

绵阳市物业管理条例草案

(征求意见稿)

目录

第一章 总 则

第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第一节 业主大会

第二节 业主委员会

第三节 物业管理委员会

第三章 物业服务企业

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

第五章 物业的承接查验、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 为了规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》和《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内物业的使用、维护、服务及监督管理活动，适用本条例。

第三条 物业管理应当坚持业主自治、依约服务、依法监管的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府负责本辖区内物业管理工作的组织和领导，将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系，将物业管理工作纳入政府工作目标考核，制定和落实现代物业服务业扶持政策，促进物业服务行业健康发展。

第五条 住房和城乡建设行政主管部门负责本辖区内物业管理活动的指导和监督。

具有行政管理职能的市人民政府派出机构负责本辖区内物业管理活动的监督管理，具体工作可以由有关内设机构负责。

第六条 市、县（市、区）人民政府发展改革、公安、民政、司法行政、财政、自然资源、城乡规划、卫生健康、生态环境、城市管理、市场监管、人防及其他有关行政管理部门按照各自职责，依法实施对物业管理活动的服务和监督工作。

第七条 街道办事处（乡、镇人民政府）履行以下职责：

(一) 组织、指导、协调本辖区内业主大会成立、业主委员会选举与换届；

(二) 组织成立物业管理委员会，指导和监督物业管理委员会工作；

(三) 指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

(四) 协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，调解处理业主、物业使用人、业主委员会、物业服务企业在物业管理活动中的纠纷；

(五) 协调和督促物业服务企业的交接；

(六) 协调和指导老旧小区物业管理活动；

(七) 建立物业管理联席会议制度；

(八) 协助住房和城乡建设行政主管部门建立和管理物业服务企业、业主委员会信用档案。

街道办事处（乡、镇人民政府）应当设立物业管理机构或指定专门工作人员负责辖区内的物业管理工作。

第八条 本市建立物业服务第三方评估制度。业主自治组织、建设单位、物业服务企业可以委托物业服务第三方评估机构，开展物业项目交接和查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量评估等活动。

物业服务第三方评估机构应当依照法律、法规和合同约定提供专业服务，出具的评估报告应当真实、客观、全面。

第九条 物业管理联席会议由街道办事处（乡、镇人民政府）负责召集和主持，参会者应当包括业主或业主代表、业主委员会或

物业管理委员会、物业服务企业、住房和城乡建设行政主管部门、公安派出所、居（村）民委员会，可以根据具体情况邀请相关行政机关、专业经营单位等方面代表参加。

物业管理联席会议主要协调解决下列问题：

- （一）业主委员会不依法履行职责；
- （二）业主委员会换届过程中出现重大争议；
- （三）履行物业服务合同中出现的重大纠纷；
- （四）提前终止物业服务合同的纠纷；
- （五）物业服务企业在退出和交接过程中出现的纠纷；
- （六）物业管理与相关专业经营单位协调和配合的事项；
- （七）需要协调解决的其他物业管理事项。

第十条 居（村）民委员会应当协助街道办事处（乡、镇人民政府）开展物业管理活动，鼓励业主委员会邀请居（村）民委员会参与物业管理活动。

第十一条 物业管理协会是物业服务行业自律组织，应当建立和完善物业服务企业及从业人员自律制度，制定并监督实施物业服务规范，组织业务培训，规范行业经营行为，促进物业服务企业依法、诚信经营，促进行业健康发展。

第十二条 市住房和城乡建设行政主管部门应当建立物业信用档案，对物业服务企业、项目负责人、业主委员会成员、物业管理委员会成员实行信用管理。

物业信用档案应当主动公开。

第十三条 鼓励在业主组织中，根据中国共产党章程的规定，设立中国共产党的组织，开展党的活动，支持业主组织依法行使职权。

鼓励和支持中国共产党党员业主通过法定程序积极参与物业管理活动，发挥模范带头作用，依法履行职责。

第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第一节 业主大会

第十四条 符合《四川省物业管理条例》第十八条规定的物业使用人可以对除维修资金的征集与使用以外的物业服务相关问题进行表决。物业使用人可以依据与业主的约定行使选举权，但无被选举权。

管理规约或业主大会议事规则对前款规定事项另有约定的，从其约定。

业主及物业使用人不得以放弃权利为由不履行义务。

第十五条 符合首次业主大会会议召开条件的，建设单位应当在申请成立业主大会之日起三十日内将业主入住情况及下列资料报告街道办事处（乡、镇人民政府）：

- （一）业主名册；
- （二）物业管理区域划分资料；
- （三）房屋及建筑面积清册；
- （四）规划总平面图；

(五) 交付使用共用设施设备的备案证明或物业承接查验的备案证明;

(六) 物业服务用房配置资料;

(七) 成立业主大会必需的其他资料。

业主联名向街道办事处(乡、镇人民政府)提出召开首次业主大会会议书面请求的,街道办事处(乡、镇人民政府)应当责令建设单位在十日内报告业主入住情况并按照规定报送资料。

建设单位注销或拒不提供上述资料的,街道办事处(乡、镇人民政府)可以要求前期物业服务企业提供上述资料,也可以向相关行政机关调取。

第十六条 筹备组人数应当为十一人以上的单数,由住房和城乡建设行政主管部门、街道办事处(乡、镇人民政府)、居(村)民委员会、建设单位代表各一名和业主代表若干名组成。建设单位注销或拒绝参加筹备组的,相应增加业主代表。

