

# 西安市物业管理条例

(1999 年 3 月 30 日西安市第十二届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 1999 年 5 月 27 日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第九次会议批准 根据 2004 年 6 月 30 日西安市第十三届人民代表大会常务委员会第十五次会议通过 2004 年 8 月 3 日陕西省第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准的《关于修改〈西安市城市居住区物业管理条例〉的决定》第一次修正 根据 2005 年 6 月 30 日西安市第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过 2005 年 7 月 30 日陕西省第十届人民代表大会常务委员会第二十次会议批准的《关于修改〈西安市城市居住区物业管理条例〉的决定》第二次修正 2009 年 12 月 30 日西安市第十四届人民代表大会常务委员会第十九次会议第一次修订通过 2010 年 3 月 26 日陕西省第十一届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准 2016 年 10 月 25 日西安市第十五届人民代表大会常务委员会第三十五次会议第二次修订通过 2016 年 11 月 24 日陕西省第十二届人民代表大会常务委员会第三十次会议批准 根据 2020

年 10 月 21 日西安市第十六届人民代表大会常务委员会第三十七次会议通过 2020 年 11 月 26 日陕西省第十三届人民代表大会常务委员会第二十三次会议批准的《西安市人民代表大会常务委员会关于修改〈西安市保护消费者合法权益条例〉等 65 部地方性法规的决定》第三次修正 根据 2024 年 4 月 26 日西安市第十七届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过 2024 年 5 月 30 日陕西省第十四届人民代表大会常务委员会第十次会议批准的《西安市人民代表大会常务委员会关于修改〈西安市水环境保护条例〉等九部地方性法规的决定》第四次修正)

## 目 录

### 第一章 总 则

### 第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

#### 第一节 业主大会

#### 第二节 业主委员会

#### 第三节 物业管理委员会

#### 第四节 其他规定

### 第三章 前期物业管理

### 第四章 物业服务与管理

### 第五章 物业的使用与维护

## 第六章 物业保修与住宅专项维修资金

## 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，营造良好的生活和工作环境，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》及有关法律法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的物业管理及其监督管理活动，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，对房屋及其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。

第四条 物业管理活动坚持党的领导，建立健全在社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业议事协调机制，保障物业管理活动依法有序进行。

第五条 市住房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。

区县物业管理行政主管部门具体负责本辖区物业管理活动的监督管理。

开发区管理委员会按照本条例的规定负责本开发区范围内物业管理活动的监督管理。

发改、资源规划、城管、市场监管、公安、水行政、生态环境、民政、人防等相关部门应当按照各自职责，做好物业管理活动的相关监督管理工作。

街道办事处、镇人民政府在区县物业管理行政主管部门的指导下，按照本条例的规定，负责本辖区物业管理活动的指导和监督工作。

**第六条** 居民委员会应当协助街道办事处、镇人民政府和开发区管理委员会开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

**第七条** 物业管理行业协会应当加强行业自律管理，规范服务行为，制定并监督实施物业服务规范，促进物业服务行业科学、规范、健康发展。

**第八条** 鼓励业主大会或者其委托的业主委员会、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。

鼓励采用新技术、新方法，依靠科技进步提高物业管理和服

务水平。

## 第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

### 第一节 业主大会

第九条 物业管理区域内的业主可以成立业主大会，选举业主委员会，进行业主自治。一个物业管理区域成立一个业主大会。业主较少且经全体业主一致同意决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会和业主委员会职责。

第十条 物业管理区域符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议：

（一）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五十以上的；

（二）首套房屋出售并交付使用满两年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。

物业管理区域符合前款条件的，建设单位应当在三十日内书面告知物业所在地的区县物业管理行政主管部门和街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会，报送筹备首次业主大会会议所需资料，并在物业管理区域内公告。街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会应当自收到书面告知之日起六十日内，组织成立业主大会筹备组。

建设单位未及时履行告知义务和报送资料的，物业管理区域内二十名以上业主可以向街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会提出成立业主大会的申请，街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会应当在三十日内予以核实，符合条件的，组织成立业主大会筹备组。

第十一条 建设单位应当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）共用设施设备的交接资料；
- （六）物业服务用房配置资料；
- （七）成立业主大会必需的其他资料。

第十二条 业主大会筹备组由业主代表、建设单位、街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会、社区党组织、居民委员会等代表组成。筹备组人数应当为单数，其中业主代表人数不低于筹备组人数的二分之一。街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会应当书面通知建设单位参加筹备工作。建设单位应当履行参加业主大会筹备组职责。

