宜春市住宅物业管理条例

（2021年5月21日宜春市第四届人民代表大会常务委员会第四十一次会议通过 2021年7月28日江西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）

目 录

第一章 总则

第二章　物业管理区域和配套设施

第三章 前期物业

第四章 业主、业主组织和物业管理委员会

第五章 物业管理服务

第六章 物业的使用和维护

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，维护物业管理相关主体的合法权益，保障物业的依法、安全、合理使用，构建共建共治共享和谐宜居社区，根据《中华人民共和国民法典》、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活动及其监督管理工作适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者共同决定委托物业服务人的形式，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，为业主提供服务，维护环境卫生和相关秩序的活动。物业服务人包括物业服务企业和其他物业管理人。

第三条 本市物业管理坚持党建引领、政府监管、居民自治、行业自律、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。

鼓励和支持业主委员会、物业服务企业按照党的章程设立党的组织，发挥党建引领作用。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强对物业管理活动的监督管理工作的组织领导，将物业管理纳入现代服务业发展规划和基层社会治理体系。建立健全住房和城乡建设、发展改革、城市管理、公安、市场监管、消防救援、自然资源、生态环境、卫生健康、人防、民政等部门参加的联席会议等综合协调机制，统筹解决物业管理工作中的重大问题。

第五条 市、县（市、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，应当履行下列职责：

（一）指导、协助街道办事处、乡镇人民政府组织召开业主大会，成立业主委员会；

（二）物业服务企业服务质量、物业服务招投标、物业服务合同签订的监督管理；

（三）建筑物及其附属设施的维修资金和物业质量保修金的交存、使用的监督管理；

（四）受理、处理对物业服务企业和从业人员的投诉；

（五）指导物业管理行业协会制定和实施自律性规范；

（六）实施物业管理方面的其他监督管理职责。

各类开发区（园区）、城市新区、风景名胜区等管理机构，在其管理区域内，依法承担前款规定的职责。

第六条 市、县（市、区）人民政府有关部门在对物业管理活动进行监督管理时应当履行下列职责：

（一）自然资源主管部门负责对列入住宅小区建设项目规划条件和设计方案的基础设施、配套公共服务等设施的规划审查，对住宅装饰装修活动中擅自改变外立面、加层、扩建或者拆改等违反规划的行为予以认定；

（二）城市管理部门履行物业管理区域内的城市管理职责，查处破坏市政公用设施、雨污水错接、漏接、混接至市政管网以及住宅装饰装修中擅自改变外立面、加层、扩建、拆改等违法行为；

（三）公安机关负责对物业管理区域内安全防范工作的监督检查，对业主饲养犬类动物进行监督管理，指导物业管理区域内道路停车管理，查处物业管理区域内违反规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品影响公共安全以及影响公共秩序的违法行为；

（四）市场监督管理部门负责物业管理区域内特种设备的安全监察工作，查处物业管理区域内提供虚假资料取得市场主体登记、无照经营、侵害消费者合法权益、价格违法等违法行为；

（五）消防救援机构负责对物业管理区域内消防安全管理的监督检查，查处违反消防安全法律、法规的行为；

（六）生态环境主管部门负责物业管理区域内环境保护监督管理，查处经营性餐饮油烟排放不达标、噪音污染等违法行为；

（七）卫生健康主管部门负责物业管理区域内传染病防治、生活饮用水卫生监督等工作；

（八）人民防空主管部门负责物业管理区域内人防工程建设和维护管理的监督检查，查处侵占、破坏、变相买卖人民防空工程等违法行为；

（九）民政部门负责物业管理区域内社区居家养老服务设施和社区管理服务设施维护管理的监督检查；

（十）财政、审计部门负责对建筑物及其附属设施的维修资金的管理和使用进行监督检查。

供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位以及其他有关部门依法履行相应职责。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立本辖区物业管理工作制度，明确物业管理工作机构和管理人员，履行下列职责：

