**济南市物业管理条例**

**（征求意见稿）**

**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，改善人民群众的生活和工作环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条** 本市行政区域内物业管理以及相关监督管理活动，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者委托物业服务人，依照法律法规规定和物业服务合同约定，对物业服务区域内的建筑物及其配套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。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

**第三条** 物业管理实行业主自治、专业服务与政府监督管理和指导相结合的原则。

**第四条** 市、区（县）人民政府应当将物业管理纳入社区建设和社区治理体系，并将物业服务业纳入本级服务业发展规划，建立与物业管理工作相适应的保障机制，完善政策扶持措施，促进和谐社区建设与物业服务业发展。

**第五条** 建立健全党组织领导下的物业管理党建机制，推动在业主委员会、物业服务人中建立党组织，发挥党建引领作用。

**第六条** 市、区（县）住房和城乡建设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。

发展改革、公安、民政、自然资源和规划、生态环境、城市管理、城乡水务、园林和林业绿化、卫健、市场监管、人防、消防救援等相关部门，按照各自职责，做好物业管理相关监督管理工作。

**第七条** 街道办事处（镇政府）负责组织、指导本辖区业主大会设立和业主委员会选举、换届，业主委员会、物业服务合同备案，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，协调处理物业管理中的重要问题和事项。

居民委员会负责指导和协助业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，督促业主委员会和物业服务人履行职责。

协助街道办事处（镇政府）开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

**第八条** 应对突发公共事件期间，街道办事处（镇政府）负责落实市人民政府依法采取的各项应急措施，指导物业服务人开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持。

物业服务人应当在街道办事处（镇政府）指导下积极配合居民委员会开展工作，依法落实应急预案和各项应急措施。

**第九条** 支持物业管理行业协会依法制定和组织实施自律性规范，实行自律管理，调解行业纠纷，维护企业合法权益，推动行业健康有序发展。

**第十条** 倡导绿色、智慧物业管理。鼓励采用新技术、新方法提高物业管理质量和服务水平，营造安全、舒适、文明、和谐、美好的生活和工作环境。

**第二章 物业服务区域**

**第十一条** 物业服务区域的划分，应当以建设用地规划许可证确定的[红线图](https://baike.so.com/doc/594743-629601.html)范围为基础，并考虑建筑物规模、[共用设施设备](https://baike.so.com/doc/6966802-7189457.html)、社区建设等因素。

分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备是共用的，应当划定为一个物业服务区域；配套设施设备能够分割并独立使用的，可以划定为不同的物业服务区域。

**第十二条** 建设单位办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当持法律、法规规定资料，向所在区县住房和城乡建设主管部门申请划分物业服务区域。

**第十三条** 区县住房和城乡建设主管部门应当自受理申请之日起二十日内，在征求街道办事处（镇政府）的意见后进行划分登记，并告知建设单位。建设单位应当将划定的物业服务区域向物业买受人明示。

**第十四条** 物业服务区域划定后确需调整的，由区县住房和城乡建设主管部门按照规定重新进行划分登记，但应当按照业主共同决定事项依法由相关业主表决同意。

尚未划分物业服务区域的，由物业所在地的街道办事处（镇政府）会同区县住房和城乡建设主管部门，结合社区治理和物业管理工作实际需要划定，并在物业服务区域内公示。

**第十五条** 物业服务区域内应当配置物业服务用房。物业服务用房由建设单位无偿提供，属于全体业主共有。物业服务用房的配置应当符合下列规定：

（一）建筑面积按照建设工程项目总建筑面积的千分之三至千分之五配置，最少不低于一百平方米；

（二）具备水、电、采光、通风等正常使用功能。

业主委员会办公用房从物业服务用房中安排，其建筑面积不低于二十平方米。

**第三章 前期物业管理**

**第十六条** 新建物业在办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，建设单位应当依法通过招标的方式选聘前期物业服务人。招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书十日前，持招标公告或者投标邀请书、招标文件等有关资料，向区县住房和城乡建设主管部门备案。

前期物业管理招标应当通过本市统一的物业管理监管与服务信息平台进行。

**第十七条** 建设单位应当与选聘的物业服务人签订书面前期物业服务合同。前期物业服务合同一般包括服务事项、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、服务交接等条款。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。

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。

**第十八条** 建设单位在销售物业之前，应当制定临时管理规约。临时管理规约应当对物业的使用和维护管理、业主义务、违反临时管理规约应当承担的责任等事项作出约定，但不得与法律、法规、规章相抵触，不得侵害物业买受人的合法权益。

**第十九条** 建设单位在申请办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当将前期物业服务合同、临时管理规约、住宅小区配套建筑和设施设备的清单及其产权归属等资料报区县住房和城乡建设主管部门备案，并在商品房销售时将上述资料作为商品房买卖合同约定的内容。

建设单位应当在物业销售时公示临时管理规约和前期物业服务合同，并提供给物业买受人，履行提示和说明义务。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和履行前期物业服务合同予以书面承诺。

