

秦皇岛市物业管理条例

(2017年10月27日秦皇岛市第十四届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 2018年3月29日河北省第十三届人民代表大会常务委员会第二次会议批准 根据 2022年10月19日秦皇岛市第十五届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过并经 2022年11月29日河北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《秦皇岛市人民代表大会常务委员会关于修改〈秦皇岛市物业管理条例〉的决定》第一次修正 根据 2024年6月27日秦皇岛市第十五届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过并经 2024年7月25日河北省第十四届人民代表大会常务委员会第十次会议批准的《秦皇岛市人民代表大会常务委员会关于修改、废止部分地方性法规的决定》第二次修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主、业主大会与业主委员会
- 第三章 物业服务企业

第四章	前期物业管理
第五章	物业管理服务
第六章	物业使用与维护
第七章	监督管理
第八章	法律责任
第九章	附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护物业管理各方合法权益，改善人民群众的生活和工作环境，促进文明城市建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《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活动及其监督管理适用本条例。

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，对房屋以及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 本市将物业管理活动纳入社区治理体系，坚持党委领导下的业主自治和政府依法监管相结合原则，推动在业主委员会和物业服务企业中成立党组织，鼓励、引导业主中的党员通过

法定程序成为业主代表和业主委员会成员，建立完善社区（村）党组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业和业主代表共同参与的议事协调机制，形成党建引领社区治理框架下的物业管理新格局。

第四条 市、县（区）人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社区治理体系，制定并落实现代物业服务业扶持政策，建设智慧物业管理服务平台及业主共同决定事项电子表决系统，依靠科技进步提高物业管理和服务水平，促进本市物业管理工作的规范和健康发展。

第五条 本市建立市、县（区）、街道和乡镇三级物业管理工作体系，按照属地管理原则开展相关工作。

市住建主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作。县（区）住建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。

第六条 市、县（区）人民政府应当加强对物业管理工作的领导，建立由街道办事处、乡（镇）人民政府和住建、城管执法、公安、民政等主管部门以及有关单位参加的物业管理联席会议制度，明确各级政府和有关部门、单位职责，建立协调联动机制，研究、解决辖区内物业管理重大问题。

第七条 街道办事处、乡（镇）人民政府应当强化属地管理责任，组织、协调、指导和监督本辖区内物业管理工作，将物业管理纳入社区治理体系。

第八条 居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡（镇）人民政府开展物业管理相关工作，指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治。

尚未成立业主大会、业主委员会的住宅小区，在社区（村）党组织领导下依托居（村）民委员会开展业主自治。居（村）民委员会应当组织、指导业主依法表决需要由业主共同决定的事项。

第九条 街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会应当成立物业管理委员会，负责协调解决业主自治和物业管理中出现的问题。物业管理委员会成员中应当有一定数量的业主代表，业主代表通过社区（村）党组织推荐、居（村）民委员会推荐、业主自荐或者联名推荐方式产生。

物业管理委员会的组成方式、职责和工作规则由市人民政府另行制定。

第十条 物业管理行业协会应当加强行业自律管理，规范服务行为，依法制定和组织实施自律性规范，组织业务培训，调解物业服务企业之间的纠纷，协助住建主管部门开展有关监督管理工作，促进行业健康发展。

第十一条 物业服务企业应当制定物业服务区域内突发公共事件应急预案。突发公共事件应对期间，物业服务企业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。

第十二条 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。

支持社会资本参与老旧小区综合整治和物业管理。

第十三条 业主大会和业主委员会、建设单位、物业服务企业可以委托物业服务第三方评估机构，开展物业项目承接查验、物业服务费用、物业服务质量评估等活动。

物业服务第三方评估机构应当依照法律、法规的规定和委托合同的约定提供专业服务，接受市住建主管部门监督管理，出具的评估报告应当真实、客观、全面。

物业服务第三方评估坚持市场化导向和自愿的原则。物业服务第三方评估机构监督管理办法由市住建主管部门制定。

第二章 业主、业主大会与业主委员会

第十四条 房屋所有权人为业主。尚未登记取得房屋所有权，但基于买卖、赠与、继承、拆迁或者征收补偿等已经合法占有该房屋的人，可以认定为物业服务关系中的业主。

物业管理区域内的业主可以成立业主大会，选举业主委员会。业主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和业主委员会职责。

第十五条 物业管理区域内，已交付的专有部分面积占比超

过二分之一时，建设单位应当在三十日内书面告知街道办事处、乡（镇）人民政府，并报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：

- （一）物业管理区域证明材料；
- （二）房屋以及建筑物面积清册；
- （三）业主名册；
- （四）建筑规划总平面图；
- （五）共用设施设备交付使用证明材料；
- （六）物业服务用房配置证明材料；
- （七）其他有关的文件资料。

