**通化市物业管理条例(草案征求意见稿)**

**第一章 总 则**

**第一条【立法目的】** 为规范物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，改善人民群众的居住和生活环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《吉林省物业管理条例》和有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条【适用范围】** 本条例适用于本市行政区域内的物业管理活动及其监督管理。

**第三条【概念解释】** 本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者共同决定委托物业服务人的形式，对物业管理区域内的建（构）筑物及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护，管理、维护环境卫生和相关秩序的活动。

本条例所称物业服务人，包括物业服务企业和其他管理人。

**第四条【原则】** 物业管理应当遵循政府主导、业主自治与专业服务相结合的原则，并纳入社区建设和社会基层治理体系。

物业管理相关主体应当遵守权责一致、质价相符的市场规则，建立公开公平公正的市场竞争机制，维护享受服务并依法付费的市场秩序，优化行业自律、诚信服务的市场环境。

**第五条【市区物业监管职责】** 市物业行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作，依法履行下列职责:

（一）制定、宣传物业管理相关政策、物业服务行业发展规划和措施；

（二）指导县（市、区）物业行政主管部门的物业管理活动；

（三）建立健全物业服务规范与质量考核体系；

（四）建立健全物业服务信用管理体系；

（五）建立健全物业管理电子信息平台；

（六）指导、监督物业管理招投标活动，指导和规范物业管理市场行为、重大物业管理纠纷与投诉的处理；

（七）组织开展物业管理相关培训；

（八）对建筑物及其附属设施的维修资金（以下统称专项维修资金）交存、使用情况进行监督管理；

（九）履行法律法规规定的其他职责。

县（市、区）物业行政主管部门负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作，依法履行下列职责:

（一）贯彻执行物业管理相关政策和制度；

（二）指导、监督街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关活动；

（三）指导街道办事处、乡镇人民政府调解物业管理纠纷；

（四）对本辖区内物业服务招投标活动进行监督管理；

（五）定期组织街道办事处、乡镇人民政府对物业服务企业进行考核；

（六）负责临时管理规约、物业服务合同、承接查验、业主委员会等有关材料备案；

（七）采集、记录物业服务企业信用信息；

（八）验收建设单位配建物业服务用房情况；

（九）履行法律法规规定的其他职责。

**第六条【街道（乡镇）和社区物业监管职责】** 街道办事处、乡镇人民政府负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作，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）组织业主大会的成立和业主委员会（物业管理委员会）的选举；

（三）指导、监督业主大会、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务人依法履行职责；

（四）撤销业主大会和业主委员会作出的违反法律法规和规章的决定；

（五）考核辖区内物业服务企业服务质量；

（六）指导和监督物业承接查验、物业服务人退出交接活动；

（七）负责物业管理活动相关事项的备案工作；

（八）配合市、县（市、区）物业行政主管部门做好专项维修资金使用的相关工作；

（九）突发事件应对期间，落实市、县（市、区）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；

（十）调解处理物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系；

（十一）协调和监督老旧住宅小区物业管理；

（十二）按照要求报送物业管理有关信息。

社区居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡镇人民政府做好物业管理相关具体工作；建立健全社区党组织、居（村）民委员会、业主委员会和物业服务人议事协调机制；有权就业主反映的物业管理事项向业主大会、业主委员会进行询问；指导和监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会、物业服务人依法履行职责；调解物业服务纠纷；无法组织选举产生业主委员会或成立物业管理委员会的，由社区居（村）民委员会代行业主委员会、物业管理委员会职责。

**第七条【其他部门职责】** 县级以上人民政府相关部门按照各自职责，负责物业管理区域内的下列工作，依法查处违法违规行为：

（一）住房和城乡建设部门负责建设工程竣工验收备案， 住房和城乡建设部门监督建设单位履行建筑工程质量保修责任，监督管理装饰装修过程中影响建筑结构和使用安全的行为，依法处理房屋质量问题投诉等；

（二）发改部门会同物业行政主管部门负责住宅前期物业服务收费标准的制定和调整；

（三）公安部门负责监督检查治安、技防等活动，负责“僵尸车”清理工作，指导监控安防、停车位以及其他交通标志、标线的设置，依法处理车辆事故，并对违反规定制造、储存、使用、处置化学性物质或者传染病病原体等危险物质的，从建筑物中抛掷物品的，制造社会生活噪声、饲养动物构成违反治安管理行为的依法进行查处；

（四）市场监督行政主管部门负责监督检查无照经营活动，检查价格公示、违规收费活动，监督管理电梯等特种设备安全；

（五）自然资源和规划部门负责物业服务用房、公共服务设施等物业相关设施的规划审查、核实以及违法建设的认定；

（六）城市管理部门负责对违法建筑，侵占、损毁公共绿地、树木和绿化设施，影响城市市容环境卫生及违反文明祭祀管理相关规定等行为依法进行查处；

（七）消防救援部门负责指导和督促物业服务人履行消防安全职责，对占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道，楼道内停放电动车，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充电等违法违规行为依法进行查处；

（八）人防部门负责监督检查人防工程的维护管理，对违反国家有关规定，改变人民防空工程主体结构、拆除人民防空设备设施或者采用其他方法危害人民防空工程安全和使用效能的行为依法进行查处；

（九）生态环境部门负责对污染和破坏生态环境的违法违规行为依法进行查处；

其他相关部门按照各自职责依法做好物业管理的相关工作。

**第八条【信用建设】** 物业管理实行信用管理制度。

市物业行政主管部门应当加强物业服务行业信用体系建设，建立物业服务企业信用档案，并实施动态管理。制定相关管理办法和评分标准，定期组织评定，并将评定结果向社会公布。

**第九条【行业自律】** 物业管理协会应当加强行业自律和行业标准化建设，加强从业人员培训，协调解决行业纠纷，督促物业服务人及从业人员依法经营、诚信服务，提升物业服务水平，推动物业服务行业健康发展。

物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。

对于物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当依法予以配合。

**第二章 物业管理区域及设施**

**第十条【物业管理区域划分标准】** 物业管理区域的划分以有利于实施物业管理为原则，综合考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区布局、业主人数、土地使用权属范围、自然界限等因素，按照以下标准确定：

（一）配套设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域；影响设施设备共用功能使用的，不得分割划分；配套设施设备和相关场地能够分割并独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域；

（二）原有住宅物业界线已自然形成且无争议的，划分为一个物业管理区域；

（三）分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备是共用的，应当划定为一个物业管理区域；

（四）封闭式管理的住宅项目的物业管理区域范围，应当以该项目封闭围栏外沿为界线；未安装封闭围栏的，应当以该项目规划区域内最外围楼体的外立面为界线;

（五）商贸、办公、医院、学校、工厂、仓储等非住宅物业以及单幢商住楼宇具有独立共用设施设备并能够封闭的，划分为一个物业管理区域。

规划城市道路、城市公共绿地、城市河道等公共区域不应划入物业管理区域。

新建住宅小区应当规划建设电动车集中停放和充电场所，设置符合用电安全要求的充电设施，采取防火隔离措施。没有相应场所和设施的住宅小区，县级人民政府应当统筹设置，或者责令相关责任主体限期设置。

禁止在疏散通道、安全出口、楼梯间停放电动车以及私拉电线为电动车充电。

违反前款规定的，物业服务企业应当劝阻并组织清理，对拒不清理的，应当向消防救援机构报告。

**第十一条【物业管理区域划分与调整】** 对物业管理区域进行划分或者需要调整的，应当按照以下规定进行：

（一）已投入使用但尚未划分物业管理区域，或者需要调整物业管理区域的，物业所在地的县(市、区)人民政府物业行政主管部门应当会同街道办事处、乡镇人民政府，在征求业主意见后予以划分或者调整，并在相应区域内显著位置进行不少于七日的公告；

