

黑龙江省住宅物业管理条例

(2020年12月24日黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过 根据2024年4月24日黑龙江省第十四届人民代表大会常务委员会第十三次会议《黑龙江省人民代表大会常务委员会关于废止、修改〈黑龙江省农民负担管理条例〉等三部地方性法规的决定》修正)

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护住宅物业管理相关主体的合法权益，营造良好的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内的住宅物业管理以及相关监督管理活动，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理（以下简称物业管理），是指住宅区内的业主通过选聘物业服务人，由业主和物业服务人按照物业服务合同约定，对房屋及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的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。

第三条 物业管理应当坚持党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、专业服务、行业自律的原则。

建立健全社区党建引领,居(村)民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、业主、物业使用人、物业服务人等共同参与的治理机制;建立健全人民调解、行业性专业性调解、行政调解、司法调解的多元纠纷解决机制。

创新治理模式,利用大数据和云平台将物业管理融入社区治理。推动物业服务线上线下融合发展,推进物业管理智能化。

鼓励和引导中国共产党党员、各级人大代表和政协委员参与社区治理,推动在物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会中建立党组织,符合条件的社区党组织和居民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会成员。

第四条 县级以上人民政府应当加强对物业管理工作的领导,将物业管理纳入本地现代服务业发展规划和社区治理体系,建立健全物业管理联席会议制度,协调解决重大问题。将街道办事处、乡镇人民政府履行物业管理职责所需经费纳入财政预算。鼓励设立行业性专业性人民调解组织,依法调解物业管理纠纷。

县级以上物业行政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,按照职责分工,履行下列职责:

(一)贯彻、执行物业管理法律、法规和相关规定;

- (二) 制定物业管理相关政策并组织实施;
- (三) 指导、监督建筑物及其附属设施的维修资金 (以下简称维修资金) 交存、管理和使用;
- (四) 组织物业管理相关人员业务培训;
- (五) 建立或者共享物业管理信息平台;
- (六) 指导、监督街道办事处或者乡镇人民政府物业管理相关工作;
- (七) 建立物业服务诚信评价制度;
- (八) 法律、法规规定的其他职责。

县级以上人民政府其他有关行政主管部门, 按照各自职责, 做好相关监督管理工作。

第五条 街道办事处或者乡镇人民政府应当统筹协调、监督管理辖区内物业管理活动, 履行下列职责:

- (一) 组织、协助、指导业主大会成立和业主委员会选举换届、物业管理委员会组建;
- (二) 指导、监督业主大会、业主委员会或者物业管理委员会依法履行职责;
- (三) 测评业主委员会年度工作;
- (四) 参加物业承接查验, 指导、监督物业服务项目移交和接管;
- (五) 指导、检查、监督物业服务人依法履行义务, 配合采集物业服务信用信息;

(六) 依法调处物业管理纠纷；
(七) 依照法律授权规定行使相应的行政处罚权；
(八) 法律、法规规定或者市、县级人民政府确定的其他职责。

居（村）民委员会应当协助街道办事处或者乡镇人民政府做好与物业管理有关的具体工作，并在筹备首次业主大会会议、选举业主委员会、组建物业管理委员会时，协助做好相关人员推荐工作。

第六条 物业管理行业协会应当加强行业自律管理，制定并组织实施自律性行业规范，规范从业行为，调解行业纠纷，促进物业服务人依法经营和诚信服务。

物业服务人应当加强对员工、物业服务外包人员的文明服务教育和管理。

第七条 物业服务人应当执行县级以上人民政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作，并由县级以上人民政府给予必要的物资和资金支持。

对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，业主、物业使用人应当依法予以配合，街道办事处、乡镇人民政府应当对物业服务人进行监督和指导。

第二章 物业管理区域以及相关配置

第八条 物业管理区域的划分，应当遵循规划在先、自然分割、功能完善、便民利民的原则，以建设用地宗地确定的用地范围为基础，综合考虑物业共用设施设备、建筑物规模、社区建设、业主人数、自然界线、有利于实施物业管理等因素。

物业服务用房、供水、供气、供热、供电、消防、人防等配套设施设备和相关共用场地不能分割的，应当划分为一个物业管理区域；被道路、河道等分割为两个以上自然街坊或者封闭小区，且能明确共用配套设施设备维护管理责任的，可以分别划分为独立的物业管理区域；配套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。

第九条 建设单位应当在办理商品房预售许可或者现售备案前，向所在地县级物业行政主管部门备案物业管理区域，并将经备案的物业管理区域在房屋买卖合同中明示，在商品房销售现场公示。经备案的物业管理区域，由县级物业行政主管部门及时告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。

本条例施行前已经划分物业管理区域，但尚未向物业行政主管部门备案的，由物业服务人或者业主委员会，或者物业管理委员会向物业所在地县级物业行政主管部门备案。

已投入使用、尚未划分物业管理区域或者划分的物业管理区域确需调整的，物业所在地县级物业行政主管部门应当会同街道办事处或者乡镇人民政府，结合物业管理实际，在征求业主意见后确定物业管理区域并公告。

第十条 建设单位应当按照下列规定配置物业服务用房；物业服务用房一般包括物业办公用房,业主委员会办公用房,维修、保洁等辅助用房：

（一）房屋总建筑面积五万平方米以下的，按照不低于建筑面积一百平方米的标准配置；

（二）房屋总建筑面积五万平方米以上二十五万平方米以下的，按照不低于总建筑面积千分之二标准配置；

（三）房屋总建筑面积超过二十五万平方米的，超过部分按照不低于总建筑面积千分之一的标准配置；

（四）分期开发建设的，首期配置建筑面积不得低于一百平方米，后期建设应当按照标准配齐物业服务用房；

（五）业主委员会办公用房建筑面积，不得低于二十平方米。未经业主大会同意，物业服务人不得改变物业服务用房的用途。

第十一条 物业办公用房、业主委员会办公用房应当位于地面以上并能够独立使用，具备供水、排水、供热、供电、通信以及通风、采光等使用功能和独立通道。所在楼层不得高于二层，但配置电梯和单独建设的除外。

