

汕头经济特区物业管理条例

(2012年8月31日汕头市第十三届人民代表大会常务委员会第八次会议通过)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 物业管理区域及配套设施设备
- 第三章 业主、业主大会及业主委员会
- 第四章 前期物业管理
- 第五章 物业管理服务
- 第六章 物业使用及维护
- 第七章 法律责任
- 第八章 附则

第一章 总则

第一条 为规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权

益，改善人居环境，促进社会和谐，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等法律、行政法规的基本原则，结合汕头经济特区（以下简称特区）实际，制定本条例。

第二条 特区范围内的物业管理及其监督管理活动适用本条例。

第三条 物业管理应当坚持以人为本，实行业主自治与专业服务、社区管理相结合的原则。

第四条 市、区（县）人民政府及有关部门应当制定扶持政策，采取措施，推动社会化、专业化、市场化的物业服务，促进物业服务行业的健康发展。

第五条 市房产行政主管部门负责物业管理活动的监督管理工作，组织实施本条例。

区（县）房产行政主管部门负责本行政区域内物业管理的监督管理工作。区（县）人民政府未设立房产行政主管部门的，由市房产行政主管部门统一实施对物业管理活动的监督管理。

住房和城乡建设、民政、城乡规划、城市综合管理、水务、卫生、价格、环境保护、公安、工商行政管理、人民防空等行政管理部门，依法按照各自职责负责物业管理活动的监督管理工作。

第六条 街道办事处、镇人民政府负责协调物业管理和社区建设的关系，组织、指导业主大会的成立和业主委员会的选举工作，协助房产行政主管部门调解处理物业管理纠纷。

社区居民委员会、村民委员会负责指导、监督业主大会、业

主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、镇人民政府开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

第七条 物业管理实行联席会议制度。联席会议由物业管理区域所在地街道办事处、镇人民政府负责召集，房产行政主管部门、社区居民委员会、村民委员会以及公安派出所、物业服务企业、业主委员会、相关行政管理部门等各方代表组成。

物业管理联席会议主要协调解决下列重大问题：

- （一）业主委员会不依法履行职责的；
- （二）业主委员会换届过程中出现问题的；
- （三）履行物业服务合同中出现重大问题的；
- （四）物业服务企业在变更交接过程中出现问题的；
- （五）需要协调解决的其他物业管理矛盾和纠纷。

第八条 物业管理行业协会应当依法加强行业自律，规范行业行为，建立物业服务企业及其从业人员诚信档案和物业服务项目招标评标专家库，督促物业服务企业依法、诚信经营和服务，协助房产行政主管部门实行物业服务专业化、市场化，调解行业内部争议，维护会员合法权益，培训从业人员，促进行业健康发展。

第二章 物业管理区域及配套设施设备

第九条 划分物业管理区域时，应当考虑物业的共用设施设

备、建筑物规模、社区建设等因素，并遵循相对集中、便于管理的原则，具体划分方法如下：

（一）物业管理区域按照建设用地规划许可证确定的红线图范围划定，已经自然形成独立物业管理区域且无争议的，不再重新划分；

（二）分期开发或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备和相关场地共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备和相关场地能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域；

（三）已经实施物业管理的毗邻的不同物业管理区域，规模较小的，经各自的业主大会同意后，可以合并为一个物业管理区域；

（四）旧城区、城中村等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、镇人民政府征求相关业主意见后，确定物业管理区域。

对物业管理区域划定有争议的，房产行政主管部门应当征求物业所在地街道办事处、镇人民政府，相关业主、社区居民委员会、村民委员会的意见后确定。

物业管理区域的划定，应当按照省、市有关规定向房产行政主管部门备案。

第十条 物业管理区域划定后，需要分立或者合并物业管理区域的，业主大会或者业主应当向街道办事处、镇人民政府申请

并提交分立或者合并的方案，由街道办事处、镇人民政府会同房产行政主管部门审查，确认并公告。

制定物业管理区域的分立或者合并方案，应当经相关物业管理区域的业主大会同意；尚未成立业主大会的，由业主共同决定。

第十一条 新建住宅物业，建设单位应当在物业管理区域内按照不少于物业管理区域总建筑面积千分之二比例，配置物业服务用房，建筑面积不得少于八十平方米，最高不超过三百平方米；其中，物业服务企业办公用房不得少于六十平方米，业主委员会办公用房不得少于二十平方米。

分期开发建设的住宅物业，建设单位应当在先期开发的区域按照不少于先期开发房屋建筑面积千分之二比例配置物业服务用房。

第十二条 物业服务用房应当是地面以上的独立成套装修房屋，具备水、电、采光、通风等基本设施。没有配置电梯的物业，物业服务用房所在的楼层不得高于四层。

第十三条 物业服务用房属全体业主共有，分别交由物业服务企业和业主委员会无偿使用。任何组织和个人不得擅自变更用途，也不得分割、转让、抵押。

第十四条 建设单位应当在申请建设工程规划许可证时，划定新建住宅物业服务用房、共用设施设备用房的位置和面积；城乡规划行政主管部门应当在核发的建设工程规划许可证以及附件、附图上予以明确。

