

# 淮安市住宅物业管理条例

淮安市住房和城乡建设局

# 淮安市第八届人民代表大会常务委员会

## 公 告

### 第 24 号

《淮安市人民代表大会常务委员会关于修改〈淮安市住宅物业管理条例〉的决定》已由淮安市第八届人民代表大会常务委员会第四十四次会议于 2021 年 10 月 27 日通过，经江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议于 2021 年 12 月 2 日批准，现予公布，自公布之日起施行。

淮安市人民代表大会常务委员会

2021 年 12 月 9 日



# 淮安市住宅物业管理条例

（2019年10月25日淮安市第八届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过2019年11月29日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准根据2021年10月27日淮安市第八届人民代表大会常务委员会第四十四次会议通过，2021年12月2日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议批准的《淮安市人民代表大会常务委员会关于修改〈淮安市住宅物业管理条例〉的决定》修正）

## 目 录

第一章 总则

第二章 住宅物业管理区域与共有物业

## 第一节 住宅物业管理区域

## 第二节 共有物业

# 第三章 管理组织形式

## 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 物业管理服务

## 第一节 前期物业管理

## 第二节 物业服务合同

## 第三节 物业服务收费与公共收益

# 第五章 物业使用与维护

## 第一节 物业使用

## 第二节 物业维护

## 第三节 老旧小区

# 第六章 监督管理

# 第七章 法律责任

# 第八章 附则

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范住宅物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好居住环境，促进和谐文明社区建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条** 本市行政区域内的住宅物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理，是指住宅物业管理区域内的住宅物业、非住宅物业的业主，通过选聘物业服务企业或者自行对住宅物业管理区域内的建（构）筑物及配套的设施设备和场地进行维修、养护、管理以及维护环境卫生和相关秩序的活动。

**第三条** 市、县（区）人民政府应当加强对住宅物业管理工作的组织领导，将住宅物业管理

纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区管理体系；制定扶持政策，引导物业服务企业为老旧小区、保障性住房等提供物业服务。

市、县（区）人民政府应当建立联席会议制度，协调处理住宅物业管理工作中的突出矛盾和问题。

街道办事处（镇人民政府）具体负责本辖区内住宅物业管理工作的指导、协调和监督。社区居（村）民委员会应当协助街道办事处（镇人民政府）做好住宅物业管理相关工作。

**第四条** 市、县（区）物业管理主管部门负责本行政区域内住宅物业管理活动的统一监督管理。有关主管部门按照各自职责，做好住宅物业管理相关工作。

**第五条** 市、县（区）人民政府及其相关部门、街道办事处（镇人民政府）可以通过购买服务等方式，引导法律、会计、工程监理、评估、咨询等第三方机构参与住宅物业管理相关活动。

鼓励业主委员会、建设单位、物业服务企业

委托第三方机构开展项目承接查验、物业费测算、物业服务质量评估等活动。

第三方机构应当依照法律、法规和合同的约定提供专业服务，出具的报告应当真实、客观、全面。

**第六条** 市、县（区）人民政府应当建立和完善住宅物业管理工作奖惩机制，定期进行监督检查，并将住宅物业管理工作纳入年度工作目标责任考核。

## **第二章 住宅物业管理区域与共有物业**

### **第一节 住宅物业管理区域**

**第七条** 住宅物业管理区域的划分以有利于实施物业管理为原则，综合考虑规划条件、建筑物规模、共用设施设备、业主人数、自然界限、社区布局、社区建设等因素确定。

自然资源和规划主管部门在审查住宅建设

工程设计方案时，应当听取物业所在地县（区）物业管理主管部门和街道办事处（镇人民政府）对住宅物业管理区域划分的意见。

建设单位应当根据物业建设用地规划许可证确定的红线图范围，结合物业的共用设施设备、社区建设等因素划定住宅物业管理区域。分期开发、两个以上建设单位开发或者具有不同物业类型的物业，配套设施设备和相关场地共用的，应当划定为一个住宅物业管理区域；能够分割、独立使用的，可以划分为不同的住宅物业管理区域。

