

《海南藏族自治州物业管理办法》

2022 年 1 月 28 日十五届州政府第 6 次常务会议审议通过，海南藏族自治州人民政府令 第 4 号，自 2022 年 6 月 1 日起施行。

第一章 总则

第一条 为了规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，改善人民群众的居住环境，建设和谐宜居社区，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国建筑法》、国务院《物业管理条例》和《青海省物业管理条例》等有关法律、法规，结合本州实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本州行政区域内的物业服务及监督管理活动。

本办法所称物业管理，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、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 物业管理应当遵循业主自治、权责一致、专业服务、质价相符、公平公开、依法监管的原则。全社会应当共同维护物业服务市场秩序，构建共商、共治、共享的物业服务市场环境。

第四条 州、县人民政府应当加强对物业管理工作的领导，将物业管理纳入本地现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，推动物业管理规范化、市场化。

第五条 州、县住房和城乡建设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）制定本行政区域内物业管理相关政策并组织实施；
- （二）负责物业管理招投标备案和采用协议的方式选聘物业企业的审批工作。负责物业管理区域的备案和调整，物业承接查验备案和物业服务合同备案；
- （三）负责住宅专项维修资金的归集、使用和监管；
- （四）负责建立物业管理纠纷调解机制，处理物业管理投诉；
- （五）组织开展辖区内物业管理项目的调查，建立相关物业管理档案；
- （六）组织开展物业服务人信用评价；
- （七）定期开展物业服务质量专项检查，做好物业服务人、项目负责人的信用信息征集、核查、查询和监管工作；
- （八）负责对各级物业管理工作人员、业主委员会成员的培训工作；
- （九）法律、法规规定的其他职责。

第六条 乡镇人民政府在物业管理活动中履行以下职责：

- （一）指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举，并做好业主委员会备案工作；
- （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、物业服务人在物业管理活动中的纠纷；

（四）协调和监督物业承接查验、退出交接等工作；

（五）协调和监督老旧小区物业管理；

（六）责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会的违法决定；

（七）法律、法规规定的其他职责。

社区居（村）民委员会应当协助乡镇人民政府开展物业管理相关工作。

第七条 州、县自然资源、市场监督管理、公安、城市管理、消防救援、生态环境、卫生健康、民政等行政主管部门按照各自职责负责物业管理区域内的相关监督管理工作。

供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视等专营服务单位应当按照相关规定和合同约定，做好物业管理区域内的专项服务。

第八条 乡镇人民政府应当建立联席会议制度，联席会议由乡镇人民政府、物业主管部门、社区居（村）民委员会、公安机关、业主委员会、物业服务人、专营单位等参加，协调处理辖区内物业管理中的有关事项和突出问题。

第九条 突发公共事件应对期间，乡镇人民政府负责落实依法采取的各项应急措施，指导物业服务人开展相应级别的

应对工作。州县住建部门协调同级应急等相关部门给予物资和资金支持。

物业服务人应当服从政府统一指挥，在乡镇人民政府指导下积极配合社区居（村）民委员会开展工作，依法落实应急预案和各项应急处置措施。物业服务人依法执行政府实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当予以配合。

第十条 物业管理行业协会应加强行业自律，规范服务行为，调解行业内部争议，促进物业服务人诚信经营，提升物业管理质量和服务水平。

第十一条 鼓励全社会采用新技术、新方法，促进互联网与物业管理深度融合，提升物业管理质量和服务水平，推动物业服务向智能、绿色方向发展。

物业服务人、业主委员会等应逐步运用新媒体，引导业主参与公共事务、开展协商活动、组织邻里互助，实行网络化物业管理的新模式。

第十二条 州县物业管理行政主管部门应当建立物业服务人考核体系和信用评价体系，建立健全物业服务人信用档案，对物业服务人实行动态管理，定期向社会公布信用信息评价结果。

第二章 物业管理区域与共用设施设备

第十三条 物业管理区域的划分应当以土地使用权证确定的用地范围为基础，综合考虑规划条件、建筑物规模、共用设施设备、业主人数、自然界限、社区布局、社区建设等因素确定。物业设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域；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管理区域。调整物业管理区域的，应当征得专有部分占建筑物总面积过半数的业主同意。

第十四条 建设单位应当在取得商品房预售许可或者现房销售前，向项目所在地县级人民政府物业管理主管部门提出划分物业管理区域的申请，物业管理主管部门应当自受理申请之日起二十日内，在征求乡镇人民政府、城乡规划行政主管部门等单位的意见后划分物业管理区域，并书面告知项目所在地乡镇人民政府。

建设单位应当将物业管理区域核定内容在商品房销售现场进行公示。

第十五条 县级人民政府物业管理主管部门应当建立物业管理区域档案。

物业管理区域档案应当载明物业管理区域的地理位置、四至界限、建筑物总面积、专有部分数量、共有部分情况、建设单位以及其他需要载明的事项。

第十六条 建设单位新建住宅物业时，应当以物业管理区域为单位，按照下列要求无偿配置物业服务用房：

（一）物业服务用房按照房屋建筑总面积千分之三的比例配置，且不得低于七十平方米；房屋建筑总面积超过三万平方米的，按照超过部分建筑面积千分之一的比例增加配置。物业服务用房不包含门岗值班室。

