

陕西省物业服务管理条例

2000年9月23日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过

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修正

2008年12月12日陕西省第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议修订

2021年5月27日陕西省第十三届人民代表大会常务委员会第二十六次会议修订

目 录

| | | |
|-----|---------------|----|
| 第一章 | 总 则 | 1 |
| 第二章 | 前期物业服务管理 | |
| 第一节 | 物业服务区域划分 | 7 |
| 第二节 | 前期物业服务管理规定 | 9 |
| 第三章 | 业主和业主组织 | |
| 第一节 | 业主和业主大会筹备组 | 12 |
| 第二节 | 业主共同决定事项和业主大会 | 16 |
| 第二节 | 业主委员会 | 19 |
| 第二节 | 物业管理委员会 | 26 |
| 第二节 | 其他规定 | 28 |
| 第四章 | 物业服务管理 | 30 |
| 第五章 | 物业的使用和维护 | 36 |
| 第六章 | 维修资金的使用和管理 | 40 |
| 第七章 | 法律责任 | 43 |
| 第八章 | 附 则 | 51 |

第一章 总 则

第一条 为了构建党建引领社区治理框架下的物业服务管理体系，促进和谐社区建设，规范物业服务管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》等有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内的物业服务管理及其监督管理活动。

第三条 本条例所称物业服务管理，是指业主选聘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的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第四条 本省将物业服务管理纳入社区治理体系，遵循党的领导、政府主导、社区协管、业主自治、各方参与、协商共建、科技支撑的工作原则。

第五条 充分发挥基层党组织领导作用，街道、乡（镇）党的基层委员会根据《中国共产党章程》的规定，在社区、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人中，设立党的基层组织，开展党的活动。加强社区党组织、居民委员会、村民委员会对业主委员会、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居民委员会、村民委员会、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活动依法有序进行。

第六条 省人民政府住房和城乡建设主管部门负责全省物业服务管理活动的监督管理工作，具体履行下列职责：

（一）宣传贯彻物业服务管理相关法律、法规和政策，依法制定本省物业服务管理相关政策并组织实施；

（二）指导和监督设区的市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门开展物业服务管理工作；

（三）负责全省维修资金管理工作的指导和监督；

（四）制定临时管理规约、管理规约、业主大会筹备组产生运行办法、首次业主大会表决规则、业主大会议事规则、业主委员会委员候选人产生办法、业主委员会选举办法、物业服务合同等示范文本和物业服务指导标准；

（五）建立健全业主委员会、物业管理委员会成员和物业服务工作人员培训制度；

（六）建立健全物业服务管理公共服务平台，并及时建立开通全省通用的业主决策网络信息系统；

（七）指导物业服务行业协会制定和实施自律性规范；

（八）实施物业服务管理方面的其他监督管理职责。

设区的市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门履行下

列职责：

（一）宣传贯彻执行物业服务管理相关法律、法规、政策和制度；

（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乡（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。

第七条 县级以上人民政府有关部门应当按照各自职责，做好物业服务区域内的相关监督管理工作：

（一）发展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）民政部门负责指导社区居民委员会、村民委员会发挥对业主大会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人的

指导和监督作用；

（四）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；

（五）卫生健康部门负责突发公共卫生事件的预防和应对处置；

（六）自然资源部门负责对违反规划建筑的认定；

（七）生态环境部门负责监督检查污染环境的行为；

（八）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；

（九）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；

（十）人民防空部门负责查处破坏、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；

（十一）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；

（十二）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。

县级以上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。

第八条 街道办事处或者乡（镇）人民政府以及其他承担政府基层管理职能的机构，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；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；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。

社区居民委员会或者村民委员会在街道办事处或者乡（镇）人民政府的指导下做好物业服务管理的相关工作。

第九条 省住房和城乡建设主管部门应当建立健全物业服务信用评价制度，制定统一的信用评价标准，开展物业服务优质项目评定，完善全省统一的物业服务信用信息平台，与全国公共信用信息共享平台（陕西）实现互联互通。

第十条 县级以上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。

第十一条 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。

县级以上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。

第十二条 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。

第十三条 设区的市、县（市、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居住区进行治理，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。

鼓励社会力量参与老旧小区改造和服务。老旧小区改造后，可以选择聘请物业服务人服务、居民自主管理或者社区党组织与居民委员会或者村民委员会协同管理的模式。

第二章 前期物业服务管理

第一节 物业服务区域划分

第十四条 物业服务区域的划分应当考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，按照相对独立、便于服务的原则划定，并在物业服务区域内显著位置公示。

第十五条 物业服务区域按照下列标准进行具体划分：

（一）按照物业项目的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服务区域，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服务区域；

