

汉中市南郑区住房和城乡建设局

关于公开征求《汉中市南郑区物业服务管理实施办法（征求意见稿）》意见建议的公告

为促进地方立法的民主化、公开化，充分了解民情、反映民意，提高立法质量，现将《汉中市南郑区物业服务管理实施办法（征求意见稿）》全文公布，面向社会公开征求意见，欢迎社会各界提出宝贵意见或建议，意见建议请于 2024 年 4 月 5 日前以传真、电子邮件、信函等方式提出，并注明联系人和联系方式。

联系地址：汉中市南郑区建设巷 18 号南郑区住房和城乡建设局物业管理股；邮政编码 723100；

电子邮箱：Nzwy0916@163.com；

联系电话：0916-2728261。

汉中市南郑区住房和城乡建设局

2023 年 12 月 7 日



汉中市南郑区物业服务管理实施办法

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》、《陕西省物业服务管理条例》等有关法律、行政法规，结合本区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于南郑区行政区域内的物业服务管理及其监督管理活动。

第三条 本办法所称物业管理，是指业主以管理规约为基础，自行管理或者通过选聘物业服务企业，对房屋及其配套设施设备及相关场地进行维修、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。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第四条 区住房和城乡建设局是南郑区物业服务管理的行政主管部门（以下简称“区物业管理行政主管部门”），对南郑区物业服务管理活动履行下列职责：

（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镇人民政府实施与物业管理相关的工作；

（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。

第五条 充分发挥基层党组织领导作用，各镇人民政府及街道办事处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。

各镇人民政府及街道办事处应承担政府基层管理职能，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各镇人民政府及街道办事处的指导下做好物业服务管理及相邻权纠纷的矛盾化解工作。

镇人民政府（街道办事处）应当设置专门机构，配备专职人员，并履行下列职责：

（一）组织、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；

（二）组织成立物业管理委员会

（三）参加业主委员会、物业承接查验备案；

（四）调解物业管理纠纷，处理物业信访案件；

（五）采集物业服务企业、项目负责人信用信息，调查业主满意度，并将相关数据录入全区物业管理行政监督管理综合平台和物业管理信用信息平台；

（六）指导、协助和监督物业管理项目的移交和接管；

（七）依照本办法第三十一条第一款、第二款规定代管相关档案资料、印章及财物；

（八）法律、法规规定的其他职责。

第六条 南郑区相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急处置；

（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。

第六条 鼓励物业服务企业采用新技术、新方法，依靠科技进步提高管理和服务水平。

第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第一节 业主大会

第七条 物业服务管理区域内的业主可以成立业主大会，选举业主委员会，进行业主自治。一个物业管理区域成立一个业主大会。业主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和业主委员会职责。

第八条 物业管理区域符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议：

（一）房屋出售并交付使用的建筑面积达到物业管理区域建筑物总面积 50% 以上的；

（二）首套房屋出售并交付使用满两年的，且房屋出售并交付使用的建筑面积达到物业管理区域建筑物总面积 20% 以上的。

物业管理区域符合前款条件的，建设单位应当在十五日内书面告知物业所在地镇人民政府（街道办事处）。建设单位未及时履行告知义务的，业主可以联名以书面形式告知。镇人民政府（街道办事处）应及时通知建设单位报送相关资料。

镇人民政府（街道办事处）应当自收到书面告知之日起六十日内，组织成立业主大会筹备组。区物业管理行政主管部门应当予以指导。

镇人民政府（街道办事处）未在规定期限内履行组织成立业主大会筹备组职责的，业主可以自行组织成立业主大会，依法行使业主大会权利。

第九条 建设单位应当向物业所在地镇人民政府（街道办事处）报送筹备首次业主大会会议所需的下列资料：

（一）业主名册；

- （二）物业管理区域划分证明；
- （三）房屋及建筑面积清册；
- （四）建筑规划总平面图；
- （五）共用设施设备交付使用备案证明；
- （六）物业服务用房配置资料；
- （七）成立业主大会必需的其他资料。

第十条 业主大会筹备组由镇人民政府（街道办事处）工作人员一名，居民委员会工作人员一名，建设单位代表一名，业主代表四至六名组成。镇人民政府（街道办事处）应当书面通知建设单位参加筹备工作，建设单位应当参加，拒不参加的不影响筹备工作进行。

筹备组组长由镇人民政府（街道办事处）工作人员担任。

镇人民政府（街道办事处）应当制定业主代表推选办法，明确任职条件、名额分配方式、推选程序，并组织推选业主代表；推选不能达成共同意见的，可以由社区党组织推荐产生。

筹备组成员名单应当自筹备组成立之日起七日内在物业管理区域内显著位置公告，公告时间不少于七日。

第十一条 筹备组成员应当具有完全民事行为能力，且本人、配偶及其直系亲属未在本物业管理区域物业服务企业任职，也没有参股等利益关系。

筹备组成员中的业主代表不得同时作为建设单位代表，业主代表应遵守临时管理规约，及时交纳物业服务费，不得有损坏房屋承重结构、违法建设、破坏房屋外貌或者擅自改变物业用途等不当使用的行为。

