南充市物业管理条例

（2019年10月30日南充市第六届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过 2019年11月28日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议批准 根据2021年3月18日南充市第六届人民代表大会常务委员会第三十九次会议通过 2021年5月28日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议批准的《南充市人民代表大会常务委员会关于修改〈南充市城市园林绿化条例〉等三部法规的决定》修正）

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业服务企业以及与物业管理相关的其他主体的合法权益，改善人居环境，促进社会和谐，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合南充市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于南充市行政区域内的物业管理及其监督管理活动。

第三条 物业管理应当坚持业主自治、专业服务与政府监督管理和指导相结合的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当将物业管理纳入本地现代服务业发展规划、社区建设和社会治理体系，建立物业管理和监督管理综合协调机制，有序引导业主自主自治，促进物业管理健康发展。

市人民政府应当建立统一的物业管理信息共享平台，为业主大会召开会议、物业管理招投标、住宅专项维修资金管理、业主共有资金管理、业主实时查询、政府部门监督管理等提供高效便捷、公开透明的技术支持和保障。

鼓励采用信息化、智能化等新技术、新方法提高物业管理质量和物业服务水平，推进绿色和智慧小区建设。

第五条 市人民政府住房和城乡建设部门负责本市物业管理活动的监督管理和指导工作，履行下列职责：

（一）制定物业管理规划、标准、规范和措施；

（二）组织开展物业服务企业信用评价；

（三）负责全市住宅专项维修资金的交存、使用和监督；

（四）负责物业管理信息共享平台的运行和维护；

（五）统筹、协调全市物业管理培训与宣传工作；

（六）法律、法规规定的其他职责。

县（市、区）人民政府住房和城乡建设部门负责辖区内物业管理的监督管理和指导工作。

市、县（市、区）发展和改革、公安、民政、司法、财政、自然资源和规划、应急管理、市场监管、城市管理等职能部门按照各自职责，依法实施对物业管理活动的服务和监督。

第六条　街道办事处（乡、镇人民政府）负责组织、指导、协调本辖区内业主大会的设立和业主委员会的选举工作，督促业主大会和业主委员会依法履行职责；协调社区建设与物业管理的关系，调解物业管理纠纷，并配合住房和城乡建设等部门对物业管理活动进行监督管理。

居（村）民委员会应当协助街道办事处（乡、镇人民政府）开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

业主大会、业主委员会、物业服务企业应当积极配合居（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。

第七条 街道办事处（乡、镇人民政府）应当建立物业管理联席会议制度。物业管理联席会议由街道办事处（乡、镇人民政府）负责召集，住房和城乡建设部门、居（村）民委员会、公安派出所和物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位等参加，及时协调解决业主大会设立、业主委员会选举和换届、物业服务企业交接等物业管理中的问题。

第二章 业主和业主组织

第一节 业 主

第八条 物业管理区域内，经依法登记取得房屋所有权人为业主。

因新房买卖、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，承担相应义务。

第九条 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；不得以放弃权利不履行义务。

业主转让建筑物内的住宅、经营性用房，其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

第十条 物业转让或者出租的，转让人、出租人应当自合同签订之日起三十日内将买受人、承租人及其联系方式、租赁期限、物业费交纳的约定等情况告知业主委员会和物业服务企业。

第十一条 业主和物业使用人，应当遵守法律、法规、管理规约、业主大会决定以及物业管理区域物业使用、公共秩序和环境卫生等方面的规章制度，共同营造安全舒适、文明和谐、诚信友善的社区环境，不得损害公共利益和他人合法权益。

第二节 业主大会

第十二条 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向物业管理区域所在地街道办事处（乡、镇人民政府）书面申请设立业主大会。建设单位未及时书面申请设立业主大会的，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可以联名向物业管理区域所在地街道办事处（乡、镇人民政府）提出设立业主大会的书面要求。

街道办事处（乡、镇人民政府）应当在收到申请书之日起十五日内会同物业管理区域所在地县（市、区）住房和城乡建设部门组织成立业主大会筹备组，筹备召开首次业主大会会议。

第十三条 业主大会筹备组由住房和城乡建设部门、街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会、建设单位代表和业主代表组成。筹备组人数应当为单数，其中业主代表人数不得少于总人数的三分之二。建设单位注销或者未派人参加筹备组的，不影响筹备组的成立。

