延安市物业服务管理条例

（2021年5月25日延安市第五届人民代表大会常务委员会第三十五次会议通过 2021年7月28日陕西省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议批准）

目 录

第一章 总 则

第二章 前期物业服务管理

第三章 业主和业主组织

第四章 物业服务管理

第五章 物业的使用和维护

第六章 维修资金的使用和管理

第七章 法律责任

第八章 附 则

第一章  总 则

1. 为了规范物业服务管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，改善人民群众生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《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 本条例适用于本市行政区域内的物业服务管理及其监督管理活动。

本条例所称物业服务管理，是指业主选聘的物业服务人按照物业服务合同约定，在物业服务区域内为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等服务的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 本市将物业服务管理纳入社区治理体系和现代服务业发展规划，坚持党的领导、政府主导、社区协管、业主自治、各方参与、协商共建、科技支撑的工作原则，推进物业服务规范化、科学化与市场化。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当建立物业服务管理协作机制，制定物业服务管理政策，统筹推进物业服务管理工作。建立健全社区党组织领导下的居民委员会、村民委员会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人等共同参与的议事协调机制，维护业主和物业服务人的合法权益。鼓励依靠科技提高物业服务管理水平，满足业主对改善生活和工作环境的需求。

第五条 街道办事处或者乡（镇）人民政府以及其他承担政府基层管理职能的机构履行下列职责：

（一）组织、指导和协调本辖区内各物业服务区域业主大会的成立、业主委员会的选举和换届、物业管理委员会的组建，并办理相关备案手续；

（二）指导和监督业主大会、业主委员会和物业管理委员会依法履行职责；

（三）协调和监督老旧小区物业服务管理以及物业服务管理与社区建设之间的关系；

（四）参加物业承接查验，指导、监督本辖区内物业服务管理项目的移交和接管；

（五）指导、协调物业服务人依法履行义务，调处物业服务管理纠纷；

（六）统筹协调、监督管理辖区内物业服务管理活动。

社区组织、居民委员会或者村民委员会在街道办事处或者乡（镇）人民政府及其他承担政府基层管理职能的机构、组织的指导下，做好与业主自治和物业服务管理相关工作。

第六条 市、县（市、区）物业主管部门负责本行政区域内物业服务管理活动的监督管理工作。

发展和改革、卫生健康、公安、民政、自然资源、生态环境、应急管理、市场监督管理、城市管理执法、人民防空等相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。

第七条 市、县（市、区）物业主管部门应当完善物业服务信用分级分类监管体系，按照不同的信用状况对物业服务人实行分级分类和差异化监管，强化信用信息在前期物业服务招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等事项的应用。

市、县（市、区）物业主管部门应当加强与相关部门联动，及时共享本辖区内物业服务企业的信用信息。

鼓励业主大会、业主委员会或者物业管理委员会根据物业服务信用分级分类情况选聘物业服务人。

第八条 物业服务行业协会应当依法制定和组织实施自律性规范，强化行业自律管理，调解行业纠纷，促进诚信经营，维护物业服务人合法权益，提高物业服务水平。

第九条 任何单位和个人对违反物业服务管理法律法规的行为，都有权向物业主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府或者其他有关部门投诉举报，有关单位应当依法处理。

第二章 前期物业服务管理

第十条 建设单位销售房屋前，应当依法通过招标方式选聘前期物业服务人，签订前期物业服务合同。

符合下列条件之一的，经县（市、区）物业主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务人：

（一）物业服务区域房屋建筑面积小于三万平方米的；

（二）在建设单位向社会公开发布选聘物业服务人信息后，投标人数少于三人的。

第十一条 建设单位与物业服务人签订前期物业服务合同时，应当依法对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，并在签订房屋买卖合同时，向房屋买受人明示前期物业服务合同。

第十二条 建设单位应当在房屋销售时，向房屋买受人明示依法制定的临时管理规约，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。

