

建设单位违反本条例第二十八条规定,未将工程决算文件报送备案的,由交通建设工程造价管理机构责令限期改正;逾期不改正的,处一万元以上五万元以下罚款。

**第四十三条** 从事造价咨询业务的单位违反本条例第三十条规定的,由交通建设工程造价管理机构责令限期改正,给予警告,没有违法所得的,并处一千元以上一万元以下罚款;有违法所得的,并处违法所得三倍以上但不超过五万元罚款。

**第四十四条** 造价执(从)业人员违反本条例第三十一条规定的,由交通建设工程造价管理机构责令限期改正,给予警告,没有违法所得的,并处一千元以上一万元以下罚款;有违法所得的,并处违法所得三倍以上但不超过三万元罚款。

**第四十五条** 违反本条例规定的行为依法应当给予降低资质等级和吊销资质证书的行政处罚的,由颁发资质证书的机关决定。

**第四十六条** 交通运输主管部门、交通建设工程质量安全监督机构和交通建设工程造价管理机构的工作人员有下列情形之一的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,由有权机关按

照管理权限给予处分:

(一)违反法律、法规规定的权限和程序实施行政许可与备案审查;

(二)未依法履行交通建设工程质量安全或者造价监督管理职责;

(三)违法要求缩短交通建设工程建设工期;

(四)发现违法行为或者接到对违法行为的举报后不依法进行查处;

(五)违法实施行政处罚和监督检查;

(六)其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

## 第六章 附 则

**第四十七条** 本条例所称的交通建设工程从业单位包括从事交通建设工程建设、勘察设计、施工、工程监理、设计咨询、造价咨询、试验检测、施工监控等工作的单位,以及相关设备、材料的供应单位。

**第四十八条** 本条例自2014年3月1日起施行。

# 杭州市物业管理条例

(2001年10月17日杭州市第九届人民代表大会常务委员会第三十七次会议通过 2001年12月28日浙江省第九届人民代表大会常务委员会第三十届会议批准)

根据2003年8月21日杭州市第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过 2003年11月6日浙江省第十届人民代表大会常务委员会第六次会议批准的《杭州市人民代表大会常务委员会关于修改〈杭州市物业管理条例〉个别条款的决定》修正 2013年8月23日杭州市第十二届人民代表大会常务委员会第十二次会议修订 2013年11月22日浙江省第十二届人民代表大会常务委员会第六次会议批准)

## 目 录

### 第一章 总 则

### 第二章 业主、业主大会和业主委员会

### 第三章 物业管理服务

### 第四章 物业使用和维修

## 第五章 物业保修金和物业专项维修资金

## 第六章 法律责任

## 第七章 附 则

### 第一章 总 则

**第一条** 为了规范物业管理行为,维护业主、非业主使用人和物业服务企业的合法权益,保障物业的合理使用,创造良好的生活、工作环境,根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《浙江省物业管理条例》等有关法律、法规的规定,结合本市实际,制定本条例。

**第二条** 本市行政区域内的物业管理、使用及其监督管理活动适用本条例。

本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业服务企业或者自行管理形式,对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内环境卫生和秩序的活动。

**第三条** 市房产主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作。

各区、县(市)房产主管部门依照本条例对辖区内日常物业管理活动实施监督管理,对业主大会和业主委员会日常运作开展业务指导。

建设、公安、民政、财政、城乡规划、绿化、环保、工商、质监、城管、人防、价格、消防等部门按照各自职责,协助做好物业管理的监督管理工作。

**第四条** 街道办事处、乡(镇)人民政府负责指导监督本辖区内业主大会、业主委员会的组建及日常工作,协调物业管理和社区建设的相互关系。

社区居民委员会协助街道办事处、乡(镇)人民政府开展物业管理相关工作。

**第五条** 各区、县(市)人民政府应当加强对本行政区域内物业管理工作的领导,建立由辖区房产主管部门、街道办事处、乡(镇)人民政府及相关部门和单位参加的物业管理联席会议制度,协调解决辖区内物业管理的重大问题,并建立物业管理争议化解和纠纷处理工作机制,为处理物

业管理争议和纠纷提供便利。

人民调解委员会可以依法调解本辖区内业主、业主委员会、物业服务企业之间的物业管理纠纷。

**第六条** 物业服务行业组织应当建立诚信档案,制定物业服务规范,加强对物业服务企业和物业服务从业人员的自律性管理。

### 第二章 业主、业主大会和业主委员会

**第七条** 房屋等物业的所有权人为业主,在物业管理活动中,享有法律、法规规定的权利,履行相应的义务,并遵守管理规约、业主大会议事规则及物业服务合同约定。

物业管理区域内的全体业主组成业主大会。

**第八条** 物业管理区域内房屋出售并交付使用的建筑面积达到建筑物总面积百分之六十以上,或者首套房屋出售并交付使用已满两年、且房屋出售并交付使用的建筑面积达到建筑物总面积百分之三十以上的,建设单位应当在两个月内向所在地街道办事处、乡(镇)人民政府报送下列筹备首次业主大会会议所需的资料:

