

铁岭市物业管理条例

(2024年1月2日铁岭市第九届人民代表大会常务委员
会第十七次会议通过 2024年5月29日辽宁省第十四
届人民代表大会常务委员会第九次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 前期物业管理
- 第三章 业主大会、业主委员会及物业管理委员会
- 第四章 物业服务
- 第五章 物业安全管理与使用维护
- 第六章 老旧住宅区物业管理
- 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，营造安全、舒适、和谐的居住环境，构建共建共治共享的

基层社会治理体系，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《辽宁省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内住宅物业管理及其监督管理活动。

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，或者业主自行对住宅物业管理区域（以下简称物业管理区域）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 物业管理活动应当坚持党委领导，遵循业主自治、专业服务、社区治理、政府监管的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强对本行政区域物业管理工作的组织领导，将物业服务纳入本地区现代服务业发展规划、社区建设和基层治理体系，建立健全物业管理综合协调机制和目标责任制，建立与之相适应的资金投入与保障机制，督促有关部门依法履行监督管理职责，研究解决物业管理工作中的重大问题，促进物业服务健康发展与和谐社区建设。

第五条 市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设行政主管部门是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、管理和指导工作。

市物业管理行政主管部门履行下列职责：

- (一) 贯彻执行物业管理法律、法规和有关规定；
 - (二) 研究拟定或者制定物业管理工作有关标准、办法和措施，并组织实施；
 - (三) 指导、监督各县（市、区）物业管理行政主管部门依法开展物业管理相关工作；
 - (四) 指导、监督全市住宅专项维修资金的管理工作；
 - (五) 统筹、协调全市物业管理培训与宣传工作；
 - (六) 指导、监督物业服务行业协会开展行业自律和服务工作；
 - (七) 制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则等示范文本；
 - (八) 建立全市统一的物业管理信息系统，提供信息查询、服务质量评价、电子投票、信用监管等服务；
 - (九) 法律、法规规定的其他职责。
- 县（市、区）物业管理行政主管部门履行下列职责：
- (一) 负责物业管理法律、法规、政策的贯彻落实；
 - (二) 负责住宅小区前期物业管理招投标、物业承接查验及物业服务企业交接工作的指导监督；
 - (三) 指导街道办事处（乡镇人民政府）做好业主大会筹建、业主委员会选举、换届等相关工作；
 - (四) 负责对物业服务企业日常服务的监督及信用信息核查的管理；

(五) 指导、监督本行政区域内住宅专项维修资金的管理、使用;

(六) 指导和协调老旧小区物业管理工作;

(七) 依法查处违反物业管理法律、法规的行为;

(八) 法律、法规规定的其他职责。

第六条 市、县(市、区)人民政府有关部门按照各自职责,做好物业管理相关工作:

(一) 发展和改革行政主管部门负责制定住宅前期物业服务收费指导价格,将严重失信物业服务企业信息纳入信用共享平台管理,负责查处危害、破坏人防工程设施等违法行为,统筹协调电动汽车充电基础设施建设工作;

(二) 公安机关负责依法查处住宅小区内高空抛物等危害公共安全的违法犯罪行为,依法处理住宅小区内违规养犬、违规燃放烟花爆竹和制造噪声干扰他人生活等扰乱公共秩序的行为,依法参与交通安全纠纷处理,指导住宅小区监控设施建设和管理,对物业服务企业履行消防安全职责情况进行监督检查;

(三) 消防救援机构负责对街道办事处(乡镇人民政府)及公安派出所移交的住宅小区内占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道以及妨碍消防设施使用,在高层民用建筑的公共门厅、疏散通道、楼梯间、安全出口停放电动自行车、摩托车或者违规充电等行为进行查处;

(四) 民政行政主管部门负责将物业管理纳入社区治理,指

导居（村）民委员会协助街道办事处（乡镇人民政府）加强对业主委员会选举工作的监督和管理；

（五）财政行政主管部门负责将物业管理有关经费纳入本级财政预算，配合物业管理行政主管部门加强住宅专项维修资金的管理；

（六）市场监督管理行政主管部门负责对物业服务企业经营行为进行监督管理，依法查处物业服务企业价格违法行为和特种设备改造、维修及使用等方面的违法违规行为；

（七）自然资源行政主管部门负责在控制性详细规划（地块规划条件）中明确物业服务用房和停车位等配套设施标准，在不动产登记时明确公共配套设施的产权归属，对住宅小区建筑规划进行认定；

（八）城市管理综合执法行政主管部门或者被赋予其职能的部门负责查处违法建设、毁坏绿地等违反城乡规划、城市绿化、市容和环境卫生管理法律、法规的行为；

（九）司法行政主管部门负责会同有关行业管理部门对各级物业管理矛盾纠纷人民调解组织工作的指导；

（十）生态环境行政主管部门负责物业管理区域及其周边污染源的监督管理；

（十一）人力资源和社会保障行政主管部门负责指导、监督物业服务企业依法用工，查处物业服务企业的违法行为，依法受理物业服务企业的劳资纠纷；

(十二) 文化和旅游和广播电视行政主管部门负责查处住宅小区内违反规定安装卫星地面接收设备行为。

有关部门应当建立目标责任机制，强化执法部门进小区执法的责任落实，及时依法处置住宅小区内各类违法行为。

第七条 街道办事处（乡镇人民政府）应当将物业管理活动纳入基层治理工作，并明确物业管理专门机构或者人员，同时履行以下物业管理职责：

- (一) 组织成立首次业主大会筹备组，指导、协调和监督业主大会的成立及业主委员会的选举、换届、备案以及其日常工作；
- (二) 组织成立或者重新组建物业管理委员会；
- (三) 指导、监督物业承接查验；
- (四) 协调解决物业服务企业撤离和交接过程中出现的问题；
- (五) 协调物业管理与社区管理服务相关事宜，调解处理业主、业主委员会、物业服务企业、建设单位之间在物业管理活动中的纠纷；
- (六) 指导、协调老旧小区物业管理工作；
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

