泸州市物业管理条例

（2017年6月22日泸州市第八届人民代表大会常务委

员会第四次会议通过，2017年9月22日四川省第十二

届人民代表大会常务委员会第三十六次会议批准）

目 录

第一章 总则

第二章 业主、业主大会和业主委员会

第一节 业主

第二节 业主大会

第三节 业主委员会

第三章 物业服务

第四章 物业的使用与维护

第五章 监督管理

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，维护物业管理各方的合法权益，营造安全、健康、文明、和谐的工作和生活环境，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》和《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合泸州市实际，制定本条例。

第二条 泸州市行政区域内的物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业、其他管理人按照合同约定或者业主通过自行管理等方式，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秩序的活动。

第三条 市、县（区）人民政府应当加强对物业管理工作的领导，将物业管理工作纳入城市管理体系，统筹兼顾社区建设和物业管理工作。

鼓励采用新技术、新方法，依靠科技进步提高物业服务水平，推进绿色和智慧小区建设。

第四条 市、县（区）人民政府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。

市、县（区）人民政府相关部门按照各自职责，做好物业管理活动的监督管理工作。

街道办事处、乡（镇）人民政府负责本辖区物业管理活动的指导和监督工作。

居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡（镇）人民政府开展物业管理有关工作，在自治范围内加强对业主大会、业主委员会和物业服务企业的指导和监督。

第二章 业主、业主大会和业主委员会

第一节 业 主

第五条 依法登记取得房屋所有权的自然人、法人和非法人组织为业主。

因买卖、赠与、继承等法律关系已经合法占有房屋，但尚未依法办理所有权登记的，在物业管理活动中享有业主权利，承担业主义务。

第六条 业主在物业管理活动中享有下列权利：

（一）按照约定接受物业服务企业、其他管理人提供的服务；

（二）对物业管理重大事项享有表决权；

（三）对物业管理活动享有知情权、监督权；

（四）自治公约、管理规约约定的权利；

（五）法律、法规规定的其他权利。

第七条 业主在物业管理活动中履行下列义务：

（一）按照规定和约定交纳物业服务费用、专项维修资金和其他应当由业主共同分摊的费用；

（二）向物业服务企业、业主委员会提供联系方式及其房屋出租、转让的准确信息；

（三）自治公约、管理规约约定的义务；

（四）法律、法规规定的其他义务。

第八条 业主逾期未交纳物业服务费用和其他应当由业主共同分摊费用的，物业服务企业或者业主委员会可以书面催告；经催告仍不交纳的，可以在物业管理区域内显著位置公示业主姓名、物业座落以及欠费金额，也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第二节 业主大会

第九条 业主大会由物业管理区域内的全体业主组成，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益，履行相应职责。

业主大会的决定，对全体业主具有约束力。

第十条 业主大会履行下列职责：

（一）制定、修改管理规约和业主大会议事规则；

（二）选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会工作；

（三）确定物业管理方式，选聘、解聘物业服务企业；

（四）筹集和使用住宅专项维修资金；

（五）制定、修改共有部位以及共用设施设备管理、使用和经营等方面的规程；

（六）改变或者撤销业主委员会作出的与业主大会决定相抵触的决议；

（七）法律、法规或者议事规则确定由业主大会决定的其他事项。

第十一条 建设单位向街道办事处、乡（镇）人民政府书面申请成立业主大会时，应当同时报送筹备首次业主大会会议所需的业主名册、业主专有部分面积、建筑物总面积等文件资料。

建设单位未及时书面申请成立业主大会的，业主可以向街道办事处、乡（镇）人民政府书面申请。符合条件的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当通知建设单位报送前款规定的相关文件资料，建设单位应当在收到通知之日起七日内报送。

保障性住房物业管理区域可以根据其房屋所有权权属成立业主大会或者由街道办事处、乡（镇）人民政府负责组织相关部门、业主、物业使用人、居（村）民委员会成立管理委员会，履行业主大会相关职责。

第十二条 筹备组由业主、建设单位、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会的代表组成，其中业主代表人数不得少于总人数的三分之二。

