



物业服务 and 收费政策 文件汇编

陕西省西咸新区市场监督管理局制

2023 年 1 月

目 录

《中华人民共和国民法典》节选	1
陕西省物业服务管理条例	11
陕西省物业服务收费管理办法	45
西咸新区住宅小区物业服务指导标准	52
西咸新区物业服务收费管理办法	78

《中华人民共和国民法典》节选

第二篇 物权

第六章 业主的建筑物区分所有权

第二百七十一条【建筑物区分所有权】业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

第二百七十二条【业主对专有部分的权利和义务】业主对其建筑物专有部分享有占有、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。

第二百七十三条【业主对共有部分的权利和义务】业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让建筑物内的住宅、经营性用房，其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

第二百七十四条【建筑区划内道路、绿地的权利归属】建筑区划内的道路，属于业主共有，但是属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。

第二百七十五条【车位、车库的归属】建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。

第二百七十六条【车位、车库的首要用途】建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

第二百七十七条【业主自治管理组织的设立及指导和协助】业主可以设立业主大会，选举业主委员会。业主大会、业主委员会成立的具体条件和程序，依照法律、法规的规定。

地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。

第二百七十八条【业主共同决定事项及表决】下列事项由业主共同决定：

- (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成员；
- (四) 选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；
- (五) 使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- (六) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- (七) 改建、重建建筑物及其附属设施；
- (八) 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- (九) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第二百七十九条【业主改变住宅用途的限制条件】业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。

第二百八十条【业主大会、业主委员会决定的效力】业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有法律约束力。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第二百八十一条【建筑物及其附属设施维修资金的归属和处分】建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。经业主共同决定，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。

紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金。

第二百八十二条【共有部分的收入分配】建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

第二百八十三条【建筑物及其附属设施的费用分担和收益分配】建筑物及其

附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；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确定。

第二百八十四条【建筑物及其附属设施的管理主体】业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。

对建设单位聘请的物业服务企业或者其他管理人，业主有权依法更换。

第二百八十五条【业主和物业服务企业或者其他管理人的关系】物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托，依照本法第三编有关物业服务合同的规定管理建筑区划内的建筑物及其附属设施，接受业主的监督，并及时答复业主对物业服务情况提出的询问。

物业服务企业或者其他管理人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。

第二百八十六条【业主的相关义务及责任】业主应当遵守法律、法规以及管理规约，相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求。对于物业服务企业或者其他管理人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当依法予以配合。

业主大会或者业主委员会，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，请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

业主或者其他行为人拒不履行相关义务的，有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉，有关行政主管部门应当依法处理。

第二百八十七条【业主合法权益的保护】业主对建设单位、物业服务企业或者其他管理人以及其他业主侵害自己合法权益的行为，有权请求其承担民事责任。

第七章 相邻关系

第二百八十八条【处理相邻关系的原则】不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。

第二百八十九条【处理相邻关系的法律依据】法律、法规对处理相邻关系有规定的，依照其规定；法律、法规没有规定的，可以按照当地习惯。

第二百九十条【用水、排水相邻关系】不动产权利人应当为相邻权利人用水、

排水提供必要的便利。

对自然流水的利用，应当在不动产的相邻权利人之间合理分配。对自然流水的排放，应当尊重自然流向。

第二百九十一条【通行相邻关系】不动产权利人对相邻权利人因通行等必须利用其土地的，应当提供必要的便利。

第二百九十二条【相邻土地的利用】不动产权利人因建造、修缮建筑物以及铺设电线、电缆、水管、暖气和燃气管线等必须利用相邻土地、建筑物的，该土地、建筑物的权利人应当提供必要的便利。

第二百九十三条【相邻通风、采光和日照】建造建筑物，不得违反国家有关工程建设标准，不得妨碍相邻建筑物的通风、采光和日照。

第二百九十四条【相邻不动产之间不可量物侵害】不动产权利人不得违反国家规定弃置固体废物，排放大气污染物、水污染物、土壤污染物、噪声、光辐射、电磁辐射等有害物质。

第二百九十五条【维护相邻不动产安全】不动产权利人挖掘土地、建造建筑物、铺设管线以及安装设备等，不得危及相邻不动产的安全。

第二百九十六条【使用相邻不动产避免造成损害】不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的，应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害。

第八章 共有

第二百九十七条【共有及其类型】不动产或者动产可以由两个以上组织、个人共有。共有包括按份共有和共同共有。

第二百九十八条【按份共有】按份共有人对共有的不动产或者动产按照其份额享有所有权。

第二百九十九条【共同共有】共同共有人对共有的不动产或者动产共同享有所有权。

第三百条【共有人对其物的管理权】共有人按照约定管理共有的不动产或者动产；没有约定或者约定不明确的，各共有人都有管理的权利和义务。

第三百零一条【共有物的处分，重大修缮和性质、用途变更】处分共有的不动产或者动产以及对共有的不动产或者动产作重大修缮、变更性质或者用途的，

应当经占份额三分之二以上的按份共有人或者全体共同共有人同意，但是共有人之间另有约定的除外。

第三百零二条【共有物管理费用的分担】共有人对共有物的管理费用以及其他负担，有约定的，按照其约定；没有约定或者约定不明确的，按份共有人按照其份额负担，共同共有人共同负担。

第三百零三条【共用物的分割】共有人约定不得分割共有的不动产或者动产，以维持共有关系的，应当按照约定，但是共有人有重大理由需要分割的，可以请求分割；没有约定或者约定不明确的，按份共有人可以随时请求分割，共同共有人在共有的基础丧失或者有重大理由需要分割时可以请求分割。因分割造成其他共有人损害的，应当给予赔偿。

第三百零四条【共有物的分割方式】共有人可以协商确定分割方式。达不成协议，共有的不动产或者动产可以分割且不会因分割减损价值的，应当对实物予以分割；难以分割或者因分割会减损价值的，应当对折价或者拍卖、变卖取得的价款予以分割。

共有人分割所得的不动产或者动产有瑕疵的，其他共有人应当分担损失。

第三百零五条【按份共有人的份额处分权和其他共有人的优先购买权】按份共有人可以转让其享有的共有的不动产或者动产份额。其他共有人在同等条件下享有优先购买的权利。

第三百零六条【优先购买权的实现方式】按份共有人转让其享有的共有的不动产或者动产份额的，应当将转让条件及时通知其他共有人。其他共有人应当在合理期限内行使优先购买权。

两个以上其他共有人主张行使优先购买权的，协商确定各自的购买比例；协商不成的，按照转让时各自的共有份额比例行使优先购买权。

第三百零七条【因共同财产产生的债权债务的对外、对内的效力】因共有的不动产或者动产产生的债权债务，在对外关系上，共有人享有连带债权、承担连带债务，但是法律另有规定或者第三人知道共有人不具有连带债权债务关系的除外；在共有人内部关系上，除共有人另有约定外，按份共有人按照份额享有债权、承担债务，共同共有人共同享有债权、承担债务。偿还债务超过自己应当承担份额的按份共有人，有权向其他共有人追偿。

第三百零八条【按份共有的推定】共有人对共有的不动产或者动产没有约定

为按份共有或者共同共有，或者约定不明确的，除共有人具有家庭关系等外，视为按份共有。

第三百零九条【按份共有人份额的确定】按份共有人对共有的不动产或者动产享有的份额，没有约定或者约定不明确的，按照出资额确定；不能确定出资额的，视为等额享有。

第三百一十条【用益物权、担保物权共有的参照适用】两个以上组织、个人共同享有用益物权、担保物权的，参照适用本章的有关规定。

第三篇 合 同

第二十四章 物业服务合同

第九百三十七条 【物业服务合同定义】物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内,为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第九百三十八条 【物业服务合同内容和形式】物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺,为物业服务合同的组成部分。

物业服务合同应当采用书面形式。

第九百三十九条 【物业服务合同的效力】建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同,以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同,对业主具有法律约束力。

第九百四十条 【前期物业服务合同法定终止条件】建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前,业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

第九百四十一条 【物业服务转委托的条件和限制性条款】物业服务人将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的,应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人,或者将全部

物业服务支解后分别转委托给第三人。

第九百四十二条 【物业服务人的一般义务】物业服务人应当按照约定和物业的使用性质,妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分,维护物业服务区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为,物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

第九百四十三条 【物业服务人信息公开义务】物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况,以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

第九百四十四条 【业主支付物业费义务】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。

业主违反约定逾期不支付物业费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

第九百四十五条 【业主告知、协助义务】业主装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务人,遵守物业服务人提示的合理注意事项,并配合其进行必要的现场检查。

业主转让、出租物业专有部分、设立居住权或者依法改变共有部分用途的,应当及时将相关情况告知物业服务人。

第九百四十六条 【业主合同任意解除权】业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的,可以解除物业服务合同。决定解聘的,应当提前六十日书面通知物业服务人,但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的,除不可归责于业主的事由外,业主应当赔偿损失。

第九百四十七条 【物业服务合同的续订】物业服务期限届满前,业主依法共同决定续聘的,应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满前,物业服务人不同意续聘的,应当在合同期限届满前九

十日书面通知业主或者业主委员会,但是合同对通知期限另有约定的除外。

第九百四十八条 【不定期物业服务合同】物业服务期限届满后,业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定,物业服务人继续提供物业服务的,原物业服务合同继续有效,但是服务期限为不定期。

当事人可以随时解除不定期物业服务合同,但是应当提前六十日书面通知对方。

第九百四十九条 【物业服务人的移交义务及法律责任】 物业服务合同终止的,原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域,将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人,配合新物业服务人做好交接工作,并如实告知物业的使用和管理状况。

原物业服务人违反前款规定的,不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费;造成业主损失的,应当赔偿损失。

第九百五十条 【物业服务人的后合同义务】物业服务合同终止后,在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前,原物业服务人应当继续处理物业服务事项,并可以请求业主支付该期间的物业费。

第七篇 侵权责任及附则

第十章 建筑物和物件损害责任

第一千二百五十二条【建筑物、构筑物或者其他设施倒塌】建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的,由建设单位与施工单位承担连带责任,但是建设单位与施工单位能够证明不存在质量缺陷的除外。建设单位、施工单位赔偿后,有其他责任人的,有权向其他责任人追偿。

因所有人、管理人、使用人或者第三人的原因,建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的,由所有人、管理人、使用人或者第三人承担侵权责任。

第一千二百五十三条【建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物脱落、坠落致害责任】建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害,所有人、管理人或者使用人不能证明自己没有过错的,应当

承担侵权责任。所有人、管理人或者使用人赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。

第一千二百五十四条【不明抛掷物、坠落物致害责任】禁止从建筑物中抛掷物品。从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害的，由侵权人依法承担侵权责任；经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。可能加害的建筑物使用人补偿后，有权向侵权人追偿。

物业服务企业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施防止前款规定情形的发生；未采取必要的安全保障措施的，应当依法承担未履行安全保障义务的侵权责任。

发生本条第一款规定的情形的，公安等机关应当依法及时调查，查清责任人。

第一千二百五十五条【堆放物倒塌、滚落或者滑落致害责任】堆放物倒塌、滚落或者滑落造成他人损害，堆放人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第一千二百五十六条【在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品致害责任】在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品造成他人损害的，由行为人承担侵权责任。公共道路管理人不能证明已经尽到清理、防护、警示等义务的，应当承担相应的责任。

第一千二百五十七条【林木折断、倾倒或者果实坠落等致人损害的侵权责任】因林木折断、倾倒或者果实坠落等造成他人损害，林木的所有人或者管理人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第一千二百五十八条【在公共场所或者道路上挖掘、修缮安装地下设施致害责任】在公共场所或者道路上挖掘、修缮安装地下设施等造成他人损害，施工人不能证明已经设置明显标志和采取安全措施的，应当承担侵权责任。

窨井等地下设施造成他人损害，管理人不能证明尽到管理职责的，应当承担侵权责任。

附 则

第一千二百五十九条【法律术语含义】民法所称的“以上”、“以下”、“以内”、“届满”，包括本数；所称的“不满”、“超过”、“以外”，不包括本数。

第一千二百六十条【施行日期及旧法废止】本法自 2021 年 1 月 1 日起施行。

《中华人民共和国婚姻法》、《中华人民共和国继承法》、《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国收养法》、《中华人民共和国担保法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国侵权责任法》、《中华人民共和国民法总则》同时废止。

陕西省物业管理条例

(2000 年 9 月 23 日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 2004 年 8 月 3 日陕西省第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议修正 2008 年 12 月 12 日陕西省第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议修订 2021 年 5 月 27 日陕西省第十三届人民代表大会常务委员会第二十六次会议修订)

陕西省人民代表大会常务委员会公告

(十三届) 第五十六号

《陕西省物业管理条例》已于 2021 年 5 月 27 日经陕西省第十三届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过，现予公布，自 2021 年 10 月 1 日起施行。

陕西省人民代表大会常务委员会

2021 年 5 月 27 日

目 录

第一章 总 则

第二章 前期物业管理

第一节 物业服务区域划分

第二节 前期物业管理规定

第三章 业主和业主组织

第一节 业主和业主大会筹备组

第二节 业主共同决定事项和业主大会

第三节 业主委员会

第四节 物业管理委员会

第五节 其他规定

第四章 物业服务管理

第五章 物业的使用和维护

第六章 维修资金的使用和管理

第七章 法律责任

第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了构建党建引领社区治理框架下的物业服务管理体系，促进和谐社区建设，规范物业服务管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》等有关法律、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管理及其监督管理活动。

第三条 本条例所称物业服务管理，是指业主选聘物业服务人按照物业服务合同约定，在物业服务区域内为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等服务的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第四条 本省将物业服务管理纳入社区治理体系，遵循党的领导、政府主导、社区协管、业主自治、各方参与、协商共建、科技支撑的工作原则。

第五条 充分发挥基层党组织领导作用，街道、乡（镇）党的基层委员会根据《中国共产党章程》的规定，在社区、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人中，设立党的基层组织，开展党的活动。加强社区党组织、居民委员会、村民委员会对业主委员会、物业管理委员会和物业服务人的指导和监督。建立健全社区党组织领导下的居民委员会、村民委员会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人等共同参与的议事协调机制，引领保障物业服务管理活动依法有序进行。

第六条 省人民政府住房和城乡建设主管部门负责全省物业服务管理活动的监督管理工作，具体履行下列职责：

（一）宣传贯彻物业服务管理相关法律、法规和政策，依法制定本省物业服务管理相关政策并组织实施；

（二）指导和监督设区的市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门开展物业服务管理工作；

（三）负责全省维修资金管理工作的指导和监督；

（四）制定临时管理规约、管理规约、业主大会筹备组产生运行办法、首次业主大会表决规则、业主大会议事规则、业主委员会委员候选人产生办法、业主委员会选举办法、物业服务合同等示范文本和物业服务指导标准；

（五）建立健全业主委员会、物业管理委员会成员和物业服务工作人员培训制度；

（六）建立健全物业服务管理公共服务平台，并及时建立开通全省通用的业主决策网络信息系统；

（七）指导物业服务行业协会制定和实施自律性规范；

（八）实施物业服务管理方面的其他监督管理职责。

设区的市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门履行下列职责：

（一）宣传贯彻执行物业服务管理相关法律、法规、政策和制度；

（二）监督管理辖区内物业服务人及其从业人员；

（三）指导、监督辖区内维修资金的筹集、管理和使用；

（四）组织对辖区内业主委员会、物业管理委员会成员和物业服务工作人员开展培训；

（五）指导街道办事处或者乡（镇）人民政府实施与物业服务管理相关的工作；

（六）监督建设单位履行建筑工程质量保修责任，监督检查建筑装饰装修等活动；

（七）指导、监督辖区内的物业服务行业协会依法开展活动；

（八）落实物业服务管理方面的其他监督管理职责。

第七条 县级以上人民政府有关部门应当按照各自职责，做好物业服务区域内的相关监督管理工作：

（一）发展改革部门会同住房和城乡建设部门、市场监督管理部门负责实行政府指导价的物业服务收费政策的制定；

（二）公安机关负责监督检查治安管理等相关工作；

（三）民政部门负责指导社区居民委员会、村民委员会发挥对业主大会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人的指导和监督作用；

（四）应急管理部门负责消防和其他应急救援工作，消防救援机构负责具体实施；

（五）卫生健康部门负责突发公共卫生事件的预防和应对处置；

（六）自然资源部门负责对违反规划建筑的认定；

（七）生态环境部门负责监督检查污染环境的行为；

（八）城市管理综合执法部门负责依法查处违规搭建，损坏绿地，任意涂写刻画、贴挂广告等影响城市市容环境的行为；

（九）市场监督管理部门负责监督检查价格公示、违规收费、特种设备安全、市场计量等行为；

（十）人民防空部门负责查处破坏、侵占人民防空工程设施的行为，监督检查使用单位履行人民防空工程设施维护管理责任；

（十一）水、电、气、暖、通信等公共服务监管部门负责做好相关监督检查工作；

（十二）其他有关部门按照各自职责，做好物业服务区域内的相关监督管理工作。

县级以上人民政府应当建立健全物业服务区域内违法行为投诉举报制度，并公布统一的投诉举报电话，依法及时处理物业服务区域内的相关违法行为。

第八条 街道办事处或者乡（镇）人民政府以及其他承担政府基层管理职能的机构，组织、指导和协调本辖区内各物业服务区域业主大会的成立，业主委员会的选举和换届、物业管理委员会的组建；指导和监督业主大会、业主委员会和物业管理委员会依法履行职责；协调和监督老旧小区物业服务管理以及物业服务管理与社区建设之间的关系。

社区居民委员会或者村民委员会在街道办事处或者乡（镇）人民政府的指导下做好物业服务管理的相关工作。

第九条 省住房和城乡建设主管部门应当建立健全物业服务信用评价制度，制定统一的信用评价标准，开展物业服务优质项目评定，完善全省统一的物业服务信用信息平台，与全国公共信用信息共享平台（陕西）实现互联互通。

