

湖北省物业服务和管理条例

根据《湖北省人民代表大会常务委员会关于集中修改、废止部分省本级地方性法规的决定》（2017年11月29日湖北省第十二届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过），对《湖北省物业服务和管理条例》做如下修改：

（一）将第四条第一款第一项修改为：“对物业服务企业服务质量进行监督管理”。

（二）将第二十四条第五项修改为：“依法筹集、管理、使用住宅专项维修资金”。

（三）将第二十九条第一款第六项修改为：“组织、监督住宅专项维修资金的筹集和使用”。

（四）将第三十五条修改为：“从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格和相应的专业技术人员，具备为业主提供专业服务的能力。”

（五）将第三十八条第一款第一项修改为：“物业服务企业的项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话”。

（六）删去第六十条第二款、第三款、第四款。

（七）将第六十七条第三项修改为：“违反本条例第六十条，在物业保修期内未按照规定履行保修责任的，责令限期改正；逾期未改正的，依法确定有法定

资质的第三方进行维修，所需费用由建设单位承担，并处所需维修费用一倍以上三倍以下罚款。”

《湖北省物业服务和管理条例》根据本决定作相应的修订，重新公布。

目 录

第一章 总 则

第二章 物业区域的规划与建设

第三章 业主及业主大会

第四章 物业服务企业

第五章 物业服务

第六章 物业的使用与维护

第七章 法律责任

第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了维护业主和物业服务企业的合法权益，规范物业服务 and 监督管理活动，营造安全、舒适、文明、和谐的生活和工作环境，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等法律、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的物业服务及其监督管理活动。

本条例所称物业服务，是指业主自行或者通过选聘物业服务企业等形式，对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业区域内环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 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、社区建设规划和社会治理体系，建立物业服务综合协调机制和目标责任制，完善激励政策和措施，促进物业服务发展与和谐社区建设。

第四条 县级以上人民政府房产行政主管部门负责本行政区域内物业服务活动的监督管理工作，依法履行下列职责：

- (一) 对物业服务企业服务质量进行监督管理；
- (二) 对物业服务企业组织开展信用评价；
- (三) 对物业服务企业及其从业人员、业主委员会进行业务指导、培训和监督管理；
- (四) 对物业的使用与维护进行监督管理；
- (五) 对物业承接查验、物业服务企业退出交接活动进行指导和监督；
- (六) 对物业保修金和住宅专项维修资金的交存、使用进行监督管理；
- (七) 建立、维护物业服务和管理电子信息平台；
- (八) 处理物业服务活动中的投诉；
- (九) 法律、法规规定的其他职责。

县级以上人民政府城乡规划、建设、国土资源、公安、民政、环境保护、城市管理、工商行政管理、质量技术监督、价格等行政主管部门，按照各自职责共同做好物业服务监督管理工作。

第五条 街道办事处、乡镇人民政府应当在同级党组织领导和民政部门指导下，依法组织和指导本辖区内的业主成立业主大会、选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调物业服务与社区管理、社区服务的关系，调解物业服务纠纷；居（村）民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府做好与物业服务有关的工作。

物业服务和管理应当纳入基层精神文明建设的考核内容。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立物业服务联席会议制度。

联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集，房产、公安、民政、城市管理等行政主管部门和居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方代表参加，具体解决物业服务和管理活动中需要协调的问题。

第七条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，制定物业服务规范和等级标准，建立和完善物业服务企业及其从业人员的自律制度，提高物业服务水平。

第二章 物业区域的规划与建设

第八条 物业区域的划分，应当遵循规划优先、功能完善、资源共享、便民利民的原则。

城乡规划行政主管部门审查项目规划设计方案时，应当征求房产行政主管部门对物业区域划分的意见。

第九条 建设单位应当根据建设项目用地规划许可证确定的红线图，结合物业的共用设施设备、社区建设等因素划分物业区域。

物业配套设施设备共用的，应当划分为一个物业区域；规模过大划分为一个物业区域不便于管理或者已经分割成多个自然街区，且其配套设施设备能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业区域。

第十条 建设单位应当在取得房屋预售许可或者现房销售前，向房产行政主管部门提出划分物业区域的备案申请。房产行政主管部门应当征求城乡规划行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会等单位的意见，自受理备案申请之日起二十日内核定并予以答复。