（一）指导、协调业主大会成立和业主委员会选举换届，组建物业管理委员会，并指导业主委员会办理相关备案手续；

（二）指导、监督业主大会、业主委员会及其成员、物业管理委员会依法履行职责，撤销其作出的违反法律法规和违背公序良俗的决定；

（三）参加物业承接查验，指导监督物业管理项目的移交和接管；

（四）指导、协调物业服务人依法履行义务，调处物业管理纠纷，统筹协调物业管理活动；

（五）首次业主大会筹备金的交存和使用的监督管理；

（六）依法查处侵占和破坏绿化设施、环卫设施以及破坏环境卫生的违法行为；

（七）法律、法规规定的其他职责。

居（村）民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导下开展具体工作，协助处理业主、业主委员会和物业服务人之间的矛盾纠纷；协调解决物业服务人退出和交接过程中出现的问题；发现本区域内违反物业管理规定的行为，应当立即制止，及时向有关部门报告。

第八条 支持物业管理、专业评估机构等行业协会依法制定和组织实施自律性规范，实行自律管理，编制团体标准，调解行业纠纷，组织业务培训，维护会员合法权益，推动行业健康有序发展。

支持、鼓励物业服务企业加入行业协会。

第九条 配套设施不齐全、环境质量较差且未实行物业管理的老旧小区，所在地的县（市、区）人民政府应当区分情况采取措施进行整治改造，逐步实行规范管理。

支持社会资本参与老旧小区综合整治和物业管理。

第二章 物业管理区域和配套设施

第十条 物业管理区域的划定应当综合考虑建设用地宗地范围、共用设施设备、建筑物规模和类型、社区建设等因素，以利于服务便利、资源共享、协商议事。

城市公共道路、城市公共绿地、城市河道等公共区域不得划入物业管理区域。

第十一条 建设项目土地使用权划拨、出让前，市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当就物业管理区域的划分提出意见，市、县（市、区）人民政府自然资源主管部门应当将物业管理区域的划分意见纳入区域规划综合实施方案、土地出让合同或者划拨文件，并向社会公布。

开发建设单位应当在房屋买卖合同中明示登记的物业管理区域和物业共用部位场所、共用设施设备的配置和建设标准。

第十二条 已投入使用、尚未划分物业管理区域或者划分的物业管理区域确需调整的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府会同市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设等部门，结合物业管理实际需要，征求业主意见后确定物业管理区域并公告。

第十三条 开发建设单位应当按照物业总建筑面积的千分之二的标准，在物业管理区域内配置物业管理用房，最低不少于一百二十平方米；其中，业主委员会办公用房最低不少于二十平方米。分期开发建设的项目，应当在先期开发的区域，按照总建筑面积的千分之二的标准，配置物业管理用房。物业交付时，物业管理用房由开发建设单位交付物业服务企业代管。

物业管理用房应当为地面以上的独立成套装修房屋，具备通风、采光条件和水、电使用功能；没有配置电梯的物业，物业管理用房所在楼层不得高于四层。物业管理用房的位置和面积，开发建设单位应当在房屋预售时予以公布。

物业管理用房归全体业主所有，无偿专用于物业管理、服务工作，不得挪作他用，不得擅自变更位置，也不得分割、租赁、转让和抵押。

第十四条 市、县（市、区）人民政府自然资源主管部门应当将下列基础设施和配套公共服务设施的建设要求，列入住宅区建设项目的规划条件：

（一）停放汽车的车位、车库；

（二）摩托车、自行车、电动自行车停车场，以及新能源汽车、电动自行车充电设施；

（三）社区居家养老服务设施和社区管理服务设施；

（四）全民健身设施；

（五）物业管理用房；

（六）其他应当列入规划的设施设备。

第十五条 住宅区建设项目土地使用权出让前，市、县（市、区）人民政府自然资源主管部门应当明确列入规划的车位、车库等配套设施的配套标准、首次权属登记等事项，并将其作为住宅区建设项目国有土地使用权出让合同的约定内容。

第十六条 住宅区内按照规划建设的地上停车库以及不属于人民防空工程的地下停车位，开发建设单位依法取得专有部分权属登记后，方能出售、出租，并应当优先满足本住宅区业主需求。

