

大庆市第十届人民代表大会常务委员会 公 告

第 3 号

《大庆市物业管理条例》已由大庆市第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议于 2018 年 5 月 11 日通过，黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会第四次会议于 2018 年 6 月 28 日批准，现予公布，自 2018 年 9 月 1 日起施行。

大庆市人民代表大会常务委员会
2018 年 7 月 3 日

大庆市物业管理条例

(2018年5月11日大庆市第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过 2018年6月28日黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会第四次会议批准)

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动,维护物业管理各方的合法权益,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 本市行政区域内物业管理及相关监督管理活动,适用本条例。

第三条 物业管理应当坚持依法诚信、业主自治、专业服务、政府监管的原则。

第四条 市物业管理行政主管部门负责本市物业管理活动的统一监督管理,县(区)物业管理行政主管部门负责辖区内物业管理活动的监督管理工作。

其他相关行政管理部门按照各自职责，做好物业管理的相关工作。

街道办事处、乡镇人民政府按照规定职责，做好辖区内物业管理的相关工作。

居民（村民）委员会协助街道办事处、乡镇人民政府做好物业管理的相关工作。

第五条 物业管理行业协会应当加强行业自律管理，规范从业行为，促进物业服务企业依法诚信经营。

第二章 业主、业主大会与业主委员会

第六条 物业管理区域内，符合下列情形之一的，建设单位应当在十五日内书面告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府，并报送经备案的物业管理区域划分资料、房屋及建筑物面积清册、业主名册、建筑规划总平面图、共用设施设备交付使用证明、物业管理用房配置证明等文件资料：

（一）已出售并交付使用的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十以上的；

（二）已出售并交付使用的房屋套数达到总套数百分之五十以上的；

(三)首套房屋已出售并交付使用满两年，且已出售并交付使用的房屋套数达到总套数百分之二十五以上的。

第七条 业主筹备成立业主大会的，应当书面告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。

符合本条例第六条规定情形之一的，街道办事处或者乡镇人民政府应当会同县（区）物业管理行政主管部门，自收到业主的书面告知之日起六十日内，指导、协助成立首次业主大会会议筹备组。

第八条 首次业主大会会议筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处或者乡镇人民政府代表、居民（村民）委员会代表组成。筹备组成员人数应当为单数，业主代表所占比例不低于筹备组成员总人数的百分之五十。筹备组组长由街道办事处或者乡镇人民政府代表担任。业主代表由街道办事处或者乡镇人民政府组织业主推荐产生。

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显著位置公示，公示时间不少于七日。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处或者乡镇人民政府协调处理。

第九条 首次业主大会会议筹备组应当自成立之日起九十日内完成筹备工作，组织召开首次业

主大会会议。

首次业主大会会议应当将表决管理规约、业主大会议事规则、选举产生业主委员会等事项列入议程。

首次业主大会会议召开后，筹备组自动解散。筹备组未在九十日内完成筹备工作的，由街道办事处或者乡镇人民政府书面公告筹备组解散。

第十条 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见形式。但是，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。

需要投票表决的，业主大会会议的表决结果和决定应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不少于七日。每位业主的意见应当存档。

第十一条 业主委员会由业主大会会议选举产生，由五至十一人的单数委员组成。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，依法向物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府和县（区）物业管理行政主管部门备案。备案资料齐全的，相关备案机关应当自收到备案资料之日起七日内进行备案。

备案事项发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内到原备案机关办理变更备案。

第十二条 业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主，并符合下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵守国家有关法律、法规；
- （三）遵守业主大会议事规则、管理规约，依法履行业主义务；
- （四）热心公益事业，责任心强，公正廉洁；
- （五）具有一定的组织能力；
- （六）具备必要的工作时间。

