大庆市物业服务和管理条例

（2025年4月24日大庆市第十一届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过　2025年7月31日黑龙江省第十四届人民代表大会常务委员会第二十三次会议批准）

目　　录

第一章　总　　则

第二章　物业管理区域以及相关配置

第三章　业主、业主组织和物业管理委员会

第四章　物业服务管理

第五章　物业的使用与维护

第六章　监督管理

第七章　法律责任

第八章　附　　则

第一章　总　　则

第一条　为了规范物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，营造良好的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《黑龙江省住宅物业管理条例》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以及相关监督管理活动，适用本条例。

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，对房屋以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的环境卫生和相关秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条　物业管理应当坚持党委领导、政府主导、业主自治、多方参与、专业服务、行业自律的原则。

鼓励和引导中国共产党党员、各级人大代表和政协委员参与社区治理，推动在物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会中建立党组织，符合条件的社区党组织和居（村）民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会成员。

第四条　市、县（区）人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，将物业管理纳入现代服务业发展规划、基层治理体系、公共安全体系和应急管理体系；建立联席会议制度，协调解决物业管理重大问题；健全多元纠纷解决机制，依法调解物业管理纠纷；完善工作考核机制，落实行政主管部门监督管理职责。

县（区）人民政府应当将街道办事处、乡镇人民政府履行物业管理职责所需经费纳入财政预算。

第五条　市、县（区）物业行政主管部门负责本行政区域内的物业管理活动的监督管理工作，按照职责分工，履行下列职责：

（一）宣传、贯彻、执行物业管理法律、法规和相关规定；

（二）制定物业管理相关政策，完善物业管理工作制度，编制行业发展规划和专项规划并组织实施；

（三）指导、监督建筑物及其附属设施的维修资金（以下简称维修资金）交存、管理和使用；

（四）组织街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、物业服务人、业主委员会、物业管理委员会等人员业务培训；

（五）建立或者共享物业管理信息平台；

（六）指导、监督街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作；

（七）组织实施物业服务诚信评价工作；

（八）负责物业管理区域、物业管理招标投标、物业服务合同、新建物业承接查验等备案工作；

（九）受理物业管理方面的投诉举报，依法及时处理并答复；

（十）指导、监督物业管理行业协会开展行业自律和服务工作；

（十一）法律、法规规定的其他职责。

发展和改革、财政、城市管理、自然资源、生态环境、市场监督管理、公安机关、应急管理、消防救援、国防动员、司法行政等有关行政主管部门，应当按照各自职责，做好相关监督管理工作。

第六条　街道办事处、乡镇人民政府应当落实属地管理责任，统筹协调、监督管理辖区内的物业管理活动，履行下列职责：

（一）组织、协助、指导业主大会成立、业主委员会选举和换届、物业管理委员会组建；

（二）指导、监督业主大会、业主委员会或者物业管理委员会依法履行职责；

（三）测评业主委员会年度工作；

（四）负责业主大会、业主委员会或者物业管理委员会备案工作；

（五）参加物业承接查验，指导、监督物业服务项目移交和接管；

（六）参加物业管理区域划分、调整等工作；

（七）指导、检查、监督物业服务人依法履行义务，配合采集物业服务信用信息；

（八）组织召开辖区内的物业管理联席会议，协调解决物业管理中的问题；

（九）受理并依法及时处理物业管理方面的投诉举报，依法调处物业管理纠纷；

（十）依法行使相应的行政处罚权；

（十一）法律、法规规定以及市、县（区）人民政府确定的其他职责。

街道办事处、乡镇人民政府应当确定负责物业管理的工作人员。

居（村）民委员会应当协助街道办事处或者乡镇人民政府做好与物业管理有关的具体工作，在筹备首次业主大会会议、选举业主委员会、组建物业管理委员会时，协助做好相关人员推荐工作。

第七条　物业管理行业协会应当在物业行政主管部门的指导、监督下，加强行业自律管理，规范从业行为，采取下列措施促进物业服务行业规范、持续、健康发展，提升物业服务水平：

（一）制定自律管理制度、行业服务规范并组织实施，促进物业服务人依法经营和诚信服务；

（二）依法组织开展物业管理相关法律法规、物业服务标准、专业服务技能等行业培训；

（三）组织开展行业宣传活动；

（四）组建行业专家库；

（五）倡导物业服务人采用新技术、新方法推动资源节约和环境保护；

（六）调解行业纠纷，维护公平竞争的市场秩序；

（七）配合物业行政主管部门开展相关活动，反映物业管理行业发展中的有关问题；

（八）法律、法规和协会章程规定的其他职责。

鼓励物业服务企业加入物业管理行业协会。

第二章　物业管理区域以及相关配置

第八条　物业管理区域的划分，应当遵循规划在先、自然分割、功能完善、便民利民的原则，以建设用地宗地确定的用地范围为基础，综合考虑物业共用设施设备、建筑物规模、社区建设、业主人数、自然界线、有利于实施物业管理等因素。

物业服务用房、供水、供气、供热、供电、消防、人防等配套设施设备和相关共用场地不能分割的，应当划分为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割独立使用且能够明确维护管理责任的，可以划分为不同的物业管理区域。

