



# 烟台市物业管理办法

(2022年10月13日烟台市人民政府令第156号公布 自2022年12月1日起施行)

## 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、物业服务人的合法权益，改善人民群众的居住和工作环境，促进和谐宜居社区建设，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》（国务院令第379号）和《山东省物业管理条例》等法律、法规规定，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于烟台市行政区域内物业的管理、使用、维护、服务以及监督管理活动。

**第三条** 本办法所称物业管理，是指业主通过自治管理，选聘物业服务人，按照物业服务合同约定以及相关法律法规，对物业服务区域内的建筑物及其附属设施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。

本办法所称物业服务人，包括物业服务企业和其他管理人。

**第四条** 物业管理应当坚持以人为本、属地管理，实行业主



自治与专业服务、社区管理相结合的原则。

物业管理相关主体应当遵守权责一致、质价相符、公平公开的物业服务市场规则，维护物业服务市场秩序，优化市场环境。

**第五条** 全面实施“红心物业”党建领航工程，引领物业管理服务质量提升。将物业管理纳入社区治理体系，构建党委领导、政府主导、居民业主自治、多方参与、协商共建、科技支撑、共建共治共享的工作格局，建立健全社区党组织领导下社区居民委员会、业主委员会、业主、物业服务人等共同参与的治理架构，着力打造和谐有序、绿色文明、创新包容、群众满意的和谐社区。

**第六条** 支持业主委员会和物业服务人根据中国共产党章程的规定，设立党的组织，开展党的活动，保障物业管理活动依法有序进行。

**第七条** 市政府及区市政府（管委）应当加强对物业管理工作的组织和领导，将物业服务纳入现代服务业发展规划。建立物业管理综合协调工作机制，组织相关部门和单位统筹推进物业管理工作，协调解决物业管理重大问题。

区市政府（管委）应当建立物业服务质量和评价机制、服务等级动态调整机制、物业服务收费纠纷调处机制、投诉举报处理机制和信用管理体系，健全区市政府（管委）、街道办事处（镇政府）、社区居民委员会三级物业管理服务体系，推动物业服务专业化、社会化、市场化。

**第八条** 突发事件应对期间，街道办事处（镇政府）负责落



实市政府及区市政府（管委）依法采取的各项应急措施；指导物业服务人开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持。

物业服务人应当在街道办事处（镇政府）指导下积极配合社区居民委员会开展工作，依法落实应急处置措施和其他管理措施。

**第九条** 市物业主管部门负责建设物业管理信息平台，向社会免费开放。

物业管理信息平台应当设立电子投票系统，需要业主共同决定的事项，可以通过电子投票系统进行表决。

**第十条** 市物业主管部门应当建立全市统一的物业服务信用信息监管平台，并会同相关部门健全守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强物业服务行业诚信管理。

**第十一条** 鼓励物业服务人加入物业管理行业协会。

物业管理行业协会应当加强行业自律管理，开展对会员企业及其工作人员的从业培训和教育，配合物业主管部门开展对会员企业的信用评价工作，协助物业主管部门、街道办事处（镇政府）调解处理物业服务纠纷。

**第十二条** 鼓励采用新技术、新方法，促进互联网与物业服务深度融合，倡导物业服务人推进物业服务智能化，融合线上线下服务，提升物业服务质量和水平，推动物业服务向智能、绿色发展。

## 第二章 新建物业与前期物业管理



**第十三条** 物业服务区域的划分，应当以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础，并考虑建筑物规模、共用设施设备、社区建设等因素。遵循相对集中、服务便利、资源共享、便于管理的原则。

分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业服务区域，其配套设施设备是共用的，应当划定为一个物业服务区域；配套设施设备能够分割并独立使用的，可以划定为不同的物业服务区域。

**第十四条** 建设单位办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当向物业主管部门申请划分物业服务区域。

物业主管部门应当自受理申请之日起二十日内，在征求街道办事处（镇政府）等单位的意见后进行划分登记，并告知建设单位。

**第十五条** 物业服务区域划定后，确需调整的，由物业主管部门按照本办法的规定重新进行划分登记，并应当经相关物业服务区域内业主依法共同决定。

**第十六条** 物业服务区域内的各类配套建筑与设施设备，应当严格按照国家和省、市有关住宅小区规划、设计规范和工程标准进行建设。

物业服务区域内的配套建筑应当依法办理权属登记手续，不得擅自改变用途。



**第十七条** 住宅物业的建设单位应当拟定物业服务方案，选择物业服务等级，依法通过招标的方式选聘前期物业服务人，签订书面前期物业服务合同。

鼓励非住宅物业通过招标方式选聘前期物业服务人。

**第十八条** 鼓励前期物业服务人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，提出与物业服务有关的建议。

**第十九条** 建设单位在申请办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当将前期物业服务合同、临时管理规约、住宅小区配套建筑和设施设备的清单及其产权归属等资料报物业主管部门备案，并在商品房销售时将上述资料作为商品房买卖合同约定的内容。

