



常州市住宅物业管理条例

常州市人大常委会法工委
常州市住房和城乡建设局（编印）

常州市人大常委会公告

第 12 号

《常州市人民代表大会常务委员会关于修改〈常州市住宅物业管理条例〉的决定》已由常州市第十七届人民代表大会常务委员会第十八次会议于2024年6月28日通过，经江苏省第十四届人民代表大会常务委员会第十次会议于2024年7月31日批准，现予公布，自2024年9月1日起施行。

常州市人民代表大会常务委员会

2024年8月9日

常州市住宅物业管理条例

（2018年12月19日常州市第十六届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过 2019年1月9日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第七次会议批准 根据2021年2月25日常州市第十六届人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过，2021年3月31日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准的《常州市人民代表大会常务委员会关于修改〈常州市住宅物业管理条例〉等三件地方性法规的决定》第一次修正 根据2024年6月28日常州市第十七届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过，2024年7月31日江苏省第十四届人民代表大会常务委员会第十次会议批准的《常州市人民代表大会常务委员会关于修改〈常州市住宅物业管理条例〉的决定》第二次修正）

目 录

第一章 总则

第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第一节 业主大会

第二节 业主委员会

第三节 物业管理委员会

第三章 前期物业管理

第四章 物业服务与管理

第五章 物业的使用与维护

第六章 住宅专项维修资金

第七章 信用管理

第八章 监督管理

第九章 法律责任

第十章 附则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的住宅物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理（以下简称物业管理），是指住宅物业、住宅小区内非住宅物业和与住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，通过选聘物业服务企业或者自行对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 本市物业管理纳入基层治理体系，坚持党建引领、政府组织、部门协同、属地管理，实行业主共管、行业自律、专业服务。

建立健全社区（村）党组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业、业主等共同参与的住宅小区治理架构，推动在业主委员会、物业管理委员会、物业服务企业中建立党组织，发挥党建引领作用。

第四条 市、县级市（区）人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，将物业管理纳入网格化服务管理；

建立物业管理综合协调和目标责任机制；建立与之相适应的资金投入与保障机制；鼓励采用新技术、新方法，提高物业服务与管理水平。

街道办事处（镇人民政府）负责辖区内物业管理活动的指导、监督和管理，协助上级人民政府及有关主管部门和机构做好物业管理相关工作。

居（村）民委员会对业主自治进行指导和监督，并协助街道办事处（镇人民政府）做好物业管理相关工作。

第五条 市、县级市（区）物业管理主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

城市管理、公安、民政、财政、自然资源和规划、住房城乡建设、市场监督管理、生态环境、发展改革、消防救援等部门和机构按照各自职责，做好物业管理相关工作。

第六条 市物业管理主管部门应当会同相关部门，建立并推广使用物业管理公共服务平台，用于业主决策电子投票、物业管理相关信息公开和物业管理纠纷投诉处理等。市物业管理公共服务平台应当纳入市人民政府的公共服务平台。

自然资源和规划主管部门应当与物业管理主管部门建立不动产信息共享制度，确保物业管理公共服务平台运行所需不动产及其业主信息真实、合法。

鼓励物业管理相关主体利用互联网等开展物业管理活动。

第七条 市、县级市（区）物业管理主管部门应当建

立培训制度，定期对街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会、业主自治组织和物业服务企业等单位的相关人员进行物业管理法律、法规和业务知识培训，所需经费列入本级人民政府财政预算。

第八条 市、县级市（区）人民政府及其相关部门、街道办事处（镇人民政府）等可以通过购买服务等方式，引导法律、会计、工程监理、评估、咨询等第三方机构参与物业管理活动。

鼓励业主自治组织、建设单位、物业服务企业等委托第三方机构，开展物业项目承接查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量评估等与物业管理相关的活动。

第三方机构应当遵循独立、客观、公正的原则，依照法律、法规、相关技术规范和合同约定提供专业服务，出具的报告应当真实、客观、完整，并对出具的报告负责。

第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第一节 业主大会

第九条 一个物业管理区域成立一个业主大会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益，依法履行相应职责。

业主大会决定下列事项：

- （一）制定和修改业主大会议事规则；
- （二）制定和修改管理规约；
- （三）选举业主委员会、监事会或者更换业主委员会、监事会成员；
- （四）改变和撤销业主委员会不适当的决定；
- （五）确定业主大会、业主委员会、监事会工作经费，业主委员会成员工作补贴和标准；
- （六）物业服务内容、服务标准和物业服务收费方案；
- （七）选聘、续聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；
- （八）使用住宅专项维修资金和公共收益；
- （九）筹集住宅专项维修资金；
- （十）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （十一）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- （十二）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第九项至第十一项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第十条 一个物业管理区域内，符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

（一）房屋出售并交付使用的专有部分面积占比达到百分之五十以上；

（二）业主已入住户数的比例达到百分之五十以上。

一个物业管理区域内，首套房屋出售并交付使用满两年的，可以召开首次业主大会会议。

划分为一个物业管理区域的分期开发的建设项目，先期开发部分符合本条第一款规定条件的，可以召开首次业主大会会议。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成员的办法。

第十一条 住宅小区符合应当召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当在三十日内，向物业所在地街道办事处（镇人民政府）书面提出召开首次业主大会会议的申请，并按照《江苏省物业管理条例》的规定报送筹备首次业主大会会议所需资料。

十人以上业主公开联名可以向街道办事处（镇人民政府）或者县级市（区）物业管理主管部门书面提出召开首次业主大会会议的申请。县级市（区）物业管理主管部门收到申请的，应当在五个工作日内书面通知街道办事处（镇人民政府）。街道办事处（镇人民政府）应当及时审

核是否符合召开首次业主大会会议条件，已符合条件而建设单位尚未按照规定报送相关资料的，应当督促建设单位报送；建设单位应当及时报送。

第十二条 街道办事处（镇人民政府）应当自收到申请之日起六十日内，按照《江苏省物业管理条例》的规定，组织成立首次业主大会会议筹备组。建设单位不派员参加的，不影响筹备组的成立。

符合本条例第十条第一款规定情形，建设单位或者业主未提出召开申请的，街道办事处（镇人民政府）应当自符合召开首次业主大会会议条件之日起九十日内，推动成立首次业主大会会议筹备组。

