# 惠州市住宅物业服务条例（草案）

# （征求意见稿）

**第一条【立法目的和依据】**为了规范物业服务活动，维护业主、物业使用人和物业服务人的合法权益，营造和谐、安全、文明、整洁的居住和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条【适用范围】**本条例适用于本市行政区域内的住宅物业服务及其监督管理活动。

本条例所称住宅物业服务，是指住宅物业的建设单位通过依法选聘前期物业服务人、业主通过选聘物业服务人，对物业服务区域内的建筑物和构筑物及其附属设施设备、相关场地进行维修养护，维护环境卫生、安全和相关秩序的活动。物业服务人，包括物业服务企业和其他管理人。

**第三条【县级以上人民政府和管理委员会的职责】**市、县（区）人民政府应当加强对物业服务活动监督管理工作的组织和领导；建立综合协调机制，统筹管理物业服务各项工作，推进物业服务规范化、市场化，鼓励采用新技术、新方法提高物业服务水平。

大亚湾经济技术开发区、仲恺高新技术产业开发区管理委员会应当按照规定的职责开展物业服务活动相关监督管理工作。

**第四条【住房和城乡建设部门职责】**市住房和城乡建设部门负责指导、监督县（区）住房和城乡建设部门做好物业服务监督管理相关工作；指导市物业服务行业协会加强行业自律；制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、物业承接查验协议等示范文本；统一归集全市住宅专项维修资金，会同市财政部门指导和监督管理全市住宅专项维修资金；建立物业服务信用评价制度，将相关部门对物业服务人监督管理情况一并纳入评价范围；建设和管理智慧物业平台、住宅专项维修资金管理系统等物业管理信息化系统；建立健全业主委员会组成人员培训制度；建立业主委员会任中审计和离任审计制度。

县（区）住房和城乡建设部门负责区域内物业管理活动的监督管理工作；负责督促物业服务人依法做好物业服务工作；负责物业管理区域备案、前期物业管理招标投标、物业承接查验、物业服务人和从业人员的监督管理；指导和协助业主大会和业主委员会开展工作；建立物业服务人应急备选库；组织对辖区内业主委员会组成人员开展培训。

**第五条【其他部门职责】**发展和改革部门负责依法履行普通住宅物业服务收费政策制定和管理相关职责。

公安机关负责依法查处物业服务区域内扰乱公共秩序、妨害社会管理等违反治安管理规定的行为。

自然资源部门负责按照规定规划物业服务用房、业主委员会用房，依法明确其属于全体业主共有。

市场监督管理部门负责监督管理物业服务区域内电梯等特种设备安全，依法处理物业服务价格违法行为。

城乡管理和综合执法部门负责依法查处物业服务区域内违法建设、违规投放垃圾、违规装饰装修等行为。

消防救援机构依法履行消防安全综合监管职能，负责依法查处物业服务区域内消防安全违法行为，督促相关主体落实消防安全责任。

工业和信息化、民政、财政、文化和旅游、卫生健康、气象等部门按照各自职责做好物业服务监督管理工作。

**第六条【街道（乡镇）和基层自治组织的职责】**街道办事处、乡镇人民政府应当根据需要建立物业服务监督管理联席会议制度，加强对物业服务工作的指导、协助和监督，及时协调解决物业服务和管理相关问题。

居民委员会、村民委员会应当协助、配合街道办事处、乡镇人民政府开展社区（村）内物业服务活动相关监督管理工作，指导和监督物业服务人依法履行职责，调解物业服务矛盾纠纷，促进和谐社区建设。

