

上饶市住宅物业管理条例

(2019年10月31日上饶市第四届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过 2019年11月27日江西省第十三届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准
2024年4月28日上饶市第五届人民代表大会常务委员会第二十五次会议修正 2024年5月30日江西省第十四届人民代表大会常务委员会第八次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 新建物业和前期物业管理
- 第三章 业主、业主（代表）大会和业主委员会
- 第四章 物业管理
- 第五章 物业的使用和维护
- 第六章 监督管理
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，改善居民的居住和生活环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《江西省物业管理条例》等法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的住宅物业管理活动及其监督管理，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理（以下简称物业管理），是指业主自行或者通过选聘物业服务企业、委托其他管理人，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及其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环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 物业管理区域根据物业项目建设用地规划许可证确定的红线图范围，结合物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素综合确定。物业的配套设施设备共用的，应当划定为一个物业管理区域；但其设施设备能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

第四条 物业管理应当遵循业主自治、服务规范、政府监管、行业自律的原则。

第五条 市、县（市、区）人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，将物业管理纳入社会治理体系，健全物业管理体制，完善物业管理的监督管理机制。

第六条 市人民政府住房和城乡建设主管部门负责本市行政区域内物业管理活动的指导、监督和管理。

县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门是物业管理活动的监督管理部门。

第七条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，依法制定和组织实施自律性规范。

第二章 新建物业和前期物业管理

第八条 自然资源主管部门应当将下列基础设施和配套公共服务设施的建设要求，列入住宅小区建设项目的规划条件：

- （一）停放汽车的车位、车库；
- （二）摩托车、自行车、电动自行车停车场所，以及电动自行车、汽车充电场所和设施；
- （三）全民健身设施；
- （四）物业管理用房；
- （五）法律、法规规定的其他应当列入规划条件的设施。

住宅小区建设项目达到一定规模，按照国家、省和本市有关规定必须配建的幼儿园、医疗卫生、社区居家养老和社区管理等公共服务设施，应当一并列入规划条件。

第九条 住宅小区建设项目的建设单位应当将下列设施的建设要求列入建设项目设计方案：

- (一) 列入规划条件的设施;
- (二) 安全防范设施;
- (三) 通信基础设施;
- (四) 快递服务设施;
- (五) 建筑垃圾临时堆放场所;
- (六) 非住宅部分用于餐饮经营的油烟排放设施;
- (七) 法律、法规规定的其他应当列入设计方案的设施。

自然资源主管部门在核发住宅小区建设项目规划许可证时,应当审查建设项目设计方案中相关设施设计指标及其具体位置,并且征求住房和城乡建设主管部门的意见。

第十条 住宅小区建设项目的建设单位应当在取得房屋预售许可证前,通过招投标方式选聘物业服务企业实施前期物业管理,并与选聘的物业服务企业签订书面的前期物业服务合同。分期开发的项目,其前期物业管理招投标,应当以全部物业管理区域为范围。

符合下列条件之一的,经住房和城乡建设主管部门批准,建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业:

(一) 同一物业管理区域内,多层、高层混合物业总建筑面积低于三万平方米,单体高层物业建筑面积或者纯别墅区建筑面积低于一万平方米的项目;

(二) 投标人少于三人的。

第十一条 建设单位应当在出售新建房屋前制定临时管理

规约。前期物业服务合同和临时管理规约由建设单位在售房时向买受人明示并经买受人书面确认。

建设单位、物业服务企业应当自签订物业服务合同和制定临时管理规约之日起十日内，持上述资料向物业所在地住房和城乡建设主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）备案。

第十二条 新建物业符合下列条件后，建设单位方可办理物业交付手续：

（一）建设工程竣工验收合格，取得自然资源、城市管理、住房和城乡建设、生态环境、人防等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经住房和城乡建设主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、通信、公共照明、有线电视、安全防范等设施设备已按照规划设计要求建成且已达到国家、省有关建设标准，并与相关专业单位办理移交手续，业主可以独立计量缴费使用；

（三）按照规划设计要求建设的生活购物场所、幼儿园、托儿所、邮政、医疗卫生、公共文化、全民健身、环卫、社区居家养老和社区管理等公共服务设施已建成；

（四）按照规划设计要求建设的道路、绿地、物业管理用房以及电动自行车、汽车充电场所等基础设施和公共配套设施已建成，能满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、压力容器、消防设施和器材等共用设施设备依照法律、法规规定已取得合法使用手续，

需要进行检测的，已由具备相应资质的检测机构检测合格；

（六）消防车通道、消防登高场地、人防工程、地下空间已设置显著标志；

（七）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（八）法律、法规规定的其他条件。

第十三条 物业交付十五日前，建设单位与前期物业服务企业应当在住房和城乡建设主管部门的监督下，完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验，并签订物业承接查验协议，作为前期物业服务合同的补充协议。

在办理承接查验手续时，建设单位应当向前期物业服务企业移交下列资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、管线、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料、出厂资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）业主名册；

（五）物业管理所必需的其他资料。

前期物业服务企业应当自物业承接查验完成之日起三十日内，持建设单位移交的资料以及承接查验形成的资料向住房和城乡建设主管部门备案。

第十四条 建设单位应当将验收合格的供水、供电、供气、

通信、有线电视等公用事业经营设施设备及其施工图纸，移交给相关专业经营单位维护管理。

未移交前，前款规定的设施设备的维修、养护和管理责任由建设单位承担。

第三章 业主、业主（代表）大会和业主委员会

第十五条 房屋的所有权人为业主。尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、继承或者征收补偿等法律事实已经合法占有建筑物专有部分的人，视为业主。

