

徐州市住宅物业管理条例

(2021 年 8 月 27 日徐州市第十六届人民代表大会常务委员会第四十七次会议通过 2021 年 9 月 29 日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准 根据 2025 年 4 月 30 日徐州市第十七届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过, 2025 年 5 月 30 日江苏省第十四届人民代表大会常务委员会第十五次会议批准的《徐州市人民代表大会常务委员会关于修改〈徐州市住宅物业管理条例〉的决定》修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 住宅物业管理区域与共有物业
- 第三章 管理组织形式
- 第四章 前期物业管理
- 第五章 物业管理服务
- 第六章 物业安全管理与使用维护
- 第七章 物业专项维修资金
- 第八章 监督管理

第九章 法律责任

第十章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好居住环境，促进和谐文明社区建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《江苏省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的住宅物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理，是指业主自行或者委托物业服务企业、其他管理人，对住宅物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、巡查以及其他日常管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 市、县（市）、区人民政府应当加强对住宅物业管理工作的组织领导，将住宅物业管理纳入现代服务业发展规划和社区治理体系，建立健全党委领导、政府监管、业主自治、多方参与、协商共建相结合的工作格局，建立与之相适应的资金投入与保障机制，提高住宅物业管理和服务水平。

街道办事处（镇人民政府）负责本区域内住宅物业管理活动的指导和监督，协助上级人民政府及有关主管部门做好住宅物业

管理相关工作。

社区居（村）民委员会应当指导和监督业主自治，协助并配合街道办事处（镇人民政府）做好住宅物业管理相关工作。

第四条 市、县（市）、区物业管理主管部门负责本行政区域内住宅物业管理活动的监督管理。

其他有关部门按照各自职责，负责住宅物业管理活动的有关监督管理工作。

第五条 街道办事处（镇人民政府）应当依法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。

第六条 突发事件应对期间，街道办事处（镇人民政府）负责落实政府依法采取的各项应急措施，指导物业服务企业开展相应级别的应对工作，并依法给予物资和资金支持。

物业服务企业应当按照要求服从政府统一指挥，在街道办事处（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措施。

第七条 建立健全社区党组织、社区居（村）民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制，发挥社区党组织在基层社会治理中的领导作用。

第八条 市、县（市）、区人民政府及其有关部门、街道办事处（镇人民政府）等可以通过购买服务等方式，引导第三方机构参与住宅物业管理相关活动。

鼓励业主委员会、建设单位、物业服务企业等委托第三方机

构开展项目承接查验、物业费测算、物业服务质量评估等活动。

第三方机构应当遵循独立、客观、公正的原则，依照法律、法规和合同的约定提供专业服务，出具的报告应当真实、客观、完整，并对出具的报告负责。

第九条 物业服务行业协会应当依法制定行业规范，加强行业自律，规范行业经营行为，调解物业服务行业纠纷，组织物业服务行业从业人员的业务培训，督促物业服务企业和从业人员依法经营、诚信服务，提升物业服务水平。

物业服务行业协会应当接受物业管理主管部门的指导和监督。

第二章 住宅物业管理区域与共有物业

第十条 住宅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，根据物业建设项目确定的用地范围，考虑业主共有部分共同管理权利行使的范围、物业的共用设施设备、建筑物规模、物业类型、社区建设等因素划定。

自然资源和规划行政主管部门审查建设项目设计方案时，应当按照有利于实施住宅物业管理的原则，考虑住宅物业管理区域划分的需要，并听取物业所在地县（市）、区物业管理主管部门对住宅物业管理区域划分的意见。

建设单位应当根据物业建设用地规划许可证确定的红线图

范围，结合物业的共用设施设备、社区建设等因素划定住宅物业管理区域。分期开发或者具有住宅和非住宅等不同物业类型的物业，配套设施设备和相关场地共用的，应当划定为一个住宅物业管理区域；能够分割、独立使用的，可以划分为不同的住宅物业管理区域。

已投入使用但尚未划定住宅物业管理区域的，由县（市）、区物业管理主管部门会同街道办事处（镇人民政府）提出划分方案，在征求相关业主意见后确定住宅物业管理区域。

第十一条 新建住宅物业出售前，建设单位应当将划定的住宅物业管理区域向物业所在地县（市）、区物业管理主管部门备案，并将已备案的住宅物业管理区域在商品房买卖合同中明示。

已划定住宅物业管理区域并实施物业管理但尚未备案的，由物业服务企业向物业所在地县（市）、区物业管理主管部门备案。

住宅物业管理区域划定后不得擅自变更。确需变更的，应当符合法律法规的规定，并重新办理备案。

第十二条 住宅物业管理区域内的以下部分属于业主共有：

（一）建筑物的基础、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，电梯、消防、监控、公共照明等附属设施设备，避难层、架空层、设备层等；