筹备组中业主代表的产生办法由街道办事处(乡、镇人民政府)确定,并提前十日告知全体业主。业主对筹备组中业主代表的产生办法或业主代表有异议的,可以向街道办事处(乡、镇人民政府)提出,街道办事处(乡、镇人民政府)应当回复。筹备组成员应当自成立之日起七日内,将成员名单和工作职责在物业管理区域内显著位置公示,公示时间不得少于七日。

街道办事处(乡、镇人民政府)应当对筹备组成员进行培训。前期物业服务企业应当配合筹备组开展工作。

第十七条 筹备组成员不得具有下列情形之一:

- (一) 限制民事行为能力或无民事行为能力；
- (二) 本人及其配偶、直系亲属在同一物业管理区域提供物业服务的企业任职；
- (三) 非法收受、索取建设单位、物业服务企业财物；
- (四) 泄露或者非法使用业主资料；
- (五) 具有不良信用记录或犯罪记录；
- (六) 健康状况不足以承担筹备组的工作。

筹备组中的业主代表应当同时符合下列条件：

- (一) 遵守临时管理规约，按时足额交纳物业服务费及其他相关费用；
- (二) 按规定交存或续交住宅专项维修资金；
- (三) 无损坏房屋承重结构、破坏房屋外貌或者擅自改变物业使用性质等不当使用物业的行为；
- (四) 无违章搭建建（构）筑物的行为；
- (五) 本人及其配偶、直系亲属未在本物业管理区域开发建设单位任职。

筹备组可以聘请行业协会、律师等具有专门知识的人员或中介机构协助。

第十八条 筹备组工作经费由建设单位承担，建设单位注销的，可利用共有部分的经营性收入或业主自筹等其他方式筹集。

筹备组工作经费的具体金额由辖区住房和城乡建设行政主管部门根据物业管理区域规模、业主人数和建筑面积等因素先行核定。

建设单位应当在办理不动产初始登记前，向街道办事处（乡、镇人民政府）交纳筹备组工作经费；本条例生效前已办理初始登记尚未召开首次业主大会会议的，建设单位应当于报送成立业主大会资料时，向街道办事处（乡、镇人民政府）交纳首次业主大会会议筹备经费。

街道办事处（乡、镇人民政府）应设立筹备组工作经费专用账户。首次业主大会会议召开后，街道办事处（乡、镇人民政府）应当将结余部分退还建设单位。

第十九条 筹备组自成立之日起三个月内未能组织召开首次业主大会会议的，自行解散。经街道办事处（乡、镇人民政府）同意，可以延长筹备组成立期限，但最长不得超过三个月。逾期仍不能组织召开首次业主大会会议的，筹备组解散，成立物业管理委员会。

筹备组应当自业主委员会选举产生之日起十日内，向业主委员会移交筹备期间的全部资料后解散。

第二十条 筹备组应当于首次业主大会召开十五日前将会议议题、时间、地点、方式以及表决事项等在物业管理区域内显著位置予以公示。街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会应当参与指导，对业主大会会议表决情况进行监督。

筹备组可以在提出业主委员会候选人建议名单时，同时提出候补成员名单和候补顺位。

第二十一条 业主的投票权按专有部分面积和业主人数两种方式计算。

专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行不动产登记的，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。建筑物总面积，按照专有部分面积总和计算。

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。总人数，按照业主人数总和计算。

一个专有部分登记有两个或者两个以上所有权人的，按一人计算，所有权人应当自行确定一名投票人，不能确定的，视同弃权。

车位、车库不计入业主投票权，但涉及车位、车库共有部分的维修、更新、改造以及需要筹集、使用物业专项维修资金例外。

业主大会议事规则、管理规约对本条第二、三、四、五款内容另有约定的，从其约定。

第二十二条 市、县（市、区）人民政府相关部门、建设单位、物业服务企业、筹备组、业主大会、业主委员会需要告知或征求全体业主意见的事项，可以通过以下方式进行：

- （一）直接送达；
- （二）在物业管理区域内显著的固定位置张贴；
- （三）在足以覆盖小区范围的媒体公示；
- （四）通过短信、微信、电子邮件等电子数据发布系统发布。

业主大会和业主委员会可以通过管理规约约定的其他方式发布信息并征求业主的意见，但对管理规约本身征求意见例外。

第二十三条 业主大会可以采用现场会议、书面表决或者电子信息技术方式实名投票等形式举行，表决结果应当公示不得少于七日。

采用电子信息技术方式实名投票的应当由投票的组织者核实业主身份。

第二十四条 召开业主大会会议采用现场会议形式的，可以由全体业主参加，也可以以幢、单元、楼层、住宅类型为单位，推选业主代表参加。业主代表的产生程序、职责范围、工作规范等事项应当在业主大会议事规则中明确。

业主代表参加业主大会会议七日前，应当书面征求其所代表的业主意见；凡需业主投票表决的，表决票应当经本人签名，由业主代表在业主大会投票时如实反映。业主代表出席业主大会会议不得委托他人。业主代表不能参加业主大会会议的，其所代表的业主应当另行推选。

