

西宁市物业管理条例

(2020年6月23日西宁市第十六届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过 2020年7月22日青海省第十三届人民代表大会常务委员会第十八次会议批准 根据2022年6月2日西宁市第十七届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 2022年7月27日青海省第十三届人民代表大会常务委员会第三十四次会议批准的《西宁市人民代表大会常务委员会关于修改〈西宁市物业管理条例〉的决定》修正)

目 录

第一章 总则

第二章 物业管理区域与共用设施设备

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第四章 物业服务

第五章 物业使用和维护

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，维护物业管理各方的合法权益，改善业主的生活和工作环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》和《青海省物业管理条例》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及其监督活动，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或者自行管理等形式，对物业服务区域内的建筑物、构筑物及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 本市物业管理纳入社区治理体系，坚持党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。建立健全社区（村）党组织领导下居（村）民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、业主、物业服务人等共同参与的治理架构。

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，发挥党建引领作用。

第四条 物业管理相关主体应当遵守权责一致、质价相符、公平公开的物业服务市场规则，维护享受物业服务并依法付费的市场秩序，优化市场环境。

第五条 市、县（区）人民政府应当加强对物业管理工作的领导，将物业管理纳入本地现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，推动物业管理规范化、市场化。

县（区）人民政府具体负责本辖区内的物业管理工作，建立物业管理综合协调工作机制，明确物业管理的行政主管部门，组织辖区内街道办事处、乡（镇）人民政府、物业管理行政主管部门及相关部门和单位，统筹推进辖区内物业管理各项工作，协调解决辖区内物业管理重大问题。

市、县（区）物业管理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。

市、县（区）自然资源和规划、城乡建设、市场监督管理、公安、城市管理、消防救援、生态环境、卫生健康、民政、人民防空、园林绿化等行政主管部门按照各自职责负责物业管理区域内的相关监督管理工作。

第六条 街道办事处、乡（镇）人民政府组织、指导业主大会成立和业主委员会选举换届、物业管理委员会组建；监督业主

大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责；参加物业承接查验，监督物业管理项目的移交、接管和物业服务人依法履行义务；监督物业管理活动，协调物业管理与社区建设的关系，调处物业管理纠纷；组织推动老旧小区实施市场化物业管理。

社区居（村）民委员会在街道办事处、乡（镇）人民政府指导下开展具体工作，监督物业服务人依法履行义务，有权就业主反映的物业管理事项向业主大会、业主委员会、物业服务人进行询问，调解物业纠纷。

第七条 突发公共事件应对期间，街道办事处、乡（镇）人民政府负责落实依法采取的各项应急措施，指导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、乡（镇）人民政府指导下积极配合社区居（村）民委员会开展工作，依法落实应急预案和各项应急处置措施。物业服务人依法执行政府实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当依法予以配合。

第八条 鼓励采用新技术、新方法，促进互联网与物业管理深度融合，提升物业管理质量和服务水平，推动物业服务向智能、绿色方向发展。

第二章 物业管理区域与共用设施设备

第九条 物业管理区域应当按照下列规定划分：

（一）物业配套设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域；但规模过大、划分为一个物业管理区域不便于管理的，或者已分割成多个封闭小区，且其配套设施设备能够分割、独立使用的，可以分别划分为独立的物业管理区域；

（二）分期建设项目或者两个以上单位开发建设的项目，其配套设施设备共用的，可以划分为一个物业管理区域；

（三）已建成、共用设施设备比较齐全且相对集中的项目，可以划分为一个物业管理区域。

第十条 已经形成独立物业管理区域的，不重新调整，但物业管理区域业主共同决定分割或者合并物业管理区域的除外。

物业管理区域地上以及地下建筑物、设施设备和相关场地不得分割管理。

第十一条 建设单位应当按照规定配置物业服务用房。物业服务用房应当相对集中安排在物业管理区域中心或者出入口附近，地面以上、二层以下，配置在住宅楼内的，应当有独立通道。