第十六条 物业管理区域内，已交付的专有部分面积占比超过二分之一时，三十名以上业主或者占业主总人数百分之五以上的业主可以向街道办事处、乡（镇）人民政府提出筹备业主大会的书面申请。街道办事处、乡（镇）人民政府应当自收到业主书面申请之日起六十日内，组织、指导成立首次业主大会会议筹备组。

物业管理区域内，具备成立首次业主大会会议筹备组条件，而业主未提出申请的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当组织、指导业主推荐业主代表并成立首次业主大会会议筹备组。

第十七条 首次业主大会会议的筹备经费由居（村）民委员会核定，报街道办事处、乡（镇）人民政府确定，由建设单位承担。建设单位应当在取得房屋预售许可证之前，将首次业主大会

会议筹备经费交至街道办事处、乡（镇）人民政府设立的专用账户。

首次业主大会会议召开后，业主大会筹备组应当将筹备经费的使用情况在物业管理区域内显著位置公示，接受全体业主监督。

建设单位已经注销或者无法履行相关义务的，筹备经费参照本条例第二十八条规定执行。

第十八条 首次业主大会会议筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处和乡（镇）人民政府代表、居（村）民委员会代表组成。筹备组成员人数应当为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由街道办事处、乡（镇）人民政府代表担任。业主代表通过社区（村）党组织推荐、居（村）民委员会推荐、业主自荐或者联名推荐方式产生。

筹备组应当将成员名单以及相关信息在物业管理区域内显著位置公示，公示期不得少于十五个工作日。

第十九条 筹备组应当按照国家、省的有关规定做好制定业主委员会委员候选人产生办法、草拟管理规约、业主大会议事规则和确定业主委员会委员候选人名单等召开首次业主大会会议的各项筹备工作，并将有关内容在首次业主大会会议召开十五日前在物业管理区域内显著位置公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当记录并作出答复。

第二十条 筹备组应当自组成之日起九十日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

业主大会自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之日起成立。业主大会成立后，筹备组应当在五日内向业主委员会移交筹备期间的全部资料后自动解散。

划分为一个物业管理区域的分期开发建设项目，先期开发部分符合条件的，可以成立业主大会，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。

第二十一条 物业管理区域内业主超过三百名的，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，推选以及表决办法应当在业主大会议事规则中规定。

业主因故不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加，委托书应当载明委托事项、权限和期限；也可以通过电子通信、互联网等渠道实名参加讨论和表决。

第二十二条 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的形式。采用书面征求意见的形式召开业主大会会议的，应当将征求意见书送达每位业主；无法送达的，应当在业主的建筑物专有部分所在单元显著位置公告。征求意见书送达或者虽然未送达但公告后业主反馈意见的，视为业主已经参加业主大会会议。

第二十三条 业主大会会议表决可以通过电子表决方式进行。

业主在投票表决期间登录电子表决系统参与表决的，应当作出同意、不同意、弃权的意思表示，未作出意思表示的视为弃权。

第二十四条 下列事项由业主共同决定：

- （一）制定和修改业主大会议事规则；
- （二）制定和修改管理规约；
- （三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- （四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；
- （五）使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- （六）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- （七）改建、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）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，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。

第二十五条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会会议选举产生，履行法律、法规规定的职责，接受业主的监督，不得有超越业主大会赋予的职权、侵害业主合法权益的行为。

业主委员会由五至十一人单数组成。业主委员会委员候选人

通过社区（村）党组织推荐、居（村）民委员会推荐、业主自荐或者联名推荐方式产生，由筹备组确定候选人名单。业主委员会委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，其本人及其配偶、直系亲属不得在本住宅小区建设单位、物业服务企业中任职或者占有股份，不得索取、收受建设单位、物业服务企业的利益或者报酬。

业主委员会实行任期制，每届任期由管理规约确定，最长不得超过五年，可连选连任。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。业主委员会会议作出的决定应当经全体委员过半数同意。

业主大会和业主委员会的决定，对全体业主以及物业使用人具有约束力。

第二十六条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列文件向街道办事处、乡（镇）人民政府办理备案手续：

- （一）业主大会成立和业主委员会选举的情况；
- （二）管理规约；
- （三）业主大会议事规则；
- （四）业主大会决定的其他重大事项。

业主委员会办理备案手续后，可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。

业主委员会任期内，备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内将变更内容书面报告备案部门。

第二十七条 业主委员会应当及时在物业管理区域内显著位置公示下列情况和资料，随时接受业主查询：

- （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；
- （四）住宅专项维修资金的筹集、使用情况；
- （五）物业共用部位、共用设施设备的使用和收益情况；
- （六）占用业主共有的道路或者其他场地增设的机动车车位使用和经营收支情况；
- （七）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；
- （八）其他应当向业主公示的情况和资料。

