

## 上海市住宅物业管理规定

[发布时间] 2004年8月19日  
[实施时间] 2004年11月1日  
[发布单位] 上海市人民代表大会常务委员会  
[发布文号] 上海市人民代表大会常务委员会公告第四十号

### 第一章 总则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，根据国务院《物业管理条例》和其他有关法律、行政法规，结合本市实际情况，制定本规定。

第二条 本市行政区域内住宅物业管理、使用及其监督管理，适用本规定。

第三条 本规定所称住宅物业管理（以下简称物业管理），是指住宅区内的业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

本规定所称业主，是指房屋的所有权人。

本规定所称使用人，是指房屋的承租人和实际使用人。

本规定所称物业管理企业，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。

第四条 上海市房屋土地资源管理局（以下简称市房地资源局）负责全市物业管理的监督管理工作；区（县）房地产管理部门负责本辖区内物业管理的监督管理工作。

有关行政管理部门按照各自职责，协同实施本规定。

街道办事处（乡镇人民政府）负责协调物业管理与社区建设之间的关系。

### 第二章 业主及业主大会

第五条 新建住宅区，包括分期建设或者两个以上单位开发建设的住宅区，其设置的配

套设施设备是共用的，应当划分为一个物业管理区域。但该住宅区内已分割成多个自然街坊或者封闭小区的，可以分别划分为独立的物业管理区域。

建设单位在申请办理住宅建设工程规划许可证的同时，应当向区（县）房地产管理部门提出划分物业管理区域的要求。区（县）房地产管理部门应当按照本条第一款的规定划分物业管理区域，并在地籍图和房地产登记册上注记。

尚未划分或者需要调整物业管理区域的，区（县）房地产管理部门应当会同街道办事处（乡镇人民政府），按照本条第一款的规定，结合当地居（村）民委员会的布局划分物业管理区域，并在地籍图和房地产登记册上注记。

第六条业主在物业管理中，除享有国务院《物业管理条例》规定的权利外，还有权提议召开首次业主大会会议，有权推选业主代表，并享有被推选权。

业主在物业管理中，应当履行国务院《物业管理条例》规定的义务。

业主应当通过建设单位、物业管理企业或者直接向业主委员会提供联系地址、通讯方式。

第七条业主大会由一个物业管理区域内的全体业主组成。

一个物业管理区域内，房屋出售并交付使用的建筑面积达到百分之五十以上，或者首套房屋出售并交付使用已满两年的，应当召开首次业主大会会议，成立业主大会。

第八条物业管理区域符合本规定第七条第二款所列条件之一的，建设单位应当书面报告区（县）房地产管理部门，并提供业主清册、物业建筑面积、物业出售并交付使用时间、已筹集的专项维修资金清册等文件资料；建设单位未及时书面报告的，业主可以向区（县）房地产管理部门提出成立业主大会的书面要求。

区（县）房地产管理部门接到建设单位的书面报告或者业主的书面要求后，应当和街道办事处（乡镇人民政府）组织业主推荐产生业主大会筹备组（以下简称筹备组）成员。

筹备组由业主代表组成，其成员名单应当自成立之日起七日内在物业管理区域内书面公告。

筹备组自成立之日起三十日内，在区（县）房地产管理部门和街道办事处（乡镇人民政府）指导下，应当召开首次业主大会会议。

第九条业主在首次业主大会会议上的投票权，按其拥有的住宅套数计算，每套计一票。住宅区内的非住宅物业业主在首次业主大会会议上的投票权，按其拥有的物业建筑面积计算，每满一百平方米计一票；不足一百平方米有单独房地产权证书的，可与其他业主合并计票，每满一百平方米计一票。单个业主在首次业主大会会议上所持的投票权，最高不超过全部投票权的百分之三十。

首次业主大会会议通过的议事规则，应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权的确定方法、业主小组的设立、业主委员会的组成和委员任期等事项作出约定。

第十条业主大会除履行国务院《物业管理条例》规定的职责外，还可以决定业主委员会的工作经费、撤销业主小组不适当的决定。

第十一条业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式。业主大会会议应当有物业管理区域内持有二分之一以上投票权的业主参加。采用集体讨论形式的，可以以幢、单元、楼层等为单位，推选若干名业主代表参加业主大会会议，也可以由业主决定以其他方式推选业主代表参加业主大会会议。业主大会会议以业主代表参加的形式召开的，到会业主代表应当能够代表物业管理区域内持有二分之一以上投票权的业主。

业主大会作出决定，必须经与会业主所持投票权二分之一以上通过。业主大会作出制定和修改业主公约、业主大会议事规则，选聘和解聘物业管理企业，专项维修资金使用和续筹方案的决定，必须经物业管理区域内全体业主所持投票权三分之二以上通过。

