**承德市物业管理条例**

**（征求意见稿）**

第一章 总 则

第一条【立法目的】 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善居民的生活和工作环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条【适用范围】 本市行政区域内的物业管理及其监督活动适用本条例。

本条例所称物业，是指已经建成并投入使用的各类房屋及其配置的设施设备和场所。

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，对房屋以及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内环境卫生和相关秩序的活动。

第三条【政府职责】 市、县（市、区）人民政府应当制定并落实现代物业服务业扶持政策，将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社区治理体系，鼓励采用智慧物业管理、人工智能和互联网等新技术、新方法，依靠科技进步提高物业管理水平，促进物业管理活动的规范和健康发展。

第四条【部门职责】 市、县（市、区）住房城乡建设主管部门负责本行政区域内的物业管理活动的监督管理工作。

市、县（市、区）人民政府其他有关部门按照各自的职责分工，共同做好物业管理相关工作。

乡（镇）人民政府、街道办事处负责对辖区内业主大会、业主委员会的成立及活动进行协助、指导和监督，协调处理纠纷。

居（村）民委员会协助乡（镇）人民政府、街道办事处开展物业管理相关工作。

第五条【物业管理行业协会职责】 物业管理行业协会应当加强行业指导和行业自律,规范行业行为,协助有关行政主管部门开展监督管理工作，推动行业健康有序发展。

第二章 业主、业主大会与业主委员会

第六条【业主】 房屋所有权人为业主。尚未登记取得房屋所有权，但基于买卖、赠与、继承、拆迁或者征收补偿等法律行为已经合法占有该房屋的人均可以认定为业主。

第七条【业主大会】 物业管理区域内全体业主组成业主大会，业主大会应当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。一个物业管理区域内成立一个业主大会。

物业管理区域应当根据建设用地规划许可证确定的红线范围，综合考虑物业共用设施设备、社区建设等因素划分，并根据相关法律法规的规定执行。

第八条【业主大会权利】 业主大会决定以下事项：

（一）制定和修改业主大会议事规则；

（二）制定和修改管理规约；

（三）选举业主委员会或者更换业主委员会委员；

（四）制定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；

（五）选聘和解聘物业服务企业；

（六）筹集和使用专项维修资金；

（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）法律法规或者管理规约确定应由业主共同决定的事项。

第九条【业主委员会】 业主委员会由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。物业管理区域内只有一个业主的，或者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。

第十条【业主委员会职责】 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，报告物业管理实施情况；

（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。

第十一条【选举业主委员会】 符合下列条件之一的，应当在物业所在地乡（镇）人民政府、街道办事处的指导下成立业主大会，选举产生业主委员会：

（一）交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之五十以上的；

（二）交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之三十以上，且首期交付的物业专有部分交付使用时间满二年的；

（三）交付使用的户数达到总户数百分之五十以上的。

业主可以向建设单位查询前款规定的有关资料和数据，建设单位应当予以配合。

第十二条【建设单位报送材料】 符合第十一条第一款条件之一的，建设单位应当按照物业所在地的乡（镇）人民政府、街道办事处的要求及时报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：

（一）物业管理区域证明材料；

（二）房屋以及建筑物面积清册；

（三）业主名册；

（四）建筑规划总平面图；

（五）共用设施设备交付使用证明材料；

（六）物业服务用房配置证明材料；

（七）其他有关的文件资料。

第十三条【筹备组】 符合成立业主大会条件的，乡（镇）人民政府、街道办事处应当自收到申请之日起三十日内，组织成立首次业主大会会议筹备组。

业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处或者乡镇人民政府代表和居（村）民委员会代表组成。筹备组成员人数应当为单数，其中，业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由街道办事处或者乡镇人民政府代表担任。

业主大会筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单和工作职责在物业管理区域内公示，公示时间不得少于七日。

第十四条【会议经费】 首次业主大会会议经费由建设单位承担。建设单位应当在房屋竣工验收之日起三十日内按照住房城乡建设主管部门和价格主管部门确定的标准和方式缴纳。

第十五条【首次业主大会】 业主大会筹备组应当自成立之日起九十日内，在物业所在地乡（镇）人民政府、街道办事处的指导下，组织召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会。

业主委员会成立后，筹备组应当在五日内向业主委员会移交筹备期间的全部资料。

第十六条【委员资格】 业主委员会由五至十一人单数组成。业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、严格履行《物业管理条例》所规定业主义务、具有一定组织能力的业主担任。