筹备组组长由街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会工作人员担任。

街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会应当制定业主代表推选办法，明确任职条件、名额分配方式、推选程序，并组织推选业主代表。

筹备组成员名单应当自筹备组成立之日起七日内在物业管理区域内显著位置公告，公告时间不少于七日。

筹备组正式开展筹备工作前，区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会应当对筹备组成员进行物业管理相关知识培训。

**第十三条** 业主大会筹备组履行下列职责：

- （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，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）提出业主委员会组成人员候选人名单；
- （六）承担召开首次业主大会会议的其他准备工作。

业主大会筹备组应当在首次业主大会会议召开的十五日前，将前款第一项至第五项规定的事项在物业管理区域内显著位置公示。

**第十四条** 业主大会筹备组应当自成立之日起九十日内，组织召开首次业主大会会议。因特殊情况未能在九十日内组织召开

首次业主大会会议的，可以延长三十日。

业主大会筹备组应当自业主委员会选举产生之日起七日内，向业主委员会移交筹备期间的全部资料后解散。

第十五条 划分为一个物业管理区域的分期开发建设项目，先期开发部分符合本条例第十条第一款规定条件的，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组成人员的办法。

第十六条 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。

业主可以委托他人参加业主大会会议，但应当出具书面委托书，并载明委托事项。

业主大会会议应当由业主委员会书面记录并存档。

第十七条 采用集体讨论形式召开业主大会会议的，可以全体业主参加，也可以以幢、单元、楼层为单位，推选业主代表参加。

推选业主代表参加业主大会会议的，业主代表应当于参加业主大会会议三日前，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；凡需业主投票表决的，表决票应当经本人签名，由业主代表在业主大会投票时如实反映。

业主代表出席业主大会会议不得委托他人。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



代表参加。

第十八条 采用书面征求意见形式召开业主大会会议的，应当将征求意见书送交每一位业主，由业主本人或者其委托的代理人实名签署意见；无法送达的，应当在物业管理区域内显著位置公告。需投票表决的，表决意见应当由业主本人或者其委托的代理人签名。

街道办事处、镇人民政府、开发区管理委员会或者其委托的居民委员会应当对采用书面征求意见形式召开业主大会会议的情况进行监督指导。

第十九条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会按照业主大会议事规则组织召开。

召开业主大会会议，业主委员会应当于会议召开十五日前将会议内容书面告知居民委员会。

第二十条 业主委员会未按规定组织召开业主大会会议的，业主可以请求物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会责令其限期组织召开；逾期仍未组织召开的，由街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会组织召开。

第二十一条 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）选举业主委员会或者更换业主委员会组成人员；

- (三) 物业管理模式;
- (四) 选聘和解聘物业服务企业;
- (五) 续筹住宅专项维修资金;
- (六) 使用住宅专项维修资金;
- (七) 改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八) 业主大会、业主委员会工作经费和业主委员会组成人员工作津贴的开支范围、标准;
- (九) 改变或者撤销业主委员会不适当的决定;
- (十) 改变共有部分的用途或者利用共用部位、共用设施设备从事经营活动;
- (十一) 利用共用部位、共用设施设备从事经营活动的收益分配等事项;
- (十二) 对物业管理区域内的相关财务收支情况进行审计;
- (十三) 法律法规规定的其他重大事项。

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。决定前款第五项、第七项和第十项规定的事项，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。

第二十二条 业主大会会议表决采用纸质方式实名投票；在确保业主意思表示真实、有效的前提下，也可以采用手机信息、

电子邮件等方式实名投票。

业主大会会议表决结果和决定应当以书面形式向全体业主公示。

## 第二节 业主委员会

第二十三条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生。

业主委员会的选举产生之日为其成立日期。

第二十四条 业主委员会由单数组成，任期三至五年，可以连选连任。业主委员会组成人员的具体人数和任期由业主大会议事规则规定。

业主委员会应当自选举产生之日起十五日内召开首次会议，在全体有表决权的组成人员中推选业主委员会主任、副主任。

第二十五条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列资料向物业所在地街道办事处、镇人民政府及区县物业管理行政主管部门备案；开发区范围内的，向开发区管理委员会备案：

- （一）管理规约、业主大会议事规则；
- （二）业主大会会议记录和会议决定；
- （三）业主委员会组成人员的基本情况。

区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会应当自

收到上述材料后五个工作日内发出备案回执。业主委员会持备案回执，向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章，并在物业管理区域内显著位置公告备案情况。