前期物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费标准、收费方式、收费起始时间、合同终止情形以及双方的权利义务、违约责任等内容进行约定；涉及物业买受人共同利益的，其约定应当一致。建设单位依法与物业服务人签订的前期物业服务合同，对业主具有法律约束力。

**第二十条** 新开发建设项目，建设单位应当按照规划要求配置物业服务用房，满足物业办公、安保、保洁、维修、仓储以及档案管理等需求，并与建设工程项目同步设计、同步施工、同步验收、同步交付。物业服务用房的配置应当符合下列规定：

（一）独立且相对集中配置，方便服务业主；



(二) 地面以上成套装修房屋，具备水、电、暖、采光、通风等正常使用功能，预留通信、网络、安保预警等端口；

(三) 建设工程项目总建筑面积十万平方米以下的，按照不少于建设工程项目总建筑面积千分之五配置，最少不低于一百平方米；

(四) 建设工程项目总建筑面积超过十万平方米的，十万平方米以内的部分按照千分之五配置，超出部分按照不少于千分之三配置。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，建筑面积应当不少于二十平方米。

物业服务用房的面积、位置应当在建设工程规划许可证附图、房屋买卖合同中载明。

**第二十一条** 物业服务用房由建设单位无偿提供，属于全体业主共有，建设单位应当依法办理不动产权属登记。

**第二十二条** 建设单位应当将前期物业服务合同和临时管理规约在楼房销售处醒目位置予以公示。

建设单位在销售商品房时，应当将下列内容以图文形式向物业买受人明示：

(一) 物业服务区域的范围；

(二) 物业共用部位、共用设施设备名称；

(三) 规划用于停放机动车、非机动车的车位（库）数量和位置、处置方式，是否为人防车位；



- (四) 物业服务用房的面积和位置;
- (五) 生活垃圾收集站点、变电室、换热站、燃气调压站、充电桩、化粪池、公厕等其他需要明示的场所和设施设备;
- (六) 物业服务人、物业服务等级标准、服务内容和收费标准;
- (七) 应当向物业买受人明示的其他内容。

**第二十三条** 建设单位应当在物业交付使用十五日前，与选聘的物业服务人完成物业服务区域的承接查验，移交物业共用部位、共用设施设备、物业服务用房以及相关资料，并签订物业承接查验协议。对物业承接查验发现的问题、解决方法、时限、双方权利义务、违约责任等事项，双方应当在物业承接查验协议中作出约定。

物业服务人应当自物业交接后三十日内，持物业承接查验协议、查验记录、交接记录以及其他承接查验有关的文件向物业所在地的区（市）物业主管部门办理备案手续。

对物业承接查验发现的问题，建设单位应当在三十日内予以整改，或者委托提供前期物业服务的物业服务人整改，整改费用由建设单位承担。

街道办事处（镇政府）、区（市）住房城乡建设主管部门应当对承接查验移交物业服务用房和资料等进行现场监督。建设单位可以聘请相关专业机构予以协助。

### 第三章 业主与业主组织



**第二十四条** 物业服务区域内不动产权属证书或者不动产登记簿记载的所有权人是业主；未记载的不动产共有人能够证明其为所有权人的，应当认定为业主。

除前款规定外，符合下列条件之一的，应当认定为业主：

（一）尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、征迁补偿等旨在转移所有权的法律行为，已经合法占有建筑物专有部分的组织或者个人；

（二）基于人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的组织或者个人；

（三）因继承或者受遗赠取得建筑物专有部分所有权的个人；

（四）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的组织或者个人；

（五）其他符合法律、法规规定的组织或者个人。

**第二十五条** 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）提议召开业主大会会议，并就物业管理有关事项提出建议；

（三）提出制定和修改管理规约、临时管理规约、业主大会议事规则的建议；

（四）参加业主大会会议，行使投票权；

（五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；



- (六) 监督业主大会筹备组、业主委员会的工作;
- (七) 监督物业服务人履行物业服务合同;
- (八) 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权、监督权和收益权;
- (九) 监督住宅专项维修资金的管理和使用;
- (十) 法律、法规规定的其他权利。

### **第二十六条** 业主在物业管理活动中，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;
- (二) 遵守物业服务区域内物业共用部分的使用、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、卫生防疫等方面的规章制度;
- (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) 依法配合物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施和相关管理规定;
- (五) 按照约定足额交纳物业服务费;
- (六) 按照规定交纳住宅专项维修资金;
- (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。

