齐齐哈尔市物业管理条例

(2018年11月26日齐齐哈尔市第十六届人民代表大会常

务委员会第十八次会议通过 2019年4月26日黑龙江省

第十三届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准)

第一章　总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人、物业服务企业和其他管理人的合法权益，改善人民群众的居住和生活环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国物权法》和国务院《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 本市行政区域内物业管理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，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理和使用，维护环境卫生和相关秩序的活动。

　　第三条 市人民政府物业行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作，县（市）、区人民政府物业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。

其他相关行政主管部门按照各自职责，做好本行政区域内物业管理活动的相关工作。

第四条　街道办事处、乡(镇)人民政府负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会选举与换届等工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解处理物业管理纠纷。

社区居（村）民委员会负责协助街道办事处、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。

物业行政主管部门应当加强对街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居（村）民委员会的物业管理人员的业务培训和考核。

第五条 物业服务企业享受国家和省、市制定的现代服务业优惠政策。

物业服务企业在住宅小区内共用设施设备和场地的维护管理、保洁、绿化等物业服务过程中的非经营性用水、用电、用气、用热价格按照国家、省、市相关法规政策执行。

第六条 老旧住宅区的改造整治应在各级政府的主导下进行。本着因地制宜、先易后难、区域负责、分批实施的原则，将地方财政投资、业主投资、社会投资等与建筑节能改造、供水供热管网改造等国家政策性补助资金结合起来，形成多元化投资改造的保障机制。

　　老旧住宅区改造整治完成后，街道办事处、乡(镇)人民政府应当组织业主成立业主大会，由业主大会决定选聘物业服务企业或者其他管理人管理物业。

第二章 新建物业与前期物业管理

第七条　物业管理区域应当按土地使用证确定的使用范围为基础，结合建筑物规模、物业的共有、共用设施设备和社区建设等因素划定。

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，可以划定为不同的物业管理区域。

建设单位办理商品房预售许可证或者商品房房屋销售备案及棚改回迁房备案时，应当向所在地物业行政主管部门进行物业管理区域备案，并将备案情况告知物业项目所在地的街道办事处或者乡（镇）人民政府。

物业行政主管部门应当建立物业管理区域档案，载明物业管理区域的地理位置、四至界限、建筑物总面积、专有部分数量、业主共用部位共用设施设备主要情况和配套建筑等事项。

建设单位在物业销售时，应当将物业管理区域向物业买受人明示并在物业买卖合同中载明。

第八条 物业管理区域内的各类配套建筑与设施设备，应当严格按照国家、省、市有关住宅小区规划、设计规范和工程标准进行建设。

物业管理区域内的配套建筑，不得擅自改变用途。

第九条 建设单位应当在物业管理区域内按规划设计要求配置物业服务用房，物业服务用房由建设单位无偿提供，所有权依法属于全体业主所有,物业服务企业在物业合同约定的期限内拥有无偿使用权。

物业服务用房的具体位置应当在建设工程规划许可证附图中注明，分期建设开发的建设项目，物业服务用房应在一期工程中配置。

物业总建筑面积5万平方米以下的，按照不少于建筑面积100平方米配置；总建筑面积在5万平方米以上20万平方米以下的，按照总建筑面积的2‰配置；总建筑面积超过20万平方米的，除按照20万平方米的2‰配置外，超出部分按照1‰的标准配置，但最多不高于建筑面积500平方米。

物业服务用房应能独立使用，具备水、电、暖、通风、采光等使用功能及独立的水、电、暖等计量器具。多层物业应设置在地面一层，高层物业不得高于四层。物业服务用房不得抵押、转让、出租。未经业主大会决定，任何单位、个人无权改变物业服务用房、业主委员会办公场所的用途及标准。

