

佛山市住宅物业管理条例

(2020年10月30日佛山市第十五届人民代表大会第三十四次会议通过 2021年1月20日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十八次会议批准 2024年6月28日佛山市第十六届人民代表大会常务委员会第二十七次会议修正 2024年7月31日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准)

目 录

第一章 总 则

第二章 业主大会、业主委员会及物业管理委员会

第一节 业主大会筹备组

第二节 业主大会

第三节 业主委员会

第四节 物业管理委员会

第三章 物业管理及服务

第一节 前期物业管理

第二节 物业管理服务

第四章 物业的使用和维护

第一节 一般规定
第二节 住宅维修管理
第三节 公共收益管理
第四节 物业服务收费管理
第五章 法律责任
第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护业主、物业服务人的合法权益，营造和谐、安全、文明、整洁的生活和工作环境，根据有关法律法规的规定，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住宅物业管理活动，法律法规另有规定的从其规定。

第三条 建立健全社区（村）党组织领导下的居民委员会、村民委员会、业主、业主委员会、物业服务人协调运行机制，推进综合网格管理，将物业管理纳入基层社会治理体系。

第四条 市、区人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，将物业管理纳入基层社会治理体系，建立物业管理综合协调和目标责任机制；鼓励采用新技术、新方法提高物业服务与管理水平。

各区人民政府应当制定有关行政主管部门在物业管理区域

内的行政执法事项清单，并向社会公开。

第五条 市人民政府住房城乡建设主管部门负责制定和实施物业管理活动监督评价办法；建设和管理物业管理信息化系统；指导和监督物业管理行业协会开展行业自律和服务工作；建立健全业主委员会组成人员、物业管理委员会委员培训制度；建立物业服务人应急备选库；建立完善住宅工程质量潜在缺陷保险制度；建立业主委员会任中审计和离任审计制度。

区人民政府住房城乡建设主管部门负责物业管理区域备案、物业服务人和从业人员的监督管理；指导和协助业主大会和业主委员会开展工作；监督和管理物业管理领域招标投标工作；组织对辖区内业主委员会组成人员、物业管理委员会委员开展培训。

第六条 公安部门负责物业管理区域内安全防范等的指导监督，并依法查处物业管理区域内及物业管理服务中的违法犯罪行为。

城市管理和综合执法部门负责物业管理区域内生活垃圾分类、养犬、绿化等的监督管理，并按照城市管理相对集中行政执法的规定开展行政执法工作。

市场监督管理部门负责物业管理区域内电梯等特种设备安全等方面的监督管理；负责物业管理区域内物业服务收费的监督检查工作，依法查处物业管理中的价格违法等行为。

价格主管部门负责制定或调整实行政府指导价的物业服务收费标准。

生态环境保护管理部门负责物业管理区域内的生态环境的监督管理,依法查处物业管理区域内工业废水、废渣、固体废物、危险废物、噪声、振动、辐射放射等行为。

不动产登记机构应当按照区人民政府相关职能部门、街道办事处、镇人民政府的需要提供业主清册。

应急管理、自然资源、工业和信息化、民政、司法、税务、卫生、文化和旅游、气象等相关行政主管部门及消防救援机构在各自职责范围内,依法做好物业管理区域内的行政管理和行政执法等相关工作。

第七条 街道办事处、镇人民政府应当将辖区内物业管理工作纳入基层社会治理体系,负责指导业主大会、业主委员会、物业管理委员会的组建及日常工作;负责物业服务合同、业主委员会以及物业管理委员会的备案。

第八条 居民委员会、村民委员会协助区人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处、镇人民政府,做好辖区内物业管理工作,依法对设立业主大会、选举业主委员会等给予指导和协助。

第九条 物业管理行业协会依法开展下列工作:

(一) 加强行业自律管理,保障物业服务人依法执业,维护行业合法权益;

(二) 制定行业服务标准,规范行业行为,总结、交流物业服务工作经验,推广先进物业服务技术;

(三) 维护市场秩序和公平竞争,建立物业服务人及其从业

人员诚信档案，促进行业诚信管理，建立行业规范；

(四) 组织行业业务培训和职业道德、从业纪律教育。

第二章 业主大会、业主委员会及物业管理委员会

第一节 业主大会筹备组

第十条 百分之二十以上业主可以联名向街道办事处、镇人民政府提出成立业主大会的书面要求。

已交付使用的物业建筑面积达到物业管理区域建筑面积百分之五十以上的，业主可以向街道办事处、镇人民政府提出成立业主大会的书面要求。

物业管理区域内首套房屋出售并交付使用已满两年，且交付使用的物业建筑面积达到物业管理区域建筑面积百分之三十以上的，业主可以向街道办事处、镇人民政府提出成立业主大会的书面要求。

符合前三款情形之一的，街道办事处、镇人民政府应当在接到申请之日起三十日内，会同物业所在地的区人民政府住房城乡建设主管部门依法指导、协助业主推荐产生业主大会筹备组中的业主代表。