第十条 县级以上住房和城乡建设主管部门应当完善物业服务信用分级分类监管体系，按照不同的信用状况对物业服务人实行分级分类和差异化监管。

鼓励业主大会、业主委员会或者物业管理委员会根据物业服务信用分级分类情况选聘物业服务人。

第十一条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，规范从业行为，促进诚信经营，加强物业服务人及其从业人员培训，提高物业服务水平，维护物业服务人及其从业人员的合法权益。

县级以上住房和城乡建设主管部门应当指导物业服务行业协会依法制定行业规范，编制行业服务标准，逐步建立健全服务质量评价体系，推动物业服务行业健康有序发展。

鼓励物业服务人加入物业服务行业协会。

第十二条 物业服务人应当向社会作出信用承诺。

物业服务行业协会应当建立健全行业信用承诺制度，完善信用信息采集、共享机制，将严重失信行为记入会员信用档案。鼓励物业服务行业协会与有资质的第三方信用服务机构合作，开展物业服务人信用等级评价。

第十三条 设区的市、县（市、区）人民政府和公有住房出售单位应当推进住房制度改革，对不符合物业服务管理条件的居住区进行治理，完善市政、公用和生活服务设施，使其满足实施物业服务管理的条件。

鼓励社会力量参与老旧小区改造和服务。老旧小区改造后，可以选择聘请物业服务人服务、居民自主管理或者社区党组织与居民委员会或者村民委员会协同管理的模式。

第二章 前期物业服务管理

第一节 物业服务区域划分

第十四条 物业服务区域的划分应当考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，按照相对独立、便于服务的原则划定，并在物业服务区域内显著位置公示。

第十五条 物业服务区域按照下列标准进行具体划分：

- （一）按照物业项目的建设用地规划许可证确定的红线图范围划定；
- （二）物业主要配套设施设备和相关场地共用的，应当划分为一个物业服务区域，但其主要配套设施设备和相关场地能够分割并独立使用的，可以划分为不同的物业服务区域；
- （三）不同物业服务区域地理上自然相连的，可以合并为一个物业服务区域。

第十六条 新建建设项目拟实行物业服务管理的，建设单位在申请办理建设工程规划许可证的同时，持建设项目规划设计方案向县（市、区）住房和城乡建设主管部门提出划分物业服务区域的申请。

县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当自受理之日起三十日内，在征求街道办事处或者乡（镇）人民政府的意见后进行划分，并书面告知建设单位。

建设单位对物业服务区域划分有异议的，由县（市、区）住房和城乡建设主管部门会同街道办事处或者乡（镇）人民政府确定。

第十七条 已投入使用、尚未划分物业服务区域或者已划分的区域确需调整的，依照本条例第三十八条规定程序形成共同意见后，由县（市、区）住房和城乡建设主管部门会同街道办事处或者乡（镇）人民政府，依照本条例第十五条规定的划分标准，确定物业服务区域并公示。

第十八条 新建物业服务区域内，建设单位应当按照下列规定配置物业服务用房：

- （一）建筑面积三十万平方米以下的，按建筑面积的千分之三提供，但最低不得少于一百平方米；
- （二）建筑面积超过三十万平方米的，除按照三十万平方米的千分之三提供外，超过部分按千分之一的标准提供；

（三）具备水、电等基本使用功能，且位于地面以上的建筑面积不低于物业服务用房建筑面积的百分之五十。建设单位应当对物业服务用房配置独立的水、电等计量器具。

业主委员会的办公用房从物业服务用房中调剂，建筑面积不少于三十平方米。

物业服务用房属于全体业主共有，并依法办理产权登记。建设单位、物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会未经业主共同决定，不得擅自处分物业服务用房。

法律、法规对物业服务用房另有规定的，从其规定。

第十九条 建设单位在申请商品房预售许可证和办理所有权初始登记时，应当提供物业服务用房面积和位置，并在商品房预售或者销售时予以公示。

设区的市、县（市、区）不动产登记机构应当在不动产登记簿中注明物业服务用房面积和位置，业主有权查询。

第二节 前期物业服务管理规定

第二十条 前期物业服务是指建设单位通过招标或者协议方式选聘物业服务人，在物业服务区域内进行的物业服务活动。

第二十一条 建设单位应当在申请《商品房预售许可证》前或者现房销售三十日前，在县（市、区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处或者乡（镇）人民政府的监督下通过招标方式选聘前期物业服务人。建设单位在招标过程中应当听取当地物业服务行业协会的意见和建议。

投标人少于三个或者物业服务区域房屋建筑面积小于三万平方米的，经县（市、区）住房和城乡建设主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

第二十二条 建设单位应当在房屋销售之前，制定临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

建设单位制定的临时管理规约，不得侵害房屋买受人的合法权益。

临时管理规约对全体业主及其他物业使用人、物业服务人等具有约束力。

第二十三条 建设单位应当在房屋销售时将临时管理规约向房屋买受人明示，并予以说明。

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

第二十四条 建设单位应当提供前期物业服务开办费，用于购买物业办公用品、开展服务必要的工具、器具、设备等固定资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务人使用。

第二十五条 建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者物业管理委员会与新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。

第二十六条 建设单位和物业服务人办理物业承接手续时，应当在县（市、区）住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府的监督下，共同对物业服务区域的共有部分、共用设施设备进行承接查验，并公开承接查验结果。物业服务人应当将共有部分、共用设施设备的数量以及质量不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位，建设单位应当及时处理并组织物业服务人复验。复验仍与竣工验收资料不符的，不得承接。

第二十七条 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务人移交下列资料：

- （一）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等竣工验收资料；
- （二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- （三）建筑物及其附属设施质量保修文件和使用说明文件；
- （四）物业服务区域划分的相关文件；
- （五）物业服务所必需的其他资料。

建筑物及其附属设施已投入使用，上述资料未移交的，应当及时移交；资料不全的，应当补齐。

物业服务人应当自物业交接后三十日内，将上述资料向县（市、区）住房和城乡建设主管部门备案。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时将上述资料及时移交业主委员会或者物业管理委员会。

第三章 业主和业主组织

第一节 业主和业主大会筹备组

第二十八条 房屋所有权人为业主。

本条例所称业主还包括：

（一）尚未登记取得所有权，但是基于买卖、赠与、拆迁补偿等转移所有权的行为并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）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

（四）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（五）其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分、共用设施设备享有权利、承担义务，不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让建筑物内的专有部分，其对共有部分、共用设施设备享有的共有和共同管理的权利一并转让。

第二十九条 业主依法享有下列权利：

（一）参加业主大会会议，发表意见，行使投票权；

（二）选举业主委员会，并享有被选举权；

（三）监督业主委员会或者物业管理委员会的工作和物业服务人履行物业服务合同；

（四）对共有部分、共用设施设备和业主共有资金使用管理的知情权、决定权和监督权；

（五）就制订或者修改管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同及其他物业服务事项提出意见和建议；

（六）法律、法规规定的其他权利。

第三十条 业主应当依法履行下列义务：

（一）遵守管理规约（临时管理规约）、业主大会议事规则以及物业服务区域内治安、环保、消防、公共卫生、动物管理以及物业装饰装修和使用等方面的法律、法规；

（二）执行业主大会、业主委员会或者物业管理委员会依法作出的决定；

（三）依照物业服务合同约定缴纳物业费；

（四）依照规定缴纳维修资金；

（五）配合物业服务人实施物业服务以及配合物业服务人执行政府依法实施的应急响应预案和其他管理措施；

（六）法律、法规规定的其他义务。

第三十一条 一个物业服务区域成立一个业主大会。业主大会由该物业服务区域内全体业主组成。

物业服务区域内业主人数较少且经全体业主一致同意，不成立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会和业主委员会职责。

第三十二条 物业服务区域符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议：

（一）房屋出售并交付的建筑面积达到物业服务区域建筑物总面积百分之五十以上的；

（二）首套房屋出售并交付满两年的，且房屋出售并交付的建筑面积达到物业服务区域建筑物总面积百分之二十以上的。

第三十三条 物业服务区域符合本条例第三十二条规定的，建设单位应当在三十日内书面告知县（市、区）住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府，并在物业服务区域内公告。建设单位应当同时报送筹备首次业主大会会议所需资料：

（一）物业服务区域划分资料；

（二）物业服务区域内建筑物面积清册；

（三）业主名册及联系方式；

（四）建筑规划总平面图；

- （五）共用设施设备的交接资料；
- （六）物业服务用房配置确认资料；
- （七）其他有关的文件资料。

街道办事处或者乡（镇）人民政府自收到前款资料六十日内，组织成立业主大会筹备组。县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当予以指导和协助。

建设单位未履行告知义务或者无法确定建设单位的，物业服务区域内二十名以上业主可以向街道办事处或者乡（镇）人民政府提出成立业主大会的申请，街道办事处或者乡（镇）人民政府应当在三十日内予以核实，符合条件的，组织成立业主大会筹备组。

第三十四条 业主大会筹备组由业主代表、建设单位、街道办事处或者乡（镇）人民政府、社区党组织、居民委员会或者村民委员会等代表组成。筹备组人数应当为单数，其中业主代表人数不低于筹备组人数的二分之一。

业主大会筹备组组长由街道办事处或者乡（镇）人民政府工作人员担任，业主代表由业主推选产生；业主推选不能达成共同意见的，可以由社区党组织推荐产生。

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服务区域内显著位置公示。

第三十五条 建设单位及物业服务人应当协助业主大会筹备组工作，提供成立业主大会必须的文件资料，并在物业服务区域内提供相应的人力、场地支持等保障措施。

第三十六条 业主大会筹备组应当依法履行下列职责：

- （一）确定召开首次业主大会会议的时间、地点、形式和内容；
- （二）拟定管理规约草案和业主大会议事规则草案；
- （三）确认业主身份和专有部分面积，制作业主名册，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；
- （四）拟定业主委员会选举办法；
- （五）提出业主委员会成员候选人名单；
- （六）承担召开首次业主大会会议的其他准备工作。

业主大会筹备组应当在首次业主大会会议召开的十五日前将前款规定的内容在物业服务区域内显著位置公示。

第三十七条 业主大会筹备组应当自成立之日起九十日内，组织召开首次业主大会会议，并选举产生业主委员会。因特殊情况未能在九十日内组织召开首次业主大会会议的，可以延长三十日。

业主大会筹备组应当自业主委员会选举产生之日起，向业主委员会移交本条例第三十三条规定的资料，并终止活动。

第二节 业主共同决定事项和业主大会

第三十八条 业主共同决定事项，可以采取召开业主大会会议的方式，也可以以书面征求意见等其他方式进行。下列事项由业主共同决定：

- （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成员；
- （四）选聘和解聘物业服务人；
- （五）使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- （六）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- （七）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （八）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- （九）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第（六）项至第（八）项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

本条规定中的专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。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专有部分的，按一人计算。

第三十九条 业主大会会议投票表决应当为实名投票。业主可以委托代理人参加业主大会会议，但应当出具书面委托书，并载明委托事项。业主大会会议可以采用现场讨论或者书面征求意见的方式，也可以通过业主决策网络信息系统等互联网方式进行。

业主大会会议采用书面方式征求意见的，业主应当实名签署意见，并由业主委员会将征求意见的结果在物业服务区域内显著位置公示，业主有权查阅相关资料。

第四十条 管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。管理规约对全体业主及其他物业使用人、物业服务人等具有约束力。

管理规约和业主大会议事规则不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

第四十一条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组建和成员任期等事项作出约定。

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）经专有部分占建筑总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（三）业主大会议事规则或者管理规约约定的其他事项。

业主委员会应当在组织召开业主大会会议十五日前，将会议议题、时间、地点、方式以及表决事项在物业服务区域内显著位置公示，并以适当方式告知全体业主，但前款第（二）项规定的情形除外。

第四十二条 业主委员会不按规定履行组织召开业主大会会议职责的，业主可以请求街道办事处或者乡（镇）人民政府责令其限期组织召开；逾期仍未召开的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府组织召开业主大会。

第三节 业主委员会

第四十三条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生，向业主大会负责并报告工作，在社区党组织的指导下开展工作，受业主大会和业主监督。业主委员会应当履行下列职责：

- （一）召集业主大会会议，报告物业服务的实施情况；
- （二）代表业主与物业服务人签订物业服务合同；
- （三）及时了解业主、其他物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；
- （四）监督管理规约的实施；
- （五）业主大会赋予的其他职责。

第四十四条 业主委员会由主任、副主任和委员组成。

业主委员会成员人数为单数，其任期除议事规则另有规定外一般为三年，可以连选连任。

业主委员会成员的具体人数等事项由业主大会议事规则规定。

第四十五条 经业主共同决定，业主委员会可以聘请执行秘书，负责处理业主委员会日常事务；也可以聘请法律、会计、评估等第三方机构和人员提供专业化服务。上述所需费用在业主大会、业主委员会工作经费中列支。

第四十六条 业主委员会成员应当是本物业服务区域内的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表，并符合下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵纪守法、公道正派、热心服务、责任心强、具有一定的公信力和组织能力；
- （三）履行业主义务，未拖欠维修资金；
- （四）本人、配偶及其近亲属未在本物业服务区域的物业服务人处任职；
- （五）其他可能存在影响公正履行业主委员会成员职责的情形。

街道办事处或者乡（镇）人民政府负责指导业主委员会的选举换届工作，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。

社区党组织引导和支持业主中的党员积极参选业主委员会成员，通过法定程序担任业主委员会成员。

鼓励符合条件的社区党组织成员、居民委员会或者村民委员会委员通过法定程序兼任业主委员会成员；鼓励党代表、人大代表和政协委员参选业主委员会成员，发挥模范带头作用。

第四十七条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向县（市、区）住房和城乡建设主管部门进行备案，备案时应当提交下列材料：

- （一）管理规约、业主大会议事规则；
- （二）业主大会的会议记录和会议决定；
- （三）业主委员会成员名单及其基本情况。

住房和城乡建设主管部门应当在收到上述材料后五日内出具备案回执。

业主委员会收到备案回执后，应当将备案情况告知物业服务人，并在物业服务区域内显著位置公告。

备案事项发生变更时，业主委员会应当自变更之日起十五日内书面报告原备案单位，并告知物业服务人。

业主委员会持备案回执和备案的相关资料到街道办事处或者乡（镇）人民政府开具业主委员会印章刻制证明。

第四十八条 业主委员会成员不得有下列行为：

- （一）接受本物业服务区域的物业服务人及其利害关系人提供的利益或者财物；
- （二）承揽本物业服务区域的物业服务人的业务或者推荐他人到该物业服务人处工作；
- （三）其他可能妨碍公正履行职务或者损害业主利益的行为。

街道办事处或者乡（镇）人民政府应当对业主委员会及其成员的履职情况予以监督。对于业主委员会及其成员履职中违反法律、法规的行为，应当及时制止和通报全体业主，并向业主大会提出撤销业主委员会成员资格或者重新选举业主委员会的建议。

第四十九条 业主委员会成员有下列情形之一的，其业主委员会成员资格自然终止：

- （一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；

- （二）因健康原因无法履行职责的；
- （三）被判处刑罚失去人身自由的；
- （四）其他原因丧失履行职责能力的。

第五十条 业主委员会成员有下列情形之一的，经业主共同决定，其业主委员会成员资格终止：

- （一）不履行业主委员会成员职责或者无正当理由三次缺席业主委员会会议的；
- （二）不履行业主义务、不遵守管理规约情节严重的；
- （三）违反本条例第四十八条规定的；
- （四）自行提出辞呈的；
- （五）本人、配偶及其近亲属在本物业服务区域的物业服务人处任职的；
- （六）其他原因不宜担任业主委员会成员的。

第五十一条 业主委员会主任资格终止的，由业主委员会成员从副主任中推选主任；副主任资格终止的，由业主委员会成员从委员中推选副主任。业主委员会应当及时在物业服务区域内显著位置公告成员的变更情况。

业主委员会成员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的有关资料、印章等物品交回业主委员会。

第五十二条 业主委员会会议由主任召集。主任因故不能履行职责时，由其委托的副主任召集。

业主委员会应当自选举产生之日起十五日内，召开首次会议。业主委员会会议至少每季度召开一次，管理规约中另有约定的，从其约定。

经三分之一以上成员提议，主任应当召集业主委员会会议。主任或者受委托的副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府指定业主委员会其他成员召集业主委员会会议。

第五十三条 业主委员会讨论、决定物业服务管理公共事项，应当于会议召开三日前，以书面形式向社区居民委员会或者村民委员会通报会议议程，听取其意见和建议；并在物业服务区域内显著位置公告会议议程，听取业主的意见和建议。

第五十四条 业主委员会会议应当有过半数成员出席，未出席会议的成员可以以书面形式、书面委托代理人或者通过业主决策网络信息系统等方式参与表决；业主委员会会议作出决定须经成员半数以上表决同意。

业主委员会会议应当制作书面记录并存档。业主委员会会议作出的决定，应当由全体参会成员签字确认，并自作出决定之日起三日内将会议情况以及决定事项在物业服务区域内显著位置公示。

第五十五条 业主委员会任期届满三个月前，应当书面向街道办事处或者乡（镇）人民政府报告，并在其指导下召开业主大会进行换届选举。

业主委员会在规定时间内不组织换届选举的，街道办事处或者乡（镇）人民政府应当责令其限期组织换届选举；逾期仍不组织的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府在社区居民委员会或者村民委员会的协助下，组织换届选举工作。

业主委员会不能正常开展工作的，在县（市、区）住房和城乡建设主管部门指导下，由街道办事处或者乡（镇）人民政府组织，社区居民委员会或者村民委员会协助，召开业主大会临时会议，对业主委员会进行改选、换届，选举产生新的业主委员会。

原业主委员会应当在新一届业主委员会成立后十日内将其保管的有关财务账簿凭证、档案等文件资料、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，并做好交接工作。逾期不移交的，新一届业主委员会可以请求街道办事处或者乡（镇）人民政府督促移交。

第五十六条 占总人数五分之一以上的业主联名，可以向业主大会或者业主委员会提出罢免业主委员会成员的建议。业主委员会应当在收到罢免建议之日起三十日内组织召开业主大会临时会议。

