

(上接第六版)

(七)实行二十四小时值班制,建立和完善物业服务应急预案,及时处理物业服务中的突发事件;

(八)听取业主委员会、业主、物业使用人的意见,定期调查物业服务的满意度;

(九)依照有关法律、法规的规定在物业管理区域内显著位置公布物业服务信息,及时答复业主对物业服务情况提出的询问;

(十)为业主接收邮件、快递、外卖等提供便利;

(十一)对进出物业管理区域的外来车辆进行规范管理,维护车辆停放秩序;

(十二)法律、法规的其他规定。

第四十五条 物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由,减少服务内容,降低服务质量,中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热,以及实施损害业主合法权益的其他行为;不得泄露业主信息;不得对业主进行骚扰、恐吓、打击报复或者采取其他暴力行为。

第四十六条 物业管理区域内有下列情形之一的,物业服务企业应当按照有关规定及时向街道办事处、乡镇人民政府或者相关部门、专业经营单位报告:

(一)发生火灾、水患、爆炸或者自然灾害;

(二)发生传染病疫情或者群体性不明原因疾病;

(三)建筑物及其附属设施设备出现安全隐患,严重危及业主、物业使用人及建筑物安全;

(四)物业服务企业撤离物业管理区域,造成物业服务中断,严重影响业主和物业使用人正常生活;

(五)发生群体性事件;

(六)其他可能对业主、物业使用人正常生活造成严重影响的隐患或者事件。

第四十七条 物业服务收费应当按照国家、省有关规定实行政府指导价或者市场调节价。

实行政府指导价的,由市场发展改革主管部门会同房屋主管部门制定并公布基准价及浮动标准,建立动态调整机制。实行市场调节价的,物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相适应的原则,由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定;物业服务企业不得擅自提高约定的物业服务收费标准。

市、区人民政府应当建立保障性住房物业服务费补偿机制,制定并落实补贴政策。

第四十八条 物业服务收费可以采取包干制或者酬金制等方式。具体收费方式由物业服务合同约定。

实行酬金制收费方式的,物业服务企业应当对物业服务的各项资金的收支建立台账,向业主公开并接受业主委员会的核查。

第四十九条 业主应当按照约定向物业服务企业支付物业服务费。物业服务企业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物业服务为由拒绝支付物业服务费。

第五十条 业主共同决定解聘物业服务企业的,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企业,但是合同对通知期限另有约定的除外。解除合同造成物业服务企业损失的,除不可归责于业主的事由外,业主应当赔偿损失。

物业服务合同期限届满前,业主共同决定续聘物业服务企业的,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,物业服务企业不同意续聘的,应当在物业服务合同期限届满前九十日书面通知业主委员会或者业主,但是合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满后,业主没有作出选聘或者续聘的共同决定,物业服务企业继续提供服务的,原物业服务合同继续有效,但服务期限为不定期。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。

物业服务合同终止后,在业主共同决定选聘的新物业服务企业或者决定自行管理的业主接管之前,原物业服务企业应当继续处理物业服务事项,并可以请求业主支付该期间的物业服务费。原物业服务企业无法再提供物业服务,或者业主共同决定不接受原物业服务企业继续提供服务,也没有自行管理的,街道办事处、乡镇人民政府应当会同区房屋主管部门,经征求业主意见后选择一家物业服务企业,临时提供保安、保洁、共用设施设备运行等基本物业服务,并将临时物业服务内容、期限、费用等在物业管理区域内显著位置公示。临时物业服务期限一般不超过六个月,费用由全体业主承担。临时物业服务期间,街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主共同决定后续物业管理方式。

第五十一条 物业服务合同终止的,原物业服务企业应当在约定期限内或者合理期限内退出物业管理区域,依法与业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人办理交接手续,履行下列交接义务,并配合新物业服务企业做好交接工作,如告知物业的使用和管理情况:

(一)移交物业服务用房;

(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、办事的有关资料;

(三)移交提供物业服务期间配置的固定设施设备及其资料;

(四)结清预收、代收和预付、代付的有关费用;

(五)提供电梯、消防、监控等专业设施设备技术手册、维护保养记录等相关资料;

(六)移交利用共用部位、共用设施设备经营相关资料、物业服务费用和公共水电分摊费用交纳记录等资料;

(七)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费、其他纠纷未解决、阶段工作未完成等理由不履行前款规定的义务。

业主不得以原物业服务企业已退出本物业管理区域为由,拒绝支付相应的物业服务费。

第五十二条 市、区人民政府制定和实施老旧小区物

业整治改造规划和年度实施计划时,应当优化物业管理区域划分,完善配套基础设施和公共服务设施。

老旧小区完成整治改造后,街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主共同决定选聘物业服务企业管理或者由业主自行管理物业。鼓励和支持物业服务企业为老旧小区住宅区提供公益性物业服务。

