绵阳市物业管理条例

（2018年12月24日绵阳市第七届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 2019年3月28日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第十次会议批准）

目 录

第一章 总 则

第二章　业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第三章　物业管理服务

第四章 物业的使用和维护

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，建设安全文明和谐的人居环境，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》和《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合绵阳市实际，制定本条例。

第二条　绵阳市行政区域内的物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

第三条　市、县（市、区）人民政府加强本辖区内物业管理工作的组织和领导，将物业服务行业纳入现代服务业发展规划，将物业服务管理纳入社区服务体系建设规划和社会治理体系，制定和落实现代物业服务业扶持政策，促进物业服务行业健康发展。

第四条 市、县（市、区）人民政府住房城乡建设行政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。

市人民政府住房城乡建设行政主管部门会同有关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强行业诚信管理。

市、县（市、区）人民政府发展改革、公安、民政、司法行政、财政、自然资源、城乡规划、卫生健康、生态环境、城市管理、市场监管、人防等有关部门按照各自职责，依法实施对物业管理活动的监督管理工作。

第五条　街道办事处（乡、镇人民政府）组织、指导、协调本辖区内物业管理区域业主大会的设立和业主委员会的工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责;协调社区治理与物业管理的关系，调解处理物业管理纠纷。

居（村）民委员会应当协助街道办事处（乡、镇人民政府）开展物业管理有关的工作。

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会和物业服务企业应当积极配合物业所在地的居（村）民委员会依法履行自治管理职责，支持居（村）民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第六条 依法登记取得房屋的所有权人为业主。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

第七条 物业管理区域内的全体业主组成业主大会。一个物业管理区域设立一个业主大会。业主大会选举产生业主委员会作为其执行机构。

业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同实施管理。

业主大会和业主委员会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

第八条 符合法律、法规规定的召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当自条件具备之日起三十日内书面报告物业所在地街道办事处（乡、镇人民政府）申请设立业主大会，并同时报送下列资料：

（一）业主名册;

（二）物业管理区域划分资料;

（三）房屋及建筑面积清册;

（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资料;

（七）设立业主大会必需的其他资料。

建设单位未及时书面报告申请设立业主大会，同一物业管理区域内已交付专有部分百分之十以上的业主联名向街道办事处（乡、镇人民政府）提出设立业主大会书面要求的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当责令建设单位在十日内报送前款规定的资料。

建设单位拒不提供上述资料或者注销的，街道办事处（乡、镇人民政府）可以要求前期物业服务企业提供上述资料，也可以向相关单位调取。前期物业服务企业和相关单位应当予以配合。

第九条　街道办事处（乡、镇人民政府）应当在收到报告之日起十五日内会同物业所在地县（市、区）人民政府住房城乡建设行政主管部门组织业主成立业主大会筹备组，筹备召开首次业主大会会议。

街道办事处（乡、镇人民政府）应当对筹备组成员进行培训。建设单位和前期物业服务企业应当配合筹备组开展工作。

第十条　筹备组中的业主代表应当符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力;

（二）健康状况能够满足筹备组工作需要;

（三）按时足额交纳前期物业服务费及其他相关费用;

（四）按规定交存专项维修资金;

（五）无违法搭建建（构）筑物、损坏房屋承重结构、破坏房屋外形或者擅自改变物业使用性质等不当使用物业的行为;

（六）无非法接受减免物业服务费及相关费用，收受或者索取建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主的财物的行为;

（七）无非法占用公共区域或者共用设施设备的行为;

（八）本人及其配偶、直系亲属未在本物业管理区域建设单位或者物业服务企业从事管理工作的;

（九）无其他危及建筑物安全、损害其他业主合法权益的行为。

第十一条　筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费由建设单位承担。建设单位注销的，可以使用公共收益或者采取业主自筹等其他方式筹集。

筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费的具体金额由物业所在地县（市、区）人民政府住房城乡建设行政主管部门根据物业管理区域规模、业主人数和建筑面积等因素核定。

建设单位应当在办理商品房预售许可前，向街道办事处（乡、镇人民政府）交纳筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费;本条例生效前已办理商品房预售许可尚未召开首次业主大会会议的，建设单位应当在报送设立业主大会资料时，向街道办事处（乡、镇人民政府）交纳筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费。