被道路、河道等分割为两个以上自然街坊或者封闭小区，且能够明确共用配套设施设备维护管理责任的，可以分别划分为独立的物业管理区域。

已投入使用但尚未划分物业管理区域、物业管理区域划分发生争议或者划分的物业管理区域确需调整的，县（区）物业行政主管部门应当会同物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府，结合物业管理实际，在征求业主意见后确定物业管理区域并公告。

第九条　建设单位应当在办理商品房预售许可或者现售备案前，向物业所在地县（区）物业行政主管部门备案物业管理区域，并将经备案的物业管理区域在房屋买卖合同中明示，在商品房销售现场公示。本条例施行前已经划分物业管理区域，但尚未向物业行政主管部门备案的，由物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会向物业所在地县（区）物业行政主管部门备案。

调整物业管理区域的，由调整后的物业管理区域的物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会向物业所在地县（区）物业行政主管部门备案。

备案物业管理区域时，应当向物业所在地县（区）物业行政主管部门提交建设用地规划许可证或者规划总平面图复印件、备案表等相关材料。对提交备案材料齐全的，县（区）物业行政主管部门应当自收到备案材料之日起五个工作日内予以备案。

经备案的物业管理区域，由县（区）物业行政主管部门自备案之日起三个工作日内告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。

第十条　新建居住小区的建设单位应当按照规定配置物业服务用房，物业服务用房一般包括物业办公用房，业主委员会办公用房，维修、保洁等辅助用房。

配置物业服务用房应当符合下列规定：

（一）房屋总建筑面积五万平方米以下的，按照不低于建筑面积一百平方米的标准配置；

（二）房屋总建筑面积超过五万平方米、二十五万平方米以下的，按照不低于总建筑面积千分之二的标准配置；

（三）房屋总建筑面积超过二十五万平方米的，除对二十五万平方米按照不低于千分之二的标准配置外，超过二十五万平方米的部分按照不低于千分之一的标准配置；

（四）分期开发建设的，首期配置建筑面积不得低于一百平方米，后期建设应当按照标准配齐物业服务用房；

（五）业主委员会办公用房建筑面积不得低于二十平方米；

（六）物业办公用房、业主委员会办公用房应当位于地面以上、相对集中并能够独立使用，便于开展物业管理活动；具备供水、排水、供热、供电、通信以及通风、采光等使用功能和独立通道；所在楼层不得高于二层，但配置电梯和单独建设的除外。

自然资源行政主管部门在核发建设工程规划许可证时，应当在附图中注明物业办公用房、业主委员会办公用房的具体位置和面积。建设单位应当按照建设工程规划许可证注明的位置和面积进行建设。

物业服务用房属于业主共有，未经业主大会同意或者业主依法共同决定，物业服务人不得改变物业服务用房的用途。

第十一条　老旧居住小区没有配置物业服务用房的，县（区）人民政府可以依法将闲置的公有房屋或者场地提供给物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会使用。

鼓励居（村）民委员会、企业事业单位等依法将闲置的房屋或者场地提供给物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会使用。

第三章　业主、业主组织和物业管理委员会

第十二条　业主的确定，依照法律、法规以及有关规定执行。

业主在物业管理中的权利、义务，依照法律、法规规定以及管理规约、物业服务合同约定等确定。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，不得以放弃权利为由不履行义务。

第十三条　符合首次业主大会会议召开条件的，街道办事处或者乡镇人民政府应当自收到建设单位或者十名以上业主联名提出的筹备成立业主大会书面申请之日起四十五日内，组织、指导成立首次业主大会会议筹备组（以下简称筹备组）。

符合首次业主大会会议召开条件，但建设单位未提出申请的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正；逾期仍未申请的，街道办事处、乡镇人民政府应当启动业主大会筹备工作，在四十五日内组织、指导成立筹备组。

县（区）人民政府物业行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当通过报刊、广播、电视、互联网、在物业管理区域内的显著位置公开等方式，组织开展物业管理法律、法规的宣传工作，引导业主积极参加首次业主大会会议、选举产生业主委员会。

第十四条　建设单位应当按照街道办事处或者乡镇人民政府的要求，及时报送筹备召开首次业主大会会议所需的建筑规划总平面图、房屋和建筑物面积清册、业主名册、物业管理区域备案、共用设施设备交付使用、物业服务用房配置等文件资料。

街道办事处或者乡镇人民政府可以根据需要向相关行政主管部门查阅、复制前款规定的文件资料，相关行政主管部门应当支持、协助和配合。物业服务人负责保管前款规定的相关文件资料的，应当按照街道办事处或者乡镇人民政府的要求及时提供。

第十五条　筹备组成员由业主代表、街道办事处或者乡镇人民政府代表、居（村）民委员会代表组成，可以吸收建设单位、辖区公安机关等单位代表参加，组长由街道办事处或者乡镇人民政府代表担任。筹备组成员人数应当为九人以上单数，其中业主代表所占比例不得低于百分之五十。

筹备组中的业主代表由街道办事处或者乡镇人民政府在业主自荐或者推荐的基础上确定，业主代表应当符合国家和省有关业主委员会成员条件的规定。鼓励和支持中国共产党党员、各级人大代表和政协委员参加筹备组。

筹备组应当自成立之日起三日内，将成员名单以及与筹备工作相关的个人信息、工作职责在物业管理区域内的显著位置公示，公示期不少于七日。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处或者乡镇人民政府协调处理。

