

青海省物业管理条例

(2015年3月27日青海省第十二届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 根据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《关于修改〈青海省预算管理条例〉等五十四部地方性法规的决定》第一次修正 根据2022年1月13日青海省第十三届人民代表大会常务委员会第二十九次会议《关于修改和废止部分地方性法规的决定》第二次修正 根据2023年11月29日青海省第十四届人民代表大会常务委员会第五次会议《关于修改〈青海省罚款和没收财物管理条例〉等3部地方性法规的决定》第三次修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 物业管理区域与相关配置
- 第三章 业主、业主大会及业主委员会
- 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，维护业主和物业服务企业的合法权益，营造良好的生活和工作环境，促进社会和谐，根据《物业管理条例》等法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内物业管理及其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，或者通过其他形式，对物业管理区域内的房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 省人民政府住房和城乡建设行政主管部门负责全省物业管理活动的监督管理工作。

市（州）、县（市、区）人民政府房地产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，履行下列职责：

（一）对业主大会和业主委员会业务的指导和监督；

（二）对物业服务企业服务质量、物业服务招投标、物业服务合同签订等的监督管理；

- （三）物业服务企业信用评价；
- （四）专项维修资金和物业保修金交存、使用的监督管理；
- （五）物业使用和维护的监督管理；
- （六）物业承接查验、退出交接活动的指导和监督；
- （七）处理在物业管理活动中的投诉；
- （八）其他监督管理职责。

县级以上人民政府发展和改革、城乡规划、自然资源、财政、公安、民政、卫生健康、生态环境、市场监管等有关部门，按照各自职责，负责物业管理活动的有关监督管理和服务工作。

第四条 街道办事处、乡（镇）人民政府依法组织和指导本辖区内的业主成立业主大会、选举业主委员会，督促业主大会和业主委员会履行职责，调解物业管理纠纷，协调物业管理与社区建设的关系。

社区居（村）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）人民政府开展物业管理相关工作。

第五条 街道办事处、乡（镇）人民政府应当建立物业管理联席会议制度。物业管理联席会议由房地产行政主管部门、公安派出所、社区居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方代表组成，由街道办事处、乡（镇）人民政府负责召集。

物业管理联席会议主要协调解决下列重大问题：

- (一) 业主委员会不依法履行职责；
- (二) 业主委员会成立、换届过程中出现的问题；
- (三) 物业服务合同履行过程中出现的问题；
- (四) 物业服务企业在变更交接过程中出现的问题；
- (五) 需要协调解决的其他物业管理问题。

第六条 县级以上人民政府应当将物业服务纳入服务业发展规划、社区建设和社区管理体系，制定扶持政策，加强行业管理，提高专业化水平，促进物业服务行业发展。

第七条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，规范行业行为，提高物业服务水平，促进物业服务企业依法诚信经营，维护物业服务企业的合法权益。

第二章 物业管理区域与相关配置

第八条 物业管理区域的划分应当以土地使用权证确定的用地范围为基础，综合考虑规划条件、建筑物规模、共用设施设备、业主人数、自然界限、社区布局、社区建设等因素确定。物业设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

第九条 建设单位应当在取得商品房预售许可或者现房销售前，向项目所在地县级人民政府房地产行政主管部门提出划分物业管理区域的申请，房地产行政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、城乡规划行政主管部门等单位的意见后划分物业管理区域，并书面告知项目所在地街道办事处、乡（镇）人民政府。

建设单位应当将物业管理区域核定内容在商品房销售现场进行公示。

第十条 尚未划分或者需要调整物业管理区域的，由县级人民政府房地产行政主管部门会同街道办事处、乡（镇）人民政府征求业主、社区居（村）民委员会的意见，结合社区居（村）民委员会的布局划分物业管理区域。调整物业管理区域的，还应当征得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同意。

第十一条 县级人民政府房地产行政主管部门应当建立物业管理区域档案。

物业管理区域档案应当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、共有部分情况、建设单位以及其他需要载明的事项。