房产行政主管部门应当在办理物业管理区域备案、核发商品房预售许可证、房屋所有权初始登记时，查验与物业服务用房、共用设施设备用房相关的建设工程规划许可资料，并将查验情况在物业管理区域的备案回执、房地产登记簿中予以记载。

建设单位应当在商品房销售时，将物业服务用房、共用设施设备用房的位置和面积在商品房销售方案中载明公示，并在商品房买卖合同中作出约定。

第十五条 建设单位应当按照城乡规划行政主管部门确定的标准，建设物业的配套车位、车库。物业的配套车位、车库应当经权属登记后方可出售。

物业的地下人防区域经人民防空、城乡规划行政主管部门批准，可以用作物业的配套车位出租。

第十六条 新建住宅物业内的供水、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以及相关技术标准和规范。

配套设施不齐全的老旧住宅区，专业经营单位应当配合所在地人民政府采取措施逐步改造，实现供水、供电、供气等专业经营设施设备的分户计量、分户控制。业主及物业服务企业应当为改造工作提供便利。

第十七条 建设单位在竣工验收后，应当将住宅物业管理区域内供水、供电等专业经营设施设备及相关管线的所有权移交给

专业经营单位，专业经营单位应当接收并承担管理、维修、养护和更新的责任。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第十八条 房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理中享有法律、法规规定的权利，并承担法律、法规规定的义务。

因买卖、赠与、继承等法律关系已经合法占有该房屋，但尚未办理所有权登记的，在物业管理活动中享有业主的权利，并承担相应的义务。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

第十九条 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) 监督住宅专项维修资金的管理和使用;

(十) 法律、法规规定的其他权利。

第二十条 业主在物业管理活动中应履行下列义务:

(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住宅专项维修资金;

(五) 遵守房屋装饰装修的有关规定和要求;

(六) 按时交纳物业服务费用;

(七) 法律、法规规定的其他义务。

第二十一条 物业的承租人、借用人等物业使用人, 根据法律、法规、管理规约、业主大会依法作出的决定, 以及其与业主的约定, 享有相应权利, 承担相应义务。

第二十二条 已交付使用的物业建筑面积达到物业管理区域建筑总面积百分之五十的, 建设单位或者物业服务企业应当书面报告物业所在地街道办事处、镇人民政府, 并在物业管理区域的显著位置公告, 公告期为十五日。公告期满, 业主可以向街道办事处、镇人民政府提出成立业主大会的书面要求。

同一物业管理区域内已交付专有部分百分之二十以上业主可以联名向街道办事处、镇人民政府提出成立业主大会的书面要求。

第二十三条 街道办事处、镇人民政府应当在收到书面要求之日起三十日内会同物业管理区域所在地房产行政主管部门组织业主成立业主大会筹备组，筹备召开首次业主大会会议。

业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处、镇人民政府代表及社区居民委员会、村民委员会代表七至十五人组成，业主代表由业主推荐产生且不得少于筹备组总人数的三分之二，筹备组组长由街道办事处、镇人民政府选派代表担任。

业主大会筹备组成员名单应当在物业管理区域的显著位置公告。

第二十四条 筹备组履行下列职责：

- （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、内容和形式；
- （二）拟定管理规约草案和业主大会议事规则草案；
- （三）确认业主身份、业主投票权数和业主专有部分面积；
- （四）拟定业主委员会选举办法草案，提出候选人建议名单；
- （五）依法确定首次业主大会会议表决规则；
- （六）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

第二十五条 业主大会筹备组应当自组成之日起六个月内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

业主大会筹备组自业主委员会产生之日起自动解散。

第二十六条 建设单位、物业服务企业应当协助业主大会筹备组工作，向业主大会筹备组提供业主清册、物业（包括物业管理区域内地上、地下的建筑物、设施设备和相关场地等）的基本资料、已筹集的住宅专项维修资金清册等文件资料，并在物业管理区域提供相应的人力、场地支持。

第二十七条 首次业主大会会议应当对管理规约、业主大会议事规则进行表决，并选举业主委员会。

第二十八条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成。一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理区域内未成立业主大会的，由业主共同履行业主大会职责。

业主大会通过业主大会会议和业主委员会行使职权。

第二十九条 业主大会讨论决定下列事项：

（一）制定或者修改业主大会议事规则、业主委员会会议事规则和管理规约；

（二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（三）改变或者撤销业主委员会不适当的决定；

（四）选聘、解聘物业服务企业；

（五）提出分立或者合并物业管理区域的方案；

（六）筹集和使用住宅专项维修资金的相关事项；

（七）改建或者重建建筑物及其附属设施；

（八）物业管理区域内的其他重大物业管理事项。

第三十条 业主大会决定本条例第二十九条第六项、第七项规定的事项，应当经三分之二以上业主且专有部分面积占建筑物总面积三分之二以上的业主同意。决定本条例第二十九条规定的其他事项，应当经专有部分面积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。建筑物总面积、专有部分面积以及业主人数按照下列方法确定：

（一）建筑物总面积为专有部分面积之和；专有部分面积按照房地产权证书记载的面积计算。尚未记载的，暂按测绘机构的实测面积计算。尚未实测的，暂按商品房买卖合同记载的面积计算；

（二）业主人数为专有部分的业主人数之和，已出售的专有部分的业主人数，一个专有部分按一人计算。尚未出售和虽已出售但尚未交付的专有部分的业主人数，以及同一业主拥有一个以上专有部分的业主人数，按一人计算。