已交付使用的物业建筑面积达到第二款或第三款有关规定的，建设单位以及物业服务人应当书面告知街道办事处、镇人民

政府，并在物业管理区域内的显著位置和信息化系统公告三十日以上。

第十一条 业主大会筹备组的组长由街道办事处、镇人民政府代表担任。

业主大会筹备组中的业主代表应当由五名以上业主联名推荐，也可以由街道办事处、镇人民政府组织业主联名推荐，同一业主只能推荐一名业主代表；业主代表按照获得联名推荐人数的多少确定，联名推荐人数相同的，应当由居民委员会、村民委员会组织抽签确定排名顺序。

业主大会筹备组的成员名单及简历，应当自业主大会筹备组成立之日起七日内在物业管理区域的显著位置和信息化系统公示十五日以上。业主对筹备组成员有异议的由街道办事处、镇人民政府协调处理。

业主大会筹备组产生后，街道办事处、镇人民政府应当对筹备组成员进行物业管理相关法律法规知识的培训。

第十二条 业主大会筹备组应当自成立之日起六个月内，依法组织召开首次业主大会会议，确定首次业主大会会议表决规则，制定业主委员会候选人产生办法和业主委员会选举办法等。业主大会筹备组成员就筹备工作意见不一致的，由业主大会筹备组组长作出决定。

业主大会筹备组未能够在六个月内召开首次业主大会会议的，自行解散。期限届满十五日前，业主大会筹备组可以向辖区

街道办事处、镇人民政府申请延长业主大会筹备组工作期限，经辖区街道办事处、镇人民政府同意，可以延期六十日。

第十三条 建设单位和物业服务人应当依法向业主大会筹备组提供包括有房产信息、业主姓名、有效联系方式等信息的业主清册及有关文件资料，不得隐匿、篡改、伪造有关文件资料，不得以任何理由阻挠业主大会筹备组的正常工作。

因建设单位注销或有关单位不配合提供业主清册等文件资料的，经业主大会筹备组申请，由街道办事处或者镇人民政府协调区人民政府不动产登记主管等有关部门无偿提供。

第十四条 业主大会筹备组应当及时核实、更新业主清册，妥善保管收集的信息和文件资料，并于业主委员会选举产生后五日内移交业主委员会；首次业主大会未能召开或者未能选举产生业主委员会的，业主大会筹备组应当在解散前三日内将收集的信息和文件资料交由辖区居民委员会、村民委员会指定的机构封存。

任何单位、组织和个人不得泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理服务无关的活动。

第二节 业主大会

第十五条 首次业主大会会议未表决通过有关事项的，按照如下规定处理：

（一）选举产生业主委员会，但是未通过管理规约、业主大

会议事规则的，业主委员会应当根据业主大会会议讨论情况对管理规约、业主大会议事规则进行修改，并再次组织业主大会会议进行表决；

（二）已经通过管理规约和业主大会议事规则，但未选举产生业主委员会的，街道办事处、镇人民政府应当协助召开业主大会会议，并组织选举产生业主委员会；

（三）未通过管理规约、业主大会议事规则，且未选举产生业主委员会的，街道办事处、镇人民政府应当根据业主的申请，协助召开业主大会会议，通过管理规约或业主大会议事规则，选举产生业主委员会。

经全体业主依法决定共同履行业主大会、业主委员会职责的，不受前款规定限制。

第十六条 召开业主大会会议，应当依法在物业管理区域内显著位置予以公告，并以书面或者信息化方式通知全体业主，公告期截止至业主大会召开当日。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者信息化方式等表决事项。

采用书面或者信息化方式表决事项的，应当将拟表决事项公开征求全体业主意见，并将征求意见结果在物业管理区域显著位置和信息化系统公示三十日以上。

业主大会会议召开时，物业服务人应当予以协助，并在物业管理区域内提供相应的人力、场地支持。

第十七条 业主大会会议表决采用书面或信息化等方式记名投票，投票情况、表决结果应当在物业管理区域内显著位置和信息化系统公示三十日以上。业主大会会议表决结果逾期公示、未公示或者公示内容不符合规定的，由街道办事处、镇人民政府责令限期改正并向全体业主通告。

任何单位和个人不得伪造、变造业主选票、表决票、业主签名、授权委托书和电子投票数据；选票、表决票和授权委托书应当由业主大会会议组织者妥善长期保管，以备查询。

有关行政主管部门，各级人民政府、街道办事处，居民委员会、村民委员会不得否决业主大会会议依法形成的与物业管理有关，且没有违反法律法规的决定决议等事项。

第三节 业主委员会

第十八条 业主委员会是业主大会的执行机构，除履行法律法规规定的职责外，应当履行下列职责：

（一）按照规定组织召开业主大会，执行业主大会会议的决定；定期向业主大会报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况。

