

大连市物业管理条例

(2018年12月27日大连市第十六届人民代表大会常务委员会第七次会议通过 2019年3月30日辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第十次会议批准 根据2021年4月23日大连市第十六届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过 2021年5月27日辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第二十六次会议批准的《大连市人民代表大会常务委员会关于修改〈大连市物业管理条例〉等5件地方性法规的决定》修正 根据2023年4月27日大连市第十七届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 2023年5月24日辽宁省第十四届人民代表大会常务委员会第三次会议批准的《大连市人民代表大会常务委员会关于修改〈大连市客运出租汽车管理条例〉等两件地方性法规的决定》第二次修正)

目 录

第一章 总 则

第二章 物业管理区域与前期物业管理

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第四章 物业服务与物业使用维护

第五章 监督管理

第六章 法律责任

第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人、物业服务人的合法权益，营造良好的生活和工作环境，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 本市行政区域内的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人按照合同约定或者业主自行管理等方式，对建筑物及配套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。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 物业管理应当遵循业主自治管理、专业服务、社区治理、政府监管相结合的原则。

第四条 市及区（市）县人民政府应当将物业服务纳入本地区现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，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，制定和落实物业服务扶持政策。

第五条 市及区（市）县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。

发展改革、公安、司法行政、住房和城乡建设、自然资源、市场监管、城市管理、生态环境、应急管理、人民防空等主管部门，按照各自职责，相互配合，依法做好物业管理的相关工作。

具有行政管理职能的市人民政府派出机关根据授权，负责区域内物业管理活动的监督管理工作。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府应当明确部门和人员，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，监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调物业服务与社区管理、社区服务的关系，调解物业服务纠纷。

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服务有关的工作。

第七条 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。

第八条 推进智慧物业建设。鼓励采用互联网、物联网等信

息化、智能化技术，提升物业服务质量和水平，方便业主参与公共事务、开展协商活动。

第九条 推进建立物业服务第三方评估机制。物业主管部门、业主、居（村）民委员会、建设单位、物业服务人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、物业服务收费、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，接受市物业主管部门监督管理，出具的评估报告应当真实、客观、全面。

第二章 物业管理区域与前期物业管理

第十条 物业管理区域划分、调整和备案应当符合国家、省有关规定，具体办法由市物业主管部门制定。

第十一条 物业服务用房应当按照国家和省有关规定配置和管理。

一个物业管理区域内被市政道路分割且分割后房屋总建筑面积超过五万平方米的自然街区，应当单独配置物业服务用房。

第十二条 建设单位应当依法选聘物业服务人对新建物业实行前期物业管理。住宅前期物业服务企业应当通过招标投标的方式选聘；建筑面积不超过三万平方米的，经区（市）县物业主管部门批准，可以采取协议方式选聘。

第十三条 建设单位与其选聘的物业服务人签订的前期物业服务合同，应当包括以下内容：

- （一）物业服务事项、标准、收费价格和委托代收费用事项；
- （二）各分项服务标准（含人员配置）和费用分项测算；
- （三）调整物业服务费用的约定；
- （四）物业服务质量的评估方式；
- （五）物业服务用房的面积和位置；
- （六）共用设施设备清册；
- （七）利用共有部分开展经营活动的主体、所得收益的核算及分配办法；
- （八）违约责任及合同解除的条件；
- （九）合同期限；
- （十）与前期物业服务有关的其他事项。

建设单位应当自签订前期物业服务合同之日起三十日内，依法到区（市）县物业主管部门备案。

前期物业服务合同应当作为商品房买卖合同的附件。

第十四条 新建物业交付使用前，建设单位应当依法向物业服务人移交相关资料，并按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业管理区域内的物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。实施承接查验的物业，应当具备下列条件：

- （一）建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等部

门出具的认可或者准许使用文件，并报建设行政主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等公用设施设备按照规划设计要求建成并取得相关部门准许使用的文件，供水、供电、供气、供热已安装独立合格的计量表具；