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。九十日内因故未能召开的，筹备组可以在九十日期满前向街道办事处（镇人民政府）申请延期。符合延期条件的，街道办事处（镇人民政府）应当同意。具体延期条件和期限由市物业管理主管部门规定。

第十三条 筹备组成员人数应当为五至十一人的单数，其中业主成员不少于筹备组成员的百分之六十，并应当符合本条例规定的业主委员会成员任职条件。

第十四条 召开首次业主大会会议所需筹备经费由建设单位承担，其指导标准由市物业管理主管部门会同市发展改革部门，根据物业管理区域规模、业主户数和建筑面

积等因素制定。建设单位应当在办理房屋所有权首次登记前，将筹备经费交至街道办事处（镇人民政府）设立的专用账户，用于业主大会的组织筹备。

首次业主大会会议召开后，筹备组应当将筹备经费的使用情况在物业管理区域内显著位置向全体业主公布，接受业主监督。

第十五条 临时管理规约、管理规约和业主大会议事规则不得违反法律、法规，不得违背公序良俗，不得损害国家利益和社会公共利益，不得规定对部分业主显失公平的内容。

制定临时管理规约、管理规约和业主大会议事规则应当参照市物业管理主管部门提供的示范文本；作出与示范文本不一致的规定，或者规定示范文本之外的内容，应当对相关内容是否符合前款规定进行研究论证。

第十六条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。定期会议应当按照业主大会议事规则的规定由业主委员会组织召开，至少每年召开一次，并于会议召开七日前书面告知居（村）民委员会。

业主大会定期会议审议下列内容：

- （一）上一年度物业管理实施情况的报告、业主委员会工作报告和业主大会收支情况报告、审计报告等；
- （二）下一年度业主大会年度计划和预算方案；

（三）物业管理的其他事项。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者运用市物业管理公共服务平台等形式召开。采用书面征求意见、运用市物业管理公共服务平台形式召开业主大会会议的，应当在物业所在地街道办事处（镇人民政府）或者居（村）民委员会监督指导下进行。

讨论的事项需要表决的，按照有关法律、法规和业主大会议事规则规定的程序、方式和办法执行。推行使用市物业管理公共服务平台进行电子投票表决。

第十七条 业主户数超过三百户的，可以成立业主代表大会，履行业主大会职责。一个物业管理区域的业主代表一般不少于三十人，一名业主代表所代表的业主户数一般不超过四十户。业主代表由业主小组推荐产生，业主小组可以按幢、单元、楼层或者结合实际情况组成，一个业主小组推选一名业主代表，代表本小组的业主出席业主代表大会会议，表达本小组业主的意愿。业主代表推选办法应当在业主大会议事规则中规定。

业主代表履行下列职责：

（一）在业主代表大会会议召开前，就会议议题征集本小组业主意见；涉及事项需要业主书面投票表决的，应当征得业主或者其依法委托的人对表决意见的签字确认。

（二）按照《江苏省物业管理条例》规定的业主小组职

责，组织业主小组开展议事活动，并将结果告知业主委员会。

（三）向业主委员会反映本小组业主的有关意见和建议。

（四）建立本小组工作档案。

（五）业主大会议事规则规定的其他职责。

业主代表出席业主代表大会会议不得委托他人。业主代表因故不能参加业主代表大会会议的，其所代表的业主可以另行推选临时业主代表参加。

业主代表大会通过的决定与业主大会的决定具有同等效力，对全体业主具有约束力。

第十八条 业主大会可以根据工作需要设立监事，三名以上监事可以成立监事会。

监事由业主和居（村）民委员会成员担任，业主委员会成员不得兼任监事。成立监事会的，其中业主成员人数不少于监事会成员的三分之二。监事任期与业主委员会成员一致。

监事应当按照业主大会议事规则规定的程序和方式履行监督职责，不干预业主委员会的日常工作。监事不领取报酬和补贴。

监事和监事会的具体产生办法、工作职责、工作经费等在业主大会议事规则中规定。

第十九条 市、县级市（区）物业管理主管部门对符合召开首次业主大会会议条件的住宅小区，应当督促建设

单位及时向街道办事处（镇人民政府）移交相关资料，提出召开首次业主大会会议的申请；督促、指导街道办事处（镇人民政府）及时组织筹备成立业主大会。

自然资源和规划主管部门等单位应当对相关方就筹备成立业主大会所需要的信息资料查询依法予以配合。

第二节 业主委员会

第二十条 业主委员会成员候选人可以由社区（村）党组织、居（村）民委员会推荐，十名以上业主联名推荐、业主大会筹备组组织业主推荐或者业主自荐产生。

筹备组应当核查参选人的资格，确定业主委员会成员候选人名单，并报社区（村）党组织。业主委员会成员候选人名单应当在物业管理区域内显著位置公示，并附个人情况介绍。

筹备组成员成为业主委员会成员候选人的，其筹备组成员资格终止。

社区（村）党组织引导和支持符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员等积极参选业主委员会成员，通过法定程序担任业主委员会成员。

第二十一条 业主委员会成员应当由本物业管理区域内具有完全民事行为能力，热心公益、责任心强、有社会公信力，组织协调能力较强且能正常履行业主委员会成员

职责的业主担任。

业主认为业主委员会成员不符合规定条件的，可以向业主大会、业主委员会提出异议，也可以向街道办事处（镇人民政府）提出异议，由街道办事处（镇人民政府）协调解决。

第二十二条 业主委员会成员有下列情形之一的，经业主委员会核实后，其成员资格终止，并在物业管理区域内显著位置公告：

- （一）不再具有完全民事行为能力；
- （二）因物业转让、灭失等原因不再是业主；
- （三）因疾病或者其他原因丧失履行职责能力；
- （四）被依法限制人身自由无法履行职责；
- （五）法律、法规规定的其他情形。

第二十三条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，按照《江苏省物业管理条例》的规定向所在地街道办事处（镇人民政府）备案，同时办理业主大会的备案。备案材料不齐全的，街道办事处（镇人民政府）应当一次性告知需要补正的材料。

街道办事处（镇人民政府）应当自收到备案材料之日起七个工作日内，出具业主大会和业主委员会的备案证书，并将备案材料抄送县级市（区）物业管理主管部门、公安派出所、居（村）民委员会。

