

汕头经济特区物业管理条例

(2012 年 8 月 31 日汕头市第十三届人民代表大会常务委员会第八次会议通过 2023 年 12 月 29 日汕头市第十五届人民代表大会常务委员会第十八次会议修订)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 物业管理区域及设施
- 第三章 业主组织和物业管理委员会
 - 第一节 首次业主大会会议筹备
 - 第二节 业主大会
 - 第三节 业主委员会
 - 第四节 物业管理委员会
- 第四章 前期物业管理
- 第五章 物业管理服务
- 第六章 物业的使用和维护
 - 第一节 一般规定
 - 第二节 住宅维修管理
 - 第三节 公共收益管理

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，维护物业管理各方的合法权益，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》等法律、行政法规的基本原则，结合汕头经济特区（以下简称特区）实际，制定本条例。

第二条 特区范围内的住宅物业管理活动及其监督管理，适用本条例；非住宅物业管理活动参照执行。

第三条 物业管理工作应当遵循党委领导、政府监督、多方参与、协商共建的原则，倡导绿色物业管理。

建立和完善社区党组织领导下，居（村）民委员会、业主委员会、物业管理委员会、物业服务人、业主等共同参与的社区治理体系。

第四条 市、区（县）人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，协调解决物业管理工作中的重大问题，推动物业管理智慧化、专业化、市场化、规范化。

物业管理实行联席会议制度。联席会议由物业管理区域所在地街道办事处（镇人民政府）负责召集，区（县）住房城乡建设主管部门、公安派出所、居（村）民委员会、建设单位、业主委

员会、物业管理委员会、物业服务人等组成，协调解决辖区内物业管理中的重大问题。

第五条 市住房城乡建设主管部门负责特区物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）贯彻执行物业管理相关法律法规政策，制定特区物业管理相关制度并组织实施；

（二）建立运行维护统一的智慧物业服务和管理信息平台；

（三）制定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本；

（四）指导监督特区住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；

（五）组织开展物业管理相关法律法规政策的培训宣传；

（六）指导行业协会完善自律管理；

（七）法律法规规定的其他物业管理活动监管职责。

区（县）住房城乡建设主管部门负责辖区内物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）贯彻执行物业管理相关法律法规政策；

（二）指导街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会开展物业管理相关工作；

（三）指导、监督辖区内住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；

（四）负责辖区内物业管理相关法律法规政策的培训宣传；

（五）法律法规规定的其他物业管理活动监管职责。

住房城乡建设主管部门应当建立并落实日常监督巡查制度，及时发现、制止和依法处理物业管理区域内物业管理活动的违法违规行为；建立并落实投诉处理制度，及时对投诉的物业管理区域内物业管理活动的违法违规行为依法处理并答复投诉人。

发展改革、公安、民政、自然资源、生态环境、水务、卫生健康、应急管理、市场监管、城管、消防救援、人民防空等相关部门和机构，按照各自职责做好物业管理活动相关监督管理工作。

第六条 街道办事处（镇人民政府）应当明确负责物业管理的机构及其人员，组织、协调、指导辖区内业主大会成立、业主委员会选举换届和物业管理委员会组建，指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会日常活动，指导、监督物业项目承接查验、移交和接管活动，协调处理物业管理纠纷，配合住房城乡建设主管部门对物业管理活动进行监督管理。

居（村）民委员会应当协助和配合街道办事处（镇人民政府）指导、监督社区物业管理活动，引导业主大会、业主委员会规范运作。

第七条 加强社区党组织、居（村）民委员会对业主委员会和物业服务人的指导和监督，建立健全社区党组织、居（村）民委员会、业主委员会和物业服务人议事协调机制。

在业主组织中，根据中国共产党章程的规定，设立中国共产党的组织，开展党的活动，支持业主组织依法行使职权。

鼓励和支持党员业主通过法定程序成为业主委员会成员，发

挥模范带头作用，依法履行职责。

第八条 物业管理行业协会应当依法加强行业自律，规范行业行为，督促物业服务人依法、诚信经营和服务，协助住房城乡建设主管部门实行物业服务智慧化、专业化、市场化、规范化，调解行业内部争议，维护会员合法权益，培训从业人员，促进行业健康发展。

第九条 建设单位、物业服务人、业主大会筹备组、业主委员会、物业管理委员会应当遵循合法、正当、必要和诚信原则，依法保护业主、物业使用人的个人信息，处理业主或者物业使用人的个人信息时不得泄露或者将个人信息用于非物业管理活动。

第二章 物业管理区域及设施

第十条 建设单位应当根据建设用地规划许可证确定的红线图范围，结合物业共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，按照下列规定划定物业管理区域：

（一）建设用地规划许可证确定的红线图范围划定为一个物业服务区域，但红线图范围内的城镇公共道路、城镇公共绿地、城镇河道等不得划入物业管理区域；

（二）分期开发或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备和相关场地共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备和相关场地能够分割、独立使用的，或者被道路、

河道等分割为两个以上自然区域且能够明确共用设施设备管理、维护责任的，可以划分为不同的物业管理区域；

（三）已经投入使用的毗邻物业，规模较小的，经各自的业主大会同意后，可以划分为一个物业管理区域；

旧城区、城中村等没有实施物业管理的建成居住区需要实施物业管理的，由街道办事处（镇人民政府）征求相关业主意见后，确定物业管理区域。

物业管理区域的划定，应当按照省、市有关规定向区（县）住房城乡建设主管部门备案。

需要调整物业管理区域的，由区（县）住房城乡建设主管部门会同街道办事处（镇人民政府），结合前款规定调整。

对物业管理区域划定有争议的，区（县）住房城乡建设主管部门应当征求街道办事处（镇人民政府）、相关业主、居（村）民委员会以及自然资源等相关部门意见后确定，并将确定的物业管理区域向全体业主公示，公示时间不少于十五个工作日。