第十七条【表决】 业主大会会议需要投票表决的，表决意见应当由业主本人签名；业主委托代理人表决的，代理人应当提交本人和业主的身份证复印件及委托书。

提倡采用信息技术手段进行送达和表决。

未参加业主大会会议投票表决，采用信息技术手段进行表决的，视为已行使选举权利，不得再对选举结果提出异议。

第十八条【换届选举】 业主委员会应当于任期届满前三个月，组织召开业主大会会议进行换届选举；逾期未组织的，乡（镇）人民政府、街道办事处应当责令其限期组织完成换届选举。

第十九条【资料移交】业主委员会应当自任期届满之日起十日内，将其保管的档案资料、印章及业主共同所有的其他财物移交新一届业主委员会。逾期不移交的，新一届业主委员会可以请求乡（镇）人民政府、街道办事处协调解决。

第二十条【紧急处理】 物业管理区域内未成立业主大会的，发生物业服务企业停止服务或者其他重大、紧急物业管理事件，需要业主共同决定解聘、选聘物业服务企业或者其他事项的，由乡（镇）人民政府、街道办事处指导并协助业主共同依法表决有关事项。

第三章 前期物业管理

第二十一条【前期物业服务合同】 在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位负责选聘物业服务企业，并签订前期物业服务合同。

第二十二条【前期物业服务企业选聘】 建设单位在申请房屋预售前，应完成以下工作：

（一）向物业所在地的市、县（市、区）住房城乡建设主管部门申请确认物业管理区域。市、县（市、区）住房城乡建设主管部门应当自受理之日起五日内予以确认，并书面告知建设单位和物业所在地的乡（镇）人民政府、街道办事处；

（二）制定临时管理规约；

（三）通过招标投标的方式选聘物业服务企业，并签订前期物业服务合同；

（四）将前期物业服务合同、临时管理规约送市、县（市、区）住房城乡建设主管部门备案。

 第二十三条【前期物业服务合同内容】 前期物业服务合同和临时管理规约应当作为建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同的附件。

前期物业服务合同应当载明的内容具体参照本条例第二十六条物业服务合同内容。

 第二十四条【物业服务用房】 建设单位应当按照《建设工程规划许可证》载明的总建筑面积，在新建住宅物业管理区域内按不低于以下标准配置地面以上的物业服务用房，并无偿提供给物业服务企业使用：

（一）总建筑面积在10万平方米以下的项目，按3‰比例配置，不得低于100平方米，其中物业办公用房不得低于60平方米；

（二）总建筑面积在10万平方米以上20万平方米以下的项目，除10万平方米按3‰比例配置外，超过部分按2‰的比例配置；

（三）总建筑面积在20万平方米以上的项目，除按上款的标准配置外，超过20万平方米部分按1‰比例配置。

 建设单位不得擅自变更物业服务用房位置，降低配置标准。

第二十五条【物业承接查验】 建设单位应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

物业的承接查验应当依照《物业承接查验办法》相关规定执行。

第二十六条【第三方评估】 占已交付使用物业业主总人数百分之十以上的业主，对建设单位选聘的物业服务企业的服务质量不满意，要求物业服务第三方评估机构评估的，建设单位应当委托其与业主、物业服务企业协商选定的第三方评估机构，对物业服务企业的履约情况进行评估。协商不成的，由住房城乡建设主管部门随机抽取第三方评估机构。评估结果在一年内有效，并向全体业主公布。

经评估物业服务不符合合同约定标准的，建设单位应当要求物业服务企业整改或者依法更换物业服务企业，并向住房城乡建设主管部门备案，同时录入企业信用档案。

第四章 物业管理服务

第二十七条【权利义务】 一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

物业服务企业依照法律、法规的规定和物业服务合同的约定享有权利，履行义务。

第二十八条【物业服务合同】 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。物业服务合同主要包括下列内容：

（一）业主委员会和物业服务企业的名称；

（二）物业管理区域的范围；

（三）服务的内容；

（四）服务的标准；

（五）服务的费用及其调整程序；

（六）合同的期限；

（七）合同的解除；

（八）违约责任；

（九）双方需要约定的其他事项。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同送市、县（市、区）住房城乡建设主管部门、乡（镇）人民政府、街道办事处备案。