**第二十条** 普通住宅前期物业服务费实行政府指导价，其他物业的物业费实行市场调节价。

物业费实行市场调节价的，应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相符的原则，由物业服务合同双方根据物业服务事项范围、服务标准等因素在物业服务合同中约定。

物业服务人不得擅自调整物业费标准。

**第二十一条** 新建住宅项目建设单位应当在竣工综合验收备案后，与选聘的物业服务人开展物业承接查验工作。

**第二十二条** 承接查验应当按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共有部位、共用设施设备进行查验。承接查验后，双方应当签订物业承接查验协议，并将其作为前期物业服务合同的补充协议。

承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、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。

建设单位将不符合交付条件的物业交付使用，或者物业服务人擅自承接未经查验的物业，给业主造成损害的，各自依法承担相应的赔偿责任。

**第二十三条** 物业承接查验可以邀请业主代表以及物业所在地的街道办事处（镇政府）参加，必要时可以聘请相关专业机构协助进行。

**第二十四条** 建设单位应当在街道办事处（镇政府）的监督下，按规定向物业服务人移交物业服务用房和下列资料：

（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、分户验收等竣工验收资料；

（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）业主名册；

（五）物业管理必需的其他资料。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时，将物业服务用房及有关资料移交给业主委员会。

**第二十五条** 物业服务人应当自物业交接后三十日内，持下列资料向区县住房和城乡建设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）查验记录；

（四）交接记录；

（五）其他承接查验有关的文件。

物业交付时，物业服务人应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。物业服务人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。

**第二十六条** 建设单位应当自新建住宅项目竣工综合验收备案之日起三十日内，与相关专业经营单位办理专业经营设施设备接收管理手续，相关专业经营单位应当接收。建设单位应协助物业买受人与相关专业经营单位分别签订供水、供电、供气、供热等服务合同。

**第二十七条** 建设单位应当完善房屋质量保证书、房屋使用说明书内容，指导购房人合理使用房屋。房屋使用说明书应当载明房屋平面布局、结构、附属设备，注明房屋承重结构的房屋结构图，不得占用、移装的共有部位、共用设施设备，以及其他有关安全合理使用房屋的注意事项。

建设单位应当建立健全新建物业售后维修服务体系，按照国家和省、市有关规定的保修期限、范围，承担物业的保修责任。质量保修期内，建设单位应当在物业管理区域内公示维保单位的名称、维保联系人和维保电话。

鼓励和倡导建设单位在物业管理区域内设立专门的房屋售后服务中心，处理建设遗留问题、接受业主报修。

**第四章 业主、业主大会和业主委员会**

**第一节 业主**

**第二十八条** 本条例所称业主，是指物业服务区域内不动产权属证书或者不动产登记簿记载的房屋所有权人。

除前款规定外，符合下列条件之一的，应当认定为业主：

　　（一）因征收或者人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的组织或者个人;

　　（二）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人;

　　（三）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的组织或者个人;

　　（四）其他符合法律、法规规定的组织或者个人。

　　尚未依法办理所有权登记，但基于买卖、赠与等旨在转移所有权的法律行为已经合法占有建筑物专有部分的组织或者个人，可以认定为业主。

**第二十九条** 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）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）推选业主代表，选举业主委员会、监事会，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）对物业共有部位、共用设施设备和相关场地的使用情况享有知情权和监督权；

（九）对维修资金、公共收益的管理和使用情况享有知情权和监督权；

（十）法律、法规规定的其他权利。

**第三十条** 业主在物业管理活动中，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）遵守物业服务区域内物业共有部位、共用设施设备和相关场地的使用，公共秩序、公共安全和环境卫生维护等方面的规章制度；

（三）执行业主大会和业主委员会依法作出的决定；

（四）按照有关规定交存维修资金；

（五）按时支付物业费，配合物业服务人实施物业管理；

（六）履行其承担的房屋使用安全责任；

（七）接受垃圾分类管理责任人的指导和监督，履行生活垃圾分类义务；

（八）执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

（九）法律、法规规定的其他义务。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。

**第二节 业主大会**

**第三十一条** 业主可以设立业主大会，选举业主委员会。业主大会由物业服务区域内全体业主组成。一个物业服务区域设立一个业主大会。

**第三十二条** 符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议，设立业主大会:

（一）已交付面积的比例达到百分之五十以上；

（二）已交付户数的比例达到百分之五十以上；

（三）自首位业主入住之日起满两年且已入住户数的比例达到百分之二十五以上。

达到召开首次业主大会会议条件的，专有部分面积占比百分之五以上或者人数占比百分之五以上的业主，可以向街道办事处（镇政府）提出成立业主大会筹备组的申请。

**第三十三条** 街道办事处（镇政府）应当在接到设立业主大会书面申请三十日内，成立业主大会筹备组。

筹备组由七至十五人单数组成，成员由街道办事处（镇政府）、社区党组织、居民委员会、辖区公安派出所、建设单位和业主代表组成，其中业主代表所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由街道办事处（镇政府）代表担任。