业主可以委托非业主代表投票，受委托人投票时，应当出具书面委托书和受委托人身份证明，委托书应载明委托人、专有部分的面积、委托事项。

第二十五条 采用书面表决形式的，应当将表决票送交全体业主，由业主或者其委托的代理人签署意见；无法送达的，应当在物业管理区域内显著位置张贴，时间不得少于七日。

街道办事处（乡、镇人民政府）或者其委托的居（村）民委员会应当对采用书面表决形式召开业主大会会议的情况进行指导监督。

第二十六条 业主大会可以在管理规约或业主大会议事规则中，对拒不履行业主义务或损害业主共同利益的部分业主的选举权、被选举权或投票权做出限制性规定。

第二十七条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会定期会议的召开时间、临时会议的召开事由以及召开程序，由业主大会议事规则约定。

有下列情形之一的，应当及时组织召开业主大会临时会议：

（一）已入住总人数百分之十以上的业主提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的。

发生前款规定的情形，业主委员会未及时组织召开会议的，由街道办事处（乡、镇人民政府）责令限期召开。逾期仍不组织召开的，由街道办事处（乡、镇人民政府）组织召开。

第二十八条 召开业主大会会议，组织者应当于会议召开十日前将会议时间、议题、表决方式等内容书面告知街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会，并在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不得少于七日。

街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会应当对业主大会会议表决情况进行监督。

第二节 业主委员会

第二十九条 业主委员会应当由五人以上的单数组成，成员由业主或单位业主授权的自然人代表担任。

业主委员会成员是否领取报酬由业主大会决定，并在管理规约或中明确。

业主委员会的工作经费应在管理规约或业主大会议事规则中明确，可以有以下来源：

- （一）共用部位、共用设施设备的收益；
- （二）全体业主筹集；
- （三）根据物业服务合同的约定，由物业服务企业承担；
- （四）管理规约或业主大会议事规则所规定其他合法来源。

为维护全体业主利益而支出的鉴定费、审计费、律师费、诉讼费、仲裁费以及其他费用，应在管理规约或业主大会议事规则明确相应批准权限，未明确的，应提前在物业区域的显著位置公示不得少于七日，提出异议的业主不足总人数一半的，视同同意。

街道办事处（乡、镇人民政府）或居（村）民委员会可以指定一人列席业主委员会会议，被指定人员有权发表意见但无表决权。

第三十条 业主委员会至少每半年公示收支情况，时间不得少于七日。

业主委员会公示《四川省物业管理条例》第三十条所规定的其他资料的时间由管理规约约定，未约定的，每年至少公示一次，时间不得少于七日。

业主委员会应当将成员任职时在本物业管理区域的产权和物业费缴纳情况进行公示，任期内每年应至少公示一次，公示时间不得少于七日。

业主有权查阅、复制前三款所规定的资料，业主委员会不得拒绝。

第三十一条 业主大会议事规则中可以规定对业主委员会及其成员的财务活动、住宅专项维修资金使用、共用部位和共用设施设备经营收支等情况进行审计。审计报告应当在小区显著位置向全体业主公示，时间不得少于七日。

业主委员会和物业服务企业应当配合审计，不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

第三十二条 业主委员会可以设置候补成员，业主委员会候补成员人数不得超过业主委员会正式成员人数的百分之五十。候补成员的任职资格、候补顺位、选举产生规则和职务终止规则等内容在业主大会议事规则中规定。业主委员会候补成员和候补顺位应当经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

业主委员会成员出现缺额的，由候补成员根据候补顺位直接补位，无需再行召开业主大会进行选举。候补成员补位后，任职期限与其他成员同时届满。经递补后仍少于五人或缺额达百分之五十的，应当及时组织召开业主大会进行增补或者重新选举业主委员会。

第三十三条 业主委员会的备案事项变更的，业主委员会应当自变更之日起十日内书面报告备案单位，并在物业管理区域内显著位置公示。

第三十四条 业主委员会应当建立工作档案和印章管理等制度，业主委员会印章应当指定专人保管。

业主委员会可以持备案证明开设账户，经业主大会批准建立规范的财务制度，接受全体业主的监督。

第三十五条 业主有下列情形之一的，不得担任业主委员会成员；已经担任业主委员会成员后出现下列情形的，应当按照业主大会议事规则予以更换或者罢免：

- （一）挪用、侵占业主公共收益或共有财产；
- （二）利用职务之便接受减免物业费及相关费用，收受或索取建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的财物，或牟取其他利益，可能妨碍公正履行职务的；
- （三）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关活动的；
- （四）损坏房屋承重结构、破坏房屋外貌、擅自改变房屋构造和物业使用性质，经业主委员会、物业服务企业或相关行政机关催告限期改正，逾期未改正的；
- （五）违法搭建建（构）筑物的，经业主委员会、物业服务企业或相关行政机关催告限期改正，逾期未改正的；
- （六）在竞选业主委员会成员期间，有拉票贿选、作出侵害业主或他人合法权益承诺等违规行为的；
- （七）未按照规定交纳物业服务费用或者专项维修资金，经业主委员会、物业服务企业或相关行政机关催告限期缴纳，逾期未改正的；

- (八) 任期内连续三次或累计五次不参与业主委员会会议的；
- (九) 业主委员会半数以上成员或者百分之二十以上业主提议撤销其成员资格的；
- (十) 本人及其配偶、直系亲属与本物业管理区域内的物业服务企业有直接利害关系的；
- (十一) 有不良信用记录、被列为失信被执行人、有犯罪记录的；
- (十二) 有损害业主共同利益的其他行为的；
- (十三) 业主大会议事规则约定的其他情形。

