

# 台州市物业管理条例

(2020 年 12 月 23 日台州市第五届人民代表大会常务委  
员会第三十五次会议通过 2021 年 3 月 26 日浙江省第  
十三届人民代表大会常务委员会第二十八次会议批准  
根据 2024 年 4 月 22 日台州市第六届人民代表大会常务  
委员会第十五次会议通过 2024 年 5 月 31 日浙江省第  
十四届人民代表大会常务委员会第十次会议批准的《台  
州市人民代表大会常务委员会关于修改〈台州市长潭水  
库饮用水水源保护条例〉等两件地方性法规的决定》修  
正)

## 目 录

第一章	总 则
第二章	物业管理区域
第三章	业主组织
第四章	物业管理委员会
第五章	物业管理服务
第六章	物业使用与维护
第七章	服务保障

## 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，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的生活和工作环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《浙江省物业管理条例》等有关法律、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、使用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，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

业主委托其他管理人提供物业管理服务的，参照本条例有关规定执行。

第三条 市、县（市、区）人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，建立健全综合协调和执法联动机制，制定促进物业服务行业健康发展政策，支持采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平。

台州湾新区管理机构依照市人民政府赋予的职责，做好辖区内物业管理活动的监督管理工作。

第四条 市、县（市、区）物业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）制定物业管理相关政策并组织实施；
- （二）指导和协助业主大会的设立和业主委员会的选举；
- （三）实施对物业服务企业的监督管理；
- （四）指导和监督物业专项维修资金和物业保修金的管理工作；
- （五）推进物业管理信息化建设；
- （六）指导街道办事处、乡（镇）人民政府对物业管理活动进行监督管理；
- （七）指导物业服务行业协会开展工作；
- （八）组织开展物业管理知识培训工作；
- （九）法律、法规、规章规定的其他职责。

发展和改革、公安、民政、司法行政、财政、自然资源和规划、生态环境、住房城乡建设、卫生健康、应急管理、市场监督管理、人防、综合行政执法等部门和消防救援机构按照各自职责，共同做好本行政区域内物业管理的监督管理工作。

第五条 街道办事处、乡（镇）人民政府负责指导、监督本辖区业主大会、业主委员会的组建和日常运行，统筹协调物业管理与社区建设之间的关系，协助物业主管部门对物业管理活动进

行监督管理。街道办事处、乡（镇）人民政府可以通过政府购买服务等方式委托社会组织协助做好物业管理相关工作。

**第六条** 社区居民委员会应当指导和协助业主大会设立和业主委员会选举，加强对业主委员会的指导和监督，协助政府有关部门、街道办事处、乡（镇）人民政府做好物业管理的相关工作。

**第七条** 本市建立人民调解、行业调解、行政调解、司法调解等相衔接的物业管理活动纠纷多元调处、化解机制，加强纠纷源头治理。

物业主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府应当完善物业管理纠纷处理机制，协调解决物业管理活动中发生的矛盾纠纷。

鼓励社区居民委员会和业主委员会、物业服务企业建立议事协调机制，解决物业管理活动中发生的问题。

**第八条** 突发事件应对期间，街道办事处、乡（镇）人民政府应当组织落实上级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。

物业服务企业应当执行人民政府依法采取的应急处置措施和其他管理措施，在街道办事处、乡（镇）人民政府指导下，积极配合社区居民委员会开展工作，依法落实应急预案和各项应急措施，业主应当依法予以配合。

**第九条** 物业服务行业协会应当依法加强行业自律，制定物业服务规范，推动物业服务标准化建设，开展物业服务从业人员

培训，发布物业服务市场信息，促进行业健康发展。

## 第二章 物业管理区域

第十条 物业管理区域的划分应当符合法律、法规的规定，综合考虑建设用地区域范围、共用设施设备、建筑物规模和类型、社区建设等因素，并遵循相对集中、便于管理的原则。

规划为城市道路、城市公共绿地、城市河道等公共区域不得划入物业管理区域。

物业管理区域由所在地物业主管部门会同街道办事处、乡（镇）人民政府划分，并征求社区居民委员会的意见。

第十一条 新建物业的物业管理区域一般根据建设用地区域范围划定；分期开发建设的物业，配套设施设备和相关场地能够分割并独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域；两宗以上相邻的物业，配套设施设备和物业管理用房共用的，应当划定为一个物业管理区域。