筹备组中的业主代表由街道办事处（镇政府）在民主推荐的基础上，从遵纪守法、热心公益的业主中确定，业主代表资格应当符合本条例有关业主委员会委员候选人资格的规定。

建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立，物业服务人应当协助筹备组开展筹备工作。

**第三十四条** 筹备组应当自成立之日起十日内，将其成员名单和工作职责在物业服务区域内进行公告。

**第三十五条** 筹备组负责下列筹备工作：

（一）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；

（二）确定召开首次业主大会会议时间、地点、方式和议题；

（三）拟订管理规约草案和业主大会议事规则草案；

（四）确定首次业主大会会议表决规则；

（五）制定首届业主委员会委员候选人产生办法，确定候选人名单；

（六）制定首届业主委员会选举办法；

（七）首次业主大会会议的其他准备工作。

本条第一款所列事项应当在首次业主大会会议召开十五日前予以公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当在首次业主大会会议召开之前研究处理并作出答复。

**第三十六条** 筹备组应当自成立之日起六十日内组织召开首次业主大会会议；未能按期召开的，经街道办事处（镇政府）批准，可以适当延长时间。首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则并选举业主委员会的，筹备组自行解散；未表决通过的，按照本条例第五十八条规定执行。

**第三十七条** 下列事项由业主共同作出决定：

（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）选举或者更换业主委员会委员和候补委员；

（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）管理、使用共有部分收益；

（十）确定或者调整物业服务事项、服务标准和服务价格；

（十一）确定业主委员会委员津贴或者补助的标准，对业主委员会实施任中、换届经济责任审计；

（十二）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。

**第三十八条** 业主的投票权数根据专有部分面积和业主人数确定。

专有部分面积和建筑物总面积，按照下列方法认定：

（一）专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行物权登记的，按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计算。

（二）建筑物总面积，按照前项的统计总和计算。

业主人数和总人数，按照下列方法认定：

（一）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。

（二）总人数，按照前项的统计总和计算。

**第三十九条** 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开；议事规则未规定的，每年至少召开一次。经百分之二十以上业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

业主大会会议可以采用书面形式或者通过互联网方式召开；采用互联网方式表决的，可以通过市住房和城乡建设主管部门建立的电子投票系统进行。

召开业主大会会议的，业主委员会应当于会议召开十五日前通知全体业主，将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等在物业服务区域内公示，并报物业所在地的居民委员会。居民委员会应当派代表列席会议。

业主大会会议未能形成相关决定，以及业主就会议议题内容存在重大意见分歧的，业主委员会应当及时向社区党组织、居民委员会报告。

业主大会会议不得就已公示议题以外的事项进行表决。

**第四十条** 未按照规定召集业主大会会议的，业主可以请求物业所在地的街道办事处（镇政府）责令限期召集；逾期仍未召集的，由物业所在地的街道办事处（镇政府）组织召集。

**第四十一条** 业主人数较多的，可以以幢、单元等为单位，推选业主代表参加业主大会会议。业主代表在参加会议前，应当就业主大会拟讨论的事项征求其所代表的业主意见。需要投票表决的，业主填写书面意见并经本人签字确认后，由业主代表在投票时代为提交。

**第四十二条** 业主大会会议参会业主人数和参会业主所持投票权数符合法律规定比例的，业主大会会议形成的决定方为有效。

**第四十三条** 业主大会可以设立业主监事会，监督业主委员会的工作。具体办法可以在业主大会议事规则中约定。

**第三节 业主委员会**

**第四十四条** 业主委员会委员由业主大会会议选举产生。业主委员会由三人以上十一人以下单数组成。

业主委员会应当自选举产生之日起三日内召开首次会议，在业主委员会委员中推选主任、副主任和执行委员，主任、副主任可以兼任执行委员。

**第四十五条** 业主委员会委员应当为本物业服务区域的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表。有下列情形之一的，不宜担任业主委员会委员：

（一）曾因故意犯罪被判处刑罚的；

（二）候选人推荐日期截止前三年内，因物业管理相关违法行为受到行政处罚的；

（三）本人、配偶及其近亲属在本物业服务区域物业服务人内任职的；

（四）候选人推荐日期截止前三年内，未按约定支付物业费、维修资金及其他需要业主共同分担费用的；

（五）因违法违纪等原因被国家机关、企业事业单位开除公职或者辞退的；

（六）有较为严重的个人不良信用记录、发布不实信息或者严重违反社会公德造成恶劣影响的；

（七）法律、法规规定其他不宜担任业主委员会委员的情形。

**第四十六条** 业主委员会委员候选人通过业主自荐和业主联名推荐的方式产生。

业主委员会委员候选人名单由筹备组确定后报街道办事处（镇政府），并在物业管理区域内公示。

鼓励和支持业主中的党员积极参选业主委员会委员。

**第四十七条** 业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过五年，可以连选连任。

**第四十八条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地的街道办事处（镇政府）办理备案。街道办事处（镇政府）受理备案材料后，经审查符合条件的，应当在十个工作日内出具备案证明，并将相关信息推送区县住房和城乡建设主管部门，由区县住房和城乡建设主管部门出具印章刻制证明。