鼓励符合条件的居民（村民）委员会成员参选业主委员会委员。

第十三条 业主委员会委员不得有下列行为：

- （一）侵占、挪用业主共有财物；
- （二）利用职务之便，索取或者非法收受物业服务企业、利害关系业主的财物，或者谋取可能妨碍公正履行职务的其他利益；
- （三）向物业服务企业销售商品、承揽业务；
- （四）泄露业主信息；
- （五）阻挠、抗拒业主大会行使职权；
- （六）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件资料；
- （七）擅自使用业主大会或者业主委员会印章；

(八)擅自与物业服务企业签订物业服务合同，或者解聘物业服务企业；

(九)擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营，或者改变其规划用途、设计用途；

(十)业主委员会改选后或者委员资格终止后拒不移交其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物；

(十一)打击报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

(十二)法律、法规禁止的其他行为。

第十四条 业主委员会应当公开委员的联系方式，做好接待工作，听取业主对物业管理和业主委员会日常工作的意见和建议，接受业主的咨询、投诉和监督。

业主委员会应当做好业主大会会议、业主委员会会议、物业服务合同签订及物业管理中其他重要事项的记录，建立工作档案。

业主委员会应当及时公布业主大会和业主委员会作出的决定、物业服务合同签订和履行、管理规约实施及物业共用部位、共用设施设备经营所得收益、业主大会和业主委员会工作经费、专项维修资金收支情况等重大事项。

第十五条 业主委员会任期届满三个月前，应当

书面告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。街道办事处或者乡镇人民政府应当会同县（区）物业管理行政主管部门，指导、协助成立换届改选小组。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。

换届改选小组成立至新一届业主委员会选举产生期间，业主委员会不得就选聘和解聘物业服务企业、调整物业服务收费等共同管理事项组织召开业主大会会议。

业主委员会应当自换届改选小组成立之日起十日内，将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物移交给街道办事处或者乡镇人民政府代为保管。业主大会、业主委员会依法需要使用的，街道办事处或者乡镇人民政府应当及时提供。

街道办事处或者乡镇人民政府应当在新一届业主委员会选举产生并办理换届备案手续后十日内，将其代为保管的档案资料、印章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。

第十六条 业主大会应当建立规范的财务管理制度。物业共用部位、共用设施设备经营所得收益、业主大会和业主委员会工作经费等应当按照财务要求建账、入账，每半年在物业管理区域内显著位置公

示一次，公示时间不少于七日。

业主委员会应当妥善保管财务原始凭证及相关会计资料。

第十七条 业主对业主大会有关财务收支情况有异议的，可以要求查询财务原始凭证及相关会计资料。

经百分之二十以上的业主提议对业主大会有关财务收支情况进行审计的，业主委员会应当自收到业主提议之日起三十日内，组织召开业主大会会议，决定是否委托有资质的中介机构进行审计。业主大会决定委托进行审计的，应当将审计结果在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不少于七日。

对业主委员会委员是否进行经济责任审计，可以在管理规约和业主大会议事规则中规定。

第十八条 业主委员会应当建立规范的印章管理制度，指定专人保管印章。

使用业主大会印章，应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会会议的决定。使用业主委员会印章，应当根据业主委员会会议的决定。

第十九条 业主大会和业主委员会工作经费由全体业主承担。可以由业主分摊，也可以从物业共用部位、共用设施设备经营所得收益中列支。筹集、管

理和使用的具体办法，由业主大会决定。

第二十条 物业管理区域内，有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会，临时代行业主委员会的职责：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但未成立，经物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府会同县（区）物业管理行政主管部门指导后仍不能成立的。

第二十一条 物业管理委员会由物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府会同县（区）物业管理行政主管部门组织成立，由业主代表及居民（村民）委员会、建设单位等派员组成。

物业管理委员会成员人数应当为单数，主任由业主代表担任。业主代表所占比例不低于物业管理委员会成员总人数的百分之五十。业主代表应当符合本条例第十二条规定的业主委员会委员资格条件，由街道办事处或者乡镇人民政府组织业主推荐产生。