（二）制订重大维修工程方案和紧急维修方案，并监督方案的实施；协调、处理涉及物业管理的共同事务。

（三）监督物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的

经营管理和使用；

（四）督促物业服务人制定并实施突发公共卫生事件等突发事件应急预案；

（五）督促业主配合或者执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

（六）依法维护业主合法权益；

（七）依照管理规约或者业主大会的决定对公共收益的收支情况进行管理，以业主大会或者业主委员会名义依照有关规定开立银行账户；

（八）定期接待和听取业主对物业服务、业主委员会的意见和建议，接受业主的咨询、投诉和监督，调解处理物业管理活动中的相关问题；

（九）每年开展不少于一次的业主满意度测评工作；

（十）法律法规规定或者业主大会赋予的其他职责。

第十九条 业主委员会主任、副主任、委员、候补委员依法产生；候补委员递补顺序按照得票数确定，得票数相同的候补委员，由业主委员会组成人员投票确定顺序。

业主委员会组成人员应当签订履职承诺书，承诺在履职期间依法履职，并接受全体业主监督。业主委员会组成人员可以根据业主大会决定或者管理规约的约定，在履职期间领取履职补贴。

经业主大会决定，业主委员会可以聘请执行秘书和财务人员等专职工作人员，负责处理业主委员会的日常事务。

鼓励具有党员、人大代表、政协委员、退休公职身份或者具有财会、管理、法律等工作经验的业主参加业主委员会选举或者担任业主委员会的专职工作人员。

第二十条 业主委员会组成人员应当依法从本物业管理区域内的业主中选举产生。

第二十一条 分期开发的物业符合本条例第十条规定的，可以在分期开发期间成立业主大会，选举产生业主委员会；在业主大会议事规则中应当根据未交付物业面积占比，为尚未交付物业的业主预留业主委员会组成人员名额；并制定尚未交付物业的业主增补业主委员会组成人员的办法。

第二十二条 业主委员会会议应当于召开七日前，在物业管理区域内显著位置和信息化系统公告会议的内容和议程，听取业主的意见和建议；同时，应当告知并听取居民委员会、村民委员会的建议，接受指导。

业主委员会会议应当书面记录会议情况，经出席会议的业主委员会组成人员签字后存档；业主委员会会议依法作出的决定，应当于决定作出之日起三日内书面告知居民委员会、村民委员会，并在物业管理区域内显著位置和信息化系统公告，公告期不少于十日。

业主委员会每年向业主大会报告当年工作情况，并在物业管理区域显著位置和信息化系统公告十五日以上；工作情况应当报送居民委员会、村民委员会。

第二十三条 业主委员会组成人员不得有《广东省物业管理条例》规定的业主委员会组成人员的禁止性行为外，还不得有下列行为：

（一）不履行或者不正确履行职责；

（二）在本物业管理区域内违法占用或者损坏共用部位、共用设施设备；

（三）本人及其近亲属在为本物业管理区域提供物业服务的企业及其下属单位任职。

业主委员会组成人员有上述情形之一的，经业主委员会会议决定中止其职务，并提请业主大会会议决定终止其职务；有两名以上业主委员会组成人员存在上述情形的，应当由街道办事处、镇人民政府组织召开业主大会临时会议，就是否终止其委员职务事项进行决议。

业主委员会组成人员职务被终止的，应当自终止决定做出之日起三日内将其保管的属于业主大会、业主委员会所有的资料、印章等物品交回业主委员会。拒不移交的，业主委员会可以请求居民委员会、村民委员会督促移交。

第二十四条 业主委员会应当及时将业主委员会组成人员职务终止和候补委员递补的情况在物业管理区域的显著位置和信息化系统公告十日以上，并书面报告区人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处、镇人民政府、居民委员会或者村民委员会。

第二十五条 业主委员会任期届满三个月前，应当依法确定

新一届业主委员会候选人产生办法及名单，组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主委员会应当在任期届满三日内，将属于业主大会、业主委员会的有关财物、文件资料、印章等移交新一届业主委员会。不按时移交的，新一届业主委员会应当申请街道办事处、镇人民政府督促其移交；任期届满但未成立新一届业主委员会的，上述资料由居民委员会、村民委员会就地封存，并由物业服务人保管，待新一届业主委员会成立后，及时移交。

第二十六条 召开业主大会的工作经费以及业主委员会的日常工作经费，业主委员会组成人员、专职工作人员的履职补贴的筹集、管理和使用由业主大会决定或者在管理规约中约定，由全体业主承担。

业主大会可以在住房城乡建设主管部门指导下建立业主委员会任中审计和离任审计制度；并可以依法委托社会审计机构对公共收益的使用情况以及业主委员会工作经费、履职补贴进行财务审计。

业主委员会应当于每季度结束前十五日内，将包括工作经费、履职补贴等具体列支项目和费用的开支情况，在物业管理区域的显著位置和信息化系统公告三十日以上，接受业主监督。

第二十七条 物业管理区域内未成立业主大会或者未能选举产生业主委员会的，街道办事处、镇人民政府应当指导、协助全体业主依法共同决定物业管理事项。

第四节 物业管理委员会

第二十八条 物业管理区域有下列情形之一的，经占业主总人数百分之十以上的业主可以联名向物业所在地的街道办事处、镇人民政府提出成立物业管理委员会的书面要求：

（一）具备召开业主大会会议条件，经筹备组组织仍不能产生业主委员会的；

（二）需要重新选举业主委员会，但不能选举产生新一届业主委员会的。

物业管理委员会负责组织业主依法决定有关共有和共同管理权利的重大事项；推动符合条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会。物业管理委员会自新一届业主委员会备案完成之日起停止履行职责，并应当在十日内与业主委员会办理移交手续后解散。两年内，未选举产生业主委员会的，物业管理委员会解散。

