

眉山市物业管理条例

(2019年12月30日眉山市第四届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 2020年11月26日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第二十三次会议批准 根据2024年4月30日眉山市第五届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过 2024年5月29日四川省第十四届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准的《眉山市人民代表大会常务委员会关于修改〈眉山市物业管理条例〉的决定》修正)

目 录

第一章 总 则

第二章 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

第三章 前期物业管理

第四章 物业服务

第五章 物业的使用与维护

第六章 老旧小区管理维护

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，维护物业管理各方的合法权益，营造和谐、安全、文明的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》和《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合眉山市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的物业管理及相关监督管理活动。

本条例所称物业管理，是指业主通过委托物业服务人按照合同约定或者业主通过自行管理等方式，对建筑区划内的建筑物及其附属设施养护和管理，维护相关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 物业管理应当坚持党建引领、政府监管、业主自治、诚实信用、服务规范、行业自律的原则。

第四条 市、区县人民政府应当将物业管理工作纳入本地现代服务业发展规划、社区建设规划和社区治理体系，建立物业管

理综合协调机制，鼓励采用新技术、新方法提高物业服务和管理水平，推进“智慧平安小区”建设，完善社会化和市场化相结合的物业管理机制，促进物业管理融入城市基层社会治理。

街道办事处（乡、镇人民政府）负责辖区内物业管理活动的指导、组织、协调和监督，指导、督促业主大会和业主委员会及物业服务人依法履行职责；依法调处物业管理矛盾纠纷，协助政府主管部门开展物业管理相关工作。

居民（村民）委员会依法协助街道办事处（乡、镇人民政府）做好辖区内物业管理相关工作。

第五条 市、区县人民政府住房和城乡建设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。

市、区县人民政府发展改革、经济和信息化、教育体育、公安、民政、司法行政、财政、自然资源、生态环境、卫生健康、应急管理、市场监管等有关部门按照各自职责，依法实施对物业管理活动的服务和监督工作。

第六条 充分发挥中国共产党基层组织作用，建立由街道办事处（乡、镇人民政府）召集，政府相关职能部门、居民（村民）委员会、物业服务行业协会、业主委员会、业主、物业服务人、建设单位、专业经营单位等各方代表参与的物业管理工作联席会议制度，协调处理物业管理和社区管理之间的相关问题，化解物业服务矛盾纠纷，形成社区治理合力。

第七条 市人民政府住房和城乡建设主管部门应当依法指

导物业服务行业协会有序开展相关工作，监督物业服务行业协会加强自律管理，制定实施服务规范，培训从业人员，规范从业行为，促进依法诚信经营，推动行业健康有序发展。

鼓励物业服务企业加入本市物业服务行业协会。

第二章 业主、业主大会和业主委员会

第一节 业 主

第八条 本条例所称业主包括：

- （一）依法登记取得房屋所有权的；
- （二）因人民法院、仲裁委员会的生效法律文书等取得房屋所有权的；
- （三）因继承或者受遗赠取得房屋所有权的；
- （四）因合法建造等事实行为取得房屋所有权的。

基于与建设单位之间的商品房买卖民事法律行为，已经合法占有房屋，但尚未依法办理所有权登记的，在物业管理活动中享有业主权利，承担业主义务。

第九条 物业的承租人、借用人或者实际使用物业的其他人是物业的使用人。

物业使用人在物业管理活动中的权利义务及费用承担、支付方式由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和管理规

约的有关规定。

第十条 业主在物业管理活动中享有以下权利：

（一）按照物业服务合同的约定接受物业服务人提供的服务，并监督合同履行；

（二）依法申请成立业主大会，选举业主委员会委员、候补委员，并依法享有被选举权；

（三）对业主大会筹备组成员、换届小组成员人选提出意见；

（四）参加业主大会会议并行使投票权，或者申请列席业主委员会会议，并提出工作建议；

（五）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（六）监督业主委员会工作，申请罢免业主委员会委员、候补委员；

（七）对物业使用、维护、改造等方案进行监督；

（八）要求业主委员会公开依法属于全体业主共有的车位、会所、架空层、广告位等租赁经营及其他公共收益的收支情况；

（九）反映、举报、劝阻、制止物业服务区域内的违法建设、侵占绿地等行为；

（十）法律、法规规定以及管理规约约定的其他权利。

第十一条 业主在物业管理活动中履行以下义务：

（一）遵守管理规约、业主大会议事规则；

（二）按照合同约定支付物业服务费和其他应当由业主共同分摊的费用；

- (三) 执行业主大会和业主委员会依法作出的决定;
 - (四) 因转让、出租、出借物业专有部分或者设立居住权导致物业使用人变更的, 书面告知物业服务人;
 - (五) 业主专有部分损坏有可能危害公共安全、公共利益或者其他业主合法权益的, 及时修缮、维护或者采取防范措施;
 - (六) 对相邻业主专有部分维修维护提供必要配合;
 - (七) 共同维护物业服务区域内的环境卫生及公共秩序;
 - (八) 在房屋外墙安装空调外机、雨棚、晾衣杆等延伸构件或者附加结构的, 应当符合法律、法规及管理规约的规定, 并提前告知业主委员会及物业服务人, 不得破坏房屋建筑结构, 危及公共安全, 影响整体风貌;
 - (九) 配合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;
 - (十) 法律、法规规定以及管理规约约定的其他义务。
- 业主不得以放弃权利为由不履行其法定义务。

