

安康市物业服务管理条例（征求意见稿）

目 录

第一章 总 则

第二章 前期物业管理

第一节 物业管理区域

第二节 共有物业

第三节 物业用房

第四节 前期物业

第三章 业主和业主组织

第一节 业主

第二节 业主大会

第三节 业主委员会

第四节 物业管理委员会

第四章 物业服务管理

第五章 物业的使用和维护

第一节 物业使用维护与管理

第二节 物业保修金

第三节 专项维修资金管理

第六章 监督管理

第七章 法律责任

第八章 附则

第一章 总则

第一条【立法目的】为了规范物业管理活动，维护物业活动各方的合法权益，建设和谐社会美好家园，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《陕西省物业管理条例》等法律、法规，结合安康市实际，制定本条例。

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

前款所称物业管理，是指物业服务人对物业管理区域的建筑物、构筑物及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护、巡查以及其他日常管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

物业管理经全体业主共同决定可以委托物业服务企业以及其他管理人（以下简称物业服务人）管理，也可以由全体业主自行管理。

第三条【原则与目标】物业管理实行业主自治、专业服务与政府监督管理和指导相结合的原则。物业管理纳入社区综合治理体系，营造安全、舒适、文明、和谐、美好的工作和生活环境。

第四条【党建引领的工作格局】本市物业管理构建和坚持党建引领、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。建立健全社区党组织领导下的业主大会、业主委员会、物业管理委员会、物业服务人等共同参与的治理架构。

推动在业主委员会、物业管理委员会、物业服务人中建立党的基层组织，发挥党建引领作用，保障物业服务管理活动依法有序进行。

第五条【市场机制】物业管理相关主体应当遵守权责一致、质价相符、公平公开的物业服务市场规则，维护守法尽责的市场行为，建立规范诚信的市场秩序，优化市场环境，支持社会资本参与老旧小区综合治理和物业服务管理。

倡导绿色、智慧物业服务管理，构建全市流程一体化在线物业服务平台和利用端口，以数字化助推物业服务和监管创新，不断提高物业管理服务效率，建设便民惠民智慧物业服务圈。

第六条【物业主管部门】市、县(市、区)人民政府房地产管理部门或者建设行政主管部门(以下统称物业主管部门)。负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

第七条【物业服务行业协会】物业服务人应当加强行业自律管理，规范行业行为，促进诚信经营，加强从业人员培训，提高物业服务水平，维护物业服务人的合法权益。

支持物业服务行业协会依法制定行业规范，编制行业服务标准，逐步建立健全服务质量评价体系，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。

第二章 前期物业管理

第一节 物业管理区域

第八条【区域划分原则】物业管理区域应当符合法律、法规的相关规定，与建筑区划一致。

物业管理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，遵循相对集中、便于管理、资源共享的原则。

第九条【区域划分标准】物业管理区域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管理区域；
- （三）不同物业管理区域地理上自然相连的，经业主共同决定后，可以合并为一个物业管理区域。

对物业管理区域划分有异议的，由县（市、区）物业主管部门会同所在地街道办事处（乡镇人民政府）、社区确定。

第十条【新建物业区域划分申请】新建项目建设单位在申请办理建设工程规划许可证的同时，持规划、建设用地许可证、国有土地使用证，向县（市、区）物业主管部门提出物业管理区域划分的申请。

县（市、区）物业主管部门应当自受理之日起十五日内，在征求所在地街道办事处（乡镇人民政府）、社区的意见后进行划分，并书面告知建设单位。

第十一条【既有物业区域划分与调整】已投入使用、未划分物业管理区域或划分的物业管理区域确需调整的，物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）、社区会同所在地物业主管部门，结合物业管理实际需要，征求业主意见后确定物业管理区域并公告。

第二节 共有物业

第十二条【共有部分和共有设施设备】物业管理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、垃圾转运、绿地、道路、沟渠、池、井、公益性文体等设施设备。

(三) 房地产买卖合同约定归全体业主所有的物业；

(四) 《中华人民共和国民法典》物权编及其它法律、法规规定的其他共有部分。

未经业主同意，建设单位不得占用物业管理区域内的物业共有、共用部位和设施设备。

第十三条【共有产权登记】建设单位申请房屋所有权初始登记时，应当对建筑区划内依法属于全体业主共有的共用部位和共用设施一并申请登记，由不动产登记部门在不动产登记簿上予以记载，业主有权查询共有产权登记情况。

第三节 物业服务用房

第十四条【物业服务用房】新建物业管理区域内，建设单位应当按照下列规定配置物业服务用房：

(一) 物业管理区域物业总建筑面积未超过三十万平方米的，按照不少于物业总建筑面积的千分之三提供，并不得少于一百平方米；

(二) 物业管理区域物业总建筑面积超过二十万平方米的，三十万平方米以内部分，按照该部分面积的千分之三提供；三十万平方米以外部分，按照该部分面积的千分之一提供。

(三) 物业服务用房必须相对独立，并具备水、电等基本使用功能，且位于地面以上的建筑面积不低于物业服务用房建筑面积的百分之五十。建设单位应当对物业服务用房配置独立的水、电等计量器具。

业主委员会的办公用房在物业服务用房中划分，应当位于地面上且建筑面积不少于二十平方米。

物业服务设施设备用房面积根据设备安装、使用、维护的实际需要提供。

物业服务用房、物业服务设施设备用房属于全体业主共有，建设单位、物业服务人、业主委员会、物业管理委员会或个人不得将其占有、分割、转让、抵押，不得擅自变更用途。

已建成但未配建物业服务用房的小区，以及老旧小区、单位家属院、保障房及其它未配建物业服务用房的居住区，由街道办事处（乡镇人民政府）会同所在地物业主管部门可参照本条规定标准协调解决。

第十五条【物业服务用房公示与登记】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，并在商品房预售或者销售时予以公示；办理所有权初始登记时，建设单位持规划总评图及物业服务用房测绘图向县（市、区）物业主管部门申请物业服务用房验收备案。

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。

第四节 前期物业管理

第十六条【前期物业招投标】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，应当通过招投标方式选聘前期物业服务人。对于分期开发的项目，其前期物业管理招投标，应当以全部物业管理区域为范围。对于二万平方米及以下的物业管理区域，经所在地县（市、区）物业主管部门批准，可以采用协议方式选聘前期物业服务人。

建设单位不得指定或变相指定物业服务人进行前期物业服务管理活动。建设单位控股或者参股的、与建设单位有隶属关系的、与建设单位有其他利害关系的物业服务人，均不得参与开发建设物业的前期管理招投标活动。

第十七条【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。

第十八条【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。

第十九条【前期物业服务合同和临时管理规约的备案及公示】建设单位与物业服务人应当自签订前期物业服务合同之日起 10 日内，持前期物业服务合同、临时管理规约向县（市、区）物业主管部门备案，并告知街道办事处（乡镇人民政府）和社区。

经备案的前期物业服务合同应当作为建设单位与物业买受人签订的房屋销售合同的附件，临时管理规约应当在不动产销售场所公示。

第二十条【前期物业服务合同期限】前期物业服务合同期限，自建设单位与物业服务人签订之日起至成立业主大会，选举业委会，选聘物业服务人、签订物业服务合同并生效之日。

前期物业服务合同期限届满前 3 个月，由业主共同决定是否继续续聘前期物业服务人。期限已届满，业主未就是否继续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。

第二十一条【前期物业服务费承担】前期物业服务收费实行政府指导价。前期物业服务合同生效之日起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。

