

济宁市物业管理条例

(2023 年 12 月 29 日济宁市第十八届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2024 年 1 月 20 日山东省第十四届人民代表大会常务委员会第七次会议批准)

目 录

第一章 总 则

第二章 物业服务区域和前期物业管理

第一节 物业服务区域

第二节 前期物业管理

第三章 业主和业主组织

第一节 业主和业主大会

第二节 业主委员会

第三节 物业管理委员会

第四章 物业服务

第五章 物业的使用和维护

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，维护业主、物业服务人等相关主体的合法权益，营造良好的生活和工作环境，促进和谐宜居社区建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》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、物业服务及其监督管理活动，适用本条例。

第三条 物业管理活动应当坚持党建引领、业主自治、专业服务、多方参与、政府监管、权责一致、公开透明的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当将物业管理纳入基层社会治理体系，建立健全物业管理综合协调和执法责任清单制度，强化执法部门进小区执法的责任落实；应当将物业服务业纳入现代服务业发展规划，完善扶持、激励政策，推动物业服务行业专业化、产业化、规范化、市场化、智能化。

第五条 市住房城乡建设主管部门、县（市、区）人民政府确定的物业主管部门（以下统称物业主管部门）负责本行政区域内物业管理和物业服务活动的监督管理工作。

发展改革、公安、民政、司法行政、财政、自然资源和规划、生态环境、城市管理、城乡水务、卫生健康、应急、审计、行政

审批、市场监督管理、消防救援等部门、单位按照各自职责，做好物业管理相关工作。

街道办事处、乡镇人民政府负责辖区内物业管理活动的指导、协调和有关监督管理工作。

社区居民委员会负责指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，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。

第六条 物业行业协会应当加强行业自律，自觉接受有关部门的监督，依法制定和组织实施自律性规范，提高从业人员整体素质和技能水平，调解行业纠纷，维护会员合法权益，推动行业健康有序发展。

鼓励物业服务人加入物业行业协会。

第二章 物业服务区域和前期物业管理

第一节 物业服务区域

第七条 物业服务区域的划分，应当以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础，综合考虑建（构）筑物规模、共用设施设备配置、社区建设等因素，遵循相对集中、便于管理的原则。

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服务区域；配套设施

设备能够分割并独立使用，或者被道路、河道等分割为两个以上自然区域且能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服务区域。

红线图范围内的城镇公共道路、公共绿地、河道等公共区域不得划入物业服务区域。

第八条 建设单位办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当依法向建设项目所在地的县（市、区）物业主管部门申请划分物业服务区域。

物业主管部门应当自受理申请之日起二十日内，在征求街道办事处、乡镇人民政府等单位的意见后，进行划分登记，并告知建设单位，建设单位应当将划定的物业服务区域向物业买受人明示。

已划定的物业服务区域确需调整的，经物业服务区域内业主依法表决同意后，由县（市、区）物业主管部门按照本条例的规定重新划分登记。

已投入使用但尚未划分物业服务区域的，经人数占比百分之十以上的业主书面申请，由物业所在地的县（市、区）物业主管部门会同街道办事处、乡镇人民政府征求业主意见后，提出物业服务区域划分的建议方案，由业主共同决定后划定物业服务区域并公告。

非住宅物业服务区域划分，参照住宅物业服务区域划分程序进行。

第九条 新开发建设项目，建设单位应当按照规划要求配置物业服务用房。物业服务用房应当严格按照国家和省有关住宅小区规划、设计规范和工程标准进行建设，且符合下列规定：

（一）建筑面积按照建设工程项目总建筑面积的千分之五配置，最少不低于一百平方米；

（二）独立且相对集中，具备水、电、暖、通风、采光等正常使用功能，预留通信、网络、安保预警等端口，方便服务业主；

（三）建设项目分期开发建设的，物业服务用房原则上应当一次性建好。按项目设计方案确需分期建设的，首期按不少于建设工程项目总建筑面积的千分之三配置，后期按标准补齐。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，其建筑面积不低于二十平方米。

住宅小区内综合执法、治安管理等政务管理用房的建筑面积不低于五十平方米；住宅小区内的社区居民委员会用房，应当按照规划要求进行配套建设。

物业服务用房的面积、位置应当在建设工程规划许可证附图、房屋买卖合同中载明。

物业服务用房由建设单位无偿提供，属于全体业主共有。

第十条 物业服务区域内的下列部分属于业主共有：

（一）道路、绿地，但是属于城镇公共道路、公共绿地或者明示属于个人的除外；

（二）物业服务用房和其他公共场所、公用设施；

（三）建（构）筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、电梯、公共照明等附属设施设备，避难层、架空层、设备层或者设备间等；

