商洛市住宅物业管理条例

（2016年12月15日商洛市第三届人民代表大会常务委员会第三十六次会议通过　2017年3月30日陕西省第十二届人民代表大会常务委员会第三十三次会议批准）

目　　录

第一章　总　　则

第二章　业主自治

第三章　前期物业管理

第四章　物业管理服务

第五章　物业的使用与维护

第六章　公共收益与专项维修资金

第七章　监督管理

第八章　法律责任

第九章　附　　则

第一章　总　　则

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，建立和谐有序的居住环境，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》《陕西省物业管理条例》及有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条　本市行政区域内的住宅物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理，是指住宅区内的业主通过选聘物业服务企业，对物业管理区域内的建筑物、构筑物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相关秩序的活动。

第三条　物业管理应当坚持业主自治与专业服务相结合、属地管理与行业管理相结合，遵循公开公平、诚实信用、市场竞争、依法管理的原则。

第四条　市、县（区）人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，将物业管理工作纳入城市治理工作体系，建立健全物业管理综合协调和目标责任机制，建立与之相适应的资金投入与保障机制。

市、县（区）人民政府应当制定和落实现代物业服务业扶持政策，鼓励物业服务企业采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平，督促有关部门依法履行监督管理职责，及时协调解决物业管理工作中的重大问题。

第五条　市住房和城乡建设行政主管部门是本市物业管理的行政主管部门，对本市物业管理活动实施统一监督管理。

县（区）住房和城乡建设行政主管部门是本县（区）物业管理的行政主管部门，具体负责辖区内物业管理活动的监督管理工作。

发展改革、规划、城市管理、工商质监、价格、公安、水务、环境保护、民政、人防等相关行政管理部门在各自职责范围内，共同做好物业管理活动的监督管理工作。

镇人民政府、街道办事处在县（区）物业行政主管部门的指导下，依据本条例规定的职责，负责辖区内物业管理活动的指导、协助和监督工作。

居民委员会、村民委员会协助镇人民政府、街道办事处开展物业管理相关工作。

第六条　物业管理协会应当制定并监督实施物业服务规范，加强行业指导和行业自律，规范行业经营行为，提高物业服务企业服务质量和服务水平。

第七条　本市建立统一的物业管理招标投标平台，为建设单位或者业主大会选聘物业服务企业提供服务和指导。

提倡业主大会通过统一的招标投标平台选聘物业服务企业。

第八条　鼓励业主、业主自治组织、建设单位、物业服务企业委托物业服务第三方评估机构，开展物业管理区域划分、物业项目交接和查验、物业服务标准和费用测算、公共收益和物业管理费用审计、物业服务质量评估等活动。

物业服务第三方评估机构应当依照法律、法规和合同约定提供专业服务，出具的评估报告应当真实、客观、全面。

第二章　业主自治

第九条　已领取房屋所有权证的，房屋所有权证上记载的房屋所有权人为业主。

尚未进行房屋权属登记，但基于买卖、赠与、拆迁补偿等已经合法占有该房屋的人，在物业管理活动中视为业主。

业主应当按照法律、法规、临时管理规约、管理规约或者业主大会议事规则等，实名参加业主自治活动，享有权利、承担义务，不得以放弃权利为由拒不履行义务。

临时管理规约、管理规约或者业主大会议事规则，应当对业主参加自治活动的方式、违反共同约定的责任、自治活动争议处理办法作出约定。

第十条　一个物业管理区域成立一个业主大会。业主大会由该物业管理区域内全体业主组成，依照有关法律法规规定的程序成立。

第十一条　业主大会监督业主委员会工作，听取和审查业主委员会的工作报告、财务报告，并决定下列事项：

（一）制定、修改管理规约和业主大会议事规则；

（二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（三）选聘和解聘物业服务企业；

（四）管理、使用和续筹专项维修资金；

（五）改建、重建建筑物及其附属设施；

（六）改变或者撤销业主委员会不适当的决定；

（七）业主大会、业主委员会工作经费和业主委员会委员报酬的开支范围、标准；

（八）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

决定前款第四项和第五项规定的事项，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。

第十二条　物业管理区域符合下列情形之一的，可以召开首次业主大会：

（一）房屋出售且已经交付使用的建筑面积达到物业管理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使用满两年的，且房屋出售并交付使用的建筑面积达到物业管理区域建筑物总面积百分之二十以上的。

第十三条　符合业主大会成立条件的，建设单位应当在十五日内书面告知物业所在地的县（区）物业管理行政主管部门和镇人民政府、街道办事处，并在物业管理区域内公告。建设单位未及时履行告知义务的，已售物业业主百分之五以上联名可以书面告知。

物业所在地的镇人民政府、街道办事处应当自收到书面告知三十日内，在县（区）物业管理行政主管部门的指导下，组织成立业主大会筹备组。

第十四条　建设单位应当向物业所在地的镇人民政府、街道办事处报送筹备首次业主大会会议所需的下列资料：

（一）业主名册；

（二）物业管理区域划分证明；

（三）房屋及建筑面积清册；

（四）建筑规划总平面图；

（五）共用设施设备交付使用备案证明；

（六）物业服务用房配置资料；

（七）成立业主大会必须的其他材料。

第十五条　业主大会筹备组人数应当为五至十三人的单数，由物业所在地的镇人民政府或者街道办事处工作人员一名、建设单位代表一名、业主成员若干名组成。业主大会筹备组组长由镇人民政府、街道办事处工作人员担任，业主成员由业主推选产生。业主成员的推选办法由镇人民政府、街道办事处确定，并事先告知全体业主。