第十条　新建住宅小区的配套建筑及设施设备符合下列规定的，方可办理物业交付手续：

　　（一）生活用水接入城市供水管网系统，并安装分户计量装置；

　　（二）雨水、污水排放接入城市雨水排放系统和污水排放系统；

　　（三）小区用电接入城市供电网络，并安装分户计量装置；

　　（四）在城市管道燃气、集中供热主系统管网覆盖的区域，完成住宅室内、室外燃气、供热管道的敷设且与相应系统管网连接，并安装燃气分户计量装置和供热分户控制装置；

　　（五）电话通信线、有线电视线和宽带数据传输信息端口敷设到户，安全监控装置及其他安全防范设施设备、信报箱等按相关设计要求配置到位；

　　（六）按照消防要求完成消防供水、消防自动报警装置和消防车通道等共用消防设施建设；

　　（七）小区道路与城市道路或者公路之间有直达的道路相连；

　　（八）按照规划要求完成教育、文化、卫生、体育、邮政、环境卫生、商业网点、物业服务和政务管理等配套建筑及设施建设；

　　（九）按照规划要求完成绿化建设及车库、车位的配置；

　　（十）住宅小区分期建设的，已建成的住宅周边场地与施工工地之间设置有效的隔离设施；

　　（十一）法律、法规规定的其他条件。

　　建设单位应当组织有关部门及专业经营单位按照前款规定，对住宅小区进行验收。

第十一条　建设单位应当依法通过招投标的方式选聘前期物业服务企业。

本条例所称的前期物业管理，是指在建设单位交付房屋之后至物业项目业主大会、业主委员会成立并选聘出物业服务企业之前，由建设单位通过招投标的方式选聘物业服务企业，进行物业管理的活动。

招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书10日前，持招标公告或者投标邀请书、招标文件等有关资料，向物业行政主管部门备案。

第十二条 建设单位组织竣工验收和分户验收。对共用部位、共用设施设备的验收应由建设单位向相关部门申请，由相关管理部门及前期物业服务企业参与；业主入住时的分户验收，应在业主办理入住手续时，由业主、建设单位、前期物业服务企业共同现场查验并书面记录确认。建设单位对业主专有部分的保修义务自业主入住分户验收之日起计算，截止日期按国家相关规定时限执行。

建设单位应当自住宅小区竣工验收合格之日起30日内，与相关专业经营单位办理专业经营设施设备接收管理手续。

建设单位在申请办理商品房预售许可证或者商品房销售备案及棚改回迁房备案时，应当将前期物业服务合同、临时管理规约、住宅小区配套建筑和设施设备的清单及交接验收手续等资料报物业行政主管部门，并作为物业买卖合同约定的内容。

第十三条 建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约，对物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务和违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。建设单位应当在销售物业时将临时管理规约向物业买受人明示，并予以说明。

物业买受人与建设单位签订物业买卖合同，应当对遵守临时管理规约作出书面承诺。

第十四条 建设单位应当在物业行政主管部门、街道办事处、乡(镇)人民政府的监督下，自前期物业服务合同签订后30日内，按规定向前期物业服务企业移交物业服务用房和下列资料：

（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和分户验收等竣工验收资料；

　　（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）业主名册；

（五）专业经营单位的专业经营设施设备接收管理手续；

　　（六）物业管理必需的其他资料。

　　前期物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时，将物业服务用房及有关资料移交给业主委员会。

第三章　业主大会与业主委员会

第十五条　房屋的所有权人为业主。

建设单位或者前期物业服务企业应当将业主入住情况以书面方式及时报告物业行政主管部门和街道办事处、乡(镇)人民政府。

　　符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

　　（一）业主已入住建筑面积的比例达到小区总建筑面积50%以上；

　　（二）业主已入住户数的比例达到小区总户数50%以上；

　　（三）自首位业主入住之日起满两年且已入住户数的比例达到小区总户数25%以上。

首次业主大会会议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。

第十六条 一个物业管理区域成立一个业主大会。业主大会由物业管理区域内的全体业主组成，维护全体业主在物业管理活动中的合法权益。

符合业主大会成立条件的，由建设单位向街道办事处或者乡（镇）人民政府提出成立业主大会的书面申请；建设单位30日内未提出申请的，可由该物业管理区域所在地的社区居（村）民委员会组织10人以上的业主代表提出申请。街道办事处、乡(镇)人民政府应在收到申请的30日内组建业主大会筹备组。

