北京市政协开展

《北京市物业管理条例》立法协商

参 阅 资 料

市政协社会和法制委员会

市政协人口资源环境和建设委员会

二〇一九年十二月

目 录

1. 中共中央国务院

关于加强和完善城乡社区治理的意见……………（1）

2.中华人民共和国物权法（节选） …………………（10）

3.上海市住宅物业管理规定 ………………………（13）

4.深圳经济特区物业管理条例 ……………………（41）

中共中央 国务院

关于加强和完善城乡社区治理的意见

城乡社区是社会治理的基本单元。城乡社区治理事关党和国家大政方针贯彻落实，事关居民群众切身利益，事关城乡基层和谐稳定。为实现党领导下的政府治理和社会调节、居民自治良性互动，全面提升城乡社区治理法治化、科学化、精细化水平和组织化程度，促进城乡社区治理体系和治理能力现代化，现就加强和完善城乡社区治理提出以下意见。

一、总体要求

　　（一）指导思想。全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，坚持以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，紧紧围绕统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，坚持以基层党组织建设为关键、政府治理为主导、居民需求为导向、改革创新为动力，健全体系、整合资源、增强能力，完善城乡社区治理体制，努力把城乡社区建设成为和谐有序、绿色文明、创新包容、共建共享的幸福家园，为实现“两个一百年”奋斗目标和中华民族伟大复兴的中国梦提供可靠保证。

　　（二）基本原则

　　——坚持党的领导，固本强基。加强党对城乡社区治理工作的领导，推进城乡社区基层党组织建设，切实发挥基层党组织领导核心作用，带领群众坚定不移贯彻党的理论和路线方针政策，确保城乡社区治理始终保持正确政治方向。

　　——坚持以人为本，服务居民。坚持以人民为中心的发展思想，把服务居民、造福居民作为城乡社区治理的出发点和落脚点，坚持依靠居民、依法有序组织居民群众参与社区治理，实现人人参与、人人尽力、人人共享。

　　——坚持改革创新，依法治理。强化问题导向和底线思维，积极推进城乡社区治理理论创新、实践创新、制度创新。弘扬社会主义法治精神，坚持运用法治思维和法治方式推进改革，建立惩恶扬善长效机制，破解城乡社区治理难题。

　　——坚持城乡统筹，协调发展。适应城乡发展一体化和基本公共服务均等化要求，促进公共资源在城乡间均衡配置。统筹谋划城乡社区治理工作，注重以城带乡、以乡促城、优势互补、共同提高，促进城乡社区治理协调发展。

　　——坚持因地制宜，突出特色。推动各地立足自身资源禀赋、基础条件、人文特色等实际，确定加强和完善城乡社区治理的发展思路和推进策略，实现顶层设计和基层实践有机结合，加快形成既有共性又有特色的城乡社区治理模式。

　　（三）总体目标。到2020年，基本形成基层党组织领导、基层政府主导的多方参与、共同治理的城乡社区治理体系，城乡社区治理体制更加完善，城乡社区治理能力显著提升，城乡社区公共服务、公共管理、公共安全得到有效保障。再过5到10年，城乡社区治理体制更加成熟定型，城乡社区治理能力更为精准全面，为夯实党的执政根基、巩固基层政权提供有力支撑，为推进国家治理体系和治理能力现代化奠定坚实基础。

　　二、健全完善城乡社区治理体系

　　（一）充分发挥基层党组织领导核心作用。把加强基层党的建设、巩固党的执政基础作为贯穿社会治理和基层建设的主线，以改革创新精神探索加强基层党的建设引领社会治理的路径。加强和改进街道（乡镇）、城乡社区党组织对社区各类组织和各项工作的领导，确保党的路线方针政策在城乡社区全面贯彻落实。推动管理和服务力量下沉，引导基层党组织强化政治功能，聚焦主业主责，推动街道（乡镇）党（工）委把工作重心转移到基层党组织建设上来，转移到做好公共服务、公共管理、公共安全工作上来，转移到为经济社会发展提供良好公共环境上来。加强社区服务型党组织建设，着力提升服务能力和水平，更好地服务改革、服务发展、服务民生、服务群众、服务党员。继续推进街道（乡镇）、城乡社区与驻社区单位共建互补，深入拓展区域化党建。扩大城市新兴领域党建工作覆盖，推进商务楼宇、各类园区、商圈市场、网络媒体等的党建覆盖。健全社区党组织领导基层群众性自治组织开展工作的相关制度，依法组织居民开展自治，及时帮助解决基层群众自治中存在的困难和问题。加强城乡社区党风廉政建设，推动全面从严治党向城乡社区延伸，切实解决居民群众身边的腐败问题。

　　（二）有效发挥基层政府主导作用。各省（自治区、直辖市）按照条块结合、以块为主的原则，制定区县职能部门、街道办事处（乡镇政府）在社区治理方面的权责清单；依法厘清街道办事处（乡镇政府）和基层群众性自治组织权责边界，明确基层群众性自治组织承担的社区工作事项清单以及协助政府的社区工作事项清单；上述社区工作事项之外的其他事项，街道办事处（乡镇政府）可通过向基层群众性自治组织等购买服务方式提供。建立街道办事处（乡镇政府）和基层群众性自治组织履职履约双向评价机制。基层政府要切实履行城乡社区治理主导职责，加强对城乡社区治理的政策支持、财力物力保障和能力建设指导，加强对基层群众性自治组织建设的指导规范，不断提高依法指导城乡社区治理的能力和水平。

　　（三）注重发挥基层群众性自治组织基础作用。进一步加强基层群众性自治组织规范化建设，合理确定其管辖范围和规模。促进基层群众自治与网格化服务管理有效衔接。加快工矿企业所在地、国有农（林）场、城市新建住宅区、流动人口聚居地的社区居民委员会组建工作。完善城乡社区民主选举制度，进一步规范民主选举程序，通过依法选举稳步提高城市社区居民委员会成员中本社区居民比例，切实保障外出务工农民民主选举权利。进一步增强基层群众性自治组织开展社区协商、服务社区居民的能力。建立健全居务监督委员会，推进居务公开和民主管理。充分发挥自治章程、村规民约、居民公约在城乡社区治理中的积极作用，弘扬公序良俗，促进法治、德治、自治有机融合。

　　（四）统筹发挥社会力量协同作用。制定完善孵化培育、人才引进、资金支持等扶持政策，落实税费优惠政策，大力发展在城乡社区开展纠纷调解、健康养老、教育培训、公益慈善、防灾减灾、文体娱乐、邻里互助、居民融入及农村生产技术服务等活动的社区社会组织和其他社会组织。推进社区、社会组织、社会工作“三社联动”，完善社区组织发现居民需求、统筹设计服务项目、支持社会组织承接、引导专业社会工作团队参与的工作体系。鼓励和支持建立社区老年协会，搭建老年人参与社区治理的平台。增强农村集体经济组织支持农村社区建设能力。积极引导驻社区机关企事业单位、其他社会力量和市场主体参与社区治理。

　　三、不断提升城乡社区治理水平

　　（一）增强社区居民参与能力。提高社区居民议事协商能力，凡涉及城乡社区公共利益的重大决策事项、关乎居民群众切身利益的实际困难问题和矛盾纠纷，原则上由社区党组织、基层群众性自治组织牵头，组织居民群众协商解决。支持和帮助居民群众养成协商意识、掌握协商方法、提高协商能力，推动形成既有民主又有集中、既尊重多数人意愿又保护少数人合法权益的城乡社区协商机制。探索将居民群众参与社区治理、维护公共利益情况纳入社会信用体系。推动学校普及社区知识，参与社区治理。拓展流动人口有序参与居住地社区治理渠道，丰富流动人口社区生活，促进流动人口社区融入。

　　（二）提高社区服务供给能力。加快城乡社区公共服务体系建设，健全城乡社区服务机构，编制城乡社区公共服务指导目录，做好与城乡社区居民利益密切相关的劳动就业、社会保障、卫生计生、教育事业、社会服务、住房保障、文化体育、公共安全、公共法律服务、调解仲裁等公共服务事项。着力增加农村社区公共服务供给，促进城乡社区服务项目、标准相衔接，逐步实现均等化。将城乡社区服务纳入政府购买服务指导性目录，完善政府购买服务政策措施，按照有关规定选择承接主体。创新城乡社区公共服务供给方式，推行首问负责、一窗受理、全程代办、服务承诺等制度。提升城乡社区医疗卫生服务能力和水平，更好满足居民群众基本医疗卫生服务需求。探索建立社区公共空间综合利用机制，合理规划建设文化、体育、商业、物流等自助服务设施。积极开展以生产互助、养老互助、救济互助等为主要形式的农村社区互助活动。鼓励和引导各类市场主体参与社区服务业，支持供销合作社经营服务网点向城乡社区延伸。

　　（三）强化社区文化引领能力。以培育和践行社会主义核心价值观为根本，大力弘扬中华优秀传统文化，培育心口相传的城乡社区精神，增强居民群众的社区认同感、归属感、责任感和荣誉感。将社会主义核心价值观融入居民公约、村规民约，内化为居民群众的道德情感，外化为服务社会的自觉行动。重视发挥道德教化作用，建立健全社区道德评议机制，发现和宣传社区道德模范、好人好事，大力褒奖善行义举，用身边事教育身边人，引导社区居民崇德向善。组织居民群众开展文明家庭创建活动，发展社区志愿服务，倡导移风易俗，形成与邻为善、以邻为伴、守望相助的良好社区氛围。不断加强民族团结，建立各民族相互嵌入式的社会结构和社区环境，创建民族团结进步示范社区。加强城乡社区公共文化服务体系建设，提升公共文化服务水平，因地制宜设置村史陈列、非物质文化遗产等特色文化展示设施，突出乡土特色、民族特色。积极发展社区教育，建立健全城乡一体的社区教育网络，推进学习型社区建设。

（四）增强社区依法办事能力。进一步加快城乡社区治理法治建设步伐，加快修订《中华人民共和国城市居民委员会组织法》，贯彻落实《中华人民共和国村民委员会组织法》，研究制定社区治理相关行政法规。有立法权的地方要结合当地实际，出台城乡社区治理地方性法规和地方政府规章。推进法治社区建设，发挥警官、法官、检察官、律师、公证员、基层法律服务工作者作用，深入开展法治宣传教育和法律进社区活动，推进覆盖城乡居民的公共法律服务体系建设。

　　（五）提升社区矛盾预防化解能力。完善利益表达机制，建立党代会代表、人大代表、政协委员联系社区制度，完善党员干部直接联系群众制度，引导群众理性合法表达利益诉求。完善心理疏导机制，依托社会工作服务机构等专业社会组织，加强对城乡社区社会救助对象、建档立卡贫困人口、困境儿童、精神障碍患者、社区服刑人员、刑满释放人员和留守儿童、妇女、老人等群体的人文关怀、精神慰藉和心理健康服务，重点加强老少边穷地区农村社区相关机制建设。完善矛盾纠纷调处机制，健全城乡社区人民调解组织网络，引导人民调解员、基层法律服务工作者、农村土地承包仲裁员、社会工作者、心理咨询师等专业队伍，在物业纠纷、农村土地承包经营纠纷、家事纠纷、邻里纠纷调解和信访化解等领域发挥积极作用。推进平安社区建设，依托社区综治中心，拓展网格化服务管理，加强城乡社区治安防控网建设，深化城乡社区警务战略，全面提高社区治安综合治理水平，防范打击黑恶势力扰乱基层治理。

　　（六）增强社区信息化应用能力。提高城乡社区信息基础设施和技术装备水平，加强一体化社区信息服务站、社区信息亭、社区信息服务自助终端等公益性信息服务设施建设。依托“互联网＋政务服务”相关重点工程，加快城乡社区公共服务综合信息平台建设，实现一号申请、一窗受理、一网通办，强化“一门式”服务模式的社区应用。实施“互联网＋社区”行动计划，加快互联网与社区治理和服务体系的深度融合，运用社区论坛、微博、微信、移动客户端等新媒体，引导社区居民密切日常交往、参与公共事务、开展协商活动、组织邻里互助，探索网络化社区治理和服务新模式。发展社区电子商务。按照分级分类推进新型智慧城市建设要求，务实推进智慧社区信息系统建设，积极开发智慧社区移动客户端，实现服务项目、资源和信息的多平台交互和多终端同步。加强农村社区信息化建设，结合信息进村入户和电子商务进农村综合示范，积极发展农产品销售等农民致富服务项目，积极实施“网络扶贫行动计划”，推动扶贫开发兜底政策落地。

　　四、着力补齐城乡社区治理短板

　　（一）改善社区人居环境。完善城乡社区基础设施，建立健全农村社区基础设施和公用设施的投资、建设、运行、管护和综合利用机制。加快城镇棚户区、城中村和危房改造。加强城乡社区环境综合治理，做好城市社区绿化美化净化、垃圾分类处理、噪声污染治理、水资源再生利用等工作，着力解决农村社区垃圾收集、污水排放、秸秆焚烧以及散埋乱葬等问题，广泛发动居民群众和驻社区机关企事业单位参与环保活动，建设资源节约型、环境友好型社区。推进健康城市和健康村镇建设。强化社区风险防范预案管理，加强社区应急避难场所建设，开展社区防灾减灾科普宣传教育，有序组织开展社区应对突发事件应急演练，提高对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件的预防和处置能力。加强消防宣传和消防治理，提高火灾事故防范和处置能力，推进消防安全社区建设。

　　（二）加快社区综合服务设施建设。将城乡社区综合服务设施建设纳入当地国民经济和社会发展规划、城乡规划、土地利用规划等，按照每百户居民拥有综合服务设施面积不低于30平方米的标准，以新建、改造、购买、项目配套和整合共享等形式，逐步实现城乡社区综合服务设施全覆盖。加快贫困地区农村社区综合服务设施建设，率先推动易地搬迁安置区综合服务设施建设全覆盖。落实不动产统一登记制度，做好政府投资建设的城乡社区综合服务设施不动产登记服务工作。除国家另有规定外，所有以社区居民为对象的公共服务、志愿服务、专业社会工作服务，原则上在城乡社区综合服务设施中提供。创新城乡社区综合服务设施运营机制，通过居民群众协商管理、委托社会组织运营等方式，提高城乡社区综合服务设施利用率。落实城乡社区综合服务设施供暖、水电、燃气价格优惠政策。

　　（三）优化社区资源配置。组织开展城乡社区规划编制试点，落实城市总体规划要求，加强与控制性详细规划、村庄规划衔接；发挥社区规划专业人才作用，广泛吸纳居民群众参与，科学确定社区发展项目、建设任务和资源需求。探索建立基层政府面向城乡社区的治理资源统筹机制，推动人财物和责权利对称下沉到城乡社区，增强城乡社区统筹使用人财物等资源的自主权。探索基层政府组织社区居民在社区资源配置公共政策决策和执行过程中，有序参与听证、开展民主评议的机制。建立机关企事业单位履行社区治理责任评价体系，推动机关企事业单位积极参与城乡社区服务、环境治理、社区治安综合治理等活动，面向城乡社区开放文化、教育、体育等活动设施。注重运用市场机制优化社区资源配置。