业主大会筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内显著位置公示。业主对筹备组成员有异议的，由镇人民政府、街道办事处协调解决。

业主大会筹备组正式开展筹备工作前，物业管理行政主管部门及镇人民政府、街道办事处应当对筹备组成员进行物业管理相关知识的培训。

第十六条　业主大会筹备组成员应当符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）及时履行交纳物业服务费用、住宅专项维修资金等义务；

（三）本人及其配偶、直系亲属未在本住宅小区开发建设单位任职；

（四）本人及其配偶、直系亲属未在同一物业管理区域提供物业服务的企业任职；

（五）无索取、非法收受建设单位、物业服务企业的利益或者报酬的行为；

（六）无损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌或者擅自改变物业使用性质等物业不当使用行为；

（七）无不宜担任业主大会筹备组成员的其他情形。

第十七条　筹备组应当自成立之日起六十日内完成下列筹备工作，并召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会：

（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；

（三）确认业主身份，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）召开首次业主大会会议的其他筹备工作。

业主大会筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前将前款内容在物业管理区域内显著位置公告，公告时间不少于七日。业主对公告内容有异议的，应当在公告期间以书面形式向筹备组提出意见，筹备组应当自收到书面意见之日起七日内集体讨论决定是否采纳并予以书面答复。

业主大会筹备组应当自业主委员会选举产生之日起，移交业主名册等有关资料，并终止活动，由物业所在地的镇人民政府、街道办事处书面公告解散。筹备阶段发生诉讼、复议，或者对筹备组成员有异议的，诉讼、复议和异议处理期间不包含在筹备期限内。

第十八条　划分为一个物业管理区域的分期开发建设项目，先期开发部分符合规定条件的，可以召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。

第十九条　业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会按照有关法律法规规定和业主大会议事规则组织召开。业主大会会议可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式召开。

第二十条　采用集体讨论形式召开的业主大会会议，可以全体业主参加，也可以以幢、单元、楼层为单位，由业主推选业主代表参加。

参加业主大会会议的业主代表应当于会议召开三日前，就业主大会会议拟讨论的事项书面征求其所代表的业主意见；需要投票表决的，业主的赞同、反对及弃权的具体票数经本人签字后，由业主代表在业主大会投票时如实反映。

业主代表不得委托他人出席业主大会会议。业主代表因故不能参加业主大会会议的，其所代表的业主应当另外推选一名业主代表出席业主大会会议。

第二十一条　业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会在全体业主中依法选举产生，按照有关法律法规规定和业主大会议事规则约定履行工作职责，向业主大会负责并报告工作，受业主大会和业主监督。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持管理规约、业主大会议事规则、业主大会会议记录和会议决定、业主委员会组成人员信息，向物业所在地的镇人民政府、街道办事处及县（区）物业管理行政主管部门备案，并持备案回执向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

物业管理区域内业主较少且经全体业主一致同意，决定不选举产生业主委员会的，由全体业主共同履行业主委员会的职责。

业主委员会由委员五至十一人单数组成。委员每届任期一般为三年，可连选连任，享有同等表决权。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推举产生。业主委员会委员不得委托其他人出席业主委员会会议。

业主委员会会议应当有过半数有表决权的组成人员出席，作出决定须经有表决权的组成人员半数以上签名同意。业主委员会作出的决定，应当自决定作出之日起三日内在物业管理区域内显著位置公示不少于十五天。

第二十二条　业主委员会履行下列职责：

（一）执行业主大会的决定；

（二）召集业主大会会议，报告物业服务合同的实施情况；

（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；

（四）审核需要业主分摊的费用；

（五）监督管理业主共有收益；

（六）监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（七）监督管理规约、物业管理制度的遵守和执行；

（八）调解物业使用纠纷；

（九）业主大会赋予的其他职责。

第二十三条　业主委员会不得有下列行为：

（一）阻挠、抗拒业主大会行使职权；

（二）转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件、资料；

（三）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自使用业主大会印章；

（四）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

（五）未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，与物业服务企业签订物业服务合同；

（六）擅自动用住宅专项维修资金，侵占业主共有财产；

（七）违反法律、法规规定或者超越业主大会赋予的职权，侵害业主合法权益的其他行为。

第二十四条　业主有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员，已担任业主委员会委员的，应当按照业主大会议事规则，由业主委员会终止其职务并予以公示：

（一）不具有完全民事行为能力的；

（二）本人及其配偶、直系亲属与同一物业管理区域内提供物业服务的企业有利害关系的；

（三）损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌或者擅自改变物业使用性质且未改正的；

（四）未按照规定交纳物业服务费用、住宅专项维修资金且未改正的；

（五）违法出租房屋且未改正的；

（六）牟取可能妨碍公正履行职务的其他利益的；

（七）被判处刑罚的；

（八）法律法规规定或者业主大会议事规则约定的其他情形。

第二十五条　业主大会、业主委员会工作经费和业主委员会委员报酬由全体业主承担，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。其收支情况应当定期在物业管理区域内公告，接受业主监督。