物业管理委员会应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不少于七日。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处或者乡镇人民政府协调解决。

物业管理委员会成员应当遵守本条例第十三条

的规定。

第二十二条 物业管理委员会应当依法履行职责，就物业共同管理事项征求全体业主意见，形成业主共同决定。决定应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不少于七日。

物业管理委员会自业主大会成立之日起停止履行职责，并在七日内与业主大会或者业主委员会办理交接手续后解散。

市、县（区）物业管理行政主管部门应当对物业管理委员会的工作进行指导和监督。

第三章 物业服务与管理

第二十三条 划分物业管理区域，应当综合考虑物业共用设施设备、建筑物规模、社区建设、业主人数、自然界线等因素。以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础，按照下列标准进行划分：

（一）物业配套设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域。但是，规模过大划分为一个物业管理区域不便于管理，配套设施设备能够分割并独立使用的，在明确配套设施设备管理、维护责任的情况下，可以划分为不同的物业管理区域；

(二)分期开发建设或者两个以上单位开发建设的物业，其配套设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域。但是，其主要配套设施设备能够分割并独立使用的，在明确配套设施设备管理、维护责任的情况下，可以划分为不同的物业管理区域；

(三)不同物业管理区域自然连接且规模较小的，业主未入住前经各自的建设单位同意，并已向物业买受人明示，或者业主入住后经各自的业主大会同意的，可以合并为一个物业管理区域；

(四)影响消防、避险、燃气、电梯及其他共用设施设备使用的，不得划分为不同的物业管理区域。

第二十四条 新建住宅物业的建设单位应当在申请办理商品房预售许可证或者现房销售备案前，将划定的物业管理区域向物业所在地县（区）物业管理行政主管部门备案，并在房屋买卖合同中明示，在商品房销售现场公示。

本条例施行前已经划分物业管理区域，尚未备案的，由物业服务企业向物业所在地县（区）物业管理行政主管部门备案。未选聘物业服务企业的，由业主委员会向县（区）物业管理行政主管部门备案。

本条例施行前已经建成并交付，尚未划分物业管理区域的，由物业所在地县（区）物业管理行政主管

部门在征求城乡规划行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府、居民（村民）委员会和业主的意见后确定。

物业管理区域划分发生争议，或者划定后确需调整的，由物业所在地县（区）物业管理行政主管部门在征求城乡规划行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府、居民（村民）委员会和业主的意见后确定。

第二十五条 新建住宅物业的建设单位应当按照下列规定，在物业管理区域内配置物业服务办公用房：

（一）物业总建筑面积五万平方米以下的，按照不少于建筑面积一百平方米配置；总建筑面积在五万平方米以上二十万平方米以下的，按照总建筑面积的千分之二配置；总建筑面积超过二十万平方米的，除按照二十万平方米的千分之二配置外，超出部分按照千分之一的标准配置，但最多不高于建筑面积五百平方米；

（二）为地面以上、三层以下的能够独立使用的房屋，但配置电梯的除外；

（三）具备供水、排水、供电、供热、通信以及采光、通风等使用功能，安装独立的经检定合格的供水、供电、供热等计量器具；

(四)与新建物业同步设计、同步施工、同步交付。分期开发建设的,按照相对集中、方便服务的原则,进行合理布局和建设。

物业服务办公用房属全体业主共有,由物业服务企业和业主委员会无偿使用。未经业主大会决定,不得改变用途。

业主委员会办公用房从物业服务办公用房中,按照物业服务办公用房总建筑面积的百分之十配置,不少于建筑面积二十平方米。

城乡规划行政主管部门在核发建设工程规划许可证时,应当在附图中载明物业服务办公用房的位置和建筑面积。

第二十六条 市物业管理行政主管部门负责建立本市统一的物业管理招投标平台,制定招投标平台管理办法。

住宅物业的建设单位应当通过物业管理招投标平台选聘物业服务企业,实施前期物业管理。法律、法规规定可以采取协议方式选聘物业服务企业的,从其规定。

提倡业主大会通过物业管理招投标平台选聘物业服务企业。

第二十七条 建设单位应当与选聘的物业服务企

业签订前期物业服务合同。业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。

物业服务合同应当对物业服务事项、服务质量、服务费用、双方权利义务、专项维修资金管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