第十二条 建设单位新建住宅物业时，应当以物业管理区域为单位，按照下列要求无偿配置物业服务用房：

（一）物业服务用房按照房屋建筑总面积千分之三的比例配置，且不得低于七十平方米；房屋建筑总面积超过三万平方米的，按照超过部分建筑面积千分之一的比例增加配置。物业服务用房不包含门岗值班室。

（二）物业服务用房应当具备水、电、暖、卫、采光等基本使用功能和条件，配置独立的水、电、暖等计量装置。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，面积不得低于二十平方米；房屋建筑总面积超过三万平方米的，面积不得低于四十平方米。

物业服务用房属于全体业主共有，任何单位和个人不得擅自变更用途，也不得分割、转让、抵押。

第十三条 城乡规划行政主管部门在规划许可、验收过程中，应当对物业服务用房建筑面积、位置等作为规划设计指标进行审查。

房地产行政主管部门或者不动产登记机构，在核发商品房预售许可证和办理房屋所有权初始登记时，应当对物业服务用房进行核查，并在房屋登记簿中注明物业服务用房面积和位置。

建设单位应当将相关信息在商品房销售现场或者物业管理区域内公示。

第十四条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、供热等计量装置应当按照专有部分一户一表、共有部分独立计量表配置。信息通信、消防、电梯、安全防范、环卫、邮政等附属设施设备的配置应当符合国家技术标准和专业技术规范。

配套设施不齐全的老旧住宅区，专业经营单位应当配合县级以上人民政府采取措施逐步改造，实现供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备的分户计量、分户控制。业主及物业服务企

业应当为改造工作提供便利。

第十五条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、供热等最终用户分户计量表和分户计量表以前的专业经营设施设备按照国家技术标准和专业技术规范设计，由相关专业经营单位依法组织具有资质的单位安装施工，并与建设项目同步设计、同步施工、同步交付。所需费用依照国家和省住房城乡建设行政主管部门制定的有关工程计价规定确定，由建设单位承担。建设单位应当配合专业经营设施设备的施工。

专业经营设施设备包括变（配）电、二次供水、换热、燃气调压等设施设备及相关管线。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第十六条 房屋的所有权人为业主。

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，接受物业服务企业提供的服务；

（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) 监督业主委员会的工作；
- (七) 监督物业服务企业履行物业服务合同；
- (八) 对物业共有部分及其附属设施设备使用情况享有知情权和监督权；
- (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。

第十七条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

- (一) 遵守管理规约、业主大会议事规则；
- (二) 遵守物业管理区域内物业共有部分及其附属设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
- (三) 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；
- (四) 按照有关规定交纳专项维修资金；
- (五) 遵守房屋装饰装修的规定；
- (六) 支持和配合物业服务企业的合法经营和管理活动；
- (七) 配合物业服务企业或者其他管理人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；
- (八) 按时交纳物业服务费用；
- (九) 法律、法规规定的其他义务。

第十八条 物业的承租人、借用人等物业使用人，根据法律、法规、管理规约、业主大会依法作出的决定，以及其与业主的约定，享有相应权利，履行相应义务。

第十九条 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全体业主组成，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益。

物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府应当会同县级人民政府房地产行政主管部门指导本辖区的物业管理区域成立业主大会，并选举产生业主委员会。

业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第二十条 物业管理区域内，符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会：

（一）交付的房屋专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十以上；

（二）交付的房屋套数达到总套数百分之五十以上；

（三）首套房屋交付已满两年且交付的房屋套数达到总套数的百分之三十以上。

第二十一条 符合成立业主大会条件的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当在收到建设单位或者百分之十以上业主联名提出成立业主大会申请后三十日内，会同县级人民政府房地产行政主管部门组建首次业主大会筹备组。

筹备召开新建住宅小区首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。

第二十二条 建设单位应当向物业所在地街道办事处、乡

（镇）人民政府报送物业管理区域证明、房屋及建筑物面积清册、业主名册、建筑规划总平面图、交付使用共用设施设备的证明、物业服务用房配置证明等筹备首次业主大会会议所需的文件资料。

