# 安徽省物业管理条例

（2004年12月23日安徽省第十届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过　2009年10月23日安徽省第十一届人民代表大会常务委员会第十四次会议第一次修订　2016年7月29日安徽省第十二届人民代表大会常务委员会第三十一次会议第二次修订　根据2021年3月26日安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第二十六次会议《关于修改和废止部分地方性法规的决定》第一次修正　根据2023年3月31日安徽省第十四届人民代表大会常务委员会第一次会议《安徽省人民代表大会常务委员会关于修改部分地方性法规的决定》第二次修正　2025年11月27日安徽省第十四届人民代表大会常务委员会第二十次会议第三次修订）

目　　录

第一章　总　　则
第二章　业主、业主大会及业主委员会
第三章　前期物业管理
第四章　物业服务

第五章　物业的使用与维护
第六章　法律责任
第七章　附　　则

## 第一章　总　　则

**第一条**　为了规范物业管理活动，提升物业服务质量，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

**第二条**　本条例适用于本省行政区域内物业管理活动及其监督管理。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

**第三条**　物业管理应当遵循党建引领、业主自治、专业服务与依法监管和指导相结合的原则。

**第四条**　建立健全中国共产党基层组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会和物业服务企业等协调运行机制，提升物业服务管理水平。

**第五条**　县级以上人民政府应当加强对物业管理活动及其

监督管理工作的领导，将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，推动物业管理规范化、专业化、社会化。

**第六条** 县级以上人民政府住房城乡建设部门或者县级以上人民政府确定的物业管理主管部门（以下简称物业管理主管部门）负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，履行以下职责:

（一）拟定、制定和宣传物业管理相关政策措施;

（二）依照职权制定物业服务质量标准和技术规范;

（三）指导街道办事处（乡镇人民政府）依法开展物业管理相关工作;

（四）指导、监督和管理物业管理招投标活动;

（五）指导、监督物业共用部位、共用设施设备承接查验活动;

（六）监督、管理建筑物及其附属设施的维修资金（以下简称专项维修资金);

（七）依法建立物业服务企业及其从业人员信用管理制度;

（八）加强物业管理专业人才队伍建设;

（九）法律、法规规定的其他职责。

县级以上人民政府发展改革、公安、司法行政、财政、生态环境、自然资源、城市管理、市场监管、国防动员（人民防空）、应急管理、消防救援等部门，应当按照各自职责，相互配合，做好相关监督管理工作。

**第七条** 街道办事处（乡镇人民政府）履行以下职责:

（一）指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举;

（二）指导和监督业主大会、业主委员会开展工作;

（三）协调物业管理与社区治理、社区服务之间关系，调处业主、业主委员会、物业使用人、物业服务企业在物业管理活动中的纠纷;

（四）协调和监督物业服务企业的交接;

（五）协调和监督老旧小区物业管理;

（六）根据承接行政处罚权规定，实施物业管理行政处罚。

街道办事处（乡镇人民政府）应当明确指导和监督物业管理活动的工作机构和人员，并保障工作经费。

居（村）民委员会应当指导和协助设立业主大会和选举业主委员会，协助指导和监督业主大会和业主委员会依法履行职责，协助调解物业纠纷，协助街道办事处（乡镇人民政府）做好物业管理其他相关工作。

**第八条** 支持、鼓励物业服务企业加入行业协会。

支持物业管理、专业评估机构等行业协会依法制定和组织实施自律性规范，实行自律管理，编制团体标准，调解行业纠纷，组织业务培训，维护企业合法权益，推动行业健康有序发展。

**第九条** 县级以上人民政府物业管理主管部门应当建设智慧物业管理公共服务平台，指导建设单位、物业服务企业、业主大会筹备组、业主委员会等向平台归集、更新相关信息，提升物

业管理服务水平。

## 第二章　业主、业主大会及业主委员会

**第十条**　房屋所有权人为业主。

业主身份的确认，以不动产登记簿或者法律、行政法规规定的其他有效证明为依据。

**第十一条**　业主在物业管理活动中享有以下权利：

（一）提议召开业主大会会议，参加业主大会会议，提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（二）向业主委员会和物业服务企业提出建议或者质询；

（三）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（四）依法使用物业共用部位、共用设施设备的权利，监督专项维修资金、业主共有资金的管理和使用；

（五）对建设单位、物业服务企业或者其他管理人以及其他业主侵害自己合法权益的行为，有权请求其承担民事责任；

（六）法律、法规规定的其他权利。

**第十二条**　业主在物业管理活动中履行以下义务：

（一）遵守管理规约、业主大会议事规则，执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

（二）遵守物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

（三）履行其承担的房屋使用安全责任;

（四）按照规定交纳专项维修资金;

（五）按照物业服务合同约定支付物业费;

（六）配合、支持物业服务企业按照管理规约、物业服务合同实施的物业管理活动;

（七）配合执行政府依法实施的应急处置措施;

（八）法律、法规规定的其他义务。

**第十三条** 一个物业管理区域成立一个业主大会，由一个物业服务企业实施物业管理。

物业管理区域的划分应当充分考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设、管理方便、降低管理成本等因素，按照以下规定进行:

（一）新建住宅小区，包括分期建设或者由两个以上单位开发建设的，应当按照小区整体规划设计范围划分为一个物业管理区域;

（二）地理上自然连接规模较小的住宅小区，经各自的业主大会同意后，可以合并为一个物业管理区域;

（三）规模较大的住宅小区，且配套设施设备能够分割、独立使用的，可以划定或者调整为不同的物业管理区域;

（四）住宅小区内的非住宅物业应当与住宅小区划分为同一个物业管理区域；商贸、办公、医院、学校、工厂、仓储等非住宅物业及单幢商住楼宇具有独立共用设施设备，并能够独立管理

的，可以划分为一个物业管理区域。

**第十四条** 新建物业建设单位在办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当按照本条例第十三条规定划分物业管理区域，向县级人民政府物业管理主管部门备案。建设单位应当将经备案的物业管理区域向物业买受人明示。

物业管理区域划定后确需调整的，以及已投入使用但尚未划分物业管理区域的，县级人民政府物业管理主管部门应当会同街道办事处（乡镇人民政府）听取业主意见后作出决定，并在相关物业管理区域内显著位置公告。

**第十五条** 物业管理区域内全体业主组成业主大会，选举产生业主委员会作为业主大会的执行机构。业主大会和业主委员会代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

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，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

**第十六条** 物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十或者首批物业交付满三年的，建设单位应当向县级人民政府物业管理主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料:

（一）物业管理区域划分资料;

