

附件 48:

长春市物业管理条例

(2007 年 10 月 31 日长春市第十二届人民代表大会常务委员会第三十八次会议审议通过 2007 年 11 月 30 日吉林省第十届人民代表大会常务委员会第三十八次会议批准 2021 年 12 月 27 日长春市第十五届人民代表大会常务委员会第四十三次会议修订通过 2022 年 5 月 7 日吉林省第十三届人民代表大会常务委员会第三十四次会议批准)

目录

第一章 总则

第二章 业主和业主组织

第三章 物业管理与服务

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 为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务人的合法权益，营造安全、舒适、文明、和谐的居住和工作环境，构建共建共治共享的社会治理格局，根据有关法律法规，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的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形式，对房屋及共用部位、共用设施设备进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生、绿化和相关秩序的活动。物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 本市物业管理坚持党建引领、政府主导、业主自治、专业服务与社区治理相结合的原则。建立健全社区党组织领导下居（村）民委员会、业主委员会、业主、物业服务人等共同参与的治理架构。

第四条 市、县（市）区人民政府应当加强对物业管理工作的领导，建立健全物业管理协调机制和目标责任制；完善激励政策和措施，建立与之相适应的资金投入与保障机制。

第五条 市物业管理主管部门负责本市市区范围内物业管理活动的监督管理工作，依法履行下列职责：

（一）制定物业管理相关政策、物业服务行业发展规划和措施；

（二）指导区物业管理主管部门对物业管理活动进行监督

管理；

（三）建立健全物业服务规范与质量考核体系；

（四）建立健全物业服务信用管理体系；

（五）建立健全物业管理电子信息平台；

（六）对物业服务招投标活动进行监督管理；

（七）对建筑物及其附属设施的维修资金（以下统称物业专项维修资金）进行监督管理；

（八）制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本；

（九）履行法律法规规定的物业管理方面的其他监督管理职责。

区物业管理主管部门负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作，依法履行下列职责：

（一）制定本辖区内实行的物业管理相关政策和措施；

（二）指导街道办事处、乡镇人民政府对物业管理活动进行监督管理；

（三）指导街道办事处、乡镇人民政府调解物业管理纠纷；

（四）对本辖区内物业服务招投标活动进行监督管理；

（五）负责本辖区内物业专项维修资金的相关工作；

（六）组织开展本辖区内物业管理相关培训；

（七）履行法律法规规定的物业管理方面的其他监督管理职责。

县（市）物业管理主管部门按照本条第一款第三项至五项和第二款规定履行相应工作职责。

街道办事处、乡镇人民政府负责辖区内物业管理活动的组织、指导和监督工作。居（村）民委员会在街道办事处、乡镇人民政府指导下开展物业管理相关工作。

开发区管理机构根据授权，负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作。

其他有关主管部门按照各自职责，依法做好物业管理相关工作。

第六条 市物业服务行业协会应当加强行业自律，规范从业行为，调解行业纠纷，督促物业服务人及从业人员依法经营、诚信服务、提升物业服务水平，推动物业服务行业健康发展。

第七条 物业管理主管部门及相关主管部门应当建立违法违规投诉和举报处理制度，并在物业管理区域内显著位置公布联系单位、投诉和举报电话。相关主管部门应当自收到投诉、举报之日起，按照规定时限进行调查、处理，并将调查、处理结果答复投诉人、举报人。

第八条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立由县（市）区物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、公安派出所、居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人等组成的联席会议制度，协调解决物业管理中的重大问题。

第二章 业主和业主组织

第九条 房屋的所有权人为业主。

本条例所称业主还包括：尚未依法办理不动产权属登记，但因买卖、赠与、继承、合法建造、人民法院及仲裁机构的法律文书或者人民政府的征收决定等旨在转移所有权的法律行为已经合法占有该房屋的以及其他符合法律法规规定的单位或者个人。

第十条 业主依照法律法规规定以及临时管理规约、管理规约、物业服务合同约定行使权利，承担义务，不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让、出租物业专有部分、设立居住权或者依法改变共用部位、共用设施设备用途的，应当及时将相关情况告知物业服务人。