自然资源和规划主管部门在审查建设工程设计方案时，应当征求物业主管部门对物业共用设施设备和物业管理用房配置的意见。

建设单位应当在取得建设工程规划许可证之日起三十日内，向物业所在地物业主管部门书面申请核定物业管理区域。物业主管部门应当在收到申请之日起十个工作日内，通过政务信息共享

方式获取建设工程设计方案、总平面图和建设工程规划许可证以及附件、附图等相关资料，核定物业管理区域并书面告知建设单位。

新建物业出售时，建设单位应当将物业管理区域的四至范围及附图在买卖合同中明示。

第十二条 相毗邻的不同物业管理区域，经各自区域的业主大会同意后依法合并为一个物业管理区域。

已经确定为一个物业管理区域，且物业管理区域内的配套设施设备和物业管理用房无法独立分割的，不得划分为多个物业管理区域。

需要调整物业管理区域的，由业主委员会根据业主大会的决定，向所在地物业主管部门提出申请。物业主管部门应当会同街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居民委员会，结合物业管理实际需要，确定调整方案并公告。

第十三条 对物业配套设施设备不全的老旧住宅物业，市、县（市、区）人民政府应当加强综合改造，明确物业管理的相关内容，建立物业管理机制。

老旧住宅物业实施物业管理的，物业主管部门应当会同街道办事处、乡（镇）人民政府依法划定物业管理区域。

### 第三章 业主组织

第十四条 物业管理区域具备下列条件之一的，物业主管部门应当会同街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居民委员会，指导和协助业主成立业主大会筹备组，筹备召开首次业主大会会议：

（一）房屋出售并交付使用的建筑面积达到物业总建筑面积百分之六十以上的；

（二）首套房屋出售并交付使用已满两年，且房屋出售并交付使用的建筑面积达到物业总建筑面积百分之三十以上的；

（三）属于一个物业管理区域但分期开发的建设项目，先期开发部分符合前两项规定条件之一的。

筹备组由业主和建设单位、街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居民委员会的人员组成。筹备组人数一般为五人至十五人的单数，其中业主代表的人数不低于筹备组人数的百分之五十。

首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。

第十五条 首次业主大会筹备组成立后，应当及时通知建设单位，建设单位应当在收到通知之日起五个工作日内向业主大会筹备组报送下列文件资料：

- （一）房屋及建筑物面积清册；
- （二）业主名册；
- （三）建筑竣工总平面图；
- （四）共用设施设备清单；
- （五）物业管理用房配置资料；

(六) 其他有关的文件资料。

第十六条 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。

第十七条 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。在确保业主意思表示真实、有效的前提下，集体讨论、书面征求意见可以运用电子信息技术方式进行。

第十八条 业主投票权数，可以按照下列方法认定：

- (一) 业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分



按一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一业主拥有一个以上专有部分的，按一人计算；业主总人数按照前述的统计总和计算。

（二）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算；建筑物总面积按照前述的统计总和计算。

第十九条 业主委员会由业主大会会议选举产生，是业主大会的执行机构，自选举产生之日起成立，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

（二）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；

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

（四）监督管理规约的实施；

（五）业主大会赋予的其他职责。

业主委员会每届任期为三至五年，由五至十一名的单数成员组成，设主任一名，副主任若干名。主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

业主委员会成员应当是物业管理区域内的业主，具有完全民事行为能力，遵守国家法律、法规，热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具有一定的组织能力。

鼓励符合条件的党员、党代表、人大代表、政协委员、劳动模范、社区居民委员会成员以及具有专业技术特长的业主积极参与业主委员会成员。

业主委员会根据中国共产党章程的规定，设立党的组织，开展党的活动。

有条件的物业管理区域，业主大会可以决定给予业主委员会成员一定的津贴。

第二十条 业主大会可以在管理规约或者议事规则中规定，具有下列情形之一的业主不得担任业主委员会成员：

- （一）被判处刑罚正在执行或者刑罚执行完毕未满五年的；
- （二）因涉嫌犯罪正在接受立案调查处理的；
- （三）被列入严重失信名单的；
- （四）在本物业管理区域内存在违法搭建、装修等行为被有关部门责令整改，尚未整改到位的；
- （五）本人、配偶及其近亲属与本物业管理区域内提供物业服务的企业有利害关系的；
- （六）管理规约或者业主大会议事规则规定不得担任业主委员会成员的其他情形。