已投入使用但尚未划定住宅物业管理区域的，由县（区）物业管理主管部门会同街道办事处（镇人民政府）提出住宅物业管理区域划分方案，在征求相关业主意见后予以确定。

**第八条** 新建物业出售前，建设单位应当将划定的住宅物业管理区域向物业所在地县（区）物业管理主管部门备案，并将已备案的住宅物业管理区域在商品房买卖合同中明示。

已划定住宅物业管理区域并实施物业管理但尚未备案的，由物业服务企业向物业所在地县（区）物业管理主管部门备案。

**第九条** 住宅物业管理区域划定后不得擅自调整。

住宅物业管理区域需要分立、合并的，应当依照相关法律、法规的规定办理。

住宅物业管理区域调整后，应当重新办理住宅物业管理区域备案。

## 第二节 共有物业

**第十条** 住宅物业管理区域内的下列配套设施设备和相关场所属于业主共有：

（一）物业服务用房、门卫房、值班室、共用设施设备使用的房屋；

（二）共用的架空层、走廊、楼梯间、电梯间；

（三）除城镇公共道路以外的其他道路，以

及除城镇公共绿地或者明示属于个人以外的其他绿地；

（四）建设单位以商品房买卖合同或者其他书面形式承诺归业主共有的房屋和设施设备；

（五）其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施；

（六）法律、法规规定的其他共有部分。

**第十一条** 自然资源和规划主管部门在核发建设工程规划许可证时，应当对规划图纸中标注的物业服务用房的位置和面积进行审核。物业所在地县（区）物业管理主管部门在住宅物业交付使用前，应当对物业服务用房进行核实。

建设单位应当在住宅物业管理区域内按照下列标准配置必要的物业服务用房：

（一）建筑面积不低于本住宅物业管理区域内地上地下各类物业总建筑面积的千分之四，低于一百平方米的，按照一百平方米配置；

（二）相对集中安排在住宅物业管理区域中心或者出入口附近，配置在地面以上、二层以下，

配置在住宅楼内的，应当有独立通道；

（三）办公区配置公共卫生间，并配置独立计量水、电表等设施，预设通讯、有线电视、网络宽带等端口；

（四）适度装修。

分期开发建设的，在物业服务用房尚未交付前，建设单位应当无偿提供符合标准的临时物业服务用房。

**第十二条** 物业服务用房竣工验收后，建设单位应当自承接查验协议签订之日起十日内无偿移交，并接受物业所在地县（区）物业管理主管部门和街道办事处（镇人民政府）监督。

建设单位在办理商品房预售许可、现房销售备案时，应当注明物业服务用房的位置和建筑面积，不得将物业服务用房计入公摊面积。

业主委员会办公、议事用房在物业服务用房中安排，具体位置由业主委员会与物业服务企业协商确定，一般按照建筑面积二十至四十平方米配置。

未经业主大会同意，物业服务企业、业委

员会不得改变物业服务用房的用途。

**第十三条** 建设单位在办理房屋所有权首次登记时应当将住宅物业管理区域内依法属于业主共有的道路、绿地、其他公共场所、公用设施、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，不动产登记机构应当在不动产登记簿上予以记载。

**第十四条** 新建物业出售时，建设单位应当向物业买受人明示下列内容：

（一）住宅物业管理区域的四至范围说明及附图；

（二）公共场所、共有绿地的面积和位置；

（三）地下室、底层架空层、天台的面积及权属；

（四）物业服务用房的面积和位置；

（五）其他需要明示的场所和设施设备。

物业服务企业应当将前款所列内容在住宅物业管理区域内向全体业主长期公告。

## 第三章 管理组织形式

### 第一节 业主和业主大会

**第十五条** 房屋的所有权人为业主。

尚未依法办理不动产登记的下列主体，在物业管理活动中应当认定为业主：

（一）因人民法院、仲裁委员会的生效法律文书取得房屋所有权的人；

（二）因继承或者受遗赠取得房屋所有权的人；

（三）因合法建造取得房屋所有权的人。

尚未依法办理不动产登记，基于买卖、赠与、征收补偿协议等已经合法占有房屋专有部分的人，可以认定为业主。

已经达到交付使用条件，尚未向物业买受人交付的专有部分，建设单位享有业主权利、履行业主义务。

**第十六条** 业主在住宅物业管理中，享有下

列权利：

（一）接受物业服务企业按照物业服务合同约定提供的服务；

（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）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）监督业主委员会、物业管理委员会的工作；

（七）监督物业服务企业履行物业服务合同；

（八）对物业共用部分、共用设施设备、相关场地使用及收益情况享有知情权和监督权；

（九）监督物业共用部分、共用设施设备住宅专项维修资金的管理和使用；

（十）法律、法规规定的其他权利。

**第十七条** 业主在住宅物业管理中，履行下列义务：

（一）遵守临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则；

（二）遵守物业共用部分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）按照相关规定交纳住宅专项维修资金；

（五）按照约定支付物业费；

（六）不得损害公共利益和他人合法权益；

（七）配合物业服务企业执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

（八）相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求；

（九）法律、法规规定的其他义务。

**第十八条** 一个住宅物业管理区域成立一

个业主大会。业主大会由该住宅物业管理区域内的全体业主组成。

住宅物业管理区域内业主户数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。

业主大会自首次业主大会会议表决通过业主大会议事规则和管理规约之日起成立。

**第十九条** 符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会或者业主代表大会会议：

（一）住宅物业管理区域内房屋出售并交付使用的建筑面积达到百分之五十以上的；

（二）住宅物业管理区域内业主已入住户数的比例达到百分之五十以上的。

**第二十条** 符合召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当向物业所在地街道办事处（镇人民政府）报送下列材料：

- （一）住宅物业管理区域证明；
- （二）房屋及建筑物面积清册；
- （三）业主名册；

- (四) 建筑规划总平面图；
- (五) 交付使用共用设施设备的证明；
- (六) 物业服务用房配置证明；
- (七) 其他有关的文件资料。

建设单位或者十人以上的业主公开联名书面提出召开首次业主大会会议申请的，街道办事处（镇人民政府）应当及时审核是否符合召开首次业主大会会议条件，并在十个工作日内予以答复。

街道办事处（镇人民政府）可以向不动产登记机构查阅、复制相关材料，或者要求建设单位、物业服务企业提供相关材料，不动产登记机构、建设单位或者物业服务企业应当予以协助。

**第二十一条** 符合成立业主大会条件的，街道办事处（镇人民政府）应当在收到建设单位或者十人以上的业主公开联名提出筹备业主大会书面申请后六十日内，组织成立首次业主大会筹备组。

首次业主大会筹备组由业主以及街道办事

处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会、建设单位等委派人员共同组成；建设单位不委派人员参加的，不影响筹备组的成立。

筹备组成员人数应当为五至十一人的单数，其中业主成员不少于筹备组成员的百分之六十，筹备组组长由街道办事处（镇人民政府）指定人员担任。

**第二十二条** 筹备组中的业主成员应当从具有完全民事行为能力、遵守临时管理规约、履行行业义务的业主中产生。

有下列情形之一的，不得担任筹备组成员：

（一）本人及其配偶、直系亲属在本住宅物业管理区域内提供前期物业服务的企业担任负责人的；

（二）索取或者非法收受建设单位、物业服务企业的利益或者报酬的；

（三）不宜担任筹备组成员的其他情形。

筹备组成员被提名为业主委员会成员候选人的，应当退出筹备组。

**第二十三条** 筹备召开首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。建设单位应当在选聘前期物业服务企业前按照规定标准将筹备费用交至街道办事处(镇人民政府)设立的专用账户,用于业主大会的筹备。

筹备经费标准及使用管理办法由市物业管理主管部门制定。

**第二十四条** 首次业主大会筹备组履行下列职责:

(一) 确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容;

(二) 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;

(三) 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;

(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) 依法确定首次业主大会会议表决规则;

(六) 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，筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在住宅物业管理区域内显著位置公告，并书面通知全体业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

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。未能按时完成筹备工作的，经街道办事处（镇人民政府）同意，可以延长，延长期限不超过三十日。

### **第二十五条** 业主大会决定下列事项：

- (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企业；
- (五) 使用住宅专项维修资金；
- (六) 筹集住宅专项维修资金；