房屋的租用人、借用人等物业使用人可以根据业主的书面授权行使相关权利并承担相应义务。物业使用人违反物业管理相关法律法规、管理规约规定的，有关业主应当承担连带责任。

第十六条 一个物业管理区域成立一个业主大会，业主大会由物业管理区域内全体业主组成。

一个物业管理区域内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。

第十七条 一个物业管理区域内，房屋出售并交付的建筑面积达到建筑物总面积百分之五十以上的，建设单位应当在三十日内向物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）提出召开首次业主大会的书面报告，并提供相应资料。

建设单位未及时书面报告的以及未成立业主大会的原有住宅小区，十名以上业主可以联名向物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）提出召开首次业主大会的书面要求。

第十八条 街道办事处（乡镇人民政府）应当在接到建设单位书面报告或者业主书面要求后的三十日内，会同住房和城乡建设主管部门组建业主大会筹备组（以下简称筹备组）。筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内公告。

筹备组由业主、建设单位代表，物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）、住房和城乡建设主管部门、居（村）民委员会代表组成。筹备组人数应当为五至十一人的单数，其中业主代表人数所占比例应当不低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）代表担任。

筹备组中的业主代表，由街道办事处（乡镇人民政府）或者居（村）民委员会组织业主推荐产生。街道办事处（乡镇人民政府）应当对拟进入筹备组的业主代表进行资格审查。

第十九条 新建物业首次业主大会会议的筹备经费根据物业管理区域规模、业主人数和建筑面积等因素确定，由建设单位承担。建设单位应当在办理承接查验前，将首次业主大会会议筹备经费交至住房和城乡建设主管部门指定的银行账户，供业主大会筹备组使用。

未成立业主大会的原有住宅小区首次业主大会的筹备经费，由全体业主共同承担。

首次业主大会筹备经费的具体标准和管理办法，由市人民政府住房和城乡建设主管部门制定。

筹备组应当制定筹备经费使用方案并公示，经街道办事处（乡镇人民政府）审查，报住房和城乡建设主管部门备案后执行。

第二十条 筹备组中的业主代表应当具有完全民事行为能力，遵守有关法律法规，热心公益事业，责任心强，具有一定的组织能力和文化水平。

业主有下列情形之一的，不得担任筹备组中的业主代表：

（一）本人或者其配偶、直系亲属在同一物业管理区域内的物业服务企业任职，或者与该物业服务企业有其他利害关系的；

（二）索取、非法收受建设单位、物业服务企业财物的；

（三）违法搭建建筑物、构筑物，破坏房屋承重结构、主体结构的；

（四）有个人信用不良记录且未消除的；

（五）受过拘留处罚或者刑事处罚的；

（六）其他不适合担任筹备组中业主代表的情形。

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。

筹备组履行职责的期限，应当到首次业主大会会议选举产生业主委员会之日终止。

第二十二条 业主大会履行下列职责：

（一）制定和修改业主大会议事规则及管理规约；

- (二) 选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
- (三) 监督业主委员会工作, 听取业主委员会的工作报告, 改变或者撤销业主委员会不适当的决定;
- (四) 选聘、解聘物业服务企业;
- (五) 拟订物业服务内容、标准以及物业服务收费方案;
- (六) 筹集和使用共用部位、共用设施设备专项维修资金;
- (七) 依法决定改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八) 依法决定改变共有部分的用途;
- (九) 决定利用共有部分进行经营以及所得收益的分配和使用;
- (十) 法律、法规或者管理规约规定的应当由业主共同决定的事项。

第二十三条 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见以及网络讨论和投票的形式召开。

业主大会会议采用集体讨论形式的, 业主可以自行参加, 也可以书面委托代理人参加; 采用书面征求意见形式的, 应当将征求意见书送交每一位业主, 无法送达的, 应当在物业管理区域内公告; 采用网络讨论和投票形式的, 应当对业主进行网络实名认证, 并接受住房和城乡建设主管部门的监督。

第二十四条 物业管理区域内的业主人数较多的, 业主大会可以决定成立业主代表大会, 履行业主大会职责。

业主代表大会由业主按楼(幢)、单元或者楼层为单位推选

业主代表组成，每楼（幢）至少有一名业主代表，业主代表总人数一般不少于三十人且不超过八十人。

业主代表大会的议事规则，由业主大会制定。

第二十五条 业主代表实行任期制，任期和业主委员会任期相同，可以连选连任。

业主代表已经不具备业主身份的，其代表资格自行终止；业主代表不履行职责的，其所代表楼（幢）、单元或者楼层的业主可以协商决定终止其代表资格。业主代表资格终止后，由相关业主重新推选业主代表。

第二十六条 业主代表在参加业主代表大会前，应当就业主代表大会会议拟讨论的事项书面征求所代表的业主的意见。需全体业主投票表决的事项，业主的选票经本人签字后，由业主代表提交业主代表大会会议。

第二十七条 业主委员会负责执行业主（代表）大会决定的事项，履行下列职责：

（一）召集业主（代表）大会会议，报告物业管理的实施情况；

（二）代表业主与业主（代表）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、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（四）监督专项维修资金的使用；

- (五) 督促业主按时交纳物业服务费用;
- (六) 监督管理规约的实施;
- (七) 调解业主间因物业使用、维护和管理产生的纠纷;
- (八) 劝阻业主或者物业使用人违法装饰装修房屋;
- (九) 业主(代表)大会赋予的其他职责。