第二十一条 业主委员会及其成员不得有下列行为：

- （一）阻挠、抗拒业主大会行使职权或者拒不执行业主大会决定；
- （二）侵占、挪用业主共有财物；

(三) 利用职务之便，索取或者收受物业服务企业、有利害关系的单位和个人提供的财物，或者谋取可能妨碍公正履行职务的其他利益；

(四) 向为本物业管理区域提供服务的物业服务企业推销业务、销售商品；

(五) 弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件、资料；

(六) 违反规定擅自使用业主大会或者业主委员会印章；

(七) 业主大会改选后或者业主委员会成员职务终止后拒不移交其所保管的属于全体业主所有的财物、印章以及有关财务凭证、档案等文件资料；

(八) 泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动；

(九) 其他损害业主共同利益或者可能妨碍公正履职的行为。

第二十二条 业主大会可以在管理规约或者议事规则中规定，业主委员会成员具有下列情形之一的，业主委员会成员职务终止，由业主委员会予以公告：

(一) 不再是本物业管理区域业主的；

(二) 以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；

(三) 法律、法规规定的其他情形。

业主认为业主委员会成员有本条例第二十条、第二十一条规定情形或者其他不宜继续担任业主委员会成员职务的，经总人数

百分之二十以上的业主提议或者符合业主大会议事规则规定条件的，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议，决定是否终止其成员职务。

**第二十三条** 业主委员会应当建立财务管理制度，对利用业主共有部分产生的收益、业主大会和业主委员会运行经费应当按照会计准则建立账簿，并妥善保管收支原始凭证以及相关会计资料。

业主委员会可以聘请财务人员负责财务工作，也可以委托街道办事处、乡（镇）人民政府或者会计代理机构代理会计业务。聘请财务人员或者委托会计代理机构代理会计业务的，应当签订书面合同，明确双方的权利和义务。

业主大会可以决定聘请专业机构对业主大会和业主委员会工作经费、业主自主管理的物业专项维修资金、业主共有部分的经营与收益等收支情况进行审计，并及时将审计结果向全体业主公告。

**第二十四条** 业主委员会应当规范印章管理，指定由业主委员会主任、副主任之外的专人保管。

使用业主大会印章，应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会会议的决定；使用业主委员会印章，应当根据业主委员会会议的决定。

印章保管人应当对印章使用情况如实登记，并存档备查。

**第二十五条** 业主委员会应当及时将下列信息在物业管理

区域内的显著位置公示，并通过电子信息技术等方式告知全体业主，接受业主监督：

- （一）业主大会议事规则、管理规约；
- （二）业主委员会年度工作报告；
- （三）物业专项维修资金筹集以及使用情况；
- （四）业主共有财物及其使用、经营与收益情况；
- （五）业主大会、业主委员会工作经费支出；
- （六）选聘和解聘物业服务企业情况以及物业服务合同；
- （七）物业管理区域内的其他重大管理事项。

第二十六条 有条件的物业管理区域，业主大会可以决定聘请执行秘书，负责处理业主委员会的日常事务，了解业主、非业主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，完成业主委员会交办的其他工作任务。

业主委员会执行秘书的薪酬从业主委员会工作经费中列支。

第二十七条 业主大会会议选举产生新一届业主委员会的，原业主委员会及其成员应当自新一届业主委员会履职之日起十日内将其保管的有关财务凭证、档案等文件资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交新一届业主委员会。

业主委员会成员职务终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的有关财务凭证、档案等文件资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。

第二十八条 业主大会可以决定设立业主监督委员会，对业

主委员会履职情况、共有物业经营收益收支情况进行监督。业主监督委员会委员候选人资格、选举办法、任期等在业主大会议事规则中确定。

## 第四章 物业管理委员会

第二十九条 有下列情形之一的，街道办事处、乡（镇）人民政府可以组织成立物业管理委员会：

- （一）不具备成立业主大会条件的；
- （二）具备成立业主大会条件，经有关单位指导后未能成立的；
- （三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的；
- （四）业主委员会任期届满或者成员人数不足二分之一等需要重新选举业主委员会，经有关单位指导后未能选举产生的。

第三十条 物业管理委员会由业主以及街道办事处或者乡（镇）人民政府、物业主管部门、公安派出所、社区居民委员会派员组成，并由街道办事处、乡（镇）人民政府委派的人员担任召集人。

物业管理委员会人数应当为十一人至十五人的单数，其中业主成员应当不少于百分之六十，由业主自荐或者街道办事处、乡（镇）人民政府在业主中推荐产生。物业管理委员会中的业主成员应当符合本条例第十九条第三款、第二十条的规定。

