

丽水市物业管理条例

(2019 年 1 月 15 日丽水市第四届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过 2019 年 3 月 28 日浙江省第十三届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准 根据 2024 年 5 月 31 日丽水市第五届人民代表大会常务委员会第十九次会议决定修改 2024 年 7 月 26 日浙江省第十四届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准修改决定)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主组织
- 第三章 前期物业管理
- 第四章 物业管理服务
- 第五章 物业使用与维护
- 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，保障物业的安全和合理使用，营造良好的人居环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《浙江省物业管理条例》等有关法律、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住宅物业管理及其监督管理活动。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务人或者自行管理的方式，对物业管理区域内的房屋以及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 本市物业管理纳入基层社会治理体系，遵循党委领导、政府监管、业主自治、多方参与、协商共建的原则，倡导诚信友善、公平公开、专业服务、智慧共享、和睦共治的理念，健全党建引领下的居（村）民委员会、业主组织、物业服务人等多方参与的协调运行机制。

倡导绿色智慧管理理念，鼓励采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平，推进智慧社区建设。

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、社区治理体系，建立和完善专业化、规范化的物业管理机制，对街道办事处（乡镇人民政府）开展物业管理指导监督的工作经费给予保障。

市住房和城乡建设行政主管部门（以下简称市物业主管部门）负责本市行政区域内物业管理活动的指导和监督管理工作，制定全市物业管理活动的相关制度和示范文本，建设推广物业管理信息平台，健全物业资料移交保管制度，指导和监督物业服务市场诚信体系建设等工作。

各县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门（以下简称县级物业主管部门）负责辖区内物业管理活动的监督管理工作，指导街道办事处（乡镇人民政府）开展相关工作，建立物业服务人综合评价制度，组织开展业务培训。

发展和改革、市场监督管理、综合行政执法、自然资源和规划、生态环境、应急管理、公安、财政等部门应当在各自职责范围内，依法加强物业管理的监督管理工作，建立违法行为投诉、处理和回复制度，依法及时处理物业管理区域内的违法行为。

第五条 街道办事处（乡镇人民政府）指导本辖区内的业主成立和选举业主组织，协助监督业主组织依法开展活动，协调物业管理与社区治理、社区建设的关系，调解物业管理纠纷。

居（村）民委员会应当协助街道办事处（乡镇人民政府）做好物业管理有关工作。

第六条 物业管理行业协会应当加强行业自律管理，建立和完善自律惩戒、行业调解等制度，推进物业服务标准化建设，组织开展业务培训，促进物业服务人依法诚信经营和行业健康有序发展。

第七条 本市建立健全人民调解、行业调解、行政调解、司法调解等衔接联动的物业纠纷多元化解机制，加强物业纠纷源头治理。

第二章 业主组织

第八条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成，一个物业管理区域设立一个业主大会。

分期开发建设的物业，共有物业部分能够分割并独立使用的，可以划定为不同的物业管理区域，分别设立业主大会。

第九条 符合业主大会成立条件的，街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到建设单位或者业主提出筹备业主大会的书面报告之日起六十日内，指导业主成立业主大会筹备组（以下简称筹备组），筹备召开首次业主大会会议。县级物业主管部门应当对业主筹备召开首次业主大会会议给予业务指导。

筹备组由业主和建设单位、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会的人员组成，建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立。

筹备组一般由五至十三名单数成员组成，其中业主人数不低于筹备组总人数的百分之五十。参加筹备组的业主由街道办事处（乡镇人民政府）或者居（村）民委员会组织业主推荐或者自荐产生。筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）或者居（村）

民委员会的人员担任。

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显著位置公示，公示时间不得少于七日。业主对成员名单有异议的，由街道办事处（乡镇人民政府）协调解决。

第十条 建设单位应当及时收集整理项目产权资料，各类施工及采购合同，竣工图纸，设施设备清单及安装使用和维护保养技术资料，供水、供电、供热、通信、有线电视等准许使用文件，物业质量保修文件和物业使用说明资料，管理用房配置清单，房屋以及建筑面积清册，业主名册等物业管理所需要的资料，并制作两份副本，在办理产权初始登记前，将资料原件移交给县（市、区）城建档案馆保管。

第十一条 筹备组应当做好以下筹备工作：

（一）确认业主身份，确定业主人数、所拥有的专有部分面积，以及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、形式和内容；