第二十三条 筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处、乡（镇）人民政府代表和社区居（村）民委员会代表组成。筹备组人数应当为单数，其中业主代表应当不低于筹备组人数的一半，筹备组组长由街道办事处、乡（镇）人民政府代表担任。

筹备组中业主代表的产生，由街道办事处、乡（镇）人民政府或者社区居（村）民委员会组织业主推荐。

筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内公告。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处、乡（镇）人民政府协调解决。

第二十四条 筹备组应当做好以下筹备工作：

- （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、业主委员会工作规则；
- （三）确认并公示业主身份、业主人数以及所拥有的专有部分面积；
- （四）制定业主委员会委员候选人产生办法，确定候选人名单，制定业主委员会选举办法；
- （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。

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，在物业管理区域内公告。业主对公告内容有异议的，筹备组应当予以答复；异议成立的，筹备组应当对公告内容予以修改并重新公告。

第二十五条 筹备组应当自成立之日起六十日内组织召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业主委员会。

第二十六条 业主大会讨论决定下列事项：

（一）制定和修改业主大会议事规则、业主委员会会议事规则、管理规约；

（二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（三）选定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；

（四）选聘和解聘物业服务企业；

（五）使用专项维修资金；

（六）筹集专项维修资金；

（七）改建和重建建筑物及其附属设施；

（八）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；

（九）法律、法规或者管理规约确定应由业主共同决定的其他事项。

业主大会讨论决定事项，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。决定前款第六项至第八项规定的事项，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。

第二十七条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议按照业主大会议事规则的规定召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议：

（一）百分之二十以上业主提议的；

（二）业主委员会委员缺员需要补选的；

（三）业主委员会决定集体辞职，需要重新选举业主委员会的；

（四）物业服务合同期限届满前，需要重新选聘物业服务企业，或者需要对原物业服务合同主要事项进行变更的；

（五）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（六）法律、法规、管理规约及业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会应当在召开业主大会会议十五日前，将会议的时间、地点、形式、议题、议程等内容在物业管理区域内公告，并书面告知所在地社区居（村）民委员会。

第二十八条 业主委员会不按照规定组织召开业主大会会议的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当责令业主委员会限期组织召开；业主委员会逾期仍不组织召开的，业主可以请求街道办事处、乡（镇）人民政府组织召开；街道办事处、乡（镇）人民政府应当在接到请求之日起十日内通知业主，并在三十日内组织召开。

第二十九条 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住宅小区，经街道办事处、乡（镇）人民政府和县级人民政府房地产行政主管部门指导后仍不能成立的，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。

物业管理委员会的人员组成，应当在物业管理区域内公告。

第三十条 业主大会会议可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式。采用集体讨论形式的，应当有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。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送交每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告。需投票表决的，表决意见应由业主本人签名。

业主委托他人参加业主大会会议的，应当出具委托书，载明委托事项、委托权限及期限。

业主大会会议表决采取记名投票的方式。业主委员会应当妥

善保管选票、表决票和委托书，以备查询。

第三十一条 物业管理区域内业主人数较多的，可以幢、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。

第三十二条 业主委员会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。

第三十三条 业主委员会由五人以上单数组成，具体人数由业主大会议事规则确定。业主委员会每届任期三年，委员可以连选连任，业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出的决定必须经全体委员半数以上同意。业主委员会作出的决定，应书面告知社区居（村）民委员会。

第三十四条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持以下资料向物业所在地县级人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府备案：

- (一) 业主大会成立和业主委员会选举情况的报告；
- (二) 业主大会决议；
- (三) 管理规约、业主大会议事规则；
- (四) 业主委员会委员名单；
- (五) 其他必要资料。

业主委员会持备案证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

第三十五条 业主委员会履行下列职责：

- (一) 召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；
- (二) 执行业主大会决定和决议，维护业主共同利益；
- (三) 与业主大会选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，监督物业服务企业履行物业服务合同；
- (五) 监督管理规约的实施；
- (六) 督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；
- (七) 组织和监督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) 法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

