

# 拉萨市物业管理条例

(2015年8月21日拉萨市第十届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2015年9月23日西藏自治区第十届人民代表大会常务委员会第二十次会议批准  
2022年6月29日拉萨市第十二届人民代表大会常务委员会第五次会议修订 2023年5月31日西藏自治区第十二届人民代表大会常务委员会第三次会议批准)

## 目 录

### 第一章 总 则

### 第二章 物业服务区域及附属设施设备的配置

### 第三章 业主及业主组织

#### 第一节 业 主

#### 第二节 业主大会

#### 第三节 业主委员会

### 第四章 前期物业管理

### 第五章 物业服务

#### 第一节 一般规定

#### 第二节 物业服务合同

### 第三节 物业服务费

## 第六章 物业的使用与维护

### 第一节 物业的使用

### 第二节 物业的维护

## 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，维护业主、物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《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物业的管理及监督活动。

**第三条** 本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者选聘物业服务人的方式，对物业服务区域内的建筑物及其附属设施设备及相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

**第四条** 市、县（区）人民政府应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区管理体系；建立和完善社会化、市场化的物业管理机制，鼓励采用新技术、新方法提高物业管理

和服务水平。

建立健全居民委员会、业主委员会、物业服务人、业主等共同参与的物业管理工作机制。

物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施，积极配合开展相关工作。市、县（区）人民政府应当给予必要的物资和资金支持。

**第五条** 市住房和城乡建设主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作，按照国务院规定会同有关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强行业诚信管理，所需经费列入同级人民政府财政预算。

县（区）住房和城乡建设主管部门负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作，指导街道办事处、乡镇人民政府实施与物业管理相关工作，定期组织街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会的相关工作人员以及业主委员会委员进行物业管理法律知识培训，所需经费列入同级人民政府财政预算。

自然资源、城市管理和综合执法、公安、民政、生态环境、发展和改革委员会、市场监督管理、应急管理、消防救援等相关部门应当按照法定职责加强物业服务区域内房屋安全、物业收费、治安、消防、公共秩序、环境保护、房屋和设施设备使用等方面的监督管理，建立违法行为投诉登记制度，依法处理物业服务区域内的违法行为。

街道办事处、乡镇人民政府指导、协助本辖区业主大会成立

和业主委员会选举工作，监督业主大会、业主委员会和物业服务人日常活动，调解处理物业管理纠纷。加强住宅小区的日常巡查，及时发现问题线索，协助有关部门调查取证，配合开展执法工作。指导物业服务人积极参与社区网格化管理，负责本区域内物业服务工作的考核。

居民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府、县（区）住房和城乡建设主管部门做好物业管理工作，参与筹备成立业主大会、组建和改选业主委员会等工作，建立业主、业主委员会和物业服务人协调机制。

**第六条** 物业管理行业组织应当加强物业服务人从业人员培训，按照属地管理原则协助当地政府有关部门调解处理物业管理纠纷。建立物业服务人及其从业人员诚信档案，加强行业自律管理，促进行业健康发展。

物业服务人诚信档案是物业服务人信用等级评价的重要参考依据。

**第七条** 引导热心公益事业、责任心强的业主通过法定程序成为业主代表、业主委员会委员，发挥带头作用，依法履行职责，实现业主自治和小区建设、社区治理的有机统一。

## **第二章 物业服务区域及附属设施设备的配置**

**第八条** 物业服务区域的划分应当考虑物业共用设施设备、

建筑物规模、社区建设等因素。物业服务区域划分应当符合法律、法规的规定。

**第九条** 新建物业出售时，建设单位应当将物业服务区域在商品房买卖合同中明示。

物业服务人应当将物业服务区域公告全体业主。

**第十条** 物业服务区域内，建设单位应当按照下列规定配置物业服务用房：

（一）建筑面积不低于《建设工程规划许可证》载明的房屋总建筑面积的千分之三，并不得少于一百平方米，其中业主委员会议事活动用房建筑面积不少于二十平方米；

（二）具备水、电、气、通信等基本使用功能；

（三）位于地面以上部分不低于物业用房建筑面积的百分之五十。

**第十一条** 物业服务用房属于全体业主共有。

建设单位在申请办理房屋所有权首次登记时，应当将建筑区划内依法属于业主共有的道路、绿地、其他公共场所、公用设施和物业服务用房及其占用范围内的建设用地使用权一并申请登记为业主共有。

