

# 揭阳市住宅小区物业管理条例

(2023 年 5 月 31 日揭阳市第七届人民代表大会常务委员会第十五次会议通过 2023 年 7 月 27 日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第四次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主、业主组织和物业管理委员会
- 第三章 前期物业管理
- 第四章 物业管理服务
- 第五章 物业的使用和维护
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

## 第一章 总 则

第一条 为了规范本市住宅小区物业管理活动，维护业主、物业使用人、物业服务人的合法权益，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 本条例适用于本市行政区域内住宅小区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及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，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，坚持党委领导、政府主导、业主自治、多方参与的工作格局。建立健全党建引领下的村（居）民委员会、业主委员会、物业管理委员会、物业服务人协调运行机制，形成基层治理合力。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强对住宅小区物业管理工作的组织领导，将物业管理纳入现代服务业发展规划；建立健全物业管理工作协调联动机制，统筹解决物业管理重大问题；推动物业管理和服务向规范化、市场化、专业化发展，提高物业管理和服务水平。

第五条 市人民政府住房城乡建设主管部门组织实施本条例，负责本市行政区域内住宅小区物业管理活动的指导、监督和管理的工作，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) 指导、监督本市住宅专项维修资金管理工作；
- (五) 引导、支持成立本市物业管理行业协会，指导、监督其依法开展行业自律和服务工作；
- (六) 制定管理规约、临时管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同等示范文本；
- (七) 制定并公布书面要求成立业主大会和组织成立物业管理委员会的程序指引；
- (八) 组织开展物业管理相关法律、法规的宣传和培训；
- (九) 法律、法规规定的其他职责。

第六条 县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门负责本行政区域内住宅小区物业管理活动的指导、监督和管理工作的，具体履行下列职责：

- (一) 依法确定、调整物业管理区域；
- (二) 指导、监督前期物业服务招标投标、物业承接查验、专项维修资金的使用等物业管理活动；
- (三) 办理业主委员会、物业管理委员会、前期物业服务合同、物业服务合同等事项的备案；
- (四) 指导、协助成立业主大会、选举业主委员会、组织成立物业管理委员会，监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责；
- (五) 依法对物业服务人和从业人员的物业服务活动进行监督管理；

(六) 指导乡镇人民政府（街道办事处）开展物业管理相关工作；

(七) 组织开展物业管理相关法律、法规的宣传和培训；

(八) 按照工作职责处理物业管理活动中的投诉和纠纷；

(九) 法律、法规规定的其他职责。

第七条 市场监督管理、城乡规划、发展改革、公安、应急管理、消防救援、城市管理和综合执法、交通运输、水利、生态环境、人民防空、卫生健康等相关部门，应当按照各自职责做好住宅小区物业管理活动的相关监督管理工作。

第八条 乡镇人民政府（街道办事处）对辖区内的物业管理活动履行下列职责：

(一) 指导、协助成立业主大会、选举业主委员会；

(二) 按照规定组织成立物业管理委员会；

(三) 指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责；

(四) 办理前期物业服务合同、物业服务合同等事项的备案；

(五) 建立健全物业管理纠纷调解处理机制，协调处理物业管理纠纷；

(六) 根据需要选定提供应急物业服务的物业服务人；

(七) 协调处理住宅小区物业消防安全管理问题；

(八) 法律、法规规定的其他职责。

第九条 村（居）民委员会应当协助县（市、区）人民政府

住房城乡建设主管部门、乡镇人民政府（街道办事处）对本区域内物业管理活动进行监督和管理，依法对成立业主大会、选举业主委员会、组织成立物业管理委员会等给予协助，向住房城乡建设主管部门、乡镇人民政府（街道办事处）反映业主的意见、要求和提出建议。

