珠海经济特区物业管理条例

（2017年11月22日珠海市第九届人民代表大会常务委员会第九次会议通过 根据2021年9月27日珠海市第九届人民代表大会常务委员会第四十三次会议通过的《珠海市人民代表大会常务委员会关于修改〈珠海经济特区物业管理条例〉等三项地方性法规的决定》修正）

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人的合法权益，营造和谐、安全、文明的生活和工作环境，根据有关法律、行政法规的基本原则，结合珠海经济特区实际，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活动及其监督管理。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务人，由业主和物业服务人按照物业服务合同约定，或者以自行管理的方式，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行管理、养护、维修，维护物业管理区域内环境卫生和秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 物业管理实行业主自治、专业服务与政府监管相结合的原则。

第四条 市、区人民政府（以下简称市、区政府）应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区管理体系；建立和完善专业化、市场化、规范化的物业管理机制，鼓励采用新技术、新方法提高物业管理水平。

横琴新区和经济功能区管理机构履行区政府职责。

第五条 市物业管理行政主管部门组织实施本条例，并履行下列职责：

（一）制定全市物业管理活动的相关政策；

（二）指导和监督各区开展物业管理行政监管工作；

（三）统筹全市物业专项维修资金监管工作；

（四）建立完善全市物业管理宣传和培训机制；

（五）建立全市物业管理信用体系；

（六）建立全市物业管理综合平台；

（七）制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、承接查验协议、装饰装修管理服务协议等示范文本；

（八）法律、法规和规章规定的其他职责。

第六条 区物业管理行政主管部门履行下列职责：

（一）负责物业管理区域备案、物业承接查验备案、物业服务合同备案；

（二）负责业主委员会备案；

（三）指导和监督业主组织依法开展活动；

（四）负责物业专项维修资金使用监管；

（五）开展物业服务监督检查；

（六）建立物业管理档案；

（七）指导和监督辖区内镇人民政府、街道办事处（以下简称镇政府、街道办）调解处理物业管理纠纷；

（八）法律、法规和规章规定的其他职责。

第七条 镇政府、街道办对辖区内的物业管理活动履行下列职责：

（一）指导和监督业主设立业主大会、选举业主委员会；

（二）指导和监督物业管理项目的交接工作；

（三）指导和监督业主组织依法开展活动；

（四）协调处理辖区内物业管理纠纷；

（五）法律、法规和规章规定的其他职责。

镇政府、街道办应当配备专门的物业管理部门和专职的工作人员。

第八条 自然资源、住房城乡建设、公安、价格、市场监管、人民防空、城市管理综合执法等行政管理部门应当按照法定职责加强物业管理区域内房屋安全、物业收费、治安消防、公共秩序、环境卫生、房屋和设施设备使用等方面的指导、监督和服务。

供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等专营服务单位应当按照相关规定和合同约定，做好物业管理区域内的专项服务。

第九条 在业主组织中，根据中国共产党章程的规定，设立中国共产党的组织，开展党的活动，支持业主组织依法行使职权。

鼓励和支持党员业主通过法定程序成为业主委员会成员，发挥模范带头作用，依法履行职责。

加强社区党组织、居民委员会对业主委员会和物业服务人的指导和监督，建立健全社区党组织、居民委员会、业主委员会和物业服务人议事协调机制。

第十条 镇政府、街道办建立物业管理纠纷调解处理机制，负责召集区物业管理行政主管部门、公安派出所、司法所、居民委员会或者村民委员会、建设单位、物业服务人、业主委员会或者业主代表等处理辖区内物业管理纠纷，并可以邀请市物业管理行政主管部门和其他行政管理部门参加。

第十一条 市、区物业管理行政主管部门应当对镇政府、街道办、居民委员会、村民委员会物业管理工作人员和业主委员会成员进行培训，提高物业管理水平。

市、区物业管理行政主管部门和镇政府、街道办应当组织开展物业管理法律、法规和规章的宣传工作，增强业主实施自我管理的意识和能力。

有关培训和宣传经费列入同级人民政府财政预算。

第十二条 物业管理行业协会应当依法加强行业自律，制定物业服务规范，推进物业服务标准化建设，协助调解处理物业纠纷，维护市场秩序和公平竞争，促进行业健康发展。

第十三条 物业管理行政主管部门、镇政府、街道办、建设单位、物业服务人、业主大会筹备组、业主大会、业主委员会需要告知全体业主的事项，应当通过书面、在物业管理区域内显著的固定位置张贴、通过物业管理电子投票系统以及其他管理规约约定的方式发布。

