《揭阳市物业管理条例》

（草案送审稿征求意见稿）

## 第一章 总则

**第一条 【立法目的及依据】** 为了规范本市物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，保障依法、安全、合理使用物业，营造安全、舒适、文明、和谐的居住和工作环境，构建共建共治共享的社会治理格局，根据《中华人民共和国民法典》、住建部《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》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活动及其监督管理，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业或者自行对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

**第三条 【党建引领】** 建立健全社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制，发挥社区党组织在基层社会治理中的领导作用。

鼓励和支持业主委员会、物业服务企业在物业管理区域内根据党的章程设立党的组织。镇（街道）党工委、和村（居）民委员会党组织应当发挥领导作用，加强对物业管理区域基层党组织的指导，支持业主、物业管理委员会、业主大会、业主委员会、物业服务企业依法开展物业管理活动。

鼓励和支持党员业主通过法定程序成为业主代表、物业管理委员会成员、业主委员会委员，充分发挥模范带头作用，依法履行职责。

**第四条 【政府职责】** 市人民政府、县（市、区）人民政府应当加强对物业管理活动的监督管理工作的领导和组织，将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设和社会治理体系；制定扶持政策，引导老旧小区、保障性住房的业主选聘物业服务企业开展物业管理活动；建立完善部门联动管理体制，协调处理物业管理工作中的突出问题，提高物业服务和管理水平。

县（市、区）人民政府应当在乡镇人民政府、街道办事处明确物业管理的工作机构，配备与物业管理工作任务相适应的工作人员，落实相应工作经费。

**第五条 【市房屋行政主管部门职责】** 市房屋行政主管部门组织实施本条例，负责本市行政区域内物业管理活动的监督管理工作，具体履行下列职责：

（一）制定本市物业管理监督管理工作政策措施，建立和完善专业化、法治化的物业管理监督管理工作机制；

（二）建立本市物业管理信用制度；

（三）建立、维护本市物业管理信息平台；

（四）统筹本市住宅专项维修资金的监督管理工作；

（五）制定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本；

（六）组织开展物业管理法律、法规的宣传和培训；

（七）指导和监督区房屋行政主管部门开展物业管理监督管理工作；

（八）指导和监督本市物业服务行业协会开展行业自律和服务工作；

（九）法律、法规规定的其他职责。

**第六条 【县（市、区）房屋行政主管部门职责】** 县（市、区）房屋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，具体履行下列职责：

（一）负责物业管理区域划定工作；

（二）监督管理前期物业服务招标投标、物业承接查验、住宅专项维修资金的使用等物业管理活动；

（三）开展物业管理行政执法工作，依法公开行政执法信息；

（四）指导乡镇人民政府、街道办事处开展物业管理监督管理工作；

（五）组织开展本行政区域内物业管理法律、法规的宣传和培训；

（六）法律、法规规定的其他职责。

**第七条 【街镇、村居委职责】** 乡镇人民政府、街道办事处应当依法指导和监督业主召开业主大会会议、选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调处理物业管理纠纷。

乡镇人民政府、街道办事处应当将物业管理纳入社区治理工作，根据需要建立物业管理联席会议制度；可以通过采购社会工作服务的方式，加强对物业管理的指导和监督。

村（居）民委员会应当建立业主、业主委员会和物业服务企业协调机制，协助乡镇人民政府、街道办事处指导和监督社区内物业管理活动。

**第八条 【其他相关部门职责】** 公安、市场监督管理、规划、价格、交通、水务、城市管理综合执法、生态环境、林业和园林、人民防空、卫生健康等相关部门应当按照各自职责，建立物业投诉处理等制度，会同物业管理主管部门、乡镇人民政府、街道办事处做好物业管理活动的相关监督管理工作。

乡镇人民政府、街道办事处具体负责物业管理工作的指导、协调和监督。

村（居）民委员会应当协助乡镇人民政府、街道办事处做好物业管理的相关工作。

**第九条 【突发应急事件应对】** 突发应急事件应对期间，乡镇

人民政府、街道办事处负责落实市、县（市、区）人民政府依法采取的各项应急措施，指导物业服务企业开展相应级别的应对工作。

物业服务企业应当服从政府统一指挥，依法落实应急预案和各项

应急措施，在乡镇人民政府、街道办事处的指导下积极配合居民委员会开展工作。市人民政府、县（市、区）人民政府应当给予必要的物资和资金支持。

**第十条 【行业协会】** 政府鼓励、支持从事物业服务行业的企业和个人依法成立物业服务行业协会。物业服务行业协会应当在房屋行政主管部门的指导和监督下，采取下列措施促进行业规范、持续、健康发展，提升物业服务水平：

（一）依法加强行业自律，建立完善行业诚信和自律机制，协助物业管理主管部门做好信用信息管理，维护业主及物业服务企业合法权益；

（二）制定物业服务标准；

（三）调解物业服务行业纠纷，维护公平竞争的市场秩序；

（四）鼓励物业服务企业运用互联网等新技术，提高物业服务水平。推行绿色物业服务，倡导物业服务企业采用新技术、新方法推动资源节约和环境保护，促进物业服务的集约化、信息化、低碳化；

（五）组织开展物业管理法律法规、物业服务标准、专业服务等行业培训，提升物业服务企业及其从业人员的服务水平。

（六）结合行政辖区实际情况，配合政府部门做好物业服务费政府指导价格及市场指导价的有关指导工作。

**第十一条 【违规决定的处理】** 业主大会、业主委员会、物业管理委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，乡镇人民政府、街道办事处应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，县（市、区）房屋行政主管部门应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

## 第二章 物业管理区域

**第十二条 【物业管理区域划定原则】** 物业管理区域的划定，应当考虑物业的共用部位、共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，遵循规划在先、自然分割、功能完善、便民利民的原则，具体按照以下规定划定：

（一）物业管理区域的范围是建设用地规划许可证或者土地使用权证确定的红线图范围，但红线图范围内的城镇公共道路、城镇公共绿地、城镇河道等不得划入物业管理区域；

（二）已投入使用的物业，共用部位和共用设施设备能够分割、独立使用的，可以划定为不同的物业管理区域；

（三）已投入使用的毗邻物业，规模较小的，经各自的业主大会同意后，可以划定为一个物业管理区域。

**第十三条 【新建项目物业管理区域划定公示原则】** 新建物业出售时，建设单位应当将物业管理区域相关信息在销售现场的显著位置公布，并在商品房买卖合同中明示。

**第十四条 【已建项目物业管理区域划定】** 已投入使用的住宅项目的物业管理区域，由县（市、区）房屋行政主管部门会同区规划行政管理部门、乡镇人民政府、街道办事处划定，并将确定的物业管理区域向全体业主公示，公示时间不少于十五个工作日。

业主对前款公示的物业管理区域有异议的，应当在公示期间书面实名提出。县（市、区）房屋行政主管部门应当自受理异议之日起三十日内办结并回复，情况复杂的，可以延长三十日。

