予以公布，并向街道办事处、乡镇人民政府备案。

第二十六条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会组织召开。业主大会定期会议按照业主大会议事规则的规定召开。有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

（一）业主委员会半数以上委员或者百分之二十以上业主提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（三）法律、法规、管理规约或者业主大会议事规则规定的其他情形。

有前款所列情形之一，业主委员会未及时组织召开业主大会会议的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其在三十日内组织召开；逾期不组织召开的，由街道办事处、乡镇人民政府组织召开。

第二十七条 业主大会会议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。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者电子投票等形式。

采用书面征求意见的，应当将征求意见书直接送达业主；无法直接送达的，应当在物业管理区域内公告。

第二十八条 管理规约应当对下列事项作出规定：

（一）建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理；

（二）共用部位、共用设施设备的经营与收益的分配、使用；

（三）业主和物业使用人在环境卫生、动物饲养、植物种植、安全管理等方面的权利与义务；

（四）违反管理规约应当承担的责任。

经业主大会表决通过的管理规约自公布之日起生效，对全体业主及物业使用人均具有约束力。

第二十九条 业主委员会由五至十一人单数组成，每届任期不超过五年，可以连选连任。鼓励党员业主通过法定程序成为业主委员会委员。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，推选业主委员会主任和副主任。

业主委员会可以设立候补委员，候补委员人数不得超过委员人数的百分之五十。候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。业主委员会任期内出现缺员时，由候补委员按照得票数的顺序进行递补。

业主委员会委员和候补委员名单应当在物业管理区域内显著位置公告。

第三十条 业主委员会应当履行下列职责：

（一）执行业主大会的决定和决议；

（二）召集业主大会会议，定期向业主大会报告工作，并在物业管理区域内显著位置公布报告内容，接受业主询问；

（三）根据业主大会决定，代表业主与业主大会选聘或者续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，维护业主合法权益；

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

（六）组织、监督专项维修资金的筹集、使用；

（七）根据业主大会的决定或者授权，决定共用部位、共用设施设备的经营方式和所得收益的管理、分配、使用；

（八）配合街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、公安机关等做好物业管理区域内的社会治安、社区建设和公益宣传等工作；

（九）法律、法规和管理规约规定的其他职责。

业主委员会未按照规定履行职责的，街道办事处、乡镇人民政府应当约谈业主委员会。

第三十一条 业主委员会讨论、决定物业管理公共事项，应当召开业主委员会会议，并于会议召开七日前在物业管理区域内显著位置公布会议议程，听取业主的意见和建议。

业主委员会决定事项，应当经全体委员半数以上签字同意。

业主委员会应当将决定自作出之日起三日内在物业管理区域内显著位置予以公布。

第三十二条 业主委员会委员有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府调查核实后，责令其暂停履行职责，由业主大会决定终止其委员职务：

（一）拒绝或者放弃履行委员职责；

（二）挪用、侵占业主共有财产；

（三）在本物业管理区域内违法搭建、违法占用物业共有部分；

（四）利用职务之便接受减免物业服务费、停车费，以及索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益、报酬；

（五）与为本物业管理区域提供服务的物业服务企业之间具有关联关系；

（六）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

（七）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动；

（八）违规使用业主委员会的印章；

（九）其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的情形。

业主委员会候补委员有前款第二项至第九项所列情形之一的，丧失候补委员资格。

第三十三条 业主委员会任期届满六十日前，应当在街道办事处、乡镇人民政府的指导下召开业主大会会议，完成换届选举。逾期未完成的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会会议完成换届选举。

第三十四条 业主委员会应当自任期届满之日起十日内，将其保管的印章、档案资料、财务资料以及其他属于全体业主所有的财物，移交给新一届业主委员会。新一届业主委员会未产生的，移交给居（村）民委员会代管。

业主委员会委员职务在任期内终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的前款所列财物移交业主委员会。

违反前两款的规定拒不移交的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其移交，公安机关应当依法协助。