第二十八条 业主委员会成员由五至十一人单数组成。业主委员会成员实行任期制,每届任期为三至五年,可以连选连任,具体由业主大会议事规则确定。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议,在业主委员会成员中推选主任、副主任。

第二十九条 召开业主(代表)大会、业主委员会会议,业主委员会应当事先将会议时间、地点、议题和议程书面通知所在地住房和城乡建设主管部门、居(村)民委员会,并邀请住房和城乡建设主管部门、居(村)民委员会派代表参加,听取住房和城乡建设主管部门、居(村)民委员会意见、建议。

第三十条 业主委员会应当建立信息公开制度,按照规定及时公布业主(代表)大会和业主委员会作出的决定、物业服务企业选聘、物业服务合同等物业管理中的各项决定和重大事项;定期公布专项维修资金和共有部分经营收益的收支情况;接受业主查询所保管的物业管理信息。

对于应当公开而没有公开的信息,业主有权查询或者要求业主委员会公开;仍不公开的,由街道办事处(乡镇人民政府)责

令公开。

第三十一条 业主委员会的印章由专人负责保管，根据业主（代表）大会的决定使用；业主委员会会议讨论职责范围内事项需要使用印章的，经半数以上成员签字同意作出决定后方可使用。

第三十二条 业主委员会成员有下列情形之一的，其业主委员会成员资格自行终止：

- （一）丧失业主身份的；
- （二）丧失完全民事行为能力，或者因疾病等原因丧失履行职务能力的；
- （三）被依法追究刑事责任的；
- （四）无正当理由三次不参加业主委员会会议的；
- （五）利用成员资格，索取或者收受建设单位、物业服务企业、其他有关单位、个人的财物的。

第三十三条 业主委员会成员有下列情形之一的，根据业主委员会三分之一以上成员或者百分之二十以上业主提议，由业主（代表）大会或者业主委员会根据业主（代表）大会的授权，决定是否终止其成员资格：

- （一）以书面形式向业主（代表）大会或者业主委员会提出辞职的；
- （二）本人或者其配偶、直系亲属在本物业管理区域内的物业服务企业任职，或者存在向其销售商品、承揽业务等其他利害关系的；

(三) 违法搭建建筑物、构筑物，非法侵占业主共用部位、共用设施设备和场地，以及存在其他损害业主共同利益或者侵害其他业主合法权益行为的；

(四) 违规使用业主委员会印章的；

(五) 打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人的；

(六) 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的；

(七) 法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

业主（代表）大会、业主委员会未按照前款规定终止相关成员资格的，街道办事处（乡镇人民政府）经调查核实后，应当责令终止。

第三十四条 业主委员会任期届满六十日前，应当书面报告街道办事处（乡镇人民政府）。街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到书面报告之日起三十日内组建换届改选小组。业主委员会任期届满前，换届改选小组组织召开业主（代表）大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主委员会未按照前款规定报告的，街道办事处（乡镇人民政府）可以应业主书面要求组建换届改选小组，由换届改选小组组织召开业主（代表）大会会议选举产生新一届业主委员会。

换届改选小组由业主代表、街道办事处（乡镇人民政府）代表、居（村）民委员会代表组成。换届改选小组人数应当为单数，其中业主代表应当符合本条例第二十条的规定，人数所占比例应

当不低于换届改选小组总人数的二分之一。换届改选小组组长由街道办事处（乡镇人民政府）代表担任。

换届改选小组产生至新一届业主委员会选举产生期间，业主委员会不得组织召开业主（代表）大会会议对下列事项作出决定：

- （一）选聘、解聘物业服务企业；
- （二）调整物业收费标准；
- （三）除发生危及房屋安全和人身财产安全的应急维修之外的物业维修、更新、改造等重大事项；
- （四）其他重大事项。

第三十五条 业主委员会应当自换届改选小组成立之日起十日内，将其保管的有关财务凭证、业主清册、会议纪要等档案资料、印章及其他属于业主（代表）大会所有的财物移交街道办事处（乡镇人民政府）保管。业主（代表）大会、业主委员会依法需要使用上述物品的，街道办事处（乡镇人民政府）应当及时提供。

街道办事处（乡镇人民政府）在新一届业主委员会选举产生并办理换届备案手续后十日内，将其保管的前款所述物品移交新一届业主委员会。

业主委员会不按时移交的，街道办事处（乡镇人民政府）、住房和城乡建设主管部门应当责令其限期移交。

第三十六条 物业管理区域内有下列情形之一的，物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）应当组织成立物业管理委员会作

为临时机构，代行业主大会、业主委员会职责：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但未成立，经街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能成立的；

（三）业主委员会不履行职责达三个月以上、无法正常工作，需要调整或者重新选举业主委员会，经街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

物业管理委员会由业主代表以及街道办事处（乡镇人民政府）、住房和城乡建设主管部门、公安机关派出机构、居（村）民委员会派员组成。物业管理委员会的主任由街道办事处（乡镇人民政府）指定人员担任。

第三十七条 物业管理委员会应当就物业共同管理事项征求全体业主意见，形成的决定应当在物业管理区域内显著位置公示，公示期不少于十日。

物业管理委员会应当自业主委员会选举产生之日起停止履行职责，并在七日内与业主委员会办理相关资料及财物移交手续后解散。

第三十八条 物业管理区域内共有部分的经营收益属于全体业主共有，主要用于补充住宅专项维修资金，也可以根据业主（代表）大会的决定使用，任何单位或者个人不得挪用、侵占。

