

# 温州市物业管理条例

(2016年12月23日温州市第十二届人民代表大会常务委员会第三十九次会议通过 2017年3月30日浙江省第十二届人民代表大会常务委员会第三十九次会议批准 2022年12月20日温州市第十四届人民代表大会常务委员会第八次会议修订 2023年3月31日浙江省第十四届人民代表大会常务委员会第二次会议批准)

## 目 录

第一章	总 则
第二章	业主和业主组织
第一节	业主和业主大会
第二节	业主委员会
第三节	物业管理委员会
第三章	前期物业管理
第四章	物业管理服务
第五章	物业使用和维护
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，维护物业管理各方的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内物业管理活动及其监督管理，适用本条例。

第三条 物业管理应当遵循业主自治与政府依法监管相结合的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，建立和完善物业管理综合协调机制和社会化、市场化的物业管理机制，推进物业管理与基层治理有机融合。

本市建立健全人民调解、行政调解、司法调解等衔接联动工作机制，加强物业管理纠纷源头治理。

鼓励采用数字化等新技术、新方法提高物业管理和服务水平。

第五条 市、县（市、区）住房和城乡建设管理部门是物业管理主管部门，负责本行政区域内物业管理的监督管理工作。其他相关行政管理部门按照各自职责，依法做好物业管理相关的监督管理工作。

街道办事处、乡镇人民政府负责指导本辖区业主大会的成立和业主委员会等业主组织的选举，监督业主组织的日常活动，调解处理物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。

社区居民委员会、村民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作。

第六条 本市建立健全社区（村）党组织领导下，社区居民委员会、村民委员会、业主组织、物业服务人等共同参与、协调运行的物业管理治理架构。

在物业管理区域内，根据中国共产党章程的规定，设立党的基层组织，开展党的活动，发挥党建引领作用。

第七条 突发事件应对期间，街道办事处、乡镇人民政府依法履行应急处置职责，指导物业服务人及时有序开展相应级别的应对工作，并给予必要的物资和资金支持。

物业服务人应当服从政府统一指挥，执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合社区居民委员会、村民委员会开展工作。

业主以及非业主使用人、业主组织应当依法落实政府的各项应急处置措施和其他管理措施，积极配合物业服务人开展前款规定的工作，做好避险、自救、互助。

第八条 市、县（市、区）物业管理主管部门和相关行政管理部门，应当按照各自职责受理对物业管理活动的投诉、举报，

依法调查处理违法行为。

第九条 物业管理行业协会和业主委员会协会依法制定和组织实施自律性规范，组织业务培训，协助调解处理物业管理纠纷。

第十条 业主组织、物业服务人、建设单位以及街道办事处、乡镇人民政府等依照本条例的规定向业主负有信息公开义务的，应当以书面形式在物业管理区域主要出入口、公示栏、物业服务用房等显著位置公示，或者按照业主大会议事规则、管理规约规定的其他方式公开。

鼓励同步通过市、县（市、区）物业管理主管部门建立的物业管理信息系统或者业主互联网群组等数字化手段公开前款规定的信息。

## 第二章 业主和业主组织

### 第一节 业主和业主大会

第十一条 本条例所称的业主，是指建筑物专有部分的所有权人。因房屋征收补偿、与建设单位之间的商品房买卖等法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为业主。

第十二条 业主人数按照建筑物专有部分的数量计算，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部分，按一人计算；同一业主拥有一个以上专有部分的，按一人计算。

专有部分面积，以不动产登记簿记载为准；尚未进行不动产登记的，按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，按商品房买卖合同或者房屋征收补偿协议记载的面积计算。

第十三条 物业管理区域内的全体业主组成业主大会，一个物业管理区域设立一个业主大会。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者其他形式。