物业管理委员会应当将组成人员名单在物业管理区域内公告，并通过电子信息技术等方式告知全体业主。业主对物业管理委员会组成人员有异议的，由街道办事处、乡（镇）人民政府协调解决。

第三十一条 物业管理委员会作为临时机构，依照本条例规定承担相关职责，组织业主共同决定物业管理事项，推动符合条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

物业管理委员会应当维护业主合法权益，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。

第三十二条 建设单位、物业服务企业或者业主委员会应当在物业管理委员会成立之日起十日内将其保管的有关财务凭证、档案等文件资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交物业管理委员会。

第三十三条 物业管理委员会应当及时指导业主召开业主大会、选举业主委员会。物业管理委员会自业主委员会产生之日起停止履行职责。

## 第五章 物业管理服务

第三十四条 新建物业应当实行前期物业管理。住宅物业的建设单位对前期物业管理应当通过招标投标方式选聘物业服务企业，投标人少于三个或者物业管理区域建筑面积不足五万平方米

的，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

建设单位根据前款规定采用协议方式选聘物业服务企业的，应当报物业所在地物业主管部门批准。物业所在地物业主管部门应当自收到申请之日起五个工作日内作出决定并书面通知建设单位。物业主管部门应当对协议选聘过程加强监管。

提倡业主大会通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。

市物业主管部门应当建立物业管理招标平台，为建设单位、业主大会通过市场竞争机制选聘物业服务企业提供便利。

**第三十五条** 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供相应的服务，并遵守下列规定：

（一）提供的服务符合国家、省和本市规定的技术标准、规范；

（二）及时向业主、非业主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，及时改进和完善服务；

（四）对物业管理活动中获取的业主信息予以保密；

（五）制定安全应急预案，及时采取措施应对突发事件，并按照有关规定及时向有关行政主管部门报告；

（六）劝阻、制止物业管理区域内发生的违法行为，协助有关行政主管部门做好物业管理区域内的管理工作；

（七）接受街道办事处、乡（镇）人民政府和社区居民委员



会指导，配合做好社区管理相关工作。

第三十六条 物业服务企业应当及时将下列信息在物业管理区域内的显著位置公示，并通过电子信息技术等方式告知全体业主，接受业主监督：

- （一）物业服务企业、项目经理的基本信息；
- （二）物业服务投诉电话；
- （三）利用物业管理经营用房以及物业共用部位、共用设施设备进行经营情况；
- （四）物业服务内容、服务标准、收费项目和收费标准；
- （五）公共水费、电费分摊情况；
- （六）物业服务企业及其从业人员受到与物业管理相关的行政处罚以及被列入严重失信名单的情况。
- （七）其他应当公示的信息。

实行酬金制收费方式的物业服务企业还应当公示物业管理各项资金收支情况。

第三十七条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相适应的原则，由物业服务合同双方在物业服务合同中约定。

市物业主管部门应当会同相关部门制定物业服务等级标准，并向社会公布。

物业服务行业协会应当定期发布物业服务价格监测信息，供业主和物业服务企业在协商物业服务费用时参考。

第三十八条 物业管理区域内尚未出售或者尚未交付给买受人的物业，其物业服务费由建设单位交纳；建设单位交付物业次月起产生的物业服务费由业主交纳。

业主应当根据物业服务合同约定按时足额交纳物业服务费。业主未按物业服务合同约定交纳物业服务费的，业主委员会应当督促该业主交纳。业主转让物业时，应当及时将相关情况告知物业服务企业。

业主欠交物业服务费，经判决、裁决等生效法律文书确认应当履行且有履行能力而拒不履行的，有关单位依法将该业主列入严重失信名单。

物业服务企业不得采取停止供电、供水、供气或者暴力胁迫等方式催交物业服务费。

建设单位出售物业时，约定减免物业服务费的，应当按照约定代业主向物业服务企业足额交纳。

第三十九条 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当组织召开业主大会决定续聘或者重新选聘物业服务企业，并将决定书面告知物业服务企业。

业主大会决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满前与物业服务企业续签物业服务合同；决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务企业，但是合同对通知期限另有约定的除外。物业服务企业应当在约定期限或者合同终止之日起十五日内退出物业服务区域并办理交接手续，不得以业主欠交物业服

