南阳市物业管理办法

（征求意见稿）

1. 总则

第一条【目的依据】为构建党建引领社区治理框架下的物业管理体系，打造共建共治共享的社会治理格局，规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》等相关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条【适用范围及概念解释】 本条例适用于本市行政区域内的物业管理活动。

本条例所称物业，是指已建成投入使用的房屋建筑及其

附属的设施、设备和相关场地。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务人按照合同约定或业主通过自行管理等方式，对物业管理区域内的建筑物及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

本条例所称物业服务人，是指物业服务企业和其他管理人。

本条例所称物业使用人，是指物业的承租人和除业主外实际使用物业的其他人。

第三条【基本原则】物业管理应当贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，坚持以人为本、诚实守信，依法依规、公开公正，坚持业主自我管理、企业市场竞争与政府监督管理相结合的原则。

第四条【工作形式】本市物业管理融入基层社会治理体系，坚持党建引领、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。

社区（街道办事处、乡镇人民政府）党组织依法依规指导业主大会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人开展物业管理活动，组建多方议事协调机制。

第五条【部门职责】市住房和城乡建设局负责本行政区域内物业管理的监督管理工作，建设与维护物业管理信息网络系统。

区、县（市）物业管理主管部门按照规定负责本辖区内物业管理的监督管理工作，对业主大会和业主委员会运行进行业务指导。

自然资源和规划、发展改革、民政、市场监督管理、安全监督管理、公安、消防、城市管理、生态环境、卫生健康、园林绿化、应急管理等相关行政管理部门按照各自职责负责物业服务活动的相关监督管理工作。

第六条【基层政府职责】区、县（市）人民政府应当加强对本辖区物业管理工作的组织领导，推动老旧小区建立物业管理长效机制，将物业管理纳入本辖区现代服务业发展规划、城乡建设和社会治理综合体系，促进物业服务行业发展和文明社区建设。

街道办事处、乡镇人民政府组织、协调、指导本辖区内业主大会成立和业主委员会选举换届、物业管理委员会组建，并办理相关备案手续；组织、指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责，有权撤销其作出的违反法律法规和规章的决定；组织辖区内物业承接查验，指导监督物业服务项目的移交和接管，指导、协调物业服务人依法履行义务，处理物业管理投诉，统筹协调、监督管理辖区内物业服务活动。

社区居（村）民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导下做好具体工作，建立党建引领下社区居（村）民委员会、业主、物业服务人共同参与的协同治理机制；有权就业主反映的物业服务事项向业主大会、业主委员会或物业管理委员会进行询问，引导规范运作；指导、监督物业服务人依法履行义务，调解物业管理纠纷。

第七条【突发事件应对】公共突发事件应对期间，街道办事处、乡镇人民政府负责落实上级人民政府依法采取的各项应急措施，指导物业服务人开展应对工作，并给予相应的物资支持。

物业服务人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。

业主和物业使用人对于物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，应当依法予以配合。

第八条【行业协会职责】 物业管理行业协会应当在市住房和城乡建设局的指导下，通过加强行业自律、组织业务培训、编制操作规范、协助做好信用管理等方式促进行业持续、健康发展，提升物业服务水平。

第二章 前期物业服务

第九条【物业管理区域和物业管理用房】新建房屋物业管理区域的划分以有利于实施物业管理为原则，综合考虑规划条件、土地使用权属范围、建筑物规模、共用设施设备、自然界限、社区建设等因素确定。

物业管理用房由建设单位无偿配置，其费用列入建设成本，属于全体业主共有，位置应当相对集中，便于实施物业服务。

物业管理区域规划调整，物业管理用房配建使用的原则和标准依照相关规定执行。

第十条【前期物业招投标】建设单位在办理商品房预售许可或者现房销售备案前，应当按照划定的物业管理区域，通过招投标方式选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，提供前期物业服务。建设单位应当按照以下时限完成招投标工作：