公示期满，对公示的物业管理区域无异议或者异议不成立的，县（市、区）房屋行政主管部门应当将确定的物业管理区域向全体业主公告。

**第十五条 【物业管理区域调整】** 对已划定的物业管理区域需要合并或者分割的，占业主总人数百分之二十以上的业主可以向县（市、区）房屋行政主管部门提出调整方案，县（市、区）房屋行政主管部门应当自收到调整方案之日起三十日内予以答复。

县（市、区）房屋行政主管部门同意调整方案的，由居民委员会组织物业管理区域内全体业主投票表决，经符合法律规定比例的业主同意的，物业管理区域可以调整。

**第十六条【配建规划要求】** 建设单位编制建设项目设计方案时，应当遵循一个物业管理区域配建独立使用的共用设施设备和物业管理用房的原则。

规划行政管理部门在核发建设工程规划许可证和办理规划条件核实时，应当审核配建的物业管理用房是否符合要求以及是否配套生活垃圾分类收集设施装备，不符合要求或无配套生活垃圾分类收集设施装备的，不予核发建设工程规划许可证或者不予通过规划条件核实。

**第十七条 【物业管理用房】** 建设单位应当在物业管理区域内配置物业管理用房，包括物业服务用房和共用设施设备用房。物业管理用房的面积、位置应当在建设工程规划许可证、房屋买卖合同中载明。

物业服务用房应当按照下列规定配置：

（一）建设单位应当按照不少于物业管理区域总建筑面积千分之二的比例，在物业管理区域内配置物业服务用房，最低不少于五十平方米，最高不超过三百平方米；其中，业主委员会办公用房最低不少于十平方米，最高不超过六十平方米。

（二）分期开发建设的物业，建设单位应当在先期开发的区域按照不少于先期开发房屋建筑面积千分之二的比例配置物业服务用房。

（三）物业服务用房应当为地面以上的独立成套装修房屋，具备水、电使用功能。

（四）没有配置电梯的物业，物业服务用房所在楼层不得高于四层。

（五）物业服务用房的所有权依法属于全体业主，专用于物业管理服务工作，不得挪作他用。

共用设施设备用房应当符合相应设施设备安装、安全使用的技术标准。

**第十八条 【旧居住区环境整治及物业管理】** 配套设施不齐全、环境较差、无配套生活垃圾分类收集设施装备的旧居住区，县(市、区)人民政府(管委会)应当采取措施鼓励和支持业主自主开展改造提升，结合城市环境综合整治和更新改造，逐步完善配套生活垃圾分类收集设施装备等基础设施和公共服务设施，改善旧居住区综合环境。旧居住区的范围由县(市、区)人民政府(管委会)确定。

鼓励旧居住区综合改造后实施物业管理，由物业服务企业根据业主的需求，提供环境卫生保洁、公共秩序维护、设施维修养护、绿化养护和房屋维修养护等物业服务，合理收取物业服务费。

老旧住宅小区内的道路、雨污水管道、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，由政府、业主及社会力量按照国家、省、市有关政策承担。业主专有部分的设施设备改造支出，由业主承担。

无物业管理的老旧住宅小区可以依托社区居民委员会实行自治管理。

**第三章 业主和业主组织**

**第一节　业主和业主大会**

**第十九条 【业主定义】** 房屋的所有权人为业主。

尚未依法办理所有权登记，但基于合法建设、买卖、赠与、征收、拆迁补偿、继承、司法判决等法律行为已经合法占有该房屋的单位或者个人，在物业管理活动中享有法律、法规规定的业主的权利，并承担相应的义务。

**第二十条 【业主权利】**业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

（二）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；

（三）参加业主大会会议，行使表决权；

（四）推荐物业管理委员会的业主代表和业主委员会委员的候选人，选举业主委员会委员，并享有被选举权；

（五）监督物业管理委员会和业主委员会的工作；

（六）监督物业服务企业履行物业服务合同；

（七）对共用部位、共用设施设备及其使用情况享有知情权和监督权；

（八）监督住宅专项维修资金的管理和使用；

（九）法律、法规规定的其他权利。

**第二十一条 【业主义务】** 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

（一）遵守管理规约、业主大会议事规则；

（二）遵守物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、消防安全、装饰装修、公共秩序、环境卫生、房屋安全、应对突发事件等方面的规章制度；

（三）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；

（四）按照规定交纳住宅专项维修资金；

（五）按照物业服务合同的约定交纳物业服务费；

（六）法律、法规规定的其他义务。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

**第二十二条 【业主大会】** 业主大会由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。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、业主委员会的职责。只有一个业主的，由业主自行决定本区域的物业管理事务。

同一物业管理区域有两幢以上房屋的，可以按幢、单元或者结合实际情况组成业主小组，推选业主代表参加业主大会会议。业主代表在业主大会会议召开前应当征集本小组业主的意见和建议，需要业主书面投票表决的，由业主本人签字确认。

**第二十三条 【业主大会成立】** 百分之二十以上业主可以联名向乡镇人民政府、街道办事处提出成立业主大会的书面要求。

已交付使用的物业建筑面积达到物业管理区域建筑面积百分之五十以上的，业主可以向乡镇人民政府、街道办事处提出成立业主大会的书面要求。

符合前两款情形之一的，乡镇人民政府、街道办事处应当在三十日内会同物业所在地的县（市、区）人民政府房地产行政主管部门指导、协助业主推荐产生业主大会筹备组。

业主大会筹备组由业主代表、建设单位以及乡镇人民政府、街道办事处代表七至十五人组成，其中业主代表应当不少于首次业主大会筹备组人数的百分之六十。

业主大会筹备组成员名单应当自成立之日起七日内在物业管理区域的显著位置公告。

**第二十四条 【议事规则和管理规约】** 管理规约和业主大会议事规则应当弘扬社会主义核心价值观，不得违反法律、法规，不得违背公序良俗，不得损害国家利益和社会公共利益，不得制定对部分业主显失公平的内容。管理规约和业主大会议事规则的示范文本由市房屋行政主管部门制定公布。

首次业主大会应当制定业主大会议事规则和管理规约。

业主大会议事规则应当就业主大会的名称、议事方式、业主投票权数认定方法、表决程序，业主委员会的选举和议事规则、人员组成、职责、任期及职务终止等事项依法作出约定。

业主拒绝支付物业服务费、不交纳住宅专项维修资金或者实施其他损害业主合法权益行为的，业主大会可以在业主大会议事规则中对其表决权的行使进行限制。

管理规约应当对物业的使用、维护、管理，业主共同权益、业主义务、审计制度、印章管理、违约责任等事项依法作出约定。管理规约对全体业主、物业使用人具有约束力**。**

**第二十五条 【业主大会决定事项】** 业主大会决定下列事项：

（一）制定、修改管理规约和业主大会议事规则；

（二）选举、更换业主委员会委员；

（三）选聘、续聘、解聘物业服务企业或者决定自行管理等物业管理方式；

（四）签订、修改物业服务合同；

（五）筹集、使用建筑物及其附属设施维修资金；

（六）改建、重建建筑物及其附属设施；

（七）改变共用部位、共用设施设备的用途或者利用共用部位、共用设施设备经营；

（八）改变或者撤销业主委员会作出的与业主大会决定相抵触或者损害业主共同利益的决议；

（九）审议业主委员会的年度工作报告、收支预算报告、收支结算报告；

（十）法律、法规规定以及管理规约、业主大会议事规则约定应当由业主大会共同决定的其他事项。

业主大会不得授权、委托业主委员会、物业管理委员会等其他主体决定前款规定的事项。

**第二十六条 【业主表决规则】** 业主大会会议组织机构应当在表决前，确认业主身份、业主总人数、专有部分面积和建筑物总面积。

业主大会决定本条例第二十五条规定的相应事项，应当经符合《中华人民共和国民法典》规定比例的业主同意。未投票表决业主的投票权数不得计入已表决票。

面积和业主人数按照下列方式确定：

（一）专有部分面积，按照房屋不动产登记簿记载的面积计算；尚未登记的，按照测绘机构的实测面积计算；尚未实测的，按照房屋买卖合同记载的面积计算。建筑物总面积，按照房屋专有面积的总和计算；

