**甘肃省临夏回族自治州物业管理条例**

（2019年2月21日临夏回族自治州第十五届人民代表大会第四次会议通过 2019年5月31日甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第十次会议批准）

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善人居环境，促进社会和谐，根据国务院《物业管理条例》等法律法规，结合自治州实际，制定本条例。

第二条 本自治州行政区域内物业的使用、维护、服务及其监督管理活动，适用本条例。

第三条 本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

第四条 自治州房地产主管部门负责全州物业管理活动的统一监督管理工作。

县（市）人民政府负责本行政区域内物业管理工作的领导和组织，确定县（市）物业主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府物业管理机构；鼓励采用新技术、新方法，提高物业管理水平，促进物业管理行业健康发展。

县(市）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。

街道办事处、乡（镇）人民政府负责本行政区域内物业管理区域划分、物业承接查验等日常监督管理工作。

社区、居（村）民委员会协助、配合街道办事处、乡（镇）人民政府开展物业管理相关工作。

其他有关行政职能部门按照各自职责负责做好物业领域相关监督管理和服务工作。

第五条 自治州房地产主管部门、县（市）物业主管部门应当开展物业管理法律、法规、规章以及相关政策的宣传、培训，引导业主和物业服务企业依法行使权利、履行义务；应当会同有关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强行业诚信教育和管理，促进物业服务企业依法经营、诚信服务，维护市场秩序和公平竞争，推动物业管理行业健康发展。

1. 业主、业主大会和业主委员会

第六条 房屋所有权人为业主。物业使用人根据法律法规、管理规约以及其与业主的约定，享有业主权利，承担业主义务。

业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

（二）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；

（三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（四）参加业主大会会议，行使投票权；

（五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（六）监督业主委员会的工作；

（七）监督物业服务企业履行物业服务合同；

（八）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；

（九）监督物业专项维修资金的管理和使用；

（十）法律、法规规定的其他权利。

业主在物业管理活动中，履行下列义务：

（一）遵守管理规约、业主大会议事规则；

（二）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

（三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

（四）按照国家有关规定交纳专项维修资金；

（五）按时交纳物业服务费用；

（六）法律、法规规定的其他义务。

第七条 一个物业管理区域成立一个业主大会。业主大会由全体业主组成。业主不能参加业主大会会议的，可以委托代理人参加。代理人不能为本小区物业服务企业人员，且受理委托不得超过三个。

业主人数较少且经全体业主同意，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。

第八条 一个物业管理区域内，已交付业主使用的房屋建筑面积达到百分之五十以上，或者达到百分之三十以上不足百分之五十，但首个房屋单元出售并实际交付使用已满两年的，建设单位应当向物业所在地的县（市）物业主管部门或街道办事处、乡（镇）人民政府报送下列筹备首次业主大会会议的文件资料：

（一）物业管理区域证明；

（二）房屋及建筑物面积清册；

（三）业主名册；

（四）建筑规划总平面图；

（五）交付使用共用设施设备的证明；

（六）物业服务用房配置证明；

（七）其他有关的文件资料。

符合成立业主大会条件的，县（市）物业主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府，应当在收到提出筹备业主大会书面申请后六十日内，负责组织、指导成立首次业主大会会议筹备组。

第九条 业主大会决定下列事项：

（一）制定、修改业主大会议事规则和管理规约；

（二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（三）选聘或者解聘物业服务企业；

（四）筹集和使用专项维修资金；

（五）在规划许可的前提下，改建、重建建筑物附属设施；

（六）确定物业服务内容、标准以及物业服务收费标准；

（七）改变共有部位的用途；

（八）利用共有部位经营以及经营收益的分配与使用；

（九）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用；

（十）改变或者撤销业主委员会不合法的决定；

（十一）法律、法规或者管理规约约定应当由业主大会决定的其他事项。

决定前款第(四)项、第(五)项规定的事项，应当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；决定前款规定其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