筹备组由十一人以上十五人以下的单数组成，具体人数由街道办事处、乡（镇）人民政府根据各物业管理区域的实际情况确定。

街道办事处、乡（镇）人民政府可以聘请具有专业知识和服务能力的律师、其他人员或者机构协助筹备组工作。

第十三条 筹备组中的业主代表人选可以由业主联名推荐或者业主自荐。

筹备组中的业主代表应当符合本条例规定的业主委员会委员的条件。业主代表的资格由街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会进行审查，符合条件的，纳入业主代表预备人选；不符合条件的，不纳入业主代表预备人选并书面告知理由。

业主代表人选的具体产生办法，由县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门制定。

第十四条 建设单位应当在办理建设工程竣工验收备案七日前，将筹备组的工作经费和召开首次业主大会会议经费缴存到街道办事处、乡（镇）人民政府指定帐户。

第十五条 建设单位应当自筹备组成立之日起七日内，向筹备组提供筹备首次业主大会会议所需的下列文件资料：

（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（业主姓名、房号及建筑面积、联系方式）；

（四）建筑规划总平面图；

（五）交付使用共用设施设备的证明；

（六）物业服务用房和业主委员会议事活动用房配置证明；

（七）其他有关文件资料。

筹备组应当对业主资料保密，不得将前款资料用于与筹备无关的活动。

业主大会成立后，筹备组应当将相关资料移交给业主委员会。

第十六条 业主户数超过三百户的物业管理区域，业主可以幢、单元等为单位共同推选业主代表参加业主大会会议，具体办法在业主大会议事规则中明确。

推选业主代表参加业主大会会议的，业主代表应当于参加会议三日前，将业主大会会议拟表决的事项书面征求其所代表业主的意见，业主代表不能代替业主本人作出决定。表决书应当经业主本人签字后，由业主代表送达业主大会会议。

第十七条 业主大会会议由任期内的业主委员会或者居（村）民委员会组织召开。

业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见等其他形式，但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。业主大会会议应当由业主委员会作出书面记录并存档。业主大会的决定应当以书面形式在物业管理区域内及时公告。

第十八条 经业主大会决定，可以对物业管理区域实施自行管理。实施自行管理的全体业主应当通过管理规约就管理事项、管理实施方式以及管理责任的承担等事项共同作出约定，并报告物业管理区域所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会。

第十九条 物业服务合同期限届满六十日前，业主委员会应当及时组织召开业主大会会议，决定物业管理方式、服务事项和服务标准以及是否续聘或者更换物业服务企业等事项。表决未结束而合同期满，原物业服务企业未放弃服务的，原物业服务合同继续履行至新物业服务合同生效之日。

第三节 业主委员会

第二十条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会会议选举产生，一般由五至十五人单数组成，任期三年或者五年。业主委员会任期、委员具体数额和选举结果的确认应当在业主大会议事规则中明确约定。

居（村）民委员会可以根据本条例规定的条件推荐业主委员会委员人选。

业主委员会应当在居（村）民委员会的主持下，自选举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。有履行公务经历的委员，居（村）民委员会可以建议作为业主委员会主任、副主任的人选。

第二十一条 业主委员会应当自选举产生之日起二十日内，持以下材料向街道办事处、乡（镇）人民政府备案：

（一）筹备组出具的由组长签字的业主大会成立和业主委员会选举情况的报告；

（二）业主大会决议；

（三）管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则；

（四）业主委员会委员名单；

（五）首次业主委员会决议事项；

（六）筹备组及业主大会决定的其他重大事项。

材料齐全的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当在十个工作日内予以备案，出具备案证明，并在备案后七日内将备案材料抄送县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门，同时将有关情况通报物业管理区域所在地的公安派出所和居（村）民委员会。