（三）草拟管理规约、业主大会议事规则等草案；

（四）依法确定首次业主大会会议表决规则；

（五）制定业主委员会委员候选人产生办法，确定业主委员会委员候选人名单；

（六）制定业主委员会选举办法；

（七）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内显著位置公示，公示时间不得少于七日。业主对公示内容有异议的，筹备组应当记录并在首次业主大会会议召开前作出答复。

第十二条 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位按照物业总建筑面积每平方米一元且总额不少于五万元的标准承担。建设单位应当在房屋竣工验收前，将筹备经费存入街道办事处（乡镇人民政府）以竞争性方式选择产生的银行账户。

筹备经费应当独立建账、专款专用，主要用于首次业主大会筹备及会议期间所需的办公用品、资料印刷、会务、交通、通讯等必要支出。

筹备组成立后，可以编制筹备经费支出预算，经筹备组全体成员签字后书面向街道办事处（乡镇人民政府）申请预支筹备经费，预支额度一般不超过筹备经费总额的百分之六十。街道办事处（乡镇人民政府）应当在接到申请后三个工作日内，核实并划拨筹备经费预支款。

首次业主大会会议召开后，筹备组应当向全体业主公示筹备经费的使用情况，预支经费的应当及时申请核销。筹备经费结余部分的使用由业主大会决定。

第十三条 首次业主大会会议应当自筹备组成立之日起九十日内召开，表决通过业主大会议事规则、管理规约，选举产生业主委员会。

筹备组应当自业主委员会产生之日起十日内向业主委员会移交全部资料和筹备经费余额，移交完毕后筹备组自动解散。

首次业主大会会议未能表决通过业主大会议事规则、管理规约的，筹备组的工作期限延长九十日；到期仍未表决通过的，筹备组予以解散，由街道办事处（乡镇人民政府）指导业主另行成立筹备组筹备首次业主大会会议。

首次业主大会会议未能选举产生业主委员会或者业主委员会成员人数低于业主大会议事规则规定人数下限的，应当决定补选并延长筹备组工作期限。到期仍未能选举产生业主委员会的，筹备组予以解散。

第十四条 对于指导后仍无法成立业主大会或者选举产生业主委员会的物业管理区域，街道办事处（乡镇人民政府）应当及时组织成立物业管理委员会，县级物业主管部门应当给予业务指导。物业管理委员会的人员组成、产生办法等按照本条例第九条关于筹备组的规定执行。

物业管理委员会临时代为履行业主委员会的职责，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。

物业管理委员会的任期一般不超过两年，期满未推动成立业主大会、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。

物业管理委员会自业主委员会产生并备案之日起停止履行职责，办理移交手续后自动解散。

第十五条 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。

会议召集人应当于定期会议召开十五日前或者临时会议召开七日前将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等予以公示，并告知相关的居（村）民委员会。业主大会会议不得对未经公示的议题进行表决。街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会可以派代表列席业主大会会议。

业主委员会未按照规定及时组织召开业主大会会议的，业主可以请求街道办事处（乡镇人民政府）责令限期组织召开。

第十六条 下列事项由业主共同决定，不得授权业主委员会行使：

- （一）制定或者修改管理规约、业主大会议事规则；
- （二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- （三）制定共有物业和共有资金的管理与使用办法；
- （四）确定或者变更物业管理方式、服务内容、服务标准和收费方案，确定其他公摊费用的收取标准；
- （五）选聘、解聘物业服务人；
- （六）使用物业专项维修资金；
- （七）筹集物业专项维修资金；
- （八）改建、重建建筑物及其附属设施；

(九) 改变共有物业的用途或者利用共有部分从事经营活动;
(十) 物业管理区域内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。决定前款第七项至第九项规定的事项，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。

业主大会的决定应当自作出之日起三日内予以公示，并同时报送居（村）民委员会。

物业未全部交付的，业主委员会应当将业主大会决定的事项书面告知建设单位。建设单位交付相关物业时，应当向业主书面告知业主大会决定的事项。

第十七条 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者运用电子信息平台等形式召开。采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送达每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内显著位置公示。

市物业主管部门应当建立电子信息平台，为业主大会的召开和讨论、表决等有关事项提供服务，不动产登记机构等单位应当予以协助。

在确保业主意思表示真实、有效的前提下，业主大会可以采

用手机短信、微信等方式实名投票表决。

一个独立产权单位登记有二个以上所有权人的，应当自行确定一名投票人参加业主大会会议。

第十八条 业主代表大会根据业主大会的授权行使职责。

业主代表由业主以幢、单元、楼层等单位按照比例推选产生，具体人数和名额分配按照业主总人数的一定比例确定，每推选单位至少有一名业主代表。业主代表的投票权数按其所代表的业主的投票权数计算。业主撤销所推选的业主代表授权的，应当书面通知业主委员会，并可以另行推选业主代表。

