附件

# 

# 新疆维吾尔自治区物业管理条例

# （修订草案征求意见稿）

# 目 录

[第一章 总则](#_Toc21190)

[第二章 物业管理区域和配套设施](#_Toc519)

[第三章 业主、业主大会、业主委员会与物业管理委员会](#_Toc5827)

[第四章 前期物业管理](#_Toc10182)

[第五章 物业服务与管理](#_Toc8969)

[第六章 物业的使用](#_Toc4746)

[第七章 物业的维护](#_Toc7069)

[第八章 法律责任](#_Toc18255)

[第九章 附则](#_Toc18030)

第一章 总则

第一条【立法目的及依据】 为了规范物业管理活动，维护业主、物业服务人和其他物业管理相关主体的合法权益，营造文明和谐的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》等法律、行政法规，结合自治区实际，制定本条例。

第二条【适用范围】 自治区行政区域内物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者共同委托物业服务人的形式，对物业管理区域内的建筑物及其附属设施和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生及相关秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条【党建引领】 将物业管理纳入社区治理体系，建立社区党组织领导下居民委员会、村民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、业主、物业服务人等共同参与的议事协调机制，统筹推进社区治理和物业管理工作。

鼓励中国共产党党员参与社区治理，引导在物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会中建立党组织，推动符合条件的社区党组织和居民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会成员。

第四条【管理体制】 县级以上人民政府应当建立物业服务综合协调机制，促进物业服务发展与民族团结、平安和谐的社区建设。

县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门对本行政区域内物业管理活动实施监督管理。

发展改革、自然资源、财政、公安、民政、司法行政、市场监督管理、生态环境、卫生健康、应急管理、消防救援、城市管理等有关部门，按照各自职责，负责有关物业管理的监督管理工作。

第五条【街道办事处及乡镇职责】 街道办事处或者乡镇人民政府在同级党组织领导下，负责组织、指导本辖区内物业管理活动，依法履行下列职责：

（一）组织成立首次业主大会会议筹备组；

（二）指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举和换届；

（三）监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

（四）对物业管理区域内的物业服务实施监督检查；

（五）参加物业承接查验，指导监督辖区内物业管理项目的移交和接管；

（六）建立物业管理纠纷调解、投诉和举报处理机制，调解物业管理纠纷，处理物业管理相关投诉和举报；

（七）协调和监督老旧住宅区物业管理；

（八）实施法律、法规规定的其他物业管理相关职责。

居（村）民委员会协助街道办事处或者乡镇人民政府开展物业管理相关工作。

第六条【物业管理联席会议】 街道办事处或者乡镇人民政府建立物业管理联席会议制度。

物业管理联席会议由街道办事处或者乡镇人民政府负责召集，住房城乡建设、公安、民政、城市管理等行政主管部门和居民委员会、村民委员会、业主委员会、物业服务人、专业经营单位等各方代表参加，主要解决物业管理活动中下列事项：

（一）业主委员会未依法履行职责；

（二）业主委员会未依法换届；

（三）物业服务人未依法退出和办理交接手续；

（四）物业服务过程中发生的重大矛盾纠纷；

（五）其他需要协调解决的相关事项。

第七条【智慧物业】 鼓励运用数字化等新技术、新方法，发挥公共数据平台作用，创新治理模式，利用大数据和云平台将物业管理融入社区治理。推动物业服务线上线下融合发展，推进物业管理智能化。

第八条【行业自律】 物业服务行业组织应当加强行业自律，建立诚信档案，建立和完善物业服务企业及其从业人员的自律制度，督促物业服务企业诚信经营和服务。

第二章 物业管理区域和配套设施

第九条【物业管理区域划分原则】 物业管理区域的划分以有利于实施物业管理为原则，建设单位应当根据建设用地规划许可证确定的红线图范围，综合考虑建筑物规模、共用设施设备、业主人数、自然界限、社区建设等因素，合理划分物业管理区域。

物业的配套设施设备共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割、独立使用的，可以划定为不同的物业管理区域。

第十条【物业管理区域划分程序】 建设单位销售房屋前，应当持建设用地规划许可证、建设用地使用权证书、建设工程规划许可证和地名核准文件等资料，向县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门申请划分物业管理区域。

县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当会同街道办事处或者乡镇人民政府，自收到申请之日起二十日内，划分物业管理区域，并书面告知建设单位。

建设单位应当将划定的物业管理区域在房屋销售前向房屋买受人明示。

第十一条【物业管理区域调整】 已投入使用、尚未划分物业管理区域或者划分的物业管理区域确需调整的，县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当会同街道办事处或者乡镇人民政府，结合物业管理实际需要，征求业主意见后确定物业管理区域并公告。