第二节 业主大会

第十二条 业主大会由物业服务区域内全体业主组成, 同一物业服务区域只能成立一个业主大会。

只有一个业主的, 或者业主人数较少且经全体业主一致同意, 决定不成立业主大会的, 由业主共同履行业主大会、业主委

员会职责。

业主大会依法作出的决定对全体业主具有法律约束力。

第十三条 物业服务区域内业主人数较多的，可以以栋、单元、楼层为单位共同推选楼栋长，楼栋长经书面委托可以代表本片区业主参加业主大会会议。

楼栋长参加业主大会会议前，应当事先书面征求其所代表的业主意见，并将经业主本人签字的书面意见在业主大会会议上如实反映。

楼栋长的推选及表决办法应当在业主大会议事规则中约定。

第十四条 业主在业主大会上的投票权，实行一人一票，业主人数按建筑物专有部分数量计算，一个专有部分按一人计算。建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的，或者同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算。

专有部分面积按照不动产登记簿记载的建筑面积计算；尚未进行登记的，按照测绘机构的实际测量面积计算；尚未进行实际测量的，按照物业买卖合同记载的面积计算。

第十五条 建设单位应当将首次业主大会会议筹备经费缴存至街道办事处（乡、镇人民政府）指定账户，筹备经费应当专款专用。市人民政府住房和城乡建设主管部门负责制定筹备经费具体缴存管理办法。

筹备组应当在居民（村民）委员会指导下制定筹备经费开支预算方案报街道办事处（乡、镇人民政府），并在首次业主大会会

议上向全体业主公布筹备经费的使用情况。

第十六条 符合设立业主大会条件的，建设单位应当在条件具备之日起三十日内向物业服务区域所在地街道办事处（乡、镇人民政府）书面申请设立业主大会，并同时移交业主名册、业主专有部分面积、建筑物总面积等相关资料。

建设单位未及时书面申请设立业主大会的，同一物业服务区域内二十名以上业主可以联名向物业服务区域所在地街道办事处（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。

建设单位已注销的，街道办事处（乡、镇人民政府）或者居民（村民）委员会可以向市、区县人民政府住房和城乡建设、自然资源、不动产登记等主管部门、专业经营单位申请查询和调取筹备成立业主大会所需要的资料，相关单位应当依法予以配合。

第十七条 街道办事处（乡、镇人民政府）应当自收到设立业主大会书面申请之日起三十日内，组织业主成立业主大会筹备组。

筹备组应当将成员名单以书面形式在物业服务区域内予以公示，公示时间不少于七日。业主对成员名单有异议的，由街道办事处（乡、镇人民政府）、居民（村民）委员会协调解决。

筹备组人数应当为单数，组长由街道办事处（乡、镇人民政府）代表担任。居民（村民）委员会应当在筹备组开展筹备工作前，组织筹备组成员进行培训。

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。

第十八条 筹备组负责以下筹备工作：

- （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、内容和形式；
- （二）拟订管理规约草案和业主大会议事规则草案；
- （三）确认业主资格、投票权数和专有部分面积；
- （四）起草楼栋长的推选及表决办法；
- （五）拟定业主委员会选举办法草案、工作规则草案，提出候选人建议名单；
- （六）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。

前款内容应当在首次业主大会会议召开十五日前予以公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当如实记录并及时答复。

第十九条 业主大会履行下列职责：

- （一）制定、修改管理规约和业主大会议事规则；
- （二）选举、更换或者罢免业主委员会委员；
- （三）确定物业管理方式，选聘、续聘和解聘物业服务人，或者决定自行管理；
- （四）确定物业服务适用的等级标准以及物业服务收费标准；
- （五）依法筹集、管理、使用和监督住宅专项维修资金；

- (六) 改建、重建建筑物及其附属设施;
- (七) 改变共有部分用途;
- (八) 决定共有部分及共用设施设备的使用方案和规程, 管理、分配、使用其公共收益;
- (九) 决定业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用, 业主委员会委员工作补贴的来源、支付标准;
- (十) 改变或者撤销业主委员会做出的决定;
- (十一) 法律、法规规定应当由业主共同决定的其他事项。

第二十条 管理规约应当弘扬社会主义核心价值观, 不得违反法律、法规或者损害社会公共利益, 不得违背公序良俗。

管理规约应当对下列事项作出规定:

- (一) 建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理;
- (二) 共有部分及共用设施设备经营收益的使用、分配;
- (三) 业主和物业使用人在植物种植、动物饲养等环境卫生、秩序维护、安全管理方面的权利与义务;
- (四) 住宅专项维修资金应急使用的情形;
- (五) 违反管理规约应当承担的责任。

经业主大会会议表决通过的管理规约对全体业主及物业使用人均具有法律约束力。

第二十一条 业主大会会议表决可以采用集体讨论、书面征求意见、现场投票、电子邮件、传真、短信、微信、APP 平台等方式, 表决应当如实反映业主意愿, 具有可追溯性。