**第七条【行业协会职责】**物业服务行业协会应当加强行业自律管理，制定物业服务行业行为规范，调解行业纠纷，组织物业服务行业从业人员加强业务培训，探索开展住宅物业服务项目等级评价工作，促进行业健康发展。

**第八条【前期物业服务规定】**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，订立前期物业服务合同。

鼓励建设单位邀请人大代表、政协委员、律师和潜在的房屋买受人等，监督选聘前期物业服务人活动。

建设单位不得违反法律、法规等规定，将交付房屋事项委托给前期物业服务人。

**第九条【业主大会筹备组产生及构成】**符合法定条件的，业主可以按规定向街道办事处、乡镇人民政府提出成立业主大会的书面要求。经核实符合业主大会成立条件的，街道办事处、乡镇人民政府应当在六十日内指导、协助推荐产生业主大会筹备组。

筹备组成员人数为七人至十五人，由街道办事处、乡镇人民政府房屋管理和公共服务部门，居民委员会、村民委员会，居民、村民、住宅物业服务区域党组织，建设单位等代表以及业主代表组成；其中业主代表应当不少于百分之六十，具体人数由街道办事处、乡镇人民政府确定。建设单位经通知未派员参加的，不影响筹备组成立。

筹备组业主代表由十名以上业主联名或者社区（村）党组织、居民委员会、村民委员会推荐。推荐的业主代表人数多于规定人数时，由街道办事处、乡镇人民政府确定代表人选。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府代表担任。筹备组成员名单应当自成立之日起七日内在物业管理区域的显著位置公告。

街道办事处、乡镇人民政府应当自筹备组成立之日起十日内通知建设单位或者物业服务人向筹备组报送业主清册、物业建筑的基本资料等物业服务相关资料。建设单位或者物业服务人应当自收到通知后十日内报送资料。任何单位和个人不得将业主资料用于与物业服务无关的活动。

**第十条【业主大会筹备组运作】**筹备组应当参照示范文本拟订管理规约草案和业主大会议事规则草案，确定业主委员会委员候选人产生办法和名单，以及开展其他准备工作。筹备组成员对筹备工作意见不一致的，由筹备组组长作出决定。

筹备组应当在首次召开业主大会会议十五日前，将业主大会会议召开的时间、地点、议题以及业主委员会委员候选人的姓名、性别、政治面貌、入住时间、物业费及住宅专项维修资金缴纳等情况在物业管理区域内显著位置公告。

筹备组成立后六个月内无法召开首次业主大会会议或者首次业主大会会议未能选举产生业主委员会的，筹备组自动解散。

业主委员会换届改选小组参照筹备组的人员构成组建，并按照筹备组相关规定开展工作。街道办事处、乡镇人民政府应当在业主委员会任期届满三个月前指导成立换届改选小组，组织业主委员会换届工作。

**第十一条【物业服务方式选择和自行管理物业方式】**业主大会可以选聘物业服务人为本物业服务区域提供物业服务；也可以决定由全体业主自行管理本住宅区域。

业主自行管理住宅区域的，应当共同对下列事项作出决定：

（一）自行管理的执行机构及负责人；

（二）安全生产负责人；

（三）自行管理的内容、质量、标准、期限；

（四）费用的标准和收取、使用办法；

（五）选聘服务人员的数量、条件和选聘的方式等；

（六）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；

（七）其他事项。

业主自行管理的住宅区域，由执行机构按照业主共同决定聘请物业服务人员，或者由业主及其家庭成员等提供物业服务；电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由具备从业条件的技术服务机构和相应资格的从业人员实施。

**第十二条【业主大会会议表决】**业主大会会议表决事项应当采用逐项记名投票逐项计票的方式表决，业主投票表决应当明示赞同、反对或者弃权的表决意见。未投票表决的业主投票权数不得计入已参与表决票。

业主表决可以采用电子投票方式。采用电子投票方式的，应当使用电子投票系统。电子投票系统由市住房和城乡建设部门建设并免费提供使用。

业主大会不得授权或者委托业主委员会等其他主体决定法律法规明确需要业主共同决定的事项。

**第十三条【物业服务人选聘与项目负责人责任制】**以业主共同表决方式选聘物业服务人的，业主委员会或者村（居）民委员会应当根据业主共同决定的选聘条件发布选聘公告，并将符合选聘条件的物业服务人提交业主共同表决；未能选出的，按照得票从高到低的顺序筛选出过半数物业服务人再次提交业主共同表决。