第二十九条【服务标准】 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供服务，并遵守下列规定：

（一）符合国家和省规定的技术标准、技术规范；

（二）及时向业主或者物业使用人告知安全合理使用物业的注意事项；

（三）定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；

（四）制定安全防范应急预案，及时采取措施应对突发事件，并按照有关规定及时向当地人民政府、有关部门以及专业经营单位报告；

（五）协助当地人民政府、有关部门做好物业管理区域内的管理工作；

（六）接受居（村）民委员会监督指导，配合做好社区管理相关工作。

第三十条【物业服务收费】 物业服务收费实行政府指导价和市场调节价。业主大会成立之前的住宅区（别墅除外）公共性物业服务收费实行政府指导价，业主大会成立之后的住宅区（含别墅）及其他非住宅物业服务收费实行市场调节价。

实行政府指导价的由市、县（市、区）人民政府价格主管部门会同同级住房城乡建设主管部门依法制定，并向社会公布。

实行市场调节价的可以委托第三方评估机构测算物业服务价格。

第三十一条【物业服务费收取】 物业服务费由物业服务企业或者业主委员会收取。

业主应当依照法律、法规的规定和物业服务合同的约定交纳物业服务费用。

第三十二条【信息公示】 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公布下列信息：

（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；

（三）电梯、消防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）业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况，住宅专项维修资金使用情况，接受委托经营的物业共用部位、共用设施设备所得收益和支出情况；

（五）其他应当公布的信息。

业主对公布内容有异议的，物业服务企业应当予以答复。

第三十三条【物业服务企业禁止行为】 物业服务企业不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定或者以业主拖欠物业服务费用、不配合管理为由降低物业服务质量，减少服务内容；

（二）违反规定程序擅自提高物业服务收费标准；

（三）违反物业服务合同约定，将物业服务费用、汽车停放费、公共水电分摊等捆绑收费；

（四）违反规定采取暴力、威胁或者中断供水、供电、供气、供热，以及利用门禁、电梯控制系统限制业主出入等非法方式迫使业主交纳物业服务费。

（五）未经业主大会同意，擅自处分业主共有的财产；

（六）未经业主大会同意，擅自在物业管理区域内从事影响业主生活或者住宅小区环境的活动；

（七）擅自改变物业服务用房和共用部位、共用设施设备、公共场地以及公共建筑的用途；

（八）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地、损害业主共同利益；

（九）擅自改变原规划设计设置路障，妨碍消防、救助等特种车辆通行；

（十）其他损害业主权益的行为。

第三十四条【企业及人员禁止行为】 物业服务企业及其工作人员不得有下列行为：

（一）骗取、挪用或者侵占物业专项维修资金和其他业主共有资金；

（二）擅自利用共有物业进行经营；

（三）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；

（四）对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复;

（五）严重损害业主利益以及法律、法规禁止的其他行为。

第三十五条【解聘续聘】物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当于合同期满前九十日告知委托方，并向乡（镇）人民政府、街道办事处和县（市、区）住房城乡建设主管部门报告。

业主委员会应当在物业服务合同期限届满九十日前组织召开业主大会会议，决定续聘的，应当重新签订物业服务合同；决定不续聘的，应当书面告知物业服务企业。

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，原物业服务企业应当按照原合同约定继续提供服务，物业服务合同自动延续至业主大会作出选聘或者续聘决定之日为止。

全体业主共同决定不再接受物业服务的，原物业服务企业不得强行提供物业服务，并做好交接的准备工作。

第三十六条【退出情形】 物业服务企业应当在发生下列情形之日起十五日内退出物业管理区域：

（一）物业服务合同依法、依约解除的；

（二）除本条例第三十五条第三款规定的情形外，物业服务合同期满未续约的；

（三）经人民法院判决或者仲裁机构裁决物业服务企业应当退出的；

（四）物业服务企业营业执照被依法吊销的；

（五）法律、法规规定物业服务企业不得继续从事物业服务活动的其他情形。

 物业服务企业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。

第三十七条【移交资料】 物业服务企业退出物业管理项目时，应当向业主委员会移交下列资金、资料和物品：

（一）建设单位依法移交的物业承接查验资料；

（二）电梯、消防、监控等专业设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；

（三）物业管理用房、业主共有区域和共用设施设备资料；

（四）物业管理服务期间配置的固定设施设备资料；

（五）物业服务企业建档保存的物业改造、维修和养护资料；

（六）利用共用部位、共用设施设备经营的账册和预收的物业服务费用、公共水电分摊费用交纳记录等资料；

（七）其他应当移交的资料。

原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。原物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域期间内，应当维持正常的物业管理秩序。

对拒不退出或者拒不移交资料的，业主委员会可以请求乡（镇）人民政府、街道办事处协调解决；协调不成的，由乡（镇）人民政府、街道办事处组织召开物业管理联席会议协调解决；有破坏共用设施设备、毁坏账册等违法行为的，由公安机关依法处理。