业主代表大会作出决议后，业主委员会应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不得少于十日。公示期内提出书面反对意见的业主少于业主总人数的三分之一且其专有部分少于建筑物总面积三分之一的，业主代表大会作出的决议生效。

成立业主代表大会的，应当向县级物业主管部门备案。

第十九条 业主委员会由业主大会选举产生，接受业主监督。

业主委员会由五至十一名单数委员组成，设主任一名、副主任一至二名，由业主委员会从委员中选举产生。业主委员会每届任期三至五年，委员可以连选连任。业主委员会具体人数和任期由业主大会议事规则确定。

业主委员会委员应当由本物业管理区域内热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。鼓励符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员以及具有财会、管理、法律等专

业知识的人员积极参选业主委员会委员，充分发挥退休老党员、老干部、老职工等的作用。

县级物业主管部门应当探索建立业主委员会管理制度，并制定激励政策，对在基层社会治理中表现突出的业主委员会成员进行褒扬或者奖励。

第二十条 业主大会可以设立业主委员会候补委员，候补委员人数不得超过业主委员会委员人数的百分之五十，其选举产生规则、任职资格和职务终止规则与委员相同。

业主委员会委员出缺时，由候补委员按照得票多少依次递补并予以公示，同时向县级物业主管部门备案。

当按照前款规定递补后，业主委员会委员人数低于原有人数的百分之五十的，应当报告街道办事处（乡镇人民政府）按照本条例规定的换届改选程序重新选举业主委员会。

第二十一条 县级物业主管部门接受业主委员会备案后，对备案材料齐全的，应当发放备案证明。

业主委员会设立业主共有资金账户，可以继续使用筹备经费账户；不使用筹备经费账户的，也可以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共有物业经营收益，不得以个人和其他单位的名义进行存储和管理。

第二十二条 业主委员会履行下列职责：

- （一）执行业主大会的决定和决议；
- （二）召集业主大会会议，向业主大会报告履职和财务收支

情况，并在物业管理区域内显著位置公布，接受业主询问或者质询；

（三）拟订物业管理区域内部管理制度以及共有物业、共有资金的管理与使用方案；

（四）拟订物业服务人选聘方案，物业服务内容、标准以及收费方案或者其他公摊费用的收取标准方案；

（五）组织筹集和监督使用物业专项维修资金，以及管理共用设施设备；

（六）代表业主与业主大会选聘或者续聘的物业服务人签订物业服务合同，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

（七）制作和保管会议记录、业主以及业主代表名册、业主委员会选举以及备案材料、共有物业档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件和工作档案，并接受业主查询；

（八）及时了解业主、非业主使用人的意见和建议，督促业主、非业主使用人遵守管理规约、交纳物业管理费以及其他费用，调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（九）按照业主大会决定或者业主大会议事规则聘请执行秘书、财务人员；

（十）配合街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会做好物业管理区域的社区建设工作；

（十一）法律、法规规定或者业主大会赋予的其他职责。

业主委员会应当于会议召开三日前，将业主委员会会议的内

容和议程在物业管理区域内显著位置公示，听取业主和非业主使用人的意见和建议。

第二十三条 业主委员会委员不得有下列行为：

（一）阻挠、妨碍业主大会行使职权或者拒不执行业主大会决定；

（二）擅自动用物业专项维修资金、业主共有收益，或者侵占、挪用业主共有财物；

（三）利用职务上的便利，索取或者非法收受物业服务企业、有利害关系的单位或者个人提供的利益或者报酬，接受减免物业服务费用或者其他费用，或者牟取可能妨碍公正履行职务的其他利益；

（四）泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关的活动；

（五）与本业主委员会订立商业合同或者进行交易；

（六）向为本物业管理区域提供服务的物业服务企业承揽业务、销售商品；

（七）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企业签订物业服务合同，或者违规使用业主大会或者业主委员会印章；

（八）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拖延、拒绝提供有关资料；

（九）其他损害业主共同利益或者可能妨碍公正履职的行为。

第二十四条 具有下列情形之一的业主委员会委员职务自行终止，由业主委员会确认并予以公告：

- （一）不再是本物业管理区域的业主的；
- （二）丧失民事行为能力的；
- （三）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职之日起满一个月的；
- （四）法律、法规和管理规约规定的其他情形。