第三十六条 业主委员会成员有下列情形之一的，成员资格自行终止：

- (一) 不再具备业主身份的；
- (二) 丧失民事行为能力或履行职务能力；
- (三) 被司法机关宣告有罪的；
- (四) 业主大会议事规则约定的其他情形。

第三十七条 业主委员会任期届满三个月前，应当书面告知街道办事处（乡、镇人民政府）。

业主委员会任期届满前三个月至新一届业主委员会选举产生期间，业主委员会不得组织召开业主大会会议对下列事项作出决定：

- (一) 修改业主大会议事规则或管理规约；
- (二) 选聘、解聘物业服务企业；
- (三) 申请使用维修资金，但紧急情况或符合紧急预案的除外；
- (四) 其他涉及全体业主的重大事项。

新一届业主委员会选举产生之日起，前一届业主委员会所做出的决定一律无效。

第三十八条 业主委员会有下列情形之一的，由物业所在地街道办事处（乡、镇人民政府）责令限期改正；逾期未改正的，决定予以解散：

- （一）违反法律、法规规定，严重侵害业主合法权益的；
- （二）违反法律、法规规定，严重影响社区安定及公共秩序的；
- （三）不按规定履行业主委员会职责，情节严重的。

街道办事处（乡、镇人民政府）解散业主委员会的，应当依法组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

第三十九条 业主委员会成员职务在任期内终止的，应当自终止之日起七日内将其保管的财物、资料、印章等移交业主委员会。

业主大会会议选举产生出新一届业主委员会之日起十日内，前一届业主委员会应当将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主的财物等移交给新一届业主委员会；前一届业主委员会任期届满之日起十日内，未选举产生新一届业主委员会的，前一届业主委员会移交给街道办事处（乡、镇人民政府）。

未在规定期限内移交的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当督促其移交。

第三节 物业管理委员会

第四十条 住宅小区有下列情形之一的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当组织成立物业管理委员会，作为临时机构代行业主委员会职责：

（一）具备成立业主大会条件但未成立，经物业所在地街道办事处（乡、镇人民政府）延期后仍不能成立的；

（二）业主委员会未完成换届选举，经街道办事处（乡、镇人民政府）两次指导后仍不能选举产生业主委员会的；

（三）业主委员会不履行职责半年以上，需要调整或者重新选举业主委员会，经街道办事处（乡、镇人民政府）两次指导后调整未成功或者未能选举产生新一届业主委员会的。

公共租赁住房应当成立物业管理委员会。

第四十一条 街道办事处（乡、镇人民政府）、公安派出所、居（村）民委员会、建设单位应派员参加物业管理委员会。建设单位已注销或未实际开展经营活动的，可不派员参加。

物业管理委员会由九至十三人的单数组成。其中，住宅小区业主成员、公共租赁住房使用人不少于百分之五十。物业管理委员会成员应当参照本条例首次业主大会筹备组成员的条件推荐。

物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。

第四十二条 物业管理委员会成立之日起十日内，街道办事处（乡、镇人民政府）应当将成立情况书面告知物业所在地县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门。

第四十三条 符合业主大会成立条件的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当组织召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会。物业管理委员会应当自业主委员会依法备案之日起七日内，与业主委员会办理财物和相关资料移交手续后解散。

第三章 物业服务企业

第四十四条 从事物业服务的企业应当自签订物业服务合同之日起三十日内，到物业所在地县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门登记。

在本市行政区域内实际从事物业服务的企业应当自首次签订物业服务合同之日起三个月内，加入行业协会。

第四十五条 鼓励建设单位和业主大会在选聘物业服务企业时限制具有不良信用信息的物业服务企业参与。

鼓励在物业服务合同中依据物业服务企业的信用信息设置解约条款。

第四十六条 物业服务企业应当就物业服务事项建立台账和记录，业主要求查阅的，物业服务企业应当配合。

第四十七条 物业服务企业不得有下列行为：

- （一）擅自提高收费标准、增加收费项目或降低服务标准；
- （二）擅自利用或者允许他人利用物业共用部位、共用设施设备进行经营；

(三) 擅自改变物业服务用房、业主议事用房和共用部位、共用设施设备的用途；

(四) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路或者场地，损害业主共同利益；

(五) 物业服务合同终止时，拒不退出或者不按照规定移交物业服务用房和有关财物、资料；

(六) 擅自退出物业管理区域或不履行物业服务合同约定义务；

(七) 擅自实施停水、停电、停气；

(八) 阻止供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、垃圾清运等专业经营单位或行政机关、司法机关进入物业管理区域，或拒不配合上述单位履行正当职务；

(九) 对业主、物业使用人进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复；

(十) 骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金；

(十一) 向业主收取装修保证金或押金；

(十二) 其他严重损害业主权益的情形。

第四章 物业管理服务

第一节 前期物业管理

第四十八条 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。临时管理规约应当包含下列内容：

(一) 使用、维护物业共用部位的规则；

- (二) 使用物业专有部分的权利和义务；
- (三) 维护物业管理区域公共秩序的权利和义务；
- (四) 分担物业管理区域公摊费用的方式；
- (五) 建设单位履行监督物业服务企业服务质量的义务；
- (六) 建设单位更换前期物业服务企业的条件；
- (七) 消防安全防范义务；
- (八) 违反临时管理规约应当承担的责任；
- (九) 其他有关事项。