首次业主大会筹备组由7人以上单数组成，由建设单位代表、前期物业服务企业代表、业主代表和街道办事处或乡(镇)人民政府代表等人员组成，其中业主代表所占比例不得低于筹备组总人数的50%。筹备组组长由街道办事处、乡（镇）人民政府代表担任。

　　筹备组应当自成立之日起7日内，将其成员名单和工作职责在物业管理区域内进行书面公告。

　　第十七条　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、地点和内容；

　　（二）草拟管理规约、业主大会议事规则和业主委员会工作规则；

　　（三）确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

　　（四）制定并提出首届业主委员会委员候选人条件、名单和选举办法；

　　（五）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

　　筹备组应当在首次业主大会会议召开15日前，在物业管理区域内公告前款规定的内容。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当及时予以复核并在首次业主大会召开前告知异议人复核结果。

　　筹备组应当自成立之日起60日内组织召开首次业主大会会议。

第十八条　业主身份以及建筑面积的确认，以不动产登记簿或者其他能够证明其权属的合法有效证件为依据。

一个物业管理区域内业主在300户以上的，可以采取以楼（幢）、单元、楼层等为单位的方式推举1名业主参加业主大会会议。

第十九条　业主委员会由业主大会会议选举产生，由5人以上单数组成。业主委员会委员应当由物业管理区域内的业主担任，每届任期不超过5年，可连选连任。

　　业主委员会应当自选举产生之日起3日内召开首次会议，在业主委员会委员中推选主任、副主任。

　　业主委员会委员经推荐可以依照法定程序进入所在地社区居（村）民委员会任职。社区居（村）民委员会成员符合业主条件的可在业主委员会任职。

业主委员会成立、换届、变更，应当在30日内向物业所在地的物业行政主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府备案，并申请办理刻制公章。

第二十条　业主委员会任期届满60日前，应当召开业主大会进行换届选举。

业主委员会应当及时将印章、档案资料以及属于全体业主的财物等，移交给新一届业主委员会，不及时移交的，街道办事处、乡(镇)人民政府应当协调督促其移交。新一届业主委员会应当在业主大会上说明上述交接情况，接受业主监督。

业主委员会委员有下列情形之一的，由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，决定终止其委员资格：

（一）拒不履行委员职责的；

（二）业主委员会过半数委员或者20%以上业主提议撤销其委员资格的；

（三）违法搭建建筑物和构筑物、拒付物业服务费以及有其他违反管理规约和侵害业主合法权益行为的；

（四）利用职务之便要求或接受物业服务企业减免物业服务费等有关费用的；

（五）违反少数服从多数原则，组织、煽动业主进行不正当维权等违法违规活动的；

（六）违反其他法律法规规定，不适合继续担任业主委员会委员其他情形的。

业主大会和业主委员会日常工作经费由全体业主承担，可以从物业共有部分、共用设施设备经营收益中列支，也可由全体业主分摊。

经费的筹集、管理和使用由首次业主大会筹备组或者业主委员会提出意见，经业主大会会议表决通过后执行。业主委员会应当每年在物业管理区域内公告经费筹集、管理和使用情况，接受业主监督。

第二十一条  业主大会可以根据工作需要设立业主监事委员会。业主监事委员会的工作职责应包括：

（一）在业主大会期间，向业主大会报告物业监督工作的实施情况；

（二）监督本物业管理区域业主大会决议、决定的执行情况、业主委员会的工作情况；

（三）监督业主代表、业主委员会及委员日常工作中遵守管理规约、临时管理规约、议事规则及工作规则等规章制度的行为，对业主委员会委员的不称职行为，必要时应提出停任建议；

