

关于批准《南京市住宅物业管理条例》的通知

南京市人民代表大会常务委员会：

《南京市住宅物业管理条例》已由江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第二十二次会议于2016年3月30日批准，请予公布施行。

江苏省人民代表大会常务委员会

2016年3月30日

南京市住宅物业管理条例

（2016年1月21日南京市第十五届人民代表大会第四次会议制定 2016年3月30日江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准）

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的住宅物业管理及其监督活动，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理（以下简称物业管理），是指住宅区内的业主，通过选聘物业服务企业对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的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。

第三条 市、区人民政府应当加强对物业管理工作的领导和组织，将物业管理工作纳入城市治理工作体系，建立物业管理综合协调和目标责任机制；建立与之相适应的资金投入与保障机制；制定和落实现代物业服务业扶持政策；鼓励采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平。

第四条 市物业管理行政主管部门负责本市物业管理活动的统一监督管理，区物业管理行政主管部门按照规定职责负责辖区内物业管理活动的监督管理工作。

城乡建设、规划、民政、城市管理、公安、质量技术监督、价格、人防、环境保护、水务等行政主管部门按照各自职责，做好物业管理相关工作。

街道办事处（镇人民政府）按照规定职责负责辖区内物业管理活动的指导、协助和监督工作。

社区居（村）民委员会应当协助街道办事处（镇人民政府）开展物业管理工作。

第五条 各行政主管部门应当在物业管理区域内显著位置公布投诉、举报受理方式，按照职能分工履行职责，及时受理业主和相关单位的投诉、举报，依法调查处理违法违规行为。对实名投诉、举报实行限时回复，并对实名投诉、举报人予以保密。

第六条 本市建立物业服务第三方评估制度。业主自治组织、建设单位、物业服务企业可以委托物业服务第三方评估机构，开展物业项目交接和查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量评估等活动。

物业服务第三方评估机构应当依照法律、法规和合同约定提供专业服务，出具的评估报告应当真实、客观、全面。

第二章 业主自治

第一节 业主大会

第七条 业主应当按照法律、法规、临时管理规约、管理规约或者业主大会议事规则等，实名参加业主自治活动，行使权利、履行义务。

临时管理规约、管理规约或者业主大会议事规则，应当对业主参加自治活动的方式、违反共同约定的责任、自治活动争议处理办法作出约定。

第八条 业主大会根据划定的物业管理区域设立，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的全体业主组成，维护全体业主在物业管理活动中的合法权利，依法履行职责。

业主大会自首次业主大会会议审议通过管理规约和业主大会议事规则之日起成立。

业主户数超过三百户的住宅小区，可以成立业主代表大会，履行业主大会议事规则规定的职责。业主可以列席业主代表大会会议。

业主大会或者业主代表大会（以下统称业主大会）通过的决定对全体业主具有约束力。

第九条 符合业主大会成立条件的，建设单位应当向街道办事处（镇人民政府）报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料。

首次业主大会会议的筹备经费根据物业管理区域规模、业主户数和建筑面积等因素确定，由建设单位承担。建设单位应当在办理房屋所有权初始登记之前，将首次业主大会会议筹备经费交至街道办事处（镇人民政府）设立的专用账户，供业主大会筹备组使用。

首次业主大会会议召开后，业主大会筹备组应当将筹备经费的使用情况在物业管理区域内显著位置向全体业主公布，接受全体业主监督。

第十条 符合业主大会成立条件的，街道办事处（镇人民政府）应当在收到建设单位或者十人以上的业主联名提出筹备业主大会书面申请后六十日内，组织成立业主大会筹备组。

筹备组人数应当为五至十三人的单数。筹备组可以由业主成员以及街道办事处（镇人民政府）、建设单位、社区居（村）民委员会等派员组成。筹备组组长由街道办事处（镇人民政府）指定人员担任。业主成员由街道办事处（镇人民政府）组织业主推荐产生，业主成员不少于筹备组成员的百分之六十。

筹备组中业主成员的推荐办法由街道办事处（镇人民政府）确定，并事先告知全体业主。筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内显著位置公示。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处（镇人民政府）协调解决。

筹备组正式开展筹备工作前，物业管理行政主管部门、街道办事处（镇人民政府）应当对筹备组成员进行物业管理相关知识的培训。

第十一条 筹备组成员应当符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）本人及其配偶、直系亲属未在同一物业管理区域提供物业服务的企业任职；

（三）无索取、非法收受建设单位、物业服务企业的利益或者报酬的行为；

（四）无不宜担任的其他情形。

筹备组中的业主成员还应当履行及时交纳物业服务费用、公共水电分摊费用、汽车停放费用和住宅专项维修资金等义务，不得有损坏房屋承重结构、违法建设、

破坏房屋外貌或者擅自改变物业使用性质等物业不当使用的行为；本人及其配偶、直系亲属未在本住宅小区开发建设单位任职。

第十二条 筹备组应当自成立之日起九十日内完成下列筹备工作，并召开首次业主大会会议：

- （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、内容和形式；
- （二）拟订管理规约和业主大会议事规则草案，其中议事规则草案中可以约定是否设立业主代表、业主监事会，拟订业主小组划分方案草案；
- （三）确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；
- （四）拟定首届业主委员会委员候选人条件、名单和选举办法；
- （五）确定首次业主大会会议的召开方案、表决议案；
- （六）召开首次业主大会会议的其他筹备工作。

