

# 安康市物业服务与管理条例

(草案修改稿)

## 目录

第一章	总则
第二章	物业服务区域
	第一节 物业服务区域划分
	第二节 共有物业
第三章	前期物业服务与管理
第四章	业主和业主组织
	第一节 业主和业主大会筹备组
	第二节 业主共同决定事项和业主大会
	第三节 业主委员会
	第四节 物业管理委员会和其他规定
第五章	物业服务
第六章	物业的使用和维护
	第一节 物业的使用和维护
	第二节 维修资金的使用和管理
第七章	监督管理
第八章	法律责任
第九章	附则

## 第一章 总 则

**第一条【立法目的与依据】**为了规范物业服务与管理活动，维护物业活动各方合法权益，营造安全、文明、和谐的生活环境，根据《中华人民共和国民法典》《陕西省物业服务管理条例》等有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条【适用范围与定义】**本市行政区域内的物业服务、物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

本条例所称物业服务，是指物业服务人按照物业服务合同约定向业主提供建筑物及其附属设施设备维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等服务。

本条例所称物业管理，是指业主对建筑物共有部分行使共同管理权，在物业管理区域内设立业主大会、选举业主委员会、选聘物业服务人、筹集和使用维修资金、使用和维护物业等活动。

本条例所称物业服务人包括物业服务企业和业主委托管理建筑区划内的建筑物及其附属设施的组织或者个人。

**第三条【基本原则】**物业服务与管理应当纳入社会治理体系，坚持党的领导、政府主导、部门监管、多方参与、社村协管、业主自治、专业服务、合理收费、依法行事、科技支撑的原则。

符合条件的业主委员会、物业服务人应当根据《中国共产党章程》《中国共产党支部工作条例（试行）》和有关党内法规，成立党支部或者联合党支部，在村（社区）党组织的领导下开展活动，发挥党建引领作用。

**第四条【监管体系】**建立完善市、县（市、区）、镇人民政府、街道办事处、村（居）民委员会四级物业服务与管理

工作的监管体系。

**第五条【物业服务行业协会】**物业服务行业协会应当加强行业自律管理，依法制定行业服务规范，建立健全服务质量评价体系，维护物业服务人及其从业人员的合法权益，推动物业服务行业健康有序发展。

鼓励物业服务人加入物业服务行业协会。

**第六条【完善老旧小区等物业】**市、县（市、区）人民政府和公有住房出售单位应当推进住房制度改革，对不符合物业服务与管理条件的居住区进行治理，完善市政、公用和生活服务设施，使其满足实施物业服务与管理的条件。

鼓励社会力量参与老旧小区、移民安置小区、保障性住房等的改造和服务。改造后老旧小区和移民安置小区等，可以选择聘请物业服务人服务、村（居）民自我管理或者村（社区）党组织与村（居）民委员会协同管理的模式。

**第七条【构建智慧物业】**倡导建立和完善绿色、智慧物业服务与管理。市人民政府构建全市流程一体化在线物业服务平台和利用端口，建设数字化便民惠民智慧物业服务体系，提高物业服务与管理效率和质量。

## 第二章 物业服务区域

### 第一节 物业服务区域划分

**第八条【区域划分的原则和标准】**物业服务区域的划分应当综合考虑建设用地宗地范围、共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，按照相对独立、便于服务的原则划定，

并在物业服务区域内显著位置公示。按照下列标准进行具体划分：

（一）按照物业项目的建设用地规划许可证确定的红线图范围划定；

（二）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服务区域，但其主要配套设施设备和相关场地能够分割并独立使用的，可以划分为不同的物业服务区域；

（三）不同物业服务区域地理上自然相连的，可以合并为一个物业服务区域。

**第九条【物业服务区域划分】**新建项目拟实行物业服务与管理的，建设单位在申请办理建设工程规划许可证的同时，持建设项目规划设计方案，向物业所在地住房和城乡建设主管部门提出物业服务区域划分的申请。住房和城乡建设主管部门应当自受理之日起三十日内，在征求物业所在地街道办事处或者镇人民政府的意见后进行划分，并书面告知建设单位。

建设单位对物业服务区域划分有异议的，由物业所在地住房和城乡建设主管部门会同街道办事处或者镇人民政府确定。

已投入使用、未划分物业服务区域或者划分的物业服务区域确需调整的，依照本条例第三十条规定程序形成共同意见后，由物业所在地住房和城乡建设主管部门会同街道办事处或者镇人民政府，依照划分标准，结合物业服务与管理实际需要，确定物业服务区域并公示。

## 第二节 共有物业

**第十条【共有部分和共用设施设备及收益】**物业服务区域内的以下部分属于业主共有：

（一）共有部分，是指属于业主共有共用的房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、电梯井、楼梯间、走廊通道等；

（二）共用设施设备，是指物业服务区域内业主共同使用的供排水管道、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明设施、供电线路、煤气（天然气）管道、消防设施、安防设施、监控系统、垃圾转运、绿地、道路、沟渠、池、井、公益性文体等设施设备，但是属于城镇公共道路、公共绿地或者明示属于个人的绿地除外；

（三）房屋买卖合同约定的其他归全体业主所有的共有部分、共用设施设备；

（四）法律、法规规定的其他共有部分、共用设施设备。

共有部分和共用设施设备的经营收益在扣除合理成本之后属于业主共有，业主委员会或者物业管理委员会可以委托物业服务人代为收取，不得以任何个人名义进行管理。

业主共有收益主要用于补充维修资金，也可以根据业主大会的决定使用，任何单位或者个人不得挪用、侵占。

**第十一条【物业服务用房】**新建物业服务区域内，物业服务用房应当依法与新建物业同步设计、同步施工、同步交付，其面积、位置应当在建设工程设计规划和规划图纸中载明。

物业服务用房、物业服务设施设备用房属于全体业主共

有，并依法办理产权登记。未经业主共同决定，建设单位、物业服务人、业主委员会、物业管理委员会不得擅自处分。

已建成但未配建物业服务用房的住宅小区，物业服务用房可以由所在地街道办事处或者镇人民政府会同住房和城乡建设主管部门协调解决。

法律、法规对物业服务用房另有规定的，从其规定。

**第十二条【建设单位明示义务】**建设单位在销售房屋时，应当以书面说明和图纸形式在房屋销售现场显著位置向买受人明示下列内容：

（一）物业服务区域的范围；

（二）属业主共有的车位数量和位置、建设单位可处分的车位数量和位置；

（三）地下室（含人防地下室部分）、架空层面积及其权属；

（四）物业服务用房、业主委员会用房及其他共有部分的面积和位置、共用设施设备名称及其权属；

（五）公共绿化的面积和位置；

（六）其他需要明示的场所和设施设备。

建设单位在申请商品房预售许可证时，应当提供物业服务用房面积和位置。市、县（市、区）不动产登记部门应当在不动产登记簿中注明物业服务用房面积和位置，业主有权查询。

### 第三章 前期物业服务与管理

**第十三条【前期物业服务定义】**前期物业服务是指在业主大会或者业主委员会、物业管理委员会选聘物业服务人之前，由建设单位通过招标或者协议方式选聘物业服务人，在物业服务区域内进行的物业服务活动。

**第十四条【前期物业招标】**建设单位在申请商品房预售许可证前或者现房销售三十日前，应当在物业所在地住房与城乡建设主管部门、街道办事处或者镇人民政府的监督下通过招标方式选聘前期物业服务人。对于分期开发的项目，其前期物业招标，应当以全部物业服务区域为范围。

