

武汉市物业管理条例（2025 修订）

时效性： 现行有效

发文机关： 武汉市人大及其常委会

文号： 武汉市人民代表大会常务委员会公告〔十五届〕第三十九号

发文日期： 2025 年 10 月 31 日

施行日期： 2026 年 01 月 01 日

效力级别： 地方性法规

武汉市第十五届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过的《武汉市物业管理条例》，已经湖北省第十四届人民代表大会常务委员会第二十次会议批准，现予以公布，自 2026 年 1 月 1 日起施行。

武汉市人民代表大会常务委员会
2025 年 10 月 31 日

武汉市物业管理条例

（2010 年 6 月 23 日武汉市第十二届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 2010 年 7 月 30 日湖北省第十一届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准 2018 年 6 月 26 日武汉市第十四届人民代表大会常务委员会第十三次会议修订 2018 年 7 月 26 日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第四次会议批准 根据 2022 年 4 月 27 日武汉市第十五届人民代表大会常务委员会第二次会议通过 2022 年 5 月 26 日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准的《武汉市人民代表大会常务委员会关于修改和废止部分地方性法规的决定》修正 2025 年 8 月 27 日武汉市第十五届人民代表大会常务委员会第二十七次会议修订 2025 年 9 月 25 日湖北省第十四届人民代表大会常务委员会第二十次会议批准）

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务企业等相关主体的合法权益，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《湖北省物业服务和管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市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，是指业主自行或者通过选聘物业服务企业等方式，对建筑物及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。

第三条 物业管理应当遵循党建引领、业主自治、社区协调、政府监管、多方参与的原则。

第四条 市、区人民政府（含武汉东湖新技术开发区、武汉长江新区、武汉经济技术开发区、武汉市东湖生态旅游风景区管委会，下同）应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系，保障物业管理相关监督管理工作经费。

街道办事处、乡镇人民政府应当按照职责做好辖区内物业管理活动的有关指导、协助、监督管理等工作。

居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡镇人民政府做好物业管理相关工作。

第五条 房屋主管部门负责物业管理活动监督管理。

发展改革、教育、公安、民政、规划、建设、生态环境、城市管理执法、水务、消防救援、市场监督管理、园林、通信管理、邮政管理等部门，应当按照各自职责做好物业管理相关工作。

第六条 本市建立健全社区（村）党组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业等共同参与的物业管理协调联动机制，推动在业主委员会、物业服务企业中设立党组织。

第七条 物业管理行业协会应当参与制定物业服务规范和等级标准，建立健全物业服务企业及其从业人员自律制度，开展物业管理示范项目考评和从业人员培训，调解物业服务企业之间纠纷，协助房屋主管部门做好信用信息管理。

第八条 鼓励和支持在物业管理和服务中运用物联网、人工智能等科技手段，对物业管理区域内的设施设备进行智能化管理，提升物业管理服务品质。

鼓励物业服务与养老服务、托育服务、餐饮服务、家政服务融合发展，满足居民多样化服务需求。

第二章 新建物业与前期物业管理

第九条 建设单位应当在取得房屋预售许可或者现售备案前，根据建设项目用地规划许可证确定的红线范围，结合物业共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，划分物业管理区域，报区房屋主管部门备案。

物业配套设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域；但规模过大、划分为一个物业管理区域不便于管理的，或者已分割成多个自然街坊或者封闭小区，且其配套设施设备能够分割、独立使用的，可以分别划分为独立的物业管理区域。分期建设项目或者两个以上单位开发建设的项目，其配套设施设备共用的，可以划分为一个物业管理区域。已建成且配套设施设备比较齐全、相对集中的项目，可以划分为一个物业管理区域。

规划主管部门审查建设工程规划设计方案，应当统筹考虑项目分期、配套设施设备配置对物业使用和管理的影响。

第十条 建设单位应当将经备案的物业管理区域的详细分布图以及共用部位、共用设施设备的配置和建设标准在销售现场和物业管理区域内显著位置予以公告，并在房屋买卖合同中明示。

第十一条 已投入使用但尚未划分物业管理区域，人数占比百分之二十以上的业主申请划分的，区房屋主管部门应当自收到申请之日起三十日内，征求区规划主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会以及相关业主意见，确定物业管理区域，并向全体业主公告。

第十二条 物业管理区域划定后不得擅自调整。需要调整的，应当由人数占比百分之二十以上的业主向区房屋主管部门提出调整方案，并在方案中明确新划分的物业管理区域和配套设施设备的配置以及管理、维护责任。区房屋主管部门应当自收到调整方案之日起三十日内，征求区规划主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会以及相关业主意见，并予以答复。