第十七条 开发建设单位应当在物业管理区域内的出入口、主要通道和主要公用设施区域、公共电梯等场所，按照规划设计要求安装视频监控图像信息系统。

鼓励已建成住宅区安装视频监控图像信息系统。

第十八条 开发建设单位应当将验收合格的供水、供电、供气、通信、有线电视等公用事业经营设施设备及其施工图纸，移交给相关经营单位维护管理。经营单位应当接收相关设施设备，负责维修、养护和更新，确保其安全运转和正常使用。

第三章 前期物业

第十九条 在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，开发建设单位承担前期物业服务责任。

市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当会同街道办事处、乡镇人民政府指导开发建设单位在房屋销售前，通过招投标方式选聘物业服务企业实施前期物业管理。分期开发的项目，其前期物业管理招投标，应当以全部物业管理区域为范围。投标人少于三人的，经市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门批准，开发建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业。

前期物业服务合同应当以书面形式签订，并就前期物业服务期限、是否收费、服务内容以及收费标准进行约定，合同期限一般不超过两年。未约定合同期限或者合同期限届满前，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。

前期物业服务合同期限届满后，尚未选聘新物业服务人的，市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当会同物业所在地街道办事处、乡镇人民政府指导业主自行管理或者选聘物业服务人。

物业服务企业应当自签订前期物业服务合同之日起十日内，向市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案，市、县（市、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抄送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府。

第二十条 开发建设单位应当在房屋销售前制定临时管理规约。临时管理规约由开发建设单位在售房时向买受人明示并经买受人书面确认。

开发建设单位制定的临时管理规约，不得损害买受人的合法权益。

开发建设单位应当自制定临时管理规约之日起十日内，向市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案，市、县（市、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抄送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府。

第二十一条 新建住宅物业实行质量保修金制度。

开发建设单位应当在物业竣工验收合格后、申请不动产权属首次登记前，按照物业建筑安装总造价百分之二的比例向市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门设立的物业质量保修金专门账户交存物业质量保修金。

物业质量保修金专门账户以物业管理区域为单位设立专户。开发建设单位在办理不动产权属首次登记时，应当提供专户银行出具的物业质量保修金全额交存证明。物业质量保修金保证的保修责任期限，自开发建设单位将住宅交付业主使用之日起计算，保修责任期满后，根据开发建设单位的申请退还。物业质量保修金全部退还后，开发建设单位应当依法、依约继续履行相应的质量责任。

第二十二条 物业服务企业与开发建设单位应当在市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府监督下，对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验并作记录。对前期物业承接查验中发现的问题，开发建设单位应当及时整修，由物业服务企业复验并作记录。

物业服务企业和开发建设单位应当在物业管理区域内显著位置公示承接查验情况和开发建设单位整修情况，并书面报告市、县（市、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。

前期物业承接查验的费用，由开发建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明的，由开发建设单位承担。

第二十三条 前期物业承接查验时，开发建设单位应当向前期物业服务企业移交物业管理用房和下列资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、管线、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料、出厂资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）业主名册；

（五）物业管理必需的其他资料。

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，持开发建设单位移交的资料以及承接查验形成的资料向市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案，市、县（市、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抄送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府。

第四章 业主、业主组织和物业管理委员会

第二十四条 房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）依法自行管理物业；

（二）接受物业服务人按照物业服务合同约定提供的服务；

（三）提议召开业主大会，并就物业管理的有关事项提出建议；

（四）提出制定和修改临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则的建议；

（五）参加业主大会会议，行使投票权；

（六）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（七）监督业主大会筹备组、业主委员会或者物业管理委员会的工作；

（八）监督物业服务人履行物业服务合同；

（九）对共用部位、共用设施设备和相关场地使用享有知情权、监督权和收益权；

（十）监督建筑物及其附属设施的维修资金的管理和使用；

（十一）法律、法规规定的其他权利。

业主的配偶、父母或者成年子女在物业管理区域内居住，经业主本人书面授权，享有前款规定的业主权利。

业主行使权利不得危及物业的安全，不得损害其他业主的合法权益。

第二十五条 业主应当履行下列义务：

（一）遵守临时管理规约、管理规约和业主大会议事规则；

（二）遵守物业管理区域内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以及应对突发事件等方面的制度要求；