第三十六条 业主委员会应当建立信息公开制度，定期在物业管理区域内向业主公布下列情况和资料：

- (一) 管理规约、业主大会议事规则；
- (二) 业主大会和业主委员会的决定；

- (三) 物业服务合同等物业管理中的各项决定和重大事项;
- (四) 专项维修资金的筹集和使用情况;
- (五) 物业共有部分的使用和收益情况;
- (六) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆车位的使用、经营情况;
- (七) 业主大会、业主委员会工作经费和工作补贴的筹集、使用情况;
- (八) 其他应当向业主公开的情况和资料。

第三十七条 业主委员会委员有下列情形之一的，由业主委员会三分之一以上委员或者百分之二十以上的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，决定是否终止其委员资格：

- (一) 以书面方式提出辞职请求的;
- (二) 不履行业主委员会委员职责和业主义务的;
- (三) 利用委员资格谋取私利的;
- (四) 侵害他人合法权益的;
- (五) 因其他原因不宜担任业主委员会委员的。

第三十八条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员职务自行终止：

- (一) 不再具备业主身份的;
- (二) 丧失履行职责能力的;
- (三) 任职期间被追究刑事责任的;

（四）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

第三十九条 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的县级人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第四十条 业主委员会任期届满九十日前，应当组织召开业主大会会议，进行换届选举，并书面报告县级人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府。逾期未换届选举的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当协调、督促或者组织召开业主大会会议进行换届选举。

第四十一条 业主委员会应当自任期届满之日起十日内，将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物，移交新一届业主委员会。拒不移交的，可以请求物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府督促移交，物业所在地公安机关应当予以协助。

业主委员会委员资格在任期内终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的前款所列财物移交给业主委员会。

第四十二条 业主大会、业主委员会工作经费以及业主委员会委员的工作补贴由全体业主承担。工作经费和补贴的筹集、管理和使用由业主大会决定，可以由全体业主分摊，也可以从物业

共有部分及其附属设施设备经营所得收益中列支，但不得从物业服务企业经营收益中列支。

第四章 前期物业管理

第四十三条 建设单位应当在住宅物业的业主、业主大会首次选聘物业服务企业之前，通过招投标的方式选聘前期物业服务企业，提供前期物业服务。但投标人少于三个或者住宅规模不超过三万平方米的，经县级人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

第四十四条 建设单位选聘的物业服务企业的，应当签订书面的前期物业服务合同，前期物业服务合同可以约定期限，但期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同，应当包含前期物业服务合同约定的内容。

第四十五条 物业服务企业承接物业前，应当与建设单位按照国家相关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业的共有部分及其附属设施设备进行查验，并由双方签字确认查验记录。

第四十六条 建设单位应当按照国家有关规定和商品房买卖合同约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

实施承接查验的物业，应当具备以下条件：

（一）建设工程竣工验收合格，取得城乡规划、消防、生态环境等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经住房城乡建设行政主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、信息通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立合格的计量表具；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；

（四）道路、车位、绿地和物业服务用房等公共配套设施按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

（六）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符合安全要求的隔离设施；

（七）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（八）法律、法规规定的其他条件。

第四十七条 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）物业管理区域划分资料；

（二）建设用地规划许可证和建设工程规划许可证复印件、附图；

（三）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、消防验收等竣工验收资料；

（四）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

（五）供水、供电、供气、供热、信息通信、有线电视等准许使用文件；

（六）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（七）业主名册；

（八）物业管理必需的其他资料。

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时限。

第四十八条 物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持下列资料向物业所在地县级人民政府房地产行政主管部门办理备案手续：

（一）前期物业服务合同；

（二）临时管理规约；

（三）物业承接查验协议；

（四）建设单位移交资料清单；

（五）查验记录；

（六）交接记录；

（七）其他与承接查验有关的资料。

物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。

第四十九条 物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案，并妥善保管。

物业承接查验档案属于全体业主所有。前期物业服务合同终止，业主大会选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起十日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。