业主委员会收到罢免建议之日起三十日内未组织召开业主大会临时会议的，提出罢免建议的业主可以请求街道办事处或者乡（镇）人民政府责令其三十日内组织召开；逾期仍未召开的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府组织召开临时业主大会。

第四节 物业管理委员会

第五十七条 物业管理委员会是业主大会、业主委员会成立前的过渡性机构，经业主申请，由街道办事处或者乡（镇）人民政府、社区党组织在县（市、区）住房和城乡建设主管部门的指导下组建。物业管理委员会组织业主共同决定物业服务区域内的事项，代行本条例规定的业主委员会的职责，推动符合条件的物业服务区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

本条例对物业管理委员会相关事项没有规定的，适用本条例关于业主委员会的有关规定。物业管理委员会组建、运行、解散、职责以及监督管理等具体办法由省住房和城乡建设主管部门制定。

第五十八条 有下列情形之一的，业主可以申请组建物业管理委员会：

- （一）业主大会筹备组未能在本条例第三十七条规定的期限内召开业主大会会议的；
- （二）具备成立业主大会条件，但因其他原因未成立的；
- （三）不具备成立业主大会条件的；
- （四）已召开首次业主大会，但未能选举产生业主委员会的。

第五十九条 物业管理委员会由街道办事处或者乡（镇）人民政府代表、社区党组织代表、居民委员会或者村民委员会代表和业主代表等七人以上单数组成，其中业主代表不少于物业管理委员会成员人数的二分之一。业主代表由业主推选，业主推选不能达成共同意见的，可以由社区党组织推荐产生。

物业管理委员会主任由社区居民委员会或者村民委员会代表担任，副主任由业主代表推选。物业管理委员会成员名单应当在物业服务区域内显著位置公示。

物业管理委员会持街道办事处或者乡（镇）人民政府出具的成立证明申请刻制物业管理委员会印章。

第六十条 物业管理委员会会议由主任或者由主任委托副主任召集和主持，三分之一以上的成员提出召开物业管理委员会会议的，主任应当组织召开会议。

会议应当有过半数成员且过半数业主代表成员参加，业主代表成员不能委托代理人参加会议。

物业管理委员会会议作出决定须经成员半数以上表决同意。会议结束后三日内，物业管理委员会应当将会议情况以及决定事项在物业服务区域内显著位置公示十五日。

第六十一条 物业管理委员会的任期一般不超过二年；超过二年的，街道办事处或者乡（镇）人民政府可以根据需要决定适当延长任期。

物业管理委员会应当在任期内推动成立业主大会、选举产生业主委员会；任期届满仍未成立业主大会、选举业主委员会的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府、社区党组织重新组建物业管理委员会。

第六十二条 已召开业主大会并选举产生业主委员会，或者因物业服务区域调整、房屋灭失等原因物业管理委员会无存续必要的，街道办事处或者乡（镇）人民政府应当在该事由发生之日起三十日内解散物业管理委员会，并在物业服务区域内显著位置公示。

第五节 其他规定

第六十三条 业主大会和业主委员会或者物业管理委员会的决定，对物业服务区域内全体业主具有约束力。业主大会和业主委员会或者物业管理委员会不得作出违反法律、法规或者与本物业服务区域物业管理无关的决定。

业主大会和业主委员会或者物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，县（市、区）住房和城乡建设主管部门、街道办事处或者乡（镇）人民政府，应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主大会和业主委员会或者物业管理委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第六十四条 业主委员会或者物业管理委员会超越职权作出的决定，或者作出与本物业服务区域物业服务管理无关的决定，由签名同意该决定的成员承担相应的法律责任。

业主委员会或者物业管理委员会成员擅自作出决定，侵害业主、物业服务人、第三方利益的，应当承担相应的法律责任。

第六十五条 业主大会筹备组或者物业管理委员会组建所需经费，由建设单位先行垫付；无法确定建设单位的老旧小区，由街道办事处或者乡（镇）人民政府垫付。业主委员会或者物业管理委员会组建后，所垫付费用从物业服务区域公共收益中支出。

业主大会和业主委员会或者物业管理委员会工作经费的筹集、管理、使用由业主共同决定，工作经费从物业服务区域公共收益中支出，不足部分由全体业主共同承担。业主大会和业主委员会或者物业管理委员会的经费使用情况，每年不得少于两次以书面形式在物业服务区域内显著位置公示，业主可以随时查询。

经业主共同决定，可以对业主委员会成员或者物业管理委员会中的业主代表成员发放工作津贴。

第四章 物业服务管理

第六十六条 一个物业服务区域由一个物业服务人实施物业服务。

第六十七条 业主可以根据本条例第三十八条的规定，决定采用招标或者协议的方式选聘物业服务人。

决定采用招标方式选聘物业服务人的，由业主委员会或者物业管理委员会组织招标，并代表业主与中标的物业服务人签订物业服务合同。

决定采用协议方式选聘物业服务人的，业主委员会或者物业管理委员会应当将两家以上备选物业服务人的基本情况、拟签订物业服务合同的主要内容在物业服务区域内显著位置公示。业主委员会或者物业管理委员会根据多数业主意见对公示内容调整后，由业主共同决定。

第六十八条 物业服务合同应当包括下列内容：

- （一）物业服务区域的基本情况；
- （二）委托方和受托方的权利义务；

- （三）物业服务事项、服务质量等级和服务标准；
- （四）物业服务费用、停车费等收费标准和收取办法；
- （五）物业服务区域的养护和维修；
- （六）合同的期限、变更和解除；
- （七）合同终止时物业资料、财物以及服务的交接；
- （八）维修资金的管理和使用；
- （九）物业服务用房的管理和使用；
- （十）违约责任及解决纠纷的途径；
- （十一）双方当事人约定的其他内容。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，视为物业服务合同的组成部分。

物业服务人在履行好物业服务合同约定的服务事项基础上，可以根据业主需要，提供物业服务合同约定之外的高品质、多样化服务，并按照市场价格收取服务费用。

物业服务人应当自与业主委员会或者物业管理委员会签订合同之日起十五日内，将物业服务合同报县（市、区）住房和城乡建设主管部门备案。

第六十九条 物业服务人应当按照物业服务合同约定的服务质量等级和服务标准提供下列服务：

- （一）共有部分、共用设施设备的运行、维修、养护和经营管理；
- （二）共有部分和相关场地的清洁卫生，病媒生物防治，雨、污水管道的疏通，公共垃圾的收集、清运以及依法履行垃圾分类相关事项；
- （三）公共绿化的养护和管理；
- （四）公共秩序维护、安全防范等事项；
- （五）车辆停放服务管理；
- （六）维护道路畅通；
- （七）物业档案、资料管理；
- （八）装饰装修服务管理；
- （九）依照法律、法规规定公开服务、收费、经营与收益等方面事项；

（十）依照法律、法规规定收集、保存和使用在物业服务过程中获取的业主个人信息；

（十一）法律、法规规定或者物业服务合同约定的其他事项。

物业服务人应当按照物业服务合同约定，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防、公共卫生、动物管理以及物业装饰装修和使用等法律、法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止和向有关部门报告，并协助处理。

物业服务人提供的服务达不到合同约定的等级和标准的，不得按照约定的等级和标准收取费用。物业服务人不得以通知、声明、告示等方式作出对业主不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害业主合法权益应当承担的责任。

第七十条 物业服务人应当建立和保存与业主权益相关的下列物业服务档案和资料：

- （一）小区共有部分经营管理档案；
- （二）小区监控系统、电梯、水泵、消防设施等共有部分、共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录；
- （三）水箱清洗记录及水箱水质检测报告；
- （四）住宅装饰装修相关资料；
- （五）业主名册及联系方式；
- （六）签订的供水、供电、垃圾清运等书面协议；
- （七）物业服务活动中形成的与业主权益相关的其他资料。

第七十一条 物业服务人将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第七十二条 物业服务收费应当遵循诚实守信、公平合理、质价相符的原则，依照有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。

物业服务的收费标准和形式，由业主与物业服务人依照国家和本省物业服务价格有关规定，在物业服务合同中约定。

物业服务人应当依照有关规定在物业服务区域内显著位置公示服务事项、服务质量等级、服务标准、收费项目及明细、收费标准等事项。

第七十三条 物业服务区域内供水、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，应当服务到最终用户，并依法承担分户终端计量装置或者入户端口以外相关设施设备的维修、养护、更新等责任。

专业经营单位对专业设施设备进行维修、养护、更新时，业主、物业服务人应当配合。

物业服务人接受专业经营单位委托代收相关费用的，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一定的代收服务费。

专业经营单位不得强制物业服务人代收费用，不得因物业服务人拒绝代收费用而停止向最终用户提供服务。

第七十四条 物业服务人应当制定物业服务区域内突发公共事件应急预案，并定期组织演练。发生突发公共事件时，物业服务人在采取应急措施的同时，应当及时向有关部门报告，并协助做好相关配合工作。

物业服务人应当定期进行安全检查。发现事故隐患时，应当及时发出警示和采取处置措施，并向有关部门报告。

第七十五条 县级以上人民政府应当将物业服务人的应急职责纳入突发公共事件应急响应机制。物业服务人应当在街道办事处或者乡（镇）人民政府的领导下做好相关应急保障工作。

物业服务人承担应急保障工作的必要支出，县级以上人民政府应当给予支持。

第七十六条 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会或者物业管理委员会应当组织业主共同决定选聘或者续聘物业服务人。

决定续聘的，业主委员会或者物业管理委员会应当在物业服务合同期限届满前与物业服务人续签物业服务合同。决定选聘新的物业服务人的，应当提前六十日书面通知原物业服务人；原物业服务人应当在物业

服务合同终止之日起十五日内退出物业服务区域。合同对通知期限另有约定的除外。

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委员会或者物业管理委员会，合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满后，业主委员会或者物业管理委员会没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。双方当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

第七十七条 物业服务人应当在物业服务合同终止之日起十五日内，在县（市、区）住房和城乡建设主管部门和街道办事处或者乡（镇）人民政府的监督下，向业主委员会或者物业管理委员会移交下列资料和财物，并配合新的物业服务人做好交接工作：

- （一）业主共有的结余资金；
- （二）本条例第二十七条第一款规定的资料；
- （三）物业服务用房；
- （四）本条例第七十条规定的档案和资料；
- （五）物业服务期间配置的属于业主共用的设施设备；
- （六）其他应当移交的资料和财物。

物业服务人不得损坏、隐匿、销毁物业资料和财物。

第五章 物业的使用和维护

第七十八条 物业服务区域内不得有下列行为：

- （一）擅自变动房屋建筑主体和承重结构或者改变房屋外貌，在外墙体开设、扩大门窗；
- （二）擅自占用或者故意毁损共有部分、共用设施设备，擅自移动共用设施设备；
- （三）擅自占用、改造和损坏人民防空工程设施；
- （四）违反法律、法规以及管理规约（临时管理规约），未经利害关系业主一致同意，擅自将住宅改变为经营性用房；

（五）违反有关规定制造、存储、使用和处置爆炸性、毒害性、放射性和腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质；

（六）违反有关规定任意停放机动车和非机动车、私拉电线（缆）为电动车辆充电或者电动车辆进楼入户充电的；

（七）侵占绿地，毁坏花草树木；

（八）任意倾倒垃圾、堆放杂物、高空抛物；

（九）饲养动物干扰他人正常生活的；

（十）违反噪声污染防治法律、法规规定，制造噪声干扰他人正常生活的；

（十一）任意张贴、涂写、刻画、悬挂等；

（十二）违反法律、法规以及管理规约（临时管理规约）从事危害公共利益和侵害他人合法权益的其他行为。

发现有上述行为的，业主有权投诉、举报。物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会应当劝阻、制止。劝阻、制止无效的，应当及时报告有关部门，有关部门应当依法及时处理。

第七十九条 单位和个人不得擅自占用、挖掘物业服务区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会或者物业管理委员会及物业服务人的同意；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或者物业管理委员会的同意。

单位和个人应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

第八十条 物业服务区域内共有部分、共用设施设备维修养护时，相关业主或者使用人应当予以配合；相关业主或者使用人不予配合造成其他业主和物业服务人损失的，应当依法承担赔偿责任。

因维修养护共有部分、共用设施设备，造成相关业主的专有部分、专有设施设备损坏或者其他损失的，责任人应当依法承担赔偿责任。

第八十一条 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规定、管理规约（临时管理规约），并告知物业服务人。

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，并对房屋装修装饰施工进行监督。

业主违反房屋装修装饰规定、管理规约（临时管理规约）的，物业服务人应当予以制止。业主拒不改正或者已造成损害后果的，物业服务人应当报告有关部门依法处理；造成其他业主损失或者对公共利益造成损害后果的，责任人应当依法承担赔偿责任。

第八十二条 物业服务区域内，规划用于停放机动车辆的车位、车库，应当通过出售、附赠、出租等方式首先满足业主的需要。

占用物业服务区域内业主共有道路、场地停放机动车辆的，由业主共同决定是否收取场地占用费、收取标准和用途等。决定收取机动车辆场地占用费的，收取的场地占用费属于全体业主共有，业主委员会或者物业管理委员会可以委托物业服务人代为收取。

停车服务费收费标准，由业主与物业服务人按照国家和本省物业服务区域停车服务收费有关政策规定，在停车服务合同中约定。

机动车辆停放服务费、机动车辆场地占用费的收取标准应当在物业服务区域内公示。

第八十三条 物业服务区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。

物业服务区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当优先向业主出租，不得出售、附赠。

第八十四条 建设单位、物业服务人利用物业服务区域内共有部分、共用设施设备进行经营的，应当经业主共同决定。所得收益在扣除合理成本之后，属于业主共有，单位和个人不得擅自挪用和侵占。

建设单位、前期物业服务人利用共有部分、共用设施设备进行经营的收益应当主要用于补充维修资金，并按季度补充维修资金，补充比例应当高于经营收益的百分之五十。

利用共有部分、共用设施设备经营所得收益应当单独分类列账，独立核算，每半年公布一次经营所得收支情况，并接受业主监督。

第八十五条 业主委员会或者物业管理委员会可以聘请专业机构对公共收益的收支情况进行审计。审计结果应当向全体业主公告，审计费用从公共收益中支出。

第六章 维修资金的使用和管理

第八十六条 建设单位和业主应当依照有关规定缴存维修资金。未按照规定缴存首期维修资金的，建设单位不得将房屋交付买受人。建设单位、业主在申请不动产权登记或者抵押登记时，应当同时向不动产登记机构提供已足额缴纳维修资金的相关凭证。

第八十七条 业主缴存的维修资金属于全体业主所有；从公有住房售房款中提取的维修资金属于公有住房售房单位所有。

第八十八条 维修资金的管理，实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。省住房和城乡建设主管部门应当会同省财政部门对维修资金的缴存、使用、管理和退还等制定具体实施办法。

业主大会成立前，维修资金由住房和城乡建设主管部门代行管理。业主大会成立后，经业主共同决定后，选择自行管理或者代行管理。选择自行管理维修资金的，应当在银行设立维修资金账户，接受住房和城乡建设主管部门的监督，并由业主委员会定期在物业服务区域内显著位置公示维修资金的管理和使用情况。单位和个人不得擅自挪用或者侵占维修资金。

第八十九条 维修资金划转业主大会管理前，需要使用的，由物业服务人或者相关业主提出使用建议，经业主共同决定后，依照维修资金管理相关规定，向县（市、区）住房和城乡建设主管部门申请审核列支。

维修资金划转业主大会管理后，需要使用的，由物业服务人提出使用方案，经业主共同决定后，业主委员会依照维修资金管理相关规定，报县（市、区）住房和城乡建设主管部门审查通过后，向专户管理银行发出划转维修资金的通知。

已售公有住房的维修改造，可以申请使用公有住房维修资金或者公有住房出售资金进行维修改造。

第九十条 发生下列危及人身财产、房屋使用安全等紧急情况，需要立即对物业服务区域内共有部分、共用设施设备进行维修和更新、改造的，依照国家和本省应急使用维修资金的有关规定办理。

- （一）电梯故障；
- （二）消防设施故障；
- （三）屋顶、外墙渗漏；
- （四）二次供水水泵运行中断；
- （五）排水设施堵塞、爆裂；
- （六）楼体外立面存在脱落危险；
- （七）其他危及人身财产、房屋使用安全的紧急情况。

各地在遵循方便快捷、公开透明的原则下，可以根据本地实际情况进一步细化应急维修资金使用办法。

第九十一条 未建立首期维修资金或者维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当依照有关规定或者管理规约（临时管理规约），经业主共同作出决定，及时补建或者再次筹集维修资金。

维修资金补建或者再次筹集的方式分为分期缴纳和一次性缴纳，具体方式及筹集金额、期限、程序、资金入账等事项应当由业主共同作出决定。

县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当指导、协调维修资金的补建或者再次筹集工作。

第九十二条 未建立维修资金或者已建立维修资金但续筹不足时，出现需要分摊维修费用的情形的，应当由维修涉及范围内共有或者共用关系的业主按照各自拥有房屋专有面积承担。

第九十三条 房屋所有权转让时，结余的维修资金随所有权同时转移。房屋灭失的，结余维修资金应返还给缴存主体，缴存主体灭失的依照有关法律规定处理。

第七章 法律责任

第九十四条 违反本条例第十八条第一款规定，建设单位在物业服务区域内不按照规定配置必要的物业服务用房的，由县级以上住房和城

乡建设主管部门责令限期改正，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。

违反本条例第十八条第三款规定，未经业主共同决定，擅自变更位置、抵押、分割、转让或者改变物业服务用房用途的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，并处一万元以上十万元以下罚款；有收益的，所得收益用于物业服务区域内共有部分、共用设施设备的维修、养护，剩余部分由业主共同决定使用。

第九十五条 违反本条例第二十一条的规定，建设单位应当通过招标方式选聘物业服务人而未招标，或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务人的，由县级以上住房和城乡建设主管部门给予警告并责令限期改正；逾期未改正的，处十万元以下罚款。