### **第二十七条** 建设单位或者前期物业服务人应当及时向所在地街道办事处（镇政府）报告物业服务区域内总建筑面积、总



户数、物业出售并交付时间以及业主入住人数、入住面积、业主名册等情况。

符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

- (一) 已交付的业主专有部分面积的比例达到百分之五十以上；
- (二) 已交付的业主人数的比例达到百分之五十以上；
- (三) 向首位业主交付满两年且已交付的业主人数的比例达到百分之二十五以上。

**第二十八条** 符合首次业主大会会议召开条件的，街道办事处（镇政府）应当在六十日内组建业主大会筹备组。

筹备组由七人以上单数组成，可以由街道办事处（镇政府）、社区居民委员会、建设单位、前期物业服务人、业主等派员组成，其中业主所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一，筹备组组长可以由街道办事处（镇政府）代表担任。

筹备组中的业主代表可以由业主自荐或者社区居民委员会推荐产生，由街道办事处（镇政府）确定。

筹备组应当自成立之日起十日内，将其成员名单和工作职责在物业服务区域内进行书面公告。

**第二十九条** 筹备组履行下列职责：

- (一) 确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；
- (二) 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，确定业主在首次业主大会会议的投票权数；
- (三) 草拟管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作



规则；

（四）依法确定首次业主大会会议表决规则；

（五）提出首届业主委员会选举办法及业主委员会成员候选人条件，确定业主委员会候选人名单；

（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，在物业服务区域内公告，并通过书面或者其他方式通知全体业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

筹备组应当自成立之日起九十日内，组织召开首次业主大会会议。筹备组如未按期召开首次业主大会，可以重新成立业主大会筹备组。

**第三十条** 业主大会由物业服务区域内全体业主组成，代表和维护物业服务区域内全体业主在物业管理活动中的合法权利，履行相应的义务。

**第三十一条** 一个物业服务区域成立一个业主大会。

物业服务区域内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，由全体业主共同履行业主大会职责。

**第三十二条** 划分一个物业管理区域的分期开发的建设项目，先期开发部分符合业主大会成立条件的，可以成立业主大会，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员



会委员的办法。

### 第三十三条 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) 选聘和解聘物业服务人；
- (五) 使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- (六) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- (七) 改建、重建建筑物及其附属设施；
- (八) 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- (九) 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。决定前款第六项至第八项规定的事项，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。

### 第三十四条 物业管理事项需要通过业主表决作出决定的，可以采取常规表决方式，也可以采用异议表决方式。

常规表决方式是指，有利害关系的业主持同意意见的比例达到规定标准的，视为表决通过；异议表决方式是指，根据管理规约、临时管理的规定或者业主大会的决定，有利害关系的业主持



反对意见的比例未超过规定标准的，视为表决通过。

**第三十五条** 业主大会对业主投票权的计算有约定的，从其约定。未作约定的，按照下列规定确定：

(一) 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。但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，按一人计算。

(二) 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，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。

**第三十六条** 物业服务区域内业主人数较多的，可以以幢、单元、楼层为单位，推选业主代表参加业主大会会议。

业主大会会议可以采用书面形式或者通过互联网方式召开，并可以采用电子投票、书面征求意见和集体讨论的形式表决事项。

业主代表参加业主大会会议，应当在业主大会召开十五日前就会议内容书面征求所代表的所有业主的意见、建议，需业主投票表决的，表决票应当经业主本人签名，并将其所代表的所有业主的意见、建议和表决票如实向业主大会提交。

**第三十七条** 业主委员会是业主大会的执行机构，业主委员会依照国家有关法律、法规和业主大会的授权开展活动。

业主委员会履行下列职责：

- (一) 召集并主持业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
- (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；

（三）执行业主大会的决议、决定；

（四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主按时交纳物业服务费，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

（五）监督管理规约的实施；

（六）业主大会赋予的其他职责。

**第三十八条** 业主委员会由业主大会会议选举产生，由五人以上单数组成。业主委员会成员应当由物业服务区域内的业主担任，每届任期不超过五年，可连选连任。

鼓励业主中的党员、人大代表、政协委员、公职人员、网格员、楼栋长参选业主委员会成员。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，在业主委员会成员中推选主任、副主任和执行成员，主任、副主任可以兼任执行成员。

**第三十九条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列资料向物业主管部门和街道办事处（镇政府）备案：

（一）业主大会会议决议；

（二）业主大会议事规则；

（三）管理规约；

（四）业主委员会成员名单和基本情况；

（五）法律、法规规定的其他资料。

物业主管部门应当自收到前款规定资料之日起十日内，对符



合条件的发给业主委员会备案证明，并出具业主委员会刻制印章证明。业主委员会应当依法刻制、使用、管理印章和开立账户。

业主大会议事规则、管理规约、业主委员会成员发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内书面告知物业主管部门和街道办事处（镇政府）。

