

成都市物业管理条例

(2007 年 8 月 10 日成都市第十四届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过 2007 年 9 月 27 日四川省第十届人民代表大会常务委员会第三十次会议批准 2023 年 12 月 29 日成都市第十八届人民代表大会常务委员会第五次会议修订 2024 年 4 月 3 日四川省第十四届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准)

目 录

第一章 总 则

第二章 物业及其管理主体

第一节 物业管理区域的划分与调整

第二节 附属设施设备及共有资金

第三节 业主和业主大会

第四节 业主委员会

第五节 物业管理委员会

第六节 自行管理

第三章 物业服务

第一节 一般规定

第二节	物业服务人选聘
第三节	物业承接和退出
第四节	物业服务收费
第四章	物业使用和管理维护
第五章	监督管理
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，保障物业依法、安全、文明、有序使用，维护业主、物业服务人等物业管理各方的合法权益，建设和谐宜居的高品质生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合成都市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的物业管理活动及其监督管理。

第三条 本条例所称物业管理，是指业主自行管理或者通过选聘物业服务人等方式，对物业管理区域内的建筑物及其附属设施、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秩序的活动。

第四条 本市物业管理纳入基层社会治理体系，坚持党建引领

领、政府指导、业主自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。

本市物业管理相关主体应当遵循公开公平、诚实信用、权责对等、质价相符的原则。

第五条 推动物业服务与社区生活服务相融合，实现创新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展，提升物业管理水平，营造全龄友好、幸福和谐的工作和生活环境。

第六条 市和区（市）县人民政府应当加强对物业管理活动及其监督管理工作的领导，将物业服务纳入现代服务业发展规划，建立物业管理联席会议制度，统筹研究解决物业管理重大问题。

区（市）县人民政府应当建立保障机制，在镇人民政府、街道办事处明确物业管理专职机构，配备专职工作人员，落实工作经费。

鼓励相关部门、镇人民政府、街道办事处、居（村）民委员会等依法通过购买服务方式委托符合条件的物业服务人承担社区治理、公共事务和居（村）民服务等事项。

第七条 社区发展治理部门负责建立健全公开透明、开放参与、信用为本的物业管理联动机制，指导建立基层党组织领导下，多方主体共同参与的治理构架。

住建主管部门负责制定物业管理相关政策、规范并组织实施，对物业管理活动实施指导和监督。

发展改革、经信、公安、民政、规划和自然资源、城市管理、

生态环境、应急管理、水务、园林绿化、卫生健康、市场监管、消防救援等有关单位按照各自职责，负责物业管理活动的相关指导和监督管理工作。

第八条 镇人民政府、街道办事处应当将物业管理纳入社区治理工作，履行下列职责：

（一）组织、指导、协调、监督本辖区内业主大会的设立和业主委员会选举、换届及规范化运行；

（二）指导、监督业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责；

（三）建立工作联动机制，协调社区建设与物业管理的关系，接受物业管理各方主体投诉，调解处理物业管理纠纷；

（四）依法组织成立物业管理委员会，指导、监督物业管理委员会依法履行职责；

（五）依照法律、法规规定，统筹协调、监督管理辖区内其他物业管理活动。

居（村）民委员会应当协助镇人民政府、街道办事处和相关部门，依照法律、法规规定做好辖区内物业管理相关工作，并在社区（村）党组织领导下，建立业主委员会和物业服务人协调议事机制。业主大会、业主委员会和物业服务人应当支持、配合居（村）民委员会依法履行职责，接受居（村）民委员会的指导和监督。

第九条 物业服务行业协会应当依法加强行业自律和行业

服务，促进行业诚信建设、标准建设、人才培养和科技创新，推动物业服务行业高质量发展。

第十条 本市建立健全物业管理矛盾纠纷多元化解机制，通过人民调解、行政调解、司法调解等方式化解物业管理矛盾纠纷。

鼓励志愿者组织、社会工作者、人民调解员、网格员、律师等参加物业管理纠纷调解、开展社会心理服务等。

第二章 物业及其管理主体

第一节 物业管理区域的划分与调整

第十一条 物业管理区域的划分应当以建设用地规划许可证确定的用地红线图范围为基础，综合考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，遵循规划在先、自然分割、功能完善、便民利民的原则划定。

新建建设项目，包括分期建设的项目或者两个以上单位共同建设的整体规划项目，其设置的附属设施设备是共用的，应当按照其整体规划建设项目确定的用地范围，划分为一个物业管理区域。但该建设项目内已按规划分割成两个以上自然院落或者相对封闭区域的，在明确附属设施设备管理、维护责任的情况下，可以分别划分为独立的物业管理区域。

同一建设项目内包含住宅和非住宅等不同物业类型，具有独

立的配套设施设备并能够独立管理的，可以划分为不同的物业管理区域。

第十二条 建设单位应当在办理商品房预售许可或者现房销售前，持建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、项目规划设计方案等资料，向区（市）县住建主管部门提出划分物业管理区域的方案。

区（市）县住建主管部门应当自受理之日起十个工作日内，在征求镇人民政府、街道办事处和居（村）民委员会的意见后，向建设单位出具物业管理区域划分意见书。对不符合物业管理区域划分规定的，应当告知建设单位重新提出划分方案。

第十三条 建设单位应当将物业管理区域划分意见书在销售场所的显著位置予以明示，并作为商品房买卖合同附件。

第十四条 确需调整物业管理区域的，经业主委员会或者人数占比百分之十以上的业主书面申请，由区（市）县住建主管部门会同镇人民政府、街道办事处及居（村）民委员会，按照本条例第十一条的规定，结合实际情况，拟定调整方案，经各相关物业管理区域业主分别共同决定后进行调整；尚未设立业主大会的物业管理区域，由全体业主依法共同决定。

一个物业管理区域拆分为多个物业管理区域的，应当在房屋交付之后由本物业管理区域业主共同决定；多个物业管理区域合并为一个物业管理区域的，应当分别由各物业管理区域的业主共同决定。

尚未划分物业管理区域的，应当按照本条例第二十四条规定的比例分别由相关区域业主共同决定后，按照本条第一款规定划分物业管理区域。

物业管理区域调整后，区（市）县住建主管部门应当在相关物业管理区域内公告。

第二节 附属设施设备及共有资金

第十五条 新建物业应当按照规定标准配置业主委员会用房和物业服务用房。物业服务用房应当具有独立的办公、值守等功能。业主委员会用房可以用于本物业管理区域党群活动。

业主委员会用房和物业服务用房配置不符合法律、法规规定的，规划和自然资源部门不予核发建设工程规划许可证。

第十六条 本市实行新建住宅交付使用监管制度。新建住宅物业按照规划要求建设、竣工验收合格且其附属设施设备具备下列条件后，方可交付使用：

- （一）住宅区生活用水接入城乡公共供水管网，并供水到户；
- （二）住宅区用电接入城市供电网络，不得使用临时施工用电；
- （三）住宅区的雨水、污水排放接入永久性城乡雨水、污水排放系统。确因客观条件所限需采取临时性排放措施的，应当经水务部门审核同意，并确定临时排放的期限；