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，由业主按照房屋销售合同的约定承担。房屋销售合同未约定的，由建设单位承担。

第二十二条【前期共有物业收益】前期物业服务合同期间的共有物业收益属于业主共有，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，成立业主大会选举业主委员会后移交业主委员会。

第二十三条【新建物业承接查验】在新建物业交付使用 15 日前，建设单位应当与选聘的物业服务人按照承接查验相关法规要求完成物业共用部位、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，向前期物业服务人移交有关资料。物业服务人不得承接未通过承接查验的物业。

物业服务人应当自物业交接后 30 日内持承接查验协议、移交清单及查验交接记录等资料向县（市、区）物业主管部门办理备案手续。

第二十四条【前期物业服务人退出】依本条例规定成立业主大会，选聘了新的物业服务人，并签订物业服务合同，前期物业服务人应当在合同签订之日起 30 日内向新的物业服务人完整移交物业资料，进行经济财务交接，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管理区域。

第三章 业主和业主组织

第一节 业主

第二十五条【业主】本条例所称业主，是指物业管理区域不动产权属证书或者不动产登记簿记载的房屋所有权人。

第二十六条【业主权利】业主依法享有下列权利：

- (一) 参加业主大会会议，发表意见，行使投票权；
- (二) 选举业主委员会，并依法依规享有被选举权；
- (三) 监督业主委员会的工作和物业服务人履行物业服务合同的情况；
- (四) 对共有物业和共有资金的使用管理的知情权和监督权；
- (五) 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管理事项提出意见和建议；
- (六) 法律、法规规定的其他权利。

业主可书面授权在物业管理区域内居住的配偶、父母、成年子女参与行使规定的业主权利。

第二十七条【业主义务】业主、物业使用人应当依法履行下列义务：

- (一) 遵守管理规约、业主大会议事规则以及物业管理区域物业使用、公共秩序和环境卫生等方面的规章制度；
- (二) 执行业主大会、业主委员会依法作出的决定；
- (三) 按时缴纳物业管理费、物业专项维修资金；
- (四) 配合物业服务人或者其他管理人实施物业管理；
- (五) 法律、法规以及管理规约规定的其他义务。业主在物业管理活动中，按照法律、法规的规定，享有权利和履行义务。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

第二节 业主大会

第二十八条【业主大会组成】业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益，履行相应职责。

一个物业管理区域成立一个业主大会，由一个物业服务人实施物业服务管理，同一物业管理区域的地上、地下建筑物、设施设备和相关场地不得分割管理。

业主人数较少且经三分之二以上业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第二十九条【业主大会职权】下列事项由业主大会会议作出决定：

- (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、选举业主委员会候补委员；
- (三) 审议业主大会年度计划以及预算方案；
- (四) 审议业主委员会工作报告；
- (五) 制定物业专项维修资金及业主共有资金的筹集、管理和使用办法，并监督专项维修资金及业主共有资金的使用；
- (六) 申请改建、重建建筑物及其附属设施，改变共有物业的用途；
- (七) 制定、修改共有部位和共用设施设备管理、使用、经营等方面的规定；
- (八) 改变或者撤销业委会不适当的决定；
- (九) 有关共有和共同管理权力的事项。

第三十条【申请成立业主大会】新建物业管理区域物业出售且已经交付使用的建筑面积达到物业总建筑面积百分之五十以上或者首套物业出售并交付使用满两年且交付使用的建筑面积达到物业区域建筑总面积百分之二十以上，建设单位应当书面报告物业所在地街道办事处（乡镇人民政府），申请成立首次业主大会，并提供物业出售和物业交付资料、物业测绘文件、已筹集的物业专项维修资金清册等相关资料。

物业管理区域占业主总人数百分之二十以上的业主或者专有面积占建筑总面积百分之二十以上的业主联名，可以向街道办事处（乡镇人民政府）书面申请成立首次业主大会。

街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到本条第一款规定的书面报告或者本条第二款规定的书面申请后一个月内组织成立首次业主大会筹备组。

第三十一条【成立筹备组】筹备组由街道办事处、社区党组织、辖区公安派出所、建设单位派员和业主代表组成。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筹备工作。

筹备组由七名至九名成员组成，其中业主代表三至五名、街道办事处代表一名、社区党组织代表一名、辖区公安派出所代表一名、建设单位代表一名，筹备组组长由街道办事处代表担任。

筹备组中的业主代表由街道办事处在民主推荐的基础上优先从遵纪守法、热心公益的中共党员业主中确定并公示，业主代表资格应当符合本条例有关业主委员会委员候选人资格的规定。

第三十二条【筹备工作】筹备组应当开展以下工作，并就其确定的事项在首次业主大会会议召开 15 日前在物业管理区域内公示：

- （一）确认业主身份、人数及所拥有的专有部分面积；
- （二）制定首次业主大会会议召开方案；
- （三）草拟业主大会议事规则和管理规约；
- （四）确定业主委员会委员候选人产生办法及候选人名单；
- （五）制定业主委员会选举办法；
- （六）完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

筹备组成员就筹备工作意见不统一的，由筹备组组长作出决定。筹备组发布的通知或者公告，业主对公示内容有异议的，筹备组应当研究处理并作出答复。

筹备组应当自成立之日起 60 日内，组织召集、召开首次业主大会会议。

建设单位和前期物业服务人应当协助业主大会筹备组工作，提供业主名册、物业的基本资料（包括物业建筑物、设施设备和相关场地等）等文件资料，并提供必要的工作条件及人力、场地支持。

第三十三条【首次业主大会】首次业主大会应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积百分之五十的业主且占总人数百分之五十的业主参加。

首次业主大会，应当审议并通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业主委员会委员和候补委员。

新建物业首次业主大会会议的筹备经费根据物业管理区域规模、业主人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新建物业承接查验前，将首次业主大会会议筹备经费交至所在地街道办事处（乡镇人民政府）指定的银行账户，供业主大会筹备组使用。

未成立业主大会的原有住宅小区首次业主大会的筹备经费，由全体业主共同分担。

第三十四条【业主大会会议形式】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或互联网方式征求意见，具体办法由业主大会议事规则规定。

业主委托代理人参加业主大会会议的，应当出具书面委托书，明确委托权限和期限等内容。

业主可以幢、单元或者楼层为单位，推选业主代表参加业主大会会议。业主可以列席业主代表会议。

业主代表推选和表决办法应当在业主大会议事规则中规定。

第三十五条【业主大会决定效力及公开】业主大会会议效力和决议生效的条件，将按照民法典物权编相关规定执行。业主大会会议依法作出的决定，应在物业管理区域内公示，对本物业管理区域内的全体业主和通过租赁等方式合法使用物业的单位或个人（以下统称其他物业使用人）具有约束力。

业主大会作出的决定侵害业主或其他物业使用人合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第三十六条【组织监督】街道办事处（乡镇人民政府）或者受其委托的社区应当对业主大会会议表决过程进行监督。

第三节 业主委员会

第三十七条【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。业主委员会由 5 至 11 名单数委员组成，任期三年，可以连选连任。业主委员会组成人员数额和任期应当在业主大会议事规则中规定。

第三十八条【选举业主委员会】业主大会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 7 日内召开首次会议，在业主委员会正式委员中推选主任、副主任。选举业主委员会委员时，应当按照委员人数的百分之四十配备候补委员。候补委

员列席业主委员会会议，不具有表决权。候补委员的产生规则、候补顺位等具体内容应当在业主大会议事规则中约定。

分期开发的物业达到召开首次业主大会会议条件时，一般选举五名业主作为业主委员会委员，以后各期交付使用时，按照业主大会议事规则增选委员。

第三十九条【委员资格】业主委员会委员、候补委员从本物业管理区域内具备以下条件的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表中选举产生。

