**贵州省物业管理条例**

**第一章　总　　则**

**第一条**

为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人、物业服务企业和其他管理人的合法权益，改善人居环境，促进社会和谐，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等法律、法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

**第二条**

本省行政区域内的物业管理及相关监督管理活动适用本条例。 本条例所称物业管理，是指业主、物业服务企业或者其他管理人对房屋及其配套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**

物业管理活动遵循权利与义务相一致，业主自治与政府指导和监管相结合的原则。

**第四条**

业主可以委托物业服务企业或者其他管理人实施物业管理，也可以自行管理。 鼓励业主委托专业化、社会化、市场化的物业服务企业实施物业管理。

**第五条**

省人民政府住房和城乡建设行政主管部门负责全省物业管理活动的监督管理工作。 县级以上人民政府房屋行政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。 规划、国土资源、工商、价格、城管、环保、公安、民政等有关部门，按照各自职责，负责物业管理的有关监督管理工作。

**第六条**

街道办事处、乡镇人民政府会同县级房屋行政主管部门指导本辖区内的业主依法设立业主大会和选举业主委员会，督促业主大会和业主委员会依法履行职责，依法调解物业管理纠纷，协调物业管理与社区建设的关系。 居（村）民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作。

**第七条**

物业管理协会应当加强行业自律，规范行业行为，促进物业服务企业和从业人员依法经营、诚信服务，推动物业管理行业健康发展。

**第二章　物业管理区域及相关配置**

**第八条**

物业管理区域的划分应当有利于实施物业管理，以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础，并综合考虑共用设备设施、建筑物规模、业主人数、社区布局、自然界线等因素。 物业的配套设备设施是共用的，应当划分为一个物业管理区域；配套设备设施能够分割独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

**第九条**

建设单位向规划行政主管部门申请建设工程规划许可证时，应当同时向建设项目所在地县级房屋行政主管部门提出物业管理区域划分申请。规划行政主管部门在审查批准建设项目规划设计方案时，应当考虑实施物业管理的需要，并征求房屋行政主管部门关于物业管理区域划分的意见，房屋行政主管部门应当在5日内予以回复。 县级房屋行政主管部门应当根据规划行政主管部门审查批准的建设项目规划设计方案，及时向建设单位出具物业管理区域划分决定，并书面告知建设项目所在地街道办事处、乡镇人民政府。 建设单位应当将物业管理区域划分决定的内容在房屋销售现场公示。

**第十条**

已经建成并交付使用的物业，尚未实施物业管理的，需要划分区域实施物业管理时，由物业所在地县级房屋行政主管部门在街道办事处、乡镇人民政府的配合下，征求业主、居（村）民委员会的意见，划分物业管理区域并在相应区域内公告。 已实施物业管理且业主对管理范围没有异议的，物业所在地县级房屋行政主管部门可以将现有管理范围直接确认为一个物业管理区域。

**第十一条**

县级房屋行政主管部门应当建立物业管理区域档案。 物业管理区域档案应当载明物业管理区域的地理位置、四至界限、建筑物总面积、专有部分数量、业主共有部分主要情况、建设单位以及其他需要载明的事项。

**第十二条**

物业管理区域划分后不得擅自变更。 根据物业管理的需要确需变更物业管理区域的，获得销售许可之前的建设单位或者专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主可以向物业所在地县级房屋行政主管部门提出变更申请。 房屋行政主管部门应当自收到申请之日起30日内作出决定。决定予以变更的，对新建物业项目应当撤销原物业管理区域划分决定，向建设单位重新作出物业管理区域划分决定；对已经建成并交付使用的物业应当在相应区域进行变更公告。决定不予变更的，应当向申请人书面说明理由。

**第十三条**

建设单位应当以物业管理区域为单位按照下列要求无偿配置物业服务用房： （一）房屋建筑总面积不足10万平方米的，物业服务用房按照房屋建筑总面积3‰的比例配置，最低不得低于90平方米；房屋建筑总面积在10万平方米以上的，物业服务用房的配置以300平方米为起点，超过10万平方米的部分，按照超过部分建筑面积2‰的比例增加配置，超过50万平方米的部分，按照超过部分建筑面积1‰的比例增加配置。 （二）应当为地面以上能够计算建筑面积的房屋，具备供水、供电设施及其他基本使用条件，能直接投入使用。 规划行政主管部门在审查批准建设项目规划设计方案时，应当按照前款规定明确物业服务用房的位置和面积。建设单位应当将物业服务用房的位置和面积在房屋销售现场公示。 业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，物业管理区域内房屋建筑总面积不足10万平方米的，不得低于15平方米；房屋建筑总面积在10万平方米以上的，不得低于60平方米。

**第十四条**

物业管理区域内车位、车库的配置，不得低于规划行政主管部门规定的车位、车库与房屋套数（含商铺间数）之间的最低配置比例。 已经建成并交付使用的物业，物业管理区域条件允许并经业主大会同意，可以按照规划行政主管部门审查批准的方案建设车位、车库，满足业主停车需求。