物业管理区域调整方案由业主依照下列规定共同决定：

- （一）一个物业管理区域拆分为多个物业管理区域的，由本物业管理区域内业主共同决定；
- （二）多个物业管理区域合并为一个物业管理区域的，由各物业管理区域的业主共同决定。

区房屋主管部门应当将调整后的物业管理区域向全体业主公告。

第十三条 新建物业的，建设单位应当按照规定无偿配置物业服务用房。物业服务用房属于全体业主共有，任何单位和个人不得擅自变更其用途。

配置的物业服务用房，应当相对集中，便于实施物业管理；其建筑面积不得低于物业管理区域总建筑面积的千分之二，并不得少于一百平方米。业主委员会办公用房从物业服务用房中安排，其建筑面积不得少于二十平方米。

物业服务用房应当具备通水、通电、通信、采光、通风等基本使用功能和办公条件，配置独立、合格的水、电等计量装置，并具备办理不动产权属登记的条件。

规划主管部门实施建设工程规划许可，应当按照规定的标准对物业服务用房设计进行审查，在建设工程规划许可证中载明物业服务用房建筑面积，并在附图中注明其具体位置。

房屋主管部门实施房屋销售许可，应当对物业服务用房进行核查。

第十四条 新建物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、广播电视等专业经营设施设备，应当符合国家技术标准和技术规范，并与主体工程同时设计、同时施工、同时交付。

建设单位组织竣工验收，应当通知供水、供电、供气、供热、通信、广播电视等专业经营单位参加，专业经营单位应当参加。建设单位未通知专业经营单位参加竣工验收的，专业经营单位有权拒绝接收专业经营设施设备。

建设项目竣工验收合格后，建设单位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维护管理，专业经营单位应当接收。

第十五条 住宅物业及同一物业管理区域内非住宅物业的建设单位在业主、业主大会首次选聘物业服务企业前，应当按照国家、省、市相关规定，通过招投标方式选聘前期物业服务企业。

投标人少于三个或者建筑物总面积不超过三万平方米的，经物业所在区房屋主管部门批准，可以采取协议方式选聘前期物业服务企业。

第十六条 建设单位应当在取得房屋预售许可或者现售备案前，与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，并自签订合同之日起十五日内向区房屋主管部门备案。

前期物业服务合同应当包括物业服务内容、服务标准、收费标准、收费方式、收费起始时间、合同终止情形等内容。

前期物业服务合同生效之日至物业交付业主之日的前期物业服务费，由建设单位承担。物业交付之后的前期物业服务费，由业主承担。

前期物业服务合同约定的期限未满，但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。

第十七条 建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

第十八条 建设单位在出售物业前，应当制定临时管理规约。物业买受人与建设单位签订房屋买卖合同时，应当书面承诺遵守临时管理规约。

第十九条 前期物业服务合同和临时管理规约由建设单位参照市房屋主管部门拟订的示范文本制定；建设单位对示范文本作出修改的，不得减损业主的合法权益。

第二十条 物业交付十五日前，建设单位和前期物业服务企业应当完成物业共用部位、共用设施设备承接查验，移交承接查验资料，并签订物业承接查验协议，作为前期物业服务合同补充协议。物业承接查验结果应当向业主公告。

前期物业服务企业应当自物业承接查验完成之日起三十日内，持下列资料向区房屋主管部门备案：

- （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、交接记录；
- （六）其他有关承接查验资料。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第二十一条 业主依照有关法律、法规的规定享有业主权利，履行业主义务。

业主可以书面委托物业使用人行使业主权利、履行业主义务。

第二十二条 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。业主委员会由业主大会选举产生，对其负责，受其监督。

业主大会、业主委员会的决定，对业主具有约束力。业主大会或者业主委员会作出的决定，违反法律、法规的，区房屋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撤销其决定，并向全体业主公告；侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

一个物业管理区域内业主人数较少且全体业主一致同意不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第二十三条 符合下列条件之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开首次业主大会会议，成立业主大会：

- （一）交付的房屋专有部分面积占比达到百分之五十的；
- （二）首次交付房屋专有部分之日起满两年且交付的房屋专有部分面积占比达到百分之二十的；
- （三）交付的房屋套数占比达到百分之五十的。

第二十四条 符合召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当书面报告街道办事处、乡镇人民政府或者区房屋主管部门；业主也可以向街道办事处、乡镇人民政府或者区房屋主管部门提出召开业主大会会议的书面报告。区房屋主管部门收到书面报告的，应当在五个工作日内书面通知街道办事处、乡镇人民政府。