**第十二条** 新建住宅物业服务区域内的供水、供电、供气、供热等计量装置应当专有部分一户一表、共有部分独立配置。

配套设施不齐全的老旧小区，专业经营单位应当配合市、县（区）人民政府采取措施逐步改造，实现供水、供电、供

气、供热等专业经营设施设备的分户计量、分户控制。业主及物业服务人应当为改造工作提供便利。

**第十三条** 住宅物业服务区域内的通信、消防、电梯、安全防范、环卫、邮政等附属设施设备的配置应当符合国家技术标准和专业技术规范。

### **第三章 业主及业主组织**

#### **第一节 业 主**

**第十四条** 业主是指房屋的所有权人。

**第十五条** 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，接受物业服务人提供的服务；
- （二）提议召开业主大会会议，并就绿化、卫生、治安等物业管理的有关事项提出意见建议；
- （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）监督业主委员会的工作，对业主委员会的工作提出意见建议；
- （七）监督物业服务人履行物业服务合同，对物业服务人未履行的服务事项，要求其全面履行；

（八）对物业共有部分、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；

（九）依法使用物业共有部分、共用设施设备；

（十）监督物业共有部分、共用设施设备专项维修资金的管理和使用；

（十一）要求其他业主、物业使用人停止侵害共同利益的行为；

（十二）法律、法规规定的其他权利。

业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。

**第十六条** 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

（一）自觉维护物业服务区域内的和谐稳定，加强民族团结；

（二）遵守管理规约、业主大会议事规则；

（三）遵守物业服务区域内物业共有部分和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

（四）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；

（五）按照国家和自治区有关规定交纳专项维修资金；

（六）按时交纳物业服务费用；

（七）法律、法规规定的其他义务。

## 第二节 业主大会

**第十七条** 物业服务区域内全体业主组成业主大会，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益，依法履行职责。

总户数在五十户以下经全体业主一致同意，决定不设立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会和业主委员会的职责。

**第十八条** 同一个物业服务区域内成立一个业主大会。符合下列条件之一的，建设单位应当向街道办事处、乡镇人民政府书面申请设立业主大会：

（一）专有部分交付使用的建筑面积达到建筑总面积的百分之五十以上；

（二）自首次交付使用专有部分之日起满两年且交付使用的专有部分建筑面积达到建筑总面积的百分之二十以上。

建设单位未及时书面申请的，业主可以向街道办事处、乡镇人民政府提出设立业主大会的书面要求。

**第十九条** 街道办事处、乡镇人民政府应当在收到设立业主大会书面申请或者要求之日起六十日内，组织、指导成立首次业主大会会议筹备组。

**第二十条** 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民委员会代表组成，人数应当为九至十三人的单数，其中业主代表所占比例不得低于筹备组总人数的一半。业主代表由街道办事处、乡镇人民政府代表或者居民委员会组织业主推荐。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府代表担任。



筹备组应当自成立之日起三日内在物业服务区域内以书面形式公告其成员名单、基本情况、业主代表的联名推荐等情况和工作职责，公示时间不少于十五日。

**第二十一条** 筹备组成员应当符合下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力，无不良信誉记录；
- （二）本人及其近亲属未在为物业服务区域提供物业服务的企业及其关联企业任职；
- （三）不存在索取、非法收受建设单位、物业服务人的利益或者报酬的行为；
- （四）不存在泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关活动的行为。

除前款规定条件外，筹备组成员中的业主代表还应当是物业服务区域内的业主，街道办事处、乡镇人民政府代表还应当经过县（区）住房和城乡建设主管部门组织的物业管理法律知识培训。