第十一条 建设单位应当在物业管理区域内提供符合功能要求的物业服务用房，包括物业服务人办公用房和业主委员会办公用房。

物业服务用房应当按照下列规定配置：

（一）物业服务用房总建筑面积按照不少于物业管理区域总建筑面积千分之二比例，且最低不得少于八十平方米配置；分期开发建设的住宅物业，应当在先期开发的区域按照不少于先期

开发建筑面积千分之二比例配置。

（二）地面以上的独立成套装修房屋，具备通水、通电、采光、通风等基本设施和办公条件。

（三）没有配置电梯的物业，物业服务用房所在的楼层不得高于三层。

（四）物业服务人办公用房和业主委员会办公用房从物业服务用房中安排。其中，物业服务人办公用房不得少于六十平方米，业主委员会办公用房不得少于二十平方米。

物业服务用房属于全体业主共有，分别交由物业服务人和业主委员会无偿使用。任何组织和个人不得擅自变更用途，不得分割、转让、抵押。

第十二条 新建住宅物业内供水、供电、供气等专业经营设施设备计量装置应当实行专有部分一户一终端结算表，共有部分独立计量表；安全防范、消防、环卫、邮政、通信等设施设备的配置应当符合物业使用的基本条件以及相关技术标准 and 规范。

供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位应当承担物业管理区域内相关管线和设施设备管理、维修、养护和更新的责任。

区（县）人民政府组织对老旧小区进行改造的，专业经营单位应当予以配合，业主、物业服务人应当为改造工作提供便利。

第三章 业主组织和物业管理委员会

第一节 首次业主大会会议筹备

第十三条 符合下列条件之一的，业主可以向街道办事处（镇人民政府）提出成立业主大会的书面要求：

（一）占物业管理区域内业主总人数百分之十以上业主联名的；

（二）已交付的物业建筑面积达到物业管理区域建筑总面积百分之五十以上的；

（三）首套房屋出售并交付超过两年，已交付的物业建筑面积达到物业管理区域建筑总面积百分之三十以上的。

第十四条 街道办事处（镇人民政府）应当在收到书面要求之日起三十日内进行审查。符合成立业主大会条件的，街道办事处（镇人民政府）应当在三十日内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；不符合条件的，应当及时告知申请人。

业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、居（村）民委员会代表、辖区公安派出所代表、街道办事处（镇人民政府）代表组成，其中业主代表不少于筹备组成员的百分之六十。筹备组组长由街道办事处（镇人民政府）指定人员担任。建设单位已经解散或者决定不参加筹备组的，不影响筹备组的成立。

筹备组中的业主代表，由街道办事处（镇人民政府）组织业主推荐产生或者从热心公益事业的业主中确定。筹备组中业主代表的推荐办法由街道办事处（镇人民政府）确定，并事先告知全体业主。

业主大会筹备组成员名单应当自成立之日起三日内在物业管理区域的公告栏等显著位置公告，公示时间不少于十五日。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处（镇人民政府）协调解决。

第十五条 业主大会筹备组依法开展下列工作：

- （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、内容和形式；
- （二）拟定管理规约草案和业主大会议事规则草案；
- （三）确认业主身份、业主投票权数和业主专有部分面积；
- （四）拟定业主委员会选举办法草案；
- （五）依法确定首次业主大会会议表决规则；
- （六）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

业主大会筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，将会议通知和有关材料以书面形式在物业管理区域的公告栏等显著位置公告，并告知街道办事处（镇人民政府）和区（县）住房城乡建设主管部门。业主对公示内容有异议的，筹备组应当记录并在会议召开前作出答复。

第十六条 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。

具体金额由物业所在地的街道办事处（镇人民政府）根据物业管理区域规模、业主户数和建筑面积等因素确定。

建设单位应当按照街道办事处（镇人民政府）的要求，将筹备经费存入街道办事处（镇人民政府）指定的专用账户，供业主大会筹备组使用。

业主大会筹备组应当制定筹备经费开支预算方案报街道办事处（镇人民政府）。

首次业主大会会议召开后，筹备组应当将筹备经费的使用情况向全体业主公布，结余部分的使用由业主大会决定。

因建设单位解散或者老旧小区等原因导致首次业主大会筹备经费无法落实的，由街道办事处（镇人民政府）协调解决。

第十七条 建设单位、物业服务人应当协助业主大会筹备工作，在接到业主大会筹备组通知之日起十日内提供业主清册（包括业主联系方式、房屋面积等）、物业基本资料（包括物业管理区域内地上、地下的建筑物、设施设备和相关场地等）、已筹集的住宅专项维修资金清册等文件资料，并提供相应的人力、场地支持。

建设单位、物业服务人逾期未提供相关资料的，街道办事处（镇人民政府）可以向不动产登记机构申请查询业主名单、房屋面积和联系方式等，不动产登记机构应当受理并在十日内免费提供。

第十八条 业主大会筹备组应当自成立之日起六个月内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

业主大会筹备组自业主委员会产生之日起五日内向业主委员会移交相关资料和财物后自动解散。

第二节 业主大会

第十九条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成。一个物业管理区域成立一个业主大会。

业主大会通过业主大会会议和业主委员会行使职权。任何单位或者个人不得阻挠业主依法召开业主大会会议或者成立业主委员会。

第二十条 首次业主大会会议应当对管理规约、业主大会议事规则进行表决，并选举业主委员会成员。

首次业主大会会议未表决通过有关事项的，按照如下规定处理：

（一）选举产生业主委员会，但是未通过管理规约、业主大会议事规则的，业主委员会应当根据业主大会会议讨论情况对管理规约、业主大会议事规则进行修改，并再次组织业主大会会议进行表决；

