资阳市物业管理条例（草案二审稿）

目 录

第一章 总 则

第二章 业主及业主组织

第三章 物业服务

第一节 前期物业服务

第二节 物业服务

第四章 物业的使用与维护

第五章 法律责任

第六章 附 则

第一章 总 则

**第一条** 【目的依据】为了规范物业管理活动，维护业主、物业服务人等物业管理各方的合法权益，促进社会和谐，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》等法律法规，结合资阳市实际，制定本条例。

**第二条** 【适用范围】本条例适用于资阳市行政区域内的物业管理活动及其监督管理。

**第三条**  【基本原则】物业管理应当遵循公开、公平、公正、诚信的原则，坚持党建引领、依法管理、业主自治、市场竞争、政府引导，推动物业管理标准化、专业化、智能化、绿色化发展。

**第四条** 【政府职责】市、县（区）人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划和社区治理体系，建立物业管理综合监督协调机制和物业矛盾纠纷调解机制，促进物业管理健康发展。

市人民政府应当建立物业管理综合信息平台，为业主大会会议召开、物业服务招投标、建筑物及其附属设施维修资金管理、业主共有资金管理、业主信息决策、业主实施查询、政府部门监督管理等提供高效便捷、公开透明的技术支持和保障。

**第五条** 【主管部门职责】市、县（区）人民政府住房和城乡建设主管部门履行下列职责：

（一）负责本行政区域内物业管理活动的监督管理；

（二）建立物业服务人预选、招投标、评标等各类公共服务平台和物业管理信用评价体系；

（三）制定管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议等示范文本；

（四）指导街道办事处（乡镇人民政府）物业管理相关工作；

（五）责令限期改正或者撤销业主、业主大会、业主委员会违反法律法规的决定；

（六）监管建筑物及其附属设施维修资金的使用；

（七）按照规定受理并处理由房屋质量问题引发的投诉，监督建设单位、施工单位履行保修义务；

（八）制定完善本地物业服务等级标准；

（九）配合价格主管部门制定普通住宅前期物业服务和保障性住房物业服务收费政府指导价；

（十）建立完善物业管理分级培训体系；

（十一）指导建立区域物业服务行业协会；

（十二）法律、法规规定的其他职责。

**第六条** 【相关部门职责】价格主管部门负责制定普通住宅前期物业服务和保障性住房物业服务收费政府指导价标准，做好物业收费价格政策解释。

公安机关负责监督指导物业小区人防、物防、技防等安全防范设施建设，指导物业服务人做好小区安全防范工作，协助调处矛盾纠纷。

规划行政主管部门负责监督建设单位按照规划设计要求完善物业服务用房及其相关配套设施建设，依法受理、审核物业服务区域内的房屋使用性质更改申请，认定违法建设及擅自改变房屋使用性质的行为。

生态环境主管部门负责监督管理并依法查处物业服务区域及其周边工业企业污水、有毒有害气体、工业噪声污染等违法行为。

应急管理主管部门负责依法查处违反安全生产、防震减灾等法律法规的行为。

市场监管主管部门负责依法查处物业服务中的价格违法行为和物业服务区域内违法经营行为。依法监督物业服务区域电梯、锅炉等特种设备的安全监察工作，查处特种设备安装、改造、维修和使用等方面的违法行为。监督处理物业服务合同违法行为，调解物业服务合同等矛盾纠纷。

城市管理行政执法主管部门负责查处违规装修、油烟排放污染、占用毁坏绿地、违规摆摊设点和种养殖、弃置废弃物等影响市容环境卫生的行为，依法查处建筑工地噪声污染及监管职责范围内的社会生活噪声污染。