物业服务项目实行项目负责人责任制。物业服务人确定或者更换项目负责人的，应当在确定或者更换之日起七日内书面告知业主委员会、街道办事处、乡镇人民政府和物业所在地住房和城乡建设部门。

**第十四条【物业承接查验要求】**在承接新建物业前，物业服务人和建设单位应当按照有关规定共同现场查验物业共有部分，签订物业承接查验协议。物业承接查验可以邀请业主代表参加，必要时可以聘请相关专业机构协助进行。

物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。

物业服务人不得承接未经查验的物业。擅自承接未经查验的物业，因共有部分、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

**第十五条【物业费的收取和调整】**保障性住房物业费实行政府指导价。市、县（区）发展和改革部门会同住房和城乡建设部门根据物业服务定价成本和业主承受能力以及社会经济发展状况等因素适时调整，报同级人民政府批准执行。

物业费实行市场调节价的，应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，由业主和物业服务人在物业服务合同中约定。市住房和城乡建设部门应当发布住宅物业服务项目清单，明确物业服务内容和标准；市发展和改革部门会同市住房和城乡建设部门定期发布辖区普通住宅物业服务市场价格监测信息和物业服务项目成本信息，为业主、物业服务企业及相关部门提供价格参考。

需要调整物业费标准的，物业服务人应当与业主委员会、业主协商，经业主共同决定。同意调整物业费标准的，订立补充合同。

业主委员会可以聘请专业机构对采取酬金制的物业费收支情况进行审计，物业服务人应当予以配合。

**第十六条【物业费用支付】**业主应当按照物业服务合同约定支付物业费。业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业费的，从其约定，业主负连带支付责任。

业主有权拒绝支付没有合同约定、没有法定依据的物业收费。

已竣工验收但尚未出售或者未交给房屋买受人的，物业费由建设单位承担。

实行自行管理的，业主按照确定的标准支付费用。

业主未按照合同约定支付物业费的，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，物业服务人可以申请调解，也可以依法申请仲裁或者提起诉讼；经仲裁裁决或者司法裁判确认后仍不履行的，物业服务人可以依法申请强制执行。

**第十七条【物业服务人义务】**物业服务人应当履行下列义务：

（一）按照物业服务合同的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服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序；

（二）建立来访管理和日常巡查制度，做好安全隐患排查和防范工作，制定安全防范应急预案，采取合理措施预防高空抛物、房屋外立面脱落、电梯故障、消防设施设备故障等情况发生，保护业主的人身、财产安全；

（三）对物业服务区域内违反有关公共秩序、环境卫生、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、燃气安全、用电安全、绿化管理、装饰装修、改建加建等法律法规规定的行为，应当及时采取合理措施予以劝阻、制止，劝阻、制止无效的，向有关部门报告并协助处理；

（四）按照规定公开信息，接受业主的监督，建立投诉受理制度，听取业主的意见和建议，及时作出答复；

（五）执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合政府及其有关部门、居民委员会、村民委员会等开展应急处置、基层社会治理等工作；

（六）法律、法规规定以及物业服务合同约定的其他义务。

**第十八条【物业服务人信息公开】**物业服务人应当在物业服务区域内显著位置和市物业信息系统公开下列信息：

（一）物业服务人营业执照，项目负责人基本情况、联系方式和物业服务投诉电话;

（二）物业服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法等有关情况;

（三）电梯、消防、配电房等具有专业技术要求的设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维修养护方案和应急处置方案等；

（四）上一年度物业服务合同履行情况；

（五）上一年度公共水电费用分摊情况、住宅专项维修资金使用情况；

（六）上一年度建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的使用情况；

（七）上一季度业主共有部分的经营和收益情况;