**第四十条** 召开业主委员会会议时，业主委员会会议召集人应当告知社区居民委员会，并听取社区居民委员会的建议。社区居民委员会可以派员参加并给予指导和协助。

业主委员会应当在物业服务区域内显著位置设置公示栏，用于发布业主自治等信息。业主委员会组成及委员分工情况，应当在公示栏长期公示，接受业主监督。

**第四十一条** 物业服务区域内有下列情形之一的，应当成立环境和物业管理委员会，作为临时机构履行物业管理职责：

- (一) 不具备成立业主大会条件的；
- (二) 具备成立业主大会条件但未成立，经物业所在地街道办事处（镇政府）两次组织后仍未能成立的；
- (三) 业主大会未能选举产生业主委员会或者未能完成业主委员会换届选举，经街道办事处（镇政府）指导在三个月内仍未能选举产生业主委员会或者新一届业主委员会的。

**第四十二条** 环境和物业管理委员会由街道办事处（镇政府）组织成立，由业主、街道办事处（镇政府）、社区居民委员会委派的人员组成，街道办事处（镇政府）委派的人员担任召集人。



环境和物业管理委员会人数应当为七人以上的单数，其中业主委员应当不少于百分之五十。

环境和物业管理委员会的业主委员由街道办事处（镇政府）从社区居民委员会推荐的业主中确定。业主委员应当热心公益事业，责任心强，具有一定组织能力。

街道办事处（镇政府）应当将环境和物业管理委员会的组成人员名单通过在物业管理区域内显著位置张贴公告、在物业管理信息平台发布等适当方式向全体业主公开。

**第四十三条** 环境和物业管理委员会设一名执行委员，负责环境和物业管理委员会的日常事务。执行委员由环境和物业管理委员会委员推选。

环境和物业管理委员会需要作出与业主利益相关决定的，应当按照有关法律、法规的规定集体讨论决定。

**第四十四条** 对具备成立业主大会条件的，街道办事处（镇政府）应当在环境和物业管理委员会成立后两年内，组织召开业主大会会议，选举产生业主委员会。

环境和物业管理委员会自业主委员会选举产生之日起停止履行职责，并在十日内与业主委员会办理移交手续后解散。

**第四十五条** 管理规约、临时管理规约应当对物业的使用、管理、业主公共利益、业主的权利义务、物业服务费的收交方式、违反规定应当承担的责任等事项作出规定。

管理规约、临时管理规约对全体业主及物业使用人具有约束



力。对拒不交纳物业服务费的业主，由业主委员会督促其交纳，并可以在物业服务区域内的显著位置予以公示。

## 第四章 物业服务

**第四十六条** 一个物业服务区域由一个物业服务人实施物业服务。

物业服务内容主要包括下列事项：

- (一) 物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护；
- (二) 公共绿化的养护；
- (三) 公共区域环境卫生的维护；
- (四) 公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务；
- (五) 对物业使用中的禁止行为进行制止、报告等义务；
- (六) 物业维修、更新、改造费用的账务管理；
- (七) 物业档案和物业服务档案的保管；
- (八) 其他约定的物业服务事项。

**第四十七条** 物业服务人可以聘请专业服务单位承担设施设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、房屋修缮、秩序维护等专项服务，但不得将物业服务区域内的全部物业服务一并委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。电梯、消防设施等涉及人身、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修和养护。

鼓励住宅小区建设视频监控、人脸识别、车辆识别等安全防范系统，提升安全防范水平。安全防范系统数据应当向公安机关开放。

**第四十八条** 建立物业项目负责人制度。物业服务人承接物业服务项目应当指派项目负责人，负责处理物业服务项目的运营和管理、与相关管理部门和业主的沟通协调等日常事务性工作。

项目负责人的履职情况记入行业信用信息档案。

**第四十九条** 业主委员会应当代表业主通过招标或者协议方式选聘物业服务人，经业主共同决定后签订书面物业服务合同。物业服务合同对业主具有法律约束力。物业服务合同签订后，业主有权进行查询。物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。

物业服务人应当自签订或者变更物业服务合同之日起十日内，向区（市）物业主管部门备案。

市物业主管部门应当会同有关部门、协会制定物业服务合同示范文本，并向社会公布。

**第五十条** 物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘的，应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满前，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或者业主委员会，合同对通知期限另有约定的除外。



**第五十一条** 物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。

当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前三十日书面通知对方。

**第五十二条** 物业服务合同终止的，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，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、环境和物业管理委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况。

原物业服务人违反前款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业服务费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

**第五十三条** 原物业服务人不得以业主欠交物业服务费、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人进场服务。

原物业服务人拒不移交有关资金、资料和物品的，或者拒不退出物业服务区域的，业主委员会可以向街道办事处（镇政府）、区（市）物业主管部门报告，或者依法向人民法院提起诉讼。物业所在地的街道办事处（镇政府）、区（市）物业主管部门应当加强对物业服务人交接工作的监督协调。

