

成都市物业管理条例

2007年8月10日成都市第十四届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过

2007年9月27日四川省第十届人民代表大会常务委员会第三十次会议批准

府给予鼓励。

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动,维护业主、物业服务企业及其他管理人的合法权益,根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》等法律、法规,结合成都市实际,制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内物业的管理、使用、服务及其监督管理活动。

第三条 市房产行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作,区(市)县房产行政主管部门负责其辖区内物业管理活动的监督管理工作。

规划、建设、城管、公安、工商、价格、民政等行政主管部门应当按照其法定职责协同实施本条例。

街道办事处、乡(镇)人民政府负责组织、指导本辖区内的业主依法设立业主大会,协调物业管理与社区建设之间的关系,配合调解处理物业管理中的投诉,指导监督业主大会、业主委员会依法履行职责。

社区居民委员会应当按照有关规定对业主大会、业主委员会进行指导和监督。

第四条 市物业管理行业协会应当加强行业建设,建立行业服务、协调、激励和惩戒等机制,促进物业管理业科学、规范、和谐发展。

第五条 本市提倡依靠科技进步提高物业服务水平;对于采用新技术、新方法节能降耗的,政

第二章 建筑区划

第一节 建筑区划的划分与调整

第六条 新建建设项目,包括分期建设或者由两个以上单位共同开发建设的项目,其设置的附属设施设备是共用的,应当划分为一个建筑区划。但该建设项目内已按规划分割成两个以上自然院落或者封闭区域的,在明确附属设施设备管理、维护责任的情况下,可以分别划分为独立的建筑区划。

第七条 开发建设单位在申请办理建设工程规划许可证的同时,应当持建设项目规划设计方案,向区(市)县房产行政主管部门提出划分建筑区划的要求。

区(市)县房产行政主管部门应当自受理之日起5个工作日内在征求街道办事处、乡(镇)人民政府及社区居民委员会的意见后进行划分,并告知开发建设单位。

第八条 确需调整建筑区划的,由区(市)县房产行政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,按照本条例第六条的规定,结合当地社区的布局,拟定调整方案,经各相关建筑区划业主大会分别同意后进行划分;尚未设立业主大会的建筑区划,由全体业主共同决定。

业主大会或者全体业主决定前款事项的,应

89

当经该建筑区划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同意。

尚未划分建筑区划的,应当按照前款比例征得相关业主同意后,按照本条第一款规定执行。

第九条 建筑区划划分、调整后,市或区(市)县房产行政主管部门应当在不动产登记簿上予以相应登记,开发建设单位应当向物业买受人明示。

建筑区划调整后,区(市)县房产行政主管部门应当在相关建筑区划内公告。

第二节 附属设施设备的配置

第十条 新建建筑区划内,开发建设单位应当按照下列规定配置物业服务用房:

(一)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2%,并不得少于80平方米;

(二)配置物业服务企业或其他管理人用房和业主委员会议事活动用房,其中业主委员会议事活动用房建筑面积不得少于30平方米;

(三)具备水、电等基本使用功能,且位于地面以上部分不低于50%。

物业服务用房配置不符合前款规定的,规划行政主管部门不予核发建设工程规划许可证。

第十一条 新建住宅建筑区划内的水、电、气计量装置应当实行专有部分一户门号一贸易结算表、共有部分独立计量表;安全防范、消防、环卫、邮政、信息等附属设施设备的配置应当符合物业使用的基本条件。

第十二条 新建住宅建筑区划机动车停放库(位)与住户数的最低比例标准,由市规划行政主管部门制定。

本市鼓励开发建设单位投资建设住宅建筑区划内机动车停放库(位),具体办法由市价格行政主管部门会同有关部门制定。

第三节 新建住宅的交付使用

第十三条 本市实行新建住宅交付使用监管制度。新建住宅建筑区划内建设工程竣工验收合格后,其附属设施设备应当具备下列条件后,方可交付使用:

(一)住宅生活用水纳入城乡自来水管网,并供水到户;

(二)住宅用电按照电力部门的供电方案,纳入城市供电网络,不得使用临时施工用电;

(三)住宅的雨水、污水排放纳入永久性城乡雨水、污水排放系统。确因客观条件所限需采取临时性排放措施的,应当经水务、环保部门审核同意,并确定临时排放的期限;