规划行政执法主管部门负责查处物业服务区域内的违法建设。

消防救援机构负责对物业服务区域实施消防安全综合监管，依法查处消防违法行为、调查处理火灾事故，推动落实消防安全责任制。

其他行政主管部门按照各自职责，依法实施对物业管理活动的相关监督管理工作。

**第七条**  【属地职责】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的设立和业主委员会选举、换届；

（二）指导、督促业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责；

（三）调解处理物业管理纠纷，协调社区建设与物业管理的关系；

（四）组织、推动老旧小区实施物业管理；

（五）负责落实县级以上人民政府依法采取的应急措施，指导业主委员会、物业服务人开展应对工作，所需物资和资金应纳入人民政府应急体系管理；

（六）法律、法规规定的与物业管理活动相关的其他职责。

居（村）民委员会协助街道办事处（乡镇人民政府）开展物业管理工作。

**第八条** 【行业组织】物业管理行业协会应当加强行业自律管理，推进行业标准化建设，规范物业服务行为；加强从业人员培训，提高物业服务水平；调解处理物业服务人之间的纠纷，协助行业主管部门开展物业监督管理相关工作，促进行业健康发展。

第二章 业主及业主组织

**第九条** 【业主权利】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）选举、申请罢免业主委员会成员，并享有被选举权；

（六）监督业主大会筹备组、业主委员会或者物业管理委员会的工作；

（七）监督物业服务人履行物业服务合同；

（八）对物业共有部分使用情况享有知情权和监督权；

（九）监督建筑物及其附属设施维修资金的管理和使用；

（十）法律、法规规定的其他权利。

**第十条** 【业主义务】业主应当履行下列义务：

（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物业共有部分的使用、公共秩序和环境卫生的维护以及应对突发事件等方面的制度或者要求；

（三）执行业主大会的决定、业主大会授权业主委员会作出的决定和物业管理委员会的决定；

（四）按照有关规定交纳建筑物及其附属设施的维修资金；

（五）按时交纳物业费；

（六）法律、法规规定的其他义务。

**第十一条** 【业主行使权利、履行义务】因长期未在本物业服务区域居住等原因不能行使业主权利的，可以委托实际居住的配偶或者成年近亲属、居住权人、承租人等代为行使业主权利。

物业服务人已经按照合同约定以及相关规定提供服务，业主、物业使用人不得以未享受或者以未装修、未入住及无需接受相关物业服务为由拒交物业费。

**第十二条**  【业主大会】业主大会由物业服务区域内全体业主组成，是代表和维护物业服务区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益的自治组织。

业主人数较少且经全体业主一致同意，可以不设立业主大会，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。物业服务区域内业主人数较多的，业主可以以栋、单元等为单位共同推选业主代表参加业主大会会议。业主代表参加业主大会会议前，应就业主大会表决事项通过书面、电话录音、电子邮件、传真、短信、微信等能够真实表达业主意愿的方式征求其所代表的业主意见，并将业主意见在业主大会会议上如实反映。

 **第十三条**  【首次业主大会筹备组】首次业主大会筹备组一般由业主代表和街道办事处（乡镇人民政府）、社区（村）党组织、居（村）民委员会、辖区公安派出所、建设单位代表组成。筹备组人数应当为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的二分之一。

筹备组中的业主代表由街道办事处（乡镇人民政府）根据业主自荐或者推荐确定，并在物业服务区域显著位置公示。筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会代表担任。

建设单位注销、明确放弃参加或者在规定时间未派人参加筹备组的，不影响筹备组的成立。

**第十四条** 【首次业主大会筹备经费】政府实施的拆迁安置房小区、老旧小区、保障性住房小区首次业主大会会议的筹备经费，由县（区）人民政府承担。

经费标准由市人民政府根据实际情况制定。

首次业主大会会议召开后，筹备组应当将筹备经费的使用情况在物业服务区域显著位置公示，接受业主的监督。剩余筹备经费应纳入业主共有资金账户。

**第十五条** 【首次业主大会会议召开】业主大会筹备组应当自成立之日起三个月内组织并召开首次业主大会会议，逾期未召开的，经街道办事处（乡镇人民政府）书面同意，可以延长期限，但延长时间不得超过三个月。逾期仍不能召开的，筹备组自行解散。

业主大会筹备组解散后，由街道办事处（乡镇人民政府）组织成立物业管理委员会，临时对物业服务区域实施管理，时间不超过两年。

业主大会筹备组组织召开首次业主大会后，应当自业主委员会备案之日起十日内，向业主委员会移交筹备业主大会期间的全部资料并解散。

**第十六条**  【业主大会职责】业主大会履行下列职责：

（一）制定、修改管理规约和业主大会议事规则、业主委员会工作规则；

（二）选举业主委员会或者更换、罢免业主委员会成员、候补委员；

（三）确定物业管理方式和物业服务等级及标准，选聘、续聘和解聘物业服务人，或者决定自行管理；

（四）筹集、使用建筑物及其附属设施的维修资金；

（五）改建、重建建筑物及其附属设施；

（六）改变共有部分用途或者利用共有部分从事经营活动；

（七）决定业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用和业主委员会成员工作补贴的来源、支付标准；

