

广州市物业管理条例

(2020年10月28日广州市第十五届人民代表大会常务委员会第四十二次会议通过 2020年11月27日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十六次会议批准 根据2021年5月27日广州市第十五届人民代表大会常务委员会第四十九次会议通过并经2021年9月29日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十五次会议批准的《广州市人民代表大会常务委员会关于清理广州市地方性法规中与民法典不一致条款的决定》第一次修正 根据2024年5月30日广州市第十六届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过并经2024年7月31日广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《广州市人民代表大会常务委员会关于修改〈广州市物业管理条例〉的决定》第二次修正)

目 录

第一章 总 则

第二章 物业服务区域

第三章 业主和业主组织

第一节	业主和业主大会
第二节	业主委员会
第三节	物业管理委员会
第四章	前期物业管理
第五章	物业管理服务
第六章	物业的使用和维护
第七章	法律责任
第八章	附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范本市物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务人的合法权益，营造安全、舒适、文明、和谐的居住和工作环境，构建共建共治共享的社会治理格局，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管理活动及其监督管理。

本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者选聘物业服务人的形式，对物业服务区域内的建筑物、构筑物及其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 市、区人民政府应当加强对物业管理活动监督管理

工作的领导和组织，将物业管理纳入社会治理体系，建立联席会议制度，统筹解决物业管理重大问题。

区人民政府应当为镇人民政府、街道办事处配备物业管理的专职工作人员，落实工作经费。

第四条 市房屋行政主管部门组织实施本条例，负责本市行政区域内物业管理活动的监督管理工作，具体履行下列职责：

- （一）制定本市物业管理相关政策并组织实施；
- （二）建立本市物业管理信用制度；
- （三）建立、维护本市物业管理信息平台；
- （四）负责本市维修资金的监督管理工作；
- （五）制定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本；
- （六）组织开展物业管理相关法律、法规的宣传和培训；
- （七）指导和监督区房屋行政主管部门开展物业管理活动的监督管理工作；
- （八）指导和监督本市物业服务行业协会开展行业自律和服务工作；
- （九）法律、法规等规定的其他职责。

第五条 区房屋行政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，具体履行下列职责：

- （一）负责依法划定、调整物业服务区域；
- （二）监督管理前期物业服务招标投标、物业承接查验、维

修资金使用等物业管理活动；

（三）建立和完善业主决策电子投票系统数据库；

（四）依法开展物业管理行政执法工作；

（五）指导镇人民政府、街道办事处和居民委员会开展物业管理相关工作；

（六）组织开展本行政区域内物业管理相关法律、法规的宣传和培训；

（七）法律、法规等规定的其他职责。

第六条 土地、规划、财政、市场监督管理、应急管理、公安、消防、价格、交通、水务、城市管理综合执法、生态环境、卫生健康等相关行政管理部门应当按照各自职责，做好物业管理活动的监督管理工作。

第七条 镇人民政府、街道办事处和居民委员会应当依法指导和协助业主召开业主大会会议、选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调处理物业管理纠纷。

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，根据需要建立物业管理联席会议制度，加强对物业管理活动的指导、协助和监督。

居民委员会应当建立业主、业主委员会和物业服务人协调机制，协助镇人民政府、街道办事处指导和监督社区内物业管理活动。

第八条 物业服务行业协会应当在房屋行政主管部门的指

导和监督下，维护物业服务人的合法权益，采取下列措施促进行业规范、持续、健康发展，提升物业服务水平：

（一）依法加强行业自律，建立健全物业服务人及其从业人员的自律和诚信管理制度；

（二）制定物业服务标准和物业服务费市场参考价；

（三）调解物业服务纠纷，维护公平竞争的市场秩序；

（四）推行智慧物业服务，倡导物业服务人采用新技术、新方法推动资源节约和环境保护，提升物业服务水平；

（五）组织开展物业管理相关法律法规、物业服务标准、专业服务等行业培训，提升物业服务人及其从业人员的服务水平；

（六）对物业服务人及其从业人员的服务质量和行为进行监督，发现有违法行为的，应当向相关行政管理部门报告。

第九条 房屋行政主管部门、镇人民政府、街道办事处、居民委员会、行业协会等有关单位应当完善物业管理纠纷处理机制，鼓励通过和解、调解、仲裁、诉讼等途径解决物业管理纠纷，促进和谐社区建设。

第十条 建设单位、物业服务人、业主大会、业主委员会、物业管理委员会以及镇人民政府、街道办事处和居民委员会按照本条例规定需要向业主公开信息的，应当采取书面通知、在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式公开信息。

第二章 物业服务区域

第十一条 划定物业服务区域应当遵循规划在先、自然分割、功能完善、便民利民的原则，结合物业的共用设施设备、建筑物规模、社区治理等因素，具体按照以下规定划定：

（一）建设用地规划许可证或者土地使用权证确定的红线图范围一般划定为一个物业服务区域，但红线图范围内的城镇公共道路、城镇公共绿地、城镇河道等不得划入物业服务区域；

（二）已投入使用的物业，共用设施设备能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业服务区域；

（三）已投入使用的毗邻物业，规模较小的，依法经各自的业主大会同意后，可以划定为一个物业服务区域。

第十二条 新开发建设项目的土地使用权划拨、出让前，土地行政管理部门应当在征求房屋行政主管部门的意见后确定物业服务区域。物业服务区域应当纳入区域规划综合实施方案、土地出让合同或者划拨文件。

新建物业出售时，建设单位应当将物业服务区域范围在销售现场的显著位置公布，并在房屋买卖合同中明示。

第十三条 土地使用权已划拨、出让的新开发建设项目或者已实施物业管理的建设项目物业服务区域划定有争议的，区房屋行政主管部门应当征求区规划行政管理部门、镇人民政府、街道办事处、居民委员会的意见后确定，并将确定的物业服务区域向

全体业主公示，公示期不少于十五个工作日。

业主对前款公示的物业服务区域有异议的，应当在公示期间书面实名提出。区房屋行政主管部门应当自受理异议之日起三十日内办结并答复，情况复杂的，可以延长三十日。异议成立的，区房屋行政主管部门应当重新划定并公示物业服务区域。公示期满，对公示的物业服务区域无异议或者异议不成立的，区房屋行政主管部门应当将确定的物业服务区域向全体业主公告。

旧城区、城中村等没有实施物业管理的建成居住区需要实施物业管理的，由镇人民政府、街道办事处征求相关业主意见后，确定物业服务区域。

第十四条 对已划定的物业服务区域需要合并或者分割的，占业主总人数百分之二十以上的业主可以向区房屋行政主管部门提出调整方案，区房屋行政主管部门应当自收到调整方案之日起三十日内予以答复。

区房屋行政主管部门同意调整方案的，业主委员会、物业管理委员会或者居民委员会应当组织物业服务区域内全体业主投票表决，物业服务人应当予以协助。业主决定调整方案，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，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，物业服务区域可以调整。

第十五条 建设单位编制建设项目设计方案时，应当遵循一个物业服务区域配套建设独立使用的共用设施设备和物业服务用

房的原则。

规划行政管理部门在核发建设工程规划许可证时，应当审核配套建设的物业服务用房是否符合建设项目配套建设指标的要求，不符合配套建设指标要求的，不予核发建设工程规划许可证。