备案事项发生变更的，业主委员会应当自变更之日起十五日内书面报告备案单位，并在物业管理区域内显著位置公告。

第二十六条 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。

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

第二十七条 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，报告物业管理的实施情况；
- （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）及时了解业主、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）监督管理业主共有收益；
- （六）监督管理规约、物业管理制度的实施；
- （七）审核需要业主分摊的费用；
- （八）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；
- （九）组织续筹和监督使用住宅专项维修资金；

(十) 调解物业使用纠纷；

(十一) 受业主委托代表业主提起或者参与涉及业主共同利益的仲裁和诉讼；

(十二) 业主大会赋予的其他职责。

第二十八条 业主委员会不得有下列行为：

(一) 拒不执行业主大会决定；

(二) 转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件、资料；

(三) 擅自使用业主大会印章；

(四) 打击、报复、诽谤、陷害投诉人、举报人；

(五) 未经业主依法选聘，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、业主共有收益，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。

第二十九条 业主委员会会议应当作书面记录并存档。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。

业主委员会主任、副主任无正当理由不依法召集业主委员会会议的，由物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理

委员会指定其他委员召集业主委员会会议。

第三十条 业主委员会应当向业主公开下列资料，随时接受业主查询：

- （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、使用明细；
- （五）共用部位、共用设施设备的使用和经营收支情况；
- （六）占用业主共有道路、场地设置车位、车库的使用和经营收支情况；
- （七）业主大会和业主委员会工作经费的收支明细；
- （八）其他应当向业主公开的资料。

前款第五项至第七项规定的事项至少每半年在物业管理区域内显著位置公布一次。业主有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当予以答复。

第三十一条 业主委员会任期届满三个月前，应当书面报告物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会，并依法开展换届选举工作。

业主委员会任期届满未完成换届选举的，物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会应当组织换届选举。

第三十二条 业主委员会应当自任期届满之日起十日内，在街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会指导和监督下，

将保管的档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物移交新一届业主委员会；未完成换届选举的，移交给物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会代管。街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会在新一届业主委员会选举产生并办理备案手续后十日内，将其保管的档案资料、印章及财物移交新一届业主委员会。

业主委员会组成人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档案资料、印章及财物。业主委员会组成人员决定集体辞职的，应当将其保管的前款所列档案资料、印章及财物移交给物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会代管。

不按时移交本条第一款、第二款所述档案资料、印章及财物的，街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会应当责令交回；造成损失的，依法承担赔偿责任。

### 第三节 物业管理委员会

第三十三条 住宅小区有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会作为临时机构，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，经物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会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、无法正常工作，需要调整或者重新选举业主委员会，经物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会指导两次后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

第三十四条 物业管理委员会由街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会、社区党组织组织成立，由业主代表以及街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会、公安派出所、社区党组织、居民委员会派员组成。

物业管理委员会由单数组成，其中业主代表不少于百分之五十。业主代表由业主推选，业主推选不能达成共同意见的，可以由社区党组织推荐产生。

物业管理委员会成员应当在物业管理区域内显著位置公示。

第三十五条 自物业管理委员会成立之日起十日内，街道办事处、镇人民政府应当将成立情况书面告知物业所在地的区县物业管理行政主管部门；开发区管理委员会应当将成立情况书面告知市物业管理行政主管部门。

物业管理行政主管部门应当加强对物业管理委员会的指导和监督。

第三十六条 物业管理委员会应当依法履行职责，就物业管理共同管理事项征求全体业主意见，形成业主共同决定。

业主委员会已经选举成立，或者因物业管理区域调整、房屋



灭失等原因物业管理委员会无存续必要的，街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会应当在该事由发生之日起三十日内解散物业管理委员会，并在物业管理区域内显著位置公示。

#### 第四节 其他规定

第三十七条 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，根据物业管理区域规模、业主户数和建筑面积等因素确定，由建设单位先行垫付；无法确定建设单位的，由街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会垫付。业主委员会组建后，所垫付费用从物业管理区域公共收益中支出。

首次业主大会会议召开后，业主大会筹备组应当将筹备经费的使用情况在物业管理区域内显著位置公布，接受全体业主监督。

第三十八条 业主大会应当建立规范的财务管理制度。住宅专项维修资金、共用部位和共用设施设备经营收益、业主大会和业主委员会工作经费、业主委员会组成人员工作津贴等应当按照财务要求建账、入账并定期在物业管理区域内显著位置公示。业主委员会应当妥善保管财务原始凭证及相关会计资料。

