**湖南省物业管理条例**

　　(2018年7月19日湖南省第十三届人民代表大会常务委员会第五次会议通过)

**第一章 总 则**

　　第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，营造良好的生活和工作环境，促进社会和谐稳定，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》等法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

　　第二条 本条例适用于本省行政区域内的物业管理活动。

　　本条例所称物业管理，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。

　　第三条 县级以上人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，建立和完善物业管理综合协调机制。

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

　　(一)对物业服务质量进行监督管理；

　　(二)对物业招投标活动进行监督管理；

　　(三)对物业承接查验、物业服务企业退出交接活动进行指导和监督；

　　(四)处理物业管理中的投诉；

　　(五)对专项维修资金缴存、使用情况进行监督管理；

　　(六)法律、法规规定的其他职责。

　　县级以上人民政府其他有关行政管理部门按照各自职责，做好物业管理活动相关监督管理工作。

　　第五条 街道办事处或乡镇人民政府依法监督指导业主大会的成立、业主委员会的选举等工作，督促业主大会和业主委员会依法履行职责，调解物业管理纠纷，协调物业管理与社区建设的关系。

　　居(村)民委员会协助街道办事处或乡镇人民政府开展物业管理相关工作，对业主大会筹备、召开及业主大会、业主委员会的日常工作进行具体指导。

　　第六条 物业服务行业组织应当加强行业自律，制定物业服务规范和标准，规范物业服务行为，督促物业服务企业和从业人员依法经营、诚信服务，提升物业服务水平。

　　第七条 鼓励采用互联网、物联网等信息化、智能化技术提升物业服务质量和管理水平，推进智慧小区建设。

**第二章 业主大会和业主委员会**

　　第八条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

　　物业管理区域的划分应当以有利于实施物业管理为原则，综合考虑规划条件、土地使用权属范围、建筑物规模、共用设施设备、自然界限、社区建设等因素确定。

　　新建物业物业管理区域的划分由建设单位在编制建设项目规划设计方案时一并报城市规划主管部门核定。

　　尚未划分物业管理区域并已投入使用的，其物业管理区域划分由物业所在地县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门会同街道办事处或乡镇人民政府征求业主意见后予以核定。

　　物业管理用房、供水、供电、消防等配套设施设备和相关场地共用不能分割的，应当划为一个物业管理区域。

　　第九条 已划定的物业管理区域不得擅自变更。确需变更的，应当经相关物业管理区域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，由物业所在地县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门会同街道办事处或乡镇人民政府重新核定。

　　第十条 建设单位应当在申领商品房预售许可或者现房销售备案前，将物业管理区域资料报县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门和街道办事处或乡镇人民政府备案，并在商品房买卖合同中载明。

　　物业服务企业应当将物业管理区域向全体业主、物业使用人公示。未聘请物业服务企业的，由街道办事处或乡镇人民政府向全体业主、物业使用人公示。

　　第十一条 具备下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

　　(一)交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之五十以上的；

　　(二)交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之三十以上，且首期交付的物业专有部分交付使用时间满两年的；

　　(三)交付使用的户数达到总户数百分之五十以上的。

　　业主可以向建设单位查询前款规定的有关资料和数据，建设单位应当予以配合。

　　第十二条 符合召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当向物业所在地的街道办事处或乡镇人民政府提出筹备首次业主大会会议的申请，十名以上业主也可以联名申请。

　　街道办事处或乡镇人民政府应当在接到申请后三十日内组织成立首次业主大会会议筹备组。筹备组成立之日起七日内，建设单位应当向街道办事处或乡镇人民政府以及筹备组报送建筑物面积清册、业主名册、建筑规划总平面图、共用设施设备交接资料、物业服务用房配置确认资料等。

　　首次业主大会会议经费由建设单位承担。

　　第十三条 业主大会会议筹备组由业主推选代表、建设单位代表、街道办事处或乡镇人民政府代表、居(村)民委员会代表组成。筹备组人数应当为七至十三人的单数，其中业主推选代表不得少于百分之五十。筹备组组长由街道办事处或乡镇人民政府代表担任。

