

上接 A06 ▲

新建住宅小区物业服务用房为本物业管理区域提供服务的物业服务人用于员工饭堂、员工宿舍的,应当公告。

**第三十四条** 建设单位与物业买受人签订商品房买卖合同时,应当同时签订前期物业服务合同,并将临时管理规约送达买受人,不得承诺或者诱导物业买受人实施违法建设或者违法装修;不得承诺将属于业主共有的部位、场所和设施由部分或个别业主排他使用。分期开发的同一物业管理区域,建设单位与物业买受人应当签订内容一致的前期物业服务合同和临时管理规约。前期物业服务合同内容包括但不限于前期物业管理范围、服务事项、服务质量、服务标准、服务费用的标准和收取办法、物业服务用房的管理和使用、双方的权利义务、共用部位和共用设施设备的和管理和使用、服务期限、服务交接、合同解除方式、合同终止情形等。

建设单位应当依法制定包括公共收益收支管理等内容的临时管理规约。

物业买受人认为前期物业服务合同、临时管理规约的内容违法,或者侵害其合法权益的,可以向区人民政府住房城乡建设主管部门投诉。

**第三十五条** 前期物业服务合同期限届满,全体业主未能依法作出选聘或者解聘决定的,原物业服务人按照原服务内容和收费标准继续提供服务的,前期物业服务合同延续至全体业主作出选聘或者续聘决定为止。

全体业主依法决定终止前期物业合同的,物业服务人应当在收到解聘决定当日起三个月内向新选聘的物业服务人或业主委员会依法移交有关资料、财物。

## 第二节 物业管理服务

**第三十六条** 业主大会可以选聘物业服务人为本物业管理区域提供物业服务;也可以由全体业主自行管理本物业管理区域,共同履行业主大会、业主委员会的职责。

业主大会可以通过招标等方式选聘物业服务人,鼓励业主大会通过政府公共资源招标平台选聘物业服务人。选聘物业服务人前,业主委员会应当将物业服务选聘方案和物业服务合同草案的内容在物业管理区域的显著位置和信息化系统公示十五日以上,并征集业主意见,意见征集情况应当向业主大会通报。

签订物业服务合同前,业主委员会应当将拟签订的物业服务合同等资料在物业管理区域的显著位置和信息化系统公示五人以上。**第三十七条** 业主大会或者业主委员会应当与物业服务人依法签订并备案物业服务合同,也可以对公共收益的使用管理,物业服务人使用机动车停车位等公共设施的要求等进行约定。

**第三十八条** 物业服务人应当按照法律法规的规定和物业服务合同的约定,制定物业管理区域安全防范应急预案,做好物业管理区域内的公共秩序维护、安全管理等工作,采取必要的安全保障措施防止从建筑物中抛掷或者坠落物品,执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施,积极协助有关部门开展工作。

**第三十九条** 物业服务人在物业服务活动中,不得有下列行为:(一)将一个物业管理区域内

(二)挪用、擅自使用或者诱导业主挪用、滥用住宅专项维修资金;

(三)擅自改变物业服务用房用途;

(四)擅自改变物业管理区域内按照规划建设的共有部位和共用设施设备用途;

(五)不按规定将依法收取的公共电信设施占用场地使用费,以及利用公共场地、共用部位、共用设施设备开展经营性活动的收益等列入公共收益;

(六)将应当由物业服务人或者他人承担的用水、用电、用气等费用列入业主公摊费用;

(七)以签订虚假合同的方式出租物业共用部位、共用设施设备;

(八)擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地,损害业主共有利益;

(九)擅自利用公共场地、共用部位、共用设施设备进行经营;超出物业服务合同约定占用业主共有停车位。

(十)物业服务合同终止时,不按规定办理查验设施设备、移交资料财物、退出物业管理区域;

(十一)与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通,以不正当手段谋取中标;

(十二)指定业主购买特定商品或者服务,指定装修物料搬运队伍;

(十三)发现业主实施违法建设或者违反管理规约的行为,不制止、不报告;