**第十五条**

物业管理区域内分户计量装置或者入户端口以外的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营设施设备，由相应的专业经营单位负责设计和建设，并与建设项目同步施工、同步竣工。建设单位应当配合专业经营设施设备的施工，并承担相关土建工程的配套建设。 本条例施行前建设的专业经营设施设备，业主大会决定移交给专业经营单位的，专业经营单位应当接收。

**第三章　业主、业主大会及业主委员会**

**第十六条**

依法登记取得房屋所有权的人为业主。 通过诉讼、仲裁取得房屋所有权的，生效法律文书所确认的所有权人为业主；继承或者受遗赠取得房屋所有权的，自继承或者受遗赠开始时，继承人、受遗赠人为业主；合法建造的房屋，房屋的建造人为业主。 基于买卖、赠与、拆迁安置等已经合法占有房屋，但尚未依法登记取得房屋所有权的人，在物业管理活动中享有业主权利，并承担相应义务。

**第十七条**

业主在物业管理活动中，享有下列权利： （一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业或者其他管理人提供的服务； （二）提议召开业主大会会议，并就物业管理形式以及有关事项提出建议； （三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议； （四）参加业主大会会议，行使表决权； （五）选举业主委员会成员，并享有被选举权； （六）监督业主委员会的工作； （七）监督物业服务企业或者其他管理人履行物业服务合同； （八）对共有部分的使用、维护等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。

**第十八条**

业主在物业管理活动中，应当履行下列义务： （一）遵守管理规约、业主大会议事规则； （二）遵守物业管理区域内物业共有部分的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度； （三）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； （四）按照国家有关规定交纳专项维修资金； （五）按照物业服务合同的约定交纳物业服务费； （六）法律、法规规定的其他义务。 业主不得以放弃权利为由不履行义务。

**第十九条**

物业的承租人、借用人等物业使用人，根据法律、法规、管理规约、业主大会或者业主委员会依法作出的决定，以及其与业主的约定，享有相应权利，承担相应义务。

**第二十条**

物业管理区域内的业主可以设立业主大会，选举业主委员会。未设立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。 业主大会由物业管理区域内的全体业主组成，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益。 一个物业管理区域内只能设立一个业主大会。

**第二十一条**

物业管理区域内，符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议： （一）交付使用的房屋专有部分面积达到建筑物总面积50%以上； （二）交付使用的房屋套数达到总套数50%以上； （三）首套房屋交付使用已满两年且交付使用的房屋套数达到总套数25%以上； （四）物业服务企业在前期物业服务合同期限内依法解除合同或者前期物业服务合同期限即将届满。 建设单位应当自前款第一项至第三项规定的条件具备之日起30日内将房屋交付使用情况书面报告物业所在地街道办事处、乡镇人民政府和县级房屋行政主管部门，街道办事处、乡镇人民政府应当自收到报告之日起10日内在物业管理区域内予以公告。

**第二十二条**

符合首次业主大会会议召开条件，业主书面申请街道办事处、乡镇人民政府组成业主大会筹备组的，街道办事处、乡镇人民政府应当自收到申请之日起60日内，会同县级房屋行政主管部门负责组织、指导成立首次业主大会筹备组。业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处或者乡镇人民政府代表、居（村）民委员会代表等组成，人数应为7人以上单数，其中业主代表所占比例不得低于筹备组总人数的1/2，筹备组组长由街道办事处或者乡镇人民政府代表担任。 筹备组成员名单及基本情况应当自确定之日起3日内在物业管理区域内公示。

**第二十三条**

物业服务企业应当协助业主大会筹备组开展工作，向业主大会筹备组提供业主清册及通讯方式、物业管理状况等文件资料。 建设单位、物业服务企业不得妨碍业主大会筹备组开展工作。

**第二十四条**

业主大会筹备组负责首次业主大会会议召开的下列筹备工作： （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、内容和形式； （二）拟定管理规约草案和业主大会议事规则草案； （三）确认业主身份、业主人数和业主专有部分面积； （四）拟定业主委员会选举办法草案，提出候选人建议名单； （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。 前款规定内容，筹备组应当在首次业主大会会议召开15日前以书面形式在物业管理区域内公示。业主对业主身份、专有部分面积提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

**第二十五条**

业主大会筹备组应当自组成之日起3个月内组织召开首次业主大会会议。 首次业主大会会议议程应当首先表决业主大会议事规则，会议按照表决通过的业主大会议事规则的规定召开。 业主大会自首次业主大会会议有效召开之日起设立。

**第二十六条**

业主大会决定下列事项，需要办理相关手续的，由业主委员会依法办理： （一）制定和修改管理规约及业主大会议事规则； （二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员； （三）业主大会、业主委员会的工作经费以及业主委员会成员的工作补贴； （四）实施委托管理或者自行管理； （五）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人； （六）筹集和使用专项维修资金； （七）改建、重建建筑物及其附属设施； （八）改变共有部分的用途、利用共有部分从事经营性活动、处分共有部分； （九）业主大会依法决定或者管理规约依法确定应当由业主共同决定的事项。 决定前款第六项和第七项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积2/3以上的业主且占总人数2/3以上的业主同意；决定前款其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

