德阳市物业管理条例

（2018年10月16日德阳市第八届人民代表大会常务委员会第十五次会议通过 2018年12月7日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第八次会议批准）

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造安全、文明、和谐的人居环境，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》和《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合德阳市实际，制定本条例。

第二条 德阳市行政区域内的物业管理及相关监督管理活动，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业、其他管理人按照合同约定或者业主通过自行管理等方式，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。

第三条 物业管理遵循业主自治与依法监管相结合的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划和社区治理体系，制定和落实扶持政策，加强行业管理，鼓励采用新技术、新方法提高物业管理专业化水平，促进物业服务行业健康发展，提升社区治理能力。

第五条 市、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理，组织开展物业服务信用评价工作，建立物业管理信用信息档案，协调处理物业管理活动中的重大纠纷；

城乡规划主管部门负责监督建设单位按照规划设计要求完善物业服务用房及相关配套设施建设，协调处理因配套设施不完善而产生的纠纷；

城市管理主管部门负责查处违法建设、违规装修、毁损绿地、影响市容和环境卫生等行为；

公安机关负责监督指导安全防范工作，依法调处治安纠纷，查处违法犯罪案件；

价格主管部门负责规范前期物业服务收费，监督检查价格公示，查处违规收费行为；

消防主管部门负责监督物业服务企业对共用消防设施进行维护管理，依法查处占用消防通道、毁损消防设施等行为；

其他相关行政主管部门按照各自的职责，依法开展物业管理活动的监督管理和服务工作。

第六条 街道办事处（乡镇人民政府）负责组织、指导、协调本辖区内物业管理区域业主大会的设立和业主委员会的工作，督促业主大会和业主委员会依法履行职责；组织推动老旧小区开展物业管理，协调社区建设与物业管理的关系，调解处理物业管理活动中的纠纷。

居（村）民委员会应当协助街道办事处（乡镇人民政府）开展物业管理有关的工作。

第七条 街道办事处（乡镇人民政府）应当建立物业管理联席会议制度，相关行政主管部门、居（村）民委员会、公安派出所、建设单位、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位等有关方面参加，协调处理业主大会设立、业主委员会选举和换届、物业服务企业交接过程中出现的问题以及其他重大物业管理纠纷。

第八条 物业管理协会等行业组织应当制定物业服务行业规范和等级标准，加强行业培训与指导，强化行业自律管理，促进行业诚信经营，提高物业服务水平，协助主管部门做好信用信息管理和调解物业管理纠纷。

第二章 业主、业主大会、业主委员会

第九条 依法登记取得房屋的所有权人为业主，享有法律、法规规定的业主权利，承担业主义务。业主不得以放弃业主权利为由不履行业主义务。

业主买卖、租赁、继承、赠与、借用房屋的，应当采取书面报告、手机短信、电子邮件等有效方式告知物业服务企业或者业主委员会。

物业交付后，业主应当按照规定和约定交纳物业服务费用、住宅专项维修资金和其他应当由业主共同分摊的费用，不得拖欠或者拒绝交纳。

第十条 物业管理区域内的全体业主组成业主大会。一个物业管理区域设立一个业主大会。业主大会选举产生业主委员会作为其执行机构。

业主大会和业主委员会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

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，由业主共同实施管理。

第十一条 符合法律、法规规定的召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当自条件具备之日起30日内，书面报告物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）申请设立业主大会，同时报送以下资料：

（一）物业管理区域划分资料；

（二）建设工程规划核实合格证；

（三）业主名册；

（四）建设用地规划许可证、建设工程规划许可证复印件；

（五）建设工程竣工验收备案表及附属设施设备交付使用证明；

（六）物业服务用房、业主委员会议事活动用房配置资料；

（七）其他有关的文件资料。

建设单位未按规定及时书面申请设立业主大会的，物业所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当予以督促，并书面告知物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）。同一物业管理区域内已交付专有部分十分之一以上的业主可以联名向物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）提出设立业主大会的书面要求。

第十二条 街道办事处（乡镇人民政府）在收到报告之日起15日内，应当会同物业所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门组织业主成立业主大会筹备组，筹备召开首次业主大会会议。

业主大会筹备组应当依法履行职责，在业主大会会议召开15日前，将首次业主大会会议召开方案在物业管理区域内显著位置公告，自筹备组成立之日起90日内组织召开首次业主大会会议。

筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费应当由建设单位承担，实行专款专用。

第十三条 业主大会履行下列职责：

（一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；

（二）选举、更换或者罢免业主委员会委员，监督业主委员会工作；

（三）确定物业管理方式，选聘、续聘、解聘物业服务企业或者其他管理人；

（四）依法筹集和使用专项维修资金，并监督实施；

（五）制定、修改物业共用部位、共用设施设备管理、使用、经营等方面的规程；

（六）改变或者撤销业主委员会作出的与业主大会决定相抵触的决议、决定；

（七）依法改建、重建共用建筑物及其附属设施或者改变共用部分的用途；

（八）决定业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用以及业主委员会委员补贴的经费来源、标准；

（九）法律、法规规定以及管理规约、业主大会议事规则约定应当由业主共同决定的其他事项。

业主大会制定的管理规约、业主大会议事规则等不得违反法律、法规，不得违背公序良俗，不得损害公共利益。

第十四条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会定期会议由业主委员会根据业主大会议事规则的规定组织召开。

发生下列情形之一的，业主委员会应当自业主提议或者情形发生之日起20日以内组织召开业主大会临时会议：

（一）经五分之一以上的业主向业主委员会书面提议的；

（二）物业管理区域内发生物业服务企业停止服务等紧急事件或发生重大事故需要及时处理的；

（三）业主委员会委员缺额人数超过委员总数二分之一以上的，或者业主委员会主任、副主任全部辞职、离任的；

（四）管理规约或者业主大会议事规则约定需要召开业主大会临时会议的其他情形。

第十五条 业主大会会议可以采用现场集体讨论、书面征求意见等形式召开，表决事项可以采取现场投票、手机短信、电子邮件以及QQ、微信等即时通讯方式投票。业主因故不能参加业主大会会议的，可以依法委托代理人参加并投票。

业主人数较多的物业管理区域，可以以楼幢或者单元为单位共同推选业主代表参加业主大会会议，但表决事项应当经业主本人签字同意，具体操作办法应当在业主大会议事规则中明确。

业主大会通过的管理规约、业主大会议事规则和其他决议、决定，对全体业主具有约束力，业主不得以未参加业主大会会议为由拒绝执行。

第十六条 业主委员会应当自选举产生之日起30日内按照规定向物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）备案，并可持备案证明向所在地公安机关申请刻制印章和向银行开设账户。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出的决定应当经全体委员半数以上同意并签字确认。

第十七条 业主委员会履行下列职责：

（一）执行业主大会的决定和决议，维护业主共同权益；

（二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况，接受业主询问；

（三）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，并监督履行；

（四）听取业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（五）监督管理规约的实施；

（六）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（七）配合街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、公安机关等做好物业区域内的社会治安、社区建设和公益宣传等工作；

（八）督促业主按照规定交纳物业服务费用；

（九）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

业主大会、业主委员会不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

第十八条 业主委员会应当在物业管理区域内显著位置向业主公布并及时更新下列情况和资料：

（一）管理规约、业主大会议事规则；

（二）业主大会和业主委员会的决定；

（三）物业服务合同；

（四）住宅专项维修资金的筹集、使用情况；

（五）物业共用部分的使用和经营收益的收支情况；

（六）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；

（七）业主委员会日常工作制度、年度工作报告；

（八）业主委员会委员姓名及联系方式；

（九）其他应当向业主公开的情况和资料。

业主对前款第四项、第五项、第六项公布事项有重大异议的，经五分之一以上的业主提议，并经业主大会会议通过，业主委员会应当委托第三方机构进行核查或者审计。

第十九条 业主委员会委员应当是本物业管理区域内的业主，并应当符合下列资格条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）遵守法律法规、管理规约、业主大会议事规则，履行业主义务，责任心强，公正廉洁，无不良信用记录；

（三）具有一定组织能力和必要的工作时间；

（四）管理规约、业主大会议事规则规定的其他资格条件。

第二十条 在物业管理区域内有下列情形之一的，街道办事处（乡镇人民政府）可以组织业主成立物业管理委员会，临时对物业管理区域实施管理：

（一）前期物业管理期间达不到规定的条件而无法成立业主大会、选举产生业主委员会的；

（二）具备成立业主大会条件但未成立，经物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能成立的；

（三）业主委员会不能正常开展工作、不履行职责达半年以上，需要调整或者重新选举业主委员会，经街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能调整或者重新选举的。

第二十一条 物业管理委员会组成人员应当为7人以上的单数，由业主代表以及街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、建设单位等派员组成。其中，业主代表不少于二分之一，由街道办事处（乡镇人民政府）在业主中推荐产生；物业管理委员会主任由街道办事处（乡镇人民政府）指定。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公告，公告时间不少于15日。