(十四)限制通讯、有线电视等单位实施网络接入或者改造;

(十五)无正当理由拒绝供水、供电、供气等公共经营企业员工开展安全检查、抢修、维修等活动;

(十六)其他损害业主权益,影响住宅小区环境等行为。

**第四十条** 物业服务合同的缔结、终止、解除、续订等依照法律法规的规定执行。合同的变动情况应当依法向街道办事处或者镇人民政府备案。

**第四十一条** 物业服务合同届满前三个月,业主委员会组织召开业主大会决定选聘或者续聘物业服务人的,选聘或者续聘的决定应当自作出决定之日起十日内书面告知物业服务人。

物业服务人接受选聘、续聘决定的,应当在收到书面告知十五日内签订物业服务合同。物业服务人接受选聘、续聘决定的,应当在收到书面告知十五日内以书面形式告知。

**第四十二条** 不再续聘的物业服务人应当在物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域,不得强行提供物业服务,不得向业主收取物业服务费用,不得以业主欠交物业服务费用、对业主大会决定有异议等理由拒绝办理交接。

不再续聘的物业服务人在物业服务期间出资或者垫资配置的用于服务全体业主的固定设施设备,可以与业主委员会协商处理,也可以依法提起诉讼或者申请仲裁,不得强行拆除有关设施设备。

**第四十三条** 物业服务人被解聘、不再续聘或者退出物业管理区域的,业主委员会、物业管理委员会应当及时告知居民委员会、村民委员会、街道办事处、镇人民政府以及所在区人民政府住房城乡建设主管部门,可以委托居民委员会、村民委员会或者其他专业服务单位提供卫生保洁、垃圾清运、秩序维护等基本物业服务,也可以在物业服务人应急备选库中委托其他物业服务人提供临时物业服务,签订不超过一年的临时物业服务合同;并在一年内依法召开业主大会,选聘物业服务人。

未选举产生业主委员会的,居民委员会、村民委员会应当协助全体业主做好前款工作。

## 第四章 物业的使用和维护

### 第一节 一般规定

**第四十四条** 物业管理区域内不得有法律法规规定的禁止性行为外,还不得有下列行为:

(一)无序停放车辆,堵塞车辆出入口;

(二)违规私拉电线、电缆为电动汽车、电动自行车和电动三轮车等充电;

(三)占用、堵塞、封闭公共疏散通道、安全出口、消防车通道或公共场地,在公共疏散通道、安全出口、消防车通道或公共场地上设置障碍、损坏、挪用或者停用消防设施和器材,常闭式防火门未能保持关闭状态;

(四)违法饲养动物;

(五)擅自共有部分开展经营、营销、表演等活动的;

(六)在共有部分进行网络直播噪声扰民的;

(七)在住宅小区沿街商铺门前及非封闭区域乱摆卖,擅自堆放建筑垃圾、生活垃圾等影响环

境卫生的;

(八)法律法规和管理规约禁止的其他行为。

物业管理区域内发生上述行为时,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的规定,要求停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失;物业服务人应当及时予以劝阻、制止,并报告有关行政主管部门,有关行政主管部门应当依法处理,并反馈处理结果。

**第四十五条** 业主对物业进行装修的,应当依法进行申报登记。物业服务人应当将装修的禁止性行为告知业主,并告知如下事项:

(一)装修搬运指引、管理部门投诉电话;

(二)沙石、水泥等必须做好包装,严格遵守电梯限重、限高等有关规定;

(三)搬运过程中,必须遵守物业管理的有关规定,做好保洁工作;

(四)装修产生垃圾的清理规定;

(五)物业服务人提供有偿服务的项目和价格;

(六)现场检查的有关要求。

业主在搬运家具或其他物品时,应当遵守前款的有关规定,造成公共部位或者公共设施损坏的,应当依法恢复原状或者承担赔偿责任。

**第四十六条** 共用物业设施的维修、更新、改造和养护,除依法或者根据物业服务合同约定由建设单位或者物业服务人承担外,其费用按照下列规定划分:

(一)物业管理区域内共用设施设备由全体业主按照拥有的物业专有部分面积占比共同承担;