（二）物业服务用房、共用设施设备使用的房屋；

（三）住宅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依法属于个人以外的其他绿地；

(四) 法律、法规规定的其他共有部分。

第十三条 自然资源和规划主管部门应当对规划图纸中标注的物业服务用房的位置和面积进行审核。

物业所在地县（市）、区物业管理主管部门在住宅物业交付使用前，应当对物业服务用房进行核实。

建设单位应当在住宅物业管理区域内按照下列标准配置具备独立、正常使用功能的物业服务用房：

（一）建筑面积不低于本住宅物业管理区域内地上地下住宅物业总建筑面积的千分之四，低于一百平方米的，按照一百平方米配置；

（二）相对集中安排在住宅物业管理区域中心或者出入口附近，配置在地面以上、二层以下，配置在住宅楼内的，应当有独立通道；

（三）办公区配置公共卫生间，并配置独立计量水、电表等设施。

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。

第十四条 物业服务用房竣工验收后，建设单位应当自承接查验协议签订之日起十日内无偿移交。

建设单位在办理商品房预售许可、现房销售备案时，应当注明物业服务用房的位置和建筑面积，不得将物业服务用房计入公摊面积。

业主委员会办公、议事用房在物业服务用房中安排，具体位置由业主委员会与物业服务企业协商确定，一般按照建筑面积二十至四十平方米配置。

未经业主大会同意，物业服务企业、业主委员会不得改变物业服务用房的用途。

第十五条 建设单位在办理房屋所有权首次登记时，应当将住宅物业管理区域内依法属于业主共有的道路、绿地、其他公共场所、公用设施、物业服务用房及其占用范围内的建设用地使用权，一并申请登记为业主共有，不动产登记机构应当在不动产登记簿上予以记载。

第三章 管理组织形式

第十六条 业主大会根据划定的住宅物业管理区域设立，一个住宅物业管理区域成立一个业主大会。

业主大会由住宅物业管理区域内的全体业主组成，自首次通过管理规约和业主大会议事规则之日起成立。

业主户数超过三百户的，可以成立业主代表大会，履行业主大会的职责。

业主大会通过的决定对全体业主具有法律约束力。

第十七条 符合召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当在三十日内，向物业所在地街道办事处（镇人民政府）书面提

出召开首次业主大会会议的申请，并依法报送筹备首次业主大会会议所需资料。已符合条件而建设单位尚未按照规定报送相关资料的，物业所在地街道办事处（镇人民政府）应当督促建设单位报送，建设单位应当及时报送。

十人以上业主公开联名可以向物业所在地街道办事处（镇人民政府）书面提出召开首次业主大会会议的申请。街道办事处（镇人民政府）应当及时审核，并在十个工作日内予以答复是否符合召开首次业主大会会议条件。

自然资源和规划行政主管部门、不动产登记机构等单位，应当对相关方就筹备成立业主大会所需要的信息资料查询依法予以配合。

第十八条 符合成立业主大会条件的，街道办事处（镇人民政府）应当在收到提出筹备业主大会书面申请后六十日内，组织成立首次业主大会筹备组。

首次业主大会筹备组由业主、建设单位、街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会等派员组成。筹备组中的业主成员由街道办事处（镇人民政府）组织业主推荐产生。建设单位不委派人员参加的，不影响筹备组的成立。筹备组成员人数应当为五至十一人的单数，其中业主成员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。

筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在住宅物业管理区域内显著位置公示五日。业主对筹备组成员有异议的，由街

街道办事处（镇人民政府）协调解决。

筹备组正式开展筹备工作前，县（市）、区物业管理主管部门、街道办事处（镇人民政府）应当对筹备组成员进行物业管理相关知识的培训。

第十九条 筹备召开首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。建设单位应当在选聘前期物业服务企业前按照规定标准将筹备费用交至物业所在地街道办事处（镇人民政府）设立的专用账户，用于业主大会的筹备。

筹备经费标准及使用管理办法由市物业管理主管部门会同市发展改革部门制定。

第二十条 首次业主大会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）拟订管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则草案；
- （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）提出首届业主委员会成员候选人条件、名单和选举办法；
- （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。

对前款规定的内容，筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在住宅物业管理区域内显著位置公告，并书面通知全体

业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

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。业主大会成立后，筹备组自行解散。

第二十一条 业主大会决定下列事项：

- （一）制定、修改业主大会议事规则；
- （二）制定、修改管理规约；
- （三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- （四）决定业主大会、业主委员会工作经费，业主委员会成员、专职工作人员工作补贴和标准；
- （五）确定物业服务内容、服务标准和物业服务收费方案；
- （六）选聘和解聘物业服务企业；
- （七）使用物业专项维修资金和共有资金；
- （八）筹集物业专项维修资金；
- （九）依法改建、重建建筑物及其附属设施；
- （十）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- （十一）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主大会决定前款事项，应当由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。决定前款第八项至第十项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经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。