筹备组业主代表不符合本条第一款第一项、第二项规定的，经一半以上筹备组成员签字确认，由筹备组取消其筹备组成员资格并公告全体业主。

街道办事处、乡镇人民政府代表不符合本条第一款第一项、第二项规定条件，以及因工作变动等原因不能履行职责的，街道办事处、乡镇人民政府应当更换。

**第二十二条** 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、形式和内容；

(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、业主人数以及所拥有的专有部分面积；

(四) 制定业主委员会委员候选人产生办法，确定业主委员会委员候选人名单；

(五) 依法确定首次业主大会会议表决规则；

(六) 制定业主委员会选举办法；

(七) 完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款所列内容，筹备组应当在召开首次业主大会会议十五日前以书面形式在物业服务区域内予以公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当记录并做出答复。

**第二十三条** 筹备组应当自成立之日起九十日内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。自业主大会成立之日起，业主大会筹备组职责自行终止。

召开首次业主大会会议所需经费以及筹备组经费由建设单位承担。建设单位在申请设立业主大会时，应当向街道办事处、乡镇人民政府交存首次业主大会会议所需经费以及筹备组经费。

老旧小区召开首次业主大会会议所需经费以及筹备组经费可以由业主自筹解决。

物业服务人应当配合协助筹备组开展工作。

**第二十四条** 物业服务区域内业主人数较多的，可以幢、单元或者楼层为单位，推选业主代表参加业主大会会议。

业主代表应当在参加业主大会会议三日前，就会议拟讨论的事项书面征求其所代表的业主意见；需要投票表决的，将赞同、反对、弃权的具体票数经本人签字后，由业主代表在业主大会投票时如实反映。

市、县（区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会、辖区派出所的代表必要时可以列席业主大会会议。

**第二十五条** 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委员；
- （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）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。

**第二十六条** 管理规约应当对下列主要事项作出规定：

- （一）物业的使用、维护、管理；
- （二）专项维修资金的筹集、管理和使用；
- （三）物业共有部分的经营与收益分配；
- （四）业主共同利益的维护；
- （五）业主共同管理权的行使；
- （六）业主应当履行的义务；
- （七）违反管理规约应当承担的责任。

**第二十七条** 业主大会议事规则应当对下列主要事项作出规定：

- （一）业主大会名称；
- （二）业主委员会的职责；
- （三）业主委员会议事规则；
- （四）业主大会会议召开的形式、时间和议事方式；
- （五）业主投票权数的确定方法；
- （六）业主代表的产生方式；
- （七）业主大会会议的表决程序；
- （八）业主委员会委员、候补委员的资格、人数、任期和职务终止等；

- （九）业主委员会换届程序、业主委员会委员补选规则等；
- （十）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理；
- （十一）业主大会、业主委员会印章的使用和管理。

**第二十八条** 业主大会分为定期会议和临时会议，由业主委员会组织召开。

定期会议每年至少召开一次。定期会议召开前，业主委员会应当向业主公告以下内容：

- （一）上一年度物业管理情况报告；
- （二）上一年度业主委员会工作情况报告；
- （三）上一年度业主大会收支情况报告；
- （四）物业管理的其他有关事项。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

- （一）经百分之二十以上业主提议的；
- （二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
- （三）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情况。

**第二十九条** 业主委员会未按照本条例第二十八条的规定组织召开业主大会定期会议、临时会议的，由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府责令业主委员会限期召开，并公告全体业主；逾期仍不召开的，由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府组织召开。

百分之二十以上业主提议召开业主大会临时会议的，业主委

员会应当在五日内作出召开业主大会临时会议的决定；业主委员会逾期未作出决定的，业主可以向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府书面申诉，街道办事处、乡镇人民政府应当在十五日内核查。经核查符合召开业主大会临时会议条件的，由街道办事处、乡镇人民政府按照前款规定予以处理。

**第三十条** 业主大会会议可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式，但是应当有物业服务区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。采用书面征求意见的，应当将征求意见书送达全体业主；无法送达的，应当在物业服务区域内公告。