- (一)物业管理区域划分资料;
- (二)房屋及建筑物面积清册;
- (三)业主名册;
- (四)建筑规划总平面图;
- (五)共用设施设备的交接资料;
- (六)物业管理用房配置确认资料;
- (七)其他有关的文件资料。

**第九条** 符合成立业主大会条件的,街道办事处、乡(镇)人民政府应当在收到建设单位或者百分之五以上业主提出筹备业主大会书面申请后两个月内指导业主成立业主大会筹备组。

业主大会筹备组由业主代表、建设单位以及街道办事处、乡(镇)人民政府或者社区居民委员会的代表组成,成员人数应当为单数。业主代表由街道办事处、乡(镇)人民政府组织业主推荐产生,业主代表人数不低于筹备组总人数的百分之

五十。筹备组组长由街道办事处、乡(镇)人民政府或者委托的社区居民委员会代表担任。

筹备组成员名单应当自成立之日起三日内在物业管理区域内书面公告。业主对筹备组成员有异议的,由街道办事处、乡(镇)人民政府协调解决。

**第十条** 筹备组应当自成立之日起三个月内组织召开首次业主大会会议,并做好下列筹备工作:

(一)确定并公示业主身份、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)依法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)完成组织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书面公告。业主对公告内容有异议的,筹备组应当记录并作出答复。

**第十一条** 业主大会按照下列方式确认参加会议的业主:

(一)业主到会并在会议签到表上确认;

(二)业主在表决票上或者表决票发放表上确认;

(三)业主大会议事规则以及法律、法规规定的其他方式。

业主可以书面委托代理人出席业主大会会议。物业服务企业工作人员不得以业主代理人身份出席。业主委员会要求物业服务企业列席会议的,物业服务企业的负责人或者其书面委托的代理人应当列席会议。

**第十二条** 业主人数和总人数按照下列方法确定:

(一)业主人数,按照专有部分的数量计算,一个专有部分按照一人计算,但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付使用的部分,以及同一买受人拥有一个以上专有部分的,按照一人计算;

(二)总人数,按照前项的统计总和计算。

**第十三条** 专有部分面积和建筑物总面积按照下列方法确定:

(一)专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算;尚未进行不动产登记的,按照测绘机构的实测面积计算;尚未进行实测的,按照房屋买卖合同记载的面积计算;没有房屋买卖合同的,按照建设工程规划许可证上载明的面积计算;

(二)建筑物总面积,按照前项的统计总和计算。

**第十四条** 业主可以以幢、单元或者楼层等为单位,推选相应区域内的业主为业主代表。

业主可以接受同一物业管理区域内的其他业主书面委托在一定期限内代其行使共同管理权。

非业主使用人可以接受业主书面委托行使业主权利,但不得担任业主委员会委员。

**第十五条** 首次业主大会会议应当表决通过管理规约、业主大会议事规则,并选举产生业主委员会。

划分为一个物业管理区域的分期开发的建设项目,首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素,在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。物业管理区域内尚未出售和已出售但尚未交付使用的物业由建设单位履行业主职责。业主委员会应当将业主大会决定的事项书面告知建设单位。建设单位销售该物业管理区域内的物业的,应当在销售合同中注明业主大会的决定事项。

**第十六条** 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。建设单位应当在物业交付使用前将首次业主大会会议筹备经费交给街道办事处、乡(镇)人民政府,由业主大会筹备组使用。

筹备经费应当专户储存,专款专用。首次业

主大会会议召开后,业主大会筹备组应当将筹备经费的使用情况向全体业主公布,接受全体业主的监督。筹备经费的结余部分应当纳入物业专项维修资金或者根据业主大会的决定使用。

**第十七条** 街道办事处、乡(镇)人民政府或者受其委托的社区居民委员会应当对业主大会会议表决情况进行监督。

业主委员会不按照规定组织召开业主大会会议的,业主可以请求物业所在区、县(市)房产主管部门,街道办事处,乡(镇)人民政府协调、确定召开时间;逾期仍未召开的,由物业所在区、县(市)房产主管部门,街道办事处,乡(镇)人民政府指导、帮助社区居民委员会指导业主召开。

