深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告

第一五八号

《深圳经济特区物业管理条例》经市第六届人民代表大会常务委员会第三十五次会议于 2019 年 8 月 29 日修订通过，现予公布，自 2020 年 3 月 1 日起施行。

深圳市人民代表大会常务委员会

2019 年 9 月 4 日

深圳经济特区物业管理条例

（2007 年 9 月 25 日深圳市第四届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过　2019 年 8 月 29 日深圳市第六届人民代表大会常务委员会第三十五次会议修订）

第一章 总 则

第一条 为了规范深圳经济特区物业管理活动，维护业主、物业服务企业以及其他当事人的合法权益，根据有关法律、行政法规的基本原则，结合实际，制定本条例。

第二条 深圳经济特区物业管理活动适用本条例。

前款所称物业管理，是指对物业管理区域的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、巡查以及其他日常管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

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

第三条 物业管理实行业主自治、专业服务与政府监督管理和指导相结合的原则。

第四条 市、区人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划和社区治理体系，推动物业管理规范化、市场化。

第五条 业主大会、业主委员会、物业服务企业等在中国共产党社区委员会（以下简称社区党委）的领导下依法依规开展物业管理活动。

业主委员会、物业服务企业应当依照中国共产党章程的规定设立中国共产党的基层组织，开展党的活动。

第六条 市人民政府住房和建设部门负责本市物业管理活动的监督管理和指导工作，履行下列职责：

（一）贯彻执行物业管理法律、法规和相关规定；

（二）研究拟定或者制定物业管理规划、标准、规范和措施；

（三）指导、协调全市物业使用安全监督检查工作；

（四）统筹全市物业专项维修资金管理工作；

（五）建立全市统一的物业管理信息平台；

（六）统筹、协调全市物业管理培训与宣传工作；

（七）法律、法规规定的其他职责。

区人民政府住房和建设部门负责辖区内物业管理的监督管理和指导工作。

市、区住房和建设部门可以委托具有管理公共事务职能的组织对本条第一款第四至六项等相关物业管理活动进行监督管理。

市、区人民政府公安、规划和自然资源、城市管理和综合执法等相关部门按照各自职责，依法开展物业管理相关工作。

街道办事处负责组织、协调业主大会成立以及业主委员会的选举工作，指导、监督业主大会和业主委员会的日常活动，调解物业管理纠纷，并配合住房和建设部门对物业管理活动进行监督管理。

支持社区居民委员会发挥对业主大会、业主委员会、物业服务企业的指导和监督作用。

第七条 倡导绿色、智慧物业管理。鼓励采用新技术、新方法提高物业管理质量和服务水平，营造安全、舒适、文明、和谐、美好的工作和生活环境。

第二章 物业管理区域及共用设施设备

第八条 物业管理区域由市规划和自然资源部门在土地出让合同中予以确定。

确定物业管理区域应当考虑建设用地宗地范围、共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，遵循相对集中、资源共享、便于管理的原则。

已经形成独立物业管理区域的，不再重新调整，但物业管理区域业主共同决定分割或者合并物业管理区域的除外。

物业管理区域地上以及地下建筑物、设施设备和相关场地不得分割管理。

第九条 建设单位应当在物业管理区域无偿提供符合功能要求的业主委员会办公用房、物业服务办公用房、物业管理设施设备用房等物业管理用房。

业主委员会办公用房、物业服务办公用房、物业管理设施设备用房属于业主共有，应当办理产权登记并具有正常使用功能，任何单位和个人不得将其分割、转让、抵押，不得擅自变更用途。

第十条 业主委员会办公用房建筑面积应当不少于二十平方米。

物业服务办公用房面积按照下列标准提供：

（一）物业管理区域物业总建筑面积未超过二十五万平方米的，按照不少于物业总建筑面积的千分之二提供，并不得少于一百平方米；

（二）物业管理区域物业总建筑面积超过二十五万平方米的，二十五万平方米以内部分，按照该部分面积的千分之二提供；二十五万平方米以外部分，按照该部分面积的千分之一提供。

物业管理设施设备用房面积根据设施设备安装、使用、维护的实际需要提供。

第十一条 物业管理区域的道路属于业主共有，但属于城市公共道路的除外。物业管理区域的绿地属于业主共有，但属于城市公共绿地或者明示属于私人所有的除外。物业管理区域的其他公共场所和公共设施，属于业主共有。

物业管理区域物业的以下部分属于业主共有：

（一）建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施设备，避难层、架空层、设备层或者设备间等；

（二）其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施设备；

（三）房地产买卖合同约定属于业主共有的物业；

（四）法律、法规规定的其他共有部分。

建设单位申请国有建设用地使用权及房屋所有权首次登记时，应当提出共有物业产权登记申请，由不动产登记机构在不动产登记簿上予以记载。

第十二条 利用物业管理区域共有物业进行经营活动的，应当由业主共同决定，其收益属于业主共有。可能损害特定业主就其专有部分享有的合法权益的，还应当经该业主同意。

第十三条 新建住宅建设项目竣工验收备案之日起三个月内，建设单位应当将附着于物业管理区域共有物业符合国家标准和技术规范的供水、排水、供电、供气、通讯等设施设备移交相关专营单位管理养护，相关专营单位应当接收。

现有住宅物业区域附着于共有物业的供水、供电、供气、通讯等设施设备，符合国家标准和技术规范，经业主共同决定移交的，相关专营单位应当接收，物业服务企业应当配合移交工作。

第三章 业主和业主组织

第一节 业 主

第十四条 本条例所称业主，是指物业管理区域不动产权属证书或者不动产登记簿记载的房屋所有权人。

除前款规定外，符合下列条件之一的，可以认定为业主：

（一）尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、拆迁补偿等旨在转移所有权的法律行为已经合法占有建筑物专有部分的单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（三）因继承或者受遗赠取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（四）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（五）其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

第十五条 业主依法享有下列权利：

（一）参加业主大会会议，发表意见，行使投票权；

（二）选举业主委员会、业主监事会或者监事，并依法依规享有被选举权；

（三）监督业主委员会、业主监事会或者监事的工作和物业服务企业履行物业服务合同的情况；

（四）对共有物业和业主共有资金使用管理的知情权和监督权；

（五）就制订或者修改物业管理区域管理规约（以下简称管理规约）、业主大会议事规则、物业服务合同及其他物业管理事项提出意见和建议；

（六）法律、法规规定的其他权利。

第十六条 业主、物业使用人应当依法履行下列义务：

（一）遵守管理规约、业主大会议事规则以及物业管理区域物业使用、公共秩序和环境卫生等方面的规章制度；

（二）执行业主大会、业主委员会依法作出的决定；

（三）按时缴纳物业管理费、物业专项维修资金；

（四）配合物业服务企业或者其他管理人实施物业管理；

（五）法律、法规以及管理规约规定的其他义务。

第十七条 管理规约应当包括下列内容：

（一）共有物业的使用和维护规则；

（二）合理使用物业专有部分的权利和义务；

（三）维护物业管理区域公共秩序的权利和义务；

（四）物业管理区域相关费用的分摊规则；

（五）违反管理规约应当承担的责任。

业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的具体职责和会议规则以及依法应当由业主大会议事规则规定的其他事项作出规定。