（二）已经通过管理规约和业主大会议事规则，但未选举产生业主委员会的，街道办事处（镇人民政府）应当协助组织召开业主大会会议，并组织选举产生业主委员会；

（三）未通过管理规约、业主大会议事规则，且未选举产生

业主委员会的，街道办事处（镇人民政府）应当根据业主的申请，协助组织召开业主大会会议，通过管理规约或者业主大会议事规则，选举产生业主委员会。

经全体业主依法决定共同履行业主大会、业主委员会职责的，不受前款规定限制。

第二十一条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会或者物业管理委员会召集。

业主委员会或者物业管理委员会未按照规定组织召开业主大会会议的，由街道办事处（镇人民政府）责令限期组织召开或者由街道办事处（镇人民政府）组织召开，并通告全体业主。

业主大会会议召开时，物业服务人应当予以协助，并在物业管理区域内提供相应的人力、场地支持。

第二十二条 召开业主大会会议，业主大会会议组织者应当于会议召开十五日前，将会议通知、议题、表决规则等事项在物业管理区域的公告栏等显著位置予以公告，并以书面或者信息化方式通知全体业主。

因发生重大事故或者物业管理紧急情况需尽快召开临时会议的，业主大会会议组织者应当提前通知全体业主，并将相关情况告知居（村）民委员会和街道办事处（镇人民政府）。

第二十三条 业主大会会议可以采用电子投票、书面投票的形式表决事项。采用电子投票形式的，应当使用住房城乡建设主管部门建立的物业管理电子投票平台或者业主大会议事规则规定

的投票平台进行表决；采用书面投票形式的，选票、表决票应当由有表决权的业主签名或者盖章。

业主大会会议组织者应当自表决结果产生之日起三日内公示表决结果，公示时间不少于十五日，并同时报告居（村）民委员会。

业主对表决结果有异议的，应当以书面形式实名向街道办事处（镇人民政府）提出。街道办事处（镇人民政府）应当自受理之日起三十日内进行核实处理。

第三节 业主委员会

第二十四条 业主委员会由业主大会依法选举产生，是业主大会的执行机构，依法履行下列职责，并接受业主的监督：

（一）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况以及业主委员会履职情况；

（二）执行业主大会的决定，并处理日常事务；

（三）根据业主大会决定，与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同；

（四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督物业服务人履行物业服务合同；

（五）监督管理规约的实施；

（六）督促业主支付物业服务费以及其他相关费用；

- (七) 组织和监督住宅专项维修资金的筹集和使用;
- (八) 调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷;
- (九) 制作并妥善保管会议记录、业主共有财产资料、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件以及印鉴, 并建立相关档案;
- (十) 配合做好物业管理区域内秩序维护、社区建设和公益宣传等相关工作, 接受相关行政管理部门、街道办事处(镇人民政府)、居(村)民委员会的指导和监督;
- (十一) 法律法规规定以及业主大会赋予的其他职责。

第二十五条 业主委员会由五人以上单数组成, 户数在一百户以下的住宅小区, 可以由三人组成。

业主委员会成员每届任期不超过五年, 可以连选连任。业主委员会成员的任期、候补、空缺、资格终止等事项由业主大会议事规则规定。

业主委员会应当自选举产生之日起十五日内召开首次会议, 推选产生业主委员会主任一名, 副主任一至三名, 推选情况应当在物业管理区域的公告栏等显著位置公告, 公告时间不少于七日。

业主委员会可以设立候补委员, 候补委员可以列席业主委员会会议, 但不享有表决权。候补委员递补顺序按照得票数确定, 得票数相同的候补委员, 由业主委员会组成人员投票确定顺序。

第二十六条 业主委员会成员、候补委员应当是物业管理区域内的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表, 并符合下列

条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵守法律法规和业主大会议事规则、管理规约；
- （三）热心公益事业、责任心强，公正廉洁；
- （四）具有较强的公信力和组织能力，具备必要的工作时间。

业主委员会成员候选人由业主自荐、联名推荐，也可以通过社区党组织、居（村）民委员会推荐等方式产生。业主大会会议组织者应当从自荐、推荐的业主中确定候选人名单。

第二十七条 分期开发的住宅小区符合成立业主大会条件的，可以在分期开发期间成立业主大会，选举产生业主委员会，并按照后期开发物业建筑面积占比预留业主委员会成员名额。后期开发物业交付使用后，应当增补业主委员会成员。增补后的业主委员会成员总人数不得超过业主大会议事规则规定的最高人数。

第二十八条 业主委员会应当自产生之日起三十日内将下列材料向物业所在地的街道办事处（镇人民政府）备案：

- （一）业主大会会议决定；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）管理规约；
- （四）业主大会表决结果明细表、汇总表；
- （五）业主委员会成员、候补委员名单和基本情况；
- （六）法律法规规定的其他材料。

备案材料符合要求的，街道办事处（镇人民政府）应当自收到备案材料之日起五日内发出备案回执并抄送区（县）住房城乡建设主管部门。业主委员会应当将备案情况告知物业服务人，并向全体业主公示备案回执。

管理规约、业主大会议事规则修改，或者业主委员会成员、候补委员更换等备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起十五日内办理备案变更手续。

第二十九条 业主委员会应当按照业主大会议事规则和业主大会决定召开业主委员会会议，在会议召开七日前将会议议题及内容在物业管理区域的公告栏等显著位置公示，并以书面或者信息化方式通知全体业主。

业主委员会应当自作出决定之日起三日内将决定内容向全体业主公布，并同时报告居（村）民委员会。

业主委员会根据业主大会授权决定小区公共收益支出、公共设施完善等重要物业管理事项前，应当主动向社区党组织报告；在开会讨论时可以邀请社区党组织、居（村）民委员会派员参加。

业主委员会会议应当制作会议记录。

第三十条 业主委员会应当向业主公开下列事项：

- （一）业主大会议事规则、业主委员会会议事规则和管理规约；
- （二）业主大会和业主委员会的决定；
- （三）物业服务合同；
- （四）住宅专项维修资金的筹集、使用方案以及筹集、使用

情况;

- (五) 业主共有部分的使用与收益情况;
- (六) 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况;
- (七) 业主委员会成员交纳物业服务费等相关费用的情况;
- (八) 业主委员会成员的姓名、联系方式等信息;
- (九) 其他需向业主公开的事项。

