

东莞市物业管理条例

(2023 年 12 月 29 日东莞市第十七届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 2024 年 3 月 29 日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第九次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主和业主组织
- 第三章 物业管理服务
- 第四章 物业的使用和维护
- 第五章 法律责任
- 第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务人的合法权益，营造和谐、安全、文明、整洁的居住和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的住宅小区物业管理活动及其监督管理适用本条例。

住宅小区是指已划定物业管理区域，按照城乡统一规划，建设达到一定规模，基础设施配套比较齐全，已经建成并投入使用的相对封闭、独立的住宅群体或者住宅区域。

第三条 建立健全村（社区）党组织领导下的村（居）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 市人民政府应当加强对物业管理活动及其监督管理工作的组织和领导；建立和完善专业化、市场化、规范化的物业管理机制，鼓励采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平。

第五条 市住房城乡建设部门负责物业管理活动的监督管理工作，具体履行下列职责：

（一）指导、监督镇人民政府（街道办事处）做好物业管理相关工作并督促物业服务人依法做好物业服务工作；

（二）指导市物业管理行业协会加强行业自律；

（三）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、物业承接查验协议等示范文本；

（四）会同财政部门统一归集和监督管理全市住宅专项维修资金；

（五）建立物业服务管理评价制度，将相关部门对物业服务人监督管理情况一并纳入评价范围；

(六) 建立住宅小区业主委员会评价制度。

第六条 市公安机关依法查处物业管理区域内违反治安管理规定行为，处理交通事故，监督管理和业务指导安全技术防范和保安服务。

市城市管理综合执法部门负责依法查处物业管理区域内违法搭建建筑物、构筑物，违反生活垃圾分类管理规定投放垃圾，制造社会生活噪声污染和建筑噪声污染，破坏城市绿化，以及在住宅小区沿街商铺门前及非封闭区域的乱摆卖等行为。

市自然资源部门负责审查物业管理区域内共有部分的规划配置情况；不动产登记机构应当按照镇人民政府（街道办事处）的需要提供业主清册，协助市住房城乡建设部门建立市物业信息系统。

市水务部门负责组织、指导物业管理区域内二次供水设施改造和维护管理，指导监督排水（雨水）基础设施的维护管理工作。

市市场监督管理部门负责监督管理物业管理区域内电梯等特种设备安全，依法处理物业服务价格违法行为。

消防救援机构对物业管理区域内的消防工作具体实施监督管理，依法查处消防安全违法行为，督促相关主体落实消防安全责任。

市发展改革、民政、应急管理、人民防空等其他有关部门按照各自职责在物业管理区域开展监督管理和行政执法工作。

第七条 镇人民政府（街道办事处）负责辖区内物业管理活

动的监督管理工作，对成立业主大会、选举业主委员会和组建物业管理委员会给予指导、协助并实施监督，建立多部门协调联动机制，协调、处理辖区内各类物业管理纠纷和投诉、举报。

按照规定设立的园区管理委员会参照镇人民政府（街道办事处）职责负责辖区范围内物业管理有关工作。未设村（居）民委员会的园区，由园区管理委员会履行有关职责。

第八条 村（居）民委员会应当协助、配合有关部门、镇人民政府（街道办事处）开展村（社区）内物业管理相关工作，指导和监督业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责，调解物业管理纠纷。

第九条 市物业管理行业协会应当加强行业自律管理，制定物业服务行业行为规范，调解行业纠纷，组织物业服务行业从业人员加强业务培训，探索开展住宅物业服务项目等级评价工作，促进行业健康发展。

第二章 业主和业主组织

第十条 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；
- （四）确定选聘物业服务人的方式，续聘、选聘和解聘物业

服务人；

（五）使用住宅专项维修资金；

（六）筹集住宅专项维修资金；

（七）改建、重建建筑物及其附属设施；

（八）改变共有部分用途或者利用共有部分从事经营活动；

（九）确定或者调整物业服务内容、方式、标准和价格等物业服务合同内容；

（十）共有收益的管理和使用；

（十一）业主大会、业主委员会工作经费，业主委员会委员津贴补贴以及专职工作人员的聘用、工作职责和待遇标准；

（十二）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，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。决定前款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。决定前款其他事项，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。

使用住宅专项维修资金或者维修、更新、改造、增设设施设备及建筑物、构筑物等仅涉及部分业主共有和共同管理权利的事项，由该部分业主共同决定。

业主大会不得授权或者委托业主委员会等其他主体决定本条第一款规定的事项。

第十一条 制定、修改管理规约、业主大会议事规则的，业主大会会议组织者应当在组织业主表决前把管理规约、业主大会议事规则草案相关事项书面告知村（居）民委员会，听取村（居）民委员会的意见建议。

