

邢台市物业管理条例

(2018年11月28日邢台市第十五届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过 2020年6月2日河北省第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 前期物业管理
- 第三章 业主自治
- 第四章 物业管理服务
- 第五章 物业的使用与维护
- 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 为了规范物业管理活动，维护物业管理各方合法权益，构建党建引领社区治理框架下的物业管理体系，改善人民群众的生活和工作环境，促进文明城市建设，根据相关法律、法规，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物业的使用、维护、服务及其监督管理活动。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对物业管理区域内的房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生、安全防范和相关秩序的活动。

第三条 物业管理应当加强党的领导，遵循业主自治、专业服务、社区治理、政府监管相结合的原则。

推动在物业服务企业、业主委员会中建立党组织，发挥党建引领作用。

市、县级人民政府应当将物业管理工作纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系，建立物业管理综合协调机制，鼓励采用新技术、新方法，促进互联网与物业管理的深度融合，推动本市物业服务行业的规范和健康发展。

第四条 市人民政府住房和城乡建设行政主管部门负责本市物业管理活动的统一监督管理。县级人民政府住房和城乡建设行政主管部门按照规定职责负责辖区内物业管理活动的监督管理工作。

市、县级人民政府发改、公安、民政、司法、规划、生态环境、城市管理、水务、卫生健康、市场监管、人防等行政主管部门按照各自职责，做好物业管理相关工作。

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和监督工作。居（村）民委员会在街道办事处（乡镇人民政府）领导下开展物业管理相关工作。

第二章 前期物业管理

第五条 建设单位在物业出售前，应当向物业所在地的住房和城乡建设行政主管部门提出划分物业管理区域的申请，由住房和城乡建设行政主管部门负责组织实施物业管理区域的划分工作。建设单位应当将划分结果书面告知物业管理区域所在地的街道办事处（乡镇人民政府），并在商品房买卖合同中明示。

第六条 前期物业管理，是指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

住宅物业的建设单位，应当通过招投的方式选聘物业服务企业；投标人少于三个或住宅建筑面积不足五万平方米的，经物业所在地的住房和城乡建设行政主管部门批准，可采用协议方式选聘物业服务企业。

第七条 前期物业管理招标由物业建设单位组织实施，由市、县级人民政府住房和城乡建设、价格等行政主管部门和物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）进行监督管理。

第八条 建设单位通过招投标或者协议方式选定物业服务企业后，应当与选聘的物业服务企业签订书面的前期物业服务合同，对物业服务内容、服务标准、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形等内容进行约定。

前期物业服务合同签订之日起十五日内，建设单位应当向物业所在地的住房和城乡建设行政主管部门备案。

建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同的附件应当包含前期物业服务合同约定的内容。

第九条 业主大会成立之前的住宅区（别墅除外）公共性物业服务收费实行政府指导价。

实行政府指导价的住宅区公共性物业服务收费，由市、县级人民政府价格主管部门会同住房和城乡建设行政主管部门制定等级基准价及其浮动幅度和相关物业服务收费标准，并向社

会公布。

第十条 住宅物业交付后空置六个月以上的，其前期物业服务费应当减收；办理空置的程序和具体减收比例由县级人民政府价格主管部门会同住房和城乡建设行政主管部门规定。

第十一条 建设单位应当按照物业管理区域总建筑面积千分之三的比例，在物业管理区域内无偿配置物业管理用房，物业管理用房的建筑面积最低不少于一百平方米；物业管理区域总建筑面积超过二十万平方米的，超出部分按照超出面积千分之一的比例配置物业管理用房。

对分期开发建设的物业项目，规划部门应当按照前款规定的比例在首期建设项目中规划物业管理用房。物业管理用房应当为相对集中，水、电、通信、采光、通风等基本使用功能齐全的房屋，配备独立、合格的水、电等计量装置。

物业管理用房产权归全体业主所有，未经业主大会同意，物业服务企业及其他单位和个人不得改变物业管理用房的用途。

业主委员会办公用房从物业管理用房中安排，其建筑面积不低于二十平方米。

第十二条 承接新建物业前，物业服务企业和建设单位应当按照国家、省的有关规定和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，并邀请业主