第十一条 除业主以外合法占有、使用物业的单位或者个人为物业使用人。

物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律法规和临时管理规约、管理规约的有关规定。

第十二条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

一个物业管理区域成立一个业主大会。只有一个业主，或

者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第十三条 物业管理区域的划分，应当遵循规划优先、相对集中、功能完善、资源共享、便民利民的原则，以规划确定的项目范围为基础，综合考虑物业的共用部位、共用设施设备、建筑物规模、业主人数、自然界限、城乡社区布局建设、利于自行管理等因素依法划定。

建设单位应当在办理商品房预售许可证或者商品房现房销售前，将划定的物业管理区域资料报送街道办事处、乡镇人民政府备案。

建设单位应当将已备案的物业管理区域在商品房买卖合同中明示。

第十四条 下列事项由业主大会决定：

- （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）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- （四）制定和修改业主委员会工作规则；
- （五）听取和审查业主委员会工作报告；
- （六）选聘和解聘物业服务人；
- （七）审议决定业主大会和业主委员会工作经费、业主委员会成员工作津贴的来源、标准和用途；
- （八）使用物业专项维修资金；

(九) 筹集物业专项维修资金;

(十) 改建、重建建筑物及其附属设施;

(十一) 改变共用部位和共用设施的用途或者利用共用部位和共用设施设备从事经营活动;

(十二) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

未成立业主大会的,前款规定的事项由业主共同决定。

第十五条 业主大会或者业主应当依法决定共同事项。

一个专有部分有两个以上所有权人的,应当推选一人行使表决权。

业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的,由其监护人行使投票权。

业主为法人的,由其法定代表人行使表决权;业主为非法人组织的,由非法人组织确定的代表人行使表决权。

业主因故不能参加业主大会会议的,可以书面委托代理人参加,委托书应当载明委托事项、权限和期限。

第十六条 一个物业管理区域内,已交付业主的专有部分面积占比百分之五十以上的,可以成立业主大会。

建设单位应当在具备成立业主大会条件之日起三十日内向街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会会议所需的建筑物面积清册、业主名册、建筑规划总平面图、共用设施设备交接资料、物业服务用房配置确认资料等。

第十七条 符合成立业主大会条件的,人数占比百分之五

以上的业主、专有部分面积占比百分之五以上的业主、居（村）民委员会或者建设单位，可以向街道办事处、乡镇人民政府提出筹备成立业主大会的书面申请。

街道办事处、乡镇人民政府应当在收到书面申请后六十日内，组织成立首次业主大会会议筹备组。

第十八条 首次业主大会会议筹备组由业主代表，建设单位代表，街道办事处、乡镇人民政府代表，社区党组织、居（村）民委员会代表组成，筹备组成员人数应为十五人以下的单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的二分之一。业主代表的产生由街道办事处、乡镇人民政府组织业主推荐后确定。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府指派的代表担任。建设单位已经解散或者决定不参加筹备组的，其名额应当由业主代表补充。

筹备组应当自成立之日起七日内，将其成员名单和工作职责在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公示。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

筹备组正式工作前，街道办事处、乡镇人民政府应当会同县（市）区人民政府物业管理主管部门，对筹备组成员进行培训。

建设单位和物业服务人应当配合协助筹备组开展工作。

第十九条 筹备组应当自组成之日起九十日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议应当表决管理规约、业主大会议事规则，

并选举业主委员会。

首次业主大会会议未能选举产生业主委员会的，筹备组应当自会议结束之日起七日内，持首次业主大会会议记录和会议决定、管理规约、业主大会议事规则，向街道办事处、乡镇人民政府备案，并向业主公开业主大会决定、业主大会议事规则和管理规约。

