唐山市物业管理条例

（2011年10月28日唐山市第十三届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过 2012年9月26日河北省第十一届人民代表大会常务委员会第三十二次会议批准）

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，改善人民群众的生活和工作环境，根据《中华人民共和国物权法》和《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　本市行政区域内的物业管理活动及其监督管理适用本条例。

本条例所称物业，是指已经建成并投入使用的各类房屋及其配置的设施设备和场所。物业管理，是指业主通过他人或者自行对物业管理区域内的建筑物、构筑物及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环境卫生和相关秩序的活动。

物业管理分为标准物业管理和准物业管理两种形式。标准物业管理是指物业管理区域内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进行的物业管理。准物业管理是指除标准物业管理之外的所有其他形式的物业管理。

第三条 各级人民政府应当创造条件，逐步推行住宅类物业和非住宅类物业的标准物业管理，提倡和保障业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业，实行优惠政策推动物业管理产业健康发展。

各级人民政府应当推进对老旧小区共用部位、共用设施设备的维修、养护、更新、改造，不断改善居民生活环境。

第四条 市住房和城乡建设行政部门负责全市物业管理活动的指导和监督管理工作。

县（市）区人民政府住房和城乡建设行政部门对辖区内的物业管理活动进行指导和监督管理。

规划、城管、绿化、环保、卫生、公安、消防、价格、工商、税务、民政、财政、邮政、人防等有关部门应当按照各自职责，做好本行政区域内物业管理活动的相关工作。

街道办事处、乡镇人民政府具体指导所辖区域内业主大会的成立和业主委员会选举、换届工作，指导监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解物业管理中的纠纷，协调物业管理与社区管理的关系。

居（村）民委员会协助和配合街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作。

第五条 物业服务行业协会应当依法加强行业自律管理，规范行业服务行为，维护市场秩序和公平竞争，督促物业服务企业及其从业人员依法诚信经营和服务，促进行业健康发展。

第二章 业主及业主大会、业主委员会

第六条 物业的所有权人为业主。业主对物业管理区域共用部分实施共同管理。下列事项由业主共同决定：

（一）制定或者修改管理规约、业主大会议事规则；

（二）选举或者更换业主委员会委员；

（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；

（四）选聘、解聘物业服务企业；

（五）筹集、管理和使用专项维修资金；

（六）申请改建、重建建筑物及其附属设施；

（七）申请分立或者合并物业管理区域；

（八）法律、法规及规章规定的其他物业管理事项。

决定第（五）、（六）项事项，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上且占总数三分之二以上的业主同意；决定第（七）项事项，应当分别经原物业管理区域内以及拟分立或者合并后物业管理区域内专有部分占建筑物总面积三分之二以上且占总数三分之二以上的业主同意；决定其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数且占总数过半数的业主同意。

第七条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的县（市）区住房和城乡建设行政部门、街道办事处或者乡镇人民政府的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。业主人数较多不便于召开全体业主大会的，可以以单元、幢或者一定建筑面积、业主人数为单位，推选业主代表参加业主大会。业主较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

物业管理区域的划分，应当按照建设用地规划许可证确定的红线图范围，并考虑物业的共用设施设备、建筑规模、社区建设、城市道路规划等因素，由县（市）区住房和城乡建设行政部门确定。

分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备是共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割并独立使用的，可以分别划定物业管理区域。

第八条 物业管理区域内已交付业主的专有部分达到建筑物总面积百分之五十以上或者首位业主实际入住已经达到两年以上的，建设单位应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会会议所需资料。

申请成立业主大会，应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出书面申请。申请可以下列形式提出：

（一）由不低于三十位业主或者不低于占业主总数百分之五的业主自行提出；

（二）由建设单位或者居（村）民委员会推荐业主代表作为临时召集人，召集不低于三十位业主或者不低于占业主总数百分之五的业主提出。

第九条 街道办事处、乡镇人民政府应当自接到申请之日起三十日内，组织成立首次业主大会筹备组，筹备组负责召集首次业主大会会议。

业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处或者乡镇人民政府代表和居（村）民委员会代表组成。筹备组成员人数应当为单数，其中，业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由街道办事处或者乡镇人民政府代表担任。

业主大会筹备组成员名单确定后，应当以书面形式在物业管理区域内公告，公告时间不得少于七日。

第十条 建设单位和前期物业服务企业应当协助业主大会筹备组工作，自首次业主大会筹备组成立之日起七日内向筹备组提供业主名册、物业的基本资料（包括物业建筑物、设施设备和相关场地等）和已筹集的专项维修资金情况等资料，并提供必要的工作条件。