第十三条 建设单位应当在物业交付使用十五日前，与选聘的物业服务人完成物业共有部位、共用设施设备的承接查验。

建设单位和物业服务人办理物业承接手续时，应当在县（市、区）物业主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府的监督下，共同对物业服务区域的共有部分、共用设施设备进行承接查验，确认现场查验结果，形成查验记录，签订物业承接查验协议，并向业主公开查验的结果。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，建设单位应当及时处理并组织物业服务人复验。复验仍与竣工验收资料不符的，不得承接。

承接查验协议应当依法对物业承接查验的基本情况、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。对于承接查验发现的问题，建设单位应当在三十日内予以整改，或者委托前期物业服务人整改。

承接查验费用的承担由前期物业服务合同约定，没有约定或者约定不明确的，由建设单位承担。

第十四条 在办理承接查验手续时，建设单位应当向前期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、管线、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质量保修文件和使用说明文件；

（四）业主名册；

（五）物业服务区域划分相关文件；

（六）建设单位与公用事业专营单位签订的供水、供电、供暖、供气协议；

（七）物业服务所必需的其他资料。

物业已投入使用，上述资料未移交的，应当移交；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，将上述资料向所在地县（市、区）物业主管部门备案。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时将上述资料及时移交业主委员会或者物业管理委员会。

第十五条 有下列情形之一的，建设单位应当依法重新选聘前期物业服务人：

（一）前期物业服务人擅自退出的；

（二）前期物业服务人被吊销企业证照的；

（三）前期物业服务人进入破产、清算程序的；

（四）前期物业服务不符合约定，建设单位要求限期整改，拒不整改或者达不到整改要求，建设单位依法提前解除合同的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

建设单位重新选聘前期物业服务人的，应当按照本条例第十条的规定执行。

1. 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费，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费，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。

第三章 业主和业主组织

第十七条 房屋所有权人为业主。

本条例所称业主还包括：

（一）尚未登记取得所有权，但是基于买卖、赠与、拆迁补偿等旨在转移所有权的行为并已经合法占有建筑物专有部分的单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（三）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

（四）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（五）其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

第十八条 业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利；对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利，并承担相应的义务，不得以放弃权利为由不履行义务。

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。

房屋的租用人、借用人等物业使用人可以根据业主的授权行使相关权利并承担相应义务。物业使用人违反物业服务管理相关法律、法规、管理规约规定的，有关业主应当承担相应责任。

第十九条 一个物业服务区域成立一个业主大会，业主大会由物业服务区域内全体业主组成。

物业服务区域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。

第二十条 物业服务区域内符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会：

（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，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。

第二十一条 物业服务区域符合本条例第二十条规定的，建设单位应当在三十日内书面告知县（市、区）物业主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府，并在物业服务区域内公告。建设单位应当同时依法报送筹备首次业主大会会议所需资料。

街道办事处或者乡（镇）人民政府应当依法组织成立业主大会筹备组。县（市、区）物业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依法向街道办事处或者乡（镇）人民政府提出成立业主大会的申请。街道办事处或者乡（镇）人民政府应当依法核实，符合条件的，组织成立业主大会筹备组，也可以根据物业服务区域实际情况主动组织成立业主大会筹备组。

建设单位未按照规定报告情况的，街道办事处或者乡（镇）人民政府可以依法向不动产登记机构查询业主姓名和房屋建筑面积。

第二十二条 业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表和街道办事处或者乡（镇）人民政府、物业主管部门、社区党组织、居民委员会或者村民委员会的代表组成。筹备组人数应当为单数，其中业主代表人数所占比例应当不少于筹备组总人数的二分之一。

业主大会筹备组组长由街道办事处或者乡（镇）人民政府工作人员担任。业主代表由业主推选产生，业主推选不能达成共同意见的，可以由社区党组织推荐产生。

业主大会筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业服务区域内公示。

第二十三条 业主大会筹备组应当依法履行下列职责：

（一）确定召开首次业主大会会议的时间、地点、形式和内容；

（二）拟定管理规约草案和[业主大会议事规则草案；](https://baike.baidu.com/item/ä¸ä¸)