首次业主大会会议选举产生业主委员会的，按照本条例第二十八条规定备案。

第二十条 管理规约应当对下列主要事项作出规定：

- （一）物业的使用、维护、管理；
- （二）物业专项维修资金的筹集、管理和使用；
- （三）物业共用部位和共用设施设备的经营与收益分配；
- （四）业主共同利益的维护；
- （五）业主共同管理权的行使；
- （六）业主应尽的义务；
- （七）违反管理规约应当承担的责任。

管理规约不得违反法律法规，不得违背公序良俗，不得损害社会公共利益。

管理规约对全体业主具有约束力。

第二十一条 业主大会议事规则应当对下列主要事项作出规定：

- （一）业主大会名称及相应的物业管理区域；
- （二）业主委员会的职责；

- (三) 业主委员会议事规则;
- (四) 业主大会会议召开的形式、时间和议事方式;
- (五) 业主投票权数的确定方法;
- (六) 业主大会会议的表决程序;
- (七) 业主委员会成员的人数和任期等;
- (八) 业主委员会换届程序、补选办法、候补办法等;
- (九) 业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理;
- (十) 业主大会、业主委员会印章的使用和管理。

第二十二条 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规定召开。

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) 经专有部分面积占比百分之二十以上且人数占比百分之二十以上业主提议的;
- (二) 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的;
- (三) 业主委员会成员人数不足规定人数的二分之一时，重新选举业主委员会;
- (四) 管理规约或者业主大会议事规则规定的其他情形。

按照前款第一项规定提议的，应当提供书面申请，并附上提议业主本人的签名、联系电话、房屋栋号室号、专有部分面积。

业主委员会应当核实确认提议业主身份和投票权数。

第二十三条 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见

见或者网络投票的形式表决事项。

业主大会会议表决事项应当采用记名投票的方式，业主应当明示同意、反对或者弃权的表决意见。

采用集体讨论、书面征求意见形式表决的，业主应当出示不动产权属证书(不动产登记证明)或者其他证明业主身份的材料。表决意见应由具有共同管理权的业主本人签名或者由其书面委托的代理人签字。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送交每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告。

采用集体讨论形式的，业主应当在业主大会会议现场投票表决。采用书面征求意见形式的，业主应当在六十日内完成表决。采用网络投票形式的，业主应当在三十日内完成表决。

任何人不得伪造或者指使他人伪造选票、表决票、业主签名或者书面委托书。业主的选票、表决票和书面委托书应当妥善保管，以备查询，保管期限不少于五年。采用网络投票形式的，业主决策网络投票系统应当保存业主投票结果不少于五年。

第二十四条 市、县（市）物业管理主管部门应当逐步建立完善业主决策网络投票系统，供业主和业主大会无偿使用。该系统的建设和维护经费列入财政预算。网络投票的具体规则由市、县（市）物业管理主管部门制定公布。

县（市）区物业管理主管部门应当组织建立完善业主决策网络投票系统中本辖区的网络投票数据库。

采用网络投票形式的，应当使用业主决策网络投票系统进行表决。

第二十五条 采用集体讨论、书面征求意见形式表决的，筹备组、业主委员会应当邀请五至十一名业主担任计票人和监票人，可以邀请社区党组织、居（村）民委员会代表参与监票。

业主委员会候选人及其近亲属不得担任计票人和监票人。

采用集体讨论形式表决的，计票人和监票人应当当场统计表决票；采用书面征求意见形式表决的，计票人和监票人应当在表决期限届满之日起三十日内完成表决票的统计工作。

计票人和监票人应当签字确认完成时间和统计的表决结果。

采用网络投票形式表决的，表决结果由网络投票系统自动统计。

筹备组、业主委员会未按照本条规定统计表决结果的，由街道办事处、乡镇人民政府责令改正并通告全体业主。

第二十六条 业主大会会议由业主委员会（首次业主大会会议由筹备组）作书面记录并与其他会议资料共同存档。

业主大会的决定应当自作出决定之日起七日内以书面形式在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告，并报街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主大会依法作出的决定，对本物业管理区域内的全体业主和物业使用人具有约束力。