第十二条【公共服务设施】 物业管理区域内按照规划配建的教育、医疗卫生、社区服务等公共服务设施，由政府建设并承担相应费用；配建的供热交换、变电配电、燃气调压、垃圾转运、公共厕所、消防以及商业服务等设施，应当在建设项目核准、备案文件中载明建设单位、明确产权归属，建设费用由产权单位承担。

物业管理区域内的水、电、气、热等市政公用设施、设备等，由建设单位出资建设的，建设单位应当分别与水、电、气、热等专业经营单位就供应方式、主要技术指标、质量保证和使用年限等进行协商，签订书面协议。协议中应当明确设计、施工要求和材料、设备选型等内容，明确有关产品供应单位参与项目竣工验收的权利义务。

第十三条【非公益性服务设施】 物业管理区域内按照规划建造的非公益性教育、文化、体育等设施，应当明确投资主体、产权归属。属于建设单位所有的，应当优先为本物业管理区域内业主服务。

第十四条【物业服务用房】 物业管理区域内应当按照方便业主、满足物业管理需要配建物业服务用房；物业服务用房建筑面积不低于物业管理区域总建筑面积的千分之二，除老旧住宅区外，总面积不小于三百平方米；物业服务用房分处设置的，单处建筑面积不小于五十平方米。物业服务用房的水、电、气、热应当独立调控与计量。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，建筑面积不应小于三十平方米。

第十五条【专营单位敷设管网、设施责任】 物业管理区域内水、电、气、热、通信、有线电视等市政公用设施应当敷设到最终用户。

第三章 业主、业主大会、业主委员会与物业管理委员会

第十六条【业主】 房屋的所有权人为业主。

尚未申请不动产登记，但基于法律规定、法院或者仲裁委员会生效法律文书、征收补偿决定、继承或者受遗赠、合法建造以及基于买卖合同关系的占有房屋的物业使用人，适用本条例关于业主的规定。

第十七条【业主大会成立条件】 业主可以成立业主大会。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。

一个物业管理区域成立一个业主大会。

只有一个业主，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，由全体业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。

第十八条【召开业主大会条件】 建设单位或者其委托的物业服务人应当将业主入住情况及时报送县（市、区）人民政府住房和建设主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府，并抄送居民委员会、村民委员会。

符合下列条件的，应当召开业主大会成立会议：

已交付的专有部分面积占比达到物业管理区域内建筑物总建筑面积三分之二以上，且已交付的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。

第十九条【业主大会筹备组】 街道办事处、乡镇人民政府接到建设单位、业主或者其委托的物业服务人的报告后，经核实符合召开业主大会条件的，应当在收到通知之日起六十日内组建业主大会筹备组，也可以根据物业管理区域实际情况主动组织成立筹备组。

筹备组由街道办事处或者乡镇人民政府、社区党组织、业主、居民委员会、村民委员会、建设单位代表七人以上十一人以下单数组成，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代表担任。

筹备组应当自成立之日起十日内，在物业管理区域内显著位置公示其成员名单和工作职责。

建设单位已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，建设单位可以不作为筹备组成员。

第二十条【业主大会筹备组职责】 业主大会筹备组应当履行下列职责：

（一）确认业主身份、户数及所持有专有部分建筑面积；

（二）确定召开业主大会成立会议的时间、地点、形式和内容；

（三）草拟管理规约、业主大会议事规则及业主委员会工作规则；

（四）确定业主大会表决权计票方法；

（五）提出业主委员会选定方案、入选条件，业主委员会人员名单或者提出候选人名单和选举办法；

（六）需要在业主大会成立会议上决定的其他事项。

筹备组应当在业主大会成立会议召开十五日前，将前款规定的事项书面通知全体业主，并在物业管理区域内显著位置公告；业主对公告事项提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开业主大会成立会议。

筹备组召开首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。

第二十一条【业主大会共同表决事项】 下列事项由业主共同决定：

（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）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；

（五）使用建筑物及其附属设施的维修资金；

（六）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；

（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；

（九）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。

业主大会自首次业主大会会议审议通过业主大会议事规则、管理规约之日起成立。

业主因故不能参加业主大会的，可以委托代理人参加，并出具委托书，明确委托事项、权限、期限等。

第二十二条【业主人数和专有部分面积认定方法】 业主大会确定业主投票权数，按照下列方法认定业主人数和专有部分面积：

（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）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。

第二十三条【业主大会会议表决方式】 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者电子投票的形式。

采用书面征求意见方式的，应当将征求意见书送交业主签收；无法送交业主签收的，应当在物业管理区域内公示，并设置密封箱回收业主意见，公示期不得少于十五日。

第二十四条【业主代表参会】 物业管理区域内业主人数较多的，可以以幢、单元为单位推选业主代表参加业主大会。业主代表参加业主大会的，应当事先书面征求所代表的业主的意见，并经业主签字确认。