物业服务合同有格式条款的，物业服务企业应当自合同签订之日起三十日内，向核发其营业执照的市场监管行政主管部门备案。

第二十八条 物业服务企业承接物业时，应当按照国家有关规定，与建设单位或者业主委员会共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验，确认查验记录，签订承接查验协议，对物业基本情况、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。不具备承接查验条件的物业，物业服务企业有权拒绝承接。

物业服务企业应当自物业交接之日起三十日内，将建设单位或者业主委员会移交的资料清单、物业服务合同、承接查验协议、查验记录、交接记录等文件资料向物业所在地县（区）物业管理行政主管部门备案。县（区）物业管理行政主管部门应当自备案之日起七日内将备案情况书面告知物业

所在地街道办事处或者乡镇人民政府。

物业服务企业应当将承接查验有关的文件资料和记录建立档案,并妥善保管;退出物业管理区域的,应当在退出前十日向建设单位或者业主委员会移交承接查验档案。

住宅物业专有部分由业主查验。发现质量问题的,由业主向建设单位提出。业主向物业服务企业提出的,物业服务企业应当及时转告建设单位。建设单位应当及时组织维修。

第二十九条 实施承接查验的物业,应当具备下列条件:

(一) 建设工程竣工验收合格;

(二) 供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营设施设备按照规划设计要求建成,供水、供电、供气、供热已安装独立的经检定合格的计量器具;

(三) 教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环境卫生、社区服务等公共服务设施按照规划设计要求建成;

(四) 道路、绿地、公共照明、物业管理用房等公共配套设施按照规划设计要求建成,并满足使用功能要求;

(五) 电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、监控安防等共用设施设备依法取得使用合格证书;

(六) 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全;

(七) 法律、法规规定的其他条件。

第三十条 物业服务事项一般包含下列内容:

(一) 物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护;

(二) 公共区域环境卫生的维护;

(三) 公共区域的秩序维护;

(四) 公共区域安全防范事项的协助管理;

(五) 公共绿化的维护;

(六) 物业使用中禁止行为的告知、劝阻、制止和报告;

(七) 物业档案保管;

(八) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他物业服务事项。

第三十一条 鼓励物业服务企业根据业主的需求,结合企业的实际,无偿为业主提供疏通室内下水管道、代收邮件快递等便民服务。

第三十二条 物业服务企业应当依照法律、法规

的规定和物业服务合同约定，提供质价相符的服务，并遵守下列规定：

（一）符合物业服务的规范和标准；

（二）及时向业主告知安全合理使用物业的注意事项；

（三）接受业主委员会的监督，定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；

（四）及时向物业管理行政主管部门报送物业管理相关数据信息；

（五）配合做好社区建设、社区管理工作；

（六）协调建设单位、专业经营单位及时处理物业使用和管理中的有关问题；

（七）每半年公布一次物业服务合同的履行情况；

（八）妥善保管业主资料信息；

（九）法律、法规规定的其他义务。

第三十三条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公开，并及时更新：

（一）物业服务企业营业执照、项目负责人联系方式、客服和工程维修电话；

（二）物业服务合同约定的物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

(三) 电梯、消防、监控安防等专项设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等;

(四) 由物业服务企业负责的物业共用部位、共用设施设备经营所得收益的使用情况;

(五) 房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全事项;

(六) 应当公开的其他信息。

业主对公开内容有异议的,物业服务企业应当及时予以答复。

第三十四条 物业管理区域内,发生下列情形之一的,物业服务企业应当采取应急措施,立即向物业所在地县(区)物业管理行政主管部门及相关行政管理部門报告,并通知相关专业经营单位:

(一) 发生火灾、爆炸或者自然灾害等造成人员伤亡或者危及建筑物安全的;

(二) 建筑物及其附属设施设备存在安全隐患,危及业主和建筑物安全的;

(三) 发生群体性突发事件,影响社会和谐稳定的;

(四) 发生系列盗抢事件,危及业主人身和财产安全的。

物业管理行政主管部门及相关行政管理部门、专业经营单位应当在接到物业服务企业的报告或者通知后，依法立即采取处理措施。物业服务企业应当协助做好相关工作。

第三十五条 物业服务收费可以采取包干制或者酬金制，具体收费方式由物业服务合同约定。

采取酬金制收费方式的，物业服务企业应当对物业服务各项资金的收支情况建立台账，并接受业主或者业主委员会的核查。

采取包干制收费方式的，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。

实行政府指导价的，按照服务等级收费，由市、县人民政府制定物业服务等级标准和相应的基准价及其浮动幅度，并定期公布。具体收费标准由物业服务合同双方根据规定的收费基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定，并报物业所在地市、县价格行政主管部门备案。

市、县价格行政主管部门应当加强物业服务市场价格监测，至少每两年开展一次物业服务成本监审或者调查，并向社会公布行业社会平均成本。

第三十六条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。

违反物业服务合同的约定，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；物业服务企业可以督促其限期交纳，也可以按照约定申请仲裁或者依法提起诉讼。

第三十七条 物业服务企业不得以部分业主拖欠物业服务费用、不配合管理等为由，实施下列行为：

（一）擅自撤离物业管理区域，停止物业服务，减少服务项目或者降低服务标准；

（二）中断或者变相中断供水、供电、供气、供热等专业服务；

（三）擅自关停电梯，或者通过设置电梯卡等形式阻碍业主使用电梯；

（四）通过设置门禁卡等形式阻碍业主出入物业管理区域；

（五）其他违反法律、法规规定的行为。

第三十八条 物业服务合同期限届满三个月前，业主委员会应当组织召开业主大会会议，讨论决定物业服务企业的聘用事宜。业主大会决定续聘的，业主委员会应当与物业服务企业重新签订物业服务合同。业主大会决定选聘新的物业服务企业或者自行管理的，业主委员会应当及时告知物业服务企业。

物业服务合同期限届满，业主大会未作出续聘、选聘新的物业服务企业或者自行管理的决定，物业服务企业按照原合同约定提供服务的，原合同权利义务延续。

第三十九条 物业服务企业应当按照下列规定，自物业服务合同终止之日起十五日内，与业主委员会或者新选聘的物业服务企业办理交接手续后退出物业管理区域：

（一）移交物业承接查验档案资料；

（二）移交物业服务期间形成的有关物业及设施设备使用、维护、保养等技术资料及物业服务档案；

（三）移交物业共用部位、共用设施设备；

（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。

退出物业管理区域前，物业服务企业应当维持正常的物业管理秩序。

第四十条 物业服务合同双方可以约定由物业服务企业交纳一定数额的履约保证金，以保证物

业服务企业依法履行物业服务合同。

第四十一条 经业主大会决定，或者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，业主可以对物业自行管理。

自行管理不得违反法律、法规的规定，损害社会公共利益，侵害业主和他人的合法权益。

自行管理的物业服务方式、服务事项、服务质量、服务费用等事项，由业主协商确定。

电梯、消防、电子监控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检验、检测、维修和养护。

物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府和县（区）物业管理行政主管部门应当对业主自行管理给予指导、协助。

第四章 物业的使用与维护

第四十二条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）擅自改变物业规划用途、设计用途；
- （二）损坏或者擅自变动房屋建筑主体结构、承重结构；
- （三）违法搭建建筑物、构筑物，开挖、扩建地下室；

(四)擅自改变或者破坏房屋外貌;

