渭南市住宅物业管理条例

（2018年8月22日渭南市第五届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过　2018年9月28日陕西省第十三届人民代表大会常务委员会第五次会议批准）

目　　录

第一章　总　　则

第二章　业主大会和业主委员会

第三章　前期物业管理

第四章　物业服务与管理

第五章　物业使用与维护

第六章　监督管理

第七章　法律责任

第八章　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，建立文明和谐的居住环境，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　本条例适用于本市行政区域内的住宅物业管理及其监督管理活动。

第三条　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，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及其配套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环境卫生和秩序的活动。

第四条　市、县（市、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机制。

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监督管理。

县（市、区）物业管理行政主管部门负责本辖区物业管理活动的监督管理。

市、县（市、区）人民政府民政、公安、规划、环境保护、价格、城市管理等部门，应当按照职责做好物业管理活动的相关监督管理工作。

街道办事处、镇人民政府按照规定职责负责辖区内物业管理活动的指导、协调和监督。

第六条　居（村）民委员会应当协助街道办事处、镇人民政府开展物业管理相关工作。

第七条　鼓励物业服务行业成立物业管理协会，开展物业行业服务、自律、协调工作，维护物业良好市场秩序。

第八条　市、县（市、区）人民政府应当加快推进物业服务行业信用体系建设，建立信用信息共享平台，定期向社会公布物业服务企业信用情况。

第二章　业主大会和业主委员会

第九条　符合成立业主大会条件的，街道办事处、镇人民政府应当在收到建设单位或者十人以上的业主公开联名提出筹备业主大会书面申请之日起三十日内，组织成立首次业主大会筹备组。

筹备组由街道办事处、镇人民政府工作人员一名，建设单位代表一名，业主代表五至七名组成。

筹备组组长由街道办事处、镇人民政府工作人员担任，业主成员由街道办事处、镇人民政府组织业主推荐产生。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处、镇人民政府协调解决。

筹备组中业主成员的推荐办法由街道办事处、镇人民政府确定，并事先告知全体业主。

第十条　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）本人及其近亲属未在本物业管理区域的物业服务企业任职；

（三）无索取、非法收受建设单位、物业服务企业财物的行为；

（四）无泄露或者非法使用业主资料的行为；

（五）个人信用记录良好；

（六）具备必要的工作时间。

除前款规定条件外，筹备组中的业主成员还应当遵守临时管理规约，交纳物业服务费用。

第十一条　业主大会筹备组应当自成立之日起六十日内，组织召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议应当对管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法进行表决，并选举产生业主委员会。

第十二条　物业管理行政主管部门应当对街道办事处、镇人民政府物业管理工作人员、业主大会筹备组成员、业主委员会组成人员进行物业管理法律和业务知识培训，提高物业管理水平。

第十三条　业主大会和业主委员会应当按照物业管理相关法律、法规和本条例有关规定履行职责。

第十四条　召开业主大会会议，应当于会议召开十五日前通知全体业主，街道办事处、镇人民政府应当参与指导，对业主大会会议表决情况进行监督。

业主代表参加业主大会会议的，应当将所代表业主的书面意见呈交业主大会。书面意见应当有所代表业主的签名。

第十五条　划分为一个物业管理区域的分期开发建设项目，首次业主大会会议应当在业主大会议事规则中明确增补业主委员会组成人员的办法。

第十六条　业主委员会应当建立接待制度，接受业主、物业使用人的咨询、投诉和监督。

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、物业服务合同协商签订活动以及物业管理中各项重要事项的记录，并建立工作档案。

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签订和履行、管理规约实施和公共收益的收支情况等重要事项。

第十七条　业主委员会应当建立印章管理制度，业主大会印章、业主委员会印章应当指定专人保管。

业主大会印章应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会的决定使用，业主委员会印章应当根据业主委员会的决定使用。