(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) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主大会决定前款事项,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。

**第二十六条** 业主大会会议可以采用集体讨论或者通过纸质、手机信息、电子邮件等征求意见的方式召开。业主大会讨论的事项需要表决的,应当采用纸质实名投票表决;在满足实名投票的条件下,可以采用电子信息技术手段投票表决。

业主大会会议表决结果应当向全体业主公示。业主大会的决定，对全体业主具有法律约束力。

**第二十七条** 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

定期会议由业主委员会按照业主大会议事规则的规定组织召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

（一）业主委员会认为需要召开业主大会会议就特定事项作出决定的；

（二）发生重大事故或者紧急事件，需要业主大会作出决定的；

（三）法律、法规、业主大会议事规则和管理规约规定的其他情形。

业主委员会不按照前款规定组织召开业主大会会议的，由街道办事处（镇人民政府）责令限期组织召开；逾期不组织召开的，街道办事处（镇人民政府）可以组织业主召开。

除本条第三款第二项情形外，召开业主大会会议，应当于会议召开十五日前通知全体业主，同时报告街道办事处(镇人民政府)、社区居(村)民委员会。业主委员会应当做好业主大会会议记录，并妥善保存。

**第二十八条** 业主户数超过三百户的，可以成立业主代表大会，履行业主大会职责。一个住宅物业管理区域的业主代表一般不少于三十人，一名业主代表所代表的业主户数一般不超过三十户。业主代表由业主小组推荐产生，业主小组可以按幢、单元、楼层或者结合实际情况组成。一个业主小组推选一名业主代表，代表本小组的业主出席业主代表大会会议，表达本小组业主的意愿。业主代表推选办法应当在业主大会议事规则中规定。

业主代表履行下列职责：

(一) 在业主代表大会会议召开前，就会议议题征集本小组业主意见；涉及事项需要业主书面投票表决的，应当征得业主本人对表决意见的

签字确认；

（二）主持业主小组会议，开展议事活动；

（三）向业主委员会反映本小组业主的意见和建议；

（四）建立本小组工作档案；

（五）业主大会议事规则规定的其他职责。

业主代表出席业主代表大会会议不得委托他人；业主代表因故不能参加业主代表大会会议的，其所代表的业主可以另行推选临时业主代表参加。

业主代表大会通过的决定与业主大会的决定具有同等效力，对全体业主具有法律约束力。

## 第二节 业主委员会

**第二十九条** 业主委员会由业主大会会议选举产生。业主委员会成员应当由履行业主义务，热心公益事业、责任心强，具有一定组织能力的业主担任。对有不履行业主义务，侵害业主

共同利益行为的业主，业主大会可以在业主大会议事规则、管理规约中对其担任业主委员会成员作出限制性规定。

业主委员会由五至十一人的单数成员组成，每届任期三至五年，成员可以连选连任，业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

业主委员会成员具体人数、任期以及是否实行差额选举、差额比例等，由业主大会议事规则确定。

业主委员会实行差额选举的，未当选业主委员会成员且得票数达到法定票数的候选人，可以按照得票顺序当选业主委员会候补成员。候补成员人数由业主大会议事规则确定，最多不超过业主委员会成员总数的百分之五十。候补成员可以列席业主委员会会议，不具有表决权。

鼓励推荐本住宅物业管理区域内业主中的先进模范人物以及具有建设、管理、财经、法律等方面专业知识的业主作为业主委员会成员候

选人。

**第三十条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向物业所在地街道办事处（镇人民政府）办理业主大会和业主委员会备案：

- （一）备案申请书；
- （二）业主委员会成员名单；
- （三）业主大会议事规则、管理规约；
- （四）业主大会会议记录；
- （五）其他应当提供的材料。

备案材料齐全的，街道办事处（镇人民政府）应当在十个工作日内出具业主大会、业主委员会备案证明；备案材料不齐全的，街道办事处（镇人民政府）应当自接受材料之日起五个工作日内一次性书面告知需要补正的材料。

街道办事处（镇人民政府）应当在出具业主大会、业主委员会备案证明后十个工作日内，将备案材料抄送县（区）物业管理主管部门。

备案内容依法发生变更的，业主委员会应当

自变更之日起十五日内重新办理备案。

业主大会和业主委员会取得备案证明后，可以依法申请刻制印章、开立业主大会的银行账户。

**第三十一条** 业主委员会是业主大会的常设执行机构，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

（二）执行业主大会决定；

（三）与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

（四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（五）组织编制物业共用部分、共用设施设备维修、改造、更新的年度计划和方案，提请业主大会审议；

（六）组织和监督住宅专项维修资金的筹集和使用；

（七）监督管理利用业主的共有部分产生的收入及其使用；

（八）督促业主按照规定或者约定支付物业费等相关费用；

（九）监督管理规约的实施；

（十）协调处理物业管理活动中的矛盾纠纷；

（十一）及时公开业主大会议事规则、管理规约等规定应该公开的事项；

（十二）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

**第三十二条** 业主委员会成员有下列情形之一的，经核实后其成员职务终止，由业主委员会予以公告：

（一）因物业转让、灭失等原因不再是本住宅物业管理区域业主的；

（二）因疾病等原因丧失民事行为能力的；

（三）被依法限制人身自由，无法履行成员职责的；

（四）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；

（五）法律、法规以及业主大会议事规则、管理规约规定的其他情形。

业主委员会成员职务终止，应当自终止之日起七日内移交其使用保管的文书、印章以及其他属于全体业主所有的财物。

**第三十三条** 业主委员会成员不得有下列行为：

（一）擅自使用业主大会或者业主委员会印章，严重损害业主利益；

（二）未妥善保管业主大会或者业主委员会经费收支相关财务账簿凭证，严重损害业主利益；

（三）转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件资料，或者拒绝提供业主有权查询的文件、资料；

（四）以虚列支出、虚报账目等方式挪用或者侵占业主的住宅专项维修资金等共有财产；

（五）索取或者非法收受建设单位、物业服

务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬；

（六）利用职务之便少交或者不交物业费、停车费等相关费用，或者向物业服务企业销售商品、承揽业务，获取不正当利益；

（七）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，严重损害业主利益；

（八）损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌、违法出租房屋；

（九）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉人或者举报人；

（十）其他严重损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

业主委员会成员有前款情形之一的，业主大会可以按照议事规则罢免其成员职务，街道办事处（镇人民政府）应当予以指导、协助。罢免业主委员会成员时，应当允许其提出申辩并记录归档。