居（村）民委员会应当协助街道办事处（乡镇人民政府）做好与物业管理有关的工作。

第八条 物业行业协会应当依照国家和省有关规定，制定行业服务标准，建立和完善行业诚信和自律机制，开展物业服务从业人员职业道德教育和专业培训，加强业务指导，调解物业服务

企业之间的纠纷，协助物业主管部门做好信用信息管理，维护物业服务企业的合法权益。

鼓励物业服务企业加入物业行业协会。

第九条 街道办事处（乡镇人民政府）应当建立物业管理协调会议制度，负责召集县（市、区）物业管理行政主管部门、公安派出所、司法所、居（村）民委员会、建设单位和物业服务企业等相关单位或者机构人员、业主委员会委员或者业主代表，协调解决下列事项：

- （一）具备成立业主大会条件而未依法成立；
- （二）业主委员会未依法履行职责；
- （三）业主委员会委员不足半数或者未依法换届；
- （四）物业服务企业未依法撤离和办理交接手续；
- （五）物业管理服务过程中发生的纠纷；
- （六）其他需要协调解决的物业管理事项。

第十条 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（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。

第二章 前期物业管理

第十一条 本条例所称前期物业管理，是指业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

第十二条 住宅物业的建设单位应当依法以招投标的方式选聘物业服务企业。一个物业管理区域应当作为一个整体进行招投标，选聘一个物业服务企业。

投标人少于三个或者住宅物业项目总建筑面积三万平方米以下的，经物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门批准，可以采取协议方式选聘物业服务企业。

第十三条 建设单位选聘物业服务企业从事前期物业管理的，应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的十日前，向物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门办理招标备案，并提供下列资料：

- （一）建设单位工商营业执照和资质证书；
- （二）物业管理区域划分意见书；
- （三）招标文件；
- （四）临时管理规约；
- （五）法律、法规规定的其他资料。

第十四条 建设单位应当与选聘的物业服务企业签订书面的前期物业服务合同，合同期限不得超过三年；合同期满继续聘用的，应当续签物业服务合同。自前期物业服务合同签订之日起

十五日内，建设单位应当将前期物业服务合同报物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门备案。

第十五条 建设单位在销售物业时，应当在商品房销售合同中明确约定在物业管理区域内按照规划要求配套建设的文体场所、会馆（所）的所有权、经营方式、范围等内容，并在物业管理区域内公告。

物业管理区域内的文体场所、会馆（所）应当优先为业主提供服务，未经业主大会同意，不得改变原有规划用途。

第十六条 建设单位在销售物业之前，应当制定临时管理规约并向物业买受人予以说明。

建设单位制定的临时管理规约，不得侵害物业买受人的合法权益，不得违反有关法律、法规。

业主大会通过管理规约后，临时管理规约自行失效。

第十七条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、排水、通信、有线电视、消防、电梯等专业经营设施设备及相关管线，应当符合国家技术标准和技术规范。道路、绿化、物业服务用房、停车位、监控设施等附属设施设备应当同时达到有关的标准。以上专业经营设施设备和相关管线及附属设施设备应当与主体工程同时设计、同时施工、同时交付。建设单位在组织竣工验收时，应当通知供水、供电、供气、供热、排水、通信、有线电视、消防、电梯等专业经营单位参加。

验收合格后，建设单位应当将专业经营设施设备及相关管线

移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。验收合格的，建设单位方可向物业买受人办理物业交付手续。

已投入使用的设施设备及相关管线尚未移交专业经营单位维护管理的，物业管理行政主管部门应当组织专业经营单位按照国家有关规定进行验收。验收合格的，专业经营单位应当接收；验收不合格的，由市、县（市、区）人民政府组织相关单位整改合格后，专业经营单位应当接收。

移交给专业经营单位维护管理的设施设备及相关管线，其维修、养护、更新和改造等费用，由专业经营单位依法承担，不得从物业费和住宅专项维修资金中列支。尚在保修期内的，其费用由建设单位承担。

第十八条 建设单位应当按照下列规定配置物业管理区域内物业服务用房：

（一）房屋总建筑面积五万平方米以下的，按照不少于建筑面积一百五十平方米配置；

（二）房屋总建筑面积五万平方米以上二十五万平方米以下的，按照不少于总建筑面积千分之三配置；

（三）房屋总建筑面积超过二十五万平方米的，超过部分按照不少于千分之一的标准配置；

（四）分期开发建设的，首期配置建筑面积不得少于一百五十平方米，且集中建设；

（五）物业服务用房应当在地面以上，相对集中，便于开展

物业服务活动，并具备采光、通风、供水、排水、供电、供热、通信等正常使用功能和独立通道。

物业服务用房的所有权归全体业主共有。未经业主大会同意，任何单位和个人不得改变物业服务用房的用途。业主委员会的办公用房在物业服务用房中调剂。

第十九条 建设单位组织项目工程验收和分户验收时，应当通知物业服务企业参加，并与物业服务企业做好物业承接查验工作，于现场查验二十日前，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、地下管网工程竣工验收资料；

（二）设施设备安装、使用和维护保养等技术资料（含随机资料）；

（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）建设单位与专业经营单位办理的设施设备产权移交资料；

（六）业主名册；

（七）物业管理区域内各类建筑物、构筑物、设施设备的清单；

（八）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。

第二十条 物业服务企业应当在承接验收手续办理完毕后三十日内，持下列文件向物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门备案：