业主委员会会议作出的决定，应当经出席会议的组成人员签名后加盖业主委员会印章，并自作出决定之日起三日内在物业管理区域内显著位置公告。

第十八条　业主委员会组成人员任期一般为三年，可以连选连任。

业主委员会任期届满三个月前，应当书面告知街道办事处、镇人民政府。

街道办事处、镇人民政府应当依法成立换届改选小组，组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

自换届改选小组产生至新一届业主委员会选举产生期间，业主委员会不得组织召开业主大会会议对下列事项作出决定：

（一）选聘、解聘物业服务企业；

（二）改建、重建建筑物及其附属设施；

（三）其他重大事项。

第十九条　业主大会选举产生新一届业主委员会之日起三十日内，上一届业主委员会应当将其保管的有关凭证、档案等资料、印章以及其他属于全体业主共有的财物，移交给新一届业主委员会，并办理交接手续。新一届业主委员会可以请求物业所在地街道办事处、镇人民政府协助移交。

新一届业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地县（市、区）物业管理行政主管部门和街道办事处、镇人民政府备案。

第二十条　业主委员会应当对上一届业主委员会的工作经费和经营性收益等情况进行审核，审核时可以邀请街道办事处、镇人民政府或者居（村）民委员会进行核查，也可以委托第三方进行审计。审核结果应当在物业管理区域内显著位置公示。

第三章　前期物业管理

第二十一条　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。

第二十二条　建设单位应当在销售物业前，依法制定临时管理规约，选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同。

临时管理规约和前期物业服务合同应当自合同签订之日起十五日内，报物业所在地县（市、区）物业管理行政主管部门备案。

第二十三条　前期物业服务合同约定的期限不得超过三年。期限届满需要继续履行合同的，应当依法重新签订物业服务合同。但是期限尚未届满，业主委员会或者业主与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第二十四条　临时管理规约包括下列内容：

（一）使用维护物业共有部分的规则；

（二）使用物业专有部分的权利和义务；

（三）维护物业管理区域公共秩序的权利和义务；

（四）分担物业管理区域各类费用的方式；

（五）违反临时管理规约应当承担的责任。

建设单位应当将备案后的临时管理规约在销售场所公示。

物业买受人在与建设单位签订买卖合同时，应当书面承诺遵守临时管理规约。

建设单位擅自增删、修改备案的临时管理规约，侵害物业买受人合法权益造成损失的，应当承担赔偿责任。

临时管理规约的效力至业主大会通过的管理规约生效时终止。

第二十五条　建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容，载明由物业买受人交纳的前期物业管理服务费的时间、标准和方式。

第二十六条　建设单位在销售物业时，应当将下列材料向物业买受人明示，并作为买卖合同的附件：

（一）物业管理区域的范围；

（二）共用部位的名称、位置和面积；

（三）共用设施设备的名称、用途；

（四）物业服务用房的位置和面积；

（五）规划用于停放机动车、非机动车的车位、车库数量和位置；

（六）其他需要明示的材料。

第二十七条　新建住宅区内，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。

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。

物业管理用房属于全体业主共有，并依法办理产权登记，建设单位、物业服务企业不得改变其用途。业主委员会不得将物业服务用房转让或者改作他用。

第二十八条　新建住宅区物业交付使用十五日前，建设单位应当与物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验，与竣工验收资料不符的，由建设单位负责整修。

建设单位应当与物业服务企业签订承接查验协议，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约定。物业承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议，与前期物业服务合同具有同等法律效力。

第二十九条　建设单位应当在现场查验二十日前向物业服务企业移交下列资料：

（一）规划、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、分户验收等竣工验收资料；

（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）供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

（五）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（六）业主名册；

（七）物业服务用房资料及承接查验所必需的其他资料。

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服务用房移交给业主委员会。

建设单位、物业服务企业、业主委员会不得泄露业主资料，物业服务企业不得将业主资料用于与物业管理服务无关的活动。

第三十条　承接查验过程中，因建设单位逾期不提供相关合格证明材料、物业项目存在严重安全隐患和重大工程缺陷等影响物业正常使用的，物业服务企业有权拒绝承接该项目。

承接查验的费用，由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明的，由双方协商解决，协商不成的，由建设单位承担。

