

**(上接三版)**  
物业管理委员会作为业主委员会成立前的过渡性机构,代行业主委员会职责,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设立业主大会、选举产生业主委员会。

**第四十五条** 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、易地搬迁安置小区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。业主代表由业主民主公开推选;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。

物业管理委员会持街道办事处或者镇人民政府出具的成立证明申请制物业管理委员会印章。

**第四十七条** 物业管理委员会会议由主任或者由其委托的副主任召集和主持,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全体委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两年;超过两年的,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** 业主大会、业主委员会或者物业管理委员会工作人员经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人员经业主委员会成员或者物业管理委员会中的业主代表同意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。并在每年六月底或十二月底前公布半年度的账目情况。

**第四十九条** 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,县(市、区)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** 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。

街道办事处或者镇人民政府、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,并给予了必要的支持和协助。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、财产安全等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** 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 and 选聘方式等基本情况进行,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会根据多数业主意见对公示内容调整,并由业主共同决定。

**第五十二条** 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质量、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将物业服务合同向县(市、区)住房和城乡建设主管部门备案。

**第五十三条** 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处置措施和向有关部门报告,并协助处理。

**第五十四条** 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)编造、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公司 and 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、生活的用电用水电费,物业服务区域内地下停车场、绿化养护、水池喷浆、值班室、保安亭或者开展庆祝、宣传等公共活动的电费,利用共有部分、共用设施设备开展经营活动的用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赔偿责任,并由县(市、区)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** 物业服务项目负责人在到岗后应当及时告知物业所在地村(居)民委员会,接受监督、指导。

**第五十六条** 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)年度公共水电气费用分摊情况;
- (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、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** 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,本区域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。

**第五十九条** 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用。

物业服务人已经按照约定和有关标准提供服务的,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。

业主违反约定逾期不支付物业服务费的,物业服务人可以催告业主在合理期限内支付物业服务费用,并听取业主意见;对于业主提出的合理要求,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,物业服务人可以申请调解,也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

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** 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、停车服务费可以下调。实行政府指导价的由市、县(市、区)人民政府价格主管部门确定下调幅度;实行市场调节价的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按月交纳。

**第六十一条** 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,并依法承担户内终端计量装置或者用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** 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,其他物业服务人,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)发生燃气泄漏、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,但物业服务期限为不定期。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** 物业服务人应当在物业服务合同终止之日起十五日内,在县(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、损毁、隐匿、销毁物业资料和财物。

**第六十五条** 市、县(市、区)住房和城乡建设主管部门应当建立物业服务人应急备库。物业服务区域突发失管状态时,街道办事处或者镇人民政府应当组织有关单位确定应急物业服务人,提供供水、垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务的应急服务。

提供应急物业服务的,街道办事处或者镇人民政府应当将服务内容、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。应急物业服务期限一般不超过一年,费用由业主承担。

应急物业服务期间,街道办事处或者镇人民政府应当组织业主共同决定选聘新物业服务人,协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接。

## 第六章 物业的使用和维护

### 第一节 物业的使用和维护

**第六十六条** 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,在外墙体开凿、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、改造和损坏人防防空工程设施;
- (四)违反法律、法规及管理规约(临时管理规约),未经有利害关系的人一致同意,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 and 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;
- (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;
- (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。

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或者物业管理委员会报告。物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会和业主、其他物业使用人有权依据法律、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、赔偿损失等;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門投诉和举报,相关行政管理部門应当及时处理;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。

**第六十七条** 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,损害业主的公共利益。

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、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。

**第六十八条** 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。

**第六十九条** 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,并对房屋装饰装修施工进行监督。

业主违反房屋装饰装修规定、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。

**第七十条** 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。

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;平时利用作车位的,投资人应当优先向业主出租,不得出售、附赠,并在租赁合同中明示承租人应当承担的人民防空义务。其共用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。

**第七十一条** 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、易地搬迁安置小区、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法规、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,按比例分摊,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。

**第七十二条** 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

**第七十三条** 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缴存维修资金的相关凭证。

**第七十四条** 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。

**第七十五条** 未建立首期维修资金或者维修资金余额不足首期筹集资金百分之三十的,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。

**第七十六条** 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,维修资金由市、县(市、区)住房和城乡建设主管部门代管。业主大会成立后,经业主共同决定,可以自行管理或者委托县(市、区)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,接受县(市、区)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。