由于业主达不到法定人数无法召开业主大会的，可以召开业主代表大会，决定除本条款第(四)项、第(五)项以外的其他事项。业主代表大会的代表可按幢、单元、楼层等为单位推举产生，业主代表不得少于全体业主的百分之五十。

第十条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会会议选举产生，执行业主大会决定的事项，履行法律法规规定的职责，接受业主的监督。

业主委员会由五至十一人的单数组成。业主委员会委员每届任期不超过五年，可连选连任。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。业主委员会会议应当有三分之二以上委员出席，作出的决定应当经全体委员过半数同意。

业主委员会会议做出的决定，应当在物业管理区域内显著位置公示不少于十五天，在超过专有部分占已交付建筑物总面积过半数的业主且占已交付物业总人数过半数的业主同意的情况下生效。

业主大会和业主委员会的决定，对全体业主及物业使用人具有约束力。业主大会或者业主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。

第十一条 业主代表大会代表和业主委员会委员应当符合下列条件：

（一）系本物业管理区域内的常住业主，遵守法律法规，公道、正派，能正确维护业主的合法权益。

（二）本人有履行业主代表大会代表、业主委员会委员职务的能力和时间保证；

（三）能带头履行业主义务，按时交纳物业费、住宅专项维修资金等费用；

（四）法律法规规定的其他条件。

第十二条 业主大会每年至少召开一次会议，由业主委员会召集。

业主委员会未按业主大会议事规则按期召集业主大会会议的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当督促召开业主大会会议。

有下列情形之一的，业主委员会应当召集业主大会临时会议：

（一）发生重大事故或者紧急事件，需要及时处理的；

（二）经专有部分占建筑物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；

（三）业主委员会委员缺额人数超过总人数二分之一，或者业主委员会主任缺额，或者二名副主任缺额的；

（四）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他需要召开业主大会临时会议的。

第十三条 首次业主大会会议经费由建设单位承担，除首次业主大会会议外工作经费从共用部位、共用设施收益中列支，无共用部位、共用设施收益的由全体业主分摊。工作经费的收支情况，应当每半年以书面形式在物业显著区域内公示一次，公示期限不得少于七天，接受业主监督。

第十四条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向物业所在地的县（市）物业主管部门和街道办事处或乡（镇）人民政府备案：

(一)业主大会成立和业主委员会选举的情况；

(二)管理规约；

(三)业主大会议事规则；

(四)业主大会决定的其他事项。

第十五条 业主委员会应当建立定期接待制度，接受业主、物业使用人的咨询、投诉，并做好记录，必要时及时向物业服务企业、建设单位等反馈。

业主委员会应当建立信息公开制度，及时公布物业服务合同的签订与履行、管理规约的实施、住宅专项维修资金的归集和使用、公共收益的收支情况等物业管理活动中的重大事项。

业主委员会应当建立工作记录制度，做好业主大会会议、业主委员会会议以及物业管理活动中重要事项的记录，并建立工作档案。

第十六条 业主委员会任期届满前九十日内，应当召集业主大会会议进行换届选举。根据管理规约或者业主大会决定，应当委托第三方专业机构对业主委员会任期内财物状况进行审计。

业主委员会任期届满逾期未进行换届选举的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当督促指导换届选举。

第十七条 业主大会会议选举出新一届业主委员会之日起十日内，上一届业主委员会应当将其保管的有关凭证、档案等文件资料、印章及其属于业主共有的财物等，移交新一届业主委员会。拒不移交的，新一届业主委员会可以请求物业所在地的公安机关协助移交。

第十八条 业主大会、业主委员会应当配合所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府以及社区、居(村)民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督。

第十九条 业主委员会委员不得有下列行为：

（一）挪用、侵占业主共有财产；

（二）非法索取、收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬；

（三）利用职务之便要求物业服务企业内任职或减免其个人物业服务费；

（四）擅自以业主大会或者业主委员会的名义从事活动；

（五）其他有损业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

第二十条 业主委员会委员有下列情形之一的，经业主委员会三分之一以上委员或者百分之二十以上有投票权的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，可以决定终止其委员资格：

