

武汉市物业管理条例

(2010年6月23日武汉市第十二届人民代表大会
常务委员会第二十五次会议通过，
2010年7月30日湖北省第十一届人民代表大会
常务委员会第十七次会议批准)

第一章 总 则

第二章 新建物业与前期物业管理

第一节 物业管理区域

第二节 附属设施设备的配置

第三节 前期物业管理

第四节 新建物业的交付使用

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第一节 业 主

第二节 业主大会筹备组

第三节 业主大会

第四节 业主委员会

第四章 物业管理服务

第一节 一般规定

第二节 物业服务合同

第五章 物业的使用与维护

第一节 物业的使用

第二节 车位的使用管理

第三节 物业的维护

第六章 法律责任

第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境，根据《中华人民共和国物权法》、《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 本条例适用于本市行政区域内的物业管理活动。

第三条 本条例所称物业，是指房屋和与其相配套的共用设施、设备和场地。

本条例所称物业管理，是指业主大会选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及其配套设施设备及相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。

本条例所称物业服务企业，是指依法取得法人资格，具有相应资质，从事物业服务的企业。

第四条 市房屋主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作。

区房屋主管部门按照职责负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作。

规划、土地、建设、城管、价格、民政、环保、水务、工商行政管理、园林等主管部门按照各自职责协同实施本条例。

街道办事处、乡（镇）人民政府指导、协助本辖区内业主大会成立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，配合调解处理物业管理中的投诉，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。

武汉东湖新技术开发区、武汉经济技术开发区、武汉市东湖生态旅游风景区管理委员会按照本条例关于区人民政府及其有关部门管理职责的规定，负责各自管理范围内物业管理活动的监督管理工作。

第二章 新建物业与前期物业管理

第一节 物业管理区域

第五条 物业管理区域的划分，应当遵循相对集中、便于管理的原则，并考虑物

业共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，按照下列标准执行：

(一) 以建设项目《国有土地使用证》宗地图用地范围线为准，一个项目视为一个物业管理区域；但规模过大、划分为一个物业管理区域不便于管理的，或者已分割成多个自然街坊或者封闭小区的，可以分别划分为独立的物业管理区域；

(二) 分期建设项目或者两个以上单位开发建设的项目，其配套设施设备共用的，划分为一个物业管理区域；

(三) 已建成、共用设施设备比较齐全、相对集中的项目，划分为一个物业管理区域。

第六条 开发建设单位应当在取得建设工程规划许可证后三十日内，按照本条例第五条规定划分物业管理区域，并将划分方案报送区房屋主管部门；区房屋主管部门认为符合第五条规定要求的，予以备案并在有关图纸上予以注记。

开发建设单位应当在物业销售前将经备案的物业管理区域向物业买受人明示。

老旧城区没有实施物业管理的建成居住区需要实施物业管理的，由街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居民委员会征求业主意见后，确定物业管理区域，并报区房屋主管部门备案。

第二节 附属设施设备的配置

第七条 新建物业，开发建设单位应当按照规定无偿配置物业服务用房，物业服务用房包括物业服务企业办公用房和业主委员会议事活动用房。配置物业服务用房按照国家有关居住区规划设计规范的要求执行；没有规定的，配置物业服务用房的建筑面积不低于建设工程规划许可证载明的房屋总建筑面积的千分之二，并不少于八十平方米，其中业主委员会议事活动用房建筑面积不少于十五平方米。

物业服务用房应当具备水、电等基本使用功能，有明确的座落、房号，并且具备办理房地产权属登记的条件。

开发建设单位在申请办理建设工程规划许可证时，其提交的规划设计方案中应当注明物业服务用房的具体位置。

物业服务用房属于全体业主共有，专用于物业管理服务工作。

第八条 新建物业内的供水、供电、供气等计量装置应当实行专有部分一户门号一结算表，共有部分独立计量表；安全防范、消防、环卫、邮政、通信等设施设备的

配置应当符合物业使用的基本条件。

第九条 新建物业内规划用于停放汽车的车位、车库与房屋套数的最低比例标准，按照市人民政府制定的有关技术规范的规定核定。

第三节 前期物业管理

第十条 住宅及同一物业管理区域内非住宅的开发建设单位，应当按照国家及本市相关规定，通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业，并为之签订前期物业服务合同。