业主大会作出的决定事项应当以书面形式在物业服务区域内显著位置公告。

**第三十一条** 业主大会成立后，业主委员会应当将下列事项告知建设单位、物业服务人：

- （一）管理规约；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）业主委员会工作规则；
- （四）业主大会、业主委员会的其他决定。

### 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

会会议选举产生，由五至十一人的单数组成。

业主委员会向业主大会负责并报告工作，受业主、业主大会监督。业主委员会实行任期制，每届任期不超过五年，可连选连任，每名委员具有同等表决权。业主委员会任期内，委员出现空缺时，应当及时补选。

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、副主任。鼓励业主中的人大代表和热心公益事业的人员参选业主委员会委员。

### **第三十三条** 业主委员会履行下列职责：

- （一）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；
- （二）执行业主大会的决定和决议，维护业主共同权益；
- （三）与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同；
- （四）监督和协助物业服务人履行物业服务合同；
- （五）及时了解业主和物业使用人的意见建议；
- （六）调解业主与物业服务人之间、业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- （七）监督管理规约的实施；
- （八）组织和监督物业专项维修资金的筹集和使用；
- （九）配合街道办事处、乡镇人民政府、公安机关、居民委员会做好物业服务区域的社区治理、社会治安和公益宣传等工作；
- （十）完成业主大会赋予的其他职责。

### **第三十四条** 业主委员会应当向全体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）专项维修资金的筹集、使用、管理情况；
- （五）物业共有部分、共用设施设备的使用和收益情况；（六）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；
- （七）业主委员会委员的姓名、职务、联系方式等信息；
- （八）其他应当向业主公开的情况和资料。

**第三十五条** 业主委员会应当于会议召开七日前在物业服务区域内公告会议内容和议程，听取业主的意见和建议。

业主委员会会议应当有过半数的委员出席，做出的决定应当经全体委员半数以上同意。业主委员会委员不得委托他人参加会议。

业主委员会会议作出的决定，应当经参会委员签字确认，并自决定作出之日起三日内以书面形式在物业服务区域内予以公告。

街道办事处、乡镇人民政府应当对业主委员会会议决定、业主大会会议决议形成的过程和结果进行监督。

**第三十六条** 业主委员会委员应当依法履行职责，不得从事物业服务经营活动，委员及其近亲属不得在本物业服务区域内的物业服务人中任职。业主委员会委员在任职期限内有下列情形之一的，委员资格自行终止：



- （一）不再具备业主身份的；
- （二）丧失民事行为能力的；
- （三）依法被限制人身自由的；
- （四）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起三日内将所保管的档案资料、印章及其他应当移交的财物，移交给业主委员会；拒不移交的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令移交，物业所在地公安机关应当予以协助。

**第三十七条** 业主委员会任期届满前三个月，应当召开业主大会会议进行换届选举，并报告物业所在地的县（区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府。

选举产生新一届业主委员会之日起十日内，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、印章以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。

**第三十八条** 经业主大会决定，业主委员会可以从下列渠道筹集业主大会、业主委员会工作经费：

- （一）全体业主共有部分的经营收益；
- （二）全体业主筹集；
- （三）业主自愿捐赠等其他合法方式。

工作经费开支范围、标准和业主委员会委员的工作补贴由业主大会决定。

**第三十九条** 业主委员会委员集体辞职或者业主委员会任期届满但未能及时换届选举产生新一届业主委员会的，在新一届业主委员会产生之前，由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府代为履行业主委员会职责。

## **第四章 前期物业管理**

**第四十条** 建设单位销售房屋前，选聘前期物业服务人的，应当书面签订前期物业服务合同。

住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式公开选聘物业服务人；投标人少于三家或者总建筑面积低于三万平方米的，经物业所在地县（区）住房和城乡建设主管部门批准后，可以采用协议方式选聘物业服务人。

分期开发的物业划定为一个物业服务区域的，其前期物业管理招投标应当以全部物业服务区域为范围。

**第四十一条** 建设单位销售房屋前，应当制定临时管理规约。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

**第四十二条** 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、业主大会决定选聘新物业服务人，且签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