召开业主大会会议，筹备组或者业主委员会应当事先将会议时间、地点、议题和议程通知所在地区（县）房地产管理部门和居（村）民委员会，邀请区（县）房地产管理部门和居（村）民委员会派代表参加，并认真听取区（县）房地产管理部门和居（村）民委员会的意见、建议。

第十二条首次业主大会会议选举产生业主委员会。业主委员会成员应当符合国务院《物业管理条例》规定的条件。

业主委员会是业主大会的执行机构，依法履行职责。

第十三条业主委员会自选举产生之日起三十日内，持下列文件向区（县）房地产管理部门备案：（一）业主大会会议记录和会议决定；（二）业主大会议事规则；（三）业主公约；（四）业主委员会成员的名单和基本情况。

区（县）房地产管理部门对依法选举产生的业主委员会出具业主大会、业主委员会备案证明和印章刻制证明。业主委员会应当依法刻制和使用印章。

业主委员会备案的有关内容发生变更的，应当按照本条规定重新备案。

第十四条业主委员会任期为三年到五年。

业主委员会任期届满的两个月前，应当书面报告区（县）房地产管理部门。区（县）房地产管理部门和街道办事处（乡镇人民政府）应当按照本规定第八条指导成立换届改选小组，指导召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主大会会议选举产生新一届业主委员会之日起十日内，原业主委员会应当将其保管的有关财务凭证、档案等文件资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交新一届业主委员会，并做好其他交接工作。

第十五条同一物业管理区域内有两幢以上房屋的，可以以幢、单元、楼层为单位成立业主小组。业主小组由该幢、单元、楼层的全体业主组成。

业主小组履行下列职责：（一）讨论业主大会拟讨论的事项；（二）推选业主代表出席业主大会会议，表达本小组业主的意愿。

业主小组会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式。

第十六条两个或者两个以上物业管理区域共用非市政道路或者其他配套设施设备的，应当建立业主委员会联席会议制度。业主委员会联席会议由街道办事处（乡镇人民政府）、区（县）房地产管理部门、相关物业管理区域的业主委员会、居（村）民委员会、物业管理企业派员参加。

业主委员会联席会议由街道办事处（乡镇人民政府）、区（县）房地产管理部门组织召开。

### 第三章 物业管理服务

第十七条在业主、业主大会选聘物业管理企业前，建设单位应当通过招投标方式选聘具有相应资质的物业管理企业，提供前期物业服务。但是，投标人少于三个或者物业管理区域的建筑面积不超过五万平方米的，经物业所在地的区（县）房地产管理部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业管理企业。

第十八条建设单位签订物业管理区域内首份房屋销售合同前，应当参照市房地资源

局制作的示范文本，制定业主临时公约和房屋使用说明书，作为房屋销售合同的附件。

业主临时公约应当对物业的使用和维护管理、业主义务、违反业主临时公约应当承担的责任等事项作出规定，但不得与法律、法规、规章相抵触，不得侵害物业买受人的合法权益。业主临时公约应当报区（县）房地产管理部门备案。

房屋使用说明书应当载明房屋平面布局、结构、附属设备，详细的房屋结构图（注明房屋承重结构），不得占用、移装的共用部位、共同设备，以及其他有关安全合理使用房屋的注意事项。

建设单位与物业买受人签订的房屋销售合同，应当包含前期物业服务合同约定的内容，以及建设工程规划许可文件载明的建设项目平面布局图，并在房屋交接书中列明物业管理区域内归全体业主所有的配套设施设备。

建设单位不得将物业共用部分的所有权或者使用权单独转让。

第十九条建设单位应当按照市人民政府规定的标准在物业管理区域内配置物业管理企业用房和业主委员会用房（以下合称物业管理用房），并在业主大会成立后无偿移交给业主大会。

建设单位申请房屋预售许可证、房屋所有权初始登记时，应当提交物业管理用房设置的室号、面积等相关资料。市房地产资源局、区（县）房地产管理部门在核发房屋预售许可证和办理房屋所有权初始登记时，应当注明物业管理用房室号。

第二十条物业管理区域内的下列配套设施设备归全体业主所有：（一）物业管理用房；（二）门卫房、电话间、监控室、地面架空层、共用走廊；（三）物业管理区域内按规划配建的非机动车车库；（四）物业管理区域内的公共绿化、道路、场地；（五）建设单位以房屋销售合同或者其他书面形式承诺归全体业主所有的物业；（六）其他依法归全体业主所有的设施设备。

建设单位申请房屋所有权初始登记时，应当提出前款规定的配套设施设备登记申请，由房地产登记机构在房地产登记册上予以记载，但不颁发房地产权证书。

第二十一条物业管理企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。物业服务合同可以约定下列服务事项：（一）物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护；（二）公共绿化的维护；（三）公共区域的保洁；（四）公共区域的秩序维护；（五）车辆的停放管理；（六）物业使用中禁止性行为的管理措施；（七）物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理；（八）物业档案资料的保管；（九）业主大会或者业主委托的其他物业服务事项。

