**海南经济特区物业管理条例**

（修订草案征求意见稿）

目 录

第一章 总则

第二章 物业管理区域及共有部分

第三章 业主和业主组织

第一节 业主和业主大会

第二节 业主委员会

第四章 前期物业管理

第五章 物业管理服务

第六章 物业的使用与维护

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【立法目的】为了规范物业管理活动，维护业主、物业服务企业以及其他当事人的合法权益，营造文明和谐的生活和工作环境，根据有关法律、行政法规的基本原则，结合本省经济特区实际，制定本条例。

第二条【适用范围及定义】本省经济特区内物业管理及相关监督管理活动适用本条例。在本省经济特区以外其他区域的物业管理，参照本条例执行。

本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者选聘物业服务企业、其他管理人的方式，对物业管理区域内的建筑物及其附属设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条【原则】物业管理应当遵循业主自治管理、专业服务、社区治理、政府监管相结合的原则。

第四条【基层党组织指导监督】鼓励在业主大会、业主委员会和物业服务企业中依照中国共产党章程的规定，设立中国共产党的基层组织，发挥党建引领作用。

第五条【政府监管】市、县（区）、自治县人民政府应当加强对物业管理工作的领导，将物业服务纳入社区治理体系；建立和完善专业化、标准化、市场化、信息化的物业管理机制；建立物业管理联席会议制度，协调处理物业管理的重大问题。

街道办事处、乡镇人民政府负责组织、指导本辖区首次业主大会成立和业主委员会的选举、换届工作；监督业主大会和业主委员会依法开展业主自治管理；调解处理物业管理纠纷；协助物业管理主管部门对物业管理活动进行监督管理。

居（村）民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府做好物业管理相关具体工作。

街道办事处、乡镇人民政府应当配备专职的物业管理工作人员，所需经费纳入财政预算。

第六条【职责分工】省人民政府住房和城乡建设行政主管部门对本省经济特区的物业管理活动进行管理、监督和指导。

市、县（区）、自治县人民政府物业管理主管部门对本行政区域内的物业管理活动进行管理、监督和指导。

发展和改革、自然资源和规划、生态环保、财政、公安、应急、市场监督、综合执法等相关部门按照各自职责，共同做好物业管理有关工作。

第七条【协会职责】 物业管理行业组织应当制定行业规范，推进行业标准化建设，建立和完善物业服务企业、业主委员会及其从业人员自律制度，协助物业管理主管部门做好物业服务企业和业主委员会及从业人员信用信息管理，维护市场秩序和公平竞争，促进行业健康发展。

第二章 物业管理区域及共有部分

第八条【物业管理区域划分原则】物业管理区域的划分应当考虑物业的规划用地范围、土地使用权属范围、自然界限、共用设施设备、建筑物规模、社区布局等因素，按照以下方式确定：

（一）分期开发或者两个以上建设单位开发建设的新建物业，其配套设施设备和相关场地共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备和相关场地能够分割、独立使用的，可以划定为不同的物业管理区域；

（二）新建物业内住宅和非住宅等不同物业类型应当划定为一个物业管理区域；具有独立的配套设施设备并能够独立管理的，可以划分为不同的物业管理区域；

（三）已交付使用物业，按照现有物业管理区域范围划定。

第九条【物业管理区域备案】建设单位在申领新建商品房预售许可或者现房销售备案前，应当将划定的物业管理区域向所在地的区、县（市）、自治县人民政府物业管理主管部门备案，备案机关经审查认为建设单位划定物业管理区域不符合本条例第八条规定的，应当书面通知建设单位重新划定。已备案的物业管理区域应当在商品房买卖合同中明示。

已交付使用物业，由街道办事处、乡镇人民政府按照第八条规定确定物业管理区域，并在物业管理区域内的显著位置公告后，向所在地的区、县（市）、自治县人民政府物业管理主管部门备案。

对物业管理区域划定有争议，由当事人协商解决，协商不成的，由所在地市、县、自治县人民政府物业管理主管部门处理。

第十条【物业服务用房提供】物业服务用房包括物业服务企业用房和业主委员会办公用房，应当由建设单位按照下列标准提供：

（一）物业管理区域物业总建筑面积未超过二十五万平方米的，按照不少于物业总建筑面积的千分之二提供，并不得少于一百平方米；

（二）物业管理区域物业总建筑面积超过二十五万平方米的，二十五万平方米以内部分，按照该部分面积的千分之二提供；超出部分按照该部分面积的千分之一增加。

业主委员会办公用房建筑面积应当不低于二十平方米，不高于一百平方米。

物业服务用房应当为地面以上能够独立使用的房屋，具备水、电、通风、采光等使用功能，没有配置电梯的物业，所在楼层不得高于四层。

第十一条【共有部分产权归属及登记】物业管理区域的以下部分属于业主共有：

（一）建筑物的基础、承重结构、室外墙面、屋顶等基本结构部分；

（二）建筑物的通道、楼梯、大堂、电梯等公共通行部分；

（三）建筑物的架空层、公共照明、公共游泳池、天井、水塔等附属设施设备部分；

（四）建筑物的物业服务用房、消防避难层、设备层或者设备间、消防控制室、值班警卫室等服务性结构空间部分；

（五）物业管理区域的道路和绿地，但属于城市公共道路和公共绿地，或者明示属于私人所有绿地的除外；

（六）物业管理区域内车位（车库），但规划用于停放汽车的车位（车库）和占用人民防空工程的车位（车库）除外；

（七）其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施设备；

（八）建设单位以房屋销售合同等方式承诺归全体业主所有的其他共有部分；

（九）法律法规规定的其他共有部分。

建设单位申请预售许可时，提交的商品房预售方案应当载明属于前款规定的业主共有部分的位置和面积。房地产行政主管部门在核发房屋预售许可证时，应当核查。

建设单位申请国有建设用地使用权及房屋所有权首次登记时，应当提出共有物业产权登记申请，不动产登记机构应当进行实地查看，并在不动产登记簿上予以记载。

第十二条【经营所得分配】业主大会成立前，利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在前期物业服务合同中约定。所得收入扣除合理成本后的收益，归全体业主所有。除合同另有约定外，收益应当用于补充住宅专项维修资金或者物业共用部位、共用设施设备的维修。