第三十九条 经百分之二十以上业主提议，业主大会应当决定是否委托有资质的中介机构对住宅专项维修资金、业主共有收益、业主大会和业主委员会工作经费、业主委员会组成人员工作津贴等相关财务收支情况进行审计，并将审计报告通报全体业主。

业主委员会或者物业服务企业不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

对任期和离任的业主委员会组成人员是否进行经济责任审计，应当在管理规约和业主大会议事规则中约定。

第四十条 业主大会、业主委员会应当配合相关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居民委员会。

第四十一条 业主认为业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规规定的，可以向街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会书面提出撤销申请；业主认为物业管理委员会作出的决定违反法律法规规定的，可以向市、区县物业管理行政主管部门书面提出撤销申请。

受理申请的单位应当在十五个工作日内将审查结果书面告知申请人；业主大会、业主委员会、物业管理委员会作出的决定违反法律法规的，应当责令其限期改正，逾期不改正的，应当撤销其决定并通告全体业主。

### 第三章 前期物业管理

第四十二条 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，监督物业服务企业履行前期物业服务合同。

第四十三条 新建建设项目拟实行物业管理的，建设单位应当在申请办理建设工程规划许可证的同时，持建设项目规划设计方案向物业所在地的区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会提出划分物业管理区域的申请。

区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会应当自受理之日起三十日内，根据建设项目规划设计方案，向建设单位出具物业管理区域划分决定。区县物业管理行政主管部门划分物业管理区域前应当征求物业所在地街道办事处、镇人民政府的意见。

第四十四条 划分物业管理区域应当考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，根据相对独立、便于管理的原则，按照下列情况进行具体划分：

（一）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；

（二）物业主要配套设施设备和相关场地共用的，应当划分为一个物业管理区域，但其主要配套设施设备和相关场地能够分割并独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域；

（三）已经实施物业管理的区域，其主要配套设施设备和相关场地共用的，应当划分为一个物业管理区域；其主要配套设施

设备和相关场地能够分割并独立使用的，经业主大会同意后可以划分为不同的物业管理区域；

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

第四十五条 物业管理区域划分后不得擅自变更。

确需变更的，应当形成调整方案，并向区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会提出申请。

调整方案应当对调整后物业管理区域的道路、绿地、共用部位和共用设施设备的使用、维护等作出规定，并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，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。

物业管理区域调整后，区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会应当在物业管理区域显著位置公告。

第四十六条 影响消防、避险、燃气、电梯以及其他共用设施设备使用的，不得划分为独立的物业管理区域。

对物业管理区域划分有争议的，由区县物业管理行政主管部门会同物业所在地街道办事处、镇人民政府确定，或者由开发区管理委员会确定。

第四十七条 物业管理区域划分后，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) 物业管理用房的位置和面积。

第四十八条 建设单位在销售物业前应当制定临时管理规约。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。

临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

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。

第四十九条 现售商品房出售之日三十日前，预售商品房取得《商品房预售许可证》前，住宅物业的建设单位应当通过招投标的方式完成物业服务企业选聘；投标人少于三个或者物业管理区域房屋建筑面积小于三万平方米的，经区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

建设单位应当自选定物业服务企业之日起三十日内与物业服务企业签订前期物业服务合同。

第五十条 前期物业服务合同签订之日起十五日内，建设单位应当将前期物业服务合同和临时管理规约向区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会备案。区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会应当自备案之日起五个工作日内将备案情况书面报告市物业管理行政主管部门。

建设单位应当将备案后的临时管理规约在销售场所公示。

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的内容。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。

第五十一条 前期物业服务合同可以约定期限；期限未满，但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的，前期物业服务合同终止。

第五十二条 新建住宅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。

建设单位与物业服务企业恶意串通、弄虚作假，在承接查验过程中共同侵害业主利益的，应当共同承担赔偿责任。

第五十三条 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）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）承接查验所必需的其他资料。

第五十四条 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，物业服务企业书面通知建设单位，建设单位应当及时处理并组织物业服务企业复验。复验仍与竣工验收资料不符的，不得承接。

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，由建设单位承担。

第五十五条 物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持物业承接查验相关资料向物业所在地的区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会备案。

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。

第五十六条 新建物业应当在物业管理区域内配置物业管

理用房。物业管理用房应当与新建物业同步设计、同步施工、同步交付，其面积、位置应当符合《建设工程规划许可证》及《居住区公建配套设施建设合同》要求，并在建设工程规划设计方案中载明。建设单位应当按照下列规定配置物业管理用房：

