

# 青岛市物业管理条例

(1998年11月20日青岛市第十二届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 1998年12月25日山东省第九届人民代表大会常务委员会第六次会议批准 2005年10月26日青岛市第十三届人民代表大会常务委员会第二十四次会议第一次修订 2005年11月25日山东省第十届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准 2020年11月18日青岛市第十六届人民代表大会常务委员会第二十七次会议第二次修订 2021年1月28日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准 根据2024年9月26日山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的2024年8月23日青岛市第十七届人民代表大会常务委员会第十八次会议关于修改《青岛市物业管理条例》的决定修正)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 物业管理区域和共有物业
- 第三章 业主、业主大会和业主委员会

第一节	业    主
第二节	业主大会
第三节	业主委员会
第四章	前期物业管理
第五章	物业服务
第六章	物业的使用与维护
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，维护业主、物业使用人、物业服务人的合法权益，改善生活和工作环境，根据有关法律、法规规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的物业管理以及相关监督管理活动，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者委托物业服务人的形式，对物业管理区域内的建筑物及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护，管理、维护环境卫生和相关秩序的活动。

本条例所称物业服务人，包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 物业管理实行党委领导下的业主自治、专业服务与

政府监督管理和指导相结合的原则，发挥党建引领作用，建立健全党组织领导下居（村）民委员会、业主委员会、业主、物业服务人等共同参与的工作机制。

第四条 市、区（市）人民政府应当将物业管理纳入社区建设和社会治理体系，并将物业服务业纳入本级服务业发展规划，建立与物业管理工作相适应的保障机制，完善政策扶持措施，促进和谐社区建设与物业服务业发展。

第五条 市、区（市）物业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。

发展改革、公安、财政、自然资源和规划、生态环境、住房城乡建设、城市管理、水务管理、园林和林业、应急管理、市场监管、综合执法、消防救援等相关部门，按照各自职责，做好物业管理相关工作。

第六条 街道办事处（镇人民政府）负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会选举、换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，协调处理物业管理中的重要问题和事项。

居（村）民委员会负责指导业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，调解物业管理纠纷，协助街道办事处（镇人民政府）开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

第七条 建立完善和解、调解、行政复议、仲裁、诉讼等途径构成的多元纠纷解决机制，化解物业管理纠纷。

第八条 支持市、区（市）物业管理行业协会依法制定和组

织实施自律性规范，实行自律管理，调解行业纠纷，维护企业合法权益，推动行业健康有序发展。

第九条 鼓励采用新技术、新方法，促进互联网与物业管理深度融合，提升物业管理质量和服务水平，推动物业服务向智能、绿色方向发展。

## 第二章 物业管理区域和共有物业

第十条 物业管理区域的划分，应当综合考虑建设用地宗地范围、共用设施设备、建筑物规模和类型、社区建设等因素。

分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备是共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割并独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

第十一条 建设单位办理商品房预售许可或者商品房现售备案前，应当向区（市）物业主管部门申请划分物业管理区域。

物业主管部门应当自受理申请之日起二十日内，在征求街道办事处（镇人民政府）、房地产开发主管部门等单位的意见后进行划分登记，并告知建设单位。建设单位应当将划定的物业管理区域向物业买受人明示。

第十二条 物业管理区域划定后，相关业主委员会或者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，可以向区（市）物业主管部门提出调整物业管理区域的

申请。

物业管理区域确需调整的，物业主管部门可以按照本条例的相关规定重新进行划分，但应当经物业管理区域内业主按照本条例第二十九条、第三十条的规定共同决定。

第十三条 物业管理区域内的以下部分属于业主共有：

（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绿地除外；

（二）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、设备层或者设备间等；

（三）物业服务用房和其他公共场所、公用设施；

（四）法律、法规规定或者物业买卖合同依法约定的其他共有部分。

第十四条 物业服务用房由建设单位无偿提供，并应当符合下列配置要求：

（一）建筑面积按照建设工程项目总建筑面积的千分之五配置，最少不低于一百平方米；

（二）具备水、电、采光、通风等正常使用功能。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，其建筑面积不低于二十平方米。

第十五条 业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利；对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理