（三）不同物业服务区域地理上自然相连的，可以合并为一个物业服务区域。

第十六条 新建建设项目拟实行物业服务管理的，建设单位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县（市、区）住房和城乡建设主管部门提出划分物业服务区域的申请。

县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当自受理之日起三十日内，在征求街道办事处或者乡（镇）人民政府的意见后进行划分，并书面告知建设单位。

建设单位对物业服务区域划分有异议的，由县（市、区）

住房和城乡建设主管部门会同街道办事处或者乡（镇）人民政府确定。

第十七条 已投入使用、尚未划分物业服务区域或者已划分的区域确需调整的，依照本条例第三十八条规定程序形成共同意见后，由县（市、区）住房和城乡建设主管部门会同街道办事处或者乡（镇）人民政府，依照本条例第十五条规定的划分标准，确定物业服务区域并公示。

第十八条 新建物业服务区域内，建设单位应当按照下列规定配置物业服务用房：

（一）建筑面积三十万平方米以下的，按建筑面积的千分之三提供，但最低不得少于一百平方米；

（二）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服务用房建筑面积的百分之五十。建设单位应当对物业服务用房配置独立的水、电等计量器具。

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、物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会未经业主共同决定，不得擅自处分物业服务用房。

法律、法规对物业服务用房另有规定的，从其规定。

第十九条 建设单位在申请商品房预售许可证和办理所有权初始登记时，应当提供物业服务用房面积和位置，并在商品房预售或者销售时予以公示。

设区的市、县（市、区）不动产登记机构应当在不动产登记簿中注明物业服务用房面积和位置，业主有权查询。

第二节 前期物业服务管理规定

第二十条 前期物业服务是指建设单位通过招标或者协议方式选聘物业服务人，在物业服务区域内进行的物业服务活动。

第二十一条 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（市、区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处或者乡（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（市、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。

第二十二条 建设单位应当在房屋销售之前，制定临时管

理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

建设单位制定的临时管理规约，不得侵害房屋买受人的合法权益。

临时管理规约对全体业主及其他物业使用人、物业服务人等具有约束力。

第二十三条 建设单位应当在房屋销售时将临时管理规约向房屋买受人明示，并予以说明。

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

第二十四条 建设单位应当提供前期物业服务开办费，用于购买物业办公用品、开展服务必要的工具、器具、设备等固定资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务人使用。

第二十五条 建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者物业管理委员会与新物业服务人签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第二十六条 建设单位和物业服务人办理物业承接手续时，应当在县（市、区）住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府的监督下，共同对物业服务区域的共

有部分、共用设施设备进行承接查验，并公开承接查验结果。物业服务人应当将共有部分、共用设施设备的数量以及质量不符合约定或者规定的情形，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人复验。复验仍与竣工验收资料不符的，不得承接。

第二十七条 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务人移交下列资料：

（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）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）建筑物及其附属设施质量保修文件和使用说明书文件；

（四）物业服务区域划分的相关文件；

（五）物业服务所必需的其他资料。

建筑物及其附属设施已投入使用，上述资料未移交的，应当及时移交；资料不全的，应当补齐。

物业服务人应当自物业交接后三十日内，将上述资料向县（市、区）住房和城乡建设主管部门备案。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时将上述资料及时移交业主委员会或者物业管理委员会。

第三章 业主和业主组织

第一节 业主和业主大会筹备组

第二十八条 房屋所有权人为业主。

本条例所称业主还包括：

（一）尚未登记取得所有权，但是基于买卖、赠与、拆迁补偿等转移所有权的行为并已经合法占有建筑物专有部分的单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（三）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

（四）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（五）其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分、共用设施设备享有权利、承担义务，不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让建筑物内的专有部分，其对共有部分、共用设施设备享有的共有和共同管理的权利一并转让。

第二十九条 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。

第三十条 业主应当依法履行下列义务：

(一)遵守管理规约(临时管理规约)、业主大会议事规则以及物业服务区域内治安、环保、消防、公共卫生、动物管理以及物业装饰装修和使用等方面的法律、法规；

(二)执行业主大会、业主委员会或者物业管理委员会依法作出的决定；

(三)依照物业服务合同约定缴纳物业费；

(四)依照规定缴纳维修资金；

(五)配合物业服务人实施物业服务以及配合物业服务人执行政府依法实施的应急响应预案和其他管理措施；

(六)法律、法规规定的其他义务。

第三十一条 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。

第三十二条 物业服务区域符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议：

（一）房屋出售并交付的建筑面积达到物业服务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满两年的，且房屋出售并交付的建筑面积达到物业服务区域建筑物总面积百分之二十以上的。

