

# 攀枝花市物业管理办法

## 第一章 总则

### 第一条（目的依据）

为规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，提升居民生活质量和宜居水平，构建共建共治共享的基层社会治理体系，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》和《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合攀枝花市实际，制定本办法。

### 第二条（适用范围）

本办法适用于攀枝花市行政区域内的物业管理活动及其监督管理。

### 第三条（物业管理的定义）

本办法所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务人或者自行管理等方式，对物业服务区域内的建筑物及其附属设施进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生和秩序的活动。物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

### 第四条（遵循原则）

物业管理应当遵循公开公平、诚实信用的原则，坚持党建引领、依法管理、业主自治、市场竞争、政府引导原则，推动

物业管理标准化、专业化、智能化、绿色化发展。

### **第五条（党建引领）**

建立中国共产党基层组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人等协调运行机制，形成社区治理合力，提升基层治理水平。

社区（村）党组织引导业主中的党员积极参选业主委员会成员，通过法定程序担任业主委员会成员。

### **第六条（政府职责）**

县级以上地方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，推动物业服务行业向现代服务业发展，促进物业管理融入基层社会治理。

县级以上地方人民政府应当建立物业管理活动的监督管理协调机制，安排部署物业管理工作，协调有关行政主管部门加强物业服务区域内的监督管理，及时依法查处违法行为。

### **第七条（住房城乡建设主管部门职责）**

市人民政府住房城乡建设主管部门负责全市物业管理活动的指导和监督管理工作，履行下列职责：

（一）制定物业管理、建筑物及其附属设施的维修资金管理制度并组织实施；

（二）制定物业服务行业规范；

- (三) 负责智慧物业服务平台的运行和维护;
- (四) 统筹、协调全市物业管理培训与宣传工作;
- (五) 组织开展物业服务人和项目负责人信用评价;
- (六) 指导物业管理行业协会有序开展相关工作, 鼓励物业服务企业加入本市物业管理行业协会;
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

县(区)人民政府住房城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的指导和监督管理工作, 履行下列职责:

- (一) 办理物业服务区域划分备案;
- (二) 办理前期物业服务合同和(临时)管理规约备案;
- (三) 办理物业承接查验备案;
- (四) 实施对物业服务人及从业人员的监督管理;
- (五) 组织街道办事处(乡镇人民政府)、居(村)民委员会、业主委员会及物业服务人培训;
- (六) 法律、法规规定的其他职责。

### **第八条 (其他部门职责)**

县级以上地方人民政府有关行政主管部门应当按照各自职责分工, 在物业管理领域履行下列职责:

- (一) 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;
- (二) 经济和信息化主管部门负责协调指导电力供应企业

做好物业服务区域内由原产权单位提供的，符合国家标准或行业规范的供电设施设备移交和维护管理；

（三）公安机关负责指导物业服务区域内犬只管理，指导物业服务人、业主委员会开展物业服务区域安全防范工作，根据小区申请指导物业服务区域内停车泊位划定以及限速、禁停等交通标志设置，依法查处职责范围内的社会生活噪声污染、高空抛物等行为，监督管理物业服务人开展保安服务；

（四）民政部门负责指导社区居家养老服务设施的建设和管理；

（五）司法行政主管部门负责指导物业管理矛盾纠纷的人民调解，促进和谐社区建设；

（六）自然资源和规划主管部门负责建设工程方案设计审查阶段明确物业服务用房等配套设施的位置、面积，并做好规划实施监督管理工作；

（七）生态环境主管部门负责指导环境保护工作，依法查处有关环境污染等违法行为；

（八）卫生健康主管部门负责指导物业服务区域内传染病防治工作，负责对物业服务区域内从事集中式供水、二次供水、现制现售水和涉及饮用水卫生安全产品生产经营活动的卫生监督管理；

（九）应急管理部门负责指导物业服务区域内制定应急预

案、开展应急演练；

（十）消防救援部门负责对物业服务人履行消防安全职责情况进行监督管理，依法查处电动自行车违规停放充电，共用消防设施、器材、消防安全标志未保持完好有效，疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高操作场地未保持畅通的违法行为；