第十二条 业主大会筹备组履行下列职责：

（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，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。

第十三条 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。

筹备组应当自业主委员会选举产生之日起七日内，向业主委员会移交筹备期间的全部资料后解散。

第十四条 划分为一个物业管理区域的分期开发建设项目，先期开发部分符合本办法第八条规定条件的，可以召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会组成人员的办法。

第十五条 业主大会会议应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积二分之一以上的业主且占总人数二分之一以上的业主参加。业主大会会议可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式召开。

业主可以委托他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。

业主大会会议应当由业主委员会书面记录并存档。首次业主大会的会议记录由大会筹备组书面记录并存档。

第十六条 采用集体讨论形式召开首次业主大会会议的，可以全体业主参加，也可以以幢、单元、楼层为单位，推选业主代表参加首次业主大会会议。

推选业主代表参加首次业主大会会议的，业主代表应当于参加会议三日前，就会议拟讨论的事项书面征求其所

代表的业主意见。凡需业主投票表决的，表决票应经本人签名，由业主代表在首次业主大会投票时如实反映。

业主代表出席首次业主大会会议不得委托他人。业主代表因故不能参加首次业主大会会议的，应在合理期限提前告知筹备组，其所代表的业主应当另外推选一名业主代表参加。

第十七条 采用书面征求意见形式召开首次业主大会会议的，应当将征求意见书送交每一位业主，由业主本人或者其委托的代理人实名签署意见；无法送达的，应当在物业管理区域内显著位置公告。需投票表决的，表决意见应当由业主本人或者其委托的代理人签名。

镇人民政府（街道办事处）或者其委托的居委会应当对采用书面征求意见形式召开业主大会会议的情况进行监督指导。

第十八条 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会按照业主大会议事规则组织召开，议事规则中应明确业主大会的召开形式、征求意见形式、投票方法、缺席处理等事项。

召开业主大会会议，业主委员会应当于会议召开十五日以前就会议内容书面通知全体业主，同时告知居委会。

第十九条 业主委员会未按规定组织召开业主大会会议的，业主可以请求物业所在地镇人民政府（街道办事处）责令其限期组织召开；逾期仍未组织召开的，由镇人民政府（街道办事处）组织召开。

第二十条 业主大会监督业主委员会工作，下列事项由业主大会决定：

（一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；

（二）选举、更换业主委员会成员；

（三）听取和审查业主委员会的工作报告、财务报告；

（四）决定物业管理模式；

（五）选聘和解聘物业服务企业；

（六）使用和续筹住宅专项维修资金；

（七）改建、重建建筑物及其附属设施；

（八）业主大会、业主委员会工作经费和业主委员会组成人员工作津贴的开支范围、标准；

（九）改变或者撤销业主委员会不适当的决定；

（十）利用共用部位、共用设施设备进行经营及收益分配等事项；

（十一）对物业管理区域内的相关财务收支情况进行审计；

（十二）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主大会决定前款第（六）项、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。

第二十一条 业主大会会议表决应当采用纸质方式实名投票。在确保业主意思表示真实有效、不被篡改、存储可靠并可复查的前提下，也可采用业主大会议事规则所确定的手机信息、电子邮件、论坛投票等方式实名投票。

业主委员会应当在业主大会作出决定或表决之日起三日内，以书面和其他形式向全体业主公示。

第二节 业主委员会

第二十二条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生。选举投票前，每一位业主委员会成员候选人可发表简短演讲。

业主委员会的选举产生之日为其成立日期。

第二十三条 业主委员会由 5 至 11 人单数组成，任期一般为 3 年，可以连选连任。业主委员会组成人员应为长期居住在本物业管理区域内具有完全民事行为能力的人，并符合本办法第十一条规定的其他条件。

第二十四条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列资料向物业所在地镇人民政府（街道办事处）及区物业管理行政主管部门备案：

- （一）管理规约、业主大会议事规则；
- （二）业主大会会议记录和会议决定；
- （三）业主委员会组成人员的基本情况。

物业所在地镇人民政府（街道办事处）应当自收到上述材料后三个工作日内进行备案批复，区物业管理行政主管部门应当自收到上述材料及备案批复后二个工作日内发出备案回执。业主委员会持备案回执，向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章，并在物业管理区域内显著位置公告备案情况。

备案事项发生变更的，业主委员会应当自变更之日起十五日内书面报告备案单位，并在物业管理区域内显著位置公告。

第二十五条 业主委员会应当建立印章管理规定，业主大会印章、业主委员会印章应当指定专人保管。

业主大会印章的使用，应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会的决定；业主委员会印章的使用，应当根据业主委员会的决定。