第二十七条 业主委员会是业主大会的执行机构，执行业主

大会的决定事项，履行法律法规规定和业主大会赋予的职责，向业主大会报告工作，接受业主大会和业主的监督。

第二十八条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列资料向街道办事处、乡镇人民政府备案：

（一）首次业主大会会议、业主委员会首次会议的会议记录和会议决定；

（二）管理规约；

（三）业主大会议事规则；

（四）业主委员会成员、候补成员的基本情况。

街道办事处、乡镇人民政府应当对以上备案资料进行核实，符合要求的，五个工作日内予以备案并出具备案证明。

备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内持相关变更资料向原备案部门变更备案。

第二十九条 业主委员会应当向业主公开下列情况和资料：

（一）管理规约、业主大会议事规则；

（二）业主大会和业主委员会的决定；

（三）物业服务合同；

（四）物业专项维修资金的筹集、使用情况；

（五）利用物业共用部位和共用设施设备经营和收益的相关情况；

（六）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；

（七）其他应当向业主公开的情况和资料。

业主有权查阅业主大会会议、业主委员会会议资料、记录，有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当予以解释、答复。

第三十条 业主委员会会议应当作书面记录，由出席会议的成员签字后存档。

业主委员会会议作出的决定，应当在作出决定之日起三日内，以书面形式在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。

业主委员会依法作出的决定，对本物业管理区域内的全体业主和物业使用人具有约束力。

第三十一条 业主委员会应当建立工作档案，并指定专人保管。工作档案一般包括以下内容：

- （一）业主大会、业主委员会的会议记录、纪要；
- （二）业主大会、业主委员会的决定等书面材料；
- （三）历届业主委员会选举、备案资料；
- （四）业主名册；
- （五）管理规约、业主大会议事规则和物业服务合同；
- （六）物业专项维修资金筹集及使用账目；
- （七）业主的意见和建议；
- （八）其他有关资料。

第三十二条 业主委员会任期届满前三个月，应当组织召开业主大会会议进行换届选举。

业主委员会在规定时间内不组织换届选举的，在街道办事处

处、乡镇人民政府的指导和监督下，由居（村）民委员会组织换届选举工作。

业主委员会任期届满后，作出的决定不具有法律效力。

第三十三条 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，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。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规、管理规约和业主大会议事规则的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期改正或者撤销其决定，并向全体业主公告。

业主大会、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。

第三十四条 物业管理区域有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府负责组建物业管理委员会：

- （一）不具备成立业主大会条件的；
- （二）具备成立业主大会条件，但是因各种原因未能成立的；
- （三）召开业主大会会议，未能选举产生业主委员会的；
- （四）需要重新选举业主委员会，但是因各种原因未能选举产生的。

物业管理委员会作为临时机构，依照法律法规规定承担业主委员会的相关职责，组织业主共同决定物业管理事项，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。

第三章 物业管理与服务

第三十五条 住宅小区的规划设计，应当明确物业服务用房的具体位置和面积。建设单位按照下列规定在物业管理区域内配置物业服务用房：

（一）房屋总建筑面积二十万平方米及以下的部分，应当按照不少于房屋总建筑面积千分之四的标准配置，且物业服务用房建筑面积不得少于一百平方米；房屋总建筑面积超过二十万平方米的部分，按照不少于房屋总建筑面积千分之二标准配置。

（二）物业服务用房应当在地面以上，具备独立使用功能，相对集中，具备采光、通风、供水、排水、供电、供热、通信等正常使用功能和独立通道，违法建筑、临时建筑不得作为物业服务用房。

（三）没有配置电梯的物业，物业服务用房所在楼层不得高于四层。

（四）分期开发建设的，首期配置物业服务用房建筑面积不得少于一百平方米。

物业服务用房应当包括物业服务人办公用房和业主委员会办公用房。其中，业主委员会办公用房建筑面积应当不少于二十平方米。

物业服务用房不计入分摊的共用建筑面积，属于全体业主所有。建设单位办理房屋所有权首次登记时，应当将物业服务用房申请登记为业主共有。

未经业主大会决定或者业主共同决定，任何单位或者个人不得改变物业服务用房的用途，且不得转让和抵押。

第三十六条 业主、业主大会选聘物业服务人前，建设单位应当依法选聘物业服务人提供前期物业服务。

建设单位应当与选聘的物业服务人签订书面的前期物业服务合同。

前期物业服务合同签订之日起十五日内，建设单位应当将前期物业服务合同报送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案。