业主委员会信息变更的，应及时报街道办事处（镇政府）办理变更备案。

**第四十九条** 业主委员会可持备案证明和印章刻制证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

**第五十条** 业主委员会是业主大会的执行机构，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告年度物业管理实施情况、业主委员会履职情况；

（二）代表业主与业主大会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；

（三）监督物业服务人履行物业服务合同；

（四）监督管理规约的实施，对业主违反管理规约的行为进行制止；

（五）拟订共有部分、共有资金使用与管理办法；

（六）监督维修资金的使用以及组织维修资金的补建、补交和续交；

（七）及时了解业主的意见和建议，督促业主支付物业费；

（八）在物业服务区域内配合行政执法机关开展执法工作；

（九）配合、支持居民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；

（十）制作和保管会议记录、共有部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；

（十一）定期向业主通报工作情况，至少每半年公示一次共有资金的使用情况和业主委员会委员、候补委员支付物业费情况；

（十二）协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十三）法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

**第五十一条** 业主委员会委员有下列情形之一时，其职务自行终止，由业主委员会公示，并向业主大会报告：

（一）不再是本物业服务区域的业主；

（二）丧失民事行为能力；

（三）因违法违纪接受调查且被采取相应强制措施的；

（四）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的。

**第五十二条** 业主委员会委员有下列情形之一的，由业主委员会决定中止其职务，予以公示，并提请业主大会会议表决终止其资格：

（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）以虚列支出、虚报账目等方式挪用、侵占业主的维修资金、公共收益等共有财产；

（三）虚构、转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料；

（四）擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（五）违反业主大会议事规则或者未经业主大会决定与物业服务人签订、变更物业服务合同；

（六）侵占、挪用业主共有财产，将业主共有财产借贷给他人或者以业主共有财产为他人提供担保；

（七）索取、收受建设单位、物业服务人等与其履行职务有利害关系的单位或者个人提供的利益或报酬；

（八）为在本物业服务区域提供服务的物业服务人承揽、介绍相关业务或者推荐他人就业；

（九）泄露业主信息，发布违反法律法规、社会公共秩序的不实言论、信息；

（十）拒不执行街道办事处（镇政府）、相关主管部门依法作出的关于本物业服务区域的整改要求或者人民法院有关裁判；

（十一）违反物业服务合同和管理规约，拒不支付物业费和维修资金等费用，或者诱导、鼓动其他业主不支付相关费用；

（十二）不履行业主义务、不遵守管理规约，经劝阻后拒不改正的；

（十三）一年内无故缺席业主委员会会议总次数半数以上的；

（十四）本人、配偶及其直系亲属在为本物业服务区域提供物业服务的企业任职；

（十五）在任职期间被列为失信被执行人的。

**第五十三条** 业主委员会委员资格终止后，由业主委员会从候补委员中按照当选时的得票顺序依次递补为委员并予以公示，公示期满后十五日内向街道办事处（镇政府）备案。

全部候补委员递补为委员后，业主委员会委员人数低于原有人数百分之五十的，或者业主委员会拒不履行职责的，或者业主委员会成员集体辞职的，物业所在地的街道办事处（镇政府）应当组织召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

**第五十四条** 业主委员会任期届满前六个月，应当书面报告街道办事处（镇政府）。街道办事处（镇政府）应当在收到书面报告之日起六十日内，指导业主委员会组建换届小组，并在业主委员会任期届满前，由换届小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主委员会未按规定提出申请的，街道办事处（镇政府）应当督促其履行职责。街道办事处（镇政府）也可以应业主书面要求组建换届小组。

**第五十五条** 新一届业主委员会选举产生后向街道办事处（镇政府）备案。原业主委员会应当在完成备案后十个工作日内，将其保管的物品和资料移交新一届业主委员会。

**第五十六条** 业主大会、业主委员会依法作出的决定，对本物业服务区域内的全体业主具有约束力，自作出之日起三日内在物业服务区域内公示。

业主大会、业主委员会的决定不得违反法律、法规和管理规约、业主大会议事规则的规定。

**第五十七条** 业主大会应当建立业主委员会任中审计和离任审计制度。

业主委员会违规使用维修资金、公共收益和工作经费，业主反映较大的，街道办事处（镇政府）可以委托有资质的审计机构对该业主委员会使用维修资金、公共收益的情况以及工作经费进行审计。经审计情况属实的，审计费用由业主委员会相关委员承担；情况不属实的，审计费用从公共收益中列支。