规划行政管理部门在办理规划条件核实时，应当审核配套建设的物业服务用房是否符合规划条件和规划报建的要求；不符合规划条件和规划报建要求的，不予通过规划条件核实。

第十六条 建设单位应当在物业服务区域内配置物业服务用房和共用设施设备用房。物业服务用房的面积、位置应当在房屋买卖合同中载明。

共用设施设备用房应当符合相应设施设备安装、安全使用的技术标准。

第十七条 对配套设施不齐全、环境较差的旧居住区，区人民政府应当采取措施鼓励和支持业主自主开展改造提升，结合城市环境综合整治和更新改造，逐步完善配套基础设施和公共服务设施，改善旧居住区综合环境。旧居住区的范围由区人民政府确定。

鼓励旧居住区综合改造后实施物业管理，由物业服务人根据业主的需求，提供环境卫生保洁、公共秩序维护、设施维修养护、绿化养护和房屋维修养护等物业服务，合理收取物业服务费。

第三章 业主和业主组织

第一节 业主和业主大会

第十八条 业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

尚未依法办理所有权登记，但因买卖、赠与、遗赠、继承、合法建造、人民法院及仲裁机构的法律文书或者人民政府的征收决定等旨在转移所有权的法律行为已经合法占有该房屋的单位或者个人，在物业管理活动中享有法律、法规规定的业主权利，并承担相应的义务。

第十九条 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

- （一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务人提供的服务；
- （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）参加业主大会会议，行使表决权；
- （四）推荐或者自荐业主委员会委员的候选人，选举业主委员会，并享有被选举权；推荐或者自荐物业管理委员会的业主代表；
- （五）监督业主委员会和物业管理委员会的工作；
- （六）监督物业服务人履行物业服务合同；

(七) 对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利;

(八) 监督维修资金和共有资金的管理和使用;

(九) 法律、法规规定的其他权利。

第二十条 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;

(二) 遵守物业服务区域内共有部分的使用、公共秩序、环境卫生、装饰装修、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) 依法配合物业服务人, 执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施;

(五) 按照规定交纳维修资金;

(六) 按照物业服务合同的约定交纳物业服务费;

(七) 法律、法规规定的其他义务。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

第二十一条 业主大会由物业服务区域内全体业主组成。

物业服务区域内只有一个业主的, 由业主自行决定本区域的物业管理事务。

第二十二条 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委员;
- (四) 选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人;
- (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) 物业服务区域调整、业主自行管理、物业服务合同、物业服务费、共有资金、业主委员会委员及专职工作人员补贴标准等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。决定本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。决定本条第一款其他事项，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。

业主大会不得授权、委托业主委员会、物业管理委员会等其他主体决定本条第一款规定的事项。

第二十三条 管理规约应当对物业的使用、维护、管理，业主共同权益、业主义务、共有资金、审计制度、印章管理、违约责任等事项依法作出约定。管理规约对全体业主、物业使用人具有约束力。

业主大会议事规则应当就业主大会的名称、议事方式、业主投票权数认定方法、表决程序，业主委员会的选举和议事规则、人员组成、职责、任期及职务终止等事项依法作出约定。

管理规约和业主大会议事规则不得违反法律、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，不得制定对部分业主显失公平的内容。管理规约和业主大会议事规则的示范文本由市房屋行政主管部门制定公布。

第二十四条 有下列情形之一的，业主委员会或者物业管理委员会应当在三十日内组织召开业主大会会议：

- （一）占业主总人数百分之二十以上的业主提议召开业主大会会议；
- （二）业主委员会或者物业管理委员会决定召开；
- （三）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理；
- （四）业主大会议事规则约定的需要召开业主大会会议的其他情形。

业主委员会或者物业管理委员会未按照规定组织召开业主大会会议的，由镇人民政府、街道办事处责令限期组织召开，并通告全体业主。

第二十五条 有下列情形之一的，居民委员会应当在三十日内组织召开业主大会会议：

- （一）占业主总人数百分之二十以上的业主提议罢免、更换业主委员会委员；

(二) 任期内业主委员会委员人数在候补委员递补后未达到本条例第三十七条规定的业主委员会最低人数要求;

(三) 业主委员会被责令限期召开业主大会会议, 但逾期不召开;

(四) 镇人民政府、街道办事处提议罢免业主委员会全体委员;

(五) 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理。

第二十六条 建设单位、物业服务人应当协助业主大会会议组织者召开业主大会会议, 并在物业服务区域内提供相应的人力、场地支持。

业主大会会议组织者向区房屋行政主管部门申请查询物业服务区域内业主清册等文件资料的, 区房屋行政主管部门应当自受理申请之日起二十日内免费提供。

不动产登记行政管理部门与房屋行政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。

业主大会会议组织者应当对业主资料保密, 不得将业主资料用于与召开业主大会会议无关的活动。

第二十七条 业主大会会议组织者应当于会议召开三十日前, 将会议的时间、地点、形式、议题、议程、表决规则、业主委员会委员候选人等事项向全体业主公示, 公示期不少于十五日。因发生重大事故或者紧急事件需要召开业主大会临时会议的, 可以于会议召开前通知全体业主并告知临时召开的事由。重大事故

或者紧急事件由镇人民政府、街道办事处确认。

公示期间，业主大会会议组织者应当通过召开座谈会等方式听取业主意见并集体讨论。业主对公示事项有异议的，应当在公示期间以书面形式实名向业主大会会议组织者提出，业主大会会议组织者应当自收到异议之日起五日内处理并答复。经核实异议成立的，业主大会会议组织者应当调整会议召开时间，并重新公示。

业主大会会议组织者未及时处理业主异议或者业主对答复不满的，业主可以向镇人民政府、街道办事处提出。镇人民政府、街道办事处应当在十日内提出处理意见，公示事项违反法律、法规等规定的，镇人民政府、街道办事处应当责令业主大会会议组织者限期改正。未经改正，业主大会会议组织者不得召开业主大会会议。

业主委员会组织召开业主大会会议，应当在会前告知居民委员会。

第二十八条 业主大会应当按照本条例第二十二条的规定进行表决。在物业服务区域内，使用维修资金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。

业主大会会议组织者应当在表决前，确认业主身份、业主总人数、专有部分面积和专有部分总面积。

本条例规定的专有部分面积、专有部分总面积和业主人数、业主总人数按照下列方式确定：

(一) 专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未登记的，按照测绘机构的实测面积计算；尚未实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计算。专有部分总面积，按照专有部分面积的总和计算；

(二) 业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算；但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按照一人计算。业主总人数，按照本项规定的总和计算。

第二十九条 专有部分有两个以上所有权人的，其所有权人应当推选一人行使表决权。

业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人行使表决权。

业主为法人的，由其法定代表人行使表决权。业主为非法人组织的，由非法人组织确定的代表人行使表决权。法人业主、非法人组织业主及其派出的代表应当依法行使表决权，积极参与业主投票表决。

业主可以委托代理人行使表决权。代理人应当出具由业主签名或者盖章的载明委托事项、委托权限及期限的书面委托书。

第三十条 业主大会会议可以采用电子投票、书面征求意见和集体讨论的形式表决事项。业主大会投票表决事项应当通过业主决策电子投票系统、书面等方式发送全体业主或者送至全体业主在该物业管理区域的专有部分内。参与表决的业主应当明示同

意、反对或者弃权的表决意见。

任何人不得伪造或者指使他人伪造选票、表决票、业主签名或者书面委托书。

第三十一条 市房屋行政主管部门应当建立完善本市业主决策电子投票系统，电子投票系统的建设和维护经费列入财政预算。电子投票的具体规则由市房屋行政主管部门制定公布。

区房屋行政主管部门应当建立完善本市业主决策电子投票系统中的电子投票数据库。业主大会应当优先采用本市业主决策电子投票系统进行表决。

第三十二条 采用集体讨论、书面征求意见形式的，业主大会会议组织者应当邀请不少于五名业主担任监票人、计票人，可以邀请第三方参与监票。业主委员会委员、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。监票人、计票人应当签名确认统计的表决结果。