（十一）市场监督管理部门负责对物业服务区域内电梯等特种设备安全运行的监督管理；

（十二）城市管理部门负责指导做好物业服务区域内城市管理相关工作，依法查处城市管理领域违法行为；

（十三）国防动员主管部门负责物业服务区域内人防工程维护管理的监督检查，依法查处破坏、侵占人民防空设施等违法行为。

其他有关行政主管部门按照各自职责，共同做好物业管理相关监督管理工作。

### **第九条〔街道办事处、乡镇人民政府以及居（村）民委员会职责〕**

街道办事处（乡镇人民政府）履行以下职责：

（一）组织、指导、协调本辖区业主大会设立和业主委员会选举与换届；

（二）指导和督促业主大会、业主委员会和物业服务人依

法履行职责；

（三）调解处理物业管理纠纷，协调社区建设与物业管理的关系；

（四）组织、推动老旧小区实施物业管理；

（五）负责落实县级以上地方人民政府依法采取的应急措施，指导业主委员会、物业服务人开展应对工作，所需物资和资金纳入政府应急体系管理；

（六）建立物业管理联席会议制度，协调处理物业管理活动中的重大问题；

（七）法律法规规定的与物业管理活动相关的其他职责。

居（村）民委员会应当依法协助街道办事处（乡镇人民政府）开展相关工作。

### **第十条（行业组织）**

物业管理行业协会应当加强行业自律管理，推进行业标准化建设，规范物业服务行为；协助住房城乡建设主管部门或者街道办事处（乡镇人民政府）加强从业人员培训，提高物业服务水平；调解处理物业服务人之间的纠纷，促进行业健康发展。

鼓励物业服务行业组织建立物业管理行业监测、披露机制，开展物业服务质量评价；建立符合业主与行业需求的第三方招标投标与咨询机构库，以供业主选择物业服务人时参考。

### **第十一条（老旧小区改造）**

县级以上地方人民政府应当结合旧城改造和城乡环境治理，建立老旧住宅区管理长效机制，对配套设施不齐全、环境较差的老旧住宅区按照有利于物业管理的原则进行综合改造整治，完善相关配套基础设施和公共服务设施，改善老旧住宅区居住环境。

根据老旧住宅区改造后的实际情况，综合考虑建设用地宗地范围、共用设施设备、建筑物规模和类型、社区建设、资源共享、便利服务、协商议事等因素，由街道办事处（乡镇人民政府）组织业主向县（区）人民政府住房城乡建设主管部门申请划分物业服务区域，并指导成立业主大会，选举业主委员会或者组建物业管理委员会。

## **第二章 业主、业主大会、业主委员会和 物业管理委员会**

### **第十二条（业主范围）**

不动产登记簿记载的房屋所有权人为业主。已经达到交付使用条件，尚未出售或者尚未向买受人交付的专有部分，建设单位为业主。

尚未依法办理房屋所有权登记，但符合下列情形之一的，在物业管理活动中享有业主权利、承担业主义务：

（一）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房屋所有权的；

（二）因继承取得房屋所有权的；

（三）因合法建造等事实行为取得房屋所有权的；

（四）基于与建设单位之间的商品房买卖民事法律行为已经合法占有建筑物专有部分的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

