

吉林省物业管理条例

(2021年5月27日吉林省第十三届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过)

目 录

第一章 总则

第二章 物业管理区域及设施

第三章 业主、业主组织及物业管理委员会

第一节 业主

第二节 业主大会

第三节 业主委员会

第四节 物业管理委员会

第四章 前期物业

第五章 物业服务

第六章 物业的使用

第七章 专项维修资金

第八章 监督管理

第九章 法律责任

第十章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，构建党建引领社区治理框架下的物业管理体系，营造和谐有序的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省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，是指业主通过自行管理或者共同决定委托物业服务人的形式，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及其配套的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 物业管理应当纳入社区治理体系，构建党建引领、政府主导、行业自律、居民自治、专业服务、多方参与、协商共建的工作格局。

第四条 县级以上人民政府应当加强对物业管理工作的组织和领导，建立健全物业管理工作综合协调机制和目标责任制；完善扶持、激励政策和措施，建立与之相适应的资金投入与保障机制；鼓励采用新技术、新方法，运用信息化手段，提高物业管理和服务质量。

第五条 县级以上人民政府物业行政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，依法履行下列职责：

- （一）制定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）建立健全物业服务规范与质量考核体系；
- （五）建立健全物业服务信用管理体系；
- （六）建立健全物业管理电子信息平台；
- （七）对物业招投标活动进行监督管理；
- （八）对建筑物及其附属设施的维修资金（以下统称专项维修资金）交存、使用情况进行监督管理；
- （九）组织开展物业管理相关培训；
- （十）实施法律、法规规定的物业管理方面的其他监督管理职责。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府负责本行政区域内物业管理活动的指导和监督管理工作，依法履行下列职责：

- （一）组织成立首次业主大会会议筹备组；
- （二）指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举和换届；
- （三）指导和监督业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责；
- （四）对物业管理区域内的物业服务实施监督检查；
- （五）指导和监督物业承接查验、物业服务人退出交接活动；
- （六）建立物业管理纠纷调解、投诉和举报处理机制，调解物业管理纠纷，处理物业管理相关投诉和举报；
- （七）协调和监督老旧小区物业管理；
- （八）实施法律、法规规定的物业管理方面的其他监督管理职责。

第七条 居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡镇人民政府做好物业管理相关具体工作，指导和监督业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责，调解物业管理纠纷。

第八条 引导和支持业主中的中国共产党党员通过法定程序成为业主委员会成员。推动业主委员会、物业服务企业成立党组织。

鼓励和支持业主委员会成员、物业项目负责人中的中国共产党党员担任社区党组织兼职委员；符合条件的社区党组织、居（村）民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会成员。

建立健全社区党组织、居（村）民委员会、业主委员会和物业服务人议事协调机制。

第九条 业主应当遵守法律、法规规定，弘扬和践行社会主义核心价值观，依法行使业主权利、履行业主义务，不得违背公序良俗，不得损害公共利益。

第十条 物业管理行业协会应当加强行业自律，规范行业经营行为，促进物业服务标准化建设，维护市场秩序和公平竞争，促进物业管理行业健康发展。

第十一条 突发事件应对期间，物业服务人应当执行县级以上人民政府依法实施的各项应急措施，积极配合开展相关工作，并由县级以上人民政府给予必要的物资和资金支持。

对物业服务人执行政府依法实施的各项应急措施，业主、物业使用人应当依法予以配合。

第十二条 县级以上人民政府物业行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当通过报刊、广播、电视、互联网、在物业管理区域内显著位置长期公开等多种方式，组织开展物业管理法律、法规的宣传工作。

第二章 物业管理区域及设施

第十三条 物业管理区域的划分以有利于实施物业管理为原则，综合考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区布局、业主人数、土地使用权属范围、自然界限等因素确定：

（一）配套设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域，影响设施设备共用功能使用的，不得分割划分；配套设施设备和相关场地能够分割并独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域；

（二）原有住宅物业界线已自然形成且无争议的，划分为一个物业管理区域；

（三）商贸、办公、医院、学校、工厂、仓储等非住宅物业以及单幢商住楼宇具有独立共用设施设备并能够封闭的，划分为一个物业管理区域。

第十四条 已投入使用但尚未划分物业管理区域，或者需要调整物业管理区域的，物业所在地的县（市、区）人民政府物业行政主管部门应当会同街道办事处、乡镇人民政府，在征求业主意见后予以划分或者调整，并在相应区域内显著位置进行不少于七日的公告。

第十五条 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物业所在地的

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。

建设单位应当在物业管理区域内显著位置长期公开物业管理区域规划总平面图，并在图上标明或者使用文字辅助说明下列事项：

- （一）物业管理区域的四至范围；
- （二）属于业主共有的道路、绿地和其他公共场所的面积和位置；
- （三）规划配建的车位数量和位置；
- （四）地下室、地面架空层的面积；
- （五）物业服务用房的面积和位置；
- （六）共用设施设备名称；
- （七）其他需要明示的场所和设施设备。

物业服务人应当对长期公开的物业管理区域规划总平面图做好维护管理工作。

第十六条 住宅小区的规划设计中，应当明确物业服务用房的具体位置和面积。建设单位应当按照下列规定配置物业管理区域内的物业服务用房：

- （一）房屋总建筑面积二十万平方米以下的部分，按照不少

于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；

（二）房屋总建筑面积超过二十万平方米的部分，按照不少于千分之二标准配置；

（三）分期开发建设的，首期配置建筑面积不得少于一百平方米；

（四）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，便于开展物业服务活动，并具备采光、通风、供水、排水、供电、供热、通信等正常使用功能和独立通道。