　　筹备组应当自成立之日起七日内将成员名单和工作职责予以公示，公示时间不得少于七日。

　　筹备组中的业主成员被提名为业主委员会委员候选人的，其筹备组成员资格即行终止，筹备组应当从符合条件的推选人员中依次递补。

　　第十四条 首次业主大会会议筹备组负责下列工作：

　　(一)确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；

　　(二)起草业主大会议事规则、管理规约、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；

　　(三)确认业主身份、人数及业主投票权数；

　　(四)组织业主推选业主委员会委员候选人；

　　(五)确定首次业主大会会议表决规则；

　　(六)召开首次业主大会会议的其他准备工作。

　　筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前公示会议通知、业主及投票权数确认情况、业主委员会委员候选人情况、业主大会会议表决规则以及前款第二项规定的材料文本，公示时间不得少于七日。业主对公示内容有异议的，筹备组应当复核或者修改，并书面告知异议人。

　　筹备组应当自成立之日起三个月内组织召开首次业主大会会议。筹备组在业主委员会成立后即自行解散。

　　第十五条 业主大会决定下列事项：

　　(一)制定、修改业主大会议事规则；

　　(二)制定、修改管理规约；

　　(三)选举业主委员会或者更换业主委员会委员；

　　(四)改变和撤销业主委员会不适当的决定；

　　(五)决定业主大会、业主委员会工作经费、业主委员会委员工作津贴及标准；

　　(六)确定物业服务内容、标准及物业服务收费方案；

　　(七)决定选聘、续聘和解聘物业服务企业；

　　(八)筹集和使用专项维修资金；

　　(九)改建、重建建筑物及其附属设施；

　　(十)利用共用部位、共用设施设备进行经营的方式以及所得收益的分配与使用；

　　(十一)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

　　第十六条 业主大会可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式。采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送达业主，并至少提前十五日公示相关文本和信息。

　　业主大会需要投票表决的，表决意见应当由业主本人签名；业主委托代理人表决的，代理人应当提交本人和业主的身份证复印件及委托书。提倡采用信息技术手段进行表决。

　　业主大会投票表决的全部资料应当保存三年以上，业主可以查询、复制相关原始资料，并依法实施监督。

　　第十七条 业主委员会不按照业主大会议事规则的规定组织召开业主大会会议的，街道办事处或乡镇人民政府应当责令业主委员会限期组织召开；逾期仍不组织召开的，街道办事处或乡镇人民政府应当指导监督居(村)民委员会及时组织召开。

　　第十八条 业主委员会由五至十一人单数组成，每届任期三至五年，业主委员会委员可以连选连任。

　　业主委员会委员候选人应当从奉公守法、品行良好、公道正派、热心公益、责任心强、有一定组织能力的业主中产生。

　　业主委员会委员候选人的选举材料应当载明候选人是否受到过刑事处罚，是否有不良信用记录，是否违反临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则的情况等信息，并向业主公开。

　　第十九条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，将业主大会会议决定、管理规约、业主大会议事规则、业主委员会委员名单等材料报物业所在地的县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门和街道办事处或乡镇人民政府备案，并书面告知相关居(村)民委员会。

　　第二十条 业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：

　　(一)召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

　　(二)代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

　　(三)及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

　　(四)监督管理规约的实施；

　　(五)督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

　　(六)组织和监督专项维修资金的筹集和使用；

　　(七)业主大会赋予的其他职责。

　　业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出决定应当经全体委员过半数通过。业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议。

　　第二十一条 业主委员会应当建立信息公开制度，及时公示下列信息：

　　(一)业主大会议事规则、管理规约；

　　(二)业主大会和业主委员会决定；

　　(三)物业服务合同；

　　(四)经业主大会决定占用业主共有的道路或者其他场地设置的机动车停车位及其处分情况；

　　(五)专项维修资金的筹集、使用情况；

　　(六)物业共用部位、共用设施设备的经营收益及其分配与使用详细情况；

　　(七)业主大会、业主委员会的工作经费和业主委员会委员工作津贴详细情况；

　　(八)其他应当向业主、物业使用人公开的情况和资料。

　　前款第一、二、三、四项规定的事项应当持续公示；第五、六、七项规定的事项，业主委员会应当于每年三月底前公布上一年度的信息，公示期不少于三十日。

　　业主、物业使用人有权查询、复制本条第一款规定的信息及相关原始资料并依法实施监督，业主委员会、物业服务企业等应当予以配合。

　　第二十二条 业主委员会委员有下列情形之一的，经占总人数百分之二十以上的业主或者三分之一以上业主委员会委员提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权有权终止其委员资格：