- (一) 遵纪守法，热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具有社会公信力和组织能力；
- (二) 模范履行业主义务，遵守大会议事规则、管理规约，无违法搭建、非法侵占业主公共空间和设施设备或其他损害业主公共利益及其他业主合法权益等行为；
- (三) 本人、配偶以及直系亲属没有在本物业管理区域的物业服务人工作。
- (四) 具有完全民事行为能力；
- (五) 具有一定的组织能力和文化水平，能保证必要的工作时间；
- (六) 未被列为失信被执行人；
- (七) 筹备组根据实际拟定的条件。

成立首次业主大会，业主委员会委员、候补委员的候选人资格审查工作由首次业主大会筹备组负责；

以后各届业主大会所推选出的业主委员会委员、候补委员的候选人资格审查工作在街道办事处（乡镇人民政府）、社区党组织监督下，由换届筹备组负责。

第四十条【推荐方式】业主委员会委员候选人通过下列方式产生：

- (一) 街道办事处（乡镇人民政府）党组织推荐；
- (二) 社区推荐；
- (三) 业主联名推荐；
- (四) 产权单位推荐。

筹备组根据业主委员会委员候选人产生办法从按照前款方式推荐的人员中确定业主委员会委员候选人名单，报街办社区党组织审核。

符合条件的物业管理区域中国共产党基层组织党员干部通过规定程序担任业主委员会委员，业主委员会成员中党员人数比例应达到百分之五十以上。

第四十一条【业委会备案】业主委员会应当自选举产生之日起 30 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、管理规约等材料在所在地县（市、区）物业主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）备案，并对以上报送材料的真实性负责。

县（市、区）物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当自受理备案申请之日起 15 日内，完成备案。经备案的业主委员会，其选举产生之日为成立日期。

第四十二条【业主委员会职责】业主委员会负责执行业主大会决定的事项，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告业委会履职及物业管理的实施情况；

（二）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，确定需要全体业主公摊费用的收取标准；

（三）选聘、续聘、解聘物业服务人，代表业主以业主委员会名义直接与物业服务人签订和解除物业服务合同等事宜；

（四）及时了解业主、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；

（五）规范使用物业专项维修资金及业主共有资金，督促业主按时交纳物业服务费用；

（六）监督管理规约的实施；

（七）调解业主间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（八）劝阻业主或者物业使用人违法装饰装修房屋；

（九）对任意弃置垃圾、排放污染物、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道等损害他人合法权益的行为，依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失；

（十）维护业主公共利益，对损害业主共同利益的行为人提起诉讼；

（十一）业主大会赋予的其他职责。

第四十三条【业主委员会会议】业主委员会讨论、决定物业管理公共事项，应当召开委员会会议，并在物业管理区域内以书面形式公告会议议程，听取业主的意见和建议。

业主委员会会议应当有过半数的成员出席，业主委员会决定事项，应当经全体委员半数以上签字同意通过，并将决定以书面形式在物业管理区域内显著位置予以公告。

第四十四条【委员禁止规定】 业主委员会委员、候补委员不得有下列行为：

- （一）干扰、阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定；
- （二）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料或擅自使用业主大会、业主委员会印章；
- （三）拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作；
- （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）挪用、侵占业主共有财产或将业主共有财产借给他人、设定担保等；
- （六）收受物业服务人或者与其履行职务有利害关系的单位或者个人提供的红包礼金、减免物业费、停车费等利益或与物业服务人有可能影响其公正履行职务的经济往来或者利益交换；
- （七）违规泄露业主信息；
- （八）侵害业主合法权益的其他行为。

第四十五条【委员资格终止罢免】 业主委员会成员因丧失行为能力、物业转让和灭失、犯罪被追究刑事责任等原因，其成员资格自行终止。

业主委员会成员有下列情形之一的，经业主大会会议通过，业主委员会成员资格终止：

- （一）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；
- （二）无正当理由三次不参加业主委员会会议的；
- （三）违法搭建建筑物、构筑物，非法侵占业主共用部位、共用设施设备和场地，以及存在其他损害业主共同利益或者侵害其他业主合法权益行为的；
- （四）无正当理由拖欠物业服务费、专项维修资金，经三次书面催交拒不缴纳的；
- （五）有违反本条例委员禁止规定条款的禁止性行为；
- （六）法律、法规和管理规约规定的其他情形。

百分之二十以上业主联名可通过物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）和社区向业主大会和业主委员会提出罢免业主委员会成员资格请求，街办社区督促业主委员会召开业主大会临时会议研究决定，60日未召开罢免请求即视为通过。业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起3日内将其保管的有关资料、印章和财物移交业主委员会。

第四十六条【业委会重新选举】一个任期内，业主委员会委员经递补人数仍不足总数的二分之一，或者出现其他情形，无法正常履行职责的，物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）和社区应当代为行使业委会职责，及时成立筹备组，组织召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

第四十七条【业委会换届】业主委员会任期届满 90 日前，应当召开业主大会会议，进行业主委员会的换届选举。无正当理由逾期未换届的，物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）应当协调督促其按时完成换届选举工作。

新一届业主委员会产生后，原业主委员会应当在 10 日内将其保管的有关财务凭证、档案等文件资料、印章以及其他属于业主共同所有的财物移交新一届业主委员会，并做好其他交接工作。拒不交接的，新一届业主委员会可以请求街道办事处（乡镇人民政府）和社区处理，必要时，辖区公安机关应当协助。

第四十八条【信息公开】业主委员会应当建立信息公开制度，并及时公布以下事项：

- （一）按照规定及时公布业主大会和业主委员会作出的决定；
- （二）选聘物业服务人及其相关信息；
- （三）物业服务合同及物业管理中的各项决定和重大事项；
- （四）定期公布专项维修资金和共有部分经营收益的收支情况；
- （五）共有部分经营收益、业主大会和业主委员会工作经费；
- （六）业主委员会成员津贴、专职人员补助情况；
- （七）其它接受业主查询所保管的物业管理信息。

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，由所在街道办事处（乡镇人民政府）责令公开。

第四十九条【公共收益的使用与监管】物业管理区域内共有部分的经营收益属于全体业主共有，不得以任何个人名义进行管理，主要用于补充专项维修资金，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。

业主大会和业主委员会日常工作经费、业主委员会成员津贴经业主大会决定通过后，可以从物业共用部位、共用设施设备经营收益中列支。业主委员会提出合理的经费预算项目、标准和金额，须经业主大会通过后执行。

共有部分经营收益、业主大会和业主委员会工作经费以及业主委员会成员津贴、专职人员补助应当按照财务要求建账、入账。业主委员会应当定期每半年在物业区域显著位置公布账目收支情况，接受业主监督。

第五十条【监督与培训】业主委员会日常工作接受全体业主和物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）和社区的监督。

召开业主大会、业主委员会会议，业主委员会可以邀请街道办事处（乡镇人民政府）和社区派代表参加，并听取指导意见和建议。

未依法成立业主大会和选举产生业主委员会的住宅区，可以由街道办事处（乡镇人民政府）和社区代行业主大会和业主委员会部分职责。

街道办事处（乡镇人民政府）和社区应当会同县（市、区）物业主管部门定期组织业主委员会委员进行物业管理相关法律、法规和日常运作规范等方面的培训。

第四节 物业管理委员会

第五十一条【成立条件】物业管理区域内有下列情形之一的，物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）在本条例生效之日起 30 日内组织成立物业管理委员会管理物业事务：