（三）确认业主身份和专有部分面积，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；

（四）拟定业主委员会选举办法；

（五）提出业主委员会成员候选人名单；

（六）承担召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款规定的业主大会议事规则草案，应当包括业主大会的议事方式、表决程序及业主委员会的组成、任期、罢免等事项，并不得违反法律、法规的规定。

筹备组成员对筹备工作意见不一致的，由筹备组组长作出决定。筹备组发布的通知或者公告，应当加盖街道办事处或者乡（镇）人民政府公章。

业主大会筹备组应当在首次业主大会会议召开的十五日前将第一款规定的内容在物业服务区域内公示。业主对公示内容有异议的，业主大会筹备组应当在首次业主大会会议召开之前研究处理并作出答复。

第二十四条 业主大会筹备组所需经费根据物业服务区域规模、业主人数和建筑面积等因素确定，由建设单位先行垫付。建设单位应当将筹备经费交存至物业服务区域所在地街道办事处、乡（镇）人民政府指定的银行账户，供业主大会筹备组使用。

无法确定建设单位的老旧住宅小区，首次业主大会的筹备经费由街道办事处或者乡（镇）人民政府垫付，无公共收益或者公共收益不足的，由全体业主共同承担。

业主大会筹备组应当制定筹备经费使用办法，并将筹备经费的使用情况予以公示。

第二十五条 业主大会筹备组应当自成立之日起九十日内，组织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。

业主大会筹备组履行职责的期限，到首次业主大会会议选举产生业主委员会之日终止。

第二十六条 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）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。

第二十七条 管理规约应当依法对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项作出约定。管理规约对全体业主及其他物业使用人、物业服务人具有约束力。

业主大会议事规则应当对业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组建和成员任期等事项作出约定。

管理规约和业主大会议事规则应当弘扬社会主义核心价值观，不得违反法律、法规，不得损害国家利益和社会公共利益，不得违背公序良俗，不得含有对部分业主显失公平的内容。

第二十八条 业主大会会议可以采用现场讨论、书面征求意见以及网络讨论和投票的形式召开。

业主大会会议采用现场讨论形式的，业主可以自行参加，也可以书面委托代理人参加，但应当出具书面委托书，并载明委托事项；采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送交业主，无法送达的，应当在物业服务区域内公告，业主应当书面签署意见；采用网络讨论和投票形式的，应当对业主进行网络实名认证，并接受物业主管部门的监督。

第二十九条 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：

1. 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；
2. 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
3. 业主大会议事规则规定或者管理规约约定的其他事项。

召开业主大会会议的，业主委员会应当于会议召开十五日前以适当方式告知全体业主，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，但前款第（二）项规定的情形除外。

第三十条 业主委员会未按照规定召集业主大会会议的，业主可以请求物业所在地的街道办事处或者乡（镇）人民政府责令限期召集；逾期仍未召集的，由物业所在地的街道办事处或者乡（镇）人民政府组织召集。

第三十一条 物业服务区域内业主较多的，业主可以按照管理规约或者业主大会的决定成立业主代表大会，由业主代表大会履行业主大会职责，但依法需要由业主大会决定的事项除外。

业主代表大会由业主按楼（幢）、单元或者楼层为单位推选业主代表组成，每楼（幢）至少有一名业主代表，业主代表不少于物业服务区域内业主的百分之三十。

业主代表大会的议事规则，由业主大会制定。

第三十二条 业主代表在参加业主代表大会前，应当对业主代表大会会议拟讨论的事项书面征求所代表业主的意见。需全体业主投票表决的事项，业主的选票经本人签字后，可以由业主代表提交业主代表大会会议。