第十七条 物业服务用房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不得少于二十平方米。

建设单位申请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。

物业服务用房不计入分摊的公用建筑面积，其所有权属于全体业主。未经业主大会决定或者业主共同决定，任何单位和个人不得改变物业服务用房的用途，不得转让和抵押物业服务用房。

第十八条 建筑区划内的以下部分属于业主共有：

（一）道路、绿地，但是属于城镇公共道路、城镇公共绿地或者明示属于个人的除外；

(二) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位;

(三) 建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分, 通道、楼梯、大堂等公共通行部分, 消防、公共照明等附属设施设备, 避难层、架空层、设备层或者设备间等结构部分;

(四) 物业服务用房和其他公共场所、公用设施;

(五) 法律、法规规定或者商品房买卖合同依法约定的其他共有部分。

未经业主大会决定或者业主共同决定, 任何单位和个人不得改变共有部分的用途, 不得利用共有部分从事经营活动, 不得处分共有部分。

第十九条 新建住宅物业管理区域内的供电、供水、供热、供燃气、排水、通讯等专业经营设施设备以及相关管线, 应当符合国家技术标准和技术规范, 并与主体工程同时设计、同时施工、同时交付。

建设单位在组织竣工验收时, 应当通知供电、供水、供热、供燃气等专业经营单位参加; 验收合格后, 建设单位应当将专业经营设施设备以及相关管线移交给专业经营单位维护管理, 专业经营单位应当接收。

已投入使用的设施设备以及相关管线尚未移交专业经营单

位维护管理的，物业所在地的县（市、区）人民政府应当组织专业经营单位接收。验收合格的，专业经营单位应当接收；验收不合格的，县（市、区）人民政府应当组织相关单位进行整改，整改合格后，由专业经营单位接收。

移交给专业经营单位的设施设备以及相关管线，其维修、养护、更新等费用，由专业经营单位依法承担，不得从物业费和专项维修资金中列支。尚在保修期内的，其费用由建设单位承担。

第三章 业主、业主组织及物业管理委员会

第一节 业主

第二十条 房屋的所有权人为业主。

本条例所称业主还包括：

（一）尚未登记取得所有权，但是基于买卖、赠与等旨在转移所有权的行为已合法占有建筑物专有部分单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁机构的法律文书或者人民政府的征收决定等取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（三）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

（四）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（五）其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

第二十一条 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

- （一）按照物业服务合同约定，接受物业服务人提供的服务；
- （二）提议成立业主大会，提议召开业主大会会议，并就物业管理的相关事项提出建议；
- （三）提出制定和修改业主大会议事规则、管理规约的建议；
- （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）监督首次业主大会会议筹备组、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）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- （九）监督专项维修资金的管理和使用；
- （十）法律、法规规定的其它权利。

第二十二条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

- （一）遵守业主大会议事规则、临时管理规约、管理规约；
- （二）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的管理、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）按照规定交存专项维修资金；

（五）按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费；

（六）按照规定分类投放生活垃圾；

（七）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

第二十三条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护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、业主委员会的职责。

第二十四条 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物业所在地的街道办事处、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、规划总平面图、交付使

用共用设施设备证明、物业服务用房配置证明等资料。

第二十五条 符合成立业主大会条件的，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，可以向物业所在地的街道办事处、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。

第二十六条 首次业主大会会议筹备组成员由业主代表，街道办事处、乡镇人民政府代表，社区党组织、居（村）民委员会代表和建设单位代表组成。筹备组成员人数应当为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的二分之一。业主代表的产生由物业所在地的街道办事处、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。

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）人民政府物业行政主管部门，对筹备组成员进行培训。

第二十七条 首次业主大会会议筹备组成员应当符合下列条件：

(一) 具有完全民事行为能力;

(二) 本人、配偶及其近亲属未在本物业管理区域提供服务的物业服务人处任职;

(三) 无非法收受建设单位、物业服务人或者其他利害关系人提供的利益、报酬或者向其索取利益、报酬的行为;

(四) 法律、法规规定的其他条件。

第二十八条 首次业主大会会议筹备组履行下列职责:

(一) 确认并公示业主身份、业主人数以及所拥有的专有部分面积;

(二) 制定召开首次业主大会会议方案, 确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容;

(三) 拟定业主大会议事规则草案和管理规约草案;

(四) 确定首次业主大会会议表决规则;

(五) 制定业主委员会成员候选人产生办法, 确定业主委员会成员候选人名单;

(六) 制定业主委员会选举办法;

(七) 完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款内容所涉相关事项, 应当在首次业主大会会议召开十五日前, 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示。业主对公示内容有异议的, 筹备组应当记录并作出答复。

第二十九条 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业主大会议事规则、管理规约，并选举业主委员会。

业主大会自首次业主大会会议审议通过业主大会议事规则、管理规约之日起成立。

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、业主大会议事规则、管理规约，向物业所在地的街道办事处、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，按照本条例第四十六条规定备案。

第三十条 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或者其他管理人；
- （五）使用专项维修资金；
- （六）筹集专项维修资金；

(七) 改建、重建建筑物及其附属设施;

(八) 改变共有部分用途或者利用共有部分从事经营活动;

(九) 制定和修改业主委员会工作规则;

(十) 听取和审查业主委员会工作报告;