### **第十三条（业主、物业使用人的权利与义务）**

业主在物业管理活动中根据法律法规规定、管理规约和物业服务合同约定，享有业主权利，承担业主义务。

物业承租人、借用人、居住权人等物业使用人根据法律法规、管理规约、业主大会依法作出的决定，以及其与业主的约定，享有相应权利，承担相应义务。

业主和物业使用人不得以放弃权利为由不履行相应义务。

### **第十四条（业主大会）**

业主大会由物业服务区域内全体业主组成，一个物业服务区域设立一个业主大会。

业主总人数较少且经全体业主一致同意不设立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

### **第十五条（筹备经费）**

首次业主大会会议筹备经费由建设单位依法承担，应当按



照物业服务区域规划核准总建筑面积（含地下建筑面积）每平方米 0.3 元标准缴纳首次筹备经费，单个物业服务区域总费用最低不少于一万元，最高不超过八万元。

新建物业的建设单位应当在办理商品房预售许可或现房销售前，将首次筹备经费交存至该辖区内的街道办事处（乡镇人民政府）设立的专用账户。

县（区）人民政府住房城乡建设主管部门在办理在建项目物业服务区域备案手续时，应当查验建设单位交存首次筹备经费的情况。

市、县人民政府住房城乡建设主管部门在办理新建现房网签备案手续时，应当查验建设单位交存首次筹备经费的情况。

老旧小区以及建设单位已不存在的物业服务区域筹备首次业主大会的，首次筹备经费由街道办事处（乡镇人民政府）组织、指导、协调按下列方式筹集：

- （一）共有部分经营收益；
- （二）全体业主共同交纳；
- （三）社会各界、企事业单位、个人自愿捐赠等其他方式；
- （四）县（区）人民政府可以给予补助；
- （五）法律法规规定的其他方式。

## **第十六条（会议指导）**

业主大会会议的召开应当接受街道办事处（乡镇人民政府）

的指导和监督。业主委员会应当在召开业主大会会议公告前十五日内将会议方案、议程、议事内容或者拟表决事项等书面报告街道办事处（乡镇人民政府），并听取意见和建议。业主大会会议由业主委员会书面记录，相关会议资料应当存档保存。业主大会会议未能作出决定的，或者业主就会议议题内容等存在重大意见分歧的，业主委员会应当及时向街道办事处（乡镇人民政府）报告。

### **第十七条（业主大会组织形式）**

业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会每年至少召开一次定期会议，具体召开次数由业主大会议事规则约定。业主大会定期会议由业主委员会负责召集，并应当在会议召开十五日前，通知物业服务区域内全体业主，并将业主大会召开的时间、地点、方式、内容等主要事项以书面形式在物业服务区域显著位置、业主微信群等平台公示，公示前应当向物业所在地居（村）民委员会书面报告。业主大会会议不得就公示议题以外的事项进行表决。

专有部分面积占比百分之二十以上的业主或者人数占比百分之二十以上的业主提议，或者出现业主大会议事规则约定的其他情形时，业主委员会应当召集业主大会临时会议。

召开业主大会会议时，涉及业主共同利益重大事项的，应当邀请物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民

委员会的人员列席。

### **第十八条（会议公示）**

召开业主大会会议的组织者应当自会议作出决定之日起三日内将业主的表决情况及统计结果在物业服务区域显著位置、业主微信群等平台公示，公示期不少于三十日。

### **第十九条（业主大会职责）**

业主大会履行下列职责：

- （一）制定、修改管理规约和业主大会议事规则；
- （二）选举、更换或者罢免业主委员会成员；
- （三）确定物业管理方式，选聘、续聘和解聘物业服务人，或者决定自行管理；
- （四）依法筹集、管理、使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- （五）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （六）改变共有部分用途或者利用共有部分从事经营活动；
- （七）决定共有部分的使用方案和规程，管理、分配、使用共有资金；
- （八）决定业主大会、业主委员会工作经费的筹集、开支范围、标准，定期公示业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；
- （九）改变或者撤销业主委员会作出的决定；

(十) 物业费调整;

(十一) 法律、法规规定应当由业主共同决定的其他事项。

## **第二十条 (业主委员会)**

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, 由五至十五人单数组成, 任期不超过五年。业主委员会成员具体数额、具体任期和选举结果的确认应当在业主大会议事规则中明确约定。

业主委员会向业主大会负责并报告工作, 受业主、业主大会监督, 按照依法通过的业主委员会工作规则开展工作。

## **第二十一条 (业主委员会成员和候补委员)**

业主委员会成员应当遵守法律、法规和管理规约, 模范履行业主义务并主动接受住房城乡建设主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)的培训。培训情况应当及时向业主公开。