筹备组正式开展筹备工作前，街道办事处或者乡镇人民政府应当会同县（区）物业行政主管部门对筹备组成员进行业务培训。

第十六条　筹备组应当履行下列职责：

（一）确认并公示业主身份、业主人数以及所拥有的专有部分面积；

（二）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

（三）草拟管理规约、业主大会议事规则；

（四）确定首次业主大会会议表决规则；

（五）制定业主委员会成员候选人产生办法，确定业主委员会成员候选人名单；

（六）制定业主委员会选举办法；

（七）完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款规定的内容应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业管理区域内的显著位置公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当记录并作出答复。

筹备组决定重大事项，应当召开筹备组会议进行研究，并经全体成员的过半数通过。筹备组成员不得委托代理人参加筹备组会议。

筹备组作出的决定违反法律、法规的，街道办事处或者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。

第十七条　管理规约应当对下列主要事项作出规定，对全体业主具有约束力：

（一）物业的使用、维护和管理；

（二）物业共用部位和共用设施设备的经营以及收益分配；

（三）维修资金筹集、管理和使用；

（四）业主应当履行的义务；

（五）业主共同利益的维护；

（六）业主共同管理权的行使；

（七）违反管理规约应当承担的责任。

第十八条　业主大会议事规则应当就下列主要事项作出约定：

（一）业主大会名称；

（二）业主委员会的职责；

（三）业主委员会议事规则；

（四）业主大会会议召开的形式、时间和议事方式；

（五）业主投票权数的确定方法；

（六）业主代表的产生方式；

（七）业主大会会议的表决程序；

（八）业主委员会委员的资格、人数和任期等；

（九）业主委员会换届程序、补选办法等；

（十）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理；

（十一）业主大会、业主委员会印章的使用和管理。

第十九条　管理规约和业主大会议事规则应当符合法律、法规的规定，弘扬和践行社会主义核心价值观，不得违背公序良俗，不得损害国家利益和社会公共利益。

第二十条　筹备组应当自成立之日起九十日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。首次业主大会会议结束时，筹备组自动解散。

第二十一条　业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者依托电子信息技术等方式召开。表决应当采用记名投票方式进行。

第二十二条　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成立。

第二十三条　业主委员会由业主大会依法选举产生。

业主委员会由五至十五人的单数成员组成，每届任期一般不超过五年，成员可以连选连任。一个物业管理区域分期建设或者尚有部分物业未交付使用的，应当预留成员名额，待交付使用后陆续补充。业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

鼓励、支持中国共产党党员、人大代表、政协委员、居（村）民委员会成员依法参选业主委员会成员。

第二十四条　业主委员会应当自依法选举产生之日起五日内，在物业管理区域内的显著位置长期公布业主委员会成员名单、职责分工、联系方式等信息。依法选举产生候补成员的，应当同时公布候补成员名单以及联系方式。成员信息发生变更的，应当自变更之日起五日内更新信息。

第二十五条　业主委员会应当自依法选举产生之日起三十日内，持下列资料向物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府备案：

（一）业主大会会议记录和会议决定；

（二）管理规约；

（三）业主大会议事规则；

（四）业主委员会首次会议记录和会议决定；

（五）业主委员会成员和候补成员名单等基本信息。

成立业主大会但是尚未选举产生业主委员会的，由物业管理委员会持业主大会会议记录和会议决定、管理规约、业主大会议事规则申请备案。

街道办事处、乡镇人民政府对符合前两款规定条件的，应当自收到备案资料之日起五日内予以备案，并出具业主大会、业主委员会备案证明和印章刻制证明。业主委员会或者物业管理委员会可以持备案证明和印章刻制证明按照有关规定刻制业主大会印章和业主委员会印章。业主委员会印章印文中应当包含名称和届别。

备案事项发生变更的，业主委员会或者物业管理委员会应当自变更之日起三十日内，向物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府备案。

街道办事处或者乡镇人民政府应当自备案之日起三日内，将备案情况告知物业所在地县（区）物业行政主管部门。

第二十六条　业主委员会应当依法履行职责，执行业主大会决定的事项，接受业主大会和业主的监督，向业主大会报告年度履职情况。

对应当由业主依法共同决定的事项，业主委员会应当按照法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则的规定，组织召开业主大会会议作出决定。

第二十七条　业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定和业主大会的决定，召开业主委员会会议。经三分之一以上业主委员会成员提议，应当召开业主委员会会议。

业主委员会会议召开七日前，应当在物业管理区域内的显著位置公示会议的内容和议程，并告知物业所在地相关的居（村）民委员会，听取业主和居（村）民委员会的意见建议。

业主委员会会议应当有过半数成员出席，作出的决定应当经全体成员的过半数通过。

第二十八条　业主大会和业主委员会作出的决定，应当在物业管理区域内的显著位置公告，公告期限不少于十日。

第二十九条　业主委员会应当建立工作档案，工作档案主要包括下列内容：

（一）业主名册；

（二）管理规约、业主大会议事规则；

（三）业主大会和业主委员会的会议记录、投票表决、作出的决定等资料；

（四）业主大会成立、业主委员会选举和换届以及备案资料；

（五）业主大会和业主委员会工作经费筹集、使用以及管理情况资料；

（六）业主委员会工作制度；

（七）物业服务合同、物业交接情况资料；

（八）维修资金筹集、使用以及管理情况资料；

（九）物业共用部位和共用设施设备经营、收益以及管理情况资料；

（十）会计凭证和账簿、财务会计报告、审计报告以及其他与财务收支有关的会计资料；

（十一）业主大会和业主委员会印章使用、管理情况资料；

（十二）业主、物业使用人提出的意见建议以及处理情况资料；

（十三）调解物业管理纠纷情况资料；

（十四）监督管理规约实施情况资料；

（十五）监督、协助物业服务人履约情况资料；

（十六）其他履职情况资料。

第三十条　业主委员会应当建立印章管理制度，指定专人保管印章。

使用业主大会印章，应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会的决定；使用业主委员会印章，应当根据业主委员会的决定。