筹备组组长由街道办事处（乡、镇人民政府）代表担任。筹备组中的业主代表由街道办事处（乡、镇人民政府）或者居（村）民委员会在民主推荐的基础上确定，业主代表应当符合本条例有关业主委员会委员候选人条件的规定。

筹备组成员名单应当由街道办事处（乡、镇人民政府）予以公示。

第十四条 业主大会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。

业主大会筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费标准由物业所在地县（市、区）人民政府住房和城乡建设部门根据物业管理区域规模、业主人数和建筑面积等因素确定。

建设单位应当在物业承接查验前向物业所在地街道办事处（乡、镇人民政府）交纳业主大会筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费。

业主大会筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费专用账户由街道办事处（乡、镇人民政府）负责设立。首次业主大会会议召开后，经费使用情况由街道办事处（乡、镇人民政府）公示。

第十五条 业主大会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，逾期未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）书面同意，可以延长期限，但延长时间不得超过九十日。

业主大会筹备组在规定期限内组织召开首次业主大会后，应当自业主委员会备案之日起十日内，向业主委员会移交筹备业主大会期间的全部资料、筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费余额后解散。

业主大会筹备组在规定期限内未能组织召开首次业主大会会议的，应当自期满之日起七日内公示并说明理由，业主大会筹备组自公示之日起自行解散。业主大会筹备组解散后，由街道办事处（乡、镇人民政府）指导所在地居（村）民委员会组织召开首次业主大会会议。

第十六条 业主大会是业主实行自治管理的自治组织，由物业管理区域内全体业主组成，决定物业管理区域内与业主共同利益相关的重大事项，代表和维护全体业主合法权益。业主大会履行下列职责：

（一）制定和修改业主大会议事规则、管理规约；

（二）选举或者罢免业主委员会委员、选举业主委员会候补委员；

（三）确定或者变更物业管理方式、服务内容、服务标准和收费方案，确定需要全体业主公摊费用的收取标准；

（四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；

（五）制定、修改业主共有资金使用与管理、共有物业管理、使用、经营等方面的规定和程序；

（六）使用建筑物及其附属设施的维修资金；

（七）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；

（八）依法改建、重建共用建筑物及其附属设施或者改变共用部分的用途；

（九）确定业主委员会委员的工作补贴及其标准；

（十）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。

决定以上事项，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。决定前款第七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。

业主大会会议依法作出的与物业管理活动相关的决定，对本物业管理区域全体业主、物业使用人以及业主委员会具有约束力。

第十七条 管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主应当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作出约定，并不得违反法律法规的规定。

业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、议题公示、表决程序、公示方式和业主委员会的届期、组成、成员任职条件、终止成员资格等事项作出约定，并可以约定业主代表的推选、监事或者监事会的设立、执行秘书或财务人员的聘请、住宅专项维修资金使用的具体情形等事项。

第十八条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

召开业主大会定期会议，应当于会议召开十五日前将会议时间、议题、表决方式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向业主委员会书面提议的；

（二）物业管理区域内发生物业服务企业停止服务等紧急事件或发生重大事故需要及时处理的；

（三）管理规约或者业主大会议事规则约定需要召开业主大会临时会议的其他情形。

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。逾期不组织召开或者因业主委员会委员出缺、辞职、离任等原因无法组织召开的，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。

第十九条 业主大会会议可以采用现场集体讨论、书面征求意见的形式或者通过电子信息技术的方式召开。

采用现场集体讨论的形式召开业主大会会议的，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。

第二十条 业主大会会议表决采用记名投票方式进行，可以采取现场投票或者采用电子信息技术投票，投票应当具备真实性、可追溯性。

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和业主委员会主任、副主任选举过程进行监督。

第三节 业主委员会

第二十一条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，对业主大会负责，接受业主大会以及业主的监督。

业主委员会委员由五人以上单数组成，具体人数根据该物业管理区域的实际情况确定。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中选举产生。

业主委员会可以设置候补委员，候补委员人数不得超过业主委员会正式成员人数的二分之一。候补委员列席业主委员会会议，不具有表决权。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。

第二十二条 业主委员会委员应当由遵守法律法规、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费及其他相关费用的;

