

四川省物业管理条例

(2012 年 3 月 29 日四川省第十一届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过 2021 年 9 月 29 日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第三十次会议修订)

目 录

第一章 总 则

第二章 物业服务区域及设施

第三章 业主、业主大会和业主委员会

第一节 业 主

第二节 业主大会

第三节 业主委员会

第四章 物业服务人

第五章 物业服务

第六章 物业的使用与维护

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，维护业主、物业服务人等物业管理各方的合法权益，营造安全、舒适、文明、和谐的居住和工作环境，增强人民群众的获得感幸福感安全感，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》等法律、行政法规，结合四川省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于四川省行政区域内的物业管理活动及其监督管理。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务人或者自行管理等方式，对物业服务区域内的建筑物及其附属设施进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生和秩序的活动。物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 物业管理应当遵循公开、公平、公正、诚信的原则，坚持依法管理、业主自治、市场竞争、政府引导，推动物业管理标准化、专业化、智能化、绿色化发展。

第四条 建立中国共产党基层组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人等协调运行机制，形成社区治理合力。

第五条 县级以上地方人民政府应当加强对物业管理活动及其监督管理工作的领导，建立保障机制，将物业服务纳入现

代服务业发展规划，推动物业服务行业向现代服务业发展。

县（市、区）人民政府应当明确街道办事处（乡镇人民政府）承担指导和监督物业管理活动的工作机构和人员，并保障工作经费。

鼓励地方各级人民政府通过购买服务方式委托符合条件的物业服务人承担社区治理相关服务。

第六条 县级以上地方人民政府住房城乡建设主管部门负责物业管理活动的指导和监督管理，加强对街道办事处（乡镇人民政府）物业管理工作人员的培训。

县级以上地方人民政府发展改革、经济和信息化、公安、民政、司法行政、财政、自然资源、生态环境、卫生健康、应急、市场监管等有关部门按照各自职责做好物业管理活动的相关监督管理工作。

第七条 街道办事处（乡镇人民政府）履行以下职责：

（一）组织、指导、协调本辖区内业主大会的设立和业主委员会选举、换届；

（二）指导、督促业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责；

（三）调解处理物业管理纠纷，协调社区建设与物业管理的关系；

（四）法律、法规规定的与物业管理活动相关的其他职责。

居（村）民委员会指导物业服务人和业主委员会工作，根

据需要设立环境和物业管理委员会，依法协助街道办事处（乡镇人民政府）开展相关工作。

第八条 街道办事处（乡镇人民政府）负责落实县级以上地方人民政府依法采取的应急措施，指导物业服务人、业主委员会开展应对工作，所需物资和资金纳入政府应急体系管理。

物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。对于物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主、物业使用人以及相关人员应当依法予以配合。

第九条 物业服务行业组织应当在县级以上地方人民政府住房城乡建设主管部门的指导和监督下，推进行业标准化建设，依法加强行业自律管理，促进行业规范发展，维护物业服务人的合法权益。

第二章 物业服务区域及设施

第十条 物业服务区域的划分，应当以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础，综合考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，遵循规划在先、自然分割、功能完善、便民利民的原则划定。县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门应当建立物业服务区域档案。

第十一条 新建物业按照下列规定划分物业服务区域：

（一）分期建设或者二个以上单位共同建设的整体规划项目，应当按照其整体规划建设项目确定的用地范围，划分为一个物业服务区域；

（二）住宅和非住宅等不同物业类型，具有独立的配套设施设备并能够独立管理的，可以划分为不同的物业服务区域。

建设单位应当在办理商品房预售许可或者现房销售前，持建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、项目规划设计方案等资料，向项目所在地县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门办理物业服务区域备案。住房城乡建设主管部门应当自受理之日起二十日内予以备案。对不符合物业服务区域划分规定的，应当告知建设单位重新划分。经备案的物业服务区域，由县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门及时告知物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）。

建设单位应当将经备案的物业服务区域以书面说明和图纸形式在房屋销售现场的显著位置公示。

第十二条 已建成物业按照下列规定划分物业服务区域：

（一）已分割成二个以上相对封闭区域的，在明确共用设施设备管理、维护责任的情况下，可以划分为不同的物业服务区域；

（二）建筑规模较小且地理上自然相连的物业，可以合并为一个物业服务区域。

第十三条 物业已投入使用但未划分物业服务区域的，或

者已经划分物业服务区域需要调整的，经业主委员会或者人数占比百分之十以上的业主书面申请，由县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门征求街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、业主代表意见后，提出物业服务区域划分或者调整的建议方案，由业主共同决定后划定，并在相应区域内公告。

第十四条 建设单位在新建物业时应当分别配置具备水、电、通风、采光、卫生间等基本使用功能和办公条件的物业服务用房、业主委员会用房。物业服务用房按照房屋建筑总面积的千分之二，且不低于一百平方米配置；业主委员会用房按照不低于三十平方米配置。物业服务用房、业主委员会用房位于地面的部分不低于总面积百分之五十。

自然资源主管部门在核发建设工程规划许可证时，应当在许可证附件（图）中载明物业服务用房、业主委员会用房面积。住房城乡建设主管部门核发房屋预售许可证、不动产登记机构办理不动产登记时，应当注明物业服务用房、业主委员会用房室号。

物业服务用房、业主委员会用房、共用设施设备配套用房属于全体业主共有，分别交由物业服务人、业主委员会和专业经营单位无偿使用，任何组织和个人不得擅自变更用途。

第十五条 新建物业各类配套建筑应当按照工程建设强制性标准和规范同步规划设计、同步验收。

建设单位在新建物业时应当按照国家标准或者相关要求配

置邮件和快递送达设施、老年人活动场地等便民服务设施，保障业主便捷使用。

第十六条 新建物业应当按照有关标准配置机动车、非机动车专用停放车位（库），依据新能源发展规划和业主需要，为安装停车充电基础设施预留场地、空间，配置相应的接入条件。

