汉中市住宅小区物业服务监督条例

（2025年4月28日汉中市第六届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过　2025年5月28日陕西省第十四届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准）

目　　录

第一章　总　　则

第二章　监督的主体

第三章　监督的内容

第四章　监督的措施

第五章　法律责任

第六章　附　　则

第一章　总　　则

第一条　为了规范物业服务行为，加强对物业服务的监督，维护业主和物业服务人的合法权益，促进和谐社区建设，构建党建引领社区治理框架下的物业服务管理体系，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住宅小区的物业服务监督活动。

第三条　本条例所称物业服务监督，是指市、县（区）人民政府、物业服务监督管理行政主管部门、基层组织、业主、业主委员会等对住宅小区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进行监督管理的活动。

住宅小区包括新建小区和老旧小区（含单栋住宅楼），物业服务人包括物业服务企业和其他管理人，业主包括房屋所有权人及其他符合法律法规规定的单位或者个人。

第四条　住宅小区物业服务监督遵循党建引领、政府主导、社会参与、尊重自治、协同治理、依法监管的原则。

第五条　充分发挥基层党组织作用，街道党工委、镇党委和社区、村党组织加强对业主委员会、物业管理委员会和物业服务人的指导和监督。建立健全社区党组织领导下的村（居）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，引领保障物业服务管理监督活动依法有序进行。

第六条　市、县（区）人民政府和公有住房出售单位应当推进住房制度改革，对不符合物业服务管理条件的住宅小区进行治理，完善市政、公用和生活服务设施，使其满足实施物业服务管理的条件。

县（区）人民政府应当制定老旧小区物业改造计划，完善配套基础设施和公共服务设施，改善老旧小区综合环境和物业服务条件。鼓励社会力量参与老旧小区的改造和服务。老旧小区改造后，可以选择聘请物业服务人服务、业主自主管理或者社区党组织与村（居）民委员会协同管理的模式。

第二章　监督的主体

第七条　市、县（区）人民政府应当加强对物业服务及其监督管理工作的领导，将住宅小区物业服务监管纳入城乡社区治理体系，提高城乡社区治理能力，推动住宅小区物业服务监管全覆盖，为住房和城乡建设主管部门、街道办事处、镇人民政府和村（居）民委员会开展工作提供支持并进行监督。

第八条　市、县（区）住房和城乡建设主管部门对住宅小区物业服务实施统一监督管理，具体履行下列职责：

（一）宣传贯彻执行物业服务管理相关法律法规、政策制度；

（二）监督管理辖区内物业服务人及其从业人员；

（三）指导、监督辖区内维修资金的筹集、管理和使用；

（四）组织对辖区内业主委员会、物业管理委员会成员和物业服务工作人员开展培训；

（五）指导街道办事处或者镇人民政府实施与物业服务管理相关的工作；

（六）监督建设单位履行建筑工程质量保修责任，监督检查建筑装饰装修等活动；

（七）指导、监督辖区内的物业服务行业协会依法开展活动；

（八）落实物业服务管理方面的其他监督管理职责。

第九条　市、县（区）人民政府有关部门应当按照各自职责，做好住宅小区物业服务区域内的相关监督管理工作：

（一）发展和改革部门会同住房和城乡建设部门、市场监督管理部门负责实行政府指导价的物业服务收费政策的制定；

（二）公安机关负责监督检查治安管理等相关工作；

（三）应急管理部门负责消防和其他应急救援工作，消防救援机构负责具体实施；

（四）卫生健康部门负责突发公共卫生事件的预防和应对处置；

（五）自然资源部门负责对违反规划建筑的认定；

（六）生态环境部门负责监督检查污染环境的行为，防治噪声污染、光污染等环境污染；

（七）城市管理综合执法部门负责依法查处违规搭建，损坏绿地，任意涂写刻画、贴挂广告等影响城市市容环境的行为；

（八）市场监督管理部门负责监督检查价格公示、违规收费、特种设备安全、市场计量等行为；

（九）国防动员部门负责查处破坏、侵占人民防空工程设施的行为，监督检查使用单位履行人民防空工程设施维护管理责任；

（十）水、电、气、暖、通信等公共服务监管部门负责做好相关监督检查工作；

（十一）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。

第十条　街道办事处、镇人民政府应当履行下列职责：

（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；

（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。

街道办事处、镇人民政府可以根据需要，明确相关机构，指定专（兼）职人员，负责指导和监督物业服务活动。

第十一条　村（居）民委员会应当协助有关行政主管部门和街道办事处、镇人民政府做好物业服务监督工作，引导业主参与物业服务监管，调解物业服务纠纷，协调推进物业服务管理与社区建设。