（二）房屋等建筑物面积清册;

（三）业主名册;

（四）建筑规划总平面图;

（五）共用设施设备的交接资料;

（六）物业服务用房配置确认资料;

（七）其他有关的文件资料。

**第十七条** 业主筹备成立业主大会的，应当在街道办事处（乡镇人民政府）的指导下，成立业主大会会议筹备组。筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处(乡镇人民政府)、居(村)民委员会代表组成，人数应当为单数，其中业主代表由街道办事处（乡镇人民政府）或者居（村）民委员会组织业主推荐，所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）代表担任。物业服务企业应当协助业主大会会议筹备组做好相关工作。

符合首次业主大会会议召开条件，但未及时召开大会会议的，街道办事处（乡镇人民政府）应当在接到建设单位、物业服务企业或者业主书面报告之日起四十五日内组建业主大会会议筹备组。

筹备组应当自成立之日起十五日内，将其成员名单和工作职责在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台进行公告。

首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。老旧住宅小区或者建设单位已经不存在的物业管理区域筹备首次业主大会会议的，县级人民政府可以给予补助。

**第十八条** 首次业主大会会议筹备组履行以下职责:

（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容;

（二）草拟管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则;

（三）确认业主身份，确定业主人数、所拥有的专有部分面积，以及业主在首次业主大会会议上的投票权数;

（四）提出业主委员会成员选举办法，确定候选人名单，候补成员递补办法;

（五）依法确定首次业主大会会议表决规则;

（六）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

对前款规定的内容，筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公告，并将首次业主大会会议召开的时间、地点通知全体业主。业主对业主身份、投票权数和管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则草案等提出异议的，首次业主大会会议筹备组应当予以审核或者修改，并告知异议人。业主仍有异议的，可以向县级人民政府物业管理主管部门询问。县级人民政府物业管理主管部门自收到询问之日起五日内依据国家和省有关规定予以解答。

筹备组应当自组成之日起六个月内组织召开首次业主大会会议。筹备组在业主委员会成立后自行解散。

**第十九条** 下列事项由业主共同决定:

（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）听取和审查业主委员会的工作报告;

（五）改变和撤销业主委员会不适当的决定;

（六）决定业主大会、业主委员会工作经费以及业主委员会成员补贴等相关事项;

（七）确定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案;

（八）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人;

（九）使用专项维修资金;

（十）筹集专项维修资金;

（十一）改建、重建建筑物及其附属设施;

（十二）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;

（十三）业主共有资金的归集、管理和使用;

（十四）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由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。决定前款第十项至第十二项规定的事项，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。决定前款规定的其他事项，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。

前款规定的面积和业主人数，按照下列规定确定:

（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，按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计算。建筑物总面积，按照专有部分面积之和计算。

（二）业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。建设单位尚未出售和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。业主总人数，按照两者之和计算。

**第二十条** 业主大会可以设立业主监事会或者独立监事，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。

业主大会设立业主监事会或者独立监事的，业主大会议事规则应当对业主监事会或者独立监事的职责、议事规则和工作经费，以及监事的选举规则、资格、人数、任期等事项进行约定。

**第二十一条** 业主可以委托代理人参加业主大会会议。业主委托代理人参加业主大会会议的，应当出具书面或者数据电文委托书，载明委托事项、委托权限及期限。

物业使用人可以列席业主大会会议。

**第二十二条** 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面或者数据电文征求意见的形式。采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送达每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公告。凡需投票表决的，表决意见应当由业主本人或者其委托的代理人签

名。

业主大会会议表决可以通过电子投票表决系统或者书面等方式进行。对无法使用电子投票表决系统或者书面方式进行投票表决的业主，筹备组或者业主委员会应当提供帮助。

采用电子投票表决的，鼓励采用物业管理主管部门的电子投票表决系统。

**第二十三条** 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；召开业主大会会议，应当于会议召开十五日前通知全体业主，并告知物业所在地的居（村）民委员会。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

（一）经百分之二十以上业主提议的；

（二）发生重大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。

业主委员会未按照上述规定及时组织召开业主大会临时会议的，街道办事处（乡镇人民政府）应当督促或者组织召开业主大会临时会议。

**第二十四条** 业主大会应当建立规范的财务管理制度。业主委员会应当对专项维修资金、业主共有资金、业主大会和业主委员会工作经费按照财务要求建账并及时入账，并对原始凭证及形成的会计资料妥善保管，不得损毁。

**第二十五条** 不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但未成立业主大会的住宅小区，经县级人民政府物业管理主管部门或者街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能成立的，可以由街道办事处（乡镇人民政府）组织业主自行或者聘请物业服务企业实施物业管理，也可以探索组建由街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、业主代表等参加的物业管理委员会，临时组织开展物业管理工作。成立业主大会的条件具备后，应当及时成立业主大会，选举业主委员会。

**第二十六条** 业主委员会成员候选人由业主、社区（村）党组织、居（村）民委员会推荐或者业主自荐。鼓励符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、社区工作者等参选业主委员会成员。

业主委员会成员经业主大会会议选举产生。业主委员会一般由五至十一人的单数组成，每届任期一般不超过五年，成员可以连选连任。

业主委员会成员出现空缺，设立业主委员会候补成员的，由候补成员按照得票多少依次递补。经候补成员递补后仍低于业主大会议事规则约定组成人数的，业主委员会应当在三十日内组织召开业主大会会议补选。

业主委员会应当自选举产生之日起三日内召开首次会议，推选产生主任一人、副主任一至二人。经业主大会同意，业主委员会可以聘请执行秘书，负责处理业主委员会日常事务。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，将业主大会会议的决定、管理规约、业主大会议事规则以及业主委员会组成人员名单等材料报县级人民政府物业管理主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）备案，并书面告知相关居（村）民委员会。

业主委员会办理备案手续后，业主委员会持街道办事处（乡镇人民政府)备案证明申请刻制业主大会印章和业主委员会印章，申请办理社会信用代码登记，开设业主共有资金账户。

本条第五款规定的备案事项发生变更的，业主委员会应当在三十日内重新备案，并告知相关居（村）民委员会。

**第二十七条** 业主委员会履行以下职责:

（一）执行业主大会的决定和决议;

（二）召集业主大会会议，报告业主委员会工作和物业管理实施情况，报告业主大会、业主委员会工作经费、业主共有资金收支情况;

（三）监督管理规约的实施;

（四）与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同;

（五）建立质价相符的物业服务评价机制，监督物业服务企业履行物业服务合同，督促业主履行支付物业费的义务;