已建成有条件的物业可以根据业主需要按照标准和技术规范要求，经业主共同决定，逐步改造建设停车充电与换电设施。

第三章 业主、业主大会和业主委员会

第一节 业 主

第十七条 业主在物业管理活动中根据法律法规规定、管理规约和物业服务合同约定，享有业主权利，承担业主义务。

不动产登记簿记载的房屋所有权人为业主。

尚未依法办理房屋所有权登记，但符合下列情况之一的，在物业管理活动中享有业主权利、承担业主义务：

（一）因人民法院、仲裁机构的法律文书或者人民政府的征收决定等取得房屋所有权的；

（二）因继承取得房屋所有权的；

（三）因合法建造等事实行为取得房屋所有权的；

（四）基于与建设单位之间的商品房买卖民事法律行为已经

合法占有建筑物专有部分的；

（五）法律法规规定的其他情形。

已经达到交付使用条件，尚未出售或者尚未向买受人交付的专有部分，建设单位为业主。

第十八条 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，承担相应义务。

物业使用人包括物业承租人、借用人、居住权人等。

第十九条 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）在物业服务区域公共空间安装个人身份和生物特征识别设备；
- （十）物业服务区域划分与调整；
- （十一）实施自行管理；
- （十二）物业费调整；

(十三) 设立业主代表大会以及确定其职责；

(十四) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

提交业主共同决定的事项，应当尊重社会公德，不得违反法律、法规的规定和损害社会公共利益。

第二十条 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。决定本条例第十九条第一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。决定本条例第十九条第一款规定的其他事项，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。

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，按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计算。

业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按照一人计算。

第二十一条 管理规约应当包含以下事项：

(一) 有关物业的使用、维护、管理；

(二) 业主的共同利益和应当履行的义务；

(三) 违反管理规约应当承担的责任；

(四) 其他事项。

制定管理规约，应当尊重社会公德，不得违反法律、法规的规定和损害社会公共利益。

第二十二条 业主大会议事规则应当包含以下事项：

（一）业主大会的议事方式、表决程序；

（二）业主委员会的组成、职责、届期、工作经费及其开支范围和开支金额、成员工作补贴标准和任职条件及资格终止情形、设立候补委员的规定；

（三）业主大会和业主委员会印章、业主共有资金账户的使用和管理；

（四）业主委员会换届；

（五）其他事项。

制定业主大会议事规则，不得违反法律、法规的规定。

第二十三条 业主可以委托他人参加业主大会会议。被委托人应当提供委托人和本人身份证明材料、委托人签署的授权委托书、委托人不动产产权证明的复制件，按照受委托事项、时间、权限，代表业主行使权利。

第二节 业主大会

第二十四条 一个物业服务区域设立一个业主大会，符合下列情形之一的，应当召开首次业主大会会议：

（一）交付的专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十以

上或者交付的房屋套数达到总套数百分之五十以上；

（二）首套房屋交付已满二年且交付的房屋套数达到总套数百分之二十以上；

（三）前期物业服务合同到期前九十日或者前期物业服务合同依法解除的。

分期开发的物业服务区域，先期开发建设的区域内交付使用的物业符合前款规定条件之一的，应当召开首次业主大会会议。

业主人数较少且经全体业主一致同意，可以不设立业主大会，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第二十五条 符合本条例第二十四条规定应当召开首次业主大会会议情形之一的，建设单位应当在三十日内向物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）提出设立业主大会的书面报告，并在物业服务区域内公告。建设单位提交的书面报告应当附筹备首次业主大会会议所需的下列资料：

（一）物业服务区域划分备案情况；

（二）物业服务区域内建筑物面积清册；

（三）包括专有部分面积、业主姓名和联系方式等内容的业主名册；

（四）建筑规划总平面图；

（五）物业服务用房、业主委员会用房配置证明；

（六）其他有关的文件资料。

建设单位未按时书面报告设立业主大会的，同一物业服务区域内二十名以上业主联名可以向物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）提出设立业主大会的书面申请，并提供业主身份证明材料。

第二十六条 街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到设立业主大会的书面报告或者书面申请后十日内，向商品房销售主管部门、建设单位或者物业服务人核实是否符合召开首次业主大会会议的情形。符合的，应当在收到书面报告或者书面申请后三十日内指导成立业主大会筹备组，筹备召开首次业主大会会议；不符合的，应当告知原因，并在该物业服务区域显著位置公示。筹备组发布的通知或者公告，应当加盖街道办事处（乡镇人民政府）印章。

筹备组一般由业主代表和街道办事处（乡镇人民政府）、社区（村）党组织、居（村）民委员会、辖区公安派出所、建设单位代表组成。筹备组人数应当为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的二分之一。

筹备组中的业主代表由街道办事处（乡镇人民政府）根据业主自荐或者推荐确定，并在物业服务区域显著位置公示。筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会代表担任。

建设单位、业主、物业服务人应当对筹备组筹备工作和召开首次业主大会会议给予配合，不得阻扰。

第二十七条 筹备组应当履行下列职责：

- （一）确定召开首次业主大会会议的时间、地点、内容和形式；
- （二）拟定管理规约草案和业主大会议事规则草案；
- （三）确认业主身份、人数和业主专有部分面积；
- （四）拟定业主委员会选举办法草案；
- （五）审核业主委员会成员候选人资格，提出候选人建议名单；
- （六）依法确定首次业主大会会议表决规则；
- （七）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款第一项至第六项的内容应当在首次业主大会会议召开十五日前在物业服务区域显著位置公示。业主对公示内容提出异议的，筹备组应当予以复核并将复核结果书面告知提出异议者。

需要查询建筑物面积清册、核实业主身份等事项的，自然资源、住房城乡建设等有关主管部门应当依法予以协助。

筹备组不得将业主资料用于与筹备无关的活动。

第二十八条 筹备组应当自公告成立之日起六个月内组织召开首次业主大会会议，逾期不能召开的，筹备组自行解散。

筹备组应当在业主委员会依法成立之日起十日内，将筹备经费的使用情况在物业服务区域显著位置公示，在向业主委员会移交筹备期间的全部资料后解散。

剩余筹备经费应当纳入业主共有资金账户。

第二十九条 首次业主大会会议筹备经费由建设单位承担。新建物业的建设单位应当在办理商品房预售许可或者现房销售前，将筹备经费交至街道办事处（乡镇人民政府）设立的专用账户，供业主大会筹备组使用。老旧小区以及建设单位已经不存在的物业服务区域筹备首次业主大会会议的，县（市、区）人民政府可以给予补助。

