

北京市人民政府令

第 219 号

《北京市物业管理办法》已经 2010 年 4 月 6 日市人民政府第 64 次常务会议审议通过，现予公布，自 2010 年 10 月 1 日起施行。

市长 郭金龙

二〇一〇年四月二十日

北京市物业管理办法

第一章 总则

第一条 为了规范本市物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国物权法》和《物业管理条例》，结合本市实际情况，制定本办法。

第二条 本办法所称物业管理，是指业主自行或者通过他人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 市房屋行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作。区县房屋行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

供水、排水、供电、供气、供热、环境卫生、园林绿化、停车

管理、秩序维护、设施设备维护等专项服务的行业主管部门和专业监管部门依法按照职责负责相关监督管理工作。

第四条 区县人民政府应当做好辖区内物业管理以及和谐社区建设的相关工作。

街道办事处、乡镇人民政府负责对辖区内业主大会、业主委员会的成立及活动进行协助、指导和监督，协调处理纠纷。

第二章 前期物业管理

第五条 建设单位应当在销售房屋前，结合物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素划分物业管理区域，并在房屋买卖合同中明示。

物业主要配套设施设备和相关场地共用的，应当划分为一个物业管理区域；住宅区和非住宅区原则上应当划分为不同的物业管理区域。

第六条 业主共同决定对物业管理区域进行分立或者合并的，应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出申请，由街道办事处、乡镇人民政府会同区县房屋行政主管部门等相关部门进行审查，确需调整的，予以确认并公告。

第七条 新建住宅物业，建设单位应当配建物业服务用房，包括客服接待、项目档案资料保存、工具物料存放、人员值班备勤、业主大会及业主委员会办公用房等，并在房屋买卖合同中明确物业服务用房的坐落位置(具体到楼栋、房号)。物业服务用房建筑面积

不得低于 150 平方米，其中地上房屋不得低于 100 平方米，业主大会及业主委员会办公用房建筑面积 30 至 60 平方米。

规划行政主管部门在规划许可、验收过程中，应当审查物业服务用房建筑面积、位置、配置等是否符合规划设计指标。房屋行政主管部门在办理房产测绘成果备案时应当核查物业服务用房配置情况。

第八条 建设单位承担前期物业服务责任。销售房屋时，前期物业服务合同应当作为房屋买卖合同的附件。

前期物业服务合同关于物业服务是否收费、收费标准以及服务标准的约定应当符合本市相关规定。

建设单位可以将全部专项服务委托给物业服务企业，也可以将专项服务委托给专业性服务企业。

第九条 建设单位在销售物业前，应当制定临时管理规约，并在销售场所公示，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

市房屋行政主管部门应当制定并发布临时管理规约的示范文本。

第十条 业主共同决定解除前期物业服务合同的，建设单位应当与全体业主进行物业共用部分查验交接，撤出物业管理区域，并移交下列资料：

(一) 物业管理区域划分资料；

(二) 建设用地规划许可证和建设工程规划许可证的附件、附图；

(三)竣工验收报告及竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、消防验收等竣工验收资料；

(四)设施的出厂随机资料，安装、验收、使用、维护保养和定期检验等技术资料，运行、维护保养记录；

(五)物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(六)业主名册；

(七)物业管理必需的其他资料。

全体业主承接前应当对物业共用部分进行查验，可以委托选聘的物业服务企业进行查验。全体业主与建设单位也可以共同委托物业服务评估监理机构进行查验。

第三章 业主、业主大会与业主委员会

第十一条 业主对物业管理区域共用部分实施共同管理。下列事项由业主共同决定：

(一)制定或者修改管理规约、业主大会议事规则；

(二)选举或者更换业主委员会委员；

(三)确定或者变更物业管理方式、服务内容、服务标准和收费方案；

(四)选聘、解聘物业服务企业或者不再接受物业服务企业事实服务；

(五)筹集、管理和使用专项维修资金；

(六)申请改建、重建建筑物及附属设施；

(七) 申请分立或者合并物业管理区域；

(八) 决定物业管理区域内的其他重大物业管理事项。

决定第(五)、(六)项事项，应当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；决定第(七)项事项，应当分别经原物业管理区域内以及拟分立或者合并后物业管理区域内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；决定其他事项，应当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。