第二十五条【业主大会会议形式】 业主大会会议每年至少召开一次。有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

（一）经百分之二十以上的业主提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（三）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形的。

第二十六条【业主委员会职责】 业主委员会的主要职责：

（一）召集并主持业主大会会议、临时会议，报告物业管理的实施情况及业主委员会的履职情况；

（二）代表业主与物业服务人签订物业服务合同；

（三）执行业主大会的决议、决定；

（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，督促业主按时交纳物业费；

（五）监督管理规约的实施；

（六）组织监督专项维修资金的筹集和使用，每年公布业主共有部分经营与收益、专项维修资金使用、经费开支等信息；

（七）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（八）业主大会赋予的其他职责。

第二十七条【业主委员会组成及任期】 业主委员会由五至十一人单数业主组成，设主任、副主任。业主委员会每届任期不超过五年，业主委员会委员可连选连任。

第二十八条【业主委员会备案】 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案。备案信息应与物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门共享。业主委员会应当提交下列备案资料：

（一）业主大会会议决议；

（二）业主大会议事规则；

（三）管理规约；

（四）业主委员会委员名单和基本情况；

（五）法律、法规规定的其他资料。

街道办事处、乡镇人民政府自收到备案资料之日起十日内，对备案资料进行核查，符合规定的，予以备案登记，出具备案证明、业主大会和业主委员会刻制印章的证明。

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备案部门办理备案变更。

第二十九条【业主委员会会议】 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定及业主大会的决定召开会议。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。

业主委员会会议由主任召集和主持，主任因故不能履行职责的，可以委托副主任召集和主持。

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，业主委员会其他成员或者业主可以请求物业所在地的居民委员会、村民委员会或者街道办事处、乡镇人民政府责令限期召集；逾期仍未召集的，由居民委员会、村民委员会或者街道办事处、乡镇人民政府组织召集，并重新推选业主委员会主任、副主任。

业主委员会会议应有过半数的委员出席，作出的决定必须经全体委员半数以上同意。业主委员会委员不能委托代理人参加会议。

第三十条【业主知情权】 业主大会、业主委员会会议作出的决定，应当制作书面记录，经参会委员签字确认后存档，并于作出之日起三日内在物业管理区域内进行公告。

业主有权查阅业主大会会议、委员会会议的资料、记录，有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当予以解释、答复。业主要求出具书面答复意见的，业主委员会应当出具。

第三十一条【业主委员会换届】 业主委员会任期届满九十日前，应当召开业主大会会议进行换届选举。

逾期未换届的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期组织换届选举；逾期仍未组织的，可以由居民委员会、村民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，组织换届选举工作。

根据管理规约或者业主大会决定，可以委托审计机构对业主委员会任期内财务状况进行审计。换届后，原业主委员会应当将印章、档案资料以及属于全体业主的财物等移交给新一届业主委员会。

第三十二条【业主委员会委员禁止行为】 业主委员会委员不得有下列行为：

（一）挪用、侵占业主共有财产；

（二）非法索取、收受建设单位、物业服务人或者有利害关系业主提供的利益或者报酬；

（三）利用职务之便要求物业服务人减免其个人物业费；

（四）未妥善保管会计凭证、会计账簿、财务会计报告等会计资料，伪造、变造、隐匿、故意销毁会计资料或者不按照规定提供、移交会计资料；

（五）其他有损业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

第三十三条【业主委员会委员资格终止】 业主委员会委员有下列情况之一的，由业主委员会三分之一以上委员或者持有百分之二十以上投票权数的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权终止其委员资格：

（一）超越职责权限或者不执行业主大会决议、决定，不履行委员职责的；

（二）违反本条例第三十二条规定的；

（三）不适合担任业主委员会委员的其他行为；

业主委员会委员以书面方式向业主大会提出辞职请求或者不再是物业管理区域内业主的，其委员资格自行终止。

业主委员会委员应当自资格终止之日起三日内移交其保管、使用的档案资料、印章及以及其他属于全体业主所有的财物。

第三十四条【业主自行管理物业】 业主共同决定对物业实施自行管理的，应当就管理负责人、管理事项、管理实施方式、管理责任的承担、人员雇佣等事项共同作出约定。

第三十五条【物管会等临时代行情况】 未依法成立业主大会和选举产生业主委员会的物业管理区，可以由街道办事处或者乡镇人民政府组建物业管理委员会或者指定居民委员会、村民委员会临时代行本条例规定的业主委员会职责。

经业主申请，由街道办事处或者乡镇人民政府、社区党组织在县（市、区）住房和城乡建设主管部门的指导下组建物业管理委员会。物业管理委员会组织业主共同决定物业服务区域内的事项，代行本条例规定的业主委员会的职责，推动符合条件的物业服务区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