筹备经费标准由市（州）人民政府根据实际情况制定。

第三十条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会每年至少召开一次定期会议，具体召开次数由业主大会议事规则约定。专有部分面积占比百分之二十以上的业主或者人数占比百分之二十以上的业主提议，或者出现业主大会议事规则约定的其他情形时，业主委员会应当召集业主大会临时会议。

业主委员会未按照规定召集业主大会会议的，二十名以上业主联名可以请求街道办事处（乡镇人民政府）责令限期召开，逾期仍未召开的，由街道办事处（乡镇人民政府）组织召开。

第三十一条 省人民政府住房城乡建设主管部门应当会同自然资源主管部门建立全省统一、分级管理、无偿使用的电子投票表决系统。

业主大会会议表决可以通过电子投票表决系统或者书面方式进行。对无法使用电子投票表决系统或者书面方式进行投票表决的老年人、残疾人等业主，筹备组、业主委员会等应当入

户提供帮助。

业主签收书面表决票或者在投票表决期间登录电子投票表决系统的，视为参与表决。业主参与表决，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。

第三节 业主委员会

第三十二条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，五人至十五人单数组成，每届任期不超过五年，具体任期由业主大会决定。业主委员会主任、副主任由本届业主委员会在其成员中推选产生。业主委员会成员出缺时，设有候补委员的，由候补委员依次递补。

业主委员会召开会议应当有过半数成员出席，作出的决定应当经全体成员过半数同意。

业主委员会的决定应当自作出之日起三日内在物业服务区域显著位置公告，并通过互联网方式告知业主。

第三十三条 业主委员会成员应当为本物业服务区域内的自然人业主或者单位业主授权的代表，并符合下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵纪守法、公正廉洁、热心公益事业、责任心强，并提交书面承诺；
- （三）具备履行职责的健康条件和相应的时间；

（四）法律、法规规定的其他条件。

有下列情形之一的，不得担任业主委员会成员：

（一）被人民法院纳入失信被执行人名单的；

（二）在物业管理活动中，违反相关法律、法规受到行政处罚或者被追究刑事责任的；

（三）本人、配偶以及本人和配偶的近亲属在本物业服务区域的物业服务人任职的；

（四）法律、法规规定或者业主大会议事规则约定其他不宜担任业主委员会成员的情形。

第三十四条 业主委员会成员候选人可以通过下列方式产生：

（一）十名以上业主联名推荐；

（二）社区（村）党组织、居（村）民委员会根据业主自荐和小区党组织的建议等，在奉公守法、公道正派、热心公益的业主中进行推荐。

社区（村）党组织引导业主中的党员积极参选业主委员会成员，通过法定程序担任业主委员会成员。

第三十五条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内持以下材料向物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）备案：

（一）业主大会设立和业主委员会选举的情况；

（二）业主大会表决通过的管理规约、业主大会议事规则；

（三）业主大会决定的其他重大事项。

备案材料齐备的，街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到备案材料十五个工作日内发出备案通知书，并抄送公安派出所、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门。

业主委员会办理备案后，应当依法刻制业主大会、业主委员会印章。业主委员会持备案通知书、印章等向物业所在地县（市、区）人民政府市场监管部门申请办理业主大会社会信用代码登记，开设业主共有资金账户，在共有资金账户中设立业主委员会工作经费和补贴科目。

本条例施行前开设的业主委员会资金账户，按照前款规定依法变更为业主共有资金账户。

业主委员会应当将相关情况在物业服务区域显著位置公告。

第三十六条 业主委员会应当履行下列职责：

- （一）执行业主大会的决定和决议，维护业主共同权益；
- （二）召集业主大会会议，报告业主委员会履职情况；
- （三）制定业主委员会财务、印章、会议等管理制度，并建立相关档案；
- （四）拟定共有部分经营方案和共有资金使用与管理方法并提请业主共同决定；
- （五）拟定物业服务人选聘、续聘、解聘方案并提请业主共同决定；
- （六）代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同，与退出的物业服务人进行交接；

（七）听取业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

（八）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（九）支持、配合居（村）民委员会依法履行职责，接受社区（村）党组织、居（村）民委员会的指导和监督；

（十）监督管理规约的实施；

（十一）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

第三十七条 业主委员会应当及时在物业服务区域显著位置 and 通过互联网方式公示下列事项，并将相关资料存档：

（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）物业共有部分的使用和经营收益的收支情况；

（五）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；

（六）建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况；

（七）业主委员会成员支付物业费、交存建筑物及其附属设施的维修资金等情况；

（八）法律、法规规定和管理规约约定的其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第一项、第三项的事项应当持续公示；前款第二项的事项应当在作出决定之日起三日内公示，公示期不少于三十日；前款第四项至第八项的事项，应当每半年至少公示一次，公示

期不少于三十日。

第三十八条 业主委员会及其成员不得有下列行为：

- （一）挪用、侵占业主共有财产；
- （二）抬高、虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施的维修资金、电梯检测维修费用以及业主共同支付的其他费用；
- （三）索取、收受建设单位、物业服务人或者利害关系人的不正当利益；
- （四）明示、暗示物业服务人减免物业费；
- （五）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；
- （六）转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料；
- （七）擅自使用业主大会、业主委员会印章；
- （八）拒不执行业主共同决定的事项；
- （九）违反法律、法规规定或者侵害业主合法权益的其他行为。

有前款行为的，业主、利害关系人有权向有关部门举报，有关部门应当依法处理。

第三十九条 业主大会、业主委员会应当依法履行职责。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）或者县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门自收到投诉或者发现之日起三十日内，

应当依法作出处理决定，并通告全体业主。

第四十条 业主委员会成员有下列情形之一的，其资格终止：

（一）不再是本物业服务区域的业主的；

（二）单位业主终止其代表资格的；

（三）被依法追究刑事责任或者被人民法院纳入失信被执行人名单的；

（四）有本条例第三十八条规定的禁止性行为之一且受到行政处罚的；

（五）本人、配偶以及本人和配偶的近亲属在本物业服务区域的物业服务人任职的；

（六）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职之日起满三十日的；

（七）法律、法规规定或者业主大会议事规则约定的其他情形。

业主大会议事规则可以对业主委员会主任、财务负责人离任审计事项作出约定。

业主委员会应当在业主委员会成员资格终止之日起七日内，将有关情况在物业服务区域显著位置公示。资格终止的业主委员会成员应当在终止之日起七日内向业主委员会移交由其保管的文件资料及财物。