的权利，并承担相应的义务，不得以放弃权利为由不履行义务。

业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。

### 第三章 业主、业主大会和业主委员会

#### 第一节 业 主

第十六条 物业管理区域内不动产权属证书或者不动产登记簿记载的所有权人是业主；未记载的不动产共有人能够证明其为所有权人的，应当认定为业主。

除前款规定外，符合下列条件之一的，应当认定为业主：

- （一）因征收或者人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的组织或者个人；
- （二）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；
- （三）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的组织或者个人；
- （四）其他符合法律、法规规定的组织或者个人。

尚未依法办理所有权登记，但基于买卖、赠与等旨在转移所有权的法律行为已经合法占有建筑物专有部分的组织或者个人，可以认定为业主。

一个专有部分按一人计算业主。建设单位尚未出售和虽已出

售但尚未交付的专有部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算业主。

第十七条 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）要求物业服务人按照物业服务合同的约定提供服务；  
（二）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；

（三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（四）参加业主大会会议，行使投票权；

（五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（六）监督业主大会筹备组、业主委员会的工作；

（七）监督物业服务人履行物业服务合同；

（八）对共有部分使用、收益享有知情权、监督权；

（九）监督房屋专项维修资金的管理和使用；

（十）法律、法规规定的其他权利。

第十八条 业主在物业管理活动中，应当履行下列义务：

（一）遵守管理规约、业主大会议事规则；

（二）遵守物业管理区域物业使用、公共秩序和环境卫生维护以及突发事件应对等方面的制度；

（三）执行业主大会、业主委员会依法作出的决定；

（四）按时交纳物业费、房屋专项维修资金等费用；

（五）配合物业服务人实施物业管理；

（六）履行房屋安全使用责任；

(七) 法律、法规规定的其他义务。

## 第二节 业主大会

第十九条 一个物业管理区域依法成立一个业主大会，并选举产生业主委员会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成。

物业管理区域内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，由全体业主共同履行业主大会职责。必要时，街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会应当给予指导。

第二十条 符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

- （一）已交付业主的专有部分面积占比百分之五十以上的；
- （二）已交付业主的人数占比百分之五十以上的；
- （三）自首套物业交付业主之日起满二年且已交付业主的人数占比百分之二十五以上的。

第二十一条 达到召开首次业主大会会议条件的，建设单位或者前期物业服务企业应当在物业管理区域内公示，并向物业所在地街道办事处（镇人民政府）书面报告。书面报告应当包含物业建筑面积、物业出售并交付时间、业主名册等内容。

达到召开首次业主大会会议条件的，专有部分面积占比百分之五以上或者人数占比百分之五以上的业主，可以向街道办事处（镇人民政府）提出成立业主大会筹备组的申请。



街道办事处（镇人民政府）应当自收到前两款规定的报告或者申请之日起三十日内组建业主大会筹备组，也可以根据物业管理区域实际情况主动组织成立筹备组。

**第二十二条** 筹备组由七人以上单数组成，其中业主所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一，其他成员由街道办事处（镇人民政府）、社区党组织、居（村）民委员会和建设单位、前期物业服务企业等派员担任。建设单位、前期物业服务企业无法参加或者拒不参加的，不影响筹备组成立。

筹备组组长由街道办事处（镇人民政府）代表担任。筹备组中的业主代表，可以由业主自荐或者社区党组织、居（村）民委员会推荐产生，由街道办事处（镇人民政府）确定；有下列情形之一的，不得担任业主代表：

（一）违章搭建建筑物和构筑物或者有其他违反临时管理规约、侵害业主合法权益行为且未改正的；

（二）本人、配偶及其直系亲属与提供服务的物业服务人有利害关系的；

（三）有法律、法规规定的其他不宜担任业主代表的情形的。

筹备组应当自成立之日起三日内，将成员名单在物业管理区域内公示。

**第二十三条** 筹备组应当开展以下筹备工作：

（一）确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

(二) 确定首次业主大会会议召开的时间、地点、方式和内容;

(三) 拟定管理规约、业主大会议事规则草案;

(四) 提出首届业主委员会成员候选人条件、名单和选举办法;