**第二十七条**

物业管理区域内，幢、单元等特定范围内的业主，在不损害该特定范围之外其他业主合法权益的前提下，根据管理规约的约定可以共同决定下列事项： （一）对该范围内的共有部分进行维修、更新、改造； （二）就该范围内的共有部分筹集和依法使用住宅专项维修资金。 特定范围内的业主决定前款规定的事项，应当经专有部分占所在幢、单元等特定范围建筑物总面积2/3以上的业主且占总人数2/3以上的业主同意。

**第二十八条**

管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。 制定管理规约，应当尊重社会公德，不得违反法律、法规的规定和损害社会公共利益。 管理规约对全体业主具有约束力。

**第二十九条**

业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组成、成员任期等事项作出约定，并可以约定业主委员会候补成员的设立、缺席业主表决权计算规则等事项。

**第三十条**

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约定召开。 有下列情形之一的，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议： （一）经占总人数20%以上的业主提议； （二）业主委员会成员缺员需要补选的； （三）业主委员会决定集体辞职，需要重新选举业主委员会的； （四）物业服务合同期限届满前，需要重新选聘物业服务企业或者其他管理人，或者需要对原物业服务合同主要事项进行变更的； （五）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的； （六）法律、法规、管理规约及业主大会议事规则规定的其他情形。 业主委员会不按照第二款、第三款规定组织召开业主大会会议的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令业主委员会限期组织召开；业主委员会逾期仍不组织召开的，业主可以请求街道办事处、乡镇人民政府组织召开，街道办事处、乡镇人民政府应当在接到请求之日起30日内组织召开。

**第三十一条**

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见以及业主大会议事规则约定的其他形式召开，但应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。 采用书面形式征求意见的，业主委员会应当将征求意见书送达业主，涉及表决事项的，征求意见书应当载明表决事项，由业主签收并按照业主大会议事规则的约定行使表决权。不能送达的，可以将征求意见书的内容在物业管理区域内便于业主知晓的显著位置进行公示，由业主在公示期限内到公示指示地点行使表决权。书面征求意见的结果应当在物业管理区域内便于业主知晓的显著位置公示，公示期限不得低于7日，业主有权查阅相关资料。 业主委托他人参加业主大会会议的，应当出具委托书，载明委托事项、委托权限及期限。

**第三十二条**

召开业主大会会议，业主委员会应当在召开15日前将会议的时间、地点、形式、议题、议程等内容在物业管理区域内便于业主知晓的显著位置公示。 发生重大事故或者紧急事件需要召开临时会议的，可以根据实际情况在7日内公示、召开。

**第三十三条**

业主大会会议采用记名投票方式表决，但业主大会议事规则另有约定的除外。 任何人不得伪造业主选票、表决票、业主签名或者委托书。业主委员会应当妥善保管选票、表决票和委托书，以备查询。

**第三十四条**

业主大会议事规则可以约定，业主大会会议经有效召开，与会业主就会议事项形成多数决议但未达到本条例第二十六条第二款规定的，由缺席业主补充表决，经补充表决仍未达到要求的，最终缺席业主的人数和相应的专有部分面积直接计入行使表决权的业主多数人数和多数面积之内。

**第三十五条**

业主委员会执行业主大会决定的事项，依法履行下列职责： （一）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况； （二）业主大会决定委托管理时，代表业主与业主大会选聘的物业服务企业或者其他管理人签订物业服务合同； （三）收集和了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务合同的履行； （四）监督管理规约的实施； （五）调解物业使用和维护中的纠纷； （六）法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

**第三十六条**

业主委员会成员应当符合下列条件： （一）本物业管理区域内具有完全民事行为能力的业主，业主为单位的，应当为单位授权的自然人代表； （二）遵守法律、法规和管理规约； （三）热心公益事业，责任心强，具有较强公信力和组织能力； （四）具有与履行职责相适应的工作时间； （五）本人及其近亲属未在本物业管理区域内从事物业服务； （六）管理规约或者业主大会议事规则约定的其他条件。 符合前款第二项至第六项规定的条件，合法使用业主房屋并具有完全民事行为能力的业主直系亲属、与业主共同生活的监护人，是否可以当选为业主委员会成员，由管理规约或者业主大会议事规则约定。 业主大会议事规则约定设立业主委员会候补成员的，候补成员的资格条件适用本条规定。

**第三十七条**

业主委员会成员应当遵守法律、法规、管理规约和业主大会议事规则，不得有下列行为： （一）挪用、侵占业主共有财产； （二）非法索取、收受建设单位、物业服务企业或者其他管理人及有利害关系业主提供的利益或者报酬； （三）利用职务之便要求物业服务企业或者其他管理人减免物业服务费； （四）其他有损业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

**第三十八条**

业主委员会应当自选举产生之日起3日内召开首次业主委员会会议，按照业主大会议事规则的约定在业主委员会成员中选举主任、副主任，明确业主委员会成员职责。

**第三十九条**

业主委员会应当自选举产生之日起30日内，将业主大会成立情况、管理规约、业主大会议事规则以及业主委员会成员、候补成员基本情况等材料向物业所在地房屋行政主管部门备案。房屋行政主管部门应当将备案情况及时书面告知相关街道办事处或者乡镇人民政府。 物业所在地房屋行政主管部门应当自收到前款规定材料之日起10日内向业主委员会出具备案证明。 备案的有关事项发生变更的，应当重新备案。