前款第四项至第七项规定的事项应当每半年公示一次。

第二十八条 业主大会、业主委员会工作经费由全体业主分摊。有公共收益的，工作经费可以在收益中列支。

工作经费的筹集、管理和使用办法由业主大会决定。

业主委员会组成人员工作津贴可以在公共收益中列支，由业主大会决定并按照财务要求建账、入账。

第二十九条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员资格自行终止：

- （一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；
- （二）丧失民事行为能力或者依法被限制人身自由的；
- （三）因重大疾病等原因无法履行委员职责的。

业主委员会委员有下列情形之一的，经业主委员会三分之一以上委员或者持有百分之二十以上投票权数的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，可以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）利用委员身份谋取私利的；
- （三）侵害其他业主合法权益的；
- （四）没有正当理由，拒不履行委员职责或者业主义务的；
- （五）法律、法规、管理规约等规定的其他不宜担任委员会委员情形的。

业主委员会委员资格终止的，应当在物业管理区域内显著位置公布。

第三十条 业主大会和业主委员会会议的召开、业主委员会的换届及其委员的补选等工作，按照国家、省的有关规定开展。政府有关部门、街道办事处和乡（镇）人民政府、居（村）民委员会应当充分发挥对相关工作的指导、监督作用。

业主大会和业主委员会召开会议，应当提前告知社区（村）党组织和居（村）民委员会，接受社区（村）党组织领导和居（村）民委员会的指导、监督。社区（村）党组织和居（村）民委员会可以派员列席业主大会和业主委员会会议。

第三十一条 业主委员会任期届满后或者业主委员会委员资格终止，拒不移交所保管的档案资料、印章以及其他属于全体

业主所有的财物的，其他业主委员会委员可以请求街道办事处、乡（镇）人民政府协调解决。

第三十二条 物业管理区域内未成立业主大会，发生物业服务企业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、选聘物业服务企业或者其他事项的，由街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会指导并协助业主共同依法表决有关事项。

第三章 物业服务企业

第三十三条 物业服务企业依照法律、法规的规定和物业服务合同的约定享有权利，履行义务。

物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费用、不配合管理为由，减少服务内容或者降低服务质量；不得通过中断供水、供电、供气、供热或者利用门禁、电梯控制系统限制业主出入等方式损害业主合法权益。

第三十四条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示；信息发生变动的，物业服务企业应当及时更新：

（一）物业服务企业项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、

收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况，住宅专项维修资金使用情况，接受委托经营的物业共用部位、共用设施设备所得收益和支出情况；

（五）其他应当公示的信息。

实行物业服务费用酬金制的，除公示前款规定的信息外，还要公示上一年度物业服务合同履行情况、物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时答复。业主对物业服务企业的答复不满意的，可以向居（村）民委员会或者业主委员会反映，居（村）民委员会或者业主委员会可以要求物业服务企业作出说明；经业主依法表决决定，可以对第一款第四项、第二款内容进行审计并公示审计结果，物业服务企业应当予以配合。

第三十五条 市住建主管部门应当建立健全物业管理项目考核标准，将业主满意度评价、街道办事处和乡（镇）人民政府以及居（村）民委员会评价纳入考核依据；建立物业服务企业信用管理信息系统和物业服务等级评定制度，对物业服务企业及其项目负责人从事物业服务活动实施动态监督管理，定期对物业服务项目开展专项检查。物业管理项目考核结果、物业服务企业信

用信息评价和物业服务等级评定结果定期向社会公布。

县（区）住建主管部门负责对本辖区物业服务企业及其项目负责人的违法违规行为进行检查、处理、记分，将结果录入物业管理项目考核、物业服务企业信用信息评价和物业服务等级评定档案，并通知物业服务企业及其项目负责人。

街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会应当协助开展辖区内物业管理项目考核、物业服务企业信用信息评价和物业服务等级评定工作。

第四章 前期物业管理

第三十六条 前期物业管理，是指业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之前的物业管理。

建设单位负责选聘物业服务企业实行前期物业管理，签订前期物业服务合同，监督物业服务企业履行前期物业服务合同。

第三十七条 住宅物业的建设单位应当按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招标投标的方式选聘物业服务企业提供前期物业管理服务，并签订前期物业服务合同；投标人少于三个或者总建筑面积不超过三万平方米的住宅物业，经县（区）住建主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

市住建主管部门负责制定物业服务企业招标投标监督管理办法，建立统一的招标投标平台，为建设单位、业主和业主大会

选聘物业服务企业提供服务和指导。

第三十八条 建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同的附件应当包括前期物业服务合同和临时管理规约。

签订前期物业服务合同应当符合法律法规有关规定，并参照省、市政府主管部门制定的《前期物业服务合同示范文本》。

临时管理规约应当载明下列事项：

- （一）业主定期交纳物业服务费用的义务；
- （二）业主使用、出租房屋的规定；
- （三）建设单位履行监督物业服务企业服务质量的义务；
- （四）对物业服务企业服务质量的评估标准和评估办法；
- （五）共用部位、共用设施设备产生的供水、供电、供气、供热等费用的分摊方式；
- （六）与物业管理有关的其他事项。