业主、物业使用人违反管理规约的，业主委员会、物业服务企业应当予以劝阻；不听劝阻的，业主委员会或者物业服务企业可以将相关情况予以公示。

第十八条 业主投票权数、业主人数和业主总人数按照下列方法确定：

（一）业主投票权数按照业主专有部分建筑面积计算，每平方米计算为一票，不足一平方米的按照四舍五入计算；

（二）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；建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付，或者同一业主拥有两个以上专有部分的，均按照一人计算；

（三）业主总人数，按照本款第二项业主人数的总和计算。

一个专有部分有两个以上所有权人的，应当推选一人行使表决权，所代表的业主人数为一人。

业主可以自行投票，也可以委托他人投票。委托他人投票的，应当出具书面委托书，载明委托事项和投票权数。一个受托人最多可以接受三名业主的委托进行投票。

第二节 首次业主大会会议筹备

第十九条 新建物业管理区域物业出售且已经交付使用的建筑面积达到物业总建筑面积百分之二十以上或者首套物业出售并交付使用满一年之日起十五日内，建设单位应当书面报告物业所在地街道办事处，并提供物业出售和物业交付资料、物业测绘文件、已筹集的物业专项维修资金清册等相关资料。

物业管理区域占业主总人数百分之二十以上的业主或者占全体业主所持投票权数百分之二十以上的业主联名，可以向街道办事处书面要求成立首次业主大会会议筹备组（以下简称筹备组）。

街道办事处应当在收到本条第一款规定的书面报告或者本条第二款规定的书面要求后一个月内成立筹备组，也可以根据物业管理区域实际情况主动组织成立筹备组。

第二十条 筹备组由街道办事处、社区党委或者物业管理区域基层党组织、辖区公安派出所、社区居民委员会、建设单位派员和业主代表组成。建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立。物业服务企业应当协助筹备组开展筹备工作。

筹备组由七至十名成员组成，其中街道办事处代表一名、社区党委或者物业管理区域基层党组织代表一名、业主代表三至五名、辖区公安派出所代表一名、社区居民委员会代表一名、建设单位代表一名，筹备组组长由街道办事处代表担任。

筹备组中的业主代表由街道办事处在民主推荐的基础上从遵纪守法、热心公益的业主中确定并公示，业主代表资格应当符合本条例有关业主委员会委员候选人资格的规定。

筹备组业主代表不得担任首届业主委员会委员。

第二十一条 筹备组应当自成立之日起一个月内组织召开首次筹备工作会议。

筹备组应当自首次筹备工作会议召开之日起六个月内组织召开首次业主大会会议。首次筹备工作会议召开之日起六个月内无法召开首次业主大会会议或者首次业主大会会议未能选举产生业主委员会的，经街道办事处批准，可以延长三个月。

筹备组自物业承接查验工作结束后，自行解散。

第二十二条 筹备组负责下列筹备工作：

（一）确认并公示业主名单、业主人数和总投票权数；

（二）确定首次业主大会会议召开时间、地点、方式和议题；

（三）拟订管理规约草案和业主大会议事规则草案；

（四）确定首次业主大会会议表决规则；

（五）确定业主委员会委员、候补委员候选人产生办法和名单；

（六）制定首届业主委员会选举办法；

（七）首次业主大会会议的其他准备工作。

筹备组成员就筹备工作意见不一致的，由筹备组组长作出决定。筹备组发布的通知或者公告，应当加盖街道办事处公章。

本条第一款所列事项应当在首次业主大会会议召开十五日前予以公示。业主对公示内容有异议的，筹备组应当在首次业主大会会议召开之前研究处理并作出答复。

第三节 业主大会

第二十三条 物业管理区域全体业主组成业主大会。

一个物业管理区域依法成立一个业主大会，并选举产生业主委员会。业主大会通过业主大会会议和业主委员会行使职权。

物业管理区域业主不足十人，经全体业主一致同意并作出书面决定不成立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会和业主委员会职责。

第二十四条 首次业主大会会议召开并选举产生业主委员会之日起十五日内，由业主委员会向物业所在地区住房和建设部门办理业主大会备案。

区住房和建设部门受理备案材料后，经审查符合条件的，应当在十个工作日内颁发备案通知书并发放统一社会信用代码证书。业主大会取得备案通知书后，由业主委员会依法申请刻制业主大会、业主委员会相关印章。

第二十五条 除本条例另有规定外，下列事项由业主大会会议作出决定：

（一）制定或者修改管理规约、业主大会议事规则；

（二）选举或者更换业主委员会委员、选举业主委员会候补委员；

（三）审议业主大会年度计划和预算方案；

（四）审议业主委员会工作报告；

（五）制定共有物业和业主共有资金使用与管理办法；

（六）选聘、续聘、解聘物业服务企业；

（七）筹集、管理和使用物业专项维修资金；

（八）申请改建、重建建筑物及其附属设施，改变共有物业用途；

（九）确定或者变更物业管理方式、服务内容、服务标准和收费方案，确定需要由全体业主公摊费用的收取标准；

（十）决定物业管理区域其他有关事项。

前款第一至八项所列事项不得授权业主委员会决定。

管理规约和业主大会议事规则应当自通过之日起三日内予以公示，并由业主委员会保管。

第二十六条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会召集，或者由物业所在地街道办事处依法召集。

业主大会会议召集人应当于会议召开十五日前将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等予以公示。

业主大会会议不得就已公示议题以外的事项进行表决。

业主大会会议可以采用书面形式或者通过互联网方式召开。

业主大会会议采用互联网方式表决的，应当通过市住房和建设部门建立的电子投票系统进行。

第二十七条 业主大会定期会议每年至少召开一次。

经业主总人数百分之二十以上业主或者持投票权数百分之二十以上业主提议，或者有业主大会议事规则规定的其他情形时，业主委员会应当召集业主大会临时会议。

召开住宅物业的业主大会会议，应当提前三个工作日书面告知物业所在地社区居民委员会。社区居民委员会应当派员列席会议或者了解会议情况。

业主大会未能及时召开，或者会议未能形成相关决议决定，以及业主就会议议题内容存在重大意见分歧的，业主委员会应当及时向社区党委报告。

第二十八条 业主委员会未按照规定召集业主大会会议的，业主可以请求物业所在地街道办事处责令限期召集；逾期仍未召集的，由物业所在地街道办事处组织召集。

第二十九条 业主大会会议表决采用记名投票的方式进行。

一个专有部分拥有一个表决票或者选举票，每张表决票或者选举票上应当标明该专有部分的投票权数。

第三十条 业主大会会议参会业主人数和参会业主所持投票权数符合法律规定比例的，业主大会会议方为有效。业主大会会议作出决定，应当符合法律规定的参会业主人数比例和参会业主所持投票权数比例。

