

安徽省人民代表大会常务委员会 公 告

(第四十七号)

《安徽省物业管理条例》已经 2016 年 7 月 29 日安徽省第十二届人民代表大会常务委员会第三十一次会议修订，现将修订后的《安徽省物业管理条例》公布，自 2016 年 10 月 1 日起施行。

安徽省人民代表大会常务委员会

2016 年 8 月 1 日

安徽省物业管理条例

(2004年12月23日安徽省第十届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2009年10月23日安徽省第十一届人民代表大会常务委员会第十四次会议第一次修订 2016年7月29日安徽省第十二届人民代表大会常务委员会第三十一次会议第二次修订)

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，提升物业服务水平，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，营造良好的居住和工作环境，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，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内物业管理活动及其监督管理。

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建筑物、构筑物及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 县级以上人民政府应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，建立和完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制。鼓励采用新技术、新方法，提高物业管理和服务水平。

第五条 县级以上人民政府住房和城乡建设或者房地产行政主管部门（以下简称物业管理行政主管部门）负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，履行以下职责：

- （一）拟定、制定和宣传物业管理相关政策措施；
- （二）依照职权制定物业服务质量标准和技术规范；
- （三）指导街道办事处、乡镇人民政府依法开展物业管理相关工作；
- （四）指导、监督和管理物业管理招投标活动；
- （五）监督、管理专项维修资金；

(六) 建立物业管理诚信档案制度;

(七) 法律、法规规定的其他职责。

县级以上人民政府发展改革、公安、司法、民政、财政、环保、城乡规划、城市管理、工商、价格、质监、人防等部门,应当按照各自的职责,相互配合,做好相关监督管理工作。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府履行以下职责:

(一) 指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举;

(二) 指导和监督业主大会、业主委员会开展工作;

(三) 协调物业管理与社区管理、社区服务之间关系,调处业主、业主委员会、物业使用人、物业服务企业在物业管理活动中的纠纷;

(四) 协调和监督物业服务企业的交接;

(五) 协调和监督老旧小区物业管理。

居民委员会、村民委员会应当予以协助和配合。

第七条 物业管理协会应当加强行业自律,规范行业经营行为,促进物业服务企业提高服务质量和水平。

第二章 业主、业主大会及业主委员会

第八条 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。

第九条 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共同利益的行为;

(六) 法律、法规规定的其他权利。

第十条 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。

第十一条 一个物业管理区域成立一个业主大会，由一个物业服务企业实施物业管理。

物业管理区域的划分应当充分考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设、方便管理、降低管理成本等因素，按照以下规定进行：

（一）新建住宅小区，包括分期建设或者由两个以上单位开发建设的，应当按照小区整体规划设计范围划分为一个物业管理区域；

（二）地理上自然连接规模较小的住宅小区，经各自的业主大会同意后，可以合并为一个物业管理区域；

（三）规模较大的住宅小区，且配套设施设备能够分割、独立使用的，可以划定或者调整为不同的物业管理区域；

（四）住宅小区内的非住宅物业应当与住宅小区划分为同一个物业管理区域；商贸、办公、医院、学校、工厂、仓储等非住宅物业及单幢商住楼宇具有独立共用设施设备，并能够独立管理的，可以划分为一个物业管理区域。

第十二条 新建物业建设单位在办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当按照第十一条规定划分物业管理区域，向县级人民政府物业管理行政主管部门备案。建设单位应当将经备案的物业管理区域向物业买受人明示。

物业管理区域划定后，确需调整的以及已投入使用但尚未划分物业管理区域的，县级人民政府物业管理行政主管部门应当会同街道办事处、乡镇人民政府听取业主意见后作出决定，并在相关物业管理区域内显著位置公告。

第十三条 物业管理区域内全体业主组成业主大会，选举产生业主委员会作为业主

大会的执行机构。业主大会和业主委员会代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

业主人数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、业主委员会职责。

第十四条 业主大会可以设立业主监事会或者独立监事，负责监督业主委员会的工作，并履行业主大会赋予的其他职责。

业主大会设立业主监事会或者独立监事的，业主大会议事规则应当对业主监事会或者独立监事的职责、议事规则和工作经费，以及监事的选举规则、资格、人数、任期等事项进行约定。

第十五条 物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十或者首批物业交付满三年的，建设单位应当向县级物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府报送下列筹备成立首次业主大会会议所需的文件资料：