（六）根据业主大会决定组织实施或者监督物业服务企业实施物业共有部分的经营活动及其收益的使用、管理，并建立健全经营活动管理、经营收支公布等相关制度;

（七）组织和监督专项维修资金的筹集和使用;

（八）建立物业服务投诉、举报渠道，调解物业服务以及物业使用、维护和管理等方面的纠纷;

（九）制作和保管业主大会、业主委员会会议记录;

（十）执行财务管理制度;

（十一）配合有关部门在物业管理区域内依法履行职责;

（十二）配合街道办事处（乡镇人民政府）和居（村）民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督;

（十三）业主大会赋予的其他职责。

**第二十八条** 业主委员会应当在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台向业主公开下列情况和资料:

（一）管理规约、业主大会议事规则;

（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）业主共有资金的收入、使用、分配情况;

（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管理使用情况;

（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。

**第二十九条** 业主委员会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。

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

时，由副主任召集和主持。经三分之一以上成员提议召开业主委员会会议的，应当在七日内召开。主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，经业主委员会其他成员请求，由街道办事处（乡镇人民政府）指定一名成员召集和主持业主委员会会议。

业主委员会应当在会议召开前将会议议题告知物业所在地的居（村）民委员会，居（村）民委员会可以派代表参加。

业主委员会会议应当有过半数成员出席，作出的决定应当经全体成员过半数通过，并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他人出席业主委员会会议。

业主委员会要求物业服务企业列席会议的，物业服务企业的负责人或者其书面委托的代理人应当列席会议。

**第三十条** 业主委员会任期届满三个月前，应当召开业主大会会议进行业主委员会的换届选举；逾期未换届的，街道办事处（乡镇人民政府）应当责令其限期组织换届选举；逾期仍未组织的，可以由居（村）民委员会在街道办事处（乡镇人民政府）的指导和监督下，组织换届选举工作。

业主委员会应当自新一届业主委员会履职之日起十日内，将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物予以移交；拒不移交的，新一届业主委员会可以请求街道办事处（乡镇人民政府）督促其移交。

业主委员会成员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交本届

业主委员会；拒不移交的，业主委员会、业主或者居（村）民委员会可以请求街道办事处（乡镇人民政府）督促其移交。

移交过程中出现治安事件的，公安机关应当依法及时处理。

**第三十一条** 业主委员会成员的任职条件、职务终止和职务罢免，依照法律和国家有关规定执行。

业主委员会及其成员不得有下列行为：

（一）挪用、侵占、擅自使用业主共有财产；

（二）虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施的维修、检测等费用；

（三）索取、收受建设单位、物业服务企业或者利害关系人的不正当利益；

（四）明示、暗示物业服务企业减免业主委员会成员的物业费；

（五）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动；

（六）转移、隐匿、篡改、毁弃或者拖延提供物业管理有关文件、资料；

（七）擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（八）拒不执行业主共同决定的事项；

（九）违反法律法规规定或者侵害业主合法权益的其他行为。

有前款行为的，业主、利害关系人有权向有关部门举报，有关部门应当依法处理。

**第三十二条** 经业主委员会或者百分之二十以上的业主提议增减或者调整业主委员会成员的，由业主大会会议作出决定，并以书面形式在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公告。

**第三十三条** 管理规约应当包括以下内容:

（一）物业基本情况;

（二）公共场所及共用设施设备状况;

（三）业主使用其物业和物业管理区域内公共场所及共用设施设备的权益;

（四）业主参与物业管理的权利和义务;

（五）业主对业主委员会及其成员、物业服务企业的监督权;

（六）物业的使用、维护、装饰装修管理;

（七）业主应当遵守的行为准则;

（八）物业共有部分的经营与收益分配;

（九）专项维修资金筹集、使用和管理;

（十）违反管理规约的责任;

（十一）其他有关事项。

**第三十四条** 业主大会议事规则应当就以下事项作出约定:

（一）业主大会的议事方式;

（二）业主大会的表决程序;

（三）业主委员会的组成和成员任期;

（四）业主大会、业主委员会定期会议召开的时间或者次数;

（五）其他有关事项。

**第三十五条** 业主大会、业主委员会作出的决定和管理规约、业主大会议事规则，应当符合法律、法规的规定，对物业管理区域内的全体业主具有约束力。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，县级人民政府物业管理主管部门或者街道办事处（乡镇人民政府）应当责令限期改正或者予以撤销，并通告全体业主。

业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以依法请求人民法院予以撤销。

业主大会、业主委员会召集程序、表决方式违反业主大会议事规则的，经业主请求，街道办事处（乡镇人民政府）应当责令限期改正，并通告全体业主。

**第三十六条** 业主大会、业主委员会工作经费，以及业主委员会成员补贴、执行秘书的薪酬，可以由业主分摊，也可以从业主共有资金中列支。具体筹集、管理和使用办法由业主大会决定。

业主委员会应当于每年三月底前以书面形式在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公布上一年业主大会、业主委员会工作经费使用以及业主委员会成员补贴、业主共有资金收支等情况，接受业主监督。业主监事会或者独立监事应当进行检查；发现问题的，应当要求业主委员会予以纠正。

业主委员会换届或者业主委员会主任离任的，根据管理规约约定或者业主大会决定，业主委员会应当对任期内各项经费收支

情况进行审计。经百分之二十以上的业主提议，业主委员会也应当对经费收支情况进行审计。业主委员会拒绝进行审计的，街道办事处（乡镇人民政府）应当责令改正。

审计结果应当在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公告。街道办事处（乡镇人民政府）应当督促业主委员会对审计发现的问题进行整改；涉嫌犯罪的，依法移送有关机关。

## 第三章　前期物业管理

**第三十七条**　在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，应当与选聘的物业服务企业签订书面的前期物业服务合同，依法约定前期物业管理事项。

**第三十八条**　住宅物业的建设单位应当在销售物业前通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式，选聘物业服务企业实施前期物业管理。

投标人少于三个或者建筑面积五万平方米以下的住宅物业，经物业管理主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

建设单位应当提供前期物业管理开办费，用于购买物业办公设备等固定资产。

**第三十九条**　建设单位可以邀请前期物业服务企业提前介入项目的开发建设，对项目的规划设计方案、配套设施建设、工

程质量控制、设备运行管理等事项，提出与物业管理有关的建议。

建设单位组织项目工程验收和分户验收时，应当通知前期物业服务企业参与。

**第四十条** 新建物业的建设单位在申领商品房预售许可证或者现房销售备案前，应当向县级人民政府物业管理主管部门报送以下材料:

（一）建设单位与物业服务企业签订的前期物业服务合同;