前款内容应当在首次业主大会会议召开十五日前在物业管理区域内显著位置公告，公告时间不少于七日。业主对公告内容有异议的，应当在公告期间以书面形式向筹备组提出意见，筹备组应当自收到书面意见之日起七日内集体讨论决定是否采纳并书面答复。

业主大会成立后，筹备组自动解散。筹备组未在九十日内完成前款所述筹备工作的，由街道办事处（镇人民政府）书面公告筹备组解散。筹备阶段发生诉讼、复议，或者对筹备组成员有异议的，诉讼、复议和异议处理期间不包含在筹备期限内。

第十三条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

召开业主大会会议，应当于会议召开十五日前将会议内容函告街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会。街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会应当参与指导，对业主大会会议表决情况进行监督。业主大会、业主委员会作出的决定应当及时告知社区居（村）民委员会。

业主委员会或者其他业主大会召集人未能按照业主大会议事规则要求召开业主大会临时会议的，街道办事处（镇人民政府）应当责令限期整改。未整改的，由街道办事处（镇人民政府）指导相关业主召开业主大会临时会议。

第十四条 同一物业管理区域内有二幢以上房屋的，可以以幢、单元为单位成立业主小组。业主小组由该幢、单元的全体业主组成。

成立业主小组的，应当在业主大会议事规则中明确业主小组的职责范围、工作规范等事项。

第十五条 业主小组范围内的全体业主推选本小组出席业主大会会议的业主代表。业主小组议事由该小组推选产生的业主代表主持，共同讨论决定本小组范围内共用部位、共用设施设备的维修、养护、更新和改造等事项。

业主小组作出的决定应当符合管理规约、业主大会议事规则的规定，不得违反业主大会或者业主大会授权的业主委员会作出的决定，并在作出决定后七日内告知业主委员会。

第十六条 业主小组推选业主代表，应当经本小组专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

业主代表应当为本业主小组内的业主，其资格条件、任期等参照业主委员会委员设置条件，在业主大会议事规则中规定。

第十七条 业主代表履行下列职责：

- （一）在业主大会会议召开前就会议议题征集本小组业主意见，出席业主大会会议；

(二) 组织开展本条例第十五条规定的业主小组议事权限所确定的活动，并将结果告知业主委员会；

(三) 告知业主委员会本小组业主的有关意见和建议；

(四) 建立本小组工作档案；

(五) 业主大会议事规则规定的其他职责。

第二节 业主委员会

第十八条 业主委员会由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。

业主人数较少，经全体业主一致同意决定不选举产生业主委员会的，由全体业主共同履行业主委员会的职责。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内依法向街道办事处(镇人民政府)备案；不选举产生业主委员会的，由业主大会向街道办事处(镇人民政府)备案。

备案材料齐全的，街道办事处(镇人民政府)应当在五个工作日内出具书面备案证明，并在备案后七个工作日内将备案材料抄送区物业管理行政主管部门及公安机关、社区居(村)民委员会；备案材料不齐全的，街道办事处(镇人民政府)不予备案，并书面告知须补齐的材料。

业主大会或者业主委员会在依法向街道办事处(镇人民政府)备案后，可以向区民政行政主管部门备案，领取备案证书，用于开设基本账户。

第十九条 业主委员会委员应当由本物业管理区域内的热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。

业主委员会委员由业主大会选举产生，并在物业管理区域内显著位置公告。业主委员会由五至十一人的单数委员组成，每届任期三至五年，委员可以连选连任，具体人数、任期由业主大会议事规则确定。业主委员会设主任一名。

业主有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员，已担任业主委员会委员的，应当按照业主大会议事规则，由业主委员会终止其职务并予以公示：

(一) 不具有完全民事行为能力的；

(二) 本人及其配偶、直系亲属与同一物业管理区域内提供物业服务的企业有利害关系的；

(三) 有损坏房屋承重结构、违法建设、破坏房屋外貌或者擅自改变物业使用性质等物业不当使用行为且未改正的；

(四) 未按照规定交纳物业服务费用、公共水电分摊费用、汽车停放费用和住宅专项维修资金等相关费用且未改正的；

(五) 违反市人民政府有关房屋出租规定且未改正的；

(六) 牟取妨碍公正履行职务的其他利益且未改正的；

(七) 有不良信用记录情节严重的；

(八) 有违反临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则，或者其他不宜担任业主委员会委员的情形。

未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的，在物业所在地的街道办事处(镇人民政府)的指导、帮助下，根据业主大会议事规则召开业主大会会议，选举产生业主委员会或者增补业主委员会委员。

第二十条 业主委员会履行下列职责：

(一) 执行业主大会的决定和决议；

(二) 召集业主大会会议，定期书面向业主大会报告工作并在物业管理区域内显著位置向全体业主公布，接受业主质询；

(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；

(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) 组织和监督住宅专项维修资金的筹集和使用；

(七) 根据管理规约和业主大会议事规则，决定共用部位、共用设施设备的经营方式，管理、使用并公布经营所得收益情况；

(八) 配合街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会、公安机关等做好住宅物业管理区域的社区建设、社会治安等工作；

(九) 法律、法规规定或者业主大会赋予的其他职责。

第二十一条 业主委员会不得有下列行为：

(一) 阻挠、抗拒业主大会行使职权；

(二) 弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件、资料；

(三) 违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自使用业主大会或者业主委员会印章；

(四) 打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

(五) 未经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意，与物业服务企业签订物业服务合同；

(六) 擅自动用住宅专项维修资金，侵占业主共有财产；

(七) 违反法律、法规规定或者超越业主大会赋予的职权，侵害业主合法权益的其他行为。

第二十二条 业主委员会任期届满三个月前，应当书面告知街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会。街道办事处（镇人民政府）应当指导、协助成立换届改选小组，由换届改选小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