街道办事处（乡、镇人民政府）应当设立筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费专用账户。

第十二条　筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议;逾期不能组织召开首次业主大会会议的，经街道办事处（乡、镇人民政府）决定，可以延长期限，但延长时间不得超过九十日。

筹备组应当自业主委员会选举产生之日起十日内，向业主委员会移交筹备期间的全部资料后解散。

筹备组在规定期限内不能组织召开首次业主大会会议的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当书面公告筹备组解散。

第十三条　业主大会履行下列职责：

（一）制定和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）筹集和使用专项维修资金，并监督实施;

（五）制定、修改共有部分管理、使用、经营等方面的规程;

（六）法律、法规或者业主大会议事规则确定由业主大会决定的其他事项。

业主大会制定的管理规约、业主大会议事规则等不得违反法律、法规，不得违背公序良俗，不得损害公共利益。

第十四条　业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主委员会组织召开业主大会定期会议，应当于会议召开十五日前将会议议题、时间、地点、方式以及表决事项等内容书面告知街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会，并在物业管理区域内显著位置公示。

有下列情形之一的，应当及时组织召开业主大会临时会议：

（一）百分之二十以上的业主提议的;

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的;

（三）业主大会议事规则或者管理规约约定的其他情形。

业主委员会未按业主大会议事规则的约定组织召开业主大会定期会议，或者发生应当组织召开业主大会临时会议的情况，业主委员会不履行组织召开会议职责的，由物业所在地街道办事处（乡、镇人民政府）责令限期召开。逾期仍不组织召开的，可以由物业所在地居（村）民委员会在街道办事处（乡、镇人民政府）的指导和监督下组织召开。

街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会应当对业主大会会议表决过程进行监督。

第十五条　业主大会会议应当充分听取业主意见，可以采取集体讨论、书面征求意见等方式讨论决定事项，具体办法由业主大会议事规则规定。

表决可以采取现场投票方式，也可以采取书面投票方式或者采取短信、微信、电子邮件等电子信息技术投票方式。

表决结果应当公示，公示时间不得少于七日。

第十六条　召开业主大会会议采用现场会议形式的，业主可以委托代理人或者推选业主代表参加。

业主委托代理人参加业主大会会议的，应当出具书面委托书和受委托人身份证明，委托书应载明委托人身份信息、专有部分的面积、委托事项。

业主推选业主代表参加业主大会会议的，可以以幢、单元、楼层、住宅类型为单位推选业主代表。业主代表的推选及表决办法应当在业主大会议事规则中约定。

第十七条　业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任，但有下列情形之一的，首次业主大会筹备组不得提名为业主委员会委员候选人：

（一）不具有完全民事行为能力的;

（二）未按照约定交纳物业服务费及其他相关费用的;

（三）未按照规定交存专项维修资金的;

（四）违法搭建建（构）筑物、损坏房屋承重结构、破坏房屋外形或者擅自改变物业使用性质等不当使用物业的;

（五）有不良信用记录的;

（六）非法占用公共区域或者共用设施设备的；

（七）非法接受减免物业服务费及相关费用，收受或者索取建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主的财物的;

（八）本人及其配偶、直系亲属在本物业管理区域物业服务企业从事管理工作的。

业主大会可以依法规定不得担任业主委员会委员的情形。

第十八条　业主委员会可以设置候补委员，候补委员人数不得超过正式委员人数的百分之五十。候补委员的任职资格、候补顺位、选举产生规则和职务终止规则等内容在业主大会议事规则中约定。候补委员应当经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同意。

第十九条　业主委员会应当建立工作档案和印章管理等制度。业主委员会印章应当指定专人保管。

经业主大会批准，业主委员会可以持备案证明和业主大会成立、业主委员会选举情况资料向金融机构申请开立账户。业主委员会应当建立、执行规范的财务管理制度，接受全体业主的监督。

第二十条　业主委员会履行以下职责：

（一）执行业主大会的决定和决议，维护业主共同权益;

（二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况;

（三）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同;

（四）听取业主、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）监督管理规约的实施;

（六）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷;