（八）其他应当公开的信息。

前款第（一）项至第（三）项应当长期公开，其余项公开时间应当不得少于十五日。上述信息有变更的，物业服务人应当自信息变更之日起七日内重新公开。

业主对公开内容有异议的，物业服务人应当自收到异议之日起十日内予以书面答复。

**第十九条【业主委员会信息公开】**业主委员会应当在物业管理区域显著位置及市物业信息系统向全体业主公布下列情况和资料，接受全体业主监督：

（一）管理规约、业主大会议事规则；

（二）物业服务合同；

（三）业主委员会委员和专职工作人员姓名、职务、联系方式等；

（四）业主委员会委员以及专职工作人员履职情况；

（五）业主委员会委员、候补委员缴纳物业费和住宅专项维修资金情况；

（六）由业主委员会管理的共有收益、住宅专项维修资金的收支明细；

（七）业主大会、业主委员会工作经费支出情况；

（八）业主大会、业主委员会印章使用登记情况；

（九）业主大会和业主委员会决定；

（十）业主委员会审计结果；

（十一）其他法律、法规规定以及管理规约、业主大会议事规则约定应当向业主公开的情况和资料。

前款第（一）项至第（三）项应当长期公布。前款第（四）项、第（五）项应当每半年公布一次，第（六）项至第（八）项应当每季度公布一次，第（九）项、第（十）项应当自产生之日起三日内公布，公示时间应当不少于十五日。上述情况和资料有变更的，业主委员会应当自变更之日起七日内重新公布。

业主委员会未按照前两款的规定公布的，业主可以要求业主委员会公布；业主委员会拒不公布的，业主可以向街道办事处、乡镇人民政府书面提出协助要求，街道办事处、乡镇人民政府应当督促业主委员会七日内予以公布，并通告全体业主。

**第二十条【物业服务禁止行为】**物业服务人不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定，减少服务内容，降低物业服务标准；

（二）擅自设置收费项目，提高、虚增物业服务收费；

（三）强制或者变相强制服务并收费，违反规定以保证金、押金等形式变相收费；

（四）擅自处分业主共有财产，擅自利用或者允许他人利用业主共有部分、共有设施设备从事广告、宣传、经营等活动；

（五）擅自停止住宅物业服务，撤离物业服务区域；

（六）强制业主、非业主使用人通过提供人脸、指纹等生物信息方式进入物业服务区域或者使用共有部分，或者泄露业主隐私或者其他个人信息；

（七）采取停止供电、供水、供燃气、供电信网络服务或者擅自改换门禁、限制业主进出住宅物业服务区域、限制业主乘坐电梯等方式催交物业费；

（八）其他损害业主权益，影响住宅服务区域公共安全等法律法规和管理规约禁止的行为。

**第二十一条【物业服务信用管理】**市住房和城乡建设部门应当建立健全物业服务信用评价制度，建立物业服务人信用档案，会同市发展和改革部门依法将物业服务信用信息纳入公共信用信息目录，并归集共享至信用信息公示系统。

市住房和城乡建设部门应当建立健全物业服务质量考评机制，制定物业服务考核评价具体办法，组织业主或者第三方对物业服务质量进行考核评价，考核评价结果将纳入信用评价体系作为物业服务收费标准、物业服务人选聘或者续聘的参考依据。

市住房和城乡建设部门应当对实施物业服务的住宅区域开展物业服务年度满意度调查，在每年三月底前公布上一年度满意度调查结果，并将结果纳入信用评价体系。满意度低于百分之六十的，物业所在地的乡镇人民政府、街道办事处应当指导和组织业主召开业主大会临时会议，对物业服务收费实行酬金制和设立物业费监管账户进行表决。