第三十三条 物业服务区域符合本条例第三十二条规定的，建设单位应当在三十日内书面告知县（市、区）住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府，并在物业服务区域内公告。建设单位应当同时报送筹备首次业主大会会议所需资料：

- （一）物业服务区域划分资料；
- （二）物业服务区域内建筑物面积清册；
- （三）业主名册及联系方式；
- （四）建筑规划总平面图；
- （五）共用设施设备的交接资料；
- （六）物业服务用房配置确认资料；
- （七）其他有关的文件资料。

街道办事处或者乡（镇）人民政府自收到前款资料六十日

内，组织成立业主大会筹备组。县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当予以指导和协助。

建设单位未履行告知义务或者无法确定建设单位的，物业服务区域内二十名以上业主可以向街道办事处或者乡（镇）人民政府提出成立业主大会的申请，街道办事处或者乡（镇）人民政府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。

第三十四条 业主大会筹备组由业主代表、建设单位、街道办事处或者乡（镇）人民政府、社区党组织、居民委员会或者村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。

业主大会筹备组组长由街道办事处或者乡（镇）人民政府工作人员担任，业主代表由业主推选产生；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。

业主大会筹备组成员名单应当自成立之日起七日内在物业服务区域内显著位置公示。

第三十五条 建设单位及物业服务人应当协助业主大会筹备组工作，提供成立业主大会必须的文件资料，并在物业服务区域内提供相应的人力、场地支持等保障措施。

第三十六条 业主大会筹备组应当依法履行下列职责：

（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）确认业主身份和专有部分面积，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）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规定的内容在物业服务区域内显著位置公示。

第三十七条 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，并选举产生业主委员会。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，向业主委员会移交本条例第三十三条规定的资料，并终止活动。

第二节 业主共同决定事项和业主大会

第三十八条 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。

本条规定中的专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥

有一个以上专有部分的，按一人计算。

第三十九条 业主大会会议投票表决应当为实名投票。业主可以委托代理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。业主大会会议可以采用现场讨论或者书面征求意见的方式，也可以通过业主决策网络信息系统等互联网方式进行。

业主大会会议采用书面方式征求意见的，业主应当实名签署意见，并由业主委员会将征求意见的结果在物业服务区域内显著位置公示，业主有权查阅相关资料。

第四十条 管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。管理规约对全体业主及其他物业使用人、物业服务人等具有约束力。

管理规约和业主大会议事规则不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

第四十一条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组建和成员任期等事项作出约定。

有下列情形之一的，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议：

(一)经专有部分占建筑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；

(二)发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

(三)业主大会议事规则或者管理规约约定的其他事项。

业主委员会应当在组织召开业主大会会议十五日前，将会议议题、时间、地点、方式以及表决事项在物业服务区域内显著位置公示，并以适当方式告知全体业主，但前款第(二)项规定的情形除外。

第四十二条 业主委员会不按规定履行组织召开业主大会会议职责的，业主可以请求街道办事处或者乡(镇)人民政府责令其限期组织召开；逾期仍未召开的，由街道办事处或者乡(镇)人民政府组织召开业主大会。

第三节 业主委员会

第四十三条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，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。

第四十四条 业主委员会由主任、副主任和委员组成。

业主委员会成员人数为单数,其任期除议事规则另有规定外一般为三年,可以连选连任。

业主委员会成员的具体人数等事项由业主大会议事规则规定。

第四十五条 经业主共同决定,业主委员会可以聘请执行秘书,负责处理业主委员会日常事务;也可以聘请法律、会计、评估等第三方机构和人员提供专业化服务。上述所需费用在业主大会、业主委员会工作经费中列支。

第四十六条 业主委员会成员应当是本物业服务区域内的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表,并符合下列条件:

(一)具有完全民事行为能力;

(二)遵纪守法、公道正派、热心服务、责任心强、具有一定的公信力和组织能力;

(三)履行业主义务,未拖欠维修资金;

(四)本人、配偶及其近亲属未在本物业服务区域的物业

服务人处任职；

(五)其他可能存在影响公正履行业主委员会成员职责的情形。

街道办事处或者乡(镇)人民政府负责指导业主委员会的选举换届工作，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。

社区党组织引导和支持业主中的党员积极参选业主委员会成员，通过法定程序担任业主委员会成员。

鼓励符合条件的社区党组织成员、居民委员会或者村民委员会委员通过法定程序兼任业主委员会成员；鼓励党代表、人大代表和政协委员参选业主委员会成员，发挥模范带头作用。

第四十七条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向县(市、区)住房和城乡建设主管部门进行备案，备案时应当提交下列材料：