（二）业主人数按照房屋专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算；但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房屋专有部分的，按照一人计算。业主总人数，按照本项规定的总和计算。

**第二十七条 【业主行使表决权】** 专有部分有两个以上所有权人的，其所有权人应当推选一人行使表决权。

业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人行使表决权。

业主为法人的，由其法定代表人行使表决权。

业主可以委托代理人行使表决权。代理人应当出具由业主签名或者盖章的载明委托事项、委托权限及期限的书面委托书。

业主大会会议可以采用电子投票、书面征求意见和集体讨论的形式表决事项。业主大会会议表决的投票期限一般不超过六十日。

业主大会会议表决事项应当采用记名投票的方式，业主应当明示同意、反对或者弃权的表决意见。

以书面征求意见、集体讨论形式投票的，业主应当出示不动产权属证明和身份证明，选票、表决票应当由有表决权的业主签名。

任何人不得伪造或者指使他人伪造选票、表决票、业主签名或者书面委托书。业主大会会议组织机构应当妥善保管业主的选票、表决票和书面委托书，以备查询，保管期限不少于五年。

**第二十八条** 【**表决结果公示**】业主大会会议组织机构应当自业主大会会议表决结果产生之日起三日内公示表决结果，公示期为十五日。

业主大会会议表决结果的公示内容应当包括已投票业主的房号、专有部分面积、表决意见，已投票业主的总人数和建筑物总面积，未投票业主的总人数和建筑物总面积、全体业主表决意见的汇总结果等。

 业主大会会议组织机构逾期未公示业主大会会议表决结果，或者公示内容不符合本条第二款规定的，由乡镇人民政府、街道办事处责令限期改正并通告全体业主。业主大会会议组织机构逾期未改正的，由乡镇人民政府、街道办事处公示。

业主大会会议表决结果公示期限届满，对表决结果无异议或者异议不成立的，表决结果自公示期限届满次日起生效，业主大会会议组织机构应当及时通告全体业主。

**第二节　业主委员会**

**第二十九条 【业主委员会职责】** 业主委员会是业主大会的执行机构，对全体业主负责，接受业主监督，依法履行下列职责：

（一）执行业主大会的决定和决议；

（二）组织召开业主大会会议，定期向业主大会报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；

（三）根据业主大会决定，与续聘或者选聘的物业服务企业签订物业服务合同，与解聘的物业服务企业进行交接拟订物业服务合同草案，并提交业主大会决定；

（四）调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（五）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；

（六）督促业主、物业使用人遵守管理规约，交纳物业服务费和其他相关费用；

（七）制定档案和印章管理等工作制度，制作和保管会议记录、业主共有财产资料、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件及印鉴，并建立相关档案；

（八）每半年公布业主委员会委员、候补委员交纳物业服务费、停车服务费的情况；

（九）配合相关行政管理部门和乡镇人民政府、街道办事处、居民委员会，做好物业管理区域内秩序维护、社区建设和公益宣传等相关工作，接受相关行政管理部门、乡镇人民政府、街道办事处、居民委员会的指导和监督；

（十）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

**第三十条 【业主委员会委员】** 业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有较强的公信力和组织能力、模范履行业主义务的业主担任。业主委员会由五至十一人单数组成，每届任期三至五年。

鼓励和支持业主中的中共党员、人大代表、政协委员和其他社会知名人士参加业主委员会选举。

**第三十一条 【业主不得担任相关职务的情形】** 业主大会会议组织机构可以采取社区党组织、居民委员会推荐，或者通过业主联名推荐、业主自荐等方式产生业主委员会委员候选人。

业主有下列情形之一的，不得作为首次业主大会筹备组成员、业主代表和业主委员会委员候选人：

（一）被依法追究刑事责任的或不具有完全民事行为能力的；

（二）有损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质、违法出租房屋、侵占公共场所等物业管理相关违法行为且未改正的；

（三）无故欠交物业服务费用或者住宅专项维修资金且未改正的；

（四）有较为严重的个人不良信用记录或者严重违反社会公德造成不良影响的；

（五）本人、配偶及其直系亲属与为本物业管理区域提供服务的物业服务企业有利害关系的；

（六）索取、收受建设单位、物业服务企业的财物或者其他利益的；

（七）伪造或者指使他人伪造其他业主签名的行为；

（八）因物业转让等原因不再是业主的；

（九）因疾病等原因丧失履行职责能力的；

（十）被人民法院列入失信被执行人名单的；

（十一）法律、法规以及业主大会议事规则、管理规约规定的其他情形。

**第三十二条 【业主委员会及其委员的禁止行为】** 业主委员会及其委员不得有下列行为：

（一）阻挠业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；

（二）违反规定使用业主大会或者业主委员会印章，伪造或者指使他人伪造其他业主签名；

（三）转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件、资料，或者拒绝、拖延提供业主有权查询的文件、资料；

（四）未经业主大会决定，擅自与物业服务企业签订或者解除物业服务合同；

（五）挪用、侵占物业公共收益等业主共有财产；

（六）索取、收受房屋建设、物业服务、维修保养等单位或者有利害关系的业主提供的财物或者其他利益；

（七）利用职务之便为自己或者他人在物业收费、停车等方面谋取不当利益；

（八）挪用住宅专项维修资金；

（九）打击报复、诽谤、陷害有关投诉人、举报人；

（十）损害房屋承重结构，损害或者违章使用电力、燃气、消防设施，在建筑物内放置危险、放射性物品等危及建筑物安全或者妨碍建筑物正常使用；

（十一）违反规定破坏、改变建筑物外墙面的形状、颜色等损害建筑物外观；

（十二）违反规定进行房屋装饰装修；

（十三）违章加建、改建，侵占、挖掘公共通道、道路、场地或者其他共有部分。其他侵害业主合法权益的行为。

业主委员会委员有前款规定行为之一的，应当按照业主大会确定的规则予以罢免。

业主大会和业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失。业主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。

**第三十三条 【业委会备案】** 业主委员会应当自产生之日起三十日内，向县（市、区）房屋行政主管部门备案。备案时应当提交下列资料：

（一）业主大会议事规则、管理规约；

（二）业主大会表决结果明细表、汇总表；

（三）业主大会会议决定；

（四）业主委员会委员、候补委员名单及其基本情况。

报送资料齐全、符合法定条件的，县（市、区）房屋行政主管部门应当自收到上述材料后五个工作日内发出备案回执，同时将备案的回执和资料抄送乡镇人民政府、街道办事处。

业主委员会应当持备案回执向公安机关申请刻制业主委员会、业主大会印章，并自刻制业主委员会、业主大会印章之日起十日内，将印章样式书面报告乡镇人民政府、街道办事处。业主委员会印章应当刻制业主委员会的名称、届别和任期终止日期，并自业主委员会任期终止之日起废止。业主委员会、业主大会印章由业主委员会保管，需要使用业主委员会印章的，应当有业主委员会过半数委员签字同意。