（八）改变或者撤销业主委员会做出与业主大会决定抵触的决议；

（九）使用属于业主共有收入或者其他共有资金；

（十）物业费调整；

（十一）物业服务区域有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

**第十七条**  【临时业主大会召开】有下列情形之一的，业主委员会应当组织召开临时会议：

（一）经专有部分占物业建筑物总面积百分之二十以上或者占业主总人数百分之二十以上业主提议的；

（二）发生重大事故或者物业管理紧急情况需要及时处理的；

（三）管理规约或者业主大会议事规则约定需要召开业主大会临时会议的其他情形。

业主委员会未按照规定召集业主大会会议的，二十名以上业主联名可以请求街道办事处（乡镇人民政府）责令限期召开，逾期不组织召开或者因业主委员会成员缺席、辞职、离任等原因无法组织召开的，由街道办事处（乡镇人民政府）组织召开。

**第十八条** 【业主大会会议】召开业主大会会议的组织者应当于会议召开十五日前通知全体业主，并将业主大会召开的时间、地点、方式、议题及其内容在物业服务区域显著位置、业主微信群等平台公示，公示前应当向物业所在地居（村）民委员会书面报告。业主大会会议不得就公示议题以外的事项进行表决。

业主大会首次会议应当表决通过管理规约和业主大会议事规则，选举产生业主委员会。

业主大会会议表决形式可以采用集体讨论、书面征求意见、现场投票、电子邮件、传真、短信、微信、APP平台等方式，表决形式应当如实反映业主意愿，具有可追溯性。

召开业主大会会议的组织者应当自会议召开之日起三日内将业主的表决情况及统计结果在物业服务区域显著位置公示，公示期不少于三十日。

**第十九条** 【业主委员会】业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主监督。

分期开发的建设项目为一个物业服务区域的，首次业主大会会议应当根据分期开发的建筑物面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会成员的办法。

业主委员会可以设置候补委员，候补委员人数不得超过业主委员会正式成员人数的二分之一。候补委员列席业主委员会会议，不享有表决权。候补委员的选举产生规则等内容在业主大会议事规则中约定。

业主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。

业主委员会的决定应当自作出之日起三日内在物业服务区域显著位置公示不少于三十日，并通过互联网方式告知业主。

**第二十条** 【任职资格】业主大会筹备组成员、业主委员会成员、候补委员、换届选举小组成员应当为本物业服务区域内的自然人业主或者单位业主授权的代表，并符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）遵纪守法、公正廉洁、热心公益事业、责任心强，并提交书面承诺；

（三）具备履行职责的健康条件和相应的时间；

（四）法律、法规规定的其他条件。

有下列情形之一的，不得担任业主大会筹备组成员、业主委员会成员、候补委员、换届选举小组成员：

（一）被人民法院纳入失信被执行人名单的；

（二）在物业管理活动中，违反相关法律、法规受到行政处罚或者被追究刑事责任的；

（三）本人、配偶以及本人或者配偶的近亲属在本物业服务区域的物业服务人任职的；

（四）有损坏房屋承重结构、侵占绿地、违法建设、占用共用设施设备及公共空间、破坏房屋外貌或者擅自改变物业使用性质等违反建筑管理规定的行为且未改正的；

（五）索取、非法收受建设单位、物业服务人或者其他利害关系人提供的利益或者报酬的；

（六）被罢免业主委员会成员资格且不足五年的；

（七）法律、法规规定和管理规约、业主大会议事规则约定的其他不宜担任业主委员会成员、候补委员的情形。

已担任前款相关职务的，经街道办事处（乡镇人民政府）调查核实后，责令其暂停履行职责，业主委员会成员、候补委员由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权决定终止其职务，并在物业服务区域内显著位置公示，公示期不少于三十日。

**第二十一条**  【委员推选】业主委员会成员及候补委员候选人可以通过下列方式产生：

（一）十名以上业主联名推荐；

（二）社区（村）党组织、居（村）民委员会根据业主自荐和小区党组织的建议等，在奉公守法、公道正派、热心公益的业主中进行推荐。

业主委员会成员和候补委员候选人经确定后，应当自确定之日起三日内将候选人名单在物业服务区域显著位置公示，公示期不少于三十日。

鼓励符合条件的党员、党代表、人大代表、政协委员、劳动模范以及具有专业技术特长的业主积极报名参选业主委员会成员。鼓励符合条件的社区党组织、居民委员会成员或者居民小区党组织书记、党小组组长通过法定程序担任业主委员会主任、副主任。

**第二十二条**  【成立备案】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街道办事处（乡镇人民政府）备案，街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到下列备案材料后十五个工作日内发出备案通知书，并抄送公安派出所、住房和城乡建设主管部门：