原物业服务人应当在办理交接至退出物业服务区域期间，维持正常的物业服务秩序。



**第五十四条** 物业服务区域突发失管状态时，街道办事处（镇政府）应当确定应急物业服务人，提供保洁、秩序维护、共用设施设备运行管理等基本物业服务。

提供应急物业服务的，街道办事处（镇政府）应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在物业服务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（镇政府）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。

**第五十五条** 物业服务人应当严格履行物业服务合同约定，通过恳谈会等方式及时了解业主对物业服务的需求，化解物业服务纠纷，定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、投诉渠道、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等在物业服务区域内显著位置向业主公开，并向业主大会、业主委员会报告。

**第五十六条** 物业服务人代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益资金，应当单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业服务区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月。

**第五十七条** 物业服务收费应当遵循合法、合理、公开、公平和收费与服务质量相适应的原则，并按照不同物业的性质、特点分别实行政府指导价和市场调节价。



物业服务人为业主或者物业使用人提供物业服务合同约定以外专项服务事项的，其收费标准可以另行约定，并于物业服务区域醒目位置进行公示。

**第五十八条** 物业服务人不得向业主、物业使用人收取任何未予标明的费用，不得以保证金、押金等形式变相收费。

**第五十九条** 业主应当按照物业服务合同约定的付费方式和标准，按时足额支付物业服务费。物业服务人已经按照约定和相关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关服务为由拒绝支付物业服务费。

业主违反约定逾期不支付物业服务费的，业主委员会应当督促其支付，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者申请仲裁。符合条件的，可以向人民法院申请支付令。

物业服务人不得以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由减少服务内容、降低服务质量，不得采取停止供水、供电、供气、供热或者限制业主及其车辆出入等方式催缴物业服务费。

**第六十条** 物业服务人不得有下列行为：

- (一) 挪用、侵占业主共有资金；
- (二) 擅自改变物业服务用房等共有物业用途；
- (三) 擅自利用共有部位和共有设施进行经营；
- (四) 擅自提高收费标准；
- (五) 违规披露业主信息；



- (六) 无正当理由限制业主正常通行;
- (七) 其他违反法律、法规、规章规定，损害业主利益的行为。

**第六十一条** 因建设单位分期开发、分批交付使用等原因，造成配套设施设备、道路通行、绿化环境等未能达到房屋买卖合同约定标准的，物业服务费应当予以减免，差额部分由建设单位补偿给物业服务人。

## 第五章 物业的使用与维护

**第六十二条** 业主或者物业使用人使用物业应当遵守有关法律、法规和管理规约、临时管理规约的规定，不得有下列行为：

- (一) 损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构等违反房屋装饰装修规定的行为；
- (二) 违章搭建建筑物和构筑物、私开门窗等违反规划规定的行为；
- (三) 侵占、损坏楼道、绿地等物业共用部位、共用设施设备等违反物业管理规定的行为；
- (四) 擅自改变房屋用途、性质等违反房屋管理规定的行为；
- (五) 随意倾倒、抛洒、堆放生活垃圾等违反市容环境卫生规定的行为；
- (六) 以乱堆乱放杂物、停放车辆等方式占用、堵塞、封闭消



防通道、疏散通道，或者损坏消防设施等违反消防安全规定的行为；

（七）私自架设电线、电缆等危害供电、用电安全和扰乱供电、用电秩序的行为；

（八）赌博、利用迷信活动危害社会、饲养动物干扰他人正常生活等违反治安管理规定的行为；

（九）从建筑物中抛掷物品的行为；

（十）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒、有害物质或者超过规定标准的噪声等违反环境保护规定的行为；

（十一）法律、法规和管理规约、临时管理规约禁止的其他行为。

业主大会或者业主委员会发现有前款规定行为的，有权依照法律、法规以及管理规约，请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失；物业服务人发现有前款规定行为的，应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

**第六十三条** 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、遮阳罩等设施的，应当遵守管理规约、临时管理规约和物业管理的有关规定，保持物业的整洁、美观。

业主利用屋面安装太阳能热水器等设施的，不得破坏屋面，影响房屋安全，顶层的业主和物业服务人应当予以配合。

业主应当按照垃圾分类收集的有关规定倾倒垃圾。



**第六十四条** 业主出租房屋的，应当告知业主委员会和物业服务人。

**第六十五条** 业主或者物业使用人在装饰装修工程开工前，应当告知物业服务人；按照规定需要报相关部门批准的，应当依法办理批准手续。

业主或者物业使用人在装饰装修工程开工前，未及时告知物业服务人的，物业服务人有权按照临时管理规约或者管理规约，禁止装饰装修施工人员进入物业服务区域。

**第六十六条** 物业服务人应当提示业主或者物业使用人在装饰装修住宅时注意下列事项：

- (一) 允许施工的时间；
- (二) 废弃物的清运与处置；
- (三) 住宅外立面设施及防盗设施的安装要求；
- (四) 禁止行为；
- (五) 按照临时管理规约、管理规约的规定交纳装修保证金；
- (六) 需要注意的其他事项。