第二十二条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

定期会议由业主委员会按照业主大会议事规则的规定组织召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

（一）专有部分面积占比百分之二十以上的业主且人数占比百分之二十以上的业主提议的；

（二）业主委员会认为需要召开业主大会会议就特定事项作出决定的；

（三）法律、法规、业主大会议事规则和管理规约规定的其他情形。

召开业主大会会议，应当于会议召开十五日前通知全体业主，同时报告社区居（村）民委员会。业主委员会应当做好业主大会会议记录，并妥善保管。

业主委员会不按照前款规定组织召开业主大会会议的，由街道办事处（镇人民政府）督促限期组织召开。

第二十三条 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者电子投票等形式。

业主大会会议依法表决的结果应当及时向全体业主公示。

选票、表决票和授权委托书等相关资料，应当妥善保管，以备查询。

第二十四条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，并以其选举产生之日为成立日期。

业主委员会由主任、副主任及委员组成，每届任期三至五年，可以连选连任。业主委员会由五至十一人单数组成，具体人数、任期由业主大会议事规则确定。

第二十五条 业主委员会成员应当由热心公益事业、责任心强、公正廉洁、具有一定组织能力的业主担任。

鼓励和支持业主中符合条件的中国共产党党员、社区居（村）民委员会成员、社区党组织成员、人大代表、政协委员以及具有法律、财会、管理等工作经历的人员参加业主委员会选举。

新当选的业主委员会成员应当进行诚信承诺，在住宅物业管理区域内公示不得少于五日。

第二十六条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向物业所在地街道办事处（镇人民政府）备案：

- （一）业主委员会备案申请书；
- （二）业主委员会成员名单；
- （三）业主大会议事规则和管理规约；
- （四）业主大会会议记录；
- （五）其他应当提供的材料。

备案材料齐全的，街道办事处（镇人民政府）应当在三个工作日内出具业主委员会备案证明；备案材料不齐全的，街道办事处（镇人民政府）应当当场一次性书面告知需要补正的材料。

街道办事处（镇人民政府）应当将备案的相关文件和资料与物业所在地县（市）、区物业管理主管部门、公安派出所、社区居民委员会共享。

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重新办理备案。

第二十七条 业主委员会取得备案证明后，可以依法申请刻制印章、开立银行账户。

业主委员会印章按照管理规约、业主大会议事规则使用。

业主委员会印章应当标明业主委员会的届数和任期。

第二十八条 业主委员会应当履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告住宅物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；

（二）执行业主大会决定和决议，维护业主合法权益；

（三）代表业主与业主大会选聘或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同；

（四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（五）督促业主、物业使用人遵守管理规约；

（六）督促业主、物业使用人按时交纳物业费，组织和监督物业专项维修资金的续筹和使用；

（七）法律、法规规定以及业主大会赋予的其他职责。

鼓励业主大会建立业主委员会任中审计和离任审计制度。审

计可以委托街道办事处（镇人民政府）组织第三方机构实施，费用可以从共有资金中列支。

第二十九条 业主委员会应当向业主公布下列情况和资料：

- （一）业主委员会成员姓名、职责分工和联系方式；
- （二）管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同；
- （三）业主大会和业主委员会的决定和决议；
- （四）物业专项维修资金的筹集、使用情况；
- （五）共有资金的收支和使用情况；
- （六）占用业主共有道路或者其他场地用于停放汽车的车位处分使用情况；
- （七）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况、业主委员会成员工作补贴等费用情况；
- （八）其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第四项至第七项应当每半年在住宅物业管理区域显著位置公布一次，公布时间不少于十五日。

第三十条 业主委员会不能正常开展工作的，物业所在地街道办事处（镇人民政府）应当组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行调整。

第三十一条 业主委员会成员不得有下列行为：

- （一）阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定和决议；
- （二）一年内缺席业主委员会会议总次数达到一半；

- (三) 利用职务之便接受减免物业费、停车费等相关费用;
- (四) 非法收受建设单位、物业服务企业或者其他利害关系人提供的利益、报酬或者向其索取利益、报酬;
- (五) 利用成员资格谋取私利损害业主共同利益;
- (六) 泄露业主信息;
- (七) 虚构、篡改、隐匿、销毁住宅物业管理活动中形成的文件资料;
- (八) 拒绝、拖延提供住宅物业管理有关的文件资料, 妨碍业主委员会换届交接工作;
- (九) 擅自使用业主委员会印章;
- (十) 违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权, 与物业服务企业签订、修改物业服务合同;
- (十一) 将业主共有财产借给他人、设定担保等挪用、侵占业主共有财产;
- (十二) 违反法律、法规以及管理规约的其他情形。

第三十二条 业主委员会任期届满九十日前, 应当书面告知物业所在地街道办事处(镇人民政府)、社区居(村)民委员会。街道办事处(镇人民政府)、社区居(村)民委员会应当指导、协助成立换届改选小组, 由换届改选小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