区县人民政府应当逐步建立业主信息决策平台，供业主大会会议、业主委员会和业主使用。

业主的表决情况及统计结果应当由业主委员会在物业服务区域显著位置公告，公告不少于七日。业主可以申请公布、查阅，并依法实施监督。

第三节 业主委员会

第二十二条 业主委员会由业主大会选举产生，由五至十五人单数组成，实行任期制，每届任期不超过五年，可以连选连任。委员具体人数、任期和选举结果的确认应当在业主大会议事规则中明确约定。

业主委员会应当自选举之日起七日内召开首次会议，推选业主委员会主任和副主任。

业主委员会可以设置候补委员，候补委员名额不得超过业主委员人数的百分之五十。业主委员会出现缺额时，应当按照候补委员得票数顺序依次递补，并将人员变动情况在物业服务区域显著位置公告十五日。候补委员的产生办法由业主大会会议决定或者在业主大会议事规则中规定。

第二十三条 业主委员会委员及候补委员候选人可以通过下列方式产生：

（一）业主推荐或者自荐；

(二) 以栋、单元、楼层为单位推荐;

(三) 居民(村民)委员会推荐。

筹备组应当核查参选人的资格, 并确定业主委员会委员及候补委员候选人名单。候选人名单应当以书面形式在物业服务区域内公示, 公示时间不少于七日。业主对候选人名单有异议的, 由筹备组协调解决。

第二十四条 业主委员会应当在选举产生之日起三十日内持相关资料到物业服务区域所在地的街道办事处(乡、镇人民政府)备案, 街道办事处(乡、镇人民政府)应当在收到备案材料后抄送区县人民政府住房和城乡建设主管部门、公安派出所、居民(村民)委员会。

业主委员会备案的有关事项发生变更的, 应当自变更之日起三十日内向街道办事处(乡、镇人民政府)报告变更登记事项, 并在物业服务区域内显著位置公告十五日。

业主委员会持街道办事处(乡、镇人民政府)相关证明材料可以刻制印章、开立银行账户, 并将印章式样和银行账号报送街道办事处(乡、镇人民政府)。

第二十五条 业主委员会履行下列职责:

(一) 执行业主大会的决定、决议, 维护全体业主的共同利益;

(二) 召集业主大会会议, 报告物业管理的实施情况、业主委员会工作和收支情况;

(三) 根据业主大会决定代表业主与业主大会选聘或者续聘的物业服务人签订物业服务合同，并监督履行；

(四) 监督管理规约的实施；

(五) 组织和监督住宅专项维修资金的使用；

(六) 监督管理物业服务区域的公共收益及其使用；

(七) 建立完善定期接待制度，听取业主和物业使用人的意见建议，接受处理相关咨询、投诉，并及时向业主反馈意见办理结果；

(八) 协调处理物业管理活动中产生的纠纷；

(九) 审核需要业主共同分摊的费用，督促业主支付物业服务费等相关费用；

(十) 法律、法规和业主大会赋予的其他职责。

第二十六条 业主委员会会议应当有过半数委员出席，业主委员会委员不得委托他人出席会议。业主委员会会议作出的决定必须经全体委员半数以上同意，决定文书应当加盖业主委员会印章。候补委员可以列席会议、发表意见，但不具有表决权。

业主委员会在职权范围内依法作出的决定，对全体业主具有法律约束力。业主委员会应当自决定作出之日起三日内在物业服务区域内显著位置公告，公告时间不少于七日。

第二十七条 业主委员会应当及时向全体业主公布下列情况和资料，接受全体业主监督：

(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) 经过选聘确定的物业服务人及物业服务合同；
- (四) 业主委员会委员的姓名、职务、联系方式、物业服务费支付情况等；
- (五) 业主委员会的履职情况；
- (六) 物业共有部分及共用设施设备的使用和收益情况；
- (七) 业主大会、业主委员会工作经费收支情况，业主委员会委员工作补贴等费用情况；
- (八) 住宅专项维修资金的筹集、使用情况；
- (九) 其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第一项、第二项、第三项、第四项规定事项应当持续公告；第五项、第六项、第七项、第八项规定事项应当每半年公告一次。业主委员会未按规定公告、更新的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当责令其限期公布。

第二十八条 业主委员会及其委员不得有下列行为：

- (一) 阻挠、妨碍业主大会行使职权或者拒不执行业主大会的决定；
- (二) 篡改、转移、隐匿、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料；
- (三) 违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务人签订物业服务合同；
- (四) 违反规定使用业主委员会印章；

（五）擅自动用住宅专项维修资金，侵占、挪用业主公共收益及其他财产；

（六）擅自改变物业服务区域内物业服务用房，共有部分及共用设施设备用途；

（七）泄露业主个人信息，或者将业主信息用于与物业管理无关的活动；

（八）利用职务之便索取、收受或者变相收受物业服务人等利害关系人提供的利益或者报酬；

（九）打击、报复、诽谤、陷害投诉人、举报人；

（十）违反法律、法规规定和管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形。

业主委员会委员有前款行为的，经街道办事处（乡、镇人民政府）或者业主委员会调查核实后暂停其职务，由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，终止委员资格，并在物业服务区域内显著位置公告。