物业服务企业应当自前期物业服务合同签订之日起十五日内，将前期物业服务合同报县（区）住建主管部门备案。

第三十九条 新建物业，住宅项目的建设单位应当按照建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积百分之零点五、最低不少于一百平方米的标准配置物业服务用房，主要用于物业服务企业开展物业服务和业主委员会日常办公。

物业服务用房配置不符合前款规定的，资源规划主管部门不予审核通过。

第四十条 物业交付时，建设单位应当向物业买受人提供使

用说明书和质量保证书，并按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业保修责任。

第四十一条 建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同，应当约定其所交付物业的共用部位和共用设施设备的配置和建设标准。

实施承接查验的物业，应当具备以下条件：

（一）建设项目竣工验收合格，取得资源规划、消防等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经住建主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按照规划设计要求建成，供水、供电、供气等计量装置已按照专有部分一户一终端结算表和共有部分独立计量表配置；

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

（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、监控系统等共用设施设备取得检验合格证书；

（六）同一住宅建设项目分期建设的，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。

建设单位将未达到交付条件的新建物业交付给买受人的，应当承担违约责任，并承担相应的前期物业服务费用。

第四十二条 物业承接查验应当按照国家规定的程序进行，并签订物业承接查验协议，作为前期物业服务合同的补充协议，与前期物业服务合同具有同等法律效力。

物业承接查验可以邀请业主代表以及街道办事处、乡（镇）人民政府和住建主管部门参加。建设单位、物业服务企业、业主、业主大会和业主委员会可以委托第三方评估机构参与物业承接查验，物业承接查验的过程和结果可以公证。

物业承接查验费用的承担，由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明确的，由建设单位承担。

第四十三条 物业承接现场查验二十日前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

（一）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）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）承接查验所必需的其他资料。

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时限。

物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。

第四十四条 物业服务企业应当对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收。

现场查验应当形成书面记录。物业服务企业应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位，建设单位应当及时整改并组织物业服务企业复验。

第四十五条 百分之十以上的已交付使用物业业主，对建设单位选聘的物业服务企业的服务质量不满意，要求物业服务第三方评估机构评估的，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评估机构，对物业服务企业的履约情况进行评估。协商不成的，由住建主管部门随机抽取第三方评估机构。评估结果在一年内有效，并向全体业主公布。

经评估物业服务不符合履约标准的，建设单位应当要求物业服务企业整改或者依法更换物业服务企业，并向住建主管部门报告，由住建主管部门录入物业服务企业信用档案。

第五章 物业管理服务

第四十六条 业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业订立的书面物业服务合同，应当符合法律法规有关规定，并参照省、市政府主管部门制定的《物业服务合同示范文本》。

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（区）住建主管部门备案。

第四十七条 物业服务合同（含前期物业服务合同）可以约定物业服务履约保证金。物业服务履约保证金主要用于物业服务企业擅自退出、终止物业服务后，业主大会或者建设单位选聘新的物业服务企业前，物业管理区域内基本生活秩序的维护。

第四十八条 除别墅外的住宅小区前期物业服务收费和保障性住房物业服务收费，实行政府指导价，由市、县价格主管部门会同住建主管部门根据物业服务等级标准等因素，依法制定相应的等级基准价及其浮动幅度，向社会公布，并实行动态测算调整。

住宅小区成立业主大会的，物业服务价格由业主大会与物业服务企业约定。

物业服务企业不得违反物业服务合同约定，重复收费、超标准收费、收取额外费用或者擅自增加收费项目、扩大收费范围。

业主大会授权的业主委员会和物业服务企业可以共同委托物业服务第三方评估机构测算物业服务价格，测算结果作为物业服务合同的组成部分，对双方具有约束力。

第四十九条 业主应当依照法律、法规的规定和物业服务合

同的约定履行交费义务。

业主欠交物业服务费用或者公共水电分摊费用的，物业服务企业、业主委员会可以通过上门催交、在物业管理区域内显著位置公布等形式，督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。经仲裁裁决或者司法判决确认后仍不履行的，可以申请人民法院强制执行并按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

业主转让物业的，应当结清物业服务相关费用。物业受让人应当将物业权属转移情况、业主姓名、联系方式等及时告知物业服务企业。

第五十条 物业服务合同期满九十日前，业主委员会应当组织召开业主大会会议，决定续聘或者选聘新的物业服务企业。业主大会决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期满前与物业服务企业续签物业服务合同。业主大会决定选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十五日内撤出物业管理区域，并配合新选聘的物业服务企业办理交接手续。