第十条 物业管理行业协会应当按照章程开展行业自律管理，接受住房城乡建设主管部门的指导和监督，并采取下列措施促进物业管理行业健康有序发展：

- （一）制定物业服务标准，总结、交流物业服务工作经验，推广先进物业服务技术和方式；
- （二）建立物业服务人及其从业人员诚信档案，加强行业规范；
- （三）调解行业纠纷，维护市场秩序和公平竞争；
- （四）组织开展行业培训和职业道德、从业纪律教育；
- （五）法律、法规规定的其他措施。

## 第二章 业主、业主组织和物业管理委员会

第十一条 业主应当按照《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，行使权利和履行义务。

第十二条 符合下列情形之一的，业主可以向物业所在地的县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门或者乡镇人民政府

(街道办事处) 提出成立业主大会的书面要求:

(一) 占物业管理区域内业主总人数百分之二十以上的业主联名的;

(二) 已交付使用的物业建筑面积达到物业管理区域建筑面积百分之五十以上的。

第十三条 物业管理区域符合本条例第十二条第二项规定情形的, 建设单位应当在三十日内书面报告物业所在地的乡镇人民政府(街道办事处), 并在物业管理区域的显著位置公告三十日以上。

第十四条 在接到业主书面要求之日起三十日内, 县(市、区)人民政府住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府(街道办事处)应当依法提供业务指导, 并协助业主推荐产生业主大会筹备组中的业主代表。

第十五条 业主大会筹备组的人员组成、工作要求以及工作职责等按照《广东省物业管理条例》的相关规定执行。

业主大会筹备组的组长由乡镇人民政府(街道办事处)代表担任。

业主大会筹备组中的业主代表可以由五名以上业主联名推荐, 也可以由乡镇人民政府(街道办事处)组织业主联名推荐; 业主代表按照联名推荐的业主人数多少进行确定。

业主大会筹备组成员名单和简历, 应当自业主大会筹备组成立之日起七日内在物业管理区域的显著位置公示。业主对筹备组

成员有异议的，由乡镇人民政府（街道办事处）协调解决。

建设单位未派员参加业主大会筹备组的，不影响筹备组的成立。

第十六条 建设单位、物业服务人应当向业主大会筹备组提供业主清册、物业建筑的基本资料、已筹集的专项维修资金清册等有关文件资料，并在物业管理区域提供相应的人力、场地支持，协助业主大会筹备组开展工作。

因建设单位注销或者有关单位不配合提供有关文件资料的，经业主大会筹备组申请，县（市、区）人民政府有关部门应当无偿提供。

第十七条 业主大会筹备组应当自成立之日起六个月内，依法组织召开首次业主大会会议。首次业主大会会议应当审议表决业主大会议事规则、管理规约，并选举产生业主委员会成员。

业主大会筹备组自成立之日起六个月内未能组织召开首次业主大会会议的，自行解散。期限届满十五日前，业主大会筹备组申请延长筹备期限的，经县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府（街道办事处）同意，可以延长六个月。

第十八条 业主大会可以决定《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律、法规规定和管理规约确定的事项，以及业主委员会的工作经费、业主委员会委员的履职津贴标准、业主委员会专职工作人员的薪酬标准等有关事项。

第十九条 业主大会会议可以采取线下或者线上书面征求

意见、集体讨论等形式召开，并可以采用书面或者电子投票等方式记名投票。

采用电子投票方式的，应当核实投票人的业主身份。鼓励在市人民政府住房城乡建设主管部门建立的物业管理信息平台进行。

任何单位和个人不得伪造或者指使他人伪造选票、表决票、业主签名或者委托书。业主委员会应当妥善保管选票、表决票和委托书，保管期限不少于五年。

**第二十条** 业主大会会议表决结束后，应当形成书面文件，载明表决事项、同意票数、反对票数、弃权票数以及表决结果，并于会议结束之日起七日内在物业管理区域的显著位置予以公示，公示期不少于十五日。

业主委员会逾期未公示业主大会会议表决结果，或者公示内容不符合前款规定的，由乡镇人民政府（街道办事处）责令限期改正并向全体业主通告。

业主对业主大会会议表决结果有异议的，可以在表决结果公示期间实名以书面形式向乡镇人民政府（街道办事处）提出，由乡镇人民政府（街道办事处）核实处理，并答复异议提出人。经核实异议成立的，由乡镇人民政府（街道办事处）责令重新统计表决结果或者重新组织表决。