（四）占用业主共有的道路或者其他场地建设的车位；

（五）其他不属于业主专有部分、也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等；

（六）法律、法规规定或者商品房买卖合同依法约定的其他共有部分。

第二节 前期物业管理

第十一条 建设单位在物业服务区域划定后，应当依法选聘前期物业服务人，签订书面物业服务合同；在申请办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当持前期物业服务合同、临时管理规约、住宅小区配套建筑和设施设备的清单及其产权归属等资料，向县（市、区）物业主管部门办理前期物业服务备案。

建设单位在商品房销售时，应当将前款备案资料作为商品房买卖合同约定的内容。

第十二条 物业交付使用十五日前，建设单位应当按照前期物业服务合同约定，与前期物业服务人共同对物业服务区域内的共用部位、共用设施设备进行查验，确认现场查验结果，形成书面查验记录，签订物业承接查验协议。物业承接查验协议应当包

括承接查验基本情况、存在问题、解决方法、整改期限、双方权利义务、违约责任等事项。

分期开发建设的物业，建设单位和前期物业服务人可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。

对于承接查验发现的问题，建设单位应当在物业承接查验协议约定的期限内予以整改，或者委托前期物业服务人整改，整改费用由建设单位承担。整改完毕后，建设单位应当及时组织复验。

承接查验应当邀请业主代表参加，县（市、区）物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当对承接查验活动进行现场监督。

物业服务人应当将物业承接查验资料建档保存。物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权免费查询。

第十三条 在办理物业承接查验手续时，建设单位应当在县（市、区）物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府的监督下，依法向前期物业服务人移交物业服务用房和资料。

建设单位应当自物业交接后三十日内，在物业管理信息平台上填报承接查验资料。承接查验资料应当包括临时管理规约、建设单位移交资料清单、承接查验协议、查验记录、交接记录等。

第十四条 建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第三章 业主和业主组织

第一节 业主和业主大会

第十五条 房屋所有权人为业主。

尚未依法办理所有权登记，但因买卖、赠与、遗赠、继承、合法建造、人民法院及仲裁机构的法律文书或者人民政府的征收决定等旨在转移所有权的法律行为，已经合法占有该房屋的单位或者个人，在物业管理活动中享有法律、法规规定的业主权利，并承担相应的义务。

业主依法享有权利并履行义务，不得以放弃权利为由不履行义务。

第十六条 一个物业服务区域成立一个业主大会，全体业主为业主大会成员。

设立业主大会、召开业主大会会议时，街道办事处、乡镇人民政府和社区居民委员会应当给予指导、协助。

第十七条 符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

- （一）已交付的业主专有部分面积的比例达到百分之五十以上；
- （二）已交付的业主人数的比例达到百分之五十以上；
- （三）向首位业主交付满两年且已交付的业主人数的比例达

到百分之二十五以上。

符合首次业主大会会议召开条件的，建设单位、前期物业服务人应当及时书面告知街道办事处、乡镇人民政府，并在物业服务区域内显著位置公告。建设单位应当同时报送筹备首次业主大会会议所需的资料。

符合首次业主大会会议召开条件的，街道办事处、乡镇人民政府应当在六十日内组建业主大会筹备组，并报告县（市、区）物业主管部门。物业主管部门应当予以指导、培训和协助。

符合首次业主大会会议召开条件，建设单位未履行告知义务或者无法确定建设单位的，业主可以向街道办事处、乡镇人民政府提出成立业主大会的书面申请，街道办事处、乡镇人民政府应当在六十日内组建业主大会筹备组。

第十八条 业主大会筹备组由七人以上单数组成，组长由街道办事处、乡镇人民政府派员担任，负责召集和主持筹备组工作，其他成员由业主、社区居民委员会、建设单位、前期物业服务人代表组成，其中业主所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。建设单位、前期物业服务人未参加筹备组的，不影响筹备组成立。

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。

第十九条 首次业主大会会议应当通过管理规约、业主大会议事规则，选举产生业主委员会。业主委员会产生之日起，筹备组自行解散。

未在规定期限内召开首次业主大会会议的，筹备组自行解散。自筹备组解散之日起三十日内，按照本条例的规定重新组建筹备组。

第二十条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，按照业主大会议事规则的规定召开，由业主委员会负责召集。定期会议每年至少召开一次。

有下列情形之一的，业主委员会应当召集业主大会临时会议：

- （一）有百分之二十以上业主提议的；
- （二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
- （三）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形。