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

第十六条 业主筹备成立业主大会的，应当在街道办事处、乡镇人民政府的指导下，成立业主大会会议筹备组。筹备组一般由业主代表、建设单位代表、街道办事处或者乡镇人民政府、居民委员会或者村民委员会代表组成，人数应当为单数，其中业主代表由街道办事处、乡镇人民政府或者居民委员会组织业主推荐，所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由街道办事处或者乡镇人民政府代表担任。前期物业服务企业应当协助业主大会筹备组做好相关工作。

符合首次业主大会会议召开条件，但未及时召开大会的，街道办事处、乡镇人民政府应当在接到建设单位、前期物业服务企业或者业主书面报告之日起四十五日内组建业主大会会议筹备组。

筹备组应当自成立之日起十五日内，将其成员名单和工作职责在物业管理区域内显

著位置进行公告。

首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。

第十七条 首次业主大会会议筹备组履行以下职责：

- （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；
- （二）草拟管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则；
- （三）确认业主身份，确定业主人数、所拥有的专有部分面积，以及业主在首次业主大会会议上的投票权数；
- （四）提出首届业主委员会委员选举办法，确定候选人名单；
- （五）依法确定首次业主大会会议表决规则；
- （六）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

对前款规定的内容，筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业管理区域内显著位置公告，并将首次业主大会会议召开的时间、地点书面通知全体业主。业主对业主身份、投票权数和管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则草案等提出异议的，业主大会筹备组应当予以复核或者修改，并告知异议人。

筹备组应当自组成之日起三个月内组织召开首次业主大会会议。筹备组在业主委员会成立后自行解散。

第十八条 业主大会决定以下事项：

- （一）制定、修改业主大会议事规则；
- （二）制定、修改管理规约；
- （三）选举业主委员会或者更换业主委员会委员；
- （四）听取和审查业主委员会的工作报告；
- （五）改变和撤销业主委员会不适当的决定；
- （六）决定业主大会、业主委员会工作经费的相关事项；
- （七）确定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；
- （八）选聘、续聘和解聘物业服务企业；
- （九）筹集和使用专项维修资金；
- （十）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （十一）利用共有部分进行经营以及所得收益的分配与使用；
- （十二）法律法规或者管理规约确定应由业主共同决定的事项。

首次业主大会会议应当制定管理规约和业主大会议事规则，选举产生业主委员会，批准业主委员会工作规则等。

第十九条 业主大会决定筹集和使用专项维修资金，改建、重建建筑物及其附属设施的，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。业主大会决定其他有关共有和共同管理权利的重大事项，应当经物业管理区域内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。

前款规定的面积和业主人数，按照下列规定确定：

（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，按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计算。建筑物总面积，按照专有部分面积之和计算。

（二）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，按照一人计算。业主总人数，按照两者之和计算。

第二十条 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。

业主可以委托代理人参加业主大会会议。业主委托代理人参加业主大会会议的，应当出具书面或者数据电文委托书，载明委托事项、委托权限及期限。

物业使用人可以列席业主大会。

第二十一条 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。采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送达每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内显著位置公告。凡需投票表决的，表决意见应由业主本人或者其委托的代理人签名。

提倡采用信息化技术，改进业主大会表决方式。

第二十二条 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。有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

（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规定的其他情形。

业主委员会未按照上述规定及时组织召开业主大会临时会议的，街道办事处、乡镇人民政府应当督促或者组织召开业主大会临时会议。

第二十三条 业主大会应当建立规范的财务管理制度。业主委员会应当对专项维修资金、物业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按照财务要求建账并及时入账，并对原始凭证及形成的会计资料妥善保管，不得损毁。

第二十四条 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，经县级人民政府物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府指导后仍不能成立的，可以由街道办事处或者乡镇人民政府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。

第二十五条 业主委员会委员候选人由业主推荐或者自荐，经业主大会会议选举产生。业主委员会一般由五至十一人的单数委员组成，每届任期一般不超过五年，委员可以连选连任。

业主委员会应当自选举产生之日起三日内召开首次会议，推选产生主任一人、副主任一至二人。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事务。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，将业主大会会议的决定、管理规约、业主大会议事规则以及业主委员会组成人员名单等材料报县级人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府备案，并书面告知相关居民委员会、村民委员会。

业主委员会办理备案手续后，持街道办事处或者乡镇人民政府备案证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

第三款规定的备案事项发生变更的，业主委员会应当在三十日内重新备案，并告知相关居民委员会、村民委员会。

第二十六条 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为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。

