



**嘉峪关市第十一届人民代表大会
常务委员会**

公 报

2024

嘉峪关市物业服务管理条例

(2022年12月20日嘉峪关市第十一届人民代表大会常务委员会第七次会议通过 2023年3月30日甘肃省第十四届人民代表大会常务委员会第二次会议批准 根据2024年4月23日嘉峪关市第十一届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 2024年5月30日甘肃省第十四届人民代表大会常务委员会第九次会议批准的《嘉峪关市人民代表大会常务委员会关于修改〈嘉峪关市物业服务管理条例〉的决定》修正)

目 录

第一章 总 则

第二章 物业服务管理区域和前期物业

第三章 业主、业主组织和物业管理委员会

第四章 物业服务与监督管理

第五章 物业的使用和维护

第六章 法律责任

第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业服务管理活动,维护业主和物业服务人的合法权益,保障物业的依法、安全、合理使用,建设和谐宜居社区,根据《中华人民共

和民法典》和国务院《物业管理条例》等法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内的物业服务及其监督管理活动适用本条例。

本条例所称物业服务管理,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,对物业服务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物业服务管理人。

第三条 物业服务管理纳入社区治理体系,坚持党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。建立健全社区、村党组织领导下居民委员会、村民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、业主、物业服务人等共同参与的党建引领下的治理架构。

第四条 市人民政府应当加强物业服务管理工作的组织领导,建立综合协调机制,统筹和协调物业服务管理各项工作,推进物业服务管理规范化、市场化。

第五条 住房和城乡建设主管部门负责全市物业服务管理活动的监督管理工作,履行下列职责:

- (一)制定本市物业服务管理相关政策和措施,并组织实施;
- (二)监督管理辖区内物业服务管理活动;
- (三)制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则示范文本;
- (四)会同价格主管部门结合实际确定并颁布普通住宅物业服务等级标准;
- (五)建立健全物业服务管理纠纷行业调解机制,物业服务规范与质量考核体系,业主委员会、物业管理委员会委员培训制度;

(六)对物业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(以下统称维修资金)交存、使用进行监督管理;

(八)每年对全市物业行业总体情况进行调查研究、分析问题,提出整改落实方案;

(九)实施物业服务管理方面的其他监督管理职责。

第六条 市人民政府相关主管部门,按照各自职责负责物业服务管理活动相关监督管理工作:

(一)发展和改革委员会负责完善物业服务收费价格政策,会同相关部门制定普通住宅小区(含保障性住房)物业服务收费标准;

(二)市场监督管理部门负责指导查处物业服务价格收费违法违规行为和特种设备安全监督管理工作;

(三)公安机关负责监督检查治安管理等相关工作;

(四)应急管理部门负责监督管理消防工作;消防救援机构负责指导和督促落实消防安全责任,依法开展消防监督检查;

(五)城管执法部门负责查处违法搭建建筑物、构筑物 and 侵占、毁坏公共绿地、树木和绿化设施的行为;

(六)环境卫生管理部门负责处置生活垃圾,查处违反环境卫生管理规定的行为;

(七)其他主管部门按照各自职责,依法进行监督管理。

第七条 街道办事处、镇人民政府负责本行政区域内物业服务管理活动的指导和监督工作,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)对物业服务管理区域内的物业服务管理实施指导和监督；
- (五)指导和监督物业承接查验、物业服务人退出交接活动；
- (六)协调和监督老旧小区物业服务管理,开展未进驻物业服务住宅的基础物业服务或者自助物业服务；
- (七)组织居民委员会、村民委员会、物业服务人对物业服务管理区域进行定期巡查,及时劝阻、制止违法违规行为；
- (八)实施物业服务管理方面的其他监督管理职责。

第八条 物业服务管理协会应当加强行业自律,规范行业经营行为,推动物业服务标准化建设,维护市场秩序和公平竞争,促进物业服务管理行业健康发展。

第二章 物业服务管理区域和前期物业

第九条 物业服务管理区域的划分应当符合法律、法规的规定,综合考虑共用设施设备、建筑物规模和类型、社区建设等因素,以利于服务便利、资源共享、协商议事。

规划城市道路、城市公共绿地、城市河道等公共区域不得划入物业服务管理区域。

第十条 有以下情形之一的,可以将其确定为一个物业服务管理区域,并由一个物业服务人实施物业服务管理:

- (一)属于独立封闭式小区的;

(二)处于同一街区或者位置相邻的;

(三)配套设施设备可以共享的;

(四)商贸、办公、医院、学校、工厂、仓储等非住宅物业及单幢商住楼宇具有独立共用设施设备,并能够封闭管理的;

(五)其他可以整合成一个物业服务管理区域的。

根据前款第二项、第三项和第五项确定的物业服务管理区域,建筑物规模一般不小于三万平方米。

第十一条 建设单位承担前期物业服务责任。建设单位销售房屋前,应当选聘前期物业服务人,依法签订前期物业服务合同。

前期物业服务期限在前期物业服务合同中约定,期限届满前三个月,由业主共同决定是否继续使用前期物业服务人。期限届满,业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效之前,前期物业服务人继续提供服务;期限未满或者未约定前期物业服务期限,业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

第十二条 建设单位与前期物业服务人应当在住房和城乡建设主管部门、街道办事处、镇人民政府的指导、监督下,共同确认物业服务管理区域,对物业服务管理区域内的共有部分、共用设施设备进行查验,确认现场查验结果,形成查验记录,并向业主公开查验的结果。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。

第十三条 规划、设计新建住宅小区时,应当按照不低于开发建设住宅总建筑面积的千分之二至千分之三的比例确定物业服务用房。但最低不能低于四十平方米。物业服务用房应为地面以上,且设有服务厅、办公用房、卫生间、库房等设施。

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、出租和抵押物业服务用房。业主委员会办公用房从物业服务用房中予以调剂安排。

第十四条 在办理物业承接查验手续时,建设单位应当向前期物业服务人移交下列资料:

(一)竣工总平面图,单体建筑、结构、设备的竣工图,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)物业服务管理必需的其他资料。

物业已投入使用,前款所列资料尚未移交的,应当移交;资料不齐全的,应当在约定时间内补齐。

第十五条 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费,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费,由业主按照房屋买卖合同的约定承担;房屋买卖合同未约定的,由建设单位承担。

第十六条 建设单位在销售物业前,应当制定临时管理规约,对有关物业的使用、维护、管理,业主的共同利益,业主应当履行的义务,违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定,并在销售场所显著位置公示。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

第十七条 前期物业服务合同期限届满前,街道办事处、镇人民政府应

当组织业主成立业主大会,选举产生业主委员会或者组建物业管理委员会,就物业服务管理事项进行表决。

第三章 业主、业主组织和物业管理委员会

第十八条 房屋的所有权人为业主。

业主在物业服务管理活动中,享有下列权利:

- (一)要求物业服务人按照物业服务合同的约定提供服务;
- (二)提议召开业主大会,并就物业服务管理的有关事项提出建议;
- (三)提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议;
- (四)参加业主大会会议,行使投票权;
- (五)选举业主委员会委员,并享有被选举权;
- (六)监督业主大会筹备组、业主委员会或者物业管理委员会的工作;
- (七)监督物业服务人履行物业服务合同;
- (八)对共有部分、共用设施设备和相关场地使用享有知情权、监督权;
- (九)监督维修资金的管理和使用;
- (十)法律、法规规定的其他权利。

业主行使权利不得危及物业的安全,不得损害其他业主的合法权益。

第十九条 业主在物业服务管理活动中,履行下列义务:

- (一)遵守管理规约和业主大会议事规则;
- (二)遵守物业服务管理区域内共有部分和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护以及应对突发事件等方面的要求;
- (三)执行业主大会、业主大会授权业主委员会或者物业管理委员会作

出的决定；

(四)配合物业服务人实施物业服务管理；

(五)按照国家有关规定交纳维修资金；

(六)按时交纳物业费；

(七)履行房屋安全使用责任；

(八)按照规定投放垃圾；

(九)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。

第二十条 业主可以设立业主大会。业主大会由物业服务管理区域内全体业主组成,代表和维护物业服务管理区域内全体业主的合法权益。

一个物业服务管理区域成立一个业主大会。已交付业主的专有部分达到建筑物总面积百分之五十以上的,或者达到百分之三十以上不足百分之五十,但首个房屋单元出售并实际交付使用已满两年的,应当召开首次业主大会。