　　（四）推进社区减负增效。依据社区工作事项清单建立社区工作事项准入制度，应当由基层政府履行的法定职责，不得要求基层群众性自治组织承担，不得将基层群众性自治组织作为行政执法、拆迁拆违、环境整治、城市管理、招商引资等事项的责任主体；依法需要基层群众性自治组织协助的工作事项，应当为其提供经费和必要工作条件。进一步清理规范基层政府各职能部门在社区设立的工作机构和加挂的各种牌子，精简社区会议和工作台账，全面清理基层政府各职能部门要求基层群众性自治组织出具的各类证明。实行基层政府统一对社区工作进行综合考核评比，各职能部门不再单独组织考核评比活动，取消对社区工作的“一票否决”事项。

　　（五）改进社区物业服务管理。加强社区党组织、社区居民委员会对业主委员会和物业服务企业的指导和监督，建立健全社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制。探索在社区居民委员会下设环境和物业管理委员会，督促业主委员会和物业服务企业履行职责。探索完善业主委员会的职能，依法保护业主的合法权益。探索符合条件的社区居民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会成员。探索在无物业管理的老旧小区依托社区居民委员会实行自治管理。有条件的地方应规范农村社区物业管理，研究制定物业管理费管理办法；探索在农村社区选聘物业服务企业，提供社区物业服务。探索建立社区微型消防站或志愿消防队。

　　五、强化组织保障

　　（一）完善领导体制和工作机制。各级党委和政府要把城乡社区治理工作纳入重要议事日程，完善党委和政府统一领导，有关部门和群团组织密切配合，社会力量广泛参与的城乡社区治理工作格局。完善中央层面城乡社区治理工作协调机制，地方各级党委和政府要建立健全相应工作机制，抓好统筹指导、组织协调、资源整合和督促检查。各省（自治区、直辖市）党委和政府要建立研究决定城乡社区治理工作重大事项制度，定期研究城乡社区治理工作。市县党委书记要认真履行第一责任人职责，街道党工委书记、乡镇党委书记要履行好直接责任人职责。要把城乡社区治理工作纳入地方党政领导班子和领导干部政绩考核指标体系，纳入市县乡党委书记抓基层党建工作述职评议考核。逐步建立以社区居民满意度为主要衡量标准的社区治理评价体系和评价结果公开机制。

　　（二）加大资金投入力度。加大财政保障力度，统筹使用各级各部门投入城乡社区的符合条件的相关资金，提高资金使用效率，重点支持做好城乡社区治理各项工作。老少边穷地区应根据当地发展水平，统筹中央财政一般性转移支付等现有资金渠道，支持做好城乡社区建设工作。不断拓宽城乡社区治理资金筹集渠道，鼓励通过慈善捐赠、设立社区基金会等方式，引导社会资金投向城乡社区治理领域。创新城乡社区治理资金使用机制，有序引导居民群众参与确定资金使用方向和服务项目，全过程监督服务项目实施和资金使用。

　　（三）加强社区工作者队伍建设。将社区工作者队伍建设纳入国家和地方人才发展规划，地方要结合实际制定社区工作者队伍发展专项规划和社区工作者管理办法，把城乡社区党组织、基层群众性自治组织成员以及其他社区专职工作人员纳入社区工作者队伍统筹管理，建设一支素质优良的专业化社区工作者队伍。加强城乡社区党组织带头人队伍建设，选优配强社区党组织书记，加大从社区党组织书记中招录公务员和事业编制人员力度，注重把优秀社区党组织书记选拔到街道（乡镇）领导岗位，推动符合条件的社区党组织书记或班子成员通过依法选举担任基层群众性自治组织负责人或成员。社区专职工作人员由基层政府职能部门根据工作需要设岗招聘，街道办事处（乡镇政府）统一管理，社区组织统筹使用。加强对社区工作者的教育培训，提高其依法办事、执行政策和服务居民能力，支持其参加社会工作职业资格评价和学历教育等，对获得社会工作职业资格的给予职业津贴。加强社区工作者作风建设，建立群众满意度占主要权重的社区工作者评价机制，探索建立容错纠错机制和奖惩机制，调动社区工作者实干创业、改革创新热情。

　　（四）完善政策标准体系和激励宣传机制。加强城乡社区治理工作理论政策研究，做好城乡社区发展规划编制工作，制定“三社联动”机制建设、政府购买城乡社区服务等相关配套政策。加快建立城乡社区治理标准体系，研究制定城乡社区组织、社区服务、社区信息化建设等方面基础通用标准、管理服务标准和设施设备配置标准。及时总结推广城乡社区治理先进经验，积极开展城市和谐社区建设、农村幸福社区建设示范创建活动和城乡社区结对共建活动，大力表彰先进城乡社区组织和优秀城乡社区工作者。充分发挥报刊、广播、电视等新闻媒体和网络新媒体作用，广泛宣传城乡社区治理创新做法和突出成效，营造全社会关心、支持、参与城乡社区治理的良好氛围。

　　各省（自治区、直辖市）要按照本意见精神，结合实际制定加强城乡社区治理工作的具体实施意见。各有关部门要根据本意见要求和职责分工，制定贯彻落实的具体措施。

中华人民共和国物权法（节选）

（2007年3月16日第十届全国人民代表大会第五次会议通过）

第六章　业主的建筑物区分所有权

**第七十条**　业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。
　　**第七十一条**　业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。
　　**第七十二条**　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；不得以放弃权利不履行义务。
　　业主转让建筑物内的住宅、经营性用房，其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。
　　**第七十三条**　建筑区划内的道路，属于业主共有，但属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。
　　**第七十四条**　建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。
　　建筑区划内，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。
　　占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。
　　**第七十五条**　业主可以设立业主大会，选举业主委员会。
　　地方人民政府有关部门应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。
　　**第七十六条**　下列事项由业主共同决定：
　　（一）制定和修改业主大会议事规则；
　　（二）制定和修改建筑物及其附属设施的管理规约；
　　（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）筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金；
　　（六）改建、重建建筑物及其附属设施；
　　（七）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。
　　决定前款第五项和第六项规定的事项，应当经专有部分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。决定前款其他事项，应当经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。
　　**第七十七条**　业主不得违反法律、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同意。
　　**第七十八条**　业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。
　　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。
　　**第七十九条**　建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。经业主共同决定，可以用于电梯、水箱等共有部分的维修。维修资金的筹集、使用情况应当公布。
　　**第八十条**　建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定。
　　**第八十一条**　业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。
　　对建设单位聘请的物业服务企业或者其他管理人，业主有权依法更换。
　　**第八十二条**　物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托管理建筑区划内的建筑物及其附属设施，并接受业主的监督。
　　**第八十三条**　业主应当遵守法律、法规以及管理规约。
　　业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

上海市住宅物业管理规定

（2004年8月19日上海市第十二届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过2010年12月23日上海市第十三届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订根据2018年11月22日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第七次会议《关于修改〈上海市住宅物业管理规定〉的决定》修正）

目录

　　第一章总则

　　第二章业主及业主大会

　　第三章物业管理服务

　　第四章物业的使用和维护

　　第五章法律责任

　　第六章附则

第一章总则

　　第一条为了规范住宅物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》和其他有关法律、行政法规，结合本市实际情况，制定本规定。

　　第二条本市行政区域内住宅物业管理、使用及其监督管理，适用本规定。

　　第三条本规定所称住宅物业管理（以下简称物业管理），是指住宅区内的业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，或者通过其他形式，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

　　本规定所称业主，是指房屋的所有权人。

　　本规定所称使用人，是指房屋的承租人和实际居住**人。**

　　第四条市房屋行政管理部门负责全市物业管理的监督管理工作。区房屋行政管理部门负责本辖区内物业管理的监督管理，指导和监督乡、镇人民政府和街道办事处实施与物业管理相关的行政管理工作。

　　市房屋行政管理部门履行以下职责：

　　（一）制定本市物业管理相关政策；

　　（二）建立完善本市物业管理分级培训体系；

　　（三）指导区房屋行政管理部门开展辖区内物业管理的监督管理工作；

　　（四）指导物业管理行业协会开展自律性规范的制定和实施工作；

　　（五）建立全市统一的物业管理监管与服务信息平台；

　　（六）实施对物业服务行业及其他物业管理相关工作的监督管理。

　　区房屋行政管理部门履行以下职责：

　　（一）组织实施物业管理相关政策和制度；

　　（二）实施辖区内物业服务企业和从业人员的监督管理；

　　（三）指导和监督物业管理招投标活动；

　　（四）实施业主大会成立前专项维修资金的归集和日常使用管理；

　　（五）实施物业管理区域核定、物业服务企业用房和业主委员会用房（以下合称物业管理用房）确认等事项；

　　（六）指导乡、镇人民政府和街道办事处对业主大会、业主委员会的工作以及其他物业管理工作实施监督管理；

　　（七）指导乡镇人民政府和街道办事处开展物业管理业务培训；

　　（八）落实物业管理方面的其他监督管理职责。

　　本市发展改革、建设、交通、公安、水务、绿化市容、民政、规划、财政、税务、司法行政、城管执法、市场监督管理、应急管理等行政管理部门，按照各自职责协同实施本规定。

　　第五条区人民政府应当建立住宅小区综合管理工作制度，组织区相关行政管理部门，乡、镇人民政府和街道办事处以及相关单位，部署、推进和协调辖区内物业管理各项工作。

　　乡、镇人民政府和街道办事处应当建立本辖区住宅小区综合管理工作制度，协调和处理辖区内物业管理综合事务和纠纷；其设立的房屋管理事务机构（以下简称房管机构）承担房屋管理的相关具体事务。

　　乡、镇人民政府和街道办事处履行以下职责：

　　（一）指导和监督业主大会、业主委员会的组建和换届改选，办理相关备案手续；

　　（二）指导和监督业主大会、业主委员会的日常运作，对业主大会筹备组（以下简称筹备组）成员、业主委员会委员和业主委员会换届改选小组成员进行培训；

　　（三）参加物业承接查验，指导和监督辖区内物业管理项目的移交和接管工作；

　　（四）办理物业服务合同备案，对物业管理区域内的物业服务实施日常监督检查，指导和监督物业服务企业履行法定的义务；

　　（五）监督业主、使用人按照规定使用和维护物业；

　　（六）建立物业管理纠纷调解和投诉、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）建立物业应急服务保障机制；

　　（八）法律、法规、规章规定的其他职责。

　　第六条本市建立健全以居民区党组织为领导核心，居民委员会或者村民委员会、业主委员会、物业服务企业、业主等共同参与的住宅小区治理架构，推动住宅物业管理创新。

　　居民委员会、村民委员会依法协助乡、镇人民政府和街道办事处开展社区管理、社区服务中与物业管理相关的工作,加强对业主委员会的指导和监督，引导其以自治方式规范运作。

　　第七条市物业管理行业协会是实行行业服务和自律管理的社会组织，依法制定和组织实施自律性规范，组织业务培训，对物业服务企业之间的纠纷进行调解，维护物业服务企业合法权益。

　　本市鼓励物业服务企业加入市物业管理行业协会。

第二章业主及业主大会

　　第八条住宅小区，包括分期建设或者两个以上单位共同开发建设的住宅小区，其设置的配套设施设备是共用的，应当划分为一个物业管理区域；但被道路、河道等分割为两个以上自然街坊或者封闭小区，且能明确共用配套设施设备管理、维护责任的，可以分别划分为独立的物业管理区域。

　　第九条区房屋行政管理部门负责核定物业管理区域。

　　建设单位在申请办理住宅建设工程规划许可证的同时，应当向区房屋行政管理部门提出划分物业管理区域的申请，区房屋行政管理部门应当在五日内核定物业管理区域。

　　建设单位在房屋销售时，应当将区房屋行政管理部门核定的物业管理区域范围，通过合同约定方式向物业买受人明示。

　　第十条尚未划分或者需要调整物业管理区域的，区房屋行政管理部门应当会同乡、镇人民政府或者街道办事处，按照第八条的规定，结合当地居民委员会、村民委员会的布局划分物业管理区域。调整物业管理区域的，还应当征得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。

　　物业管理区域调整后，区房屋行政管理部门应当在相关物业管理区域内公告。

　　第十一条建设单位在办理房屋交付使用许可手续时，应当向房管机构提交下列资料：

　　（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）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）物业管理所必需的其他资料。

　　建设单位在办理物业承接验收手续时，应当向物业服务企业移交前款规定的资料。

　　业主可以向房管机构、物业服务企业申请查询本物业管理区域内第一款规定的资料。

　　第十二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，接受物业服务企业提供的服务；

　　（二）提议召开业主大会会议、业主小组会议，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、专项维修资金管理规约、业主大会议事规则的建议；

　　（四）参加业主大会会议、业主小组会议，行使投票权；

　　（五）选举业主委员会委员，并享有被选举权；

　　（六）监督业主委员会的工作；

　　（七）监督物业服务企业履行物业服务合同；

　　（八）对物业管理区域内物业共用部位、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、法规规定的其他权利。

　　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、业主大会议事规则和专项维修资金管理规约；

　　（二）遵守物业管理区域内物业共用部位、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）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

　　（四）按照有关规定交纳专项维修资金；

　　（五）按时交纳物业服务费；

　　（六）履行其承担的房屋使用安全责任；

　　（七）向业主委员会提供联系地址、通讯方式；

　　（八）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；不得以放弃权利不履行义务。

　　第十三条业主大会由一个物业管理区域内的全体业主组成。

　　一个物业管理区域内，房屋出售并交付使用的建筑面积达到百分之五十以上，或者首套房屋出售并交付使用已满两年的，应当召开首次业主大会会议，成立业主大会。但只有一个业主的，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，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

　　第十四条物业管理区域符合本规定第十三条第二款所列应当成立业主大会条件之一的，建设单位应当在三十日内向物业所在地的乡、镇人民政府或者街道办事处提出成立业主大会的书面报告，并提供下列资料：

　　（一）物业管理区域核定意见；

　　（二）物业管理用房配置证明；

　　（三）业主清册和物业建筑面积；

　　（四）物业出售并交付使用时间；

　　（五）已筹集的专项维修资金清册。

　　建设单位未及时提出书面报告的，业主可以向乡、镇人民政府或者街道办事处提出成立业主大会的书面要求。

　　第十五条乡、镇人民政府或者街道办事处应当在接到建设单位书面报告或者业主书面要求后的六十日内组建筹备组。筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内公告。

　　筹备组由业主代表，建设单位代表，乡、镇人民政府或者街道办事处代表，物业所在地居民委员会或者村民委员会代表组成。筹备组人数应当为单数，其中业主代表应当符合本规定第二十条第二款的规定，人数所占比例应当不低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由乡、镇人民政府或者街道办事处代表担任。

　　筹备组中的业主代表，由乡、镇人民政府或者街道办事处组织业主推荐产生。

　　业主对筹备组成员有异议的，由乡、镇人民政府或者街道办事处协调解决。

　　乡、镇人民政府或者街道办事处应当在筹备组开展筹备工作前，组织筹备组成员进行培训。

　　第十六条筹备组应当做好以下筹备工作：

　　（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）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