（一）以书面方式提出辞职请求的；

（二）不履行委员职责的；

（三）利用委员资格谋取私利的；

（四）拒不履行业主义务的；

（五）侵害其他业主、物业使用人或物业服务企业合法权益的；

（六）因其他原因不宜担任业主委员会委员的。

1. 前期物业管理

第二十一条 物业管理区域划分应当以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础，综合考虑建筑规模、共用部位、共用设施设备、社区建设等因素，由县(市)物业主管部门会同街道办事处、乡（镇）人民政府以及社区共同划定。

建设项目已经按照规划分割成两个以上独立院落或者封闭区域的，在明确附属设施设备管理、维护责任和不影响使用功能的情况下，可以分别划分为独立的物业管理区域。

影响消防通道、避难场所、燃气使用安全、楼宇通道、电梯使用以及共用部位、共用设施设备共有功能的，不得分割划分为独立的物业管理区域。

第二十二条 住宅物业的建设单位应当在规划报建图中明确标明物业服务用房的位置和面积，并纳入建设计划，同步设计、同步施工、同步交付使用，不得出售或者改变用途。

物业服务用房产权归全体业主所有。

物业服务用房应当为地面以上能够使用的房屋，具备水、电、通风、采光、简单装修等适用条件，且设有服务厅、办公用房、卫生间、库房等设施。

建设住宅总建筑面积在五万平方米以上的，物业服务用房的面积，按照住宅总建筑面积的千分之二到千分之三的比例确定。建设住宅总建筑面积低于五万平方米（包括五万平方米）的，物业服务用房面积不得少于四十平方米。

第二十三条 物业管理区域划定后，建设单位在销售房屋时，向买受人明示物业管理区域、前期物业服务合同、临时管理规约，并作为销售合同的附件，明示下列内容：

（一）物业管理区域的范围；

（二）地上地下物业共用部位、共用设施设备的名称、位置、面积及其权属；

（三）公共场所、公共绿化的面积和位置；

（四）公共车位数量和位置；

（五）地下室(不含人防地下室部分)、底层架空层面积及其权属；

（六）物业服务用房的面积和位置；

（七）其他需要明示的场所和设施设备。

第二十四条 住宅小区的建设单位应当按照国家规定通过招标投标方式选聘物业服务企业进行前期物业服务，并签订前期物业服务合同，合同期限不超过三年。投标人少于三个或者房屋建筑面积少于三万平方米(包括同一建设项目内非住宅的房屋建筑面积),经物业所在地的县（市）物业主管部门批准,可以采用协议方式选聘具备相应条件的物业服务企业。在业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效时，前期物业服务合同自行终止。

前期物业管理期间，有下列情形之一的，建设单位应当依法重新选聘物业服务企业，并监督物业服务企业之间依法交接：

（一）前期物业服务合同期满，业主大会尚未成立，物业服务企业不愿再续签合同的；

（二）物业服务企业擅自撤离的；

（三）物业服务企业被吊销营业执照的；

（四）法律、法规规定的其他情形。

第二十五条 建设单位交付前期物业应当符合下列条件：

（一）取得建设工程竣工合格证；

（二）供排水、供电、燃气、供热已纳入市政管网系统，并按照要求和设计标准安装计量装置；有分户计量要求的，应安装分户计量装置；

（三）通信网络、有线电视数据传输信息端口敷设到户；信报箱、网购小商品储存箱等按规划设计配置到位；

（四）安全监控装置按照要求安装到位，做到物业管理区域全覆盖；电梯、锅炉、消防等特种设施设备，经相关部门验收合格。

（五）按照规划设计完成物业服务用房以及停车库、车位的配建；

（六）按照规划设计完成绿化工程建设，因季节原因需延后完成的，建设单位作出的书面保证已在物业管理区域内公示。

（七）住宅公共区域内消防通道、安全出口等，按照国家相关标准标示。

分期建设的项目，建成区应当符合前款规定，并与施工区设置隔离设施。

第二十六条 建设单位向前期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、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；分户验收等竣工验收资料。