建设单位应当在核定的物业区域内显著位置公示物业区域详细分布图，以及属于全体业主共有部分、共用设施设备的配置和建设标准，并在房屋买卖合同中明示。

第十一条 已投入使用但尚未划分物业区域或者需要调整物业区域的，由房产行政主管部门征求城乡规划行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会以及相关业主意见后，确定物业区域。

调整物业区域的，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。

第十二条 新建住宅的，建设单位应当按照下列要求在物业区域内配置物业服务用房：

（一）不低于总建筑面积千分之二，且最少不低于一百平方米；

（二）应当具备通水、通电、通信、采光、通风等基本使用功能和办公条件，配置独立合格的水、电等计量装置。

物业服务用房属于全体业主共有，任何单位和个人不得分割、转让、抵押，也不得擅自变更用途。

业主委员会办公用房从物业服务用房中安排，其面积不低于二十平方米。

第十三条 城乡规划行政主管部门在建设工程规划许可过程中，应当对物业服务用房的设计指标进行审查。

房产行政主管部门在核发房屋销售许可时，应当对物业服务用房进行核查。

第十四条 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的比例增加配置物业服务经营性用房，由物业服务企业经营管理，收益用于补充物业服务费。

第十五条 新建住宅物业区域内的供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备，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。

建设项目竣工验收合格后，建设单位应当将物业区域内供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。

第十六条 住宅物业区域内已投入使用的专业经营设施设备尚未移交专业经营单位维护管理的，由业主大会决定是否移交。

决定移交的，房产行政主管部门应当组织有关专业经营单位按照国家技术标准和技术规范进行验收。验收合格的，专业经营单位应当接收。验收不合格的，由专业经营单位提出整改方案，经整改合格后移交。

专业经营设施设备尚在质量保修期内的，其整改费用由建设单位承担。

第十七条 对配套设施设备不齐全的老旧住宅区，县级以上人民政府应当制定老旧住宅区物业改造规划和年度实施计划，加大资金投入，完善配套基础设施和公共服务设施，改善老旧住宅区的综合环境和物业服务。

街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会应当在征求老旧住宅区业主意见后，划分物业区域，并报房产行政主管部门备案。

第三章 业主及业主大会

第十八条 房屋所有权人为业主。尚未登记取得所有权，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，认定为物业服务关系中的业主。

业主可以依法委托物业使用人行使业主权利、履行业主义务。委托应当以书面形式提交业主委员会。

第十九条 一个物业区域成立一个业主大会，业主大会由物业区域内全体业主组成。业主人数超过三百人的物业区域可以成立业主代表大会，履行业主大会议事规则规定的职责，业主代表的产生方式由业主大会决定。

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。

第二十条 符合下列条件之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开物业区域内首次业主大会会议：

- (一) 交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十的；
- (二) 交付的房屋套数达到总套数百分之五十的；
- (三) 自首位业主入住之日起满两年且已入住户数比例达到百分之二十的。

首次业主大会会议的筹备经费根据物业区域规模、业主人数和建筑面积等因素确定，由建设单位承担；老旧住宅区首次业主大会会议的筹备经费由县级人民政府承担。

第二十一条 符合首次业主大会会议召开条件的，建设单位应当书面报告房产行政主管部门；业主也可以向房产行政主管部门提出召开首次业主大会会议的书面报告；房产行政主管部门应当书面通知街道办事处、乡镇人民政府。

街道办事处、乡镇人民政府应当在收到通知之日起三十日内组织成立业主大会会议筹备组，并自筹备组成立之日起六十日内组织召开首次业主大会会议。

第二十二条 业主大会会议筹备组由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府和业主、居（村）民委员会、建设单位的代表组成，其中业主代表人数比例不低于二分之一；业主代表的产生方式由街道办事处、乡镇人民政府征求业主意见后确定。筹备组组长由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府的代表担任。

业主大会会议筹备组应当做好以下工作：

- （一）确认业主身份、业主人数以及业主所有的专有部分面积；
- （二）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式、内容以及表决规则；
- （三）起草业主公约或者管理规约、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；
- （四）提出首届业主委员会委员候选人名单；
- （五）首次业主大会会议的其他准备工作。