发布人可以选择一种或者几种便于业主查阅的告知方式。

第二章　物业管理区域和共有物业

第十四条 划分物业管理区域时，应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，并遵循相对集中、便于管理的原则，按照以下方式划分：

（一）新建物业按照建设用地规划许可证确定的红线图范围划定；

（二）已经实施物业管理的区域，按照现有物业管理区域范围划定；

（三）分期开发或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备和相关场地共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备和相关场地能够分割、独立使用的，可以划定为不同的物业管理区域；

（四）已经实施物业管理且毗邻的不同物业管理区域，规模较小的，经各自的业主大会同意后可以合并为一个物业管理区域。

尚未划定或者需要调整物业管理区域的，由区物业管理行政主管部门会同镇政府、街道办，考虑居民委员会的布局、物业建设项目规划用地范围、建筑物规模、物业的共用设施设备等因素，划定或者调整物业管理区域。

对物业管理区域划定有争议的，由区物业管理行政主管部门确定。已划定的物业管理区域不得擅自变更。

本市对物业管理区域实行备案管理。

第十五条 新建物业出售时，建设单位应当将物业管理区域在商品房买卖合同中明示。

物业服务人应当将物业管理区域向全体业主公告。

前两款规定明示或者公告的内容包括：

（一）物业管理区域的四至范围说明及附图；

（二）公共场所、公共绿地的面积和位置；

（三）车位、车库的数量和位置；

（四）地下室、底层架空层、天台的面积及权属；

（五）物业服务办公用房和业主委员会用房的面积和位置；

（六）共用设施设备名称及权属；

（七）其他需要明示的场所和设施设备。

第十六条 物业管理区域内的下列配套设施设备和相关场地属于业主共有，任何单位和个人不得擅自占有、处分：

（一）物业服务办公用房、门卫房、值班房、共用设施设备机房以及其他为物业管理区域服务的公共用房；

（二）共用的架空层、走廊、通道、楼梯间、电梯间、垃圾房以及屋面、外墙的附属空间；

（三）物业管理区域内除城镇公共道路以外的其他道路，除城镇公共绿地或者依法属于个人以外的其他绿地，非经营性的共用文体设施；

（四）建设单位以房屋买卖合同或者其他书面形式承诺归全体业主共有的物业；

（五）其他法律、法规规定属于全体业主共有的设施设备和相关场地。

建设单位应当按照房屋买卖合同的约定，为业主完善物业管理区域内的配套设施设备和相关场地。

第十七条 建设单位应当在物业管理区域内无偿提供物业服务用房，包括物业服务办公用房和业主委员会办公用房。

物业服务用房应当为地面以上的独立成套装修房屋，具备水、电使用功能；没有配置电梯的物业，物业服务用房所在楼层不得高于四层。

建设单位应当按照不少于物业管理区域总建筑面积千分之二的比例，在物业管理区域内配置物业服务用房，最低不少于六十平方米；分期开发建设的物业，建设单位应当在先期开发的区域按照不少于先期开发房屋建筑面积千分之二的比例配置物业服务用房。

业主委员会的办公用房一般不少于三十平方米。

禁止改变物业服务用房的用途。

第十八条 自然资源部门在确定房地产项目规划设计要点时，应当按照本条例规定的标准提出物业服务用房的具体建设要求，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。

建设单位申请商品房预售许可证、不动产权证书时，应当提交物业服务用房的房号、建筑面积等有关资料。建设单位未提交有关资料的，房地产行政主管部门不予核发商品房预售许可证，不动产登记机构不予核发不动产权证书。

房地产行政主管部门应当在商品房预售许可证中载明物业服务用房的具体位置和面积。

不动产登记机构应当将物业服务用房登记为业主共有，并在不动产权证书中载明具体位置和面积。

第三章　业主和业主组织

第一节　业主及业主大会

第十九条 房屋的所有权人为业主。

尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、拆迁补偿等旨在转移所有权的法律行为已经合法占有该房屋的人，在物业管理活动中享有法律、法规规定的业主的权利，并承担相应的义务。

第二十条 业主应当按照《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，行使权利，履行义务。

第二十一条 一个物业管理区域设立一个业主大会，业主大会由物业管理区域内全体业主组成。

一个物业管理区域内业主人数较少且经全体业主一致同意决定不设立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第二十二条 符合下列情形之一的，业主可以向镇政府、街道办提出设立业主大会的书面要求：

（一）占物业管理区域内业主总人数百分之十以上的业主联名的；

（二）物业管理区域内物业出售并交付使用的建筑面积达到该区域建筑物总面积百分之五十以上的；

（三）首套房屋出售并交付使用超过两年，交付使用的建筑面积达到该区域建筑物总面积百分之三十以上的。

第二十三条 物业管理区域符合本条例第二十二条第二项、第三项规定情形的，建设单位应当在三十日内向全体业主公告，并向镇政府、街道办报送物业管理区域备案证明、物业服务用房配置证明、业主清册和公告情况报告。