工作经费筹集、管理、使用和业主委员会委员报酬的具体办法由业主大会决定。

第二十六条　业主委员会任期届满未按要求完成换届选举的，物业所在地的镇人民政府或者街道办事处应当组织或者监督业主委员会组织换届选举。

第二十七条　业主委员会应当自任期届满之日起十日内，在物业所在地的镇人民政府、街道办事处的指导下，将其保管的档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交新一届业主委员会。

业主委员会委员资格在任期内提前终止的，应当在终止之日起三日内向本届业主委员会移交由其保管的前款所列资料及财物。

拒不移交本条第一、二款所述物品的，业主委员会可以请求镇人民政府、街道办事处或者公安机关协助移交。

第二十八条　住宅小区有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会代行业主委员会职责：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但未成立，经物业所在地的县（区）物业管理行政主管部门或者镇人民政府、街道办事处指导两次后仍不能成立的。

（三）业主委员会不履行职责达一年以上、无法正常开展工作，需要调整或者重新选举业主委员会，经物业所在地的镇人民政府、街道办事处指导两次后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

保障性住房具备前款规定情形之一的，镇人民政府、街道办事处应当及时组织成立物业管理委员会。

第二十九条　物业管理委员会由物业所在地的镇人民政府、街道办事处组织成立，由业主以及镇人民政府或者街道办事处、公安派出所、居民委员会或者村民委员会、建设单位等派员组成。

物业管理委员会人数应当为九至十三人的单数，其中业主成员应当不少于百分之六十，由镇人民政府、街道办事处在业主中推荐产生。物业管理委员会中的业主成员资格应当符合本条例第十六条的规定。

物业管理委员会应当将成员名单在物业管理区域内显著位置公示。业主对物业管理委员会成员有异议的，由镇人民政府、街道办事处协调解决。

第三十条　物业管理委员会应当依法履行职责，依照法律、法规的规定，就住宅小区共同管理事项征求全体业主意见，形成业主共同决定。

物业管理委员会自业主大会成立之日起停止履行职责，并在七日内与业主大会办理移交手续后由物业所在地的镇人民政府、街道办事处书面公告解散。

第三十一条　召开首次业主大会会议所必需的宣传、资料、文印等筹备经费，由业主大会筹备组根据物业管理区域规模、业主户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房屋所有权初始登记之前，将首次业主大会会议筹备经费交至物业所在地的镇人民政府、街道办事处，由业主大会筹备组使用。

第三十二条　业主大会、业主委员会的决定，对物业管理区域内全体业主具有约束力。业主大会、业主委员会不得作出违反法律、法规或者与本物业管理区域物业管理无关的决定。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规、危害社区安定、损害社会公共利益的，物业所在地的县（区）物业管理行政主管部门或者镇人民政府、街道办事处应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主认为业主大会、业主委员会作出的决定损害其合法权益的，可以要求辖区物业管理行政主管部门或者镇人民政府、街道办事处依法处理，也可以请求人民法院予以撤销。

业主委员会超越职权作出的决定，或者作出与本物业管理区域物业管理无关的决定，由签名同意该决定的成员承担相应的法律责任。

第三十三条　业主大会、业主委员会应当配合物业所在地居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

业主大会、业主委员会作出的决定，应当及时告知相关的居民委员会，并听取居民委员会的建议。

第三章　前期物业管理

第三十四条　本条例所称前期物业管理是指业主或者业主委员会与选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之前的物业管理。

建设单位负责选聘物业服务企业实行前期物业管理，签订前期物业服务合同。前期物业服务合同应当自签订之日起十五日内，报物业所在地县（区）物业管理行政主管部门备案，并在物业管理区域内予以公示。前期物业服务合同应当作为物业买卖合同的附件。

前期物业服务企业不能履行前期物业服务合同的，建设单位应当在合同终止后重新选聘物业服务企业。

县（区）物业管理行政主管部门和物业所在地的镇人民政府、街道办事处应当指导和监督建设单位选聘前期物业服务企业。

第三十五条　物业管理区域由所在地县（区）物业管理行政主管部门综合考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，按照以下原则予以划分：

（一）新建住宅小区，包括分期建设或者由两个以上单位开发建设，拥有共同配套设施的，应当按照物业项目建设用地规划许可证确定的红线图范围划定为一个物业管理区域；

（二）新建住宅小区由城市道路、围墙或者其他明显标识分割成多个自然小区，并且配套设施设备、物业服务用房等独立配置的，可以确定为多个独立的物业管理区域；

（三）新建住宅小区内的非住宅物业应当与该住宅区确定为一个物业管理区域；

（四）不同物业管理区域地理上自然相连的，业主未入住前，经各自的建设单位同意，并已向房屋买受人明示，或业主入住后，经各自的业主大会同意后，可以合并为一个物业管理区域。