（三）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等公共设施设备已取得使用合格证书；

（四）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（五）车位、车库和物业服务用房等公共配套设施按照规划设计要求建成，并满足功能使用要求；

（六）住宅小区分期交付的，交付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；交付区域内道路、绿地等公共配套设施按照规划设计要求建成，并满足功能使用要求；

（七）住宅小区整体交付时，教育、邮政、文化体育、医疗卫生、环境卫生、社区服务等公共服务设施已按照规划要求设计建成；

（八）法律、法规和前期物业服务合同约定的其他条件。

第十五条 承接查验可以邀请区（市）县物业主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府参加。承接查验合格的，建设单位应当与物业服务人签订承接查验协议，作为前期物业服务合同的补充协议。

承接查验协议应当载明物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项。未经查验

或者查验不合格的，物业服务人不得承接。

物业服务人应当自新建物业交接后三十日内至区（市）县物业主管部门依法办理备案，并于备案后十五日内将备案情况在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。

物业服务人应当将承接查验的有关文件、资料和记录及时归档，建立物业承接查验档案，并妥善保管。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第十六条 依法办理不动产登记或者依据《中华人民共和国民法典》第二编第二章第三节规定取得建筑物专有部分所有权的人，应当认定为业主。

尚未登记取得所有权，但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人，可以认定为业主。

第十七条 业主依照《中华人民共和国民法典》和《物业管理条例》的规定，享有业主权利，履行业主义务。

第十八条 物业管理区域内的全体业主组成业主大会，选举产生业主委员会作为业主大会的执行机构。业主大会和业主委员会代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益。

一个物业管理区域成立一个业主大会。只有一个业主或者业主人数较少，且经全体业主同意不设立业主大会的，由业主共同

履行业主大会、业主委员会职责。

第十九条 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的，应当依照《辽宁省物业管理条例》有关规定申请、组建。

建设单位或者其委托的物业服务人应当依法向街道办事处或者乡镇人民政府报送房屋等建筑物面积清册、建筑规划总平面图、业主名册等筹备成立首次业主大会会议必要的资料。建设单位、物业服务人未依法报送或者建设单位注销的，街道办事处或者乡镇人民政府可以向不动产登记机构查询，不动产登记机构应当无偿提供。街道办事处或者乡镇人民政府对获得的资料应当妥善保管和使用，不得泄露或者另作他用。

第二十条 筹备组组长应当及时召集并主持筹备组会议，组织筹备组成员依法履行拟定首次业主大会会议审议事项、确定会议表决规则等工作职责，筹备组成员不得委托代理人参加会议。

筹备组会议就相关事项作出的决定，应当经筹备组全体成员过半数同意和签字确认，制作书面记录并存档。

筹备组会议决定应当自作出之日起三日内、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向全体业主进行不少于七日的公告。业主有异议的，应当在公告期满前以书面形式向筹备组提出，筹备组应当自收到书面意见之日起七日内组织复核，根据复核结果决定是否修改，并书面告知异议人。

第二十一条 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，一百八十日内组织完成首次业主大会会议审议事项的表决工作和选举产生业主委员会，异议处理期间不包括在内。筹备组逾期未完成首次业主大会会议筹备工作的，由街道办事处或者乡镇人民政府书面公告筹备组解散并另行组建。

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，筹备组应当将首次业主大会会议形成的会议记录及相关材料移交业主委员会，并自行解散。

第二十二条 首次业主大会会议的筹备经费根据物业管理区域规模、业主户数和建筑面积等因素确定，由建设单位承担。老旧住宅区以及建设单位注销的，首次业主大会会议的筹备经费由区（市）县人民政府承担。

第二十三条 业主大会定期会议由业主委员会按照议事规则的规定组织召开。有下列情形之一的，应当及时组织召开业主大会临时会议：

（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召开的；

（二）需要提前解除物业服务合同或者重新选聘物业服务人的；

（三）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（四）业主委员会委员缺额人数超过总人数三分之一但尚未超过半数且无候补委员递补的；