采用集体讨论形式的，业主大会会议组织者应当组织监票人、计票人当场统计选票、表决票。

采用书面征求意见形式的，业主大会会议组织者应当于业主大会会议投票期限届满之日起三十日内完成选票、表决票的统计。业主大会会议组织者应当在表决结果公示前将选票、表决票交由镇人民政府、街道办事处临时保管。公示期满无异议或者异议处理完毕后，镇人民政府、街道办事处应当将选票、表决票交还业主大会会议组织者。

采用电子投票形式的，业主大会会议表决结果由业主决策电子投票系统自动统计。

业主大会会议组织者未按照本条规定统计表决结果的，由镇人民政府、街道办事处责令改正并通告全体业主。

第三十三条 业主大会会议组织者应当自业主大会会议表决结果产生之日起七日内公示表决结果。采用集体讨论或者电子投票形式的，表决结果公示期为十五日。采用书面征求意见形式的，表决结果公示期为三十日。

业主大会会议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、表决意见，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。

业主大会会议组织者逾期未公示业主大会会议表决结果，或者公示内容不符合本条第二款规定的，由镇人民政府、街道办事处责令限期改正并通告全体业主。业主大会会议组织者逾期未改正的，由镇人民政府、街道办事处公示。

业主大会会议表决结果公示期限届满，对表决结果无异议或者异议不成立的，表决结果自公示期限届满次日起生效，业主大会会议组织者应当及时通告全体业主。

第三十四条 对业主大会会议表决结果有异议的，异议提出人应当在表决结果公示期间以书面形式实名向镇人民政府、街道办事处提出，并出示身份证明、不动产权属证明等相关证明材料。

街道办事处、镇人民政府应当自受理之日起三十日内对异议进行核实处理；情况复杂的，可以延长三十日。经核实异议成立的，镇人民政府、街道办事处应当重新统计表决结果并向全体业主通告。经核实异议不成立的，镇人民政府、街道办事处应当书面答复异议提出人，并告知业主大会会议组织者。

第二节 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，对全体业主负责，接受业主监督，依法履行下列职责：

- （一）组织召开业主大会会议，执行业主大会的决定和决议；
- （二）定期向业主大会报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；
- （三）拟订物业服务合同草案，并提交业主大会决定；
- （四）根据业主大会决定，与续聘或者选聘的物业服务人签订物业服务合同，与解聘的物业服务人进行交接；
- （五）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；
- （六）监督管理规约的实施；
- （七）将业主大会会议、业主委员会会议的记录，以及履职期间产生和保管的其他文件资料建立档案并妥善保管；
- （八）调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(九) 每半年公布业主委员会委员、候补委员交纳物业服务费、停车服务费的情况;

(十) 配合相关行政管理部门和镇人民政府、街道办事处、居民委员会, 做好物业服务区域内秩序维护、社区治理和公益宣传等工作, 接受相关行政管理部门、镇人民政府、街道办事处、居民委员会的指导和监督;

(十一) 法律、法规等规定和业主大会赋予的其他职责。

第三十六条 业主委员会委员、候补委员应当符合国家、省规定的条件。

业主大会会议组织者应当审查业主委员会委员候选人的资格条件, 不符合国家、省规定条件的, 不得列入业主委员会委员候选人名单。

第三十七条 业主委员会由五至十五人的单数委员组成, 但户数一百户以下的住宅小区, 业主委员会可以由三人组成。业主大会会议选举产生的业主委员会委员人数未达到业主大会议事规则约定人数, 但达到本条规定的业主委员会最低人数要求的, 业主委员会成立。

业主委员会的任期由业主大会议事规则约定, 每届任期不得超过五年。修改业主大会议事规则约定业主委员会任期的, 任期内业主委员会的任期按照修改后的业主大会议事规则确定。

业主委员会应当自成立之日起十日内召开首次会议, 在业主委员会委员中推选产生业主委员会主任和副主任。业主委员会委

员的任期与每届业主委员会任期相同，委员可以连选连任。

业主委员会实行差额选举的，未当选业主委员会委员但得票数达到法定票数的候选人，可以当选业主委员会候补委员，候补委员的任期与业主委员会委员任期相同。候补委员可以列席业主委员会会议，但不享有表决权。

第三十八条 业主委员会委员人数低于业主大会议事规则约定的人数时，由候补委员按照得票数依次递补。

按照前款规定递补后，业主委员会人数未达到本条例第三十七条规定的最低人数要求的，居民委员会应当在六十日内组织召开业主大会会议补选，任期内的业主委员会委员应当予以协助。业主委员会人数已达到本条例第三十七条规定的最低人数要求，但少于业主大会议事规则约定的人数的，业主委员会应当组织召开业主大会会议补选。

后期物业的业主入住后需增补业主委员会委员的，业主委员会应当及时组织召开业主大会会议补选业主委员会委员。

第三十九条 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。备案时应当提交下列资料：

- （一）业主大会议事规则、管理规约；
- （二）业主大会表决结果明细表、汇总表；
- （三）业主大会会议决定；

（四）业主委员会委员和候补委员的姓名、职务、房号、联系方式等基本情况。

报送资料齐全、符合法定条件的，镇人民政府、街道办事处应当自收到上述资料后五个工作日内发出备案回执，同时将备案的回执和资料抄送区房屋行政主管部门。

业主委员会应当持备案回执向公安机关申请刻制业主委员会、业主大会印章，并自刻制业主委员会、业主大会印章之日起十日内，将印章样式书面报告镇人民政府、街道办事处。业主委员会印章应当刻制业主委员会的名称、届别和任期终止日期。业主委员会、业主大会印章由业主委员会保管，需要使用业主委员会印章的，应当有业主委员会过半数委员签字同意。

管理规约、业主大会议事规则修改，或者业主委员会委员、候补委员更换的，业主委员会应当自变更之日起十五日内向原备案机关办理变更备案。

第四十条 业主委员会会议由主任或者副主任组织召开。经三分之一以上业主委员会委员提议召开业主委员会会议的，由提议的委员组织召开。

业主委员会会议应当有过半数的委员出席，作出的决定应当经全体委员过半数同意并签字确认。业主委员会应当自作出决定之日起七日内通告全体业主。业主委员会会议的书面记录应当妥善保管，保存时间为五年。

业主委员会召开会议讨论重大事项时，应当邀请居民委员会参加，并接受居民委员会的指导。

物业服务区域内的出租面积达到一定比例的，应当邀请租户

代表列席业主委员会会议，具体办法由业主大会议事规则确定。

第四十一条 业主委员会应当向全体业主公布下列信息：

（一）业主委员会的委员和专职工作人员的姓名、职务、联系方式等信息；

（二）管理规约、业主大会议事规则；

（三）业主大会、业主委员会的决定；

（四）物业服务合同；

（五）业主委员会工作经费的预算和结算情况；

（六）业主大会决定由业主委员会管理维修资金或者共有资金的，维修资金或者共有资金的筹集、使用、管理等情况；

（七）按照法律、法规等规定以及管理规约、业主大会议事规则的约定，应当向业主公布的其他信息。

本条第一款规定的信息有变更的，业主委员会应当自变更之日起七日内重新公布。

业主委员会应当在本市物业管理信息平台填报、更新本条第一款规定的信息，房屋行政主管部门应当向业主公开相关信息。

业主委员会未按照本条规定公布相关信息的，由镇人民政府、街道办事处责令其限期公布，并通告全体业主。

第四十二条 业主委员会的委员、候补委员、专职工作人员应当遵守法律、法规和管理规约、业主大会议事规则，不得有下列行为：

（一）挪用、侵占业主共有财产，未按照规定移交属于业主

大会和业主委员会的有关财物；

（二）索取、非法收受建设单位、物业服务人或者有利害关系业主提供的利益或者报酬；

（三）利用职务之便要求物业服务人减免物业服务费；

（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）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；