（七）业主大会赋予的其他职责。

第二十一条 业主委员会会议作出的决定应当经全体委员过半数同意。

业主委员会召开会议时，街道办事处（乡、镇人民政府）或者居（村）民委员会可以派员列席，被委派人员有权发表意见但无表决权。

第二十二条　业主大会议事规则可以约定对业主委员会及其成员履职过程中的财务收支情况进行审计。审计报告应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不得少于七日。

业主委员会和物业服务企业应当配合审计，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与财务收支有关的资料。

第二十三条　业主委员会应当定期在物业管理区域内向业主公布下列事项：

（一）管理规约、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）专项维修资金的筹集、使用情况；

（五）物业共有部分的使用和经营收益的收支情况；

（六）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；

（七）业主委员会履职情况；

（八）业主委员会成员任职期间在本物业管理区域的物业权属和物业服务费缴纳情况；

（九）其他应当向业主公开的情况和资料。

前款规定的第四至八项每年公布不得少于一次，公布时间不得少于七日。

业主有权查阅、复制第一款规定的资料，业主委员会不得拒绝。

第二十四条　业主委员会成员有下列情形之一的，应当按照业主大会议事规则予以更换或者罢免：

（一）挪用、侵占业主公共收益或者共有财产的;

（二）索取或者收受建设单位、物业服务企业或者其他利害关系人、业主提供的利益;

（三）利用职务之便要求物业服务企业减免其物业服务费;

（四）泄露业主个人信息或者将业主个人信息用于与物业服务无关活动的;

（五）任期内连续三次或者累计五次不参与业主委员会会议的;

（六）五分之一以上业主或者二分之一以上业主委员会委员提议撤销其委员资格的;

（七）业主大会议事规则约定的其他情形。

第二十五条　业主委员会任期届满九十日前，应当书面告知街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会。街道办事处（乡、镇人民政府）应当指导业主委员会组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。换届期间业主委员会不得就选聘、解聘物业服务企业等共同管理事项组织召开业主大会会议，但发生危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即使用专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

业主委员会任期届满时未能选举产生新一届业主委员会的，由街道办事处（乡、镇人民政府）成立换届选举小组，参照本条例筹备组相关规定，组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。换届选举小组中的业主代表成员应当符合本条例第十条的规定，组长由街道办事处（乡、镇人民政府）代表担任。

第二十六条　业主委员会有下列情形之一的，物业所在地街道办事处（乡、镇人民政府）可以组织召开业主大会会议，由业主大会会议决定是否解散业主委员会：

（一）严重侵害业主合法权益的;

（二）严重影响社区安定及公共秩序的;

（三）不按照规定履行业主委员会职责的;

（四）违反财务管理、工作档案和印章管理制度，情节严重的。

业主大会会议决定解散业主委员会的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

第二十七条　业主委员会委员资格届内终止或者被罢免的，应当自终止或者被罢免之日起七日内将其保管的财物、工作档案、印章等移交业主委员会。

业主大会会议选举产生新一届业主委员会之日起十日内，上一届业主委员会应当将其保管的财物、工作档案、印章等移交给新一届业主委员会;业主委员会任期届满未选举产生新一届业主委员会的，业主委员会应当自届满之日起十日内将其保管的财物、工作档案、印章等移交给街道办事处（乡、镇人民政府）。

未在规定期限内移交的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当督促其移交。

第二十八条　物业管理区域有下列情形之一且未经全体业主共同决定实施自行管理的，街道办事处（乡、镇人民政府）可以组织成立物业管理委员会，作为临时机构代行业主委员会职责：

（一）具备设立业主大会条件但未设立的;

（二）换届选举小组在九十日内未能组织选举产生新一届业主委员会的;

（三）业主大会会议决定解散业主委员会，街道办事处（乡、镇人民政府）在九十日内未能组织选举产生新一届业主委员会的。

第二十九条　街道办事处（乡、镇人民政府）、公安派出所、居（村）民委员会、建设单位应当派员参加物业管理委员会。建设单位已注销或者未实际开展经营活动的，可不派员参加。