分期开发建设的，在物业服务用房尚未交付前，建设单位应当无偿提供符合标准的临时物业服务用房。

业主委员会办公用房从物业服务用房中提供，面积不得高于五十平方米。

第十二条 物业管理区域内的下列配套设施设备和相关场

所属于业主共有：

（一）物业服务用房、门卫房、值班室、共用设施设备使用的房屋；

（二）共用的架空层、走廊、楼梯间、电梯间；

（三）物业管理区域内除城镇公共道路以外的其他道路，除城镇公共绿地或者明示属于个人以外的其他绿地；

（四）建设单位以商品房买卖合同或者其他书面形式承诺归业主共有的房屋和设施设备；

（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；

（六）法律、法规规定的其他共有部分。

建设单位申请国有建设用地使用权及房屋所有权首次登记时，应当提出共有物业产权登记申请，由不动产登记机构在不动产登记簿上予以记载。

第十三条 新建住宅建设项目竣工验收之日起三个月内，建设单位应当按照有关规定将物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通讯等设施设备向相关专业经营单位移交。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第十四条 本条例所称业主，是指物业管理区域不动产权属

证书或者不动产登记簿记载的房屋所有权人。

除前款规定外，符合下列条件之一的，可以认定为业主：

（一）尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、遗赠、拆迁补偿等旨在转移所有权的行为已经合法占有建筑物专有部分单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（三）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（四）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

（五）其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

第十五条 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务人提供的服务；

（二）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；

（三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（四）参加业主大会会议，行使投票权；

（五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（六）监督业主委员会或者物业管理委员会的工作；

（七）监督物业服务人履行物业服务合同；

（八）对物业共有共用区域、部位或者设施设备和相关场地

使用情况以及业主共有资金管理使用享有知情权、监督权和收益权；

（九）监督专项维修资金的管理和使用；

（十）法律、法规规定的其他权利。

第十六条 业主应当履行下列义务：

（一）遵守临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则；

（二）遵守物业管理区域内物业共有共用区域、部位或者设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护以及应对突发事件等方面的规章制度；

（三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会或者物业管理委员会作出的决定；

（四）按照有关规定交纳专项维修资金；

（五）按照约定向物业服务人支付物业费；

（六）遵守房屋装饰装修的规定；

（七）支持和配合物业服务人的合法经营和管理活动；

（八）履行房屋安全使用责任；

（九）履行生活垃圾分类投放主体责任，按照规定分类投放生活垃圾；

（十）法律、法规规定的其他义务。

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。

第十七条 业主人数、业主投票权数和业主总人数按照下列方法确定：

（一）业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算；建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付，或者同一业主拥有两个以上专有部分的，均按照一人计算；

（二）业主投票权数按照业主专有部分面积计算，每平方米计算为一票，不足一平方米的按照四舍五入计算；

（三）业主总人数，按照本款第一项业主人数的总和计算。

一个专有部分有两个以上所有权人的，应当推选一人行使表决权，所代表的业主人数为一人。

业主可以自行投票，也可以委托他人投票。委托他人投票的，应当出具合法有效的书面授权委托书，载明委托事项和投票权数。一个受托人最多可以接受三名业主的委托进行投票。

第十八条 业主大会是物业服务事项的决策机构。一个物业管理区域内业主户数不足五十户且全体业主一致同意不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。

第十九条 符合成立业主大会条件的，建设单位应当向街道办事处、乡（镇）人民政府提出成立业主大会的书面申请，并提供相关材料；百分之十以上业主联名也可以向街道办事处、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）人民政府对符合条件的，应当会同县（区）

物业管理行政主管部门组建首次业主大会筹备组，依法选举业主委员会，并办理相关备案手续。

第二十条 首次业主大会筹备组由街道办事处、乡（镇）人民政府、县（区）物业管理行政主管部门、社区党组织、辖区公安派出所、社区居（村）民委员会、建设单位和业主代表组成。建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立。物业服务人应当协助筹备组开展筹备工作。

筹备组中的业主代表由街道办事处、乡（镇）人民政府在民主推荐的基础上从遵纪守法、热心公益的业主中确定并公示，业主代表资格应当符合有关业主委员会委员候选人资格的规定。

第二十一条 业主大会、业主委员会应当依法取得公章。

业主委员会印章由业主委员会保管，需要使用业主委员会印章的，应当有业主委员会半数以上委员签字。

业主大会可以委托街道办事处、乡（镇）人民政府或者社区居（村）民委员会代为保管业主大会印章；需要使用业主大会印章的，由业主委员会向街道办事处、乡（镇）人民政府或者社区居（村）民委员会提出。