（二）物业管理区域划定后，相关业主委员会或者专有部分面积占比百分之二十以上且人数占比百分之二十以上的业主，可以向县（市、区)物业主管部门提出调整物业管理区域的申请。

（三）物业管理区域确需调整的，物业主管部门可以按照本条例的相关规定重新进行划分，但应当经物业管理区域内业主按照本条例第二十八条、第二十九条的规定共同决定。

**第十二条【物业服务用房配置要求】** 新开发建设的住宅项目、一个物业管理区域内物业服务用房的位置和建筑面积应当在建设工程规划许可证及其附件或者规划图中载明。

建设单位应当按照下列规定配置物业管理区域内的物业服务用房：

（一）房屋总建筑面积二十万平方米以下的部分，按照不少于千分之四的标准配置，且物业服务用房建筑面积不得少于一百平方米；

（二）房屋总建筑面积超过二十万平方米的部分，按照不少于千分之二的标准配置；

（三）分期开发建设的，首期配置建筑面积不得少于一百平方米；

（四）物业服务用房应当在地面以上，具备独立使用功能，相对集中，便于开展物业服务活动，并具备采光、通风、供水、排水、供电、供热、通信等正常使用功能和独立通道。

已投入使用但是未配建物业服务用房的，建设单位或者产权单位应当通过提供其他用房、等值的资金等多种方式提供；建设单位和产权单位已不存在的，由街道办事处、乡镇人民政府统筹研究解决。

**第十三条【物业服务用房权属及使用要求】** 物业服务用房包括物业服务人办公用房和业主委员会办公用房。其中，业主委员会办公用房建筑面积不得少于二十平方米。

物业服务用房不计入分摊共用建筑面积，其所有权属于全体业主。建设单位在申请办理不动产所有权初始登记时，应当将物业服务用房申请登记为业主共有。

未经业主大会决定或者全体业主共同决定，物业服务用房不得转让和抵押，任何单位和个人不得变更物业服务用房的用途。

**第十四条【物业服务用房确认及管理区域划分备案】** 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，向县（市、区）物业行政主管部门申请确认物业服务用房，划分物业管理区域。

县（市、区）物业行政主管部门应当自受理申请之日起二十日内，会同物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府确认物业服务用房，进行物业管理区域划分，并由所在地的街道办事处、乡镇人民政府登记备案。

建设单位应当将已备案的物业管理区域在商品房买卖合同中明示，并按照《吉林省物业管理条例》规定在显著位置长期公告。

**第十五条【共有物业产权归属】** 建筑区划内的以下部分属于业主共有：

（一）道路、绿地，但是属于城镇公共道路、城镇公共绿地或者明示属于个人的除外；

（二）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位；

（三）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结构部分；

（四）物业服务用房和其他公共场所、公用设施；

（五）法律、法规规定或者商品房买卖合同依法约定的其他共有部分。

未经业主大会决定或者业主共同决定，任何单位和个人不得改变共有部分的用途，不得利用共有部分从事经营活动，不得处分共有部分。

**第三章 业主、业主组织及物业管理委员会**

**第一节 业主**

**第十六条【业主定义】** 房屋的所有权人为业主。

本条例所称业主还包括：

（一）尚未登记取得所有权，但是基于买卖、赠与等旨在转移所有权的行为已合法占有建筑物专有部分的单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁机构的法律文书或者人民政府的征收决定等取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（三）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

（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。

**第十七条【业主权利】** 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）按照物业服务合同约定，接受物业服务人提供的服务；

（二）提议成立业主大会，提议召开业主大会会议，并就物业管理的相关事项提出建议；

（三）提出制定和修改业主大会议事规则、管理规约的建议；

（四）参加业主大会会议，行使投票权；

（五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（六）监督首次业主大会会议筹备组、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）监督专项维修资金的管理和使用；

（十）法律、法规规定的其他权利。

业主行使权利不得危及物业的安全，不得损害其他业主的合法权益。

**第十八条【业主义务】** 业主、物业使用人在物业管理活动中，履行下列义务：

（一）遵守临时管理规约、管理规约和业主大会议事规则；

（二）遵守物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护以及应对突发事件等方面的制度要求；

（三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会或者物业管理委员会作出的决定；

（四）配合物业服务人实施物业管理；

（五）按照国家和本市有关规定交纳专项维修资金；

（六）按时足额交纳物业费；

（七）履行房屋安全使用责任；

（八）按照规定分类投放生活垃圾；

（九）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；不得以放弃权利不履行义务。

**第二节 业主大会**

**第十九条【业主大会组成】** 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。

**第二十条【业主大会成立条件】** 一个物业管理区域内，已交付业主的专有部分面积占比百分之五十以上的，可以成立业主大会。

建设单位应当在具备成立业主大会条件之日起三十日内向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会会议所需的建筑物面积清册、业主名册、规划总平面图、交付使用共用设施设备证明、物业服务用房配置证明等资料。

**第二十一条【首次业主大会筹备组成立条件】** 符合成立业主大会条件的，百分之五以上的业主、专有部分面积占比百分之五以上的业主、居（村）民委员会或者建设单位，可以向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府提出筹备成立业主大会的书面申请。

街道办事处、乡镇人民政府应当在收到书面申请后六十日内，组织成立首次业主大会会议筹备组。

首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。建设单位已经注销的（老旧住宅小区），筹备经费由街道办事处、乡镇人民政府统筹保障。

**第二十二条【首次业主大会筹备组成员要求】** 首次业主大会会议筹备组成员由业主代表,街道办事处、乡镇人民政府代表，社区党组织、辖区公安派出所、居（村）民委员会代表和建设单位代表组成。筹备组成员人数应当为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的二分之一。业主代表应当符合本条例第四十一条的规定要求，由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府组织业主推荐后确定。在确定业主代表的同时，可以确定一定数量的候补代表， 候补代表人数按照不超过业主人数确定。筹备组中的业主代表可以享有业主委员会成员的选举权和被选举权。

筹备组成员每人享有一票表决权，作出的决定必须经全体成员过半数同意。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府指派的代表担任。

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。

筹备组应当自成立之日起七日内，将其成员名单和工作职责，在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

筹备组正式工作前，街道办事处、乡镇人民政府应当会同县（市、区）人民政府物业行政主管部门，对筹备组成员进行培训。

**第二十三条【筹备组组长职责】** 街道办事处、乡镇人民政府应当在接到成立业主大会书面申请后三十日内，对提出申请的业主身份和申请进行审核，对符合业主大会成立条件的，指定居民委员会、村民委员会工作人员担任筹备组组长。

筹备组组长应当于三十日内组织业主代表、建设单位、街道办事处、乡镇人民政府、社区党组织、居民委员会、村民委员会代表召开首次筹备组会议，成立筹备组。

筹备组组长应当履行以下职责：

(一)召集和主持筹备组会议；

(二)对筹备组会议的会议记录予以签字确认；

(三)签发筹备组公告；

(四)在筹备组出具的业主大会成立和业主委员会选举情况的报告上签字；

(五)筹备组赋予筹备组组长的其他职责。

**第二十四条【筹备组组长调整】** 筹备组组长不履行职责的，经筹备组三分之二以上成员签字确认，可以向街道办事处、乡镇人民政府书面申请另行指定组长。街道办事处、乡镇人民政府应当对该申请进行核查，根据核查情况最终决定筹备组组长，已经履行的程序有效。