业主（代表）大会、业主委员会的工作经费和业主委员会成员津贴从共有部分经营收益中列支，具体额度由业主委员会提出

预算，经业主（代表）大会表决通过后执行。

共有部分经营收益、业主（代表）大会和业主委员会工作经费以及业主委员会成员津贴应当按照财务要求建账、入账。业主委员会应当妥善保管财务原始凭证以及相关会计资料，并在每年三月底前公布上一年度的账目情况。

共有部分经营收益不得以任何个人名义进行存储和管理。业主委员会向银行申请开户时需要提供备案证明等材料的，物业所在地住房和城乡建设主管部门应当出具。

第三十九条 管理规约规定或者业主（代表）大会决定委托有资质的中介机构对共有部分经营收益的收支情况进行审计的，业主委员会不得拒绝。

业主委员会拒绝接受审计的，街道办事处（乡镇人民政府）应当督促业主委员会限期聘请专业机构进行审计；逾期未聘请的，街道办事处（乡镇人民政府）应当代为聘请专业机构进行审计。审计结果应当向全体业主公告，审计费用从共有部分经营收益中支出。

业主委员会或者物业服务企业不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

第四章 物业管理

第四十条 业主（代表）大会或者全体业主可以决定通过聘请管理人员、购买专业服务等方式自行管理物业。

采取自行管理物业方式的，业主委员会或者全体业主应当根据成员津贴、管理员工资、专业服务费用、公共能耗费用等支出，结合共有部分经营收益情况，拟订物业管理收费方案，由业主（代表）大会或者全体业主讨论通过后执行。

自行管理物业的账目情况应当每半年公布一次，接受业主监督。

街道办事处（乡镇人民政府）和居（村）民委员会应当加强对业主自行管理物业的监督和指导，并给予必要的支持和协助。

第四十一条 业主（代表）大会或者全体业主决定选聘物业服务企业进行物业管理的，应当通过招投标方式进行。经两次招投标，投标人均少于三人的，可以通过协议方式选聘物业服务企业。

业主委员会应当拟定选聘物业服务企业的方案。选聘方案经业主（代表）大会会议讨论表决通过后，由业主委员会在物业管理区域内显著位置公告。

物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起十日内，向物业所在地住房和城乡建设主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）备案。

第四十二条 物业服务企业应当提供下列基本服务项目，并作为物业服务合同约定的内容：

(一) 电梯、消防设施、人防工程、防雷装置、安全防范设施等特殊设施设备的安全运行、校验检修、维护保养;

(二) 公共绿地、道路、场所等共用部位的养护、管理;

(三) 公共照明、健身设施等共用设施设备的使用管理和维修养护;

(四) 疏散通道、安全出口和消防车通道管理, 车辆行驶和停放管理;

(五) 二次供水水箱(水池) 定期清洗、消毒和水质检测;

(六) 环境卫生清扫保洁, 病媒生物防制;

(七) 物业管理区域外来人员和车辆登记管理, 二十四小时安保值班和定期巡逻, 监控视频实时监视并留存图像信息三十日以上;

(八) 物业装饰装修活动管理;

(九) 对违反法律法规、管理规约规定的行为进行劝阻、报告, 对物业使用纠纷进行调解;

(十) 物业共用部位、共用设施设备维修、改造费用的账务管理;

(十一) 治安和消防等安全防范、公共秩序维护等事项的协助管理服务。

第四十三条 物业服务企业根据物业服务合同的约定将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务机构的, 应当告知业主委员会并向全体业主公示。

未经物业服务企业委托，任何单位或者个人不得进入该区域从事专项服务业务，但物业服务企业未按照合同约定提供相应服务的情形除外。

第四十四条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公布并及时更新：

（一）物业服务企业的营业执照，项目负责人的基本情况、联系方式，客服、工程维修等电话；

（二）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）电梯、消防、安全防范等专项设施设备的日常维护保养委托单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）由业主委员会委托物业服务企业管理的业主共有部分经营收益的财务信息；

（五）受委托代收代缴事项；

（六）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他应当公示的信息。

第四十五条 物业服务企业应当制定物业管理区域内应急防范预案。发生下列情形之一的，物业服务企业应当立即通知相关业主、物业使用人，及时采取应急措施，同时向相关主管部门报告，并协助做好救助工作：

（一）发生火灾、爆炸或者自然灾害等危及人身安全、建筑物安全的；

(二) 建筑物及其附属设施设备出现安全隐患，严重危及人身安全、建筑物安全的；

(三) 发生群体性事件，影响社会稳定的；

(四) 发生重大伤亡事件的；

(五) 其他影响业主或者物业使用人正常生活的事件。

第四十六条 物业服务企业应当按照法律法规规定以及合同约定履行物业维护、管理和服务的义务，不得有下列行为：

(一) 擅自改变物业管理区域内公共建筑、物业管理用房以及其他共用部位和共用设施设备的用途；

(二) 擅自占用或者擅自允许他人占用物业管理区域内道路、绿地、场地等共用部位和共用设施设备开办停车场、设置广告等经营活动；

(三) 骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金；

(四) 将全部物业管理一并委托或者转交给其他单位、个人；

(五) 物业服务合同终止前，擅自停止物业管理服务；

(六) 擅自增加收费项目、提高收费标准或者重复收费；

(七) 非法限制业主进出物业管理区域、楼栋，骚扰、恐吓、打击报复业主，擅自停水停电等；

(八) 泄露业主信息；

(九) 拖欠应承担的园林绿化用水、消防用水、公共照明用电、垃圾清运等费用；

(十) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

物业服务企业有前款规定行为之一的，由住房和城乡建设主管部门录入物业服务企业信用档案。

第四十七条 市人民政府住房和城乡建设主管部门应当制定物业服务等级标准，并会同价格主管部门制定与物业服务等级相对应的收费参考价格。物业服务收费参考价格可以根据物价、人工成本上涨等因素适时作出调整。