（三）未按照规定交存住宅专项维修资金的;

（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）接受减免物业费及相关费用获取不当利益，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）本人及其近亲属在本物业管理区域提供物业服务的物业服务企业、机构中任职或者有利益关系的。

业主大会可以依法规定不得担任业主委员会委员的情形。

第二十三条 业主委员会委员、候补委员候选人由筹备组进行资格审查与确定。筹备组确定业主委员会委员、候补委员候选人名单后，应当及时予以公示。

第二十四条 业主委员会委员、候补委员实行差额选举，按照选举得票多少的顺序当选。业主委员会的成立情况应当及时予以公示。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业管理区域所在地街道办事处（乡、镇人民政府）备案。街道办事处（乡、镇人民政府）应当在收到备案材料后抄送县（市、区）住房和城乡建设部门。

业主委员会办理备案手续后，持备案证明向所在地公安机关申请刻制业主大会、业主委员会印章，向银行申请设立业主共有资金基本账户。

第二十五条 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，向业主大会报告工作；

（三）与业主大会选（续）聘的物业服务企业签订物业服务合同，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（四）听取业主、物业使用人的意见和建议，督促业主、物业使用人遵守管理规约，监督管理规约的实施；

（五）拟制共有物业、业主共有资金使用与管理办法草案，报业主大会决定；

（六）承担组织和监督住宅专项维修资金筹集和使用的具体工作；

（七）制定档案和印章管理制度，制作和保管会议记录、共有物业档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件及印鉴，并建立相关档案；

（八）调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（九）接受街道办事处（乡、镇人民政府）和居（村）民委员会对物业管理的指导和监督；

（十）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

第二十六条 业主委员会委员、候补委员不得有下列行为：

（一）阻挠、抗拒业主大会行使职责；

（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、印章管理制度或者未经业主大会授权擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（四）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

（五）擅自动用住宅专项维修资金；

（六）超越业主大会赋予的职责；

（七）侵占业主共有财产或者侵害业主合法权益；

（八）违反法律、法规的其他行为。

第二十七条　业主委员会委员、候补委员有下列情形之一的，其职务自行终止，由业主委员会公示，并向业主大会报告：

（一）因物业转让等原因不再是本物业管理区域的业主的；

（二）因健康等原因丧失履行职责能力的；

（三）因犯罪被判处刑罚的；

（四）存在本条例第二十六条所列禁止行为且受到县（市、区）人民政府城市管理行政主管部门或者街道办事处（乡、镇人民政府）批评教育、责令限期改正，逾期不改正的；

（五）连续六个月缺席业主委员会会议或者不履行业主委员会委员职责的；

（六）业主大会议事规则约定的其他情形。

业主委员会委员职务终止后，由业主委员会从候补委员中按照得票顺序依次递补为委员并公示，自公示结束之日起十五日内向街道办事处（乡、镇人民政府）备案。

职务终止的委员应当自终止之日起五日内将其保管的档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交给业主委员会。

第二十八条 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。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，业主委员会作出决定必须经全体委员过半数同意并书面签字确认，自作出决定之日起三日内予以公示。

业主委员会可以邀请物业所在地街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会的代表以及业主代表列席会议。

第二十九条 业主委员会委员不得领取劳动报酬，经业主大会同意，可以给予适当工作补贴。

经业主大会同意，业主委员会的工作经费、业主委员会委员的工作补贴，可以从业主共有资金中列支。

第三十条 业主委员会任期届满九十日前，业主委员会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、协助召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

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在街道办事处（乡、镇人民政府）监督下将其保管的有关财务凭证、业主名册、会议记录等档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物，移交新一届业主委员会。

业主委员会逾期未能换届改选、业主委员会不履行职责或者无法正常开展工作达六个月以上，由街道办事处（乡、镇人民政府）指导所在地居（村）民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。

第三十一条 业主委员会应当向全体业主公开主任、副主任、委员、候补委员的联系方式，可以应业主要求每半年公示业主委员会委员、候补委员缴纳住宅专项维修资金、物业费、停车费情况以及停车位使用情况。

业主可以查阅业主大会、业主委员会所有会议资料，并有权就物业管理事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当及时答复。

