

（上接第十版）应当调整业主委员会成员。

第三十五条 业主委员会应当自选举产生之日起三日内召开会议，在业主委员会成员中推选业主委员会主任和副主任，并自推选完成之日起三日内，在物业管理区域内公示业主委员会的办公地点、办公电话、工作制度以及主任、副主任、委员名单等信息。

第三十六条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向街道办事处（镇人民政府）备案。街道办事处（镇人民政府）应当出具备案证明，并将相关信息推送区（市）物业主管部门，由区（市）物业主管部门出具印章刻制证明。

第三十七条 业主委员会会议应当有过半数成员出席，作出决定应当经全体成员过半数同意。业主委员会应当在会议结束后三日内，将会议情况以及确定事项在物业管理区域内公示。

第三十八条 业主委员会及其成员应当遵守法律、法规和管理规约，诚实守信、勤勉尽责，不得有下列行为：

（一）挪用、侵占房屋专项维修资金和共有部分经营收益等共有资金；（二）利用职务便利索取、收受建设单位、物业服务人以及有利害关系业主提供的利益或者报酬；（三）利用职务便利减免物业费、停车费等相关费用；（四）篡改、隐匿、毁弃保管的文件、物品；（五）违规泄露业主信息；（六）其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

第三十九条 业主委员会成员有下列情形之一的，其成员资格自情形发生之日起自然终止，由业主委员会在物业管理区域内公示，并报业主大会备案：

（一）不再是本物业管理区域内业主的；（二）以书面形式向业主委员会提出辞职的；（三）因健康等原因无法履行职责的。业主委员会成员有下列情形之一的，由业主大会决定终止其成员资格：（一）拒不履行业主委员会成员职责的；（二）存在本条例第二十二条第二款、第三十八条规定情形的；（三）法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会成员有前款规定情形之一，业主委员会未提请业主大会决定的，由街道办事处（镇人民政府）督促业主委员会提请业主大会终止有关成员资格。在成员资格被终止前，业主委员会应当停止该成员履行职责，并予以公示。

第四十条 业主委员会成员人数不足时，可以按照业主大会议事规则完成增补。业主委员会成员人数不足总数二分之一时，街道办事处（镇人民政府）应当组织召开业主大会会议，重新选举业主委员会。

第四十一条 业主委员会任期届满九十日前，业主委员会应当书面报告物业所在地的街道办事处（镇人民政府），由街道办事处（镇人民政府）组织成立换届小组；业主委员会未按照规定报告的，街道办事处（镇人民政府）应当督促其履行职责并组织成立换届小组。

换届小组由街道办事处（镇人民政府）、社区党组织、居（村）民委员会和业主代表，参照本条例第二十二条款的规定组成。

换届小组应当在业主委员会任期届满前，组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

第四十二条 业主委员会应当自换届小组成立后十日内，将其保管的有关财务凭证、会议纪要等档案资料、印章以及其他属于业主大会所有的文件、财物全部移交换届小组。业主大会依法需要使用上述文件、财物的，换届小组应当及时提供。换届小组应当在新一届业主委员会选举完成后十日内，将其保管的文件、财物移交新一届业主委员会，并自行解散。

业主委员会未按照规定移交有关文件、财物的，街道办事处（镇人民政府）应当督促其移交；拒不移交的，由街道办事处（镇人民政府）按照本条例第八十一条规定协调解决。

新一届业主委员会选举产生后，按照规定向街道办事处（镇人民政府）备案。

第四十三条 业主大会或者业主委员会的决定对业主具有法律约束力。

业主委员会应当自业主大会或者业主委员会的决定作出之日起三日内将决定予以公示，并应当定期向全体业主通报工作情况。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，街道办事处（镇人民政府）应当责令限期改正或者撤销其决定，并向全体业主公示。业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第四章 前期物业管理

第四十四条 住宅物业（含同一物业管理区域内的非住宅物业）的建设单位应当通过招投标的方式，选聘物业服务企业实施前期物业管理。但投标人少于三个或者住宅物业建筑面积小于三万平方米的，经物业所在地的区（市）物业主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业实施前期物业管理。