**第二十五条【业主委员会构成】**在筹备组开展筹备工作过程中业主代表三次不参加筹备工作的，街道办事处、乡镇人民政府可以在候补代表中重新确定业主代表，已经履行的程序有效。

**第二十六条【首次业主大会会议筹备组职责】** 首次业主大会会议筹备组履行下列职责：

（一）确认并公示业主身份、业主人数以及所拥有的专有部分面积；

（二）制定召开首次业主大会会议方案，确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

（三）拟定业主大会议事规则草案和管理规约草案；

（四）确定首次业主大会会议表决规则；

（五）制定业主委员会成员候选人产生办法，确定业主委员会成员候选人名单（含候补委员）；

（六）制定业主委员会选举办法；

（七）完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款内容所涉相关事项，应当在首次业主大会会议召开十五日前，以书面形式在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。公告期内，业主大会会议组织者应当通过召开座谈会等方式听取业主意见并集体讨论。业主对公告事项有异议的，应当在公告期间以书面形式实名向业主大会会议组织者提出，业主大会会议组织者应当自收到异议之日起5日内核实并答复。经核实，异议成立的，业主大会会议组织者应当调整会议召开时间，并重新公告。

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。

**第二十七条【首次业主大会会议筹备组工作程序】** 筹备组应当自组成之日起九十日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议应当表决业主大会议事规则、管理规约，并选举业主委员会。

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。

首次业主大会会议未能选举产生业主委员会的，筹备组应当自会议结束之日起七日内，持首次业主大会会议记录和会议决定、业主大会议事规则、管理规约，向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案，并向业主公开业主大会决定、业主大会议事规则和管理规约。

首次业主大会会议选举产生业主委员会的，按照本条例第四十四条规定备案。

**第二十八条【业主大会决定事项】** 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）使用专项维修资金；

（六）筹集专项维修资金；

（七）改建、重建建筑物及其附属设施；

（八）改变共有部分用途或者利用共有部分从事经营活动；

（九）制定和修改业主委员会工作规则；

（十）听取和审查业主委员会工作报告；

（十一）决定业主大会和业主委员会工作经费、业主委员会成员工作津贴及标准；

（十二）改变或者撤销业主委员会作出的不适当决定；

（十三）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主大会可以设立监事委员会，负责监督业主委员会的工作，并履行业主大会赋予的其他职责。业主大会设立监事委员会的，业主大会议事规则应当对监事委员会的职责、组成、选举产生、工作规则和成员罢免等事项依法作出约定。

未成立业主大会的，前款规定的事项由业主共同决定。

**第二十九条【业主大会表决要求】** 业主大会决定事项或者业主共同决定事项，应当由物业管理区域内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。

决定本条例第二十八条第一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。

决定本条例二十八条第一款其他事项，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。

**第三十条【投票权计算】** 业主行使投票权时，专有部分面积和业主人数按照下列方法确定：

（一）专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行物权登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同记载的面积计算；

（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。但建设单位尚未出售或者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。

业主大会应当在业主大会议事规则中约定车位、摊位等特定空间是否计入用于确定业主投票权数的专有部分面积。

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。

按照规划建设的人防工程面积不计入投票权。

**第三十一条【管理规约内容】** 业主、物业使用人应当遵守管理规约。管理规约应当包括下列内容：

（一）物业的使用、维护和管理；

（二）专项维修资金的筹集、使用和管理；

（三）业主共有部分的经营与收益分配；

（四）业主共同利益的维护；

（五）业主共同管理权的行使；

（六）业主应当履行的义务；

（七）违反管理规约应当承担的责任。

对未及时支付物业费等情形，管理规约可以规定由业主委员会或者物业服务人采取合法方式，在物业管理区域内就相关情况予以公告。

本条例所称物业使用人，是指除业主以外合法占有、使用物业的单位或者个人，包括但是不限于物业的承租人。

**第三十二条【业主大会议事规则】** 业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定。

**第三十三条【业主大会可作出限制性规定】** 业主拒绝支付物业费，或者不交存专项维修资金，以及实施其他损害业主共同权益行为的，业主大会可以在业主大会议事规则和管理规约中对其共同管理权的行使作出限制性规定。

**第三十四条【业主大会形式及召开临时会议情形】** 业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召集业主大会临时会议：

（一）经专有部分面积占比百分之二十以上的业主且人数占比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。

**第三十五条【业主大会召开形式】** 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者通过互联网等方式召开。

召开业主大会会议的，业主委员会应当于会议召开十五日前通知业主，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公告。

住宅小区的业主大会会议，应当同时告知物业所在地的居（村）民委员会，居（村）民委员会应当派代表参加。

业主大会会议表决事项应当采用记名投票的方式，业主应当明示同意、反对或者弃权的表决意见。

业主大会会议不得就已公告议题以外的事项进行表决。

**第三十六条【业主大会投票形式】** 业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人行使投票权。

业主因故不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加业主大会会议，委托书应当载明委托事项、权限和期限。

在业主身份确认的前提下，可以采用视频等信息化技术手段改进业主大会表决方式。

县级以上人民政府物业行政主管部门应当逐步建立业主决策信息平台，供业主和业主大会免费使用。

**第三十七条【业主大会决定】** 业主大会、业主委员会依法作出的决定，对本物业管理区域内的全体业主具有约束力。物业使用人应当依法遵守业主大会、业主委员会的决定。

业主大会决定应当自作出之日起七日内，由业主委员会以书面形式在物业管理区域内显著位置公告，并报送物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主大会会议由业主委员会作书面记录并存档。业主委员会应当妥善保管业主的选票、表决票和书面委托书，以备查询，保管期限不少于五年。

**第三十八条【业主大会会议要求】** 业主委员会未按照业主大会议事规则的规定组织召集业主大会定期会议，或者发生应当召开业主大会临时会议的情况，业主委员会不履行组织召集会议职责的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府可以责令业主委员会限期召集；逾期仍不召集的，在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，可以由居（村）民委员会组织召集。

**第三节 业主委员会**

**第三十九条【业主委员会职责】** 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会会议选举产生。业主委员会应当依法履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

（二）代表业主与物业服务企业或者其他管理人签订物业服务合同；

（三）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；

（四）监督管理规约的实施；

（五）督促业主按时支付物业费以及其他相关费用；

（六）起草共有部分、共有资金使用与管理办法，并提请业主大会决定；

（七）组织和监督专项维修资金的筹集和使用；

（八）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；

（九）配合街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会等做好物业管理区域内的社区建设、社会治安和公益宣传等工作；

（十）制定印章管理和档案管理制度，并建立相关档案供业主查询；

（十一）存档业主大会、业主委员会会议记录和会议决定；

（十二）法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

**第四十条【业主委员会构成】** 业主委员会由五至十一名成员单数组成。户数一百户以下的住宅小区，业主委员会可以由三人组成。业主委员会每届任期不超过五年，可以连选连任。业主委员会成员具有同等表决权。候补委员人数按照不超过业主委员会委员人数确定。

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。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内，召开首次业主委员会会议，推选业主委员会主任和副主任，社区党组织成员应担任业委会副主任。在推选完成之日起三日内，应当在物业管理区域内显著位置对业主委员会主任、副主任和其他成员的名单进行不少于七日的公告。

**第四十一条【业主委员会候选人条件】** 业主委员会成员候选人应当是物业管理区域内的自然人业主，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）热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具有一定的组织能力，无正当理由拒不履行本条例第十八条业主义务的；