(十一) 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及标准;

(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。

第三十一条 业主大会决定事项或者业主共同决定事项,应当由物业管理区域内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。

决定本条例第三十条第一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。

决定本条例第三十条第一款其他事项,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。

第三十二条 业主行使投票权时,专有部分面积和业主人数按照下列方法确定:

(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,暂按测绘机构的实测面积计算;尚未进行

实测的，暂按商品房买卖合同记载的面积计算；

（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或者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。

业主大会应当在业主大会议事规则中约定车位、摊位等特定空间是否计入用于确定业主投票权数的专有部分面积。

第三十三条 业主、物业使用人应当遵守管理规约。管理规约应当包括以下内容：

- （一）物业的使用、维护和管理；
- （二）专项维修资金的筹集、使用和管理；
- （三）业主共有部分的经营与收益分配；
- （四）业主共同利益的维护；
- （五）业主共同管理权的行使；
- （六）业主应当履行的义务；
- （七）违反管理规约应当承担的责任。

对未及时支付物业费等形式，管理规约可以规定由业主委员会或者物业服务人采取合法方式，在物业管理区域内就相关情况予以公告。

本条例所称物业使用人，是指除业主以外合法占有、使用物业的单位或者个人，包括但是不限于物业的承租人。

第三十四条 业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定。

第三十五条 业主拒绝支付物业费，或者不交存专项维修资金，以及实施其他损害业主共同权益行为的，业主大会可以在业主大会议事规则和管理规约中对其共同管理权的行使作出限制性规定。

第三十六条 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。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召集业主大会临时会议：

- （一）经专有部分面积占比百分之二十以上的业主且人数占比百分之二十以上的业主提议的；
- （二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
- （三）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形。

第三十七条 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者通过互联网等方式召开。

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业主，将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等在物业管理区域内显著位置公告。

住宅小区的业主大会会议，应当同时告知物业所在地的居（村）民委员会，居（村）民委员会应当派代表参加。

业主大会会议不得就已公告议题以外的事项进行表决。

第三十八条 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业主大会会议，委托书应当载明委托事项、权限和期限。

在业主身份确认的前提下，可以采用视频等信息化技术手段改进业主大会表决方式。

县级以上人民政府物业行政主管部门应当逐步建立业主决策信息平台，供业主和业主大会免费使用。

第三十九条 业主大会、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具有约束力。物业使用人应当依法遵守业主大会、业主委员会的决定。

业主大会决定应当自作出之日起七日内，由业主委员会以书面形式在物业管理区域内显著位置公告，并报送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主大会会议由业主委员会作书面记录并存档。

第四十条 业主委员会未按照业主大会议事规则的规定组织召集业主大会定期会议，或者发生应当召开业主大会临时会议的情况业主委员会不履行组织召集会议职责的，物业所在地的街

街道办事处、乡镇人民政府可以责令业主委员会限期召集；逾期仍不召集的，在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，可以由居（村）民委员会组织召集。

第三节 业主委员会

第四十一条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会会议选举产生。业主委员会应当依法履行下列职责：

- （一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
- （二）代表业主与物业服务企业或者其他管理人签订物业服务合同；
- （三）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人履行物业服务合同；
- （四）监督管理规约的实施；
- （五）督促业主按时支付物业费以及其他相关费用；
- （六）起草共有部分、共有资金使用与管理办法，并提请业主大会决定；
- （七）组织和监督专项维修资金的筹集和使用；
- （八）调解业主之间、业主与物业服务人之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- （九）配合街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会

等做好物业管理区域内的社区建设、社会治安和公益宣传等工作

（十）制定印章管理和档案管理制度，并建立相关档案供业主查询；

（十一）存档业主大会、业主委员会会议记录和会议决定；

（十二）法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

第四十二条 业主委员会由五至十一名成员单数组成，其中中国共产党党员应当占多数。业主委员会每届任期不超过五年，可以连选连任。业主委员会成员具有同等表决权。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内，召开首次业主委员会会议，推选业主委员会主任和副主任，并在推选完成之日起三日内，在物业管理区域内显著位置对业主委员会主任、副主任和其他成员的名单进行不少于七日的公告。

第四十三条 业主委员会成员候选人应当是物业管理区域内的自然人业主，或者单位业主授权的自然人代表，并符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具有一定的组织能力；

（三）未有本条例第八十八条规定的禁止行为；

（四）本人、配偶及其近亲属与物业服务人无直接的利益关

系；

（五）未有法律、法规规定的其他不宜担任业主委员会成员的情形。

第四十四条 业主委员会成员候选人通过下列方式产生：

- （一）社区党组织推荐；
- （二）居（村）民委员会推荐；
- （三）业主自荐或者联名推荐。

第四十五条 业主委员会成员按照业主委员会成员候选人得票多少当选，所得票数相等的，抽签确定人选。

业主大会在选举业主委员会成员的同时，可以按照第三十一条第一款和第三款规定选举出业主委员会候补成员，候补成员人数按照不超过业主委员会成员人数确定。候补成员可以列席业主委员会会议，不具有表决权。在个别业主委员会成员资格终止时，经业主委员会决定，从候补成员中按照得票排名顺序依次递补，并在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。

第四十六条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列资料向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案：

- （一）首次业主大会会议记录和会议决定；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）管理规约；

（四）业主委员会首次会议记录和会议决定；

（五）业主委员会成员和候补成员的名单、联系方式、基本情况。

街道办事处、乡镇人民政府对以上资料进行核实，符合要求的，五个工作日内予以备案，并出具业主大会、业主委员会备案证明。

业主委员会可以持备案证明申请业主大会统一社会信用代码证书，向金融机构申请开立账户，并申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