第三十五条 物业管理区域的公共收益属于全体业主共有。业主委员会应当每半年公布一次公共收益的收支情况，接受业主监督。

管理规约规定或者业主大会决定聘请专业机构对公共收益的收支情况进行审计，业主委员会拒绝的，街道办事处、乡镇人民政府应当约谈业主委员会，督促其限期聘请专业机构进行审计；逾期未聘请的，街道办事处、乡镇人民政府应当代为聘请，对负有责任的业主委员会委员依照本条例第三十二条第一款的规定予以处理。审计结果应当向全体业主公告，审计费用从公共收益中支出。

公共收益不得以任何个人名义进行存储和管理，业主大会可以持本条例第二十四条第二款规定的备案证明向金融机构申请开立账户。

业主大会、业主委员会工作经费经业主大会决定可以从公共收益中列支。

第三十六条 未依法成立业主大会、选举产生业主委员会的住宅物业管理区域，街道办事处、乡镇人民政府在征求业主意见后，可以指定物业所在地居（村）民委员会代行业主委员会职责。

第四章 物业管理服务

第三十七条 本市实行物业服务项目经理责任制。一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

物业服务企业应当按照规定聘请专业人员从事相关服务工作。

第三十八条 物业服务企业应当建立和完善物业管理应急预案，及时处理物业管理中的突发事件。物业管理区域内有下列情形之一的，物业服务企业应当按照有关规定及时向街道办事处、乡镇人民政府或者相关部门、专业经营单位报告：

（一）发生火灾、水患、爆炸或者自然灾害；

（二）发生传染病疫情或者群体性不明原因疾病；

（三）建筑物及其附属设施设备发生安全隐患，严重危及业主、物业使用人及建筑物安全；

（四）物业服务人员撤离物业管理区域，造成物业服务中断，严重影响业主和物业使用人正常生活；

（五）发生群体性事件；

（六）其他严重影响业主、物业使用人正常生活的隐患或者事件。

第三十九条 市房屋主管部门应当建立物业服务企业服务质量标准体系，组织开展物业服务企业和从业人员服务质量的考核、评价。考核、评价结果作为物业服务收费、物业服务企业选聘的重要依据。

市、区房屋主管部门应当建立物业服务企业、物业服务项目经理信用信息系统，并向公众提供查询服务。

第四十条 鼓励业主大会采取招投标的方式选聘物业服务企业。市房屋主管部门应当建立全市统一的物业管理招投标平台，为物业管理招投标当事人提供指导和服务。

业主委员会应当与业主大会决定选聘的物业服务企业签订物业服务合同。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报区房屋主管部门备案。

第四十一条 物业服务收费应当按照国家和省有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。

实行政府指导价的，市价格主管部门应当会同市房屋主管部门制定收费标准，并向社会公布；每三年对收费标准进行评估，根据评估结果调整收费标准。

实行市场调节价的，物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相适应的原则，由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定；物业服务企业不得擅自调整约定的物业收费标准。

市、区人民政府应当建立保障性住房物业服务费补偿机制，制定并落实补贴政策。

第四十二条 物业服务企业应当依照法律、法规的规定和物业服务合同的约定履行物业管理义务，不得以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由，减少服务内容，降低服务质量，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热，以及实施损害业主合法权益的其他行为。

物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、物业服务费收支情况、投诉电话等信息。

第四十三条 业主应当按照约定向物业服务企业支付物业服务费。物业服务企业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服务费。

第四十四条 业主委员会应当在物业服务合同期限届满九十日前组织召开业主大会会议，决定是否续聘物业服务企业，并将决定书面告知物业服务企业。双方续约的，应当重新签订物业服务合同。

物业服务期限届满前，物业服务企业不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知业主委员会或者业主，但是合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满后，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，物业服务企业继续提供服务的，原物业服务合同继续有效，但服务期限为不定期。当事人可以随时解除合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