**第五十八条** 具有下列情形之一的，在街道办事处（镇政府）指导下，可以由居民委员会代行业主委员会职责，组织业主依法讨论决定物业管理事项：

（一）不具备设立业主大会条件的；

（二）具备设立业主大会条件但未依法选举产生业主委员会的；

（三）业主委员会已经解散，经物业所在地的街道办事处（镇政府）指导后仍不能选举产生的。

**第五章 物业服务**

**第五十九条** 业主可以自行管理物业，也可以委托他人管理。

委托物业服务人提供物业服务的，一个物业服务区域应当选定一个物业服务人提供物业服务。除业主大会决定继续聘用原物业服务人外，鼓励业主大会采取公开招标方式选聘物业服务人。

**第六十条** 业主大会选聘物业服务人提供物业服务，应当签订物业服务合同，约定物业服务事项、物业服务标准、收费标准、公共收益管理、合同期限、违约责任等。

**第六十一条** 物业服务人应当自签订、变更物业服务合同之日起三十日内，将物业服务合同报所在地区县住房和城乡建设主管部门备案。

物业服务人项目负责人应当在提供物业服务之日起五日内，到所在的居民委员会报到，接受所在社区党组织、居民委员会的指导和监督，参与基层社会治理，履行社区综合治理相关责任。

**第六十二条** 物业服务人应当在物业服务区域内设置公示栏，如实公示、及时更新下列信息，并且可以通过互联网方式告知全体业主：

（一）物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

（二）物业服务事项、质量要求、收费项目、收费标准等；

（三）电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的日常巡查记录，维修保养单位名称、资质、联系方式等；

（四）物业服务合同履行情况、业主共有部分的经营与收益情况、维修资金使用情况；

（五）其他应当公示的信息。

业主对公示内容提出异议的，物业服务人应当予以答复。

**第六十三条** 物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：

（一）及时向业主告知安全、合理使用物业的注意事项；

（二）定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；

（三）对业主违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主委员会；

（四）对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防车通道和疏散通道、噪音扰民等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；

（五）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有关专业机构报告；

（六）不得侵犯业主的合法权益，不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；

（七）履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；

（八）配合街道办事处（镇政府）、行政执法机关和居民委员会做好物业管理相关工作。

**第六十四条** 物业服务人不得有下列行为：

（一）减少物业服务内容、降低物业服务标准；

（二）采取中断供水、供电、供气、供热等方式催收物业费；

（三）擅自增加收费项目、提高收费标准；

（四）擅自处分属于业主的物业共有部分、共用设施设备的所有权或者使用权；

（五）擅自拆除、损坏物业服务区域内的共用设施设备；

（六）擅自撤出或者拒不撤出物业服务区域；

（七）终止服务撤出时，拒不移交属于业主的档案资料、物品、资金等；

（八）法律、法规禁止的其他情形。

**第六十五条** 物业服务人可以根据物业服务合同约定，聘请专业机构承担特种设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务。但不得将该物业服务区域全部物业服务一并委托给其他单位或者个人。

**第六十六条** 物业服务人应当建立、保存下列档案和资料：

（一）小区共有部分经营管理档案；

（二）小区监控、电梯、消防、有限空间等共有部位、共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录；

（三）住宅装饰装修管理资料；

（四）业主名册；

（五）物业服务人或建设单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、供气、供热、垃圾清运等书面协议；

（六）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

**第六十七条** 物业服务人应当建立健全公共秩序维护制度，协助做好物业服务区域内的安全防范工作。未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

物业服务人应当在消防车通道和疏散通道、消防设施、有限空间设置明显标识和禁止占用提醒；在自身经营范围内对其服务区域的人流干道、消防设施、化粪池、电梯等重点部位和重要设施进行经常性检查；对检查中发现的安全隐患，应当立即处理或告知相关责任单位，并发出警示。

**第六十八条** 物业服务人应当制订物业服务区域内安全防范应急预案，对突发性自然灾害，公共卫生事件，供水、供电、供气、供热、电梯及消防安全事故，物业安全事故等突发事件的预防和处置进行具体规定，并按照规定对其服务区域的服务对象进行安全宣传、组织应急演练。

发现重大事故隐患或者发生安全事故及其他紧急事件时，物业服务人应当及时采取应急措施，通知相关业主，并按照规定向物业所在地的居民委员会、街道办事处（镇政府）、专业单位和负有安全监督管理职责的部门报告，协助做好相关工作。

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，积极配合开展相关工作。

**第六十九条** 业主应当根据物业服务合同约定的付费方式和标准，按时足额支付物业费。业主逾期不支付物业费的，业主委员会应当督促其支付；拒不支付的，物业服务人、业主委员会、相关业主可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

**第七十条** 物业费可以采取包干制和酬金制等方式，具体方式由物业服务合同约定。

采取酬金制支付物业费的，全体业主应在管理规约中就预收物业费的方式、标准、时间、违约责任以及物业费收支公示、审计等问题做出约定。物业服务的人工、耗材等成本支出由物业服务人按照合同约定的核算办法和程序及时向业主委员会申报；企业酬金（利润）在合同中约定，每年底由业主委员会按照合同约定和年度评价结果向物业服务人支付。