街道办事处、乡镇人民政府应当自收到报告或者通知之日起三十日内，组织成立业主大会会议筹备组，筹备召开首次业主大会会议。

业主大会会议筹备组由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府和业主、居（村）民委员会、建设单位的代表组成。筹备组组长由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府的代表担任。

第二十五条 业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则并选举产生业主委员会之日起成立，业主大会会议筹备组的职责同时终止。

前期物业服务企业应当自业主大会成立之日起十日内，向业主委员会移交物业承接查验档案；三十日内，移交物业管理区域的基本资料、公共收益和业主委员会办公用房，报告共用部位、共用设施设备的使用、经营和收益情况。

第二十六条 业主大会会议讨论决定下列应当由业主共同决定的事项：

- （一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；
- （二）选举业主委员会、更换业主委员会委员或者撤销业主委员会委员职务；
- （三）选聘、续聘和解聘物业服务企业或者决定自行管理物业；
- （四）审议物业服务费标准、物业服务费支付方式和物业服务合同草案；
- （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）公共收益的管理、分配、使用；

（十）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用，以及业主委员会委员津贴的来源、支付标准；

（十一）改变或者撤销业主委员会作出的决定；

（十二）调整物业管理区域；

（十三）法律、法规规定的其他事项。

业主大会决定前款所列事项，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的业主参与表决。决定前款第六项至第八项所列事项，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。

业主大会的决定应当自作出之日起三日内在物业管理区域内显著位置予以公布，并向街道办事处、乡镇人民政府备案。

第二十七条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会组织召开。业主大会定期会议按照业主大会议事规则的规定召开。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）业主委员会半数以上委员或者人数占比百分之二十以上的业主提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（三）法律、法规、管理规约或者业主大会议事规则规定的其他情形。

有前款所列情形之一，业主委员会未及时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其在三十日内组织召开；逾期不组织召开的，由街道办事处、乡镇人民政府组织召开。

第二十八条 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见形式进行。

采用书面征求意见的，应当将征求意见书直接送达业主；无法直接送达的，应当在物业管理区域内公告。

第二十九条 业主投票表决，应当采用电子投票方式；但业主要求提供纸质投票方式的，业主大会会议筹备组或者业主委员会应当提供。

市房屋主管部门应当建立健全业主电子投票系统，免费提供给业主投票使用。不动产登记机构与房屋主管部门应当建立业主清册等相关信息的共享机制。

业主电子投票系统应当保障业主投票数据的真实性、完整性和安全性。业主电子投票的具体规则，由市房屋主管部门另行制定并向社会公布。

第三十条 管理规约应当对下列事项作出规定：

（一）建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理；

（二）共用部位、共用设施设备的经营与收益的分配、使用；

（三）业主和物业使用人在环境卫生、动物饲养、植物种植、安全管理等方面的权利与义务；

（四）违反管理规约应当承担的责任。

经业主大会表决通过的管理规约自公布之日起生效，对全体业主及物业使用人均具有约束力。

第三十一条 业主委员会由五至十一人单数组成，每届任期不超过五年。业主委员会委员可以连选连任。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，推选业主委员会主任和副主任。

业主委员会可以设立候补委员，候补委员人数不得超过委员人数的百分之五十。候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。业主委员会任期内出现缺员时，由候补委员按照得票数的顺序自动进行递补。

业主委员会委员和候补委员名单应当在物业管理区域内显著位置公告。

业主委员会应当自业主大会成立之日起或者自选举产生之日起三十日内，就业主大会决定、决议以及业主委员会委员和候补委员的名单、基本情况、书面承诺向街道办事处、乡镇人民政府备案，并持备案证明向公安机关申请刻制业主大会和业主委员会印章。业主大会印章根据业主大会的决定使用。业主委员会印章经半数以上委员签字同意方可使用。

第三十二条 业主委员会委员应当为本物业管理区域内符合下列条件的自然人业主或者单位业主授权的代表：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵纪守法、公正廉洁、热心公益事业、责任心强；
- （三）具备履行职责的健康条件和相应的时间；
- （四）法律、法规规定的其他条件。

业主委员会委员候选人应当书面承诺符合前款规定的条件，依法履行相关职责。

第三十三条 业主委员会委员候选人可以通过下列方式产生：

- （一）十名以上业主联名推荐；
- （二）社区（村）党组织、居（村）民委员会根据业主自荐和小区党组织建议等，在奉公守法、公道正派、热心公益的业主中进行推荐。

鼓励业主中的共产党员参选业主委员会委员。

第三十四条 业主委员会应当履行下列职责：

- （一）执行业主大会的决定和决议；
- （二）召集业主大会会议，定期向业主大会报告工作，并在物业管理区域内显著位置公布报告内容，接受业主询问；
- （三）根据业主大会决定，代表业主与业主大会选聘或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同；
- （四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督物业服务企业履行物业服务合同，协调处理物业管理活动中的相关问题，维护业主合法权益；
- （五）督促业主、物业使用人遵守管理规约，调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- （六）组织、监督专项维修资金的筹集、使用；