换届改选小组产生至新一届业主委员会选举产生期间，业主委员会不得就选聘、解聘物业服务企业等共同管理事项，组织召开业主大会会议，但发生危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即使用专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

业主委员会逾期未能换届改选的，由街道办事处（镇人民政府）指导所在地的社区居（村）民委员会组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

第二十三条 业主委员会应当自换届改选小组成立之日起十日内，将其保管的有关财务凭证、业主清册、会议纪要等档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交街道办事处（镇人民政府）保管。业主大会、业主委员会依法需要使用上述物品的，街道办事处（镇人民政府）应当及时提供。

街道办事处（镇人民政府）在新一届业主委员会选举产生并办理换届备案手续后十日内，将其保管的前款所述物品移交新一届业主委员会。

业主委员会不按时移交的，街道办事处（镇人民政府）和物业所在地的区物业管理行政主管部门应当责令其限期移交；拒不移交的，辖区内的公安机关应当给予协助。

第二十四条 业主大会应当综合考虑物业管理区域规模、物业服务费用标准、业主人数等因素，在管理规约、业主大会议事规则中确定业主大会、业主委员会日常工作经费预算。该经费由全体业主负担，或者由业主大会在管理规约或者业主大会议事规则中约定。

业主大会可以根据工作需要设立业主监事会，聘请业主委员会秘书。具体产生办法、工作职责、所需经费在管理规约、业主大会议事规则中约定。

业主委员会应当将业主大会、业主委员会日常工作经费预算及使用情况，至少每半年在物业管理区域内显著位置公告一次，接受业主监督。

第三节 其他规定

第二十五条 住宅小区有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会代行业主大会或者业主委员会职责：

（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，经物业所在地的区物业管理行政主管部门或者街道办事处（镇人民政府）指导后仍不能成立的。

列入当地老旧小区物业管理年度实施计划且满足前款第二项条件的，或者保障性住房具备前款规定情形之一的，街道办事处（镇人民政府）应当及时组织成立物业管理委员会。

第二十六条 物业管理委员会由街道办事处（镇人民政府）组织成立，由业主以及街道办事处（镇人民政府）、公安机关、社区居（村）民委员会、建设单位等派员组成。

物业管理委员会人数应当为九至十三人的单数，其中业主成员应当不少于百分之六十，由街道办事处（镇人民政府）在业主中推荐产生。物业管理委员会中的业主成员资格应当符合本条例第十九条的规定。

物业管理委员会应当将成员名单在物业管理区域内显著位置公示。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处（镇人民政府）协调解决。

第二十七条 物业管理委员会应当依法履行职责，依照法律、法规的规定，就住宅小区共同管理事项征求全体业主意见，形成业主共同决定。

物业管理委员会自业主大会成立之日起停止履行职责，并在七日内与业主大会办理移交手续后解散。

第二十八条 物业管理区域应当根据建设用地规划许可证确定的红线范围，综合考虑物业共用设施设备、社区建设等因素划分。

物业管理区域需要分立或者合并的，应当形成区域调整方案，对调整后物业管理区域的道路、绿地、共用部位和共用设施设备的使用、维护等作出规定。

需要分立的，应当分别经拟新设立的物业管理区域专有部分占建筑物总面积过半数的业主且总人数过半数的业主同意；需要合并的，应当分别经原物业管理区域专有部分占建筑物总面积过半数的业主且总人数过半数的业主同意。

物业管理区域调整后，应当重新办理物业管理区域备案手续。

第二十九条 划定为一个物业管理区域的分期开发建设的住宅小区项目，先期开发部分符合业主大会成立法定条件的，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。

第三十条 业主大会会议、业主小组议事表决可以采用纸质或者手机信息、电子邮件等方式实名投票。业主大会会议表决结果应当向全体业主公示。

业主代表出席业主大会会议、业主委员会委员出席业主委员会会议不得委托他人。

一个独立产权单位登记有二个或者二个以上所有权人的，应当自行确定一名投票人。

本市建立业主决策电子投票系统，由市物业管理行政主管部门负责建设及维护。

第三十一条 业主委员会委员、物业管理委员会中的业主成员、业主代表有下列情形之一的，其职务自行终止，并应当自终止之日起七日内移交其使用、保管的文书、印章以及其他属于全体业主所有的财物：

- （一）丧失本物业管理区域业主身份的；
- （二）以书面形式提出辞职的；
- （三）有本条例第十九条第三款规定的情形之一的；
- （四）符合管理规约、业主大会议事规则约定的其他资格终止条件的。

有前款情形之一的，业主委员会、物业管理委员会、业主小组应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不得少于七日。

第三十二条 业主认为业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规规定的，可以向区物业管理行政主管部门或者街道办事处（镇人民政府）书面提出撤销申请；认为物业管理委员会作出的决定违反法律、法规规定的，可以向区物业管理行政主管部门书面提出撤销申请。

区物业管理行政主管部门、街道办事处（镇人民政府）应当在十五个工作日内将审查结果书面告知申请人；业主大会、业主委员会、物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，应当责令其限期改正或者撤销其决定并通告全体业主。