第三十三条 业主代表已经不具备业主身份的，其代表资格自然终止。业主代表不履行职责的，其所代表楼（幢）、单元或者楼层的业主可以协商决定终止其代表资格。业主代表资格终止后，由相关业主重新推选业主代表。

第三十四条 业主委员会是业主（代表）大会的执行机构，由业主大会选举产生，向业主（代表）大会负责并报告工作，在社区党组织的指导下开展工作，受业主（代表）大会和业主监督。业主委员会履行下列职责：

（一）执行业主（代表）大会的决定；

（二）召集业主（代表）大会会议，报告物业服务管理的实施情况、业主委员会履职情况；

（三）代表业主与业主（代表）大会选聘的物业服务人签订物业服务合同；

（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）监督维修资金和公共收益的使用；

（六）制定档案和印章管理制度，制作和保管会议记录、共有物业档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件及印鉴，并建立相关档案；

（七）督促业主按时交纳物业费，以及组织维修资金的补交、再次筹集；

（八）监督管理规约的实施；

（九）调解业主间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十）在物业服务区域内配合行政执法机关开展执法工作；

（十一）配合支持居民委员会、村民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；

（十二）劝阻业主或者物业使用人违法装饰装修房屋；

（十三）业主（代表）大会赋予的其他职责。

第三十五条 业主委员会由主任、副主任和委员组成。

业主委员会成员为单数，其任期除议事规则另有规定外一般为三年，可以连选连任。

业主委员会成员的具体人数等事项由业主大会议事规则规定。

业主委员会成员具有同等表决权。

第三十六条 业主委员会成员候选人通过业主自荐或者联名推荐，以及社区党组织、居民委员会或者村民委员会推荐等方式产生。

业主委员会成员应当为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，并符合《陕西省物业服务管理条例》第四十六条规定的条件。

业主有《陕西省物业服务管理条例》第五十条规定的情形之一的，不得担任业主委员会成员。

街道办事处或者乡（镇）人民政府负责指导业主委员会的选举换届工作，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。

社区党组织引导和支持业主中的党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。

鼓励符合条件的社区党组织成员、居民委员会或者村民委员会委员通过法定程序兼任业主委员会成员，发挥模范带头作用。

第三十七条 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。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内依法向县（市、区）物业主管部门进行备案。

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乡（镇）人民政府开具业主委员会印章刻制证明。

第三十八条 业主委员会成员不得有下列行为：

（一）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、毁弃物业服务管理活动中形成的文件资料；

　　（三）拒绝、拖延提供物业服务有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作；

　　（四）擅自使用业主大会、业主委员会印章；

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

　　（六）将业主共有财产借给他人或者设定担保等挪用、侵占业主共有财产；

　　（七）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；

　　（八）泄露业主信息；

　　（九）侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会成员、候补成员有前款规定的第（一）项至第（五）项行为的，街道办事处或者乡（镇）人民政府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。在业主委员会成员资格被撤销前，业主委员会应当停止该成员履行职责，并向业主公示。

第三十九条 业主委员会成员有下列情形之一的，其业主委员会成员资格自然终止：

（一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；

（二）因健康原因无法履行职责的；

（三）被判处刑罚失去人身自由的；

（四）其他原因丧失履行职责能力的。

第四十条 业主委员会成员有下列情形之一的，根据业主委员会三分之一以上成员或者百分之二十以上业主提议，由业主（代表）大会或者业主委员会根据业主（代表）大会的授权，决定终止其成员资格：

（一）不履行业主委员会成员职责或者无正当理由三次缺席业主委员会会议的；

（二）违反本条例第三十八条规定的；

（三）拖欠住宅维修资金的；

（四）自行提出辞呈的；

（五）本人、配偶、直系亲属在本物业服务区域内的物业服务人处任职，或者有承揽业务等其他利害关系的；

（六）违法搭建建筑物、构筑物，非法侵占业主共有部分、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；

（七）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人的；

（八）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

业主（代表）大会未按照前款规定终止相关成员资格的，街道办事处或者乡（镇）人民政府经调查核实后，予以纠正。

第四十一条 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委员中推选副主任。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。