临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

临时管理规约的效力至业主大会通过的管理规约生效时终止。

第四十九条 建设单位出售物业时，不得向物业买受人承诺减免物业费；已作出物业费减免承诺的，除非物业服务企业明示追认，否则该约定对物业服务企业无效。

第五十条 建设单位应当在办理不动产初始登记前，应当按照物业建筑安装总造价百分之二的比例向市、县（市）住房和城乡建设行政主管部门交存物业保修金，作为物业保修期内维修费用的保障。物业保修金不得纳入房屋建设成本。

物业保修金实行“统一交存、权属不变、专款专用、政府监管”的原则，由市、县（市）住房和城乡建设行政主管部门指定的机构统一管理。在物业保修金交存期内，建设单位不履行保修责任或者因歇业、破产等原因无法履行保修责任的，维修费用在物业保修金中列支。

物业保修金交存期限为五年。交存期内，物业保修金不足的，建设单位应当补足；交存期满后，物业保修金有余额的，应当返还建设单位。

第五十一条 物业服务收费实行政府指导价和市场调节价，普通住宅的前期物业服务、公共租赁住房物业服务收费实行政府指导价，业主大会成立后，物业服务收费是否实行政府指导价由业主大会决定。非普通住宅和非住宅、满足部分业主需要或者接受业委会委托开展的特约服务等其他物业服务收费，实行市场调节价。

实行政府指导价的，价格行政主管部门应当会同住房和城乡建设行政主管部门，区分不同物业的性质和特点，遵循合理、公开、公平原则，综合考虑物业服务平均成本、最低工资标准调整幅度以及消费物价指数变动情况，制定物业服务等级标准以及相应的指导价格，向社会公布。

实行市场调节价的，具体物业服务收费标准，由当事人在物业服务合同中约定。

价格行政主管部门应当每三年对物业服务等级标准以及相应的指导价格进行评估，并根据评估结果适时调整。

第五十二条 建设单位应当与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，并在一个月内报物业所在地县（市、区）人民政府住房和城乡建设行政主管部门备案。

前期物业服务合同中的内容适用于本条例第四章第二节的相关规定。

前期物业服务合同约定的物业服务费收费标准应当在政府指导价规定的浮动幅度内，并与物业服务规范规定的服务标准相对应。

第五十三条 业主、参与投标的企业发现物业服务合同实质性变更招投标文件的，可以向住房和城乡建设行政主管部门举报，住房和城乡建设行政主管部门应当责令改正。

第五十四条 前期物业服务企业应当设立业主共有资金专用账户，并按照合同约定公布收支情况，合同未约定的，每半年不得少于一次。

业主大会或者业主委员会设立账户后，物业服务企业应当按照合同约定的时间和方式将属于业主共有的资金转入业主大会或者业主委员会指定的账户，合同未约定的，物业服务企业应在业主大会或者业主委员会设立账户之日起十五日内将属于业主共有的资金转入业主大会或者业主委员会的账户。

物业服务企业将属于业主共有的资金转入业主大会或者业主委员会的账户后，仍应当公示利用共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的分配和移交情况。

第五十五条 前期物业管理期间，物业服务企业不得延迟提供服务或擅自撤离，物业服务企业和建设单位不得擅自解除合同。

第五十六条 前期物业管理期间，有下列情形之一的，建设单位应当依法重新选聘物业服务企业，建设单位已注销的，街道办事处（乡、镇人民政府）应当依法选聘物业服务企业：

（一）物业服务企业拒不提供服务或擅自撤离的；

(二)物业服务企业被吊销营业执照的或因其他情形丧失经营主体资格的;

(三)物业服务企业被依法宣告破产的;

(四)前期物业服务合同届满,业主大会或业主委员会尚未成立,且物业服务企业拒绝继续提供物业服务的;

(五)法律、法规规定的其他情形。

新的物业服务企业确定之前,建设单位应当暂行承担物业管理工作;建设单位已注销的,街道办事处(乡、镇人民政府)依法组织业主决定物业管理模式。

建设单位或街道办事处(乡、镇人民政府)应当自新的物业服务企业确定后十日内,将更换物业服务企业的情况告知物业买受人或使用人。

第五十七条 本节没有规定的与前期物业服务有关的事项,适用本章第二节的规定。

第二节 物业服务合同

第五十八条 业主大会未能就选聘物业服务企业形成决议的,应当依照前期物业管理招标投标管理相关办法的程序进行公开招标,具体办法由市住房和城乡建设行政主管部门制定。

物业管理委员会应当以公开招标的方式选聘物业服务企业,并签订合同。

第五十九条 物业服务合同由业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业或者其他管理人签订。合同中的下列主要内容应当事

先提交业主大会会议表决通过，但业主大会已授权业主委员会决定的除外：

- （一）物业服务事项；
- （二）物业服务等级和收费标准；
- （三）合同期限；
- （四）违约责任。

物业服务合同对人身财产安全防范有特殊约定的，从其约定；没有约定的，物业服务企业应当承担必要的管理和止损义务。

第六十条 除第五十九条规定的内容之外，物业服务合同还应当包括下列事项：

- （一）物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护；
- （二）物业服务用房的配置、使用、维修和管理；
- （三）公共绿化的维护，公共区域的环境卫生、秩序维护；
- （四）车辆的停放管理；
- （五）物业服务费用收取方式；
- （六）物业档案资料的保管；
- （七）双方的权利义务；
- （八）物业服务合同终止、解除条件；
- （九）物业小区内‘除四害’设施的配置、维护和管理，每年春秋两季病媒生物防制的开展；
- （十）其他事项。