第二十六条 业主委员会履行下列职责：

- （一）执行业主大会的决定；
- （二）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
- （三）代表业主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）监督管理业主共有收益；
- （六）监督管理规约、物业管理制度的实施；
- （七）审核需要业主分摊的费用；
- （八）督促业主缴纳物业服务费及其他相关费用；
- （九）组织续筹和监督使用住宅专项维修资金；
- （十）调解物业使用纠纷；
- （十一）受业主委托代表业主提起或者参与涉及业主共同利益的仲裁和诉讼；
- （十二）业主大会赋予的其他职责。

第二十七条 业主委员会不得有下列行为：

- （一）拒不执行业主大会决定；
- （二）转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件、资料；
- （三）擅自使用业主大会或者业主委员会印章；
- （四）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

（五）未经专有部分占建筑物总面积二分之一以上的业主且占总人数二分之一以上的业主同意，与物业服务企业签订物业服务合同；

（六）擅自动用住宅专项维修资金、业主共有收益，侵占业主共有财产；

（七）违反法律、法规规定或者超越业主大会赋予的职权，侵害业主合法权益的其他行为。

第二十八条 业主委员会会议应当作书面记录并存档。业主委员会会议作出的决定，应当经出席会议的组成人员签名后加盖业主委员会印章，并自作出决定之日起三日内在物业管理区域内显著位置公告。

业主委员会主任、副主任无正当理由不依法召集业主委员会会议的，由物业所在地镇人民政府（街道办事处）指定其他委员召集业主委员会会议。

业主委员会组成人员不得委托其他人出席业主委员会会议。

第二十九条 业主委员会应当向业主公开下列资料，随时接受业主查询：

- （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议、决定；
- （三）物业服务合同；

（四）住宅专项维修资金的筹集、使用明细；

（五）共用部位、共用设施设备的使用和经营收支情况；

（六）占用业主共有道路、场地设置车位、车库的使用和经营收支情况；

（七）业主大会和业主委员会工作经费的收支明细；

（八）其他应当向业主公开的资料。

前款第五项至第七项规定的事项至少每半年在物业管理区域内显著位置公布一次，第四项每年公布一次。管理规约指定有电子邮件等方式的，同时应在相应平台上公布。业主有权就涉及自身利益、业主公共利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当予以答复。

第三十条 业主委员会任期届满三个月前，应当书面报告所在地镇人民政府（街道办事处），并依法开展换届选举工作。

业主委员会任期届满未完成换届选举的，物业所在地镇人民政府（街道办事处）应当组织换届选举。

第三十一条 业主委员会应当自任期届满之日起十日内，在镇人民政府（街道办事处）指导和监督下，将保管的档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物移交新一届业主委员会；未完成换届选举的，移交给物业所在地

镇人民政府（街道办事处）代管。镇人民政府（街道办事处）在新一届业主委员会选举产生并办理备案手续后十日内，将其保管的档案资料、印章及财物移交新一届业主委员会。

业主委员会组成人员资格在任期内提前终止的，应当在终止之日起三日内向本届业主委员会移交由其保管的前款所列档案资料、印章及财物。业主委员会组成人员决定集体辞职的，应当将其保管的前款所列档案资料、印章及财物移交给物业所在地镇人民政府（街道办事处）代管。

不按时移交本条第一款、第二款所述档案资料、印章及财物的，镇人民政府（街道办事处）应当责令交回；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第三节 物业管理委员会

第三十二条 住宅小区有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会作为临时机构，代行业主委员会职责：

- （一）不具备成立业主大会条件的；
- （二）具备成立业主大会条件但未成立，经物业所在地镇人民政府（街道办事处）指导两次后仍不能成立的；
- （三）业主委员会不履行职责达一年以上、无法正常工作，需要调整或者重新选举业主委员会，经物业所

在地镇人民政府（街道办事处）指导两次后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

第三十三条 物业管理委员会由物业所在地镇人民政府（街道办事处）组织成立，由业主成员以及镇人民政府（街道办事处）、公安派出所、居民委员会、建设单位派员组成。

物业管理委员会人数应当为九到十三人的单数，其中业主成员不少于百分之六十，由镇人民政府（街道办事处）在业主中推荐产生。物业管理委员会的成员资格应当符合本办法第十一条的规定。

物业管理委员会成员应当在物业管理区域内显著位置公示。

第三十四条 自物业管理委员会成立之日起十日内，镇人民政府（街道办事处）应当将成立情况书面告知区物业管理行政主管部门。

区物业管理行政主管部门应当加强对物业管理委员会的指导和监督。

第三十五条 物业管理委员会应当依法履行职责，就物业管理事项征求全体业主意见，形成业主共同决定。

物业管理委员会应当自业主委员会成立之日起停止履行职责，并在七日内与业主委员会办理相关资料及财物移交手续后解散。

第四节 其他规定

第三十六条 召开首次业主大会会议所必需的宣传、资料、文印等筹备经费，根据物业管理区域规模、业主户数和建筑面积等因素确定，由物业所在地镇人民政府（街道办事处）书面通知建设单位预缴。