第四十一条 经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联名，可以向业主委员会提出罢免业主委员会部分成员的书面建议，业主委员会应当自收到罢免建议之日起三十日内提请业主大会表决。业主委员会未按时提请业主大会表决的，提出罢免建议的业主可以请求街道办事处（乡镇人民政府）责令限期召开业主大会会议；逾期未召开的，由街道办事处（乡镇人民政府）组织召开。

业主可以依照前款规定，向街道办事处（乡镇人民政府）提出罢免业主委员会全体成员的书面建议，街道办事处（乡镇人民政府）应当组织召开业主大会会议进行表决。

第四十二条 业主委员会成员资格终止或者被罢免的，由业主委员会依照业主大会议事规则增补、公示，并向业主大会、街道办事处（乡镇人民政府）报告。未及时增补、公示、报告的，由街道办事处（乡镇人民政府）责令限期处理。

业主委员会成员不足总数的二分之一或者存在无法正常履行职责的其他情形，二十名以上业主联名可以书面向街道办事处（乡镇人民政府）要求组织提前换届，街道办事处（乡镇人民政府）应当组织召开业主大会会议，选举新一届业主委员会成员。

第四十三条 业主委员会应当在距任期届满三个月前书面报告街道办事处（乡镇人民政府），在街道办事处（乡镇人民政府）指导下，按照业主大会议事规则组建换届小组，召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

业主委员会未按期报告并组建换届小组的，街道办事处（乡镇人民政府）应当发出换届通知书，督促其履行职责。业主委员会任期届满未组建换届小组的，街道办事处（乡镇人民政府）应当参照本条例关于首次业主大会会议筹备组的规定组建换届小组。业主委员会阻碍、拒绝换届的，作出的相关决议无效。

第四十四条 换届期间业主委员会不得就选聘、续聘、解聘物业服务人、使用建筑物及其附属设施的维修资金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或者人身财产安全的紧急情况，需要立即使用建筑物及其附属设施的维修资金的除外。

第四十五条 新一届业主委员会产生之日起十日内，上一届业主委员会应当在街道办事处（乡镇人民政府）监督下将其保管的有关凭证、档案等文件资料、印章及其他属于全体业主共有的财物，移交给新一届业主委员会。拒不移交的，新一届业主委员会可以请求街道办事处（乡镇人民政府）责令移交。有侵占公共财物、隐匿会计账簿等违法行为的，由公安机关依法调查、处理。

业主委员会任期届满，换届未产生新一届业主委员会的，原业主委员会应当向街道办事处（乡镇人民政府）指定单位移交前款资料，由指定单位代为保管。

第四十六条 经业主共同决定，可以从下列渠道筹集工作经费和工作补贴用于业主委员会开展工作：

- (一) 共有部分经营收益；
- (二) 全体业主共同交纳；
- (三) 业主自愿捐赠等其他方式。

市（州）人民政府可以结合本地实际，制定业主委员会成员工作补贴标准的指导意见。

第四十七条 不能依法选举产生业主委员会的物业服务区域，专有部分面积占比百分之十以上的业主且人数占比百分之十以上的业主向街道办事处（乡镇人民政府）提出书面申请，街道办事处（乡镇人民政府）应当组建该物业服务区域的物业管理委员会。物业管理委员会作为临时机构，任期一般不超过二年，依照本条例规定履行业主委员会相应职责，组织业主共同决定物业管理事项，推进选举业主委员会等。

市（州）人民政府可以结合本地实际，制定物业管理委员会的组建、职责、解散以及监督管理的具体办法。

第四十八条 县级以上地方人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当定期组织开展业主委员会成员培训，提升其履职能力。

县级以上地方人民政府可以按照国家有关规定对本辖区内模范履职的业主委员会、业主委员会成员给予表彰。

第四章 物业服务人

第四十九条 一个物业服务区域由一个物业服务人提供物业服务。

第五十条 物业服务人应当具备为业主提供物业服务的能力，在一个物业服务区域实行独立核算制度。

第五十一条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且履行下列义务：

（一）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；

（二）听取业主的意见和建议，接受业主监督；

（三）按规定向行业主管部门报送信用信息、统计报表等相关资料；

（四）支持、配合居（村）民委员会依法履行职责；

（五）发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施消除安全隐患或者向相关单位报告；

（六）对违反有关治安、环保、规划、消防等法律法规的行为，应当及时采取合理措施制止，向有关行政主管部门报告并协助处理；

（七）对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行劝阻，并及时报告业主委员会；

（八）履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；

（九）配合国家机关开展相关工作；

(十) 法律、法规作出的其他规定。

第五十二条 物业服务人应当向业主大会、业主委员会报告下列信息，并在物业服务区域显著位置公示：

(一) 物业服务人的营业执照（执业证照）、投诉电话及物业服务人和项目负责人的信用信息；

(二) 物业服务内容和质量要求，收费项目、标准和方式，合同履行情况；

(三) 电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修保养单位名称、联系方式、维修保养记录以及安全运行状况；

(四) 供水二次加压调节水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

(五) 业主共有部分的经营收益收支情况和建筑物及其附属设施的维修资金使用情况；

(六) 物业服务用房使用情况；

(七) 实施酬金制收费的，公布物业服务资金收支情况；

(八) 法律、法规规定和物业服务合同约定其他应当公示的信息。

前款第一项至第四项的事项应当持续公开；其他事项，应当每半年至少公示一次，公示期不少于三十日。

业主对公示内容提出异议的，物业服务人应当及时答复。

第五十三条 物业服务人不得有下列行为：

(一) 违反物业服务合同减少服务内容，降低服务标准，擅自设置收费项目和提高收费标准；

- (二) 擅自利用业主共有部分开展经营活动；
- (三) 挪用、侵占、隐瞒业主共有部分收益；
- (四) 抬高、虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施的维修资金、电梯检测维修费用以及业主共同支付的其他费用；
- (五) 泄露业主信息；
- (六) 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；
- (七) 采取停止供水、供电、供气等方式催交物业费；
- (八) 与业主委员会成员串通，损害业主利益；
- (九) 其他损害业主合法权益的情形。