前款内容应当在首次业主大会会议召开十五日前以书面形式告知全体业主，前款第二项内容还应当在物业区域内显著位置公告。业主对前款内容有异议的，业主大会会议筹备组应当记录、处理并答复。

第二十三条 建设单位应当在首次业主大会会议召开前向街道办事处、乡镇人民政府报送物业区域证明、房屋及建筑面积清册、业主名册、竣工总平面图、

交付使用共用设施设备的证明、物业服务用房配置证明等筹备首次业主大会会议所需的文件资料。街道办事处、乡镇人民政府应当将上述资料建档保存。

第二十四条 业主大会会议讨论决定下列事项：

(一) 制定和修改业主公约或者管理规约、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) 选举业主委员会、更换业主委员会委员或者撤销业主委员会委员职务；

(三) 选聘、续聘和解聘物业服务企业或者决定自行管理物业；

(四) 审议业主委员会提交的物业服务合同草案；

(五) 依法筹集、管理、使用住宅专项维修资金；

(六) 改建、重建共有建筑物及其附属设施；

(七) 改变共有部分的用途；

(八) 共用部位、共用设施设备经营的方式和所得收益的管理、分配、使用；

(九) 业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用，以及业主委员会委员津贴的来源、支付标准；

(十) 改变或者撤销业主委员会作出的决定；

(十一) 法律、法规规定应当由业主共同决定的其他事项。

业主大会的决定，对全体业主具有约束力。

第二十五条 业主大会决定本条例第二十四条第一款第五项和第六项规定的事项,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;决定其他事项的,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。面积和业主人数按照下列方式确定:

(一)专有部分面积按照建筑面积计算,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,一个专有部分按照一人计算;建设单位尚未销售和虽已销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;总人数按照以上统计的总和计算。

第二十六条 业主大会定期会议由业主委员会按照业主大会议事规则的规定组织召开。有下列情形之一的,业主委员会应当组织召开业主大会临时会议:

(一)业主委员会半数以上委员或者百分之二十以上业主提议的;

(二)需要提前终止物业服务合同或者重新选聘物业服务企业的;

(三)业主公约或者管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会不履行组织召开业主大会会议义务的,街道办事处、乡镇人民政府应当责令业主委员会三十日内组织召开;业主委员会逾期仍不组织召开的,由街道办事处、乡镇人民政府组织召开。

第二十七条 业主委员会由业主大会依法选举产生,对其负责、受其监督。业主委员会委员名单应当在物业区域内显著位置公告。

业主委员会由五至十一人单数组成，每届任期不超过五年，可以连选连任。
业主委员会主任、副主任由业主委员会在业主委员会委员中推选产生。

业主委员会委员只能由业主担任并履行职责，不得由他人代理。业主委员会委员出现空缺时，应当按照规定及时补足；缺额人数超过委员总人数百分之五十的，应当重新选举业主委员会。

第二十八条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，将业主大会决议和业主委员会委员名单向房产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主委员会持备案证明向公安机关申请刻制业主大会和业主委员会印章。业主大会印章根据业主大会决定使用；业主委员会印章经半数以上委员签字同意方可使用。

第二十九条 业主委员会应当履行下列职责：

- （一）执行业主大会的决定和决议；
- （二）召集业主大会会议，定期向业主大会报告工作，并在物业区域内显著位置公布书面报告，接受业主询问；
- （三）根据业主大会决定，代表业主与业主大会选聘或者续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，监督物业服务企业履行物业服务合同，协调处理物业服务活动中的相关问题，维护业主合法权益；

(五)督促业主、物业使用人遵守业主公约或者管理规约,调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷;

(六)组织、监督住宅专项维修资金的筹集和使用;

(七)根据业主大会决定或者授权,决定共用部位、共用设施设备的经营方式和所得收益的管理、分配、使用,并公布经营所得收益和支出情况;

(八)配合街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会、公安机关等做好物业区域内的社会治安、社区建设和公益宣传等工作;

(九)法律、法规和业主公约或者管理规约规定的其他职责。

业主委员会会议应当有过半数的委员出席,作出的决定应当经全体委员过半数同意。

第三十条 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,以及索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有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、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职务。