(五) 管理规约或者业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会未按照前款规定组织召开业主大会会议的，街道办事处或者乡镇人民政府应当责令业主委员会三十日内组织召开；逾期仍不组织召开或者无法召开的，由街道办事处或者乡镇人民政府指导、监督居（村）民委员会组织召开。

第二十四条 召开业主大会会议，应当将会议时间、表决事项、投票权数计算规则和法律后果（含业主未参与表决情形）等于会议召开十五日前通知全体业主。

住宅物业管理区域内的业主委员会组织召开业主大会会议，应当及时告知街道办事处或者乡镇人民政府、居（村）民委员会。

第二十五条 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) 确定物业管理区域的调整；

(四) 确定物业管理方式，选聘、续聘和解聘物业服务人；

(五) 确定或者调整物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；

(六) 使用建筑物及其附属设施的维修资金；

(七) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金；

(八) 改建、重建建筑物及其附属设施；

(九) 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；

(十) 利用共有部分从事经营活动所得收益的管理、分配、使用;

(十一) 制定共有部分维护管理办法;

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

(十三) 改变或者撤销业主委员会作出的不适当决定;

(十四) 法律、法规或者管理规约规定的应当由业主共同决定的其他事项。

第二十六条 业主大会会议应当有物业管理区域内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。决定第二十五条第七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。决定第二十五条其他事项, 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。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业主大会会议。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见的形式, 也可以采用信息化方式。专有部分面积、业主人数以及表决效力的认定, 依照《辽宁省物业管理条例》有关规定执行。

市人民政府应当逐步推进业主决策电子投票系统的建设。

第二十七条 业主大会会议应当由业主委员会作出书面记录并存档。

业主大会的决定、决议应当报送街道办事处或者乡镇人民政府，并在物业管理区域内显著位置进行不少于十五日的公告。

第二十八条 业主委员会由业主大会会议依法选举产生，具体人数、任期由业主大会议事规则确定，每届任期不超过五年，可以连选连任。

业主委员会委员候选人应当奉公守法、品行良好、热心公益、责任心强、有一定组织能力。候选人的选举材料应当载明候选人是否受过刑事处罚，是否有不良信用记录，是否有违反临时管理规约、管理规约以及业主大会议事规则规定的情况等信息，并向业主公开。

街道办事处或者乡镇人民政府应当对业主委员会委员候选人的任职条件和提名进行审查。

第二十九条 区（市）县物业主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府应当对业主委员会委员、候补委员进行物业管理法律法规、业务知识及职业道德等岗前培训和定期培训，提高相关人员的物业管理水平。

第三十条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内依法到街道办事处或者乡镇人民政府办理备案。街道办事处或者乡镇人民政府应当自收到备案资料后十日内出具备案回执，并在出具回执之日起二十日内将备案资料抄送区（市）县物业主管部门及所在地公安机关、居（村）民委员会。业主委员会可以依法刻制业主大会和业主委员会印章，并到金融机构申请开立帐户。

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。

第三十一条 业主委员会履行以下职责：

- （一）执行业主大会的决定和决议；
- （二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；
- （三）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；
- （四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和支持物业服务人履行物业服务合同；
- （五）监督管理规约的实施；
- （六）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- （七）督促业主按时交纳物业服务费及其他相关费用；
- （八）组织和监督住宅专项维修资金的筹集和使用；
- （九）整理、保存物业相关图纸、档案以及业主大会、业主委员会会议记录等资料；
- （十）业主大会赋予的其他职责。

第三十二条 业主委员会委员除不得有《辽宁省物业管理条例》第三十七条第一款规定的行为外，还不得有下列行为：

- （一）阻挠业主委员会履行职责；
- （二）转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝提供有关文件、资料；
- （三）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。