(五) 召开首次业主大会会议的其他准备工作。

对前款规定的内容,筹备组应当于首次业主大会会议召开十五日前在物业管理区域内公示。业主对公示内容有异议的,筹备组应当在首次业主大会会议召开前作出答复。

筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。

**第二十四条** 首次业主大会会议应当通过管理规约、业主大会议事规则,选举产生业主委员会。业主委员会选举产生之日起,筹备组自行解散。

业主大会自首次业主大会会议召开之日起成立。

业主大会成立前,对确需决定的物业管理区域内有关共有和共同管理权利的重大物业管理事项,筹备组应当组织业主依法共同决定并实施。

**第二十五条** 业主大会成立后,业主委员会可以向物业所在地的区(市)物业主管部门申请业主大会统一社会信用代码。区(市)物业主管部门应当按照国家有关规定,发放统一社会信用代码证书。

业主大会凭社会信用代码证书以及其他规定材料可以开设银行账户。

第二十六条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，按照业主大会议事规则的规定召开，由业主委员会负责召集。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者互联网的形式召开。鼓励和引导业主采用互联网形式召开业主大会会议。

市物业主管部门应当建立电子投票系统，供物业管理各方免费使用。

第二十七条 业主人数较多的，可以以幢、单元、楼层等单位，推选业主代表参加业主大会会议。业主代表在参加会议前，应当就业主大会拟讨论的事项征求其所代表的业主意见。需要投票表决的，业主填写书面意见并经本人签字确认后，由业主代表在投票时代为提交。

第二十八条 召开业主大会会议的，业主委员会应当于会议召开十五日前通知全体业主，将会议议题以及具体内容、时间、地点、方式等在物业管理区域内公示，并报物业所在地的居（村）民委员会。居（村）民委员会应当派代表列席会议。

业主大会会议未能及时召开，或者业主委员会不履行召集职责的，经业主申请，街道办事处（镇人民政府）应当责令业主委员会限期组织召开；逾期仍未召开的，由街道办事处（镇人民政府）组织业主召开业主大会会议。

业主大会会议不得就已公示议题以外的事项进行表决。

第二十九条 下列事项由业主大会作出决定：

- （一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则；
  - （二）选举业主委员会或者增补、更换业主委员会成员；
  - （三）选聘、续聘、解聘物业服务人；
  - （四）管理和使用房屋专项维修资金；
  - （五）筹集房屋专项维修资金；
  - （六）申请改建、重建建筑物及其附属设施；
  - （七）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
  - （八）确定业主委员会成员津贴或者补助的来源、支付标准，确定需要由全体业主公摊费用的收取标准；
  - （九）确定或者变更物业服务事项、服务标准和收费方案；
  - （十）制定共有部分经营收益等共有资金使用与管理办法；
  - （十一）改变或者撤销业主委员会作出的与业主大会决定相抵触的决定；
  - （十二）有关共有和共同管理权利的其他重大物业管理事项。
- 未成立业主大会的，前款所列事项由全体业主共同决定。

第三十条 业主大会或者业主共同决定事项，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。决定本条例第二十九条第一款第五项至第七项规定的事项，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；决定该款其他事项，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。

第三十一条 管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。管理规约对全体业主具有约束力。

业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、议题提出以及确定方式、业主投票权确定办法和业主委员会的工作规则、组成、任期、换届以及成员的条件、增补、更换等事项依法作出规定。

管理规约和业主大会议事规则应当弘扬社会主义核心价值观，不得违反法律、法规，不得违背公序良俗，不得损害国家利益和社会公共利益，不得含有对部分业主显失公平的内容。市物业主管部门应当制定管理规约和业主大会议事规则示范文本，并向社会公布。

管理规约和业主大会议事规则应当自通过之日起三日内予以公示，相关材料由业主委员会保管。

### 第三节 业主委员会

第三十二条 业主委员会是业主大会的执行机构，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，向业主大会报告工作；
- （二）执行业主大会的决定；

(三) 代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同;

(四) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议, 督促业主支付物业费, 监督和协助物业服务人履行物业服务合同;

(五) 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;

(六) 组织和监督房屋专项维修资金的筹集和使用;

(七) 负责共有部分经营收益等共有资金的日常管理和使用;

(八) 制作和保管会议记录、共有部分档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件;

(九) 协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷;

(十) 拟订需要提交业主大会决定事项的方案;