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：

（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）不再具备业主身份的；

（三）不再具备履行职责能力的；

（四）任职期间被追究刑事责任的；

（五）法律、法规和业主公约或者管理规约规定的其他情形。

第三十二条 业主委员会任期届满六十日前，应当组织召开业主大会会议，完成换届选举。逾期未完成的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会会议完成换届选举。

第三十三条 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、印章及其他属于全体业主所有的财物，移交新一届业主委员会。

业主委员会委员职务在任期内终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的前款所列财物移交业主委员会。

拒不移交的，街道办事处、乡镇人民政府应当督促其移交，公安机关应当依法协助。

第三十四条 业主大会、业主委员会工作经费从共用部位、共用设施设备经营所得收益中列支，不足部分由全体业主分摊。工作经费的收支情况，应当每年在物业区域内显著位置公布一次，接受业主监督。

第四章 物业服务企业

第三十五条 从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格和相应的专业技术人员，具备为业主提供专业服务的能力。

第三十六条 物业服务企业在物业服务活动中享有下列权利：

- （一）根据物业服务合同约定收取物业服务费用；
- （二）劝阻、制止损害物业或者其他损害业主共同利益和公共安全的行为；
- （三）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他权利。

任何单位和个人不得强制物业服务企业代收有关费用或者提供无偿服务。

第三十七条 物业服务企业在物业服务活动中应当履行下列义务：

- （一）按照物业服务合同、国家有关物业服务的规范提供物业服务；
- （二）在业主、物业使用人使用物业前，将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定书面告知业主、物业使用人；
- （三）落实安防人员、设施及安保措施，确保安防监控设施正常运转，按照法律、法规规定和物业服务合同约定做好物业区域内的安全防范工作；
- （四）维护物业区域环境卫生，引导业主进行垃圾分类处理；

(五) 定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护，按照物业服务合同约定组织维修；

(六) 做好物业维修、养护、更新及其费用收支的各项记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主提供免费查询服务；

(七) 实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件；

(八) 听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；

(九) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

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，减少服务内容，降低服务质量，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热，以及实施损害业主合法权益的其他行为。

第三十八条 物业服务企业应当将下列信息在物业区域内显著位置公示：

(一) 物业服务企业的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、监控等专业设施设备的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) 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，物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况；

(五) 物业区域内停车位、车库的销售、出租、分配以及使用情况；

(六) 房屋修缮、装饰装修以及使用过程中的结构变动等安全事项；

(七) 其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当答复。

第三十九条 物业服务企业不得在物业服务活动中有下列行为：

(一) 擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动；

(二) 擅自设置营业摊点；

(三) 法律、法规和业主公约或者管理规约规定的其他行为。

物业服务企业不得泄露业主信息，不得对业主进行骚扰、恐吓、打击报复或者采取暴力行为。

第四十条 县级以上人民政府房产行政主管部门应当建立物业服务企业考核和信用评价体系，听取业主和业主委员会的评价意见，将评价意见作为物业服务企业资质管理和服务质量考核的内容；定期组织对物业服务企业进行检查和考核，并向社会公布。

物业服务企业应当向房产行政主管部门定期报送信用档案信息、统计报表等资料。

第五章 物业服务

第四十一条 住宅物业的建设单位在业主、业主大会首次选聘物业服务企业前，应当采取招标投标方式公开选聘前期物业服务企业。投标人少于三个或者住宅面积不超过三万平方米的，经房产行政主管部门批准，可以采取协议方式选聘前期物业服务企业。建设单位选聘前期物业服务企业应当接受街道办事处、乡镇人民政府监督。

业主购买住宅物业后，建设单位更换前期物业服务企业的，应当征得半数以上业主同意。

建设单位应当与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，并报房产行政主管部门备案。

第四十二条 前期物业服务收费标准纳入政府定价目录管理。

前期物业服务合同生效之日至物业交付之日的前期物业服务费用，由建设单位承担；物业交付之日后的前期物业服务费用，由业主承担。

第四十三条 建设单位应当按照国家规定和房屋买卖合同、前期物业服务合同的约定，向业主和前期物业服务企业交付权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

交付的物业应当具备以下条件：

(一) 建设项目竣工验收合格，取得城乡规划、消防、环境保护等行政主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；