第四十五条 建设单位应当与其选聘的物业服务企业签订书面前期物业服务合同。

前期物业服务合同约定的服务期限届满前，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。

第四十六条 建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约。建设单位制定的临时管理规约，不得侵害物业买受人的合法权益。

建设单位应当在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示，并予以说明。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予以书面承诺。

第四十七条 建设单位应当在办理商品房预售许可或者商品房现售备案前，将前期物业服务合同、临时管理规约、住宅区配套设施和设施设备的清单及其产权归属等资料报区（市）物业主管部门备案，并在商品房销售时将上述资料作为买卖合同约定内容。

第四十八条 建设单位与前期物业服务企业应当对物业管理区域内的建筑物及其配套设施设备和相关场地进行承接查验，确认现场查验结果，形成查验记录，并向业主公示查验的结果。

对于承接查验发现的问题，建设单位应当在三十日内予以整改，或者委托前期物业服务企业整改。

第四十九条 建设单位应当在街道办事处（镇人民政府）的监督下，向前期物业服务企业移交物业服务用房和下列资料：

（一）物业管理区域划分相关文件；（二）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，配套设施、地下管线工程竣工图等竣工验收资料；（三）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；（五）业主名册；（六）物业管理必需的其他资料。**第五十条** 前期物业服务合同生效之日至出售房屋交付之日当月发生的物业费，由建设单位承担。出售房屋交付之日次月至前期物业服务合同终止之日当月发生的物业费，由业主按照物业买卖合同约定承担。

第五十一条 前期物业管理中的物业服务事项，本章未作规定的，适用本条例第五章的规定。

第五章 物业服务

第五十二条 业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人管理；委托物业服务企业提供物业服务的，一个物业管理区域应当选定一个物业服务企业提供物业服务。

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

第五十三条 物业服务人可以聘请专业性服务组织或者其他第三人提供专项服务，但不得将该物业管理区域全部物业服务一并委托给其他单位或者个人，或者将全部物业服务拆解后分别转委托给第三人。

第五十四条 业主大会选聘物业服务人，应当签订书面物业服务合同，约定服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、房屋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、服务交接等事项。物业服务人应当在签订物业服务合同之日起十日内，将物业服务合同报物业所在地的区（市）物业主管部门备案，区（市）物业主管部门应当将相关信息推送街道办事处（镇人民政府）。

市物业主管部门应当发布住宅小区物业服务指导标准，明确物业服务内容。物业服务合同对物业服务事项、服务质量约定不明确的，参照物业服务指导标准执行。

市物业主管部门应当会同有关部门、协会制定物业服务合同示范文本，并向社会公布。

第五十五条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定，规范、文明提供物业服务，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，听取业主的意见和建议，接受业主评价和监督，并及时答复业主对物业服务情况提出的询问。

物业服务人、业主委员会可以根据物业服务合同约定，组织全体业主对物业服务质量进行评价，并做好评价结果的运用。区（市）物业主管部门、街道办事处（镇人民政府）应当对服务质量评价进行指导。

第五十六条 物业服务人应当积极参与社区建设和社会治理，配合有关主管部门、街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会做好物业管理相关工作。

执法机关进入物业管理区域依法执行公务时，物业服务人应当配合，不得阻挠。

第五十七条 物业服务人应当遵守安全生产、公共卫生、治安、消防、防灾管理等有关公共安全法律、法规的规定，制定物业管理区域安全防范应急预案，在相关部门指导下做好物业管理区域的安全管理工作。

发生安全事故或者其他突发事件时，物业服务人应当及时采取应急措施，并按照规定向有关主管部门或者专营单位报告，协助做好相关工作。

第五十八条 突发事件应对期间，街道办事处（镇人民政府）负责落实市、区（市）人民政府依法采取的各项应急措施；指导物业服务人开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持。物业服务人应当按照要求服从政府统一指挥，在街道办事处（镇人民政府）指导下，依法积极配合居（村）民委员会落实应急预案和各项应急措施。对于物业服务人执行政府依法实施的应急措施和其他管理措施，业主、物业使用人应当依法予以配合。