第三十三条 召开业主委员会会议，应当有全体委员半数以上出席。业主委员会委员不能委托代理人参加会议。

业主委员会作出决定应当经全体委员半数以上签字同意，并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。

第三十四条 业主委员会应当建立规范的财务管理制度，妥善保管财务原始凭证及相关会计资料。业主大会和业主委员会工作经费、公共收益应当按照财务要求分别建账管理。

第三十五条 业主大会和业主委员会工作经费由全体业主负担，可以从公共收益资金中支出。经业主大会同意，可以对业主委员会委员发放工作津贴。经费、津贴的标准、筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定，经业主大会议事规则或者管理规约明确。

第三十六条 业主委员会应当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；
- （四）住宅专项维修资金的筹集、使用情况；
- （五）物业共用部位、共用设施设备每半年的使用和经营所得收支情况；
- （六）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；

（七）业主大会和业主委员会工作经费的年度收支情况；

（八）物业服务费年度收缴情况；

（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。业主要求出具书面答复意见的，业主委员会应当出具。

未按规定进行公布的，街道办事处或者乡镇人民政府应当责令业主委员会限期公布，并通告全体业主。

第三十七条 业主大会、业主委员会应当建立健全印章使用监督管理制度。

擅自使用业主大会印章、业主委员会印章的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正，并通告全体业主。

第三十八条 业主委员会委员资格的终止，依照《辽宁省物业管理条例》有关规定执行。

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档案资料、印章以及业主共有的工作经费、公共收益及其他财物。

第三十九条 业主委员会任期届满六十日前，应当书面告知街道办事处或者乡镇人民政府，并在其指导、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。

业主委员会应当向新一届业主委员会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。

第四十条 出现下列情形之一，需要组织召开业主大会会议的，由街道办事处或者乡镇人民政府指导、监督物业管理区域所在的居（村）民委员会临时代行业主委员会的职责：

（一）具备成立业主大会条件，经街道办事处或者乡镇人民政府指导后未成立的；

（二）业主委员会委员不足半数，无法组织召开业主大会会议的；

（三）原业主委员会任期届满，新一届业主委员会尚未选举产生的；

（四）业主委员会未按照本条例第二十三条规定组织召开业主大会会议的。

第四章 物业服务与物业使用维护

第四十一条 业主大会成立后，应当根据业主大会的决定选择物业管理方式。业主委员会应当与业主大会决定选聘的物业服务人依法签订物业服务合同。提倡通过招标投标方式选聘物业服务企业。

物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量标准、服务费用的标准和收取办法及调整机制、维修资金的使用、服务用

房的管理和使用、共用设施设备维修范围和责任、双方权利义务、服务期限、服务交接、合同解除条件、违约责任等条款。

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。

第四十二条 物业服务人享有以下权利：

（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）依照国家、省、市有关规定和物业服务合同约定收取服务费用；

（三）劝阻、制止损害物业以及违反法律、法规和管理规约的其他行为；

（四）可以将专项服务业务委托给专业性服务组织或者其他第三人，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人，或者将全部物业管理支解后分别转委托给第三人；

（五）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。

第四十三条 物业服务人应当履行以下义务：

（一）按照物业服务合同提供物业服务；

（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、物业使用人公示相关信息；

(四) 接受业主和业主委员会的监督，定期听取业主的意见和建议，改进和完善物业服务；

(五) 依照本条例规定向有关机关和部门报告物业管理区域内的违法违规行为，并协助配合查处活动；

(六) 依法履行受委托管理的电梯、消防设施的安全管理职责；

(七) 协助有关部门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。

第四十四条 物业服务收费应当按照国家和省有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。

物业服务收费管理办法由市人民政府价格主管部门会同市物业主管部门依法制定。

第四十五条 物业服务收费实行政府指导价的，市、县（市）人民政府价格主管部门应当会同同级物业主管部门根据物业服务标准和物价指数变动情况制定收费标准，定期向社会公布。