第三十一条　物业承接查验应当聘请相关专业机构或者在物业行政主管部门备案的专家参加并出具评审意见。物业承接查验可以邀请业主代表以及物业所在地物业行政主管部门参加。

第三十二条　物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持下列资料向物业所在地县（市、区）物业管理行政主管部门备案：

（一）前期物业服务合同；

（二）物业承接查验协议；

（三）建设单位移交资料清单；

（四）查验、交接记录；

（五）与承接查验相关的其他资料。

物业承接查验档案属于全体业主共有，业主有权免费查询。业主大会选聘新的物业服务企业的，前期物业服务企业应当自前期物业服务合同终止之日起十日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。

物业交接后，发现存在隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第三十三条　物业服务企业不得擅自承接未经查验的物业，不得与建设单位恶意串通、弄虚作假，共同侵害业主利益。

第三十四条　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。

建设单位应当自新的物业服务企业确定后十日内，将更换物业服务企业的情况告知物业买受人。

第三十五条　前期物业管理期间，建设单位已经注销或者无法履行相关义务，但尚未成立业主大会的，物业服务企业应当于退出住宅区六个月前书面告知业主及物业所在地街道办事处、镇人民政府。

街道办事处、镇人民政府应当在物业服务企业退出前，组织业主成立业主大会，决定管理模式。

第三十六条　物业交付使用前的物业服务费由建设单位承担，交付使用后的物业服务费由业主承担。建设单位销售物业时，不得向物业买受人承诺减免物业服务费。

第四章　物业服务与管理

第三十七条　业主委员会与选聘的物业服务企业应当签订物业服务合同。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县（市、区）物业管理行政主管部门备案。

第三十八条　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手续。

交接双方应当对住宅区内共用设施设备的使用维护现状进行确认，并在住宅区内显著位置公示。

第三十九条　物业服务合同应当包括下列内容：

（一）物业的基本情况；

（二）物业服务事项和服务标准要求；

（三）双方的权利义务；

（四）物业服务费的标准和收取办法；

（五）物业的维修和养护要求；

（六）物业服务用房；

（七）住宅专项维修资金的管理使用；

（八）合同终止时物业资料、财物的移交方式；

（九）合同的期限、变更和解除；

（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。

物业服务企业不得以通知、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。

第四十条　物业服务企业应当履行物业服务合同，并遵守下列规定：

（一）按照物业服务的规范和标准提供服务；

（二）及时向业主、物业使用人告知安全合理使用物业的注意事项，并进行巡查、监督；

（三）听取业主、物业使用人的意见和建议，及时受理业主、物业使用人投诉，改进和完善服务；

（四）协助公安机关做好物业管理区域内的安全防范工作；

（五）维护管理车辆停放、通行秩序；

（六）配合供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、垃圾清运等经营单位进入住宅区开展服务，并提供便利；

（七）对住宅区内水、电、气、暖、消防通道等公共设施设备进行日常安全巡查，制定自然灾害、停水停电、消防安全等应急预案，定期组织演练；

（八）接受居（村）民委员会指导和监督，配合做好物业管理区域内的相关管理工作。

第四十一条　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）擅自中断供水、供电、供气、供热；

（四）擅自增加收费项目，提高收费标准；

（五）以部分业主拖欠物业服务费、不配合管理等为由，减少服务内容或者降低服务质量；

（六）对业主、物业使用人、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）其他损害业主、物业使用人权益的行为。

第四十二条　物业服务企业可以根据物业服务合同约定，聘请专业机构承担设施设备的维修养护、清洁卫生、园林绿化、工程施工等专项服务，但不得将该住宅区全部物业服务一并委托或者转交给其他单位或者个人。

电梯、锅炉、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，应当委托具有相应资质的专业机构进行维修和养护。

第四十三条　物业服务收费应当遵循公平、合理以及费用与服务等级标准相适应的原则，分别实行政府定价、政府指导价和市场调节价。

第四十四条　业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费。

业主未按照约定交纳物业服务费的，物业服务企业、业主委员会可以通过上门催交、在住宅区显著位置公示等形式督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以依法提起诉讼。经判决确认后仍不履行的，按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

