

广西壮族自治区物业管理条例（2020 修订）

时效性： 现行有效

发文机关： 广西壮族自治区人大及其常委会

文号： 广西壮族自治区人大常委会公告〔十三届第 33 号〕

发文日期： 2020 年 07 月 24 日

施行日期： 2021 年 01 月 01 日

目 录

第一章 总 则	- 2 -
第二章 业主、业主大会及业主委员会	- 3 -
第一节 业 主	- 3 -
第二节 业主大会	- 4 -
第三节 业主委员会	- 9 -
第三章 前期物业管理	- 13 -
第四章 物业管理服务	- 16 -
第五章 物业使用与维护	- 21 -
第六章 监督管理	- 26 -
第七章 法律责任	- 29 -
第八章 附 则	- 32 -

《广西壮族自治区物业管理条例》已由广西壮族自治区第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议于 2020 年 7 月 24 日修订通过，现予公布，自 2021 年 1 月 1 日起施行。

广西壮族自治区人民代表大会常务委员会

2020 年 7 月 24 日

广西壮族自治区物业管理条例

（2001 年 5 月 26 日广西壮族自治区第九届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过 根据 2004 年 6 月 3 日广西壮族自治区第十届人民代表大会常务委员会第八次会议《关于修改〈广西壮族自治区物业管理条例〉的决定》第一次修正 2012 年 11 月 30 日广西壮族自治区第十一届人民代表大会常务委员会第三十一次会议第一次修订 根据 2016 年 11 月 30 日广西壮族自治区第十二届人民代表大会常务委员会第二十六次会议《关于废止和修改部分地方性法规的决定》第二次修正 2020 年 7 月 24 日广西壮族自治区第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议第二次修订）

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业服务人以及物业管理各方的合法权益，保障物业的依法、安全、合理使用，促进社会和谐，根据《中华人民共和国民法典》和国务院《物业管理条例》等法律、行政法规的规定，结合本自治区实际，制定本条例。

第二条 本自治区行政区域内的物业管理活动及其监督管理，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指对物业管理区域内的房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、清洁、绿化、巡查，经营管理业主共有部分，采取合理措施保护业主的人身和财产安全，维护物业管理区域内的相关秩序等活动。

经业主共同决定，可以委托物业服务企业或者其他物业管理人进行管理，也可以由业主自行管理。

第三条 物业管理应当遵循公开、公平、公正、诚信、市场竞争、依法管理的原则，推动物业管理专业化、智能化、法治化、绿色化发展。

第四条 物业管理实行以街道、乡镇党组织为领导，业主自治、专业服务、政府有关主管部门监督管理和指导相结合的治理机制，发挥街道办事处、乡镇人民政府以及居（村）民委员会对物业管理的指导和监督作用，推动物业管理工作创新。

第五条 县级以上人民政府应当将物业管理纳入本级现代服务业发展规划、城乡建设和社区治理体系，建立物业管理资金投入、考核激励和综合协调机制，部署、推进和协调辖区内物业管理各项工作。

第六条 县级以上人民政府住房城乡建设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，指导和监督街道办事处、乡镇人民政府实施与物业管理相关的行政管理工作。

县级以上人民政府发展改革、财政、民政、公安、自然资源（城乡规划）、市场监督管理、应急管理、消防救援、司法行政、生态环境、卫生健康、人民防空、城市管理综合行政执法等有关主管部门按照各自职责和本条例的规定共同做好对物业管理活动的相关监督管理工作。

街道办事处、乡镇人民政府按照规定职责，指导、监督本辖区内物业管理活动。

居（村）民委员会依法协助街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作。

第七条 鼓励物业服务人加入物业服务行业组织。物业服务行业组织应当依法加强行业自律管理，组织业务培训，规范行业行为，提高行业服务水平，维护市场秩序和公平竞争，促进物业服务人和从业人员依法经营、诚信服务，推动物业服务行业健康发展。

物业服务行业组织应当接受人民政府住房城乡建设主管部门的指导和监督，协助人民政府住房城乡建设主管部门开展物业服务监督管理工作。

第二章 业主、业主大会及业主委员会

第一节 业 主

第八条 本条例所称业主，是指物业管理区域内不动产登记簿记载的房屋的所有权人。

尚未依法办理房屋所有权登记，但是符合下列条件之一的，认定为业主：

- （一）因人民法院、仲裁机构的生效法律文书或者人民政府的征收决定取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；
- （二）因继承取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；
- （三）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；
- （四）基于与建设单位之间的房屋买卖民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分的所有权单位或者个人；
- （五）符合法律、法规规定的其他单位或者个人。

第九条 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，接受物业服务人提供的服务；
- （二）提议召开业主大会会议、业主小组会议，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、业主小组会议，行使投票权；
- （五）推选业主代表，选举业主委员会委员、业主监督委员会委员，并享有被选举权；
- （六）监督业主大会筹备组、业主委员会的工作；
- （七）监督物业服务人履行物业服务合同；
- （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）监督物业专项维修资金和公共收益的管理和使用；
- （十）法律、法规规定的其他权利。

业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。

第十条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

（一）遵守临时管理规约、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、消防安全、环境卫生的维护和应对突发事件等方面的制度；

（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物业专项维修资金；

（五）按照物业服务合同约定支付物业费；

（六）履行其承担的房屋使用安全责任；

（七）配合物业服务人实施物业管理，向物业服务人、业主委员会提供联系地址、通讯方式；

（八）法律、法规规定的其他义务。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。

第二节 业主大会

第十一条 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。

业主大会自首次业主大会会议审议通过管理规约和业主大会议事规则之日起成立。

第十二条 物业管理区域的划分遵循规划在先、有利于实施物业管理的原则，综合考虑建设用地宗地范围、物业类型、建筑物规模、共用设施设备、自然界限、社区建设等因素确定。

新建物业项目内住宅和非住宅等不同物业类型，具有独立的配套设施设备并能够独立管理的，可以分别划分为独立的物业管理区域。

已经投入使用且形成二个以上独立院落或者封闭区域的，在明确附属设施设备管理、维护责任和不影响使用功能的情况下，可以分别划分为独立的物业管理区域。

第十三条 新建物业项目的土地使用权出让、划拨前，人民政府自然资源（城乡规划）主管部门应当征求住房城乡建设主管部门划分物业管理区域的意见。物业管理区域划分意见应当在土地出让合同、划拨文件中予以确定，并向社会公布。

新建物业项目的建设单位在办理销售手续前，应当向物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门提出划分物业管理区域的书面申请。县级人民政府住房城乡建设主管部门应当自收到申请之日起十个工作日内，会同街道办事处或者乡镇人民政府按照本条例第十二条的规定划分物业管理区域。

建设单位应当将确定的物业管理区域在销售场所显著位置以图文形式予以公示。公示的内容包括：

（一）物业管理区域的四至范围；

（二）地上地下物业共用部位、共用设施设备名称、位置和面积；

（三）规划车位数量和位置；

（四）物业服务用房的位置和面积；

（五）人民防空工程位置和面积；

（六）需要公示的其他场所和设施设备。

业主可以向县级以上人民政府住房城乡建设主管部门等有关主管部门申请查询本条第三款规定的资料。

第十四条 已投入使用，但物业管理区域尚未划定或者确需调整的，由物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门会同街道办事处或者乡镇人民政府、居（村）民委员会按照本条例第十二条规定，在征得拟划分或者拟调整区域业主同意后划定或者调整。

物业管理区域划定或者调整后，县级人民政府住房城乡建设主管部门应当在相关物业管理区域内公告本条例第十三条第三款规定的内容。

物业管理区域内不动产权属登记已经完成，涉及业主共有的道路、绿地、其他公共场所、公用设施和物业服务用房调整的，相关权利人应当办理不动产权属变更登记。

第十五条 物业管理区域符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议，成立业主大会：

- （一）交付使用的专有部分建筑面积达到物业管理区域内建筑物总建筑面积三分之二以上；
- （二）交付使用的专有部分业主人数达到物业管理区域内业主总人数的三分之二以上；
- （三）首套房屋交付使用满两年。

物业管理区域符合前款所列条件之一的，建设单位应当在三十日内书面向物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府提出成立业主大会的报告；建设单位逾期未提出书面报告的，十人以上的业主联名，可以书面向物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府提出成立业主大会的申请。

只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主履行业主大会、业主委员会职责。

第十六条 街道办事处、乡镇人民政府应当在收到建设单位书面报告或者业主联名书面申请的五个工作日内在拟成立业主大会的物业管理区域内显著位置发布公告，开展宣传工作，并要求人民政府自然资源（城乡规划）、住房城乡建设等有关主管部门提供下列资料：

- （一）规划总平面图，业主以及房屋、建筑物面积清册，房屋测绘报告；
- （二）已竣工验收的房屋买卖合同清册。

有关主管部门应当自收到街道办事处、乡镇人民政府要求提供资料函件之日起五个工作日内予以免费提供。

第十七条 街道办事处、乡镇人民政府应当自收到建设单位书面报告或者业主联名书面申请的六十日内组建首次业主大会会议筹备组，并将筹备组成员名单在物业管理区域内公示，公示期不少于七日。筹备组发布的通知或者公告，应当加盖街道办事处、乡镇人民政府的公章。