（二）物业服务用房应当安排在物业管理区域中心或者出入口附近，地面以上、二层以下，具备水、电、暖、卫、采光等基本使用功能和条件，配置独立的水、电、暖等计量装置。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，面积不得低于二十平方米；房屋建筑总面积超过三万平方米的，面积不得低于四十平方米。

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

第十七条 城乡规划行政主管部门在规划许可、验收过程中，应当对物业服务用房建筑面积、位置等作为规划设计指标进行审查。

物业管理主管部门或者不动产登记机构，在核发商品房预售许可证和办理房屋所有权初始登记时，应当对物业服务用房进行核查，并在房屋登记簿中注明物业服务用房面积和位置。

建设单位应当将相关信息在商品房销售现场或者物业管理区域内公示。

第十八条 物业管理区域内的下列配套设施设备和相关场所属于业主共有：

（一）物业服务用房、门卫房、值班室、共用设施设备使用的房屋；

（二）共用的架空层、走廊、楼梯间、电梯间；

（三）物业管理区域内除城镇公共道路以外的其他道路，除城镇公共绿地或者明示属于个人以外的其他绿地；

（四）建设单位以商品房买卖合同或者其他书面形式承诺归业主共有的房屋和设施设备；

（五）其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施；

（六）法律、法规规定的其他共有部分。

第十九条 对配套设施设备不齐全的老旧住宅区，州、县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。

第二十条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、供热等计量装置应按照专有部分一户一表、共有部分独立计量表配置。信息通信、消防、电梯、安全防范、环卫、邮政等附属设施设备的配置应符合国家技术标准和专业技术规范。

配套设施不齐全的老旧住宅区，专业经营单位应当配合县级以上人民政府采取措施逐步改造，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。业主及物业服务人应当为改造工作提供便利。

第二十一条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、供热等最终用户分户计量表和分户计量表以前的专业经营设施设备按照国家技术标准和专业技术规范设计，由相关专业经营单位依法组织具有资质的单位安装施工，并与建设项目同步设计、同步施工、同步交付。所需费用依照国家和省住房城乡建设行政主管部门制定的有关工程计价规定确定，由建设单位承担。建设单位应当配合专业经营设施设备的施工。

建设单位在竣工验收后，应当将专业经营设施设备的所有权移交给组织安装施工的专业经营单位。专业经营单位应当接收，并负责专业经营设施设备的管理、维修、养护和更新。专业经营设施设备包括变（配）电、二次供水、换热、燃气调压等设施设备及相关管线。

第三章 业主和业主组织

第二十二条 本条例所称业主，是指物业管理区域不动产权属证书或者不动产登记簿记载的房屋所有权人。

除前款规定外，符合下列条件之一的，可以认定为业主：

（一）尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、遗赠、拆迁补偿等旨在转移所有权的行为已经合法占有建筑物专有部分单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（三）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（四）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

（五）其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

第二十三条 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，接受物业服务人提供的服务；

（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）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（四）参加业主大会会议，行使投票权；

（五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（六）监督业主委员会的工作；

（七）监督物业服务人履行物业服务合同；

（八）对物业共有部分及其附属设施设备使用情况享有知情权和监督权；

（九）监督专项维修资金的管理和使用；

（十）法律、法规规定的其他权利。

第二十四条 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物业共有共用区域、部位或者设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护以及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或者物业管理委员会作出的决定，配合物业服务人实施物业管理；

（四）按照有关规定交纳专项维修资金；

（五）按时交纳物业服务费用；

（六）遵守房屋装饰装修的规定；

（七）支持和配合物业服务人的合法经营和管理活动；

（八）履行房屋安全使用责任；

（九）履行生活垃圾分类投放主体责任，按照规定分类投放生活垃圾；

（十）法律、法规规定的其他义务。

第二十五条 物业管理区域内全体业主应当依照《青海省物业管理条例》规定的法定程序设立业主大会，选举业

主委员会。物业所在地乡镇人民政府应当会同县级人民政府物业管理主管部门指导本辖区的物业管理区域成立业主大会，并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、业主委员会职责。

未成立业主大会的，在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、选聘物业服务人或者其他事项时，由所在的乡镇和县级住房管理部门指导、协助业主共同决定有关事项。

第二十六条 物业管理区域内，符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会：

- （一）业主已入住面积的比例达到百分之五十以上；
- （二）交付的房屋套数达到总套数百分之五十以上；
- （三）首套房屋交付已满两年且交付的房屋套数达到总套数的百分之三十以上。

第二十七条 符合成立业主大会条件的，乡镇人民政府应当在收到建设单位或者百分之十以上业主联名提出成立业主大会申请后三十日内，会同县级人民政府物业管理主管部门组建首次业主大会筹备组。

筹备召开新建住宅小区首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。

第二十八条 建设单位应当向物业所在乡镇人民政府报送物业管理区域证明、房屋及建筑物面积清册、业主名册、建筑规划总平面图、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。

第二十九条 首次业主大会筹备组由乡（镇）人民政府、县级物业管理行政主管部门、社区党组织、辖区公安派出所、社区居（村）民委员会、建设单位和业主代表组成。建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立。物业服务人应当协助筹备组开展筹备工作。