- （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文件、资料。

物业服务企业应当在备案后十五日内将备案情况，在物业管理区域内显著位置公告。

物业服务企业应当及时将承接查验有关的文件、资料和记录归档，建立物业承接查验档案，并妥善保管。

第二十一条 建设单位交付住宅物业时，应当向房屋买受人提供住宅质量保证书、住宅使用说明书、前期物业服务合同等资料。

第二十二条 建设单位应当按照国家规定的物业保修范围和保修期限，承担保修责任。物业服务企业对业主专有部分和共用部位、共用设施设备保修期内出现的质量问题，应当及时通知建设单位。建设单位应当立即通知施工单位到现场核查情况，予

以保修。建设单位无法通知施工单位或者施工单位未按照约定进行保修的，建设单位应当另行委托其他单位保修。

建设单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，物业服务企业、业主可以向建设主管部门反映，由建设主管部门依法监管。保修期满或者保修范围以外的物业维修、保养由物业服务企业按照物业服务合同约定承担。

电梯、消防等涉及人身、财产安全并有特定要求的设施设备，应当按照有关法律、法规规定，由共有人或者实际管理人履行管理义务，委托专业机构定期维修和养护，确保使用安全。

第二十三条 住宅前期物业费实行政府指导价，由市、县（市）价格主管部门会同物业管理行政主管部门制定，并定期公布。

已按照规定交付业主的物业，物业费由业主承担；未交付的或者已竣工但尚未售出的物业，物业费由建设单位全额承担。建设单位与物业买受人约定减免物业费的，减免费用由建设单位承担。

建设单位应当提供前期物业管理开办费，用于购买物业办公设备等资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务企业使用。

第三章 业主大会、业主委员会及物业管理委员会

第二十四条 房屋的所有权人为业主。依法登记取得或者根据民法典有关规定取得建筑物专有部分所有权的人，应当认定为

业主。基于房屋买卖等民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为业主。

业主在物业管理活动中，依法享有权利，履行义务。

业主可以依法书面委托物业服务人使用人行使业主权利、履行业主义务。

第二十五条 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，接受物业服务企业提供的服务；

（二）提议召开业主大会，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）选举业主委员会委员，并享有被选举权；

（六）监督业主大会筹备组、业主委员会或者物业管理委员会的工作；

（七）监督物业服务企业履行物业服务合同；

（八）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权、监督权和收益权；

（九）监督住宅专项维修资金的管理和使用；

（十）法律、法规规定的其他权利。

第二十六条 业主应当履行下列义务：

（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共用部位和共用设施设备的使用、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作出的决定；

(四) 配合物业服务企业依照物业服务合同实施的物业管理；

(五) 按照国家 and 省市有关规定交纳住宅专项维修资金；

(六) 按照物业服务合同约定支付物业费，不得以未享受或者无需接受相关物业服务为由拒付物业费；

(七) 履行房屋安全使用责任；

(八) 法律、法规规定的其他义务。

第二十七条 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的全体业主组成。物业管理区域内业主人数较多的，可以以幢、单元或者楼层等为单位，推选业主代表参加业主大会会议。业主代表的推选、权限由业主大会议事规则规定。

第二十八条 符合下列条件之一的，街道办事处（乡镇人民政府）应当会同县（市、区）物业管理行政主管部门组织成立首次业主大会会议筹备组、召开首次业主大会会议：

(一) 交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十的；

(二) 交付的房屋户数达到总户数百分之五十的；

(三) 自交付首位业主之日起满二年且已交付户数比例达到百分之三十的。

物业管理区域符合前款条件之一的，建设单位应当向物业所

在地街道办事处（乡镇人民政府）报送物业管理区域划分资料、房屋及建筑物面积清册、业主名册、建筑规划总平面图、交付使用公共设施的证明和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。

第二十九条 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（乡镇人民政府）代表和居（村）民委员会代表组成，人数为七人以上至十五人以下单数，其中业主代表由街道办事处（乡镇人民政府）组织业主推荐，并征求业主意见后确定，所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）的代表担任。

筹备组应当自成立之日起七日内，将其成员名单和工作职责在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。百分之二十以上业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处（乡镇人民政府）协调更换。

第三十条 筹备组成员应当符合下列相关条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）本人、配偶及其亲属未在本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职；
- （三）无索取、非法收受建设单位、物业服务企业的利益或者报酬的行为；
- （四）法律、法规规定的其他条件。

第三十一条 首次业主大会会议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) 草拟管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则;
- (三) 确认业主身份, 确定业主人数、所拥有的专有部分面积, 以及业主在首次业主大会会议上的投票权数;
- (四) 制定首届业主委员会委员、候补委员选举办法, 确定候选人名单;
- (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, 在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。业主对业主身份、投票权数和管理规约、业主大会议事规则草案等提出异议的, 业主大会筹备组应当予以复核或者修改, 并告知异议人。

第三十二条 当物业管理区域具备成立首次业主大会会议筹备组、召开首次业主大会会议条件后, 所在地街道办事处(乡镇人民政府), 应当及时组织成立业主大会筹备组, 筹备成立业主大会。

筹备组应当自成立之日起六十日内筹备召开首次业主大会会议。筹备组在业主大会成立后自行解散。

首次业主大会会议筹备经费根据物业管理区域规模、业主人数和建筑面积等因素确定, 由建设单位承担。建设单位应当在物

业交付前，将筹备经费交由街道办事处（乡镇人民政府）管理，由筹备组使用。

第三十三条 首次业主大会会议应当表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业主委员会。

管理规约应当对物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。管理规约对全体业主、物业使用人具有约束力。

业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序，业主委员会的组成、委员任期及职务终止等事项依法作出约定。

第三十四条 业主大会会议讨论决定下列事项：

（一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；

（二）选举、罢免或者更换业主委员会委员；

（三）确定物业管理方式，选聘、续聘和解聘物业服务企业；

（四）确定物业服务事项、标准以及物业费的标准和收取办法；

（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）共用部位、共用设施设备经营方式和所得收益的管理、分配、使用；