（六）未妥善保管会计凭证、会计帐簿、财务会计报告等会计资料，伪造、变造、隐匿、故意销毁会计资料或者不按照规定提供、移交会计资料；

（七）未按照本条例规定刻制、使用、移交业主大会或者业主委员会印章；

（八）损害业主共同利益或者未正当履行其职责的其他行为。

业主委员会的委员、候补委员有本条第一款规定行为之一的，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，作出中止其委员职务的决定，并提请业主大会会议决定终止其委员职务，但已按本条例第四十三条规定自行终止职务的除外。

专职工作人员有本条第一款规定行为之一的，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，并将决定通告全体业主。

第四十三条 业主委员会委员、候补委员有下列情形之一的，其委员职务自行终止：

- （一）因物业转让等原因丧失业主身份的；
- （二）因疾病等原因丧失履行职责能力的；
- （三）任职期间被依法追究刑事责任的；
- （四）本人以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；
- （五）管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形。

业主委员会应当及时将委员、候补委员职务终止情况通告全体业主。

第四十四条 业主委员会有下列情形之一的，镇人民政府、街道办事处责令其改正但拒不改正，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罢免业主委员会全体委员，涉嫌违法行为的，应当向相关行政管理部门报告：

- （一）不执行业主大会决定；
- （二）业主自行管理期间存在安全生产、消防安全隐患；
- （三）未按照规定组织召开业主大会会议；
- （四）业主大会决定由业主委员会管理维修资金或者共有资金的，未按照规定筹集、使用、管理维修资金或者共有资金；
- （五）挪用、侵占维修资金或者共有资金；
- （六）违反法律、法规等规定，侵害业主合法权益的其他行为。

第四十五条 业主委员会任期届满、全体委员集体辞职或者被依法罢免的，不得继续履行职责。

业主委员会应当在停止履行职责之日起三日内将属于业主大会和业主委员会的有关财物、文件资料、印章等全部移交给新一届业主委员会；未成立新一届业主委员会的，全部移交给居民委员会临时保管。

业主委员会委员职务中止或者终止的，应当自职务中止或者终止之日起三日内将其保管的属于业主大会和业主委员会的有关财物、文件资料、印章等移交给业主委员会。

第四十六条 任何单位或者个人不得阻挠业主依法召开业主大会会议或者成立业主委员会。

业主大会、业主委员会应当依法履行职责，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。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规等规定的，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。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撤销其决定。

第三节 物业管理委员会

第四十七条 符合下列条件的，镇人民政府、街道办事处应当自收到业主申请之日起六个月内组织成立物业管理委员会：

- (一) 已划定物业服务区域;
- (二) 已交付使用的专有部分面积达到建筑规划总面积百分之五十以上;
- (三) 未成立业主委员会, 或者需要换届选举业主委员会;
- (四) 占业主总人数百分之十以上的业主申请。

物业管理委员会自业主委员会选举产生之日起停止履行职责, 并在十日内与业主委员会办理移交手续后解散。

第四十八条 物业管理委员会依法履行下列职责:

- (一) 负责筹备成立业主委员会;
- (二) 组织换届选举业主委员会;
- (三) 组织召开业主大会会议;
- (四) 根据业主大会的决议、决定, 办理物业管理相关事务。

物业管理委员会应当接受镇人民政府、街道办事处与区房屋行政主管部门的指导和监督。

第四十九条 物业管理委员会成员人数为九人以上单数, 由下列人员组成:

- (一) 镇人民政府代表或者街道办事处代表一人;
- (二) 居民委员会代表一人;
- (三) 区房屋行政主管部门代表一人;
- (四) 物业服务人代表一人;
- (五) 业主代表, 具体人数由镇人民政府、街道办事处根据物业服务区域规模、物业类型、业主户数等因素确定。

物业管理委员会主任由镇人民政府代表或者街道办事处代表担任，副主任由居民委员会代表和一名业主代表担任。

物业管理委员会单位代表人选由各自单位推荐产生。业主代表人选应当符合本条例第三十六条关于业主委员会委员条件的规定，由镇人民政府或者街道办事处通过听取业主意见、召开座谈会等方式，在自愿参加的业主中推荐产生。

物业服务人未派代表参加物业管理委员会的，不影响物业管理委员会的成立。

第五十条 镇人民政府、街道办事处应当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。

公示期间业主对名单有异议的，应当以书面形式实名向镇人民政府、街道办事处提出。经核实异议成立的，镇人民政府、街道办事处应当更换物业管理委员会成员人选并重新公示。公示期满无异议或者异议不成立的，物业管理委员会成立。镇人民政府、街道办事处应当将物业管理委员会成员名单告知全体业主。

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印章。

第五十一条 物业管理委员会成员有下列情形之一的，镇人民政府、街道办事处应当按照本条例第五十条的规定，更换物业管理委员会成员人选：

（一）单位代表因工作变动或者其他原因不能履行职责；

(二) 业主代表不符合本条例第三十六条关于业主委员会委员条件的规定，或者有本条例第四十二条和第八十六条规定的行为；

(三) 业主代表以书面形式向物业管理委员会提出辞职。

第五十二条 物业管理委员会会议由主任或者副主任召集和主持。

物业管理委员会会议应当有过半数成员出席，作出的决定应当经全体成员过半数同意并签字确认。物业管理委员会应当自作出决定之日起七日内通告全体业主。

物业管理委员会应当将业主大会会议、物业管理委员会会议的记录，以及履职期间产生和保管的其他文件资料建立档案并妥善保管。

第五十三条 物业管理委员会应当依法履行职责，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。

物业管理委员会办理物业管理相关事务时违反法律、法规等规定，损害业主共同利益的，区房屋行政主管部门应当责令限期改正，并通告全体业主。

第四章 前期物业管理

第五十四条 建设单位应当在销售首套房屋前，以公开招标方式选聘前期物业服务企业，并签订前期物业服务合同。前期物

业管理招标的服务范围是整个物业服务区域。投标人少于三个或者总建筑面积不超过五万平方米的,经区房屋行政主管部门批准,可以采用协议方式选聘物业服务企业。

建设单位应当自前期物业服务企业确定中标之日起十五日内,在本市物业管理信息平台填报招标、评标和中标的相关信息。建设单位与中标的前期物业服务企业签订前期物业服务合同的,物业服务企业应当自合同签订之日起十五日内在本市物业管理信息平台填报合同信息。

前期物业服务招标投标管理的具体办法,由市房屋行政主管部门制定公布。

第五十五条 建设单位应当在销售物业前,按照下列规定制定临时管理规约:

(一) 临时管理规约应当符合本条例第二十三条关于管理规约的规定;

(二) 临时管理规约应当对全体业主同意授权物业服务企业代为查验共用部位、共用设施设备的事项作出约定。

建设单位应当在销售物业时,将临时管理规约向物业买受人明示,并予以说明。临时管理规约不得减损、侵害业主的合法权益。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。业主大会表决通过管理规约后,临时管理规约即失效。

第五十六条 在承接新建物业前,物业服务企业和建设单位

应当在区房屋行政主管部门的指导、监督下，按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，对物业服务区域内共用部位、共用设施设备进行检查和验收，确认现场查验结果，形成查验记录，签订物业承接查验协议。