　　（三）草拟管理规约、业主大会议事规则；

　　（四）确定首次业主大会会议表决规则；

　　（五）制定业主委员会委员候选人产生办法，确定业主委员会委员候选人名单；

　　（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。

　　前款内容应当在首次业主大会会议召开十五日前在物业管理区域内公告。业主对公告内容有异议的，筹备组应当记录并作出答复。

　　筹备组应当自成立之日起九十日内，组织召开首次业主大会会议。

　　筹备组在业主委员会依法成立后自行解散。

　　第十七条业主大会除履行《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》规定的职责外，还可以决定业主委员会的工作经费、撤销业主小组不适当的决定。

　　第十八条业主大会会议可以采用集体讨论形式，也可以采用书面征求意见的形式。业主大会会议应当有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参加。

　　业主大会作出决定，应当经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。业主大会决定筹集和使用专项维修资金，或者改建、重建建筑物及其附属设施的，应当经专有部分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。

　　业主可以委托代理人参加业主大会会议，代理人应当持业主书面委托书并依据委托人对所议事项的意见进行投票表决。

　　第十九条首次业主大会会议通过的议事规则，应当就业主大会的议事方式、表决程序，业主小组的设立，业主委员会的组成、任期、罢免和补选等事项作出约定。

　　第二十条业主委员会由业主大会会议选举产生，依法履行职责。业主委员会由五人以上单数组成，但建筑面积在一万平方米以下的住宅小区，业主委员会可以由三人组成。筹备组应当根据物业管理区域规模和建筑物区分所有权的比例，确定业主委员会委员的人数和构成比例。业主委员会的任期为三年到五年。

　　业主委员会委员应当符合国务院《物业管理条例》规定的条件,且本人、配偶及其直系亲属未在本物业管理区域服务的物业服务企业任职。业主在本物业管理区域内有损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质、欠交物业服务费或者专项维修资金、违法出租房屋等情形之一且未改正的，不得担任业主委员会委员。业主大会可以依法决定增加不得担任业主委员会委员的情形。

　　业主委员会委员候选人应当书面承诺符合前款规定的条件，全面履行工作职责，不以权谋私。

　　业主委员会履行下列职责：

　　（一）召集业主大会会议，报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；

　　（二）执行业主大会决定，处理业主大会的日常管理事务；

　　（三）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

　　（四）拟订业主大会年度财务预算方案和决算方案；

　　（五）拟订物业共用部分经营管理方案以及收益的管理、使用和分配方案；

　　（六）拟订印章管理、财务管理、档案管理、停车管理、宠物管理、装饰装修管理等规章制度；

　　（七）监督专项维修资金的使用以及组织专项维修资金的补建、再次筹集；

　　（八）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主交纳物业服务费，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

　　（九）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；

　　（十）业主大会赋予的其他职责。

　　业主委员会应当接受业主大会和业主的监督，接受相关行政管理部门，乡、镇人民政府或者街道办事处，居民委员会或者村民委员会的指导和监督。

　　第二十一条业主委员会委员候选人由筹备组通过直接听取业主意见、召开座谈会、发放推荐表等方式产生。筹备组应当审查候选人资格，提出候选人名单，并报送乡、镇人民政府或者街道办事处。候选人的基本信息，由筹备组在物业管理区域内公告。

　　业主委员会委员由业主大会会议选举产生。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。筹备组应当自选举完成之日起三日内，在物业管理区域内公告业主委员会主任、副主任和其他委员的名单。

　　业主委员会主任负责主持业主委员会日常工作，并履行以下职责：

　　（一）召集和主持业主委员会会议；

　　（二）提出业主委员会会议议题；

　　（三）按照业主大会会议的决定，签署有关文书。

　　业主委员会主任因故不能履行职责时，由副主任履行。

　　第二十二条乡、镇人民政府或者街道办事处应当会同区房屋行政管理部门定期组织业主委员会委员，进行物业管理相关法律、法规、规章、规范性文件和日常运作规范等培训。

　　第二十三条业主委员会自选举产生之日起三十日内，持下列文件向乡、镇人民政府或者街道办事处备案：

　　（一）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）专项维修资金管理规约；

　　（五）业主委员会委员的名单、基本情况和书面承诺；

　　（六）业主委员会委员的培训记录。

　　乡、镇人民政府或者街道办事处对依法选举产生的业主委员会出具业主大会、业主委员会备案证明和印章刻制证明。备案证明应当载明业主大会名称，业主委员会名称、届别、任期、负责人和办公地址。

　　业主委员会应当依法刻制和使用印章。印章印文中应当包含业主委员会名称以及届别。

　　第二十四条业主大会可以根据业主委员会工作情况决定给予业主委员会委员适当的津贴。津贴可以在公共收益中列支，也可以通过其他方式筹集。具体津贴标准，资金筹集、管理和使用办法应当由业主大会决定。

　　第二十五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。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。

　　召开业主大会会议，业主委员会应当事先将会议时间、地点、议题和议程书面通知所在地房管机构、居民委员会或者村民委员会，邀请房管机构、居民委员会或者村民委员会派代表参加，并听取房管机构、居民委员会或者村民委员会的意见、建议。

　　业主委员会不依法组织召开业主大会会议的，乡、镇人民政府或者街道办事处应当督促其限期召开；逾期不召开的，乡、镇人民政府或者街道办事处可以应业主要求组织召开业主大会会议。

　　第二十六条业主委员会会议分为定期会议和临时会议。业主委员会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开，至少每两个月召开一次。经三分之一以上业主委员会委员提议，应当及时召开业主委员会临时会议。

　　业主委员会会议应当有全体委员过半数出席，并邀请物业所在地居民委员会或者村民委员会派员列席，也可以邀请业主旁听。业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议。

　　业主委员会作出决定应当经全体委员过半数签字同意，在作出决定之日起三日内将会议情况以及决定事项在物业管理区域内公告，并告知物业所在地居民委员会或者村民委员会。

　　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，乡、镇人民政府或者街道办事处应业主书面要求可以指定一名其他委员召集和主持。

　　第二十七条业主委员会应当建立定期接待制度，听取业主和使用人对物业管理和业主委员会日常工作的意见和建议，接受业主和使用人的咨询、投诉和监督。

　　业主委员会应当建立工作记录制度，做好业主大会会议、业主委员会会议、物业服务合同协商签订活动，以及物业管理中各项重要事项的记录，并妥善保管。

　　业主委员会应当建立信息公开制度，按照规定及时公布业主大会和业主委员会作出的决定，物业服务企业选聘、物业服务合同等物业管理中的各项决定和重大事项；定期公布专项维修资金和公共收益收支；接受业主查询所保管的物业管理信息。

　　第二十八条业主委员会任期届满的五个月前，应当书面报告乡、镇人民政府或者街道办事处。乡、镇人民政府或者街道办事处应当在收到书面报告之日起六十日内组建换届改选小组，并在业主委员会任期届满前，由换届改选小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

　　业主委员会未按照前款规定报告的，乡、镇人民政府或者街道办事处可以应业主书面要求组建换届改选小组，由换届改选小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

　　换届改选小组由业主代表，乡、镇人民政府或者街道办事处代表，物业所在地居民委员会或者村民委员会代表组成。换届改选小组人数应当为单数，其中业主代表应当符合本规定第二十条第二款的规定，人数所占比例应当不低于换届改选小组总人数的二分之一。换届改选小组组长由乡、镇人民政府或者街道办事处代表担任。

　　自换届改选小组产生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）选聘、解聘物业服务企业；

　　（二）调整物业收费标准；

　　（三）除管理规约规定情形之外的物业维修、更新、改造等重大事项；

　　（四）其他重大事项。

　　第二十九条业主委员会应当自换届改选小组成立之日起十日内，将其保管的有关财务凭证、业主清册、会议纪要等档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交物业所在地房管机构保管。业主大会、业主委员会依法需要使用上述物品的，物业所在地房管机构应当及时提供。

　　新一届业主委员会选举产生后，应当在三十日内向乡、镇人民政府或者街道办事处办理换届备案手续，并由物业所在地房管机构在备案后十日内，将其保管的前款所述物品移交新一届业主委员会。

　　拒不移交第一款所述物品的，新一届业主委员会可以请求物业所在地乡、镇人民政府或者街道办事处督促移交，物业所在地公安机关应当予以协助。

　　第三十条不再担任业主委员会委员的，应当在十日内将其保管的本规定第二十九条第一款所述物品移交业主委员会；拒不移交的，业主委员会可以按照本规定第二十九条第三款规定处理。

　　第三十一条业主委员会委员有下列情形之一的，其业主委员会委员资格按照本条第二款处理：

　　（一）已不再是本物业管理区域内业主的；

　　（二）以书面形式向业主委员会提出辞职的；

　　（三）因健康等原因无法履行职责且未提出辞职的；

　　（四）拒不召集业主委员会会议的；

　　（五）一年内累计缺席业主委员会会议总次数一半以上的；

　　（六）违反书面承诺的。

　　属于前款第一项、第二项情形的，其委员资格自情形发生之日起自然终止；属于前款第三项情形的，经业主大会会议讨论通过，其委员资格终止；属于前款第四项至第六项情形的，经业主大会会议讨论通过，罢免其委员资格。业主委员会应当将委员资格终止或者罢免的情况在物业管理区域内公告。

　　第三十二条业主委员会委员人数不足但超过半数的，业主大会可以补选业主委员会委员。

　　业主委员会出现下列情形之一时，乡、镇人民政府或者街道办事处应当组织召开业主大会会议；业主大会应当启动提前换届改选程序：

　　（一）业主委员会委员人数不足半数的；

　　（二）业主委员会连续六个月未开展工作的；

　　（三）业主委员会作出的决定严重违反法律、法规的；

　　（四）因其他原因导致业主委员会无法正常运作的。

　　业主大会决定对业主委员会提前换届改选的，乡、镇人民政府或者街道办事处应当依法组建换届改选小组，由换届改选小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

　　第三十三条业主委员会的名称、所辖区域范围、委员、业主大会议事规则和管理规约发生变更的，业主委员会应当在三十日内向乡、镇人民政府或者街道办事处办理变更备案手续。

　　因物业管理区域调整、房屋灭失或者其他原因致使业主委员会无法存续的，业主委员会应当在三十日内向乡、镇人民政府或者街道办事处办理注销备案手续。

　　第三十四条按照本规定第二十三条、第二十九条、第三十三条规定，乡、镇人民政府或者街道办事处受理业主委员会备案后，应当在二十日内完成备案手续，并将备案资料抄送区房屋行政管理部门。

　　第三十五条同一物业管理区域内有两幢以上房屋的，可以以幢、单元为单位成立业主小组。业主小组由该幢、单元的全体业主组成。

　　业主小组应当履行下列职责：

　　（一）推选业主代表出席业主大会会议，表达本小组业主的意愿；

　　（二）决定本小组范围内住宅共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护；

　　（三）决定本小组范围内的其他事项。

　　业主小组议事由该业主小组产生的业主代表主持。业主小组行使前款规定职责的程序，参照本物业管理区域业主大会议事规则执行。

　　第三十六条居民委员会、村民委员会设立的人民调解委员会，可以依法调解本地区业主、业主委员会、物业服务企业之间的物业管理纠纷。

第三章物业管理服务

　　第三十七条房屋行政管理部门应当依法对物业服务企业服务活动实施监督检查。

　　物业服务项目经理承接物业管理区域数量和建筑面积的规范，由市房屋行政管理部门制定。

　　第三十八条市房屋行政管理部门应当根据物业服务合同履行、投诉处理和日常检查等情况，建立物业服务企业信用档案库和物业服务项目经理信用档案库。

　　第三十九条选聘物业服务企业前，业主委员会应当拟订选聘方案。选聘方案应当包括拟选聘物业服务企业的信用状况、专业管理人员的配备、管理实绩要求、物业服务内容和收费标准、物业服务合同期限和选聘方式等内容。

　　选聘方案经业主大会会议表决通过后，业主委员会应当在物业管理区域内公告。

　　第四十条建设单位应当通过公开招标方式选聘物业服务企业，签订书面的前期物业服务合同，并作为房屋销售合同的附件。

　　鼓励业主大会采用招投标方式，公开、公平、公正地选聘物业服务企业。

　　采取招投标方式选聘物业服务企业的，应当通过本市统一的物业管理监管与服务信息平台进行招标。

　　第四十一条建设单位在申请房屋预售许可前，应当参照市房屋行政管理部门制作的示范文本，制定临时管理规约和房屋使用说明书，作为房屋销售合同的附件。

　　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规定，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。临时管理规约应当报区房屋行政管理部门备案。

　　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、移装的共用部位、共用设备，以及其他有关安全合理使用房屋的注意事项。

　　建设单位与物业买受人签订的房屋销售合同，应当包含前期物业服务合同约定的内容，以及建设工程规划许可文件载明的建设项目平面布局图，并在房屋交接书中列明物业管理区域内归全体业主所有的配套设施设备。

　　建设单位不得将物业共用部分的所有权或者使用权单独转让。

　　第四十二条建设单位应当在物业管理区域地面上配置独用成套的物业管理用房，其中物业服务企业用房按照物业管理区域房屋总建筑面积的千分之二配置，但不得低于一百平方米；业主委员会用房按照不低于三十平方米配置。在物业交付时，物业管理用房由建设单位交付物业服务企业代管，并在业主大会成立后三十日内无偿移交给业主大会。

　　规划行政管理部门在核发建设工程规划许可证时，应当在许可证附图上注明物业管理用房的具体部位。

　　区房屋行政管理部门在核发房屋预售许可证和办理房屋所有权首次登记时，应当注明物业管理用房室号。

　　物业管理用房不得擅自变更位置，也不得分割、转让、抵押。

　　第四十三条物业管理区域内的下列配套设施设备归业主共有：

　　（一）物业管理用房；

　　（二）门卫房、电话间、监控室、垃圾箱房、共用地面架空层、共用走廊；

　　（三）物业管理区域内按规划配建的非机动车车库；

　　（四）单独选址、集中建设的共有产权保障住房、征收安置住房小区的停车位；

　　（五）物业管理区域内的共有绿化、道路、场地；

　　（六）建设单位以房屋销售合同或者其他书面形式承诺归全体业主所有的物业；

　　（七）其他依法归业主共有的设施设备。

　　建设单位申请房屋所有权首次登记时，应当提出前款规定的配套设施设备登记申请，由不动产登记机构在不动产登记簿上予以记载，但不颁发不动产权属证书。建设单位应当在物业管理区域内显著位置公开业主共有配套设施设备的位置、面积等信息。

　　第四十四条物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。物业服务合同可以约定下列服务事项：

　　（一）物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护；

　　（二）共有绿化的维护；

　　（三）共有区域的保洁；

　　（四）共有区域的秩序维护；

　　（五）车辆的停放管理；

　　（六）物业使用中对禁止性行为的管理措施；

　　（七）物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理；

　　（八）物业档案资料的保管；

　　（九）业主大会或者业主委托的其他物业服务事项。

　　物业服务企业可以将物业服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将物业服务合同约定的全部事项一并委托给他人。