第十二条 符合法定条件的，业主可以按规定向镇人民政府（街道办事处）提出成立业主大会的书面要求。经核实符合业主大会成立条件的，镇人民政府（街道办事处）应当在三十日内指导、协助推荐产生业主大会筹备组。筹备组成员人数为七人至十五人，由镇人民政府（街道办事处）房屋管理和公共服务部门、村（居）民委员会、小区党组织等代表，建设单位以及业主代表组成，其中业主代表应当不少于百分之六十，具体人数由镇人民政府（街道办事处）确定。建设单位经通知未派员参加的，不影响筹备组成立。

筹备组业主代表由十名以上业主联名或者村（社区）党组织、村（居）民委员会推荐。推荐的业主代表人数多于规定人数时，由镇人民政府（街道办事处）确定代表人选。筹备组组长由镇人民政府（街道办事处）代表担任。筹备组成员名单应当自成立之日起七日内在物业管理区域的显著位置公告。

镇人民政府（街道办事处）应当自筹备组成立之日起十日内通知建设单位或者物业服务人向筹备组报送业主清册、物业建筑的基本资料等物业管理相关资料。其中，业主清册内容应当包含业主名称、物业位置和建筑面积。建设单位或者物业服务人应当

自收到通知后十日内报送资料。

任何单位和个人不得将业主资料用于与物业管理无关的活动。

第十三条 筹备组应当拟订管理规约草案和业主大会议事规则草案，确定业主委员会委员候选人产生办法和名单，以及开展其他准备工作。筹备组成员对筹备工作意见不一致的，由筹备组组长作出决定。

筹备组应当在首次召开业主大会会议十五日前，将业主大会会议召开的时间、地点、议题以及业主委员会委员候选人的姓名、性别、政治面貌、入住时间等情况在物业管理区域内显著位置公告。

筹备组成立后六个月内无法召开首次业主大会会议或者首次业主大会会议未能选举产生业主委员会的，筹备组自动解散。

第十四条 首次业主大会会议应当对管理规约、业主大会议事规则进行表决，并选举业主委员会。

业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当在三十日内组织召开业主大会临时会议：

- （一）占业主总人数百分之二十以上或者占小区总票权面积百分之二十以上业主提议的；
- （二）业主委员会决定召开的；

(三) 涉及重大公共利益，镇人民政府（街道办事处）提议召开的；

(四) 业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会未按规定组织召开业主大会临时会议的，业主可以向镇人民政府（街道办事处）提出协助要求，镇人民政府（街道办事处）应当协调业主委员会限期组织召开，并通告全体业主。

第十五条 有下列情形之一的，镇人民政府（街道办事处）应当协调村（居）民委员会及时组织召开业主大会临时会议：

(一) 业主委员会经协调仍不按要求召开业主大会临时会议的；

(二) 镇人民政府（街道办事处）根据本条例第三十一条规定提议终止业主委员会全体委员职务的。

第十六条 业主大会会议组织者应当于会议召开前，将会议意向议题的具体内容向全体业主公示并征求业主和村（居）民委员会意见，并根据业主和村（居）民委员会的意见对议题的具体内容进行修改完善，公示时间不得少于七日。

业主大会会议组织者应当于会议召开十五日前将会议时间、地点、议题和议程在物业管理区域的显著位置公告，并书面通知全体业主。

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等形式。

第十七条 业主大会会议表决事项应当采用逐项记名投票

逐项计票的方式表决，业主投票表决应当明示赞同、反对或者弃权的表决意见。未投票表决的业主投票权数不得计入已参与表决票。

业主表决可以采用电子投票方式；采用电子投票方式的，应当使用电子投票系统。电子投票系统由市住房城乡建设部门建设并免费提供使用。

第十八条 投票时业主大会会议组织者应当邀请不少于三名业主担任监票人、计票人，并可以邀请第三方参与监票。无业主担任监票人、计票人的，由村（居）民委员会指定。业主委员会委员和候补委员、业主委员会委员候选人及其近亲属不得担任监票人、计票人。表决结果应当及时向业主公布。镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会应当加强指导监督。

业主大会会议组织者未按照前款规定统计并公布表决结果的，由镇人民政府（街道办事处）督促改正。拒不改正的，村（居）民委员会应当组织统计并公布统计结果。

第十九条 表决结果的公示内容应当包括已投票业主的房号、专有部分面积，已投票业主的总人数和专有部分总面积，未投票业主的总人数和专有部分总面积，全体业主表决意见的汇总结果等。

表决结果应当在物业管理区域显著位置以及市物业信息系统公示，公示期限为三十日。公示期间业主对表决结果有异议的，可以向镇人民政府（街道办事处）申请复核。

第二十条 业主委员会委员由五到十五名单数委员组成。业主大会会议选举产生的业主委员会委员人数达到业主大会议事规则约定人数的，业主委员会成立。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