(十) 制定公共绿地管理养护办法;

(十一) 业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用, 以及业主委员会成员津贴的来源、支付标准;

(十二) 改变或者撤销业主委员会作出的不适当决定;

(十三) 法律、法规或者管理规约规定的应由业主共同决定的其他重大事项。

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九项规定的事项, 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。

第三十五条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主委员会按照议事规则的规定组织召开定期会议。有下列情形之一的, 业主委员会应当及时组织召开临时会议:

(一) 业主委员会半数以上委员或者百分之二十以上业主提议的;

(二) 需要提前解除物业服务合同或者重新选聘物业服务企业的;

(三) 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的;

(四) 管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会不履行组织召开业主大会会议义务的, 街道办事处

处（乡镇人民政府）应当责令业主委员会三十日内组织召开；业主委员会逾期仍不组织召开的，由街道办事处（乡镇人民政府）组织召开。

第三十六条 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，履行业主大会赋予的职责，接受业主大会和业主监督。委员候选人由居（村）民委员会、业主推荐和业主自荐，经业主大会会议选举产生。业主委员会由五至十一名委员单数组成，每届任期不超过五年，可以连选连任。业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，推选产生业主委员会主任一人、副主任一至二人。业主委员会选举产生后应当在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公示。

业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主，并符合下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵守国家有关法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则，履行业主义务；
- （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）具备与履行职责相适应的时间；
- （六）本人、配偶及其亲属未在本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职。

业主大会在选举业主委员会委员的同时，可以选举出业主委

员会候补委员，候补委员参选条件与委员相同。候补委员列席业主委员会会议，不具有表决权。在个别业主委员会委员资格终止时，经业主委员会决定，从候补委员中按照得票多少依次递补。

鼓励业主中符合条件的中共党员、人大代表、政协委员和民主党派成员等参选业主委员会委员。

第三十七条 业主委员会履行下列职责：

- （一）执行业主大会的决定和决议，维护业主合法权益；
- （二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况、业主委员会履职情况；
- （三）代表业主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，监督和协助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）督促业主按照物业服务合同约定支付物业费及其他相关费用；
- （七）组织和监督住宅专项维修资金的使用和筹集；
- （八）制作和保管会议记录、业主共有部分的档案、会计凭证以及账簿、财务报表等有关资料；
- （九）调解业主之间、物业服务企业与业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- （十）紧急情况下，依法申请使用住宅专项维修资金；

(十一) 业主大会赋予的其他职责。

第三十八条 业主委员会会议由主任召集和主持，主任因故不能履行职责，可以委托副主任召集。

三分之一以上业主委员会委员提议或者业主委员会主任认为有必要的，应当召开业主委员会会议。业主委员会会议每年至少召开一次。

召开业主委员会会议，应当有过半数委员出席。业主委员会作出决定应当经全体委员半数以上同意。

业主委员会的决定应当自决定作出之日起三日内，在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。

业主委员会委员不能委托代理人参加会议。

第三十九条 业主委员会应当在选举产生之日起三十日内，持下列资料到县（市、区）物业管理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决议；
- （二）管理规约；
- （三）业主大会议事规则；
- （四）业主委员会主任、副主任及其他委员名单；
- （五）业主大会决定的其他重大事项。

符合备案条件的，县（市、区）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）自收到备案资料后十日内予以备案并出具备案证明。

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。

业主委员会应当依法刻制和使用印章，可以向金融机构申请开立账户，并按照规定对业主共有资金的收支、核销进行统一管理，不得以个人名义进行存储和管理。

第四十条 业主委员会委员不得有下列行为：

- （一）拒绝或者放弃履行委员职责；
- （二）挪用、侵占业主共有财产；
- （三）利用职务之便接受减免物业费、停车费等相关物业服务费，以及索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益、报酬；
- （四）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；
- （五）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动；
- （六）阻挠其他业主委员会委员履行职责；
- （七）转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝向业主委员会提供由其保管的物业管理有关文件、资料；
- （八）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自使用业主大会或者业主委员会印章；
- （九）其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

业主委员会委员违反前款规定的，街道办事处（乡镇人民政

府)调查核实后,责令其暂停履行职责,由业主大会决定终止其委员资格。

第四十一条 经业主大会同意,业主委员会可以聘请专业人员,负责处理有关经费管理等事务。

业主大会、业主委员会工作经费由全体业主承担。经业主大会决定,可以对业主委员会成员发放工作津贴。

工作经费和工作津贴的筹集、管理和使用办法由业主委员会提出,经业主大会会议表决通过。

业主委员会应当于每年三月底前在物业管理区域内显著位置公告上一年度工作经费和津贴收支情况,接受业主监督。

第四十二条 业主委员会应当及时向全体业主公布下列信息,公布时间不得少于七日:

(一) 业主委员会委员和专职工作人员的姓名、职务、联系方式等信息;

(二) 管理规约、业主大会议事规则;

(三) 业主大会和业主委员会的决定;

(四) 物业服务合同;

(五) 住宅专项维修资金的交存、使用、增值、结存情况;

(六) 物业共用部位、共用设施设备使用和收益情况;

(七) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车车位的处分情况;

(八) 业主大会、业主委员会工作经费和业主委员会成员工

作津贴的收支情况；

（九）其他应当向业主公开的情况和资料。

业主有权查阅业主大会会议、业主委员会会议资料、记录，有权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解释、答复。

第四十三条 业主委员会任期届满六十日前，应当召开业主大会会议，完成换届选举；逾期未完成的，应当在街道办事处（乡镇人民政府）的指导、监督下组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