（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）供水、供电、供气、供热、通信网络、有线电视等准许使用文件；

（五）建设工程消防验收意见书或建设工程竣工验收消防备案凭证；

（六）业主名册；

（七）物业管理所必需的其他资料。

前期物业服务合同终止的,物业服务企业应当将物业服务用房及前款所列资料移交给业主委员会。

第二十七条 物业服务企业应当在前期物业管理期间履行以下职责：

（一）参与工程的查验，对发现的工程质量问题和其他不利于物业使用和管理的问题，及时向建设单位或者相关专业管理部门提出整改建议，并协助专业管理部门督促落实；

（二）就共用设施设备的安装位置、管线走向等事项向建设单位提出建议，并参与共用设施设备的安装、调试等工作；

（三）收集物业共用部位、共用设施设备等工程信息资料，建立日常管理档案；

（四）向业主提供物业服务并引导业主遵守约定，维护物业公共利益和管理秩序。

第二十八条 物业服务企业对物业的共用部位、共用设施设备及相关场地等进行查验时，应当和建设单位签订承接查验协议，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明确约定。

物业服务企业应当将承接查验的有关文件、资料建立档案，并妥善保管。

1. 物业管理与服务

第二十九条 县(市）物业主管部门会同街道办事处或乡（镇）人民政府督促、指导老旧住宅小区成立业主大会实行业主自治管理或选聘物业服务企业进行管理。

第三十条 从事物业服务活动的企业，应当具有独立的法人资格，诚实守信，依法经营，科学管理，规范服务。

第三十一条 业主委员会应当依据法律法规与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，就物业管理事项、服务质量和服务标准、服务费用、双方的权利和义务、物业管理用房、专项维修资金的管理与使用、合同期限、违约责任等内容进行约定。

第三十二条 物业服务企业应当依照物业服务合同约定提供相应服务，并履行下列职责：

（一）房屋共用部位的维修养护和管理；

（二）物业共用部位、共用设施设备的维护养护和运行管理；

（三）物业管理区域内环境卫生、垃圾清运、化粪池清掏、公共防疫及公共区域的绿化养护等环境管理；

（四）物业管理区域内的秩序维护、安全防范，以及救助等事项的协助工作；

（五）做好物业管理区域内消防通道、消防扑救场地、楼道、楼梯间、单元门库、疏散通道管理；

（六）按照业主大会的决定，做好利用物业共用部位和共用设施设备的经营管理；

（七）按照相关法规规定和合同约定，做好室内外装饰装修管理服务和停车管理服务工作；

（八）对业主或者物业使用人的违法违规违约行为进行告知、劝阻和制止，劝阻、制止无效的，应当及时报告相关主管部门处理；

（九）做好物业、业主和日常物业管理资料的归档和管理工作；

（十）按照业主大会的决定和物业服务合同的约定，做好其他物业管理服务工作。

鼓励物业服务企业拓展服务范围，满足业主日益增长的多元化生活服务需求，为业主提供专有部分专项服务或者特约服务工作。

第三十三条 物业服务企业要求提前解除物业合同，应提前六十天告知业主委员会，按规定做好各项移交工作，并承担相应责任。业主大会决定解聘物业服务企业，业主委员会应当提前六十天通知物业服务企业。由原物业服务企业向业主委员会或者新选聘的物业服务企业办理下列交接事宜：

（一）移交物业、业主和日常物业管理资料；

（二）移交物业服务用房及属于业主共有的财物；

（三）对物业管理相关费用进行清算，并就业主欠交费用进行约定；

（四）其他需要交接的事项。

在交接工作未办结或者没有进行明确约定之前，原物业服务企业不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务，新选聘的物业服务企业也不得强行进驻物业管理区域、行使物业服务管理权。