投标人少于三个或者物业服务区域房屋建筑面积小于三万平方米的，经物业所在地住房和城乡建设主管部门批准，可以采用协议方式选聘前期物业服务人。

建设单位在选聘前期物业服务人过程中应当听取当地物业服务行业协会的意见和建议。

**第十五条【临时管理规约】**建设单位应当在房屋销售之前，制定临时管理规约，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。建设单位制定的临时管理规约，不得侵害房屋买受人的合法权益。临时管理规约对全体业主及其他物业使用人、物业服务人等具有约束力。

建设单位应当在房屋销售时将临时管理规约向房屋买受人明示，并予以说明。房屋买受人在与建设单位签订房屋买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

**第十六条【前期物业服务合同】**新建物业管理区域实行前期物业服务管理，建设单位应当与选聘的物业服务人签订

前期物业服务合同。

前期物业服务合同期限届满前，由业主共同决定是否续聘前期物业服务人。期限已届满，业主未就是否续聘前期物业服务人做出决定的，在重新选聘物业服务人、签订新的物业服务合同并生效之前，前期物业服务人应当继续提供服务。期限未满或者未约定前期物业服务期限，业主共同决定重新选聘物业服务人、签订新的物业服务合同并生效之后，前期物业服务合同终止。

**第十七条【前期物业服务费承担】**前期物业服务费实行政府指导价。前期物业服务合同生效之日至所出售房屋交付之日期间发生的物业服务费用，由建设单位承担。

前期物业服务合同应当就前期物业服务是否收费、服务内容以及收费标准等进行约定，约定的内容作为房屋买卖合同的附件或者直接纳入房屋买卖合同。

出售房屋交付之日的次日至前期物业服务合同终止之日期间发生的物业服务费用，由业主按照房屋买卖合同的约定承担。房屋买卖合同未约定的，由建设单位承担。

**第十八条【前期公共物业收益】**前期物业服务期间的共有部分和共用设施设备经营收益属于业主共有，由前期物业服务人代为收取，扣除合理成本后存入专项资金账户并建立台账，成立业主大会选举产生业主委员会后移交业主委员会或者物业管理委员会。

**第十九条【新建物业承接查验】**在新建物业交付使用十五日前，物业所在地住房与城乡建设主管部门、街道办事处或者镇人民政府应当监督建设单位与选聘的前期物业服务人



按照承接查验相关法规要求完成物业共有部分、共用设施设备的承接查验工作，签订物业承接查验协议，公开查验结果。物业服务人应当将共有部分、共用设施设备的数量以及质量不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位，建设单位应当在三十日内予以整改处理，并及时组织复验。

物业服务人不得承接未经查验或者查验（复验）结果与竣工验收资料不符的物业；擅自承接的，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。

承接查验协议应当依法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。

**第二十条【新建物业移交材料】**在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务人移交下列资料：

- （一）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）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- （三）建筑物及其附属设施设备质量保修文件和使用说明书文件；
- （四）物业服务区域划分的相关文件；
- （五）物业服务所必需的其他资料。

建筑物及其附属设施设备已投入使用，上述资料未移交的，应当及时移交；资料不全的，应当补齐。

物业服务人应当自物业交接后三十日内持承接查验协议、移交清单及查验交接记录等资料向物业所在地住房和城乡建设主管部门备案。

业主委员会或者物业管理委员会与新物业服务人签订的物业服务合同生效之日起十五日内，前期物业服务人应当依照本条例规定向业主委员会或者物业管理委员会完整移交物业服务用房、相关设施设备和物业服务所必需的相关资料等，新的物业服务人接管物业后，前期物业服务人应当及时退出物业服务区域。

## 第四章 业主和业主组织

### 第一节 业主和业主大会筹备组

**第二十一条【业主】**房屋的所有权人为业主。与建设单位签订房屋买卖合同等民事法律行为，且已合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的个人或者单位视为业主。

业主转让建筑物内的专有部分，其对共有部分、共用设施设备享有的共有和共同管理的权利一并转让。

**第二十二条【业主权利】**业主在物业服务与管理活动中，享有下列权利：

- （一）自行管理物业；
- （二）提议召开业主大会会议，并就物业服务与管理的有关事项提出意见和建议；
- （三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的意见和建议；
- （四）参加业主大会会议，发表意见，行使投票权；
- （五）选举业主委员会，并享有被选举权；

(六) 监督业主委员会或者物业管理委员会的工作;

(七) 监督物业服务人履行物业服务合同;

(八) 对物业共有部分、共用设施设备和相关场地, 维修资金的管理和使用, 业主共有资金的管理和使用的知情权、决定权和监督权;

(九) 就制订或者修改管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同及其他物业服务事项提出意见和建议;

(十) 法律、法规规定的其他权利。

业主行使权利不得危及建筑物的安全, 不得损害其他业主的合法权益。

**第二十三条【业主义务】** 业主在物业服务与管理活动中, 履行下列义务:

(一) 遵守管理规约(临时管理规约)、业主大会议事规则;

(二) 遵守物业服务区域内物业共有部分和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度;

(三) 执行业主大会、业主委员会或者物业管理委员会依法作出的决定;

(四) 按照有关规定交纳维修资金;

(五) 按时交纳物业费;

(六) 配合物业服务人实施物业服务以及配合政府依法实施应急处置措施和其他管理措施;

(七) 配合共有部分、共用设施设备的维修养护;

(八) 法律、法规规定的其他义务。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分享有权利, 承担

义务；不得以放弃权利为由不履行义务。

**第二十四条【业主大会组成】**业主可以成立业主大会。业主大会由物业服务区域内全体业主组成，代表和维护全体业主的合法权益，履行相应职责。

一个物业服务区域成立一个业主大会。业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

**第二十五条【首次业主大会条件】**物业服务区域符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议：

（一）房屋出售并交付的建筑面积达到物业服务区域建筑物总面积百分之五十以上的；

（二）首套房屋出售并交付满两年的，且房屋出售并交付的建筑面积达到物业服务区域建筑物总面积百分之二十以上的。

**第二十六条【业主大会筹备组】**物业服务区域符合召开首次业主大会规定条件的，建设单位应当在三十日内书面告知物业所在地住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者镇人民政府，并在物业服务区域内显著位置公告。建设单位应当同时报送筹备首次业主大会会议所需资料：

- （一）物业服务区域划分资料；
- （二）物业服务区域内建筑物面积清册；
- （三）业主名册及联系方式；
- （四）建筑规划总平面图；
- （五）共用设施设备的交接资料；
- （六）物业服务用房配置确认资料；

(七) 其他有关的文件资料。

街道办事处或者镇人民政府自收到前款资料六十日内，组织成立业主大会筹备组。住房和城乡建设主管部门应当予以指导和协助。

建设单位未履行告知义务或者无法确定建设单位的，物业服务区域内二十名以上业主可以向街道办事处或者镇人民政府提出成立业主大会的申请，街道办事处或者镇人民政府应当在三十日内予以核实，符合条件的，组织成立业主大会筹备组。

**第二十七条【筹备组构成】**业主大会筹备组由业主代表、建设单位、街道办事处或者镇人民政府、村（社区）党组织、村（居）民委员会等代表组成。建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立，前期物业服务人应当协助筹备组开展工作。

业主大会筹备组由单数组成，其中业主代表人数不低于筹备组人数的二分之一，筹备组组长由街道办事处或者镇人民政府工作人员担任。

业主大会筹备组中的业主代表由街道办事处或者镇人民政府在民主推荐的基础上确定，具体推选办法由街道办事处或者镇人民政府制定。

业主大会筹备组成员名单应当自成立起七日内在物业服务区域内显著位置公告。

物业所在地住房和城乡建设主管部门应当对筹备组成员进行物业服务与管理相关培训和指导。

**第二十八条【筹备组组建经费】**业主大会筹备组组建所

需经费，由建设单位先行垫付；无法确定建设单位的老旧小区等，由街道办事处或者镇人民政府垫付。业主委员会或者物业管理委员会组建后，所垫付费从物业服务区域公共收益中支出。