(四)住宅区附近有燃气管网的,完成住宅室内、室外燃气管道的敷设并与燃气管网连接。住宅区附近没有燃气管网的,完成住宅室内燃气管道的敷设,并负责落实燃气供应渠道;

(五)住宅区内电话通信线、有线电视线和宽带数据传输信息端口敷设到户,安防等设施设备按设计规范配置到位;

(六)住宅区与城市道路或者公路之间有直达的道路相连;

(七)按照规划要求完成教育、医疗保健、环卫、邮政、农贸市场及其他商业服务、社区服务和管理等公共服务设施的配套建设。住宅建设工程分期建设,上述设施尚未建成的,应当有可供过渡使用的相应公共服务设施;

(八)按照住宅设计规范预留设置空调器外机和冷凝水排放管的位置;

(九)按照规划要求完成住宅区内的绿化建设;

(十)按照规划要求完成住宅区内停车库(位)的配置;

(十一)住宅建设工程分期建设的,已建成的住宅周边场地清洁、道路平整,与施工工地有明显

80

有效的隔离措施;

(十二)法律、法规规定的其他条件。

个人建造的自住房屋不适用前款规定。

第十四条 新建住宅交付使用前,开发建设单位应当向市或区(市)县房产行政主管部门办理新建住宅交付使用备案手续,并提供新建住宅建设工程竣工验收文件和本条例第十三条第一款所列附属设施设备符合交付使用条件的相关文件、资料。

第四节 新建住宅物业保修金

第十五条 本市实行新建住宅物业保修金监管制度。

保修金监管实行统一交存、权属不变、专款专用、政府监管的原则。

市房产行政主管部门应当对保修金的交存、使用、管理和退还实施统一监督管理。

第十六条 新建住宅物业、住宅区内的非住宅物业以及与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业,其开发建设单位应当在申请新建住宅不动产权属登记前,按照住宅物业建筑安装总造价2%的比例,一次性向保修金监管账户交存保修金,作为该住宅物业保修期内保修费用的保证。

保修金监管账户以建筑区划为单位设立专户。开发建设单位在办理新建住宅物业不动产权属登记时,应当提供专户银行出具的住宅物业保修金全额交存证明。

保修金存储期限与物业的法定保修期限一致。

第十七条 开发建设单位应当按照法定的保修期限、范围,承担住宅物业的保修责任;开发建设单位可以自行组织维修,也可以委托他人进行维修。

第十八条 开发建设单位不履行保修义务的,业主或者业主委员会可以提出申请,经市或区(市)县房产行政主管部门核实后,由业主委员会

或者社区居民委员会组织维修,其费用在保修金中垫支。

未设立业主大会的建筑区划,其物业共有部分出现质量问题时,社区居民委员会可以依照前款规定申请动用保修金垫支维修费用。

市或区(市)县房产行政主管部门应当在保修金动用后3个工作日内书面通知开发建设单位。

第十九条 业主、业主委员会或者社区居民委员会按照本条例第十八条规定程序动用保修金后,开发建设单位应当在收到房产行政主管部门的通知之日起15日内足额补存。

开发建设单位对维修责任承担持有异议的,可以在前款规定期限内依法提起民事诉讼或者申请仲裁,由人民法院或者仲裁委员会确定的责任人补存保修金。逾期不起诉或申请仲裁的,视为其认可承担维修责任。

第二十条 物业保修期间,开发建设单位因破产、解散、被撤销等原因消亡的,保修金监管机构应将保修金本息余额提存。

物业出现保修范围内的质量问题时,业主、业主委员会或者社区居民委员会可以按照本条例第十八条规定申请动用保修金。

第二十一条 符合下列条件之一的,保修金存储期满后本息余额退还开发建设单位;开发建设单位已消亡的,保修金本息余额依法列入清算财产:

(一)未出现属于保修范围内的物业质量问题;

(二)出现物业质量问题,但开发建设单位已按相关规定进行维修并经验收合格,或者与业主就维修费用承担达成和解协议并履行给付义务;

(三)出现物业质量问题且双方就责任承担发生争议,但开发建设单位已按人民法院或者仲裁委员会的法律文书履行义务。

第二十二条 保修金存储期满前30日,保修

金监管机构应将拟退还保修金事项在相关建筑区划内书面公示。

第二十三条 保修金监管机构应当每年定期向相关建筑区划的业主和开发建设单位公布该建筑区划保修金的交存、使用情况,接受业主和开发建设单位的监督。

第三章 物业的管理主体与物业使用

第一节 业主大会筹备组

第二十四条 同一建筑区划内,符合下列条件之一的,应当召开首次业主大会会议,设立一个业主大会:

(一) 专有部分交付的建筑面积达到建筑物总面积 50% 以上;

(二) 首次交付专有部分之日起满两年且入住的建筑面积达到建筑物总面积 20% 以上。

业主总人数在 100 人以内且经全体业主一致同意,决定不设立业主大会的,由业主共同履行管理职责。

第二十五条 符合本条例第二十四条第一款规定条件之一的建筑区划,其开发建设单位应当书面报告区(市)县房产行政主管部门。报告应当包含下列相关文件资料:

- (一) 建筑区划划分意见书;
- (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) 物业服务用房配置证明;
- (六) 住宅物业保修金交存证明;
- (七) 建筑物及其附属设施的专项维修资金筹集证明;
- (八) 其他必要的文件资料。

第二十六条 区(市)县房产行政主管部门应当在接到本条例第二十五条规定的报告之日起

5 个工作日内,抄送街道办事处、乡(镇)人民政府。开发建设单位未及时书面报告的,业主可以向区(市)县房产行政主管部门或者街道办事处、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 15 个工作日内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。

第二十七条 筹备组由开发建设单位、业主和街道办事处、乡(镇)人民政府派员组成,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 3 日内在建筑区划内书面公告其成员名单和工作职责。

第二十八条 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) 确认业主身份和核计业主人数、专有部分面积;
- (四) 确定业主委员会委员候选人条件和选举办法;
- (五) 组织产生首届业主委员会委员候选人;
- (六) 完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款第(一)至(五)项所列内容,筹备组应当在召开首次业主大会会议 15 日前以书面形式在建筑区划内公示。业主对业主身份、人数或者专有部分面积等提出异议的,筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

第二十九条 筹备组应当自成立之日起 30 日内组织召开首次业主大会会议。自业主大会依法设立之日起,筹备组职责自行终止。

筹备组的必要经费由开发建设单位承担。

02

第二节 业主大会与业主委员会

第三十条 业主在业主大会会议上的投票权,按照国家有关规定行使。

业主身份以及专有部分面积的确定,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。

单个业主拥有多个或者数人共有一个物业专有部分,其业主投票权人数按一人计算。

业主拒付物业服务费、不缴存建筑物专项维修资金的,管理规约、业主大会议事规则可以对其在物业管理中投票权的行使予以约束。

第三十一条 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、业主委员会工作规则并选举产生业主委员会之日起设立。

业主大会依法设立后,业主委员会应当就业主大会设立事项向区(市)县房产行政主管部门备案;并依法刻制和使用业主大会、业主委员会印章。

市人民政府应当根据本条例,制定对业主大会监督管理的具体规定。

第三十二条 业主大会会议由业主委员会组织召开。

业主委员会不依法、依约履行召开业主大会会议职责的,区(市)县房产行政主管部门应当责令其限期召开;逾期不召开的,街道办事处、乡(镇)人民政府可以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擅自召集业主大会会议。

第三十三条 同一建筑区划内有两幢以上建筑物的,可以以幢、单元为单位设立业主小组。业主小组由该幢、单元的全体业主组成。

业主小组履行下列职责:

(一)讨论业主大会拟讨论的事项;

(二)推选业主代表出席业主大会会议,表达本小组业主的意愿;

(三)讨论、决定本幢、本单元物业共有部分的经营、收益分配及维修等事项。

业主小组行使前款规定职责的程序,参照本建筑区划业主大会议事规则执行。

第三十四条 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。

采用集体讨论形式的,可以按照本条例第三十三条规定,推选业主代表参加业主大会会议;也可以由业主决定以其他方式推选业主代表参加业主大会会议。

业主可以委托代理人参加业主大会会议,代理人应当持业主书面委托书并根据委托内容进行投票表决。

第三十五条 管理规约应当对下列主要事项作出约定:

(一)建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理;

(二)建筑物及其附属设施的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;

(四)业主的其他权利与义务;

(五)违反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。

第三十六条 管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则不得与法律、法规相抵触,其示范文本由市房产行政主管部门拟订。

第三十七条 业主大会设立后,业主委员会应当将下列事项告知开发建设单位、物业服务企业或者其他管理人:

(一)管理规约;

(二)业主大会议事规则;

(三)业主委员会工作规则;

(四)业主大会、业主委员会的其他决定。

开发建设单位在销售该建筑区划内的专有部分时,应当向买受人明示前款所列事项,并将其作

为房屋买卖合同的附件。

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。

业主委员会由人数为奇数的若干名委员组成,每名委员具有同等表决权,每届任期为3至5年;委员的条件、人数、任期等具体事项由业主大会会议事规则规定。

第三十九条 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3日前在建筑区划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3日内以书面形式在建筑区划内公告。

第四十条 业主委员会委员应当忠实履行职责,定期参加房产行政主管部门组织的物业管理培训,接受街道办事处、乡(镇)人民政府以及房产行政主管部门的指导与监督。

业主委员会不得从事物业服务经营活动,其委员及其近亲属不得在为该建筑区划提供物业服务的物业服务企业、机构中任职。

第四十一条 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)不再是该建筑区划内的业主;
- (二)丧失民事行为能力;
- (三)被依法限制人身自由半年以上;
- (四)法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

第四十二条 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)以书面方式向业主大会提出辞职请求;
- (二)拒不履行委员职责;
- (三)业主委员会半数以上委员或者20%以

上业主提议撤销其委员资格;

(四)违章搭建、拒付物业服务费等侵害他人合法权益;

(五)因其他原因不适合继续享有委员资格的。

第四十三条 业主委员会任期届满60日前,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换届改选的,区(市)县房产行政主管部门应当责令其限期改正;逾期不改正的,街道办事处、乡(镇)人民政府可以组织业主召开业主大会会议进行换届选举。

第四十四条 业主大会会议选举产生出新一届业主委员会之日起10日内,前业主委员会委员应当将其保管的有关凭证、档案等文件资料、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,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5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。

第四十五条 经业主大会决定,可以从下列渠道筹集专项用于业主委员会开展工作的经费:

- (一)全体业主共有部分物业经营收益;
- (二)全体业主共同交纳;
- (三)业主自愿捐赠等其他合法方式。

工作经费归全体业主共有。业主委员会应当妥善保管并定期书面公告其收支情况,并接受业主大会、业主的监督。

第四十六条 两个以上建筑区划共用附属设施的,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)人民政府和区(市)县房产行政主管部门、相关建筑区划的业主委员会、社区居民委员会、物业服务企业或者其他管理人组成。联席会议由街道办事处、乡(镇)人民政府负责召集。

第三节 物业的使用与维护

第四十七条 业主、使用人应当合理正当地

94

使用专有部分,禁止从事下列危及建筑物安全或者损害他人合法权益的行为:

- (一)改变房屋承重结构;
- (二)违法搭建建筑物、构筑物;
- (三)堆放易燃、易爆、剧毒、含有放射性物质的物品或者超重的物品;
- (四)排放、制造超过规定标准的噪音、振动;
- (五)违反规定饲养家禽、宠物;
- (六)违反规定倾倒垃圾、污水或者抛掷杂物;
- (七)法律、法规、规章以及管理规约禁止的其他行为。

第四十八条 业主、使用人应当按照规划行政主管部门批准或者不动产登记簿载明的用途使用住宅,不得擅自改变其使用性质。确需改变的,除遵守法律、法规以及管理规约外,应当经有利害关系的业主同意;并依法经规划、国土、卫生、环保、消防等行政主管部门审批。

第四十九条 通道、楼梯、物业服务用房等属于业主共有,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、法规和管理规约的规定,并由业主大会或者相关业主共同决定。

业主委员会、业主小组应当分别定期公布全体业主共有部分、部分业主共有部分物业经营收益的收支情况。

第五十条 物业服务企业或者其他管理人发现本条例第四十七条、第四十八条或者第四十九条第一款规定行为之一的,应当予以劝阻;劝阻无效的,应当在24小时内书面告知业主委员会或者有关行政主管部门。

第五十一条 建筑区划内停放车辆,不得占用消防通道,不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

机动车停放位在优先满足业主停车需要的前

提下有空余的,可以临时出租给建筑区划外的单位、个人。

第五十二条 利用物业共有部分设置机动车停放位的,其车位设置、管理、收费等事项由业主大会决定。

业主大会决定收取场地使用费的,可以委托物业服务企业或者其他管理人收取,并支付一定比例的报酬。业主对机动车辆有保管要求的,可以与物业服务企业或者其他管理人另行约定。