第十二条 业主可以以幢、单元、楼层为单位，共同决定本单位范围内的物业管理事项，事项范围和决定程序由业主大会议事规则规定或者物业管理区域内全体业主共同决定。

第十三条 业主可以成立业主大会，业主大会由物业管理区域内全体业主组成，对物业管理区域内共用部分实施共同管理，按照相关规定开展与物业管理有关的活动。一个物业管理区域成立一个业主大会。

未成立业主大会，发生物业服务企业停止服务或者其他重大、紧急物业管理事件，需要业主共同决定解聘、选聘物业服务企业或者其他事项的，由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府指导协助业主共同决定有关事项。

第十四条 物业管理区域内已交付业主的专有部分达到建筑物总面积 50%以上的，建设单位应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会会议所需资料，并推荐业主代表作为临时召集人，召集占总人数 5%以上或者专有部分占建筑物总面积

5%以上的业主向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出书面申请成立业主大会；占总人数 5%以上或者专有部分占建筑物总面积 5%以上的业主也可以自行向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出书面申请成立业主大会。

第十五条 街道办事处、乡镇人民政府应当自接到申请之日起 60 日内，指定代表担任筹备组组长，组织成立首次业主大会会议筹备组，筹备组负责召集首次业主大会会议。筹备组中非建设单位的业主代表人数不低于筹备组中具有表决权成员人数的三分之二。

筹备组成员名单确定后，应当在物业管理区域内显著位置公示。

第十六条 建设单位应当自首次业主大会会议筹备组成立之日起 7 日内向筹备组提供业主名册、业主专有部分面积、建筑物总面积等资料，并承担筹备及召开首次业主大会会议所需费用。

第十七条 业主大会选举产生业主委员会。业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持以下材料向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府备案：

(一) 筹备组出具并由组长签字的业主大会成立和业主委员会选举情况的报告；

(二) 业主大会决议；

(三) 管理规约、业主大会议事规则；

(四) 业主委员会委员名单。

材料齐全的，街道办事处、乡镇人民政府应当当场予以备案，并在备案后 7 日内将备案材料抄送区县房屋行政主管部门，同时将有关情况书面通报物业所在地公安派出所、社区居民委员会。第

(二)、(三)、(四)项内容发生变更时，应当及时办理备案变更手续。

第十八条 业主委员会委员实行任期制，有关任期、候补、空缺、资格终止等事项由业主大会议事规则规定。有下列情形之一的，委员资格自动终止：

- (一)任职期限届满的；
- (二)不再具备业主身份的；
- (三)限制民事行为能力或者无民事行为能力的；
- (四)被依法追究刑事责任，无法履行委员职责的；
- (五)以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；
- (六)业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起 3 日内将所保管的档案资料、印章及其他应当移交的财物，移交给业主委员会；拒不移交印章、相关财物和档案资料的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令移交，物业所在地公安机关应当予以协助。

第四章 物业服务

第十九条 业主选聘的物业服务企业应当具有法人资格，并按照国家规定取得物业服务企业资质。

市房屋行政主管部门应当建立物业服务企业信用信息系统，对物业服务企业实行动态监督管理。

第二十条 物业服务合同应当对双方权利义务、物业服务事项、服务标准、服务费用、项目负责人、物业服务用房的管理与使用、

合同期限、服务交接、违约责任等内容进行约定。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起 15 日内，将物业服务合同报物业服务项目所在地区县房屋行政主管部门备案，区县房屋行政主管部门将备案材料抄送物业服务项目所在地街道办事处、乡镇人民政府。

第二十一条 物业服务是包括各专项服务的综合服务。物业服务企业可以将专项服务委托给专业性服务企业，但不得将全部物业服务一并委托给其他单位或者个人。

未选聘物业服务企业的，业主可以共同决定将各专项服务委托给专业性服务企业或者个人。

第二十二条 物业服务企业应当按照物业服务合同和本市规定的服务标准、技术规范等提供质价相符的服务。

物业服务企业及相关人员实施锅炉、电梯、电气、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质或者委托具备相应资质的单位及个人实施；委托实施的，应当明确各自的安全管理责任。

第二十三条 物业服务企业应当按照价格主管部门的规定，将服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等有关情况在物业管理区域内显著位置公示。