第五章 物业服务

第五十四条 住宅物业的建设单位应当按照国家有关规定通过招投标方式选聘前期物业服务人。

建设单位与物业服务人签订前期物业服务合同，合同期限最长不超过二年。合同期限自首套房交付之日起计算。建设单位依法与物业服务人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人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第五十五条 建设单位在房屋销售前，应当参照省人民政府住房城乡建设主管部门制作的示范文本，制定临时管理规约

和前期物业服务合同，向县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门备案。

第五十六条 新建物业实行物业交付承接查验制度。承接新建物业前，物业服务人和建设单位在新建物业竣工验收后，应当按照国家、省相关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共有部分和其相应的物业档案进行查验。

物业承接查验应当邀请买受人代表以及物业所在地县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）代表参加，可以聘请相关专业机构协助进行。买受人代表应当由县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门从公开报名的买受人中确定。

物业承接查验后，建设单位应当与物业服务人签订物业承接查验协议，物业承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议。

物业服务人不得承接未经查验的物业。建设单位与物业服务人不得恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益。

第五十七条 物业服务人应当自物业承接后三十日内，将查验文件向物业所在地的县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门备案，并在物业服务区域显著位置公示，公示期不少于三十日。

第五十八条 业主委员会根据业主共同决定通过招投标方

式选聘物业服务人的，应当在街道办事处（乡镇人民政府）或者县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门监督指导下进行；未产生业主委员会的，经业主共同决定，可以委托街道办事处（乡镇人民政府）或者县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门组织公开招投标选聘物业服务人。

物业服务招标投标办法及配套文本由省人民政府住房城乡建设主管部门制定。

第五十九条 业主、业主委员会应当与选聘的物业服务人签订书面物业服务合同。物业服务人应当自签订物业服务合同之日起三十日内，将物业服务合同抄报街道办事处（乡镇人民政府）和县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门。

第六十条 物业服务合同的内容一般包括物业服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、建筑物及其附属设施的维修资金的使用、物业服务用房的管理和使用、服务期限、双方权利义务、服务交接、履约保障、违约责任等条款。物业费的测算清单应当作为物业服务合同的附件。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。

第六十一条 物业服务事项包含下列内容：

- （一）建筑物共有部位的维护和管理；
- （二）共用设施设备的日常运行、维护和管理；
- （三）共用部位环境卫生的维护；

- (四) 秩序维护、安全防范、车辆停放管理等事项;
- (五) 物业服务档案和物业档案的管理;
- (六) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务人可以就超出物业服务合同约定的服务与相关业主另行约定。

第六十二条 已竣工验收但尚未出售或者未交付给买受人的物业，物业费由建设单位承担。

建设单位与业主按照约定交付方式已交付物业的，物业费按照约定承担；已交付业主的物业未达到该物业买卖合同约定的交付条件，整改期间的物业费由建设单位承担。

第六十三条 物业服务收费标准应当遵循合理、公平、公开、质价相符的原则，由合同双方当事人予以约定。预收物业费的，不得超过合同有效期的剩余期限。不定期物业服务合同，不得约定预收物业费。

前期物业服务、保障性住房物业服务收费标准由市（州）或者县（市、区）人民政府根据省人民政府定价目录，结合当地实际，综合考虑物业服务质量、服务成本等因素制定政府指导价并公布。政府指导价实行动态调整。

同一物业服务区域内同一物业类型、同一物业服务内容和标准的，物业服务收费应当执行同一价格标准。

第六十四条 物业服务收费标准应当保持相对稳定。有下列情形之一的，需要调整物业服务收费标准的，物业服务人应当与业

主委员会、业主协商，并经业主共同决定：

（一）公共服务产品能耗价格、共用设施设备维修养护费用等物业服务成本变动的；

（二）业主要求物业服务内容和物业服务标准变动的；

（三）与物业服务有关的政策性费用调整的。

双方可以委托第三方评估机构对服务质量和价格及服务价格调整方案进行评估，并公示评估结果。

第六十五条 物业服务人应当建立、保存下列档案和资料：

（一）物业竣工验收、承接查验资料；

（二）共有部分经营管理档案；

（三）共有部分管理、运行、维修、养护记录；

（四）供水二次加压调节水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

（五）业主名册；

（六）对业主装饰装修的管理资料；

（七）供水、供电、垃圾清运等书面协议；

（八）物业收费财务凭证；

（九）安全风险隐患排查以及处置记录、应急预案以及演练档案；

（十）物业服务活动相关的其他资料。

第六十六条 物业服务合同解除或者终止后，物业服务人应当与业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定人，按照法律、法规规定和合同约定办理退出交接事宜，并履行下列交

接义务：

（一）移交物业档案；

（二）移交物业服务期间形成的物业服务档案或者采用数字化管理形成的电子资料、数据；

（三）移交建筑物及其附属设施的维修资金使用情况资料；

（四）移交物业服务用房；

（五）分项清算预收、代收的有关费用；

（六）如实告知物业的使用和管理状况；

（七）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第六十七条 物业服务人应当按照法律、法规规定和合同约定，建立安全防范制度和应急预案，健全安全防范措施，履行安全防范责任。

物业服务区域内发生安全事故或者其他紧急情况时，物业服务人应当及时采取应急措施，并向有关主管部门或者相关专业经营单位报告，协助做好救助工作。

第六十八条 物业服务合同解除或者终止后，物业服务人不得以业主欠交物业费、阶段工作未完成、对业主共同决定有异议、其他纠纷未解决等为由拒绝退出及办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。

物业服务人违反前款规定，不得请求业主支付物业服务合同解除或者终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

物业服务人退出物业服务项目管理办法由省人民政府住房

城乡建设主管部门制定。

第六十九条 物业服务人拒不办理退出交接手续、拒绝退出物业服务区域的，业主可以请求县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门责令物业服务人限期移交、退出。县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当自收到请求之日起三个工作日内责令物业服务人限期移交、退出。物业服务人有破坏设施设备、毁坏账册或者物业服务档案等违法行为的，由公安机关依法调查、处理。