第四十六条 物业服务收费实行市场调节价的，应当遵循合理、公开以及质价相符的原则，由建设单位或者业主大会与物业服务人参考物业服务标准、服务规范及其信用评价情况，根据服务内容和水平、人力成本、物价成本等因素在物业服务合同中约定。

第四十七条 物业服务人不得在物业服务合同履行期限内擅自调整物业服务收费标准。确需调整的，应当在物业管理区域

内按幢公示拟调价方案、拟调价理由、成本变动情况等相关资料，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，并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后，与建设单位或者业主委员会签订补充协议。

物业服务人违反规定或者物业服务合同约定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，业主有权拒绝。

第四十八条 业主或者物业使用人应当按照物业服务合同约定按时足额交纳物业服务费用。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主或者物业使用人不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

欠缴物业费的，物业服务人可以通过上门催交等方式督促其在合理期限内交付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以依法提起诉讼或者申请仲裁。拒不履行仲裁裁决和生效判决的，物业服务人可以申请人民法院将其纳入失信被执行人名单，对其进行信用惩戒。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

第四十九条 物业服务人应当将下列信息在物业管理区域内显著位置进行长期公示。内容发生变化的，应当及时更新：

- （一）物业管理区域相关资料；
- （二）物业承接查验协议；

(三) 物业服务人及项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务人投诉电话;

(四) 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;

(五) 电梯、消防、监控等共用设施设备运行状况和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;

(六) 实行酬金制的, 物业服务各项费用年度收支情况;

(七) 物业服务人利用共有部分经营所得每半年收支情况;

(八) 房屋装饰装修及使用过程中的安全事项;

(九) 其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的, 可以向物业服务人提出, 物业服务人应当予以答复。

第五十条 物业服务人的退出和交接, 依照《辽宁省物业管理条例》有关规定执行。新聘物业服务人应当自承接物业后三十日内, 持物业服务合同、管理规约、物业承接查验协议、查验记录、交接记录以及交接资料清单等到区(市)县物业主管部门办理备案。

第五十一条 利用共有部分从事经营性活动产生的收入, 在扣除合理成本之后, 属于业主共有的公共收益。

共有部分的经营主体, 业主大会成立前, 由前期物业服务合同约定; 业主大会成立后, 由业主大会确定。

公共收益应当单独分类列账, 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。业主大会可以设立公共收益账户。设立公共收益账户的，物业服务人应当于公共收益账户设立十五日内将属于业主共有的资金转入公共收益账户。

第五十二条 建设单位应当按照建设项目规划设计条件和配建标准建设停车位、车库，并将车位、车库的配置比例、数量、位置及权属在商品房销售现场和物业管理区域内显著位置公示。

第五十三条 物业管理区域内规划用于停放车辆的车位、车库以及依法配建的人民防空工程平时用作停车的车位，其归属和使用依照《辽宁省物业管理条例》有关规定执行。

第五十四条 物业管理区域内占用业主共有道路、场地划定车位停放车辆的，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，并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。建设单位或者物业服务人不得销售或者变相销售。

物业管理区域内行驶、停放车辆等行为，应当遵守相关规定或者管理规约，不得占用消防通道或者影响其他车辆及行人正常通行。

第五十五条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）擅自变动房屋建筑主体和承重结构；
- （二）擅自将住宅改变为经营性用房或者擅自改变建筑物及其附属设施用途；
- （三）擅自改变房屋外观或者违法搭建建筑物、构筑物；

(四) 堆放易燃、易爆、剧毒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声；

(五) 使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共道路、公共停车泊位停放车辆；

(六) 占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道、消防登高面；

(七) 侵占、损坏物业的共用部位、共用设施设备；

(八) 侵占、损坏公共绿地或者绿化设施；

(九) 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；

(十) 违反规定种植果树、蔬菜；

(十一) 高空抛物，违反规定倾倒垃圾、污水和杂物，焚烧垃圾；

(十二) 违反规定摆摊设点、占道经营；

(十三) 违反规定饲养犬、鸡等宠物和家畜家禽；

(十四) 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、物业服务人，业主委员会、物业服务人应当予以劝阻、制止。对违反法律、法规的行为制止无效的，物业服务人应当及时报告有关行政主管部门，至迟不得超过二十四小时。