（一）业主大会成立和业主委员会选举的情况；

（二）管理规约、业主大会议事规则；

（三）业主大会决定的其他重大事项。

业主委员会办理备案手续后，依法刻制业主大会、业主委员会印章。业主委员会持备案通知书、印章等，向物业所在地县（区）人民政府市场监管部门申请办理业主大会社会信用代码登记，开设业主共有资金账户，在共有资金账户中设立业主委员会工作经费和补贴科目。

业主委员会应当将成立情况在物业服务区域内公告。

**第二十三条**  【业主委员会职责】业主委员会履行下列职责：

（一）执行业主大会的决定和决议，维护业主共同权益；

（二）召集业主大会会议，报告业主委员会履职情况，制作、保存业主大会会议记录；

（三）制定业主委员会财务、印章、会议等管理制度，并建立相关档案；

（四）组织、监督建筑物及其附属设施维修资金的筹集和使用，拟定共有部分经营方案和共有资金使用与管理办法并提请业主共同决定；

（五）拟定物业服务人选聘、续聘、解聘方案并提请业主共同决定；

（六）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，与退出的物业服务人进行交接；

（七）听取业主、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；

（八）定期向业主公示业主委员会履职、共有部分及共有设施设备使用、公共收益收支、业主大会和业主委员会工作经费收支等应当向业主公开的情况和资料；

（九）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十）支持、配合居（村）民委员会依法履行职责，接受社区（村）党组织、居（村）民委员会的指导和监督；

（十一）监督物业服务合同和管理规约的执行，了解物业服务信息并及时将重大事项告知全体业主，调解或者处理因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十二）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

**第二十四条** 【业主委员会会议】业主委员会应当按照业主大会议事规则、业主委员会工作规则的约定召开业主委员会会议，会议应当有过半数成员出席。每名成员享有一票表决权。业主委员会成员不能委托代理人参加会议。业主委员会作出的决定必须经全体成员过半数同意并书面签字确认，自作出决定之日起三日内在物业服务区域显著位置公示，公示期不少于三十日。

业主委员会可以邀请物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会的代表以及业主代表列席会议。

**第二十五条**  【决定作出及撤销】业主大会、业主委员会的决定应当符合法律、法规的规定和管理规约、业主大会议事规则的约定，不得作出与本物业服务区域物业管理无关的决定。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）自收到投诉或者发现之日起三十日内，应当责令限期改正或者撤销，并通告全体业主。

**第二十六条**  【换届工作】业主委员会应当在距任期届满三个月前书面报告街道办事处（乡镇人民政府），在街道办事处（乡镇人民政府）指导下，按照业主大会议事规则组建换届小组，召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

业主委员会未按期报告并组建换届小组的，街道办事处（乡镇人民政府）应当发出换届通知书，督促其履行职责。业主委员会任期届满未组建换届小组或者换届不成功的，街道办事处（乡镇人民政府）应当参照本条例关于首次业主大会会议筹备组的规定组建换届小组。业主委员会阻碍、拒绝换届的，作出的相关决议无效。

**第二十七条** 【工作经费】业主委员会应当妥善保管工作经费和工作补贴的收支原始凭证以及相关会计资料。业主委员会应当至少每半年公示一次业主大会和业主委员会经费的使用情况，公示期不少于三十日。

业主大会、业主委员会不得向物业服务人索要、摊派工作经费和物资。

**第二十八条** 【审计监督】有下列情形之一的，业主委员会或者业主大会可以委托专业机构对共有部分经营收益与开支、业主委员会工作经费等收支情况进行审计：

（一）经专有部分面积占物业建筑物总面积百分之二十以上或者占总人数百分之二十以上的业主提议的；

（二）业主委员会任期届满的；

（三）业主委员会主任在任期内离职的；

（四）街道办事处（乡镇人民政府）根据监督情况或者居（村）民委员会的提议认为需要审计的；

（五）管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形。

保管财务账簿、原始凭证、会计资料的个人或单位应当依法配合审计。

审计结果应当向全体业主公示，公示期不少于三十日，审计费用可以在共有收入中列支或者由全体业主承担。

**第二十九条**  【物业管理委员会】物业管理委员会，是指组织业主共同决定物业管理事项，推动符合条件的物业服务区域成立业主大会，选举产生业主委员会的临时机构。

在物业服务区域内有下列情形之一的，经专有部分面积占比百分之十以上的业主向街道办事处（乡镇人民政府）提出书面申请，街道办事处（乡镇人民政府）应当组织成立物业管理委员会，临时对物业服务区域实施管理：

