天津市物业管理条例

（2002年10月24日天津市第十三届人民代表大会常务委员会第三十六次会议通过　2008年9月10日天津市第十五届人民代表大会常务委员会第四次会议修订）

目 录

第一章 总则

第二章 业主、业主大会和业主委员会

第三章 物业服务企业

第四章 前期物业管理

第五章 物业使用和维护

第六章 物业管理服务

第七章 物业管理服务费

第八章 法律责任

第九章 附则

第一章　总则

第一条　为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》和国务院《物业管理条例》等有关法律、法规，结合本市实际情况，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。

　　第三条　业主是指物业的所有权人。

　　本条例所称物业，是指房屋和与其相配套的共用设施、设备和场地。

　　本条例所称物业管理，是指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，对房屋及其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。

　　第四条　物业管理应当遵循公开公平、诚实信用、市场竞争、服务规范的原则。

　　第五条　有两个以上业主的新建住宅物业，应当实行物业管理；商贸、办公、医院、学校、工厂、仓储等非住宅物业，推行物业管理。

　　第六条　市国土资源和房屋管理局是本市物业管理的行政主管部门，负责全市物业管理活动的监督管理。

　　区、县房地产管理局是本辖区物业管理的行政主管部门，负责本辖区内物业管理活动的监督管理。

　　规划、建设、市容、城市管理综合执法、公安、民政、市政、园林、物价等相关部门，按照各自职责负责物业管理区域内相关的行政管理和服务工作。

　　第七条　街道办事处、乡镇人民政府应当明确部门和人员，负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解业主、业主委员会与物业服务企业之间的物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。

第二章　业主、业主大会和业主委员会

第八条　业主享有下列权利：

（一）参加业主大会会议，发表意见，行使表决权；

（二）推选业主代表，选举业主委员会成员，享有被选举权；

（三）监督业主委员会的工作；

（四）提议召开业主大会会议，就物业管理的有关事项提出建议；

（五）提出制定或者修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（六）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

（七）监督物业服务企业履行物业服务合同；

（八）监督专项维修资金的管理和使用；

（九）对共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况的知情权和监督权；

（十）法律、法规规定的其他权利。

　　第九条　业主应当履行下列义务：

　　（一）遵守业主大会议事规则和管理规约；

　　（二）执行业主大会通过的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

　　（三）配合物业服务企业按照物业服务合同和管理规约实施的物业管理活动；

　　（四）按照物业服务合同的约定，按时交纳物业管理服务费；

　　（五）维护物业管理区域内公共秩序和环境卫生；

　　（六）按照规定交存或者续交专项维修资金；

　　（七）法律、法规规定的其他义务。

　　第十条　一个物业管理区域成立一个业主大会，应当由一个物业服务企业实施物业管理服务。

　　新建物业项目，包括分期建设或者由两个以上开发建设单位建设的物业项目，其配套的设施设备是共用的，应当划为一个物业管理区域。

　　同一个物业管理区域内的地上、地下建筑物和设施设备、相关场地，不得分割进行物业管理。

　　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、社区建设等因素，并遵循相对集中、便于管理的原则。物业管理区域划分的具体办法，由市人民政府规定。

　　第十一条　已交付使用的新建物业有下列情形之一的，应当成立业主大会：

　　（一）业主入住率达百分之五十以上；

　　（二）首位业主实际入住达到二年以上。

　　第十二条　业主大会由同一个物业管理区域内的全体业主组成。业主大会是业主集体行使权利和维护全体业主在物业管理活动中合法权益的组织。

　　下列事项由业主大会决定：

　　（一）制定、修改业主大会议事规则和管理规约；

　　（二）选举、更换业主委员会成员，监督业主委员会的工作；

　　（三）审定物业服务合同内容，选聘、解聘物业服务企业；

　　（四）制定、修改、审议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等方面的规章制度或者物业服务企业提出的其他管理事项；