**第三十四条** 业主委员会出现缺员，可以从

候补成员中递补。

业主委员会成员人数不足业主大会议事规则规定成员总数二分之一或者低于法定最低人数的，物业所在地街道办事处（镇人民政府）应当组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行调整。

业主委员会拒不执行业主大会决定，或者未经业主大会同意，擅自与物业服务企业签订或者解除合同的，由物业所在地县（区）物业管理主管部门责令限期改正；拒不改正的，物业所在地街道办事处（镇人民政府）应当指导协助业主组织召开业主大会临时会议，对业主委员会进行调整。

**第三十五条** 业主委员会在其任期届满三个月前，应当书面告知物业所在地街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会。街道办事处（镇人民政府）应当指导、协助业主委员会成立换届工作小组，由换届工作小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。换届

工作小组人员的构成参照首次业主大会筹备组的人员构成。

换届期间，业主委员会不得召开业主大会对下列事项作出决定：

- （一）选聘、解聘物业服务企业；
- （二）调整物业服务收费标准；
- （三）除管理规约规定情形之外的物业维修、更新、改造。

**第三十六条** 业主委员会应当自换届工作小组成立之日起十日内，将其保管的财务账簿凭证、业主名册、会议记录、文书档案等资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交物业所在地街道办事处（镇人民政府）保管。不按时移交的，街道办事处（镇人民政府）应当责令其限期移交；拒不移交的，辖区内的公安机关应当协助移交。

物业所在地街道办事处（镇人民政府）应当在新一届业主委员会备案后十日内，将其保管的前款所列资料、印章、财物移交新一届业主委员会。

### 第三节 物业管理委员会

**第三十七条** 住宅物业管理区域内具有下列情形之一，物业所在地街道办事处（镇人民政府）可以组织成立物业管理委员会代行业主大会、业主委员会职责：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但因多种原因未成立，经物业所在地街道办事处（镇人民政府）指导后仍不能成立的；

（三）业主委员会长期不能正常工作，需要重新选举业主委员会，经物业所在地街道办事处（镇人民政府）多次指导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

物业管理委员会代行业主大会、业主委员会职责期间，物业所在地街道办事处（镇人民政府）对能够成立业主大会的，应当及时指导筹备成立；能够选举业主委员会的，应当及时指导选举产生。

物业管理委员会在业主委员会选举产生后，应当公告解散，并向物业所在地街道办事处（镇人民政府）移交资料、印章、财物等。

**第三十八条** 物业管理委员会由业主以及街道办事处（镇人民政府）、公安派出所、社区居（村）民委员会、建设单位等委派人员组成。

物业管理委员会人数应当为九至十三人的单数。物业管理委员会中的业主成员应当不少于百分之六十，由街道办事处（镇人民政府）在业主中推荐产生。物业管理委员会中的业主成员资格应当符合本条例规定的业主委员会成员条件。物业管理委员会主任一般由业主成员担任；由非业主成员担任的，应当在业主成员中明确一名副主任，承担日常事务。

物业管理委员会成员名单应当在住宅物业管理区域内显著位置公示，公示时间不少于十五日。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处（镇人民政府）或者县（区）物业管理主管部门协调处理。

物业管理委员会应当自成立之日起三十日内，向物业所在地县（区）物业管理主管部门备案。

**第三十九条** 物业管理委员会会议由主任召集和主持；主任因故不能召集和主持的，应当指定一名副主任召集和主持。

## 第四章 物业管理服务

### 第一节 前期物业管理

**第四十条** 新建住宅物业管理区域实行前期物业管理。

建设单位负责选聘前期物业服务企业，并与其签订书面前期物业服务合同，督促物业服务企业按照规定、约定履行物业服务义务。

**第四十一条** 市物业管理主管部门应当会同城市管理等相关主管部门制定住宅物业管理区域临时管理规约示范文本。建设单位在销售物

业前，应当参照示范文本制定临时管理规约，并报物业所在地县（区）物业管理主管部门备案。物业管理主管部门应当将备案的临时管理规约抄送物业所在地街道办事处（镇人民政府）。

在销售物业时，建设单位应当将经备案的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商品房买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

**第四十二条** 建设单位应当通过招投标方式选聘物业服务企业，并将招标和中标有关资料报物业所在地县（区）物业管理主管部门备案。物业管理主管部门应当将中标备案材料抄送物业所在地街道办事处（镇人民政府）。

住宅建筑面积少于三万平方米或者投标人少于三人的，经物业所在地县（区）物业管理主管部门批准，建设单位可以采取协议方式选聘物业服务企业。

物业管理招投标办法由市物业管理主管部

门制定。

**第四十三条** 物业服务企业承接物业前，建设单位与物业服务企业应当共同对物业共用部分、共用设施设备进行承接查验。

进行物业承接查验，建设单位和物业服务企业可以邀请物业所在地县（区）物业管理主管部门和街道办事处（镇人民政府）参加。物业管理主管部门和街道办事处（镇人民政府）接到邀请后，应当派员参加。

建设单位和物业服务企业在物业承接查验中，可以聘请第三方机构提供专业服务。

建设单位和物业服务企业在物业承接查验中不得恶意串通、弄虚作假，侵害业主利益。

物业承接查验的费用由建设单位承担，但另有约定的除外。

**第四十四条** 建设单位应当按照国家有关规定和商品房买卖合同的约定，交付权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

新建住宅物业管理区域应当具备以下条件：

（一）建设工程竣工验收合格，取得自然资源和规划、公安、消防、人防等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经住房和城乡建设主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、通信（宽带数据传输信息）、有线电视等市政公用设施设备按照规划设计要求建成；供水、供电、供气、供热已安装独立的经检定合格的计量表具；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化、体育、环境卫生、社区服务、养老以及人民防空等公共服务设施已按照规划设计要求建成；