首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。建设单位应当在物业交付前，按照县（市）区住房和城乡建设行政部门确定的标准和方式缴交。

第十一条 管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主及物业使用人应当共同遵守的行为准则，业主的共同利益和义务，以及违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

管理规约对全体业主具有约束力。

市住房和城乡建设行政部门应当制定管理规约示范文本。

第十二条 业主大会的组织及会议等活动按照国家、省、市有关规定执行。业主大会议事规则应当约定以下事项：

（一）业主大会的议事方式、表决程序；

（二）业主委员会的组成和委员任期；

（三）业主大会定期会议的时间和形式；

（四）召开业主大会临时会议的条件；

（五）业主投票权的确定方法；

（六）应当约定的其他事项。

市住房和城乡建设行政部门应当制定业主大会议事规则示范文本。

第十三条 业主委员会负责执行业主大会决定的事项。

业主委员会委员由五至十一人单数组成。业主委员会在其委员中选举产生主任一名和副主任一至二名。

第十四条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持以下材料向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府备案：

（一）筹备组出具由组长签字的业主大会成立和业主委员会选举情况的报告；

（二）业主大会决议；

（三）业主大会审议通过的管理规约、业主大会议事规则；

（四）业主委员会委员的基本情况。

材料齐备的，街道办事处、乡镇人民政府应当当场予以备案，并在备案后七日内将备案材料抄送县（市）区住房和城乡建设行政部门，同时将有关情况书面通报物业所在地公安派出所、居（村）民委员会。第二项、第三项、第四项内容发生变更时，应当及时办理备案变更手续。

第十五条未成立业主大会的物业管理区域，发生物业服务企业停止服务或者其他重大、紧急物业管理事件，需要业主共同决定解聘、选聘物业服务企业或者其他事项的，由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府指导并协助业主共同决定有关事项。

经过半数以上业主同意，可以由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府报县（市）区住房和城乡建设部门备案，委托物业所在地居（村）民委员会履行职责，并在物业管理区域内予以公告；具备成立业主大会条件满一年仍未成立业主大会的，由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府报请县（市）区人民政府批准，委托物业所在地居（村）民委员会履行职责，并在物业管理区域内予以公告。

受委托的居（村）民委员会履行以下职责：

（一）向业主报告物业管理的实施情况；

（二）代表业主选聘或者解聘物业服务企业，签订或者解除物业服务合同；

（三）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；

（四）组织筹集专项维修资金，并监督使用；

（五）督促业主按时交纳物业服务费；

（六）督促业主和物业使用人遵守法律、法规和管理规约；

（七）劝阻业主或者物业使用人违章装饰装修房屋；

（八）业主委员会应当履行的其他职责。

第十六条 居（村）民委员会应当自接受委托之日起三十日内，持以下材料向县（市）区住房和城乡建设行政部门备案：

（一）同意接受委托的声明；

（二）制定并经半数以上业主同意的管理规约；

（三）居（村）民委员会委员的基本情况。

材料齐备的，县（市）区住房和城乡建设行政部门应当当场予以备案，并在备案后七日内将备案材料抄送市住房和城乡建设行政部门，同时将有关情况书面通报物业所在地公安派出所。第二项、第三项内容发生变更时，应当及时办理备案变更手续。

第十七条 业主发现受委托居（村）民委员会的委员有下列情形之一的，可以依照法律、法规的规定，提议居（村）民委员会审议决定是否终止其物业管理职责，并依法追究其责任：

（一）不履行物业管理职责或者因疾病等原因丧失履行职责能力的；

（二）业主委员有拒不缴纳物业服务费等不履行业主义务行为的；

（三）收受物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬的；

（四）向物业服务企业销售商品、承揽业务的；

（五）牟取可能妨碍公正执行职务的其他利益的；

（六）有其他侵害业主合法权益行为的；

（七）因其他原因不适宜履行物业管理职责的。

居（村）民委员会审议决定是否终止该委员物业管理职责时，应当允许其申辩，允许业主旁听，并将审议过程及结果记录存档。

第十八条 受委托居（村）民委员会应当积极推动业主大会成立工作。业主大会成立后，由业主大会决定自行组建业主委员会或者继续由居（村）民委员会履行职责。业主委员会成立后，居（村）民委员会应当主动与其进行物业管理交接工作。

第十九条 业主大会、业主委员会或者受委托居（村）民委员会工作经费由全体业主承担。工作经费可以由业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。工作经费的收支情况，应当定期在物业管理区域内公告，接受业主监督。