备案事项发生变更的，业主委员会应当自变更之日起十五日内书面报告街道办事处（镇人民政府），并在物业管理区域内显著位置公告。街道办事处（镇人民政府）应当将备案事项变更的报告按照前款规定抄送相关单位。

取得业主大会、业主委员会备案证书后，业主委员会凭备案证书申请刻制业主大会、业主委员会等相关印章，开立业主大会的银行账户，并将印章式样和银行账号报街道办事处（镇人民政府）备案。

业主大会印章印文中应当包含业主大会名称，并根据业主大会决定使用。业主委员会印章应当经半数以上成员签字同意后方可使用。

第二十四条 业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况、业主委员会工作情况和业主大会收支情况；

（二）根据业主大会决定代表业主与业主大会选聘或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同；

（三）监督和协助物业服务合同的履行，监督管理规约、物业管理制度的实施；

（四）组织编制物业共用部位、共用设施设备维修、更新、改造的年度计划和方案，提请业主大会审议；

（五）组织和监督住宅专项维修资金的筹集和使用；

（六）监督管理公共收入、公共收益及其使用；

（七）审核需要业主分摊的费用；

（八）督促业主按照规定或者约定交纳物业费等相关费用；

（九）建立定期接待制度，听取业主和物业使用人对物业服务与管理以及业主委员会日常工作的意见和建议，接受并及时处理业主和物业使用人的咨询、投诉；

（十）协调处理物业管理活动中产生的纠纷；

（十一）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

第二十五条 业主委员会至少每两个月召开一次业主委员会会议；经三分之一以上成员提议，应当召开业主委员会会议。

业主委员会会议应当有过半数成员出席，业主委员会成员不得委托他人出席会议。

业主委员会会议应当制作书面记录，由出席会议的成员签字确认后存档。

业主委员会会议作出的决定经全体成员过半数签名同意后通过，决定文书应当加盖业主委员会印章。业主委员会应当自作出决定之日起三日内，将决定文书在物业管理区域内显著位置公告，并书面告知居（村）民委员会。

业主可以在居（村）民委员会的指导下查阅业主委员会所有会议资料，并有权就涉及自身利益的事项向业委会

员会提出询问，业主委员会应当予以答复。

第二十六条 业主委员会应当向业主公布下列情况和资料：

- （一）业主委员会成员姓名、职责分工和联系方式；
- （二）管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同；
- （三）业主大会和业主委员会的决定；
- （四）住宅专项维修资金的筹集、使用情况；
- （五）公共收入、公共收益的收支情况；
- （六）占用业主共有道路或者其他场地用于停放汽车的车位处分使用情况；
- （七）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况、业主委员会成员工作补贴等费用情况；
- （八）其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第五项至第七项应当每半年在物业管理区域内显著位置公布一次，公布时间不少于十五日。

第二十七条 业主委员会及其成员不得有下列行为：

- （一）阻挠、妨碍业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；
- （二）违反规定使用业主大会或者业主委员会印章，在业主委员会换届、业主委员会成员资格丧失的情况下拒不移交，或者违反规定使用、转移、隐匿、毁弃业主大会、业主委员会印章；
- （三）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉人、举报人；

（四）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；

（五）未经业主大会决定，擅自与物业服务企业签订或者解除物业服务合同；

（六）骗取、挪用、侵占住宅专项维修资金或者公共收益等业主共有财产；

（七）索取或者收受建设单位、物业服务企业、维修保养等单位或者有利害关系的业主提供的财物或者其他利益；

（八）法律、法规禁止的其他行为。

第二十八条 业主委员会任期内，业主委员会成员出现空缺的，应当按照业主大会议事规则及时补足。业主委员会成员人数不足总数二分之一的，在街道办事处（镇人民政府）的指导、协助下，根据业主大会议事规则召开业主大会临时会议，可以重新选举业主委员会。

新产生的业主委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。

第二十九条 业主委员会有下列情形之一的，县级市（区）物业管理主管部门或者街道办事处（镇人民政府）应当责令限期改正；拒不改正的，由街道办事处（镇人民政府）指导、协助业主组织召开业主大会会议，调整或者重新选举产生业主委员会：

（一）不履行业主委员会职责；

（二）违反本条例第二十七条规定，侵害业主合法权益，情节严重；

（三）不按照规定履行业主委员会职责，严重影响社区和谐稳定和正常生活秩序，群众反映较大。

罢免或者重新选举产生的业主委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。

第三十条 业主委员会在其任期届满三个月前，应当书面告知街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会。街道办事处（镇人民政府）应当指导、协助成立换届选举小组，由换届选举小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。换届选举小组人员的构成和运行参照业主大会筹备组。

换届选举小组成立至选举产生新一届业主委员会期间，业主委员会不得就选聘、续聘、解聘物业服务企业等共同管理事项，组织召开业主大会会议，但发生危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即使用住宅专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

业主委员会逾期未能换届选举的，由街道办事处（镇人民政府）指导、协助业主，组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

第三十一条 业主委员会应当自换届选举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

业主所有的财物移交街道办事处（镇人民政府）保管。业主大会、业主委员会依法需要使用上述物品的，街道办事处（镇人民政府）应当及时提供。

街道办事处（镇人民政府）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，将其保管的前款所述物品移交新一届业主委员会。

业主委员会不按时移交的，街道办事处（镇人民政府）、县级市（区）物业管理主管部门应当责令其限期移交；拒不移交的，公安机关应当协助移交。

第三节 物业管理委员会

第三十二条 街道办事处（镇人民政府）负责组建物业管理委员会。物业管理委员会作为临时机构，组织业主共同决定物业管理事项，监督物业服务企业履行职责。

物业管理区域有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会：

（一）不具备成立业主大会条件；

（二）具备成立业主大会条件但因多种原因未成立业主大会，经物业所在地街道办事处（镇人民政府）指导后仍不能成立；

（三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会或者业主委员会未完成换届选举，经物业所在地街道办事处

（镇人民政府）多次指导后仍未能选举产生业主委员会或者新一届业主委员会。

物业管理委员会履行职责期间，街道办事处（镇人民政府）应当推动符合条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

第三十三条 物业管理委员会由业主成员以及街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会、社区服务机构、建设单位、公安派出所等派员组成。街道办事处（镇人民政府）应当引导和支持符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员等担任物业管理委员会成员。