第二十七条 业主委员会履行以下职责：

- （一）执行业主大会的决定和决议；
- （二）召集业主大会会议，报告业主委员会工作和物业管理实施情况，报告业主大会、业主委员会工作经费和公共收益的分配与使用情况；
- （三）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、物业服务企业的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；
- （五）监督管理规约的实施；
- （六）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；
- （七）组织和监督专项维修资金的筹集和使用；
- （八）调解物业使用、维护和管理等方面的纠纷；
- （九）业主大会赋予的其他职责。

第二十八条 业主委员会应当在物业管理区域显著位置向业主公开下列情况和资料：

- （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）专项维修资金的筹集、使用情况；
- （五）物业共有部分的收益和使用、分配情况；
- （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。

第二十九条 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时，由副主任召集和主持。经三分之一以上委员提议召开业主委员会会议的，应当在七日内召开。主任、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一名委员召集和主持业主委员会会议。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出的决定应当经全体成员过半数通过，

并在物业管理区域内显著位置公告。

业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议。

业主委员会要求物业服务企业列席会议的，物业服务企业的负责人或者其书面委托的代理人应当列席会议。

第三十条 业主委员会任期届满三个月前，应当召开业主大会进行业主委员会的换届选举；逾期未换届的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期组织换届选举；逾期仍未组织的，可以由居民委员会、村民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，组织换届选举工作。

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、印章及其他属于全体业主所有的财物予以移交。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。

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、印章及其他属于全体业主所有的财物移交本届业主委员会。拒不移交的，业主委员会、业主或者居民委员会、村民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。

移交过程中出现治安事件的，公安机关应当依法及时处理。

第三十一条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员职务自行终止，由业主委员会以书面形式在物业管理区域内显著位置公告：

- （一）因物业转让、灭失等原因，不再是业主的；
- （二）无故缺席业主委员会会议连续三次以上的；
- （三）丧失履行职责能力的；
- （四）被依法追究刑事责任的；
- （五）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的。

第三十二条 业主委员会委员有下列情形之一的，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：

- （一）收受物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬的；
- （二）向物业服务企业销售商品、承揽业务，牟取不当利益的；
- （三）损坏共用设施设备，违法搭建，破坏房屋外观和承重结构，擅自改变物业使用性质，拒缴物业服务费和专项维修资金，以及违法出租房屋的；

(四) 侵害业主合法权益的;

(五) 因其他原因不宜担任业主委员会委员的。

业主大会会议审议决定是否终止业主委员会委员职务时,应当允许该委员提出申辩,并记录归档。

第三十三条 经业主委员会或者持有百分之二十以上投票权数的业主提议增减或者调整业主委员会委员的,由业主大会会议作出决定,并以书面形式在物业管理区域显著位置公告。

第三十四条 管理规约应当包括以下内容:

(一) 物业基本情况;

(二) 公共场所及共用设施设备状况;

(三) 业主使用其物业和物业管理区域内公共场所及共用设施设备的权益;

(四) 业主参与物业管理的权利和义务;

(五) 业主对业主委员会及物业服务企业的监督权;

(六) 物业的使用、维护、装饰装修管理;

(七) 业主应当遵守的行为准则;

(八) 物业共有部分的经营与收益分配;

(九) 物业管理区域内共用部位、共用设施设备产生的供水、供电、供气、供热等费用的分摊方式;

(十) 专项维修资金筹集、使用和管理;

(十一) 违反管理规约的责任;

(十二) 其他有关事项。

第三十五条 业主大会议事规则应当就以下事项作出约定:

(一) 业主大会的议事方式;

(二) 业主大会的表决程序;

(三) 业主委员会的组成和委员任期;

(四) 业主大会定期会议召开的时间或次数;

(五) 其他有关事项。

第三十六条 业主大会、业主委员会作出的决定和管理规约、业主大会议事规则,应当符合法律、法规的规定,对物业管理区域内的全体业主具有约束力。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，县级人民政府物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者予以撤销，并通告全体业主。

业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以依法请求人民法院予以撤销。

第三十七条 业主大会、业主委员会工作经费，以及业主委员会委员的补贴和执行秘书的酬金，可以由业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。具体筹集、管理和使用办法由业主大会确定。

业主委员会应当于每年3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业主大会、业主委员会经费收支情况，接受业主监督。业主监事会或者独立监事应当进行检查；发现问题的，应当要求业主委员会予以纠正。经持有百分之二十以上投票权数的业主提议，业主委员会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。