**第二十一条** 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，依法履行法律、法规规定和业主大会赋



予的职责。

业主委员会由五至十五人的单数委员组成，每届任期三至五年。业主委员会的具体人数和任期由业主大会议事规则约定。

业主委员会委员应当符合《物业管理条例》等法律、法规规定的任职条件。

第二十二条 业主委员会委员候选人通过下列方式从物业管理区域内的业主中产生：

- （一）业主自荐或者联名推荐；
- （二）村（社区）党组织推荐；
- （三）村（居）民委员会推荐；
- （四）乡镇人民政府（街道办事处）推荐。

同一物业管理区域内，可以按照楼栋（单元）为单位各推荐一名候选人。

鼓励业主中的中共党员、人大代表、政协委员、退休人员、以及具有财会、管理、法律等工作经历的人员参选业主委员会委员。

业主大会筹备组应当审查候选人资格，提出候选人名单。候选人的基本信息，由业主大会筹备组在物业管理区域的显著位置公告。

第二十三条 业主委员会委员、候补委员由业主大会会议依法选举产生。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

业主委员会委员人数低于业主大会议事规则约定人数时，由候补委员按照得票顺序依次递补。

第二十四条 业主委员会应当自产生之日起三十日内，向物业所在地的县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门备案，按规定提交相关材料。

县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门应当自收到备案材料后五个工作日内发出备案回执，同时将备案回执和资料抄送乡镇人民政府（街道办事处）。

业主委员会凭备案回执，向公安机关申请刻制业主大会、业主委员会印章，依照有关规定开立业主大会银行账户，并按照业主大会议事规则的规定和业主大会的决定进行使用和管理。

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。

第二十五条 业主委员会会议应当按照业主大会议事规则的规定定期召开；经业主委员会主任或者三分之一以上业主委员会委员提议，可以召开业主委员会临时会议。

业主委员会应当于会议召开七日前，将会议议题告知所在地的村（居）民委员会，并在物业管理区域的显著位置公告。村（居）民委员会可以根据情况派员参加。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出决定必须经全体委员过半数同意并签字确认。业主委员会会议作出的决定，应

当自决定作出之日起七日内，在物业管理区域的显著位置公告，公告期不少于十日。

第二十六条 经业主大会决定，业主委员会可以聘请执行秘书和财务人员等专职工作人员，负责处理业主委员会的日常事务。

聘请专职工作人员支付报酬，或者向业主委员会委员支付工作津贴的，相关费用可以在业主共有部分的经营收益中列支。

公职人员兼任专职工作人员或者担任业主委员会委员的，不得违反规定领取报酬和津贴。

第二十七条 业主委员会委员、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）阻挠业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；
- （二）违反规定使用业主大会或者业主委员会印章，伪造或者指使他人伪造其他业主签名；
- （三）转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件、资料，或者拒绝、拖延提供业主有权查询的文件、资料；
- （四）未经业主大会决定，擅自与物业服务人签订或者解除物业服务合同；
- （五）骗取、挪用、侵占建筑物及其附属设施的维修资金或者物业公共收益等业主共有财产；
- （六）索取或者非法接受建设单位、物业服务人或者有利害关系业主提供的财物或者其他利益；

(七) 利用职务之便为自己或者他人在物业收费、停车等方面谋取不当利益;

(八) 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;

(九) 其他侵害业主共同利益或者可能影响其公正履职的行为。

业主委员会委员、候补委员出现前款禁止行为之一的, 由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权终止其职务, 并在物业管理区域的显著位置公告。