（四）监督本物业管理区域的有关的财务状况和共有房屋、设施、设备等资产的使用情况；

（五）派员列席业主委员会会议；

（六）向业主大会提出建议和意见；

（七）业主大会选举、表决的记票、监票和统计工作；

（八）业主大会赋予的其他职责。

业主监事委员会具体产生办法、工作职责和所需经费由业主大会确定。

第二十二条 不具备成立业主大会条件，或者具备成立业主大会条件但未成立业主大会的住宅小区，经物业行政主管部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府指导后仍不能成立的，应当由街道办事处或者乡（镇）人民政府负责组织，由社区居（村）民委员会、业主代表等组成物业管理委员会，代行业主大会和业主委员会职责，物业管理委员会业主代表所占比例不应低于50％。

物业管理委员会的常设机构设在物业项目所在地的社区居（村）民委员会，日常活动的开展、组织、协调由社区居（村）民委员会负责。物业管理委员会的人员组成，应当公开征求所在物业管理区域业主的意见。

第四章　物业使用管理

第二十三条　业主或者物业使用人使用物业不得有下列行为：

（一）损坏房屋承重结构等违反房屋装饰装修管理规定的行为；

　　（二）违法搭建建筑物和构筑物、私开门窗等违反房屋安全管理规定的行为；

　　（三）侵占、损坏楼道、绿地等物业共用部位、私改供排水管线及其他共用设施设备等违反物业管理规定的行为；

　　（四）擅自改变房屋用途等违反房屋管理规定的行为；

　　（五）随意倾倒垃圾、放置杂物等违反市容环境卫生管理规定的行为；

（六）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品，超标准排放污染物质或者发出超标准的噪声和振动，排放有毒、有害物质等违反环境保护管理规定的行为；

（七）侵占、损坏消防设施，占用消防通道，堵塞、封闭疏散通道及安全出口以及在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电等违反消防安全管理的行为；

（八）赌博、利用迷信活动危害社会、饲养动物干扰他人正常生活等违反治安管理规定的行为；

（九）法律、法规和管理规约、临时管理规约禁止的行为。

有前款行为之一的，物业服务企业、业主委员会应当劝阻、制止并及时报告物业所在地的物业行政主管部门和有关管理部门，物业行政主管部门和有关管理部门应当按相关规定及时依法处理。

第二十四条　业主或者物业使用人封闭阳台以及安装空调外机、防盗网、太阳能热水器等设施，应当遵守管理规约、临时管理规约等相关规定。

业主应当按照垃圾收集的有关规定倾倒垃圾，保持物业的整洁、美观。

　　第二十五条 业主转让或者出租房屋的，应当将管理规约、临时管理规约的内容告知受让人或者承租人，并自合同签订之日起15日内将转让或者出租情况告知物业服务企业。

第二十六条 业主或者物业使用人在办理入住手续时，应当与物业服务企业签订住宅装饰装修监督管理协议。

物业服务企业应当在住宅装饰装修监督管理协议签订后对装饰装修活动进行巡查，发现危及房屋安全的行为应当予以劝阻，并及时报告房屋安全主管部门或有关管理部门。

第二十七条 住宅装饰装修监督管理协议应当包括下列内容：

（一）装饰装修工程的实施内容和实施期限；

（二）允许施工的时间；

　　（三）废弃物的清运与处置；

　　（四）住宅外立面设施及防盗设施的安装要求；

　　（五）禁止行为和注意事项；

　　（六）违约责任；

　　（七）其他需要约定的事项。

　　第二十八条　物业管理区域内车库、车位应当优先满足业主、物业使用人停车需要。建立住宅小区空闲车位“租售并举”的管理机制。

第二十九条 物业管理区域内规划的车位、车库尚未充分利用的，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。

物业管理区域内车位、车库不足，需要增设的，在不占用消防通道、城镇公共道路、城市园林绿地等市政设施以及公共配套设施的前提下，经20%以上业主提议，召开业主大会，经该物业管理区域内专有部分占建筑物总面积2/3以上的业主且占总人数2/3以上的业主同意，按照规定办理相关手续后，方可增设。