(四) 完成住宅室内、室外燃气管道的敷设并与市政燃气管网镶接;

(五) 住宅区内信息网络传输端口敷设到户, 安防等设施设备按设计规范配置到位;

(六) 住宅区与城市道路或者公路之间有直达的道路相连;

(七) 按照规划条件要求, 完成教育、民政、医疗卫生、环卫、邮政、农贸市场及其他商业服务、社区服务和管理、消防等公共服务设施的配套建设;

(八) 按照住宅设计规范预留设置空调器外机和冷凝水排放管的位置;

(九) 完成住宅区内的绿化建设;

(十) 完成住宅区内停车位(库)、车辆充电基础设施的配置;

(十一) 住宅建设工程分期建设的, 已建成的住宅周边场地清洁、道路平整, 与施工区域有明显有效的隔离措施;

(十二) 法律、法规规定的其他条件。

第十七条 新建住宅物业交付使用前, 建设单位应当向区(市)县住建主管部门办理新建物业附属设施设备交付使用备案, 并提交下列资料:

(一) 竣工总平面图, 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备案证明资料;

(二) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

- (三) 物业服务用房配置以及使用条件资料;
- (四) 物业质量保修文件和物业使用说明文件;
- (五) 建筑物及其附属设施的维修资金交存证明;
- (六) 物业服务所必需的其他资料。

前款规定的资料住建主管部门可以通过数据共享获取的, 不再重复提交。

第十八条 新建住宅物业管理区域内的水、电、气等计量装置, 应当按照专有部分一户门号一贸易结算表、共有部分独立计量表配置; 通讯通信、安全防范、消防、生活垃圾分类收集设施、高空抛物监控设施、邮政(快递)、电动汽车及非机动车充电基础设施等附属设施设备的配置, 应当符合相关技术标准和规范。

物业管理区域内的市政配套设施和场地, 由有关管理部门负责管理维护并设置明显标识, 任何单位和个人不得变更、占用、损毁市政配套设施和场地、标识, 不得妨碍市政配套设施的维护管理。

第十九条 下列资金属于业主共有, 应当纳入业主共有资金账户进行管理:

- (一) 利用共有部分经营产生的收入, 在扣除合理成本之后所得收益;
- (二) 管理规约或者业主共同决定由全体业主共同分摊缴交的费用;
- (三) 业主共同决定实行自行管理的, 按照自行管理方案分

摊交纳的管理费；

（四）共有部分被依法征收、征用的补偿费；

（五）共有资金产生的孳息；

（六）其他合法共有收入。

建筑物及其附属设施的维修资金归业主共有，按照相关法律、法规、规章规定实行专户管理。

利用共有部分进行经营的，应当符合法律、法规规定和管理规约约定。

第二十条 业主大会成立前，本条例第十九条第一款规定的业主共有资金，由物业服务人开设业主共有资金专门账户，代为单独列账管理，并将共有资金使用、管理情况向全体业主公布，不得挪用、侵占。

业主大会成立后，业主委员会应当按照相关法律、法规、规章规定开设业主共有资金账户。物业服务人应当及时向业主委员会移交代为管理的业主共有资金及账目明细、相关资料。

物业服务人、业主委员会在银行开设的业主共有资金账户应当接入市智慧物业信息管理系统，为业主查询共有资金收支情况提供便利，接受住建主管部门、镇人民政府、街道办事处监督指导。

第三节 业主和业主大会

第二十一条 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、建筑物及其附属设施维修资金管理公约的建议；
- （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）监督业主委员会的工作；
- （七）监督物业服务人履行物业服务合同；
- （八）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- （九）监督业主共有资金的管理和使用；
- （十）法律、法规规定的其他权利。

业主在物业管理活动中，履行下列义务：

- （一）遵守管理规约、业主大会议事规则、建筑物及其附属设施维修资金管理公约；
- （二）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
- （三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；
- （四）履行其承担的房屋使用安全责任；

- (五) 按照有关规定交存建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六) 按时足额支付物业费;
- (七) 向业主委员会提供联系地址、通讯方式;
- (八) 法律、法规规定的其他义务。

第二十二条 一个物业管理区域设立一个业主大会。

业主总人数在一百人以内且经全体业主一致同意不设立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第二十三条 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) 选聘和解聘物业服务人;
- (五) 使用建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
- (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) 在物业管理区域公共空间安装个人身份和生物特征识别设备;
- (十) 物业管理区域划分与调整;
- (十一) 实行自行管理;
- (十二) 物业费调整;

(十三) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

提交业主共同决定的事项，应当尊重社会公德，不得违反法律、法规的规定和损害社会公共利益。

提交业主共同决定前，业主委员会应当将拟表决时间、表决形式、议题、议事内容或者拟表决事项等在物业管理区域显著位置和通过互联网方式公示，公示期不得少于十五日。

第二十四条 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。决定本条例第二十三条第一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。决定本条例第二十三条第一款规定的其他事项，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。

第二十五条 符合下列情形之一的，应当召开首次业主大会会议：

(一) 交付的专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十以上或者交付的房屋套数达到总套数百分之五十以上；

(二) 首套房屋交付已满两年且交付的房屋套数达到总套数百分之二十以上；

(三) 前期物业服务合同到期前九十日或者前期物业服务合同依法解除的。

第二十六条 符合召开首次业主大会会议情形的，建设单位

应当在条件符合之日起三十日内依法向镇人民政府、街道办事处提出设立业主大会的书面报告。建设单位未按时书面报告设立业主大会的，同一物业管理区域内二十名以上业主联名可以依法向镇人民政府、街道办事处提出设立业主大会的书面申请。

镇人民政府、街道办事处应当在收到设立业主大会的书面报告或者申请后十日内进行核实。符合召开首次业主大会会议情形的，镇人民政府、街道办事处应当依照法律、法规规定，三十日内指导成立筹备组，并开展筹备工作。

筹备组发布公告、公示等书面文件应当由镇人民政府、街道办事处加盖公章。

第二十七条 筹备组成员一般由业主代表和镇人民政府、街道办事处、社区（村）党组织、居（村）民委员会、辖区公安派出所、建设单位代表组成，筹备组组长由镇人民政府、街道办事处、居（村）民委员会代表担任，业主代表由镇人民政府、街道办事处组织业主推荐产生。

筹备组应当自公告成立之日起六个月内组织召开首次业主大会会议并选举业主委员会。

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、业主委员会工作规则并选举产生业主委员会之日起成立。

筹备组应当将筹备经费的使用情况在物业管理区域显著位置公示，并在业主委员会选举产生之日起十日内将筹备相关资料

和剩余筹备经费向业主委员会进行移交，移交完成后筹备组自行解散。

第二十八条 业主大会成立后三十日内，业主委员会应当将下列事项告知建设单位、物业服务人：

- （一）管理规约；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）业主委员会工作规则；
- （四）业主大会、业主委员会的其他决定。