- （一）不具备成立业主大会条件的老旧小区、单位家属院、保障房及其它居住区等；
- （二）具备成立业主大会条件但未成立，经街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能成立的；
- （三）已成立业主大会但未能成立业委会，或业主委员会不履行职责超过三个月，经街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍无法选举产生新一届业主委员会的。

第五十二条【物业管理委员会成立和职责】物业管理委员会由业主代表以及街道办事处（乡镇人民政府）、社区、公安机关派出机构等单位派员组成。成员人数为五人以上的单数，其中党员人数应占全体成员的半数以上，其中业主代表应占全体成员的半数以上，物业管理委员会主任由街道办事处（乡镇人民政府）指定人员担任。

物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置进行公示，公示期不少于 10 日。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处（乡镇人民政府）协调处理。

物业管理委员会应当自成立之日起 30 日内，向物业所在街道办事处（乡镇人民政府）备案。

第五十三条【议事制度】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。

物业管理委员会讨论、决定物业管理公共事项，应当召开委员会会议，并于会议召开7日前在物业管理区域内以书面形式公告会议议程，听取业主的意见和建议。

物业管理委员会会议应当有过半数成员出席，物业管理委员会决定事项，应当经全体成员半数以上签字同意通过。

物业管理委员会应当将会议的决定在作出之日起3日内以书面形式在物业管理区域内显著位置公示。

第五十四条【异议处理】物业管理委员会决定公示期间，业主可以对相关事项提出异议的，物业管理委员会应当在3日内作出答复，如对答复仍有异议，三十名以上业主可联名向物业所在街道办事处（乡镇人民政府）提出。

第五十五条【职责移交】物业管理委员会临时履职期间，物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）对能够成立业主大会的，应当及时指导筹备成立；能够选举业主委员会的，应当及时指导选举产生。物业管理委员会应当自业主委员会选举产生之日起停止履行职责，并在7日内与业主委员会办理相关资料及财物移交手续后解散。

第四章 物业服务管理

第五十六条【物业管理形式】业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人管理。

采取自行管理物业方式的，业主委员会应该拟订物业管理方案，由业主大会讨论通过后执行。街道办事处（乡镇人民政府）和社区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，应当由专业人员或专业机构实施。

第五十七条【物业服务人选聘及公告】鼓励业主大会采取招投标的方式选聘物业服务人。县（市、区）物业主管部门应当为物业管理招投标提供指导和服务。

选聘物业服务人前，业主委员会制定的选聘方案中包括拟选物业服务人的信用状况、专业管理人员的配备、物业服务内容和收费标准、物业服务合同期限和选聘方式等内容。选聘方案经业主大会表决通过后，在物业管理区域内公告。

第五十八条【物业服务合同的订立与备案】业主委员会应当与选聘的物业服务人签订物业服务合同。物业服务人应当自物业服务合同签订之日起 10 日内，持物业服务合同报项目所在地的县（市、区）物业主管部门备案。

物业服务合同双方可以约定物业服务履约保证金，用于保证物业服务人依法履行合同和退出物业服务区域时履行移交档案资料、服务用房和设施设备交接义务。物业服务合同双方可以委托物业所在地物业主管部门保管履约保证金。

第五十九条【物业服务人责任】物业服务人提供物业服务，应当遵守下列规定：

- （一）按照物业服务合同的约定提供服务；服务有国家标准的，应当执行相关标准；
- （二）及时向业主、其他物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；
- （三）定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；
- （四）对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用、电动车违规充电等违法违规行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告有关行政执法部门；
- （五）对业主、其他物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主委员会或者物业管理委员会；
- （六）对业主房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项应当书面告知，并对其施工进行监督。对业主违反房屋装饰装修规定、临时管理规约或者管理规约的，应当予以制止，业主拒不改正的，应当报告有关部门依法处理；
- （七）服务中，发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告。
- （八）配合开展消防安全宣传教育，督促业主和物业使用人遵守消防安全管理规定。
- （九）不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息。
- （十）配合街道办事处（乡镇人民政府）、社区和行政执法部门做好物业管理相关工作。

第六十条【社区报到】实行物业项目经理制度，物业项目经理应当在到岗之日起 3 日内到物业项目所在地社区报到，接受监督、指导，参与社区治理工作。

第六十一条【物业服务公示】物业服务人应当在物业管理区域内显著位置如实公示下列信息：

- (一) 营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；
- (二) 物业服务内容和标准、收费标准和方式等；
- (三) 电梯、消防、监控、人防等专项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；
- (四) 上一年度物业服务合同履行及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算；
- (五) 上一年度公共水电费用分摊情况、公共收益收支与专项维修资金使用情况；
- (六) 业主进行房屋装饰装修活动的情况；
- (七) 物业管理区域内车位出租、管理等情况；
- (八) 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，物业服务人应当予以答复。

第六十二条【建立物业档案资料】物业服务人应当建立和保存下列档案和资料：

- (一) 小区共有部分经营管理档案；
- (二) 小区竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，分幢分层平面图，物业区域内道路、地下停车库，地下管网工程竣工图等相关资料；
- (三) 小区监控系统、电梯、水泵、集中供冷供暖、有限空间等物业共有、共用部位和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。

第六十三条【物业服务人的禁止规定】物业服务人应当按照法律法规规定以及合同约定履行物业维护、管理和服务的义务，不得有下列行为：

- (一) 擅自改变物业管理区域内公共建筑、物业服务用房以及其他共用部位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管理区域内道路、绿地、场地等共用部位和共用设施设备开办停车场、设置广告等经营活动；

- (三) 骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金；
- (四) 将全部物业服务内容一并委托或者转交给其他单位及个人；
- (五) 物业服务合同终止前，擅自停止物业管理服务；
- (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，约束业主或变相约束业主指定装修人和限定装修材料等行为；
- (八) 非法限制业主进出物业管理区域及楼栋，骚扰、恐吓、打击报复业主，擅自停水停电等；
- (九) 泄露业主信息；
- (十) 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；
- (十一) 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，按照物业服务合同约定处理，报由县（市、区）物业主管部门核实移交相关部门依法依规处罚，记入物业服务人信用档案。

第六十四条【物业收费标准及调整】物业服务收费应当按照国家和省有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。物业服务人应当按照县级以上人民政府价格监管部门的监管规定实行明码标价。

实行政府指导价的，价格主管部门应当会同物业主管部门制定收费标准，并向社会公布；每三年对收费标准进行评估，根据评估结果调整收费标准。

实行市场调节价的，业主大会与物业服务人根据服务内容、服务标准、服务质量等因素在物业服务合同中约定。不得向业主或物业使用人收取合同中未约定（法律法规规定的除外）费用。

第六十五条【物业服务费的交纳】业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费，不得以未享受或者无需接受相关物业服务，或者以房屋质量问题等非物业服务人过错为由拒交或者少交物业服务费。

第六十六条【依法催收物业服务费】业主未按照约定交纳物业服务费的，未经行政决定或者司法裁决，物业服务人不得实施停水、停电、停气。

物业服务人可以督促其限期交纳；业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会或者物业管理委员会应当督促其交纳，拒不交纳的，物业服务人可以向人民法院起诉；业主拒不执行人民法院生效法律文书的，物业服务人可向人民法院申请强制执行。

第六十七条【老旧小区保障房物业服务费】老旧小区、保障房物业服务费应低于本地商品住宅物业服务费，由相关主管部门制定收费标准。

市、县区人民政府应当建立老旧小区、保障性住房物业服务费补贴机制，制定并落实补贴政策。

第六十八条【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的房屋，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按照合同约定标准的70%收取。