　　(一)利用业主委员会委员身份牟取不正当利益，或者存在其他滥用职权行为，损害业主合法权益的；

　　(二)拒不履行业主义务的；

　　(三)无故缺席业主委员会会议连续三次以上的；

　　(四)法律、法规、业主大会议事规则规定的其他情形。

　　业主委员会委员因物业转让、灭失等原因不再是业主的，或者有丧失民事行为能力等情形的，其委员资格自行终止。

　　业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的档案资料、印章及属于业主共有的其他财物移交业主委员会。拒不移交的，业主委员会、业主或者居(村)民委员会可以请求街道办事处或乡镇人民政府督促移交。

　　第二十三条 业主委员会应当于任期届满三个月前召开业主大会会议进行换届选举；逾期未换届的，街道办事处或乡镇人民政府应当责令其限期换届选举。

　　业主委员会应当自任期届满之日起十日内，将保管的档案资料、印章及业主共有的其他财物移交新一届业主委员会。逾期不移交的，新一届业主委员会可以请求街道办事处或乡镇人民政府督促移交。

　　第二十四条 业主大会根据需要可以设立业主代表会议，履行业主大会赋予的职权职责；业主大会决定设立业主代表会议的，应当同时明确业主代表的产生及业主代表会议的权限及议事规则。

　　业主大会可以设立业主监督委员会，负责监督业主委员会的工作，并履行业主大会赋予的其他职责。

**第三章 前期物业管理**

　　第二十五条 在业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位应当按照国家和省有关规定选聘前期物业服务企业，签订书面前期物业服务合同，实施前期物业管理服务。

　　第二十六条 新建物业交付使用前，建设单位和前期物业服务企业应当进行物业承接现场查验。未经现场查验的，建设单位不得交付使用，物业服务企业不得承接。

　　前期物业服务企业应当邀请业主代表、县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处或乡镇人民政府、居(村)民委员会参加物业承接现场查验，必要时可以聘请有关专业机构予以协助。

　　第二十七条 实施承接查验的物业，应当符合下列要求：

　　(一)建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等部门出具的认可或者准许使用文件，并报建设行政主管部门备案；

　　(二)水、电已纳入城市管网，安装了分户计量装置和控制装置，并对物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备及本物业管理区域内的非住宅用户配置了独立的水、电计量装置；

　　(三)管道燃气、集中供热主管网覆盖的区域，完成了住宅室内外燃气、供热管道的敷设且与相应管网连接，并按照规划要求安装了分户计量装置和控制装置；

　　(四)光纤、有线电视传输通信线路及电话、宽带和有线电视端口敷设到户，地下通信管道敷设到位且与城市公用通信管道相衔接，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；

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

　　(六)按照规划要求完成了教育、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；

　　(七)按照规划要求完成了小区道路建设，并与城市道路或者公路相连；

　　(八)按照规划要求完成了绿化建设及车库、车位配置；

　　(九)建筑物及其配套设施标志标识完整、清晰；

　　(十)法律、法规和前期物业服务合同规定的其他条件。

　　鼓励实行住宅物业住房品质分类。规划设计对住宅物业住房品质有明确标准要求的，前期物业服务企业应当按要求进行查验。

　　第二十八条 经现场查验，符合本条例第二十七条规定的，前期物业服务企业应当与建设单位签订物业承接协议；不符合的，应当制作书面整改计划，由建设单位按照计划要求整改，并于整改完毕后组织复验。

　　前期物业服务企业应当自物业承接协议签订之日起三日内，将承接查验情况和承接协议予以公示，公示时间不得少于十五日。

　　第二十九条 前期物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持下列文件向物业所在地的县(市、区)人民政府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)其他有关承接查验的文件。

　　第三十条 新建物业建设单位应当按照下列标准配置物业管理用房：

　　(一)建筑面积不少于建筑物总面积的千分之二，最低不少于八十平方米；

　　(二)具备水、电、采光、通风等正常使用功能的地面以上独立成套装修房屋；设置在无电梯的楼房的，所在楼层不得高于四楼。

　　第三十一条 建设单位应当按照规划要求配套建设业主基本公共活动用房和生活服务用房。业主基本公共活动用房和生活服务用房属于全体业主共有。

　　保障性住房小区、国有土地上房屋征收或者农村集体土地征收拆迁安置住房小区及有条件的其他项目，建设单位还可以按照建筑物总面积的一定比例配套建设经营性用房。经营性用房的收益主要用于物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和业主委员会工作经费。