（七）根据业主大会的决定或者授权，决定共用部位、共用设施设备的经营方式和收益的管理、分配、使用；

（八）每半年公布业主委员会委员、候补委员交纳物业服务费、停车费情况；

（九）配合街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、公安机关等做好物业管理区域内社会治安、社区建设和公益宣传等工作；

（十）法律、法规和管理规约规定的其他职责。

业主委员会未按照规定履行职责的，街道办事处、乡镇人民政府应当约谈业主委员会。

第三十五条 业主委员会讨论、决定物业管理区域公共事项，应当召开业主委员会会议，并于会议召开七日前在物业管理区域内显著位置公布会议的内容和议程，听取业主意见和建议。

业主委员会决定事项，应当经全体委员半数以上签字同意。

业主委员会应当将决定自作出之日起三日内在物业管理区域内显著位置予以公布。

第三十六条 业主委员会委员有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其暂停履行职责，由业主大会决定终止其委员职务：

（一）拒绝或者放弃履行委员职责；

（二）挪用、侵占业主共有财产；

（三）在本物业管理区域内违法搭建、违法占用物业共有部分；

（四）索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益，利用职务之便接受减免物业服务费、停车费等费用；

（五）本人和本人的配偶、父母、子女在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业中任职；

（六）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉人、举报人；

（七）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；

（八）违规使用业主委员会的印章；

（九）其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的情形。

业主委员会候补委员有前款第二项至第九项所列情形之一的，丧失候补委员资格。

十名以上业主联名向街道办事处、乡镇人民政府举报业主委员会委员、候补委员有本条第一款所列情形，并提供有关证据的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织调查核实，有关部门应当在职责范围内予以协助。

第三十七条 业主委员会任期届满六十日前，应当在街道办事处、乡镇人民政府的指导下召开业主大会会议，完成换届选举。逾期未完成的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会会议完成换届选举。

第三十八条 业主委员会应当自任期届满之日起十日内，将其保管的印章、档案资料、财务资料以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。新一届业主委员会未产生的，移交给居（村）民委员会代管。

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财物移交业主委员会。

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，公安机关应当依法协助。

第三十九条 物业管理区域的公共收益属于全体业主共有，主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

物业服务企业或者其他管理人、业主委员会等应当将公共收益以住宅物业管理区域为单位，单独开户设账，不得以任何个人名义进行存储和管理。业主大会可以持本条例第三十一条第五款规定的备案证明向金融机构申请开立账户。

受委托管理公共收益的物业服务企业或者其他管理人、业主委员会应当每半年公布公共收益收支情况，并为业主查询公共收益收支情况提供便利。

管理规约规定或者业主大会决定聘请专业机构对公共收益的收支情况进行审计的，业主委员会应当及时组织审计；未及时组织的，街道办事处、乡镇人民政府应当约谈业主委员会，督促其限期聘请专业机构进行审计；逾期未聘请的，街道办事处、乡镇人民政府应当代为聘请，并对负有责任的业主委员会委员依照本条例第三十六条第一款的规定予以处理。审计结果应当向全体业主公告。审计费用从公共收益中支出。

业主委员会任期届满和业主委员会主任离任时，经业主共同决定，可以进行财务审计。街道办事处、乡镇人民政府可以根据需要聘请专业机构对业主大会和业主委员会财务情况进行审计。

第四十条 未依法成立业主大会、选举产生业主委员会的住宅物业管理区域，可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

第四章 物业服务与管理

第四十一条 本市实行物业服务项目经理责任制。

一个物业管理区域应当由一个物业服务企业统一提供物业服务，业主自行管理的除外。

物业服务企业应当按照规定聘请专业人员从事相关服务工作。

第四十二条 市房屋主管部门应当建立物业服务企业服务质量标准体系和信用等级评价制度，组织开展物业服务企业和从业人员服务质量的考核、评价，并将考核、评价结果向社会公布。

市房屋主管部门应当建立物业服务企业、物业服务项目经理信用信息系统，并向公众提供查询服务。

第四十三条 鼓励业主大会采取招投标的方式选聘物业服务企业。市房屋主管部门应当建立物业管理招投标平台，为物业管理招投标当事人提供指导和服务。

业主委员会应当与业主大会决定选聘的物业服务企业签订物业服务合同。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报区房屋主管部门备案。