因管理规约、业主大会议事规则、业主委员会委员等重大事项发生变更时，业主委员会应当自变更之日起七日内向原备案机关变更备案。

第二十二条 业主委员会凭街道办事处、乡（镇）人民政府出具的备案证明，向物业管理区域所在地的公安机关申请刻制业主大会、业主委员会印章。

业主委员会办理备案手续后，应当持备案证明、业主委员会负责人身份证明等向银行申请开设基本存款账户。

第二十三条 业主委员会履行下列职责：

（一）监督管理业主共有收益；

（二）审核需要业主分摊的费用；

（三）督促业主交纳物业服务费用及其他相关费用；

（四）组织续筹和监督使用住宅专项维修资金；

（五）受业主委托代表业主提起或者参与涉及业主共同利益的仲裁或者诉讼；

（六）法律、法规、业主大会赋予的其他职责。

第二十四条 业主委员会委员应当是本物业管理区域内的业主，且符合下列条件：

（一）热心公益事业，责任心强，公正廉洁；

（二）模范遵守自治公约和管理规约；

（三）具备履行职务的健康条件和必要的工作时间；

（四）本人、配偶以及直系亲属未在本物业管理区域内的物业服务企业工作；

（五）管理规约、业主大会议事规则约定的其他条件。

业主有严重违反本条例第七条规定义务、违法建设或者擅自改变房屋使用性质严重损害相邻权利人合法权益等行为的，不得参选业主委员会委员。

业主是法人或者非法人组织的，可以授权其代表参加业主委员会委员的选举。一个物业管理区域内，一名自然人只能代表一个法人或者非法人组织。

第二十五条 业主委员会应当按照业主大会议事规则、业主委员会工作规则的约定召开业主委员会会议。业主委员会委员不能委托代理人参加会议。业主委员会会议不得以书面形式召开。

第二十六条 业主委员会不得有以下行为：

（一）阻挠、抗拒业主大会行使职权；

（二）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；

（三）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；

（四）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

（五）未经业主大会授权选聘物业服务企业或者提高物业服务费用；

（六）擅自动用住宅专项维修资金，侵占业主共有财产；

（七）超越业主大会赋予的职权，侵害业主合法权益的其他行为；

（八）法律、法规规定的其他禁止行为。

第二十七条 业主委员会应当建立健全工作制度，接受业主的咨询、投诉和监督。

第二十八条 业主委员会应当将下列属于物业管理区域内业主共同所有的资料建档造册，指定专人管理：

（一）物业资料；

（二）管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则及物业服务合同；

（三）业主大会、业主委员会会议记录、作出的决定等书面材料；

（四）业主委员会备案材料和其他有关制度；

（五）住宅专项维修资金、业主共有收益以及工作经费的收支情况清册；

（六）业主委员会选举工作、印章使用登记、财务会计、物业承接查验等档案；

（七）业主名册及联系方式、业主建议及意见；

（八）相关公示、公告；

（九）业主共同决定事项的表决资料；

（十）其他有关材料。

第二十九条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员资格自动终止，并由业主委员会在物业管理区域内显著位置予以公告：

（一）因物业转让等原因不再是业主的；

（二）因身体健康等原因丧失行为能力的；

（三）被依法追究刑事责任的；

（四）在换届过程中无理由不移交所保管的印章、资料、账册等业主委员会物品的；

（五）管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形。

业主委员会委员以书面形式向业主大会或业主委员会提出辞职请求的，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，可以决定是否终止其委员资格。

第三十条 业主委员会委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，罢免其委员资格：

（一）挪用、侵占业主共有财产的；

（二）索取收受建设单位、物业服务企业或者利害关系人提供的钱物和非法利益的；

（三）利用职务之便要求物业服务企业减免本人或者利害关系人物业服务费用的；

（四）在竞选业主委员会委员期间有拉票贿选或者作出侵害业主权益及他人合法权益的承诺等违规行为的；

（五）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关用途的；

（六）经业主委员会二分之一以上委员或者五分之一以上业主提议撤销其委员资格的；

（七）业主大会议事规则约定的其他罢免资格的情形。

有前款第一项至第五项的行为之一，涉嫌犯罪的，业主、业主委员会可以向司法机关举报、控告；业主委员会可以向司法机关移交相关材料。

第三十一条 业主大会会议选举产生出新一届业主委员会之日起十日内，上一届业主委员会应当在街道办事处、乡（镇）人民政府或者居（村）民委员会监督下将其保管的有关凭证、档案等文件资料、印章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。拒不移交的，新一届业主委员会可以请求街道办事处、乡（镇）人民政府或者居（村）民委员会处理，必要时，辖区公安派出所应当协助。

