

海南经济特区物业管理条例

◀上接A06版

第四十二条 物业服务人应当在物业管理区域内的显著位置公示、及时更新下列信息，并通过短信、微信等形式告知全体业主：

(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、收费标准、收费方式等；

(三)电梯、消防、监控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)共用设施设备和相关场地用水、用电的费用分摊和共有部分收益收支情况；

(五)车位(车库)的出售和出租情况；

(六)住宅专项维修资金使用情况；

(七)房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全注意事项；

(八)法律、法规规定的其他应当公示的信息。

业主有权查询公示内容，业主对公示内容有异议的，物业服务人应当予以答复。

物业服务人应当听取业主意见和建议，接受业主监督，每年向业主大会、业主委员会报告工作情况。

第四十三条 物业服务收费应当按照国家和本省有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。

保障性住房物业服务收费实行政府指导价，由物业所在地市、县、自治县人民政府结合当地社会和经济发展实际，充分考虑保障对象的经济承受能力，合理制定具体收费标准。

其他物业的物业服务收费实行市场调节价的，应当遵循合理、公开以及质价相符的原则，由建设单位或者业主大会与物业服务人参考物业服务标准、服务规范及其信用评价情况，根据服务内容和水平、人力成本、物价成本等因素在物业服务合同中约定。

市、县、自治县人民政府物业管理主管部门应当发布物业服务清单，明确物业服务内容和标准。

第四十四条 物业服务人不得在物业服务履行期限内擅自调整物业服务收费标准。因物价变动、职工最低工资标准调整等原因需调整的，物业服务人应当在物业管理区域内按幢公示拟调价方案、拟调价理由、成本变动情况等相关资料。物业服务人应当充分听取业主意见，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，由业主共同决定。

物业服务人不得强制或者变相强制收费，不得擅自提高收费标准，增加收费项目，重复收取费用，扩大收费范围。

物业服务人调整保障性住房物业服务收费标准的，应当及时向所在地人民政府价格主管部门备案。

第四十五条 业主应当按照约定按时足额交纳物业服务费用。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服务费用。

业主违反物业服务合同约定，逾期不交纳物业服务费用及相关费用的，业主大会或者业主委员会应当督促其限期交纳；物业服务人应当书面催交，逾期仍不交纳的，物业服务人可以向人民法院起诉，或者按照约定申请仲裁。物业服务人不得采取停止供电、供水以及限制业主进出小区、入户、使用电梯等方式催交物业服务费用。

业主违反约定逾期不支付物业服务费用超过三个月，且经两次以上催告仍不支付的，物业服务人可以根据管理规约的规定在物业管理区域显著位置公示。

第四十六条 业主共有部分应当安装独立的水、电等计量器具。共有部分使用的水电费用，可以纳入物业服务费用统一收取，也可以由业主根据实际消费分摊，具体由业主和物业服务人协商确定。

第四十七条 有下列情形之一的，物业服务费用由建设单位全额交纳：

(一)竣工但尚未出售的；

(二)已竣工但尚未交付给物业买受人的物业；

(三)已经依法交付业主，但建设单位经物业服务人同意，在出售物业时向业主承诺赠送的物业服务费用。

第四十八条 物业服务人应当在物业服务合同解除、终止或者延续服务情形终止后十日内，办理以下移交手续，并退出物业管理区域：

(一)移交业主共有的物业服务用房、物业管理设施设备用房、经营用房、场地和其他财物；

(二)物业承接查验档案；

(三)移交提供物业服务期间用业主共有资金购置的属于业主共有的财产；

(四)移交预收的物业服务费用或者结余的物业服务资金、住宅专项维修资金及相关费用；

(五)移交提供物业服务期间形成的有关业主共有部分大修、更新、改造及维修、运行、保养的有关资料；

(六)其他应当移交的资金、资料和物品。

前款规定的财物和资料，成立业主委员会的，应当向业主委员会移交；没有成立业主委员会或者业主委员会任期届满未完成换届选举的，交市、县、自治县人民政府物业管理主管部门接收和代管。