第六十一条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示下列信息，并及时更新：

(一) 物业服务企业信用信息和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、监控等专项设施设备及专业经营设施的维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

(四) 公共水电费用分摊情况；

(五) 物业共用部位和共用设施设备经营所得收益及使用情况；

(六) 房屋装饰装修及使用过程中应当注意的安全事项；

(七) 其他应当公开的信息。

第六十二条 物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起三个月内，根据物业服务区域的实际情况，制定物业管理区域内安全防范应急预案，在小区显著位置公示，并定期开展演练。

第六十三条 业主应当遵守临时管理规约、管理规约，按照物业服务合同约定履行义务。

业主或物业使用人欠交物业服务费用、公共水电分摊费用的，物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会可以通过上门催交、在物业管理区域内显著位置公示等形式，督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。经仲裁裁决或者司法判决确认后仍不履行的，按照个人信息信息管理有关规定录入个人信用档案。

第五章 物业的承接查验、使用和维护

第六十四条 同一物业管理区域分期开发建设的项目，物业服务用房、业主委员会议事活动用房原则上应当首期建设；不能首期建设的，建设单位应当提供符合要求的物业服务用房、业主委员会议事活动用房。

物业服务企业应当根据实际情况，采取与经营快递业务的企业签订合同、设置快件收寄投递专门场所等方式，为开展快递服务提供必要的便利。鼓励多个经营快递业务的企业共享末端服务设施，为用户提供便捷的快递末端服务。

第六十五条 建设单位应当将物业服务用房、业主委员会议事活动用房建设情况纳入竣工验收。

不动产登记部门在办理初始登记时，应当注明物业服务用房、业主委员会议事活动用房室号。

第六十六条 建设单位移交物业档案和物业服务档案、业主权属等资料应当包括下列资料：

（一）规划、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）电梯等特种设备和消防设施的设计、制造、安装合格证、质量证明书、监督检验报告等安全技术档案；

（四）物业质量保修资料和物业使用说明资料；

（五）业主名册；

（六）应当移交的其他资料。

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，最长不超过十日。

鼓励物业承接查验交接双方委托第三方机构进行承接查验，费用由双方自行约定。

第六十七条 参与物业承接查验各方恶意串通、弄虚作假，在承接查验过程中共同侵害业主利益的，应当向业主承担连带赔偿责任。

第六十八条 物业承接查验文件属于全体业主共有，业主有权免费查询。业主大会选聘新的物业服务企业的，前期物业服务企业应当自业主委员会或物业管理委员会成立之日起十日内，向业主委员会或物业管理委员会移交物业承接查验文件，尚未成立业主委员会或物业管理委员会的，应自物业合同期限届满之日起十日内，向街道办事处（乡、镇人民政府）移交。

物业承接查验的费用由参与物业承接查验各方在合同中约定。无约定或者约定不明的，由移交方承担。

第六十九条 物业管理区域内业主共用部位、共用设施设备进行经营的收益归全体业主所有。

经营性收益按以下情况处置：

- （一）物业服务合同有约定，按约定处理；
- （二）物业服务合同没有约定，且专项维修资金不足首存金额70%的，补足专项维修资金；
- （三）根据业主大会决议，直接用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造以及弥补物业服务费不足等其他用途。

第七十条 物业管理区域内属于建设单位所有的车位、车库，业主、物业使用人需要承租的，建设单位应当出租，不得以只售不租为由拒绝。

确需利用业主共有的道路或者其他公共场地改建停车位的，应当经业主大会决议，并依法办理规划、消防等相关手续。

物业管理区域内停放车辆，不得影响道路通行、阻碍特种车辆执行任务或者损坏共用设施设备。

第七十一条 任何单位和个人不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地、绿地或者占用其他共用部位、共用设施设备。确需临时占用、挖掘的，应当采取措施保障安全，并及时恢复原状，造成损失的，应当依法赔偿。

因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘的，应当征得业主委员会、物业服务企业和利害关系人的同意，并依法办理相关手续；物业服务企业确需临时占用、挖掘的，应当征得利害关系人和业主委员会同意，事先在物业管理区域内公示，并依法办理相关手续。

供电、供水、供气、供热、通信、有线电视等单位因维修、养护、改建、扩建等，需要临时占用、挖掘的，应当事先告知业主委员会和物业服务企业，在物业管理区域内公示，并依法办理相关手续。

对物业共用部位、共用设施设备以及供水、排水、供电、供气、供热、通讯等设施设备实施维修养护时，有关业主和物业使用人应

当予以配合；因其妨碍维修、养护、更新和改造的行为，给其他业主、物业使用人造成损害的应当依法承担赔偿责任。

第七十二条 专有部分长期空置的，业主应当告知物业服务企业，并与物业服务企业对专有部分维修、养护、管理及紧急情况处置等事项签订协议，采取措施防止漏水、漏电、漏气等事故的发生。

