

（上接第七版）

（八）调解业主之间、物业服务企业与业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（九）业主大会赋予的其他职责。

第三十五条 业主委员会会议由主任召集和主持，主任因故不能履行职责，可以委托副主任召集。

三分之一以上业主委员会委员提议或者业主委员会主任认为有必要的，应当召开业主委员会会议。业主委员会会议每年至少召开一次。

召开业主委员会会议，应当有过半数委员出席。业主委员会作出决定应当经全体委员半数以上同意。

业主委员会的决定应当自决定作出之日起三日内，在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。

业主委员会委员不能委托代理人参加会议。

第三十六条 业主委员会应当向业主公布下列情况和资料：

（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、使用情况；

（五）物业共有部分的使用和收益情况；

（六）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车车位的处分情况；

（七）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；

（八）其他应当向业主公开的情况和资料。

业主有权查阅业主大会会议、业主委员会会议资料，记录，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解释、答复。业主要求出具书面答复意见的，业主委员会应当出具。

第三十七条 业主委员会委员不得有下列行为：

（一）拒绝或者放弃履行委员职责；

（二）挪用、侵占业主共有财产；

（三）利用职务之便接受减免物业服务费、停车费等相关物业费用，以及索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者利害关系业主提供的利益、报酬；

（四）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

（五）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动；

（六）其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。业主委员会委员违反前款规定的，街道办事处或者乡镇人民政府调查核实后，责令其暂停履行职责，由业主大会决定终止其委员资格。

第三十八条 经业主大会同意，业主委员会可以聘请执行秘书，负责处理业主委员会日常工作。

业主大会、业主委员会工作经费由全体业主承担。经业主大会同意，可以对业主委员会委员发放工作津贴。工作经费筹集、管理和使用办法由业主委员会提出，经业主大会会议表决通过。

业主委员会应当于每年三月底前在物业管理区域内显著位置公布上一年度业主大会、业主委员会经费收支情况，接受业主监督。业主大会监事会或者执行监事应当进行检查，发现问题的，应当要求业主委员会予以纠正。经百分之二十以上业主提议，应当对经费收支情况进行审计。

推进建立业主委员会主任离任审计制度。

第三十九条 因物业转让、灭失等原因不再是业主，丧失民事行为能力或者依法被限制人身自由的，委员、候补委员资格自行终止。

有下列情况之一的，业主委员会可以决定终止其委员、候补委员资格：

（一）以书面形式向业主大会、业主委员会或者居（村）民委员会提出辞职的；

（二）因疾病等原因丧失履行职责能力的；

（三）不履行业主义务的；

（四）无正当理由连续三次不参加业主委员会会议的；

（五）本人、配偶及其亲属在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职的；

（六）法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

第四十条 业主委员会任期届满六日前，应当召开业主大会会议，完成换届选举；逾期未完成的，街道办事处或者乡镇人民政府应当组织完成。

业主委员会应当自新一届业主委员会履职之日起十日内，将其保管的档案资料、印章及业主共有的其他财物予以移交。拒不移交的，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其移交；必要时，由公安机关依法给予协助。

业主委员会委员任期届满资格终止的，应当自终止之日起三日内移交其保管的前款规定的财物。

第四章 前期物业管理

第四十一条 建设单位应当按

照国家有关规定选聘前期物业服务企业，并接受县物业行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府的监督。

建设单位应当与选聘的物业服务企业签订书面的前期物业服务合同，合同期满继续聘用的，应当续签物业服务合同。更换前期物业服务企业的，应当由专有部分面积占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。在决定该表决事项时，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。

住宅前期物业服务企业应当通过招投标的方式选聘；建筑面积不超过三万平方米的，经县物业行政主管部门批准，可以采取协议方式选聘。

第四十二条 住宅前期物业服务收费实行政府指导价，由市、县价格主管部门会同物业行政主管部门制定，并定期公布。

建设单位应当提供前期物业管理开办费，用于购买物业办公设备等固定资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务企业使用。

第四十三条 建设单位可以邀请委托的物业服务企业提前介入项目的开发建设，对项目的规划设计方案、配套设施建设、工程质量控制、设备运行管理等事项，提出与物业管理有关的建议。