建设单位未在规定期限内报送资料的，镇政府、街道办可以向不动产登记机构查询业主姓名和房屋面积，不动产登记机构应当及时提供。

第二十四条 符合业主大会设立条件的，镇政府、街道办应当在接到业主书面要求后的三十日内，指导业主成立业主大会筹备组。

业主大会筹备组由镇政府或者街道办代表、居民委员会代表、建设单位代表、业主代表组成，组长由镇政府或者街道办代表担任。建设单位已经解散或者决定不参加筹备组的，应当增加业主代表参加筹备组。

业主大会筹备组应当自成立之日起一年内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

业主大会筹备组自成立之日起一年内未能组织召开首次业主大会会议的，自行解散。申请延长筹备期限的，经镇政府或者街道办同意，可以延长一年。

第二十五条 业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则之日起设立。

业主大会可以持区物业管理行政主管部门出具的证明向公安机关申请刻制印章。

第二十六条 业主大会行使下列职权：

（一）制定、修改管理规约和业主大会议事规则；

（二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员，监督业主委员会工作；

（三）选聘、解聘物业服务人，监督物业服务人依法履行合同；

（四）决定使用建筑物及其附属设施的维修资金；

（五）决定筹集建筑物及其附属设施的维修资金；

（六）决定改建、重建建筑物及其附属设施；

（七）听取和审查业主委员会的工作报告和财务报告；

（八）决定改变共有部分的用途或者利用共有部分、共用设施设备从事经营活动，以及所得收益的分配和使用；

（九）决定业主大会、业主委员会、业主监事会等业主组织的工作经费；

（十）有关共有和共同管理的其他重大事项。

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。决定前款第五项、第六项和第八项规定的事项，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。

业主大会可以设立业主监事会，聘请业主委员会专职工作人员。业主监事会、专职工作人员的产生办法、工作职责、所需经费在管理规约或者业主大会议事规则中约定。

第二十七条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会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，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

（一）持有百分之十以上投票权的业主提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（三）业主大会议事规则规定的其他情形。

发生前款规定的情形，业主委员会未及时组织召开会议的，由镇政府、街道办责令限期召开。逾期仍不组织召开的，由镇政府、街道办组织召开。

第二十八条 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举行。

电子投票、书面征求意见与集体讨论决定具有同等法律效力。集体讨论决定或者电子投票形式产生的表决结果应当公示七日以上，书面征求意见形式产生的表决结果应当公示三十日以上。

采用电子投票形式的，应当通过物业管理电子投票系统表决。

第二十九条 业主大会投票表决事项应当书面送交、通过物业管理电子投票系统发送全体业主或者送至全体业主在该物业管理区域的专有部分内，并在物业管理区域显著位置公告七日。

投票表决期间，业主不在物业管理区域内居住的，筹备组、业主大会或者镇政府、街道办应当采取有效措施予以通知。

第三十条 业主的投票权按专有部分面积和业主人数两种方式计算。

专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行不动产登记的，按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计算。建筑物总面积，按照专有部分面积总和计算。

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，按照业主人数总和计算。

车位、车库不计入业主投票权，但涉及车位、车库共有部分的维修、更新、改造需要筹集和使用物业专项维修资金，以及管理规约和业主大会议事规则另有约定的除外。

第三十一条 业主大会在职权范围内的决定，对全体业主具有约束力。业主大会的决定应当在公示期满后七日内以书面形式在物业管理区域内进行公告，并报镇政府、街道办备案。

第三十二条 业主可以委托代理人出席业主大会。代理人出席业主大会的，应当出具载明委托事项、权限及期限的委托书，并交业主大会存档。

第三十三条 业主人数较多的，可以以幢、单元、楼层等为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议。被推选的业主代表应当在参加会议前，就业主大会拟讨论的事项征求其所代表的业主意见。凡需要投票表决的，业主填写书面意见后，由业主代表在投票时代为提交。

第三十四条 市物业管理行政主管部门建立统一规范的物业管理电子投票系统，不动产登记机构等有关单位应当予以协助。电子投票系统建设、维护、管理经费列入财政预算，不得向业主收取费用。

第三十五条 管理规约应当对物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。管理规约对全体业主、物业使用人具有约束力。

业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序，业主委员会的组成、成员任期及职务终止等事项依法作出约定。