务费、物业管理工作未完成、债务纠纷未解决、部分物业权属存在争议或者对业主组织决定有异议等理由拒绝退出或者拒绝办理交接手续。

物业服务企业不同意续聘的，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。物业服务合同期限届满，业主大会尚未选聘新的物业服务企业，也未作出自行管理决定的，原物业服务企业应当向物业所在地物业主管部门报告。物业主管部门接到报告后，应当会同街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居民委员会到物业所在地听取业主、业主委员会和物业服务企业的意见，指导业主大会选聘新的物业服务企业。

第四十条 原物业服务企业退出前，应当向业主委员会、新物业服务企业移交下列财物和资料，并配合查验：

- （一）建设单位依法移交的物业承接查验资料；
- （二）预收的物业服务费；
- （三）有关物业以及电梯、消防、技防等设施设备改造、维护、运行、保养的相关资料；
- （四）物业管理用房和受委托管理的其他房屋、场地以及财物；
- （五）利用业主共有资金配置的设施设备及其相关资料；
- （六）利用共有物业经营的相关资料、公共水电分摊费用交纳记录等资料；

(七) 其他应当移交的财物和资料。

原物业服务企业与业主委员会、新物业服务企业办理交接时, 交接各方应当对物业管理区域内电梯、消防、监控等共用设施设备现状给予确认。

原物业服务企业未尽管理义务造成电梯、消防、监控等共用设施设备无法正常使用的, 应当组织修复或者承担相应责任。

## 第六章 物业使用与维护

第四十一条 业主、非业主使用人应当按照团结友爱、和睦相处、互帮互助、公平合理的原则, 正确处理邻里关系, 合理使用与维护物业的专有部分和共有部分。

鼓励社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业通过举办文化体育等各类活动增进邻里关系, 营造和谐社区环境。

第四十二条 物业管理区域内禁止下列行为:

(一) 违法搭建、改建建筑物、构筑物或者擅自改变房屋外立面;

(二) 违法拆除、变动房屋主体或者承重结构, 违法挖掘房屋地下空间, 或者超过原设计标准增加房屋使用载荷;

(三) 将阳台或者无防水要求的房间改为卫生间、厨房, 或者将卫生间改在下层住户的卧室、客厅、餐厅、书房和厨房的上方;

(四) 擅自占用绿地、道路，损毁绿化植物和设施；

(五) 损坏消防设施等公用设施设备，占用、堵塞、封闭公共通道、疏散通道、安全出口、消防车通道和消防登高场地等，或者长期占用公用空间摆放私人物品；

(六) 擅自改变房屋用途、将配套设施挪作他用或者违规出租房屋等；

(七) 违规私拉乱接电线和插座或者在楼道等非指定位置为电动汽车、电动自行车和电动三轮车等充电；

(八) 擅自将雨污水管道混接；损害管道燃气设施，占用、堵塞、封闭管道设施影响公共安全；

(九) 乱排污水油烟、乱倒乱堆垃圾、产生超标环境噪声等影响环境的行为；

(十) 高空抛物、违规饲养动物等影响居住安全和正常生活的行为；

(十一) 法律、法规禁止的其他行为。

物业管理区域内发生上述行为时，业主、非业主使用人有权投诉、举报，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，物业服务企业、业主委员会应当及时报告有关行政主管部门，行政主管部门应当依法及时处理，相关业主和非业主使用人应当积极予以配合。

第四十三条 城乡规划主管部门应当将物业管理用房配置比例列入规划条件。

物业为住宅或者含有住宅的，物业管理用房按照物业建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积千分之七配建，其中物业管理经营用房不少于千分之四。物业为非住宅的，物业管理用房按照物业建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积千分之三配建，其中物业管理经营用房不少于千分之一点五。物业管理用房按规定比例配置建筑面积不足五十平方米的，按照五十平方米配置。物业管理用房建筑面积计入该物业地上总建筑面积。

物业管理用房的设置应当相对独立，集中配置，布局合理。物业管理办公用房应当位于物业管理区域中心或主出入口附近。物业管理经营用房应当临街设置，且底层的建筑面积不得少于二分之一。

第四十四条 利用物业管理用房、共用设施设备等业主共有部分产生的收益归全体业主所有，不得擅自挪用。根据前期物业服务合同和物业服务合同约定由物业服务企业管理的，物业服务企业应当将公共收益单独列账；由业主委员会或者其他业主组织管理的，应当建立专门账户进行管理。