专职工作人员有第一款规定行为之一的, 业主委员会应当及时终止其职务, 并通告全体业主。

第二十八条 业主委员会在任期届满三个月前, 应当按照有关规定组织换届选举。

业主委员会在规定时间内不组织换届选举的, 所在地的乡镇人民政府(街道办事处)应当督促其限期组织换届选举, 村(居)民委员会应当对业主委员会换届选举予以协助。

业主委员会任期届满后, 自行解散。业主委员会应当在任期届满三日内, 将属于业主大会、业主委员会的有关财务、文件资料、印章等移交新一届业主委员会。

第二十九条 业主委员会应当及时将下列信息在物业管理区域的显著位置公示, 并及时更新:

(一) 业主委员会委员和专职工作人员名单、职责分工和联

系方式;

(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) 业主大会、业主委员会每半年的工作经费收支情况和业主委员会委员工作津贴、专职工作人员报酬等费用情况;

(六) 占用业主共有的道路、场地用于停放机动车的车位位置和数量;

(七) 物业共用部位、共用设施设备以及住宅专项维修资金的使用情况;

(八) 其他应当向业主公示的信息。

前款第一项内容应当长期公示, 第二项至第八项内容公示时间不得少于九十日。前款规定的资料和信息有变更的, 业主委员会应当自变更之日起七日内公布。

业主委员会未按照本条规定公布相关资料和信息的, 由乡镇人民政府(街道办事处) 责令其限期公布, 并通告全体业主。

第三十条 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物业所在地的乡镇人民政府(街道办事处) 提出书面要求, 由乡镇人民政府(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, 经业主大会筹备组组织以及县(市、区) 人民政府住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府(街

街道办事处) 指导后仍不能成立的;

(二) 业主大会成立后, 未能选举产生业主委员会, 或者需要换届选举业主委员会, 经县(市、区) 人民政府住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府(街道办事处) 指导后仍不能选举产生的;

(三) 出现委员缺额、集体辞职等情形, 业主委员会无法履行职责需要重新选举, 经县(市、区) 人民政府住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府(街道办事处) 指导后仍不能选举产生的。

第三十一条 物业管理委员会作为临时机构, 应当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。

尚未成立业主大会的, 物业管理委员会可以组织业主依法决定有关共有和共同管理权利的重大事项。

成立业主大会但是尚未成立业主委员会的, 物业管理委员会应当组织业主大会履行职责, 并根据业主大会的决定, 办理物业管理相关事务。

物业管理委员会应当接受县(市、区) 人民政府住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府(街道办事处) 的指导和监督, 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。

第三十二条 物业管理委员会由业主代表以及县(市、区) 人民政府住房城乡建设主管部门、乡镇人民政府(街道办事处)、村(居) 民委员会等派出代表组成, 人数为九至十三人的单数。

前款规定的业主代表不少于物业管理委员会成员人数的二

分之一，具体人数由乡镇人民政府（街道办事处）根据物业管理区域规模、业主户数等因素确定。业主代表人选由乡镇人民政府（街道办事处）征求业主意见，在自愿参加的业主中推荐产生。

物业管理委员会主任由乡镇人民政府（街道办事处）代表担任，副主任由村（居）民委员会代表和一名业主代表担任。

第三十三条 乡镇人民政府（街道办事处）应当将物业管理委员会成员的基本情况，在物业管理区域的显著位置公示，公示期不少于十五日。

公示期间业主有异议的，应当以书面形式实名向所在地的乡镇人民政府（街道办事处）提出。公示期满无异议或者异议不成立的，物业管理委员会成立。

第三十四条 物业管理委员会应当自成立之日起三十日内向县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门备案，并可以持备案回执刻制印章。