**第十八条** 业主委员会委员应当是本物业管理区域内的自然人业主或者单位业主委托的自然人代表,具有完全民事行为能力,遵守国家有关法律、法规,遵守临时管理规约、管理规约和业主大会议事规则。

业主委员会委员人数应当为五人以上单数,由业主大会会议选举产生。

未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的,在新一届业主委员会产生之前,由物业所在地的社区居民委员会在街道办事处、乡(镇)人民政府的指导、帮助下指导业主根据业主大会议事规则召开业主大会,并执行业主大会的决定。经专有部分占建筑物总面积二分之一以上的业主且占总人数二分之一以上的业主反对或者业主委员会选举产生后,社区居民委员会应当终止行使本款规定的职责。

**第十九条** 业主委员会可以设立候补委员制度。候补委员人数不超过业主委员会正式委员人数的百分之五十。候补委员可以与正式委员一同由业主大会选举产生,其选举产生规则、任职资格和职务终止规则应当与正式委员相同。设立候补委员的,应当和业主委员会一并备案。

业主委员会因委员辞职等原因缺额且缺额人数不超过正式委员总人数的百分之五十的,可以

从候补委员中按照得票数的多少自动递补,并且在本物业管理区域内公告。业主委员会委员缺额人数超过正式委员总人数的百分之五十的,应当重新选举业主委员会。候补委员具体递补规则等内容应当在业主大会议事规则中予以明确。

**第二十条** 业主发现业主委员会委员有下列情形之一的,可以依照法律、法规和业主大会议事规则的规定,提议业主大会定期会议或者临时会议审议决定是否终止其委员职务:

(一)不履行业主委员会委员职责和业主义务,不遵守管理规约,情节严重的;

(二)收受物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬的;

(三)向物业服务企业销售商品、承揽业务的;

(四)牟取可能妨碍公正履行职务的其他利益的;

(五)其他侵害业主合法权益的行为。

业主大会会议审议决定是否终止业主委员会委员职务时,应当允许该委员提出申辩,并记录归档。

**第二十一条** 业主委员会委员有下列情形之一的,其委员职务自行终止:

(一)不再是本物业管理区域的业主的;

(二)因疾病或者其他原因丧失履行职责能力的;

(三)以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的;

(四)被依法追究刑事责任的。

**第二十二条** 业主委员会应当按照业主大会议事规则规定及业主大会决定召开会议。经三分之一以上业主委员会委员的提议,应当在七日内召开业主委员会会议。

业主委员会委员不能委托代理人参加会议。候补委员可以列席业主委员会会议,但不具有表决权。

**第二十三条** 业主委员会应当通过公告等形

式及时公布业主大会和业主委员会决定等物业管理中的重大事项,做好物业管理中重要事项的记录,并接受业主查询。

业主委员会应当听取业主和非业主使用人对物业管理和业主委员会日常工作的意见和建议,接受咨询、投诉和监督。

**第二十四条** 业主委员会的任期为三至五年,具体由业主大会决定,任期届满自行终止。业主委员会委员可以连选连任。业主委员会在任期届满的三个月前,应当书面报告所在地街道办事处、乡(镇)人民政府,并按照规定开展换届选举工作。

**第二十五条** 业主大会选举产生新一届业主委员会之日起十日内,上一届业主委员会应当在街道办事处、乡(镇)人民政府指导下,将其保管的有关凭证、档案等资料、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在任期内提前终止的,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资料及财物。

拒不移交本条第一、二款所述物品的,业主委员会可以请求物业所在地街道办事处、乡(镇)人民政府或者公安机关协助移交。

**第二十六条** 业主大会、业主委员会的运作经费由全体业主共同承担。物业管理区域内有共用部位、共用设施设备收益的,运作经费可以在共用部位、共用设施设备收益中列支,具体额度由首次业主大会筹备组或者业主委员会提出意见,并在业主大会会议上表决通过后执行。

业主委员会应当每年公布上一年度业主大会、业主委员会运作经费的使用情况,接受全体业主的监督。

### 第三章 物业管理服务

**第二十七条** 物业管理区域由所在区、县(市)房产主管部门会同街道办事处、乡(镇)人民

政府及社区居民委员会,遵循相对集中、便于管理的原则,按照下列方法根据物业的共用设施设备配置、建筑规模、社区建设等因素进行划分:

(一)新建物业项目,包括分期开发或者有两个以上建设单位开发建设的区域,拥有共用主要配套设施设备的,核定为一个物业管理区域;