符合前款规定的,建设单位应当书面报告住房和城乡建设主管部门,并提供业主清册、物业建筑面积、物业出售并交付使用时间等文件资料;建设单位未及时书面报告的,业主可以向住房和城乡建设主管部门提出成立业主大会的书面要求。

第二十一条 住房和城乡建设主管部门应当在接到成立业主大会书面材料后三十日内,会同街道办事处、镇人民政府对材料进行审核,符合业主大会成立条件的,由街道办事处、镇人民政府或者居民委员会、村民委员会工作人员担任筹备组组长。

筹备组组长应当于三十日内组织业主代表、建设单位、产权单位、街道办事处、镇人民政府、居民委员会、村民委员会代表召开首次筹备组会议,成立筹备组。

筹备组中的业主代表可以由业主自荐或者街道办事处、镇人民政府、居民委员会、村民委员会推荐产生;业主代表资格应当参照适用本条例第二十六条和第二十七条有关业主委员会委员候选人条件及推荐产生的规定。

筹备组人数应当为单数,其中业主代表人数不低于筹备组人数的二分之一。

筹备组成立七日内,应当将筹备组成员名单、分工、联系方式等在物业服务管理区域内显著位置公示。

第二十二条 筹备组应当开展以下工作,并就其确定的事项在首次业主大会会议召开十五日前在物业服务管理区域内显著位置公示:

- (一)确认业主身份、人数及所拥有的专有部分面积;
- (二)制定首次业主大会会议召开方案;
- (三)拟订管理规约和业主大会议事规则草案;
- (四)制定业主委员会委员候选人产生办法,提出业主委员会委员候选人名单;
- (五)拟定业主委员会选举办法;
- (六)完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

业主大会议事规则,依法应当包括业主大会的议事方式、表决程序,业主委员会的组成、任期、罢免和增补等事项。

业主对公示内容有异议的,筹备组应当研究处理并在首次业主大会会议召开前作出答复。

筹备组应当自成立之日起六十日内,组织召开首次业主大会会议。首次业主大会会议经费由建设单位或者原产权单位承担,无建设单位或者原产权单位的,由全体业主承担。

第二十三条 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)使用建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六)筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
- (七)改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八)改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;
- (九)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项,应当由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。决定前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。决定前款其他事项,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。

第二十四条 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。

业主大会会议可以采用集体讨论的形式,也可以采用书面征求意见的形式,或者通过互联网方式召开。业主委员会应当于会议召开十五日前通知

全体业主,将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等在物业服务管理区域内显著位置公示,并告知物业所在地的居民委员会、村民委员会。

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的街道办事处、镇人民政府责令限期召集;逾期仍未召集的,由物业所在地的街道办事处、镇人民政府组织召集。

第二十五条 业主大会会议依法作出的决定,对本物业服务管理区域内的全体业主具有约束力。

业主大会会议的决定应当自作出之日起三日内在物业服务管理区域内显著位置公示。

物业使用人应当依法遵守业主大会会议的决定。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,包括但不限于物业的承租人。

第二十六条 业主委员会由五人以上单数组成,具体人数根据本物业服务管理区域的实际情况确定。

业主委员会委员应当符合下列条件:

- (一)遵纪守法、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主;
- (二)具有完全民事行为能力;
- (三)本人、配偶及其直系亲属与物业服务人无直接的利益关系;
- (四)未在为物业服务管理区域提供物业服务机构任职;
- (五)未有法律、法规规定的其他不宜担任业主委员会委员的情形。

第二十七条 业主委员会委员候选人通过下列方式产生:

- (一)社区、镇党组织推荐;
- (二)居民委员会、村民委员会推荐;
- (三)业主自荐或者联名推荐。

筹备组根据业主委员会委员候选人产生办法从推荐的人员中确定业主委员会委员候选人名单。

第二十八条 业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议,在业主委员会委员中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,在物业服务管理区域内显著位置公示业主委员会主任、副主任和其他委员的名单。