第二十九条 业主委员会应当在任期届满九十日前向街道办事处（乡、镇人民政府）书面提交换届选举工作方案，组织召开业主大会会议，进行换届选举。业主委员会在规定时间内不组织换届选举的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当责令其限期改选；逾期仍不组织的，应当在街道办事处（乡、镇人民政府）、居民（村民）委员会指导和协助下，成立换届选举筹备组选举产生新一届业主委员会。

换届选举期间，业主委员会不得就选聘、解聘物业服务人或者调整物业收费标准等重大事项作出决定。但发生危及房屋安全、人身、财产安全的紧急情况，需要立即使用住宅专项维修资金维修、改造的除外。

业主委员会应当自换届完成之日起十日内，将保管的档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物移交至新一届业主委员会。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。

第三章 前期物业管理

第三十条 市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门应当根据建设单位或者业主委员会的申请，以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础，综合考虑规划条件、土地使用权属范围、建筑物规模、共用设施设备、自然界线、社区建设等因素，自受理申请之日起二十日内依法划定辖区内的物业服务区域，并于划定后七日内书面告知街道办事处（乡、镇人民政府）。

分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备是共用的，应当划分为一个物业服务区域；物业服务区域已经分割成多个自然街区，且其配套设施设备能够分割、独立使用的，可以向主管部门申请划分为不同的物业服务区域，但

影响消防安全的除外。

第三十一条 建设单位在销售物业时，应当以书面说明和图纸形式在销售现场显著位置向买受人明示下列内容：

- （一）物业服务区域的范围；
- （二）前期物业服务合同及物业管理方案；
- （三）临时管理规约；
- （四）物业服务用房、业主委员会会议事活动用房的位置及面积；
- （五）物业共有部分及共用设施设备的名称、位置及面积；
- （六）规划用于停放机动车、非机动车的车位、车库位置、数量及权属；
- （七）规划公共绿地的位置和面积；
- （八）生活垃圾收集站点、公厕等其他需要明示的场所和设施设备。

第三十二条 新建物业应当按照规划配建物业服务用房、业主委员会会议事活动用房，建设单位在办理建设工程综合竣工验收备案前应当对物业服务用房、业主委员会会议事活动用房进行装修，装修应当符合设计标准，满足基本办公功能，具体标准由市人民政府住房和城乡建设主管部门制定。

物业服务用房、业主委员会会议事活动用房属于全体业主共有，建设单位、物业服务人、业主委员会不得擅自改变用途，不得分割、转让、抵押或者违规出租。

第三十三条 市人民政府住房和城乡建设主管部门应当按照公平公正、开放透明的原则建立全市统一的物业服务招投标平台，无偿为建设单位或者业主选聘物业服务人提供服务，并完善物业服务招标评标专家库，制定具体管理办法。

建设单位应当通过物业服务招投标平台选聘物业服务人。招标文件中应当明确物业服务等级标准。

一个物业服务区域建筑面积低于三万平方米或者投标人少于三个的，经物业所在地市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门批准，可以采取协议方式选聘物业服务人。

第三十四条 建设单位与物业买受人签订的买卖合同附件应当包括前期物业服务合同和临时管理规约。

建设单位应当依据相关法律、法规和项目实际拟定前期物业服务合同，制定临时管理规约。建设单位应当将前期物业服务合同和临时管理规约向物业买受人明示。物业买受人应当对遵守临时管理规约书面承诺。

第三十五条 普通住宅前期物业服务 and 保障性住房物业服务收费标准实行政府指导价，根据物业服务等级标准确定价格标准。

区县人民政府价格主管部门会同住房和城乡建设主管部门，制定所辖区域普通住宅前期物业服务 and 保障性住房物业服务收费标准。

区县人民政府价格主管部门应当每三年进行政府指导价评

估，并会同住房和城乡建设主管部门根据评估结果适时调整。

建设单位在出售物业时未经物业服务人授权，不得向物业买受人公开承诺减免相关物业服务费。

第三十六条 建设单位应当在物业交付使用十五日前组织物业服务人，对物业共有部位、共用设施设备及项目相关工程建设竣工验收技术资料开展承接查验。承接前期物业服务项目时，应当按照国家相关规定和前期物业服务合同的约定，由双方共同签订承接查验协议，制作承接查验记录，并逐项登记。物业承接查验应当邀请买受人代表、居民（村民）委员会、街道办事处（乡、镇人民政府）、区县人民政府住房和城乡建设主管部门参加，可以聘请相关专业机构协助进行。

物业服务人应当自物业交接之日起三十日内，将前期物业服务合同、建设单位移交的资料、物业承接查验记录、承接查验协议及其他有关资料向市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门备案，并在物业服务区域显著位置公示。市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门应当自备案后七日内将备案材料抄送街道办事处（乡、镇人民政府）存档。