物业服务收费实行市场调节价的，由业主和物业服务企业根据收费参考价格，在物业服务合同中约定。

业主购买的房屋已经交付但未装饰装修的，物业服务费用可以按一定比例收取，具体比例在物业服务合同中约定。

第四十八条 业主应当按照物业服务合同约定的期限和标准交纳物业服务费用，不得以未享受或者无需接受相关物业服务，或者以房屋质量问题等非物业服务企业过错为由拒交或者少交物业服务费。

物业服务企业应当根据物业服务合同约定的标准提供物业服务，不得以成本上涨、收费不足为由降低服务标准。

第四十九条 物业服务合同应当载明物业服务项目和服务标准、收费项目和收费标准、双方权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限以及违约责任等。

物业服务合同有效期内，物业服务企业提出调整物业服务项目、服务标准或者收费项目、收费标准的，应当与业主委员会协商草拟调整方案并在住宅小区显著位置公示三十日，经业主（代

表)大会表决通过后实施,同时与业主委员会签订物业服务变更协议。

第五十条 业主未按照合同约定交纳物业服务费用以及应当负担的物业管理其他相关费用,经书面催缴无正当理由拒绝交纳或者在催告的合理期限内仍未交纳的,物业服务企业可以在住宅小区显著位置予以公示,并可以请求业主委员会代为催缴。

物业服务企业提供的服务未达到合同约定标准的,应当承担相应违约责任。

业主与物业服务企业产生纠纷,经协商无法达成一致的,可以请求街道办事处(乡镇人民政府)、居(村)民委员会组织调解。街道办事处(乡镇人民政府)、居(村)民委员会应当受理。调解不成的,可以按照约定申请仲裁,或者依法提起民事诉讼。

第五十一条 物业服务合同到期未续聘的,或者由于其他原因终止的,物业服务企业应当退出物业管理区域,不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出。物业服务企业要求业主委员会协助收取业主欠缴物业费的,业主委员会应当给予协助。

第五十二条 物业服务企业退出物业管理区域的,应当撤出物业服务人员,清退预收、代收的有关费用,并向业主委员会履行下列交接义务:

- (一)移交承接物业时所接收和记录的全部资料;
- (二)移交有关物业的改造、维修、保养等技术服务档案资

料;

(三) 移交物业管理用房;

(四) 移交物业管理期间配置的属于业主共有的固定设施设备;

(五) 清算并移交业主委员会委托其管理的共有部分经营收益;

(六) 法律、法规规定的其他事项。

未成立业主委员会的, 由物业服务企业向街道办事处(乡镇人民政府)履行交接义务。

物业服务企业退出物业管理区域时, 不得损坏、隐匿、销毁物业资料和财物。

第五十三条 物业服务合同双方可以约定物业服务履约保证金, 用于保证物业服务企业依法依约履行合同和退出物业管理区域时履行移交档案资料、管理用房和设施设备等交接义务。

物业服务合同双方可以委托物业所在地住房和城乡建设主管部门或者街道办事处(乡镇人民政府)保管履约保证金。

第五十四条 市、县(市、区)人民政府应当完善老旧小区配套基础设施和公共服务设施, 加快老旧小区整治改造。老旧小区整治改造后, 街道办事处、乡镇人民政府应当征求业主的意见, 划定物业管理区域, 实行物业管理。

在不影响消防安全和道路通行前提下, 市、县(市、区)人民政府有关部门应当指导、协助老旧小区增设必要的停车位

和车辆充电设施，以及加装电梯。

第五章 物业的使用和维护

第五十五条 业主、物业使用人使用物业时，应当遵守有关法律法规的规定以及临时管理规约、管理规约。

临时管理规约、管理规约应当对下列事项作出约定：

- （一）建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地的使用、维护、管理；
- （二）业主共有部分的经营与收益的分配、使用和管理；
- （三）业主和物业使用人在安全管理、环境卫生、装饰装修、动物饲养、植物种植等方面的权利与义务；
- （四）违反管理规约应当承担的责任；
- （五）其他应当约定的事项。

第五十六条 物业交付使用后，业主、物业使用人应当按照权属登记用途或者自然资源主管部门批准的设计用途使用物业。

新建住宅小区内的非住宅物业设计用于餐饮经营的部分，应当配置相应的专用烟道。未配置专用烟道的，不得用于餐饮经营。

第五十七条 业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，并与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。协议中应当明确房屋结构保护、装饰装修时间限制、装修材料堆放搬运和垃圾清运要求、空调外机安装要求以及禁止行为和

违约责任等内容。业主自行管理物业的，由业主、物业使用人向业主委员会履行告知义务并签订协议。

业主在装饰装修房屋过程中，不得破坏、改变房屋外立面。

业主在使用物业过程中，应当采取有效的防护措施，避免阳台、窗台放置物以及外立面悬挂物坠落、脱落。业主委员会、物业服务企业发现存在高空坠物安全隐患的，有权要求业主及时整改，消除隐患。