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，向原备案机关备案。

第四十七条 业主委员会应当向业主公开下列情况和资料：

（一）业主大会议事规则、管理规约；

（二）业主大会和业主委员会的决定；

（三）物业服务合同；

（四）专项维修资金的筹集、使用情况；

（五）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；

（六）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。

第四十八条 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定以及业主大会的决定召开会议。经三分之一以上业主委员会成员提议，应当在七日内召开业主委员会会议。

业主委员会会议由主任召集和主持。主任因故不能履行职责的，可以委托副主任召集和主持。

业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，业主委员会其他成员或者业主可以请求物业所在地的居（村）民委员会、街道办事处、乡镇人民政府责令限期召集；逾期仍未召集的，由居（村）民委员会、街道办事处、乡镇人民政府组织召集，并重新推选业主委员会主任、副主任。

业主委员会会议应当有过半数的成员出席，作出的决定必须经全体成员过半数同意。会议决定应当由出席会议的业主委员会成员签字确认，未出席会议的业主委员会成员签字无效。业主委员会应当自作出决定之日起三日内，将会议决定在物业管理区域内显著位置公告。

业主委员会成员不得委托代理人参加业主委员会会议。

第四十九条 业主委员会应当于会议召开七日前，在物业管理区域内显著位置公示业主委员会会议的内容和议程，听取业主的意见和建议。

业主委员会应当在会议召开五日前，将会议议题告知物业所在地的居（村）民委员会，并听取意见和建议。居（村）民委员会可以根据情况派代表参加。

第五十条 业主大会和业主委员会的工作经费、业主委员会成员的工作津贴，经业主大会决定，由全体业主分摊，也可以从业主共有部分经营所得收益中列支。

第五十一条 业主委员会成员、候补成员有下列情形之一的，其成员资格自行终止，并由业主委员会向业主公告：

- （一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；
- （二）丧失民事行为能力的；
- （三）以书面形式向业主委员会提出辞职的；
- （四）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

第五十二条 业主委员会成员、候补成员有下列情形之一的，业主委员会应当提请业主大会罢免其成员资格：

- （一）阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定的；
- （二）业主委员会成员一年内缺席业主委员会会议总次数达到一半的；
- （三）利用职务之便接受减免物业费、停车费等相关物业服务费用的；

（四）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、报酬或者向其索取利益、报酬的；

（五）利用成员资格谋取私利损害业主共同利益的；

（六）泄露业主信息的；

（七）虚构、篡改、隐匿、销毁物业管理活动中形成的文件资料的；

（八）拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作的；

（九）擅自使用业主大会、业主委员会印章的；

（十）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，与物业服务人签订、修改物业服务合同的；

（十一）将业主共有财产借给他人、设定担保等挪用、侵占业主共有财产的；

（十二）不宜担任业主委员会成员、候补成员的其他情形。

业主委员会未提请业主大会罢免其成员资格的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府调查核实后，应当责令该成员暂停履行职责，由业主大会决定终止其成员资格。

第五十三条 业主委员会任期届满前三个月，应当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，在物业所在地

的街道办事处、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。

业主委员会应当将其保管的财务凭证、印章、业主名册、会议记录和会议决定等档案资料以及业主共有的其他财物，自新一届业主委员会履职之日起十日内予以移交。不按时移交的，新一届业主委员会可以请求居（村）民委员会、街道办事处、乡镇人民政府督促其移交；仍拒不移交的，新一届业主委员会可以请求公安机关予以协助。

业主委员会成员任期内资格终止的，应当自资格终止之日起三日内，向业主委员会移交其保管的前款规定的资料和财物。

第五十四条 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、业主大会议事规则、管理规约等规定的，物业所在地的街道办事处、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。

第四节 物业管理委员会

第五十五条 有下列情形之一的，物业所在地的街道办事处、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，依照本条例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。

第五十六条 物业管理委员会由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府组织社区党组织、居（村）民委员会代表，业主代表等七人以上单数组成。其中业主代表应当不少于物业管理委员会成员人数的二分之一，由街道办事处、乡镇人民政府通过听取业主意见、召开座谈会等方式，在自愿参加的业主中确定。业主代表适用本条例第四十三条关于业主委员会成员候选人条件的规定。

物业管理委员会主任由社区党组织、居（村）民委员会代表担任，副主任由社区党组织、居（村）民委员会指定一名业主代表担任。物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位

置进行不少于七日的公告。

第五十七条 物业管理委员会会议由主任或者主任委托的副主任召集和主持。三分之一以上的成员提议召开物业管理委员会会议的，应当组织召开会议。

物业管理委员会会议应当有过半数成员出席。物业管理委员会成员不得委托代理人参加会议。会议作出的决定应当经全体成员过半数同意，并由出席会议的物业管理委员会成员签字确认，未出席会议的物业管理委员会成员签字无效。

物业管理委员会应当自作出决定之日起三日内，将会议决定在物业管理区域内显著位置公告。

第五十八条 物业管理委员会的任期一般不超过三年。任期届满仍未推动成立业主大会并选举产生业主委员会的，由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府重新组建物业管理委员会。

第五十九条 已成立业主大会并选举产生业主委员会的，或者因客观原因致使物业管理委员会无法存续的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当在三十日内解散物业管理委员会，并在物业管理区域内显著位置公告。