划分物业管理区域有争议的，由县（区）物业管理行政主管部门会同城市规划行政管理部门、物业所在地的镇人民政府或者街道办事处确定。

建设单位销售物业时，应当在物业销售场所公示物业管理区域内的物业共用部位、共用设施设备的相关信息，并作为物业买卖合同的附件。

第三十六条　新建住宅建筑规划区内建设工程竣工验收合格后，其附属设施设备应当具备下列条件，方可交付使用：

（一）生活用水纳入公共供水管网，并供水到户；

（二）用电纳入供电网络，不得使用临时施工用电；

（三）雨水、污水排放纳入雨水、污水排放系统；

（四）在城市管道燃气、集中供热主管网覆盖的区域，完成住宅室内、室外燃气、供热管道的敷设且与相应管网连接，并安装燃气分户计量装置和热计量装置；

（五）电话通信线、有线电视线和宽带数据传输信息端口敷设到户，安全监控装置及其他安全防范设施设备、信报箱等按规划设计要求配置到位；

（六）住宅区道路与城市道路或者公路直接相连；

（七）按照规划要求完成住宅区的车库车位、公共服务设施、公用消防设施的建设，具备必要的绿化用地和设施；

（八）分期建设的住宅区，其相关配套设施应当满足交付使用部分基本使用功能的要求；

（九）法律、法规、规章规定的其他条件。

建设单位在新建住宅交付使用前，应当组织有关部门及专业经营单位按照前款规定，对住宅区进行验收，并向市或者县（区）建设行政主管部门办理新建住宅交付使用备案手续。

建设单位在办理新建住宅交付使用备案手续时，应当提供新建住宅建设工程竣工验收文件，以及第一款所列的附属设施设备符合交付使用条件的相关文件和资料。

第三十七条　新建住宅小区建设单位应当在住宅小区的出入口、区内规划通道、楼层电梯通道等主要通道及其他公共区域安装视频监控、出入口控制等安全技术防范系统，配备相应的安全技术防范设施，作为物业交付使用的条件。

第三十八条　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）物业建筑面积三十万平方米以下的，按物业建筑面积的千分之三提供，但最低不得少于一百平方米；

（二）物业建筑面积超过三十万平方米的，除按照三十万平方米的千分之三提供外，超过部分按千分之一的标准提供；

（三）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管理用房建筑面积的百分之五十。

业主委员会的办公用房从物业服务用房中调剂，建筑面积不少于三十平方米。

物业服务用房一般安排在住宅小区中心区域或者出入口附近。没有配置电梯的物业，物业服务用房所在楼层不得高于三层。

电梯井、管道井、楼梯间、垃圾房、变电室、设备间、公共门厅、过道、地下室、车库车棚、人防工程等，以及室内层高不足二点二米的房屋不得计入物业服务用房面积。

物业服务用房的所有权属于全体业主，并依法办理产权登记，面积不计入分摊公用建筑面积。物业服务用房不得转让、抵押或者改作他用。

第三十九条　建设单位应当在销售物业之前，按照省建设行政主管部门制发的示范文本制定临时管理规约。临时管理规约应当包括下列内容：

（一）业主定期交纳前期物业服务费用的时间、标准和方式；

（二）业主对物业专有部分使用以及出租等规定；

（三）建设单位履行监督物业服务企业服务质量的义务；

（四）建设单位对物业服务企业服务质量的评估标准和评估办法等；

（五）建设单位更换前期物业服务企业的条件；

（六）物业屋面、外墙、门窗及户外设施保洁和装修规则；

（七）业主共有部分的使用和维护规则；

（八）共用部位、共用设施设备产生的供水、供电、供气、供热等费用的分担方式；

（九）维护物业管理区域公共秩序的权利和义务；

（十）违反临时管理规约应当承担的责任；

（十一）与住宅物业管理有关的其他事项。

临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

临时管理规约应当自前期物业服务合同签订之日起十五日内，报物业所在地县（区）物业管理行政主管部门备案，并在销售场所公示。

临时管理规约的效力至业主大会审议通过的管理规约生效时终止。

物业买受人认为临时管理规约侵害其合法权益的，可以申请县（区）物业管理行政主管部门处理，县（区）物业管理行政主管部门应当在三个工作日内反馈处理结果。

第四十条　物业服务企业在承接物业管理时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，发现问题应当书面告知建设单位，建设单位应当及时进行整改。

物业服务企业承接物业时，建设单位应当为物业服务企业启动工作提供必要的条件。

办理物业管理交接查验手续时，建设单位应当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、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）共用设施设备清单；

（三）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）业主名册；

（六）物业管理用房资料及物业管理必需的其他资料。

业主委员会成立后，物业服务企业应当将接受资料的情况告知业主委员会。物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将前款规定的资料和物业管理用房移交给业主委员会。