第四十二条 业主委员会会议分为定期会议和临时会议。业主委员会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开，至少每两个月召开一次；经三分之一以上成员提议，业主委员会应当召开临时会议。

　　定期会议和临时会议应当有过半数成员参加，成员不得委托他人参会。

　　业主委员会应当在会议召开五日前将会议议题告知物业所在地的居民委员会或者村民委员会，并听取意见和建议。居民委员会或者村民委员会可以根据情况派代表参加。

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。

经三分之一以上成员提议，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，由街道办事处或者乡（镇）人民政府指定业主委员会成员召集业主委员会会议。逾期仍未召集的，由物业所在地的居民委员会、村民委员会或者街道办事处、乡（镇）人民政府组织召集，并重新推选业主委员会主任、副主任。

第四十三条 业主委员会确定的事项应当经半数以上成员签字同意。会议结束后三日内，业主委员会应当将会议情况以及确定事项在物业服务区域内显著位置公示。定期公布维修资金和公共收益的收支情况，接受业主查询物业服务管理信息。

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，由街道办事处或者乡（镇）人民政府责令公开。

第四十四条 一个任期内，出现业主委员会成员经递补人数仍不足总数的二分之一等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，由街道办事处、乡（镇）人民政府组织，物业所在地的居民委员会或者村民委员会协助，召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

第四十五条　业主委员会任期届满前三个月，应当书面向街道办事处或者乡（镇）人民政府报告。街道办事处或者乡（镇）人民政府在收到书面报告之日起六十日内组建换届领导小组，并在其指导下召开业主大会进行换届选举。

街道办事处或者乡（镇）人民政府也可以应业主书面要求组建换届领导小组。

业主委员会未依法组织换届选举或者不能正常开展工作的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府按照有关规定组织换届选举工作。

第四十六条 街道办事处或者乡（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。

第四十七条 有下列情形之一的，业主可以申请组建物业管理委员会：

1. 业主大会筹备组未能在本条例第二十五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）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。

第四十八条 物业管理委员会由街道办事处或者乡（镇）人民政府代表、社区党组织代表、居民委员会或者村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，可以由社区党组织推荐产生。

物业管理委员会主任由居民委员会或者村民委员会代表担任，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。

第四十九条 成立业主大会的，物业管理委员会持印章刻制证明依法向公安机关申请刻制业主大会印章，持街道办事处或者乡（镇）人民政府出具的成立证明申请刻制物业管理委员会印章。

未成立业主大会的，物业管理委员会持街道办事处或者乡（镇）人民政府出具的成立证明申请刻制物业管理委员会印章。

第五十条 物业管理委员会应当对物业共同管理事项征求全体业主意见，形成的决定在公示栏公示，公示期不少于十五日。

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。

第五十一条 业主（代表）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提出预算，经业主大会表决通过后执行。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成员发放工作津贴。

业主（代表）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。

第五十二条 业主（代表）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（代表）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和规章的，物业主管部门、街道办事处或者乡（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（代表）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。

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。

第四章 物业服务管理

第五十三条 物业服务人自签订物业服务合同之日起十五日内，应当向县（市、区）物业主管部门备案。

第五十四条 物业服务人应当在物业服务区域显著位置设置公示栏，如实公布并及时更新下列信息：

（一）物业服务人的相关证照，物业服务项目负责人联系方式，客服、工程维修及投诉监督等电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务质量等级、服务标准、收费项目及明细、收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、安全防范等专项设施设备的日常维护单位的名称、资质、联系方式；

（四）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；

（五）业主委员会委托物业服务人管理的业主公共收益的财务信息；

（六）共有部分、共用设施设备分布图；

（七）受委托代收代缴事项；

（八）其他应当公示的信息。

第五十五条 物业服务人应当制定物业服务区域内应急预案。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）发生群体性事件，影响社会稳定的；