第三章 前期物业管理

第三十三条 业主大会或者业主委员会与选聘的物业服务企业签订物业服务合同生效之前，前期物业管理由建设单位负责。

前期物业管理阶段，建设单位应当监督物业服务企业履行前期物业服务合同。

第三十四条 建设单位依照法律、法规规定的程序通过招标、投标选聘前期物业服务企业，签订前期物业服务合同。建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同的附件应当包括前期物业服务合同和临时管理规约。

前期物业服务合同中应当载明下列内容：

- （一）物业服务内容、标准、收费价格和委托代收费用事项；
- （二）各分项服务的标准（含人员配置）和费用分项测算；
- （三）分项费用和主要成本变动联动调整的约定；
- （四）物业服务标准的评估方式；
- （五）物业服务用房（含业主委员会会议活动用房）的面积和位置；
- （六）共用部位、共用设施设备清册；
- （七）业主共有资金专用账户的设立、查询方式，以及利用共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的核算及分配办法；
- （八）违约责任和合同解除的条件；
- （九）与前期物业服务有关的其他事项。

第三十五条 临时管理规约由建设单位按照市物业管理行政主管部门制发的统一示范文本制定，物业买受人在购房时签署。临时管理规约中应当载明下列事项：

(一) 业主定期交纳物业服务费用的义务；
(二) 业主对房屋使用以及出租等规定；
(三) 建设单位履行监督物业服务企业服务质量的义务；
(四) 建设单位对物业服务企业服务质量的评估标准和评估办法等；
(五) 建设单位更换前期物业服务企业的条件；
(六) 共用部位、共用设施设备产生的供水、供电、供气、供热等费用的分摊方式；

(七) 与住宅物业管理有关的其他事项。

第三十六条 建设单位在房屋产权初始登记之前，应当按照物业建筑安装总造价百分之二的比例交存物业保修金，作为物业保修期内维修费用的保障。物业保修金不得纳入房屋建设成本。

物业保修金实行“统一交存、权属不变、专款专用、政府监管”的原则，由市、区物业管理行政主管部门指定的机构统一管理。在物业保修金交存期内，建设单位不履行保修责任或者因歇业、破产等原因无法履行保修责任的，维修费用在物业保修金中列支。

物业保修金交存期限为五年。交存期内，物业保修金不足的，建设单位应当补足；交存期满后，物业保修金有余额的，应当返还建设单位。

第三十七条 物业服务企业应当设立业主共有资金专用账户。物业服务企业应当按照合同约定公布业主共有资金专用账户收支情况，每年不得少于一次。业主大会或者业主委员会设立业主共有资金基本账户后十五日内，物业服务企业撤销业主共有资金专用账户，并将属于业主共有的资金转入业主共有资金基本账户。

第三十八条 已交付使用物业业主总人数百分之十以上的业主，因对建设单位选聘的物业服务企业的服务质量不满意，要求物业服务第三方评估机构评估的，建设单位应当委托其与业主、物业服务企业协商选定的第三方评估机构，对物业服务企业的履约情况进行评估。协商不成的，由物业管理行政主管部门随机抽取第三方评估机构。评估结果在一年内有效，并向全体业主公告，同时告知物业管理行政主管部门。

经评估物业服务不符合履约标准的，建设单位可以按照合同约定更换物业服务企业，或者要求物业服务企业限期整改；逾期不整改的，建设单位应当向物业管理行政主管部门报告，由物业管理行政主管部门录入物业服务企业信用档案，并向社会公示。

第三十九条 普通住宅前期物业服务收费实行政府指导价。需要对前期物业服务收费标准进行调整的，应当遵循下列程序：

(一) 物业服务企业委托会计师事务所对上一年度物业项目经营情况进行审计，审计报告在物业管理区域内显著位置公示三十日；

(二) 物业服务企业将拟调整的收费标准、服务内容和服务标准在物业管理区域内显著位置公示三十日，并书面告知街道办事处(镇人民政府)、社区居(村)民委员会、区价格和物业管理行政主管部门；

(三) 调价方案经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主表决通过，表决结果应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不得少于七日。

业主对物业服务收费标准调整有异议的,可以向物业所在地价格行政主管部门投诉;认为物业服务收费标准调整违反前款程序的,可以向街道办事处(镇人民政府)投诉。

第四十条 建设单位与物业买受人签订的商品房销售合同应当约定其所交付物业的共用部位、共用设施设备的配置和建设标准。

物业服务企业承接物业前,应当与建设单位按照合同约定共同对住宅物业管理区域内的物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收,并邀请物业所在地的区物业管理行政主管部门、街道办事处(镇人民政府)参加。建设单位应当在现场查验二十日前向物业服务企业移交下列资料:

(一)规划、竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;

(二)环境影响评价报告及审批、验收等环境保护资料;

(三)共用设施设备的清单及安装、使用和维护保养等技术资料;

(四)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(五)业主名册;

(六)物业服务所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的,建设单位应当列出未移交资料的详细清单,并书面承诺补交的具体期限,最长不超过十日。

承接查验后,建设单位应当与物业服务企业签订物业承接查验协议,对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。

物业承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议,与前期物业服务合同具有同等法律效力。

第四十一条 物业承接查验的费用,由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明的,由建设单位承担。