(二)旧城区规划范围内新开发建设的项目,与周边原有项目房屋相毗连的,经各自的业主大会同意,可以归并一个物业管理区域。

建设单位应当在取得建设工程规划许可证之日起三十日内,向项目所在区、县(市)房产主管部门提供建设项目规划设计方案、总平面图和建设工程规划许可证及附件附图。区、县(市)房产主管部门应当在收到相关材料之日起十个工作日内核定物业管理区域并书面告知开发建设单位。

跨区、跨街道或者乡(镇)的建设项目,由所在区或者街道办事处、乡(镇)人民政府共同的上一级房产主管部门会同同级民政部门负责划分物业管理区域。

建设单位在房屋销售时,应当将有关主管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。

**第二十八条** 具备下列条件之一的,业主委员会可以向所在区、县(市)房产主管部门提出调整物业管理区域的要求:

(一)经自然分割或者习惯形成的两个以上相对独立区域,能明确分清共用配套设施设备管理维护责任,并经各区域中专有部分面积占建筑物总面积过半数且人数占总人数过半数的业主同意划分为多个物业管理区域的;

(二)两个以上独立物业管理区域经各自业主大会同意,合并为一个物业管理区域的。

要求调整物业管理区域的,业主委员会应当提交物业管理区域划分方案、物业管理用房划分方案、设施设备维护管理责任划分方案、调整后物业管理区域管理方案和业主大会决议等材料。所在区、县(市)房产主管部门应当在收到相关材料

之日起二十个工作日内,会同当地街道办事处、乡(镇)人民政府及社区居民委员会作出是否调整物业管理区域的决定。

**第二十九条** 建设单位应当在办理房屋所有权初始登记前,按照不少于物业实测地上总建筑面积千分之七的比例提供物业管理用房,其中千分之三为办公用房,千分之四为经营用房。但物业管理区域内的物业均为非住宅的,按照不少于物业实测地上总建筑面积千分之三的比例提供物业管理办公用房。城乡规划主管部门批建为商业或者办公用途的地下部分建筑面积计入地上总建筑面积。

物业管理用房的具体位置和面积应当在建设工程规划许可证及附件附图中载明,并在办理物业销售(预售)证之前予以确定。物业管理用房的所有权属于该物业管理区域内的全体业主,其所有权不得分割、转让和抵押,其用途不得擅自改变。

业主委员会成立之前,物业管理用房由区、县(市)房产主管部门代为接收后移交前期物业服务企业使用和经营。前期物业服务企业出租物业经营用房的,租赁期限最长不超过业主委员会成立后十二个月。业主委员会成立后,物业管理用房的使用和经营方案应当经业主委员会同意并公告。

**第三十条** 一个物业管理区域应当由一个具备相应资质的物业服务企业统一提供物业服务。已成立业主大会的物业管理区域,经专有部分面积占建筑物总面积过半数且人数占总人数过半数的业主同意,可以根据物业特点自行决定选聘物业服务企业的资质等级及服务内容。

**第三十一条** 住宅物业的建设单位应当通过招标投标方式选聘物业服务企业进行前期物业服务,并签订前期物业服务合同。其中,物业管理区域总建筑面积超过十万平方米的,应当采用公开招标方式选聘物业服务企业;投标人少于三个、物业管理区域总建筑面积小于五万平方米的,经物

业所在地区、县(市)房产主管部门批准,可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业,并签订前期物业服务合同。同一物业管理区域内的非住宅面积计入物业管理区域总面积。

前期物业服务合同约定期限的,其期限不短于物业管理区域具备成立业主大会条件之日起一年。前期物业服务期间,物业服务企业经征得物业管理区域内专有部分面积占建筑总面积过半数且人数占总人数过半数的业主同意后,提前终止有约定期限的前期物业服务合同的,自书面通知到达建设单位之日起满三个月时合同终止。建设单位应当按照物业管理及前期物业管理招标投标相关规定及时另行选聘物业服务企业。但业主大会已经按照规定选聘物业服务企业的,自业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效之日起,该前期物业服务合同终止。

**第三十二条** 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,对发现的工程质量和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专业管理部门提出整改建议,并协助专业管理部门督促落实;

(二)就共用设施设备的安装位置、管线走向等事项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、共用设施设备等信息资料,建立日常管理档案;

(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。

**第三十三条** 物业服务企业对物业的共用部位、共用设施设备及相关场地等进行查验时,应当和建设单位或者业主委员会签订承接查验协议,对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

**第三十四条** 业主委员会应当依据法律、法

规的规定与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。

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,并遵守下列规定:

(一)符合国家、省和本市规定的技术标准、规范;

(二)及时向业主、非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)协助公安机关做好物业管理区域内的安全防范工作;