备案事项变更的，应当自变更之日起十五日内书面报告备案单位。

第三十五条 物业管理委员会会议由主任或者受主任委托的副主任召集和主持；经三分之一以上成员提议的，可以召开物业管理委员会临时会议。

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。

物业管理委员会应当自作出决定之日起七日内，将会议情况

和决定事项在物业管理区域的显著位置公告,公告期不少于十日。

公示期间,业主对物业管理委员会决定的事项有异议的,应当以书面形式实名提出,由所在地的乡镇人民政府(街道办事处)研究处理并作出答复。

**第三十六条** 物业管理委员会应当自业主委员会选举产生之日起停止履行职责,并于十日内向业主委员会移交相关资料和财物,移交后自行解散。

**第三十七条** 单体物业或者规模较小的物业,业主或者业主大会决定对物业实施自行管理的,应当在乡镇人民政府(街道办事处)的监督和指导下制定自行管理方案,对下列事项作出决定:

- (一) 自行管理的执行机构、管理方案、管理期限和收费标准;
- (二) 业主、业主委员会的权利、义务;
- (三) 其他自行管理的内容。

电梯、消防、人民防空、技术安全防范等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备,应当按照有关规定维修和养护。

自行管理方案的示范文本由市住房城乡建设主管部门制定公布。

### 第三章 前期物业管理



第三十八条 物业管理区域依法成立业主大会之前，建设单位应当通过公开招投标的方式选聘物业服务人提供前期物业服务，并签订书面的前期物业服务合同。投标人少于三个或者住宅小区总建筑面积小于五万平方米的，经县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门批准，可以采取协议方式选聘物业服务人。

物业服务人应当自前期物业服务合同签订之日起十五日内，将合同向物业所在地的县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府（街道办事处）备案。

前期物业服务招标投标管理的具体办法，由市人民政府住房城乡建设主管部门制定公布。

第三十九条 新建物业出售时，前期物业服务合同应当作为建设单位与物业买受人签订的物业买卖合同的附件。

前期物业服务合同应当就服务范围、服务事项和标准、服务费用、双方权利义务、违约责任等内容进行约定，约定内容不得减损业主合法权益、增加业主负担或者处分物业共用部位、共用设施设备的所有权和使用权。

前期物业服务合同可以参照市人民政府住房城乡建设主管部门制定的示范文本。

第四十条 建设单位在销售物业前，应当制定临时管理规约，作为物业买卖合同的附件。建设单位制定临时管理规约，应当参照市人民政府住房城乡建设主管部门发布的示范文本，不得侵害买受人的合法权益。

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。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，临时管理规约即行失效。

第四十一条 承接新建物业前，物业服务人和建设单位应当按照国家、省有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查验收，并签订承接查验协议，对承接查验的基本内容、各方权利义务、存在问题的解决方式及其时限、违约责任等事项作出明确约定。建设单位应当按照有关规定向物业服务人移交竣工验收和设施设备的安装、使用、维护保养技术等有关资料。

物业承接查验应当在物业所在地的县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门指导、监督下进行，同时可以邀请第三方专业机构参加。

物业承接查验费用由建设单位和物业服务人在前期物业服务合同中约定；没有约定或者约定不明确的，由建设单位承担。

建设单位按照法律、法规规定和物业买卖合同约定向物业买受人交付物业时，应当将物业承接查验协议一并交付给物业买受人。

第四十二条 前期物业服务收费实行政府指导价，由市、县（市、区）人民政府价格主管部门会同同级住房城乡建设主管部门制定物业服务收费的基准价及其浮动幅度，并向社会公布。

前期物业服务收费的具体标准，由建设单位和物业服务人根据物业服务实际情况，在政府指导价范围内协商确定。

## 第四章 物业管理服务

第四十三条 业主大会可以决定委托物业服务人提供物业服务，也可以决定由业主自行管理。

业主大会决定选聘物业服务人提供物业服务的，可以通过招标等方式选聘物业服务人，鼓励通过政府公共资源招标平台，以公开招标的方式选聘物业服务人。选聘物业服务人前，业主委员会应当拟订选聘方案，并公开征求全体业主意见，意见征集情况应当向业主大会通报。

选聘方案应当包括拟选聘物业服务人的信用状况、专业管理人员的配备情况、服务内容和收费标准、合同期限等主要内容。

第四十四条 业主委员会应当与物业服务人依法签订物业服务合同，经业主大会同意，物业服务合同可以对公共收益的使用管理、物业服务人使用公共设施的要求等进行约定。

签订物业服务合同前，业主委员会应当将拟签订的物业服务合同文本等在物业管理区域的显著位置公示。

物业服务合同对全体业主具有法律约束力。物业服务合同签订后，业主有权进行查询。

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。

物业服务合同签订之日起十五日内，物业服务人应当将物业服务合同向所在地的县（市、区）住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府（街道办事处）备案。