物业服务合同终止后，在业主大会选聘的新物业服务企业或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务企业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服务费。

第四十五条 物业服务合同终止的，原物业服务企业应当在约定期限内或者合理期限内退出物业管理区域，依法与业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人办理交接手续，履行下列交接义务，并配合新物业服务企业做好交接工作，如实告知物业的使用和管理情况：

（一）移交物业服务用房；

（二）提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；

（三）移交提供物业服务期间配置的固定设施设备及其资料；

（四）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；

（五）提供电梯、消防、监控等专业设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；

（六）移交利用共用部位、共用设施设备经营的相关资料、物业服务费用和公共水电分摊费用交纳记录等资料；

（七）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第四十六条 物业服务企业退出住宅物业管理区域后，业主大会仍未选聘新的物业服务企业的，由全体业主共同承担管理义务，街道办事处、乡镇人民政府应当采取相应措施维护住宅物业管理区域的正常秩序。

第四十七条 市、区人民政府应当制定老旧住宅区物业整治改造规划和年度实施计划，完善配套基础设施和公共服务设施。

老旧住宅区需要实施物业管理的，街道办事处、乡镇人民政府应当在征求老旧住宅区业主意见后，划分物业管理区域，并向区房屋主管部门备案。

老旧住宅区完成整治改造后，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主成立业主大会，由业主大会决定选聘物业服务企业管理或者由业主自行管理物业。鼓励和支持物业服务企业为老旧住宅区提供公益性物业服务。

市、区人民政府应当对老旧住宅区整治改造和物业管理相关费用给予适当补贴。

第五章 物业的使用与维护

第四十八条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置，扩大承重墙上原有的门窗尺寸；

（二）将没有防水功能的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客厅、厨房、卧室、书房的上方；

（三）擅自下挖建筑物内底层地面；

（四）破坏或者擅自改变房屋外观；

（五）未取得建设工程规划许可证或者未按照建设工程规划许可证的规定建设建筑物、构筑物或者其他设施；

（六）超荷载存放、铺设物品，严重危害房屋安全；

（七）擅自改变架空层、设备层等共用部位、共用设施设备规划用途，擅自占用、处分共用部位、共用设施设备；

（八）擅自占用、挖掘物业区域内道路、场地，损毁树木、绿地；

（九）违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品，擅自占压、迁移燃气管道，损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通；

（十）随意弃置垃圾、排放污水、高空抛物或者露天焚烧杂物，制造超过规定标准的噪声、振动、光源等；

（十一）擅自架设电线、电缆，在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画，在楼道等业主共用部位堆放物品；

（十二）违反规定停放车辆；

（十三）违反规定出租房屋；

（十四）违反规定饲养动物或者种植植物；

（十五）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

第四十九条 禁止在物业管理区域内饲养烈性犬和大型犬。

业主、物业使用人携犬只出户的，应当为犬只挂犬牌、束犬链、戴嘴套，由成年人牵引，主动避让他人。

公安机关应当加强对养犬行为的管理，及时受理举报、投诉，处理违法违规养犬行为。

物业服务企业应当采取措施加强对文明养犬的宣传、引导，及时制止违法违规养犬行为。

第五十条 物业交付使用后，业主、物业使用人应当按照权属登记用途使用物业。业主因特殊情况需要将住宅改变为经营性用房的，应当遵守法律、法规以及管理规约的规定，并经有利害关系的业主书面同意，但不得设立产生油烟、噪声、异味污染以及安全隐患的餐饮、加工、娱乐、宾馆等经营场所。

对物业管理区域内按照规划建设的配套建筑及设施设备，不得改变其使用性质，不得擅自迁移、拆除，因特殊情况需要改变使用性质或者迁移、拆除的，应当遵守法律、法规以及管理规约的规定，经业主大会讨论决定及有利害关系的业主书面同意，并依法办理相关手续。