（二）经批准的物业项目规划设计方案;

（三）标注物业服务用房具体位置、面积的样图和配置标准的书面承诺;

（四）应当招投标的物业管理项目招投标情况的书面材料;

（五）物业配套建筑和设施设备的清单及产权归属说明等资料。

**第四十一条** 新建物业的配套建筑及设施设备符合下列条件后，建设单位方可办理物业交付手续:

（一）水、电纳入城市管网，安装分户计量装置和控制装置，并对物业服务用房、共用部位、共用设施设备以及同一物业管理区域内非住宅用户配置独立的水、电计量装置;

（二）在城市管道燃气、集中供热主管网覆盖的区域，完成住宅室内外燃气、供热管道的敷设且与相应管网连接，并按照规划要求安装分户计量装置和控制装置;

（三）通信、监控等设施按照规划设计要求配置到位;

（四）按照规划要求完成消防和人民防空工程设施建设;

（五）按照规划要求完成教育、邮政、文化、医疗卫生、体育、环境卫生、养老等设施以及社区管理用房建设;

（六）按照规划要求完成小区道路建设，并与城市道路或者公路相连;

（七）按照规划要求完成绿化建设及车库、车位和车辆的充电设施的配置;

（八）建筑物及其配套设施的标志标识完整、清晰;

（九）法律、法规规定的其他条件。

**第四十二条** 对新建住宅物业，设区的市或者县（市）人民政府物业管理主管部门应当会同相关部门对本条例第四十一条规定的事项进行现场综合查验。对综合查验发现的问题，责令建设单位限期整改。

综合查验结果和整改情况应当在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公告。

**第四十三条** 建设单位应当依照省人民政府住房城乡建设部门公布的临时管理规约示范文本，制定临时管理规约，报县级人民政府物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）备案。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

在首次业主大会会议通过的管理规约生效后，临时管理规约即行失效。

**第四十四条** 建设单位销售物业时，应当在销售场所将经批

准的规划设计方案、物业管理区域的划分、临时管理规约及物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备、前期物业服务合同等相关材料予以公示，并向物业买受人提供书面公示材料。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当书面承诺遵守临时管理规约。

**第四十五条** 建设单位与物业买受人签订物业买卖合同时，应当向物业买受人明示前期物业服务合同及物业服务企业名称、服务内容、服务标准、收费标准、计费方式、起始时间和业主共有资金管理等内容。

前期物业服务合同作为物业买卖合同的附件，对物业买卖双方和物业服务企业具有约束力。业主委员会或者业主与新物业服务企业签订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** 业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位和物业服务企业不得擅自处分。

业主大会成立前，建设单位或者前期物业服务企业利用物业共有部分产生的收入应当单独列账，予以公示；收入扣除合理成本之后，属于业主共有。合理成本的确定由设区的市人民政府物业管理主管部门制定指导意见。

**第四十七条** 物业管理区域内属业主共有的物业服务用房等配套建筑，由建设单位负责申请房屋权属登记。登记机构应当在不动产登记簿中对属业主共有的物业服务用房等配套建筑予以记载。业主有权查询。

**第四十八条** 物业服务用房的配置应当符合下列规定:

（一）物业管理区域物业总建筑面积五万平方米以下的，按照不少于建筑面积一百五十平方米配置;

（二）物业管理区域物业总建筑面积二十五万平方米以下的，按照物业总建筑面积千分之三配置；总建筑面积超过二十五万平方米的，超过部分按千分之一的标准配置;

（三）物业服务用房应当在地面以上，相对集中，便于开展物业服务活动，并且具备采光、通风、水、电、通信等正常使用功能和具有独立的通道。

物业服务用房包括物业服务办公用房、业主委员会办公用房等，其中，用于业主委员会议事活动用房的，应当按照配置物业服务用房的比例合理确定，一般按照建筑面积二十至四十平方米配置。

物业服务用房不得计入公摊面积，所有权属于全体业主。建设单位移交物业服务用房，不得收取任何费用，并提交登记证明。

未经业主大会同意，不得改变物业服务用房的用途。

集中建设的保障性住房、拆迁安置住房应当按照不低于总建筑面积千分之三增加配置物业服务经营性用房，收益用于弥补物业费不足。

**第四十九条** 建筑区划内的道路，属于业主共有，但是属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他

公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。

**第五十条** 新建物业交付使用前，物业服务企业和建设单位，应当按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验，如实记录承接查验物业的现状、存在的问题，提出解决方法，明确责任主体、解决期限和复验要求；未进行承接查验的，不得交付使用。物业服务企业不得承接未经查验的物业。查验不合格的，建设单位应当及时解决物业共用部位、共用设施设备存在的问题。

承接查验过程中，建设单位和物业服务企业应当邀请业主代表和县级人民政府物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）派员参加。物业服务企业应当依法办理承接查验备案手续，并将承接查验情况在物业交付时书面告知业主。

建设单位、物业服务企业应当如实进行承接查验，不得恶意串通、弄虚作假，侵害业主合法权益。

**第五十一条** 在办理物业承接查验时，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料:

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、分户验收等竣工验收资料;

（二）共用设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件;

（四）物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单;

（五）园林施工图纸及树种清单;

（六）业主名册;

（七）物业的使用、维护、管理必需的其他资料。

前期物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备及相关资料移交业主委员会。

建设单位、物业服务企业、业主委员会及其工作人员不得泄露业主个人信息资料。

**第五十二条** 物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持下列文件向县级人民政府物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）办理备案手续:

（一）前期物业服务合同;

（二）临时管理规约;

（三）物业承接查验记录及复验情况;

（四）建设单位移交资料清单;

（五）交接记录;

（六）其他承接查验有关的文件。

**第五十三条** 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

建设单位返还建设工程质量保证金时，应当听取业主和物业服务企业对施工单位保修责任落实情况的意见。

**第五十四条** 新建物业管理区域内的供水、供电、供燃气、供热、通信等最终用户的分户计量表或者最终用户入户端口以外的专业经营设施设备，应当符合国家技术标准和专业技术规范。

建设单位在组织竣工验收时，应当通知供水、供电、供气、供热、通信等专业经营单位参加；在竣工验收合格后，应当将物业管理区域内专业经营设施设备移交给专业经营单位负责管理，专业经营单位应当接收并承担维修、养护和更新的责任，有关费用由专业经营单位承担。