车位、车库的管理、收费标准等事项由业主大会决定。业主大会决定收取场地租赁费的，扣除管理成本后的场地租赁费属于全体业主共有。

具备条件的住宅小区全部实行划线停车，确保车辆停放规范有序。

鼓励建设单位或者其他投资人在既有住宅小区规划条件允许，并经业主大会同意的情况下，建设、经营地下停车场和立体停车设施，满足停车需求。

第三十条　管理规约、临时管理规约应当对物业的使用、管理、业主公共利益、业主的权利义务、物业服务费的交纳方式和违反规定应当承担的责任等事项作出规定。

　　管理规约、临时管理规约对全体业主及物业使用人具有约束力。

　　物业共用部分、共用设施设备经营所产生的收益，应当主要用于补充专项维修资金或者共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，也可以按照业主大会的决定用于业主大会和业主委员会工作经费等。

第五章　物业服务管理

第三十一条　本条例所称物业服务企业，是指依法成立并具有独立法人资格，按照物业服务合同约定提供相应服务的企业。

物业服务企业应当按照物业服务内容和标准配备相应的专业人员，具备为业主提供解决物业维修使用问题的专项服务能力。

物业服务企业可以聘请专业服务单位承担设施设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、房屋修缮和秩序维护等专项服务。但不得将物业管理区域内的全部物业管理一并委托给其他单位或者个人。

物业服务成本或者物业服务支出，一般包括以下部分：

（一）工作人员工资、社会保障和按规定提取的福利费等；

（二）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

（三）物业管理区域清洁卫生、清冰雪费用；

（四）物业管理区域绿化养护费用；

（五）物业管理区域秩序维护费用；

（六）办公费用；

（七）物业服务企业固定资产折旧费用；

（八）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

（九）各项税费；

（十）经业主大会、业主委员会同意的其他费用。

第三十二条　物业行政主管部门应当加强对物业服务企业的监督管理，物业行业协会应当定期开展业主满意度测评，运用企业信用等级评定对其服务质量进行考核，促进物业服务企业提高服务水平。

建立物业服务企业“红黑榜”社会发布制度，建立诚信企业激励奖励和不良企业的惩戒机制。

第三十三条　物业服务企业应当在物业行政主管部门的指导下，建立行业自律组织，规范行业行为，促进诚信经营，提高物业服务水平，维护物业服务企业的合法权益。

物业行业自律组织可以依据国家、省、市有关规定，制定物业服务规范和等级标准，建立和完善自律制度，配合物业行政主管部门建立健全信用档案。

物业服务企业应当定期向物业行政主管部门报送信用档案信息、统计报表等资料。

第三十四条 业主大会或业主共同决定选聘物业服务企业的，业主委员会代表其与物业服务企业签订的物业服务合同对全体业主具有约束力。

物业服务合同应当包括下列主要内容：

　　（一）物业服务项目、内容、质量和服务标准；

　　（二）物业服务费用的标准、计费方式和收取办法；

　　（三）双方权利义务；

（四）专项维修资金的管理和使用；

（五）物业管理用房的使用；

　　（六）合同期限；

　　（七）违约责任；

　　（八）争议解决途径。

业主大会重新选聘物业服务企业，鼓励通过招投标方式进行。

选聘物业服务企业前，业主委员会应当召开业主大会会议，对选聘方式、合同期限以及服务内容等进行表决。未经业主大会同意，业主委员会不得擅自选聘、解聘物业服务企业。

第三十五条　物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起10日内，向物业行政主管部门备案并在物业管理区域内公示，业主有权进行查阅和复制。

物业服务企业应按物业服务合同约定的标准提供物业服务，业主委员会代表业主大会应对物业服务企业履行合同进行监督。

业主大会与物业服务企业因合同纠纷欲提前终止物业服务合同的，可向物业行政主管部门及街道、社区居（村）民委员会提请调解，物业行政主管部门及街道、社区居（村）民委员会应予受理，调解不成的，业主大会可按法定程序提前终止物业服务合同，重新选聘物业服务企业。