业主共同决定事项可以采取纸质投票、电子投票等方式进行表决。采用电子投票表决的，鼓励通过物业管理信息系统进行。

第十四条 业主大会通过的议事规则规定成立业主代表大会，并明确授权事项的，可以成立业主代表大会。业主代表大会在业主大会授权范围内履行职责。

业主代表大会由业主推选的业主代表和未推选业主代表的业主组成。业主代表根据业主的授权事项行使业主权利。业主代表的投票权数按其所代表的业主的投票权数计算。业主撤销对所推选的业主代表授权的，应当书面通知业主委员会。

第十五条 符合成立业主大会条件的，街道办事处、乡镇人民政府应当在收到建设单位或者十人以上的业主联名提出筹备业主大会的书面申请之日起六十日内，指导业主成立业主大会筹备

组。筹备组具体负责下列工作：

- （一）确认业主身份、人数及所拥有的专有部分面积；
- （二）确定首次业主大会会议召开时间、地点、方式和议题；
- （三）拟订业主大会议事规则和管理规约草案；
- （四）制定业主委员会成员候选人产生办法，确定候选人名单；
- （五）拟定首届业主委员会选举办法；
- （六）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款所列内容应当在首次业主大会会议召开十五日前公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当自收到异议之日起五日内答复。

划分为一个物业管理区域的分期开发的建设项目，先期开发部分符合业主大会成立条件的，可以按照本条第一款规定成立筹备组；首次业主大会会议应当在业主大会议事规则中明确增补业主委员会成员的办法。

**第十六条** 筹备组由业主代表和街道办事处或者乡镇人民政府、社区居民委员会或者村民委员会、建设单位的代表组成，一般为五至九人单数。其中业主代表人数比例不得低于总人数的二分之一，具体由街道办事处、乡镇人民政府在民主推荐的基础上从业主中确定。建设单位经书面通知后未派员参加的，不影响筹备组成立。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府指定。

筹备组应当自成立之日起三日内公示成员名单。业主对筹备

组成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

筹备组成员中的业主代表依据本条例第二十二条规定被推荐为业主委员会成员候选人的，应当退出筹备组。

第十七条 建设单位应当自筹备组成立之日起七日内向筹备组提供下列资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，分幢分层平面图和套型图，物业区域内道路、地下停车库、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）共用设施设备清单；

（三）业主名册。

建设单位已经注销的，由物业服务人按照前款规定提供相关资料。

第十八条 筹备组应当自成立之日起九十日内召开首次业主大会会议。逾期未能召开首次业主大会会议的，可以向街道办事处、乡镇人民政府申请延期，延期最长不得超过六十日。

有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当公告筹备组解散：

（一）首届业主委员会已经依法备案的；

（二）首次业主大会会议未能选举产生业主委员会的；

（三）未能在本条第一款规定期限内召开首次业主大会会议的；

（四）街道办事处、乡镇人民政府认为应当解散的其他情形。

第十九条 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担，具体标准由市物业管理主管部门根据业主人数、专有部分面积等因素确定并向社会公布。

建设单位应当在房屋竣工验收后三十日内，将筹备经费存入街道办事处、乡镇人民政府指定的银行账户。筹备经费应当专款专用。

筹备组应当制定筹备经费开支预算方案报街道办事处、乡镇人民政府。

筹备组应当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。筹备经费的结余部分应当根据业主大会的决定用于物业管理。

第二十条 业主大会应当根据法律、法规或者业主大会议事规则的规定召开定期会议和临时会议。

召开业主大会会议，会议组织者应当于定期会议召开十五日或者临时会议召开七日前通知全体业主，将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等信息公示，同时告知社区（村）党组织、社区居民委员会、村民委员会。业主大会会议不得就未公示议题进行表决。