第三十二条 业主委员会任期届满九十日前，应当向物业管理区域所在地的居（村）民委员会报告，在居（村）民委员会指导和监督下，召开业主大会会议进行换届选举。

第三十三条 业主委员会应当将住宅专项维修资金、业主共有收益、委员补贴等财务收支情况每半年在物业管理区域内显著位置公示。

业主对公示情况有异议的，居（村）民委员会依书面申请可以组织核查，必要时，可以进行审计。

第三十四条 业主委员会委员因履行职务产生的交通、通讯等费用，经业主大会决定，可以给予委员适当补贴。

补贴资金应当首先在业主共有收益中提取，不足部分由业主共同分摊。

第三章 物业服务

第三十五条 物业交付使用十五日前，建设单位和物业服务企业应当在市、县人民政府住房和城乡建设主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府指导和监督下，邀请居（村）民委员会、业主代表参加，按照承接查验相关规定和前期物业服务合同的约定，对物业共有部位、共用设施设备进行承接查验。

第三十六条 前期物业服务合同应当约定建设单位和物业服务企业在承接查验中的权利、义务和责任。

前期物业承接查验的相关费用由建设单位承担。

第三十七条 物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持下列文件向物业管理区域所在地的县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门办理物业承接查验备案手续：

（一）物业承接查验协议；

（二）查验记录；

（三）交接记录；

（四）其他与承接查验有关的文件。

第三十八条 物业服务企业应当将承接查验有关文件、资料和记录等原始资料建档保存。

物业承接查验档案属于全体业主共有，业主有权查询。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。

第三十九条 前期物业服务合同期满，但物业管理区域尚不具备成立业主大会条件或者未依法选聘物业服务企业的，可以由前期物业服务企业按照前期物业服务标准、收费标准继续提供物业服务至签订新的物业服务合同之日止。

第四十条 物业管理区域另行选聘物业服务企业的，在重新签订物业服务合同十五日前，由新选聘的物业服务企业向居（村）民委员会报告，居（村）民委员会应当组织原物业服务企业、业主委员会和新选聘物业服务企业进行承接查验和资料移交。

业主委员会可以委托相关专业机构协助进行承接查验，所产生的费用由全体业主承担。

第四十一条 物业服务合同应当经业主大会审议通过。在提交业主大会审议前，业主委员会应当将物业服务合同草案在物业管理区域内公示，充分听取业主意见。

业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面物业服务合同。

第四十二条 物业服务合同应当具体明确，对使用、管理和维护的物业共有部位和共用设施设备列明目录，明确维护方式和费用承担。

物业服务企业应当设置二十四小时服务电话，将物业服务合同送至每户业主，方便业主和业主委员会检查和监督。

物业服务企业可以就超出物业服务合同约定的服务与相关业主另行约定。

第四十三条 物业服务企业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管理区域所在地的居（村）民委员会、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案。县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当在七日内将备案情况送物业管理区域所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府。

物业服务合同解除或终止的，业主委员会应当提前六十日书面告知物业管理区域所在地的县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会，并在物业管理区域内显著位置进行公示。

第四十四条 物业服务企业应当在物业管理区域显著位置公开下列信息，并及时更新：

（一）项目负责人基本情况、联系方式、物业服务电话；

（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）物业服务企业代收公共水电费的分摊情况；

（四）电梯、消防、监控等专项设施设备及专业经营设施的维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（五）其他应当公开的信息。