（三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会或者物业管理委员会作出的决定；

（四）配合物业服务人实施物业管理；

（五）按照规定交纳建筑物及其附属设施的维修资金；

（六）按照约定支付物业费；

（七）遵守国家、省、市有关房屋装饰装修的规定，履行房屋安全使用责任；

（八）分类投放生活垃圾；

（九）法律法规规定的其他义务。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。

第二十六条 开发建设单位交付房屋时，应当核对业主身份，收存业主签署的本人及紧急状况联系人的联系方式确认书。非业主的物业使用人入住住宅区，应当向业主委员会或者物业服务企业登记本人身份信息，并提交其签署的本人及紧急状况联系人的联系方式确认书。

前款所称的联系方式，包括手机短信、电子邮件、信函等。业主或者物业使用人变更联系方式的，应当及时告知开发建设单位、业主委员会或者物业服务企业。

开发建设单位、业主委员会、物业服务企业不得泄露、擅自使用业主或者物业使用人个人信息。

第二十七条 一个物业管理区域内，房屋出售并交付的建筑总面积达到百分之五十以上的，开发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的书面报告。

开发建设单位未及时书面报告以及未成立业主大会的原有住宅小区，十名以上的业主可以联名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的书面要求。

街道办事处、乡镇人民政府应当在接到书面报告或者书面要求后的六十日内，会同市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门依法组织成立业主大会会议筹备组，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公示。

开发建设单位或者其委托的物业服务企业应当依法向街道办事处、乡镇人民政府报送筹备成立首次业主大会会议必要的资料。开发建设单位未依法报送或者开发建设单位注销的，街道办事处、乡镇人民政府可以向不动产登记机构申请查询，不动产登记机构应当无偿提供。

第二十八条 召开首次业主大会会议所需筹备经费由开发建设单位承担，具体标准由市人民政府住房和城乡建设主管部门会同发展改革部门制定。开发建设单位应当在办理不动产权属首次登记前将首次业主大会会议筹备经费交存至物业所在地街道办事处、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。原有住宅小区召开首次业主大会会议所需筹备经费由业主承担。

第二十九条 业主大会依照法律、法规的规定召开，决定以下事项：

（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企业或者其他物业管理人；

（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、利用共有部分从事经营活动以及所得收益的分配和使用；

（九）调整物业服务项目、服务费标准；

（十）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主大会决定事项，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。

业主大会不得授权、委托业主委员会、物业管理委员会等其他主体决定第一款规定的事项。

第三十条 业主大会会议可以采用集体讨论形式，也可以采用书面征求意见形式或者手机短信、电子邮件、即时通信软件等电子数据形式。业主大会会议表决结果应当向全体业主公示。

第三十一条 业主委员会应当执行业主大会的决定，接受业主大会和业主的监督，并履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况、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）与合同终止的物业服务人进行交接；

（四）组织和监督建筑物及其附属设施的维修资金的筹集和使用；

（五）督促业主按照约定支付物业费，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

（六）监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止；

（七）制作和保管会议记录、共有部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；

（八）定期向业主通报工作情况，公示业主委员会成员支付物业费、以及应当负担的物业管理其他相关费用的情况；

（九）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十）配合、支持行政执法机关、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会依法履行职责；

（十一）业主大会赋予的其他职责。

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市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府备案，街道办事处、乡镇人民政府应当出具备案证明，备案证明应当载明业主大会名称，业主委员会名称、届别、任期、负责人和办公地址。

第三十二条 业主委员会作出违反法律、法规、业主大会议事规则和管理规约的决定，市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正，拒不改正的，依法撤销其决定，并公告业主。

业主委员会不依法履行职权，损害业主权益的，街道办事处、乡镇人民政府应当指导、组织召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

第三十三条 业主大会筹备组中的业主代表，以及业主委员会成员应当符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）热心公益事业，责任心强，公道正派，廉洁自律，具有一定的组织能力和文化水平；