第九十六条 违反本条例第二十三条第一款规定，建设单位未将备案后的临时管理规约向房屋买受人明示并予以说明的，由县级以上住房和城乡建设主管部门给予警告并责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第九十七条 违反本条例第二十六条规定，建设单位在交接查验时，对不符合竣工验收资料的物业服务区域共有部分、共用设施设备拒不处理，或者物业服务人明知查验结果与竣工验收资料不符仍然承接的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上三十万元以下罚款。

第九十八条 违反本条例第二十七条规定，建设单位未及时移交承接验收资料的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位予以通报，并处一万元以上十万元以下罚款。

第九十九条 违反本条例第三十三条第一款规定，建设单位未按规定书面告知并报送相关资料的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第三十三条第二款规定，街道办事处或者乡（镇）人民政府自收到书面告知六十日内，未组织成立业主大会筹备组的，由有权

机关责令限期改正；逾期未改正的，对负有责任的领导人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第一百条 违反本条例第五十一条第二款规定，业主委员会成员资格终止后，逾期不交回有关资料、印章的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府责令限期交回；逾期仍不交回的，处一千元以上五千元以下的罚款；造成损害后果的，依法承担民事责任。

第一百零一条 违反本条例第七十条规定，物业服务人未按规定建立和保存与业主权益相关的物业服务档案和资料的，由县级以上住房和城乡建设主管部门对物业服务人予以警告，并处三千元以上三万元以下罚款。

第一百零二条 违反本条例第七十一条第二款规定，物业服务人将其应当提供的物业服务转委托给第三人或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正，处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下的罚款；委托所得收益，应当用于物业服务区域内共有部分、共用设施设备的维修、养护，剩余部分由业主共同决定使用；给业主造成损害后果的，依法承担民事责任。

第一百零三条 违反本条例第七十二条第三款规定，物业服务人未按规定公示相关事项的，由县级以上住房和城乡建设主管部门给予警告并责令限期改正，可以并处五千元以上三万元以下罚款。

第一百零四条 违反本条例第七十三条第三款规定，物业服务人在接受委托代收有关费用时向业主收取手续费等额外费用的，由县级以上市场监督管理部门责令限期改正，并退还已收取的费用。

第一百零五条 违反本条例第七十六条第二款规定，原物业服务人未按规定期限退出物业服务区域的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令其限期退出；逾期未退出的，处五万元以上三十万元以下罚款。

第一百零六条 物业服务人违反本条例第七十七条第一款规定，未按规定期限移交有关资料和财物的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料和财物的，对物业服务人予以警告，并处一万元以上五万元以下罚款。

违反本条例第七十七条第二款规定，物业服务人损坏、隐匿、销毁物业档案、资料和财物的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令交回，并处五万元以上十万元以下罚款；造成损害后果的，依法承担民事责任。

第一百零七条 物业服务区域内有下列行为之一的，由有关部门按照下列规定予以查处：

（一）违反本条例第七十八条第一款第（一）项规定的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正，擅自变动房屋建筑主体和承重结构的，处五万元以上十万元以下的罚款；改变房屋外貌或者在外墙体开设、扩大门窗的，处一千元以上一万元以下罚款；造成损害后果的，依法承担民事责任。

（二）违反本条例第七十八条第一款第（二）项规定的，由县级以上住房和城乡建设主管部门给予警告并责令限期改正；擅自占用或者故意毁损共有部分、共用设施设备的，对单位处五万元以上二十万元以下罚款；对个人处一千元以上一万元以下罚款；有违法所得的，责令退还违法所得。

（三）违反本条例第七十八条第一款第（三）项规定的，由县级以上人民防空部门依照人民防空相关法律、法规予以处罚。

（四）违反本条例第七十八条第一款第（四）项规定的，由县级以上市场监督管理部门责令限期改正，依照相关法律、法规予以处罚。

（五）违反本条例第七十八条第一款第（五）项规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（六）违反本条例第七十八条第一款第（六）项规定，违规停车堵塞消防通道的，由公安机关或者消防救援机构依照相关法律、法规予以处罚。违反规定私拉电线（缆）为电动车辆充电或者电动车辆进楼入户充电的，由公安机关或者消防救援机构责令改正；拒不改正的，处二百元以上一千元以下罚款。

（七）违反本条例第七十八条第一款第（七）项规定的，由城市管理综合执法部门依照《陕西省城镇绿化条例》予以处罚。

（八）违反本条例第七十八条第一款第（八）项规定任意倾倒垃圾、堆放杂物，导致消防通道或者疏散通道被占用、堵塞、封闭的，由公安机关或者消防救援机构责令限期改正；逾期拒不改正的，强制执行，所需费用由违法行为人承担，并对单位处五千元以上五万元以下罚款，对个人处五百元的罚款。占用、堵塞、封闭其他共有部分的，由城市管理综合执法部门给予警告并责令限期改正；逾期拒不改正的，对单位处二千元以上二万元以下罚款，对个人处二百元以上五百元以下罚款。

（九）违反本条例第七十八条第一款第（八）项规定高空抛物的，没有造成损害后果的，由公安机关予以警告，处五百元以上五千元以下的罚款；造成损害后果的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（十）违反本条例第七十八条第一款第（九）项规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚。

（十一）违反本条例第七十八条第一款第（十）项规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚。

（十二）违反本条例第七十八条第一款第（十一）项规定的，由城市管理综合执法部门依照《陕西省城市市容和环境卫生管理条例》予以处罚。

第一百零八条 违反本条例第七十九条规定，擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地，损害业主共同利益的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，对单位处五万元以上二十万元以下罚款，对个人处一千元以上一万元以下罚款。

第一百零九条 违反本条例第八十三条第二款规定，将停车位出售、附赠的，由县级以上人民防空主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

第一百一十条 违反本条例第八十四条规定，擅自利用物业服务区域内共有部分、共用设施设备进行经营的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，对单位处五万元以上二十万元以下的罚款，对个人处一千元以上一万元以下的罚款；经营所得收益，应当

用于物业服务区域内共有部分、共用设施设备的维修、养护，剩余部分由业主共同决定使用。

第一百一十一条 违反本条例第八十六条规定，业主未提供缴存维修资金凭证，建设单位擅自将房屋交付使用的，由县级以上住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由建设单位代业主履行交纳维修资金的义务。

第一百一十二条 违反本条例第八十八条第二款规定，单位和个人擅自挪用或者侵占维修资金的，由县（市、区）住房和城乡建设主管部门追回，给予警告，没收违法所得，并处挪用或者侵占金额二倍以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百一十三条 违反本条例规定，物业服务人不履行物业服务合同义务或者履行物业服务合同义务不符合约定，导致业主人身、财产受到损害的，依法承担民事责任。

业主未按物业服务合同约定交纳物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付，并听取业主意见；对于业主提出的合理意见，物业服务人应当及时予以解决；经物业服务人催告，业主在合理期限内无故仍不交纳的，业主委员会或者物业管理委员会应当督促其交纳，物业服务人也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第一百一十四条 国家工作人员在物业服务监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由有权机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一百一十五条 违反本条例规定的其他行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第八章 附 则

第一百一十六条 本条例中有关的专业用语含义：

（一）专有部分，是指门户以内业主使用的房间、阳台、天井、庭院以及室内墙面等部位；

（二）专有设施设备，是指门户以内业主自用的门窗、卫生洁具和通向总管的供水、排水、供热、燃气的管道，电线以及水、电、气户表等设备；

（三）共有部分，是指属于业主共有共用的房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、电梯井、楼梯间、走廊通道等；

（四）共用设施设备，是指物业服务区域内业主共同使用的供排水管道、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明设施、供电线路、煤气（天然气）管道、消防设施、安防设施、垃圾转运、绿地、道路、沟渠、池、井、公益性文体等设施设备；

（五）公共收益，是指公共区域的广告收益、停车收益、租赁摊位收益、利用公共配套设施的经营收入、部分通信运营管理费、因小区公共设施损坏所得赔偿、物业服务用房等利用物业服务区域内业主共有部分、共用设施设备经营所取得的收益；

（六）老旧小区，是指建成年代较早、失养失修失管、市政配套设施不完善、社区服务设施不健全的居住区（含单栋住宅楼）。

第一百一十七条 本条例自 2021 年 10 月 1 日起施行。

陕西省物业服务收费管理办法

陕西省市场监督管理局关于印发 《陕西省物业服务收费管理办法》的通知 陕发改价格〔2019〕924号

各设区市发展改革委、住建局、市场监管局，韩城市发展改革委、住建局、市场监管局，杨凌示范区发展改革局、住建局、市场监管局，神木市、府谷县发改局、住建局、市场监管局：

为进一步加强我省物业服务收费管理，规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，促进物业服务行业健康发展，依据《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国物权法》，《物业管理条例》《国家物业服务收费管理办法》，以及《陕西省物业管理条例》和《陕西省定价目录》等法律法规规定，结合我省实际，我们制定了《陕西省物业服务收费管理办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行中如有问题，请及时与我们联系。

本《办法》自2019年9月1日起执行，有效期5年。原陕西省物价局、陕西省住房和城乡建设厅印发的《陕西省物业服务收费管理实施办法》（陕价服发〔2014〕85号）以及《陕西省物业管理区域内交通工具停放服务价格管理办法》（陕价服发〔2012〕128号）同时废止。

省发展和改革委员会 省住房和城乡建设厅 省市场监督管理局
2019年8月1日

附件：陕西省物业服务收费管理办法

陕西省物业服务收费管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范物业服务收费行为，维护业主或者使用人（以下统称“业主”）和物业服务企业合法权益，根据《中华人民共和国价格法》、《物业管理条例》和《陕西省物业管理条例》等法律法规，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内的物业服务收费行为及其监督管理。

第三条 本办法所称物业服务收费，是指物业服务企业按照合同约定向业主提供服务所收取费用的统称，包括物业服务费、物业管理区域内交通工具停放服务费（以下统称“停车服务费”）和其他服务费。

物业服务费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，在物业管理区域内提供房屋、配套设施设备以及相关场地日常管理、维护保养、绿化养护、卫生保洁、秩序维护以及安全防范等具有公共性和普遍性的服务向业主收取的费用。

停车服务费是指物业服务企业接受业主或者业主大会的委托，按照停放服务合同约定，在物业管理区域内对指定场地（所）停放的交通工具进行秩序管理、提供服务所收取的费用。

其他服务费是指物业服务企业根据业主委托或者个性化需求提供《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外且由业主自愿选择的服务项目所收取的相应费用。

第四条 省发展和改革委员会会同省住房和城乡建设厅、省市场监督管理局负责制定物业服务收费管理办法和有关政策规定，指导全省物业服务收费的监督管理工作。设区市、县（市）发展改革部门会同物业行政主管部门、市场监督管理部门按照各自管理权限，分别负责本行政区域内的物业服务收费监督管理工作。

第五条 物业服务收费应当遵循公平、公开、合理、质价相符的原则，按照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。

成立业主大会之前的住宅小区（多层、高层）、保障性住房、房改房、老旧住宅的物业服务费和停车服务费实行政府指导价。除此之外，其他类型物业的物业服务费和停车服务费实行市场调节价。

其他服务费实行市场调节价。

第六条 实行政府指导价的物业服务收费标准由各设区市、县（市）人民政府制定，具体工作由各设区市、县（市）人民政府发展改革部门、物业行政主管部门负责，依据物业服务等级标准，综合考虑小区容量、场地设施、企业成本、

业主承受能力等因素制定，定期调整并保持相对稳定。物业服务企业与业主在政府指导价之内通过合同约定物业服务费和停车服务费具体标准。

实行市场调节价的物业服务收费标准，由物业服务企业与业主或者业主大会通过合同约定。

业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意，其物业服务收费实行市场调节价。

第二章 物业服务收费标准的制定

第七条 业主或者业主大会与物业服务企业可以采取包干制或者酬金制计费方式约定物业服务费。

包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费，物业服务企业依照合同约定事项提供服务，盈亏均由物业服务企业享有或者承担。包干制物业服务费由物业服务成本、法定税费和企业利润构成。

酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担。酬金制物业服务费由物业服务支出和企业酬金构成。

第八条 物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
3. 物业管理区域内清洁卫生费用；
4. 物业管理区域内绿化养护费用；
5. 物业管理区域内秩序维护费用；
6. 办公费用；
7. 物业服务企业固定资产折旧；
8. 物业共用部位、共用设施设备以及公众责任保险费用；
9. 经业主或者业主大会同意的其它费用。

物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务成本或者物业服务支出。

第九条 停车服务费成本由交通工具停放服务设施设备日常运行费、保养维护费、检验检测费、设备折旧、职工薪酬、清洁卫生费、秩序维护费、管理费

分摊以及经业主或者业主大会同意的其它费用组成。与物业服务费成本相重叠的部分应当独立核算，按比例分担，不得重复计算。

第十条 物业管理区域内照明、景观、消防、安防、电梯等归属业主共有公共配套设施设备的用水、用电费用以及电梯维护保养和年检费用计入物业服务费成本，不得单独收取。

第十一条 供水、供电、供气、供暖、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，实行抄表到户的，应当向最终用户收取有关费用，并依法承担分户终端计量装置以外管线和设施设备的维修、养护、更新等责任，且相关费用不得计入物业服务费成本。未实行抄表到户的，总表与分表之间的正常损耗，应当计入物业服务费成本，并由物业服务企业承担物业管理区域内公共管线和设施设备的维修、养护、更新等责任，不得在物业服务费之外再单独收取相关费用，各地可以根据实际情况制定核算办法。

第三章 物业服务收费计费方式

第十二条 物业服务费根据房屋的建筑面积按月计收，物业服务合同对计收时间另有约定的除外。

（一）已办理不动产权属证书的房屋，按照权属证书记载的建筑面积计算；

（二）已出售但尚未取得不动产权属证书的房屋，按买卖合同记载的建筑面积计算。不动产权属证书办理后，次月起按照不动产权属证书记载的建筑面积计算。

第十三条 纳入物业管理范围已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交付给物业买受人的房屋，物业服务费由建设单位全额交纳。符合交付条件的房屋，物业服务费从交付次日起由业主按月交纳。

第十四条 停车服务费根据合同约定按月计收。纳入物业管理范围已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交付给物业买受人的车位，停车服务费由建设单位全额交纳。符合交付条件的车位，停车服务费从交付次日起由业主按月交纳。同一小区内，面积小于标准车位的停车服务费应当适当优惠。

第十五条 鼓励对物业管理区域内短时停车服务费实行优惠，对临时车辆停放服务费应当限定单日收费最高上限。物业服务企业在收到业主告知后，不得限制或者妨碍业主在自有以及租赁的空置车位上免费停放未登记车辆。

第十六条 下列车辆临时进入物业管理区域内停放的，不得收取费用：

- （一）临时停放 30 分钟之内的车辆；
- （二）执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆；
- （三）残疾人车辆（仅限小区地面无障碍车位停放的由残疾人驾驶的车辆）。

第十七条 业主因自身原因逾期不办理物业交付手续的，其空置期间的物业服务费、停车服务费从建设单位书面通知业主办理交付手续截止日期的次日起由业主按月交纳。

第十八条 经业主验收，暂不使用或者使用后因自身原因空置 1 个月以上的房屋、自有或者租赁车位经物业服务企业登记确认后，其空置期间的物业服务费、停车服务费应当下调。实行政府指导价的由各设区市、县（市）人民政府确定下调幅度；实行市场调节价的按照物业服务合同执行。

第四章 行为规范与监督管理

第十九条 物业服务企业应当按照合同约定向业主收取相关费用，不得将签订《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外的其他服务合同作为向业主交付物业的前置条件强制捆绑、强制服务、强制收费，或者只收费不服务、多收费少服务，以及变相收费。业主应当按时足额交纳相关费用，不得拒绝交纳。业主拒不交纳的，物业服务企业可以依法追缴，但不得限制或者妨碍其对物业的正常使用。

第二十条 物业服务企业接受专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，也不得以未交物业服务费为由限制或者妨碍业主对水、电、气、暖等的正常使用。物业服务企业与专营单位签订的相关合同应当向全体业主公开，不得损害业主利益。

第二十一条 自备供暖（冷）的小区，其采暖（冷）费由物业服务企业或者专营单位提出收费方案（政府对供暖补贴的，补贴方案应当包括在收费方案内），必须经业主大会或者专有部分占建筑物总面积二分之一以上且占总人数二分之一以上的业主同意后据实收取。采暖（冷）期结束后，必须向全体业主公布收支情况。

第二十二条 业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。业主可以自行或者委托物业服务企业清运装修期间产生的垃圾。委托物业服务企业清

运装修垃圾的收费标准由双方自行约定。因装修造成共用部位、共用设施设备损坏的，恢复、维修费用按照实际发生额，由业主或者装修单位承担，并承担相关责任。

第二十三条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示承接本小区物业的承接查验报告，以及共用部位、共用设施设备分布图，明确车位权属，便于业主查询。

第二十四条 物业服务企业应当按照有关规定实行明码标价，公示物业服务企业名称、服务项目、服务标准、收费标准、计费方式、收费依据、投诉举报电话等信息，自觉接受监督。

第二十五条 利用、占用共用部位、共用设施设备从事广告、出租等经营活动的，所得收益归属全体业主所有，优先用于抵扣物业服务费或者专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第二十六条 物业服务企业要在每年第一季度将上一年度物业服务合同履行情况、归属业主收益等情况在物业管理区域内显著位置据实公示，公示时间不得少于一个月。业主有权查阅、抄录或者复制所有归属全体业主收益的相关财务资料，物业服务企业应当提供便利。鼓励物业服务企业向全体业主公开物业服务费和停车服务费收入以及成本费用（构成）支出明细。

第二十七条 各地发展改革部门、物业行政主管部门、市场监督管理部门要加强物业服务收费监督管理工作。发展改革部门要严格按照有关法律法规规定合理制定收费标准。物业行政主管部门要建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强物业服务行业诚信管理。市场监督管理部门要对超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等违法违规行为，依据有关法律、法规以及规定严肃查处。