(二)单幢房屋共用设施设备由该幢房屋的业主按照拥有的专有部分房屋面积占比共同承担;

(三)属于人为损坏的,由损坏者负责恢复原状,造成损失的依法承担赔偿责任。

**第四十七条** 物业管理区域内,供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业经营单位应当服务到最终用户,并向最终用户收费;尚未服务到最终用户的,区人民政府住房城乡建设主管部门应当结合本地实际,组织有关专业经营单位有计划推进服务到最终用户。

专业经营设施设备包括变(配)电、供水、燃气调压等设施设备及相关管线。**第四十八条** 新建住宅小区物业管理区域内供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业经营设施设备及相关管线,由建设单位按照国家技术标准、专业技术规范和地方技术标准统一设计安装施工,并在竣工验收后六十日内,向相关专业经营单位提出移交申请,符合条件的移交相关专业经营单位维护管理。

**第四十九条** 已建住宅小区物业管理区域内的供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业经营设施设备及相关管线,应当按照下列规定组织有关专业经营单位按照国家技术标准、专业技术规范和地方技术标准进行验收,验收合格的,应当在验收合格之日起三十日内由验收组织者向相关专业经营单位提出移交申请,移交相关专业经营单位维护管理:

(一)已成立业主委员会的,由业主委员会组织验收;

(二)未成立业主委员会,已聘请物业服务人的,由物业服务人组织验收;

(三)未成立业主委员会,也未聘请物业服务人的,由住宅小区所在地居民委员会或者村民委员会组织验收。验收不合格的,由专业经营单位按照国家技术标准、专业技术规范和地方技术标准提出整改方案,经整改合格后向相关专业经营单位提出移交申请,符合条件的移交相关专业经营单位维护管理。专业经营设施设备及相关管线在工程质量保修期内的,整改费用由建设单位承担,超出保修期的由全体业主共同承担。

已建成住宅小区物业管理区域内的专业经营设施设备及相关管线未移交给专业经营单位的,区人民政府住房城乡建设主管部

门可以根据实际需求制定规划,分期组织移交。

**第五十条** 移交给专业经营单位维护管理的专业经营设施设备及相关管线的维修、养护、更换和管理等费用,由专业经营单位依法承担,不得从物业服务费和住宅专项维修资金中列支。尚在工程质量保修期内的专业经营设施设备及相关管线的维修、更换,其费用由建设单位承担。

## 第二节 住宅维修管理

**第五十一条** 建设单位应当按照国家规定或者约定的保修期限和保修范围,承担物业的保修责任。建设单位委托物业服务人维修的,应当与物业服务人签订委托协议。

鼓励建设单位购买住宅工程质量潜在缺陷保险。

鼓励业主使用住宅专项维修资金增值收益或者公共收益购买物业管理区域房屋使用安全、电梯、消防共用设施设备综合保险,鼓励保险人延伸提供相关检测和修复服务。

**第五十二条** 物业管理区域内,有业主委员会或者物业管理委员会的,由业主委员会或者物业管理委员会依法组织全体业主制定紧急维修或日常保养方案;由全体业主共同管理的,由全体业主协商制定紧急维修和日常保养方案。

紧急维修或日常保养方案无法达成一致的,由居民委员会或者村民委员会组织协调。

**第五十三条** 业主应当按照国家规定缴存住宅专项维修资金。

建设单位已办理权属首次登记的自留或者自用物业,应当依法缴存住宅专项维修资金。

物业管理区域内的住宅物业自预售之日起两年内未能出售的,建设单位应当将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。建设单位可以凭已交存的首期住宅专项维修资金凭证,向物业买受人收回其代交的住宅专项维修资金。