业主委员会委员具有同等表决权,每届任期不超过五年,可以连选连任。

第二十九条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,持下列材料向住房和城乡建设主管部门和物业所在地的街道办事处、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)业主委员会委员的名单、基本情况。

住房和城乡建设主管部门、物业所在地的街道办事处、镇人民政府对以上材料的真实性、规范性进行核实,符合要求的,五个工作日内予以备案,并解散筹备组。

第三十条 业主委员会应当执行业主大会的决定,接受业主大会和业主的监督,并履行下列职责:

- (一)召集业主大会会议,报告年度物业服务管理的实施情况、业主委员会履职情况;
- (二)代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同,与解聘的物业服务人进行交接;

- (三)拟定共有部分、共有资金使用与管理办法；
- (四)监督维修资金的使用以及组织维修资金的补交、再次筹集；
- (五)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；
- (六)监督管理规约的实施,对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止；
- (七)制作和保管会议记录、共有部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；
- (八)定期向业主通报工作情况；
- (九)协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- (十)在物业服务管理区域内配合行政执法机关开展执法工作；
- (十一)配合、支持街道办事处、镇人民政府、居民委员会、村民委员会依法履行职责,并接受其指导和监督；
- (十二)业主大会赋予的其他职责。

第三十一条 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,业主委员会应当在七日内召开临时会议。

定期会议和临时会议应当有三分之二以上委员参加,委员不得委托他人参会。

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村民委员会、居民委员会,并听取意见和建议。

业主委员会确定的事项应当经过半数委员签字同意。会议结束后三日内,业主委员会应当将会议情况以及确定事项在物业服务管理区域内显著

位置公示。

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,业主委员会其他委员或者业主可以请求物业所在地的街道办事处、镇人民政府责令限期召集;逾期仍未召集的,由物业所在地的街道办事处、镇人民政府组织召集,并重新推选业主委员会主任、副主任。

第三十二条 业主委员会委员不得实施下列行为:

- (一)阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定;
- (二)虚构、篡改、隐匿、毁弃物业服务管理活动中形成的文件资料;
- (三)拒绝、拖延提供物业服务管理有关的文件资料,妨碍业主委员会换届交接工作;
- (四)擅自使用业主大会、业主委员会印章;
- (五)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;
- (六)将业主共有财产借给他人或者设定担保等挪用、侵占业主共有财产;
- (七)与物业服务人有可能影响其公正履行职务的经济往来或者利益交换;
- (八)泄露业主信息;
- (九)拒绝或者放弃履行委员职责;
- (十)其他侵害业主合法权益的行为。

业主委员会委员有前款所列行为的,业主、街道办事处、镇人民政府提议业主委员会提请业主大会罢免有关委员资格。在委员资格被罢免前,业主委员会应当停止该委员履行职责,并向业主公示。

第三十三条 业主委员会委员有下列情形之一的,委员资格自行终止,由业主委员会向业主公示,并提请业主大会确认:

- (一)不再是本物业服务管理区域内业主;
- (二)以书面形式向业主委员会提出辞职;
- (三)因健康等原因无法履行职责且未提出辞职。

第三十四条 业主委员会成员不足时,可以按业主大会议事规则完成增补,业主委员会成员不足总数二分之一的,或者业主委员会拒不履行职责的,物业所在地的街道办事处、镇人民政府应当组织召开业主大会临时会议,重新选举业主委员会。

因物业服务管理区域调整,新合并进入的区域,按照物业专有面积所占比例增补业主委员会委员,并进行公示。

业主委员会的名称、委员、业主大会议事规则和管理规约发生变更的,业主委员会或者物业管理委员会应当在三十日内向街道办事处、镇人民政府办理变更备案手续。

因物业服务管理区域调整、房屋灭失等客观原因致使业主大会、业主委员会无法存续的,街道办事处、镇人民政府应当办理业主大会、业主委员会注销手续,并公告其印章作废。

第三十五条 业主委员会任期届满前六个月,应当书面报告街道办事处、镇人民政府。街道办事处、镇人民政府应当在收到书面报告之日起六十日内组建换届小组,并在业主委员会任期届满前,由换届小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。业主委员会未按规定提出申请的,街道办事处、镇人民政府应当督促其履行职责。