物业服务合同未约定或者未经业主同意，物业服务企业自行提供的服务，不得向业主收取费用。物业服务企业为业主或者物业使用人提供物业服务合同以外的专项服务的，其收费标准可以由双方另行约定。

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。

第四十五条　物业服务企业应当登记进出住宅区的外来人员和车辆，并定时对住宅区进行巡逻。

住宅区内安装监控安防设施设备的，物业服务企业应当定期维修、养护，确保正常运行。

第四十六条　住宅区内发生下列情形之一的，物业服务企业应当及时向物业所在地居（村）民委员会、街道办事处、镇人民政府或者有关部门报告：

（一）发生火灾、爆炸或者自然灾害等造成人身伤亡或者危及建筑物安全；

（二）建筑物及其附属设施设备发生安全隐患，危及业主、物业使用人及建筑物安全；

（三）发生群体性突发事件，影响社会和谐稳定；

（四）住宅区内发生伤亡事件；

（五）其他影响业主、物业使用人正常生活的事件。

第四十七条　供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等经营单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

供水、供电、供气、供热等计量装置应当按照供给进户、一户一表、共有部分独立计量的方式配置。

经营单位委托物业服务企业负责经营设施设备日常巡查、维修、养护和管理的，应当与物业服务企业签订委托协议，明确巡查、维修、养护和管理的主要事项以及费用支付的标准和方式，并对其巡查、维修、养护和管理工作进行监督。

第四十八条　新建建筑和进行节能改造的既有建筑应当按照规定安装供热计量装置、室内温度调控装置和供热系统调控装置，实行按用热量收费的制度。

第四十九条　供水、供电、供气、供热等专业经营单位应当向最终用户服务并收取费用。

专业经营单位可以委托物业服务企业代收相关费用，并支付一定的代收服务费。专业经营单位、受委托物业服务企业不得向业主转嫁代收服务费。

物业服务企业接受委托代收水、电费不得改变政府定价，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。

第五十条　物业服务合同期限届满三个月前，业主委员会应当组织召开业主大会，决定续聘或者选聘新的物业服务企业。业主大会决定续聘的，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企业续签物业服务合同。业主大会决定选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在物业服务合同终止之日起十五日内撤出住宅区，并配合新选聘的物业服务企业办理交接手续，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。

物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在合同期限届满三个月前在住宅区内显著位置公告，并书面告知业主委员会和物业所在地街道办事处、镇人民政府。

物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，也没有要求物业服务企业退出住宅区，原物业服务企业按照原合同继续提供服务的，原合同权利义务延续。在合同权利义务延续期间，合同当事人一方提出终止合同的，应当提前三个月告知对方当事人。

第五十一条　物业服务企业退出住宅区，应当撤出住宅区内的物业服务人员，并向业主委员会履行下列交接义务：

（一）移交本条例第二十七条第一款规定的相关资料；

（二）物业服务用房；

（三）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；

（四）物业服务中形成的物业服务档案；

（五）物业服务期间配置的固定设施设备资料；

（六）物业维修、保养形成的技术资料、记录台账；

（七）法律、法规规定的其他事项。

物业服务企业不得损坏、隐匿、销毁物业资料和财物。

物业服务企业退出住宅区时，业主委员会应当组织对电梯、锅炉、消防、监控安防等共用设施设备进行查验，因物业服务企业维护保养不当等原因导致无法正常使用的，物业服务企业应当修复并承担相应责任。

第五十二条　物业服务企业应当将下列信息在住宅区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）共用部位和共用设施设备经营收益情况；

（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、资质、联系方式和应急处置方案等；

（五）代收代缴事项；

（六）水、电、热等公共能耗总量、明细及费用分摊方式；

（七）专业经营单位的服务电话，物业行政主管部门的投诉电话；

（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。

第五十三条　市物业管理行政主管部门应当建立物业服务企业信用评价体系，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，并向社会公布。