前期物业服务期间，建设单位及其委托的物业服务企业利用物业管理经营用房以及物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当征求业主的意见，所得的收益在扣除合理成本之后，属于业主共同所有，用于补充物业专项维修资金。建设单位及其委托的物业服务企业应当在收到收益之日起十五个工作日内，将相关款项存入物业专项维修资金账户。

第四十五条 业主、非业主使用人应当按照法律、法规和有关规定分类投放生活垃圾。

物业服务企业、业主委员会、社区居民委员会应当履行法律、法规规定的生活垃圾分类管理职责。

第四十六条 业主和非业主使用人装修房屋的，应当依法办理相关手续，遵守物业服务企业或者社区居民委员会告知的装修工程禁止行为、注意事项，并配合其进行必要的现场检查。业主和非业主使用人应当对装修或者维修房屋产生的建筑垃圾采取袋装化收集，并在指定地点堆放。

物业服务企业应当为业主和非业主使用人装修房屋提供便利，不得指定装修企业或者要求购买指定装修材料。

第四十七条 经业主大会决定，物业管理区域内依法划定的公共停车泊位可以向业主和非业主使用人之外的单位和个人开放，并收取临时停车费。临时停车费扣除合理成本后，主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第四十八条 建设单位、业主委员会或者其他业主组织将验收合格的供水、供电、供气、通信、有线电视等设施设备移交给相关专业单位，相关专业单位应当及时接收。

物业管理区域内，供水、供电、供气、通信、有线电视等专业单位应当向最终用户收取相关费用。

供水、供电、供气、通信、有线电视等专业单位应当承担最终用户计量表和最终用户计量表前相关管线和设施设备的维修、

更新、养护责任。

相关专业单位因维修、更新、养护等需要，临时占用、挖掘道路、场地、绿地以及其他共用部位、共用设施设备的，应当预先在物业管理区域内公告，并及时恢复原状，业主、业主委员会和物业服务企业应当积极配合。

**第四十九条** 建设单位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。

建设单位在物业竣工验收前，应当一次性向物业所在地物业主管部门按照物业建筑安装总造价百分之二的比例交纳保修金，存入指定银行，作为物业保修期内保修费用的保证。

各项物业保修期限届满前一个月，建设单位应当在物业管理区域内的显著位置发布公告，公告期限为一个月，处理业主对该项物业提出的质量异议，并将相关情况报告物业所在地物业主管部门。建设单位应当将异议处理结果书面答复异议人并在物业管理区域内的显著位置公示。

物业保修金存储期限为八年。物业保修金管理机构应当在物业交付之日起满八年的前一个月内，将拟退还物业保修金事项在物业管理区域内予以公示，公示期限为一个月。公示期内未收到异议或者异议不成立的，物业保修金管理机构应当自保修金存储期限届满之日起三十日内将物业保修金本金及其银行存款利息余额退还给建设单位。

**第五十条** 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢



住宅物业结构相连的非住宅物业的业主，应当按照规定交纳专项维修资金。

新建物业首期物业专项维修资金，由业主按照所拥有物业的建筑面积交纳，并由建设单位代收代交。建设单位应当在竣工验收前交纳。交纳的标准为当地房屋建筑安装工程每平方米建筑面积平均造价的百分之五至百分之八。具体标准由市、县（市）物业主管部门会同建设、财政等部门根据当地实际和房屋结构类型确定，并报经市、县（市）人民政府批准后公布。

物业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。

业主账户内物业专项维修资金余额不足首期交纳额的百分之三十时，物业主管部门应当通知业主委员会组织交纳，业主委员会或者受委托的物业服务企业应当通知业主按照首期交纳的标准足额续交专项维修资金。

**第五十一条** 发生下列危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况时，物业服务企业或者业主委员会应当立即采取应急防范措施，并及时修缮：

（一）电梯主要部件严重损坏，经电梯维护保养单位提出，电梯管理责任人确认的；

（二）消防设施设备严重损坏，消防救援机构或者第三方专业检测机构出具书面证明文书的；

(三) 排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；

(四) 建筑立面瓷砖等外墙装饰层和公共构件发生脱落或者存在脱落危险的；

(五) 其他危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况的。

发生前款所列紧急情况，需要立即对房屋共用部位、共用设施设备进行维修和更新的，由物业服务企业或者相关业主提出建议，经业主委员会、物业管理委员会或者社区居民委员会证明核实，向所在地物业主管部门提出物业专项维修资金使用申请，物业主管部门可以直接拨付。