第二十二条 业主大会会议决定下列事项：

- （一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则；
- （二）选举业主委员会或者更换业主委员会委员和候补委员；
- （三）选聘、解聘物业服务人；

- (四) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
- (五) 使用建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六) 改建、重建建筑物及其附属设施;
- (七) 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;
- (八) 确定或者调整物业服务方式、服务内容、服务标准和服务价格;
- (九) 确定业主大会、业主委员会工作经费和业主委员会委员工作补贴标准;
- (十) 改变或者撤销业主委员会作出的与业主大会决定相抵触的决议;
- (十一) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第二十三条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会召集，或者由物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府依法召集。

物业管理区域内业主人数较多的，可以以幢、单元、楼层为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议，推选及表决办法应当在业主大会议事规则中规定。

业主大会会议可以采用书面形式或者通过互联网方式召开，表决采用记名投票的方式，每张表决票或者选举票上应当标明该专有部分的投票权数。

业主大会会议采用互联网方式表决的，应当通过物业管理行

政主管部门建立的电子投票系统进行。

业主大会会议不得就已公告议题以外的事项进行表决。

第二十四条 业主大会定期会议每年至少召开一次。

经业主总人数百分之二十以上业主或者持投票权数百分之二十以上业主提议,或者有业主大会议事规则规定的其他情形时,业主委员会应当召集业主大会临时会议。

召开业主大会会议,应当提前三个工作日书面告知物业所在地社区居(村)民委员会。社区居(村)民委员会应当派员列席会议。

业主大会会议未能形成相关决议决定或者业主就会议议题内容存在重大意见分歧的,业主委员会应当及时向街道办事处、乡(镇)人民政府报告。街道办事处、乡(镇)人民政府应当在收到报告之日起三十日内组织召开业主大会会议重新表决。

业主大会会议召集人应当自业主大会会议作出决定之日起三日内将决定予以公示。

第二十五条 十名以上业主联名可以向筹备组推荐业主委员会委员候选人,物业所在地社区居(村)民委员会可以向筹备组推荐业主委员会委员候选人。同一业主只能推荐一名业主委员会委员候选人。

业主委员会可以设立候补委员,候补委员人数不得超过委员人数的百分之五十。候补委员可以列席业主委员会会议,但不具

有表决权。

业主委员会委员候选人、候补委员候选人由筹备组进行资格审查与确定。

业主委员会委员实行差额选举，差额比例不得低于百分之二十。

筹备组确定业主委员会委员候选人、候补委员候选人名单后，应当予以公示。

社区党组织引导和支持业主中的党员积极参选业主委员会委员，通过法定程序担任业主委员会委员。

第二十六条 业主委员会由五至十一人单数组成。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，在业主委员会委员中推选产生业主委员会主任和副主任。

业主委员会主任、副主任、委员及候补委员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。

第二十七条 业主委员会是业主大会的执行机构，接受业主大会和业主的监督，并履行下列职责：

- （一）执行业主大会决定和决议，维护业主共同利益；
- （二）代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同，与解聘的物业服务人进行交接；
- （三）监督物业服务人履行物业服务合同，使其按照服务内容和标准提供服务；

(四) 召集业主大会会议，报告年度物业管理实施情况、业主委员会履职情况；

(五) 监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止；

(六) 拟定共有部分、共有资金使用与管理办法；

(七) 监督专项维修资金的使用以及组织专项维修资金的续筹；

(八) 在物业管理区域内配合行政执法机关开展执法工作；

(九) 配合、支持社区居（村）民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；

(十) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主交纳物业服务费用；

(十一) 制作和保管会议记录、共有物业部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；

(十二) 定期向业主通报工作情况，每半年公示共有资金的使用情况和业主委员会委员、候补委员交纳物业服务费、停车费情况；

(十三) 协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(十四) 法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

业主委员会不得擅自决定本条例第二十二条第一项规定事项；业主大会不得授权业主委员会决定本条例第二十二条第一

规定事项。

第二十八条 业主委员会委员、候补委员应当符合下列条件：

- (一) 具有完全民事行为能力;
- (二) 遵守国家有关法律、法规、管理规约、业主大会议事规则，模范履行行业义务;
- (三) 热心公益事业，责任心强，公正廉洁;
- (四) 具有一定的组织能力和文化水平;
- (五) 具有与履行职责相适应的工作时间;
- (六) 本人及其近亲属未在本物业管理区域内的物业服务企业从事物业服务;
- (七) 个人无不良信用信息，未被列入严重失信主体名单。