受委托居（村）民委员会工作经费的收支情况应当同时接受街道办事处、乡镇人民政府监督。

第二十条 业主应当向为其提供服务的业主委员会成员、受委托的居（村）民委员会委员提供劳动报酬，具体标准及支付方式等事项由业主大会决定。

第二十一条 物业使用人，是指物业承租人和其他实际使用物业的非所有权人。

物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和使用人约定，但不得违反法律、法规和管理规约、业主大会决定，不得损害公共利益和他人利益。

物业使用人违反本条例和管理规约的规定，有关业主应当承担连带责任。

第三章 物业服务企业

第二十二条 物业服务企业应当具有独立的法人资格，依法取得物业服务企业资质，并在资质许可的范围内从事物业服务活动。

外埠物业服务企业进入本市从事物业服务活动，应当向市住房和城乡建设行政部门备案，并到工商、税务等部门办理相关手续。

第二十三条 物业服务企业应当按照规定接受住房和城乡建设行政部门的资质核定。拒不接受资质核定的，不得继续从事物业服务。

第二十四条 物业服务企业享有以下权利：

（一）按照物业服务合同进行相应管理；

（二）按照物业服务合同收取服务费用；

（三）对装饰装修活动进行监督管理；

（四）对造成物业共用部位、共用设施设备和场地损害的行为，要求责任人停止损害并恢复原状；

（五）法定和依法约定的其他权利。

第二十五条 物业服务企业应当履行下列义务：

（一）按照物业服务合同提供物业服务；

（二）接受业主、业主委员会的监督，定期向业主大会、业主委员会报告物业服务合同履行情况和物业维修资金使用情况；

（三）公示物业服务合同约定的服务内容、收费项目和标准；

（四）公示共用部位、共用设施设备经营收益和支出情况；

（五）协助有关部门制止违法行为，维护物业管理区域秩序；

（六）法定和依法约定的其他义务。

第二十六条 物业服务企业应当协助有关部门做好物业管理区域内的治安、安全、事故防范工作。发现违法行为或者安全事故时，物业服务企业应当及时向有关部门报告，同时采取相应的应急措施。

物业服务企业雇请保安人员的，应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当依法履行职责，维护公民的合法权益。

第二十七条 业主委员会与物业服务企业签订合同前，经物业所在地街道办事处、乡镇人民政府同意，可以暂由业主委员会代行物业服务企业职责，承担物业服务企业义务。

业主委员会应当自代行物业服务企业职责之日起三十日内，向县（市）区住房和城乡建设行政部门备案。

业主委员会代行物业服务企业职责期限不超过一年。在代行职责期间，业主委员会应当积极引入物业服务企业。代行职责期满未能引入物业服务企业、经半数以上业主同意其继续代行职责的，应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府以及县（市）区住房和城乡建设行政部门备案。

第四章 前期物业管理

第二十八条 本条例所称前期物业管理，是指业主委员会与选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之前的物业管理。

第二十九条 建设单位应当在取得商品房预售许可证前选聘物业服务企业对物业进行前期管理，并向物业所在地县（市）区住房和城乡建设行政部门备案。

建设单位应当按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标方式选聘物业服务企业。投标人少于三个或者物业管理区域的建筑面积低于三万平方米的，经县（市）区住房和城乡建设行政部门同意，建设单位可以采取协议方式选聘物业服务企业，并向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府备案。

建设单位应当与选聘的物业服务企业签订前期物业合同，并在物业管理区域内公示。前期物业服务合同应当作为物业买卖合同的附件。

前期物业服务标准不得低于本市的最低服务标准。前期物业服务收费标准由双方约定，按照规定实行政府指导价的，应当按照政府指导价的有关规定执行。

前期物业服务企业不能履行前期物业服务合同的，建设单位应当重新选聘物业服务企业。重新选聘的物业服务企业的收费标准和服务标准应当与物业出售前公示标准一致，并告知全体业主。

县（市）区住房和城乡建设行政部门和街道办事处、乡镇人民政府应当指导和监督建设单位选聘前期物业服务企业。

第三十条 建设单位应当在销售（预售）物业之前，制定临时管理规约，作为物业买卖合同的附件，在取得物业销售（预售）许可前向县（市）区住房和城乡建设行政部门、街道办事处、乡镇人民政府备案，并在销售场所公示。

临时管理规约应当对物业共用部位、共用设施设备的使用、维护、管理，物业管理区域内环境卫生和秩序的管理，房屋外观的维护，业主的其他义务以及违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定，但不得侵害物业买受人的合法权益。