- (一)管理规约、业主大会议事规则；
- (二)业主大会的会议记录和会议决定；
- (三)业主委员会成员名单及其基本情况。

住房和城乡建设主管部门应当在收到上述材料后五日内出具备案回执。

业主委员会收到备案回执后，应当将备案情况告知物业服务人，并在物业服务区域内显著位置公告。

备案事项发生变更时，业主委员会应当自变更之日起十五

日内书面报告原备案单位，并告知物业服务人。

业主委员会持备案回执和备案的相关资料到街道办事处或者乡（镇）人民政府开具业主委员会印章刻制证明。

第四十八条 业主委员会成员不得有下列行为：

（一）接受本物业服务区域的物业服务人及其利害关系人提供的利益或者财物；

（二）承揽本物业服务区域的物业服务人的业务或者推荐他人到该物业服务人处工作；

（三）其他可能妨碍公正履行职务或者损害业主利益的行为。

街道办事处或者乡（镇）人民政府应当对业主委员会及其成员的履职情况予以监督。对于业主委员会及其成员履职中违反法律、法规的行为，应当及时制止和通报全体业主，并向业主大会提出撤销业主委员会成员资格或者重新选举业主委员会的建议。

第四十九条 业主委员会成员有下列情形之一的，其业主委员会成员资格自然终止：

（一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；

（二）因健康原因无法履行职责的；

（三）被判处刑罚失去人身自由的；

（四）其他原因丧失履行职责能力的。

第五十条 业主委员会成员有下列情形之一的，经业主共同决定，其业主委员会成员资格终止：

（一）不履行业主委员会成员职责或者无正当理由三次缺席业主委员会会议的；

（二）不履行业主义务、不遵守管理规约情节严重的；

（三）违反本条例第四十八条规定的；

（四）自行提出辞呈的；

（五）本人、配偶及其近亲属在本物业服务区域的物业服务人处任职的；

（六）其他原因不宜担任业主委员会成员的。

第五十一条 业主委员会主任资格终止的，由业主委员会成员从副主任中推选主任；副主任资格终止的，由业主委员会成员从委员中推选副主任。业主委员会应当及时在物业服务区域内显著位置公告成员的变更情况。

业主委员会成员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的有关资料、印章等物品交回业主委员会。

第五十二条 业主委员会会议由主任召集。主任因故不能履行职责时，由其委托的副主任召集。

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。业主委员会会议至少每季度召开一次，管理规约中另有约定的，从其约定。

经三分之一以上成员提议，主任应当召集业主委员会会议。主任或者受委托的副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府指定业主委员会其他成员召集业主委员会会议。

第五十三条 业主委员会讨论、决定物业服务管理公共事项，应当于会议召开三日前，以书面形式向社区居民委员会或者村民委员会通报会议议程，听取其意见和建议；并在物业服务区域内显著位置公告会议议程，听取业主的意见和建议。

第五十四条 业主委员会会议应当有过半数成员出席，未出席会议的成员可以以书面形式、书面委托代理人或者通过业主决策网络信息系统等方式参与表决；业主委员会会议作出决定须经成员半数以上表决同意。

业主委员会会议应当制作书面记录并存档。业主委员会会议作出的决定，应当由全体参会成员签字确认，并自作出决定之日起三日内将会议情况以及决定事项在物业服务区域内显著位置公示。

第五十五条 业主委员会任期届满三个月前，应当书面向街道办事处或者乡（镇）人民政府报告，并在其指导下召开业主大会进行换届选举。

业主委员会在规定时间内不组织换届选举的，街道办事处或者乡（镇）人民政府应当责令其限期组织换届选举；逾期

仍不组织的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府在社区居民委员会或者村民委员会的协助下，组织换届选举工作。

业主委员会不能正常开展工作的，在县（市、区）住房和城乡建设主管部门指导下，由街道办事处或者乡（镇）人民政府组织，社区居民委员会或者村民委员会协助，召开业主大会临时会议，对业主委员会进行改选、换届，选举产生新的业主委员会。

原业主委员会应当在新一届业主委员会成立后十日内将其保管的有关财务账簿凭证、档案等文件资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交新一届业主委员会，并做好交接工作。逾期不移交的，新一届业主委员会可以请求街道办事处或者乡（镇）人民政府督促移交。

第五十六条 占总人数五分之一以上的业主联名，可以向业主大会或者业主委员会提出罢免业主委员会成员的建议。业主委员会应当在收到罢免建议之日起三十日内组织召开业主大会临时会议。

业主委员会收到罢免建议之日起三十日内未组织召开业主大会临时会议的，提出罢免建议的业主可以请求街道办事处或者乡（镇）人民政府责令其三十日内组织召开；逾期仍未召开的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府组织召开临时业主大会。