第四十五条 物业服务企业应当建立巡查、值班、回访、岗位、档案管理、应急处理预案等制度，并应用计算机、移动互联网、智能化设备等现代化管理手段提高管理效率。

第四十六条 物业管理区域内的下列服务事项，应当符合国家、行业或者地方相关标准：

（一）物业服务场所；

（二）物业服务岗位；

（三）共用设施设备运行、维护和管理；

（四）共有部位维护和管理；

（五）秩序维护；

（六）环境维护；

（七）其他事项。

第四十七条 物业服务合同双方可以约定物业服务履约保证金，用于保证物业服务企业依法依约退出物业项目并移交物业管理财物、相关资料及设施设备。

履约保证金可以由居（村）民委员会代管。

第四十八条 物业交付使用前的物业服务费用由建设单位承担。交付使用后的物业服务费用由业主承担，但建设单位与业主另有约定的除外。

第四十九条 物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定，制定物业管理区域内的突发事件应急预案，做好公共秩序维护工作。

发生突发事件时，物业服务企业应当采取应急措施，并及时报告相关部门，协助开展救助工作。

物业服务企业未履行物业服务合同约定的安全防范义务，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当承担相应的法律责任。

第五十条 供水、供电、供气等专业经营单位委托物业服务企业代收费用的，双方应当签订委托合同。物业服务企业代收后未及时交付专业经营单位的，专业经营单位应当依法向物业服务企业追收，不得采取停水、停电、停气等影响业主和物业使用人正常生活的方式追收。

专业经营设施设备及相关管线所有权尚未移交专业经营单位，业主已实际接受专业经营单位提供的水、电、气等服务的，应当交纳相应费用。业主未交纳相应费用的，专业经营单位可以依法行使权利，但不得采取停水、停电、停气等方式影响其他已交费业主和物业使用人的正常生活。

供水、供电、供气等专业经营单位不得向物业服务企业和用户收取保证金。

第五十一条 物业服务企业应当严格遵守法律、法规，按照物业服务合同的约定，提供相应的服务，不得有下列行为：

（一）擅自提高物业服务收费标准或者降低服务等级；

（二）擅自处分业主共有财产；

（三）擅自设置营业摊点；

（四）故意泄露业主、物业使用人信息；

（五）擅自对物业实施停水、停电、停气；

（六）法律、法规规定的其他禁止行为。

第五十二条 市、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当通过信用记分等方式加强对物业服务企业的信用监管，建立企业诚信档案，开展企业信用考评，定期向社会公布。

物业服务企业不履行本条例规定的义务或者受到行政处罚的，应当录入企业诚信档案。

第四章 物业的使用与维护

第五十三条 新建住宅物业管理区域在土地出让前，市、县人民政府城乡规划主管部门应当明确物业服务用房、业主委员会议事活动用房、停车位、安防系统、康乐设施、环卫设施、电梯、建筑外立面等具体规划设计条件。具体办法由市、县人民政府城乡规划主管部门会同国土资源、住房和城乡建设、城市管理行政执法等主管部门共同制定。

市、县（区）人民政府应当制定中长期规划和年度计划，对老旧住宅物业管理区域实施综合改造，完善停车位、电梯等共用设施设备，配备必要的监控、门禁等安全防范设施。

第五十四条 市、县人民政府城乡规划主管部门在核发建设工程规划许可证和规划核实时，应当按照规划条件和相关规范审查和核实公共服务配套设施是否按照要求实施。

第五十五条 分期开发建设的项目，建设单位应当按照规定分期设置物业服务用房和业主委员会议事活动用房。

建设单位在办理建设工程综合竣工验收备案前，应当按照规定对物业服务用房和业主委员会议事活动用房进行装修，具体标准由市、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门制定。

第五十六条 分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备是共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割并独立使用的，可以分别划定物业管理区域。

第五十七条 业主、物业使用人、业主委员会和物业服务企业应当按照不动产权属证书载明的用途，或者城乡规划行政主管部门批准的设计用途，使用物业及公共建筑和共用设施，不得擅自改变用途。

确需改变的，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同意。改变公共建筑和共用设施用途的，还应当经业主大会同意。

第五十八条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）将无防水设计的房间或者阳台改为卫生间、厨房；