物业买受人认为临时管理规约侵害其合法权益的，可以申请县（市）区住房和城乡建设行政部门处理。

市住房和城乡建设行政部门应当制定临时管理规约示范文本。

第三十一条物业服务企业应当按照前期物业服务合同约定的收费标准收取前期物业服务费。物业交付给买受人的，由买受人交纳；尚未交付给买受人的，由建设单位交纳。

建设单位送达书面入住通知后，物业买受人在限定期限内无正当理由不办理相关收房手续的，视为交付，其物业服务费由建设单位垫付，物业买受人办理房屋所有权证时，由物业买受人返还建设单位垫付的费用。

建设单位限定物业买受人办理收房手续的时间不得少于三十日。

第三十二条建设单位销售（预售）物业时，应当公布物业管理区域内的物业共用部位、共用设施设备以及其他公共场所、公用设施，并在物业买卖合同中予以明示。

物业交付前，参与联合验收的部门应当征求供水、供电、供气、供热、通信、数字电视等相关专业单位意见。建设单位应当按照有关规定将验收合格的共用设施设备移交给相关专业单位负责管理，相关专业单位应当及时接管。验收不合格的，建设单位应当继续负责管理并按照要求进行整改。有关共用设施设备未移交相关专业单位管理的，不得将物业交付使用。物业交付时，建设单位应当将有关共用设施设备移交相关专业单位管理的情况予以公示。

相关专业单位接管后，应当及时做好共用设施设备的维修、更新和养护，确保物业管理区域内共用设施设备的安全运转和正常使用。

相关专业单位委托物业服务企业负责共用设施设备的日常维修养护的，应当与物业服务企业签订委托协议，明确维修养护的主要事项以及费用支付的标准和方式，并对其维修养护工作进行监督。

本条例施行前已经交付使用的物业，其有关共用设施设备的交接管理办法，由市人民政府另行规定。

第三十三条交付物业前，建设单位应当对物业管理用房、共用场地、共用设施设备配置独立的水、电等计量器具。

物业服务企业承接物业时，建设单位应当为物业服务企业启动工作提供必要的条件。

物业交付时，建设单位应当向物业买受人提供使用说明书、质量保证书，并按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业保修责任。

第三十四条 物业服务企业在承接物业管理时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，发现问题应当书面告知建设单位，建设单位应当及时进行整改。

在办理物业管理交接查验手续时，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

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

（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业管理用房资料及物业管理必需的资料。

业主委员会成立后，物业服务企业应当将接受资料的情况告知业主委员会。物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将前款规定的资料和物业管理用房移交给业主委员会。

县（市）区住房和城乡建设行政部门、街道办事处、乡镇人民政府应当对交接进行监督，并在相应文书上签字确认，在物业管理区域内公示。

第三十五条 物业服务企业应当在前期物业管理期间履行以下职责：

（一）建立物业共用部位、共用设施设备等工程信息资料和日常管理档案；

（二）根据临时管理规约、前期物业服务合同的约定，向业主提供物业服务并引导业主遵守约定，维护物业公共利益和管理秩序；

（三）配合街道办事处、乡镇人民政府、县（市）区住房和城乡建设行政部门做好业主大会的成立工作。

第三十六条 前期物业服务合同约定期限尚未届满但业主大会已按照规定选聘物业服务企业的，自业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效之日起，该前期物业服务合同终止。

前期物业服务合同约定期限届满但物业管理区域尚不具备成立业主大会条件的，前期物业服务合同可以自动延续，由前期物业服务企业按照前期物业服务标准、收费标准继续提供物业服务。

第五章 物业管理服务

第三十七条 一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

物业服务企业可以委托有相应资质的企业完成物业管理区域的保安、保洁、绿化、维修等专项服务，但不得将物业服务合同约定的主要部分或者全部委托或者转移给他人。因全部委托或者转移造成的损失由物业服务企业承担。

第三十八条 选聘物业服务企业时，提倡采用公开招投标。业主委员会应当与选聘的物业服务企业订立书面物业服务合同。

物业服务合同应当对双方权利义务、物业管理事项、服务标准、服务费用、项目负责人、物业管理用房的管理与使用、专项维修资金的使用、合同期限、服务交接、违约责任等内容进行约定。

物业服务合同签订前，业主委员会应当将物业服务合同草案在物业管理区域内公示七日，听取业主意见。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报物业项目所在地县（市）区住房和城乡建设行政部门备案，县（市）区住房和城乡建设行政部门将备案材料抄送物业项目所在地街道办事处、乡镇人民政府。