代表以及物业所在地的住房和城乡建设行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会参加，也可以聘请相关专业机构予以协助，物业承接查验的过程和结果可以公证。

第十三条 实施承接查验的物业，应当具备以下条件：

（一）建设工程竣工验收合格，取得规划、消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行政主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视、电动车充电等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；

（四）道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

（六）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（七）法律、法规规定的其他条件。

第十四条 现场查验二十日前，建设单位应当将下列资料

移交前期物业服务企业：

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

（二）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

（五）物业管理所必需的其他资料。

前期物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查，并于前期物业服务合同终止时，将上述资料移交给业主委员会。

第十五条 经现场查验，物业符合交付条件的，前期物业服务企业应当与建设单位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，与前期物业服务合同具有同等的法律效力。

物业承接查验协议签订之日起十五日内，前期物业服务企业应当持下列文件向物业所在地的住房和城乡建设行政主管部门办理备案手续：

- (一) 物业承接查验协议;
- (二) 本条例第十四条所列资料清单及相关资料备份件;
- (三) 查验记录;
- (四) 交接记录;
- (五) 其它承接查验有关文件。

物业交付使用前，前期物业服务企业应当将物业承接查验及备案情况书面告知业主。

第十六条 经现场查验，物业不符合交付条件的，建设单位应当制作书面整改计划，并于整改完毕后组织复验。

物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，物业服务企业应当承担相应的赔偿责任。建设单位与物业服务企业恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益的，双方应当共同承担赔偿责任。

第十七条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。建设单位与业主约定的保修期限和保修范围高于国家规定标准的，以约定为准。

第三章 业主自治

第十八条 房屋所有权人为业主。尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、继承、拆迁或者征收补偿等法律行为已经合法占有该房屋的人，认定为物业管理中的业主。

业主依法享有业主权利，承担业主义务。业主不得以放弃权利为由拒不履行业主义务。

业主可以依法委托物业服务人使用人行使业主权利、履行业主义务。委托应当以书面形式提交业主委员会或居（村）民委员会。

第十九条 业主大会由物业管理区域内的全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权利，履行相应义务。一个物业管理区域成立一个业主大会。

业主委员会由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。业主委员会会议作出的决定，应当有参会委员的签字确认，并自作出决定之日起三日内在物业管理区域内显著位置予以公告。

业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。

第二十条 符合下列条件之一的，应当在物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）的指导下成立业主大会，选举产生业主委员会：

（一）交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面

积百分之五十以上的;

(二) 交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之三十以上, 且首期交付的物业专有部分交付使用时间满二年的;

(三) 交付使用的户数达到总户数百分之五十以上的。

业主可以向建设单位查询前款规定的有关资料和数据, 建设单位应当予以配合。

物业管理区域只有一个业主, 或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。

第二十一条 符合召开首次业主大会条件的, 建设单位应当及时向物业所在地街道办事处(乡镇人民政府)提出筹备首次业主大会会议的申请, 并报送筹备首次业主大会会议所需要的文件资料。

第二十二条 符合召开首次业主大会条件的, 三十位以上业主或者占业主总数百分之五以上的业主可以向物业所在地街道办事处(乡镇人民政府)提出召开首次业主大会的申请。

第二十三条 街道办事处(乡镇人民政府)应当自收到申请之日起三十日内, 组织成立首次业主大会筹备组, 负责召集首次业主大会会议。

业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处（乡镇人民政府）代表和居（村）民委员会代表组成。筹备组成员人数应当为单数，其中，业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）代表担任。

筹备组中业主代表的产生，由街道办事处（乡镇人民政府）或居（村）民委员会组织业主推荐。

业主大会筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单和工作职责在物业管理区域内公示，公示时间不得少于七日。

第二十四条 业主大会筹备组应当自成立之日起九十日内，在物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）的指导下，组织召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会。