第三十六条 物业服务合同期满，业主大会尚未作出续聘或选聘物业服务企业决定，原物业服务企业按照原物业服务合同继续提供服务的，原物业服务合同继续有效至新聘物业服务企业正式接管时为止。业主应当按照原合同约定的价格交纳延续期间的物业服务费。

因物业服务合同期满、解除或者终止，物业服务企业不再为该物业管理区域提供物业服务的，应当提前三个月书面告知业主委员会，并与业主委员会按照相关规定办理退出手续，履行相关义务，否则不得擅自退出物业管理区域或者停止物业服务。

物业服务企业办理退出手续，应履行下列交接义务：

　　（一）移交保管的物业档案、服务档案；

（二）提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；

（三）移交物业服务用房；

（四）清算预收、代收的有关费用；

（五）移交物业财务账、款；

（六）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

业主欠交被解聘物业服务企业物业服务费用的，应予交纳，可按约定由新的物业服务企业代为收取。

第三十七条 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：

（一）物业项目基本情况、物业服务企业负责人姓名及联系方式、物业服务投诉电话、物业服务项目所在社区、街道名称及联系方式、业主委员会成员名单及联系方式；

（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、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控等专项设施设备的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）物业服务费用交纳情况、物业服务项目收支情况及审计报告、由物业服务企业负责经营的物业共用部位和共用设施设备经营所得收益等；

（五）其他应当公示的信息。

第三十八条 业主应当按照物业服务合同的约定全额交纳物业服务费，物业服务企业已经按照约定和相关规定提供服务的，业主不得以未接受物业服务或者无需接受物业服务为由拒交物业服务费。

业主委员会应当督促业主交纳物业服务费，经督促未交纳的，物业服务企业可以依法向人民法院提起诉讼。逾期未交纳物业服务费的，可自逾期之日起，按照物业服务合同约定加收违约金，收取标准不超过日1‰。

业主转让物业时，应当与物业服务企业结清物业服务费；未结清的，应当对物业服务费的结算作出约定，并告知物业服务企业。

第三十九条 物业服务企业收取物业服务费，不得有下列行为：

（一）未按照相关规定对物业服务内容、服务标准、收费标准进行公示的；

（二）擅自扩大收费范围的；

（三）擅自提高收费标准或者重复收费的。

物业服务企业违反本条规定，相关部门有权纠正，并依据相关法律法规进行查处。

第四十条　已竣工尚未出售或者尚未交付的物业，物业服务费由建设单位承担。已交付的物业，物业服务费由业主承担，建设单位与业主另有约定的除外。

建设单位销售房屋，不得与房屋买受人约定减免物业服务费。物业交付后长期空置的，其物业服务费收费标准应当在物业服务合同中约定。

第四十一条 物业服务企业在物业服务活动中应当履行下列义务：

（一）接受业主的监督，及时处理业主的投诉，反馈处理情况并建立投诉工作台账；

（二）加强电梯、消防设施等涉及人身安全以及其他有特定要求设施设备的管理，并委托专业机构进行及时维修养护，协助相关部门做好物业管理区域的安全防范等工作；

（三）按照规定及时公开涉及物业管理的相关信息；

（四）对物业管理区域内的违法、违规或者可能侵害业主权益的行为及时劝阻、制止，对拒不听从劝阻的，及时向辖区相关部门报告；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

第四十二条 专业经营单位应当按照与业主签订的服务合同，向最终用户收取费用。

物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

　　专业经营单位不得强制物业服务企业代收费用，不得以物业服务企业拒绝代收有关费用为由停止向最终用户提供服务。

住宅小区专业经营单位，应当承担供水、供电、供气、供热分户计量装置和通信、有线电视、宽带数据传输入户端口以外设施设备的维修、养护、更新等责任及相关费用,与终端用户另有合同约定或者法律、法规另有规定的除外。