（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）物业管理用房应当按照办公用房标准设计，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管理用房中调剂，建筑面积不少于三十平方米。前期物业服务企业应当在首届业主委员会依法备案之日起十五日内，向业主委员会移交办公用房。

物业管理用房属全体业主共有，无偿提供给物业服务企业使用。任何单位和个人不得将物业管理用房转让、出租或者改作他用。

**第五十七条** 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。

第五十八条 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物业管理区域六个月前书面告知业主及物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会。

街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会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。

第五十九条 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。建设单位出售物业时,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

第六十条 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。物业服务合同签订之日起十五日内,物业服务企业应当将物业服务合同报物业所在地的区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会备案。

第六十一条 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。

交接双方应当对物业管理区域内共用设施设备的使用维护

现状进行确认，并报物业所在地街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会备案。

第六十二条 物业服务合同应当包括下列内容：

- （一）物业的基本情况；
- （二）委托方和受托方的权利义务；
- （三）物业管理服务事项和服务标准要求；
- （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）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务；
- （七）合同的期限、变更和解除；
- （八）合同终止时物业资料、财物的移交方式；
- （九）违约责任及解决纠纷的途径；
- （十）住宅专项维修资金的管理使用；
- （十一）物业管理服务用房；
- （十二）双方当事人约定的其他事项。

第六十三条 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）及时向业主告知安全合理使用物业的注意事项；
- （三）定期听取业主的意见和建议，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）接受居民委员会指导和监督，配合做好社区管理相关

工作。

物业服务企业不得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，不得采取中断供水、供电、供气、供热等方式限制或者变相限制专业服务。

第六十四条 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，但不得将该物业管理区域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。

第六十五条 物业服务费可以采取包干制或者酬金制等方式，具体收费方式由物业服务合同约定。

实行酬金制收费方式的，物业服务企业应当按照规定对物业服务各项资金的收支建立台账，并接受业主委员会核查。

实行包干制收费方式的，物业服务收费根据不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。政府指导价的适用范围和收费标准由价格主管部门制定。市场调节价的收费标准应当在成本核算、公开公示、与业主充分协商的基础上，由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定。

第六十六条 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、在物业管理区域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申请仲裁或者提起诉讼。经仲裁裁决或者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。

**第六十七条** 物业服务企业应当登记进出物业管理区域的外来人员和车辆，并定时对物业管理区域进行巡逻。

物业管理区域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。

**第六十八条** 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，物业服务企业应当向区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会及相关部门报告：

（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，且在八小时以内难以排除，严重危及业主、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）物业管理区域内发生重大伤亡事件；

(五) 其他影响业主、物业使用人正常生活的事件。

第六十九条 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、养护等责任。

专业经营单位委托物业服务企业负责专业经营设施设备日常维修、养护的，应当与物业服务企业签订委托协议，明确维修、养护的主要事项以及费用支付的标准和方式，并对其维修、养护工作进行监督。

第七十条 专业经营单位应当向最终用户服务并收取费用，对公共能耗应当独立安装计量装置，计量收费。

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。代收服务费标准由双方协商确定。专业经营单位、受委托的物业服务企业不得向业主转嫁代收服务费。

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。

第七十一条 物业服务合同期限届满九十日前，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，应当提前六十日书面通知原物业服务企业；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退出物业管

理区域，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。但是物业服务合同对通知期限另有约定的除外。

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物业管理区域，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，应当提前六十日书面通知对方当事人。

第七十二条 物业服务企业退出物业管理区域，应当撤出管理区域内的物业服务人员，并向业主委员会履行下列交接义务：

- （一）移交本条例第五十三条规定的相关资料；
- （二）移交物业资料，实行酬金制的，还应当移交物业服务期间的财会资料；
- （三）物业管理用房；
- （四）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；
- （五）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。

因维护保养不当等原因导致电梯、锅炉、消防、监控安防等共用设施设备无法正常使用的，物业服务企业应当修复并承担相应责任。

第七十三条 配套设施不齐全的老旧小区应当按照政

府补助、单位自主、居民自愿的原则，逐步改造提升。

市、区县人民政府或者开发区管理委员会应当制定年度改造计划，安排专项资金，用于老旧小区改造提升。对产权单位自主开展的改造提升，市、区县人民政府或者开发区管理委员会应当给予适当补贴。