鼓励党代表、人大代表、政协委员参选业主委员会成员。

业主大会会议可以同时选举产生业主委员会候补委员, 在业主委员会成员出缺时, 由候补委员依次递补, 候补委员人数不得超过成员人数的百分之五十。业主委员会候补委员可以列席业主委员会会议, 但不具有表决权。业主委员会成员候补办法由业主大会决定或者在业主大会议事规则中规定。

业主委员会成员和候补委员名单应当长期在物业服务区域的显著位置公告, 并根据业主委员会成员变化情况及时更新。

业主委员会成员以及候补委员根据相关法律、法规规定不符合任职条件的，终止其资格。

## **第二十二条（业主委员会职责）**

业主委员会应当履行下列职责：

- （一）执行业主依法作出的共同决定；
- （二）督促业主、物业使用人遵守管理规约、履行物业服务合同；
- （三）配合政府以及有关部门依法实施的应急处置措施和其他管理措施；
- （四）拟定涉及业主共同事项的管理制度并提请业主共同决定；
- （五）法律、法规规定以及管理规约约定和业主大会赋予的其他职责。

## **第二十三条（业主委员会会议）**

业主委员会应当按照业主委员会工作规则召开会议，并于会议召开前三日，将会议讨论事项报物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）。业主委员会的决定应当按照法律、法规规定进行公示。

## **第二十四条（业主委员会换届移交）**

业主委员会任期届满前，应当按照法律、法规规定召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

新一届业主委员会产生之日起十日内，上一届业主委员会应当按照法律、法规规定将档案资料、印章、资金等移交给新一届业主委员会，腾退业主委员会用房。新一届业主委员会未产生的，移交给街道办事处（乡镇人民政府）指定的单位保管。移交清单应当保存至下一次换届选举完成。

### **第二十五条（物业管理委员会组建）**

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）应当按照规定组建物业管理委员会：

- （一）不具备成立业主大会条件的；
- （二）虽然具备成立业主大会条件但依法未成立的；
- （三）业主大会会议召开后，未能依法选举产生业主委员会的；
- （四）已经划分物业服务区域但是尚未实施物业管理的老旧小区需要实施物业管理的；
- （五）不能依法选举产生业主委员会的其他情形。

一个物业服务区域组建一个物业管理委员会。

物业管理委员会代行业主大会和业主委员会职责期间，街道办事处（乡镇人民政府）对能够成立业主大会的，应当指导筹备工作，成立业主大会；能够选举产生业主委员会的，应当指导产生业主委员会。

物业管理委员会作为临时机构，任期一般不超过二年。

## **第二十六条（物业管理委员会职责）**

根据不同情形，物业管理委员会分别履行以下主要工作职责：

（一）新建物业服务区域尚不具备召开首次业主大会会议条件的，组织业主监督前期物业服务合同的履行，监督临时管理规约的执行，调解物业管理纠纷等；

（二）新建物业服务区域具备召开首次业主大会会议条件的，履行首次业主大会会议的筹备组职责，按规定组织业主成立业主大会、选举产生业主委员会；

（三）物业服务区域已成立业主大会，但是未能选举产生业主委员会的，组织业主依法决定有关共有和共同管理权利的重大事项，代为履行业主委员会的职责；

（四）已经划分物业服务区域的老旧小区需要实施物业管理的，协助街道办事处（乡镇人民政府）筹备首次业主大会会议，组织业主依法决定有关共有和共同管理事项，代为履行业主委员会的职责；

（五）法律、法规规定和业主大会或者业主共同决定赋予的其他职责。

## **第二十七条（物业管理委员会的运行）**

物业管理委员会会议分为定期会议和临时会议。定期会议原则上至少每二个月召开一次。经物业管理委员会主任或者物业管理委员会三分之一以上委员提议，可以召开物业管理委员

会临时会议。

物业管理委员会会议应当有过半数成员出席，且不得委托他人参加会议。物业管理委员会全体成员有同等表决权。物业管理委员会对于需要业主共同决定的事项不得擅自作出决定。物业管理委员会作出的决定应当经半数以上委员签字同意，自作出决定之日起三日内在物业服务区域显著位置公示，公示期不少于七日。