　　物业服务企业应当在签订物业服务合同之日起三十日内，将物业服务合同报房管机构备案。

　　第四十五条物业服务企业提供物业服务，应当遵守下列规定：

　　（一）符合国家和本市规定的技术标准、规范；

　　（二）及时向业主、使用人告知安全合理使用物业的注意事项；

　　（三）定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；

　　（四）配合居民委员会、村民委员会做好社区管理相关工作。

　　物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。

　　第四十六条物业服务合同期限届满的三个月前，业主委员会应当组织召开业主大会，作出续聘或者另聘物业服务企业的决定，并将决定书面告知物业服务企业。业主大会决定续聘且物业服务企业接受的，业主委员会与物业服务企业应当在物业服务合同届满前重新签订物业服务合同。

　　物业服务企业决定物业服务合同期限届满后不再为该物业管理区域提供物业服务的，应当提前三个月书面告知业主委员会。

　　物业服务合同期限届满后，业主大会没有作出续聘或者另聘物业服务企业决定，物业服务企业按照原合同继续提供服务的，原合同权利义务延续。在合同权利义务延续期间，任何一方提出终止合同的，应当提前三个月书面告知对方。

　　第四十七条物业服务企业应当建立和保存下列档案和资料：

　　（一）小区共有部分经营管理档案；

　　（二）小区监控系统、电梯、水泵、电子防盗门等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检测报告；

　　（四）住宅装饰装修管理资料；

　　（五）业主清册；

　　（六）物业服务企业或者建设单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、垃圾清运、电信覆盖等书面协议；

　　（七）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料。

　　物业服务企业对前款第一项至第三项规定的有关信息资料，应当定期予以公示。

　　物业服务企业应当采取有效措施，妥善保管在物业服务过程中获得的业主信息资料。

　　第四十八条物业服务收费实行市场调节价，由业主和物业服务企业遵循合理、公开、质价相符的原则进行协商，并在物业服务合同中予以约定。

　　同一物业管理区域内实施同一物业服务内容和标准的，物业服务收费执行同一价格标准。

　　市房屋行政管理部门应当定期发布住宅小区物业服务标准。物业管理行业协会应当定期发布物业服务价格监测信息，供业主和物业服务企业在协商物业服务费用时参考。

　　物业服务企业应当将服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等有关情况在物业管理区域内公告。实行物业服务酬金制收费方式的，物业服务企业应当每年向业主委员会或者全体业主报告经审计的上一年度物业服务项目收支情况，提出本年度物业服务项目收支预算，并在物业管理区域内公告；实行物业服务包干制收费方式的，物业服务企业应当在调整物业服务收费标准前，将经审计的物业服务费用收支情况或者经第三方机构评估的收费标准向业主委员会或者全体业主报告，并在物业管理区域内公告。

　　前款中的公告应当在物业管理区域内显著位置予以公示。

　　第四十九条前期物业服务合同生效之日至出售房屋交付之日的当月发生的物业服务费用，由建设单位承担。

　　出售房屋交付之日的次月至前期物业服务合同终止之日的当月发生的物业服务费用，由物业买受人按照房屋销售合同约定的前期物业服务收费标准承担；房屋销售合同未约定的，由建设单位承担。

　　业主应当根据物业服务合同约定，按时交纳物业服务费；业主逾期不交纳物业服务费的，业主委员会应当督促其交纳；物业服务企业可以依法向人民法院起诉。

　　业主转让物业时，应当与物业服务企业结清物业服务费；未结清的，买卖双方应当对物业服务费的结算作出约定，并告知物业服务企业。

　　第五十条物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十日内，向建设单位或者业主委员会移交下列资料和财物：

　　（一）本规定第十一条第一款、第四十七条规定的资料；

　　（二）物业服务期间形成的物业共用部分运行、维修、更新、改造和养护的有关资料；

　　（三）公共收益的结余；

　　（四）采用酬金制计费方式的，产生的物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物；

　　（五）物业管理用房；

　　（六）应当移交的其他资料和财物。

　　第五十一条利用物业共用部分从事广告、商业推广等活动的，应当经业主大会或者共同拥有该物业的业主同意，并在物业管理区域内公告。业主大会可以授权业主委员会同意利用全体业主共用部分从事相关活动。

　　公共收益归全体业主或者共同拥有该物业的业主所有，并应当单独列账。

　　公共收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。公共收益主要用于补充专项维修资金的，应当按季度补充专项维修资金，补充比例应当高于百分之五十；剩余部分应当按照业主大会或者共同拥有该收益业主的决定，用于业主大会和业主委员会工作经费、物业管理活动的审计费用、拥有该收益业主的物业维护费用或者物业管理方面的其他需要。

　　第五十二条区房屋行政管理部门应当建立临时物业服务企业预选库。物业服务企业退出且业主大会尚未选聘新物业服务企业的，由业主委员会报乡、镇人民政府或者街道办事处在预选库中选定物业服务企业提供临时服务。未成立业主委员会的，经百分之二十以上业主提请，由居民委员会或者村民委员会报乡、镇人民政府或者街道办事处在预选库中选定物业服务企业提供临时服务。

　　临时物业服务期限不超过六个月，费用由全体业主承担。

　　第五十三条经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，业主可以自行管理物业，并对下列事项作出决定：

　　（一）自行管理的执行机构以及负责人；

　　（二）自行管理的内容、标准、费用和期限；

　　（三）聘请专业机构的方案；

　　（四）其他有关自行管理的内容。

　　电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应当委托专业机构进行维修和养护。

　　业主大会聘请单位或者自然人提供保洁、保安、绿化养护、设施设备保养等服务的，应当与其签订服务合同；聘请自然人的，被聘用人员可以根据约定自行购买意外伤害等保险，费用由业主大会承担。

　　业主自行管理物业需要开具收费票据的，业主委员会可以持房管机构的证明材料，向物业所在地的税务部门申请领取。

　　业主大会可以委托具有资质的中介机构对管理费用、专项维修资金、公共收益等进行财务管理，根据委托财务管理合同开通专项维修资金账户，并应当向业主每季度公布一次自行管理账目。

第四章物业的使用和维护

　　第五十四条建设单位在申请物业交付使用前，应当与物业服务企业共同对物业管理区域内的物业共用部分进行查验，共同确认现场查验的结果，签订物业承接查验协议，并向业主公开查验的结果。物业承接查验可以邀请业主代表以及物业所在地的房管机构参加。

　　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，或者委托物业服务企业整改。

　　物业承接查验协议应当作为前期物业服务合同的补充协议。

　　物业承接查验的费用由建设单位承担，但另有约定的除外。

　　第五十五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。建设单位委托物业服务企业维修的，应当与物业服务企业另行签订委托协议。

　　第五十六条业主、使用人应当遵守国家和本市的规定以及临时管理规约、管理规约，按照房屋安全使用规定使用物业。

　　禁止下列损害公共利益及他人利益的行为：

　　（一）损坏房屋承重结构；

　　（二）违法搭建建筑物、构筑物；

　　（三）破坏房屋外貌；

　　（四）擅自改建、占用物业共用部分；

　　（五）损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

　　（六）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，或者存放、铺设超负荷物品；

　　（七）排放有毒、有害物质；

　　（八）发出超过规定标准的噪声；

　　（九）法律、法规和规章禁止的其他行为。

　　第五十七条业主、使用人装饰装修房屋，应当遵守国家和本市的规定以及临时管理规约、管理规约。

　　业主、使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，并与物业服务企业签订装饰装修管理协议。装饰装修管理协议应当包括装饰装修工程的禁止行为、垃圾堆放和清运、施工时间等内容。

　　业主、使用人未与物业服务企业签订装饰装修管理协议的，物业服务企业可以按照临时管理规约或者管理规约，禁止装饰装修施工人员、材料进入物业管理区域。

　　物业服务企业对装饰装修活动进行巡查时，业主、使用人或者装饰装修施工人员应当予以配合。

　　第五十八条业主、使用人应当按照规划行政管理部门批准或者不动产权属证书载明的用途使用物业，不得擅自改变物业使用性质。

　　确需改变物业使用性质的，由区规划行政管理部门会同区房屋行政管理部门提出允许改变物业使用性质的区域范围和方案，并召开听证会听取利害关系人意见后，报区人民政府决定。

　　在允许改变物业使用性质的区域范围内，具体房屋单元的业主需要改变使用性质的，应当符合法律、法规以及管理规约，经有利害关系的业主同意后报区房屋行政管理部门审批，并依法向其他行政管理部门办理有关手续。

　　第五十九条物业服务企业发现业主、使用人在物业使用、装饰装修过程中有违反国家和本市有关规定以及临时管理规约、管理规约行为的，应当依据有关规定或者临时管理规约、管理规约予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当在二十四小时内报告业主委员会和有关行政管理部门。有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者处理。

　　第六十条供水、供电、供气等专业单位应当承担分户计量表和分户计量表前管线、设施设备的维修养护责任。

　　第六十一条物业管理区域内，建设单位所有的机动车停车位数量少于或者等于物业管理区域内房屋套数的，一户业主只能购买或者附赠一个停车位；超出物业管理区域内房屋套数的停车位，一户业主可以多购买或者附赠一个。

　　占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车的车位，属于业主共有。

　　建设单位所有的机动车停车位向业主、使用人出租的，其收费标准应当在前期物业合同中予以约定。业主大会成立前，收费标准不得擅自调整；业主大会成立后，需要调整的，建设单位应当与业主大会按照公平、合理的原则协商后，向区房屋行政管理部门备案。

　　车辆在全体共用部分的停放、收费标准、费用列支和管理等事项，由业主大会决定。业主大会决定对车辆停放收费的，参照物业管理行业协会发布的价格监测信息确定收费标准。业主大会成立前，其收费标准由建设单位参照物业管理行业协会发布的价格监测信息确定。收费标准、费用列支和管理等事项应当在前期物业服务合同中予以约定。

　　车主对车辆有保管要求的，由车主和物业服务企业另行签订保管合同。

　　公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆执行公务时在物业管理区域内停放，不得收费。

　　第六十二条物业管理区域内的机动车停车位，应当提供给本物业管理区域内的业主、使用人使用。建设单位尚未出售的停车位，应当出租给业主、使用人停放车辆，不得以只售不租为由拒绝出租。停车位不得转让给物业管理区域外的单位、个人；停车位满足业主需要后仍有空余的，可以临时按月出租给物业管理区域外的单位、个人。

　　物业管理区域内停放车辆，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

　　第六十三条区人民政府应当组织区交通、公安、房屋、建设等行政管理部门建立停车资源共享协调制度。停车位供需矛盾突出的住宅小区，其周边商业配建停车场（库）、道路具备夜间等时段性停车条件的，乡、镇人民政府或者街道办事处应当提出错时停车方案。鼓励业主与住宅小区周边单位通过协商实现停车资源共享。

　　第六十四条新建商品住宅、公有住宅以及住宅区内的非住宅物业出售时，物业出售人和买受人应当按照国家和本市的规定交纳专项维修资金。专项维修资金应当用于物业共用部分的维修、更新和改造，不得挪作他用。

　　物业出售人应当在办理房屋所有权首次登记前，交纳其应交的专项维修资金，并垫付尚未销售物业部分的应由物业买受人交纳的专项维修资金。

　　第六十五条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，业主应当按照国家和本市的相关规定、专项维修资金管理规约和业主大会的决定，及时补建或者再次筹集专项维修资金。

　　专项维修资金补建或者再次筹集的方式分为分期交纳和一次性交纳，具体方式及筹集金额、期限、程序、资金入账等事项应当由业主大会作出决定。

　　专项维修资金管理规约未就补建或者再次筹集专项维修资金进行约定，且业主大会在本条第一款规定的情形发生之日起九十日内未作出决定的，业主委员会应当书面通知专项维修资金开户银行向需要交纳专项维修资金的业主发出交款通知，通知其应交金额和交纳时间。业主应当自收到交款通知之日起九十日内，一次性将专项维修资金账户余额补至首期筹集金额的百分之五十。

　　乡、镇人民政府和街道办事处应当指导、协调专项维修资金补建或者再次筹集工作。

　　业主申请不动产转移登记或者抵押登记时，应当同时向不动产登记机构提供已足额交纳专项维修资金的相关凭证。

　　业主经催告后仍不交纳专项维修资金的，经业主大会决定，业主委员会可以依法向人民法院提起诉讼。

　　第六十六条专项维修资金应当存入银行专户，按幢立账、按户核算。

　　业主委员会和受委托的物业服务企业应当至少每半年公布一次专项维修资金的收支情况，每季度公布一次公共收益的收支情况，并接受业主的监督。

　　第六十七条专项维修资金和公共收益的使用实行工程审价和使用程序审核。

　　业主大会、业主委员会应当委托有资质的中介机构对专项维修资金、公共收益的收支情况以及业主委员会工作经费进行年度财务审计和换届财务审计。审计结果应当在物业管理区域内显著位置公告三十日。

　　第六十八条物业维修、更新、改造和养护的费用，按照下列规定承担：

　　（一）专有部分的所需费用，由拥有专有部分的业主承担；

　　（二）部分共用部分的所需费用，由拥有部分共用部分业主按照各自拥有的房屋建筑面积比例共同承担；

　　（三）全体共用部分的所需费用，由物业管理区域内的全体业主按照各自拥有的房屋建筑面积比例共同承担。

　　按照本规定设立专项维修资金的，部分共用部分、全体共用部分的维修、更新和改造费用在专项维修资金中列支。但物业的共用部分属于人为损坏的，费用应当由责任人承担。

　　第六十九条物业部分共用部分的维修、更新和改造应当由部分共用的业主决定，并经专有部分占部分共用部分建筑物总面积三分之二以上的业主且占部分共用部分总人数三分之二以上的业主同意；其他决定事项，应当经专有部分占部分共用部分建筑物总面积过半数的业主且占部分共用部分总人数过半数的业主同意。

　　前款决定不得与业主大会对全体共用部分作出的决定相抵触；对上述决定，业主委员会应当执行。

　　第七十条机动车停车场（库）的维修、养护费用由其所有人承担。机动车停车场（库）的专项维修资金按照物业管理专项维修资金标准交纳，纳入业主大会的专项维修资金账户管理，单独核算。

　　第七十一条建设单位未按照规定提出成立业主大会书面报告前，专项维修资金不得动用，住宅共用部位、共用设施设备需要维修、更新和改造的，应当由建设单位承担物业维修责任。

　　建设单位已经按照规定提出成立业主大会的书面报告但业主大会尚未成立期间，需要动用专项维修资金的，物业服务企业应当提出维修实施方案，由物业所在地的居民委员会或者村民委员会组织征询业主意见，经全体共用部分业主依法讨论通过后，由物业服务企业组织实施。仅涉及部分共用部分的，可以提交涉及共用部分的业主依法讨论通过。