(五)接受社区居民委员会监督指导,配合做好社区管理相关工作。

物业服务企业在物业服务合同签订之日起十五日内应当将合同副本报物业所在区、县(市)房产主管部门备案。

**第三十五条** 物业服务合同的一方提前终止有约定期限的物业服务合同的,自书面通知到达对方之日起满三个月合同终止。合同终止的不影响当事人承担相应的违约责任。

物业服务合同期限届满前三个月,业主委员会应当组织召开业主大会会议开展物业服务企业选聘工作。物业服务合同期满仍未完成选聘工作,经双方协商,原物业服务企业同意延续的,原物业服务合同自动延续至选聘工作完成。在原合同延续期间,任何一方提前终止合同的,自书面通知到达对方之日起三十日内合同终止。

物业服务企业不得以业主欠交物业服务费等理由拒绝退出物业项目。

**第三十六条** 物业服务企业退出物业管理项目时,应当向业主委员会移交全部物业管理档案、资料和相关财物。

物业服务企业退出物业项目时业主大会仍未选聘到新物业服务企业的,物业所在街道办事处、乡(镇)人民政府应当进行应急管理。社区居民委员会可以在街道办事处、乡(镇)人民政府委托

下根据应急管理的需要负责组织不超过六个月的基本保洁、保安等服务,相关费用由业主承担。各相关职能部门及供水、供电、供气等专业单位应当予以配合。

**第三十七条** 物业服务收费根据不同物业的性质和特点、物业服务不同的阶段,分别实行政府指导价和市场调节价。政府指导价适用范围和收费标准由价格主管部门制定。实行市场调节价的物业项目,收费标准由物业服务合同(包括前期物业服务合同)确定。物业服务收费项目和标准应当向全体业主公布。

物业服务收费标准根据收费与服务水平相适应的原则,并根据物业服务成本变化情况等因素进行调整。

**第三十八条** 物业交付使用前,建设单位应当依照前期物业服务合同的约定向物业服务企业支付物业服务费;物业交付使用后,物业服务费由业主承担。

业主应当依照物业服务合同(包括前期物业服务合同)的约定及时交纳物业服务费。业主违反物业服务合同约定,经书面催交,逾期不交纳物业服务费的,业主委员会可以采用在本物业管理区域公示等方式协助物业服务企业催交。

物业服务合同双方约定预收物业服务费的,预收期限最高不得超过十二个月。物业服务合同存续的剩余期限不足十二个月的,则预收期限不得超过合同的剩余期限。

**第三十九条** 物业服务企业根据物业服务合同约定和有关法律、法规规定,可以对物业管理用房中的经营用房和物业管理区域内共用部位、共用设施设备进行经营,收益归全体业主所有,可用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造或者补充物业专项维修资金,也可以根据业主大会的决定用于物业管理的其他需要。

物业经营性收益由物业服务企业代管的,应当单独列账;由业主委员会自行管理的,应当以业主委员会名义开设账户,不得以任何个人或者其

他组织名义进行管理。

实行物业服务包干制收费方式的物业服务项目,每半年公布一次物业共用部位、共用设施设备以及相关场地经营所得的收支情况;实行物业服务酬金制收费方式的物业服务项目,每年公布一次各项资金收支情况。

前期物业服务期间,建设单位和物业服务企业应当在前期物业服务合同中详细约定物业经营性收益使用管理事项,并向业主公示告知。前期物业服务结束时,物业服务企业应当审计前期物业服务期间物业经营性收益收支情况,并将审计结果在物业管理区域内公示。

**第四十条** 经专有部分面积占建筑物总面积过半数且人数占总人数过半数的业主同意,物业管理区域可以在街道办事处、乡(镇)人民政府、社区居民委员会的监督指导下由业主自行管理。实行自行管理的应当将执行机构、管理方案、收费标准和管理期限等内容提交业主大会会议表决。

业主采用民事雇佣方式聘请自然人进行服务的,应当为其支付依法属于业主责任的意外伤害等保障费用。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护和养护。

业主自行管理中需要开具发票的,业主委员会可以持街道办事处、乡(镇)人民政府或者社区居民委员会的证明材料,向税务部门申请办理临时税务登记证,凭临时税务登记证可以向物业所在地的税务部门申请领用发票并自行开具。