(十一) 法律、法规规定或者业主大会授予的其他职责。

第三十三条 业主委员会成员候选人通过业主自荐或者联名推荐, 以及社区党组织、居(村)民委员会推荐等方式产生。

业主委员会成员候选人应当为本物业管理区域具有完全民事行为能力的自然人业主或者组织业主授权的自然人代表。

引导和支持业主中的党员积极参选业主委员会成员, 通过法定程序担任业主委员会成员。

第三十四条 业主委员会由业主大会会议选举产生, 由五人以上单数组成, 每届任期不超过五年, 成员可以连选连任。业主委员会的具体人数和任期由业主大会议事规则确定。

物业管理区域分期开发的，可以在分期开发期间成立业主大会、选举产生业主委员会。后期开发物业交付使用后，应当调整业主委员会成员。

第三十五条 业主委员会应当自选举产生之日起三日内召开会议，在业主委员会成员中推选业主委员会主任和副主任，并自推选完成之日起三日内，在物业管理区域内公示业主委员会的办公地点、办公电话、工作制度以及主任、副主任、委员名单等信息。

第三十六条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向街道办事处（镇人民政府）备案。街道办事处（镇人民政府）应当出具备案证明，并将相关信息推送区（市）物业主管部门，由区（市）物业主管部门出具印章刻制证明。

第三十七条 业主委员会会议应当有过半数成员出席，作出决定应当经全体成员过半数同意。业主委员会应当在会议结束后三日内，将会议情况以及确定事项在物业管理区域内公示。

第三十八条 业主委员会及其成员应当遵守法律、法规和管理规约，诚实守信、勤勉尽责，不得有下列行为：

（一）挪用、侵占房屋专项维修资金和共有部分经营收益等共有资金；

（二）利用职务便利索取、收受建设单位、物业服务人以及有利害关系业主提供的利益或者报酬；

（三）利用职务便利减免物业费、停车费等相关费用；

(四) 篡改、隐匿、毁弃保管的文件、物品；  
(五) 违规泄露业主信息；  
(六) 其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

第三十九条 业主委员会成员有下列情形之一的，其成员资格自情形发生之日起自然终止，由业主委员会在物业管理区域内公示，并报业主大会备案：

- (一) 不再是本物业管理区域内业主的；
- (二) 以书面形式向业主委员会提出辞职的；
- (三) 因健康等原因无法履行职责的。

业主委员会成员有下列情形之一的，由业主大会决定终止其成员资格：

- (一) 拒不履行业主委员会成员职责的；
- (二) 存在本条例第二十二条第二款、第三十八条规定情形的；
- (三) 法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会成员有前款规定情形之一，业主委员会未提请业主大会决定的，由街道办事处（镇人民政府）督促业主委员会提请业主大会终止有关成员资格。在成员资格被终止前，业主委员会应当停止该成员履行职责，并予以公示。

第四十条 业主委员会成员人数不足时，可以按照业主大会



议事规则完成增补。业主委员会成员人数不足总数二分之一时，街道办事处（镇人民政府）应当组织召开业主大会会议，重新选举业主委员会。

第四十一条 业主委员会任期届满九十日前，业主委员会应当书面报告物业所在地的街道办事处（镇人民政府），由街道办事处（镇人民政府）组织成立换届小组；业主委员会未按照规定报告的，街道办事处（镇人民政府）应当督促其履行职责并组织成立换届小组。

换届小组由街道办事处（镇人民政府）、社区党组织、居（村）民委员会和业主代表，参照本条例第二十二的规定组成。

换届小组应当在业主委员会任期届满前，组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

第四十二条 业主委员会应当自换届小组成立后十日内，将其保管的有关财务凭证、会议纪要等档案资料、印章以及其他属于业主大会所有的文件、财物全部移交给换届小组。业主大会依法需要使用上述文件、财物的，换届小组应当及时提供。换届小组应当在新一届业主委员会选举完成后十日内，将其保管的文件、财物移交新一届业主委员会，并自行解散。