第三十九条 物业服务企业应当按照物业服务合同提供质价相符的服务。

物业服务企业及相关人员实施锅炉、电梯、电气、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当由具备相应资质或者委托具备相应资质的单位及个人实施；委托实施的，应当明确各自的安全管理责任。

第四十条 物业服务实行有偿服务。物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相适应的原则。

普通住宅（含保障性住房、已售出公有住房）及其他物业根据物业建设条件、服务等级、服务标准、服务成本等情况分别实行政府定价、政府指导价和市场调节价。

物业服务收费实行政府定价、政府指导价的，由价格行政主管部门会同住房和城乡建设行政部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定相应的基准价及其浮动幅度，并定期公布。实行市场调节价的，由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定。

第四十一条 物业服务费由物业服务企业或者业主委员会收取。

物业服务企业或者业主委员会应当将物业服务合同中约定的服务事项、服务质量标准、收费标准、收费方式等在物业管理区域内的醒目位置公布，听取业主的意见和建议，及时向业主反馈意见和建议的处理情况，并及时公布物业服务费收取、使用等情况，接受业主的监督。

实行物业服务酬金制收费方式的，应当公布物业管理各项资金的收支情况；实行包干制收费方式的，应当公布物业共用部位、共用设施设备以及相关场地经营所得的收支情况。

物业服务企业为业主或者物业使用人提供物业服务合同约定以外的服务的，可以另行收费。

第四十二条 业主应当依照物业服务合同的约定及时足额交纳物业服务费。

业主未依照物业服务合同约定交纳物业服务费的，物业服务企业或者业主委员会有权要求其限期交纳。

因业主逾期不交纳物业服务费等事项引起相关争议的，人民法院或者仲裁机构应当及时受理。

业主转让物业的，应当与物业服务企业、专业性服务企业结清相关费用，受让人应当将物业权属转移情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业和业主委员会。

第四十三条 供水、供电、供气、供热、通信、数字电视等单位接管物业管理区域内共用设施设备后，应当与最终用户签订服务合同，并向最终用户收取有关费用。

任何单位不得强制物业服务企业代收有关费用，也不得因物业服务企业拒绝代收代缴费用而停止提供服务。

物业服务企业接受委托代收有关费用的，不得向业主收取额外费用，委托单位应当根据双方约定向物业服务企业支付相关费用。

第四十四条 物业服务企业应当按照物业服务合同指派项目负责人，除物业服务合同另有约定外，项目负责人原则上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进行公示。业主委员会要求物业服务企业更换项目负责人的，物业服务企业应当及时更换。

第四十五条 物业服务合同期满三个月前，物业服务企业与业主委员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；一方不续约的，应当在合同期满三个月前告知对方。

业主委员会或者物业服务企业提前解除物业服务合同的，应当在三个月前与对方协商。协商不成的，按照合同约定的争议解决方式进行解决。双方协商或者争议解决期间任何一方不得单方终止履行合同约定的义务。

因物业服务合同期满双方不续约的或者提前解除合同的，业主委员会应当书面告知街道办事处、乡镇人民政府，并向物业所在地的县（市）区住房和城乡建设行政部门备案。街道办事处、乡镇人民政府接到告知后五日内在物业管理区域内公告，并及时协调解决有关事项。

第四十六条 物业服务合同终止时，物业服务企业应当按照相关规定明确债权债务情况，并向业主委员会交还下列资料和财物：

（一）本条例第三十四条规定的资料；

（二）物业管理用房；

（三）物业服务期间改造、维修、保养有关物业形成的技术资料；

（四）物业服务期间业主出资配置的固定设施设备；

（五）其他应当移交的资料、财物。

新选聘的物业服务企业承接物业时，业主委员会应当向物业服务企业移交前款规定的资料和财物。

原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。原物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域期间内，应当维持正常的物业管理秩序。

原物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，新的物业服务企业和业主委员会应当与原物业服务企业协商解决；协商不成的，应当依法提起诉讼或者申请仲裁。

不能维持正常物业管理秩序的，由县（市）区人民政府责成物业所在地街道办事处、乡镇人民政府及住房和城乡建设行政部门、公安机关等相关部门组织接管。

街道办事处、乡镇人民政府、住房和城乡建设行政部门应当加强对物业服务企业交接工作的监管。

第四十七条 业主委员会、物业服务企业、建设单位和有关部门可以委托物业管理行业协会，就物业服务质量、服务费用和物业共用部分管理状况等进行评估和监理。

物业管理行业协会应当按照相关规定提供专业服务，不得出具存在虚假内容、误导性陈述和重大遗漏的评估监理报告。

第四十八条 政府各有关部门应当公布投诉、报告受理方式。在接到业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉后，应当及时处理并将处理结果回复投诉人；在接到关于物业管理区域内违法行为的报告后，应当及时依法予以处理。