前期物业服务合同终止时，物业服务人应当将承接查验资料移交业主委员会。

第三十七条 物业承接查验时，物业服务人应当将发现的问题书面告知建设单位，建设单位应当及时整改。

物业服务人不得擅自承接未经查验或者查验不合格的物业。

第四章 物业服务

第三十八条 鼓励业主大会通过物业服务招投标平台选聘物业服务人。业主委员会应当在业主大会选聘物业服务人前向街道办事处（乡、镇人民政府）报告选聘方案。

一个物业服务区域由一个物业服务人提供物业服务。业主大会、业主委员会不得支解、分割物业服务区域分别招投标。

物业服务合同应当明确物业服务标准，合同期限不得超过本届业主委员会任期。

第三十九条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。

物业服务内容应当包括下列事项：

- （一）物业共有部分及共用设施设备的使用、管理和维护；
- （二）共有部分绿化养护，生活垃圾分类、清运等环境卫生管理；
- （三）物业服务区域内房屋装饰装修管理；
- （四）公共区域的秩序维护、安全防范、车辆停放管理等事项；
- （五）物业档案和物业服务档案管理；
- （六）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第四十条 物业服务人应当及时将下列信息在物业服务区

域内显著位置公布，并及时更新：

（一）营业执照、项目负责人及联系方式、专业人员资格证书、客服及工程维修联系电话、物业服务投诉电话；

（二）物业管理方案及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；

（三）物业服务工作安排及完成情况；

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

（五）住宅专项维修资金使用情况；

（六）文明卫生公约；

（七）房屋装饰装修中的注意事项和禁止行为；

（八）树木修剪移栽等容易引发业主争议的维修养护事项；

（九）入户家政保洁、儿童代接代送、病人送医看护、居家养老等特约服务项目种类及收费标准；

（十）停车库（位）收费标准及空余情况；

（十一）物业共有部分及共用设施设备经营收益的使用情况；

（十二）节假日服务事项、社区文化活动安排；

（十三）其他应当公开发布的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务人应当在三日内答复。

第四十一条 物业服务人可以聘请专业性服务组织或者其他第三人承担设施设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、房屋修

缮、秩序维护等专项服务，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。

物业服务人可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

物业服务人可以与快递企业签订合同，提供快递签收、快递代发等增值服务，服务报酬由双方协商确定。

第四十二条 物业服务合同期限届满前，业主委员会应当组织召开业主大会会议，共同决定续聘、解聘、另聘物业服务人。

业主依法共同决定解聘物业服务人的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。

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订物业服务合同；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。

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，但是物业服务期限为不定期。

第四十三条 物业服务合同解除或者终止后，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，并与业主委员会、决定自行管理的业主或者其他指定的人履行如下交接义务：

- （一）如实告知物业的使用和管理状况；
- （二）移交保管的物业档案、物业服务档案；

(三) 移交物业服务期间有关房屋及设施设备改造、维修、运行、保养的资料;

(四) 移交物业服务用房;

(五) 分项结算预收、代收和预付、代付费用;

(六) 住宅专项维修资金使用情况资料;

(七) 利用共有部分及共用设施设备经营的资料;

(八) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务人未履行退出交接手续的,不得擅自退出物业服务区域或者停止物业服务。原物业服务人不得以业主欠交物业服务费、对业主共同决定有异议等事项为由拒绝退出物业服务区域。

原物业服务人违反第一款规定的,不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业服务费;造成业主损失的,应当赔偿。

第四十四条 当物业服务合同终止后,在新的物业服务人未接管之前,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服务费。

所在地街道办事处(乡、镇人民政府)应当会同相关行政主管部门加强指导监督,确保物业服务质量。

第四十五条 市、区县人民政府市场监督管理主管部门应当依法受理涉物业管理服务领域的价格投诉、举报,根据实际情况,会同住房和城乡建设主管部门、街道办事处(乡、镇人民政府)开展调查核实,依法进行处理,并及时将处理结果反馈投诉人。

市、区县人民政府市场监督管理主管部门应当及时将存在违

规违法情形的物业服务人信息向住房和城乡建设主管部门报告，录入信用信息档案。

第四十六条 已竣工但尚未出售或者未交付给物业买受人的物业，物业服务费由建设单位承担；已交付业主的物业未达到交付条件，整改期间的物业服务费由建设单位承担。

已按照约定交付业主的物业，物业服务费由业主承担。建设单位与业主另有约定的从其约定。

第四十七条 物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由欠交、拒交物业服务费。业主违反约定逾期不支付物业服务费的，物业服务人及业主委员会可以通过上门催交、限期催交等方式催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

业主转让物业应当结清物业服务费等相关费用。物业受让人应当将物业权属转移登记情况、业主姓名、联系方式等信息及时告知物业服务人。

第四十八条 物业服务区域内，供水、供电、供燃气、通讯、有线电视等单位应当向终端用户收取有关费用，不得违规转嫁、分摊户外管线或者其他设施设备的损耗。

专业经营单位不得因部分终端用户未履行缴费义务，停止对已缴费用户和共有部分的服务。

第四十九条 物业服务人应当按照相关法律法规规定及物

业服务合同约定强化日常管理，维护物业服务区域内的卫生、消防、安全和相关秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

物业服务人应当加强宣传教育，强化日常巡逻、防范和监管，制定消防安全、事故灾害、疫情防控等应急预案，并开展演练。

物业服务人应当采取必要安全保障措施防止建筑物、构筑物中的脱落坠落、抛掷物品等事件。当事件发生后，物业服务人应当积极配合有关机关调查核实。

物业服务区域内发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件时，物业服务人应当按照规定向物业所在地街道办事处（乡、镇人民政府）、相关行政主管部门和专业经营单位报告，并执行政府依法采取的应急处置措施和其他管理措施，积极配合相关工作。