业主大会成立后，利用共用部位、共用设施设备进行经营的，应当经业主大会、相关业主同意。所得收入按业主大会、相关业主和物业服务企业约定比例扣除合理成本后，归全体业主共有，主要用于补充住宅专项维修资金、用于物业共用部位、共用设施设备的维修、列支业主大会和业主委员会工作经费以及管理开支等，具体使用由业主大会决定。

前两款规定的合理成本比例不得超过所得收入的百分之三十。

**第三章 业主和业主组织**

**第一节 业主和业主大会**

第十三条【业主认定】依法登记取得或者根据物权法的有关规定取得建筑物专有部分所有权的人，应当认定为业主。

基于与建设单位之间的商品房买卖等民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为业主。

业主在物业管理活动中的权利、义务按照法律法规的规定和管理规约、物业服务合同的约定执行，但不得以放弃权利为由不履行义务。

第十四条【成立业主大会】一个物业管理区域成立一个业主大会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成。

物业管理区域业主不足二十人，经全体业主一致同意，不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第十五条【业主决定事项】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和管理规约；

（二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（三）制定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；

（四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；

（五）使用住宅专项维修资金；

（六）筹集住宅专项维修资金；

（七）改建、重建建筑物及其附属设施；

（八）改变共有部分的用途；

（九）利用共有部分进行经营以及所得收益的分配与使用；

（十）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用；

（十一）申请合并或者分立物业管理区域；

（十二）法律法规、管理规约或者业主大会确定应由业主共同决定的事项。

决定前款第五项至第七项规定的事项，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。

业主委员会应当就第一款规定的决定事项向业主大会提出表决方案，业主大会不得授权业主委员会做出决定。

第十六条【业主大会会议形式】业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式。提倡采用信息化技术手段改进业主大会表决方式。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送交每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告。

业主书面意见征集、统计办法和存档期限由业主大会决定,存档期限不得少于五年。

县级以上人民政府物业管理主管部门应当逐步建立业主决策信息平台，供业主、业主委员会和业主大会免费使用。

第十七条【首次业主大会会议召开条件】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会议，选举业主委员会：

（一）房屋已出售且交付业主的专有部分面积达到建筑物总面积二分之一以上；

（二）首套物业出售并交付使用满二年。

符合前款规定成立业主大会条件的，建设单位或者十人以上业主可以书面联名向街道办事处、乡镇人民政府申请成立首次业主大会筹备组，街道办事处、乡镇人民政府收到申请后三十日内，应当组织、指导成立首次业主大会筹备组。

第十八条【查询业主信息】街道办事处、乡镇人民政府应当自收到书面申请后二十日内通知建设单位或者物业服务企业报送物业建筑面积、物业出售时间、业主清册和联系方式等材料，指导成立首次业主大会筹备组。

建设单位或者物业服务企业应当自收到街道办事处、乡镇人民政府通知后十日内报送材料，协助成立筹备组，并在物业管理区域内为筹备组和业主大会的活动提供相应的人力、场地支持。

经首次业主大会筹备组申请，街道办事处、乡镇人民政府可以向房屋交易管理机构或者不动产登记机构查询房屋面积、业主姓名，房屋交易管理机构或者不动产登记机构应当及时提供。

任何单位和个人不得泄露业主个人信息资料。

第十九条【首次业主大会筹备组】首次业主大会筹备组由街道办事处、乡镇人民政府代表、居（村）民委员会代表、业主代表和建设单位代表组成。

筹备组成员人数应当为单数，具体人数由街道办事处、乡镇人民政府根据物业管理区域确定。其中业主代表应当不少于筹备组人数的百分之五十。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府代表担任。建设单位拒绝派员参加筹备组，不影响筹备组的成立。

筹备组业主代表不得担任首届业主委员会委员。

筹备组应当自成立之日起七日内，在物业管理区域内的显著位置进行公示。

第二十条【筹备事项】筹备组应当完成下列筹备工作，并于首次业主大会会议召开十五日前在物业管理区域内的显著位置向业主公告：

（一）确认并公示业主名单、人数和所拥有的专有部分面积以及在业主大会会议上的投票权数；

（二）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式、内容和会议表决规则；

（三）拟订管理规约草案和业主大会议事规则草案；

（四）确定首届业主委员会委员候选人产生办法和名单；

（五）制定首届业主委员会选举办法；

（六）其他筹备工作。

业主在业主大会会议上的投票权数按其拥有的专有部分面积计算，每平方米为一票，不足一平方米的不计算。

第二十一条【首次业主大会会议召开】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；逾期不能组织召开的，可以向街道办事处、乡镇人民政府申请延长筹备期限，经街道办事处、乡镇人民政府同意，可以延长期限，但延长时间不得超过九十日。

筹备组应当自业主委员会选举产生之日起十日内，向业主委员会移交筹备期间的全部资料后解散。

筹备组在规定期限内不能组织召开首次业主大会会议的，自行解散。

第二十二条【表决事项】首次业主大会会议应当对下列事项进行表决：

（一）选举产生业主委员会；

（二）管理规约草案；

（三）业主大会议事规则草案；

（四）需要由业主共同决定的其他事项。

第二十三条【管理规约和业主大会议事规则表决】首次业主大会会议选举产生业主委员会但没有表决通过管理规约草案和业主大会议事规则草案的，业主委员会成立后，应当依照国家和本省有关规定修改管理规约草案和业主大会议事规则草案，并提交业主大会会议表决。

管理规约草案和业主大会议事规则草案未经业主大会表决通过的，业主委员会不得行使前款规定以外的职权。

第二十四条【业主大会会议】业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会会议召集人应当于会议召开十五日前通知全体业主，并将会议议题及其具体内容、时间、地点、形式等予以公示。