第三十四条 物业服务企业未经业主大会或者业主委员会同意，不得在物业管理区域内从事下列活动：

（一）改变物业共用部位、共用设施设备规划用途；

（二）设置营业摊点；

（三）许可或者默许他人利用共用部位、共用设施设备从事广告宣传、经营活动；

（四）向业主、物业使用人指定装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料；

（五）擅自提高物业管理相关费用；

（六）从事与物业管理服务无关的活动。

第三十五条 物业服务收费实行政府指导价和市场调节价。普通住宅前期物业服务收费实行政府指导价和级别管理。普通住宅前期物业服务以外的物业服务收费实行市场调节价。

实行政府指导价的物业服务收费，严格执行自治州价格主管部门会同同级物业主管部门制定的全州物业服务收费基准价及浮动幅度。物业服务企业向物业项目所在地的县（市）物业主管部门申请评定物业管理服务等级。县（市）物业主管部门认定住宅小区物业管理服务等级，作为同级价格主管部门核定收费标准的依据。

第三十六条 物业服务企业违反价格管理规定及物业服务合同约定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费、强制服务或者变相强制服务并收费、不按规定实行明码标价的，业主委员会对超收部分有权制止或者纠正，业主有权拒交，并向所在地的县（市）物业主管部门反映督促整改。

物业服务企业履行合同义务的，业主应当按照合同约定交纳物业服务费，不得拒交或者恶意拖欠。业主违反物业服务合同约定，逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期交纳。逾期仍不交纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉。

物业服务企业在服务区域内显著位置每半年一次以书面形式公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况和业主规约等相关信息。物业服务企业不得向业主或者物业使用人收取未予公示的费用。

第三十七条 县（市）物业主管部门应当加强物业服务行业诚信体系建设，开展物业服务企业诚信等级评定和创优评先活动，并通过社会征信系统及时公布企业征信优劣信息。制定对物业服务企业在物业项目评优、项目招投标等方面的激励政策和限制性规定。

第三十八条 业主将物业交付他人使用，约定由物业使用人交纳物业服务费的，应当督促物业使用人履行约定；物业使用人欠交物业服务费的，业主承担连带责任。

第三十九条 物业管理区域内占用业主共有的道路和其他场地用于停放车辆的车位，属于业主共有，不得出售。车位应当优先满足业主需求。车位总量少于业主总数或者需求数的，应当在管理规约中明确取得车位的方法。车位满足业主需要后仍有空余的，可以向物业管理区域以外的其他人出租。除管理规约、业主大会另有规定的外，出租期限一次不超过十二个月；租赁合同期满后，业主有新增需求的，应当优先满足。

停放车辆按照价格行政主管部门规定的标准或者业主大会和物业服务企业共同确定的标准交费，车位收费属于全体业主所有，可用于共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造或者补充住宅专项维修资金，也可以根据业主大会的决定使用。

车主对车辆有保管要求的，应当与物业服务企业另行签订车辆保管合同。

建设单位未出售或者未附赠的车库，应当优先满足本区域内业主停车需求，业主要求承租车位、车库的，建设单位不得只售不租。

第四十条 业主转让或者出租物业时，应当将管理规约作为转让合同或者租赁合同的附件，并在转让或者出租物业十日前，将转让或者出租的有关情况书面告知物业服务企业和业主委员会。

第四十一条 业主或者物业使用人装饰装修房屋时，应当事先告知物业服务企业，物业服务企业应当按照相关法规规定为装修人提供管理和服务，并将装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人和装饰装修企业。

第四十二条 业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意。

第四十三条 物业交付使用前，建设单位应当依照有关规定将验收合格的供水、供电、供气、供热、通信网络、有线电视等设施设备和有关技术资料移交给相关专业经营单位，相关专业经营单位应当及时接收并做好相应的管理。

物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信网络、有线电视等专业经营单位向最终用户收取有关费用。其中属物业服务企业使用的费用，由物业服务企业交纳。