物业服务企业应当于每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算，业主提出质询时，物业服务企业应当及时答复。业主共同决定或者业主委员会要求对物业服务项目收支情况进行审计的，物业服务企

业应当予以配合。

第二十四条 物业服务合同期限届满前，全体业主应当共同决定物业管理方式、服务内容、是否更换物业服务企业等事项。

决定续聘原物业服务企业的，应当与原物业服务企业协商签订物业服务合同；决定解聘的，应当履行必要的通知义务，合同未约定通知期限的，应当于合同期限届满前三个月告知原物业服务企业，并在物业管理区域内公告。

第二十五条 物业服务合同终止前，物业服务企业不得停止服务。

物业服务合同届满，物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当于合同期限届满前履行必要的通知义务；合同未约定通知期限的，应当于合同期限届满前三个月通知业主。

第二十六条 物业服务企业未与业主签订书面物业服务合同，但事实上提供了物业服务，并履行了告知义务的，物业服务企业有权要求业主履行相关义务。

业主共同决定不再接受物业服务的，物业服务企业不得强行提供物业服务，不得以事实服务为由向业主收取物业服务费用。物业服务企业决定不再提供物业服务的，应当提前三个月告知业主。

第二十七条 物业服务合同终止或者业主共同决定不再接受事实服务，物业服务企业应当在 60 日内与全体业主完成交接。物业服务企业应当履行下列交接义务，并撤出物业管理区域：

- (一) 移交物业共用部分；
- (二) 移交本办法第十条规定的相关资料；

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

(四) 结清预收、代收的有关费用；

(五) 法律、法规、规章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欠交物业服务费用、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。原物业服务企业在应当办理交接至撤出物业管理区域前的期间内，应当维持正常的物业管理秩序，并不得向业主收取物业服务费用。

原物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，新的物业服务企业和业主应当与原物业服务企业协商解决；协商不成的，应当依法提起诉讼或者申请仲裁，不得强行接管。街道办事处、乡镇人民政府和房屋行政主管部门应当加强对物业服务企业交接工作的监管。

第二十八条 物业服务企业应当按照物业服务合同指派项目负责人，除物业服务合同另有约定外，项目负责人原则上只能在一个物业服务项目任职。

物业服务企业更换项目负责人的，应当及时告知业主并进行公示。业主共同决定要求物业服务企业更换项目负责人的，物业服务企业应当及时更换。

第二十九条 业主、物业服务企业、建设单位和有关部门可以委托物业服务评估监理单位，就物业服务质量、服务费用和物业共用部分管理状况等进行评估和监理。

物业服务评估监理单位应当按照本市相关规定提供专业服务，不得出具具有虚假内容、误导性陈述和重大遗漏的评估监理报告。

第三十条 房屋行政主管部门应当加强对物业服务活动的监督和管理，及时处理物业服务投诉。

本市支持物业服务行业协会充分发挥服务、沟通和监督作用，完善物业服务行业自律制度，促进物业服务行业发展。物业服务行业协会可以根据物业服务项目的性质、物业服务内容、服务标准等因素，定期发布物业服务成本信息。

第五章 物业的使用与维护

第三十一条 住宅物业装饰装修前，业主或者物业使用人应当按照规定办理申报登记，并与物业服务企业签订住宅装饰装修服务协议。物业服务企业应当将装饰装修的时间、地点等情况在业主所在楼内公示。

物业服务企业应当加强对装饰装修活动的巡查、监督。业主或者物业使用人拒不办理申报登记或者违反相关规定及装饰装修服务协议的，物业服务企业应当及时告知并劝阻；拒不改正的，物业服务企业应当及时向有关主管部门报告，并在物业管理区域内公示。

第三十二条 建设单位出售物业管理区域内车库、车位的，应当在出售前依法办理车库、车位预售许可或者物权登记。物业管理区域内规划用于停放车辆的车库、车位，不得出售给本物业管理区域业主以外的其他人。

建设单位出租物业管理区域内规划用于停放车辆的车库、车位的，应当首先出租给本物业管理区域业主。在满足本区域业主需要

后，建设单位可以将车库、车位出租给本区域业主以外的其他人，租期不得超过六个月。建设单位调整租金时应当与全体业主协商。

业主以外的其他车库、车位使用人应当遵守管理规约关于停车管理的约定。

第三十三条 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，并依法承担相关管线和设施设备的维修、养护责任。