第四章 前期物业

第六十条 新建物业出售前，建设单位应当选聘前期物业服

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。

第六十一条 建设单位在出售物业前，应当制定临时管理规约，并报送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案。

临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

第六十二条 建设单位应当将前期物业服务人名称、物业服务内容、物业服务收费、物业服务合同期限、临时管理规约等内容在销售现场公开，并在与物业买受人签订商品房买卖合同时，将前期物业服务合同和临时管理规约作为商品房买卖合同附件。

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，或者业主大会决定自行管理的，前期物业服务合同终止。

第六十三条 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住宅规模较小的，经物业所在地的县（市、区）人民政府物业行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘前期物业服务人；采用协议方式选聘前期物业服务人的住宅规模标准由市、州人民政府物业行政主管部门确定并公布。

第六十四条 住宅前期物业服务收费实行政府指导价，由县级以上人民政府价格主管部门会同物业行政主管部门制定，并定期公布。

第六十五条 新建物业的配套建筑、设施设备和相关场地经竣工验收合格后，建设单位方可向物业买受人办理房屋交付手续。将未达到交付条件的新建物业交付给买受人的，建设单位应当承担前期物业费。

具备交付条件已交付业主的物业，物业费由业主支付；未交付的或者已竣工但尚未售出的物业，物业费由建设单位支付。建设单位与物业买受人约定减免物业费的，减免的费用由建设单位支付。

第六十六条 建设单位应当在新建物业交付使用十五日前，与选聘的物业服务人按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，完成对物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。

建设单位不得以物业交付期限届满为由，要求物业服务人承接未经查验或者不符合交付使用条件的物业。物业服务人不得承接未经查验的物业。

分期开发建设的物业项目，可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验，办理物业分期交接手续。建设单位与物业服务人应当在承接最后一期物业时，办理物业项目整体

交接手续。

第六十七条 建设单位与前期物业服务人应当在物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，对物业管理区域内的共用部位、共用设施设备进行查验，确认现场查验结果，形成书面查验记录，签订物业承接查验协议，形成书面交接记录，并向业主公开查验结果。

物业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明确约定。

建设单位应当按照物业承接查验协议的约定对存在问题进行整改。建设单位未按照约定整改的，物业服务人应当及时向街道办事处、乡镇人民政府报告。街道办事处、乡镇人民政府应当责令建设单位在三十日内予以整改。

物业承接查验协议生效后，当事人一方不履行协议约定的交接义务，导致前期物业服务合同无法履行的，应当承担违约责任。

第六十八条 现场查验二十日前，建设单位应当向物业服务人移交下列资料：

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

（二）共用设施设备清单及其安装、使用和维护、保养等技

术资料；

（三）供电、供水、供热、供燃气、通信、有线电视等准许使用文件；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）承接查验所必需的其他资料。

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时限。

第六十九条 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）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）其他与承接查验有关的文件。

第七十条 物业服务人应当将与承接查验有关的文件、资料和记录建立物业承接查验档案，并妥善保管。

物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权查阅、复印。

第七十一条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保

修范围，承担物业的保修责任。

对保修期限和保修范围内出现的物业质量问题，物业服务人应当及时通知建设单位。建设单位应当立即通知施工单位进入现场核查情况，予以保修。建设单位无法通知施工单位或者施工单位未按照约定进行保修的，建设单位应当另行委托其他单位保修。

建设单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，业主、物业服务人可以向县级以上人民政府建设行政主管部门投诉，由建设行政主管部门依法监督管理。

第七十二条 物业交接后，发现隐蔽工程质量问题影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。

第七十三条 物业服务人应当按照法律、法规规定和物业服务合同约定履行维修、养护、管理义务，承担因管理服务不当致使物业共用部位、共用设施设备毁损或者灭失的责任。

第五章 物业服务

第七十四条 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，一个物业管理区域应当选定一个物业服务人提供物业服务。

物业服务人将物业管理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。

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。

第七十五条 接受委托提供物业服务的企业应当具有独立法人资格，拥有相应的专业技术人员，具备为业主提供物业管理专业服务的能力。

第七十六条 物业服务人应当按照法律、法规规定和物业服务合同约定提供物业服务，并遵守下列规定：

（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）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；

（三）做好物业维修、养护及其费用收支的各项记录，妥善保管物业服务档案和资料；

（四）对违法建设、私拉电线、占用消防车通道以及其他违反有关治安、环保、消防等法律、法规的行为进行劝阻、及时采

取合理措施制止，向相关行政主管部门报告，并协助处理；

（五）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；

（六）对在提供物业服务过程中获取的业主、物业使用人的个人信息予以保密；

（七）指导和监督业主、物业使用人进行生活垃圾分类；

（八）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。

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；不得采取停止供电、供水、供热、供燃气以及限制业主进出小区、入户的方式催交物业费。

第七十七条 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；物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

第七十八条 业主大会成立后，应当根据业主大会的决定选择物业管理方式、选聘物业服务人。

业主大会决定采用招投标方式选聘物业服务人的，由业主委员会依法组织招标。

物业服务合同应当采用书面形式，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、专项维修资金的使用、物业服务用房的使用和管理、服务期限、服务交接、违约责任等条款。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。