第四节 物业管理委员会

第五十七条 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，由街道办事处或者乡（镇）人民政府、社区党组织在县（市、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。物业管理委员会组建、运行、解散、职责以及监督管理等具体办法由省住房和城乡建设主管部门制定。

第五十八条 有下列情形之一的，业主可以申请组建物业管理委员会：

- （一）业主大会筹备组未能在本条例第三十七条规定的期限内召开业主大会会议的；
- （二）具备成立业主大会条件，但因其他原因未成立的；
- （三）不具备成立业主大会条件的；
- （四）已召开首次业主大会，但未能选举产生业主委员会的。

第五十九条 物业管理委员会由街道办事处或者乡（镇）人民政府代表、社区党组织代表、居民委员会或者村民委员会

代表和业主代表等七人以上单数组成，其中业主代表不少于物业管理委员会成员人数的二分之一。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。

物业管理委员会主任由社区居民委员会或者村民委员会代表担任，副主任由业主代表推选。物业管理委员会成员名单应当在物业服务区域内显著位置公示。

物业管理委员会持街道办事处或者乡（镇）人民政府出具的成立证明申请刻制物业管理委员会印章。

第六十条 物业管理委员会会议由主任或者由主任委托副主任召集和主持，三分之一以上的成员提出召开物业管理委员会会议的，主任应当组织召开会议。

会议应当有过半数成员且过半数业主代表成员参加，业主代表成员不能委托代理人参加会议。

物业管理委员会会议作出决定须经成员半数以上表决同意。会议结束后三日内，物业管理委员会应当将会议情况以及决定事项在物业服务区域内显著位置公示十五日。

第六十一条 物业管理委员会的任期一般不超过二年；超过二年的，街道办事处或者乡（镇）人民政府可以根据需要决定适当延长任期。

物业管理委员会应当在任期内推动成立业主大会、选举产生业主委员会；任期届满仍未成立业主大会、选举业主委员会

的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府、社区党组织重新组建物业管理委员会。

第六十二条 已召开业主大会并选举产生业主委员会，或者因物业服务区域调整、房屋灭失等原因物业管理委员会无存续必要的，街道办事处或者乡（镇）人民政府应当在该事由发生之日起三十日内解散物业管理委员会，并在物业服务区域内显著位置公示。

第五节 其他规定

第六十三条 业主大会和业主委员会或者物业管理委员会的决定，对物业服务区域内全体业主具有约束力。业主大会和业主委员会或者物业管理委员会不得作出违反法律、法规或者与本物业服务区域物业管理无关的决定。

业主大会和业主委员会或者物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，县（市、区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处或者乡（镇）人民政府，应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主大会和业主委员会或者物业管理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。

第六十四条 业主委员会或者物业管理委员会超越职权作出的决定,或者作出与本物业服务区域物业服务管理无关的决定,由签名同意该决定的成员承担相应的法律责任。

业主委员会或者物业管理委员会成员擅自作出决定,侵害业主、物业服务人、第三方利益的,应当承担相应的法律责任。

第六十五条 业主大会筹备组或者物业管理委员会组建所需经费,由建设单位先行垫付;无法确定建设单位的老旧小区,由街道办事处或者乡(镇)人民政府垫付。业主委员会或者物业管理委员会组建后,所垫费用从物业服务区域公共收益中支出。

业主大会和业主委员会或者物业管理委员会工作经费的筹集、管理、使用由业主共同决定,工作经费从物业服务区域公共收益中支出,不足部分由全体业主共同承担。业主大会和业主委员会或者物业管理委员会的经费使用情况,每年不得少于两次以书面形式在物业服务区域内显著位置公示,业主可以随时查询。

经业主共同决定,可以对业主委员会成员或者物业管理委员会中的业主代表成员发放工作津贴。

第四章 物业服务管理

第六十六条 一个物业服务区域由一个物业服务人实施物业服务。

第六十七条 业主可以根据本条例第三十八条的规定，决定采用招标或者协议的方式选聘物业服务人。

决定采用招标方式选聘物业服务人的，由业主委员会或者物业管理委员会组织招标，并代表业主与中标的物业服务人签订物业服务合同。

决定采用协议方式选聘物业服务人的，业主委员会或者物业管理委员会应当将两家以上备选物业服务人的基本情况、拟签订物业服务合同的主要内容在物业服务区域内显著位置公示。业主委员会或者物业管理委员会根据多数业主意见对公示内容调整后，由业主共同决定。

第六十八条 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（市、区）住房和城乡建设主管部门备案。

第六十九条 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、养护和经营管理；
- (二) 共有部分和相关场地的清洁卫生，病媒生物防治，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。

物业服务人提供的服务达不到合同约定的等级和标准的,不得按照约定的等级和标准收取费用。物业服务人不得以通知、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。