第四十四条 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，并遵守下列规定：

（一）明确员工聘用条件，开展文明服务、消防安全等职业培训，提高物业服务水平；

- （二）落实安防人员、设施及安保措施，确保安防监控设施正常运转；
- （三）维护物业管理区域环境卫生，引导业主进行垃圾分类处理；
- （四）及时清理生活垃圾集中投放和转运作业场地，保持周边环境干净整洁，并定期消毒；
- （五）按照有关规定和标准对物业共用部位和供水、供电、供气、供热等共用设施设备进行养护、维修、更新，将共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等告知业主、物业使用人；
- （六）做好物业养护、维修、更新及其费用收支的各项记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主提供免费查询服务；
- （七）实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务应急预案，及时处理物业服务中的突发事件；
- （八）听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，定期调查物业服务的满意度；
- （九）依照有关法律、法规的规定在物业管理区域内显著位置公布物业服务信息，及时答复业主对物业服务情况提出的询问；
- （十）为业主接收邮件、快递、外卖等提供便利；
- （十一）对进出物业管理区域的外来车辆进行规范管理，维护车辆停放秩序；
- （十二）法律、法规的其他规定。

第四十五条 物业服务企业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，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热，以及实施损害业主合法权益的其他行为；不得泄露业主信息；不得对业主进行骚扰、恐吓、打击报复或者采取其他暴力行为。

第四十六条 物业管理区域内有下列情形之一的，物业服务企业应当按照有关规定及时向街道办事处、乡镇人民政府或者相关部门、专业经营单位报告：

- （一）发生火灾、水患、爆炸或者自然灾害；
- （二）发生传染病疫情或者群体性不明原因疾病；
- （三）建筑物及其附属设施设备出现安全隐患，严重危及业主、物业使用人及建筑物安全；
- （四）物业服务人员撤离物业管理区域，造成物业服务中断，严重影响业主和物业使用人正常生活；
- （五）发生群体性事件；
- （六）其他可能对业主、物业使用人正常生活造成严重影响的隐患或者事件。

第四十七条 物业服务收费应当按照国家、省有关规定实行政府指导价或者市场调节价。

实行政府指导价的，由市发展改革主管部门会同市房屋主管部门制定并公布基准价及浮动标准，建立动态调整机制。实行市场调节价的，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在物业服务合同中约定；物业服务企业不得擅自提高约定的物业服务收费标准。

市、区人民政府应当建立保障性住房物业服务费补偿机制，制定并落实补贴政策。

第四十八条 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的各项资金的收支建立台账，向业主公开并接受业主委员会的核查。

第四十九条 业主应当按照约定向物业服务企业支付物业服务费。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服务费。

第五十条 业主共同决定解聘物业服务企业的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务企业，但是合同对通知期限另有约定的除外。解除合同造成物业服务企业损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失。

物业服务合同期限届满前，业主共同决定续聘物业服务企业的，双方应当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，物业服务企业不同意续聘的，应当在物业服务合同期限届满前九十日书面通知业主委员会或者业主，但是合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满后，业主没有作出选聘或者续聘的共同决定，物业服务企业继续提供服务的，原物业服务合同继续有效，但服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

物业服务合同终止后，在业主共同决定选聘的新物业服务企业或者决定自行管理的业主接管之前，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服务费。原物业服务企业无法再提供物业服务，或者业主共同决定不接受原物业服务企业继续提供服务，也没有自行管理的，街道办事处、乡镇人民政府应当会同区房屋主管部门，经征求业主意见后选择一家物业服务企业，临时提供保安、保洁、共用设施设备运行等基本物业服务，并将临时物业服务内容、期限、费用等在物业管理区域内显著位置公示。临时物业服务期限一般不超过六个月，费用由全体业主承担。临时物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主共同决定后续的物业管理方式。

第五十一条 物业服务合同终止的，原物业服务企业应当在约定期限内或者合理期限内退出物业管理区域，依法与业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人办理交接手续，履行下列交接义务，并配合新物业服务企业做好交接工作，如实告知物业的使用和管理情况：

- （一）移交物业服务用房；
- （二）提供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；
- （三）移交提供物业服务期间配置的固定设施设备及其资料；
- （四）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；
- （五）提供电梯、消防、监控等专业设施设备技术手册、维护保养记录等相关资料；
- （六）移交利用共用部位、共用设施设备经营相关资料、物业服务费用和公共水电分摊费用交纳记录等资料；
- （七）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费、其他纠纷未解决、阶段工作未完成等理由不履行前款规定的义务。