街道办事处、乡镇人民政府、社区（村）党组织、社区居民委员会、村民委员会可以派代表列席业主大会会议。

业主大会的决定应当予以公布并同时报送社区（村）党组织、社区居民委员会、村民委员会。



## 第二节 业主委员会

第二十一条 业主委员会是业主大会选举产生的自治组织，执行业主大会的决定，履行法定职责和业主大会赋予的其他职责。

对于依法应当由业主共同决定的事项，业主大会不得授权业主委员会决定，根据业主共同决定或者业主大会议事规则、管理规约规定，授权较小额度内使用业主共有收入用于物业管理的除外。

鼓励通过业主共同决定或者业主大会议事规则、管理规约规定，选聘物业服务人、业主共有资产租赁或者选聘施工单位维修、改建、重建建筑物及其附属设施等事项采用公开招投标方式进行。

第二十二条 业主委员会成员候选人通过下列方式推荐：

- （一）业主自荐或者十人以上业主联名推荐；
- （二）社区（村）党组织、社区居民委员会、村民委员会推荐；
- （三）街道办事处、乡镇人民政府推荐；
- （四）法律、法规规定的其他渠道推荐。

鼓励具有中国共产党党员身份的业主积极参选业主委员会成员。

筹备组、即将届满的业主委员会、物业管理委员会应当在街道办事处、乡镇人民政府、社区（村）党组织的指导下，根据法

律、法规和业主大会议事规则、管理规约的规定，对被推荐人的资格进行审查，确认候选人名单。

业主委员会成员候选人名单应当公示，公示期不少于七日。业主对候选人有异议的，应当在公示期间书面提出；筹备组、即将届满的业主委员会或者物业管理委员会应当自收到异议之日起五日内答复。

第二十三条 业主委员会一般由五至十一人单数组成，每届任期三年至五年。业主委员会成员可以连选连任，具体人数、任期以及成员能否任职两个以上的物业管理区域，由业主大会议事规则规定。

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业主委员会主任和副主任。

第二十四条 业主大会可以决定设立业主委员会候补成员，候补成员人数不得超过业主委员会成员总人数的二分之一。候补成员职务终止规则与业主委员会成员相同。候补成员可以列席业主委员会会议，但是没有表决权。

业主委员会任期内成员空缺的，由候补成员按照得票多少依次递补，并由业主委员会予以公示。

第二十五条 业主委员会自选举产生之日起三十日内，持下列资料向街道办事处、乡镇人民政府备案：

（一）业主大会会议记录和会议决定及其表决汇总表、明细表；

- (二) 业主大会议事规则;
- (三) 管理规约;
- (四) 业主委员会成员名单及其基本情况。

备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起十五日内变更备案；未及时变更的，以原备案记载内容为准。

业主委员会应当对报送备案资料的真实性负责。

第二十六条 街道办事处、乡镇人民政府对于备案资料齐全的，应当在三个工作日内在报送的业主大会议事规则和管理规约文本上加盖备案印章并出具由街道办事处、乡镇人民政府盖章的书面备案证明，业主大会议事规则、管理规约以及业主委员会选举的表决结果不符合法定条件的除外。

业主可以向街道办事处、乡镇人民政府申请查询业主委员会备案事项，街道办事处、乡镇人民政府应当提供查询服务。

第二十七条 业主委员会应当按照国家和省有关规定向经公安机关批准设立的公章刻制企业刻制公章。

第二十八条 业主委员会应当持备案证明向金融机构申请开立账户。属于业主共有的资金和经营性收益，不得以任何个人的名义进行存储和管理。

业主委员会应当建立规范的财务管理制度。业主委员会可以根据业主大会的决定或者业主大会议事规则、管理规约的规定，委托专业机构进行财务管理。

第二十九条 业主委员会应当向全体业主公布下列事项：

- (一) 业主大会议事规则、管理规约;
- (二) 业主大会和业主委员会的决定;
- (三) 物业服务合同;
- (四) 物业专项维修资金的筹集、使用情况;
- (五) 物业共用部位、共用设施设备的使用和所得收益的收支情况;
- (六) 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况;
- (七) 其他应当向业主公开的事项。