物业服务企业提前解除物业服务合同的，应当与业主委员会协商；协商不成的，按照合同约定的争议解决方式解决。双方协商或者争议解决期间不得单方终止履行合同约定的义务。

物业服务合同期满双方不续约或者提前解除合同的，业主委员会应当书面告知街道办事处、乡（镇）人民政府；物业服务企

业应当书面告知县（区）住建主管部门。物业服务企业或者业主委员会对不续约或者提前解除合同有异议的，街道办事处、乡（镇）人民政府可以在接到告知后五日内在物业管理区域内显著位置公告，并及时协调解决争议事项。

第五十一条 物业服务企业退出物业管理项目时，应当按照有关规定和合同约定办理交接手续，并移交下列资料：

- （一）建设单位按照本条例第四十三条规定移交的资料；
- （二）电梯、消防、监控等专业设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；
- （三）物业管理用房、业主共有区域和共用设施设备资料；
- （四）物业管理服务期间配置的固定设施设备资料；
- （五）物业服务企业建档保存的物业改造、维修和养护资料；
- （六）利用共用部位、共用设施设备经营的账册和预收的物业服务费用、公共水电分摊费用交纳记录等资料；
- （七）其他应当移交的资料。

对拒不退出或者拒不移交资料的，业主委员会可以请求街道办事处、乡（镇）人民政府协调解决；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。

第五十二条 原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。原物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域期间内，应当维持正常的物业管理秩序。

原物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，新物业服务企业和业主委员会应当与原物业服务企业协商或者提交物业管理委员会协调解决；协商或者协调不成的，可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

街道办事处、乡（镇）人民政府、县（区）住建主管部门应当加强对物业服务企业交接工作的监管。

原物业服务企业撤出物业管理区域，尚未选聘新物业服务企业的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当会同县（区）住建、城管执法、公安、卫健、市场监管等主管部门组织提供应急服务。应急服务内容仅限于垃圾清运、二次供水、电梯运行等维持业主基本生活秩序的服务事项，应急服务所需费用由业主共同承担。街道办事处、乡（镇）人民政府应当在九十日内，指导或者组织业主依法选聘物业服务企业。

第五十三条 对交付时间长、配套设施设备不齐全或者破损严重的老旧小区，市、县（区）人民政府应当结合实际，制定改造提升计划和后期管理办法，完善配套基础设施和公共服务设施，改善居住综合环境，及时处置危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，逐步实施物业管理，将改造提升资金纳入政府财政预算。

市、县（区）人民政府组织老旧小区改造提升，应当统筹规划、合理布局物业管理设施，配置物业服务用房和物业经营用房。物业经营用房所得收益经业主依法表决，可以用于补充物

业服务费和住宅专项维修资金不足。物业经营用房的收益和使用，接受街道办事处、乡（镇）人民政府的指导和监督，每半年向全体业主公示一次。

市人民政府负责制定经营收益补贴、财政资金补贴等方面的扶持政策，引导物业服务企业为老旧小区提供物业服务。

未达到引入市场化物业管理条件的老旧小区，由街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务，所需费用由业主或者物业使用人承担；也可以由街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会组织业主表决，聘请专业服务企业或者其他管理人为老旧小区提供准物业服务。

第六章 物业使用与维护

第五十四条 新建物业或者已完成分户改造的物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，负责分户终端计量装置或者入户端口（含）以外设施设备的维修、养护和管理，保证其安全运转和正常使用。法律、法规另有规定的，从其规定。

未完成分户改造的物业管理区域内的相关设施设备，按照专业经营单位和物业服务企业的约定实施维修、养护。

专业经营单位、物业服务企业和业主之间对物业管理区域内

相关设施设备的维修、养护责任有争议的,由街道办事处、乡(镇)人民政府协调解决。协调不成的,由市、县(区)物业管理联席会议研究解决。

第五十五条 业主或者物业使用人装饰装修房屋,应当遵守法律、法规、规章以及管理规约有关装饰装修的规定。业主或者物业使用人在住宅室内装饰装修工程开工前,应当告知物业服务企业,并向住建主管部门申报登记。

业主或者物业使用人和装饰装修企业应当与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。

物业服务企业应当加强对装饰装修活动的巡查、监督。业主或者物业使用人拒不办理申报登记或者违反相关规定以及装饰装修管理服务协议的,物业服务企业应当及时告知并劝阻;拒不改正的,物业服务企业应当及时向有关部门报告。

第五十六条 物业使用中禁止下列行为:

- (一) 擅自变动房屋建筑主体和承重结构;
- (二) 违法搭建建筑物、构筑物,擅自改变住宅外立面、在非承重外墙上开门窗;
- (三) 未经有利害关系的业主一致同意或者违反法律、法规,擅自将住宅、车库改变为经营性用房,从事快递点、超市、网吧、饭店等各类经营活动;
- (四) 侵占或者损坏物业共用部位、共用设施设备,擅自移动共用设施设备或者擅自改变共用设施设备用途;

(五) 擅自拆改供暖、燃气等管道和设施;