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法人资格，具有承担物业服务的能力和专业技术力量。

物业服务企业在非注册地承接物业服务项目的，应当在签订物业服务合同之后十五日内，到物业所在地县（市、区）人民政府住房和城乡建设部门和公安机关派出机构进行信息登记。

第三十三条 物业服务企业应当按照法律法规的规定、物业服务合同的约定和国家、省有关物业服务标准和规范的要求，诚信经营、规范服务，为业主提供相应的服务。

第三十四条 物业服务实行项目负责人制度。物业服务企业应当按照物业服务合同约定，指派项目负责人负责物业服务项目的运营和管理。除物业服务合同另有约定外，项目负责人只能在一个物业服务项目任职。

物业服务企业更换项目负责人的，应当及时告知业主委员会并予以公示。

第三十五条 物业服务企业应当将下列信息公示并及时更新：

（一）物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

（二）物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控、人民防空等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；

（四）业主年度交纳物业费，住宅专项维修资金使用情况，利用物业共用部位、共用设施设备所取得收益的收支情况；

（五）房屋装饰装修及使用过程中应当注意的安全事项；

（六）建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的处置情况；

（七）其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时答复。

第三十六条 物业服务事项应当包含下列内容：

（一）建筑物共有部位的维护和管理；

（二）共用设施设备的日常运行、维护和管理；

（三）公共绿化的养护和管理；

（四）公共道路及场地的清扫保洁和公共环境卫生的维护；

（五）安防监控、消防安全管理、安全巡查和防范等工作；

（六）二十四小时门卫管理和车辆停放管理；

（七）公共秩序维护和突发事件应急处置；

（八）物业服务档案、物业档案和监控视频等档案资料的管理；

（九）法律法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第三十七条　物业服务企业及其工作人员不得有下列行为：

（一）擅自改变物业服务用房的用途；

（二）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营；

（三）除维修管道、线路等特殊情况外，擅自中断供水、供电、供气；

（四）擅自设置收费项目，提高收费标准；

（五）泄露业主、物业使用人的信息；

（六）阻挠业主大会召开、业主委员会成立或者履行职责；

（七）其他损害业主、物业使用人权益的行为。

第三十八条　县（市、区）人民政府住房和城乡建设部门应当会同街道办事处（乡、镇人民政府）定期开展物业服务企业服务质量满意度测评；建立物业服务企业及其项目负责人信用管理制度，健全物业服务评价体系，实行信用记分管理，对物业服务企业的基本情况、服务情况、投诉举报情况等事项进行动态管理。满意度测评结果和信用评价结果应当向社会公告。

满意度测评结果和信用评价结果可以作为建设单位和业主大会选聘物业服务企业、调整物业服务收费标准的参考。

物业服务企业服务质量满意度测评办法和物业服务企业及其项目负责人信用管理办法由市人民政府住房和城乡建设部门制定。

第三十九条 物业服务企业有下列情形之一的，由市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设部门录入物业服务企业信用档案：

（一）在招投标活动中相互串通投标、提供虚假信息骗取中标或者采取行贿等不正当手段谋取中标的；

（二）擅自终止物业服务合同撤离物业管理区域的；

（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）未按照法律、法规的规定和物业服务合同约定履行安全管理义务，导致物业管理区域内发生重大安全事故的；

（五）骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金的；

（六）擅自改变物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备用途的；

（七）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动的；

（八）扰乱、破坏业主活动，或者对业主进行威胁、侮辱、殴打或者打击报复的；

（九）故意泄露业主、物业使用人信息的；

（十）物业服务质量明显不符合合同约定的；

（十一）违反法律、法规规定的其他情形。

第四章 物业服务

第四十条 在业主、业主大会首次选聘物业服务企业之前，建设单位应当采取招投标方式选聘前期物业服务企业，并与之签订前期物业服务合同。投标人少于三个或者物业管理区域房屋总建筑面积低于三万平方米的，经县级以上人民政府住房和城乡建设部门批准，可以采取协议方式选聘前期物业服务企业。

第四十一条 新建物业交付使用前，物业服务企业和建设单位应当邀请业主代表以及物业所在地县（市、区）人民政府住房和城乡建设部门参加，共同对物业共用部位、共用设施设备进行物业承接查验。住房和城乡建设部门应当以经审批的施工设计方案以及国家相关行业规范等为物业承接查验标准进行监督。

