

安徽省人民代表大会常务委员会关于批准 《宣城市住宅小区物业管理条例》的决议

(2019年5月24日安徽省第十三届人民代表大会
常务委员会第十次会议通过)

安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第十次会议审查了《宣城市住宅小区物业管理条例》，决定予以批准，由宣城市人民代表大会常务委员会公布施行。

宣城市住宅小区物业管理条例

(2019年4月19日宣城市第四届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过 2019年5月24日安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第十次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主、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
- 第五章 物业使用维护
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅小区物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，营造良好的生活环境，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》和有关法律、行政法规，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住宅小区物业管理活动及其监督管理。

第三条 物业管理应当遵循业主自治、专业服务与依法监管相结合的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强对本行政区域内物业管理工作的领导，建立健全物业管理协调机制，协调处理物业管理工作中的重大问题。

鼓励将物业管理工作纳入政府目标管理绩效考核。

第五条 市人民政府物业管理行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

- (一) 制定物业管理相关政策措施；
- (二) 建立物业管理信用信息平台；
- (三) 监督、管理物业专项维修资金；
- (四) 指导、监督各县（市、区）物业管理行政监管工作；
- (五) 指导、监督物业管理招投标活动，指导和规范物业管理市场行为、重大物业管理纠纷与投诉的处理；
- (六) 法律、法规规定的其他职责。

第六条 县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门具体负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

- (一) 指导乡镇人民政府、街道办事处履行物业管理监管职责；
- (二) 指导、监督物业管理招投标活动；
- (三) 负责前期物业服务合同、临时管理规约、物业服务合同、承接查验、业主委员会有关材料备案；
- (四) 负责物业专项维修资金的归集、核算、拨付，对物业专项维修资金的使用进行指导、监督；
- (五) 采集、核查物业服务企业、项目负责人的信用信息，建立相关物业管理档案，并接受查询；
- (六) 组织开展乡镇人民政府、街道办事处、居（村）民委员会物业管理相关工作人员和业主委员会委员的培训；
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

第七条 市、县（市、区）人民政府建设、公安、司法、民政、应急管理、环保、规划、城市管理、人防、价格、市场监管、经济信息化等行政主管部门按照各自职责，做好相关行政执法和监督管理工作。

- (一) 建设行政主管部门负责统筹工程质量保证金；监督建设单位履行建筑工程质量保修责任；负责房屋质量问题的投诉受理、处理工作；
- (二) 公安机关负责依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法行为，对燃放烟花爆竹、监控安防、车辆停放等开展监督检查，并做好房屋租赁监督管理工作；
- (三) 司法行政主管部门负责指导物业管理纠纷人民调解工作；
- (四) 民政行政主管部门负责监督居（村）民委员会指导、监督业主大会、业主委

员会开展自治管理活动；

（五）应急管理行政主管部门负责住宅小区消防安全的监督管理；

（六）环境保护行政主管部门负责对物业管理区域以及周边污染源依法实施监督管理；对违反环保法律、法规的行为依法进行查处；

（七）规划行政主管部门负责物业服务用房规划的核实及违法建设的认定；

（八）城市管理行政主管部门负责查处装修过程中擅自变动房屋承重结构，违法搭建建筑物、构筑物，乱设摊点，占用和损坏绿地，擅自伐、移、修剪树木，焚烧树叶、垃圾等违法行为；

（九）人民防空行政主管部门负责对人防工程设施违法行为进行监督检查；

（十）价格行政主管部门负责物业服务收费监督管理；

（十一）市场监管行政主管部门负责电梯等特种设备安全监督检查；

（十二）经济信息化行政主管部门负责协调通信运行和电力设施保护等工作。

第八条 乡镇人民政府、街道办事处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，履行下列职责：

（一）负责本辖区内物业管理工作，健全物业管理工作机制；

（二）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；

（三）调解物业管理纠纷；

（四）指导、监督辖区内物业服务项目的移交；

（五）法律、法规规定的其他职责。

居(村)民委员会应当协助乡镇人民政府、街道办事处开展相关工作。

第九条 鼓励物业服务企业加入物业服务行业协会。物业服务行业协会应当加强行业自律管理，制定自律管理制度、纪律惩戒规则以及行业调解机制，规范物业服务企业经营行为，促进依法诚信经营，推动行业健康有序发展。