**第五十四条** 业主委员会、物业管理委员会、物业服务人应当每半年将住宅专项维修资金的使用情况,在物业管理区域内的显著位置和信息化系统公告三十日以上。

使用较大数额住宅专项维修资金的维护工程应当公开招标,具体办法由市人民政府住房城乡建设主管部门制定。

**第五十五条** 物业管理区域内发生下列危及房屋使用安全 and 人身财产安全的紧急情况的,可以依法使用住宅专项维修资金进行应急维修:

(一)电梯、消防、安防、雷电防护装置等共用设施设备存在严重安全隐患的;

(二)楼体外墙墙面有脱落危险的;

(三)专用排水设施出现坍塌、堵塞、爆裂等情况的;

(四)严重影响房屋使用安全 and 人身财产安全的其他情形。

物业服务人或者有关业主依法提出住宅专项维修资金列支申请的,住宅专项维修资金管理机构应当在收到申请后三个工作日内依法进行审核,可以征求有关职能部门或者鉴定机构意见;审核同意的,向住宅专项维修资金专户管理银行发出划转住宅专项维修资金的通知,专户管理银行应当在收到通知当日将住宅专项维修资金划转至维修单位。

发生前款情况后,未按照规定进行应急维修的,市、区人民政府住房城乡建设主管部门可以组织代修,维修费用依法从相关业主住宅专项维修资金分户账中列支。应急维修完成前,物业服务人、业主委员会、物业管理委员会应当采取安全防范措施,并暂停使用或者在保证安全条件下有限度使用相关设施设备。

**第五十六条** 采取应急维修的,应急维修工程竣工验收后,应当将住宅专项维修资金使用情况以及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置和信息化系统公示,公示期不少于十五日。

任何单位、组织和个人不得在应急维修过程中骗取、套取住宅专项维修资金。

## 第三节 公共收益管理

**第五十七条** 物业管理区域内依法属于业主的公共收益包括:

(一)依法利用属于业主共有的停车场、公共场地、绿地、道路等共用部位经营所得的收益;

(二)属于业主共有的游泳池、篮球场、会所等共用设施经营所得的收益;

(三)利用业主共有的停车场出入设施、电梯间、楼道及户外区域设置广告获得的收益;

(四)因公共设施、设备被侵占、损害所得的补偿、赔偿费用;

(五)物业管理区域内公共电信设施占用场地使用费等;

(六)公共收益的孳息;

(七)其他依法属于全体业主的收益。

前款规定利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,应当按照管理规约的规定,依法签订合同并办理相关手续。

**第五十八条** 公共收益主要用于补充住宅专项维修资金,也可以按照全体业主的决定使用。

公共收益主要用于补充专项维修资金的,应当按季度补充专项维修资金,补充比例应当高于百分之五十;剩余部分应当按照全体业主的决定,用于业主大会和业主委员会工作经费、物业管理活动的审计费用、物业维护费用或者物业管理方面的其他需要。

**第五十九条** 公共收益应当缴存入以业主大会或者业主委员会名义开立的银行账户,业主委员会可以自行管理,也可以委托会计师事务所对公共收益进行财务管理。

未成立业主委员会的住宅小区的公共收益,可由物业服务人暂行管理。业主委员会成立后,物业服务人应当将经审计的公共收益会计资料及款项移交业主委员会。

公共收益未经全体业主依法表决同意不得使用;任何单位、组织和个人不得擅自挪用、侵占公共收益。

**第六十条** 业主委员会、物业服务人应当建立规范的公共收益财务管理制度,将公共收益建账并及时入账,指定专人妥善保管公共收益的会计凭证、会计账簿、财务会计报告等会计资料。

需要使用公共收益的,业主委员会、物业服务人应当在物业管理区域的显著位置和信息化系统公示公共收益使用计划书,明确使用项目、费用预算、使用理由等,听取业主和居民委员会、村民委员会意见。