前款第四项至第七项规定的事项, 业主委员会应当至少每半年在物业管理区域的公告栏等显著位置公告一次, 接受业主监督。

业主委员会未按照规定向业主公开相关信息的, 由街道办事处(镇人民政府) 责令其限期公开, 并通告全体业主。

第三十一条 业主委员会应当建立财务管理制度。管理规约或者业主大会议事规则可以规定聘请专业机构对业主共有部分经营收益、业主大会和业主委员会工作经费等收支情况进行审计。

业主大会和业主委员会的工作经费由全体业主承担; 有业主公共收益的, 可以从公共收益中列支。具体筹集、使用办法由业主大会决定。

业主大会可以决定给予业主委员会成员适当的劳务补贴。劳务补贴可以在公共收益中列支。

第三十二条 业主委员会凭成立备案回执办理刻制印章手续, 并自刻制印章之日起十日内将印章样式书面报告街道办事处(镇人民政府)。业主委员会印章刻制应当包括业主委员会的名称、届别和任期终止日期。

业主委员会印章由业主委员会保管，也可以委托居（村）民委员会保管。业主委员会应当按照业主大会议事规则、业主委员会议事规则的规定和业主大会的决定使用印章。

第三十三条 街道办事处（镇人民政府）应当每年至少一次组织业主对业主委员会进行履职评价；百分之五十以上的业主对业主委员会工作不满意的，应当进行调查核实。

业主委员会履职过程中有下列情形之一的，由街道办事处（镇人民政府）责令限期改正；逾期不改正的，由街道办事处（镇人民政府）、区（县）住房城乡建设主管部门指导所在地的居（村）民委员会组织召开业主大会会议选举新的业主委员会；相关责任人员涉嫌违法行为的，由有关部门依法处理：

（一）阻挠、抗拒业主大会行使职权，不按照规定组织召开业主大会会议的；

（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、资料的；

（三）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自使用业主大会或者业主委员会印章的；

（四）不执行业主大会决定的；

（五）未经参与表决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，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，与物业服务人签订物业服务合同的；

(六) 挪用、侵占住宅专项维修资金、公共收益或者业主共有财产的;

(七) 违反法律、法规规定或者超越业主大会赋予的职权,侵害业主合法权益的其他行为。

第三十四条 业主委员会应当在任期届满六个月前,向街道办事处(镇人民政府)书面报告本届业主委员会任期届满时间、需要交接的物业重要事项等情况。

街道办事处(镇人民政府)应当自收到报告之日起三十日内指导业主委员会在任期届满三个月前组织召开业主大会会议,选举产生新一届业主委员会。

业主委员会任期届满仍未组织召开业主大会会议进行换届选举的,经五名以上业主联名,可以向物业所在地街道办事处(镇人民政府)提出协助组织换届选举要求,街道办事处(镇人民政府)应当协助组织换届选举筹备小组,依法确定新一届业主委员会候选人产生办法以及候选人名单,组织召开业主大会会议,选举产生新一届业主委员会。

业主委员会应当在任期届满三日内,将属于业主大会、业主委员会的有关财物、文件资料、印章等移交新一届业主委员会。不按时移交的,新一届业主委员会应当申请街道办事处(镇人民政府)督促其移交;拒不移交的,公安机关应当给予协助。任期届满但未成立新一届业主委员会的,上述资料移交由相关居(村)民委员会保管,待新一届业主委员会成立后,及时移交。

第四节物业管理委员会

第三十五条 有下列情形之一的，街道办事处（镇人民政府）应当根据业主的申请，在六个月内组建物业管理委员会：

- （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未成立，经物业所在地的区（县）住房城乡建设主管部门或者街道办事处（镇人民政府）指导后仍不能成立的；
- （三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的；
- （四）业主委员会不履行职责或者无法正常工作达一年以上，经街道办事处（镇人民政府）指导仍未能产生新一届业主委员会的。

物业管理委员会任期不超过两年；任期届满仍未能产生或者重新选举业主委员会的，应当在区（县）住房城乡建设主管部门的指导下，由街道办事处（镇人民政府）重新组建物业管理委员会。业主委员会产生或者重新选举的，街道办事处（镇人民政府）应当自业主委员会备案之日起三十日内解散物业管理委员会。

第三十六条 物业管理委员会履行下列职责：

- （一）推动成立业主大会，筹备成立业主委员会；
- （二）组织换届、重新选举业主委员会；
- （三）组织业主依法决定物业管理区域内有关共有和共同管理权利的重大事项。

物业管理委员会的议事规则参照本条例第二十九条的规定执行。

第三十七条 物业管理委员会由街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会和业主代表组成，其中业主代表不少于全体成员的百分之六十。业主代表人选应当符合本条例规定的参选业主委员会成员的条件，由街道办事处（镇人民政府）组织业主推荐产生或者从热心公益事业的业主中确定。物业管理委员会主任由街道办事处（镇人民政府）选派代表担任。

街道办事处（镇人民政府）应当将物业管理委员会成员的名单及其基本情况向全体业主公示，公示时间不少于十五日。公示期满无异议或者异议不成立的，物业管理委员会成立。

物业管理委员会凭街道办事处（镇人民政府）出具的成立证明办理印章刻制手续。

第三十八条 未成立业主大会且未成立物业管理委员会的物业管理区域，发生物业服务人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、选聘物业服务人或者其他事项的，由街道办事处（镇人民政府）指导协助。

第四章 前期物业管理

第三十九条 建设单位在依法办理商品房销售手续前，应当通过招投标的方式或者法律法规规定的其他方式选聘物业服务人

作为前期物业服务人。

建设单位与前期物业服务人应当签订前期物业服务合同，就物业承接查验内容、物业服务范围、服务内容、服务费用、共用部位和共用设施设备的管理使用等内容进行约定，合同期限最长不超过三年。

前期物业服务人应当自前期物业服务合同签订之日起十五日内将合同报送物业所在地区（县）住房城乡建设主管部门备案。

第四十条 建设单位应当在销售物业前制定临时管理规约，对下列事项作出规定：

- （一）由全体业主授权物业服务人代为查验物业共用部位、共用设施设备；
- （二）建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理；
- （三）住宅专项维修资金的交存、使用；
- （四）业主共有部分的使用与收益分配；
- （五）业主的权利与义务；
- （六）违反临时管理规约应当承担的责任。