物业管理委员会人数一般为九至十三人的单数，其中业主成员不少于百分之六十。物业管理委员会中的业主成员应当符合本条例规定的业主委员会成员的任职条件。物业管理委员会主任一般由业主成员担任；由非业主成员担任的，应当在业主成员中明确一名副主任，承担日常事务。

物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处（镇人民政府）或者县级市（区）物业管理主管部门协调处理。

第三十四条 物业管理委员会应当自成立之日起三十日内，持下列材料向县级市（区）物业管理主管部门备案：

（一）物业管理委员会备案申请表；

- (二) 物业管理委员会成员名单；
- (三) 物业管理委员会工作规则；
- (四) 其他应当提供的材料。

物业管理委员会制定或者修改的工作规则，应当经县级市（区）物业管理主管部门审核后，在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。

县级市（区）物业管理主管部门应当自收到备案材料之日起七个工作日内予以备案，出具备案证书。物业管理委员会应当在物业管理区域内显著位置公告备案情况。

备案事项发生变更的，物业管理委员会应当自变更之日起十五日内书面报告县级市（区）物业管理主管部门，并在物业管理区域内显著位置公告。

物业管理委员会取得备案证书后，可以凭备案证书申请刻制印章；未开立业主大会银行账户的，可以开立物业管理委员会的银行账户。

第三十五条 决定本条例第九条第二款所列事项，物业管理委员会应当依照法律、法规的规定征求全体业主意见，形成业主共同决定，并将共同决定在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。

物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，县级市（区）物业管理主管部门应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

物业管理委员会自新一届业主委员会产生之日起停止履行职责，并应当在七日内向新一届业主委员会移交相关资料和财物，移交后自动解散。由物业管理委员会管理公共收入、公共收益的，交接前，业主委员会可以委托专业机构进行审计，并将审计结果在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。审计费用从公共收益中列支。

第三十六条 市、县级市（区）物业管理主管部门应当加强对物业管理委员会的监督、指导，督促其规范运作。物业管理委员会组建的具体办法，由市物业管理主管部门制定。

第三章 前期物业管理

第三十七条 在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位承担前期物业管理责任。建设单位应当依照法律、法规规定的方式选聘前期物业服务企业，并与其签订前期物业服务合同。

前期物业服务合同期限届满后，建设单位未续聘或者另聘物业服务企业，物业服务企业继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。任何一方提出解除合同的，应当提前六十日书面通知另一方当事人和县级市（区）物业管理主管部门、街道办事处（镇人民政府），并在物业管理区域内显著位置公告。

第三十八条 建设单位销售物业前，应当参照物业管理主管部门提供的示范文本拟定前期物业服务合同和临时管理规约；建设单位修改示范文本内容的，不得侵害物业买受人的合法权益。

建设单位销售物业时，应当将前期物业服务合同和临时管理规约向物业买受人明示并予以说明。

建设单位应当自前期物业服务合同签订之日起十五日内，将前期物业服务合同和临时管理规约向县级市（区）物业管理主管部门备案。

第三十九条 物业服务企业承接物业前，应当与建设单位共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

物业承接查验应当邀请县级市（区）物业管理主管部门、街道办事处（镇人民政府）参加。鼓励物业服务企业聘请第三方机构参加物业承接查验，所需费用在前期物业服务合同中约定；没有约定或者约定不明的，由建设单位承担。

承接查验的具体办法由市物业管理主管部门制定。

承接查验后，建设单位应当与物业服务企业签订承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等作出明确约定。

第四十条 建设单位应当按照省、市有关规定配置物业服务用房，保证物业服务与管理活动的正常开展。物业服务

用房属于全体业主共有，任何单位和个人都不得擅自占用。

前期物业管理期间依照约定由物业服务企业出租或者经营的物业服务用房，其租赁或者经营期限不得超过前期物业服务合同期限，其租赁费用不得低于相邻地段市场价格。

第四十一条 前期物业管理期间，有下列情形之一的，建设单位应当按照规定程序重新选聘物业服务企业，并监督物业服务企业之间依法交接：

（一）前期物业服务合同期满，业主大会尚未成立，物业服务企业不愿续签合同；

（二）物业服务不符合履约标准，建设单位要求限期整改，物业服务企业逾期拒不整改，或者整改达不到要求，建设单位依法依约提前解除合同；

（三）物业服务企业擅自退出；

（四）物业服务企业被吊销营业执照；

（五）法律、法规规定的其他情形。

建设单位重新选聘物业服务企业的，新物业服务企业服务内容、服务标准和物业服务收费方案应当由已销售物业专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，并在物业管理区域内显著位置进行公示，公示期限不少于十五日。

第四十二条 前期物业管理阶段，普通住宅的物业服务收费依法实行政府指导价。政府指导价应当每三年进行评估，并根据评估结果适时调整。

政府指导价调整后，物业服务企业需要对原物业服务合同约定的收费标准进行调整的，应当遵循下列程序：

（一）物业服务企业委托专业机构对上一年度物业项目经营情况进行审计，审计报告在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于三十日；

（二）物业服务企业将拟调整的服务内容、服务标准和收费标准在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于三十日，并书面告知街道办事处（镇人民政府）、县级市（区）发展改革、物业管理主管部门；

（三）调价方案由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主表决通过，表决结果在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。

业主认为收费标准调整违反前款程序的，可以向街道办事处（镇人民政府）、县级市（区）物业管理主管部门投诉；对调整的收费标准有异议的，可以向物业所在地市场监督管理部门投诉。

第四十三条 前期物业管理期间，物业服务企业退出

的，新物业服务企业进入前，由建设单位承担相应管理责任。尚未成立业主大会，建设单位已经注销或者无法承担相应管理责任的，物业服务企业退出物业管理区域九十日前，应当书面告知业主及街道办事处（镇人民政府）。街道办事处（镇人民政府）应当在物业服务企业退出前，组织成立业主大会、物业管理委员会，决定管理模式。

第四章 物业服务与管理

第四十四条 物业服务企业应当具有独立法人资格，拥有相应的专业技术人员，具备为业主提供专业服务的能力，并按照规定在承接项目前，将营业执照、主要负责人、固定办公场所、联系方式和人员相关信息书面告知项目所在地物业管理主管部门。