第十二条　物业服务行业协会应当加强行业自律管理，规范从业行为，促进诚信经营，加强物业服务人及其从业人员培训，提高物业服务水平，维护物业服务人及其从业人员的合法权益。

市、县（区）住房和城乡建设主管部门应当指导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。

第十三条　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，并享有被选举权；

（三）监督业主委员会或者物业管理委员会的工作和物业服务人履行物业服务合同；

（四）对共有部分、共用设施设备和业主共有资金使用管理的知情权、决定权和监督权；

（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服务事项提出意见和建议；

（六）法律法规规定的其他权利。

业主在维权时不能违反相关法律法规的规定。

第十四条　一个物业服务区域成立一个业主大会。业主大会由该物业服务区域内全体业主组成。物业服务区域内业主人数较少且经全体业主一致同意，不成立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会和业主委员会职责。

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。法律法规对共同决定事项表决人数有规定的，从其规定。

第十五条　业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，向业主大会负责并报告工作，在社区党组织的指导下开展工作，受业主大会和业主监督。业主委员会应当履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告物业服务的实施情况；

（二）代表业主与物业服务人签订物业服务合同；

（三）及时了解业主、其他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；

（四）监督管理规约的实施；

（五）业主大会赋予的其他职责。

第十六条　物业管理委员会是业主大会、业主委员会成立前的过渡性机构，经业主申请，由街道办事处或者镇人民政府、社区党组织在县（区）住房和城乡建设主管部门的指导下组建。物业管理委员会组织业主共同决定物业服务区域内的事项，代行本条例规定的业主委员会的职责，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。

本条例对物业管理委员会相关事项没有规定的，适用本条例关于业主委员会的有关规定，对住宅小区物业服务进行监督。

第三章　监督的内容

第十七条　物业服务合同应当包括下列内容：

（一）物业服务区域的基本情况；

（二）委托方和受托方的权利义务；

（三）物业服务事项、服务质量等级和服务标准；

（四）物业服务费用、停车费等收费标准和收取办法；

（五）物业服务区域的养护和维修；

（六）合同的期限、变更和解除；

（七）合同终止时物业资料、财物以及服务的交接；

（八）维修资金的管理和使用；

（九）物业服务用房的管理和使用；

（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内容。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，视为物业服务合同的组成部分。

物业服务人在履行好物业服务合同约定的服务事项基础上，可以根据业主需要，提供物业服务合同约定之外的高品质、多样化服务，并按照市场价格收取服务费用。

物业服务人应当自与业主委员会或者物业管理委员会签订合同之日起十五日内，将物业服务合同报县（区）住房和城乡建设主管部门备案。

第十八条　物业服务人应当按照物业服务合同约定的服务质量等级和服务标准提供下列服务：

（一）共有部分、共用设施设备的运行、维修、养护、安全和经营管理；

（二）共有部分和相关场地的清洁卫生，病媒生物预防控制，雨、污水管道的疏通，公共垃圾的收集、清运以及依法履行垃圾分类相关事项；

（三）公共绿化的养护和管理；

（四）公共秩序维护、安全防范等事项；

（五）车辆停放服务管理；

（六）维护道路畅通；

（七）物业档案、资料管理；

（八）装饰装修服务管理；

（九）依照法律法规规定公开服务、收费、经营与收益等方面事项；

（十）依照法律法规规定收集、保存和使用在物业服务过程中获取的业主个人信息；

（十一）法律法规规定或者物业服务合同约定的其他事项。

物业服务人应当按照物业服务合同约定，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防、公共卫生、动物管理以及物业装饰装修和使用等法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止和向有关部门报告，并协助处理。

第十九条　推动物业服务与养老、家政等社区生活服务相结合。支持有条件的物业服务人为业主提供家政、购物等服务，为老年人开展助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护、定期巡访等养老服务。

第二十条　物业服务人应当向社会作出信用承诺。

物业服务行业协会应当建立健全行业信用承诺制度，完善信用信息采集、共享机制，将严重失信行为记入会员信用档案。鼓励物业服务行业协会与有资质的第三方信用服务机构合作，开展物业服务人信用等级评价。