第五十九条 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：（一）营业执照、联系方式以及物业服务投诉电话；

（二）物业服务事项和服务标准、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）物业服务合同履行情况；（五）业主共有部分经营收益代管情况；（六）其他应当公示的信息。

第六十条 物业服务人及其工作人员不得有下列行为：（一）挪用、侵占共有部分经营收益等共有资金；（二）擅自改变物业服务用房等共有物业用途；（三）违规泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动；（四）其他违反相关规定、损害业主利益的行为。

第六十一条 物业服务收费按照国家、省有关规定执行。物业服务收费实行市场调节价的，应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相符的原则，由物业服务合同双方根据物业服务事项范围、服务标准等因素在物业服务合同中约定。市物业主管部门可以会同市价格主管部门制定物业服务收费参考价格，并向社会公布。物业服务人不得擅自调整物业服务收费标准。

第六十二条 业主应当按照物业服务合同约定的付费方式和标准，按时足额支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关服务为由拒绝支付物业费。

业主逾期不支付物业费的，业主委员会应当督促其支付，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。符合条件的，可以向人民法院申请支付令。

禁止采取中断供水、供电、供气、供热或者限制业主及其车辆出入等方式催收物业服务费用。

第六十三条 物业服务合同约定的物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘或者另聘物业服务人的，应当将决定书面告知原物业服务人。原物业服务人接受续聘的，双方应当在合同期限届满前续订物业服务合同。物业服务期限届满前，物业服务人决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满九十日前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。

第六十四条 物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人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。

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。

第六十五条 物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者三十日内退出物业服务区域，配合新物业服务人做好交接工作，如实告知物业的使用和管理状况，并将下列资金、资料 and 物品移交给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人：（一）本条例第四十九条规定的资料；（二）物业服务用房、业主共有的场地和设施设备；（三）物业服务期间形成的共有部分档案以及改造、维修、运行、保养记录；（四）利用业主共有部分经营的相关资料、代管的共有资金和预收的物业费 etc 财物；（五）其他应当移交的资金、资料 and 物品。

原物业服务人违反前款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

第六十六条 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等为由拒绝办理交接，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有关资金、资料 and 物品的，或者拒不退出物业管理区域的，业主委员会可以向街道办事处（镇人民政府）、区（市）物业主管部门报告，或者依法向人民法院提起诉讼。物业所在地的街道办事处（镇人民政府）、区（市）物业主管部门应当加强对物业服务人交接工作的监督协调。

原物业服务人应当在办理交接至退出物业管理区域期间，维持正常的物业管理秩序。

第六十七条 物业管理区域突发失管状态时，街道办事处（镇人民政府）应当组织确定应急物业服务人，提供垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

提供应急物业服务的，街道办事处（镇人民政府）应当将服务事项、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域内公示。应急物业服务期限不超过六个月，费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处（镇人民政府）应当组织业主共同决定选聘新物业服务人，协调新选聘物业服务人和应急物业服务人做好交接。

第六十八条 市、区（市）物业主管部门应当建立物业服务企业和物业服务项目经理信用信息档案，记录涉及物业管理的违法行为、行政处罚决定等有关信息。市物业主管部门应当根据物业服务合同以及相关职责履行、投诉处理和日常检查等情况，对物业服务企业实施信用分类管理，建立激励和惩戒制度。具体办法由市物业主管部门制定。

第六十九条 业主或者业主大会决定对物业实施自行管理的，应当在居（村）民委员会指导下制定自行管理方案，明确管理的事项、标准、费用和期限等内容，并将有关自行管理情况定期在物业管理区域内公示。

第七十条 业主、物业使用人应当依照法

律、法规和规章的规定以及管理规约的约定，按照规划用途安全、合理使用物业。

第七十一条 业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人；未实行物业管理的，应当向知房屋所在地居（村）民委员会。装修时，应当遵守物业服务人、居（村）民委员会提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，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一致同意。