建设单位应当按照镇人民政府（街道办事处）确定的数额和时限，将首次业主大会会议筹备经费交至镇人民政府（街道办事处）设立的专用账户，供业主大会筹备组使用。

首次业主大会会议召开后，业主大会筹备组应当将筹备经费的收支详细情况在物业管理区域内显著位置向全体业主公布，接受全体业主监督。筹备经费的结余部分应当退还建设单位。

第三十七条 业主大会、业主委员会工作经费开支范围、标准和业主委员会主任、副主任、委员的津贴，由业主大会决定。

业主大会和业主委员会开展工作的经费由全体业主承担，经费和津贴也可经业主大会同意从物业共有部分的经营收益中列支。

第三十八条 业主大会应当建立规范的财务管理制度，住宅专项维修资金使用、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、业主委员会组成人员工作津贴等应当按照财务要求建账、入账并定期在物业管理区域内显著位置公示。业主委员会应当妥善保管财务原始凭证及相关会计资料。

第三十九条 业主大会可以按议事规则决定是否委托有资质的中介机构对住宅专项维修资金使用、公共收益的使用、业主大会和业主委员会工作经费、业主委员会组成人员工作津贴等相关财务收支情况进行审计，并将审计报告通报全体业主。业主委员会或者物业服务企业不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

对任期和离任的业主委员会委员是否进行经济责任审计，应当在管理规约和业主大会议事规则中约定。

小区临时管理规约以及管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同以及物业服务合同应当参照中、省住房和城乡建设管理部门下发的示范文本制定。

第四十条 业主大会、业主委员会应当配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其监督指导。业主大会、业主委员会作出的决定应当及时告知居民委员会。

第四十一条 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，可以向镇人民政府（街道办事处）书面提出撤销申请；业主认为物业管理委员会作出的决定违反法律、法规规定的，可以向区物业管理行政主管部门书面提出撤销申请。

受理申请的单位应当在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、物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，应当责令其限期改正，逾期不改正的，应当撤销其决定并通告全体业主。

第三章 前期物业管理

第四十二条 本办法所称前期物业管理，是指业主或者业主委员会与选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之前的物业管理。

建设单位负责选聘物业服务企业实行前期物业管理，签订前期物业服务合同，监督物业服务企业履行前期物业服务合同。

第四十三条 新建建设项目拟实行物业管理的，建设单位应当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区物业管理行政主管部门提出划分物业管理区域的申请。

区物业管理行政主管部门应当自受理之日起三十日内划分，并向建设单位出具物业管理区域划分决定。

第四十四条 物业管理区域划分后，建设单位在销售物业时，应当将下列材料向买受人明示，并作为买卖合同的附件：

- （一）物业管理区域的范围；
- （二）共有部位的名称、位置和面积；
- （三）共用设施设备的名称、用途；
- （四）物业管理用房的位置和面积。
- （五）临时管理规约。

第四十五条 建设单位在销售物业前应当制定临时管理规约。临时管理规约包括下列内容：

- （一）使用维护物业共有部分的规则；
- （二）使用物业专有部分的权利和义务；
- （三）维护物业管理区域公共秩序的权利和义务；
- （四）分担物业管理区域各类费用的方式；
- （五）违反临时管理规约应当承担的责任。

临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

临时管理规约的效力至业主大会通过的管理规约生效时终止。

第四十六条 现售商品房取得《商品房销售许可证》前、预售商品房取得《商品房预售许可证》前，住宅物业的建设单位应当通过招投标的方式完成物业服务企业选聘。

投标人少于三个或者住宅规模不超过三万平方米的，经区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。

建设单位应当自选定物业服务企业之日起三十日内与物业服务企业签订前期物业服务合同。

第四十七条 前期物业服务合同签订之日起十五日内，建设单位应当将前期物业服务合同和临时管理规约向区物业管理行政主管部门备案。物业管理行政主管部门应当自备案之日起五个工作日内将备案情况书面报告区物业管理行政主管部门。

建设单位应当将备案后的临时管理规约在销售场所公示。

建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同的内容。

第四十八条 前期物业服务合同可以约定期限；期限未满，但业主委员会与业主大会选聘的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。

第四十九条 新建住宅物业交付使用十五日前，建设单位应当与物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验，与竣工验收资料不符的，由建设单位负责整修。

建设单位应当与物业服务企业签订承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任、承接查验的费用等事项作出约定。物业承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议，与前期物业服务合同具有同等法律效力。

建设单位与物业服务企业恶意串通、弄虚作假，在承接查验过程中共同侵害业主利益的，应当共同承担赔偿责任。

第五十条 建设单位应当在现场查验前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等竣工验收资料；
- （二）共用设施设备清单；
- （三）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）已售出房屋的业主名册；