（四）发生重大伤亡事件的；

（五）其他严重影响业主或者物业使用人正常生活的事件。

第五十六条 物业服务人按照法律规定与合同约定履行职责，不得有下列行为：

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

（二）擅自占用或者允许他人占用物业服务区域内道路、绿地、场地等共有部分开设停车场、设置广告等经营活动；

（三）骗取、挪用或者侵占住宅维修资金；

（四）将全部物业服务一并委托或者转交给其他单位、个人；

（五）擅自增加收费项目、提高收费标准或者重复收费；

（六）非法限制业主进出物业服务区域、楼栋，骚扰、恐吓、打击报复业主，擅自停水停电等；

（七）非法泄露业主信息；

（八）拖欠应当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；

（九）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；

（十）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

第五十七条 物业服务人应当按照物业服务合同约定的标准提供物业服务，不得以成本上涨、收费不足等为由降低服务标准。

物业服务人提供的服务不符合合同约定或者法定标准的，应当按照物业服务合同约定承担违约责任。

第五十八条 业主应当自接收房屋之日起按照约定交纳物业费，不得以未享受或者无需接受相关物业服务为由拒交、拖欠或者少交物业费。

业主未按照合同约定交纳物业费，经书面催缴，无正当理由拒绝交纳或者在催告的合理期限内仍未交纳的，物业服务人可以通过司法程序予以追缴。

物业服务人不得以业主未交纳物业费为由，采取停水、停电、停气、停热、捆绑收费等方式，强迫业主交纳物业费。

第五十九条 除物业服务合同另有约定外，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召开业主（代表）大会决定选聘或者续聘物业服务人。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在公示栏公告，并书面告知业主委员会和物业主管部门、物业服务区域所在地街道办事处或者乡（镇）人民政府。

物业服务期限届满后，业主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。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。

物业服务合同期满仍未完成选聘工作，经双方协商同意，原物业服务合同自动延续至选聘工作完成。

业主大会依法决定续聘且物业服务人同意继续服务的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满七日前与物业服务人续签物业服务合同。

合同到期未续签或者由于其他原因解除合同的，物业服务人应当在约定期限或者合理期限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。

第五章 物业的使用和维护

第六十条 业主、物业使用人使用物业时，应当遵守有关法律、法规的规定以及临时管理规约、管理规约。

临时管理规约、管理规约可以对下列事项作出约定：

（一）建（构）筑物及其配套设施设备和相关场地的使用、维护、管理；

（二）业主公共收益的分配、使用和管理；

（三）业主和物业使用人在安全管理、环境卫生、装饰

装修、动物饲养、植物种植等方面的权利与义务；

（四）违反临时管理规约、管理规约应当承担的责任；

（五）其他约定的事项。

第六十一条 建设单位、物业服务人利用物业服务区域内共有部分、共用设施设备进行经营的，应当经业主共同决定。所得收益在扣除合理成本之后，属于业主共有，单位和个人不得擅自挪用和侵占。

建设单位、前期物业服务人利用共有部分、共用设施设备进行经营所得收益应当主要用于补充维修资金，并按季度补充维修资金，补充比例应当高于经营收益的百分之五十。

利用共有部分、共用设施设备经营所得收益应当单独分类列账，专户储存，独立核算，每半年公布一次经营所得收支情况，并接受业主监督。

业主大会成立前，公共收益由居民委员会或者村民委员会开设银行专户代管，业主大会成立后经业主大会同意可以由居民委员会或者村民委员会代管。业主委员会自行管理的，应当接受居民委员会或者村民委员会的监管。

第六十二条 业主委员会或者物业管理委员会可以委托专业机构对公共收益的收支情况进行审计，相关机构和个人予以配合。审计结果应当向全体业主公示，审计费用从公共收益中支出。