(二) 供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按照规划设计要求建成，供水、供电、供气等计量装置已按照专有部分一户一终端结算表、共有部分独立计量表配置；

(三) 教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环境卫生、社区服务等公共服务设施已按照规划设计要求建成；

(四) 道路、车位、绿地和物业服务用房等公共配套设施按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

(五) 电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

(六) 同一住宅建设项目分期建设的，已建成的住宅周边场地与施工工地之间设置符合安全要求的隔离设施；

(七) 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

(八) 法律、法规规定的其他条件。

建设单位将未达到交付条件的新建物业交付给买受人的，应当承担相应的责任，并承担前期物业服务费用。

第四十四条 建设单位应当在物业交付十五日前，与选聘的前期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工作，按照国家规定移交承接查

验资料。承接查验后，双方应当签订物业承接查验协议，作为前期物业服务合同的补充协议。

第四十五条 前期物业服务企业应当自物业承接查验完成之日起三十日内，向房产行政主管部门备案下列资料：

- （一）前期物业服务合同；
- （二）物业承接查验协议；
- （三）建设单位移交资料清单；
- （四）查验、交接记录；
- （五）其他与承接查验有关的资料。

第四十六条 物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建档保存。

物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权免费查询。前期物业服务企业应当在业主大会成立之日起十日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。

第四十七条 业主大会成立后，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。鼓励业主大会采用招标投标方式选聘物业服务企业。

物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准及调整办法、收费方式、双方权利义务、物业服务用房、住宅专项维修资金的管理与使

用、共用部位和共用设施设备的管理与使用、合同期限、物业服务企业的退出、资料的移交、违约责任等内容进行约定。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报房产行政主管部门备案。

第四十八条 业主、物业使用人应当遵守业主公约或者管理规约，按照物业服务合同约定履行义务。

业主、物业使用人有权向相关行政主管部门投诉和举报，对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

业主、物业使用人未按照合同约定交纳物业服务费用的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第四十九条 业主委员会应当在物业服务合同期满九十日前组织召开业主大会会议，决定续聘或者选聘新的物业服务企业。合同期满仍未决定的，原物业服务合同应当继续履行，物业服务企业在物业服务合同期满九十日前书面告知业主委员会到期终止合同的除外。

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与业主委员会办理完全部交接手续，并履行下列交接义务：

- (一) 移交本条例第四十五条规定的资料；
- (二) 移交物业服务用房；

(三) 提供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；

(四) 移交提供物业服务期间配置的固定设施设备及其资料；

(五) 结清预收、代收和预付、代付的有关费用；

(六) 提供电梯、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；

(七) 移交利用共用部位、共用设施设备经营的相关资料、物业服务费用和公共水电分摊费用交纳记录等资料；

(八) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第五十条 业主可以采取业主直接管理、业主委员会负责管理、成立其他管理机构管理等形式对物业实施自行管理，并对下列事项作出决定：

(一) 自行管理的执行机构、管理人；

(二) 自行管理的内容、标准、费用和期限；

(三) 聘请专业经营单位的方案；

(四) 其他有关自行管理的内容。

第六章 物业的使用与维护

第五十一条 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。

第五十二条 业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规和业主公约或者管理规约外，影响相邻人合法权益的，应当经有利害关系的业主同意，并依法办理有关手续，同时告知业主委员会和物业服务企业。

第五十三条 利用业主共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主委员会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续，经营所得收益属于全体业主共有。

业主委员会、物业服务企业应当每半年公布一次经营所得收益和支出情况，接受业主监督。

第五十四条 物业区域内按照建设工程规划许可证确定且初始登记所有权人为建设单位的停车位、车库的归属，由当事人通过销售、附赠或者出租等方式约定，不得销售给业主以外的单位和个人。优先满足业主需要后对外出租的，每次租赁期限不得超过一年。

物业区域内占用业主共有道路或者场地用于停放车辆的车位，属于全体业主共有，其分配、使用及收费管理具体事项由业主大会决定；建设单位、物业服务企业不得销售或者变相销售。

第五十五条 物业区域内划定车位、停放车辆，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道，不得妨碍其他车辆和行人的正常通行。