业主大会可以委托具有资质的专业机构对管理费用、物业专项维修资金、物业经营性收益等进行财务管理和财务审计。管理账目每年向业主公布一次。

#### 第四章 物业使用和维修

**第四十一条** 业主、非业主使用人在使用物业时应当依照有利于使用安全、团结互助和公平合理的原则,正确处理用水、排水、通行、通风、采

光、日照、管线铺设和建筑维修、有害物质排放等方面的相邻关系。

建设单位应当在销售物业之前制定临时管理规约,作为物业买卖合同的附件。业主大会成立后,业主大会应当制定管理规约。临时管理规约和管理规约的示范文本由市房产主管部门制定。

**第四十二条** 物业使用中禁止下列行为:

- (一) 违法拆改、变动房屋承重结构;
- (二) 将无防水要求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)、书房和厨房的上方;
- (三) 违法搭建、改建建筑物、构筑物;违法挖掘房屋地下空间;
- (四) 擅自改变房屋用途或者将配套设施挪作他用;
- (五) 擅自改变房屋外立面;
- (六) 擅自将雨污水混接或者在排水管上接管;损害管道燃气设施,占用、堵塞、封闭管道设施影响公共安全;
- (七) 擅自占用绿地,损毁树木、绿化设施;
- (八) 损坏消防设施,占用、堵塞、封闭消防通道、消防登高面等消防场地;
- (九) 违反国家和地方规定,向环境超标排放污染物;
- (十) 占用共用部位、共用设施设备;
- (十一) 法律、法规禁止的其他行为。

对违反有关法律、法规规定使用物业的,物业服务企业应当及时进行劝阻、制止,并向相关部门和业主委员会报告,相关部门和业主委员会应当根据相应规定及时处理。

**第四十三条** 业主或者非业主使用人进行物业装修,应当事先告知物业服务企业,并按照物业装修有关规定办理手续。物业服务企业应当对业主或者非业主使用人的物业装修活动进行监督,业主应当予以配合。

**第四十四条** 业主大会成立前,车辆停放在物业管理区域内共用部位的,其收费标准应当按



照价格主管部门的规定执行。业主大会成立后,车辆在物业管理区域内行驶、停放、收费等管理制度由业主大会制定。业主大会决定对车辆停放收费的,应当确定收费标准。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。

**第四十五条** 物业交付使用前,建设单位应当依照有关规定将验收合格的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等设施设备移交给相关专业单位负责管理,并移交有关技术资料。相关专业单位应当及时接收。物业交付使用时,建设单位应当将有关设施设备移交专业单位管理的情况予以公示。

专业单位接收后,应当及时做好有关设施设备的维修、更新和养护,确保物业管理区域内有关设施设备的安全运转和正常使用。

物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业单位应当向最终用户收取有关费用。专业单位委托物业服务企业代收代交有关费用和进行有关设施设备日常维修养护的,双方应当签订委托协议,明确委托的主要事项和费用支付的标准与方式。未签订委托协议的由专业单位自行负责相关工作。

**第四十六条** 物业保修期满后的维修、更新、改造费用,按照下列规定承担:

(一)专用部位和专用设施设备包括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、设施设备及场地等,其维修、更新、改造费用,由业主或者非业主使用人承担;

(二)共用部位和共用设施设备(供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等设施设备除外)包括由全体业主共同使用、管理的物业部位、设施设备及场地等,其维修、更新、改造费用,由相关业主按照各自拥有的物业建筑面积比例共同承担。属人为损坏的,其维修费用由责任人承担。

物业维修、更新时,相关业主、非业主使用人应当予以配合。供水、供电、供气、环卫、人防等专业单位进行相关作业需要进入物业管理区域的,

物业服务企业和相关业主、非业主使用人应当配合。

**第四十七条** 业主转让或者出租物业时,应当将临时管理规约、管理规约、物业服务费标准等事项告知受让人或者承租人,并对物业服务费的结算作明确约定。受让人应当在办理产权交易手续之日起三十日内,将物业产权转移情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业和业主委员会。

业主可以在临时管理规约、管理规约或者业主大会议事规则中规定物业管理区域内单套住房出租的人数限制及人均面积标准。

## 第五章 物业保修金和物业专项维修资金

**第四十八条** 用于销售的物业,建设单位在房屋产权初始登记之前,应当按照物业建筑安装总造价百分之二的比例交存物业保修金,作为物业保修期内维修费用的保证。物业建筑安装总造价应当以建设项目工程决算金额为准;在房屋产权初始登记时无法提供工程决算报告的,可以以市建设主管部门颁发的建筑工程施工许可证中明确的合同造价作为预交物业保修金的基数,并根据工程决算报告提请结算最终金额。