业主拒绝支付物业服务费、不交纳物业专项维修资金以及实施其他损害业主合法权益行为的，业主大会可以在管理规约和业主大会议事规则中对其投票权的行使进行限制。

第二节　业主委员会

第三十六条 业主委员会是由业主大会选举产生的组织，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，报告物业管理实施情况；

（三）与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同；

（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人履行物业服务合同；

（五）监督管理规约实施；

（六）组织和监督物业专项维修资金的筹集和使用；

（七）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（八）法律、法规和业主大会赋予的其他职责。

第三十七条 业主委员会委员人数的确定以及候选人的产生应当符合下列规定：

（一）业主委员会委员一般为五人以上单数，具体人数根据实际情况确定；

（二）业主委员会委员候选人采用业主自荐或者以幢、单元、楼层为单位进行推荐，以及居民委员会或者村民委员会推荐相结合的方式产生；

（三）业主委员会委员由差额选举产生。

镇政府、街道办应当对自荐人和被推荐人进行资格审查，确定业主委员会委员候选人名单。

第三十八条 业主委员会应当在选举产生之日起三十日内向区物业管理行政主管部门备案。

业主委员会备案的有关事项发生变更的，应当自变更之日起十五日内书面报告备案部门。

业主委员会持区物业管理行政主管部门备案证明，可以向相关单位申请刻制印章、设立银行账户。

第三十九条 业主有下列情形之一的，不得成为业主委员会委员：

（一）存在违法装修、搭建、改变物业使用功能以及违法占用物业共有部分等行为；

（二）本人及其近亲属在所聘请的物业服务人及其关联企业工作；

（三）存在索取、非法收受建设单位、物业服务人的利益或者报酬等行为；

（四）存在泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关活动的行为；

（五）存在其他违反有关法律、法规、规章、管理规约和业主大会议事规则规定的行为，不宜成为业主委员会委员的。

已当选的业主委员会委员违反前款规定的，业主委员会应当组织召开业主大会会议决定是否终止其委员职务。业主委员会不组织召开业主大会会议或者业主大会无法作出决定的，由镇政府、街道办审查，认为应当终止委员资格的，作出终止决定。

第四十条 业主委员会委员有下列情形之一的，委员资格自行终止，由业主委员会予以公告：

（一）已经不是本物业管理区域业主的；

（二）因疾病等原因丧失履行职责能力的；

（三）因依法追究刑事责任而被限制人身自由的；

（四）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；

（五）业主大会议事规则规定的其他情形。

第四十一条 未当选业主委员会委员且得票数达半数以上的候选人，可以当选业主委员会候补委员。

业主委员会出现缺员时，由业主委员会候补委员按照得票顺序依次进行递补。经递补后业主委员会委员人数低于业主大会议事规则规定的业主委员会人数的半数或者低于五人时，应当召开业主大会会议，重新选举业主委员会。

候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。

第四十二条 业主委员会会议应当有半数以上委员出席，所作决定应当经业主委员会全体委员半数以上同意并签字认可。

业主委员会在职权范围内作出的决定，对全体业主具有约束力，并应当在决定作出后七日内以书面形式在物业管理区域内进行公告并报镇政府、街道办备案。

第四十三条 业主委员会应当及时向全体业主公布下列情况和资料，接受全体业主监督：

（一）管理规约和业主大会议事规则；

（二）业主大会和业主委员会的决定；

（三）物业服务合同；

（四）物业专项维修资金的筹集、使用和管理情况；

（五）物业共有部分、共用设施设备的使用和收益情况；

（六）业主大会、业主委员会和业主监事会工作经费的收支情况；

（七）业主委员会委员、业主监事会监事的姓名、职务、联系方式、物业服务费用交纳情况；

（八）其他应当向业主公开的情况和资料。

业主委员会未按照前款的规定公布的，镇政府、街道办应当责令其限期公布。

第四十四条 业主委员会每届任期不超过五年，业主委员会应当在任期届满六个月前书面报告镇政府、街道办，提出换届选举意见。镇政府、街道办应当指导、协助成立换届选举小组，由换届选举小组参照首次业主大会的组织程序选举产生新一届业主委员会。

换届选举小组成立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、解聘物业服务人等共同管理事项，组织召开业主大会，但发生危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即使用物业专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

业主委员会应当在任期届满后三个工作日内，将业主大会和业主委员会印章、档案资料、财务资料以及其他属于业主大会和业主委员会的财物移交给新一届业主委员会；新一届业主委员会尚未产生的，移交给物业所在地的镇政府、街道办代为保管。