建设单位组织项目工程验收和分户验收时，应当通知物业服务企业参加。

第四十四条 新建物业的配套建筑及设施设备经建设行政主管部门竣工综合验收合格后，建设单位方可向物业买受人办理物业交付手续。将未达到交付条件的新建物业交付给买受人，应当承担相应的责任，并承担前期物业服务费用。

已交付业主的物业，物业服务费由业主承担；未交付的或者已竣工但尚未售出的物业，物业服务费由建设单位全额承担。建设单位与物业买受人约定减免物业服务费的，减免费用由建设单位承担。

前款所称交付是指按照房屋买卖合同约定的时间，业主收到书面交付通知并妥办相关交付手续。业主收到书面交付通知后，在通知期限内无正当理由不办理相关交付手续的，视为交付。建设单位没有事先书面通知的，以业主实际办完相关交付手续为准。

第四十五条 新建物业交付使用前，物业服务企业和建设单位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。物业服务企业不得承接未经查验或者查验不合格的物业。

现场查验物业二十日前，建设单位应当向物业服务企业移交国家规定的有关资料；未能全部移交的，建设单位应当列出未移交资料清单并书面承诺补交时限。

第四十六条 物业服务企业应当自新建物业交接后三十日内，持下列文件向县物业行政主管部门办理备案：

（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）建设单位移交资料清单；

（五）查验记录；

（六）交接记录；

（七）其他与承接查验有关的文件。

物业服务企业应当在备案后十五日内将备案情况，在物业管理区域内显著位置公告。

第四十七条 物业服务企业应当及时将承接查验有关的文件、资料和记录归档，建立物业承接查验档案，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。

第五章 物业服务

第四十八条 物业服务企业享有以下权利：

（一）根据法律、法规规定和物业服务合同约定，对物业及其环境、秩序进行管理；

（二）依照国家、省有关规范和物业服务合同约定收取服务费用；

（三）劝阻违反物业管理规约的行为；

（四）可以将专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人，或者将全部物业管理支解后分别委托给他人；

（五）法律、法规规定或者业主大会授予的其他权利。

第四十九条 物业服务企业应当履行以下义务：

（一）按照物业服务合同约定，提供物业服务；

（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；

（三）接受业主和业主委员会的监督，定期听取业主的意见和建议，改进和完善物业服务；

（四）协助有关部门开展社区文化和精神文明建设活动；

（五）受委托管理电梯、消防设施的，应当依法依规履行安全管理职责；

（六）法律、法规规定或者物业服务合同约定的其他义务。

第五十条 业主大会成立后，应当根据业主大会的决定选择物业管理方式。提倡业主大会通过招投标方式选聘物业服务企业。业主委员会应当与业主大会决定选聘的物业服务企业签订物业服务合同。

物业服务合同应当包括物业服务事项、服务质量标准、收费方式、收费标准及调整机制、共用设施设备维修范围和责任、双方权利义务、合同期限、违约责任等内容。

物业服务合同示范文本由省物业行政主管部门会同省市场监督管理部门制定。

第五十一条 物业服务合同签订前，业主委员会应当将拟签订的物业服务合同在物业管理区域内显著位置公示，充分听取业主意见后，再提交业主大会通过。物业服务合同内容确需调整的，业主委员会应当将调整的内容在物业管理区域内显著位置公示，并按照业主大会规定的程序确认调整。

前款规定的公示时间不得少于十日。

物业服务企业应当按照物业服务合同约定指派项目负责人。

第五十二条 物业服务合同期限届满九十日内，业主委员会应当召集业主大会会议，讨论决定物业服务企业的聘用事宜。业主大会决定续聘的，应当与物业服务企业签订新的物业服务合同；不续聘的，应当及时告知物业服务企业。

提前解除物业服务合同的，提出解除合同的一方应当于六十日前书面告知合同另一方，在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告，并书面告知县物业行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府。

第五十三条 业主大会决定自行管理或者选聘新物业服务企业的，原物业服务企业应当在物业服务合同解除或者终止二十日前，向业主委员会或者在业主委员会的监督确认下向新选聘的物业服务企业移交下列资料和财物，办理完交接手续：

（一）物业承接查验档案；

（二）物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料及物业服务档案；

（三）物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备；

（四）清算后的预收、代收的有关费用及相关账册、票据；

（五）法律、法规规定的应当移交的其他事项。

第五十四条 县物业行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府应当加强对物业管理交接工作的指导、协调和监督。