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，以及业主大会决定或者业主共同决定自行管理的，前期物业服务合同终止。

第三十七条 住宅物业的建设单位应当通过招投标的方式选聘前期物业服务人。

投标人少于三个或者建筑面积在三万平方米以下的住宅物业，经县（市）区物业管理主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

建设单位应当在办理商品房预售许可证或者商品房现房销售前完成前期物业服务的招投标工作。

第三十八条 前期物业服务人应当自物业交接后三十日内，持下列文件向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案：

（一）物业服务人基本信息和前期物业服务合同；

- (二) 临时管理规约;
- (三) 物业承接查验协议;
- (四) 建设单位移交资料清单;
- (五) 查验记录;
- (六) 交接记录;
- (七) 其他承接查验有关的文件。

第三十九条 业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人管理。委托物业服务人的，一个物业管理区域应当由一个物业服务人实施物业服务。

物业服务人将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得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。

电梯、消防设施等法律法规规定应当由符合资质的专业机构或者人员实施维修、养护的设施设备，从其规定。

第四十条 物业服务企业应当具有独立法人资格，拥有相应的专业管理人员和技术人员，具备为业主提供专业服务的能力，并在经营范围内从事物业服务活动。

物业服务企业的名称中应当标示“物业服务”字样，在经营服务场所公示法人营业执照。

第四十一条 物业服务人应当遵守下列规定：

（一）在业主、物业使用人使用物业前，将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定书面告知业主、物业使用人；

（二）负责物业的日常运行、维修、养护，并如实记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册、原始凭证；

（三）按照物业服务合同约定提供相应物业服务；

（四）按照物业服务合同约定收取物业服务费用；

（五）按照法律法规规定及物业服务合同约定落实安保人员、设施及安全防范措施，并协助公安等相关部门做好物业管理区域内的安全防范工作；

（六）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；

（七）配合供水、供电、供燃气、供热等专业经营单位做好安全检查、抢修抢险工作；

（八）对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主委员会；

（九）对违法建设、擅自架设连接电线、占用消防车通道以及其他损害公共安全、物业或者业主共同利益的违法行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的向相关行政主管部门报告，并协助处理；

（十）指导和监督业主、物业使用人进行生活垃圾分类；

（十一）执行政府依法实施的各项管理措施，积极配合开展相关工作；

（十二）受委托利用物业共用部位和共用设施设备经营的，应当每年至少向全体业主公布一次共用部位、共用设施设备经营和收益情况；

（十三）接受业主和业主委员会的监督，并及时答复业主对物业服务情况提出的询问，听取业主、物业使用人的意见和建议，改进和完善物业服务；

（十四）履行业主大会决定或者业主共同决定赋予的职责；

（十五）履行法律法规规定和物业服务合同约定的其他职责。

第四十二条 物业服务人不得以业主拖欠物业费、不配合管理等理由，减少服务内容，降低服务质量；不得采取停止供水、供电、供燃气、供热以及限制业主进出小区、乘用电梯、入户的方式催交物业费。

除有关国家机关依法调取外，未经业主、物业使用人书面同意，物业服务人不得向其他单位和个人提供业主、物业使用人的个人信息。

物业服务人未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第四十三条 业主委员会应当与选聘的物业服务人订立书面

的物业服务合同。

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、物业专项维修资金的使用、物业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。

物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将合同报物业所在地街道办事处、乡镇人民政府备案。

第四十四条 物业服务收费实行市场调节价和政府指导价相结合的方式。住宅前期物业服务收费应当实行政府指导价。政府指导价由市价格主管部门会同市物业管理主管部门根据物业服务等级标准等因素，制定相应的基准价及其浮动幅度，并定期向社会公布。