第二十九条 建设单位负责首次业主大会会议的筹备经费。筹备经费根据物业管理区域的规模按每套房屋五十元标准确定；物业管理区域总套数在一千户以下的，一般不高于五万元；物业管理区域总套数在一千户以上的，一般不高于十万元。一个物业管理区域业主大会筹备经费不得少于二万元。

新建物业的建设单位应当在办理商品房预售许可或者现房销售前，将筹备经费交至镇人民政府、街道办事处的指定账户，供业主大会筹备组使用。

老旧小区以及建设单位已经不存在的物业管理区域筹备首次业主大会会议的，区（市）县人民政府可以给予补助。

第三十条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。筹备组、业主委员会或者物业管理委员会应当按照法律、法规、规章规定和管理规约、业主大会议事规则约定召开业主大会会议。专有部分面积占比百分之二十以上的业主或者人数占比百分之二十

以上的业主提议,或者出现业主大会议事规则约定的其他情形时,业主委员会应当召集业主大会临时会议。

业主委员会未依法、依约履行召开业主大会会议职责的,二十名以上业主联名可以请求镇人民政府、街道办事处责令其限期召开;逾期仍未召开的,由镇人民政府、街道办事处组织召开。其他任何单位和个人不得违法召开业主大会会议。

第三十一条 业主大会会议的召开应当接受镇人民政府、街道办事处的指导和监督。业主委员会应当在召开业主大会会议公告发布三十日前将会议方案、议程、议事内容和拟表决事项等报告镇人民政府、街道办事处。

业主大会会议由业主委员会书面记录,相关会议资料应当存档保存。业主大会会议未能作出决定的,或者业主就会议议题内容等存在重大意见分歧的,业主委员会应当及时向镇人民政府、街道办事处报告。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规规定的,该决定事项涉及的区(市)县相关主管部门或者镇人民政府、街道办事处应当责令限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

第三十二条 业主大会会议可以采用书面方式或者电子投票的形式。业主参与表决可以自行投票,也可以委托他人投票。受托人应当出具业主的书面委托证明,依法按照受托事项、时间、权限,代表业主行使权利。

现场计票、统票、监票应当邀请镇人民政府、街道办事处代

表、居（村）民委员会代表和业主代表参加。鼓励委托公证机构进行公证。

采用电子投票表决可以使用全市统一的电子投票表决系统。不动产登记机构与住建主管部门应当建立业主清册等相关信息的共享机制，及时将相关信息共享。

业主大会会议表决结果产生之日起三日内，应当在物业管理区域显著位置向全体业主公示，公示时间不得少于三十日。业主表决和查询议事表决结果时，应当主动提供业主身份证明材料。

第三十三条 管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则、物业服务合同等不得违背法律、法规规定，其示范文本由市住建主管部门按照国家、四川省有关规定拟订。

管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则草案与示范文本不一致的，应当在提交表决前作出书面说明并在物业管理区域的显著位置进行公示，公示期不得少于十五日。

第三十四条 管理规约约定或者业主大会决定聘请专业机构对业主共有资金进行审计的，业主委员会应当执行，物业服务人应当予以配合。业主委员会拒绝委托审计的，镇人民政府、街道办事处责令限期改正；逾期未改正的，镇人民政府、街道办事处可以代为组织实施，相关费用在业主共有资金中列支。

审计结果应当向全体业主公示，公示期不得少于十五日。

鼓励建立业主委员会任期和离任审计制度。

第四节 业主委员会

第三十五条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，向业主大会负责并报告工作，受业主、业主大会监督，按照依法通过的业主委员会工作规则开展工作。

业主委员会成员由本物业管理区域内符合法律、法规规定条件的自然人业主或者单位业主授权的代表担任。筹备组或者换届小组在确定业主委员会成员候选人名单时，应当征求物业所在地社区（村）党组织意见。

业主委员会每名成员具有同等表决权，人数、任期等应当符合法律、法规规定。业主委员会成员以及候补委员的条件、人数、选举方式、任期等具体事项由业主大会议事规则规定。

业主委员会成员应当遵守法律、法规和管理规约，主动接受镇人民政府、街道办事处的监督管理。

业主委员会成员和候补委员名单应当长期在业主委员会用房的显著位置公告，并根据业主委员会成员变化情况及时更新。

第三十六条 业主大会会议可以同时选举产生业主委员会候补委员，在业主委员会成员出缺时，由候补委员依次递补，候补委员人数不得超过业主委员会成员人数的百分之五十。候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。

业主委员会成员候补办法由业主大会决定或者在业主大会议事规则中约定。

第三十七条 业主委员会应当履行下列职责：

- （一）执行业主依法作出的共同决定；
- （二）督促业主、物业使用人遵守管理规约、履行物业服务合同；
- （三）监督物业服务人履行物业服务合同；
- （四）配合政府以及有关部门依法实施的应急处置措施和其他管理措施；
- （五）拟定涉及业主共同管理事项的制度措施草案并提请业主大会决定；
- （六）每半年公布业主委员会成员、候补委员支付物业费、停车服务费等情况；
- （七）法律、法规规定以及管理规约约定和业主大会赋予的其他职责。

业主出具业主身份证明材料后，可以查阅、复制业主委员会制作和保管的会议记录和法律、法规规定的应当公开的信息档案资料，业主委员会应当予以配合。

业主委员会应当按照有关要求，积极引导业主遵守互联网信息相关规定，文明互动、理性表达，维护物业管理相关互联网群组的良好网络生态。

第三十八条 业主委员会应当按照业主委员会工作规则召开会议，并于会议召开前三日，将会议讨论事项报告物业所在地的镇人民政府、街道办事处。

业主委员会的决定应当依照法律、法规规定进行公示，同时抄告镇人民政府、街道办事处。业主委员会会议应当有过半数成员出席，作出的决定应当经过全体成员过半数同意并签字确认。

业主委员会作出的决定违反法律、法规和管理规约、业主大会议事规则的规定，或者作出与本物业管理区域物业管理无关的决定，由签字同意该决定的业主委员会成员承担相应的法律责任。

第三十九条 业主委员会工作经费的筹集方式、开支范围、标准等由业主大会决定。

业主委员会应当按照规定公示业主大会和业主委员会工作经费的收支情况。

第四十条 业主委员会任期届满前，应当依照法律、法规规定召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

业主委员会任期届满之日起十日内，应当依照法律、法规规定将档案资料、印章、资金等移交给新一届业主委员会，腾退业主委员会用房。新一届业主委员会未产生的，移交给镇人民政府、街道办事处指定的单位保管。移交清单应当保存至下一次换届选举完成。