第五章 物业管理服务

第五十条 一个物业管理区域由一个物业服务企业提供物业管理服务。

物业服务企业在非注册地承接物业服务项目，应当向物业所在地县级人民政府房地产行政主管部门备案。

第五十一条 业主大会可以决定采用招投标或者协议的方式，选聘物业服务企业。

业主大会决定采用招投标方式选聘物业服务企业的，由业主委员会按照国家有关规定组织招投标。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，由业主委员会拟订选聘方案，提请业主大会投票表决。

物业所在地县级人民政府房地产行政主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府应当指导、监督选聘物业服务企业的活动。

第五十二条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务

企业订立书面的物业服务合同。

物业服务合同应当对物业管理事项、服务标准、服务费用、双方的权利义务、物业服务用房、专项维修资金的管理与使用、合同期限、违约责任等内容进行约定。

物业服务合同应当对物业服务企业在有关业主、物业使用人人身、财产安全防范方面的义务和责任作出约定。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报县级人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府备案。

第五十三条 物业服务企业根据物业服务合同的约定，提供下列服务：

- （一）物业共有部分及其附属设施设备的维护和管理；
- （二）公共秩序维护、安全防范、车辆停放管理；
- （三）环境卫生清洁和公共绿化养护；
- （四）物业装饰装修管理服务；
- （五）物业档案及相关资料的保管；
- （六）其他物业管理服务事项。

第五十四条 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业服务一并委托给其他单位或者个人。

第五十五条 物业服务企业应当依照法律、法规规定，委托具有相应资质的专业机构维修和养护电梯、压力容器等特种设备，

并向特种设备检验检测机构申请定期检验。

第五十六条 物业服务收费遵循公平、合理、质价相符的原则，收费标准应与物业服务等级对应。具体收费标准和收费事项由业主委员会与物业服务企业在物业服务合同中约定。

物业服务收费管理办法由省人民政府价格主管部门会同住房城乡建设行政主管部门制定。

物业服务企业可以根据业主的委托，提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方协商确定。

第五十七条 物业服务企业应当在物业管理区域内公示服务内容、服务标准、收费标准等事项。

物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，定期将物业服务费用和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况如实公示。

物业服务费按月计收，最长预收期限不得超过六个月，业主自愿缴纳的除外。

第五十八条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供物业管理服务，不得以部分业主拖欠物业服务费用、不配合管理等为由减少服务内容或者降低服务质量，不得采取中断供水、供电、供气、供热等方式限制或者变相限制专业服务。

第五十九条 供水、供电、供气、供热等专业经营单位应当按照最终用户使用的计量器具显示的量值向最终用户收取费用。业主专有部分使用的，由业主承担；物业服务企业使用的，由物业服务企业承担；部分业主或者全体业主共同使用的，由相关业

主共同承担。

专业经营单位不得对符合条件的用户无正当理由拒绝服务或者停止服务，不得强制物业服务企业代收有关费用或者提供无偿服务。

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。

第六十条 物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作，制定安全防范应急预案。发生突发性自然灾害、公共卫生事件、火灾和供水、供电、供气、特种设备等安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关部门和专业经营单位报告，并协助做好救助工作。

物业服务人员在从事物业服务活动时，应当依法履行职责，不得侵害公民的合法权益。

第六十一条 物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十五日内，向业主委员会履行下列交接义务：

- （一）移交物业服务用房等共有部分及其附属设施设备；
- （二）移交本条例第四十七条规定的资料；
- （三）移交物业档案、维修和保养物业形成的技术资料及保养记录；
- （四）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；
- （五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务企业未办理退出交接手续，不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务；不得损坏、隐匿、销毁有关资料和财物。