业主大会会议召集人应当在业主大会会议作出决定三日内将决定予以公示。

召开住宅小区的业主大会会议，应当提前三个工作日书面告知物业所在地社区居民委员会。社区居民委员会应当派员列席会议或者了解会议情况。

第二十五条【业主大会临时会议】有下列情形之一的，业主委员会应当召集业主大会临时会议：

（一）经专有部分占建筑物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；

（二）发生重大或者紧急事件需要及时处理；

（三）法律法规或者业主大会议事规则规定的其他情形。

第二十六条【委托投票】业主可以自行投票，也可以委托他人投票，一名受托人接受的委托不超过十名业主。

委托投票的，应当提供委托人和受托人的身份证明资料、授权委托书。授权委托书中应当载明委托事项、委托人意见、投票权数和委托人联系方式。

**第二节 业主委员会**

第二十七条【业主委员会职责】业主委员会是业主大会的执行机构，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

（二）草拟管理规约和业主大会议事规则的修订草案；

（三）草拟物业共有部分和公共收益管理与使用办法；

（四）制定档案和印章管理制度，制作和保管会议记录等相关文件，并建立相关档案；

（五）代表业主与业主大会选聘或者续聘的物业服务企业或者其他管理人签订物业服务合同；

（六）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；

（七）组织住宅专项维修资金的筹集，监督住宅专项维修资金的使用；

（八）监督业主和物业使用人遵守法律法规和管理规约；

（九）法律法规和业主大会赋予的其他职责。

前款所称物业使用人，是指物业的承租人以及业主之外的其他实际使用物业的人。

首次业主大会已召开，因客观原因未能选举产生业主委员会的，居（村）民委员会应当在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，组织业主讨论决策物业管理区域的公共管理事务，经业主大会委托居（村）民委员会可以代行业主委员会的相关职责。

第二十八条【业主委员会委员】业主委员会由五人以上单数组成，具体人数根据本物业管理区域的实际情况确定。

业主委员会委员由业主大会从业主中选举产生，每届任期三至五年，可以连选连任，委员任期与业主委员会任期相同，具体任期由业主大会议事规则规定。

业主委员会设主任一名，在业主委员会委员中推选产生，也可以由得票最高委员担任。

第二十九条【委员资格】业主委员会委员应当是本物业管理区域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）热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力；

（三）遵守管理规约和业主大会议事规则，依法履行业主义务；

（四）本人、配偶及其直系亲属与物业服务企业无直接的利益关系；

（五）书面承诺积极、及时、全面履行工作职责；

（六）不存在法律法规规定的其他不宜担任业主委员会委员的情形。

第三十条【工作经费】业主大会、业主委员会工作经费由全体业主承担，经费的筹集、管理和使用由业主大会决定。

业主委员会主任任期和离任实行经济责任审计，审计事项由业主大会决定，审计费用从业主公共收益中列支。

第三十一条【备案】依法成立的业主委员会，以其选举产生之日为成立日期。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向所在地街道办事处、乡镇人民政府办理业主大会备案：

（一）业主委员会成员名单及相关资料；

（二）业主大会会议表决结果及决议；

（三）管理规约、业主大会议事规则；

（四）业主大会决议的其他事项。

符合备案条件的，街道办事处、乡镇人民政府应当自收到备案资料之日起十日内出具备案证明。业主大会取得备案证明后，由业主委员会依法申请刻制业主大会、业主委员会印章。

前款所列备案事项发生变化的，业主委员会应当在三十日内办理备案变更手续。

第三十二条【财务制度】业主委员会应当建立财务管理制度，物业共用部位和共用设施设备经营所得收益、业主大会和业主委员会工作经费等应当建账、入账。业主委员会应当妥善保管财务原始凭证。

业主对物业共用部位和共用设施设备经营所得收益、业主大会和业主委员会工作经费等的收支情况有异议的，可以要求查询有关财务账簿。

第三十三条【委员禁止行为】业主委员会委员不得有下列行为：

（一）拒不执行业主大会决定；

（二）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关的文件、资料或者擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（三）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务企业签订物业服务合同；

（四）侵占、挪用业主公共收益，擅自将业主公共收益借贷给他人或者以业主大会财产为他人提供担保；

（五）收受物业服务企业或者与其履行职务有利害关系的单位或者个人提供的财物、减免收费等利益；

（六）向本物业管理区域提供服务的物业服务企业销售商品、承揽业务，获取其他不正当利益；

（七）违反法律法规规定或者侵害业主合法权益的其他行为。

第三十四条【职务自行终止】业主委员会委员有下列情形之一的，其委员职务自行终止：

（一）因物业所有权转让、赠与、灭失等原因不再是业主的；

（二）因疾病或者其他原因丧失履职能力的；

（三）以书面形式提出辞职，业主大会或者业主委员会接受的；

（四）被判处刑罚的；

（五）法律法规、业主大会议事规则及管理规约规定的其他情形。

业主委员会委员职务终止的，业主委员会应当在物业管理区域内的显著位置公告，并可以接受业主查询。

第三十五条【罢免】业主委员会委员有下列情形之一的，经业主委员会三分之一以上委员或者二十名以上业主提议，可以召开业主大会会议决定是否罢免其委员职务：

（一）不履行业主义务且拒不改正的；

（二）不履行委员职责的；

（三）有较为严重的个人不良信用记录的；

（四）存在本条例第三十三条所列禁止行为且受到行政处罚的；

（五）其他不宜担任业主委员会委员的情形。

业主委员会委员职务被罢免的，业主委员会应当在物业管理区域内的显著位置公告，并可接受业主查询。

第三十六条【补选】业主委员会委员出缺，可以召开业主大会进行补选。补选的业主委员会委员的任期到本届业主委员会任期届满时止。

第三十七条【换届选举】业主委员会任期届满前六个月，应当在书面报告街道办事处、乡镇人民政府后，组织召开业主大会会议，进行换届选举。业主委员会在规定时间内不报告，也不组织换届选举的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期组织换届选举，并通告全体业主。

业主委员会逾期未进行换届选举的，街道办事处、乡镇人民政府应当成立由街道办事处、乡镇人民政府代表、业主代表、居（村）民委员会代表组成的业主委员会换届小组。由换届小组召集业主大会会议，重新选举业主委员会。