第二十九条 业主委员会委员不得有下列行为：

- (一) 阻挠、妨碍业主大会行使职权或者拒不执行业主大会决定;
- (二) 虚构、转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料;
- (三) 擅自使用业主大会、业主委员会印章;
- (四) 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签订、修改物业服务合同;
- (五) 侵占、挪用业主共有财产，将业主共有财产借贷给他

人或者以业主共有财产为他人提供担保；

（六）收受物业服务人或者与其履行职务有利害关系的单位或者个人提供的红包礼金、减免收费、停车便利等利益；

（七）为在本物业管理区域提供服务的物业服务人承揽、介绍相关业务或者推荐他人就业；

（八）泄露业主信息，发布违反法律法规、社会公共秩序的不实言论、信息；

（九）拒不执行街道办事处、乡（镇）人民政府、相关主管部门关于本物业管理区域的整改要求或者人民法院有关裁判；

（十）侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会委员有前款情形之一的，由街道办事处、乡（镇）人民政府责令业主委员会提请业主大会罢免有关委员资格。在委员资格被罢免前，业主委员会应当停止该委员履行职责，并向业主公示。罢免业主委员会委员时，应当允许其提出申辩并记录归档。

第三十条 业主委员会委员有下列情形之一的，由业主委员会决定暂停其履行职责并予以公示，提请业主大会会议，由业主大会决定是否终止其委员资格：

（一）不履行业主义务、不遵守管理规约，经劝阻后拒不改正的；

（二）一年内无故缺席业主委员会会议总次数半数以上的；

(三) 本人、配偶及其近亲属在为本物业管理区域提供服务的物业服务人内任职的;

(四) 因违法违纪接受调查且被采取相应强制措施的;

(五) 在任职期间被列为失信被执行人的;

(六) 其他不适宜担任业主委员会委员的情形。

业主委员会未依照前款规定作出暂停其履行职责的, 由街道办事处、乡(镇)人民政府责令限期作出; 逾期未作出的, 由街道办事处、乡(镇)人民政府指导和监督物业所在地社区居(村)民委员会组织召开业主大会会议, 由业主大会决定是否终止其委员资格。

暂停业主委员会委员履行职责时, 应当允许该委员提出申辩并记录归档。

第三十一条 业主委员会委员职务终止后, 由业主委员会从候补委员中按照得票顺序依次递补为委员并予以公示, 在公示结束之日起十五日内向县(区)物业管理行政主管部门备案。

全部候补委员递补为委员后, 业主委员会委员人数低于原有人数百分之五十的, 应当告知街道办事处、乡(镇)人民政府, 依照关于业主委员会换届选举的规定重新选举业主委员会。

第三十二条 业主委员会任期届满前六个月, 应当书面报告街道办事处、乡(镇)人民政府。街道办事处、乡(镇)人民政府应当在收到书面报告之日起九十日内组建换届小组, 并在业主

委员会任期届满前，由换届小组组织召开业主大会会议产生新一届业主委员会。业主委员会未按规定提出申请的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当督促其履行职责。

换届小组依照筹备组的人员构成组建。

第三十三条 业主委员会应当自换届小组成立后十个工作日内，将其保管的有关财务凭证、业主清册、会议记录等档案资料、印章以及其他属于业主大会所有的财物移交给换届小组。业主大会、业主委员会依法需要使用上述物品的，换届小组应当及时提供。

新一届业主委员会选举产生后向县（区）物业管理行政主管部门办理备案。换届小组应当在完成备案后十个工作日内，将其保管的前款物品移交新一届业主委员会，并自行解散。

业主委员会未按照本条第一款规定移交有关物品的，由街道办事处、乡（镇）人民政府责令限期移交；拒不移交的，辖区公安机关应当予以协助。

第三十四条 物业管理区域分期开发的，可以在分期开发期间成立业主大会，选举产生业主委员会，并为后期开发的物业预留业主委员会委员名额。

后期开发的物业交付使用后，应当增补业主委员会委员和候补委员，但增补后的业主委员会委员总人数不得超过规定的最高人数。

第三十五条 业主委员会做出的决定违反法律、法规和管理规约、业主大会议事规则的规定，或者作出与本物业管理区域物业管理无关的决定，由签字同意该决定的业主委员会委员承担相应的法律责任。