建设单位以及物业服务人应当协助业主大会筹备组工作，提供成立业主大会必须的文件资料，并在物业服务区域内提供相应的人力、场地支持等保障措施。

**第二十九条【筹备工作】**业主大会筹备组应当开展以下工作，并就其确定的事项于首次业主大会会议召开十五日前在物业服务区域内显著位置公示：

（一）确认业主身份、人数及所拥有的专有部分面积，制作业主名册，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

（二）制定首次业主大会会议召开方案，确定时间、地点、形式和内容；

（三）拟定业主大会议事规则草案和管理规约草案，议事规则至少应当包括业主大会的议事方式、表决程序，业主委员会的组成、任期、罢免和递补等事项，并不得违反法律法规的强制性规定；

（四）提出业主委员会成员候选人名单；

（五）拟定业主委员会选举办法；

（六）首次业主大会会议的其他准备工作。

业主对公示内容有异议的，业主大会筹备组应当研究处理并在首次业主大会会议召开前作出答复。

筹备组应当自成立之日起九十日内，组织召集、召开首次业主大会会议，并选举产生业主委员会。因特殊情况未能

在九十日内组织召开首次业主大会会议的，可以延长三十日。

业主大会筹备组应当自业主委员会选举产生之日起，向业主委员会移交本条例第二十六条规定的资料，并终止活动。

## 第二节 业主共同决定事项和业主大会

**第三十条【业主共同决定事项】**业主共同决定事项，可以采取召开业主大会会议的方式，也可以以书面征求意见等其他方式进行。下列事项由业主共同决定：

- （一）制定和修改业主大会议事规则；
- （二）制定和修改管理规约；
- （三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- （四）选聘和解聘物业服务人；
- （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）物业服务区域调整、业主委员会成员工作津贴标准等有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，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以上的业主参与表决。决定前款第（六）项至第（八）项规定的事项，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。

本条规定中的专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；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。业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算。

业主共同决定的事项，应在物业服务区域内显著位置公示，对本物业服务区域内的全体业主和其他物业使用人以及物业服务人具有约束力。

业主共同决定的事项，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

**第三十一条【业主大会决策形式】**业主大会会议投票表决应当为实名投票。业主可以委托代理人参加业主大会会议，但应当出具书面委托书，并载明委托事项。业主大会会议可以采用现场讨论或者书面征求意见的方式，也可以通过业主决策网络信息系统等互联网方式进行。

业主大会会议采用书面方式征求意见的，业主应当实名签署意见，并由业主委员会将征求意见的结果在物业服务区域内显著位置公示，业主有权查阅相关资料。

**第三十二条【业主大会会议形式】**业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议：



(一) 经专有部分占建筑总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主提议的；

(二) 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

(三) 业主大会议事规则或者管理规约约定的其他事项。

业主委员会应当在组织召开业主大会会议十五日前，将会议议题、时间、地点、方式以及表决事项在物业服务区域内显著位置公示，并以适当方式告知全体业主，但前款第(二)项规定的情形除外。

业主委员会不按规定履行组织召开业主大会会议职责的，业主可以请求街道办事处或者镇人民政府责令其限期组织召开；逾期仍未召开的，由街道办事处或者镇人民政府组织召开业主大会。

业主大会可以委托街道办事处、镇人民政府或者村(居)民委员会代为保管业主大会印章；需要使用业主大会印章的，由业主委员会向街道办事处、镇人民政府或者村(居)民委员会提出。

### 第三节 业主委员会

**第三十三条【业主委员会定义】**业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，向业主大会负责并报告，在村(社区)党组织的指导下工作，受业主大会和业主监督。业主委员会履行下列职责：

(一) 召集业主大会会议，报告物业服务的实施情况；

(二) 代表业主与物业服务人签订物业服务合同；

(三) 及时了解业主、其他物业使用人的意见和建议，

监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

（四）监督管理规约的实施；

（五）业主大会赋予的其他职责。

**第三十四条【业主委员会组成任期及选举】** 业主委员会由委员、候补委员组成。业主共同决定选举产生业主委员会委员、候补委员。业主委员会应当自选举产生之日起十五日内召开首次会议，从业主委员会委员中推选产生业主委员会主任、副主任。

业主委员会由单数组成，其任期除议事规则另有规定外一般为三年，可以连选连任。业主委员会组成人员数额和任期，主任、副主任、委员、候补委员产生规则等事项应当在业主大会议事规则中规定。

业主委员会候补委员可以参加业主委员会会议，享有发言权但没有投票、选举等表决权。

**第三十五条【成员资格】** 业主委员会成员应当是本物业服务区域内的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表，可以通过业主自荐或者联名推荐、村（社区）党组织推荐等方式产生，并符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）遵纪守法、热心服务、责任心强，具有一定的社会公信力和组织能力；

（三）履行业主义务，未拖欠维修资金；

（四）本人、配偶及其近亲属没有参与本物业服务区域的物业服务管理工作。

（五）不存在其他可能存在影响公正履行业主委员会成

员职责的情形。

成立首次业主大会，业主委员会成员的候选人资格审查工作由首次业主大会筹备组负责。业主委员会改选换届选举，所推选出的业主委员会成员的候选人资格审查工作由物业所在地街道办事处或者镇人民政府负责，村（社区）党组织协助。

鼓励业主中符合条件的村（社区）两委成员、党员、党代表、人大代表和政协委员积极参选业主委员会成员，通过法定程序担任业主委员会成员。

**第三十六条【业委会备案】**业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持业主大会及业主委员会选举情况报告、业主大会议事规则、管理规约、业主委员会成员名单及基本情况等材料，经物业所在地街道办事处、镇人民政府审核后，在住房和城乡建设主管部门备案，并对以上报送材料的真实性负责。

物业所在地住房和城乡建设主管部门应当自收到全部备案材料之日起五日内，完成备案并出具备案回执。经备案的业主委员会，其选举产生之日为成立日期。

备案事项发生变更时，业主委员会应当自变更之日起十五日内书面报告原备案单位，并告知物业服务人。

业主委员会持备案回执和备案的相关资料到街道办事处或者镇人民政府开具业主委员会印章刻制证明。

业主委员会印章由业主委员会保管，需要使用业主委员会印章的，应当由业主委员会过半数委员签字。

**第三十七条【成员禁止规定】**业主委员会成员不得有下列行为：

（一）接受本物业服务区域的物业服务人及其利害关系人提供的利益或者财物；

（二）干扰、阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主共同决定事项；

（三）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业服务与管理活动中形成的文件资料或者擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（四）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自与物业服务人签订、修改物业服务合同；

（五）泄露或者违法使用业主信息；

（六）承揽本物业服务区域的物业服务人的业务或者推荐他人到该物业服务人处工作；

（七）其他可能妨碍公正履职或者损害业主利益的行为。

街道办事处或者镇人民政府应当对业主委员会及其成员的履职情况予以监督。对于业主委员会及其成员履职中违反法律、法规的行为，应当及时制止和通报全体业主，并向业主大会提出撤销业主委员会成员资格或者重新选举业主委员会的建议。