筹备组由业主代表若干名、建设单位代表一名、街道办事处或者乡镇人民政府代表一名、社区或者村党组织代表一名、辖区公安派出所代表一名以及居（村）民委员会代表一名组成，其中业主代表所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由街道办事处或者乡镇人民政府的在职在编人员担任。

筹备组中的业主代表应当符合本条例第三十一条的规定，由业主自荐或者业主推选、居（村）民委员会推荐，经街道办事处或者乡镇人民政府综合考虑物业类型、组团、楼栋、业主代表性等因素确定并公示。业主代表人数超过预定人数的，可以采取分类后随机抽选的方式确定。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解决。

业主代表被提名为业主委员会委员候选人的，不得参与核实投票人资格、发放和回收选票、计票、唱票、监票等工作。

建设单位不存在或者经街道办事处、乡镇人民政府书面通知后未在通知期限内委托代表参加筹备组的，可以不作为筹备组成员。

街道办事处或者乡镇人民政府应当在筹备组开展筹备工作前，组织筹备组成员进行培训。

第十八条 新建物业的首次业主大会会议筹备经费由建设单位承担，建设单位应当在办理首栋物业销售手续前，将筹备经费交至街道办事处或者乡镇人民政府设立的专用账户，供业主大会筹备组使用。建设单位交存的筹备经费由设区的市人民政府住房城乡建设主管部门根据新建物业建筑面积、业主户数、所在地最低工资标准、筹备工作时限、楼栋数等因素确定并公布。

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予以公布，接受业主的监督。剩余筹备经费作为下一次业主委员会换届经费。

第十九条 首次业主大会会议筹备组应当做好以下筹备工作：

- （一）公示首次业主大会会议召开的时间、地点、内容和形式；
- （二）参照人民政府住房城乡建设主管部门制订的有关示范文本拟订管理规约、业主大会议事规则草案；
- （三）公示业主房号、业主人数以及所拥有的专有部分面积；
- （四）公示业主委员会委员候选人基本信息以及候选人对本人符合本条例第三十一条规定的书面承诺；
- （五）公示首次业主大会会议的表决规则；
- （六）需要公示的其他事项。

前款内容应当在首次业主大会会议召开前十五日确定并在物业管理区域内显著位置公示，公示期不少于七日。业主对公示内容提出异议的，首次业主大会会议筹备组应当予以复核并将复核结果告知提出异议的业主。

第二十条 首次业主大会会议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。

因特殊情况未在前款规定的期限内成立业主大会的，筹备工作期限可以延长不超过六十日。

筹备组在业主委员会依法成立之日起自行解散。

筹备组组织开展筹备工作后，业主大会未能在规定期限内成立的，或者业主大会成立后未能在规定期限内选举业主委员会的，筹备组自筹备工作期限届满之日起自行解散。

第二十一条 下列事项由业主共同决定：

- （一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则；

- （二）选举、更换、罢免业主委员会委员，决定业主委员会的任期；
- （三）选聘、续聘、解聘物业服务人或者决定自行管理；
- （四）确定或者调整物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；
- （五）使用物业专项维修资金；
- （六）筹集物业专项维修资金；
- （七）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （八）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动以及经营收益的分配与使用；
- （九）业主大会、业主委员会工作经费以及业主委员会委员工作津贴的筹集、管理和使用；
- （十）改变和撤销业主委员会不适当的决定；
- （十一）成立业主监督委员会，选举、更换业主监督委员会委员，决定业主监督委员会委员任期、职责、工作规则；
- （十二）法律、法规或者管理规约确定应当由业主共同决定的其他事项。

决定前款规定的事项，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。决定前款第六项至第八项规定的事项，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。

第二十二条 业主可以委托代理人参加业主大会会议。委托代理人参加业主大会会议的，代理人应当出具身份证和书面委托书的原件以及委托人的身份证及不动产权证明文件的复制件；委托书应当载明委托事项、委托权限以及期限。

第二十三条 同一物业管理区域，有二栋以上房屋的，可以以栋或者单元为单位成立业主小组。业主小组由该栋、单元的全体业主组成。

业主小组履行下列职责：

- （一）推选业主代表参加业主大会会议；
- （二）推选本小组代表作为业主委员会委员候选人；
- （三）决定本小组范围内物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护；
- （四）决定本小组范围内的其他公共事项。

业主小组应当按照业主大会议事规则履行前款规定的职责，并接受业主大会的监督。

经业主共同决定，业主小组推选业主代表参加业主大会会议的，业主代表应当提前就业主大会会议拟讨论的事项征求其所在业主小组的业主的意见。凡需投票表决的，业主赞同、反对或者弃权的意见应当经本人确认后，由业主代表在业主大会会议投票时如实反映。

第二十四条 业主大会会议采用记名投票方式进行表决。表决事项、表决结果、参与表决和未参与表决业主的房号及其专有部分面积、委托表决的委托人和代理人房号、表决意见等情况按规定进行公示，公示期不少于十五日。

公示期内，业主对表决结果有异议的，可以凭有效身份证明原件向街道办事处、乡镇人民政府查询本人的投票信息。委托他人查询的，代理人应当出具身份证明原件和书面委托书，委托书应当载明委托事项、委托权限以及期限。

业主大会筹备组或者业主大会会议召集人应当对参与表决和未参与表决业主的房号及其专有部分面积、姓名、委托表决的委托人和代理人房号、表决意见等情况进行详细记录，汇总全体业主表决意见及其结果，并将相关资料交街道办事处或者乡镇人民政府保存三年。

物业管理公共事务电子投票系统由设区的市人民政府住房城乡建设主管部门建立，不动产登记机构等有关单位应当予以协助。业主大会会议采用电子投票方式表决的，应当通过设区的市人民政府住房城乡建设主管部门建立的物业管理公共事务电子投票系统进行。

第二十五条 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者互联网方式召开。

业主大会会议分为定期会议和临时会议。定期会议至少每年召开一次，具体时间由业主委员会按照业主大会议事规则执行。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开临时业主大会会议：

- （一）占总人数百分之二十以上的业主以书面形式提议；
- （二）发生安全事故或者紧急情况需要业主大会决定；
- （三）管理规约或者业主大会议事规则规定的其他情况。

除发生安全事故或者紧急情况需要临时召开业主大会会议外，业主委员会应当在会议召开前十五日将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等在物业管理区域内显著位置予以公示，并书面告知居（村）民委员会。居（村）民委员会应当派人进行指导和监督。

业主大会会议不得对已公示会议议题以外的议题进行表决。

第二十六条 业主大会议事规则应当对业主大会的议事方式、表决程序以及业主委员会的选举、人数、任期、换届等事项作出规定。

提倡业主大会参照人民政府住房城乡建设主管部门公布的示范文本制定业主大会议事规则。业主大会会议筹备组、业主委员会提交的业主大会议事规则草案内容与示范文本内容不一致的，应当在提请业主大会会议表决前以醒目方式将不一致的内容进行公示和说明。

第二十七条 管理规约应当对物业的使用、维护和管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定；管理规约对全体业主具有约束力。

管理规约不得违反法律、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，不得制定对部分业主显失公平的内容。

提倡业主大会参照人民政府住房城乡建设主管部门公布的示范文本制定管理规约。业主大会会议筹备组、业主委员会提交的管理规约草案内容与示范文本内容不一致的，应当在提请业主大会会议表决前以醒目方式将不一致的内容进行公示和说明。

第二十八条 业主大会应当建立健全业主大会、业主委员会印章管理使用制度。

业主共同作出的决定，应当加盖业主大会印章并在物业管理区域内显著位置予以公告。

业主大会可以委托居（村）民委员会代为保管业主大会印章；需要使用业主大会印章的，由业主委员会或者自行管理的执行人向居（村）民委员会提出。

第三节 业主委员会

第二十九条 业主委员会由业主大会会议依法选举产生，对业主大会负责，受业主大会监督，履行下列职责：

- （一）执行业主大会的决定；
- （二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况、业主委员会履职情况；
- （三）与业主大会选聘、续聘的物业服务人签订物业服务合同，与退出的物业服务人进行交接；
- （四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务人履行物业服务合同，调解业主之间、业主与物业服务人之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- （五）监督管理规约的实施，对违反管理规约的行为进行制止；
- （六）督促业主支付物业费及其他相关费用；
- （七）组织和监督物业专项维修资金的筹集和使用；
- （八）提出业主共有部分经营管理方案以及经营收益的管理、分配与使用方案；
- （九）在物业管理区域内配合有关主管部门开展执法工作；
- （十）配合、支持街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会依法履行职责，在街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会监督、指导下参与社区治理工作；
- （十一）业主大会赋予的其他职责。

第三十条 业主委员会人数为五至十一人单数；每届任期不超过五年，可以连选连任。具体人数、任期由业主大会决定。

业主委员会委员候选人通过业主自荐或者业主推选、居（村）民委员会推荐的方式产生。业主大会筹备组应当审查候选人资格，参照本条例第十七条第三款规定的方式提出候选人名单，并报街道办事处、乡镇人民政府确认。业主大会筹备组应当在物业管理区域内公告候选人涉及本条例第三十一条相关的信息。