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以及有关物业服务行业技术标准提供专业化服务。

物业服务企业应当建立业主意见、建议和投诉、举报受理机制，及时处理并反馈处理结果。

第四十五条 本市实行物业服务项目经理责任制。项目经理应当熟悉物业管理法律、法规和相关规定，具备物业服务能力。

物业服务企业在派出项目经理后，应当按照规定报物业所在地的县级市（区）物业管理主管部门备案。备案部

门应当将备案材料抄送所在地街道办事处（镇人民政府）。

项目经理承接物业管理区域数量和建筑面积的规范，以及项目经理的备案办法，由市物业管理主管部门制定。

第四十六条 物业服务企业应当将下列信息如实在物业管理区域内显著位置和市物业管理公共服务平台公布或者公示：

（一）加盖企业公章的营业执照复印件、项目经理基本情况、联系方式；

（二）物业服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费标准、收费依据、物业服务投诉电话；

（三）电梯、消防等共用设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）电梯运行维护费的收支情况和消防设施维护保养费用的支出情况；

（五）物业费、其他服务收费和公共收入、公共收益的收支情况；

（六）住宅小区车位、车库的销售、库存、出租情况以及出租收费标准；

（七）树木修剪等容易引发业主争议的维修养护事项；

（八）物业服务与管理每月的工作安排；

（九）其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第一项至第三项应当长期公布，第四项至第六项

应当至少每半年公布一次，第七项应当及时公示且公示期限不少于十五日，第八项每月公布一次。业主对公布或者公示内容有异议的，物业服务企业应当予以答复。

第四十七条 物业服务企业不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定降低物业服务标准或者减少服务项目；

（二）未按照规定程序提高物业服务收费标准；

（三）未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定，将物业费、汽车停放费、公共水电分摊等捆绑收费；

（四）未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定，擅自处分属于业主共有的财产；

（五）未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定，擅自在物业管理区域内从事影响业主生活或者住宅小区环境的活动；

（六）损坏物业共用部位、共用设施设备；

（七）通过利益输送、散布谣言、网络舆论攻击、泄露业主个人隐私等方式扰乱物业管理秩序，阻碍业主大会、业主委员会成立，影响业主依法自治；

（八）法律、法规禁止的其他行为。

第四十八条 一个物业管理区域由一个物业服务企业提供物业服务，根据分期开发情况或者不同物业的使用性质，提供不同标准服务的，实行不同收费标准。

业主应当根据物业服务合同的约定按时交纳物业服务等相关费用。业主自行管理的物业管理区域，业主委员会可以向业主收取物业服务等相关费用。

业主未按照约定交纳物业费的，物业服务企业、业主委员会或者物业管理委员会可以通过上门催交、在本物业管理区域内公示等方式，督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

业主在转让物业时，应当结清物业服务等相关费用。业主出租物业，约定由承租人交纳物业服务等相关费用的，应督促承租人按时交纳；承租人拒不交纳的，由业主承担相关费用，业主可以向承租人追偿。

已竣工但尚未出售的房屋（车位）和已出售但尚未交付物业买受人的房屋（车位），物业服务等相关费用由建设单位交纳。

物业服务合同未约定或者未经业主同意，物业服务企业自行提供的服务，不得向业主收取费用。

第四十九条 物业服务企业应当在发生下列情形之日起十五日内退出物业管理区域：

- （一）物业服务合同依法、依约解除的；
- （二）经人民法院判决或者仲裁机构裁决物业服务企业应当退出的；
- （三）物业服务企业营业执照被依法吊销的；

（四）依法不得继续从事物业服务活动的其他情形。

第五十条 原物业服务企业与新选聘的物业服务企业或者业主委员会、物业管理委员会交接时，应当在县级市（区）物业管理主管部门、街道办事处（镇人民政府）的监督下明确交接事项。

交接各方应当对物业管理区域内电梯、消防、安防等共用设施设备的使用维护现状予以确认。物业服务企业与业主委员会、物业管理委员会可以聘请第三方机构协助现场查验，费用可以由新选聘的物业服务企业承担或者由业主共同承担。

电梯、消防等共用设施设备无法正常使用的，原物业服务企业应当在交接前及时组织修复或者承担相应责任。

第五十一条 县级市（区）物业管理主管部门应当建立物业服务企业应急备选库，按照自愿、公平、择优的原则，选取相应的物业服务企业纳入库中以供选择。

物业服务合同期内物业服务企业擅自退出，未有新物业服务企业承接项目的，由业主委员会或者物业管理委员会在物业服务企业应急备选库中选取一家应急物业服务企业，与其签订应急物业服务合同；物业服务合同期内或者期满后，物业服务企业退出，未成立业主委员会或者物业管理委员会的，由街道办事处（镇人民政府）在物业服务企业应急备选库中选取一家应急物业服务企业，与其签订

应急物业服务合同。

应急物业服务合同的物业服务内容、服务标准和物业服务收费方案参照原物业服务合同执行。

业主委员会、物业管理委员会和居（村）民委员会应当协助应急物业服务企业对物业共用部位、共用设施设备和相应的档案资料等进行查验。

应急物业服务合同的期限不得超过一年，街道办事处（镇人民政府）应当指导业主按照法定程序重新选聘物业服务企业。

第五十二条 物业管理区域的划分应当以有利于实施物业管理为原则。

住宅小区，包括分期建设或者两个以上单位共同开发的住宅小区，其设置的配套设施设备是共用的，应当划分为一个物业管理区域；但共用设施设备能够分割、独立使用，或者被道路、河道等分割为两个以上自然区域且能明确共用设施设备管理、维护责任的，可以分别划分为独立的物业管理区域。

已投入使用的物业管理区域不得擅自变更。确需变更的，经业主委员会或者人数占比百分之十以上的业主书面申请，由县级市（区）物业管理主管部门会同街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会，结合实际情况拟定变更方案。变更方案应当对变更后物业管理区域的道路、

绿地、共用部位和共用设施设备的使用、维护等作出规定，由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

物业管理区域变更后，县级市（区）物业管理主管部门应当在物业管理区域内显著位置公告，并抄告所在地自然资源和规划主管部门、街道办事处（镇人民政府）和居民委员会。

市物业管理主管部门应当会同市公安、自然资源和规划等部门以及消防救援机构，制定物业管理区域划分和变更的具体办法。

第五章 物业的使用与维护

第五十三条 在物业管理区域内，任何单位和个人不得有下列行为：

- （一）损坏或者改变房屋承重结构、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、厨房间；
- （三）将污水排入雨水管网；
- （四）擅自改变物业的规划用途，违法搭建建筑物、构筑物，违法挖掘地下空间，破坏、擅自改变房屋外观，或者擅自将住宅、车库或者其他附属设施改为经营性用房；