物业管理委员会由九至十三人的单数组成，其中业主成员不得少于百分之五十。业主成员资格应当符合本条例第十条的规定。

物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。

第三十条　街道办事处（乡、镇人民政府）应当自物业管理委员会成立之日起十日内，将成立情况书面告知物业所在地县（市、区）人民政府住房城乡建设行政主管部门。

县（市、区）人民政府住房城乡建设行政主管部门应当加强对物业管理委员会的指导。

第三十一条　物业管理委员会应当依法履行职责，依照法律、法规的规定，就物业管理区域内共同管理事项征求全体业主意见，形成决定。

物业管理委员会应当推动召开业主大会会议，选举产生业主委员会。

物业管理委员会应当自业主委员会选举产生之日起十日内，与业主委员会办理财物和相关资料移交手续后解散。

第三章　物业管理服务

第三十二条　新建住宅物业时，建设单位应当设计配置具备水、电、通风、采光等基本使用功能和条件的物业服务用房、业主委员会议事活动用房。

同一物业管理区域分期开发建设的项目，物业服务用房、业主委员会议事活动用房应当首期建设;不能首期建设的，建设单位应当提供符合要求的物业服务用房、业主委员会议事活动用房。

建设单位应当将物业服务用房、业主委员会议事活动用房建设情况纳入竣工验收。

不动产登记部门在办理首次登记时，应当注明物业服务用房、业主委员会议事活动用房室号。

第三十三条 建设单位在销售房屋时，应当以书面说明和图纸形式在房屋销售现场显著位置向买受人明示下列内容：

（一）物业管理区域的范围、共用部位名称、位置和面积；

（二）属业主共有的车位数量和位置、建设单位可处分的车位数量和位置；

（三）地下室（含人防地下室部分）、架空层面积及其权属；

（四）物业服务用房、业主委员会议事活动用房的面积和位置、共用设施设备名称及其权属；

（五）公共绿化的面积和位置；

（六）其他需要明示的场所和设施设备。

第三十四条 新建物业交付十五日前，建设单位和前期物业服务企业应当按照国家和四川省相关规定完成对物业共有部位、共用设施设备的现场查验，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，持下列资料向县（市、区）人民政府住房城乡建设行政主管部门备案：

（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。

第三十五条　普通商品住宅前期物业服务、公共租赁住房物业服务收费实行政府指导价。

市、县（市）人民政府价格行政主管部门应当会同同级住房城乡建设行政主管部门每五年对物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整，同时向社会公布。

第三十六条　前期物业服务企业应当设立业主共有资金专用账户，并按照前期物业服务合同约定公布收支情况。前期物业服务合同未约定的，至少每半年公布一次收支情况。

业主委员会设立账户的，物业服务企业应当按照合同约定的时间和方式将属于业主共有的资金转入业主委员会账户;前期物业服务合同未约定的，物业服务企业应当在业主委员会设立账户之日起十五日内将属于业主共有的资金转入业主委员会账户。

物业服务企业将属于业主共有的资金转入业主委员会账户后，仍应当公示利用共有部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的分配和移交情况。

前期物业服务企业未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，不得处置业主公共收益。

第三十七条　物业服务合同中的下列事项应当在合同签订前，提交业主大会会议表决通过，但业主大会已授权业主委员会决定的除外：

（一）物业服务等级、收费标准和收取方式;

（二）利用共有部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的核算及分配办法;

（三）合同期限;

（四）违约责任。

第三十八条 物业服务企业应当严格遵守法律、法规和物业服务合同的约定，提供相应的服务，不得有下列行为：

（一）擅自提高收费标准、增加收费项目或者降低服务标准;

（二）擅自利用或者允许他人利用物业共有部位、共用设施设备进行经营;

（三）擅自改变物业服务用房、业主委员会议事活动用房和共有部位、共用设施设备的用途;

（四）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路或者场地，损害业主共同利益;

（五）物业服务合同终止时，拒不退出或者不按照规定移交物业服务用房和有关财物、资料;

（六）擅自退出物业管理区域或者不履行物业服务合同约定义务;

（七）擅自实施停水、停电、停气;

（八）无正当理由阻止供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、垃圾清运等专业经营单位进入物业管理区域服务;

（九）其他损害业主权益的情形。

第三十九条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示下列信息，并及时更新：

（一）物业服务企业信用信息和项目负责人基本情况、联系方式、物业服务投诉电话;

（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;