1. 预售商品房项目在申请商品房预售许可前完成；
2. 现售商品房项目在申请商品房现售备案前完成；
3. 非出售的新建物业项目在交付使用前九十日完成。

前期物业服务招投标按有关规定执行。

第十一条【前期物业合同签订】建设单位应当与选聘的物业服务企业签订书面前期物业服务合同。建设单位应当将前期物业服务企业名称、物业服务内容、物业服务收费标准和物业服务合同期限等内容纳入商品房销售信息，并进行公示。

第十二条【临时管理规约】建设单位在销售物业前，应当制定临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理、业主的权利和义务、违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定，并在销售场所显著位置公示。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

第十三条【告知义务】建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同，应当包含前期物业服务合同约定的内容，并将临时管理规约和前期物业服务合同作为商品房买卖合同的附件。

第十四条【承接查验】 物业交付使用前，由街道办事处、乡镇人民政府在区、县（市）物业管理主管部门的指导下，依据相关规定组织物业服务企业和建设单位对物业管理区域内共用部位、共用设施设备进行检查和验收，形成查验记录，监督签订物业承接查验协议，并向业主公开查验的结果。

物业服务企业应当将物业承接查验资料建档保存。承接查验档案属于全体业主所有，业主有权查阅。

第十五条【物业服务费交纳】业主应当按照合同约定自物业正式交付之日起，交纳物业服务费。尚未出售或已出售但尚未交付的物业，其物业服务费由建设单位承担。

第十六条【物业保修】 建设单位应当按照国家规定或者双方约定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

建设单位应当设置维修机构，配备维修人员，履行维修责任，并在物业管理区域内公布维修联系电话。建设单位委托物业服务人履行保修责任的，应当签订委托合同。  
物业服务人应当协助业主联系建设单位履行保修责任。

第三章 业主和业主组织

第十七条【业主认定】 房屋的所有权人为业主。尚未依法取得不动产登记，但符合下列情况之一的，在物业管理活动中享有业主权利、承担业主义务：

（一）基于销售、赠与、拆迁安置等旨在转移所有权的行为已经合法占有建筑物专有部分的单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁委员会的生效法律文书或者人民政府征收决定等取得房屋所有权的人；

（三）因合法建造等事实行为取得房屋所有权的人；

（四）因继承取得房屋所有权的人；

（五）法律法规规定的其他情形。

尚未出售的专有部分，建设单位为业主。

业主可以依法委托物业使用人行使业主权利、履行业主义务，委托应当以书面形式提交。

第十八条【业主权利】 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）要求物业服务人按照物业服务合同的约定提供服务；

（二）提议召开业主大会，对物业管理的有关事项提出建议；

（三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（四）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用、收益情况享有知情权、参与决定权和监督权；

（五）参加业主大会，选举业主委员会；

（六）监督业主大会筹备组、业主委员会或者物业管理委员会的工作；

（七）要求其他业主、物业使用人停止损害合法利益的行为；

（八）监督专项维修资金的管理和使用；

（九）法律法规规定的其他权利。

业主行使权利不得危及物业的安全，不得损害其他业主的合法权益。

第十九条【业主义务】业主应当履行下列义务：

（一）遵守临时管理规约、管理规约和业主大会议事规则，相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求；

　　（二）遵守物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护以及应对突发事件等方面的制度要求；

　　（三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会或者物业管理委员会依法作出的决定；

　　（四）配合物业服务人实施物业管理以及保护业主人身和财产安全采取的必要管理措施或者应急措施；

　　（五）按照国家、省、市有关规定交纳专项维修资金；

　　（六）按时足额交纳物业服务费；

　　（七）法律法规规定的其他义务。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务，不得以放弃权利为由不履行义务。

第二十条【业主大会】一个物业管理区域成立一个业主大会，业主大会由物业管理区域内全体业主组成。符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

（一）房屋出售并交付使用的建筑面积达到百分之五十以上的；

（二）业主已入住户数的比例达到百分之三十以上的；

（三）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到期前九十天的。

第二十一条【筹备组成立】符合成立业主大会条件的，建设单位或者十人以上业主联名可以申请成立首次业主大会筹备组。街道办事处、乡镇人民政府应当在收到申请后三十日内组织成立首次业主大会筹备组，筹备组组长应当在七日内将筹备组成员名单、分工、联系方式等在物业管理区域内显著位置公示，并自筹备组成立之日起六十日内组织召开首次业主大会。