本条例对物业管理委员会相关事项没有规定的，适用本条例关于业主委员会的有关规定。

第三十六条【物业管理委员会的组成及任期】 物业管理委员会由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府组织社区党组织、居（村）民委员会各指派一名代表，业主代表等七人以上单数组成。其中业主代表应当不少于物业管理委员会成员人数的二分之一。

物业管理委员会主任由社区党组织、居（村）民委员会代表担任；副主任由社区党组织、居（村）民委员会指定一名业主代表担任。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进行不少于七日的公告。

物业管理委员会的任期一般不超过三年。超过三年的，业主委员会组建确有困难的，街道办事处或者乡镇人民政府可以根据需要决定适当延长任期。

第四章 前期物业管理

第三十七条【前期物业服务选聘方式】 在业主、业主大会选聘物业服务人之前，前期物业管理由建设单位负责。住宅物业的建设单位应当依法通过招投标的方式选聘前期物业服务人，鼓励非住宅物业通过招投标方式选聘前期物业服务人。

投标人少于三个或者住宅规模较小的，经物业所在地的县（市、区）人民政府住房和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。

第三十八条【前期物业服务合同及备案】 新建物业出售前，建设单位应当与选聘的物业服务人签订前期物业服务合同。

前期物业服务合同应当对物业基本情况、物业服务内容、双方的权利义务、服务标准等级、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形、房屋质量缺陷责任承担等内容进行约定。

物业服务人应当自前期物业服务合同或者物业服务合同订立之日起三十日内，将前期物业服务合同或者物业服务合同、项目负责人信息报物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案。备案信息应与物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府共享。

鼓励使用物业服务合同示范文本。

第三十九条【前期物业临时管理规约】 建设单位应当按照国家和自治区有关规定制定前期物业临时管理规约。

鼓励使用前期物业临时管理规约示范文本。

第四十条【建设单位明示义务】 建设单位应当在销售房屋前，向房屋买受人明示前期物业服务合同、前期物业临时管理规约，房屋买受人应当遵守相关约定。

县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当加强对前期物业服务合同、前期物业临时管理规约制定的监督、指导，依法履行备案管理职责。

第四十一条【承接查验义务】 建设单位应当在新建物业交付使用十五日前，与选聘的物业服务人按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，完成对物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作，移交相关资料。

建设单位不得以物业交付期限届满为由，要求物业服务人承接未经查验或者不符合交付使用条件的物业。物业服务人不得承接未经查验的物业。

分期开发建设的物业项目，可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验，办理物业分期交接手续。建设单位与物业服务人应当在承接最后一期物业时，办理物业项目整体交接手续。

第四十二条【前期物业交付条件】 建设单位交付前期物业应当符合下列条件：

（一）取得建设工程竣工规划认可，建设工程竣工验收合格；

（二）供水、排水纳入市政公共管网系统，用电纳入市政供电网络，安装计量装置符合设计标准；

（三）在城市管道燃气、集中供热管网覆盖区，按照设计完成燃气、供热管道敷设与管网连接，安装燃气、供热分户控制装置和计量装置，满足分户计量收费要求；

（四）通信、有线电视数据传输信息端口敷设到户，信报箱等按规划设计要求配置到位；

（五）安全监控装置或者电梯、锅炉等特种设备以及消防供水、火灾自动报警和灭火装置、消防车通道、消防车登高操作场地等共用消防设施，检查验收合格；

（六）按照规划完成物业服务用房以及停车库、车位及充电设备的配建；

（七）按照设计完成绿化工程建设，因季节原因需延后完成的，建设单位作出的书面保证已在物业管理区域内公示。

分期建设的项目，建成区应当符合前款规定，并与施工区设置隔离设施。

第四十三条【前期物业交付内容】 建设单位交付前期物业，应当向物业服务人移交物业服务用房和下列资料：

（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，分户验收等竣工验收资料；

（二）共用设施清单及其安装、使用和保养、维修等技术资料；

（三）园林施工图、树种清单；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）业主名册；

（六）法律、法规的规定或者双方约定交付的其他资料。

前期物业服务合同终止的，物业服务人应当将物业服务用房及前款所列资料移交给业主委员会。

第五章 物业服务与管理

第四十四条【物业服务主要内容】 物业服务应当包括下列主要内容：

（一）共有部分、共用设施以及业主共有车库、车位的使用管理、维护养护；

（二）公共绿化管护；

（三）共有部分、公共区域的清扫保洁、冰雪清除等环境卫生维护；

（四）公共区域的秩序维护，安全防范、救助等事项的协助工作；

（五）物业使用中对禁止行为的告知、劝阻、报告等工作；

（六）代收取的业主共有房屋、设施、车库（位）等使用费的账务管理；

（七）制定物业专项维修资金使用方案；

（八）保管物业服务档案和物业档案；

（九）其他物业管理服务事项。

鼓励物业服务人拓展服务范围，满足业主多元化生活服务需求。

第四十五条【物业服务委托】 物业服务人经业主大会或者业主大会执行机构同意，可以将共有部分、共用设施的维修养护、绿化管护、清扫保洁、冰雪清除、秩序维护、安全防范，以及业主共有收益账务管理等事项委托专业单位实施，并明确管理责任和服务标准。受委托的专业单位对业主权益造成损害的，物业管理人承担赔偿责任。