第五十三条 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。

专有部分保修期满后的维修责任,由业主自行承担;共有部分保修期满后的维修责任,由相关业主按专有部分面积比例共同承担。

发生危及他人房屋使用安全或者公共安全的紧急情况时,物业服务企业或者其他管理人应当立即组织抢修、更新或者采取应急防范措施,并及时通知业主委员会,费用由相关责任人承担。

第五十四条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位,应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

第五十五条 本市建立建筑物及其附属设施的专项维修资金,专项用于建筑物及其附属设施保修期满后共有部分的维修、更新、改造。

专项维修资金的建立,应当遵循业主所有、统一缴存、专户存储、业主决策、专款专用、统筹监管的原则。首次专项维修资金由开发建设单位和买受人缴存。

建筑物及其附属设施专项维修资金管理办法,由市人民政府制定。

第五十六条 因维修物业、设置管线等需要,必须进入专有部分的,业主、使用人不得拒绝。

供水、供电、供气、信息、环卫、邮政等专业单位进入建筑区划提供服务的,业主、物业服务企业

95

或者其他管理人应当予以配合。

第四章 (前期) 物业服务合同

第一节 一般规定

第五十七条 业主可以根据所在建筑区划的实际情况,通过公开、公平、公正的市场竞争机制,依法选聘符合相应条件的物业服务企业提供物业服务。

第五十八条 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或者其他管理人,应当向市房产行政主管部门备案。

第五十九条 本市实行物业服务项目经理责任制,建筑区划的物业服务负责人应当由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;其他管理人受聘提供物业服务的,应当遵守法律、法规、规章的规定和行业规范。

市房产行政主管部门应当加强物业服务相关从业人员的培训与监督管理,建立本市统一的物业服务项目经理及物业维修、秩序维护等相关专业服务人员的执业名册和其他管理人、服务机构名录,向公众提供查询服务;应当制定、公布物业服务力量配备指导标准。

第六十条 本市实行物业服务重大事件报告制度。建筑区划内发生下列情况之一的,物业服务企业或者其他管理人应当按照有关规定及时向相关行政主管部门、专业单位报告:

(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8小时内难以排除,严重危及业主、使用人及建筑物安全;

(三)物业服务人员擅自集体撤离建筑区划,造成物业服务中断,严重影响业主和使用人正常生活;

(四)发生群体性事件;

(五)发生业主、使用人重大伤亡事件;

(六)其他严重影响业主、使用人正常生活的

第六十一条 开发建设单位、业主委员会委员、物业服务企业或者其他管理人应当分别建立并妥善保管物业档案、业主大会与业主委员会档案以及物业服务档案。

第六十二条 开发建设单位、物业服务企业、其他管理人、服务机构及其从业人员应当按规定申报其在物业管理活动中的信用信息。

市房产行政主管部门应当加强物业管理信用体系的建设,对物业管理信用信息的征集、披露、评估、使用等实施统一监督管理。

区(市)县房产行政主管部门应当会同街道办事处、乡(镇)人民政府建立业主委员会委员在物业管理中的信用档案,并纳入全市物业管理信用体系。

第六十三条 物业服务企业、其他管理人及服务机构应当按照有关规定向市或区(市)县房产行政主管部门报送统计报表。

第二节 前期物业服务合同

第六十四条 开发建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同,应当包含下列内容:

(一)前期物业服务合同;

(二)临时管理规约;

(三)建设项目规划总平面布局图;

(四)建筑区划划分意见书;

(五)物业共有部分清册;

(六)房屋使用说明书。

前款第(一)、(二)、(六)项应当参照市房产行政主管部门拟定的示范文本制定。

86

第六十五条 开发建设单位在办理商品房销售手续时,应当向房产行政主管部门提交包含下列主要内容的前期物业管理方案:

- (一)临时管理规约样本;
- (二)选聘物业服务企业的证明文件;
- (三)前期物业服务合同。

第六十六条 在业主、业主大会首次选聘物业服务企业或者其他管理人之前,开发建设单位应当通过招投标方式选聘具有相应条件和相应专业服务人员的物业服务企业,提供前期物业服务。