业主不得以原物业服务企业已退出本物业管理区域为由，拒绝支付相应的物业服务费。

第五十二条 市、区人民政府制定和实施老旧住宅区物业整治改造规划和年度实施计划时，应当优化物业管理区域划分，完善配套基础设施和公共服务设施。

老旧住宅区完成整治改造后，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主共同决定选聘物业服务企业管理或者由业主自行管理物业。鼓励和支持物业服务企业为老旧住宅区提供公益性物业服务。

市、区人民政府可以对老旧住宅区整治改造和物业管理相关费用给予适当补贴。

第五章 物业使用与维护

第五十三条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构，扩大承重墙上原有的门窗尺寸；
- （二）将没有防水功能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的客厅、厨房、卧室、书房的上方；
- （三）擅自下挖建筑物内底层地面；
- （四）破坏房屋外观，未经备案或批准擅自改变房屋外观；
- （五）应当取得建设工程规划许可证但未取得或者未按照建设工程规划许可证的规定建设建筑物、构筑物或者其他设施；
- （六）超荷载存放、铺设物品，严重危害房屋安全；
- （七）擅自改变架空层、设备层等共用部位、共用设施设备规划用途，擅自占用、处分共用部位、共用设施设备；
- （八）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损毁树木、绿地；
- （九）违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品，擅自占压、迁移燃气管道，损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通；
- （十）随意弃置垃圾、排放污水、高空抛物或者露天焚烧杂物，制造超过规定标准的噪声、振动、光源等；
- （十一）擅自架设电线、电缆，在共用部位、共用设施设备上悬挂、张贴物品或者涂写、刻画，在楼道、消防通道等共用部位堆放物品；
- （十二）违反规定停放车辆；
- （十三）违反规定出租房屋；
- （十四）违反消防安全管理规定为电动汽车、电动自行车充电；
- （十五）违反规定饲养动物或者种植植物；
- （十六）法律、法规、规章和管理规约禁止的其他行为。

第五十四条 禁止在物业管理区域内饲养、出售烈性犬和大型犬，导盲犬、助残犬除外。

在物业管理区域内携犬出户的，应当为犬只束 1.5 米以内的非伸缩犬绳，由完全民事行为能力人牵引或者陪伴牵引，主动避让他人；进入楼道、电梯等场所，为犬只佩戴嘴套、怀抱犬只或者收紧犬绳并贴身携带犬只，或者将犬只装入犬袋（笼）。

物业服务企业应当开展依法文明养犬的宣传、引导，制止、记录违法养犬行为并及时向公安机关等有关部门报告。

第五十五条 物业交付使用后，业主、物业使用人应当按照权属登记用途使用物业。业主因特殊情况需要将住宅改变为经营性用房的，应当遵守法律、法规以及管理规约的规定，并经有利害关系的业主一致同意，但不得设立产生油烟、噪声、异味污染以及安全隐患的餐饮、加工、娱乐、宾馆等经营场所。

对物业管理区域内按照规划建设的配套建筑及设施设备，不得改变其使用性质，不得擅自迁移、拆除。因特殊情况需要改变使用性质或者迁移、拆除的，应当遵守法律、法规以及管理规约的规定，经业主共同决定及有利害关系的业主书面同意，并依法办理相关手续。

第五十六条 物业服务企业发现有违反本条例第五十三条、第五十五条规定行为的，应当予以劝阻并报告街道办事处、乡镇人民政府。街道办事处、乡镇人民政府应当及时处理；不属于街道办事处、乡镇人民政府职责范围的，移交有关部门处理。

第五十七条 业主或者物业使用人修缮、装饰装修房屋的，应当事先向物业服务企业登记。物业服务企业应当将房屋修缮、装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人。

物业服务企业应当加强物业管理区域内房屋修缮、装饰装修现场的巡查，业主、物业使用人应当予以配合。

第五十八条 建设单位应当按照国家规定和合同约定的保修期限、范围，承担物业的保修责任。

物业保修期届满后，物业专有部分的管理、养护、维修，由业主负责；共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，由全体业主共同承担，法律、法规另有规定的除外。鼓励依法使用住宅专项维修资金购买保障房屋外墙、电梯等共用部位和共用设施设备安全的保险。

物业专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益以及影响物业其他部分正常使用情形时，业主或者物业使用人应当及时维修养护，相邻业主应当提供便利。

鼓励在物业服务合同中明确从物业服务费中提取一定比例的费用作为维修养护日常金，专项用于物业共用部位、共用设施设备的检验、维修养护，也可以用于购买本条第二款规定的保险，每年公布收支情况。