第二十一条 业主委员会委员应当从具备下列条件的业主中选举产生：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵纪守法，热心公益事业，责任心强，具有较强的公信力和组织能力；
- （三）遵守管理规约，无损害公共利益的行为；
- （四）本人及其近亲属未在本物业管理区域提供物业服务的企业及其下属单位任职。

第二十二条 业主委员会委员应当从符合法律、法规规定条件的业主中选举产生。业主委员会委员候选人通过村（社区）党组织、村（居）民委员会推荐，业主联名推荐以及业主自荐等方式产生。业主参选业主委员会委员的，应当书面承诺积极、及时、全面履行工作职责。

业主委员会候选人由筹备组按照法律、法规的规定和业主大会议事规则的约定进行核实。筹备组应当将核实后的业主委员会候选人的名单及基本情况书面告知村（居）民委员会。业主对业主委员会委员候选人有异议的，应当在公示期间以书面形式实名向筹备组提出，由筹备组重新核实。

业主委员会实行差额选举的，未当选业主委员会委员且得票数达到法定票数的候选人，可以按照得票顺序当选业主委员会候补委员。候补委员人数由业主大会议事规则约定。

鼓励具有村（居）民委员会成员、党员身份或者财会、法律、管理等工作经验的业主参加业主委员会选举。

第二十三条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向镇人民政府（街道办事处）备案。

报送资料齐全、符合有关规定的，镇人民政府（街道办事处）应当在收到上述材料后五个工作日内发出备案回执。业主委员会隐瞒有关情况或者提供虚假资料报送备案的，镇人民政府（街道办事处）应当撤销备案，并通告全体业主。

业主委员会办理备案手续后，可持备案证明向公安机关申请刻制业主大会和业主委员会印章。业主委员会印章应当标明业主委员会的名称、届数和任期，其使用应当遵守管理规约和业主大会议事规则的约定。业主委员会应当建立印章使用登记制度。

第二十四条 业主委员会是业主大会的执行机构，履行下列职责：

（一）组织召开业主大会会议，定期向业主大会报告物业管理实施情况和业主委员会履职情况；

（二）拟定物业服务人续聘、选聘、解聘方案和拟定物业服务合同草案提交业主大会决定，并根据业主大会决定，与物业服务人签订、解除物业服务合同；

(三) 拟定共有部分和共有收益的使用管理方案，印章、财务管理等制度，并提交业主大会决定；

(四) 监督住宅专项维修资金的使用，组织住宅专项维修资金的续筹，对未按照要求移交住宅专项维修资金的建设单位和物业服务人、拒不缴纳住宅专项维修资金的业主进行劝导和催缴；

(五) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督物业服务人履行物业服务合同；

(六) 制作和保管业主大会、业主委员会会议记录、会计凭证、会计帐簿、财务报表、审计报告等文件，并建立相关档案；

(七) 监督管理规约的实施，对业主违反管理规约的行为予以劝阻、制止；

(八) 调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(九) 配合有关部门、镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会做好物业管理区域内秩序维护、应急处置、社区治理、公益宣传等相关管理工作，并接受其指导和监督；

(十) 法律、法规规定或者业主大会赋予的其他职责。

业主委员会日常工作经费由全体业主承担，经费的筹集、管理和使用由业主大会决定，可以从共有收益中列支。

第二十五条 业主委员会应当在物业管理区域显著位置及市物业信息系统向全体业主公布下列情况和资料，接受全体业主监督：

(一) 管理规约、业主大会议事规则；

- (二) 物业服务合同;
- (三) 业主委员会委员和专职工作人员姓名、职务、联系方式等;
- (四) 业主委员会委员以及专职工作人员履职情况;
- (五) 业主委员会委员、候补委员缴纳住宅专项维修资金情况;
- (六) 由业主委员会管理的共有收益、住宅专项维修资金的收支明细;
- (七) 业主大会、业主委员会工作经费支出情况;
- (八) 业主大会、业主委员会印章使用登记情况;
- (九) 业主大会和业主委员会决定;
- (十) 业主委员会审计结果;
- (十一) 其他法律、法规规定以及管理规约、业主大会议事规则约定应当向业主公开的情况和资料。

前款第一项至第三项应当长期公布。前款第四项、五项应当每半年公布一次,第六项至第八项应当每季度公布一次,第九项、十项应当自产生之日起三日内公布,公示时间应当不少于十五日。上述情况和资料有变更的,业主委员会应当自变更之日起七日内重新公布。

业主委员会未按照前两款的规定公布的,业主可以要求业主委员会公布;业主委员会拒不公布的,业主可以向镇人民政府(街道办事处)书面提出协助要求,镇人民政府(街道办事处)应当