**第七十一条** 物业服务合同履行期间，物业费确需调整的，物业服务人应当与业主委员会协商，并由业主大会决定。

**第七十二条** 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失。

**第七十三条** 物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘的，应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满前，物业服务人不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。

**第七十四条** 物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，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对方。

**第七十五条** 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撤出物业服务区域，并履行下列义务：

（一）向业主委员会移交物业档案、有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养等物业服务相关资料，以及物业服务用房和其他物业共有部位、共用设施设备；无业主委员会的，向居民委员会移交。

（二）撤出物业服务区域内的物业服务人员。

（三）结算物业费和预收、代收的物业服务区域公共收益等费用。

（四）结清委托专业性服务企业对设施设备、清洁卫生、园林绿化等开展专项服务的费用。

（五）法律、法规规定的其他事项。

原物业服务人违反前款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

**第七十六条** 原物业服务人不得以业主欠交物业费，或者对业主大会、业主委员会以及行政主管部门的决定有异议等为由拒绝办理交接。

物业服务人拒不移交相关资料、资金和物品，或者拒绝撤出物业服务区域的，业主委员会或者业主可以向街道办事处（镇政府）报告，或依法向人民法院提起诉讼。物业服务人有破坏设施设备、毁坏账册等违法行为的，由公安机关依法处理。

**第七十七条** 新物业服务人不得强行接管物业服务区域，按照约定承接物业时，应当对共有部位、共用设施设备进行查验。

**第七十八条** 物业服务区域突发失管状态时，街道办事处（镇政府）应当组织确定应急物业服务人，提供垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

提供应急物业服务的，街道办事处（镇政府）应当将应急服务期间提供的服务事项、服务标准以及应急服务物业费收费标准等相关内容在物业服务区域内公示。期间的物业费由全体业主承担。

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

**第六章 物业的使用和维护**

**第七十九条** 业主应当遵守法律法规和规章的规定以及临时管理规约、管理规约的约定，按照规划用途合理、安全使用物业。

业主不得实施下列行为：

（一）损坏、擅自拆改建筑物承重结构、主体结构；

（二）违法搭建建筑物、构筑物、障碍物或者私挖地下空间；

（三）擅自利用共有部位、共用设施设备进行经营；

（四）违反国家规定，制造、储存、使用、处置爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质；

（五）违规私拉电线、电缆为电动汽车、电动自行车、电动摩托车和电动三轮车等充电；

（六）擅自拆改供水、排水、再生水等管线；

（七）侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施；

（八）擅自通过设置地锁、石墩、栅栏等障碍物和乱堆乱放杂物等方式，占用、堵塞、封闭消防车通道和疏散通道等共有部位，或者损坏消防设施等共用设施设备；

（九）擅自改变建筑物规划用途；

（十）将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;

（十一）未经批准擅自改变房屋内部防火分隔，影响消防安全和疏散要求;

（十二）违反规定饲养动物；

（十三）违反规定出租房屋；

（十四）法律法规禁止的其他行为。

发生本条第二款规定行为的，利害关系人有权投诉、举报，业主委员会、物业服务人应当及时劝阻；劝阻无效的，应当向街道办事处（镇政府）或者行政执法机关报告。

**第八十条** 业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，并签订装饰装修服务协议。装修时，应遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

物业服务人应当加强对装饰装修活动的巡查和监督。业主未签订装饰装修服务协定的，物业服务人可限制施工人员进入物业服务区域。业主违反相关规定及装饰装修服务协议的，物业服务人应当及时劝阻；拒不改正的，物业服务人应当及时向有关部门报告。

**第八十一条** 物业保修期届满后，业主专有部分的养护、维修，由业主负责。

业主专有部分存在安全隐患，危及公共利益或者他人合法权益的，应当及时采取修缮以及其他消除危险的安全治理措施。

**第八十二条** 物业保修期届满后，物业服务区域内共有部位及共用设施设备的维护和管理责任，由业主共同承担。

物业共有部位、共用设施设备由于人为原因损坏的，责任人应当及时修复，并对造成的损失承担赔偿责任。

**第八十三条** 物业服务人应当健全物业共有部位、共用设施设备管理养护制度，按照合同的约定加强对共有部位、共用设施设备运行状况的日常检查、养护，并做好记录。

物业服务人应当根据日常检查发现的问题，提出共有部位、共用设施设备维修、更新、改造的建议，告知业主委员会，提请业主大会表决后组织实施。

**第八十四条** 物业管理区域内电梯、锅炉等特种设备和自动消防设施，由业主或者物业服务人根据物业服务合同约定，委托专业服务单位负责维护、保养，并明确各方安全管理责任。

**第八十五条** 物业服务区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当承担分户计量装置或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新等责任及相关费用。专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主应当予以配合。