　　（五）专项维修资金的筹集、使用方案，并监督实施；

　　（六）改建、重建建筑物及其附属设施；

　　（七）涉及业主共有和共同管理权利的其他重大事项。

　　第十三条　同一个物业管理区域内业主人数不足一百人的，全体业主组成业主大会；业主人数在一百人以上的，可以按照业主总数的一定比例推选业主代表，组成业主代表会，代表业主履行业主大会职责。业主代表会的代表组成，不得少于三十五人。

　　业主代表在行使所代表业主的表决权前，应当事先书面征求其所代表的业主意见，并在业主代表会会议上如实反映所代表业主的意见。

　　业主代表以幢、门、楼层等为单位，由业主推选，并在推选后以书面形式在物业管理区域内公告。

　　第十四条　符合成立业主大会条件的，业主、开发建设单位或者物业服务企业应当书面告知物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府。街道办事处、乡镇人民政府应当在收到书面告知后一个月内，在物业所在地的区、县物业管理行政主管部门的指导下，负责核实并组织、协调成立首次业主大会会议筹备组。

　　筹备组由业主三至七名，街道办事处或者乡镇人民政府、居民委员会、开发建设单位代表各一名组成。筹备组负责人由街道办事处或者乡镇人民政府的代表担任。筹备组成员名单应当以书面形式在物业管理区域内公告。开发建设单位和物业服务企业应当为筹备组开展工作提供条件。

　　第十五条　筹备组履行下列职责：

　　（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

　　（二）确认业主身份和业主人数；

　　（三）确定业主委员会成员候选人产生方案和名单，并公示征询意见；

　　（四）拟定业主大会议事规则草案，提出临时管理规约的修订意见；

　　（五）确定业主代表产生的条件、方式和人数，组织推选业主代表；

　　（六）做好召开首次业主大会会议的其他准备工作。

　　前款规定的各项内容，应当在首次业主大会会议召开十五日前，以书面形式在物业管理区域内公告。

　　筹备组履行职责的期限，应当到首次业主大会会议选举产生业主委员会之日终止。

　　第十六条　首次业主大会会议应当讨论决定下列事项：

　　（一）业主大会议事规则；

　　（二）管理规约；

　　（三）选举业主委员会；

　　（四）物业管理服务内容和服务标准；

　　（五）涉及业主共有和共同管理权利的其他重大事项。

　　第十七条　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的形式；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。

　　业主可以书面委托代理人行使业主权利。

　　第十八条　业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主大会定期会议的时间和形式、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和任期等事项作出规定。

　　第十九条　管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主享有的权利和履行的义务，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具有约束力。

　　第二十条　业主大会决定筹集和使用专项维修资金以及决定改建、重建建筑物及其附属设施设备，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。

　　制定和修改业主大会议事规则，制定和修改管理规约，选举业主委员会或者更换业主委员会成员，选聘和解聘物业服务企业，决定有关共有和共同管理权利的其他重大事项，应当经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同意。

　　第二十一条　业主大会会议，由业主委员会组织召集。经全体业主五分之一以上提议，业主委员会应当召开业主大会临时会议。业主委员会应当召开业主大会会议或者业主大会临时会议而不组织召集的，由街道办事处或者乡镇人民政府组织召集，其他任何单位和个人不得组织召集。

　　物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、公安派出所、居民委员会和使用人的代表可以列席业主大会会议。

　　第二十二条　业主大会应当按照法律、法规和业主大会议事规则开展活动。

　　业主大会作出的决定，应当在物业管理区域内公告，对全体业主具有约束力。

　　第二十三条　业主委员会成员在业主中选举产生。业主委员会的成员人数应为单数，由五至十五人组成。业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推举产生。