**第四十条**

业主委员会会议应当按照业主大会议事规则的约定定期召开。经1/3以上业主委员会成员提议或者业主委员会主任认为有必要的，应当及时召开业主委员会会议。 业主委员会会议由业主委员会主任召集并主持，业主委员会主任因故不能召集或者主持会议的，可以委托业主委员会副主任召集或者主持。 业主委员会会议应当有过半数的成员出席方可举行，作出决议必须经全体成员过半数以上同意。业主委员会候补成员列席业主委员会会议，不具有表决权。业主委员会应当自作出决定之日起3日内，将决定内容在物业管理区域内公示。 业主可以查阅业主委员会会议资料，并有权向业主委员会提出询问，业主委员会应当予以答复。

**第四十一条**

业主大会、业主委员会作出的有关物业管理的决定，对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，物业所在地街道办事处、乡镇人民政府或者县级房屋行政主管部门，应当责令改正或者撤销，并通告全体业主。 业主认为业主大会、业主委员会作出的决定侵害其合法权益的，可以请求人民法院予以撤销。但在人民法院作出生效判决之前，不影响业主大会、业主委员会决定的约束力。

**第四十二条**

业主委员会成员因物业转让或者灭失等原因丧失业主身份、被判处刑罚、死亡、失踪的，其成员资格自行终止。 业主委员会成员任职期间，出现管理规约、业主大会议事规则约定的资格终止情形的，按照管理规约或者业主大会议事规则的约定终止其成员资格。 资格终止的业主委员会成员应当自终止之日起3日内将其保管的财物、档案资料、印章等物品移交业主委员会。拒不移交的，其他业主委员会成员可以请求物业所在地公安机关协助移交。

**第四十三条**

业主委员会因成员资格终止等原因缺员，有候补成员的，由候补成员按照当选票数依次递补。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，业主委员会应当组织召开业主大会会议补选。 业主委员会成员决定集体辞职的，应当在辞职30日前召开业主大会会议重新选举业主委员会。

**第四十四条**

业主委员会任期届满60日前，应当召开业主大会会议进行业主委员会的换届选举；逾期未换届选举的，适用本条例第三十条第四款的规定。 原业主委员会应当在其任期届满之日起10日内，将其保管的财物、档案资料、印章等物品移交新一届业主委员会，并做好交接手续。

**第四十五条**

业主大会、业主委员会需要刻制印章的，应当持本条例第三十九条规定的备案证明按照国家有关规定到公安机关批准的单位刻制。 业主大会、业主委员会印章应当按照法律、法规、管理规约、业主大会议事规则的规定使用。

**第四十六条**

业主大会、业主委员会应当配合有关管理部门，与居（村）民委员会相互协作，共同做好物业管理区域内的社会管理工作。 在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合所在地居（村）民委员会依法履行自治管理职责，支持居（村）民委员会开展工作。

**第四十七条**

因物业管理区域发生变更等原因导致业主大会解散的，在解散前，业主大会、业主委员会应当在物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府会同房屋行政主管部门的指导监督下进行财产清算。

**第四十八条**

业主大会筹备组、业主委员会及其成员、建设单位、物业服务企业或者其他管理人等应当保守业主秘密，不得披露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动，法律、法规另有规定的除外。

**第四章　前期物业管理**

**第四十九条**

包含住宅物业的建设项目，建设单位应当通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业。对于预售项目，建设单位应当在申请商品房预售许可之前选聘物业服务企业；对于现售项目，建设单位应当在物业销售前选聘物业服务企业。 一个物业管理区域应当作为一个整体进行招投标。 投标人不足3人或者房屋建筑总面积在3万平方米以下的，经物业所在地县级房屋行政主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业。 通过招投标或者协议方式未能选聘到物业服务企业的，经物业所在地县级房屋行政主管部门同意，可以由建设单位实施前期物业服务。 鼓励不包含住宅物业的建设项目通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

**第五十条**

建设单位应当与选聘的物业服务企业订立前期物业服务合同，并于合同订立之日起15日内报物业所在地县级房屋行政主管部门和街道办事处或者乡镇人民政府备案。 推行前期物业服务合同示范文本。

**第五十一条**

建设单位应当在房屋销售之前拟订临时管理规约，报物业所在地县级房屋行政主管部门和街道办事处或者乡镇人民政府备案。临时管理规约不得侵害房屋买受人的合法权益。 推行临时管理规约示范文本。 首次业主大会通过管理规约后，临时管理规约失效。

**第五十二条**

建设单位应当在房屋销售现场公示临时管理规约和前期物业服务合同，并向房屋买受人说明。 房屋买受人应当遵守临时管理规约，履行前期物业服务合同。

**第五十三条**

保障性住房前期物业服务收费实行政府指导价，具体办法由省人民政府价格行政主管部门会同住房和城乡建设行政主管部门制定。

**第五十四条**

前期物业服务合同生效之日至房屋交付使用之前发生的物业服务费，由建设单位承担。房屋交付给买受人之日至前期物业服务合同终止之日发生的物业服务费，由买受人按照前期物业服务合同约定的物业服务收费标准承担。 房屋达到交付条件，买受人迟延接受房屋交付的，前款规定物业服务费发生的起始日期自建设单位催告房屋买受人接受交付的期限结束次日起算。 建设单位与房屋买受人约定减免物业服务费的，减免部分由建设单位承担。