业主委员会委员选举产生后的七日内，由街道办事处、乡镇人民政府和居（村）民委员会组织召开首次业主委员会会议，推选产生业主委员会主任、副主任，并自选举完成之日起三日内，在物业管理区域内公告业主委员会主任、副主任和其他委员的名单。

同一个物业管理区域内分期开发的物业，在分期开发期间成立业主大会、选举业主委员会的，应当按照规划建筑面积比例预留尚未开发物业的业主委员会委员名额，预留名额由业主大会议事规则明确。分期开发期间成立的业主大会、选举的业主委员会，作出的决定不能损害后期开发物业业主的合法权益。

鼓励业主中的中国共产党党员以及法律、财务、工程等专业人员通过法定程序成为业主委员会委员。

支持符合条件的居（村）民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会委员。

街道办事处、乡镇人民政府应当会同县级人民政府住房城乡建设主管部门定期组织对业主委员会全体成员进行物业管理相关法律、政策和日常运作规范等培训。

第三十一条 业主委员会委员应当是本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，模范履行业主义务；
- （四）具有一定的组织能力和必要的工作时间，热心公益事业，责任心强，公正廉洁；
- （五）在本物业管理区域内实际居住。

有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员：

- （一）刑罚尚未执行完毕或者处于缓刑、假释考验期间；
- （二）本人、配偶及其直系亲属在本物业管理区域内服务的物业服务人任职；
- （三）本人、配偶及其直系亲属是本物业管理区域内服务的物业服务人的出资人；
- （四）有损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质、欠交物业费或者物业专项维修资金、违法出租房屋等情形且未改正；
- （五）被列为失信被执行人；
- （六）业主大会依法决定不得担任业主委员会委员的其他情形。

业主原则上只在一个物业管理区域内担任业主委员会委员。

第三十二条 业主大会可以根据物业管理区域规模、业主户数等因素，选举业主委员会候补委员。候补委员人数不超过业主委员会委员人数的百分之五十。

候补委员的任职条件、选举规则和任职终止等按照选举产生业主委员会委员的有关规定执行。候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。

业主委员会出现缺额时，按照候补委员的得票多少依次递补，同时在物业管理区域内显著位置予以公告。

第三十三条 业主委员会自选举产生之日起三十日内，持下列资料向街道办事处或者乡镇人民政府备案：

- （一）业主大会成立和业主委员会选举情况；
- （二）业主大会议事规则、管理规约以及业主大会议事规则、管理规约内容与示范文本内容不一致的说明；
- （三）业主委员会委员、候补委员的名单、基本情况和书面承诺。

前款所列资料齐全的，街道办事处或者乡镇人民政府应当自收到资料起五个工作日内出具业主大会、业主委员会备案文书，并将备案资料抄送县级人民政府住房城乡建设主管部门。备案文书应当载明业主大会名称，业主委员会名称，委员、候补委员名单，届别、任期、负责人和办公地址。

业主大会议事规则、管理规约、业主委员会委员发生变更的，业主委员会应当自变更之日起十五日内将变更后有关情况按照本条第一款的规定进行备案。

因物业管理区域调整、物业灭失或者其他原因致使业主委员会无法存续的，业主委员会应当在三十日内向街道办事处或者乡镇人民政府办理注销备案手续。

第三十四条 业主委员会应当依法刻制业主大会、业主委员会印章。业主委员会印章的印文应当包含业主委员会名称、届别。

业主委员会应当严格按照有关法律、法规和印章管理使用制度管理和使用业主大会、业主委员会印章。

第三十五条 经业主大会决定，可以从下列渠道筹集经费用于业主委员会开展工作：

- （一）从业主共有部分经营所得收益中提取；
- （二）业主自愿捐赠；
- （三）其他合法方式。

第三十六条 业主委员会会议分为定期会议和临时会议。业主委员会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经三分之一以上业主委员会委员提议，应当及时召开业主委员会临时会议。已经成立业主小组、业主监督委员会的，应当在业主委员会会议召开前告知业主小组代表、业主监督委员会。

业主委员会会议应当有全体委员过半数出席，并邀请物业所在地的居（村）民委员会派员列席，也可以邀请业主旁听，成立业主监督委员会的应当派员列席。业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议。

业主委员会会议应当制作会议记录，业主委员会作出的决定应当经全体委员过半数签字同意，自作出决定之日起三日内，将会议情况以及决定事项在物业管理区域内显著位置予以公告，公告应当注明签字同意决定的业主委员会委员名单、加盖业主委员会印章，并书面告知物业所在地的居（村）民委员会。

业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，街道办事处或者乡镇人民政府应当责令其限期召集。

第三十七条 业主委员会应当建立信息公开制度，及时公开下列信息：

- （一）业主大会议事规则、管理规约；
- （二）业主大会和业主委员会决定；
- （三）物业服务合同或者自行管理方案；
- （四）业主大会决定利用物业管理区域内道路、场地、架空层等业主共有部分划定公共车位停放车辆的位置及其处分情况；
- （五）物业专项维修资金的筹集、使用、收益情况；
- （六）物业共用部位、共用设施设备的经营收益及其分配、使用详细情况；
- （七）业主大会、业主委员会的工作经费和业主委员会委员工作津贴详细情况；
- （八）应当向业主、物业使用人公开的其他情况和资料。

前款第一项至第四项规定的事项应当持续公开；第五项至第七项规定的事项，应当每半年公布一次，公示期不少于三十日。

业主、物业使用人有权查询、复制本条第一款规定的信息及相关原始资料并依法实施监督，业主委员会、物业服务人等应当予以配合。

业主委员会应当每半年公布一次业主委员会委员、候补委员交纳物业专项维修资金、物业费、停车费等相关费用情况以及停车位使用情况。

第三十八条 业主委员会委员、候补委员应当遵守法律、法规和管理规约，不得有下列行为：

（一）挪用、侵占物业专项维修资金、公共收益等业主共有财产，将业主共有财产借贷给他人或者以业主共有财产为他人提供担保；

（二）索取、非法收受建设单位、物业服务人或者其他利害关系人提供的红包礼金、减免物业费、停车便利等利益或者报酬；

（三）伪造或者指使他人伪造业主的选票、表决票、书面委托书或者业主签名；

（四）转移、隐匿、篡改、毁弃物业管理活动中形成的文件、资料。业主委员会委员资格自行终止、被罢免或者业主委员会换届时拒绝、拖延提供有关文件、资料、印章及其他属于全体业主共有的财物；

（五）违反业主大会、业主委员会印章管理使用制度，擅自使用业主大会或者业主委员会印章；

（六）泄露或者擅自使用业主的信息，或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力行为；

（七）违反业主大会议事规则，未经业主大会授权与物业服务人签订、修改物业服务合同或者擅自修改自行管理方案；

（八）不支付物业费或者延迟支付物业费超过六个月经物业服务人催告后仍拒绝支付，或者诱导、鼓动、威胁其他业主不支付物业费；

（九）损害业主利益或者可能影响其公正履行职责的其他行为。

业主委员会委员、候补委员有前款行为的，由街道办事处或者乡镇人民政府在调查核实后公告结果；情况属实的，街道办事处或者乡镇人民政府应当责令业主委员会提请业主大会罢免其资格。在委员资格被罢免前，业主委员会应当暂停该委员履行职责，并向业主公告。

第三十九条 业主委员会委员、候补委员任职期间有下列情形之一的，其任职资格自行终止，业主委员会应当在物业管理区域内进行公告：

（一）因物业转让、灭失等原因不再是本物业管理区域内业主；

（二）丧失履行职责能力；

（三）自愿以书面形式提出辞职；

（四）本人、配偶及其直系亲属在本物业管理区域内服务的物业服务人任职或者是物业服务人的出资人；

（五）被判处刑罚；

（六）被列为失信被执行人；

（七）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

第四十条 业主委员会任期届满前九十日，应当书面报告街道办事处或者乡镇人民政府；业主委员会未按照规定报告的，业主可以向街道办事处或者乡镇人民政府提出书面申请。街道办事处或者乡镇人民政府应当自收到书面报告或者书面申请之日起三十日内组建换届选举筹备组。筹备组应当按照筹备召开首次业主大会会议的有关规定，组织召开业主大会会议，在业主委员会任期届满前，选举新一届业主委员会。

业主委员会任职期间有下列情形之一的，街道办事处或者乡镇人民政府应当组建换届选举筹备组，并由筹备组按照筹备召开首次业主大会会议的有关规定，组织召开业主大会会议；业主大会应当启动提前换届选举程序：

（一）作出的决定严重违法、法规的；

（二）业主委员会连续六个月不履行或者不正确履行职责，经街道办事处或者乡镇人民政府责令限期整改后拒不改正的；

（三）按照本条例第三十二条规定递补后，业主委员会委员仍不足五人的；

（四）业主委员会无法正常履行职责的其他情形。

换届选举经费在公共收益中列支。

自换届选举筹备组产生至新一届业主委员会选举产生期间，业主委员会不得组织召开业主大会会议对下列事项作出决定：

（一）选聘、续聘、解聘物业服务人；

（二）调整物业收费标准；

（三）除严重影响物业正常使用的紧急情况需要立即对物业共用部位、共用设施设备进行紧急维修、更新、改造之外的物业维修、更新、改造等重大事项；

（四）其他重大事项。

第四十一条 鼓励业主大会建立业主委员会委员任中审计和离任审计制度。审计可以委托专业审计机构实施，费用在公共收益中列支。

第四十二条 业主委员会委员资格自行终止或者被罢免，或者业主委员会换届的，应当在十日内移交其保管的有关财务凭证、业主名册、会议纪要等档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物。