第三章 前期物业管理

第三十八条 新建物业实行前期物业管理。在业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位应当依法选聘物业服务企业实施前期物业管理。

第三十九条 建设单位应当在销售物业前通过政府公共资源交易平台或者其他公开招标投标的方式，选聘具有相应资质的物业服务企业实施前期物业管理。

投标人少于三个或者建筑面积五万平方米以下的住宅物业、建筑面积二万平方米以下的非住宅物业，经物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

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，对前期物业管理的内容予以约定。

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。

第四十条 建设单位可以邀请前期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，应当通知前期物业服务企业参与。

第四十一条 新建物业的建设单位在申领商品房预售许可证或者现房销售备案前，应当向设区的市、县级人民政府物业管理行政主管部门报送以下材料：

- （一）建设单位与物业服务企业签订的前期物业服务合同；
- （二）经批准的物业项目规划设计方案；
- （三）标注物业服务用房具体位置、面积的样图和配置标准的书面承诺；
- （四）应当招投标的物业管理项目招投标情况的书面材料；
- （五）物业配套建筑和设施设备的清单及产权归属说明等资料。

第四十二条 新建物业的配套建筑及设施设备符合下列条件后，建设单位方可办理物业交付手续：

（一）水、电纳入城市管网，安装分户计量装置和控制装置，并对物业服务用房、共用部位、共用设施设备以及同一物业管理区域内非住宅用户配置独立的水、电计量装置；

（二）在城市管道燃气、集中供热主管网覆盖的区域，完成住宅室内外燃气、供热管道的敷设且与相应管网连接，并按照规划要求安装分户计量装置和控制装置；

（三）电话通信线、有线电视线和宽带数据传输信息端口敷设到户，安全监控装置及其他安全防范设施设备按照规划设计要求配置到位；

（四）按照规划要求完成消防和人民防空工程设施建设；

（五）按照规划要求完成教育、邮政、文化、医疗卫生、体育、环境卫生等设施以及社区管理用房建设；

（六）按照规划要求完成小区道路建设，并与城市道路或者公路相连；

（七）按照规划要求完成绿化建设及车库、车位的配置；

（八）建筑物及其配套设施的标志标识完整、清晰；

（九）法律、法规规定的其他条件。

第四十三条 对新建住宅物业，设区的市、县级人民政府物业管理行政主管部门应当对本条例第四十二条规定的事项进行现场综合查验。对综合查验发现的问题，责令建设单位限期整改。

综合查验结果和整改情况应当在物业管理区域内显著位置公告。

第四十四条 建设单位应当依照省人民政府住房和城乡建设行政主管部门公布的临

时管理规约示范文本，制定临时管理规约，报县级人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府备案。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

在首次业主大会通过的管理规约生效后，临时管理规约即行失效。

第四十五条 建设单位销售物业时，应当在销售场所将经批准的规划设计方案、物业管理区域的划分、临时管理规约及物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备、前期物业服务合同等相关材料予以公示，并向物业买受人提供书面公示材料。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当书面承诺遵守临时管理规约。

第四十六条 建设单位与物业买受人签订物业买卖合同时，应当向物业买受人明示前期物业服务合同及物业服务企业名称、服务内容、服务标准、收费标准、计费方式和起始时间等内容。

前期物业服务合同作为物业买卖合同的附件，对物业买卖双方和物业服务企业具有约束力。前期物业服务合同可以约定期限；约定期限未满，业主委员会与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。

前期物业服务费用由物业买受人按照房屋买卖合同约定的标准承担，房屋买卖合同未约定的，由建设单位承担。

第四十七条 业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位和物业服务企业不得擅自处分。

业主大会成立前，建设单位或者前期物业服务企业利用物业共用部位、共用设施设备获得的收益应当单独列账，业主所得收益的百分之七十纳入专项维修资金，百分之三十用于补贴物业服务费。

第四十八条 物业管理区域内属业主共有的物业服务用房等配套建筑，由建设单位负责申请房屋权属登记。登记机构应当在不动产登记簿中对属业主共有的物业服务用房等配套建筑予以记载。业主有权查询。