**第三十八条【成员资格终止和罢免】** 业主委员会成员因健康或者其他原因丧失履行职责能力、丧失民事行为能力、物业转让和灭失、被判处刑罚失去人身自由等原因，其成员资格自然终止。

业主委员会成员有下列情形之一的，经业主共同决定，业主委员会成员资格终止：

（一）自行提出辞职的；

（二）不履行业主委员会成员职责或者无正当理由三次

不参加业主委员会会议的；

（三）不履行业主义务、不遵守管理规约情节严重的；

（四）本人、配偶及其近亲属在本物业服务区域的物业服务人处任职的；

（五）有违反本条例第三十七条规定的禁止性行为；

（六）其他原因不宜担任业主委员会成员的。

物业服务区域内占业主总人数百分之二十以上的业主联名，可以向业主大会和业主委员会提出罢免业主委员会成员资格的建议。业主委员会收到罢免建议之日起三十日内组织召开业主大会临时会议。业主委员会收到罢免建议之日起三十日内未组织召开业主大会临时会议的，提出罢免建议的业主可以请求所在地街道办事处或者镇人民政府责令其三十日内组织召开；逾期仍未召开的，由街道办事处或者镇人民政府组织召开临时业主大会。

**第三十九条【成员资格终止后变更】** 业主委员会主任资格终止的，由业主委员会成员从副主任中推选主任；副主任资格终止的，由业主委员会成员从其他委员中推选副主任；业主委员会委员资格终止的，由候补委员按照得票数从高到低依次递补。业主委员会应当及时在物业服务区域内显著位置公告成员的变更情况。

业主委员会成员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的有关资料、印章等物品交回业主委员会。

**第四十条【业主委员会会议召集】** 业主委员会会议由主任召集。主任因故不能履行职责时，由其委托的副主任召集。

业主委员会应当自选举产生之日起十五日内，召开首次

会议。业主委员会会议至少每季度召开一次，管理规约中另有约定的，从其约定。

经三分之一以上委员提议，主任应当召集业主委员会会议。主任或者受委托的副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，由所在地街道办事处或者镇人民政府指定业主委员会其他委员召集业主委员会会议。

**第四十一条【业主委员会会议】**业主委员会讨论、决定物业服务与管理公共事项，应当于会议召开三日前，以书面形式向村（居）民委员会通报会议议程，听取其意见和建议；并在物业服务区域内显著位置公告会议议程，听取业主的意见和建议。

业主委员会会议应当有过半数的委员出席，未出席会议的委员可以以书面形式、书面委托代理人或者通过业主决策网络信息系统等方式参与表决，业主委员会决定事项，应当经全体委员半数以上签字同意，并自作出决定之日起三日内在物业服务区域内显著位置予以公示。

**第四十二条【业主委员会换届改选】**一个任期内，出现业主委员会无法正常履行职责的情形，或者业主委员会拒不履行职责的，在所在地住房和城乡建设主管部门指导下，由街道办事处或者镇人民政府组织，物业所在地的村（居）民委员会协助，召开业主大会临时会议，改选、重选业主委员会。

业主委员会任期届满三个月前，应当书面向街道办事处或者镇人民政府报告，并在其指导下召开业主大会进行换届选举。

业主委员会在规定时间内不组织换届选举的，街道办事处或者镇人民政府应当责令其限期组织换届选举；逾期仍不组织的，由街道办事处或者镇人民政府在村（居）民委员会的协助下，组织换届选举工作。

原业主委员会应当在新一届业主委员会成立后十日内将其保管的有关财务账簿凭证、档案等文件资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交新一届业主委员会，并做好交接工作。逾期不移交的，新一届业主委员会可以请求街道办事处或者镇人民政府督促移交。

**第四十三条【信息公开】**业主委员会应当建立信息公开制度，并及时在物业服务区域内显著位置依法公示以下情况和资料：

- （一）管理规约、议事规则、物业服务合同；
- （二）维修资金和共有部分、共用设施设备经营收益的收支情况；
- （三）业主大会和业主委员会工作经费使用、业主委员会成员工作津贴等发放情况；
- （四）业主委员会成员变更情况；
- （五）其它应当向业主公开的情况和资料。

对于应当公开而没有公开的信息，业主有权查询或者要求业主委员会公开；仍不公开的，由物业所在地街道办事处或者镇人民政府责令公开。

#### **第四节 物业管理委员会和其他规定**

**第四十四条【物业管理委员会性质】**街道办事处或者镇

人民政府负责组建物业管理委员会。物业管理委员会作为业主委员会成立前的过渡性机构，依照本条例承担相关职责，组织业主共同决定物业服务与管理事项，并推动符合条件的物业服务区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

**第四十五条【物管会成立条件】**有下列情形之一的，业主可以申请组建物业管理委员会：

（一）业主大会筹备组未能在本条例第二十九条规定的期限内召开业主大会的；

（二）具备成立业主大会条件但因其他原因未成立的；

（三）老旧小区、移民安置小区、保障性住房等不具备成立业主大会条件的；

（四）已召开首次业主大会，但未能选举产生业主委员会的。

**第四十六条【物管会推选】**物业管理委员会由街道办事处或者镇人民政府代表、村（社区）党组织代表、村（居）民委员会代表和业主代表等七人以上单数组成，其中业主代表不少于物业管理委员会成员人数的二分之一。业主代表由业主推选，业主推选不能达成共同意见的，可以由村（社区）党组织推荐产生。

物业管理委员会主任由村（居）民委员会代表担任，副主任由业主代表推选。物业管理委员会成员名单应当在物业服务区域内显著位置公示。

**第四十七条【物管会履职程序】**物业管理委员会会议由主任或者由主任委托副主任召集和主持，三分之一以上的成员提出召开物业管理委员会会议的，主任应当组织召开会议。



会议应当有过半数成员且过半数业主代表成员参加，业主代表成员不能委托代理人参加会议。

物业管理委员会会议作出决定须经成员半数以上表决同意。会议结束后三日内，物业管理委员会应当将会议情况以及决定事项在物业服务区域内显著位置公示十五日。

物业管理委员会任期一般不超过二年；超过二年的，街道办事处或者镇人民政府可以根据需要决定适当延长任期。

物业管理委员会自业主委员会选举产生之日起停止履行职责，并在七日内与业主委员会办理相关资料及财物移交手续后解散。

**第四十八条【经费承担】**业主大会、业主委员会或者物业管理委员会工作经费从物业服务区域公共收益中支出，具体额度由业主委员会或者物业管理委员会提出预算，经业主共同决定后执行。无公共收益或者公共收益不足以支付的，由全体业主共同承担。

经业主共同决定，可以对业主委员会成员或者物业管理委员会中的业主代表发放工作津贴。

业主大会、业主委员会或者物业管理委员会工作经费以及业主委员会成员或者物业管理委员会中的业主代表成员的工作津贴应当按照财务要求建账、入账。业主委员会或者物业管理委员会应当妥善保管财务原始凭证及相关会计资料，业主可以随时查询。并在每年六月和十二月底前公布半年度的账目情况。

**第四十九条【依法履职】**业主大会、业主委员会或者物业管理委员会应当依法履行职责。

业主大会、业主委员会或者物业管理委员会作出的决定违反法律法规的，物业所在地住房和城乡建设主管部门、街道办事处或者镇人民政府应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主大会、业主委员会或者物业管理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，并承担相应的法律责任。

业主或者其他行为人拒不履行相关义务的，有关当事人可以向相关行政主管部门报告或者投诉，相关部门应当依法处理。

## 第五章 物业服务

**第五十条【物业服务形式】**一个物业服务区域由一个物业服务人实施物业服务。

业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人实施物业服务。

采取自行管理物业方式的，业主应该共同制定物业服务与管理方案。街道办事处或者镇人民政府和村（居）民委员会应当加强对业主自行管理物业的监督和指导，并给予必要的支持和协助。自行管理物业的账目情况应当每半年公布一次，接受业主监督。

对涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备的维修和养护，应当由专业人员或者专业机构实施。

**第五十一条【物业服务人选聘及公告】**业主可以根据本

条例第三十条的规定，决定采用招标或者协议的方式选聘物业服务人。

决定采用招标方式选聘物业服务人的，由业主委员会或者物业管理委员会组织招标，并代表业主与中标的物业服务人签订物业服务合同。

决定采用协议方式选聘物业服务人的，业主委员会或者物业管理委员会应当在选聘物业服务人前，就两家以上备选物业服务人的信用状况、专业管理人员的配备、拟签订的物业服务合同主要内容和选聘方式等基本情况，在物业服务区域内显著位置公示。业主委员会或者物业管理委员会根据多数业主意见对公示内容调整后，由业主共同决定。

**第五十二条【物业服务合同的订立与备案】**业主委员会或者物业管理委员会应当与选聘的物业服务人签订物业服务合同。物业服务合同应当包括以下内容：

- （一）物业服务区域的基本情况；
- （二）委托方和受托方的权利义务；
- （三）物业服务事项、服务质量等级和服务标准；
- （四）物业服务费用、停车费等收费标准和收取办法；
- （五）物业服务区域的养护和维修；
- （六）合同的期限、变更和解除；
- （七）合同终止时物业资料、财物以及服务的交接；
- （八）维修资金的管理和使用；
- （九）物业服务用房的管理和使用；
- （十）违约责任及解决纠纷的途径；
- （十一）双方当事人约定的其他内容。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，视为物业服务合同的组成部分。

物业服务人在履行好物业服务合同约定的服务事项基础上，可以根据业主需要，提供物业服务合同约定之外的高品质、多样化服务，并按照市场价格收取服务费用。

物业服务人提供的服务达不到合同约定的等级和标准的，不得按照约定的等级和标准收取费用。物业服务人不得以通知、声明、告示等方式作出对业主不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害业主合法权益应当承担的责任。

物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十五日内向物业所在地住房和城乡建设主管部门备案。

**第五十三条【物业服务事项】**物业服务人应当按照物业服务合同约定的服务质量等级和服务标准，提供下列服务：

（一）共有部分、共用设施设备的运行、维修、养护和经营管理；

（二）共有部分和相关场地的清洁卫生，病媒生物防治，雨、污水管道的疏通，公共垃圾的收集、清运以及依法履行垃圾分类相关事项；

（三）公共绿化的养护和管理；

（四）公共秩序维护、安全防范等事项；

（五）车辆停放服务管理；

（六）维护道路畅通；

（七）物业档案、资料的建立和管理；

（八）装饰装修服务管理；

（九）依照法律、法规规定公开服务、收费、经营与收

益等方面事项；

（十）依照法律、法规规定收集、保存和使用在物业服务过程中获取的业主个人信息；

（十一）法律、法规规定或者物业服务合同约定的其他事项。

物业服务人应当按照物业服务合同约定，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防、公共卫生、动物管理以及物业装饰装修和使用等法律、法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止和向有关部门报告，并协助处理。

**第五十四条【物业服务人禁止行为】**物业服务人应当按照法律法规规定和物业服务合同约定提供物业服务，不得有下列行为：

（一）擅自改变物业服务区域内公共建筑、物业服务用房以及其他共有部分和共用设施设备的用途；

（二）擅自占用或者擅自允许他人占用物业服务区域内道路、绿地、场地等共有部分和共用设施设备开办停车场、设置广告等经营活动；

（三）骗取、挪用或者侵占维修资金；

（四）将应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人；

（五）物业服务合同终止前，擅自停止物业服务；

（六）擅自增加收费项目、提高收费标准或者重复收费；

（七）借装修管理名义，约束业主或者以指定装修人和

限定装修材料等方式变相约束业主；

（八）非法限制业主进出物业服务区域及楼栋，骚扰、恐吓、打击报复业主，擅自停电、停水、停热（冷）、停燃气等；

（九）泄露或违法使用业主信息；

（十）将物业服务人办公、生活的自用水电费用，物业服务区域内地下停车场、绿化养护、水池喷泉、值班室、保安亭或者开展庆祝、宣传等公共活动的水电费用，利用共有部分、共用设施设备开展经营活动的水电费用纳入业主分摊；

（十一）拖欠应承担的园林绿化用水、消防用水、公共照明用电、垃圾清运等费用；

（十二）同意、默许业主破坏或者变动房屋承重结构、主体结构、楼顶加层的；

（十三）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

物业服务人有前款规定行为之一的，按照法律法规规定或者物业服务合同约定承担法律责任，并由物业所在地住房和城乡建设主管部门记入物业服务人信用档案。

**第五十五条【社区报到】**物业服务负责人应当在到岗之日起三日内到物业服务区域所在地村（居）民委员会报到，接受监督、指导。

**第五十六条【物业服务公示】**物业服务人应当在物业服务区域内显著位置如实公示并及时更新下列信息：

（一）营业执照，项目负责人、工作人员的姓名、照片、联系方式等基本情况以及物业服务投诉电话；

（二）物业服务的事项、责任人员、质量要求，收费项

目、收费依据、收费标准；

（三）维修资金使用情况，公共收益收支情况；

（四）年度公共水电费用分摊情况；

（五）受委托代收代缴事项；

（六）共有部分、共用设施设备分布图；

（七）电梯、消防、安防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等；

（八）专项服务业务委托给其他服务机构的名称、联系方式等基本信息；

（九）法律、法规规定和物业服务合同约定的其它应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务人应当及时答复。

**第五十七条【建立物业档案】**物业服务人应当建立和保存下列档案和资料：

（一）建设单位按照本条例第二十条规定向物业服务人移交的资料；

（二）小区共有部分和共用设施设备经营管理档案；

（三）小区监控系统、电梯、水泵、集中供热（冷）、有限空间等共有部分和共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录，水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

（四）住宅装饰装修管理资料；

（五）业主名册及户档资料；

（六）签订的供水、供电、垃圾清运等书面协议；

（七）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资

料。

**第五十八条【物业服务收费标准及调整】**物业服务收费应当遵循诚实守信、公平合理、质价相符的原则，按照有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。

实行政府指导价的，市、县（市、区）人民政府价格主管部门应当会同住房和城乡建设等主管部门根据物业服务等级标准、经济发展水平等因素制定公布，并定期调整相应的基准价及其浮动幅度。

实行市场调节价的，物业服务收费标准可以参考政府指导价，由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。

老旧小区、移民安置小区、保障性住房等物业服务收费标准应当低于本地商品住宅物业服务费标准，收费管理办法由市人民政府价格主管部门会同相关主管部门制定。

**第五十九条【物业服务费的交纳】**业主应当根据物业服务合同的约定或者相关规定交纳物业服务费。物业服务人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。物业服务人可以催告业主在合理期限内支付物业服务费。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热（冷）、供燃气等方式催交物业费。

**第六十条【空置房物业服务费】**经业主验收，暂不使用或者使用后因自身原因空置一个月以上的房屋、自有或者租赁车位，业主应当向物业服务人书面告知，双方确认后，空置期间的物业服务费、停车服务费应当下调。实行政府指导价的由市人民政府价格主管部门确定下调幅度；实行市场调