第五节 物业管理委员会

第四十一条 有下列情形之一的，专有部分面积占比百分之十以上的业主且人数占比百分之十以上的业主向物业所在地镇人

民政府、街道办事处提出书面申请，镇人民政府、街道办事处应当及时组建物业管理委员会：

（一）新建物业管理区域自首套房交付之日起超过三个月，仍不具备召开首次业主大会会议条件的；

（二）物业管理区域符合设立业主大会情形但是尚未设立业主大会的；

（三）业主委员会任期届满仍未能选举产生新一届业主委员会的；

（四）因业主委员会成员缺额、在任期内无法履职，且未能重新选举，导致业主委员会无法正常履职的。

镇人民政府、街道办事处应当为物业管理委员会开展工作提供必要的经费保障。物业管理委员会有权使用业主委员会用房。

物业管理委员会组建、职责、运行的具体办法，由市人民政府另行制定。

第四十二条 物业管理委员会应当依法履行下列职责：

（一）符合本条例第四十一条第一款第一项情形的，组织业主监督前期物业服务合同的履行和监督临时管理规约的执行，调解物业管理纠纷等；

（二）符合本条例第四十一条第一款第二项情形的，组织成立业主大会；

（三）符合本条例第四十一条第一款第三项、第四项情形的，组织召开业主大会会议，选举新一届业主委员会；

（四）未成立业主大会或者未能选举产生业主委员会的，临时代为履行业主委员会的职责；根据业主共同决定，代表业主与业主依法共同决定选聘、续聘的物业服务人签订、续订物业服务合同及补充协议。

物业管理委员会应当依法履行职责，接受镇人民政府、街道办事处监督管理，其作出的决定违反法律、法规规定的，该决定事项涉及的区（市）县相关主管部门或者镇人民政府、街道办事处应当责令限期改正或者依法撤销，并通告全体业主。

第四十三条 物业管理委员会一般由镇人民政府、街道办事处、居（村）民委员会、公安派出所、建设单位指派代表和业主代表组成，成员人数应当为七人以上十一人以下的单数，业主代表的人数不得少于总人数的二分之一，主任由镇人民政府、街道办事处指派的代表担任。已经成立业主大会的，建设单位不再指派人员参加。

业主代表由镇人民政府、街道办事处通过听取业主意见，在自愿参加的业主中确定。

镇人民政府、街道办事处应当在物业管理区域显著位置以书面形式和互联网方式将物业管理委员会成员的名单、简历等基本情况向全体业主公示，公示期不少于十五日。

第四十四条 物业管理委员会作为临时机构，在物业管理区域选举产生业主委员会后停止履行职责，办理移交手续后自行解散。物业管理委员会任期一般不超过两年，期满仍未能选举产生

业主委员会的，由镇人民政府、街道办事处重新组建物业管理委员会。

物业管理委员会应当于任期届满或者选举产生业主委员会之日起十五日内，办理移交档案资料、印章、资金等手续，腾退业主委员会用房。

第四十五条 物业管理委员会可以持镇人民政府、街道办事处出具的成立证明，向公安机关申请刻制物业管理委员会专用印章，并开设基本存款账户。

第六节 自行管理

第四十六条 业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人进行管理。业主决定自行管理前，应当向镇人民政府、街道办事处报告。

业主实行自行管理的，可以聘请相关人员负责物业管理区域内的秩序维护、清洁卫生、绿地养护等管理事项；也可以将管理事项分别委托不同的专业服务人。电梯、消防等涉及人身、财产安全的设施设备，应当依法委托专业机构进行管理维护。

第四十七条 业主实行自行管理的，应当制定自行管理方案，经业主共同决定通过后，长期在物业管理区域显著位置公示。自行管理方案应当包含下列内容：

（一）管理方式、管理期限；

- (二) 管理费的筹集方式、交费标准和方式;
- (三) 共有收益的管理;
- (四) 业主应当履行的义务和承担的责任。

业主委员会应当自业主共同决定自行管理之日起三十日内向镇人民政府、街道办事处备案，提交业主大会表决结果和自行管理方案。

第三章 物业服务

第一节 一般规定

第四十八条 一个物业管理区域应当由一个物业服务人统一提供物业服务，但是业主自行管理的除外。

物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：

- (一) 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；发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向相关单位报告；
- (二) 听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务，并建立投诉受理制度，公开投诉电话等投诉方式，及时接受业主投诉；
- (三) 对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行劝阻、

制止，并及时报告业主委员会；

（四）建立日常管理档案及共有部分的资料档案；

（五）支持配合镇人民政府、街道办事处和其他国家机关、居（村）民委员会依法履行职责；

（六）法律、法规规定的其他义务。

物业服务人及其工作人员不得有下列行为：

（一）挪用、侵占业主共有资金；

（二）擅自改变物业共有部分用途；

（三）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）法律、法规、规章规定的其他损害业主利益的行为。

第四十九条 物业服务人应当按照物业服务合同约定配备服务力量，向物业管理区域派驻物业服务项目负责人和其他必要的工作人员。

物业服务项目负责人只能在一个物业服务项目任职，但物业服务合同另有约定的除外。物业服务项目有下列情形之一的，应当录入项目负责人信用档案：

（一）骗取、挪用或者侵占建筑物及其附属设施的维修资金的；

（二）擅自改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备用途的；

（三）擅自决定占用、挖掘物业管理区域内道路、场地的；

(四) 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;

(五) 因管理失职造成人员伤害、财产损失等重大责任事故的;

(六) 被有关部门认定乱收费或者收费不规范且未改正的;

(七) 其他严重损害业主权益的。

发现存在前款规定情形之一的,镇人民政府、街道办事处、相关部门应当进行核查,并在物业管理区域公示核查结果。经核查认定属实的,物业服务人应当解除物业服务项目负责人职务。

住建主管部门应当加强物业服务职业队伍建设,记录项目负责人在本市的执业情况,开展职业评价。

第五十条 物业服务信息应当定期公开。物业服务人应当向业主大会、业主委员会报告下列信息,在物业管理区域显著位置和通过互联网方式公示,并按照规定及时更新:

(一) 建筑物及其附属设施的维修资金使用情况;

(二) 业主共有部分的经营收益收支情况,包括相关的合同或者协议等;

(三) 物业服务事项、管理人员、质量要求、收费项目、收费标准、合同履行情况等服务信息;

(四) 电梯、消防、供排水、安全防范等重要设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式以及维护管理情况;

(五) 物业费收支情况;按照物业服务合同约定,公布物业

费年度预决算情况；

- (六) 物业管理区域内重大事项、重大投诉处理情况；
- (七) 物业服务人和物业服务项目负责人的信用信息；
- (八) 业主和物业使用人进行房屋装饰装修活动的情况；
- (九) 物业管理区域内车位（库）的出售和出租情况；
- (十) 法律、法规规定和物业服务合同约定其他应当公示的信息。