（三）电梯、消防、安防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;

（四）共用水电费用分摊情况;

（五）共有部位和共用设施设备经营所得收益及使用情况;

（六）房屋装饰装修及使用过程中应当注意的安全事项;

（七）其他应当公开的信息。

业主、物业使用人对公示内容有异议的，物业服务企业应当予以答复。

第四十条　物业服务企业应当按照法律规定和物业服务合同约定履行安全防范职责，防范并制止妨害小区公共安全秩序的行为。

物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起九十日内，根据物业服务区域的实际情况，制定物业管理区域内安全防范应急预案，在小区显著位置公示，定期开展演练。

物业管理区域内发生安全事故或者其他紧急事件时，物业服务企业应当及时采取应急措施，并按照规定报告。

第四十一条　业主转让或者出租物业时，应当将临时管理规约或者管理规约内容、物业服务收费标准等事项告知受让人或者承租人，并自物业转让合同或者租赁合同签订之日起十日内，将物业转让或者出租的情况告知业主委员会和物业服务企业。

受让人应当在办理权属登记后三十日内，将物业权属转移情况、物业服务费用结算情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业。

承租人应当遵守临时管理规约、管理规约。

第四十二条　业主或者物业使用人欠交物业服务费用的，物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会可以通过书面催交、在物业管理区域内显著位置公示等形式督促其限期交纳，但是公示内容不得泄露业主个人信息。

第四十三条　业主大会会议未能就选聘物业服务企业形成决议的，可以依照前期物业管理招标投标管理相关办法进行公开招标，也可以实行自行管理。

物业管理委员会根据业主授权选聘物业服务企业的，适用选聘前期物业服务企业的相关规定。

第四十四条　建立物业服务第三方评估制度。业主大会、建设单位、物业服务企业可以委托物业服务第三方评估机构开展物业承接查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量评估等活动。

物业服务第三方评估机构应当依照法律、法规和合同约定提供专业服务，出具的评估报告应当真实、客观、全面。

第四章 物业的使用和维护

第四十五条　利用物业共有部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。

经营性收益应当主要用于补充专项维修资金，其余部分可以依照业主大会决定使用。

第四十六条 物业管理区域内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要，业主在同等条件下有优先购买权和优先租赁权。

确需利用业主共有道路或者其他公共场地改建停车位的，应当经业主大会决定，并依法办理规划、消防等相关手续。

物业管理区域内停放车辆，不得影响道路通行、阻碍特种车辆执行任务或者损坏共用设施设备。

第四十七条 占用共有的道路或者其他公共场地停放机动车辆的，由业主大会决定是否收取场地占用费以及收取标准等事项。业主大会决定收取机动车辆场地占用费的，场地占用费的收取和使用情况应当向业主公示。

第四十八条　专有部分长期空置的，业主应当告知物业服务企业，并可以与物业服务企业就专有部分的维修、养护、管理及紧急情况处置等事项签订协议，采取措施防止漏水、漏电、漏气等事故的发生。

第四十九条 设置于专有部分内部的共用设施设备发生损坏或者妨碍正常使用时，业主、物业使用人应当及时告知物业服务企业或者专业经营单位，相关人员不得阻挠维修责任单位进行维修。

第五十条 物业服务企业应当履行电梯使用安全管理责任，做好日常运行管理，委托有资质的电梯维护保养单位负责电梯的日常维护保养。

电梯维护保养单位应当加强电梯日常运行的检查、保养和维护，保障电梯的安全运行。

物业服务企业发现电梯存在性能故障或者其他安全隐患的，应当立即采取措施并通知电梯维护保养单位，电梯维护保养单位应当及时维修。

电梯经安全技术评价，存在严重安全隐患，无改造、修理价值，或者主要部件达到安全技术规范规定的报废条件的，物业服务企业应当及时公示，积极协调办理报废事宜。

有本条第三、四款情形的，物业服务企业应当同时向物业所在地电梯安全监督管理部门报告。

第五十一条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏房屋承重结构等行为;

（二）违法搭建建（构）筑物等行为;

（三）擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，侵占、损坏物业共有部位、共用设施设备等行为;

（四）擅自改变房屋、绿地使用性质等行为;