业主委员会未按照规定移交有关文件、财物的，街道办事处（镇人民政府）应当督促其移交；拒不移交的，由街道办事处（镇人民政府）按照本条例第八十一条规定协调解决。

新一届业主委员会选举产生后，按照规定向街道办事处（镇

人民政府) 备案。

第四十三条 业主大会或者业主委员会的决定对业主具有法律约束力。

业主委员会应当自业主大会或者业主委员会的决定作出之日起三日内将决定予以公示，并应当定期向全体业主通报工作情况。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，街道办事处（镇人民政府）应当责令限期改正或者撤销其决定，并向全体业主公示。业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

#### 第四章 前期物业管理

第四十四条 住宅物业（含同一物业管理区域内的非住宅物业）的建设单位应当通过招投标的方式，选聘物业服务企业实施前期物业管理。但投标人少于三个或者住宅物业建筑面积小于三万平方米的，经物业所在地的区（市）物业主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业实施前期物业管理。

第四十五条 建设单位应当与其选聘的物业服务企业签订书面前期物业服务合同。

前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务

合同终止。

第四十六条 建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约。建设单位制定的临时管理规约，不得侵害物业买受人的合法权益。

建设单位应当在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示，并予以说明。物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

第四十七条 建设单位应当在办理商品房预售许可或者商品房现售备案前，将前期物业服务合同、临时管理规约、住宅小区配套建筑和设施设备的清单及其产权归属等资料报区（市）物业主管部门备案，并在商品房销售时将上述资料作为买卖合同约定内容。

第四十八条 建设单位与前期物业服务企业应当对物业管理区域内的建筑物及其配套设施设备和相关场地进行承接查验，确认现场查验结果，形成查验记录，并向业主公示查验的结果。

对于承接查验发现的问题，建设单位应当在三十日内予以整改，或者委托前期物业服务企业整改。

第四十九条 建设单位应当在街道办事处（镇人民政府）的监督下，向前期物业服务企业移交物业服务用房和下列资料：

- （一）物业管理区域划分相关文件；
- （二）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，配套设施、地下管线工程竣工图等竣工验收资料；

- (三) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;
- (四) 物业质量保修文件和物业使用说明文件;
- (五) 业主名册;
- (六) 物业管理必需的其他资料。

第五十条 前期物业服务合同生效之日至出售房屋交付之日当月发生的物业费，由建设单位承担。出售房屋交付之日次月至前期物业服务合同终止之日当月发生的物业费，由业主按照物业买卖合同的约定承担。

第五十一条 前期物业管理中的物业服务事项，本章未作规定的，适用本条例第五章的规定。

## 第五章 物业服务

第五十二条 业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人管理；委托物业服务企业提供物业服务的，一个物业管理区域应当选定一个物业服务企业提供物业服务。

电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合资质的专业机构或者人员实施。

第五十三条 物业服务人可以聘请专业性服务组织或者其他第三人提供专项服务，但不得将该物业管理区域全部物业服务一并委托给其他单位或者个人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第五十四条 业主大会选聘物业服务人，应当签订书面物业服务合同，约定服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、房屋专项维修资金的使用、物业服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等事项。物业服务人应当在签订物业服务合同之日起十日内，将物业服务合同报物业所在地的区（市）物业主管部门备案，区（市）物业主管部门应当将相关信息推送街道办事处（镇人民政府）。

市物业主管部门应当发布住宅小区物业服务指导标准，明确物业服务内容。物业服务合同对物业服务事项、服务质量约定不明确的，参照物业服务指导标准执行。

市物业主管部门应当会同有关部门、协会制定物业服务合同示范文本，并向社会公布。

第五十五条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定，规范、文明提供物业服务，及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项，听取业主的意见和建议，接受业主评价和监督，并及时答复业主对物业服务情况提出的询问。

物业服务人、业主委员会可以根据物业服务合同约定，组织全体业主对物业服务质量进行评价，并做好评价结果的运用。区（市）物业主管部门、街道办事处（镇人民政府）应当对服务质量评价进行指导。