业主委员会委员有下列情形之一的，由百分之二十以上投票权数的业主提议或者符合业主大会议事规则规定条件的，业主大会可以决定是否终止其委员职务；决定终止的，业主委员会应当予以公告：

- （一）因健康或者犯罪被限制人身自由等原因无法履行职责的；
- （二）拒不召集业主委员会会议的；
- （三）一年内累计缺席业主委员会会议总次数一半以上的；
- （四）违反本条例第二十三条禁止性规定的；
- （五）因其他原因不宜继续担任业主委员会委员的。

第二十五条 业主委员会应当按照业主大会议事规则规定以及业主大会决定召开会议。经三分之一以上业主委员会委员提议，应当在七日内召开业主委员会会议。

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时，由副主任召集和主持。主任、副主任无正当理由不召集业主

委员会会议的，由街道办事处（乡镇人民政府）指定一名委员召集和主持业主委员会会议。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出决定时应当经全体委员过半数签字同意。业主委员会委员不得委托代理人参加会议。候补委员有权列席业主委员会会议，但不具有表决权。

业主委员会应当建立会议记录制度。会议记录须由出席会议的业主委员会委员签字。业主委员会应当妥善保管会议记录。

业主委员会在职权范围内作出的决定，对全体业主具有约束力，并应当在作出决定之日起三日内，将会议情况以及决定事项予以公示。

第二十六条 业主委员会应当在任期届满二个月前，向所在地的街道办事处（乡镇人民政府）书面报告届满日期等情况，并按照议事规则组织召开业主大会会议，进行换届选举。街道办事处（乡镇人民政府）应当派员指导。

业主委员会不按期组织换届选举或者业主委员会任期内委员人数不足总数二分之一时，街道办事处（乡镇人民政府）应当指导业主进行换届选举。

任期届满前二个月至新一届业主委员会选举产生前，业主委员会不得就选聘、解聘物业服务人等共同管理事项组织召开业主大会或者业主代表大会会议。

第二十七条 业主委员会任期届满或者因缺额等原因在任期内终止的，应当自任期届满或者终止之日起十日内，将其保管

的财务资料、业主名册、会议记录等档案资料、印章以及其他属于全体业主共有的财物，移交给新一届业主委员会。尚未选举产生新一届业主委员会的，应当移交给所在地街道办事处（乡镇人民政府）。

第二十八条 业主大会、业主委员会等业主组织的日常工作经费由全体业主承担，可以从共有物业经营收益中列支，也可以由全体业主分摊。工作经费的筹集、管理和使用由业主大会具体规定。

业主委员会应当于每年三月底前在物业管理区域内显著位置公示上一年度业主组织工作经费使用情况，接受业主的监督。

第二十九条 业主委员会应当建立规范的财务管理制度。

管理规约或者业主大会议事规则可以约定聘请专业机构对业主委员会的工作经费和共有物业经营收益等收支情况进行审计。鼓励开展业主委员会换届审计和业主委员会主任离任审计。

业主对共有物业经营收益、业主组织工作经费、物业专项维修资金的收支情况有异议的，可以要求查询有关财务账簿。经已经交付使用物业专有部分占已经交付使用总建筑面积百分之二十以上的业主且占总人数百分之二十以上的业主提出审计的，业主委员会应当委托专业机构进行审计。

审计结果应当在物业管理区域内显著位置公告。

第三十条 业主大会可以设立业主监督委员会，对业主委员会履职情况、共有物业经营收益收支情况进行监督。监督委员会

委员选举办法、任期等由业主大会按照本条例有关业主委员会委员的相关规定在业主大会议事规则中确定。

设立业主监督委员会的，应当向县级物业主管部门备案。

第三十一条 经业主大会同意，物业管理区域可以在街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会的监督指导下，由业主自行管理。

实行自行管理的，应当将下列事项提交业主大会会议表决：

- （一）自行管理的执行机构；
- （二）自行管理的内容、标准、费用和期限；
- （三）聘请专业机构的方案；
- （四）其他有关自行管理的内容。

由业主自行管理的物业管理区域的其他事项按照本条例相关规定执行。

第三章 前期物业管理

第三十二条 建设单位应当在取得商品房预售许可证前，依法通过公开招投标方式选聘前期物业服务人。物业管理区域总建筑面积小于五万平方米或者投标人少于三个的，经县级物业主管部门同意，可以采用协议方式选聘物业服务人。