　　第三十二条 建设单位销售物业时，应当在销售场所公示经批准的规划设计方案、物业管理区域资料、临时管理规约、前期物业服务合同等材料和物业服务用房、共用部位、共用设施设备等信息，并向物业买受人提供书面告知材料。

　　建设单位与物业买受人签订物业买卖合同时，应当将前期物业服务合同和临时管理规约作为物业买卖合同的附件。

　　第三十三条 建设单位应当按照国家规定及合同约定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

　　建设单位在竣工验收备案前，应当按照物业建筑安装总造价百分之三的比例向设区的市、县(市)人民政府物业管理行政主管部门交存物业保修金，作为物业保修期内物业维修费用的保障。

　　建设单位在物业保修期内未及时履行保修义务的，业主或者物业服务企业可以申请使用物业保修金予以维修。

　　物业保修期满，设区的市、县(市)人民政府物业管理行政主管部门应当将剩余的物业保修金及孳息退还建设单位。

**第四章 物业管理服务**

　　第三十四条 业主大会可以决定采用招标或者协议的方式选聘物业服务企业。

　　业主大会决定采用招标方式选聘物业服务企业的，由业主委员会依照招标投标法律、法规组织招标。

　　业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，业主委员会应当将三家以上备选的物业服务企业的基本情况、拟签订的物业服务合同的主要内容予以公示，并根据业主意见对公示内容调整后，提请业主大会决定。

　　物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起三十日内将物业服务合同报送县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门备案。

　　第三十五条 物业服务企业在物业服务活动中享有下列权利：

　　(一)根据法律、法规规定和物业服务合同约定，对物业及物业管理区域内的环境、秩序进行管理；

　　(二)依照国家、省有关规定和物业服务合同约定收取物业服务费；

　　(三)劝阻、制止损害物业、妨碍物业管理区域秩序和其他损害业主利益的行为；

　　(四)法律、法规规定和物业服务合同约定以及业主大会授予的其他权利。

　　第三十六条 物业服务企业应当按照物业服务合同、物业服务规范提供物业管理服务，履行下列义务：

　　(一)落实消防、安防人员和措施，确保消防、安防监控设施正常使用，做好物业管理区域内的消防、安防和人民防空工程维护管理工作；

　　(二)负责业主共有道路及其他公共场地的清扫保洁，负责物业管理区域内的垃圾清运，维护物业管理区域的环境卫生；

　　(三)对物业共用部位、共用设施设备进行养护、维修；

　　(四)做好物业养护、维修、更新及费用开支的记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主、物业使用人提供免费查询服务；

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

　　(六)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

　　第三十七条 除有关国家机关依法调取外，未经业主、物业使用人书面同意，物业服务企业不得向他人出售或者非法提供业主、物业使用人的个人信息。

　　未经法定程序并签订委托合同，物业服务企业不得利用业主共用部位、共用设施设备进行经营，不得侵占或者擅自使用、处分业主共有财产和依法归业主所有的收益。

　　第三十八条 物业管理服务实行项目经理人制度。物业服务企业应当按照物业服务合同约定指派项目经理人。

　　项目经理人不能履行职责或者业主大会、业主委员会要求更换项目经理人的，物业服务企业应当及时更换。

　　第三十九条 物业服务企业应当根据物业服务合同的约定，在业主委员会的监督下，委托专门机构承担电梯、防雷装置、消防设施和器材等的养护、检测、维修以及清扫保洁、园林绿化、工程施工等专项服务，但不得将物业管理区域内的全部物业服务一并委托或者转交给其他单位或者个人。

　　电梯、压力容器等特种设备和消防器材、设施应当委托具备专业资质的检测机构进行定期检验检测，委托具备专业资质的维护保养机构负责日常维护、保养。

　　第四十条 物业服务费可以采取包干制或者酬金制等方式收取，具体标准和方式由物业服务合同约定；实行政府指导价的，应当在指导价范围内确定。

　　物业服务企业应当公示物业服务合同约定的收费项目、收费标准、收费依据、收费方式。物业服务企业不得向业主收取任何未经合同约定并经公示的费用。

　　物业服务合同期内，物业服务企业不得擅自提高物业服务收费标准。如需提高的，物业服务企业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，并签订变更协议。