第四十五条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，履行下列义务：

（一）提供符合规范的卫生清洁、绿化养护、秩序维护等基本服务；

（二）依法维护、养护、管理物业管理区域内的公用设施、设备和相关场地；

（三）建立日常管理档案和共有部分的资料档案；

（四）采取合理措施保护业主、物业使用人的人身、财产安全；

（五）听取业主、物业使用人的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务工作；

（六）配合所在地的村（居）民委员会以及有关部门做好基层治理相关工作；

（七）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

第四十六条 物业服务人应当遵守安全生产、公共卫生、消防、治安、防灾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，做好物业管理区域的安全管理工作，并接受有关部门的指导。

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，并及时向有关部门和供水、供电、供气等专营服务单位报告，协助做好应急救援以及处置工作。

第四十七条 物业服务人应当在物业管理区域的显著位置公布下列信息：

（一）物业服务人营业执照、项目负责人基本情况、联系方式、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、监控安防、电力等专业设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置措施等；

（四）由物业服务人经营、管理的物业共用部位、共用设施设备的经营与收益情况；

（五）物业服务收费情况；

（六）住宅专项维修资金的筹集、使用情况；

（七）共用场地、共用设施设备产生水电费的分摊情况；

（八）物业服务合同履行情况；

（九）其他依照法律、法规规定和物业服务合同、管理规约约定应当公布的信息。

前款第一项至第三项信息应当长期公示并及时更新；第四项至第八项信息应当每年至少公示一次，公示时间不得少于六十日。

第四十八条 业主共同决定选聘物业服务人的，物业服务收费实行市场调节价，由业主与物业服务人根据服务项目、服务标准等因素，在物业服务合同中约定服务收费标准。

物业管理行业协会应当在住房城乡建设主管部门的指导、监督下，根据本行政区域经济发展水平和物业服务成本变动情况，定期发布各类物业服务项目、服务标准、物业服务成本信息以及计价规则，供业主和物业服务人参考。

第四十九条 业主应当按照物业服务合同的约定，按时足额交纳物业服务费。

物业服务人已经按照法律法规的规定和物业服务合同的约定提供服务的，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服务费。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催缴物业服务费。

物业管理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。

第五十条 物业服务合同的解除、续订、终止等依照法律、法规的规定执行。合同的变动情况应当依法向物业所在地的县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府（街道办事处）备案。

鼓励通过协商、调解、仲裁或者诉讼等方式解决物业服务合

同纠纷。纠纷处理期间，物业服务人应当按照约定继续提供物业服务、不得降低物业服务标准，业主应当按照规定或者约定缴纳物业服务相关费用。

第五十一条 物业服务合同终止前，物业服务人不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。

物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业管理区域，将下列资金、资料和物品交还业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况：

- （一）物业承接查验资料；
- （二）业主委员会办公用房、物业服务办公用房、物业管理设施设备用房；
- （三）业主共有资金；
- （四）提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的资料；
- （五）利用物业共用部位、共用设施设备从事经营活动的相关资料和共用场地、共用设施设备产生水电分摊费缴纳记录等资料；
- （六）其他应当移交的资金、资料和物品。

县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门和乡镇人民政府（街道办事处）应当加强对物业服务人交接工作的监督管理。

第五十二条 市、县（市、区）住房城乡建设主管部门应当

根据物业服务合同履行、投诉处理和日常检查等情况，依法依规采集物业服务人信用信息，推进物业服务人信用等级评价和信用分级分类监管，强化信用信息的公开、共享和应用。

第五十三条 市人民政府住房城乡建设主管部门应当建立物业服务人应急备选库，提供应急物业服务。

因物业服务人退出等导致物业管理区域突发失管状态时，乡镇人民政府（街道办事处）应当在物业服务人应急备选库中抽签选定物业服务人，提供卫生清洁、秩序维护、共用设施设备运行管理等基本物业服务。