第七十条 经业主共同决定可以对物业服务区域内的建筑物及其附属设施实施自行管理。

实施自行管理的，由全体业主通过管理规约就管理事项、管理人、管理方式以及责任承担等共同作出约定并公示。

管理人应当自业主共同决定实施自行管理之日起三十日内，将相关材料抄报街道办事处（乡镇人民政府）和县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门。业主自行管理的，街道办事处（乡镇人民政府）和有关部门应当依法支持。

第七十一条 实施自行管理的，管理人可以将物业服务区域内的秩序维护、清洁卫生、园林绿化、共用设施设备的维修养护等事项委托给第三方。电梯、消防等涉及人身、财产安全的设施设备，应当依法委托专业性服务组织进行管理维护。

第七十二条 实施自行管理的，管理人应当将业主支付的物业费纳入业主共有资金账户进行管理，规范业主共有资金使

用，及时向全体业主公开管理、使用情况，接受业主监督。

第七十三条 县（市、区）人民政府应当建立应急物业服务保障机制。物业服务区域突发失管状态或者因物业服务合同终止引发重大矛盾纠纷，街道办事处（乡镇人民政府）应当确定应急物业服务人，提供维持业主基本生活服务事项的应急服务。

街道办事处（乡镇人民政府）应当将应急物业服务的服务内容、期限、费用等内容在物业服务区域显著位置公示，应急物业服务期间的物业费按照原标准执行。

街道办事处（乡镇人民政府）应当自确定应急物业服务人之日起六个月内组织业主依法选聘新物业服务人，协调应急物业服务人与新物业服务人做好交接。

第六章 物业的使用与维护

第七十四条 物业服务区域内禁止下列行为：

- （一）房屋装饰装修损坏房屋承重结构、主体结构；
- （二）违章搭建建筑物和构筑物；
- （三）侵占、损坏楼道、公共园林绿地等物业共有部分；
- （四）擅自改变住宅、车库、绿地或者其他附属设施的使用性质；
- （五）随意堆放、倾倒垃圾、杂物；

（六）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品，排放有毒、有害物质；

（七）占用、堵塞、封闭避难层、疏散通道，消防车通道和安全出口；

（八）超过规定标准排放噪声或者产生振动；

（九）在公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电，用电梯轿厢运载电动自行车；

（十）从建筑物中抛掷物品；

（十一）毁坏电梯及其安全保护装置、警示标志等相关设施设备；

（十二）违反规定饲养动物；

（十三）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

第七十五条 任何单位和个人不得擅自占用、挖掘物业服务区域内的道路、场地。

因维修物业或者公共利益的需要，确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当告知业主委员会和物业服务人，并及时在物业服务区域显著位置公示。未产生业主委员会的，应当向居（村）民委员会报告。

施工现场应当设置明显警示标志和采取安全措施。临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状。

第七十六条 业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除

遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。

业主专有部分出现危害安全、妨碍公共利益及其他影响物业正常使用情形时，业主或者物业使用人应当及时养护、维修，相邻业主应当提供便利。

物业服务人发现业主专有部分或者业主、物业使用人的搁置物、悬挂物等存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理。

第七十七条 业主转让、出租物业或者设立居住权的，应当将管理规约、物业服务收费标准等事项告知买受人、承租人或者居住权人，并自合同签订之日起十五日内，将物业转让、出租或者设立居住权的相关情况告知业主委员会和物业服务人。

第七十八条 业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

业主、物业使用人装饰装修房屋过程中产生的建筑垃圾，由业主、物业使用人负责清理。

物业服务人应当对装饰装修活动开展日常巡查和监督并建立档案。发现装饰装修违反相关规定破坏房屋承重结构、主体结构的，物业服务人应当及时劝阻，采取合理措施制止，并向住房和城乡建设主管部门报告和协助处理。

第七十九条 物业服务区域内的电梯由物业服务人按照合

同约定和特种设备有关法律、法规的规定，承担特种设备使用单位职责。

电梯的日常维护保养单位，应当对电梯安全性能负责，严格依照法律、法规和维保合同约定的维保服务标准、零部件更换费用承担方式、故障报修和应急救援到达时间等履行相应义务，保证电梯的安全运行。

第八十条 物业服务区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。物业服务人应当加强防空地下室及其设施设备的日常管理维护，确保其处于良好使用状态。

平时开发利用人防工程设施，不得影响其战时防空效能和应急避难功能。

第八十一条 物业服务区域内按照规划设置的车位（库），应当首先满足业主的需要。建设单位在销售房屋时，应当将车位（库）规划配建数量、位置、租售价格等信息在房屋销售现场公示并书面告知买受人。

建设单位出租（售）车位（库）的，应当至少提前十五日在物业服务区域显著位置和通过互联网方式公示拟出租（售）车位（库）的数量、相关证明文件和租售价格及承租（购买）人条件等信息。

已经建成并交付使用的物业服务区域，经业主共同决定，可以重新划定车位，但不得占用疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高操作场地，不得妨碍行人和其他车辆通行。

公安、消防、救护、环卫、邮政、工程抢险等特种车辆执行任务，需在物业服务区域内临时停放的，不得收费。

第八十二条 利用共有部分开展经营活动，经业主共同决定，可以授权业主委员会管理，也可以以合同方式委托物业服务人或者其他经营主体经营。

利用共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，收益属于业主共有。业主共有部分收益应当优先用于业主公共支出，也可以按照业主大会的决定使用。

第八十三条 共有部分收益应当单独列账。业主大会应当设立业主共有资金账户，共有部分收益应当及时转入该账户。共有资金账户由业主委员会管理。

经业主共同决定可以对共有部分收益等共有资金进行审计，审计费用在共有部分收益中列支。

物业服务区域专有部分面积占比百分之二十以上的业主或者人数占比百分之二十以上的业主对共有部分收益收支情况提出书面异议的，可以组织业主审计小组或者委托第三方机构进行财务审计，街道办事处（乡镇人民政府）应当进行指导监督。