第五十九条 住宅物业、住宅物业管理区域内非住宅物业或者与单栋住宅楼结构相连的非住宅物业的建设单位和业主，应当交存住宅专项维修资金。房屋主管部门在受理房屋销售合同网签备案时，不动产登记机构在进行不动产登记时，应当提示建设单位和业主按照规定交存住宅专项维修资金。

住宅专项维修资金专项用于物业保修期届满后共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造。

住宅专项维修资金的管理，应当遵循业主共有、统一交存、专户存储、业主决策、专款专用、政府监管的原则。具体办法由市人民政府另行制定。

第六十条 电梯使用管理单位应当对电梯使用安全负责，履行电梯日常巡查、安全管理等职责。

电梯使用管理单位按照国家有关规定予以明确。未明确使用管理单位的电梯不得使用。

第六十一条 支持既有住宅加装电梯或者其他无障碍设施，改善居住条件。

市、区人民政府应当简化审批程序、制定支持政策，为既有住宅加装电梯或者其他无障碍设施提供便利。

第六十二条 物业服务企业应当定期对共用部位、共用设施设备开展防火巡查、检查，消除火灾隐患，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；定期维护管理共用消防设施、器材以及消防安全标志，确保完好有效。对尚未组建业主委员会、未选聘物业服务企业的住宅小区，居（村）民委员会应当协助有关部门组织业主、物业使用人做好消防安全工作。

供水经营单位应当保障物业的消防用水，配合相关专业机构对消防设施进行维修、保养和检测。

供电、供气、供热经营单位应当指导物业服务企业做好应对火灾的电力、燃气、热力处置工作。

第六十三条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足业主的需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定，不得销售给业主以外的单位和个人。

建设单位按照规划确定的配置比例将车位、车库以出售、附赠或者出租等方式处分给业主的，认定为首先满足业主的需要。

在满足业主的需要后，将车位、车库出租给业主以外的单位或者个人的，每次租赁期限不得超过一年。出租的车位、车库应当向全体业主公告，租赁合同应当向物业服务企业备案，业主及业主委员会有权查询。

业主、物业使用人需要承租尚未出售、出租的车位、车库的，建设单位应当出租。

第六十四条 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于全体业主共有，其设置、分配、管理、收费等事项由业主共同决定。

物业管理区域内停放车辆，不得堵塞消防通道，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

第六十五条 物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、广播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者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、物业服务企业应当予以配合。

第六十六条 物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主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企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

第六十七条 利用共用部位、共用设施设备进行经营的，应当符合法律、法规和管理规约的规定，由业主共同决定，并征得相关业主同意。

第六十八条 物业应当定期维修养护。物业出现法律、法规规定的应当维修养护的情形时，业主或者其他责任人应当及时履行维修养护义务。

维修物业、设置管线等须进入物业专有部分的，相关业主、物业使用人应当提供便利。

第六章 监督管理

第六十九条 本市建立物业管理综合协调和投诉、处理机制，加强物业管理区域内的监督管理，处理物业管理活动中出现的矛盾纠纷，及时依法查处违法行为。

有关部门依法履行下列职责：

（一）房屋主管部门负责对物业服务企业服务质量和住宅专项维修资金的交存、使用等进行监督管理，对物业服务企业及其从业人员、业主委员会进行业务指导、培训，对物业承接查验、物业服务企业退出交接活动等进行指导和监督；

（二）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；

（三）公安机关负责指导物业服务企业维护小区治安，依法查处违反治安管理的行为，公安派出所按照国家、省有关规定会同消防救援机构开展物业管理区域内日常消防监督检查和消防宣传教育；

（四）民政主管部门负责物业管理区域内养老服务设施建设运营的监督管理；

（五）规划主管部门、建设主管部门负责房屋建筑建设工程及其质量安全的监督管理；

（六）城市管理执法部门负责生活垃圾、建筑垃圾管理工作的监督检查，查处违法建设、毁绿、室内从事餐饮经营违规排放油烟等行为；

（七）水务主管部门负责依法查处未按照规定对二次供水水质进行检测和对二次供水储水设施进行清洗消毒的行为；

（八）消防救援机构负责对物业服务企业遵守消防法律、法规的情况依法进行监督检查，查处消防安全违法行为，开展应急救援、火灾事故调查和消防宣传教育等工作；

（九）市场监督管理部门负责对收费行为实施指导和监督，对在用电梯等特种设备安全实施监督管理，依法查处不正当竞争、价格违法、广告违法等行为；

（十）园林主管部门负责对小区绿化进行监督检查，并为养护管理责任人提供技术指导和服务；

（十一）通信管理部门负责督促指导通信、广播电视网络等专业经营单位做好物业管理区域内的通信设施建设和网络运营管理；

（十二）邮政管理部门负责物业管理区域内快递服务站和智能快件箱等设施的寄递服务规范管理。

第七十条 街道办事处、乡镇人民政府应当在同级党组织领导下，依法组织和指导辖区内业主成立业主大会、选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调物业管理与社区管理、社区服务之间关系，调解物业管理纠纷。