物业服务合同示范文本由省人民政府物业行政主管部门会同省市场监督管理行政主管部门制定。

第七十九条 物业费可以采取包干制或者酬金制等方式收取。

实行酬金制的，物业服务人应当向全体业主公开物业服务资金年度预决算，并每年定期公开物业服务资金的收支情况。

物业服务合同期限内，物业服务人不得擅自提高物业服务收费标准。如需提高的，物业服务人应当公示拟调价方案、调价理由、成本变动情况等相关资料，与业主委员会协商，并由业主大会决定或者业主共同决定。

第八十条 物业服务企业应当指派物业项目负责人。物业项目负责人应当在到岗之日起三日内，到物业项目所在地的居（村）民委员会报到，在居（村）民委员会的指导和监督下参与社区治

理工作。

物业项目负责人的履职情况记入物业服务信用档案。

第八十一条 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置向业主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、物业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、质量要求、收费项目、收费标准等；

（三）上一年度物业服务合同履行情况；

（四）上一年度专项维修资金使用情况；

（五）上一年度利用业主共有部分发布广告、停车等经营与收益情况；

（六）上一年度公共水电费用以及分摊详细情况；

（七）电梯、消防、水、电、气、暖等设施设备日常维护保养单位的名称和联系方式；

（八）其他应当公开的信息。

物业服务人应当定期将前款第三项至第六项规定的事项，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。

第八十二条 物业服务人应当建立、保存下列物业服务档案和资料：

- （一）业主共有部分经营管理档案；
- （二）共用部位、共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；
- （三）水箱清洗记录及水箱水质检测报告；
- （四）业主名册；
- （五）签订的供水、供电、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。

第八十三条 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，将下列资料、财物等交还业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，配合新聘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：

- （一）本条例第六十八条、第八十二条规定的档案和资料；
- （二）物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备；
- （三）结清预收、代收的有关费用；
- （四）物业服务合同约定的其他事项。

物业服务人不得损坏、隐匿、销毁前款规定的资料、财物等。

原物业服务人违反前两款规定之一的，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。

原物业服务人不得以业主拖欠物业费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接,不得以任何理由阻挠新聘物业服务人进场服务。

原物业服务人拒不移交有关资料、财物等,或者拒不退出物业管理区域的,经业主或者业主委员会请求,物业所在地的居(村)民委员会、街道办事处、乡镇人民政府、县(市、区)人民政府物业行政主管部门应当予以协助。经协助,原物业服务人仍拒不移交或者拒不退出的,可以请求公安机关予以协助。

第八十四条 物业服务合同终止前,原物业服务人不得擅自退出物业管理区域,停止物业服务。

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费。

第八十五条 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

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。

第八十六条 经业主大会决定或者业主共同决定对物业实施自行管理的，应当对管理负责人、自行管理的内容、标准、费用、责任和期限等事项作出规定。

第八十七条 物业管理区域内供水、供电、供热、供燃气、通讯、有线电视等专业经营单位，应当向最终用户收取有关费用。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位的服务。

除业主自行增加的设施设备外，供电、供水、供热、供燃气经营单位，应当按照下列规定负责物业管理区域内相关设施设备的维修、养护和更新：

（一）业主终端计量水表及以外的供水设施设备；

（二）业主终端计量电表及以外的供电设施设备（集中设表的，为用户户外的供电设施设备）；

（三）业主燃气燃烧用具、连接燃气用具胶管以外的燃气设施设备；

（四）业主入户分户阀及以外的供热设施设备。

专业经营单位可以委托物业服务人代收有关费用，双方应当签订书面委托协议，明确委托的主要事项和费用支付的标准与方式，不得向业主收取手续费等额外费用。

第六章 物业的使用

第八十八条 任何单位和个人不得在物业管理区域内实施下列行为：

- （一）擅自变动建筑主体和承重结构；
- （二）违法搭建建筑物、构筑物或者私挖地下空间；
- （三）占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口，损毁消防设施设备；
- （四）违反规定制造、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）违反规定制造噪声干扰他人正常生活；
- （六）侵占、毁坏公共绿地、树木和绿化设施；
- （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）违反规定出租房屋；
- （十）违反规定私拉电线为电动车辆充电；

(十一) 破坏、侵占人民防空设施;

(十二) 法律、法规以及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,应当及时报告相关行政主管部门。

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。

第八十九条 业主、物业使用人不得违反法律、法规以及管理规约,将住宅改变为经营性用房。业主、物业使用人将住宅改变为经营性用房的,除遵守法律、法规以及管理规约外,应当经有利害关系的业主一致同意。

第九十条 业主、物业使用人在物业管理区域内饲养犬只等动物的,应当遵守有关法律、法规以及管理规约。

饲养人携带犬只出户的,应当按照规定佩戴犬牌并采取系犬绳等措施,防止犬只伤人、疫病传播,并及时清理犬只的排泄物。

物业服务人应当采取劝阻、制止等措施,减少犬只等动物对环境卫生和其他业主产生的影响,并协助有关部门加强对物业管理区域内犬只等动物饲养行为的监督管理。

第九十一条 业主、物业使用人需要装饰装修房屋的,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。

物业服务人应当将装饰装修的禁止行为和注意事项，书面告知业主、物业使用人。

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。

房屋装饰装修过程中，物业服务人发现业主、物业使用人、装饰装修施工人员违反有关法律、法规以及管理规约的，应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告相关行政主管部门、业主委员会。