**第五十五条**

前期物业服务合同期限内，物业服务企业在业主大会成立前依法行使合同解除权的，应当书面报告物业所在地县级房屋行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府，并在物业管理区域内公示。物业服务企业应当自公示之日起给业主3个月的准备时间，但业主同意物业服务企业提前退出物业管理区域的除外。 在前款规定的准备时间内，当事人应当继续履行合同。

**第五十六条**

前期物业服务合同约定的期限尚未届满或者未约定期限的，业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业订立的物业服务合同生效时，其权利义务终止。

**第五十七条**

物业服务企业承接前期物业服务项目时，应当与建设单位共同对建筑物及配套的设备设施和相关场地进行查验，查验记录由双方签字确认。 建设单位在办理物业管理交接手续时，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等竣工验收资料； （二）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）建筑物及其配套设施设备和相关场地清单； （五）物业管理所必需的其他资料。

**第五十八条**

前期物业服务合同终止时，物业服务企业应当向业主委员会移交物业管理用房、场地、设施设备、物业服务期间建立的物业管理相关资料以及本条例第五十七条第二款规定的资料。

**第五十九条**

本章未规定事项，适用本条例第五章委托管理的相关规定。

**第五章　业主委托管理与自行管理**

**第六十条**

业主共同决定选聘物业服务企业或者其他管理人提供物业服务的，由业主委员会代表业主与物业服务企业或者其他管理人以书面形式订立物业服务合同。 业主委员会依法与业主共同选聘的物业服务企业或者其他管理人订立的物业服务合同，对全体业主具有约束力。

**第六十一条**

物业服务企业应当在其资质等级许可的范围内从事物业服务活动。 其他管理人应当在其经营范围内从事保洁、绿化、秩序维护、设备维护等物业服务活动。依法需要取得资质许可的，应当具有相应资质。 从事物业管理的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书。 省外物业服务企业进入本省从事物业服务活动，应当到省人民政府住房和城乡建设行政主管部门办理资质核验备案手续。省人民政府住房和城乡建设行政主管部门应当自受理之日起3日内完成核验备案手续。 房屋行政主管部门应当加强对物业服务企业的监督检查，加强对物业服务项目的动态管理，促进物业服务企业提高服务水平。

**第六十二条**

物业服务合同的主要内容包括物业服务项目、服务质量、服务费、物业服务用房、合同期限、违约责任、专项维修资金的管理和使用等事项。物业服务企业或者其他管理人公开作出的服务承诺及制定的服务细则，属于物业服务合同的组成部分。 物业服务项目包括保安服务的，应当在物业服务合同中就保安服务的服务内容、服务质量、责任区分、违约责任等作出明确约定。 物业服务质量可以参照有关行政主管部门或者行业组织制定的服务质量标准体系约定。 物业服务费的具体计费方式和标准由业主大会或者全体业主与物业服务企业或者其他管理人协商约定。 物业服务企业或者其他管理人应当于物业服务合同订立之日起15日内，将合同在物业管理区域内公示。

**第六十三条**

物业服务合同订立后，业主委员会应当与物业服务企业或者其他管理人办理物业交接手续，交接记录由各方签字确认。 业主委员会应当向物业服务企业或者其他管理人移交本条例第五十八条规定的资料。

**第六十四条**

物业服务合同终止时，物业服务企业或者其他管理人应当自合同终止之日起15日内退出物业管理区域，物业服务企业或者其他管理人继续提供服务的，业主可以不支付该期间物业服务费，符合本条例第七十二条第三款规定的除外。 物业服务企业或者其他管理人退出物业管理区域时，应当根据本条例第五十八条的规定与业主委员会办理移交。 物业服务合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业或者其他管理人的，原物业服务企业或者其他管理人应当协助做好交接工作。

**第六十五条**

物业服务企业或者其他管理人可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，具体服务事项、服务质量、服务费用、违约责任等内容由当事人另行约定。

**第六十六条**

物业服务企业或者其他管理人应当按照物业服务合同的约定、法律、法规的规定以及相关行业规范的要求履行维修、养护、管理和维护义务。不得违反物业服务合同约定擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费。 物业服务企业或者其他管理人未能履行物业服务合同约定或者法律、法规的义务，导致业主人身、财产权益受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

**第六十七条**

业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费。物业服务企业或者其他管理人已经按照合同约定以及相关规定提供服务的，业主不得以未享受物业服务或者无需接受相关物业服务为由拒交。 对未按照物业服务合同约定交纳物业服务费的业主，业主委员会应当督促其交纳，经督促仍未交纳的，业主委员会或者物业服务企业、其他管理人可以在物业管理区域内公告。物业服务企业或者其他管理人可以依法请求支付。 业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的，从其约定。物业使用人不履行交费义务的，业主承担连带交纳责任。业主转让房屋所有权时，应当与物业服务企业或者其他管理人结清物业服务费。 物业管理区域内已竣工但尚未出售或者尚未交付给买受人的物业，物业服务费由建设单位交纳。