第四十九条 物业服务合同的权利义务终止后，物业服务人不得以业主欠交物业服务费用、对业主共同决定有异议等理由拒绝办理移交手续、退出物业管理区域。物业服务人拒绝移交、退出的，业主有权拒付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费用；业主委员会或者业主可以请求市、县、自治县人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府责令原物业服务人退出物业管理区域，并可以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。物业服务人应当负责维持退出前物业管理区域的正常秩序。

物业服务人违反前款规定，给业主造成损失的，应当赔偿损失。

市、县、自治县人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当加强对物业服务人交接工作的监管。

第五十条 物业管理区域可以在居(村)民委员会的指导和监督下由业主自行管理。市、县、自治县人民政府可以根据实际情况制定业主自行管理办法。

业主大会决定自行管理的，应当按照监督和管理分离的原则，制定自行管理方案，对以下事项作出明确规定：

(一)自行管理的执行机构；

(二)自行管理的内容、标准等；

(三)聘请专业服务机构的方案；

(四)物业服务费用、住宅专项维修资金的管理和使用；

(五)其他有关自行管理的内容。

电梯、消防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应当委托专业机构进行维修和养护。

第五十一条 无物业管理的老旧住宅小区由全体业主共同承担管理责任。街道办事处、乡镇人民政府应当指导和协助业主成立业主大会，由业主自行管理。无法实行自行管理的，由街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会组织基本保洁、电梯运行和维护等服务，费用由全体业主共同承担。

第五十二条 业主、业主委员会和物业服务人之间因物业管理服务发生纠纷的，可以向街道办事处、乡镇人民政府申请调解，也可以依法申请仲裁或者向人民法院起诉。

第五章 物业的使用与维护

第五十三条 业主转让或者出租房屋时，应当将物业管理方面的约定告知受让人或者承租人，并自合同签订之日起十五日内将转让或者出租的情况告知物业服务人和业主委员会。

第五十四条 业主装饰装修房屋，应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的法律、法规和管理规约的规定，并告知物业服务人和业主委员会。物业服务人应当书面告知业主房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项，并对房屋装饰装修

施工进行现场监督。

业主违反法律、法规或者管理规约规定的，物业服务人应当及时督促其改正；仍不改正的，物业服务人有权禁止装饰装修施工人员和施工材料进入物业管理区域，并报告有关主管部门，有关主管部门应当及时处理。

业主进行装饰装修影响到相邻业主正常生活的，相邻业主有权劝止，也可以请求物业服务人或者业主委员会协调处理。物业服务人或者业主委员会应当在接到请求后及时协调处理。

第五十五条 物业管理区域内的车位(车库)，应当首先满足业主、物业使用人的需要。

车位(车库)数量等于或者少于物业管理区域的房屋套数时，每套房屋只能配套购买或者受赠一个车位(车库)。空余车位(车库)可以临时出租给业主、物业使用人以外的单位或者个人，但业主、物业使用人有需要的，应当随时收回。

建设单位不得只出售而不出租车位(车库)。建设单位应当公开物业管理区域内尚未出售、附赠或者出租的车位(车库)，业主要求承租的，建设单位不得拒绝。

建设单位或者业主不得将车位(车库)出售或者转让给本物业管理区域业主以外的其他人。本物业管理区域业主以外的其他人购买车位(车库)的，不动产登记部门不得办理登记、过户手续。

第五十六条 物业服务人应当采取措施，对进入住宅物业管理区域的车辆进行严格管理。进入物业管理区域的车辆，应当在停车场有序停放，不得占用疏散通道、消防车通道，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

工程车辆、大中型客货车辆不得进入住宅物业管理区域内停放。但工程车辆因本物业管理区域建设、设施设备维修确需停放以及业主因搬家等确需临时停放车辆的除外。

物业管理区域内发生交通事故报警的，公安机关交通管理部门应当受理。

对依照本条规定不得进入住宅物业管理区域内停放的车辆或者停放车辆影响其他车辆和行人正常通行的，物业服务人应当予以阻止，或者责令离开。

第五十七条 业主、物业使用人、物业服务人、其他单位和个人不得擅自占用、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需要，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。其中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。