第七十条 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。

第七十一条 物业服务人将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，应当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。

第七十二条 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。

物业服务的收费标准和形式，由业主与物业服务人依照国家和本省物业服务价格有关规定，在物业服务合同中约定。

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。

第七十三条 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、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。

第七十四条 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，应当及时发出警示和采取处置措施，并向有关部门报告。

第七十五条 县级以上人民政府应当将物业服务人的应急职责纳入突发公共事件应急响应机制。物业服务人应当在街

道办事处或者乡（镇）人民政府的领导下做好相关应急保障工作。

物业服务人承担应急保障工作的必要支出，县级以上人民政府应当给予支持。

第七十六条 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会或者物业管理委员会应当组织业主共同决定选聘或者续聘物业服务人。

决定续聘的，业主委员会或者物业管理委员会应当在物业服务合同期限届满前与物业服务人续签物业服务合同。决定选聘新的物业服务人的，应当提前六十日书面通知原物业服务人；原物业服务人应当在物业服务合同终止之日起十五日内退出物业服务区域。合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务人决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满九十日前书面告知业主委员会或者物业管理委员会，合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满后，业主委员会或者物业管理委员会没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。双方当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

第七十七条 物业服务人应当在物业服务合同终止之日

起十五日内，在县（市、区）住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府的监督下，向业主委员会或者物业管理委员会移交下列资料和财物，并配合新的物业服务人做好交接工作：

- （一）业主共有的结余资金；
- （二）本条例第二十七条第一款规定的资料；
- （三）物业服务用房；
- （四）本条例第七十条规定的档案和资料；
- （五）物业服务期间配置的属于业主共用的设施设备；
- （六）其他应当移交的资料和财物。

物业服务人不得损坏、隐匿、销毁物业资料和财物。

第五章 物业的使用和维护

第七十八条 物业服务区域内不得有下列行为：

- （一）擅自变动房屋建筑主体和承重结构或者改变房屋外貌，在外墙体开设、扩大门窗；
- （二）擅自占用或者故意毁损共有部分、共用设施设备，擅自移动共用设施设备；
- （三）擅自占用、改造和损坏人民防空工程设施；

(四) 违反法律、法规以及管理规约(临时管理规约), 未经有利害关系的业主一致同意, 擅自将住宅改变为经营性用房;

(五) 违反有关规定制造、存储、使用和处置爆炸性、毒害性、放射性和腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质;

(六) 违反有关规定任意停放机动车和非机动车、私拉电线(缆)为电动车辆充电或者电动车辆进楼入户充电的;

(七) 侵占绿地, 毁坏花草树木;

(八) 任意倾倒垃圾、堆放杂物、高空抛物;

(九) 饲养动物干扰他人正常生活的;

(十) 违反噪声污染防治法律、法规规定, 制造噪声干扰他人正常生活的;

(十一) 任意张贴、涂写、刻画、悬挂等;

(十二) 违反法律、法规以及管理规约(临时管理规约)从事危害公共利益和侵害他人合法权益的其他行为。

发现有上述行为的, 业主有权投诉、举报。物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会应当劝阻、制止。劝阻、制止无效的, 应当及时报告有关部门, 有关部门应当依法及时处理。

第七十九条 单位和个人不得擅自占用、挖掘物业服务区域内的道路、场地, 损害业主的共同利益。

确需临时占用、挖掘道路、场地的, 应当征得业主委员会

或者物业管理委员会及物业服务人的同意；物业服务人确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会或者物业管理委员会的同意。

单位和个人应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

第八十条 物业服务区域内共有部分、共用设施设备维修保养时，相关业主或者使用人应当予以配合；相关业主或者使用人不予配合造成其他业主和物业服务人损失的，应当依法承担赔偿责任。

因维修保养共有部分、共用设施设备，造成相关业主的专有部分、专有设施设备损坏或者其他损失的，责任人应当依法承担赔偿责任。

第八十一条 业主装饰装修房屋，应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的规定、管理规约（临时管理规约），并告知物业服务人。

物业服务人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，并对房屋装修装饰施工进行监督。

业主违反房屋装修装饰规定、管理规约（临时管理规约）的，物业服务人应当予以制止。业主拒不改正或者已造成损害后果的，物业服务人应当报告有关部门依法处理；造成其他业主损失或者对公共利益造成损害后果的，责任人应当依法承担

赔偿责任。

第八十二条 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。

停车服务费收费标准，由业主与物业服务人按照国家和本省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。

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。

第八十三条 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。

第八十四条 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。

第八十五条 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。

第六章 维修资金的使用和管理

第八十六条 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。

第八十七条 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。

第八十八条 维修资金的管理,实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。省住房和城乡建设主管部门应当会同省财政部门对维修资金的缴存、使用、管理和退还等制定具体实施办法。