管理规约、业主大会议事规则修改，或者业主委员会委员、候补委员更换的，业主委员会应当自变更之日起十五日内向原备案机关办理变更备案。

**第三十四条 【主管部门介入情形】** 业主委员会有下列情形之一的，县（市、区）房屋行政主管部门应当责令限期改正；拒不改正的，由县（市、区）房屋行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处指导、协助业主召开业主大会会议，调整或者重新选举业主委员会：

（一）不执行业主大会决定的、未按照规定组织召开业主大会会议的、不能正常开展工作的；

（二）委员人数不足总数二分之一的；

（三）伪造、变造、隐匿、故意销毁业主住宅专项维修资金的会计资料的，未按照规定公开业主住宅专项维修资金相关信息；挪用、侵占业主住宅专项维修资金的；

（四）不依法履行职责，违反法律、法规规定，严重侵害业主合法权益或者严重影响社区和谐稳定的。

**第三十五条 【业主委员会换届选举】** 业主委员会在任期届满三个月前，应当书面告知乡镇人民政府、街道办事处和村（居）民委员会。乡镇人民政府、街道办事处应当指导、协助业主和业主委员会成立换届工作小组，由换届工作小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

**第三十六条 【业主委员会资料财物移交】** 业主委员会应当自换届工作小组成立之日起十日内，将其保管的财务账簿凭证、业主名册、会议记录、文书档案等资料、印章以及其他属于业主所有的财物移交乡镇人民政府、街道办事处保管。不按时移交的，乡镇人民政府、街道办事处应当责令其限期移交；拒不移交的，公安机关应当协助移交。

乡镇人民政府、街道办事处应当在新一届业主委员会备案后十日内，将其保管的前款所列资料、印章、财物等移交新一届业主委员会。

**第三十七条 【业主委员会会议】** 业主委员会会议由主任或

者副主任组织召开。经三分之一以上业主委员会委员提议召开业主委员会会议的，由提议的委员组织召开。

业主委员会召开会议讨论重大事项时，应当邀请居民委员会参

加，并接受居民委员会的指导。

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

体委员过半数同意并签字确认方为有效。业主委员会应当自作出决定之日起七日内通告全体业主。业主委员会会议的书面记录应当妥善保存，保存时间为五年。

**第三十八条 【业委会公开信息】** 业主委员会应当及时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）业主委员会委员和专职工作人员名单、职责分工和联系方式；

（二）管理规约、业主大会议事规则，业主大会、业主委员会的决定；

（三）业主大会、业主委员会每半年的工作经费收支情况和业主委员会委员工作补贴等费用情况；

（四）物业服务合同；

（五）业主委员会工作经费的预算和结算情况；

（六）业主委员会委员、候补委员交纳住宅专项维修资金情况、每年交纳物业公共服务费、公共能耗费、停车费等情况以及停车位使用情况；

（七）占用业主共有的道路、场地用于停放机动车车位的位置和数量；

（八）共用部位、共用设施设备以及业主住宅专项维修资金的使用情况；

（九）其他应当向业主公示的信息。

本条第一款规定的资料和信息有变更的，业主委员会应当自变更之日起七日内公布。

本条第一款第一项应当长期公示，第二项至第九项公示时间不得少于九十日。

业主委员会未按照本条规定公布相关资料和信息的，由乡镇人民政府、街道办事处责令其限期公布，并通告全体业主。

**第三节　物业管理委员会**

**第三十九条** 【**物业管理委员会成立与解散**】 有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会代行业主大会和业主委员会职责：

（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，经县（市、区）房屋行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处指导后仍不能成立的；

业主委员会长期不能正常开展工作，经县（市、区）房屋行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处多次指导重新选举，不能产生新的业主委员会的，可以成立物业管理委员会代行其职责。

物业管理委员会应当自成立之日起三十日内向县（市、区）房屋行政主管部门备案，并可以持备案回执刻制印章。备案事项变更时，应当在十五日内书面报告备案单位。

物业管理委员会应当自成立之日起六个月内组织召开业主大会会议选举产生业主委员会。 物业管理委员会自新的业主委员会产生或者原业主委员会恢复履行职责之日起停止履行职责，并于十日内向业主委员会移交相关资料和财物，移交后自动解散。

**第四十条** **【物业管理委员会的组成】** 物业管理委员会由乡镇人民政府、街道办事处组织成立，成员由业主以及乡镇人民政府、街道办事处、村（居）民委员会、社区服务机构、建设单位、公安派出所等派员组成。

物业管理委员会的人数为九至十三人的单数，其中业主成员不少于百分之六十。物业管理委员会单位代表人选由各自单位推荐产生。业主代表人选应当符合本条例关于业主委员会委员条件的规定，由乡镇人民政府、街道办事处通过听取业主意见、召开座谈会等方式，在自愿参加的业主中推荐产生。

物业管理委员会成员名单、备案及变更情况应当及时在物业管理区域内显著位置公示。

**第四十一条 【物业管理委员会议事制度**】 物业管理委员会会议由主任或者副主任召集和主持。

物业管理委员会会议应当有过半数成员出席，作出的决定应当经全体成员过半数同意并签字确认。

物业管理委员会应当自作出决定之日起七日内通告全体业主。

**第四十二条** 【**自行管理**】 单体物业或者规模较小的物业，业主或者业主大会决定对物业实施自行管理的，应当在乡镇人民政府、街道办事处的监督指导下制定自行管理方案，对下列事项作出决定：

（一）自行管理的内容、标准、费用和期限；

（二）聘请专业机构的方案；

（三）业主、业主委员会的权利、义务；

（四）其他自行管理的内容。

电梯、消防、人民防空、技术安全防范等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，应当按照有关规定维修和养护。

自行管理方案通过之日起三十日内应当告知全体业主和乡镇人民政府、街道办事处。

**第四章 物业管理服务**

**第一节　前期物业管理**

**第四十三条** 【选聘前期物业服务企业】 建设单位应当通过招投标的方式选聘前期物业服务企业。投标人少于三个或者住宅规模建筑面积小于三万平方米的，经县（市、区）房屋行政主管部门批准，可以采取协议方式选聘。

建设单位应当自前期物业服务合同签订之日起三十日内，将合同报县（市、区）房屋行政主管部门和价格主管部门备案。

前期物业服务的具体管理办法，由市房屋行政主管部门另行制定。

**第四十四条**  【前期物业服务合同】 前期物业服务合同应当就服务范围、服务事项和标准、服务费用、双方权利义务、合同期限、违约责任等内容进行约定。新建物业出售时，建设单位应当将前期物业服务合同作为物业买卖合同的附件。

前期物业服务合同不得擅自处分共用部位、共用设施设备的所有权和使用权，不得减损、侵占业主合法权益。

业主大会决定自行管理或者新签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

**第四十五条 【临时管理规约】** 建设单位应当在销售物业前，按照下列规定制定临时管理规约：

（一）临时管理规约应当符合本条例第二十六条关于管理规约的规定；

（二）临时管理规约应当对全体业主同意授权物业服务企业代为查验共用部位、共用设施设备的事项作出约定。

建设单位应当在销售物业时，将临时管理规约向物业买受人明示，并予以说明。临时管理规约不得减损、侵占业主的合法权益。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