（三）未有本条例第八十条规定的禁止行为；

（四）本人、配偶及其近亲属与物业服务人无直接的利益关系；

（五）未有法律、法规规定的其他不宜担任业主委员会成员的情形。

**第四十二条【业主委员会候选人产生方式】** 业主委员会成员候选人通过下列方式产生：

（一）社区党组织推荐；

（二）居（村）民委员会推荐；

（三）业主自荐或者联名推荐。

筹备组根据业主委员会委员候选人产生办法从按照前款方式推荐的人员中确定业主委员会委员候选人名单，报社区党组织。

社区党组织引导和支持业主中的党员积极参选业主委员会委员，通过法定程序担任业主委员会委员。

**第四十三条【业主委员会候选人选举方式】** 业主委员会成员按照业主委员会成员候选人得票多少当选，所得票数相等的，抽签确定人选。

业主大会在选举业主委员会成员的同时，可以按照第二十九条第一款和第三款规定选举出业主委员会候补成员，候补成员人数按照不超过业主委员会成员人数确定。候补成员可以列席业主委员会会议，不具有表决权。在个别业主委员会成员资格终止时，经业主委员会决定，从候补成员中按照得票排名顺序依次递补，并在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。

**第四十四条【业主大会决定备案】** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列资料向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案：

（一）首次业主大会会议记录和会议决定；

（二）业主大会议事规则；

（三）管理规约；

（四）业主委员会首次会议记录和会议决定；

（五）业主委员会成员和候补成员的名单、联系方式、基本情况。

街道办事处、乡镇人民政府对以上资料进行核实，符合要求的，五个工作日内予以备案，并出具业主大会、业主委员会备案证明，解散筹备组。

业主委员会可以持备案证明申请业主大会统一社会信用代码证书，向金融机构申请开立账户，并申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。业主委员会印章由业主委员会保管，需要使用业主委员会印章的，应当有业主委员会过半数委员签字。

备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内，向原备案机关备案。

**第四十五条【业主委员会公开事项】** 业主委员会应当向业主公开下列情况和资料：

（一）业主大会议事规则、管理规约；

（二）业主大会和业主委员会的决定；

（三）物业服务合同；

（四）专项维修资金的筹集、使用情况；

（五）物业共有部分的收益和使用；

（六）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车车位的处分情况；

（七）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；

（八）其他应当向业主公开的情况和资料。

业主有权查阅业主大会会议、业主委员会会议资料、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。

**第四十六条【业主委员会召开程序】** 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定以及业主大会的决定召开会议。经三分之一以上业主委员会成员提议，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（村）民委员会、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（村）民委员会、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。

业主委员会会议应当有过半数的成员出席，作出的决定必须经全体成员过半数同意。会议决定应当由出席会议的业主委员会成员签字确认，未出席会议的业主委员会成员签字无效。业主委员会应当自作出决定之日起三日内，将会议决定在物业管理区域内显著位置公告。

业主委员会成员不得委托代理人参加业主委员会会议。

**第四十七条【业主委员会筹备工作】** 业主委员会应当于会议召开七日前，在物业管理区域内显著位置公示业主委员会会议的内容和议程，听取业主的意见和建议。

业主委员会应当在会议召开五日前，将会议议题告知物业所在地的居（村）民委员会，并听取意见和建议。居（村）民委员会可以根据情况派代表参加。

**第四十八条【业主委员会费用】** 业主大会和业主委员会的工作经费、业主委员会成员的工作津贴，经业主大会决定，由全体业主分摊，也可以从业主共有部分经营所得收益中列支。

**第四十九条【业主委员会成员、候补成员资格解除情形】** 业主委员会成员、候补成员有下列情形之一时，其成员资格自行终止，并由业主委员会向业主公告：

（一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；

（二）不符合本条例第四十一条规定的委员条件的；

（三）以书面形式向业主委员会提出辞职的；

（四）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

**第五十条【业主委员会成员、候补成员资格罢免情形】** 业主委员会成员、候补成员有下列情形之一的，业主委员会应当提请业主大会罢免其成员资格：

（一）阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定的；

（二）业主委员会成员一年内缺席业主委员会会议总次数达到一半的；

（三）利用职务之便接受减免物业费、停车费等相关物业服务费用的；

（四）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利益、报酬或者向其索取利益、报酬的；

（五）利用成员资格谋取私利损害业主共同利益的；

（六）泄露业主信息的；

（七）虚构、篡改、隐匿、销毁物业管理活动中形成的文件资料的；

（八）拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作的；

（九）擅自使用业主大会、业主委员会印章的；

（十）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，与物业服务人签订、修改物业服务合同的；

（十一）将业主共有财产借给他人、设定担保等挪用、侵占业主共有财产的；

（十二）不宜担任业主委员会成员、候补成员的其他情形。

业主委员会未提请业主大会罢免其成员资格的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府调查核实后，应当责令该成员暂停履行职责，由业主大会决定终止其成员资格。成员资格被罢免的，业主委员会应当自决定作出之日起三日内向全体业主进行公告。

**第五十一条【业主委员会换届选举】** 业主委员会任期届满前三个月，应当召开业主大会会议进行换届选举。

业主委员会在规定时间内不组织换届选举的，在物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，由居（村）民委员会组织换届选举工作。

业主委员会任期届满后，作出的决定不具有法律效力。

业主委员会应当将其保管的财务凭证、印章、业主名册、会议记录和会议决定等档案资料以及业主共有的其他财物，自新一届业主委员会履职之日起十日内予以移交。不按时移交的，新一届业主委员会可以请求居（村）民委员会、街道办事处、乡镇人民政府督促其移交；仍拒不移交的，新一届业主委员会可以请求公安机关予以协助。

业主委员会成员任期内资格终止的，应当自资格终止之日起三日内，向业主委员会移交其保管的前款规定的资料和财物。

**第五十二条【业主大会、业主委员会职责】** 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规、业主大会议事规则、管理规约等规定的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期改正或者撤销其决定，并向全体业主公告。

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。

**第四节 物业管理委员会**

**第五十三条【物业管理委员会的组建】** 有下列情形之一的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府负责组建物业管理委员会：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件，但因各种原因未能成立的；

（三）召开业主大会会议，未能选举产生业主委员会的；

（四）需要重新选举业主委员会，但因各种原因未能选举产生的。

物业管理委员会作为临时机构，依照本条例承担业主委员会的相关职责，组织业主共同决定物业管理事项，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。

**第五十四条【物业管理委员会的构成】** 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，由街道办事处、乡镇人民政府通过听取业主意见、召开座谈会等方式，在自愿参加的业主中确定。业主代表适用本条例第四十一条关于业主委员会成员候选人条件的规定。

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。

**第五十五条【物业管理委员会召开程序】** 物业管理委员会会议由主任或者主任委托的副主任召集和主持。三分之一以上的成员提议召开物业管理委员会会议的，应当组织召开会议。

物业管理委员会会议应当有过半数委员且过半数业主代表委员参加，物业管理委员会成员不得委托代理人参加会议。会议作出的决定应当经全体成员过半数同意，并由出席会议的物业管理委员会成员签字确认，未出席会议的物业管理委员会成员签字无效。

物业管理委员会应当自作出决定之日起三日内，将会议决定在物业管理区域内显著位置公告不少于七个工作日。

**第五十六条【物业管理委员会的任期】** 物业管理委员会的任期一般不超过三年。任期届满仍未推动成立业主大会并选举产生业主委员会的，由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府重新组建物业管理委员会。

**第五十七条【物业管理委员会的解散】** 已成立业主大会并选举产生业主委员会的，或者因客观原因致使物业管理委员会无法存续的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当在三十日内解散物业管理委员会，并在物业管理区域内显著位置公告。

**第四章 前期物业管理**

**第五十八条【选聘前期物业服务人】** 建设单位应当在申请确认物业服务用房，划分物业管理区域后，通过招投标方式选聘前期物业服务人提供前期物业服务。县（市、区）物业行政主管部门应当现场监督招标、评标、开标情况。

建筑面积少于四万平方米或者投标人少于三个的，经县（市、区）物业行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