(六) 侵占或者破坏绿地、活动场所等共有区域, 损毁树木、健身设施等共有财产;

(七) 以停放车辆等方式阻塞主要道路或者出入口, 扰乱物业管理区域公共秩序;

(八) 损坏或者擅自停用公共消防设施和器材, 妨碍消防通道、安全出口畅通;

(九) 违规养犬;

(十) 法律、法规、规章以及管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的, 物业服务企业应当及时进行劝阻、制止, 并向有关部门和业主委员会报告。业主大会或者业主委员会有权要求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

第五十七条 物业管理区域内规划用于停放机动车辆的车库、车位所有权和使用权归属, 由建设单位与物业买受人通过出售、附赠或者出租等方式约定, 并优先满足业主的停车需求。建设单位未按照规划配置比例将车位、车库以出售、附赠等方式处分给业主的, 不得将车库、车位出售、赠与给业主以外的单位或者个人。车位、车库有空余的, 可以出租给业主以外的单位、个人, 每次租期不得超过六个月。

占用业主共有的道路或者其他场地增设车位, 须征得业主大会同意, 并确保消防通道和道路畅通。增设的车位归全体业主所

有。

第五十八条 占用共有的道路或者其他场地停放机动车辆的，由业主大会决定是否收取场地占用费、收取标准、用途，以及是否向社会开放等事项。业主大会决定收取机动车辆场地占用费的，场地占用费归全体业主所有，可以委托物业服务企业代收。场地占用费的收取和使用情况应当单独设账并向业主公布。

物业服务企业接受业主的委托，向车库、车位使用人提供停车秩序管理服务的，可以按照停车服务合同约定的标准收取停车服务费。停车服务费归物业服务企业所有。

车库、车位使用人对停放的机动车辆有保管要求的，由车库、车位使用人与物业服务企业另行签订保管合同，约定保管费用。

第五十九条 业主交存的住宅专项维修资金归业主所有，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，不得挪作他用。

住宅专项维修资金的管理和使用实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。

住宅专项维修资金的利息等增值收益归业主所有，定期转入住宅专项维修资金滚存使用。

第六十条 业主大会成立前，业主交存的住宅专项维修资金由住建主管部门代管；业主大会成立后，业主交存的住宅专项维修资金，经业主大会决定，可以自行管理，也可以继续委托住建主管部门代管。

业主大会决定自行管理住宅专项维修资金的，应当按照国家、省、市有关规定，建立住宅专项维修资金管理制度，明确专户管理银行，开立资金专户，委托具有相应管理资质和专业素质的账目管理单位以及人员进行管理，并接受住建主管部门的指导和监督。

第六十一条 住宅专项维修资金划转业主大会管理前，住建主管部门收到物业服务企业或者相关业主的列支申请后，应当在十个工作日内完成审核。

住宅专项维修资金划转业主大会管理后，需要列支的，业主大会、业主委员会应当履行报住建主管部门备案等国家、省、市规定的相关程序。住建主管部门发现列支事项不符合法律、法规、规章和使用方案的，应当责令改正。业主大会、业主委员会通知专户管理银行划转住宅专项维修资金时，应当持有住建主管部门出具的备案证明。

第六十二条 物业保修期满后，发生下列危及房屋安全 and 人身财产安全等紧急情形的，物业服务企业、业主委员会应当先行采取应急措施，经街道办事处、乡（镇）人民政府确认后，向住建主管部门书面提出应急维修资金使用申请：

- （一）屋面、外墙损坏、渗漏严重的；
- （二）电梯存在重大安全隐患、发生故障危及人身安全或者严重影响居民正常生活的；
- （三）消防设施损坏严重，存在重大安全隐患的；

- (四) 楼体外立面有脱落危险的;
- (五) 共用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的;
- (六) 二次供水水泵运行中断造成用水困难的;
- (七) 危及房屋安全 and 人身财产安全的其他情形。

发生前款第二项、第三项规定情形之一的，物业服务企业、业主委员会应当提交专业技术机构出具的书面检测、鉴定意见。

住建主管部门应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起两个工作日内完成审核。应急维修工程竣工验收后，应当将应急维修资金使用总额以及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公布。

单次使用应急维修资金金额超过两万元的维修项目，应当进行审价、监理，保障资金安全。

第六十三条 市住建主管部门应当负责住宅专项维修资金的日常管理工作，并会同市财政、审计等有关部门按照各自职责对住宅专项维修资金的管理进行指导和监督。

住宅专项维修资金管理办法由市人民政府制定。

第七章 监督管理

第六十四条 市、县（区）人民政府应当建立和完善物业管理工作综合考核制度，定期对物业管理工作进行监督检查，并纳

入年度目标责任考核。

第六十五条 市住建主管部门履行下列职责：

- （一）研究制定物业管理相关政策和物业服务行业规范；
- （二）指导和监督县（区）住建主管部门物业管理工作，对物业服务企业及其项目负责人行为进行监督管理；
- （三）参与市政府对各县（区）物业管理工作的目标责任考核；
- （四）负责物业管理项目考核、物业服务企业信用信息评价和物业服务等级评定；
- （五）负责对住宅专项维修资金进行管理和监督；
- （六）负责对物业管理招标投标活动进行监督管理；
- （七）负责调处重大物业管理矛盾纠纷；
- （八）负责及时处理居民有关保修期内房屋工程质量方面的投诉，督促建设单位履行保修义务，查处损坏和擅自改变房屋承重结构、主体结构等违法行为；
- （九）依法承担的其他职责。