**第四十三条** 建设单位在与物业服务人办理物业承接验收手续时，应当向物业服务人移交下列资料：

- （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）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- （三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- （四）业主名册；
- （五）物业管理必需的其他资料。

前期物业服务合同终止后，前期物业服务人应当在合同终止之日起十日内将上述资料移交给业主委员会。

## **第五章 物业服务**

### **第一节 一般规定**

**第四十四条** 业主大会应当通过公开、公平、公正的市场竞争机制，依法选聘物业服务人。

**第四十五条** 一个物业服务区域由一个物业服务人实施物业服务。业主大会成立后作出选聘或者续聘物业服务人决定的，业主委员会应当与业主大会选聘或者续聘的物业服务人签订书面物业服务合同。

**第四十六条** 物业服务人应当将下列信息在物业服务区域内显著位置公开并及时更新：

- （一）营业执照、物业项目负责人和各项服务主管人员的基

本情况及联系方式、服务投诉电话；

（二）物业服务内容、物业服务标准、收费项目、收费标准、计收方式；

（三）电梯、消防、监控、人防等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等；

（四）上一年度物业服务合同履行及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算；

（五）上一年度公共水电费用分摊情况、物业服务费、公共收益收支与专项维修资金使用情况；

（六）业主进行房屋装饰装修活动的情况；

（七）相关行政管理部门的投诉举报电话；

（八）物业服务合同约定的其它应当公示的信息。

#### **第四十七条 实行物业管理联席会议制度。**

物业管理联席会议由街道办事处、乡镇人民政府负责组织召开，由县（区）住房和城乡建设主管部门、居民委员会、辖区派出所、物业服务人、业主委员会、业主代表、相关单位等各方代表组成。

物业管理联席会议主要协调解决下列问题：

（一）业主委员会不依法履行职责的；

（二）业主委员会换届过程中出现问题的；

（三）物业服务合同履行中出现重大问题的；

（四）提前终止物业服务合同的；

- （五）物业服务人在退出和交接过程中出现问题的；
- （六）业主、业主委员会、物业服务人之间发生矛盾纠纷的；
- （七）需要协调解决其他物业管理问题的。

**第四十八条** 物业服务区域内发生下列情形之一的，物业服务人应当及时采取应急措施并向相关主管部门、专业经营单位报告：

- （一）发生火灾、水患、爆炸或者自然灾害等造成人员伤亡或者危及建筑物安全的；
- （二）建筑物及其附属设施设备发生安全隐患，且难以排除，严重危及业主、建筑物安全的；
- （三）发生群体性事件的；
- （四）其他严重影响业主正常生活的。

**第四十九条** 建设单位、物业服务人及其从业人员应当按规定申报其在物业管理活动中的信用信息。

市住房和城乡建设主管部门应当加强物业管理信用体系建设，对物业管理信用信息的征集、披露、评估、使用等实施统一监督管理。

县（区）住房和城乡建设主管部门应当会同街道办事处、乡镇人民政府建立物业服务人及其从业人员、业主委员会在物业管理中的信用档案，并向公众提供查询服务。县（区）住房和城乡建设主管部门可以依据物业服务人信用档案等相关材料，建立本辖区内物业服务人红黑名单制度，并对相关物业服务人依法依规给予奖惩。

**第五十条** 物业管理投诉实行属地管理、分级负责、逐级受理，依法及时就地处理的原则。

物业管理投诉可向居民委员会投诉，居民委员会无法协调的，可逐级向所在地街道办事处、乡镇人民政府、县（区）、市相关行政主管部门投诉。物业管理行业组织应当配合各有关单位做好物业管理投诉处理工作。