（六）承接查验所必需的其他资料。

物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。

第五十一条 承接查验过程中，因建设单位逾期不提供相关合格证明材料、物业项目存在严重安全隐患和重大工程缺陷等影响物业正常使用的，物业服务企业可以按照查验协议约定拒绝承接该项目。

第五十二条 物业服务企业应当自物业交接完成之日起三十日内，将物业承接查验相关资料报送区物业管理行政主管部门备案。

物业交接后，发现存在隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第五十三条 新建物业应当在物业管理区域内配置物业管理用房。物业管理用房应当与新建物业同步设计、同步施工、同步交付，其面积、位置应当符合《建设工程规划许可证》及《居住区公建配套设施建设合同》要求，并在建设工程规划设计方案中载明。建设单位应当按照下列规定配置物业管理用房：

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

（二）物业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）物业管理用房应当按照办公用房标准设计，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管理用房建筑面积的百分之五十。

业主委员会的办公用房从物业管理用房中调剂，建筑面积不少于三十平方米，前期物业服务企业应在首届业主委员会依法备案之日起十五日内，向业主委员会移交办公用房。

规划行政主管部门在规划许可、验收过程中，应当将物业管理用房建筑面积、位置等作为规划设计指标进行审查。

建设单位在申请办理不动产权属初始登记时，应当注明物业管理用房的配建情况。登记机构在办理不动产权属初始登记时，应当对物业管理用房的配建情况进行核查。

物业管理用房属全体业主共有，无偿提供给物业服务企业使用。任何单位和个人不得将物业管理用房转让、出租或者改作他用。

第五十四条 前期物业管理期间，有下列情况之一的，建设单位应当依法重新选聘物业服务企业，并监督物业服务企业之间依法交接：

（一）前期物业服务合同期满，业主大会尚未成立，物业服务企业不愿再续签合同的；

（二）物业服务企业擅自撤离的；

（三）物业服务企业被吊销营业执照或者资质证书的；

（四）法律法规规定的其他情形。

第五十五条 前期物业管理期间，建设单位已经注销或者无法履行相关义务，但住宅小区尚未成立业主大会的，物业服务企业应当于退出物业管理区域六个月前书面告知业主、物业所在地镇人民政府（街道办事处）以及区物业管理行政主管部门。

镇人民政府（街道办事处）应当在物业服务企业退出前，组织业主成立业主大会，决定管理模式。

第五十六条 物业交付使用前的物业服务费由建设单位承担，交付使用后的物业服务费由业主承担。建设单位出售物业时，不得向物业买受人承诺减免物业服务费。

第四章 物业服务与管理

第五十七条 业主大会选聘的物业服务企业应当与业主委员会签订物业服务合同。物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报送区物业管理行政主管部门备案。

第五十八条 物业服务企业承接物业时，应当与业主委员会办理物业交接手续。

交接双方应当对物业管理区域内共用设施设备的使用维护现状进行确认，由物业服务企业将交接资料报物业所在地镇人民政府（街道办事处）备案。

第五十九条 物业服务企业不得以部分业主拖欠物业服务费用、不配合管理等为由减少服务内容或者降低服务质量，不得采取中断供水、供电、供气、供热等方式限制或者变相限制专业服务。

第六十条 物业服务企业可以根据物业服务合同约定，聘请专业机构承担设施设备维修养护、清洁卫生、园林绿化等专项服务，但不得将该物业管理区域全部物业服务一并委托或者转交给其他单位或者个人。

电梯、锅炉、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，应当委托具有相应资质的专业机构进行维修和养护。

第六十一条 物业服务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，并接受业主委员会核查。

实行包干制收费方式的，物业服务收费按照不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。具体办法由区价格主管部门根据省、市文件制定。市场调节价的物业服务收费标准应当在成本核算、公开公示、与业主充分协商的基础上，在物业服务合同中约定。物业服务费用需要调整的，须经业主大会按议事规则决定。未经业主大会决定，不得擅自提高收费标准或增加收费项目。

第六十二条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。物业服务合同未约定或者未经业主同意，物业服务企业自行提供的服务，不得向业主收取费用。物业服务企业为业主或者物业使用人提供物业服务合同以外的专项服务的，是否收费及费用标准可由双方协商一致约定。

业主未按照约定交纳物业服务费用的，物业服务企业、业主委员会可以通过上门催交、在物业管理区域显著位置公示等形式督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服

务企业可以依法提起诉讼或依法申请仲裁。经司法判决或者仲裁裁决确认后仍不履行的，物业服务企业可以申请法院强制执行，可以向征信部门申请按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