### **第二十八条（物业管理委员会的解散）**

物业管理委员会自业主大会依法选举产生业主委员会之日起停止履行职责，并与业主委员会办理移交手续后解散。

物业管理委员会解散的，应当自解散之日起十日内，将其保管的有关财务账簿凭证、档案等文件资料、印章以及其他属于全体业主共有的财物移交业主委员会，并按规定办理账户、税务等相关手续。移交完成后十个工作日内，街道办事处（乡镇人民政府）应当作出解散物业管理委员会的决定，并自作出决定之日起三日内在物业服务区域显著位置进行公示。

因物业服务区域调整、房屋灭失等其他客观原因致使物业管理委员会无法存续的，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，收回物业管理委员会印章，并在物业服务区域内显著位置公示。

### **第二十九条（业主共有资金管理 1）**



下列资金属于业主共有，应当纳入业主共有资金账户进行管理：

（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）管理规约或者业主共同决定由全体业主共同分摊缴纳的费用；

（三）业主共同决定实行自行管理的，按照自行管理方案分摊交纳的管理费；

（四）共有部分被依法征收、征用的补偿费；

（五）共有资金产生的孳息；

（六）其他合法共有收入。

建筑物及其附属设施的维修资金归业主共有，按照相关法律法规以及规章规定实行专户管理。

利用共有部分进行经营的，应当符合法律法规规定和管理规约约定。

### **第三十条（业主共有资金管理 2）**

业主大会成立前，本办法第二十九条第一款规定的业主共有资金，由物业服务人代为单独列账管理，并将共有资金使用、管理情况向全体业主公布，不得挪用、侵占。

业主大会成立后，业主委员会应当按照相关法律、法规以及规章规定开设业主共有资金账户。物业服务人应当及时向业

主委员会移交代为管理的业主共有资金以及账目明细、相关资料。

物业服务人、业主委员会应为业主查询共有资金收支情况提供便利，接受县级以上地方人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）监督指导。

## **第三章 物业服务**

### **第三十一条（前期物业服务人选聘）**

住宅物业的建设单位应当按照国家有关规定通过招投标方式选聘前期物业服务人。

投标人少于三个或者住宅物业总建筑面积在三万平方米以下的，经物业所在地的县（区）人民政府住房城乡建设主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

### **第三十二条（前期物业服务合同）**

建设单位应当参照省人民政府住房城乡建设主管部门制作的示范文本与选聘的物业服务人签订书面前期物业服务合同，并自签订之日起三十日内报物业所在地县（区）人民政府住房城乡建设主管部门备案。

前期物业服务合同期限最长不超过二年。合同期限自首套房交付之日起计算。建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新

物业服务人订立的物业服务合同生效时，前期物业服务合同终止。

### **第三十三条（临时管理规约）**

建设单位应当在房屋销售前，制定临时管理规约，报物业所在地县（区）人民政府住房城乡建设主管部门备案。

临时管理规约应当对有关物业的管理、业主的共同利益、业主的义务、业主的责任等事项依法作出约定。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

首次业主大会通过管理规约后，临时管理规约即行失效。

### **第三十四条（承接查验）**

新建物业竣工验收后，正式交付前十五日内，物业服务人和建设单位应当按照国家、省相关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共有部分和其相应的物业档案进行查验。

物业承接查验应当邀请买受人代表、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会及物业所在地县（区）住房城乡建设主管部门参加，可以聘请相关专业机构协助进行。买受人代表应当由县（区）住房城乡建设主管部门从公开报名的买受人中确定。

物业承接查验后，建设单位应当与物业服务人签订物业承接查验协议，物业承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议。

物业服务人不得承接未经查验的物业。建设单位与物业服

务人不得恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益。

### **第三十五条（承接查验备案）**

物业服务人应当自承接物业后三十日内持下列资料向物业所在地县（区）住房城乡建设主管部门备案：

- （一）前期物业服务合同；
- （二）临时管理规约；
- （三）物业承接查验协议；
- （四）建设单位移交资料清单；
- （五）查验记录；
- （六）交接记录；
- （七）其他与承接查验有关的文件。