按照简易程序使用物业专项维修资金的，应当将维修内容、维修预算、维修单位等事项在物业管理区域内的显著位置公示，并在物业专项维修资金拨付使用完毕后一个月内将维修资金使用总额以及业主分摊情况向全体业主公告。

业主委员会未及时作出决定或者物业服务企业未及时修缮的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当通知业主委员会或者物业服务企业限期修缮；逾期未修缮的，街道办事处、乡（镇）人民政府可以组织代为修缮，维修费用在物业专项维修资金中列支。

## 第七章 服务保障

第五十二条 市物业主管部门应当建立物业管理信息平台和业主决策电子投票系统。

鼓励业主、业主委员会和物业服务企业通过物业管理信息平台开展物业管理活动。鼓励业主和业主委员会通过电子投票系统进行表决。

物业管理信息平台、业主决策电子投票系统的建设和维护经费列入市级财政预算。

**第五十三条** 物业主管部门应当定期对物业服务企业的服务质量进行评估，可以委托社会评估机构开展评估工作，评估结果应当向社会公布。物业服务质量评估办法由市物业主管部门制定。

市物业主管部门应当建立物业服务信用评价体系，制定物业服务企业信用管理办法，建立信用档案，向社会公布信用评价结果。县（市、区）物业主管部门具体负责物业服务企业、项目经理信用信息收集、核查和汇总工作。街道办事处、乡（镇）人民政府和社区居民委员会应当对信用信息采集予以协助。

**第五十四条** 市物业主管部门应当会同市级有关部门制定并定期更新业主大会议事规则、管理规约、业主委员会工作规则、物业服务合同、物业保修协议、物业承接验收确认协议和装饰装修承诺书等示范文本，供物业管理各方参照使用。

**第五十五条** 物业主管部门应当定期组织物业服务企业、业主委员会成员、执行秘书、物业管理委员会成员和社区居民委员会相关人员参加物业管理知识培训，所需费用列入财政预算。

## 第八章 法律责任

第五十六条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规、省的地方性法规已有法律责任规定的，从其规定。

违反本条例规定行为的行政处罚，按照有关规定属于综合行政执法范围的，依法由综合行政执法部门实施。

第五十七条 建设单位有下列行为之一的，由物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款：

（一）违反本条例第十五条规定，未在规定期限内向业主大会筹备组报送有关资料的；

（二）违反本条例第四十四条第二款规定，未在规定期限内将公共收益存入物业专项维修资金账户的；

（三）违反本条例第四十九条第三款规定，未在规定期限内，在物业管理区域的显著位置发布公告或者不处理业主对物业提出质量异议的。

第五十八条 业主委员会成员违反本条例第二十一条第一项至第七项规定，实施相关禁止行为的，由物业主管部门责令改正，没收违法所得；逾期未改正的，处一千元以上一万元以下罚款。

第五十九条 业主或者非业主使用人违反本条例第四十二条第一款第三项规定，将阳台或者无防水要求的房间改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的卧室、客厅、餐厅、书房和

厨房上方的，由物业主管部门责令限期改正，恢复原状，可以处一万元以上五万元以下罚款；情节严重的，可以处五万元以上十万元以下罚款。

第六十条 物业服务企业有下列行为之一的，由物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上五万元以下罚款：

（一）违反本条例第三十六条规定，未在物业管理区域内的显著位置公示或者未通过电子信息技术方式告知全体业主有关物业服务信息的；

（二）违反本条例第三十八条第四款规定，采取停止供水、供电、供气或者暴力胁迫等方式催缴物业服务费的；

（三）违反本条例第四十六条第二款规定，向业主、非业主使用人指定装修企业或者要求业主、非业主使用人购买指定装修材料的。

第六十一条 物业服务企业有下列行为之一的，由物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对物业服务企业予以通报，处一万元以上十万元以下罚款：

（一）违反本条例第三十九条第二款规定，未在期限内退出物业服务区域的；

（二）违反本条例第四十条第一款规定，不移交相关财物和资料或者拒绝配合查验的；

（三）违反本条例第四十四条第二款规定，未在规定期限内将公共收益存入物业专项维修资金账户的。

## 第九章 附 则

第六十二条 本条例自 2021 年 5 月 1 日起施行。台州市人民政府 2019 年 6 月 28 日颁布的《台州市物业管理规定》同时废止。