筹备组中的业主代表由乡（镇）人民政府在民主推荐的基础上从遵纪守法、热心公益的业主中确定并公示，业主代表资格应当符合有关业主委员会委员候选人资格的规定。

第三十条 首次业主大会会议召开并选举产生业主委员会之日起三十日内，由业主委员会向物业所在地县级物业管理行政主管部门备案。

县级物业管理行政主管部门受理备案材料后，经审查符合条件的，应当在十个工作日内颁发备案通知书。业主大会取得备案通知书后，由业主委员会依法申请刻制业主大会、业主委员会印章。

业主大会可以委托乡（镇）人民政府或者社区居（村）民委员会代为保管业主大会印章；需要使用业主大会印章

的，由业主委员会向乡（镇）人民政府或者社区居（村）民委员会提出。

业主委员会印章由业主委员会保管，需要使用业主委员会印章的，应当有业主委员会半数以上委员签字。

第三十一条 业主大会讨论决定下列事项：

- （一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则；
- （二）选举业主委员会或者更换业主委员会委员和候补委员；
- （三）选聘、解聘物业服务人；
- （四）筹集或使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- （五）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （六）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- （七）确定或者调整物业服务方式、服务内容、服务标准和服务价格；
- （八）确定业主大会、业主委员会工作经费和业主委员会委员工作补贴标准；
- （九）改变或者撤销业主委员会作出的与业主大会决定相抵触的决议；
- （十）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第三十二条 业主委员会不按照规定组织召开业主大会会议的，乡镇人民政府应当责令业主委员会限期组织召开；

业主委员会逾期仍不组织召开的，业主可以请求乡镇人民政府组织召开；乡镇人民政府应当在接到请求之日起十日内通知业主，并在三十日内组织召开。

第三十三条 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，经乡镇人民政府和县级人民政府物业管理主管部门指导后仍不能成立的，可以由乡镇人民政府、社区居（村）民委员会、建设单位、业主代表等组成物业管理临时机构，代行业主大会和业主委员会职责。

物业管理临时机构的人员组成，应当在物业管理区域内公告。

第三十四条 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。采用集体讨论形式的，应当有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参加。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送交每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告。需投票表决的，表决意见应由业主本人签名。

业主委托他人参加业主大会会议的，应当出具委托书，载明委托事项、委托权限及期限。业主大会会议表决采取记名投票的方式。业主委员会应当妥善保管选票、表决票和委托书，以备查询。

第三十五条 物业管理区域内业主人数较多的，可以幢、单元、楼层为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议，推选及表决办法应当在业主大会议事规则中规定。

第三十六条 业主委员会由五人以上单数组成，具体人数由业主大会议事规则确定。业主委员会每届任期三年，委员可以连选连任，业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出的决定必须经全体委员半数以上同意。业主委员会作出的决定，应书面告知社区居（村）民委员会。

第三十七条 业主委员会是业主大会的执行机构，接受业主大会和业主的监督，并履行下列职责：

- （一）执行业主大会决定和决议，维护业主共同利益；
- （二）代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同，与解聘的物业服务人进行交接；
- （三）监督物业服务人履行物业服务合同，使其按照服务内容和标准提供服务；
- （四）召集业主大会会议，报告年度物业管理实施情况、业主委员会履职情况；
- （五）监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止；
- （六）拟定共有部分、共有资金使用与管理办法；

（七）监督专项维修资金的使用以及组织专项维修资金的续筹；

（八）在物业管理区域内配合行政执法机关开展执法工作；

（九）配合、支持社区居（村）民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；

（十）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主交纳物业服务费用；

（十一）制作和保管会议记录、共有物业部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；

（十二）定期向业主通报工作情况，每半年公示共有资金的使用情况和业主委员会委员、候补委员交纳物业服务费、停车费情况；

（十三）协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十四）法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

第三十八条 业主委员会应当建立信息公开制度，定期在物业管理区域内向业主公布下列情况和资料：

（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）物业服务合同等物业管理中的各项决定和重大事项；

（四）专项维修资金的筹集和使用情况；

（五）物业共有部分的使用和收益情况；

（六）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆车位的使用、经营情况；

（七）业主大会、业主委员会工作经费和工作补贴的筹集、使用情况；

（八）其他应当向业主公开的情况和资料。

第三十九条 业主委员会不得有下列行为：

（一）阻挠、妨碍业主大会行使职权或者拒不执行业主大会决定；

（二）虚构、转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料；

（三）擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（四）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务人签订、修改物业服务合同；

（五）侵占、挪用业主共有财产，将业主共有财产借贷给他人或者以业主共有财产为他人提供担保；

（六）收受物业服务人或者与其履行职务有利害关系的单位或者个人提供的红包礼金、减免收费、停车便利等利益；

（七）为在本物业管理区域提供服务的物业服务人承揽、介绍相关业务或者推荐他人就业；

（八）泄露业主信息，发布违反法律法规、社会公共秩序的不实言论、信息；

（九）拒不执行乡（镇）人民政府、相关主管部门关于本物业管理区域的整改要求或者人民法院有关裁判；

（十）侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会委员有前款情形之一的，由乡（镇）人民政府责令业主委员会提请业主大会罢免有关委员资格。在委员资格被罢免前，业主委员会应当停止该委员履行职责，并向业主公示。罢免业主委员会委员时，应当允许其提出申辩并记录归档。