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从建设单位通知办理交付手续截止日期起由业主交纳。

第六十九条【合同期限届满】业主委员会应当在物业服务合同期限届满3个月前组织召开业主大会会议，决定是否续聘原物业服务人。业主大会决定续聘原物业服务人的，应当重新签订物业服务合同。业主大会决定不续聘原物业服务人的，应于业主大会决议后10日内书面告知原物业服务人，同时抄报项目所在街道办事处（乡镇人民政府）和社区。

原物业服务人应于合同终止之日起15日内与业主委员会、新物业服务人进行交接。

物业服务合同期限未满，合同任何一方要求解除物业服务合同的，应提前3个月书面告知另一方，同时告知所在地街道办事处（乡镇人民政府）、社区和物业主管部门。

第七十条【物业交接】物业服务人退出物业管理区域的，应当撤出物业服务人员，并向业主委员会、新物业服务人移交下列资料和财物：

- （一）利用物业共用设施、共用场地等收益的收支情况明细账目和公共收益的结余；
- （二）物业管理用房和属于业主共同所有的其他财物；
- （三）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，分幢分层平面图，物业区域内道路、地下停车库，地下管网工程竣工图等相关资料；
- （四）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；
- （五）电梯等特种设备的台帐清单和详细安全技术资料；

- (六) 供水、供电、供气、供暖、通信、有线电视等准许使用文件；
- (七) 业主名册和业主水、电表抄见数；
- (八) 预收（代收）的物业服务费、装修保证金（垃圾清运费）、能耗费等相关费用；
- (九) 物业管理商业用房的出租合同以及利用属业主所有的共用部位经营的相关资料；
- (十) 实行酬金制的，应当移交管理期间的财务资料。
- (十一) 法律、法规规定的其他事项。

物业服务人退出物业管理区域时，不得损坏、隐匿、销毁物业资料和财物。

第七十一条【应急物业服务】本市建立应急物业服务机制。物业管理区域突发失管状态时，街道办事处（乡镇人民政府）、社区应当组织业主委员会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事项的应急服务。应急物业服务期限不超过6个月，服务费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处（乡镇人民政府）和社区应当组织业主共同决定选聘新的物业服务人，协调新的物业服务人和应急物业服务人做好交接。

第五章 物业的使用和维护

第一节 物业使用与维护

第七十二条【物业使用禁止规定】物业管理区域内不得从事下列行为：

- (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；
- (二) 违法搭建建筑物、构筑物；
- (三) 擅自改变物业使用性质；
- (四) 破坏或擅自改变房屋外观；
- (五) 擅自改建、占用物业共用部分；
- (六) 损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；
- (七) 损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施和器材，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道、消防场地，禁止在疏散通道、安全出口、楼梯间停放电动车和给电动车充电；
- (八) 违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品；
- (九) 擅自改造、拆除、封填人民防空工程；

- (十) 高空抛物、任意倾倒垃圾、排放污水或者露天焚烧杂物；
- (十一) 使用地锁、石墩、栅栏等障碍物，长期占用公共空间停放车辆；
- (十二) 制造超过规定标准的社会生活噪声、振动；
- (十三) 侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施；
- (十四) 擅自摆摊设点、占道经营；
- (十五) 擅自在建（构）筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；
- (十六) 违反规定饲养动物；
- (十七) 违反规定出租房屋；
- (十八) 法律法规以及管理规约禁止的其他行为。

物业服务人发现业主或者物业使用人有违反前款规定的行为，应当及时予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当在 24 小时内报告有关主管部门和业主委员会。

第七十三条【日常巡查和养护】物业服务人应当根据物业服务合同的约定，履行物业维修养护义务。

物业服务人应当对物业管理区域内的电梯、消防设施、外墙及墙面等易于发生安全风险的设备设施和部位加强日常巡查和定期养护；发现有安全风险隐患的，及时设置安全警示标志，采取措施排除隐患。

第七十四条【专业设施设备管理责任】新开发建设项目，建设单位可以接受水、电、气、热以及通讯等专业设施设备专业经营单位委托，按照国家技术标准和专业技术规范建设物业管理区域内业主专有部分以外的水、电、气、热以及通讯等专业设施设备，经验收合格，将专业设施设备及工程图纸等资料交由专业经营单位承担维修、养护和更新改造责任。

已入住项目，物业管理区域内专有部分以外的水、电、气、热以及通讯等专业设施设备发生故障、不能正常使用的，物业服务人应当立即报告相关专业经营单位；专业经营单位应当及时采取措施，排除故障。

专业经营单位对专业设施设备进行维修、养护和更新改造，进入物业管理区域的，业主、其他物业使用人和物业服务人应当给予配合，不得以任何方式干扰、阻挠、妨碍其正常作业。

第七十五条【业主维修义务】 物业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。业主不履行维修养护义务的，可以由物业服务人报经业主委员会同意或者按照临时管理规约、管理规约的约定，代为维修养护或者采取应急防范措施，费用由业主承担。

第七十六条【停车位使用】 物业管理区域内，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。

在规划用于停放汽车的车位之外，占用业主共有道路或者其他场地增设的车位，车位产权归全体业主所有，其设置、管理、收费等事项由业主大会决定或者业主共同决定；车位收益主要用于全小区重大设施设备及共用部位维修、更新及改造，也可以按照业主大会的决定使用。车辆停放费的收费标准应在物业管理区域内公示。

物业管理区域内停放机动车辆，不得占用消防通道，不得妨碍行人和其他机动车辆的正常通行。建设单位或物业服务人应当将车位、车库的使用情况按月予以公示。

第七十七条【停车位管理】 建设单位将所有的机动车停车位向业主、物业使用人出售、出租的，其出售、出租价格应当在商品房买卖合同和前期物业服务合同中予以约定，业主大会成立前，出售、出租价格不得擅自调整。

占用全体业主共用部分的车辆停放、管理和收费等事项，由业主大会决定。业主大会应当制定车辆管理规定，业主、物业使用人应当按照规定停放车辆，不得影响道路通行或占用消防通道、消防场地；不得擅自占用他人专用（有）车位。业主大会决定收取车辆停放费用的，其收益扣除物业管理车辆服务成本后属于业主共有。

车主对车辆有保管要求的，由车主和物业服务人另行签订保管合同。

第七十八条【人防工程使用】 物业管理区域内未交纳人防易地建设费配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。人民防空工程设施平时用作停车位的，经人民防空主管部门同意后，可以以出租方式向全体业主开放，每次租赁期限不得超过5年，日常管理由人民防空主管部门优先委托物业服务人。建设单位不得将停车位出售或者以专用车位形式出租。

建设单位或者其他投资人在物业管理区域内投资建设的人民防空工程，其用作停车位所收取的租金应当优先提取一部分用于该人民防空工程的维护和管理。

人民防空工程停车使用管理办法由人民防空主管部门负责制定。

第七十九条【装饰装修管理】业主、其他物业使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，并与物业服务人签订装饰装修服务协议。未签订协议的，物业服务人可以按照管理规约的规定，禁止装饰装修施工人员、材料进入物业管理区域。

物业服务人应当加强对装饰装修活动的巡查、监督。业主或者其他物业使用人未提前告知或者违反相关规定及装饰装修服务协议的，物业服务人应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当在24小时内报告有关部门。