车位、车库面积不计入前款规定的专有部分面积，不计投票权。

第三十一条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会会议可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式。采用书面征求意见形式的，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。书面征求意见结果应当在物业管理区域的显著位置公示，业主有权查阅相关资料。

第三十二条 业主可以以书面委托的形式，约定由授权委托

人在一定期限内代其行使共同管理权，具体委托内容、期限、权限和程序由业主大会议事规则规定。

第三十三条 一个专有部分有两个以上所有权人的，应当自行确定一人参与投票表决，但共有人所代表的业主人数为一人。

业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人投票表决。

未参与表决的业主的投票权数，按照业主大会议事规则执行。

第三十四条 业主拒付物业服务费，不缴存住宅专项维修资金以及实施其他损害业主共同权益行为的，业主大会可以在管理规约和业主大会议事规则中对其共同管理权的行使予以限制。

第三十五条 物业管理区域内业主人数较多的，可以幢、单元、楼层为单位，共同决定本单位范围内的物业管理事项。物业管理事项范围和决定程序由业主大会议事规则规定或者物业管理区域内全体业主共同决定。

第三十六条 未成立业主大会的物业管理区域，发生物业服务企业停止服务或者其他重大、紧急物业管理事件，需要业主共同决定解聘、选聘物业服务企业或者其他事项的，由物业所在地的街道办事处、镇人民政府指导协助。

第三十七条 业主大会依法作出的决定，对全体业主具有约束力。

业主大会的决定应当以书面形式在物业管理区域的显著位置及时公告。

第三十八条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，由三人以上单数组成。业主委员会委员应当由物业管理区域内的业主担任，每届任期不超过五年，可连选连任。

业主委员会应当自选举产生之日起十五日内召开首次会议，推选出业主委员会主任一名，副主任一至三名，推选情况应当在物业管理区域的显著位置公告，公告期为七日。

第三十九条 业主委员会应当自产生之日起三十日内持下列材料向房产行政主管部门和街道办事处、镇人民政府备案：

- （一）业主大会会议决定；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）管理规约；
- （四）业主委员会委员名单和基本情况；
- （五）法律、法规规定的其他资料。

房产行政主管部门应当自收到前款规定资料之日起五日内，对符合条件的发给业主委员会备案回执，业主委员会凭备案回执办理刻制业主委员会公章等手续。

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办理备案变更手续。

第四十条 业主委员会未能产生的，街道办事处、镇人民政府和社区居委会、村民委员会应当给予指导和协助，推进业主委员会的成立。

第四十一条 业主委员会应当履行下列职责：

- (一) 执行业主大会决议，维护业主共同利益；
- (二) 召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；
- (三) 与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；
- (四) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督物业服务企业履行物业服务合同；
- (五) 监督管理规约的实施；
- (六) 督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；
- (七) 组织和监督住宅专项维修资金的筹集和使用；
- (八) 调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- (九) 法律、法规规定以及业主大会赋予的其他职责。

第四十二条 业主委员会应当建立信息公开制度，向业主公布下列事项：

- (一) 业主大会议事规则、业主委员会会议事规则和管理规约；
- (二) 业主大会和业主委员会的决议；
- (三) 物业服务合同；
- (四) 住宅专项维修资金的筹集、使用方案及情况；
- (五) 物业共用部位的使用与收益情况；
- (六) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车辆的处分情况；
- (七) 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；
- (八) 其他应当向业主公开的情况和资料。

第四十三条 业主委员会换届时，应当在其任期届满前三个

月提出换届筹备组人选名单，并在物业管理区域内公示。业主在公示截止之日起十五日内未提出异议的，换届筹备组按照公示人员名单成立；半数以上的业主提出异议的，由业主委员会重新提出人选名单。

换届筹备组在征求业主意见的基础上提出新一届业主委员会候选人名单，召开业主大会会议，进行换届选举，并向物业所在地街道办事处、镇人民政府报告会议情况和选举结果。

业主委员会应当在任期届满之日起十日内，将保管的有关财务、文件资料、印章等移交给新一届业主委员会。

第四十四条 业主委员会未能按照本条例第四十三条规定组织换届选举的，由社区居民委员会、村民委员会在街道办事处、镇人民政府的指导和监督下，组织换届选举工作。

第四十五条 业主大会和业主委员会的工作经费由全体业主承担，有物业共用部位、共用设施设备经营收益的，可以从经营收益中列支，其筹集、管理和使用的办法由业主大会在议事规则中具体约定。

业主委员会应当每年至少一次在物业管理区域的显著位置公告工作经费的收支情况，接受业主监督。

第四十六条 业主委员会委员的任期、候补、空缺、资格终止等事项由业主大会议事规则规定。有下列情形之一的，委员资格自动终止：

- (一) 任职期限届满的；

- (二) 不再具备业主身份的;
- (三) 丧失履行委员职责能力的;
- (四) 任职期间被依法追究刑事责任的;
- (五) 向业主大会或者业主委员会提出辞职并经同意的;
- (六) 业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会应当及时将业主委员会委员资格终止的情况在物业管理区域的显著位置公告。资格终止的业主委员会委员应当自公告终止之日起三日内,将属于业主大会、业主委员会的印章、财务账目、资料档案、办公设施设备 etc 移交给业主委员会。