业主大会表决通过管理规约后，临时管理规约即行失效。

**第四十六条 【物业交接与承接查验】** 建设单位应当在物业交付使用十五日前，与选聘的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。物业服务企业应当按照规定履行承接查验义务。承接查验可以委托第三方专业机构进行，可以邀请业主代表以及物业管理主管部门和乡镇人民政府、街道办事处派员参加。承接查验费用的承担由前期物业服务合同约定，没有约定或者约定不明的，由建设单位承担。

承接查验后，建设单位应当与物业服务企业签订物业承接查验协议，对承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等作出约定。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。

承接查验协议签订后十日内应当办理物业交接手续。物业服务企业应当自物业交接后三十日内向县（市、区）房屋行政主管部门办理备案手续。

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；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，依法承担相应的责任。

物业交付时，建设单位应当将物业承接查验情况书面告知业主。物业服务企业应当将物业承接查验资料建档保存。物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权免费查询。

建设单位将不符合交付条件的物业交付使用，或者物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因房屋质量、物业共有部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

**第四十七条 【查验前移交资料】** 对物业管理区域内共用部位、共用设施设备现场查验前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

（一）物业的报建、批准文件，竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管线工程竣工图等竣工验收资料；

（二）共用设施设备的清单、买卖合同复印件，共用设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）房屋质量保证书，房屋使用说明书，共用部位、共用设施设备的质量保修文件和使用说明文件；

（四）供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件、相关图纸；

（五）物业的使用、维护、管理必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

**第四十八条 【物业服务企业的重聘】** 前期物业管理期间，有下列情形之一的，建设单位应当按照规定程序重新选聘物业服务企业：

（一）物业服务企业擅自退出的；

（二）物业服务不符合约定，建设单位要求限期整改，拒不整改或者达不到整改要求，建设单位依法提前解除合同的；

（三）物业服务企业被吊销营业执照的；

（四）法律、法规规定的其他情形。

**第四十九条 【政府指导价】** 保障性住房物业服务收费，普通住宅(含业主自有产权车位、车库)前期物业服务收费实行政府指导价管理。前期物业服务收费确需超出政府指导价最高收费标准的，建设单位应当在前期物业管理公开招标前向价格行政管理部门申请核定该新建住宅的前期物业服务最高收费标准。

价格行政管理部门应当建立合理的保障性住房物业服务收费、普通住宅前期物业服务收费的动态调整机制。

**第五十条 【物业交接及保修责任】** 建设单位应当在签订物业承接查验协议后，及时向物业服务企业移交共用部位、共用设施设备。建设单位与物业服务企业应当对交接共用部位、共用设施设备签署书面物业交接记录。物业交接记录应当包括移交资料明细、共用部位和共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。

物业项目分期开发建设的，建设单位与物业服务企业可以根据开发进度分期办理物业交接手续；在承接最后一期物业时，办理物业项目整体交接手续。

建设单位应当按照国家、省、市有关规定的保修期限和保修范围，承担物业、共用部位、共用设施设备以及专有部分的保修责任。

**第五十一条 【交付物业】** 建设单位应当按照法律法规规定和物业买卖合同约定，向物业买受人交付物业，并将物业承接查验协议交付给物业买受人。建设单位与物业买受人应当签署物业交付文件。

建设单位交付的物业符合法律法规规定和物业买卖合同约定的，物业买受人不得拒绝接收。

建设单位委托物业服务企业向物业买受人交付物业的，建设单位和物业服务企业应当签订委托协议，对委托的事项、权限、期限等作出约定。

**第五十二条【交纳前期物业服务费】**物业买受人应当自签署物业交付文件之日起，按照物业买卖合同约定交纳前期物业服务费。

物业买受人无正当理由不接收物业的，物业买受人应当自建设单位通知其办理交付手续的期限届满之次月起，按照物业买卖合同的约定交纳前期物业服务费。

物业管理区域内尚未出售或者已出售但尚未交付给物业买受人的房屋、车位等物业，其前期物业服务费由建设单位按照该区域同类物业的标准全额交纳。

**第二节**  **物业服务企业**

**第五十三条 【物业服务区域】**　一个物业管理区域只能由一个物业服务企业提供物业服务。

物业服务企业应当以物业管理区域为单位独立核算。

**第五十四条 【物业服务企业职责】** 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并遵守下列规定：

（一）建立物业服务信息平台，听取业主、物业使用人的意见和建议，改进和完善服务；

（二）建立完善档案制度，对共用部位经营管理、共用设施设备管理养护记录、业主名册、各类合同协议等与业主利益相关的资料进行存档；

（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）履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类。制定二次供水的管理制度和应急预案。维护供水设施、加强卫生防护，定期对二次供水设施进行清洗，检査，并建立相关管理合账，定期对水质进行检测，并向业主公布检测结果；

（五）发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；

**（**六）对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主委员会或者物业管理委员会；

（七）对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告相关行政管理部门；

（八）不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；

（九）指引、协助相关单位做好供水、排水、供电、供气、通信、有线电视、新能源充电桩等相关设施设备的维修、养护和改造工作，做好病媒生物预防控制；

（十）配合乡镇人民政府、街道办事处、居民委员会做好物业管理相关工作，配合行政管理部门的执法工作；

（十一）按照揭阳市物业行业服务标准的规定，向业主提供物业服务工作；

（十二）法律、法规规定的其他职责。

物业服务企业不得有下列行为：

（一）擅自提高物业服务收费标准或者降低服务等级；

（二）擅自处分属于业主共有的收益；

（三）泄露业主、物业使用人信息；

（四）擅自实施停水、停电、停气；

（五）擅自占用或者允许他人占用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动的；

（六）擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务；

（七）法律、法规规定的其他禁止行为。

**第五十五条 【物业服务企业安全管理责任】**物业服务企业应当遵守安全生产、公共卫生、消防、治安、防灾管理等有关公共安全法律法规的规定和物业服务合同约定，制定物业管理区域内安全管理制度，设置安全标识，配置安全防范必要的设施及物资，加强安全教育，开展安全检查，消除安全隐患，并协助有关部门做好物业管理区域内安全防范工作。

物业服务企业应当按照法律法规的规定招用保安人员，并建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训。

发生突发性自然灾害、公共卫生事件以及火灾和供水、排水、供电、供气等安全事故时，物业服务企业应当采取应急措施，并及时向有关部门和专营服务单位报告，协助做好应急救援及处置工作。

**第五十六条 【物业服务企业公开信息】**物业服务企业应当按照下列规定在物业管理区域内公开有关信息并及时更新：

（一）在楼宇的大堂或者入口处张贴物业服务企业名称、负责人情况、联系方式、投诉电话；

（二）在收费地点张贴企业营业执照，物业服务的内容和标准，收费的项目、标准和方式；

（三）电梯、消防、监控等专项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）在显著位置张贴消防、安防、供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等共用设施设备安全警示标志、人民防空工程标志牌、现状排水管网图和应急处置联系电话等；