建筑物总面积在5万平方米以上或者国有投资占50%以上的建筑区划,应当采用公开招投标方式。

第六十七条 有下列情形之一的,可以采用协议方式选聘:

- (一)因保密或者国家安全方面有特别要求;
- (二)住宅建筑区划房屋总建筑面积低于3万平方米;
- (三)投标人少于3个。

符合前款第(一)项规定的,开发建设单位应当提交有关部门的证明资料,并向市房产行政主管部门备案;符合前款第(二)项或者第(三)项规定的,应当报经市或区(市)县房产行政主管部门核准。

第三节 物业服务合同

第六十八条 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或者其他管理人签订。合同中的下列主要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)物业服务质量及费用标准;
- (三)合同期限;
- (四)违约责任。

第六十九条 物业服务合同应当约定建筑区

划内的下列物业公共服务事项:

- (一)建筑物共有部位及设施设备的使用、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;
- (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。

物业服务合同应当对物业服务企业或者其他管理人在有关业主、使用人人身、财产安全防范方面的义务和责任作出明确约定。

物业服务合同示范文本由市房产行政主管部门会同其他相关行政主管部门拟订。

第七十条 物业服务收费按不同物业的使用性质和特点,实行政府指导价、市场调节价,其计费模式、标准由物业服务委托双方订立物业服务合同具体约定。

物业服务企业或者其他管理人应当对物业服务事项、服务质量和相应的收费项目、收费标准实行明码标价。实行酬金制收费方式的,应当按规定对物业服务的各项资金建账立制,定期公布其收支情况。

市物业管理行业协会应当制定各类物业的服务等级指导标准等行业规范,定期公布实行市场调节价的各类物业服务费用信息;并可以受委托按照行业规范对物业服务企业或者其他管理人提供的物业服务质量进行评价。

第七十一条 物业服务合同可以约定履约保证金并专户存储,作为物业服务企业或者其他管理人履行合同的保证。

第七十二条 物业服务企业或者其他管理人承接建筑区划的物业服务时,应当对建筑区划内共有部分及其相应的档案进行查验,发现共有部

分与原设计方案不符或者有质量问题的,应当书面告知开发建设单位、业主委员会;并按照国家、省和市的有关规定,与开发建设单位或者业主委员会办理相应手续。

开发建设单位、业主委员会应当予以配合;承接查验中确认的问题,相关责任人应当及时整改。

第七十三条 物业服务企业或者其他管理人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。

物业服务企业或者其他管理人应当自办理移交手续之日起 30 日内,持相关资料向区(市)县房产行政主管部门备案。

第七十四条 业主委员会应在物业服务合同期限届满 60 日前组织召开业主大会会议,对是否续聘物业服务企业或者其他管理人进行表决。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或者其他管理人前,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。

第七十五条 有下列情形之一的,物业服务企业或者其他管理人应当退出建筑区划的物业服务,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)物业服务合同期满未续约;
- (三)法律、法规、规章规定不得继续从事物业服务活动的其他情形。

第七十六条 物业服务企业或者其他管理人退出建筑区划的物业服务,应当在办理规定退出手续的同时,履行下列交接义务:

- (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)撤出建筑区划内的物业服务人员;
- (三)清退预收、代收的有关费用;
- (四)法律、法规规定的其他事项。

第七十七条 新建建筑区划内,供水、供电、供气、信息、环卫等专业单位应当按下列规定向最终用户收取有关费用:

- (一)业主自用的向业主收取;
- (二)物业服务企业或者其他管理人使用的向物业服务企业或者其他管理人收取;
- (三)部分业主共同使用的,由相关业主分摊;
- (四)全体业主共同使用的,由全体业主分摊。

专业单位不得强制物业服务企业或者其他管理人代收有关费用,不得因物业服务企业或者其他管理人拒绝代收而停止提供服务。

物业服务企业或者其他管理人接受委托代收有关费用的,可以根据双方约定向委托单位收取代收费用,不得向业主收取手续费等额外费用。

第七十八条 专有部分所有权转移时,双方当事人应当对物业服务费用和建筑物及其附属设施专项维修资金的分摊作出约定,并在办理不动产登记时出示结算约定或者结算凭据。

第七十九条 本节第六十九条至第七十五条关于物业服务合同的规定,适用于前期物业服务合同。

第五章 法律责任

第八十条 业主、使用人、业主大会、业主委员会、物业服务企业或者其他管理人、开发建设单位之间在物业管理活动中发生争议的,可以自行协商解决;不能协商解决的,可以要求街道办事处、乡(镇)人民政府调解或者依法提起民事诉讼或申请仲裁。