第三十八条【移交】业主委员会应当在任期届满后十日内，移交有关业主大会、业主委员会的财物、文件资料、印章等。已经完成换届选举的，应当移交给新一届业主委员会；未完成换届选举的，移交给换届小组或者所在地街道办事处、乡镇人民政府代管。

第三十九条【履行职责限制】业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正，逾期不改正的，撤销其决定，并通告全体业主。

业主大会或者业主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所在地人民政府物业管理主管部门依法处理或者向人民法院提起诉讼。

**第四章 前期物业管理**

第四十条【选聘】物业管理区域总建筑面积在三万平方米以上的，建设单位应当通过属地公共资源交易平台采用招投标方式选聘前期物业服务企业。

投标人少于三个或者物业管理区域总建筑面积不满三万平方米的，经物业所在地市、县、自治县人民政府物业管理主管部门批准，可以采用协议方式选聘前期物业服务企业。

省住房和城乡建设行政主管部门应当制定物业评标专家管理规定，加强物业评标专家的选任和管理。

县级以上物业管理主管部门应当依法对物业招标投标活动进行监督检查。

第四十一条【前期物业服务合同期限】建设单位选聘前期物业服务企业，应当签订前期物业服务合同。前期物业服务合同期限由建设单位和物业服务企业约定，最长期限不超过三年。前期物业服务合同期满，未依法选聘新物业服务企业的，原前期物业服务合同顺延。

前期物业合同期限未满或者未约定前期物业服务期限，业主、业主大会决定选聘新物业服务企业，且签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第四十二条【前期物业服务合同与规约】建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同，应当包含前期物业服务合同约定的内容，并将临时管理规约和前期物业服务合同作为商品房买卖合同的附件。

前期物业服务合同和临时管理规约由建设单位参照物业管理主管部门制发的统一示范文本制定，对示范文本作出修改的，不得减损业主的权利。

第四十三条【前期住宅物业服务收费】前期物业服务期间，住宅物业服务收费实行政府指导价。省发展与改革部门应当会同省住房和城乡建设行政主管部门，根据住宅物业类型、服务内容和服务成本等情况，分类制定相应的基准价和浮动幅度，并每三年至少向社会公布一次。基准价根据相关服务的社会平均成本、居民消费价格指数和社会承受能力等因素适时调整。

政府制定或者调整物业服务收费指导价应当实行听证。

第四十四条【承接查验】新建物业交付使用前，建设单位和物业服务企业应当按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验；未经承接查验的，不得交付使用。

建设单位和物业服务企业未经承接查验交付使用物业的，应当共同承担因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的赔偿责任。

第四十五条【资料移交】现场查验二十日前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

（一）物业建设项目的各项批准文件；

（二）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；

（三）各类建筑物、场地、共用设施设备清单及其安装、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）承接查验所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

第四十六条【承接查验档案】物业服务企业应当将物业承接查验有关的文件、资料和记录建立档案，并妥善保管。

物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权查阅、复印。业主委员会成立后，物业服务企业应当将物业承接查验档案资料提供给业主委员会。

第四十七条【物业交接备案】物业服务企业应当自新建物业交接之日起三十日内，持下列文件向所在地的区、县（市）、自治县人民政府物业管理主管部门办理备案：

（一）前期物业服务合同；

（二）临时管理规约；

（三）物业承接查验协议；

（四）建设单位按照本条例第四十五条移交的资料；

（五）物业承接查验记录；

（六）交接记录；

（七）其他与物业承接查验有关的文件。

物业服务企业应当自备案之日起十五日内将备案情况在物业管理区域内的显著位置公告。

业主、业主委员会、物业服务企业可以到物业管理主管部门复印、查阅相关资料，物业管理主管部门应当为其提供服务。

**第五章 物业服务管理**

第四十八条【物业服务企业】一个物业管理区域应当由一个物业服务企业提供物业服务。

同一物业管理区域内分期开发的物业，前期建成部分已确定物业服务企业的，后期建成部分应当由同一物业服务企业提供物业服务。

第四十九条【物业服务企业的续聘和选聘】业主大会成立后，由业主大会决定续聘或者选聘物业服务企业。决定续聘的，由业主委员会与原物业服务企业签订物业服务合同；决定选聘的，由业主委员会拟定选聘方案，经业主大会表决通过后实施。选聘方案应当包括选聘的方式和物业服务内容、服务质量标准、服务收费、合同期限等内容。

业主大会选聘物业服务企业可以采用招投标方式。鼓励业主大会通过物业管理主管部门建立的招投标平台选聘物业服务企业。

第五十条【物业服务合同】物业服务合同应当包括下列内容：

（一）物业的基本情况；

（二）聘用方和受聘方的权利义务；

（三）物业服务项目和服务标准要求；

（四）物业服务费的收取标准、收取办法和计费方式；

（五）物业共用部位和共用设施设备的清单；

（六）物业的维修养护要求；

（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）物业服务用房；

（十二）双方当事人约定的其他事项。

物业服务企业可以根据业主、物业使用人的委托提供物业服务合同约定以外的其他特约服务项目，其服务费用由双方约定。

物业服务企业应当自物业服务合同生效之日起三十日内，报物业所在地人民政府物业管理主管部门备案，并在物业管理区域内的显著位置公告。

第五十一条【项目负责人】物业服务实行项目负责人制度。物业服务企业应当指派项目负责人负责物业服务项目的运营和管理。

物业服务企业更换项目负责人的，应当及时告知业主委员会并予以公示。

第五十二条【信息公示】物业服务企业应当在物业管理区域内的显著位置将下列信息予以长期公示：

（一）物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控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、维保方案和应急处置方案等；

（四）共用设施设备和相关场地用水、用电的费用分摊和公共收益收支情况；

（五）住宅专项维修资金使用情况；

（六）上一年度物业服务合同履行及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算；

（七）房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全注意事项；

（八）物业管理、自然资源和规划、生态环保、公安、应急、市场监督、综合执法等行政管理部门的投诉举报电话。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当予以答复。