换届改选小组产生至新一届业主委员会选举产生期间, 业主委员会不得就选聘、解聘物业服务企业等共同管理事项, 组织召

开业主大会会议，但发生危及房屋安全 and 人身财产安全的紧急情况，需要立即使用物业专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

业主委员会逾期未换届改选的，由物业所在地街道办事处（镇人民政府）指导社区居（村）民委员会组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

第三十三条 业主委员会应当自换届改选小组成立之日起十日内，将其保管的财务账簿凭证、业主名册、会议记录、文书档案等资料、印章及业主共有财产移交物业所在地街道办事处（镇人民政府）保管。不按时移交的，街道办事处（镇人民政府）应当责令其限期移交；拒不移交的，物业所在地的公安机关应当协助移交。

物业所在地街道办事处（镇人民政府）应当在新一届业主委员会备案后十日内，将其保管的前款所列资料、印章、财物移交新一届业主委员会。

第三十四条 成立物业管理委员会的，应当由物业所在地街道办事处（镇人民政府）、社区党组织、社区居（村）民委员会、社区服务机构、业主代表等组成，一般为七至十三人的单数。其中业主代表应当不少于物业管理委员会成员人数的二分之一，由街道办事处（镇人民政府）通过听取业主意见、召开座谈会等方式，在自愿参加的业主中确定。

物业管理委员会成员名单应当在住宅物业管理区域内显著

位置公示，公示时间不少于七日。

第三十五条 物业管理委员会的任期一般不超过三年。期满仍未推动成立业主大会、选举产生业主委员会的，由物业所在地街道办事处（镇人民政府）重新组建物业管理委员会。

物业管理委员会自新一届业主委员会产生之日起停止履行职责，并应当在七日内向新一届业主委员会移交相关资料和财务，移交后自动解散。

第三十六条 市物业管理主管部门应当会同有关部门，组织建立市物业管理公众服务平台，用于业主决策电子投票、物业服务招投标、物业管理相关信息公开和物业管理矛盾投诉处理等。

第四章 前期物业管理

第三十七条 在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位承担前期物业管理责任。建设单位应当依照法律、法规规定的方式选聘前期物业服务企业，并与其签订前期物业服务合同。

建设单位依法与物业服务企业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企业订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第三十八条 建设单位销售物业前，应当参照物业管理主管部门提供的示范文本制定前期物业服务合同和临时管理规约；建

设单位修改示范文本的，不得侵害物业买受人的合法权益。

建设单位销售物业时，应当将前期物业服务合同和临时管理规约向物业买受人明示并予以说明，依法签订买卖合同。

物业买受人在与建设单位签订买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

物业服务企业应当自前期物业服务合同签订之日起三十日内，将前期物业服务合同、临时管理规约和项目负责人信息向县（市）、区物业管理主管部门备案。备案信息与物业所在地街道办事处（镇人民政府）共享。

第三十九条 住宅物业管理区域内依法属于全体业主所有的共有资金包括：

- （一）利用共有部分从事经营活动产生的收益；
- （二）管理规约、业主大会议事规则约定或者业主大会决定由全体业主共同分摊缴交的费用；
- （三）共用部位被依法征收的补偿费；
- （四）共有资金产生的孳息；
- （五）其他合法收入。

前期物业服务企业应当在与建设单位签订前期物业服务合同之日起十日内，设立该住宅物业管理区域业主共有资金专用账户，用于存储业主的共有资金。

业主大会或者业主委员会设立业主共有资金基本账户的，物业服务企业应当撤销业主共有资金专用账户，将业主共有的资金

十五日内转入业主共有资金基本账户。

业主共有资金管理办法由市物业管理主管部门另行制定，报市人民政府批准后实施。

第四十条 已交付使用物业业主总人数百分之二十以上的业主，对建设单位选聘的前期物业服务企业的服务质量不满意，要求第三方机构评估的，建设单位应当委托其与业主、物业服务企业协商选定的第三方机构对物业服务企业履行前期物业服务合同的情况进行评估。评估结果在一年内有效，并向全体业主公告，同时告知物业所在地县（市）、区物业管理主管部门。

经评估物业服务不符合履约标准的，建设单位可以按照合同约定更换物业服务企业，或者要求物业服务企业限期整改；逾期不整改的，建设单位应当向物业管理主管部门报告。

第四十一条 物业服务企业承接物业前，应当与建设单位按照合同约定共同对住宅物业管理区域内的物业共用部位、共用设施设备进行承接查验，并可以邀请物业所在地县（市）、区物业管理主管部门、街道办事处（镇人民政府）、部分业主参加。

建设单位应当在现场查验二十日前向物业服务企业移交下列资料：

（一）规划、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；

（二）共用设施设备的清单及安装、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) 物业服务所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的, 建设单位应当列出未移交资料的详细清单, 并书面承诺补交的具体期限, 最长不超过十日。