业主大会成立前,维修资金由住房和城乡建设主管部门代行管理。业主大会成立后,经业主共同决定后,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,接受住房和城乡建设主管部门的监督,并由业主委员会定期在物业服务区域内显著位置公示维修资金的管理和使用情况。单位和个人不得擅自挪用或者侵占维修资金。

第八十九条 维修资金划转业主大会管理前,需要使用的,由物业服务人或者相关业主提出使用建议,经业主共同决定后,依照维修资金管理相关规定,向县(市、区)住房和城乡建设主管部门申请审核列支。

维修资金划转业主大会管理后,需要使用的,由物业服务人提出使用方案,经业主共同决定后,业主委员会依照维修资金管理相关规定,报县(市、区)住房和城乡建设主管部门审查通过后,向专户管理银行发出划转维修资金的通知。

已售公有住房的维修改造,可以申请使用公有住房维修资金或者公有住房出售资金进行维修改造。

第九十条 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，依照国家和本省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。

各地在遵循方便快捷、公开透明的原则下，可以根据本地实际情况进一步细化应急维修资金使用办法。

第九十一条 未建立首期维修资金或者维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当依照有关规定或者管理规约（临时管理规约），经业主共同作出决定，及时补建或者再次筹集维修资金。

维修资金补建或者再次筹集的方式分为分期缴纳和一次性缴纳，具体方式及筹集金额、期限、程序、资金入账等事项应当由业主共同作出决定。

县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当指导、协调维

修资金的补建或者再次筹集工作。

第九十二条 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。

第九十三条 房屋所有权转让时，结余的维修资金随所有权同时转移。房屋灭失的，结余维修资金应返还给缴存主体，缴存主体灭失的依照有关法律规定处理。

第七章 法律责任

第九十四条 违反本条例第十八条第一款规定，建设单位在物业服务区域内不按照规定配置必要的物业服务用房的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下罚款。

违反本条例第十八条第三款规定，未经业主共同决定，擅自变更位置、抵押、分割、转让或者改变物业服务用房用途的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，并处一万元以上十万元以下罚款；有收益的，所得收益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。

第九十五条 违反本条例第二十一条的规定,建设单位应当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,由县级以上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。

第九十六条 违反本条例第二十三条第一款规定,建设单位未将备案后的临时管理规约向房屋买受人明示并予以说明的,由县级以上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,处五千元以上一万元以下罚款。

第九十七条 违反本条例第二十六条规定,建设单位在交接查验时,对不符合竣工验收资料的物业服务区域共有部分、共用设施设备拒不处理,或者物业服务人明知查验结果与竣工验收资料不符仍然承接的,由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正;逾期未改正的,处五万元以上三十万元以下罚款。

第九十八条 违反本条例第二十七条规定,建设单位未及时移交承接验收资料的,由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正;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。

第九十九条 违反本条例第三十三条第一款规定,建设单

位未按规定书面告知并报送相关资料的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第三十三条第二款规定，街道办事处或者乡（镇）人民政府自收到书面告知六十日内，未组织成立业主大会筹备组的，由有权机关责令限期改正；逾期未改正的，对负有责任的领导人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第一百条 违反本条例第五十一条第二款规定，业主委员会成员资格终止后，逾期不交回有关资料、印章的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府责令限期交回；逾期仍不交回的，处一千元以上五千元以下的罚款；造成损害后果的，依法承担民事责任。

第一百零一条 违反本条例第七十条规定，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，由县级以上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。

第一百零二条 违反本条例第七十一条第二款规定，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，由县级以上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。

第一百零三条 违反本条例第七十二条第三款规定，物业服务人未按规定公示相关事项的，由县级以上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。

第一百零四条 违反本条例第七十三条第三款规定，物业服务人在接受委托代收有关费用时向业主收取手续费等额外费用的，由县级以上市场监督管理部门责令限期改正，并退还已收取的费用。

第一百零五条 违反本条例第七十六条第二款规定，原物业服务人未按规定期限退出物业服务区域的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令其限期退出；逾期未退出的，处五万元以上三十万元以下罚款。

第一百零六条 物业服务人违反本条例第七十七条第一款规定，未按规定期限移交有关资料和财物的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料和财物的，对物业服务人予以警告，并处一万元以上五万元以下罚款。

违反本条例第七十七条第二款规定，物业服务人损坏、隐匿、销毁物业档案、资料和财物的，由县级以上住房和城乡建设

设主管部门责令交回，并处五万元以上十万元以下罚款；造成损害后果的，依法承担民事责任。

第一百零七条 物业服务区域内有下列行为之一的，由有关部门按照下列规定予以查处：

（一）违反本条例第七十八条第一款第（一）项规定的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正，擅自变动房屋建筑主体和承重结构的，处五万元以上十万元以下的罚款；改变房屋外貌或者在外墙体开设、扩大门窗的，处一千元以上一万元以下罚款；造成损害后果的，依法承担民事责任。