（五）随意堆放、倾倒垃圾、杂物、排放污水、抛掷杂物或者露天焚烧物品等行为;

（六）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品，排放有毒、有害、异味物质等行为;

（七）损坏公共消防设施和器材、占用消防通道、封堵出入口通道等行为;

（八）超过规定标准排放噪声或者产生震动影响他人正常生活等行为;

（九）擅自在建（构）筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画等行为;

（十）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会应当予以劝阻、制止;劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门。

第五十二条　有关行政主管部门在接到相关违法行为的投诉、举报后，应当及时登记并依法处理。对不属于本部门职权范围的事项，应当及时移交给有关行政主管部门并告知投诉人、举报人。有关行政主管部门应当及时办理并向投诉人、举报人回复办理情况。

有关行政主管部门认定附有违法建设的房屋，应当及时书面告知不动产登记机构，不动产登记机构应当将违法建设情形备注于不动产登记簿。违法建设情形消除的，有关行政主管部门应当及时提请不动产登记机构进行变更备注。

物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会以及其他相关单位、个人，应当依法予以配合。

第五十三条 物业买受人应当在办理购房合同备案前，按照合同备案的建筑面积交存首期专项维修资金。物业买受人可以自行向专项维修资金管理部门交存，也可以委托建设单位代为交存。建设单位应当自代收到专项维修资金之日起三十日内向专项维修资金管理部门交存。

建设单位未出售的房屋，由建设单位在办理房屋所有权首次登记前按照实测建筑面积向专项维修资金管理部门交存首期专项维修资金；房屋出售时转由购房人承担。

第五十四条　业主转让物业时，其交存的专项维修资金余额不予退还，一并转让给物业买受人。专项维修资金管理部门应当依据不动产登记机构房屋登记信息办理变更手续。

第五十五条　经本物业管理区域内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，可以就物业管理区域内共用部位、共有设施设备使用专项维修资金的情形制定预案，报专项维修资金管理部门备案。发生预案规定的情形时，专项维修资金管理部门应当及时办理相关手续。

第五十六条　发生下列紧急情形之一的，物业服务企业应当采取应急防范措施，同时由业主委员会、物业管理委员会、物业服务企业、相关业主向物业所在地专项维修资金管理部门提交应急维修申请：

（一）屋面、外墙防水损坏造成渗漏的;

（二）经安全技术评价认定电梯无法正常使用或者存在严重故障危及人身安全的;

（三）安防设施设备破损严重，危及人身安全的;

（四）楼体外立面有脱落危险，危及人身安全的;

（五）供水、排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，严重影响业主生活或者危及人身安全的;

（六）供配电设施设备发生故障，造成停电或者漏电，严重影响业主生活或者危及人身安全的;

（七）经消防管理部门书面认定消防系统功能障碍需要更新、改造的;

（八）其他危及公共安全的紧急情况。

专项维修资金管理部门在接到应急维修申请后，应当会同物业所在地的街道办事处（乡、镇人民政府）立即进行核查。核查属实的，应当在物业管理区域内显著位置公示，并在三个工作日内办理相关手续。

应急维修工程竣工验收后，应当将专项维修资金管理部门会同物业所在地的街道办事处（乡、镇人民政府）核查的情况、专项维修资金使用情况以及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不得少于七日。

第五章 监督管理

第五十七条 市人民政府住房城乡建设行政主管部门应当建立物业管理信用信息系统，制定物业管理信用信息办法，将物业服务企业、项目负责人和业主委员会成员纳入物业信用信息管理，对物业服务情况进行定期检查。

市、县（市、区）人民政府住房城乡建设行政主管部门应当公布本辖区内物业管理信用信息状况。

建设单位和业主大会在选聘物业服务企业时可以限制在不良信用信息公示期间的物业服务企业参与。

第五十八条 物业服务企业违反法律法规或者未按照合同约定、技术标准、专业技术规范等提供物业服务的，录入物业管理信用信息系统。

物业服务企业有下列行为之一的，两年内不得申报各类物业服务示范项目：

（一）在物业管理招投标活动中提供虚假信息，骗取中标的;