第三十一条 业主大会会议依法作出的决定，对本物业管理区域全体业主、物业使用人具有约束力。

业主大会会议召集人应当自业主大会会议作出决定之日起三日内将决定予以公示。

第三十二条 业主大会可以设立业主监事会或者监事，监督业主委员会的工作。具体办法由市住房和建设部门另行制定。

第四节 业主委员会

第三十三条 业主委员会由五至十七名委员组成，组成人数为单数，具体人数根据该物业管理区域的实际情况确定。候补委员人数按照不超过委员人数确定。候补委员列席业主委员会会议，不具有表决权。

业主委员会设主任一名，由业主委员会从委员中选举产生。

鼓励和支持符合条件的物业管理区域中国共产党基层组织委员会委员通过规定程序担任业主委员会委员。

业主委员会可以聘请执行秘书和财务人员，负责处理业主委员会日常事务和财务工作。执行秘书、财务人员的工作职责及薪酬标准由业主大会确定。

业主委员会应当向全体业主公开业主委员会主任、委员、执行秘书的联系方式。

第三十四条 业主委员会是业主大会的执行机构，接受业主大会、业主监事会或者监事以及业主的监督。业主委员会履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，向业主大会报告工作；

（二）编制业主大会年度预算、决算方案；

（三）拟订共有物业、业主共有资金使用与管理办法；

（四）组织和监督物业专项维修资金的筹集和使用；

（五）拟订物业服务内容、标准以及收费方案或者需要由全体业主公摊费用的收取标准；

（六）制定档案和印章管理制度，制作和保管会议记录、共有物业档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件及印鉴，并建立相关档案；

（七）督促业主、物业使用人遵守管理规约，催缴拖欠的物业管理费、物业专项维修资金；

（八）调解物业管理纠纷；

（九）法律、法规规定或者业主大会授予的其他职责。

第三十五条 业主委员会委员、候补委员应当为本物业管理区域的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表，并符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）本人、配偶及其直系亲属未在为本物业管理区域提供物业服务的企业任职；

（三）书面承诺积极、及时、全面履行工作职责。

有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员、候补委员：

（一）因故意犯罪被判处刑罚，执行期满未逾五年；

（二）候选人报名日期截止前三年内，因物业管理相关违法行为受到行政处罚；

（三）候选人报名日期截止前三年内欠缴物业管理费或者物业专项维修资金累计达三个月以上；

（四）因违法违纪等原因被国家机关、企业事业单位开除公职或者辞退；

（五）有较为严重的个人不良信用记录或者严重违反社会公德造成恶劣影响；

（六）法律、法规规定其他不宜担任业主委员会委员、候补委员的情形。

第三十六条 业主委员会委员、候补委员候选人由筹备组进行资格审查与确定。十名以上业主联名可以向筹备组推荐候选人，物业所在地社区党委也可以向筹备组推荐候选人。同一业主只能推荐一名候选人。筹备组在确定候选人名单之前应当征得物业所在地社区党委同意。

筹备组确定业主委员会委员、候补委员候选人名单后，应当予以公示。

业主委员会委员实行差额选举，差额比例不得低于百分之二十。

第三十七条 业主委员会委员、候补委员的首轮选举应当获得参会业主所持投票权数过半数和参会业主人数过半数同意。

如果首轮选举未能足额选出委员、候补委员的，则按照不少于尚未选出的委员、候补委员名额的百分之一百二十从尚未当选的候选人中依照首轮选举的得票顺序确定第二轮选举的候选人。第二轮选举的候选人按照该轮选举的得票顺序当选。

得票顺序按照所得投票权数占参会业主总投票权数的比例，与所得投票人数占参会业主人数的比例之和的大小确定，两者之和相等的，所得投票权数较多者排名靠前，所得投票权数相等的，抽签确定排名顺序。

第三十八条 业主委员会委员、候补委员、监事、执行秘书和财务人员不得有下列行为：

（一）阻挠、妨碍业主大会行使职权或者拒不执行业主大会决定；

（二）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料，或者擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（三）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务企业签订、修改物业服务合同；

（四）侵占、挪用业主共有资金，将业主共有资金借贷给他人或者以业主共有资金为他人提供担保；

（五）收受物业服务企业或者与其履行职务有利害关系的单位或者个人提供的红包礼金、减免收费、停车便利等利益；

（六）违规泄露业主信息；

（七）与本业主大会订立合同或者进行交易；

（八）为在本物业管理区域提供服务的物业服务企业承揽、介绍相关业务或者推荐他人就业；

（九）拒不执行街道办事处、相关主管部门关于本物业管理区域的整改要求或者人民法院有关裁判；

（十）侵害业主合法权益的其他行为。

第三十九条 除任期届满外，业主委员会委员、候补委员有下列情形之一时，其职务自行终止，由业主委员会公示，并向业主大会报告：

（一）不再是本物业管理区域的业主；

（二）丧失民事行为能力；

（三）因犯罪被判处刑罚；

（四）存在本条例第三十八条所列禁止行为且受到行政处罚；

（五）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职之日起一个月后。

第四十条 业主委员会委员、候补委员有下列情形之一的，由业主委员会决定中止其职务并予以公示，提请下次业主大会会议决定终止或者恢复其职务：

（一）不履行业主义务、不遵守管理规约，经劝阻后拒不改正；

（二）一年内两次无故缺席或者一年内五次请假缺席业主委员会会议；

（三）本人、配偶及其直系亲属在为本物业管理区域提供物业服务的企业任职；

（四）因违法违纪接受调查且被采取相应强制措施；

（五）其他不适宜担任业主委员会委员、候补委员的情形。

业主委员会未依照前款规定作出中止职务决定的，由街道办事处责令限期作出；逾期未作出的，由街道办事处作出中止相应人员职务的决定并予以公示。

中止业主委员会委员、候补委员职务时，应当允许该委员、候补委员提出申辩并记录归档。

第四十一条 业主委员会委员职务终止后，由业主委员会从候补委员中按照得票顺序依次递补为委员并予以公示，在公示结束之日起十五日内向区住房和建设部门备案。

全部候补委员递补为委员后，业主委员会委员人数低于原有人数百分之五十的，应当告知街道办事处，依照本条例关于业主委员会换届选举的规定重新选举业主委员会。

第四十二条 业主委员会每届任期五年，委员任期与业主委员会任期相同。

业主委员会任期届满六个月前，街道办事处应当成立由业主代表和街道办事处、社区党委或者物业管理区域基层党组织、辖区公安派出所、社区居民委员会派员组成的业主委员会换届小组（以下简称换届小组）。