**第六十七条** 业主或者物业使用人在装饰装修工程开工前，应当告知相邻业主。

物业服务人对装饰装修活动进行必要的现场检查时，业主或者物业使用人应当配合。

**第六十八条** 车库应当优先满足业主、物业使用人停车需要。业主、物业使用人要求承租车库的，建设单位不得以只售不



租为由拒绝，车库租赁费的标准按照有关部门发布的指导价格确定。在满足业主、物业使用人需要后，建设单位将车库出租给物业服务区域外的单位和个人的，其每次租赁合同期限最长不得超过六个月。

物业服务区域内规划用于停放车辆的车库应当优先投入使用；车库尚未充分利用的，不得在物业服务区域内占用业主共有的道路或者其他场地设置规划以外的车位。

物业管理区域内结合民用建筑修建的人民防空工程，开发建设单位应当设置人防工程标识。人防工程标识的设置应当符合规范要求。

**第六十九条** 鼓励建设单位或者其他投资人在住宅小区规划条件允许，并经业主大会、自然资源和规划主管部门同意的情况下，建设、经营车库和立体停车设施，满足业主停车需求。

**第七十条** 物业服务区域内未设置车辆集中充电设施或者车辆集中充电设施不足的，经业主大会同意，并经相关管理部门批准，可以占用业主共有道路、绿地或者其他场地改造建设充电设施，并应当符合通行、消防安全等要求。

**第七十一条** 建设单位应当建立健全物业售后维修服务体系，按照国家和省相关的保修期限、范围等的规定，承担物业的保修责任。

建设单位可以将物业保修的相关事宜委托物业服务人承担，并签订委托合同，向物业服务人支付相应的报酬。



**第七十二条** 物业保修期届满后，业主专有部分的养护、维修，由业主负责，所需费用由业主承担。

业主专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益及其他影响物业正常使用情形时，业主或者物业使用人应当及时养护、维修，相邻物业业主应当提供便利。

**第七十三条** 业主长期空置物业时，应当书面告知物业服务人，并与物业服务人就专有部分的养护、维修、管理等事项进行协商，采取措施防止事故的发生。

**第七十四条** 住宅物业和住宅小区内的非住宅物业的业主，应当在办理房屋交付手续前将首期住宅专项维修资金存入专项维修资金专户，专项维修资金的交存、使用、管理，按照国家和省、市相关规定执行。其他非住宅物业参照住宅物业缴纳专项维修资金。

专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

**第七十五条** 物业保修期届满后，物业服务区域内共用部位及共用设施设备的维护和管理责任，由业主共同承担；业主可以将其委托给物业服务人承担。因共用部位、共用设施设备维修、更新、改造产生的支出，没有缴纳住宅专项维修资金或者住宅专项维修资金不足的，相关业主应当按比例承担有关费用。

共用部位主要包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等；共用设施设备主要包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、



沟渠、池、井、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

电梯、区域锅炉等属于业主共有的特种设备，由物业服务人或者业主根据物业服务合同约定，按照特种设备管理法律、法规的有关规定，委托专业服务单位负责维护、保养。

**第七十六条** 任何单位和个人不得擅自占用、挖掘物业服务区域内的道路、场地。因维修、改造等原因需占用和挖掘的，应提前告知业主委员会或者环境和物业管理委员会、物业服务人和专业经营单位，查明地下管线信息，制定管线设施保护方案，在业主委员会或者环境和物业管理委员会、物业服务人的安排下施工，并采取必要的措施，不得影响相关管线设施安全，减少对其他业主正常生活的影响。

## 第六章 社区物业管理与旧住宅区物业管理

**第七十七条** 街道办事处（镇政府）的社区管理机构具体指导、协调物业管理的相关工作。

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（镇政府）负责组织召集，由社区居民委员会、公安派出所、物业服务人、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和综合执法、物业管理等部门参加。

联席会议主要协调下列事项：



- (一) 业主委员会和有关部门不依法履行职责的情况;
- (二) 物业服务人在履行退出程序以及交接工作中出现的问题;
- (三) 物业服务区域内发生的突发事件;
- (四) 物业管理与社区管理的衔接和配合;
- (五) 需要协调的其他物业管理事项。