实行政府指导价的，按照政府公布的基准价及其浮动幅度，由建设单位或者业主与物业服务人在物业服务合同中约定具体收费标准，物业服务人应当到市价格主管部门备案。

实行市场调节价的，由建设单位或者业主与物业服务人在物业服务合同中约定价格。

任何单位和个人不得强制物业服务人代收有关费用或者无偿提供合同约定之外的其他服务。

第四十五条 物业服务人应当在物业管理区域显著位置公开下列信息并及时更新，并可以通过互联网等方式告知业主：

（一）物业服务企业的营业执照或者其他管理人的基本情况，项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话；

（二）物业服务事项、负责人员、服务质量以及收费项目、收费标准、收费方式等情况；

（三）电梯、消防、水、电、气、热等设施设备日常维修保养单位的名称和联系方式；

（四）上一年度物业服务合同履行情况；

（五）上一年度公共水电费用及分摊详细情况；

（六）上一年度利用物业共用部位和共用设施设备的经营和收益的相关情况；

（七）上一年度专项维修资金使用情况；

（八）其他应当公开的信息。

物业服务人应当定期将前款第四项至七项规定的事项，向业主大会、业主委员会报告。

业主对公开内容有异议的，物业服务人应当在七日内予以答复。

第四十六条 物业服务合同终止前，物业服务人不得擅自停止物业服务、退出物业管理区域。

物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，并可以请求业主支付该期间的物业服务费。

第四十七条 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退出物业管理区域，按照法律法规规定将相关财物、资料交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，不得损坏、隐匿、销毁相关财物、资料。

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；给业主造成损失的，应当赔偿损失。

第四十八条 原物业服务人应当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。

原物业服务人不得以业主拖欠物业服务费、对业主共同决定或者业主大会决定有异议等为由，拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。

第四十九条 物业管理区域处于失管状态时，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当进行应急管理。在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，居（村）民委员会应当根据应急管理的需要提供基本保洁、秩序维护等应急物业服务，服务期限协商确定，费用由全体业主共同承担。

提供应急物业服务的，街道办事处、乡镇人民政府应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容，在物业管理区域内显著位置公告。

提供应急物业服务期间，在街道办事处、乡镇人民政府指导和监督下，居（村）民委员会应当组织业主共同决定选聘物业服务人。

第五十条 对配套设施不齐全、环境较差的老旧住宅区，县

(市)区人民政府应当采取措施鼓励和支持业主自主开展改造提升,结合城市环境综合整治和更新改造,逐步完善配套基础设施和公共服务设施,改善老旧住宅区综合环境。鼓励老旧住宅区综合改造后实施物业管理。

第四章 物业的使用与维护

第五十一条 在物业管理区域内禁止下列行为:

- (一)擅自变动建筑主体和承重结构;
- (二)将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间;
- (三)未经业主大会决定或者业主共同决定,改变物业共用部位和共用设施的用途、利用物业共用部位和共用设施设备从事经营活动或者处分物业共用部位和共用设施设备;
- (四)违法搭建建筑物、构筑物或者私挖地下空间;
- (五)占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道、安全出口,损毁消防设施设备;
- (六)违反有关规定制造、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;
- (七)饲养动物干扰他人正常生活或者放任动物恐吓他人;
- (八)从建筑物中抛掷物品;
- (九)违反规定制造噪声干扰他人正常生活;

- (十) 违反规定出租房屋;
- (十一) 侵占、毁坏公共绿地、树木和绿化设施;
- (十二) 违反相关规定擅自架设、连接电线为各类车辆充电或者进行其他用电活动;
- (十三) 违反规定停放各类车辆;
- (十四) 破坏、侵占人民防空设施;
- (十五) 法律法规和临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的,物业服务人、业主委员会应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当及时报告相关主管部门依法处理。

业主、物业使用人对侵害自身合法权益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼。业主大会、业主委员会对侵害业主共同权益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼。