（五）损坏或者擅自占用、改建物业共用部位，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

（六）侵占绿地、毁坏绿化或者绿化设施，或者在共用场地擅自种植；

（七）擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；

（八）违反有关人均面积、使用功能、消防安全管理等规定出租房屋；

（九）违规饲养动物，影响物业管理区域环境卫生和业主正常生活、人身安全；

（十）擅自在物业管理指定区域外设置停车泊位、停放机动车辆或者在物业管理区域共用道路上设置路障；

（十一）损坏或者擅自挪用、拆除、停用公共消防设施和器材，占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口；

（十二）存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质等违反安全规定的物品，存放、铺设超负荷物品，或者违规燃放烟花爆竹；

（十三）任意弃置垃圾、排放污水、高空抛物或者露天焚烧以及在公共走道、楼梯间、门厅内等共用部位焚烧；

（十四）制造超过规定标准的噪声、振动或者影响他人采光、通风；

（十五）擅自摆摊设点、占道经营、在共用部位堆放

物品，或者在公共走道、楼梯间、门厅内停放电动车或者为其充电；

（十六）擅自架设电线、电缆等；

（十七）违反规定使用、维护和管理人防工程或者损坏人防工程标识、挪用或者损坏平战转换设施设备、安装充电设施设备破坏人防工程战时防护效能；

（十八）法律、法规、临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

有前款行为的，物业服务企业应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当向有关主管部门和业主委员会报告，有关主管部门应当及时处理。业主大会、业主委员会以及相关业主、物业使用人有权依照法律、法规、临时管理规约、管理规约的规定，以及前期物业服务合同和物业服务合同的约定，请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失；业主、物业使用人有权向相关主管部门报告或者投诉，对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼；业主委员会对侵害业主共同利益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

第五十四条 业主或者物业使用人对房屋装饰装修的，应当事先告知物业服务企业，物业服务企业应当告知其房屋装饰装修的禁止行为和注意事项。

物业服务企业应当加强对物业管理区域装饰装修活动

的巡查，发现违规装修的，应当予以制止；制止无效的，及时报告有关主管部门。业主、物业使用人对物业服务企业巡查应当予以配合。

第五十五条 物业管理区域内用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本区域内业主的需要。出租车位、车库的，出租人应当将承租人、租赁期限、车辆信息等告知物业服务企业，物业服务企业应当进行登记管理。

在满足业主的需要后，将车位、车库出租给业主以外的单位或者个人的，每次租赁期限不得超过六个月。业主、业主委员会以及物业管理委员会有权对相关租赁信息进行查询。

第五十六条 公共收入、公共收益应当单独列账、独立核算，不得擅自挪用。根据前期物业服务合同和物业服务合同约定，由物业服务企业管理的，物业服务企业应当单独列账；由业主委员会或者物业管理委员会管理的，应当纳入业主大会或者物业管理委员会账户进行管理。

前期物业服务期间，建设单位和物业服务企业可以在前期物业服务合同中约定公共收入、公共收益的使用管理。前期物业服务期间公共收益作为本物业管理区域维修资金的比例不得低于百分之七十。

成立业主大会后，公共收入、公共收益的分配和使用，按照业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定、物业服务合同约定执行，公共收益主要用于本物业管理区域内

共用部位、共用设施设备的维修养护、更新和改造等。

第五十七条 公共收入、公共收益应当接受业主、业主大会、业主委员会、物业管理委员会、居（村）民委员会、街道办事处（镇人民政府）和物业管理等主管部门的监督。

公共收入、公共收益的收支情况应当至少每半年在物业管理区域内显著位置向业主公示一次，并按照规定在物业管理公共服务平台上公示。

前期物业服务结束时以及公共收入、公共收益由物业服务企业代为管理的物业服务合同终止时，业主委员会或者物业管理委员会可以委托专业机构对公共收入、公共收益收支情况进行审计。

业主委员会或者业主对公共收入、公共收益有异议的，可以要求查询有关财务账簿；经已交付使用物业专有部分面积占比百分之二十以上业主且占总人数百分之二十以上的业主提议，业主大会或者业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定，委托专业机构对公共收入、公共收益收支情况进行审计。

对公共收入、公共收益收支情况的审计结果应当在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。审计费用从公共收益中列支。

第五十八条 物业服务企业应当按照物业服务合同约

定，履行物业维修养护义务。物业出现国家、省、市规定的必须维修养护的情形时，业主、物业服务企业应当及时履行维修养护义务。

第六章 住宅专项维修资金

第五十九条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。建设单位委托物业服务企业维修的，应当与物业服务企业另行签订委托协议。

第六十条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当在办理物业入住手续或者房屋所有权登记时交存首期住宅专项维修资金，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。

已竣工验收并达到交付条件，尚未售出或者尚未交付业主以及其他属于建设单位所有的物业，建设单位在办理房屋所有权首次登记前，应当将首期住宅专项维修资金先行交存至住宅专项维修资金专户。

已先行交存住宅专项维修资金的建设单位，可以在物业售出或者交付时向业主收取住宅专项维修资金，并出具住宅专项维修资金专用票据。

第六十一条 物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用，按照下列规定承担，可以在住宅专项维修

资金中列支：

（一）专有部分的所需费用，由拥有专有部分的业主承担；

（二）部分共用部分的所需费用，由拥有部分共用部分的业主按照其专有部分面积所占比例承担；

（三）全体共用部分所需的费用，由物业管理区域内的全体业主按照其专有部分面积所占比例承担。

前款涉及尚未售出的房屋或者公有住房的，建设单位或者公有住房产权单位应当按照其专有部分面积所占比例承担。

房屋未交存住宅专项维修资金或者住宅专项维修资金余额不足的，业主应当按照其专有部分面积所占比例和本条第一款规定的原则承担；有约定的，按照约定执行。

第六十二条 物业保修期限届满后，发生下列危及房屋安全以及人身、财产安全的情况，物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会或者相关业主应当先行采取应急防范措施，业主大会、业主委员会、物业管理委员会可以依法申请使用住宅专项维修资金，并及时按规定开展应急维修；尚未产生业主委员会、物业管理委员会的，由街道办事处（镇人民政府）组织代为维修，并依法从住宅专项维修资金中列支相关费用：