第二十九条 物业管理委员会成员人数为七至十一人的单数，由街道办事处、镇人民政府组织成立，由业主代表以及街道办事处、镇人民政府、居民委员会、村民委员会、物业服务人等代表组成，具体由街道办事处、镇人民政府确定。物业服务人经通知未派员参加的，不影响物业管理委员会成立。

物业管理委员会业主代表人选可以由十名以上业主联名或

者居民委员会、村民委员会推荐。推荐的业主代表人数多于规定人数时，由街道办事处、镇人民政府确定代表人选。鼓励和支持具有党员身份的业主成为物业管理委员会成员。物业管理委员会主任由居民委员会、村民委员会代表担任。

物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置和物业管理信息化系统公示。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处、镇人民政府或者区人民政府住房城乡建设主管部门协调处理。

第三十条 物业管理委员会应当自成立之日起三十日内，持下列材料向物业所在地街道办事处、镇人民政府备案：

- （一）物业管理委员会备案申请表；
- （二）物业管理委员会成员名单；
- （三）物业管理委员会工作规则；
- （四）经全体业主同意的由物业管理委员会决定实施的事项；
- （五）其他应当提供的材料。

物业管理委员会可以凭备案回执申请刻制印章，可以开立物业管理委员会的银行账户。

物业管理委员会征求全体业主意见的，应当采取记名书面投票或者电子投票的方式。

第三十一条 物业管理委员会发布的通知或者公告，应当加盖物业管理委员会印章，并在物业管理区域内显著位置和信息化系统公示，公示期限不少于十五日。

物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，区人民政府住房城乡建设主管部门应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

由物业管理委员会管理业主公共收益的，交接前，新一届业主委员会应当委托专业机构进行审计，并将审计结果在物业管理区域内显著位置和信息化系统公示，公示期限不少于十五日。审计费用由全体业主承担。

第三章 物业管理及服务

第一节 前期物业管理

第三十二条 建设单位应当依法完成前期物业服务人招标工作：

（一）预售商品房项目，应当在办理商品房预售许可之前完成；

（二）现售商品房项目，应当在办理现售备案前完成；

（三）非出售的新建物业项目，应当在交付使用前完成。

分期开发的物业划定为一个物业管理区域的，应当按照一个物业管理区域统一招标。

第三十三条 建设单位在预（销）售物业时，应当在预（销）售现场显著位置和信息化系统公告临时管理规约、前期物业服务

合同、规划条件、规划总平面图、物业管理区域范围等资料。

根据规划要求需要配建物业服务用房、配电房、水泵房、垃圾房等公共服务设施的，规划总平面图应当特别予以标识。

新建住宅小区物业服务用房为本物业管理区域提供服务的物业服务人用于员工饭堂、员工宿舍的，应当公告。

第三十四条 建设单位与物业买受人签订商品房买卖合同时，应当同时签订前期物业服务合同，并将临时管理规约送达买受人，不得承诺或者诱导物业买受人实施违法建设或者违法装修；不得承诺将属于业主共有的部位、场所和设施由部分或个别业主排他使用。分期开发的同一物业管理区域，建设单位与物业买受人应当签订内容一致的前期物业服务合同和临时管理规约。

前期物业服务合同内容包括但不限于前期物业管理范围、服务事项、服务质量、服务标准、服务费用的标准和收取办法、物业服务用房的管理和使用、双方的权利义务、共用部位和共用设施设备的管理和使用、服务期限、服务交接、合同解除方式、合同终止情形等。

建设单位应当依法制定包括公共收益收支管理等内容的临时管理规约。

物业买受人认为前期物业服务合同、临时管理规约的内容违法，或者侵害其合法权益的，可以向区人民政府住房城乡建设主管部门投诉。

第三十五条 前期物业服务合同期限届满，全体业主未能依

法作出选聘或者解聘决定的，原物业服务人按照原服务内容和收费标准继续提供服务的，前期物业服务合同延续至全体业主作出选聘或者续聘决定为止。

全体业主依法决定终止前期物业合同的，物业服务人应当在收到解聘决定当日起三个月内向新选聘的物业服务人或业主委员会依法移交有关资料、财物。

第二节 物业管理服务

第三十六条 业主大会可以选聘物业服务人为本物业管理区域提供物业服务；也可以由全体业主自行管理本物业管理区域，共同履行业主大会、业主委员会的职责。

业主大会可以通过招标等方式选聘物业服务人，鼓励业主大会通过政府公共资源招标平台选聘物业服务人。选聘物业服务人前，业主委员会应当将物业服务选聘方案和物业服务合同草案的内容在物业管理区域的显著位置和信息化系统公示十五日以上，并征集业主意见，意见征集情况应当向业主大会通报。