专业经营单位不得向物业服务企业收取变电、二次供水、换热、燃气调压等发生的费用。

相关专业经营单位在老旧住宅小区的服务项目暂不具备向最终用户收取费用的，应当制定和实施限期改造计划，过渡实现向最终用户收取费用。

专业经营单位不得强制物业服务企业或者其他管理人代收有关费用，不得因物业服务企业或者其他管理人拒绝代收而停止提供服务。

物业服务企业接受专业经营单位委托代收前款有关费用的，可以根据双方约定向委托单位收取代收服务费，但不得向业主收取服务费等额外费用。

1. 物业的使用与维护

第四十四条 业主、物业使用人在使用物业时应当依照有利于使用安全、团结互助和公平合理的原则，正确处理供排水、通行、通风、采光、管线铺设和建筑维修、噪声、有害物质排放等方面的相邻关系。

第四十五条 物业使用中禁止下列行为：

（一）损坏房屋承重结构，破坏房屋外貌，擅自改变房屋用途；

（二）侵占或者损坏物业共用部位、共用设施设备，擅自移动共用设施设备或者擅自改变共用设施设备用途；

（三）将无设计防水的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室(厅)、书房和厨房的上方；

（四）损害、占用、堵塞、封闭燃气管道及其他管道设施，影响公共安全；

（五）违法搭建、改建建筑物或构筑物；违法在院落、屋顶私搭乱建；违法挖掘房屋地下空间；

（六）违规拆除各类安全设施设备；

（七）擅自占用绿地，损毁树木、绿化设施；

（八）随意倾倒或者抛弃垃圾、污水、废旧家具和杂物，往楼下抛弃物品；

（九）违反有关法规、管理规约饲养动物，影响物业管理区域内的卫生和居民的正常生活；

（十）排放超过规定标准的噪声、光、辐射等；

（十一）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性危险物品和超过荷载的物品；

（十二）损坏、挪用、埋压、圈占、遮挡、拆除或停用消防设施器材；占用、堵塞、封闭消防通道、消防扑救场地等消防场地；占用楼道、楼梯间、单元门库、疏散通道放置杂物等；违规安装、使用电器产品和敷设用电线路；

（十三）法律、法规、规章以及管理规约禁止的其他行为。

对违反前款规定的行为，物业服务企业、业主委员会、业主和物业使用人有权予以劝阻、制止，劝阻、制止无效的，物业服务企业、业主委员会应当及时向有关行政主管部门报告，依法追究相关责任人的责任。

第四十六条 建设单位应当按照有关法规规定承担物业的保修责任，保修期满后，物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造责任及费用，按照下列规定承担：

（一）按照业主的建筑物区分所有权范围，由部分业主或者全体业主承担；

（二）属于人为损坏的，费用由责任人承担；

（三）物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信网络、有线电视等专业经营设施设备，属于业主专有部分的，由业主承担；业主专有部分之外的，由相关专业经营单位承担。

第四十七条 供水、供电、供气、供热、通信网络、有线电视等专业经营单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施的维修和养护责任。物业服务企业依法承担小区共用部位、共用设施设备的监管、维修和更新责任，加强对电梯等特种设备的巡查监管，委托特种设备生产商或具备相应资质的专业维修单位进行维护、保养。

维修、更新和改造物业共用部位、共用设施设备时，相邻物业的业主、物业使用人应当予以配合。因相邻业主、物业使用人阻挠维修、更新和改造造成其他业主、物业使用人财产损失的，责任人应当承担相应的修复或者赔偿责任。因物业维修、更新和改造造成相邻业主、物业使用人的自用部位、自用设备损坏或者其他财产损失的，责任人应当负责赔偿。

第四十八条 物业管理区域内共用部位、共用设施设备存在安全隐患时，物业服务企业应当设置相应的警示标志，采取具体防范措施，向业主委员会和有关行政管理部门报告，立即排除。