（一）外墙、屋面渗漏的；

（二）电梯发生故障经电梯检验检测机构评估认为危及人身安全的；

（三）公共护（围）栏破损严重，危及人身安全的；

（四）楼顶、楼体外立面有脱落危险的；

（五）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；

（六）消防设施出现功能障碍，物业管理区域存在重大火灾隐患的；

（七）危及房屋安全或者人身、财产安全的其他情形。

应急维修工程竣工验收后，应当将住宅专项维修资金使用总额以及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。

第六十三条 住宅专项维修资金的增值收益，扣除业主房屋分户账滚存资金（利息）和必要管理费用的剩余部分，可以建立维修资金统筹分账，优先用于物业管理区域内房屋共用部位和共用设施设备无法正常使用的项目，以及受益人为全体业主或者无法界定受益人的项目维修、更新和改造。

第六十四条 市、县级市（区）物业管理主管部门应当完善管理制度，建立日常监督检查机制，保障住宅专项维修资金的安全。

市、县级市（区）物业管理主管部门应当建立住宅专

项维修资金日常查询制度，保障业主方便及时查询账户信息；及时向社会公布住宅专项维修资金年度报告，接受业主及相关主管部门的监督。

第七章 信用管理

第六十五条 市物业管理主管部门应当按照法律、法规和国家规定，建立覆盖建设单位、物业服务企业、物业服务企业负责人、物业服务项目经理、业主委员会和物业管理委员会成员、业主、第三方机构等的物业管理信用体系，开展物业管理信用信息的认定、记录、归集、共享、公开、奖惩以及信用修复等工作，会同相关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制。

县级市（区）物业管理主管部门应当建立本辖区内物业管理参与主体的信用档案，实行动态管理，并纳入市物业管理信用信息系统。

市物业管理信用信息应当按照相关规定纳入市公共信用信息系统。

第六十六条 建设单位出售、泄露、非法提供业主信息或者对物业承接查验过程中发现的工程质量问题拒不整改的，认定为失信行为，录入市物业管理信用信息系统。

第六十七条 物业服务企业或者项目经理有下列行为之一的，认定为失信行为，录入市物业管理信用信息系统：

（一）在物业管理招投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

（二）骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产的；

（三）对业主或者业主委员会成员进行恶意骚扰、采用暴力等手段打击报复的；

（四）出售、泄露或者非法提供业主信息的；

（五）本条例第四十七条规定的行为且情节严重的。

第六十八条 业主委员会成员、物业管理委员会成员有本条例第二十七条规定行为且情节严重的，认定为失信行为，录入市物业管理信用信息系统。

第六十九条 业主有欠交物业费行为，经生效的司法裁判文书、仲裁裁决确认后拒不履行的，认定为失信行为，录入市物业管理信用信息系统。

第七十条 第三方机构在物业管理活动中弄虚作假、误导性陈述或者存在重大遗漏，出具的报告不符合客观实际的，认定为失信行为，录入市物业管理信用信息系统。

第七十一条 认定失信行为应当以下列具有法律效力的文书为依据：

（一）生效的司法裁判文书、仲裁文书；

（二）行政处罚、行政裁决等行政行为决定文书；

（三）法律、法规或者国家规定可以作为失信行为认

定依据的其他文书。

第七十二条 市物业管理主管部门应当与法院、仲裁机构、相关部门、街道办事处（镇人民政府）和公用企业事业单位等建立物业管理信用信息汇集共享机制，及时收集物业管理相关信用信息。

违反物业管理相关法律、法规被行政处罚的信息，应当录入市物业管理信用信息系统，由作出行政处罚决定的主管部门采集并推送至市物业管理信用信息系统。其他失信信息，由街道办事处（镇人民政府）、县级市（区）物业管理主管部门采集；由街道办事处（镇人民政府）采集的，应当经县级市（区）物业管理主管部门复核后推送至市物业管理信用信息系统。

物业管理主管部门根据失信行为的程度，可以通过在市物业管理公共服务平台公开失信信息、限制物业服务示范项目申报、取消先进评比表彰资格以及按照规定向市公共信用信息系统推送纳入社会联合惩戒等方式，对物业管理中的失信行为予以惩戒。

物业管理信用信息管理具体办法由市物业管理主管部门会同市发展改革部门制定，报市人民政府批准后施行。

第八章 监督管理

第七十三条 市物业管理主管部门履行下列职责：

（一）负责全市物业管理活动的相关政策研究和制定，建立完善专业化、社会化、市场化和法治化的物业管理机制；

（二）指导、监督县级市（区）物业管理的监督管理工作；

（三）建立完善物业管理分级培训体系，形成覆盖全市物业管理参与各方的物业服务管理能力提升机制；

（四）统筹全市住宅专项维修资金的监督管理工作；

（五）配合市场监督管理部门对物业服务收费、停车收费等价格行为实施监督检查；

（六）建立和管理市物业管理公共服务平台和物业管理信用信息系统；

（七）制定临时管理规约、管理规约、首次业主大会表决规则、业主大会议事规则、业主委员会成员候选人产生办法、业主委员会选举办法等示范文本，前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议等合同范本；

（八）法律、法规规定的其他职责。

第七十四条 县级市（区）物业管理主管部门履行下列职责：

（一）组织实施物业管理相关制度和政策；

（二）指导、监督街道办事处（镇人民政府）物业管理相关工作；

（三）负责前期物业招投标管理工作，指导选聘物业服务企业，指导、监督物业服务企业交接、物业承接查验和物业服务企业履约，并负责相关的备案工作；

（四）指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会筹建、换届、备案以及日常工作，建立日常培训和业务指导机制；责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会和物业管理委员会的违法决定；