　　业主委员会成员应当符合下列条件：

　　（一）遵守国家有关法律、法规；

　　（二）具有完全民事行为能力；

　　（三）遵守业主大会议事规则和管理规约，按时交纳物业管理服务费；

　　（四）热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具有社会公信力；

　　（五）具有一定的组织能力和协调沟通能力；

　　（六）身体健康，能保证必要的工作时间。

　　业主委员会不得从事经营活动。

　　第二十四条　业主委员会作为业主大会的日常工作机构，执行业主大会的决定事项，履行下列职责：

　　（一）召集业主大会会议；

　　（二）定期报告有关决定执行情况，提出物业管理建议；

　　（三）在业主大会作出决定后三十日内，代表业主大会与物业服务企业签订、续签、变更或者解除物业服务合同；

　　（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；

　　（五）督促不交纳物业管理服务费的业主限期交纳；

　　（六）组织业主对物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造方案进行书面确认，并监督实施；

　　（七）监督管理规约的实施；

　　（八）组织筹集专项维修资金；

　　（九）组织业主委员会换届和补选工作；

　　（十）完成业主大会交办的其他事项。

　　业主委员会不履行上述第（三）项、第（九）项职责的，在区、县物业管理行政主管部门的指导下，由街道办事处、乡镇人民政府按照有关规定组织选举新的业主委员会。

　　第二十五条　业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列文件向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续：

　　（一）业主委员会选举情况和业主委员会成员的基本情况；

　　（二）业主大会议事规则；

　　（三）管理规约。

　　街道办事处、乡镇人民政府应当将备案情况，及时书面告知区、县物业管理行政主管部门。

　　备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内，将变更内容书面告知原备案部门。

　　第二十六条　业主委员会召开会议应当有超过半数成员出席，作出的决定必须经全体成员半数以上同意。

　　第二十七条　业主委员会成员有下列情形之一的，其业主委员会成员职务自行终止：

　　（一）不再是本物业管理区域业主或者连续一年以上不在本物业管理区域居住的；

　　（二）以书面形式提出辞职的；

　　（三）因身体健康原因丧失工作能力的；

　　（四）在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业中任职的。

　　业主委员会成员有上述情形之一的，业主委员会应当在物业管理区域内公告。

　　第二十八条　业主委员会换届的，原业主委员会应当在二十日内将保管的档案资料、印章和其他属于全体业主共同所有的财物，移交给新一届业主委员会。

　　业主委员会成员职务终止的，应当在五日内将其保管的有关资料、印章和财物移交业主委员会。

　　第二十九条　物业使用人根据与业主的双方约定，享有业主相应的权利和履行业主相应的义务。物业使用人不履行约定的，由业主承担连带责任。业主与物业使用人约定的内容，不得违反法律、法规和管理规约的规定。

　　业主或者物业使用人应当将双方的约定书面告知物业服务企业。

　　本条例所称物业使用人，是指物业的承租人或者实际合法使用物业的人。

　　第三十条　业主大会和业主委员会可以按照每年不超过实收物业管理服务费百分之一的比例提取活动经费，具体办法在物业服务合同中约定。

　　第三十一条　本市实行物业管理联席会议制度。

　　物业管理联席会议由街道办事处或者乡镇人民政府负责组织召集，由区、县物业管理行政主管部门、居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表等各方代表组成。

　　物业管理联席会议主要协调解决下列问题：

　　（一）业主委员会不依法履行职责的问题；

　　（二）业主委员会换届过程中出现的问题；

　　（三）履行物业服务合同中出现的重大问题；

　　（四）提前终止物业服务合同的问题；

　　（五）物业服务企业在退出和交接过程中出现的问题；

　　（六）需要协调解决的其他物业管理问题。

第三章　物业服务企业

第三十二条　物业服务企业应当具有独立的法人资格，并按照物业管理行政主管部门核定的资质等级从事物业管理服务活动。

本市物业服务中介机构和外埠来津从事物业管理服务活动的企业，应当向市物业管理行政主管部门备案。

　　第三十三条　从事物业服务的人员应当取得相应的资格证书，并定期参加物业管理相应的职业教育培训。

　　第三十四条　物业服务企业按照物业服务合同，对物业及其环境、秩序进行管理，提供相应服务，依照合同约定收取物业管理服务费，接受业主和业主委员会对履行物业服务合同情况的监督。