建设单位应当将前期物业服务合同、临时管理规约报县级物业主管部门备案。前期物业服务合同和临时管理规约由建设单位

参照市物业主管部门制定的示范文本制定。建设单位对示范文本作出修改的，不得减损业主的合法权益。

建设单位应当在与物业服务人签订合同后，向其移交本条例第十条规定中的物业管理资料副本一份。

分期开发的物业划定为一个物业管理区域的，其前期物业管理招投标应当以全部物业管理区域为范围。

第三十三条 前期物业管理期间，物业服务人退出物业管理区域的，应当于退出物业管理区域三个月前在物业管理区域内显著位置向全体业主公告，并书面告知街道办事处（乡镇人民政府）和居（村）民委员会。

第三十四条 建设单位应当与物业服务企业就前期物业服务的启动经费进行约定，用于物业管理用房装修、办公设施以及相关设备购置等。

物业服务企业应当向全体业主公示前期物业服务启动经费的使用情况，退出物业管理项目时应当向业主委员会移交。

第三十五条 建设单位组织项目工程验收和分户验收时，应当邀请物业服务企业参加。

物业服务人承接物业时，应当按照有关规定对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收。在现场查验过程中和办理承接手续时，可以聘请相关专业机构协助，邀请县级物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、部分业主参加，并接受其监督。物业承接查验的费用由建设单位承担，但前期物业服务合同另有约

定的除外。

建设单位应当依法向物业服务人移交物业承接查验资料两份，其中一份由物业服务人建立档案、妥善保管，另一份在业主委员会成立后十日内向其移交。

第三十六条 承接查验后，物业服务人应当与建设单位签订物业承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、违约责任等事项作出明确约定。

物业服务人应当将承接查验的结果在物业管理区域内显著位置公告。

第三十七条 建设单位应当按照规定的地上总建筑面积的比例配置物业管理用房。城乡规划主管部门批建为商业或者办公用途的地下部分建筑面积应当计入地上总建筑面积计算基数。

物业管理用房的面积和具体位置应当在建设工程设计方案审查时征求县级物业主管部门的意见，在审定的建设工程设计方案中确定，不得任意调整。

物业管理用房应当集中配置。物业管理区域总建筑面积在十万平方米以下的，物业管理用房不得超过两处；总建筑面积超过十万平方米的，物业管理用房不得超过三处。每处物业管理用房建筑面积不得少于二十平方米。

物业管理用房应当是地面以上的房屋，安排在物业管理区域中心区域或者主要出入口附近。未配置电梯的物业管理用房所在楼层不得高于三层，独栋的物业管理用房除外。

第四章 物业管理服务

第三十八条 物业服务人应当在物业服务合同签订之日起十五日内将合同副本报县级物业主管部门备案。

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，并遵守下列规定：

- （一）提供的物业服务符合国家、省和本市规定的技术标准、规范；
- （二）及时向业主、非业主使用人告知安全合理使用物业的注意事项；
- （三）定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；
- （四）制定安全防范应急预案，及时采取措施应对突发事件，并按照有关规定及时向有关行政机关以及专业经营单位报告；
- （五）建立和落实消防安全管理制度；
- （六）协助行政机关做好物业管理区域内的管理工作；
- （七）接受居（村）民委员会监督指导，配合做好社区管理相关工作；
- （八）法律、法规规定的其他事项。

鼓励有条件的物业服务人向业主提供养老、托幼、家政、文化、体育等物业服务合同约定以外的服务项目，并按照有关规定申请相应优惠扶持政策。县级人民政府相关主管部门和街道办事处

处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会应当予以指导、协助。

第三十九条 物业服务人应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公布：

（一）物业服务人的营业执照、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日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等；

（四）房屋装饰装修和使用过程中的结构变动等安全事项；

（五）其他应当公布的信息。

物业服务人应当于每年第一季度公布上一年度物业合同的履行情况、公共水电费用的分摊情况，由物业服务人负责实施的维修项目中物业专项维修资金的使用情况和共有物业以及相关场地经营所得的收支情况。

业主对公布内容有异议的，物业服务人应当予以答复。

第四十条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相适应的原则，由物业服务合同双方参考有关物业服务等级标准、技术规范等因素在物业服务合同中约定。合同中应当明确电梯维修维护、消防设施维修维护、公共水电等费用的结算方式和收费标准。正常的物业运行成本不得向业主另行分摊。