第四十六条【特别服务约定】 业主对物业服务合同以外的买卖、装修房屋交付验收，停车保管、人身财产安全防范，房屋、车位中介服务，房屋专有部分清扫、保洁、维修，物流配送、养老护理等事项有服务要求的，可以与物业服务人协商，就服务事项、服务标准、费用收取、违约责任等事项另行约定。

第四十七条【物业服务人的移交义务】 物业服务合同解除或者终止后，物业服务人与业主委员会应当按照合同约定办理退出手续，并移交下列资料和财物：

（一）保管的物业档案、物业服务档案；

（二）提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的相关资料；

（三）物业服务用房；

（四）清算预收、代收的有关费用及相关账册、票据；

（五）法律、法规规定的其他事项。

物业服务人未履行通知义务或者未办理物业移交手续的，不得擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务。

第四十八条【业主投诉与处理】 业主认为物业服务质量未达到合同约定标准，或者对物业管理服务有异议的，可以向业主委员会、街道办事处、乡镇人民政府或者县（市、区）人民政府住房和城乡建设部门投诉。

业主委员会、街道办事处、乡镇人民政府、县（市、区）人民政府住房和城乡建设部门应当对投诉事实及时核查；涉及房屋共有部分、共用设施的，应当询问所涉范围其他业主的意见。经核查属实的，应当向物业服务人发出整改通知，督促其限期整改；业主投诉不成立的，予以回复并进行说明。

第四十九条【服务考核与信用管理】 县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门应当加强对物业服务活动的监督管理，建立健全物业服务人信用评价体系和信用信息公示制度，将物业服务质量列入信用评价指标，提高业主、业主委员会、居民委员会、村民委员会、街道办事处、乡镇人民政府考评意见的权重系数。

第五十条【物业服务人权益保护】 任何单位和个人不得强迫物业服务人代收有关费用和提供无偿服务。

有关行政主管部门不得作出减损物业服务人权益或者增加其义务的决定。

第五十一条【税收优惠】 物业服务人依法享受国家和自治区有关税收优惠政策。

物业管理区域内共用设施维护、保洁、绿化等使用水的，水费按照非居民用水的市政用水（环卫、绿化）价格执行；使用电、气的，电费、燃气费按照居民用电、用气价格执行。

第五十二条【物业服务收费】 物业服务收费实行政府指导价和市场调节价。普通住宅类前期物业服务收费和保障性住房物业服务收费实行政府指导价，其他物业服务收费实行市场调节价。

实行政府指导价的，价格主管部门会同住房和城乡建设主管部门，根据物业类型、服务内容、服务等级、服务成本等，制定相应的基准收费标准和浮动幅度，及时向社会公布。

实行市场调节价的，物业服务人应当依据经营成本和市场供求等因素，对完成服务项目进行成本测算，并在物业服务合同中约定服务标准、服务质量、计费方式等。

政府在商品住宅小区配建的公共租赁住房，承租人无法单独选择物业服务等级标准的，市、县（市、区）人民政府应当根据承租人的经济承受能力，对承租人交纳物业费给予补助。

第五十三条【物业费承担】 尚未出售或者尚未交付的物业，物业费由建设单位承担。已交付的物业，物业费由业主承担，建设单位与业主另有约定的除外。

第五十四条【双方权利义务】 物业服务人违反价格管理规定及物业服务合同约定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，强制服务或者变相强制服务并收费或者不按规定实行明码标价的，业主委员会对超收部分有权制止或者纠正，业主有权拒交。

物业服务人履行合同义务的，业主应当按照合同约定交纳物业费，不得拒交或者恶意拖欠。

第五十五条【水、电、气、热等收费】 水、电、气、热供应单位应当向最终用户直接收取费用，不得强迫物业服务人代收代交，专业经营单位委托物业服务人代收代交的，应当签订协议。物业服务人代收水、电、气、热费用的，不得向业主加收手续费。

物业服务人不得因业主欠交物业服务费限制业主的水、电、气、热卡充值，影响业主正常生活。

第五十六条【物业信息公示】 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置设置公示栏，如实公示、及时更新下列信息，并且可以通过互联网方式告知全体业主：