第四十五条 业主大会和业主委员会日常工作经费、业主委员会委员津贴、专职工作人员薪酬的发放、筹集、管理和使用由业主大会决定，并定期向全体业主公布，接受业主监督。

第四十六条 业主委员会应当建立规范的财务管理制度。管理规约或者业主大会议事规则可以约定聘请专业机构对物业专项维修资金、物业共有部分和共用设施设备经营收益、业主大会和业主委员会工作经费等收支情况进行审计。审计结果应当向全体业主公告。

业主委员会及其成员不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他财务收支资料。

第四十七条 区物业管理行政主管部门、镇政府、街道办应当定期对业主委员会依法履行职责的情况进行检查，发现业主委员会存在违法行为的应当及时予以纠正。

业主委员会有下列情形之一的，区物业管理行政主管部门会同镇政府、街道办组织召开业主大会，决定是否解散原业主委员会，选举产生新一届业主委员会：

（一）有超越职权、违反法律、法规的行为，严重侵害业主合法权益的；

（二）有严重影响社区安定和社会稳定行为的；

（三）对物业管理行政主管部门发现并责令改正的违法行为拒不改正的。

业主委员会解散的，业主委员会委员、候补委员应当做好有关财物清算和资料清理工作，并在清理后将业主大会和业主委员会印章、档案资料、财务资料以及其他属于业主大会和业主委员会的财物移交给物业所在地的镇政府、街道办代为保管。

第三节　其他规定

第四十八条 因客观原因未能选举产生业主委员会的，在新一届业主委员会产生之前，经占总人数百分之十以上的业主提请，镇政府、街道办可以设立物业管理委员会作为临时机构，代行业主委员会职责。物业管理委员会由业主代表以及镇政府、街道办、居民委员会代表组成。

物业管理委员会应当于新一届业主委员会成立之日解散。

第四十九条 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总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过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，物业管理区域可以实行业主自行管理。

实行自行管理的，应当将执行机构、管理方案、收费标准、管理期限和法律责任等内容提交业主大会会议表决。

第五十条 建筑物专有部分的承租人、借用人、居住权人等物业使用人，根据法律、法规或者管理规约的规定，业主大会或者业主委员会依法作出的决定，以及与业主的约定，享有相应的权利，承担相应的义务。

第五十一条 建设单位、物业服务人、业主大会筹备组、业主委员会及其成员应当对业主资料保密。

第五十二条 业主大会或者业主委员会作出的决定违反法律、法规规定的，物业管理行政主管部门或者镇政府、街道办应当责令限期改正或者撤销决定，并通告全体业主。

业主大会或者业主委员会的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以依法请求人民法院予以撤销。

业主委员会超越职权作出的决定造成损失或者不良影响的，由签名同意该决定的业主委员会委员承担与其过错相应的责任。

第四章　物业管理服务

第五十三条 一个物业管理区域由一个物业服务人提供物业管理与服务。

物业服务人应当在其接受委托的物业管理区域内设立管理处。

物业服务人应当向物业管理行政主管部门进行备案。

第五十四条 市物业管理行政主管部门应当建立物业管理招投标平台。

住宅物业的建设单位，应当通过物业管理招投标平台，以招投标的方式选聘物业服务人。投标人少于三个或者住宅规模较小的，经区物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

鼓励业主大会通过物业管理招投标平台选聘物业服务人。住宅物业的业主大会选聘物业服务人的，应当将服务内容、标准、期限、选聘方法以及选聘结果向业主公示。

第五十五条 建设单位应当与前期物业服务人签订前期物业服务合同。建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同的附件应当包括前期物业服务合同和临时管理规约。

第五十六条 新建住宅物业交付使用十五日前，建设单位应当与物业服务人完成物业共有部分、共用设施设备的承接查验，并签订承接查验协议。

物业服务人应当将承接查验的结果在物业管理区域的显著位置长期公示。

建设单位与物业服务人恶意串通、弄虚作假，在承接查验过程中侵害业主利益的，应当依法承担赔偿责任。

第五十七条 建设单位应当在现场查验十五日前向物业服务人移交下列资料：

（一）物业管理区域备案证明、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）共用设施设备清单；

（三）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）物业服务用房相关资料；

（六）业主清册。

完成承接查验后十五日内，建设单位应当将承接查验结果和前款规定的资料报区物业管理行政主管部门备案。

第五十八条 物业服务合同的期限一般不少于三年，不超过五年。

物业服务人应当于合同签订之日起十五日内将合同报区物业管理行政主管部门备案。

第五十九条 物业服务人可以将物业服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务机构，并就转委托专项服务事项向业主负责，但不得将物业服务合同约定的全部事项委托给他人或者将全部服务支解后转委托。