临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。建设单位应当在商品房销售方案中明示临时管理规约的内容；物业买受人与建设单位签订商品房买卖合同时，应当书面承诺遵守临时管理规约。

临时管理规约的效力至业主大会表决通过的管理规约生效时终止。

第四十一条 住房城乡建设主管部门应当组织实施物业承接查验规范，细化承接查验的具体标准和程序。

建设单位应当在交付物业十五日前，与前期物业服务人完成对物业共用部位、共用设施设备的承接查验，并由双方确认查验记录。

前期物业服务人应当将物业承接查验情况在物业管理区域的公告栏等显著位置公示，不得承接不符合交付使用条件或者未经查验的物业。

第四十二条 建设单位应当在物业承接查验二十日前，向前期物业服务人移交下列资料：

- （一）物业管理区域备案资料；
- （二）物业的报建、批准文件，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；
- （三）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- （四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- （五）物业管理区域内建筑物、场地、设施设备的产权清单；
- （六）承接查验所必需的其他资料。

第四十三条 前期物业服务合同期限届满，全体业主未能依法作出选聘或者解聘决定的，前期物业服务人按照原服务内容和收费标准继续提供服务的，前期物业服务合同继续有效，但是服

务期限为不定期。

全体业主依法决定终止前期物业服务合同的，前期物业服务人应当在收到终止前期物业服务合同决定之日起三个月内依法移交有关资料、财物。

第五章 物业管理服务

第四十四条 业主可以选聘物业服务人为本物业管理区域提供物业服务，也可以自行管理本物业管理区域。

选聘物业服务人前，业主委员会应当将物业服务选聘方案和物业服务合同草案的内容在物业管理区域的公告栏等显著位置和信息化系统公示十五日以上，并征集业主意见，意见征集情况应当向业主大会通报。

业主大会可以通过招标等方式选聘物业服务人，鼓励业主大会通过政府公共资源招标平台选聘物业服务人。

第四十五条 业主委员会或者物业管理委员会应当代表业主与业主共同选聘的物业服务人依法订立书面物业服务合同。

物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十五日内将合同报送物业所在地区（县）住房城乡建设主管部门备案。

第四十六条 物业服务人应当按照有关法律法规规定和物业服务合同约定，提供下列物业服务：

（一）业主共有部分的维护、绿化养护、环境卫生保洁；

- (二) 共用设施设备的日常运行、维护和管理;
- (三) 物业管理区域内秩序维护、安全防范、车辆停放管理、装饰装修管理等事项;
- (四) 物业服务档案和物业档案的管理;
- (五) 法律法规规定和物业服务合同约定的其他服务事项。

第四十七条 物业服务人提供物业服务时应当履行下列义务:

- (一) 建立物业服务沟通平台, 听取业主、物业使用人的意见和建议, 改进和完善服务;
- (二) 及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项;
- (三) 对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行劝阻、制止, 并及时报告业主委员会或者物业管理委员会;
- (四) 对物业管理区域内违反城乡规划、治安管理、市容环境、装饰装修、消防安全、垃圾分类、噪声管理、排水管理、卫生防疫、养犬遛犬等法律法规规定的行为及时劝阻、制止, 并及时报告相关行政管理部门;
- (五) 发现安全风险隐患的, 及时设置警示标志并采取相应防范措施;
- (六) 配合物业管理区域内供水、排水、供电、供气、通信、有线电视、新能源充电桩等相关设施设备的安装、维修、养护、更新和改造工作, 做好病媒生物预防控制;

(七) 妥善保管在物业服务活动中获取的业主信息，不得用于与物业管理无关的活动；

(八) 配合街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会做好社区治理相关工作，自觉接受相关行政管理部门指导和监督。

第四十八条 物业服务人在物业服务活动中，不得有下列行为：

(一) 将全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人；

(二) 挪用或者擅自使用住宅专项维修资金；

(三) 擅自改变物业服务用房用途；

(四) 擅自改变物业管理区域内按照规划建设的共用部位和共用设施设备用途；

(五) 未依法将利用共用场地、共用部位、共用设施设备开展经营性活动的收益等列入公共收益；

(六) 将应当由物业服务人或者他人承担的用水、用电、用气等费用列入业主公摊费用；

(七) 以签订虚假合同的方式出租物业共用部位、共用设施设备；

(八) 指定业主购买特定商品或者服务，指定装修物料搬运队伍；

(九) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，超出物业服务合同约定占用业主共有车位，损害业主共同利益；

(十) 擅自利用共用场地、共用部位、共用设施设备进行经营;

(十一) 限制通信、有线电视等单位实施网络接入或者改造;

(十二) 无正当理由拒绝供水、供电、供气等公共经营企业员工开展安全检查、抢修、维修等活动;

(十三) 违法违规或者超出物业服务合同约定收取费用;

(十四) 损害业主权益, 影响住宅小区环境的其他行为。

第四十九条 物业服务人应当将下列信息在物业管理区域的公告栏等显著位置予以公示, 并接受业主查询:

(一) 物业服务人的营业执照和项目负责人姓名、服务电话;

(二) 物业服务内容、服务等级标准、收费项目、收费标准和方式;

(三) 电梯、消防、监控、人防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) 物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况;

(五) 业主共有部分的经营收益情况、专项维修资金的使用情况;

(六) 法律法规、管理规约规定应当公示的其他信息。

本条第一款第四项、第五项所列信息每年至少公布一次。业主对公示内容有异议的, 物业服务人应当在七日内予以答复。业主委员会可以聘请专业机构进行审计。

第五十条 物业服务费实行政府指导价和市场调节价。实行

政府指导价的具体范围按照国家、省有关规定执行。

实行政府指导价的，价格主管部门应当会同住房城乡建设主管部门，根据物业服务等级标准和物价指数变动情况等，制定相应的基准价和浮动幅度，并向社会公布。

实行市场调节价的物业服务费，由物业服务人与业主双方协商确定。物业管理行业协会应当在住房城乡建设主管部门指导下，根据本行政区域经济发展水平和成本变动情况，公布各类物业服务项目、标准及成本信息，供业主和物业服务人协商物业服务费时参考，引导业主与物业服务人通过合同约定物业服务价格调整方式。