在物业服务合同解除或者终止前，原物业服务企业不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。在物业服务合同解除或者终止时，拒不撤离物业管理区域的，县物业行政主管部门应当责令其限期撤离，逾期不撤离的，将其行为记入诚信档案。违反治安管理规定、法规的，由公安机关依法给予治安处罚。业主委员会或者业主可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第五十五条 物业服务企业撤离后，仍未选聘到新物业服务企业的，经业主委员会或者业主代表申请，街道办事处或者乡镇人民政府应当进行应急管理。在街道办事处或者乡镇人民政府指导和监督下，居（村）民委员会可以根据应急管理的需要提供基本保洁、秩序维护等服务，服务期限协商确定，费用由业主承担。

第五十六条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区分不同物业的性质和特点，依法在物业服务合同中约定。物业服务收费应当明码标价，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置，将服务事项、服务质量标准、收费方式、收费标准等有关情况公示。

第五十七条 物业服务收费可以采取包干制或者酬金制等方式。实行酬金制的，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，定期如实公示并接受业主监督和业主委员会核查。

物业服务企业可以根据物业服务合同预收物业服务费用，预收期限最长不得超过一年。

业主委员会可以根据物业服务合同向物业服务企业收取履约保证金，收取标准由双方协商确定。

第五十八条 业主应当按照物业服务合同约定按时支付物业服务费用。业主欠交物业服务等费用的，物业服务企业可以通过上门催交等方式，督促其限期支付；逾期不支付的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。拒不履行仲裁裁决和生效判决的，物业服务企业可以依法向人民法院申请强制执行，人民法院按照有关规定录入个人信用信息系统。

物业发生转移或者灭失的，业主或者物业使用人应当结清物业服务费用。

第五十九条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热等专业经营

单位应当按照最终用户使用的计量器具显示计量值向其收取费用（未安装供热计量器具的除外），不得转嫁户外管线或者其他设施的损耗和损失。

住宅物业管理区域内的公共路灯、楼梯灯、人防防空工程、车库、电梯、二次供水、安全防范设施设备的用电，绿化用水用电，消防用水等的收费，应当执行居民使用价格标准。洗车、餐饮等经营性用水、用电、用气、用热除外。物业服务用房的供热费用按照居民使用价格收取。双方合同另有约定的，从其规定。

专业经营单位可以委托物业服务企业代收有关费用，并按照约定支付手续费，但接受委托的物业服务企业，不得向业主收取手续费等额外费用。

第六十条 市、县物业行政主管部门应当建立物业管理服务投诉受理制度，公布投诉方式，接受业主、业主委员会、物业使用人的投诉，及时答复处理结果。经核查属实的，县物业行政主管部门应当向物业服务企业发出整改通知，责令其限期整改。

县城市综合执法、公安、市场监管、生态环境、卫生健康、发展改革、住房城乡建设等部门，应当加强物业管理区域内公共秩序、治安消防、物业服务收费、环境卫生、房屋使用、小区绿化等方面的监督管理，建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域内显著位置公布联系方式，依法处理违法行为；有关部门应当自收到投诉之日起十五日内进行调查、处理，并答复投诉人。

第六十一条 物业服务企业应当按照法律规范和物业服务合同约定，采取网络信息化安全防范措施，协助做好物业管理区域内的安全防范工作。公安派出所应当加强对物业服务企业安全防范的监督指导。

物业服务企业未履行物业服务合同义务或者履行合同义务不符合约定，导致业主、物业使用人人身、财产、个人隐私受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

业主、物业使用人对人身、财产、个人隐私安全有特殊保护要求的，由业主、物业使用人与物业服务企业另行约定。

第六十二条 物业服务企业应当按照物业服务合同约定和国家有关物业服务标准和规范提供服务，加强物业共用部位、共用设施设备运行状况的日常检查；运行状况应当于每年第四季度向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内显著位置进行不少于七日的公告。

物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费用、不配合管理等理由，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热，阻碍业主进入物业管理区域以及实施其他损害业主合法权益的行为。

物业服务企业违反规定以及物业服务合同约定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费，以及合同期满继续服务收费的，业主有权拒绝。

物业服务企业不履行或者不完全履行物业服务合同约定或者法律、法规规定，以及相关行业规范确定的维修、养护、管理和维护义务，业主委员会可以依法提起诉讼，要求物业服务企业承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第六十三条 物业行政主管部门应当建立物业服务企业服务标准与质量考核和信用评价体系，定期组织对其进行考核，听取业主、业主委员会和居（村）民委员会的评价意见，并将考核结果向社会公布。