**第五十九条【前期物业服务收费】** 前期物业服务收费实行政府指导价，建设单位应当与前期物业服务人签订前期物业服务合同，就前期物业服务内容、服务标准、收费标准作出约定，约定的内容作为房屋买卖合同的附件或者直接纳入房屋买卖合同。

前期物业服务合同期限最长不超过四年，具体期限在前期物业服务合同中约定。期限届满前60日，由业主共同决定是否继续使用前期物业服务人。期限届满，业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效之前，前期物业服务人继续提供服务；期限未满或者未约定前期物业服务期限，业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

**第六十条【临时管理规约】** 前期物业服务人应当协助开发建设单位制定临时管理规约。建设单位应当将前期物业服务合同和临时管理规约的内容在商品房销售现场公开。前期物业服务合同和临时管理规约应当作为商品房买卖合同的附件。

**第六十一条【评标委员会要求】** 通过招投标方式选聘（协议方式选聘）物业服务人，评标委员会应当由招标人代表和物业管理方面的专家组成，成员为五人以上的单数。物业管理方面的专家不得少于评标委员会成员总数的三分之二，由招标人从市物业行政主管部门建立的物业招投标专家库中随机抽取，与投标人有利害关系的人，不得进入相关项目的评标委员会。

市物业行政主管部门应当每年组织物业招投标专家培训及业务考核，每三年通过考核及综合评定结果更新专家库成员名单，并向社会公布。

**第六十二条【招标备案】** 建设单位通过招投标方式选聘前期物业服务人时，应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的十日前，持下列材料到物业项目所在地的县（市、区）物业行政主管部门办理招标备案：

（一）招标公告或者招标邀请书；

（二）招标文件；

（三）物业服务标准备案表；

（四）建设工程规划许可证复印件；

（五）建设工程施工许可证复印件；

（六）建设单位营业执照复印件；

（七）法律、法规规定的其他材料。

**第六十三条【中标备案】** 建设单位确定中标人后应当签订前期物业服务合同，自合同签订之日起十五日内，持下列材料到县（市、区）物业行政主管部门办理中标备案：

（一）评标委员会的评标报告；

（二）中标人的投标和中标文件；

（三）前期物业服务合同；

（四）临时管理规约；

（五）委托招标的，提供招标代理委托合同；

（六）法律、法规规定的其他材料。

县（市、区）物业行政主管部门备案后，向建设单位出具《实施物业管理证明》，并将备案信息与物业项目所在地的街道办事处（乡镇人民政府）共享。

**第六十四条【协议选聘申请】** 建设单位申请协议选聘物业服务人的，应当持下列材料向县（市、区）物业行政主管部门提出申请：

（一）招标公告及投标情况说明或规划图纸复印件；

（二）建设单位营业执照复印件；

（三）建设工程规划许可证复印件；

（四）建设工程施工许可证复印件；

（五）物业服务标准备案表；

（六）法律、法规规定的其他材料。

符合条件的，县（市、区）物业行政主管部门应当在五个工作日内向建设单位核发《协议选聘物业服务人批准书》。

**第六十五条【协议选聘备案】** 建设单位通过协议选聘确定物业服务人后十五日内，持下列材料到县（市、区）物业行政主管部门备案：

（一）前期物业服务合同；

（二）临时管理规约；

（三）物业服务人营业执照复印件；

（四）物业服务人法定代表人身份证复印件；

（五）法律、法规规定的其他材料。

符合条件的，县（市、区）物业行政主管部门向建设单位核发《实施物业管理证明》，并将备案信息与物业项目所在地的街道办事处（乡镇人民政府）共享。

**第六十六条【承接查验】** 建设单位应当在新建物业交付使用十五日前，向物业项目所在地的街道办事处、乡镇人民政府提出承接查验申请，街道办事处、乡镇人民政府应当在新建物业交付使用十五日前，组织、指导和监督建设单位与前期物业服务人对物业管理区域内的共用部位、共用设施设备进行承接查验。

承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。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人整改。

未经业主同意，建设单位不得占用物业管理区域内的共用部位、共用设施设备。

在办理物业承接查验手续时，建设单位应当向前期物业服务人移交下列资料：

（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、地下管网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）物业管理必需的其他资料。

物业已投入使用，上述资料未移交的，应当移交；资料不全的，应当补齐。

**第六十七条【承接查验备案】** 前期物业服务人应当自物业交接之日起三十日内，持下列材料到物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府办理承接查验备案：

1. 物业承接查验协议；
2. 建设单位移交资料清单；
3. 查验记录；
4. 交接记录；

（五）其他与承接查验有关的文件。

**第六十八条【物业交付使用】** 新建物业项目竣工验收合格后，建设单位方可通知业主办理房屋交付手续。

具备交付条件的，业主应当自接到建设单位交付通知之日起，在规定时限内办理交付手续。业主无正当理由不得拖延办理物业交付手续。前期物业服务费应当自建设单位规定的办理交付手续时限的次月起算，由业主支付；未交付或者尚未售出的物业，前期物业服务费由建设单位支付。

业主在办理交付验收过程中，发现自用部位存在质量问题的，建设单位应当维修解决，前期物业服务费应当自业主验收并完成交付手续办理后的次月起算，由业主支付。

**第五章 物业服务、使用及监督管理**

**第六十九条【物业服务人要求】** 从事物业服务活动的物业服务人应当是具有独立法人资格的企业或依法成立的组织。具有独立法人资格的物业服务人应当配备专职管理人员和相应的专业技术人员，有条件在物业管理区域设立独立核算的服务机构。

**第七十条【解续选聘物业服务人】** 物业项目解聘、续聘和选聘物业服务人，应当经业主大会依法表决同意或业主共同决定，业主大会不得授权、委托业主委员会作出解聘、续聘和选聘物业服务人的决定。

决定采用招投标方式重新选聘物业服务人时，参照本条例相关规定执行。

续聘或重新选聘的物业服务人，应当与业主、业主委员会、物业管理委员会重新签订物业服务合同。

**第七十一条【物业服务合同履约金】** 物业服务人应当向县（市、区）物业行政主管部门指定的银行账户存储物业服务合同履约金。标准为物业服务项目3个月的物业服务费用。

物业服务人存储物业服务合同履约金后，县（市、区）物业行政主管部门向物业服务企业出具物业服务合同履约金交纳证明。

物业服务人退出服务项目时，应当与业主委员会协商，业主委员会同意后，经县（市、区）物业行政主管部门确认，返还物业服务合同履约金。有异议的，可通过仲裁或者诉讼方式解决。

**第七十二条【物业服务项目备案】** 物业服务人自签订物业服务合同之日起，业主委员会（物业管理委员会）自业主大会（业主共同）决定采取自行管理之日起，十五日内向物业项目所在地的街道办事处、乡镇人民政府办理备案，备案事项参照本条例相关规定执行。

**第七十三条【物业服务管理要求】** 物业服务人应当按照法律、法规规定和物业服务合同约定提供物业服务，并遵守下列规定：

（一）物业服务人应当诚信经营，依法依规开展物业服务活动；

（二）在业主、物业使用人使用物业前，将物业共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定告知业主、物业使用人；

（三）按照物业服务合同约定标准提供相应物业服务，收取物业服务费，妥善保管物业档案资料和有关财务账册、原始凭证；

（四）对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；

（五）按照法律法规规定及物业服务合同约定制定安全、消防、公共卫生、防汛等各项涉及物业管理区域安全管理和突发事件应对的应急预案，落实防范措施；发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向相关部门、有关专业机构报告，协助政府及相关部门做好物业管理区域内的安全管理和突发事件处置工作；

（六）配合专业经营单位对物业管理区域内的相关设施设备做好安全检查、抢修抢险工作；

（七）对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约以及其他侵占业主合法权益的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时向相关行政主管部门报告；

（八）引导和督促业主、物业使用人进行生活垃圾分类；

（九）受业主大会委托利用物业共用部位和共用设施设备经营的，应当每年至少向全体业主公布一次共用部位、共用设施设备经营和收益情况；收益的使用，由业主大会或者业主共同表决决定；