物业服务人公示前款相关信息，不得侵犯业主、物业使用人个人隐私。

业主有权查阅、复制本条第一款各项公示资料，物业服务人应当予以配合，复制费用由查阅人承担。业主对公示内容有异议的，物业服务人应当予以答复。

住宅物业的业主大会、业主委员会以及物业服务人，应当在电梯轿厢、小区（单元）楼栋出入口等公共场所为发布公共事务信息提供便利。

第五十一条 物业服务人应当按照有关规定向市或者区（市）县住建主管部门定期报送和更新真实、完整、准确的信用信息、统计报表、物业服务项目负责人以及主要管理人员名册等相关信息。

第五十二条 物业服务人应当按照法律、法规规定和合同约定，制定安全防范制度和应急预案，建立安全防范措施，履行安全防范责任。

物业服务人应当按照相关安全规范、标准对物业管理区域内的电梯、消防设施等设施设备和部位加强日常巡查和定期养护。

物业管理区域内出现下列情形之一的，物业服务人应当采取应急措施，并按照有关规定立即向相关部门、镇人民政府、街道办事处或者专业经营单位报告，协助做好处置工作：

（一）发生火灾、水患、爆炸、自然灾害等危及人身、建筑物安全或者造成人员伤亡的；

（二）发生群体性安全、卫生事件或者重大人身伤亡事件；

（三）发现违法拆改房屋承重结构等严重危及房屋使用安全的行为；

（四）建筑物及其附属设施发生安全隐患，严重危及业主、物业使用人以及建筑物安全；

（五）物业服务人员擅自集体撤离物业管理区域，造成物业服务中断，严重影响业主和物业使用人正常生活；

（六）其他严重影响业主、物业使用人正常生活和危及人身安全的事件。

物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。对于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、物业使用人以及相关人员应当依法予以配合。

第五十三条 物业管理区域突发失管状态或者因物业服务合同终止引发重大矛盾纠纷需提供应急物业服务保障的，由镇人

民政府、街道办事处确定应急物业服务人，并在物业管理区域内公告。

应急物业服务期间物业服务人应当按照原物业服务合同约定的服务标准提供服务，物业费按照原标准执行。

镇人民政府、街道办事处应当自确定应急物业服务人之日起六个月内组织业主依法选聘新物业服务人，协调应急物业服务人与新物业服务人做好交接。

第五十四条 有条件的物业服务人可以根据业主委托开展养老、托幼、家政、文化、健康等定制化和个性化特约服务，服务报酬由业主和物业服务人协商确定。

除法律、法规规定的事项外，镇人民政府、街道办事处以及居（村）民委员会委托物业服务人承担社区治理、公共事务或者居（村）民服务等事项的，服务报酬由双方协商确定。

第二节 物业服务人选聘

第五十五条 新建住宅物业，建设单位在房屋销售前，应当通过招投标方式选聘前期物业服务人。

含有住宅的物业总建筑面积五万平方米以上的，应当采用公开招投标方式选聘前期物业服务人；含有住宅的物业总建筑面积三万平方米以上，不满五万平方米的，可以采用邀请招投标方式选聘前期物业服务人。

有下列情形之一的，可以采用协议方式选聘前期物业服务人：

- （一）因保密或者涉及国家安全事项有特别要求；
- （二）住宅物业房屋总建筑面积低于三万平方米；
- （三）投标人少于三个。

符合前款第一项规定的，建设单位应当提交有关部门的证明资料，并向区（市）县住建主管部门备案；符合前款第二项或者第三项规定的，应当报区（市）县住建主管部门批准。

第五十六条 鼓励业主通过公开招投标方式选聘物业服务人。

市住建主管部门应当建立统一的物业服务招投标信息平台，无偿为建设单位或者业主选聘物业服务人提供服务。

区（市）县住建主管部门负责辖区内物业服务招投标活动的指导和监督。

第五十七条 建设单位在办理商品房销售手续时，应当向区（市）县住建主管部门提交包含下列主要内容的前期物业服务方案：

- （一）临时管理规约；
- （二）前期物业服务合同；
- （三）物业管理区域共有部分权属清册；
- （四）房屋使用说明书；
- （五）物业管理区域划分意见书。

前款第一、二项应当参照住建主管部门制定的示范文本拟订，并作为房屋买卖合同附件，由买受人一并签署。前款其他各项内容应当在物业销售时公示，并作为房屋买卖合同附件提供给买受人，同时予以说明。

建设单位及其委托的销售机构不得就物业服务事项向买受人作出超出临时管理规约、前期物业服务合同的物业服务承诺。

第五十八条 物业服务人应当自物业服务合同签订之日起三十日内，将物业服务合同、营业执照、拟派驻物业服务项目负责人名册向区（市）县住建主管部门备案，并将备案信息抄送镇人民政府、街道办事处。

物业服务合同、营业执照、派驻物业服务项目负责人发生变更的，物业服务人应当在变更之日起三十日内报送备案。

第五十九条 物业服务期限届满前六个月内，业主委员会应当组织业主共同决定续聘或者选聘新物业服务人，并将决定书面告知原物业服务人。

业主共同决定续聘且原物业服务人接受续聘的，双方应当在物业服务合同期限届满前重新签订物业服务合同。物业服务人不同意续聘的，应当在物业服务合同期限届满前九十日书面告知业主委员会。

经业主共同决定选聘新物业服务人的，业主委员会应当制定选聘方案并组织业主进行表决。

第三节 物业承接和退出

第六十条 实行委托管理的物业管理区域，建设单位、业主委员会、物业服务人应当按照有关规定进行承接查验，并公示承接查验结果。未完成查验的，物业服务人不得承接。

实行自行管理的物业管理区域，物业服务人与管理人的承接查验参照本条例执行。

第六十一条 建设单位应当在物业承接查验前二十日内向前期物业服务人移交下列资料：

（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，绿化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）供电、供水、供燃气、通讯、有线电视等准许使用文件或者专业经营单位管理维护的证明文件；

（四）物业共用部位、共用设施设备质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）业主委员会用房、物业服务用房清单；

（六）按照国家有关规定承接查验所必需的其他资料。

建设单位未在前款规定的期限内全部移交资料的，应当列出未移交资料的详细清单，并书面承诺补交的具体期限。

物业承接查验资料属于业主共有，物业服务人应当妥善保

管。业主要求查询的，物业服务人应当予以配合。

第六十二条 前期物业服务人应当自物业承接查验完成后三十日内，按规定持下列资料，向区（市）县住建主管部门办理物业承接查验备案：

- （一）物业承接查验协议；
- （二）建设单位移交资料清单；
- （三）查验、交接记录；
- （四）与承接查验有关的其他资料。

报送资料齐全的，区（市）县住建主管部门应当予以备案并将备案意见抄送镇人民政府、街道办事处。报送资料不齐全的，区（市）县住建主管部门应当责令前期物业服务人限期补正。