第二十一条　物业服务人应当建立和保存与业主权益相关的下列物业服务档案和资料：

（一）小区共有部分经营管理档案；

（二）小区监控系统、电梯、水泵、消防设施等共有部分、共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录；

（三）水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

（四）住宅装饰装修相关资料；

（五）业主名册及联系方式；

（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权益相关的其他资料。

第二十二条　物业服务人应当制定物业服务区域内突发公共事件应急预案，并定期组织演练。发生突发公共事件时，物业服务人在采取应急措施的同时，应当及时向有关部门报告，并协助做好相关配合工作。

物业服务人应当定期进行安全检查。发现事故隐患时，应当立即发出警示和采取处置措施，并向有关部门报告。

第二十三条　物业服务人可以根据物业服务合同约定，聘请专业性服务组织或者其他第三人承担设施设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务，并就该部分专项服务事项向业主负责。物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

电梯、消防、监控安防等涉及人身财产安全以及其他有特定要求的设施设备，应当按照相关规定配备管理人员，并委托具有相应资质的专业机构进行维修养护。

第二十四条　物业服务区域内，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。

占用物业服务区域内业主共有道路、场地停放机动车辆的，由业主共同决定是否收取场地占用费、收取标准和用途等。决定收取机动车辆场地占用费的，收取的场地占用费属于全体业主共有，业主委员会或者物业管理委员会可以委托物业服务人代为收取。

第二十五条　物业服务区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。

物业服务区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当优先向业主出租，不得出售、附赠。

第二十六条　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的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，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。

业主委员会或者物业管理委员会可以聘请专业机构对公共收益的收支情况进行审计。审计结果应当向全体业主公告，审计费用从公共收益中支出。

第二十七条　建设单位和业主应当依照有关规定缴存维修资金。未按照规定缴存首期维修资金的，建设单位不得将房屋交付买受人。建设单位、业主在申请不动产权登记或者抵押登记时，应当同时向不动产登记机构提供已足额缴纳维修资金的相关凭证。

业主缴存的维修资金属于全体业主所有；从公有住房售房款中提取的维修资金属于公有住房售房单位所有。

第二十八条　维修、更新和改造共有部分或者共用设施设备，需要使用维修资金的，应当按照下列规定分摊：

（一）商品住宅之间或者商品住宅与非住宅之间共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，由相关业主按照各自拥有物业建筑面积的比例分摊；

（二）售后公有住房之间共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，由相关业主和公有住房售房单位按照所缴存住宅专项维修资金的比例分摊。其中，应由业主承担的，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用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，先按照建筑面积比例分摊到各相关业主和单位，再按照本条第（一）项、第（二）项的规定比例分摊。

未建立维修资金或者已建立维修资金但续筹不足时，出现需要分摊维修费用的情形的，应当由维修涉及范围内共有或者共用关系的业主按照各自拥有房屋专有面积承担。

第二十九条　发生下列危及人身财产、房屋使用安全等紧急情况，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和更新、改造的，依照应急使用维修资金的有关规定办理。

（一）电梯故障；

（二）消防设施故障；

（三）屋顶、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、房屋使用安全的紧急情况。

维修资金应急使用办法由市人民政府另行规定。

第三十条　物业服务人不得实施下列行为：

（一）采取停止供电、供水、供热、供气等方式催交物业服务费；

（二）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；

（三）损坏、隐匿、销毁物业资料和财物；

（四）违法收集、保存和使用在物业服务过程中获取的业主个人信息；

（五）违反法律法规规定的其他行为。

第三十一条　住宅小区物业服务收费应当遵循诚实守信、公平合理、质价相符的原则，依照有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。

第三十二条　实行政府指导价的物业服务收费标准由市、县人民政府制定。依据物业服务等级标准，综合考虑小区容量、场地设施、企业成本、业主承受能力等因素制定，定期调整并保持相对稳定。物业服务人与业主在政府指导价之内通过合同约定物业服务费和停车服务费具体标准。

实行市场调节价的物业服务收费标准，由物业服务人与业主或者业主大会通过合同约定。

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一致同意，其物业服务收费实行市场调节价。

第三十三条　住宅小区物业服务等级的划分和评定，由市、县（区）住房和城乡建设主管部门制定具体的指导标准，根据住宅小区物业服务需求的不同情况设定为不同等级。

建设单位或者业主、业主委员会和物业服务人参照指导标准时，应当结合住宅小区的建设标准、配套设施档次及物业买受人对物业服务的预期等情况，选定相应等级的服务标准或者以此为基础进行上下调整，以满足不同项目、不同业主的需求。