第二章 业主、业主大会和业主委员会

第十条 房屋所有权人为业主。

业主身份的确认，以不动产登记簿或者法律、行政法规规定的其他有效证明为依据。

第十一条 业主在物业管理活动中享有以下权利：

（一）提议召开业主大会会议，参加业主大会会议，提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（二）向业主委员会和物业服务企业提出建议或者质询；

（三）推选业主代表，并享有被推选权；

（四）依法使用物业共用部位、共用设施设备的权利，监督物业专项维修资金的管理和使用；

（五）要求其他业主、物业使用人停止违反公共利益的行为；

（六）法律、法规规定的其他权利。

第十二条 业主在物业管理活动中履行以下义务：

（一）遵守管理规约、业主大会议事规则，执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

（二）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

（三）按照国家有关规定交纳物业专项维修资金；

（四）按照物业服务合同约定交纳物业服务费用；

（五）配合、支持物业服务企业按照管理规约、物业服务合同实施的物业管理活动；

（六）法律、法规规定的其他义务。

第十三条 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的全体业主组成，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益。

物业管理区域内业主人数较多的，可以以幢、单元或者楼层等为单位，推选业主代表参加业主大会会议。业主代表的推选、权限由业主大会议事规则规定。

业主委员会由业主大会依法选举产生，接受业主的监督，执行业主大会的决定，依法履行职责。

第十四条 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担，据实结算。

首次业主大会会议召开后，业主大会会议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，接受业主监督。

第十五条 业主大会可以根据工作需要设立业主监事会。经业主大会同意，业主委员会可以聘请执行秘书等专职工作人员。

业主大会、业主委员会、监事会工作经费由全体业主负担，经费的标准、筹集、管理和使用的具体办法由业主大会研究决定，并在业主大会议事规则或者管理规约中明确，可以从公共收益中列支。

第十六条 业主大会在取得统一社会信用代码后，可以到银行开设业主共有资金基本账户，也可以委托物业服务企业开设业主共有资金共管账户，并建立业主共有资金财务管理制度，保证资金安全。

业主共有资金主要包括：

- （一）共有物业收益；
- （二）业主依据管理规约或者业主大会决定分摊的费用；
- （三）孳息；
- （四）其他合法收入。

第十七条 业主委员会委员应当符合下列条件：

- （一）本物业管理区域内的自然人业主或者单位业主代表；
- （二）具有完全民事行为能力；
- （三）遵守业主大会的决定、管理规约、业主大会议事规则，履行业主义务；
- （四）热心公益事业，责任心强，公正廉洁；
- （五）身体健康，具有一定的组织协调能力和必要的工作时间；
- （六）本人、配偶及其直系亲属未在本物业管理区域提供物业服务的企业任职或者有其他利害关系。

第十八条 业主委员会委员应当遵守法律法规和管理规约，不得有下列行为：

- （一）故意诱导、唆使业主拒交物业费；
- （二）泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关的活动；
- （三）侵占业主共用部位、共用设施设备或者挪用、侵占业主共有财产；
- （四）擅自以业主大会或者业主委员会的名义作出决议，侵害业主共同利益或者扰乱正常物业管理秩序；
- （五）其他侵害业主合法权益的行为。

业主委员会委员有前款行为之一的，由业主委员会三分之一以上委员或者持有百分之二十以上投票权数的业主提议，业主大会或者业主大会授权的业主委员会，可以决定终止其委员资格。

业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的档案资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。

第十九条 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定组织召开业主大会定期会议和临时会议。

除因发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的情形外，召开业主大会会议，应当于会议召开十五日前将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等在物业管理区域发布公告。