国土空间规划行政主管部门在核发建设工程规划许可证时，应当在附图中注明物业办公用房、业主委员会办公用房的具体位置和面积。建设单位应当按照建设工程规划许可证注明的位置和面积进行建设。

第三章 业主、业主组织和物业管理委员会

第十二条 房屋的所有权人为业主。

基于人民法院、仲裁机构作出的生效法律文书，以及征收安置、继承、受遗赠、买卖、赠与、合法建造等事由合法占有房屋，但尚未依法办理不动产登记的自然人、法人和非法人组织，在物业管理中享有业主权利，承担业主义务。

业主在物业管理中的权利、义务，依照法律、法规规定以及管理规约、物业服务合同约定确定。

第十三条 物业管理区域内的下列部分依法属于业主共有：

（一）道路、绿地，但是属于城镇公共道路、城镇公共绿地或者明示属于个人的除外；

（二）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位；

（三）建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、架空层、设备层或者设备间等结构部分；

（四）物业服务用房、其他公共场所和公用设施，以及其他依法属于业主共有的共用部位、共用设施设备；

（五）法律、法规规定或者房屋买卖合同依法约定的其他共有部分。

不动产（房屋所有权）首次登记时，未对包括大堂、物业服务用房、门卫用房、设备间和其他公共场所在内的业主共有部分进行登记的，共有的业主、业主委员会或者物业管理委员会可以在建设工程交付使用后，到不动产登记机关依法申请登记。

第十四条 业主可以设立业主大会，选举业主委员会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成。符合下列条件之一的，建设单位应当向物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府提出召开首次业主大会会议的申请，十名以上业主也可以联名申请：

（一）交付房屋专有部分建筑面积超过建筑物总面积百分之五十的；

（二）交付房屋套数超过房屋总套数百分之五十的；

（三）首套房屋交付满两年且交付房屋套数超过房屋总套数百分之二十五的。

分期开发建设的住宅项目，其首期交付使用房屋满足前款规定条件之一的，按照前款规定执行。

符合本条第一款和第二款规定条件建设单位未提出申请的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正；逾期仍未申请的，街道办事处、乡镇人民政府应当启动业主大会筹备工作。

建设单位应当按照有关要求提供相关资料，并承担召开首次业主大会会议所需费用。

第十五条 符合首次业主大会会议召开条件的，街道办事处或者乡镇人民政府应当自收到筹备业主大会书面申请之日起四十

五日内，组织、指导成立首次业主大会会议筹备组（以下简称筹备组）。

筹备组成员除业主代表，街道办事处或者乡镇人民政府，居（村）民委员会代表外，可以吸收建设单位、辖区公安派出所等单位代表参加，组长由街道办事处或者乡镇人民政府代表担任。筹备组成员人数应当为九人以上单数，其中业主代表所占比例不得低于筹备组总人数的百分之五十。

筹备组中的业主代表由街道办事处或者乡镇人民政府在业主自荐或者推荐的基础上确定，业主代表应当符合本条例第十九条有关业主委员会成员条件的规定。筹备组成员中应当有中国共产党党员，鼓励和支持各级人大代表、政协委员参加筹备组。

筹备组应当自成立之日起三日内，将成员名单以及与筹备工作相关的个人信息、工作职责在物业管理区域显著位置公示，公示期不少于七日。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处或者乡镇人民政府协调处理。

筹备组决定重大事项须经筹备组成员过半数同意方为有效。

筹备组发布的通知或者公告，应当加盖居（村）民委员会公章。

第十六条 筹备组履行下列职责：

（一）确认并公示业主身份、业主人数以及所拥有的专有部分面积；

（二）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内

容；

（三）草拟管理规约、业主大会议事规则；

（四）确定首次业主大会会议表决规则；

（五）制定业主委员会成员候选人产生办法，确定业主委员会成员候选人名单；

（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。

前款内容应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业管理区域显著位置公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当记录并作出答复。

筹备组应当自组建之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。首次业主大会会议结束时，筹备组自动解散。

第十七条 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成员，决定每届业主委员会任期；

（四）选聘和解聘物业服务人；

（五）使用维修资金；

（六）筹集维修资金；

（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) 确定和调整物业服务方式、服务内容、服务标准以及物业服务收费方案;

(十) 审查业主委员会工作报告、收支预算决算报告;

(十一) 业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用, 业主委员会成员工作补贴以及聘用专职人员数量和薪酬的来源、支付标准;

(十二) 改变或者撤销业主委员会不适当的决定;

(十三) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第十八条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式, 也可以采用书面征求意见的形式, 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。业主委托其他业主代理参加业主大会会议的, 应当出具书面委托书, 载明委托事项、权限和期限。

业主大会决定本条例第十七条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。决定本条例第十七条规定的其他事项, 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。

在业主身份确认的前提下, 可以采用短信、微信和电子邮件等信息化技术手段改进业主大会表决方式。

市(地)、县(市)物业行政主管部门应当在物业管理信息平台中设定业主议事功能, 供业主、业主委员会或者物业管理委

员会、业主大会免费使用，并提供指导。

第十九条 业主委员会由五至十五人的单数成员组成，每届任期一般不超过五年，成员可以连选连任。一个物业管理区域分期建设或者尚有部分物业未交付使用的，应当预留成员名额，待交付使用后陆续补充。业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。鼓励、支持中国共产党党员和各级人大代表、政协委员参加业主委员会。