　　物业服务企业对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、排除妨害、恢复原状。

　　物业服务企业应当向业主公布专项维修资金使用情况和利用共用部位、共用设施的经营收益，对业主个人信息和资料负有保密义务。

　　第三十五条　物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业服务企业，但不得将全部物业管理委托给他人。

　　第三十六条　物业服务企业应当协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。在物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时，应当及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。

　　政府有关部门、街道办事处、乡镇人民政府和居民委员会、村民委员会应当支持物业服务企业工作，不得干预物业服务企业正常经营和服务活动，不得乱摊派、乱收费。

第四章　前期物业管理

第三十七条　前期物业管理是指在业主大会成立前，开发建设单位委托物业服务企业进行物业管理服务的活动。

　　第三十八条　新建物业出售前，开发建设单位应当委托物业服务企业进行前期物业管理，并签订前期物业服务合同。

　　前期物业服务合同至业主大会与物业服务企业签订新的物业服务合同生效之日终止。

　　第三十九条　开发建设单位对新建物业，应当通过招标投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业进行物业管理。住宅物业建筑面积三万平方米以下、非住宅物业建筑面积一万平方米以下的，经物业所在地的区、县物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

　　第四十条　开发建设单位出售新建房屋之前，应当制定临时管理规约，并在售房时向购房人明示前期物业服务合同和临时管理规约。购房人在购买新建房屋时，应当对前期物业服务合同和临时管理规约予以书面确认，并受其约束。

　　开发建设单位制定的临时管理规约，不得损害购房人的合法权益。

　　第四十一条　规划、设计新建物业项目时，应当统筹规划、合理布局物业管理服务的各项设施，并按照开发建设项目规划出售部分总建筑面积的千分之三至千分之四确定物业管理用房，用于物业管理服务和业主活动。

　　开发建设单位应当按照规划、设计的要求和标准建设物业管理用房，并向业主进行公示。

　　开发建设单位应当自物业竣工验收合格之日起三十日内，将物业管理用房无偿移交给物业服务企业使用，并接受所在地的街道办事处、乡镇人民政府的监督。

　　第四十二条　物业管理用房属于全体业主共有，由物业服务企业负责维修、养护，不得买卖和抵押；任何单位和个人不得占用或者改作他用。

　　开发建设单位在申请办理房屋所有权初始登记时，应当将物业管理用房一并申请登记，房屋权属登记部门应当在房屋权属登记簿上予以记载。

　　第四十三条　开发建设单位应当自新建物业竣工验收合格之日起六十日内，向前期物业服务企业提供下列资料：

　　（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等资料；

　　（二）物业竣工验收资料；

　　（三）共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料；

　　（四）物业质量保证书和使用说明书；

　　（五）物业管理需要的其他资料。

　　第四十四条　物业服务企业在承接新建物业项目时，应当对物业管理区域内的房屋及其附属设施设备的共有部分进行查验，发现问题应当书面告知开发建设单位，开发建设单位应当及时进行整改。

第五章　物业使用和维护

第四十五条　在国家规定的保修期限内，物业由开发建设单位负责维修。保修期限届满后，业主对专有部分负责维修、养护；业主专有部分以外的共用部位、共用设施设备，由物业服务企业按照物业服务合同约定负责维修、养护。

在物业出现危及安全、影响观瞻或者影响他人正常使用情况时，业主、物业使用人或者物业服务企业应当及时维修，所需费用由相关责任人承担。

物业服务企业对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护时，相关业主和物业使用人必须给予配合。

　　第四十六条　业主和物业使用人使用物业，应当遵守法律、法规和规章的规定，在供水、排水、通风、采光、通行、维修、装饰装修、环境卫生、环境保护等方面，按照有利于物业安全使用、外观整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则，处理相邻关系。