业主、物业使用人或者装饰装修施工人员在物业服务人进行装饰装修活动巡查时，应当予以配合。

任何单位和个人对住宅室内装饰装修中出现的影响公共利益的质量事故、质量缺陷以及其他影响周围住户正常生活的行为，都有权检举、控告、投诉。

第八十条【垃圾分类义务】业主、其他物业使用人是生活垃圾分类投放的责任主体，应当按照规定分类投放生活垃圾。物业服务人是生活垃圾分类的管理责任人，指导、监督业主和其他物业使用人进行生活垃圾分类。

第八十一条【高空抛物管控】业主或者物业使用人对其所有或者使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物等可能影响公共安全的物品和设施承担安全管理责任；物业服务人应当对物业区域加强安全巡查以及发现安全隐患通知业主并报告业委会；规定物业管理区域禁止高空抛物行为，经业主共同决定，物业服务人可以在不侵犯他人隐私的前提下采取适当的技术措施对于高空抛物行为采集相应证据。

第二节 物业保修金

第八十二条【物业质量保修金】在新建物业承接查验前，建设单位应当根据规划核准的当期项目总建筑面积，按标准足额向市物业主管部门指定的专用帐户交存物业质量保修金，可以现金方式交存，也可以银行保函方式交存，也可提供所在地住建部门认可的工程质量责任保险保单，取得质量保修金交存证明。

第八十三条【物业质量保修金作用与期限】物业质量保修金用作保修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。物业保修金不得纳入房屋建设成本。

物业保修金交存期限为五年。保修期内出现物业质量问题，保修金交存期满仍未修复的，保修金交存期顺延至修复完成。

第八十四条【物业质量保修金的使用和管理】物业保修期内，建设单位不履行保修义务的，业主、业主委员会或者其委托的物业服务人可以向物业主管部门提出物业保修金使用申请。需要委托建筑工程质量检测机构鉴定的，鉴定费用由责任人承担。

物业主管部门应当在保修金动用后三个工作日内书面通知建设单位。建设单位应当在收到书面通知之日起十五日内足额补存。

建设单位对维修责任承担有异议的，可以在前款规定的期限内依法申请仲裁或者提起诉讼，由责任人在相关法律文书生效之日起十五日内补存物业保修金。逾期不申请仲裁或者不起诉的，视为其认可承担维修责任。

第三节 专项维修资金

第八十五条【专项维修资金归集与转让】物业买受人应当遵守国家有关住宅专项维修资金制度，按照规定足额交纳住宅专项维修资金。业主在办理房屋入住手续时，应当提供陕西省住宅专项维修资金专用收据，未提供专用收据的，建设单位不得将房屋交付使用；不动产登记机构在办理房屋权属登记时，申请人应提交专项维修资金的交款凭证，不动产登记机构负责查验，未提供专项维修资金交存凭证的，不动产登记机关不予受理其权属登记。

业主申请不动产转移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专项维修资金的相关凭证。业主转让物业，办理转移登记后，转让物业的专项维修资金余额随物业一并转让，业主无权要求返还；因征收或者其他原因造成物业灭失的，专项维修资金余额归业主所有。

专项维修资金增值收益实行分账管理，设立住宅小区应急解危资金，用于已缴存专项维修资金住宅小区内房屋共用部分和共用设施设备维修、更新和改造。

第八十六条【建立专项维修资金】物业管理区域内的业主，应当在办理不动产登记前，缴存住宅专项维修资金。

已竣工验收并达到交付条件，已售出但尚未交付业主以及属于建设单位所有的物业，建设单位在办理该物业项目不动产首次登记前，应当将住宅专项维修资金交存至住宅专项

维修资金专户。建设单位已交存住宅专项维修资金的，可以在物业售出或者交付时向业主收取，并出具住宅专项维修资金专用票据。

第八十七条【专项维修资金补足】住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照规定以及业主大会的决定，续筹专项维修资金。

业主在办理不动产转移登记前，应当按照届时适用的商品房标准补足住宅专项维修资金；因继承、赠予、执行生效法律文书而发生产权人变更的，继承人、受赠人、受偿人应当按照届时适用的商品房标准补足住宅专项维修资金。

第八十八条【专项维修资金的管理与监督】业主大会成立前，住宅专项维修资金由物业主管部门代为管理。业主大会成立后，业主大会可以决定自行管理专项维修资金，或者委托物业所在地物业主管部门代管。

业主大会决定自行管理的，应当建立专项维修资金管理制度，设立专项维修资金专用账户，代管部门应当将该物业管理区域内业主交存的住宅专项维修资金账面余额划转至业主大会在商业银行开立的住宅专项维修资金账户，并将有关账目等移交业主委员会。开户银行应当与物业主管部门签订监督协议。

街道办事处（乡镇人民政府）应当监督、指导专项维修资金的使用管理。物业所在地物业主管部门应当对业主大会开立的住宅专项维修资金账户及资金使用进行监督。

第八十九条【专项维修资金使用】专项维修资金专项用于物业共用部位、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，由业主大会根据物业专项维修资金管理的相关规定决定使用。

物业共同共有部分的维修、更新、改造需要使用物业专项维修资金的，应当符合法律规定的业主人数比例和业主所持投票权数比例。支出的资金由物业管理区域全体业主按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例共同承担。

物业部分共有部分的维修、更新、改造需要使用物业专项维修资金的，应当经该部分共有物业总建筑面积三分之二以上的业主且占该部分共有物业总人数三分之二以上的业主同意，但不得与业主大会对物业共同共有部分作出的决定相抵触。支出的资金由该共有部分业主按照各自拥有的物业专有部分建筑面积比例共同承担。

第九十条【维修费用分摊】 维修、更新和改造共有共用的区域、部位或者设施设备，需要使用专项维修资金的，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共用区域、部位或者设施设备的维修、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）售后公房之间共有共用区域、部位或者设施设备的维修、更新和改造费用，由相关业主和售房单位按照所交存专项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共用区域、部位或者设施设备的维修、更新和改造费用，先按照建筑面积比例分摊到各相关物业，再按照本条第（一）项、第（二）项的规定比例分摊。

物业共有共用的区域、部位或者设施设备需要维修、更新和改造，但没有专项维修资金的，维修、更新和改造费用按照本条前款的规定由业主共同分摊。

第九十一条【应急维修处理】 物业质量保修期满后，发生紧急情况危及房屋使用和人身财产安全的，物业服务人应当立即采取应急处理措施，同时报业主大会或者业主委员会依法向县（市、区）物业主管部门提出住宅专项维修资金使用申请。

县（市、区）物业主管部门应建立紧急维修事项清单，符合清单内容的，业主委员会可直接申请使用维修资金，尚未产生业主委员会的，由街道组织代为维修，并从维修资金中列支相关费用。

物业管理区域出现下列紧急情形时，物业服务人立即采取应急处置措施，保障安全：

（一）电梯故障危及人身安全或者严重影响业主日常生活，经特种设备检验检测机构、其他有资质的电梯专业检测机构或者电梯制造单位出具安全评估意见认定或者整改通知书的；

（二）消防系统中涉及的设施设备存在安全隐患或者发生故障，经消防救援机构出具整改通知书的；

（三）房屋发生严重沉降、倾斜、开裂，严重危及房屋安全，经有资质的专业检测机构出具证明的；

（四）房屋外墙存在脱落、剥落等安全隐患，经有资质的专业检测机构核实并认定的；

(五) 屋顶、屋面、外墙发生渗漏，或者地下室发生积水，严重影响房屋正常使用和安全，经有资质的专业检测机构核实并认定的；

(六) 二次供水、排水、排污系统中涉及的设施设备发生故障，影响使用，经专业机构核实并认定的，但由专业经营单位负责维修、养护的除外；

(七) 其他危及房屋安全、人身财产安全以及严重影响业主日常生活的紧急情况，经专业机构核实并认定的。

发生前款应急维修情形的，物业管理人应当及时报告业主委员会（物业管理委员会）和街道办事处，并及时进行应急维修。应急维修工程竣工验收后，应当将使用住宅专项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。