物业服务人可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方协商确定。

第六十条 物业服务人应当接受业主的监督并及时答复业主对物业服务情况提出的询问；执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；积极参与社区建设，支持居民委员会开展工作，积极配合公安、民政、生态环境、城市管理综合执法等部门共同做好有关工作。

第六十一条 物业服务人应当建立巡查制度和业主投诉处理制度，发现建筑物及其附属设施设备存在安全隐患，应当采取合理措施保护业主的人身、财产安全，及时告知业主和相关部门。

物业服务人发现物业管理区域内存在违法装修、搭建、擅自改变房屋使用功能等行为的，应当采取合理措施制止，向有关行政管理部门报告并协助处理。

第六十二条 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，由业主和物业服务人在物业服务合同中约定。行政主管部门可以会同市价格行政主管部门制定物业服务费参考价格，并向社会公布。国家和省对物业服务收费另有规定的，从其规定。

第六十三条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费。物业服务人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费。

业主未按照约定交纳物业服务费的，物业服务人、业主委员会可以通过上门催交、在物业管理区域显著位置公示等形式督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务人可以依法申请仲裁或者提起诉讼。经仲裁裁决或者司法判决确认后有履行能力仍拒不履行的，按照有关规定纳入失信被执行人名单。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供燃气等方式催交物业费。

第六十四条 业主与物业服务人可以采用酬金制或者包干制等形式约定物业服务费用。

物业服务收费实行酬金制的，物业服务人应当向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，并每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况；业主委员会可以根据业主大会的决定或者管理规约的约定，聘请专业机构对物业服务资金的收支情况进行审计。

第六十五条 物业服务人应当在物业管理区域内显著的固定位置，将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等有关情况进行长期公示，并向业主大会、业主委员会报告。

第六十六条 物业服务人应当定期公布共用配套设施设备和相关场地用水、用电的费用，有关费用由相关业主分摊；物业服务合同另有约定的，从其约定。

建设单位应当对需要使用水、电、燃气等服务的共用设施设备和相关场地安装独立的经法定计量检定合格的计量器具。共用设施设备和相关场地是否安装独立计量器具应当纳入竣工验收范围。共用设施设备和相关场地未安装独立计量器具的，不予办理竣工验收备案。

第六十七条 物业服务费用按照下列规定承担：

（一）前期物业服务合同签订之日至物业交付业主当月发生的物业服务费用由建设单位承担；

（二）物业交付业主后次月起的物业服务费用由业主承担。

业主空置物业的，应当全额交纳物业服务费用。

物业服务人受专营服务单位委托代收费用的，不得向业主收取任何附加费用。

第六十八条 物业发生买卖、交换、赠与等产权转移的，原业主应当结清物业服务费、物业专项维修资金以及分摊费用。

第六十九条 物业服务合同期限届满三个月前，业主委员会应当组织召开业主大会决定续聘或者另聘物业服务人，并将决定书面告知物业服务人。

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一个月前与物业服务人续签物业服务合同；决定另聘的，物业服务人应当按照物业服务合同约定的期限退出物业管理区域，物业服务合同未约定期限的，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。

物业服务合同期限届满，业主大会没有作出续聘或者另聘决定，原物业服务人自愿按照原合同约定继续提供服务的，原物业服务合同自动延续至业主大会作出续聘或者另聘决定为止。当事人可以随时解除该物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

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前九十日书面告知业主委员会。

第七十条 物业服务人退出物业管理区域时，应当向业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人移交下列资料和财物，并配合新聘的物业服务人做好交接工作；没有业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人的，应当移交物业所在地镇政府、街道办代管：

（一）本条例第五十七条规定移交的资料；

（二）物业服务用房、业主共有的场地和设施设备；

（三）物业服务期间配置的固定设施设备；

（四）物业服务人应当建档保存的资料；

（五）利用业主共有部分经营的相关资料、预收的物业服务费或者装修押金等其他应当移交的财物；

（六）在物业管理服务期间产生的业主信息资料；

（七）实行酬金制的，应当移交管理期限内的账本、凭证等全部财务资料；

（八）其他应当移交的资料和财物。

新聘的物业服务人应当在原物业服务人退出物业管理区域后，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。原物业服务人应当如实告知物业的使用和管理状况。

镇政府、街道办应当监督、指导新旧物业服务人的交接。

第七十一条 业主、业主委员会、物业服务人应当遵守法律、法规以及管理规约，履行物业服务合同。

业主不得采用拒交物业服务费用等方式拒不履行合同；物业服务人不得采用降低物业服务质量或者中断物业服务等方式拒不履行合同。

第五章　物业的使用和维护

第七十二条 物业管理区域内，规划用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本区域业主的需要。

建设单位对物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库出租的，应当优先出租给本区域业主、物业使用人。在满足本区域业主、物业使用人需要后，建设单位可以将车位、车库出租给本区域业主、物业使用人以外的其他人，但租赁合同期限不得超过六个月。