物业管理企业可以将物业服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将物业服务合同约定的全部事项一并委托给他人。

第二十二条物业管理企业提供物业服务，应当遵守下列规定：（一）符合国家和本市规定的技术标准、规范；（二）及时向业主、使用人告知安全合理使用物业的注意事项；（三）定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；（四）配合居（村）民委员会做好社区管理相关工作。

物业管理企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。

物业管理企业雇请保安人员的，应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，不得侵害业主的合法权益，不得妨碍国家机关工作人员依法执行职务。

第二十三条物业服务收费应当遵循合理、公开、质价相符的原则。

物业服务收费实行政府指导价和市场调节价。执行指导价的范围，按照市人民政府的规定执行。

物业管理企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方协商确定。

物业管理企业应当在物业管理区域内书面公布物业服务项目及其收费标准。

第二十四条前期物业服务合同生效之日至出售房屋交付之日的当月发生的物业服务费用，由建设单位承担。

出售房屋交付之日的次月至前期物业服务合同终止之日的当月发生的物业服务费用，由物业买受人按照房屋销售合同约定的前期物业服务收费标准承担；房屋销售合同未约定的，由建设单位承担。

第二十五条利用物业共用部分获取的收益，归共同拥有该物业的业主所有，主要补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定用于业主委员会工作经费或者物业管理方面的其他需要。

#### 第四章物业的使用与维护

第二十六条禁止下列损害公共利益的行为：（一）损坏房屋承重结构；（二）违法搭建建筑物、构筑物；（三）破坏房屋外貌；（四）擅自改建、占用物业共用部分；（五）损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；（六）存放不符合安全标准的易

燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，或者存放、铺设超负荷物品；（七）排放有毒、有害物质；（八）发出超过规定标准的噪声；（九）法律、法规和规章禁止的其他行为。

第二十七条业主、使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业管理企业。物业管理企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、使用人。

业主、使用人装饰装修房屋，应当遵守国家和本市的规定以及业主临时公约、业主公约。

第二十八条业主、使用人应当按照规划管理部门批准或者房地产权证书载明的用途使用物业，不得擅自改变物业使用性质。

第二十九条物业管理企业发现业主、使用人在物业使用、装饰装修过程中有违反国家和本市有关规定以及业主临时公约、业主公约行为的，应当依据有关规定或者业主临时公约、业主公约予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当在二十四小时内报告业主委员会和有关行政管理部门。

第三十条车辆在全体共用部分的停放、收费和管理等事项，由业主大会决定。业主大会决定对车辆停放收费的，参照物价部门的规定确定收费标准。业主大会成立前，车辆在物业管理区域内停放的，其收费标准应当按照物价部门的规定执行。车主对车辆有保管要求的，由车主和物业管理企业另行签订保管合同。

公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆执行公务时在物业管理区域内停放，不得收费。

物业管理区域内停放车辆，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

第三十一条物业管理区域内的机动车停车场（库），应当提供给本物业管理区域内的业主、使用人使用。停车位不得转让给物业管理区域外的单位、个人；停车位有空余的，可以临时出租给物业管理区域外的单位、个人。

第三十二条新建商品住宅、公有住宅以及住宅区内的非住宅物业出售时，物业出售人和买受人应当按照国家和本市的规定交纳专项维修资金。专项维修资金应当用于物业的共用部分的维修、更新和改造，不得挪作他用。

第三十三条专项维修资金应当存入银行专户，按幢立账、按户核算。

业主委员会或者业主大会委托的物业管理企业每半年至少公布一次专项维修资金的收支情况，接受业主的监督。

第三十四条物业维修、更新、改造和养护的费用，按照下列规定承担：（一）专有部分的所需费用，由拥有专有部分的业主承担；（二）部分共用部分的所需费用，由拥有部分共用部分业主按照各自拥有的房屋建筑面积比例共同承担；（三）全体共用部分的所需费用，由物业管理区域内的全体业主按照各自拥有的房屋建筑面积比例共同承担。

按照本规定设立专项维修资金的，部分共用部分、全体共用部分的维修、更新和改造费用在专项维修资金中列支。但物业的共用部分属于人为损坏的，费用应当由责任人承担。

第三十五条单幢房屋的共同部分，其维修、更新、改造和养护由该幢业主决定。涉及房屋大修或者专项维修、更新、改造的，应当经该幢房屋全体业主所持投票权三分之二以上同意，且不得与业主大会对全体共用部分作出的决定相抵触；其他决定事项，应当经该幢房屋全体业主所持投票权二分之一以上同意。单幢房屋的业主投票权确定方法和单个业主所持投票权最高限额，按照本规定第九条执行。