业主委员会成员应当是物业管理区域内的业主，并具备下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵守法律、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，具备必要的工作时间；
- （三）未被列为失信被执行人；
- （四）本人、配偶及其直系亲属未在本物业管理区域服务的物业服务企业任职；
- （五）未有本条例规定的物业使用和维护禁止性规定的行为；
- （六）未有法律、法规规定的其他不宜担任业主委员会成员的情形。

业主委员会成员候选人应当书面承诺符合前款规定的条件，全面履行工作职责，不以权谋私。

业主委员会成员可以实行差额或者等额选举，具体选举办法由业主大会议事规则规定。实行差额选举的，未当选但得票数达

到规定票数的候选人，可以当选候补成员，并按照得票多少的顺序在业主委员会成员出现空缺时依次递补。候补成员人数不得超过业主委员会成员总数的百分之五十；候补成员可以列席业主委员会会议，可以发表意见，但不享有表决权。

业主委员会应当自依法选举产生之日起五日内，在物业管理区域显著位置公示业主委员会成员、候补成员名单以及联系方式。

第二十条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府备案，并提供下列资料：

- （一）业主大会会议记录和会议决定；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）管理规约；
- （四）业主委员会首次会议记录和会议决定；
- （五）业主委员会成员和候补成员名单等基本信息。

街道办事处或者乡镇人民政府对符合前款规定条件的，应当在五日内予以备案，并出具业主大会、业主委员会备案证明和印章刻制证明。业主委员会可以持备案证明和印章刻制证明按照有关规定刻制业主大会印章和业主委员会印章。业主委员会印章印文中应当包含名称和届别。

备案事项发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内，向原备案机关备案。

街道办事处或者乡镇人民政府应当将备案情况及时告知所在地县级物业行政主管部门。

第二十一条 业主委员会应当执行业主大会的决定，接受业主大会和业主的监督，并履行下列职责：

- （一）召集业主大会会议，报告业主委员会年度履职情况；
- （二）代表业主与业主大会依法选聘的物业服务人订立物业服务合同，与解聘的物业服务人进行交接；
- （三）拟定物业共有部分、共有资金使用与管理办法；
- （四）组织维修资金的使用以及维修资金的补交、续交；
- （五）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人履行物业服务合同，督促物业服务人对物业服务中存在的问题进行整改，督促业主交纳物业服务费；
- （六）监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止；
- （七）制作和保管会议记录、共有部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；
- （八）定期向业主通报工作情况，每年公示业主委员会成员、候补成员应当交纳的物业服务费情况；
- （九）协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- （十）配合行政执法部门在物业管理区域内开展的执法管理工作；
- （十一）配合、支持居（村）民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；
- （十二）业主大会赋予的其他职责。

第二十二条 经业主大会同意，业主委员会可以聘用专职人员负责办理业主委员会日常事务和财务工作，协调解决业主投诉等工作。

聘用的专职人员应当接受业主委员会领导、监督和管理，在业主委员会授权范围内开展工作。

聘用专职人员的薪酬标准不得低于当地最低工资标准；业主委员会按照合同约定，决定对聘用的专职人员减薪或者解聘的，应当经半数以上成员同意。

第二十三条 除首次业主大会会议外，业主大会、业主委员会的工作经费和业主委员会成员的工作补贴以及聘用专职人员的薪酬，从物业共用部位、共用设施设备经营收益中列支，或者由全体业主分摊，具体办法和标准由业主大会决定。

业主委员会应当在物业管理区域显著位置公示工作经费和工作补贴的筹集、使用和管理情况，每年不少于两次，每次公示期不少于十日。公示期满后，业主可以在业主委员会办公场所随时查阅。

第二十四条 业主委员会未按照规定组织召开业主大会会议的，由街道办事处或者乡镇人民政府责令限期召开；业主委员会逾期仍未召开业主大会会议的，可以由所在地居（村）民委员会，在街道办事处或者乡镇人民政府指导和监督下组织召开。

第二十五条 在业主委员会履职的一个任期内，出现业主委员会成员经递补，人数仍不足总数二分之一等无法正常履行职责

或者拒不履行职责的情况，以及对业主委员会工作年度测评连续两年不合格的，物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府应当组织召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

第二十六条 业主委员会成员不得有下列行为：

（一）干扰、阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定；

（二）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料；

（三）拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作；

（四）擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（五）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订立、变更、解除物业服务合同；

（六）违规使用经费，将业主共有财产借给他人，或者挪用、侵占业主共有财产；

（七）与物业服务人有可能影响其公正履行职务的经济往来或者利益交换；

（八）泄露业主信息；

（九）其他侵害业主合法权益的行为。

违反前款规定的，经业主大会会议讨论通过，罢免其成员资格。

第二十七条 业主委员会成员有下列情形之一的，成员资格

应当终止：

- （一）以书面形式向业主委员会提出辞职的；
- （二）不再是本物业管理区域内业主的；
- （三）因健康等原因无法履行职责但未提出辞职的；
- （四）拒不召集、拒不参加或者阻挠召开业主委员会会议的；
- （五）违反书面承诺的；
- （六）一年内累计缺席业主委员会会议总次数一半以上的；
- （七）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

属于前款第一项、第二项情形的，其成员资格自情形发生之日起自然终止；属于前款第三项情形的，经业主大会会议讨论通过，其成员资格终止；属于前款第四项、第五项、第六项情形的，经业主大会会议讨论通过，罢免其成员资格；属于前款第七项情形的，按照相关规定处理。

业主委员会成员资格根据本条例规定自然终止、被终止或者被罢免的，业主委员会应当停止其履行职责，报所在地街道办事处、乡镇人民政府备案，并在物业管理区域显著位置公示。

业主委员会成员应当自资格终止之日起五日内将其保管的有关财务账簿凭证、档案等文件资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交给业主委员会。