第四十九条 住房和城乡建设行政部门应当加强对物业服务企业的监督管理，对其物业服务活动进行考核，促进物业服务企业提高服务水平。

市住房和城乡建设行政部门应当建立物业服务企业信用信息系统，对物业服务企业实行动态监督管理。县（市）区住房和城乡建设行政部门应当会同街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、业主委员会对物业服务企业的工作情况进行监督检查，建立物业服务企业信用档案，并采取适当方式将监督检查结果和信用档案向社会公开。

第六章 物业的使用和维护

第五十条 业主、物业使用人应当遵守法律、法规及管理规约的规定，按照有利于物业使用安全和公平、合理的原则，正确处理供水、排水、通行、通风、采光、维修、环境卫生、生态及环境保护等方面的相邻关系。

第五十一条 住宅物业装饰装修前，业主或者物业使用人应当按照规定向物业服务企业或者物业管理单位申报登记，并与其签订住宅装饰装修服务协议，接受其监督管理和指导。

物业服务企业应当加强对装饰装修活动的巡查、监督。业主或者物业使用人拒不办理申报登记或者违反相关规定及装饰装修服务协议的，物业服务企业应当及时告知并劝阻；拒不改正的，物业服务企业应当及时向有关行政部门报告。

第五十二条物业管理区域禁止下列行为：

（一）违法改变物业的使用用途；

（二）违法搭建建筑物、构筑物及其他设施；

（三）擅自拆改房屋承重结构、主体结构，破坏或者擅自改变墙体外观；

（四）占用、封闭或者堵塞疏散通道、安全出口、消防车通道，损坏或者挪用消防设施；

（五）排放或者堆放有毒、有害、危险物质，堆放易燃易爆物品；

（六）擅自占用、损坏物业的共用部位、共用设施设备及附属设施；

（七）私圈、私占、私建停车场地；

（八）侵占绿地，毁坏花草树木，损坏园林设施；

（九）乱设摊点，乱倒垃圾，堆放杂物、固体废物，高空抛物；

（十）擅自在建筑物、构筑物上涂写、刻画、张贴；

（十一）违反规定排放噪声或者故意制造噪声干扰他人正常生活；

（十二）违反规定燃放烟花爆竹；

（十三）违反规定排放废水、废气；

（十四）违反规定停放车辆或者不按照规定行车路线行驶影响他人；

（十五）违反规定饲养动物；

（十六）其他违反法律、法规和管理规约的行为。

物业服务企业发现物业管理区域内有前款规定的行为的，应当劝阻、制止，要求行为人及时改正；劝阻、制止无效或者行为人拒不改正的，应当及时向有关行政部门报告。

有关行政部门在物业管理区域内的具体管理职责分工，由本级人民政府确定。

业主、业主大会、业主委员会对于本条第一款的行为，有权依照法律、法规的规定要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨碍、赔偿损失。

第五十三条 物业管理区域内规划用于停放车辆的车库、车位，应当优先满足业主、物业使用人停车需要，对车库、车位的处分情况应当予以公布。在满足业主、物业使用人需要后，建设单位将车库、车位出租给物业管理区域外的单位和个人的，每次租赁合同期限最长不得超过六个月。

第五十四条 物业管理区域内需要占用业主共有的道路或者其他场地设置车位的，业主委员会或者物业服务企业可以就小区内划定地面停车位和行车路线请求公安交通管理、消防部门予以指导。

物业管理区域内规划的车库、车位尚未充分利用的，不得占用业主共有的道路或者其他场地设置规划以外的车位。

第五十五条 物业管理区域内，业主拥有所有权或者使用权的车库、车位的停车服务费，由业主委员会与物业服务企业在合同中约定。其他规划内车库、车位的停车费、停车服务费,按照政府价格行政主管部门的有关规定执行。

占用业主共有的道路或者其他场地设置的车位停放车辆的，物业服务企业可以根据业主大会的决定或者价格行政主管部门会同住房和城乡建设行政部门制定的标准收取停车费、停车服务费，停车费归全体业主所有。