（一）不具备成立业主大会条件或者具备成立业主大会条件，但确有困难未成立的；

（二）未能选举产生业主委员会的；

（三）业主委员会不能正常开展工作，缺额半数以上或者不履职半年以上，经重新选举仍不能选举产生业主委员会的。

物业管理委员会组成人员为五人至十五人的单数，由业主代表以及街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、辖区派出所派员组成。其中，业主代表不少于三分之二，由街道办事处（乡镇人民政府）在业主中推荐产生。物业管理委员会主任由街道办事处（乡镇人民政府）代表担任。

物业管理委员会任期一般不超过两年。期满仍未设立业主大会选举产生业主委员会的，由街道办事处（乡镇人民政府）重新组建物业管理委员会。

物业管理委员会成员名单应当自成立之日起三日内在物业服务区域显著位置公示，公示期不少于三十日。物业管理委员会成立之日起十五日内，街道办事处（乡镇人民政府）应当书面告知物业所在地住房和城乡建设主管部门。

物业管理委员会在临时管理期间应当适时组织业主召开业主大会会议，选举业主委员会，自业主委员会选举产生之日起停止履行职责并办理移交手续。

物业管理委员会的组建、职责、解散以及监督管理的具体办法，由市人民政府制定。

第三章 物业服务

**第一节 前期物业服务**

**第三十条** 【前期物业选聘】住宅物业的建设单位在房屋销售前，应当通过招投标方式选聘前期物业服务人。

招标公告应当同时在物业所在地公共媒体、中国采购与招标网和资阳市房地产管理局官网发布。

**第三十一条**  【物业服务合同】物业服务合同应当对物业服务事项、服务标准、服务费用的标准及收取办法、建筑物及其附属设施维修资金的使用、物业服务用房的管理和使用、服务期限、双方权利义务、违约责任等内容进行约定。

前期物业服务合同由建设单位在中标通知书发出后三十日内与中标单位签订，前期物业服务合同应当使用示范文本，内容不能与投标文件相违背，合同期限最长不超过两年。

建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同附件应当包括前期物业服务合同和临时管理规约，物业服务人不得在前期物业服务期间与业主签订其他物业服务合同。物业买受人应当履行前期物业服务合同约定并遵守临时管理规约。

物业服务人应当自物业服务合同签订之日起三十日内，向物业所在地住房和城乡建设主管部门备案。

**第三十二条** 【物业费承担】已竣工验收但尚未出售或者未交付给买受人的物业，物业费由建设单位承担；按照商品房买卖合同约定交付条件进行整改，整改事项未完成，业主未办理接房手续的，整改期间的物业费由建设单位承担；因建设单位提前交房未接收房屋的，业主以实际接房的时间开始计算物业费，提前交房的物业费由建设单位承担；因按照商品房买卖合同约定交付并办理接房手续的，物业费由业主承担；已按照商品房买卖合同约定书面通知交房，业主无正当理由拖延接房的，物业费按照合同约定执行。

物业费应当按照物业服务合同的约定支付。预收物业费的，不得超过十二个月且不得超过合同有效期的剩余期限。不定期物业服务合同，不得预收物业费。

**第三十三条** 【销售公示】建设单位在销售物业时，应当以书面说明和图纸形式告知买受人，并在销售现场显著位置公示下列内容：

（一）物业服务区域的范围；

（二）前期物业服务合同和临时管理规约；

（三）物业服务用房、业主委员会议事活动用房的位置、面积；

（四）物业共有部分及共用设施设备的名称、位置及权属；

（五）规划用于停放机动车、非机动车的车位、车库位置、数量、面积及权属；

（六）规划的公共绿地的位置和面积；

（七）生活垃圾收集站点、公厕等其他需要明示的场所和设施设备；

（八）规划有调整的内容；

（九）法律、法规规定的其他事项。

建设单位在销售物业时，不得向物业买受人承诺减免物业费。

**第三十四条**  【物业承接查验及资料移交】新建物业竣工验收后，正式交付前十五日内，物业服务人和建设单位应当共同对物业共有部分及项目相关工程竣工验收技术资料等进行查验，并邀请业主代表、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会及住房和城乡建设主管部门参加，可以聘请相关专业机构协助进行。

前期物业承接查验时，物业服务人应当将发现的问题书面告知建设单位，建设单位应当及时整改。建设单位不得将未经查验或者查验不合格的物业交付使用。物业服务人不得承接未经承接查验或者查验不合格的物业，不得与建设单位恶意串通、弄虚作假，共同侵害业主利益。

物业承接查验后，建设单位应当与物业服务人签订物业承接查验协议，物业承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议。