第四十条 业主委员会有下列情形之一的，物业所在地乡镇人民政府可以组织召开业主大会会议，由业主大会会议决定是否解散业主委员会：

（一）严重侵害业主合法权益的；

（二）严重影响社区安定及公共秩序的；

（三）不按照规定履行业主委员会职责的；

（四）违反财务管理、工作档案和印章管理制度，情节严重的。

业主大会会议决定解散业主委员会的，乡镇人民政府应当组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

第四十一条 业主大会、业主委员会工作经费以及业主委员会委员的工作补贴由全体业主承担。工作经费和补贴的筹集、管理和使用由业主大会决定，可以由全体业主分摊，也

可以从物业共有部分及其附属设施设备经营所得收益中列支，但不得从物业服务人经营收益中列支。

第四十二条 鼓励实行业主委员会及委员任期和离任经济责任审计，审计事项由业主大会决定，审计由业主大会指定的业主负责组织，审计费用列入业主共有资金支出项目，审计结果应当予以公示。业主大会应当委托其他机构每年不少于一次对共有资金、业主大会和业主委员会工作经费的收支情况进行检查并将检查情况通报全体业主。

业主对共有资金、业主大会和业主委员会工作经费的收支情况有异议、提议审计的，经业主大会会议表决通过后，业主大会应当委托会计师事务所进行审计并将审计报告通报全体业主。

业主大会、业主委员会、业主委员会委员、物业服务人等应当对共有资金审计予以配合，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。

第四章 前期物业管理

第四十三条 前期物业管理，是指业主、业主大会选聘物业服务人之前，由建设单位选聘的物业服务人所开展的物业管理。

建设单位负责选聘物业服务人实行前期物业管理，签订前期物业服务合同，并按规定进行备案。

第四十四条 前期物业管理阶段的住宅物业，建设单位应当通过招投标选聘物业服务人进行前期物业管理服务，并签订书面前期物业服务合同。

投标人少于3个或者总建筑面积不超过3万平方米的住宅物业，经县级物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

第四十五条 建设单位选聘的物业服务人的，应当签订书面的前期物业服务合同，前期物业服务合同可以约定期限，但期限未满、业主委员会与物业服务人签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同，应当包含前期物业服务合同约定的内容。建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约，对以下事项作出约定：

- （一）物业共用部位、共用设施设备的移交和查验；
- （二）建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理规定；
- （三）业主的权利与义务；
- （四）违反临时管理规约应当承担的责任；
- （五）临时管理规约依法应当约定的其他事项。

临时管理规约不得侵害物业买受人合法权益。

临时管理规约的效力至首次业主大会审议通过的管理规约生效时终止。

第四十六条 物业服务人承接物业前,应当与建设单位按照国家相关规定和前期物业服务合同的约定,共同对物业的共有部分及其附属设施设备进行查验,并由双方签字确认查验记录。

第四十七条 建设单位应当按照国家有关规定和商品房买卖合同约定,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。

实施承接查验的物业,应当具备以下条件:

(一) 建设工程竣工验收合格,取得城乡规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件,并经住房城乡建设行政主管部门备案;

(二) 供水、排水、供电、供气、供热、信息通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成,供水、供电、供气、供热已安装独立合格的计量表具;

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

(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、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书;

(六) 住宅小区分期建设的，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。

第四十八条 建设单位应当在现场查验二十日前向物业服务人移交下列资料：

(一) 物业管理区域划分资料；

(二) 建设用地规划许可证和建设工程规划许可证复印件、附图；

(三) 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、消防验收等竣工验收资料；

(四) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

(五) 供水、供电、供气、供热、信息通信、有线电视等准许使用文件；

(六) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(七) 业主名册；

(八) 物业管理必需的其他资料。

未能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，并在承诺时限内完成移交工作。

第四十九条 物业承接查验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，与前期物业服务合同具有同等法律效力。

第五十条 物业承接查验的费用，由建设单位承担。

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物业正常使用的，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。

第五十一条 物业服务人应当自物业交接后三十日内，持下列文件向物业所在地县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。

物业服务人应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。

第五十二条 前期物业服务人应当设立业主共有资金专用账户，并按照前期物业服务合同约定公布收支情况。前期物业服务合同未约定的，至少每半年公布一次收支情况。

业主委员会设立账户的，物业服务人应当按照合同约定的时间和方式将属于业主共有的资金转入业主委员会账户；前期物业服务合同未约定的，物业服务人应当在业主委员会设立账户之日起十五日内将属于业主共有的资金转入业主委员会账户。

物业服务人将属于业主共有的资金转入业主委员会账户后，仍应当公示利用共有部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的分配和移交情况。

前期物业服务人未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，不得处置业主公共收益。

第五十三条 业主大会会议或业主共同决定解除前期物业服务合同的，建设单位应当与全体业主进行物业共有部门查验交接，前期物业服务人应当按照约定的期限退出物业管理区域，并配合选聘的物业服务人接管，并移交相关资料。

第五章 物业管理服务

第五十四条 从事物业服务活动的企业应当依法成立，具有独立法人资格，并拥有相应的专业技术人员，具备为业主提供专业服务的能力。

物业服务人登记机关应当在物业服务人核准登记之日起五日内，将企业信息共享给同级物业管理行政主管部门。

州外物业服务人进入本州从事物业服务活动，应当到州级物业管理行政主管部门办理备案手续。

第五十五条 业主大会可以决定采用招投标或者协议的方式，选聘物业服务人。

业主大会决定采用招投标方式选聘物业服务人的，由业主委员会按照国家有关规定组织招投标。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务人的，由业主委员会拟订选聘方案，提请业主大会投票表决。