第九十二条【资金管理】在保证住宅专项维修资金正常使用的前提下，可以按照国家有关规定将住宅专项维修资金用于购买国债。住宅专项维修资金收益部分可用于管理单位人员培训、教育支出，可统筹安排用于小区重大安全事故、疫情等紧急处理。探索维修资金购买电梯安全责任保险。

第六章 监督管理

第九十三条【主管部门监管】市人民政府住房和城乡建设部门是物业服务管理的主管部门，负责对全市物业管理活动监督管理，主要履行下列职责：

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

(二) 负责对各县（市、区）物业服务管理工作的行业指导；

(三) 负责建立全市物业服务质量和物业服务企业信用考核体系，建立物业服务管理综合平台，建立物业服务企业目录库和物业管理专家库，开展物业服务企业信用考评；

(四) 负责物业服务企业的动态管理，履行对物业服务企业的检查考评工作；负责物业业示范小区的考评工作，指导开展物业服务管理项目创优达标；

(五) 负责办理新建住宅交付使用备案手续；

(六) 负责住宅专项维修资金筹集、使用和管理的监督指导工作；

(七) 负责对物业从业人员和相关人员开展培训；

(八) 负责指导和监督物业管理招投标和物业承接查验；

(九) 负责协调处理物业管理重大投诉案件；

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

(十一) 法律、法规规定的其他职责。

第九十四条【具体部门监管】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管理活动的监督管理，主要履行下列职责：

(一) 负责中、省、市、县区物业服务管理相关政策的宣传贯彻落实；

(二) 指导街道办事处(乡镇人民政府)、社区履行物业服务管理监管职责；

(三) 指导和监督物业管理招投标活动；

(四) 承担前期物业服务合同、临时管理规约、物业服务合同、承接查验、业主委员会备案工作和划分物业服务区域工作；

(五) 负责受理处理辖区物业纠纷矛盾和物业信访投诉案件；

(六) 承担住宅专项维修资金筹集、使用和管理的工作；

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

(八) 定期培训街办、社区物业管理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活动的安全生产管理；

(十) 法律、法规规定的其他职责。

第九十五条【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，做好下列工作：

(一) 组织部门负责指导监督社区党组织、业委会党组织、物业公司党组织的建设，落实党建引领物业管理机制；

(二) 政法部门负责将小区综合管理纳入城乡社区治理；

(三) 发改部门负责中省关于物业价格改革的贯彻落实，严格按照有关法律法规规定合理制定前期物业收费标准，对属于政府指导价物业收费政策的价格咨询、解释方面的事务；

(四) 财政部门负责落实物业服务管理的政策性补助和考评奖励资金。

(五) 民政部门负责社区的设立和组建，负责社区慈善救助、养老服务等社会工作，并协调处理相关事务。

(六) 市场监管部门负责电梯等特种设备安全、中央空调等公共设施设备质量的监管；负责收费公示、价格违法行为的查处工作。

(七) 公安部门负责监管监控安防，协调处理小区治安、养犬等方面的事务。

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

(九) 生态环境部门负责违法排放废水、废气、物业管理区域及周边建设项目涉及环保投诉的查处；

(十) 城管执法部门负责小区内违法建设、违规装修的查处；

(十一) 应急管理部门负责消防和应急救援工作，负责小区重大安全隐患的督办工作；

(十二) 卫生健康部门负责突发公共卫生事件的预防和应对处置；

(十三) 司法部门负责物业服务管理纠纷人民调解委员会的业务指导和人员培训，指导街道、社区建立健全人民调解组织和工作机制；

(十四) 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。

县级以上人民政府应当建立统一的物业投诉受理、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管理云服务信息平台。

第九十六条【街办职责】街道办事处（乡镇人民政府）主要履行下列职责：

(一) 负责中、省、市、县区物业服务管理相关政策的宣传贯彻落实；

(二) 承担辖区内物业服务管理工作的主体责任；组织、指导、监督物业活动各方依法依规开展物业活动；

(三) 具体负责辖区内业主委员会、物业服务企业的党建工作；

(四) 负责辖区内业主、业主委员会和物业服务企业在物业活动中信访投诉和矛盾纠纷的协调处理；

(五) 负责组织辖区内住宅小区业主大会筹备、召开和选举业主委员会工作，负责组织监督业主委员会的改选、换届工作；

(六) 负责建立物业服务管理联席会议制度，协调解决跨部门、跨领域的物业管理问

题；

(七) 法律、法规规定的其他职责。

街道办事处(乡镇人民政府)应当根据需要,指定专职人员,负责指导和监督物业管理活动。

第九十七条【社区职责】社区主要履行下列职责:

(一) 负责中、省、市、县区物业服务管理相关政策的宣传贯彻落实;负责城镇化过程中农民转市民理念、思想等宣传教育;受街道办事处委托,负责具体落实相关物业服务管理职责。

(二) 负责建立社区物业服务企业考评制度,组织对物业服务企业服务质量的日常检查考评,出具年度考评意见。

(三) 负责成立物业服务管理委员会,定期召开社区、业主委员会、物业服务企业专题会议,及时解决小区服务管理中存在的问题。

(四) 具体负责组织落实辖区内住宅小区成立业主大会,选举业主委员会工作;具体负责组织监督指导业主委员会改选、换届和新、老业主委员会交接工作;监督业主大会、业主委员会依法履职,监督物业服务企业依法履约。

(五) 具体负责受理处理物业活动中日常性的信访投诉,调处各类物业矛盾纠纷。

(六) 配合职能部门在物业区域开展行政执法和监督检查。

(七) 参与物业服务区域划分工作;参与新建小区的物业交接查验工作。

(八) 负责“无物业”小区和老旧小区的托管,负责对物业服务企业“弃管”物业小区的临时托管;对未成立业主大会或业委会到期未换届的,由社区代行业主大会和业委会相关职责。

第九十八条【信用体系建设】市物业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。

各县(市、区)物业主管部门负责组织本辖区物业服务企业信用信息的采集、确认、记分、上报和日常管理工作。指导、推动辖区街道办事处(乡镇人民政府)、社区居委会、业主委员会做好物业服务企业信用信息的采集工作。

安康市物业管理协会应当加强行业自律，促进物业服务企业增强诚信意识。协助物业管理行政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，公布全市物业服务企业信用综合评价结果，依据评价结果出具物业服务企业信用等级证明材料。

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。

第九十九条【考核奖惩】市和县（市、区）人民政府（管委会）应当应当将物业管理工作纳入绩效考评体系进行考核，建立和完善物业服务考核机制，落实考核奖励资金，定期开展物业服务质量监督考核。

物业主管部门将有以下情形之一的物业服务人，直接纳入住建领域诚信“黑名单”：

- （一）经行政机关确认因物业服务企业主要责任发生重大安全事故或重大责任事故的；
- （二）因物业服务企业责任引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的；
- （三）拒不参加或者逾期未参加企业信用评价的。
- （四）经物业主管部门认定的其他严重不良行为。

第一百条【投诉举报】任何单位和个人对违反本条例规定的行为，可以向市、县（市、区）物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）以及其他相关部门投诉、举报，相关单位应当及时调查核实，并依法处理。