首次业主大会筹备组由街道办事处、乡镇人民政府和业主、社区居（村）民委员会、建设单位的代表组成，人数为7到11人单数，其中业主代表人数比例不低于二分之一。业主代表的产生方式由街道办事处、乡镇人民政府征求业主意见后确定。筹备组业主代表不得担任首届业主委员会委员。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府的代表担任。

建设单位未派员参加筹备组的不影响筹备组成立。

筹备组成员应当对业主信息保密，不得将业主信息用于与召开业主大会无关的活动。

首次业主大会筹备经费依照相关法律法规规定执行。

第二十二条【筹备组职责】首次业主大会筹备组履行下列职责：

（一）确认并公示业主身份、业主人数以及所拥有的专有部分面积；

（二）确定首次业主大会召开的时间、地点、形式和内容；

（三）拟定管理规约、业主大会议事规则；

（四）拟定首次业主大会表决规则；

（五）拟定业主委员会组成人员候选人产生办法，确定业主委员会组成人员候选人名单，拟定业主委员会选举办法；

（六）召开首次业主大会的其他准备工作。

前款内容应当在首次业主大会召开十五日前以书面形式在物业管理区域内显著位置公告，公告时间不少于七日。

第二十三条【首次业主大会资料报送】物业管理区域达到成立业主大会条件两个月内，建设单位应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府报送下列文件资料：

（一）物业管理区域证明；

（二）业主名册；

（三）房屋及建筑物面积清册；

（四）建筑规划总平面图；

（五）交付使用共用设施设备的证明；

（六）物业管理用房配置证明；

（七）其他有关的文件资料。

第二十四条【业主大会职责】业主大会履行下列职责：

（一）制定和修改管理规约、业主大会和业主委员会议事规则；

（二）制定和修改业主大会和业主委员会表决规则；

（三）选举、罢免或者更换业主委员会成员；

（四）确定物业管理方式，选聘和解聘物业服务人；

（五）确定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；

（六）听取和审查业主委员会工作报告、收支预算决算报告，决定业主委员会换届时进行审计；

（七）决定物业共用部位、共用设施设备的使用和经营的方式、收益分配；

（八）决定改建、重建建筑物及其附属设施；

（九）决定筹集和使用专项维修资金，建立应急维修事项清单；

（十）决定业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用，决定业主委员会成员补贴的来源、支付标准；

（十一）改变或者撤销业主委员会不适当的决定；

（十二）决定有关业主共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主大会召开程序、决定事项及表决方式按照相关法律法规执行，业主大会的决定应当在物业管理区域内显著位置公示。物业使用人应当依法遵守业主大会的决定。

业主大会每年至少召开一次，街道办事处、乡镇人民政府应当派员列席。

业主大会可以采用书面形式或者通过互联网方式召开，在实名投票的前提下，提倡采用信息化技术手段改进业主大会表决方式。

第二十五条【业主委员会委员条件】 业主委员会由业主大会依法选举产生，对其负责，受其监督，其成员应当符合下列条件:

（一）遵守国家有关法律、法规、业主公约或者管理规约、业主大会议事规则，热心公益事业，责任心强，公道正派，诚实守信，廉洁自律，积极履行业主义务；

（二）具有完全民事行为能力，在小区常住且具有一定的组织能力和履职时间；

（三）按时足额交纳物业服务费、不存在欠缴专项维修资金及其他需要业主共同分担费用的情况；

（四）本人、配偶及其直系亲属与物业服务人无直接的利益关系；

（五）未被列为失信被执行人；

（六）未有本条例规定的房屋使用禁止规定的行为；

（七）未有法律法规规定的其他不宜担任业主委员会委员的情形。

第二十六条【业主委员会委员产生方式】业主委员会委员候选人通过下列方式产生：

（一）社区党组织推荐；

（二）社区居（村）民委员会推荐；

（三）业主自荐或者联名推荐。

业主委员会委员候选人名单，应当在物业管理区域显著位置进行公示。  
　　鼓励中国共产党党员业主积极参选业主委员会委员。

第二十七条【业主委员会组成】业主委员会由主任、副主任及委员组成，每届任期不超过五年，可以连选连任。业主委员会由5至11人单数组成，具体人数、任期由业主大会议事规则确定。街道办事处、乡镇人民政府应当对业主委员会成员候选人任职条件、提名进行审查。