　　维修费用经市房屋行政管理部门指定的中介机构审价后，在专项维修资金中列支。

　　第七十二条业主应当定期对物业进行维修养护，并按照规定检测和鉴定。

　　物业服务企业应当根据物业服务合同的约定，履行物业维修养护义务。

　　物业出现国家和本市规定的必须维修养护的情形时，业主或者物业服务企业应当及时履行维修养护义务。

　　第七十三条发生危及房屋安全等紧急情况时，物业服务企业或者自行管理执行机构应当立即采取应急防范措施。

　　发生下列情况，需要对住宅共用部位、共用设施设备进行维修、更新的，物业服务企业或者自行管理执行机构应当及时制定维修、更新方案：

　　（一）水泵、水箱（池）故障，影响正常使用的；

　　（二）电梯故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的；

　　（三）火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓系统损坏，消防部门出具整改通知书的；

　　（四）外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险，经有资质的鉴定机构出具证明的；

　　（五）屋顶或外墙渗漏等情况，严重影响房屋使用，经有资质的鉴定机构出具证明的。

　　前款规定的维修、更新事项不属于工程质量保证范围，需要使用专项维修资金的，按照下列规定办理：

　　（一）业主大会成立前，物业服务企业应当持有关材料，报房管机构审核同意后组织实施。维修、更新费用经具有相应资质的中介机构审价后，报区房屋行政管理部门在专项维修资金中直接列支；

　　（二）业主大会成立后，物业服务企业或者自行管理执行机构应当持有关材料向业主委员会和物业所在地房管机构报告，并向业主委员会提出列支专项维修资金的申请，经业主委员会审核同意后组织实施。维修、更新费用经具有相应资质的中介机构审价后，在专项维修资金中列支。业主委员会对维修、更新方案未在七日内审核同意，且已出现影响房屋正常使用或者居民人身财产安全情形的，区房屋行政管理部门可以组织代为维修。维修费用经具有相应资质的中介机构审价后，凭审价报告和区房屋行政管理部门出具的支取通知，在专项维修资金中列支。

　　第七十四条物业存在房屋结构安全隐患或者被鉴定为危险房屋，可能危及公共利益或者他人合法权益时，责任人应当及时维修养护，有关业主应当予以配合。责任人不履行维修养护义务的，可以由物业服务企业报经业主大会同意或者直接按照管理规约的规定，代为维修养护或者采取应急防范措施，费用由责任人承担。

　　第七十五条物业管理区域内的房屋外墙应当保持整洁和完好，并定期进行清洗或者粉刷，具体办法由市人民政府另行制定。

　　第七十六条物业共用部分需要维修、养护、更新、改造的，相关专有部分的业主、使用人应当予以配合。

　　供水、供电、供气、信息、环卫、邮政、民防等专业单位进行相关作业需要进入物业管理区域的,物业服务企业应当予以配合；需要进入专有部分的，相关业主、使用人应当予以配合。

　　上述作业造成共有部分或者专有部分损失的,责任人应当依法恢复原状、承担赔偿责任。

　　第七十七条业主、业主委员会、物业服务企业应当按照本市生活垃圾分类管理的规定，履行相应的义务。

第五章法律责任

　　第七十八条违反本规定的行为，法律、行政法规或者本市其他法规有处罚规定的，依照有关法律、法规处理。

　　第七十九条业主、使用人违反管理规约应当承担相应的民事责任。对违反管理规约的，业主委员会应当予以劝阻、制止；对不听劝阻的，业主委员会可以在物业管理区域内就相关情况予以公示；相关业主可以依法向人民法院提起民事诉讼。

　　第八十条建设单位违反本规定第十四条第一款规定，未将物业管理区域符合业主大会成立条件的情况书面报告物业所在地乡、镇人民政府或者街道办事处，或者未按照规定提供有关资料的，由区房屋行政管理部门责令限期改正，可处一万元以上十万元以下的罚款。

　　第八十一条违反本规定第五十条规定，物业服务企业不移交有关资料或者财物的，由区房屋行政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，对物业服务企业予以通报，处一万元以上十万元以下的罚款。

　　第八十二条违反本规定第五十一条规定，业主委员会委员、物业服务企业、自行管理执行机构或者代理记账机构挪用、侵占公共收益的，由区房屋行政管理部门追回挪用、侵占的公共收益，并归还业主，没收违法所得，并处挪用、侵占金额二倍以下的罚款；挪用、侵占公共收益构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

　　第八十三条违反本规定第五十六条第二款第一项规定，损坏房屋承重结构的，由区房屋行政管理部门责令立即改正，恢复原状，可处一万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，可处十万元以上二十万元以下的罚款。

　　第八十四条违反本规定第五十六条第二款第二项规定，违法搭建建筑物、构筑物的，由城管执法或者规划行政管理部门根据职责分工，依照《上海市拆除违法建筑若干规定》的相关规定予以拆除，可处一万元以上十万元以下的罚款。

　　第八十五条违反本规定第五十六条第二款第三项、第四项、第五项规定，破坏房屋外貌，擅自改建、占用物业共用部分，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备的，由区房屋行政管理部门责令改正，恢复原状，可处一千元以上一万元以下的罚款；情节严重的，可处一万元以上十万元以下的罚款。

　　第八十六条业主、使用人违反本规定第五十八条规定，擅自改变物业使用性质的，由区房屋行政管理部门责令限期改正，恢复原状，可处一万元以上五万元以下的罚款。

　　第八十七条物业服务企业违反本规定第五十九条规定，对业主、使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未在规定时间内报告有关行政管理部门的，由区房屋行政管理部门责令改正，可处一千元以上一万元以下的罚款。

　　第八十八条建设单位违反本规定第六十二条第一款规定，不将机动车停车位提供给本物业管理区域内业主、使用人使用的，由区房屋行政管理部门责令立即改正，并处一万元以上十万元以下的罚款。

　　第八十九条违反本规定第六十四条第一款规定，物业出售人未按规定交纳专项维修资金的，由区房屋行政管理部门责令限期改正，可处应交专项维修资金数额一倍以下的罚款。

　　违反本规定第六十五条第一款规定，业主未按要求补建或者再次筹集专项维修资金的，由区房屋行政管理部门责令限期改正。

　　第九十条当事人对房屋行政管理部门以及其他有关行政管理部门的具体行政行为不服的，可以依照《中华人民共和国行政复议法》或者《中华人民共和国行政诉讼法》的规定，申请行政复议或者提起行政诉讼。

　　当事人对具体行政行为逾期不申请复议，不提起诉讼，又不履行的，作出具体行政行为的行政管理部门可以依法申请人民法院强制执行。

　　第九十一条房屋行政管理部门，乡、镇人民政府，街道办事处，房管机构以及相关行政管理部门的工作人员违反本规定，有下列情形之一的，由其所在单位或者上级主管部门依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

　　（一）违法实施行政许可或者行政处罚的；

　　（二）未按照本规定履行监督检查职责的；

　　（三）发现违法行为不及时查处，或者包庇、纵容违法行为，造成后果的；

　　（四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的情形。

第六章附则

　　第九十二条本规定中有关专业用语的含义：

　　（一）专有部分，是指在构造上及利用上具有独立性，由单个业主独立使用、处分的物业部位。

　　（二）部分共用部分，是指由部分业主共同使用、管理的物业部位、设施设备及场地等部分。

　　（三）全体共用部分，是指由全体业主共同使用、管理的物业部位、设施设备及场地等部分。

　　第九十三条市房屋行政管理部门应当制定临时管理规约、管理规约、首次业主大会会议表决规则、业主大会议事规则、业主委员会委员候选人产生办法、业主委员会选举办法、物业服务合同等示范文本。

　　第九十四条非住宅物业管理，参照本规定执行。

　　第九十五条本规定自2011年4月1日起施行。

**深圳经济特区物业管理条例**

**第一章　总则**

第一条 为了规范深圳经济特区物业管理活动，维护业主、物业服务企业以及其他当事人的合法权益，根据有关法律、法规的基本原则，结合实际，制定本条例。

第二条 深圳经济特区物业管理活动适用本条例。

前款所称物业管理，是指对物业管理区域的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、巡查以及其他日常管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

经业主共同决定可以委托物业服务企业以及其他管理人管理，也可以由业主自行管理。

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，推动物业管理规范化、市场化。

第五条 业主大会、业主委员会、物业服务企业等在中国共产党社区委员会（以下简称社区党委）的领导下依法依规开展物业管理活动。

业主委员会、物业服务企业应当依照中国共产党章程的规定设立中国共产党的基层组织，开展党的活动。

第六条 市人民政府住房和建设部门负责本市物业管理活动的监督管理和指导工作，履行下列职责：

（一）贯彻执行物业管理法律、法规和相关规定；

（二）研究拟定或者制定物业管理规划、标准、规范和措施；

（三）指导、协调全市物业使用安全监督检查工作；

（四）统筹全市物业专项维修资金管理工作；

（五）建立全市统一的物业管理信息平台；

（六）统筹、协调全市物业管理培训与宣传；

（七）法律、法规规定的其他职责。

区人民政府住房和建设部门负责辖区内物业管理的监督管理和指导工作。

市、区住房和建设部门可以委托具有管理公共事务职能的组织对本条第一款第四至六项等相关物业管理活动进行监督管理。

市、区人民政府公安、规划和自然资源、城管和综合执法等相关部门按照各自职责，依法开展物业管理相关工作。

街道办事处负责组织、协调业主大会成立以及业主委员会的选举工作，指导、监督业主大会和业主委员会的日常活动，调解物业管理纠纷，并配合住房和建设部门对物业管理活动进行监督管理。

支持社区居民委员会发挥对业主大会、业主委员会、物业服务企业的指导和监督作用。

第七条 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、美好的工作和生活环境。

**第二章　物业管理区域及共用设施设备**

第八条 物业管理区域由市规划和自然资源部门在土地出让合同中予以确定。

确定物业管理区域应当考虑建设用地宗地范围、共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，遵循相对集中、便于管理、资源共享的原则。

已经形成独立物业管理区域的，不再重新调整，但物业管理区域业主共同决定分割或者合并物业管理区域的除外。

物业管理区域地上以及地下建筑物、设施设备和相关场地不得分割管理。

第九条 建设单位应当在物业管理区域无偿提供符合功能要求的业主委员会办公用房、物业服务办公用房、物业管理设施设备用房等物业管理用房。

业主委员会办公用房、物业服务办公用房、物业管理设施设备用房属于全体业主共有，应当办理产权登记并具有正常使用功能，任何单位和个人不得将其分割、转让、抵押，不得擅自变更用途。

第十条 业主委员会的办公用房建筑面积应当不少于二十平方米。

物业服务办公用房面积按照下列标准提供：

（一）物业管理区域物业总建筑面积未超过二十五万平方米的，按照不少于物业总建筑面积的千分之二提供，并不得少于一百平方米；

（二）物业管理区域物业总建筑面积超过二十五万平方米的，二十五万平方米以内部分，按照该部分面积的千分之二提供；二十五万平方米以外部分，按照该部分面积的千分之一提供。

物业管理设施设备用房面积根据设备安装、使用、维护的实际需要提供。

第十一条 物业管理区域的道路属于业主共有，但属于城市公共道路的除外。物业管理区域的绿地属于业主共有，但属于城市公共绿地或者明示属于私人所有的除外。物业管理区域的其他公共场所和公共设施，属于业主共有。

物业管理区域物业的以下部分属于业主共有：

（一）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；

（二）其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等；

（三）房地产买卖合同约定归全体业主所有的物业。

（四）法律、法规规定的其他共有部分。

建设单位申请国有建设用地使用权及房屋所有权首次登记时，应当提出共有物业产权的登记申请，由不动产登记机构在不动产登记簿上予以记载。

第十二条 利用物业管理区域的共有物业进行经营活动的，应当由业主共同决定，其收益归业主共有。可能损害特定业主就其专有部分享有的合法权益的，还应当经该业主同意。

第十三条 新建住宅建设项目竣工验收备案之日起三个月内，建设单位应当将物业管理区域共有部分符合国家标准和技术规范的供水、排水、供电、供气、通讯等设施设备移交相关专营单位管理养护，相关专营单位应当接收。

现有住宅物业区域内共有部分的供水、供电、供气、通讯等设施设备，符合国家标准和技术规范，经业主共同决定移交的，相关专营单位应当接收，物业服务企业应当配合移交工作。

**第三章　业主和业主组织**

**第一节 业主**

第十四条 本条例所称业主，是指物业管理区域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，可以认定为业主：

（一）尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、拆迁补偿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单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（三）因继承或者受遗赠取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（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。

第十五条 业主依法享有下列权利：

（一）参加业主大会会议，发表意见，行使投票权；

（二）选举业主委员会、业主监事会或者监事，并依法依规享有被选举权；

（三）监督业主委员会、业主监事会或者监事的工作和物业服务企业履行物业服务合同的情况；

（四）对共有物业和共有资金的使用管理的知情权和监督权；

（五）就制订或者修改管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同及其他物业管理事项提出意见和建议；

（六）法律、法规规定的其他权利。

第十六条 业主、物业使用人应当依法履行下列义务：

（一）遵守管理规约、业主大会议事规则以及物业管理区域物业使用、公共秩序和环境卫生等方面的规章制度；

（二）执行业主大会、业主委员会依法作出的决定；

（三）按时缴纳物业管理费、物业专项维修资金；

（四）配合物业服务企业或者其他管理人实施物业管理；

（五）法律、法规以及管理规约规定的其他义务。

第十七条 物业管理区域管理规约应当包括下列内容：

（一）物业管理区域物业共有部分的使用和维护规则；

（二）合理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）物业管理区域相关费用的分摊规则；

（五）违反管理规约应当承担的责任。

业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的具体职责和会议规则以及依照本条例应当由业主大会议事规则规定的其他事项作出规定。

业主、物业使用人违反管理规约的，业主委员会或者物业服务企业应当予以劝阻；不听劝阻的，业主委员会或者物业服务企业可以将相关情况予以公示。

第十八条 业主投票权数、业主人数和业主总人数按照下列方法确定：

（一）业主投票权数按照业主专有部分建筑面积计算，每平方米计算为一票，不足一平方米的按照四舍五入计算；

（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；建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付，或者同一业主拥有两个以上专有部分的，均按照一人计算；

（三）业主总人数，按照本款第二项业主人数的总和计算。

一个专有部分有两个以上所有权人的，其所有权人应当推选一人行使表决权，所代表的业主人数为一人。

业主可以自行投票，也可以委托他人投票。委托他人投票的，应当出具书面委托书，载明委托事项和投票权数。一个受托人最多可以接受三名业主的委托进行投票。

**第二节　首次业主大会会议筹备**

第十九条 新建物业管理区域物业出售且已经交付使用的建筑面积达到物业总建筑面积百分之二十以上或者首套物业出售并交付使用满一年之日起十五日内，建设单位应当书面报告物业所在地街道办事处，并提供物业出售和物业交付资料、物业测绘文件、已筹集的物业专项维修资金清册等相关资料。