物业承接查验发现有问题的，物业服务企业与建设单位双方协议处理办法，并且商定时间复验。对承接物业质量有争议不能协商解决的，可以向物业所在地住房和城乡建设部门申请复验裁决。

建设单位不得将未经承接查验或者查验不合格的物业交付使用。物业服务企业不得承接未经承接查验或者查验不合格的物业，不得与建设单位恶意串通、弄虚作假，共同侵害业主利益。

鼓励物业服务企业通过参与建设工程的设计、施工、分户验收和竣工验收等活动，向建设单位提供有关物业管理的建议，为实施物业承接查验创造有利条件。

第四十二条 物业服务收费应当遵循质价相符、公平公开、合理诚信的原则。

物业服务合同应当对物业服务收费标准、物业服务等级、物业服务项目、内容与标准等事项予以约定。

物业服务企业因物业服务成本变动超出正常市场风险范围提出调整物业服务收费标准的，应当与业主委员会平等协商，双方可以委托第三方机构对调价幅度的合理性进行评估。业主委员会同意提交业主大会决定的，应当于业主大会召开十五日前公示拟调价方案、调价理由、成本变动情况等相关资料。调价方案经业主大会同意后方可签订变更协议。

市、县（市、区）人民政府价格行政主管部门应当加强物业服务市场价格监测，每三年至少开展一次物业服务成本监审或者调查，并向社会公布物业服务社会平均成本。

第四十三条 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当组织召开业主大会会议，决定续聘或者选聘新的物业服务企业。业主大会决定续聘的，应当重新签订物业服务合同。

物业服务合同解除或者终止的，物业服务企业应当在业主委员会的监督下同新聘物业服务企业进行物业查验，履行交接义务，退出物业管理区域，不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝移交、退出。

第四十四条 经业主大会决定，可以对物业管理区域自行管理。自行管理事项、管理实施方式、管理责任的承担方式等事项由管理规约作出约定。

实行自行管理的物业管理区域内的设施设备及场所应当处于安全适用状态。电梯、消防、电子监控等涉及人身财产安全以及其他有特定要求的设施设备，应当定期委托专业机构进行检验、检测、维修和养护。

第五章 物业的使用与维护

第四十五条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构等;

（二）违法违规搭建建（构）筑物，开挖、扩建地下室等;

（三）侵占、损坏楼道、公共绿地、共用屋顶等物业共用部位或者移装共用设施设备等;

（四）擅自改变房屋、绿地使用性质和房屋外观等；

（五）违反垃圾管理规定投放垃圾或者随意堆放、倾倒垃圾、杂物，以及高空抛物等;

（六）违反法律、法规的规定饲养畜禽等动物；

（七）擅自在建（构）筑物外立面悬挂、张贴、涂写、刻画等；

（八）焚烧沥青、油毡、橡胶、塑料、皮革、垃圾以及其他产生有毒有害烟尘和恶臭气体的物质;

（九）擅自建设、接驳给排水系统；

（十）违反法律、法规的规定种植有毒有害植物，堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品；

（十一）超过法律、法规的规定标准排放噪声或者产生振动，影响居民生活;

（十二）违反法律、法规的规定饲养犬只；

（十三）在规定区域外停放车辆；

（十四）侵占、损坏电梯，占用或者堵塞消防通道、疏散通道、安全出口，损坏或者擅自启（停）用消防设施设备等;

（十五）擅自架设通信线缆、电线电缆等；

（十六）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、业主委员会应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告相关行政主管部门，相关行政主管部门应当及时依法处理。发现侵占消防通道、疏散通道、安全出口以及堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品危害公共安全等情形的，物业服务企业应当采取措施及时消除安全障碍和安全隐患，并在处理过程中做好安全警示。

第四十六条 业主、物业使用人装饰装修房屋，必须遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的有关规定，并事先告知物业服务企业。物业服务企业应当书面告知业主、物业使用人房屋装饰装修的禁止行为和注意事项，并进行现场巡查。