第六十三条 物业服务人按照合同约定、业主共同决定等需要退出物业管理区域的，应当在退出物业管理区域前三十日内在物业管理区域显著位置公示，履行法律、法规规定和合同约定的交接、告知等义务，完成退出程序，不得拒绝退出。

物业服务人办理物业服务交接，应当同时移交下列资料、财物：

- （一）建设单位承接查验时移交的资料；
- （二）业主清册、装饰装修管理资料等物业档案资料；
- （三）业主共用部位、共用设施设备；
- （四）物业服务期间改造、维修、保养有关物业形成的技术资料，建筑物及其附属设施的维修资金使用情况资料；

(五) 物业服务用房、物业服务期间配置的属于业主所有的固定设施设备;

(六) 利用业主共有部分经营的相关资料, 代管的业主共有资金、预收的物业费等财物;

(七) 其他应当移交的财物、资料。

物业服务合同终止, 业主或者业主大会已经选聘新物业服务人、决定自行管理的业主已经接管, 原物业服务人拒不移交有关资料、财物, 或者拒不退出物业管理区域的, 业主可以不支付合同终止后的物业费。物业服务人有破坏设施设备、毁坏账册或者物业服务档案等违法行为的, 由公安机关依法处理。

第四节 物业服务收费

第六十四条 物业服务收费按不同物业的使用性质和特点, 依法实行政府指导价或者市场调节价。

住宅前期物业服务 and 保障性住房物业服务收费实行政府指导价, 具体收费标准由区(市)县发展改革部门会同住建主管部门根据物业服务等级标准等因素依法制定。

物业服务收费实行市场调节价的, 物业费标准按照公开公平、权责对等、质价相符的原则由双方通过物业服务合同约定, 物业服务人不得擅自调整约定的物业服务收费标准。

鼓励业主与物业服务人在物业服务合同中约定与物业服务

质量相符合的收费浮动机制，双向调整物业服务收费。

建设单位向购房者承诺为其支付一定期限物业费的，应当书面告知物业服务人和购房者，并按照承诺履行支付义务。

第六十五条 物业服务人不得强制或者变相强制预收物业费。物业服务人按照物业服务合同约定预收物业费的，原则上不得超过一年，物业服务合同有固定期限的不得超过合同有效期的剩余期限。不定期物业服务合同，不得约定预收物业费。

预收物业费的，物业服务人应当将预收资金信息接入市智慧物业信息管理系统，供业主查询、监督。

第六十六条 业主、物业服务人可以向业主委员会提出调整物业服务收费标准的申请。

专有部分面积占比百分之十以上且人数占比百分之十以上的业主提出申请的，业主委员会应当与物业服务人协商。物业服务人同意调整的，双方共同制定调整方案，并将调整方案提交业主共同决定。

物业服务人申请调整物业服务收费标准的，按照下列程序办理：

（一）物业服务人拟定收费标准调整方案，并提交业主委员会。调整方案包括调整后的服务标准、服务事项、服务价格、理由和补充协议草案；

（二）业主委员会将收费标准调整方案在物业管理区域显著位置公示三十日以上；

(三) 公示期间，业主对调整方案提出异议的，业主委员会应当与物业服务人研究，根据业主合理建议优化相关方案；

(四) 业主委员会将调整方案提交业主共同决定。

物业服务人应当将物业服务收费标准的调整事项和结果及时报告物业所在地的镇人民政府、街道办事处。

物业服务收费标准调整后，物业服务人应当与业主委员会签订补充协议。

第六十七条 物业费应当自物业服务人正式承接进驻的当月起计收。建设单位将房屋交付给购房者时，交付当月及之前的物业费由建设单位承担；交付次月及之后的物业费由购房者按照物业服务合同的约定承担。另有约定的，从其约定。

第六十八条 业主大会选聘物业服务人时就可以就物业费计费模式、收费优惠情形等事项与物业服务人协商。协商一致的，应当在物业服务合同中予以明确。

业主应当按照物业服务合同约定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物业服务为由拒绝支付物业费。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供燃气等方式催交物业费。

第四章 物业使用和管理维护

第六十九条 业主、物业使用人应当合理正当地使用物业专有部分，禁止从事下列危及建筑物安全或者损害他人合法权益的行为：

- （一）擅自改变房屋承重结构、主体结构；
- （二）违法搭建建筑物、构筑物或者降低底层室内标高；
- （三）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品或者超荷载的物品，排放有毒、有害物质；
- （四）从建筑物中向外抛掷物品；
- （五）排放、产生超过规定标准的噪声或者振动；
- （六）违反规定饲养家禽、宠物等动物，种植违禁植物；
- （七）违反法律、法规规定和管理规约约定出租房屋；
- （八）法律、法规、规章和管理规约禁止的其他行为。

第七十条 禁止任何单位和个人在物业管理区域内共有部分实施下列行为：

- （一）占用楼梯、物业服务用房、业主委员会用房等物业共有部分或者擅自将其改作他用；
- （二）毁坏电梯及其安全保护装置、警示标志等相关设施设备；
- （三）占用、堵塞、封闭避难层、疏散通道，消防车通道、安全出口；
- （四）擅自挖掘道路、场地；
- （五）占用共有的屋顶堆放杂物、饲养动物，擅自种植植物

等;

(六) 违反规定倾倒垃圾、排放污水;

(七) 本条例第六十九条各项规定的行为;

(八) 法律、法规、规章和管理规约禁止的其他行为。

第七十一条 实行委托管理的物业管理区域, 物业服务人发现有违反本条例第六十九条或者第七十条规定的, 应当及时采取合理措施制止; 制止无效的, 应当及时向相关部门、镇人民政府、街道办事处报告, 保存相关记录并及时告知全体业主。

实行自行管理的物业管理区域, 应当由业主委员会委托或者聘请的秩序维护人员按照前款规定履行监督义务。

第七十二条 业主、物业使用人应当按照规划和自然资源部门批准或者不动产登记簿载明的用途使用住宅, 不得擅自将其改变为经营性用房。

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。

第七十三条 物业管理区域内, 物业服务人应当将房屋装饰装修的注意事项、禁止行为等书面告知业主、物业使用人及其委托的装饰装修企业。

物业管理区域内业主、物业使用人对房屋室内进行装饰装修的, 应当在装饰装修前告知物业服务人, 并提供下列资料:

(一) 业主、物业使用人身份证件, 不动产权证明材料或者证明其合法权益的有效凭证;

(二) 物业使用人申请装饰装修的，需提交业主同意装饰装修的证明文件；

(三) 装饰装修方案。

业主、物业使用人提交的装饰装修方案违反法律、法规规定以及管理规约约定，或者未取得相关部门批准文件的，物业服务人应当告知其修改相应方案，取得相关批准文件后施工。

装饰装修期间，业主、物业使用人或者装饰装修企业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法律、法规规定以及管理规约约定行为的，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。