第五十八条 物业服务企业应当加强对业主的消防安全宣传教育，按照规定定期对物业管理区域开展消防安全巡查工作，消除火灾隐患。已成立业主委员会但未选聘物业服务企业的，由业主委员会组织业主、物业使用人做好消防安全工作。对尚未组建业主委员会也未选聘物业服务企业的住宅小区，街道办事处（乡镇人民政府）应当组织业主、物业使用人做好消防安全工作。

第五十九条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本区域内业主的需要。在满足业主的需要后，将车位、车库出租给业主以外的单位或者个人的，每次租赁期限不得超过六个月，并在物业管理区域内公示，接受业主查询和监督。

物业管理区域内如需占用业主共有的道路或者其他公共场地增设车位的，应当由业主（代表）大会决定，并确保消防通道和道路畅通。增设的车位归全体业主所有，是否收取车辆停放费由业主（代表）大会决定。

物业管理区域内，业主、物业使用人未按照规定停放汽车，影响道路通行的，由业主委员会或者物业服务企业通知改正；拒不改正的，移送公安机关交通管理部门按照有关规定处理。

市人民政府可以根据需要制定物业管理区域内的停车管理办法。

第六十条 建设单位应当按照规划要求配建电动汽车、电动自行车的停车场所和充电设施。已建成的停车场所和充电设施不能满足业主需要，且有可用场地的，由业主（代表）大会或者业主委员会、物业服务企业按照规定办理有关手续后修建。老旧小区内无可用场地的，应当在整治改造过程中予以解决。

禁止在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处停放电动自行车或者为电动自行车充电；禁止从室内引电线用于交通工具充电。

第六十一条 物业服务企业承接物业后，应当负责对电梯的日常管理和维护保养，及时制止危及电梯安全的行为，确保电梯正常运行。因日常管理或者维护保养不当等原因导致电梯无法正常使用的，物业服务企业应当依法承担相应的责任。业主自行管理物业的，由业主委员会履行电梯日常管理和维护保养职责。

老旧小区改造需要加装电梯的，应当征得相关业主的同意，依法办理相关审批手续。加装电梯应当确保建筑结构安全，并且符合消防安全要求，不得改变既有建筑主体承重结构，不得变相增加住宅使用空间，不得超出原建设用地界址范围。

第六十二条 物业服务企业承接物业后，负责对二次供水水箱（水池）的日常管理，定期进行清洗、消毒，并采取措施防止异物进入水箱（水池）。

二次供水水箱（水池）的清洗、消毒周期由当事人在物业服务合同中约定，但每年不得少于两次。负责清洗、消毒的工作人员应当持有健康证，操作符合卫生要求。

第六十三条 建设单位已经将验收合格的供水、供电、供气、通信、有线电视等公用事业经营设施设备移交给专业经营单位的，以及老旧小区已经完成对公用事业经营设施设备分户改造的，由专业经营单位负责分户终端计量装置或者入户端口及其之前的设施设备的维修、养护和管理，保证其安全运转和正常使用。

第六十四条 物业管理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。人民防空工程平时用作停车位的，经人民防空主管部门同意后，可以以出租方式向全体业主开放，每次租赁期限不得超过五年。

建设单位或者其他投资人在物业管理区域内投资建设的人民防空工程，其用作停车位所收取的租金应当优先提取一部分用于该人民防空工程的维护和管理。

禁止出售或者变相出售物业管理区域内人民防空工程停车位。

第六十五条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；

- (二) 违法搭建建筑物、构筑物，下挖地下空间；
- (三) 擅自改变物业使用性质；
- (四) 侵占或者破坏物业共用部位、共用设施设备，擅自移动、拆除共用设施设备；
- (五) 拆除、损坏电梯的部件、附属设施或者标志，强行开启电梯层门、轿门或者阻止电梯层门、轿门正常关闭，超过额定载荷使用电梯；
- (六) 损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施和器材，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道；
- (七) 存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，或者存放、铺设超负荷物品，严重影响房屋安全；
- (八) 高空抛物；
- (九) 随意弃置垃圾、排放污水或者露天焚烧杂物，制造超过规定标准的社会生活噪声，影响邻居通风、采光等；
- (十) 法律法规以及临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

第六十六条 物业服务企业发现业主或者物业使用人在物业装饰装修、物业使用过程中，有违反本条例第六十五条规定，或者有违反其他法律法规以及临时管理规约、管理规约规定的行为的，应当及时予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当在二十四小时内报告有关主管部门和业主委员会。未聘请物业服务企业的，由业主委员会履行劝阻、制止和报告职责。有关主管部门

在接到报告后，应当依法对违法行为予以处理。

第六十七条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，以及出售公有住房的单位应当交存住宅专项维修资金；业主在办理房屋权属登记手续时，应当提供交存住宅专项维修资金的凭证。

业主交存的住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期届满后的维修和更新、改造，不得挪作他用。

业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，应当及时续交。已成立业主大会的，续交方案由业主大会决定，报住房和城乡建设主管部门备案；未成立业主大会的，续交方案根据市、县（市、区）有关规定执行。