承接查验后, 建设单位应当与物业服务企业签订物业承接查验协议, 对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。

物业交接后, 发现存在隐蔽工程质量问题, 影响房屋结构安全和正常使用的, 建设单位应当负责修复; 给业主造成损失的, 依法承担赔偿责任。物业服务企业擅自承接未经查验的物业, 因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的, 依法承担相应的责任。

第四十二条 物业服务企业应当自物业交接后三十日内, 持有关材料到物业所在地县(市)、区物业管理主管部门备案。物业管理主管部门应当将承接查验备案相关资料抄送物业所在地街道办事处(镇人民政府)。

物业服务企业应当在承接查验备案后三十日内将下列情况在住宅物业管理区域显著位置公告:

- (一) 承接查验时间、范围;
- (二) 查验的事项及结果;
- (三) 存在问题、解决办法及时限;

(四) 需要公告的其他事项。

第四十三条 物业服务企业应当建立物业承接查验档案，档案资料属于全体业主所有，业主有权免费查询。

前期物业服务合同期限届满或者终止的，物业服务企业应当自合同期限届满或者终止之日起十日内，向业主委员会移交物业承接查验档案资料，或者在业主委员会监督下向新选聘的物业服务企业移交。物业所在地县(市)、区物业管理主管部门予以指导、协助。

第五章 物业管理服务

第四十四条 物业服务企业应当具有独立的法人资格，按照国家有关规定组织从业人员参加职业技能培训，提高从业人员素质 and 技能水平。

物业服务企业在承接项目前，应当将营业执照、主要负责人、固定办公场所、联系方式和人员相关信息书面告知项目所在地的县(市)、区物业管理主管部门。

第四十五条 鼓励物业服务与养老服务相结合，支持有条件的物业服务企业开展养老服务业务，引导物业服务企业通过智慧化服务平台提供助餐、助行、护理、家庭保洁、代购代缴、定期巡访等形式多样的服务。物业服务企业可以按照有关规定申请相应优惠扶持政策。

第四十六条 物业服务企业应当在住宅物业管理区域显著位置公布或公示下列信息：

（一）加盖企业公章的营业执照复印件、项目负责人基本情况、联系方式；

（二）物业服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费标准、收费依据、物业服务投诉电话等；

（三）电梯、消防等共用设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）公共水电分摊费用、物业专项维修资金使用、利用共有部分从事经营活动产生的收益的收支情况；

（五）房屋使用过程中的结构变动等安全事项；

（六）其他应当向业主公开的信息。

前款第一项至第三项应当长期公布，第四项应当至少每半年公布一次，第五项应当及时公示。业主对公布或者公示内容有异议的，物业服务企业应当及时予以答复。

第四十七条 物业服务企业应当按照法律、法规规定和物业服务合同约定提供物业服务，不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定降低物业服务标准；

（二）未经法定程序提高物业服务收费标准；

（三）未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定，处分属于业主共有的财产；

（四）未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定，将

物业费、公共水电分摊费用、汽车停放费用等捆绑收取；

（五）采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费；

（六）法律、法规禁止的其他行为。

第四十八条 物业服务企业应当按照物业服务合同约定，指派项目负责人负责物业服务项目的运营和管理。除物业服务合同另有约定外，项目负责人只能在一个物业服务项目任职。

业主委员会经征求业主意见，可以要求物业服务企业更换项目负责人，物业服务企业应当及时更换。

物业服务企业更换项目负责人的，应当在住宅物业管理区域内显著位置进行公示。

第四十九条 市、县（市）、区物业管理主管部门应当依法将业主、物业服务企业、项目负责人的信用信息记录、归集、录入公共信用系统；会同有关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强行业诚信管理。

第五十条 一个住宅物业管理区域由一个物业服务企业提供物业服务，可以根据分期开发情况或者不同物业的使用性质，提供不同收费标准的服务。物业服务企业可以根据物业服务合同的约定预收物业费，预收物业费的期限最长不超过一年。

业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业费等相关费用。业主自行管理的住宅物业管理区域，业主委员会可以向业主收取物业费等相关费用。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务企业可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务企业可以提起诉讼或者申请仲裁。

业主拒付物业费损害他人合法权益的，业主大会或者业主委员会有权依照法律、法规以及管理规约督促其支付。

业主转让或者出租物业时，应当将管理规约内容、物业服务收费标准等事项告知受让人或者承租人。物业所有权发生转移时，转让人应当与物业服务企业结清物业费；受让人应当在办理权属登记后三十日内，将物业权属转移情况、物业费结算情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业。