第二十八条 有下列情形之一的，街道办事处或者乡镇人民政府负责组建物业管理委员会，业主自行管理的除外：

- （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因各种原因未成立的;
- (三) 业主大会会议召开后, 未能选举产生业主委员会的;
- (四) 需要重新选举业主委员会, 经物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府指导、协助后仍不能选举产生业主委员会的。

物业管理委员会作为临时机构, 依据本条例承担业主委员会相关职责, 组织业主共同决定物业管理事项。在征求业主意见的基础上, 组织业主选聘、解聘物业服务人, 代表业主与物业服务人订立期限一般不超过三年的书面物业服务合同, 并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。

物业管理委员会自业主大会依法选举产生业主委员会之日起停止履行职责, 并在与业主委员会办理移交手续后解散。

第二十九条 物业管理委员会由街道办事处或者乡镇人民政府组织居(村)民委员会、业主代表等七人以上单数组成, 其中业主代表占物业管理委员会成员总人数半数以上, 由街道办事处或者乡镇人民政府在业主自荐或者推荐的基础上确定。业主代表应当适用本条例第十九条有关业主委员会成员条件的规定。物业管理委员会成员中应当有中国共产党党员, 鼓励和支持各级人大代表、政协委员参加物业管理委员会。

物业管理委员会主任由居(村)民委员会代表担任; 副主任由居(村)民委员会指定一名业主代表担任; 物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域显著位置公示。

第三十条 物业管理委员会成立后满三年, 仍未推动成立业

主大会、选举产生业主委员会的，由街道办事处或者乡镇人民政府重新组建物业管理委员会。

第四章 前期物业管理

第三十一条 新建住宅物业实行前期物业管理。建设单位应当在销售房屋前，按照国家规定通过招投标方式选聘前期物业服务人。

投标人不足三个或者住宅规模较小的，经物业所在地县级物业行政主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘前期物业服务人。规模较小的认定标准由市（地）、县（市）确定。

新建住宅物业的建设单位不得选聘其出资设立的物业服务企业，以及建设单位法定代表人或者股东参股的物业服务企业承接该物业的前期物业服务。但被评为省物业行业信用评价最高等级和全国物业服务企业综合实力五百强的物业服务企业除外。

第三十二条 建设单位应当依法与选聘的物业服务人订立前期物业服务合同，并在销售场所公示。前期物业服务合同不得包含拓展收费服务事项。前期物业服务合同期限不得超过三年，具体期限在前期物业服务合同中约定。

利用物业共用部位、共用设施设备从事经营活动的，建设单位与前期物业服务人应当在前期物业服务合同中，对经营项目、收费标准、经营收益收支及使用分配、财务管理、经营性活动的

禁止性要求等事项进行约定，且不得损害业主的共同利益。

建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容，或者同时签订前期物业服务委托协议，对前期物业服务的内容进行约定。

第三十三条 前期物业服务合同生效之日至出售房屋交付之日发生的物业费用，由建设单位承担；出售房屋交付之日至前期物业服务合同终止之日发生的物业费用，由业主承担。

第三十四条 建设单位可以邀请物业服务人提前介入，就住宅物业的规划设计方案、配套设施建设、工程质量、设备运行管理等事项，提出与物业管理有关的建议。

建设单位应当邀请物业服务人参加竣工验收。

第三十五条 物业服务人承接前期物业服务项目时，应当按照国家有关规定与建设单位对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验，承接查验相关费用由建设单位和物业服务人在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明确的，由建设单位承担。

建设单位可以邀请居（村）民委员会、业主代表、专业机构参与承接查验，进行见证和监督，并在承接查验记录上签字确认。

建设单位应当对承接查验全过程进行影像记录，并在业主办理入住手续时，主动公开承接查验协议，现场播放承接查验影像资料。影像资料应当包含安防监控、消防、特种设备等重要设施设备查验内容。

第三十六条 建设单位应当与物业服务人共同确认物业共用部位、共用设施设备查验结果，签订物业承接查验协议。物业承接查验协议应当对承接查验的基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。

建设单位应当按照承接查验协议内容及时解决、整改落实并组织复验。建设单位未按照约定期限整改落实的，物业服务人应当及时向所在地县级物业行政主管部门报告，县级物业行政主管部门应当依法处理。物业服务人未及时报告的，承担整改落实责任。

第三十七条 物业承接现场查验二十日前，建设单位应当向物业服务人移交相关资料，并将复印件或者电子文档交所在地县级物业行政主管部门存档。

物业服务人应当自物业交接之日起三十日内，向物业所在地县级物业行政主管部门备案，并提供下列资料：

- （一）前期物业服务合同；
- （二）临时管理规约；
- （三）物业承接查验协议；
- （四）建设单位移交资料以及清单；
- （五）查验记录和承接查验影像资料；
- （六）交接记录；
- （七）其他承接查验有关的资料。

县级物业行政主管部门应当将备案情况及时告知街道办事处

处或者乡镇人民政府。

第五章 物业服务管理

第三十八条 选聘物业服务人，除业主决定继续聘用原物业服务人外，应当公开招标。投标人不足三个或者住宅规模较小的，可以协议选聘物业服务人。规模较小的认定标准由市(地)、县(市)确定。

第三十九条 业主委员会应当与业主大会依法选聘的物业服务人订立书面物业服务合同。

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、纠纷解决方式、双方违约责任、解除合同条件等条款。

物业服务合同示范文本由省物业行政主管部门制定，报省市场监督管理部门备案。

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。

物业服务人应当自物业服务合同订立或者变更之日起十五日内，向物业所在地县级物业行政主管部门备案。

物业行政主管部门应当将备案情况及时告知街道办事处或者乡镇人民政府。

第四十条 物业服务事项一般包括下列基础内容：

- （一）物业共用部位的日常维护和管理；
- （二）物业共用设施设备运行、保养和管理；
- （三）环境卫生、绿化养护管理服务；
- （四）安全防范、车辆停放管理等公共秩序维护；
- （五）房屋装饰装修管理；
- （六）物业档案资料的保管。