(五)非法处分、损坏或者侵占道路、绿地、楼道、电梯、房顶、外墙等物业共用部位、共用设施设备;

(六)存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重物品;

(七)擅自设置或者改变烟道、排风、排水管道;

(八)制造超过规定标准的噪音、振动、异味;

(九)影响其他业主正常采光、通风;

(十)任意弃置垃圾、排放污染物或者抛掷杂物;

(十一)擅自摆设摊点、占道经营;

(十二)违反规定在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画;

(十三)违反规定饲养动物;

(十四)法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

对违反前款规定的行为,物业服务企业、业主委员会应当劝阻、制止;劝阻、制止无效的,物业服务企业、业主委员会应当及时报告相关行政管理部门。相关行政管理部门接到报告后,应当及时依法处理。

第四十三条 业主应当在住宅装饰装修工程开工前,向物业服务企业办理登记手续,签订装饰装修管理服务协议。

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，并对装饰装修工程进行现场巡查和监督。业主应当予以配合。

第四十四条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、物业服务企业的同意后，由业主大会决定，或者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，并按照规定办理有关手续。所得收益属全体业主共有。

第四十五条 新建住宅物业的业主应当在办理房屋所有权登记前，将首期住宅专项维修资金足额存入住宅专项维修资金管理机构设立的专门账户。

未建立首期住宅专项维修资金或者业主分户账面专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，应当按照国家有关规定及时补建或者续交。

对物业共用部位、共用设施设备进行维修、更新或者改造，涉及尚未售出的商品住宅的，建设单位应当按照尚未售出商品住宅的建筑面积分摊费用。

业主转让房屋所有权时，其交存的住宅专项维修资金余额一并转让给买受人。

第四十六条 住宅物业建设工程质量保修期限届满后,发生下列紧急情况危及房屋使用 and 人身财产安全,需要立即对物业共用部位、共用设施设备进行维修、更新或者改造的,物业服务企业应当立即采取应急措施,并通知业主委员会或者接受业主委员会的委托,向住宅专项维修资金管理机构提出应急使用住宅专项维修资金的申请:

(一) 屋面、外墙渗漏的;

(二) 楼体外立面脱落或者有脱落危险的;

(三) 电梯故障,经特种设备检验机构检验,需要维修、更新或者改造的;

(四) 消防设施故障,消防管理部门要求对消防设施维修、更新或者改造的;

(五) 其他危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况。

住宅专项维修资金管理机构应当自收到申请之日起三个工作日内完成审核。审核通过后,出具应急使用确认书,并通知申请人立即组织维修。

第四十七条 新建住宅物业管理区域内的供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营设施设备及相关管线,应当符合国家技术标准和技术规范,所需费用由建设单位承担。建设单位在组织

竣工验收时，应当通知专业经营单位参加，专业经营单位应当参加。竣工验收合格后，建设单位将供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营设施设备及相关管线移交给专业经营单位，专业经营单位应当接收。接收后，专业经营单位负责终端用户分户计量表或者终端用户入户端口以前的专业经营设施设备及相关管线的运行、维修、养护和更新，相关费用依法计入成本。

供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营设施设备及相关管线尚在建设工程质量保修期限内的，维修费用由建设单位承担。

第四十八条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当向终端用户收取有关费用。对公共能耗应当独立安装计量装置，计量收费。

专业经营单位不得因部分终端用户未履行交费义务停止对已交费用户及物业共用部位、共用设施设备的服务。

专业经营单位不得强制物业服务企业代收有关费用。

第四十九条 物业管理区域内，供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位因对专业经营设施设备及相关管线进行维修、养