业主委员会不履行召集义务的，经业主申请，由街道办事处、乡镇人民政府负责组织业主召开业主大会会议。

第二十一条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见或者互联网征求意见的形式。鼓励和引导业主采用互联网形式召开业主大会会议，使用电子投票系统。

业主委员会应当于会议召开十五日前，将会议议题、会议召开的时间、地点、表决方式等内容在物业服务区域内显著位置向全体业主公示，同时书面告知社区居民委员会。

街道办事处、乡镇人民政府应当派员参加业主大会会议，并做好指导和监督工作。

第二节 业主委员会

第二十二条 业主委员会是业主大会的执行机构，依照法律、法规的规定和业主大会的授权履行职责。

第二十三条 业主委员会应当通过在物业服务区域内显著位置设置公示栏等方式，向业主公布业主委员会组成、成员分工以及监督方式，并定期公布共有部分的用途、业主公共收益的使用和分配、建（构）筑物及其附属设施维修资金的使用和筹集等信息。

业主委员会可以委托物业服务人协助公告信息。

业主委员会应当公开而没有公开的信息，业主有权要求业主委员会公开，仍不公开的，由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府责令业主委员会限期公开。

第二十四条 业主委员会由五人以上单数组成。业主委员会成员应当由物业服务区域内的业主担任，每届任期不超过五年，可以连选连任。业主委员会成员的资格、具体人数以及增补规则在业主大会议事规则中规定。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，在业主委员会成员中推选主任、副主任和执行成员，主任、副主任可以兼任执行成员。

执行成员负责业主委员会的日常事务工作。

物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当定期组织开

展业主委员会成员培训。

第二十五条 业主委员会成员候选人由业主自荐或者联名推荐产生。

业主委员会成员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。鼓励业主中符合条件的中共党员、人大代表、政协委员、网格长、楼栋长等参选业主委员会成员。

业主委员会成员候选人名单确定后，报街道办事处、乡镇人民政府，并在物业服务区域内显著位置公示候选人基本情况。

第二十六条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，依法向物业所在地的县（市、区）物业主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

县（市、区）物业主管部门自收到备案材料之日起十日内，对符合条件的发给业主委员会备案证明，并出具业主委员会刻制印章证明。业主委员会应当依法刻制、使用、管理印章和开立账户。

业主大会议事规则、管理规约、业主委员会成员发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内书面告知县（市、区）物业主管部门和街道办事处、乡镇人民政府。

第二十七条 业主委员会应当按照业主大会的决定及议事规则召开会议。业主委员会会议应当有三分之二以上成员出席，作出决定时应当经全体成员过半数同意并签字确认。

业主委员会应当自业主大会、业主委员会作出决定之日起三

日内，将业主大会、业主委员会的决定及会议情况以书面形式在物业服务区域内显著位置公告，并告知物业所在地社区居民委员会。

业主可以查阅业主委员会会议资料，并就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当予以答复。

第二十八条 业主委员会及其成员不得有下列行为：

- （一）拒不履行职责；
- （二）越权行使业主大会职权或者不执行业主大会决定；
- （三）挪用、侵占住宅专项维修资金、业主公共收益；
- （四）利用职务便利索取、收受建设单位、物业服务人以及有利害关系业主提供的利益或者报酬，减免物业服务费、停车费等相关费用；
- （五）虚构、转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理活动中形成的文件、资料；
- （六）非法收集、使用、传输、买卖、泄露在物业管理活动中获取的业主、物业使用人个人以及家庭信息；
- （七）拒不公示住宅专项维修资金使用管理、业主公共收益使用管理、物业服务用房使用管理等物业服务信息；
- （八）擅自使用业主大会、业主委员会印章；
- （九）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉举报人；
- （十）伪造业主签名、弄虚作假等其他违反法律法规的行为。

第二十九条 业主委员会成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，决定是否终止其成员职务：

（一）以书面方式向业主大会提出辞职请求的；

（二）业主委员会过半数成员或者百分之二十以上业主提议撤销其成员职务的；

（三）存在本条例第二十八条规定情形的；

（四）法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

第三十条 业主委员会任期届满九十日前，应当召开业主大会会议进行换届选举。

业主委员会未按期组织换届选举的，街道办事处、乡镇人民政府应当组建换届小组组织换届工作。换届小组应当在业主委员会任期届满前，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 新一届业主委员会选举产生后，应当按照本条例第二十六条规定进行备案。

自新一届业主委员会选举产生之日起三日内，在街道办事处、乡镇人民政府的监督下，业主委员会的印章、资金、办公用房、物品、资料的管理人员应当将其移交给新一届业主委员会。未及时移交的，街道办事处、乡镇人民政府应当协调督促其移交。