物业服务人应当为业主接收邮件、快件提供便利，除执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施等原因外，不得阻挠快递企业进入物业管理区域按址投递。阻碍、拒绝进入的，物业服务人应当提供免费的代投递服务。因执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施等原因不能进入时，物业服务人应当提供免费的寄存场所。

物业服务人应当按照相关规定设置生活垃圾分类收集容器，提示、引导业主和物业使用人进行生活垃圾分类。

鼓励和支持物业服务人在保证业主知情同意的前提下，依法采用信息化、智能化技术开展物业服务相关活动，但不得将人脸识别、指纹等生物识别技术作为唯一服务手段。

第四十一条 物业服务收费可以采取包干制或者酬金制等形式，具体收费形式在物业服务合同中约定。

第四十二条 物业服务收费按照有关规定实行政府指导价和市场调节价。业主、业主委员会、物业管理委员会有权对物业

服务人违法收取物业费的行为向市场监督管理部门举报、投诉。

市（地）、县（市）物业行政主管部门制定并发布基本物业服务项目清单，明确服务内容和等级标准，供价格主管部门定价和业主协商物业费时参考。

实行政府指导价的，市（地）、县（市）价格主管部门会同物业行政主管部门，依据物业服务项目、服务内容、等级标准等，制定相应的物业服务收费基准价格和浮动幅度，依法向社会公布，并每三年进行一次评估，根据评估结果适时调整。

实行市场调节价的，物业服务收费可以参照基本物业服务项目清单和物业服务收费基准价格及其浮动幅度，遵循合理、公开、费用与服务水平相适应、优质优价的原则，由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。

第四十三条 物业服务人拓展收费服务事项的，应当公示服务标准和收费标准。

物业服务人可以根据物业管理区域居民宠物代管、车辆租借、家电维修、家政保洁、助老、托幼、代购等服务需求，与业主或者物业使用人订立个性化服务合同，提供有偿服务。

第四十四条 业主应当按照物业服务合同的约定交纳物业费，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拒绝支付物业费。

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，物业服务人可以申请街道办事处、乡镇人民政府进行调解，也可以依法提起诉讼或者申请仲裁。物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供气的方式，也不得采取限制业主进出小区、入户、使用电梯以及车辆进出车位等其他方式催交物业费。

业主违反约定逾期不支付物业费超过三个月，且经两次以上催告仍不支付的，物业服务人可以根据管理规约的规定对相关业主，在物业管理区域显著位置公示。

物业服务人可以根据物业服务合同约定预收物业费，预收期限最长不得超过一年。

业主转让物业时，转让双方应当对物业费的结算作出约定，并告知物业服务人。

第四十五条 物业服务人应当在物业管理区域显著位置公示、及时更新下列信息，并可以通过电子信息方式告知全体业主：

（一）物业服务人营业执照，物业服务事项和质量要求，收费项目、标准和方式等；

（二）物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

（三）物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况；

（四）利用物业共用部位、共用设施设备经营情况以及收益收支情况等；

（五）维修资金使用情况；

(六) 其他应当公示的信息。

业主、业主委员会或者物业管理委员会对公示内容有异议的，物业服务人应当及时答复。

物业服务人应当听取业主意见和建议，接受业主监督，每年向业主大会、业主委员会或者物业管理委员会报告工作情况。

第四十六条 物业服务人负责管理的物业共用部位、共用设施设备可能存在安全隐患时，物业服务人应当设置警示标识，采取防范措施，及时消除安全隐患；不能自行处置的，应当及时报告相关县级行政主管部门处理。

物业服务人发现由其他单位负责管理的物业共用部位、共用设施设备存在安全隐患时，应当及时通知相关管理单位。相关管理单位未及时消除安全隐患的，物业服务人应当报告相关县级行政主管部门，由其督促相关单位消除安全隐患。

物业服务人应当履行安全保障提示义务，采取合理措施保护业主的人身和财产安全，可以采取安装监控、加强日常巡查、建立举报制度等方式，预防和制止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落物品等危险行为。

第四十七条 物业服务合同当事人一方依法提出解除物业服务合同的，应当按照有关规定执行。物业服务合同未约定通知期限的，提出解除合同的当事人应当提前六十日书面通知另一方，并在物业管理区域显著位置公示。

业主依法共同决定续聘的，业主委员会或者物业管理委员会

应当在物业服务合同期满前三十日内与物业服务人续订物业服务合同。

解除物业服务合同前，物业服务人不得擅自停止物业服务。解除物业服务合同后，业主委员会或者物业管理委员会应当在五日内向所在地县级物业行政主管部门备案。物业行政主管部门应当将备案情况及时告知街道办事处或者乡镇人民政府，并在物业管理信息平台公示相关信息。

第四十八条 物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者物业服务合同依法解除后十五日内，或者在接到解聘通知之日起三十日内退出物业管理区域，结清预收、代收和预付、代付的有关费用，将物业共用部位、共用设施设备、物业服务用房等资产和相关设施，以及物业服务所必须的相关资料，交还给业主委员会、物业管理委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，并配合新选聘的物业服务人做好其他交接工作。

原物业服务人不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠、干扰、妨碍新选聘的物业服务人进行服务。

新选聘的物业服务人按照约定承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并保存查验记录。

第四十九条 原物业服务人拒不退出物业管理区域，或者拒不移交有关资料、财物、资产的，业主委员会或者物业管理委员会应当与原物业服务人协商；协商不成的，业主委员会或者物业