市、县（市、区）物业主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）应当畅通投诉举报渠道，向社会公布投诉举报方式、处理流程和时限，并及时将处理结果告知投诉举报人。

探索实行物业管理社会监督员制度，选聘社会监督员，参与物业管理工作全过程监督。

第七章 法律责任

第一百零一条【建设单位相关法律责任】建设单位违反本条例规定，按照下列规定给予处罚：

- （一）违反本条例第十六条规定，建设单位指定或变相指定前期物业服务人，或未通过招投标方式选聘前期物业服务人，或者未经批准，擅自采用协议方式选聘前期物业

服务人的，由物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处 2 万元以上 10 万元以下罚款；

（二）违反本条例第二十三条规定，未向前期物业服务人移交有关资料的，由物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处 2 万元以上 10 万元以下罚款；

（三）违反本条例第三十三条第三款规定，未按时交存首次业主大会筹备经费的，由物业主管部门责令限期交存；逾期不交存的，处 1 万元以上 5 万元以下罚款；

（四）违反本条例第七十六条规定，不将机动车停车位优先提供给本物业管理区域内业主、使用人使用的，由物业主管部门责令限期改正；拒不改正的，处 1 万元以上 10 万元以下的罚款；

（五）违反本条例第七十八条规定，未经批准擅自将人民防空工程停车位出售或者以专用车位形式出租的，由人民防空主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对个人处 1 千元以上 3 千元以下罚款，对单位处 1 万元以上 3 万元以下罚款；造成损失的，应当依法赔偿损失。

第一百零二条【业主大会、业主委员会、物业管理委员会法律责任】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、法规及本条例规定的，物业主管部门或者所在街道办事处（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。

第一百零三条【物业服务人相关法律责任】物业服务人违反本条例规定，由物业主管部门按照下列规定给予处罚：

（一）违反本条例第十六条规定，与建设单位有利害关系的物业服务人参与前期物业服务管理的，由物业主管部门责令限期退出；逾期不退出的，处 2 万元以上 10 万元以下罚款；

（二）违反本条例第五十七条规定，未在物业管理区域内显著位置公示相关信息或者公示的相关信息失实的，责令限期改正；逾期不改正的，处 5 千元以上 1 万元以下罚款；

（三）违反本条例第二十四条、第六十九条第二款、第七十条规定，退出物业管理区域时拒不履行交接义务，或者损坏、隐匿、销毁物业资料和财物的，责令立即改正，逾期不改正的，处 1 万元以上 10 万元以下罚款；

（四）违反本条例第五十九条第一款（四）（五）项、第七十二条第二款、第七十九条第二款的规定，发现物业管理区域内有违法行为不予劝阻、制止，或者不及时报告的，处5百元以上5千元以下罚款。

（五）违反本条例第九十九条第二款规定，被纳入住建领域诚信“黑名单”相关单位可以解除与其签订的物业服务合同；被解除合同的物业服务人三年内不得参加本市物业服务投标。

第一百零四条【前期物业承接查验法律责任】违反本条例第二十三条、第二十四条规定，建设单位、物业服务人未进行新建物业承接查验，并签订物业承接查验协议的，由物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处2万元以上10万元以下罚款。

建设单位、物业服务人在新建物业承接查验过程中恶意串通、弄虚作假，侵害业主利益的，由物业主管部门处5万元以上20万元以下罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第一百零五条【未按规定备案法律责任】违反本条例第十五条、第十九条、第二十三条第二款、第五十八条规定，建设单位、物业服务人未按时将相关资料报送备案的，由物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处5千元以上1万元以下罚款。

第一百零六条【擅自挪用、侵占物业共有部分经营收益法律责任】违反本条例第四十二条（五）项、第四十九条第一款规定，擅自挪用、侵占物业共有部分经营收益的，由物业主管部门责令限期改正，给予警告，并对个人处1千元以上1万元以下罚款，对单位处5万元以上20万元以下罚款；

第一百零七条【业主与物业使用人相关法律责任】违反本条例第七十二条规定，按照下列规定给予处罚：

（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的，由物业主管部门责令限期改正，处5万元以上10万元以下罚款；

（二）违法搭建建筑物、构筑物的，由城市管理主管部门责令停止建设；尚可采取改正措施消除影响的，责令限期改正，无法采取改正措施消除影响的，限期拆除，不能拆除的，没收实物或者违法所得，可以并处违法建设造价百分之十以下罚款；

(三) 擅自改变物业使用性质的，由城市管理主管部门责令限期改正，恢复原状；逾期不改正、恢复原状的，处1万元以上5万元以下罚款；

(四) 破坏或擅自改变房屋外观的，由城市管理主管部门责令限期改正、恢复原状；逾期不改正、恢复原状的，处1千元以上1万元以下罚款；情节严重的，处1万元以上10万元以下罚款；

(五) 损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施和器材，由消防救援机构责令立即改正，对个人处警告或者500元以下罚款，对单位处5千元以上5万元以下罚款；

(六) 占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道、消防场地的，由消防救援机构责令立即改正，对个人处警告或者500元以下罚款，对单位处5千元以上5万元以下罚款，拒不改正的，可以强制执行，所需费用由违法行为人承担；违规在疏散通道、安全出口、楼梯间停放电动车或者给电动车充电的，责令改正，拒不改正的，处500元以下罚款；

(七) 违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，由公安机关依法查处；

(八) 擅自改变主体结构、拆除人民防空工程，封填人民防空工程后不补建或未按规定缴纳人民防空工程补偿费的，由人民防空主管部门责令限期改正，对个人处5千元以下的罚款，对单位处1万元以上5万元以下的罚款；造成损失的，应当依法赔偿损失；

(九) 高空抛物、任意倾倒、抛撒或者堆放生活垃圾的，由城市管理主管部门责令改正，对个人处200元以下的罚款，对单位处5千以上5万以下的罚款；露天焚烧杂物产生烟尘污染的物质的，由城市管理主管部门责令改正，并可以处500元以上2千元以下的罚款。高空抛物造成人身伤亡或重大财物损失的，涉及犯罪的追究相应的刑事责任；

(十) 使用地锁、石墩、栅栏等障碍物，长期占用公共空间停放车辆的，由城市管理主管部门责令改正，处20元以上200元以下的罚款；

(十一) 制造超过规定标准的社会生活噪声、振动，严重干扰他人正常生活的，由公安机关处警告，并处200元以上500元以下罚款；

(十二) 侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施、市政公用设施和环卫设施的，由城市管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处500元以上2千元以下罚款；

（十三）擅自摆摊设点、占道经营的，由城市管理主管部门责令改正；拒不改正的，可扣押物品，处1百元以上5百元以下罚款；

（十四）饲养动物干扰他人正常生活的，由公安机关给予警告；拒不改正的，或者放任动物恐吓他人的，处2百元以上5百元以下罚款；

（十五）违反治安管理规定出租房屋的，由公安机关依法查处。

第一百零八条【专业经营单位拒不承担维修、养护和管理法律责任】专业经营单位违反本条例第七十四条规定，拒不承担维修、养护和管理等责任的，由市、县（区）人民政府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。

第一百零九条【监管部门法律责任】物业主管部门、其它参与物业监管的行政部门的工作人员不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处，或利用职务上的便利，收受他人财物或者谋取不正当利益，尚不构成犯罪的，由相关机关依法给予行政处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百一十条【援引规定】违反本条例规定的其他行为，法律、法规已有法律责任规定的，适用其规定。

第八章 附则

第一百一十一条【实施日期】本条例自 年 月 日起施行。