**第六十八条**

业主不得违反物业服务合同或者法律、法规、管理规约，实施妨害物业服务与管理的行为。

**第六十九条**

物业服务企业可以将物业管理区域内的专项物业服务业务转委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业服务事项一并委托给他人。 其他管理人不得将其专项物业服务事项转委托他人。

**第七十条**

物业服务合同期限内，未经业主大会同意，业主委员会不得与物业服务企业或者其他管理人变更物业服务合同的主要内容。 经业主大会同意变更合同的，应当根据本条例第六十二条第五款的规定进行公示。

**第七十一条**

物业服务合同期限内，当事人一方依法行使合同解除权的，应当以书面形式告知对方，并应当自告知之日起给对方3个月的准备时间，但双方当事人就准备时间另有约定的除外。 双方当事人应当在前款规定的准备时间内继续履行合同。

**第七十二条**

物业服务合同期限届满3个月前，业主委员会应当组织召开业主大会，作出续聘或者另行选聘物业服务企业或者其他管理人的决定，并将决定书面告知物业服务企业或者其他管理人。业主大会决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满1个月前与同意接受续聘的物业服务企业或者其他管理人重新订立物业服务合同。 物业服务企业或者其他管理人决定不再接受续聘的，应当在物业服务合同期限届满3个月前书面告知业主委员会；没有业主委员会的，应当在合同期限届满3个月前在物业管理区域内公示。 物业服务合同约定期限届满，业主大会没有作出续聘或者另行选聘决定，也没有要求物业服务企业或者其他管理人退出物业管理区域，物业服务企业或者其他管理人按照原合同继续提供服务的，原合同权利义务延续。合同权利义务延续期间，当事人可以根据本条例第七十一条的规定解除物业服务合同。

**第七十三条**

供水、供电、供气、供热等单位不得因物业服务企业拒绝代收有关费用而停止提供服务。 物业服务企业接受供水、供电、供气、供热等单位的委托代为收取有关费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以与专业经营单位约定收取报酬。

**第七十四条**

物业管理区域内发生违反治安、消防、规划、环保、消防、物业装饰装修和使用等方面法律、法规的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关部门报告。 有关行政管理部门在物业管理区域内查处违法行为的，物业服务企业应当协助和配合。

**第七十五条**

物业服务企业应当做好物业管理区域内的安全防范工作。发生突发性自然灾害、公共卫生事件、火灾和供水、供电、供气等安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关部门和专业经营单位报告，并协助做好救助工作。

**第七十六条**

业主共同决定对物业实施自行管理的，应当就管理事项、管理实施方式、管理责任的承担、人员雇佣等事项共同作出约定。

**第七十七条**

自行管理可以采取由业主直接执行管理事务、选举业主委员会或者成立其他管理机构统一执行管理事务以及业主共同决定的其他形式进行。 前款规定由业主直接执行管理事务以及成立管理机构统一执行管理事务的，应当推选管理负责人。

**第七十八条**

业主、业主委员会或者管理机构在执行管理事务中的权利、义务及其责任，由管理规约约定或者由业主共同约定。

**第七十九条**

自行管理需要雇佣人员的，由业主委员会与雇佣人员依法订立合同。没有成立业主大会选举业主委员会的，适用本条例第二十条第一款的规定。

**第八十条**

自行管理的业主委员会、管理负责人应当在物业管理区域内按照约定的期限定期公布管理费用的收支情况，没有约定或者约定不明的，应当按季度公布。业主针对收支情况提出的询问，业主委员会、管理负责人应当及时答复。

**第八十一条**

物业管理区域内因委托管理或者自行管理的连续性中断，致使物业管理区域内环境恶化、秩序混乱，严重影响业主生活的，街道办事处或者乡镇人民政府应当指导物业管理区域所在地居（村）民委员会就环境卫生、秩序维护等必要事项组织临时管理，相关费用由业主共同承担。 前款规定居（村）民委员会组织临时管理的期限不超过3个月。在临时管理期限内街道办事处或者乡镇人民政府应当督促业主决定有效的管理形式。

**第六章　物业的使用与维护**

**第八十二条**

业主、物业使用人对物业的使用与维护，应当遵守法律、法规、管理规约的规定及业主大会的决定，不得损害公共利益和他人合法权益。

**第八十三条**

业主、物业使用人应当按照规划许可、房屋和土地权属证书载明的用途使用物业，不得擅自改变物业使用性质。 因物业管理的需要确需改变物业管理区域内的道路、场地、物业服务用房等共有部分用途的，应当遵守法律、法规规定，并由业主大会作出决定，需要办理有关手续的由业主委员会依法办理。 业主、物业使用人将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主书面同意。