第四十七条 业主委员会或者业主委员会委员未按本条例规定移交所保管的印章、财务账目、资料档案、办公设施设备及其他属于业主所有的财物的,由街道办事处、镇人民政府督促移交;拒不移交的,新一届业主委员会或者其他业主委员会委员可以请求公安机关协助移交。

第四十八条 同一个物业管理区域内分期建设的项目,先期建设的区域已成立业主大会及业主委员会的,后期建设的区域,业主委员会委员采取补选的形式产生。补选时,在后期建设区域召开业主大会,按照后期建设区域占物业管理区域房屋建筑面积比例确定补选委员的人数。

先期建设的区域业主大会成立后,业主委员会应当将下列事项书面告知建设单位、物业服务企业:

- (一) 管理规约;

- (二) 业主大会议事规则；
- (三) 业主委员会议事规则；
- (四) 业主大会、业主委员会的其他决定；
- (五) 物业服务合同约定的其他项目。

建设单位在销售后期建设的物业时，应当向物业买受人明示本条第二款所列事项。

第四十九条 业主委员会和业主委员会委员不得有下列行为：

- (一) 在本物业管理区域从事物业服务经营活动；
- (二) 在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职；
- (三) 擅自以业主大会、业主委员会的名义开展活动；
- (四) 未经业主大会同意，选聘、解聘物业服务企业，或者使用业主大会和业主委员会的工作经费；
- (五) 作出违反法律、法规的决定。

第五十条 业主大会或者业主委员会作出的决定违反法律、法规的，房产行政主管部门和街道办事处、镇人民政府应当责令限期改正或者撤销决定，并通告全体业主。

业主大会或者业主委员会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。

第四章 前期物业管理

第五十一条 建设单位应当在住宅物业的业主、业主大会首次选聘物业服务企业之前，通过招投标的方式选聘具有相应资质的前期物业服务企业，提供前期物业服务。有下列情形之一的，经房产行政主管部门批准，可以通过协议方式选聘：

（一）投标人少于三个；

（二）住宅物业的总建筑面积不超过五万平方米。

第五十二条 建设单位采用公开招标方式选聘前期物业服务企业的，应当在公共媒介上发布招标公告。招标公告应当载明招标人的名称、地址和招标项目的基本情况以及获取招标文件的办法等事项。

建设单位不得以不合理条件限制或者排斥潜在投标人，不得向潜在投标人提出与物业管理项目实际要求不符的资格要求，对不同资质等级的物业服务企业应当设定同一评标标准。

第五十三条 分期开发的建设项目划定为一个物业管理区域的，其前期物业服务项目招投标应当以物业管理区域为范围。

分期开发的物业划定为一个物业管理区域的，应当由同一物业服务企业提供服务。

第五十四条 建设单位应当与物业服务企业签订前期物业服务合同，物业服务企业应当自签订合同之日起十五日内将合同向物业所在地房产行政主管部门备案。

前期物业服务合同应当约定物业承接查验事项，没有约定或者约定不明确的，按照国家标准、行业标准履行。没有国家标准、

行业标准的，按照符合合同目的的特定标准履行。

第五十五条 建设单位应当在出售物业前，制定临时管理规约，对下列事项作出约定：

（一）全体业主同意授权物业服务企业代为查验物业共用部位、共用设施设备；

（二）建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理；

（三）住宅专项维修资金的缴存、使用；

（四）物业共有部分的使用与收益分配；

（五）业主的权利与义务；

（六）违反临时管理规约应当承担的责任。

临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

临时管理规约的效力至业主大会审议通过的管理规约生效时终止。

第五十六条 建设单位应当在商品房销售方案中明示临时管理规约的内容。物业买受人与建设单位签订商品房买卖合同时，应当书面承诺遵守临时管理规约。

第五十七条 建设单位出售物业时，不得承诺或者约定减免物业服务费。本条例施行前建设单位已经承诺或者约定减免的物业服务费，由建设单位承担。

第五十八条 物业服务企业应当在前期物业管理期间履行以下职责：

（一）参与工程的检查，对发现的工程质量问题和其他不利

于物业使用和管理的问题，及时向建设单位或者相关行政管理部门提出整改建议，并协助行政管理部门督促落实；

（二）就共用设施设备的安装位置、管线走向等事宜向建设单位提出建议，并参与共用设施设备的安装、调试等工作；

（三）建立物业共用部位、共用设施设备工程信息资料和日常管理档案；

（四）根据临时管理规约、前期物业服务合同的约定，向业主提供物业服务并引导业主遵守约定，维护物业公共利益和管理秩序；

（五）配合房产行政主管部门、街道办事处、镇人民政府做好业主大会的成立工作。

第五十九条 建设单位应当在交付物业十五日前，与物业服务企业完成对物业共用部位、共用设施设备的查验，并由双方签字确认查验记录。

物业服务企业应当将物业承接查验情况在物业管理区域的显著位置公示，不得承接不符合交付使用条件或者未经查验的物业。

第六十条 建设单位应当在物业承接查验二十日前，向物业服务企业移交下列资料：

（一）物业管理区域备案资料；

（二）物业的报建、批准文件，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；

(三) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料;