第六十六条 县（区）住建主管部门履行下列职责：

- （一）负责对物业管理委员会的日常工作进行业务指导，对物业服务企业进行日常指导和监督，指导辖区内街道办事处、乡（镇）人民政府履行物业管理监管职责；
- （二）负责物业管理区域划分和物业承接查验备案；
- （三）负责物业服务合同备案和物业服务招标投标监督及备

案；

（四）开展物业服务企业及其项目负责人的信用信息征集、核查和监管；

（五）负责新建住宅小区物业服务用房验收审批；

（六）负责本县的住宅专项维修资金的使用管理；

（七）负责调处物业管理矛盾纠纷；

（八）负责及时处理居民有关保修期内房屋工程质量方面的投诉，督促建设单位履行保修义务，查处损坏和擅自改变房屋承重结构、主体结构等违法行为；

（九）依法承担的其他职责。

第六十七条 街道办事处、乡（镇）人民政府履行下列职责：

（一）指导和监督业主大会成立和业主委员会选举、备案；

（二）指导和监督业主大会和业主委员会的日常工作；

（三）组织业主表决，聘请专业服务企业或者其他管理人为老旧小区提供准物业服务；

（四）协助县（区）住建主管部门做好物业服务企业日常监管、物业管理区域划分、物业承接查验备案、物业项目交接、物业服务企业及其项目负责人信用信息采集等工作；

（五）协调解决应急维修等重大物业管理问题和调处物业管理矛盾纠纷；

（六）协调居（村）民委员会、业主委员会和物业服务企业相互之间的关系；

(七) 依法行使行政执法权;

(八) 依法承担的其他职责。

居(村)民委员会应当配合街道办事处、乡(镇)人民政府履行前款规定职责。

第六十八条 市、县(区)各有关部门履行下列职责:

(一) 城管执法主管部门负责查处物业管理区域内擅自改变建筑物、构筑物以及其他设施的用途、形式、色彩或者材质,擅自改变住宅外立面、在非承重墙上开门窗,私搭乱建,违规饲养家畜家禽,占用和损坏绿地,私自张贴广告等违法违规行为;

(二) 民政主管部门发挥指导城乡社区治理体系和能力建设职能作用,负责物业管理纳入社区治理相关政策的研究,指导物业管理委员会的组建,指导居(村)民委员会开展相关工作;

(三) 公安机关负责指导物业管理区域内治安防范工作,依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法行为,对监控安防、车辆停放等开展监督检查;

(四) 消防救援机构应当对物业管理区域内有关单位遵守消防法律、法规的情况依法进行监督检查。公安派出所应当负责日常消防监督检查、开展消防宣传教育;

(五) 市场监督主管部门负责物业管理区域内的电梯、锅炉等特种设备的安全监察工作,依法查处特种设备安装、改造、维修和使用中的违法行为;负责物业管理区域内物业服务收费的监督管理工作,依法查处各类价格违法行为;负责查处在物业管理

区域内提供虚假资料取得市场主体登记、无照经营等违法行为；

（六）生态环境主管部门等负有生态环境保护监督管理职责的部门负责物业管理区域的环境保护监督管理工作，按照职能分工依法查处烟尘污染、噪声扰民等违法违规行为；

（七）卫健主管部门负责物业管理区域内传染病防治、生活饮用水的监督、检验、检测等工作，打击非法行医；

（八）人防主管部门负责物业管理区域内人防工程维护管理的监督检查工作；

（九）资源规划主管部门负责物业管理区域内违法建（构）筑物的认定；

（十）供水、排水、供电、供气、供热、环境卫生、园林绿化、停车管理、秩序维护、设施设备维护等专项服务的主管部门和专业监管部门以及其他有关部门依法依规履行相应的职责。

第六十九条 本条例第六十八条所列各有关部门应当在物业管理区域内显著位置公布投诉、举报方式。相关单位和个人可以通过市政务服务热线或者各有关部门公布的投诉、举报受理方式，针对物业管理活动中的违法违规行为投诉、举报。

有关部门在接到投诉、举报后应当登记并及时受理。不属于本部门职权范围的事项，应当及时移交给有关主管部门并告知投诉人、举报人。被移交部门对管辖权有异议的，由属地人民政府指定管辖，不得再自行移交。有关部门自受理之日起五个工作日内向投诉人、举报人回复办理情况。