（五）负责住宅专项维修资金的监督管理；

（六）负责物业管理相关参与主体信用信息的采集、复核和推送，参与对失信行为的惩戒；

（七）协调老旧小区整治及推进未建立物业管理的住宅小区转入物业管理；

（八）法律、法规规定的其他职责。

第七十五条 街道办事处（镇人民政府）履行下列职责：

（一）具体负责本辖区内物业管理工作，完善社区公共服务体系，健全物业管理工作长效机制；

（二）建立由居（村）民委员会、公安派出所、业主委员会、物业服务企业、建设单位参与的物业管理联席会议制度，协调处理物业管理重大事项；

（三）指导、协助和监督辖区内业主大会、业主委员会的筹建、换届以及物业服务企业的选聘、交接等工作，

组织成立物业管理委员会，并负责相关的备案工作；

（四）负责物业管理相关参与主体信用信息的采集；

（五）建立物业管理争议化解机制，设立物业纠纷人民调解委员会，协调处理物业管理矛盾纠纷；

（六）落实物业应急管理机制，制定辖区内物业管理应急预案；

（七）法律、法规规定的其他职责。

第七十六条 居（村）民委员会履行下列职责：

（一）指导和监督业主自治，协助和配合街道办事处（镇人民政府），建立健全物业管理工作机制；

（二）牵头建立由业主、业主委员会、物业服务企业、居（村）民委员会组成的日常沟通、协商机制；

（三）建立物业纠纷调解机制，及时协调、处理本社区内的物业管理矛盾纠纷；

（四）参与监督住宅专项维修资金和公共收入、公共收益的管理和使用；

（五）法律、法规规定的其他职责。

第七十七条 市、县级市（区）相关部门应当依法履行职责，建立执法管理进住宅小区的工作机制，落实相关要求，做好下列工作：

（一）城市管理部门依法查处违反物业管理法律、法规以及违法搭建、破坏城市及物业管理区域容貌、制造社

会生活噪声和建筑施工噪声、乱设摊点、占用和毁坏绿地和绿化、违规弃置废弃物等违法行为。

（二）公安机关负责物业管理区域内的治安管理，依法查处阻碍业主自治、侵害业主权益的行为；按照规定职责开展日常消防监督检查和消防宣传教育活动；监督检查安防设施的设置及维护；指导物业管理区域内汽车停放、停车泊位以及限速标志的设置，参与停车矛盾纠纷处理；协助开展房屋租赁的监督管理。

（三）住房城乡建设主管部门负责督促建设单位、施工单位及时履行物业交付后保修期内房屋以及相关设施设备的保修责任；按照规定受理并处理房屋质量问题、房屋租赁管理问题等引发的投诉。

（四）市场监督管理部门负责物业管理区域内特种设备安全、食品药品安全、违法经营活动等方面的监督管理和物业服务收费、停车收费等价格行为的监督检查，依法查处相关违法行为。

（五）排水主管部门负责物业管理区域内排水的监督管理，建立巡查机制，依法查处物业管理区域内涉及排水的违法行为。

（六）城市绿化主管部门负责物业管理区域内绿化的日常指导和监督工作。

（七）消防救援机构负责物业管理区域内消防安全职

责落实、安全疏散、消防设施和消防车通道等方面的监督管理，依法查处违反消防法律、法规和有关规定的行为。

（八）生态环境主管部门负责物业管理区域及其周边污染源的监督管理，依法查处违反环境保护法律、法规的行为。

（九）发展改革部门负责落实实行政府指导价的服务收费标准定期评估调整机制。

市、县级市（区）人民政府应当加强执法管理进住宅小区的监督检查，建立监督评价机制。

第七十八条 对未实行物业管理的老旧小区，县级市（区）人民政府应当制定综合整治和更新改造年度计划，配套、完善基础设施和公共服务设施，改善综合环境。整治改造完成后，应当划定物业管理区域，由街道办事处（镇人民政府）负责落实住宅小区内的卫生、绿化、治安、房屋维修等管理，筹备召开业主大会，推行物业管理或者业主自行管理。业主应当承担相应的物业费。

第七十九条 县级市（区）人民政府应当建立物业管理区域违法行为投诉登记制度，在物业管理区域内显著位置公布相关部门的具体职责范围、联系人姓名和联系方式，依法处理投诉、举报。

相关部门接到投诉、举报后应当登记，属于本部门职权范围的事项，应当受理，并在五个工作日内予以回复；

不属于本部门职权范围的事项，应当及时移交给有权部门，接受移交的部门对管辖权有异议的，由物业所在地县级市（区）人民政府指定管辖。

执法单位需要进入住宅小区开展执法工作的，物业服务企业、业主自治组织、业主应当予以协助。

第九章 法律责任

第八十条 建设单位违反本条例规定，由县级市（区）物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第十一条规定，未按照要求提出筹备首次业主大会会议的书面申请或者未报送相关文件资料的，处一万元以上五万元以下的罚款；

（二）违反本条例第十四条第一款规定，未按照要求交纳首次业主大会会议筹备经费的，处五万元以上十万元以下的罚款。

第八十一条 物业服务企业违反本条例规定，由县级市（区）物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第四十六条规定，物业服务企业未公布、公示物业服务内容等相关信息或者公布、公示虚假信息的，处一万元以上五万元以下的罚款；

（二）违反本条例第四十九条规定，物业服务企业未在规定期限内退出物业管理区域的，处五万元以上二十万元以下的罚款；

（三）违反本条例第五十三条规定，物业服务企业对物业管理违法行为未予以劝阻、制止，或者未及时报告有关主管部门的，可以处一千元以上五千元以下的罚款；

（四）违反本条例第五十六条第一款规定，物业服务企业未单独列账、独立核算的，处三万元以上十万元以下的罚款；挪用公共收益的，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用资金二倍以下的罚款。

第八十二条 第三方机构违反本条例规定，在物业项目承接查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量评估活动中，出具有虚假内容、误导性陈述、重大遗漏的评估报告的，由县级市（区）物业管理主管部门责令限期改正，没收违法所得，处三万元以上五万元以下的罚款；造成当事人损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十三条 物业管理主管部门、街道办事处（镇人民政府）、相关主管部门的工作人员以及其他受委托从事公务的人员违反本条例规定，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十四条 本条例规定的行政处罚，按照相对集中

行政处罚权的规定应当由其他执法主体实施的，依照其规定执行。

第十章 附 则

第八十五条 其他管理人接受委托，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务的，适用本条例有关物业服务企业的规定。

第八十六条 本条例所称公共收入，是指利用业主共有部分产生的收入。公共收入的收支情况应当包含收入、使用和结余的情况。

本条例所称公共收益，是指公共收入扣除合理成本之后的收益。

第八十七条 本条例自2019年7月1日起施行。