第七十二条 业主、物业使用人应当按照规定时间和地点分类投放生活垃圾。业主委员会应当督促业主、物业使用人进行生活垃圾分类。

物业服务人应当按照规定设置、清洗维护生活垃圾分类收集容器、设施或者分类收集点，明确不同种类生活垃圾的投放时间和方式，对生活垃圾分类投放进行指导。

第七十三条 物业服务人应当对物业管理区域内的电梯、消防设施、消防通道等重要设施设备和重点部位加强日常巡查和定期养护，对发现的安全隐患及时进行处理并设置警示标志；采取必要的安全保障措施，防止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落物品。

第七十四条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，其归属由当事人通过出售、附赠、出租等方式约定，并应当首先满足本物业管理区域业主的需要。

建设单位应当在房屋预售或者现售时，将本物业管理区域用于出售、附赠、出租的车位、车库的数量和位置予以公示。

第七十五条 物业管理区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。

人民防空工程平时用作停车位的，应当首先满足本物业管理区域业主的需要。

人民防空工程平时用作停车位的，应当保持人民防空功能，由停车位使用费收取方负责维护管理，也可以委托物业服务人进行维护管理；有损坏人民防空工程主体结构 and 设施设备 etc 影响战时使用效能情形的，维护管理人应当及时向人民防空主管部门报告。

第七十六条 利用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地设置车位的，不得占用消防通道等救援通道。

第七十七条 建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除管理费等合理成本之后，属于业主共有。

业主委员会应当将共有部分经营收益单独列账，并将收支情况定期在物业管理区域内公示。前期物业管理期间未成立业主委员会的，共有部分经营收益可以由前期物业服务企业代为收取并单独列账管理、定期公示。业主对共有部分经营收益收支情况有异议的，可以要求查询有关财务账簿；管理规约约定或者业主大会决定对收支情况进行审计的，业主委员会、物业服务人应当配合。

全体业主的共有部分经营收益主要用于补充房屋专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第七十八条 房屋专项维修资金应当按照国家、省、市有关规定筹集、使用和管理。物业管理区域内共有部分发生危及人身安全、房屋使用安全、公共安全等紧急情形的，可以按照使用程序申请使用房屋专项维修资金进行应急维修、更新和改造。具体办法由市人民政府制定。

业主委员会、物业服务人应当定期将房屋专项维修资金的筹集、使用情况在物业管理区域内公示。

商品房房屋专项维修资金应当在办理房屋交易合同网签时足额交纳。购买公有住房的购房人应当在签订公有住房出售合同时按照规定一并交纳房屋专项维修资金。物业主管部门应当会同住房城乡建设等部门共同做好房屋专项维修资金收取工作。

第七十九条 住宅小区内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当按照规定承担设施设备的维修、养护、更新等责任及相关费用。

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、物业服务人应当予以配合。

专业经营单位可以将专业经营设施设备的维护、保养等事宜委托给物业服务人承担，物业服务人可以按照委托合同向专业经营单位收取报酬。

专业经营设施设备的维护、保养等费用，不得从房屋专项维修资金中列支。

第八十条 对配套设施不齐全、环境质量较差的旧住宅区，市、区（市）人民政府应当组织进行改造整治，并制定政策鼓励和支持业主自主开展改造提升，加装电梯，逐步完善配套基础设施和公共服务设施。

旧住宅区改造整治时，由街道办事处（镇人民政府）会同区（市）物业主管部门确定物业管理区域，组织业主成立业主大会，由业主大会决定自行管理或者委托物业服务人管理物业。业主大会成立前的物业管理，由居（村）民委员会组织实施。

第八十一条 街道办事处（镇人民政府）应当建立物业管理综合协调工作制度，由街道办事处（镇人民政府）召集居（村）民委员会、公安派出所、业主委员会或者业主代表、物业服务人、专业经营单位和物业、住房城乡建设、城市管理、综合执法等部门参加，主要协调和处理下列事项：（一）业主委员会、物业服务人在换届、退出以及交接工作中出现的问题；（二）物业管理区域内发生的突发事件；（三）物业管理与社区管理的衔接和配合；（四）旧住宅区改造整治中的重要事项；