首次业主大会会议召开后，筹备组应当在五日内向业主委员会移交筹备期间的全部资料后自动解散。未能在规定的期限内召开首次业主大会会议的，街道办事处（乡镇人民政府）应当在物业管理区域内公告筹备组解散。

第二十五条 首次业主大会会议经费由住房和城乡建设行政主管部门会同价格主管部门确定，由建设单位承担。

建设单位应当在取得房屋预售许可证之前，将首次业主大会会议经费交至街道办事处（乡镇人民政府）指定的银行专用

账户。

业主大会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），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。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。

第二十六条 业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业主委员会之日起成立。

第二十七条 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；采用书面征求意见的形式召开业主大会会议的，应当将征求意见书送达业主，并于做出决定十五日前在物业管理区域内显著位置公示相关文本和信息。

业主大会需要投票表决的，表决意见应当由业主本人签名；业主委托代理人表决的，代理人应当提交本人和业主的身份证复印件及委托书。

提倡建立业主决策电子投票系统，采用信息技术手段进行送达和表决。

第二十八条 业主委员会由五至十一人单数组成，任期三至五年，可连选连任，具体人数和任期由业主大会决定。

社区党组织引导和支持业主中的党员通过法定程序担任业主委员会委员。根据《中国共产党章程》的规定，在具备条件

的业主委员会中，建立党的组织，保障物业管理活动依法有序进行。

业主委员会委员候选人应当从奉公守法、品行良好、公道正派、热心公益、责任心强、有一定组织能力的业主中产生。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，推荐产生业主委员会主任一人、副主任一至二人。

第二十九条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）备案，党组织的设立情况应当纳入业主委员会的备案要求。

备案资料齐全的，街道办事处（乡镇人民政府）应当在五日内出具备案证明。

业主委员会可持备案证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。使用业主大会印章，应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会会议的决定；使用业主委员会印章，应当根据业主委员会会议的决定。

业主委员会任期内，备案事项发生变更的，应当自变更之日起二十日内将变更内容书面报告备案部门。

第三十条 业主委员会应当建立信息公开制度，及时向业主公布下列事项：

（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) 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收益情况;
- (六) 占用业主共有的道路或者其他场地划设车位的设置、处分和收益情况;
- (七) 业主大会和业主委员会工作经费和业主委员会委员工作津贴的收支情况;
- (八) 其他应当向业主公开的事项。

前款第四项至第七项规定的内容，应当每年至少公布一次。

第三十一条 业主大会、业主委员会工作经费由全体业主承担，并接受业主监督。业主委员会成员可以按照业主大会的决定领取一定的津贴。工作经费、津贴的筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。

第三十二条 有下列情况之一的，业主委员会成员资格自行终止：

- (一) 因物业转让、灭失等原因不再是业主的;
- (二) 丧失民事行为能力的;
- (三) 依法被限制人身自由的;

(四) 法律、法规或业主大会议事规则、管理规约等规定的其他情形。

第三十三条 业主委员会成员有下列情况之一的，由业主委员会三分之一以上成员或者持有百分之二十以上投票权数的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，可以决定是否终止其业主委员会成员资格；物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）发现业主委员会成员有下列（二）至（八）项情况之一的，应当责令业主委员会终止其成员资格：

(一) 以书面方式提出辞职请求的；

(二) 不履行业主委员会成员职责或拒不履行业主义务的；

(三) 利用职务之便接受减免物业服务费、停车费，以及索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益、报酬，谋取私利的；

(四) 破坏、挪用、侵占业主共有财产，侵害他人合法权益的；

(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服务无关活动的；

(七) 本人及其配偶、直系亲属在本物业管理区域选聘的物业服务企业任职的；

(八) 法律、法规或业主大会议事规则、管理规约等规定的其他情况。

第三十四条 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档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。

拒不移交的，业主委员会可以请求物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）督促移交，公安机关应当依法协助。