督促业主委员会七日内予以公布，并通告全体业主。

第二十六条 业主委员会会议由主任召集和主持；主任因故不能履行职责，可以由副主任召集和主持。出现法定或者业主大会议事规则约定必须召开业主委员会会议的情形，且业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，经其他业主委员会委员申请，镇人民政府（街道办事处）可以指定业主委员会其他委员召集和主持业主委员会会议。

业主委员会会议应当在召开七日前，在物业管理区域显著位置公告会议的内容和议程，并书面告知村（居）民委员会，听取业主、村（居）民委员会意见和建议。村（居）民委员会可以派代表参加。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，所作决定应当经全体委员过半数成员签字同意。业主委员会应当自决定作出之日起三日内将会议情况以及决定事项在物业管理区域内公示并书面告知村（居）民委员会。业主委员会会议应当书面记录会议情况并经参会委员签名确认后妥善保存，保存期限不得少于五年。

业主委员会委员不得委托他人参加业主委员会会议。

第二十七条 业主委员会委员和专职工作人员不得有下列行为：

- （一）妨碍业主大会行使职权或者拒不执行业主大会决定；
- （二）挪用、侵占除住宅专项维修资金以外的业主共有财产；
- （三）索取、非法收受建设单位、物业服务人或者其他利害

关系人提供的利益、报酬，或者利用职务之便要求物业服务人长期减免物业费、停车费等相关费用；

（四）伪造或者指使他人伪造业主的选票、表决票、书面委托书或者业主签名，冒充业主或者指使他人冒充业主进行电子投票；

（五）伪造、篡改、隐匿、毁弃或者拒绝、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，或者未按照本条例规定刻制、使用、移交印章；

（六）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权擅自与物业服务人签订、修改物业服务合同；

（七）损害业主共同利益或者未正当履行其职责的其他行为。

第二十八条 业主委员会委员有本条例第二十七条规定行为之一，业主委员会应当自发现之日起十日内召开业主委员会会议，作出中止其委员职务的决定，将相关情况向业主公示，并及时提请业主大会会议终止其职务。

专职工作人员有本条例第二十七条规定行为之一的，业主委员会应当自发现之日起十日内召开业主委员会会议作出终止其职务的决定，并通告全体业主。

任何单位或者个人发现业主委员会委员和专职工作人员有本条例第二十七条规定行为之一的，可以向镇人民政府（街道办事处）举报。

业主委员会未依照第一款规定作出中止业主委员会委员职务决定的，由镇人民政府（街道办事处）责令限期作出；逾期未作出的，镇人民政府（街道办事处）应当协调村（居）民委员会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。

第二十九条 业主委员会委员、候补委员有下列情形之一的，其委员职务、候补委员资格自行终止：

- （一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；
- （二）因疾病等原因丧失履行职责能力的；
- （三）本人以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；
- （四）任职期间被依法追究刑事责任的；
- （五）任职期间在本住宅小区因违反物业管理法律法规规定受到行政处罚的；
- （六）业主委员会解散的；
- （七）法律、法规规定以及管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形。

第三十条 业主委员会应当及时将业主委员会委员职务终止和候补委员递补的情况在物业管理区域显著位置公告，并办理变更登记备案手续。职务终止的业主委员会委员应当自公告之日起三日内将其保管的属于业主大会、业主委员会所有资料、印章等物品交回业主委员会。拒不移交的，由镇人民政府（街道办事处）

处) 责令限期改正。

业主委员会委员缺员，全体候补委员递补后仍未达到法定最低人数要求或者未超过业主大会议事规则约定的业主委员会总人数二分之一的，业主委员会应当组织召开业主大会会议补选，经过补选仍未达到法定最低人数要求或者未超过业主大会议事规则约定的业主委员会总人数二分之一的，业主委员会自动解散。

第三十一条 业主委员会不执行业主大会决定，或者侵害业主合法权益，经镇人民政府（街道办事处）责令限期改正，逾期不改造造成严重后果的，镇人民政府（街道办事处）可以向业主大会提议终止业主委员会全体委员职务；涉嫌违法的，移送有关部门依法处理。

业主委员会实行任期制，每届任期不超过五年，可以连选连任，任期届满的，业主委员会自动解散。

镇人民政府（街道办事处）应当在业主委员会任期届满三个月前指导成立换届改选小组，由换届改选小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。换届改选小组参照筹备组的人员构成组建，并按照筹备组相关规定开展工作。

第三十二条 业主委员会应当在换届改选小组成立之日起三个工作日内，把属于业主大会、业主委员会的财物清册、印章交由换届改选小组保管。业主委员会任期届满尚未产生新一届业主委员会的，业主委员会应当将有关财物、文件资料、印章等物业管理物品交由村（居）民委员会保管。