第三十一条　业主委员会成员不得有下列行为：

（一）干扰、阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会的决定；

（二）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料；

（三）拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作；

（四）擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（五）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务人订立、变更、解除物业服务合同；

（六）违规使用业主大会、业主委员会工作经费，或者违规发放工作补贴、人员薪酬；

（七）将业主共有财产借给他人，挪用、侵占或者擅自处置物业共用部位和共用设施设备经营收益、维修资金等业主共有财产；

（八）与物业服务人有可能影响其公正履行职务的经济往来或者利益交换；

（九）非法采集、使用、出售或者泄露业主、物业使用人信息；

（十）其他侵害业主合法权益的行为。

违反前款规定的，由业主委员会暂停其履行职责。经业主大会会议讨论通过，罢免其成员资格。

第三十二条　业主大会应当建立财务管理制度，按照财务要求将物业共用部位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、业主委员会成员工作补贴、聘用专职人员薪酬等财务收支情况建账、入账。业主委员会应当妥善保管财务原始凭证以及相关会计资料。

业主委员会应当将物业共用部位和共用设施设备经营收益情况，以及工作经费和工作补贴的筹集、使用、管理情况在物业管理区域内的显著位置公示，每年不少于两次，每次公示期不少于十日。公示期满后，业主可以在业主委员会办公场所随时查阅。

第三十三条　业主对业主大会有关财务收支情况有异议的，可以要求查阅财务原始凭证以及相关会计资料。

经五分之一以上的业主提议，对业主大会有关财务收支情况进行审计的，业主委员会应当及时组织召开业主大会会议，决定是否委托有资质的中介机构进行审计。业主大会决定委托进行审计的，业主委员会应当将审计结果在物业管理区域内的显著位置公示，公示时间不少于十日，并将审计结果告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。

对任期和离任的业主委员会成员是否进行经济责任审计，可以在管理规约和业主大会议事规则中约定。

第三十四条　业主委员会任期届满前三个月，应当组织召开业主大会会议，进行换届选举，并告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。街道办事处或者乡镇人民政府应当予以指导、协助。

业主委员会在规定期限内不组织换届选举的，物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府应当责令其限期组织换届选举；逾期仍不组织的，街道办事处或者乡镇人民政府应当组建换届小组，组织换届选举工作。换届小组参照首次业主大会会议筹备组的成员构成组建。

换届选举期间，业主委员会、换届小组不得就选聘、解聘物业服务人和调整物业服务收费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，需要立即使用维修资金进行维修、更新、改造的除外。

第三十五条　业主委员会任期届满的，应当自届满之日起五日内向新一届业主委员会移交其保管的印章、档案以及其他属于全体业主共有的财物，并办理交接手续；未选举产生新一届业主委员会的，向物业所在地居（村）民委员会移交，由其暂时代管，物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府应当进行监督、指导；居（村）民委员会应当在新一届业主委员会选举产生并办理换届备案手续后十个工作日内，将其代为保管的印章、档案以及其他属于全体业主共有的财物移交给新一届业主委员会。

业主委员会成员资格终止或者被罢免的，应当自资格终止之日起五日内向业主委员会移交其保管的印章、档案以及其他属于全体业主共有的财物。

未在规定时间内移交的，由物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府责令其七日内移交，物业所在地公安机关应当协助解决。

第三十六条　业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的县（区）物业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。业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第三十七条　有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府负责组建物业管理委员会，但经业主依法共同决定不成立业主大会，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责的除外：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但因各种原因未成立的；

（三）业主大会会议召开后，未能依法选举产生业主委员会的；

（四）需要重新选举业主委员会，但经物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府指导、协助后仍不能依法选举产生业主委员会的。

物业管理委员会作为临时机构，依法承担业主委员会相关职责，组织业主依法共同决定物业管理事项。在征求业主意见的基础上，组织业主选聘、解聘物业服务人，代表业主与物业服务人订立期限一般不超过三年的书面物业服务合同，并推动符合条件的物业管理区域成立业主大会、依法选举产生业主委员会。

物业管理委员会自业主大会依法选举产生业主委员会之日起停止履行职责，并在与业主委员会办理移交手续后解散。

第三十八条　物业管理委员会成立后满三年仍未推动成立业主大会、选举产生业主委员会的，或者物业管理委员会成立后因客观原因无法存续的，由街道办事处或者乡镇人民政府在物业管理区域内的显著位置公告解散，并重新组建物业管理委员会。