物业所在地县级人民政府物业管理主管部门、乡（镇）人民政府应当指导、监督选聘物业服务人的活动。

第五十六条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人订立书面的物业服务合同。

物业服务合同应当对物业管理事项、服务标准、服务费用、双方的权利义务、物业服务用房、专项维修资金的管理与使用、合同期限、违约责任等内容进行约定。

物业服务合同应当对物业服务人在有关业主、物业使用人人身、财产安全防范方面的义务和责任作出约定。

物业服务人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级人民政府物业管理主管部门和乡镇

人民政府备案，并同时向社区居（村）民委员会报送有关业主委员会、物业服务人、物业服务合同等相关资料。州级物业管理行政主管部门应当会同有关部门、物业服务行业组织制定物业服务合同示范文本，并向社会公布。

第五十七条 物业服务人应当参加信用等级评价，按照信用评价等级提供相应的星级服务。信用等级为 AAAA 级和 AA 级的物业服务人实施一至五星级服务；信用等级为 AA 和 A 级的物业服务人实施一至三星级服务；信用等级为 B 级的物业服务人实施一星级服务，并不得承接新的物业服务项目。

第五十八条 物业服务收费标准应当与物业服务星级标准相对应。物业区域业主委员会和物业服务人可根据实际情况，结合物业服务合同约定内容确定物业服务收费标准与物业服务星级标准内容，并征得业主同意。

州级物业管理行政主管部门应当发布住宅小区物业服务星级标准，明确物业服务内容和标准。

州级价格行政主管部门应当会同同级物业管理行政主管部门制定星级服务收费标准，并向社会公布；每三年对收费标准进行评估，根据评估结果调整收费标准，制定、调整收费标准应当通过座谈、论证、听证或者其他公开形式，广泛征求社会公众的意见建议。

第五十九条 业主委员会应当依据法律、法规、规章的规定与业主大会选聘的物业服务人订立书面的物业服务合同，并按规定进行备案。

物业服务合同应当载明下列内容：

- （一）提供物业服务符合有关规定的标准、规范；
- （二）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；
- （三）定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；
- （四）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，及时报告行政执法机关；
- （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）不得侵犯业主的合法权益，不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；
- （八）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；

（九）配合乡（镇）人民政府、行政执法机关和社区居（村）民委员会做好物业管理相关工作。

第六十条 物业服务人应当将下列信息予以公示：

（一）物业服务人的营业执照、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、人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）公共水电费用分摊情况、物业管理费与物业专项维修资金使用情况；

（五）房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全事项。

物业服务人应当于每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算。

业主对公示内容有异议的，物业服务人应当予以答复。

第六十一条 除清洁、绿化、保安、电梯维护管理等专业服务外，一个物业管理区域应当由一个物业服务人统一提供物业服务。物业管理区域内地上或者地下建筑物、设施设备和相关场地不得分割管理。

第六十二条 物业服务人根据物业服务合同的约定,提供下列服务:

- (一) 物业共有部分及其附属设施设备的维护和管理;
- (二) 公共秩序维护、安全防范、车辆停放管理;
- (三) 环境卫生清洁和公共绿化养护;
- (四) 物业装饰装修管理服务;
- (五) 物业档案及相关资料的保管;
- (六) 其他物业管理服务事项。

第六十三条 物业服务收费应当区分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。

保障性住房、房改房、老旧小区以及住宅前期物业服务实行政府指导价管理;业主大会成立之后的住宅区及其它非住宅物业服务收费实行市场调节价;物业服务人接受业主委托提供物业服务合同以外的特约服务费实行市场调节价。

实行政府指导价的住宅区公共性物业服务收费,由县人民政府价格主管部门会同同级物业管理行政主管部门根据物业服务等级指导标准、物业服务人成本、居民经济承受能力等因素,制定相应的等级基准价及其浮动幅度和相关物业服务收费标准,并向社会公布。

已竣工但尚未出售或者尚未交付物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位承担。物业交付后，业主未实际入住使用的，应交纳物业服务费总额百分之七十的费用。

第六十四条 实行市场调节价的物业服务收费应当遵循质价相符、公平公开、合理诚信的原则，具体标准和方式由物业服务合同约定。物业服务合同期内，物业服务人不得擅自提高物业服务收费标准。如需提高的，物业服务人应当按幢公示拟调价方案、调价理由、成本变动情况等相关资料，与业主委员会协商，并经业主大会同意；没有成立业主大会的，需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。

第六十五条 物业服务人依约履行义务的，业主应当按照物业服务合同约定按时交纳物业服务费，不得以物业空置、存在开发建设遗留问题或者放弃共有权利等为由拒绝交纳。物业服务费按月计收，最长预收期限不得超过六个月，业主自愿交纳的除外。

业主逾期不交纳物业服务费的，物业服务人、业主委员会可以通过上门催交、电话催交等形式，督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务人可以依法提起诉讼。经生效司法判决确认后仍不履行的，可以申请人民法院强制执行并按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