第二十条 业主委员会应当通过公告等形式，及时公布业主大会和业主委员会决定等物业管理中的重大事项，做好物业管理中重要事项的记录，并接受业主查询。

业主委员会应当及时听取业主、物业使用人对物业管理和业主委员会日常工作的意见、建议，接受咨询、投诉和监督。

第二十一条 业主委员会应当于每年三月底前以书面形式在物业管理区域内显著位置公布上一年度业主大会、业主委员会下列经费收支情况，接受业主监督：

- （一）业主共有资金缴存及结余情况；
- （二）发生列支的项目、费用和分摊情况；
- （三）其他有关业主共有资金使用和管理情况。

业主对上述资金的收支情况有异议的，业主委员会应当作出说明。

第二十二条 业主委员会委员集体书面辞职的，应当协助乡镇人民政府、街道办事处和业主建立筹备组召开业主大会，重新选举产生新的业主委员会。

业主委员会作出的决定违反法律、法规和管理规约，严重损害多数业主合法权益，或者影响社区安定和社会稳定的，应当停止活动。所在县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门可以会同乡镇人民政府、街道办事处依法组织召开业主大会会议，重新选举业主委员会。

第二十三条 业主大会、业主委员会应当配合公安、城管等部门，与居（村）民委员会协作，共同做好物业管理区域的社会治安、环境卫生等相关工作。

业主大会、业主委员会应当配合居（村）民委员会依法履行自治管理职责。召开业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居（村）民委员会，并认真听取居（村）民委员会的建议。

第二十四条 推进建立业主委员会主任离任审计制度，审计事项由业主大会决定，

审计结果应当予以公告，审计费用可以在业主共有资金中支出。

市、县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门，可以将审计结果作为小区物业管理活动监督管理工作的重要参考依据。

第二十五条 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，可以向县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门或者乡镇人民政府、街道办事处书面提出撤销申请。

县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处应当在接到申请之日起十五个工作日内将审查结果书面告知申请人；业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，应当责令其限期改正或者撤销其决定并通告全体业主。

第二十六条 不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但未成立业主大会的住宅小区，经县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门或者乡镇人民政府、街道办事处指导后仍不能成立的，可以由乡镇人民政府或者街道办事处组织业主自行或者聘请物业服务企业实施物业管理。成立业主大会的条件具备后，应当及时成立业主大会。

第二十七条 实行物业管理联席会议制度。物业管理联席会议由乡镇人民政府或者街道办事处负责召集，县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门、城市管理机构、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。物业管理联席会议主要协调解决下列事项：

- （一）业主委员会未依法履行职责；
- （二）业主委员会未依法换届；
- （三）物业服务企业未依法退出和办理交接手续；
- （四）物业服务过程中发生的重大矛盾纠纷；
- （五）其他需要协调解决的相关事项。

第三章 前期物业管理

第二十八条 物业服务用房按照下列要求配置：

（一）物业服务用房应当在地面以上。其中，物业服务大厅一般在地面一层根据实际需要设置，并配备无障碍设施等；

（二）物业服务用房应当进行简单装修，具备采光、通风、水、电、通信等正常使

用功能:

(三) 因规划调整导致总建筑面积发生变动的, 应当对物业服务用房的配置作相应调整。

第二十九条 业主大会成立前, 物业管理共用部位、共用设施设备的使用、经营方案由开展物业服务的单位组织制定。所得收益的百分之七十纳入物业专项维修资金, 百分之三十用于补贴物业服务费。

第三十条 建设单位应当通过招投标的方式选聘前期物业服务企业, 并按照规定将招标文件等材料报物业项目所在地县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门备案。

投标人少于三个或者住宅规模较小的, 经物业所在地县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门批准, 可以采用协议方式选聘物业服务企业。

在一个物业管理区域内, 住宅物业建筑面积五万平方米以下且非住宅物业建筑面积二万平方米以下, 但总建筑面积超过五万平方米的, 应当采用招投标方式选聘物业服务企业。

第三十一条 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、客户服务设备等物业服务固定资产。所购资产归全体业主所有, 由物业服务企业使用。

物业服务企业应当向小区业主公示开办费购买的资产, 并在退出物业管理项目时向业主委员会或者另聘的物业服务企业移交。

第三十二条 前期物业承接时, 物业服务企业应当与建设单位共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

在物业承接查验过程中和办理承接手续时, 物业服务企业和建设单位可以邀请业主代表、县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门和乡镇人民政府、街道办事处参加, 并接受其监督。县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处接到邀请后, 应当派员参加。