物业服务合同终止或者解除，原物业服务人应当在物业服务合同终止或者解除前十五日内，与业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定人按照规定完成承接查验和资料移交工作，并邀请街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会及住房和城乡建设主管部门参加。

**第三十五条**  【承接查验和资料移交备案】物业服务人应当自交接后三十日内持下列资料向物业所在地住房和城乡建设主管部门备案：

（一）物业承接查验和资料移交备案申请审批表；

（二）物业承接查验协议；

（三）承接查验移交资料清单；

（四）物业承接查验记录；

（五）物业交接记录；

（六）其他与承接查验有关的资料。

新建房屋办理首次登记时，建设单位应当向登记机关提交物业承接查验备案表。

物业服务人应当将备案情况在物业服务区域显著位置公示，公示期不少于三十日。

住房和城乡建设主管部门应当将备案情况告知物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）。

**第二节 物业服务**

**第三十六条**  【物业服务人】物业服务人应当具有承担物业服务的能力和专业技术，按照法律、法规的规定、物业服务合同的约定及国家、省和本市物业服务标准和规范的要求提供专业物业服务。

物业服务人在非注册地承担物业服务项目的，应当到物业所在地住房和城乡建设管理主管部门和公安派出所进行信息登记。

**第三十七条**  【物业服务事项】物业服务事项应当包括下列内容：

（一）建筑物共有部位的维护和管理；

（二）共用设施设备的日常运行、维护和管理；

（三）共用部位绿化养护，环境卫生的维护；

（四）物业服务区域内房屋装饰装修管理；

（五）秩序维护、安全防范、车辆停放管理等事项；

（六）突发事件应急处置；

（七）物业档案、物业服务档案和监控视频等档案资料的管理；

（八）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务人可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

**第三十八条** 【物业服务公示】物业服务人应当在物业服务区域显著位置如实公示、及时更新下列信息，并向业主大会、业主委员会书面报告：

（一）物业服务人营业执照（执业证照）、项目负责人及从业人员基本情况、联系方式、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、收费方式和合同履行情况等；

（三）电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案及安全运行情况等；

（四）供水二次加压调节水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

（五）房屋装饰装修及使用过程中应当注意的安全事项；

（六）实施酬金制收费的，公布物业服务合同履行及物业服务项目收支情况、物业服务项目收支预算；

（七）建筑物及其附属设施维修资金使用情况、共有部分和共用设施设备经营所取得收益的收支情况；

（八）法律、法规规定和合同约定其他应该公示的信息。

前款第一至四项应当在本物业服务区域内显著位置持续公示；第五至七项应当每半年至少公示一次，公示期不少于三十日。

业主对公示内容提出异议的，物业服务人应当及时答复。

**第三十九条** 【物业服务收费】普通住宅前期物业服务和保障性住房物业服务收费标准实行政府指导价，由发展改革主管部门会同住房和城乡建设主管部门制定并向社会公布。发展改革主管部门应当每五年进行政府指导价评估，并会同住房和城乡建设主管部门根据评估结果适时调整。

物业服务人因物业服务成本、物业服务内容、物业服务质量标准等变动确需调整物业服务收费标准的，物业服务人应当与业主代表、业主委员会或者物业管理委员会平等协商，双方可以共同委托第三方机构对服务质量、服务价格及调价幅度的合理性进行评估。同时应当在显著位置就拟调价的方案、调价理由、成本变动情况等相关资料公示十五日后，召开业主大会会议，经业主共同决定。

**第四十条**  【公共收益管理】公共收益管理应当单独列账，物业服务人或者业主委员会每半年至少公布一次业主共有部分收益的情况，任何人不得挪用、侵占业主共有部分收益。

**第四十一条**  【安全防范】物业服务人应当按照相关法律、法规规定及物业服务合同约定强化日常安全管理，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

物业服务人应当加强宣传教育，强化日常巡逻、防范和监管，制定消防安全、防汛抗旱、公共卫生安全等应急预案，并开展演练。

物业服务人应当采取必要的安全保障措施防止从建（构）筑物中抛掷物品或者从建（构）筑物上脱落、坠落物品的情形发生。事件发生后，物业服务人应当积极配合有关单位开展调查核实。

物业服务区域发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发公共事件时，物业服务人应当按照规定向物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）、有关部门和供水、供电、供气等专业经营单位报告，并执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合相关工作。

**第四十二条**  【物业服务人禁止行为】物业服务人不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同减少服务内容，降低服务标准，擅自设置收费项目和提高收费标准；

（二）擅自占用、利用或者允许他人占用、利用业主共有部分、共有设施设备进行经营活动；

（三）挪用、侵占、隐瞒属于业主共有部分的收益；

（四）抬高、虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施维修资金、电梯检测维修费用以及业主共同支付的其他费用；