第三十五条 业主委员会应当于任期届满二个月前，组织召开业主大会会议进行换届选举；逾期未组织的，街道办事处（乡镇人民政府）应当责令其限期组织完成换届选举。

业主委员会应当自任期届满之日起十日内，将其保管的档案资料、印章及业主共同所有的其他财物移交新一届业主委员会。逾期不移交的，新一届业主委员会可以请求街道办事处（乡镇人民政府）责令其限期移交，公安机关应当依法协助。

第四章 物业管理服务

第三十六条 业主大会可以决定采用招标或者协议的方式选聘物业服务企业。

业主大会决定采用招标方式选聘物业服务企业的，由业主

委员会依照招标投标法律、法规组织进行。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，业主委员会应当将三家以上备选的物业服务企业的基本情况、拟签订的物业服务合同的主要内容在物业管理区域内显著位置公示，并根据业主意见对公示内容调整后，提请业主大会决定。

第三十七条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。

未依法订立物业服务合同的，物业服务企业不得进入物业管理区域提供物业服务。

物业服务合同终止前，物业服务企业不得单方面中止物业服务。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报物业所在地的住房和城乡建设行政主管部门备案。

第三十八条 物业服务合同（含前期物业服务合同）可以约定物业服务履约保证金。物业服务履约保证金主要用于物业服务企业擅自退出、终止物业服务后，业主大会或者建设单位选聘新的物业服务企业前，物业管理区域内基本生活秩序的维护。

第三十九条 物业服务实行项目负责人制度。物业服务企

业应当按照物业服务合同约定指派项目负责人。

项目负责人不能履行职责或者业主大会、业主委员会要求更换项目负责人的，物业服务企业应当及时更换。

第四十条 物业服务企业应当及时在物业管理区域内显著位置公示下列信息：

（一）物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式和物业服务投诉电话；

（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；

（三）电梯、消防、监控等共用设施设备的维修保养合同和日常维护管理情况，维修保养单位的资质、联系方式和应急处置方案；

（四）由物业服务企业实施的房屋修缮或巡视巡查过程中发现的业主在房屋使用、装饰装修过程中造成的结构变动等安全事项；

（五）由物业服务企业负责的物业共用部位、共用设施设备的经营收益及使用情况；

（六）其他应当公示的信息。

业主对公示信息有异议的，物业服务企业应当及时予以答

复；业主提交书面异议的，物业服务企业应当作出书面答复。

第四十一条 别墅、业主大会成立之后的住宅区，物业服务收费实行市场调节价。

物业服务企业不得向业主收取任何未经合同约定并经公示的费用。

物业服务合同期内，物业服务企业不得擅自调整物业服务收费标准。确需调整的，应当公示拟调价方案、调价理由、成本变动情况等相关资料，并经业主大会同意后，与业主委员会签订变更协议。

第四十二条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主欠交物业服务费的，物业服务企业可以依法催交。

物业服务企业不得采取中断提供、限制或者变相限制购买水、电、气、热以及关闭门禁、停运电梯等方式迫使业主交纳物业服务费。

已竣工但尚未出售或尚未交付物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。建设单位将未经验收的房屋交付业主的，产生的物业服务费用由建设单位承担。

第四十三条 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当召集业主大会决定是否续聘。决定续聘的，应当与物业

服务企业重新签订物业服务合同；决定不续聘的，应当及时告知物业服务企业。

物业服务合同期限届满，业主大会未作出选聘或者续聘决定，原物业服务企业按照原合同约定继续提供服务的，原合同对双方具有约束力。

第四十四条 业主大会决定不续聘的，原物业服务企业应当自物业服务合同期限届满或者解除之日起十五日内退出物业项目。

原物业服务企业退出时，应当在街道办事处（乡镇人民政府）监督下，将其保管的有关资料和物业管理用房、共用设施设备、预收的物业服务费等业主共有财物移交给业主委员会。

第五章 物业的使用与维护

第四十五条 业主委员会、业主、物业使用人、物业服务企业应当遵守有关法律法规，遵守管理规约和业主大会的决定，并在物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）破坏或者改变房屋承重结构、主体结构；
- （二）污损、破坏或者擅自改变房屋外观；
- （三）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房；