县（区）物业管理行政主管部门、物业所在地的镇人民政府、街道办事处应当对交接进行监督，并在相应文书上签字确认，在物业管理区域内公示。

第四章　物业管理服务

第四十一条　物业服务企业应当具有独立法人资格，严格遵守物业行政主管部门制定的物业服务标准规范，自觉接受物业行政主管部门的监督管理和物业管理协会的业务指导。

第四十二条　业主委员会应当与选聘的物业服务企业签订书面物业服务合同。物业服务合同应当包括以下主要内容：

（一）物业的基本情况；

（二）物业管理服务事项和服务标准要求；

（三）物业管理服务费的标准和收取办法；

（四）委托方和受托方的权利义务；

（五）物业服务用房；

（六）物业的养护和维修要求；

（七）专项维修资金的管理与使用；

（八）合同的期限、变更和解除；

（九）合同终止时物业资料、财物的移交方式；

（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事项。

物业服务合同参照省建设行政主管部门制定的合同示范文本。

物业服务企业应当自与业主委员会签订合同之日起十五日内，将物业服务合同报物业所在地的县（区）物业管理行政主管部门备案。

物业服务企业应当按合同约定提供服务，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。

第四十三条　物业服务企业承接物业时，应当与业主委员会办理物业交接验收手续。

交接各方应当对物业管理区域内共用设施设备的使用维护现状给予确认，并报物业所在地的镇人民政府、街道办事处备案。

因维护保养不当等原因导致消防、电梯等共有设施设备无法正常使用的，原物业服务企业应当依法承担相应的法律责任。

第四十四条　物业服务收费应当遵循合理、公开、费用与服务水平相适应的原则，按不同物业的使用性质和特点，分别实行政府定价、政府指导价、市场调节价。物业服务收费项目、收费标准由市价格主管部门制定具体的实施细则。

业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定；物业使用人未按约定交纳物业服务费用的，业主负连带交纳责任。

已竣工但尚未出售或者尚未交付物业买受人的房屋，物业服务费用由建设单位交纳。

物业服务合同未约定或者未经业主大会、业主委员会同意，物业服务企业自行提供的服务，不得向业主收取费用。

第四十五条　物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位应当向最终用户收取费用，对供水、供电等公共能耗应当独立安装计量装置，计量收费。物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，代收服务费由委托单位支付，不得向业主收取手续费等额外费用。物业服务企业接受委托代收水、电费用不得改变政府定价，不得以停水、停电等方式迫使业主交纳除水、电费以外的其他费用。

专业经营单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收有关费用而停止向最终用户提供服务。

第四十六条　物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示并及时更新：

（一）物业企业法定代表人、项目经理的基本情况、联系方式，客服、工程维修电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）物业服务费用和经营设施收益收支情况；

（四）电梯、消防、监控、安防等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、运行维护费、资质、联系方式和应急处置方案等；

（五）受委托代收代缴事项；

（六）水、电、热、电梯等公共能耗总量、明细及费用分摊方式；

（七）共用部位和共用设施设备经营所得收益明细；

（八）法律、法规规定及物业服务合同约定应当公示的其他信息。

第四十七条　物业服务企业不得有下列行为：

（一）擅自改变物业服务用房和共用部位、场地以及共用设施设备的用途；

（二）擅自利用物业共用部位、场地和共用设施设备进行经营；

（三）物业服务合同终止时，拒不退出或者不按照规定移交物业服务用房和有关财物、资料；

（四）擅自退出物业管理区域等不履行物业服务合同的行为；

（五）泄露业主信息；

（六）对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复；

（七）擅自停水停电；

（八）其他严重损害业主权益的行为。

第四十八条　物业服务企业应当制定日常安全防范工作制度，配备相应数量的安保人员。安保人员实行二十四小时值班、值守、巡逻制度。

物业服务企业应当按照安全技术防范标准和要求，加强安全技术防范系统和安全技术防范设施的日常维护，确保正常有效运转，并接受公安机关的指导和监督。

物业服务企业应当制定物业管理区域内突发事件应急预案，协助有关部门做好物业管理区域的安全防范工作。

第四十九条　本市实行物业服务重大事件报告制度，物业管理区域内发生下列情形之一的，物业服务企业应当及时采取应急措施，向县（区）物业管理行政主管部门及相关单位报告，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发生安全隐患，且在八小时以内难以排除，严重危及业主、使用人及建筑物安全的；

（三）物业服务人员擅自撤离物业管理区域，造成物业服务中断，严重影响业主和使用人正常生活的；

（四）发生群体性突发事件，影响社会稳定的；

（五）发生重大伤亡事件的；

（六）其他影响业主、物业使用人正常生活的事件。

第五十条　市物业管理行政主管部门应当建立物业服务企业考核体系和信用评价体系，对物业服务企业基本情况、服务情况、投诉举报情况等事项进行动态管理，录入物业服务企业信用档案，定期评定信用等级，并向社会公布。

县（区）物业管理行政主管部门具体负责物业服务企业、项目负责人信用信息征集、考核、评价、汇总和核查工作。物业所在地的镇人民政府、街道办事处和居民委员会、村民委员会应当协助开展辖区内物业服务企业、项目负责人信用信息的采集、核查工作。

第五十一条　物业服务合同解除后，物业服务企业应当自合同解除之日起十五日内退出物业管理区域，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。

物业服务企业自行退出物业管理区域的，应当于三个月前书面告知业主委员会和物业所在地的镇人民政府、街道办事处。

物业服务企业退出后十五日内，应当向业主委员会移交物业管理用房及相关资料。

第五十二条　物业服务企业退出物业管理区域的，应当向业主委员会履行下列交接义务：

（一）移交本条例第四十条第三款规定的相关资料；

（二）移交维修、保养物业形成的技术服务等档案资料和物业管理用房，实行酬金制的，还应当移交物业服务期间的财务档案；

（三）移交物业管理期间配置的属于业主共有的固定设施设备；

（四）撤出管理区域内的物业服务人员；

（五）清退预收、代收的有关费用及利用共用部位、共用设施设备经营收益；

（六）法律、法规规定的其他事项。

物业服务企业退出物业管理区域时，不得损坏、隐匿、销毁物业资料和财物。

第五十三条　业主、业主委员会、物业管理委员会、物业服务企业、专业经营单位、建设单位之间在物业管理服务活动中发生争议的，可以要求物业所在地的镇人民政府、街道办事处调解，也可以依法申请仲裁或者提起民事诉讼。