第五十二条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,所得收益在扣除合理成本之后,属于业主共有。

所得收益由建设单位或者物业服务人等代管的,应当单独列账,接受业主、业主委员会的监督;由业主委员会管理的,应当接受业主、居(村)民委员会的监督。任何单位和个人不得挪用、侵占属于业主共有的经营收益。

第五十三条 业主或者物业使用人装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务人,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。未事先告知的，物业服务人可以按照临时管理规约、管理规约禁止装饰装修施工人员进入物业管理区域。

物业服务人应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项书面告知业主、物业使用人。

第五十四条 物业服务人发现业主、物业使用人和装修人在物业使用、装饰装修过程中有违反有关规定行为的，应当予以劝止，并要求行为人及时整改。对行为人拒绝整改或者造成事实后果的，物业服务人应当及时报告有关主管部门依法处理。

房屋装饰装修过程中，污染物业共用部位、损坏共用设施设备的，物业服务人应当通知业主、物业使用人予以修复、清洁、恢复原状。业主、物业使用人在物业服务人通知的期限内未修复、清洁、恢复原状的，由物业服务人处理，所需费用由业主、物业使用人承担。

第五十五条 物业专项维修资金属于业主所有，实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。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和更新、改造，不得挪作他用。

专项维修资金的使用和管理应当向业主公开，并依法接受审计部门的审计监督。

第五十六条 物业专项维修资金的使用，仅涉及单元、栋业主共有和共同管理权利事项的，可以根据维修范围，经该单元、

栋的业主共同决定。

第五十七条 物业保修期满后，发生以下严重危及人身、房屋安全等紧急情况，需要立即使用物业专项维修资金的，由业主委员会或者居（村）民委员会提出应急使用方案，也可以由相关业主、物业服务人提出应急使用方案经业主委员会或者居（村）民委员会同意，向物业管理主管部门书面提出资金使用申请：

- （一）屋顶、外墙体等共用部位发生严重渗漏的；
- （二）电梯发生冲顶、蹲底（坠落）及其他故障，可能危及人身安全的；
- （三）楼体等共用部位墙面饰面有脱落危险，玻璃幕墙炸裂，地面塌陷等危及公共安全的；
- （四）共用消防设施设备出现故障，不能正常使用的；
- （五）公共护（围）栏破损严重，危及人身、财产安全的；
- （六）共用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；
- （七）发生其他严重危及人身、房屋安全紧急情况的。

物业管理主管部门应当自收到应急维修资金使用申请之日起两日内完成审核。维修工程竣工验收后，物业管理主管部门应当将维修资金使用情况在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。

第五章 法律责任

第五十八条 违反本条例第十六条第二款规定，建设单位未按照规定将全部资料报送街道办事处、乡镇人民政府的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下的罚款。

第五十九条 违反本条例第三十五条第一款规定，建设单位未按照规定配置物业服务用房的，由县（市）区物业管理主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下的罚款。

违反本条例第三十五条第四款规定，未经业主大会决定或者业主共同决定，改变物业服务用房用途的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正，给予警告，并处一万元以上十万元以下的罚款；转让和抵押物业服务用房的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正，给予警告，对单位处五万元以上二十万元以下的罚款，对个人处一千元以上一万元以下的罚款；有收益的，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，剩余部分按照业主共同决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十条 违反本条例第三十六条第三款规定，建设单位未按照规定将前期物业服务合同备案的，由街道办事处、乡镇人民

政府责令限期改正;逾期不改正的,处五千元以上一万元以下的罚款。

第六十一条 违反本条例第三十七条规定,住宅物业的建设单位未通过招投标方式选聘前期物业服务人或者未经批准擅自采用协议方式选聘前期物业服务人的,由县(市)区物业管理主管部门责令限期改正,给予警告,可以处十万元以下的罚款。

第六十二条 违反本条例第三十八条规定,前期物业服务人未将有关文件备案的,由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正;逾期不改正的,处五千元以上一万元以下的罚款。

第六十三条 违反本条例第三十九条第三款规定,物业服务人将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的,由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正,并处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下的罚款。委托所得收益,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,剩余部分按照业主共同决定使用;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