第四十九条 住宅专项维修资金的交存、归集、使用、管理、审计和监督，严格按照住建部《住宅专项维修资金管理办法》规定执行。

1. 法律责任

第五十条 对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。

第五十一条 业主委员会委员违反本条例第十九条规定的，应当退还被挪用、侵占业主的共有财产和索取、收受的报酬及得到的不当利益；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十二条 建设单位违反本条例第二十三条规定，未向房屋买受人明示物业管理区域等相关事项的，由县（市）物业主管部门责令整改；逾期不改的，处五千元以上二万元以下的罚款。

第五十三条 建设单位、物业服务企业违反本条例第二十六条、第三十三条规定，不移交或不交接有关资料等的，由县（市）物业主管部门责令限期整改;逾期仍不移交或不交接的，对建设单位、物业服务企业予以通报，并处一万元以上五万元以下罚款。

第五十四条 物业服务企业违反本条例第三十一条、三十二条规定，未履行物业服务合同约定义务和相应职责，导致业主人身、财产受到损害的，依法承担相应的法律责任。

第五十五条 物业服务企业违反本条例第三十二条第（五）项、第四十五条第（十二）项规定的，由县（市）物业主管部门责令改正，处五千元以上五万元以下的罚款；造成安全事故的，按照有关规定追究相关责任。对个人违反本条例第四十五条第（十二）项规定的，处警告或者五百元以下罚款；造成安全事故的，按照有关规定追究相关责任。

第五十六条 对物业服务企业违反本条例第三十四条第（一）项、第（三）项、第（四）项、第（五）项规定之一的，处五万元以上二十万元以下的罚款，违反第（二）项、第（六）项规定之一的，处一万元以上二万元以下的罚款。个人违反本条例第三十四条第（一）项、第（二）项、第（三）项规定之一的，处一千元以上一万元以下的罚款。

第五十七条 物业服务企业违反本条例第三十六条规定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费、强制服务或者变相强制服务并收费、或者不按规定实行明码标价的，由县（市）价格主管部门责令整改，限期退还违规收取的收费，并按照相关规定处以罚款。

第五十八条 物业服务企业违反本条例第四十三条规定，代收水、电、气、热等费用向业主加收手续费的，或者限制为业主水、电、气、热卡充值，影响业主生活的，由县（市）物业主管部门责令整改，限期退还加收费用。

第五十九条 业主、物业使用人和物业服务企业违反本条例第四十五条规定，给他人造成损害的，依法承担民事责任；违反行政管理规定的，由县（市）建设、房管、物管、城管、公安、消防及其他有关主管部门按照各自职责依法查处。

第六十条 建设单位、物业服务企业、专业维修单位、专业经营单位违反本条例第四十六条、四十七条规定，不履行或者拖延履行保修、维修、养护责任的，由县（市）物业主管部门责令限期整改；逾期不改的，处五万元以上十万元以下的罚款，造成业主损失的，依法承担赔偿责任。

第六十一条 物业服务企业在解除、终止物业服务合同后拒不办理退出手续的，由县（市）物业主管部门处一万元以上十万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十二条 县（市）物业主管部门，街道办事处或者乡（镇）人民政府，以及其他有关行政主管部门及其工作人员有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

（一）未按照规定的期限、条件划分物业管理区域的；

（二）未按照规定组织指导成立业主大会筹备组、业主大会，或者干预、阻挠业主委员会选举的；

（三）接到举报投诉不及时处理的；

（四）其他不履行法定职责的行为。

1. 附 则

第六十三条 本条例下列用语的含义：

（一）物业使用人，是指承租人或者以其它合法方式使用物业者。

（二）物业服务企业，是指依法设立、具有独立法人资格，从事物业服务活动的企业。

（三）共用部位，是指住宅主体承重结构部位(包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等)、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

（四）共用设施设备，是指住宅小区或单幢住宅内，共用的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、照明、锅炉、暖气线路、燃气线路、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

第六十四条 本条例自颁布之日起施行。