(四) 物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(五) 物业管理区域内建筑物、场地、设施设备的产权清单;

(六) 承接查验所必需的其他资料。

第六十一条 分期开发建设的物业可以根据开发建设的进度,对符合交付使用条件的物业分期承接查验。建设单位与物业服务企业应当在承接最后一期物业时,办理物业整体交接手续。

第六十二条 建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同,应当包含前期物业服务合同约定的内容。

物业买受人应当在建设单位交付物业后,按照商品房买卖合同约定的时间、标准和方式交纳物业服务费。已竣工但尚未交付买受人的,物业服务费由建设单位全额承担。

物业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关手续的,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关手续的,视为交付。

第五章 物业管理服务

第六十三条 特区外物业服务企业来特区从事物业管理服务的,应当向市、区(县)房产行政主管部门备案。

物业服务企业自取得资质证书之日起三个月内可以自愿加入

物业管理行业协会。

第六十四条 市房产行政主管部门负责物业服务企业二级资质证书的初审和三级资质证书的颁发和管理。

物业服务企业应当按照房产行政主管部门核定的物业服务企业资质等级，在资质证书的有效期内从事相应的物业管理服务活动，不得超越资质等级承接物业管理项目，从业人员应当按照国家有关规定，取得相应的职业资格证书。

物业服务企业三级资质证书的有效期为三年，需要延续有效期的，应当在有效期届满三十日前向市房产行政主管部门提出申请；逾期未申请延续或者申请未获批准的，物业服务企业应当重新申请取得资质，其资质等级按照最低等级核定并设定一年的暂定期。

第六十五条 物业服务企业资质证书被依法吊销的，自吊销之日起三年内，其法定代表人以及负有主要责任的经理、项目经理不得在物业服务企业任职。

第六十六条 物业管理应当实行信用信息管理制度。房产行政主管部门应当对物业服务企业信用实施管理和考核。

房产行政主管部门可以委托物业管理行业协会建立物业服务企业信用档案。

第六十七条 房产行政主管部门应当建立物业管理区域档案管理制度，建设单位、物业服务企业、业主大会和业主委员会应当将物业服务活动中形成的具有保存价值的有关资料，报送房产

行政主管部门。

物业服务企业应当建立物业管理档案，妥善保管相关物业资料，不得泄露业主资料，不得用于与物业管理服务无关的活动。物业服务合同终止时，应当将物业管理档案移交业主委员会。

第六十八条 物业管理行业协会对物业服务企业及其工作人员侵害业主合法权益的，应当督促其改正；情节严重的，应当给予警告、业内通报批评或者公开谴责，并可向房产行政主管部门提出处理建议。

第六十九条 业主委员会经业主大会选举产生后，应当与选聘的物业服务企业签订物业服务合同，前期物业服务合同自行终止。物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起三十日内，向市、区（县）房产行政主管部门备案。

前期物业服务合同期限届满但业主委员会仍未成立的或者未依法选聘物业服务企业的，前期物业服务合同可以继续履行至新物业服务合同约定的提供物业服务之日止。

第七十条 物业服务合同应当对物业服务事项、服务标准、收费标准、物业服务用房、住宅专项维修资金的管理与使用、合同期限以及双方的权利义务、违约责任等内容进行约定。

第七十一条 物业服务企业应当提供以下物业服务：

- （一）建筑物共用部位的维护和管理；
- （二）共用设施设备的日常运行、维护和管理；
- （三）共用部位的绿化养护管理、环境卫生的保洁和设施维

修保养;

(四) 秩序维护、安全防范、车辆停放管理等事项;

(五) 物业服务档案和物业档案的管理;

(六) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务企业可以就超出物业服务合同约定的服务与相关业主另行约定。

第七十二条 物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定,健全安全防范措施,做好物业管理区域内的安全防范工作,为业主提供安全高效便捷的服务。

物业管理区域内发生安全事故时,物业服务企业应当采取应急措施,并及时向有关行政管理部门报告,协助做好救助工作。

第七十三条 物业服务企业应当按照有关法律、法规规定和物业服务合同约定,提供物业服务,并配合有关行政管理部门、街道办事处、镇人民政府做好相关社区管理和社区服务。

第七十四条 物业服务收费实行政府指导价和市场调节价。业主大会成立之前的住宅(含自有产权车位、车库)物业服务收费实行政府指导价,别墅、业主大会成立之后的住宅(含自有产权车位、车库)及其他非住宅物业服务收费实行市场调节价。

实行政府指导价的,价格主管部门应当会同房产行政主管部门,根据住宅物业种类、服务内容、服务等级和物价指数变动情况等,制定相应的基准价和浮动幅度,并每年向社会公布。

实行市场调节价的物业服务收费,由物业服务企业与业主双

方协商确定。

第七十五条 物业服务企业应当将物业服务内容、服务等级标准以及收费项目、收费标准等在物业管理区域的显著位置进行公示。

物业服务企业应当每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。业主委员会可以聘请专业机构对物业服务资金收支情况进行审计。

第七十六条 物业服务企业依约履行服务的，业主应当按时交纳物业服务费及其他费用。未按时交纳的，物业服务企业有权催缴，要求限期交纳。物业服务企业可以按照物业服务合同的约定加收违约金。