业主委员会应当自新一届业主委员会履职之日起十日内，依法移交其保管的档案资料、印章及业主共有的工作经费、公共收益及其他财物。

业主委员会未按照规定移交有关文件、财物的，街道办事处（乡镇人民政府）应当督促其移交；业主委员会委员任期内资格终止的，应当自终止之日起三日内移交其保管的前款规定的财物。拒不移交的，由街道办事处（乡镇人民政府）按照本条例第九条规定召集物业管理协调会议协调解决。

第四十四条 物业管理区域有下列情形之一的，由所在地街道办事处（乡镇人民政府）组织成立物业管理委员会作为临时机构，代行业主委员会职责：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但未成立，经街道办事处（乡

镇人民政府) 指导后仍不能成立的;

(三) 业主大会成立后, 未能选举产生业主委员会的;

(四) 因业主委员会委员不足半数无法正常工作、业主委员会不履行职责达一年以上等原因, 需要调整或者重新选举业主委员会, 经街道办事处(乡镇人民政府) 指导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

第四十五条 物业管理委员会由街道办事处(乡镇人民政府) 组织成立; 由业主代表和街道办事处(乡镇人民政府)、公安派出所、居(村) 民委员会、建设单位等派员组成, 人数应当为七人以上十五人以下的单数; 业主代表的人数不得少于总人数的二分之一。建设单位未指派人员参加的, 不影响物业管理委员会的成立。

业主代表人选应当符合业主委员会委员的条件, 由街道办事处(乡镇人民政府) 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推荐产生。街道办事处(乡镇人民政府) 应当在物业管理委员会成立前, 在物业管理区域内显著位置公示业主代表人选, 公示时间不得少于十五日。业主对人选有异议的, 可以向街道办事处(乡镇人民政府) 提出, 受理单位应当予以答复。

物业管理委员会主任由街道办事处(乡镇人民政府) 指派的代表担任, 副主任由街道办事处(乡镇人民政府) 指定的业主担任。街道办事处(乡镇人民政府) 应当自物业管理委员会成立后, 将其成员名单和工作职责在物业管理区域内显著位置进行公告。

物业管理委员会应当自成立之日起三十日内将成立情况书面告知所在地县（市、区）物业管理行政主管部门。

第四十六条 物业管理委员会的代管期限一般不超过二年，期间应当督促成立业主大会或者选举产生业主委员会；期满仍未成立业主大会或者选举产生业主委员会的，由街道办事处（乡镇人民政府）依据前条规定重新组建物业管理委员会。

物业管理委员会应当自业主委员会依法成立之日起停止履行职责，并于七日内办理移交手续后解散。

业主有权监督物业管理委员会的工作，物业管理委员会应当及时向业主公布物业管理相关信息，接受街道办事处（乡镇人民政府）的指导和监督。

第四章 物业服务

第四十七条 物业管理区域依据法律、法规的有关规定进行规划和建设。县（市、区）物业管理行政主管部门应当建立物业管理区域档案。

第四十八条 物业管理区域内的下列配套设施设备和相关场地属于业主共有，任何单位和个人不得擅自占有、处分：

（一）物业服务办公用房、门卫房、值班房、共用设施设备机房以及其他为物业管理区域服务的公共用房；

（二）共用的架空层、走廊、通道、楼梯间、电梯间、垃圾

房以及屋面、外墙的附属空间；

（三）物业管理区域内按规划配建的非机动车车库（车场）；

（四）物业管理区域内的公共绿地、道路、场地；

（五）建设单位以房屋销售合同或者其他书面形式承诺归全体业主所有的设施设备；

（六）其他依法归全体业主共有的设施设备和相关场地。

建设单位应当按照房屋买卖合同的约定，为业主完善物业管理区域内的配套设施设备和相关场地。

第四十九条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本物业管理区域内业主的需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

物业管理区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当按照设计文件在实地标注，并向全体业主开放。建设单位不得将停车位出售、附赠，法律、法规另有规定的，从其规定。

人民防空工程平时用作停车位收取的停车费、租金，应当保障该工程的维护管理和停车管理的必要支出。

第五十条 提倡业主大会通过公开招投标方式选聘品牌优质、信用良好的物业服务企业。

业主委员会应当与选聘的物业服务企业签订物业服务合同，约定物业服务内容、物业服务质量和标准、物业费标准、合同期限等。

物业服务合同签订前，业主委员会应当将拟签订的物业服务

合同在物业管理区域内显著位置公告，充分听取业主意见后，再提交业主大会通过。物业服务合同内容确需调整的，业主委员会应当将调整的内容在物业管理区域内显著位置公告，并按照业主大会规定的程序确认调整。

公告时间不得少于十日。

第五十一条 物业服务企业享有以下权利：

（一）根据法律、法规规定和物业服务合同约定，对物业及其环境、秩序进行管理；

（二）可以将专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人，但不得将其应当提供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；

（三）法律、法规规定和物业服务合同约定或者业主大会授予的其他权利。

第五十二条 物业服务企业应当履行以下义务：

（一）按照物业服务合同约定，提供物业服务；

（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）依照本条例规定向业主、物业使用人公布物业管理相关信息；

（四）接受有关行政主管部门和业主、业主委员会的监督，定期听取意见和建议，改进和完善物业服务；

（五）采取合理措施，及时劝阻、制止业主违反有关治安、

环保、消防和物业装饰装修及使用等法律、法规的行为，劝阻、制止无效的，向有关行政主管部门报告并协助处理；

（六）依法履行受委托管理的电梯、消防设施等安全管理职责；

（七）协助有关部门搞好社区治理，开展社区文化和精神文明建设活动；

（八）法律、法规规定或者物业服务合同约定的其他义务。

物业服务企业不履行或者不完全履行物业服务合同约定或者法律、法规规定，以及相关行业规范确定的维修、养护、管理和维护义务的，业主委员会可以依法提起诉讼，要求物业服务企业承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第五十三条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。