第九十二条 电梯维护保养单位应当加强电梯日常运行的检查、维护和保养。

物业服务人应当对电梯运行进行日常巡查，发现电梯存在性能故障或者其他安全隐患的，应当立即采取措施，并及时通知电梯维护保养单位维修。

电梯维护保养单位接到故障通知后，应当立即赶赴现场，并

采取必要的应急救援措施。

电梯维护保养单位认为电梯存在严重安全隐患，无改造和修理价值，或者达到安全技术规范规定的报废条件的，物业服务人应当及时将相关情况向业主公告，并积极协调办理报废事宜。

鼓励老旧小区业主为满足日常生活需要加装电梯。

第九十三条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定，并应当首先满足本物业管理区域内业主的需要。

在满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要后，还有剩余规划车位、车库的，应当将剩余规划车位、车库的数量、位置等信息在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告，公告期满后出租给本物业管理区域外的其他使用人，每次租赁期限不得超过一年。

第九十四条 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。属于业主共有的经营收益，应当按照业主大会决定或者业主共同决定使用，可以用于补充专项维修资金，也可以用于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或者物业管理等方面的其他需要。

任何单位和个人不得挪用、侵占属于业主共有的经营收益。

经营收益由建设单位、物业服务企业或者其他管理人等代管的，应当单独列账，接受业主、业主委员会的监督。由业主委员会自行管理的，应当接受业主、居（村）民委员会的监督。

利用业主共有部分进行经营以及经营收益的分配与使用情况，应当向业主公开，且每年不得少于一次。

第七章 专项维修资金

第九十五条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当交存专项维修资金。但是一个业主所有且与其他物业不具有共用部位、共用设施的除外。

业主交存的专项维修资金属于业主共有，专项用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造，不得挪作他用。

业主转让物业时，专项维修资金应当随房屋所有权一并转让，业主无权要求返还；因征收或者其他原因造成物业灭失的，专项维修资金余额应当退还业主。

第九十六条 专项维修资金应当按照专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则进行管理。

业主大会成立前，专项维修资金由物业行政主管部门代行管

理。业主大会成立后，根据业主大会决定，选择自行管理或者代行管理。

业主大会选择自行管理专项维修资金的，应当在银行设立专项维修资金账户。市、州、县（市）人民政府物业行政主管部门应当指导和监督专项维修资金的使用和管理。

专项维修资金的收益属于业主共有，应当转入业主专项维修资金账户滚存使用。

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。

第九十七条 业主应当按时足额交存专项维修资金。

未建立首期专项维修资金或者专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，市、州、县（市）人民政府物业行政主管部门应当通知业主委员会或者居（村）民委员会催告业主补建、续交专项维修资金。业主接到催告后，未能及时补建、续交专项维修资金的，业主委员会可以对未交清专项维修资金的业主依法提起诉讼。

业主申请房屋转让、抵押时，应当向房屋交易管理部门提供已足额交存专项维修资金的相关凭证。

专项维修资金的交存标准、补建、续交以及使用管理办法由市、州、县（市）人民政府制定。

第九十八条 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，由该单元（栋）的业主共同决定。

第九十九条 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，向物业行政主管部门书面提出资金使用申请：

- （一）屋顶、外墙体防水损坏造成严重渗漏的；
- （二）电梯出现故障危及人身安全的；
- （三）楼体外立面有脱落危险的；
- （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。

物业行政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，物业行政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。

第八章 监督管理

第一百条 县级以上人民政府物业行政主管部门应当建立健全物业服务信用档案，加强物业服务信用信息的采集、记录、使用和公开管理。

第一百零一条 有下列失信行为之一的，应当将物业服务企业、法定代表人、物业项目负责人记入物业服务信用档案：

- （一）骗取、挪用或者侵占专项维修资金的；
- （二）在物业管理招投标活动中，提供虚假信息骗取中标的；
- （三）物业服务合同终止后，拒不移交或者损坏、隐匿、销毁有关资料、财物，或者拒不退出物业管理区域，或者退出时未按照规定办理交接手续的；
- （四）擅自改变物业管理区域内物业服务用房、共用部位和共用设施设备用途的；
- （五）擅自决定占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的；
- （六）法律、法规规定的其他侵害业主合法权益的行为。

建设单位在前期物业招标文件中，应当将物业服务企业的信用评价作为评标标准。业主、业主委员会在选聘物业服务企业时，应当将物业服务企业的信用评价作为参考。

第一百零二条 县级以上人民政府物业行政主管部门应当

根据物业服务规范与质量考核的相关规定,定期组织街道办事处、乡镇人民政府对物业服务企业进行考核。考核时,应当听取业主、业主委员会、社区党组织和居(村)民委员会的意见。考核结果应当向社会公布,并记入物业服务信用档案。

第一百零三条 县级以上人民政府相关行政主管部门按照各自职责,负责物业管理区域内的下列工作,依法处理违法违规行为:

(一)建设行政主管部门负责建设工程竣工验收备案,监督建设单位履行建筑工程质量保修责任,监督检查房屋装饰装修活动;

(二)城乡规划行政主管部门负责监督检查建设活动,开展定期巡查和重点巡查,认定违法建筑、违法建设行为,城市管理综合执法部门负责查处;

(三)市场监督管理行政主管部门负责监督检查无照经营活动,检查价格公示、违规收费活动,监督管理电梯等特种设备安全;

(四)公安机关负责监督检查治安、技防、保安服务等活动;

(五)应急管理部门负责监督管理消防工作,消防救援机构负责实施;

(六)人防行政主管部门负责监督检查人防工程维护管理;