（一）物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

（二）物业服务内容和标准、收费标准和方式等；

（三）电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等；

（四）上一年度物业服务合同履行情况

（五）上一年度公共水电费用分摊情况、公共收益收支与专项维修资金使用情况；

（六）业主进行房屋装饰装修活动的情况；

（七）物业管理区域内车位、车库的出售和出租情况；

（八）其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务人应当予以答复。

第六章 物业的使用

第五十七条【物业使用禁止行为】 任何单位和个人不得在物业管理区域内实施下列行为：

（一）擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑、共用设施用途；

（二）擅自改变房屋用途或者对原有建筑物加层、改建、扩建；

（三）非法处分或者占用物业共用部分、共用设施设备进行经营；

（四）非法侵占、损坏物业管理区域内道路、场地、公共绿地、共用设施；

（五）擅自改动房屋承重结构、围护结构，扩大承重墙原有门窗尺寸；

（六）损坏屋面、楼层防水，擅自改装燃气、热力管线、设施，超出设计标准增加楼面荷载；

（七）违法存储、堆放易燃、易爆、危险化学、放射性物品，违法排放有毒、有害物质或者超标排放噪声污染环境；

（八）在阳台外晾晒衣物、堆放、悬挂、摆设物品等影响市容市貌、影响公共安全；

（九）任意弃置垃圾、排放污染物；

（十）占用、堵塞、封闭消防通道、消防施救场地，违反消防安全技术标准和规范安装设施设备；

（十一）在电梯间、楼道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域停放或者违规私拉电线、电缆为电动汽车、电动自行车、电动摩托车和电动三轮车等充电；

（十二）违反规定饲养动物干扰他人正常生活或者放任动物恐吓他人；

（十三）从建筑物中抛掷物品；

（十四）泄露在物业服务活动中获取的业主、物业使用人的个人信息；

（十五）其他违反法律、法规规定，危及公共利益和他人合法权益的行为。

发现前款行为的，业主有权投诉、举报；物业服务人应当进行劝阻、制止，必要时应当向有关部门报告，有关部门应当依法及时处理。

第五十八条【出租告知义务】 业主出租房屋或者车库、车位的，应当在租赁合同中载明承租人在物业管理活动中的权利与义务，并将承租人、租赁期限、物业服务和水、电、气、热等费用交纳的约定等情况，应当及时告知业主委员会和物业服务人。

第五十九条【装饰装修告知义务】 业主进行房屋装饰装修，应当将装饰装修内容、计划工期、装饰装修工程负责人姓名、联系方式等告知物业服务人和相邻业主，遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

物业服务人应当就下列事项与业主签订书面协议：

（一）装饰装修施工的时间；

（二）装饰装修垃圾的处置与清运；

（三）电梯使用、共用部分临时占用等注意事项；

（四）楼顶、窗外、阳台安装设施、设备、护栏等的要求；

（五）法律、法规、临时管理规约以及管理规约禁止的行为；

（六）违约责任；

（七）其他需要约定的事项。

物业服务人按照协议约定加强装饰装修活动现场的巡查检查，发现违法违规行为的，要采取合理措施制止，并及时报告有关部门。

第六十条【改变公共服务设施用途的要求】 物业管理区域内按照规划建设的公共服务设施、市政公用建筑和物业服务用房，不得擅自改变用途。

有下列情形之一确需改变用途的，应当经物业管理区域内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后，向有关部门申请办理相关手续：

（一）因物业管理区域调整，公共服务设施、市政公用建筑和物业服务用房超出配建要求和使用需要的；

（二）水、电、气、热等的供应方式、技术等发生变化造成原有公共服务设施闲置的；

（三）建筑物共用设备层等闲置的。

第六十一条【住宅物业进行二次开发、改造的条件】 住宅物业需要使用共有部分增设电梯等进行二次开发、改造的，应当符合规划、土地、建设、环境保护、消防、特种设备安全管理等法律、法规的规定和技术标准，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，依法办理相关手续。

第六十二条【车库、车位出售出租限制】 物业管理区域内按照规划设置的车库、车位应当优先满足业主的需要。车库、车位总量少于业主总数或者需要数的，应当在临时管理规约、管理规约中明确取得车库、车位的方法。

车库、车位满足业主需要后，可以向本物业管理区域业主以外的其他人出租，但不得出售，除管理规约、业主大会另有规定的外，出租期限一次不超过十二个月；租赁合同期满后，业主有新增需要的，应当优先满足。