（二）在居民住宅楼、未配套设立专用烟道的商住综合楼新建、改建、扩建产生油烟、异味、废气的餐饮服务项目；

（三）占用或者损坏共有部位、共用设施设备，擅自移动共用设施设备；

（四）违反规定停放机动车辆，妨碍行人和其他机动车辆正常通行；

（五）损坏建筑物承重结构，侵占公共绿地，违法搭建建（构）筑物，开挖、扩建地下室；

（六）违反规划或者市容标准安装防护窗、雨棚、空调外机、排烟管道等；

（七）违反规定饲养动物；

（八）存放不符合安全标准的易燃、易爆和剧毒等危险性物品；

（九）损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，占用、堵塞、封闭消防车通道、消防车登高操作场地，妨碍公共疏散通道、安全出口畅通；

（十）擅自在建（构）筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；

（十一）超过规定标准排放噪声；

（十二）高空抛物；

（十三）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业应当及时劝阻、制止，并向相关部门和业主委员会报告。物业服务企业、业主委员会、业主可以依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、恢复原状、赔偿损失；业主、物业使用人可以向相关部门投诉和举报，对侵害自己合法权益的行为，可以依法申请仲裁或者提起诉讼；业主委员会可以按照管理规约或者业主大会的决定，对侵害业主共同利益的行为依法申请仲裁或者提起诉讼。

相关部门在接到报告后应当在法定期限内依法处理，并将处理结果反馈至物业服务企业和业主委员会。

第五十九条 占用业主共有道路、场地的车位、车库属于全体业主共有，建设单位不得出售、附赠或者出租。

业主共有车位、车库的使用，由业主大会或者业主大会授权业主委员会决定。业主大会决定收取机动车辆场地占用费的，场地占用费属于全体业主共有。

业主对机动车辆停放有保管要求的，应当与物业服务企业另行签订保管服务合同。

公安、消防、抢险、救护、环卫等车辆执行公务、应急抢险时，在物业管理区域内临时停放，不得收取费用。

第六十条 建设单位应当依照国家有关规定对物业保修期内的建设工程质量承担保修义务。不动产权属初始登记前，建设单位应当按照规定向县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门缴存物业保修金。

物业保修期内，建设单位不履行保修义务的，业主、业主委员会或者其委托的物业服务企业可以向县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门提出物业保修金使用申请。需要委托房屋安全鉴定机构鉴定的，鉴定费用由责任人承担。

县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当在保修金动用后三个工作日内书面通知建设单位。建设单位应当在收到书面通知之日起十五日内足额补存。

第六十一条 供水、供电专业经营单位对终端用户的分户计量表或终端用户入户端口以前的设施设备及相关管线进行维修、更新、养护和管理，并承担相关费用，但未移交给专业经营单位的除外。

前款规定的设施设备未移交给专业经营单位的，市人民政府应当制定规划，分期组织移交。

第六十二条 建设单位在办理建设工程综合竣工验收备案前，应当将未销售房屋的住宅专项维修资金缴存到市、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门指定专户。

第六十三条 业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当及时通知物业管理区域所在地的居（村）民委员会和业主委员会，组织续筹。

第六十四条 发生下列情形之一的，应当启用应急程序使用住宅专项维修资金，但按照本条例第六十一条规定由专业经营单位承担的除外：

（一）屋面、外墙防水损坏造成渗漏的；

（二）电梯故障，存在安全隐患的；

（三）住宅水泵损坏导致供水中断的；

（四）楼体外墙墙面有脱落危险的；

（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）消防系统出现功能障碍，应当对消防设施设备维修、改造的；

（七）其它需应急使用住宅专项维修资金的。

第六十五条 应急情况下使用住宅专项维修资金按照以下程序进行：

（一）发现紧急情形需要立即启动住宅专项维修资金的，物业服务企业应当书面报告业主委员会，并及时在物业管理区域内的显著位置公告。

（二）物业服务企业应当及时将紧急情况书面报告物业管理区域所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府和县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门；涉及电梯、消防设施的，应同时书面报告质量技术监督部门、公安消防部门。

（三）物业管理区域所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门和涉及的质量技术监督、公安消防等部门收到报告后，应当及时实地查勘，符合规定情形的，应当予以确认。

（四）物业服务企业应当在二日内编制住宅专项维修资金使用方案，业主委员会审查后，报县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案。