街道办事处（乡镇人民政府）应当每年开展一次对共有资金使用和收支情况的检查，检查情况应当在物业服务区域显著位置公示。

第八十四条 物业服务区域内的供水、供电、供气等专业经营单位提供产品服务的费用，业主专有部分使用的，由业主

承担；物业服务人使用的，由物业服务人承担；部分业主或者全体业主共同使用的，由相关业主共同分担。但已纳入物业服务成本的，不得要求业主再次分担。

供水、供电、供气等专业经营单位应当按照国家核准的价格、计量装置的记录和合同约定向产权分割后的最终用户计收有关费用，用户应当按照合同约定按时足额交纳费用。

任何单位和个人不得强制物业服务人代收代缴有关费用或者要求物业服务人提供无偿服务。

供水、供电、供气等专业经营单位应当在物业服务区域显著位置公示服务范围 and 联系方式。物业服务人和业主应当为专业经营单位提供便利和协助。

第八十五条 建设单位应当按照国家规定及合同约定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

物业保修期限和保修范围内发生质量问题的，物业服务人应当向建设单位发出保修通知，建设单位应当履行保修责任。建设单位拖延履行的，不得以保修期届满为由拒绝履行保修责任。

建设单位委托物业服务人保修的，应当与物业服务人签订委托协议并在物业服务区域显著位置公示。

第八十六条 物业保修期内，因建设工程质量问题发生的维修等费用，由建设单位承担，不得从建筑物及其附属设施的维修资金中列支。

物业保修期满后，物业共有部分的维修、更新、改造费用，由共有该物业的业主按照各自拥有的物业专有部分面积比例分摊。

第八十七条 新建物业服务区域内的供水、供电、供气等共用设施设备及相关管线，应当按照国家、行业和地方技术标准和规范设计、施工。

供水、供电、供气共用设施设备及相关管线由专业经营单位依法组织具有资质的单位安装施工并通过竣工验收的，由供水、供电、供气专业经营单位进行维修养护。供水、供电、供气共用设施设备及相关管线建设所需费用依照工程计价有关规定确定，由建设单位承担。

供水、供电共用设施设备及相关管线由建设单位依法组织有资质的单位安装施工并通过竣工验收的，经业主共同决定，由业主委员会或者受委托的物业服务人等与专业经营单位签订移交协议后，可以将共用设施设备及相关管线移交给专业经营单位进行维修养护。

本条第二款、第三款所称的供电共用设施设备及相关管线，是指建筑区划红线至物业服务区域内的变压器之间（含变压器）的管线、开关（柜）、计量装置、变压器及配套辅助设施等高压共用设施设备及相关管线。

专业经营单位维修养护的共用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承担，相关费用

纳入企业经营成本。价格主管部门在制定专业经营单位收费价格时，应当计入上述成本。尚在保修期内的，上述费用由建设单位承担。

第八十八条 住宅物业和住宅区内的非住宅物业出售时，物业出售人和买受人应当按照国家和省的相关规定交存首期建筑物及其附属设施的维修资金。商品房销售监管机构在销售网签备案、不动产登记机构在进行不动产权登记时，应当核验首期建筑物及其附属设施的维修资金交存情况。

未交存首期建筑物及其附属设施的维修资金或者余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照国家和省的相关规定、管理规约约定和全体业主的共同决定，及时补交或者再次筹集建筑物及其附属设施的维修资金。

业主转让房屋时，其交存的建筑物及其附属设施的维修资金余额不予退还，一并转让给买受人。房屋灭失的，应当返还建筑物及其附属设施的维修资金账户中对应房屋的结余资金。

第八十九条 建设单位未按照本条例第二十五条规定报告设立业主大会前，物业共有部分需要维修、更新和改造的，建设单位应当承担物业维修、更新和改造责任，不得动用建筑物及其附属设施的维修资金。

第九十条 县级以上地方人民政府应当制定和完善建筑物及其附属设施的维修资金的管理办法，方便建筑物及其附属设施的维修资金的提取使用。

发生下列严重影响物业使用的紧急情况，需要立即对物业共有部分进行紧急维修、更新、改造的，业主大会或者业主委员会可以按照紧急程序申请使用建筑物及其附属设施的维修资金：

（一）屋面、墙体防水损坏造成严重渗漏的；

（二）电梯故障危及人身安全、严重影响业主生活的；

（三）楼体外墙墙面有脱落危险，危及人身财产安全的；

（四）消防设施设备严重损坏构成重大火灾隐患或者消火栓系统、自动灭火系统严重损坏不具备灭火功能的；

（五）共用排水设施塌陷、堵塞、破裂等严重影响业主生活或者危及财产安全的；

（六）尚未移交给专业经营单位运营管理和维护的供水水泵（水箱）损坏或者水管爆裂导致供水中断的；

（七）尚未移交给专业经营单位运营管理和维护的供配电系统设施设备发生故障，造成停电或者漏电，严重影响业主生活或者危及人身财产安全的；

（八）业主委员会核实有其他严重影响业主生活或者危及人身财产安全的。

第九十一条 申请使用建筑物及其附属设施的维修资金的紧急程序，按照下列规定进行：

（一）由业主委员会提出申请。未产生业主委员会或者业主委员会不履行职责的，居（村）民委员会应当根据业主的要求

代为提出申请；

（二）县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门收到申请后，应当在三个工作日内作出审核决定并办理相关手续；

（三）建筑物及其附属设施的维修资金管理机构按照相关规定审核同意后，在建筑物及其附属设施的维修资金中直接列支；

（四）应急维修工程竣工验收后，组织维修的单位应当将使用维修资金总额及业主分摊情况在物业服务区域显著位置公示。

相关主体未及时提出申请，且已出现严重影响业主生活或者危及人身财产安全情形的，县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当组织代为维修，代为维修费用按照前款第三项、第四项规定在建筑物及其附属设施的维修资金中列支并公示。

第七章 监督管理

第九十二条 省人民政府住房城乡建设主管部门应当会同有关部门建立健全物业服务标准，完善物业服务质量评价体系，规范物业服务行为，提高物业服务满意度。

第九十三条 省人民政府住房城乡建设主管部门应当建立全省统一的物业管理信用信息监管平台，与全国公共信用信息共享平台（四川）实现互联互通，制定物业服务人信用等级评价体系，建立业主委员会、物业服务人等信用信息档案，并依