已竣工但尚未售出或者尚未交付物业买受人的物业，物业费由建设单位全额承担。

物业服务合同未约定或者未经业主同意，物业服务企业自行提供的服务，不得向业主收取费用。

第五十一条 物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，遵循合理、公开、服务质量和价格相符的原则确定，实行政府指导价和市场调节价。普通住宅的前期物业服务收费实行政府指导价，业主大会成立后，物业服务收费是否实行政府指导价由业主大会决定；非普通住宅和非住宅、满足部分业主需要或者接受业主委托开展的特约服务等其他物业服务收费，实行市场调节价。具体物业服务收费标准，由当事人在物业服务合同中约定。

实行政府指导价的，发展改革部门应当会同物业管理主管部

门，综合考虑物业服务平均成本、最低工资标准调整幅度以及消费物价指数变动情况，制定物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度，并向社会公布。发展改革部门应当每三年内对物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整。

物业服务行业协会应当监测并定期发布物业服务项目成本信息和计价规则，供业主大会或者业主大会授权的业主委员会和物业服务企业在协商时参考。

第五十二条 物业费可以采取包干制或者酬金制等方式，具体收费方式由物业服务合同约定。

实行酬金制的，业主委员会预收的物业服务资金除支付物业服务企业的酬金外，其余部分用于物业服务合同约定的支出，由物业服务企业申请使用，据实列支，结余由业主享有，不足由业主承担。

实行酬金制的物业服务企业应当向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。

第五十三条 业主委员会应当在物业服务合同期限届满九十日前组织召开业主大会会议，决定是否续聘物业服务企业，并将决定书面告知物业服务企业。双方续约的，应当重新签订物业服务合同。

物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服

务合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外；同时书面告知物业所在地物业管理主管部门和街道办事处（镇人民政府），并在住宅物业管理区域显著位置公告。

物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务企业的决定，物业服务企业继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务企业或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务企业应当继续处理物业服务事项，维持正常的物业管理秩序，并可以请求业主支付该期间的物业费。

第五十四条 物业服务企业应当在发生下列情形之日起十五日内退出住宅物业管理区域，合同另有约定的除外：

- （一）物业服务合同依法、依约解除的；
- （二）经人民法院判决或者仲裁机构裁决物业服务企业应当退出的；
- （三）物业服务企业营业执照被依法吊销的；
- （四）法律、法规规定的不得继续从事物业服务活动的其他情形。

物业服务企业不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等理由拒绝退出。

第五十五条 物业服务企业退出住宅物业管理区域时，应当依法履行下列交接义务：

- （一）移交物业服务用房；
- （二）移交前期物业管理开办费购买的物业办公设备等固定资产；
- （三）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；
- （四）移交建设单位按照本条例第四十一条第二款规定移交的资料；
- （五）移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料，运行、维护、保养记录；
- （六）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

拒不退出或者移交的，业主委员会可以请求物业所在地公安机关给予协助；有破坏共用设施设备、毁坏账册等违法行为的，由公安机关依法处理。

在办理交接时，交接各方应当对住宅物业管理区域内电梯、消防、监控等共用设施设备的使用维护现状给予确认，并报物业所在地街道办事处（镇人民政府）备案。

第五十六条 单体物业或者规模较小的物业，业主大会可以决定自行管理本住宅物业管理区域。

由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，经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，住宅物业可以在街道办事

处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会的监督指导下由业主自行管理。

实行自行管理的，应当将执行机构、管理方案、收费标准和管理期限等内容提交业主大会会议表决。

电梯、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，应当委托专业机构进行维修和养护。

第五十七条 市、县（市）、区人民政府应当制定老旧小区物业整治改造规划和年度实施计划，完善配套基础设施和公共服务设施。

市、县（市）、区人民政府有关部门应当指导、协助老旧小区增设必要的停车位和车辆充电设施，以及加装电梯。

老旧小区完成整治改造后，街道办事处（镇人民政府）可以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管理或者由业主自行管理物业。

未实行物业管理的老旧住宅小区，由街道办事处（镇人民政府）组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务。

市、县（市）、区人民政府应当对老旧小区整治改造和住宅物业管理相关费用给予适当补贴。

第五十八条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营设施设备竣工验收后，建设单位应当依法将其移交给专业经营单位负责管理。专业经营单位应当接收并依法承担住宅物业管理区域内分户终端计量装置或者入

户端口以外相关管线和设施设备的维修、养护、更新的责任，有关费用由专业经营单位承担，但二次供水设施的费用承担，按照有关法律、法规规定执行。

老旧住宅小区内未依法移交的专业经营设施设备，业主大会决定移交给专业经营单位管理的，专业经营单位应当接收，具体实施办法由市人民政府制定。

专业经营单位委托物业服务企业代收代交有关费用和进行有关设施设备日常维修养护的，双方应当签订书面委托协议，明确委托的主要事项和费用支付的标准与方式。未签订书面委托协议的，由专业经营单位自行负责相关工作。

专业经营单位不得因部分最终用户未履行交费义务停止已交费用户和共用部位的服务。

第六章 物业安全管理与使用维护

第五十九条 物业服务企业负责住宅物业管理区域共有部分安全检查和维修养护，并承担超过保修期或者合理使用年限后的物业安全管理责任。业主负责物业专有部分安全检查和维护保养。