第四十九条 物业服务用房的配置应符合下列规定：

（一）物业管理区域物业总建筑面积五万平方米以下的，按照不少于建筑面积一百五十平方米配置；

（二）物业管理区域物业总建筑面积二十五万平方米以下的，按照物业总建筑面积千分之三配置；总建筑面积超过二十五万平方米的，超过部分按千分之一的标准配置；

（三）物业服务用房应当在地面以上，相对集中，便于开展物业服务活动，并且具

备采光、通风、水、电、通信等正常使用功能和具有独立的通道。

物业服务用房包括物业服务办公用房、业主委员会办公用房等，其中，用于业主委员会会议事活动用房的，应当按照配置物业服务用房的比例合理确定，一般按照建筑面积二十至四十平方米配置。

物业服务用房不得计入公摊面积，所有权属于全体业主。建设单位移交物业服务用房，不得收取任何费用，并提交登记证明。

未经业主大会同意，不得改变物业服务用房的用途。

集中建设的保障性住房应当按照不低于总建筑面积千分之三增加配置物业服务经营性用房，收益用于弥补物业服务费不足。

第五十条 建筑区划内的道路，属于业主共有，但属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施，属于业主共有。

第五十一条 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；未进行承接查验的，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。

第五十二条 在办理物业承接查验时，建设单位应当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、分户验收等竣工验收资料；

（二）共用设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单；

（五）园林施工图纸及树种清单；

（六）业主名册；

（七）物业的使用、维护、管理必需的其他资料。

前期物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备及相关资料移交业主委员会。

建设单位、物业服务企业、业主委员会及其工作人员不得泄露业主个人信息资料。

第五十三条 物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持下列文件向县级人民政

府物业管理行政主管部门办理备案手续：

- （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）其他承接查验有关的文件。

第五十四条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

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，设区的市、县（市）人民政府建设行政主管部门应当征求业主委员会、物业服务企业和县级人民政府物业管理行政主管部门意见。工程质量保证金提取的比例与管理使用办法，由设区的市人民政府制定。

第五十五条 新建物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通信等最终用户的分户计量表或者最终用户入户端口以外的专业经营设施设备，应当符合国家技术标准和专业技术规范。

建设单位在组织竣工验收时，应当通知供水、供电、供气、供热、通信等专业经营单位参加；在竣工验收合格后，应当将物业管理区域内专业经营设施设备移交给专业经营单位负责管理，专业经营单位应当接收并承担维修、养护和更新的责任，有关费用由专业经营单位承担。

老旧住宅小区内的专业经营设施设备需要改造的，按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。

第四章 物业服务

第五十六条 物业服务企业应当按照国家规定取得相应的资质，不得超越资质等级承接物业服务业务。

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设区的市或者县（市）人民政府物业管理行政主管部门备案。

物业管理行政主管部门应当加强物业管理专业队伍建设，建立物业服务企业信用信息系统和信用档案，对物业服务企业实行动态监督管理。

第五十七条 物业服务企业享有以下权利：

（一）根据有关法律、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、省有关规定和物业服务合同约定收取服务费用；

（三）制止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；

（五）法律、法规规定或者业主大会授予的其他权利。

第五十八条 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）按照规定每年公布物业服务费收支情况；

（三）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；

（四）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，改进和完善服务；

（五）协助有关部门提供社区服务，开展社区文化活动；

（六）法律、法规规定或者物业服务合同约定的其他义务。

第五十九条 业主大会可以通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式，选聘具有相应资质的物业服务企业。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，业主委员会应当将两家以上备选的物业服务企业的基本情况、拟签订的物业服务合同的主要内容在物业管理区域内显著位置公示。业主委员会根据多数业主意见对公示内容调整后，提请业主大会投票表决。

第六十条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面物业服务合同。

物业服务合同应当包括下列事项：

（一）物业管理区域范围、基本情况和项目负责人；

- (二) 物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护；
- (三) 物业服务用房的配置、使用、维修和管理；
- (四) 公共绿化的维护，以及公共区域的环境卫生、秩序维护；
- (五) 车辆的停放管理；
- (六) 物业服务质量标准；
- (七) 物业服务费用收取标准和方式；
- (八) 物业档案资料的保管；
- (九) 物业服务合同期限；
- (十) 双方的权利义务；
- (十一) 违约责任；
- (十二) 物业服务合同终止、解除条件；
- (十三) 其他事项。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起三十日内，将物业服务合同报送县级人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府备案。

省人民政府住房和城乡建设行政主管部门应当制定、公布物业服务合同示范文本。

第六十一条 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合同。

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指派项目负责人。更换项目负责人的，应当及时告知业主并在物业管理区域内显著位置进行公示。