建设单位依法取得车位、车库权属登记后方可出售车位、车库。建设单位应当在出售车位、车库三十日前，以书面形式告知本区域全体业主，并在物业管理区域的显著位置公示拟出售车位、车库的产权证明文件和出售价格。拟出售车位、车库数量少于本区域房屋套数时，每户业主只能购买一个车位或者车库。

第七十三条 物业管理区域内属于业主共有的车位，业主应当按划定的地点依序停车。物业服务人提供了管理与服务的，可以收取相应的管理服务费用。

利用人民防空工程停放汽车或者作其他用途的，收益归投资者所有。物业服务人提供了管理与服务的，可以收取相应的管理服务费用。

业主、物业使用人对车辆停放有特别保管要求的，由业主、物业使用人和物业服务人另行约定。

第七十四条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏房屋承重结构、主体结构，破坏或者擅自改变房屋外观、降低或者提高首层地面标高；

（二）违法搭建建筑物、构筑物；

（三）擅自改建或者以其他方式改变物业共有部分，擅自改变物业的使用功能；对房屋进行分割搭建，将厨房间、卫生间、不分门进出的客厅改成卧室出租或者转租；

（四）擅自改变人防工程主体结构和平时使用功能，拆除、损坏人防工程设施设备；

（五）占用或者损坏共用配套设施设备和相关场地，擅自移动共用配套设施设备；

（六）超过设计规定的荷载使用物业；

（七）擅自改动、接驳共用管线；

（八）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间，或者将厨房间改为卫生间；

（九）存放超过安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品；

（十）排放有毒、有害物质，发出超过规定标准的噪声；

（十一）乱设摊点，乱悬挂、张贴、涂写，高空抛物，随意抛弃垃圾、在公共场地放置杂物；

（十二）占用消防通道、封堵出入口通道等行为；

（十三）法律、法规和规章禁止的其他行为。

业主、物业使用人应当对可能影响公共安全的门窗、防护设施、搁置物、悬挂物及时进行检查维护，消除安全隐患。

第七十五条 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。将住宅改为经营性用房的，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。

前款规定中有利害关系的业主，是指本栋建筑物内的其他业主及本栋建筑物以外受到经营行为不利影响的其他业主。

第七十六条 利用物业共有部分、共用设施设备进行经营的，应当征得相关业主同意。

建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。业主共有收益主要用于补充物业专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第七十七条 业主、物业服务人应当在物业服务合同中明确各自的物业日常维护责任及范围。业主、物业服务人应当按照物业服务合同的约定及时对物业进行日常维护。

建设单位按照国家规定的保修期限和保修范围，承担保修期间的物业保修责任。

保修期满后，物业专有部分的维修、更新费用，由业主自行承担。

第七十八条 住宅、商住、办公及商业等物业，应当按照规定交纳物业专项维修资金。

物业专项维修资金实行专户存储、专款专用、业主决策、政府监督的原则。

物业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有部分、共用设施设备的维修、更新、改造，不得挪作他用。

第七十九条 共有物业的维修、更新、改造费用，有约定的，按照约定分摊；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例分摊。

第八十条 业主应当按照有关规定交纳物业专项维修资金。

物业专项维修资金业主账面余额不足首期交存额的百分之三十的，业主应当按照有关规定续筹物业专项维修资金，续筹资金不低于首期归集的物业专项维修资金金额。

业主拒不续交物业专项维修资金的，业主委员会可以通过催交、在物业管理区域内显著位置公示等形式，督促其限期交纳。

逾期不交纳的，发生共有部分、共用设施设备维修时，相关业主应当共同承担维修责任。

第八十一条 业主转让物业时，其名下的物业专项维修资金余额随物业一并转让；因拆迁或者其他原因造成物业灭失的，应当将物业专项维修资金余额全额退还业主。

第八十二条 发生下列危及房屋安全的紧急情况，需要立即进行维修的，业主委员会、业主、物业服务人均可以凭应急维修工程项目说明、维修工程实施方案，向物业专项维修资金管理部门提出资金使用申请并同时报告辖区居民委员会：

（一）屋顶、外墙出现严重渗漏；

（二）电梯出现故障，不能正常使用；

（三）建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危险；

（四）消防系统出现故障，不能正常使用；

（五）因台风等自然灾害对物业共有部分、共用设施造成其他损坏，危及房屋安全的。

物业专项维修资金管理部门应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起两个工作日内完成审核。应急维修工程竣工验收后，应当将使用维修资金总额及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公示。