第六十八条 房屋、相关设施设备的保修期满后，发生下列紧急情况，危及房屋安全、人身财产安全以及严重影响业主日常生活的，可以采取应急维修：

（一）电梯故障危及人身安全或者严重影响业主日常生活，经特种设备检验检测机构、其他有资质的电梯专业检测机构或者电梯制造单位出具安全评估意见认定或者整改通知书的；

（二）消防系统中涉及的设施设备存在安全隐患或者发生故障，经消防救援机构出具整改通知书的；

（三）房屋发生严重沉降、倾斜、开裂，严重危及房屋安全，经有资质的专业检测机构出具证明的；

(四) 房屋外墙存在脱落、剥落等安全隐患，经有资质的专业检测机构核实并认定的；

(五) 屋顶、屋面、外墙面发生渗漏，或者地下室发生积水，严重影响房屋正常使用和安全，经有资质的专业检测机构核实并认定的；

(六) 二次供水、排水、排污系统中涉及的设施设备发生故障，影响使用，经专业机构核实并认定的，但由专业经营单位负责维修、养护的除外；

(七) 其他危及房屋安全、人身财产安全以及严重影响业主日常生活的紧急情况，经专业机构核实并认定的。

前款规定的紧急情况下，相关单位、专业机构应当根据业主、物业服务企业的申请，或者根据相关部门的要求，及时提供相应的检验检测和核实认定服务。

住房和城乡建设主管部门核查属实后，应当出具住宅专项维修资金应急使用确认书，并通知物业服务企业或者相关业主立即组织维修。其中，住宅专项维修资金未划转业主大会管理的，由物业服务企业或者相关业主持有关材料向住房和城乡建设主管部门申请列支；住宅专项维修资金已划转业主大会管理的，由物业服务企业或者相关业主持有关材料向业主委员会申请列支，业主委员会审核同意的，应当报住房和城乡建设主管部门备案。

第六章 监督管理

第六十九条 住房和城乡建设主管部门履行下列职责：

- （一）制定物业服务规范和等级标准；
- （二）监督新建物业承接查验，物业管理招投标，物业服务合同备案；
- （三）拟订住宅专项维修资金缴存、使用制度并监督执行；
- （四）指导并监督物业服务企业经营活动，开展物业服务质量的监督和考核；
- （五）指导业主大会成立，业主委员会选举和换届；
- （六）房屋工程质量验收，管理物业质量保修金，督促建设单位履行保修义务；
- （七）负责建设工程消防设计、审查和验收；
- （八）负责白蚁防治的监督和管理；
- （九）及时处理有关房屋工程质量和物业管理方面的投诉、举报；
- （十）依职责查处住宅物业项目建设和物业管理活动中的相关违法行为。

第七十条 市、县（市、区）人民政府有关部门履行下列职责：

- （一）自然资源主管部门负责对列入住宅小区建设项目规划条件和设计方案的基础设施、配套公共服务等设施的规划审查，查处住宅小区建设项目竣工规划核实前违反规划要求的违法行为；

(二) 城市管理部门履行物业管理区域内的城市管理职责, 查处物业管理区域内违法搭建建筑物、构筑物, 侵占和破坏绿化设施、市政公用设施、环卫设施, 以及破坏环境卫生等违法行为;

(三) 公安机关负责对物业管理区域内安全防范等设施的监督检查, 指导物业管理区域内治安防范工作, 加强对业主养犬行为的监督管理, 规范物业管理区域内道路停车管理, 依法查处物业管理区域内影响公共安全、公共秩序的违法行为;

(四) 市场监督管理部门负责物业管理区域内特种设备的安全监察工作, 督促特种设备检验检测机构及时出具电梯安全检测意见, 查处物业管理区域内提供虚假资料取得工商登记、无照经营、侵害消费者合法权益、价格违法以及餐饮经营油烟排放不达标等违法行为;

(五) 消防救援机构负责对物业管理区域内消防设施设备、场所等的监督检查, 查处违反消防安全法律法规的行为;

(六) 生态环境主管部门负责物业管理区域内环境保护监督管理, 按照职能分工依法查处水超标排放等违法行为;

(七) 卫生健康主管部门负责物业管理区域内传染病防治、生活饮用水的监督等工作;

(八) 人民防空主管部门负责物业管理区域内人防工程建设和维护管理的监督检查, 查处侵占、破坏、变相买卖人民防空工程等违法行为;

(九) 民政部门负责物业管理区域内社区居家养老服务设施

和社区管理服务设施维护管理的监督检查，以及丧事活动管理工作。

供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位以及其他有关部门依法履行相应职责。

第七十一条 街道办事处、乡镇人民政府依法组织和指导辖区内的业主依法成立业主大会或者物业管理委员会，选举业主委员会；指导和监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责；协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，调解物业管理纠纷。

居（村）民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府履行相关职责，指导、监督住宅物业管理的具体工作。

第七十二条 市、县（市、区）人民政府应当建立物业管理联席会议制度，召集住房和城乡建设、城市管理、公安等部门，街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、业主委员会、业主代表和物业服务企业等方面的代表召开物业管理联席会议，研究解决物业管理工作中的下列重大问题：

- （一）业主委员会未依法履行职责的问题；
- （二）业主委员会换届过程中出现的问题；
- （三）履行物业服务合同中出现的重大问题；
- （四）物业服务企业在退出和交接过程中出现的问题；
- （五）物业管理与相关专业经营单位协调和配合的问题；
- （六）需要协调解决的其他物业管理问题。

第七十三条 市、县（市、区）人民政府应当建立物业矛盾纠纷调处机制。

住房和城乡建设主管部门应当建立物业管理投诉举报平台，在接到物业服务企业、业主委员会、业主和物业使用人的投诉、举报后，应当予以登记并及时处理。不属于本部门职责的，应当及时移交给其他有关部门进行处理，并告知投诉人、举报人。

第七十四条 市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当建立物业管理信用体系，加强行业诚信管理。