临时占用、挖掘道路、场地的，应当在约定期限内恢复原状。

第五十八条 新建物业应当按照国家和本省地方标准配建停车位充电设施，与主体工程同步设计、施工、验收。

已建成物业应当按照标准和技术规范要求逐步改造建设停车位充电设施。物业服务人、业主委员会应当支持充电桩设施建设，配合施工单位等开展现场勘查、用电安装、施工建设等工作。

第五十九条 已交付使用的物业管理区域内业主专有部分以外的水、电、气等专业经营设施设备发生故障、不能正常使用的，专业经营单位应当及时采取措施，排除故障。

专业经营单位对专业经营设施设备进行更新、改造、维护和管理，进入物业管理区域的，业主、物业使用人和物业服务人应当予以配合。

第六十条 物业管理区域内，供水、供电、供气等专业经营单位应当向最终用户收取使用费用。专业经营单位委托物业服务人代收代交的，应当签订协议，不得强制物业服务人无偿代收代交相关费用，不得因物业服务人拒绝代收代交相关费用而停止向最终用户提供服务。

物业服务人接受委托代收代交前款费用的，不得向业主收取额外费用；不得以业主未交付物业服务费用等理由拒绝代收代交并擅自停止向业主供水供电供气。

第六十一条 物业维修、更新和改造的费用，按照下列规定承担：

(一)自用部分的所需费用，由拥有该部分的业主自行承担；

(二)业主共有部分的维修、更新和改造费用，有约定的，按照约定承担；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例分摊。依照有关规定设立住宅专项维修资金的，从中列支。但物业的共有部分属于人为损坏的，费用应当由责任人承担；

(三)物业保修期内发生的维修费用，由建设单位承担，不得从住宅专项维修资金中列支；

(四)根据物业服务合同约定，应当由物业服务人承担的维修和养护费用，不得从住宅专项维修资金中列支。

第六十二条 鼓励建设单位购买工程质量潜在缺陷保险。在保险期间内，因工程质量潜在缺陷造成物业损坏的，由业主向保险公司提出书面索赔申请，保险公司应当按照法律规定和合同约定履行赔偿和维修义务。

第六十三条 住宅专项维修资金实行专户存储，以物业管理区域为单位设账，并按照幢、房屋户门号分级设分户账。未划定物业管理区域的，以幢为单位设账，按照房屋户门号设分户账。住宅物业和住宅小区内的非住宅物业的业主，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。

在办理不动产首次登记时尚未出售的物业，由建设单位一次性交存首期住宅专项维修资金，并在出售时向业主收取。不动产登记机构在办理不动产首次登记时，应当核验住宅专项维修资金交存情况。

住宅专项维修资金业主账面余额不足首期交付额的百分之三十的，业主应当按照有关规定续交，续交资金不低于首期归集的住宅专项维修资金金额。业主拒不交纳住宅专项维修资金的，业主委员会可以督促其限期交纳。

第六十四条 维修、更新、改造业主共用部分，需要使用住宅专项维修资金的，业主委员会、物业服务人或者相关业主可以提出使用建议，经业主依法共同决定后，由市、县、自治县人民政府物业管理主管部门审核同意列支。

发生下列危及房屋安全等紧急情况的，可以申请紧急动用住宅专项维修资金：

(一)消防设施设备严重损坏、电梯故障严重影响业主生活或者危及人身安全的；

(二)屋面、外墙损坏造成严重渗漏的；

(三)供水水泵损坏或者水管爆裂等导致供水中断，严重影响业主生活的；

(四)楼体外立面或者楼梯间、公共走廊的瓷砖等装饰层发生脱落或者存在脱落危险，危及人身财产安全的；

(五)专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，严重影响业主生活或者危及财产安全的；

(六)供配电系统中涉及的设施设备发生故障，造成停电或者漏电，严重影响业主生活或者危及人身财产安全的；

(七)其他危及房屋使用和人身财产安全的紧急情况。

申请紧急动用住宅专项维修资金的，业主大会成立前，由物业服务人或者相关业主有关材料向市、县、自治县人民政府物业管理主管部门申请，物业管理主管部门审核同意后列支；业主大会成立后，由业主大会或者业主委员会向市、县、自治县人民政府物业管理主管部门申请，物业管理主管部门审核同意后列支。