第五十六条 物业服务人应当积极参与社区建设和社会治理，配合有关主管部门、街道办事处（镇人民政府）、居（村）民

委员会做好物业管理相关工作。

执法机关进入物业管理区域依法执行公务时，物业服务人应当配合，不得阻挠。

**第五十七条** 物业服务人应当遵守安全生产、公共卫生、治安、消防、防灾管理等有关公共安全法律、法规的规定，制定物业管理区域安全防范应急预案，在相关部门指导下做好物业管理区域的的安全管理工作。

发生安全事故或者其他突发事件时，物业服务人应当及时采取应急措施，并按照规定向有关主管部门或者专营单位报告，协助做好相关工作。

**第五十八条** 突发事件应对期间，街道办事处（镇人民政府）负责落实市、区（市）人民政府依法采取的各项应急措施；指导物业服务人开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持。

物业服务人应当按照要求服从政府统一指挥，在街道办事处（镇人民政府）指导下，依法积极配合居（村）民委员会落实应急预案和各项应急措施。

对于物业服务人执行政府依法实施的应急措施和其他管理措施，业主、物业使用人应当依法予以配合。

**第五十九条** 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置设置公示栏，如实公示、及时更新下列信息：

- （一）营业执照、联系方式以及物业服务投诉电话；
- （二）物业服务事项和服务标准、收费标准和方式等；

(三) 电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备日常维修保养单位名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等；

(四) 物业服务合同履行情况；

(五) 业主共有部分经营收益代管情况；

(六) 其他应当公示的信息。

第六十条 物业服务人及其工作人员不得有下列行为：

(一) 挪用、侵占共有部分经营收益等共有资金；

(二) 擅自改变物业服务用房等共有物业用途；

(三) 违规泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动；

(四) 其他违反相关规定、损害业主利益的行为。

第六十一条 物业服务收费按照国家、省有关规定执行。

物业服务收费实行市场调节价的，应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相符的原则，由物业服务合同双方根据物业服务事项范围、服务标准等因素在物业服务合同中约定。市物业主管部门可以会同市价格主管部门制定物业服务收费参考价格，并向社会公布。

物业服务人不得擅自调整物业服务收费标准。

第六十二条 业主应当按照物业服务合同约定的付费方式和标准，按时足额支付物业费。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服务为由拒绝支付物业费。

业主逾期不支付物业费的，业主委员会应当督促其支付，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，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。符合条件的，可以向人民法院申请支付令。

禁止采取中断供水、供电、供气、供热或者限制业主及其车辆出入等方式催收物业服务费用。

第六十三条 物业服务合同约定的物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘或者另聘物业服务人的，应当将决定书面告知原物业服务人。原物业服务人接受续聘的，双方应当在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满前，物业服务人决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满九十日前书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。

第六十四条 物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。

当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

第六十五条 物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者三十日内退出物业服务区域，配合新物业服务人做好交接工作，如实告知物业的使用和管理状况，并将下列资金、资料和物品移交给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的



人：

- （一）本条例第四十九条规定的资料；
- （二）物业服务用房、业主共有的场地和设施设备；
- （三）物业服务期间形成的共有部分档案以及改造、维修、运行、保养记录；
- （四）利用业主共有部分经营的相关资料、代管的共有资金和预收的物业费等财物；
- （五）其他应当移交的资金、资料和物品。

原物业服务人违反前款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

**第六十六条** 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新物业服务人进场服务。

原物业服务人拒不移交有关资金、资料和物品的，或者拒不退出现物业管理区域的，业主委员会可以向街道办事处（镇人民政府）、区（市）物业主管部门报告，或者依法向人民法院提起诉讼。物业所在地的街道办事处（镇人民政府）、区（市）物业主管部门应当加强对物业服务人交接工作的监督协调。

原物业服务人应当在办理交接至退出现物业管理区域期间，维持正常的物业管理秩序。

**第六十七条** 物业管理区域突发失管状态时，街道办事处（镇人民政府）应当组织确定应急物业服务人，提供垃圾清运、

电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

提供应急物业服务的，街道办事处（镇人民政府）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公示。应急物业服务期限不超过六个月，费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处（镇人民政府）应当组织业主共同决定选聘新物业服务人，协调新选聘物业服务人和应急物业服务人做好交接。

第六十八条 市、区（市）物业主管部门应当建立物业服务企业和物业服务项目经理信用信息档案，记录涉及物业管理的违法行为、行政处罚决定等有关信息。

市物业主管部门应当根据物业服务合同以及相关职责履行、投诉处理和日常检查等情况，对物业服务企业实施信用分类管理，建立激励和惩戒制度。具体办法由市物业主管部门制定。

第六十九条 业主或者业主大会决定对物业实施自行管理的，应当在居（村）民委员会指导下制定自行管理方案，明确管理的事项、标准、费用和期限等内容，并将有关自行管理情况定期在物业管理区域内公示。