第四章　物业服务管理

第三十九条　从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格，营业执照经营范围应当包含物业管理。

物业服务企业应当为物业管理区域指派专门的项目负责人；更换项目负责人的，应当及时告知全体业主。

第四十条　选聘、解聘物业服务人，由业主大会作出决定。业主委员会应当与业主大会依法选聘的物业服务人订立书面物业服务合同。没有成立业主大会的，由业主依法共同决定。

第四十一条　物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、物业服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接、纠纷解决方式、违约责任、解除合同条件等条款。

物业服务合同应当对物业管理区域内的住宅、别墅、公寓、车库（位）、商场、商服、酒店、写字楼、公益性用房等，分类确定服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。

第四十二条　鼓励物业服务人运用现代科技手段提升物业智慧管理服务水平，促进物业服务向智能、绿色方向发展，探索“物业服务＋便民服务”模式，与业主或者物业使用人订立个性化服务合同，依法提供宠物代管、车辆租借、家电维修、家政保洁、助老、托幼、代购、文化、健康等服务项目，满足居民多样化多层次生活需求。

第四十三条　经业主依法共同决定，业主可以对物业实施自行管理或者部分自行管理。物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府应当予以指导、协助。

自行管理或者部分自行管理的方式、内容、标准、费用收取等事项，不得违反法律、法规规定，不得损害社会公共利益、侵害业主和他人的合法权益。

物业管理区域内电梯等具有专业技术要求的共用设施设备的定期检验、维修和养护，应当由具备资质的专业机构或者人员实施；共用设施设备的维修和养护无资质要求的，可以由业主自行管理。

业主依法共同决定对物业实施自行管理或者部分自行管理的，应当在作出决定之日起十日内书面告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。

第四十四条　物业服务人应当依照法律、法规规定和物业服务合同的约定，提供质价相符的服务，并遵守下列规定：

（一）提供的服务符合物业服务的规范和标准；

（二）及时向业主告知安全合理使用物业设施设备的注意事项；

（三）接受业主、业主大会、业主委员会或者物业管理委员会的监督，每年或者按照物业服务合同约定向业主大会、业主委员会或者物业管理委员会报告工作情况；

（四）妥善保管物业档案资料；

（五）招用符合法定条件的人员担任保安员，对保安员加强管理、教育和培训；

（六）对业主违反规定实施相关禁止性行为进行劝阻、制止；劝阻、制止无效的，及时向物业所在地县（区）相关行政主管部门报告并协助处理；

（七）协调建设单位、专业经营单位及时处理物业使用和管理中的相关问题；

（八）接受物业等行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府的监督指导，按照要求及时报送物业管理相关数据信息；

（九）配合做好社区建设、基层治理等相关工作；

（十）法律、法规的其他规定。

第四十五条　物业服务人应当在物业管理区域内的显著位置公示下列信息，并可以通过电子信息方式告知全体业主：

（一）物业服务人营业执照、项目负责人的基本情况以及联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务事项、服务质量要求、收费标准和收取办法等；

（三）电梯、消防、监控安防等设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）由物业服务人负责的物业共用部位和共用设施设备经营、收益以及管理情况等；

（五）物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况；

（六）由物业服务人申请使用的维修资金使用情况；

（七）年度工作情况报告；

（八）法律、法规规定或者物业服务合同约定应当公示的其他信息。

信息发生变更的，物业服务人应当自变更之日起七日内更新信息。

业主、业主大会、业主委员会或者物业管理委员会对公示的信息提出异议的，物业服务人应当做好记录并作出答复。业主要求查询物业服务合同履行情况的，物业服务人应当提供相关资料。

第四十六条　物业管理区域内发生下列重大事项时，物业服务人应当采取应急措施，及时向物业所在地县（区）物业行政主管部门及其他相关行政主管部门报告，并通知相关专业经营单位：

（一）火灾、爆炸、自然灾害等危及业主人身、财产或者建筑物安全的；

（二）建筑物及其附属设施设备存在安全隐患，危及业主人身、财产或者建筑物安全的；

（三）抢劫、盗窃等案件，危及业主人身、财产安全的；

（四）群体性突发事件，影响社会和谐稳定的；

（五）法律、法规规定应当报告相关行政主管部门或者通知相关专业经营单位的其他重大事项。

物业行政主管部门及其他相关行政主管部门、相关专业经营单位在接到物业服务人的报告或者通知后，应当依法及时采取处理措施。物业服务人应当协助做好相关工作。

第四十七条　物业服务人不得实施下列行为：

（一）未经法定程序，擅自接管物业服务项目；

（二）违反法律、法规规定或者物业服务合同约定，停止物业服务；

（三）物业服务合同终止或者被解聘后，拒不退出物业管理区域，或者拒不移交有关文件资料、财物等；

（四）除执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施等原因外，限制、阻碍专业经营单位进入物业管理区域提供相应服务；

（五）擅自减少服务项目或者降低服务标准；

（六）擅自中断或者变相中断供水、供气、供热、供电等；

（七）擅自阻碍或者变相阻碍业主出入物业管理区域、出入户、使用电梯或者车辆进出车库（位）等；

（八）非法采集、使用或者出售、泄露业主、物业使用人信息；

（九）违反法律、法规、规章规定的其他行为。

第四十八条　物业服务收费应当明码标价，标明服务项目、收费标准等有关情况。

物业服务收费可以采取包干制或者酬金制等形式，具体收费形式应当在物业服务合同中约定。

采取包干制的，区分不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。

采取酬金制的，物业服务人应当对物业服务各项资金的收支情况建立台账，并接受业主、业主大会、业主委员会或者物业管理委员会的核查。

第四十九条　物业服务收费实行政府指导价的，由市、县发展和改革行政主管部门会同同级物业行政主管部门，依据物业服务项目、服务内容、服务等级标准等，制定相应的物业服务收费基准价格和浮动幅度，依法向社会公布，并每三年开展一次评估，根据评估结果适时调整。