第五十一条 物业管理区域内，供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位已服务到最终用户的，可以委托物业服务人代收相关费用。物业服务人代收相关费用的，不得提高收费标准或者向业主收取手续费等额外费用。

未经供水、供电、供气等专业经营单位或者业主委托，物业服务人不得对共有物业或者物业专有部分实施停水、停电、停气，法律法规另有规定或者可能对业主利益、公共安全造成重大损失的紧急情形除外。

第五十二条 物业服务合同期限届满前三个月，业主委员会或者物业管理委员会应当组织召开业主大会决定续聘或者选聘物业服务人，续聘或者选聘的决定书面告知物业服务人和街道办事处（镇人民政府）。

决定续聘的，业主委员会或者物业管理委员会应当在物业服务合同期限届满前与物业服务人续签物业服务合同。

第五十三条 物业服务人应当自物业服务合同终止之日起十五日内，在街道办事处（镇人民政府）的监督下，向业主委员会、物业管理委员会、决定自行管理的业主或者其指定人履行下列交接义务，并配合做好交接工作：

- （一）移交物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备；
- （二）移交建设单位按规定提供的资料；
- （三）移交业主清册、物业管理档案、物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护保养和定期检验等技术资料，运行、维护保养记录；
- （四）结清预收、代收的有关费用；
- （五）法律法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

交接各方应当共同对交接情况进行查验，书面记录查验情况并签订确认书。业主大会选聘的新物业服务人应当参与交接查验。

在新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人应当继续提供物业服务，并可以请求业主支付该期间的物业服务费。

第五十四条 业主大会决定解聘物业服务人或者不再续聘物业服务人的，原物业服务人应当自物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，并配合新选聘的物业服务人接管。原物业服务人不得强行提供物业服务，不得向业主收取物业服务费

用，不得以业主欠交物业服务费、部分物业权属存在争议或者对业主大会决定有异议等理由拒绝办理交接。新物业服务人、业主、业主委员会、物业管理委员会可以依法提起诉讼或者申请仲裁，不得强行接管。

原物业服务人在物业服务期间出资或者垫资配置的用于服务全体业主的固定设施设备，应当与业主、业主委员会、物业管理委员会协商处理；协商不成的，可以依法提起诉讼或者申请仲裁，不得强行拆除有关设施设备。

住房城乡建设主管部门和街道办事处（镇人民政府）应当加强对物业服务人交接工作的监管。

第五十五条 业主委员会、物业管理委员会可以在居（村）民委员会的指导下，组织业主开展物业服务满意度测评工作。物业服务人应当对物业服务满意度测评结果作出反馈整改的书面说明。测评结果和书面说明在物业管理区域的公告栏等显著位置公示三十日以上，并报送区（县）住房城乡建设主管部门。

对在物业服务中取得显著成绩或者获得市级以上物业管理荣誉称号的物业服务人，住房城乡建设主管部门应当给予表彰、奖励。

第五十六条 业主拒绝物业服务人继续提供服务，或者物业服务人无法再提供服务，物业管理区域出现失管弃管状态的，街道办事处（镇人民政府）应当在区（县）住房城乡建设主管部门指导下确定应急物业服务人，提供保安、保洁、共用设施设备运

行等基本物业服务。

提供应急物业服务的，街道办事处（镇人民政府）应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域的公告栏等显著位置公示。应急物业服务期限一般不超过六个月，服务费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处（镇人民政府）应当组织业主共同决定后续的物业管理方式。

第五十七条 突发事件应对期间，街道办事处（镇人民政府）应当组织落实市、区（县）人民政府依法采取的各项应急措施，指导、督促物业服务人开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持。

物业服务人应当服从政府统一指挥，在街道办事处（镇人民政府）指导下配合居（村）民委员会开展应急工作，依法落实应急处置措施。

业主应当配合物业服务人执行政府依法实施的应急措施和其他管理措施。

第五十八条 业主决定自行管理本物业管理区域的，自行管理的执行机构、管理方案、收费标准、管理期限等应当经业主大会表决同意。业主委员会应当自业主大会决定自行管理之日起三十日内向街道办事处（镇人民政府）备案。备案时应当提交业主大会表决结果、业主大会决定和自行管理方案。

业主大会、业主委员会应当依法实施管理和经营，承担安全

生产、消防安全、经营管理等相关责任，接受街道办事处（镇人民政府）和相关行政主管部门的指导和监督。

第六章 物业的使用和维护

第一节 一般规定

第五十九条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）损坏房屋承重结构、主体结构；
- （二）擅自利用共用部位、共用设施设备进行经营；
- （三）损坏或者擅自占用共用绿地、共用场地，在共用绿地、共用场地上擅自搭建上盖物，损坏或者擅自占用、移动共用设施设备；
- （四）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室（厅）、书房和厨房的上方；
- （五）破坏或者擅自改变建筑外立面；
- （六）在天井、庭院、平台、楼梯间、通道、屋顶以及小区道路、停车场等场地违法搭建建筑物、构筑物或者挖掘地下空间；
- （七）擅自改变房屋规划用途；
- （八）排放有毒、有害物质，发出超过规定标准的噪声；
- （九）损毁树木，乱设摊点，任意悬挂、张贴、涂写，高空

抛物，违法投放垃圾；

（十）损坏、挪用或者擅自拆除、停用公共消防设施、器材，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高操作场地；