设置于房屋内部的共用设施设备发生损坏或者妨碍正常使用时，业主、物业使用人应当及时告知物业服务企业或者有关管理单位。相关人员不得阻挠维修责任单位进行维修。

维修、养护、更新和改造施工结束后应当及时恢复原状，给业主、物业使用人造成损失的，应当给予补偿。

第七十三条 业主或者物业使用人使用物业，应当遵守有关法律、法规和管理规约、临时管理规约的规定。

物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会发现业主或者物业使用人有下列违法行为的，应当及时劝阻、制止，并向县（市、区）级人民政府有关行政主管部门报告：

（一）侵占、损坏物业共用部位、共用设施设备，擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地等违反物业管理法律、法规的；

（二）损坏或者擅自改变房屋主体结构、承重结构等违反建筑装饰装修法律、法规的；

（三）违法搭建建（构）筑物等违反规划法律、法规的；

(四)随意倾倒垃圾、排放污水、抛掷杂物或者露天焚烧物品，擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画等违反市容环境卫生法律、法规的；

(五)损毁树木、绿地等违反城市绿化法律、法规的；

(六)赌博、利用迷信活动危害社会、饲养动物干扰他人正常生活、制造影响他人的社会生活噪声等违反治安管理法律、法规的；

(七)损坏公共消防设施和器材、占用消防通道等违反消防管理法律、法规的；

(八)从事生产经营活动，违法排放工业废水、废气以及产生噪声等违反环境保护法律、法规的；

(九)擅自将非经营性用房用于生产经营或商业用途的；

(十)其他违反法律、法规禁止性规定的。

第七十四条 有关行政主管部门在接到物业服务企业、业主委员会的报告后，应当依法对违法行为进行处理。业主委员会、物业管理委员会应当予以配合。

对正在实施的违法行为，相关行政主管部门应当责令立即停止。供水、供电、供气等专业经营单位应当配合行政主管部门采取措施，制止违法行为。

有关行政执法部门认定附有违法建设的房屋，应当及时书面告知不动产登记机构，不动产登记机构应当采取限制办理所有权变更、转移、抵押登记等措施。违法建设情形消除的，有关行政执法部门应当及时书面告知不动产登记机构解除限制。

第七十五条 业主转让或者出租物业时，应当将管理规约内容、物业服务收费标准等事项告知受让人或者承租人。并自物业转让合同或者租赁合同签订之日起十日内，将物业转让或者出租的情况告知业主委员会和物业服务企业。

转让人应当与物业服务企业结清物业服务费用；受让人应当在办理权属登记后三十日内，将物业权属转移情况、物业服务费用结算情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业。

第七十六条 老旧小区经专有部分面积占建筑物总面积三分之二以上且占总人数三分之二以上业主同意，可以通过业主自筹、引入社会资本等多种方式新建、改建小区配套设施。

既有住宅增设电梯应当符合以下条件：

（一）经本单元专有部分面积占建筑物总面积三分之二以上且占总人数三分之二以上业主同意；

（二）占用专有部分的，经物业所有权人同意。

符合前款条件的，可以使用维修资金加装电梯。

第七十七条 物业出现安全隐患、危及公共利益以及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护；责任人不履行维修养护义务的，经业主委员会、物业管理委员会同意或者按照临时管理规约、管理规约，由物业服务企业维修养护或者采取应急防范措施，费用由责任人承担。

责任人按照以下规则确定：

（一）房屋所有权人为房屋使用安全责任人；

(二) 房屋为国有资产的，其经营和管理单位为房屋使用安全责任人；

(三) 房屋所有权人下落不明或房屋权属不清的，房屋实际使用人为房屋使用安全责任人。

第七十八条 业主可以凭本人有效身份证件向维修资金管理部门查询专项维修资金交存、使用以及账面余额情况。

业主转让物业时，其交存的住宅专项维修资金余额不予退还，一并转让给物业买受人，住宅专项维修资金管理部门应当依法办理相应变更手续。

第七十九条 经本建筑区划内专有部分面积占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意，可以就紧急情况下使用住宅专项维修资金的情形制定紧急预案，报住宅专项维修资金监管部门备案。发生紧急预案规定的情形时，住宅专项维修资金监管部门应当拨付资金。

有下列情形之一的，需要立即对住宅共用部位、共用设施设备进行应急维修和更新、改造的，业主、业主委员会、物业管理委员会、物业服务企业、街道办事处（乡、镇人民政府）、居（村）民委员会可以申请住宅专项维修资金监管部门启动应急处置方案，住宅专项维修资金监管部门应当启动：

- (一) 屋面防水损坏造成严重渗漏的；
- (二) 经特种设备管理部门书面认定电梯故障危及人身安全的；
- (三) 公共护（围）栏破损严重，危及人身安全的；
- (四) 楼体外立面有脱落危险，可能影响人身安全的；

(五) 供水、排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身财产安全的；

(六) 经消防管理部门书面认定消防系统功能障碍需要更新、改造的；

(七) 因自然灾害，造成设施设备破坏，可能影响人身安全的；

(八) 物业所在的街道办事处（乡、镇人民政府）和住宅专项维修资金监管部门一致认为情况紧急的；

应急维修程序由市住宅专项维修资金监管部门另行制定，并向社会公开。

第八十条 住宅专项维修资金使用超过首期归集住宅专项维修资金金额百分之七十的，业主大会或物业管理委员会应当就续筹住宅专项维修资金作出决议，续筹的资金应当不低于首期归集的专项维修资金数额。