前款第四项至第六项规定的内容，应当每年至少公布一次。

第三十条 业主委员会会议由主任或者其委托的副主任按照业主大会的决定或者业主大会议事规则的规定组织召开。经三分之一以上业主委员会成员提议召开业主委员会会议的，由提议的成员按照业主大会议事规则的规定组织召开。

业主委员会召开会议，应当提前告知社区（村）党组织、社区居民委员会、村民委员会。街道办事处、乡镇人民政府、社区（村）党组织、社区居民委员会、村民委员会可以派代表列席业主委员会会议。

业主委员会会议应当有过半数的成员出席，作出的决定应当经全体成员过半数同意并签字确认。业主委员会成员不得委托他人参加会议。业主委员会应当自作出决定之日起三日内将决定内容向全体业主公布。

业主委员会会议应当制作会议记录，并由出席的成员签字确

认。业主委员会会议记录应当妥善保存，保存时间按照业主大会的决定或者业主大会议事规则的规定确定。

第三十一条 业主委员会成员有下列情形之一的，其成员职务自行终止，由业主委员会确认并向全体业主公布：

- （一）不再是本物业管理区域业主的；
- （二）因健康或者其他原因丧失履行职责能力的；
- （三）以书面形式向业主大会提出辞职的；
- （四）法律、法规、业主大会议事规则、管理规约规定的其他情形。

第三十二条 业主委员会等业主组织及其成员不得有下列行为：

- （一）骗取、侵占、挪用业主共有财物；
- （二）利用职务之便，非法索取或者收受物业服务人、有利害关系的业主的财物、报酬，或者谋取可能妨碍公正履行职务的其他利益；
- （三）向物业服务人销售商品、承揽业务；
- （四）向他人出售或者提供业主资料用于与物业管理无关的活动；
- （五）阻挠、抗拒业主组织行使职权；
- （六）审计期间弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件、资料；
- （七）违规使用业主大会或者业主委员会公章；

- (八) 打击、报复、诽谤、陷害有关举报人;
- (九) 怠于履行职责, 导致物业管理活动无法正常进行;
- (十) 其他侵害业主合法权益的行为。

业主委员会及其成员有前款规定行为之一的, 业主可以根据法律、法规、业主大会议事规则的规定提请业主共同决定终止业主委员会或者其成员职务, 并及时选举产生新的业主委员会或者补选、递补成员缺额。

第三十三条 业主委员会任期届满六十日前, 应当组织召开业主大会会议进行换届选举。

业主委员会任期届满前六十日内, 不得就选聘、解聘物业服务人组织召开业主大会会议。

即将届满的业主委员会未在规定期限内组织换届选举的, 或者业主委员会成员人数不足成员总数二分之一的, 街道办事处、乡镇人民政府应当指导开展换届工作。

第三十四条 业主委员会应当在任期届满或者终止之日起十日内, 将其保管的属于全体业主所有的财产、印章和账簿、文书等资料移交新一届业主委员会。新一届业主委员会尚未选举产生的, 应当移交给街道办事处、乡镇人民政府保管。

业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法需要使用前款规定的财产、印章和账簿、文书等资料的, 街道办事处、乡镇人民政府应当及时提供。街道办事处、乡镇人民政府应当在新一届业主委员会选举产生并办理备案手续后十日内移交新一届业委

员会；成立物业管理委员会的，街道办事处、乡镇人民政府可以在物业管理委员会成立之日起十日内移交物业管理委员会。

业主委员会成员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的属于全体业主所有的财产、印章和账簿、文书等资料移交业主委员会。

第三十五条 有条件的物业管理区域，业主大会可以决定给予业主委员会成员一定的津贴，也可以决定聘请业主委员会专职工作人员。

### 第三节 物业管理委员会

第三十六条 有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当及时组建物业管理委员会，县（市、区）物业管理主管部门应当予以指导：