第五十六条 业主转让、出租物业专有部分、设立居住权或者依法改变共有部分用途的，应当将管理规约、物业服务收费标

准等事项告知受让人或者承租人，对物业服务费用的结算和交纳作出明确约定并告知业主委员会、物业服务人相关情况。

承租人使用物业影响其他业主正常生活的，出租物业的业主应当及时制止。

第五十七条 物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务人代收代缴供水、供电、供气、通信、有线电视等费用，不得向业主收取手续费等额外费用。

有关专业经营单位在物业管理区域内的新增、养护、维修和改造工程，需要临时占用、挖掘道路、场地或者共用部位的，应当在施工十五日前，与物业服务人就施工时间、施工范围、恢复方式、违约责任等事项签订协议后，方可施工。物业服务人应当对施工情况进行监督。

第五十八条 建立住宅专项维修资金管理制度。住宅专项维修资金的管理，应当遵循业主所有、统一交存、专户存储、业主决策、专款专用、政府监管的原则，保障物业保修期届满后共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造。

住宅专项维修资金管理的具体办法由市人民政府制定。

第五十九条 市及区（市）县人民政府应当结合城市环境综合整治和更新改造工作，完善配套老旧住宅区城乡基础设施和公共服务设施，逐步推动业主实现自治管理。

老旧住宅区的范围由市及区（市）县人民政府确定并公布。

第五章 监督管理

第六十条 市及区（市）县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，并纳入年度工作目标责任考核。

第六十一条 区（市）县人民政府相关主管部门和机构按照各自职责，负责物业管理区域内下列工作：

（一）住房和城乡建设主管部门负责对建设单位履行建筑工程质量保修责任的监督检查；

（二）自然资源主管部门负责物业服务用房的规划许可及核实；

（三）城市管理主管部门负责对违法建设、毁坏绿地以及违反国土空间规划、市容、环境卫生管理等其他违法行为的查处；

（四）市场监督管理部门负责对损害消费者权益、不正当竞争等行为和广告发布内容、价格公示的监督检查以及特种设备安全和计量器具的监督管理；

（五）公安机关负责治安、技防、保安服务等活动的监督检查；

（六）消防救援机构负责占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道等行为的查处；

（七）生态环境主管部门负责对生产和经营活动中违反法律

法规规定排放废水、废气、废物、噪声等环境污染行为的监督检查；

（八）人民防空主管部门负责对人民防空工程维护管理的监督检查。

第六十二条 市及区（市）县物业主管部门以及本条例第六十一条所列部门和机关应当建立投诉受理制度，在物业管理区域内显著位置公布投诉方式和电话。收到投诉的，应当自收到之日起七日内将调查受理情况答复投诉人。

第六十三条 市物业主管部门应当建立物业服务企业及物业服务项目负责人信用管理制度，对物业服务企业及物业服务项目负责人从事物业服务活动实施动态监督管理并开展信用评价，信用评价情况应当向社会公开。评价结果可以作为选聘物业服务企业、调整物业服务收费的重要参考。

物业服务企业及物业服务项目负责人信用管理具体办法，由市物业主管部门负责制定。

第六十四条 物业服务活动的下列事项应当纳入物业服务项目动态监督管理范围，监督管理情况应当作为物业服务企业信用评价的重要依据：

- （一）物业服务合同、物业承接查验等备案情况；
- （二）信息公示情况；
- （三）履行物业服务合同情况；
- （四）物业服务各项记录情况；

- (五) 装饰装修管理和安全防范情况;
- (六) 履行告知义务情况;
- (七) 处理报修、投诉情况;
- (八) 配合筹备业主大会、提供相关材料情况;
- (九) 其他需要监督检查的事项。