提供应急物业服务的，乡镇人民政府（街道办事处）应当将物业服务人的信用状况、专业管理人员的配备情况、服务内容和收费标准等主要信息在物业管理区域的显著位置公示。

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

## 第五章 物业的使用和维护

第五十四条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，任何单位和个人不得擅自改变其用途。业主依法确需改变用途的，应当在依法办理有关手续后告知物业服务人；物业服务人确需改变用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由



业主依法办理有关手续。

利用物业共用部位、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，并依法办理相关手续。

维修、更新物业共用部位、共用设施设备的，相关业主、物业使用人应当予以配合。因物业共用部位、共用设施设备维修、更新等原因，造成房屋、设施设备损害的，责任人应当予以恢复原状或者赔偿。

**第五十五条** 任何单位和个人不得擅自挖掘物业管理区域内的道路、绿地、其他场地，损害业主的共同利益。

因维修、养护物业或者公共利益需要，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、其他场地以及临迁的共用设施设备，在约定期限内恢复原状。

**第五十六条** 物业管理区域内，规划用于停放汽车的车位（库），应当首先满足本物业管理区域内业主的需要。车位（库）用于出售的，应当首先出售给本物业管理区域内的业主；不出售或者尚未售出的，应当首先出租给本物业管理区域内的业主使用。

第五十七条 新建住宅小区内，建设单位应当规划建设电动摩托车、电动自行车集中停放场所，并配置符合安全要求的充电设施；规划用于停放机动车的车位（库），应当按照有关规定配建电动汽车充电设施或者预留建设安装条件。

既有住宅小区内，经业主共同决定，可以根据实际需要，利用公共停车位、公共部位等增建、改建符合相关规范和技术要求的电动汽车、电动摩托车、电动自行车公用充电设施。业主专用停车位（库）加装电动汽车充电设施的，应当符合相关规范和技术要求，物业服务人应当予以支持和协助。增建、改建、加装充电设施的，供电部门应当提供技术指导，住房城乡建设等主管部门应当予以指导和监督。

既有住宅小区内，无法增建、改建、加装电动汽车、电动摩托车、电动自行车充电设施的，物业服务人应当加强对物业管理区域内电动汽车、电动摩托车、电动自行车充电行为的消防安全管理。

第五十八条 业主或者物业使用人对住宅进行装饰装修的，应当事先告知物业服务人。物业服务人应当将装饰装修的禁止性行为和注意事项告知业主、物业使用人、装饰装修企业。

物业服务人应当加强对装饰装修活动的巡查和监督，业主、物业使用人、装饰装修企业应当予以配合。

第五十九条 物业服务人应当对物业服务区域内的电梯、消防设施等易于发生安全风险的物业共用部位和共用设施设备进行

日常巡查和定期养护，并采取必要的安全保障措施，防止建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落。

第六十条 物业买受人应当按照国家、省、市的规定交存住宅专项维修资金。

建设单位自留或者自用物业已办理权属初始登记的，应当依法交存住宅专项维修资金。

住宅专项维修资金实行专户存储、专款专用、业主决策、政府监督的原则。

住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，不得挪作他用。

住宅专项维修资金的交存、使用、管理等具体规定由市人民政府制定。

第六十一条 业主、物业使用人应当对其所有或者使用物业的窗户、阳台、搁置物、悬挂物等可能影响公共安全的物品、设施，进行检查、维修、养护。

前款规定的物品、设施出现危及公共安全情形，业主、物业使用人拒不履行维修、养护义务的，业主大会或者业主委员会有权依照法律、法规以及管理规约决定由物业服务人维修养护或者采取应急防范措施，费用由业主或者物业使用人承担。