（五）物业承接查验情况；

（六）物业服务费用、公共水电费分摊以及物业共用部位、共用设施设备的收益收支情况；

（七）占用业主共有的道路或者其他场地停放汽车车位的收益收支情况；

（八）住宅专项维修资金使用及业主分摊情况；

（九）其他应当公示的信息。

前款第一项至第四项应当长期公示；第六项至第八项应当至少每年公示一次，第五项在物业服务企业办理备案后公示，公示时间均不得少于六十日。

**第五十七条 【物业服务收费标准和方式】**物业服务收费包括物业公共服务费、汽车停放费和其他服务费。

普通住宅(含业主自有产权车位、车库)前期物业服务收费实行政府指导价，业主大会成立之后物业服务收费实行市场调节价。实行政府指导价的物业服务收费，具体标准由物业服务企业根据物业服务实际情况，在政府指导价范围内与业主协商确定。业主大会续聘、选聘物业服务企业的，物业服务收费实行市场调节价，由双方根据物业服务事项和相应服务标准在物业服务合同中约定。

价格主管部门应当会同物业管理主管部门每三年内对物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时动态调整。

物业服务费包括电梯、消防设施、监控设施维修费用的，应当在物业服务合同中列明服务的内容、标准，以及相应的维修费用标准。

物业服务费可以采取包干制或者酬金制等方式，提倡实行酬金制。

物业服务费实行酬金制的，物业服务企业应当每年向全体业主公布物业服务资金年度预决算，每季度公布物业服务资金的收支情况。业主、业主大会或者业主委员会对物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况提出质询的，物业服务企业应当自收到书面质询之日起七日内书面答复。

**第五十八条 【物业服务费交纳】**业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。业主逾期不交纳物业费的，业主委员会应当督促其交纳；拒不交纳的，物业服务企业可以依法提起诉讼或者申请仲裁。业主拒不执行人民法院生效法律文书的，人民法院可以依法对业主作出限制消费令、将其纳入失信被执行人名单。

**第五十九条 【业主转让、出租物业的规范】**业主转让或者出租物业时，应当将管理规约、物业服务费标准等事项告知受让人或者承租人，并自物业转让合同或者租赁合同签订之日起十五日内，将物业转让或者出租情况告知业主委员会和物业服务企业。

业主转让房屋所有权时，应当与物业服务企业结清物业服务费。

业主出租物业时，应当与承租人约定物业服务费的交纳责任。

**第六十条 【专营服务单位责任及收费**】　供水、供电、供气、通信、有线电视等专营服务单位应当依照国家及本市有关规定承担物业管理区域内相关管线和设施设备的维修、养护责任。

专营服务单位应当服务到物业管理区域内的最终用户，并向最终用户收取费用；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费用而停止向最终用户提供服务。

物业服务企业接受专营服务单位委托代收费用的，可以根据约定向专营服务单位收取劳务费；不得向业主收取手续费、周转金、保证金等费用，但法律、法规等另有规定的除外。

物业服务企业退出物业管理区域时已代收但未向专营服务单位缴清的费用，专营服务单位应当向物业服务企业追缴，不得因未缴清费用而停止向用户提供服务。

**第六十一条 【水电费用分摊收取】**住宅物业管理区域内已独立装表计费的水泵、电梯以及大堂、走廊、楼梯、小区道路和场地等公共照明产生的用电量，供电企业应当按照本市居民用电收费标准和实际费用直接向业主收取分摊电费。

物业服务企业对共用部位、共用设施设备产生的水电用量执行分摊工作的，应当按水电收费周期及时向业主公开公共水电用量、单价、金额等情况，按照约定方式向业主合理分摊实际费用。没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例分摊。

物业服务企业不得将下列费用列入分摊：

（一）物业服务企业办公、生活的自用水电费用；

（二）物业管理区域内绿化养护、园林水池喷泉、值班室、保安亭的水电费用；

（三）物业管理区域内开展喜庆、宣传、装饰等公共活动的水电费用；

（四）利用共用部位、共用设施设备开展经营活动的水电费用。

业主、业主大会对分摊情况提出异议时，供电企业、供水企业或者物业服务企业应当及时答复。

**第六十二条 【续聘、选聘物业服务企业】**　前期物业服务合同或者物业服务合同期限届满三个月前，物业服务企业应当将是否续签合同的决定，书面告知全体业主。业主大会应当对合同期限届满后续聘原物业服务企业或者选聘新物业服务企业作出决定。

业主大会依法作出续聘原物业服务企业或者选聘新物业服务企业决定的，物业管理委员会或者业主委员会与物业服务企业签订物业服务合同。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合同报物业所在地的区房屋行政主管部门备案。

合同约定期限届满，业主大会未作出续聘、选聘物业服务企业或者业主自行管理的决定，物业服务企业自愿按照原合同约定继续提供服务的，原合同自动延续至业主大会作出续聘、选聘物业服务企业或者自行管理的决定为止。

**第六十三条 【新旧物业服务企业交接】** 前期物业服务合同或者物业服务合同终止的，物业服务企业应当在合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，同时向业主委员会、物业管理委员会或者居民委员会移交下列资料、财物：

（一）承接查验时建设单位移交的资料；

（二）业主信息资料；

（三）物业管理用房、业主共用的场地和设施设备资料，物业服务期间配置的固定设施设备资料；

（四）电梯、消防、监控等专项设施设备的技术手册、维护保养记录及联系方式等相关资料；

（五）物业服务期间改造、维修、保养有关物业形成的技术资料；

（六）物业服务企业建档保存的物业改造、维修、养护资料；

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

（八）预收的物业服务资金和服务期间的财务资料；

（九）其他应当移交的财物、资料。

物业服务企业不得损坏、隐匿、销毁本条前款规定的资料、财物，并配合业主大会选聘的新物业服务企业做好交接工作。对拒不退出或者移交资料的，经业主委员会请求，公安机关应当给予协助；有破坏共用设施设备、毁坏账册等违反治安管理行为的，由公安机关依法处理。

业主委员会、物业管理委员会或者居民委员会应当和业主大会选聘的新物业服务企业对共用部位、共用设施设备和相关场地的使用维护现状进行查验确认，签订物业验收协议，并向新物业服务企业移交本条第一款规定的资料。

**第六十四条 【物业服务企业的退出】**　业主大会依法解聘的原物业服务企业在办理交接手续至退出物业管理区域期间，应当维持正常的物业管理秩序；业主大会选聘的新物业服务企业不得强行进驻物业管理区域。

前期物业服务合同或者物业服务合同终止后，原物业服务企业不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务企业进场服务。

原物业服务企业拒不移交有关资料、财物的，或者拒不退出物业管理区域的，业主可以不支付合同终止后的物业服务费。业主委员会、物业管理委员会或者居民委员会可以向乡镇人民政府、街道办事处、县（市、区）房屋行政主管部门报告，并向辖区内公安机关请求协助，或者依法向人民法院提起诉讼。