第五十条 物业服务人不得有下列行为：

- （一）擅自提高物业服务收费标准，降低物业服务标准或者减少服务项目；
- （二）擅自利用共有部分及共用设施设备进行经营；
- （三）擅自设置或者允许他人设置营业摊点；
- （四）擅自改变物业服务用房等共有物业用途；
- （五）擅自停水、停电、停燃气；
- （六）挪用住宅专项维修资金；
- （七）将全部物业服务业务整体转让；
- （八）骗取、挪用或者侵占业主共有财产或者收益；

- (九) 泄露业主、物业使用人信息;
- (十) 恶意骚扰或者打击报复业主、物业使用人;
- (十一) 法律、法规规定的其他禁止行为。

第五十一条 市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门应当建立物业服务信用评价体系，健全物业服务人和从业人员信用信息档案，每年邀请相关行政主管部门、街道办事处（乡、镇人民政府）、居民（村民）委员会、基层党组织、网格员等开展物业服务质量测评，推进动态信用计分管理，面向社会公布，并提供查询服务。

物业服务人不履行本条例规定的义务或者受到行政处罚的，经区县人民政府住房和城乡建设主管部门核实，应当录入信用信息档案。

第五章 物业的使用与维护

第五十二条 业主、物业使用人、业主委员会、物业服务人应当按照不动产登记簿登记的用途或者经批准的设计功能使用物业专有部分、共有部分及共用设施设备。

第五十三条 物业服务区域内禁止下列行为：

- (一) 损坏房屋承重结构，改变房屋外观或者在外墙体开设、扩大门窗；
- (二) 违法搭建建筑物、构筑物或者私自开挖、扩建地下室；

(三) 破坏防水结构，将不具备防水条件的房间或者阳台改造为卫生间、厨房；

(四) 超负荷或者违反安全规定铺放、储存物品；

(五) 擅自占用共有部分，迁移或者损坏共用设施设备；

(六) 擅自停用或者损坏公共消防设施和器材，妨碍公共疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；

(七) 超过规定标准排放油烟、噪声或者产生振动；

(八) 侵占绿地，毁坏花草树木；

(九) 乱倒垃圾，乱堆杂物，乱设摊点，乱停车辆；

(十) 违反规定饲养宠物、家禽；

(十一) 在建筑物、构筑物上涂写、刻画，擅自张贴广告、标语等宣传品；

(十二) 在建筑物、构筑物外立面搁置、悬挂物品，存在安全隐患；

(十三) 从建筑物、构筑物中抛掷物品；

(十四) 擅自在住宅内开设餐饮、娱乐、生产、仓储等经营性场馆；

(十五) 法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

发生违反治安、环保、建筑、消防等法律法规的行为，业主、物业服务人有权投诉、举报。物业服务人及业主委员会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。物业服务人未依法履行其义务的，由住房和城乡建设主管部门核实后

录入信用信息档案。有关行政主管部门应当在法定期限内依法处理，并将处理结果反馈物业服务人及业主委员会。

第五十四条 物业服务区域内应当按照规划设置车位、车库，并首先满足业主的需要。利用共有部分划定车位的，其收费标准由业主大会决定，业主委员会可以委托物业服务人代收相关费用。

物业服务人可以收取机动车车辆停放服务费，服务内容、收费标准应当在物业服务合同中约定，并在住宅区内显著位置公告。

住宅区内停放车辆的，不得占用消防车通道和公共绿地，不得妨碍行人和其他车辆正常通行。

第五十五条 建设单位应当根据经济社会发展和实际需求在物业服务区域内规划非机动车集中停放区域。

业主决定增设、改造非机动车集中停放区域的，应当由物业服务人制定具体改造方案，并征求住房和城乡建设、自然资源、公安、应急管理等部门意见。具体改造方案由相关物业服务人组织实施。

非机动车集中停放区域应当结合实际集中配置充电、消防、安保等设施设备。业主应当将非机动车统一停放在该区域内，禁止占用楼道、消防车通道违规停车和入户、私拉电线充电。

第五十六条 业主大会决定利用共有部分划定车位、设置广告等方式经营获得的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定

的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。业主所得的共有收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以经业主大会决定，用于业主大会或者业主委员会工作经费等。

业主委员会应当单独列账，并定期公布共有部分的经营与收益情况。

第五十七条 市、区人民政府应当落实补助资金，并制定具体实施办法，鼓励符合条件的既有住宅增设电梯。

第五十八条 建设单位应当依照国家有关规定对物业保修期内的建设工程质量承担保修义务。

物业在保修期内出现质量问题的，建设单位应当在收到业主、业主委员会、物业服务人维修申请后现场核实。情况属实的，立即维修。

物业保修期内，建设单位不履行或者拖延履行保修义务的，业主、业主委员会、物业服务人可以向市、区人民政府住房和城乡建设主管部门投诉，由住房和城乡建设主管部门依法监管。

第五十九条 市、区人民政府住房和城乡建设、自然资源主管部门可以与供水、供电、供燃气和建设工程勘察、设计、施工、监理单位建立行政执法协助机制，依法采取措施制止已立案查处或者正在实施的违法装饰装修、违法建设行为。