市物业主管部门应当会同相关部门制定物业服务等级标准，

并向社会公布。物业管理行业协会应当监测并定期发布物业服务项目成本信息和市场价格信息。

第四十一条 前期物业服务合同签订之日起至业主签署商品房交接单当月的物业服务费由建设单位承担；业主签署商品房交接单次月起，发生的物业服务费由业主承担；业主无正当理由拒收房的，自商品房统一交付之日次月起，发生的物业服务费由业主承担。当事人另有约定的，从其约定。

业主应当按照物业服务合同约定按时交纳物业服务费。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物业服务为由拒绝支付物业费。

第四十二条 业主转让、出租物业或者设立居住权时，应当将管理规约、物业服务费标准等事项告知受让人、承租人或者居住权人，并就物业服务费的结算作出约定，在办理物业产权转移登记手续或者签订出租、居住权设立合同后三十日内，将物业转让、出租或者设立居住权的相关情况告知物业服务人和业主委员会。

第四十三条 物业服务合同期限届满，业主大会已经选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在物业服务合同终止之日退出物业管理区域，并配合新选聘的物业服务企业办理交接手续，不得以业主欠交物业服务费、阶段工作未完成、债权债务纠纷未解决、对业主组织决定有异议等理由拒绝退出物业管理项目。

第四十四条 物业服务人退出物业管理项目时，应当及时清

算并向业主或者业主授权的业主委员会退还预收的物业服务费和结余的其他公共物业经费,并向业主委员会移交下列资料和物品:

- (一) 建设单位依法移交的相关物业资料;
- (二) 物业服务期间形成的有关物业以及电梯、消防、技防等设施设备改造、维护、运行、保养的有关完整资料;
- (三) 物业管理用房和业主大会授权业主委员会委托管理的其他房屋、场地以及财物;
- (四) 提供物业服务期间配置的固定设施设备以及相关资料;
- (五) 利用共有物业经营的相关资料、公共水电分摊费用交纳记录等资料;
- (六) 其他应当移交的资金、资料和物品。

未成立业主委员会的,物业服务人应当向居(村)民委员会移交前款规定的资金、资料和物品。

第四十五条 对交付时间长、配套设施设备不齐全或者破损,房屋产权单位或者建设单位因客观原因未实施物业管理的老旧小区,市、县(市、区)人民政府应当制定物业整治改造计划,完善配套基础设施和公共服务设施,改善老旧小区综合环境,逐步实施物业管理。老旧小区的范围由市、县(市、区)人民政府确定。

老旧小区由街道办事处(乡镇人民政府)指导成立业主组织,并选聘物业服务人或者开展自行管理;无法选聘物业服务人或者开展自行管理的,街道办事处(乡镇人民政府)或者受其委

托的居（村）民委员会组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务，所需费用由业主承担。

市、县（市、区）人民政府鼓励和支持物业服务人为老旧小区提供公益性物业服务。

第四十六条 物业服务人及其工作人员不得有下列行为：

- （一）骗取、挪用或者侵占物业专项维修资金和其他业主共有资金；
- （二）擅自改变物业管理用房、共有物业用途；
- （三）擅自利用共有物业进行经营；
- （四）泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关的活动；
- （五）损害业主利益以及法律、法规禁止的其他行为。

第五章 物业使用与维护

第四十七条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）违法拆除、变动房屋主体或者承重结构，违法挖掘房屋地下空间，或者超过原设计标准增加房屋使用荷载；
- （二）将阳台或者无防水要求的房间改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的卧室、客厅、餐厅、书房和厨房的上方；
- （三）违法搭建、改建建筑物、构筑物；

- (四) 擅自改变房屋用途或者将配套设施挪作他用;
- (五) 破坏或者擅自改变房屋外立面;
- (六) 擅自将雨污水混接或者在供水、排水管上接管; 损害管道燃气设施, 占用、堵塞、封闭管道设施影响公共安全;
- (七) 擅自占用绿地, 损毁绿化植物和设施;
- (八) 损坏消防设施、器材, 占用、堵塞、封闭公共通道、疏散通道、安全出口、消防车通道和消防登高操作场地;
- (九) 违反规定在疏散通道、安全出口、楼梯间等区域停放电动自行车, 或者私拉电线和插座给电动自行车充电;
- (十) 违法饲养动物;
- (十一) 损坏或者擅自占用、改建共有物业;
- (十二) 违规倾倒建筑垃圾、投放生活垃圾, 任意堆放杂物、排放污水和油烟废气、露天焚烧;
- (十三) 法律、法规禁止的其他行为。