第五十三条【物业服务企业义务】物业服务企业在物业服务活动中应当履行下列义务：

（一）按照物业服务合同、国家和本省有关物业服务的法律法规等规定提供物业服务；

（二）定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护，按照物业服务合同约定组织维修；

（三）做好物业维修、养护、更新及其费用收支记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册；

（四）建立健全物业管理区域安全防范制度和制订安全防范应急预案，落实安防人员、设施及安保措施，确保安防监控设施正常运转；

（五）维护物业区域环境卫生，引导业主进行垃圾分类处理；

（六）建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件及其他日常纠纷；

（七）听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；

（八）法律法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

第五十四条【物业服务收费调整】物业服务收费应当遵循合理、公开、价格与服务内容和质量相符的原则，在物业服务合同中约定。物业服务收费应当保持相对稳定。确需调整的，物业服务企业应当与业主委员会协商，并经业主大会同意；没有成立业主大会，物业服务企业拟调整收费标准的，应当在政府指导价规定的幅度内调整，并将收费标准、服务内容和服务标准在物业管理区域内的显著位置公示，由业主依法表决同意后实施。

物业服务企业不得强制或者变相强制收费，不得擅自提高收费标准，增加收费项目，重复收取费用，扩大收费范围。

物业服务企业在物业服务合同约定之外自行提供的服务，业主、物业使用人有权拒绝接受服务和支付费用。

第五十五条【水电费分摊】新建物业的共用部位、共用设施设备应当安装独立的水、电等计量器具。共用部位、共用设施设备使用的水电费用, 应当纳入物业服务费，一并收取。

已交付使用的物业，共用部位、共用设施设备使用的水电费用尚未纳入物业服务费的，可以纳入物业服务费也可以由业主根据实际消费分摊，具体由业主和物业服务企业协商确定。

第五十六条【建设单位交纳物业服务费】有下列情形之一的，物业服务费用由建设单位全额交纳：

（一）已经竣工但尚未出售的；

（二）已经出售但尚未交付的，因业主责任未交付的除外；

（三）已经依法交付业主，但建设单位经物业服务企业同意，在出售物业时向业主承诺赠送的物业服务费用。

第五十七条【物业服务合同届满】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物业服务企业，并将决定书面告知物业服务企业。

业主大会决定续聘的，业主委员会应当与物业服务企业续签物业服务合同；业主大会不同意续聘的，物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，物业服务合同另有约定的除外。

业主大会没有作出续聘或者选聘决定，原物业服务企业自愿继续提供服务的，原物业服务合同顺延，但是服务期限为不定期。

物业服务企业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。没有业主委员会的，应当在合同期限届满九十日前在物业管理区域公告，并书面告知物业所在地人民政府物业管理主管部门。

第五十八条【移交手续】物业服务企业应当在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后十日内，办理以下移交手续：

（一）移交业主共有的物业服务用房、物业管理设施设备用房、场地和其他财物；

（二）物业承接查验档案；

（三）移交提供服务期间用业主共有资金购置的属于业主共有的财产；

（四）移交预收的物业服务费用或者结余的物业服务资金、住宅专项维修资金及相关费用；

（五）移交提供物业服务期间形成的有关物业共用部位、共用设施设备大修、更新、改造及维修、运行、保养的有关资料；

（六）其他应当移交的资金、资料和物品。

前款规定的财物和资料，成立业主委员会的，应当向业主委员会移交；没有成立业主委员会或者业主委员会任期届满未完成换届选举的，交街道办事处、乡镇人民政府接收和代管。

第五十九条【服务终止】物业服务合同的权利义务终止后，物业服务企业不得以业主欠费等理由拒绝退出物业管理区域、办理移交手续。物业服务企业拒绝退出、移交的，业主有权拒付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费。物业服务企业应当负责维持退出前物业管理区域的正常秩序。

第六十条【业主自行管理】物业管理区域可以在居（村）民委员会的指导和监督下由业主自行管理。市、县、自治县人民政府可以根据实际情况制定业主自行管理办法。

业主大会决定自行管理的，应当制定自行管理方案，对以下事项作出明确规定：

（一）自行管理的执行机构；

（二）自行管理的内容、标准等；

（三）聘请专业服务机构的方案；

（四）物业服务费、住宅专项维修资金的管理和使用；

（五）其他有关自行管理的内容。

电梯、消防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应当委托专业机构进行维修和养护。

第六十一条【老旧住宅小区管理】未实行物业管理的老旧住宅小区由全体业主共同承担管理责任。街道办事处、乡镇人民政府应当指导和协助业主成立业主大会，实行物业管理。无法实行物业管理的，由街道办事处、乡镇人民政府指导居（村）民委员会组织基本保洁、电梯运行和维护等服务，费用由全体业主共同承担。

**第六章 物业的使用与维护**

第六十二条【依法使用与维护】物业的使用与维护应当遵守有关市容环境卫生、环境保护、房屋管理、消防管理、治安管理等法律法规和管理规约的规定，不得损害公共利益和他人合法权益。

业主转让或者出租房屋时，应当将物业管理方面的约定告知受让人或者承租人，并自合同签订之日起十五日内将转让或者出租的情况告知物业服务企业和业主委员会。

第六十三条【装饰装修】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法律法规和管理规约的规定，并告知物业服务企业和业主委员会。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现场监督。

业主违反法律法规或者管理规约规定的，物业服务企业应当及时督促其改正；仍不改正的，物业服务企业有权禁止装饰装修施工人员和施工材料进入物业管理区域，并报告有关主管部门，有关主管部门应当及时处理。

业主进行装饰装修影响到相邻业主正常生活的，相邻业主有权劝止，也可以请求物业服务企业或者业主委员会协调处理。物业服务企业或者业主委员会应当在接到请求后24小时内协调处理。