第三十六条机动车停车场（库）的维修、养护费用由其所有人承担。机动车停车场（库）的专项维修资金按照物业管理专项维修资金标准交纳，纳入业主大会的专项维修资金账户管理，单独核算。

第三十七条物业存在安全隐患或者被鉴定为危险房屋，可能危及公共利益或者他人合法权益时，责任人应当及时维修养护，有关业主应当给予配合。责任人不履行维修养护义务的，可以由物业管理企业报经业主大会同意或者直接按照业主公约的约定，代为维修养护或者采取应急防范措施，费用由责任人承担。

发生危及他人房屋使用安全或者公共安全的紧急情况时，物业管理企业应当立即组织维修、更新或者采取应急防范措施，并及时通知业主委员会，维修费用由相关责任人承担。

物业应当定期维修养护。物业出现国家和本市规定的必须维修养护的情形时，业主或者物业管理企业应当及时履行维修养护义务。经区（县）房地产管理部门督促限期改正，仍未进行维修养护的，由区（县）房地产管理部门组织代为实施，费用由相关责任人承担。

## 第五章 法律责任

第三十八条违反本规定的行为，法律、行政法规或者本市其他法规有处罚规定的，依照有关法律、法规的规定处理。

第三十九条业主、使用人违反本规定或者业主临时公约、业主公约，有损坏房屋承重结构、擅自改变物业使用性质等行为，损害其他业主、使用人合法权利的，业主委员会应当予以劝阻、制止；相关业主、使用人可以依法向人民法院提起民事诉讼。

第四十条建设单位违反本规定第八条第一款规定，未将物业管理区域符合业主大会成立条件的情况书面报告区（县）房地产管理部门，或者未按照规定提供有关资料的，由区（县）房地产管理部门责令限期改正，可处一万元以上十万元以下的罚款。

建设单位违反本规定第三十二条规定，未按规定交纳专项维修资金的，由市房地产资源局或者区（县）房地产管理部门责令限期改正，可处应交专项维修资金数额一倍以下的罚款。

第四十一条违反本规定第二十六条第一项规定，损坏房屋承重结构的，由区（县）房地产管理部门责令立即改正，恢复原状，可处一万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，可处十万元以上二十万元以下的罚款。

违反本规定第二十六条第三项、第四项、第五项规定，破坏房屋外貌，擅自改建、占用物业共用部分，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备的，由区（县）房地产管理部门责令改正，恢复原状，可处一千元以上一万元以下的罚款；情节严重的，可处一万元以上十万元以下的罚款。

第四十二条违反本规定第二十六条第二项规定，违法搭建建筑物、构筑物的，由区（县）房地产管理部门责令限期拆除，可处一万元以上十万元以下的罚款；当事人逾期未拆除的，区（县）房地产管理部门可以申请区（县）人民政府组织强制拆除。

对正在实施违法搭建建筑物、构筑物的，区（县）房地产管理部门应当责令立即停止施工，可以暂扣施工工具、材料；拒不改正的，可以组织代为改正，代为改正的费用由当事人承担。

附有违法建筑并结构相连的房屋，房地产登记机构不予办理房地产转移、抵押登记。

第四十三条业主、使用人违反本规定第二十八条规定，擅自改变物业使用性质的，由区（县）房地产管理部门责令限期改正，恢复原状，可处一万元以上五万元以下的罚款。

第四十四条物业管理企业违反本规定第二十九条规定，对业主、使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未在规定时间内报告有关行政管理部门的，由区（县）房地产管理部门责令改正，可处一千元以上一万元以下的罚款。

第四十五条当事人对市国土资源局、区（县）房地产管理部门以及其他有关行政管理部门的具体行政行为不服的，可以依照《中华人民共和国行政复议法》或者《中华人民共和国行政诉讼法》的规定，申请行政复议或者提起行政诉讼。

当事人对具体行政行为逾期不申请复议，不提起诉讼，又不履行的，作出具体行政行为的行政管理部门可以依法申请人民法院强制执行。

第四十六条市国土资源局、区（县）房地产管理部门以及其他有关行政管理部门的工作人员利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处的，由其所在单位或者上级主管部门依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

#### 第六章附则

第四十七条本规定中有关专业用语的含义：

（一）专有部分，是指在构造上及利用上具有独立性，由单个业主独立使用、处分的物业部位。

（二）部分共用部分，是指由部分业主共同使用、管理的物业部位、设施设备及场地等部分。

（三）全体共用部分，是指由全体业主共同使用、管理的物业部位、设施设备及场地等部分。

第四十八条非住宅物业管理和未选聘物业管理企业提供物业服务的住宅物业的管理，参照本规定执行。

第四十九条本规定自2004年11月1日起施行。1997年5月28日上海市第十届人民代表大会常务委员会第三十六次会议通过的《上海市居住物业管理条例》同时废止。