物业服务企业应当按照物业服务合同的约定收取物业费。物业费一般包括物业服务人员劳动报酬、物业共用部位和共用设施设备日常运行及维护费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用、物业共用部位和共用设施设备保险及公众责任保险费用、办公费用、管理费用，以及固定资产折旧、经业主同意支付的其他费用。物业费应当按照房屋的建筑面积分摊。

物业服务企业与业主委员会协商，并经业主大会会议决定后，方可调整物业费标准。物业服务企业可以根据物业服务合同约定预收物业费，预收期限最长不得超过一年。

业主委员会可以根据物业服务合同向物业服务企业收取履约保证金，收取标准由双方协商确定。

第五十四条 业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务企业可以依法依规进行催告，督促其在合理期限内支付；逾期不支付的，物业服务企业可以提起诉讼或者申请仲裁。拒不履行生效判决或者仲裁裁决的，物业服务企业可以依法向人民法院申请强制执行，人民法院按照有关规定录入个人信用信息系统。

物业发生转移或者灭失的，业主或者物业使用人应当结清物业费。

物业服务企业可以建立空置房屋登记制度。物业交付后长期空置的房屋，其物业费收费标准应当在物业服务合同中约定。

第五十五条 物业管理区域内的公共路灯、楼梯灯、人民防空工程、车库、电梯、二次供水、安全防范设施设备的用电，绿化用水用电，消防用水、保洁用水等非经营用电用水的收费，应当执行居民使用价格标准。洗车、餐饮等经营性用水、用电、用气、用热除外。物业服务用房的供热费用按照居民使用价格收取。双方合同另有约定的，从其规定。

第五十六条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公布下列信息：

（一）物业服务企业的项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业服务收费项目、收费标准、收费方式等；

(三) 物业承接查验协议;

(四) 电梯、消防、监控等专项设施设备的维修保养合同、维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案;

(五) 房屋装饰装修及使用过程中的安全注意事项;

(六) 业主支付物业费情况;

(七) 由物业服务企业负责的住宅专项维修资金使用情况;

(八) 物业服务企业利用物业共用部位和共用设施设备经营收益的使用情况;

(九) 物业服务合同约定的服务内容、服务标准和服务质量,合同约定以外的特约服务项目和协议内容;

(十) 法律、法规规定的其他应当公布的信息。

公布内容发生变化的,应当及时更新;业主对公布内容有异议的,可以向物业服务企业提出,物业服务企业应当予以答复。

第五十七条 物业服务企业不得有下列行为:

(一) 擅自减少服务内容,降低服务标准和服务质量;

(二) 擅自改变物业服务用房的用途;

(三) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地,损害业主共同利益;

(四) 擅自利用物业共用部位、共用设施设备从事经营性活动;

(五) 物业服务合同解除或者终止时,不按照规定移交物业服务用房和有关资料、财物;

(六) 采取停用或者以限时限次等方式使用门禁卡、电梯卡, 变相阻碍业主进入物业管理区域, 或者以中断供水、供电、供气、供热等方式催交物业费;

(七) 出售、泄露或者非法提供、使用业主信息;

(八) 强制业主通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用设施设备;

(九) 骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产;

(十) 擅自扩大收费范围、提高收费标准以及重复收费;

(十一) 使用暴力、胁迫手段, 强迫业主购买指定的装修材料;

(十二) 以不正当方式限制通信运营企业的接入和使用, 限制用户自由选择通信业务的权利;

(十三) 以不正当理由拒绝业主查看监控视频, 妨碍业主行使知情权; 在监控设施出现老化或者损坏时, 无正当理由拖延维修、拒绝维修;

(十四) 其他违反法律、法规规定和合同约定损害业主利益的行为。

第五十八条 市、县(市、区)物业管理行政主管部门应当建立物业管理服务投诉受理制度, 公布投诉方式, 接受业主、业主委员会、物业使用人的投诉, 及时答复处理结果。经核查属实的, 县(市、区)物业管理行政主管部门应当向物业服务企业发

出整改通知，责令其限期整改。

县（市、区）人民政府有关部门，应当加强物业管理区域内公共秩序、治安消防、物业服务收费、环境卫生、房屋使用、小区绿化等方面的监督管理，建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域内显著位置公布联系方式，依法处理违法行为；有关部门应当自收到投诉之日起十五日内进行调查、处理，并答复投诉人。

鼓励物业纠纷以先行调解方式解决，提升解纷质效，降低当事人解纷成本。

第五十九条 业主大会决定或者选聘新物业服务企业的，原物业服务企业应当在物业服务合同解除或者终止二十日前，向业主委员会或者在业主委员会的监督确认下向新选聘的物业服务企业移交下列资料和财物，办理交接手续：

- （一）物业承接查验档案；
- （二）物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料及物业服务档案；
- （三）物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备；
- （四）清算后的预收、代收的有关费用及相关账册、票据；
- （五）实施前期物业管理期间有关物业改造、维修、保养的技术资料；
- （六）与物业项目相关的债权债务清单；
- （七）法律、法规规定的应当移交的其他管理资料和财物。

原物业服务企业违反前款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

第六十条 县（市、区）物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当加强对物业管理交接工作的指导、协调和监管。

物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当召集业主大会会议，讨论决定物业服务企业的聘用事宜。业主大会决定续聘的，应当与物业服务企业签订新的物业服务合同；不续聘的，应当及时告知物业服务企业。提前解除物业服务合同的，提出解除合同的一方应当于六十日前书面告知合同另一方，在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告，并书面告知县（市、区）物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）。