有下列情形之一的，经物业所在地区房屋主管部门批准，可以采取协议方式选聘物业服务企业：

(一) 投标人少于三人；

(二) 多层物业总建筑面积少于五万平方米，或者单栋高层（含小高层）物业总建筑面积少于三万平方米，或者多层、高层混合物业总建筑面积少于四万平方米。

招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书十日前，持招标公告或者投标邀请书、招标文件等有关资料，向物业所在地区房屋主管部门备案。

第十一条 开发建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同，应当包括前期物业服务合同约定的内容，并明确物业管理区域内属于全体业主共有共用的配套设施设备。

前期物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形等内容进行约定；涉及物业买受人共同利益的，其约定应当一致。

第十二条 房屋交付使用前（含当月）所发生的物业服务费用，由开发建设单位承担。房屋交付使用后所发生的物业服务费用，由业主承担，但房屋交付后一年内无人入住的，空置期间由业主按百分之七十的比例承担物业服务费用。

房屋通过竣工验收达到交付条件，业主收到书面交付通知并办理完相应手续的，即为交付；业主收到书面交付通知后一个月内无正当理由不办理相应手续的，视为交付。

第十三条 开发建设单位在出售物业前，应当制定临时管理规约并到区房屋主管部门备案。物业买受人在与开发建设单位签订房屋买卖合同时，应当对遵守临时管理

规约予以书面承诺。

第四节 新建物业的交付使用

第十四条 新建物业交付使用前，开发建设单位应当向房屋主管部门办理竣工交付使用备案手续，并提供建设项目竣工验收文件以及符合法律、法规、规章规定和房屋买卖合同约定的交付使用条件的相关文件、资料。

第十五条 开发建设单位在与前期物业服务企业办理物业承接验收手续时，应当向区房屋主管部门和前期物业服务企业移交下列资料：

(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) 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) 业主名册；

(五) 物业管理必需的其他资料。

区房屋主管部门、前期物业服务企业应当接受前款规定的资料，并妥善保管。前期物业服务合同终止时，前期物业服务企业应当将上述资料移交给业主委员会。

业主有权查阅开发建设单位向区房屋主管部门、物业服务企业移交的资料。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第一节 业 主

第十六条 本条例所称业主，是指物业的所有权人。

尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、拆迁补偿等法律行为已经合法占有该房屋的人，在物业管理活动中享有法律法规规定的业主的权利，并承担相应的义务。

业主可以依法委托物业使用人行使业主权利，履行业主义务。

第十七条 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，并就物业管理的有关事项提出建议；
- (三) 提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；
- (四) 参加业主大会会议，行使投票权；
- (五) 选举业主委员会成员，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) 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金（以下简称专项维修资金）的管理和使用；
- (十) 法律、法规规定的其他权利。

第十八条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

- (一) 遵守管理规约、业主大会议事规则；
- (二) 遵守物业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) 按照国家有关规定交纳专项维修资金；
- (五) 按时交纳物业服务费用；
- (六) 法律、法规规定的其他义务。

第二节 业主大会筹备组

第十九条 一个物业管理区域成立一个业主大会。符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议，成立业主大会：

- (一) 专有部分交付使用的建筑面积达到建筑物总面积百分之五十以上；
- (二) 首次交付使用专有部分之日起满两年且交付使用的专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之二十以上。

业主总人数在二十人以内且经全体业主一致同意，决定不设立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会和业主委员会的职责。

第二十条 专有部分面积和业主人数按照下列方式确定：

(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，暂按房屋买卖合同记载的面积计算；建筑物总面积，按照上述面积的统计总和计算；