第六十二条 任何单位和个人应当维护物业管理区域内建筑物安全，保护物业共用部位、共用设施设备，维护良好的秩序

和环境，并禁止实施下列行为：

- （一）损坏或者擅自变动房屋承重结构和主体结构；
- （二）违反法律法规或者管理规约的规定，改变房屋用途，将住宅改变为经营性用房；
- （三）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（厅）、书房和厨房的上方；
- （四）破坏或者擅自改变房屋外观；
- （五）违法搭建建筑物、构筑物；
- （六）损坏或者擅自占用、改建物业共用部位；
- （七）损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；
- （八）损毁树木、园林；
- （九）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，存放、铺设超负荷物品；
- （十）乱丢垃圾，高空抛物；
- （十一）发出超过规定标准的噪声或者妨碍邻居采光、通风；
- （十二）擅自设置停车泊位，在车辆出入口、消防车通道、消防车登高操作场地等处停放机动车辆，或者在物业管理区域内的道路上设置路障；
- （十三）违反用电安全规定拉设电线和插座为电动车辆充电；
- （十四）违反消防安全规定携带电动车辆及其电池进入电梯

轿厢；

(十五) 违法饲养动物；

(十六) 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、物业使用人有权投诉、举报，物业服务人、业主委员会应当根据物业服务合同或者管理规约及时予以劝阻、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、物业使用人应当予以配合。

第六十三条 县（市、区）人民政府、乡镇人民政府（街道办事处）应当建立和完善多元化物业管理纠纷调解处理机制；业主大会、业主委员会、物业服务人应当协助和配合做好物业管理纠纷化解工作。

## 第六章 法律责任

第六十四条 住宅小区物业管理相关部门、乡镇人民政府、街道办事处及其工作人员，不依法履行职责，或者存在其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十五条 建设单位违反本条例规定，有下列行为之一的，由有关主管部门按照下列规定予以处罚：

(一) 违反本条例第十三条规定，建设单位未向物业所在地

的乡镇人民政府（街道办事处）报告并在物业管理区域公告的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，可以处五万元以下的罚款；

（二）违反本条例第三十八条第一款规定，建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务人或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务人的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处五万元以上十万元以下的罚款；

（三）违反本条例第四十一条第一款规定，建设单位不移交有关资料的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，作为不良经营行为予以通报，并处一万元以上十万元以下的罚款。

第六十六条 违反本条例规定，物业服务人有下列情形之一的，由有关主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第三十八条第二款规定，物业服务人未进行前期物业服务合同备案的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元的罚款；

（二）违反本条例第五十一条规定，物业服务人不移交物业承接查验有关资料的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，作为不良经营行为予以通报，并处一万元以上十万元以下的罚款；

(三) 违反本条例第五十四条规定，物业服务人擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，对个人并处一千元以上一万元以下的罚款，对单位并处五万元以上二十万元以下的罚款；所得收益，用于物业管理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。

第六十七条 违反本条例第六十二条第一款规定，由有关主管部门按照下列规定予以处罚；给他人造成损害的，依法承担民事责任，构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 违反第一项规定的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，处五万元以上十万元以下的罚款；

(二) 违反第三项规定的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期拆除，并对业主、物业使用人处一千元以上五千元以下的罚款，对装饰装修企业处五千元以上五万元以下的罚款；

(三) 违反第二项、第四项、第五项规定的，由市、县（市、区）人民政府城乡规划主管部门依照有关法律法规的规定查处；

(四) 违反第六项、第七项规定的，由市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告；对个人可以处一万元以下的罚款，对单位可以处二十万元以下的罚款；

(五) 违反第八项至第十六项规定的，由相关主管部门依法查处。

第六十八条 违反本条例有关规定的其他行为，法律法规已规定法律责任的，从其规定。

本条例规定的行政处罚，实施相对集中行政处罚的，由城市管理和综合执法部门行使；实行乡镇街道综合行政执法的，由乡镇人民政府（街道办事处）按照规定范围和法定程序实施。

## 第七章 附 则

第六十九条 本条例自 2023 年 11 月 1 日起施行。