节价的参考政府指导价，按照物业服务合同执行。

业主因自身原因逾期不办理物业交付手续的，其空置期间的物业服务费、停车服务费从建设单位书面通知业主办理交付手续截止日期的次日起由业主交纳。

**第六十一条【专业项目维修】**物业服务区域内供水、供电、供气、供热（冷）、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当服务到最终用户，并依法承担分户终端计量装置或者入户端口以外相关设施设备的维修、养护、更新等责任。

专业经营单位对专业设施设备进行维修、养护、更新时，业主、物业服务人应当配合。

物业服务人接受专业经营单位委托代收相关费用的，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一定的代收服务费。

专业经营单位不得强制物业服务人代收费用，不得因物业服务人拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

**第六十二条【应急处理】**物业服务人应当制定物业服务区域内突发公共事件应急预案。发生下列情形之一的，物业服务人应当立即通知相关业主、物业使用人，及时采取应急措施，同时向相关主管部门报告，并协助做好救助工作：

（一）发生燃气泄露、火灾、爆炸或者自然灾害等危及人身安全、建筑物安全的；

（二）建筑物及其附属设施设备出现安全隐患，严重危及人身安全、建筑物安全的；

（三）发生公共卫生或者重大伤亡事件的；

（四）其他影响业主或者物业使用人正常生活、社会稳定的事件。

市、县（市、区）人民政府应当将物业服务人的应急职责纳入突发公共事件应急响应机制。物业服务人应当在街道办事处或者镇人民政府的领导下做好相关应急保障工作。

物业服务人承担应急保障工作的必要支出，市、县（市、区）人民政府应当给予支持。

**第六十三条【物业服务合同期限届满】**物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会或者物业管理委员会应当组织业主共同决定选聘或者续聘物业服务人。

决定续聘的，业主委员会或者物业管理委员会应当在物业服务合同期限届满前与物业服务人续签物业服务合同。决定选聘新的物业服务人的，应当提前六十日书面通知原物业服务人；原物业服务人应当在物业服务合同终止之日起十五日内退出物业服务区域，不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出。合同对通知、退出期限另有约定的除外。

物业服务人决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满九十日前书面告知业主委员会或者物业管理委员会，并在物业服务区域内显著位置公告，合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满后，业主委员会或者物业管理委员会没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。双方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。

**第六十四条【物业交接】**物业服务人应当在物业服务合同终止之日起十五日内，在市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者镇人民政府的监督下，向业主委员会或者物业管理委员会移交下列资料和财物，并配合新的物业服务人做好交接工作：

（一）本条例第五十七条所规定的资料和档案；

（二）利用共有部分、共用设施设备等收益的收支情况明细账目和公共收益的结余；

（三）预收、代收、代交的相关费用及财务资料；

（四）物业服务用房；

（五）物业服务期间配置的属于业主共用的设施设备；

（六）其他应当移交的资料和财物。

物业服务人退出物业服务区域时，不得转移、损坏、隐匿、销毁物业资料和财物。

## 第六章 物业的使用和维护

### 第一节 物业的使用和维护

**第六十五条【物业使用禁止规定】**物业服务区域内不得有下列行为：

（一）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构或下挖地下空间，在外墙体开设、扩大门窗；

（二）擅自占用、故意毁损或者妨碍使用共有部分、共用设施设备，擅自移动共用设施设备；

- (三) 擅自占用、改造和损坏人民防空工程设施；
- (四) 违反法律、法规及管理规约（临时管理规约），未经有利害关系的业主一致同意，擅自将住宅改变为经营性用房；
- (五) 违反有关规定制造、存储、使用和处置爆炸性、毒害性、放射性和腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质；
- (六) 违反有关规定任意停放机动车和非机动车、私拉电线（缆）为电动车辆充电或者电动车辆进楼入户充电的；
- (七) 侵占绿地，毁坏花草树木；
- (八) 任意倾倒垃圾、堆放杂物、高空抛物；
- (九) 饲养动物干扰他人正常生活的；
- (十) 违反噪声污染防治法律、法规规定，制造噪声干扰他人正常生活的；
- (十一) 任意张贴、涂写、刻画、悬挂等；
- (十二) 妨碍消防、防汛、公共卫生等应急管理秩序；
- (十三) 违反法律、法规及管理规约（临时管理规约）从事危害公共利益和侵害他人合法权益的其他行为。

有前款所列行为的，物业服务人应当及时劝阻、制止，并向相关部门和业主委员会报告。物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会和业主有权依照法律、法规以及管理规约（临时管理规约），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；物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会和业主、其他物业使用人有权向相关行政管理部门投诉和举报，相关行政管理部门应当及时处理；业主委员会或者物业管理委员会可以按照管理规约或者业主大

会的决定，对侵害业主共同利益的行为依法申请仲裁或者提起诉讼。

**第六十六条【临时占用道路场地】**单位和个人不得擅自占用、挖掘物业服务区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会或者物业管理委员会及物业服务人的同意；物业服务人确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会或者物业管理委员会的同意。

单位和个人应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

**第六十七条【业主维修义务】**专有部分存在安全隐患，危及公共利益或者他人合法权益的，业主应当及时对物业采取修缮以及其他消除危险的安全治理措施并承担相应的治理费用。

**第六十八条【装修规定】**业主装饰装修房屋，应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的规定、管理规约（临时管理规约），并告知物业服务人。

物业服务人应当书面告知业主房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项，并对房屋装修装饰施工进行监督。

业主违反房屋装修装饰规定、管理规约（临时管理规约）的，物业服务人应当予以制止。业主拒不改正或者已造成损害后果的，物业服务人应当报告有关部门依法处理；造成其他业主损失或者对公共利益造成损害后果的，责任人应当依法承担法律责任。

**第六十九条【停车位使用】**物业服务区域内，规划用于停放机动车辆的车位、车库，应当通过出售、附赠、出租等方式首先满足业主的需要，不得有捆绑出售、只售不租等行为。

占用业主共有道路或者其他场地用于停放机动车辆的车位，属于全体业主共有。

物业服务区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注；平时用作停车位的，投资人应当优先向业主出租，不得出售、附赠，每次租赁期限不得超过五年，并在租赁合同中明示承租人应当承担的人防义务。其用作停车位所收取的租金应当优先用于该人民防空工程的维护和管理。

**第七十条【停车费用】**通过出租等方式产生的机动车辆场地占用费（租金）的收费标准，应当在合同中约定。占用业主共有道路或者其他场地用于停放机动车辆的车位是否收取场地占用费、收取标准和用途等由业主共同决定。

成立业主大会之前的住宅小区（多层、高层）、老旧小区、移民安置小区、保障性住房等的停车服务费实行政府指导价。除此之外，其他类型物业的停车服务费实行市场调节价，收费标准由业主与物业服务人按照物业服务区域停车服务收费有关政策规定，在停车服务合同中约定。

停车服务费与物业服务费成本相重叠的部分应当独立核算，按比例分担，不得重复计算。

机动车辆场地占用费、机动车辆停放服务费的收取标准应当在物业服务区域内公示。

**第七十一条【停车费特殊规定】**执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆临时进入物业服务区域内停放的，不得收取费用。

## 第二节 维修资金的使用和管理

**第七十二条【维修资金归集】**建设单位和业主应当按照有关规定缴存维修资金。业主在办理房屋入住手续时，应当提供陕西省维修资金专用票据，未提供专用票据的，建设单位不得将房屋交付使用。建设单位、业主申请不动产登记或者抵押登记时，应当向不动产登记机构提供已足额交纳维修资金的相关凭证。