（十）不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；

（十一）定期听取业主的意见和建议，接受业主、业主委员会、物业管理委员会的监督并听取相关意见和建议，及时答复业主、业主委员会、物业管理委员会对物业服务情况的问询，积极改进和完善物业服务；

（十二）配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。

（十三）遵守法律、法规及相关规定。

**第七十四条【物业服务人管理要求】** 物业服务人每年应当参加由市、县（市、区）物业行政主管部门会同同级物业管理协会组织的培训和考核，考核评定结果向社会公布。考核办法由市、县（市、区）物业行政主管部门另行制定。

物业服务人每年应当完成不少于二十课时物业管理方面的法律、法规和业务知识培训，并完成考核。

物业服务人连续两年考核不合格的，或者因自身管理不善，应将物业服务人列入信用信息黑名单。

**第七十五条【维修养护计划】** 物业服务人应当于每年三月底前，在充分征求业主、业主委员会（物业管理委员会）、社区居（村）民委员会的意见后，制定物业共用部位、共用设施设备年度维修养护计划，书面上报物业项目所在地的社区居（村）民委员会，并在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。业主、业主委员会（物业管理委员会）、社区居（村）民委员会应当监督物业服务人实施年度维修养护计划。

物业服务人应当在年底前，对年度维修养护计划实施情况向业主、业主委员会（物业管理委员会）提交书面报告；未按年度维修养护计划实施的，应当作出书面解释说明。

**第七十六条【物业服务收费】** 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，采取包干制或酬金制方式收取，鼓励物业服务收费采取酬金制。

物业服务合同期限内，物业服务人不得擅自提高物业服务收费标准。确需提高的，物业服务人应当公示拟调价方案、调价理由、成本变动情况等相关资料，与业主委员会协商，并由业主大会决定或者业主共同决定。

业主应当按照物业服务合同约定按时交纳物业服务费，不得以物业空置或者无需接受相关物业服务等为由拒付物业服务费。房屋交易前，原房屋产权人应当结清物业服务费或在房屋买卖合同中明确支付主体。

**第七十七条【物业服务合同期满规定】** 物业服务合同期限届满前九十日（合同另有约定的除外），物业服务合同双方应当书面告知对方合同期满后是否续约的意愿，同时书面报街道办事处（乡镇人民政府）、社居（村）民委员会。

经双方约定提前解除物业服务合同的，物业方提出解除应当提前九十日（合同另有约定的除外）将解除原因等情况书面告知对方，业主方提出解除应当提前六十日（合同另有约定的除外）将解除原因等情况书面告知对方，并报街道办事处或乡镇人民政府、社区居（村）民委员会，同时在物业管理区域内进行不少于七日的公告。因提前解除物业服务合同引起争议的，按物业服务合同约定的方式解决。

社区居（村）民委员会接到书面告知后，应当在街道办事处或乡镇人民政府监督指导下，指导业主、业主委员会（物业管理委员会）组织业主解聘、续聘或重新选聘物业服务人。

**第七十八条【物业服务交接】** 物业服务人退出或进驻物业服务项目前，应当在街道办事处、乡镇人民政府监督指导下，与业主、业主委员会、物业管理委员会对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验，签订承接查验协议，同时移交物业管理相关资料。

未成立业主委员会、物业管理委员会的，社区居（村）民委员会应当在街道办事处或乡镇人民政府监督指导下，与物业服务人对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验，签订承接查验协议，同时移交物业管理相关资料。

承接查验的组织实施参照本条例相关规定执行。

业主共同决定解聘物业服务人的，物业服务人应当自接到通知之日起三十日内履行下列交接义务，并且退出物业管理区域：

（一）移交物业共用部分；

（二）移交本条例规定的相关档案和资料；

（三）结清预收、代收的有关费用；

（四）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料或者财物的，或者拒不退出物业管理区域的，业主委员会或者物业管理委员会可以向街道办事处、乡镇人民政府、县（市、区）物业行政主管部门报告，并向辖区内公安机关请求协助，或者依法向人民法院提起诉讼，要求原物业服务人退出物业管理区域。物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府、县（市、区）物业行政主管部门应当加强对物业服务人交接工作的监管。

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。

新物业服务人不得强行接管物业，按照约定承接物业时，应当对共用部位、共用设施设备进行查验。

**第七十九条【应急物业服务】** 物业管理区域处于失管状态时，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当进行应急管理。街道办事处、乡镇人民政府可以选聘具备应急接管能力的物业服务人，按照原物业服务合同约定的服务标准和收费标准提供物业服务，也可由社区居（村）民委员会提供基本保洁、秩序维护等应急物业服务，应急物业服务费用由全体业主共同承担。

提供应急物业服务的，街道办事处、乡镇人民政府应当将服务内容、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告。应急物业服务期限不超过六个月，费用由全体业主承担。

提供应急物业服务期间，在街道办事处、乡镇人民政府指导和监督下，社区居（村）民委员会代行业主委员会职责，组织并召集业主共同决定物业管理方式和选聘物业服务人。

**第八十条【物业管理区域禁止行为】** 任何单位和个人不得在物业管理区域内实施下列行为:

（一）擅自变动建筑主体和承重结构；

（二）违法搭建建筑物、构筑物或者私挖地下空间；

（三）占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口，损毁消防设施设备；

（四）违反规定制造、储存、使用、处置爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质；

（五）违反规定制造噪声干扰他人正常生活；

（六）侵占、毁坏公共绿地、树木和绿化设施；

（七）饲养动物干扰他人正常生活或者放任动物恐吓他人；

（八）从建筑物中抛掷物品；

（九）违反规定出租房屋；

（十）违反规定私拉电线为电动车辆充电；

（十一）破坏、侵占人民防空设施；

（十二）擅自利用共用部位、共用设施设备进行经营；

（十三）擅自拆改供水、排水、再生水等管线；

（十四）擅自改变物业规划用途；

（十五）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益；

（十六）法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务人、业主委员会应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告相关行政主管部门。

业主、物业使用人对侵害自身合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。业主大会、业主委员会对侵害业主共同权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

**第八十一条【房屋装饰装修要求】** 物业服务人应当在业主、物业使用人进行房屋装饰装修前，将装饰装修的禁止行为和注意事项书面告知业主、物业使用人，并与物业服务人签订装饰装修服务协议，配合其进行必要的现场检查。协议应当包括装饰装修工程的禁止行为、垃圾堆放和清运要求以及费用、施工时间等内容。

装饰装修期间，物业服务人应当每日对装饰装修活动现场进行巡查、检查，发现业主或者物业使用人未签订装饰装修服务协议或违反相关规定的，应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，物业服务人应当及时向相关行政主管部门、业主委员会报告。

**第八十二条【公共收益处置要求】** 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。属于业主共有的经营收益，应当按照业主大会决定或者业主共同决定使用，可以用于补充专项维修资金，也可以用于业主大会和业主委员会工作经费、业主委员会成员工作津贴或者物业管理等方面的其他需要。

任何单位和个人不得挪用、侵占属于业主共有的经营收益。经营收益由建设单位、物业服务企业或者其他管理人等代管的，应当单独列账，接受业主、业主委员会的监督。由业主委员会自行管理的，应当接受业主、居（村）民委员会的监督。

利用业主共有部分进行经营以及经营收益的分配与使用情况，应当向业主公开，且每年不得少于一次。

**第八十三条【安全防范义务】**　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，相关业主应当及时采取修缮或其他消除危险措施。业主不履行消除危险义务的，物业服务人应及时采取应急防范措施，并报业主委员会（物业管理委员）、社区居（村）民委员会协调处理。