第六十四条【登记与收费】建设单位出售附赠物业管理区域内车位（车库）的，应当在出售、附赠前依法办理物权登记。

前期物业服务期间，住宅物业区域内车辆停放服务收费实行政府指导价。

第六十五条【车位（车库）出售、受赠和出租】物业管理区域内的车位（车库），应当首先满足业主、物业使用人的需要。

物业管理区域内每套房屋只能配套购买、受赠或者租用一个车位（车库），车位（车库）有空余的，业主、物业使用人可以临时租用。

空余车位（车库）可以临时出租给业主、物业使用人以外的单位或者个人，但业主、物业使用人有需要的，应当随时收回。

建设单位应当公开未出售、附赠或者租赁的车位（车库），业主要求承租的，建设单位不得拒绝。

建设单位或者业主不得将车位（车库）出售或者转让给本物业管理区域业主以外的其他人。本物业管理区域业主以外的其他人购买车位（车库）的，不动产登记部门不得办理登记、过户手续。

建设单位不得只出售而不出租车位（车库）。

第六十六条【车辆管理】物业服务企业应当采取措施，对进入住宅物业管理区域的车辆进行严格管理。

进入物业管理区域内车辆，应当在停车场所有序停放，不得占用消防通道，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

工程车辆、大中型客货车辆不得进入住宅物业管理区域内停放。但工程车辆因本物业管理区域建设、设施设备维修确需停放的除外。

物业管理区域内发生交通事故报警的，公安机关交通管理部门应当受理。

对依照本条规定不得进入住宅物业管理区域内停放的车辆或者停放车辆影响其他车辆和行人的正常通行的，物业服务企业应当予以阻止，或者责令离开。

第六十七条【道路场地的使用】业主、物业使用人、物业服务企业不得擅自占用、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、物业使用人确需临时占用、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、物业使用人、物业服务企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

第六十八条【充电设施建设和移交】新建物业应当按照国家和本省地方标准配建停车位充电设施，与主体工程同步设计、施工、验收。在竣工验收合格后，建设单位应当将配建停车位充电设施移交充电设施管理养护责任单位。

已建成物业应当按照标准和技术规范要求逐步改造建设停车位充电设施。物业服务企业、业主委员会应当支持充电设施建设，配合施工单位等开展现场勘查、用电安装、施工建设等工作，不得阻挠充电设施合法建设活动。

　第六十九条【专业经营设施设备的建设和移交】新建物业的供水、供电、供气等住户入户开关出线侧处以外专业经营设施设备产权归专业经营单位所有，建设单位应当按照技术标准、技术规范和设计方案的要求进行建设。建设项目竣工验收合格后，由建设单位将专业经营设施设备产权移交给专业经营单位管理。

已建成物业的专业经营设施设备产权尚未移交专业经营单位的，市、县、自治县人民政府应当组织业主、物业服务企业、专业经营单位采取措施逐步改造，已完成改造并验收合格的，应当将专业经营设施设备产权移交给专业经营单位管理。

专业经营设施设备产权移交专业经营单位管理的，由专业经营单位负责更新、改造、维护和管理。

第七十条【水电费用代收代交】物业管理区域内，供水、供电、供气等专业经营单位应当向最终用户收取使用费用，不得强制物业服务企业无偿代收代交相关费用，不得因物业服务企业拒绝代收代交相关费用而停止向最终用户提供服务。

物业服务企业接受委托代收代交前款费用的，不得向业主收取额外费用；不得以业主未交付物业服务费用等理由拒绝代收代交并擅自停止向业主供水供电。

第七十一条【维修费用承担】物业维修、更新、改造的费用，按照下列规定承担：

（一）自用部分的所需费用，由拥有该部分的业主自行承担；

（二）物业共用部位、共用设施设备的维修、更新改造费用，有约定的，按照约定承担；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例分摊。依照有关规定设立住宅专项维修资金的，从中列支。但物业的共有部分属于人为损坏的，费用应当由责任人承担；

（三）物业保修期内发生的维修费用，由建设单位承担，不得从住宅专项维修资金中列支；

（四）根据物业服务合同约定，应当由物业服务企业承担的维修和养护费用，不得从住宅专项维修资金中列支。

住宅专项维修资金的交存、使用和管理办法按照国家和本省有关规定执行。

第七十二条【工程质量潜在缺陷保险】鼓励建设单位购买工程质量潜在缺陷保险。在保险期间内，因工程质量潜在缺陷造成物业损坏的，由业主向保险公司提出书面索赔申请，保险公司应当履行修复赔偿义务。

第七十三条【住宅专项维修资金交存】住宅物业和住宅小区内的非住宅物业的业主，应当在办理房屋入住手续前，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。

在办理不动产首次登记时尚未出售的物业，由建设单位一次性交存首期住宅专项维修资金，并在出售时向业主收取。不动产登记机构在办理不动产首次登记时，应当核验专项维修资金缴存情况。

住宅专项维修资金业主账面余额不足首期交付额的百分之三十的，业主应当按照有关规定续筹，续筹资金不低于首期归集的住宅专项维修资金金额。

业主拒不续交住宅专项维修资金的，业主委员会可以通过催交、在物业管理区域内的显著位置公示、诉讼等形式，督促其限期交纳。

住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于保修期满后物业共有部位、共有设施设备的维修、更新或者改造。任何单位或个人不得占用或者挪作他用。

第七十四条【住宅专项维修资金管理】住宅专项维修资金主管部门应当通过公开招标方式委托所在地一家或者多家商业银行，作为本行政区域内住宅专项维修资金的专户管理银行，对住宅专项维修资金的收取、存储、使用、增值和查询等进行统一监督管理。