业主委员会会议应当有过半数组成人员出席，作出的决定必须经全体组成人员半数以上同意。业主委员会作出决定后，应当自作出决定之日起三日内在物业管理区域内显著位置公告，并报社区居（村）民委员会。

第二十八条【业主委员会备案】业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府申请备案：

　　（一）业主大会记录和决定；

　　（二）业主大会议事规则；

　　（三）管理规约；

　　（四）业主委员会会议记录和决定；

　　（五）业主委员会委员名单、基本情况。

街道办事处、乡镇人民政府对以上材料的真实性、规范性进行审核，符合要求的，五个工作日内予以备案，并出具业主大会、业主委员会备案证明和印章刻制证明。

业主委员会可持备案证明和印章刻制证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

业主委员会印章由业主委员会专人保管，需要使用业主委员会印章的，应当有业主委员会过半数委员签字。

第二十九条【业主委员会职责】业主委员会应当执行业主大会的决定，接受业主大会和业主的监督，并履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；

（二）代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同，与解聘的物业服务人进行交接；

　　（三）监督专项维修资金的使用以及组织专项维修资金的补建、再次筹集；

　　（四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促交纳物业服务费，监督物业服务人履行物业服务合同；

（五）监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止；

（六）每年公布一次公共收益的收支情况，接受业主监督；

　　（七）制作和保管会议记录、共有部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；

　　（八）协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

　　（九）在物业管理区域内配合行政执法机关开展执法工作；

（十）配合相关行政管理部门和街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会，做好物业管理区域内秩序维护、社区治理和公益宣传等工作，接受相关行政管理部门、街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会指导和监督；

（十一）法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

第三十条【负面清单】 业主委员会委员不得实施下列行为：

　　（一）阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定；

　　（二）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料；

　　（三）拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作；

　　（四）擅自使用业主大会、业主委员会印章；

　　（五）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务人签订、修改物业服务合同；

（六）将业主共有财产借给他人或者设定担保等挪用、侵占业主共有财产；

（七）在本物业管理区域内违法搭建、违法占用物业共有部分；

　　（八）与物业服务人有可能影响其公正履行职务的经济往来或利益交换；

（九）泄露业主个人信息；

（十）侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会委员有前款规定的第（一）项至第（五）项行为的，街道办事处、乡镇人民政府责令业主委员会停止其履行职务，向业主公示，并提请业主大会罢免委员资格；有前款规定其他行为的，由业主委员会提请业主大会决定是否罢免委员资格。

第三十一条【职务终止】 业主委员会组成人员有下列情形之一的，其职务自行终止:

（一）不再具备业主身份的；

（二）丧失履行职责能力的；

（三）以书面形式向业主大会或业主委员会提出辞职的；

（四）任职期间被追究刑事责任的；

（五）法律、法规、业主公约或管理规约规定的其他情形。

第三十二条【业主委员会换届】业主委员会任期届满前六十日应当组织召开业主大会进行换届选举，并书面报告街道办事处、乡镇人民政府。逾期未换届选举的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会进行换届选举。

业主委员会应当自换届之日起十日内，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，移交给新一届业主委员会。未选举新一届业主委员会的，移交给社区居（村）民委员会临时保管。

业主委员会委员职务在任期内终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的前款所列物品和财物移交给业主委员会。

违反前两款的规定拒不移交的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其移交，必要时，公安部门应当依法协助。

第三十三条【物业管理委员会】有下列情形之一的，可以由街道办事处、乡镇人民政府负责组建物业管理委员会：

（一）不具备成立业主大会条件；

（二）具备成立业主大会条件，但是确有困难未成立；

（三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会。

物业管理委员会作为临时机构，依照本条例承担相关职责，组织业主共同决定物业管理事项，并推动符合条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