第三十八条【空置房物业费收取】物业交付后连续空置六个月以上的，空置期间按照百分之二十交纳物业服务费。物业服务合同双方另有约定的除外。业主空置物业的起止时间，应当事先和事后告知物业服务企业，并办理相关手续。

已竣工但是尚未出售或者尚未交付的物业，物业服务费由建设单位承担。

第三十九条【物业费收取时间】 在业主办理入住手续时，物业服务企业向业主收取的物业服务费自物业交付使用的次月开始计算。

第四十条【费用催交】 业主欠交物业服务费用或者公共水电分摊费用的，物业服务企业、业主委员会可以通过上门催交、在物业服务管理区域内显著位置公布等形式，督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

业主转让物业的，应当结清物业服务相关费用。物业受让人应当将物业权属转移情况、业主姓名、联系方式等及时告知物业服务企业。

第五章 物业使用与维护

第四十一条【使用原则】业主、物业使用人应当遵守法律、法规及管理规约的规定，按照有利于物业使用安全和公平、合理的原则，正确处理供水、排水、通行、通风、采光、维修、环境卫生、生态及环境保护等方面的相邻关系。

第四十二条【禁止行为】 物业使用管理区域内，业主、物业使用人禁止下列行为：

（一）未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，变动房屋建筑主体和承重结构；

（二）违法搭建建筑物、构筑物，擅自改变住宅外立面、在非承重外墙上开门窗；

（三）未经有利害关系的业主同意或者违反法律、法规以及管理规约，擅自将住宅改变为经营性用房，从事快递点、超市、网吧、饭店等各类经营活动；

（四）侵占或者损坏物业共用部位、共用设施设备，擅自移动共用设施设备或者擅自改变共用设施设备用途；

（五）未经批准拆改供暖、燃气等管道和设施；

（六）侵占或者破坏绿地、活动场所等共有区域，损毁树木、健身设施等共有财产；

（七）使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共停车泊位、占用公共道路，以停放车辆等方式阻塞主要道路或者出入口，扰乱物业服务管理区域公共秩序；

（八）损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍消防通道、安全出口畅通；

（九）乱设摊点，乱倒垃圾，堆放杂物、固体废物，高空抛物；

（十）违反规定饲养动物；

（十一）法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业应当及时进行劝阻、制止，要求行为人及时改正；劝阻、制止无效或者行为人拒不改正的，应当及时向有关部门报告。

第四十三条【装修要求】 业主或者物业使用人修缮、装饰装修房屋的，应当事先向物业服务企业登记。物业服务企业应当将房屋修缮、装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人。

第四十四条【车库、车位】 物业服务管理区域内规划用于停放机动车辆的车库、车位所有权和使用权归属，由建设单位与物业买受人通过出售、附赠或者出租等方式约定，优先满足业主的停车需求且首先满足业主第一部车的停车需求。建设单位不得将车库、车位出售、赠与给业主以外的单位或者个人。车位、车库有空余的，可以出租给业主以外的单位、个人，每次租期不得超过六个月。

占用业主共有的道路或者其他场地增设车位，须征得业主大会同意，并确保消防通道和道路畅通。增设的车位归全体业主所有。

第四十五条【车辆停放】利用业主共有道路或者场地停放机动车辆的，由业主大会决定是否收取场地占用费、收取标准、用途，以及是否向社会开放等事项。业主大会决定收取机动车辆场地占用费的，场地占用费归全体业主所有，可以委托物业服务企业代收。场地占用费的收取和使用情况应当单独设帐并向业主公布。

 物业服务企业接受业主的委托，向车库、车位使用人提供停车秩序管理服务的，可以按照停车服务合同约定的标准收取停车服务费。停车服务费归物业服务企业所有。

　车库、车位使用人对停放的机动车辆有保管要求的，由车库、车位使用人与物业服务企业另行签订保管合同，约定保管费用。

第四十六条【车辆停放】 物业服务管理区域内禁止下列车辆停放行为：

（一）占用公共绿地、公共健身娱乐场地；

（二）堵塞安全出口、疏散通道、消防车通道和其他机动车通道；

（三）影响其他车辆和行人通行；

 公安、消防、抢险、救护、工程建设、设施设备维修等特殊车辆临时停车除外。

物业服务企业应当履行车辆停放管理义务，并加强巡查，督促违反规定停放的车辆驶离；督促无效的，应当及时报告城管行政执法主管部门、公安部门，有关部门应当依法处理。

第四十七条物业服务企业承担物业管理区域内的排水管道的维修、养护责任，并负责将生活垃圾运输到环境卫生主管部门指定的垃圾转运站。

第四十八条【特种设备维修】 电梯等特种设备和自动消防设施，由业主或者物业服务企业根据物业服务合同约定，委托专业服务单位负责维护、保养，并明确各方安全管理责任。未经相关业主同意，物业服务企业不得擅自改造电梯等特种设备，安装电梯卡、扣。