县（区）住房和城乡建设部门应当对被投诉较多的物业服务人开展满意度测评，并且会同公安机关、城乡管理和综合执法、市场监督管理部门等依法开展开展行政检查，对存在违法行为的物业服务人依法处理和实施联合惩戒。

**第二十二条【物业服务人退出交接】**物业服务合同终止并选聘产生新物业服务人的，原物业服务人应当在合同终止之日起十五日内退出物业服务区域，同时向业主委员会移交资料和财物，并配合新物业服务人做好交接工作。

原物业服务人拒不退出物业服务区域或者拒不移交物业服务相关资料和财物的，业主委员会、居民委员会、村民委员会或者新物业服务人可以请求物业所在地住房和城乡建设部门督促退出或者移交；经督促仍拒不退出致使新物业服务人不能正常进行工作，或者拒不移交任意占用的，公安机关应当依法予以处理。

**第二十三条【物业应急服务】**县（区）住房和城乡建设部门应当按照公开、自愿、择优的原则建立应急物业服务人预选库。物业服务区域出现失管、弃管状态时，街道办事处、乡镇人民政府应当及时在应急物业服务人预选库中随机抽取一家物业服务人，提供垃圾清运、电梯运行等涉及公共卫生、公共安全的应急服务，维持业主基本生活需求。

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事项、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一年，服务费用由全体业主共同承担。

应急物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当指导业主共同决定选聘新物业服务人；选聘新物业服务人的，应当协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接，应急物业服务人应当予以配合。

鼓励业主在选聘新物业服务人前，对是否选聘应急物业服务人为新物业服务人进行表决。

**第二十四条【居（村）委员会暂代职能】**住宅物业服务区域符合下列情形之一的，居民委员会、村民委员会可以暂时代行业主委员会的相关职能：

（一）已开展首次业主大会会议筹备活动但最终未能成立业主大会并选举产生业主委员会的；

（二）已开展换届工作，但未选举产生新一届业主委员会的。

符合上述情形且住宅物业服务面临可能影响公共安全或者相关秩序等紧急情况或重大事件，需要业主委员会及时解决的，街道办事处、乡镇人民政府应当立即开展指导居民委员会、村民委员会代行业主委员会职能的工作。

居民委员会、村民委员会暂时代行业主委员会职能的，应当在住宅服务区域内以及智慧物业服务平台上进行公示并征求业主、物业使用人的意见。征求意见的时间不少于十日。

**第二十五条【维修责任】**物业保修期届满后，物业服务区域内共有部分的维修养护责任由全体业主共同承担。业主委托物业服务人管理共有部分的，由物业服务人按照物业服务合同的约定履行维修养护义务。

物业出现安全隐患危及公共利益时，物业维修养护责任人应当立即采取措施消除安全隐患。

共有物业的维修、更新、改造费用，由共有该物业的业主按照拥有的物业专有部分建筑面积比例分摊。单幢房屋整体共有部分的维修、更新、改造费用，由该幢房屋的业主按照拥有专有部分房屋建筑面积比例承担。

**第二十六条【住宅专项维修资金应急使用】**发生危及房屋使用和人身财产安全、消防设施严重损坏的紧急情形，需要立即对房屋共有部分进行维修和更新、改造的，物业服务人应当及时采取应急措施，物业服务人、业主委员会应当按照有关应急维修程序的规定使用住宅专项维修资金。

未成立业主委员会、未聘请物业服务人或者业主委员会、物业服务人未按照前款规定开展各项工作的，应当由街道办事处、乡镇人民政府按照有关规定组织实施。

紧急维修工程竣工验收后，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住宅服务区域内的显著位置和有关部门网站公示，公示时间应当不少于十五日。

**第二十七条【维修责任保险制度】**市住房和城乡建设部门应当加强对全市住宅专项维修资金增值收益的统筹管理，在住宅服务区域显著位置公示无异议后，探索建立使用住宅专项维修资金增值收益购买住宅服务区域外墙等共用部位和电梯、消防等共用设施设备损坏维修责任保险制度。