（二）违反本条例第七十八条第一款第（二）项规定的，由县级以上住房和城乡建设主管部门给予警告并责令限期改正；擅自占用或者故意毁损共有部分、共用设施设备的，对单位处五万元以上二十万元以下罚款；对个人处一千元以上一万元以下罚款；有违法所得的，责令退还违法所得。

（三）违反本条例第七十八条第一款第（三）项规定的，由县级以上人民防空部门依照人民防空相关法律、法规予以处罚。

（四）违反本条例第七十八条第一款第（四）项规定的，由县级以上市场监督管理部门责令限期改正，依照相关法律、法规予以处罚。

（五）违反本条例第七十八条第一款第（五）项规定的，由

公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（六）违反本条例第七十八条第一款第（六）项规定，违规停车堵塞消防通道的，由公安机关或者消防救援机构依照相关法律、法规予以处罚。违反规定私拉电线（缆）为电动车辆充电或者电动车辆进楼入户充电的，由公安机关或者消防救援机构责令改正；拒不改正的，处二百元以上一千元以下罚款。

（七）违反本条例第七十八条第一款第（七）项规定的，由城市管理综合执法部门依照《陕西省城镇绿化条例》予以处罚。

（八）违反本条例第七十八条第一款第（八）项规定任意倾倒垃圾、堆放杂物，导致消防通道或者疏散通道被占用、堵塞、封闭的，由公安机关或者消防救援机构责令限期改正；逾期拒不改正的，强制执行，所需费用由违法行为人承担，并对单位处五千元以上五万元以下罚款，对个人处五百元的罚款。占用、堵塞、封闭其他共有部分的，由城市管理综合执法部门给予警告并责令限期改正；逾期拒不改正的，对单位处二千元以上二万元以下罚款，对个人处二百元以上五百元以下罚款。

（九）违反本条例第七十八条第一款第（八）项规定高空抛物的，没有造成损害后果的，由公安机关予以警告，处五百元以上五千元以下的罚款；造成损害后果的，依法承担民事责

任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（十）违反本条例第七十八条第一款第（九）项规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚。

（十一）违反本条例第七十八条第一款第（十）项规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚。

（十二）违反本条例第七十八条第一款第（十一）项规定的，由城市管理综合执法部门依照《陕西省城市市容和环境卫生管理条例》予以处罚。

第一百零八条 违反本条例第七十九条规定，擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地，损害业主共同利益的，由县级以上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罚款，对个人处一千元以上一万元以下罚款。

第一百零九条 违反本条例第八十三条第二款规定，将停车位出售、附赠的，由县级以上人民防空主管部门责令限期改正，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。

第一百一十条 违反本条例第八十四条规定，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，由县级以上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

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。

第一百一十一条 违反本条例第八十六条规定，业主未提供缴存维修资金凭证，建设单位擅自将房屋交付使用的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由建设单位代业主履行交纳维修资金的义务。

第一百一十二条 违反本条例第八十八条第二款规定，单位和个人擅自挪用或者侵占维修资金的，由县（市、区）住房和城乡建设主管部门追回，给予警告，没收违法所得，并处挪用或者侵占金额二倍以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百一十三条 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。

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。

第一百一十四条 国家工作人员在物业服务监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由有权机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百一十五条 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

第一百一十六条 本条例中有关的专业用语含义：

（一）专有部分，是指门户以内业主使用的房间、阳台、天井、庭院以及室内墙面等部位；

（二）专有设施设备，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、供热、燃气的管道，电线以及水、电、气户表等设备；

（三）共有部分，是指属于业主共有共用的房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、电梯井、楼梯间、走廊通道等；

（四）共用设施设备，是指物业服务区域内业主共同使用的供排水管道、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明设施、供电线路、煤气（天然气）管道、消防设施、安防设施、垃圾转

运、绿地、道路、沟渠、池、井、公益性文体等设施设备；

（五）公共收益，是指公共区域的广告收益、停车收益、租赁摊位收益、利用公共配套设施的经营收入、部分通信运营管理费、因小区公共设施损坏所得赔偿、物业服务用房等利用物业服务区域内业主共有部分、共用设施设备经营所取得的收益；

（六）老旧小区，是指建成年代较早、失养失修失管、市政配套设施不完善、社区服务设施不健全的居住区（含单栋住宅楼）。

第一百一十七条 本条例自 2021 年 10 月 1 日起施行。