专业经营单位需要架设管线，应经业主委员会及物业服务企业同意，并签订铺设安装协议。

第四十三条　物业管理实行物业管理联席会议制度。

　　物业管理联席会议应当由物业行政主管部门、街道办事处、乡(镇)人民政府负责召集，物业行政主管部门、社区居（村）民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主代表和专业经营单位等应当参加。

　　物业管理联席会议主要协调下列事项：

　　（一）业主委员会和有关部门不依法履行职责的情况；

　　（二）物业服务企业在履行退出程序以及交接手续中出现的问题；

　　（三）物业管理区域内的突发事件；

　　（四）物业管理与社区管理的衔接和配合；

　　（五）需要协调的其他物业管理事项。

　　第四十四条　业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位、建设单位之间因物业管理发生争议的，应当协商解决；协商不成的，可以向社区居（村）民委员会或者联席会议申请调解，也可以申请仲裁或者依法向人民法院提起诉讼。

　　第四十五条 物业管理区域内开展文化教育、医疗卫生、体育健身、计划生育等社区服务活动以及突发事件应急知识的宣传普及和应急演练活动，业主、业主委员会、物业服务企业和专业经营单位应当给予协助、配合。

第六章　物业的维护

第四十六条　建设单位应当建立健全物业售后维修服务体系，按照国家、省、市规定的保修期限、保修范围、质量要求，承担物业的保修责任。

第四十七条　物业保修期满后，业主专有部分的养护、维修，由业主负责。

　　业主专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益及其他影响物业正常使用情形时，业主或者物业使用人应当及时养护、维修，相邻业主应当提供便利。

　　第四十八条　业主长期空置物业的，应当告知物业服务企业，并与其就专有部分的养护、维修、管理等事项进行协商约定，采取措施防止漏水、漏气等事故的发生。

业主长期空置物业的，物业服务费交纳比例有约定的，从其约定；未作约定的，与其他未空置物业同等交纳。

第四十九条　物业保修期满后，物业管理区域内共用部位及共用设施设备的维护和管理由业主共同承担，也可以委托给物业服务企业承担。

　　电梯等属于业主共有的特种设备，由物业服务企业或者业主按照特种设备管理的相关规定，委托专业服务单位负责维护、保养。

第五十条 供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主应当予以配合。

　　专业经营单位可以将专业经营设施设备的维护、保养等事宜委托给物业服务企业承担，物业服务企业可以按照委托合同向专业经营单位收取报酬。

　　政府及有关部门应当加强对专业经营单位的监督管理，督促专业经营单位履行投资、建设和维护管理义务。

第五十一条 新建住宅物业和住宅小区内的非住宅物业的业主，应当在办理房屋交付手续前一次性足额交存首期房屋专项维修资金。

竣工交付后尚未售出的房屋，由开发建设单位作为产权人交存首期房屋专项维修资金。实行商品房预售资金监管的，开发建设单位应当交存的房屋专项维修资金可以从监管的预售资金中划转。开发建设单位交存的房屋专项维修资金，在房屋售出后转由买受人承担。业主未按规定交存首期房屋专项维修资金的，开发建设单位不得将房屋交付买受人。

第五十二条 首期房屋专项维修资金应按业主所拥有物业的建筑面积交存，每平方米建筑面积交存首期房屋专项维修资金的数额为本市建筑安装工程每平方米造价的5%。

本市每平方米建筑面积交存首期房屋专项维修资金的数额应当定期公布。

第五十三条 业主分户账内房屋专项维修资金余额不足30%时，应当续交专项维修资金；已办理入住手续尚未交存首期房屋专项维修资金的，应当按规定进行交存。

业主拒不交存房屋专项维修资金的，业主委员会、社区居（村）民委员会或者物业服务企业可以书面督促其限期交存；逾期不交存的，应当按拖欠金额加计同期银行贷款利息交存；发生共用部位、共用设施设备维修时，相关业主应当共同承担维修责任。因业主延期交存或拒交房屋专项维修资金，延误维修时机或无法维修，给其他业主造成损失的，应承担赔偿责任；拒不承担赔偿的，业主委员会或者具有利害关系的业主，可以依法向人民法院提起诉讼。