第三十六条 业主委员会违规使用公共收益和工作经费的，县（区）物业管理行政主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居（村）民委员会应当委托有资质的审计机构对该业主委员会使用公共收益的情况以及工作经费进行财务审计。

换届后，新一届业主委员会可以委托有资质的审计机构对上一届业主委员会进行审计。

审计费用从公共收益中列支。

第四章 物业服务

第三十七条 物业服务企业应当具有独立法人资格，拥有相应的专业技术人员，具备为业主提供物业管理专业服务的能力，有条件在物业管理区域设立独立核算的服务机构。

在本市提供物业服务的企业应当入市物业管理信息系统中如实填报相关信息。

第三十八条 前期物业服务合同期限由建设单位和物业服务人约定，房屋交付后最长服务期不超过二年。

前期物业服务合同期限届满前九十日，建设单位应当书面告知业主或者业主委员会，同时书面告知县（区）物业管理行政主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府。已成立业主大会的，由业主大会选聘物业服务人；未成立业主大会的，可以由街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居（村）民委员会、建设单位、业主代表等组成所在物业管理区域内的物业管理委员会，代行业主大会和业主委员会职责，通过招投标方式选聘物业服务人提供物业服务。

第三十九条 建设单位在物业销售前应当制定临时管理规约，对业主、物业使用人在物业活动中应当遵守的行为准则作出规定。前期物业服务合同和临时管理规约应当在商品房销售现场进行公示。

第四十条 前期物业服务人合同终止后，建设单位应当自合同终止之日起三十日内向业主委员会移交物业区域内物业共有部分、共用设施设备和承接查验档案，前期物业服务人应当全程参与并配合。县（区）物业管理行政主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府应当对移交验收过程进行指导和协调。

物业移交验收前，业主委员会应当与建设单位签订交接验收协议，对移交验收的基本内容、各方权利义务、存在问题的解决方式及其时限、违约责任等事项作出明确约定。

不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但未成立业主

大会的物业，由街道办事处、乡（镇）人民政府代为移交验收和签订交接验收协议。

业主大会或者街道办事处、乡（镇）人民政府可以聘请专业机构或者技术人员参与移交验收，聘请专业机构或者技术人员的费用由业主大会或者全体业主承担。

第四十一条 一个物业管理区域应当由一个物业服务人提供物业服务，但业主自行管理的除外。

除业主大会决定继续聘用原物业服务人之外，物业管理区域业主大会选聘物业服务人应当招投标。投标人少于三个的，应当依法重新招标；重新招标后投标人仍少于三个的，经业主大会决定可以协议选聘物业服务人。

第四十二条 物业服务合同签订或者变更之日起十五日内，物业服务人应当将物业服务合同报街道办事处、乡（镇）人民政府备案。

市物业管理行政主管部门应当会同有关部门、物业服务行业协会制定物业服务合同示范文本，并向社会公布。

第四十三条 物业交接双方应当签订物业交接验收协议，作为物业服务合同的补充协议。

第四十四条 物业服务企业应当参加信用等级评价，按照信用等级提供相应的星级服务。信用等级为 AAAA 级和 AAA 级的物业服务企业实施一至五星级服务，信用等级为 AA 和 A 级

的物业服务企业实施一至三星级服务，信用等级为 B 级的物业服务企业实施一星级服务，B 级物业服务企业不得承接新的物业服务项目。

第四十五条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：

- （一）提供物业服务符合有关规定的标准、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，接受业主监督，改进和完善服务；
- （四）对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；
- （五）发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；
- （六）对业主、物业使用人违反临时管理规约、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；
- （七）不得侵犯业主的合法权益，不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；
- （八）履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主

和物业使用人进行生活垃圾分类；

（九）配合街道办事处、乡（镇）人民政府、行政执法机关和社区居（村）民委员会做好物业管理相关工作。

第四十六条 物业服务收费标准应当与物业服务星级标准相对应。

市物业管理行政主管部门应当发布住宅小区物业服务星级标准，明确物业服务内容和标准。

市、县价格行政主管部门应当会同同级物业管理行政主管部门制定星级服务收费标准，并向社会公布；每三年对收费标准进行评估，根据评估结果调整收费标准，制定、调整收费标准应当通过座谈、论证、听证或者其他公开形式，广泛征求社会公众的意见建议。