**第八十四条**

任何单位和个人不得非法处分、侵占或者损坏物业管理区域内业主共有部分。 因公共利益或者物业维护的需要，供电、供水、供热、供气、通信、有线电视等单位确需临时占用、挖掘道路、场地等共有部分的，应当告知业主委员会或者物业服务企业或者其他管理人；物业服务企业或者其他管理人确需临时占用、挖掘道路、场地等共有部分的，应当征得业主委员会的同意；业主确需临时占用、挖掘道路、场地等共有部分的，应当征得业主委员会和物业服务企业或者其他管理人同意。 前款规定的单位和个人应当于施工前在物业管理区域内公示，并采取安全保障措施，施工结束后应当及时恢复原状。

**第八十五条**

业主共同决定利用共有部分进行经营的，应当征得相关业主同意。物业服务企业、其他管理人未经业主共同决定，不得利用共有部分进行经营。 利用共有部分进行经营获得的收益，有约定的按照约定分配；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占物业管理区域内建筑物总面积的比例补充专项维修资金、支付物业服务费以及业主大会或者业主委员会工作经费等。业主委员会应当按照管理规约的规定定期公布经营收益的收支情况。

**第八十六条**

物业服务费以外的管理业主共同事务支出的费用，有约定的按照约定分担；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占物业管理区域内建筑物总面积的比例分担。

**第八十七条**

物业管理区域内按照规划建设的车位、车库，应当首先满足业主的需要，其归属由建设单位与房屋买受人在商品房买卖合同中依法约定。 约定属于建设单位所有的车位、车库出租的，应当首先出租给物业管理区域内的业主、物业使用人。业主、物业使用人要求承租车位、车库的，建设单位不得以只售不租为由拒绝。在满足业主、物业使用人现有需要后，建设单位将车位、车库出租给物业管理区域以外的其他人的，其租赁合同期限不得超过6个月。 约定属于建设单位所有的车位、车库出售时，车位、车库数量少于或者等于物业管理区域房屋套数的，每户业主只能购买1个车位或者车库；车位、车库数量多于物业管理区域房屋套数的，每户业主至少可以购买1个车位或者车库，业主自愿放弃的除外。除超过规划配置比例且多于物业管理区域房屋套数修建的车位、车库外，不得出售给业主以外的其他人。 约定属于建设单位所有的车位、车库出租、出售的，应当在15日前以书面形式在物业管理区域内公示拟出租（售）车位、车库的数量、相关证明文件和出租（售）价格及承租（购买）人条件等。

**第八十八条**

利用物业管理区域内共有道路或者其他相关场地停放车辆，有关车位的设置、使用、收费等管理事项，由业主大会决定。车位经营所得收益的分配适用本条例第八十五条第二款的规定。 在物业管理区域内的共有道路或者其他相关场地停放车辆，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

**第八十九条**

物业管理区域内车辆通行发生事故，公安机关交通管理部门接到报案的，应当及时依法处理。

**第九十条**

物业管理区域内根据规划修建的会所、幼儿园、学校等，其相关活动不得违反法律、法规和管理规约的规定，应当优先为业主提供服务。

**第九十一条**

物业管理区域内根据规划建设的人防工程，平时由投资者依照法律、法规规定使用和管理，经营所得收益归投资者所有。 利用人防工程进行经营活动的，不得违反法律、法规和管理规约的规定。投资者根据规划许可利用人防工程设置车位、车库出租的，适用本条例第八十七条第二款的规定。 物业管理区域内利用人防工程进行经营活动的，应当按照非住宅物业的标准交存住宅专项维修资金、交纳物业服务费。

**第九十二条**

物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位，应当负责分户计量装置或者入户端口以外设施设备的管理、维修、养护、更新等责任及相关费用。法律、行政法规另有规定的，从其规定。 专业经营设施设备的维护、保养等费用，不得从专项维修资金中列支。

**第九十三条**

业主、物业使用人对专有部分进行装饰装修，禁止下列行为： （一）损坏或者擅自改动建筑物的承重结构、主体结构； （二）将没有防水要求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卧室、起居室（厅）、书房和厨房等上方； （三）扩大承重墙上原有的门窗尺寸； （四）损坏房屋原有节能设施，降低节能效果； （五）未经供气、供暖管理单位的批准，擅自拆改、移动或者覆盖供气、供暖管道和设施； （六）未经主管部门批准搭建建筑物和构筑物、改变外墙面颜色或者在外墙立面开设门窗； （七）法律、法规、规章和管理规约禁止的其他行为。 业主、物业使用人进行装饰装修之前，应当告知相邻业主和物业服务企业，物业服务企业应当将装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人以及装饰装修人员。物业服务企业不得限制业主、物业使用人除前款规定之外的其他装饰装修活动。

**第九十四条**

业主、物业使用人应当合理、正当地使用专有部分，禁止下列行为： （一）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重的物品； （二）制造超过规定标准的噪音、振动； （三）违反规定饲养动物； （四）任意弃置垃圾、排放污水、抛掷杂物； （五）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

**第九十五条**

物业专有部分出现安全隐患，危及公共安全、公共利益和他人合法权益时，业主应当及时维修养护，排除隐患。未维修养护、排除隐患的，物业服务企业或者业主委员会应当采取防范措施或者及时报告相关管理部门。 物业共有部分出现安全隐患，危及公共安全、公共利益和他人合法权益时，业主委员会或者物业服务企业应当及时组织修缮或者采取防范措施。 本条规定的安全隐患属于建设单位责任的，建设单位应当及时排除隐患。