**第七十三条【维修资金权属】**业主缴存的维修资金属于全体业主所有；从公有住房售房款中提取的维修资金属于公有住房售房单位所有。

维修资金增值收益实行分账管理，设立小区应急解危资金，用于已缴存维修资金小区内房屋共有部分和共用设施设备维修、更新和改造。

**第七十四条【维修资金补足】**维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照有关规定或者管理规约（临时管理规约），经业主共同决定，及时补建或者再次筹集维修资金。

住房和城乡建设主管部门应当指导、协调维修资金的补建或者再次筹集工作。

**第七十五条【维修资金的管理与监督】**维修资金的管理，实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。

具体管理办法由市、县（市、区）人民政府制定。

业主大会成立前，维修资金由物业所在地住房和城乡建设主管部门代行管理。业主大会成立后，经业主共同决定后，可以自行管理或者委托物业所在地住房和城乡建设主管部门等代行管理。

选择自行管理维修资金的，应当在银行设立维修资金专用账户，接受物业所在地住房和城乡建设主管部门监督，并由业主委员会定期在物业服务区域内显著位置公示维修资金的管理和使用情况。单位和个人不得擅自挪用或者侵占维修资金。

**第七十六条【维修费用分摊】**维修、更新和改造共有部分或者共用设施设备的，需要使用维修资金的，应当按照下列规定分摊：

（一）商品住宅之间或者商品住宅和非住宅之间共有部分或者共用设施设备的维修、更新和改造费用，由相关业主按照各自拥有物业建筑面积比例分摊；

（二）售后公房之间共有部分或者共用设施设备的维修、更新和改造费用，由相关业主和售房单位按照所交存维修资金的比例分摊；其中，应当由业主承担的，再由相关业主按照各自拥有物业建筑面积的比例分摊；

（三）售后公房与商品房住宅或者非住宅之间共有部分或者共用设施设备的维修、更新和改造费用，先按照建筑面积比例分摊到各相关业主和单位，再按照本条第（一）项、第（二）项的规定比例分摊。



未建立维修资金或者已建立维修资金但续筹不足时，出现需要分摊维修费用的情形的，应当由维修涉及范围内共有或者共用关系的业主按照各自拥有房屋专有面积承担。

**第七十七条【应急维修处理】**维修资金专项用于共有部分、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造，不得挪作他用。除本条例所规定的应急维修情形外，由业主共同根据维修资金管理的相关规定决定使用。

物业质量保修期满后，发生紧急情况危及房屋使用 and 人身财产安全的下列事项，物业服务人应当立即采取应急处理措施，同时由业主委员会或者物业管理委员会依法向物业所在地住房和城乡建设主管部门提出紧急使用维修资金申请。尚未产生业主委员会或者物业管理委员会的，由街道办事处、镇人民政府组织代为维修，相关费用从维修资金中列支：

- （一）电梯故障；
- （二）消防设施故障；
- （三）屋顶、外墙渗漏；
- （四）二次供水水泵运行中断；
- （五）排水设施堵塞、爆裂；
- （六）楼体外立面存在脱落危险；
- （七）其他危及人身财产、房屋使用安全的紧急情况。

市人民政府住房和城乡建设主管部门应当就以上紧急情况建立紧急维修事项清单，并依法向社会公告。

住房和城乡建设主管部门收到紧急使用维修资金申请后，应当立即赴现场查勘。属于前款规定情形的，应当出具

维修资金应急使用确认书。

**第七十八条【资金转结】**房屋所有权转让时，结余的维修资金随所有权同时转移。房屋灭失的，结余维修资金应返还给缴存主体，缴存主体灭失的依照有关法律规定处理。

## 第七章 监督管理

**第七十九条【考核制度】**市、县（市、区）人民政府应当建立和完善物业监管工作综合考核制度，定期对物业服务与管理工作进行监督检查。

**第八十条【协调机制】**市、县（市、区）人民政府应当建立健全物业服务与管理协调机制，建立联席会议制度，督促有关部门依法履行监督管理职责，促进物业服务行业发展，研究解决物业服务与管理工作中的重大问题。

**第八十一条【市级监管】**市人民政府住房和城乡建设主管部门是物业服务与管理的主管部门，负责全市物业服务与管理活动的监督管理，主要履行下列职责：

（一）宣传贯彻和监督实施中、省、市物业服务与管理相关政策，制定地方性物业服务与管理政策措施并监督实施；

（二）对各县（市、区）物业服务与管理工作的行业指导；

（三）建立全市物业服务质量和物业服务企业信用考核体系。建设和维护全市物业投诉受理、登记备案、业务监管、电子投票、考核奖惩、信息发布于一体的物业服务与管理综合平台。建立物业服务企业目录库和物业服务与管理专家库。

开展物业服务企业信用考评；

（四）履行对物业服务企业的动态管理、检查考评工作，指导开展物业示范小区考评、物业服务管理项目创优达标等工作；

（五）办理新建住宅交付使用备案手续；

（六）监督指导维修资金筹集、使用和管理的工作；

（七）对物业从业人员和相关人员开展培训；

（八）指导和监督物业招投标和物业承接查验；

（九）协调处理物业服务与管理重大投诉案件；

（十）指导和监督物业协会开展物业服务与管理工作，会同物业协会拟定前期物业服务合同、物业承接查验协议、物业服务合同等示范文本，并向社会公布；

（十一）监督建设单位履行建筑工程质量保修责任，监督检查建筑装饰装修等活动；

（十二）法律、法规规定的其他职责。

**第八十二条【县级监管】**县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门具体负责本辖区物业服务与管理活动的监督管理，主要履行下列职责：

（一）宣传贯彻落实物业服务与管理相关法律法规和政策；

（二）指导街道办事处、镇人民政府履行物业管理监管职责；

（三）指导和监督前期物业服务招投标活动；

（四）对承接查验、业主委员会、物业服务合同等备案；

（五）监督管理物业保修金、维修资金；

(六) 划分物业服务区域；

(七) 征集、核查和监管物业服务人、物业项目的信用信息，建立相关物业管理档案，并接受查询；

(八) 定期培训街道办事处、镇人民政府、村（居）民委员会物业管理相关工作人员和业主委员会组成人员；

(九) 监管本辖区内物业服务与管理活动的安全生产管理；

(十) 法律、法规规定的其他职责。

**第八十三条【相关部门监管】**市、县(市、区)人民政府相关部门应当按照各自职责，在物业服务区域内做好下列工作：

(一) 发改部门负责物业价格改革的贯彻落实，按照有关规定会同住房和城乡建设等部门实行政府指导价的物业服务收费政策的制定；

(二) 民政部门负责指导村（居）民委员会发挥对业主大会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人的指导和监督作用，协调处理村（社区）慈善救助、养老服务等相关事务；

(三) 市场监管部门负责特种设备安全监管，监督检查价格公示，依法查处价格、计量等方面的违法行为；

(四) 公安机关负责监督检查治安管理、养犬、高空抛物等方面的事务；

(五) 自然资源部门负责对违反规划的建筑的认定，协调处理小区不动产权属登记方面等事务；

(六) 生态环境部门负责监督检查违法排放废水废气和

噪音等污染环境的行为；

（七）城管执法部门负责依法查处违规搭建，损坏绿地，任意涂写刻画、贴挂广告等影响市容环境的行为；

（八）应急管理部门负责消防和其他应急救援工作，消防救援机构负责具体实施；

（九）卫生健康部门负责突发公共卫生事件的预防和应对处置等；

（十）司法部门负责物业服务与管理纠纷人民调解委员会的业务指导和人员培训，指导建立健全行业性、专业性人民调解组织和工作机制；

（十一）人民防空部门负责查处破坏、侵占人民防空工程设施的行为，监督检查使用单位履行人民防空工程设施维护管理责任；

（十二）水、电、气、暖、通信等公共服务监管部门负责做好相关监督检查工作；

（十三）其他有关部门按照各自职责，做好物业服务区域内的相关监督管理工作。

**第八十四条【镇办职责】**街道办事处、镇人民政府主要履行下列职责：

（一）组织、指导成立业主大会、选举业主委员会和换届，指导和监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会履行职责；