业主委员会委员资格自行终止或者被罢免的，向业主委员会移交。

业主委员会换届的，由上一届业主委员会向新一届业主委员会移交。

拒不移交本条第一款规定的档案资料、印章和财物的，新一届业主委员会可以请求物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府督促移交，并可以向辖区公安派出所请求协助。

第三章 前期物业管理

第四十三条 住宅小区的建设单位应当在办理预售许可或者现房销售备案前，通过招投标方式选聘物业服务人，签订前期物业服务合同，制定临时管理规约。建设单位应当在招标文件中对物业服务人的信用提出相应要求；物业服务人在编制投标文件时应当载明信用信息。投标人少于三人或者建筑面积在三万平方米以下的，经物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人；拟选聘物业服务人应当注明其信用信息。

住宅小区的建设单位与物业服务人按照招标文件签订前期物业服务合同后，不得签订背离招标文件实质性内容和前期物业服务合同的补充协议。

第四十四条 建设单位应当参照人民政府住房城乡建设主管部门制定的前期物业服务合同和临时管理规约示范文本制定前期物业服务合同和临时管理规约，并自签订和发布之日起十五日内报物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门备案。前期物业服务合同和临时管理规约内容与示范文本内容不一致的，应当在备案时作出书面说明。

前期物业服务合同和临时管理规约作为建设单位与物业买受人签订的物业买卖合同的附件。物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约和履行依法签订的前期物业服务合同予以书面承诺。

前期物业服务合同的期限一般不超过五年。合同有效期内，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。前期物业服务合同期限届满前九十日，由业主依法共同决定是否续聘；前期物业服务合同期限届满，业主没有依法共同作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人仍按照原物业服务合同继续提供服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期，当事人可以随时解除不定期物业服务合同。

首次业主大会会议通过的管理规约生效的，临时管理规约失效。

第四十五条 新建物业交付使用前，建设单位和前期物业服务人应当在物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门的指导、监督下，按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验，确认现场查验结果，形成查验记录。未进行承接查验的，不得交付使用。

实施承接查验时，应当邀请街道办事处或者乡镇人民政府、居（村）民委员会派人参与现场查验，必要时可以聘请第三方机构予以协助。

承接查验后，建设单位应当与物业服务人签订物业承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在的问题和解决方法及其时限、双方权利义务、责任归属等进行明确。物业承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议，与前期物业服务合同具有同等效力。

物业承接查验的费用由建设单位承担，但是另有约定的除外。

第四十六条 建设单位应当在物业承接查验前二十日内向物业服务人移交下列资料：

（一）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、绿化工程竣工图等竣工验收资料；

（二）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

- （三）供电、供水、供燃气、通信、有线电视等准许使用文件；
- （四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- （五）物业服务用房的清单；
- （六）按照国家有关规定承接查验所必需的其他资料。

建设单位未在前款规定的期限内全部移交前款所列资料的，应当列出未移交资料的详细清单，并书面承诺补交的具体期限。

第四十七条 物业服务人应当自物业交接后三十日内，持以下资料的复印件并加盖公章，向物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门办理物业承接查验备案：

- （一）物业承接查验协议；
- （二）建设单位移交资料清单；
- （三）查验、交接记录；
- （四）与承接查验有关的其他资料。

报送资料齐全的，物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门应当予以备案并将备案意见抄送街道办事处或者乡镇人民政府。报送资料不齐全的，物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门应当责令物业服务人限期补齐。

物业服务人应当将物业承接查验备案情况书面告知业主或者买受人，并将物业承接查验资料作为物业管理档案长期保存。

物业服务人擅自承接未经查验的物业，因房屋质量、物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

物业承接查验资料属于全体业主共有，业主有权免费查询。

物业服务合同终止的，原物业服务人应当及时将物业承接查验档案向业主委员会移交。

第四十八条 建设单位应当按照国家规定及合同约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人保修的，应当与物业服务人另行签订委托协议并在物业管理区域内向业主公示。

在物业保修期限和保修范围内发生质量问题的，物业服务人应当向建设单位发出保修通知，建设单位应当履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

第四十九条 物业服务用房由建设单位无偿配置，由全体业主共有，其费用列入开发建设成本，任何单位和个人不得擅自变更用途和位置，也不得占用、转让、抵押。

物业服务用房包括物业办公用房和业主委员会用房。建设单位应当按照不低于物业管理区域内总建筑面积千分之二比例且不少于一百平方米的标准配置。业主委员会用房占物业服务用房比例不超过百分之二十且面积不低于二十平方米。物业服务用房应当为地面以上，具备水、电、网络、通风、采光等基本使用条件的房屋。没有配置电梯的物业服务用房所在楼层不得高于标准层二楼。

人民政府自然资源（城乡规划）主管部门应当按照本条第二款的规定核定物业服务用房的位置和面积，在建设工程规划许可证附图上注明物业服务用房的具体位置和面积。

建设单位申请房屋预售许可证时，不得将物业服务用房纳入可销售范围。物业服务用房应当与所在楼栋同时交付使用。

第五十条 分期建设的物业，前期未配置足额物业服务用房的，建设单位应当在前期物业服务合同备案时按照本条例第四十九条第二款规定划出相应面积的房屋，临时替代物业服务用房。临时替代物业服务用房不能抵押、转让。物业服务用房配置达到规定标准后，解除对临时替代物业服务用房的抵押、转让限制。

第五十一条 前期物业费按照不同物业的使用性质和特点，实行政府指导价和市场调节价。政府指导价由设区的市、县级人民政府发展改革主管部门会同同级人民政府住房城乡建设主管部门，根据物业类型、物业服务等级、服务成本和物价指数变动等情况，分类制定相应的基准价和浮动幅度，每三年调整一次并向社会公布。

业主或者物业服务人因政府指导价变动需要调整前期物业费标准的，应当按照前期物业服务合同约定，根据自治区物业服务等级评定的有关规定先行核定物业服务等级后，按照核定的物业服务等级在政府指导价的范围内调整。

第五十二条 建设单位与前期物业服务人应当按照设区的市、县级人民政府物业费相关规定，在前期物业服务合同中明确约定各项收费标准。建设单位出售物业时，不得承诺或者代物业服务人承诺或者约定减免物业费。

自前期物业服务合同签订之日起至物业交付使用之日发生的前期物业费，由建设单位承担；自物业交付使用之日起至前期物业服务合同终止之日发生的前期物业费，由建设单位和买受人按照物业买卖合同的约定承担。物业交付使用时，除物业买卖合同另有约定外，物业服务人不得向买受人收取任何费用。

物业管理区域内已竣工验收但尚未出售或者尚未交付给买受人的房屋、车位等物业，其前期物业费由建设单位按照该区域同类物业的标准全额支付。

第五十三条 未达到成立业主大会条件，前期物业服务人退出的，建设单位应当按照选聘前期物业服务人的规定和物业买卖合同中物业服务方面相关约定，通过招投标重新选聘物业服务人，并报告物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门和街道办事处或者乡镇人民政府，同时在物业管理区域显著位置公告。新物业服务人确定后的十五日内，建设单位应当将招投标情况书面告知全体业主。

重新选聘的物业服务人的信用等级不得低于原物业服务人信用等级，物业服务等级标准不得低于原前期物业服务合同约定的等级标准，物业收费标准不得高于原前期物业服务合同约定的标准。

第四章 物业管理服务

第五十四条 接受业主委托的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，具备为业主提供物业管理专业服务的能力。

电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当委托具有资质的专业机构或者人员实施。

第五十五条 业主大会选聘物业服务人前，业主委员会应当拟订选聘方案并经业主大会会议审议通过。选聘方案应当包括拟选聘物业服务人的信用信息、服务实绩要求、物业服务等级及收费标准、物业服务合同期限和选聘方式、评分标准、评委组成等内容。

除续聘物业服务企业外，鼓励通过招投标方式选聘物业服务企业。招投标具体办法由自治区人民政府住房城乡建设主管部门制定。

业主大会选聘物业服务人的物业服务合同期限一般不超过五年，具体期限由业主依法共同决定。

第五十六条 自治区人民政府住房城乡建设主管部门应当制定物业服务合同示范文本，并向社会公布。

物业服务合同示范文本一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、物业专项维修资金的使用、物业服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

签订或者变更物业服务合同应当加盖业主大会印章，并自签订或者变更之日起十五日内，由物业服务人将物业服务合同报物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门备案。县级人民政府住房城乡建设主管部门应当自收到之日起十五日内抄送物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府。

提倡业主或者业主大会参照人民政府住房城乡建设主管部门制定的物业服务合同示范文本与物业服务人签订物业服务合同。

第五十七条 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满前，物业服务人要求提前解除物业服务合同的，应当提前九十日书面通知业主或者业主委员会，并在物业管理区域内显著位置公告，但是合同对通知期限另有约定的除外。