对拒不退出或者移交资料的，经业主委员会请求，公安机关应当给予协助；有破坏共用设施设备、毁坏账册等违反治安管理行为的，由公安机关依法处理。

物业服务企业退出物业管理区域后，物业服务企业请求业主支付拖欠的物业服务费的，业主大会选聘的新物业服务企业应当给予必要的协助。

**第六十五条 【应急物业服务机制】**物业服务企业退出物业管理区域，业主大会仍未选聘新物业服务企业或者未决定自行管理的，乡镇人民政府、街道办事处应当会同区房屋行政主管部门确定应急物业服务企业，由应急物业服务企业提供保安、保洁、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

提供应急物业服务的，乡镇人民政府、街道办事处应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域内显著位置公示。应急物业服务期限不超过六个月，费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，乡镇人民政府、街道办事处应当组织业主共同决定后续的物业管理方式。

**第六十六条 【物业服务合同】** 市房屋行政主管部门应当会同市市场监督管理部门制定前期物业服务合同和物业服务合同示范文本。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报县（市、区）房屋行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处备案。

**第五章　物业的使用和维护**

**第六十七条 【共用部位、共用设施管理】**物业管理区域内按照规划建设的共用部位、共用设施，任何单位和个人不得擅自改变其用途。

确需改变共用部位、共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主、业主委员会或者物业服务企业依法办理有关手续。

维修、更新共用部位、共用设施设备的，相关业主、物业使用人应当予以配合。因相关业主、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，责任人应当予以赔偿。

因共用部位、共用设施设备维修、更新等原因，造成房屋、设施设备等损害的，责任人应当予以恢复原状或者赔偿。

**第六十八条 【道路、绿地及其他场地的挖掘管理】**　任何单位、个人不得擅自挖掘物业管理区域内的道路、绿地、其他场地，损害业主的共同利益。

因维修、养护或者公共利益，业主、物业使用人、相关单位确需临时挖掘道路、绿地、其他场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意，并与物业服务企业协商确定施工方案，接受物业服务企业现场检查。物业服务企业确需临时挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。

物业服务企业应当向全体业主及时公告施工方案和施工期限。

业主、物业使用人、相关单位、物业服务企业应当将临时挖掘的道路、绿地、其他场地以及临迁的共用设施设备，在约定期限内恢复原状。

**第六十九条 【物业管理区域内禁止从事活动】** 任何单位和个人应当维护物业管理区域内建筑物安全，保护共用部位、共用设施设备，维护良好的秩序和环境，不得有下列行为：

（一）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；

（二）违反法律、法规等有关规定以及管理规约，擅自改变房屋用途，将住宅改变为经营性用房；

（三）将没有防水要求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卧室、起居室（厅）、书房和厨房的上方；

（四）破坏或者擅自改变房屋外观；

（五）违法搭建建筑物、构筑物；

（六）损坏或者擅自占用、改建共用部位；

（七）损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

（八）损毁树木、园林；

（九）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，存放、铺设超负荷物品；

（十）损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共疏散通道、消防车通道畅通，堵塞安全出口；

（十一）乱丢垃圾、未分类排放生活垃圾或者高空抛物；

（十二）发出超过规定标准的噪声或者影响邻居采光、通风；

（十三）违反法律、法规的规定饲养动物；

（十四）擅自变动排水设施、雨污混接、污水直排等违法排水行为；

（十五）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款行为之一的，物业服务企业、业主委员会有权依照法律、法规等有关规定以及管理规约、物业服务合同，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；劝阻、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管理部门。有关行政管理部门应当依法及时处理，相关业主和物业使用人应当积极予以配合。

本条第一款行为侵害业主、物业使用人合法权益的，业主、物业使用人可以依法提起诉讼。业主委员会可以依据管理规约的约定或者业主大会的决定，对侵害业主共同利益的行为提起诉讼。

**第七十条 【外立面安全管理】**业主是房屋外立面的安全责任人。

业主委托物业服务企业负责房屋外立面的维修、养护和管理的，物业服务企业应当加强对房屋外立面的维修、养护和管理，防止外立面发生爆裂、脱落等危及安全的情况。

外立面有可能产生爆裂、脱落等安全隐患或者发生爆裂、脱落等危及安全情况的，物业服务企业应当及时采取警示、围蔽等安全防护措施，并及时组织对外立面进行维修、更新、改造。

外立面的维修纳入住宅专项维修资金支出范围。

**第七十一条 【装饰装修的开工前告知】** 物业管理区域内业主、物业使用人对房屋室内进行装饰装修的，应当在装饰装修工程开工前告知物业服务企业，并提供下列资料：

（一）不动产权证明材料或者证明其合法权益的有效凭证；

（二）业主、物业使用人身份证件，物业使用人申请装饰装修的，还需提交业主同意装饰装修的文书；

（三）装饰装修方案；

（四）依法需要取得施工许可的建设工程，应当提交消防设计审查意见书和满足施工需要的消防设计图纸及技术资料。

业主、物业使用人提交的装饰装修方案、设计方案违反法律、法规等有关规定和管理规约，或者未取得有关行政管理部门批准文件的，物业服务企业应当告知其修改相应方案、取得相关批准文件后施工。涉及变动排水管道的，物业服务企业应当尽到告知提醒义务，避免雨污错混接；对改变房屋功能等导致的雨污错混接、违法排水等行为，及时制止，并及时告知水务行政主管部门或者其委托的监督管理单位。

**第七十二条 【装饰装修服务】**业主、物业使用人或者装饰装修企业，应当与物业服务企业签订装饰装修服务协议，对装饰装修工程实施内容、实施期限、施工时间、垃圾清运处置、设施设备安装要求、违约责任等事项进行约定。

物业服务企业应当将施工时间和期限告知相邻业主，并按照装饰装修服务协议提供相应的服务，为装饰装修材料的搬运和装饰装修废弃物的处置提供明确指引。

装饰装修期间，业主、物业使用人或者装饰装修企业应当配合物业服务企业对装饰装修现场进行检查。物业服务企业发现有下列行为之一的，应当及时予以劝阻、制止，已造成事实后果或者拒不改正的，应当及时报告有关部门依法处理：

（一）违反装饰装修服务协议的；

（二）未取得有关部门批准文件施工的；

（三）违反法律法规等有关规定和管理规约的其他行为。

装饰装修造成共用部位、共用设施设备损坏的，业主、物业使用人、装饰装修企业应当及时修复；造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

**第七十三条 【物业服务企业在装修活动中的禁止行为】** 物业服务企业及其工作人员在装饰装修活动中不得有下列行为：

（一）指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料；

（二）索取不正当利益；

（三）无正当理由以断水、断电等方式阻止装饰装修施工；

（四）无正当理由阻止装饰装修企业人员和材料进出物业管理区域；

（五）强制(或指定某搬运队伍)提供装修物品搬运服务并收取高额费用；

（六）法律、法规规定的其他禁止性行为。

**第七十四条 【渗水纠纷处理】**因渗水影响相邻房屋，房屋保修期限未届满的，建设单位应当及时维修；房屋保修期限已届满的，造成渗水的责任人应当及时维修，依法承担赔偿责任。利害关系人和业主可以委托房屋使用安全鉴定单位对受损的部位出具鉴定报告。

物业服务企业应当为业主处理渗水纠纷提供协助。

**第七十五条 【矛盾投诉调解机制】** 县（市、区）人民政府、乡镇人民政府、街道办事处应当建立和完善物业管理矛盾投诉调解机制，鼓励、倡导当事人优先选择基层人民调解委员会就地解决物业纠纷。业主大会、业主委员会应当配合做好物业纠纷化解工作。

**第六章 法律责任**

**第七十六条 【业主委员会及其委员的法律责任】** 业主委员会违反本条例规定，不履行或者不正确履行职责的，由乡镇人民政府、街道办事处责令限期改正；逾期未改正的或者五分之一以上的业主提出集体罢免业主委员会的，由乡镇人民政府、街道办事处组织召开业主大会会议，决定有关事项或者选举新的业主委员会。业主委员会委员构成违反治安管理行为或犯罪的，由公安机关依法处理。