（三）遵守有关法律、法规，遵守业主大会议事规则、管理规约或者临时管理规约；

鼓励和支持符合条件的中共党员、人大代表、政协委员、居（村）民委员会成员通过法定程序成为业主代表、物业管理委员会成员、业主委员会成员。

鼓励具有法律、财务、建筑等专业知识的业主通过法定程序成为业主委员会成员。

第三十四条 业主委员会成员有下列情形之一的，其成员资格自行终止，由业主委员会在物业管理区域内显著位置公示并告知其本人：

（一）不具备业主身份的；

（二）不具备完全民事行为能力，或者因疾病等原因丧失履行职务能力的；

（三）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；

（四）依法被限制人身自由的；

（五）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

第三十五条 业主委员会成员在任职期间出现以下情形之一的，业主委员会应当决定中止其成员资格，在物业管理区域内显著位置公示，并提请下一次业主大会会议终止其成员资格：

（一）本人、配偶以及直系亲属与物业服务人产生直接利益关系，在本物业服务企业中任职，或者存在向其销售商品、承揽业务等其他利害关系的；

（二）利用其成员资格，索取或者收受开发建设单位、物业服务人或者有关单位、个人的财物、报酬，或者谋取可能妨碍公正履行职务的其他利益的；

（三）无正当理由三次不参加业主委员会会议的；

（四）在住宅区违法搭建，非法侵占业主共有部位、设施设备及场地，以及存在其他损害业主共同利益或者侵害其他业主合法权益行为的；

（五）存在不适合继续担任业主委员会成员的其他情形的。

业主委员会未按照前款规定中止相关成员资格的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府会同市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门调查核实后，应当责令暂停该成员履行职务。

拟被中止资格或者暂停履行职务的成员可以进行申辩，但是在业主委员会作出决定时应当回避。

第三十六条 业主大会与业主委员会的活动经费从业主共有部分的收益中提取或者由全体业主承担，具体办法和标准由业主大会决定，并报市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府备案。业主委员会活动经费收支情况应当每年在物业管理区域内的显著位置公示，接受业主的监督。

第三十七条 有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府可以组建物业管理委员会：

（一）不具备成立业主大会条件；

（二）具备成立业主大会条件，但是确有困难未成立；

（三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会。

物业管理委员会作为临时机构，代行业主大会和业主委员会职责，并推动符合条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

物业管理委员会由市、县（市、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、居（村）民委员会、业主代表等七人以上单数组成，其中业主代表不少于物业管理委员会委员人数的二分之一。物业管理委员会主任由街道办事处、乡镇人民政府指定人员担任。

物业管理委员会组建及管理的具体办法，由市人民政府住房和城乡建设主管部门制定。

第五章 物业管理服务

第三十八条 业主可以自行管理物业，也可以委托他人管理；委托物业服务人提供物业服务的，一个物业管理区域应当选定一个物业服务人提供物业服务。

电梯、消防、人防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合资质的专业机构或者人员实施。

第三十九条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人签订书面的物业服务合同。物业服务合同应当载明下列内容：

（一）物业管理区域范围、基本情况和项目负责人；

（二）服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、物业服务合同期限；

（三）各分项服务的标准；

（四）物业服务标准的评估方式；

（五）调整物业服务收费的约定；

（六）业主和物业服务人的权利和义务；

（七）利用业主共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的核算和分配办法；

（八）物业服务用房的管理和使用、物业服务用房和业主委员会办公室用房的分配；

（九）物业维修、更新、改造费用的账务管理；

（十）物业使用中对禁止性行为的管理措施；

（十一）违约责任、履约保证措施和合同解除的条件；

（十二）法律、法规规定的其他事项。

只有一个业主或者业主人数较少且经全体业主一致同意，业主可以直接选聘物业服务人并签订物业服务合同。

物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十日内，向市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案，市、县（市、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抄送街道办事处、乡镇人民政府。

第四十条 物业服务人应当提供下列基本服务项目：

（一）物业共用部位和共用设施设备的使用、管理和维护以及车位、车库、电梯、变配电房、视频监控系统、防雷装置、人防设备、消防设施和器材的日常安全管理；

（二）公共绿地、林木以及绿化设施的养护、管理，排水管网、化粪池等设施的疏通、维护；

（三）公共环境卫生维护；

（四）对外来人员和车辆登记、定期巡逻；

（五）车辆行驶和停放秩序的服务、管理；

（六）物业装饰装修管理，对业主使用物业产生的纠纷进行调解；

（七）物业及其附属设施设备维修、更新、改造、检测、检验和养护费用的账务管理；

（八）物业服务、财务档案和物业档案的保管。

物业服务人可以将前款规定的基本服务项目中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将物业管理区域内的全部物业管理事项一并委托给他人。