第六十条 供水、供电、供燃气等专业经营单位，应当依法承担物业服务区域内相关管线和设施设备的维修、养护责任。

第六十一条 建立住宅专项维修资金，用于保修期满后物业服务区域内共有部分及共用设施设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。市人民政府住房和城乡建设主管部门应当制定住宅专项维修资金应急使用备案申请表、使用方案、审批表等示范文本，规范细化申请使用流程。

住宅专项维修资金管理应当遵循业主所有、统一交存、专户存储、按户核算、专款专用、业主决策、政府监管的原则。

业主分户账面维修资金余额不足首次交存金额的百分之三十的，业主应当及时补交。已成立业主大会的，补交方案由业主大会决定；未成立业主大会的，补交具体办法由市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门会同同级财政部门制定。

第六十二条 市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门应当每季度与专户管理银行核对住宅专项维修资金账目，并每年向业主公布。业主对公布的情况有异议的，可以要求复核。

市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门应当建立住宅专项维修资金查询制度，指导专户管理银行建立住宅专项维修资金管理网络平台，接受业主的查询。

第六十三条 发生下列情况时，物业服务人应当配合业主委员会或者相关业主采取应急防范措施，并先行组织维修、更新。同时，由业主大会或者业主委员会凭应急使用住宅专项维修资金使用方案向物业所在地市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门报告，经核准后其费用在住宅专项维修资金中列支。业主委员

会申请使用维修资金的，事后应当向业主大会书面说明情况：

- （一）屋顶防水损坏造成渗漏的；
- （二）电梯、消防、安防、无障碍设施等共用设施设备故障，存在严重安全隐患的；
- （三）楼体外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险，危及人身安全的；
- （四）专用供排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；
- （五）公共护栏（围）破损严重，危害公共安全的；
- （六）尚未移交给专业经营单位运营管理和维护的供水、供电相关管线和设施设备发生故障，严重影响业主生活或者危及人身财产安全的；
- （七）因自然灾害等其他原因导致物业共有部分及共用设施设备损坏，需要应急使用住宅专项维修资金的。

市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起三个工作日内办理相关手续。应急维修工程竣工验收后，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内显著位置公告。

第六章 老旧住宅小区管理维护

第六十四条 市、区县人民政府应当有序推进老旧住宅小区

改造，准确认定范围、统筹安排时序、科学编制计划、合理确定项目，落实补助资金加强老旧小区配套基础设施或者公共服务设施的建设、更新、改造、提升，逐步改善老旧小区人居环境。

第六十五条 物业配套设施完善的老旧小区，街道办事处（乡、镇人民政府）应当组织、指导业主筹备成立业主大会，选举业主委员会，鼓励选聘物业服务企业实施管理；物业配套设施不完善的老旧小区，街道办事处（乡、镇人民政府）、居民（村民）委员会应当指导小区业主自行管理或者因地制宜采取灵活方式选聘人员实施物业服务。

第六十六条 市、区县人民政府可以在未划分物业服务区域的老旧小区探索实施区域整合，在业主自愿前提下，选择专业物业服务企业进驻，根据实际情况采取相应物业管理模式，开展分项委托服务，并给予政策扶持和资金补助。

第六十七条 指导和协助老旧小区依法完善业主合理分担、管线单位投资、市场运作、财政奖补等多渠道资金筹措机制。更新改造物业服务区域内的道路、绿化、供水、供电、供燃气、通信等设施设备，并增设物业服务用房、电梯、车辆停放场所。改造提升标准、内容清单、实施方案应当公示，并经相关行政主管部门审核同意。

第七章 监督管理

第六十八条 市、区县人民政府住房和城乡建设、公安、自然资源、生态环境、卫生健康、应急管理、市场监管、综合行政执法等主管部门应当建立违法违规行为投诉登记、办结回复制度，在物业服务区域内显著位置公布执法单位和联系方式，并依法查处物业服务区域内的违法行为。

业主委员会及物业服务人应当为执法单位开展工作提供便利条件和必要配合。

第六十九条 市、区县人民政府住房和城乡建设主管部门履行下列职责：

- （一）负责本行政区域内物业管理活动的监督管理；
- （二）建立物业服务人预选、招投标、评标等各类公共服务平台和物业管理信用评价体系；
- （三）制定管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议等示范文本；
- （四）指导街道办事处（乡、镇人民政府）物业管理相关工作；
- （五）责令限期改正或者撤销业主、业主大会、业主委员会违反法律法规的决定；
- （六）监管住宅专项维修资金的使用；
- （七）按照规定受理并处理由房屋质量问题引发的投诉，监督建设单位、施工单位履行保修义务；

- (八) 制定完善本地物业服务等级标准;
- (九) 配合价格主管部门制定普通住宅前期物业服务和保障性住房物业服务费政府指导价;
- (十) 配合市场监督管理主管部门监督物业服务收费公告、执行、纠纷处理;
- (十一) 监督物业服务人履行安全管理防范责任;
- (十二) 建立完善物业管理分级培训体系;
- (十三) 指导建立区域物业服务行业协会;
- (十四) 法律、法规规定的其他职责。