市、区人民政府可以对老旧小区住宅区整治改造和物业管理相关费用给予适当补贴。

第五章 物业使用与维护

第五十三条 物业管理区域内禁止下列行为:

(一)损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构,扩大承重墙上原有的门窗尺寸;

(二)将没有防水功能的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客厅、厨房、卧室、书房的上方;

(三)擅自下挖建筑物内底层地面;

(四)破坏房屋外观,未经备案或批准擅自改变房屋外观;

(五)应当取得建设工程规划许可证但未取得或者未按照建设工程规划许可证的规定建设建筑物、构筑物或者其他设施;

(六)超荷载存放、铺设物品,严重危害房屋安全;

(七)擅自改变架空层、设备层等共用部位、共用设施设备规划用途,擅自占用、处分共用部位、共用设施设备;

(八)擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地,损毁树木、绿地;

(九)违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品,擅自占压、迁移燃气管道,损坏或者擅自停用公共消防设施和器材,妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通;

(十)随意弃置垃圾、排放污水、高空抛物或者露天焚烧杂物,制造超过规定标准的噪声、振动、光源等;

(十一)擅自架设电线、电缆,在共用部位、共用设施设备上悬挂、张贴物品或者涂写、刻画,在楼道、消防通道等共用部位堆放物品;

(十二)违反规定停放车辆;

(十三)违反规定出租房屋;

(十四)违反消防安全管理规定为电动汽车、电动自行车充电;

(十五)违反规定饲养动物或者种植植物;

(十六)法律、法规、规章和管理规约禁止的其他行为。

第五十四条 禁止在物业管理区域内饲养、出售烈性犬和大型犬,导盲犬、助残犬除外。

在物业管理区域内携犬出户的,应当为犬只束1.5米以内的非伸缩犬绳,由完全民事行为能力人牵引或者陪伴牵引,主动避让他人;进入楼道、电梯等场所,为犬只佩戴嘴套、怀抱犬只或者收紧犬绳并贴身携带犬只,或者将犬只装入犬袋(笼)。

物业服务企业应当开展依法文明养犬的宣传、引导,制止、记录违法养犬行为并及时向公安机关等有关部门报告。

第五十五条 物业交付使用后,业主、物业使用人应当按照权属登记用途使用物业。业主因特殊情况需要将住宅改变为经营性用房的,应当遵守法律、法规以及管理规约的规定,并经有利害关系的业主一致同意,但不得设立产生油烟、噪声、异味污染以及安全隐患的餐饮、加工、娱乐、宾馆等经营场所。

对物业管理区域内按照规划建设的配套建筑及设施设备,不得改变其使用性质,不得擅自迁移、拆除。因特殊情况需要改变使用性质或者迁移、拆除的,应当遵守法律、法规以及管理规约的规定,经业主共同决定及有利害关系的业主书面同意,并依法办理相关手续。

第五十六条 物业服务企业发现有违反本条例第五十三条、第五十五条规定行为的,应当予以劝阻并报告街道办事处、乡镇人民政府。街道办事处、乡镇人民政府应当及时处理;不属于街道办事处、乡镇人民政府职责范围的,移交有关部门处理。

第五十七条 业主或者物业使用人修缮、装饰装修房屋的,应当事先向物业服务企业登记。物业服务企业应当将房屋修缮、装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人。

物业服务企业应当加强物业管理区域内房屋修缮、装饰装修现场的巡查,业主、物业使用人应当予以配合。

第五十八条 建设单位应当按照国家规范和合同约定的保修期限、范围,承担物业的保修责任。

物业保修期届满后,物业专有部分的管理、养护、维修,由业主负责;共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造,由全体业主共同承担,法律、法规另有规定的除外。鼓励依法使用住宅专项维修资金购买保障房屋外墙、电梯等共用部位和共用设施设备安全的保险。

物业专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益以及影响物业其他部分正常使用情形时,业主或者物业使用人应当及时维修养护,相邻业主应当提供便利。

鼓励在物业服务合同中明确从物业服务费中提取一定比例的费用作为维修养护日常金,专项用于物业共用部位、共用设施设备的检验、维修养护,也可以用于购买本条第二款规定的保险,每年公布收支情况。

第五十九条 住宅物业、住宅物业管理区域内非住宅物业或者与单栋住宅楼结构相连的非住宅物业的建设单位和业主,应当交存住宅专项维修资金。房屋主管部门在受理房屋销售合同网签备案时,不动产登记机构在进行不动产登记时,应当提示建设单位和业主按照规定交存住宅专项维修资金。