第五十一条 物业服务企业发现有违反本条例第四十八条、第五十条规定行为的，应当予以劝阻并告知街道办事处、乡镇人民政府。街道办事处、乡镇人民政府应当及时处理；不属于街道办事处、乡镇人民政府职责范围的，移交有关部门处理。

第五十二条 业主或者物业使用人修缮、装饰装修房屋的，应当事先向物业服务企业登记。物业服务企业应当将房屋修缮、装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人。

物业服务企业应当加强物业管理区域内房屋修缮、装饰装修现场的巡查，业主、物业使用人应当予以配合。

第五十三条 建设单位应当按照国家规定和合同约定的保修期限、范围，承担物业的保修责任。

物业保修期届满后，业主专有部分的管理、养护、维修，由业主负责；共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，由全体业主共同承担，法律、法规另有规定的除外。

物业专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益以及影响其他物业正常使用情形时，业主或者物业使用人应当及时维修养护。相邻业主应当提供便利。

第五十四条 住宅物业、住宅物业管理区域内的非住宅物业或者与单栋住宅楼结构相连的非住宅物业的建设单位和业主，应当交存住宅专项维修资金；住宅专项维修资金专项用于物业保修期届满后共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造。

住宅专项维修资金的管理，应当遵循业主所有、统一交存、专户存储、业主决策、专款专用、政府监管的原则。具体办法由市人民政府另行制定。

第五十五条 电梯使用管理单位应当对电梯使用安全负责，履行电梯安全管理职责。

电梯使用管理单位按照市人民政府的有关规定确定，未确定使用管理单位的电梯不得投入使用。

第五十六条 支持业主为既有住宅增设电梯，改善居住条件。本幢或者本单元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，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，可以申请为既有住宅增设电梯。

市、区人民政府应当简化审批程序、制定扶持政策，为既有住宅增设电梯提供便利。

既有住宅增设电梯的具体办法由市人民政府另行制定。

第五十七条 物业服务企业应当定期对共用部位开展防火巡查、检查，消除火灾隐患，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；定期维护管理共用消防设施、器材以及消防安全标志，确保完好有效。对尚未组建业主委员会、未选聘物业服务企业的住宅小区，居（村）民委员会应当组织业主、物业使用人做好消防安全工作。

供水经营单位应当保障物业的消防用水，配合相关专业机构对消防设施进行维修、保养和检测。

供电、供气经营单位应当指导物业服务企业做好应对火灾的电力、燃气处置工作。

第五十八条 物业管理区域内用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本区域内业主的需要。

第五十九条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定，不得销售给业主以外的单位和个人。在满足业主的需要后，将车位、车库出租给业主以外的单位或者个人的，每次租赁期限不得超过一年。出租的车位、车库应当向全体业主公示，租赁合同应当向物业服务企业备案，业主及业主委员会有权查询。

业主、物业使用人需要承租尚未出售、出租的车位、车库的，建设单位应当出租。

第六十条 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于全体业主共有，其设置、分配、管理、收费等事项由业主大会决定或者业主共同决定。

物业管理区域内停放车辆，不得堵塞消防通道，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

第六十一条 物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当服务到最终用户，并承担分户终端计量装置或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新责任。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主、物业使用人、物业服务企业应当配合。

第六十二条 物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，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劳务费。

专业经营单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

第六十三条 利用共用部位、共用设施设备进行经营的，应当符合法律、法规和管理规约的规定，并征得相关业主和业主大会的同意。住宅物业管理区域的公共收益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使用。

第六十四条 物业应当定期维修养护。物业出现法律、法规规定的应当维修养护的情形时，业主或者其他责任人应当及时履行维修养护义务。

因维修物业、设置管线等需要，必须进入专有部分的，相关业主、物业使用人应当提供便利。

第六十五条 城乡规划、建设、公安、城市管理、房屋、价格、民政、环境保护、工商行政管理、园林和林业等部门，应当加强物业管理区域内公共秩序、治安消防、环境卫生、房屋使用、物业收费等方面的监督管理，建立违法行为投诉、处理和回复制度，在物业管理区域内集中公布联系方式，依法及时处理物业管理区域内的违法行为。