(二) 业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算，但建设单位尚未出售和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，按一人计算；总人数，按照上述人数的统计总和计算。

业主身份的确定，以不动产登记簿或者其他能够证明其权属的合法有效文件为依据。

第二十一条 物业管理区域符合本条例第十九条第一款规定条件，开发建设单位或者前期物业服务企业应当书面报告区房屋主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府。

开发建设单位或者前期物业服务企业未及时予以书面报告的，百分之二十以上的业主可以联名向区房屋主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府提出设立业主大会的书面要求。

街道办事处、乡（镇）人民政府应当在收到报告或者要求之日起六十日内会同区房屋主管部门组织业主成立业主大会筹备组（以下简称筹备组），筹备召开首次业主大会会议。

第二十二条 筹备组由业主和街道办事处、乡（镇）人民政府、开发建设单位派员组成，其中业主所占比例不得低于筹备组总人数的三分之二。筹备组组长由街道办事处、乡（镇）人民政府派员担任。

筹备组应当自成立之日起七日内在物业管理区域内书面公告其成员名单和工作职责，并有权要求开发建设单位提供下列文件资料：

- (一) 物业管理区域划分证明；
- (二) 业主名册；
- (三) 建筑规划总平面图；
- (四) 附属设施设备交付使用备案证明；
- (五) 绿化竣工总平面图；
- (六) 物业服务用房配置证明；
- (七) 专项维修资金交存证明；
- (八) 成立业主大会必需的其他文件资料。

第二十三条 筹备组履行下列职责：

- (一) 确定召开首次业主大会会议的时间、地点、形式和内容；
- (二) 草拟管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则；
- (三) 确认业主身份、核实业主人数和专有部分面积；
- (四) 确定业主委员会委员候选人产生方案和名单，并公开征询意见；
- (五) 完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款所列内容，筹备组应当在召开首次业主大会会议十五日前以书面形式在物业管理区域内予以公示。

第二十四条 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。自业主大会依法成立之日起，筹备组职责自行终止。

召开首次业主大会会议所必需的宣传、文印资料等经费由开发建设单位承担。

第三节 业主大会

第二十五条 业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则并选举产生业主委员会之日起成立。

业主大会依法成立后三十日内，业主委员会应当就业主大会成立事项向区房屋主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案，并依法刻制和使用业主大会（业主委员会）印章。

第二十六条 业主大会履行下列职责：

- (一) 制定和修改业主大会议事规则、管理规约、业主委员会工作规则；
- (二) 选举业主委员会、更换业主委员会委员，决定业主委员会任期；
- (三) 监督业主委员会工作，听取业主委员会的工作报告，改变或者撤销业主委员会不适当的决定；
- (四) 决定选聘、解聘物业服务企业；
- (五) 依法决定专项维修资金筹集、使用、管理事项；
- (六) 根据管理规约的约定，对违反管理规约的业主进行告诫；
- (七) 决定业主委员会工作经费的筹措方式；
- (八) 决定物业管理区域内涉及业主利益的其他物业管理事项。

第二十七条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会组织召开。

业主大会定期会议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开业主大会临时会议：

(一) 经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主提议的；

(二) 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

(三) 业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情况。

业主委员会不依法或者不依约履行召开业主大会会议职责的，区房屋主管部门应当责令其在三十日内召开；逾期不改正的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当会同区房屋主管部门在三十日内组织业主召开业主大会会议。

除前两款规定外，任何单位和个人不得组织召开业主大会会议。

第二十八条 业主大会会议以采用集体讨论的形式为主，也可以采用书面征求意见的形式。采用书面征求意见的形式时，应当将征求意见书送达每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告；业主在规定期限内未反馈意见的，视为弃权。

第二十九条 业主可以幢、单元或者楼层为单位，推选业主代表参加业主大会会议。

业主代表参加业主大会会议的，业主代表应当在参加业主大会会议三日前，就业主大会会议拟讨论的事项书面征求其所代表的业主意见；需要投票表决的，业主的赞同、反对及弃权的具体票数经本人签字后，由业主代表在业主大会投票时如实反映。