物业管理委员会成立之日起15日内，街道办事处（乡镇人民政府）应当书面告知物业所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门。

物业管理委员会在临时管理期间应当适时组织业主召开业主大会会议，选举业主委员会，自业主委员会选举产生之日起停止履行职责并办理移交手续。

第三章 前期物业管理

第二十二条 建设单位应当按照规定配置物业服务用房、业主委员会议事活动用房，并在规划报建图中明确标明其位置和面积，与主体工程和供水、供电、供气等配套设施设备同步设计、同步施工、同步验收、同步交付。

物业服务用房、业主委员会议事活动用房属于全体业主共有，应当专门用于物业管理工作，不得擅自处分或者改变用途。

第二十三条 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）物业管理区域的范围、共用部位名称、位置和面积；

（二）属业主共有、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、业主委员会议事活动用房的面积和位置、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。

第二十四条 建设单位应当按照规定划定物业管理区域，通过招投标或者协议方式依法选聘前期物业服务企业，签订前期物业服务合同，自合同签订之日起30日内向物业所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门备案。

前期物业服务收费、保障性住房物业服务收费实行政府指导价，其标准由物业所在地县（市、区）价格主管部门会同住房和城乡建设主管部门制定并向社会公布，根据实际需要可以依法适时调整。

第二十五条 新建物业交付前，建设单位应当与物业服务企业对物业共用部位、共用设施设备进行首次承接查验，并邀请业主代表、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会以及物业所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门参加。首次物业承接查验所需费用由建设单位承担。

物业承接查验前，建设单位应当在向物业服务企业移交下列资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、综合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）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）业主名册；

（五）房屋测绘报告；

（六）物业管理所需要的其他资料。

第二十六条 物业承接查验时，物业服务企业发现共用部位、共用设施设备与竣工图及其规划设计审批文件不符或者存在质量安全隐患的，应当书面告知建设单位，并按照有关规定处理。

建设单位不得将未经查验或者查验不合格的物业交付使用。物业服务企业不得承接未经查验或者承接查验不合格的物业。

第二十七条 自物业交接后30日内，物业服务企业应当持下列资料向物业所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门备案，并在物业管理区域内显著位置进行公告:

（一）物业承接查验协议;

（二）建设单位移交资料清单;

（三）物业承接查验记录;

（四）物业交接记录;

（五）其他与物业承接查验有关的资料。

第二十八条 物业服务企业应当将建设单位移交资料、物业承接查验资料和前期物业服务期间的相关资料建档保存。

前期物业服务合同终止时，物业服务企业应当将上述档案资料移交给业主委员会，并做好物业区域内公共资产、公共收益的清理和交接工作。

第四章 物业服务

第二十九条 业主大会依法成立后，业主委员会应当与业主大会会议决定选聘的物业服务企业签订书面物业服务合同，前期物业服务合同自行终止。

物业服务合同应当对物业服务事项、服务标准、收费标准、物业服务用房、住宅专项维修资金的管理与使用、合同期限、双方的权利义务、违约责任以及履约保证等内容进行约定。

自签订物业服务合同之日起30日内，物业服务企业应当向物业所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门备案。

第三十条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定为业主提供物业服务，并建立岗位、值班、巡查、档案管理、应急处理等制度，应用现代化管理手段提高效率，做好物业管理区域内环境卫生、绿化、安全防范、节能节水、垃圾分类、污染防治等相关工作。

物业管理区域内存在重大安全隐患，发生人身伤亡事故或者群体性事件的，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向相关主管部门、专业经营单位报告。

相关主管部门、专业经营单位接到报告后，应当按照各自的职责依法及时妥善处置，并将处理结果反馈物业服务企业。

第三十一条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置及时公示和更新下列信息：

（一）企业及其项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况；

（三）电梯、水、电、气等设施设备日常维修保养单位的名称、联系方式及维护保养情况；

（四）业主交纳物业服务费用情况、公共水电分摊费用情况、物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况；

（五）物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况；

（六）其他应当公示的相关信息。

第三十二条 物业服务企业不得有下列行为：

（一）擅自提高物业服务收费标准或者降低服务等级；

（二）擅自处分属于业主共有的收益；

（三）泄露业主、物业使用人信息；

（四）擅自实施停水、停电、停气；

（五）擅自占用或者允许他人占用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动的；

（六）擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务；

（七）法律、法规规定的其他禁止行为。

第三十三条 物业服务合同期限届满90日前，业主委员会应当组织召开业主大会会议，对是否续聘物业服务企业进行表决。业主大会决定续约的，应当重新签订物业服务合同。

合同依法解除或者期满未续约的，物业服务企业应当退出，并依法履行交接义务，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。