（四）道路、绿地、车位、车库、物业服务用房和垃圾分类设施等公共配套设施按照规划设计要求建成；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、监控安防等共用设施设备依法取得使用合格证书；

（六）建筑物及其配套设施的标志标识完整、清晰；

（七）物业使用、维护和管理的相关资料完整齐全；

（八）法律、法规规定的其他条件。

新建住宅物业管理区域内分期建设的，可以根据建设进度，对物业分期承接查验。建设单位和物业服务企业应当在交付最后一期物业时，办理住宅物业管理区域整体交接手续。

**第四十五条** 建设单位应当在现场查验物业二十日前，向物业服务企业移交下列资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、综合管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）共用设施设备清单；

- (五) 业主名册；
- (六) 房屋勘测成果报告；
- (七) 物业管理所需要的其他资料。

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期限，最长不超过二十日。

**第四十六条** 物业承接查验后，建设单位、物业服务企业应当签订承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题、解决办法及时限、各方权利义务、违约责任等作出约定。

**第四十七条** 物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持有关材料到物业所在地县(区)物业管理主管部门备案。物业管理主管部门应当将承接查验备案相关资料抄送物业所在地街道办事处(镇人民政府)。

物业服务企业应当在承接查验备案后三十日内将下列情况在住宅物业管理区域内显著位置公告：

- (一) 承接查验时间、范围；

- (二) 查验的事项及结果;
- (三) 存在问题、解决办法及时限;
- (四) 需要公告的其他事项。

**第四十八条** 物业承接查验档案资料属于全体业主所有，物业服务企业应当建立档案，业主有权免费查询。前期物业服务合同期满或者终止的，物业服务企业应当自合同期满或者终止之日起十日内，向业主委员会移交物业承接查验档案资料，或者在业主委员会监督下向新选聘的物业服务企业移交。物业所在地县（区）物业管理主管部门予以指导、协助。

建设单位、物业服务企业应当妥善保存档案资料，不得遗失、泄露业主信息资料，不得将业主信息资料用于与物业管理服务无关的活动。

## 第二节 物业服务合同

**第四十九条** 物业服务合同是物业服务企业在住宅物业管理区域内，为业主提供建筑物及

其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，业主支付物业费的合同。

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、住宅专项维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

物业服务企业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。

市物业管理主管部门应当会同市市场监督管理部门制定物业服务合同示范文本。

**第五十条** 建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容，或者另行签订前期物业服务委托协议，对前期物业服务的内容予以约定。

业主大会成立后，物业服务企业由业主大会选聘，并由业主委员会与物业服务企业签订物业服务合同。

**第五十一条** 物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起三十日内，将物业服务合同报

物业所在地县（区）物业管理主管部门、街道办事处（镇人民政府）备案。

物业服务企业应当将物业服务合同的主要内容在住宅物业管理区域内显著位置长期公示。

**第五十二条** 物业服务企业不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定，减少物业服务内容、降低物业服务质量和标准；

（二）违反物业服务合同约定，将物业费、汽车停放费、公共水电费等捆绑收费；

（三）擅自增加收费项目、提高收费标准，超期收取费用；

（四）擅自处分属于业主的物业共用部分、共用设施设备的所有权或者使用权；

（五）擅自拆除、损坏住宅物业管理区域内的建（构）筑物及其设施设备；

（六）擅自撤离或者拒不退出住宅物业管理区域；

（七）终止服务撤离时，拒不移交属于业主

的档案资料、物品、资金等；

（八）将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人；

（九）采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费；

（十）法律、法规禁止的其他情形。

**第五十三条** 占已交付使用物业业主总人数百分之二十以上的业主，对建设单位选聘的前期物业服务企业的服务质量不满意，要求第三方机构评估的，建设单位应当委托第三方机构对物业服务企业履行前期物业服务合同的情况进行评估。第三方机构由建设单位、业主、物业服务企业协商选定；协商不成的，由物业所在地县（区）物业管理主管部门组织当事人随机抽取第三方机构。评估结果在一年内有效，并向全体业主公告，同时告知物业管理主管部门。

经评估，物业服务不符合履约标准的，建设单位可以按照合同约定更换物业服务企业，或者

要求物业服务企业限期整改；逾期不整改的，建设单位应当向物业所在地县（区）物业管理主管部门报告，由物业管理主管部门向社会公开。

**第五十四条** 物业服务合同期限届满后，建设单位、业主大会未续聘或者未另聘物业服务企业，原物业服务企业继续提供服务的，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另一方当事人；同时书面告知物业所在地的县（区）物业管理主管部门、街道办事处（镇人民政府），并在住宅物业管理区域显著位置公告。

前期物业服务合同期限未满，但是业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

**第五十五条** 县（区）物业管理主管部门应当按照自愿、公平、择优的原则建立物业服务企业应急备选库。

物业服务企业擅自退出或者物业服务合同

期满后，未有新物业服务企业承接项目的，由业主委员会或者物业管理委员会在物业服务企业应急备选库中选取应急物业服务企业，签订应急物业服务合同；未成立业主委员会或者物业管理委员会的，由物业所在地街道办事处（镇人民政府）在物业服务企业应急备选库中选取应急物业服务企业，签订应急物业服务合同。

应急物业服务合同的期限不得超过一年。街道办事处（镇人民政府）应当指导业主按照法定程序重新选聘物业服务企业，签订物业服务合同。

**第五十六条** 更换物业服务企业的，业主委员会应当在物业所在地街道办事处（镇人民政府）的指导下，会同有关物业服务企业及时对物业共用部分、共用设施设备的使用维护现状予以查验和确认。

### 第三节 物业服务收费与公共收益

**第五十七条** 物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，遵循合理、公开、质价相符的原则确定，按照国家和省有关规定实行政府指导价和市场调节价。物业服务具体收费标准由物业服务合同约定。