鼓励物业服务人拓展服务范围，为业主提供专有部分专项服务或者特约服务工作。

第四十一条 物业服务人在物业服务活动中享有下列权利：

（一）根据法律、法规规定和物业服务合同约定管理物业；

（二）依照物业服务合同约定收取物业费；

（三）劝阻、采取合理措施制止损害物业、妨碍物业管理区域秩序和其他损害业主利益的行为；

（四）法律、法规规定和物业服务合同约定以及业主大会授予的其他权利。

第四十二条 物业服务人应当履行下列义务：

（一）按照物业服务合同和国家、省、市有关物业服务的规范提供物业服务；

（二）按照物业服务合同约定，定期对物业的共用部位和电梯、视频监控系统、防雷装置、人防设备、消防设施和器材等共用设施设备进行养护、维修，并将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等在物业管理区域内显著位置予以公示；

（三）做好物业维修、养护、更新及其费用收支记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，为业主、物业使用人提供免费查询服务；

（四）按照法律、法规规定和物业服务合同约定，落实消防、安防人员和措施，确保消防、安防监控设施正常使用，并协助有关部门做好物业管理区域内的安全防范工作；

（五）负责业主共有道路及其他公共场地的清扫保洁，负责物业管理区域内的垃圾清运，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类，维护物业管理区域的环境卫生；

（六）对物业管理区域内违法搭建建筑物、构筑物、侵占和破坏绿化设施、市政公用设施、环卫设施、排水设施及破坏环境卫生等行为，进行劝导、采取合理措施制止并及时向有关部门报告；

（七）实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件及其他日常纠纷；

（八）听取业主委员会、业主的意见，改进和完善物业服务；

（九）配合行政执法机关、街道办事处、乡镇人民政府和居（村）民委员会做好社区管理相关工作；

（十）法律、法规规定的其他义务。

物业服务人未履行或者不完全履行物业服务合同约定以及相关行业规范确定的义务，造成公共绿地、林木、电梯等业主共有物业损毁，损害业主共同利益的，业主、业主委员会可以要求物业服务人承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第四十三条 物业服务人不得有下列行为：

（一）擅自改变住宅区内公共建筑、物业管理用房以及其他共用部位场所和共用设施设备的用途；

（二）擅自占用或者擅自允许他人占用住宅区内道路、绿地、场地等共用部位场所和共用设施设备开办停车场、设置广告、开展经营等活动，损害业主共同利益；

（三）骗取、挪用或者侵占建筑物及其附属设施的维修资金；

（四）前期物业服务合同、物业服务合同终止前，擅自停止物业管理；

（五）违反合同约定或者法律、法规规定，擅自增加收费项目、提高收费标准，或者重复收费；

（六）未按照合同约定和法律、法规规定履行物业维护、管理义务；

（七）接受供水、供电等单位委托代收供水、供电等费用时，向业主收取手续费等额外费用；

（八）限制业主进出住宅区、楼栋，骚扰、恐吓、打击报复业主，或者对业主实施暴力、停水停电停气等侵害业主合法权益的行为；

（九）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

第四十四条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，由开发建设单位或者业主大会与物业服务人参考物业服务标准、服务规范情况，根据服务内容和水平、人力成本、物价成本等因素在物业服务合同中约定。

市人民政府住房和城乡建设主管部门应当组织起草物业服务规范和等级标准，发展改革部门应当会同住房和城乡建设主管部门根据物业服务等级标准制定相应的物业服务收费参考价格，定期向社会公布。市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设、市场监管主管部门应当加强对物业服务企业的服务内容、服务质量、收费项目、收费标准的监督检查。物业管理行业协会可以根据本行政区域经济社会发展水平和成本变动情况，定期发布各类物业服务项目、服务标准及参考价格。