物业交接后,发现存在隐蔽工程质量问题,影响房屋结构安全和正常使用的,建设单位应当负责修复;给业主造成经济损失的,建设单位应当依法承担赔偿责任。

业主大会成立、选举产生业主委员会的,前期物业服务企业应当向业主委员会备存承接查验相关资料并在物业管理区域内显著位置公告。

第四章 物业管理服务

第四十二条 本市建立统一的物业管理招标投标平台,为建设单位或者业主大会选聘物业服务企业提供服务和指导。

提倡业主大会通过统一的招标投标平台选聘物业服务企业。

第四十三条 业主大会或者经业主大会授权的业主委员会与物业服务企业签订物业服务合同,应当载明下列内容:

(一)物业服务内容、标准、收费价格和委托代收费用事项;

(二)各分项服务的标准(含人员配置)和费用分项测算;

(三)分项费用和主要成本变动联动调整的约定;

(四)物业服务标准的评估方式;

(五)利用业主共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的核算和分配办法;

(六)违约责任、履约保证措施和合同解除的条件;

(七)与物业服务有关的其他事项。

业主大会可以委托第三方评估机构对物业服务企业履约情况开展评估，并向全体业主公布评估结果。物业服务企业应当配合评估活动。

业主依法享有的正当权益和根据物业服务合同享有的权利，应当受到保护。物业服务企业违反物业服务合同约定或者损害业主权益的，业主可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼；经仲裁裁决或者司法判决确认后仍不履行的，由物业管理行政主管部门录入物业服务企业信用档案。

第四十四条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示：

（一）物业服务企业的资质证书、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况，住宅专项维修资金使用情况、物业共用部位和共用设施设备经营所得收益；

（五）房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全事项；

（六）其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当予以答复。

第四十五条 物业服务企业应当严格遵守法律、法规和物业服务合同的约定，提供相应的服务，并不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定降低物业服务标准；

（二）未经业主大会同意提高物业服务收费标准；

（三）未经业主大会同意或者物业服务合同中无相关约定，处分属于业主共有的财产；

（四）未经业主大会同意或者物业服务合同中无相关约定，将物业服务费用、公共水电分摊费用、汽车停放费用等捆绑收费。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，造成业主损失的，应当承担相应的法律责任。

第四十六条 物业服务企业退出物业管理项目时，应当按照规定和合同约定办理移交手续，并移交下列资料：

（一）建设单位按照本条例第四十条规定移交的资料；

（二）电梯、消防、监控等专项设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；

（三）物业管理用房、业主共用的场地和设施设备资料；

（四）物业管理服务期间配置的固定设施设备资料；

（五）物业服务企业建档保存的物业改造、维修、养护资料；

（六）利用共用部位、共用设施设备经营的相关资料、预收的物业服务费用、公共水电分摊费用交纳记录等资料；

（七）其他应当移交的资料。

对拒不退出或者移交资料的，经业主委员会请求，辖区内公安机关应当给予协助；有破坏共用设施设备、毁坏账册等违反治安管理行为的，由公安机关依法处理。

第四十七条 物业服务企业与业主委员会或者其委托的新选聘的物业服务企业办理交接的，交接各方应当对物业管理区域内电梯、消防、监控等共用设施设备的使用维护现状给予确认，并报物业所在地的街道办事处（镇人民政府）备案。物业服务企业与业主委员会可以聘请第三方评估机构协助现场查验。

电梯、消防、监控等共用设施设备无法正常使用的，原物业服务企业应当修复或者承担相应责任。

第四十八条 市物业管理行政主管部门应当建立物业服务企业考核体系和信用评价体系，对物业服务企业、项目负责人实行动态管理，定期对物业服务项目开展专项检查，向社会公布信用信息评价结果。

区物业管理行政主管部门具体负责物业服务企业、项目负责人信用信息征集、考核、评价、汇总和核查工作。

街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会应当协助开展辖区内物业服务企业、项目负责人信用信息的征集、核查工作。

对在物业服务中取得显著成绩或者获得市级以上物业管理荣誉称号的物业服务企业，物业管理行政主管部门应当给予表彰、奖励。

第四十九条 物业服务企业未按照法律、法规规定、合同约定和技术标准、专业技术规范等提供日常物业服务的，应当录入物业服务企业信用档案。

物业服务企业有下列严重失信行为之一的，二年内不得在本市申报各类物业服务示范项目；失信行为改正前，物业管理行政主管部门不予开具诚信证明：

（一）在物业管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

（二）出租、出借、转让资质证书的；

（三）物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管理区域，撤出时未按照规定办理交接手续，或者未按照规定移交资料，造成物业管理混乱的；

（四）未按照规定和合同约定履行房屋安全监管义务，导致物业管理区域内发生重大房屋安全事故的；

（五）泄露业主信息的；

（六）对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复的；

（七）其他违反法律、法规规定情形的。

物业服务企业有前款第一项、第二项情形之一的，物业管理行政主管部门一年内不将其纳入物业管理招标投标平台。

第五十条 物业服务项目实行项目负责人责任制。

物业项目负责人有下列严重失信行为之一的，应当录入项目负责人信用档案，同时录入其所属物业服务企业的信用档案：

（一）骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金的；

（二）擅自改变物业管理区域内物业服务用房、共用部位和共用设施设备用途的；

（三）擅自决定占用、挖掘物业管理区域内道路、场地的；

（四）擅自利用物业管理区域内共用部位、共用设施设备进行经营的；

（五）因管理失职造成人员伤亡、财产损失等重大责任事故的；

（六）被价格行政主管部门认定乱收费或者收费不规范且未改正的；

（七）其他损害业主利益情节严重的。

有前款规定情形之一的，业主可以向街道办事处（镇人民政府）、区物业管理行政主管部门投诉。街道办事处（镇人民政府）、区物业管理行政主管部门应当进行核查，并书面告知业主核查结果。