业主委员会、物业服务人应当于每季度结束之日起十五日内,在物业管理区域的显著位置和信息化系统将公共收益账户的收支情况连同开支的发票等会计资料公告十人以上。

任何单位、组织和个人不得伪造、变造、隐匿、故意销毁公共收益的会计资料。

**第六十一条** 物业管理区域内委托物业服务人对共有部分、共有设施进行经营或者管理的,物业服务人可以依据物业服务合同或者管理规约的约定收取管理费用。

## 第四节 物业服务收费管理

**第六十二条** 本市普通住宅前期物业服务收费标准实行政府指导价管理,市人民政府价格主管部门会同市人民政府住房城乡建设主管部门综合物价指数和社会承受力等因素适时调整。

业主自行管理的管理人或者采取酬金制的物业服务人,应当在每年年初,将上一年度物业服务收费和支出情况在物业管理区域的显著位置和信息化系统进行公示。公示内容应当包括业主交纳物业服务费用总额,安全保卫、绿化保洁、日常维修等费用支出情况。

市人民政府住房城乡建设主管部门制定本市住宅小区物业服务标准,并对物业服务人应当公示的内容进行监督。

**第六十三条** 物业管理区域内供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业经营单位应当服务到最终用户,并向其收取有关费用。最终用户按照如下标准确定:

(一)专有部分以单个业主作

为最终用户;

(二)部分业主共有部分以该共有部分的业主作为最终用户;

(三)全体业主共有部分以全体业主作为最终用户。

供电、供水、供气、通讯、有线电视等专业经营单位不得向物业服务人收取押金等费用。

**第六十四条** 需要对物业服务收费标准进行调整的,物业服务人应当提交调价方案,调价方案包括如下材料:

(一)调价理由和具体调价方案,包括调价后的收费标准等;

(二)调价后具体物业服务方案,包括服务内容、服务标准等;

(三)业主满意度测评报告。

业主委员会组织全体业主对调价方案进行表决;没有成立业主委员会的,由居民委员会、村民委员会依法组织全体业主对调价方案进行表决。

表决结果应当在物业管理区域内显著位置和信息化系统公告十人以上。

## 第五章 法律责任

**第六十五条** 违反本条例规定的有关行为,法律法规已有处罚规定的,从其规定。

**第六十六条** 违反本条例规定,市、区人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处、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,由有权部门依法责令改正;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:

(一)违法实施行政处罚或者行政处罚的;

(二)向居民委员会、村民委员会推卸行政监督管理职责和信访投诉处理责任的;

(三)以行政执法不进物业管理区域等为由,不依法履行监督管理职责的;

(四)发现违法行为不及时查处,或者包庇、纵容违法行为的;

(五)不依法提供业主清册等文件资料的;

(六)其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的。

居民委员会、村民委员会中从事管理的人员有违反本条例规定,不依法履职的,由监察机关依法给予政务处分。

**第六十七条** 违反本条例第十三条第一款规定,建设单位或者物业服务人隐匿、篡改、伪造有关文件资料或者阻挠业主大会筹备组正常工作的,由市、区人民政府住房城乡建设主管部门责令改正,并处十万元以上二十万元以下罚款。

**第六十八条** 违反本条例第十四条第二款规定,单位、组织或者个人泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理服务无关的活动的,由市、区人民政府住房城乡建设主管部门责令改正,有违法所得的,没收违法所得,对单位、组织处以一万元以上五万元以下罚款;对个人处以五千元以下罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第六十九条** 违反本条例第三十三条规定,建设单位未按要求公告有关资料或者未特别标识有关内容的,由市、区人民政府住房城乡建设主管部门责令改正,并处五万元以上十万元以下罚款。

**第七十条** 物业服务人违反本条例第三十九条有关规定的,由市、区人民政府住房城乡建设主管部门按照以下规定予以处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)违反第六项规定的,责令改正,退还费用,并处一万元以上五万元以下罚款;

(二)违反第七项规定的,责令改正,并处五万元以上十万元以下罚款;

(三)违反第十二项规定的,责令限期改正,并处五万元以上二十万元以下罚款;

(四)违反第十三项规定的,责令改正,并处一万元以上五万元以下罚款;

(五)违反第十四项规定的,责令改正,并处三万元以上五万元以下罚款。

下转 A08