业主不得以物业空置、存在开发遗留问题或者无需接受相关物业服务等其他无正当理由拒付物业服务费。

业主违反物业服务合同约定，逾期不交纳物业服务费的，物业服务企业可以向人民法院起诉。

第七十七条 物业服务企业违反规定及物业服务合同，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，业主委员会或者业主有权拒绝。

物业服务企业不得以部分业主拖欠物业服务费为由减少物业服务内容或者降低物业服务质量和标准。

第七十八条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位已服务到最终用户的，可以委托物业服务企业代收

相关费用并支付代收费用。物业服务企业代收相关费用，不得提高收费标准或者向业主收取手续费等额外费用，不得以业主拖欠物业服务费用为由限制或者变相限制专业服务。

任何单位和个人不得强制物业服务企业代收代缴有关费用或要求物业服务企业提供无偿服务。

第七十九条 物业服务企业应当在前期物业管理期间，按照国家相关规定购买物业共用部位、共用设施设备保险和公众责任保险，并在物业管理区域内显著位置公示，接受相关行政管理部门和业主监督。业主大会成立后，物业服务企业购买物业共用部位、共用设施设备保险和公众责任保险，由业主大会决定。

第八十条 业主委员会应当在物业服务合同期限届满三个月前组织召开业主大会，决定续聘或者选聘物业服务企业，并书面告知物业服务企业。决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满一个月前与物业服务企业续签物业服务合同。决定选聘新物业服务企业的，原物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，并配合新选聘的物业服务企业接管。

物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满三个月前书面告知业主或者业主委员会。没有业主委员会的，应当在合同期限届满三个月前在物业管理区域的显著位置内公示，并书面告知物业所在地街道办事处、镇人民政府。

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，原物业服务企业按照合同约定继续提供服务的，物业服务合同有效期自动延续至新的物业服务合同约定提供物业服务之日止。

第八十一条 物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十五日内，向业主委员会履行下列交接义务，退出物业管理区域：

- （一）移交物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备；
- （二）移交本条例第六十条规定的资料；
- （三）移交物业管理档案、物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护保养和定期检验等技术资料，运行、维护保养记录；
- （四）结清预收、代收的有关费用；
- （五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务企业在办理交接至退出物业管理区域期间，应当维持正常的物业管理秩序。

第八十二条 物业管理服务交接时，交接各方应当共同对物业共用部位、共用设施设备及有关文件档案资料进行查验，书面记录查验情况并签订确认书。

第八十三条 物业服务企业不得以业主欠交物业服务费或者对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。拒绝办理交接手续或者拒不退出物业管理区域的，不得向业主收取物业服务费用。

物业服务企业拒不退出物业管理区域的，新的物业服务企业、业主或者业主委员会应当与原物业服务企业协商解决。协商不成

的，可以依法提起诉讼或者申请仲裁，不得强行接管。房产行政主管部门和街道办事处、镇人民政府应当加强对物业服务企业交接工作的监管。

第八十四条 接管的物业服务企业应当自物业管理项目移交后十五日内，将物业服务合同连同街道办事处、镇人民政府确认的业主大会选聘物业服务企业情况报告书向房产行政主管部门备案。

第六章 物业使用及维护

第八十五条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏房屋承重结构、主体结构，改变房屋套型、将房屋进行分割搭建；

（二）破坏或者擅自改变房屋外观、降低或者提高首层地面标高；

（三）违法搭建建筑物、构筑物；

（四）占用或者损坏共用配套设施设备和相关场地，擅自移动共用配套设施设备；

（五）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室（厅）、书房和厨房上方；

（六）排放有毒、有害物质，发出超过规定标准的噪声；

(七) 乱设摊点，乱悬挂、张贴、涂写，高空抛物，随意抛弃垃圾、在公共场地放置杂物；

(八) 法律、法规、规章和管理规约禁止的其他行为。

第八十六条 业主委员会、物业服务企业对业主和物业使用人使用物业时违反法律、法规和管理规约的行为，应当立即劝阻、制止，督促改正。拒不改正的，及时报告相关行政管理部门，相关行政管理部门应当及时依法处理。

第八十七条 业主、物业使用人应当按照城乡规划行政管理部门批准的用途使用物业的专有部分，不得将住宅、车库或者其他附属设施改变为经营性用房。因特殊情况确需改变的，应当征得有利害关系的业主同意，并依法办理规划变更等手续。

第八十八条 物业的专有部分发生危及他人房屋使用安全或者公共安全情形的，业主或者责任人应当及时维修；紧急情况时，物业服务企业应当组织抢修或者采取应急防范措施，并及时通知业主委员会或者社区居民委员会、村民委员会，费用由相关责任人承担。

第八十九条 业主、物业使用人装饰装修房屋或者安装室外设施，应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的规定以及管理规约，并告知物业服务企业。物业服务企业应当与业主、物业使用人签订装饰装修管理服务协议，将装饰装修活动中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人，并对房屋装饰装修施工进行现场监督。

业主、物业使用人进行装饰装修影响相邻业主正常生活的，相邻业主有权要求物业服务企业或者业主委员会协调处理，物业服务企业或者业主委员会应当自接到请求后二十四小时内协调处理。