第五十一条 业主应当遵守临时管理规约、管理规约，按照物业服务合同约定履行义务。

业主欠交物业服务费用、公共水电分摊费用的，业主委员会、物业服务企业可以通过上门催交、在物业管理区域内显著位置公示等形式，督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。经仲裁裁决或者司法判决确认后仍不履行的，按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

第五十二条 物业服务收费可以采取酬金制或者包干制等方式，具体收费方式由物业服务合同约定。物业服务资金管理应当坚持公开、透明、质价相符的原则。

物业服务收费实行酬金制的，预收的物业服务支出费用属于代管性质，为所交纳的业主所有。除了合同约定的物业服务企业收取的酬金，物业服务企业不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。

物业服务收费实行酬金制的，物业服务企业应当每年向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，每季度公布物业服务资金的收支情况。业主、业主大会或者业主委员会对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况提出质询的，物业服务企业应当自收到书面质询之日起七日内书面答复。

第五十三条 物业服务企业应当加强对其从业人员的培训，规范服务行为，不得干扰业主自治活动。未经业主大会、业主委员会或者物业管理委员会书面委托，物业服务企业不得就业主共同管理事项擅自向业主征求意见。

物业服务企业应当协助和维护业主自治活动中的正常秩序，出现破坏业主自治活动议事秩序情形的，物业服务企业应当及时劝阻当事人，并保留证据，向有关机关举报。

第五十四条 物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业经营单位应当向最终用户收取有关费用。专业经营单位委托物业服务企业代收代交有关费用和进行有关设施设备日常维修养护的，双方应当签订书面委托协议，明确委托的主要事项和费用支付的标准与方式。未签订书面委托协议的，由专业经营单位自行负责相关工作。

临时管理规约、管理规约对公共水电费用分摊方式有约定的，专业经营单位可以按照其约定将公共水电费用分摊到每一户业主。业主应当按时交纳公共水电分摊费用。

专业经营单位不得因部分最终用户未履行交费义务停止已交费用户和共用部位的服务。

第五章 物业的使用与维护

第五十五条 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、主体结构和门窗位置，超荷载存放物品；

（二）将没有防水要求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厨房、卧室、起居室、书房的上方；

（三）违反市人民政府有关房屋出租规定；

- (四) 违法建设建筑物、构筑物，或者破坏、擅自改变房屋外貌；
- (五) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益；
- (六) 损毁树木、绿地；
- (七) 违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品；
- (八) 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；
- (九) 任意弃置垃圾、排放污水、抛掷杂物或者露天焚烧杂物；
- (十) 制造超过规定标准的噪声、振动；
- (十一) 在规定区域外停放车辆；
- (十二) 擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；
- (十三) 擅自架设电线、电缆等；
- (十四) 擅自在楼道等业主共有区域堆放物品；
- (十五) 法律、法规、临时管理规约和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业应当及时进行劝阻、制止，并向相关部门和业主委员会报告。物业服务企业、业主委员会有权要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、恢复原状、赔偿损失；业主、物业使用人有权向相关行政管理部门投诉和举报，对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼；业主委员会可以按照管理规约的约定或者业主大会的决定，对侵害业主共同利益的行为向人民法院提起诉讼。

第五十六条 业主转让或者出租物业时，应当将临时管理规约、管理规约、物业服务收费标准等事项告知受让人或者承租人，并对物业服务费用的结算作出明确约定。受让人应当在办理产权交易手续之日起三十日内，将物业产权转移情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业和业主委员会。

业主在处分本物业管理区域内不动产时，应当向物业买受人出具交纳物业服务费用的证明。

第六章 公共收益与维修资金

第五十七条 业主大会应当建立规范的财务管理制度，住宅专项维修资金、物业共用部位和共用设施设备经营所得收益、业主大会和业主委员会工作经费应当按照财务要求建账、入账并定期在物业管理区域内显著位置公示。业主委员会应当妥善保管财务原始凭证及相关会计资料。

第五十八条 业主对住宅专项维修资金、物业共用部位和共用设施设备经营所得收益、业主大会和业主委员会工作经费的收支情况有异议的，可以要求查询有关财务账簿；经已交付使用物业专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上的业主提议，业主大会应当按照业主大会议事规则，委托会计师事务所进行审计并将审计报告通报全体业主。业主委员会或者物业服务企业不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

对任期和离任的业主委员会委员是否进行经济责任审计，应当在管理规约和业主大会议事规则中约定。

第五十九条 建设单位应当在办理房屋所有权初始登记之前，将首期住宅专项维修资金一次性交存至住宅专项维修资金专户，并在物业交付使用时向业主收取。

受让土地的住宅物业配置电梯的，建设单位应当在办理房屋所有权初始登记前交存电梯、消防等设施设备专项维修资金，纳入物业管理区域住宅专项维修资金管理。

第六十条 本条例施行后的新建住宅项目，建设单位未按照本条例第九条的规定提出成立业主大会书面报告之前，住宅共用部位、共用设施设备需要维修、更新和改造的，应当由建设单位承担维修责任。

建设单位已经按照规定提出成立业主大会书面报告但业主大会尚未成立期间，需要动用住宅专项维修资金的，物业服务企业应当提出维修实施方案，由物业所在地社区居（村）民委员会组织征询业主意见，经全体共用部位业主依法讨论通过后，由住宅专项维修资金管理部门划转核准的资金。仅涉及部分共用部位的，可提交涉及共用部位的业主依法讨论通过。维修费用经物业管理行政主管部门指定的相关机构审价后，在住宅专项维修资金中列支。