第三十条 业主大会对业主投票权的计算，按照下列规定确定：

(一) 按照业主人数计算的，一人计算为一票；建设单位未售出的专有部分，计算为一票；

(二) 按照建筑面积计算的，每一平方米建筑面积计算为一票；建筑面积不足一平方米的按一票计算。

第三十一条 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方可举行。

第三十二条 业主大会决定筹集和使用专项维修资金、改建或者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；决定其他有关共有和共同管理权利重大事项的，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。

第三十三条 管理规约应当对下列事项作出约定：

- (一) 建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理；
- (二) 专项维修资金的筹集、使用方案；
- (三) 共有部分的经营与收益分配、使用；
- (四) 物业管理区域内有关环境卫生、噪声、宠物饲养、安全管理等业主的权利与义务；
- (五) 违反管理规约应当承担的责任。

管理规约自业主大会表决通过之日起生效，对全体业主及使用人均具有约束力。

第四节 业主委员会

第三十四条 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，向业主大会负责并报告工作，受业主、业主大会监督。

业主委员会实行任期制，每届任期不超过五年，可连选连任，业主大会议事规则另有规定的从其规定。业主委员会委员具有同等表决权。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，推选业主委员会主任和副主任。

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，可以委托副主任召集。

第三十五条 业主委员会讨论、决定物业管理公共事项，应当召开委员会会议，并于会议召开三日前在物业管理区域内以书面形式公告会议议程，听取业主的意见和建议。

业主委员会决定事项，应当经全体委员半数以上签字同意通过。

业主委员会应当将业主大会、业主委员会的决定在作出之日起三日内以书面形式在物业管理区域内予以公告。

第三十六条 业主委员会委员应当忠实履行职责，接受街道办事处、乡（镇）人民政府以及房屋主管部门的指导与监督，房屋主管部门应当加强对业主委员会委员的培训。

业主委员会委员不得在为本物业管理区域提供物业服务的物业服务企业中任职，其近亲属在为本物业管理区域提供物业服务的物业服务企业中任职的，应当在本物业管理区域内显著位置予以公告说明。

第三十七条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员资格自行终止：

- (一) 不再是该物业管理区域内的业主；
- (二) 丧失民事行为能力，不能履行委员职责；
- (三) 被依法限制人身自由半年以上；
- (四) 以书面方式向业主大会提出辞职请求；
- (五) 法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

第三十八条 业主委员会委员有下列情形之一的，由业主大会决定是否终止其委员资格：

- (一) 拒不履行委员职责；
- (二) 业主委员会半数以上委员或者百分之二十以上业主提议撤销其委员资格；
- (三) 在本物业管理区域内违章搭建、拒付物业服务费等侵害他人合法权益；
- (四) 因其他原因不适合继续担任委员的。

第三十九条 业主委员会任期届满三个月前，应当召开业主大会会议进行换届选举。

业主委员会任期届满仍未进行换届选举的，区房屋主管部门应当责令其在三十日内改正；逾期不改正的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当会同区房屋主管部门、社区居民委员会在三十日内组织召开业主大会会议进行换届选举。

第四十条 业主大会会议选举产生出新一届业主委员会之日起十日内，前业主委员会委员应当在街道办事处、乡（镇）人民政府监督下，将其保管的有关凭证、档案等文件资料、印章以及其他属于全体业主共有的财物，移交给新一届业主委员会，并完成交接工作。