第四十七条 物业服务人不得有下列行为：

（一）减少物业服务内容、压缩服务频次、降低物业服务标准；

（二）采取中断供水、供电、供气、供热等方式限制或者变相限制专业服务、催收物业费；

（三）擅自增加收费项目、提高收费标准，超期收取费用；

（四）擅自处分属于业主的物业共用部分、共用设施设备的所有权或者使用权；

（五）擅自拆除、损坏物业管理区域内的共用设施设备；

(六) 擅自撤离或者拒不退出物业管理区域;

(七) 终止服务撤离时, 拒不移交属于业主的档案资料、物品、资金等;

(八) 法律、法规禁止的其他情形。

第四十八条 物业管理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, 提供供水、垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

提供应急物业服务的, 街道办事处、乡(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内公示。应急物业服务期限不超过一年, 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共同决定选聘新的物业服务人, 协调新的物业服务人和应急物业服务人做好交接。

第四十九条 业主自行管理的, 应当在县(区)物业管理行政主管部门指导下制定自行管理方案。电梯、消防、人民防空、技术安全防范等涉及人身财产安全以及其他有特定要求的设施设备的维修和养护, 应当按照有关规定管理。

第五十条 物业服务人应当在物业管理区域显著位置公示下列信息, 信息发生变化的, 应当及时更新:

(一) 物业服务人名称、岗位设置、服务投诉电话;

(二) 物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项

目、收费标准;

(三) 月度公共水电费用分摊情况;

(四) 季度物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况;

(五) 年度物业服务工作情况;

(六) 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。

第五章 物业使用和维护

第五十一条 物业服务人负责物业管理区域共有物业安全检查和维护保养。

业主负责物业专有部分安全检查和维护保养。

物业服务人、业主委员会对维护保养、改造物业及配置固定设施设备而形成的资料, 应当妥善保管并建立档案。

第五十二条 物业管理区域禁止下列行为:

(一) 违规私拉电线、电缆为各类车辆充电或者进行其它用电活动;

(二) 擅自拆改、搭建供水、供电、供气、供热、排水等线路和管线;

(三) 擅自占用、堵塞、封闭公共停车位等共用部位, 或者

损坏共用设施设备；

(四) 违反规定出租房屋；

(五) 法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

第五十三条 建设单位应当及时将出租车位、车库的租赁信息提供给物业服务人，物业服务人应当建立台账供业主及业主委员会查询。

第五十四条 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，并与物业服务人签订装饰装修服务协议。协议应当包括装饰装修工程的禁止行为、垃圾堆放和清运要求以及费用、施工时间等内容。未签订协议的，物业服务人可以按照临时管理规约或者管理规约的约定，禁止装饰装修施工人员、材料进入物业管理区域。

业主、其他物业使用人或者物业服务人应当将装饰装修的时间、地点等情况在拟装饰装修的物业楼内公示。

第五十五条 业主、物业使用人对其所有或者使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物等可能影响公共安全的物品和设施承担安全管理责任。

物业服务人应当加强对物业墙面、外墙、楼梯间等共有物业的日常巡查。发现业主、物业使用人使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理。

第五十六条 物业管理区域禁止从建筑物高空抛掷物品危

害他人安全或者破坏环境卫生。

物业服务人应当采取必要的安全保障措施防止前款规定情形的发生。

经业主委员会同意，物业服务人可以采取适当的措施就第一款禁止行为采集相应资料，但不得侵犯他人隐私。

第五十七条 业主未交存专项维修资金和余额不足时，发生维修相关费用的，由维修所涉及的业主按照专有部分建筑面积的比例分摊。

业主转让物业并办理转移登记的，其名下的专项维修资金余额随物业一并转让，业主无权要求返还专项维修资金余额。

第五十八条 对配套设施设备不齐全的老旧小区，市、县（区）级以上人民政府应当制定老旧小区物业改造规划和年度实施计划，加大资金投入，完善配套基础设施和公共服务设施，改善老旧小区的综合环境和物业服务。