装饰装修造成共用部位、共用设施设备损坏的，业主、物业使用人、装饰装修企业应当及时修复。造成损失的，责任人应当依法承担赔偿责任。

第七十四条 物业管理区域内停放车辆不得占用、堵塞疏散通道、安全出口、消防车通道，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位属于全体业主共有，其设置、分配、管理、收费标准等事项由业主依法共同决定。

在物业管理区域内使用电动汽车的，应当遵守法律、法规规定，承担安全管理维护责任。物业管理区域具备电动汽车充电设

施安装条件的，应当按照相关规范、标准安装。物业服务人应当根据业主的需求协助办理充电设施安装，不得擅自收取或者变相收取费用。

第七十五条 物业管理区域内按照规划设置的车位（库），应当首先满足业主需要。规划配比内的车位（库），建设单位不得出售给业主以外的单位或者个人。

建设单位在销售房屋时，应当将车位（库）规划配建数量、位置、租售价格等信息在房屋销售现场公示并书面告知买受人。同一物业管理区域内有不同物业类型或者分期开发的，建设单位还应当公开各物业类型（区域）的车位（库）配置情况。

建设单位应当公开未出售或者未附赠的车位（库）信息，业主要求承租的，建设单位不得拒绝。车位（库）有空余的，经公示后，可以临时出租给业主以外的单位或者个人，每次租期不得超过六个月。

第七十六条 在物业管理区域内使用电动自行车、电动轻便摩托车、电动摩托车的，应当遵守法律、法规、规章规定和管理规约约定，不得在公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放或者充电。

禁止利用电梯轿厢运载电动自行车、电动轻便摩托车、电动摩托车及其配套动力蓄电池。

第七十七条 建设单位应当按照国家和四川省相关规定以及房屋买卖合同、住宅质量保证书约定的保修期限和保修范围承

担物业的保修责任。

发生危及房屋使用安全或者公共安全的紧急情况时，业主委员会、物业服务人应当立即采取应急防范措施，所产生的费用由相关责任人承担。

因维修物业、设置管线等需要，必须进入专有部分的，相关业主、物业使用人应当配合。

第七十八条 物业服务人接受委托代收水电燃气费等，应当与委托人签订委托合同，并根据约定向委托人收取报酬，不得将应当由委托人承担的费用转嫁给业主。委托人应当将委托事项和联系方式在物业管理区域显著位置长期公示。

物业服务人代收水电燃气等费用的，不得与物业费捆绑收取。

第七十九条 业主转让、出租、出借物业或者设立居住权的，应当将管理规约、物业服务标准、收费标准等事项告知受让人、承租人、借用人或者居住权人，明确约定物业费结算等事项，并自物业交付之日起七日内，将物业转让、出租、出借或者设立居住权的情况告知业主委员会、物业服务人。

第八十条 鼓励业主委员会、物业服务人委托法律、会计、审计、工程、评估、咨询等专业机构为物业管理活动提供专业服务，并向全体业主公布相关报告。专业机构出具的报告应当真实、客观、全面。

经业主共同决定，可以使用业主共有资金购买物业共有部分

维修等保险服务。

第八十一条 市和区（市）县人民政府应当按照业主自愿、政府引导的原则，依法推动既有住宅增设电梯。业主应当弘扬中华民族与邻为善、守望相助等传统美德，依法配合既有住宅增设电梯。

增设电梯的运行、维修、保养等费用分摊，应当按照电梯增设方案的约定执行。

第八十二条 市住建主管部门应当推动建立智慧物业信息管理系统，指导业主委员会、物业服务人等物业管理各方主体在线填报和更新相关资料，提供线上备案、查询等物业管理综合服务。

建设单位应当按照标准在新建物业管理区域内安装智能化配套设施设备或者预留线路和安装位置。鼓励业主对物业管理区域内设施设备进行智能化升级改造。鼓励物业服务人运用物联网、人工智能等技术，提升物业智慧化服务水平。

第八十三条 国有土地上的住宅物业，同一物业管理区域内拥有两个及以上所有权人的住宅、非住宅，建设单位和买受人应当按规定交存首期建筑物及其附属设施的维修资金。

住建主管部门在办理房屋销售合同网签备案和新建住宅附属设施设备交付使用备案以及不动产登记机构进行不动产登记时，应当核验首期建筑物及其附属设施的维修资金的交存情况。

建筑物及其附属设施的维修资金筹集、使用和监管的具体办

法，由市人民政府另行制定。

第八十四条 建筑物及其附属设施的维修资金经业主共同决定可以用于购买物业共有部分维修保险。

使用建筑物及其附属设施的维修资金应当经分摊列支范围内的业主依法表决同意，法律、法规、规章规定的紧急使用程序除外。

第五章 监督管理

第八十五条 本市实行物业服务项目工作人员实名制管理。市住建主管部门应当建立本市统一的物业服务企业和物业服务行业专业人才名册，记录和披露相关信息。物业服务企业参与物业管理和服务活动应当接受指导和监督管理，按规定如实报送执业信息。

第八十六条 市住建主管部门负责业主委员会及其成员、物业服务企业、物业服务项目负责人信用信息管理，完善统一的物业管理服务信用评价机制和守信激励、失信惩戒制度，并向社会公布物业管理服务信用信息评价结果；对存在严重违法失信行为的物业服务企业，依法依规实施联合惩戒。信用评价结果可以作为建设单位和业主大会选聘物业服务企业、调整物业服务收费标准的参考。对在物业服务中取得显著成绩的物业服务企业，住建主管部门可以给予表彰、奖励。

区（市）县住建主管部门应当开展辖区内物业管理服务信用信息的采集、评价等工作，镇人民政府、街道办事处应当予以协助配合。

第八十七条 市和区（市）县人民政府应当定期召开物业管理联席会议，安排部署物业管理工作，协调有关部门根据职能职责加强物业管理区域内的监督管理、处理物业管理活动中出现的重大矛盾纠纷，及时依法查处违法行为：

（一）住建主管部门负责对物业服务行业的监督检查；

（二）社区发展治理部门负责组织微网实格治理力量对物业管理加强监督检查；

（三）发展改革部门负责制定和调整涉及实行政府指导价的物业服务收费标准；

（四）经信部门负责督促指导供电、燃气等专业经营单位做好业主专有部分以外的供电、供燃气等设施的维护管理；

（五）公安机关负责对治安、车辆通行等行为实施指导和监督，对社会生活噪声污染等行为实施依法查处；

（六）规划和自然资源部门负责对建设项目的规划设计以及调整变更等行为实施指导和监督；

（七）城市管理部门负责生活垃圾管理工作的督查和考核，依法查处违法建设等行为；

（八）水务部门负责督促指导供水、排水专业经营单位依法依约做好供水、排水等设施设备运行维护管理；

(九) 园林绿化部门负责对占用、损坏公共绿地，砍伐、移植树木等行为实施监督管理；

(十) 卫生健康部门负责对传染病防治和生活用水卫生等工作实施指导和监督；

(十一) 市场监督管理部门负责对收费行为、广告行为等市场行为以及电梯等特种设备的使用改造维护实施指导和监督；

(十二) 消防救援机构负责对消防安全实施指导和监督。

相关部门根据职能职责对物业管理区域或者物业服务人履行监督检查职责时，物业服务人等有关单位和个人应当接受现场检查、提供有关资料，予以配合和协助，不得拒绝或者阻挠。

第八十八条 市和区（市）县人民政府、镇人民政府、街道办事处应当建立健全物业管理违法行为投诉、举报制度，在本辖区内物业管理区域显著位置公布职能部门及联系电话，收到投诉、举报的，应当及时依法处理。