**第七十七条 【物业服务企业的法律责任】** 违反本条例规定，物业服务企业有下列情形的，由有执法权的行政部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第四十六条第一款规定，承接物业未进行查验的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法部门处一万元以上三万元以下的罚款。承接未经查验或者查验不合格的物业的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正，并由县（市、区）城管执法部门处二万元以上五万元以下的罚款；

（二）违反本条例第五十六条第一款第一至四项，第六至八项规定，未公示物业服务内容等信息或者公示失实信息的，由县（市、区）级市场监督管理部门责令限期改正，逾期不改正的，处一万元以上三万元以下的罚款。违反第五项规定，未公示物业承接查验情况的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由县（市、区）城管执法部门处一万元以上十万元以下罚款。

（三）违反本条例第六十三条第一款规定，未按照规定办理移交手续的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由县（市、区）城管执法部门处五万元以上十五万元以下罚款。

（四）违反本条例第六十四条业主大会决定选聘新的物业服务企业后，原物业服务企业不按规定退出物业管理区域的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期退出；逾期拒不退出的，由县（市、区）城管执法部门处五万元以上十万元以下的罚款。

（五）违反本条例第六十二条第二款规定，未进行物业服务合同备案的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法部门处一万元以上三万元以下的罚款；

（六）违反本条例第五十四条第二款第一项规定，擅自提高收费标准，增加收费项目的，由县（市、区）市场监管行政主管部门责令改正，并根据有关法律法规的规定予以处罚。

（七）违反本条例第五十四条第二款第二项规定，擅自处分属于业主共有收益的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法部门处一万元以上五万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任；

（八）违反本条例第五十四条第二款第三项规定，泄露业主、物业使用人信息的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法部门处五千元以上二万元以下的罚款；

（九）违反本条例第五十四条第二款第四项规定，擅自实施停水、停电、停气的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法部门处一万元以上五万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

（十）违反本条例第五十四条第二款第五项规定，擅自擅自占用或者允许他人占用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法部门予以拆除并处一万元以上五万元以下的罚款给；业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

（十一）违反本条例第七十三条规定，县（市、区）市场监管行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

(十二)违反本条例第五十五条第二款规定，物业服务企业招用保安人员，没有在开始保安服务之日起三十日内向公安机关备案的，由县（市、区）公安机关责令限期改正，给予警告;情节严重的，并处一万元以上五万元以下的罚款;有违法所行的，没收违法所得。

（十三）违反本条例第五十四条第一款第十一项规定，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法部门处一万元以上五万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

**第七十八条 【建设单位的法律责任】** 建设单位违反本条例规定，有下列行为之一的，由有执法权的行政部门按照下列规定予以处罚：

（一）建设单位违反本条例第十七条规定，未提供或未按规定标准提供物业服务用房的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期提供；逾期不提供的，责令向业主大会交纳相应价款，用于解决物业服务用房，并由县（市、区）城管执法主管部门处十万元以上五十万元以下的罚款。

（二）违反本条例四十三条第一款规定，未依法选聘前期物业服务企业的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由县（市、区）城管执法主管部门处一万元以上三万元以下的罚款。违反本条例四十三条第二款规定，未进行前期物业服务合同备案的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法主管部门处一万元以上三万元以下的罚款；

（三）违反本条例第四十六条规定，未进行首次物业承接查验的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由县（市、区）城管执法主管部门处三万元以上十万元以下的罚款。将未经查验或者查验不合格的物业交付使用的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由县（市、区）城管执法主管部门处五万元以上十万元以下的罚款。

（四）违反本条例第四十七条规定，未移交相关资料的，由县（市、区）房屋行政主管部门责令责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法主管部门处一万元以上三万元以下的罚款；

（五）违反本条例第五十规定，保修期限内未承担保修责任，由县（市、区）房屋行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县（市、区）城管执法主管部门处一万元以上三万元以下的罚款。

**第七十九条 【主管部门及工作人员的法律责任】** 住房和城乡建设、城市管理主管部门和其他相关行政主管部门以及乡镇人民政府、街道办事处的工作人员违反本条例规定，不履行或者不正确履行职责的，由上级行政主管部门责令改正；情节严重的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第八十条 【物业管理区域内禁止从事活动的法律责任】** 任何单位或个人违反本条例第六十九条规定，给他人造成损害的，依法承担民事责任，并由有关行政主管部门按照下列规定予以查处；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）违反第一项规定的，由县（市、区）建设行政主管部门责令限期改正，由县（市、区）城管执法部门处五万元以上十万元以下的罚款。

（二）违反第二项、第三项、第四项、第五项规定的由县（市、区）城管执法部门责令限期改正，并对业主、物业使用人处一千元以上一万元以下的罚款，逾期不改正的，依照有关法律法规的规定查处。

（三）违反第六项、第七项规定的，由县（市、区）房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告；由县（市、区）人民政府城管执法部门对个人可以处一万元以下的罚款，对单位可以处二十万元以下的罚款。

（四）违反第八项、第九项、第十项、第十一项、第十二项规定的，由相关行政主管部门依法查处。

**第七章 附则**

**第八十一条 【用语含义】** 本条例中下列用语的含义是指：

（一）共用部位，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，属于业主共有的部位，一般包括建筑物的基础、承重结构（包括内外承重墙体、柱、梁、楼板等）、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，电梯井、架空层、避难层、设备层或者设备间等结构部分，绿地、道路、公共场所、物业管理用房等；

（二）共用设施设备，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，属于业主共有的附属设施设备，包括电梯设备、共用供排水设施（包括建筑区划内共用的管道、管渠、出户管、接户井、接驳井、检查井、水质检测井、雨水口、泵房、水箱、加压水泵、闸门井、雨水径流控制设施、化粪池、隔油池、沉淀池等供排水设施设备）、公共照明设施（包括照明供电线路、路灯）、安防设施、消防设施、通信设施（包括通信线路、通信管道、通信暗管）、避雷设施、煤气管道、天燃气管道、沟渠、池、井、垃圾容器、信报箱、宣传栏等；

（三）物业服务用房是指用于物业管理办公、值班、警卫的房屋；

（四）共用设施设备用房是指用于安放消防、供电、供水、排水、通信、网络等设施设备的房屋。

**第八十二条 【住宅专项维修资金规定】** 本条例住宅专项维修资金规定按《揭阳市住宅专项维修资金暂行管理办法》（揭阳市人民政府令 第48号）执行。

**第八十三条 【施行时间】**本条例自 年 月 日起施行。