物业管理区域内发生上述行为时, 业主、非业主使用人有权投诉、举报, 物业服务人、业主委员会应当及时劝阻、制止; 劝阻、制止无效的, 业主、物业服务人、业主委员会应当及时报告有关行政机关, 有关行政机关应当依法及时处理, 相关业主和非业主使用人应当积极予以配合。

第四十八条 在物业管理区域内停放车辆的, 应当在依法设置或者划定的车位内按照标示有序停放。有条件的住宅小区可以利用公共空间设置符合消防安全和用电安全的电动自行车充停设

施。

占用业主共有的道路或者其他共有场地设置的停车位，属于全体业主共同所有，经业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定可以收取停车费。

物业服务人可以根据业主大会或者业主大会授权的业主委员会的决定收取停车费，并提取相应的管理服务费用。公安、消防、抢险、救护、环卫等车辆执行公务、实施作业时在物业管理区域内临时停放的，物业服务人应当提供便利，不得收取费用。

第四十九条 新建物业交付使用前，建设单位应当按照有关规定将验收合格的供水、供电、供气、通信、有线电视等设施设备以及有关技术资料无偿移交给相关专业单位，相关专业单位应当及时接收。

物业交付使用后，物业管理区域内依法属于全体业主共有的变压器等供电设施设备和二次供水设施设备，经业主大会决定可以移交给供电和供水单位，供电和供水单位应当接收。

供水、供电、供气、通信、有线电视等单位接收相关设施设备后，应当负责水表、电能表、燃气表等分户终端计量装置或者入户端口前端的设施设备以及相关管线的维修、养护和更新改造。

第五十条 业主大会成立前，物业服务人利用物业管理用房和物业管理区域内其他共有物业进行租赁等经营的，其租赁等经营期限不得超过前期物业服务期限，租金不得明显低于周边同类物业市场租赁价格。

业主大会成立后，利用物业管理用房和物业管理区域内其他共有物业从事经营性活动的，应当经业主大会同意。

共有物业经营收益归全体业主共有，主要用于补充物业专项维修资金；补充达到首期交存金额后，也可以按照业主大会的决定用于共有部分保修期满后的维修、更新、改造或者物业管理方面的其他需要。

共有物业经营收益应当单独分类列账、独立核算，每年三月底前公示上一年度物业经营收益的收支情况，并接受业主监督。

第五十一条 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，并在物业竣工验收前，一次性向所在地县级物业主管部门交纳物业建筑安装总造价百分之二的物业保修金。

物业保修期内，建设单位因注销、清算等原因无法继续履行保修责任的，应当确定继续履行保修责任的单位，并在相关物业管理区域公示三十天后告知物业保修金管理机构。建设单位或者继续履行保修责任的单位收到保修通知书五日内不履行物业保修责任的，由物业服务人、业主委员会组织维修，费用在物业保修金中列支。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。

各项物业保修期限届满前一个月，建设单位应当在物业管理区域内显著位置发布公告，并处理业主对该项物业提出的质量异议。

第五十二条 物业保修金存储期满前一个月，县级物业主管部门应当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。

公示期内业主、业主委员会或者物业服务人提出异议的，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，物业保修金存储期满仍未修复的，存储期延长至修复完成。

公示期内未收到异议的，县级物业主管部门应当将物业保修金本息余额依照有关规定退还给建设单位或者继续履行保修责任的单位。

建设单位因歇业、破产等原因无法退还的，县级物业主管部门应当进行公示，公示期为三十日。公示期满无异议的，物业保修金本息余额转为同一物业管理区域的物业专项维修资金。

第五十三条 保修期满后，共有物业的维修、更新、改造费用，按照相关规定根据业主各自拥有物业建筑面积的比例从物业专项维修资金中列支。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按比例分摊。

物业专项维修资金低于首期交存额百分之三十的，不得用于本条例第五十五条第一款所列情形以外的事项。

尚未交存物业专项维修资金或者业主分户账内专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的物业管理区域，县级物业主

管部门应当通知业主委员会组织续交。具体续交办法由市、县人民政府另行规定。

第五十四条 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住宅共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用；