　　第四十一条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费。业主欠交物业服务费的，物业服务企业可以依法催交。

　　物业服务企业不得采取中断提供、限制或者变相限制购买水、电、气、热以及停运电梯等方式迫使业主交纳物业服务费。

　　第四十二条 产权转让的，业主应当结清物业服务费，并自转让合同签订之日起十五日内将转让事项告知业主委员会和物业服务企业。

　　物业出租的，出租人应当在租赁合同签订后及时将承租人及其联系方式、租赁期限、物业服务费交纳的约定等情况书面告知业主委员会和物业服务企业。

　　第四十三条 物业服务企业应当公示下列信息：

　　(一)物业服务企业项目经理人的姓名、联系方式和物业服务投诉电话；

　　(二)电梯、消防、监控等设施设备的日常维护保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

　　(三)公共水电费用及其分摊详细情况；

　　(四)房屋修缮、装饰装修以及使用过程中的结构变动等情况；

　　(五)其他应当公示的信息。

　　物业服务费采用酬金制方式收取的，物业服务企业应当按照规定建立物业服务各项资金收支台账，于每年三月底前公布上一年度物业服务各项成本费用、接受委托利用业主共用部位和共用设施设备进行经营的各项收支、公共水电费用分摊等详细情况。

　　业主、物业使用人可以查询、复制前款规定的相关原始资料，并依法实施监督；业主、物业使用人对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时作出书面说明。

　　第四十四条 业主委员会应当在物业服务合同期限届满九十日前，组织召开业主大会会议讨论决定物业服务企业聘用事宜。业主大会决定续聘的，由业主委员会与物业服务企业重新签订物业服务合同；业主大会决定不续聘的，业主委员会应当及时告知物业服务企业。

　　第四十五条 原物业服务企业应当自物业服务合同期限届满或者解除之日起十五日内退出物业项目，但与业主委员会另有约定的除外。

　　原物业服务企业退出时，应当在业主委员会监督下，与新的物业服务企业办妥管理交接手续并移交下列资料和财物：

　　(一)物业承接查验资料；

　　(二)物业服务期间形成的物业及设施设备运行、保养、维修、改造、更新的有关资料和物业服务档案；

　　(三)物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备；

　　(四)预收、代收的有关费用及相关账册、票据；

　　(五)法律、法规规定和物业服务合同约定应当移交的其他资料和财物。

　　第四十六条 物业服务企业退出物业项目时，尚未选聘新物业服务企业的，业主委员会可以申请街道办事处或乡镇人民政府进行应急管理；尚未成立业主大会的，十名以上业主可以联名申请街道办事处或乡镇人民政府进行应急管理。街道办事处或乡镇人民政府应当指导、督促居(村)民委员会组织不超过一年的基本保洁、秩序维护等服务，费用由全体业主共同承担。

**第五章 物业的使用与维护**

　　第四十七条 业主、物业使用人应当遵守管理规约和业主大会决定，不得损害公共利益和他人合法权益。

　　业主或者物业使用人封闭阳台以及安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩、外置式晾衣架等设施，不得违反管理规约，应当保持物业的安全、整洁、美观。

　　第四十八条 物业管理区域内禁止下列行为：

　　(一)改变房屋、人民防空工程承重结构、主体结构；

　　(二)将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层卧室、客厅、餐厅、书房、厨房之上；

　　(三)擅自将住宅改变为经营性用房或者以其他形式擅自改变物业规划用途；

　　(四)侵占、损坏共用的屋顶、地面架空层等物业共用部位、共用设施设备；

　　(五)擅自改变房屋外观或者违法搭建建筑物、构筑物；

　　(六)违反规定存放易燃、易爆、剧毒、腐蚀性或者放射性等危险物品；

　　(七)高空抛物、随意弃置垃圾、排放污水；

　　(八)排放有毒、有害等污染环境的物质；

　　(九)侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施；

　　(十)占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道、消防登高面，损坏消防设施及器材；

　　(十一)使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共道路、公共停车泊位，违反规定停放车辆；

　　(十二)违反规定饲养动物；

　　(十三)法律、法规和管理规约、临时管理规约禁止的其他行为。

　　违反前款规定的，物业服务企业、业主委员会应当予以劝阻、制止。业主、物业使用人有权投诉、举报，物业服务企业、业主委员会应当及时处理。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依法处理。