换届小组具体组成和工作办法由市住房和建设部门参照本条例有关筹备组的规定制定。

第四十三条 业主委员会委员不领取劳动报酬。业主大会可以根据业主委员会委员的工作情况，决定给予其适当津贴。

实行业主委员会主任任期和离任经济责任审计，审计事项由业主大会决定，审计费用从业主共有资金中列支。

第四十四条 业主委员会应当自换届小组成立后三个工作日内，将其保管的有关财务凭证、业主清册、会议纪要等档案资料、印章以及其他属于业主大会所有的财物移交换届小组。业主大会、业主委员会依法需要使用上述物品的，换届小组应当及时提供。

新一届业主委员会选举产生后向区住房和建设部门办理备案。换届小组应当在完成备案后十个工作日内，将其保管的前款物品移交新一届业主委员会，并自行解散。

业主委员会未按照本条第一款规定移交有关物品的，由街道办事处责令限期移交；拒不移交的，辖区公安机关应当予以协助。

第四十五条 物业管理区域分期开发的，可以在分期开发期间成立业主大会，选举产生业主委员会，并为后期开发物业预留业主委员会委员名额。

后期开发物业交付使用后，应当增补业主委员会委员和候补委员，但增补后的业主委员会委员总人数不得超过本条例第三十三条规定的最高人数。

第四十六条 业主可以查阅业主大会、业主委员会、监事会所有会议资料，并有权就物业管理事项向业主委员会、监事会或者监事提出询问，业主委员会、监事会或者监事应当及时予以答复。

业主委员会应当定期将工作情况通报全体业主，并每半年公示业主委员会委员、候补委员、监事缴纳物业专项维修资金、物业管理费、停车费情况以及停车位使用情况。

第四十七条 业主大会、业主委员会的决定应当符合法律、法规和管理规约、业主大会议事规则的规定，且不得作出与本物业管理区域物业管理无关的决定。业主委员会作出的决定违反法律、法规和管理规约、

业主大会议事规则的规定，或者作出与本物业管理区域物业管理无关的决定，由签字同意该决定的业主委员会委员承担相应的法律责任。

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；业主大会、业主委员会作出的决定侵害公共利益的，由街道办事处或者区住房和建设部门责令改正，拒不改正的，由街道办事处或者区住房和建设部门予以撤销。

第四十八条 住宅物业管理区域物业出租面积达到一定比例的，应当邀请承租人代表列席业主委员会会议，具体办法由业主大会议事规则确定。

第四章 前期物业管理

第四十九条 物业管理区域依法成立业主大会之前，建设单位应当选聘物业服务企业提供前期物业服务，并按照有关规定拟定临时管理规约。

建设单位选聘物业服务企业提供前期物业服务，应当签订前期物业服务合同，前期物业服务合同期限由建设单位和物业服务企业约定，最长期限不超过二年。

前期物业服务合同期满，尚未成立业主大会，物业服务企业继续按照原合同提供服务的，经物业管理区域占业主总人数百分之五十以上的业主或者占全体业主所持投票权数百分之五十以上的业主联名书面提出更换物业服务企业的，可以由街道办事处通过招投标方式选取物业服务企业提供物业服务。

第五十条 建设单位在办理房地产买卖合同备案时，应当将前期物业服务合同、临时管理规约同时报送备案。

经备案的前期物业服务合同和临时管理规约，应当作为建设单位与物业买受人签订的房地产买卖合同附件。

第五十一条 提供前期物业服务的企业应当自与建设单位签订前期物业服务合同之日起十日内，在与物业管理信息平台共享相关数据的银行（以下简称数据共享银行）设立用于存储业主共有资金的专门账户，作为业主共有资金共管账户。业主大会设立业主共有资金基本账户后十五日内，物业服务企业应当将业主共有资金转入业主共有资金基本账户，并撤销业主共有资金共管账户。

提供前期物业服务企业应当接受筹备组、业主大会对业主共有资金收支情况的监督。

第五十二条 前期物业服务合同期间，住宅物业管理费实行政府指导价。

前期物业管理合同期间的物业管理费和日常收取的专项维修资金由业主承担，共有物业收益属于业主共有，由前期物业服务企业代为收取，并存入业主共有资金共管账户。物业管理费不足以支付保修责任范围之外的共有物业维修、养护费用时，建设单位应当及时补足。

第五十三条 物业承接查验应当自业主大会完成备案之日起三十日内由业主大会与建设单位、物业服务企业共同进行。提供前期物业服务

的企业不得擅自代为承接查验。筹备组应当对承接查验过程进行指导和协调。

筹备组依照本条例规定，经街道办事处批准延长三个月仍无法召开首次业主大会并选举产生业主委员会的，由筹备组监督指导提供前期物业服务的企业代为承接查验。

物业承接查验前，业主大会、物业服务企业应当与建设单位签订承接查验协议，对承接查验的基本内容、各方权利义务、存在问题的解决方式及其时限、违约责任等事项作出明确约定。

市住房和建设部门应当组织制定物业承接查验规范，明确承接查验具体标准和程序。

第五十四条 物业承接查验的费用由建设单位承担。业主大会或者筹备组可以聘请专业机构或者技术人员参与承接查验，费用由业主大会或者全体业主承担。

第五十五条 前期物业服务合同期满后，业主共同决定更换物业服务企业的，提供前期物业服务的企业应当在业主委员会要求或者业主共同决定的合理期限内退出物业管理区域，并配合选聘的物业服务企业接管。

第五章 物业服务

第五十六条 一个物业管理区域应当由一个物业服务企业统一提供物业服务，但是业主自行管理的除外。

除业主大会决定继续聘用原物业服务企业之外，住宅物业管理区域业主大会选聘物业服务企业应当公开招标。投标人少于三个的，应当依法重新招标；重新招标后投标人仍少于三个的，经业主大会决定可以协议选聘物业服务企业。

鼓励业主大会通过住房和建设部门建立的招投标平台选聘物业服务企业。

由政府财政性资金支付物业服务费的物业，其管理单位选聘物业服务企业时，相关标准和程序按照政府采购的有关规定执行。

第五十七条 从事物业服务的企业应当具有独立法人资格。物业服务企业应当在物业管理区域设立独立核算的服务机构。

物业服务企业应当按照法律、法规的规定和物业服务合同的约定履行义务。

鼓励和引导物业服务企业参与基层社会治理，履行综合治理相关责任。

第五十八条 业主大会选聘物业服务企业提供物业服务，应当签订物业服务合同，约定物业服务内容、物业服务费标准、合同期限等。

本条例实施前签订的物业服务合同，合同期限延续至本条例实施后的，继续按照合同约定执行；合同到期后，按照本条例的相关规定执行。

物业服务内容约定不明的，参照市住房和建设部门发布的物业服务标准执行。

物业服务企业应当在签订物业服务合同之日起十五日内将物业服务合同副本报物业所在地区住房和建设部门备案。

第五十九条 物业服务费由业主大会与物业服务企业根据服务内容、服务标准、人力成本、物价水平等因素在物业服务合同中约定，按照一定比例或者数额从物业管理费中提取并支付给物业服务企业。