（十一）在建筑物的公共门厅、疏散通道、安全出口、楼梯间以及不符合消防安全条件的室内场所停放电动自行车、电动摩托车，或者违规私拉电线电缆为电动车及其电池充电；

（十二）违反法律法规规定饲养动物、种植植物的；

（十三）法律法规和管理规约禁止的其他行为。

行为人有前款行为的，应当根据不同情形分别予以停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失等。违法搭建建筑物、构筑物的，行为人应当自行拆除。依法强制拆除的，相关费用由行为人承担。

物业管理区域内有第一款行为的，物业服务人、业主委员会、物业管理委员会有权及时予以劝阻、制止，督促改正；拒不改正的，应当及时报告街道办事处（镇人民政府）或者相关行政管理部门。街道办事处（镇人民政府）或者相关行政管理部门应当依法及时处理，相关业主和物业使用人应当予以配合。

物业管理区域内有第一款行为的，业主、物业使用人有权向相关行政管理部门投诉、举报，对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼；业主委员会可以按照管理规约的约定或者业主大会的决定，对侵害业主共同利益的行为依法向人民

法院提起诉讼。

第六十条 业主转让、出租物业或者设立居住权时，应当将管理规约、物业服务费标准等事项告知受让人、承租人或者居住权人，并自相关合同签订之日起十五日内，将物业转让、出租或者设立居住权情况以及受让人、承租人或者居住权人的联系方式书面告知物业服务人和业主委员会或者物业管理委员会。

业主转让物业前应当缴清物业服务费用、住宅专项维修资金以及其他应当承担的分摊费用。业主出租物业或者设立居住权时，应当与承租人或者居住权人约定物业服务费的支付责任。

第六十一条 业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，与物业服务人签订装饰装修管理服务协议，配合其进行必要的现场检查，负责清理房屋装饰装修产生的垃圾。造成物业共用部位、共用设施设备损坏的，应当依法恢复原状或者承担赔偿责任。

物业服务人可以按照管理规约或者装饰装修管理服务协议的约定收取保证金，用于因装饰装修活动对物业共用部位以及毗邻房屋造成损坏进行赔偿的保证。装饰装修活动结束后，物业服务人应当及时进行查验，未造成损坏的，自查验合格之日起三日内退还装修保证金；造成损坏的，应当出具整改通知书，业主、物业使用人应当按照整改通知书要求进行整改，物业服务人自整改查验合格之日起三日内退还装修保证金。

物业服务人无正当理由不得阻止装饰装修人员和材料进出

物业管理区域，阻止装饰装修施工。

第六十二条 物业管理区域内需增设电动自行车等集中充电设施的，在不影响道路通行和消防安全的前提下，经业主共同决定，可以在业主共有部分增设集中充电设施。

对于预留或者具备电动汽车充电设施建设安装条件的住宅小区，物业服务人应当支持配合业主建设安装电动汽车充电设施。

安装使用充电设施应当符合消防、用电等安全技术标准和人防设施维护管理规定。依照规定需经有关部门批准的，应当依法办理批准手续。

第六十三条 进入住宅小区的机动车辆应当在依法设置或者划定的车位、车库内按序停放，不得阻碍物业管理区域内的交通道路或者将车辆停放在小区消防通道口、消防车登高操作场地，不得损坏绿地或者妨碍其他业主使用物业。大型车辆和载有危险化学品车辆的不得进入住宅小区。

物业服务人应当加强对进入住宅小区的车辆的管理，发现有违反前款规定情形的，应当及时劝阻、制止。劝阻、制止无效的，应当及时报告公安等有关部门，公安等有关部门应当及时予以处理。

占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地停放车辆的，应当由业主共同决定，并应当确保消防通道和道路畅通。

利用人民防空工程停放机动车、非机动车的，应当遵守《中华人民共和国人民防空法》等法律法规的规定。

第二节 住宅维修管理

第六十四条 建设单位应当按照法律法规规定和合同约定的保修期限承担物业及其附属设施设备的保修责任，业主、物业使用人应当予以配合。

物业保修期届满后，全体业主共有的物业共用部位的维修责任由全体业主承担，部分共有的物业共用部位的维修责任由部分共有的业主承担，物业专有部分的维修由业主负责。共用部位、共用设施设备遭人为损坏的，物业服务人、业主委员会、物业管理委员会应当要求责任人负责修复或者赔偿。

第六十五条 物业管理区域内已成立业主委员会的，业主委员会应当依法组织全体业主制定紧急维修和日常保养方案；由全体业主共同管理的，由全体业主协商制定紧急维修和日常保养方案。

紧急维修或者日常保养方案无法达成一致的，由居（村）民委员会组织协调解决。

第六十六条 物业的专有部分发生危及他人房屋使用安全或者公共安全情形的，业主或者责任人应当及时维修。紧急情况时，物业服务人应当组织抢修或者采取应急防范措施，并及时通知业主委员会、物业管理委员会或者居（村）民委员会，费用由相关责任人依法承担。

应急维修完成前，物业服务人、业主委员会应当采取安全防范措施，并暂停使用或者在保证安全条件下有限度使用相关设施设备。

第六十七条 业主应当依法交存住宅专项维修资金，专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造。

住宅专项维修资金的交存、使用和管理，按照国家、省和市有关规定执行。

第三节 公共收益管理

第六十八条 物业管理区域内下列收益属于业主的公共收益，任何单位和个人不得擅自挪用、侵占：

（一）依法利用属于业主共有的停车场、场地、绿地、道路等部位经营所得的收益；

（二）属于业主共有的游泳池、会所等共用设施经营所得的收益；

（三）利用业主共有的停车场出入设施、电梯间、楼道以及户外区域设置广告获得的收益；

（四）因物业共用部位、共用设施设备被侵占、损害所得的补偿、赔偿费用；

（五）公共收益的孳息；

（六）其他依法属于全体业主的收益。

前款规定利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当按照管理规约的规定，依法签订合同并办理相关手续。

第六十九条 物业服务人应当设立业主共有资金专用账户，按照规定公布业主共有资金专用账户收支情况，每年不得少于一次。业主委员会或者物业管理委员会设立业主共有资金专用账户后十五日内，物业服务人应当撤销业主共有资金专用账户，并将属于业主共有的资金转入业主委员会或者物业管理委员会设立的业主共有资金专用账户。