实行政府指导价的，价格主管部门应当会同同级物业管理主管部门制定收费标准，并向社会公开；每三年对收费标准进行评估，根据评估结果调整收费标准。

**第五十八条** 物业服务企业可以根据物业服务合同的约定预收物业费，预收物业费的期限最长不超过一年。

建设单位在销售物业时，作出物业费减免承诺或者约定减免的，应当向物业服务企业全额支付减免的物业费。

已竣工但尚未售出或者尚未交付物业买受人的物业，物业费由建设单位全额承担。

**第五十九条** 在前期物业管理期间，原物业服务合同终止后，建设单位续聘或者另行选聘物业服务企业的，双方签订的合同不得损害业主权益。增加收费项目、提高物业服务收费标准的，应当依照法定程序征得业主同意。

**第六十条** 住宅物业管理区域内，供水、供电、供气、供热等专业经营单位应当按照最终用户使用的计量器具显示的量值向最终用户收取费用，不得转嫁户外管线或者其他设施的资源、能源损耗和损失。最终用户是指接受供水、供电、供气、供热等服务的最终分户业主或者实际使用人。

属于共用部分、共用设施设备使用的水电等费用但未约定纳入物业服务成本、也未经合同约定交纳主体的，由业主委员会、物业服务企业按照业主专有部分占建筑物总面积的比例分摊，专业经营单位应当予以协助。分摊情况应当在住宅物业管理区域内显著位置公示，业主或者实际使用人应当按实交纳分摊费用。业主、实际使用人

或者业主委员会对公示的分摊情况提出异议的，物业服务企业应当答复。

专业经营单位不得强制物业服务企业代收有关费用。物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

专业经营单位不得因部分最终用户未履行交费义务停止已交费用户和共用部分的服务。

**第六十一条** 利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后的收益为公共收益，属于业主共有，由业主委员会或者物业服务企业负责管理，单独建账、独立核算。

业主大会成立前，物业服务企业应当将业主共有的汽车停放费单独列账，所得收益的百分之七十纳入住宅专项维修资金，其余部分可以用于补贴物业费。

公共收益的收支情况应当至少每半年在住宅物业管理区域内显著位置向业主公示一次，公示时间不少于十五日。

## 第五章 物业使用与维护

### 第一节 物业使用

**第六十二条** 业主或者物业使用人装饰装修物业的，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人。

业主或者物业使用人在装饰装修工程开工前，应当向物业服务企业办理登记手续，签订装饰装修服务协议。需要报有关部门批准的，应当依法办理批准手续。未办理登记、批准手续的，物业服务企业可以按照临时管理规约或者管理规约的规定，禁止装饰装修施工人员进入住宅物业管理区域。

物业服务企业对装饰装修活动进行巡查时，业主或者物业使用人、装饰装修施工人员不得拒绝和阻碍。

物业服务企业不得向业主或者物业使用人

指定装饰装修施工单位、材料供应商以及物料搬运人员。

**第六十三条** 住宅物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本区域内业主的停车需要，当事人可以通过出售、附赠或者出租等方式约定归属。拟出售车位、车库数量少于本区域要求购买车位、车库业主的房屋套数时，应当通过抽签等公平方式确定，每户业主只能购买一个车位或者车库。建设单位未出售或者未附赠的车位、车库，应当优先出租给本区域内业主，租金按照价格主管部门核定的标准执行；业主要求承租车位、车库的，建设单位不得只售不租。

尚有空余车位、车库的，可以临时出租给住宅物业管理区域以外的单位、个人，租赁期限不得超过六个月。

建设单位应当在住宅物业管理区域内显著位置公告车位、车库的平面图，并在图中实时标注出售、附赠、出租等情况。

**第六十四条** 住宅物业管理区域内依法配建的人民防空工程，建设单位、物业服务企业或者实际管理人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，应当向业主开放，出租的租赁期限不得超过三年，不得将停车位出售、附赠。

人民防空工程出租给本住宅物业管理区域以外的单位和个人，承租人应当服从本住宅物业管理区域的物业服务企业管理。

**第六十五条** 业主大会成立前，需要占用业主共有的道路或者其他场地设立停车位的，应当在前期物业服务合同或者临时管理规约中约定。

占用业主共有的道路或者其他场地设立停车位的，不得妨碍消防等应急车辆的通行和作业。

**第六十六条** 新建住宅物业管理区域内配建停车位，建设单位应当按照规划建设充电设施或者预留建设安装条件。已建住宅物业管理区域内，经业主大会或者业主大会授权的业主委员会

同意，可以通过改造、加装等方式建设充电设施。

**第六十七条** 住宅物业管理区域内，禁止下列行为：

（一）擅自改变物业的规划用途；

（二）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构，存放超负重物品；

（三）擅自下挖建筑物内底层地面，违法搭建建（构）筑物或者设置障碍物，破坏或者擅自改变房屋外观，增添装饰装修设施影响邻居采光、通风；

（四）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间，或者将厨房间改为卫生间；

（五）制造超过规定标准的噪声、振动；

（六）占用、堵塞疏散通道、安全出口、消防车通道；

（七）擅自占用他人专用（有）车位，拒不让出；

（八）在共用车位上设置车位锁或者其他障碍物；

(九) 擅自设置立体式停车设施；

(十) 损坏或者擅自占用、改建物业共用部分，侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

(十一) 存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质等违反安全规定的物品；

(十二) 任意弃置垃圾、倾倒污水；

(十三) 擅自摆摊设点、占道经营；

(十四) 擅自在建（构）筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；

(十五) 擅自在建筑物内的门厅、走廊、楼道拉接电线为电动车充电；

(十六) 违规饲养犬只；

(十七) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

## 第二节 物业维护

**第六十八条** 建设单位应当按照国家规定

的保修期限、保修范围，承担物业保修责任。保修期内建设单位未保修或者未修复的，保修期满后仍由建设单位承担保修责任。

物业存在安全隐患、严重影响市容或者妨碍他人正常使用的，业主、物业使用人或者物业服务企业应当及时维修、养护或者采取防范措施。

物业共用部分与共用设施设备维修、更新、改造时，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、更新和改造，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。

**第六十九条** 住宅物业管理区域内的业主，应当在办理物业入住手续时或者不动产登记前，交存首期住宅专项维修资金，专项用于物业共用部分、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造。