鼓励在物业共用部位、共用设施设备管理中引入保险机制。

第七十五条【住宅专项维修资金使用表决】业主大会议事规则、管理规约或者业主大会决定中可以约定下列使用住宅专项维修资金的表决方式：

（一）委托表决：业主将一定时期内维修资金使用事项的表决权，以书面形式委托给业主委员会或者业主代表行使；

（二）集合表决：业主大会对特定范围内的维修资金的使用事项，采取一次性集合表决通过后，授权业主委员会或者物业服务企业分批使用；

业主可以以幢、单元为单位，共同决定本单位范围内的住宅专项维修资金的使用。

第七十六条【紧急使用】住宅专项维修资金使用申请可以由业主、业主委员会或者物业服务企业提出。

物业共用部位、共用设施设备存在下列情形之一，申请人可以向所在地人民政府物业管理主管部门提出书面申请，经物业管理主管部门审核同意后可以紧急动用专项维修资金：

（一）电梯故障危及人身安全，无法正常使用严重影响业主生活的；

（二）消防设施设备严重损坏的；

（三）屋面、外墙损坏造成严重渗漏的；

（四）供水水泵损坏或水管爆裂等导致供水中断，严重影响业主生活的；

（五）楼体外立面存在脱落危险，危及人身财产安全的；

（六）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，严重影响业主生活或危及财产安全的；

（七）供配电系统中涉及的设施设备发生故障，造成停电或漏电，严重影响业主生活或危及人身财产安全的。

申请人应当将使用住宅专项维修资金总额、维修项目及明细账目、业主分摊情况在物业管理区域内的显著位置公示。

**第七章 监督管理**

第七十七条【监督检查】县级以上人民政府物业管理主管部门应当依照法律法规和本条例的规定，定期或者不定期对物业管理活动进行监督检查，监督检查结果要及时向社会公布。

第七十八条【信用管理】省人民政府物业管理主管部门应当建立全省统一的物业服务企业和业主委员会委员信用平台，制定物业服务企业及其项目负责人、业主委员会委员诚信评价机制，对守信行为联合激励，对失信行为联合惩戒。

市、县（区）、自治县人民政府物业管理主管部门应当负责本辖区物业服务企业和业主委员会委员信用信息档案建设工作，将物业服务企业和业主委员会委员违反法律法规和本条例规定的行为录入信用信息档案，开展信用评价，实施分类监管。

第七十九条【培训机制】市、县（区）、自治县人民政府物业管理主管部门应当建立物业管理培训机制，加强对街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会物业管理工作人员的培训，提高物业管理水平，所需经费列入同级人民政府财政预算。

第八十条【第三方评估机制】市、县（区）、自治县人民政府应当建立物业服务第三方评估机制。鼓励、引导法律、会计、评估、审计、工程咨询等专业服务机构接受委托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。

第八十一条【联席会议制度】物业管理实行联席会议制度。

市、县（区）、自治县人民政府应当建立本级物业管理联席会议制度，由市、县（区）、自治县人民政府物业管理主管部门召集，自然资源和规划、生态环保、园林环卫、财政、公安、应急、市场监督、综合执法等相关部门参加，协调处理本辖区物业管理的重大问题。

街道办事处、乡镇人民政府应当建立本级物业管理联席会议制度，由街道办事处、乡镇人民政府召集，物业管理、公安、综合执法和居（村）民委员会、业主委员会（业主代表）、物业服务企业、专业经营单位等参加，协调解决本辖区内物业管理中的重要问题。

第八十二条【投诉举报】任何单位和个人对违反本条例规定的行为，可以向所在地人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府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。

自然资源和规划、生态环保、园林环卫、公安、应急、市场监督、综合执法等相关部门应当加强物业管理区域公共秩序、园林绿化和环境卫生、物业服务收费、装饰装修、消防等方面的监督管理，建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域内的显著位置公布联系人姓名和联系方式，依法处理物业管理区域内的违法行为。

第八十三条【多元化解机制】省、市、县、自治县人民政府应当建立健全物业纠纷多元化解机制，合理构建物业纠纷行政调解、人民调解、司法调解和专业调解的衔接体系。鼓励通过协商、调解、仲裁等方式解决物业管理纠纷。

**第八章 法律责任**

第八十四条【业主委员会责任】业主委员会有下列情形之一的，由县级以上人民政府物业管理主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第二十三条第二款规定，行使规定以外职权的，责令限期改正，并予以警告。

（二）违反本条例第三十条规定，未按时将有关材料报送备案，或者相关事项发生变化未重新报送备案的，责令限期改正，并予以警告；逾期不改正的，对相关责任委员处以一千元以上三千元以下罚款。

（三）违反本条例第三十八条规定，拒不移交有关业主大会、业主委员会的财物、文件资料、印章等的，责令限期改正，并予以警告；逾期不改正的，对相关责任委员分别处以五千元以上一万元以下罚款。

依照前款规定予以警告的，应当在物业管理区域内的显著位置公告。

业主委员会超越职权作出决定，或者作出与本物业管理区域物业管理无关决定的，同意作出该决定的业主委员会委员应当承担相应的法律责任。

第八十五条【业主委员会委员违反禁止规定的责任】业主委员会委员违反本条例第三十三条禁止行为的规定，由所在地人民政府物业管理主管部门责令限期改正，并予以警告；逾期不改正的，处以两千元以上五千元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

业主委员会委员因个人行为造成其他业主合法权益受到侵害的，应当承担相应的民事责任。

第八十六条【不按规定提供物业服务用房责任】建设单位违反本条例第十条规定，不按照规定提供物业服务用房的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期三个月内提供；逾期未提供的，责令建设单位按照本物业管理区域物业平均售价和规定的物业管理用房面积支付专款，用于购置、租赁物业管理用房，并处三十万元以上五十万元以下罚款。

第八十七条【未按照规定报送资料的责任】建设单位或者物业服务企业违反本条例第十八条规定，未按照规定报送有关资料的，责令限期改正；逾期未改正的，予以通报，处以一万元以上十万元以下罚款。

第八十八条【违反承接查验责任】建设单位、物业服务企业违反本条例第四十四条规定，拒不履行承接查验义务的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正，并处三万元以上十万元以下罚款。

建设单位违反本条例第四十五条规定，拒不移交承接查验资料的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正，并处一万元以上五万元以下罚款。

第八十九条【物业服务企业责任】物业服务企业违反本条例规定，有下列行为之一的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以三千元以上五千元以下罚款：

（一）违反本条例第四十七条规定，未向所在地的区、县（市）、自治县人民政府物业管理主管部门办理备案的；

（二）违反本条例第五十条第三款规定，未将生效物业服务合同按时报送备案并在物业管理区域内的显著位置向业主公告的；

（三）违反本条例第五十二条第一款第二项规定，未向业主、物业使用人公布物业服务费用的收费项目、收费标准的；

（四）违反本条例第五十七条第四款规定，未向所在地人民政府物业管理主管部门报告的。

第九十条【违反退出与移交责任】物业服务企业违反本条例第五十七条、五十八条规定，拒绝退出物业管理区域、拒绝办理移交手续的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令其限期退出、移交；逾期仍不退出、移交的，按照逾期天数处以每日两千元罚款。