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。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。

物业服务企业可以通过参与建设工程的设计、施工、分户验收和竣工验收等活动，向建设单位提供有关物业管理的建议，为实施物业管理创造有利条件。

第五十七条 实施承接查验的物业，应当具备下列条件：

（一）通过规划条件核实，取得建设工程竣工验收、消防验收、环境保护验收等合格证明文件；

（二）供水、排水、供电、供气、通信、公共照明、有线电视等设施设备已按照规划设计要求建成，专有部分和共有部分的供水、供电、供气已安装经强制检定合格的独立计量器具，排水管网实现雨污分流，建设单位已依法办理排水手续；

（三）教育、养老、邮政、医疗卫生、文化体育、环境卫生、社区服务、生活垃圾分类投放和收运设施等公共服务设施已按照规划设计要求建成；

（四）道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施已按照规划设计要求建成，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、法规等规定的其他条件。

分期开发建设的物业，建设单位和物业服务企业可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。

第五十八条 对物业服务区域内共用部位、共用设施设备现场查验前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

(一) 物业的报建、批准文件，竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管线工程竣工图等竣工验收资料;

(二) 共用设施设备的清单、排水管网平面图、买卖合同复印件，共用设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(三) 共用部位、共用设施设备的质量保修文件和使用说明书;

(四) 供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件;

(五) 物业的使用、维护、管理必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

第五十九条 建设单位应当在签订物业承接查验协议后，及时向物业服务企业移交共用部位、共用设施设备。

建设单位与物业服务企业应当对交接共用部位、共用设施设备签署书面物业交接记录。物业交接记录应当包括移交资料明细、共用部位和共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。

物业项目分期开发建设的，建设单位与物业服务企业可以根据开发进度分期办理物业交接手续，在承接最后一期物业时，办理物业项目整体交接手续。

第六十条 建设单位应当自物业交接后三十日内，在本市物业管理信息平台上填报承接查验资料。承接查验资料应当包括临时管理规约、建设单位移交资料清单、承接查验协议、查验记录、交接记录等。

物业服务企业应当将物业承接查验资料建档保存。物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权免费查询。

第六十一条 建设单位应当按照法律、法规规定和物业买卖合同约定，向物业买受人交付物业，并将物业承接查验协议交付给物业买受人。建设单位与物业买受人应当签署物业交付文件。

建设单位不得将不符合交付条件的物业交付使用。建设单位交付的物业符合法律、法规规定和物业买卖合同约定的，物业买受人不得拒绝接收。

建设单位委托物业服务企业向物业买受人交付物业的，建设单位和物业服务企业应当签订委托协议，对委托的事项、权限、期限等作出约定。物业服务企业向物业买受人交付物业时，应当向物业买受人出示委托协议。

第六十二条 物业服务企业不得承接未经查验的物业。物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因共用部位、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。

第六十三条 物业买受人应当自签署物业交付文件之日起，按照物业买卖合同约定交纳前期物业服务费。

物业买受人无正当理由不接收物业的，物业买受人应当自建设单位通知其办理交付手续的期限届满之次月起，按照物业买卖合同的约定交纳前期物业服务费。

物业服务区域内尚未出售或者已出售但尚未交付给物业买受人的房屋、车位等物业，其前期物业服务费由建设单位按照该区域同类物业的标准全额交纳。

第六十四条 新建物业办理房屋所有权首次登记时，建设单位应当将建筑区划内依法属于业主共有的道路、绿地、其他公共场所、共用设施和物业服务用房及其占用范围内的建设用地使用权一并申请登记为业主共有。

建设单位应当在登记后六十日内，在物业服务区域内显著位置长期公开物业服务区域的建设工程总平面图，并在图上标明或者文字辅助说明业主共有的道路、绿地、其他公共场所、共用设施和物业服务用房的位置与建筑面积。物业服务人应当对长期公开的建设工程总平面图做好相应维护管理工作。

第五章 物业管理服务

第六十五条 物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。物业服务人应当遵守下列规定：

（一）按照物业服务合同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服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全；

（二）接受业主的监督，并及时答复业主对物业服务情况提出的询问；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或者物业管理委员会；

（三）对物业服务区域内违反公共秩序、环境卫生、装饰装修、消防安全、房屋安全、垃圾分类、噪声管理、排水管理、动物饲养、卫生防疫等法律、法规的行为，及时采取合理措施制止、向相关行政管理部门报告并协助处理；

（四）配合业主和相关单位做好供水、排水、供电、供气、通信、有线电视、新能源充电桩等相关设施设备的安装、维修、养护和改造工作，做好病媒生物预防控制；

（五）配合镇人民政府、街道办事处、居民委员会做好社会治理相关工作，配合行政管理部门及其委托单位的监督管理工作，接受相关行政管理部门、镇人民政府、街道办事处、居民委员会的指导和监督；

（六）法律、法规等规定的其他职责。

第六十六条 物业服务人应当制定安全管理制度，配置必要的安全防范设施及物资，设置安全警示标志，发现有安全隐患的，及时采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；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的物品造成他人损害等。

发生自然灾害、公共卫生等突发事件以及火灾、供水、排水、供电、供气等安全事故时，物业服务人应当采取应急措施，并及时向相关行政主管部门和专营服务单位报告，协助做好处置工作。

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，积极配合政府及其有关部门、街道办事处、居民委员会、村民委员会等开展应急处置、基层治理等工作。市、区人民政府可以给予必要的物资和资金支持。

第六十七条 物业服务人可以将物业服务区域内的秩序维护、清洁卫生、园林绿化、共用部位和共用设施设备的维修养护等专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

电梯、消防设施等涉及人身、财产安全的设施设备，应当委托具有相应资质的专业性服务企业进行维修和养护。

第六十八条 物业服务人应当建立完善档案制度，将共用设施设备管理养护记录、共用部位经营管理、业主清册、各类合同协议等与业主利益相关的资料进行存档。

物业服务人应当按照下列规定在物业服务区域内公开并及

时更新有关信息：

（一）在楼宇的大堂或者入口处张贴物业服务人名称、服务电话；

（二）在收费地点张贴企业营业执照、服务事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准和方式；

（三）在电梯内张贴电梯维护保养单位的名称、联系电话和应急处置措施等；

（四）在显著位置张贴消防、安防、供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等共用设施设备安全警示标志、人民防空工程标志牌和应急处置联系电话等；

（五）在显著位置张贴服务履行情况、维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况；

（六）按照法律、法规等规定以及管理规约的约定，在显著位置张贴应当向业主公布的其他信息。

第六十九条 物业服务费实行政府指导价和市场调节价。实行政府指导价的具体范围根据省有关规定确定。

物业服务费实行政府指导价的，价格行政管理部门应当会同房屋行政主管部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定公布并定期调整相应的基准价及其浮动幅度。

物业服务费实行市场调节价的，物业服务行业协会应当在房屋行政主管部门的指导、监督下，根据本行政区域经济发展水平和成本变动情况，定期发布各类物业服务项目、服务标准及参考

价格，供业主和物业服务人参考。

第七十条 物业服务费可以采取包干制或者酬金制等方式。

物业服务人应当每年向全体业主公布物业服务费年度预决算，每季度公布物业服务费的收支情况。业主、业主大会或者业主委员会对公布的物业服务费的年度预决算和收支情况提出异议的，物业服务人应当自收到异议之日起七日内书面答复。