第四十九条【专业经营单位责任】 物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当服务到最终用户，并承担最终用户计量表或者阀门及以前管线、设施设备的维修、养护责任。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护时，业主、物业使用人、物业服务企业应当配合。

第五十条【保修责任】 建设单位应当按照国家和省有关规定的保修期限、范围，承担物业的保修责任。

建设单位可以将物业保修的有关事宜委托物业服务企业承担，并签订委托合同。

第五十一条【公共收益】利用共用部位、共用设施设备进行经营的，应当符合法律、法规和管理规约的规定，并征得相关业主和业主大会的同意。住宅物业管理区域的公共收益应当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。

 第五十二条【专项维修资金交存】 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，应当按照规定交存专项维修资金。

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住宅、非住宅共用部位和共用设施设备的维修、更新、改造。

建设单位在申请办理房屋初始登记前，一次性将自用、尚未售出以及购房人应交未交的首期住宅专项维修资金，按规定存入住宅专项维修资金专户。待房屋售出或补交到位后，建设单位直接冲抵代交款项并办理更名手续。

第五十三条【专项维修资金使用】 业主大会成立前，住宅专项维修资金由住房城乡建设主管部门设立的住宅专项维修资金管理机构代管。业主大会成立后，由业主大会决定自行管理或者委托代管。住宅专项维修资金划转业主大会管理的，业主大会、业主委员会应当依照国家和省有关规定使用住宅专项维修资金，并接受住房城乡建设主管部门的指导和监督。

第五十四条【应急维修】住宅工程质量保修期满后，在物业管理区域发生下列危及住宅物业或者人身、财产安全，需要立即对住宅物业共用部位、共用设施设备进行维修、更新或者改造的，物业服务企业应当及时组织应急维修：

（一）屋面渗漏的；

（二）电梯存在重大安全隐患、发生故障严重影响居民正常生活的；

（三）楼体外立面脱落或者有脱落危险的；

（四）排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；

（五）危及住宅物业或者人身、财产安全的其他情形。

物业服务企业未及时组织应急维修，或者未选聘物业服务企业的，业主委员会应当组织应急维修。

应急维修费用应当经过审计并向业主公示，从相关业主住宅专项维修资金分账户中按照物业建筑面积分摊比例列支。

第六章 老旧住宅小区物业管理

第五十五条【提升改造计划】 对交付时间长、配套设施设备不齐全或者破损严重未实施物业管理的老旧住宅小区，市、县（市、区）人民政府应当根据国家和省有关规定制定老旧住宅小区改造提升计划，逐步实施物业管理，并安排专项资金用于老旧住宅小区的综合改造。

第五十六条【自行管理】 乡（镇）人民政府、街道办事处应当组织改造后的老旧住宅小区的业主成立业主大会，选举业主委员会。业主大会无法成立的，业主应当在乡（镇）人民政府、街道办事处的指导下，实行住宅小区自我管理、自我服务，并承担相应的管理费用，或者由乡（镇）人民政府、街道办事处组织业主表决，聘请专业服务企业为老旧住宅小区提供物业服务。

第五十七条【物业服务用房】 市、县（市、区）人民政府在老旧住宅小区改造中，应当统筹规划、合理布局物业服务管理设施，配置物业服务用房。

第七章 监督管理

第五十八条 市住房和城乡建设局履行下列职责：

（一）根据有关法律、法规拟定物业管理的规范性文件；

（二）指导县、区住房和城乡建设主管部门工作；

（三）监督、检查物业管理经营活动，规范物业管理市场；

（四）归集、管理市区住宅专项维修资金。

第五十九条 各县（市、区）住房和城乡建设局履行下列职责：

（一）贯彻落实物业管理法规、规章、政策；

（二）负责前期物业管理招投标和物业服务管理区域确认工作；

（三）负责前期物业合同和临时管理规约备案工作；

（四）监督物业管理用房配置和使用；

（五）处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉；

（六）归集、管理本行政区域住宅专项维修资金；

（七）乡（镇）人民政府、街道办事处指导居（村）民委员会有关物业管理工作。

第六十条 各乡（镇）人民政府、街道办事处履行下列工作职责：

1. 具体指导辖区内业主大会筹备、召开、选举和备案工作；

（二）监督、指导和协调业主大会和业主委员会的日常活动，召集物业服务管理联席会议；

（三）协调处理物业管理中遇到的重大紧急事件。

第六十一条 市、县（市、区）相关行政主管部门应当按照各自职责，负责下列事项的监督管理工作:

（一）城管行政执法主管部门负责对物业管理区域内建设工程及其各类配套建筑的规划设计及调整变更的监督管理，依法查处物业管理区域内违规装修、违法建设、毁绿种菜、乱堆乱放、店外经营、占道经营、倚门开店等违法行为；

（二）市场监督管理部门负责指导物业服务企业和专业运营单位做好物业管理区域内特种设备、计量装置的安全运营，依法查处使用不符合安全技术规范的特种设备等违法行为；

（三）公安部门负责指导物业管理区域内治安防范工作，依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法行为；

（四）价格主管部门负责负责物业管理区域内物业服务收费的监督管理工作，依法查处各类价格违法行为；

（五）供水、排水、供电、供气、供热、环境卫生、园林绿化、停车管理、秩序维护、设施设备维护等专项服务的主管部门和专业监管部门以及其他有关部门依法依规履行相应的职责。

第八章　法律责任

第六十二条 对违反本条例的行为，有关法律、法规、规章已经设定行政处罚的，从其规定。

第六十三条 住房城乡建设主管部门、乡（镇）人民政府、街道办事处和其他有关行政主管部门违反本条例规定，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员，给予政务处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十四条 建设单位违反本条例规定，有下列情形之一的，由住房城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由城管行政执法主管部门按照下列规定进行处罚：

（一）违反本条例第十二条规定，未报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料或者未移交物业服务相关资料的，处二万元以上五万元以下罚款；

（二）违反本条例第二十五条规定，未履行承接查验义务的，处五万元以上十万元以下罚款；

建设单位违反本条例第二十四条规定，未按照规定标准配置物业服务用房的，责令其按照规定标准配置物业服务用房，并处二十万元以上五十万元以下罚款。

第六十五条 物业服务企业违反本条例第三十二条规定，未在物业服务管理区域内公示相关信息或者公示的相关信息失实的，由城管行政执法主管部门处一万元以上五万元以下罚款；

物业服务企业违反本条例第三十三条第一项至第四项规定的，由住房城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由城管行政执法主管部门处一万元以上五万元以下罚款；

违反本条例第三十三条第五项至第九项规定的，由城管行政执法主管部门限期恢复原状，并处五万元以上二十万元以下罚款；物业服务企业拒不履行的，可以组织有关单位履行，所需费用由物业服务企业承担。

物业服务企业有上述情形之一的，记入物业服务企业信用档案。

第六十六条 物业服务企业违反本条例第三十四条第一项规定，骗取、挪用或者侵占物业专项维修资金和其他业主共有资金的，由相关部门追回骗取、挪用或者侵占的资金，并由公安机关对相关责任人员按照《中华人民共和国治安管理处罚法》相关规定处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任；

违反本条例第三十四条第二项、第三项规定的，由住房城乡建设主管部门责令停止侵害，消除影响，恢复原状，并对物业服务企业处一万元以上五万元以下罚款；物业服务企业相关工作人员违反上述规定的，由物业服务企业撤销其职务或者解除劳动合同；

违反本条例第三十四条第四项规定的，由住房城乡建设主管部门责令停止侵害，赔偿损失，并由公安机关对相关责任人员按照《中华人民共和国治安管理处罚法》相关规定处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

物业服务企业有上述情形之一的，记入物业服务企业信用档案。

第六十七条 业主委员会不履行法律、法规规定的职责或者超越业主大会赋予的职权、侵害业主合法权益的，由乡（镇）人民政府、街道办事处责令限期改正；逾期不改正的，由乡（镇）人民政府、街道办事处指导、监督居（村）民委员会组织召开业主大会会议选举新的业主委员会。

第六十八条 业主和物业使用人违反本条例第四十二条规定的，由有关行政主管部门按照职责分工依照相关法律、法规的规定予以查处；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理；给他人造成损害的，依法承担赔偿责任。

第九章 附 则

第六十九条　本条例自 年 月 日起施行。