第三十二条 业主大会、业主委员会应当建立规范的财务制度。业主共有部分、共用设施设备经营收益，业主大会、业主委

员会工作经费等资金的管理应当符合财务管理制度。

鼓励业主大会或者业主委员会委托专业机构对业主大会、业主委员会工作经费、公共收益等进行审计，审计结果向全体业主公开。

第三节 物业管理委员会

第三十三条 街道办事处、乡镇人民政府应当在有下列情形之一的住宅小区组建物业管理委员会：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）连续两次组建筹备组失败的；

（三）具备首次业主大会会议召开条件，经筹备组两次组织仍未能召开的；

（四）筹备组两次组织召开首次业主大会会议仍未选举产生业主委员会的；

（五）业主委员会因任期届满、成员缺额、被罢免等情形，需要重新选举，经两次选举仍不能产生新的业主委员会的。

第三十四条 物业管理委员会由街道办事处、乡镇人民政府负责组建；建设单位未参加的，不影响物业管理委员会的成立。

物业管理委员会由业主、社区居民委员会代表等七人以上单数组成，其中业主人数不得少于总人数的二分之一。

物业管理委员会主任由街道办事处、乡镇人民政府在社区居

民委员会代表中选定，副主任在业主代表中选定。

街道办事处、乡镇人民政府应当在物业管理委员会成立前，在物业服务区域内显著位置公示物业管理委员会拟任成员基本情况，公示期不得少于七日。公示期间，业主有权向街道办事处、乡镇人民政府提出异议，街道办事处、乡镇人民政府应当对异议内容进行核实并作出答复。

物业管理委员会成立后，应当在物业服务区域内显著位置公示成员名单以及分工。

第三十五条 物业管理委员会组织业主依法共同决定物业管理事项，推动符合条件的物业服务区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

物业管理委员会履行职责应当接受街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督，并保障业主的知情权和监督权。

物业管理委员会自业主委员会选举产生之日起停止履行职责，并在三日内向业主委员会移交相关资料和财物，移交后自动解散。

第四章 物业服务

第三十六条 鼓励业主大会通过公开、公平、公正的市场竞争机制，采取招投标的方式选聘物业服务人。市物业主管部门应当建立全市统一的物业管理服务招投标平台，为物业管理服务招

投标当事人提供指导和服务。

业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人签订书面物业服务合同，约定服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业服务用房、服务期限、服务交接、违约责任等事项。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。

物业服务人提供的服务达不到合同约定的等级和标准的，不得按照约定的等级和标准收取费用。物业服务人不得以通知、声明、告示等方式作出对业主不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害业主合法权益应当承担的责任。

物业服务人应当自签订物业服务合同之日起十日内，将物业服务合同报物业所在地的县（市、区）物业主管部门备案；县（市、区）物业主管部门应当将相关信息推送街道办事处、乡镇人民政府。

第三十七条 物业服务内容主要包括下列事项：

- （一）共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护；
- （二）公共绿化的维护；
- （三）公共区域环境卫生的维护；
- （四）公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务；
- （五）物业使用中禁止行为的制止、报告等义务；
- （六）物业维修、更新、改造费用的账务管理；

（七）物业服务档案和物业档案的保管；

（八）其他物业服务事项。

物业服务人可以根据物业服务合同约定，聘请专业机构承担特种设备维修养护、工程施工等专项服务，但不得将该物业服务区域内的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。

业主实行自行管理的，应当依法履行物业服务区域内的安全防范和消防安全职责，对于电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由专业机构或者人员实施。

鼓励物业服务人提供托育、养老、维修、家政等便民服务，并与业主协商制定统一的收费标准，在物业服务区域内显著位置公示。

第三十八条 物业服务人应当在物业服务区域内显著位置设置公示栏，如实公示并及时更新下列信息：

（一）营业执照、项目负责人、服务电话、物业服务人网址、投诉电话等；

（二）物业服务的内容、标准，收费的项目、标准、依据、方式等；

（三）电梯、消防等设施设备的维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案等；

（四）供水、供电、供热、供气、通信等专业经营单位的报修服务电话等；

（五）上一年度物业服务合同履行以及酬金制物业服务项目收支情况；

（六）上一年度公共收益收支和专项维修资金筹集、使用情况；

（七）业主进行房屋装饰装修活动的情况；

（八）物业服务区域内车位、车库的出售和出租情况；

（九）水质检测情况报告；

（十）其他应当公示的信息。

业主对公示内容提出异议的，物业服务人应当予以答复。

第三十九条 物业服务人提供物业服务应当遵守下列规定：

（一）提供的物业服务符合相关标准、规范；

（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）定期听取业主的意见和建议，及时答复业主提出的询问，接受业主监督，改进和完善服务；