（二）被解聘后拒不撤出物业管理区域，或者撤出时未按照规定办理交接手续，造成物业管理混乱的。

第五十九条 物业项目负责人实施下列行为之一的，应当录入项目负责人和所在物业服务企业物业管理信用信息系统：

（一）骗取、挪用或者侵占专项维修资金的;

（二）擅自改变物业管理区域内物业服务用房、业主委员会议事活动用房、公共建筑和共用设施设备用途的;

（三）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地的;

（四）擅自利用或者允许他人利用物业管理区域内业主共有部分、共用设施设备进行经营的;

（五）不认真履行安全防范责任，公安机关提出整改意见后，拒不改正，导致物业管理区域内案件多发的;

（六）因管理失职造成人员伤亡、财产损失等重大责任事故的;

（七）被价格行政管理部门认定为乱收费或者收费不规范且未整改的;

（八）其他损害业主或者公共利益情节严重的。

第六十条 业主委员会成员有下列行为之一的，应当录入业主委员会成员物业管理信用信息系统：

（一）非法接受减免物业服务费及相关费用，收受或者索取建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主的财物的;

（二）挪用、侵占业主公共收益或者共有财产的;

（三）泄露业主个人信息或者将业主个人信息用于与物业服务无关活动的；

（四）其他损害业主或者公共利益情节严重的。

第六十一条 建立物业管理工作联席会议制度，协调处理下列相关问题：

（一）业主委员会不依法履行职责;

（二）业主委员会换届过程中出现重大争议;

（三）履行物业服务合同出现重大纠纷;

（四）物业服务企业在退出和交接过程中出现纠纷;

（五）与相关专业经营单位协调和配合事项;

（六）需要协调解决的其他物业管理事项。

物业管理工作联席会议由街道办事处（乡、镇人民政府）负责召集和主持。联席会议成员应当包括业主或者业主代表、业主委员会或者物业管理委员会、物业服务企业、住房城乡建设行政主管部门、公安派出所、居（村）民委员会，可以根据具体情况邀请相关行政机关、专业经营单位等方面代表和法律顾问参加。

第六十二条　物业管理行业协会应当加强行业自律管理，制定物业服务规范，组织业务培训，规范行业经营行为，促进物业服务企业依法、诚信经营，促进行业健康发展。

第六章　法律责任

第六十三条　违反本条例规定的行为，法律、法规已规定相关法律责任的，从其规定。

第六十四条　建设单位违反本条例规定，有下列行为之一的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设行政主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第八条规定，未报告申请设立业主大会或者不按规定报送申请设立业主大会有关资料的，责令限期改正;逾期未改正的，处五万元以上十五万元以下罚款;

（二）违反本条例第三十四条的规定，未在规定时间完成现场查验并签订物业承接查验协议的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十五万元以下罚款；

（三）违反本条例第五十三条规定，不按规定交存代收的专项维修资金的，责令限期交存，处五万元以上十五万元以下罚款。

第六十五条　物业服务企业违反本条例规定，有下列行为之一的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设行政主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第三十四条的规定，未在规定时间完成现场查验并签订物业承接查验协议的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十五万元以下罚款；

（二）违反本条例第三十六条第四款规定，未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处置业主公共收益的，责令限期改正，处处置公共收益金额一倍以上两倍以下罚款;

（三）违反本条例第三十九条规定，未公示或者未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，处一万元以上三万元以下罚款。

物业服务企业擅自提高物业服务收费标准或者降低服务标准的，由市、县（市、区）人民政府价格行政主管部门依法进行处罚。

第六十六条　有关行政管理部门负有直接责任的主管人员和其他直接责任人有下列情形之一的，由有关机关依法处理：

（一）未按照规定履行监督管理职责的;

（二）未按照规定筹备、组织召开业主大会会议的;

（三）对物业服务活动中的投诉举报，不及时受理、依法处理的;

（四）发现违法行为不及时查处的;

（五）违法实施行政处罚的;

（六）其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

第七章 附 则

第六十七条　市人民政府可以根据实际情况就前期物业管理招投标，物业承接查验，专项维修资金筹集、使用和监管，物业服务第三方评估等事项制定实施办法。

市人民政府住房城乡建设行政主管部门应当制定物业管理区域临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、装饰装修管理服务协议等示范文本。

第六十八条　本条例自2019 年9月1日起施行。