第五章　物业的使用与维护

第五十四条　业主、物业使用人、物业服务企业应当按照房屋权属证书载明的用途，或者规划行政主管部门批准的设计用途，使用房屋、物业及公共建筑和共用设施，不得擅自改变用途。

确需改变的，除遵守相关法律、法规、规章以及管理规约外，应当经有利害关系的业主书面同意，并依法办理相关手续。改变公共建筑和共用设施用途的，还应当经业主大会同意。

第五十五条　物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏房屋承重结构、房屋外貌或者在外墙体开设、扩大门窗；

（二）违法搭建建筑物、构筑物，私自开挖、扩建地下室；

（三）将没有防水要求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厨房、卧室、客厅、书房的上方；

（四）存放易燃、易爆、剧毒和放射性物品；

（五）占用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；

（六）损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共疏散通道、安全出口、消防通道、平台畅通；

（七）排放有毒、有害物质，发出超过规定标准的噪声；

（八）侵占绿地，毁坏花草树木；

（九）乱倒垃圾，乱堆杂物；

（十）乱设摊点，乱停车辆；

（十一）违反规定饲养动物；

（十二）在建筑物、构筑物上乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱悬挂；

（十三）利用物业从事危害公共利益和侵害他人合法权益的活动；

（十四）法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业应当进行劝阻、制止，并向相关部门和业主委员会报告。物业服务企业、业主委员会有权依照法律、法规以及临时管理规约、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；业主、物业使用人有权向相关行政管理部门投诉和举报，对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼；业主委员会可以依据管理规约的约定或者业主大会的决定，对侵害业主共同利益的行为向人民法院提起诉讼。

第五十六条　物业管理区域内的道路、绿地、公共场所、共用设施，除属于城镇公共道路、属于城镇公共绿地或者明示属于个人的绿地外，属于全体业主共有。

任何单位和个人不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意；物业服务企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。

业主、物业服务企业应当在约定期限内将临时占用、挖掘的道路、场地恢复原状。

第五十七条　建设单位应当向全体业主公布车位、车库的分布情况。物业管理区域内规划用于停放机动车辆的车位、车库，建设单位应当首先满足本物业管理区域内业主的停车需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

建设单位在销售物业时，应当将拟出售、附赠或者出租车位、车库的相关信息在销售场所显著位置公示。

建设单位不得将车位、车库单独转让给物业管理区域以外的单位和个人，在首先满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要后还有多余车位、车库的，经业主委员会同意后，可以出租给本物业管理区域外的使用人，但租赁期限不得超过六个月。

第五十八条　占用业主共有道路、场地用于停放机动车辆的，由业主大会决定是否收取场地占用费、收取标准和用途等事项。业主大会决定收取机动车辆场地占用费的，场地占用费属于全体业主共有，由物业服务企业代为收取。

物业服务企业可以收取机动车辆停放服务费。机动车辆停放服务费属于物业服务企业所有。

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管理区域内显著位置公示。

物业服务企业应当将机动车辆场地占用费、机动车辆停放服务费单独列账，独立核算。业主委员会应当对机动车辆场地占用费收支情况进行监督，并向业主大会报告。

业主对机动车辆停放有保管要求的，应当与物业服务企业另行签订保管服务合同。

公安、消防、抢险、救护、环卫等车辆执行公务时，在物业管理区域内临时停放，不得收取费用。

第五十九条　新建住宅物业、住宅区内的非住宅物业以及与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业，其建设单位应当在物业竣工验收合格后、申请不动产权属初始登记前，按照物业建筑安装总造价百分之二的比例，一次性向县（区）物业管理行政主管部门设立的保修金专门账户交存物业保修金。保修责任期满后，根据建设单位的申请退还。

物业在保修期内出现质量问题的，建设单位在接到业主、业主委员会或者其委托的物业服务企业的维修要求后，应当在十二小时内派人到现场核查情况，情况属实的，应当在二十四小时内予以维修。

物业保修期限内，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企业可以向物业所在地的县（区）物业管理行政主管部门提出物业保修金使用申请，由业主委员会或者受委托的物业服务企业组织维修，所需费用从物业保修金中列支。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。

县（区）物业管理行政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提起民事诉讼或者申请仲裁，由人民法院或者仲裁委员会确定的责任人，在相关法律文书生效之日起十五日内补存物业保修金。逾期不起诉或不申请仲裁的，视为其认可承担维修责任。

第六十条　物业保修期满后，业主专用部位仍因工程质量问题没有得到解决存在漏雨、漏水等问题的，由物业服务企业协商建设单位解决，协商未果的，由物业服务企业维修。

业主专用部位、专用设施设备的日常养护、维修，由业主负责；业主与物业使用人另有约定的，从其约定。业主或者物业使用人也可以委托物业服务企业进行维修养护，并承担相应的费用。