住宅专项维修资金专项用于物业保修期届满后共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造。

住宅专项维修资金的管理,应当遵循业主共有、统一交存、专户存储、业主决策、专款专用、政府监管的原则。具体办法由市人民政府另行制定。

第六十条 电梯使用管理单位应当对电梯使用安全负

责,履行电梯日常巡查、安全管理等职责。

电梯使用管理单位按照国家有关规定予以明确。未明确使用管理单位的电梯不得使用。

第六十一条 支持既有住宅加装电梯或者其他无障碍设施,改善居住条件。

市、区人民政府应当简化审批程序、制定支持政策,为既有住宅加装电梯或者其他无障碍设施提供便利。

第六十二条 物业服务企业应当定期对共用部位、共用设施设备开展防火巡查、检查,消除火灾隐患,保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通;定期维护管理共用消防设施、器材以及消防安全标志,确保完好有效。对尚未组建业主委员会、未选聘物业服务企业的住宅小区,居(村)民委员会应当协助有关部门组织业主、物业使用人做好消防安全工作。

供水经营单位应当保障物业的消防用水,配合相关专业机构对消防设施进行维修、保养和检测。

供电、供气、供热经营单位应当指导物业服务企业做好应对火灾的电力、燃气、热力处置工作。

第六十三条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库,应当首先满足业主的需要,其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定,不得销售给业主以外的单位和个人。

建设单位按照规划确定的配置比例将车位、车库以出售、附赠或者出租等方式处分给业主的,认定为首先满足业主的需要。

在满足业主的需要后,将车位、车库出租给业主以外的单位或者个人的,每次租赁期限不得超过一年。出租的车位、车库应当向全体业主公告,租赁合同应当向物业服务企业备案,业主及业主委员会有权查询。

业主、物业使用人需要承租尚未出售、出租的车位、车库的,建设单位应当出租。

第六十四条 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位,属于全体业主共有,其设置、分配、管理、收费等事项由业主共同决定。

物业管理区域内停放车辆,不得堵塞消防通道,不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

第六十五条 物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、广播电视等专业经营单位,应当服务到最终用户,并承担分户终端计量装置或者户端口以外设施设备的维修、养护、更新责任。

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、物业使用人、物业服务企业应当予以配合。

第六十六条 物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的,不得向业主收取手续费等额外费用,但可以根据约定向专业经营单位收取劳务费。

专业经营单位不得强制物业服务企业代收费用,不得因物业服务企业拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

第六十七条 利用共用部位、共用设施设备进行经营的,应当符合法律、法规和管理规约的规定,由业主共同决定,并征得相关业主同意。

第六十八条 物业应当定期维修养护。物业出现法律、法规规定的应当维修养护的情形时,业主或者其他责任人应当及时履行维修养护义务。

维修物业、设置管线等须进入物业专有部分的,相关业主、物业使用人应当提供便利。

第六章 监督管理

第六十九条 本市建立物业管理综合协调和投诉、处理机制,加强物业管理区域内的监督管理,处理物业管理活动中出现的矛盾纠纷,及时依法查处违法行为。

有关部门依法履行下列职责:

(一)房屋主管部门负责对物业服务企业服务质量和住宅专项维修资金的交存、使用等进行监督管理,对物业服务企业及其从业人员、业主委员会进行业务指导、培训,对物业承接查验、物业服务企业退出交接活动等进行指导和监督;

(二)发展改革主管部门负责制定和调整涉及实行政府指导价的物业服务收费标准;

(三)公安机关负责指导物业服务企业维护小区治安,依法查处违反治安管理的行为,公安派出所按照国家、省有关规定会同消防救机构开展物业管理区域内日常消防监督检查和消防宣传教育;

(四)民政主管部门负责物业管理区域内养老服务设施建设运营的监督管理;

(五)规划主管部门、建设主管部门负责房屋建筑建设工程及其质量安全的监督管理;

(六)城市管理部门负责生活垃圾、建筑垃圾管理工作的监督检查,查处违法建设、毁绿、室内从事餐饮经营违规排放油烟等行为;

(七)水务主管部门负责依法查处未按照规定对二次供水水质进行检测和对二次供水储水设施进行清洗消毒的行为;

(八)消防救援机构负责对物业服务企业遵守消防法律、法规的情况依法进行监督检查,查处消防安全违法行为,开展应急救援、火灾事故调查和消防宣传教育等工作;

(九)市场监督管理部门负责对收费行为实施指导和监督,对在用电梯等特种设备安全实施监督管理,依法查处不正当竞争、价格违法、广告违法等行为;

(十)园林主管部门负责对小区绿化进行监督检查,并为养护管理责任人提供技术指导和服

(十一)通信管理部门负责督促指导通信、广播电视网络等专业经营单位做好物业管理区域内的通信设施建设和网络运营管理;