物业服务企业接受委托代收前款费用的，应当向业主出具专业经营单位的发票，并不得向业主收取手续费等额外费用，不得以业主拖欠物业服务费用为由限制或者变相限制专业服务。

第三十四条 发生下列危及房屋使用安全的紧急情况，需要立即对共用部分进行维修、更新、改造的，按照有关规定使用专项维修资金：

(一) 屋面防水损坏造成渗漏的；

(二) 电梯故障危及人身安全的；

(三) 高层住宅水泵损坏导致供水中断的；

(四) 楼体单侧外立面五分之一以上有脱落危险的；

(五) 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身财产安全的；

(六) 消防系统出现功能障碍，消防管理部门要求对消防设施设备维修、更新、改造的。

使用专项维修资金的具体办法由市房屋行政主管部门会同相关部门制定。

第三十五条 物业转让时，业主应当向受让人说明专项维修资金交存和结余情况，该物业分户账中结余的专项维修资金随物业同时过户。

第三十六条 建设单位应当按照国家规定和房屋买卖合同约定的保修期限、范围等承担建筑物及附属设施设备保修责任。保修过程中，业主、物业使用人和物业服务企业应当给予协助配合。

第三十七条 物业共用部分维修、养护、更新、改造时，相关专有部分的业主、物业使用人应当予以配合，造成专有部分损失的，责任人应当依法承担恢复原状、赔偿损失等法律责任。

第三十八条 业主转让或者出租物业时，应当将管理规约、物业服务合同、有关费用交纳情况等事项告知受让人或者承租人，并自买卖合同或者租赁合同签订之日起 15 日内，将买卖或者出租情况告知物业服务企业。

业主转让物业的，应当与物业服务企业、专业性服务企业结清相关费用。

第六章 法律责任

第三十九条 违反本办法第十条规定，建设单位不履行交接义务的，由区县房屋行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，可处 3 万元罚款。

第四十条 违反本办法第十六条规定，建设单位未按规定向首次业主大会会议筹备组提供相关资料的，由物业所在地街道办事处、

乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，可处 3 万元罚款。

第四十一条 违反本办法第二十条规定，物业服务企业未按时将合同报送备案的，由区县房屋行政主管部门责令限期改正，并可处 1 万元罚款。

第四十二条 违反本办法第二十五条、第二十六条规定，物业服务企业擅自停止物业服务的，由区县房屋行政主管部门责令改正，并可处 1 万元以上 10 万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第四十三条 违反本办法第二十七条规定，原物业服务企业未按规定交接的，由区县房屋行政主管部门责令限期交接；逾期不交接的，可处 3 万元罚款。

违反本办法第二十七条规定，原物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，由区县房屋行政主管部门责令限期撤出；逾期不撤出的，可处 10 万元罚款；不能维持正常物业管理秩序的，由区县人民政府责成区县房屋行政主管部门、物业所在地街道办事处、乡镇人民政府及公安机关组织接管。

违反本办法第二十七条规定，新物业服务企业强行接管的，由区县房屋行政主管部门责令改正，并可处 1 万元以上 10 万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第四十四条 业主委员会不履行或者无法履行职责的，物业所在地街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期履行职责；逾期仍不履行的，街道办事处、乡镇人民政府应当指导协助业主召开业主大会会议决定有关事项。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规、规章的，物业所在地街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。业主大会、业主委员会作出的决定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。

第七章 附则

第四十五条 本办法所称物业共用部分，是指物业管理区域内业主专有部分以外按照规定由业主共同管理的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。

本办法所称全体业主，在依法成立业主大会后是指业主大会。

本办法所称业主共同决定，是指业主大会的决定；未依法成立业主大会的，是指业主依法共同作出的决定。

本办法所称专有部分面积是指房屋所有权证记载的建筑面积；尚未进行登记的，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。建筑物总面积是指专有部分面积之和。

本办法所称物业服务企业，包括在前期物业服务中提供物业服务的建设单位。

第四十六条 本办法自 2010 年 10 月 1 日起施行。1995 年 7 月 7 日市人民政府第 21 号令发布，1997 年 12 月 31 日市人民政府第 12 号令修改的《北京市居住小区物业管理办法》同时废止。