物业保修金实行“统一交存、权属不变、专款专用、政府监管”的原则,由市、县(市)房产主管部门指定的机构(以下称保修金管理机构)统一管理。

**第四十九条** 在物业保修期内有下列情形之一的,建设单位不履行保修责任或者因歇业、破产等原因无法履行保修责任的,维修费用在物业保修金中列支:

(一)经专业机构鉴定或者相关质量主管部门认定房屋建筑安装工程存在质量问题的;

(二)经城乡规划主管部门认定未按照经批准的建设工程设计方案进行配套设施建设的。

需要使用物业保修金的,由相关业主或者业主委员会提出申请,经保修金管理机构核实后拨付,由业主委员会组织维修。

**第五十条** 物业保修金存储期限为八年。存储期间每年结息一次,当年交存、使用或者退还的部分按照同期银行活期存款利率计息,其余部分按照不低于一年期同期银行定期存款利率计息。

物业保修金存储期间,建设单位因注销、清算等原因,无法继续履行保修责任的,可以申请由相关联的非自然人股东继续履行保修责任,并将原交存的物业保修金本息变更至该非自然人股东名下。

物业保修金存储期满后,保修金管理机构应当将物业保修金本息余额退还给建设单位。建设单位因歇业、破产或者出现其他情形致使单位不存在且未办理前款手续的,保修金管理机构应当进行公示,公示期为三十日。公示期满无异议的,物业保修金本息余额转为同一物业管理区域的物业专项维修资金。

**第五十一条** 物业专项维修资金实行“业主交纳、统一存储、按幢核算、建账到户”和“业主决策、专款专用、政府监管”的原则,由市、县(市)人民政府指定的机构(以下称维修资金管理机构)统一管理,专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造。

物业专项维修资金应当建立年度公布及日常查询制度,并接受业主和房产、财政部门的监督。

**第五十二条** 首期物业专项维修资金由建设单位代收代交。建设单位应当在房屋产权初始登记之前,按照物业总建筑面积及交存标准向维修资金管理机构统一交存。物业交付使用时建设单位按照专有部分建筑面积及同一交存标准向业主收取,其余部分的首期物业专项维修资金由建设单位承担。

前款所称物业总建筑面积以具有法定测绘资质的单位提供的测绘成果为准;前款所称交存标准为房屋建筑安装工程每平方米建筑面积平均造价的百分之五至百分之八,具体标准由房产主管部门会同同级财政部门根据当地实际和房屋结构类型确定,报经市、县(市)人民政府批准后公布。

**第五十三条** 物业专项维修资金本息余额不足首期交存额的百分之三十时,维修资金管理机构应当及时通知相应物业管理区域的业主委员会组织续交。续交方式、金额等具体事项由该物业管理区域管理规约规定或者业主大会决定。

**第五十四条** 物业专项维修资金存款每年计息一次,当年交存或者使用的部分按照同期银行活期存款利率计息,其余部分按照不低于一年期同期银行定期存款利率计息。

物业专项维修资金的利差余额按照收益分摊原则建立相应物业管理区域的维修资金公共账户,统筹用于共用部位、共用设施设备的应急维修。

**第五十五条** 使用物业专项维修资金按照下列程序办理:

(一)物业服务企业提出维修内容、施工单位、工程预算方案及资金申请额等相关事项;

(二)业主委员会审核维修内容、施工单位、工程预算方案及资金申请额等事项后征求业主意见,同时将上述事项在物业管理区域内公示;

(三)征得维修资金列支范围内专有部分面积占建筑物总面积三分之二以上且人数占总人数三分之二以上的业主同意后,由物业服务企业持申请表、工程预算方案及经业主委员会确认的征求业主意见表等资料,向维修资金管理机构提出申请;

(四)维修资金管理机构经核实后,拨付核实际额度百分之五十至七十的维修费用;

(五)工程完工后,物业服务企业持具备法定资质的专门机构出具的审计报告、业主委员会审核签章的施工承包合同、工程款及审计费发票、业主委员会验收合格证明等资料向维修资金管理机构申请拨付维修费用的余额。工程决算金额在一万元以内的,经业主委员会审核同意,可以免于审计。

工程决算金额超出预算金额百分之二十以上或者一万元以上的,超出部分需按照使用程序重

新申报。

**第五十六条** 电梯、消防设施设备严重损坏,危及公共安全的,经业主委员会书面同意后,可以按照下列简易程序申请使用物业专项维修资金:

(一)物业服务企业向所在区、县(市)质监或者消防部门提交经业主委员会同意的电梯或者消防设施设备维修报告;

(二)质监或者消防部门对工程维修内容、工程预算、施工单位等事项予以书面确认。物业服务企业应当将确认内容在物业管理区域内公示,公示期限不少于五日;