业主委员会、物业管理委员会和物业服务人不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

第六十三条 物业服务人应当加强消防安全宣传教育，定期对物业服务区域开展消防安全巡查，消除火灾隐患。已成立业主委员会但未选聘物业服务人的，由业主委员会组织业主、物业使用人做好消防安全工作。对尚未组建业主委员会也未选聘物业服务人的住宅小区，房屋管理单位、居民委员会或者村民委员会应当组织业主、物业使用人做好消防安全工作。

第六十四条 物业服务区域内建设的机动车车位、车库，优先满足本物业服务区域内业主的需要后，可以出租给本物业服务区域外的使用人，租赁期限不得超过两年。

物业服务区域内建设的机动车停车位未销售的，业主、使用人要求租赁的，建设单位不得拒绝。

第六十五条 占用物业服务区域业主共有道路或者其他场地用于临时停放机动车的车位，属于全体业主共有。

共有停车位的场地占用费归业主所有，占用费标准在业主（代表）大会或者业主委员会成立前执行政府指导价，业主（代表）大会或者业主委员会成立后由业主（代表）大会或者业主委员会决定，并在物业服务区域内公示。

公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆执行公务时在物业服务区域内停放，不得收取费用。

第六十六条 业主（代表）大会或者业主委员会可以委托物业服务人代为收取物业服务区域内的场地占用费。收取的场地占用费，应当单独列账、独立核算。

第六十七条 物业服务区域配建的充电设施不能满足业主需要时，如果占用业主共有的道路或者其他公共场地增设充电设施的，应当由业主大会决定，并确保消防通道和道路畅通。

第六十八条 物业服务区域内未按照规定停放车辆，影响道路通行的，物业服务人有权按照临时管理规约、管理规约或者停车管理服务协议中业主（代表）大会或者业主委员会授权的方式进行处理。

第六十九条 物业服务人承接物业后，负责电梯的日常管理和定期养护，及时制止危及电梯安全的行为，确保电梯正常运行。因日常管理或者维护保养不当等原因导致电梯无法正常使用造成损害的，物业服务人应当依法承担相应的责任。业主自行管理物业的，由业主共同履行电梯日常管理和维护保养职责。

第七十条 物业服务人承接物业后，负责高层住宅二次供水水箱（水池）的日常管理，按照有关规定对设施进行全面清洗、消毒，并对水质进行检验。

第七十一条 物业服务区域内的业主不得有下列行为：

（一）擅自变动房屋建筑主体和承重结构或者改变房屋外貌，在外墙体开设、扩大门窗，违法搭建建（构）筑物，下挖地下空间；

（二）擅自占用或者故意毁损共有部分、共用设施设备，擅自移动共用设施设备；

（三）随意拆除、损坏电梯的部件、附属设施或者标志，开启电梯层门、轿门或者阻止电梯层门、轿门正常关闭，超过额定载荷使用电梯；

（四）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；

（五）擅自占用、改造和损坏人民防空工程设施；

（六）违反有关规定存储、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；

（七）任意堆放杂物、高空抛物或者张贴、涂写、刻画、悬挂等；

（八）随意弃置垃圾、排放污水或者露天焚烧杂物，影响邻居通风、采光等；

（九）侵占绿地，毁坏花草树木；

（十）饲养动物干扰他人正常生活；

（十一）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；

（十二）违反有关规定，任意停放机动车和非机动车或者电动车辆进楼入户充电；

（十三）违反法律、法规及管理规约规定，未征得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；

（十四）违反法律、法规以及管理规约（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。

发现有上述行为的，业主有权投诉、举报。物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会应当劝阻、制止。劝阻、制止无效的，应当及时报告有关部门，有关部门应当依法及时处理。

第六章 维修资金的使用和管理

第七十二条 建设单位和业主在办理房屋权属登记手续时，应当向不动产登记机构提供缴存维修资金的凭证。

业主缴存的维修资金属于全体业主所有，用于物业共有部分、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造，不得挪作他用。