使用住宅专项维修资金增值收益购买了维修责任保险的，所保项目损坏需要维修的，不得在住宅专项维修资金中列支，更新、改造的除外。

**第二十八条【共有收益范围】**物业服务区域内依法属于业主的共有收益包括：

（一）利用业主共有的建筑物、停车场地、绿地、道路、通道、楼梯、房屋外墙、电梯、照明设施等共有部分从事经营活动产生的收入，在扣除成本之后所得收益；

（二）因业主的共有部分被侵占、损害或者被依法征收所得的补偿、赔偿费用；

（三）共有收益的孳息；

（四）其他依法属于业主共有的收益。

利用业主共有部分从事经营活动的，应当征得相关业主、业主大会、物业服务人的同意后，按照规定办理有关手续；扣除的服务成本一般不超过经营活动产生收入的百分之三十，业主与物业服务人另有约定的从其约定；所得收益应当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。

**第二十九条【共有收益用途】**共有收益用于下列支出：

（一）维修、更新、改造、增设共有部分；

（二）补充住宅专项维修资金；

（三）召开业主大会会议工作经费，业主委员会工作经费；

（四）第三方审核、审计、检测所需费用；

（五）开展业主公益活动；

（六）共用设施设备专项财产保险；

（七）临时管理规约、管理规约或者物业服务合同规定的其他事项。

使用共有收益的，由业主表决通过并公示后拨付。

任何单位和个人不得挪用、侵占共有收益。

**第三十条【共有收益管理】**市住房和城乡建设部门应当建设住宅服务区域共有收益管理系统。共有收益账户应当以住宅服务区域为单位设立。

业主大会成立前，物业服务人应当每月月底前将共有收益存入设立的该住宅服务区域共有收益账户。

业主大会成立后，业主共同表决同意共有收益交由业主委员会管理的，业主委员会应当持其备案回执向银行申请以业主大会名义开立共有收益账户。

**第三十一条【政府部门及居（村）委会及人员法律责任】**市、县（区）住房和城乡建设部门、其他有关部门或者街道办事处、乡镇人民政府及其工作人员违反本条例的规定，未履行相关职责或者在工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，对有关责任人员依法给予处理。居民委员会、村民委员会中从事管理的人员有违反本条例规定，不依法履职的，依法处理。

**第三十二条【物业服务人法律责任】**物业服务人有下列情形的，由城乡管理和综合执法部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第十七条第（三）项规定，对物业服务区域内违建行为，未劝阻、制止或者劝阻、制止无效未报告相关部门，处一百元以上五百元以下罚款。

（二）违反本条例第十八条第一款和第二款规定，未在物业服务区域内显著位置公开、及时更新信息的，给予警告，并责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款；

（三）违反本条例第二十条第（七）项规定，采取停止供电、供水、供热、供燃气、供电信网络服务或者擅自改换门禁、设置道闸限制业主进出住宅物业服务区域等方式催交物业费的，责令改正，处一万元以上五万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（四）违反本条例第二十二条第一款规定，未按照规定退出物业服务区域或者移交资料和财物的，责令限期改正；逾期不改正的，对拒不退出物业服务区域的，处五万元以上十五万元以下罚款；对拒绝移交物业服务相关资料和财物，或者拒绝办理交接的，予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

**第三十三条【挪用、侵占共有收益法律责任】**违反本条例第二十九条第三款规定，单位挪用、侵占共有收益的，由城乡管理和综合执法部门责令退还，给予警告，并处挪用、侵占数额一倍以上二倍以下罚款；个人挪用、侵占共有收益的，由城乡管理和综合执法部门给予警告，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。有违法所得的，没收违法所得；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十四条【配套规定】**市住房和城乡建设部门可以根据本条例制定配套规定。

**第三十五条【施行日期】**本条例自2026年 月 日起施行。