在物业服务合同解除或者终止前，原物业服务企业不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。

在物业服务合同解除或者终止时，原物业服务企业不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务企业进场服务；原物业服务企业拒不撤离物业管理区域的，县（市、区）物业管理行政主管部门应当责令其限期撤离，逾期不撤离的，将其行为记入诚信档案。违反治安管理法律、法规的，由公安机关依法给予治安处罚。业主委员会或者业主可以提起诉讼或者申请仲裁。

第六十一条 市物业管理行政主管部门应当建立物业服务

企业服务标准评定、信用评价体系，对物业服务企业实施信用分类管理。信用评价情况应当依法向社会公布。评价结果可以作为选聘物业服务企业、调整物业费的重要参考。

县（市、区）物业管理行政主管部门应当建立物业服务企业信用信息档案，记录涉及物业服务管理的违法行为、行政处罚决定、涉诉涉访信息等有关信息。建立激励奖惩制度，对严重失信的物业服务企业，有关部门和社会组织应当依法依规采取惩戒措施。

第六十二条 建立应急物业服务机制。物业管理区域突发失管状态时，街道办事处（乡镇人民政府）应当组织实施应急物业服务或者指定应急物业服务单位，提供垃圾清运、秩序维护等维持业主基本生活服务事项的应急服务，费用由业主承担。

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物业服务企业，协调新物业服务企业和应急物业服务单位做好交接。

第五章 物业安全管理与使用维护

第六十三条 业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利；对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利，并承担相应的义务，不得以放弃权利为由不履行义务。

业主、物业使用人修缮、装饰装修房屋的，应当事先告知物

业服务企业,物业服务企业应当将禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人,业主、物业使用人和房屋修缮、装饰装修单位或者个人应当遵守。

第六十四条 物业管理区域内禁止下列行为:

- (一) 装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构;
- (二) 擅自改变房屋外观或者违法搭建建筑物、构筑物;
- (三) 擅自改变建筑物及其附属设施用途;
- (四) 将没有防水要求的房间或者阳台等改为卫生间、厨房或者其他用途,或者将卫生间改在下层住户的厨房、卧室、客厅和书房的上方;
- (五) 违反规定在建筑物、构筑物上涂写、刻画或者悬挂、张贴宣传品;
- (六) 侵占、损坏物业的共用部位、共用设施设备;
- (七) 侵占、损坏公共绿地或者绿化设施;
- (八) 占用、堵塞、封闭疏散通道、消防车通道、安全出口和消防车登高作业场地;损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施器材;
- (九) 在公共门厅、疏散通道、楼梯间、安全出口停放电动自行车、摩托车或者违规充电等;
- (十) 使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共道路、公共停车泊位或者违反规定停放车辆;
- (十一) 堆放易燃、易爆、有毒、有害或者含有放射性物质

的物品，排放有毒、有害物质或者发出超过规定标准的噪音；

（十二）高空抛物，违反规定燃放烟花爆竹，倾倒垃圾、污水和杂物，焚烧垃圾；

（十三）违反规定摆摊设点、占道经营；

（十四）违反规定饲养宠物和家畜、家禽；

（十五）违反规定种植果树、蔬菜；

（十六）违反规定安装卫星地面接收设施；

（十七）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

发现前款所列行为的，业主和物业使用人有权进行劝阻并通知业主委员会、物业服务企业，业主委员会、物业服务企业应当予以劝阻、制止，对违反法律、法规行为制止无效的，及时报告有关行政主管部门。有关行政主管部门在接到报告后，应当依法予以处理。

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，及时处理解决物业质量缺陷、配套设施设备不完善、设施设备技术不达标问题。

保修期限届满后，业主对专有部分负责维修、养护；业主专有部分以外的共用部位、共用设施设备，由物业服务企业按照物业服务合同约定负责维修、养护，合同约定由业主共同维修的，

按照规定使用住宅专项维修资金；未交存住宅专项维修资金的，由相关业主共同承担维修费用。

第六十六条 物业服务企业应当健全业主共有部分的管理养护制度，按照物业服务合同约定和国家、省有关物业服务标准或者规范提供服务，加强物业共用部位、共用设施设备运行状况的日常检查，并做好记录。

物业服务企业应当对物业管理区域内的电梯、消防设施、供用电设施等易于发生安全风险的共用设施设备加强日常巡查和定期养护，并做好相关记录；采取必要的安全保障措施，防止建筑物或者其他设施及其他搁置物、悬挂物发生脱落、坠落，并做好警示告知工作。

物业服务企业应当根据日常检查发现的问题，向业主委员会提出业主共有部分维修、更新、改造的建议，由业主委员会提请业主大会表决后组织实施。

第六十七条 建立住宅专项维修资金管理制度。住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于物业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。

业主大会成立前，住宅专项维修资金由物业管理行政主管部门代行管理。业主大会成立后，根据业主大会决定，选择自行管理或者代行管理。选择自行管理的，应当在银行设立住宅专项维修资金专户，接受物业管理行政主管部门的监督。

住宅专项维修资金的使用，经业主大会决定，可以根据维修

范围以单元（栋）为单位进行表决。

住宅专项维修资金管理的具体办法由市人民政府制定。

第六十八条 利用物业共用部位、共用设施设备从事经营性活动的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。经营收益归全体业主共有，主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

经营所得应当单独分类列账，独立核算，每半年公布一次经营所得收支情况，并接受业主监督。

第六十九条 市、县（市、区）人民政府有关部门应当指导、协调住宅区建设必要的车辆充电基础设施。

新建住宅区，建设单位应当严格按照建设工程规划配建或者预留充电基础设施条件，并制定公共停车位的供电设施建设方案，为充电基础设施建设安装提供便利。新建住宅区停车位配套供电设施建设应当与主体建筑同步设计、同步施工。