物业服务人应当将备案情况在物业服务区域显著位置公示，公示期不少于三十日。

物业服务人应当将物业承接查验资料建档保存。物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权免费查询。

### **第三十六条（物业服务用房）**

新建住宅，建设单位应当配置具备水、电、通风、采光、卫生间等基本使用功能和办公条件的物业服务用房、业主委员会用房。

同一物业服务区域分期开发建设的项目，物业服务用房、业主委员会用房应当首期建设。

物业服务用房、业主委员会用房、共用设施设备配套用房属于物业服务区域全体业主共有，任何组织和个人不得擅自改变用途，不得分割、转让、抵押或者违规出租。

鼓励在住宅小区设置接收邮件、快递的场所或者设施，提升物业服务水平。

### **第三十七条（物业服务收费）**

前期物业服务、保障性住房物业服务收费实行政府指导价，其标准由物业所在地县（区）人民政府发展改革主管部门根据省人民政府定价目录，结合地方实际制定。

### **第三十八条（一区一服务人）**

一个物业服务区域应当由一个物业服务人提供物业服务。

鼓励业主大会通过招投标方式选聘物业服务人。业主大会、业主委员会不得分割物业服务区域分别进行招投标。

物业服务人应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。

物业服务内容应当包括下列事项：

- （一）物业共有部分以及共用设施设备的使用、管理和维护；
- （二）共有部分绿化养护，生活垃圾分类、清运等环境卫生管理；
- （三）物业服务区域内房屋装饰装修管理；
- （四）公共区域的秩序维护、安全防范、车辆停放管理等事项；

(五) 物业档案和物业服务档案的管理；

(六) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

### **第三十九条（老旧小区物业服务）**

街道办事处（乡镇人民政府）应当指导老旧小区业主协商确定老旧住宅区的物业管理模式。

对于具备实施专业化、市场化物业服务条件的老旧小区，鼓励选聘物业服务人实施管理。

对于暂不具备实施专业化物业服务条件的老旧小区，可以组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务。

鼓励物业服务人统一管理在管项目周边老旧小区，支持物业服务企业为老旧小区提供公益性物业服务。

### **第四十条（物业服务人义务）**

物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：

（一）提供物业服务符合国家、省和本市规定的标准、规范；

（二）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；

（三）定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；

（四）及时采取合理措施制止违反消防安全管理规定、违法建设、毁绿占绿、违规停放车辆、占用消防通道、擅自改动

燃气以及供排水管道等违反法律、法规的行为，按照规定向街道办事处（乡镇人民政府）或者有关行政主管部门报告并协助处理；

（五）组织从业人员进行有针对性的应急演练；

（六）发现有安全隐患的，及时设置警示标志，采取措施消除隐患或者向有关单位报告；

（七）及时劝阻、制止业主和物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为，并报告业主委员会或者物业管理委员会；

（八）履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；

（九）配合政府及其有关部门、街道办事处（乡镇人民政府）和居（村）民委员会做好物业管理相关工作。

（十）法律、法规规定或者物业服务合同约定的其他义务。

#### **第四十一条（信息公示）**

物业服务人应当及时将下列信息向业主大会、业主委员会报告，在物业服务区域内显著位置公布并及时更新，具备条件的，可以同时通过电子信息技术方式向业主公示：

（一）物业服务人的营业执照（执业证照）、投诉电话及物业服务人和项目负责人的信用信息；

（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）供水二次加压调节水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

（五）业主共有部分的经营收益收支情况和建筑物及其附属设施的维修资金使用情况；

（六）物业服务用房使用情况；

（七）实施酬金制收费的，公布物业服务资金收支情况；

（八）法律、法规规定和物业服务合同约定其他应当公示的信息。

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，公示期不少于三十日。

业主对公示内容提出异议的，物业服务人应当及时答复。

#### **第四十二条（物业服务人禁止行为）**

物业服务人不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同减少服务内容，降低服务标准，擅自设置收费项目和提高收费标准；