第九十条 物业服务企业可以按照装饰装修管理服务协议的约定和装修保证金标准收取保证金，主要用于因装饰装修活动对物业共用部位及毗邻房屋造成损坏进行赔偿的保证。装修保证金实行专户管理，不得挪用。

物业服务企业应当自业主、物业使用人告知装饰装修活动结束之日起二日内进行查验，未造成损坏的，自查验合格之日起三日内退还装修保证金。对物业共用部位及毗邻房屋造成损坏的，应当出具整改通知书，并自整改查验合格之日起五日内退还装修保证金。

第九十一条 任何单位和个人不得擅自占有、使用、处分物业的共用部位和共用设施设备。

建设单位应当与物业买受人在商品房买卖合同中约定物业的共用部位和共用设施设备。

第九十二条 利用物业共用部位和共用设施设备进行经营的，应当符合法律、法规和管理规约的规定，并由业主大会或者相关业主共同决定。

利用物业共用部位和共用设施设备进行经营的收益，扣除管理成本支出后的部分归全体业主所有，业主委员会应当定期公布

收益的收支情况。

第九十三条 物业的配套车位、车库的归属，由建设单位与物业买受人在商品房买卖合同中约定属于建设单位所有或者相关业主共有。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆的车位，属于全体业主共有，建设单位不得销售。

第九十四条 建设单位应当与物业买受人在商品房买卖合同中约定车位、车库的出售、附赠或者出租方式、租售价格、租售时间、租售期限等内容。物业买受人未按约定期限承租、购买车位、车库，或者与建设单位约定不需要承租或者购买车位、车库的，视为物业买受人对车位、车库的需求已满足。

第九十五条 建设单位不得将物业配套的车位、车库出售给业主以外的其他人。

物业的配套车位、车库出售时，车位、车库的数量等于或者少于物业管理区域内房屋套数的，每户业主只能购买（含受附赠）一个车位、车库。

建设单位尚未出售并空置的车位、车库，可以向业主出售，但业主要求承租的，建设单位不得以只售不租为由拒绝出租。建设单位在租售车位、车库一个月前，应当以书面形式在物业管理区域的显著位置内公示拟租售车位、车库的数量、租售价格及买受人、承租人条件等，公示期不少于三十日。

第九十六条 车位、车库租售、附赠给业主后尚有空余的，

建设单位应当首先将其出租给物业使用人；满足业主和物业使用人需求后仍有空余的，建设单位可将其作临时停车使用，也可出租给业主、物业使用人以外的其他人，但每次租赁的期限不得超过六个月。

第九十七条 物业的配套车位、车库尚未充分利用的，不得占用业主共有的道路或者其他场地设置规划以外的车位。

占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地停放车辆的，应当确保消防通道和道路畅通，并征得业主大会同意。

占用业主共有的道路或者其他场地停放机动车辆的车位，应当交纳车位场地使用费。

车位场地使用费由物业服务企业代为收取，单独记账，独立核算，定期公布账目，并接受业主的监督。车位场地使用费扣除物业管理成本后属于全体业主共有，主要用于养护维修小区道路和停车设施、改善共用设施设备、业主委员会运作等事项。

第九十八条 进入住宅小区的机动车辆应当在依法设置或者划定的车位、车库内按序停放，不得阻碍物业管理区域内的交通道路或者将车辆停放在小区消防通道口，不得损坏绿地或者妨碍其他业主使用物业。

物业服务企业应当加强对进入住宅小区的车辆的管理，发现有违反前款规定情形的，应当及时劝阻、制止。劝阻、制止无效的，应当及时报告公安等有关部门，公安等有关部门应当及时予以处理。

大型车辆和载有危险化学品的车辆不得进入住宅小区。

第九十九条 住宅、住宅小区内的非住宅、住宅小区外与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照规定在办理房屋入住手续前交存住宅专项维修资金。住宅专项维修资金的缴存、使用、管理、监督按照国家、省和市有关规定执行。

房产行政主管部门每年至少一次公布住宅专项维修资金的缴存情况，接受业主的监督。

业主委员会或者受委托的物业服务企业每年至少公布一次住宅专项维修资金的支出情况，接受业主的监督。

第一百条 发生下列危及房屋使用安全、严重影响房屋住用等紧急情况时，应当立即使用住宅专项维修资金对共用部位进行维修、更新、改造：

（一）屋面防水损坏造成渗漏的；

（二）电梯、消防、安防等共用设施设备存在严重安全隐患的；

（三）楼体外墙墙面有脱落危险，危及人身安全的；

（四）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身财产安全的；

（五）其他危及公共安全和物业使用功能的紧急情况。

第一百零一条 物业保修期内，因建设工程质量问题发生的维修等费用，由建设单位承担，不得从住宅专项维修资金中列支。

根据物业服务合同约定，应当由物业服务企业从物业服务费

用中支出的物业共用部位、共用设施设备的维修、养护费用，不得从住宅专项维修资金中列支。

第一百零二条 物业保修期满后，物业的共用部位和共用设施设备的维修、更新、改造费用，由业主大会或者相关业主共同决议同意后在住宅专项维修资金列支。

第一百零三条 业主转让物业前应当书面通知物业服务企业，并缴清物业服务费用、住宅专项维修资金及其它应当承担的分摊费用。

业主转让物业时，其交存的住宅专项维修资金余额不予退还，一并转让给物业买受人。

第一百零四条 建设单位应当按照法律、法规规定的保修期限承担物业及其附属设施设备的保修责任，业主、物业使用人应当予以配合。

物业保修期届满后，全体业主共有的物业共用部位的维修责任由全体业主承担，部分共有的物业共用部位的维修责任由部分共有的业主承担；物业专有部分的维修由业主负责。共用部位、共用设施设备遭人为损坏的，物业服务企业应当要求责任人负责修复或者赔偿。