（四）定期向业主大会、业主委员会报告履行物业服务合同、维修资金使用等情况；

（五）对业主违反（临时）管理规约的行为进行劝阻和制止，并及时报告业主委员会；

（六）指导、督促业主和物业使用人进行生活垃圾分类；

（七）对违反有关治安、环保、消防、房屋使用安全、市容环卫等法律、法规的行为及时采取合理措施劝阻和制止，劝阻、

制止无效的，及时报告相关主管部门并协助处理；

（八）配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和社区居民委员会做好物业服务相关工作。

第四十条 物业服务人不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同减少物业服务事项、降低物业服务标准；

（二）采取停止或者限制供电、供水、供热、供气、通信以及利用电梯、门禁控制系统限制车辆、人员出入等方式催交物业服务费；

（三）以指定装修人和限定装修材料等方式变相约束业主；

（四）擅自改变物业服务用房等业主共有部分的用途和权属；

（五）将人脸、指纹等生物识别技术作为开展物业服务相关活动的唯一方式；

（六）擅自拆除、损坏物业服务区域内的共用设施设备；

（七）擅自撤出物业服务区域、停止物业服务；

（八）挪用、侵占住宅专项维修资金、业主公共收益等共有资金；

（九）擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费；

（十）物业服务合同终止后，拒不撤出物业服务区域或者拒不移交有关财物、档案、资料等；

（十一）非法收集、使用、传输、买卖在物业服务活动中获

取的业主、物业使用人的信息；

（十二）侵害业主合法权益的其他行为。

第四十一条 物业服务人应当建立和保存下列档案、资料：

（一）物业承接查验资料；

（二）业主共有部分经营管理资料；

（三）小区监控系统、电梯、消防、水泵、体育设施、有限空间等共用部位、共用设施设备资料及其使用、管理和维护记录；

（四）业主装饰装修的管理资料；

（五）业主名册以及联系方式；

（六）物业服务人或者建设单位与相关单位签订的供水、供电、供气、供热、垃圾清运等书面协议；

（七）与专业机构或者第三人签订的专项服务协议资料；

（八）水质检测情况报告；

（九）安全风险隐患排查以及处置记录、应急预案以及演练档案；

（十）物业服务合同约定的其他资料。

业主、业主委员会有权查阅前款规定的档案、资料。县（市、区）物业主管部门和街道办事处、乡镇人民政府应当加强对物业服务档案管理工作的监督。

第四十二条 物业服务人应当制定物业服务区域安全防范应急预案，报县（市、区）物业主管部门、应急管理部门，并加强日常演练。发现重大事故隐患或者发生紧急状态、突发事件以

及其他紧急事件时，物业服务人应当及时采取应急措施，并在相关部门指导下做好物业服务区域的安全管理工作。相关部门采取应急措施时，物业服务人应当予以协助。

对于物业服务人依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当予以配合。

第四十三条 物业服务收费实行政府指导价和市场调节价。

实行政府指导价的，市、县（市、区）人民政府价格主管部门应当会同物业主管部门，根据物业种类、服务内容、服务等级、服务成本等，制定相应的基准价和浮动幅度，并向社会公布。

物业服务人为业主或者物业使用人提供物业服务合同约定以外的专项服务的，其收费标准可以另行约定。

第四十四条 物业服务人依据合同约定履行义务的，业主应当按照约定交纳物业服务费，不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝交纳。物业产权转移时，业主应当结清物业服务费。

业主逾期不交纳物业服务费，经物业服务人催告，业主在合理期限内仍不交纳的，物业服务人可以申请调解，也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第四十五条 物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者三十日内撤出物业服务区域，并向业主委员会、自行管理的业主或者其指定的人做好以下交接工作：

（一）移交物业服务用房、共用设施设备以及档案、资料；

（二）结算物业服务费和预收、代收的业主公共收益等费用；

（三）结清委托专业机构对特种设备维修养护、工程施工等开展专项服务的费用；

（四）如实告知物业的使用和管理状况；

（五）法律、法规规定的其他事项。

第四十六条 物业所在地的县（市、区）物业主管部门应当会同街道办事处、乡镇人民政府加强对物业服务交接工作的指导、协助和监督。

原物业服务人拒绝撤出物业服务区域，或者拒不移交相关财物和资料的，业主委员会或者业主可以报告县（市、区）物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府依法处理。