（五）需要协调、处理的其他物业管理事项。

街道办事处（镇人民政府）与物业、住房城乡建设、公安、城市管理、综合执法等部门之间应当建立健全信息共享机制，互相通报物业管理信息。

第八十二条 物业、住房城乡建设、城市管理、公安、园林和林业、水务管理、生态环境、市场监管、综合执法等部门，应当按照法定职责，加强物业管理区域内物业服务、房屋使用安全、市容环卫、治安、消防、绿化、环保、物业收费等的监督管理，及时查处违法行为。

第八十三条 对物业管理区域内任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道等损害他人合法权益的行为，业主大会或者业主委员会有权依照法律、法规以及管理规约，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。业主或者其他行为人拒不履行相关义务的，有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉。

对物业管理区域内违反有关房屋使用安全、市容环卫、治安、消防、环保等法律、法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

有关行政主管部门在接到物业服务人、业主或者有关当事人的报告或者投诉后，应当及时依法处理。

第七章 法律责任

第八十四条 业主委员会未履行本条例规定相关职责损害业主合法权益的，由物业所在地的街道办事处（镇人民政府）责令限期履行；逾期未履行的，通告全体业主，必要时组织召开业主大会会议决定有关事项。

第八十五条 业主委员会成员违反法律、法规或者管理规约，挪用、侵占、擅自处分业主共有财产，篡改、隐匿、毁弃保管的文件、物品，违规泄露业主信息，或者侵害业主合法权益，给业主造成损失的，应当承担相应赔偿责任；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十六条 违反本条例规定，建设单位有下列行为之一的，由物业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）拒不移交物业服务用房的，处五万元以上二十万元以下罚款；

（二）在房屋预售或者现售时，未将本物业管理区域用于出售、附赠、出租的车位、车库的数量和位置予以公示的，处一万元以上五万元以下罚款。

第八十七条 物业服务合同终止后，物业服务人拒不退出物业管理区域或者不移交有关资金、资料和物品的，由物业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，处一万元以上十万元以下罚款。物业服务人有违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

第八十八条 违反本条例规定，物业服务人有下列行为之一的，由物业主管部门予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）擅自撤离物业管理区域、停止物业服务的，处一万元以上五万元以下罚款；

（二）挪用、侵占共有部分经营收益以及代管的共有资金的，依法追回，给予警告，并处被挪用或者侵占资金金额两倍的罚款；

（三）未按照规定公示、更新本条例第五十九条第一项至第四项有关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下罚款；

（四）物业服务人采取中断供水、供电、供气、供热或者限制业主及其车辆出入等方式催收物业服务费用的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下罚款；

（五）对物业管理区域内违反消防安全法律、法规的行为，未及时采取合理措施制止并向有关行政主管部门报告的，处二千元以上二万元以下罚款。

第八十九条 物业主管部门、街道办事处（镇人民政府）和其他有关部门及其工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由上级机关或者有关机关责令改正，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；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未按照规定划分物业管理区域的；

（二）未按照规定筹备、组织召开业主大会会议的；

（三）未按照规定办理业主委员会备案或者组织业主委员会换届的；

（四）未按照规定落实物业管理综合协调工作制度的；

（五）发现违法行为或者接到违法行为报告、投诉不及时处理的；

（六）其他不依法履行职责、滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第九十条 违反本条例其他规定的，由物业、市场监管、公安、生态环境、城市管理、应急管理、园林和林业等部门，依照相关法律、法规的规定予以处罚。

本章规定的行政处罚，按照相对集中行政处罚权的有关规定由综合执法部门实施的，依照其规定。

第八章 附 则

第九十一条 本条例规定的公示，应当在物业管理区域内显著位置公开张贴，也可以同时通过互联网信息平台发布，时间不少于三日。

第九十二条 本条例自2021年5月1日起施行。