物业共用部位、共用设施设备维修养护、更新、改造时，相关业主、物业使用人应当予以配合。

**第八十四条【信用管理适用】** 市、县（市、区）物业行政主管部门应当依据物业服务企业信用信息管理相关规定，建立物业服务企业信用“红黑榜”和“守信激励、失信惩戒”机制。

对年度信用信息评定结果为A级的物业服务企业列入信用“红名单”，信用周期适用期内，在政策性扶持、物业项目招投标、检查评比等方面给予优先参考。

对列入信用“黑名单”的物业服务企业，信用周期适用期内，增加检查频次，自年度信用信息评定结果公布之日起，两年内禁止参与本市物业项目招投标；连续两个信用信息评定周期，被列入“黑名单”的物业服务企业，物业服务合同期满后，由街道办事处、乡镇人民政府指导业主、业主委员会（物业管理委员会）、社区居（村）民委员会依法解除聘用关系。

**第八十五条【专营单位物业管理责任】** 供水、供电、供热、燃气、通讯、有线电视等专营单位，应当依法承担物业管理区域内所属产权相关管线和设施设备的维修、养护、更新、改造责任。

前款规定的单位因维修、养护、更新、改造等需要，临时占用、挖掘道路、场地或破坏共用部位和共用设施设备的，应当及时维修或恢复原状。

**第八十六条【老旧住宅区改造】** 县（市、区）应当结合老旧住宅区综合改造工程，完善配套基础设施和公共服务设施，改善提升老旧住宅区居住环境。

街道办事处、乡镇人民政府应当指导、推动老旧住宅区成立业主组织选聘物业服务人或者实施业主自行管理；未能选聘物业服务人或实施业主自行管理的，街道办事处、乡镇人民政府应当指导社区居（村）民委员会实施代管，负责环境卫生、秩序维护等基础服务，所需费用由业主承担。

鼓励老旧住宅区业主为满足日常生活需要加装电梯。

**第八十七条【联席会议和议事协商会议制度】** 街道办事处、乡镇人民政府应当建立物业管理联席会议制度，定期召集县（市、区）物业行政主管部门、社区居（村）民委员会、公安派出所、物业服务人、业主委员会、业主及相关行政管理部门代表参加，共同协调解决辖区物业管理中遇到的问题。物业管理联席会议每季度召开一次，也可根据实际情况临时组织召开。

社区居（村）民委员会应建立物业管理议事协商会议制度，召集物业服务人、业主委员会、业主及相关行政管理部门代表参加，共同协商解决辖区物业管理问题，协调解决物业服务纠纷。物业管理议事协商会议每月召开一次，也可根据实际情况临时组织召开。

**第八十八条【物业水电实施标准】** 居民居住的物业管理区域公共照明及物业管理用房使用的水、电、气、热费按住宅价格收取。

**第六章 专项维修资金**

**第八十九条【专项维修资金用途及要求】** 物业买受人应当遵守国家有关专项维修资金制度，按照规定足额交纳专项维修资金。业主交存的专项维修资金属于业主共有，专项用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造，任何单位和个人不得滞留、占用、挪用。业主转让物业、办理转移登记后，转让物业的专项维修资金余额随物业一并转让，业主无权要求返还；因征收或者其他原因造成物业灭失的，专项维修资金余额归业主所有。

已售公房的业主转让公房前，应当按照届时适用的商品房标准补足公房的专项维修资金；因继承、赠予、执行生效法律文书而发生已售公房产权人变更的，继承人、受赠人、受偿人应当按照届时适用的商品房标准补足专项维修资金。

**第九十条【专项维修资金交存】**　住宅、住宅小区内的非住宅或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅，由两个或两个以上业主区分所有的房屋及住宅小区内独立房屋并独立业主的，应当足额交存专项维修资金。

业主应当在办理房屋买卖合同备案时足额交存专项维修资金，无房屋买卖合同备案环节的，应当在办理房屋权属登记前或房屋转让、抵押时足额交存专项维修资金。建设单位应当在房屋交付时查验专项维修资金专用票据。

**第九十一条【专项维修资金交存标准及续筹要求】** 商品房、经济适用房、集资建房、棚改回迁房，业主应当按照所拥有房屋的建筑面积和房屋建筑安装工程每平方米造价的一定比例交存首期专项维修资金。标准为：总层数为6层（含6层）的多层住宅6%，总层数为11层（含11层）的小高层住宅7%，总层数在12层以上的高层住宅8%。

商业用房参照高层住宅的交存标准进行交存；车库及库房参照小高层住宅的交存标准进行交存。

公有住房房改时，售房单位在办理房屋所有权登记前，应当按照市、县（市）人民政府规定的标准交存专项维修资金。公有房屋房改后产权人变更的，应当按照商品房标准补足专项维修资金。

专项维修资金的追缴、未建立首期专项维修资金或者专项维修资金余额不足首期筹集金额30%的，市、县（市、区）专项维修资金管理部门应当通知业主委员会（物业管理委员会 ）或社区居（村）民委员会催告业主补交、续筹专项维修资金。未能及时补建、续交专项维修资金的，业主委员会（物业管理委员会）可以对未交清专项维修资金的业主依法提起诉讼。未成立业主委员会（物业管理委员会）的由物业所在的社区居（村）民委员会对其依法提起诉讼。

业主申请不动产转移登记或者抵押登记时，应当向不动产登记机构提供已足额交纳专项维修资金的相关凭证。

**第九十二条【专项维修资金管理原则】** 专项维修资金应遵循统一归集、专户存储、专款专用、受益人和负担人相一致、政府监管的原则。

专项维修资金申请使用流程由市、县（市、区）专项维修资金管理机构制定。

业主转让物业时，专项维修资金应当随房屋所有权一并转让，业主无权要求返还。因征收、自然灾害等原因致使房屋灭失的，相关业主应当持注销房屋所有权证的证明、本人身份证向管理部门申请办理维修资金账户注销手续后，可以提取账户剩余的维修资金。

**第九十三条【专项维修资金查询】** 专项维修资金应当建立公开和查询制度，接受业主和业主委员会对维修资金交存、使用、增值收益和账面余额的查询。

业主对专项维修资金查询结果有异议的，可以向专项维修资金管理机构申请重新复核。专项维修资金管理机构应当自收到业主申请之日起五个工作日内给予答复。

专项维修资金管理机构在接受业主、业主委员会查询时，应当提供专项维修资金交存、使用、增值收益和账面余额等情况。

**第九十四条【专项维修资金使用申请】** 社区居（村）民委员会、业主委员会（物业管理委员会）或物业服务人、相关业主可以作为专项维修资金使用申请主体向管理部门提出申请。

**第九十五条【专项维修资金分摊要求】** 物业管理区域内的共用部位、共用设施设备维修、更新和改造时，所需费用由受益业主按照各自拥有物业建筑面积比例分摊。

维修、更新和改造共用部位、共用设施设备，需要使用专项维修资金的，应当按照下列规定分摊：

(一)商品住宅之间或者商品住宅和非住宅之间共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，由相关业主按照各自专有物业建筑面积比例分摊；

(二)售后公房之间共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，由相关业主和售房单位按照所交存专项维修资金的比例分摊；其中，应当由业主承担的，再由相关业主按照各自专有物业建筑面积的比例分摊；

(三)售后公房与商品房住宅或者非住宅之间共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，先按照建筑面积比例分摊到各相关物业，再按照第(一)项、第(二)项的规定比例分摊。

共用部位、共用设施设备需要维修、更新和改造，但是没有专项维修资金的，维修、更新和改造费用按照前款的规定由业主共同分摊。

已建立专项维修资金制度的，从受益业主的专项维修资金专户划转；未建立专项维修资金制度或者已建立制度但专项维修资金账户余额不足的，由受益业主承担；未售出的房屋由建设单位或产权单位承担。