物业管理区域占业主总人数百分之二十以上的业主或者占全体业主所持投票权数百分之二十以上的业主联名，可以向街道办事处书面申请成立首次业主大会会议筹备组。

街道办事处应当在收到本条第一款规定的书面报告或者本条第二款规定的书面申请后一个月内成立筹备组，也可以根据物业管理区域实际情况主动组织成立筹备组。

第二十条 筹备组由街道办事处、社区党委或者物业管理区域基层党组织、辖区公安派出所、社区居民委员会、建设单位派员和业主代表组成。建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立，物业服务企业应当协助筹备组开展筹备工作。

筹备组由七至九名成员组成，其中街道办事处代表一名、社区党委或者物业管理区域基层党组织代表一名、业主代表三至五名、辖区公安派出所代表一名、社区居民委员会代表一名、建设单位代表一名，筹备组组长由街道办事处代表担任。

筹备组中的业主代表由街道办事处在民主推荐的基础上从遵纪守法、热心公益的业主中确定并公示，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。

筹备组业主代表不得担任首届业主委员会委员。

第二十一条 筹备组应当自成立之日起一个月内组织召开首次筹备工作会议。

筹备组应当自首次筹备工作会议召开之日起六个月内组织召开首次业主大会会议。首次筹备工作会议召开之日起六个月内无法召开首次业主大会会议或者首次业主大会会议未能选举产生业主委员会的，经街道办事处批准，可以延长三个月。

筹备组自物业承接查验工作结束后，自行解散。

第二十二条 筹备组负责下列筹备工作：

（一）确认并公示业主名单、业主人数和总投票权数；

（二）确定首次业主大会会议召开时间、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）确定业主委员会委员、候补委员候选人产生办法和名单；

（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。

筹备组成员就筹备工作意见不统一的，由筹备组组长作出决定。筹备组发布的通知或者公告，应当加盖街道办事处公章。

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。

**第三节　业主大会**

第二十三条 物业管理区域全体业主组成业主大会。

一个物业管理区域依法成立一个业主大会，并选举产生业主委员会。业主大会通过业主大会会议和业主委员会行使职权。

物业管理区域业主不足十人，经全体业主一致同意并作出书面决定不成立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会和业主委员会职责。

第二十四条 首次业主大会会议召开并选举产生业主委员会之日起十五日内，由业主委员会向物业所在地的区住房和建设部门办理业主大会备案。

区住房和建设部门受理备案材料后，经审查符合条件的，应当在十个工作日内颁发备案通知书并发放统一社会信用代码证书。业主大会取得备案通知书后，由业主委员会依法申请刻制业主大会、业主委员会相关印章。

第二十五条 除本条例另有规定外，下列事项由业主大会会议作出决定：

（一）制定或者修改管理规约、业主大会议事规则；

（二）选举或者更换业主委员会委员、选举业主委员会候补委员；

（三）审议业主大会年度计划以及预算方案；

（四）审议业主委员会工作报告；

（五）制定共有物业和共有资金使用与管理办法；

（六）选聘、续聘、解聘物业服务企业；

（七）筹集、管理和使用物业专项维修资金；

（八）申请改建、重建建筑物及其附属设施，改变共有物业的用途；

（九）确定或者变更物业管理方式、服务内容、服务标准和收费方案，确定需要全体业主公摊费用的收取标准；

（十）决定物业管理区域其他有关管理事项。

前款第一至八项所列事项不得授权业主委员会决定。

管理规约和议事规则应当自通过之日起三日内予以公示，并由业主委员会保管。

第二十六条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会召集；或者由物业所在地街道办事处依法召集。

业主大会会议召集人应当于会议召开十五日前将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等予以公示。

业主大会会议不得就已公示议题以外的事项进行表决。

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。

业主大会会议采用互联网方式表决的，应当通过市住房和建设部门建立的电子投票系统进行。

第二十七条 业主大会定期会议每年至少召开一次。

经业主总人数百分之二十以上业主或者持投票权数百分之二十以上业主提议，或者有业主大会议事规则规定的其他情形时，业主委员会应当召集业主大会临时会议。

召开住宅物业的业主大会会议，应当提前三个工作日书面告知所在社区居民委员会。社区居民委员会应当派员列席会议或者了解会议召开情况。

业主大会未能及时召开，或者会议未能形成相关决议决定，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委报告。

第二十八条 业主委员会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街道办事处责令限期召集；逾期仍未召集的，由物业所在地街道办事处组织召集。

第二十九条 业主大会会议表决采用记名投票的方式进行。

一个专有部分拥有一个表决票或者选举票，每张表决票或者选举票上应当标明该专有部分的投票权数。

第三十条 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，业主大会会议方为有效。业主大会会议作出决定，应当符合法律规定的参会业主人数比例和参会业主所持投票权数比例。

第三十一条 业主大会会议依法作出的决定，对本物业管理区域全体业主、物业使用人具有约束力。

业主大会会议召集人应当自业主大会会议作出决定之日起三日内将决定予以公示。

第三十二条 业主大会可以设立业主监事会或者监事，监督业主委员会的工作。具体办法由市住房和建设部门另行制定。

**第四节　业主委员会**

第三十三条 业主委员会由五至十七名委员组成，组成人数为单数，具体人数根据该物业管理区域的实际情况确定。候补委员人数按照不超过委员人数确定。候补委员列席业主委员会会议，不具有表决权。

业主委员会设主任一名，由业主委员会从委员中选举产生。

鼓励和支持符合条件的物业管理区域中国共产党基层组织委员会委员通过规定程序担任业主委员会委员。

业主委员会可以聘请执行秘书和财务人员，负责处理业主委员会日常事务和财务工作。执行秘书、财务人员的工作职责及薪酬标准由业主大会确定。

业主委员会应当向全体业主公开业主委员会主任、委员、执行秘书的联系方式。

第三十四条 业主委员会是业主大会的执行机构，接受业主大会、业主监事会或者监事以及业主的监督。业主委员会履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，向业主大会报告工作；

（二）编制业主大会年度财务预算、决算方案；

（三）拟订共有物业、共有资金使用与管理办法；

（四）组织和监督物业专项维修资金的筹集和使用；

（五）拟订物业服务内容、标准以及收费方案或者需要全体业主公摊费用的收取标准；

（六）制定档案和印章管理制度，制作和保管会议记录、共有物业和其他共有部分档案、会计凭证、会计帐簿、财务报表等有关文件及印鉴，并建立相关档案；

（七）督促业主、物业使用人遵守管理规约，追缴拖欠的物业管理费、物业专项维修资金；

（八）调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（九）法律、法规规定或者业主大会授予的其他职责。

第三十五条 业主委员会委员、候补委员应当为本物业管理区域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）本人、配偶及其直系亲属未在为本物业管理区域提供物业服务的企业任职；

（三）书面承诺积极、及时、全面履行工作职责。

有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员、候补委员：

（一）因故意犯罪被判处刑罚，执行期满未逾五年；

（二）候选人报名日期截止前三年内，因物业管理相关违法行为受到行政处罚；

（三）候选人报名日期截止前三年内欠缴物业管理费或者物业专项维修资金累计达三个月以上；

（四）因违法违纪等原因被国家机关、企事业单位开除公职或者辞退的；

（五）有较为严重的个人不良信用记录或者严重违反社会公德造成恶劣影响的；

（六）法律、法规规定其他不宜担任业主委员会委员、候补委员的情形。

第三十六条 业主委员会委员、候补委员候选人由筹备组进行资格审查与确定。十名以上业主联名可以向筹备组推荐候选人，物业所在地的社区党委也可以向筹备组推荐候选人。同一业主只能推荐一名候选人。筹备组在确定候选人名单之前应当征得物业所在地社区党委同意。

筹备组确定业主委员会委员、候补委员候选人名单后，应当予以公示。

业主委员会委员实行差额选举，差额比例不得低于百分之二十。

第三十七条 业主委员会委员、候补委员的首轮选举应当获得参会业主所持投票权数过半数且参会业主人数过半数同意。

如果首轮未能足额选出委员、候补委员的，则按照不少于尚未选出的委员、候补委员名额的百分之一百二十从尚未当选的候选人中依照首轮选举的得票顺序确定第二轮选举的候选人。第二轮选举的候选人按照该轮选举的得票顺序当选。

得票顺序按照所得投票权数占参会业主总投票权数的比例，与所得投票人数占参会业主人数的比例之和的大小确定，两者之和相等的，所得投票权数较多者排名靠前，所得投票权数相等的，抽签确定排名顺序。

第三十八条 业主委员会委员、候补委员、监事、执行秘书和财务人员不得有下列行为：

（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）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关的文件、资料，或者擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（三）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企业签订、修改物业服务合同；

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

（五）收受物业服务企业或者与其履行职务有利害关系的单位或者个人提供的红包礼金、减免收费、停车便利等利益；

（六）违规泄露业主信息；

（七）与本业主大会订立合同或者进行交易；

（八）为本物业管理区域提供服务的物业服务企业承揽、介绍相关业务或者推荐他人就业；

（九）拒不执行街道办事处、相关主管部门关于本物业区域的整改要求或者人民法院有关裁判；

（十）侵害业主合法权益的其他行为。

第三十九条 除任期届满外，业主委员会委员、候补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）不再是本物业管理区域的业主；

（二）丧失民事行为能力；

（三）因犯罪被判处刑罚；

（四）存在本条例第三十八条所列禁止行为且受到行政处罚的；

（五）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职之日起一个月后。

第四十条 业主委员会委员、候补委员有下列情形之一的，由业主委员会决定中止其职务，并提请下次业主大会会议审议决定终止或者恢复其职务：

（一）不履行业主义务、不遵守管理规约，经劝阻后拒不改正的；

（二）一年内两次无故缺席或者一年内五次请假缺席业主委员会会议；

（三）本人、配偶及其直系亲属在为本物业管理区域提供物业服务的企业任职；

（四）因违法违纪接受调查且被采取相应强制措施的；

（五）其他不宜担任业主委员会委员、候补委员的情形。

业主委员会未依照前款规定作出中止职务决定的，由街道办事处责令限期作出；逾期未作出的，由街道办事处作出中止相应人员职务的决定。

中止委员、候补委员职务时，应当允许该委员、候补委员提出申辩并记录归档。

第四十一条 业主委员会委员职务终止后，由业主委员会从候补委员中按照得票顺序依次递补为委员并予以公示，在公示结束之日起十五日内向区住房和建设部门备案。

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，应当告知街道办事处，依照本条例规定重新选举业主委员会。

第四十二条 业主委员会每届任期五年，委员任期与业主委员会任期相同。

业主委员会任期届满六个月前，街道办事处应当成立由业主代表和街道办事处、社区党委或者物业管理区域基层党组织、辖区公安派出所、社区居民委员会派员组成的业主委员会换届小组。

换届小组组成和工作办法由市住房和建设部门参照本条例有关筹备组的规定制定。

第四十三条 业主委员会委员不领取劳动报酬。业主大会可以根据业主委员会委员的工作情况，决定给予其适当津贴。

实行业主委员会主任任期和离任经济责任审计，审计事项由业主大会决定，审计费用从业主共有资金中列支。

第四十四条 业主委员会应当自换届小组成立后三日内，将其保管的有关财务凭证、业主清册、会议纪要等档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交换届小组。业主大会、业主委员会依法需要使用上述物品的，换届小组应当及时提供。

新一届业主委员会选举产生后向区住房和建设部门办理备案。换届小组应当在完成备案后十个工作日内，将其保管的前款物品移交新一届业主委员会，并自行解散。

业主委员会未按照本条第一款规定移交有关物品的，由街道办事处责令限期移交；拒不移交的，辖区内公安机关应当予以协助。

四十五条 分期开发的物业，可以在分期开发期间成立业主大会，选举产生业主委员会，并为后期开发的物业预留业主委员会委员名额。

后期开发物业交付使用后，应当增补业主委员会委员和候补委员，但增补后的业主委员会委员总人数不得超过本条例规定的最高人数。

第四十六条 业主可以查阅业主大会、业主委员会、监事会所有会议资料，并有权就物业管理事项向业主委员会、监事会或者监事提出询问，业主委员会、监事会或者监事应当及时予以答复。

业主委员会应当定期将工作情况通报全体业主，并每半年公示业主委员会委员、候补委员、监事缴纳物业专项维修资金、物业管理费、停车费情况以及停车位使用情况。

第四十七条 业主大会、业主委员会的决定应当符合法律、法规和管理规约、业主大会议事规则的规定，且不得作出与本物业管理区域物业管理无关的决定。业主委员会作出的决定违反法律、法规和管理规约、业主大会议事规则的规定，或者作出与本物业管理区域物业管理无关的决定，由签字同意该决定的业主委员会委员承担相应的法律责任。

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；业主大会、业主委员会作出的决定侵害公共利益的，由街道办事处或者区住房和建设部门责令改正，拒不改正的，由街道办事处或者区住房和建设部门予以撤销。

第四十八条 住宅物业区域内的出租面积达到一定比例的，应当邀请租户代表列席业主委员会会议，具体办法由业主大会议事规则确定。

**第四章　前期物业管理**

第四十九条 物业管理区域依法成立业主大会之前，建设单位应当选聘物业服务企业提供前期物业服务，并参照有关规定拟定临时管理规约。

建设单位选聘物业服务企业提供前期物业服务，应当签订书面前期物业服务合同，前期物业服务合同期限由建设单位和物业服务企业约定，最长期限不超过二年。

前期物业服务合同期届满，尚未成立业主大会，物业服务企业按照原合同继续提供服务的，经物业管理区域占业主总人数百分之五十以上的业主或者占全体业主所持投票权数百分之五十以上的业主联名书面提出更换物业服务企业，可以由街道办事处通过招投标方式选取物业服务企业提供物业服务。

第五十条 建设单位在办理房地产买卖合同备案时，应当将前期物业服务合同、临时管理规约同时报送备案。

经备案的前期物业服务合同和临时管理规约，应当作为建设单位与物业买受人签订的房地产买卖合同附件。

第五十一条 提供前期物业服务的企业应当自与建设单位签订前期物业服务合同之日起十日内，在与物业管理信息平台共享相关数据的银行（以下简称数据共享银行）设立用于存储业主共有资金的专门账户，作为业主共有资金共管账户。业主大会设立业主共有资金基本账户后十五日内，物业服务企业应当将属于业主共有的资金转入业主共有资金基本账户，并撤销业主共有资金共管账户。

物业服务企业应当接受筹备组、业主大会对业主共有资金收支情况的监督。

第五十二条 前期物业服务合同期间，住宅物业管理费实行政府指导价。

前期物业管理合同期间的物业管理费和日常收取的专项维修资金由业主承担，共有物业收益属于全体业主所有，由前期物业服务企业代为收取，并存入业主共有资金共管账户。物业管理费不足以支付保修责任范围之外的共有物业维修、养护费用时，建设单位应当及时补足。

第五十三条 物业的共用部位、共用设施设备及相关场地的承接查验应当自业主大会完成备案之日起三十日内由业主大会与建设单位、物业服务企业共同进行。提供前期物业服务的企业不得擅自代为承接查验。筹备组应当对承接查验过程进行指导和协调。