提前解除物业服务合同的，业主委员会应当在业主大会作出决定或者接到物业服务人书面通知后的三十日内依照业主大会议事规则，组织召开业主大会会议，选聘新的物业服务人。

第五十八条 物业服务合同期限届满前九十日，业主应当依法共同决定续聘或者另聘物业服务人。决定解聘原物业服务人的，应当提前六十日书面通知原物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务人决定在物业服务合同期限届满后不再提供物业服务的，应当在物业服务合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务合同期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘的决定，物业服务人继续提供服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

第五十九条 物业服务人享有下列权利：

（一）根据法律、法规规定，临时管理规约、管理规约、物业服务合同等约定，对物业及其环境、秩序进行管理；

（二）依照物业服务合同约定收取物业费；

（三）法律、法规规定，临时管理规约、管理规约、物业服务合同等约定的其他权利。

任何单位和个人不得强制物业服务人代收有关费用或者提供无偿服务。

第六十条 物业服务人应当按照法律、法规规定和临时管理规约、管理规约、物业服务合同的约定以及有关物业管理的技术标准和行业规范提供服务，执行业主大会、业主委员会的决定。

物业服务人应当及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项，及时对业主提出的意见和建议进行答复并改进和完善服务。

物业服务人发现业主、物业使用人在物业使用过程中有违反法律、法规规定以及临时管理规约、管理规约行为的，应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，对违反法律、法规规定的行为应当报告街道办事处、乡镇人民政府或者有关主管部门，对违反临时管理规约、管理规约的行为应当及时报告业主委员会和居（村）民委员会。

物业服务人应当建立健全安全管理制度，定期检查物业管理区域内各项安全防范措施的落实情况，发现有安全隐患的，及时设置警示标志，采取措施消除安全隐患或者向相关专业经营单位报告；发生安全事故或者其他紧急情况时，物业服务人应当及时采取应急处置措施，并按照规定向有关主管部门或者相关专业经营单位报告。

物业服务人应当协助成立业主大会、选举业主委员会，在物业管理区域内为业主大会筹备组和业主大会、业主委员会的活动提供相应的人力、场地等支持。

第六十一条 物业服务人应当建立、保存下列档案和资料：

（一）业主共有部分经营管理档案；

（二）小区监控系统、电梯、水泵、消防设施、消防器材、防盗门等物业共用部位、共用设施设备档案及其改造、维修、运行、保养、检验检测的有关资料；

（三）水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

（四）住宅装饰装修管理资料；

（五）业主名册；

（六）签订的供电、供水、垃圾清运、通信网络等书面协议；

（七）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

第六十二条 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置如实公示并及时更新下列信息，同时通过其他便捷方式告知全体业主：

（一）物业服务人的营业执照、信用信息和服务咨询投诉电话，项目负责人的基本情况和联系方式；

（二）物业服务内容、服务质量标准，收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）物业承接查验情况和物业承接查验协议；

（四）电梯、消防、二次供水等专项设施设备的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；

（五）物业专项维修资金使用情况，包括涉及维修、更新、改造项目的明细；

- （六）水、电等公共能耗总量、明细及费用分摊情况；
- （七）物业管理区域公共收益收支情况，包括与公共收益相关的合同或者协议等；
- （八）业主、物业使用人进行房屋装饰装修活动的情况；
- （九）法律、法规规定及物业服务合同约定应当公示的其他信息。

前款第一项至第四项和第八项应当持续公示并及时更新，第五项至第七项至少每半年公布一次，公示期不少于三十日。

业主对公示内容有异议的，物业服务人应当及时解答。

第六十三条 物业服务人不得有下列行为：

- （一）将物业管理区域内的全部物业服务委托给第三人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人；
- （二）挪用或者擅自使用物业专项维修资金和公共收益；
- （三）擅自改变物业共用部位、共用设施设备和物业服务用房用途；
- （四）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，擅自侵占绿地、砍伐树木；
- （五）擅自利用、许可或者默许他人在公共场地、共用部位从事经营活动，或者利用公共场地、共用部位、共用设施设备进行广告宣传等；
- （六）未依法终止物业服务合同，擅自停止服务或者退出物业管理区域；
- （七）限定业主、物业使用人购买其指定的商品、装修装饰材料或者提供的服务；
- （八）擅自提高收费标准或者扩大收费范围、重复收费、捆绑收费以及收取物业服务合同约定外的费用；
- （九）以部分业主拖欠物业费、不配合管理等为由减少服务内容、降低服务质量标准；
- （十）采取停止供电、供水、供燃气等方式催交物业费；
- （十一）泄露或者擅自使用业主信息，或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力行为；
- （十二）损害业主权益的其他行为。

第六十四条 业主应当按照物业服务合同的约定支付物业费。业主与物业使用人约定物业费由物业使用人支付的，业主负有连带责任。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以通过信函、电话、短信息等方式催告其在合理期限内支付；合理期限届满后仍不支付的，物业服务人、业主委员会可以在业主户门、物业管理区域内显著位置将欠费情况予以公告，物业服务人也可以提起诉讼或者申请仲裁。

业主转让物业时，应当与物业服务人结清物业费；未结清的，买卖双方应当对物业费的结算作出约定，并告知物业服务人；约定由买受方支付的，业主负有连带责任。

第六十五条 供电、供水、供燃气、通信、有线电视等专业经营单位应当根据国家、自治区有关规定及行业技术规范向最终用户提供装表到户、维护到户、收费到户的服务。

相关专业经营单位不得强制物业服务人代收费用，不得因部分最终用户未交费而对已交费用户和物业共用部位、共用设施设备停止服务。委托物业服务人代收费用和对相关设施设备进行日常维修、养护的，应当签订书面协议，明确委托事项、委托期限、委托费用及支付方式等。未签订书面委托协议的，由相关专业经营单位自行负责相关工作。

物业服务人接受相关专业经营单位委托代收相关费用的，不得向业主收取额外手续费等费用。退出物业管理区域的，应当与相关专业经营单位进行代收费用清算。未清算的，相关专业经营单位不得以未收到费用为由停止向最终用户提供服务。

第六十六条 物业服务人退出物业管理区域时应当按照下列规定办理：

（一）与业主或者业主大会选聘的新物业服务人、业主委员会办理移交手续；

（二）没有业主委员会或者业主委员会不能正常履行职责，且未选聘新物业服务人的，与居（村）民委员会办理移交手续；

（三）业主或者业主大会决定自行管理的，与自行管理的执行人或者负责人办理移交手续。

移交各方应当做好查验记录。查验记录应当包括查验时间、查验内容、查验结论、存在问题及其处理意见等，并由移交双方当事人签字盖章。

第六十七条 除物业服务合同另有约定期限外，物业服务人应当自物业服务合同终止之日起十日内，对下列事项进行交接并退出物业管理区域：

（一）移交本条例第四十六条、第六十一条规定的全部物业档案资料；

（二）移交业主共有部分；

（三）公共收益的结余；

（四）清算预收、代收的有关费用；

（五）物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务人不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议、与业主大会或者业主委员会有其他纠纷为由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。原物业服务人拒不移交前款事项或者拒绝退出物业管理区域的，业主委员会或者业主可以向街道办事处或者乡镇人民政府和县级人民政府住房城乡建设主管部门报告，并可以向辖区公安派出所请求协助，或者提起诉讼，要求原物业服务人移交前款事项并退出物业管理区域；原物业服务人有破坏设施设备、毁坏账册等违法行为的，由公安机关依法处理。

第六十八条 物业服务人退出物业管理区域且业主大会尚未选聘新物业服务人的，由业主委员会在街道办事处或者乡镇人民政府监督下，从应急物业服务人备选库中随机抽选一家物业服务人，提供供电、供水、垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

没有业主委员会或者业主委员会不能正常履行职责的，经百分之二十以上业主申请，由居（村）民委员会在街道办事处或者乡镇人民政府监督下，从应急物业服务人备选库中随机抽选一家物业服务人提供应急服务。

提供应急物业服务的，业主委员会或者居（村）民委员会应当将服务事项、负责人员、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域内显著位置公示。应急物业服务合同期限最长不超过六个月，费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会应当组织业主依法共同决定选聘新物业服务人，协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接。

应急物业服务人备选库由设区的市人民政府住房城乡建设主管部门按照公开、自愿、择优的原则建立。

第六十九条 业主或者业主大会决定自行管理的住宅小区，应当制定业主自行管理方案。方案应当经全体业主依法表决通过，并书面向街道办事处或者乡镇人民政府备案。

业主自行管理方案包括下列内容：

- （一）自行管理的执行人或者负责人及其权利和责任；
- （二）管理的事项、费用、期限；
- （三）选聘专业性服务机构的类型、资格条件及选聘的方式，选聘劳务人员的数量、资格条件及选聘的方式；
- （四）业主支付物业费的标准和方式；
- （五）自行管理的其他事项。

本条例对业主委员会委员、物业服务人的相关规定适用于自行管理的执行人或者负责人。

第七十条 业主或者业主大会决定自行管理的住宅小区，可以将物业管理区域内的秩序维护、清洁卫生、园林绿化、设施设备维修养护、工程施工等专项服务业务委托给专业性服务机构或者个人，专业性服务机构或者个人不得将承接的专项服务业务再次委托给他人。