执行不同等级的服务标准，应符合质价相符的原则。

第三十四条　物业管理区域内照明、景观、消防、安防、电梯等归属业主共有公共配套设施设备的用水、用电费用以及电梯维护保养和年检费用计入物业服务费成本，不得单独收取。

第三十五条　物业服务人应当按照合同约定向业主收取相关费用，不得将签订前期物业服务合同或者物业服务合同内容以外的其他服务合同作为向业主交付物业的前置条件强制捆绑、强制服务、强制收费，或者只收费不服务、多收费少服务，以及变相收费。

业主未按物业服务合同约定交纳物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付，并听取业主意见；对于业主提出的合理意见，物业服务人应当及时予以解决；经物业服务人催告，业主在合理期限内无故仍不交纳的，业主委员会或者物业管理委员会应当督促其交纳，物业服务人也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第三十六条　物业服务费根据房屋的建筑面积按月计收，物业服务合同对计收时间另有约定的除外。

（一）已办理不动产权属证书的房屋，按照权属证书记载的建筑面积计算；

（二）已出售但尚未取得不动产权属证书的房屋，按买卖合同记载的建筑面积计算。不动产权属证书办理后，次月起按照不动产权属证书记载的建筑面积计算。

纳入物业管理范围已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交付给物业买受人的房屋，物业服务费由建设单位全额交纳。符合交付条件的房屋，物业服务费从交付次日起由业主按月交纳。

第三十七条　停车服务费收费标准和收取方式，由业主与物业服务人按照本省和本市物业服务区域停车服务收费有关政策规定，在停车服务合同中约定，并根据合同约定方式计收。

纳入物业管理范围已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交付给物业买受人的车位，停车服务费由建设单位全额交纳。符合交付条件的车位，停车服务费从交付次日起由业主交纳。同一小区内，车位面积小于标准车位的停车服务费应当适当优惠。

机动车辆停放服务费、机动车辆场地占用费的收取标准应当在物业服务区域内公示。

鼓励对物业管理区域内短时停车服务费实行优惠，对临时车辆停放服务费应当限定单日收费最高上限。

第三十八条　经业主验收，暂不使用或者使用后因自身原因空置一个月以上的房屋、自有或者租赁车位经物业服务人登记确认后，其空置期间的物业服务费、停车服务费应当下调。实行政府指导价的由市、县人民政府确定下调幅度。实行市场调节价的按照物业服务合同约定执行。

第三十九条　物业服务区域内供水、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，应当服务到最终用户，并依法承担分户终端计量装置或者入户端口以外相关设施设备的维修、养护、更新等责任。

专业经营单位对专业设施设备进行维修、养护、更新时，业主和物业服务人应当配合。

物业服务人接受专业经营单位委托代收相关费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取一定的代收服务费。

专业经营单位不得强制物业服务人代收费用，不得因物业服务人拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

第四十条　市、县（区）住房和城乡建设主管部门应当会同有关部门建立健全物业矛盾纠纷多元化解机制，综合运用调解、和解、仲裁、公证等非诉讼方式化解物业管理矛盾纠纷。

第四章　监督的措施

第四十一条　建设单位应当在申请《商品房预售许可证》前或者现房销售三十日前，在县（区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处或者镇人民政府的监督下通过招标方式选聘前期物业服务人。建设单位在招标过程中应当听取当地物业服务行业协会的意见和建议。

投标人少于三个或者物业服务区域房屋建筑面积小于三万平方米的，经县（区）住房和城乡建设主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

第四十二条　市住房和城乡建设主管部门应当按照省住房和城乡建设主管部门制定的信用评价标准开展相关工作，并建立完善全市统一的物业服务信用信息平台，与全省公共信用信息共享平台实现互联互通。

第四十三条　市、县（区）住房和城乡建设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。

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。

第四十四条　市、县（区）人民政府应当建立健全物业服务区域内违法行为投诉举报制度，并公布统一的投诉举报电话，依法及时处理物业服务区域内的相关违法行为。

第四十五条　街道办事处、镇人民政府应当发挥居民的主体作用，调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极性，共同参与居住社区治理，构建共治共享的基层社会治理体系。加强物业管理调解组织建设，发挥基层综治中心和网格员作用，促进物业管理矛盾纠纷就地化解。