物业服务企业应当登记进出住宅物业管理区域的外来人员和车辆，履行车辆停放管理义务，并定时对住宅物业管理区域进行巡查。

住宅物业管理区域内安装监控安防设施设备的，物业服务企业应当定期维修养护，保障正常运行。

物业服务企业对维修养护、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。

第六十条 物业服务企业应当在消防车道、消防车操作场地、消防设施设置明显标识和禁止占用提醒；对人流干道、疏散通道、化粪池、电梯等重点部位和重要设施进行经常性检查。

对检查中发现的安全隐患，应当立即处理，并发出警示；发现专业经营设施设备有安全隐患的，应当及时报告相关专业经营单位；存在重大事故隐患的，应当及时报告物业所在地街道办事处（镇人民政府）和负有安全生产监督管理职责的部门。

尚未组建业主委员会、未选聘物业服务企业的住宅小区，社区居（村）民委员会应当组织业主、物业使用人做好消防安全工作。

第六十一条 业主或者物业使用人装饰装修物业的，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人。

业主或者物业使用人在装饰装修工程开工前，应当向物业服务企业办理登记手续，签订装饰装修服务协议。涉及拆改非承重结构及燃气设施等需要报相关部门批准的，应当依法办理批准手续。未办理登记、批准手续的，物业服务企业可以按照临时管理规约或者管理规约的规定，禁止装饰装修施工人员进入住宅物业

管理区域。

物业服务企业对装饰装修活动进行巡查时，业主或者物业使用人、装饰装修施工人员不得拒绝和阻碍。

物业服务企业不得向业主或者物业使用人指定装饰装修施工单位、材料供应商以及物料搬运人员。

第六十二条 住宅物业管理区域内发生下列情形之一的，物业服务企业应当向有关主管部门报告：

（一）发生火灾、爆炸或者自然灾害等造成人身伤亡或者危及建筑物安全的；

（二）建筑物及其附属设施设备发生安全隐患，严重危及业主、物业使用人及建筑物安全的；

（三）发生群体性突发事件的；

（四）住宅物业管理区域内发生其他重大事项的。

第六十三条 住宅物业管理区域内禁止下列行为：

（一）擅自改变物业的规划用途；

（二）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置，扩大承重墙上原有的门窗洞口；

（三）将没有防水功能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客厅、厨房、卧室、书房的上方；

（四）违法搭建建筑物、构筑物；

（五）损坏或者擅自占用、改建物业共用部位和配套建筑，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

(六) 存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品;

(七) 制造超过规定标准的噪声、振动或者影响邻居采光、通风;

(八) 任意弃置垃圾、排放污水、抛掷堆放杂物、露天焚烧垃圾;

(九) 高空抛物;

(十) 侵占绿地、擅自砍伐树木、毁坏绿化和绿化设施;

(十一) 擅自摆摊设点、占道经营, 无序停放车辆;

(十二) 擅自在物业管理区域内悬挂、张贴、涂写、刻画等;

(十三) 非法饲养动物、种植植物;

(十四) 违反用电安全要求私拉电线和插座为电动自行车充电;

(十五) 占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道、安全出口, 圈占、遮挡消火栓, 损坏消防设施及器材;

(十六) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的, 物业服务企业、业主委员会应当及时劝阻、制止; 劝阻、制止无效的, 应当及时报告有关主管部门。

有关主管部门、街道办事处(镇人民政府) 应当依法依规及时查处住宅物业管理区域内的违法违规行为。

业主大会或者业主委员会对侵害他人合法权益的行为, 有权依照法律、法规以及管理规约请求行为人停止侵害、排除妨害、

消除危险、恢复原状、赔偿损失。业主委员会对侵害业主共同利益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

第六十四条 住宅小区应当根据需要设置电动汽车、电动自行车的停车场所和充电设施。

新建住宅小区，建设单位应当按照规划要求配建电动汽车、电动自行车的停车场所和充电设施。

第七章 物业专项维修资金

第六十五条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。建设单位委托物业服务企业维修的，应当与物业服务企业另行签订委托协议。

第六十六条 同一住宅物业管理区域内，有两户以上业主的住宅物业和非住宅物业，建设单位、业主应当按照规定交存物业专项维修资金。物业专项维修资金属于业主所有，专项用于保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。

受让土地的住宅物业配置电梯的，建设单位应当按照规定交存电梯、消防等设施设备专项维修资金，纳入住宅物业管理区域物业专项维修资金管理。

物业专项维修资金管理办法由市人民政府制定。

第六十七条 在已设立物业专项维修资金账户的住宅物业

管理区域，业主未交存物业专项维修资金或者分户账物业专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，应当按照国家、省和本市的相关规定及时补交或者续交。