签订物业服务合同前，业主委员会应当将拟签订的物业服务合同等资料在物业管理区域的显著位置和信息化系统公示五日以上。

第三十七条 业主大会或者业主委员会应当与物业服务人依法签订并备案物业服务合同，也可以对公共收益的使用管理，

物业服务人使用机动车停车位等公共设施的要求等进行约定。

第三十八条 物业服务人应当按照法律法规的规定和物业服务合同的约定，制定物业管理区域安全防范应急预案，做好物业管理区域内的公共秩序维护、安全管理等工作，采取必要的安全保障措施防止从建筑物中抛掷或者坠落物品，执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极协助有关部门开展工作。

第三十九条 物业服务人在物业服务活动中，不得有下列行为：

- （一）将一个物业管理区域内的全部物业管理业务整体转让；
- （二）挪用、擅自使用或者诱导业主挪用、滥用住宅专项维修资金；
- （三）擅自改变物业服务用房用途；
- （四）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的共有部位和共用设施设备用途；
- （五）不按规定将依法收取的公共电信设施占用场地使用费，以及利用公共场地、共用部位、共用设施设备开展经营性活动的收益等列入公共收益；
- （六）将应当由物业服务人或者他人承担的用水、用电、用气等费用列入业主公摊费用；
- （七）以签订虚假合同的方式出租物业共用部位、共用设施设备；
- （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；

（九）擅自利用公共场地、共用部位、共用设施设备进行经营；超出物业服务合同约定占用业主共有停车位。

（十）物业服务合同终止时，不按规定办理查验设施设备、移交资料财物、退出物业管理区域；

（十一）与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标；

（十二）指定业主购买特定商品或者服务，指定装修物料搬运队伍；

（十三）发现业主实施违法建设或者违反管理规约的行为，不制止、不报告；

（十四）限制通讯、有线电视等单位实施网络接入或者改造；

（十五）无正当理由拒绝供水、供电、供气等公共经营企业员工开展安全检查、抢修、维修等活动；

（十六）其他损害业主权益，影响住宅小区环境等行为。

第四十条 物业服务合同的缔结、终止、解除、续订等依照法律法规的规定执行。合同的变动情况应当依法向街道办事处或者镇人民政府备案。

第四十一条 物业服务合同届满前三个月，业主委员会组织召开业主大会决定选聘或者续聘物业服务人的，选聘或者续聘的决定应当自作出决定之日起十日内书面告知物业服务人。

物业服务人接受选聘、续聘决定的，应当在收到书面告知十

五日内签订物业服务合同。物业服务人不接受选聘、续聘决定的，应当在收到书面告知十五日内以书面形式告知。

第四十二条 不再续聘的物业服务人应当在物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，不得强行提供物业服务，不得向业主收取物业服务费用，不得以业主欠交物业服务费用、对业主大会决定有异议等理由拒绝办理交接。

不再续聘的物业服务人在物业服务期间出资或者垫资配置的用于服务全体业主的固定设施设备，可以与业主委员会协商处理，也可以依法提起诉讼或者申请仲裁，不得强行拆除有关设施设备。

第四十三条 物业服务人被解聘、不再续聘或者退出物业管理区域的，业主委员会、物业管理委员会应当及时告知居民委员会、村民委员会、街道办事处、镇人民政府以及所在区人民政府住房和城乡建设主管部门，可以委托居民委员会、村民委员会或者其他专业服务单位提供卫生保洁、垃圾清运、秩序维护等基本物业服务，也可以在物业服务人应急备选库中委托其他物业服务人提供临时物业服务，签订不超过一年的临时物业服务合同；并在一年内依法召开业主大会，选聘物业服务人。

未选举产生业主委员会的，居民委员会、村民委员会应当协助全体业主做好前款工作。

第四章 物业的使用和维护

第一节 一般规定

第四十四条 物业管理区域内不得有法律法规规定的禁止性行为外，还不得有下列行为：

- （一）无序停放车辆，堵塞车辆出入口；
- （二）违规私拉电线、电缆为电动汽车、电动自行车和电动三轮车等充电；
- （三）占用、堵塞、封闭公共疏散通道、安全出口、消防车通道或公共场地，在公共疏散通道、安全出口、消防车通道或公共场地上设置障碍、损坏、挪用或者停用消防设施和器材，常闭式防火门未能保持关闭状态；
- （四）违法饲养动物；
- （五）擅自在共有部分开展经营、营销、表演等活动的；
- （六）在共有部分进行网络直播噪声扰民的；
- （七）在住宅小区沿街商铺门前及非封闭区域乱摆卖，擅自堆放建筑垃圾、生活垃圾等影响环境卫生的；
- （八）法律法规和管理规约禁止的其他行为。

物业管理区域内发生上述行为时，业主大会或者业主委员会有权依照法律法规以及管理规约的规定，要求停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失；物业服务人应当及时予以劝阻、制止，并报告有关行政主管部门，有关行政主管部门应当