共用电梯、公共照明、消防设施、人防工程、视频监控、公共绿地、公共道路等共用设施设备的日常运行、维修、养护、管理费用，以及住宅区内公共环境清洁费用、安全保卫费用，应当纳入物业费项目，不得要求另行分摊。

第四十五条 物业服务合同有效期内，物业服务人提出调整物业服务事项、服务质量或者收费项目、收费标准的，应当将其与业主委员会协商草拟的调整方案在物业管理区域内显著位置公示三十日，经依法召开业主大会并按照本条例第二十九条有关规定通过业主表决后，方可与业主委员会签订物业服务变更协议。

物业服务人应当自物业服务变更协议签订之日起十日内，向市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案，并在物业管理区域内显著位置公示，市、县（市、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抄送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府。

第四十六条 房屋交付前的物业费，由开发建设单位承担。房屋交付后的物业费，由业主承担。空置房物业费可以由业主和物业服务人在物业服务合同中约定减免。

物业服务人不得以部分业主拖欠物业费、不配合管理等为由减少服务内容或者降低服务质量。物业服务人擅自增加物业服务收费项目或者提高收费标准、重复收费的，业主有权拒绝。

物业服务人已经按照合同约定和法律、法规规定提供服务的，业主不得以未享受物业服务或者无需接受相关物业服务等理由拒交物业服务相关费用。

第四十七条 业主未按照合同约定支付物业费以及应当负担的物业管理其他相关费用，经书面催告逾期不支付的，物业服务人可以请求街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会组织调解，申请仲裁或者提起诉讼。

物业服务人不得采取停止供水、供电、供热、供气等方式催交物业费。

第四十八条 物业服务合同终止时，物业服务人应当按照法律、法规规定和合同约定办理退出手续，移交下列资料和财物：

（一）物业承接查验资料；

（二）物业服务期间形成的物业及设施设备运行、保养、维修、改造、更新的有关资料和物业服务档案；

（三）物业管理用房等物业共用部位、共用设施设备和物业服务期间业主出资配置的固定设施设备；

（四）移交清算预收、代收和预付、代付的有关费用及相关账册、票据；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定应当移交的其他资料和财物。

物业服务人办理交接时，交接各方应当在物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府的监督下，对物业管理区域内电梯、消防、安防监控、人防等共用设施设备的使用维护现状进行确认。业主委员会或者新选聘的物业服务人应当将交接情况报送市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案。市、县（市、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抄送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府。

物业服务人不得以物业管理中的债权债务纠纷未解决等为由拒绝退出、拒绝移交。

第四十九条 物业服务人退出物业管理区域，业主大会尚未选聘新物业服务人或者决定自行管理的，街道办事处、乡镇人民政府应当会同市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门确定应急物业服务人，提供保安、保洁、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。应急物业服务期限不超过六个月，服务费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当会同市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门组织业主共同决定选聘新的物业服务人，协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接。

第六章 物业的使用和维护

第五十条 业主、物业使用人装修、使用物业，禁止下列行为：

（一）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构，以及危及房屋安全的其他行为；

（二）违法搭建建筑物、构筑物；

（三）将没有防水要求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卧室、起居室（厅）、书房和厨房的上方；

（四）十二时至十四时、二十时至次日八时在已竣工交付使用的住宅楼进行产生噪声污染的装饰装修；

（五）进行家庭娱乐等活动时发出超过规定标准的噪声；

（六）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，存放、铺设超负荷物品，或者排放有毒、有害物质；

（七）损毁或者侵占共用的道路、绿地、楼道、屋顶等场地部位和共用的照明、消防等设施设备，占用、阻塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道、人防工程进出口；

（八）在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口为新能源汽车、电动自行车充电；

（九）乱倒垃圾，乱倒污水，高空抛物；

（十）违反规定饲养动物；

（十一）乱停车辆妨碍行人和其他车辆的正常通行；

（十二）法律、法规和管理规约或者临时管理规约禁止的其他行为。

第五十一条 业主或者物业使用人装修物业的，应当事先告知物业服务人。物业服务人应当将物业装修中的禁止行为和注意事项书面告知业主或者物业使用人，并将装修的时间、地点等情况在所在楼栋显著位置公示。