## 第六章 物业的使用与维护

第七十条 业主、物业使用人应当依照法律、法规和规章的规定以及管理规约的约定，按照规划用途安全、合理使用物业。

第七十一条 业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人；未实行物业管理的，应当告知房屋所在地居（村）民委员会。装修时，应当遵守物业服务人、居（村）民委员会提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。

第七十二条 业主、物业使用人应当按照规定时间和地点分类投放生活垃圾。业主委员会应当督促业主、物业使用人进行生活垃圾分类。

物业服务人应当按照规定设置、清洗维护生活垃圾分类收集容器、设施或者分类收集点，明确不同种类生活垃圾的投放时间和方式，对生活垃圾分类投放进行指导。

第七十三条 物业服务人应当对物业管理区域内的电梯、消防设施、消防通道等重要设施设备和重点部位加强日常巡查和定期养护，对发现的安全隐患及时进行处理并设置警示标志；采取必要的安全保障措施，防止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落物品。

第七十四条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，其归属由当事人通过出售、附赠、出租等方式约定，并应当首先满足本物业管理区域业主的需要。

建设单位应当在房屋预售或者现售时，将本物业管理区域用

于出售、附赠、出租的车位、车库的数量和位置予以公示。

第七十五条 物业管理区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。

人民防空工程平时用作停车位的，应当首先满足本物业管理区域业主的需要。

人民防空工程平时用作停车位的，应当保持人民防空功能，由停车位使用费收取方负责维护管理，也可以委托物业服务人进行维护管理；有损坏人民防空工程主体结构和设施设备影响战时使用效能情形的，维护管理人应当及时向人民防空主管部门报告。

第七十六条 利用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地设置车位的，不得占用消防通道等救援通道。

第七十七条 建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除管理费等合理成本之后，属于业主共有。

业主委员会应当将共有部分经营收益单独列账，并将收支情况定期在物业管理区域内公示。前期物业管理期间未成立业主委员会的，共有部分经营收益可以由前期物业服务企业代为收取并单独列账管理、定期公示。业主对共有部分经营收益收支情况有异议的，可以要求查询有关财务账簿；管理规约约定或者业主大会决定对收支情况进行审计的，业主委员会、物业服务人应当配合。

全体业主的共有部分经营收益主要用于补充房屋专项维修

资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第七十八条 房屋专项维修资金应当按照国家、省、市有关规定筹集、使用和管理。物业管理区域内共有部分发生危及人身安全、房屋使用安全、公共安全等紧急情形的，可以按照规定程序申请使用房屋专项维修资金进行应急维修、更新和改造。具体办法由市人民政府制定。

业主委员会、物业服务人应当定期将房屋专项维修资金的筹集、使用情况在物业管理区域内公示。

商品房房屋专项维修资金应当在办理房屋交易合同网签时足额交纳。购买公有住房的购房人应当在签订公有住房出售合同时按照规定一并交纳房屋专项维修资金。物业主管部门应当会同住房城乡建设等部门共同做好房屋专项维修资金收交工作。

第七十九条 住宅小区内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当按照规定承担设施的维修、养护、更新等责任及相关费用。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主、物业服务人应当予以配合。

专业经营单位可以将专业经营设施设备的维护、保养等事宜委托给物业服务人承担，物业服务人可以按照委托合同向专业经营单位收取报酬。

专业经营设施设备的维护、保养等费用，不得从房屋专项维修资金中列支。

第八十条 对配套设施不齐全、环境质量较差的旧住宅区，市、区（市）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，加装电梯，逐步完善配套基础设施和公共服务设施。

旧住宅区改造整治时，由街道办事处（镇人民政府）会同区（市）物业主管部门确定物业管理区域，组织业主成立业主大会，由业主大会决定自行管理或者委托物业服务人管理物业。业主大会成立前的物业管理，由居（村）民委员会组织实施。

第八十一条 街道办事处（镇人民政府）应当建立物业管理综合协调工作制度，由街道办事处（镇人民政府）召集居（村）民委员会、公安派出所、业主委员会或者业主代表、物业服务人、专业经营单位和物业、住房城乡建设、城市管理、综合执法等部门参加，主要协调和处理下列事项：