依法处理，并反馈处理结果。

第四十五条 业主对物业进行装修的，应当依法进行申报登记。物业服务人应当将装修的禁止性行为告知业主，并告知如下事项：

- （一）装修搬运指引、管理部门投诉电话；
- （二）沙石、水泥等必须做好包装，严格遵守电梯限重、限高等有关规定；
- （三）搬运过程中，必须遵守物业管理的有关规定，做好保洁工作；
- （四）装修产生垃圾的清理规定；
- （五）物业服务人提供有偿服务的项目和价格；
- （六）现场检查的有关要求。

业主在搬运家具或其他物品时，应当遵守前款的有关规定，造成公共部位或者公共设施损坏的，应当依法恢复原状或者承担赔偿责任。

第四十六条 共用物业设施设备的维修、更新、改造和养护，除依法或者根据物业服务合同应当由建设单位或者物业服务人承担外，其费用按照下列规定划分：

- （一）物业管理区域内共用设施设备由全体业主按照拥有的物业专有部分面积占比共同承担；
- （二）单幢房屋共用设施设备由该幢房屋的业主按照拥有的专有部分房屋面积占比共同承担；

(三) 属于人为损坏的，由损坏者负责恢复原状，造成损失的依法承担赔偿责任。

第四十七条 物业管理区域内，供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业经营单位应当服务到最终用户，并向最终用户收费；尚未服务到最终用户的，区人民政府住房城乡建设主管部门应当结合本地实际，组织有关专业经营单位有计划推进服务到最终用户。

专业经营设施设备包括变（配）电、供水、燃气调压等设施设备及相关管线。

第四十八条 新建住宅小区物业管理区域内供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业经营设施设备及相关管线，由建设单位按照国家技术标准、专业技术规范和地方技术标准统一设计安装施工，并在竣工验收后六十日内，向相关专业经营单位提出移交申请，符合条件的移交相关专业经营单位维护管理。

第四十九条 已建住宅小区物业管理区域内的供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业经营设施设备及相关管线，应当按照下列规定组织有关专业经营单位按照国家技术标准、专业技术规范和地方技术标准进行验收，验收合格的，应当在验收合格之日起三十日内由验收组织者向相关专业经营单位提出移交申请，移交专业经营单位维护管理：

- (一) 已成立业主委员会的，由业主委员会组织验收；
- (二) 未成立业主委员会，已聘请物业服务人的，由物业服务人

务人组织验收；

（三）未成立业主委员会，也未聘请物业服务人的，由住宅小区所在地居民委员会或者村民委员会组织验收。

验收不合格的，由专业经营单位按照国家技术标准、专业技术规范和地方技术标准提出整改方案，经整改合格后向相关专业经营单位提出移交申请，符合条件的移交相关专业经营单位维护管理。专业经营设施设备及相关管线在工程质量保修期内的，整改费用由建设单位承担，超出保修期的由全体业主共同承担。

已建成住宅小区物业管理区域内的专业经营设施设备及相关管线未移交给专业经营单位的，区人民政府住房城乡建设主管部门可以根据实际需求制定规划，分期组织移交。

第五十条 移交给专业经营单位维护管理的专业经营设施设备及相关管线的维修、养护、更换和管理等费用，由专业经营单位依法承担，不得从物业服务费和住宅专项维修资金中列支。尚在工程质量保修期内的专业经营设施设备及相关管线的维修、更换，其费用由建设单位承担。

第二节 住宅维修管理

第五十一条 建设单位应当按照国家规定或者约定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。建设单位委托物业服务人维修的，应当与物业服务人签订委托协议。

鼓励建设单位购买住宅工程质量潜在缺陷保险。

鼓励业主使用住宅专项维修资金增值收益或者公共收益购买物业管理区域房屋使用安全、电梯、消防共用设施设备等综合保险，鼓励保险人延伸提供相关检测和修复服务。

第五十二条 物业管理区域内，有业主委员会或者物业管理委员会的，由业主委员会或者物业管理委员会依法组织全体业主制定紧急维修或日常保养方案；由全体业主共同管理的，由全体业主协商制定紧急维修和日常保养方案。

紧急维修或日常保养方案无法达成一致的，由居民委员会或者村民委员会组织协调。

第五十三条 业主应当按照国家规定交存住宅专项维修资金。

建设单位已办理权属首次登记的自留或者自用物业，应当依法交存住宅专项维修资金。

物业管理区域内的住宅物业自预售之日起两年内未能出售的，建设单位应当将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。建设单位可以凭已交存的首期住宅专项维修资金凭证，向物业买受人收回其代交的住宅专项维修资金。