推进建立物业服务第三方评估机制。物业服务评估机构从事物业服务评估活动，应当遵循独立、客观、公正的原则。物业行政主管部门、业主、居（村）民委员会、建设单位、物业服务企业可以委托物业服务评估机构对物业服务标准和质量、物业服务合同履行情况进行评估。

物业服务企业质量考核结果可以作为企业信用评价的重要依据，并与物业服务评估结果作为确定下一年度物业服务收费标准的重要依据。考核评价和评估办法由省物业行政主管部门制定。

第六十四条 实行物业管理协调会议制度。物业管理协调会议应当由街道办事处或者乡镇人民政府负责召集，物业行政主管部门、公安派出所、司法所、居（村）民委员会、物业服务企业等单位以及业主委员会或者业主代表参加。物业管理协调会议主要协调解决下列事项：

（一）具备成立业主大会条件而未依法成立；

（二）业主委员会未依法履行职责；

（三）业主委员会委员不足半数或者未依法换届；

（四）物业服务企业未依法撤离和办理交接手续；

（五）物业管理服务过程中发生的纠纷；

（六）其他需要协调解决的物业管理事项。

第六十五条 经业主共同或者业主大会决定，在街道办事处或者乡镇人民政府的监督指导下，可以对物业实施自行管理。决定实施自行管

理的，应当就管理负责人、管理事项、管理实施方式、管理责任的承担人、人员雇佣等事项作出决定。

第六章 物业的使用与维护

第六十六条 业主对物业专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。

业主对物业专有部分以外的共有部分，享有共有和共同管理的权利，承担义务。

业主不得以放弃权利为由，不承担义务。

第六十七条 业主大会成立前，利用共用部位、共用设施设备从事经营性活动的，应当在物业服务合同中约定。经营所得的百分之七十纳入住宅专项维修资金，其余部分可以用于补贴物业服务费。

业主大会成立后，利用共用部位、共用设施设备从事经营性活动的，应当经业主大会、相关业主同意。经营收益归全体业主共有，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。

经营所得应当单独分类列账，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。

第六十八条 任何单位和个人不得擅自占用物业管理区域内归业主共有的道路或者其他共有场地用于停放车辆。确需占用的，应当经业主大会同意。

物业管理区域内行驶、停放车辆等行为，应当遵守管理规约或者相关管理规定，不得占用消防通道和影响其他车辆及行人正常通行。

规划、公安交通、消防等部门应当加强对物业管理区域内停车位规划的指导。

第六十九条 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。建设单位未出售或者未附赠的车位、车库，应当公开；业主要求承租的，建设单位不得拒绝。

在满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要后还有剩余车位、车库的，可以出租给本物业管理区域外的使用人，但租赁期限不得超过六个月。

第七十条 物业管理区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当按照设计文件在实地标注，并向全体业主开放。建设单位不得将停车位出售、附赠，法律、法规另有规定的，从其规定。

人民防空工程平时用作停车位收取的停车费、租金，应当保障该工程的维护管理和停车管理的必要支出。

第七十一条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构；

（二）侵占、损坏物业的共用部位、共用设施设备；

（三）违法搭建建筑物、构筑物；

（四）擅自改变建筑物及其附属设施用途；

（五）擅自改变房屋外观；

（六）违反规定在建筑物、构筑物上涂写、刻画或者悬挂、张贴宣传品；

（七）堆放易燃、易爆、剧毒等含有放射性物质的物品，排放有毒、有害物质或者发出超过规定标准的噪音；

（八）侵占、损坏公共绿地及其附属设施；

（九）违反规定倾倒垃圾、污水和杂物、焚烧垃圾；

（十）违反规定停放车辆；

（十一）违反规定摆摊设点、占道经营；

（十二）违反规定饲养宠物、家畜家禽；

（十三）违反规定种植果树、蔬菜；

（十四）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，业主委员会、物业服务企业应当制止。制止无效的，物业服务企业、业主委员会应当及时报告城市综合执法等有关行政主管部门。有关行政主管部门在接到报告后，应当依法予以处理。

第七十二条 业主、物业使用人修缮、装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，物业服务企业应当将禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人，业主、物业使用人和房屋修缮、装饰装修单位或者个人应当遵守。