第九十一条【违反装饰装修责任】物业服务企业违反本条例第六十三条规定，未书面告知业主房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项，且未派人到装饰装修现场监督检查的，由县级以上人民政府物业管理主管部门处以一千元以上三千元以下罚款。

物业服务企业发现业主违反房屋装饰装修或者管理规约规定，不及时向有关主管部门报告的，由县级以上人民政府物业管理主管部门给予警告，可处三千元以上五千元以下罚款。

第九十二条【违反车位车库管理责任】建设单位违反本条例第六十五条第四款的规定，不按规定收回业主、物业使用人以外单位、个人临时租用的车位（车库）的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正；逾期拒不改正的，没收违法所得，并处一万元以上三万元以下罚款。

建设单位、业主违反本条例第六十五条第五款的规定，将车位（车库）出售给本物业管理区域业主以外的其他人的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正；逾期拒不改正的，没收违法所得，并处违法所得一倍的罚款。

建设单位违反本条例第六十五条第六款的规定，只出售而不出租车位（车库）的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正；逾期拒不改正的，处以五万元以上十万元以下的罚款。

违反本条例第六十六条第二款的规定，在住宅物业管理区停放车辆占用消防通道或者影响其他车辆和行人的正常通行的，由县级以上人民政府物业管理主管部门给予警告，或者处以五十元以上五百元以下罚款。

违反本条例第六十六条第三款的规定，在住宅物业管理区域内停放工程车辆、大中型客货车辆的，由县级以上人民政府物业管理主管部门给予警告，或者处以五百元以上五千元以下罚款。

物业服务企业违反本条例第六十六条第五款规定，不履行车辆管理职责的，县级以上人民政府物业管理主管部门可予以警告，或者处以一千元以上三万元以下罚款。

第九十三条【违反抄表到户责任】供水、供电、供气等专业经营单位违反本条例第六十九条规定，拒不接收物业管理区域内供水、供电、供气等专业经营设施设备或者拒不承担维修、养护、更新或者改造等费用的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令改正，并处三十万元以上一百万元以下罚款。

第九十四条【拒绝水电费代收代交责任】供水、供电、供气等专业经营单位违反本条例第七十条第一款规定，因物业服务企业拒绝代收代交相关费用而停止向最终用户提供服务的，由县级以上人民政府市场监督执法部门或者物业管理主管部门根据职权，处以十万元以上五十万元以下罚款。

物业服务企业违反本条例第七十条第二款规定，拒绝代收代交相关费用并擅自向业主停止供水供电的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正，逾期拒不改正的，处以一万元以上五万元以下罚款。

第九十五条【挪用侵占维修资金责任】违反本条例的规定，挪用或者侵占住宅专项维修资金的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令返还被挪用或者侵占的住宅专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额两倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究相关责任人员的刑事责任。

第九十六条【不交纳物业服务费处理】业主违反本条例规定和物业服务合同约定，逾期不交纳物业服务费用及相关费用的，业主委员会应当督促其限期交纳；物业服务企业可以依照物业服务合同约定收取违约金。

第九十七条【制止和报告】对物业管理区域内违反法律法规和管理规约规定的损害他人合法权益的行为，业主委员会、物业服务企业有权予以制止，并及时向有关行政管理部门报告。有关行政管理部门在接到报告后，应当对违法行为依法处理。业主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。

第九十八条【权利救济】业主、物业使用人、业主委员会、建设单位及物业服务企业之间因物业管理服务发生纠纷的，可以向镇人民政府、街道办事处申请调解，也可以依法申请仲裁或者向人民法院起诉。

当事人对行政处罚不服的，可以依法申请复议或者向人民法院起诉。

第九十九条【行政机关责任】物业管理主管部门或者其他有关行政管理部门及其工作人员违反本条例的规定，未履行相关职责或者在工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊、收受贿赂等违法违纪行为的，由其上级机关或者监察机关依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百条【集中处罚】违反本条例的行为，本条例未设定处罚但其他法律法规已设定处罚规定的，依照有关法律法规的规定处罚。

违反本条例的行为，根据国务院相对集中行政处罚权的规定已经确定集中由综合执法部门处罚的，从其规定。

**第九章　附 则**

第一百零一条【示范文本】省人民政府住房和城乡建设行政主管部门应当根据本条例制定（临时）管理规约、管理规约、业主大会议事规则、（前期）物业服务合同、物业服务合同、装饰装修承诺书等示范文本，供业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业参考。

第一百零二条【专业用语】本条例中有关专业用语：

（一）专有部分，是指物业管理区域内的房屋（含整栋建筑物）、车位、摊位，以及规划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特定空间。其具有构造上的独立性，能够明确区分；具有利用上的独立性，可以排他使用；能够登记成为特定业主所有权的客体；

（二）自用部位，是指业主所购房屋内部，由业主自用的卧室、客厅、厨房、卫生间、阳台、庭园及室内墙面、天花板、地面等部位；

（三）自用设施设备，是指业主所购房屋内部，由业主自用的门窗、卫生洁具以及通向总管的供水、排水、燃气管道、电线等设施设备；

（四）共用部位，是指一幢房屋内由该幢房屋的业主共同使用的门厅、楼梯间、走廊通道、天井、房屋承重结构（包括基础、承重墙体、梁、柱、屋顶等）、室外墙面等部位；

（五）共用设施设备，是指物业区域内或者单幢房屋内，共用的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、照明、煤气线路、消防设施、绿地、道路、路灯、沟、渠、池、井、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

决定业主投票权数的专有部分面积、建筑物总面积和业主人数，按照下列方法认定：

（一）专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行物权登记的，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；

（二）建筑物总面积，按照前项的统计总和计算；

（三）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。但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。

第一百零三条【解释】本条例具体应用的问题由省人民政府解释。

第一百零四条【施行】本条例自20 年 月 日起施行。