业主自行管理的住宅小区收取物业费等费用需要开具发票的，按照税收法律、法规相关规定向物业所在地的税务部门申请领用或者代开，并依法纳税。

第七十一条 老旧小区可以通过市场化管理、单位自管、业主自行管理等模式进行管理。

县级人民政府应当根据国家和自治区有关老旧小区整治改造规划和年度计划，加强对老旧小区的指导和管理，及时解决老旧小区在物业管理方面的困难和问题。

第七十二条 发生突发事件，县级人民政府有关主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当组织、指导物业服务人在物业管理区域内落实各项应急处置措施和其他管理措施，并给予物资和资金支持。物业服务人应当按照政府要求开展相关应对工作，业主委员会、业主、物业使用人应当予以配合。

第五章 物业使用与维护

第七十三条 业主、物业使用人、业主委员会、物业服务人应当遵守法律、法规和临时管理规约、管理规约，按照规划用途安全、合理使用物业。

物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）损坏、擅自改变房屋承重结构、主体结构；
- （二）将房间或者阳台改为卫生间、厨房；
- （三）侵占、损坏物业共用部位、共用设施设备；
- （四）擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，毁坏绿化植物和绿化设施；
- （五）违法搭建建筑物、构筑物、障碍物，破坏或者擅自改变房屋外观；
- （六）违反安全管理规定生产、经营、储存易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品；
- （七）擅自架设电线、电缆；
- （八）从建筑物中抛掷物品；
- （九）随意弃置垃圾，将有毒有害废液排入城镇污水收集管网，露天烧烤，露天焚烧产生有毒有害烟尘和恶臭气体的物质；
- （十）擅自排放超过国家环境噪声排放标准的噪声；
- （十一）占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道、消防车登高操作场地，损坏消防、人民防空设施及器材；
- （十二）违反法律、法规和临时管理规约、管理规约饲养动物；
- （十三）法律、法规和临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

物业管理区域内发生前款行为时，物业服务人、业主委员会、业主、物业使用人有权投诉、举报、劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告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接到报告并在调查、了解情况后按照法定权限予以依法处置；超出权限范围的，分别通知人民政府住房城乡建设、自然资源（城乡规划）、公安、消防救援、城市管理综合行政执法等主管部门到场依法处置。行为人的行为给其他业主和物业使用人造成损害的，依法承担赔偿责任。

第七十四条 业主、物业使用人、业主委员会、物业服务人不得违反法律、法规和临时管理规约、管理规约，将住宅、车位、车库等改变为经营性用房或者经营场所。确需将住宅、车位、车库等改变为经营性用房或者经营场所的，应当经有利害关系的业主一致同意，并依法办理相关手续。

第七十五条 业主出租或者转让物业的，可以在物业租赁或者转让合同中对物业费的支付作出约定，并在合同签订后十日内，将承租人或者受让人的姓名、联系方式、身份证复印件、租赁期限以及物业费、公共水电分摊支付等事项书面告知业主委员会和物业服务人。

第七十六条 业主、物业使用人装饰装修房屋，应当遵守法律、法规、临时管理规约或者管理规约，开工前应当与物业服务人签订装饰装修管理协议，对房屋装饰装修的时间、垃圾处理、噪声扬尘控制、外立面管控、防盗网和空调室外机安装以及电梯、消防设施等共用设施设备的保护、禁止行为等注意事项以及违约责任作出明确约定。

业主、物业使用人拒绝与物业服务人签订装饰装修管理协议的，物业服务人可以按照临时管理规约或者管理规约的规定，禁止装饰装修施工人员、材料进入物业管理区域。

物业服务人应当派人对装饰装修现场进行巡查；巡查时，业主、物业使用人或者装饰装修施工人员应当予以配合。巡查人员发现有违反装饰装修管理协议的，应当予以劝阻；劝阻无效的，物业服务人应当及时报告相关主管部门。

装饰装修施工损坏共用设施设备、污染共用部位的，由业主、物业使用人负责修复、清洁；拒绝修复、清洁的，由物业服务人代为修复、清洁，所需费用由业主或者物业使用人承担。

第七十七条 业主、物业使用人对其使用的窗户、阳台或者其他设施及其搁置物、悬挂物承担安全管理责任。物业服务人应当对物业管理区域内的天面、外墙、楼梯间等易于发生安全风险的设施设备和公共区域加强日常巡查，发现业主、物业使用人使用的窗户、阳台或者其他设施及其搁置物、悬挂物存在脱落、坠落等安全隐患的，应当及时通知并督促业主或者物业使用人尽快消除安全隐患。

第七十八条 新建住宅小区应当规划和配套建设电动汽车、电动自行车集中停放和集中充电设施。已投入使用的住宅小区，根据实际情况增建、改建电动汽车、电动自行车集中停放场所，完善集中充电等配套设施。

禁止在建筑物内的首层门厅、疏散通道、安全出口、楼梯间等影响消防通道畅通的区域停放电动自行车，为电动自行车充电；禁止在标准层二楼以上建筑物专有部分为电动自行车、电动自行车蓄电池充电；禁止违反安全用电要求乱拉电线和插座为电动自行车、电动自行车蓄电池充电。

第七十九条 人民政府自然资源（城乡规划）主管部门应当将规划用于停车的车位、车库在建设工程规划许可证的附件中予以注明，同时明确物业管理区域内车位、车库的配置比例。

建设单位应当将规划车位、车库的形式或者类型、数量、处置方式等信息向物业买受人公示。用于销售的车位、车库，应当在销售前办理车位、车库预售许可或者现售备案。

物业管理区域内规划用于停车的车位、车库应当首先满足业主的需要。不出售或者尚未出售的，应当出租给本物业管理区域的业主、物业使用人停放车辆，且不得以只售不租为由拒绝出租，租金按照自治区、设区的市有关规定执行。

建设单位、物业服务人应当按季度公示车位、车库数量和使用信息等。在满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要并提前七日向业主公示后，可以临时按月将剩余车位、车库出租给本物业管理区域外的单位或者个人。

第八十条 业主大会成立前，利用物业管理区域内道路、场地、架空层等业主共有部分划定公共车位停放车辆的，应当在前期物业服务合同和临时管理规约中明确约定。业主大会成立后，利用物业管理区域内道路、场地、架空层等业主共有部分划定公共车位停放车辆的，应当经业主大会同意。

划定车位和停放车辆不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和消防车登高操作场地。在消防车通道沿途设置警示标志、标线，提示严禁占用消防车通道停放车辆，确保消防车通道畅通。

设区的市、县级人民政府应当组织交通运输、公安、住房城乡建设、大数据、城市管理综合行政执法等有关主管部门建立停车资源共享协调制度。停车位供需矛盾突出的住宅小区，在其周边商业配建停车场

（库）、道路具备夜间等时段性停车条件的，县级以上人民政府住房城乡建设主管部门应当商有关主管部门提出错时停车方案。鼓励业主与住宅小区周边单位通过协商实现停车资源共享。

第八十一条 利用物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备从事商业推广、停车、广告等经营活动的，应当按照前期物业服务合同约定或者经业主大会决定。业主大会可以授权业主委员会同意利用全体业主共有部分从事相关活动。

利用物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备经营产生的商业推广、停车、广告等公共收益归全体业主共有，并应当单独列账。百分之五十以上的公共收益优先用于补充物业专项维修资金，剩余部分可以用于业主大会和业主委员会工作经费、消防设施和消防器材更新、电动车停放充电场所改造、业主委员会审计等经业主大会决定的其他支出。

前款所称的公共收益是指公共收入在扣除适当的经营管理成本后的净收入。业主大会成立前扣除的比例不得超过公共收入的百分之三十，业主大会成立后的扣除比例由业主大会决定。

公共收益应当存入银行专户，接受政府监管，并接受业主监督，业主有权查询与公共收益相关的收支明细、合同、协议等材料。业主大会成立前的公共收益统一存入设立的专门账户，并在业主大会成立后转入业主大会指定的账户。

物业服务人、业主委员会应当每季度核对一次公共收益账目，并在物业管理区域内显著位置公示公共收益收支明细、增值和结存情况。必要时，业主大会可以对公共收益进行审计，审计费用在公共收益中列支。

第八十二条 物业保修期限内发生的维修、更新、改造责任和费用，由建设单位承担；保修期限届满后的维修、更新、改造责任和费用，按照下列规定承担：

（一）业主专有部分由业主承担；

（二）物业共用部位、共用设施设备，由业主按照专有部分建筑面积分摊，从物业专项维修资金中支付。未设立物业专项维修资金或者专项维修资金不足的，由业主按照专有部分建筑面积承担。属于人为损坏的，费用由责任人承担；

（三）物业管理区域内供电、供水、供燃气、通信、有线电视等相关管线和设施设备，按照有关规定承担；

（四）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用，由物业服务人从业主支付的物业费中支出。

业主部分共有部分的维修、更新、改造需要使用物业专项维修资金的，由拥有部分共有部分的业主共同决定并按照专有部分建筑面积分摊；拥有部分共有部分的业主作出的决定不得与业主大会对业主共有部分作出的决定相抵触。