街道办事处、镇人民政府也可以应业主书面要求组建换届小组。

换届小组依照筹备组的人员构成组建。

第三十六条 业主大会、业主委员会应当依法履行职责。业主大会、业主

委员会作出的决定违反法律、法规的,住房和城乡建设主管部门、街道办事处、镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

第三十七条 街道办事处、镇人民政府负责组建物业管理委员会。物业管理委员会作为临时机构,依照本条例承担相关职责,组织业主共同决定物业服务管理事项,并推动符合条件的物业服务管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

第三十八条 有下列情形之一的,可以组建物业管理委员会:

- (一)不具备成立业主大会条件;
- (二)具备成立业主大会条件,但是确有困难未成立;
- (三)业主大会成立后,未能选举产生业主委员会。

成立业主大会但是尚未成立业主委员会的,物业管理委员会组织业主大会按照本条例第二十四条的规定履行职责,并组织执行业主大会的决定。

未成立业主大会的,物业管理委员会组织业主行使本条例第二十三条和第三十条规定的业主大会和业主委员会的职责。

第三十九条 物业管理委员会由社区、镇党组织及居民委员会、村民委员会、业主、物业使用人代表等七人以上单数组成,临时代替业主委员会开展工作,其中业主代表不少于物业管理委员会委员人数的二分之一。

物业管理委员会主任由社区、镇党组织代表担任,副主任由居民委员会、村民委员会代表担任。物业管理委员会委员名单应当在物业服务管理区域内显著位置公示。

第四十条 未成立业主大会的,物业管理委员会于成立之日向物业所在地的街道办事处、镇人民政府备案。

成立业主大会但是尚未成立业主委员会的,物业管理委员会自成立

之日起三十日内,持下列材料向物业所在地的街道办事处、镇人民政府申请备案:

- (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。

物业所在地的街道办事处、镇人民政府对以上材料进行核实,符合要求的,五个工作日内予以备案。

第四十一条 物业管理委员会会议由主任或者由主任委托副主任召集和主持,三分之一以上委员提出召开物业管理委员会会议的,主任应当组织召开会议。

会议应当有过半数委员且过半数业主代表委员参加,业主代表委员不能委托代理人参加会议。

物业管理委员会按照本条例第三十条确定的事项应当经过半数委员签字同意。会议结束后三日内,物业管理委员会应当将会议情况以及确定事项在物业服务管理区域内显著位置公示十个工作日。

第四十二条 物业管理委员会的任期一般不超过三年。期满仍未推动成立业主大会、选举产生业主委员会的,由街道办事处、镇人民政府重新组建物业管理委员会。

第四十三条 已成立业主大会、选举产生业主委员会,并按照规定备案的,或者因物业服务管理区域调整、房屋灭失等其他客观原因致使物业管理委员会无法存续的,街道办事处、镇人民政府应当在三十日内解散物业管理委员会,并在物业服务管理区域内显著位置公示。

第四章 物业服务与监督管理

第四十四条 物业服务管理相关主体应当遵守权责一致、质价相符、公开公平的物业服务市场规则,维护享受物业服务并依法付费的市场秩序,优化市场环境。

第四十五条 业主可以自行管理物业,也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。

电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护,应当由具备从业条件的技术服务机构和相应资格从业人员实施。

第四十六条 业主委员会或者物业管理委员会应当代表业主与业主共同选聘的物业服务人签订书面合同,就物业服务管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、维修资金的管理与使用、物业服务用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

物业服务合同签订或者变更之日起十五日内,物业服务人应当将物业服务合同报住房和城乡建设主管部门备案。

第四十七条 业主共同决定由物业服务人提供物业服务的,可以授权业主委员会或者物业管理委员会进行招标,继续聘用原物业服务人的除外。

第四十八条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务,并且遵守下列规定:

- (一)提供物业服务符合国家和省、市规定的标准、规范;
- (二)及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项;
- (三)定期听取业主大会、业主委员会、物业管理委员会、业主的意见和

建议,接受监督,改进和完善服务;