物业服务企业应当将停车费、停车服务费单独列帐，独立核算。

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

第五十六条 地下人民防空工程设施平时用作停车位或者进行其他经营活动的，其收入应当按照有关规定优先用于人民防空工程设施的日常维护管理。具体收费标准由价格行政主管部门会同人民防空主管部门、住房和城乡建设行政部门制定。

第五十七条 依法由业主共有的物业共用部位、共用设施设备，任何单位和个人不得擅自处分。

利用物业共用部位、共用设施设备进行经营性活动获取的收益归全体业主所有。

第五十八条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得擅自改变用途。

确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当由业主委员会提出具体方案，经物业所在地街道办事处、乡镇人民政府同意向全体业主公示，公示期满后依法办理有关手续。

第五十九条 售出的物业在国家规定的保修期限内，由建设单位负责维修，不得故意拖延；保修期满后，保修期内报告的维修事项，应当由建设单位完成维修。

物业存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护。责任人不履行维修养护义务的，相关单位应当及时维修养护，费用由责任人承担。

物业共用部位、共用设施设备维修、养护、更新、改造时，相关业主、物业使用人应当予以配合。因相关业主、物业使用人原因造成其他业主、物业使用人财产损失的，责任人应当依法予以赔偿。因物业共用部位、共用设施设备维修、更新等原因，造成房屋、设施设备等损害的，责任人应当予以恢复原状或者赔偿。

业主、物业使用人应当对存在于其专有空间的共用设施设备进行检查，发现问题及时向物业服务企业报告，并积极配合维修、改造。

第六十条 新建住宅物业实行质量保修金制度，具体保修标准按照《房屋建筑工程质量保修书》执行。建设单位在新建住宅物业保修期起始日之前，按照住宅物业建筑安装总造价的百分之二，一次性向市、县（市）住房和城乡建设行政部门交存物业质量保修金。

建设单位不履行保修义务的，业主或者业主委员会或者其委托的物业服务企业可以提出申请，经市、县（市）住房和城乡建设行政部门核实后，维修费用在物业质量保修金中列支。

物业工程质量保修期限届满后，市、县（市）住房和城乡建设行政部门应当将物业质量保修金本息余额及时退还建设单位。

质量保修金具体管理办法由市住房和城乡建设行政部门会同财政行政部门制定。

第六十一条 供水、供电、供气、供热、通信、数字电视等单位，应当依法承担物业管理区域内已接管的相关管线和设施设备维修、养护、更新的责任，所产生的费用按照有关规定在成本中列支。

前款规定的单位因维修、养护、更新等需要，临时占用、挖掘道路、场地的，应当提前告知物业服务企业同时办理相关手续，并及时恢复原状。

第七章 物业管理用房和物业维修资金

第六十二条 城乡规划行政部门应当将物业管理用房的位置和面积，纳入建设项目修建性详细规划或者建设项目设计方案的审查内容并征求住房和城乡建设行政部门的意见。

建设单位应当将物业管理用房纳入居住小区或者组团建设内容，与建设项目同步设计、同步施工、同步交付使用。

建设单位应当依照建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积千分之三的比例配置物业管理办公用房，按比例计算少于一百二十平方米的，按一百二十平方米执行；按照千分之四的比例配置物业管理经营用房。物业管理用房的面积和具体位置应当在初步设计方案审查时征求住房和城乡建设行政部门的意见，在建设项目修建性详细规划中确定，不得任意调整。

第六十三条 物业交付前，建设单位应当按照本条例规定的标准将物业管理用房及其产权证明等资料交给县（市）区住房和城乡建设行政部门。物业管理用房由县（市）区住房和城乡建设行政部门查收后交给前期物业服务企业使用。

经规划部门批准实行物业分期开发，应当按照小区总体规划面积，首期一次性提供足额物业管理办公用房；随开发进度，分期提供物业管理经营用房。

第六十四条 在住宅区房屋初始登记时，物业管理用房应当同时办理登记。物业管理用房的所有权属于物业管理区域内的全体业主，不得分割、转让或者抵押。

物业管理办公用房主要用于物业服务企业开展物业服务和业主委员会日常办公。

物业管理经营用房使用方案由业主委员会提出，并向全体业主公示。经营收益用于补充物业专项维修资金等物业管理的需要。

前期物业服务期间按照规定由物业服务企业出租或者经营的物业管理经营用房，其租赁或者经营期限不得超过前期物业服务合同期限，经营收益应当专户储存，用于补充物业专项维修资金等物业管理的需要。前期物业服务企业与承租方签订的租赁合同应当自签订之日起十五日内报县（市）区住房和城乡建设行政部门备案。