第六十三条【规划的车库、车位优先】 物业管理区域内规划的车库、车位尚有空余的，物业服务人不得占用业主共有道路、场地设置车库、车位。

确需占用业主共有道路、场地划定车位，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，不得遮挡消火栓。

第七章 物业的维护

第六十四条【物业保修责任】 建设单位应当按照国家和自治区规定的保修范围和保修期限，承担物业保修责任。建设单位将保修责任委托物业服务人承担的，应当在物业管理区域内公示，给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

建设单位应当建立物业投诉处理制度。物业存在缺陷，属于保修范围和保修期限的，建设单位应当即时登记、查看，与业主、物业服务人商定修复方式、期限。因物业质量缺陷或者有安全隐患影响使用的，建设单位或者其委托的物业服务人应当采取补救措施，并对造成的损失依法承担赔偿责任。

第六十五条【专有部分维护责任】 物业保修期限届满后，房屋专有部分的养护、维修，由业主负责。

房屋专有部分出现危害安全、公共利益和他人合法权益的，业主应当及时处理，相邻业主应当提供便利。

第六十六条【共有部分、设施维护责任】 物业保修期限届满后，建筑物共有部分及共用设施的维护、保养由物业服务人负责。电梯、锅炉等特种设备，应当由特种设备生产厂商负责维护、保养或者由取得相应资质的专业维修单位负责。

第六十七条【公用设施维护责任】 供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等专业经营单位，应当依法负责物业管理区域内分户终端计量装置及其以外设施设备或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新，并承担相关费用。

供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主、物业服务人应当配合。

供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等专业经营单位，委托物业服务人对物业管理区域内有关设施设备进行日常维修养护的，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。

第六十八条【住宅专项维修资金归属及用途】 业主交存的住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造，不得挪作他用。

第六十九条【住宅专项维修资金的交存续交】 住宅专项维修资金实行专户存储，以物业管理区域为单位设账，并按照幢、房屋户门号分级设分户账。未划定物业管理区域的，以幢为单位设账，按照房屋户门号设分户账。业主应当在办理房屋入住手续前，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。住宅专项维修资金本息余额不足首期交存额的百分之三十的，业主委员会应当组织续交。续交方式、金额等具体事项由管理规约约定或者由业主共同决定。业主共有部分经营收益应当主要用于补充维修资金。

业主未按照管理规约的约定或者业主共同决定续交住宅专项维修资金的，由业主委员会催告。

未成立业主大会的，续交的具体管理办法由市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门会同同级财政部门制定。

第七十条【紧急情况下使用住宅专项维修资金】 发生以下危及人身、房屋安全等紧急情况，需要立即使用住宅专项维修资金的，由业主大会或者业主委员会提出应急使用方案，也可以由相关业主、物业服务人提出应急使用方案经业主大会或者业主委员会同意，依法向住宅专项维修资金主管部门书面提出资金使用申请：

（一）屋顶、外墙体防水损坏造成渗漏的；

（二）电梯出现故障危及人身安全的；

（三）楼体外立面有脱落危险的；

（四）共用消防设施设备出现故障，不能正常使用的；

（五）共用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；

（六）发生其他严重危及人身、房屋安全紧急情况的。

维修工程竣工验收后，申请使用人应当将维修资金使用情况在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。

国家对老旧住宅改造和老旧电梯更新需要使用维修资金另有规定的，从其规定。

第七十一条【物业管理区域整合及共同委托】 对业主数量较少的老旧住宅区，县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当合理整合物业管理区域，也可以组织协调多个老旧住宅区共同委托一个物业服务人管理。

第七十二条 【老旧住宅区责任承担分配】 政府建立多元资金筹措机制，支持老旧住宅区的道路、照明、绿地、消防、文化体育设施、物业服务用房的建设、改造。

设施不配套等遗留问题，由原产权单位或者建设单位承担，原产权单位或者建设单位不存在或无力承担的，县（市、区）人民政府应当采取措施进行改造整治，并将改造整治规划和年度计划向社会公布。

老旧住宅区水、电、气、热、通信、有线电视等市政公用设施、设备建设、改造资金，由专业经营单位承担。

第七十三条【老旧住宅区经营收益分配】 鼓励具备条件的老旧住宅区，结合改造整治，建设经营性用房、车库、车位、电动自行车集中停放充电场所，规划行政主管部门办理规划许可时，可以适度提高容积率和建筑密度。新建的经营性用房、车库、车位归全体业主共有，经营收益可以弥补改造资金的不足，或者纳入住宅专项维修资金管理。

第八章 法律责任

第七十四条【业主委员会委员责任】 业主委员会委员有下列情形之一的，由县级以上人民政府有关行政主管部门予以处罚：

（一）业主委员会委员违反本条例第三十二条规定的，责令退还挪用、侵占业主的共有财产和索取、收受的报酬及得到的不当利益；未妥善保管会计凭证、会计账簿、财务会计报告等会计资料，伪造、变造、隐匿、故意销毁会计资料或者不按照规定提供、移交会计资料；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（二）违反本条例第三十三条规定，拒不移交其使用、保管的档案资料、印章以及其他属于全体业主所有的财、物，责令限期改正，并给予警告；逾期不改正的，对相关责任委员分别处五百元以上一万元以下罚款。