**第八十六条** 住宅物业和住宅小区内的非住宅物业的业主，应当按规定交存维修资金。其他非住宅物业参照住宅物业交存维修资金。维修资金属于全体业主共有，专项用于物业服务区域内业主共有部位、共用设施设备的维修、更新和改造。

**第八十七条** 有下列情形之一，业主委员会、物业服务人或者相关业主可以依照有关规定申请使用维修资金，实施紧急维修：

（一）物业服务区域内发生的屋面、外墙防水严重损坏；

（二）电梯发生故障影响正常使用的；

（三）消防设施出现故障需维修整改的；

（四）建筑外立面装饰和公共构件脱落松动；

（五）玻璃幕墙炸裂；

（六）排水管道严重堵塞或爆裂；

（七）道路路面塌陷；

（八）其它可能造成人身安全事故或严重影响业主生活的紧急情况。

业主委员会、物业服务人应当将紧急情况下维修资金申请、使用情况，及时在物业服务区域内公示。

**第八十八条** 维修资金的交存、使用、管理的具体办法，由市人民政府制定。

**第八十九条** 物业服务区域内规划用于停放机动车的车位（库），应当首先满足业主的需要。在满足业主、物业使用人需要后，建设单位将车位（库）出租给物业服务区域外的单位和个人的，其每次租赁合同期限最长不得超过六个月。

**第九十条** 物业服务区域内规划用于停放汽车的车位（库）应当优先投入使用。车位（库）尚未充分利用的，不得在物业服务区域内占用业主共有的道路或者其他场地设置规划以外的车位，且车位施划与调整不得影响人防工程防护门的正常开启和关闭。占用物业服务区域内业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车、以及相关收费和管理事项，由业主共同决定。

**第九十一条** 物业服务区域内停放车辆，不得影响其他车辆和行人的正常通行。物业服务人应当按照物业服务合同的约定，履行车辆停放管理义务，并加强巡查，及时督促违反规定停放的车辆驶离。

**第九十二条** 鼓励物业服务人根据用户需求及业主大会授权，利用公共停车位建设相对集中的公共充电基础设施并提供充电服务。业主安装充电基础设施时，物业服务人应配合业主或其委托的施工单位，提供相关图纸和资料，配合并协助现场勘查、施工。

**第九十三条** 利用物业共有部位、共用设施设备进行经营的，应当符合法律、法规的规定，经业主共同决定。利用物业共有部位、共用设施设备产生的收入，按照有关规定扣除合理成本之后，属于业主共有。

利用共有部位、共用设施设备进行经营的，应当约定下列事项：

（一）开展经营的共有部位、共用设施设备范围；

（二）公共收益的分配使用、财务管理；

（三）公共收益收支情况的公示与审计。

**第七章 监督管理**

**第九十四条** 市住房和城乡建设主管部门履行下列职责：

（一）制定本市物业管理相关政策并组织实施；

（二）指导和监督区县住房和城乡建设主管部门开展辖区内物业管理的监督管理工作；

（三）指导和监督本市维修资金的筹集、管理和使用；

（四）建立完善本市物业管理分级培训体系；

（五）建立全市统一的物业管理监管与服务信息平台；

（六）指导市物业管理行业协会开展自律性规范的制定和实施工作；

（七）实施物业管理方面的其他监督管理职责。

区住房和城乡建设主管部门履行下列职责：

（一）组织实施物业管理相关政策和制度；

（二）监督管理辖区内物业服务人和从业人员；

（三）指导和监督辖区内维修资金的归集和日常使用管理；

（四）指导和监督辖区内物业管理招投标活动；

（五）组织开展辖区内街道办事处（镇政府）、社区居委会、业主委员会相关人员培训；

（六）指导街道办事处（镇政府）实施与物业管理相关工作；

（七）落实物业管理方面的其他监督管理职责。

**第九十五条** 市、区相关行政主管部门应当按照各自职责，负责物业服务区域内下列事项的管理工作：

（一）公安机关负责依法查处影响公共安全、公共秩序的违法行为，对物业企业履行消防安全职责情况，实行消防监督检查；对监控安防、燃放烟花爆竹等开展监督检查。

（二）自然资源和规划行政主管部门负责以及未经规划许可进行违法建设的监督管理；

（三）生态环境行政主管部门负责违法排放水污染物、饮食服务业油烟污染等监督检查；

（四）城市管理行政主管部门负责违章搭建建筑物和构筑物、损坏房屋承重结构、擅自改变房屋用途、随意倾倒垃圾，以及焚烧树叶、垃圾或者其他废弃物等违反物业管理、规划管理、绿化管理、市容环境卫生管理行为的监督管理；