第六十条 物业服务实行项目负责人制度。物业服务企业应当按照物业服务合同约定，指派项目负责人负责物业服务项目的运营和管理。除物业服务合同另有约定外，项目负责人只能在一个物业服务项目任职。

物业服务企业更换项目负责人的，应当及时告知业主委员会并予以公示。

第六十一条 物业服务企业应当将下列信息予以公示：

（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、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控、人民防空等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；

（四）上一年度物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算；

（五）公共水电费用分摊情况、物业管理费与物业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。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当予以答复。

第六十二条 物业服务企业及其工作人员不得有下列行为：

（一）挪用、侵占业主共有资金；

（二）擅自改变物业管理用房等共有物业用途；

（三）违规泄露业主信息；

（四）其他违反相关规定，损害业主利益的行为。

第六十三条 物业服务企业可以根据物业服务合同约定，聘请专业机构承担特种设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务。但是，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。

第六十四条 物业服务企业应当遵守安全生产、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。安全防范应急预案应当报区住房和建设部门备案，区住房和建设部门应当对安全防范应急预案的制定和实施给予必要的指导。

发生安全事故或者其他突发事件时，物业服务企业应当及时采取应急措施，并按照规定向有关行政管理部门或者相关专营单位报告，协助做好相关工作。

第六十五条 物业服务企业应当在物业服务合同终止之日起三十日内与业主大会办理交接，退出物业管理区域。

物业服务合同终止后，物业服务企业不得以业主欠交物业管理费、部分物业权属存在争议或者对业主大会、业主委员会、筹备组以及行政主管部门的决定有异议等为由拒绝办理交接。

物业服务企业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。

第六十六条 物业服务企业办理物业管理交接，应当同时移交下列资金、资料和物品：

（一）业主共有资金共管账户内业主共有资金结余；

（二）业主委员会办公用房、物业服务办公用房、物业管理设施设备用房；

（三）物业承接查验资料；

（四）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、保养的资料；

（五）利用共有物业从事经营活动的相关资料、公共水电分摊费用缴纳记录等资料；

（六）其他应当移交的资金、资料和物品。

物业服务企业拒不移交前款资金、资料和物品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和区住房和建设部门报告，并可以向辖区公安机关请求协助；物业服务企业有破坏设施设备、毁坏账册等违法行为的，由公安机关依法处理。

第六十七条 物业服务合同期满前，业主大会或者物业服务企业解除合同，或者物业服务合同期满后，业主大会未与物业服务企业续签合同且未另行选聘物业服务企业的，业主委员会可以提请街道办事处选取物业服务企业提供物业服务。

街道办事处选取物业服务企业应当通过招投标方式。

第六十八条 物业管理区域供水、供电、供气、通讯等相关专营单位应当向最终用户收取有关费用。相关专营单位委托物业服务企业代收代缴有关费用和进行有关设施设备日常维修养护的，应当签订委托协议，明确委托的主要事项和费用支付标准与方式。未签订委托协议的，由相关专营单位自行负责相关工作，法律、法规另有规定的除外。

未经供水、供电、供气等相关专营单位或者业主授权、行政决定或者司法裁决，物业服务企业不得对共有物业或者物业专有部分实施停水、停电、停气。但是，可能对业主利益或者公共安全造成重大损失的紧急情形除外。

第六十九条 业主大会可以决定自行管理本物业管理区域。

业主大会决定自行管理的，应当在区住房和建设部门指导下制定自行管理方案。电梯、消防、人民防空、技术安全防范等涉及人身财产安全以及其他有特定要求的设施设备的维修和养护，应当按照有关规定管理。

第六章 业主共有资金管理

第七十条 业主共有资金包括：

（一）共有物业收益；

（二）物业专项维修资金；

（三）物业管理费；

（四）业主依据管理规约或者业主大会决定分摊的费用；

（五）其他合法收入。

未经业主大会决定或者授权，任何单位和个人不得使用业主共有资金。

业主共有资金监督管理办法由市住房和建设部门另行制定。

第七十一条 除物业专项维修资金外，业主共有资金用于下列支出：

（一）物业服务费；

（二）业主委员会委员津贴、业主大会聘用人员的费用；

（三）经业主大会会议决定的其他年度预算支出；

（四）业主大会会议决定或者依法应当支出的其他费用。

业主共有资金除银行储蓄或者依法购买国债外，不得用于其他投资，不得借贷给他人或者为他人提供担保。

第七十二条 业主大会可以在数据共享银行开设业主共有资金基本账户，也可以继续使用物业服务企业在数据共享银行开设的业主共有资金共管账户。

业主共有资金开户账户单位应当按照国家有关规定建立健全财务管理制度，保证资金安全，并通过物业管理信息平台，向全体业主实时公开业主共有资金基本账户或者共管账户信息。

第七十三条 业主共有资金账户开户单位应当定期与数据共享银行核对业主共有资金账目，并按季度公示下列情况：

（一）业主共有资金缴存及结余情况；

（二）发生列支的项目、费用和分摊情况；

（三）业主拖欠物业管理费、物业专项维修资金和其他分摊费用的情况；

（四）其他有关业主共有资金使用和管理情况。

第七十四条 设立业主监事会或者监事的，业主监事会或者监事应当按季度对业主共有资金收支情况进行核查并公示核查情况。

未设立业主监事会或者监事的，业主大会可以委托专业机构对业主共有资金收支情况进行核查并公示核查情况。

业主对业主共有资金收支情况有异议的，经物业管理区域占业主总人数百分之二十以上的业主或者占全体业主所持投票权数百分之二十以上的业主联名，可以提议业主大会进行审计。提议经业主大会会议表决通过后，由业主大会委托会计师事务所进行审计并公示审计报告，审计费用从业主共有资金中列支。

业主对前款审计报告有异议的，经与前款相同比例的业主联名向物业所在地街道办事处提出书面要求后，由街道办事处组织另行进行审计。

第七章 物业安全管理与使用维护

第一节 物业安全管理

第七十五条 物业服务企业负责物业管理区域共有物业安全检查和维护保养，并承担超过保修期或者合理使用年限后的物业安全管理责任。

业主负责物业专有部分安全检查和维护保养。

业主委员会、物业服务企业对维护保养、改造物业及配置固定设施设备而形成的资料，应当妥善保管并建立电子档案。

第七十六条 建立房屋安全定期检测检验制度。业主大会应当委托专业机构对房屋安全定期进行检测检验，并加强房屋使用安全管理。

鼓励业主、业主大会、物业服务企业购买物业安全、房屋及公共设施维修保险。

第七十七条 业主、物业使用人对其所有或者使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物等可能影响公共安全的物品和设施承担安全管理责任。