拒不执行前款规定的，换届改选小组、村（居）民委员会应当请求镇人民政府（街道办事处）督促移交；经督促仍拒不移交任意占用的，公安机关应当依法予以处理。

第三十三条 有下列情形之一的，业主委员会应当委托第三方专业机构对业主委员会工作经费、业主共有收益等进行审计：

- （一）业主委员会任期届满；
- （二）业主委员会主任或者负责财务管理的委员在任期内职务终止；
- （三）业主大会决定或者管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形。

业主委员会任期届满的，应当由新一届业主委员会委托审计，审计报告应当报送村（居）民委员会；新一届业主委员会尚未产生或者拒绝委托审计的，村（居）民委员会可以委托审计。审计报告指出的问题涉嫌存在违法违规行为的，村（居）民委员会应当报有关部门依法处理。

第三十四条 有下列情形之一的，占物业管理区域业主总人数百分之十以上的业主可以联名向镇人民政府（街道办事处）提出书面要求，由镇人民政府（街道办事处）组织成立物业管理委员会：

- （一）具备成立业主大会条件，经筹备组组织仍不能产生业主委员会的；
- （二）因业主委员会换届或者自动解散等原因需要产生新一

届业主委员会，但不能产生的。

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。

第三十五条 物业管理委员会成员人数为七人至十一人单数，由镇人民政府（街道办事处）房屋管理和公共服务部门、村（居）民委员会、物业服务人、小区党组织代表和业主代表组成，具体由镇人民政府（街道办事处）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村（社区）党组织、村（居）民委员会推荐。推荐的业主代表人数多于规定人数时，由镇人民政府（街道办事处）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村（居）民委员会代表担任。

物业管理委员会成立后，镇人民政府（街道办事处）应当出具成立证明。物业管理委员会可以持成立证明向公安机关申请刻制物业管理委员会印章。

第三十六条 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。

物业管理委员会会议应当有过半数成员出席，作出决定应当经物业管理委员会全体成员过半数同意并签字确认。

镇人民政府（街道办事处）及市住房城乡建设部门应当加强对物业管理委员会的指导和监督。

第三章 物业管理服务

第三十七条 建设单位在编制建设项目设计方案时，应当明确下列事项：

（一）物业管理区域范围；

（二）规划设计要点和规划总平面图，其中规划总平面图应当明确标示公共绿地以及物业服务用房（含业主委员会办公用房）、配电房、水泵房、公益性文体设施等公共配套建筑的位置和面积；

（三）车位、车库的配置比例、数量、位置以及权属；

（四）配套建设环境卫生设施布局、类型、建设规模以及占地面积等相关信息。

新建物业出售前，建设单位应当将前款规定的事项在销售现场显著位置公示，在商品房买卖合同中明示以及在市物业信息系统上填报划定的物业管理区域信息。

第三十八条 建设单位应当按照有关规定选聘物业服务人，签订前期物业服务合同，并在销售物业时进行公示。物业服务人

应当于合同签订之日起十五日内将前期物业服务合同报镇人民政府（街道办事处）备案。

第三十九条 在承接新建物业前，物业服务人和建设单位应当按照有关规定共同现场查验物业共有部分，签订物业承接查验协议。物业承接查验可以邀请业主代表参加，必要时可以聘请相关专业机构协助进行。

物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。

物业服务人不得承接未经查验的物业。擅自承接未经查验的物业，因共有部分、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

第四十条 以业主共同表决方式选聘物业服务人的，业主委员会、物业管理委员会或者村（居）民委员会应当根据业主共同决定的选聘条件发布选聘公告，并将符合选聘条件的物业服务人提交业主共同表决；未能选出的，按照得票从高到低的顺序筛选出过半数物业服务人再次提交业主共同表决。

物业服务人应当在签订物业服务合同之日起十五日内，将物业服务合同报镇人民政府（街道办事处）备案。

物业服务项目实行项目负责人责任制。物业服务人确定或者更换项目负责人的，应当在确定或者更换之日起七日内书面告知业主委员会和镇人民政府（街道办事处）。

物业服务收费遵循合理、公开、质价相符的原则，实行市场

调节价，但按照国家和省有关规定实行政府指导价的除外。市物业管理行业协会应当在市住房城乡建设部门的指导下，发布物业服务成本参考明细和价格监测信息，作为业主和物业服务人调节物业费的参考。

第四十一条 物业服务人应当履行下列义务：

（一）按照物业服务合同的约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业管理区域内的业主共有部分，维护物业管理区域内的基本秩序；

（二）建立来访管理和日常巡查制度，采取合理措施预防高空抛物、房屋外立面脱落、电梯故障、消防设施设备故障等情况发生，保护业主的人身、财产安全；

（三）对物业管理区域内违反有关公共秩序、环境卫生、消防安全、房屋安全、垃圾分类、噪声管理、排水管理、动物饲养、卫生防疫、燃气安全、用电安全、绿化管理、装饰装修、改建加建等法律法规规定的行为，及时采取合理措施制止，向有关部门报告并协助处理；