街道办事处、乡镇人民政府应当建立健全物业管理联席会议制度。联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集区房屋管理、公安、民政、城市管理执法、司法行政、基层群众自治指导监督等有关部门和居（村）民委员会、调解组织、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等有关方面参加，具体解决物业管理活动及其监督管理中需要协调的问题。

街道办事处、乡镇人民政府与区房屋管理、公安、民政、城市管理执法、基层群众自治指导监督等部门之间应当建立健全信息共享机制，互相通报物业管理信息。

区有关部门应当在职责范围内支持和配合街道办事处、乡镇人民政府履行物业管理相关工作职责。

第七十一条 有关部门和街道办事处、乡镇人民政府依法对物业管理区域或者物业服务企业履行监督检查职责时，相关单位和个人应当予以配合。

第七十二条 市房屋主管部门应当建立健全智慧物业信息管理系统，提供线上备案、查询等服务。

第七章 法律责任

第七十三条 违反本条例，法律、法规有规定的，从其规定。

第七十四条 建设单位、物业服务企业违反本条例第二十条，未按照规定完成物业承接查验、报备承接查验资料的，由区房屋主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

物业服务企业违反本条例第二十五条第二款，未按照规定向业主委员会移交相关档案、资料、公共收益、办公用房或者未按照规定报告共用部位、共用设施设备使用、经营和收益情况的，由区房屋主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第七十五条 物业服务企业或者其他管理人违反本条例第三十九条第二款规定，未单独开设账户的，由区房屋主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第七十六条 有本条例第四十六条第三项、第四项所列情形之一，物业服务企业未按照规定及时报告的，由区房屋主管部门责令改正，可以处三万元以下罚款。

第七十七条 物业服务企业违反本条例第四十五条规定，减少服务内容，降低服务质量，严重影响业主和物业使用人正常生活的，由区房屋主管部门责令限期改正，处一万元以上三万元以下罚款；中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热以及实施损害业主合法权益的其他行为的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下罚款，逾期不改正的按照原处罚数额按日连续处罚。

原物业服务企业违反本条例第五十一条第一款规定的，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，赔偿损失；拒不退出物业管理区域、不办理交接手续的，由区房屋主管部门责令限期改正，处五万元以上十万元以下罚款，逾期不改正的按照原处罚数额按日连续处罚。

第七十八条 违反本条例第五十三条规定的，由有关部门依照下列规定予以查处；危害房屋安全的，由区房屋主管部门依法予以处理：

（一）有第五十三条第一项、第二项所列行为之一的，由装饰装修行业主管部门依法予以处理；

（二）有第五十三条第三项所列行为的，由城市管理执法部门、街道办事处、乡镇人民政府、装饰装修行业主管部门按照规定职责依法予以处理；

（三）有第五十三条第四项所列行为之一的，由城市管理执法部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上三万元以下罚款；

（四）有第五十三条第五项所列行为之一的，由城市管理执法部门、街道办事处、乡镇人民政府按照各自职责依法予以处理；

（五）有第五十三条第六项至第十五项所列行为之一的，由房屋管理、公安、生态环境、城市管理执法、建设、园林、水务、消防救援等部门按照各自职责依法予以处理。

第七十九条 物业服务企业违反本条例第五十四条第三款规定的，由公安机关责令改正；拒不改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

第八十条 物业服务企业违反本条例规定受到行政处罚的，由房屋主管部门录入物业服务企业信用档案，依法实施信用监管；其他执法主体应当及时向房屋主管部门通报行政处罚信息。

第八十一条 建设单位违反本条例第五十九条第一款规定，未依法交存住宅专项维修资金的，由房屋主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

第八十二条 规划主管部门、房屋主管部门、街道办事处、乡镇人民政府以及其他有关部门及其工作人员有下列情形之一的，对负有责任的领导人员和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）对物业服务用房设计不符合本条例规定标准的建设项目，核发建设工程规划许可证或者房屋销售许可证的；

（二）未依照本条例规定筹备、组织召开业主大会会议或者组织召开业主大会会议进行业主委员会换届选举的；

（三）截留、挪用或者侵占住宅专项维修资金的；

（四）发现违法行为或者接到违法行为举报不及时处理的；

（五）滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊及其他不依法履行职责的情形。

第八章 附 则

第八十三条 本条例自 2026 年 1 月 1 日起施行。