物业服务企业应当加强对物业天面、外墙、楼梯间等共有物业的日常巡查。发现业主、物业使用人使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理；发现有影响相关专营设施安全情形的，应当及时报告相关专营单位；发现本条例第八十二条第一款第三项所列情形的，依照该条第二款、第三款的规定处理。

物业天面、外墙的清洗、粉刷事项，按照本市有关建筑物和公共设施清洗翻新的相关规定执行，所需费用从业主共有资金中列支。

第七十八条 物业管理区域禁止从建筑物抛掷物品危害他人安全或者破坏环境卫生。

经业主共同决定，物业服务企业可以采取适当的技术措施就前款禁止的行为采集相应证据，但是不得侵犯他人隐私。

第七十九条 物业管理区域禁止下列行为:

（一）损坏或者擅自变动房屋承重结构和主体结构；

（二）将房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室(厅)、书房和厨房的上方；

（三）未经批准擅自改变房屋内部防火分隔，影响消防安全和疏散要求；

（四）破坏或者擅自改变房屋外观；

（五）违法建造建筑物、构筑物；

（六）损坏或者擅自占用、改建共有物业；

（七）损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

（八）擅自建设、接驳排水系统；

（九）法律、法规禁止的其他行为。

物业管理区域发生前款所列行为时，业主、物业使用人有权投诉、举报，物业服务企业、业主委员会应当及时劝阻；劝阻无效的，物业服务企业、业主委员会应当及时报告街道办事处或者有关职能部门；街道办事处或者有关职能部门应当依法及时处理，相关业主、物业使用人应当予以配合。

第八十条 业主或者物业使用人装饰装修物业专有部分，或者进行其他涉及专有部分安装、维修及高空作业等活动的，应当事先告知物业

服务企业；物业使用人应当同时提供业主同意装饰装修物业专有部分，或者其他涉及专有部分安装、维修及高空作业的书面意见。

物业服务企业应当将相关禁止行为和其他注意事项书面告知业主或者物业使用人，并按照物业服务合同约定或者管理规约规定进行监督。

第八十一条 物业服务企业从事装饰装修和安装、维修及高空作业监督工作时，业主或者物业使用人应当予以配合。

供水、排水、供电、供气、通讯等相关专营单位因维修养护、改造物业管理区域设施设备或者设置管线等，需要进入物业管理区域或者使用物业专有部分时，物业服务企业、业主委员会和业主等应当予以配合，并不得违规收取费用。

第八十二条 物业管理区域有下列情形时，物业服务企业应当立即采取应急处置措施，保障安全：

（一）供水、排水、供电、供气设施设备发生故障或者其他影响正常使用的情况；

（二）电梯、消防设施发生故障；

（三）外墙墙面存在脱落危险、外墙或者屋顶出现渗漏等情况；

（四）其他危及物业安全的紧急情况。

发生前款第一项情形的，物业服务企业应当及时报告相关专营单位；发生前款第二至四项情形的，物业服务企业应当及时报告业主委员会、街道办事处，并进行应急维修，应急维修费用从业主共有资金账户或者物业专项维修资金专户中支出。

物业存在安全隐患经鉴定属于危险房屋的，按照国家有关危险房屋的规定处理。

第八十三条 应急维修费用从物业专项维修资金专户中支出的，由物业服务企业向区住房和建设部门申请划拨。金额在十万元以下的，物业服务企业持业主委员会的书面意见向区住房和建设部门申请划拨；金额在十万元以上的，物业服务企业还应当出具街道办事处的审核意见或者相关部门整改通知书等资料，以及具有造价咨询资质的专业机构审核的预算报告。应急维修费用具体划拨程序按照物业专项维修资金管理的相关规定执行。物业服务企业先行垫付应急维修费用的，可以在维修工程竣工验收合格以后，向区住房和建设部门出具上述相关文件，办理核销手续。

第八十四条 对住宅物业共有部分进行增设电梯等二次开发、改造的，应当经本幢或者本单元全体业主所持投票权数三分之二以上和业主总人数三分之二以上多数同意，并符合规划、土地、建设、特种设备、环境保护、消防等法律、法规规定和技术规范。

住宅物业共有部分增设电梯免于规划选址、建设用地规划许可和用地审批手续。

第二节 物业使用及专项维修资金

第八十五条 物业管理区域用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本区域内业主的停车需要。

物业服务企业应当将车位、车库的使用情况按月予以公示。公示内容包括可以使用车位、车库的总数，车位、车库使用信息等。

第八十六条 规划和自然资源部门应当在土地出让合同中与建设单位约定物业管理区域的车位、车库权属。

住宅物业的车位、车库约定归建设单位所有的，其所有的车位、车库只能出售、附赠、出租给本物业管理区域的业主。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、车库的数量予以公示，并在房地产买卖合同中明示。

第八十七条 物业管理区域依法配建的人民防空工程平时用于停放汽车的，应当开放使用并保持人民防空功能，按照“谁受益、谁负责”的原则，由人民防空工程停车位使用费收取方负责维修、保养。

第八十八条 一个物业管理区域有两个以上独立产权单位和房屋所有权人的，应当设立物业专项维修资金。物业专项维修资金包括首期归集的专项维修资金和日常收取的专项维修资金。

物业专项维修资金的管理，遵循按幢立账、专户存储、核算到户、专款专用、拨付快捷的原则。

物业专项维修资金具体管理办法，由市住房和建设部门另行制定。

第八十九条 市住房和建设部门应当在数据共享银行设立物业专项维修资金专户，对物业专项维修资金的收取、存储、使用、增值和查询等进行统一监督管理。

第九十条 首期归集的专项维修资金由建设单位按照物业项目建筑安装工程总造价的百分之二，在办理该物业项目不动产首次登记前一次性划入指定的物业专项维修资金专户。市住房和建设部门应当根据物业不同类型，分别制定各类物业建筑安装工程总造价标准，并向社会公布。

市人民政府可以根据本市实际情况，对首期归集的专项维修资金缴纳标准在不超过国家规定的幅度范围内进行适度调整。

第九十一条 业主应当按照规定缴纳日常收取的专项维修资金。业主缴纳日常收取的专项维修资金可以在缴纳物业管理费时一并缴纳；经业主共同决定，也可以用共有物业收益缴纳或者补足。

业主大会决定将物业管理区域日常收取的专项维修资金移交市物业专项维修资金管理机构统一管理的，由业主大会或者物业服务企业按月存入物业专项维修资金专户；业主大会决定不将日常收取的专项维修资金移交市物业专项维修资金管理机构统一管理的，应当存入业主共有资金账户，由业主大会自行依法管理。

日常收取的专项维修资金的缴纳标准由市住房和建设部门会同市发展改革部门制定。

第九十二条 物业专项维修资金用于物业保修期满后共有物业的安全检测鉴定、维修、更新、改造。除本条例第八十二条规定的应急维修情形外，由业主大会根据物业专项维修资金管理的相关规定决定使用。