第六十三条 物业服务企业应当登记进出物业管理区域的外来人员和车辆，并定时对物业管理区域进行巡逻。

物业管理区域内安装监控安防设施设备的，物业服务企业应当定期维修、养护，确保正常运行。

第六十四条 物业管理区域内发生下列情况之一的，物业服务企业应当向区物业管理行政主管部门及相关部门报告：

（一）发生火灾、爆炸或者自然灾害等造成人身伤亡或者危及建筑物安全；

（二）建筑物及其附属设施设备发生安全隐患，且在八小时以内难以排除，严重危及业主、物业使用人及建筑物安全；

（三）发生群体性突发事件，影响社会和谐稳定；

（四）物业管理区域内发生重大伤亡事件；

（五）其他影响业主、物业使用人正常生活的事件。

第六十五条 新建住宅物业管理区域内的专业经营设施设备由专业经营单位负责设计、建设、维护和管理。建

设单位应当协调配合专业经营设施设备的施工并承担相关的配套建设。供水、供电、供气、供热等计量装置应当按照专有部分一户一表、共有部分独立计量表配置。

专业经营单位委托物业服务企业负责专业经营设施设备日常维修、养护的，应当与物业服务企业签订委托协议，明确维修、养护的主要事项以及费用支付的标准和方式，并对其维修、养护工作进行监督。

第六十六条 住宅物业管理区域内已建成但专业经营单位没有实际管理的供水、供电、供气、供热等入户端口以前的设备及相关管线，由业主大会决定是否移交给专业经营单位负责管理。决定移交的，建设单位应当组织有关专业经营单位进行验收。

验收合格的，专业经营单位应当接收并负责维修、养护、更新和管理；验收不合格的，由专业经营单位按照相关标准和规范提出整改方案，经整改合格后移交。住宅物业尚在工程质量保修期内的整改费用由建设单位承担，超出保修期的由全体业主共同承担。

第六十七条 专业经营单位应当向最终用户服务并收取费用，对公共能耗应当独立安装计量装置，计量收费。

专业经营单位可以委托物业服务企业代收相关费用，并支付一定的代收服务费。代收服务费标准由双方协商确

定。专业经营单位、受委托的物业服务企业不得向业主转嫁代收服务费。

专业经营单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收有关费用而停止向最终用户提供服务。

第六十八条 物业服务合同期限届满三个月前，业主委员会应当组织召开业主大会，决定续聘或者选聘新的物业服务企业。业主大会决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满七日前与物业服务企业续签物业服务合同。业主大会决定选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在物业服务合同终止之日起十五日内撤出物业管理区域，并配合新选聘的物业服务企业办理交接手续，不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出。

物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在合同期限届满三个月前在物业管理区域内显著位置公告，并书面告知业主委员会和物业所在地镇人民政府（街道办事处）。

物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，也没有要求物业企业退出物业管理区域，原物业服务企业按照原合同继续提供服务的，原合同权利义务

延续。在合同权利义务延续期间，合同当事人一方提出终止合同的，应当提前三个月告知对方当事人。

第六十九条 物业服务企业退出物业管理区域的，应当撤出管理区域内的物业服务人员，并向业主委员会履行下列交接义务：

- （一）移交本办法第五十条规定的相关资料；
- （二）移交物业资料，实行酬金制的，还应当移交物业服务期间的财会资料；
- （三）物业管理用房；
- （四）清退预收、代收的有关费用及利用共用部位、共用设施设备经营收益；
- （五）法律、法规规定的其他事项。

物业服务企业不得损坏、隐匿、销毁物业资料和财物。

因维护保养不当等原因导致电梯、锅炉、消防、监控安防等属于业主所有的设施设备无法正常使用的，物业服务企业应当修复并承担相应责任。

第七十条 配套设施不齐全的老旧住宅小区应当按照政府补助、单位自主、居民自愿的原则，逐步改造提升。

镇人民政府（街道办事处）或政府相关部门应当结合城市环境综合整治、旧城改造等工作，制定年度改造计划，争取专项资金、财政资金，逐步改造提升。专业经营单位

应当采取相应措施，实现供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备的分户计量、分户控制。业主、物业服务企业应当为改造工作提供便利。

第七十一条 老旧小区改造提升完成后，镇人民政府（街道办事处）应当组织召开业主大会会议，决定管理模式。

未实行物业管理的老旧小区，由镇人民政府（街道办事处）组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务，所需费用由业主承担。

第七十二条 业主、业主委员会、物业管理委员会、物业服务企业、专业经营单位、建设单位之间在物业管理服务活动中发生争议的，可以要求物业所在地镇人民政府（街道办事处）调解，也可以依法提起诉讼或者依法申请仲裁。

第七十三条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示并及时更新：

（一）物业服务企业的资质证书，物业服务企业项目经理的基本情况、联系方式，客服、工程维修电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等；

（三）电梯、锅炉、消防、监控安防等共用设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）代收代缴事项；