实行市场调节价的，物业服务收费可以参照基本物业服务项目清单和物业服务收费基准价格及其浮动幅度，遵循合理、公开、费用与服务水平相适应、优质优价的原则，由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。

市、县物业行政主管部门制定并发布基本物业服务项目清单，明确服务内容和服务等级标准，供发展和改革行政主管部门定价、业主与物业服务人协商物业服务收费时参考。

第五十条　物业服务人承接前期物业服务项目时，应当按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，与建设单位共同对物业共用部位和共用设施设备进行承接查验。业主的物业专有部分由业主查验。业主在查验过程中对房屋规划、面积、质量以及建设单位承诺等内容有异议的，应当向建设单位提出。建设单位对业主提出的查验异议，应当及时处理。业主向物业服务人提出的，物业服务人应当及时转告建设单位。

物业服务人应当自物业交接之日起三十日内，依法持相关文件资料向物业所在地县（区）物业行政主管部门备案。县（区）物业行政主管部门应当自备案之日起三个工作日内，将备案情况告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。

既有物业新选聘的物业服务人按照物业服务合同约定承接物业时，应当对物业共用部位和共用设施设备进行查验，并保存查验记录。

第五十一条　实施承接查验的新建物业，应当具备下列条件：

（一）建设工程竣工验收合格，并经住房和城乡建设行政主管部门备案；

（二）供水、排水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营设施设备按照规划设计要求建成，并依法移交给相关专业经营单位管理；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环境卫生、社区服务等公共服务设施按照规划设计要求建成；

（四）道路、绿地、公共照明、物业服务用房等公共配套设施按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、监控安防等共用设施设备依法取得使用合格证书；

（六）完成停车库（位）、车辆充电设施设备的配置；

（七）建设工程分期建设的，已建成区域周边场地清洁、道路平整，与施工区域有明显有效的隔离措施；

（八）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（九）法律、法规规定的其他条件。

第五十二条　物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者物业服务合同依法解除后十五日内，或者在接到解聘通知之日起三十日内退出物业管理区域，结清预收、代收和预付、代付的有关费用，将物业共用部位和共用设施设备、物业服务用房等资产和相关设施，物业档案，以及物业服务所必需的相关资料，交还给业主委员会、物业管理委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，并配合新选聘的物业服务人做好交接工作。

原物业服务人不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒绝退出物业管理区域或者拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠、干扰、妨碍新选聘的物业服务人进入物业管理区域提供服务。

第五章　物业的使用与维护

第五十三条　业主、物业使用人、物业服务人对物业的使用与维护，应当遵守有关规定，不得有下列行为：

（一）擅自改变物业规划用途；

（二）损坏或者擅自变动房屋建筑主体、承重结构；

（三）违法搭建建筑物、构筑物或者乱挖地下空间；

（四）破坏或者违法改变房屋外立面；

（五）损坏或者擅自占用、改动物业共用部位和共用设施设备；

（六）擅自设置或者改变烟道、排风、排水管道；

（七）违法储存易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性物质等危险物质；

（八）存放超负重物品；

（九）侵占、损坏消防设施，占用消防车通道，堵塞、封闭疏散通道以及安全出口；

（十）在公共门厅、共用走廊、楼梯间、疏散通道、安全出口等公共区域堆放杂物，停放摩托车、自行车等；

（十一）在法律、法规、规章规定的禁止区域停放电动车或者为电动车充电；违反用电要求私拉电线和插座为电动车充电；携带电动车或者其蓄电池进入电梯轿厢；

（十二）产生明显异味或者超过规定标准的噪声；

（十三）不当妨碍其他业主采光、通风；

（十四）从建筑物中抛掷物品；

（十五）违反规定倾倒垃圾、排放污水和露天焚烧；

（十六）在建筑物、构筑物上乱悬挂、乱张贴、乱涂写、乱刻画；

（十七）违反规定饲养动物干扰他人正常生活；

（十八）法律、法规、规章以及管理规约、业主大会决定禁止的其他行为。

有前款规定行为之一的，物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会、业主或者物业使用人有权劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告县（区）相关行政主管部门，县（区）相关行政主管部门应当及时依法处理。

发生本条第一款第七项、第十四项、第十七项情形的，公安机关接到报警后，应当及时调查并依法处理。

业主或者物业使用人对侵害其合法权益的行为，可以依法提起诉讼；业主委员会或者物业管理委员会对侵害业主共同利益的行为，可以依法提起诉讼。

第五十四条　新建、改建、扩建住宅小区以及小区地下停车位，应当按照有关标准规划并配套建设电动汽车和电动车充电设施设备。

既有物业，增建、改建电动汽车、电动车的公共停放场所和充电设施设备的，应当经业主依法共同决定。供电专业经营单位和有关部门应当对供电设施电力扩容改造等予以指导和支持。