**第九十六条【应急启用专项维修资金条件】** 物业共用部位、共用设施设备保修期满后发生以下严重危及人身、房屋安全等紧急情况时，应急维修受益业主的专项维修资金交存率达到95%以上且受益业主账户余额总计达到当次维修费用95%以上的，可应急启用专项维修资金：

（一）屋顶、外墙体防水突发性损坏，存在安全隐患的；

（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）公共护（围）栏破损严重，危及人身、财产安全的；

（六）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；

（七）发生其他严重危及人身、房屋安全紧急情况的。

**第九十七条【应急使用程序】** 专项维修资金应急使用按以下程序进行：

（一）由业主委员会或者物业项目所在地的街道办事处、乡镇人民政府授权委托的社区居（村）民委员会，向市专项维修资金管理部门提出书面申请；

（二）市专项维修资金管理部门收到申请后，确认当次应急维修的分摊范围和专项维修资金交存率。符合应急条件的，会同街道办事处或乡镇人民政府组织相关人员进行现场勘查，并出具勘察报告。其中，电梯、消防等设施设备需经相关行业管理部门或其委托机构出具报告；

（三）由市物业行政主管部门建立施工单位备选库供申请人自主选择。抢修工作由申请人组织实施，并接受市专项维修资金管理部门和街道办事处或乡镇人民政府的监督检查；

（四）应急维修结束后，由街道办事处、乡镇人民政府向市专项维修资金管理部门上报《资金划拨申请》和《工程结算造价报告》，市专项维修资金管理部门审核后，拨付首笔应急专项维修资金；

（五）应急维修工程完工后，由街道办事处、乡镇人民政府组织申请人和业主代表验收，并在竣工验收报告上签字；

（六）应急维修工程竣工验收后，街道应当在十五日内，将相关资料在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。业主对公告内容提出异议的，由申请人和异议所涉部门给予答复。业主对公告内容无异议的，市专项维修资金管理部门审核后拨付剩余应急专项维修资金。

县（市、区）专项维修资金应急使用参照上述程序执行。

**第九十八条【应急维修队伍条件】** 入选备选库的施工企业应当具备下列条件：

（一）具有电梯、消防、建筑防水等工程相应专业资质；

（二）有固定的专业技术人员和施工队伍；

（三）有维修经验和应急排险能力，无行业内不良记录；

（四）具备必要的抢修设备和应急维修所需物资。

县（市、区）物业行政主管部门应当根据维修及时率、工程质量、群众满意度等因素定期调整应急维修工程施工单位备选库，实行动态管理，并向社会公布。

**第九十九条【专项维修资金应急使用分摊要求】** 符合启动应急程序的，专项维修资金交存率达到95%以上的且业主账户余额足以承担分摊维修费用的，维修费用按分摊比例从业主账户中划转；专项维修资金交存率未达到95%以上的，未售出房屋分摊的维修费用由建设单位或产权单位承担；未交存或余额不足的业主应补交、续筹专项维修资金或依法承担分摊的维修费用。

**第七章 法律责任**

**第一百条** 违反本条例第五十八条规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘前期物业服务人，或者未经批准擅自采用协议方式选聘前期物业服务人的，由县级以上人民政府物业行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以处十万元以下的罚款。

**第一百零一条** 违反本条例第七十五条第一款规定，物业服务人未按照规定在物业管理区域内显著位置公开相关信息的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上五千元以下的罚款。

**第一百零二条** 违反本条例第七十八条规定，物业服务人拒不移交有关资料、财物，或者损坏、隐匿、销毁有关资料、财物，或者拒不退出物业管理区域的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，对拒不移交有关资料、财物的，处一万元以上十万元以下的罚款；对损坏、隐匿、销毁有关资料、财物的，处五万元以上二十万元以下的罚款；对拒不退出物业管理区域的，自规定时间届满次日起，处每日一万元的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

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。

**第一百零三条** 违反本条例规定，在物业管理区域内有下列行为的，按照以下规定给予处罚：

（一）违反本条例第八十条第一款第一项规定，擅自变动建筑主体和承重结构的，由县级以上人民政府建设行政主管部门责令改正，处五万元以上十万元以下的罚款；

（二）违反本条例第八十条第一款第二项规定，违法搭建建筑物、构筑物或者私挖地下空间的，由城市管理部门责令改正，并依法给予处罚；

（三）违反本条例第八十条第一款第三项规定，占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口，损毁消防设施设备的，由县级以上人民政府消防救援机构责令改正，对单位处五千元以上五万元以下的罚款，对个人处警告或者五百元以下的罚款；

（四）违反本条例第八十条第一款第四项规定，违反规定制造、储存、使用、处置爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质的，由公安机关依法予以处罚；

（五）违反本条例第八十条第一款第五项规定，违反规定制造噪声干扰他人正常生活的，由公安机关依法予以处罚；

（六）违反本条例第八十条第一款第六项规定，侵占、毁坏公共绿地、树木和绿化设施的，由县级以上人民政府城市绿化行政主管部门责令改正，处二百元以上二千元以下的罚款；

（七）违反本条例第八十条第一款第七项规定，饲养动物干扰他人正常生活或者放任动物恐吓他人的，由公安机关依法予以处罚；

（八）违反本条例第八十条第一款第八项规定，从建筑物中抛掷物品的，由公安机关依法予以处罚；

（九）违反本条例第八十条第一款第九项规定，违反规定出租房屋的，由公安机关依法予以处罚；

（十）违反本条例第八十条第一款第十项规定，违反规定私拉电线为电动车辆充电的，由消防救援机构责令改正，拒不改正的，处五百元以上五千元以下的罚款；

（十一）违反本条例第八十条第一款第十一项规定，违反规定破坏、侵占人民防空设施的，由县级以上人民政府建设行政主管部门责令改正，并作出相应处罚；

（十二）违反本条例第八十条第一款第十二项规定，违反规定擅自利用共用部位、共用设施设备进行经营的，由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令限期改正，给予警告，对单位处五万元以上二十万元以下的罚款；对个人处一千元以上一万元以下的罚款；有违法所得的，责令退还违法所得；

（十三）违反本条例第八十条第一款第十三项规定，违反规定擅自拆改供水、排水、再生水等管线的，由水主管部门责令限期改正，处一万元以上三万元以下的罚款；

（十四）违反本条例第八十条第一款第十四项规定，违反规定擅自改变物业规划用途的，由规划自然资源主管部门责令当事人限期改正、按照实际使用用途类型应当缴纳的土地使用权地价款数额的二倍处以罚款；情节严重的，依法无偿收回土地使用权。

（十五）违反本条例第八十条第一款第十五项规定，违反擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并按照以下的规定处以罚款：个人有上述规定行为之一的，处1000元以上1万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处5万元以上20万元以下的罚款。

**第一百零四条** 违反本条例第八十二条第二款规定，挪用、侵占属于业主共有的经营收益的，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期退还，处挪用、侵占金额一倍以上两倍以下的罚款。

**第一百零五条** 违反本条例第八十九条规定，滞留、占用、挪用专项维修资金的，由市、县（市、区）物业行政主管部门依法追回滞留、占用、挪用的专项维修资金，没收违法所得，可以并处滞留、占用、挪用金额两倍以下的罚款；涉嫌犯罪的，依法移交司法机关依法处理。

**第一百零六条** 违反本条例第九十五条第二款、第九十九条规定，建设单位或产权单位未依法承担分摊的专项维修资金费用的，由市、县（市、区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以下罚款。

**第八章 附 则**

**第一百零七条** 本条例由通化市人民代表大会常务委员会负责解释。

**第一百零八条** 本条例自 年 月 日起施行。