（五）对符合应急使用住宅专项维修资金的，县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当自收到住宅专项维修资金使用方案之日的二十四小时内审查备案，并按工程预算金额的百分之六十划转首次住宅专项维修资金给维修单位。

（六）应急维修工程竣工验收后，业主委员会、物业服务企业应当委托工程造价咨询机构或者具有相应资质的人员出具审价报告，并将审价报告和使用维修资金情况在物业管理区域内显著位置公示。审价报告所产生的费用在本次应急住宅专项维修资金中列支。

按照前款第三项的规定，经有关单位确认属于应急维修情形的，物业服务企业应当立即组织维修。

未选聘物业服务企业的物业管理区域，由业主委员会按照本条第一款、第二款规定履行物业服务企业职责；没有业主委员会的，由居（村）民委员会按照本条第一款、第二款规定履行物业服务企业职责。

第五章 监督管理

第六十六条 市人民政府住房和城乡建设主管部门是物业管理的行政主管部门，负责对全市物业管理活动实施监督管理，主要履行下列职责：

（一）制定物业管理相关政策措施；

（二）建立物业管理信用信息平台，建立物业服务企业目录库和物业管理专家库，开展物业服务企业信用考评；

（三）指导和监督前期物业管理招投标活动；

（四）负责全市住宅专项维修资金的缴存、使用和监督管理；

（五）组织开展前期物业的承接查验；

（六）组织物业管理相关培训；

（七）指导和监督物业管理协会开展物业管理工作；

（八）负责协调处理物业管理重大投诉案件；

（九）法律、法规规定的其他职责。

第六十七条 县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门具体负责本辖区物业管理活动的监督管理，主要履行下列职责：

（一）指导街道办事处、乡（镇）人民政府履行物业管理活动的监督管理职责；

（二）开展物业服务质量检查、评定；

（三）负责新建住宅物业交付使用、前期物业服务合同、临时管理规约、物业服务合同以及物业承接查验备案；

（四）负责监督建设单位履行建筑工程质量保修责任和物业保修金的监督管理；

（五）负责事权范围内住宅专项维修资金的缴存、使用和监督管理；

（六）负责装饰装修企业的监督管理；

（七）划分物业管理区域；

（八）征集、核查和监管物业服务企业及其执（从）业人员的信用信息，并接受查询；

（九）建立相关物业管理档案；

（十）定期培训街道办事处、乡（镇）人民政府、居（村）民委员会物业管理相关工作人员和业主委员会委员；

（十一）监管本辖区内物业服务活动的安全生产管理；

（十二）法律、法规规定的其他职责。

第六十八条 市、县（区）人民政府相关部门应当按照各自职责，做好下列工作：

（一）城乡规划行政主管部门负责督促建设单位按照规划设计要求完善相关配套设施建设，协调处理因配套设施未完善而产生的矛盾纠纷；

（二）城市管理行政执法部门负责查处物业管理区域内的违法建设、违规装修、擅自改变物业使用性质、损坏绿地、违反市容和环境卫生管理规定的行为；

（三）发展改革行政管理部门负责规范物业服务收费，监督检查价格公示、查处违规收费行为；

（四）经济和信息化行政管理部门负责督促电力、通讯等专业经营单位相关设施设备及管线进行维修、更新、养护和管理，协调处理因电力、通讯引起的矛盾纠纷；

（五）公安机关负责监管监控安防，管理犬只饲养，督促物业服务企业对共用消防设施进行维护管理和标明消防车通道，依法查处占用消防车通道、毁坏消防设施等行为；

（六）民政部门负责依法登记物业服务行业协会，协助住房和城乡建设主管部门对物业服务行业协会进行监督管理。

第六十九条 街道办事处、乡（镇）人民政府主要履行下列职责：

（一）组织、指导成立业主大会、选举业主委员会，指导和监督业主大会、业主委员会履行职责；

（二）组织成立物业管理委员会；

（三）负责业主委员会备案；

（四）协调社区建设与物业管理的关系，调解处理物业管理纠纷；

（五）采集物业服务企业信用信息，调查业主满意度；

（六）指导和监督物业管理项目的移交；

（七）按照本条例规定代管相关档案资料、印章及财物；

（八）法律、法规规定的其他职责。

街道办事处、乡（镇）人民政府应当根据需要,指定专职人员,负责指导和监督物业管理活动。

第七十条 任何单位和个人对违反本条例规定的行为，可以向市、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门、其他相关部门以及街道办事处、乡（镇）人民政府投诉、举报，有关单位应当及时调查核实，并依法处理。