第五十六条 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房屋修缮、装饰装修中的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。

第五十七条 物业区域内禁止下列行为：

（一）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置，超荷载存放物品；

（二）将没有防水功能的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的客厅、厨房、卧室、书房的上方；

（三）违法建设建筑物、构筑物，破坏、擅自改变房屋外貌或者擅自改变架空层、设备层等共用部位、共用设施设备规划用途；

（四）擅自占用、挖掘物业区域内道路、场地，损毁树木、绿地；

（五）违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品，擅自占压、迁移燃气管道，损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通；

（六）随意弃置垃圾、排放污水、高空抛物或者露天焚烧杂物，制造超过规定标准的噪声、振动、光源等；

（七）擅自架设电线、电缆，在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画，在楼道等业主共用部位堆放物品；

- (八) 违反规定停放车辆；
- (九) 违反规定出租房屋；
- (十) 违反规定饲养动物或者种植植物；
- (十一) 法律、法规和业主公约或者管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为的，物业服务企业应当及时劝阻、制止，并向业主委员会和建设、公安、环境保护、城市管理等有关行政主管部门报告，有关行政主管部门应当依法处理。

第五十八条 禁止在物业区域内饲养烈性犬和大型犬，具体品种和体高、体重标准由省人民政府公安机关确定，并向社会公布。

业主、物业使用人在物业区域内饲养前款规定以外其他犬只应当遵守有关法律、法规和业主公约或者管理规约，携犬只出户的，应当束犬链牵引；犬只伤害他人的，养犬人应当依法承担相应的法律责任。

物业服务企业应当加强物业区域内养犬行为的监督，及时制止违法违规养犬行为。

第五十九条 城乡规划、建设、公安、环境保护、城市管理、工商行政管理、价格等行政主管部门，应当加强物业区域内公共秩序、治安消防、环境卫生、房屋使用、物业收费等方面的监督管理，建立违法行为投诉、处理和回复制度，并在物业区域内显著位置公布联系方式，依法及时处理物业区域内的违法行为。

第六十条 建设单位应当按照国家和省有关规定承担物业的保修责任。

第六十一条 业主专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益及其他影响物业正常使用情形时，业主应当及时养护、维修，相邻业主应当提供便利。

第六十二条 物业保修期满后，物业区域内共用部位、共用设施设备的维修和更新改造，由全体业主共同承担，法律、法规另有规定的除外。

共用部位主要包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等；共用设施设备主要包括电梯、天线、公共照明、消防设施、安防设施、绿地、道路、沟渠、池、井、非专用车位车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

电梯等属于业主共有的特种设备，由物业服务企业或者业主根据物业服务合同约定，按照特种设备管理法律、法规的有关规定，委托专业服务单位负责定期维护、保养，确保使用安全。

第六十三条 住宅物业、住宅物业区域内的非住宅物业或者与单幢住宅结构相连的非住宅物业的业主，应当交存住宅专项维修资金。

住宅专项维修资金的交存、使用、管理，按照国家和省有关规定执行。住宅专项维修资金的使用，经业主大会依法决定，可以根据维修范围以单元（栋）为单位进行表决，也可以采取异议表决，即根据业主公约或者管理规约的规定，持不同意见的业主专有部分占建筑物总面积三分之一以下且占总人数三分之一以下的，视为表决通过。

第六十四条 物业保修期满后，发生下列危及房屋安全和人身财产安全等紧急情况时，物业服务企业、业主委员会、居（村）民委员会应当先行采取应急措施，并向房产行政主管部门提出使用住宅专项维修资金的申请：

- （一）屋面、外墙渗漏的；
- （二）电梯故障的；
- （三）消防设施故障的；
- （四）公共护栏（围）破损严重的；
- （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的；
- （七）危及房屋安全和人身财产安全的其他情形。

房产行政主管部门收到维修申请后，应当即时核准并拨付住宅专项维修资金。

第六十五条 住宅物业区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当负责分户终端计量装置或者入户端口以外设施的维修、养护、更新，并承担相关费用。法律、法规另有规定的，从其规定。

已经移交给专业经营单位维护管理的设施设备，其维修、养护、更新等费用，不得从物业服务费中列支。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主应当配合。