县（市、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。

街道办事处、镇人民政府、居（村）民委员会应当做好辖区内物业服务企业、项目负责人信用信息的征集、核查工作。

第五十四条　未实行物业管理的老旧住宅区，由街道办事处、镇人民政府组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务，所需费用由业主、物业使用人承担。

第五章　物业使用与维护

第五十五条　业主、物业使用人、物业服务企业应当按照住宅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。

第五十六条　住宅区内禁止下列行为：

（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；

（四）存放易燃、易爆、剧毒、放射性等违反安全规定的物品；

（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，乱设摊点，乱停车辆；

（十）违反规定饲养动物；

（十一）在建筑物、构筑物上乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱悬挂；

（十二）擅自在住宅开设餐饮、娱乐等经营性场馆；

（十三）法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

发生上述行为时，业主、物业使用人有权投诉、举报，物业服务企业、业主委员会应当劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门，有关部门应当依法及时处理。

第五十七条　住宅区内的道路、绿地、公共场所、共用设施，除属于城镇公共道路、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、挖掘物业住宅区内的道路、场地，损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益，临时占用、挖掘道路、场地的，物业服务企业应当予以公告，并做好安全防护和秩序维护。除紧急抢修外，应当提前三日予以公告。

第五十八条　占用业主共有道路、场地停放机动车辆的，由业主大会决定是否收取场地占用费及收取标准、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，业主委员会可以委托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，服务内容、收费标准应当按照物业服务价格有关规定在物业服务合同中约定，并在住宅区内显著位置予以公示。

住宅区内停放机动车辆的，不得占用消防通道，不得妨碍行人和其他机动车辆的正常通行。

第五十九条　物业服务企业利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会同意后，按照规定办理有关手续。所得收益属于业主所有。

第六十条　建设单位应当按照规定对物业保修期内的建设工程质量承担保修责任。不动产权属初始登记前，建设单位应当按照规定向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。

保修期限届满后，业主对专有部分负责维修、养护；业主专有部分以外的共用部位、共用设施设备，由物业服务企业按照物业服务合同负责维修、养护，合同约定由业主共同维修的，按照规定使用住宅专项维修资金；未交存住宅专项维修资金的，由相关业主共同承担。

商品住宅的业主应当在办理房屋入住手续前，按照规定交存首期住宅专项维修资金。

第六十一条　住宅区内共用部位、共用设施设备存在安全隐患的，物业服务企业应当及时采取防范措施，消除隐患。

物业的共用部位、共用设施设备维修养护时，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。

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。

第六十二条　物业保修期满后，发生屋顶墙面防水损坏造成渗漏、楼体单侧外立面脱落、电梯故障、给排水设施损坏或者其他危及安全情形需要使用专项维修资金，相关业主不能形成法定多数意见的，可以由物业服务企业、业主委员会、居（村）民委员会或者相关业主中的一方提出申请，经市、县（市、区）物业管理行政主管部门确认并出具住宅专项维修资金应急使用确认书。物业服务企业、业主委员会或者相关业主凭应急使用确认书及相关资料申请拨付住宅专项维修资金。

第六章　监督管理

第六十三条　市、县（市、区）人民政府应当建立物业管理协调机制，督促有关部门依法履行监督管理职责，研究解决物业管理工作中的重大问题。

街道办事处、镇人民政府可以召集由业主、物业服务企业、公安派出所、居（村）民委员会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。