老旧住宅小区内的专业经营设施设备需要改造的，按专业经营单位要求改造后，移交给专业经营单位管理，专业经营单位应当接收。

专业经营设施设备包括变（配）电、二次供水、燃气调压、供热等设施设备及相关管线。

## 第四章　物业服务

**第五十五条**　物业服务企业承接物业服务项目，应当持物业服务合同副本报送物业项目所在地县级人民政府物业管理主管部门备案，其物业项目负责人应当在到岗之日起三日内，到物业项目所在地的居（村）民委员会报到。

物业服务企业应当为每一个物业管理区域的服务项目收支情况独立建账。

**第五十六条**　物业服务企业享有以下权利：

（一）根据有关法律、法规规定和物业服务合同约定，对物业及其环境、秩序进行管理；

（二）依照国家、省有关规定和物业服务合同约定收取物业费;

（三）劝阻违反管理规约的行为;

（四）可以将专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人;

（五）法律、法规规定或者业主大会授予的其他权利。

**第五十七条** 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且履行下列义务:

（一）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;

（二）听取业主的意见和建议，接受业主监督;

（三）按照规定向有关部门报送信用信息、统计报表等相关资料;

（四）支持、配合居（村）民委员会依法履行职责;

（五）发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施消除安全隐患或者向相关单位报告;

（六）对违反有关治安、生态环境、规划、消防、人防、房屋装饰装修和使用等法律法规的行为，应当及时劝阻，采取合理措施制止，向有关部门、街道办事处（乡镇人民政府）报告并协助处理;

（七）履行生活垃圾分类投放管理责任人责任，指导、督促

业主和物业使用人进行生活垃圾分类，保持小区环境整洁;

（八）对建设单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，应当向住房城乡建设部门报告;

（九）妥善保管承接查验有关的文件、资料和记录，建立档案;

（十）法律、法规规定的其他义务。

**第五十八条** 物业服务企业可以为业主提供助老、托幼、家政保洁、维修、代购、车辆租借、宠物代管等个性化服务。物业服务企业提供个性化服务的，应当将个性化服务的内容、收费标准等事项进行公示，按照自愿原则与业主另行约定。

**第五十九条** 物业服务企业不得有下列行为:

（一）擅自设置收费项目和提高收费标准;

（二）只收取费用不提供服务，或者所收取的费用与提供的服务质价不符;

（三）擅自利用业主共有部分开展经营活动;

（四）挪用、侵占、隐瞒业主共有资金;

（五）虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施的维修、检测等费用，以及业主共同支付的其他费用;

（六）泄露业主信息;

（七）强制业主通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用设施设备;

（八）与业主委员会成员串通，损害业主利益;

（九）其他损害业主合法权益的情形。

**第六十条** 物业服务企业应当向业主大会、业主委员会报告下列信息，并在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公告:

（一）物业服务企业的营业执照、投诉电话及物业服务企业和项目负责人等相关信息;

（二）物业服务内容和质量要求，收费项目、标准和方式，合同履行情况;

（三）电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修保养单位名称、联系方式、维修保养记录以及安全运行状况;

（四）二次供水设施清洗记录及水质检测情况;

（五）业主共有资金、专项维修资金的使用情况;

（六）物业服务用房使用情况;

（七）物业费收支情况;

（八）法律、法规规定和物业服务合同约定其他应当公告的信息。

前款第一项至第四项的事项应当持续公开；其他事项，应当每半年至少公示一次，公告期不少于三十日。

业主对公告内容提出异议的，物业服务企业应当及时答复。

**第六十一条** 业主大会可以通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式，选聘物业服务企业。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，业主委员

会应当将两家以上备选的物业服务企业的基本情况、拟签订的物业服务合同的主要内容在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公示。业主委员会根据多数业主意见对公示内容调整后，提请业主大会投票表决。

鼓励、支持业主大会选聘信用等级高、业绩优良、人员结构合理、管理智能化的物业服务企业。

**第六十二条** 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业依法订立书面物业服务合同。

省人民政府住房城乡建设部门应当制定、公布物业服务合同示范文本。

**第六十三条** 物业服务合同签订前，业主委员会应当将拟签订的物业服务合同在物业管理区域内显著位置公示，充分听取业主意见后，再提交业主大会通过。物业服务合同内容确需调整的，业主委员会应当将调整的内容在物业管理区域内显著位置公示，并按照业主大会规定的程序确认调整合同。

前款规定的公示时间不得少于十日。

物业服务企业应当按照物业服务合同指派项目负责人。更换项目负责人的，应当及时告知业主并在物业管理区域显著位置进行公示。

**第六十四条** 物业服务合同期限届满前六个月，业主委员会应当召开业主大会会议，讨论决定物业服务企业的聘用事宜。业主大会决定续聘的，应当在合同期限届满前与物业服务企业续订

物业服务合同；业主大会决定不续聘的，应当提前六十日书面通知物业服务企业。

物业服务期限届满前，物业服务企业不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日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。

提前解除物业服务合同的，提出解除合同的一方应当于六十日前书面通知合同另一方，在物业管理区域内显著位置公告，并书面告知所在地的县级人民政府物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）。但是合同对通知期限另有约定的除外。

**第六十五条** 物业服务合同终止的，原物业服务企业应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，并按照法律、法规规定和合同约定，向业主委员会移交下列资料和财物：

（一）本条例第五十一条规定的资料；

（二）物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料及物业服务档案；

（三）物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备；

（四）清算预收、代收的有关费用及相关账册、票据；

（五）由前期物业管理开办费购买的物业办公设备等固定资产；

（六）物业费中单列的未使用完的资金；

（七）法律、法规规定的应当移交的其他事项。

业主大会重新选聘物业服务企业后，业主委员会应当将前款

所列资料和财物移交重新选聘的物业服务企业，原物业服务企业应当与新选聘的物业服务企业做好物业管理交接工作。

物业服务合同终止后，在业主大会选聘的新物业服务企业接管之前，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费。

物业服务企业未办理交接手续，不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。

**第六十六条** 县级人民政府物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当加强对物业管理交接工作的指导、协调和监管。

被解聘的物业服务企业拒不移交有关财物，或者拒不撤出物业管理区域的，业主委员会可以向街道办事处（乡镇人民政府）、县级人民政府物业管理主管部门报告，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，或者申请仲裁。

被解聘的物业服务企业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企业进场服务。

**第六十七条** 物业服务企业退出物业项目时，业主大会仍未选聘到新物业服务企业的，经业主委员会申请，街道办事处（乡镇人民政府）应当进行应急管理。居（村）民委员会可以在街道办事处（乡镇人民政府）指导和监督下，根据应急管理的需要负责组织基本保洁、秩序维护、电梯运行等服务，费用由业主承担。