第七十四条 老旧小区改造提升完成后，街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会应当组织召开业主大会会议，决定管理模式。

未实行物业管理的老旧小区，由街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务，所需费用由物业使用人承担。

第七十五条 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街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会调解，也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第七十六条 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）物业服务企业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、收费标准等；

（三）电梯、锅炉、消防、监控安防等共用设施设备日常维

修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）代收代缴事项；

（五）水、电、热等公共能耗总量、明细及费用分摊方式；

（六）共用部位和共用设施设备经营收益情况；

（七）法律法规规定及物业服务合同约定应当公示的其他信息。

第七十七条 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、项目负责人的信用信息实行动态管理，向社会公布评价结果。

区县物业管理行政主管部门和开发区管理委员会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。

## 第五章 物业的使用与维护

第七十八条 业主、物业服务企业应当按照不动产权属证书载明的用途，或者资源规划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，除遵守法律法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意。改变公共建筑和共用设施用途的，还应当经



业主大会同意。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。

第七十九条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房；
- （二）在居民住宅楼、未配套设立专用烟道的商住综合楼以及商住综合楼内与居住层相邻的商业楼层内新建、改建、扩建产生油烟、异味、废气的餐饮服务项目；
- （三）占用或者损坏共用部位、共用设施设备，擅自移动共用设施设备；
- （四）违法搭建建筑物、构筑物，开挖、扩建地下室；
- （五）违反规定饲养动物；
- （六）存放不符合安全标准的易燃、易爆和剧毒等危险性物品；
- （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、消防登高面等消防场地，妨碍公共疏散通道、安全出口畅通；
- （八）擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；
- （九）超过规定标准排放噪声；
- （十）法律法规和临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业应当及时劝阻、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、业主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，可以依法申请仲裁或者提起诉讼；业主委员会可以按照管理规约或者业主大会的决定，对侵害业主共同利益的行为依法申请仲裁或者提起诉讼。

第八十条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，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。

第八十一条 占用业主共有道路、场地用于停放汽车的车位、车库属于全体业主共有，建设单位不得出售、附赠或者出租。

业主共有用于停放汽车的车位、车库的使用，由业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定。

第八十二条 占用业主共有道路、场地停放汽车的，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，可以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。

业主对汽车停放有保管要求的，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。

第八十三条 利用物业共用部位、共用设施设备设置广告、车位车库和进行其他经营活动的，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。业主所得收益应当主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

## 第六章 物业保修与住宅专项维修资金

第八十四条 建设单位应当依照国务院及其住房建设行政主管部门的规定对物业保修期内的建设工程质量承担保修义务。

物业保修期限届满后，业主自用部位、自用设施设备的维修、养护，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。

第八十五条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业、与单幢

住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当交存住宅专项维修资金。出售公有住房的，业主应当交存住宅专项维修资金，公有住房售房单位应当在售房款中提取住宅专项维修资金。

业主交存的住宅专项维修资金属于业主共有；从公有住房售房款中提取的住宅专项维修资金归公有住房售房单位所有。

住宅专项维修资金专项用于物业保修期限届满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

商品住宅、公有住房已经出售但未交存住宅专项维修资金的物业管理区域，应当补交住宅专项维修资金。

第八十六条 商品住宅的业主应当在办理房屋入住手续前，将首期住宅专项维修资金足额存入住宅专项维修资金专户。建设单位、物业服务企业不得代收住宅专项维修资金。

业主在办理房屋入住手续时，应当提供陕西省住宅专项维修资金专用收据；未提供专用收据的，建设单位不得将房屋交付使用；已入住的住宅小区，仍有部分未售出房屋的，由建设单位在办理不动产权属初始登记时代为交存住宅专项维修资金。

第八十七条 业主大会成立前，住宅专项维修资金由物业管理行政主管部门代为管理。业主大会成立后，经业主共同决定，选择自行管理或者代行管理。选择自行管理维修资金的，应当在银行设立维修资金账户，接受物业管理行政主管部门的监督，并由业主委员会定期在物业管理区域内显著位置公示维修资金的管理和使用情况。