第六十四条　市物业管理行政主管部门应当履行下列职责：

（一）制定全市物业管理相关政策措施；

（二）建立全市物业行业监督管理平台和物业服务企业信用信息平台；

（三）按照职权划分统筹、指导、监督物业保修金、住宅专项维修资金管理工作；

（四）指导、监督各县（市、区）物业行业管理工作；

（五）指导、规范全市物业服务市场行为；

（六）督促、配合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投诉与问题；

（七）法律、法规规定的其他职责。

第六十五条　县（市、区）物业管理行政主管部门应当履行下列职责：

（一）制定本区域物业管理具体办法、措施；

（二）物业服务行业监督检查，定期开展物业服务质量专项检查；

（三）指导街道办事处、镇人民政府履行物业管理监管职责；

（四）指导和监督前期物业管理招标投标活动；

（五）前期物业服务合同、临时管理规约、物业服务合同、承接查验、业主委员会的备案，建立相关物业管理档案；

（六）按照职权划分监督管理物业保修金、住宅专项维修资金；

（七）调解、处理本区域重大物业纠纷与投诉；

（八）定期开展辖区内物业管理项目调查，征集、考核、评价、汇总、核查和监管物业服务企业及其法定代表人、项目负责人的信用信息工作；

（九）法律、法规规定的其他职责。

第六十六条　街道办事处、镇人民政府应当确定专门机构，落实工作人员，并履行下列职责：

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

（二）调解、处理本辖区内的物业日常纠纷与投诉；

（三）征集物业服务企业及其法定代表人、项目负责人信用信息；

（四）指导和监督辖区内物业管理项目的移交；

（五）法律、法规规定的其他职责。

第六十七条　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认定未经规划许可或者未按照规划许可建设的行为，并接受相关权利人的查询；

（二）建设行政主管部门负责对建筑工程质量安全和保修维修，协调解决住宅区建设遗留问题；

（三）城市管理部门负责对违法搭建、侵占道路、阻塞通道、损坏绿地、噪音扰民、油烟污染等进行依法查处；

（四）价格行政主管部门负责对价格公示、违规收费进行监督检查；

（五）公安机关负责对治安、消防、技防、养犬、房屋租赁等进行监督检查。

第六十八条　任何单位和个人对违反本条例规定的行为，可以向街道办事处、镇人民政府或者县（市、区）物业管理行政主管部门及其他有关单位投诉举报。

有关单位在接到投诉、举报后应当登记，并在五个工作日内，将处理情况回复投诉举报人，情况紧急的二十四小时内作出回复。

行政执法单位需要进入住宅区开展执法工作的，物业服务企业、业主委员会应当提供便利。

第六十九条　鼓励当事人通过协商、调解方式处理物业纠纷。调解应当遵守法律法规、有关政策，维护公序良俗，及时、就地进行，防止矛盾激化。协商、调解不成的，可以依法向人民法院提起诉讼。

人民调解委员会负责本区域内物业争议的调解工作。

第七章　法律责任

第七十条　违反本条例第十七条规定，擅自使用业主大会印章、业主委员会印章的，由物业所在地街道办事处、镇人民政府应当责令限期改正，并通告全体业主；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七十一条　违反本条例第二十六条规定，建设单位未明示相关信息的，由物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上五万元以下罚款。

第七十二条　违反本条例第二十九条、五十一条第一款规定，建设单位、物业服务企业不报送、移交有关资料的，由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。

第七十三条　违反本条例第三十三条规定，物业服务企业擅自承接未经查验的物业的，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，物业服务企业应当承担相应的赔偿责任。物业服务企业与建设单位恶意串通、弄虚作假，共同侵害业主利益的，双方共同承担赔偿责任。

第七十四条　违反本条例第四十六条规定，物业服务企业未及时报告物业管理区域内发生的重大事件的，由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罚款。

第七十五条　违反本条例第四十七规定，经营单位拒不承担维修、养护和管理责任的，由物业管理行政主管部门责令限期改正；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七十六条　违反本条例第五十二条第三项、第六项规定，物业服务企业未在住宅区内显著位置公示共用部位和共用设施设备经营收益情况，以及水、电、热等公共耗能总量、明细及费用分摊形式，或者公示失实信息的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处五千元以上三万元以下罚款。

第七十七条　违反本条例第六十一条第一款规定，物业服务企业未及时采取防范措施，消除住宅区内共用部位、共用设施设备安全隐患的，由物业管理行政主管部门责令限期改正；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七十八条　国家机关及其工作人员在物业管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予政务处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七十九条　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。

第八章　附　　则

第八十条　本条例自2019年1月1日起施行。