原物业服务人应当在办理交接至撤出物业服务区域期间，维持正常的物业服务秩序。

第四十七条 物业服务区域突发失管状态时，街道办事处、乡镇人民政府应当确定应急物业服务人，保障供电、供水、垃圾清运、电梯运行等应急物业服务。

街道办事处、乡镇人民政府应当将应急服务期间的服务事项、服务标准、期限、收费标准等内容在物业服务区域内显著位置公示。应急物业服务期限不得超过一百八十日，费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主选聘新物业服务人，协调新选聘的物业服务人和应急物业服务

人做好交接。

第四十八条 物业配套设施不完善的老旧住宅区，市、县（市、区）人民政府应当组织进行改造整治，鼓励和支持业主自主开展改造提升，逐步完善配套基础设施和公共服务设施。街道办事处、乡镇人民政府、社区居民委员会应当指导和帮助小区业主因地制宜采取灵活方式选聘物业服务人实施物业服务或者自行管理。

鼓励有条件的楼栋加装电梯。

第五章 物业的使用和维护

第四十九条 业主、物业使用人、物业服务人不得有下列行为：

- （一）损坏、擅自拆改建（构）筑物承重结构、主体结构；
- （二）将无防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室（厅）、餐厅、书房、厨房的上方；
- （三）擅自拆改供气、供热、供水、排水设施；
- （四）违反规定饲养动物；
- （五）制造超过规定标准的噪声；
- （六）高空抛物；
- （七）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒、有

害物质；

（八）违法搭建建（构）筑物、障碍物或者挖掘地下空间、私开门窗；

（九）破坏或者擅自改变建（构）筑物外立面造型；

（十）侵占绿地，毁坏绿化植物、绿化设施或者擅自伐移树木；

（十一）擅自改变房屋用途；

（十二）使用地锁、石墩、栅栏、板凳等障碍物或者堆放杂物占用公共道路、公共停车泊位，违反规定停放机动车辆或者在共用走廊、门厅、楼梯间、楼道、安全出口等位置停放非机动车辆；

（十三）占用楼道、楼顶、道路等业主共有部分放置杂物；

（十四）私设充电桩、私拉电线电缆，携带电动车或者其蓄电池进入楼房；

（十五）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，损坏消防设施及器材；

（十六）法律、法规以及（临时）管理规约禁止的其他行为。

物业服务人、业主委员会发现有前款规定行为的，应当予以劝阻、制止，并报告有关部门。

第五十条 业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当在开工前告知物业服务人；未告知物业服务人的，物业服务人有权按照（临时）管理规约，禁止装饰装修施工人员进入物业服务区域。

没有物业服务人的，业主、物业使用人应当事先告知房屋所在地的社区居民委员会。装饰装修工程按照规定需要报有关部门批准的，应当依法办理批准手续。

业主、物业使用人或者物业服务人应当将装饰装修工程的时间、地点、禁止事项、施工方联系方式、投诉电话等情况以合理方式公示。

装饰装修应当遵守法律、法规规定的噪声排放要求，并采取有效的噪声防治措施；装饰装修垃圾应当袋装收集，不得与生活垃圾混同，并投放到物业服务人或者社区居民委员会指定的地点。

物业服务人应当书面告知业主、物业使用人装饰装修房屋的禁止行为和注意事项，并加强日常巡查和现场监管。物业服务人、社区居民委员会发现业主、物业使用人有本条例第四十九条第一款第一项、第二项规定行为的，应当立即制止并报告住房城乡建设部门；住房城乡建设部门接到报告后应当调查核实，由有关部门依法处理。

第五十一条 任何单位和个人因维护、更新、改造、运营等原因确需占用和挖掘物业服务区域内的道路、场地的，应当提前征得业主委员会、物业服务人的同意。未产生业主委员会的，应当征得社区居民委员会的同意。

施工单位和个人应当在占用和挖掘场地显著位置公示占用、施工、恢复原状的时限以及管线设施保护方案。

需要办理审批手续的，应当在施工前按照有关规定办理。

第五十二条 物业服务区域内规划用于停放汽车的车位（库）应当首先满足业主、物业使用人停车需要。业主、物业使用人要求承租车位（库）的，建设单位不得以只售不租为由拒绝。

物业服务区域内规划用于停放汽车的车位（库）应当优先投入使用，车位（库）尚未全部使用的，不得占用业主共有的道路或者其他公共场地设置规划以外的车位。规划车位（库）全部使用后仍不足的，可以利用业主共用的道路或者其他公共场地增设车位，所设置车位归物业服务区域内全体业主共有。车位（库）设置、管理、收费等事项由业主大会决定，但是不得侵害业主合法权益和共同利益，不得影响道路通行、违反消防安全要求、人防安全要求或者损坏共用设施设备。