(四) 未取得建设工程规划许可证或者未按照建设工程规划许可证的规定建设建筑物、构筑物或者其他设施；

(五) 破坏、占用或者擅自改建物业共用部位，破坏、占用或者擅自迁移共用设施设备；

(六) 擅自占用或者挖掘物业区域内的道路、场地；

(七) 侵占绿地，损毁树木、绿化设施；

(八) 占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道；

(九) 存放易燃、易爆、剧毒或者放射性物质等危险物品；

(十) 压占或者擅自迁移燃气管道，破坏或者擅自停用公共消防设施和器材；

(十一) 随意弃置垃圾、排放污水、高空抛物或者露天烧烤、露天焚烧杂物，制造超过规定标准的噪声、震动、光源；

(十二) 擅自架设电线、电缆，在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、刻画，在楼道等共用部位堆放物品；

(十三) 使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共道路、公共停车泊位，违反规定停放车辆；

(十四) 违反规定饲养动物或者种植植物；

(十五) 组织赌博、封建迷信等活动；

(十六) 法律、法规、规章和管理规约禁止的其他行为。

第四十六条 业主、物业使用人饲养犬只的，应当遵守有关法律、法规和业主公约、管理规约的规定，依法养犬、文明养犬。携犬出户的，应当束犬链牵引。

物业服务企业应当采取有效措施，减少犬只对环境的影响，并协助有关部门加强对物业区域内养犬行为的监督管理。

第四十七条 建设单位销售物业时，应当公布物业管理区域内的物业共用部位、共用设施设备以及其他公共场所、公用设施，并在物业买卖合同中予以明示。

第四十八条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。所得收益归全体业主所有，应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定进行使用。

经业主大会授权，收益资金可以由物业服务企业代收代管。收益资金由物业服务企业代收代管的，应当单独列账，独立核算，接受业主委员会的监督；收益资金由业主委员会自行管理的，应当以业主委员会名义开设账户，接受居（村）民委员会的监督。收益资金收支账目应当每半年公示一次，接受业主监督。

第四十九条 业主、物业使用人应当按照权属登记用途使

用物业。

确需将住宅（含车库、储藏室）改变为经营性用房的，应当遵守法律、法规、规章和管理规约的规定，并经有利害关系的业主书面同意。

第五十条 业主或者物业使用人需要装饰装修房屋的，应当在装饰装修开工前与物业服务企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人。

物业服务企业及其工作人员应当为正常的装饰装修活动提供便利，不得向业主或者物业使用人强行推销装饰装修材料，不得限制或者阻挠装饰装修材料进出物业管理区域。

物业服务企业应当加强对装饰装修现场的巡查，业主、物业使用人应当予以配合。

第五十一条 业主长期空置物业的，应当告知物业服务企业，并与物业服务企业就紧急情况处置等事项签订协议。

签订物业服务合同时，物业服务企业应当主动向业主提示房屋空置的风险。

第五十二条 建设单位在物业管理区域内规划建设的车库、车位应当首先满足业主的购买或者承租需要，不得出售给业主以外的其他人。

车位、车库不足，确需利用业主共有道路或者场地划设车位的，其设置、使用、收费等管理事项，由业主大会决定，所得收益归全体业主所有。

物业区域内划设车位、停放车辆，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车道，不得妨碍其他车辆和行人的正常通行。

第五十三条 物业保修期满后，物业区域内共用部位、共用设施设备的维修和更新改造，由相关业主共同承担，法律、法规另有规定的除外。

第五十四条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定交纳专项维修资金。

专项维修资金的交存、使用和管理按国家、省有关规定执行。具体管理办法由市、县级住房和城乡建设行政主管部门会同同级财政部门制定。

第五十五条 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当承担分户终端计量装置或者入户端口以外相关管线和设施设备的验收、维修和养护的责任。

尚未实行城镇公共供水单位统建统管的非多层居民住宅楼

房或者未达到一户一表、水表出户、计量到户要求的多层居民住宅楼房，其供水设施管理和维护责任按照合同约定。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护时，业主应当配合。