（四）按照规定公开信息，接受业主的监督，建立投诉受理制度，听取业主的意见和建议，及时作出答复；

（五）执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合政府及其有关部门、村（居）民委员会等开展应急处置、基层社会治理等工作；

（六）法律、法规规定以及物业服务合同约定的其他义务。

第四十二条 市住房城乡建设部门应当建立健全物业服务信用管理制度，建立物业服务人信用档案，会同市发展改革部门依法将物业服务信用信息纳入公共信用信息目录，把信用信息归集共享至信用信息公示系统。

第四十三条 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置和市物业信息系统公开下列信息：

（一）物业服务人营业执照，项目负责人基本情况、联系方式和物业服务投诉电话；

（二）物业服务合同；

（三）电梯、消防、配电房等具有专业技术要求的设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维修养护方案和应急处置方案等；

（四）上一年度物业服务合同履行情况；

（五）上一年度公共水电费用分摊情况、住宅专项维修资金使用情况；

（六）上一年度建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的使用情况；

（七）上一季度业主共有部分的经营和收益情况；

（八）其他应当公开的信息。

前款第一项至第三项应当长期公开，其余项公开时间应当不得少于十五日。上述信息有变更的，物业服务人应当自信息变更之日起七日内重新公开。

业主对公开内容有异议的，物业服务人应当自收到异议之日起十日内予以书面答复。

第四十四条 有关部门及镇人民政府（街道办事处）应当指导、督促物业服务人按照有关规定健全安全防范措施，组织安全宣传及应急演练。

发生安全事故或者其他紧急事件时，物业服务人应当及时采取应急措施，并按规定向有关部门和专营单位报告，协助做好有关工作。

第四十五条 物业服务合同终止并选聘产生新物业服务人的，原物业服务人应当在合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，同时向业主委员会或者物业管理委员会移交资料和财物，并配合新物业服务人做好交接工作。

原物业服务人拒不退出物业管理区域或者拒不移交物业服务相关资料和财物的，业主委员会、物业管理委员会、村（居）民委员会或者新物业服务人可以请求镇人民政府（街道办事处）督促退出或者移交；经督促仍拒不退出致使新物业服务人不能正常进行工作，或者拒不移交任意占用的，公安机关应当依法予以处理。

第四十六条 市住房城乡建设部门应当按照公开、自愿、择优的原则建立应急物业服务人预选库。物业管理区域出现失管、弃管状态时，镇人民政府（街道办事处）应当及时在应急物业服务人预选库中随机抽取一家物业服务人，提供垃圾清运、电梯运

行等涉及公共卫生、公共安全的应急服务，维持业主基本生活需求。

提供应急物业服务的，镇人民政府（街道办事处）应当将服务事项、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域内显著位置公示。应急物业服务期限不超过半年，服务费用由全体业主共同承担。

应急物业服务期间，镇人民政府（街道办事处）应当指导业主共同决定选聘新物业服务人；选聘新物业服务人的，应当协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接，应急物业服务人应当予以配合。

鼓励业主在选聘新物业服务人前，对是否选聘应急物业服务人为新物业服务人进行表决。

第四章 物业的使用和维护

第四十七条 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）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室、客厅、书房和厨房的上方；
- （三）破坏或者擅自改变房屋外立面；
- （四）擅自摆设摊点，无序停放车辆；

(五) 在建筑物、构筑物或者树木上乱悬挂、乱张贴、乱涂写、乱刻画，在公共场地放置杂物；

(六) 违法搭建建筑物、构筑物或者私挖地下空间；

(七) 侵占绿地、毁坏共有部分的花草树木和绿化设施；

(八) 损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，占用、堵塞、封闭公共疏散通道、消防通道；

(九) 损坏或者擅自占用、改建物业共用部位；

(十) 损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

(十一) 违反规定饲养动物干扰他人正常生活；

(十二) 制造超标噪音或者造成环境污染的违法行为；

(十三) 在建筑物的公共门厅、疏散通道、安全出口、楼梯间以及不符合消防安全条件的室内场所停放电动自行车、电动摩托车，或者为电动自行车、电动摩托车及其电池充电；携带电动自行车、电动摩托车及其电池进入电梯轿厢；

(十四) 从建筑物中抛掷物品；

(十五) 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、法规的规定和管理规约的约定，请求行为人停止侵害、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；劝阻、制止无效的，物业服务人、业主委员会应当及时报告有关部门，有关部门应当依法及时处理，

相关业主和物业使用人应当积极予以配合。

第四十八条 物业管理区域内规划的车位、车库应当首先满足业主的需要。建设单位在出售物业前应当制定车位、车库租售方案，明确停放服务收费标准和售价，并在销售现场予以公示。尚未出售的车位、车库，业主、物业使用人需要承租的，建设单位不得以只售不租为由拒绝。