超过一定额度的维修资金使用项目，应当采取招标投标、审价、监理等方式，保障资金安全。

第六十一条 住宅专项维修资金的增值收益，除去业主房屋分户滚存资金（利息）和必要管理费用外，剩余部分纳入相应物业管理区域住宅专项维修资金统筹分账。符合下列情形的可以优先使用：

- （一）受益人为全体业主的维修项目；
- （二）无法界定受益人的维修项目；
- （三）物业管理区域内房屋共用部位和共用设施设备无法正常使用的項目。

经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意，可以授权业主委员会将住宅专项维修资金利息在规定的额度内，统筹用于物业管理区域内房屋共用部位和共用设施设备的维修、更新和改造。

住宅专项维修资金利息和统筹分账的使用额度，应当在管理规约中明确。

第六十二条 发生下列危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即进行维修、更新和改造的，业主委员会、物业管理委员会、业主、物业服务企业、社区居（村）民委员会均可以凭应急维修工程项目说明、维修工程实施方案，向住宅专项维修资金管理部门提出资金使用申请：

- （一）电梯故障；
- （二）消防设施故障；
- （三）屋面、外墙渗漏；
- （四）二次供水水泵运行中断，但专业经营单位负责二次供水水泵设备维修、养护的除外；
- （五）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍；
- （六）楼顶、楼体外立面存在脱落危险；
- （七）其他危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况。

住宅专项维修资金管理部门应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起二个工作日内完成审核。应急维修工程竣工验收后，应当将使用维修资金总额及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公示。

住宅专项维修资金管理部门应当方便快捷地处理应急维修事项，加强监督管理，保障资金安全。

第七章 监督检查

第六十三条 本市建立物业管理活动市、区、街道办事处（镇人民政府）三级管理体系，按照属地管理原则开展相关工作。

第六十四条 相关单位和个人可以通过市政务热线或者各行政主管部门公布的投诉、举报受理方式，对物业管理的违法违规行为投诉、举报。

有关行政主管部门在接到投诉、举报后应当登记，属于本部门职权范围的事项，应当受理，并在五个工作日内予以回复；不属于本部门职权范围的事项，应当及时移交给有权部门，接受移交部门对管辖权有异议的，由所在区人民政府指定管辖，不得再移交。对于十名以上业主联名、业主委员会、社区居（村）民委员会或者物业服务企业投诉、举报的违法违规行为，有关行政主管部门应当于二个工作日内书面回复是否受理，并按时回复办理情况。

执法单位需要进入住宅小区开展执法工作的，物业服务企业、业主自治组织应当提供便利。

第六十五条 市物业管理行政主管部门履行下列职责：

- （一）负责全市物业管理活动的相关政策研究，建立和完善专业化、社会化、市场化、法治化的物业管理机制；
- （二）建立全市物业行政监管综合管理平台和物业管理行业信用信息平台；
- （三）统筹全市住宅专项维修资金监管工作；
- （四）建立完善分级培训辅导体系，促进业主自治和物业行业技术进步；
- （五）指导、服务和监督各区开展物业管理行政监管工作；
- （六）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、承接查验协议、装饰装修管理服务协议示范文本，会同专业经营单位制定相关委托协议示范文本；
- （七）制定业主大会指导规则、物业服务标准、首次业主大会会议筹备经费管理、统一招标投标、物业服务企业和项目负责人信用管理等配套实施办法；
- （八）法律、法规规定的其他职责。

第六十六条 区物业管理行政主管部门履行下列职责：

- （一）负责物业管理项目的区域备案、前期物业承接查验备案和物业服务合同备案；
- （二）负责前期物业管理项目招标投标管理和住宅专项维修资金使用监管；
- （三）定期开展物业服务质量专项检查，做好物业服务企业及从业人员的信用信息征集、核查和监管工作，并接受查询；
- （四）组织开展辖区内物业管理项目调查，建立相关物业管理档案；
- （五）指导、服务和监督辖区内街道办事处（镇人民政府）调处物业管理矛盾纠纷；
- （六）责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会和物业管理委员会的违法决定；
- （七）负责房屋安全、房屋租赁等监督检查；
- （八）法律、法规规定的其他职责。

第六十七条 街道办事处（镇人民政府）应当配备专门的管理人员，并履行下列职责：

- （一）负责业主委员会备案；
- （二）建立物业管理矛盾投诉调解机制，调解物业管理矛盾纠纷；
- （三）指导、协助和监督辖区内业主组织开展业主大会筹备、业主委员会选举、物业服务企业选聘等自治活动，组织成立物业管理委员会；
- （四）指导、协助和监督辖区内物业管理项目的移交和接管工作；
- （五）责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会的违法决定；

(六) 法律、法规规定的其他职责。

第六十八条 市、区相关行政主管部门应当按照各自职责，负责下列事项的管理工作：

(一) 城乡建设行政主管部门负责建设单位履行房屋工程质量、燃气等监督检查；

(二) 规划行政主管部门负责物业管理区域的划分、住宅加装电梯的备案；

(三) 民政行政主管部门负责业主大会、业主委员会的备案；

(四) 城市管理行政主管部门负责违法建设、无照经营、乱设摊点、占用和损坏绿地，擅自伐、移、修剪树木，焚烧树叶、垃圾或者其他废弃物等监督检查；

(五) 公安机关负责依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法行为，对消防、监控安防、养犬、车辆停放等开展监督检查，并协助开展房屋租赁监督管理工作；