第五十六条 鼓励多层住宅为满足日常生活需要加装电梯。

市、县级住房和城乡建设、规划、市场监管等行政主管部门应当按照“政府引导、业主自愿、依法合规、保障安全、简化手续、稳妥有序”的原则，根据国家和省、市有关规定对符合条件的既有住宅加装电梯予以支持。

第六章 监督管理

第五十七条 市、县级人民政府应当建立物业管理综合协调与目标责任机制、多方联动与信息共享机制、人员与资金保障机制。

第五十八条 市人民政府住房和城乡建设行政主管部门履行下列职责：

（一）研究制定全市物业管理相关政策和物业服务行业规范；

（二）指导和监督县级住房和城乡建设行政主管部门对物

业管理活动进行监督管理；

（三）负责物业服务企业信用管理；

（四）指导和监督对物业管理区域内房屋质量问题的管理；

（五）负责对住宅专项维修资金进行监督管理；

（六）负责对物业服务招标投标活动进行组织、监督和管理；

（七）负责调处重大物业管理矛盾纠纷；

（八）依法承担的其他职责。

第五十九条 县级人民政府住房和城乡建设行政主管部门履行下列职责：

（一）负责物业服务企业的日常指导和监督工作，指导和监督本行政区域内街道办事处（乡镇人民政府）履行物业管理监管职责；

（二）负责物业管理区域内房屋质量验收，督促建设单位履行保修义务，查处损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构等违法违规行为；

（三）负责物业管理区域划分和物业承接查验备案；

（四）负责物业服务合同备案；

（五）开展物业服务企业及其项目负责人的信用信息征集、

核查和监管；

（六）负责调处物业管理矛盾纠纷；

（七）依法承担的其他职责。

第六十条 街道办事处（乡镇人民政府）应当设置专门机构或者配备专职人员，履行下列职责：

（一）指导和监督业主大会成立和业主委员会选举、备案；

（二）指导和监督业主大会和业主委员会的日常工作；

（三）在街道党工委（乡镇党委）领导下，成立街道（乡镇）物业管理委员会，成员由县级政府有关部门、居（村）民委员会、物业服务企业、业主委员会、驻街道（乡镇）单位负责人和业主代表等组成，负责协调解决辖区内物业管理服务突出问题和调处重大矛盾纠纷；

（四）指导和监督业主大会选聘物业服务企业；

（五）配合住房和城乡建设行政主管部门做好物业服务企业日常监管、物业管理区域划分、物业承接查验、物业项目交接、物业服务企业及其项目负责人信用信息采集等工作；

（六）依法承担的其他职责。

第六十一条 居（村）民委员会在街道办事处（乡镇人民政府）领导下，对业主大会、业主委员会、物业服务企业的工

作进行指导和监督。

在社区党组织领导下，成立社区物业管理委员会，成员由居民委员会、社区社会组织负责人、居民代表（楼门长）、物业服务企业代表、物业管理员、社区辅警等组成，负责协调解决辖区内日常物业管理服务中出现的矛盾和问题。

召开业主委员会会议，应当提前告知相关的居（村）民委员会，并听取居（村）民委员会的建议。

因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会不能正常履行职责的物业管理区域，在街道办事处（乡镇人民政府）的指导和监督下，可以由物业所在地的居（村）民委员会或者社区物业管理委员会代行业主委员会的职责。