街道办事处、乡（镇）人民政府应当通过成立业主大会、物业管理委员会等多种方式推动老旧小区实行物业管理。

老旧小区物业服务所需费用由业主或者物业使用人承担。

第六章 监督管理

第五十九条 市、县（区）人民政府应当建立和完善物业管

理工作奖惩机制，定期进行监督检查，并将物业管理工作纳入年度工作目标责任考核。

第六十条 市、县（区）物业管理行政主管部门应当对街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居（村）民委员会物业管理工作人员、业主委员会委员和物业服务人相关人员进行培训，提高物业管理和服务水平。

市、县（区）物业管理行政主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府应当组织开展物业管理法律、法规的宣传工作，增强业主自我管理的意识和能力。

第六十一条 市物业管理行政主管部门履行下列职责：

- （一）制定本市物业管理相关政策并组织实施；
- （二）指导和监督县（区）物业管理行政主管部门开展物业管理的监督管理工作；
- （三）建立健全业主委员会、物业管理委员会、物业服务人培训制度；
- （四）制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本和相关标准；
- （五）建立全市统一的物业管理信用信息、业主电子共同决策、接受与处理业主投诉等信息系统；
- （六）指导行业协会制定和实施自律性规范；
- （七）法律、法规规定的其他监督管理职责。

县（区）物业管理行政主管部门履行下列职责：

- （一）贯彻执行物业管理相关政策和制度；
- （二）监督管理辖区内物业服务人和从业人员依法依规开展服务活动；
- （三）依法行使行政执法权，建立综合执法工作机制，加强对住宅小区内违法行为的巡查、检查和处理；
- （四）组织对辖区内业主委员会委员、物业管理委员会委员和物业服务从业人员开展培训；
- （五）指导街道办事处、乡（镇）人民政府实施与物业管理相关工作；
- （六）物业服务企业信用评价信息采集；
- （七）法律、法规规定的其他监督管理职责。

第六十二条 市、县（区）有关行政主管部门应当依法履行下列职责：

- （一）自然资源和规划部门负责建设项目的规划审批，以及未经规划许可进行建设的监督管理；
- （二）城乡建设部门负责房屋建筑工程在建设过程中或保修期内的工程质量，以及供水、排水、供热、供气等的监督管理；
- （三）市场监督管理部门负责物业服务违规收费、无照经营行为和电梯等特种设备的监督管理，计量器具使用纠纷的投诉处理；

(四) 公安机关负责人口、治安、技防、养犬、燃放烟花爆竹等活动的监督管理，指导、督促物业服务人落实监控、安防、保安、秩序维护等安全防范措施；

(五) 城市管理部门负责乱搭乱建、占道经营、乱设摊点、乱贴广告、任意弃置垃圾、污水等破坏环境卫生以及生活垃圾分类、养犬的监督管理；

(六) 消防救援机构负责影响消防设施、消防车通道安全行为以及物业服务人履行消防安全职责的监督管理；

(七) 生态环境部门负责物业管理区域及其周边污染源环境保护的监督管理；

(八) 卫生健康主管部门负责物业管理区域内传染病防治的指导和生活饮用水的监督管理；

(九) 民政部门负责物业管理区域内社区居家养老服务设施和社区管理服务设施维护管理的监督检查，以及丧事活动的监督管理；

(十) 人民防空主管部门负责物业管理区域内人防工程建设和维护管理的监督检查，查处侵占、破坏、变相买卖人民防空工程等违法行为；

(十一) 园林绿化部门负责物业管理区域的园林绿化的验收、林木绿地日常管理维护、绿地占用、树木砍伐移植等的监督管理。

第六十三条 在物业管理区域内发现违反法律、法规、规章

以及临时管理规约、管理规约行为的，业主、物业使用人有权劝阻、制止、投诉、举报。

物业服务人应当建立巡查制度，开展日常巡查，对违反法律、法规以及临时管理规约、管理规约行为应当及时劝阻、制止，并将情况存档备查。劝阻、制止无效的，应当在本物业管理区域内公告，并报告相关行政主管部门，相关行政主管部门应当及时予以查处；或者向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府投诉，街道办事处、乡（镇）人民政府应当会同相关部门及时处理。