公共收益应当存入以业主委员会或者物业管理委员会名义开设的业主共有资金专用账户，可用于业主委员会的办公经费、召开业主大会会议所需费用、公共收益的审计费用以及业主共同决定用于物业管理的其他费用。

未成立业主委员会或者物业管理委员会的，公共收益可由物业服务人代行管理，单独记账，独立核算。业主委员会或者物业管理委员会成立后，物业服务人应当将经审计的公共收益会计资料以及款项移交业主委员会或者物业管理委员会。

业主委员会、物业服务人应当于每季度结束之日起十五日内，在物业管理区域的公告栏等显著位置将业主共有资金专用账户的收支情况公告十五日以上，接受全体业主监督。

住房城乡建设主管部门应当每年开展物业管理区域公共收益有关情况的监督检查，维护业主合法权益。

第七十条 业主委员会、物业服务人应当建立规范的公共收

益财务管理制度，指定专人妥善保管公共收益的会计凭证、会计账簿、财务会计报告等会计资料。

需要使用公共收益的，业主委员会、物业服务人应当在物业管理区域的公告栏等显著位置和信息化系统公示公共收益使用计划书，明确使用项目、费用预算、使用理由等，听取业主和居（村）民委员会意见。

任何单位、组织和个人不得伪造、变造、隐匿、故意销毁公共收益的会计资料。

第七十一条 物业管理区域内委托物业服务人对共用部位、共用设施设备进行经营或者管理的，其收入在扣除合理成本之后，属于业主共有。物业服务人可以依据物业服务合同或者管理规约的约定收取管理费用。

第七章 法律责任

第七十二条 建设单位违反本条例规定的，由市、区（县）住房城乡建设主管部门按照下列规定处罚：

（一）违反本条例第十一条规定，未配备物业服务用房的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处十万元以上五十万元以下的罚款。提供的物业服务用房不符合要求的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处十万元以上二十万元以下的罚款。

(二) 违反本条例第四十二条规定，不移交有关资料的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下的罚款。

(三) 违反本条例第六十四条第一款规定，拒绝、拖延履行物业及其附属设施设备保修责任的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下的罚款。

第七十三条 物业服务人违反本条例规定的，由市、区（县）住房城乡建设主管部门按照下列规定处罚：

(一) 违反本条例第三十九条第三款、第四十五条第二款规定，未将合同报送备案的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下的罚款。

(二) 违反本条例第四十一条规定，承接不符合交付使用条件或者未经查验的物业的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下的罚款。

(三) 违反本条例第四十七条规定，未履行相关义务的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处一千元以上一万元以下的罚款。

(四) 违反本条例第四十八条第五项至第八项规定的，责令限期改正，处五千元以上二万元以下的罚款。

(五) 违反本条例第四十九规定，未按要求公示相关信息的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

（六）违反本条例第五十三条规定，不按要求履行交接义务的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下的罚款。

（七）违反本条例第五十四条规定，拒不退出物业管理区域的，责令限期退出，给予警告；逾期未退出的，处五万元以上十五万元以下的罚款。违反治安管理处罚规定的，由公安机关依法查处。

（八）违反本条例第六十一条规定，阻止业主、物业使用人正常装饰装修房屋活动的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下的罚款。

第七十四条 违反本条例第五十九条第一款规定，在物业管理区域内有下列损害公共利益以及他人利益行为的，由有关部门按照下列规定予以查处：

（一）违反第一项规定，损坏房屋承重结构、主体结构的，由市、区（县）住房城乡建设主管部门责令恢复原状，处五万元以上十万元以下的罚款。

（二）违反第二项规定，擅自利用共用部位、共用设施设备进行经营的，由市、区（县）住房城乡建设主管部门责令改正，给予警告，对个人并处一千元以上一万元以下的罚款；对单位并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) 违反第三项规定，损坏或者擅自占用共用绿地、共用场地，在共用绿地、共用场地上擅自搭建上盖物，损坏或者擅自占用、移动共用设施设备的，由市、区（县）住房城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告；对个人可以并处一千元以上一万元以下的罚款；对单位可以并处五万元以上二十万元以下的罚款。

(四) 违反第四项规定的，由市、区（县）住房城乡建设主管部门责令限期拆除，对业主或者物业使用人处一千元以上五千元以下的罚款，对装饰装修经营者处五千元以上五万元以下的罚款。

(五) 违反第五项至第十三项规定的，由城管、自然资源、生态环境、公安、消防救援等相关部门和机构依照有关法律法规规定进行查处。

第七十五条 违反本条例第六十八条规定，擅自挪用、侵占公共收益的，由市、区（县）住房城乡建设主管部门责令退还，给予警告；对个人可以并处一千元以上一万元以下的罚款；对单位可以并处五万元以上二十万元以下的罚款；涉嫌犯罪的，移送有权机关依法处理。

第七十六条 住房城乡建设主管部门、街道办事处（镇人民政府）以及其他有关行政管理部门及其工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由有权部门依法责令改正；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分：

(一) 违法实施行政许可或者行政处罚的；

(二) 未依法履行监督管理职责的;

(三) 发现违法行为不及时查处, 或者包庇、纵容违法行为的;

(四) 其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的。

居(村)民委员会中从事管理的人员违反本条例规定, 不依法履职的, 依法给予处分。

第七十七条 违反本条例规定的行为, 有关法律法规已规定法律责任的, 从其规定。

本条例规定的行政处罚, 实施相对集中城市管理行政执法的, 依法由城市管理综合执法部门负责实施。按规定调整由街道办事处(镇人民政府)实施的, 从其规定。

第八章 附 则

第七十八条 本条例对物业管理相关事项未作规定的, 按照有关法律法规的规定执行。

第七十九条 市人民政府以及市住房城乡建设主管部门可以根据本条例制定配套措施。

第八十条 本条例自 2024 年 3 月 1 日起施行。