筹备组依照本条例规定，经街道办事处批准延长三个月仍无法召开首次业主大会并选举产生业主委员会的，由筹备组监督指导提供前期物业服务的企业代为查验并承接物业共用部位、共用设施设备及相关场地。

承接查验前，业主大会、物业服务企业应当与建设单位签订承接查验协议，对物业承接查验的基本内容、各方权利义务、存在问题的解决方式及其时限、违约责任等事项作出明确约定。

市住房和建设部门应当组织制定物业项目承接查验规范，明确承接查验具体标准和程序。

第五十四条 物业承接查验的费用由建设单位承担。业主大会或者筹备组可以聘请专业服务机构或者技术人员参与承接查验，费用由业主大会或者全体业主承担。

第五十五条 前期物业服务合同期届满后，业主大会会议或者业主共同决定更换物业服务企业的，提供前期物业服务的企业应当在业主委员会要求或者业主共同决定的合理期限内退出物业管理区域，并配合选聘的物业服务企业接管。

**第五章　物业服务**

第五十六条 一个物业管理区域应当由一个物业服务企业统一提供物业服务，但是业主自行管理的除外。

除业主大会决定继续聘用原物业服务企业之外，住宅物业业主大会选聘物业服务企业应当公开招标。投标人少于三个的，应当依法重新招标；重新招标后投标人仍少于三个的，经业主大会决定可以协议选聘物业服务企业。

鼓励业主大会通过住房和建设部门建立的招投标平台选聘物业服务企业。

由政府财政性资金支付物业服务费的物业，其管理单位选聘物业服务企业时，相关标准和程序按照政府采购的有关规定执行。

第五十七条 从事物业服务的企业应当具有独立法人资格。物业服务企业应当在物业管理区域设立独立核算的服务机构。

物业服务企业应当按照法律、法规的规定和物业服务合同的约定履行职责。

鼓励和引导物业服务企业参与基层社会治理，履行综合治理相关责任。

第五十八条 业主大会选聘物业服务企业提供物业服务，应当签订物业服务合同，约定物业服务内容、物业服务费标准、合同期限等。

本条例实施前签订的物业服务合同，合同期限延续至本条例实施后的，继续按照合同约定执行；合同到期后，按照本条例的相关规定执行。

物业服务内容约定不明的，参照市住房和建设部门发布的物业服务标准执行。

物业服务企业应当在签订物业服务合同之日起十五日内将物业服务合同副本报物业所在地区住房和建设部门备案。

第五十九条 物业服务费由业主大会与物业服务企业根据服务内容与标准、人力成本、物价水平等因素在物业服务合同中约定，按照一定比例或者数额从物业管理费中提取并支付给物业服务企业。

第六十条 物业服务实行项目负责人制度。物业服务企业应当按照物业服务合同约定，指派项目负责人负责物业服务项目的运营和管理。除物业服务合同另有约定外，项目负责人只能在一个物业服务项目任职。

物业服务企业更换项目负责人的，应当及时告知业主委员会并予以公示。

第六十一条 物业服务企业应当将下列信息予以公示：

（一）物业服务企业的营业执照、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、人防等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等；

（四）上一年度物业服务合同履行及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算；

（五）公共水电费用分摊情况、物业管理费与物业专项维修资金使用情况；

（六）业主进行房屋装饰装修活动的情况。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当予以答复。

第六十二条 物业服务企业及其工作人员不得有下列行为：

（一）挪用、侵占业主共有资金；

（二）擅自改变物业管理用房等共有物业用途；

（三）违规泄露业主信息；

（四）其他违反相关规定，损害业主利益的行为。

第六十三条 物业服务企业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。但是，不得将该物业管理区域全部物业服务一并委托给其他单位或者个人。

第六十四条 物业服务企业应当遵守安全生产、公共卫生、治安、消防、防灾管理等有关公共安全法律、法规的规定，制定物业管理区域安全防范应急预案，在相关部门的指导下做好物业管理区域的安全管理工作。安全防范应急预案应当报区住房和建设部门备案，区住房和建设部门应当对安全防范应急预案的制定和实施给予必要的指导。

发生安全事故或者其他突发事件时，物业服务企业应当及时采取应急措施，并按照规定向有关行政管理部门或者相关专营单位报告，协助做好相关工作。

第六十五条 物业服务企业应当在物业服务合同终止之日起三十日内与业主大会办理物业管理交接，退出物业管理区域。

物业服务合同终止后，物业服务企业不得以业主欠交物业管理费、部分物业权属存在争议或者对业主大会、业主委员会、筹备组以及行政主管部门的决定有异议等为由拒绝办理交接。

物业服务企业应当在办理交接至退出物业管理区域期间，维持正常的物业管理秩序。

第六十六条 物业服务企业办理物业管理交接，应当同时移交下列资金、资料和物品：

（一）业主共有资金共管账户内业主共有资金结余；

（二）业主委员会办公用房、物业服务办公用房、物业管理设施设备用房；

（三）承接查验资料；

（四）提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的资料；

（五）利用共有物业经营的相关资料、公共水电分摊费用缴纳记录等资料；

（六）其他应当移交的资金、资料和物品。

物业服务企业拒不移交前款资金、资料和物品或者拒绝退出物业管理区域的，业主委员会或者业主可以向街道办事处和区住房和建设部门报告，并可以向辖区内公安机关请求协助；物业服务企业有破坏设施设备、毁坏账册等违法行为的，由公安机关依法处理。

第六十七条 物业服务合同期限届满前，业主大会或者物业服务企业解除合同，或者物业服务合同期限届满后，业主大会未与物业服务企业续签合同且未另行选聘物业服务企业的，业主委员会可以提请街道办事处选取物业服务企业提供物业服务。

街道办事处选取物业服务企业应当通过招投标方式。

第六十八条 物业管理区域供水、供电、供气、通讯等相关专营单位应当向最终用户收取有关费用。相关专营单位委托物业服务企业代收代缴有关费用和进行有关设施设备日常维修养护的，应当签订书面委托协议，明确委托的主要事项和费用支付标准与方式。未签订书面委托协议的，由相关专营单位自行负责相关工作，法律、法规另有规定的除外。

未经供水、供电、供气等相关专营单位、业主授权、行政决定或者司法裁决，物业服务企业不得对物业相关专有部分或者共有部分实施停水、停电、停气。但是可能对业主利益或者公共安全造成重大损失的紧急情形除外。

第六十九条 业主大会可以决定自行管理本物业管理区域。

业主大会决定自行管理的，应当在区住房和建设部门的指导下制定自行管理方案。电梯、消防、人民防空、技术安全防范等涉及人身财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应当按照有关规定维修和养护。

**第六章　业主共有资金管理**

第七十条 业主共有资金包括：

（一）共有物业收益；

（二）物业专项维修资金；

（三）物业管理费；

（四）业主依据管理规约或者业主大会决定分摊的费用；

（五）其他合法收入。

未经业主大会决定或者授权，任何单位和个人不得使用业主共有资金。

业主共有资金监督管理办法由市住房和建设部门另行制定。

第七十一条 除物业专项维修资金外，业主共有资金用于下列支出：

（一）物业服务费；

（二）业主委员会委员津贴、业主大会聘用人员的费用；

（三）经业主大会会议决定的其他年度预算支出；

（四）业主大会会议决定或者依法应当支出的其他费用。

业主共有资金除银行储蓄或者依法购买国债外，不得用于其他投资，不得借贷给他人或者为他人提供担保。

第七十二条 业主大会可以在数据共享银行开设业主共有资金基本账户，也可以继续使用物业服务企业在数据共享银行开设的业主共有资金共管账户。

业主共有资金开户单位应当按照国家有关规定建立健全财务管理制度，保证资金安全，并通过物业管理信息平台，向全体业主实时公开业主共有资金基本账户或者共管账户信息。

第七十三条 业主共有资金开户单位应当定期与数据共享银行核对业主共有资金账目，并按季度公示下列情况：

（一）业主共有资金缴存及结余情况；

（二）发生列支的项目、费用和分摊情况；

（三）业主拖欠物业管理费、物业专项维修资金和其他分摊费用的情况；

（四）其他有关业主共有资金使用和管理情况。

第七十四条 设立业主监事会或者监事的，业主监事会或者监事应当每季度对业主共有资金收支情况进行核查并公示核查情况。

未设立业主监事会或者监事的，业主大会可以委托专业机构对业主共有资金收支情况进行核查并公示核查情况。

业主对业主共有资金收支情况有异议的，经物业管理区域占业主总人数百分之二十以上的业主或者占全体业主所持投票权数百分之二十以上的业主联名，可以提议业主大会进行审计。提议经业主大会会议表决通过后，由业主大会委托会计师事务所进行审计并公示审计报告，审计费用从业主共有资金中列支。

业主对前款审计报告有异议的，经与前款相同比例的业主联名向物业所在地街道办事处提出书面申请后，由街道办事处组织另行进行审计。

**第七章　物业安全管理与使用维护**

**第一节　物业安全管理**

第七十五条 物业服务企业负责物业共有部分的安全检查和维护保养，并承担超过保修期或者合理使用年限后的物业安全管理责任。

业主负责物业专有部分的安全检查和维护保养。

业主委员会、物业服务企业对维护保养、改造物业及配置固定设施设备而形成的资料，应当妥善保管并建立电子档案。

第七十六条 建立房屋安全定期检测检验制度，业主大会应当委托专业机构对房屋安全定期进行检测检验，并加强房屋使用安全管理。

鼓励业主、业主大会、物业服务企业购买物业安全、房屋及公共设施维修保险。

第七十七条 业主、物业使用人对其所有或者使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物等可能影响公共安全的物品和设施承担安全管理责任。

物业服务企业应当加强对物业天面、外墙、楼梯间等物业共有部分的日常巡查。发现业主、物业使用人使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理；发现存在影响相关专营设施安全情况的，应当及时报告相关专营单位；发现本条例第八十二条第一款第三项所列情形的，依照该条第二款、第三款的规定处理。

物业天面、外墙的清洗、粉刷事项，按照本市有关建筑物和公共设施清洗翻新的相关规定执行，所需费用从业主共有资金中列支。

第七十八条 物业管理区域禁止从建筑物抛掷物品危害他人安全或者破坏环境卫生。

经业主共同决定，物业服务企业可以采取适当的技术措施就前款禁止的行为采集相应证据，但是不得侵犯他人隐私。

第七十九条 物业管理区域禁止下列行为:

（一）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；

（二）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；

（三）未经批准擅自改变房屋内部防火分隔，影响消防安全或者疏散要求；

（四）破坏或者擅自改变房屋外观；

（五）违法建造建筑物、构筑物；

（六）损坏或者擅自占用、改建物业共有部分；

（七）损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

（八）擅自建设、接驳排水系统；

（九）法律、法规禁止的其他行为。

物业管理区域发生前款所列行为时，业主、物业使用人有权投诉、举报，物业服务企业、业主委员会应当及时劝阻；劝阻无效的，物业服务企业、业主委员会应当及时报告街道办事处或者有关职能部门；街道办事处或者有关职能部门应当依法及时处理，相关业主、物业使用人应当予以配合。

第八十条 业主或者物业使用人装饰装修物业专有部分，或者进行其他涉及专有部分安装、维修及高空作业等活动的，应当事先告知物业服务企业；物业使用人应当同时提供业主同意装饰装修物业专有部分，或者其他涉及专有部分安装、维修及高空作业的书面意见。

物业服务企业应当将相关禁止行为和其他注意事项书面告知业主或者物业使用人，并按照物业服务合同约定或者管理规约规定进行监督。

第八十一条 物业服务企业从事装饰装修和安装、维修及高空作业监督工作时，业主或者物业使用人应当予以配合。供水、排水、供电、供气、通讯等相关专营单位因维修、改造或者设置管线等，需要进入物业管理区域或者使用业主专有部分时，物业服务企业、业主委员会和业主等应当予以配合，并不得违规收取费用。

第八十二条 物业管理区域有下列情形时，物业服务企业应当立即采取应急防范措施，保障安全：

（一）供水、排水、供电、供气设施设备发生故障或者其他影响正常使用的情况；

（二）电梯、消防设施发生故障；

（三）外墙墙面存在脱落危险、外墙或者屋顶出现渗漏等情况；

（四）其他危及物业安全的紧急情况。

发生前款第一项情形的，物业服务企业应当及时报告相关专营单位；发生前款第二项至四项情形的，物业服务企业应当及时报告业主委员会、街道办事处，并进行应急维修，应急维修费用从业主共有资金账户或者物业专项维修资金专户中支出。

物业存在安全隐患经鉴定属于危险房屋的，按照国家有关危险房屋的管理规定处理。

第八十三条 应急维修费用从物业专项维修资金专户中支出的，由物业服务企业向区住房和建设部门申请划拨。金额在十万元以下的，物业服务企业持业主委员会的书面意见向区住房和建设部门申请划拨；金额在十万元以上的，物业服务企业还应当出具街道办事处审核意见或者相关部门整改通知书等资料，以及具有造价咨询相应资质的第三方机构审核的预算报告。应急维修费用的具体划拨程序按照物业专项维修资金管理办法的规定执行。物业服务企业先行垫付应急维修费用的，可以在维修工程竣工验收合格以后，向区住房和建设部门出具上述相关文件，办理核销手续。

第八十四条 使用住宅物业共有部分进行增设电梯等二次开发、改造的，应当经本幢或者本单元全体业主所持投票权数三分之二以上且业主总人数三分之二以上多数同意，并符合规划、土地、建设、特种设备、环境保护、消防等法律、法规规定和技术规范。

住宅物业增设电梯免于规划选址、建设用地规划许可和用地审批手续。

**第二节　物业使用及专项维修资金**

第八十五条 物业管理区域用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本区域内业主的停车需要。

物业服务企业应当将车位、车库的使用情况按月予以公示。公示内容包括可以使用车位、车库的总数，车位、车库使用信息等。

第八十六条 规划和自然资源部门应当在土地出让合同中与建设单位约定物业管理区域的车位、车库权属。

住宅物业的车位、车库约定归建设单位所有的，其所有的车位、车库只能出售、附赠、出租给本物业管理区域的业主。建设单位应当在房屋预售或者现售时，将本物业管理区域用于出售、附赠、出租的车位、车库的数量予以公示，并在房地产买卖合同中明示。

第八十七条 物业管理区域依法配建的人民防空工程平时用于停放汽车的，应当开放使用并保持人防功能，按照“谁受益、谁负责”的原则，由人民防空工程停车位的使用费收取方负责维修、保养。

第八十八条 一个物业管理区域有两个以上独立产权单位和房屋所有权人的，应当设立物业专项维修资金。物业专项维修资金包括首期归集的专项维修资金和日常收取的专项维修资金。