第六十二条 物业服务合同期限届满前九十日，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。业主大会决定继续聘用的，应当与物业服务企业签订新的物业服务合同；业主大会决定不续聘的，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公告，并书面告知所在地的县级人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府。

第六十三条 物业服务合同解除或者终止后，原物业服务企业应当在物业服务合同

解除或者终止，并在新的物业服务企业选聘后十五日内退出，并按照法律、法规规定和合同约定，向业主委员会或者其他代管单位移交下列资料和财物：

- （一）移交本条例第五十二条规定的材料；
- （二）移交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）移交清算预收、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。

业主大会重新选聘物业服务企业后，业主委员会或者其他代管单位应当将前款所列资料和财物移交重新选聘的物业服务企业，原物业服务企业应当与新选聘的物业服务企业做好物业管理交接工作。

原物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域的期间内，应当维持正常的物业管理秩序，但物业服务合同另有约定的除外。

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。

第六十四条 县级人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当加强对物业管理交接工作的指导、协调和监管。

被解聘的物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，街道办事处或者乡镇人民政府应当责令其限期撤出，发生治安事件的，公安机关应当依法及时处理；业主委员会或者业主可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

第六十五条 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，街道办事处、乡镇人民政府应当进行应急管理。居民委员会、村民委员会可以在街道办事处、乡镇人民政府指导和监督下，根据应急管理的需要负责组织不超过六个月的基本保洁、秩序维护等服务。物业管理费用由业主承担。

第六十六条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相适应的原则，由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定。业主应当按照物业服务合同的约定交纳物业服务费用。

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。

第六十七条 物业服务企业应当按照国家和省有关规定公布物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等情况，业主委员会应当对所公布的内容进行监督核查，并将

核查报告在本物业管理区域内显著位置公布。

物业服务企业应当将规定比例的物业公共服务费独立建账，专项用于物业共用部位、共用设施设备维修养护，每年公布一次收支使用情况，接受业主监督。物业服务企业撤出后，将剩余部分按本条例第六十三条规定一并移交。

县级以上人民政府价格部门应当会同物业管理行政主管部门，加强对物业服务企业收费项目、标准的监督。

第六十八条 物业服务收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，并接受业主委员会的核查。

物业服务企业应当定期公布共用部位、共用设施设备产生的供水、供电、供热的用量、单价、金额，并按照实际费用和物业服务合同约定的方式由全体业主分摊。

业主或者业主委员会对公布的共用部位、共用设施设备产生的供水、供电、供热费用的分摊情况提出异议的，物业服务企业应当答复。

第六十九条 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的量值向其收取费用，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，应当执行居民用水用电价格标准。

专业经营单位可以委托物业服务企业代收有关费用，并按约定支付手续费，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。

第七十条 已交付业主的物业，物业服务费由业主承担；未交付业主的或者已竣工但尚未售出的物业，物业服务费由建设单位承担。

前款所称交付是指在房屋买卖合同约定的时间内，业主收到书面交付通知并办妥相关交付手续。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，以业主实际办妥相关交付手续为准。

第七十一条 物业服务企业应当严格按照国家有关物业服务规范和标准提供服务，加强物业共用部位、共用设施设备运行状况的日常检查；对物业共用部位、共用设施设备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

公告。

第七十二条 物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定，落实安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作。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、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

物业管理区域内发生安全事故等突发事件时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

业主、物业使用人对人身、财产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。

物业服务企业人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，但不得侵害业主、物业使用人的合法权益。

第七十三条 物业管理行政主管部门应当加强对物业服务企业的监督管理，定期对其服务质量进行考核，并向社会公开考核结果。

推进建立物业服务第三方评估监理机制。

物业服务评估监理机构从事物业服务评估监理活动，应当遵循独立、客观、公正的原则。

物业管理协会可以依照国家和省有关规定，制定物业服务规范和等级标准，建立和完善物业服务企业以及物业服务从业人员的自律制度，配合物业管理行政主管部门建立健全信用档案。

第七十四条 县级人民政府城市管理、公安、价格、工商、环保、卫生、城乡规划、园林等部门，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，依法处理物业管理区域内的违法行为；有关部门应当自收到投诉之日起十五日内进行调查、处理，并将调查或者处理结果答复投诉人。

第七十五条 县级以上人民政府有关部门、街道办事处、乡镇人民政府和居民委员会、村民委员会以及人民调解组织应当加强物业管理矛盾纠纷调处工作。

第七十六条 实行物业管理联席会议制度。物业管理联席会议由街道办事处或者乡镇人民政府负责召集，县级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、居民委员会或者村民委员会、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。