第四十六条　街道办事处、镇人民政府应当通过以下方式对物业管理活动进行监督：

（一）积极落实属地管理责任，建立居住社区综合治理工作制度，明确工作目标，及时研究解决住宅小区物业管理重点和难点问题；

（二）建立健全物业管理工作机制，指导监督辖区内物业管理活动，积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会，办理业主委员会备案，并依法监督业主委员会和物业服务人履行职责；

（三）指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接；

（四）突发公共事件应对期间，指导物业服务人开展应对工作，并给予物资和资金支持。

委托物业服务人承担公共服务事项的，应当向物业服务人支付相应费用。

第四十七条　街道办事处、镇人民政府应当通过以下方式对业主委员会进行监督：

（一）督促业主委员会每年向业主公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权；

（二）业主委员会作出违反法律法规和议事规则、管理规约的决定的，应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主；

（三）业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。

第四十八条　业主可以通过以下方式对物业服务人进行监督：

（一）参加业主大会，了解物业服务的质量状况，提出意见建议，对物业服务质量进行评估；

（二）发现物业服务人未履行物业服务合同约定的，可以向业主委员会进行投诉；

（三）向物业服务人提出有关物业服务情况的询问，物业服务人应当及时予以答复；

（四）对物业服务人侵害自己合法权益的行为，有权请求其承担民事责任。

第四十九条　业主委员会可以通过以下方式对物业服务人进行监督：

（一）建立接收处理业主投诉机制，对业主投诉及时调查核实，与物业服务人沟通协调，提出解决建议，并对处理过程全程跟进；

（二）根据物业服务合同约定的服务管理内容，以定期检查、不定期抽查等方式对物业服务人履行合同的情况进行监督检查；

（三）根据实际情况，安排业主委员会委员至少每季度开展一次监督检查，并邀请社区、物业服务人至少每半年开展一次联合检查，及时跟踪掌握反映问题的整改落实情况；

（四）鼓励业主委员会委托物业服务第三方评估机构，开展物业项目交接和查验、物业服务标准和费用测算、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。

第五十条　物业服务人应当依照有关规定在物业服务区域内显著位置公示服务事项、服务质量等级、服务标准、收费项目及明细、收费标准等事项。

第五十一条　市、县（区）人民政府可以结合实际，对物业服务管理活动制定规范性文件，并按规定报同级人大常委会备案。

第五章　法律责任

第五十二条　违反本条例第二十一条规定，物业服务人未按规定建立和保存与业主权益相关的物业服务档案和资料的，由市、县（区）住房和城乡建设主管部门对物业服务人予以警告，并处三千元以上三万元以下罚款。

第五十三条　违反本条例第二十三条规定，物业服务人将其应当提供的物业服务转委托给第三人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的，由市、县（区）住房和城乡建设主管部门责令限期改正，处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下的罚款；委托所得收益，应当用于物业服务区域内共有部分、共用设施设备的维修、养护，剩余部分由业主共同决定使用；给业主造成损害后果的，依法承担民事责任。

第五十四条　违反本条例第二十五条规定，将停车位出售、附赠的，由市、县（区）国防动员部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

第五十五条　违反本条例第二十六条规定，擅自利用物业服务区域内共有部分、共用设施设备进行经营的，由市、县（区）住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，对单位处五万元以上二十万元以下的罚款，对个人处一千元以上一万元以下的罚款；经营所得收益，应当用于物业服务区域内共有部分、共用设施设备的维修、养护，剩余部分由业主共同决定使用。

第五十六条　违反本条例第四十一条的规定，建设单位应当依法通过招标方式选聘物业服务人而未招标，或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务人的，由市、县（区）住房和城乡建设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。

第五十七条　违反本条例第五十条规定，物业服务人未按规定公示相关事项的，由市、县（区）住房和城乡建设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。

第五十八条　违反本条例规定，物业服务人不履行物业服务合同义务或者履行物业服务合同义务不符合约定，导致业主人身、财产受到损害的，依法承担民事责任。

第五十九条　违反本条例规定的其他行为，法律法规已有处罚规定的，从其规定。

第六章　附　　则

第六十条　本条例自2025年9月1日起施行。