第六十六条 物业服务人不得有下列行为：

- （一）减少物业服务内容、降低物业服务标准；
- （二）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、催收物业费；
- （三）擅自增加收费项目、提高收费标准，超期收取费用；
- （四）擅自处分属于业主的物业共用部分、共用设施设备的所有权或者使用权；
- （五）擅自拆除、损坏物业管理区域内的共用设施设备；
- （六）擅自撤离或者拒不退出物业管理区域；
- （七）终止服务撤离时，拒不移交属于业主的档案资料、物品、资金等；
- （八）法律、法规禁止的其他情形。

第六十七条 物业管理区域突发失管状态时，乡（镇）人民政府应当确定应急物业服务人，提供供水、垃圾清运、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公示。应急物业服务期限不超过一年，费用由全体业主承担，已交纳物业费的由原物业服务人予以结算。

应急物业服务期间，乡（镇）人民政府应当组织业主共同决定选聘新的物业服务人，协调新的物业服务人和应急物业服务人做好交接。

第六十八条 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最终用户收取费用。业主专有部分使用的，由业主承担；物业服务人使用的，由物业服务人承担；部分业主或者全体业主共同使用的，由相关业主共同承担。

专业经营单位不得对符合条件的用户无正当理由拒绝服务或者停止服务，不得强制物业服务人代收有关费用或者提供无偿服务。

物业服务人接受专业经营单位委托代收收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

第六十九条 规划设计为集中供热的物业管理区域内，业主要求停止供热的，应当在本供热期开始三十日前与供热单位签订停热协议，并交纳采暖费总额百分之五十的费用。可能危害其他用户用热或者影响室内公共设施安全运行的不得停止用热。

具备供热计量条件的物业管理区域，应当实行供热计量收费制度。

第七十条 物业服务人应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作，制定安全防范应急预案。发生突发性自然灾害、公共卫生事件、火灾和供水、供电、供气、特种设备等

安全事故时，物业服务人在采取应急措施的同时，应当及时向有关部门和专业经营单位报告，并协助做好救助工作。

物业服务人员在从事物业服务活动时，应当依法履行职责，不得侵害公民的合法权益。

第七十一条 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，决定续聘或者选聘物业服务人。决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满三十日前与物业服务人续签物业服务合同。决定选聘新物业服务人的，原物业服务人应当自物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，并配合新选聘的物业服务人接管。

物业服务人决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满九十日前书面告知业主或者业主委员会，同时书面告知县级人民政府物业管理主管部门、乡镇人民政府。

物业服务合同期限届满，业主大会没有作出续聘或者选聘决定，也没有要求物业服务人退出物业管理区域，原物业服务人按照合同约定继续提供服务的，物业服务合同有效期自动延续至新的物业合同约定提供物业服务之日止。

第七十二条 物业服务人应当自物业合同终止之日起十五日内，向业主委员会履行下列交接义务：

（一）移交物业服务用房等共有部分及其附属设施设备；

（二）移交本办法第五十九条规定的资料；

（三）移交物业档案、维修和保养物业形成的技术资料及保养记录；

（四）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务人未办理退出交接手续，不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务；不得损坏、隐匿、销毁有关资料和财物。物业服务人拒不移交前款资金、资料和物品并拒绝退出物业管理区域的，业主大会应当及时向社区居委会和县级房产主管部门报告，并可向辖区内公安机关请求协助；物业服务人有破坏设施设备、毁坏账册等违反治安管理行为的，由公安机关依法处理。

第七十三条 物业服务合同终止后，物业服务人不得以业主欠交物业管理费用或者对业主大会、业主委员会、筹备组及物业主管部门的决定有异议等为由拒绝办理交接。

物业服务人应当在办理交接至退出物业管理区域期间，维持正常的物业管理秩序。

物业服务人退出后，物业服务合同遗留的纠纷等有关问题可以通过协商、调解、仲裁以及诉讼等途径进行解决。

第七十四条 老旧小区或者开放的住宅楼由乡镇人民政府帮助组织成立业主委员会，并选聘物业服务人进行服务；无法选聘的，乡镇人民政府应负责或委托社区（村）居（村）

民委员会组建简易物业服务组织视情提供相应的准物业服务。物业主管部门应结合“红色物业”创建工作，采取物业服务企业主动对接、单位分包、业主自筹等方式兜底托管老旧小区物业工作。

老旧小区的具体标准由县人民政府制定。

第七十五条 业主共同决定对物业实施自行管理的，应当就管理事项、管理实施方式、管理责任的承担、人员雇佣、管理费用等事项共同作出约定。

自行管理可以采取由业主直接执行管理事务、选举业主委员会或者成立其他管理机构统一执行管理事务以及业主共同决定的其他形式进行。自行管理应当推选管理负责人。

第七十六条 自行管理的业主委员会、管理负责人应当在物业管理区域内每半年公布管理费用的收支情况。业主针对收支情况提出的询问，业主委员会、管理负责人应当及时答复。

第七十七条 县级人民政府物业管理主管部门、乡（镇）人民政府和社区居（村）民委员会应当指导帮助本辖区内自行管理的小区做好物业服务工作，协调物业管理与社区建设的关系。