（五）擅自改变物业服务用房和物业共有部分、公用设施设备用途；

（六）泄露业主、物业使用人信息；

（七）与业主委员会成员串通，损害业主利益；

（八）强制业主、物业使用人通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用实施设备；

（九）滥用物业管理权限，限制业主行使权利；

（十）采取停止供水、供电、供气等方式催交物业费；

（十一）法律、法规规定的其他损害业主、物业使用人合法权益的情形。

**第四十三条**  【退出机制】有下列情形之一的，物业服务人应当退出物业服务：

（一）合同期满未续约，业主共同决定另聘物业服务人的；

（二）依法、依约解除合同的；

（三）法律、法规规定不得继续从事物业服务活动的。

物业服务人不得以业主欠交物业费、阶段工作未完成、对业主共同决定有异议、其他纠纷未解决等为由拒绝退出及办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。

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。

**第四十四条** 【信用管理】住房和城乡建设主管部门应当会同市场监管主管部门建立物业服务企业信用管理制度和联合惩戒机制，健全物业服务人和从业人员信用信息档案，定期会同有关部门、街道办事处（乡镇人民政府）开展物业服务质量考评并向社会公示，公示期不少于三十日。

物业服务人应当按照要求定期报送信用信息档案及相关资料。

物业服务人有本条例第四十二条规定禁止行为之一的或者下列情形之一的，由住房和城乡建设主管部门录入物业服务企业信用档案，情节严重的，移送有关部门依法处理。

（一）在招投标中围标、串标或者提供虚假信息、采取行贿等不正当手段中标的；

（二）擅自终止物业服务合同撤离物业服务区域的；

（三）物业服务合同终止后拒不退出物业服务区域或者责令退出时未按照规定办理交接手续和移交资料的；

（四）未按照法律、法规的规定和物业服务合同的约定履行安全管理义务，导致物业服务区域发生重大安全事故的；

（五）扰乱、破坏业主活动，或者对业主进行威胁、侮辱、殴打或者打击报复的；

（六）物业服务质量明显不符合合同约定的；

（七）违反法律、法规规定的其他情形。

**第四十五条**  【老旧小区物业管理】街道办事处（乡镇人民政府）可以在老旧小区探索实施区域整合，引进专业物业服务人实施管理。

鼓励社区成立非营利性的物业服务机构，对老旧小区进行管理。

第四章 物业的使用与维护

**第四十六条** 【禁止行为】物业的使用应当遵守法律、法规、临时管理规约、管理规约，按照规划用途合理、安全的使用，不得实施下列行为损害公共利益和其他业主合法权益：

（一）房屋装饰装修损害房屋承重结构、主体结构，违规安装影响城市容貌的防护窗、雨棚、空调外机、排烟管道等；

（二）违法建设建（构）筑物，私自开挖、扩建地下室等；

（三）侵占、损坏楼道、公共园林绿地、共用屋顶、燃气管道等物业共有部分、共用设施设备或者擅自移动公用设施设备；

（四）擅自改变住宅、车库、绿地或者其他附属设施的规划用途、使用性质，破坏防水结构，将不具备防水条件的房间或者阳台改造为卫生间、厨房；

（五）擅自侵占、损坏公共环卫设施，随意投放垃圾或者堆放、倾倒生活垃圾、杂物；

（六）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品，排放有毒、有害、异味物质；

（七）损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，占用、堵塞、封闭避难层、疏散通道，消防车通道和安全出口；

（八）超过规定标准排放油烟、噪声或者产生振动等影响居民生活的行为；

（九）违反规定在公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口等处停放车辆，用电梯轿厢运载电动自行车；

（十）违规私拉电线、电缆为机动车、非机动车充电或者入户充电；

（十一）从建筑物中抛掷物品；

（十二）违反规定饲养动物，种植有毒有害植物；

（十三）擅自在建（构）筑物外立面悬挂、张贴、涂写、刻画，擅自张贴广告、标语等宣传品；

（十四）擅自在住宅内开设餐饮、娱乐、生产、办公、仓储等经营性场馆；

（十五）擅自建设、接驳给排水系统；

（十六）侵占、毁坏电梯及其安全附件、安全保护装置、警示标志等相关设施设备；

（十七）法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

发现违反治安、环保、建筑、消防等法律、法规的行为，业主、物业使用人、业主委员会、物业服务人有权投诉、举报该行为人。物业服务人应当及时采取合理措施制止，拒不改正的，物业服务人应当及时向有关部门报告并协助处理。物业服务人实施了上述禁止行为或者未依法履行义务的，由住房和城乡建设主管部门核实后录入信用信息档案。有关部门应当在法定期限内依法处理上述禁止行为，并将处理结果反馈物业服务人及业主委员会。