(四)对改变小区原景观面貌、违法建设、违规出租房屋、违规停放电动车及充电、占用消防通道等行为进行劝阻、制止,劝阻、制止无效的,及时报告有关部门;

(五)制定服务管理区域的消防安全制度,落实消防安全责任,开展防火检查、巡查,消除火灾隐患,保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通,对消防车通道实行标志和标线标识管理,接入消防物联网,确保消防设施、器材以及消防安全标志完好有效,组织消防安全宣传,制定灭火和应急疏散预案并定期组织演练;

(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,配合供能运营单位开展入户排查工作,协调隐患排查工作;

(七)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或者物业管理委员会;

(八)不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息;

(九)引导业主正确使用生活垃圾分类设施,做好生活垃圾分类管理工作;

(十)配合街道办事处、镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业服务管理相关工作;

(十一)协调、落实业主大会、业主委员会、物业管理委员会做出的决定。

第四十九条 物业服务人可以将物业服务合同中的专项服务事项委托给专业服务企业,但不得将物业服务合同约定的全部事项一并委托给他人。

第五十条 物业服务人应当在物业服务管理区域内显著位置设置公示

栏,并通过市物业服务监管平台,如实公示、及时更新下列信息:

(一)物业服务人的营业执照、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)物业服务内容和标准、收费标准和方式等;

(三)电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、维保方案以及应急处置方案等管理档案;

(四)上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)上年度公共水电热费用等分摊情况、物业费、公共收益收支与维修资金使用情况;

(六)业主进行房屋装饰装修活动的情况;

(七)物业服务管理区域内车位、车库的出售和出租情况;

(八)其他应当公示的信息。

物业服务管理法律法规、物业服务人、业主委员会信息以及收费方式和标准,应予持续公示;分摊费用、公共收益收支情况每半年公示一次;业主委员会、物业管理委员会决定事项公示期不少于十日。公示期业主对公示内容提出异议的,物业服务人应当予以答复。

第五十一条 物业服务人应当建立、保存下列档案和资料:

(一)本条例第十四条所列资料;

(二)小区共有部分经营管理档案;

(三)小区监控系统、电梯、加压设施设备、有限空间等共有部分、共用设施设备档案及其管理、运行、维护、养护记录;

(四)防火检查巡查、消控室值班等消防安全管理档案;

- (五)水箱清洗记录及水箱水质检测报告;
- (六)住宅装饰装修管理资料;
- (七)业主名册;
- (八)小区绿化信息档案;
- (九)签订的供水、排水、供热、供电、供气、绿化、垃圾清运等书面协议;
- (十)物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

第五十二条 业主应当根据物业服务合同约定的付费方式和标准,按时交纳物业费。业主违反约定逾期不交纳物业费的,物业服务人可以催告其在合理期限内交纳,合理期限届满仍不交纳的,物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

第五十三条 物业服务收费根据不同物业的性质和特点,分别实行政府指导价和市场调节价。保障性住房和未成立业主委员会的普通住宅物业服务收费实行政府指导价,其他类型的物业服务收费实行市场调节价。

住房和城乡建设主管部门应当发布住宅小区物业服务项目清单,明确物业服务内容和标准。物业服务管理行业协会应当监测并定期发布物业服务项目成本信息和计价规则,供业主和物业服务人在协商物业费时参考。

第五十四条 物业费主要用于以下事项:

- (一)管理服务人员的工资、社会保险费和按规定提取的福利费用;
- (二)物业共有部分、共用设施设备的日常运行、维护费用;
- (三)物业服务管理区域清扫、清洁、清运等费用;
- (四)物业服务管理区域绿化养护费用;
- (五)物业服务管理区域秩序维护费用;
- (六)办公费用;

(七)物业服务企业固定资产折旧;

(八)物业服务合同约定的其他事项。

物业共有部分、共用设施设备的维修和更新、改造费用,应当通过维修资金予以列支,不得计入物业服务支出或者物业服务成本;在国家规定的质量保修范围和保修期限内的维修和设备更换,应当由原建设单位负责,不得动用维修资金或由业主承担。