第六十二条 市、县级人民政府各行政主管部门应当按照自身职责，负责物业管理区域内下列工作：

（一）民政部门负责指导街道（乡镇）、社区组建物业管理委员会，指导无物业管理的老旧小区，依托居（村）民委员会实行自治管理；

（二）规划行政主管部门负责物业管理用房、加装电梯等工程的规划及调整变更管理，协助开展物业管理区域划分；

（三）城市管理行政主管部门负责查处物业管理区域内擅自改变建筑物、构筑物以及其他设施的用途、形式、色彩或者

材质，擅自改变住宅外立面、在非承重墙上开门窗，私搭乱建，违规饲养家畜家禽，占用和毁坏绿地，擅自伐移树木，私自张贴广告等违法违规行为；

（四）市场监管行政主管部门负责查处在物业管理区域内，未经有利害关系业主同意将住宅改为经营性用房，提供虚假资料取得工商登记或者无照经营等违法违规行为；负责物业管理区域内的电梯、锅炉等特种设备的安全监察工作，查处特种设备安装、改造、维修和使用等方面的违法违规行为；负责物业管理区域内物业服务收费的监督管理工作，依法查处各类价格违法违规行为；

（五）公安机关负责开展社区警务工作，加强物业管理区域内治安防范工作，对监控安防、车辆停放等开展监督检查，查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法违规行为；

（六）财政、审计行政主管部门负责对专项维修资金的管理和使用进行监督检查；

（七）生态环境行政主管部门负责物业管理区域内环境保护监督管理，查处烟尘污染、噪声扰民等违法违规行为；

（八）人防行政主管部门负责物业管理区域内人防工程维护管理的监督检查工作；

（九）卫生健康行政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、检验、检测等工作；

（十）司法行政主管部门负责指导物业服务纠纷人民调解工作；

（十一）其他有关行政主管部门按照各自职责做好物业管理相关工作。

第六十三条 住房和城乡建设行政主管部门应当建立物业管理招投标平台和物业管理专家库，完善物业服务企业等级评定标准体系，为建设单位、业主大会选择物业服务企业提供服务 and 指导。

第六十四条 住房和城乡建设行政主管部门应当建立物业服务企业考核体系和信用评价体系，对物业服务企业、项目负责人实行动态管理，定期对物业服务项目开展考核检查，向社会公布信用信息评价结果，接受社会监督。

第六十五条 街道办事处（乡镇人民政府）应当建立物业管理联席会议制度。物业管理联席会议由街道办事处（乡镇人民政府）负责组织召集，住房和城乡建设、公安、民政、城市管理等部门和居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业、专营单位等方面代表参加，共同协商解决物业管理重大问题；应当建立物业管理纠纷调解机制，将人民调解、行政调处与司法裁判进行有效衔接，及时化解物业管理矛盾纠纷。

第六十六条 市、县级人民政府住房和城乡建设、规划、城市管理、市场监管等有关部门和街道办事处(乡镇人民政府),应当建立违法行为投诉受理制度,并向社会公布投诉、举报方式。

任何单位和个人对违反本条例规定的行为,可以向住房和城乡建设、规划、城市管理、市场监管等行政主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)投诉举报。有关部门在接到投诉、举报后应当登记,属于本部门职权范围的事项,应当受理,并在五个工作日内予以回复;不属于本部门职权范围的事项,应当及时移交给有权部门,接受移交部门对管辖权有异议的,由所在市、县级人民政府指定管辖,不得再移交。对于十人以上业主联名、业主委员会、居(村)民委员会或者物业服务企业投诉、举报的违法违规行为,有关行政主管部门应当于五个工作日内书面回复是否受理,并按时回复办理情况。

行政执法单位需要进入物业管理区域开展执法工作的,业主、业主委员会、物业服务企业应当积极配合。

第七章 法律责任

第六十七条 对违反本条例规定的行为,法律、行政法规和本省地方性法规有处罚规定的,从其规定;造成他人损害的,

依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十八条 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，由县级人民政府住房和城乡建设行政主管部门按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第六条第二款规定，住宅物业的建设单位未通过招投标方式选聘前期物业服务企业的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本条例第八条第二款规定，未报请备案的，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；

（三）违反本条例第十一条规定，未按照要求配置物业管理用房的，责令限期改正，没收违法所得，并处十万元以上三十万元以下罚款。

（四）违反本条例第十二条、第十四条第一款、第十五条第一款、第十六条规定，未履行物业承接查验义务的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

（五）违反本条例第二十一条、第二十五条规定，未报送文件资料或者未缴纳筹备费用的，责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上五万元以下罚款。