第七十五条【未履行明示义务的责任】 建设单位违反本条例第四十条规定，未向房屋买受人明示物业管理区域、前期物业服务合同、临时管理规约的，由县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门责令改正；逾期不改的，处一万元以上五万元以下的罚款。

未按照本条例第五十六条规定在物业管理区域显著位置公示相关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

第七十六条【未履行承接查验义务的责任】 违反本条例第四十一条规定，不进行物业承接查验的或者不移交有关资料的，由县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正；拒不改正的，对建设单位、物业服务人予以通报批评，分别处一万元以上十万元以下的罚款。

第七十七条【交付或者承接物业不符合要求的责任】 建设单位违反本条例第四十二条、第四十三条规定，交付的前期物业不符合要求的，由县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改的，对建设单位处建设工程合同价款百分之二以上百分之四以下的罚款。

物业服务人违反前款规定，承接的前期物业不符合要求的，不得收取物业费，并由县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门处五万元以上十万元以下的罚款。

第七十八条【物业服务人拒不办理退出手续的责任】 物业服务人违反本条例第四十七条，解除、终止物业服务合同后拒不办理退出手续的，由县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正，并处五万元以上二十万元以下的罚款。造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七十九条【物业服务人违反规定收费的责任】 物业服务人违反本条例第五十二条、五十四条，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的、强制服务或者变相强制服务并收费的，由县级以上人民政府价格主管部门责令改正，限期退还违规收取的费用；情节严重的，依照有关法律法规的规定予以处罚。

第八十条【加收手续费、以不合理方式催交物业费的责任】

物业服务人违反本条例第五十五条规定，代收水、电、气、热等费用向业主收取手续费的，由县级以上人民政府市场监管部门责令改正，限期退还；情节严重的，依照有关法律法规的规定予以处罚。

采取限制供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费的，由县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门责令改正，并处二万元以上五万元以下的罚款。

第八十一条【违反物业使用禁止行为的责任】 业主、物业服务人和物业使用人违反本条例第五十七条规定，给他人造成损害的，依法承担民事责任；违反行政管理规定的，由县级以上人民政府自然资源、住房和城乡建设、城市管理、公安、消防救援、生态环境等有关行政主管部门按照各自职责依法查处。

第八十二条【擅自处分业主共有车库、车位的责任】 建设单位，违反本条例第六十二条、第六十三条规定，擅自处分属于业主共有车库、车位的，由县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正，并处五万元以上二十万元以下的罚款，给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第八十三条【不按规定履行保修与维护的责任】 建设单位、业主、物业服务人、专业经营单位违反本条例规定，不履行或者拖延履行保修、维修、养护责任的，由县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改的，处十万元以上二十万元以下的罚款，造成业主损失的，依法承担赔偿责任。

第八十四条【行政管理者责任】 县级以上人民政府住房和城乡建设主管部门，街道办事处或者乡镇人民政府，以及其他有关行政主管部门及其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依法给予处分：

（一）未按照规定的期限、条件划分物业管理区域的；

（二）未按照规定组织指导成立业主大会筹备组、业主大会或者干预、阻挠业主委员会选举的；

（三）发现违法行为或者接到举报投诉不及时处理的；

（四）截留、挪用、侵占或者违法审核拨付物业专项维修资金的；

（五）其他不履行法定职责的行为。

第八十五条【兜底罚则】 违反本条例规定，应当予以处罚的其他行为，依照有关法律、法规的规定执行。

第九章 附则

第八十六条【释义】 本条例下列用语的含义：

（一）容积率，是指建设用地合理使用的规划控制指标，以建设用地规划许可范围内总建筑面积与用地面积的比值表示。

（二）其他管理人，是指社区（居委会）依法成立的便民服务组织，或者提供清扫保洁、冰雪清除、保安巡查、绿化管护、房屋修缮与设施养护、维修与抢修、管道疏通等专业服务的单位。

（三）共有部分，是指承担建筑物主体承重结构的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、避难层、设备间等。

（四）共用设施，是指业主共有的建筑物附属设施、设备，主要包括电梯、水泵、水箱、天线、楼道灯、避雷装置、消防设施、给排水管线、共用采暖及空调管线设备，物业管理区域内的道路、绿地、人造景观、路灯、沟渠、池、井、视频监控、门禁、围栏、垃圾容器、公益性文体设施和市政公用产品供应管线，以及共用设施使用的房等。

第八十七条【实施时间】 本条例自 年 月 日起施行。