（一）具备成立业主大会条件，未能召开首届业主大会会议的；

（二）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的；

（三）业主委员会任期届满或者任期届满前依法需要重新选举，但是未能选举产生新的业主委员会的。

第三十七条 物业管理委员会由业主代表和街道办事处或者乡镇人民政府、社区居民委员会或者村民委员会的代表等五至九人单数组成。其中业主代表人数比例不得低于总人数的二分之

一，具体由街道办事处、乡镇人民政府在民主推荐的基础上从业主中确定。物业管理委员会主任由街道办事处、乡镇人民政府指定。

物业管理委员会应当自成立之日起三日内公示成员名单。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

物业管理委员会可以凭街道办事处、乡镇人民政府开具的证明，按照国家和省有关规定向经公安机关批准设立的公章刻制企业刻制公章，向金融机构申请开立账户或者变更账户。

第三十八条 物业管理委员会组织业主共同决定物业管理事项，代行业主委员会职责，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。

物业管理委员会应当维护业主合法权益，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

街道办事处、乡镇人民政府应当自业主委员会依法备案之日起，公告解散物业管理委员会。被公告解散的物业管理委员会应当自公告之日起十日内将其保管的属于全体业主所有的财产、印章和账簿、文书等资料移交业主委员会。

物业管理委员会自成立之日起两年内未能推动成立业主大会、选举产生业主委员会的，街道办事处、乡镇人民政府应当重新组建物业管理委员会。



### 第三章 前期物业管理

第三十九条 市物业管理主管部门建立全市统一的物业服务项目招投标专家库，为建设单位选聘物业服务人提供服务。

市、县（市、区）物业管理主管部门监督管理本辖区的物业服务项目招投标活动。

第四十条 建设单位应当在商品房销售或者安置房交付前制定临时管理规约，并向商品房买受人或者安置房认购人明示、作出说明。

建设单位应当将临时管理规约作为商品房买卖合同的附件或者安置房交付的附随材料。

第四十一条 建设单位应当在取得商品房预售证前或者安置房交付前选聘前期物业服务人，签订前期物业服务合同。

前期物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费标准、合同解除和违约责任等事项作出约定。

建设单位应当将前期物业服务合同作为商品房买卖合同的附件或者安置房交付的附随材料。

第四十二条 前期物业服务期间，建设单位、物业服务人、专有部分面积占比百分之二十以上的业主且人数占比百分之二十以上的业主可以提出调整前期物业服务收费标准。

调整前期物业服务收费标准的，应当遵循下列程序并协商变更前期物业服务合同：

(一) 委托专业机构对上一年度物业项目经营情况进行审计;

(二) 在举行业主表决的三十日前, 公示审计报告、拟定的新收费标准和表决方式;

(三) 新收费标准应当经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;

(四) 新收费标准应当公示且公示时间不得少于七日。

对依法实施政府指导价的前期物业服务, 收费标准的调整不得违反国家和省、市的规定。市人民政府及其价格主管部门应当根据经济社会发展情况对前期物业服务政府指导价适时组织评估和调整。

## 第四章 物业管理服务

第四十三条 物业服务人将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的, 应当告知业主委员会并向全体业主公示。

第四十四条 鼓励物业服务与养老、托幼、托育、家政等社区生活服务相结合。支持有条件的物业服务人为业主提供家政、购物等服务, 为老年人、婴幼儿开展助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护、定期巡访等服务。

物业服务人提供前款规定服务的，可以按照有关规定享受相应优惠扶持政策。民政部门和街道办事处、乡镇人民政府、社区居民委员会、村民委员会应当予以指导、协助。

第四十五条 物业服务人应当及时公布下列信息：

（一）物业服务人以及项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（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、消防等专项设施设备的维修保养合同、维修保养单位的资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）房屋装饰装修和使用过程中的结构变动等安全事项；