管理委员会可以依法提起诉讼或者申请仲裁，也可以向街道办事处或者乡镇人民政府、县级物业行政主管部门报告。

街道办事处或者乡镇人民政府、县级物业行政主管部门接到业主委员会或者物业管理委员会报告后，应当组织调解；调解不成的，向所在地县级人民政府报告。县级人民政府经评估论证确有必要的，可以组织城市管理、市场监督管理、物业管理、公安等部门现场监督原物业服务人退出；有妨碍公务或者扰乱公共秩序行为的，由公安机关依法处理。

第五十条 物业档案属于全体业主所有。选聘物业服务人的，物业服务人应当妥善保管，保证档案资料齐全，不得泄露业主信息；业主自行管理的，由自行管理组织或者机构履行保管义务。

第五十一条 市（地）、县（市）物业行政主管部门应当组织实施物业服务诚信评价制度，根据物业服务合同履行、投诉处理和日常检查等情况，对物业服务人实行等级评定，采取相应的激励或者惩戒措施。省物业行政主管部门负责对市（地）、县（市）物业行政主管部门进行指导、监督和考核。等级评定和考核的具体办法由省物业行政主管部门制定。

市（地）、县（市）物业行政主管部门应当及时记载更新物业服务人、物业项目负责人、物业从业人员诚信履约信息，并通过物业管理信息平台予以公布。

推进物业服务第三方评估机构参与物业项目承接查验、物业服务成本监审、物业服务质量评估等活动，出具公正、客观、真

实、准确的评估结论。

第五十二条 物业管理区域出现突发失管、弃管状态时，街道办事处或者乡镇人民政府应当组织确定应急物业服务单位，提供维持业主基本生活服务事项的应急服务，并公示应急服务的内容、期限、费用等相关情况。应急服务期限不得超过十二个月，费用由全体业主承担。

在应急服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当推动成立或者改选业主委员会；应急服务期满后仍未成立或者改选业主委员会的，街道办事处、乡镇人民政府应当组建物业管理委员会。

第六章 物业的使用与维护

第五十三条 业主、物业使用人或者物业服务人对物业的使用和维护，应当遵守有关规定，不得有下列行为：

- （一）擅自改变物业规划用途；
- （二）损坏或者擅自变动房屋建筑主体、承重结构；
- （三）违法搭建建筑物、构筑物或者乱挖地下空间；
- （四）破坏或者擅自改变房屋外貌；
- （五）损坏或者擅自占用、改动物业共用部位、共用设施设备；
- （六）擅自设置或者改变烟道、排风、排水管道；
- （七）存放易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性物质或者超

负重物品；

(八) 侵占、损坏消防设施，占用消防车通道，堵塞、封闭疏散通道以及安全出口；

(九) 在共用走廊、楼梯间、安全出口等公共区域堆放杂物、停放摩托车、电动车、自行车或者为电动车充电；

(十) 产生明显异味或者超过规定标准的噪声；

(十一) 不当妨碍其他业主采光、通风；

(十二) 从建筑物中抛掷物品；

(十三) 违反规定倾倒垃圾、排放污水和露天焚烧；

(十四) 在建筑物、构筑物上乱悬挂、乱张贴、乱涂写、乱刻画；

(十五) 违反规定饲养动物干扰他人正常生活；

(十六) 法律、法规、规章以及管理规约和业主大会决定禁止的其他行为。

有前款规定行为之一的，物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会、业主或者物业使用人有权劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告相关县级行政主管部门，相关县级行政主管部门应当及时依法处理。

发生本条第一款第七项、第十二项、第十五项情形的，公安机关接到报警后，应当及时调查并依法处理。

业主或者物业使用人对侵害自身合法权益的行为，可以依法提起诉讼；业主委员会或者物业管理委员会对侵害业主共同利益

的行为，可以依法提起诉讼。

第五十四条 县级人民政府应当确定对物业管理区域内的物业管理、公共秩序、消防、人防工程、房屋经营、建设工程质量、环境保护、园林绿化、特种设备安全、环境卫生等活动实施监督管理的行政主管部门。

前款规定的相关行政主管部门，应当建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域显著位置公布所负责的执法事项和联系方式，依法及时处理物业管理区域内的违法行为。

第五十五条 利用物业共用部位、共用设施设备从事经营活动产生的收入，扣除合理成本后归全体业主所有。经营收益的使用按照国家有关规定执行。

经营收益由物业服务人代管的，应当单独列账，不得挪用或者侵占，并接受业主委员会或者物业管理委员会的监督；由业主委员会或者物业管理委员会自行管理的，应当接受业主和居(村)民委员会的监督。

第五十六条 在物业管理区域内需要临时占用物业共用部位，或者开挖、埋设、维修有关供水、排水、排污、供气、供热、供电、通信、有线电视等管线的，施工单位应当了解相关地下管线布局，在施工现场做好安全防护，并按照约定的时间、标准恢复原状；有停水、停电、停热、停气等情形的，施工单位应当在物业管理区域显著位置公告，公告内容包括施工周期、地点。物业服务人或者物业管理委员会可以通过电子信息方式告知全体业

主。

物业服务人应当在施工过程中进行必要的巡查，维护施工现场秩序，对施工过程中产生的破坏行为及时向有关部门报告。

第五十七条 业主或者物业使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人。物业服务人应当将装饰装修的禁止行为和注意事项书面告知业主或者物业使用人。

房屋装饰装修污染物业共用部位、损坏共用设施设备的，由业主或者物业使用人负责修复、清洁、恢复原状；业主或者物业使用人在物业服务人通知期限内未修复、清洁、恢复原状的，由物业服务人按照管理规约或者约定处理，所需费用由业主或者物业使用人承担。房屋装饰装修产生的垃圾，业主或者物业使用人应当及时清理；委托物业服务人清理的，按照约定支付清理费用。

物业服务人应当对房屋装饰装修情况进行现场检查，业主或者物业使用人、装饰装修施工人员应当予以配合。

业主或者物业使用人违反房屋装饰装修和安全生产管理规定的，物业服务人应当及时制止，并督促其改正；经督促未改正的，物业服务人应当及时报告相关县级行政主管部门依法处理。