物业所在地物业管理行政主管部门应当对业主大会开立的住宅专项维修资金账户及资金使用进行监督。

第八十八条 使用住宅专项维修资金相关业主有约定的，从其约定；无约定的，根据其各自拥有物业的建筑面积比例按照下列规定分摊：

（一）用于小区共用设施设备维修和更新、改造的，由小区业主按照其拥有物业的建筑面积比例承担，并从小区业主交存的住宅专项维修资金中列支；

（二）用于整幢楼本体共用部位、共用设施设备维修和更新、改造的，由整幢楼业主按照其拥有物业的建筑面积比例承担，并从该幢业主交存的住宅专项维修资金中列支；

（三）用于本单元内共用部位、共用设施设备维修和更新、改造的，由本单元内业主按照其拥有物业的建筑面积比例承担，并从该单元业主交存的住宅专项维修资金中列支。

使用住宅专项维修资金，涉及尚未售出的住宅物业、非住宅物业或者建设单位、公有住房售房单位保留自用、经营的，建设单位、公有住房售房单位应当按照该物业的建筑面积，分摊维修和更新、改造费用。

第八十九条 业主转让物业的，住宅专项维修资金中的剩余部分应当结转受让人。

因拆迁或者其他原因造成物业灭失的，剩余的住宅专项维修资金业主交存的应当退还业主；公有住房单位交存的部分返还售

房单位；售房单位不存在的，按照售房单位财务隶属关系收缴同级国库。

第九十条 物业保修期限届满后，发生下列紧急情况危及房屋使用 and 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，由业主大会或者业主委员会依法向区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会提出住宅专项维修资金使用申请：

- （一）屋面、外墙防水损坏造成渗漏的；
- （二）楼体外立面脱落的；
- （三）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；
- （四）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；
- （五）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；
- （六）专用排水设施坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的。

区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会收到申请后，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。

没有业主大会或者业主委员会的，由物业服务企业按照本条规定履行相关责任。

第九十一条 应急使用住宅专项维修资金的，物业服务企业、业主委员会或者相关业主凭应急使用确认书、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。

第九十二条 市人民政府应当制定住宅专项维修资金管理办法。住宅专项维修资金管理办法应当包括保值增值管理、使用计划报告、应急使用、财务预决算管理、审计监督和业主查询对账等制度。

## 第七章 监督管理

第九十三条 市、区县人民政府应当建立和完善物业管理工作综合考核制度，定期对物业管理工作进行监督检查，并纳入年度工作目标责任考核。

第九十四条 市、区县人民政府应当建立健全物业管理协调机制，督促有关部门依法履行监督管理职责，促进物业服务行业发展，研究解决物业管理工作中的重大问题。

街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会可以召集由业主、物业服务企业、公安派出所、居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。

第九十五条 市物业管理行政主管部门应当履行下列职责：

（一）制定物业管理相关政策措施；

(二) 建立物业管理行政监督管理综合平台和物业管理信用信息平台;

(三) 统筹住宅专项维修资金监督管理工作;

(四) 监督指导各区县、开发区物业管理行政监管工作;

(五) 组织物业管理相关培训;

(六) 法律法规规定的其他职责。

第九十六条 区县物业管理行政主管部门应当履行下列职责:

(一) 指导街道办事处、镇人民政府履行物业管理监管职责;

(二) 指导和监督前期物业管理招投标活动;

(三) 前期物业服务合同、临时管理规约、物业服务合同、承接查验、业主委员会备案;

(四) 按照职权划分监督管理住宅专项维修资金;

(五) 划分物业管理区域;

(六) 征集、核查和监管物业服务企业、项目负责人的信用信息,并接受查询;

(七) 建立相关物业管理档案;

(八) 定期培训街道办事处、镇人民政府、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;

(九) 法律法规规定的其他职责。

第九十七条 街道办事处、镇人民政府应当设置专门机构,配备专职人员,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) 组织成立物业管理委员会；

(三) 业主委员会、物业交接备案；

(四) 调解物业管理纠纷；

(五) 采集物业服务企业、项目负责人信用信息，调查业主满意度；

(六) 指导和监督辖区内物业管理项目的移交；

(七) 按照本条例第三十二条第一款、第二款规定代管相关档案资料、印章及财物；

(八) 法律法规规定的其他职责。

第九十八条 开发区管理委员会应当履行本条例第九十六条、第九十七条规定的职责。

第九十九条 相关部门应当按照各自职责，负责下列工作：

(一) 住房建设行政主管部门负责新建住宅交付使用备案，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活动；