第六章 法律责任

第六十六条 违反本条例，法律、其他法规有处理规定的，依照其规定；造成他人损害的，依法承担民事责任。

第六十七条 建设单位、物业服务企业未依照本条例第十九条的规定履行承接查验义务的，由区房屋主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以一万元以上三万元以下罚款。

物业服务企业未依照本条例第二十四条第三款或者第三十八条的规定履行移交、报告义务的，由区房屋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罚款。

第六十八条 物业服务企业违反本条例第四十一条第三款规定，擅自调整约定的物业收费标准的，由价格主管部门责令限期改正，处一万元以上三万元以下罚款。

物业服务企业违反本条例第四十二条第一款规定，减少服务内容，降低服务质量，严重影响业主和物业使用人正常生活的，由区房屋主管部门责令限期改正，处一万元以上三万元以下罚款；中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热以及实施损害业主合法权益的其他行为的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下罚款，逾期不改正的，按照原处罚数额按日连续处罚。

原物业服务企业违反本条例第四十五条规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业服务费；造成业主损失的，应当赔偿损失；拒不退出物业管理区域、不办理交接手续的，由区房屋主管部门责令限期改正，处五万元以上十万元以下罚款；逾期不改正的，按照原处罚数额按日连续处罚。

第六十九条 违反本条例第四十八条规定的，由有关主管部门依照下列规定予以查处；危害房屋安全的，由区房屋主管部门依照有关法律、法规处理：

（一）有本条例第四十八条第一项、第二项所列行为之一的，由装饰装修行业主管部门依照有关法律、法规的规定予以处理；

（二）有本条例第四十八条第三项行为的，由城市管理部门、装饰装修行业主管部门按照规定职责依法予以处理；

（三）有本条例第四十八条第四项所列行为之一的，由城市管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处以三千元以上三万元以下罚款；

（四）有本条例第四十八条第五项所列行为之一的，由城市管理部门依照有关法律、法规予以处理；

（五）有本条例第四十八条第六项至第十四项所列行为之一的，由房屋、公安、环境保护、城市管理、城乡规划、园林和林业等部门按照各自职责依法予以处理。

第七十条 业主、物业使用人违反本条例第四十九条第一款规定的，由公安机关没收犬只，并处五千元以上一万元以下罚款。违反本条例第四十九条第二款规定的，由公安机关责令改正；拒不改正的，处五百元以上一千元以下罚款；情节恶劣或者造成严重后果的，没收犬只。因违反本条例养犬受到两次以上行政处罚的，纳入严重失信名单。

物业服务企业违反本条例第四十九条第四款规定的，由公安机关责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第七十一条 建设单位违反本条例第五十四条的规定，未依法交存住宅专项维修资金的，由房屋主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五万元以上二十万元以下罚款，并自逾期之日起按日加收滞纳部分千分之零点三的滞纳金。

第七十二条 城乡规划主管部门、房屋主管部门、街道办事处、乡镇人民政府以及其他有关部门的工作人员有下列情形之一的，由上级主管部门责令改正；情节严重的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对物业服务用房设计不符合本条例规定标准的建设项目，核发建设工程规划许可证或者房屋销售许可证的；

（二）未依照本条例规定筹备、组织召开业主大会会议或者组织召开业主大会会议进行业主委员会换届选举的；

（三）截留、挪用或者侵占住宅专项维修资金的；

（四）发现违法行为或者接到违法行为举报不及时处理的；

（五）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的情形。

第七章 附 则

第七十三条 本条例所称开发区，是指武汉东湖新技术开发区、武汉经济技术开发区；风景区，是指武汉市东湖生态旅游风景区。

本条例所称公共收益，是指建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用物业管理区域内业主的共有部分产生的收入扣除合理成本后的收益。

第七十四条 本条例自2019年1月1日起施行。