（五）水、电、热等公共能耗总量、明细及费用分摊方式；

（六）共用部位和共用设施设备经营收益情况；

（七）法律、法规规定及物业服务合同约定应当公示的其他信息。

第七十四条 区物业管理行政主管部门应当建立全区物业服务企业考核体系和信用评价体系，对物业服务企业、项目负责人的信用信息实行动态管理，向社会公布信用信息评价结果；负责物业服务企业及其法定代表人、项目负责人信用信息征集、考核、评价、汇总和核查工作。

第五章 物业的使用与维护

第七十五条 业主、物业服务企业应当按照不动产权属证书载明的用途，或者规划行政主管部门批准的设计用途，使用物业及公共建筑和共用设施，不得擅自改变用途。

确需改变的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意。改变公共建筑和共用设施用途的，还应当经业主大会同意。

第七十六条 物业管理区域内禁止从事违反法律、法规和临时管理规约、管理规约的行为。

违反前款规定的，物业服务企业应当及时劝阻、制止，并向相关部门和业主委员会报告。物业服务企业、业主委员会、业主有权依照法律、法规以及临时管理规约、管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、恢复原状、赔偿损失；业主、物业使用人有权向对该类违法行为有监管职责的部门投诉和举报。业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法提起诉讼。业主委员会可依据管理规约或业主大会的决定，对侵害业主共同利益的行为依法提起诉讼。

第七十七条 物业管理区域内规划批准且具有独立产权的车位、车库，应当首先满足本物业管理区域内业主的停车需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

建设单位在销售物业时，应当将拟出售、附赠或者出租车位、车库的相关信息在销售场所显著位置公示。

第七十八条 占用业主共有道路或者其他场地用于停放汽车的车位、车库属于全体业主共有，建设单位不得出售、附赠或者出租。

业主共有的车位、车库的使用，由业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定。业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定车位、车库用于出租的，租赁期限原则上一年一定，不得转租或者变相买卖，不得损害其他业主的平等承租权和共有权。

第七十九条 占用业主共有道路、场地停放汽车的，由业主大会决定是否收取场地占用费、收取标准和用途等事项。业主大会决定收取机动车辆场地占用费的，场地占用费属于全体业主共有，可委托物业服务企业代为收取。

物业服务企业接受建设单位或业主委员会委托，按照前期物业服务合同或物业服务合同的约定，可依法收取机动车辆停放服务费。机动车辆停放服务费属于物业服务企业所有。

机动车辆场地占用费、机动车辆停放服务费的收取标准应当在物业管理区域内显著位置公示。

物业服务企业应当将机动车辆场地占用费、机动车辆停放服务费单独列账，独立核算。业主委员会应当对机动车辆场地占用费收支情况进行监督，并向业主大会报告。

公安、消防、抢险、救护、环卫等车辆执行公务时，在物业管理区域内临时停放，不得收取费用。

第八十条 利用物业共用部位、共用设施设备设置广告、车位车库和进行其他经营活动的，应当在征得相关业主、业主大会同意，并征求物业服务企业的意见后，按照规定办理有关手续。所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用或分配。

第六章 住宅专项维修资金的管理和使用

第八十一条 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。

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。

第八十二条 住宅专项维修资金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和更新、改造，不得挪作他用。

商品住宅、公有住房已经出售但未交存住宅专项维修资金的物业管理区域，应当补交住宅专项维修资金。

商品住宅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。

业主在办理房屋入住手续时，应当提供区物业管理行政主管部门监制的住宅专项维修资金专用收据。未提供专用收据的，建设单位不得将房屋交付使用。

已入住的住宅小区，仍有部分未出售房屋的，由建设单位在办理不动产权属初始登记时代为交存住宅专项维修资金。

第八十三条 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。

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，向区级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，报区级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。

第八十四条 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，依照国家和陕西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。

第八十五条 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。

区级主管部门应当指导、协调维修资金的补建或者再次筹集工作。

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。

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 监督检查

第八十六条 建立健全物业管理协调机制，区政府各职能部门应当依法履行监督管理职责，定期研究解决物业管理工作中的重大问题，促进物业服务行业发展。

镇人民政府（街道办事处）可以召集由业主、物业服务企业、公安派出所、居民委员会等方面的代表参加的物业管理联席会议，协调解决物业管理中遇到的问题。

第八十七条 区人民政府将物业管理工作纳入年度工作目标考核，定期对物业管理工作进行监督检查。

第八十八条 任何单位和个人对违反法律法规及本办法的行为，可以向区物业管理行政主管部门、镇人民政府

或街道办事处和其他职能部门投诉举报，责任单位应当及时调查核实，并依法处理。

接到投诉、举报的单位应当登记，属于本单位职权范围的事项，应当调查处理，并在五个工作日内回复办理情况；不属于本单位职权范围的事项，应当及时将投诉记录移交责任单位，接受移交单位应当在规定时限内进行调查处理及回复。对管辖权有异议的，由接受移交单位或投诉记录单位报请区人民政府指定管辖。