业主、物业使用人装饰装修房屋过程中产生的建筑垃圾，由业主、物业使用人负责清理。委托物业服务企业清理的，应当按照约定支付合理的清理费用。

业主或者物业使用人因装饰装修过程不当，致使小区的共用设施设备、公共绿化、道路、景观损害和相邻业主合法权益受损，应当承担修复和赔偿责任。

第四十七条 建设单位在依法取得房屋预售许可后，应当将车位、车库产权归属、配建数量、位置、租售方式、租售价格、停放服务收费标准在房屋销售现场公布并告知买受人；在取得车位、车库的权属登记后，及时公示产权证明文件。

按照规划设置的车位、车库，应当首先满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要。在首先满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要后，还有多余规划车位、车库的，建设单位可以出租给本物业管理区域外的使用人。

已建成的停车场，不得擅自停止使用或者改作他用。

第四十八条 业主共有资金包括业主共有物业收益和其他合法收入，归全体业主所有。业主共有资金主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

业主共有资金不得存入私人账户，不得用于除银行储蓄之外的其他投资，不得借贷给他人或者为他人提供担保。

前期物业服务期间，物业服务企业应当设立业主共有资金专门账户，存入代收的前期业主共有资金。业主委员会设立业主共有资金基本账户后十五日内，前期物业服务企业应当将业主共有资金转入业主共有资金基本账户，并注销业主共有资金专门账户。

前期物业服务企业和业主委员会应当每半年公示业主共有资金收支情况。经业主大会决定或者在业主大会议事规则中约定，可以对业主共有资金收支情况和离任业主委员会委员进行经济责任审计。

第四十九条 业主交存的住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造，不得挪作他用。紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的，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。

住宅专项维修资金的管理实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。住宅专项维修资金应当存入银行住宅专项维修资金专户，住宅专项维修资金的利息等增值收益归业主所有，定期按业主专有部分面积占建筑物总面积的比例转入住宅专项维修资金分户账滚存使用。

未建立首期住宅专项维修资金或者住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照法律、法规的相关规定、管理规约的约定和业主大会的决定，及时建立或者续交住宅专项维修资金。

业主转让物业时，其名下的住宅专项维修资金余额随物业一并转让给物业买受人。因拆迁或者其他原因造成物业灭失的，经业主大会或者建设单位申请，应当将住宅专项维修资金余额退还业主。

业主委员会或者受委托的物业服务企业应当在每年最后一个季度公示住宅专项维修资金的收支情况。

第五十条 维修资金管理机构应当按照科学合理、规范高效、公开透明的原则，制定并公告维修资金申报流程，在物业管理信息共享平台建立维修资金管理信息系统，实现维修资金实时查询和定期对账，增强管理透明度，保障业主的决策权、知情权、监督权，依法接受审计监督。

维修资金管理机构不得以任何方式为招标人指定招标代理机构；不得指定、限制、排斥投标人或者施工企业。

第五十一条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。物业保修期内，因建设工程质量问题发生的维修、更新、改造责任和费用，由建设单位承担。

第五十二条 物业管理区域内供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营设施设备的维修、更新、改造责任和费用，业主专有部分的，由业主承担；业主专有部分之外的共有部分，由相关专业经营单位承担。

第六章 法律责任

第五十三条 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。

第五十四条 违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业费的，物业服务企业可以通过口头、电话、书面等方式催促其在合理期限内交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以依法向人民法院起诉。

第五十五条 业主委员会委员、候补委员违反本条例第二十六条规定，由县（市、区）人民政府城市管理行政主管部门或者街道办事处（乡、镇人民政府）给予批评教育，责令限期改正；逾期不改正的，由县（市、区）人民政府城市管理行政主管部门处一千元以上一万元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得。

第五十六条 业主大会、业主委员会的决定违反法律、法规的，物业所在地县（市、区）人民政府住房和城乡建设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纠正其决定，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。

业主委员会未按照本条例第三十条第二款规定移交的，由街道办事处（乡、镇人民政府）责令限期移交；拒不移交的，辖区公安机关予以协助。

第五十七条 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，由县（市、区）人民政府城市管理行政主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第十四条规定，拒不承担筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十五万元以下的罚款；