法向社会公开。

第九十四条 省人民政府住房城乡建设主管部门应当会同有关部门根据本条例制定（临时）管理规约、业主大会议事规则、（前期）物业服务合同等示范文本，供建设单位、业主、业主大会、业主委员会、物业服务人参照使用。管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同等与示范文本内容不一致的，应当在备案时作出书面说明。

第九十五条 县级以上地方人民政府住房城乡建设主管部门建立物业服务第三方评估制度。业主、业主大会、建设单位、物业服务人等可以委托评估机构对物业承接和查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量等进行评估，评估结果应当向全体业主公布。

第九十六条 县（市、区）人民政府应当建立健全物业管理违法行为投诉、举报处理制度，并在本行政区域内各物业服务区域显著位置公布相关行政主管部门负责执法事项、联系单位、举报电话。

县（市、区）人民政府有关行政主管部门接到投诉、举报的，应当及时依法处理。业主、业主委员会、物业服务人等有关单位和个人应当予以配合和协助，不得拒绝或者阻碍监督检查人员依法开展工作。

第九十七条 县（市、区）人民政府应当建立健全人民调解、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。

街道办事处（乡镇人民政府）应当建立健全物业管理联席会议等相关协调工作机制，协调处理在业主大会设立、业主委员会选举及换届、物业服务人交接等物业管理活动中出现的重大矛盾纠纷。

发生物业管理争议后，当事人双方可以通过自行协商解决；协商不成的，可以向基层人民调解委员会或者街道办事处（乡镇人民政府）申请调解，也可以直接提起诉讼或者依法申请仲裁。

第八章 法律责任

第九十八条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第九十九条 建设单位违反本条例规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府住房城乡建设主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第二十五条规定，未按时报告设立业主大会的，或者违反本条例第二十九条规定，拒不承担首次业主大会会议筹备经费的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十五万元以下罚款。

（二）违反本条例第五十六条关于物业承接查验规定的，责令限期改正；逾期未改正的，处三万元以上十万元以下罚款；

给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

（三）违反本条例第八十五条规定，在保修期不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，责令限期改正；逾期未改正的，处十万元以上二十万元以下罚款。

第一百条 物业服务人违反本条例规定，有下列行为之一的，由县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第五十一条第三项规定，未按规定报送信用信息、统计报表等相关资料的，责令限期改正；逾期未改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

（二）违反本条例第五十二条规定，未在物业服务区域显著位置公示相关信息的，给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

（三）违反本条例第五十三条规定，挪用、侵占、隐瞒业主共有部分收益的，责令改正，所得收益退还全体业主，并处所得收益二倍以下罚款；抬高、虚增、截留由业主支付的维修资金、电梯检测维修费用以及业主共同支付的其他费用的，责令改正，没收违法所得，依法赔偿相关损失，并处五万元以上二十万元以下罚款；采用停止供水、供电、供气等方式催交物业费的，责令立即改正，给予警告，并处二万元以上五万元以下罚款。

（四）违反本条例第五十六条关于物业承接查验规定的，责令限期改正；逾期未改正的，处三万元以上十万元以下罚款；

给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

（五）违反本条例第五十七条、第五十九条、第六十五条规定之一，未按时将查验文件备案并公示，或者未按时将物业服务合同抄报街道办事处（乡镇人民政府）和县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门，或者未建立、保存相关档案和资料的，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。

（六）违反本条例第六十九条规定，经县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期移交、退出，逾期仍不移交或者退出的，对拒不移交有关资料或者财物的，对物业服务人予以通报，处一万元以上十万元以下罚款，对拒不退出物业服务区域的，自责令规定时间届满次日起处每日一万元罚款，且二年内不得承接新的物业项目。

第一百零一条 业主委员会成员未履行本条例规定相关职责的，由物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）责令限期履行；逾期未履行的，予以通报。

业主委员会成员有违反本条例第三十八条规定行为之一的，由物业所在地的县级以上地方人民政府住房城乡建设主管部门给予警告，可处五千元以上二万元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得。给业主造成损害的，应当承担相应的赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百零二条 物业服务区域内有下列行为之一的，物业

服务人应当及时采取合理措施制止，拒不改正的，物业服务人应当向有关部门报告并协助处理，有关部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第七十四条第三项规定，侵占、损坏楼道、公共园林绿地等物业共有部分的，由县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，恢复原状，给予警告；对个人可处一千元以上一万元以下罚款，对单位可处五万元以上二十万元以下罚款。

（二）违反本条例七十四条第九项规定，在公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电，用电梯轿厢运载电动自行车的，由消防救援机构责令改正，对单位处五千元以上五万元以下罚款，对个人处警告或者五百元以下罚款。

（三）违反本条例七十四条第十一项规定，毁坏电梯及其安全保护装置、警示标志等相关设施设备的，由县（市、区）人民政府市场监管部门责令限期整改，并可对相关责任人处一万元以上五万元以下罚款。

第一百零三条 供水、供电、供气等专业经营单位未按本条例第八十七条规定履行维修、养护、更新和改造等义务的，由县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，逾期未改正的，处十万元以上三十万元以下罚款。

第一百零四条 县级以上地方人民政府住房城乡建设主管

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有下列情形之一的，由其所在单位、主管部门、上级机关或者监察机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；给当事人合法权益造成损害的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）未按照规定履行监督管理职责的；
- （二）违法干预业主依法成立业主大会和选举业主委员会的；
- （三）对物业服务活动中的投诉，不及时受理、依法处理的；
- （四）发现违法行为或者接到举报后不及时查处的；
- （五）其他滥用职权、玩忽职守或者徇私舞弊的行为。

第九章 附 则

第一百零五条 街道办事处（乡镇人民政府）组织、推动老旧小区（院落）建立物业管理机制，负责老旧小区（院落）召开首次业主大会会议的筹备工作。

尚未实现水、电、气等计量装置专有部分一户一表分户计量的老旧小区（院落），业主、物业使用人、物业服务人和专业经营单位应当配合地方人民政府采取措施逐步改造，实现分户计量。

第一百零六条 本条例自 2022 年 5 月 1 日起施行。