已竣工验收并达到交付条件，已售出但尚未交付业主以及属于建设单位所有的物业，建设单位在办理房屋所有权首次登记前，应当将首期住

住宅专项维修资金交存至住宅专项维修资金专户。建设单位已交存住宅专项维修资金的，可以在物业售出或者交付时向业主收取，并出具住宅专项维修资金专用票据。

业主申请房地产转移登记时，应当向不动产登记机构提供已足额交存住宅专项维修资金的相关凭证，不动产登记机构应当查验。

住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照国家和省相关规定以及业主大会的决定，续筹住宅专项维修资金。

**第七十条** 住宅物业配置电梯的，建设单位应当在交付使用前按照建筑安装总费用百分之一的比例交存资金，专项用于电梯、消防等设施的更新和改造。该资金归业主所有，纳入住宅物业管理区域住宅专项维修资金管理。

**第七十一条** 物业共用部分、共用设施设备发生下列危及房屋安全和人身财产安全紧急情形之一的，应当实施应急维修、更新和改造：

（一）外墙、屋面渗漏的；

- (二) 电梯发生故障的；
- (三) 公共护（围）栏破损严重的；
- (四) 楼顶、楼体单侧外立面有脱落危险的；
- (五) 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；
- (六) 二次供水水泵运行中断的（专业经营单位负责二次供水水泵设备维修、养护的除外）；
- (七) 消防设施出现功能障碍，存在重大火灾隐患的；
- (八) 需要实施应急维修、更新和改造的其他情形。

前款所列情形需要立即进行应急维修、更新和改造的，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用住宅专项维修资金，提出应急处置方案，经住宅专项维修资金代管部门复核后进行应急处置。

住宅专项维修资金代管部门在列支费用前，应当将应急维修费用总额及业主分摊情况在住

宅物业管理区域内显著位置公示，公示时间不少于十五日。

### 第三节 老旧小区

**第七十二条** 市、县（区）人民政府应当结合实际，对交付时间长、配套设施设备不齐全或者破损严重的老旧小区，制定改造提升计划和后期管理办法，逐步实施改造，完善配套基础设施和公共服务设施，改善居住环境，及时处置危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况。老旧小区的范围，由市、县（区）人民政府确定。

老旧小区内的道路、照明、绿地及文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑及设施设备的改造建设资金，由政府负责；业主专有部分的设施设备改造支出，由业主承担。

**第七十三条** 老旧小区内供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备未实现分户计量、分户控制的，市、县（区）人民政府应当制定统筹改

造方案，逐步改造到位。业主、物业服务企业和专业经营单位应当予以配合。

按照国家规定标准改造验收合格后的专业经营设施设备，应当移交给专业经营单位管理，专业经营单位应当接收。

**第七十四条** 市、县（区）人民政府应当制定政策，支持老旧小区既有住宅加装电梯，改善居住条件。

**第七十五条** 街道办事处（镇人民政府）应当通过筹备成立业主大会、物业管理委员会等多种方式推动老旧小区实行物业管理。

老旧小区物业服务所需费用由业主或者物业使用人承担。

老旧小区筹备召开首次业主大会会议所需费用，由所在地县（区）人民政府承担。

## **第六章 监督管理**

**第七十六条** 鼓励采用新技术、新方法，促

进互联网、物联网等技术与住宅物业管理的深度融合，推动住宅物业管理向标准化和智能、绿色方向发展，提高住宅物业管理水平。

市、县（区）物业管理主管部门应当建立包括电子数据投票系统在内的统一的住宅物业管理信息平台，与不动产登记信息实时共享。所需费用纳入同级财政预算。

建设单位、业主大会、业主委员会、物业服务企业等住宅物业管理各方应当将物业管理相关信息依法在信息平台予以公开，并对信息的及时性、完整性和准确性负责。

住宅物业管理信息公开的具体管理办法由市物业管理主管部门制定。

**第七十七条** 市、县（区）物业管理主管部门应当对街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会物业管理工作人员、业主委员会成员和物业服务企业相关人员进行培训，提高物业管理和服务水平，所需费用纳入同级财政预算。

市、县（区）物业管理主管部门和街道办事处

处（镇人民政府）应当组织开展物业管理法律、法规的宣传工作，增强业主自我管理的意识和能力。

**第七十八条** 街道办事处（镇人民政府）应当履行下列职责：

（一）指导、协助和监督辖区内业主大会筹备、业主委员会选举、物业服务企业选聘等自治活动，组织成立物业管理委员会；

（二）指导、协助和监督辖区内物业管理项目的移交和接管工作；

（三）责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会的违法决定；

（四）负责业主大会、业主委员会备案；

（五）建立住宅物业管理举报投诉机制，调解矛盾纠纷；

（六）落实物业应急管理机制，制定辖区内物业管理应急预案；

（七）法律、法规规定的其他职责。

县（区）人民政府应当在街道办事处（镇人

民政府)明确物业管理机构,配备专门管理人员,落实工作经费。

**第七十九条** 市、县(区)相关主管部门应当依法履行职责,落实监督管理进住宅物业管理区域的要求,做好下列工作:

(一)住房和城乡建设主管部门负责建设工程质量、人防工程、供水、排水、供热、供气、绿化、物业交付后保修期内房屋以及相关设施设备的保修等监督管理;

(二)公安机关负责监控安防、生活噪声、道路车辆停放、房屋租赁、公共安全、公共秩序等监督管理;

(三)自然资源和规划主管部门负责建(构)筑物、道路、管线和其他工程建设的规划审批,以及规划核实前未经规划许可建设建(构)筑物的监督管理;

(四)生态环境主管部门负责住宅物业管理区域及其周边污染源的监督管理;

(五)城市管理主管部门负责违法搭建建

(构) 筑物、占道经营、乱设摊点、乱设乱贴广告、任意弃置垃圾、倾倒污水以及违规饲养家畜家禽和宠物等行为的监督管理；

(六) 消防救援机构负责影响消防设施、消防车通道安全行为以及物业服务企业履行消防安全职责的监督管理；

(七) 市场监督管理部门负责物业服务违规收费、无照经营行为和电梯等特种设备、计量器具运行的监督管理。

**第八十条** 在住宅物业管理区域内发现违反法律、法规以及临时管理规约、管理规约行为的，业主、物业使用人有权劝阻、制止、投诉、举报。

物业服务企业应当建立巡查制度，开展日常巡查，对违反法律、法规以及临时管理规约、管理规约行为应当及时劝阻、制止，并将情况存档备查。劝阻、制止无效的，应当在本住宅物业管理区域内公告，并报告相关主管部门，相关主管部门应当及时予以查处；或者向物业所在地街道