**第六十八条** 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按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定。

实行政府指导价的物业服务收费，由有定价权的发展改革部门会同物业管理主管部门根据物业服务质量等级标准、服务成本等因素，制定并公布基准价及浮动幅度，并建立动态调整机制。

**第六十九条** 物业服务企业应当按照物业服务合同约定，在物业费中单列规定比例的资金独立建账，专项用于物业共用部位、共用设施设备维修养护，每年公布一次收支使用情况，接受业主、业主委员会监督。物业服务企业撤出后，将剩余部分按本条例第六十五条规定一并移交。

**第七十条** 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各项资金的收支建立台账，并接受业主委员会的核查。

**第七十一条** 物业管理区域内供水、供电、供燃气、供热等专业经营单位应当按照最终用户使用的计量器具显示的量值向其收取费用，不得转嫁户外管线或者其他设施的损耗和损失。

住宅物业管理区域内的公共路灯、楼梯灯、人防工程、车库、电梯、二次供水、安全防范设施设备的用电，绿化用水用电，消防用水等的收费，应当执行居民用水用电价格标准。

专业经营单位可以委托物业服务企业代收有关费用，并按约定支付手续费，但接受委托的物业服务企业，不得向业主收取手续费等额外费用。

**第七十二条** 已交付业主的物业，物业费由业主承担；未交付业主的或者已竣工但尚未售出的物业，物业费由建设单位承担。物业转让或者灭失的，业主或者物业使用人应当结清物业费。

前款所称交付是指在物业买卖合同约定的时间内，业主收到书面交付通知并办妥相关交付手续。业主收到书面交付通知后，在通知期限内无正当理由不办理相关交付手续的，视为交付。建设单位没有事先书面通知的，以业主实际办妥相关交付手续为准。

**第七十三条** 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费。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务企业可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务企业可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务企业不得采取停止供电、供水、供热、供燃气以及停止使用门禁卡、限制使用电梯等方式催交物业费。

**第七十四条** 物业服务企业应当按照有关物业服务规范和标准提供服务，加强物业共用部位、共用设施设备运行状况的日常检查；对物业共用部位、共用设施设备运行状况应当于每年第四季度向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内显著位置公

告。

**第七十五条** 物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定，落实安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作。物业服务企业未履行物业服务合同义务或者履行合同义务不符合约定，导致业主、物业使用人人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

物业服务企业应当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。鼓励、支持物业服务企业采取安装高空抛物智能监控系统等措施，加强安全防护。

物业管理区域内发生安全事故等突发事件时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

物业服务企业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。对于物业服务企业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。

业主、物业使用人对人身、财产安全有特殊保护要求的，由业主、物业使用人与物业服务企业另行约定。

物业服务企业在维护物业管理区域的公共秩序时，应当履行职责，但不得侵害业主、物业使用人的合法权益。

**第七十六条** 物业管理主管部门应当会同有关部门加强对物业服务企业的监督管理，定期对其服务质量进行考核，并向社

会公开考核结果。

推进建立物业服务质量评估机制。物业服务质量评估机构从事物业服务质量评估活动，应当遵循独立、客观、公正的原则，不得弄虚作假，出具有虚假内容、误导性陈述、重大遗漏的评估报告。

物业管理协会可以依照国家和省有关规定，制定物业服务规范和等级标准，建立和完善物业服务企业以及物业服务从业人员的自律制度，配合物业管理主管部门建立健全信用档案。

**第七十七条** 县级人民政府住房城乡建设、城市管理、发展改革、公安、应急管理、消防救援、市场监管、生态环境、卫生健康等部门，应当加强物业管理区域内公共秩序、治安、消防、物业服务收费、环境卫生、房屋使用、小区绿化等方面的监督管理，建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公布联系方式，依法处理物业管理区域内的违法行为；有关部门应当自收到投诉之日起十五日内进行调查、处理，并将调查或者处理结果答复投诉人。

**第七十八条** 业主、物业服务企业发生物业服务纠纷的，当事人可以协商解决,也可以向人民调解委员会或者街道办事处(乡镇人民政府）申请调解。

设区的市、县（市、区）和街道（乡镇）可以设立物业服务纠纷人民调解委员会，调解物业服务纠纷。

县级以上人民政府有关部门、街道办事处（乡镇人民政府）

和居（村）民委员会以及人民调解委员会应当建立物业服务纠纷多元化解机制，加强物业服务纠纷调处工作。

**第七十九条** 实行物业管理联席会议制度。物业管理联席会议由街道办事处（乡镇人民政府）负责召集，县级人民政府物业管理主管部门、城市管理等相关部门、公安派出所、司法所、居（村）民委员会、物业服务企业等单位以及业主委员会或者业主代表参加。物业管理联席会议主要协调解决下列事项:

（一）业主委员会未依法履行职责;

（二）业主委员会未依法换届;

（三）物业服务企业未依法退出和办理交接手续;

（四）物业服务过程中发生的重大矛盾纠纷;

（五）其他需要协调解决的相关事项。

## 第五章 物业的使用与维护

**第八十条** 业主或者物业使用人对房屋进行装饰装修，应当遵守法律、法规和《住宅室内装饰装修管理办法》等规章的规定，规范开展装饰装修活动，不得损害房屋安全。

**第八十一条** 业主或者物业使用人对房屋装饰装修的，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当告知房屋装饰装修的禁止行为和注意事项。

物业服务企业应当加强对房屋装饰装修现场的巡查；业主或

者物业使用人、装饰装修施工人员应当配合。

房屋装饰装修产生的垃圾，业主或者物业使用人应当及时清理；委托物业服务企业清理的，按约定支付清理费用。

**第八十二条** 物业出租的，业主或者物业使用人应当在签订物业租赁合同后，及时将物业承租人、出租期限、物业费交纳的约定等情况书面告知业主委员会和物业服务企业。

**第八十三条** 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构；

（二）侵占、损坏物业的共用部位、共用设施设备；

（三）违法搭建建筑物、构筑物；

（四）违反法律、法规和管理规约，以及未经有利害关系的业主同意，改变住宅用途；

（五）擅自改变房屋外观；

（六）在建筑物、构筑物上涂写、刻画或者违反规定悬挂、张贴宣传品；

（七）堆放易燃、易爆、剧毒或者含有放射性物质的物品，排放有毒、有害物质或者发出超过规定标准的噪音；

（八）损坏公共绿化及其附属设施；

（九）违反规定倾倒垃圾、污水和杂物，焚烧垃圾；

（十）违反规定停放车辆；

（十一）在建筑物公共门厅、楼梯间、疏散通道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域、人员密集场所的室内区域