业主、使用人、业主委员会、物业服务企业或

98

者其他管理人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。

第八十一条 违反本条例第十三条第一款规定的,由市或者区(市)县房产行政主管部门责令停止交付使用;拒不停止的,处以交付使用住宅销售额1%以上3%以下罚款,并将其纳入物业管理信用体系,向社会公布。

第八十二条 开发建设单位未按本条例规定交存、补存住宅物业保修金的,由市房产行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处以1万元以上5万元以下罚款,并自逾期之日起按日加收滞纳金部分0.3%的滞纳金。

第八十三条 违反本条例第二十五条规定的,由区(市)县房产行政主管部门责令限期改正,给予警告;拒不改正的,处以1万元以上5万元以下罚款。

第八十四条 业主委员会委员违反本条例第四十四条或者第六十一条规定的,由区(市)县房产行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处以2000元以上1万元以下罚款。

第八十五条 违反本条例第四十八条规定,擅自改变住宅使用性质的,由规划行政主管部门责令限期改正,并处以5000元以上3万元以下罚款。

第八十六条 违反本条例第五十九条第一款、第二款规定的,由市或区(市)县房产行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处以1万元以上5万元以下罚款。

第八十七条 违反本条例第六十条规定的,由区(市)县房产行政主管部门给予警告,并处以5000元以上2万元以下罚款。

第八十八条 开发建设单位、物业服务企业或者其他管理人违反本条例第六十一条规定的,由市或区(市)县房产行政主管部门处以1万元以上3万元以下罚款。

第八十九条 开发建设单位、物业服务企业、其他管理人、服务机构违反本条例第六十二条第一款规定的,由市或区(市)县房产行政主管部门处以5000元以上2万元以下罚款。

第九十条 违反本条例第六十三条规定的,由区(市)县房产行政主管部门责令限期补报;逾期不报的,给予警告,并处以2000元以上1万元以下罚款。

第九十一条 违反本条例第六十六条或者第六十七条第一款第(二)、第(三)项规定的,由市或区(市)县房产行政主管部门责令改正,给予警告,并处以2万元以上10万元以下罚款。

第九十二条 违反本条例第七十二条或者第七十三条第一款规定的,由区(市)县房产行政主管部门责令改正,并处以1万元以上5万元以下的罚款。

第九十三条 违反本条例第七十五条或者第七十六条规定的,由市或区(市)县房产行政主管部门责令限期改正;拒不改正的,处以2万元以上10万元以下罚款。

第九十四条 违反本条例的行为,法律、法规另有处罚规定的,从其规定;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第九十五条 房产行政主管部门及其他行政主管部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,按有关规定给予行政处分。

第六章 附 则

第九十六条 划定为一个建筑区划的建设项目分期开发的,其前期物业服务招投标应当以该建筑区划为范围;先期开发的区域内交付使用的物业符合本条例第二十四条第一款规定条件之一的,应当设立业主大会,业主委员会组成人数应当按照分期开发的房屋建筑面积比例,在业主大会议事规则中予以约定;业主委员会应当

根据分期建设的条件,按照业主大会议事规则的约定,增补业主委员会委员;业主大会可以就整个建筑区划的物业管理事项作出决定。

第九十七条 本条例所称物业管理,是指建筑区划内的业主通过选聘物业服务企业或者其他管理人,由业主和物业服务企业或者其他管理人按照物业服务合同约定,对建筑区划内共有部分进行维修、养护、管理,维护相关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,是指依法设立、具备独立法人资格和规定条件,依据(前期)物业服务合同从事物业服务活动的企业。

本条例所称使用人,是指建筑区划内建筑物

的承租人、实际使用人。

第九十八条 旧住宅区经给排水、供电、供气、信息、环卫等专项整治后,委托物业服务企业或者其他管理人管理物业的,依照本条例相关规定执行。

业主未委托物业服务企业或者其他管理人,而自行管理建筑物及其附属设施,包括雇佣、委托他人提供专项物业服务的,依照本条例第二章、第三章的相关规定执行。

其他管理人的管理办法,由市房产行政主管部门另行制定、公布。

第九十九条 本条例自2008年1月1日起施行。

99