第六十九条 物业服务企业违反本条例规定，有下列情形之一的，由有关部门按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第十二条、第十四条第二款、第十五条第二款、第十六条第二款规定，未履行承接查验义务的，由县级人民政府住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本条例第三十七条第二款、第三款规定，未依法订立物业服务合同进入物业管理区域提供服务或者擅自撤离物业管理区域，停止物业服务活动的，由县级人民政府住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

（三）违反本条例第三十七条第四款规定，未将物业服务合同报送备案的，由县级人民政府住房和城乡建设行政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；

（四）违反本条例第四十条规定，未在物业管理区域内公示相关信息或者公示的相关信息失实的，由县级人民政府住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上五万元以下罚款；

（五）违反本条例第九条、第十条、第四十一条规定，重复收费、超标准收费、收取额外费用或者擅自增加收费项目、扩大收费范围的，由市场监管行政主管部门按照价格法律法规的规定进行处罚；

（六）违反本条例第四十四条规定，拒不撤出物业管理区域或者拒不移交有关资料的，由县级人民政府住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

第七十条 物业服务企业或者项目负责人有下列行为之一的，应当在物业服务信用信息档案中录入不良记录：

（一）骗取、挪用或者侵占专项维修资金的；

（二）在物业管理招投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

（三）物业服务合同终止后拒不撤出物业管理区域或未按规定办理交接手续和移交资料的；

（四）未按法律规定和合同约定履行安全管理义务，导致物业管理区域内发生重大安全事故的；

（五）擅自改变物业管理区域内物业管理用房、共有部位和共用设施设备用途的；

（六）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；

（七）擅自利用物业管理区域内共用部位、共用设施设备进行经营的；

(八) 被市场监管行政主管部门认定收费不规范且未改正的;

(九) 以暴力胁迫方式阻挠业主组织成立、运行的;

(十) 泄露业主信息的;

(十一) 法律、法规规定的其他行为。

第七十一条 业主委员会作出的决定违反法律、法规的,由街道办事处(乡镇人民政府)责令限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主;给业主、物业服务企业造成损害的,由签字同意该决定的业主委员会成员承担法律责任。

第七十二条 业主委员会、业主、物业使用人、物业服务企业违反本条例第四十五条、第四十六条规定的,业主委员会、物业服务企业、居(村)民委员会或者其他业主、物业使用人有权劝阻、制止;劝阻、制止无效的,业主委员会、物业服务企业、居(村)民委员会应当及时告知有关行政主管部门依法处理;其他业主、物业使用人有权向行政主管部门投诉举报,侵害自身合法权益的,可以依法向人民法院提起诉讼。

第七十三条 业主违反本条例第四十二条第一款规定,欠交物业服务费的,物业服务企业可以上门催缴,业主委员会应当予以协助;逾期仍不缴纳的,物业服务企业可以依法提起诉讼。

第七十四条 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位违反本条例第五十五条规定，拒不承担验收、维修、养护责任的，由市、县级人民政府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。

第七十五条 政府行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）等国家机关及其工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由相应机关责令改正，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）未按照规定履行监督检查职责的；
- （二）发现物业管理区域内的违法行为或者接到违法行为报告，不及时依法查处，或者包庇、纵容违法行为的；
- （三）违法实施行政处罚的；
- （四）截留、挪用或者侵占住宅专项维修资金等资金的；
- （五）利用职务便利，获取不正当利益的；
- （六）其他玩忽职守、徇私舞弊和滥用职权的行为。

第八章 附 则

第七十六条 市人民政府应当根据本条例和国家、省有关规定制定实施细则或者单行办法，就物业管理信用平台、住宅专项维修资金等事项作出具体规定。

第七十七条 市住房和城乡建设行政主管部门应当制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、承接查验协议等的示范文本，供物业管理活动中参照使用。

第七十八条 业主自行管理或者委托物业服务企业以外的其他管理人管理物业的，参照本条例的有关规定执行。

第七十九条 本条例自 2020 年 7 月 1 日起施行。