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

第五十五条 利用物业共有部位、共用设施设备进行经营性活动的,应当在征得相关业主、业主大会、物业服务人的同意后,按照规定办理有关手续。所得收益在扣除合理成本之后,属于业主共有。

第五十六条 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的,可以解除物业服务合同。决定解聘的,应当提前六十日书面通知物业服务人,但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的,除不可归责于业主的事由外,业主应当赔偿损失。

物业服务期限届满前,业主依法共同决定续聘的,应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满前,物业服务人不同意续聘的,应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会,但是合同对通知期限另有约定的除外。

第五十七条 业主共同决定解聘物业服务人的,物业服务人应当自接到通知之日起三十日内履行下列交接义务,并退出物业服务管理区域:

- (一)移交物业共有部分；
- (二)移交本条例第十四条、第五十一条规定的档案和资料；
- (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。

原物业服务人不得以业主欠交物业费、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物业服务人进场服务。原物业服务人拒不移交有关资料或者财物的,或者拒不退出物业服务管理区域的,业主委员会或者物业管理委员会可以向住房和城乡建设主管部门、街道办事处和镇人民政府报告。

原物业服务人应当在办理交接至退出物业服务管理区域期间,维持正常的物业服务管理秩序。

新物业服务人不得强行接管物业,按照约定承接物业时,应当对共有部位、共用设施设备进行查验,并与相关供能运营单位签订供水、排水、供热、供电、垃圾清运等书面协议。

第五十八条 支持社会资本参与老旧小区综合整治和物业服务管理,鼓励物业服务人统一管理在管项目周边老旧小区。对配套设施不齐全、环境较差的老旧小区,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,改善老旧小区综合环境,创造物业服务进驻条件。

第五十九条 物业服务管理区域突发失管状态时,街道办事处、镇人民政府应当确定应急物业服务人,提供供水、供电、供气、供暖、垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

提供应急物业服务的,街道办事处、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服务管理区域内显著位置公示。应急物业服务期限不超过六个月,费用由全体业主承担。

应急物业服务期间,街道办事处、镇人民政府应当组织业主共同决定选聘新物业服务人,协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接。

第六十条 突发事件应对期间,街道办事处、镇人民政府指导物业服务人开展相应级别的应对工作,并给予物资和资金支持。

物业服务人应当按照要求服从政府统一指挥,在街道办事处、镇人民政府指导下依法落实应急预案和各项应急措施。

第六十一条 住房和城乡建设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、镇人民政府对物业服务人进行考核,评定物业服务项目星级等级。考核时,应当听取业主、业主委员会、居民委员会、村民委员会的意见,考核结果应当向社会公布。

第六十二条 住房和城乡建设主管部门应当建立违法违规行为投诉和举报处理制度,并在物业服务管理区域内显著位置公布联系单位、投诉和举报电话。相关部门应当对投诉、举报及时进行调查、处理,并将调查、处理结果答复投诉人、举报人。

第五章 物业的使用和维护

第六十三条 业主、物业使用人应当遵守法律、法规和规章的规定以及临时管理规约、管理规约的约定,按照规划用途合理、安全使用物业,不得实施下列行为:

(一)擅自变动房屋建筑主体和承重结构;

(二)擅自改变物业服务管理区域内按照规划的公共建筑和共用设施用途;

(三)擅自占用、挖掘物业服务管理区域内道路、场地,损害业主共同利益;

(四)擅自利用共有部位、共用设施设备进行经营;

(五)违法搭建建筑物、构筑物;

(六)违反国家规定,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)电动自行车、电动摩托车、电动平衡车及其蓄电池在室内公共区域、疏散走道、楼梯间、安全出口或者室内停放、充电;

(八)擅自拆改供暖、燃气管道和设施;

(九)从建筑物中抛掷物品;

(十)制造、发出超标噪声;

(十一)侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施;

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

(十三)违反规定出租房屋;

(十四)其他违反法律、法规的行为。

发生以上行为的,利害关系人有权投诉、举报;业主委员会或者物业管理委员会、物业服务人应当及时劝阻;劝阻无效的,应当向有关部门报告。

第六十四条 业主、物业使用人装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务人,并配合其进行必要的现场检查。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告知业主。