业主委员会委员资格届内终止的，应当在终止之日起三日内向本届业主委员会移交由其保管的前款所列文件资料及财物。

第四十一条 业主委员会不得从事物业服务经营活动。

业主委员会的工作经费和利用业主共有部分经营的收益属于全体业主所有，具体使用办法由业主大会决定，其收支情况业主委员会应当定期书面公告，并接受业主大会、业主的监督。

第四十二条 两个以上物业管理区域共用附属设施设备的，应当建立业主委员会联席会议制度。

业主委员会联席会议由街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居民委员会和区

房屋主管部门、相关物业管理区域的业主委员会、物业服务企业组成。联席会议由街道办事处、乡（镇）人民政府负责召集。

第四章 物业管理服务

第一节 一般规定

第四十三条 业主大会可以根据所在物业管理区域的实际情况，通过公开、公平、公正的市场竞争机制，依法选聘具有相应资质的物业服务企业提供物业服务。

第四十四条 物业服务企业应当在其资质等级许可范围内提供物业管理服务。

从事物业服务咨询、顾问、代理、认证等经营活动的机构和在本市行政区域内从事物业服务活动的外地企业，应当向市房屋主管部门备案。

第四十五条 本市实行物业服务项目经理责任制，物业管理区域的物业服务负责人应当由有资质的物业服务项目经理担任。

物业服务企业应当按规定聘请相应专业服务人员从事相关专业服务工作。

第四十六条 本市实行物业服务重大事件报告制度。物业管理区域内发生下列情形之一的，物业服务企业应当按照有关规定及时向相关主管部门、专业经营单位报告：

（一）发生火灾、水患、爆炸或者自然灾害等造成人身伤亡或者危及建筑物安全；

（二）建筑物及其附属设施设备发生安全隐患，且在八小时内难以排除，严重危及业主、物业使用人及建筑物安全；

（三）物业服务人员撤离物业管理区域，造成物业服务中断，严重影响业主和物业使用人正常生活；

（四）发生群体性事件；

（五）发生业主、物业使用人重大伤亡事件；

（六）其他严重影响业主、物业使用人正常生活的隐患或者事件。

第四十七条 业主委员会、物业服务企业应当分别建立并妥善保管业主大会与业主委员会档案以及物业服务档案，按照有关规定向房屋主管部门报送统计报表。

第四十八条 市房屋主管部门应当加强对物业服务质量的监督检查，组织开展物

业服务质量等级考核，并将考核结果向社会公布。业主对物业服务质量的评价是物业服务等级考核的主要依据。业主对物业服务质量的评价办法，由市房屋主管部门制定。

区房屋主管部门应当会同街道办事处、乡（镇）人民政府建立物业服务企业信用档案，并向公众提供查询服务。

第二节 物业服务合同

第四十九条 物业服务合同由业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订。合同中的下列内容应当事先提交业主大会会议表决通过，但业主大会已授权业主委员会决定的除外：

- （一）物业服务事项；
- （二）物业服务质量及服务费用；
- （三）物业管理区域内安全保障事项；
- （四）合同期限；
- （五）违约责任。

第五十条 物业服务企业应当按照合同约定履行下列物业公共服务事项：

- （一）物业管理区域内共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护；
- （二）公共绿化的维护；
- （三）公共区域环境卫生的维护；
- （四）公共区域的秩序维护和安全协防；
- （五）物业使用中禁止行为的告知、劝阻、报告等义务；
- （六）物业维修、更新、改造费用的账务管理；
- （七）物业服务档案和物业档案的保管；
- （八）其他物业公共服务事项。

第五十一条 普通住宅、经济适用房和廉租房物业服务费、车辆停泊服务费实行政府指导价，其他物业的物业服务费、车辆停泊服务费实行市场调节价。确定和调整物业服务费、车辆停泊服务费政府指导价时，应当采取座谈会、论证会、听证会等形式，广泛听取意见。

实行政府指导价的，市物价主管部门应当会同市房屋主管部门，根据物业种类、

服务内容、服务质量等级和物价指数变动情况，制定相应的基准价，确定不超过基准价百分之二十的上浮幅度，并向社会公布。具体收费标准由业主与物业服务企业根据基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。

第五十二条 物业服务企业应当对物业服务事项、内容、标准和相应的收费项目、标准在物业管理区域内的显著位置予以书面公布。

第五十三条 业主应当按照物业服务合同的约定，按时交纳物业服务费用。

违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期交纳；物业服务企业也可以依法向人民法院起诉或者依法申请仲裁。