第三十四条【物业管理委员会职责】物业管理委员会依法履行下列职责：

（一）监督临时管理规约、管理规约的实施，对业主、物业使用人违反约定的行为进行制止；

1. 监督专项维修资金的使用以及组织专项维修资

金的补建、续交；

1. 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督

物业服务人履行物业服务合同，督促业主交纳物业服务费；

（四）协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

　　（五）在物业管理区域内配合行政执法机关开展执法工作；

（六）配合相关行政管理部门和街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会做好物业管理区域内秩序维护、社区治理和公益宣传等工作，接受相关行政管理部门街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会指导和监督；

（七）对涉及业主表决的事项进行指导监督；

（八）根据业主依法委托从事其他相关事项。  
第三十五条【物业管理委员会成员组成】物业管理委员会成员人数为五至九人单数，由下列人员组成：  
（一）街道办事处、乡镇人民政府或社区居（村）民委员会代表一人；

（二）物业服务人代表一人；  
　　（三）业主代表。具体人数由街道办事处、乡镇人民政府根据物业管理区域规模、物业类型、业主户数等因素确定。  
物业管理委员会主任由街道办事处、乡镇人民政府或社区居（村）民委员会代表担任。物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。  
　　物业服务人未派代表参加物业管理委员会的，不影响物业管理委员会的成立。  
 第三十六条【物业管理委员会成员资格终止】物业管理委员会成员有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府或社区居（村）民委员会应当按照本条例第三十六条的规定，更换物业管理委员会成员人选：  
（一）街道办事处、乡镇人民政府或社区居（村）民委员会代表或物业服务人代表因工作变动或其他原因不能履行职责；  
（二）业主代表不符合本条例第二十六条关于业主委员会成员条件的规定，或者有本条例第三十一条和第三十二条规定的行为；  
　　（三）业主代表以书面形式向物业管理委员会提出辞职。

第三十七条【物业管理委员会的解散】已成立业主大会、选举产生业主委员会，并按照本条例规定备案的，或因物业管理区域调整、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，并在物业管理区域内显著位置公示。

第三十八条【党组织建立】 推动业主委员会、物业管理委员成员在不改变中国共产党党员党组织隶属关系的情况下，经街道党组织批准，同步组建功能型党组织，充分调动中国共产党党员业主参与物业管理的积极性，形成社区治理合力，有效服务群众。

第三十九条【监督管理】业主大会、业主委员会或物业管理委员会作出的决定违反法律、法规等规定的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正或撤销其决定，并通告全体业主。

第四章 物业服务

第四十条【物业服务原则】物业管理区域内业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人管理；委托物业服务企业提供服务的，一个物业管理区域应当由一个物业服务企业提供物业服务。

电梯、消防等涉及人身、财产安全的设施设备，应当委托具有相应资质的专业性服务企业进行维护。

第四十一条【物业服务委托】物业服务人将物业管理区域内的秩序维护、清洁卫生、园林绿化等专项物业服务委托给专业性服务企业或第三人的，应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第四十二条【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）按照物业服务合同约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业管理区域内的业主共有部分，维护物业管理区域内的基本秩序，建立各种突发事件的处理机制和应急预案，采取合理措施保护业主的人身、财产和信息安全；  
　　（二）严格执行国家和省、市规定的物业服务技术标准、服务规范；接受业主的监督，并及时答复业主对物业服务情况提出的询问；对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主委员会或物业管理委员会；  
　　（三）对物业管理区域内违反公共秩序、环境卫生、装饰装修、消防安全、房屋安全、垃圾分类、噪声管理、排水管理、动物饲养、卫生健康、疫情防控等法律、法规的行为，及时采取合理措施制止、向相关行政管理部门报告并协助处理；  
　　（四）配合业主和相关单位做好供水、排水、供电、供气、供热、通信等相关设施设备的安装、维修、养护和改造工作，做好病媒生物预防控制；  
　　（五）配合街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会做好社会治理相关工作，配合行政管理部门及其委托单位的监督管理工作，接受相关行政管理部门、街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会的指导和监督；  
　　（六）法律、法规等规定的其他职责。  
 第四十三条【项目负责人】物业服务人应当在物业管理区域明确项目负责人，并将项目负责人基本信息在五日内报区、县（市）物业管理主管部门和项目所在地的街道办事处、乡镇人民政府。