第七章 法律责任

第七十五条 建设单位违反本条例规定，按照下列规定给予处罚：

（一）违反本条例第十条规定，未通过招投标方式选聘前期物业服务企业，或者未经批准，擅自采用协议方式选聘前期物业服务企业的，由住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处二万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本条例第十三条第二款规定，未向前期物业服务企业移交有关资料的，由住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下罚款；

（三）违反本条例第十九条第一款规定，未按时交存首次业主大会筹备经费的，由住房和城乡建设主管部门责令限期交存；

逾期不交存的，处一万元以上五万元以下罚款；

（四）违反本条例第六十四条第三款规定，出售或者变相出售物业管理区域内人民防空工程停车位的，由人民防空主管部门对当事人给予警告，并责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。造成损失的，应当依法赔偿损失。

第七十六条 物业服务企业违反本条例规定，由住房和城乡建设主管部门按照下列规定给予处罚：

（一）违反本条例第十三条第三款、第四十一条第三款规定，未按时将相关材料报送备案的，责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款；

（二）违反本条例第四十四条规定，未在物业管理区域内显著位置公布相关信息或者公示的相关信息失实的，责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款；

（三）违反本条例第四十八条第二款规定，物业服务未达到合同约定标准的，责令限期改正；

（四）违反本条例第五十二条规定，退出物业管理区域时拒不履行交接义务，或者损坏、隐匿、销毁物业资料和财物的，责令改正，处一万元以上十万元以下罚款；

（五）违反本条例第六十六条规定，发现物业管理区域内有违法行为不予劝阻、制止，或者不及时报告的，处五百元以上五千元以下罚款。

第七十七条 业主和物业使用人违反本条例规定，按照下列

规定给予处罚：

（一）违反本条例第六十条第二款规定，在物业管理区域内从室内引电线用于交通工具充电的，由消防救援机构责令改正；拒不改正的，处五百元以下罚款；

（二）违反本条例第六十五条第一项规定，损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构的，由住房和城乡建设主管部门责令限期改正，处五万元以上十万元以下罚款；

（三）违反本条例第六十五条第二项规定，违法搭建建筑物、构筑物，下挖地下空间的，由城市管理部门责令停止建设；尚可采取改正措施消除影响的，限期改正，处违法建设造价百分之五以上百分之十以下罚款；无法采取改正措施消除影响的，限期拆除或者回填。不能拆除或者回填的，没收实物或者违法所得，可以并处违法建设造价百分之十以下罚款；

（四）违反本条例第六十五条第三项规定，擅自改变物业使用性质的，由住房和城乡建设主管部门责令限期改正，恢复原状；逾期不改正、恢复原状的，处一万元以上五万元以下罚款；

（五）违反本条例第六十五条第四项规定，侵占或者破坏绿化设施、市政公用设施和环卫设施的，由城市管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处五百元以上二千元以下罚款；

（六）违反本条例第六十五条第六项规定，损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施和器材，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道的，由消防救援机构责令改正，处警告或

者五百元以下罚款；拒不改正的，可以强制执行；

（七）违反本条例第六十五条第七项规定，存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品的，由公安机关依法处罚。

第七十八条 违反本条例第十一条第二款规定，建设单位、物业服务企业未按时将相关资料报送备案的，由住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第七十九条 违反本条例第十三条规定，建设单位、物业服务企业未进行前期物业承接查验，并签订物业承接查验协议的，由住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下罚款。

建设单位、物业服务企业在前期物业承接查验过程中恶意串通、弄虚作假，侵害业主利益的，由住房和城乡建设主管部门处五万元以上二十万元以下罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第八十条 违反本条例第三十八条规定，挪用、侵占物业共有部分经营收益的，由住房和城乡建设主管部门追回挪用、侵占的共有部分经营收益，归还业主，没收违法所得。

第八十一条 住房和城乡建设主管部门、其他有关部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会的工作人员，在对物业管理活动的监督管理或者协助管理工作中有滥用职权、玩忽

职守、徇私舞弊行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十二条 专业经营单位违反本条例有关规定，拒不承担维修、养护和管理责任的，由市、县（市、区）人民政府有关主管部门或者专业监管部门责令限期改正；造成当事人损失的，依法承担赔偿责任。

第八十三条 违反本条例规定的其他行为，法律、法规另有处罚规定的，从其规定。

第八章 附 则

第八十四条 本条例中有关专业用语的含义：

（一）共用部位，是指房屋承重结构、房屋主体结构、公共门厅、公共走廊、公共楼梯间、内天井、户外墙壁、屋面、传达室、治安监控室、消防监控室等；

（二）共用设施设备，是指绿地、道路、化粪池、污水井、雨水井、垃圾中转站、水泵、水箱、控制柜、电梯、业主楼层间的供、排水总管、智能快件箱、消防设施、供电设施、公共照明设施、监控设施、避雷设施、公用天线、露天停车场、健身设施、非机动车库、共用设施设备用房等；

（三）专有部分，是指建筑区划内具有构造上的独立性，能够明确区分，或者具有利用上的独立性，可以排他使用，或者能

够登记成为特定业主所有权的房屋(包括整栋建筑物),以及车位、摊位等特定空间。规划上专属于特定房屋,且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等。

第八十五条 市、县(市、区)人民政府可以根据本条例制定实施细则。

本条例规定的临时管理规约、业主(代表)大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同和装饰装修管理服务协议的示范文本,由市人民政府住房和城乡建设主管部门制定。

第八十六条 上饶经济技术开发区、三清山风景名胜区和上饶高铁经济试验区的管理机构在辖区范围内履行对物业管理活动的监督管理职责。

第八十七条 本条例自 2020 年 3 月 1 日起施行。