第四十七条　供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营服务单位，应当直接为业主提供服务，向最终用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。

　　开发建设单位应当在物业建成后，将供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、路灯等设施，按照规定移交给专业经营服务单位进行维护管理。

第四十八条　业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、擅自改变住宅房屋使用用途、随意占用共用部位、损坏共用设施设备、侵占或者毁坏绿地树木和绿化设施、侵占通道、拒交物业管理服务费和专项维修资金等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规和管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。业主大会对侵害业主共同利益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

第四十九条　业主或者物业使用人装饰装修房屋，应当遵守国家和本市有关规定。业主、物业使用人和装饰装修企业应当与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。装饰装修管理服务协议一般包括装饰装修工程的内容和期限、允许施工的时间、废弃物的清运和处置以及相关费用等。

第五十条　利用物业共用部位、共用设施设备从事经营活动的，不得影响房屋安全和正常使用，并应当征得相关业主和业主大会的同意。物业服务企业代表业主大会收取的相关收益，主要用于补充专项维修资金、改善共用设施设备，也可以按照业主大会的决定使用。

第五十一条　占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地停放机动车辆的，应当确保消防通道和道路畅通，并征得业主大会同意。

　　占用业主共有的道路或者其他场地停放机动车辆的车位，应当交纳场地占用费。场地占用费主要用于养护维修小区道路和停车设施、改善共用设施设备等。场地占用费的收取标准和使用办法，由业主大会或者开发建设单位与物业服务企业在物业服务合同中约定。场地占用费收取和使用情况应当向业主公示。

　　业主对机动车辆有保管要求的，由业主和物业服务企业另行签订机动车辆保管合同。

　　机动车辆和非机动车辆在物业管理区域内行驶、停放的具体管理办法，由业主大会决定并公示。未成立业主大会的，按照前期物业管理服务合同的约定执行。

第五十二条　物业服务企业应当加强对物业管理共用部位、共用设施设备运行状况的日常检查，每年第四季度将物业管理共用部位、共用设施设备运行状况的报告提交业主委员会，并在物业管理区域内公告。

第五十三条　有两个以上业主的新建住宅和非住宅物业，应当按照规定交纳专项维修资金。专项维修资金应当按照规定给业主计息。

　　未建立专项维修资金或者专项维修资金余额不足的物业项目，业主委员会根据业主大会的决定组织业主交纳或者续交专项维修资金。

第五十四条　市房屋维修资金管理中心负责全市专项维修资金的统一归集和管理。

　　专项维修资金的管理，接受财政、审计部门的监督。

第五十五条　专项维修资金的管理费用由市财政部门核定，在专项维修资金的增值资金中列支。专项维修资金增值资金除核定管理费用外，应当建立房屋应急解危专项资金，专项用于房屋应急解危支出。