第五十三条 物业服务人应当按照物业服务合同约定，履行车辆停放管理义务，并加强巡查，及时督促违反规定停放的车辆驶离。经督促拒不改正的，物业服务人应当根据实际情况报告公安机关、消防救援机构等部门依法处理。

市、县（市、区）人民政府应当组织交通、公安、城市管理、大数据、物业主管等行政管理部门和机构建立停车资源共享协调制度。停车位供需矛盾突出的住宅小区，其周边机关、企业、事业单位和商业配建停车场（库）、道路具备夜间等时段性停车条件的，街道办事处、乡镇人民政府应当提出错时停车方案。鼓励业主与住宅小区周边单位通过协商实现停车资源共享。

第五十四条 新建或者改扩建物业项目的，应当建设相对集

中的公共充电基础设施或者预留建设安装条件。

物业服务区域内未设置公共充电基础设施，或者公共充电基础设施不能满足业主或者物业使用人生活需求的，业主大会或者依法获得授权的业主委员会、物业服务人，在不影响道路通行和消防安全的前提下，可以占用业主共有道路或者其他场地增设公共充电基础设施。

业主需要安装充电基础设施的，安装位置以及相关设施应当符合消防、用电等安全技术标准。需要报经批准的，应当依法办理批准手续。

第五十五条 在物业服务区域内封闭阳台，安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩，设置饮水机、快递柜，安装、改装线缆等，应当遵守（临时）管理规约和物业管理有关规定，符合专业技术规范和城镇容貌标准，保持状态完好、整洁美观。

业主应当按照垃圾分类收集的有关规定倾倒垃圾。

第五十六条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业的买受人，应当在办理物业交付手续前，一次性足额将首期专项维修资金存入专项维修资金专户。维修资金属于全体业主共有，专项用于物业保修期满后共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。

物业主管部门应当建立住宅专项维修资金公示和查询制度。

第五十七条 物业保修期满，物业共用部位、共用设施设备发生下列紧急情况的，物业主管部门收到业主委员会、业主、物

业服务人或者社区居民委员会申请后，立即启动住宅专项维修资金应急使用程序：

- （一）电梯发生故障影响正常使用需立即维修的；
- （二）消防设施存在严重故障需立即维修的；
- （三）物业服务区域内的楼顶、外墙防水发生严重损坏的；
- （四）建筑外立面装饰和公共构件松动、脱落，情况严重的；
- （五）玻璃幕墙炸裂的；
- （六）排水管道严重堵塞或爆裂的；
- （七）围墙（栏）、道路坍塌或者破损严重的；
- （八）地下车库或者其他地下公共空间雨水倒灌的；
- （九）其他可能造成人身安全事故或者严重财产损失的紧急情况。

维修组织单位应当立即组织维修，并进行应急维修的工程施工、验收、造价决算等工作。一次或者单项应急使用维修资金金额较大的，应当经过工程造价咨询机构的审核。物业主管部门应当按照工程进度将所需维修费用划至有关单位账户。

第五十八条 物业服务人应当建立健全物业共用设施设备、共用部位运行状况的定期检查维护制度，加强对电梯、消防、配电房、室外搁置物、室外悬挂物、建筑幕墙等设施设备安全状况的日常巡查，采取必要的安全防护措施，并按照下列规定处理：

- （一）属于保修期限和保修范围内的问题，及时通知、督促建设单位履行保修责任；

（二）属于专有部分或者专用设备的问题，及时通知、督促责任人维修；

（三）属于物业服务人管理的物业共用设施设备、共用部位的问题，按照物业服务合同的约定，及时组织维修保养；维护保养单位认为存在严重安全隐患，无维修价值或者达到安全技术规范规定的报废条件的，物业服务人应当及时将相关情况向业主公告，并积极协调办理报废事宜；

（四）属于专有部分以外的供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营设施设备问题，及时通知、督促相关专业经营单位组织维修；

（五）属于危及房屋使用安全的问题，依照房屋使用安全管理法律、法规的规定处理。

第五十九条 利用业主共有部分产生的收入，在扣除合理成本后，属于业主公共收益。

业主公共收益由物业服务人管理的，应当单独列账，独立核算，并定期向业主大会、业主委员会报告收支情况。收支账目应当每季度在物业服务区域内显著位置公示一次，公示时间不得少于三十日。

业主公共收益由业主委员会自行管理的，应当以业主委员会名义开设公共收益账户，接受业主和社区居民委员会的监督，收支账目应当每半年在物业服务区域内显著位置公示一次，公示时间不得少于三十日。