第六章 法律责任

第八十九条 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，按照下列规定予以处罚：

(一) 违反本条例第十六条规定，附属设施设备未达到交付条件擅自交付住宅的，由住建主管部门责令停止交付使用；拒不停止的，处十万元以上五十万元以下罚款；

(二) 违反本条例第十七条规定，未按规定程序办理新建住宅物业附属设施设备交付使用备案的，由住建主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处三万元以上十万元以下罚款；

(三) 违反本条例第五十七条第一款规定，未按时报送前期物业服务方案的，由住建主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；

(四) 违反本条例第七十五条第二款规定，未公示车位（库）的配置情况的，由住建主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上十万元以下罚款；

(五) 违反本条例第七十五条第三款规定，对业主要求承租的车位（库）只售不租的，或者将未出售的车位（库）不优先出租给本物业管理区域内业主，或者出租给业主以外的单位或者个人期限超过六个月的，由住建主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

第九十条 物业服务人、业主委员会违反本条例第二十条规定，未开设业主共有资金账户、未将业主共有资金全部存入账户或者未将业主共有资金账户接入市智慧物业信息管理系统的，由住建主管部门责令限期改正；逾期未改正的，对物业服务人处二万元以上五万元以下罚款，对业主委员会直接责任人员处三千元以上一万元以下罚款。

第九十一条 物业服务人违反本条例规定，有下列情形之一的，按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第三十四条第一款规定，不配合审计的，由住建主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；

（二）违反本条例第五十条第一款规定，未在物业管理区域显著位置和通过互联网方式公示相关信息的，由住建主管部门给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款；

（三）违反本条例第五十二条第一款规定，未制定物业管理区域安全防范制度或者应急预案的，由应急管理部门给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上五万元以下罚款；

（四）违反本条例第五十二条第二款规定，对物业管理区域内的电梯、消防设施等未按照规范、标准进行日常巡查和定期养护的，分别由市场监管部门、消防救援机构给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上五万元以下罚款；

（五）违反本条例第五十二条第三款规定，未及时报告突发应急事件的，由住建主管部门给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上五万元以下罚款；物业服务人失职造成人员伤亡、财产损失等重大责任事故或者对突发应急事件的发生负有管理责任的，依照相关法律、法规处理；

（六）违反本条例第五十八条规定，未按规定办理备案或者未按规定抄送备案信息的，由住建主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；

(七) 违反本条例第六十条第一款规定，物业服务人未完成承接查验就擅自承接物业的，由住建主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处三万元以上十万元以下罚款；

(八) 违反本条例第六十三条第一款或者第二款规定，经住建主管部门责令限期移交、退出，逾期仍未移交或者退出的，对拒不移交有关资料或者财物的，对物业服务人予以通报，处三万元以上十万元以下罚款，对物业服务人的项目负责人给予警告，处五千元以上二万元以下罚款；对拒不退出物业管理区域的，自责令规定时间届满次日起，对物业服务人处每日一万元罚款，且两年内不得承接新的物业项目，对物业服务人的项目负责人给予警告，处一万元以上三万元以下罚款；

(九) 违反本条例第七十一条第一款规定，物业服务人未及时采取合理措施制止违法行为，或者未及时向相关部门、镇人民政府、街道办事处报告的，由相关部门处五千元以上二万元以下罚款；

(十) 违反本条例第八十七条第二款规定，物业服务人拒绝接受现场检查、提供有关资料的，由相关部门处一万元以上三万元以下罚款，对物业服务人的项目负责人处五百元以上二千元以下罚款。

第九十二条 业主委员会成员有下列情形之一的，由镇人民政府、街道办事处责令限期改正；逾期未改正的，由城市管理综合行政执法部门对业主委员会的直接责任人员处一万元以上二万

元以下罚款：

（一）违反本条例第三十四条第一款规定，拒绝委托审计或者不配合审计的；

（二）违反本条例第四十条第二款规定，拒不移交相关资料、财物的。

第九十三条 违反本条例第三十条第二款规定，违法召开业主大会会议的，由镇人民政府、街道办事处责令限期改正；逾期未改正的，由城市管理综合行政执法部门按照下列规定予以处罚：

（一）物业服务人或者其他单位违法召开业主大会会议的，处二万元以上十万元以下罚款；

（二）业主个人、物业使用人违法召开业主大会会议的，处三千元以上一万元以下罚款。

第九十四条 物业管理区域有下列行为之一的，按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第七十条第一项规定，侵占楼梯、物业服务用房、业主委员会用房等物业共有部分的，由住建主管部门责令限期改正，恢复原状，给予警告；逾期未改正的，对个人处一千元以上五千元以下罚款，对单位处五万元以上二十万元以下罚款；

（二）违反本条例第七十条第二项规定，毁坏电梯及其安全保护装置、警示标志等相关设施设备的，由市场监管部门责令限期改正，对相关责任人处二万元以上五万元以下罚款；

（三）违反本条例第七十条第四项规定，擅自挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的，由住建主管部门责令限期改正，给予警告，对个人处三千元以上一万元以下的罚款，对单位处五万元以上二十万元以下罚款；

（四）违反本条例第七十二条规定，擅自将住宅改变为经营性用房的，由规划和自然资源部门责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上三万元以下罚款。

第九十五条 本条例规定的行政处罚事项，纳入综合行政执法的，由综合行政执法部门负责实施。

第九十六条 违反本条例规定的其他行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第九十七条 相关主管部门、镇人民政府、街道办事处的工作人员，在物业管理的监督管理工作中未依法履行职责的，依法责令改正，通报批评，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处理。

监察机关应当加强对居（村）民委员会、物业管理委员会中履行职责的公职人员的监察。

第七章 附 则

第九十八条 物业管理区域的划分和调整、业主大会成立和运行、业主委员会的选举和换届、业主共有资金的管理等事项，

市人民政府可以另行制定相关实施细则。

第九十九条 市和区（市）县人民政府应当推动老旧小区配套设施改造，建立老旧小区物业服务长效机制，对符合条件的老旧小区物业服务相关费用给予适当补贴。

第一百条 本条例所称的管理规约包含临时管理规约，所称的物业服务合同包含前期物业服务合同。

第一百零一条 本条例自 2024 年 10 月 1 日起施行。