物业专项维修资金管理办法，由市住房和建设部门另行制定。

第八十九条 市住房和建设部门应当在数据共享银行设立物业专项维修资金专户，对物业专项维修资金的收取、存储、使用、增值和查询等进行统一监督管理。

物业专项维修资金的管理，遵循按幢立账、专户存储、核算到户、专款专用、拨付快捷的原则。

第九十条 首期归集的专项维修资金由建设单位按照物业项目建筑安装工程总造价的百分之二，在办理该物业项目不动产首次登记前一次性划入指定的物业专项维修资金专户。市住房和建设部门应当根据物业不同类型，分别制定各类物业建筑安装工程总造价标准，并向社会公布。

市人民政府可以根据本市实际情况，对首期归集的专项维修资金缴纳标准在不超过国家规定的幅度范围内进行适度调整。

第九十一条 业主应当按照规定缴纳日常收取的专项维修资金。业主缴纳日常收取的专项维修资金可以在缴纳物业管理费时一并缴纳，也可以用共有物业收益缴纳或者补足。

业主大会决定将物业管理区域日常收取的专项维修资金移交市物业专项维修资金管理机构统一管理的，由业主大会或者物业服务企业按月存入物业专项维修资金专户；业主大会决定不将日常收取的专项维修资金移交市物业专项维修资金管理机构统一管理的，应当存入业主共有资金账户，由业主大会自行依法管理。

日常收取的专项维修资金的缴纳标准由市住房和建设部门会同市发展改革部门制定。

第九十二条 物业专项维修资金用于物业保修期满后共有物业的安全检测鉴定、维修、更新、改造。除本条例第八十二条规定的应急维修情形外，由业主大会根据物业专项维修资金管理的相关规定决定使用。

第九十三条 物业专项维修资金专户的余额低于首期归集的专项维修资金百分之三十的，业主大会应当续筹。

第九十四条 建设单位未按照规定缴清物业项目首期归集的专项维修资金的，不动产登记机构不予办理该项目不动产首次登记。

业主未缴清物业专项维修资金的，物业专项维修资金管理机构可以向不动产登记机构提出不予办理转移或者抵押登记的意见，不动产登记机构不予办理转移或者抵押登记。业主缴清物业专项维修资金后，物业专项维修资金管理机构应当及时告知不动产登记机构解除对其房地产登记限制措施。

物业被依法拍卖的，拍卖机构应当在拍卖前明示该物业的专项维修资金缴纳情况。

物业管理区域由一个独立产权单位申请分割为两个以上独立产权单位的，申请人应当按照首次转移登记时同类物业项目缴纳标准缴清物业专项维修资金。未缴清的，不动产登记机构不予办理不动产转移登记。

第九十五条 建设单位未按照规定缴纳公用设施专用基金或者首期归集的专项维修资金的，由区住房和建设部门予以追缴，业主大会也可以依法追缴。

业主未按照规定缴纳住宅维修基金或者日常收取的物业专项维修资金的，由业主委员会催缴，也可以由业主委员会委托物业服务企业代为催缴。

第九十六条 业主转让物业并办理转移登记的，其名下的物业专项维修资金余额随物业一并转让，业主无权要求返还物业专项维修资金余额；因拆迁或者其他原因造成物业灭失的，经业主大会或者建设单位申请，应当将物业专项维修资金余额退还业主。

第九十七条 物业全体共有部分的维修、更新、改造需要使用物业专项维修资金的，应当符合法律规定的业主人数比例和业主所持投票权数比例。支出的资金由物业管理区域全体业主按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例共同承担。

物业部分共有部分的维修、更新、改造需要使用物业专项维修资金的，应当经该部分共有物业总建筑面积三分之二以上的业主且占该部分共有物业总人数三分之二以上的业主同意，但不得与业主大会对物业全体共有部分作出的决定相抵触。支出的资金由该共有部分业主按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例共同承担。

第九十八条 除本条例第八十二条规定的情形外，未将日常收取的专项维修资金移交物业专项维修资金管理机构统一管理的物业管理区域，需要使用物业专项维修资金的，应当首先使用未移交的物业专项维修资金。

物业专项维修资金专户余额低于首期归集专项维修资金百分之三十的，只能用于本条例第八十二条所列应急维修事项。

**第八章　监督管理**

第九十九条 市、区住房和建设部门、街道办事处依法履行本条例规定的职责时，有权进入被检查的物业管理区域和被检查单位工作场所实施现场检查，要求被检查单位提供有关文件、资料并对有关情况作出说明。

有关单位和个人应当配合市、区住房和建设部门、街道办事处的监督检查，不得拒绝或者阻碍监督检查人员依法执行职务。

第一百条 市、区住房和建设部门应当建立业主、业主委员会、监事、物业服务企业、物业管理项目负责人、执行秘书信用信息档案，将涉及物业管理的违法行为、行政处罚决定等有关信息进行记录并通过物业管理信息平台予以公布。

第一百零一条 市住房和建设部门可以根据本条例第一百条所列单位和人员的信用信息记录等情况依法实施分类监管，建立相应的激励和惩戒制度。分类监管的具体办法，由市住房和建设部门依照有关规定另行制定。

第一百零二条 公安机关负责依法查处住宅物业内影响公共安全和公共秩序的违法行为，对监控安防、车辆停放等开展监督检查。

消防救援机构负责依法查处物业管理区域内的消防违法行为。

第一百零三条 城管和综合执法部门负责乱设摊点、占用和损坏绿地、擅自伐移树木、违规养犬、户外广告、垃圾分类、饮食服务业油烟污染等行为的监督检查。

第一百零四条 鼓励物业服务企业加入物业服务行业协会，通过加强自律管理，规范行业经营行为，推动行业健康发展。

第一百零五条 完善物业管理纠纷处理机制，鼓励通过协商、调解、仲裁等方式解决物业管理纠纷，促进和谐社区建设。

**第九章　法律责任**

第一百零六条 业主大会有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，对相关责任人处一万元以上三万元以下罚款：

（一）违反本条例第八条第四款规定，将物业管理区域地上以及地下建筑物、设施设备和相关场地进行分割管理；

（二）违反本条例第七十二条第二款规定，未按照国家有关规定建立财务管理制度；

（三）违反本条例第七十三条规定，未定期与数据共享银行核对本物业管理区域业主共有资金账目并按季度公示；

（四）违反本条例第九十三条规定，未续筹物业专项维修资金。

第一百零七条 业主委员会有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，对相关责任人处一万元以上三万元以下罚款：

（一）违反本条例第二十七条规定，逾期未召集业主大会会议；

（二）违反本条例第三十九条规定，未公示职务终止的业主委员会委员、候补委员名单；

（三）违反本条例第四十一条第一款规定，未办理业主委员会候补委员递补备案手续；

（四）违反本条例第四十六条规定，未按照规定将业主大会、业主委员会会议资料提供给业主查阅，或者未定期公示业主委员会委员、候补委员、监事的物业管理费、停车费缴纳情况以及停车位使用情况；

（五）违反本条例第八十一条规定，未配合相关专营单位对物业管理区域设施设备的维修养护工作。

第一百零八条 业主大会、业主委员会违反本条例第七十一条第二款规定，将业主共有资金用于银行储蓄或者依法购买国债以外其他投资、借贷给他人或者为他人提供担保的，由区住房和建设部门责令限期改正；逾期未改正的，对相关责任人处二万元以上五万元以下罚款。

第一百零九条 业主委员会委员、候补委员、监事、执行秘书和财务人员违反本条例第三十八条规定，由区住房和建设部门给予警告，并处一万元以上三万元以下罚款,有违法所得的,没收违法所得。

第一百一十条 建设单位有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上十万元以下罚款：

（一）违反本条例第十三条第一款规定，未及时移交供水、排水、供电、供气、通讯等设施设备；

（二）违反本条例第五十条规定，未将前期物业服务合同、临时管理规约报送备案并作为房地产买卖合同附件；

（三）违反本条例第八十六条第二款规定，未将本物业管理区域用于出售、附赠或者出租的车位、车库的数量予以公示并在房地产买卖合同中明示。

第一百一十一条 建设单位有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下罚款：

（一）违反本条例第八条第四款规定，将物业管理区域地上以及地下建筑物、设施设备和相关场地进行分割管理；

（二）违反本条例第十九条第一款规定，在物业出售且已经交付使用的建筑面积达到物业总建筑面积百分之二十以上或者首套物业出售并交付使用满一年之日起十五日内未书面报告物业所在地街道办事处并提供相关资料；

（三）违反本条例第五十三条规定，拒不履行承接查验义务。

第一百一十二条 建设单位违反本条例第九条、第十条规定，未按照要求提供物业管理用房的，由区住房和建设部门责令限期三个月内提供；逾期未提供的，责令建设单位按照本物业管理区域物业市场平均售价和规定的物业管理用房面积支付专款，存入业主共有资金账户，用于租赁、购置物业管理用房，并处二十万元以上五十万元以下罚款。

第一百一十三条 建设单位违反本条例第九十条第一款规定，未缴交首期归集的专项维修资金，由区住房和建设部门责令限期三个月内缴交；逾期未缴交的，以未缴交款项为基数，按照逾期天数每日万分之五的标准处以罚款。

第一百一十四条 物业服务企业有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上五万元以下罚款：

（一）违反本条例第五十一条第一款规定，未设立业主共有资金共管账户，或者未将属于业主共有的资金转入业主共有资金基本账户；

（二）违反本例第五十七条第一款规定，未在物业管理区域设立独立核算的服务机构；

（三）违反本条例第五十八条第四款规定，未将物业服务合同副本报区住房和建设部门备案；

（四）违反本条例第六十一条第一款第五项规定，未公示公共水电分摊费用情况、物业管理费与物业专项维修资金使用情况；

（五）违反本条例第六十四条第一款规定，未制定物业管理区域安全防范应急预案并报区住房和建设部门备案；

（六）违反本条例第七十二条第二款规定，未按照国家有关规定建立财务管理制度；

（七）违反本条例第七十三条规定，未定期与数据共享银行核对本物业管理区域业主共有资金账目并按季度公示；

（八）违反本条例第七十九第二款规定，未及时对违法行为予以劝阻、未及时报告街道办事处或者有关职能部门；

（九）违反本条例第八十五条第三款规定，未将车位、车库的使用情况按月予以公示。

第一百一十五条 物业服务企业有下列情形之一的，由区住房和建设部门责令立即改正，给予警告，并处二万元以上五万元以下罚款：

（一）违反本条例第六十八条第二款规定，无正当理由擅自对物业相关专有部分或者共有部分实施停水、停电、停气；

（二）违反本例第八十一条规定，未配合相关专营单位维修养护物业管理区域设施设备；

（三）违反本条例第八十二条规定，未立即采取应急防范措施、及时报告相关紧急情况和进行应急维修的。

第一百一十六条 物业服务企业违反本条例第五十五条、第六十五条、第六十六条规定，拒不退出物业管理区域并移交相关资料、资金和物品的，由区住房和建设部门责令限期三个月内退出、移交相关资料、资金和物品；逾期仍不退出、移交相关资料、资金和物品的，责令退还逾期所收取的物业服务费，按照逾期天数处以每日二千元罚款，并可以依法申请人民法院强制执行。

第一百一十七条 物业服务企业违反本条例第九十一条第二款规定，逾期未将物业专项维修资金存入专户的，由区住房和建设部门责令限期一个月内改正；逾期未改正的，按照逾期月数每月处一万元罚款。

第一百一十八条 物业服务企业及其工作人员违反本条例第六十二条规定，侵占、挪用业主共有资金的，由区住房和建设部门依法追回，给予警告，并处以被侵占或者挪用资金金额两倍的罚款；擅自改变物业管理用房、共有物业用途的，由区住房和建设部门责令限期改正，逾期未改正的，给予警告，并对物业服务企业处以五万元以上二十万元以下罚款；违规泄露业主信息的，由区住房和建设部门对物业服务企业处以一万元以上三万以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第一百一十九条 物业管理区域有下列行为之一的，由有关行政主管部门按照下列规定予以查处：

（一）违反本条例第七十九条第一款第一项规定的，由区住房和建设部门责令限期改正，对违法行为人处五万元以上二十万元以下罚款；

（二）违反本条例第七十九条第一款第二项规定的，由区规划土地监察部门责令限期拆除，并对业主或者物业使用人处一万元以上三万元以下罚款；逾期未拆除的，由区规划土地监察机构依法申请人民法院强制执行；

（三）违反本条例第七十九条第一款第三项至五项规定的，由区规划土地监察部门依照有关法律、法规的规定查处；

（四）违反本条例第七十九条第一款第六项规定的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期不改正的，对实施违法行为的个人处一万元以上三万元以下罚款，对实施违法行为的单位处五万元以上二十万元以下罚款；

（五）违反本条例第七十八条第一款、第七十九条第一款第七项、第八项规定的，由相关行政主管部门依法查处。

第一百二十条 相关专营单位违反本条例第十三条、第六十八条第一款的规定，拒绝接收移交的供水、排水、供电、供气、通讯等设施设备或者不履行维修养护责任的，由相关专营单位主管部门给予警告，并责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下罚款。

第一百二十一条 市、区住房和建设部门、街道办事处、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，按照有关规定追究主要负责人和其他直接责任人员的责任。

第一百二十二条 违反本条例规定，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第十章　附则**

第一百二十三条 本条例中下列用语的含义：

（一）物业，是指各类房屋及其附属的设施设备和相关场地。

（二）物业使用人，是指除业主以外的合法使用物业的人，包括但不限于物业的承租人。

（三）物业管理费，是指由业主或者物业使用人缴纳的物业管理预付金，包括支付给物业服务企业的物业服务费和除物业专项维修资金以外其他应当由业主共同支付的管理费用。

（四）公示，是指在物业管理区域显著位置公开张贴并同时在物业管理信息平台发布，时间不少于十日。

（五）承接查验，是指承接新建物业前，建设单位、业主大会、物业服务企业在筹备组的指导、协调下，根据国家有关规定、本条例和三方协议约定，共同对物业共有部分、共用设施设备进行检查和验收的活动。

（六）业主共同决定，是指物业管理区域多数业主就某一事项达成一致意见。成立业主大会的，包括业主大会依法作出的决定和业主委员会根据业主大会授权作出的决定；未成立业主大会的，指占业主总人数和业主投票权数过半数的业主同意作出的决定。

第一百二十四条 未依法成立业主大会和选举产生业主委员会的住宅区，可以由区住房和建设部门会同街道办事处，征求该住宅区业主、物业使用人意见之后，指定物业所在地社区居民委员会负责召集需要业主共同决定事项的会议，并代行本条例规定的选聘、续聘、解聘物业服务企业，筹集、管理和使用物业专项维修资金，调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷等业主大会和业主委员会职责。在代行职责过程中违反本条例规定的，由相关责任人承担相应的法律责任。具体办法由市住房和建设部门会同市民政部门制定。

第一百二十五条 原农村城市化社区可以在各区人民政府统筹协调下，由原农村集体经济组织继受单位作为责任主体，参照本条例及相关规定，成立物业管理自治机构。物业管理自治机构的职责限于自行组织提供物业服务，或者购买物业服务并处理与物业服务企业履行合同相关的事项。

原农村城市化社区物业管理自治机构成立和运作的具体办法，由区人民政府制定。

第一百二十六条 本条例自2020年3月1日起施行。