第六十二条 业主共同决定对物业实施自行管理的，应当就管理事项、管理实施方式、管理责任的承担、人员雇佣、管理费用等事项共同作出约定。

自行管理可以采取由业主直接执行管理事务、选举业主委员会或者成立其他管理机构统一执行管理事务以及业主共同决定的其他形式进行。自行管理应当推选负责人。

第六十三条 自行管理的业主委员会、负责人应当在物业管理区域内每半年公布管理费用的收支情况。业主针对收支情况提出的询问，业主委员会、负责人应当及时答复。

第六十四条 县级人民政府房地产行政主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府和社区居（村）民委员会应当指导帮助本辖区内自行管理的小区做好物业服务工作，协调物业管理与社区建设的关系。

第六十五条 县级以上人民政府房地产行政主管部门应当加强物业服务企业从业人员培训，定期对物业服务企业的服务质量进行规范化考核。

第六章 物业的使用和维护

第六十六条 业主、物业使用人对物业的使用和维护应当遵

守法律、法规、管理规约及业主大会的决定，不得损害公共利益和他人合法权益。

第六十七条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）擅自改变按照规划建设的公共建筑和共用设施用途；
- （二）擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地；
- （三）损坏房屋承重结构、主体结构；
- （四）违法搭建建筑物、构筑物；
- （五）破坏或者擅自改变房屋外观；
- （六）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品，或者存放、铺设超负荷物品；
- （七）排放有毒、有害物质；
- （八）随意堆放、倾倒、抛掷垃圾、杂物和露天焚烧；
- （九）制造超标准的噪音、振动或者影响邻居采光、通风；
- （十）侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施；
- （十一）占用、堵塞消防通道、安全出口，损坏消防设施、器材；
- （十二）违反规定摆摊设点、占道经营、停放车辆；
- （十三）违反规定饲养动物；
- （十四）法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，业主、物业使用人有权投诉、举报，物业服务企业、业主委员会应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门，有关行政主管部门应当及时依

法处理。业主、物业使用人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。

第六十八条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施确需改变用途的，应当经业主大会讨论决定同意后，依法办理有关手续。

因维修物业或者公共利益确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意，并在约定期限内恢复原状。

第六十九条 业主应当按照城乡规划行政主管部门批准或者房地产权属证书载明的用途使用物业，不得违反法律、法规以及管理规约，擅自改变物业使用性质。

业主将住宅改变为经营性用房的，应当经有利害关系的业主书面同意后，依法办理相关手续。

住宅改变为经营性用房的，业主应当及时告知业主委员会、物业服务企业。物业服务企业应当在物业管理区域内进行公示，并按照非住宅类用房收取物业服务费。

第七十条 在物业管理区域内，条件允许并经业主大会同意，可以在业主共有的道路、场地新划定车位，用于业主停车。新划定车位不得占用消防通道、公共绿地，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

车辆停放、收费和管理等事项，由业主大会决定。业主大会

决定对车辆停放收费的,参照价格主管部门的规定确定收费标准。

业主对车辆停放有保管要求的,应当与物业服务企业另行签订保管合同。

第七十一条 利用业主共有部分及其附属设施进行经营的,应当经业主大会、物业服务企业、有利害关系的业主同意后,按照规定办理有关手续。利用业主的共有部分产生的收入,在扣除合理成本之后,属于全体业主共有。

业主大会决定利用共有部分及其附属设施进行经营的,可以委托物业服务企业代为管理,并向其支付报酬。物业服务企业应当将经营所得收益单独分类列账,每半年公布一次经营所得收益收支情况,并接受业主的监督。

第七十二条 执行公务的公安、消防、救护、抢险、环卫、邮递、信息通信等特种车辆以及为业主提供配送、搬家、维修等服务的车辆,在物业管理区域内临时停放,免交停车费。因业主需要进入住宅物业管理区域临时停车未超过半小时的,免交停车费。

大型车辆、载有易燃、易爆、剧毒、放射性物品和危险化学品的车辆不得进入住宅小区。

第七十三条 业主、物业使用人装饰装修房屋,应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的规定以及管理规约,并告知物业服务企业。物业服务企业应当与业主、物业使用人签订装饰装修管理服务协议,将装饰装修活动中的禁止行为和注意事项书面告知