业主长期空置物业时，应当告知物业服务企业，采取措施防止漏水、漏气等事故的发生，并与物业服务企业就专用部位、专用设施设备的养护、维修、管理等事项进行协商。

第六十一条　业主或者物业使用人装饰装修住宅，应当遵守国家和省、市有关装饰装修和房屋安全管理的相关规定，并告知物业服务企业。物业服务企业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的，物业服务企业应当予以劝阻制止。业主拒不改正或者已造成损害的，物业服务企业应当及时报告有关行政主管部门依法处理；造成相邻业主损失或者对公共利益造成损害的，业主应当承担赔偿责任。

第六十二条　物业的共用部位、共用设施设备、安全技术防范系统和安全技术防范设施维修养护时，相关的业主、物业使用人应予配合。因相关业主、物业使用人阻挠维修养护造成其他业主、物业使用人财产损失的，应当承担赔偿责任。

物业专有部分存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，物业专有部分所有人应当及时维修养护，有关业主应当给予配合。物业专有部分所有人不履行维修养护义务的，经业主委员会同意，可以由物业服务企业维修养护，费用由责任人承担。

因物业维修养护造成相关业主的专用部位、专用设施设备损坏或者其他损失的，责任人应当承担赔偿责任。

第六章　公共收益与专项维修资金

第六十三条　利用物业共用部位、共用设施设备设置广告和进行其他经营性活动的，应当在征得相关业主、业主大会同意，并征求物业服务企业的意见后，按照规定办理有关手续。去除成本所得收益属全体业主所有，主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第六十四条　物业服务企业应当建立规范透明的财务管理制度，物业共用部位和共用设施设备经营所得收益，物业服务企业和业主委员会应当按照财务要求建账、入账并定期如实在物业管理区域内显著位置公示。同时应当妥善保管财务原始凭证及相关会计资料。

业主对物业共用部位和共用设施设备经营所得收益的收支情况有异议的，有权查询有关财务账簿。

第六十五条　住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，以及出售公有住房的单位应当交存住宅专项维修资金。

专项维修资金属于业主所有，专项用于物业共用部位、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。

第六十六条　物业保修期限届满后，发生下列紧急情况危及房屋安全和人身财产安全的，物业服务企业应当立即采取应急防范措施，同时向县（区）物业管理行政主管部门提出专项维修资金使用申请：

（一）电梯故障，经特种设备检验检测机构检测，需要维修、更新或者改造的；

（二）消防设施故障，消防管理部门要求对消防设施维修、更新或者改造的；

（三）屋面、外墙防水损坏造成渗漏的；

（四）二次供水水泵损坏导致供水中断的，但专业经营单位负责二次供水水泵设备维修、养护的除外；

（五）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；

（六）楼顶、楼体外立面脱落的；

（七）其他危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况。

县（区）物业管理行政主管部门收到申请后，应当立即赴现场查勘。属于前款规定情形的，应当出具住宅专项维修资金应急使用确认书，并通知物业服务企业立即组织维修。

未聘用物业服务企业的，由业主委员会或者相关业主按照本条规定履行相关责任。

第六十七条　应急使用住宅专项维修资金的，物业服务企业、业主委员会凭应急使用确认书、维修工程造价审核报告及相关资料申请拨付住宅专项维修资金。维修费用从相关业主住宅专项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。

第六十八条　市人民政府应当制定专项维修资金的统一管理使用办法。专项维修资金的管理使用办法应当包括专项维修资金的交存、使用、续交、监管、业主查询等制度。

第七章　监督管理

第六十九条　物业管理区域内，镇人民政府或者街道办事处可以召开由公安派出所、居民委员会、业主和物业服务企业等方面的代表参加的物业管理联席会议，协调解决物业管理中遇到的问题。