**第四十七条** 【装饰装修管理】业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，与物业服务人签订装饰装修管理协议，并配合其进行必要的现场检查。协议应当包括装饰装修工程的禁止行为、垃圾堆放和清运要求以及施工时间等内容。

业主、物业使用人或者物业服务人应当将装饰装修的时间、地点等情况在拟装饰装修的物业楼内显著位置公示。

物业服务人应当加强对装饰装修活动的巡查和监督。业主或者物业使用人未签订装饰装修管理协议或者违反相关规定及装饰装修管理协议的，物业服务人应当及时采取合理措施制止。拒不改正的，物业服务人应当及时向有关部门报告并协助处理。

**第四十八条**  【专项设施管理】新建物业交付前，建设单位应当组织供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位对专项设施设备进行验收，验收合格后，应当将物业服务区域内入户端口以外的共用设施设备及相关管线移交相关专业经营单位，相关专业经营单位应当接收。物业交付时，建设单位应当将有关设施设备移交专业经营单位管理的情况予以公示。

专业经营单位接收后，应当承担分户计量表和表前管线、设施设备的维修、养护、更新和改造等责任，确保物业服务区域内有关设施设备的安全运转和正常使用。

专业经营单位委托物业服务人代收代缴有关费用、进行有关设施设备日常维修养护的，应当订立委托协议，明确委托的主要事项和费用支付标准与方式，相关费用不得向业主分摊。未签订委托协议的由专业经营单位自行负责相关工作。

任何单位和个人不得强制物业服务人代收代缴有关费用或者要求物业服务人提供无偿服务。

**第四十九条**  【物业维修】物业保修期内，因建设工程质量问题发生的维修等费用，以及建设单位在物业保修期内不履行或者拖延履行导致保修期届满发生的维修等费用，由建设单位承担，不得动用建筑物及其附属设施维修资金。

物业服务合同期限内，物业共有部分、共有设施设备日常运行维护和维修、更新、改造产生的费用，依照有关规定和物业服务合同的约定承担。

物业专有部分出现危害安全、影响容貌、妨碍公共利益或者影响其他物业正常使用情形时，业主、物业使用人应当及时维修养护。

第五章 法律责任

**第五十条**  【转致条款】违反本条例规定的行为，法律、法规已有规定的，从其规定。

**第五十一条**  【建设单位责任】建设单位违反本条例规定，有下列行为之一的，由住房和城乡建设主管部门或者城市管理行政执法主管部门在各自职责范围内予以处罚：

（一）未按本条例第三十条规定选聘前期物业服务人的，责令限期改正；逾期不改正的，给予警告，处二万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本条例第三十一条第二款规定，未按招投标文件签订前期物业服务合同的，责令限期改正；逾期不改正的，给予警告，处二万元以上十万元以下罚款；

（三）未按本条例第三十三条第一款规定在销售物业时，向买受人书面告知或者在销售现场显著位置公示相关内容的，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。

**第五十二条**  【物业服务人责任】物业服务人违反本条例规定，有下列行为之一的，由住房和城乡建设主管部门或者城市管理行政执法主管部门在各自职责范围内予以处罚：

（一）违反本条例第三十一条第二款规定，未按招投标文件签订前期物业服务合同的，责令限期改正；逾期不改正的，给予警告，处二万元以上十万元以下罚款；

（二）未按本条例第三十一条第四款规定申请物业服务合同备案的，责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上五万元以下罚款；

（三）违反本条例第三十四条第四款规定，原物业服务人拒不查验或者移交资料的，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。

（四）违反本条例第四十七条第三款规定，未采取合理措施制止并向有关部门报告的，责令限期改正；逾期不改正的，给予警告，处五万元以下罚款。

违反本条例第四十二条第一款第一项规定擅自提高物业服务收费标准、降低物业服务标准或者减少服务项目的，由市场监督管理主管部门依法查处。

**第五十三条**  【专业经营单位责任】供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位违反本条例第四十八条第一项规定，无正当理由拒绝、拖延组织安装施工或者拒绝接收物业服务区域内公用设施设备的，由住房和城乡建设部门或者城管行政执法部门责令限期改正；逾期不改正的，处十万元以上三十万元以下罚款。

第六章 附 则

**第五十四条**  【施行日期】本条例自 年 月 日起施行。