第八十三条 建筑物专有部分存在安全隐患，危及公共利益或者他人合法权益的，相关业主应当及时维修、养护，其他业主应当予以配合。责任人不履行维修养护义务的，可以由物业服务人报经业主委员会同意，或者按照临时管理规约、管理规约的规定，代为维修、养护，费用由责任人承担。

第八十四条 业主应当按照国家和自治区、设区的市有关规定，将首期物业专项维修资金存入人民政府住房城乡建设主管部门设立的物业专项维修资金专户。

首期物业专项维修资金由建设单位在办理销售手续前预交。买受人在签订房屋买卖合同时应当向建设单位支付其代垫的物业专项维修资金。

物业专项维修资金属于业主共有，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，不得挪作他用。

人民政府住房城乡建设主管部门应当按照方便快捷、公开透明、受益人与负担人相一致的原则，建立健全物业专项维修资金列支预公示、列支后公示、业主即时查询制度，依法保障物业专项维修资金的正常使用和监督管理。

第八十五条 物业专项维修资金的管理，实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。设区的市、县级人民政府应当建立健全物业专项维修资金的使用、管理和监督制度。

业主大会成立前，物业专项维修资金由人民政府住房城乡建设主管部门代管。业主大会成立后，根据业主大会决定，选择自行管理或者代管。业主大会选择自行管理物业专项维修资金的，应当在银行设立物业专项维修资金账户，接受人民政府住房城乡建设主管部门的监督和引导。

第八十六条 物业专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照相关规定以及业主大会的决定续筹。

国家实施专项维修资金制度之前已交付使用的物业项目、物业专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，公共收益应当优先补足物业专项维修资金。

物业所有权发生转移时，交存的物业专项维修资金随物业转移。

第八十七条 发生下列严重影响物业正常使用的紧急情况，需要立即对物业共用部位、共用设施设备进行紧急维修、更新、改造的，应当及时制定维修、更新、改造的方案并在物业管理区域内显著位置公告：

- （一）水泵、水箱（池）发生故障，影响正常使用的；
- （二）电梯发生故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的；
- （三）外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险，有资质的鉴定机构出具鉴定文件的；
- （四）屋顶或者外墙渗漏，严重影响房屋使用，有资质的鉴定机构出具鉴定文件的；
- （五）专用给排水设施坍塌、堵塞、爆裂的；
- （六）消防设施和消防器材缺失、破损严重，危及公共安全，消防救援机构出具整改通知书的；
- （七）其他紧急情况。

前款规定的维修、更新、改造事项不属于工程质量保修范围，需要使用物业专项维修资金的，按照下列规定办理：

（一）业主大会成立前，物业服务人应当持有关材料向物业专项维修资金管理机构申报。管理机构收到申报后五个工作日内按照相关程序审核同意，在物业专项维修资金中直接列支；

（二）业主大会成立后，业主大会决定物业专项维修资金由人民政府住房城乡建设主管部门代管的，物业服务人或者业主自行管理的执行人持有关材料向业主委员会提出列支专项维修资金的申请，经业主委员会审核同意后，向物业专项维修资金管理机构申报，管理机构收到申报后五个工作日内按照相关程序审核同意，在物业专项维修资金中直接列支；

（三）业主大会成立后，业主大会决定自行管理物业专项维修资金的，物业服务人或者业主自行管理的执行人应当按照业主大会议事规则的有关规定申领，在物业专项维修资金中列支；

（四）业主委员会未在七日内审核同意，且已出现影响房屋正常使用或者人身财产安全情形的，县级以上人民政府住房城乡建设主管部门可以组织代为维修，物业专项维修资金管理机构按照相关程序审核同意后，在物业专项维修资金中直接列支。

物业服务人先行垫付紧急维修、更新、改造费用的，可以在工程竣工验收合格后，按规定办理核销手续。

第六章 监督管理

第八十八条 县级以上人民政府住房城乡建设主管部门履行下列职责：

- （一）研究制定物业管理活动相关政策；
- （二）对物业服务企业实施分类监管，加强对物业服务质量监督检查；
- （三）对物业服务人及其从业人员、业主大会筹备组成员、业主委员会委员进行业务指导、培训和监督管理；
- （四）指导监督物业管理招投标活动；
- （五）对物业承接查验、物业服务人退出交接活动进行指导和监督；
- （六）制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同等与物业管理有关的示范文本和指导规则；
- （七）处理物业管理活动中的投诉、举报；
- （八）对物业专项维修资金交存、管理和使用情况以及公共收益收支情况进行监督管理；
- （九）对物业服务人及其从业人员开展信用评价管理；
- （十）指导监督与物业管理有关的第三方评估；
- （十一）法律、法规规定的其他职责。

第八十九条 县级以上人民政府有关主管部门负责物业管理区域内的下列工作：

- （一）自然资源（城乡规划）主管部门负责共用设施设备、物业服务用房的规划审查和规划验收、整治改造，对专有部分、共有部分权属的登记，依法提供业主大会会议所需的资料，以及违法建筑、违法搭建的认定；

（二）市场监督管理部门负责经营证照、物业服务收费、车辆停放收费、电梯等特种设备安全使用以及计量器具等监督检查；

（三）公安机关负责公共安全、公共秩序、养犬、保安服务、车辆停放等监督管理；

（四）应急管理部门及消防救援机构负责消防、突发公共事件等处置、应急救援；

（五）财政、审计部门负责对人民政府住房城乡建设主管部门管理的物业专项维修资金筹集、使用和管理情况的监督检查；

（六）民政部门负责指导居（村）民委员会、业主大会、业主委员会、物业服务人依法开展社区建设和治理相关工作，指导小区配套社区居家养老服务用房并开展养老服务；

（七）卫生健康主管部门负责指导居（村）民委员会、业主大会、业主委员会、物业服务人依法开展疾病防控、计划生育工作；

（八）司法行政部门负责指导街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、业主大会、业主委员会、物业服务人依法开展物业服务与管理纠纷人民调解工作，以及依法提供公共法律服务；

（九）生态环境部门负责污染排放等监督检查；

（十）人民防空主管部门负责对人防工程维护管理的监督检查；

（十一）城市管理综合行政执法部门按照本级人民政府规定的职责，依法查处物业管理区域内发生的违法行为。

已经实行城市管理综合行政执法体制改革的设区的市、县级人民政府对有关主管部门职责分工另有调整的，从其规定。

第九十条 街道办事处、乡镇人民政府应当明确负责物业管理的工作机构，配备和落实与物业管理工作相适应的人员、经费，协调和处理辖区内物业管理综合事务和纠纷，履行下列职责：

（一）配合有关主管部门开展物业管理区域的划分、调整工作；

（二）指导和监督业主大会、业主委员会筹备、成立、选举、换届等工作；

（三）指导和监督业主大会、业主委员会的日常工作，依法纠正或者撤销业主大会、业主委员会作出的违法决定；

（四）培训业主大会筹备组成员，每年开展业主委员会委员的培训；

（五）办理业主大会、业主委员会相关备案手续；

（六）参与物业承接查验，指导和监督辖区内物业管理项目的移交和接管工作；

（七）指导和监督应急物业服务人选聘；

（八）组织召开物业管理工作联席会议，研究处理物业管理工作的有关问题；

（九）建立完善物业管理纠纷调解和投诉、举报处理机制；

（十）提供物业管理活动各方的信用信息；

（十一）对物业管理区域内的物业服务实施日常监督检查，指导和监督物业服务人履行法定的义务；

（十二）监督业主、物业使用人按照规定使用和维护物业；

（十三）法律、法规规定的其他职责。

第九十一条 居（村）民委员会依法协助街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关的下列工作：

- （一）配合开展物业管理区域的划分工作；
- （二）参与首次业主大会会议筹备工作，推荐业主委员会委员人选；
- （三）指导、监督业主大会、业主委员会依法开展工作；
- （四）依法参加业主大会、业主委员会会议；
- （五）调解物业管理活动中的矛盾和纠纷；
- （六）法律、法规规定的其他职责。

鼓励居（村）民委员会下设环境和物业管理小组，督促业主委员会和物业服务人履行职责。

第九十二条 自治区人民政府住房城乡建设主管部门应当建立物业管理信用信息监管平台，制定物业服务人信用等级评价体系，建立业主委员会、物业服务人、物业管理项目负责人等信用信息档案，记录业主委员会履职情况、物业服务人合同履行、涉及物业管理的违法行为、行政处罚决定等情况并向社会公开。

第九十三条 县级以上人民政府应当培育和支持与物业管理活动有关的评估机构，鼓励业主或者业主大会、建设单位、物业服务人等通过引入第三方评估机构对物业承接查验和物业服务标准、服务质量、收费标准、履行情况等进行评估，及时有效解决物业管理纠纷。具体办法由自治区人民政府住房城乡建设主管部门制定。

人民政府住房城乡建设主管部门和街道办事处、乡镇人民政府可以通过政府购买服务等方式，按照规定程序委托第三方评估机构开展物业管理评估工作。

第三方评估机构及其评估人员开展物业管理评估工作应当遵守法律、法规和评估准则，遵循独立、客观、公正的原则，保证评估报告的客观、真实、合理。

第九十四条 县级人民政府有关主管部门应当建立健全物业管理违法行为投诉、举报处理制度，并在本行政区域内各物业管理区域内显著位置公布联系单位、举报电话。

县级人民政府有关主管部门接到投诉、举报或者街道办事处、乡镇人民政府要求处置违法行为的，应当及时依法处理，有权进入被检查的物业管理区域和相关单位工作场所实施现场检查，要求被检查单位提供有关文件、资料并对有关情况作出说明。业主、业主委员会、物业服务人等有关单位和个人应当予以配合和协助，不得拒绝或者阻碍监督检查人员依法执行职务。