业主委员会可以聘请专业机构对采取酬金制的物业服务费收支情况进行审计，物业服务人应当予以配合。

第七十一条 物业服务费标准应当保持相对稳定。因物价变动、职工最低工资标准调整等原因，物业服务人需要调整物业服务费标准的，应当遵守下列规定：

（一）委托会计师事务所对上一年度物业项目经营情况进行审计，将审计报告在物业服务区域内显著位置公示三十日以上；

（二）制定调整收费标准的方案，调整方案包括拟调整收费标准的范围和理由，调整后的收费标准、服务内容和服务标准等事项，将调整方案在物业服务区域内显著位置公示三十日以上；

（三）调整方案应当由业主共同决定。

物业服务人违反前款规定的，不得调整物业服务费标准。物业服务人应当将调整物业服务费标准的事项和结果及时报告镇人民政府、街道办事处和居民委员会。

第七十二条 业主应当按照约定按时足额交纳物业服务费。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服务费。

业主违反约定逾期不支付物业服务费的，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。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供气等方式催交物业服务费。

第七十三条 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。转让人、受让人、承租人、居住权人应当自物业转让合同、房屋租赁合同或者居住权合同签订之日起十五日内，将物业转让、出租或者设立居住权情况、受让人、承租人或者居住权人的联系方式告知业主委员会和物业服务人。

业主转让物业所有权时，应当与物业服务人结清物业服务费。业主出租物业或者设立居住权时，应当与承租人或者居住权人约定物业服务费的交纳责任。

第七十四条 供水、供电、供气、通信、有线电视等专营服务单位应当按照法律、法规等相关规定承担物业服务区域内相关管线和设施设备的维修、养护责任。

专营服务单位应当服务到物业服务区域内的最终用户，并向最终用户收取费用。专营服务单位不得强制物业服务人代收费用，不得因物业服务人拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

物业服务人接受专营服务单位委托代收收费用的，可以根据约

定向专营服务单位收取劳务费。物业服务人不得向业主收取手续费、周转金、保证金等费用，但法律、法规等另有规定的除外。

物业服务人退出物业服务区域时已代收但未向专营服务单位缴清的费用，专营服务单位应当向原物业服务人追缴，不得因未缴清费用而停止向用户提供服务。

第七十五条 住宅物业服务区域内已独立装表计费的水泵、电梯以及大堂、走廊、楼梯、小区道路和场地等公共照明产生的用电量，供电单位应当按照本市居民用电收费标准和实际费用直接向业主收取分摊电费。

物业服务人对共用部位、共用设施设备产生的水电用量执行分摊工作的，应当按水电收费周期及时向业主公开公共水电用量、单价、金额等情况，按照约定方式向业主合理分摊实际费用。没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积占专有部分总面积的比例分摊。

物业服务人不得将下列费用列入分摊：

- （一）物业服务人办公、生活的自用水电费用；
- （二）物业服务区域内地下停车场、绿化养护、园林水池喷泉、值班室、保安亭的水电费用；
- （三）物业服务区域内开展喜庆、宣传、装饰等公共活动的水电费用；
- （四）利用共用部位、共用设施设备开展经营活动的水电费用。

业主、业主大会对分摊情况提出异议时，供电单位、供水单位或者物业服务人应当及时答复。

第七十六条 物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接、违约责任等条款。物业服务合同的示范文本由市房屋行政主管部门制定公布。

物业服务费包括电梯、消防设施、监控设施维修费用的，应当在物业服务合同中列明服务的内容、标准，以及相应的维修费用标准。

物业服务合同应当采用书面形式。物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。

第七十七条 建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同，对业主具有法律约束力。

建设单位依法与物业服务人订立的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。

物业服务人应当自物业服务合同订立之日起十五日内在本市物业管理信息平台填报合同信息。

第七十八条 前期物业服务合同或者物业服务合同终止的，物业服务人应当在约定期限或者合同终止之日起十五日内退出物业服务区域，同时向业主委员会、决定自行管理的业主或者其指

定的人移交下列资料、财物：

- （一）承接查验时建设单位移交的资料；
- （二）业主清册；
- （三）共用部位和共用设施设备；
- （四）物业服务期间改造、维修、保养有关物业形成的技术资料；
- （五）物业服务期间配置的属于业主所有的固定设施设备；
- （六）共有资金；
- （七）实行酬金制的，预收的物业服务资金和服务期间的财务资料；
- （八）其他应当移交的财物、资料。

物业服务人不得损坏、隐匿、销毁本条前款规定的资料、财物，并配合业主大会选聘的新物业服务人做好交接工作。

业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人应当和业主大会选聘的新物业服务人对共用部位、共用设施设备进行查验，签订物业验收协议，并向新物业服务人移交本条第一款规定的资料。

第七十九条 前期物业服务合同或者物业服务合同终止后，原物业服务人拒不移交有关资料、财物，或者拒不退出物业服务区域的，业主可以不支付合同终止后的物业服务费。业主委员会、物业管理委员会或者居民委员会可以向镇人民政府、街道办事处、区房屋行政主管部门报告，并向辖区内公安机关请求协助。

原物业服务人退出物业服务区域后，请求业主支付拖欠的物业服务费的，业主大会选聘的新物业服务人应当给予必要的协助。

第八十条 前期物业服务合同或者物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，并可以请求业主支付该期间的物业服务费。

业主大会决定拒绝原物业服务人继续提供服务，或者原物业服务人无法再提供服务的，镇人民政府、街道办事处应当会同区房屋行政主管部门确定临时物业服务人，由临时物业服务人提供保安、保洁、共用设施设备运行等基本物业服务。

提供临时物业服务的，镇人民政府、街道办事处应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在物业服务区域内显著位置公示。临时物业服务期限一般不超过六个月，费用由全体业主承担。

临时物业服务期间，居民委员会应当组织业主共同决定后续的物业管理方式。

第八十一条 市房屋行政主管部门应当依法建立健全物业服务人信用管理制度，建立信用档案，将物业服务信用信息纳入公共信用信息管理目录，实行守信联合激励和失信联合惩戒措施。

第八十二条 业主自行管理本物业服务区域的，自行管理的执行机构、管理方案、收费标准、管理期限等应当经业主大会表决同意。业主委员会应当自业主大会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。备案时应当提交业主大会表决结果、业主大会决定和自行管理方案。

业主大会、业主委员会应当依法实施管理和经营，承担安全生产、消防安全、经营管理等相关责任，接受镇人民政府、街道办事处和相关行政主管部门的指导和监督。

业主自行管理物业服务区域的具体办法，由市房屋行政主管部门制定公布。

第六章 物业的使用和维护

第八十三条 物业服务区域内按照规划建设的共用部位、共用设施，任何单位和个人不得擅自改变其用途。

确需改变共用部位、共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主、业主委员会或者物业服务人依法办理有关手续。

维修、更新共用部位、共用设施设备的，相关业主、物业使用人应当予以配合。因相关业主、物业使用人阻挠维修、更新，造成其他业主、物业使用人财产损失的，责任人应当予以赔偿。

因共用部位、共用设施设备维修、更新等原因，造成房屋、设施设备损害等的，责任人应当予以恢复原状或者赔偿。

第八十四条 任何单位、个人不得擅自挖掘物业服务区域内的道路、绿地、其他场地，损害业主的共同利益。

因维修、养护或者公共利益，业主、物业使用人、相关单位确需临时挖掘道路、绿地、其他场地的，应当征得业主委员会和物业服务人的同意，并与物业服务人协商确定施工方案，接受物业服务人现场检查。物业服务人确需临时挖掘道路、绿地、其他场地的，应当征得业主委员会的同意。

物业服务人应当向全体业主及时公告施工方案和施工期限。业主、物业使用人、相关单位、物业服务人应当将临时挖掘的道路、绿地、其他场地以及临时迁移的共用设施设备，在约定期限内恢复原状。