(十二)邮政管理部门负责物业管理区域内快递服务站和智能快件箱等设施的寄递服务规范

第七十条 街道办事处、乡镇人民政府应当在同级党组织领导下,依法组织和指导辖区内业主成立业主大会、选举业

主委员会,监督业主大会、业主委员会依法履行职责,协调物业管理与社区管理、社区服务之间关系,调解物业管理纠纷。

街道办事处、乡镇人民政府应当建立健全物业管理联席会议制度。联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集区房屋管理、公安、民政、城市管理执法、司法行政、基层群众自治指导监督等有关部门和居(村)民委员会、调解组织、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等有关方面参加,具体解决物业管理活动及其监督管理中需要协调的问题。

街道办事处、乡镇人民政府与区房屋管理、公安、民政、城市管理执法、基层群众自治指导监督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。

区有关部门应当在职责范围内支持和配合街道办事处、乡镇人民政府履行物业管理相关工作职责。

第七十一条 有关部门和街道办事处、乡镇人民政府依法对物业管理区域或者物业服务企业履行监督检查职责时,相关单位和个人应当予以配合。

第七十二条 市房屋主管部门应当建立健全智慧物业信息管理系统,提供线上备案、查询等服务。

第七章 法律责任

第七十三条 违反本条例,法律、法规有规定的,从其规定。

第七十四条 建设单位、物业服务企业违反本条例第二十条,未按照规定完成物业承接查验、报备承接查验资料的,由区房屋主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一万元以上三万元以下罚款。

物业服务企业违反本条例第二十五条第二款,未按照规定向业主委员会移交相关档案、资料、公共收益、办公用房或者未按照规定报告共用部位、共用设施设备使用、经营和收益情况的,由区房屋主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一万元以上三万元以下罚款。

第七十五条 物业服务企业或者其他管理人违反本条例第三十九条第二款规定,未单独开设账户的,由区房屋主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处一万元以上三万元以下罚款。

第七十六条 有本条例第四十六条第三项、第四项所列情形之一,物业服务企业未按照规定及时报告的,由区房屋主管部门责令改正,可以处三万元以下罚款。

第七十七条 物业服务企业违反本条例第四十五条规定,减少服务内容,降低服务质量,严重影响业主和物业使用人正常生活的,由区房屋主管部门责令限期改正,处一万元以上三万元以下罚款;中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热以及实施损害业主合法权益的其他行为的,责令限期改正,处一万元以上五万元以下罚款,逾期不改正的按照原处罚数额按日连续处罚。

原物业服务企业违反本条例第五十一条第一款规定的,不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业服务费;造成业主损失的,赔偿损失;拒不退出物业管理区域、不办理交接手续的,由区房屋主管部门责令限期改正,处五万元以上十万元以下罚款,逾期不改正的按照原处罚数额按日连续处罚。

第七十八条 违反本条例第五十三条规定的,由有关部门依照下列规定予以查处;危害房屋安全的,由区房屋主管部门依法予以处理:

(一)有第五十三条第一项、第二项所列行为之一的,由装饰装修行业主管部门依法予以处理;

(二)有第五十三条第三项所列行为之一的,由城市管理执法部门、街道办事处、乡镇人民政府、装饰装修行业主管部门按照规定职责依法予以处理;

(三)有第五十三条第四项所列行为之一的,由城市管理执法部门责令限期改正;逾期不改正的,处三千元以上三万元以下罚款;

(四)有第五十三条第五项所列行为之一的,由城市管理执法部门、街道办事处、乡镇人民政府按照各自职责依法予以处理;

(五)有第五十三条第六项至第十五项所列行为之一的,由房屋管理、公安、生态环境、城市管理执法、建设、园林、水务、消防救援等部门、按照各自职责依法予以处理。

第七十九条 物业服务企业违反本条例第五十四条第三款规定的,由公安机关责令改正;拒不改正的,处一千元以上五千元以下罚款。

第八十条 物业服务企业违反本条例规定受到行政处罚的,由房屋主管部门录入物业服务企业信用档案,依法实施信用监管;其他执法主体应当及时向房屋主管部门通报行政处罚信息。

第八十一条 建设单位违反本条例第五十九条第一款规定,未依法交存住宅专项维修资金的,由房屋主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处五万元以上二十万元以下罚款。

第八十二条 规划主管部门、房屋主管部门、街道办事处、乡镇人民政府以及其他有关部门及其工作人员有下列情形之一的,对负有责任的领导人员和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)对物业服务用房设计不符合本条例规定标准的建设项目,核发建设工程规划许可证或者房屋销售许可证的;

(二)未依照本条例规定筹备、组织召开业主大会会议或者组织召开业主大会会议进行业主委员会换届选举的;

(三)截留、挪用或者侵占住宅专项维修资金的;

(四)发现违法行为或者接到违法行为举报不及时处理的;

(五)滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊及其他不依法履行职责的情形。

第八章 附则

第八十三条 本条例自2026年1月1日起施行。