**第七十七条** 维修、更新和改造共有部分或者共用设施设备,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)售后用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,由相关业主按照各自拥有物业建筑面积比例分摊;
- (三)售后用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、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占有面积承担。

**第七十八条** 维修资金专项用于共有部分、共用设施设备应急维修期满后仍维修、更新、改造,不得挪作他用。除本条例所规定的紧急情况外,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,发生重大安全隐患等紧急情况以及房屋使用和人身体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县(市、区)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,由街道办事处或者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,制定应急维修资金使用办法,并依法向社会公告。

**第七十九条** 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,结余维修资金应退还给缴存主体,缴存主体灭失的依照有关法律处理。

## 第七章 监督管理

**第八十条** 市、县(市、区)人民政府应当建立和完善物业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。

**第八十一条** 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,共享监管信息,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。

**第八十二条** 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)宣传贯彻落实物业服务与管理相关法律、法规和政策,制定物业服务与管理政策并监督实施;
- (二)指导县(市、区)物业服务与管理工作;
- (三)建立全市物业服务人信用考核体系和物业服务信用信息平台,开展物业服务人信用考评;
- (四)建立物业服务行业投诉受理、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;
- (五)建立物业物业服务人目录库和物业服务与管理专家库,对物业服务人开展动态管理、检查考评工作;
- (六)办理新建住宅交付使用备案手续;
- (七)监督指导维修资金筹集、使用和管理工作;
- (八)对物业服务从业人员和相关人员进行培训;
- (九)指导和监督物业招投标和物业承接查验;
- (十)协调处理物业服务与管理重大投诉案件;
- (十一)编制物业服务标准,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;
- (十二)指导和监督物业行业协会制定行业规范,依法开展活动;
- (十三)法律、法规规定的其他职责。

**第八十三条** 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)指导街道办事处或者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标投标活动,建立相关档案;

(四)对接承接查验,业主委员会、物业服务合同等备案;

(五)监督维修资金;

(六)划分物业服务区域;

(七)征集、核查和监督物业服务人、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)培训街道办事处或者镇人民政府、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)协调处理物业服务与管理投诉案件;

(十一)法律、法规规定的其他职责。

**第八十四条** 市、县(市、区)人民政府有关部门应当按照各自职责,做好物业服务区域内的相关监督管理工作:

(一)发展改革部门负责物业服务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、业主委员会或者物业管理委员会和物业服务人的指导和监督作用,协调处理慈善救助、养老服务等相关事务;

(三)市场监督管理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、高空抛物等方面的警务;

(五)自然资源部门负责对违反规划的建筑的认定,协调处理不动产登记登记等方面事务;

(六)生态环境部门负责监督检查污染环境的违法行为;

(七)城市管理综合执法部门负责依法查处违规搭建,损坏绿地,任意涂写刻画、张贴广告等影响市容环境的违规行为;

(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)司法行政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、通信等公共事业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。

**第八十五条** 街道办事处或者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、业主委员会或者物业管理委员会履行职责;

(二)协调和监督老旧小区、易地搬迁安置小区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)调解物业服务与管理纠纷;

(五)采集物业服务人、项目负责人信用信息,调查业主满意度,并定期公开;

(六)指导和监督辖区内物业服务项目的交接;

(七)法律、法规规定的其他职责。

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

**第八十六条** 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或者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,可以增选环境和物业管理等委员,协调推进物业工作与社区建设。

**第八十七条** 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。支持建立物业服务与管理行业性、专业性人民调解组织。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。

## 第八章 法律责任

**第八十八条** 建设单位违反本条例规定,由县级以上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,处十万元以上十万元以下罚款。

(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、共用设施设备拒不承担处理,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)建设单位未按照管理规约(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,由县级以上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,由县级以上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,由县级以上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,由县级以上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)物业服务人未按规定期限移交有关资料和财物的,由县级以上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,由县级以上住房和城乡建设主管部门责令交出,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。

(六)物业服务人明知查验结果与竣工验收资料不符仍然承接的,由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正;逾期未改正的,处五万元以上三十万元以下罚款。

(七)物业服务人在接受委托代收有关费用时向业主收取手续费等额外费用的,由县级以上市场监督管理部门责令限期改正,并退还已收取的费用。

**第九十条**