（二）擅自利用业主共有部分开展经营活动；

（三）挪用、侵占、隐瞒业主共有资金；

（四）抬高、虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施的维修资金、电梯检测维修费用以及业主共同支付的其他费用；

（五）没有法律、法规等规定，阻碍装饰装修；



- (六) 未经协商一致，强制收取装饰装修垃圾清运费；
- (七) 泄露业主和物业使用人信息；
- (八) 强制业主和物业使用人通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用设施设备；
- (九) 采取停止供水、供电、供气等方式催交物业费；
- (十) 与业主委员会成员串通，损害业主利益；
- (十一) 其他损害业主合法权益的行为。

#### **第四十三条（物业服务人的续聘、解聘、另聘）**

经业主共同决定或者业主大会会议决定，可以解聘物业服务人。决定解聘物业服务人的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是物业服务合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务合同期限届满前六个月，业主委员会或者物业管理委员会应当组织召开业主大会会议，共同决定续聘、另聘物业服务人，并将决定书面告知原物业服务人。

业主依法共同决定续聘，物业服务人接受续聘的，应当与原物业服务人在合同期限届满前续签物业服务合同；物业服务人不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知业主委员会或者物业管理委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。

经业主共同决定选聘新物业服务人的，业主委员会或者物业管理委员会应当制定选聘方案并组织业主进行表决。选聘方

案应当包含选聘方式、具体实施者、物业服务合同的主要内容、竞聘物业服务人的信用信息等级等内容。

在物业服务合同解除或者终止前，原物业服务人不得擅自撤离物业服务区域、停止物业服务。

#### **第四十四条（物业服务的交接与退出）**

物业服务合同解除或者终止后，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，清退业主、物业使用人预交但尚未为其提供物业服务期间的物业费，结清应当由物业服务人承担的公共区域供水、供电、供气等相关费用，并在街道办事处（乡镇人民政府）的监管下与业主委员会、物业管理委员会、自行管理的业主或者其指定的人、新物业服务人进行查验，按照有关规定办理交接。

业主委员会、物业管理委员会、自行管理的业主可以委托相关专业机构协助进行物业查验，所产生的费用由全体业主承担。

原物业服务人应当维持办理交接至退出物业服务区域期间正常的物业管理秩序，并可以请求业主支付该期间的物业费。

#### **第四十五条（禁止拒绝退场）**

原物业服务人不得以业主欠交物业费、阶段工作未完成、对业主共同决定有异议、其他纠纷未解决等事项为由拒绝履行交接义务、拒绝退出物业服务区域，不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。

原物业服务人不履行退出交接手续的，或拒不退出物业服务区域的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

#### **第四十六条（自行管理）**

经业主共同决定，物业服务区域实行自行管理的，应当对下列事项作出决定：

- （一）自行管理的执行机构及负责人；
- （二）自行管理的内容、质量、标准、期限；
- （三）费用的标准和收取、使用办法；
- （四）选聘服务人员的数量、条件和选聘的方式等；
- （五）电梯、消防等涉及人身、财产安全的设施设备依法委托专业性服务组织管理维护；
- （六）其他事项。

管理人应当自业主共同决定实施自行管理之日起三十日内，将相关材料抄报街道办事处（乡镇人民政府）和县（区）人民政府住房城乡建设主管部门。业主自行管理的，街道办事处（乡镇人民政府）和有关部门应当依法支持。

### **第四章 物业的使用与维护**

#### **第四十七条（物业服务区域禁止行为）**

物业服务区域内禁止实施下列行为：

（一）损坏、擅自拆改建筑物承重结构、主体结构、房屋外观或者在外墙体开设、扩大门窗；

（二）违章搭建建（构）筑物或者私自开挖、扩建地下空间；

（三）侵占、损坏楼道、公共园林绿地等物业共有部分；

（四）擅自改变住宅、车库、绿地或者其他附属设施的使用性质；

（五）焚烧或者随意堆放、倾倒垃圾或者其他废弃物，乱设摊点，乱停车辆；

（六）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品，排放有毒、有害物质；

（七）占用、堵塞、封闭避难层、疏散通道、消防车通道和安全出口，或者损坏、挪用、拆除、停用消防设施等共用设施设备；

（八）超过规定标准排放噪声或者产生振动；

（九）在公共门厅、疏散通道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电，违规私拉电线、电缆为电动车及其蓄电池充电，用电梯轿厢运载电动车及其蓄电池；