第九十三条 物业专项维修资金专户的余额低于首期归集的专项维修资金百分之三十的，业主大会应当续筹。

第九十四条 建设单位未按照规定缴清首期归集的专项维修资金的，不动产登记机构不予办理该项目不动产首次登记。

业主未缴清物业专项维修资金的，物业专项维修资金管理机构可以向不动产登记机构提出不予办理转移或者抵押登记的意见，不动产登记机构不予办理转移或者抵押登记。业主缴清物业专项维修资金后，物业专项维修资金管理机构应当及时告知不动产登记机构解除对其房地产登记的限制措施。

物业被依法拍卖的，拍卖机构应当在拍卖前明示该物业的专项维修资金缴纳情况。

物业管理区域由一个独立产权单位申请分割为两个以上独立产权单位的，申请人应当按照首次转移登记时同类物业项目缴纳标准缴清物业专项维修资金，未缴清的，不动产登记机构不予办理不动产转移登记。

第九十五条 建设单位未按照规定缴纳公用设施专用基金或者首期归集的专项维修资金的，由区住房和建设部门予以追缴，业主大会也可以依法追缴。

业主未按照规定缴纳住宅维修基金或者物业专项维修资金的，由业主委员会催缴，也可以由业主委员会委托物业服务企业代为催缴。

第九十六条 业主转让物业并办理转移登记的，其名下的物业专项维修资金余额随物业一并转让，业主无权要求返还物业专项维修资金余额；因拆迁或者其他原因造成物业灭失的，经业主大会或者建设单位申请，应当将物业专项维修资金余额退还业主。

第九十七条 物业共同共有部分的维修、更新、改造需要使用物业专项维修资金的，应当符合法律规定的业主人数比例和业主所持投票权数比例。支出的资金由物业管理区域全体业主按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例共同承担。

物业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，应当经该部分共有物业总建筑面积三分之二以上的业主且占该部分共有物业总人数三分之二以上的业主同意，但不得与业主大会对物业共同共有部分作出的决定相抵触。支出的资金由该共有部分业主按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例共同承担。

第九十八条 除本条例第八十二条规定的情形外，未将日常收取的专项维修资金移交物业专项维修资金管理机构统一管理的物业管理区域，需要使用物业专项维修资金的，应当首先使用未移交的物业专项维修资金。

物业专项维修资金专户余额低于首期归集专项维修资金百分之三十的，只能用于本条例第八十二条所列应急维修事项。

第八章 监督管理

第九十九条 市、区住房和建设部门、街道办事处依法履行本条例规定的职责时，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。

有关单位和个人应当配合市、区住房和建设部门、街道办事处的监督检查，不得拒绝或者阻碍监督检查人员依法执行职务。

第一百条 市、区住房和建设部门应当建立业主、业主委员会、监事、物业服务企业、物业管理项目负责人、执行秘书信用信息档案，将涉及物业管理的违法行为、行政处罚决定等有关信息进行记录并通过物业管理信息平台予以公布。

第一百零一条 市住房和建设部门可以根据本条例第一百条所列单位和人员的信用信息记录等情况依法实施分类监管，建立相应的激励和惩戒制度。分类监管的具体办法，由市住房和建设部门依照有关规定另行制定。

第一百零二条 公安机关负责依法查处住宅物业管理区域影响公共安全和公共秩序的违法行为，对监控安防、车辆停放等开展监督检查。

消防救援机构负责依法查处物业管理区域的消防违法行为。

第一百零三条 城市管理和综合执法部门负责物业管理区域乱设摊点、占用和损坏绿地、擅自伐移树木、违规养犬、户外广告、垃圾分类、饮食服务业油烟污染等行为的监督检查。

第一百零四条 鼓励物业服务企业加入物业服务行业协会，加强自律管理，规范行业经营行为，促进行业健康发展。

第一百零五条 完善物业管理纠纷处理机制，鼓励通过协商、调解、仲裁等方式解决物业管理纠纷，促进和谐社区建设。

第九章 法律责任

第一百零六条 业主大会有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，对相关责任人处一万元以上三万元以下罚款：

（一）违反本条例第八条第四款规定，将物业管理区域地上以及地下建筑物、设施设备和相关场地进行分割管理；

（二）违反本条例第七十二条第二款规定，未按照国家有关规定建立财务管理制度；

（三）违反本条例第七十三条规定，未定期与数据共享银行核对本物业管理区域业主共有资金账目并按季度公示；

（四）违反本条例第九十三条规定，未续筹物业专项维修资金。

第一百零七条 业主委员会有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，对相关责任人处一万元以上三万元以下罚款：

（一）违反本条例第二十七条规定，逾期未召集业主大会会议；

（二）违反本条例第三十九条规定，未公示终止职务的业主委员会委员、候补委员名单；

（三）违反本条例第四十一条第一款规定，未办理业主委员会候补委员递补备案手续；

（四）违反本条例第四十六条规定，未按照规定将业主大会、业主委员会会议资料提供给业主查阅，或者未定期公示业主委员会委员、候补委员、监事缴纳物业管理费、停车费情况以及停车位使用情况；

（五）违反本条例第八十一条第二款规定，未配合相关专营单位维修养护、改造物业管理区域相关设施设备或者设置管线。

第一百零八条 业主大会、业主委员会违反本条例第七十一条第二款规定，将业主共有资金用于银行储蓄和依法购买国债以外的其他投资、借贷给他人或者为他人提供担保的，由区住房和建设部门责令限期改正；逾期未改正的，对相关责任人处二万元以上五万元以下罚款。

第一百零九条 业主委员会委员、候补委员、监事、执行秘书和财务人员违反本条例第三十八条规定，由区住房和建设部门给予警告，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。

第一百一十条 建设单位有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上十万元以下罚款：

（一）违反本条例第十三条第一款规定，未及时移交供水、排水、供电、供气、通讯等设施设备；

（二）违反本条例第五十条规定，未将前期物业服务合同、临时管理规约作为房地产买卖合同附件报送备案；

（三）违反本条例第八十六条第二款规定，未将本物业管理区域用于出售、附赠或者出租的车位、车库的数量予以公示，并在房地产买卖合同中明示。

第一百一十一条 建设单位有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下罚款：

（一）违反本条例第八条第四款规定，将物业管理区域地上以及地下建筑物、设施设备和相关场地进行分割管理；

（二）违反本条例第十九条第一款规定，在物业出售且已经交付使用的建筑面积达到物业总建筑面积百分之二十以上或者首套物业出售并交付使用满一年之日起十五日内未书面报告物业所在地街道办事处并提供相关资料；

（三）违反本条例第五十三条规定，拒不履行物业承接查验义务。

第一百一十二条 建设单位违反本条例第九条、第十条规定，未按照要求提供物业管理用房的，由区住房和建设部门责令限期三个月内提供；逾期未提供的，责令建设单位按照本物业管理区域物业市场平均售价和规定的物业管理用房面积支付专款，存入业主共有资金账户，用于购置、租赁物业管理用房，并处二十万元以上五十万元以下罚款。