（五）业主支付物业费、公共水电费用分摊情况，由物业服务人负责的物业专项维修资金、物业共用部位和共用设施设备经营收益的使用情况；

（六）其他应当公布的信息。

前款第一项至第四项规定的内容，应当常年公布并及时更新；第五项规定的内容，应当每年至少公布一次。

业主对公布内容有异议的，物业服务人应当及时予以答复。

第四十六条 提倡通过公开、公平、公正的市场竞争机制选聘物业服务人。

业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人订立书面的物业服务合同。

物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十五日内向县（市、区）物业管理主管部门备案。

物业服务期限届满前解除合同或者续聘的，应当由业主共同决定，业主委员会不得擅自决定解聘或者续聘物业服务人。

第四十七条 市、县（市、区）物业管理主管部门应当制订、公布物业服务等级指引，指导物业管理行业协会监测、公布物业服务成本信息和计价规则。物业服务等级指引、成本信息和计价规则经评估需要调整的，应当及时调整、公布。

第四十八条 市、县（市、区）物业管理主管部门应当会同相关行政部门加强物业服务公共信用管理，依照国家、省规定及时、准确、完整归集物业服务人信用信息，纳入公共信用信息平台，依法实施激励和惩戒。

## 第五章 物业使用和维护

第四十九条 物业服务用房属于全体业主所有，由物业服务人、业主委员会共同使用。

物业服务用房的位置和建筑面积应当在建设工程规划许可证及其附件或者附图中载明。其设置应当相对独立、布局合理，具备通风、采光条件和水、电使用功能。

建设单位应当按照规定的地上总建筑面积比例配置物业服务用房；地下部分建筑规划为商业或者办公用途的，其建筑面积

应当计入地上总建筑面积计算基数。

第五十条 业主、非业主使用人应当遵守法律、法规、临时管理规约、管理规约的规定以及业主大会的决定，安全、合理地使用、维护物业。

鼓励和支持在物业管理区域内进行合理改造，加装电梯、无障碍设施、健身设施、车辆充电设施、辅助医疗设备等基础设施和公共服务设施设备。相关改造应当符合法律、法规规定和技术规范要求。

第五十一条 业主、非业主使用人、物业服务人不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

业主、非业主使用人、物业服务人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道；不得擅自占用、利用公共过道、楼梯间等其他共用部位、共用设施设备，影响其他业主生产生活。

第五十二条 物业管理区域内的车位、车库，应当首先满足业主的需要。

合法利用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆的，应当确定公开、公平、公正的使用方案，经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后实施。收取费用的，收益属于全体业主所有。

第五十三条 物业交付前，建设单位应当按照有关规定将验

收合格的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业设施设备移交给相关专业经营单位管理，并移交有关技术资料。相关专业经营单位应当及时接管。物业交付时，建设单位应当将有关专业设施设备移交专业经营单位管理的情况予以公布。

相关专业经营单位接管后，应当及时做好专业设施设备的维修、更新和养护，确保安全运转和正常使用。专业经营单位委托物业服务人负责专业设施设备日常维修养护的，应当与物业服务人签订委托协议，明确维修养护的主要事项以及费用支付的标准和方式，并对其维修养护工作进行监督指导。

第五十四条 物业管理区域内供水、供电等专业经营单位应当向最终用户收取有关费用；确需委托物业服务人代收有关费用的，应当签订委托代收协议，并支付相应的代收手续费。

业主委员会或者新物业服务人应当自原物业服务合同终止或者原物业服务人停止处理物业服务事项之日起十五日内，持街道办事处、乡镇人民政府出具的备案证明或者新物业服务合同，办理相关户名变更手续或者重新签订委托代收协议，相关专业经营单位不得拒绝办理。业主委员会或者新物业服务人未在规定时间内办理的，相关专业经营单位应当督促其及时办理。

第五十五条 建设单位应当按照国家、省规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

新建竣工的用于销售的住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与住宅物业结构相连的非住宅物业，建设单位应当在竣工验