第六十八条 物业专项维修资金的使用遵循受益人和负担人相一致的原则。需要动用物业专项维修资金的，根据法定程序办理物业专项维修资金提取事项。

超过一定额度的物业专项维修资金使用项目，应当采取招标投标、审价等方式，保障资金安全。

探索建立电梯、消防共用部位、共用设施设备的专项维修保险制度。

第六十九条 物业保修期限届满后，发生下列危及房屋安全以及人身、财产安全的紧急情况，物业服务企业应当先行采取应急防范措施，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用物业专项维修资金：

- （一）外墙、屋面渗漏的；
- （二）电梯发生故障危及人身安全的；
- （三）公共护（围）栏破损严重，危及人身安全的；
- （四）楼顶、楼体外立面有脱落危险的；
- （五）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；
- （六）消防设施出现功能障碍，住宅物业管理区域存在重大火灾隐患的；
- （七）危及房屋安全或者人身安全的其他情形。

应急维修工程竣工验收后，应当将经过审计的物业专项维修资金使用总额以及业主分摊情况在住宅物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。

第七十条 物业专项维修资金的增值收益，扣除业主房屋分户账滚存资金（利息）和必要管理费用的剩余部分，可以建立物业专项维修资金统筹分账，主要用于住宅物业管理区域内房屋共用部位和共用设施设备无法正常使用的项目，以及受益人为全体业主或者无法界定受益人的项目维修、更新和改造。

第八章 监督管理

第七十一条 市、县（市）、区物业管理主管部门应当对街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会物业管理工作人员、业主委员会成员和物业服务企业相关人员进行培训，提高物业管理和服务水平，所需费用纳入同级财政预算。

市、县（市）、区物业管理主管部门和街道办事处（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。

第七十二条 市物业管理主管部门履行下列职责：

（一）负责全市住宅物业管理活动的相关政策研究，建立完善住宅物业管理机制；

（二）指导、服务和监督各县（市）、区住宅物业管理的监

管工作；

- (三) 统筹全市物业专项维修资金监管工作；
- (四) 建立和管理市物业管理公众服务平台；
- (五) 建立和完善物业服务行业信用管理体系；
- (六) 制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议等示范文本；
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

第七十三条 县(市)、区物业管理主管部门履行下列职责：

- (一) 指导、监督街道办事处(镇人民政府)物业管理相关工作；
- (二) 指导、监督选聘物业服务企业、物业服务企业交接、物业承接查验和物业服务企业履约以及相关的备案工作；
- (三) 负责指导、监督业主大会、业主委员会筹建、换届以及日常监管工作，建立日常培训和业务指导机制；责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会的违法决定；
- (四) 负责物业专项维修资金的监督管理；
- (五) 协调老旧小区整治及推进未建立物业管理的住宅小区转入物业管理；
- (六) 法律、法规规定的其他职责。

第七十四条 街道办事处(镇人民政府)履行下列职责：

- (一) 具体负责辖区内住宅物业管理工作，完善社区公共服务体系，健全物业管理工作长效机制；

- (二) 指导、协助和监督辖区内业主大会、业主委员会的筹建、备案、换届以及物业服务企业的选聘、交接等工作；
- (三) 负责住宅物业管理相关参与主体信用信息的采集；
- (四) 建立住宅物业管理争议化解机制；
- (五) 落实住宅物业应急管理机制，制定辖区内物业管理应急预案；
- (六) 法律、法规规定的其他职责。

第九章 法律责任

第七十五条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，依照其规定处罚。

第七十六条 本条例规定的行政处罚，按照相对集中行政处罚权的规定应当由其他执法主体实施的，依照其规定执行。

第七十七条 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，由县（市）、区物业管理主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第十七条第一款规定，未报送相应材料的，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；

（二）违反本条例第十九条第一款规定，未按照规定交纳首次业主大会会议筹备费用的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

（三）违反本条例第四十条第一款规定，未按照要求委托第

三方机构进行评估的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

（四）违反本条例第六十六条第二款规定，未按照要求交存物业专项维修资金的，责令限期改正；逾期不改正的，处应交存物业专项维修资金数额的百分之十以上百分之三十以下罚款。

第七十八条 物业服务企业违反本条例规定，有下列情形之一的，由县（市）、区物业管理主管部门按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第四十二条第二款规定，未公告承接查验情况的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本条例第四十六条规定，未公布或者公示信息或者公布、公示虚假信息的，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。

物业服务企业违反价格管理规定的，由市场监督管理主管部门按照价格法律、法规的规定处罚。

第七十九条 物业管理主管部门、政府相关职能部门及机构、街道办事处（镇人民政府）的工作人员利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予处分。

第十章 附 则

第八十条 物业服务企业之外的其他管理人接受业主大会委托管理住宅物业的，适用本条例有关物业服务企业的规定。

非住宅物业的管理参照本条例执行。

第八十一条 本条例自 2021 年 12 月 1 日起施行。