**第七十八条** 业主、业主大会、业主委员会、物业服务人、专业经营单位、建设单位之间因物业服务发生争议的，应当自行协商解决；协商不成的，可以向社区居民委员会、联席会议或者环境和物业管理委员会申请调解，也可以依法申请仲裁或者向人民法院起诉。

**第七十九条** 市政府及区市政府（管委）对已建成交付使用，但配套设施不齐全、环境质量较差的旧住宅区，应当采取措施进行改造整治。

鼓励街道办事处（镇政府）、社区居委会在旧住宅区改造整治前，指导小区业主成立业主大会，选举产生业主委员会，选聘物业服务人，协助业主大会科学制定住宅区改造方案，配合相关部门完成违法建设的整治工作。

旧住宅区改造整治中，经有利害关系的业主同意，在规划许可的情况下，可以按照相关规定建设物业服务用房和一定比例的经营性用房。经营性用房可用于出租经营，经营收益作为旧住宅区维护管理费用的补充资金，由业主大会监督使用。



## 第七章 监督管理

**第八十条** 市物业主管部门履行下列职责：

- (一) 贯彻执行物业管理相关法律、法规和政策；
- (二) 拟定或者制定物业管理相关政策措施和配套规定；
- (三) 指导和监督区市物业主管部门开展辖内物业管理的监督管理工作；
- (四) 指导和监督本市住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；
- (五) 统筹、协调物业管理培训与宣传工作；
- (六) 每半年会同相关部门开展一次“双随机、一公开”联合执法检查；
- (七) 依法履行物业管理方面的其他监督管理职责。

**第八十一条** 区市物业主管部门履行下列职责：

- (一) 贯彻执行物业管理相关法律、法规和政策；
- (二) 监督管理本行政区域内物业服务人和从业人员；
- (三) 指导、监督物业承接查验活动；
- (四) 指导、监督辖内住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；
- (五) 组织开展物业管理培训与宣传工作；
- (六) 指导街道办事处（镇政府）开展物业管理相关工作；
- (七) 每季度会同相关部门开展一次“双随机、一公开”联合执法检查；



(八) 依法履行物业管理方面的其他监督管理职责。

**第八十二条** 市、区市有关部门和单位在物业管理活动中履行下列职责：

(一) 发展改革部门会同住房城乡建设主管部门依法制定实行政府指导价的物业服务收费基准价及其浮动幅度；

(二) 公安部门负责指导物业服务人制定内部治安保卫制度，落实治安防范措施，对监控安防、保安服务等实施监督检查，对业主和物业服务人违反治安管理、燃放烟花爆竹、饲养动物、高空抛物、噪声污染等法律、法规规定的行为实施监督检查，依法查处物业服务区域内影响公共安全和公共秩序的违法行为；

(三) 民政部门负责指导、拟定全市城乡基层群众自治建设和社区治理政策，指导城乡社区治理体系和治理能力建设；

(四) 财政部门负责按照规定落实基本物业服务补贴所需经费；

(五) 自然资源和规划部门负责对物业服务用房等建（构）筑物、停车位、电动（汽）车充电设施以及其他配套建筑与设施设备的规划配置和规划核实，负责对建设项目是否按规划许可要求建设实施监督管理；

(六) 市场监管部门负责对物业服务价格和收费行为、电梯等特种设备安全运行实施监督检查，依法查处无照经营、物业服务人违规收费等违反市场监督管理法律法规的行为；

(七) 人防部门负责对人防工程维护管理的监督检查，对侵占、破坏人防工程的行为实施监督管理；



(八) 综合行政执法(城管)部门负责依法查处物业服务活动中违反环境卫生、生活垃圾分类、供水、排水、燃气、集中供热等有关法律法规和规章规定的行为;负责依法查处违法搭建建筑(构)筑物、违法设置户外广告、侵占绿地、餐饮服务业油烟污染等行为;

(九) 消防救援机构和公安派出所负责对物业服务区域内消防管理工作进行指导、监督;

(十) 其他相关部门和单位按照各自职责做好物业监督管理的相关工作。

**第八十三条** 街道办事处(镇政府)应当将物业管理纳入辖内社区治理体系和网格化管理,履行下列职责:

(一)组织、指导业主大会成立和业主委员会选举、换届工作,监督业主大会和业主委员会依法履行职责;

(二)依法调解处理物业管理纠纷;

(三)召集物业管理联席会议;

(四)负责指导、监督环境和物业管理委员会建设工作;

(五)法律、法规规定物业管理方面的其他职责。

**第八十四条** 社区居民委员会在街道办事处(镇政府)的指导下履行下列职责:

(一)指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治工作;

(二)临时组织旧住宅区改造后业主大会成立前的物业管理;



- 
- (三) 指导、监督环境和物业管理委员会履行工作职责;
  - (四) 指导、协调和督促物业服务人依法履行职责;
  - (五) 组织、指导做好物业服务人的服务质量评价工作;
  - (六) 协助街道办事处(镇政府)开展物业管理其他相关工作。