第五章 物业的使用与维护

第七十七条 业主或者物业使用人对房屋装饰装修的，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当告知房屋装饰装修的禁止行为和注意事项。

物业服务企业应当加强对房屋装饰装修现场的巡查；业主或者物业使用人、装饰装修施工人员应当配合。

第七十八条 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书面告知业主委员会和物业服务企业。

第七十九条 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）违反法律、法规和管理规约，以及未经有利害关系的业主同意，改变建筑物及其附属设施的用途；
- （五）擅自改变房屋外观；
- （六）在建筑物、构筑物上涂写、刻画或者违反规定悬挂、张贴宣传品；
- （七）堆放易燃、易爆、剧毒或者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）损坏公共绿化及其附属设施；
- （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;

(十三) 法律、法规禁止的其他行为。

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, 应当依法予以制止或者依法处理。

第八十条 业主或者物业使用人封闭阳台以及安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩、外置式晾衣架等设施的, 应当遵守临时管理规约或者管理规约, 保持物业的安全、整洁、美观。

第八十一条 物业存在安全隐患, 危及公共利益及他人合法权益时, 责任人应当及时维修养护, 有关业主应当给予配合。

责任人不履行维修养护义务的, 经业主大会或业主委员会同意, 可以由物业服务企业维修养护, 费用由责任人承担。

第八十二条 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。

第八十三条 任何单位和个人不得擅自占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆。确需占用的, 应当经业主大会同意。

车辆在物业管理区域内行驶、停放, 应当遵守物业管理区域相关管理规定, 不得占用消防通道。

城乡规划、消防、公安机关交通管理部门应当加强对物业管理区域停车位施划的指导。

第八十四条 利用业主共用部位、共用设施设备从事广告等经营性活动的, 物业服务企业应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定后, 依法办理有关手续并公示。利用业主共用部位、共用设施设备从事广告等经营性活动的, 还应当经有利害关系的业主同意。

第八十五条 物业服务企业应当将第八十三条、第八十四条规定属于业主共有的车辆停放费、公共经营收益单独列账。收益按照业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定、物业服务合同约定使用; 没有决定或者约定的, 百分之七十纳入专项维修资金,

其余部分用于补贴物业服务费以及业主委员会委员的补贴和执行秘书的酬金。

建立物业管理区域公共经营收益财务账目定期审计和公示制度。

第八十六条 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。

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

第八十七条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者住宅小区外与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当交存专项维修资金。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。

业主交存的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。设区的市、县级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专项维修资金的交存、使用、增值、结存等情况。

第八十八条 专项维修资金的管理，实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。设区的市、县（市）人民政府物业管理行政主管部门应当会同同级人民政府财政部门建立健全专项维修资金的使用、管理和监督制度。

业主大会成立前，专项维修资金由物业管理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，选择代行管理或自行管理。

业主大会选择自行管理专项维修资金的，应当接受物业管理行政主管部门的监督，在物业管理行政主管部门指定的银行设立专项维修资金专户。

第八十九条 发生下列危及安全情形之一，需要使用专项维修资金的，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, 并从相关业主的专项维修资金分户账中按照专有面积分摊列支。

第九十条 物业共用部位、共用设施设备维修、更新时, 相邻业主、物业使用人应当予以配合; 因相邻业主、物业使用人阻挠维修、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、物业使用人的自用部位、自用设备损坏或者其他财产损失的, 责任人应当负责赔偿。

第九十一条 住宅物业需要使用共有部分增设电梯等进行改造的, 应当经本幢或本单元房屋专有部分占建筑物总面积三分之二以上且占总人数三分之二以上的业主同意, 符合规划、土地、建设、环境保护、消防管理等法律、法规和技术标准, 并且依法办理相关批准手续。

第九十二条 对配套设施不齐全、环境较差的老旧小区, 设区的市、县级人民政府应当采取措施进行改造整治, 并将改造整治规划和年度计划向社会公布。老旧小区的范围, 由设区的市、县级人民政府确定。

老旧小区内的道路、照明、绿地及文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑及设施设备的改造建设资金, 主要由政府承担; 业主专有部分的设施设备改造支出, 由业主承担。

第六章 法律责任

第九十三条 有下列行为之一的, 依照国务院《物业管理条例》的规定处罚:

(一) 住宅物业的建设单位未通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式, 选聘具有相应资质的物业服务企业实施前期物业管理的;

(二) 擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的;

(三) 不移交有关资料的;

(四) 未取得资质证书从事物业服务的;

(五) 建设单位在物业管理区域内不按照规定配置物业服务用房的;

(六) 挪用专项维修资金的;

(七) 未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业服务用房的用途的。

违反前款第二项、第七项规定，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。

第九十四条 违反本条例第十五条规定，建设单位未向物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会会议所需文件资料的，由县级人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下的罚款。

第九十五条 违反本条例第十六条第二款规定，街道办事处或者乡镇人民政府在收到筹备首次业主大会书面报告后，未按规定时间组建业主大会筹备组的，由县级人民政府责令限期改正；逾期不改正的，对负有直接责任的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分。

违反本条例第十六条第四款规定，建设单位拒不承担首次业主大会筹备经费的，由县级人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十五万元以下的罚款。

第九十六条 违反本条例第五十五条第二款规定，专业经营单位拒不承担维修、养护或者更新责任的，由县级以上人民政府依法行使监督管理权的部门责令限期改正，造成业主损失的，应当依法承担赔偿责任。

第九十七条 违反本条例第六十三条第一款、第四款规定，物业服务企业未按期退出或者擅自撤离的，由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由县级以上人民政府物业管理行政主管部门处以五万元以上十万元以下的罚款。

第九十八条 违反本条例第六十六条第一款规定，业主未按照物业服务合同的约定交纳物业服务费用的，物业服务企业可以催交，也可以申请调解，或者提起诉讼。

第九十九条 违反本条例第六十七条第一款规定，物业服务企业未按照国家有关规定公布物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准或者公布失实的，由县级人民政府价格部门责令限期改正并依法处罚。

第一百条 违反本条例第七十九条第一款第一项规定的，由县级以上人民政府住房和城乡建设部门责令限期改正，恢复原状，处以五万元以上十万元以下罚款。给他人造成损失的，责任人应当依法予以赔偿。

违反本条例第七十九条第一款第二项规定的，由物业管理行政主管部门或者其他依

法行使监督管理权的部门责令限期改正、恢复原状，并对个人处以二千元以上一万元以下罚款；对单位处以五万元以上二十万元以下罚款。

违反本条例第七十九条第一款第四项规定，擅自改变建筑物及其附属设施用途的，由业主委员会根据管理规约约定进行协调、处理；协调处理不成的，由物业管理行政主管部门或者其他依法行使监督管理权的部门责令限期改正、恢复原状；情节严重的，可处以五千元以上二万元以下的罚款。

违反本条例第七十九条第一款第三项、第五项至十一项规定的，由依法行使监督管理权的部门依照相关法律法规实施行政处罚。

第一百零一条 违反本条例第八十二条规定，建设单位拒绝出租车位、车库的，由县级人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正。

第一百零二条 违反本条例规定，业主委员会及其成员、物业服务企业及其工作人员挪用、贪污、侵占、擅自处分业主共同利益的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百零三条 违反本条例规定，县级以上人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府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，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）违法干预业主依法成立业主大会和业主委员会的；
- （二）未按照本条例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。

第七章 附 则

第一百零四条 本条例下列用语的含义是：

（一）“物业使用人”，是指物业的承租人和实际使用物业的其他人；

（二）“自用设备”是指一套房屋户门以内，由业主、物业使用人自用的门窗、卫生洁具及水、电、气户表以内的管线等设施；

（三）“自用部位”是指一套房屋户门以内，由业主、物业使用人自用的部分（包括一楼房屋业主自用的天井、庭院等）；

（四）“共用部位”是指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、管道及电梯等设施设备井、楼梯间、地面架空层、走廊通道等；

（五）“共用设施设备”是指物业管理区域内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明、锅炉、消防设施、绿地、道路、路灯、渠、池、湖、井、露天广场、非经营性车场车库、公益性文体器械与场所及其使用的房屋等；

（六）“专业经营设施设备”是指变（配）电、二次供水、燃气调压、供热等设施设备及相关管线；

（七）“最终用户”是指接受供水、供电、供气、供热等服务的最终分户业主或者实际使用人。

第一百零五条 业主依法决定对物业管理区域实施自行管理的，参照本条例有关规定执行。但电梯、消防等有特定要求的设施设备，应当委托专业机构进行维修和养护。

第一百零六条 本条例自 2016 年 10 月 1 日起施行。