车位、车库不足，确需利用业主共有的道路或者其他公共场地用作停车位或者改建、重建为停车设施的，应当经业主共同决定，并依法办理相关手续，所得收益在扣除合理成本之后归全体业主共有。

物业管理区域内停放车辆，不得影响道路通行、阻碍特种车辆执行任务或者损坏共用设施设备。

第四十九条 既有住宅小区需要增设电动汽车充换电设施的，应当优先建设公用充换电设施，供电专营单位应当提供技术指导。公用充换电设施由充换电设施建设收益方负责维护，并承担安全主体责任。

业主在固定车位建设的充换电设施由充换电设施所有权及其使用人负责维护，并承担安全主体责任。所有权人或者使用人委托他人维护管理的，由受委托管理人按照规定和约定承担安全管理责任。电动汽车生产（销售）企业、充换电设施施工单位和运营单位对其承诺质保期内的充换电设施安全状况以及相关配套设施的质量安全负责。

物业服务人应当积极配合业主依法安装充换电设施，为现场勘察、线路安装、通电运行等环节提供便利条件；加强日常巡查，协助充换电设施相关责任人履行安全责任。

第五十条 物业保修期届满后，物业管理区域内共有部分的维修养护责任由全体业主共同承担。业主委托物业服务人管理共有部分的，由物业服务人按照物业服务合同的约定履行维修养护义务。

物业出现安全隐患危及公共利益时，物业维修养护责任人应当立即采取措施消除安全隐患。

共有物业的维修、更新、改造费用，由共有该物业的业主按照拥有的物业专有部分建筑面积比例分摊。单幢房屋整体共有部分的维修、更新、改造费用，由该幢房屋的业主按照拥有专有部分房屋建筑面积比例承担。

第五十一条 业主、物业使用人或者装饰装修施工方在住宅室内装饰装修工程开工前，应当与物业服务人签订住宅室内装饰装修管理服务协议，对装饰装修工程实施内容、实施期限、施工时间、垃圾清运处置、设施设备安装要求、违约责任等事项进行约定。物业服务人应当将施工时间和期限书面告知相邻业主，为装饰装修材料的搬运和装饰装修废弃物的处置提供明确指引。

装饰装修期间，业主、物业使用人或者装饰装修施工方应当配合物业服务人对装饰装修现场进行检查。物业服务人发现有违反装饰装修管理服务协议约定或者违反法律、法规规定以及管理

规约约定的行为的，应当及时予以劝阻、制止，已造成事实后果或者拒不改正的，应当及时报告有关部门依法处理。

住宅装饰装修行为造成物业共有部分损坏的，业主、物业使用人应当及时恢复原状；造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第五十二条 物业管理区域内依法属于业主的共有收益包括：

（一）利用业主共有的建筑物、停车场地、绿地、道路、通道、楼梯、房屋外墙、电梯、照明设施等共有部分从事经营活动产生的收入，在扣除合理成本之后所得收益；

（二）因业主的共有部分被侵占、损害或者被依法征收所得的补偿、赔偿费用；

（三）共有收益的孳息；

（四）其他依法属于业主共有的收益。

第五十三条 一个物业管理区域应当且只能开立一个共有收益账户，不得以个人名义开立共有收益账户。

共有收益由业主委员会管理的，业主委员会应当持其备案回执向银行等金融机构申请以业主大会名义开立共有收益账户，金融机构应当协助办理。

共有收益由物业服务人管理的，物业服务人应当开立单独账户专项存放，不得与物业服务人其他收支账户合用，并定期公开共有收益的详细收支情况。

第五十四条 共有收益用于下列支出：

- (一) 维修、更新、改造、增设共有部分；
- (二) 补充住宅专项维修资金；
- (三) 召开业主大会会议工作经费，业主委员会或者物业管理委员会工作经费；
- (四) 第三方审核、审计、检测所需费用；
- (五) 开展业主公益活动；
- (六) 共用设施设备专项财产保险；
- (七) 临时管理规约、管理规约或者物业服务合同规定的其他事项。

任何单位和个人不得挪用、侵占共有收益。

第五十五条 共有收益管理单位应当建立健全共有收益财务管理制度，依法设置会计帐簿，进行会计核算，并妥善保管共有收益的会计凭证、会计帐簿、财务会计报告等会计资料。

共有收益管理单位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及市物业信息系统将共有收益账户的收支情况公告十五日以上。业主、业主委员会、物业管理委员会对共有收益收支情况提出异议的，共有收益管理单位应当自收到异议之日起七日内书面答复。