(三)物业服务企业持质监或者消防部门的确认书、工程预算方案、业主委员会的书面同意意见等资料,向维修资金管理机构申请物业专项维修资金;

(四)维修资金管理机构经审核后,拨付核实际额度百分之五十至七十的维修费用;

(五)工程完工后,物业服务企业持由质监或者消防部门出具的整改合格证明、经审计的工程决算报告等,向维修资金管理机构申请拨付维修费用的余额;

(六)业主委员会应当在物业专项维修资金拨付使用完毕后一个月内向全体业主公告。

**第五十七条** 经物业管理区域内专有部分面积占建筑物总面积三分之二以上且人数占总人数三分之二以上的业主同意,可以采用业主自主管理物业专项维修资金的方式,由业主大会授权业主委员会负责物业专项维修资金的日常管理。

实行物业专项维修资金自主管理的,应当按照下列程序办理:

(一)由业主委员会草拟自主管理物业专项维修资金的实施方案,方案应当明确物业专项维修资金的存储银行、计息方法、管理费用列支渠道及数额、使用流程、本息余额查询及公布方案等内容;

(二)召开业主大会会议对实施方案进行表决。业主大会会议应当邀请街道办事处、乡(镇)

人民政府、社区居民委员会代表列席。实施方案应当征得物业管理区域内专有部分面积占建筑物总面积三分之二以上且人数占总人数三分之二以上的业主同意;

(三)业主委员会将实施方案、业主表决意见明细情况及业主大会决定等相关资料报维修资金管理机构;

(四)维修资金管理机构对申请资料进行核实,将实施方案、业主表决意见明细情况及业主大会决定在相关物业管理区域内公示,公示期不少于三十日。发现申请资料有任何虚假情形的,维修资金管理机构不予办理资金移交手续。

**第五十八条** 任何机构和个人不得将物业保修金和物业专项维修资金用于出借、担保及任何经营性活动。

## 第六章 法律责任

**第五十九条** 对违反本条例的行为,国务院《物业管理条例》、《浙江省物业管理条例》等法律、法规已有规定的,按照相关规定处罚;没有规定的,按照本条例的规定予以处罚。

本条例规定的行政处罚,属于经国务院或者省人民政府批准的城市管理相对集中行政处罚权范围的,由城市管理行政执法机关负责实施。

**第六十条** 建设单位未按照本条例第十六条第一款规定交纳首次业主大会会议筹备经费的,由区、县(市)房产主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处五千元罚款。

**第六十一条** 物业服务企业违反本条例第三十四条第三款规定,未按照要求将物业服务合同备案的,由区、县(市)房产主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处二千元以上五千元以下罚款。

**第六十二条** 物业服务企业违反本条例第三十六条第一款规定,退出物业服务时未移交物业管理档案、资料和相关财物的,由区、县(市)房产主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一万元

以上十万元以下罚款。

**第六十三条** 物业服务企业违反本条例第三十九条第三款规定,未按照要求公布经营性收益收支情况,由区、县(市)房产主管部门责令改正,可以处五千元以上一万元以下罚款。

**第六十四条** 业主或者非业主使用人违反本条例第四十二条第一款第一项、第二项规定的,由区、县(市)房产主管部门责令改正,恢复原状,可以处五万元以上十万元以下罚款;情节较轻的,可以处一万元以上五万元以下罚款。

**第六十五条** 业主或者非业主使用人违反本条例第四十二条第一款第三项、第四项、第五项规定的,由城乡规划主管部门依法查处;违反本条例第四十二条第一款第六项规定的,由市政设施和公用事业主管部门依法查处;违反本条例第四十二条第一款第七项规定的,由绿化主管部门依法查处;违反本条例第四十二条第一款第八项规定的,由公安机关消防机构或者公安派出所依法查处;违反本条例第四十二条第一款第九项规定的,由环境保护主管部门依法查处。

违反本条例第四十二条第一款第十项规定的,相关利害关系人可以依法向人民法院提起

诉讼。

**第六十六条** 建设单位违反本条例第四十八条、第五十二条规定,不按照要求交存物业保修金、物业专项维修资金的,由市、县(市)房产主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一万元以上三万元以下罚款。

**第六十七条** 违反本条例规定,房产主管部门或者其他有关行政管理部门的工作人员有下列行为之一的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分:

- (一)挪用物业专项维修资金或者物业保修金的;
- (二)发现违法行为不依法予以查处的;
- (三)利用职务之便,收受建设单位或者其他人的财物等不正当利益的;
- (四)其他玩忽职守、滥用职权、以权谋私的行为。

## 第七章 附 则

**第六十八条** 本条例自2014年5月1日起施行。