建设单位在商品房交付之前, 应当将承接查验结果等相关资料报送县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门。

第三十三条 前期物业管理期间, 物业服务企业退出的, 新物业服务企业进入前, 由建设单位承担相应管理责任。建设单位已经注销或者无法承担相应管理责任且尚未成立业主大会的, 物业服务企业退出物业管理区域三个月前应当书面告知业主及物业所在地乡镇人民政府、街道办事处。乡镇人民政府、街道办事处应当在物业服务企业退出前,

依法组织业主决定管理模式。

第四章 物业服务

第三十四条 物业服务企业从事物业服务活动，应当具有独立的法人资格。

物业服务企业在非注册地承接物业服务项目，应当向物业项目所在地县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门备案。

第三十五条 物业服务企业应当严格遵守法律、法规的规定和物业服务合同的约定，提供相应的服务，不得有下列行为：

- （一）擅自改变物业服务用房或者共用部位、场地以及共用设施设备的用途；
- （二）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路或者场地，损害业主共同利益；
- （三）擅自利用物业共用部位、场地和共用设施设备进行经营；
- （四）物业服务合同终止时，拒不退出或者不按照规定交接查验或者移交有关财物、资料；
- （五）违反物业服务合同约定降低物业服务标准或者减少服务项目；
- （六）以强制停水、停电等方式催交物业费；
- （七）擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费；
- （八）其他损害业主权益的情形。

第三十六条 实行物业服务项目责任制，物业服务企业应当向受托管理服务的住宅小区委派项目负责人。建筑面积超过十万平方米的小区，应配备至少一名项目负责人；地理位置上相毗邻的若干个项目，可以委派同一名项目负责人进行管理，但同时管理的小区数不得超过三个，且建筑面积合计不超过十五万平方米。

物业服务企业应当按照投标文件或者物业服务合同约定指派项目负责人，项目负责人不得随意更换。更换项目负责人的，应当征求业主委员会的意见，并在物业管理区域内显著位置公示。

第三十七条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内主要出入口等显著位置公示：

- （一）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；

(二) 电梯、消防等专项设施设备的日常维护保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

(三) 公共收益的分配和使用情况；

(四) 各项物业费用的收费分摊支出明细；

(五) 物业服务企业客服电话，项目负责人姓名及联系方式；

(六) 其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当予以答复并提供相关资料查询。

第三十八条 物业服务收费应当遵循合理、公开、费用与服务水平相适应的原则，由业主委员会根据业主大会的决定与物业服务企业在物业服务合同中约定。业主应当按照合同约定交纳物业服务费，不得以放弃共有权利为由拒绝交纳物业服务费。

业主欠交物业服务费的，物业服务企业、业主委员会可以通过催交等形式，督促其交纳。逾期不交纳的，物业服务企业可以依约定申请仲裁、依法提起诉讼。

第三十九条 物业服务企业退出物业项目时，业主大会仍未选聘到新物业服务企业的，经业主委员会申请，乡镇人民政府、街道办事处应当进行应急管理。居(村)民委员会可以在乡镇人民政府、街道办事处指导和监督下，与应急物业服务企业签订物业服务合同。应急物业服务合同的物业服务内容、标准和收费参照原物业服务合同执行。物业管理费用由业主承担。

第四十条 被解聘或者不再续签合同的物业服务企业，应当与业主委员会，或者在业主委员会的监督确认下与新选聘的物业服务企业履行交接义务。

交接双方应当对物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备及相关资料给予核查、确认，并将结果书面告知物业所在地的乡镇人民政府、街道办事处。电梯、消防、监控等共用设施设备无法正常使用的，原物业服务企业应当按照合同约定修复或者承担相应责任。

物业服务企业未办理交接手续，不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。

第四十一条 物业服务企业应当遵守安全生产的有关规定，制定物业管理区域内安全防范应急预案，对突发性自然灾害，供水、供电、供气、电梯等安全事故，公共卫生事件，治安及刑事案件等突发事件的预防和处置进行具体规定，并协助有关部门做好物业管理区域的安全管理工作。