第六章 法律责任

第七十一条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有规定的，从其规定。

第七十二条 业主违反本条例第七条第一项的规定，经依法仲裁或者诉讼确认后，业主委员会、物业服务企业可以申请人民法院将拒不履行生效裁判文书确定义务的违约业主纳入失信被执行人名单，或者申请征信机构将业主违约信息纳入社会信用体系。

第七十三条 业主委员会不履行职责或者违反本条例第二十六条规定的，由街道办事处、乡（镇）人民政府责令限期改正；逾期未改正的或者持有百分之二十以上投票权数的业主提出集体罢免业主委员会的，由居（村）民委员会组织召开业主大会会议，决定有关事项或者选举新的业主委员会。业主委员会有异议的，可以向街道办事处、乡（镇）人民政府申诉。

第七十四条 物业服务企业违反本条例规定，有下列情形之一的，由县（区）人民政府住房和城乡建设执法部门给予以下处罚：

（一）未按照要求将物业服务[合同备案](http://www.jiwu.com/zhuanti/1627/" \o "购房合同备案" \t "_blank)的，责令限期改正;逾期未改正的，处二千元以上一万元以下罚款；

（二）未承接查验的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款；

（三）未办理物业承接查验备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上一万元以下罚款；

（四）未公开和及时更新物业服务相关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上一万元以下罚款；

（五）未及时报告物业管理区域内发生的突发事件的，给予警告，并处一万元以上三万元以下罚款；

（六）擅自处分业主共有财产的，责令限期改正，并处三万元以上十万元以下罚款；

（七）擅自设置营业摊点的，责令限期改正，没收违法所得；逾期未改正的，并处三万元以上十万元以下罚款；

（八）擅自实施停水、停电、停气的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第七十五条 专业经营单位违反本条例第五十条规定，采取停水、停电、停气等方式影响已交费业主和物业使用人正常生活的，由县（区）人民政府住房和城乡建设执法部门责令限期改正，并处一万元以上五万元以下罚款。

第七十六条 建设单位违反本条例第六十条第一款和第三款规定，未按照要求缴存物业保修金的，由县（区）人民政府住房和城乡建设执法部门责令限期缴纳；逾期未缴纳的，处欠交物业保修金百分之五以上百分之十以下的罚款。

第七十七条 市、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门、其他相关部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府的直接责任人员，违反本条例第六十五条至第六十九条的规定，不履职或者不正确履职的，依法给予行政处分。

第七十八条 居（村）民委员会在物业管理活动中，不履职或者不正确履职的，由街道办事处、乡（镇）人民政府责令限期改正；逾期未改正的，给予通报批评。

第七章 附 则

第七十九条 本条例中有关用语的含义：

（一）物业，是指房屋及其配套的设施设备和相关场地；

（二）物业使用人，是指通过租赁、借用等手续，合法获得房屋占有权、使用权的个人或者单位；

（三）共有部位，是指房屋主体承重结构部位、户外墙面、门厅、管道及电梯等设施设备、井、楼梯间、地面架空层、走廊通道等。房屋主体承重结构部位包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等；

（四）共用设施设备，是指物业管理区域内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明、锅炉、消防设施、绿地、道路、路灯、化粪池、渠、池、湖、井、露天广场、非经营性车场车库、公益性文体器械与场所及其使用的房屋等。

第八十条 管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则的示范文本由市、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门制定。

前期物业服务合同、物业服务合同的示范文本由市人民政府工商行政管理部门会同市人民政府住房和城乡建设主管部门共同制定。

第八十一条 业主自行管理或者委托其他管理人管理物业的，参照本条例执行。

第八十二条 市人民政府可以根据实际情况制定本条例的实施意见。

第八十三条 本条例自2017年12月1日起施行。