第七十八条 县级以上人民政府物业管理主管部门应当加强物业服务人从业人员培训，定期对物业服务人的资质条件和服务质量进行规范化考核。

第六章 物业的使用和维护

第七十九条 业主、物业使用人对物业的使用和维护应当遵守法律、法规、管理规约及业主大会的决定，不得损害公共利益和他人合法权益。

第八十条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）擅自改变按照规划建设的公共建筑和共用设施用途；
- （二）擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地；
- （三）损坏房屋承重结构、主体结构；
- （四）违法搭建建筑物、构筑物；
- （五）破坏或者擅自改变房屋外观；
- （六）窗外摆放花盆等易坠物品，高空抛物；
- （七）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品，或者存放、铺设超负荷物品；
- （八）排放有毒、有害物质；
- （九）随意堆放、倾倒、抛掷垃圾、杂物和露天焚烧；
- （十）制造超标准的噪音、振动或者影响邻居采光、通风；
- （十一）侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施；

（十二）占用、堵塞消防通道、安全出口，损坏消防设施、器材；

（十三）违反规定摆摊设点、占道经营、停放车辆；

（十四）违反规定饲养动物；

（十五）法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，业主、物业服务人有权投诉、举报，物业服务人、业主委员会应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门，有关行政主管部门应当及时依法处理。业主、物业服务人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；业主委员会对侵害业主共同利益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

第八十一条 业主或者非业主使用人进行房屋装修的，应当事先告知物业服务人，并不得违反房屋装修的有关规定。

物业服务人应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主，对业主或者非业主使用人的物业装修活动进行监督，业主或者非业主使用人应当予以配合。

第八十二条 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（镇）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（镇）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，并按照规定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）按照规定要求完成消防和人民防空工程设施建设；

（五）按照规定要求完成教育、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）按照规定要求完成小区道路建设，并与城市道路或者公路相连；

（七）按照规定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。

第八十三条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变用途。

业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当在依法办理有关手续后告知物业服务人；物业服务人确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主依法办理有关手续。

第八十四条 业主、物业服务人不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务人的同意；物业服务人确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。

业主、物业服务人应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

第八十五条 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。

第八十六条 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

上述单位因维修、养护等需要，临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状。

第八十七条 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及绿化用水用电、消防用水等的收费，应当执行居民用水用电价格标准。

第八十八条 业主应当按照城乡规划行政主管部门批准或者房地产权属证书载明的用途使用物业，不得违反法律、法规以及管理规约，擅自改变物业使用性质。

业主将住宅改变为经营性用房的，应当经有利害关系的业主书面同意后，依法办理相关手续。

住宅改变为经营性用房的，业主应当及时告知业主委员会、物业服务人。物业服务人应当在物业管理区域内进行公示，并按照非住宅类用房收取物业服务费。

第八十九条 物业管理区域内规划用于停放车辆的车库、车位，应当首先满足业主的需要。建设单位应当与物业买受人在商品房买卖合同中约定车库、车位的出售、附赠或者出租方式、租售价格、租售时间、租售期限等内容。

建设单位不得将物业配套的车库、车位出售给业主以外的其他人。业主要求承租尚未出售并空置的车库、车位的，建设单位不得以只售不租为由拒绝出租。在满足本物业管理

区域业主、物业使用人的需要后，车库、车位有空余的，可以临时出租给其他人，租赁合同期限不得超过六个月。

第九十条 在物业管理区域内，条件允许并经业主大会同意，可以在业主共有的道路、场地新划定车位，用于业主停车。新划定车位不得占用消防通道、公共绿地，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

车辆停放、收费和管理等事项，由业主大会决定。业主大会决定对车辆停放收费的，参照当地价格主管部门的规定确定收费标准。保障性住房住宅小区车辆停放、收费和管理等事项，由住房保障管理部门决定，收费价格由各县物价管理部门核定。

业主对车辆停放有保管要求的，应当与物业服务人另行签订保管合同。

第九十一条 执行公务的公安、消防、救护、抢险、环卫、邮递、信息通信等特种车辆，在物业管理区域内临时停放，免交停车费。因业主需要以及为业主提供配送、搬家、维修等服务的车辆进入住宅物业管理区域临时停车未超过半小时的，免交停车费。

大型车辆、载有易燃、易爆、剧毒、放射性物品和危险化学品车辆的车辆不得进入住宅小区。

第九十二条 利用业主共有部分及其附属设施进行经营的，应当经业主大会、物业服务人、有利害关系的业主同意

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，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。

业主大会决定利用共有部分及其附属设施进行经营的，可以委托物业服务人代为管理，并向其支付报酬。物业服务人应当将经营所得收益单独分类列账，每半年公布一次经营所得收益收支情况，并接受业主的监督。

第九十三条 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，有关业主或者使用人应当给予配合。

责任人不履行维修养护义务的，经业主大会同意，可以由物业服务人维修养护，费用由责任人承担。

第九十四条 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。

建设单位在办理房屋所有权初始登记前，应当将物业保修金交存至物业管理主管部门设立的专户，专项用于保修期内物业的维修。

第九十五条 住宅物业和住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当在办理房屋入住手续或者房屋所有权登记时，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。

专项维修资金的交存、使用、管理按照国家和地方有关规定执行，接受审计、财政主管部门的监督管理及业主的查询。

第九十六条 专项维修资金专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造，不得挪作他用。

业主分户账面专项维修资金余额不足首期交存百分之三十的，由业主大会决定续交方案。

第九十七条 发生下列紧急情况时，物业服务人、业主委员会、相关业主、社区居（村）民委员会应当先行采取应急措施，同时由业主委员会向物业所在地物业管理主管部门提出紧急情况维修申请报告，物业管理主管部门接到报告后，应当在三个工作日内办理相关手续。经核准后，维修、更新和改造的费用在专项维修资金中列支：