第五十四条 业主委员会、物业管理委员会、物业服务人应当每半年将住宅专项维修资金的使用情况，在物业管理区域内的显著位置和信息化系统公告三十日以上。

使用较大数额住宅专项维修资金的维护工程应当公开招标，

具体办法由市人民政府住房城乡建设主管部门制定。

第五十五条 物业管理区域内发生下列危及房屋使用安全 and 人身财产安全的紧急情况的，可以依法使用住宅专项维修资金进行应急维修：

（一）电梯、消防、安防、雷电防护装置等共用设施设备存在严重安全隐患的；

（二）楼体外墙墙面有脱落危险的；

（三）专用排水设施出现坍塌、堵塞、爆裂等情况的；

（四）严重影响房屋使用安全 and 人身财产安全的其他情形。

物业服务人或者有关业主依法提出住宅专项维修资金列支申请的，住宅专项维修资金管理机构应当在收到申请后三个工作日内依法进行审核，可以征求有关职能部门或者鉴定机构意见；审核同意的，向住宅专项维修资金专户管理银行发出划转住宅专项维修资金的通知，专户管理银行应当在收到通知当日将住宅专项维修资金划转至维修单位。

发生前款情况后，未按照规定进行应急维修的，市、区人民政府住房城乡建设主管部门可以组织代修，维修费用依法从相关业主住宅专项维修资金分户账中列支。

应急维修完成前，物业服务人、业主委员会、物业管理委员会应当采取安全防范措施，并暂停使用或者在保证安全条件下有限度使用相关设施设备。

第五十六条 采取应急维修的，应急维修工程竣工验收后，

应当将住宅专项维修资金使用情况以及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置和信息化系统公示，公示期不少于十五日。

任何单位、组织和个人不得在应急维修过程中骗取、套取住宅专项维修资金。

第三节 公共收益管理

第五十七条 物业管理区域内依法属于业主的公共收益包括：

（一）依法利用属于业主共有的停车场、公共场地、绿地、道路等共用部位经营所得的收益；

（二）属于业主共有的游泳池、篮球场、会所等共用设施经营所得的收益；

（三）利用业主共有的停车场出入设施、电梯间、楼道及户外区域设置广告获得的收益；

（四）因公共设施、设备被侵占、损害所得的补偿、赔偿费用；

（五）物业管理区域内公共电信设施占用场地使用费等；

（六）公共收益的孳息；

（七）其他依法属于全体业主的收益。

前款规定利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当按照管理规约的规定，依法签订合同并办理相关手续。

第五十八条 公共收益主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照全体业主的决定使用。

公共收益主要用于补充专项维修资金的，应当按季度补充专项维修资金，补充比例应当高于百分之五十；剩余部分应当按照全体业主的决定，用于业主大会和业主委员会工作经费、物业管理活动的审计费用、物业维护费用或者物业管理方面的其他需要。

第五十九条 公共收益应当缴存入以业主大会或者业主委员会名义开立的银行账户，业主委员会可以自行管理，也可以委托会计师事务所对公共收益进行财务管理。

未成立业主委员会的住宅小区的公共收益，可由物业服务人暂行管理。业主委员会成立后，物业服务人应当将经审计的公共收益会计资料及款项移交业主委员会。

公共收益未经全体业主依法表决同意不得使用；任何单位、组织和个人不得擅自挪用、侵占公共收益。

第六十条 业主委员会、物业服务人应当建立规范的公共收益财务管理制度，将公共收益建账并及时入账，指定专人妥善保管公共收益的会计凭证、会计账簿、财务会计报告等会计资料。

需要使用公共收益的，业主委员会、物业服务人应当在物业管理区域的显著位置和信息化系统公示公共收益使用计划书，明确使用项目、费用预算、使用理由等，听取业主和居民委员会、村民委员会意见。

业主委员会、物业服务人应当于每季度结束之日起十五日内，

在物业管理区域的显著位置和信息化系统将公共收益账户的收支情况连同开支的发票等会计资料公告十日以上。

任何单位、组织和个人不得伪造、变造、隐匿、故意销毁公共收益的会计资料。

第六十一条 物业管理区域内委托物业服务人对共有部分、共有设施进行经营或者管理的，物业服务人可以依据物业服务合同或者管理规约的约定收取管理费用。

第四节 物业服务收费管理

第六十二条 本市普通住宅前期物业服务收费标准实行政府指导价管理，市人民政府价格主管部门会同市人民政府住房城乡建设主管部门综合物价指数和社会承受力等因素适时调整。

业主自行管理的管理人或者采取酬金制的物业服务人，应当在每年年初，将上一年度物业服务收费和支出情况在物业管理区域的显著位置和信息化系统进行公示。公示内容应当包括业主交纳物业服务费用总额，安全保卫、绿化保洁、日常维修等费用支出情况。