办事处（镇人民政府）投诉，街道办事处（镇人民政府）应当会同相关主管部门及时处理。

相关主管部门进入住宅物业管理区域开展监督管理活动的，业主、业主委员会、物业服务企业应当予以配合。

**第八十一条** 街道办事处（镇人民政府）应当建立物业管理工作协商会办制度，根据工作需要，可以召集县（区）有关部门、公安派出所、社区居（村）民委员会、专业经营单位、物业服务企业、业主委员会、业主代表、有关专业人员、社会组织等，协调处理物业管理中出现的矛盾纠纷和相关问题。

**第八十二条** 物业管理主管部门应当会同司法行政部门、人民法院建立物业纠纷行政调解、人民调解与司法调解的衔接机制，引导当事人通过调解解决物业纠纷。

基层人民调解委员会可以设立物业纠纷调解工作室，聘请相关领域专业人员，参与调解物业纠纷。

物业服务企业与业主发生物业服务争议的，当事人双方可以协商解决，也可以向基层人民调解委员会申请调解。经调解达成调解协议的，双方可以签订调解协议书，申请人民法院确认调解协议效力的，人民法院应当依法及时审查、确认。

**第八十三条** 提倡成立物业服务行业协会、业主委员会协会，鼓励物业服务企业、业主委员会加入相应协会。

物业服务行业协会、业主委员会协会应当加强自律管理，促进物业服务企业公平竞争和有序发展，服务会员，维护物业服务企业、业主的合法权益，提高物业管理和服务水平。

## 第七章 法律责任

**第八十四条** 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，由县（区）物业管理主管部门按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第十一条第二款规定，未

按照规定配置必要的物业服务用房的，责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下罚款。

（二）违反本条例第二十条第一款规定，未报送相应材料的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。

（三）违反本条例第二十三条第一款规定，未按照规定交纳首次业主大会会议筹备费用的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

（四）违反本条例第四十三条第四款规定，在承接查验中恶意串通、弄虚作假，侵害业主利益的，处三万元以上五万元以下罚款。

（五）违反本条例第六十三条第一款规定，对业主要求承租的车位、车库只售不租的，责令限期改正，逾期不改正的，处十万元以上五十万元以下罚款；违反第二款规定，将空余车位、车库出租给住宅物业管理区域外单位、个人的租赁期限超过六个月的，责令限期改正，没收违法所

得；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款；违反第三款规定，未公告信息的，责令限期改正，逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。

（六）违反本条例第六十九条第二款规定，未按照要求交纳住宅专项维修资金的，责令限期改正；逾期不改正的，处应交纳住宅专项维修资金数额的百分之十以上百分之三十以下罚款。

**第八十五条** 物业服务企业违反本条例规定，有下列情形之一的，由县（区）物业管理主管部门按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第十二条第四款规定，未经业主大会同意，擅自改变物业服务用房用途的，责令限期改正，给予警告，并处一万元以上十万元以下罚款；有收益的，所得收益用于住宅物业管理区域内物业共用部分、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。

（二）违反本条例第十四条第二款、第六十一条第三款规定，未公告或者未公示信息的，责

令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。

（三）违反本条例第四十三条第四款规定，在承接查验中恶意串通、弄虚作假，侵害业主利益的，处三万元以上五万元以下罚款。

（四）违反本条例第四十七条第二款规定，未公告承接查验情况的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

（五）违反本条例第四十八条第一款、第五十二条第七项规定，未移交物业承接查验档案资料，或者拒不移交属于业主的档案资料、物品、资金等的，责令限期改正；逾期仍不移交的，对物业服务企业予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

（六）违反本条例第五十二条第四项规定的，责令限期改正，逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款，造成损失的，承担相应的赔偿责任；违反第六项规定的，责令限期改正，逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚

款。

(七) 违反本条例第六十一条第一款规定，对其管理的公共收益未单独建账的，责令限期改正；逾期不改正的，处三万元以上十万元以下罚款。

**第八十六条** 违反本条例第六十四条第二款规定，平时用作停车位的人民防空工程不向业主开放、出租停车位的租赁期限超过三年或者将停车位出售、附赠的，由市、县（区）人防主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

**第八十七条** 违反本条例第六十七条规定，由市、县（区）相关主管部门按照各自职责和相关规定查处：

(一) 违反第二项、第四项、第十项规定的，由住房和城乡建设主管部门依法查处；

(二) 违反第三项、第八项、第十二项至第十四项规定的，由城市管理主管部门依法查处；

(三) 违反第五项规定的，由公安机关和生

态环境主管部门按照职责分工依法查处；

（四）违反第六项规定的，由消防救援机构依法查处；

（五）违反第七项、第十一项规定的，由公安机关依法查处；

（六）违反第十六项规定的，由城市管理主管部门和公安机关按照职责分工依法查处。

**第八十八条** 第三方机构违反本条例规定，在物业评估项目专业服务中，出具有虚假内容、误导性陈述、重大遗漏的评估报告的，由县（区）物业管理主管部门责令限期改正，没收违法所得，处三万元以上五万元以下罚款；造成当事人损失的，依法承担赔偿责任。

**第八十九条** 物业管理主管部门、政府相关职能部门、街道办事处（镇人民政府）工作人员违反本条例规定，不依法履行职责，或者玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第九十条** 违反本条例规定的行为，法律、

法规已有法律责任规定的，从其规定。

## 第八章 附 则

**第九十一条** 本条例规定的面积和业主人  
数、业主户数，按照下列方式计算：

（一）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂时按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂时按照商品房买卖合同记载的面积计算；建筑物总面积，按照前项的统计总和计算；

（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，按照前项的统计总和计算；

（三）业主户数按照一个专有部分为一户计算。

**第九十二条** 其他管理人接受委托，在住宅

物业管理区域为业主提供物业服务的,适用本条例有关物业服务企业的规定。

**第九十三条** 本条例自 2020 年 3 月 1 日起施行。