第五章 附 则

第二十八条 各地应当结合实际制定具体实施细则（办法），并抄送上一级发展改革部门、物业行政主管部门和市场监督管理部门。

第二十九条 政府定价范围以外类型物业的收费行为可以参照本办法执行，其物业服务收费实行市场调节价。

第三十条 本办法由省发展和改革委员会、省住房和城乡建设厅、省市场监督管理局在各自职权范围内负责解释。

第三十一条 本办法自 2019 年 9 月 1 日起执行，有效期 5 年。凡以前有关规定与本办法不符的，按本办法执行。国家另有政策规定的从其规定。

西咸新区住宅小区物业服务指导标准

陕西省西咸新区住房和城乡建设局文件

陕西咸建发〔2021〕20号

陕西省西咸新区住房和城乡建设局 关于印发《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》 的通知

各新城住建局，各有关物业服务企业：

为进一步加强新区物业行业监管，规范新区物业管理服务行为，提高物业服务水平。参照《陕西省住宅小区物业服务指导标准》及《西安市住宅小区物业服务指导标准》有关要求，结合新区实际，我局研究制定了《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》，经新区管委会2021年第9次主任办公会审议通过。现印发你们，作为建设单位或业主大会签订物业服务合同，确定物业服务等级的参考依据。

本《标准》自 2021 年 10 月 1 日起执行。

- 附件：1. 《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》；
2. 《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》的使用说明
3. 《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》术语和定义

陕西省西咸新区住房和城乡建设局

2021 年 8 月 27 日



西咸新区住宅小区物业服务指导标准

项 目	内容与标准
第一部分 基 本 要 求	1. 按规定签订“前期物业服务合同”或“物业服务合同”（以下简称“合同”），公示服务标准、收费标准、企业信息、企业人员及投诉举报电话 2. 物业服务企业应当建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度，承接项目有完善的物业管理服务方案 3. 承接项目时，按规定履行查验共用部位、共用设施设备职责，承接手续齐全 4. 建立完善的各类突发事件应急预案制度并定期演练，重大事故及时上报相关部门 5. 定期检查共用部位、共用设施设备，对存在的问题应同时书面告知建设单位，业主或业主委员会 6. 物业服务企业所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，用语文明，服务主动、热情 7. 从事物业服务的专业人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书 8. 建立以户为单位的业主档案，建立房屋及其共用设施设备档案，档案资料齐全，分类成册，管理有序 9. 对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全 10. 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主或业主大会提出报告与建议；根据业主或业主大会的决定和国家相关规定组织维修 11. 按合同约定，制定物业管理区域共用设施设备周期养护及维修计划，保养和维修记录齐全 12. 设备运行、维护保养，日常巡查等管理制度完善，设施设备标识齐全，规范，检测合格标识在现场明示，有设备台账，运行记录和巡查记录 13. 严格执行设备运行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录 14. 设备用房应保持整洁卫生、通风良好，无跑、冒、滴、漏，鼠害等现象 15. 建立企业内部培训体系，定期组织从业人员培训、考核 16. 物业服务收费实行酬金制的，按合同约定公布物业服务资金的收支情况 17. 依据合同约定，管理规约（临时管理规约）及房屋使用说明书等要求，指导业主/物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约（临时管理规约）的行为，及时劝告并报告业主委员会和政府有关主管部门 18. 按照房屋装饰装修和安全使用有关规定及管理规约（临时管理规约）的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主 19. 物业管理区域设有平面示意图、路标、楼（幢）号、房号标识标牌，共用设施和场地标识，做到维护及时，标识明显 20. 按照生活垃圾分类有关规定落实垃圾分类制度，生活垃圾日产日清

第一部分 基本要求	21. 应公示 24 小时服务电话
	22. 楼内公共通道无杂物存放,保持畅通
	23. 载人电梯 24 小时运行,并按有关规定进行检修、维护保养和年检
	24. 按照有关规定定期检查消防设施设备,疏通消防通道
	25. 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所(水泵、泳池、游乐场……),设有明显警示标识和相应防范措施
	26. 物业管理区域主出入口 24 小时值班
	27. 设有安防监控报警系统的,应设置 24 小时值守,并依法保留录像资料不少于 30 天
	28. 秩序维护人员应配备对讲装置
	29. 对进出物业管理区域的外来人员、装修施工人员、服务人员实行临时出入管理制度并询问登记
	30. 引导业主遵守管理规约(临时管理规约)的约定,禁止饲养家禽、家畜,饲养宠物必须符合相关规定,对违反者及时劝阻、报告,并配合有关部门进行处理
	31. 每半年灭鼠 1 次,喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人,进行消杀灭害,有相关记录
	32. 围栏安防设备运行区域,每年清理枝、萌蘖枝、叶不少于 4 次,保障设备稳定运行环境
	33. 公示有物业服务企业营业执照,项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息,物业服务事项、收费标准、报修电话、投诉电话等物业服务信息,提供特约服务的,应公示服务项目及收费标准
	34. 从业人员中特种工种(不限于高低压电工、电梯工、消防设施操作员、锅炉工、保安员等)按照相关规定取得职业资格证书
	35. 从业人员及项目负责人应纳入西咸新区物业服务企业信用信息管理平台
	36. 有双方签订前期物业服务合同,合同权利义务关系明确
	37. 有消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度
	38. 有物业服务工作记录制度
	39. 有电梯、消防等设施设各承接查验、运行、维修、养护档案资料
	40. 档案资料管理规范、齐全、整洁,查阅方便
	41. 设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其他标识
	42. 公示《门卫室值班制度》、《重点部位巡查制度》、《环境卫生管理制度》、《绿化养护制度》和《停车管理制度》、《物业小区突发事件应急处理预案》
	43. 公示社区居民委员会、辖区民警、网格员、城管执法人员的相关信息及其联系方式
	44. 每年公示一次小区公共收益收支情况,如有约定,按约定执行
	45. 签订专项委托服务合同,明确各方权利义务
	46. 专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求;操作人员应持有相应的职业资格证书
	47. 专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴工牌
	48. 有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案

第一部分 基本要求	49. 按合同约定规范使用住宅专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修 50. 每日巡视1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决 51. 有防汛预案，配备有防汛物资 52. 外露管道等易攀爬处有防坠设施，如：防坠伞，防爬刺，带钩铁丝或抹黄油等 53. 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常 54. 有装饰装修管理服务制度及装修档案管理制度 55. 有大件物品进出管理制度，实行大件物品搬运进出登记管理 56. 对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理 57. 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告社区及相关行政主管部门 58. 配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作 59. 有机动车停车场标识，出入口有指示牌，有车位标识线，停车库内配有照明灯 60. 非机动车充电线路安全规范，有可靠过载及漏电保护装置，电动车不得入楼
-------------------------	---

项目			内容与标准				
			一级+	一级	二级	三级	四级
第二部分	(一)	服务场所	不低于一级服务标准要求	1. 有服务接待中心,有固定的办公场所,应配置有办公桌、椅、饮水机、接待台、电话、复印机、电脑、打印机、物业服务智能化系统 2. 服务接待中心工作时间至少12小时值班,其他时间物业管理区域内有值班人员	1. 有服务接待中心,有固定的办公场所,应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、打印机、网络、电话 2. 服务接待中心工作时间至少10小时值班,其他时间物业管理区域内有值班人员	1. 有服务接待中心,有固定的办公场所,应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、电话 2. 服务接待中心工作时间至少8小时值班,其他时间物业管理区域内有值班人员	1. 有服务接待中心,有固定的办公场所,应配置有办公桌、椅 2. 服务接待中心现场工作时间不低于8小时,其他时间物业管理区域内有值班人员
		客服管理	不低于一级服务标准要求同时具备: 1. 建立一站式个性化服务模式,每300户设置一名客服人员,应在单元楼内公示人员信息及监督电话 2. 客服人员岗位应具备3年以上从业经验,具备相关学历和相应岗位资格认证 3. 提供早晚迎送服务、月拜访类活动	3. 实行项目经理责任制,1个物业管理区域配备1名专职项目经理 4. 项目物业服务中心配备有客服人员,每人管理户数应不高于400户,应在单元楼内公示管家信息及监督电话 5. 秩序维护人员最低配备标准:最低配备人员数量=主出入口数×3+巡逻人数(按照物业管理区域总建筑面积÷60000㎡的标准配备1人)×3+监控室数×6+2名机动人员 6. 建筑物及其附属设施设备维护人员配备标准:根据物业管理区域硬件配备的不同,应按照国家相关要求配备附属设施设备维护人员 7. 保洁人员配备标准:保洁人员配备的最低标准不得低于1人/8000㎡ 8. 绿化维护人员配备标准:绿化维护人员配备的最低标准不得低于1人/3500㎡(绿地面积)	3. 实行项目经理责任制,1个物业管理区域配备1名专职项目经理 4. 客户服务人员配备标准:客户服务人员配备的最低标准应不低于1人/40000㎡或者1人/500户,应在单元楼内公示管家信息及监督电话 5. 秩序维护人员最低配备标准:最低配备人员数量=主出入口数×3+巡逻人数(按照物业管理区域总建筑面积÷70000㎡的标准配备1人)×3+监控室数×6 6. 建筑物及其附属设施设备维护人员配备标准:根据物业管理区域硬件配备的不同,建筑物及其附属设施设备维护人员配备应满足项目运行和合同要求 7. 保洁人员配备标准:保洁人员配备的最低标准不得低于1人/9000㎡ 8. 绿化维护人员配备标准:绿化维护人员配备的最低标准不得低于1人/4000㎡(绿地面积)	3. 实行项目经理责任制,1个物业管理区域配备1名项目经理 4. 客户服务人员配备标准:客户服务人员配备的最低标准应不低于1人/50000㎡或者1人/600户,应在单元楼内公示管家信息及监督电话 5. 秩序维护人员最低配备标准:最低配备人员数量=主出入口数×3+巡逻人数(按照物业管理区域总建筑面积÷80000㎡的标准配备1人)×3+监控室数×6 6. 建筑物及其附属设施设备维护人员配备标准:根据物业管理区域硬件配备的不同,建筑物及其附属设施设备维护人员配备应满足项目运行和合同要求 7. 保洁人员配备标准:保洁人员配备的最低标准不得低于1人/10000㎡ 8. 绿化维护人员配备标准:绿化维护人员配备的最低标准不得低于1人/11000㎡	3. 实行项目经理责任制,物业服务区域应配备项目经理 4. 客户服务人员配备标准:配备的最低标准应不低于1人/60000㎡或者1人/700户,客户服务人员可由项目经理兼任,应在单元楼内公示管家信息及监督电话 5. 秩序维护人员最低配备标准:最低配备人员数量=主出入口数×3+巡逻人数(按照物业管理区域总建筑面积÷90000㎡的标准配备1人)×3+监控室数×6 6. 建筑物及其附属设施设备维护人员配备标准:根据物业管理区域硬件配备的不同,建筑物及其附属设施设备维护人员配备应满足项目运行和合同要求 7. 保洁人员配备标准:保洁人员配备的最低标准不得低于1人/13000㎡ 8. 绿化维护人员配备标准:绿化维护人员配备的最低标准不得低于1人/15000㎡
技术要求							

第二部分	技术要求	(一) 客服管理	服务人员	9. 物业服务合同约定的物业服务标准高于本指导标准的,按照合同约定的人数和要求进行配备	9. 物业服务合同约定的物业服务标准高于本指导标准的,按照合同约定的人数和要求进行配备	人/5000 m ² (绿地面积)	人/6000 m ² (绿地面积)
			制度建设	10. 制订含有管理规约、便民服务等内容的业主手册	10. 有便民服务指南内容的业主手册		
			档案管理	11. 有档案管理人员,并设置有档案资料室 12. 应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修保养资料、收费资料等	11. 有档案管理人员,并设置有档案资料室 12. 应用物业服务电子软件管理基本信息、基础资料、维修保养资料、收费资料等	10. 设置有档案资料柜	9. 有档案资料柜
			标识管理	13. 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识 14. 标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位 15. 遇传统节日应进行小区节日装饰装扮工作,营造节日氛围,每年不少于4次	12. 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识 13. 标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位 14. 遇传统节日应进行小区节日装饰装扮工作,营造节日氛围,每年不少于3次		
			信息公开	16. 重要事项应在小区主要出入口、各楼栋单元门内以书面形式告知业主 17. 及时向业主发送各类温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等	13. 重要事项应在小区主要出入口、各楼栋单元门内以书面形式告知业主 14. 物业服务工作中向业主公示:温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等	11. 重要事项应在主要出入口以书面形式进行公示履行告知义务 12. 物业服务工作中向业主公示:温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等	10. 重要服务事项应在小区主要出入口以书面形式进行公示履行告知义务 11. 物业服务工作中向业主公示:温馨提示、通知、公告、管理规定、禁止行为等
			客户服务	18. 每季度公示物业服务合同履行情况 19. 线上智慧物业服务管理具备评价物业、问卷调查等功能 20. 应急响应期间,宜提供业主身份核实,线上投票功能	15. 每半年公示物业服务合同履行情况 16. 线上智慧物业服务管理具备物业费、停车费管理,支持多种支付方式;业主线上报事、查询、催办功能 17. 公共区域水、电急修30分钟内,其他报修按双方约定时间到达现场	13. 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况 14. 报修按双方约定时间到达现场,有报修、维修记录 15. 受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉,客户意见,建议应在	12. 报修按双方约定时间到达现场,有报修、维修记录 13. 受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉,客户意见,建议应在48小时内回复,建立回访制度,有回访记录,年回访率70%以上;建立

第二部分 技术要求	(一) 客服管理	代购服务,为业主代购生活必需品	20. 公共区域漏水、电急修 20 分钟内,其他 30 分钟内到达现场;维修回访率不低于 30%	18. 受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉,客户意见,建议应在 24 小时内回复,求助、投诉应在 36 小时内反馈。建立回访制度,有回访记录,年回访率 80%以上;建立投诉受理制度,有投诉受理记录,年回访率 80%	36 小时内回复,求助、投诉应在 48 小时内反馈。建立回访制度,有回访记录,年回访率 80%以上;建立投诉受理制度,有投诉受理记录,年回访率 80%	投诉受理制度,有投诉受理记录,年回访率 70%
		9. 单元主出入口应配置维修、香氛、临时休息区、宣传栏,应根据季节提供适合的温馨提示,如冬季配置单元门把手护套	21. 受理业主、物业使用人咨询、报修、投诉,客户意见,建议应在 24 小时内回复,求助、投诉应在 24 小时内反馈。建立回访制度,有回访记录,年回访率 100%以上;建立投诉受理制度,有投诉受理记录,投诉受理率 100%,回访率 100%,投诉回访率不低于 100%	19. 每年组织 1 次满意度调查,客户满意度不低于 80%	16. 每年组织 1 次满意度调查,客户满意度不低于 75%	14. 每年组织 1 次满意度调查,客户满意度不低于 65%
	客户服务	10. 主出入口应配备雨伞、手推车、平板车、轮椅等物品,满足业主使用需求	22. 每年进行 1 次满意度调查,客户满意度不低于 85%	20. 公共卫生间能正常使用,公共卫生间的残疾人无障碍设施使用情况良好,无侵占、损坏等现象	17. 小区主要人行出入口有宣传栏,公示管理规约(或临时管理规约),至少每半年更换一次宣传内容	15. 小区主要人行出入口有宣传栏,公示管理规约(或临时管理规约),至少每半年更换一次宣传内容
		11. 应提供 24 小时日常急修药品服务	23. 有宠物管理标识和制度并设置若干犬类处置点	21. 应制作物业服务简报(图文并茂),每月向业主推送一次		
		12. 提供“爱心小工匠”服务,为业主提供人字梯、五金常用小工具借用服务,室内装修小修补服务	24. 按照合同约定,对管理区域物业共用部位、共用设施设备购买公众责任险	22. 定期开展项目经理接待日活动		
		13. 定期开展便民服务,提供修鞋、磨刀、修伞等服务,每季度不少于 1 次	25. 有智能公共广播系统的,保证设备的正常运行,要定时播放背景音乐	23. 小区主要人行出入口有宣传栏,公示管理规约(或临时管理规约),至少每季度更换一次宣传内容		
		14. 传统节日宜开展送暖心活动,如送春联,组织开展包粽子、制作月饼、猜灯谜等活动	26. 公共卫生间保持整洁,能正常使用,公共卫生间的残疾人无障碍设施使用情况良好,无侵占、损坏等现象			
		15. 应开展安全居家知识讲座及文化宣传活动,每季度不少于 1 次	27. 小区主要人行出入口有宣传栏,公示管理规约(或临时管理规约),至少每 2 个月更换一次宣传内容			
		16. 定期开展文化活动,如邻里厨艺秀、电影节活动,每季度不少于 1 次	28. 应制作物业服务简报(图文并茂),每月向业主推送一次			
		17. 建立业主社团,如书法、篮球团等				

第二部分	技术要求	(一) 客户服务	18. 定期组织开展文明礼仪、应急处置、安全宣讲等活动。每季度不少于1次 19. 定期组织社区开展义诊、理发活动。每半年不少于1次 20. 提供“夕阳无限，尊老关爱”服务，定期拜访空巢老人。电话拜访每月不少于4次，登门拜访每月不少于2次 21. 遇天气变化，传统节日，主动发信息提醒或祝福 22. 提供“家居生活达人服务”，定期给业主提供各类使用家居生活小常识、技巧指导和展示（如油污清理、除臭方法等）。每季度不少于1次 23. 提供“养老家园”回家服务。遇业主暂离回家时，应主动上门为业主燃气存量，电视网络通畅检查及空调、壁挂炉运行调试 24. 定期开展项目经理接待日活动，每月不少于1次	29. 定期开展项目经理接待日活动，每季度不少于1次			
		专项委托服务管理	不低于一级服务标准要求	20. 对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录	24. 对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录		