第五十四条 物业服务企业应当按照有关规定与开发建设单位或者业主委员会办理物业档案和物业服务档案、业主名册等资料的移交手续。

物业服务企业应当自办理移交手续之日起三十日内，持相关资料向区房屋主管部门备案。

第五十五条 业主委员会应在物业服务合同期限届满六十日前组织召开业主大会会议，对是否续聘物业服务企业进行表决。双方续约的，应当重新签订物业服务合同；不再续约且需以委托方式管理的，业主大会应当及时依法选聘其他物业服务企业或者其他管理人。

业主大会选聘物业服务企业前，应当召开业主大会会议，对选聘方式、具体实施者、物业服务合同的主要内容等进行表决。

物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，原物业服务企业可以按照原合同约定继续提供服务，物业服务合同自动延续至业主大会作出选聘或者续聘决定为止。

第五十六条 有下列情形之一的，物业服务企业应当退出物业管理区域的物业服务，不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出：

(一) 物业服务合同依法、依约解除；

(二) 除第五十五条第三款规定的情形外，物业服务合同期满未续约；

(三) 法律、法规、规章规定物业服务企业不得继续从事物业服务活动的其他情形。

第五十七条 物业服务企业退出物业管理区域的物业服务，应当在办理退出手续的同时，履行下列义务：

(一) 移交保管的物业档案、物业服务档案等资料和物业服务用房，实行酬金制

的，还应当移交服务期间的财务档案；

- (二) 撤出物业管理区域内的物业服务人员；
- (三) 清退预收、代收的有关费用；
- (四) 法律、法规、规章规定的其他义务。

第五章 物业的使用与维护

第一节 物业的使用

第五十八条 物业管理区域内禁止下列行为：

- (一) 损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；
- (二) 将不具备防水条件的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）、书房或者厨房的上方；
- (三) 破坏或者擅自改变房屋外观；
- (四) 未取得建设工程规划许可证或者未按照建设工程规划许可证的规定建设建筑物、构筑物或者其他设施；
- (五) 在住宅区堆放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，排放有毒、有害物质；
- (六) 乱丢垃圾，高空抛物；
- (七) 饲养国家禁止饲养的大型犬类等宠物；
- (八) 发出超过规定标准的噪声，影响邻居采光、通风；
- (九) 法律、法规、规章及管理规约禁止的其他行为。

物业管理区域内发生上述行为时，业主大会、业主委员会及相关业主有权依照法律、法规及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、恢复原状、赔偿损失。

第五十九条 物业交付使用后，业主、物业使用人应当按照权属登记用途使用物业。业主因特殊情况需要将住宅改变为经营性用房的，应当遵守法律、法规、规章及管理规约的规定，并经有利害关系的业主书面同意，必要时应当进行听证。

物业管理区域内按照规划建设的配套建筑及设施设备，不得改变使用性质，因特殊情况需要改变使用性质的，应当遵守法律、法规、规章及管理规约的规定，经业

主大会及有利害关系的业主同意，并依法办理相关手续。

规划用途为住宅的住宅楼底层和住宅楼内不得设立产生油烟、噪声、异味污染以及安全隐患的餐饮、加工、娱乐、宾馆等经营场所。

第六十条 物业服务企业、业主委员会发现有违反本条例第五十八条、第五十九条规定行为之一的，应当予以劝阻；劝阻无效的，应当及时告知有关主管部门，有关主管部门应当依法及时处理。

第六十一条 业主或者物业使用人装饰装修房屋的，应当事先向物业服务企业登记。物业服务企业应当将装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人。

物业服务企业应当加强物业管理区域装饰装修安全事项的巡查，业主、物业使用人应当予以配合。

第六十二条 因物业维修、公共利益需要临时占用或者挖掘物业管理区域内道路、场地的，施工单位应当采取措施保障安全，并在约定的期限内恢复原状；造成损失的，应当予以赔偿。