第六十五条 物业服务企业有下列情形之一的，应当记入物业服务企业信用档案：

- (一) 在物业管理招标投标活动中提供虚假信息骗取中标的;
- (二) 未依照本条例规定履行物业承接查验义务且未在规定时间内改正的;
- (三) 擅自提高物业服务收费标准的;
- (四) 擅自将物业服务费用、停车服务费用、公共事业收费等捆绑收费的;
- (五) 擅自处分属于业主共有部分的经营收益的;
- (六) 擅自改变物业管理区域内物业服务用房、共用部位和共用设施设备用途的;
- (七) 擅自管理应当属于业主共同管理的事项的;
- (八) 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;
- (九) 以业主拖欠物业服务费用、不配合管理为由中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热的;
- (十) 限制业主自主选择电信运营、装饰装修以及其他服务

经营者的；

（十一）泄露、出卖业主个人信息的；

（十二）干扰和阻挠业主自治的；

（十三）阻碍业主进入物业管理区域的；

（十四）提供的物业服务质量明显不符合合同约定的；

（十五）发现物业管理区域内的违法违规行为未予劝阻、制止并及时报告的；

（十六）未依照本条例规定公示相关信息或者公示内容失实的；

（十七）骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金的；

（十八）物业服务合同终止后拒不退出物业管理区域，或者退出时未按照规定办理交接手续和移交资料的；

（十九）法律法规规定的侵害业主权益的其他情形。

物业服务项目负责人有骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金等严重损害业主利益行为的，录入其所属物业服务企业的信用档案。

第六十六条 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。协调会议由街道办事处或者乡镇人民政府负责召集，区（市）县物业主管部门、公安派出所、城市管理执法部门、居（村）民委员会、建设单位、物业服务人、专业经营单位以及业主委员会或者业主代表参加。物业管理协调会议主要协调解决下列事项：

- (一) 前期物业管理阶段的突出问题；
- (二) 业主委员会不依法或者因故无法正常履行职责的问题；
- (三) 业主委员会换届过程中出现的突出问题；
- (四) 物业服务人在退出和交接过程中出现的问题；
- (五) 物业管理过程中需要协调解决的其他突出问题。

第六十七条 街道办事处、乡镇人民政府应当聘请相关领域专业人员，充实人民调解委员会，专门调解物业服务纠纷。

建立健全物业纠纷行政调解与人民调解、司法调解的衔接机制。

第六章 法律责任

第六十八条 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、物业服务人造成损害的，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。

第六十九条 违反本条例第十二条规定，建设单位未通过招标投标的方式选聘住宅前期物业服务企业，或者未经批准，擅自采用协议方式选聘住宅前期物业服务人的，由区（市）县物业管理执法部门责令限期改正，给予警告，可以并处五万元以上十万元以下罚款。

第七十条 违反本条例第十四条规定，建设单位未向物业服

务人移交国家规定的相关资料的，由区（市）县物业管理执法部门责令限期改正；逾期仍不移交相关资料的，对建设单位予以通报，处五万元以上十万元以下罚款。

第七十一条 违反本条例第十九条第二款规定，未报送房屋等建筑物面积清册、建筑规划总平面图、业主名册等筹备首次业主大会会议所需的必要资料的，由区（市）县物业管理执法部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

第七十二条 违反本条例第五十五条规定的，由物业管理执法部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反第一款第五项规定，使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共道路、公共停车泊位停放车辆的，责令限期改正；逾期不改正的，对个人处三千元以上一万元以下罚款，对单位处五万元以上十万元以下罚款；

（二）违反第一款第十项规定，种植果树、蔬菜的，责令限期改正，恢复原状；逾期不恢复原状的，对个人处五千元以上一万元以下罚款，对单位处五万元以上十万元以下罚款。

第七十三条 违反本条例规定，物业主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府以及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、滥用职权的行为的，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。

第七十四条 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。

第七章 附 则

第七十五条 本条例自 2019 年 6 月 1 日起施行。