安全防范应急预案应当报县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门备案，县(市、

区) 人民政府物业管理行政主管部门应当对安全防范应急预案的制定和实施给予必要的指导。发生安全事故或者其他紧急事件时, 物业服务企业应当及时采取应急措施, 并按规定向有关行政管理部门报告, 协助做好相关工作。

第五章 物业使用维护

第四十二条 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、物业服务费用交纳的约定等情况告知业主委员会、物业服务企业。

第四十三条 装修人和装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动, 不得侵占公共空间, 不得损害共用部位和共用设施设备。

物业服务企业应当加强对业主或者物业使用人装饰装修房屋的管理。装饰装修工程开工前, 业主或者物业使用人应当持有关资料向物业服务企业办理登记手续, 物业服务企业应当告知其装修的禁止行为和注意事项, 业主、物业使用人和修缮、装饰装修单位或者个人应当遵守。物业服务企业对装饰装修活动进行巡查时, 业主、物业使用人应当予以配合。

第四十四条 物业共用部位、共用设施设备维修、更新时, 不得妨碍他人正常生活, 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。

第四十五条 物业管理区域内的机动车车位、车库, 应当首先满足本物业管理区域内的业主、物业使用人使用。建设单位尚未出售的车位、车库, 不得以只售不租为由拒绝出租给业主、物业使用人停放车辆。

物业管理区域内规划用于停放机动车的车位、车库的归属, 由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车的车位, 应当合理施划, 属于业主共有。

车辆在物业共有部位的停放、收费和管理等事项, 由业主大会决定。业主大会成立前, 车辆在物业管理区域内停放的, 其收费标准由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定, 但不得侵害物业买受人的合法权益。

公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆执行公务时在物业管理区域内停放，不得收费。

物业管理区域内停放车辆，不得占用消防车通道，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

第四十六条 物业管理区域内依法配建的地下人民防空工程平时用作停车位的，应当向全体业主开放，建设单位不得将停车位出售、附赠；出租的，租赁期限不得超过三年。

地下人民防空工程平时用作停车位收取的停车费、租金，应当按照有关规定，用于人民防空工程设施的日常维护管理和停车管理的必要支出。

物业管理区域内地下人防工程平时可以委托物业服务企业维护管理，受委托单位应当按照相关维护管理规定，确保人民防空工程设施处于良好状态。

第四十七条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、通信等专业经营设施设备及相关管线，应当符合国家技术标准和技术规范，并与主体工程同时设计、同时施工、同时交付。建设单位在组织竣工验收时，应当通知供水、供电、供气、通信等专业经营单位参加；建设项目竣工验收完成备案起三个月内，建设单位应当依法将专业经营设施设备及相关管线移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。

已投入使用的设施设备及相关管线尚未移交专业经营单位维护管理的，物业管理行政主管部门应当会同相关行业主管部门组织专业经营单位按照国家有关规定进行验收。验收合格的，专业经营单位应当接收；验收不合格的，由市、县（市、区）人民政府组织相关单位整改合格后，专业经营单位应当接收。

老旧小区内的专业经营设施设备需要改造的，按照专业经营单位要求改造后，业主大会决定移交给专业经营单位管理的，专业经营单位应当接收。

移交给专业经营单位维护管理的设施设备及相关管线，其维修、养护、更新等费用，由专业经营单位依法承担，不得从物业服务费和物业专项维修资金中列支。尚在保修期内的，其费用由建设单位承担。

第四十八条 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。建设单位可以自行组织维修，也可以委托物业服务企业维修。

建设单位提取的工程质量保证金，应当专户存储，专项用于物业保修期内的维修，并接受业主、业主委员会和物业服务企业的监督。保证金期满后，建设单位申请返还的，

市、县（市、区）人民政府建设行政主管部门应当征求业主委员会、物业服务企业和物业管理行政主管部门意见。

建设单位应当建立健全物业保修服务制度，办理咨询、投诉、协调等服务事项，并建立物业保修档案。

第四十九条 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，并书面告知物业服务企业。

建设单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，业主、业主委员会、物业服务企业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、养护、检验检测，确保安全。

第五十条 业主交存的物业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和共用设施设备的维修、更新、改造，不得挪作他用。县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门应当建立物业专项维修资金记录和查询系统，记载物业专项维修资金交存、使用和管理等情况，向业主提供免费查询服务。