第五十四条 已交存住房公积金的业主，可以依法从业主及其配偶个人住房公积金账户中提取一定金额用于交存房屋专项维修资金。

第五十五条 房屋专项维修资金专项用于房屋共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造，不得挪作他用。

房屋专项维修资金的使用，应当遵循方便快捷、公开透明、受益人和负担人相一致的原则，并接受维修资金列支范围内的业主监督。

房屋共用部位、共用设施设备维修和更新、改造费用，由业主按照各自房屋建筑面积的比例分摊。

第五十六条 在物业管理区域内，有下列情形之一的，可以立即使用房屋专项维修资金：

（一）电梯故障；

（二）消防设施故障；

（三） 因不可抗力等突发事件导致屋面、外墙体严重渗漏；

（四）上、下水管爆裂或排水设施出现坍塌引起的功能性障碍；

（五）供电线路故障；

（六）楼体外立面存在脱落危险；

（七）其他危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况。

业主委员会、相关业主、物业服务企业、社区居（村）民委员会均可以凭相关专业机构出具的鉴定报告、应急维修工程项目说明、维修工程实施方案，向市、县（市）房屋专项维修资金管理机构提出资金使用申请。

房屋专项维修资金管理机构应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起3个工作日内完成审核。应急维修工程竣工验收后，组织者应当将维修资金使用及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公示。

房屋专项维修资金管理机构应当方便快捷地处理应急维修事项，加强监督管理，保障资金安全。

第五十七条 提出房屋专项维修资金使用的申请单位对所提交材料的真实性、合法性、有效性负责，因隐瞒真实情况或者提供虚假材料给相关业主造成损失的，依法赔偿相关业主损失并承担相应的法律责任。

第五十八条 因维护物业或者公共利益，供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等单位确需临时占用、挖掘道路、场地等共用部位的，应当告知业主委员会和物业服务企业，并于施工前在物业管理区域内公示，采取安全保障措施，施工结束后应当及时恢复原状。

第五十九条 物业维修养护时，相关业主和物业使用人应当给予配合。因拒绝配合造成物业损坏或者财产损失的，应当负责修复或者赔偿。

第七章 法律责任

第六十条 违反本条例的规定，建设单位有下列行为的，由物业行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，按照下列规定予以处罚：

（一）未及时进行物业管理区域备案、未与专业经营单位办理接收管理手续、未移交相关资料的，处1万元以上3万元以下罚款；

（二）在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房或物业用房未交由物业服务企业使用的，没收违法所得，并处10万元以上50万元以下的罚款。

（三）未通过招投标或者未经批准擅自采用协议方式选聘前期物业服务企业的，处3万元以上10万元以下的罚款。

第六十一条 违反本条例的规定，有下列行为之一的，由物业行政主管部门责令限期改正，予以警告，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，并按照下列规定处罚：

（一）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

（二）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，专业经营单位施工后未及时修复路面，损害业主共同利益的；

（三） 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的；

（四）擅自改动物业管理区域内排水管线的。

　　个人有前款规定行为之一的，处1000元以上1万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处5万元以上20万元以下的罚款。

第六十二条 违反本条例的规定，物业服务企业有下列行为的，由物业行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，按照下列规定予以处罚：

（一）未及时报送信用档案信息、统计报表等资料，处1万元以上3万元以下罚款；

（二）未公开物业服务合同等应公开公示信息的，处5000元以上2万元以下罚款；

（三）擅自终止物业服务或退出物业服务项目、未按规定办理退出手续履行交接义务的，处1万元以上3万元以下罚款。

第六十三条 业主委员会作出的决定，违反法律、法规规定或者业主大会决定，损害业主合法权益或者严重影响公共秩序的，依法追究相关责任。

第八章 附 则

第六十四条 按照业主群体意愿实行自治管理或者由社区服务机构代行管理及企事业单位通过自行管理等方式进行物业管理的，参照本条例执行。

第六十五条 本条例自2019年7月1日起施行。