第八十五条 利用共用部位、共用设施设备进行经营的，应当征得相关业主、业主大会、物业服务人的同意后，依法办理有关手续。

利用物业服务区域内业主共有的道路或者其他场地设置临时停车场的，机动车停放服务收费标准应当经本条例第二十二条规定比例的业主同意。

第八十六条 相关单位和个人应当维护物业服务区域内建筑物安全，保护共用部位、共用设施设备，维护良好的秩序和环境，不得有下列行为：

- （一）损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共疏散通道、消防车通道畅通，堵塞安全出口；
- （二）未分类排放生活垃圾；
- （三）违反法律、法规等规定饲养动物；

(四) 擅自变动排水设施、雨污混接、污水直排等违法排水行为;

(五) 法律、法规等规定和管理规约禁止的其他行为。

有本条第一款行为之一的,物业服务人、业主委员会有权依照法律、法规等规定以及管理规约、物业服务合同,要求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失;劝阻、制止无效的,物业服务人、业主委员会应当及时报告相关行政管理部门。相关行政管理部门应当依法及时处理,相关业主和物业使用人应当积极配合。

本条第一款行为侵害业主、物业使用人合法权益的,业主、物业使用人可以依法提起诉讼。业主委员会可以依据管理规约的约定或者业主大会的决定,对侵害业主共同利益的行为提起诉讼。

第八十七条 物业服务区域内业主、物业使用人对房屋室内进行装饰装修的,应当在装饰装修工程开工前告知物业服务人,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文书;

(三) 装饰装修方案;变动建筑主体或者承重结构的,以及超过设计标准或者规范增加楼面荷载的,装饰装修方案应当包括原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案;

涉及排水管道变动的，装饰装修方案应当包括排水管道变动、接驳的设计图纸；

（四）依法需要取得施工许可的建设工程，应当按照规定提交消防设计意见书或者满足施工需要的消防设计图纸及技术资料。

业主、物业使用人提交的装饰装修方案、设计方案违反法律、法规等规定以及管理规约的约定，或者未取得相关行政管理部门批准文件的，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。

第八十八条 业主、物业使用人和装饰装修企业，应当与物业服务人签订装饰装修服务协议，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装饰装修服务协议或者违反法律、法规等规定以及管理规约行为的，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。

第八十九条 物业服务人及其工作人员在装饰装修活动中不得有下列行为：

- （一）指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料；
- （二）索取不正当利益；
- （三）无正当理由以断水、断电等方式阻止装饰装修施工；
- （四）无正当理由阻止装饰装修企业人员和材料进出物业服务区域；
- （五）法律、法规等规定的其他禁止性行为。

第九十条 因房屋建设质量问题出现渗水，房屋保修期限未届满的，建设单位应当及时维修。

房屋保修期限届满后出现渗水影响相邻房屋的，责任人应当及时维修，依法承担赔偿责任。责任人不履行维修义务的，管理规约或者物业服务合同可以约定由物业服务人维修，所需费用由责任人承担。因共用设施设备损坏造成渗水的，物业服务人应当及时维修，所需费用在维修资金或者共有资金中列支。

物业服务人、业主委员会、物业管理委员会和居民委员会应当为业主处理渗水纠纷提供协助。

第九十一条 建筑物及其附属设施的维修资金属于业主共有，经业主共同决定，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。任何单位、个人不得挪用、侵占维修资金。

业主应当按照所拥有物业的建筑面积交存维修资金。业主拒

不交纳维修资金的，业主委员会应当督促其限期交纳。业主经催告后仍不交纳的，经业主大会决定，业主委员会可以依法向人民法院提起诉讼。

建设单位应当在物业所有权首次登记前，将首期维修资金存入房屋行政主管部门开立的维修资金专户。建设单位可以凭已交存的首期维修资金凭证，向物业买受人收回其代交的维修资金。

市房屋行政主管部门应当根据有关规定制定和公布本市首期维修资金每平方米建筑面积交存数额，并适时调整。

第九十二条 维修资金应当实行专户存储，以物业服务区域为单位设账，按照幢、房屋户门号分级设分户账。未划定物业服务区域的，以幢为单位设账，按照房屋户门号设分户账。

维修资金的管理单位由业主大会决定，业主大会未决定的，由市房屋行政主管部门代为管理。

第九十三条 共用部位、共用设施设备维修、更新、改造的费用，有维修资金的，由共有该共用部位、共用设施设备的业主从维修资金中列支；没有维修资金或者维修资金余额不足的，由共有该共用部位、共用设施设备的业主分摊。

共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造的费用分摊，可以约定以户为单位平均分摊。没有约定或者约定不明确的，由共有该物业的业主按照专有部分面积占专有部分总面积的比例分摊。

紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的，业主大会或者

业主委员会可以依法申请使用维修资金。

维修资金交存、管理、使用的具体办法由市房屋行政主管部门制定公布。

第九十四条 物业服务区域内依法属于全体业主所有的共有资金包括：

（一）利用共用部位、共用设施设备经营产生的收入，在扣除合理成本之后所得收益；

（二）管理规约、业主大会议事规则约定或者业主大会决定由全体业主共同分摊缴交的费用；

（三）共用部位被依法征收的补偿费；

（四）共有资金产生的孳息；

（五）其他合法收入。

第九十五条 共有资金的管理单位和财务管理制度，由业主共同决定。

一个物业服务区域应当开立一个共有资金账户，账户开户单位是共有资金管理单位，不得以个人名义开立共有资金账户。

共有资金管理单位应当将全部共有资金存入其开立的共有资金账户。业主大会决定新共有资金管理单位的，原共有资金管理单位应当自业主大会决定生效之日起三十日内，将所有共有资金转入新共有资金管理单位开立的共有资金账户。

共有资金管理单位应当按照《中华人民共和国会计法》等相关规定和共有资金财务管理制度，设置会计帐户，进行会计核算，

制作并妥善保管会计凭证、会计帐簿、财务会计报告等会计资料。共有资金管理单位不得伪造、变造、隐匿、故意销毁共有资金的会计资料。

第九十六条 共有资金用于物业管理的下列支出：

- （一）补充维修资金；
- （二）共用部位、共用设施设备的维修养护费用和专项财产保险，但物业服务合同另有约定的除外；
- （三）业主委员会的办公经费，业主委员会委员的补贴，业主委员会专职工作人员的薪酬，召开业主大会会议所需费用；
- （四）对共有资金的审计费用；
- （五）业主共同决定用于物业管理的其他费用。

物业服务合同或者管理规约可以约定共有资金的用途。共有资金管理单位可以制定共有资金使用规则或者年度使用计划，经业主大会决定后使用共有资金。

未经业主共同决定，不得使用共有资金。任何单位和个人不得挪用、侵占共有资金。

第九十七条 共有资金管理单位应当向业主每季度公开共有资金的收支情况。业主、业主委员会、物业管理委员会或者居民委员会对共有资金收支情况提出异议的，共有资金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、物业管理委员会或者居民委员会可以聘请专业机构对共有资金的收支情况进行审计，共有资金管理单位应当依

法配合。

共有资金管理、使用的具体办法由市房屋行政主管部门制定公布。

第七章 法律责任

第九十八条 房屋行政主管部门及其工作人员有下列行为之一的，由上级主管机关或者监察机关责令改正，对部门给予通报批评，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