第六章 监督管理

第六十条 市物业主管部门履行下列监督管理职责：

- （一）制定物业管理相关政策措施并监督实施；
- （二）制定（临时）管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、承接查验协议等示范文本和相关物业服务标准；
- （三）建立物业服务企业信用监管制度，建立健全物业服务企业信用信息、业主电子共同决策等信息系统；
- （四）指导物业公共部分及公用设施交付管理；
- （五）对住宅专项维修资金进行管理和监督；
- （六）指导和监督物业行业协会制定和实施自律性规范；
- （七）指导和监督县（市、区）物业主管部门开展辖区内物业管理的监督管理工作；
- （八）组织、指导物业管理培训与宣传工作；
- （九）法律、法规规定的其他监督管理职责。

第六十一条 县（市、区）物业主管部门履行下列监督管理职责：

- （一）制定并组织实施本辖区内物业管理相关政策和措施；
- （二）负责本辖区专项维修资金的管理和使用；
- （三）负责物业服务区域划分、物业承接查验、物业招投标、物业服务合同、业主委员会的备案工作；

（四）组织、指导物业管理培训与宣传工作；

（五）指导和监督街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作；

（六）负责物业服务企业信用信息的收集、审核，依法将其不良信息和守信信息记入其信用档案并接受查询；

（七）法律、法规规定的其他监督管理职责。

第六十二条 市、县（市、区）主管部门或者机构履行下列监督管理职责：

（一）发展改革部门会同物业主管部门制定实行政府指导价的物业服务收费基准价格、浮动幅度和物业服务收费管理相关政策，负责将物业主管部门认定的物业管理领域信用信息纳入公共信用信息平台；

（二）公安机关负责指导物业服务区域内治安防范工作，对监控安防等开展监督检查，依法查处违法养犬行为；

（三）民政部门负责指导、拟定城乡基层群众自治建设和社区治理政策，指导城乡社区治理体系和治理能力建设，指导新建开发小区在房屋交付前明确所属的街道、乡镇和社区；

（四）司法行政部门负责指导物业纠纷人民调解工作；

（五）财政、审计部门负责住宅专项维修资金管理和使用的监督检查，财政部门负责落实老旧小区物业服务补助资金；

（六）自然资源和规划部门负责指导新建物业服务区域内物业管理与服务用房等的核提工作，负责物业服务区域内不动产确

权登记工作；

（七）生态环境部门负责物业服务区域及其周边生态环境污染防治的监督管理和生态环境监测工作；

（八）住房城乡建设部门负责对物业服务区域内的建设工程质量、装饰装修活动以及供气、供热等设施设备及其运行维护实施监督管理；

（九）城市管理部门负责对违法搭建建（构）筑物、不按规定实施生活垃圾分类管理、建筑施工噪声污染、毁绿等违法行为进行查处；

（十）城乡水务部门负责对供水、排水、污水处理设施设备及其运行维护实施监督管理，组织实施住宅二次供水设施改造移交工作；

（十一）卫生健康部门负责物业服务区域内的公共卫生工作；

（十二）应急管理部门负责物业服务区域内应急处置等工作；

（十三）市场监督管理部门负责对物业服务区域内特种设备安全运营进行监督管理，对物业服务收费中的违法违规行为进行查处；

（十四）通信主管部门负责指导协调通信运营商对物业服务区域内通讯设施设备的维护、维修、完善工作；

（十五）公安派出所负责对住宅区的消防安全工作进行日常

消防监督检查，消防救援机构依法开展消防监督检查。

法律、法规和本条例对政府各有关部门应当承担的物业服务监督管理职责有规定的，依照其规定；没有规定的，由市、县（市、区）人民政府确定。

第六十三条 街道办事处、乡镇人民政府履行下列监督管理职责：

（一）贯彻落实物业管理方面的法律、法规，促进辖区内物业管理活动规范、有序开展；

（二）协助县（市、区）物业主管部门依照规定划定、调整物业服务区域；

（三）指导、监督业主大会会议、业主委员会换届选举工作，监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

（四）组织成立物业管理委员会，并监督其依法履行职责；

（五）监督物业的查验、移交，指导、监督物业服务人开展物业服务，做好物业服务人的服务质量评价工作；

（六）法律、法规规定的其他职责。

第七章 法律责任

第六十四条 违反本条例规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，适用其规定。

第六十五条 违反本条例第四十条第二项规定，物业服务人

采取停止或者限制供电、供水、供热、供气、通信以及利用电梯、门禁控制系统限制车辆、人员出入等方式催交物业服务费的，由物业主管部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上一万元以下罚款。

第六十六条 物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府和有关部门及其工作人员在物业管理工作中存在玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第六十七条 本条例自 2024 年 5 月 1 日起施行。