第七章 法律责任

第六十六条 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。

第六十七条 建设单位有下列行为之一的，由县级以上人民政府房产行政主管部门依照下列规定处罚，并录入企业信用档案：

（一）违反本条例第二十三条、第四十一条第三款，未按照规定报送相关资料或者备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处1万元以上3万元以下罚款；

（二）违反本条例第四十一条第一款，未通过招标投标方式或者未经批准擅自采用协议方式选聘前期物业服务企业的，责令限期改正，处5万元以上10万元以下罚款；

（三）违反本条例第六十条，在物业保修期内未按照规定履行保修责任的，责令限期改正；逾期未改正的，依法确定有法定资质的第三方进行维修，所需费用由建设单位承担，并处所需维修费用一倍以上三倍以下罚款。

第六十八条 专业经营单位违反本条例第十五条第二款、第十六条第二款和第六十五条第一款，未按照规定接收专业经营设施设备或者未按照规定对专业经营设施设备进行维修、养护、更新的，由县级以上人民政府相关行政主管部门责令限期改正；影响房屋交付使用、业主正常生活或者造成人身、财产损害的，依法承担民事责任。

第六十九条 物业服务企业有下列行为之一的，由县级以上人民政府房产行政主管部门依照下列规定处罚，并录入物业服务企业信用档案：

（一）违反本条例第三十七条第二款，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热以及实施损害业主合法权益的其他行为的，责令限期改正，处1万元以上5万元以下罚款；逾期未改正的，按照原处罚数额按日连续处罚；

（二）违反本条例第三十八条第一款，未按照规定在物业区域内公示有关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处1万元以上3万元以下罚款；

（三）违反本条例第三十九条第一款规定的，责令限期改正，处1万元以上5万元以下罚款；有收益的，用于物业区域内共用部位、共用设施设备的维修和养护；逾期未改正的，按照原处罚数额按日连续处罚；

（四）违反本条例第四十五条、第四十六条第一款、第四十七条第三款，未按照规定备案或者保存、移交物业承接查验资料、档案的，责令限期改正；逾期未改正的，处1万元以上3万元以下罚款；

（五）违反本条例第四十九条，擅自撤离物业区域、停止物业服务的，或者被解聘的物业服务企业未按照规定办理交接手续、拒不退出的，责令限期改正，处5万元以上10万元以下罚款；逾期未改正的，按照原处罚数额按日连续处罚。

第七十条 物业服务企业违反本条例第三十九条第二款，泄露业主信息或者对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力行为的，由公安机关按照《中华人

民共和国治安管理处罚法》处罚，由房产行政主管部门录入物业服务企业信用档案。

第七十一条 建设单位、物业服务企业违反本条例第五十四条，销售或者变相销售停车位、车库的，由县级以上人民政府房产行政主管部门责令改正，退还违法所得，并处违法所得一倍以上三倍以下罚款；未按照规定出租停车位、车库的，责令限期改正，没收违法所得，并处违法所得一倍以上三倍以下罚款。

第七十二条 业主、物业使用人违反本条例第五十八条第一款，在物业区域内饲养烈性犬和大型犬的，由公安机关没收犬只，并处5千元以上1万元以下罚款。

业主、物业使用人违反本条例第五十八条第二款，携犬只出户未束犬链牵引的，由公安机关责令改正；拒不改正的，处500元以上1千元以下罚款；情节恶劣或者造成严重后果的，没收犬只。

第七十三条 国家机关及其工作人员有下列情形之一的，由其主管机关或者监察机关依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予行政处分：

- (一) 未按照规定履行监督管理职责的；
- (二) 未按照规定筹备、组织召开业主大会会议的；
- (三) 未按照规定在物业区域内显著位置公布联系方式或者对物业服务活动中的投诉，不及时受理、依法处理的；
- (四) 发现违法行为或者接到举报后不及时查处的；

(五) 截留、挪用、侵占或者未按时审核拨付住宅专项维修资金的；

(六) 违法实施行政许可或者行政处罚的；

(七) 其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

第八章 附 则

第七十四条 本条例规定的业主公约或者管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则、物业服务合同示范文本，由省人民政府住房和城乡建设行政主管部门制订。

第七十五条 本条例自 2016 年 10 月 1 日起施行。