（十）从建筑物中抛掷物品；

（十一）毁坏电梯及其安全保护装置、警示标志等相关设施设备；

(十二) 违反规定饲养动物；

(十三) 破坏防水结构或将不具备防水条件的房间或者阳台改造为卫生间、厨房；

(十四) 擅自在建（构）筑物上涂写、刻画和张贴广告、墙报、标语和海报等宣传品；

(十五) 擅自占用、挖掘物业服务区域内的道路、场地；

(十六) 擅自占用、改造和损坏人民防空工程设施；

(十七) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

#### **第四十八条（车位车库管理）**

新建物业应当按照有关标准配置机动车、非机动车专用停放车位（库），依据新能源发展规划、消防安全规范要求 and 业主需要，为安装停车充电基础设施预留场地、空间，配置相应的接入条件。在人民防空工程内安装充电设施，不得破坏人防设施设备，影响人防工程防护效能。

已建成有条件的物业可以根据业主需要按照标准和技术规范要求，经业主共同决定，逐步改造建设停车充电与换电设施。

#### **第四十九条（共有物业维修、更新和改造）**

物业保修期内，因建设工程质量问题发生的维修等费用，由建设单位承担，不得从建筑物及其附属设施的维修资金中列支。

物业保修期满后，物业共有部分的维修、更新、改造费用，由共有该物业的业主按照各自拥有的物业专有部分面积比例分摊。

物业服务合同期限内，物业共有部分的日常维护和大型维修、更新、改造，依照有关规定和物业服务合同的约定承担。

物业共有部分设备维修、更新和改造时，相关业主、物业使用人应当予以配合。

因共有部分的维护、更新、改造，损害业主专有部分合法权益的，应当及时恢复原状或者给予补偿。

### **第五十条（建筑物及其附属设施的维修资金紧急使用程序和情形）**

发生下列需要立即对物业共有部分进行维修、更新、改造的紧急情形之一的，业主大会、业主委员会以及接受业主委托的居（村）民委员会可以按照紧急程序向街道办事处（乡镇人民政府）申请使用建筑物及其附属设施的维修资金：

- （一）屋面、墙体防水损坏造成严重渗漏的；
- （二）电梯故障危及人身安全或无法正常运行，严重影响业主生活的；
- （三）楼体外墙墙面有脱落危险，危及人身财产安全的；
- （四）共用排水设施塌陷、堵塞、破裂等严重影响业主生活或者危及财产安全的；
- （五）消防设施设备严重损坏构成重大火灾隐患或者消火栓系统、自动灭火系统严重损坏不具备灭火功能的；
- （六）尚未移交给专业经营单位运营管理和维护的供水、

供电设施设备损坏导致供水、供电中断，严重影响业主生活或者危及人身财产安全的；

（七）其他严重影响业主生活或者危及人身财产安全的。

组织维修的单位应当将使用维修资金总额及业主分摊情况在物业服务区域显著位置公示。

相关主体未及时提出申请，且已出现严重影响业主生活或者危及人身财产安全情形的，县（区）人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当组织代为维修，代为维修费用在建筑物及其附属设施的维修资金中列支并公示。

## **第五章 法律责任**

### **第五十一条（转致条款）**

违反本办法规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

### **第五十二条（对国家机关及其工作人员的罚则）**

国家机关及其工作人员违反本办法规定，在物业管理活动中，不履职或者不正确履职的，由其所在单位、主管部门、上级机关或者监察机关责令改正；情节严重的，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；给当事人合法权益造成损害的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第六章 附则

### 第五十三条（生效时间）

本办法自 2025 年 3 月 1 日起施行。