护和更新，需要临时占用、挖掘物业管理区域内道路和场地的，应当于施工前在物业管理区域内显著位置公告，施工时采取安全警示和保障措施，施工后及时恢复原状。

第五章 监督管理

第五十条 市、县（区）人民政府应当建立由物业管理行政主管部门牵头，相关行政管理部门参加的联席会议制度，研究解决物业管理中遇到的重大问题。

街道办事处或者乡镇人民政府应当建立由居民（村民）委员会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位和相关行政管理部门等参加的联席会议制度，协调辖区内物业管理与社区管理、专业服务的相关事宜，协调处理物业管理纠纷。

第五十一条 市物业管理行政主管部门应当建立物业服务企业信用信息评价体系，健全物业服务企业和从业人员信用信息档案，实行动态管理，进行综合评价，定期向社会公布。

县（区）物业管理行政主管部门负责物业服务企业和从业人员信用信息征集、评价、汇总和核查工作。

街道办事处、乡镇人民政府、居民（村民）委员会协助做好辖区内物业服务企业和从业人员信用信息的征集、核查工作。

信用评价结果作为建设单位或者业主大会选聘物业服务企业的参考条件。

第五十二条 物业服务企业有下列行为之一的，应当录入物业服务企业信用信息档案：

（一）在招投标活动中相互串通投标、提供虚假信息骗取中标或者采取行贿等不正当手段谋取中标的；

（二）擅自终止物业服务合同撤离物业管理区域的；

（三）物业服务合同终止后拒不退出物业管理区域，或者退出时不按照规定办理交接手续的；

（四）未依照法律、法规的规定和物业服务合同约定履行安全管理义务，导致物业管理区域内发生重大安全事故的；

（五）骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金的；

（六）擅自改变物业服务办公用房和物业共用部位、共用设施设备用途的；

（七）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的；

(八) 泄露业主信息的;

(九) 扰乱、破坏业主活动, 或者对业主进行威胁、侮辱、殴打或者打击报复的;

(十) 乱收费或者收费不规范, 且未改正的;

(十一) 其他违反法律、法规规定的行为。

第五十三条 市、县(区)物业管理和相关行政管理部门应当建立物业管理区域内违法行为投诉登记制度, 在物业管理区域内显著位置公开部门职责、投诉举报电话, 及时依法处理物业管理区域内的违法行为。

第五十四条 业主、业主大会、建设单位、物业服务企业可以委托第三方评估机构, 开展物业项目交接和查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量评估等活动。

第三方评估机构应当依照法律、法规的规定和合同约定提供专业服务, 出具的评估报告应当真实、客观、全面。

第五十五条 市、县(区)物业管理行政主管部门应当加强对物业管理法律、法规及相关政策的宣传和培训, 引导业主、物业服务企业依法行使权利, 履行义务。

第五十六条 市物业管理行政主管部门负责制

定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、承接查验协议等参考文本。

第六章 法律责任

第五十七条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有规定的，从其规定。

第五十八条 建设单位有下列行为之一的，由市、县（区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第六条规定，未报送相关资料的，处一万元以上三万元以下罚款；

（二）违反本条例第二十四条规定，未履行备案义务的，处一万元以上三万元以下罚款。

第五十九条 物业服务企业有下列行为之一的，由市、县（区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第二十八条规定，未履行备案义务的，处一万元以上三万元以下罚款；

（二）违反本条例第三十三条规定，未公开相关信息的，处五千元以上二万元以下罚款；

（三）违反本条例第三十四条规定，未履行重大

事项报告义务的，处一万元以上三万元以下罚款；

（四）违反本条例第三十七条规定，实施相关行为的，处一万元以上三万元以下罚款；

（五）违反本条例第三十九条规定，拒不退出物业管理区域，未按照规定办理交接手续，或者退出前未维持正常的物业管理秩序的，处一万元以上十万元以下罚款。

第七章 附 则

第六十条 没有街道办事处，由相应的社区工作站承担街道办事处在物业管理工作中的职责。

第六十一条 本条例规定的终端用户分户计量表或者终端用户入户端口以前，包括分户计量表、入户端口本身。

第六十二条 本条例自 2018 年 9 月 1 日起施行。