业主分户账面住宅维修资金余额不足首期缴存额百分之三十的，应当及时续交。已成立业主大会的，续交方案由业主大会决定，报物业主管部门备案；未成立业主大会的，续交方案根据国家和省、市有关规定执行。

第七十三条 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。单位和个人不得擅自挪用或者侵占维修资金。

业主委员会每半年公布一次维修资金的使用情况，并接受业主的监督。

第七十四条 未建立维修资金的，物业维修、更新、改造的费用，按照下列规定承担：

（一）专有部分所需费用，由拥有专有部分的业主承担；

（二）共有部分所需费用，由拥有该共有部分业主按照各自拥有的房屋专有面积比例共同承担；

（三）全体业主共有部分所需费用，由物业服务区域内的全体业主按照各自拥有的房屋专有面积比例共同承担。

属于人为损坏的，费用应当由责任人承担。

第七十五条 发生下列情况之一的，物业服务人或者业主委员会应当及时维修、更新、改造：

（一）水泵、水箱（池）故障，影响正常使用的；

（二）电梯故障，电梯专业检测机构出具整改通知书要求停运的；

（三）火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓系统损坏，消防部门出具整改通知书的；

（四）外墙墙面、建筑附属构件有脱落危险，经有资质的鉴定机构出具证明的；

（五）屋顶或者外墙渗漏等情况，严重影响房屋使用，经有资质的鉴定机构出具证明的；

（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的，由专业经营单位负责维修、养护的除外；

（七）其他危及人身财产安全、房屋使用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。

第七十六条 发生下列紧急情况，需要立即对物业服务区域内共有部分、共用设施设备进行维修、更新、改造的，根据国家和省、市应急维修资金的有关规定办理：

（一）电梯故障；

（二）消防设施故障；

（三）屋面、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）其他危及人身财产安全、房屋使用安全、公共安全以及严重影响业主日常生活的紧急情况。

发生前款规定的紧急情况，县（市、区）物业主管部门收到业主委员会或者物业管理委员会申请后，应当立即赴现场查勘。属于前款规定情形的，应当出具住宅维修资金应急使用确认书。

没有成立业主大会、业主委员会或者物业管理委员会的，由物业服务人或者相关业主依法提出申请。

第七十七条 应急使用维修资金的，物业服务人、业主委员会或者相关业主依法申请拨付维修资金。维修费用从相关业主维修资金中直接列支。

应急维修工程竣工验收后，应当将使用维修资金总额及业主分摊情况，在物业服务区域内显著位置公示。

第七十八条 建设单位已经按照规定提出成立业主大会的书面报告，但业主大会尚未成立期间，共有部分、共用设施设备已过保修期，需要使用维修资金的，物业服务人提出维修实施方案，由物业管理委员会组织征询业主意见，经全体共有部分业主依法讨论通过后，由物业服务人组织实施。仅涉及部分共有部分的，可以提交涉及共有部分的业主依法讨论通过。

第七十九条 维修资金的财务管理和会计核算，应当执行国家和省、市财政部门有关规定。财政部门应当加强对维修资金收支财务管理和会计核算制度执行情况的监督。

第七章 法律责任

第八十条 违反本条例的规定，建设单位未按照规定选聘前期物业服务人的，由物业主管部门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。

第八十一条 违反本条例的规定，建设单位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。

第八十二条 违反本条例的规定，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，或者物业服务人明知查验结果与竣工验收资料不符仍然承接的，由物业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。

第八十三条 违反本条例的规定，物业服务人未按规定公示相关信息的，由物业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。

第八十四条 物业主管部门及其他有关部门、街道办事处、乡（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处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十五条 违反本条例规定的行为，法律、法规另有规定的，从其规定。

第八章 附 则

第八十六条 本条例自2021年12月1日起施行。