业主大会作出选聘新的物业服务企业决定的，自签订物业服务合同之日起15日内，新聘物业服务企业应当在业主委员会的监督下同原物业服务企业进行物业查验，并办理交接工作。

第三十四条 市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当建立物业服务企业信用管理制度，实行信用记分管理，开展服务质量考评，定期向社会公布，并提供查询服务。

物业服务企业信用管理办法由市住房和城乡建设主管部门另行制定。

第五章 物业的使用与维护

第三十五条 物业交付使用后，业主、物业使用人应当按照权属登记用途和管理规约的规定使用物业，不得损害公共利益和其他业主合法权益。

物业管理区域内禁止下列行为：

（一）房屋装饰装修损坏房屋承重结构、擅自安装影响容貌的防护窗、雨棚、空调外机、排烟管道等；

（二）违法建设建（构）筑物，开挖、扩建地下室等；

（三）侵占、损坏道路、楼道、公共园林绿地、燃气管道等物业共用部位、共用设施设备或者擅自移动共用设施设备；

（四）擅自改变房屋、绿地规划用途、使用性质；

（五）随意堆放、倾倒垃圾、杂物，往楼下抛掷物品；

（六）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品，排放有毒、有害、异味物质；

（七）损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，占用、堵塞、封闭消防通道、封堵出入口通道；

（八）超过规定标准排放油烟、噪声或者产生振动等影响居民生活；

（九）违反规定停放机动车辆，妨碍行人和其他机动车辆正常通行；

（十）违反规定饲养动物、种植有毒有害植物；

（十一）擅自在建（构）筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；

（十二）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业、业主委员会应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告相关行政主管部门。相关行政主管部门接到报告后，应当及时调查核实，依法处理，并将处理结果反馈至物业服务企业和业主委员会。

第三十六条 物业管理区域内规划用于停放车辆的车位、车库，属于建设单位所有的，可以通过出售、附赠或者出租等方式处分，但应当首先满足业主、物业使用人的需要。

利用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆的车位，属于全体业主共有，其车位设置、管理、收费等事项由业主大会决定或者业主共同决定。

第三十七条 建设单位应当提供房屋质量保证书和房屋使用说明书，按照国家规定的保修期限和保修范围，承担房屋的保修责任。

物业服务合同期限内，物业共用部分、共用设施设备的日常维护和大型维修、更新、改造，依照有关规定和物业服务合同的约定承担。

物业专有部分出现危害安全、影响容貌、妨碍公共利益以及影响其他物业正常使用情形时，业主、物业使用人应当及时维修养护。

物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造时，相关业主、物业使用人应当予以配合。

第三十八条 经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意，业主可以在管理规约中约定，在发生下列危及公共安全的紧急情况，需要对共用部位、共用设施设备进行维修、更新、改造时，启用应急程序使用住宅专项维修资金：

（一）屋面防水损坏造成渗漏的；

（二）电梯、消防、安防等公用设施设备存在严重安全隐患的；

（三）楼体外墙墙面有脱落危险，危及人身安全的；

（四）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身财产安全的；

（五）二次供水设施损坏导致供水中断的；

（六）其它危及公共安全和物业使用功能的紧急情况。

应急情况下需要使用住宅专项维修资金的，物业服务企业应当配合业主委员会先行采取应急防范措施，并立即报告物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）、住房和城乡建设主管部门；涉及电梯、消防设施的，应当同时报告相关行政主管部门。

相关行政主管部门在接到报告后，应当立即组织实地查勘，符合应急情形的应当予以确认，由业主委员会在物业管理区域内的显著位置进行公告，并按照规定及时组织维修、更新、改造。

第六章 老旧住宅小区物业管理

第三十九条 市、县（市、区）人民政府应当结合旧城改造和城乡环境治理，制定老旧住宅小区物业管理规划和年度计划，并安排资金对老旧住宅小区进行综合改造，逐步实现供水、供电、供气等专业经营设备分户计量、分户控制，完善相关配套基础设施和公共服务设施，改善老旧住宅小区居住环境。

第四十条 老旧住宅小区具备专业化、市场化物业服务条件的，街道办事处（乡镇人民政府）应当组织、指导业主筹备召开业主大会会议，选举业主委员会，由业主大会决定选聘物业服务企业实施管理或者自行管理。