- （一）屋面防水损坏造成渗漏的；
- （二）电梯、消防、安防等共用设施设备存在严重安全隐患的；
- （三）楼体外墙墙面有脱落危险，危及人身安全的；
- （四）专用供排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；
- （五）其他危及公共安全和物业使用功能的紧急情况。

发生前款所列情形，未按规定实施维修、更新和改造的，物业管理主管部门可以组织代为维修，维修费用在专项维修资金中列支。

第九十八条 已由专业经营单位接收的专业经营设施设备管理、维修、养护和更新等费用，由专业经营单位承担，不得从专项维修资金中列支。

专业经营设施设备发生故障或者损坏时，专业经营单位应当及时进行维修、养护和更新，物业服务人、业主应当予以配合。

专业经营单位可以将专业经营设施设备的维护、保养等事宜委托给物业服务人承担，物业服务人可以按照委托合同向专业经营单位收取报酬。

第七章 法律责任

第九十九条 违反本办法规定的行为，法律、行政法规已规定法律责任的，从其规定。

第一百条 建设单位有下列行为之一的，由县级以上人民政府物业管理主管部门予以处罚：

（一）违反本办法第十六条规定，未按照要求配置物业服务用房的，责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下罚款。

（二）违反本办法第五十五条规定，未通过招投标方式选聘物业服务企业或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，责令限期改正，给予警告，可以并处十万元以下罚款。

（三）违反本办法第八十九条规定，未按规定出售或者出租车库、车位的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

（四）违反本办法第九十四条规定，在保修期内未按规定履行保修责任的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

第一百零一条 供水、供电、供气、供热等专业经营单位有下列行为之一的，由县级以上人民政府物业管理主管部门予以处罚：

（一）违反本办法第二十条、第二十一条规定，无正当理由拒绝、拖延组织安装施工、验收的，或者拒绝接收住宅物业管理区域内专业经营设施设备的，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，承担赔偿责任。

（二）违反本办法第二十条、第二十一条、第九十八条规定，未履行管理、维修、养护、更新义务及承担相关费用的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

（三）违反本办法第六十八条规定，无正当理由拒绝或者停止服务的，责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上十万元以下罚款。

第一百零二条 物业服务企业有下列行为之一的，由县级以上人民政府物业管理主管部门予以处罚：

（一）违反本办法第四十六条规定，承接物业未进行查验的，责令限期改正，并记入物业服务企业信用档案。

（二）违反本办法第五十一条、第五十四条、第五十六条规定，未按照规定进行备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上五千元以下罚款。

（三）违反本办法第六十条规定，未按规定公示有关物业管理事项的，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

（四）违反本办法第六十六条规定，未能履行物业服务合同的约定，减少物业服务内容、降低物业服务质量和标准的，责令限期改正，逾期未改正的，降低其资质等级，并记入物业服务企业信用档案；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的，责令限期改正，逾期未改正的，处五千元以上二万元以下罚款；造成损失的，承担赔偿责任。

（五）违反本办法第七十一条、第七十二条规定，被解聘的物业服务企业拒不退出物业管理区域，未履行交接义务

擅自撤离物业管理区域、停止物业服务的，责令限期改正，逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；损坏、隐匿、销毁有关资料和财物的，责令限期改正，逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；造成损失的，承担赔偿责任。

（六）违反本办法第九十二条第二款规定，未按照要求公布经营所得收益收支情况的，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第一百零三条 业主、物业使用人有下列行为之一的，由相关行政主管部门予以处罚：

（一）违反本办法第八十条第一款第三项规定，损坏房屋承重结构、主体结构的，由县级以上人民政府住房城乡建设行政主管部门责令立即改正，恢复原状，可以处一万元以上五万元以下罚款；情节严重的，处五万元以上十万元以下罚款。

（二）违反本办法第八十条第一款第四项、第五项规定，违法搭建建筑物、构筑物，破坏或者擅自改变房屋外观的，由县级以上人民政府城乡规划行政主管部门责令限期改正，恢复原状，可以处二千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处二万元以上十万元以下罚款；逾期未改正的，由县级人民政府依法组织强制拆除或者恢复原状。

（三）违反本办法第八十八条规定，擅自改变物业使用性质，将住宅改变为经营性用房的，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，由县级以上人民政府物业管理主管部门会同工商、环保、卫生等有关行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，由县级以上人民政府物业管理主管部门处五千元以上二万元以下罚款。

第一百零四条 物业管理主管部门、乡（镇）人民政府和其他有关行政主管部门工作人员有下列情形之一的，依法给予政务处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）未按照本办法规定履行监督检查职责的；
- （二）未按照本办法规定召集或者参加物业管理联席会议的；
- （三）未按照本办法规定筹备、组织召开业主大会会议的；
- （四）违法实施行政许可或者行政处罚的；
- （五）对物业管理活动中的投诉，不及时受理，依法调处的；
- （六）发现违法行为或者接到举报后不及时查处的；
- （七）截留、挪用、侵占或者未按时审核拨付住宅专项维修资金的；
- （八）其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

第八章 附则

第一百零五条 非住宅物业的管理服务，参照本办法执行。

第一百零六条 本办法在应用中出现的其他具体事项由海南州住房和城乡建设局负责解释。

第一百零七条 本办法自 2022 年 6 月 1 日起施行。