市人民政府住房城乡建设主管部门制定本市住宅小区物业服务标准，并对物业服务人应当公示的内容进行监督。

第六十三条 物业管理区域内供电、供水、供气、通讯、有线电视等专业经营单位应当服务到最终用户，并向其收取有关费

用。最终用户按照如下标准确定：

- （一）专有部分以单个业主作为最终用户；
- （二）部分业主共有部分以该共有部分的业主作为最终用户；
- （三）全体业主共有部分以全体业主作为最终用户。

供电、供水、供气、通讯、有线电视等专业经营单位不得向物业服务人收取押金等费用。

第六十四条 需要对物业服务收费标准进行调整的，物业服务人应当提交调价方案，调价方案包括如下材料：

- （一）调价理由和具体调价方案，包括调价后的收费标准等；
- （二）调价后具体物业服务方案，包括服务内容、服务标准等；
- （三）业主满意度测评报告。

业主委员会组织全体业主对调价方案进行表决；没有成立业主委员会的，由居民委员会、村民委员会依法组织全体业主对调价方案进行表决。

表决结果应当在物业管理区域内显著位置和信息化系统公告十日以上。

第五章 法律责任

第六十五条 违反本条例规定的有关行为，法律法规已有处罚规定的，从其规定。

第六十六条 违反本条例规定，市、区人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处、镇人民政府以及其他有关行政主管部门及其工作人员，有下列情形之一的，由有权部门依法责令改正；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：

（一）违法实施行政许可或者行政处罚的；

（二）向居民委员会、村民委员会推卸行政监督管理职责和信访投诉处理责任的；

（三）以行政执法不进物业管理区域等为由，不依法履行监督管理职责的；

（四）发现违法行为不及时查处，或者包庇、纵容违法行为的；

（五）不依法提供业主清册等文件资料的；

（六）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的。

居民委员会、村民委员会中从事管理的人员有违反本条例规定，不依法履职的，由监察机关依法给予政务处分。

第六十七条 违反本条例第十三条第一款规定，建设单位或者物业服务人隐匿、篡改、伪造有关文件资料或者阻挠业主大会筹备组正常工作的，由市、区人民政府住房城乡建设主管部门责令改正，并处十万元以上二十万元以下罚款。

第六十八条 违反本条例第十四条第二款规定，单位、组织或者个人泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理服务无关的活动的，由市、区人民政府住房城乡建设主管部门责令改正，

有违法所得的，没收违法所得，对单位、组织处以一万元以上五万元以下罚款；对个人处以五千元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十九条 违反本条例第三十三条规定，建设单位未按照要求公告有关资料或者未特别标识有关内容的，由市、区人民政府住房城乡建设主管部门责令改正，并处五万元以上十万元以下罚款。

第七十条 物业服务人违反本条例第三十九条有关规定的，由市、区人民政府住房城乡建设主管部门按照以下规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）违反第六项规定的，责令改正，退还费用，并处一万元以上五万元以下罚款；

（二）违反第七项规定的，责令改正，并处五万元以上十万元以下罚款；

（三）违反第十二项规定的，责令限期改正，并处五万元以上二十万元以下罚款；

（四）违反第十三项规定的，责令改正，并处一万元以上五万元以下罚款；

（五）违反第十四项规定的，责令改正，并处三万元以上五万元以下罚款。

第七十一条 违反本条例第四十二条第一款有关规定，不再续聘的物业服务人不退出物业管理区域的，由市、区人民政府住

房城乡建设主管部门责令限期退出；逾期拒不退出的，按照下列规定予以处罚：

（一）强行提供物业服务并向业主收取物业服务费用的，责令退还已收取的物业服务费用，限期退出物业管理区域，并处五万元以上十万元以下罚款；

（二）拒绝办理交接的，责令改正，拒不改正的处五万元以上十万元以下罚款。

第七十二条 违反本条例第五十六条第二款规定，单位、组织或者个人在应急维修过程中骗取、套取住宅专项维修资金的，由市、区人民政府住房城乡建设主管部门责令改正，处骗取、套取住宅专项维修资金金额五倍以上十倍以下罚款；骗取、套取住宅专项维修资金金额不足两万元的，处十万元以上二十万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七十三条 违反本条例第五十九条第三款规定，单位、组织或者个人擅自挪用、侵占公共收益的，由市、区人民政府住房城乡建设主管部门责令退还，对单位、组织处二十万元以上五十万元以下罚款；对个人处五万元以上十万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七十四条 违反本条例第六十条第四款规定，单位、组织或者个人伪造、变造、隐匿、故意销毁公共收益的会计资料，由市、区人民政府相关主管部门依法处理，并在涉事物业管理区域内予以通报；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七十五条 违反本条例第六十四条的规定，物业服务人擅自调整收费的，由市、区人民政府市场监督管理主管部门根据有关法律法规的规定予以处罚。

第六章 附 则

第七十六条 本条例所称物业管理区域显著位置，包括但不限于物业管理区域出入口、楼宇出入口、公告栏、公共建筑物的立面、物业管理区域内道路的两侧、物业服务中心、公共休闲区域等位置。

第七十七条 对配套设施不齐全、环境质量较差的物业管理区域，市、区人民政府应当组织进行改造整治，并制定政策鼓励和支持业主自主开展改造提升，逐步完善配套基础设施和公共服务设施。

对使用财政资金进行改造整治的物业管理区域，街道办事处、镇人民政府应当在改造整治前，督促其成立业主委员会；并由业主委员会组织全体业主明确改造整治后，公共区域和公共设施的管理养护责任和费用支出方式等具体管理措施。

第七十八条 本条例自 2021 年 4 月 1 日起施行。