非新建住宅区，物业服务企业应当配合业主或者其委托的建设单位，及时提供相关图纸资料，积极协助安装充电桩现场勘查、施工。物业服务企业对充电基础设施接入条件有异议时，应当会同业主委员会或者开发单位向供电企业申请认定，协商实施增容改造。业主自建充电基础设施的，物业服务企业应当与其签订服务协议，并协助管理。

住宅区供电共用设施设备的所有权属于业主共有，验收合格并接收的，供电企业应当承担维修和养护责任。

第七十条 物业服务企业未经供电企业认定，不得以安全、电力容量不足等理由拒绝为业主安装新能源电动汽车充电桩出具证明，阻挠业主安装；不得以“入场费”“安装费”“增容费”等为由变相向业主收取不合理费用。

倡导业主为电动汽车错峰充电。

县（市、区）人民政府有关部门，应当定期开展住宅区电器安全、消防安全、防雷设施安全以及充电相关设备设施的检查，及时消除安全隐患。

第六章 老旧住宅区物业管理

第七十一条 市、县（市、区）人民政府应当对配套设施不齐全、环境较差的老旧住宅区进行改造整治，并向社会公布改造整治规划和年度计划。

老旧住宅区改造应当有利于提升功能、有利于物业管理，县（市、区）人民政府应当细化、确定改造内容清单、标准和支持政策。

第七十二条 县（市、区）物业管理行政主管部门应当协调相关部门，落实老旧住宅区改造后管理工作，加强老旧住宅区物业服务活动的监督管理，形成一次改造、长期保持的老旧住宅区物业管理机制。

街道办事处（乡镇人民政府）应当监督、指导老旧住宅区成

立业主大会，选举业主委员会或者组建物业管理委员会。首次业主大会会议的筹备经费由县（市、区）人民政府承担。

第七十三条 对于具备实施专业化物业服务条件，且经业主大会讨论决定选聘物业服务企业的老旧小区，街道办事处（乡镇人民政府）应当予以指导、协调。

对于暂不具备实施专业化物业服务条件的老旧小区，由街道办事处（乡镇人民政府）通过直接管理、居（村）民委员会托管、社会组织代管、居民自行管理等方式保障基本物业服务；决定实施自行管理的，应当就管理负责人、管理事项、管理实施方式、管理责任的承担人、人员雇佣等事项作出决定。

鼓励物业服务企业为统一管理在管项目周边老旧小区提供基本或者公益性物业服务；支持业主自我服务以及产权单位提供的保障服务。

第七章 法律责任

第七十四条 业主委员会作出的决定，违反法律、法规规定或者业主大会决定，给业主、物业使用人、物业服务企业造成损害的，由签字同意该决定的业主委员会委员承担民事责任；严重损害业主合法权益或者严重影响公共秩序的，依法追究相关责任。

第七十五条 建设单位违反本条例规定的，按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第十二条规定，未通过招投标的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，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处五万元以上十万元以下的罚款。

（二）违反本条例第十八条第一款规定，不按照规定配置必要的物业服务用房的，由市、县（市、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的罚款。

（三）违反本条例第二十八条第二款规定，不向物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）报送筹备首次业主大会会议所需的文件、资料的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款。

（四）违反本条例第三十二条第三款规定，拒不承担首次业主大会会议筹备经费的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十五万元以下的罚款。

第七十六条 物业服务企业违反本条例规定的，按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第五十一条第二项规定，将其应当提供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的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下

的罚款。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

（二）违反本条例第五十七条第二项规定，擅自改变物业服务用房的用途的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，并处一万元以上十万元以下的罚款；有收益的，所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

（三）违反本条例第五十七条第五项规定，物业服务合同解除或者终止时，不按照规定移交资料、财物的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交的，处五万元以上十万元以下的罚款。

（四）违反本条例第六十条第三款规定，原物业服务企业擅自撤离物业管理区域、停止物业服务的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五万元以上十万元以下的罚款。

第七十七条 违反本条例的规定，有下列行为之一的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，并按照本条第二款的规定处以罚款；所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用：

（一）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和

共用设施用途的；

（二）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；

（三）擅自利用物业共用部位、共用设施设备从事经营性活动的。

个人有前款规定行为之一的，处一千元以上一万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处五万元以上二十万元以下的罚款。

第七十八条 违反本条例第六十四条规定的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门或者其他依法行使监督管理权的部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反第一款第一项规定，装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构的，责令限期改正，恢复原状，处以五万元以上十万元以下的罚款。给他人造成损失的，责任人应当依法予以赔偿；

（二）违反第一款第三项规定，擅自改变建筑物及其附属设施用途的，由业主委员会根据管理规约约定进行协调处理；协调处理不成的，责令限期改正、恢复原状；情节严重的，可处以五千元以上二万元以下的罚款；

（三）违反第一款第六项规定，侵占、损坏物业共用部位、共用设施设备的，责令限期改正、恢复原状，并对个人处以二千元以上一万元以下的罚款；对单位处以五万元以上十五万元以下

的罚款；

（四）违反第一款第二项、第四项、第五项、第七项至第十六项规定的，依照相关法律、法规实施行政处罚。

第七十九条 违反本条例第十七条第二款规定，物业管理区域内相关管线和设施设备验收合格后，专业经营单位未接收的，市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，造成业主损失的，应当依法承担赔偿责任。

第八十条 违反本条例的规定，挪用住宅专项维修资金的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额二倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

第八十一条 违反本条例的规定，物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）和其他有关行政主管部门及其工作人员有玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权行为的，由其主管机关或者监察机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十二条 违反本条例规定的其他行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定；造成他人损害的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第八十三条 其他管理人接受委托，在物业管理区域为业主提供物业服务的，适用本条例有关物业服务企业的规定。

非住宅物业管理区域和开发区、工业园区等各类经济功能区物业管理区域，参照本条例执行。

第八十四条 本条例自 2024 年 7 月 1 日起施行。