第六十四条 违反本条例第四十一条第二项规定,物业服务人未妥善保管物业档案资料及有关财务账册、原始凭证的,由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正;逾期不改正的,处一千元以上五千元以下的罚款。

第六十五条 违反本条例第四十二条第一款规定,物业服务人采取停止供水、供电、供燃气、供热以及限制业主进出小区、

乘用电梯、入户的方式催交物业服务费的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正，处五千元以上三万元以下的罚款。

第六十六条 违反本条例第四十三条第四款规定，物业服务人未按照规定将物业服务合同备案的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下的罚款。

第六十七条 违反本条例第四十五条第一款规定，物业服务人未按照规定在物业管理区域显著位置公开相关信息的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上五千元以下的罚款。

第六十八条 违反本条例第四十六条规定，物业服务合同终止前，原物业服务人擅自停止物业服务、退出物业管理区域的，或者物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人未继续处理物业服务事项的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，处三万元以上十万元以下的罚款。

第六十九条 违反本条例第四十七条第一款规定，物业服务人拒不移交有关资料、财物，或者损坏、隐匿、销毁有关资料、财物，或者拒不退出物业管理区域的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，对拒不移交有关资料、财物的，处一万元以上十万元以下的罚款；对损坏、隐匿、销毁有关资料、财物的，处五万元以上二十万元以下的罚款；对拒不退出

物业管理区域的，自规定时间届满次日起，处每日一万元的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

物业服务人有违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

第七十条 违反本条例第五十一条规定，在物业管理区域内有下列行为的，按照以下规定给予处罚：

（一）违反第一款第一项规定，擅自变动建筑主体和承重结构的，由县（市）区房屋安全主管部门责令改正，处五万元以上十万元以下的罚款；

（二）违反第一款第二项规定，将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正，对装修人处五百元以上一千元以下的罚款，对装饰装修企业处一千元以上一万元以下的罚款；

（三）违反第一款第三项规定，未经业主大会决定或者业主共同决定，改变物业共用部位和共用设施的用途、利用物业共用部位和共用设施设备从事经营活动或者处分物业共用部位和共用设施设备的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正，给予警告，对单位处五万元以上二十万元以下的罚款，对个人处一千元以上一万元以下的罚款；有收益的，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，剩余部分按照业主共同决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任；

（四）违反第一款第四项规定，违法搭建建筑物、构筑物或者私挖地下空间的，由城市管理综合行政执法部门、城乡规划行政主管部门、房屋安全主管部门按照职责分工依法查处；

（五）违反第一款第五项规定，占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道、安全出口，损毁消防设施设备的，由消防救援机构责令改正，对单位处五千元以上五万元以下的罚款，对个人处警告或者五百元以下的罚款；

（六）违反第一款第六项规定，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的，由公安机关依法给予处罚；

（七）违反第一款第七项规定，饲养动物干扰他人正常生活或者放任动物恐吓他人的，由公安机关依法给予处罚；

（八）违反第一款第八项规定，从建筑物中抛掷物品的，由公安机关依法给予处罚；

（九）违反第一款第九项规定，违反规定制造噪声干扰他人正常生活的，由公安机关依法给予处罚；

（十）违反第一款第十项规定，违反规定出租房屋的，由公安机关依法给予处罚；

（十一）违反第一款第十一项规定，侵占、毁坏公共绿地、树木和绿化设施的，由林业园林主管部门责令改正，处二百元以上二千元以下的罚款。

第七十一条 违反本条例第五十二条第二款规定，挪用、侵

占属于业主共有的经营收益的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期退还，处挪用、侵占金额一倍以上两倍以下的罚款。

第七十二条 物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府以及其他相关主管部门及其工作人员在物业管理过程中，违反本条例规定，不依法履行职责的，由所在单位或者上级机关、监察机关依法给予处分。

第六章 附 则

第七十三条 法律法规已有规定的，从其规定。

第七十四条 本条例自 2022 年 7 月 1 日起施行。