第七十三条 物业出租的，业主或者物业使用人应当在签订物业租赁合同后，及时将物业承租人、出租期限、物业服务费用支付的约定等情况告知业主委员会、物业服务企业。

第七十四条 建设单位应当按照国家规定的物业保修范围和保修期限，承担保修责任。物业服务企业对业主专有部分和共用部位、共用设施设备保修期内出现的质量问题，应当及时通知建设单位。建设单位应当立即通知施工单位到现场核查情况，予以保修。建设单位无法通知施工单位或者施工单位未按照约定进

行保修的，建设单位应当另行委托其他单位保修。

建设单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，物业服务企业、业主可以向建设行政主管部门反映，由建设行政主管部门依法监管。

保修期满或者保修范围以外的物业维修、保养由物业服务企业按照物业服务合同约定承担。

电梯、消防等涉及人身、财产安全并有特定要求的设施设备，应当按照有关法律、法规规定，由共有人或者实际管理人履行管理义务，委托专业机构定期维修和养护，确保使用安全。

第七十五条 物业维修、更新时，相邻业主、物业使用人应当予以配合；因阻挠维修、更新造成其他业主、物业使用人财产损失的，责任人应当依法负责修复或者赔偿。因物业维修、更新造成相邻业主、物业使用人财产损失的，责任人应当依法负责赔偿。

第七十六条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照规定支付住宅专项维修资金。但一个业主所有且与其他物业不具有共用部位、共用设施设备的除外。

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，在国家规定的保修期届满后未出售的物业，由建设单位先行交存。

业主交存的住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，不得挪作他用。市物业行政主管部门、业主委员会应当按照国家规定每年至少向业主公布一次住宅专项维修资金的交存、使用、增值、结存等情况。

第七十七条 未建立首期住宅专项维修资金或者余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照国家和省、市的相关规定、管理规约和业主大会的决定，及时补建或者再次筹集。

业主大会成立前，住宅专项维修资金由物业业行政主管部门代行管理。业主大会成立后，根据业主大会决定，选择自行管理或者代行管理。选择自行管理的，应当在银行设立住宅专项维修资金专户，接受物业行政主管部门的监督。

住宅专项维修资金补交、续交以及管理使用办法由市人民政府按照国家有关规定制定。

第七十八条 住宅专项维修资金的使用，经业主大会决定，可以根据维修范围以单元（栋）为单位进行表决。

第七十九条 物业保修期满后，发生下列危及安全情形之一，需要立即使用住宅专项维修资金的，由业主委员会或者居（村）民委员会、相关业主提出应急处理方案，或者由物业服务企业提出建议，经业主委员会或者居（村）民委员会、相关业主同意，报送物业行政主管部门于三个工作日内审核同意后使用：

（一）屋面、外墙体防水损坏造成渗漏的；

（二）电梯故障危及人身安全的；

（三）消防设施损坏的；

（四）公共护（围）栏破损严重，危及人身、财产安全的；

（五）楼体外立面有脱落危险的；

（六）共用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；

（七）其他危及房屋安全的情形。

应急维修费用应当从相关业主的住宅专项维修资金分户账中按照专有部分面积分摊列支，使用情况在物业管理区域内显著位置向相关业主进行不少于七日的公示；涉及已售公有住房的，从公有住房住宅专项维修资金中列支。

第八十条 市、县人民政府应当对配套设施不齐全、环境较差的老旧小区进行改造整治，并向社会公布改造整治规划和年度计划。老旧小区区的范围由市、县人民政府确定并公布。

鼓励具备条件的老旧小区，经业主大会同意，按照改造整治规划，可以建设经营性用房、车库、车位，经营收益弥补改造整治资金不足或者纳入住宅专项维修资金管理。

第八十一条 县物业行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府应当督促、指导老旧小区区成立业主大会，选举业主委员会，实行物业服务企业管理或者业主自行管理。

第七章 法律责任

第八十二条 违反本条例，法律、法规有规定的，从其规定；造成他人损害的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十三条 业主委员会作出的决定，违反法律、法规规定或者业主大会决定，给业主、物业服务企业造成损害的，由签字同意该决定的业主委员会成员承担民事责任；严重损害业主合法权益或者严重影响公共秩序的，依法追究相关责任。

（下转第九版）