第一百零五条 供水、供电等专业经营设施设备的维护、保养等费用，由专业经营单位承担，不得从住宅专项维修资金中列支。

第七章 法律责任

第一百零六条 建设单位、物业服务企业、业主以及其他单位和个人违反本条例的行为，法律、法规已有规定的，从其规定。

第一百零七条 建设单位违反本条例规定的，由房产行政主管部门按照以下规定处罚：

（一）违反本条例第十二条规定，提供的物业管理用房不符合使用要求的，予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款；

（二）违反本条例第九十五条第一款规定，将物业配套的车位、车库出售给业主以外的其他人的，责令限期改正；逾期不改正的，没收违法所得，并处违法所得一倍的罚款；

（三）违反本条例第九十五条第三款规定，以只售不租为由拒绝向业主出租车位、车库的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款；

（四）违反本条例第一百零四条第一款规定，在保修期限内未承担物业及其附属设施设备的保修责任的，责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下的罚款。

建设单位违反本条例第十五条第一款、第九十五条规定出售车位、车库的，房产行政主管部门不予办理车位、车库产权登记手续。

第一百零八条 物业服务企业违反本条例规定的，由房产行

政主管部门按照以下规定处罚：

（一）违反本条例第五十四条第一款规定，未将前期物业服务合同备案的，责令限期改正；逾期不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，予以通报，并处三千元以上五千元以下的罚款；

（二）违反本条例第五十九条规定，承接不符合交付使用条件或者未经查验的物业的，责令限期改正；逾期不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，予以通报，并处五万元以上十万元以下的罚款；

（三）违反本条例第七十五条第二款规定，未每年至少一次公布物业服务资金的收支情况的，责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上五千元以下的罚款；

（四）违反本条例第八十四条规定，在接管后十五日内，未将物业服务合同连同企业情况报告书备案的，责令限期改正；逾期不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，予以通报，并处三千元以上五千元以下的罚款；

（五）违反本条例第九十条第一款规定，挪用装修保证金的，责令退回装修保证金，并处装修保证金金额一倍以上二倍以下的罚款。

第一百零九条 业主委员会违反本条例第三十九条规定，未按照规定办理业主委员会备案的，由房产行政主管部门予以警告，责令限期改正。

第一百一十条 业主委员会委员违反本条例第四十九条规定实施违法行为的，由市、区（县）人民政府相关行政主管部门依法处理，并在其物业管理区域内予以通报；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百一十一条 违反本条例第九十二条第一款规定，擅自利用物业共用部位和共用设施设备经营的，由房产行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对个人处以一千元以上一万元以下的罚款，对单位处以五万元以上二十万元以下的罚款。

第一百一十二条 业主、物业使用人、业主委员会、建设单位及物业服务企业之间因物业管理服务发生纠纷的，可以向房产行政主管部门、街道办事处、镇人民政府、社区居民委员会、村民委员会申请调解，也可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第一百一十三条 房产行政主管部门、街道办事处、镇人民政府和其他相关行政管理部门及其工作人员违反本条例，有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未依照本条例规定指导业主筹备、组织召开业主大会会议的；

（二）对业主和物业服务企业在物业管理活动中的投诉，不及时受理、依法调处的；

（三）发现物业管理区域内的违法行为或者接到违法行为报

告，不依法及时予以处理的；

（四）截留、挪用、侵占物业住宅专项维修资金等的；

（五）其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

第八章 附则

第一百一十四条 本条例对物业管理相关事项未作规定的，按照法律、法规的有关规定执行。

第一百一十五条 本条例有关用语的含义是：

物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

前期物业管理，是指业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

专有部分，是指物业管理区域内的房屋（含整栋建筑物）、车位、摊位，以及规划专属于特定房屋且建设单位销售时已根据规划列入该特定房屋买卖合同中的特定空间。其具有构造上的独立性，能够明确区分；具有利用上的独立性，可以排他使用；能够登记成为特定业主所有权的客体。

共用部位，是指物业管理区域内业主共有共用的建筑物承重结构部位（包括基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）以及物业服务用房、共用设施设备用房、外墙面、门厅、楼梯间、走

廊通道、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层等。

共用设施设备，是指物业管理区域内业主共有共用的电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、供气管线、电线、供暖及空调设备、道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施等（已移交专业经营单位管理、维护的专业经营设施设备及其相关管线除外）。

第一百一十六条 本条例规定的业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同的示范文本，由市房产行政主管部门制定。

第一百一十七条 业主自行管理或者聘请其他管理人管理物业的，参照本条例有关规定执行。

第一百一十八条 本条例自 2012 年 12 月 1 日起施行。