第八章 法律责任

第七十条 对违反本条例规定的行为，法律、行政法规和本省的地方性法规已有处罚规定的，从其规定。

第七十一条 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，由县（区）住建主管部门责令限期改正；逾期不改正的，按照下列规定进行处罚：

（一）未报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料或者未移交物业服务相关资料的，予以通报，处二万元以上五万元以下罚款；

（二）未履行承接查验义务的，处五万元以上十万元以下罚款。

第七十二条 物业服务企业违反本条例规定，有下列情形之一的，由有关部门责令限期改正；逾期不改正的，按照下列规定进行处罚：

（一）未将物业服务合同（含前期物业服务合同）报送备案的，由县（区）住建主管部门处二万元以上五万元以下罚款；

（二）未履行承接查验义务的，由县（区）住建主管部门处二万元以上五万元以下罚款；

（三）未在物业管理区域内公示相关信息或者公示的相关信息失实的，由县（区）住建主管部门处二万元以上五万元以下罚

款。属于违反明码标价规定的，由市场监督管理主管部门按照价格法律法规的相关规定处罚。

物业服务企业违反本条例规定，有下列情形之一的，由有关部门责令限期改正，并按照下列规定进行处罚：

（一）通过中断供水、供电、供气、供热或者利用门禁、电梯控制系统限制业主出入等方式损害业主合法权益的，由县（区）住建主管部门处二万元以上五万元以下罚款；

（二）擅自撤离物业管理区域，停止物业服务活动的，由县（区）住建主管部门处五万元以上十万元以下罚款；

（三）拒不移交有关资料、拒不撤出物业管理区域或者强行接管的，由县（区）住建主管部门处五万元以上十万元以下罚款；

（四）违反物业服务合同中关于物业服务价格的约定，重复收费、超标准收费、收取额外费用或者擅自增加收费项目、扩大收费范围的，由市场监督管理主管部门按照价格法律法规的规定处罚。

物业服务企业有前两款规定情形之一的，由住建主管部门录入物业服务企业信用档案；造成当事人损失的，依法承担赔偿责任。

第七十三条 业主委员会作出的决定违反法律、法规的，由县（区）住建主管部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主委员会不履行法律、法规规定的职责或者实施超越业主大会赋予的职权、侵害业主合法权益的，由街道办事处、乡（镇）

人民政府责令限期改正；逾期不改正的，由政府有关部门、街道办事处、乡（镇）人民政府、居（村）民委员会指导、协助召开业主大会会议选举新的业主委员会。

第七十四条 业主和物业使用人违反本条例第五十六条第一款第一项规定的，由住建主管部门责令改正，处五万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第五十六条第一款第二项至第五项规定的，由城管执法主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

违反本条例第五十六条第一款第六项规定的，由城管执法主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处两千元以上五千元以下罚款。

违反本条例第五十六条第一款第七项、第八项和第九项规定的，由公安机关查处。

第七十五条 物业服务第三方评估机构违反本条例规定，出具的评估报告含有虚假内容、误导性陈述或者出现重大遗漏的，由市住建主管部门责令限期改正，没收违法所得，并处三万元以上五万元以下罚款；造成当事人损失的，依法承担赔偿责任。

第七十六条 专业经营单位违反本条例规定，拒不承担维修、养护和管理责任的，由县（区）主管部门或者专业监管部门责令限期改正；造成当事人损失的，依法承担赔偿责任。

第七十七条 住建主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政

府或者其他有关部门及其工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由相应机关责令改正，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）未依法指导业主筹备成立业主大会的；
- （二）未按照规定公布投诉、举报受理方式，或者对物业管理活动中的投诉、举报不及时受理、办理的；
- （三）发现物业管理区域内的违法行为或者接到违法行为报告，不及时依法处理的；
- （四）截留、挪用或者侵占住宅专项维修资金等资金的；
- （五）利用职务便利，获取不正当利益的；
- （六）其他玩忽职守、徇私舞弊和滥用职权的行为。

第九章 附 则

第七十八条 本条例正式实施后，市人民政府应当根据本条例和国家、省有关规定出台实施细则或者单行办法。

本条例规定的临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同和装饰装修管理服务协议的示范文本，由市住建主管部门制定。

第七十九条 征求业主意见、召开业主大会、表决事项等需要全体业主周知的信息，除依据本条例规定公示或者公布外，还应当通过电子通信或者互联网等渠道告知有关业主。

第八十条 根据国家、省法律法规规定和有关决定相对集中行使行政处罚权的,行政处罚权由相关政府部门或者街道办事处、乡镇人民政府行使。

第八十一条 业主自行管理或者委托其他管理人管理物业的,参照本条例的有关规定执行。

第八十二条 本条例自 2018 年 7 月 1 日起施行。