停放电动车辆或者为电动车辆充电;

（十二）违反用电安全要求，在住宅内为电动车辆充电或者私拉电线和插座充电;

（十三）用电梯轿厢运载电动车辆或者电动车辆蓄电池;

（十四）违反规定摆摊设点、占道经营;

（十五）违反规定饲养动物;

（十六）从建筑物中抛掷物品;

（十七）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，业主委员会、物业服务企业应当及时采取合理措施制止。制止无效的，物业服务企业、业主委员会应当及时报告有关行政管理部门。有关行政管理部门在接到报告后，应当依法予以制止或者依法处理。

**第八十四条** 业主或者物业使用人封闭阳台以及安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩、外置式晾衣架等设施的，应当遵守临时管理规约或者管理规约，保持物业的安全、整洁、美观。

**第八十五条** 物业存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护，有关业主应当给予配合。

责任人不履行维修养护义务的，经业主大会或者业主委员会同意，可以由物业服务企业维修养护，费用由责任人承担。

**第八十六条** 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库的，应当首先满足本区域内业主的需要，其归属由当事人通过

出售、附赠或者出租等方式约定。

建设单位销售房屋时，应当将车位、车库规划配建数量、位置、租售价格等信息在房屋销售现场公示并书面告知买受人。

建设单位未出售或者未附赠的车位、车库信息应当公开；业主要求承租的，建设单位不得拒绝。

**第八十七条** 任何单位和个人不得擅自占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆。确需占用的，应当经业主大会同意。

车辆在物业管理区域内行驶、停放，应当遵守物业管理区域相关管理规定，不得占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道。

住房城乡建设、应急管理、消防救援、公安机关交通管理等部门应当加强对物业管理区域停车位施划的指导。

**第八十八条** 新建住宅小区车位应当按照规划配建要求建设充电设施或者预留安装条件。

业主、物业使用人在既有住宅小区车位增设充电设施的，应当向供电企业申请报装，不得擅自增设。供电企业应当主动提供用电咨询服务，履行一次性告知义务，接收、查验用电申请资料，并于一个工作日内完成业务受理。符合条件的，供电企业应当及时完成供电方案答复；不符合的，应当向申请人做好解释工作。

鼓励充电运营企业等接受业主委托，为住宅小区充电设施统一提供建设、运营、维护等服务。鼓励将充电设施建设纳入老旧住宅小区基础设施改造范围，同步开展配套供配电设施建设。

街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业应当配合业主依法安装充电设施，为现场勘察、线路安装、通电运行等环节提供便利条件。

**第八十九条** 住宅小区充电设施的建设、使用应当符合国家和省相关技术标准和管理要求。

物业服务企业发现充电设施的建设、使用不符合规定的，应当及时告知理由并劝阻，同时报告物业管理、消防救援等部门，相关部门应当依法处理。

**第九十条** 住宅小区充电设施所有权人是充电设施的安全责任人，承担安全管理主体责任，负责充电设施的日常安全维护、保养和隐患排查、整改。

充电设施所有权人可以委托充电运营企业、电动汽车生产销售企业等相关单位对充电设施进行管理和维护。

充电运营企业应当建立充电安全防范监测系统，实时监测充电设施运行过程；发现异常情况时，应当立即处置并及时告知用户和物业服务企业。

**第九十一条** 业主大会成立后，物业服务企业等利用业主共有部分从事广告、租赁等经营活动的，应当提请业主共同决定后，依法办理有关手续并公示。利用业主共有部分产生的收入，在扣除合理成本后，将属于业主共有的资金归集到业主委员会开设的共有资金账户。

收益按照业主共同决定、物业服务合同约定使用。经业主共

同决定，业主共有资金可以用于补充专项维修资金。

**第九十二条** 物业管理区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当向全体业主开放，建设单位不得将停车位出售、附赠。

人民防空工程平时用作停车位收取的停车费、租金，应当保障该人民防空工程的维护管理和停车管理的必要支出。

**第九十三条** 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者住宅小区外与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当在物业交付前交存专项维修资金。但是一个业主所有且与其他物业不具有共用部位、共用设施设备的除外。

业主交存的专项维修资金及其增值部分属于业主共有。经业主共同决定，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。设区的市、县（市）人民政府物业管理主管部门、业主委员会应当按照国家规定每年至少一次向业主公布专项维修资金的交存、使用、增值、结存等情况。

**第九十四条** 专项维修资金的管理，实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。业主大会成立前，专项维修资金由物业管理主管部门代行管理。业主大会成立后，根据业主大会决定，选择代行管理或者自行管理。

业主大会选择自行管理专项维修资金的，应当接受物业管理主管部门的监督。

专项维修资金管理具体办法由省人民政府另行制定。

**第九十五条** 经业主共同决定筹集专项维修资金，业主未及时交纳的，业主委员会应当督促其交纳。

经业主共同决定维修、更新和改造电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分，有关业主不承担应当分摊的资金的，有利害关系的业主或者业主委员会可以依法通过协商、调解、诉讼、仲裁等方式催交。

业主对电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造方案和资金分摊不能达成一致意见的，所在地街道办事处（乡镇人民政府）应当组织业主协商处理。

**第九十六条** 发生下列危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即进行维修、更新和改造的，由业主大会或者业主委员会提出资金使用申请，业主大会成立前的由相关业主提出资金使用申请:

（一）电梯故障;

（二）消防设施损坏，消防管理部门要求对消防设施维修、更新和改造的;

（三）屋面、外墙渗漏，严重影响房屋使用;

（四）二次供水水泵运行中断，但专业经营单位负责二次供水水泵设备维修、养护的除外;

（五）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍;

（六）楼顶、楼体外立面存在脱落危险;

（七）其他危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况。

物业管理主管部门应当自收到专项维修资金应急使用书面申请之日起二个工作日内进行核实。应急维修工程竣工验收后，应当将使用专项维修资金总额及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公示。

物业管理主管部门应当方便快捷地处理应急维修事项，并加强监督管理，保障资金安全，对维修项目的方案制定、预算编制、工程实施、竣工验收、决算造价审核等环节实施全过程监管。前述事项可以委托第三方评估机构开展评估。

对本条第一款规定的应急维修情形相关主体未及时提出申请的，物业管理主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）应当督促业主和业主委员会或者相关责任人限期维修。