**第八十五条** 业主、物业使用人、物业服务人等发现违反物业管理规定的行为，可以向有关部门或者政务服务便民热线投诉举报。有关部门接到投诉举报后，应当对投诉举报的内容及时调查核实、依法处理，并按规定时限回复投诉举报人。

**第八十六条** 区市住房城乡建设、公安、消防、综合行政执法(城管)、市场监管等相关部门和单位应当在物业服务区域内显著位置公布举报投诉联系方式，可以同时采用信息化手段予以公布。相关部门进入物业服务区域开展行政执法工作时，物业服务人、业主委员会、业主应当予以配合。违法事项涉及多个行政执法部门的，街道办事处(镇政府)应当协调相关部门联合执法。

## 第八章 法律责任

**第八十七条** 违反本办法规定的行为，法律、法规、规章已作出处罚规定的，按照其规定执行；法律、法规、规章未作出处罚规定的，按照本办法的规定执行。

**第八十八条** 违反本办法的规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务人或者未经批准，擅自采用协议方



式选聘物业服务人的，由住房城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，可以由行使物业管理行政处罚权的部门并处十万元以下的罚款。

**第八十九条** 违反本办法规定，建设单位在物业服务区域内未按照规定配置必要的物业服务用房的，由住房城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并由行使物业管理行政处罚权的部门处十万元以上五十万元以下的罚款。

**第九十条** 违反本办法的规定，拒不移交物业资料的，由住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期仍不移交的，由行使物业管理行政处罚权的部门对建设单位、物业服务人予以通报，处一万元以上十万元以下的罚款。

**第九十一条** 违反本办法的规定，物业服务人将一个物业服务区域内的全部物业管理一并委托给他人的，由住房城乡建设主管部门责令限期改正，由行使物业管理行政处罚权的部门处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下的罚款。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

**第九十二条** 违反本办法的规定、挪用专项维修资金的，由住房城乡建设主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，由行使物业管理行政处罚权的部门没收违法所得，可以并处挪用数额二倍以下的罚款；构成犯罪的，由公安机关依法追究直接负责



的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

**第九十三条** 违反本办法的规定，未经业主大会同意，物业服务人擅自改变物业服务用房用途的，由住房城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告；并由行使物业管理行政处罚权的部门对物业服务人处一万元以上十万元以下的罚款；有收益的，所得收益用于物业服务区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

**第九十四条** 违反本办法的规定，有下列行为之一的，由住房城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告；并由行使物业管理行政处罚权的部门按照本条第二款的规定处以罚款；所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用：

（一）擅自改变物业服务区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

（二）擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地，损害业主共同利益的；

（三）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。

个人有前款规定行为之一的，处一千元以上一万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处五万元以上二十万元以下的罚款。

**第九十五条** 物业服务区域内有下列行为之一的，由相关主管部门按照下列规定予以查处：



(一) 违反本办法第六十二条第一项规定的，业主在装修过程中擅自变动房屋建筑承重结构、主体结构的由住房城乡建设部门责令改正，并由行使物业管理行政处罚权的部门处五万元以上十万元以下的罚款。

(二) 违反本办法第六十二条第二项、第四项规定的，由行使城乡规划行政处罚权的部门依照城乡规划管理相关法律、法规的规定予以处罚；

(三) 违反本办法第六十二条第五项规定的，由行使城市环境卫生行政处罚权的部门依照城市环境卫生管理相关法律、法规规定予以处罚；

(四) 违反本办法第六十二条第六项规定的，由消防救援机构依照消防管理相关法律、法规的规定予以处罚。

(五) 违反本办法六十二条第七项规定的，由电力管理部门依照电力管理相关法律、法规的规定予以处罚。

(六) 违反办法第六十二条第八项、第九项、第十项规定的，由公安机关依照相关法律、法规予以处罚。

**第九十六条** 物业服务人发现装修人或者装饰装修企业有违反本办法规定的行为不及时向有关部门报告的，由住房城乡建设主管部门给予警告，可以由行使物业管理行政处罚权的部门处装饰装修管理服务协议约定的装饰装修管理服务费二至三倍的罚款。

**第九十七条** 违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，



物业服务人可以向人民法院起诉或者申请仲裁。

**第九十八条** 业主以业主大会或者业主委员会的名义，从事违反法律、法规的活动，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

**第九十九条** 物业主管部门和街道办事处（镇政府）和其他相关部门的工作人员在物业管理工作中，有下列行为之一的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）未按照本办法规定筹备、组织召开业主大会会议的；
- （二）未按照本办法规定召集或者参加物业管理联席会议的；
- （三）发现违法行为或者接到违法行为报告、投诉不及时作出处理的；
- （四）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

## 第九章 附 则

**第一百条** 本办法自 2022 年 12 月 1 日起施行。