第八十三条 未建立物业专项维修资金或者现有物业专项维修资金不足以支付共有部分维修费用的物业管理区域，决定对全体共有的物业进行维修的，由业主委员会负责筹集维修费用；决定对部分共有的物业进行维修的，由业主委员会或者部分业主推选的业主代表负责筹集维修费用。

尚未成立业主大会的，业主意见的征集和物业维修费用的筹集，由物业所在地的镇政府、街道办组织推选的业主代表负责。

第八十四条 市物业管理行政主管部门应当建立业主、物业服务人信用体系，完善业主、物业服务人信用信息的采集、记录和交换共享机制，强化信用信息的公开、公示和应用。

建设单位、业主大会可以在招标文件中对失信物业服务人参与招投标活动予以限制。

第八十五条 物业服务人有下列行为之一的，应当录入物业服务人信用信息档案：

（一）骗取、挪用或者侵占物业专项维修资金的；

（二）在物业管理招投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

（三）物业服务合同终止后拒不退出物业管理区域，或者退出时未按照规定办理交接手续和移交资料的；

（四）擅自改变物业管理区域内物业服务用房、共有部分和共用设施设备用途的；

（五）擅自决定占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；

（六）以暴力、胁迫方式阻挠业主组织成立的；

（七）提供物业服务质量明显不符合合同约定的；

（八）法律、法规规定的其他行为。

物业服务人的负责人有骗取、挪用或者侵占物业专项维修资金等严重损害业主利益行为的，应当录入个人信用档案，同时录入其所属物业服务人的信用档案。

第八十六条 业主有下列行为之一的，应当录入业主信用信息档案：

（一）未按约定交纳物业服务费用，经仲裁裁决或者法院判决拒不履行义务的；

（二）未按规定交纳物业专项维修资金的；

（三）法律、法规规定的其他行为。

第六章　法律责任

第八十七条 违反本条例第十七条第一款规定，建设单位未在物业管理区域内配置物业服务用房的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告；逾期不改正的，处三十万元以上五十万元以下的罚款。建设单位还应当继续承担物业服务用房的配置责任。

第八十八条 违反本条例第十七条第三款规定，建设单位未按照标准提供物业服务用房的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告；逾期不改正的，处十万元以上二十万元以下的罚款。

第八十九条 违反本条例第二十三条第一款规定，建设单位未向全体业主公告，或者未向镇政府、街道办报送物业管理区域备案证明、物业服务用房配置证明、业主清册和公告情况报告的，由物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，可以处五万元以下的罚款。

第九十条 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款：

（一）违反本条例第五十七条第二款规定，未将承接查验结果和资料报送区物业管理行政主管部门备案的；

（二）违反本条例第六十六条第二款规定，未在共用设施设备和相关场地安装独立的经法定计量检定合格的计量器具的。

第九十一条 业主委员会违反本条例规定，有下列情形之一的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，逾期不改正的，对责任人员处五千元以上一万元以下罚款；拒不改正造成严重后果，相关责任人员涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）违反本条例第四十四条第三款规定，未移交相关资料和财物的；

（二）违反本条例第四十六条第二款规定，转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他财务收支资料的；

（三）违反本条例第四十七条第二款规定，从事与物业管理无关的活动或者超越职权作出应当由业主大会作出的决定的；

（四）违反本条例第四十七条第三款规定，未做好有关财物清算和资料清理工作或者未移交给镇政府、街道办代为保管的。

第九十二条 业主委员会成员索取、非法收受建设单位、物业服务人或者有利害关系业主提供的利益，或者侵占业主共有财物的，由物业管理行政主管部门责令改正，并没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九十三条 物业服务人违反本条例规定，有下列情形之一的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下的罚款：

（一）违反本条例第五十三条第三款规定，未办理物业服务人备案的；

（二）违反本条例第五十八条第二款规定，未办理物业服务合同备案的；

（三）违反本条例第六十五条规定，未公示物业服务的有关情况，或者未向业主大会、业主委员会报告的；

（四）违反本条例第六十六条第一款规定，未公布共用配套设施设备和相关场地用水、用电费用的。

第九十四条 违反本条例第六十九条第二款规定，物业服务人未退出物业管理区域的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告；逾期不改正的，处十万元以上三十万元以下的罚款。违反治安管理处罚规定的，由公安机关依法追究责任。

第九十五条 有关行政管理部门的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，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章　附则

第九十六条 市政府应当根据本条例制定实施细则。

第九十七条 本条例自2018年3月15日起施行。