不动产登记机构在进行不动产权登记时，应当核验专项维修资金交存情况。业主未交清或者续交住宅专项维修资金的，不予办理该物业的转让和抵押登记手续。

第八十一条 业主未按照法律规定或业主大会决议交存住宅专项维修资金的，住宅专项维修资金监管部门应当根据业主委员会或物业管理委员会的申请责令业主限期缴纳，逾期仍不缴纳的，维修资金监管部门可以依据《中华人民共和国行政强制法》的规定申请强制执行。

第八十二条 对维修资金的使用，可以采用以下表决方式：

（一）委托表决：业主将一定时期内维修资金使用事项的表决权，以书面形式委托给业主委员会或者业主代表行使；

（二）集合表决：业主大会对特定范围内的维修资金的使用事项，采取一次性集合表决通过后，授权业主委员会或者物业服务企业分批使用；

（三）默认表决：业主大会约定将已合法送达表决票但未参与投票的业主视为同意维修资金使用事项，相应投票权数计入已投的赞成票；

（四）异议表决：在维修资金使用事项中，持反对意见的业主专有部分占建筑物总面积三分之一以下且占总人数三分之一以下的，视为表决通过。

第六章 法律责任

第八十三条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有规定的，从其规定。

建设单位、物业服务企业、业主委员会和物业管理委员会成员违反本条例的行为，应当录入信用档案。

第八十四条 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，由市、县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正，逾期不改正的，可以处一万元以下的罚款：

（一）未按照本条例第十五条第一款、第二款规定报送资料的；

（二）未按照本条例第五十条规定交存或补足物业保修金的；

(三)未按照本条例第五十三条第一款规定与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，并报备案的；

(四)未按照本条例第六十五条第一款规定将物业服务用房、业主委员会议事活动用房建设情况纳入竣工验收的；

(五)未按照本条例第六十六条规定移交物业管理相关资料的。

第八十五条 业主委员会成员有本条例第三十五条第(一)至(六)项规定情形的，由市、县(市、区)住房和城乡建设主管部门责令限期改正，逾期未改正的，处一千元以上一万元以下罚款，并没收违法所得，构成犯罪的，依法追究刑事责任；

筹备组成员参照前款规定执行。

第八十六条 业主委员会成员违反本条例第三十一条第二款、第三十九条规定的，由市、县(市、区)住房和城乡建设主管部门责令限期改正，逾期未改正的，处一千元以上一万元以下罚款。

第八十七条 物业服务企业违反本条例规定，有下列行为之一的，由市、县(市、区)住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正，逾期未改正的，没收违法所得，处一万元以上三万元以下罚款，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：

(一)未办理物业服务承接登记的；

(二)拒不提供服务、擅自退出或撤离物业管理区域、擅自解除合同；

(三)擅自利用或者允许他人利用物业共用部位、场地和共用设施设备进行经营的；

- (四) 擅自实施停水、停电、停气的；
- (五) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路或者场地，损害业主共同利益；
- (六) 阻止供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、垃圾清运等专业经营单位或行政机关、司法机关进入物业管理区域，或拒不配合上述单位履行正当职务；
- (七) 对业主、物业使用人进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复；
- (八) 骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金；
- (九) 向业主收取装修保证金或押金；
- (十) 物业服务合同终止时，拒不退出或者不按照规定移交物业服务用房和有关财物、资料；
- (十一) 未公开物业服务相关信息的；
- (十二) 未制定安全防范应急预案的；
- (十三) 其他严重损害业主权益的情形。

有前款（二）、（七）、（八）项情形，拒不改正的，业主委员会有权解除合同。

物业服务企业擅自提高物业服务收费标准或降低服务标准的，由市、县（市、区）价格行政主管部门依法进行处罚。

第八十八条 物业服务企业采取非法方式催收物业服务费的，由市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门责令限期改正，逾期未改正的，可以处一万元以上三万元以下罚款。

第八十九条 有关行政管理部门、街道办事处（乡、镇人民政府）的负有直接责任的主管人员和其他直接责任人有下列情形之一的，由所在单位、上级机关或者监察部门责令改正；情节严重的，对相关责任人给予行政处分：

- （一）未按照规定履行监督管理职责的；
- （二）未按照规定筹备、组织召开业主大会会议的；
- （三）对物业服务活动中的投诉，不及时受理、依法处理的；
- （四）发现违法行为或者接到举报后不及时查处的；
- （五）截留、挪用、侵占或者未按时审核拨付住宅专项维修资金的；
- （六）违法实施行政许可或者行政处罚的；
- （七）其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

第七章 附则

第九十条 业主依法决定对物业管理区域实施自行管理的，参照法律法规和本条例有关规定执行。

第九十一条 具有行政管理职能的市人民政府派出机构参照本条例中市、县（市、区）人民政府的职能职责相关规定履行。

第九十二条 市住房和城乡建设行政主管部门可以根据实际情况，会同相关部门就下列事项制定实施办法：

- （一）业主委员会成员的资格和监管；
- （二）物业信用档案的建立及管理；

(三) 维修资金的筹集、使用和监管;

(四) 物业保修金的交纳与使用;

(五) 物业承接查验。

市住房和城乡建设行政主管部门应当制定物业管理区域临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、装饰装修管理服务协议等示范文本。

第九十三条 本条例所称的“日”均指日历日。

第九十四条 本条例自 年 月 日起施行。