第四十四条【信用监管】项目负责人履职情况计入物业服务企业信用档案和项目负责人个人信用档案，纳入社会信用体系。

第四十五条【物业服务费】 业主应当按照合同约定按时足额交纳物业服务费，物业服务人按照合同约定和有关规定提供物业服务的，业主不得以未接受或无需接受相关物业服务为由拒绝交纳物业服务费。  
　　业主违反约定逾期不支付物业服务费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或申请仲裁。但不得以业主拖欠物业服务费为由，采取停止供电、供水、供气、供热以及其他损害业主合法权益的行为。

第四十六条【业主责任】 业主转让、出租或设立居住权时，应当将管理规约、物业服务费标准等事项告知受让人、物业使用人。

第四十七条【物业服务交接】 物业服务人退出物业管理区域，应当与业主委员会或物业管理委员会办理交接手续，履行下列义务：

（一）移交物业管理用房等共用部分、共用设施设备；

（二）移交物业承接查验的有关资料；

（三）移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、检验等技术资料，运行、维护、保养记录；

（四）结清预收、代收和预付、代付费用；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务人在办理交接至正式退出前，应当按照原物业服务合同内容提供服务。

新选聘的物业服务人按照约定承接物业时，应当对共用部位、共用设施设备进行查验，不得强行接管物业。

物业服务合同的签订和解除依照相关法律法规执行。

第四十八条【交接禁止行为】原物业服务人不得以业主拖欠物业服务费、对业主共同决定有异议等为理由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务人进驻服务。

原物业服务人拒不移交有关资料或财物的，或拒不退出物业管理区域的，业主委员会或物业管理委员会可以向街道办事处、乡镇人民政府、区县（市）物业管理主管部门报告，并向辖区公安部门请求协助。

第四十九条【补救措施】 物业服务人退出物业管理区域后，业主仍未依法选聘新物业服务人的，由全体业主共同承担管理义务，社区居（村）民委员会应当采取相应措施维护物业管理区域的正常秩序，并依法组织业主进行自行管理或选聘新物业服务人。

第五十条【应急机制】 本市建立应急物业服务机制。物业管理区域突发失管状态时，街道办事处、乡镇人民政府应当组织有关单位确定应急物业服务人，提供供水、垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

提供应急物业服务的，街道办事处、乡镇人民政府应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域内显著位置公示。应急物业服务期限不超过六个月，费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主共同决定选聘新物业服务人，协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接。

1. 物业的使用、维护和专项维修资金

第五十一条【物业使用原则】 物业的使用和维护应当遵守国家有关市容环境卫生、环境保护、房屋管理、消防管理、治安管理、人防管理等法律、法规或管理规约的规定，不得损害公共利益和他人合法权益。

第五十二条【专业经营单位责任】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，应当服务到最终用户，并承担分户终端计量装置或入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、物业服务人应当配合。

第五十三条【专业经营单位收费】 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向最终用户收取有关费用。

物业服务人接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主或物业使用人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人代收费用，不得因物业服务人拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

第五十四条【共用设施设备使用】 物业管理区域内按照规划建设的共用部位、共用设施，任何单位和个人不得擅自改变其用途。确需改变共用部位、共用设施用途的，应当经业主大会同意后，由业主、业主委员会或物业服务人依法办理有关手续。  
　　维修、更新共用部位、共用设施设备的，相关业主、物业使用人应当予以配合。因相关业主、物业使用人阻挠维修、更新，造成其他业主、物业使用人财产损失的，责任人应当予以赔偿。  
　　第五十五条【占用共用区域】 任何单位、个人不得擅自挖掘物业管理区域内的道路、绿地、其他场地，损害业主的共同利益。因维修、养护或公共利益，业主、物业使用人、相关单位确需临时挖掘道路、绿地、其他场地的，应当征得业主委员会或物业管理委员会和物业服务人的同意，并与物业服务人协商确定施工方案，接受物业服务人现场检查。物业服务人确需临时挖掘道路、绿地、其他场地的，应当征得业主委员会或物业管理委员会的同意。  
　　物业服务人应当向全体业主及时公告施工方案和施工期限。业主、物业使用人、相关单位、物业服务人应当将临时挖掘的道路、绿地、其他场地以及临时迁移的共用设施设备，在约定期限内恢复原状。