**第九十七条** 物业共有部分维修、更新和改造的，相邻业主、物业使用人应当予以配合；因相邻业主、物业使用人阻挠维修、更新和改造造成其他业主、物业使用人财产损失的，责任人应当负责修复或者赔偿。因维修、更新和改造造成相邻业主、物业使用人损失的，依法承担赔偿责任。

**第九十八条** 县级以上人民政府可以结合城市更新、无障碍环境建设等，推进既有多层住宅加装电梯工作。省、设区的市住房城乡建设部门可以制定加装电梯指导性意见。

**第九十九条** 住宅物业需要使用共有部分进行加装电梯等改造的，应当由本幢或者本单元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，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，符合规划、土地、建设、环境保护、消防安全等法律、法规和技术标准，并且依法办理相关批准手续。

**第一百条** 对配套设施不齐全、环境较差的老旧住宅小区，设区的市、县级人民政府应当采取措施进行改造整治，并将改造整治规划和年度计划向社会公布。老旧住宅小区的范围，由设区的市、县级人民政府确定。

老旧住宅小区内的道路、照明、绿地及文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑及设施设备的改造建设资金，主要由政府统筹安排；业主专有部分的设施设备改造支出，由业主承担。

县级以上人民政府应当有计划地推进城市危险住房处置工作，消除住房使用安全隐患，保障人民群众生命财产安全。

## 第六章 法律责任

**第一百零一条** 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已有行政处罚规定的，从其规定；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第一百零二条** 违反本条例第十六条规定，建设单位未向物业管理主管部门或者街道办事处（乡镇人民政府）报送筹备首次业主大会会议所需文件资料的，由县级人民政府物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下罚款。

**第一百零三条** 违反本条例第十七条第二款、第三款规定，

街道办事处（乡镇人民政府）在收到筹备首次业主大会会议书面报告后，未按规定组建业主大会会议筹备组并公告的，由县级人民政府责令限期改正；逾期不改正的，对负有直接责任的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分。

违反本条例第十七条第四款规定，建设单位拒不承担首次业主大会会议筹备经费的，由县级人民政府物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十五万元以下罚款。

**第一百零四条** 违反本条例第三十一条第二款第一项至第五项规定，业主委员会及其成员挪用、侵占、擅自使用业主共有财产，或者虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施的维修、检测等费用，或者索取、收受建设单位、物业服务企业或者利害关系人的不正当利益，或者明示、暗示物业服务企业减免业主委员会成员的物业费，或者泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动，尚未构成犯罪的，由县级人民政府物业管理主管部门责令限期改正。

违反本条例第三十一条第二款第六项至第八项规定，业主委员会及其成员转移、隐匿、篡改、毁弃或者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，或者拒不执行业主共同决定的事项，尚未构成犯罪的，由县级人民政府物业管理主管部门责令限期改正，有违法所得的，没收违法所得。

违反本条例第二十八条、第三十六条第二款、第九十三条第

二款规定，业主委员会未公开或公布相关情况和资料的，由县级人民政府物业管理主管部门责令限期改正。

**第一百零五条** 物业服务企业有下列行为之一的，由县级人民政府物业管理主管部门予以处罚:

（一）违反本条例第五十条第一款规定，承接未经查验的物业，责令限期改正，逾期不改正的，给予通报批评，并处二万元以上十万元以下罚款，给业主造成损害的，依法承担侵权责任;

（二）违反本条例第五十七条第九项规定，未妥善保管承接查验有关的文件、资料和记录、建立档案，造成文件、资料和记录、档案遗失的，责令限期改正，逾期不改正的，给予通报批评，并处二万元以上十万元以下罚款;

（三）违反本条例第五十九条第四项、第五项、第八项规定，挪用、侵占、隐瞒业主共有资金，或者虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施的维修、检测等费用以及业主共同支付的其他费用，或者与业主委员会成员串通、损害业主利益的，责令限期改正;

（四）违反本条例第六十条第一款规定，未按照规定公示相关信息的，责令限期改正，逾期不改正的，给予通报批评;

（五）违反本条例第六十五条第四款规定，擅自撤离、停止物业服务的，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;

（六）违反本条例第七十三条第三款规定，采取停止供电、

供水、供热、供燃气或者停止使用门禁卡、限制使用电梯等方式催交物业费的，责令限期改正，逾期不改正的，给予通报批评。

**第一百零六条** 违反本条例第六十九条规定，物业服务企业占用、挪用物业费中单列用于物业共用部位、共用设施设备维修养护的专项资金的，由县级人民政府物业管理主管部门责令退还。

**第一百零七条** 违反本条例第七十六条第二款规定，物业服务质量评估机构弄虚作假，出具的评估报告有虚假内容、误导性陈述、重大遗漏的，由县级人民政府物业管理主管部门责令限期改正，没收违法所得，处一万元以上三万元以下罚款。

**第一百零八条** 违反本条例第八十三条第一款第四项规定，擅自改变住宅用途的，由业主委员会根据管理规约约定进行协调、处理；协调处理不成的，由物业管理主管部门或者其他依法行使监督管理权的部门责令限期改正、恢复原状；情节严重的，处五千元以上二万元以下罚款。

**第一百零九条** 违反本条例第八十六条第三款规定，建设单位拒绝出租车位、车库的，由县级人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正，逾期不改正的，给予通报批评。

**第一百一十条** 违反本条例规定，县级以上人民政府物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）或者其他有关行政主管部门及其工作人员有下列情形之一的，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）违法干预业主依法成立业主大会和业主委员会的;

（二）未按照本条例规定组织召开业主大会会议的;

（三）未履行综合查验职责的;

（四）违反物业管理投诉处理规定的;

（五）发现违法行为或者接到违法行为报告不及时作出处理的;

（六）其他滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守行为的。

**第一百一十一条** 县级以上人民政府物业管理主管部门和其他有关部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当将物业服务企业、物业服务质量评估机构及其从业人员、业主委员会成员违反法律、行政法规及本条例规定的行为及其行政处罚信息记入信用信息记录，依照法律、行政法规的规定予以公示，实施失信联合惩戒。

## 第七章 附 则

**第一百一十二条** 本条例所称业主共有资金包括:

（一）利用共有部分经营产生的收入，在扣除合理成本之后所得收益;

（二）共有部分被依法征收、征用的补偿费;

（三）共有资金产生的孳息;

（四）除专项维修资金外的其他合法共有收入。

**第一百一十三条** 业主决定对物业管理区域实施自行管理或者委托其他管理人管理的，参照本条例有关规定执行。但是，电梯、消防等有特定要求的设施设备，应当委托专业机构进行维修和养护。

**第一百一十四条** 本条例自 2026 年 3 月 1 日起施行。