(七)城市绿化行政主管部门负责查处侵占、毁坏公共绿地、

树木和绿化设施的行为；

(八)其他行政主管部门按照各自职责,依法进行监督管理。

街道办事处、乡镇人民政府应当组织居(村)民委员会、物业服务人对物业管理区域进行定期巡查。发现违法违规行为的,应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当及时报告相关行政主管部门。定期巡查每年不得少于一次。

相关行政主管部门应当建立违法违规行为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。相关行政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。

已实行城市管理综合执法体制改革,对相关部门职责分工另有规定的,从其规定。

第九章 法律责任

第一百零四条 违反本条例第十六条规定,建设单位在物业管理区域内未按照规定配置物业服务用房的,由县级以上人民政府物业行政主管部门责令限期改正,给予警告,没收违法所得,处十万元以上五十万元以下的罚款。

第一百零五条 违反本条例第十七条第三款规定,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，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。

第一百零六条 违反本条例第十八条第二款规定，未经业主大会决定或者业主共同决定，改变共有部分用途、利用共有部分从事经营活动或者处分共有部分的，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。

第一百零七条 违反本条例第十九条规定，专业经营单位拒绝接收专业经营设施设备以及相关管线的，由县级以上人民政府相关行政主管部门责令限期改正；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第一百零八条 违反本条例第二十四条第二款规定，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。

第一百零九条 违反本条例第六十条第二款规定，建设单位未按照规定将前期物业服务合同报送备案的，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。

第一百一十条 违反本条例第六十一条第一款规定，建设单位未按照规定将临时管理规约报送备案的，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。

第一百一十一条 违反本条例第六十三条规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的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，由县级以上人民政府物业行政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。

第一百一十二条 违反本条例规定，建设单位、物业服务人未按照规定履行承接查验义务的，按照以下规定给予处罚：

（一）违反本条例第六十六条第二款规定，建设单位要求物

业服务人承接未经查验或者不符合交付使用条件的物业，或者物业服务人承接未经查验的物业的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下的罚款。

（二）违反本条例第六十七条第三款规定，建设单位未整改的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下的罚款。

（三）违反本条例第六十八条规定，建设单位不移交有关资料的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下的罚款。

（四）违反本条例第六十九条规定，物业服务人未将有关文件报送备案的，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。

（五）违反本条例第七十条第一款规定，物业服务人未建立物业承接查验档案，并妥善保管的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，处五千以上一万元以下的罚款。

第一百一十三条 违反本条例第七十四条第三款规定，物业服务人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的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正，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。

第一百一十四条 违反本条例第七十六条第一款第一项至第五项规定，物业服务人提供物业服务未遵守相关规定的，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。

第一百一十五条 违反本条例第七十六条第二款规定，物业服务人采取停止供电、供水、供热、供燃气以及限制业主进出小区、入户的方式催交物业费的，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。

第一百一十六条 违反本条例第七十八条第四款规定，物业服务人未按照规定将物业服务合同报送备案的，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。

第一百一十七条 违反本条例第八十条第一款规定，物业项目负责人未按照规定报到的，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。

第一百一十八条 违反本条例第八十一条第一款规定，物业服务人未按照规定在物业管理区域内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。

第一百一十九条 违反本条例第八十二条规定，物业服务人未按照规定建立、保存物业服务档案和资料的，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。

第一百二十条 违反本条例第八十三条规定，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。

第一百二十一条 违反本条例第八十四条规定，物业服务合同终止前，原物业服务人擅自退出物业管理区域，停止物业服务，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。

第一百二十二条 违反本条例规定，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）违反本条例第八十八条第一款第一项规定，擅自变动建筑主体和承重结构的，由县级以上人民政府建设行政主管部门责令改正，处五万元以上十万元以下的罚款；

（二）违反本条例第八十八条第一款第二项规定，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责令改正，并依法给予处罚；

（三）违反本条例第八十八条第一款第三项规定，占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口，损毁消防设施设备的，由县级以上人民政府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

（四）违反本条例第八十八条第一款第四项规定，违反规定制造、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，由公安机关依法予以处罚；

（五）违反本条例第八十八条第一款第五项规定，违反规定制造噪声干扰他人正常生活的，由公安机关依法予以处罚；

（六）违反本条例第八十八条第一款第六项规定，侵占、毁坏公共绿地、树木和绿化设施的，由县级以上人民政府城市绿化

行政主管部门责令改正，处二百元以上二千元以下的罚款；

（七）违反本条例第八十八条第一款第七项规定，饲养动物干扰他人正常生活或者放任动物恐吓他人的，由公安机关依法予以处罚；

（八）违反本条例第八十八条第一款第八项规定，从建筑物中抛掷物品的，由公安机关依法予以处罚；

（九）违反本条例第八十八条第一款第九项规定，违反规定出租房屋的，由公安机关依法予以处罚。

第一百二十三条 违反本条例第九十三条第二款规定，建设单位将未出售或者未附赠的车位、车库出租给本物业管理区域外的其他使用人、每次租赁期限超过一年的，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。

第一百二十四条 违反本条例第九十四条第二款规定，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。

第一百二十五条 违反本条例规定，各级人民政府工作人员在物业管理工作中玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的，应当依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

居（村）民委员会工作人员有上述行为的，按照有关规定执

行。

第十章 附则

第一百二十六条 省人民政府物业行政主管部门可以根据物业管理的实际需要，依据相关法律、法规和本条例，就相关方面制定具体规定。

第一百二十七条 本条例自2021年8月1日起施行。