（二）协调和监督老旧小区、移民安置小区、保障性住房等物业服务管理工作以及物业服务管理与村（社区）党组织建设之间的关系；

- (三) 组织成立物业管理委员会；
- (四) 协调业主委员会、物业承接备案；
- (五) 调解物业服务与管理纠纷；
- (六) 采集物业服务企业、项目负责人信用信息，调查业主满意度；
- (七) 指导和监督辖区内物业服务项目的移交；
- (八) 按照本条例规定代管相关档案资料、印章及财物；
- (九) 法律、法规规定的其他职责。

街道办事处、镇人民政府可以根据需要，设置专职机构，指定专（兼）职人员，负责指导和监管物业服务与管理活动。

**第八十五条【社区职责】**村（居）民委员会应当指导、监督业主大会和业主委员会、物业管理委员会依法履行职责，协助有关行政主管部门和街道办事处、镇人民政府做好物业服务与管理工作，引导业主参与支持物业服务与管理，调解物业服务与管理纠纷，可以增设环境和物业管理等委员会，协调推进物业工作与社区建设。

**第八十六【信用体系建设】**市、县（市、区）人民政府应当建立和完善物业服务考核机制，定期开展物业服务质量监督考核。

市住房和城乡建设主管部门应当建立全市统一的物业服务信用信息监管平台，并与全国公共信用信息共享平台（陕西）实现互联互通，构建“诚信激励、失信惩戒”物业服务机制。实行信用分级分类监管，结合物业服务人信用状况，授予信用星级标识，作为前期物业招投标、业主大会选聘物业服务人的基本条件。

各县(市、区)住房和城乡建设主管部门负责组织本辖区物业服务人信用信息的确认、录入、记分、上报和日常工作。指导、推动辖区街道办事处或者镇人民政府、业主委员会做好物业服务人信用信息的采集工作。

市物业服务行业协会应当促进物业服务人增强诚信意识，协助物业所在地住房和城乡建设主管部门做好企业信用信息汇总、管理，建立企业信用信息档案，公布全市物业服务人信用综合评价结果，依据评价结果出具物业服务人信用等级证明材料。

物业服务人应当做好企业信用信息和在管物业项目基本信息等填报工作，配合相关部门做好对信用信息的核实工作。在经营场所或者项目办公场所公示信用等级证明并在企业投标等经营活动中出示。

**第八十七条【矛盾多元化解】**健全物业服务与管理投诉、举报机制，住房和城乡建设主管部门、街道办事处或者镇人民政府以及其他相关部门应当及时受理投诉举报、调查核实、依法处理，并将处理结果告知投诉、举报人。

鼓励通过协商、调解、仲裁、诉讼等方式解决物业纠纷。积极发挥人民调解组织作用，及时受理物业纠纷，依法调解。推进建立人民调解、行政调解、司法调解相互衔接的联动机制。支持建立物业服务与管理行业性、专业性人民调解组织。

## 第八章 法律责任

**第八十八条【建设单位相关法律责任】**建设单位违反本条例规定，由住房和城乡建设主管部门按照下列规定给予处罚：

（一）建设单位在物业服务区域内不按照规定配置必要的物业服务用房的，责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下罚款。未经业主共同决定，擅自变更位置、抵押、分割、转让或者改变物业服务用房用途的，责令限期改正，给予警告，并处一万元以上十万元以下罚款；有收益的，所得收益用于物业服务区域内共有部分、共用设施设备的维修、养护，剩余部分由业主共同决定使用。

（二）建设单位未按照规定选聘前期物业服务人的，给予警告并责令限期改正，逾期未改正的，处十万元以下罚款。

（三）建设单位未向前期物业服务人移交有关资料的，责令限期改正；逾期仍不移交的，对建设单位予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

（四）建设单位在交接查验时，对不符合竣工验收资料的物业服务区域共有部分、共用设施设备拒不处理，或者物业服务人员明知查验结果与竣工验收资料不符仍然承接的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上三十万元以下罚款。

（五）建设单位未将备案后的临时管理规约向房屋买受人明示并予以说明的，给予警告并责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

**第八十九条【物业服务人相关法律责任】**物业服务人违反本条例规定，按照下列规定给予处罚：



（一）物业服务人未按规定建立和保存与业主权益相关的物业服务档案和资料的，由住房和城乡建设主管部门对物业服务人予以警告，并处三千元以上三万元以下罚款。

（二）物业服务人将其应当提供的物业服务转委托给第三人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的，由住房和城乡建设主管部门责令限期改正，处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下的罚款；委托所得收益，应当用于物业服务区域内共有部分、共用设施设备的维修、养护，剩余部分由业主共同决定使用；给业主造成损害后果的，依法承担民事责任。

（三）物业服务人未按规定公示相关事项的，由住房和城乡建设主管部门给予警告并责令限期改正，可以并处五千元以上三万元以下罚款。

（四）原物业服务人未按规定期限退出物业服务区域的，由住房和城乡建设主管部门责令其限期退出；逾期未退出的，处五万元以上三十万元以下罚款。

（五）未按规定期限移交有关资料和财物的，由住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料和财物的，对物业服务人予以警告，并处一万元以上五万元以下罚款。物业服务人损坏、隐匿、销毁物业档案、资料和财物的，由住房和城乡建设主管部门责令交回，并处五万元以上十万元以下罚款；造成损害后果的，依法承担民事责任。

**第九十条【人防车位法律责任】**将人防工程停车位出售、附赠的，由人民防空主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

**第九十一条【擅自挪用、侵占物业共有部分经营收益法律责任】**擅自挪用、侵占物业共有部分经营收益的，由住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，并对个人处一千元以上一万元以下罚款，对单位处五万元以上二十万元以下罚款，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第九十二条【专业经营单位法律责任】**专业经营单位拒不承担维修、养护和管理等责任的，由相关主管部门或者专业监管部门责令限期改正；造成当事人损失的，依法承担赔偿责任。

**第九十三条【维修资金法律责任】**单位和个人擅自挪用或者侵占维修资金的，由住房和城乡建设主管部门追回，给予警告，没收违法所得，并处挪用或者侵占金额二倍以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第九十四条【物业服务合同法律责任】**违反本条例规定，物业服务人不履行物业服务合同义务或者履行物业服务合同义务不符合约定，导致业主人身、财产受到损害的，依法承担民事责任。

业主未按物业服务合同约定交纳物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付，并听取业主意见；对于业主提出的合理意见，物业服务人应当及时予以解决；经物业服务人催告，业主在合理期限内无故仍不交纳的，业主委员会或者物业管理委员会应当督促其交纳，物业服务人也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

**第九十五条【监管部门法律责任】**住房和城乡建设主管部门及其他有关部门、街道办事处、镇人民政府的工作人员，

在监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由有权机关依法给予政务处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第九十六条【援引规定】**违反本条例规定的其他行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

## 第九章 附 则

**第九十七条【中心城区、老旧小区等监管规定】**本市中心城区物业服务与管理的监管工作按照市人民政府职权划分相关规定执行。

老旧小区、移民安置小区的物业服务与管理工作由市人民政府参考本条例，另行制定相关办法。

**第九十八条【实施日期】**本条例自 年 月 日起施行。