(六) 质量技术监督行政主管部门负责电梯等特种设备安全运行监督检查；

(七) 价格行政主管部门负责物业服务收费监督检查；

(八) 人防行政主管部门负责人防工程设施违法行为监督检查；

(九) 环境保护行政主管部门负责违法排放水污染物、饮食服务业油烟污染等监督检查；

(十) 水务行政主管部门负责供水、排水等监督检查。

第六十九条 街道办事处（镇人民政府）应当建立联席会议制度，联席会议由街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会、公安机关、业主委员会、物业服务企业等参加，协调处理辖区内下列物业管理中的有关事项：

(一) 前期物业管理阶段的突出问题；

(二) 业主委员会不依法履行职责的问题；

(三) 业主委员会换届过程中出现的突出问题；

(四) 物业服务企业在退出和交接过程中出现的问题；

(五) 需要协调解决的其他突出问题。

第八章 法律责任

第七十条 物业服务第三方评估机构违反本条例规定，出具的评估报告具有虚假内容、误导性陈述、重大遗漏的，由市物业管理行政主管部门责令限期改正，没收违法所得，处三万元以上五万元以下罚款，并予以公示；造成当事人损失的，应当承担相应的赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七十一条 业主委员会违反本条例第二十一条规定的，由区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由区物业管理行政主管部门、街道办事处（镇人民政府）指导所在地的社区居（村）民委员会组织召开业主大会会议选举新的业主委员会；相关责任人员构成犯罪的，依法追究刑事责任。

业主委员会委员因个人行为造成其他业主合法权益受到侵害的，应当承担相应的法律责任。

第七十二条 业主委员会委员、物业管理委员会中的业主成员、业主代表资格终止后，违反本条例第三十一条规定，拒不移交其所使用、保管的文书、财务、印章等档案、资料，造成其他业主损失的，依法承担民事责任。

第七十三条 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，由区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第九条第一款、第四十条规定，未按照要求报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料或者未移交物业服务相关资料的，处五万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本条例第九条第二款规定，未按照要求交纳首次业主大会会议筹备经费的，处五万元以上十万元以下罚款；

（三）违反本条例第三十六条规定，未按照要求交存、补足物业保修金的，处二十万元以上三十万元以下罚款；

（四）违反本条例第三十八条规定，未按照要求委托物业服务第三方评估机构对物业服务企业履行合同约定服务标准进行评估的，处五万元以上十万元以下罚款；

（五）违反本条例第五十九条规定，未按照要求交纳住宅专项维修资金的，处应交纳资金百分之十以上百分之三十以下的罚款。

违反本条例第三十四条规定，未按照要求配置物业服务用房的，由区物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处二十万元以上五十万元以下罚款。

第七十四条 物业服务企业违反本条例第四十四条规定，未公示相关信息的，由区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三万元以上五万元以下罚款。

第七十五条 专业经营单位违反本条例第五十四条第三款规定，停止已交费用户和共用部位的服务的，由其行政主管部门责令限期改正，给予警告；情节严重的，对有关主管人员和直接责任人员给予行政处分；造成业主损失的，应当依法承担赔偿责任。

第七十六条 业主或者物业使用人违反本条例第五十五条第一款规定，给他人造成损失的，依法承担民事责任。有下列情形之一的，由相关行政主管部门按照下列规定进行查处：

（一）违反第一项、第二项、第三项规定的，由物业管理行政主管部门依法查处；

（二）违反第四项、第五项、第六项、第十二项规定的，由城市管理行政主管部门依法查处；

（三）违反第七项、第八项、第十一项规定的，由公安机关依法查处；

（四）违反第九项、第十项规定的，由环境保护行政主管部门依法查处；

（五）违反第十三项规定的，由电力、通信行政主管部门依法查处。

第七十七条 物业管理行政主管部门、政府相关职能部门、街道办事处（镇人民政府）相关工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）违法实施行政许可或者行政处罚的；

（二）未按照规定履行监督检查职责的；

（三）发现违法行为不及时查处，或者包庇、纵容违法行为的；

（四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的情形。

第九章 附 则

第七十八条 本条例中下列用语的含义是指：

（一）物业，是指各类房屋及其附属的设施设备和相关场地；

（二）业主，是指登记在不动产登记簿中的权利人或者房屋买卖合同上记载的物业买受人；

（三）物业使用人，是指实际使用物业的人；

（四）物业服务企业，是指依法取得独立法人资格，具有相应资质，从事物业服务的企业。

第七十九条 对交付时间长、配套设施设备不齐全或者破损，房屋产权单位或者售房单位因客观原因未实施物业管理的老旧小区，市、区人民政府应当结合城市环境综合整治和更新改造工作，制定老旧小区物业管理规划和年度实施计划，完善配套城乡基础设施和公共服务设施，改善老旧小区综合环境，逐步实施物业管理。

老旧住宅小区的范围由市、区人民政府确定。

第八十条 本条例适用范围之外的物业管理及其监督活动参照本条例执行。

第八十一条 市人民政府应当根据本条例制定实施细则，就物业服务第三方评估、物业保修金以及住宅专项维修资金管理等事项作出具体规定，并报市人大常委会常务委员会备案。

第八十二条 本条例自 2016 年 7 月 1 日起施行。南京市人民政府 2005 年 12 月 26 日发布的《南京市物业管理办法》同时废止。