第五十六条【禁止行为】 物业管理区域内禁止下列行为:

（一）损坏或擅自变动房屋承重结构、主体结构；

（二）侵占、损坏共用部位、共用设施设备；

（三）违法搭建建筑物、构筑物、障碍物，破坏或擅自改变房屋外观；

（四）违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品；

（五）擅自架设电线、电缆；

（六）高空抛物、随意弃置垃圾、排放污水；

（七）在公共走道、楼梯间、门厅内存放电动自行车或为其充电；

（八）排放有毒、有害等污染环境的物质；

（九）制造超过规定标准的噪音；

（十）影响邻居采光通风；

（十一）占用、堵塞、封闭消防通道、公共出入口，损坏消防设施及器材；

（十二）在建筑物、构筑物上乱涂写、乱刻画、乱张贴，楼道、门厅、电缆井内堆放杂物；

（十三）擅自改变房屋用途，将住宅变为非住宅，从事餐饮、生产加工、歌舞娱乐等经营活动；

（十四）使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共道路、公共停车泊位，违反规定停放车辆；

（十五）违反规定饲养动物，干扰他人正常生活；

（十六）利用房屋从事危害公共安全、公共利益和侵害他人正当权益的活动；

（十七）法律、法规、管理规约或临时管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，物业服务人、业主委员会或物业管理委员会应当予以劝阻、制止。业主、物业使用人有权投诉、举报，物业服务人、业主委员会或物业管理委员会应当及时处理。劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门，有关行政主管部门应当依法处理。

第五十七条【专项维修资金的使用】 业主应当按照国家和省有关规定，足额交纳专项维修资金。不动产登记机构在进行不动产权登记时，应当核验专项维修资金缴存情况。

专项维修资金属于业主共有，专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造，不得挪作他用。

专项维修资金的使用应当遵循方便快捷、公开透明、受益人与负担人相一致的原则。

第五十八条【专项维修资金的管理】 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。

专项维修资金的具体管理办法，由市人民政府另行制定。

第五十九条【续筹和转移】 专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照相关规定以及业主大会的决定续筹专项维修资金。

物业所有权发生转移时，交存的专项维修资金一并转移给物业买受人。

第六十条【应急维修】 物业管理区域内共用部位、共用设施设备出现下列紧急情况的，业主委员会可以申请使用维修资金进行应急维修；尚未产生业主委员会的，由街道办事处、乡镇人民政府组织代为申请使用维修资金进行应急维修，相关费用从维修资金中列支，应急维修费用应当向业主公示：

（一）电梯、消防等共用设施设备故障损坏，无法正常使用的；

（二）屋面、外墙渗漏的；

（三）楼体外墙墙面有脱落危险的；

（四）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；

（五）公共护栏（围）破损严重的；

（六）其他紧急情况。

第六章 法律责任

第六十一条【既有规定】违反本条例规定，法律、行政法规已有法律责任规定的，从其规定。

第六十二条【对未承接查验的处罚】建设单位、物业服务企业未依照本条例规定履行物业承接查验义务的，由区、县（市）物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由城市管理综合执法部门处以一万元以上三万元以下罚款。

第六十三条【对禁止性行为的处罚】 物业服务人违反本条例第四十五条第二款规定，采取停止供电、供水、供气以及实施损害业主合法权益的其他行为的，由区、县（市）物业管理主管部门责令限期改正，逾期仍不改正的，由城市管理综合执法部门处一万元以上五万元以下罚款。

第七章 附 则

第六十四条【实施日期】本条例自2021年 月 日起施行。