第二节 车位的使用管理

第六十三条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库应当以出售、附赠或者出租等方式优先处分给业主。在满足业主需要后，开发建设单位将车位、车库出租给物业管理区域外的单位和个人的，其每次租赁合同期限最长不得超过六个月。出租的车位、车库应当向全体业主公示，租赁合同应当报送物业服务企业备案，业主及业主委员会有权查询。

业主、物业使用人需要承租尚未出售的车位、车库的，开发建设单位应当出租，普通住宅、经济适用房和廉租房的车位、车库租赁费实行政府指导价，其他物业的车位、车库租赁费实行市场调节价。

第六十四条 利用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于全体业主共有，开发建设单位不得出售、附赠或者出租。

利用物业管理区域内的道路或者其他场地设置车位的，其车位设置、管理、收费等事项由业主大会决定或者业主共同决定。

业主大会决定或者业主共同决定收取场地租赁费的，场地租赁费属于全体业主共有，用于补充专项维修资金或者业主大会决定的其他事项。

第六十五条 物业管理区域内停放车辆，不得堵塞消防通道，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

第三节 物业的维护

第六十六条 开发建设单位应当按照国家规定的保修期限、范围，承担物业的保修责任。

物业管理区域内的建（构）筑物及种植花草树木已实施白蚁预防的，白蚁防治机构在白蚁防治包治期内，应当定期回访，发现蚁害应当免费予以灭治。

第六十七条 物业保修期届满后，业主专有部分的管理、养护、维修，由业主负责。业主对专有部分进行管理、养护、维修时，应当尽量避免对相邻物业造成损害；造成损害的，应当予以赔偿。相邻业主应当提供便利。

第六十八条 物业专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益以及影响其他物业正常使用时，业主或者物业使用人应当及时维修养护。

第六十九条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等相关专业经营单位，应当依法承担物业管理区域内管线和设施设备的维修、更新、养护的责任。

第七十条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当服务到最终用户，并向最终用户收取费用。

物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据双方约定向专业经营单位收取劳务费。

专业经营单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收有关费用而停止向最终用户提供服务。

第七十一条 住宅物业、住宅区内的非住宅物业或者与单栋住宅楼结构相连的非住宅物业的开发建设单位和业主，应当交存专项维修资金；专项维修资金专项用于物业保修期满后共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造。

专项维修资金的建立，应当遵循业主所有、统一交存、专户存储、业主决策、专款专用、政府监管的原则。首次专项维修资金由开发建设单位和业主按照下列规定交存：

（一）开发建设单位按照物业总规模建安造价百分之一一点五（配置有电梯的，按照建安造价百分之二点五）的比例交存；

(二) 业主按照所拥有物业的建筑面积交存, 每平方米建筑面积交存金额为每平方米建安造价的百分之五。

市人民政府应当按照国家相关规定制定专项维修资金交存、使用、管理的具体办法。

第七十二条 通道、楼梯、屋面及屋面露台等属于业主共有, 禁止任何单位、个人侵占、处分或者改作他用。

利用共有部分进行经营的, 应当符合法律、法规、规章和管理规约的规定, 并征得相关业主和业主大会的同意。

第七十三条 物业应当定期维修养护。物业出现法律、法规、规章规定的应当维修养护的情形时, 业主或者其他责任人应当及时履行维修养护义务。

发生危及他人房屋使用安全或者公共安全的紧急情况, 责任人不及时或者无法履行维修养护义务的, 物业服务企业应当及时通知业主委员会, 并立即组织抢修、更新或者采取应急防范措施, 费用由相关责任人承担。

第七十四条 因维修物业、设置管线等需要, 必须进入专有部分的, 相关业主、物业使用人不得拒绝。

供水、供电、供气、通信、环卫、邮政等专业经营单位进入物业管理区域提供服务的, 业主、物业服务企业应当予以配合。

第六章 法律责任

第七十五条 业主、物业使用人、业主大会、业主委员会、物业服务企业、建设单位之间在物业管理活动中发生争议的, 可以自行协商和解; 不能协商和解的, 可以要求区房屋主管部门, 行业协会, 区、街道、乡(镇) 以及社区人民调解组织调解或者依法申请仲裁、提起民事诉讼。