第五十八条 物业管理区域内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。用于出售的，应当出售给本物业管理区域内的业主；不能出售或者尚未售出的，应当提供给本物业管理区域内的业主使用。满足业主需要后仍有空余的，可以出租给物业管理区域外的其他人，每次期限不超过六个月。

物业管理区域内依法配建的人防工程，用作车位、车库或者储藏室的，应当按照设计文件实地标注，并向全体业主开放。建设单位不得将其出售、附赠，收取的停车费、租金应当保障人防工程的维护管理和停车管理的必要支出。法律、法规另有规定的，从其规定。

同一物业管理区域内全部建设项目竣工验收五年后未售出的地下车位、车库，可以整体转让给专业资产管理公司，由其统一出租经营或者出售给业主。

第五十九条 利用物业共用部位停放车辆的，车位的设置、使用、收费和管理等事项，由业主共同决定。

物业管理区域内设置车位、停放车辆，不得占用疏散通道、消防车通道、安全通道、公共绿地、公共健身场地和其他机动车通道，不得影响其他车辆和行人通行。

工程车辆、大中型客货车辆和危险品运输车辆不得在物业管理区域内停放，但因急救、安全、工程建设或者设施设备维修等确需停放的除外。

物业服务人应当按照物业服务合同的约定，履行车辆停放管理义务，及时督促违反规定停放的车辆驶离；督促无效的，应当及时报告有关部门依法处理。

第六十条 电梯、机械式停车设备等特种设备，应当按照特种设备安全管理有关规定，委托具有相应资质的专业机构进行定期检验、检测和维护；消防、安防监控等涉及人身、财产安全以

及有其他特定要求的设施设备，可以委托专业机构进行维护。

第六十一条 住宅物业建设工程质量保修期满后，需要对物业共用部位、共用设施设备进行维修、更新和改造的，应当按照国家有关规定申请使用维修资金。经业主共同决定，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。

第六十二条 首期维修资金，由业主在办理房屋入住手续前存入维修资金专户。业主未按照规定交存首期维修资金的，开发建设单位不得将房屋交付买受人。

未建立维修资金的物业，应当按照有关规定进行补建。维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，业主委员会或者物业管理委员会应当及时通知、督促业主续交。

第六十三条 在物业管理区域发生下列危及房屋安全等紧急情况的，应当启动维修资金的应急使用程序，物业服务人或者物业管理委员会应当采取必要的应急措施：

（一）电梯、消防等共用设施设备出现故障损坏情况，经有关行政主管部门出具整改通知，或者专业机构出具检验、检测、评估整改报告的；

（二）物业共用部位屋顶、外墙出现严重渗漏的；

（三）建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危险的；

（四）共用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，公共护（围）栏破损严重，危及人身、财产安全的；

(五) 突发事件造成物业共用部位、共用设施设备损坏的；

(六) 其他危及房屋安全的紧急情况。

维修资金的应急使用办法可以由市（地）根据国家规定制定。

发生本条第一款规定情形后，未按照规定实施维修、更新和改造的，市、县级物业行政主管部门可以组织代修，代修费用以及物业服务人在紧急情况下垫付的维修、更新和改造费用，从相关业主维修资金分户账中列支。

第六十四条 维修资金的使用接受业主和有关部门的监督。物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用情况，应当在维修资金拨付前进行公示。

维修资金管理部门应当建立维修资金管理系统，定期公布维修资金的收支情况，方便业主查询账户余额以及使用情况。

第六十五条 新建物业管理区域内的供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营设施设备及相关管线，应当按照国家、省技术标准和专业技术规范设计、施工。

建设单位应当通知供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营单位参加竣工验收；验收合格后，应当将物业管理区域内分户终端计量装置或者入户端口以外的专业经营设施设备及相关管线，移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。管道燃气经营单位的维护管理范围包括除燃气器具外的所有设施设备及相关管线。

已投入使用的物业管理区域内分户终端计量装置或者入户

端口以外的专业经营设施设备及相关管线，专业经营单位应当承担维护管理责任。市（地）、县（市）人民政府（行政公署）应当组织有关专业经营单位接收。经评估确需更新改造的，市（地）、县（市）人民政府（行政公署）应当组织有关专业经营单位进行更新改造。具体接收方式和费用承担由市（地）、县（市）确定。

移交给专业经营单位维护管理的设施设备及相关管线，其维护、更新和改造等费用，由专业经营单位依法承担。尚在保修期内的，其费用由建设单位承担。

价格主管部门在制定专业经营单位收费价格时，应当考虑维护、更新和改造成本。

第六十六条 供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营单位应当在物业管理区域显著位置，公示服务范围和联系方式。

除执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施等原因外，物业服务人不得限制、阻碍专业经营单位进入物业管理区域提供相应服务。

供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营单位对应当接收的设施设备和相关管线不接收，以及不履行维护管理责任的，由所在地市、县级人民政府约谈相关主管部门和单位。

第六十七条 市、县级人民政府实施老旧小区改造时，应当完善配套基础设施和公共服务设施，改善小区居住环境，建立健全物业管理长效机制。

第七章 法律责任

第六十八条 违反本条例规定，物业行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府以及其他有关行政主管部门的工作人员不依法履行监督管理职责，有下列行为之一的，由有权机关依法给予处分：

- （一）与物业服务人串通，阻碍业主大会成立、业主委员会选举的；
- （二）对符合备案条件的申请，不予备案的；
- （三）对物业管理区域内违法行为不予查处的；
- （四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第六十九条 违反本条例规定，建设单位未对承接查验全过程进行影像记录，或者在业主办理入住手续时，未主动公开承接查验协议或者现场未播放承接查验影像资料，或者影像资料未包含安防监控、消防、特种设备等重要设施设备查验内容的，由市、县级物业行政主管部门处以一万元以上三万元以下罚款。