第二部分	(二) 房屋管理	综合管理	不低于一级服务标准要求。	31. 共用部位检查中发现的问题, 应按照责任范围编制维修计划, 并按计划组织维修共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题, 属于急修范围内, 应在 30 分钟内组织到场维修	25. 共用部位检查中发现的问题, 应按照责任范围编制维修计划, 并按计划组织维修共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题, 属于急修范围内, 应在 40 分钟内组织到场维修	18. 共用部位检查中发现的问题, 应按照责任范围编制维修计划, 并按计划组织维修共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题, 属于急修范围内, 应在 60 分钟内组织到场维修	36. 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测
				32. 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测	26. 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测	19. 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测	37. 雷电、大风、强降水等极端天气前, 依据气象部门通知, 及时告知业主采取相应的防范措施
		33. 雷电、大风、强降水等极端天气前, 按照气象部门通知, 及时告知业主采取相应的防范措施	27. 雷电、大风、强降水等极端天气前, 按照气象部门通知, 及时告知业主采取相应的防范措施	20. 雷电、大风、强降水等极端天气前, 依据气象部门通知, 及时告知业主采取相应的防范措施	38. 设备机房		
		34. 设备机房 (1) 每月清洁 1 次, 机房整洁有序, 室内无杂物 (2) 设有挡鼠板, 并按规定进行灭鼠 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具, 确保完好有效 (4) 设施设备标识, 标牌齐全 (5) 张贴或悬挂相关制度、证书 (6) 记录齐全、完整	28. 设备机房 (1) 每月清洁 1 次, 机房整洁有序, 室内无杂物 (2) 设有挡鼠板, 并按规定进行灭鼠 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具, 确保完好有效 (4) 设施设备标识, 标牌齐全 (5) 张贴或悬挂相关制度、证书 (6) 记录齐全、完整	21. 设备机房 (1) 每 2 个月清洁 1 次, 机房整洁有序, 室内无杂物 (2) 设有挡鼠板, 并按规定进行灭鼠 (3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材, 确保完好有效 (4) 设施设备标识, 标牌齐全 (5) 张贴或悬挂相关制度、证书 (6) 记录齐全、完整	39. 运行、检查、维修养护记录应每月归档		
技术要求	(二) 房屋管理	房屋本体及共用部位	不低于一级服务标准要求。	35. 运行、检查、维修养护记录应每月归档	29. 运行、检查、维修养护记录应每月归档	22. 运行、检查、维修养护记录应每月归档	23. 每年向业主开放 1 次设备间、中控室、电梯机房, 邀请并组织业主参观
				36. 每年向业主开放 2 次设备间、中控室、电梯机房, 邀请并组织业主参观	30. 每年向业主开放 1 次设备间、中控室、电梯机房, 邀请并组织业主参观	23. 每年向业主开放 1 次设备间、中控室、电梯机房, 邀请并组织业主参观	21. 每周巡查 1 次装饰装修施工现场, 对施工进行监督, 对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止, 并报业主委员会和政府有关主

第二部分	技术要求	房屋本体及共用部位		主管部门 38. 房屋结构 每季度巡视1次梁、板、柱等结构构件,做好巡查记录,外观出现变形、开裂等现象时,应建议相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施按照鉴定结果组织修缮	管部门 32. 房屋结构 每半年巡视1次梁、板、柱等结构构件,做好巡查记录,外观出现变形、开裂等现象时,应建议相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施按照鉴定结果组织修缮	管部门 25. 房屋结构 每年巡视1次梁、板、柱等结构构件,外观出现变形、开裂等现象时,应建议相关业主申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施	部门 22. 房屋结构 根据房屋实际使用年限,定期检查房屋共用部位的使用状况,及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划,向业主或业主大会提出报告与建议,根据业主或业主大会的决定和国家相关规定,组织维修
		建筑附属构筑物	不低于一级服务标准要求	39. 建筑部件 (1)每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐是否正常,做好巡查记录并及时维护 (2)每月巡查3次共用部位的门、窗、玻璃等,做好巡查记录并及时维护 (3)每季度检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚;室外屋面、排水等,做好巡查记录并及时维护 (4)每年汛前强降雨后检查屋面防水和雨落管等,易堵点每月1次,做好巡查记录并及时维护 40. 附属构筑物:每半月巡查1次,做好巡查记录并及时维护 41. 物业管理区域道路平整,主要道路及地面车位、地下车库交通标识齐全,规范	33. 建筑部件 (1)每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐,做好巡查记录并及时维护 (2)每月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等,做好巡查记录并及时维护 (3)每季度检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚;室外屋面、排水等,做好巡查记录并及时维护 (4)每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等,做好巡查记录并及时维护 34. 附属构筑物每月巡查1次,做好巡查记录并及时维护	26. 建筑部件 (1)每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐等有无脱落危险阳台、雨罩、空调室外机、支撑的构件等 (2)每季度巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等 (3)每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管 27. 附属构筑物每季度巡查1次	23. 建筑部件 (1)每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰(有无脱落危险)屋檐、阳台、雨罩、空调室外机、支撑的构件等 (2)每季度巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等 (3)每年汛前和强降雨后检查屋面防水 24. 附属构筑物每季度巡查1次
		装修管理	不低于一级服务标准要求	42. 受理业主或使用人的装饰装修申报登记,与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议,告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项 43. 装饰装修期间每日巡查1次	35. 受理业主或使用人的装饰装修申报登记,与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议,告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项 36. 装饰装修期间每2日巡查1次	28. 受理业主或使用人的装饰装修申报登记,与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议,告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项 29. 装饰装修期间每3日巡查1次	25. 房屋装修前,按规定告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项,对违反规划私搭乱建、破墙开门、擅自改变房屋用途等行为及时劝阻,并报相关主管部门

第二部分 技术要求	(二) 房屋 管理	装修 管理	场,发现业主或使用人未申报登记或者违反规划私搭乱建、破墙开店、擅自改变房屋用途等行为及时劝阻,拒不改正的,报告相关行政主管部门及业主,业主委员会或按照业主管理规约采取相应措施 44. 委托清运装修垃圾的,应在指定地点装袋临时堆放,及时清运,自地点临时堆放,及时清运,自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式清运,不得与生活垃圾混装	场,发现业主或使用人未申报登记或者违反规划私搭乱建、破墙开店、擅自改变房屋用途等行为及时劝阻,拒不改正的,报告相关行政主管部门及业主,业主委员会或按照业主管理规约采取相应措施 37. 委托清运装修垃圾的,应在指定地点临时堆放,及时清运,自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式清运	场,发现业主或使用人未申报登记或者违反规划私搭乱建、破墙开店、擅自改变房屋用途等行为及时劝阻,拒不改正的,报告相关行政主管部门及业主,业主委员会 34. 委托清运装修垃圾的,应在指定地点临时堆放,物业及时清运,自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式清运	
	(三) 共用 设施 设备 运行 维修 养护	供水 系统	不低于一级服务标准要求 45. 每半年至少应对二次供水设施水箱进行1次清洗消毒,出具水质检测报告 46. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,钥匙由专人保管;溢流管口、通气口应安装金属防护网并保持完好 47. 不具备自动切换功能的,每2个月手动切换1次备用水泵 48. 每年检查不少于3次水泵润滑情况,补充或更换润滑油;每年养护1次水泵	38. 每半年至少应对二次供水水箱进行1次清洗消毒,出具水质检测报告 39. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,钥匙由专人保管;溢流管口、通气口应安装金属防护网并保持完好 40. 不具备自动切换功能的,每半年手动切换1次备用水泵	31. 每年应对二次供水设施清洗消毒至少1次,出具水质检测报告 32. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,钥匙由专人保管;溢流管口、通气口应安装金属防护网并保持完好	26. 每年应对二次供水设施清洗消毒至少1次,出具水质检测报告。
		排水 系统	不低于一级服务标准要求 49. 排水设施:每月检查1次,每年雨季前对雨、污水管道全面疏通1次,下雨天及时疏通,确保排水系统通畅 50. 污水泵:雨天每日巡视2次,平时每周巡视1次,检查设备运行状态;每周进行1次手动启动测试;每季度养护1次	41. 排水设施:每季度检查1次,每年雨季前对雨、污水管道全面疏通1次,下雨天及时疏通,确保排水系统通畅 42. 污水泵:雨天每日巡视1次,平时每周巡视1次,检查设备运行状态;每月进行1次手动启动测试;每年养护1次	33. 排水设施:每半年检查1次,每年雨季前对雨、污水管道全面疏通1次,下雨天及时疏通,确保排水系统通畅 34. 污水泵:雨天每日巡视1次,平时每周巡视1次,检查设备运行状态;每月进行1次手动启动测试;每年养护1次	27. 排水设施:每年雨季前对雨、污水管道全面疏通1次,下雨天及时疏通,确保排水系统通畅 28. 化粪池:每年清掏1-2次,发现异常及时清掏

第二部分 技术要求	(三) 共用设施设备运行维护保养	排水系统	51. 化粪池：每月检查1次，每年清掏至少2次，发现异常及时清掏	43. 化粪池：每年至少清掏2次，发现异常及时清掏	35. 化粪池：每年清掏2次，发现异常及时清掏	
		不低于一级服务标准要求	52. 共用照明设施完好率98%以上，并按规定时间开关。重点区域照明发生故障，维修人员应在1小时内到场处理，24小时内恢复照明	44. 共用照明设施完好率95%以上，并按规定时间开关。重点区域照明发生故障，维修人员应在1小时内到场处理，36小时内恢复照明	36. 共用照明设施完好率92%以上，重点区域照明发生故障，维修人员应在2小时内到场处理，48小时内恢复照明	29. 共用照明设施完好率90%以上，重点区域照明发生故障，及时恢复照明
		供配电系统及照明	53. 楼内照明：每周巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障5日内修复	45. 楼内照明：每周巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障5日内修复	37. 楼内照明：每半月巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复	30. 楼内照明：每半月巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复
			54. 楼外照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复；每月调整1次时间控制器	46. 楼外照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复；每月调整1次时间控制器	38. 楼外照明：每周巡视1次，一般故障3日内修复；复杂故障半月内修复	31. 楼外照明：每周巡视1次，一般故障3日内修复；复杂故障半月内修复
			55. 应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修	47. 应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修	39. 应急照明：每周巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修	32. 路灯、楼道灯完好率应不低于80%
			56. 路灯、楼道灯完好率应不低于98%	48. 路灯、楼道灯完好率应不低于90%	40. 路灯、楼道灯完好率应不低于85%	33. 发电机：每30天试运行1次，每周巡视1次，保证运行正常
			57. 发电机：每15天试运行1次运行正常；每3年更换1次蓄电池；每周巡视1次	49. 发电机：每30天试运行1次，每周巡视1次，保证运行正常	41. 发电机：每30天试运行1次，每周巡视1次，保证运行正常	
		消防管理	58. 消防管理 按照有关规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道	50. 消防管理 按照有关规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道	42. 消防管理 按照有关规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道	34. 消防管理 按照有关规定定期检查消防设施设备，疏通消防通道

第二部分 技 术 要 求	(三) 共用 设施 设备 运行 维护 安全 规范	电梯管理	不低于一级服务标准要求 时具备: 26. 电梯厅、电梯轿厢内应 配置香氛、视听设施	59. 电梯具备自动归底、平层功能 60. 电梯厅、电梯轿厢内通讯信号 应全覆盖	51. 电梯具备自动归底、平层功能		
		报修 制度	不低于一级服务标准要求	61. 实行 24 小时报修受理值班制 度,并配有相应的值班力量,急修半 小时内到达现场,一般维修 12 小时 之内或在双方约定时间到达现场	52. 实行 24 小时报修受理值班制度, 并配有相应的值班力量,急修半小时 内到达现场,一般维修 24 小时之内或 在双方约定时间到达现场	43. 设立 24 小时值班报修电话,急修 半小时之内到达现场,一般维修 48 小时之内或在双方约定的时间到达 现场	35. 设立 24 小时值班报修电话,急修 1 小时内到达现场,一般维修在双 方约定的时间到达现场
		安全 规范	不低于一级服务标准要求 时具备: 27. 技术防范 (1) 监控系统:出入口及周 界区域、消控中心等重要场所 监控具备 AI 视频分析能力, 7*24 小时事件报警上报功能 及边缘计算能力;AI 视频识 别功能;安装高空坠物监测设 备 (2) 电梯管理:电梯运行实 时监测功能,AI 分析功 能;实现突发事件及维保跟踪 管理;系统预留开放接口与智 慧物业服务平台对接,监测设 备具有通用的 NB 类接口	62. 安全防范 (1) 小区出入口设置共享单车及出租 车临时泊停区域 (2) 配置定时充电,自动断电,故障 报警等功能的安全充电设施 (3) 规范非机动车集中,有序停放 (4) 落实专人对各类安全防范设施每 月开展 1 次全面检查,及时排除安全 隐患 (5) 应设置高空坠物视频监控设备并 保持有效运行 (6) 应配备高空坠物巡视员,公布举 报电话,有高空坠物管理制度 63. 技术防范 (1) 报警控制管理主机:每日检查 1 次, 保障设备运行正常 (2) 周界防范系统:每日做运行状态测 试 1 次,保障设备运行正常 (3) 图像采集设备:每周检查 1 次监视 画面效果、录像、图像保存等功能,保 障设备运行正常,确保录像存储时间不 少于 30 天 (4) 摄像头:每 2 个月检查 1 次聚焦、清 晰度、红外夜视、遮档物、镜头清	53. 安全防范 (1) 配置定时充电,自动断电,故障报 警等功能的安全充电设施 (2) 规范非机动车集中,有序停放 (3) 落实专人对各类安全防范设施每 月开展 1 次全面检查,及时排除安全 隐患 (4) 应设置高空坠物视频监控设 备并保持有效运行 (5) 应配备高空坠物巡视员,公布举 报电话,有高空坠物管理制度 54. 技术防范 (1) 报警控制管理主机:每日检查 1 次, 保障设备运行正常 (2) 周界防范系统:每日做运行状态测 试 1 次,保障设备运行正常 (3) 图像采集设备:每周检查 1 次监视 画面效果、录像、图像保存等功能,保 障设备运行正常,确保录像存储时间不 少于 30 天 (4) 摄像头:每 2 个月检查 1 次聚焦、清 晰度、红外夜视、遮档物、镜头清	44. 安全防范 (1) 配置定时充电,自动断电,故障报 警等功能的安全充电设施 (2) 规范非机动车集中,有序停放 (3) 落实专人对各类安全防范设施每 个月开展 1 次全面检查,及时排除安全 隐患 (4) 应配备高空坠物巡视员,公布 举报电话,有高空坠物管理制度 45. 技术防范 (1) 报警控制管理主机:每周检查 1 次,保障设备运行正常 (2) 周界防范系统:每周做运行状态 测试 1 次,保障设备运行正常 (3) 图像采集设备:每周检查 1 次监 视画面效果、录像、图像保存等功能, 保障设备运行正常,确保录像存储时 间不少于 30 天 (4) 摄像头:每季度检查 1 次聚焦、 清晰度、红外夜视、遮档物、镜头清	36. 安全防范 (1) 落实专人对各类安全防范设施每 季度开展 1 次全面检查,及时排除安全 隐患 (2) 应配备高空坠物巡视员,公布举 报电话,有高空坠物管理制度 37. 技术防范 (1) 报警控制管理主机:每周检查 1 次, 保障设备运行正常 (2) 周界防范系统:每周做运行状态测 试 1 次,保障设备运行正常

第二部分 技术要求	(三) 共用设施设备运行维护保养	安全规范	晰度,红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况,进行相应调整 (5) 楼宇对讲设备:每月检查1次按键、显示屏、通话等功能状况,保障设备运行正常 (6) 门禁管理设备:每月检查1次,保障设备运行正常 (7) 技术防范设施设备出现运行不正常和损坏等问题,应立即进行维修	(5) 楼宇对讲设备:每月检查1次按键、显示屏、通话等功能状况,保障设备运行正常 (6) 门禁管理设备:每月检查1次,保障设备运行正常 (7) 技术防范设施设备出现运行不正常和损坏等问题,应立即进行维修		
		健身游乐设施	不低于一级服务标准要求 64. 设有使用须知和安全警示标识 65. 定期巡视,做好维护维修保养	65. 设有使用须知和安全警示标识 56. 定期巡视,做好维护维修保养	46. 设有使用须知和安全警示标识 47. 定期巡视,做好维护维修保养	38. 设有使用须知和安全警示标识 39. 定期巡视,做好维护维修保养
		水果	不低于一级服务标准要求 66. 每月进行1次防渗漏和防漏电检查,防止渗漏,做到用电安全,使用期间每周巡查1次喷水池、水景及其附属设施,每半月检查1次防漏电设施,并做好相关记录 67. 物业管理区域设有水泵、水表的,应及时维护,定期换水,定时开放	57. 每季度进行1次防渗漏和防漏电检查,防止渗漏,做到用电安全,并做好相关记录 58. 物业管理区域设有水泵、水表的,应及时维护,定时开放	48. 每季度进行1次防渗漏和防漏电检查,防止渗漏,做到用电安全,并做好相关记录	40. 每半年进行1次防渗漏和防漏电检查,防止渗漏,做到用电安全
		公共秩序	不低于一级服务标准要求 68. 秩序维护人员应配备视频采集设备和其他必备的安全护卫器械	59. 秩序维护人员应配备必备的安全护卫器械	49. 对重点区域、重点部位每6小时巡查1次并记录	41. 对重点区域、重点部位每天巡查至少1次