业主、物业使用人。

物业服务企业应当对装饰装修活动进行监督和巡查，业主、物业使用人和装饰装修施工人员应当予以配合。

第七十四条 物业存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护，有关业主或者使用人应当给予配合。

责任人不履行维修养护义务的，经业主大会同意，可以由物业服务企业维修养护，费用由责任人承担。

第七十五条 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。

建设单位在办理房屋所有权初始登记前，应当将物业保修金交存至房地产行政主管部门设立的专户，专项用于保修期内物业的维修。

第七十六条 住宅物业和住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当在办理房屋入住手续或者房屋所有权登记时，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。

专项维修资金的交存、使用、管理按照国家和地方有关规定执行，接受审计、财政主管部门的监督管理及业主的查询。

第七十七条 专项维修资金专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造，不得挪作他用。

业主分户账面专项维修资金余额不足首期交存百分之三十

的，由业主大会决定续交方案。

第七章 法律责任

第七十八条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已规定法律责任的，从其规定。

第七十九条 建设单位有下列行为之一的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第十二条规定，未按照要求配置物业服务用房的，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。

（二）违反本条例第四十三条规定，未通过招投标方式选聘物业服务企业或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，责令限期改正，给予警告，可以并处十万元以下罚款。

（三）违反本条例第七十五条规定，在保修期内未按国家规定履行保修责任的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

第八十条 物业服务企业有下列行为之一的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第四十五条规定，承接物业未进行查验的，责令限期改正，并记入物业服务企业信用档案。

（二）违反本条例第四十八条、第五十条、第五十二条规定，

未按照规定进行备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上五千元以下罚款。

（三）违反本条例第五十七条规定，未按规定公示有关物业管理事项的，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

（四）违反本条例第五十八条规定，未能履行物业服务合同的约定，减少物业服务内容、降低物业服务质量和标准的，责令限期改正，逾期未改正的，降低其等级，并记入物业服务企业信用档案；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，责令限期改正，逾期未改正的，处五千元以上二万元以下罚款；造成损失的，承担赔偿责任。

（五）违反本条例第六十一条规定，被解聘的物业服务企业未履行交接义务擅自撤离物业管理区域、停止物业服务的，责令限期改正，逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；损坏、隐匿、销毁有关资料和财物的，责令限期改正，逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；造成损失的，承担赔偿责任。

（六）违反本条例第七十一条第二款规定，未按照要求公布经营所得收益收支情况的，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第八十一条 房地产行政主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府和其他有关行政主管部门工作人员有下列情形之一的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 未按照本条例规定履行监督检查职责的；
- (二) 未按照本条例规定召集或者参加物业管理联席会议的；
- (三) 未按照本条例规定筹备、组织召开业主大会会议的；
- (四) 违法实施行政许可或者行政处罚的；
- (五) 对物业管理活动中的投诉，不及时受理，依法调处的；
- (六) 发现违法行为或者接到举报后不及时查处的；
- (七) 截留、挪用、侵占住宅专项维修资金的；
- (八) 其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

第八章 附 则

第八十二条 本条例下列用语的含义：

(一) 最终用户，是指接受供水、供电、供气、供热等服务的最终分户业主或者实际使用人。

(二) 专有部分，是指物业管理区域内的房屋（含整栋建筑物）、车位、摊位，以及规划专属于特定房屋且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等特定空间。其具有构造上的独立性，能够明确区分；具有利用上的独立性，可以排他使用；能够登记成为特定业主所有权的客体。

(三) 共有部分，是指物业管理区域内依法属于业主共有的道路、绿地、公共场所、公用设施、物业服务用房、占用业主共

有道路或者其他场地设置的车位；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，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分；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。

（四）共用设施设备，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主和有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

（五）有利害关系的业主，是指本幢建筑物内的其他业主及本幢建筑物之外能证明其房屋价值、生活质量受到或者可能受到不利影响的业主。

第八十三条 本条例自 2015 年 7 月 1 日起施行。