（五）城乡水务行政主管部门负责供水、排水、污水处理等监督检查；

（六）园林和林业绿化行政主管部门负责园林绿化验收、绿地占用、树木砍伐、移植等的监督管理；

（七）卫生健康行政主管部门负责传染病防治和饮用水卫生的监督管理；

（八）市场监督管理行政主管部门负责物业服务价格公示、违规收费、电梯等特种设备安全运行监督检查；

（九）人防行政主管部门负责人防工程维护管理的监督检查，查处侵占、破坏、违法买卖人民防空工程等违法行为；

（十）消防救援机构负责影响消防设施、消防车通道和疏散通道安全行为以及物业服务人履行消防安全职责的监督管理。

**第九十六条** 相关行政主管部门和单位应当建立投诉、举报受理制度，并在物业服务区域内公布投诉电话，对物业服务区域内的违法行为及时进行查处。

**第九十七条** 区县人民政府应当加强对本辖区内物业管理工作的组织领导，建立物业管理综合协调工作机制，组织辖区内街道办事处（镇政府）、住房和城乡建设主管部门及相关部门和单位，统筹推进辖区内物业管理各项工作，协调解决辖区内物业管理重大问题。

**第九十八条** 市住房和城乡建设主管部门应当建立物业服务人信用等级评价体系。对物业服务人违反本条例规定的违法违规行为纳入信用等级评价范围，实施分类监管，并通过公共信用信息平台予以公布。

**第九十九条** 行政执法机关应当将物业管理相关主体受到行政处罚或者行政强制的情况共享到本市的公共信用信息平台。行政机关根据本市关于公共信用信息管理规定可以对其采取惩戒措施。

**第八章 法律责任**

**第一百条** 违反本条例规定的行为，法律、法规已作出处罚规定的，按照其规定执行；法律、法规未作出处罚规定的，按照本条例的规定执行。

**第一百零一条** 违反本条例第十二条、第十三条规定，建设单位未按规定划分物业服务区域，或未向物业买受人明示物业服务区域划分情况的，由区县住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，对建设单位处一万元以上五万元以下的罚款。

**第一百零二条** 违反本条例第十五条规定，建设单位未按规定配置物业服务用房的，由区县住房和城乡建设主管部门责令限期改正或责令建设单位按该物业服务区域物业销售平均价格向全体业主支付规定面积的物业服务用房等价房款，并存入该物业服务区域维修资金公共账户；预期无法改正的，给予警告，没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下的罚款。

**第一百零三条** 违反本条例第二十二条规定，建设单位未履行承接查验整改义务的，由区县住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下的罚款。

违反本条例第二十五条规定，物业服务人未按照规定办理物业承接查验备案的，由区县住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处三万元以上五万元以下的罚款。

**第一百零四条** 违反本条例第二十七条规定，建设单位未按规定公示相关维保信息的，由区县住房和城乡建设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的罚款。

**第一百零五条** 违反本条例第十九条、第六十一条规定，物业服务人未办理物业服务合同备案和变更备案的，由区县住房和城乡建设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的罚款。物业服务人项目负责人未按规定履行报到义务的，由区县住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

**第一百零六条** 违反本条例第六十二条规定，物业服务人未按规定公示相关信息的，由区县住房和城乡建设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。

**第一百零七条** 违反本条例第六十三条规定，物业服务人未按规定履行义务的，由区县住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告。

**第一百零八条**违反本条例第七十六条规定，物业服务人拒不撤出物业服务区域的，由区县住房和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。

违反本条例第七十七条规定，物业服务人强行接管物业服务区域的，由区县住房和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。

**第一百零九条** 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规、管理规约、议事规则的，由物业所在地的街道办事处（镇政府）应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。业主大会或者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予以撤销。

业主委员会委员违反本条例第五十二条规定的，由街道办事处（镇政府）责令限期改正；逾期未改正的，给予警告，并处一千元以上五千元以下的罚款，有违法所得的，没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第一百一十条** 市、区县住房和城乡建设主管部门、街道办事处（镇政府）、其他相关行政管理部门及其工作人员未依照本条例规定履行相关职责的，按照有关规定追究责任人的责任。

**第一百一十一条** 违反本条例其他规定的，由住房和城乡建设、发展改革、公安、民政、自然资源和规划、生态环境、城市管理、城乡水务、园林和林业绿化、卫健、应急管理、市场监管、人防、消防救援等相关部门，依照相关法律、法规的规定予以处罚。

本章规定的行政处罚，按照相对集中行政处罚权的有关规定由综合执法部门实施的，依照其规定。

**第九章 附则**

**第一百一十二条** 对配套设施不齐全、环境质量较差的旧住宅区，市、区县人民政府应当组织进行改造整治，并制定政策鼓励和支持业主自主开展改造提升，加装电梯，逐步完善配套基础设施和公共服务设施。

旧住宅区改造整治时，由街道办事处（镇政府）会同区县住房和城乡建设主管部门确定物业服务区域，组织业主设立业主大会，由业主大会决定自行管理或者委托物业服务人管理物业。业主大会设立前的物业管理，由居民委员会组织实施。

**第一百一十三条** 棚户区改造安置房小区物业管理按照市人民政府有关规定执行。

**第一百一十四条** 原农村城市化社区可以在各区县人民政府统筹协调下，由原农村集体经济组织成立物业管理自治机构，实行自治管理。

**第一百一十五条** 本条例自2021年 月 日起施行。