第二部分 技术要求	(四) 公共秩序维护	维护	69. 有智能系统的实行住户刷卡、生物识别等方式进出 70. 对重点区域、重点部位每2小时巡查1次并记录 71. 有智能系统的要对机动车和非机动车实行刷卡、车号识别进出管理,车辆停放有序 72. 人车分流管理,出入口智能化识别及结算功能 73. 安防控制室设专人24小时值守,随时观察,发现异常及时上报,影像资料至少保存30天,不得删改和扩散 74. 对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗,每半年组织物管人员和秩序维护人员开展1次安全防范教育培训 75. 利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料,每半年开展1次安全防范宣传活动 76. 每年开展2次专项治安应急演练	60. 对重点区域、重点部位每4小时巡查1次并记录 61. 对机动车实行发卡进出登记管理制度,停放有序 62. 人车分流管理,出入口具有智能化识别及结算功能 63. 安防控制室设专人24小时值守,随时观察,发现异常及时上报,影像资料至少保存15-20天,不得删改和扩散 64. 每年开展1次专项治安应急演练 65. 对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗,每半年组织物管人员和秩序维护人员开展1次安全防范教育培训 66. 利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料 67. 每年开展1次专项治安应急演练	50. 对机动车实行进出登记管理制度,停放有序 51. 安防控制室设专人24小时值守,随时观察,发现异常及时上报,影像资料至少保存15-20天,不得删改和扩散 52. 对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗 53. 利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料	42. 对机动车实行进出登记管理制度,停放有序 43. 有监控设备的小区,若监控设备出现故障应及时维修,影像资料不得删改和扩散 44. 对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗 45. 利用小区公告栏张贴安全防范宣传资料
	(五) 环境卫生维护	不低于一般服务标准要求同时具备: 垃圾收集及清运	77. 垃圾清运车外观整洁 78. 垃圾中转保持密闭和外圈整洁,每3天至少清洗,消杀1次(夏季2次/3日) 79. 垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3,周边无散落垃圾 80. 定期灭虫除害,每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次	68. 垃圾清运车外观整洁 69. 垃圾中转保持密闭和外圈整洁,每周至少清洗,消杀1次(夏季2次/7日) 70. 垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的4/5,周边无散落垃圾 71. 定期灭虫除害,每2个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次	54. 垃圾中转站根据实际需要进行冲洗、消杀,有效控制蚊、蝇等害虫孳生 55. 定期灭虫除害,每3个月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次	46. 定期灭虫除害,每半年对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水1次,每年灭鼠1次

第二部分	(五) 环境 卫生 维护	物业 共用 部位 清洁	不低于一级服务标准要求	81. 楼内共用区域: (1) 地面: 电梯前厅, 每日拖擦1次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每日拖擦1次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每周拖擦1次, 每天清扫1次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦2次, 定期保养, 保持材质干净、有光泽 (2) 墙面: 涂料材质的墙面及2米以上贴砖地面, 每月清扫1次, 保持无蛛网。无明显污渍; 2米以下贴砖地面, 每周拖擦1次, 保持表面干净、无污渍 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每2日擦抹1次, 保持表面干净、无污渍 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每周擦抹1次, 保持表面干净、无污渍 (5) 天花板、共用照明灯具, 每月除尘1次, 目视无灰尘、无蛛网 (6) 门及门厅玻璃每周擦拭1次, 目视洁净、光亮、无污渍 (7) 天台、屋顶, 每月清扫1次, 每周巡查1次, 保持清洁、无垃圾 (8) 电梯轿厢, 每日清扫、擦拭1次; 每月对电梯门壁上光1次, 表面光亮、无污渍; 装修期间进行表面包装保护的轿厢内壁小广告每日清除1次	72. 楼内共用区域: (1) 地面: 电梯前厅, 每日清扫1次, 隔日拖擦1次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每日清扫1次, 隔日拖擦1次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每2周拖擦1次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦1次, 定期保养, 保持材质干净、有光泽 (2) 墙面: 涂料材质的墙面及2米以上贴砖地面, 每2个月清扫1次, 保持无蛛网; 2米以下贴砖地面, 每2个周拖擦1次, 保持表面无污渍 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每3日擦抹1次, 保持表面干净、无污渍 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每2周擦抹1次, 保持表面无污渍 (5) 天花板、共用照明灯具, 每2个月除尘1次, 目视无灰尘、无蛛网 (6) 门及门厅玻璃每2周擦拭1次, 目视洁净、光亮、无污渍 (7) 天台、屋顶, 每2个月清扫1次, 保持清洁、无垃圾 (8) 电梯轿厢, 每日清扫、擦拭1次; 每2个月对电梯门壁上光1次, 表面光亮、无污渍; 装修期间进行表面包装保护的轿厢内壁小广告每日清除1次	56. 楼内共用区域: (1) 地面: 电梯前厅, 每日清扫1次, 每周拖擦1次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每日清扫1次, 每周拖擦1次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每月拖擦1次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每日拖擦1次 (2) 墙面: 涂料材质的墙面及2米以上贴砖地面, 每3个月清扫1次; 2米以下贴砖地面, 每月拖擦1次 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每4日擦抹1次 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每月擦抹1次 (5) 天花板、共用照明灯具, 每3个月除尘1次 (6) 门及门厅玻璃每3周擦拭1次 (7) 天台、屋顶, 每3个月清扫1次 (8) 电梯轿厢, 每日清扫、擦拭1次; 每3个月对电梯门壁上光1次; 装修期间进行表面包装保护的轿厢内壁小广告每日清除1次 (9) 空置房屋每3个月清洁1次入户门灰尘和广告 57. 楼外共用区域: (1) 硬化道路地面: 每日清扫1次,	47. 楼内共用区域: (1) 地面: 电梯前厅, 每2日清扫1次, 每月拖擦1次; 无电梯的楼内通道和楼梯, 每3日清扫1次, 每月拖擦1次; 有电梯的楼内通道和楼梯, 每季度拖擦1次; 大堂、门厅大理石、花岗石地面, 每3日拖擦1次 (2) 墙面: 涂料材质的墙面及2米以上贴砖地面, 每半年清扫1次; 2米以下贴砖地面, 每季度拖擦1次 (3) 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮, 每周擦抹1次 (4) 栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施, 每季度擦抹1次 (5) 天花板、共用照明灯具, 每半年除尘1次 (6) 门及门厅玻璃每月擦拭1次 (7) 天台、屋顶, 每半年清扫1次 (8) 电梯轿厢, 每日清扫、擦拭1次; 每3个月对电梯门壁上光1次; 装修期间进行表面包装保护的轿厢内壁小广告每周清除1次 (9) 空置房屋每半年清洁1次入户门灰尘和广告 48. 楼外共用区域: (1) 硬化道路地面: 每3日清扫1次, 其中广场砖地面每季度拖擦或冲

第二部分	（五） 环境卫生 维护	物业 共用 部位 清洁		次 (9) 空置房屋每月清洁 1 次入户门 灰尘和广告 82. 楼外共用区域： (1) 硬化道路地面：每日清扫 1 次， 巡视保洁 3 次，目视地面干净，无积 水，其中广场砖地面每周拖擦或冲洗 1 次，积水，积雪清扫及时 (2) 绿地每周清理 1 次，无杂物， 无积水 (3) 水景：每天 1 次打捞漂浮杂物， 保持水体清洁，水面无漂浮物；定期 对水体投放药剂或进行其它处理，保 持水体无异味 (4) 每月清洁 1 次楼外公共照明及 共用设施；每季度清洁 1 次雨棚、门 头等 83. 公共卫生间：每天全面清洁 1 次，保持无明显异味 84. 有完善的消杀灭害服务方案和 管理制度，进行有害生物的预防和控制， 投药位置有明显标识	袋保护的轿箱内壁小广告每日清除 1 次 (9) 空置房屋每 2 个月清洁 1 次入户 门灰尘和广告 73. 楼外共用区域： (1) 硬化道路地面：每日清扫 1 次， 巡视保洁 3 次，目视地面干净，无积 水，其中广场砖地面每 2 周拖擦或冲 洗 1 次，积水，积雪清扫及时 (2) 绿地每 2 周清理 1 次，无杂物， 无积水 (3) 水景：每周 1 次打捞漂浮杂物， 保持水体清洁，水面无漂浮物；定期 对水体投放药剂或进行其它处理，保 持水体无异味 (4) 每季度清洁 1 次楼外公共照明及 共用设施；每半年清洁 1 次雨棚、门 头等 74. 公共卫生间：每天全面清洁 2 次， 保持无明显异味 75. 有完善的消杀灭害服务方案和管 理制度，进行有害生物的预防和控制， 投药位置有明显标识	其中广场砖地面每月拖擦或冲洗 1 次，积水，积雪清扫及时 (2) 绿地每月清理 1 次 58. 公共卫生间：每天全面清洁 1 次，保持无明显异味	洗 1 次，积水，积雪清扫及时 (2) 绿地每 2 个月清理 1 次 49. 公共卫生间：每天全面清洁 1 次，保持无明显异味

第二部分	技术	要求	(六) 车辆管理	机动车	不低于一级服务标准要求同时具备: 29. 具有泊位停车状态监测提示余位功能 85. 有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌,有电子智能道闸管理系统 86. 具有移动终端缴费功能 87. 停车库内每2周清扫1次,每月保洁1次 88. 有公共配套充电桩的车库每7天对充电桩检查一次,配备灭火器,建立安全距离;具备电动车充电管理功能	76. 有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌,有电子智能道闸管理系统 77. 停车库内每2周清扫1次 78. 有公共配套充电桩的车库每10天对充电桩检查一次,配备灭火器,建立安全距离;具备电动车充电管理功能	59. 有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌,设有管理 60. 停车库内每2周清扫1次 61. 有公共配套充电桩的车库每15天要对充电桩检查一次,配备灭火器,建立安全距离	58. 有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》公示牌 51. 停车库内每2周清扫1次 52. 有公共配套充电桩的车库每10天要对充电桩检查一次,配备灭火器,建立安全距离
				非机动车	不低于一级服务标准要求同时具备: 30. 具备电动车充电管理功能 31. 具备火灾预警和无线报警报警功能 89. 有固定的非机动车停放场地,秩序管理员每日不定时巡查,有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》,配置灭火器	79. 有固定的非机动车停放场地秩序管理员每日不定时巡查,有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》,配置灭火器	62. 有固定的非机动车停放场地,秩序管理员每日不定时巡查,有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》,配置灭火器	53. 有固定的非机动车停放场地,有《车辆停放管理制度》《停车服务收费标准》,配置灭火器
	技术	要求	(七) 绿化养护管理	绿化	不低于一级服务标准要求同时具备: 32. 具备自动浇灌系统 90. 有专业人员实施绿化养护管理 91. 草坪当年保持平整,无坑洼,下陷,每年修剪6遍以上,边缘清晰,种植稠密,无大面积枯死,及时浇灌,定期清除杂草,杂物,保持生长良好 92. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪1次,基本无枯枝、萌蘖枝,生长良好,树冠完整,树木基本无倾斜,不影响车辆行人通行;篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪,每年5遍以上,基本无枯枝、无斑秃;地被、攀援植物修剪、整理及时,每年3遍以上,基本无枯枝 93. 当年土壤疏松通透,及时浇灌,绿地无积水,基本无杂草	80. 有专业人员实施绿化养护管理 81. 草坪当年保持平整,无坑洼,下陷,每年修剪4遍以上,边缘清晰,种植稠密,无大面积枯死,及时浇灌,定期清除杂草,杂物,保持生长良好 82. 乔、灌木每年夏季、冬季各修剪1次,基本无枯枝、萌蘖枝,生长良好,树冠完整,树木基本无倾斜,不影响车辆行人通行;篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪,每年3遍以上,基本无枯枝、无斑秃;地被、攀援植物修剪、整理及时,每年2遍以上,基本无枯枝 83. 当年土壤疏松通透,及时浇灌,绿地无积水,基本无杂草	63. 草坪每年修剪3遍以上,基本保持平整;及时浇灌,定期清除杂草 64. 乔、灌木每年修剪1遍,树冠完整,树木如有倒伏倾向时,及时扶正、加固,不影响车辆行人通行;篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪;地被、攀援植物定期修剪、整理 65. 常年土壤疏松通透,及时浇灌,绿地无积水,定期清除杂草,杂物 66. 按植物品种,生长、土壤状况合理施肥 67. 做好病虫害防治,主要病虫害发生率低于10% 68. 枯死的花草树木,必须在1个月之内清除,并及时补栽补种	54. 草坪每年修剪2遍以上,基本保持平整;及时浇灌,定期清除杂草 55. 乔、灌木每年修剪1遍,树冠完整,树木如有倒伏倾向时,及时扶正、加固,不影响车辆行人通行;篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪;地被、攀援植物定期修剪、整理 56. 及时浇灌,定期清除杂草 57. 按植物品种,生长、土壤状况合理施肥 58. 做好病虫害防治,主要病虫害发生率低于20% 59. 枯死的花草树木,必须在2个月之内清除,并及时补栽补种

第二部分	(七) 绿化 养护 管理	绿化 养护		94. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥, 每年2遍以上 95. 做好病虫害防治, 主要病虫害发生率低于5%, 植物生长季节每月至少检查1次病虫害情况 96. 枯死的花草树木, 必须在7天内清除, 并适时补栽补种 97. 绿地应设有宣传牌、提示牌 98. 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后1小时内清理干净	94. 按植物品种、生长、土壤状况合理施肥, 每年至少1遍 95. 做好病虫害防治, 主要病虫害发生率低于8%, 植物生长季节每月至少检查1次病虫害情况 96. 枯死的花草树木, 必须在15天内清除, 并适时补栽补种 97. 绿地应设有宣传牌、提示牌 98. 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后4小时内清理干净	月之内清除, 并适时补栽补种	
	(八) 社区 文化 建设	社区 文化 建设	不低于一级服务标准要求	99. 每年至少开展3次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等	99. 每年至少开展2次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等	99. 每年至少开展1次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等	99. 每年至少开展1次精神文明宣传教育工作, 内容包括和谐社会价值观、安全常识、食品卫生、环保节能、法律法规等

附件 2:

《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》的 使用说明

1. 本标准规定了西咸新区住宅小区物业服务指导标准等级，包括物业服务总则、等级划分的内容与标准。

2. 为提高我区物业服务水平，规范物业管理行为，促进物业行业健康发展，依据《中华人民共和国民法典》《陕西省物业管理条例》，结合《陕西省住宅小区物业服务指导标准》《西安市住宅小区物业服务指导标准》和新区实际，制定本标准。

3. 本标准作为建设单位或业主大会签订物业服务合同，确定物业服务等级的参考。

4. 本标准由高到低设为一级+、一级、二级、三级、四级五个服务等级。高一等级包含低一等级的全部要求。标准包括基本要求、客服管理、房屋管理、共用设施设备运行维修养护、公共秩序维护、环境卫生维护、车辆管理、绿化养护管理、社区文化建设等九项内容。

附件 3:

《西咸新区住宅小区物业服务指导标准》术语和定义

本标准引用 JGJ/T 30-2015《房地产业基本术语标准》界定的有关术语和定义，为了便于使用，以下重复列出，同时以下术语和定义均适用本标准。

1. 房屋：供人们生产、居住或者其他用途的建筑物的总称。

2. 物业：已经竣工和正在使用中的各类建筑物、构筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的房地产实体以及依托于该实体上的权益。

3. 物业管理：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的环境卫生和相关秩序的活动。

4. 业主：房屋的所有权人。

5. 物业使用人：一般指除了业主以外其他实际使用物业的人员。

6. 共用设施设备：根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备。

7. 共用部位：根据法律法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位。

8. 物业承接查验：承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

9. 物业公共收益：在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，利用物业共用部位、共用设施设备进行经营所获得的利益。

10. 专项维修资金：专项用于房屋共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造的资金。

11. 专项委托服务：专业性服务企业接受物业服务企业或其他管理人的委托，承接物业管理区域内共用部位、共用设施设备维修养护，园林绿化、环境卫生、秩序维护等专业服务。

12. 特约服务：物业服务企业或其他管理人接受业主(或使用人)委托，提供物业服务合同约定以外的各类单项服务。

13. 客户服务人员：物业管理区域内专职为业主(或使用人)开展物业服务综合协调工作的客户服务人员。

14. 紧急维修：物业管理区域内的房屋共用部位、共用设施设备发生危及自然人生命财产安全等紧急情况，为维护公共安全，保障共用部位或共用设施设备的功能正常，需要立即对其进行维修、更新和改造的活动。

15. 急修：对影响物业管理区域正常生活秩序的设施设备故障进行及时的处理和维修。（注：通常指业主专有部分委托维修及物业服务合同约定范围内的共用设施设备的维修）

16. 客户满意率：客户（业主或使用人）在对物业服务企业或者其他管理人的服务质量进行满意度测评活动中，表示满意的人数占征询意见总人数的百分比。

17. 物业信息公示栏：设置在物业管理区域显著位置，用于公示物业服务项目基本情况、业主大会及其业主委员会相关情况和物业服务信息的宣传栏。

抄送：西安市住房和城乡建设局，新区市场监督管理局

陕西省西咸新区住房和城乡建设局

2021年8月27日印发

陕西省西咸新区市场监督管理局 陕西省西咸新区住房和城乡建设局 文件

陕西咸市监发〔2023〕2号

陕西省西咸新区市场监督管理局 陕西省西咸新区住房和城乡建设管理局 关于印发《西咸新区物业服务收费管理办法》的 通知

各新城市场监督管理分局、负责住建工作的相关部门，各物业服务企业：

2021年8月27日，经新区管委会审议通过，新区市场监督管理局会同新区住房和城乡建设局发布了《西咸新区物业服务收费管理办法（试行）》（陕西咸市监发〔2021〕92号）（以下简称《试行办法》），自2021年10月1日起执行，试行期1年。

《试行办法》试行截止日期为2022年9月30日。此前，

因疫情等特殊因素，我们对《试行办法》进行了暂时性延续。

为进一步规范西咸新区物业服务收费行为，新区市场局会同新区住建局对《试行办法》运行期间的执行情况进行了调研，结果显示《试行办法》整体运行平稳，符合法律法规规定，现予正式印发。

《西咸新区物业服务收费管理办法》自印发之日起执行，有效期 5 年。

陕西省西咸新区市场监督管理局



陕西省西咸新区住房和城乡建设管理局



2023 年 1 月 10 日

(公开属性：主动公开)

西咸新区物业服务收费管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范物业服务收费行为，维护业主或者使用人（以下统称“业主”）和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国价格法》《陕西省物业管理条例》和《陕西省物业服务收费管理办法》等法律法规和有关规定，结合西咸新区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于西咸新区范围内的物业服务收费行为及其监督管理。