收备案之前，按照国家、省规定的比例，向市或者县（市、区）物业管理主管部门指定的物业保修金管理机构交存保修金，作为保修期内物业维修费用的保证。

市、县（市、区）住房和城乡建设管理部门在办理竣工验收备案时，应当核验建设单位交存保修金情况。物业保修金管理机构应当将建设单位交存物业保修金的相关信息共享给住房和城乡建设管理部门。

第五十六条 物业保修期内，建设单位不履行或者不能履行物业保修责任的，由业主、业主组织提出申请，经物业保修金管理机构核实后，由业主组织或者其委托的物业服务人组织维修，费用在保修金中列支；建设单位或者继续履行保修责任的单位应当在保修金使用后十五日内予以补足。

第五十七条 物业保修金管理机构应当在物业保修期满前三十日内，将拟退还物业保修金事项在物业管理区域内公示，公示期限为三十日。

公示期内未收到异议的，物业保修金管理机构应当将物业保修金本息余额退还给建设单位或者继续履行保修责任的单位。

业主、业主组织、物业服务人等提出异议的，应当以书面形式向物业保修金管理机构提出。建设单位和异议人应当通过协商、仲裁、诉讼、共同委托第三方鉴定等方式解决争议。保修期内出现的物业质量问题，保修金交存期满后仍未修复的，保修金交存期延长至修复完成。

第五十八条 首期物业专项维修资金由建设单位代为足额缴纳。建设单位应当在物业竣工验收备案之前，向市或者县（市、区）物业管理主管部门指定的物业专项维修资金管理机构交存物业专项维修资金，用于共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造。

市、县（市、区）住房和城乡建设管理部门在办理竣工验收备案时，应当核验建设单位交存物业专项维修资金情况。物业专项维修资金管理机构应当将建设单位交存物业专项维修资金的相关信息共享给住房和城乡建设管理部门。

第五十九条 物业专项维修资金可以由物业专项维修资金管理机构代行管理或者根据业主共同决定实施自主管理。

涉及整个物业管理区域内共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，在该区域内全体业主的物业专项维修资金账户中列支；涉及单幢或者部分物业共用部位、共用设施设备的，在其相关业主的物业专项维修资金账户中列支。物业专项维修资金不足支付维修、更新和改造费用的，不足部分按照物业建筑面积比例由相关业主分摊。

第六十条 业主应当按照国家和省的有关规定交纳物业专项维修资金。

业主分户账内物业专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，应当组织续交专项维修资金。

业主拒不续交物业专项维修资金的，业主组织或者其委托的



物业服务人可以通过书面催交、在物业管理区域内显著位置公示等形式，督促其限期交纳。逾期不交纳的，业主委员会或者具有利害关系的业主，可以依法向人民法院提起诉讼。

业主、业主组织及其成员、物业服务人不得骗取、侵占或者挪用物业专项维修资金。

第六十一条 发生下列紧急情况，业主组织、物业服务人应当采取必要的应急安全措施，并及时组织修缮：

- （一）电梯严重故障或者存在严重安全隐患的；
- （二）消防设施故障，经消防救援机构出具整改通知书的；
- （三）二次供水水泵运行中断的；
- （四）较大面积建筑幕墙、外墙墙面以及建筑附属构件脱落或者有脱落危险的；
- （五）排水、排污设施爆裂或者严重堵塞的；
- （六）其他危及房屋安全和人身、财产安全的紧急情况。

发生前款所列紧急情况，需要立即维修建筑物及其附属设施的，业主组织、物业服务人或者相关业主可以不经业主共同决定，提出使用物业专项维修资金的申请。物业服务人提出申请的，应当经业主组织核实；未成立业主组织的，由街道办事处、乡镇人民政府核实。