老旧住宅小区不具备专业化、市场化物业服务条件的，街道办事处（乡镇人民政府）应当指导小区业主自行管理，做好环境卫生、绿化、秩序维护等工作。

第四十一条 老旧住宅小区依法可以通过业主自筹、引入社会资本、政府补助等方式筹集资金，用于改建物业服务用房、加装电梯、增设车辆停放场所等设施。改建规划及实施方案应当经相关行政主管部门审批同意。

第四十二条 市、县（市、区）人民政府应当鼓励和支持物业服务企业为未实行物业管理的老旧住宅小区、拆迁安置小区提供公益性物业服务，并给予政策扶持和资金补助。

第七章 法律责任

第四十三条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第四十四条 业主、物业使用人、业主大会、业主委员会、物业服务企业、建设单位之间在物业管理活动中发生争议的，可以自行协商和解；不能协商和解的，可以依法申请调解、仲裁或者提起诉讼。

第四十五条 业主未按照第九条第三款规定交纳物业服务等费用，物业服务企业可以通过口头、电话、书面等方式催促其交纳，也可以依法申请调解或者提起诉讼。

第四十六条 建设单位违反本条例规定，有下列行为之一的，由城市管理主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第二十三条规定，未向买受人明示相关事项的，责令限期改正，处一万元以上三万元以下的罚款；

（二）违反本条例第二十四条第一款规定，未依法选聘前期物业服务企业的，处一万元以上三万元以下的罚款；未进行前期物业服务合同备案的，责令限期改正，逾期未改正的，处一万元以上三万元以下的罚款；

（三）违反本条例第二十五条规定，未移交相关资料的，责令限期改正，逾期未改正的，处一万元以上三万元以下的罚款；未进行首次物业承接查验的，责令限期改正，处五万元以上十万元以下的罚款；

（四）违反本条例第二十六条第二款规定，将未经查验或者查验不合格的物业交付使用的，责令限期改正，处五万元以上十万元以下的罚款。

第四十七条 物业服务企业违反本条例的规定，有下列行为之一的，由城市管理主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第二十六条第二款规定，承接未经查验或者查验不合格的物业的，责令限期改正，处二万元以上五万元以下的罚款；

（二）违反本条例第二十七条规定，未进行物业承接查验备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下的罚款；

（三）违反本条例第二十八条第二款、第三十三条第三款规定，未办理交接工作的，责令限期改正，处一万元以上十万元以下的罚款；

（四）违反本条例第二十九条第三款规定，未进行物业服务合同备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下的罚款；

（五）违反本条例第三十条第二款规定，未履行报告义务的，责令限期改正，处二千元以上一万元以下的罚款；

（六）违反本条例第三十一条规定，未公布或者更新物业服务相关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上一万元以下的罚款；

（七）违反本条例第三十二条第二项规定，擅自处分属于业主共有收益的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任；

（八）违反本条例第三十二条第三项规定，泄露业主、物业使用人信息的，责令限期改正，处五千元以上二万元以下的罚款；

（九）违反本条例第三十二条第四项规定，擅自实施停水、停电、停气的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

（十）违反本条例第三十五条第三款规定，未及时进行劝阻、制止和报告的，责令限期改正，处二千元以上一万元以下的罚款。

物业服务企业违反本条例第三十二条第一项规定，擅自提高物业服务收费标准的，由县（市、区）价格主管部门依法查处。

第四十八条 业主、物业使用人违反本条例第三十五条物业使用禁止性规定的，由有关行政主管部门按照职责分工依法查处；造成损失的，依法承担相应的民事责任；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第四十九条 业主委员会违反本条例规定，不履行或者不正确履行职责的，由街道办事处（乡镇人民政府）责令限期改正；逾期未改正的或者五分之一以上的业主提出集体罢免业主委员会的，由街道办事处（乡镇人民政府）组织召开业主大会会议，决定有关事项或者选举新的业主委员会。

第五十条 住房和城乡建设、城市管理主管部门和其他相关行政主管部门以及街道办事处（乡镇人民政府）的工作人员违反本条例规定，不履行或者不正确履行职责的，由上级行政主管部门责令改正；情节严重的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第五十一条 本条例规定的业主大会议事规则、管理规约、业主委员会工作规则、物业服务合同等文件，由市住房和城乡建设主管部门负责制定示范文本。

第五十二条 本条例自2019年4月1日起施行。