第七十条 违反本条例规定，对物业承接查验发现的问题，建设单位未按照约定期限整改落实或者未签订承接查验协议的，由市、县级物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五万元以上十万元以下罚款。

第七十一条 违反本条例规定，建设单位有下列行为之一的，

由市、县级物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以一万元以上三万元以下罚款：

- （一）未备案物业管理区域的；
- （二）未在房屋买卖合同中明示经备案的物业管理区域的；
- （三）未提出召开首次业主大会会议申请或者提供筹备首次业主大会会议所需资料的；
- （四）未承担前期物业承接查验费用和首次业主大会会议筹备经费的；
- （五）未在销售场所公示前期物业服务合同的。

第七十二条 违反本条例规定，业主未交存首期维修资金，建设单位将房屋交付买受人的，由市、县级物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以三万元以下罚款。

第七十三条 违反本条例规定，新建住宅物业的建设单位选聘其出资设立的物业服务企业，以及建设单位法定代表人或者股东参股的物业服务企业承接该物业的前期物业服务的，由市、县级物业行政主管部门责令限期改正，并没收物业服务企业此项目经营所得。

第七十四条 违反本条例规定，前期物业服务人未按照规定在交接后办理备案或者物业服务人在订立、变更物业服务合同后未按照规定备案的，由县级物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以三万元以上五万元以下罚款。

第七十五条 违反本条例规定，物业服务人有下列行为之一

的，由市、县级物业行政主管部门处以十万元以上二十万元以下罚款，并在二年以内不得参加物业服务招投标活动；有违法所得的，没收违法所得：

（一）未经法定程序，擅自接管物业服务项目的；

（二）违反法律、法规规定或者物业服务合同约定，停止物业服务的；

（三）被解聘或者物业服务合同终止后，拒不退出物业管理区域的。

两次违反前款第二项规定的，除依法处罚外，该物业服务企业不得承接新的物业服务项目，其法定代表人和股东不得在新成立的物业服务企业担任法定代表人或者股东。

第七十六条 违反本条例规定，物业服务人有下列行为之一的，由市、县级物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以一万元以上十万元以下罚款，并在二年以内不得参加物业服务招投标活动：

（一）未按照规定办理交接手续的；

（二）拒不移交有关资料、财物、资产的。

第七十七条 违反本条例规定，物业服务人有下列行为之一的，由市、县级物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五千元以上二万元以下罚款：

（一）物业档案资料缺失的；

（二）在不得设置车位的物业管理区域设置车位的；

(三) 采取停止供电、供水、供热、供气，限制业主进出小区、入户、使用电梯以及车辆进出车位方式，催交物业费的；

(四) 泄露业主信息的；

(五) 未按照规定提供免费代投递服务或者提供免费寄存场所的；

(六) 除执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施等原因外，限制、阻碍专业经营单位进入物业管理区域提供相应服务的；

(七) 未公示有关信息的。

第七十八条 违反本条例规定，物业服务人挪用、侵占属于业主共有的经营收益的，由市、县级物业行政主管部门责令退还，处以挪用、侵占金额二倍以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第七十九条 业主、物业使用人和物业服务人违反本条例禁止行为规定的，由县级物业行政主管部门或者其他有关行政主管部门，依照相关法律、法规给予行政处罚。

物业服务人对业主和物业使用人违反本条例规定的禁止行为负有报告义务而未及时报告的，处以二千元以上五千元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第八十条 违反本条例规定，业主委员会未按照业主大会议事规则、管理规约履行工作职责的，由县级物业行政主管部门责令限期改正；有违法所得的，没收违法所得，并对直接负责的主

管人员和其他直接责任人员处以三千元以上一万元以下罚款。

第八十一条 街道办事处、乡镇人民政府对违反本条例规定的行为，应当依照有关法律授权规定依法处罚。

违反本条例规定，给他人造成损失的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第八十二条 法律、法规和规章对物业管理有规定的，依照其规定。

业主依法决定对物业管理区域实行自行管理的，参照本条例有关规定执行。

第八十三条 本条例下列用语的含义：

（一）承接查验，是指承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定以及前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

（二）专业经营设施设备，是指变（配）电、二次供水、换热、燃气调压、通信、有线电视等设施设备及相关管线和计量装置。

（三）入户端口，是指包括变（配）电、二次供水、换热、燃气调压、通信、有线电视等设施设备及相关管线和计量装置与

最终用户交接处。

(四) 共用部位,是指根据法律、法规和房屋买卖合同,由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主以及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。包括住宅物业的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

(五) 共用设施设备,是指根据法律、法规和房屋买卖合同,由住宅业主或者住宅业主以及有关非住宅业主共有的附属设施设备。一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

(六) 专有部分,是指在构造和利用方面具有独立性,由单独业主独立使用和处分,能够为特定业主登记所有权的物业部位。

(七) 物业管理区域显著位置,包括物业管理区域的主要出入口、房屋单元门厅、公共活动场所等。

(八) 物业档案,包括物业权属资料、技术资料、验收资料,业主、物业使用人的权属资料、个人资料,物业运行、维修、服务记录和物业管理相关合同资料等。

(九) 经营收益,是指经营所得收入扣除管理服务费用后的收益,主要包括公共场地的车位租金收益、公共区域的广告收益、公共区域设立摊位的租金收益以及其他收益。

第八十四条 本条例规定的面积和人数,除国家另有规定外,按照下列方式计算:

（一）专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行物权登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。

（二）业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按照一人计算。

（三）建筑物总面积与总人数，分别按照前两项的统计总和计算。

第八十五条 非住宅物业管理，参照本条例执行。

第八十六条 本条例自 2021 年 3 月 1 日起施行。