第七十条 市、区县人民政府相关部门应当按照各自职责分工，履行下列职责：

(一) 价格主管部门负责制定普通住宅前期物业服务和保障性住房物业服务收费政府指导价标准。

(二) 公安机关负责对物业服务区域内治安、车辆通行等行为实施指导和监督，查处社会生活噪声污染等违法行为。

(三) 自然资源主管部门负责监督建设单位按照规划设计要求完善物业服务用房及其相关配套设施建设；牵头建立物业管理领域违建查处执法联动机制，依法认定，并会同有关部门查处物业服务区域内的违法建设。

(四) 生态环境主管部门负责物业服务区域及其周边污染源的监督管理，依法查处周边工业噪声污染、建筑施工噪声污染及监管职责范围内的社会生活噪声污染。

(五) 市场监督管理主管部门负责依法监管并查处物业管理服务中的价格违法行为和相关违法经营活动。

(六) 应急管理主管部门负责指导物业行业监管部门建立安全管理制度，落实安全监管责任，完善应急预案及演练，依法查处违反消防、安防、抗震等法律、法规的行为。

(七) 综合行政执法部门依法查处物业服务区域及其周边的油烟排放污染，占用毁坏绿化，违规摆摊设点和种植养殖，弃置废弃物等影响市容和环境卫生的行为。

(八) 其他行政主管部门按照各自职能分工依法履行其管理、监督、服务、执法职责，共同做好物业管理相关工作。

第七十一条 街道办事处（乡、镇人民政府）履行下列职责：

(一) 具体负责本辖区内物业管理工作，建立健全物业管理工作长效机制；

(二) 建立物业管理联席会议制度，协调处理物业管理重大事项；

(三) 为物业服务区域内依法设立的党组织开展活动提供必要条件；

(四) 组织、指导和监督辖区内业主大会、业主委员会依法履行职责，参与业主大会、业主委员会筹备、成立和换届工作；

(五) 组织、指导和协调辖区内业主大会、业主委员会选聘、续聘、解聘物业服务人；

(六) 责令限期改正或者撤销业主、业主大会、业主委员会

违反法律法规的决定；

（七）制止、报告物业服务区域内的违法行为；

（八）指导、督促物业服务人执行政府依法实施的应急处置和其他管理措施；

（九）依法调解、处理物业管理矛盾纠纷；

（十）法律、法规规定的其他职责。

第七十二条 居民（村民）委员会履行下列职责：

（一）协助和配合街道办事处（乡、镇人民政府）开展物业管理工作；

（二）指导和协助辖区各物业服务区域设立业主大会和选举业主委员会；

（三）指导和监督辖区各物业服务区域业主委员会的日常运作，督促业主委员会和物业服务人履行职责；

（四）引导业主、业主委员会如实反映物业管理服务活动中的相关情况；

（五）配合政府部门及街道办事处（乡、镇人民政府）协调处理物业管理矛盾纠纷；

（六）法律、法规规定的其他职责。

第七十三条 本条例规定的行政处罚，按照相对集中行政处罚权的规定应当由其他执法主体实施的，依照其规定执行。

第八章 法律责任

第七十四条 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。

第七十五条 建设单位违反本条例规定，有下列行为之一的，由住房和城乡建设主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第十五条第一款、第十六条第一款规定，未缴存首次业主大会筹备经费或者未报告申请成立业主大会的，责令限期改正；逾期未改正的，处十万元以上十五万元以下罚款。

（二）违反本条例第三十一条规定，未向物业买受人明示相关事项的，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）违反本条例第三十二条规定，未按照规定配置或者擅自处分物业服务用房和业主委员会议事活动用房的，责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处二十万元以上五十万元以下罚款。

（四）违反本条例第三十三条第二款、第三款规定，未依法选聘物业服务人，或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务人的，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。

（五）违反本条例第三十六条第一款规定，将未经查验或者查验不合格的物业交付使用的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

第七十六条 物业服务人违反本条例的规定，有下列行为之一的，由住房和城乡建设主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第三十七条第二款规定，承接未经查验或者查验不合格物业的，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。

（二）违反本条例第四十条规定，未公布物业服务相关信息的，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）违反本条例第四十三条第二款规定，未履行退出交接手续，擅自退出物业服务区域或者停止服务业务的，责令限期改正；逾期未改正的，处三万元以上五万元以下罚款。

（四）违反本条例第四十九条第四款规定，未履行报告义务的，处二千元以上一万元以下罚款。

（五）违反本条例第五十条第五项规定，擅自停水、停电、停燃气的，责令限期改正，处二千元以上一万元以下的罚款。

（六）违反本条例第五十条第九项规定，泄露业主、物业服务人信息的，责令改正，没收违法所得，给予警告；拒不改正的，处五千元以上两万元以下罚款。

物业服务人违反本条例第五十条第一项规定，擅自提高物业服务收费标准、降低物业服务标准或者减少服务项目的，由市、区县人民政府市场监督管理主管部门依法查处。

第七十七条 业主、物业使用人违反本条例第五十三条禁止性规定的，由有关行政主管部门按照职责分工依法查处。

第七十八条 公职人员在物业管理工作中存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等失职渎职行为的，由相关部门对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处理。

第九章 附 则

第七十九条 本条例自 2021 年 1 月 1 日起施行。