第三条 本办法所称物业服务收费，是指物业服务人按照合同约定向业主提供服务所收取费用的统称，包括物业服务费、物业管理区域内机动车停放服务费（以下统称“停车服务费”）和其他服务费。

物业服务费是指物业服务人按照物业服务合同的约定，在物业管理区域内提供房屋、配套设施设备及相关场地进行日常管理、维护保养、绿化养护、卫生保洁、秩序维护及安全防范等具有公共性和普遍性的服务向业主收取的费用。

停车服务费是指物业服务人接受业主或者业主大会的委托，按照停放服务合同的约定，在物业管理区域内对指定场地（所）

停放的机动车进行秩序管理、提供服务所收取的费用。

其他服务费是指物业服务人根据业主委托或个性化需求提供《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外且由业主自愿选择的服务项目所收取的相应费用。

第四条 物业服务收费按照统一政策、属地管理原则，实行新区、各新城分级管理。新区市场监督管理局（以下简称“市场监管部门”）会同新区住房和城乡建设局（以下简称“住建部门”）负责制定新区物业服务收费管理有关政策规定，指导新区物业服务收费监督管理工作。各新城市场监管部门、住建部门按照各自管理权限，分别负责辖区内的物业服务收费监督管理工作。物业项目所在地的街道办事处负责本辖区物业管理活动的指导和监督工作，及时协调处理物业服务纠纷和矛盾。

对暂不具备成立业委会的区域，由街道党组织牵头，在社区居委会下设物管会，临时代行业委会职责。物管会成员一般由社区“两委”委员、公安派出所、建设单位、业主代表等7人以上组成，业主代表不少于半数，物管会主任一般由社区党组织班子成员担任，优先推荐党员业主代表进入物管会。

第五条 物业服务收费应当遵循公平、公开、合理、质价相符的原则，按照物业服务的不同性质、特点和阶段，分别实行政府指导价和市场调节价。

未成立业主大会的住宅小区（多层、高层）、保障性住房、房改房、老旧住宅的物业服务费和停车服务费实行政府指导价，

除此之外，其他类型物业的物业服务费和停车服务费实行市场调节价。

其他服务费实行市场调节价。

第六条 实行政府指导价的住宅小区物业服务等级按照住建部门制定的服务等级标准，由高到低设定为一级+、一级、二级、三级、四级、等外六个服务等级，按照高层、多层分别制定收费标准；实行政府指导价的物业服务区域内室内机动车停放场所服务等级按照设施条件和服务条件由高到低设定为一级、二级、等外三个等级，露天机动车停放场所服务不分等级。

第二章 物业服务收费标准的制定

第七条 业主或者业主大会与物业服务人可以采取包干制或者酬金制等计费方式约定物业服务费用，实行政府指导价的物业服务收费仅适用于包干制。

包干制是指由业主向物业服务人支付固定物业服务费，物业服务人依照合同约定事项提供服务，盈亏均由物业服务人享有或者承担。包干制物业服务费由物业服务成本、法定税费和企业利润构成。

酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或约定数额提取酬金支付给物业服务人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担。酬金制物业服务费由物业服务支出和企业酬金构成。

第八条 实行政府指导价的物业服务收费标准由新区管委

会制定，具体工作由新区、新城市市场监管部门、住建部门负责，依据物业服务等级标准，综合考虑小区容量、场地设施、企业成本、业主承受能力等因素制定，由住建部门提出调整申请及调整意见，实行动态管理。

物业服务收费政府指导价标准为最高限价，物业服务人与业主在政府指导价范围内通过合同约定物业服务费和停车服务费具体标准。

第九条 实行市场调节价的物业服务收费标准，由物业服务人与业主或者业主大会通过合同约定。

业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意，其物业服务收费实行市场调节价。

第十条 物业服务成本或物业服务支出构成一般包括以下部分：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
3. 物业管理区域内清洁卫生费用(不含居民生活垃圾费)；
4. 物业管理区域内绿化养护费用；
5. 物业管理区域内秩序维护费用；
6. 办公费用；
7. 物业服务人固定资产折旧；

8. 物业共用部位、共用设施设备以及公众责任保险费用；

9. 经业主或者业主大会同意的其它费用。

物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务成本或者物业服务支出。在国家规定的质量保修范围和保修期限内的维修和设备更换，由原建设单位负责，不得动用专项维修资金或者由业主承担。

第十一条 实行政府指导价的物业服务费执行“一费制”。物业管理区域内照明、景观、消防、安防、电梯等归属业主共有公共配套设施设备的用水、用电费用以及电梯维护保养和年检费用计入物业服务费成本，不得单独收取。

第十二条 停车服务费成本由归属于物业服务人的机动车停放服务设施设备日常运行费、保养维护费、检验检测费、设备折旧、职工薪酬、清洁卫生费、秩序维护费、管理费分摊以及经业主或者业主大会同意的其它费用组成。与物业服务费成本相重叠的部分应当独立核算，按比例分担，不得重复计算。

第十三条 供水、供电、供气、供暖、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，实行抄表到户的，应当向最终用户收取有关费用，并依法承担分户终端计量装置以外管线和设施设备的维修、养护、更新等责任，且相关费用不得计入物业服务费成本。未实行抄表到户的，总表与分表之间的正常损耗，计入物业服务费成本，不得在物业服务费之外再单独收取

相关费用，并由物业服务人承担物业管理区域内公共管线和设施的运行、维修、养护、经营等责任。

第十四条 住宅预售前，建设单位应当按照相关规定选聘物业服务人，依据物业服务指导标准和物业服务收费指导标准，确定预售物业项目的物业服务等级、机动车停放场所服务等级以及物业服务费标准、停车服务费标准等内容，在政府指导价范围内与物业服务人签订《前期物业服务合同》，向物业项目所在地住建部门备案后，收费标准抄送同级市场监管部门。建设单位与物业买受人签订的房屋、车位买卖合同应当包含前期物业服务合同的内容。

《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》应当明确物业服务区域的基本情况、委托方和受托方的权利义务、物业服务事项、服务质量等级和服务标准、物业服务费用、停车费等收费标准和收取办法、合同的期限、变更和解除等内容。涉及物业买受人共同利益的，其约定应当一致。同一物业管理区域内同类型的住宅项目，其物业服务收费标准应当保持一致。

第十五条 实行政府指导价管理的住宅小区，物业服务人在合同履行期间不得擅自调整物业服务费标准和停车服务费标准。确需调整的，物业服务人应当按照物业服务指导标准和物业服务收费指导标准，在街道办事处组织、指导和监督下，公开真实、完整、有效的相关信息。在物业管理区域内显著位置公示服务成本变动情况和拟调价方案；就调价方案与业主协

商，必须经业主大会或者由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主（以下简称“参与表决双过半业主”）同意后，形成业主共同决定，在政府指导价范围内实施调整并约定执行。物业服务等级和机动车停放场所服务等级经物业项目所在地住建部门认定后，收费标准抄送同级市场监管部门。

第三章 物业服务收费计费方式

第十六条 物业服务费和停车服务费根据合同的约定按月计收，预收不得超过三个月。

第十七条 物业服务费根据房屋的建筑面积计收。

（一）已办理不动产权属证书的房屋，按照权属证书记载的建筑面积计算；

（二）已出售但尚未取得不动产权属证书的房屋，按买卖合同记载的建筑面积计算。不动产权属证书办理后，次月起按照不动产权属证书记载的建筑面积计算。

第十八条 纳入物业管理范围已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交付给物业买受人的房屋或者车位，物业服务费或者停车服务费由建设单位全额交纳。符合交付条件的房屋或者车位，物业服务费或者停车服务费从交付次日起由业主按月交纳。

第十九条 业主因自身原因逾期未办理物业交付手续的，

其空置期间的物业服务费、停车服务费从建设单位书面通知业主办理交付手续截止日期的次日起由业主按月交纳。

第二十条 物业服务费、停车服务费从交付次日起由业主按月交纳。业主暂不使用或使用后因自身原因空置 1 个月以上的房屋、自有或者租赁车位，业主需向物业服务人提出申请，经物业服务人登记确认后，其空置期间的物业服务费、停车服务费按物业服务合同约定收费标准的 70% 交纳。实行市场调节价的按照物业服务合同的约定执行。

第二十一条 物业服务区域内，规划用于停放机动车辆的车位、车库，应当通过出售、附赠、出租等方式首先满足本物业服务区域内业主的需要。业主在物业管理区域内的停车场（所）停放自有车辆，不得按经营性停车场收费标准收费。

第二十二条 实行政府指导价的住宅小区物业服务区内临时车辆停车服务费按次收取。按次收费不分昼夜，连续停车每 4 小时为一次。

物业服务人在收到业主告知后，不得限制或者妨碍业主在自有以及租赁的车位上免费停放未登记车辆。

第二十三条 下列车辆临时进入物业管理区域内停放的，不得收取费用，但应当接受物业服务人的管理：

（一）临时停放 30 分钟之内的车辆；

（二）执行公务的军队、武警、公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆；

(三) 残疾人车辆 (仅限小区按照无障碍设施工程建设标准设置的无障碍车位上停放的由残疾人驾驶的专用机动车);

(四) 为业主或物业使用人提供搬家、殡葬、婚嫁等生活服务的车辆。

第四章 行为规范与监督管理

第二十四条 物业服务人应当按照合同约定向业主收取相关费用,不得将签订《前期物业服务合同》或者《物业服务合同》内容以外的其他服务合同作为向业主交付物业的前置条件强制捆绑、强制服务、强制收费,或者只收费不服务、多收费少服务,以及变相收费。

特约服务、增值服务、有偿服务等相关物业服务收费实行市场调节价,由物业服务人在物业管理区域内的显著位置公示服务项目及收费标准,经业主自愿选择,由物业服务人与业主另行通过合同约定。

物业服务人提供的服务达不到合同约定的等级和标准的,不得按照约定的等级和标准收取费用。物业服务人不得以通知、声明、告示等方式作出对业主不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害业主合法权益应当承担的责任。

第二十五条 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。

业主与使用人约定由使用人交纳物业服务费等费用的,从

其约定，业主负连带交纳责任。物业发生产权转移时，业主或者使用人应当结清物业服务费等费用。

第二十六条 业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

物业服务人接受专营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，也不得以未交物业服务费为由限制或者妨碍业主对水、电、气、暖等的正常使用。物业服务人与专营单位签订的相关合同应向全体业主公开，不得损害业主利益。

第二十七条 小区自备供暖（冷）的，其采暖（冷）费由物业服务人或者专营单位提出收费方案（政府对供暖补贴的，补贴方案应当包括在收费方案内），必须经业主大会或者由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，“参与表决双过半业主”同意后收取。采暖（冷）期结束后，必须向全体业主公布收支情况。

第二十八条 物业服务人实行出入证（卡）管理的，应当为每户业主首次免费配置不少于4张出入证（卡）。业主另有需求申请办证（卡）的，物业服务人可以按物业公示标准收取制作成本费用，不得盈利。

第二十九条 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规定、管理规约（临时管理规约），并告知物

业服务人。

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，并对房屋装修装饰施工进行监督。

业主可以按照规定自行或者委托物业服务人清运装修期间产生的垃圾。委托物业服务人清运装修垃圾的收费标准由双方自行约定。因装修造成共用部位、共用设施设备损坏的，恢复、维修费用按照实际发生额，由业主或者装修单位承担，并承担相关责任。

第三十条 对产权属业主共有的露天(含道路)停车场(所)、利用人防工程设施建设的车位、车库及建造的机械车位等临时停车位可以租赁，但不得进行车位买卖。

第三十一条 停车位供需矛盾突出的住宅小区，其周边商业配建停车场(库)、道路具备夜间等时段性停车条件的，街道办事处应当提出错时停车方案。鼓励业主与住宅小区周边单位通过协商实现停车资源共享。

第三十二条 物业服务人在承接新建物业前，应与建设单位按照国家有关规定在项目所在地住建部门和街道办事处的监督下，共同对物业服务区域的共用部位、共用设施设备进行承接查验，并公开承接查验结果。物业服务人应当将共有部分、共用设施设备的数量以及质量不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位，建设单位应当及时处理并组织物业服务人复验。复验仍与竣工验收资料不符的，不得承接。

物业服务人应当在物业管理区域内显著位置公示承接本小区物业的承接查验报告，以及共用部位、共用设施设备分布图，明确车位权属，便于业主查询。

第三十三条 物业服务人应当按照有关规定实行明码标价，公示物业服务人名称、服务项目、服务标准、收费标准、计费方式、收费依据、优惠减免政策、投诉举报电话以及属地行业主管部门监督电话等信息，自觉接受监督。

第三十四条 建设单位、物业服务人利用、占用物业服务区域内共有部分、共用设施设备从事广告、出租、推广等经营活动的，应当经业主大会或者共同拥有该物业的业主同意，并在物业管理区域内公告。

业主大会可以授权业主委员会同意利用全体业主共用部分从事相关活动所得收益扣除合理成本后归属全体业主所有，主要用于补充维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

利用共有部分、共用设施设备经营所得收益应当单独分类列账，独立核算，每半年公布一次经营所得收支情况，并接受业主监督。

第三十五条 物业服务人应当在每年第一季度将上一年度物业服务合同履行情况、归属业主收益等情况在物业管理区域内显著位置据实公示，公示时间不得少于一个月。业主有权查阅、抄录或者复制所有归属全体业主收益的相关财务资料，物业服务人应当据实提供。鼓励物业服务人向全体业主公开物业

服务费和停车服务费收入以及成本费用（构成）支出明细。

第三十六条 各级市场监管部门、住建部门要按照职责分工加强物业服务及收费行为的监督管理。

新区市场监督管理局要严格按照有关法律法规规定，制定物业服务收费管理办法和物业服务收费标准及其他有关政策规定，指导新区物业服务收费的监督管理工作。各新城市场监管部门负责做好物业服务收费政策贯彻落实、宣传培训等物业服务收费监督管理工作。对超过政府指导价标准收费、不实行明码标价等价格违法行为，依据有关法律、法规以及规定进行查处。

新区住房和城乡建设局负责宣传贯彻物业服务管理相关法律、法规和政策，依法制定新区物业服务管理相关政策并组织实施。各新城住建部门负责做好物业服务相关政策贯彻落实、宣传培训，加大对物业服务企业服务质量监督检查，将物业服务企业服务质量纳入物业服务企业信用信息管理。指导物业服务人开展承接查验工作，对不符合物业服务等级标准、不按照规定履行物业服务人职责的行为，依据有关法律、法规以及规定进行查处。

第五章 附 则

第三十七条 本办法由新区市场监督管理局、新区住房和城乡建设局在各自职权范围内负责解释。

第三十八条 凡本办法之前的有关规定与本办法不符的，按本办法执行。法律、法规、规章以及上级机关另有规定的，

从其规定。

物业服务企业执行新的物业服务收费标准前，应当按照本办法第十五条的规定履行调价程序，在调价程序履行完毕前仍按原合同约定执行。

- 附件： 1. 西咸新区物业服务收费政府指导价标准
2. 西咸新区物业管理区域内机动车室内停放场所
服务等级标准

附 则

本办法自发布之日起施行。

解释权归西咸新区管理委员会。

本办法自发布之日起施行。

本办法自发布之日起施行。

附件 1

西咸新区物业服务收费政府指导价标准

物业服务费指导价标准

单位：元/平米·月

物业服务等级 最高收费标准	一级	二级	三级	四级	等外
高层	2.2	1.8	1.5	1.2	1
多层	0.85	0.75	0.65	0.55	0.5

说明：

1. 实行政府指导价的物业服务收费实行等级服务、等级收费。物业服务收费等级标准依据西咸新区住房和城乡建设局印发的《西咸新区住宅小区物业服务指导价标准》，按照质价相符的原则制定；物业服务凡达不到四级服务标准的，收费按等外标准收取。

2. 高层指七层以上(含七层)带电梯的住宅，七层不带电梯的参照多层收费标准；多层指六层以下(含六层)不带电梯的住宅，六层及以下带电梯参照高层收费标准；老旧住宅改造后带电梯的物业服务费按照不高于高层等外收费标准执行。

3. 高层一级+物业服务收费标准为在高层一级物业服务收费标准的基础上上浮 10%；多层一级+物业服务收费标准为在多层物业服务收费标

准一级的基础上上浮 20%。

4. 上述收费标准为基准价，下浮不限。

多层住宅的一级、二级、三级、四级、等外可按基准价上浮不超过 20% 的原则制定物业服务收费标准。物业服务企业执行浮动收费标准前，物业服务标准向物业项目所在地住建部门备案，收费标准抄送同级市场监管部门后执行。

上浮仅限于多层住宅的一级、二级、三级、四级、等外，多层一级+无上浮；高层一级+、一级、二级、三级、四级、等外无上浮。

1	1.5	2.1	3.1	5.5	高层
2.0	3.0	3.0	3.5	3.0	多层

物业管理区域内机动车停放服务费指导价

最高收费标准 停车场类型	室内			露天
	一级	二级	等外	
按月（单位：元/车位·月）	80	60	50	40
按次（单位：元/车位·次）	2.5	2	1.5	1.5

说明：

1. 按次计费不分昼夜，连续停放每4小时为一次。
2. 小区非机动车及摩托车停车服务费实行市场调节价。
3. 子母车位不得高于1.5个车位的停放服务费标准，具体标准由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。
4. 机械车位的停车服务费参照室内标准执行，上浮不超过10%。

附件 2

西咸新区物业管理区域内 机动车室内停放场所服务等级标准

一级停车服务标准

提供独立的出入口或符合国家标准的双车道供车辆安全出入服务；配备自动升降栏杆，摄像监控系统，电脑计费系统或网络计费支付系统，消防喷淋设施及通风设备；地面硬化干净整洁；行车有标准的导向系统，停车位有专业标示；监控室 24 小时有专人值班，配备专业管理、保安、保洁人员。

二级停车服务标准

配备监控、消防、通风设备，有明显的导向和停车标识。24 小时有人值班，配备保安、保洁人员。

等外停车服务标准

停车服务凡达不到二级服务标准的，收费按等外标准收取。