（一）违反本条例第十三条和第十四条规定，未按照规定划定、调整物业服务区域；

（二）违反本条例第二十三条第三款规定，未按照规定制定公布管理规约和业主大会议事规则的示范文本；

（三）违反本条例第二十六条第二款规定，未按照规定提供业主清册等文件资料；

（四）违反本条例第三十一条规定，未按照规定建立完善本市业主决策电子投票系统以及电子投票数据库，或者未按照规定制定电子投票的具体规则；

（五）违反本条例第五十四条第三款规定，未按照规定制定前期物业服务招标投标管理的具体办法；

（六）违反本条例第七十六条第一款规定，未按照规定制定

物业服务合同示范文本；

（七）违反本条例第八十二条第三款规定，未按照规定制定业主自行管理物业服务区域的具体办法；

（八）违反本条例第九十三条第四款和第九十七条第三款规定，未按照规定制定维修资金、共有资金的具体办法；

（九）其他违反本条例规定的行为。

第九十九条 镇人民政府、街道办事处、其他行政管理部门及其工作人员违反本条例规定，不依法履行职责的，由上级主管机关或者监察机关责令改正，对部门给予通报批评，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

居民委员会中从事管理的人员违反本条例规定，不依法履行职责的，由监察机关依法给予处分。

第一百条 违反本条例第三十九条第一款、第四款和第八十二条第一款规定，业主委员会逾期未备案或者逾期未办理变更备案的，由镇人民政府、街道办事处责令限期报送备案，并通告全体业主；隐瞒有关情况或者提供虚假资料报送备案的，由镇人民政府、街道办事处责令限期提供真实资料，并通告全体业主。

违反本条例第五十四条第二款、第六十条第一款和第七十七条第三款规定，建设单位、物业服务人未按照规定在本市物业管理信息平台填报、更新相关资料的，由区房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改的，处以二千元以上五千元以下罚款；隐瞒有关情况或者填报虚假资料的，由区房屋行政主管部门责令限期

填报真实资料,给予警告,可以并处五千元以上一万元以下罚款。

第一百零一条 违反本条例第四十二条规定,业主委员会委员、候补委员、专职工作人员有下列行为之一的,由相关行政主管部门按照下列规定处罚:

(一) 有本条例第四十二条第一款第一项、第二项、第三项、第四项、第五项和第七项规定行为的,由区房屋行政主管部门责令限期改正,给予警告;逾期未改的,处以一千元以上三千元以下罚款;情节严重的,处以三千元以上一万元以下罚款;给他人造成损害的,依法承担赔偿责任;

(二) 有本条例第四十二条第一款第六项规定行为的,由财政行政管理部门依照《中华人民共和国会计法》有关规定予以处罚。

第一百零二条 违反本条例第五十四条第一款规定,建设单位未按照规定选聘前期物业服务企业的,由区房屋行政主管部门责令限期改正,给予警告,可以并处二万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第五十八条规定,建设单位未按照规定移交有关资料的,由区房屋行政主管部门责令限期改正;逾期仍不移交的,对建设单位予以通报,处以一万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第六十四条第二款规定,建设单位未公开物业服务区域的建设工程总平面图,或者未按照规定在图上标明相关信息的,由区房屋行政主管部门责令限期改正;逾期未改的,处以一万元以上十万元以下罚款。

第一百零三条 违反本条例第六十七条第一款规定，物业服务人将一个物业服务区域内的全部物业管理一并委托给他人的，由区房屋行政主管部门责令限期改正，处以委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下罚款。委托所得收益，用于物业服务区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

违反本条例第七十条第二款和第三款规定，物业服务人未依法公布物业服务费的年度预决算及收支情况、未按时书面答复异议或者不配合审计的，由区房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改的，处以一万元以上十万元以下罚款。

第一百零四条 违反本条例第七十八条规定，物业服务人有下列行为之一的，由区房屋行政主管部门按照下列规定处罚，并依法纳入本市公共信用信息管理系统：

（一）未按照规定退出物业服务区域的，责令限期退出；逾期拒不退出的，处以五万元以上十五万元以下罚款；

（二）未按照规定移交有关资料、财物的，责令限期改正；逾期仍不移交有关资料、财物的，予以通报，处以一万元以上十万元以下罚款；

（三）损坏、隐匿、销毁属于全体业主的资料、财物的，处以五万元以上二十万元以下罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第一百零五条 违反本条例第八十三条第一款、第八十四条

第一款、第八十五条规定，擅自改变共用部位、共用设施用途，擅自挖掘道路、绿地、其他场地，或者擅自利用共用部位、共用设施设备经营的，由区房屋行政主管部门责令限期改正，给予警告，对个人处以一千元以上一万元以下罚款，对单位处以五万元以上二十万元以下罚款。所得收益，用于物业服务区域内共有部分的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

第一百零六条 单位或者个人违反本条例第八十六条第一款规定的，由相关行政管理部门依法查处。

第一百零七条 违反本条例第八十九条规定，物业服务人或者其工作人员有下列行为之一，由区房屋行政主管部门按照下列规定处罚；给业主、物业使用人、装饰装修企业造成损害的，依法承担赔偿责任：

（一）有本条例第八十九条第一项和第二项规定行为的，责令限期改正，没收违法所得，并处五万元以上十五万元以下罚款；

（二）有本条例第八十九条第三项和第四项规定行为的，责令限期改正；逾期未改的，处以二万元以上五万元以下罚款。

第一百零八条 违反本条例第九十五条第二款和第三款、第九十六条第三款、第九十七条第一款和第二款规定，未按照规定开立共有资金账户或者存放共有资金，未经业主共同决定擅自使用共有资金，未按照规定公开共有资金收支情况，未按照规定答复异议，或者未依法配合审计的，由区房屋行政主管部门责令限期改正，给予警告；逾期未改的，处以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。对业主委员会的罚款由直接负责的业主委员会委员分摊。

违反本条例第九十五条第四款规定，单位或者个人未按照规定设置共有资金会计帐户，未按照规定保管共有资金会计资料，或者伪造、变造、隐匿、故意销毁共有资金会计资料的，依照《中华人民共和国会计法》相关规定予以处罚。

违反本条例第九十一条第一款、第九十六条第三款规定，单位或者个人挪用、侵占维修资金或者共有资金的，由区房屋行政主管部门予以追回，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用、侵占数额二倍以下罚款；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。

第八章 附 则

第一百零九条 本条例中下列用语的含义是指：

（一）专有部分，是指具有构造上、利用上的独立性，能够明确区分、可以排他使用并且能够登记成为特定业主所有权的房屋以及车位、摊位等特定空间；

（二）共用部位，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，属于业主共有的部位，一般包括建筑物的基础、承重结构（包括内外承重墙体、柱、梁、楼板等）、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，电梯井、架空层、避难层、设

备层或者设备间等结构部分，绿地、道路、公共场所、物业服务用房等；

（三）共用设施设备，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，属于业主共有的附属设施设备，一般包括电梯设备、共用供排水设施（包括建筑区划内共用的管道、管渠、出户管、接户井、接驳井、检查井、水质检测井、雨水口、泵房、水箱、加压水泵、闸门井、雨水径流控制设施、隔油池、沉淀池等供排水设施设备）、公共照明设施（包括照明供电线路、路灯）、安防设施、消防设施、通信设施（包括通信线路、通信管道、通信暗管）、避雷设施、环境卫生设施、燃气管道、沟渠、池、井、信报箱、宣传栏等；

（四）物业服务用房，是指用于办公、值班、保卫的房屋；

（五）共用设施设备用房，是指用于安放供水、排水、供电、消防、通信、网络等设施设备的房屋；

（六）包干制，是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式；

（七）酬金制，是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

第一百一十条 本条例自 2021 年 1 月 1 日起施行。