投诉受理单位应当在受理投诉之日起十五日内对投诉事项形成处理意见，对重大事件、情况复杂的投诉事项，可适当延长做出处理意见的时间，并将延长期限告知投诉人。

## 第二节 物业服务合同

**第五十一条** 物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，业主支付物业费的合同。

物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接、违约责任等条款。

物业服务合同应当采用书面形式。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。

市住房和城乡建设主管部门会同市市场监管部门制定全市统一的物业服务合同示范文本。

**第五十二条** 物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘的，应当与原物业服务人在合同期限届满前续签物业服务合同。

物业服务期限届满前，物业服务人不同意续聘的，应当在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。

物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。

当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

**第五十三条** 物业服务合同终止后，物业服务人应当按照法律、法规和合同约定办理交接事宜，除向业主委员会移交本条例第四十三条规定的资料外，还应当履行下列交接义务：

- （一）移交物业管理用房、业主共有的场地和设施设备；
- （二）移交服务期间的物业服务财务档案；
- （三）撤出物业服务区域内的物业服务人员；
- （四）清退预收的物业服务费、场地占用费和收取的利用物业共有部分、设施和场地经营所得的收益余额；
- （五）法律、法规规定的其他义务。

物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，并可以请求业主支付该期间的物业费。

新物业服务人确定后，业主委员会应当将资金、物品和资料移交给新的物业服务人。

**第五十四条** 物业服务合同终止后，业主大会未选聘出新的物业服务人的，街道办事处、乡镇人民政府应当协调供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位继续做好管理服务工作。公共区域的秩序维护、环境卫生维护、绿化维护等物业服务的基本事项，由街道办事处、乡镇人民政府与业主委员会协商解决。

街道办事处、乡镇人民政府应当将物业服务基本事项的内容和费用在物业服务区域内显著位置公示，费用由全体业主共同承担。

街道办事处、乡镇人民政府应当及时指导和协助业主委员会召开业主大会，选聘新的物业服务人。

### 第三节 物业服务费

**第五十五条** 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。

物业服务收费具体标准由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。

市、县（区）人民政府价格主管部门会同住房和城乡建设主管部门加强对物业服务收费的监督。

**第五十六条** 物业交付前产生的物业服务费用和物业服务



区域内未售出空置房屋的物业服务费，由建设单位承担。物业交付后发生的物业服务费用，由业主承担。

物业通过竣工验收达到交付条件，业主收到书面交付通知并办理相应手续的，即为交付；业主收到书面交付通知之日起三十日内无正当理由不办理相应手续的，视为交付。

**第五十七条** 业主应当按照物业服务合同的约定，按时交纳物业服务费用。业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得以部分业主拖欠物业服务费用或者其他原因为由，停水、停电或者减少服务项目，降低服务标准或者停止物业服务。

物业服务人接受供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位委托代收收费用的，不得向业主收取手续费、水电周转金等额外费用，但可以根据双方约定向专业经营单位收取劳务费。专业经营单位不得强制物业服务人代收费用，不得因物业服务人拒绝代收有关费用而停止向最终用户提供服务。

物业服务人退出物业服务区域时已代收费用但未向专业经营单位清缴的费用，专业经营单位应当按相关约定直接向物业服务人追缴，不得以未清缴费用而停止向用户提供服务。

## **第六章 物业的使用与维护**

## 第一节 物业的使用

**第五十八条** 物业服务区域内禁止下列行为：

- （一）破坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构、房屋外观；
- （二）违章搭建建筑物、构筑物或者其他设施；
- （三）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性等危险性物品，排放有毒、有害物质；
- （四）高空抛物，乱停乱放，乱拉管线；
- （五）超过规定标准排放噪声；
- （六）占用、堵塞消防通道和出入口通道的行为；
- （七）占用公共绿地以及损害公共设施设备行为；
- （八）违反规定饲养动物；
- （九）不遵守垃圾分类投放规定的行为；
- （十）法律、法规及管理规约禁止的其他行为。