（二）违反本条例第四十一条第三款规定，将未经承接查验或者查验不合格的物业交付使用的，责令限期改正，处五万元以上十万元以下的罚款；

（三）违反本条例第四十七条第一款规定，建设单位未将车位、车库相关情况予以公布并告知买受人的，责令限期改正，处三万元以上五万元以下的罚款；

（四）违反本条例第四十七条第三款规定，擅自将已建成的停车场停止使用或者改作他用的，责令限期改正；逾期不改正的，自责令改正之日起，按照停止使用或者改作他用的面积，处以每日每平方米五元的罚款。

第五十八条 物业服务企业违反本条例规定，有下列情形之一的，由市、县（市、区）人民政府城市管理行政主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第三十七条第一项规定，擅自改变物业服务用房用途的，责令限期改正，给予警告，处一万元以上十万元以下的罚款；

（二）违反本条例第三十七条第二项规定，擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，责令限期改正，给予警告，处五万元以上二十万元以下的罚款；所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；

（三）违反本条例第三十七条第三项规定，除维修管道、线路等特殊情况外，擅自中断供水、供电、供气的，责令限期改正，处一万元以上三万元以下的罚款；

（四）违反本条例第三十七条第五项规定，泄露业主、物业使用人信息的，责令限期改正，处五千元以上二万元以下的罚款；

（五）违反本条例第三十七条第六项规定，阻挠业主大会召开、业主委员会成立或者履行职责的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下的罚款；

（六）违反本条例第四十一条第三款规定，承接未经查验或者查验不合格的物业的，责令限期改正，处五万元以上十万元以下的罚款。物业服务企业与建设单位恶意串通、弄虚作假，共同侵害业主利益的，双方共同承担赔偿责任；

（七）违反本条例第四十三条第二款规定，责令限期办理交接手续、退出物业管理区域；逾期拒不交接和退出物业管理区域的，处五万元以上十五万元以下的罚款。

物业服务企业违反本条例第三十七条第四项规定，擅自提高物业服务收费标准的，由市、县（市、区）人民政府价格行政主管部门依法查处。

第五十九条 违反本条例第四十五条规定，物业服务企业、业主有权按照法律、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行政主管部门投诉和举报，对侵害自己合法权益的行为，可以依法提起诉讼。

有下列情形之一的，由相关行政主管部门按照下列规定进行查处:

（一）违反第一项、第二项、第三项、第四项、第五项、第六项、第七项、第八项、第九项规定的，由城市管理行政主管部门依法查处；违反第四项擅自改变房屋使用性质的，责令限期改正，逾期不改正的，处五千元以上三万元以下的罚款；

（二）违反第十项、第十一项、第十二项、第十三项规定的，由公安机关依法查处;

（三）违反第十四项规定，侵占、损坏电梯的，由市场监督管理部门责令改正、恢复原状，拒不改正的，处二百元以上二千元以下的罚款，造成电梯损坏的，责任人应当赔偿损失；占用或者堵塞消防通道、疏散通道、安全出口，损坏或者擅自启（停）用消防设施设备等的，由消防救援机构依法查处;

（四）违反第十五项规定的，由电力、通信行政主管部门依法查处。

第六十条 违反本条例第四十八条第二款规定，将业主共有资金存入私人账户，用于除银行储蓄之外的其他投资，借贷给他人或者为他人提供担保的，由县（市、区）人民政府住房和城乡建设部门责令限期改正；逾期未改正的，对相关责任人处一千元以上一万元以下罚款。

第六十一条 违反本条例规定，住房和城乡建设部门、街道办事处（乡、镇人民政府）和其他有关行政主管部门及其工作人员在物业监督管理工作中，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第六十二条 本条例下列用语的含义：

（一）物业，是指各类房屋及其附属的设施设备和相关场地。

（二）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，对物业管理区域内的房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

（三）物业使用人，是指除业主以外合法使用物业的单位和个人，包括但不限于物业承租人、借用人。

（四）物业服务收费，是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，开展物业服务活动，向业主所收取的费用。

（五）公示，是指在物业管理区域显著位置公开张贴并同时在物业管理信息共享平台发布，时间不少于十五日。

（六）物业承接查验，是指承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

第六十三条 临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、承接查验协议和装饰装修管理服务协议等示范文本由市人民政府住房和城乡建设部门制定并公布，供物业服务活动中参照使用。

第六十四条 本条例自2020年3月1日起施行。