　　专项维修资金的具体管理办法，由市人民政府规定。

第六章　物业管理服务

第五十六条　物业服务企业接受委托从事物业管理服务活动，应当与业主大会签订物业服务合同。物业服务合同，对物业服务企业和全体业主具有约束力。

物业服务合同主要包括下列内容：

（一）业主大会和物业服务企业的名称；

（二）物业管理区域的范围；

（三）服务的内容；

（四）服务的标准；

（五）服务的费用；

（六）合同的期限；

（七）违约责任；

（八）合同的解除条件；

（九）双方需要约定的其他事项。

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所在地的区、县物业管理行政主管部门备案。

第五十七条　物业服务合同中约定的物业管理服务，应当包括下列主要内容：

　　（一）共用部位和共用设施设备的使用、维修、养护和管理；

　　（二）电梯、智能系统等设备的运行服务；

　　（三）环境卫生清扫保洁和绿地、树木、绿化设施的养护、管理；

　　（四）物业装饰装修的管理；

　　（五）车辆行驶和停放秩序的服务、管理；

　　（六）物业管理区域内公共秩序的服务、管理；

　　（七）物业资料的查询服务和管理；

　　（八）双方约定的其他物业管理服务内容。

第五十八条　物业服务合同的期限一般不低于两年。物业服务合同期限届满的三个月前，物业服务企业与业主大会应当协商续约事宜。双方续约的，应当重新签订物业服务合同。双方不再续约的，物业服务企业应当书面告知街道办事处或者乡镇人民政府，并到物业所在地的区、县物业管理行政主管部门备案，并继续按照合同约定做好服务，协助业主大会选聘新的物业服务企业；业主应当按时交纳物业管理服务费，至合同终止。

第五十九条　提前解除物业服务合同的，解除合同的一方应当在三个月前将解除时间、原因书面告知合同另一方。物业服务企业应当书面告知街道办事处或者乡镇人民政府，并到物业所在地的区、县物业管理行政主管部门备案后，在物业管理区域内公告。

第六十条　物业服务企业依照有关规定履行退出程序，并在合同终止之日起十日内，除向业主委员会移交本条例第四十三条规定的资料外，还应当同时移交下列资金、物品和资料：

　　（一）预收的物业管理服务费、场地占用费和收取的利用物业共用部位、设施和场地经营所得的收益余额；

　　（二）物业管理用房和属于业主共有的场地、设施设备；

　　（三）物业管理项目的档案资料；

　　（四）实行酬金制的，应当移交管理期间的财务资料。

　　未成立业主委员会的，在区、县物业管理行政主管部门监督下，向街道办事处或者乡镇人民政府移交。

　　新物业服务企业确定后，业主委员会或者街道办事处、乡镇人民政府应当将本条第一款所列资金、物品和资料，移交给新的物业服务企业。

第七章　物业管理服务费

第六十一条　物业管理实行有偿服务。物业管理服务费应当按照与物业管理服务内容、服务质量相适应的原则确定。

普通住宅的物业管理服务费，由业主大会、开发建设单位与物业服务企业在政府指导价格范围内协商确定；其他住宅和非住宅的物业管理服务费，由业主大会、开发建设单位与物业服务企业自主协商确定。

第六十二条　普通住宅物业管理服务费的政府指导价格标准以及上下浮动比例，依据社会平均物价指数变动情况适时进行调整，由市价格主管部门会同市物业管理行政主管部门制定，并向社会公布。

　　确定和调整普通住宅物业管理服务费政府指导价格时，有关部门应当听取群众意见。

第六十三条　物业管理服务费可以采取包干制或者酬金制等形式。

　　包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业管理服务费，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业管理服务计费方式。

　　酬金制是指在预收的物业管理服务费中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余部分全部用于物业服务合同约定的物业服务支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业管理服务计费方式。

　　实行酬金制的物业服务企业，应当至少每季度向业主大会或者全体业主公布一次物业管理服务费的收支情况。

　　物业服务企业应当在物业管理区域内的显著位置，将服务内容、服务标准和收费项目、收费标准等有关情况进行公示。

第六十四条　物业管理服务费应当按照业主拥有物业的建筑面积计算，按月交纳，业主或者物业使用人与物业服务企业另有约定的，从其约定。

第六十五条　物业竣工验收合格交付使用前发生的物业管理相关费用，由开发建设单位承担。物业竣工验收合格交付业主后发生的物业管理服务费，由业主承担；但开发建设单位与业主约定由开发建设单位承担物业管理服务费的，由开发建设单位承担。

　　物业管理区域内未售出空置房屋的物业管理服务费，由开发建设单位交纳。

第六十六条　供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等专业经营服务单位，可以将服务和收费事项委托物业服务企业并支付代办服务费。物业服务企业不得向业主收取手续费等额外费用。