对于十名以上业主联名、业主委员会、居民委员会或者物业服务企业投诉举报的违法违规行为，责任单位应当于二个工作日内回复是否受理，并按时回复办理情况。

行政执法单位需要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、物业管理委员会应当提供便利。

第八章 法律责任

第八十九条 违反本办法第八条第三款规定，镇人民政府（街道办事处）未在规定期限内组织成立首次业主大会筹备组的，由区人民政府责令限期改正；逾期不改正的，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员给予行政处分。

第九十条 违反法规规定，建设单位、物业服务企业不移交有关资料和证书的，由区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交的，依法对建设单位、物业服务企业予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

违反法规及本办法规定，物业服务企业损坏、隐匿、销毁物业资料和财物的，由区物业管理行政主管部门责令追回；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第九十一条 违反本办法规定，业主委员会及其组成人员实施禁止从事的行为，由区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由物业所在地镇人民政府（街道办事处）组织召开业主大会，选举新的业主委员会；相关责任人员构成犯罪的，依法追究刑事责任。

业主委员会组成人员因个人行为造成其他业主合法权益受到侵害的，应当承担相应的法律责任。

第九十二条 违反本办法第四十四条、第七十七条第二款规定，建设单位未明示、公示相关信息的，由区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期仍不改正的，作为不良经营行为纳入企业信用信息管理，并予以通报。

第九十三条 违反本办法第四十六条第一款，第四十七条第一款、第二款，第四十九条第一款，第五十三条第一款、第五款，第五十七条，第六十条第一款，第六十八

条第一款，第七十六条，第八十条规定，由区物业管理行政主管部门按照《陕西省物业管理条例》的规定依法处罚。

第九十四条 违反本办法第六十四条规定，物业管理区域内发生重大事件，物业服务企业未及时报告，由区物业管理行政主管部门通报批评，同时抄送市物业管理行政主管部门；情节严重的，向颁发资质证书的机关提出处理建议。

第九十五条 违反本办法第六十五条、第六十六条规定，专业经营单位拒不承担维修、养护和管理责任的，由区物业管理行政主管部门责令限期改正；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第九十六条 有下列情形之一的，由区物业行政主管部门责令限期改正，依法给予警告，可以并处五千元以上三万元以下罚款。

（一）物业服务企业未在物业管理区域内公示服务内容、服务标准、收费项目及收费标准等事项的；

（二）不按规定公布物业管理区域的水、电总用量，业主的水、电总用量，物业服务企业的水、电用量，公摊的水、电用量和费用的计算方式的。

第九十七条 违反本办法第八十四规定，建设单位擅自将房屋交付使用的，由区物业管理行政主管部门责令限

期改正；逾期不改正的，由建设单位代业主履行缴纳专项维修资金的义务。建设单位逾期不缴纳的，由区物业管理行政主管部门通报批评，抄送市物业管理行政主管部门，记入企业信用信息档案。同时，区物业管理行政主管部门可向法院申请强制执行。

第九十八条 拒绝、阻碍区物业管理行政主管部门、镇人民政府（街道办事处）以及其他相关部门的工作人员执行公务，违反《治安管理处罚法》的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九十九条 区物业管理行政主管部门、镇人民政府（街道办事处）以及其他相关部门的工作人员滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，由其所在单位或者行政监察部门给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附 则

第一百条 本办法中有关用语的含义：

（一）物业，是指房屋及其配套的设施设备和相关场地。

（二）业主，是指已领取房屋所有权证或不动产权属证的，房屋所有权证或不动产权属证上记载的房屋所有权人。尚未进行不动产权属登记，但基于买卖、赠与、拆迁

补偿等已经合法占有该房屋的人，在物业管理活动中视为业主。

（三）物业使用人，是指物业的承租人和实际使用物业的其他人。

（四）自用部位，是指门户以内的房间、厨房、卫生间、阳台、天井、庭院以及室内墙面等部位。

（五）自用设施设备，业主自用的门窗、卫生洁具和通向总管的供水、排水、燃气管道、电线以及水、电、气户表等设备。

（六）共用部位，是指房屋承重结构、房屋主体结构、公共门厅、公共走廊、公共楼梯间、内天井、户外墙壁、屋面、传达室、治安监控室、消防监控室。

（七）共用设施设备，是指绿地、道路、化粪池、污水井、雨水井、垃圾中转站、水泵、水箱、电梯、业主楼层间的供、排水总管、信报箱、消防设施、公共照明设施、监控设施、避雷设施、公用天线、露天停车场、非机动车库、共用设施设备用房等。

（八）专业经营设施设备，是指变（配）电、二次供水、燃气调压、热交换站等设施设备及相关管线。

第一百零一条 业主自行管理或者委托其他管理人管理物业的，参照本办法执行。

第一百零二条 本办法未尽事宜，以法律法规和上级规范性文件的规定为准。本办法自发布之日起施行。