（一）业主委员会、物业服务人在换届、退出以及交接工作中出现的问题；

（二）物业管理区域内发生的突发事件；

（三）物业管理与社区管理的衔接和配合；

（四）旧住宅区改造整治中的重要事项；

（五）需要协调、处理的其他物业管理事项。

街道办事处（镇人民政府）与物业、住房城乡建设、公安、城市管理、综合执法等部门之间应当建立健全信息共享机制，互相通报物业管理信息。

第八十二条 物业、住房城乡建设、城市管理、公安、园林和林业、水务管理、生态环境、市场监管、综合执法等部门，应当按照法定职责，加强物业管理区域内物业服务、房屋使用安全、市容环卫、治安、消防、绿化、环保、物业收费等的监督管理，及时查处违法行为。

第八十三条 对物业管理区域内任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道等损害他人合法权益的行为，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，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。业主或者其他行为人拒不履行相关义务的，有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉。

对物业管理区域内违反有关房屋使用安全、市容环卫、治安、消防、环保等法律、法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

有关行政主管部门在接到物业服务人、业主或者有关当事人的报告或者投诉后，应当及时依法处理。

## 第七章 法律责任

第八十四条 业主委员会未履行本条例规定相关职责损害业主合法权益的，由物业所在地的街道办事处（镇人民政府）责令限期履行；逾期未履行的，通告全体业主，必要时组织召开业

主大会会议决定有关事项。

第八十五条 业主委员会成员违反法律、法规或者管理规约，挪用、侵占、擅自处分业主共有财产，篡改、隐匿、毁弃保管的文件、物品，违规泄露业主信息，或者侵害业主合法权益，给业主造成损失的，应当承担相应赔偿责任；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十六条 违反本条例规定，建设单位有下列行为之一的，由物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，按照下列规定予以处罚：

（一）拒不移交物业服务用房的，处五万元以上二十万元以下罚款；

（二）在房屋预售或者现售时，未将本物业管理区域用于出售、附赠、出租的车位、车库的数量和位置予以公示的，处一万元以上五万元以下罚款。

第八十七条 物业服务合同终止后，物业服务人拒不退出物业管理区域或者不移交有关资金、资料和物品的，由物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，对物业服务人予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。物业服务人有违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

第八十八条 违反本条例规定，物业服务人有下列行为之一的，由物业主管部门予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：



（一）擅自撤离物业管理区域、停止物业服务的，处一万元以上五万元以下罚款；

（二）挪用、侵占共有部分经营收益以及代管的其他共有资金的，依法追回，给予警告，并处被挪用或者侵占资金金额两倍的罚款。

（三）未按照规定公示、更新本条例第五十九条第一项至第四项有关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下罚款；

（四）物业服务人采取中断供水、供电、供气、供热或者限制业主及其车辆出入等方式催收物业服务费用的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下罚款；

（五）对物业管理区域内违反消防安全法律、法规的行为，未及时采取合理措施制止并向有关行政主管部门报告的，处二千元以上二万元以下罚款。

第八十九条 物业主管部门、街道办事处（镇人民政府）和其他有关部门及其工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由上级机关或者有关机关责令改正，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；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未按照规定划分物业管理区域的；

（二）未按照规定筹备、组织召开业主大会会议的；

（三）未按照规定办理业主委员会备案或者组织业主委员会换届的；

- (四) 未按照规定落实物业管理综合协调工作制度的;
- (五) 发现违法行为或者接到违法行为报告、投诉不及时处理的;
- (六) 其他不依法履行职责、滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第九十条 违反本条例其他规定的, 由物业、市场监管、公安、生态环境、城市管理、应急管理、园林和林业等部门, 依照相关法律、法规的规定予以处罚。

本章规定的行政处罚, 按照相对集中行政处罚权的有关规定由综合执法部门实施的, 依照其规定。

## 第八章 附 则

第九十一条 本条例规定的公示, 应当在物业管理区域内显著位置公开张贴, 也可以同时通过互联网信息平台发布, 时间不少于三日。

第九十二条 本条例自 2021 年 5 月 1 日起施行。