业主在自有停车位安装充电设施设备的，物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府以及县（区）物业行政主管部门应当予以指导和协调；经供电专业经营单位确认符合电力容量、安装条件和用电安全的，物业服务人、业主委员会应当予以配合。

在人防工程内安装充电设施设备的，不得破坏人防工程主体结构以及人防设施设备，具体管理办法由市国防动员行政主管部门会同同级发展和改革、消防救援、住房和城乡建设行政主管部门制定。

物业管理区域内出现电力容量不足问题，由供电专业经营单位提出解决方案；供电设施设备未移交给供电专业经营单位维护、管理的，解决方案由业主依法共同决定，供电专业经营单位应当予以指导和协助。

市、县（区）人民政府应当建立物业管理区域内的电力扩容统筹协调机制，解决用电保障问题。

第五十五条　业主委员会或者物业管理委员会对物业管理区域内的既有住宅楼加装电梯、建设共用充电设施设备等事项，应当组织相关业主依法决定，出具证明性材料。未成立业主委员会或者物业管理委员会的，由物业所在地居（村）民委员会组织相关业主依法决定，出具证明性材料。

物业服务人应当配合业主及其委托的施工单位，及时提供相关图纸资料，协助现场勘查和施工。

第五十六条　新建物业管理区域内的供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营设施设备以及相关管线，应当按照国家、省技术标准和专业技术规范设计、施工。

建设单位应当通知供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营单位参加竣工验收；验收合格后，应当将物业管理区域内的分户终端计量装置或者入户端口以外的专业经营设施设备以及相关管线，移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。管道燃气经营单位的维护管理范围，依照法律、法规、规章的有关规定确定。

已投入使用的物业管理区域内的分户终端计量装置或者入户端口以外的专业经营设施设备以及相关管线，专业经营单位应当承担维护管理责任。市、县人民政府应当组织相关专业经营单位接收。经评估确需更新改造的，市、县人民政府应当组织相关专业经营单位进行更新改造。具体接收方式和费用承担，由市、县人民政府确定。

移交给专业经营单位维护管理的设施设备以及相关管线，其维护、更新和改造等费用，由专业经营单位依法承担。尚在保修期内的，其费用由建设单位承担。

供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营单位应当在物业管理区域内的显著位置公示服务范围和联系方式，依法及时处理业主提出的报修事项和有关问题。

第五十七条　相关专业经营单位因维护、更新、改造专业经营设施设备以及相关管线，确需临时占用、挖掘物业管理区域内的共用道路、绿地或者其他场地的，应当遵守下列规定：

（一）征得业主委员会或者物业服务人的同意；

（二）与物业服务人协商确定施工方案和施工期限；

（三）需要办理相关手续的，应当依法办理；

（四）将维修事项、具体位置、影响范围、完成时限以及涉及停水、停气、停热、停电等情况，在物业管理区域内的显著位置公告；

（五）了解相关地下管线布局，在施工现场做好安全、卫生等防护措施，接受物业服务人日常巡查；

（六）施工结束后按照约定的时间、标准恢复原状、清运垃圾；

（七）法律、法规、规章的其他规定。

因突发事故需要紧急抢修的，相关专业经营单位进入物业管理区域施工后，应当及时告知业主委员会或者物业服务人，并做好安全、卫生等防护措施。施工结束后，应当按照与业主委员会或者物业服务人约定的时间、标准，恢复原状、清运垃圾。

第五十八条　物业共用部位和共用设施设备以及专业经营设施设备进行维修、更新、改造时，业主、物业使用人、物业服务人应当予以配合。

第六章　监督管理

第五十九条　市、县（区）相关行政主管部门应当按照下列规定对物业管理区域内的有关事项进行监督管理：

（一）住房和城乡建设行政主管部门负责对维修资金管理、燃气管理、房屋租赁，相关责任主体不依法履行房屋工程质量保修责任，损坏或者擅自占用、改动物业共用部位和共用设施设备，损坏或者擅自变动房屋建筑主体、承重结构等进行监督管理；

（二）城市管理行政主管部门负责对城市供水、供热、排水、园林绿化、景观照明，违反规定倾倒垃圾、排放污水和露天焚烧，在建筑物、构筑物上乱悬挂、乱张贴、乱涂写、乱刻画，主要街道两侧建筑物阳台和门窗外吊挂、摆放影响观瞻的物品等进行监督管理；

（三）自然资源、城市管理行政主管部门负责依照法律、法规以及市人民政府确定的职责分工对违法搭建建筑物、构筑物或者乱挖地下空间，破坏或者违法改变房屋外立面等进行监督管理；

（四）市场监督管理行政主管部门负责对合同格式条款等侵害消费者合法权益，电梯等特种设备安全，广告内容，物业服务价格违法行为等进行监督管理；依法对不正当竞争行为进行查处；

（五）公安机关负责对违反国家规定储存爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质等危险物质，从建筑物中抛掷物品，从建筑物上坠落的物品造成他人损害，饲养动物干扰他人正常生活等，接到报警后及时调查并依法处理；对保安服务、技术安防等安全防范措施开展监督检查；

（六）消防救援机构负责对侵占或者损坏消防设施，占用消防车通道，堵塞或者封闭疏散通道、安全出口，电动车违规充电等行为依法查处；

（七）国防动员行政主管部门负责对人防工程和设施的安全、维护管理等进行监督检查和指导，依法查处侵占或者破坏人防工程和设施的行为；

（八）生态环境、住房和城乡建设、城市管理、自然资源、交通运输、公安机关、市场监督管理、教育、文化广电和旅游、体育、工业和信息化等行政主管部门，依照法律、法规以及市、县（区）人民政府确定的职责分工，对噪声污染防治进行监督管理；