第七十条　市物业管理行政主管部门应当履行下列职责：

（一）建立和完善专业化、社会化、市场化、法治化的物业管理机制；

（二）建立全市物业管理行政监督管理综合平台和物业管理行业信用信息平台，定期评定物业服务企业信用等级；

（三）统筹全市物业保修金、住宅专项维修资金监督管理工作；

（四）制定物业服务标准、前期物业管理招标投标、物业服务企业信用管理等配套实施办法；

（五）指导、监督各县（区）开展物业管理行政监管工作；

（六）法律、法规规定的其他职责。

第七十一条　县（区）物业管理行政主管部门应当履行下列职责：

（一）监督前期物业管理招投标活动；

（二）前期物业服务合同、临时管理规约、物业服务合同、项目承接查验、业主委员会的备案；

（三）按照职权划分监督管理物业保修金和住宅专项维修资金；

（四）指导和督促镇人民政府、街道办事处依法组织成立业主大会；

（五）划分物业管理区域；

（六）组织开展辖区内物业管理项目调查，建立相关物业管理档案；

（七）定期开展物业服务质量检查，征集、考核、评价、汇总、核查和监管物业服务企业及项目负责人的信用信息工作，并接受查询；

（八）指导、监督镇人民政府、街道办事处协调处理物业管理矛盾纠纷；

（九）定期培训镇人民政府、街道办事处、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；

（十）法律、法规规定的其他职责。

第七十二条　镇人民政府、街道办事处应当履行下列职责：

（一）组织、指导成立业主大会、选举业主委员会，指导、监督业主大会和业主委员会履行职责；

（二）组织成立物业管理委员会；

（三）受理业主委员会备案；

（四）调解物业管理纠纷；

（五）指导和监督辖区内物业管理项目的移交；

（六）采集、核查物业服务企业及从业人员的信用信息；

（七）法律、法规规定的其他职责。

第七十三条　市、县（区）相关部门应当按照各自职责，负责下列工作：

（一）规划行政主管部门负责规划物业管理用房、认定违法建筑；

（二）城市管理部门负责依法查处违法建筑、毁坏绿地、涂写刻画与贴挂等行为；

（三）工商质监行政管理部门负责特种设备安全监管、监督检查无照经营活动和市场计量行为；

（四）价格行政主管部门负责监督检查价格公示、违规收费活动；

（五）公安机关负责监督检查治安、消防、技防、养犬、车辆停放等活动，协助开展房屋租赁监督管理工作等活动；

（六）发展改革行政管理部门负责协调电力设施的运行；

（七）燃气、供热行政管理部门负责监督检查燃气运行、集中供热活动；

（八）水行政主管部门负责供水设施建设的监督管理及设备运行的监督检查；

（九）环境保护行政主管部门负责对排放超标污染物的监督检查。

第七十四条　任何单位和个人对违反本条例的行为，可以向县（区）物业管理行政主管部门、物业所在地的镇人民政府、街道办事处及其他有关单位投诉举报，有关单位应当及时调查核实，并依法处理。

有关单位接到投诉、举报后应当登记，对属于本单位职权范围的事项，应当受理，并在五个工作日内回复办理情况；对不属于本单位职权范围的事项，应当及时移交有权单位。接受移交单位对管辖权有异议的，由物业所在地县（区）人民政府指定管辖，不得再移交。对于十名以上业主联名、业主委员会、居民委员会或者物业服务企业投诉、举报的违法违规行为，有关单位应当于二个工作日内回复是否受理，并按时回复办理情况。

行政执法部门需要进入住宅小区开展执法工作的，物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会应当积极配合并提供便利。

第八章　法律责任

第七十五条　建设单位违反本条例第十四条、第四十条第三款规定，未按照要求报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料或者未移交交接查验资料的，由县（区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

第七十六条　违反本条例第三十五条第三款、第五十七条第二款规定，建设单位未明示、公示相关信息的，由县（区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上三万元以下罚款。

第七十七条　违反本条例第四十九条规定，物业管理区域内发生重大事件，物业服务企业未及时报告的，由县（区）物业管理行政主管部门给予警告，并处五千元以上二万元以下的罚款。

第七十八条　违反本条例第三十七条规定，建设单位未按规定配备安保设施的，由县（区）公安机关责令限期改正，给予警告，对建设单位处五千元以上三万元以下罚款。

第七十九条　违反本条例第十三条第二款，第二十七条，第三十六条第一款，第三十八条第一款，第四十条第一款，第四十二条第三款，第四十六条，第五十一条第一款，第五十二条第二款，第五十四条第一款，第五十五条第一款第一项、第四项、第五项、第七项、第八项、第九项、第十项、第十一项、第十二项、第十三项、第十四项，第五十六条第二款，第五十九条第一款、第四款规定，由县（区）物业管理行政主管部门依照《陕西省物业管理条例》的规定处罚。

第八十条　物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第八十一条　物业管理行政主管部门、街道办事处或者镇人民政府、其他有关行政管理部门及其工作人员违反本条例，有下列情形之一的，由相应机关责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理：

（一）未依法指导业主筹备成立业主大会的；

（二）未按照规定公布投诉、报告受理方式的，或者对物业管理活动中的投诉，不及时受理、处理的；

（三）发现物业管理区域内的违法行为或者接到违法行为报告，不及时依法予以处理的；

（四）截留、挪用、侵占物业专项维修资金、物业保修金等资金的；

（五）利用职务便利，收受他人财物或者其他好处的；

（六）其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

第八十二条　违反本条例规定的其他行为，法律法规另有规定的，适用其规定。

第九章　附　　则

第八十三条　本条例中有关专业用语的含义：

（一）专用部位：是指门户以内的房间、厨房、卫生间、阳台、天井、庭院以及室内墙面等部位；

（二）专用设备：是指门户以内，业主自用的门窗、卫生洁具和通向总管的供水、排水、燃气管道、电线以及水、电、气户表等设备；

（三）共用部位：房屋承重结构、房屋主体结构、公共门厅、公共走廊、公共楼梯间、内天井、户外墙壁、屋面、传达室、治安监控室、消防监控室等；

（四）共用设施设备：绿地、道路、化粪池、污水井、雨水井、垃圾中转站、水泵、水箱、电梯、业主楼层间的供、排水总管、信报箱、消防设施、公共照明设施、监控设施、避雷设施、公用天线、露天停车场、非机动车库、公用设施设备用房等；

（五）专有部分：建筑区划内具有构造上的独立性，能够明确区分，或者具有利用上的独立性，可以排他使用，或者能够登记成为特定业主所有权的房屋（包括整栋建筑物），以及车位、摊位等特定空间。规划上专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等。

第八十四条　非住宅物业或者业主自行管理、委托其他管理人管理物业的，参照本条例执行。

第八十五条　市人民政府应当根据本条例制定实施细则，就物业保修金、物业服务收费项目和收费标准以及住宅专项维修资金管理和使用等事项在本条例施行之日起一年内作出配套规定，并报市人民代表大会常务委员会备案。

第八十六条　本条例自2017年10月1日起施行。