(二) 资源规划主管部门负责物业管理用房规划，负责对违法建筑的认定；

(三) 城市管理综合执法主管部门负责依法查处违法建筑、损坏绿地、涂写刻画与贴挂等行为，监督检查燃气、集中供热运行活动；

(四) 市场监督管理部门负责监督检查无照经营活动，监督检查价格公示、违规收费活动，监管特种设备安全，监督检查市场计量行为；

(五) 公安机关负责监督检查治安、消防、技防、养犬等活动；

(六) 发展改革部门负责协调电力设施的运行；

(七) 水行政主管部门负责供水设施建设的监督管理及供水设备运行的监督检查；

(八) 生态环境主管部门负责检查污染环境的活动。

第一百条 任何单位和个人对违反本条例规定的行为，可以向区县物业管理行政主管部门、街道办事处、镇人民政府和开发区管理委员会及其他有关部门投诉举报，有关单位应当及时调查核实，并依法处理。

有关单位在接到投诉、举报后应当登记，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；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，由物业所在地市、区县人民政府指定管辖，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。

行政执法单位需要进入物业管理区域开展执法工作的，物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会应当提供便利。

## 第八章 法律责任

第一百零一条 违反本条例第十条第三款规定，街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会未在规定期限内组织成立首次业主大会筹备组的，由市、区县人民政府责令限期改正；逾期不改正的，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。

第一百零二条 违反本条例第十条第二款、第十一条规定，建设单位未按规定书面告知并报送有关资料的，由区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第五十三条规定，建设单位未及时移交承接查验资料的，由区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位予以通报，并处一万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第七十二条第一款规定，未按规定移交有关资料和财物的，由区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会责令限期改正；逾期仍不移交有关资料和财物的，对物业服务企业予以警告，并处一万元以上五万元以下罚款。

违反本条例第七十二条第二款规定，物业服务企业损坏、隐匿、销毁物业资料和财物的，由区县物业管理行政主管部门或者

开发区管理委员会责令交回，并处五万元以上十万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第一百零三条 违反本条例第二十八条规定，业主委员会及其组成人员实施相关禁止行为的，由区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会责令限期改正；逾期不改正的，由街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会组织召开业主大会会议选举新的业主委员会；相关责任人员构成犯罪的，依法追究刑事责任。

业主委员会组成人员因个人行为造成其他业主合法权益受到侵害的，应当承担相应的法律责任。

第一百零四条 违反本条例第四十七条、第八十条第二款规定，建设单位未明示、公示相关信息的，由区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上五万元以下罚款。

第一百零五条 违反本条例第四十九条第一款，第五十条第二款，第五十二条第一款，第五十六条第一款、第三款，第六十四条第一款，第七十一条第一款，第七十九条第三项，第八十三条规定，由区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会依照《陕西省物业服务管理条例》的规定处罚。

第一百零六条 违反本条例第六十八条规定，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，由区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会给予警告，并处五千元以上

二万元以下罚款。

第一百零七条 违反本条例第六十九条第一款规定，专业经营单位拒不承担维修、养护责任的，由区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会责令限期改正；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第一百零八条 违反本条例第七十六条第五项、第六项规定，物业服务企业未在物业管理区域内显著位置公示共用部位和共用设施设备经营收益情况、公共水电费分摊情况或者公示失实信息的，由区县物业管理行政主管部门或者开发区管理委员会责令限期改正，给予警告，可以并处五千元以上三万元以下罚款。

第一百零九条 违反本条例第八十六条第一款规定，建设单位、物业服务企业代收住宅专项维修资金的，由物业管理行政主管部门责令限期移交；逾期未移交的，处所收金额百分之一以上百分之五以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百一十条 违反本条例规定的其他行为，法律法规有法律责任规定的，适用其规定。

本条例规定的行政处罚，属于经国务院或者陕西省人民政府批准的城市管理相对集中行政处罚权范围的，由城市管理综合执法主管部门负责实施。

第一百一十一条 作出二十万元以上罚款处罚决定前，应当告知当事人有要求举行听证的权利。

第一百一十二条 拒绝、阻碍物业管理行政主管部门、开发

区管理委员会、街道办事处、镇人民政府或者其他相关部门的工作人员执行公务的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百一十三条 物业管理行政主管部门、开发区管理委员会、街道办事处、镇人民政府或者其他相关部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第九章 附 则

第一百一十四条 本条例中有关用语的含义：

- （一）物业，是指房屋及其配套的设施设备和相关场地；
- （二）物业使用人，是指物业的承租人和实际使用物业的其他人；
- （三）专业经营设施设备，是指变（配）电、二次供水、燃气调压、热交换站等设施设备及相关管线。

第一百一十五条 业主自行管理或者委托其他管理人管理物业的，参照本条例执行。

第一百一十六条 本条例自 2017 年 1 月 1 日起施行。