物业专项维修资金应当自存入专户之日起记账到户，结息到户。物业专项维修资金的增值收益部分纳入物业专项维修资金账户，在物业管理区域内统筹使用。

县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门、业主委员会应当按照国家规定每年至少一次向业主公布物业专项维修资金的交存、使用、增值、结存等情况。

第五十一条 物业专项维修资金本息余额不足首期交存额的百分之三十时，维修资金管理机构应当及时通知相应物业管理区域的业主委员会组织续交。续交方式、金额等具体事项由该物业管理区域管理规约规定或者业主大会决定。

第五十二条 物业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（幢）为单位进行表决。

在老旧小区和电梯更新改造中，业主大会可以采取在管理规约和业主大会议事规则

中约定委托表决、异议表决等方式使用物业专项维修资金。

第五十三条 发生下列危及安全情形之一，需要使用物业专项维修资金的，由业主委员会、相关业主提出应急处置方案，或者物业服务企业提出建议，经业主委员会、相关业主同意，并报物业专项维修资金代管或者监管部门审核后，直接申请使用：

- （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）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；
- （七）二次供水设施损坏的；
- （八）其他危及房屋安全的情形。

应急维修费用应当向业主公示，并从相关业主的物业专项维修资金分户账中按照专有面积分摊列支。

物业所在地县（市、区）物业专项维修资金代管或者监管部门应当在收到申请后两个工作日内完成审核工作。

第五十四条 市、县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门应当建立物业服务质量考评制度，实施对物业服务企业的动态监管。

建立物业服务第三方评估制度，物业管理行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处可以通过政府购买服务等形式，选聘第三方专业服务机构或者物业服务行业协会开展物业服务质量评估，评估结果录入物业管理信用信息档案。

鼓励和支持业主自治组织、建设单位、物业服务企业委托第三方专业服务机构，开展物业项目承接查验、物业服务质量评估等活动。

第三方专业服务机构、物业服务行业协会应当按照法律、法规和委托合同约定提供评估服务。评估活动应当全面、独立、客观、公正。

第五十五条 物业管理相关部门应当在物业管理区域内显著位置公布投诉、举报受理方式。单位和个人可以通过公布的投诉、举报受理方式，对物业管理的违法违规行为投诉、举报。

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处理情况；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、县（市、区）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（村）民委员会或者物业服务企业投诉、举报的违法违规行为，有关部门应当自收到投诉之日起十五日内进行调查、处理，并将调查或者处理结果答复投诉人。

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

第六章 法律责任

第五十六条 违反本条例第二十八条规定，建设单位未按照要求配置物业服务用房的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处二十万元以上五十万元以下罚款。

第五十七条 违反本条例第三十五条第一项、第二项、第三项规定，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，并处五万元以上二十万元以下罚款；有收益的，所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

第五十八条 违反本条例第三十七条第三项、第四项、第五项规定，物业服务企业未公示相关信息的，由物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

第五十九条 违反本条例第四十五条第一款规定，建设单位以只售不租为由拒绝向业主出租车位的，由物业管理行政主管部门责令限期改正。

第六十条 违反本条例第四十九条第二款规定，建设单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，由建设行政主管部门责令改正，处十万元以上二十万元以下罚款，并对在保修期内因质量缺陷造成的损失承担赔偿责任。

第六十一条 违反本条例规定，市、县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处或者其他有关行政主管部门及其工作人员有下列情形之一的，由有关行政机关责令改正；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：

- （一）违法干预业主依法成立业主大会和业主委员会的；

- (二) 未按照相关规定组织召开业主大会会议的；
- (三) 违法实施物业管理行政许可的；
- (四) 未履行综合查验职责的；
- (五) 未在土地出让合同中明确住宅小区内相关公共设施权属的；
- (六) 违反物业管理投诉处理规定的；
- (七) 发现违法行为或者接到违法行为报告不及时作出处理的；
- (八) 有滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守等其他行为的。

第六十二条 违反本条例规定，法律法规已有处罚规定的，从其规定；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第六十三条 本条例自 2019 年 10 月 1 日起施行。