第一百一十三条 建设单位违反本条例第九十条第一款规定，未缴清首期归集的专项维修资金，由区住房和建设部门责令限期三个月内缴清；逾期未缴清的，以未缴清款项为基数，按照逾期天数每日万分之五的标准处以罚款。

第一百一十四条 物业服务企业有下列情形之一的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上五万元以下罚款：

（一）违反本条例第五十一条第一款规定，未设立业主共有资金共管账户，或者未将业主共有资金转入业主共有资金基本账户；

（二）违反本条例第五十七条第一款规定，未在物业管理区域设立独立核算的服务机构；

（三）违反本条例第五十八条第四款规定，未将物业服务合同副本报区住房和建设部门备案；

（四）违反本条例第六十一条第一款第五项规定，未公示公共水电分摊费用情况、物业管理费与物业专项维修资金使用情况；

（五）违反本条例第六十四条第一款规定，未制定物业管理区域安全防范应急预案并报区住房和建设部门备案；

（六）违反本条例第七十二条第二款规定，未按照国家有关规定建立财务管理制度；

（七）违反本条例第七十三条规定，未定期与数据共享银行核对本物业管理区域业主共有资金账目并按季度公示；

（八）违反本条例第七十九条第二款规定，未及时对违法行为予以劝阻、未及时报告街道办事处或者有关职能部门；

（九）违反本条例第八十五条第二款规定，未将车位、车库的使用情况按月予以公示。

第一百一十五条 物业服务企业有下列情形之一的，由区住房和建设部门责令立即改正，给予警告，并处二万元以上五万元以下罚款：

（一）违反本条例第六十八条第二款规定，无正当理由擅自对共有物业或者物业专有部分实施停水、停电、停气；

（二）违反本条例第八十一条第二款规定，未配合相关专营单位维修养护、改造物业管理区域相关设施设备或者设置管线；

（三）违反本条例第八十二条规定，未立即采取应急处置措施、及时报告相关紧急情况和进行应急维修的。

第一百一十六条 物业服务企业违反本条例第五十五条、第六十五条、第六十六条规定，拒不退出物业管理区域并移交相关资料、资金和物品的，由区住房和建设部门责令限期三个月内退出、移交相关资料、资金和物品；逾期仍不退出、移交相关资料、资金和物品的，责令退还逾期所收取的物业服务费，按照逾期天数处以每日二千元罚款，并可以依法申请人民法院强制执行。

第一百一十七条 物业服务企业违反本条例第九十一条第二款规定，逾期未将物业专项维修资金存入专户的，由区住房和建设部门责令限期一个月内改正；逾期未改正的，按照逾期月数每月处一万元罚款。

第一百一十八条 物业服务企业及其工作人员违反本条例第六十二条规定，侵占、挪用业主共有资金的，由区住房和建设部门依法追回，给予警告，并处被侵占或者挪用资金金额两倍的罚款；擅自改变物业管理用房等共有物业用途的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期

改正，逾期未改正的，对物业服务企业处五万元以上二十万元以下罚款；违规泄露业主信息的，由区住房和建设部门对物业服务企业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。

第一百一十九条 物业管理区域有下列行为之一的，由有关行政主管部门按照下列规定予以查处：

（一）违反本条例第七十九条第一款第一项规定的，由区住房和建设部门责令限期改正，对违法行为人处五万元以上二十万元以下罚款；

（二）违反本条例第七十九条第一款第二项规定的，由区规划土地监察机构责令限期拆除，并对业主或者物业使用人处一万元以上三万元以下罚款；逾期未拆除的，由区规划土地监察机构依法申请人民法院强制执行；

（三）违反本条例第七十九条第一款第三至五项规定的，由区规划土地监察机构依照有关法律、法规的规定查处；

（四）违反本条例第七十九条第一款第六项规定的，由区住房和建设部门给予警告，并责令限期改正；逾期不改正的，对实施违法行为的个人处一万元以上三万元以下罚款，对实施违法行为的单位处五万元以上二十万元以下罚款；

（五）违反本条例第七十八条第一款、第七十九条第一款第七项、第八项规定的，由相关行政主管部门依法查处。

第一百二十条 相关专营单位违反本条例第十三条、第六十八条第一款规定，拒绝接收移交的供水、排水、供电、供气、通讯等设施设备

或者不履行维修养护责任的，由相关专营单位主管部门给予警告，并责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下罚款。

第一百二十一条 市、区住房和建设部门、街道办事处、其他相关行政管理部门及其工作人员未依照本条例规定履行相关职责的，按照有关规定追究主要负责人和其他直接责任人的责任。

第一百二十二条 违反本条例规定，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十章 附 则

第一百二十三条 本条例下列用语的含义：

（一）物业，是指各类房屋及其附属的设施设备和相关场地。

（二）物业使用人，是指除业主以外合法使用物业的单位和个人，包括但不限于物业承租人。

（三）物业管理费，是指由业主或者物业使用人缴纳的物业管理预付金，包括支付给物业服务企业的物业服务费和除物业专项维修资金以外其他应当由业主共同支付的管理费用。

（四）公示，是指在物业管理区域显著位置公开张贴并同时在物业管理信息平台发布，时间不少于十日。

（五）物业承接查验，是指承接新建物业前，建设单位、业主大会、物业服务企业在筹备组的指导、协调下，根据国家和本条例有关规定以及三方协议约定，共同对共有物业进行检查和验收的活动。

（六）业主共同决定，是指物业管理区域多数业主就某一事项达成一致意见。成立业主大会的，包括业主大会依法作出的决定和业主委员会根据业主大会授权作出的决定；未成立业主大会的，指占业主总人数和业主投票权数过半数的业主同意作出的决定。

第一百二十四条 未依法成立业主大会和选举产生业主委员会的住宅物业管理区域，可以由区住房和建设部门会同街道办事处，征求该区域业主、物业使用人意见之后，指定物业所在地社区居民委员会负责召集需要业主共同决定事项的会议，并代行本条例规定的选聘、续聘、解聘物业服务企业，筹集、管理和使用物业专项维修资金，调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷等业主大会和业主委员会职责。在代行职责过程中违反本条例规定的，由相关责任人承担相应的法律责任。具体办法由市住房和建设部门会同市民政部门制定。

第一百二十五条 原农村城市化社区可以在区人民政府统筹协调下，由原农村集体经济组织继受单位作为责任主体，参照本条例及相关规定，成立物业管理自治机构。物业管理自治机构的职责限于自行组织提供物业服务，或者购买物业服务并处理与物业服务企业履行合同相关的事项。

原农村城市化社区物业管理自治机构成立和运作的具体办法，由区人民政府制定。

第一百二十六条 本条例自 2020 年 3 月 1 日起施行。