（九）餐饮服务业油烟污染防治，由市、县（区）人民政府确定的行政主管部门进行监督管理。

前款规定的事项，实行相对集中行政处罚权的，依照有关规定执行。

市、县（区）人民政府应当在本条例施行之日起一年内制定物业管理区域内行政执法事项清单，明确行政执法事项和责任部门，并向社会公布。行政执法事项清单根据法律、法规、规章的规定和机构改革等情况，进行动态调整。

第六十条　市物业行政主管部门应当会同相关部门制定管理规约、业主大会议事规则、承接查验备案表，以及物业管理招标投标、业主大会筹备组建、物业服务企业选聘和解聘等工作涉及的合同范本或者参考文本和工作流程，供物业服务相关主体参考使用。相关文本和工作流程应当向社会公布。

第六十一条　市、县（区）物业行政主管部门应当根据物业服务合同履行、投诉举报处理和日常检查等情况，组织实施物业服务诚信评价工作。

市、县（区）物业行政主管部门应当及时采集、更新物业服务信用信息，并依法对外公布。

第六十二条　市、县（区）物业行政主管部门及其他行政主管部门应当建立健全投诉举报和联合执法制度，并在物业管理区域内的显著位置公布所负责的相关执法事项、举报受理方式，依法及时处理物业管理区域内的有关违法行为。

第六十三条　市、县（区）人民政府应当建立健全人民调解、行业性专业性调解、行政调解、司法调解的物业管理纠纷多元解决机制，支持物业管理行业协会等有关单位和组织开展物业管理纠纷调解工作。

鼓励志愿者组织、社会工作者、人民调解员、网格员、律师等参加物业管理纠纷调解。鼓励设立行业性、专业性人民调解组织。

第七章　法律责任

第六十四条　违反本条例规定的行为，法律、法规、规章已有规定的，从其规定。

第六十五条　建设单位违反本条例第十四条第一款规定，未按照要求及时报送筹备召开首次业主大会会议所需相关文件资料的，由市、县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第六十六条　物业服务人违反本条例第十四条第二款规定，未按照要求及时提供由其保管的相关文件资料的，由市、县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上二万元以下罚款。

第六十七条　业主委员会成员违反本条例第三十一条规定，实施相关禁止性行为的，由县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第六十八条　物业服务人违反本条例第四十五条规定，未公示相关信息的，由市、县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上二万元以下罚款。

第六十九条　物业服务人违反本条例第四十六条第一款规定，物业管理区域内发生相关重大事项时未履行相关义务的，由市、县（区）物业行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）未采取应急措施的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款；

（二）未履行报告或者通知义务的，处五千元以上二万元以下罚款。

物业服务人的行为违反突发事件应对法律、法规规定的，依照相关规定予以处罚。

第七十条　物业服务人违反本条例第四十七条第五项规定，擅自减少服务项目或者降低服务标准的，由市、县市场监督管理行政主管部门依照价格违法行为有关规定予以处罚。

物业服务人违反本条例第四十七条第七项规定，擅自阻碍或者变相阻碍业主出入物业管理区域、出入户、使用电梯或者车辆进出车库（位）的，由市、县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上二万元以下罚款。

第七十一条　业主、物业使用人、物业服务人违反本条例第五十三条第一款规定，实施相关禁止性行为的，由县（区）物业行政主管部门或者其他相关行政主管部门依照相关法律、法规予以处罚。

物业服务人违反本条例第五十三条第二款规定，对业主或者物业使用人实施的相关禁止性行为，负有报告义务而未及时报告的，由县（区）物业行政主管部门处二千元以上五千元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第七十二条　相关专业经营单位违反本条例第五十七条规定，依照下列规定予以处罚：

（一）临时占用、挖掘物业管理区域内的共用道路或者其他场地，未在规定期限内恢复原状的，由市、县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款；

（二）临时占用、挖掘物业管理区域内的共用绿地，未办理相关手续的，由城市管理行政主管部门依照绿化管理有关规定处罚。

前款违法行为造成损失的，相关专业经营单位应当承担赔偿责任。

第七十三条　国家机关及其工作人员在物业管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由有权机关依法追究责任。

第七十四条　街道办事处、乡镇人民政府对违反本条例规定的行为，应当依法行使行政处罚权。

违反本条例规定，给他人造成损失的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，依法予以治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章　附　　则

第七十五条　本条例所称电动车，包括电动自行车、电动摩托车、低速电动车。

电动自行车是指以车载电池为能源，实现电驱动或者（和）电助力功能的两轮自行车。

电动摩托车是指以车载蓄电池作为驱动装置的摩托车，包括轻便摩托车和普通摩托车。

低速电动车是指符合国家限定低速标准，由电机驱动，且驱动电能来源于车载可充电能量储存系统的汽车。

第七十六条　新能源汽车停放、充电及其监督管理依照国家和省有关规定执行。

第七十七条　本条例自2025年11月1日起施行。2022年10月14日大庆市第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议通过、2022年11月3日黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会第三十六次会议批准的《大庆市物业管理条例》同时废止。