**第九十六条**

物业专有部分、共有部分进行维护、更新和改造时，相关业主或者物业使用人应当予以协助。

**第九十七条**

新建物业实行质量保修金制度。 建设单位应当在申请商品房交付备案时，按照物业建筑安装总造价3%的比例，一次性向房屋行政主管部门设立的账户交存物业质量保修金。建设单位已经投保工程质量责任保险的，所投保的物业可以不交存物业质量保修金。 建设单位在保修期限内不履行保修义务的，业主、业主委员会或者其委托的物业服务企业可以提出申请，经房屋行政主管部门核实后，维修费用在物业质量保修金中列支。 物业分部保修范围在质量保修期届满后，建设单位履行了法定保修责任的，房屋行政主管部门应当向建设单位退还与分部保修范围相对应的物业质量保修金本息。 物业质量保修金的交存、使用、管理和退还等具体办法，由省人民政府制定。

**第九十八条**

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结构相连的非住宅物业的业主，在办理房屋交付手续时，应当按照国家规定交存专项维修资金。 住宅专项维修资金用于物业保修期届满以后共有部分的维修、更新和改造，不得挪作他用。 住宅专项维修资金管理实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。 自建设单位办结交付备案手续之日起2年仍未出售的住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者住宅小区外与单幢住宅结构相连的非住宅物业，由建设单位交存首期住宅专项维修资金。 首期住宅专项维修资金应当由业主直接存入住宅专项维修资金专户，建设单位、物业服务企业不得代收。

**第九十九条**

住宅专项维修资金管理部门应当加强对代管住宅专项维修资金的管理，建立维修项目审查和住宅专项维修资金使用审核制度，并依法接受审计部门的审计监督。 物业服务企业或者相关业主按照有关规定向住宅专项维修资金管理部门申请使用住宅专项维修资金的，住宅专项维修资金管理部门应当在10日内审核办理。

**第七章　法律责任**

**第一百条**

建设单位有下列情形之一的，由建设项目所在地县级以上房屋行政主管部门给予处罚： （一）违反本条例第九条第三款规定的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处以1万元以上5万元以下罚款； （二）违反本条例第二十一条第二款、第二十三条，违反第五十条、第五十一条规定未备案以及违反第五十二条规定未公示的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处以5000元以上1万元以下罚款； （三）违反本条例第八十七条第二款、第三款规定的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处以5万元以上10万元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得。

**第一百零一条**

物业服务企业、其他管理人有下列情形之一的，由建设项目所在地县级以上房屋行政主管部门给予处罚： （一）违反本条例第二十三条规定，致使业主大会筹备组不能正常开展工作的，责令限期改正，给予警告；逾期未改正的，处以5000元以上1万元以下罚款； （二）违反本条例第六十二条第五款规定的，责令限期改正，给予警告； （三）违反本条例第六十四条第一款规定的，责令限期退出，给予警告；逾期未退出的，处以1万元以上10万元以下罚款。

**第一百零二条**

业主、物业使用人违反本条例第九十三条第一款规定的，由物业所在地县级房屋行政主管部门或者其他有关行政主管部门责令改正，恢复原状，处以1000元以上5000元以下罚款；情节严重的，处以5000元以上5万元以下罚款；造成他人损害的，依法承担民事责任。

**第一百零三条**

违反本条例规定的其他违法行为，按照有关法律、法规的规定处罚。

**第一百零四条**

县级以上住宅专项维修资金管理部门违反本条例第九十八条第二款规定，挪用专项维修资金的，由其上一级人民政府主管部门追回被挪用的专项维修资金，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。 住宅专项维修资金管理部门违反本条例第九十九条第二款规定，未按时审核办理或者无正当理由不予拨付住宅专项维修资金的，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。

**第八章　附　　则**

**第一百零五条**

本条例使用的下列用语，其含义为： （一）委托管理，是指业主选聘物业服务企业或者其他管理人，由物业服务企业或者其他管理人按照物业服务合同的约定实施物业管理。 （二）自行管理，是指业主自行或者雇佣人员实施物业管理。 （三）物业服务企业，是指具有独立法人资格和物业服务资质等级，根据物业服务合同的约定从事物业服务活动的企业。 （四）其他管理人，是指根据物业服务合同的约定从事保洁、绿化、保安服务、设备维护等专项物业服务的企业。 （五）共有部分，包括物业管理区域内依法属于业主共有的道路、绿地、公共场所、公用设施、物业服务用房、占用业主共有道路或者其他场地设置的车位；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、防雷、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分；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等。

**第一百零六条**

本条例规定的面积和人数，按照下列方式计算： （一）专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行房屋登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋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二个以上专有部分的，按照一人计算； （三）建筑物总面积与总人数，分别按照前两项的统计总和计算。

**第一百零七条**

市辖区人民政府未设立房屋行政主管部门的，本条例规定的县级房屋行政主管部门的职责由市房屋行政主管部门履行；县级人民政府未设立街道办事处的，本条例规定的街道办事处的职责由县级人民政府确定的机构履行。

**第一百零八条**

本条例自2011年1月1日起施行。