物业服务人应当采取必要的安全保障措施防止从建筑物上坠落物品和从建筑物中抛掷物品。

物业服务人依照法律、法规规定，协助相关部门进行养犬、垃圾分类等管理。

**第五十九条** 物业服务人利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

业主、物业服务人不得擅自占用、挖掘物业服务区域内的道

路、场地。业主因维修物业或者公共利益需要确需临时占用、挖掘的，应当征得业主委员会和物业服务人的同意；物业服务人确需临时占用、挖掘的，应当征得业主委员会的同意。

业主、物业服务人应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

**第六十条** 业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，并与物业服务人签订装饰装修管理服务规约。

**第六十一条** 业主产生的建筑垃圾等非生活垃圾应自行做到日产日清；委托物业服务人清运的，清运费用由双方按照市场价格协商确定。

**第六十二条** 对物业服务区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务人和业主委员会应当及时劝阻、制止，并向有关行政管理部门报告。有关行政管理部门在接到报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

住宅装饰装修造成物业共有部分、共用设施设备损坏的，业主、物业使用人应当及时修复；造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

**第六十三条** 业主出租房屋的，应当按照房屋租赁管理有关规定执行。

**第六十四条** 物业服务区域内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主

共有。

规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。在满足业主需要后，建设单位可以按月将车位、车库出租给物业服务区域外的单位和个人。

规划明确停放汽车的车位、车库不得私自改为他用。

## 第二节 物业的维护

**第六十五条** 建设单位应当按照法律、法规规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

发生危及他人房屋使用安全或者公共安全的紧急情况时，物业服务人应当立即采取应急防范措施，组织抢修并及时通知业主委员会，费用由相关责任人承担。

**第六十六条** 物业服务区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位，应当依法承担分户计量装置或者入户端口以外设施设备的维修、养护和更新改造责任。

**第六十七条** 专项维修资金的收取、使用、管理，按照国家和自治区有关规定执行。

紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金。

任何单位和个人不得挪用专项维修资金。专项维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。

**第六十八条** 业主委员会或物业服务人可以采取招投标方式确定物业服务区域内电梯的维保单位。

**第六十九条** 因物业维修需要，相关单位进入物业服务区域内提供服务的，业主、物业服务人应当配合。

物业服务人应当为邮政、快递企业投递邮件、快件提供便利，保障邮件、快件的正常投递。

## **第七章 法律责任**

**第七十条** 违反本条例规定，相关行政管理部门、街道办事处、乡镇人民政府负责物业管理的主管人员和其他直接责任人员有下列情形之一的，由有权机关依法给予处分；给当事人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）接到投诉、举报后不受理、登记、处理，或者发现违法行为不予查处的；

（二）未更换首次业主大会会议筹备组不符合条件的街道办事处、乡镇人民政府代表的；

（三）利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处的。

**第七十一条** 违反本条例规定，住宅物业的建设单位未通过公开招投标的方式或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务人的，由县（区）住房和城乡建设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罚款。

**第七十二条** 违反本条例规定，物业服务人擅自停水、停电的，由县（区）住房和城乡建设主管部门处一万元以上十万元以下的罚款。

**第七十三条** 业主委员会委员违反业主大会议事规则或者未经业主大会会议和业主委员会会议的决定，擅自使用业主大会或者业主委员会印章的，由县（区）住房和城乡建设主管部门责令改正，并通告全体业主；造成损失的，依法承担法律责任。

**第七十四条** 业主委员会有下列情形之一的，由街道办事处、乡镇人民政府责令改正；拒不改正造成严重后果的，可以组织选举新的业主委员会；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）阻挠、抗拒业主大会行使职权的；
- （二）打击、报复、诽谤、陷害有关举报人的；
- （三）违反法律、法规规定，严重侵害业主合法权益的。

**第七十五条** 违反本条例规定，本条例未规定处罚的行为，相关法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

## 第八章 附 则

**第七十六条** 各功能园区管理机构负责本区域内物业管理活动的监督管理工作，履行县（区）住房和城乡建设主管部门相关职责。

**第七十七条** 临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、

业主委员会工作规则示范文本由市住房和城乡建设主管部门制定。

**第七十八条** 自建住宅小区、老旧小区需要实施物业服务的，由街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会征求业主意见后，确定物业服务区域，成立业主大会，由业主大会决定选聘物业服务人提供物业管理服务，也可由业主自行管理物业。

**第七十九条** 本条例自2023年8月1日起施行。