紧急维修工程项目由申请人组织实施。申请人应当提出紧急维修工程项目和工程实施方案，在物业管理区域内显著位置向全体业主公布。物业专项维修资金管理机构应当在收到申请后两个

工作日内作出审核决定。

申请人应当在工程竣工验收合格后，将工程结算在物业管理区域内显著位置向全体业主公示，公示时间不得少于七日，并将工程完成情况报送物业专项维修资金管理机构。申请人未按规定及时实施的，物业管理主管部门可以组织代修。

第六十二条 下列费用不得从物业专项维修资金中列支：

（一）依法应当由建设单位或者施工单位承担的共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用；

（二）依法应当由相关专业经营单位承担的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等管线和设施设备的维修、养护费用；

（三）因人为损坏及其他原因应当由当事人承担的修复费用；

（四）根据物业服务合同应当由物业服务人承担的维修养护费用；

（五）国家和省规定应当由有关单位和个人承担的费用。

第六十三条 需要对业主委员会财务活动、物业专项维修资金、共用部位和共用设施设备经营收益等收支情况进行审计或者对离任的业主委员会成员进行经济责任审计的，应当由业主共同决定或者在业主大会议事规则、管理规约中规定。审计报告应当通报全体业主。

业主委员会和物业服务人应当配合审计，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。

第六十四条 对建成时间早、配套设施设备不完善、未实施物业管理的老旧小区，市、县（市、区）人民政府应当实施综合整治改造，完善配套基础设施和公共服务设施，改善提升老旧小区居住环境。

街道办事处、乡镇人民政府应当指导、推动老旧小区成立业主组织选聘物业服务人或者开展自我管理；未能选聘物业服务人或者开展自我管理的，街道办事处、乡镇人民政府或者受其委托的社区居民委员会、村民委员会负责组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务，所需费用由业主承担。

## 第六章 法律责任

第六十五条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规和省的地方性法规已有法律责任规定的，从其规定。

第六十六条 建设单位或者物业服务人违反本条例第十七条规定，不提供相关资料的，由物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

第六十七条 业主组织及其成员违反本条例第三十二条第一款规定的，由物业管理主管部门责令限期改正，没收违法所得；违反其中第一项至第八项规定之一的，对直接责任人处五千元以上五万元以下罚款。

第六十八条 业主委员会及其成员违反本条例第三十四条第一款或者第三款规定，拒不移交其保管的属于全体业主所有的财产、印章和账簿、文书等资料的，由物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对直接责任人处一千元以上一万元以下罚款。

第六十九条 建设单位或者物业服务人违反本条例第四十二条第二款第三项规定，调整前期物业服务收费标准未经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的，由物业管理主管部门责令改正，处五万元以上二十五万元以下罚款。

第七十条 物业服务人违反本条例第四十五条第一款和第二款规定，未按照要求公布相关信息的，由物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第七十一条 非业主使用人违反本条例第五十一条第一款规定，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，由物业管理主管部门责令限期改正，给予警告，对个人处一千元以上一万元以下罚款，对单位处五万元以上二十万元以下罚款。

业主、非业主使用人、物业服务人违反本条例第五十一条第二款规定，擅自占用、利用公共过道、楼梯间等共用部位、共用设施设备，影响其他业主生产生活的，由物业管理主管部门责令

限期改正；逾期不改正的，对个人处警告或者五百元以下罚款，对单位处五千元以上五万元以下罚款。

第七十二条 业主、业主组织及其成员、物业服务人违反本条例第六十条第四款规定，骗取、侵占物业专项维修资金的，由物业管理主管部门责令退还骗取、侵占的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处骗取、侵占金额三倍以下罚款。

第七十三条 物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府和其他相关行政管理部门的工作人员违反本条例规定的，依法追究 responsibility。

## 第七章 附 则

第七十四条 市物业管理主管部门应当制定临时管理规约、业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同等示范文本。

第七十五条 本条例自 2023 年 5 月 1 日起施行。