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

（三）应当由当事人承担的因人为损坏等原因造成的修复费用；

（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。

第五十五条 发生下列危及房屋安全和人身财产安全或者严重影响业主居住使用的紧急情况时，物业服务人或者业主委员会应当立即采取应急防范措施，并及时修缮：

（一）电梯故障的；

（二）消防设施故障、消防器材不符合标准或者未保持完好有效，且消防救援机构出具整改通知书的；

（三）排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；

（四）建筑立面瓷砖等外墙装饰层和公共构件发生脱落或者存在脱落危险的；

（五）其他危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况的。

发生前款所列紧急情况，需要立即对房屋共用部位、共用设施设备进行维修和更新的，由物业服务人或者相关业主提出建议，经业主委员会或者居（村）民委员会证明核实后，物业服务人可以直接向县级物业主管部门提出物业专项维修资金使用申请；物业服务人不申请的，业主委员会或者居（村）民委员会应当提出申请。县级物业主管部门可以直接拨付申请额度百分之五十至七十的维修资金。工程竣工验收后，按实结算。物业专项维修资金拨付完成十五日内，申请人应当将维修资金使用总额以及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公布。

业主委员会未及时决定修缮方案或者物业服务人未及时修缮的，街道办事处（乡镇人民政府）应当通知业主委员会或者物业服务人限期修缮；逾期未修缮的，街道办事处（乡镇人民政府）应当组织代为修缮，维修费用在物业专项维修资金中列支。

第六章 法律责任

第五十六条 违反本条例规定的行为，有关法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

本条例规定的行政处罚，实行综合行政执法的，依法由综合行政执法部门实施。

违反本条例第二十三条、第四十六条和第四十七条规定，相关部门依法作出行政处罚的，依照《浙江省公共信用信息管理条例

例》的规定属于不良信息的记入信用档案。

第五十七条 建设单位违反本条例第十条和第三十五条第三款规定，未按照规定提供或者移交相关资料的，由县级物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，对建设单位予以通报，处三万元以上十万元以下的罚款。

建设单位违反本条例第三十二条第二款规定，未按照规定将前期物业服务合同、临时管理规约报县级物业主管部门备案的，由县级物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上三万元以下的罚款。

第五十八条 物业服务人违反本条例规定，有下列情形之一的，由县级物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上五万元以下的罚款：

（一）违反本条例第三十六条第二款规定，未将承接查验结果在物业管理区域内显著位置公告的；

（二）违反本条例第三十八条第一款规定，未按照规定将物业服务合同备案的；

（三）违反本条例第三十九条规定，未按照规定公布相关信息的；

物业服务人违反本条例第四十三条和第四十四条规定，未按照规定退出物业管理项目和移交相关资金、资料、物品的，由县级物业主管部门责令限期退出和移交；逾期未退出和移交的，责令退还逾期所收取的物业服务费，并处五万元以上十万元以下的罚款。

罚款。

物业服务人违反本条例第四十六条第一项规定，骗取、挪用或者侵占物业专项维修资金和其他业主共有资金的，由县级物业主管部门追回骗取、挪用或者侵占的资金，给予警告，没收违法所得，可以并处骗取、挪用或者侵占数额二倍的罚款。

第五十九条 业主委员会委员违反本条例第二十三条规定，实施相关禁止行为的，由县级物业主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期未改正的，可以处一千元以上一万元以下的罚款。

业主委员会违反本条例第二十七条规定，未按照规定移交相关财物的，由县级物业主管部门责令限期移交；逾期未移交的，可以对相关责任人处一千元以上一万元以下的罚款。

业主委员会违反本条例第二十九条规定，未按照规定组织审计或者对审计不配合的，由县级物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，可以对相关责任人处一千元以上一万元以下的罚款。

第七章 附 则

第六十条 本条例中下列用语的含义：

（一）共有物业，是指物业管理区域内除专有部分物业、市政共用设施设备以外的属于全体业主共有的共用部位和共用设施设备；

（二）业主组织，包括业主大会、业主代表大会、业主委员

会和业主监督委员会；

（三）前期物业管理，是指业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效前的物业管理；

（四）在物业管理区域内显著位置公告或者公示，是指在物业管理区域内公告栏、主要出入口、楼道口、电梯厢等场地和向业主发送短信、微信等方式进行公告或者公示。

第六十一条 办公楼、商场、工业厂房、医院、学校等非住宅的物业管理可参照本条例执行。

第六十二条 市人民政府应当根据本条例制定物业专项维修资金管理使用办法、物业保修金管理使用办法和二次供水管理办法。

市物业主管部门应当制定业主委员会备案证明、临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议、装饰装修管理服务协议等示范文本。

第六十三条 本条例自 2019 年 7 月 1 日起施行。