第八章　法律责任

第六十七条　业主、业主大会、物业服务企业、开发建设单位之间因物业管理发生争议的，可以自行协商解决；不能自行协商解决的，可以向物业管理行政主管部门申请调解，也可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第六十八条　业主、物业使用人、业主委员会和物业服务企业对违反本条例的行为，可以向街道办事处、乡镇人民政府、相关行政主管部门投诉和举报。有关部门受理投诉后，应当及时进行调查、核实并依法作出处理。

　　业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第六十九条　开发建设单位违反本条例规定，有下列行为之一的，由相关行政主管部门予以处罚：

　　（一）未按照规划、设计要求建设物业管理用房的，由规划行政主管部门责令补建，并可处以物业管理用房总价款一倍以上二倍以下罚款。

　　（二）未在规定时间内向物业服务企业移交物业管理用房的，由区、县物业管理行政主管部门责令限期移交；逾期不移交的，处以物业管理用房总价款一倍以上二倍以下罚款。

　　（三）未在申请房屋所有权初始登记时，将物业管理用房登记的，由房屋权属登记部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五万元以上十万元以下罚款。

　　（四）未通过招标投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，由区、县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五万元以上十万元以下罚款。

　　（五）出售新建房屋时，未向购房人明示并组织购房人书面确认前期物业服务合同和临时管理规约的，由区、县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五千元以上三万元以下罚款。

　　（六）未向前期物业服务企业提供资料的，由区、县物业管理行政主管部门责令限期提供；逾期不提供的，处以五万元以上十万元以下罚款。

第七十条　物业服务企业违反本条例规定，有下列行为之一的，由区、县物业管理行政主管部门按照下列规定给予处罚：

　　（一）未取得资质证书从事物业管理的，没收违法所得，并处以五万元以上二十万元以下罚款。

　　（二）以欺骗手段取得资质证书的，没收违法所得，处以五万元以上二十万元以下罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任并由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

　　（三）未按照资质等级从事物业管理服务活动的，责令限期改正；逾期不改正的，处以一万元以上五万元以下罚款，降低资质等级。

　　（四）将一个物业管理区域内的物业管理项目全部委托给他人管理的，责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处以委托项目收益百分之三十以上百分之五十以下罚款，由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

　　（五）未办理物业服务合同备案的，责令限期备案；逾期不备案的，处以五千元以上一万元以下罚款。

　　（六）不按照规定履行退出程序和相应义务的，责令限期改正；逾期不改正的，处以一万元以上五万元以下罚款；情节严重的，由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

　　（七）聘用未取得物业管理相应资格证书人员从事物业管理活动的，责令限期改正；逾期不改正的，处以五千元以上五万元以下罚款。

第七十一条　业主、物业使用人违反本条例规定，拒绝、阻碍物业服务企业对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护的，物业服务企业可以向人民法院提起诉讼，排除妨害；造成损失的，由违规行为的业主或者物业使用人承担赔偿责任。

第七十二条　业主委员会及其成员违反本条例规定，未在法定时间内将保管的资料、印章和财物移交的，由区、县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，业主委员会可以请求街道办事处或者乡镇人民政府和辖区的公安派出所协助移交，也可以依法向人民法院提起诉讼；造成财物毁坏、灭失的，依法承担赔偿责任。

第七十三条　当事人对物业管理行政主管部门的处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或者向人民法院起诉；逾期不申请行政复议或者不起诉，又不履行行政处罚决定的，由作出处罚决定的机关申请人民法院强制执行。

第七十四条　与物业管理有关的行政管理部门及其工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管部门给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章　附则

第七十五条　管理规约和业主大会议事规则的示范文本，由市物业管理行政主管部门制定。

物业服务合同和前期物业服务合同的示范文本，由市物业管理行政主管部门会同市工商行政管理部门制定。

第七十六条　业主自行管理物业、委托其他管理人管理物业和原有住宅区实施物业管理的，可以参照本条例执行。

第七十七条　本条例自2008年12月1日起施行。