　　第四十九条 业主、物业使用人饲养犬只的，应当依法养犬、文明养犬，不得损害他人的合法权益。

　　物业服务企业应当采取有效措施，减少犬只对环境的影响，并协助有关部门加强对物业区域内养犬行为的监督管理。

　　第五十条 物业管理区域规划设置的机动车停车库、车位应当首先满足业主需要。建设单位不得将物业管理区域内规划的车库、车位出售给本区域以外的单位或者个人。业主要求承租尚未处置的规划车库、车位的，建设单位不得以只售不租为由拒绝出租。

　　占用业主共有的道路或者其他场地设置的机动车停车位，属于业主共有。

　　第五十一条 业主或者物业使用人装饰装修房屋，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当告知房屋装饰装修的注意事项和禁止的行为。

　　物业服务企业应当加强房屋装饰装修现场巡查，发现违反规定的应当立即制止；制止无效的，及时报告业主委员会和有关行政主管部门。

　　第五十二条 利用物业管理区域共用部位、共用设施设备进行经营的收益属于全体业主共有，主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定用于业主委员会工作经费或者物业管理方面的其他需要。

　　第五十三条 同一物业管理区域内，有两户以上业主的住宅物业和非住宅物业，业主应当交存专项维修资金。业主交存的专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位和共用设施设备的维修、更新、改造，不得挪作他用。

　　首期物业专项维修资金，由物业买受人在办理商品房预售合同备案前存入物业专项维修资金专户。房屋竣工后尚未售出和建设单位自留的物业，由建设单位在竣工验收备案前存入物业专项维修资金专户。

　　业主分户账面专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，应当及时续交；未建立物业专项维修资金的物业，应当按照相关规定进行补建。

　　续交、补交的物业专项维修资金可以一次性交存，也可随物业管理费逐月交存。

　　第五十四条 在保证专项维修资金正常使用的前提下，可以将专项维修资金用于购买国债。

　　利用专项维修资金购买国债，应当在银行间债券市场或者商业银行柜台市场购买一级市场新发行的国债。

　　利用业主交存的专项维修资金购买国债，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上且占总人数三分之二以上的业主同意。

　　利用专项维修资金购买国债的增值收益应当转入专项维修资金。

　　第五十五条 物业管理区域内共用部位、共用设施设备出现下列紧急情况的，业主、业主委员会、物业服务企业应当立即组织应急维修：

　　(一)物业管理区域内发生的屋面、外墙防水严重损坏；

　　(二)消防、电力、供水、排水、供气系统出现功能障碍或者部分设备严重损坏等重大安全隐患或者紧急情况；

　　(三)电梯故障；

　　(四)建筑外立面装饰和公共构件严重脱落松动，玻璃幕墙炸裂；

　　(五)其他发生危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的紧急情形。

　　第五十六条 业主大会可以在管理规约和议事规则中约定对专项维修资金使用采取异议表决方式投票表决。

　　采取异议方式投票表决的，业主大会应当在表决期限届满后将初步表决结果予以公示，并规定不少于十五日的催告期。未提出反对意见的业主在催告期内提出反对意见的，计入反对票总数；最终表决结果以催告期届满时的票数为准。

　　异议方式投票表决的全部资料应当保存三年以上，业主可以查询、复制相关原始资料，并依法实施监督。

　　第五十七条 业主大会成立前，物业专项维修资金由物业管理行政主管部门设立的物业专项维修资金管理机构代管。业主大会成立后，由业主大会决定自行管理或者委托代管。物业专项维修资金划转业主大会管理的，业主大会应当依照有关法律、法规和国家、省有关规定筹集和使用物业专项维修资金。

　　第五十八条 设区的市、自治州、县(市、区)人民政府应当采取措施，支持老旧住宅小区内的道路、照明、绿地及文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑及设施设备的改造建设。