第六十五条 业主（包括已售出公有住房业主）应当按照规定交纳专项维修资金。专项维修资金不敷使用的，应当由业主续筹。

专项维修资金管理办法由市住房和城乡建设行政部门会同财政行政部门制定。

第六十六条 住宅专项维修资金应当用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造。

发生危及居住安全等紧急情况，需要立即对共用部位、共用设施设备进行维修或者更新、改造的，相关业主或者物业服务企业可以提请住房和城乡建设行政部门或者其他相关安全机构认定，并持认定材料直接向住房和城乡建设行政部门申请列支住宅专项维修资金。紧急情况处置后，应当向相关业主公示，接受监督。

第六十七条 物业转让时，业主应当向受让人说明专项维修资金交存和结余情况，该物业分户账中结余的专项维修资金随物业同时过户。

房屋灭失的，房屋分户账中结余的住宅专项维修资金应当返还业主。

第八章 法律责任

第六十八条 建设单位、物业服务企业、业主以及其他单位和个人违反本条例，国务院《物业管理条例》以及其他有关法律、法规已有处理规定的，从其规定。

第六十九条 物业服务企业违反本条例规定有下列情形之一的，由物业所在地县（市）区住房和城乡建设行政部门予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，将违法行为记入信用档案，并按照相关规定实行警示、惩戒：

（一）违反第二十五条规定不履行相应义务的；

（二）违反第三十八条第四款、第六十四条第四款规定未按时将合同报送备案的；

（三）违反第四十五条第二款规定擅自撤离服务区域、停止物业服务活动的。

第七十条 单位违反本条例规定有下列情形之一的，由物业所在地县（市）区住房和城乡建设行政部门责令其限期改正，并按照下列规定予以处罚：

（一）建设单位违反第三十三条第三款、第三十四条第一款、第五十九条第一款规定，不履行保修责任或者不及时处理解决物业质量缺陷、配套设施设备不完善、设施设备技术不达标等问题的，处十万元以上二十万元以下的罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任；

（二）建设单位、物业服务企业违反第三十四条第二款、第三款、四十六条第一款至第三款规定，不履行交接义务的；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下的罚款；

（三）建设单位违反第五十三条规定，不公布物业管理区域内规划的车库、车位的处分情况的，给予警告；未首先满足业主停车需要，将车库、车位出售、赠与、出租给物业管理区域外的单位和个人的，给予警告并责令限期改正；逾期不改正的，没收违法所得，并可处五万元以上二十万元以下的罚款。

第七十一条 违反本条例第四十七条第二款的规定，物业管理行业协会故意出具虚假资料的，由市住房和城乡建设行政部门给予警告，责令限期改正，并处一万元以上三万元以下的罚款；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七十二条 单位或者个人违反本条例第五十二条规定的，由有关行政主管部门按照职责分工依照相关法律、法规、规章的规定予以查处；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理；给他人造成损害的，依法承担民事责任。

第七十三条 业主、物业使用人违反本条例第五十九条第四款规定，对存在于业主专有空间的设施设备出现问题时拒不配合或者阻挠共用设施设备维修、改造的，由物业所在地县（市）区住房和城乡建设行政部门责令改正；情节严重的，可处一千元以下的罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七十四条 单位和个人违反本条例规定，挪用、侵占物业服务费、停车费、共用设施设备经营所得等资金的，由物业所在地县（市）区住房和城乡建设行政部门追回挪用、侵占的资金，给予警告；有违法所得的，没收违法所得，可以并处挪用、侵占数额两倍以下的罚款；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第七十五条 住房和城乡建设行政部门、街道办事处、乡镇人民政府或者其他有关行政部门及其工作人员违反本条例，有下列情形之一的，由相应机关责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理：

（一）未依法指导业主筹备成立业主大会的；

（二）未按照规定公布投诉、报告受理方式的，或者对物业管理活动中的投诉，不及时受理、处理的；

（三）发现物业管理区域内的违法行为或者接到违法行为报告，不及时依法予以处理的；

（四）截留、挪用、侵占物业专项维修资金、物业保修金等资金的；

（五）利用职务便利，收受他人财物或者其他好处的；

（六）其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

第九章 附则

第七十六条专有部分面积是指房屋所有权证记载的建筑面积，尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。

第七十七条各工业区、开发区、管理区等政府派出机构所辖区域物业管理相关工作参照本条例执行。

第七十八条市人民政府应当根据本条例制定实施细则。

第七十九条本条例自2013年5月1日起施行。