业主、物业使用人或者物业服务人应当将装饰装修的时间、地点等情况

在拟装饰装修的物业楼内显著位置公示。

物业服务人应当加强对装饰装修活动的巡查和监督。业主或者物业使用人违反相关规定进行装饰装修的,物业服务人应当及时劝阻;拒不改正的,物业服务人应当及时向有关主管部门报告。

第六十五条 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。

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。

第六十六条 新开发建设项目,建设单位按照国家技术标准、专业技术规范和相关运营单位意见建设水、电、气、热以及通讯等专业设施设备。

第六十七条 供水、排水、供电、供气、供热等专业运营单位,应当按以下规定负责物业服务区域内相关设施设备(业主自行增加的设施设备除外)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)业主燃气用具、连接燃气用具专用燃具连接软管以外的燃气设施设备;

(四)已实行分户控制的,入户阀门外(含入户阀门、热计量表)的供热设施设备;未实行分户控制的,热用户建筑热力入口阀门外(含阀门)的供热设施设备;

(五)业主楼外排水井及以外的排水设施设备。

专业运营单位对专业设施设备进行维修、养护和更新改造,进入物业服

务管理区域的,业主、物业使用人和物业服务人应当予以配合,不得以任何方式阻挠、妨碍其正常作业。

第六十八条 物业服务人应当对物业服务管理区域内的电梯、消防设施等易于发生安全风险的设施设备和部位加强日常巡查和专业维保;采取必要的安全保障措施,防止建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落。

第六十九条 物业存在安全隐患,危及公共利益或者他人合法权益的,相关业主应当及时采取修缮以及其他消除危险的安全治理措施。

业主不履行维修养护义务的,可以由物业服务人报经业主委员会、物业管理委员会同意,或者按照临时管理规约、管理规约的约定,代为维修养护或者采取应急防范措施,费用由业主承担。

第六章 法律责任

第七十条 建设单位有下列行为之一的,由住房和城乡建设主管部门按照以下规定予以查处:

(一)违反本条例第十三条规定,在物业服务管理区域内不按照规定配置必要的物业服务管理用房的,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。

(二)违反本条例第十四条规定,不移交有关资料的,责令限期改正,逾期仍不移交有关资料的,予以通报,处一万元以上十万元以下的罚款。

第七十一条 物业服务人有下列行为之一的,由有关主管部门按照下列规定予以查处:

(一)违反本条例第四十八条第八项规定,泄露业主个人信息的,由有关部门依法处理。

(二)违反本条例第四十九条规定,将一个物业服务管理区域内的全部物业服务一并委托给他人的,由住房和城乡建设主管部门责令限期改正,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,用于物业服务管理区域内物业共有部分、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

(三)违反本条例第五十五条规定,擅自利用物业共有部分、共用设施设备进行经营的,由住房和城乡建设主管部门责令限期改正,给予警告,并对个人处一千元以上一万元以下的罚款;对单位处五万元以上二十万元以下的罚款;所得收益,用于物业服务管理区域内物业共有部分、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用。

(四)违反本条例第五十七条规定,拒不移交有关资料的,由住房和城乡建设主管部门责令限期改正;逾期仍不移交有关资料的,予以通报,处一万元以上十万元以下的罚款。

第七十二条 业主、物业使用人在物业服务管理区域内有下列行为之一的,由有关主管部门按照下列规定予以查处:

(一)违反本条例第六十三条第一款第一项规定的,由住房和城乡建设主管部门责令改正,处五万元以上十万元以下的罚款。造成损失的,依法承担赔偿责任。

(二)违反本条例第六十三条第一款第二项至第四项规定的,由住房和城乡建设主管部门责令限期改正,给予警告,对个人处一千元以上一万元以下的罚款;对单位处五万元以上二十万元以下的罚款;所得收益,用于物业

服务管理区域内物业共有部分、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用。

(三)违反本条例第六十三条第一款第五项至第十四项规定的,由有关部门依法查处。

第七十三条 国家工作人员在物业服务管理活动中玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七十四条 违反本条例的行为,法律、法规已有处罚规定的,依照其规定执行。

第七章 附 则

第七十五条 本条例自 2023 年 5 月 1 日起施行。