业主、物业使用人、业主委员会、物业服务企业等对违反本条例的行为, 可以向有关部门投诉、举报, 有关部门应当及时调查、核实, 并依法处理。

第七十六条 开发建设单位有下列行为之一的, 按照下列规定予以处罚:

(一) 未按照本条例第二十一条规定向区房屋主管部门和街道办事处、乡(镇) 人民政府书面报告, 或者未按照本条例第二十二条规定向业主大会筹备组提供相关文件资料的, 由区房屋主管部门责令限期改正; 逾期不改正的, 可以处以五千元以上二

万元以下罚款；

(二) 违反本条例第七十一条规定，未依法缴存专项维修资金的，由房屋主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五万元以上二十万元以下罚款，并自逾期之日起按日加收滞纳金部分千分之零点三的滞纳金。

第七十七条 从事物业服务咨询、顾问、代理、认证等经营活动的机构和在本市行政区域内从事物业服务活动的外地企业违反本条例第四十四条第二款规定，未向市房屋主管部门备案的，由市房屋主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以一万元以上五万元以下罚款。

第七十八条 业主委员会委员职务终止后未将其保管的属于业主大会、业主委员会所有的资料、印章等交回业主委员会的，业主委员会任期届满后未及时将有关财物、文件资料、印章等移交新一届业主委员会的，由区房屋主管部门责令限期改正，并给予警告。

第七十九条 违反本条例第五十八条规定的，由有关主管部门按照下列规定予以查处；给他人造成损害的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 违反第一项、第二项规定的，由装饰装修行业主管部门依照有关法律法规的规定予以处罚；

(二) 违反第三项规定的，由城市管理执法部门责令限期改正；逾期不改的，处以三千元以上三万元以下罚款；

(三) 违反第四项规定的，由规划主管部门和城市管理执法部门按照各自职责依照有关法律法规的规定予以处罚；

(四) 违反第五项、第六项、第七项、第八项、第九项规定的，由公安、环保、城市管理执法等有关主管部门依法予以处理。

第八十条 房屋主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府以及其他有关管理部门的工作人员有下列行为之一的，由上级主管部门责令改正；情节严重的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 在进行建设工程规划审批和设计审查中，对车位、车库的设计未达到本市有关技术规范的规定或者物业服务用房不符合本条例规定的标准，而批准其规划设计方案的；

(二) 开发建设单位未提供竣工验收文件或者提供的竣工验收文件不符合规定，而办理房屋交付使用备案手续的；

(三) 未按照本条例规定筹备、组织召开业主大会会议或者组织召开业主大会进行业主委员会的换届选举的；

(四) 挪用专项维修资金的；

(五) 发现违法行为或者接到违法行为报告、投诉不及时处理的；

(六) 其他玩忽职守、滥用职权、循私舞弊的行为。

第七章 附 则

第八十一条 市、区人民政府应当采取措施对旧住宅区进行整治。旧住宅区完成整治改造后，街道办事处、乡（镇）人民政府、社区居民委员会应当在区房屋主管部门的指导下，组织业主成立业主大会，由业主大会决定选聘物业服务企业或者其他管理人管理物业，也可由业主自行管理物业，市、区人民政府应当给予适当补贴。

第八十二条 业主可以自行管理物业，也可以委托其他管理人管理物业。业主自行管理物业或者委托其他管理人管理物业的，参照本条例的有关规定执行。

第八十三条 本条例规定的业主大会议事规则、管理规约、业主委员会工作规则、物业服务合同的示范文本，由市房屋主管部门拟订。

第八十四条 本条例自2011年1月1日起施行。1999年7月30日武汉市第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过，1999年9月27日湖北省第九届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准的《武汉市住宅区物业管理条例》同时废止。