第七章 法律责任

第六十四条 违反本条例规定的行为，法律、法规已规定法律责任的，从其规定。

第六十五条 建设单位有下列行为之一的，由市、县（区）物业管理行政主管部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处三万元以上十万元以下罚款：

（一）违反本条例第十条规定，将物业管理区域地上以及地下建筑物、设施设备和相关场地进行分割管理的；

（二）违反本条例第十三条规定，未及时移交供水、供电、供气、供热、通讯等设施设备的；

（三）违反本条例第十九条规定，未按规定向街道办事处、

乡（镇）人民政府申请成立业主大会并提供相关资料的；

（四）违反本条例第三十九条规定，未将前期物业服务合同和临时管理规约在商品房销售现场公示的；

（五）违反本条例第四十条规定，不履行物业交接验收义务的。

第六十六条 建设单位违反本条例第十一条规定，未按照要求配置物业服务用房的，由市、县（区）物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下罚款。

第六十七条 物业服务人有下列行为之一的，由市、县（区）物业管理行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第四十四条规定，未按信用评价等级提供相应的星级服务的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，并处一万元以上五万元以下罚款；

（二）违反本条例第五十条规定，未在物业管理区域显著位置公示相关信息的，给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，可以处五千元以上一万元以下罚款。

第六十八条 物业服务人有下列行为之一的，由市、县（区）有关行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第四十五条第一项至第六项规定，提供服务未遵守相关规定的，由物业管理行政主管部门给予警告，可以

处五千元以上一万元以下的罚款；

（二）违反本条例第四十五条第七项规定，物业服务人泄露业主个人信息的，依照有关法律规定实施处罚；

（三）违反本条例第四十五条第八项规定，物业服务人未履行生活垃圾分类责任的，由城市管理综合行政执法部门依照生活垃圾分类管理有关规定予以处罚。

第六十九条 物业服务人有下列行为之一的，由市、县（区）有关行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第四十七条第一项规定，减少物业服务内容、压缩服务频次、降低物业服务标准的，由市、县（区）物业管理行政主管部门责令限期改正，逾期未改正的，降低其信用等级，记入物业服务企业信用档案；

（二）违反本条例第四十七条第二项规定，采取中断供水、供电、供气、供热等方式限制或者变相限制专业服务的，由物业管理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；造成损失的，承担赔偿责任；

（三）违反本条例第四十七条第三项规定，擅自增加收费项目、提高收费标准，超期收取费用的，由市场监督管理部门依照价格法律法规予以处罚；

（四）违反本条例第四十七条第四项、第五项规定，擅自处分属于业主的物业共用部分、共用设施设备的所有权或者使用权

和擅自拆除、损坏物业管理区域内的共用设施的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，逾期不改正的，处二万元以上十万元以下罚款；

（五）违反本条例第四十七条第六项、第七项规定，擅自撤离、拒不退出物业管理区域或者终止服务撤离时，拒不移交属于业主的档案资料、物品、资金的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款，造成损失的，承担赔偿责任。

第七十条 业主、物业使用人、物业服务人有下列行为之一的，由市、县（区）有关行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第五十二条第一项规定，违规私拉电线、电缆为各类车辆充电或者进行其它用电活动的，由消防救援机构责令改正，拒不改正的，处五百元以上五千元以下的罚款；

（二）违反本条例第五十二条第三项规定，擅自占用、堵塞、封闭公共停车位等共用部位或者损坏公共设施的，由物业管理行政主管部门责令改正，并处五百元以上二千元以下罚款，造成损失的，承担赔偿责任。

属于消防通道或者消防设施的，由消防救援机构责令改正，对单位处五千元以上五万元以下的罚款，对个人处五百元的罚款，造成损失的，承担赔偿责任。

第七十一条 业主委员会有下列情形之一的，由市、县（区）

物业管理行政主管部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，对相关责任人可处一千元以上五千元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）违反本条例第二十四条规定，逾期未召开业主大会的；

（二）违反本条例第三十条规定，未公示决定暂停其履行职责的业主委员会委员名单的；

（三）违反本条例第三十一条规定，未办理业主委员会候补委员递补备案手续的。

第七十二条 业主委员会委员违反本条例第二十九条规定，由市、县（区）物业管理行政主管部门给予警告，可处一千元以上五千元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附则

第七十三条 本条例自 2021 年 1 月 1 日起施行。