第五十二条 业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，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一致同意。

第五十三条 物业服务人应当履行物业管理区域的消防安全责任。未选聘物业服务人的，所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当指导、组织、督促业主和物业使用人履行消防安全责任。

第五十四条 在不影响消防安全、道路通行的前提下，经业主大会或者其授权的业主委员会决定，可以利用住宅区内业主共有的道路等场地施划停车泊位，并由业主大会或者其授权的业主委员会决定是否收取停车费。占用业主共有的道路等场地的停车泊位，属于业主共有。

利用物业共用部位场所、共用设施设备设置广告、开展经营等活动的，应当经业主大会或者其授权的业主委员会以及有利害关系的业主同意，并按照规定办理有关手续。

业主大会或者业主委员会应当将利用共有道路、共用部位场所和共用设施设备施划停车泊位、设置广告、开展经营等活动的情况在物业管理区域内显著位置公示。

利用共有道路、共用部位场所和共用设施设备收取的停车费、租赁费、广告费等经营收益属于全体业主共有，主要用于补充建筑物及其附属设施的维修资金，也可以按照业主大会决定使用。业主大会或者其授权的业主委员会决定委托物业服务人代收费的，物业服务人可以从中提取一定比例的管理费用，具体比例由双方协商约定。

第五十五条 住宅区内依法配建的人民防空工程，应当在入口处设置显著标志并明示区域。

禁止买卖或者变相买卖住宅区内依法配建的人民防空工程。经人民防空主管部门批准，人民防空工程平时用作停车位的，可以面向本住宅区业主、物业使用人出租。停车位租赁费收取方应当承担人民防空工程的日常维修、养护、管理责任及费用，使其保持正常使用状态。

第五十六条 开发建设单位应当按照国家规定的保修期限、范围，承担物业的保修责任。物业保修期满后，专有部分的维修责任由该业主承担，全体业主共有部分的维修责任由全体业主承担。共有物业遭人为损坏的，物业服务人、业主委员会应当要求责任人承担修复或者赔偿责任。

第五十七条 业主交存的建筑物及其附属设施的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和共用设施设备的维修、更新、改造，不得挪作他用。

物业保修期满后，出现下列影响房屋安全使用等紧急情况的，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金：

（一）电梯故障危及人身安全的；

（二）二次供水、排水系统中涉及的设施设备发生故障、影响使用的；

（三）共用消防设施中涉及的设施设备存在安全隐患或者发生故障的；

（四）屋顶、屋面、外墙面发生渗漏，或者地下室发生积水，严重影响业主房屋正常使用的；

（五）房屋外墙存在脱落、剥落等隐患的；

（六）房屋发生严重沉降、倾斜、开裂，严重危及房屋安全的；

（七）发生其他紧急情况，影响房屋安全使用的。

第七章 法律责任

第五十八条 市、县（市、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、居（村）民委员会或者相关部门及其工作人员以及其他受委托从事公务的人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由相应机关责令改正，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。

（一）未依法指导、协助筹备、组织成立业主大会；

（二）未按照本条例规定履行监督检查职责的；

（三）发现违法行为不及时查处，或者包庇、纵容违法行为，造成后果的；

（四）其他玩忽职守、徇私舞弊和滥用职权的行为。

第五十九条 开发建设单位、物业服务企业违反本条例第二十二条第一款规定，未进行前期物业承接查验、整修并作记录的，由市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

开发建设单位、物业服务企业在前期物业承接查验过程中恶意串通、弄虚作假，侵害业主利益的，由市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门处五万元以上二十万元以下罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十条 开发建设单位或者物业服务人违反本条例第十九条第五款、第二十条第三款、第二十三条第二款、第三十九条第三款、第四十五条第二款、第四十八条第二款规定，未按时将相关材料报送备案的，由市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第六十一条 违反本条例第四十八条规定，物业服务合同终止后，物业服务人有下列行为之一的，由市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门依照下列规定处罚：

（一）拒不退出的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

（二）不按要求移交资料和财物的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

第六十二条 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。

第八章 附 则

第六十三条 本市行政区域内非住宅物业管理参照本条例执行。

第六十四条 本条例自2021年10月1日起施行。