第九十五条 设区的市、县级人民政府应当建立健全物业管理工作联席会议制度。县级联席会议由街道办事处、乡镇人民政府负责组织召集，住房城乡建设、市场监督管理、应急管理、公安、民政、城市管理综合行政执法、居（村）民委员会、物业服务人和供电、供水、供燃气等单位以及业主委员会或者业主、行业专家等组成。

联席会议主要协调解决下列问题：

- （一）业主委员会不依法履行职责的问题；

- （二）业主委员会换届过程中出现的问题；
- （三）履行物业服务合同中出现的重大问题；
- （四）提前终止物业服务合同的问题；
- （五）物业服务人在退出和交接过程中的问题；
- （六）物业管理与社区管理的衔接和配合；
- （七）需要协调解决的其他物业管理问题。

第九十六条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立健全物业管理纠纷的投诉、举报处理机制，配备或者确定专（兼）职人员，及时调解纠纷，处理相关投诉和举报。

基层人民调解委员会应当依法及时受理和调解物业管理纠纷。

发生物业管理争议后，当事人双方可以通过协商解决，也可以向基层人民调解委员会或者街道办事处、乡镇人民政府申请调解，也可以直接提起诉讼或者申请仲裁。调解达成协议的，双方应当签订调解协议书；调解未达成协议的，可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

第七章 法律责任

第九十七条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第九十八条 建设单位有下列行为之一的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第十三条第二款和第三款规定，不申请划分物业管理区域或者不按照规定公示物业管理区域的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；

（二）违反本条例第十五条规定，逾期未将物业管理区域符合业主大会成立条件的情况书面报告物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府的，责令限期改正，可以处一万元以上十万元以下罚款；

（三）违反本条例第十八条规定，未按照要求交纳首次业主大会会议筹备经费的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；

（四）违反本条例第四十五条规定，未进行物业承接查验的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

（五）违反本条例第四十八条第一款规定，不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，责令改正，处十万元以上二十万元以下罚款，并对在保修期限内因质量缺陷造成的损失承担赔偿责任；

（六）违反本条例第七十九条第三款规定，未首先满足业主的需要，将车位、车库出售给本物业管理区域内业主外的单位或者个人的，责令限期改正，按每个违法出售车位、车库处五万元以上十五万元以下罚款；

（七）违反本条例第七十九条第三款规定，以只售不租为由拒绝向业主或者物业使用人出租尚未出售的车位、车库的，责令限期改正；逾期未改正的，处十万元以上五十万元以下罚款；

（八）违反本条例第七十九条第四款规定，将尚未出售的车位、车库出租给本物业管理区域内业主外的单位或者个人的，责令限期改正，按每个违法出租车位、车库处五千元以上一万元以下罚款；逾期未改正的，按每个违法出租车位、车库处每月一千元罚款。

第九十九条 违反本条例第四十三条第二款规定，建设单位与物业服务人签订背离招投标文件实质性内容和前期物业服务合同的补充协议的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令改正，给予警告，可以并处十万元以下罚款。

第一百条 物业服务人有下列情形之一的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上五万元以下罚款：

（一）违反本条例第四十七条规定，未向物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门办理物业承接查验备案；

（二）违反本条例第四十八条第二款规定，在物业保修期限和保修范围内发生质量问题，未向建设单位发出保修通知；

（三）违反本条例第五十六条第三款规定，未将物业服务合同报物业所在地的县级人民政府住房城乡建设主管部门备案；

（四）物业服务人违反本条例第六十条第三款规定，对业主、物业使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未报告街道办事处、乡镇人民政府或者有关主管部门；

（五）物业服务人违反本条例第六十条第四款规定，发现有安全隐患的，未及时设置警示标志，未采取措施消除安全隐患或者向相关专业经营单位报告。发生安全事故或者其他紧急情况时，未采取应急处置措施并按照规定向有关主管部门或者相关专业经营单位报告；

（六）物业服务人违反本条例第九十四条第二款规定，拒绝、阻碍县级以上人民政府住房城乡建设主管部门等有关主管部门进入物业管理区域实施现场检查，拒绝提供有关文件、资料并对有关情况作出说明。

第一百零一条 物业服务人违反本条例第六十二条第一款规定的，按照下列规定予以处罚：

（一）违反第一项和第二项规定，不公示其营业执照、信用信息和服务咨询投诉电话，以及项目负责人的基本情况和联系方式的，或者不按照规定公布其物业服务内容、服务质量标准，收费项目、收费标准、收费方式等信息的，由市场监督管理部门按照有关法律、法规处罚；

（二）违反第三项规定，不公示物业承接查验情况和物业承接查验协议的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款；

（三）违反第五项至第七项规定，不公示物业专项维修资金使用情况，或者水、电等公共能耗情况，或者公共收益收支情况的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第一百零二条 物业服务人违反本条例第六十三条规定，按照下列规定予以处罚：

（一）违反第一项规定，将物业管理区域内的全部物业服务委托给第三人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，处委托

合同价款百分之三十以上百分之五十以下罚款。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。给业主造成损失的，依法承担赔偿责任；

（二）违反第六项规定，未依法终止物业服务合同，擅自停止服务或者退出物业管理区域的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，处五万元以上十万元以下罚款。给业主造成损失的，依法承担赔偿责任；

（三）违反第七项规定，限定业主、物业使用人购买其指定的商品、装修装饰材料或者提供的服务的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，处二万元以上五万元以下罚款；

（四）违反第八项规定，擅自提高收费标准或者扩大收费范围、重复收费、捆绑收费以及收取物业服务合同约定外的费用的，由市场监督管理部门按照权限依法进行处罚；

（五）违反第十项规定，采取停止供电、供水、供燃气等方式催交物业费的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令改正，处二万元以上五万元以下罚款。

物业服务人违反本条例第六十七条规定，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，对物业服务人予以通报，对拒不移交第六十七条第一款规定事项的，处一万元以上十万元以下罚款；拒绝退出物业管理区域的，自规定时间届满次日起按照每日一万元的数额按日连续罚款，并可以依法申请人民法院强制执行。给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第一百零三条 违反本条例第七十三条第二款第一项规定，损坏、擅自改变房屋承重结构、主体结构的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令改正，处五万元以上十万元以下罚款。造成损失的，依法承担赔偿责任。

违反本条例第七十三条第二款第二项规定，将房间或者阳台改为卫生间、厨房的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正，恢复原状，可以处一万元以上五万元以下罚款。

违反本条例第七十三条第二款第八项规定，从建筑物中抛掷物品的，由物业所在地的县级以上人民政府公安机关给予警告，并处五百元以上五千元以下罚款。

违反本条例第七十八条第二款规定，在建筑物内的首层门厅、疏散通道、安全出口、楼梯间等影响消防通道畅通的区域停放电动自行车，为电动自行车充电，在标准层二楼以上建筑物专有部分为电动自行车、电动自行车蓄电池充电，违反安全用电要求乱拉电线和插座为电动自行车、电动自行车蓄电池充电的，由消防救援机构责令改正，对单位处五千元以上五万元以下罚款，对个人处警告或者五百元以下罚款。

第一百零四条 违反本条例第八十一条第二款规定，挪用、侵占公共收益的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期归还，没收违法所得，并处挪用、侵占金额二倍以下罚款。给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。挪用、侵占公共收益构成犯罪的，依法追究刑事责任。

违反本条例第八十一条第四款规定，未将公共收益存入银行专户的，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

第一百零五条 业主委员会作出的决定违反法律、法规规定或者业主大会决定，给业主、物业使用人、物业服务人造成损害的，由签字同意该决定的业主委员会委员承担民事责任。

业主委员会委员、候补委员违反本条例第三十八条第一款第二项至第七项规定，由物业所在地的县级以上人民政府住房城乡建设主管部门给予警告，并处一万元以上三万元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得。

第一百零六条 各级人民政府及有关主管部门工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由其上级机关或者监察机关责令改正，并依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）不履行或者不正当履行筹备、组织、召开业主大会会议职责；
- （二）不履行或者不正当履行监督检查职责；
- （三）不处理或者不及时处理物业管理投诉、举报；
- （四）发现违法行为或者接到违法行为报告不及时处理；
- （五）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第一百零七条 违反本条例规定，造成他人损失的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第一百零八条 本条例所称“共用部位”，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位，主要包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道、架空层、避难层等。

本条例所称“共用设施设备”，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主共有的附属设施设备，以及在使用上、功能上为住宅或者整个物业管理区域服务的设施设备，主要包括电梯、给排水系统、供气管道及设施设备、供电线路及设施设备、空调系统、避雷设施、安防监控设施、智能化系统和音乐背景系统、树木、消防设施、消防器材、天线、照明、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

第一百零九条 本条例自 2021 年 1 月 1 日起施行。