业主委员会、物业管理委员会可以聘请专业机构对共有收益的收支情况进行审计，并将审计结果向全体业主公布，共有收益管理单位应当依法配合。审计费用从共有收益中列支。

任何单位和个人不得伪造、变造、隐匿、故意销毁共有收益

的会计资料。

第五十六条 发生危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况，需要立即对房屋共有部分进行维修和更新、改造的，物业服务人应当及时采取应急措施，物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会应当按照有关应急维修程序的规定使用住宅专项维修资金。

未成立业主委员会或者物业管理委员会、未聘请物业服务人或者业主委员会、物业服务人未按照前款规定开展各项工作的，应当由村（居）民委员会按照有关规定组织实施。

紧急维修工程竣工验收后，组织维修的单位应当将使用维修资金总额及业主分摊情况在住宅小区内的显著位置和有关部门网站公示，公示时间应当不少于十五日。

第五章 法律责任

第五十七条 市住房城乡建设部门、其他有关部门或者镇人民政府（街道办事处）及其工作人员违反本条例的规定，未履行相关职责或者在工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，对有关责任人员依法给予处理。

村（居）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，依法处理。

第五十八条 建设单位或者物业服务人违反本条例第十二

条第三款规定，未向筹备组报送资料的，由市住房城乡建设部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以下罚款。

第五十九条 违反本条例第十二条第四款规定，将业主资料用于与物业管理无关活动的，由相关部门按照《中华人民共和国个人信息保护法》第六十六条予以处罚。

第六十条 建设单位有下列情形之一的，由市住房城乡建设部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第三十七条第二款规定，未在新建物业出售前将本条例第三十七条第一款规定的事项在销售现场显著位置公示，或者未在商品房买卖合同中明示的，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）违反本条例第三十九条第一款规定，未按照规定查验新建物业共有部分的，责令限期改正；逾期不改正的，对建设单位予以通报批评，并处五万元以上十万元以下罚款；

（三）违反本条例第四十八条第一款规定，未在出售物业前制定车位、车库租售方案并公示，或者以只售不租为由拒绝出租车位、车库的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

第六十一条 物业服务人有下列情形之一的，由市住房城乡建设部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第四十三条第一款和第二款规定，未在物业管理区域内显著位置和市物业信息系统公开、及时更新信息的，

给予警告，并责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本条例第四十五条第一款规定，未按照规定退出物业管理区域或者移交资料和财物的，责令限期改正；逾期不改正的，对拒不退出物业管理区域的，处五万元以上十五万元以下罚款；对拒绝移交物业服务相关资料和财物，或者拒绝办理交接的，予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

第六十二条 业主委员会有下列情形之一的，由镇人民政府（街道办事处）按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第二十四条第一款的规定，未履行相关职责的，责令限期改正，逾期仍不改正的，予以通报批评；

（二）违反本条例第二十五条第一款和第二款的规定，未按要求公布相关信息的，予以通报批评。

业主委员会委员或者专职工作人员违反本条例第二十七条规定的，由市住房城乡建设部门给予警告，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。

第六十三条 违反本条例第四十七条第一款规定，给他人造成损害的，依法承担民事责任，并由有关部门按照下列规定予以查处；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）违反第一项、第二项、第九项、第十项规定的，由市住房城乡建设部门依法查处；

（二）违反第四项规定在住宅小区沿街商铺门前及非封闭区

域乱摆卖，违反第五项规定在建筑物、构筑物或者树木上乱悬挂、乱张贴、乱涂写、乱刻画，影响市容，及违反第三项、第六项、第七项规定的，由市城市管理综合执法部门依法查处；

（三）违反第八项、第十三项规定的，由消防救援机构依法查处；

（四）违反第十二项规定的，由有关行政部门在各自职责范围内依法查处；

（五）违反第十一项、第十四项规定的，由公安机关依法查处。

物业服务人违反本条例第四十一条第三项、第四十七条第二款规定，未及时对物业管理区域内发生的违法违规行为予以劝阻、制止，或者在劝阻、制止无效时未及时报告有关部门的，由有关部门依法处罚。

第六十四条 违反本条例第五十三条、第五十五条第二款和第三款规定，共有收益管理单位未开设共有收益账户，未公开共有收益收支情况，或者未依法配合审计的，由市住房城乡建设部门给予警告，责令限期改正；逾期不改正的，处十五万元以上三十万元以下罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十五条 违反本条例第五十四条第二款规定，单位挪用、侵占共有收益的，由市住房城乡建设部门责令退还，给予警告，并处挪用、侵占数额二倍以下罚款；个人挪用、侵占共有收益的，由市住房城乡建设部门给予警告，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。有违法所得的，没收违法所得；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第六十六条 市住房城乡建设部门可以根据本条例制定配套规定。

第六十七条 非住宅小区物业管理参照本条例执行。

第六十八条 本条例自 2024 年 6 月 1 日起施行。