第六章 法律责任

第六十五条 建设单位违反本条例第九条规定，不按照规定提供物业服务用房的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期三个月内提供；逾期未提供的，责令建设单位按照本物业管理区域物业平均售价和规定的物业管理用房面积支付专款，用于购置、租赁物业管理用房，并处三十万元以上五十万元以下罚款。

第六十六条 物业服务人、业主委

员会委员违反本条例规定，挪用或者侵占业主共有部分收益的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令返还被挪用或者侵占的共有部分收益，给予警告，没收违法所得，并处挪用或者侵占金额二倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

第六十七条 业主委员会有下列情形之一的，由县级以上人民政府物业管理主管部门予以处罚：

(一)违反本条例第二十七条规定，未按时将有关材料报送备案，或者相关事项发生变化未重新报送备案的，责令限期改正，并给予警告；逾期不改正的，对相关责任委员处一千元以上三千元以下罚款；

(二)违反本条例第三十三条规定，拒不移交有关业主大会、业主委员会的财物、文件资料、印章等的，责令限期改正，并给予警告；逾期不改正的，对相关责任委员分别处五千元以上一万元以下罚款。

业主委员会超越职权作出决定，或者作出与本物业管理区域物业管理无关决定的，同意作出该决定的业主委员会委员应当承担相应的法律责任。

第六十八条 建设单位、物业服务人违反本条例第三十八条规定，拒不履行承接查验义务的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正，并处三万元以上十万元以下罚款。

第六十九条 物业服务人违反本条例第四十二条第一款第二项规定，未向业主、物业使用人公示物业服务费用的收费标准、收费项目的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上二万元以下罚款。

物业服务人违反本条例第四十四条第二款、第六十条第二款规定及物业服务合同约定，强制或者变相强制收费，擅自提高收费标准，增加收费项目，重复收取费用，扩大收费范围，接受委托代收代交收取额外费用的，由县级以上人民政府市场监督管理部门依法处罚。

第七十条 物业服务人违反本条例第四十八条、第四十九条规定，拒绝退出物业管理区域、拒绝办理移交手续的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令其限期退出、移交；逾期仍不退出、移交的，按照逾期天数处每日五千元罚款；构成治安管理处罚的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》处罚。

第七十一条 物业服务人违反本条例第五十四条规定，未书面告知业主房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项，且未派人到装饰装修施工现场监督检查的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令改正，处一千元以上三千元以下罚款。

物业服务人发现业主违反房屋装饰装修或者管理规约规定，不及时向有关主管部门报告的，由县级以上人民政府物业管理主管部门给予警告，可处一千元以上两千元以下罚款。

第七十二条 建设单位、物业服务人、业主以及其他有关人员有下列情形之一的，由县级以上人民政府物业管理主管部门予以处罚：

(一)建设单位违反本条例第五十五条第二款规定，不按规定收回业主、物业使用人以外单位、个人临时租用的车位(车库)的，责令限期改正；逾期拒不改正的，没收违法所得，并处一万元以上三万元以下罚款；

(二)建设单位违反本条例第五十五条第三款规定，拒绝业主承租的，责令限期改正；逾期拒不改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

(三)建设单位、业主违反本条例第五十五条第四款规定，将车位(车库)出售、转让给本物业管理区域业主以外的其他人的，责令限期改正；逾期拒不改正的，没收违法所得，并处违法所得一倍的罚款；

(四)违反本条例第五十六条第一款的规定，在住宅物业管理区域停放车辆占用疏散通道以及其他影响行人及车辆正常通行的，给予警告，或者处五十元以

上五百元以下罚款；占用消防车道的，依照有关法律、法规的规定处罚；