　　老旧住宅小区业主需要增设电梯的，规划、国土资源、住房和城乡建设、质量技术监督、财政、消防等有关部门应当根据国家和省有关规定予以支持。

**第六章 监督管理**

　　第五十九条 县级人民政府发展和改革、城乡规划、住房和城乡建设、城市管理、公安、环境保护、卫生和计生、园林等部门应当依照职责分工，加强物业管理区域内物业服务收费、房屋使用、治安秩序、消防、环境卫生、园林绿化等方面的监督管理，并在物业管理区域内显著位置公布联系方式。

　　前款规定的部门接到业主、业主委员会或者物业服务企业的投诉举报，应当及时进行调查、处理，并将调查、处理结果告知投诉举报人。

　　第六十条 住宅专项维修资金的管理和使用，应当依法接受审计部门的审计监督。

　　住宅专项维修资金的财务管理和会计核算应当依法接受财政部门监督。

　　第六十一条 省人民政府物业管理行政主管部门应当组织建立全省统一的物业服务行业信用信息平台，记录物业服务企业的信用信息并通过本部门网站向社会公布。

　　设区的市、自治州、县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门应当加强对物业服务企业的监督管理，及时将物业服务企业的有关信息纳入统一的物业服务行业信用信息平台。业主、物业使用人有权对本物业管理区域物业服务企业的信息依法进行监督。

　　第六十二条 街道办事处或乡镇人民政府、居(村)民委员会、企业事业单位、社会团体和其他组织应当支持城乡社区人民调解组织及时调解物业纠纷，鼓励社会工作者、人民调解员、法律专业人士等参加物业纠纷调解。

　　第六十三条 物业服务企业应当依照法律、法规及物业服务合同约定落实安全防范措施，将安全台账按月送交居(村)民委员会。

　　居(村)民委员会应当协助街道办事处或乡镇人民政府对物业服务企业安全防范措施的落实情况进行指导监督。

　　第六十四条 设区的市、自治州、县(市、区)人民政府应当建立物业管理联席会议制度，定期研究解决物业管理活动中的重大问题。

　　街道办事处或乡镇人民政府应当及时召集县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门、公安派出所、司法所、居(村)民委员会、物业服务企业等单位和业主委员会、业主代表参与协调解决物业管理活动中的矛盾纠纷。

**第七章 法律责任**

　　第六十五条 违反本条例第二十六条第一款规定，建设单位、物业服务企业未履行承接查验义务的，由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，并予以通报。

　　第六十六条 违反本条例第四十五条规定，物业服务企业无正当理由拒不移交有关资料的，由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期仍不改正的，对物业服务企业予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

　　物业服务企业拒不移交有关财物的，业主委员会可以依法向人民法院提起诉讼。

　　第六十七条 违反本条例第四十八条第一款第一项规定，改变房屋、人民防空工程承重结构、主体结构的，由县级以上地方人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正，造成他人损失的，依法承担赔偿责任；违反第五项规定，违法搭建建筑物、构筑物的，由县级以上人民政府城市管理执法部门责令限期拆除。

　　第六十八条 违反本条例规定，物业服务企业、业主委员会成员侵害业主利益的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第六十九条 物业服务企业未履行物业服务合同义务或者履行合同不符合约定导致业主人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

　　第七十条 县级以上人民政府物业管理行政主管部门或者其他有关行政主管部门、街道办事处或乡镇人民政府及其工作人员在物业管理工作中不依法履行监督管理职责的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第七十一条 违反本条例规定的其他行为，法律、法规规定处罚的，从其规定。

**第八章 附 则**

　　第七十二条 本条例下列用语的含义是：

　　(一)业主，是指房屋的所有权人；

　　(二)物业使用人，是指物业的承租人和实际使用物业的其他人；

　　(三)共用部位，是指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、管道及电梯等设施设备井、楼梯间、地面架空层、走廊通道等；

　　(四)共用设施设备，是指物业管理区域内建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明、锅炉、消防设施、绿地、道路、路灯、渠、池、湖、井、露天广场、非经营性车场车库、公益性文体器械与场所及其使用的房屋等；

　　(五)公示，是指在物业管理区域的公告栏及其他显著位置和物业管理信息平台公开张贴、发布信息。

　　第七十三条 业主大会及业主委员会指导细则、物业管理联席会议制度、物业保修金管理办法及住宅物业住房品质分类制度等，由省人民政府物业管理行政主管部门按照《湖南省地方立法条例》的有关规定制定。

　　第七十四条 本条例自2019年1月1日起施行。