【上接A4版】**第二十三条**【表决规则】 由业主共同决定的事项，应当遵循下列表决规则：

（一）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；

（二）决定本条例第二十二条第六项至第八项的事项，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；决定本条例第二十二条规定的其他事项，应当经参与表决专有面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第二十四条【投票权数确认】 业主大会会议上业主的投票权数及其专有部分面积，按照下列规则确认：

（一）业主的投票权数，按每一房屋的不动产权登记证为一个投票权数计算。其中按份共有的，由共有人约定其中一名业主行使投票权；

（二）业主的专有部分面积，按一本不动产权登记证记载的建筑面积计算；暂未登记的，按商品房买卖合同记载或者测绘机构的实测面积计算；

（三）未计入物业综合服务费计费标准的车位、车库的建筑面积，不计入业主的专有部分。

（四）建设单位尚未出售，或者虽已出售但尚未交付的全部房屋，按一个投票权数计算，由建设单位行使投票权。

第二十五条【筹备成立业主大会】 物业管理区域具备《浙江省物业管理条例》规定的成立业主大会条件的，所在地的区县（市）物业主管部门或者乡镇人民政府、街道办事处，应当及时指导业主成立业主大会筹备组（以下简称筹备组），筹备成立业主大会。

筹备组组长由乡镇人民政府、街道办事处指定的居民委员会工作人员担任。

第二十六条【筹备组成员】 筹备组由业主代表、建设单位、社区党组织、居民委员会的代表、社区民警等组成。建设单位未派员参加筹备组的，不妨碍筹备组的成立。

筹备组成员应当为单数，其中业主代表人数不低于筹备组人数的二分之一。业主代表的资格由社区党组织，参照本条例有关业主委员会候选人资格进行审查确定。

筹备组成员名单应当自筹备组成立之日起三日内在物业管理区域内公示。业主对筹备组成员有异议的，由乡镇人民政府、街道办事处协调处理。

第二十七条【筹备工作经费】 筹备组的工作经费由建设单位承担。具体标准由建设单位与物业所在地乡镇人民政府、街道办事处协商确定。

建设单位应当在物业交付使用前，将筹备工作经费交由乡镇人民政府、街道办事处管理，由筹备组使用。

筹备工作经费应当专款专用。筹备组应当在首次业主大会会议召开后，及时将筹备工作经费的使用情况向全体业主公布，接受全体业主的监督。筹备工作经费的结余部分应当作为业主委员会的工作经费使用。

第二十八条【筹备组职责】 筹备组应当履行下列职责：

（一）确认业主身份、人数及所拥有的专有部分面积；

（二）拟订业主大会议事规则草案；

（三）拟订管理规约草案；

（四）拟订业主委员会选举办法草案；

（五）确定业主委员会候选人名单；

（六）组织召开首次业主大会会议。

第二十九条【议事规则和管理规约的内容】 业主大会议事规则应当就业主大会的议事事项、议事方式、表决程序、业主委员会组成和任期等作出约定。

管理规约应当对物业管理区域内有关物业的使用、维护、管理，环境卫生和秩序的管理，房屋装修和外观维护，物业管理相关费用分担方式，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。管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

管理规约、业主大会议事规则示范文本，由市物业主管部门制定，并公布。

第三十条【首次业主大会会议】 筹备组应当自成立之日起半年内组织召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议应当审议通过管理规约、业主大会议事规则，选举产生业主委员会委员。业主大会规则约定设立业主委员会候补委员的，可以选举产生候补委员。

第三十一条【成立业主大会的备案】 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料报所在地的乡镇人民政府、街道办事处备案：

（一）业主大会会议记录和决定；

（二）业主大会议事规则；

（三）管理规约；

（四）业主委员会主任、副主任和其他委员的名单、联系方式、职责分工，以及选举产生的业主委员会候补委员。

第三十二条【备案、刻章和事后审查】 业主委员会按照本条第三十一条规定报送备案材料的，乡镇人民政府、街道办事处应当对备案材料进行形式审查。

对符合要求的，乡镇人民政府、街道办事处应当当场出具业主大会、业主委员会备案证明和业主大会、业主委员会印章刻制证明，解散业主大会筹备组。

第三十三条【业主大会会议的发起】 业主委员会应当按照业主大会议事规则的约定，组织召开业主大会定期会议，每年至少召开一次。

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）百分之二十以上业主联名提议的；

（二）业主委员会提议处理物业管理紧急事项的；

（三）社区党组织提议处理物业管理紧急事项的。

第三十四条【业主大会会议召开方式】 业主大会会议可以采取互联网、书面征求意见、集体讨论等方式召开。

鼓励业主委员会在市物业管理综合信息平台上以互联网方式召开业主大会。

第三十五条【业主大会会议程序】 组织召开业主大会会议应当遵守下列程序：

（一）公开征集、拟定审议议题，起草审议议题说明；

（二）公开征求业主对审议议题意见，并根据业主的合理化建议，修改完善审议议题；

（三）会议召开十五日前向全体业主发布会议通知，明确会议时间、会议方式、审议议题、表决事项、计票方法以及其他注意事宜，并通知居民委员会；

（四）在居民委员会代表、业主代表的监督下，公开唱票、计票，统计票决结果。利用业主大会会议信息系统自动计票的除外；

（五）召开业主委员会会议，依照业主大会会议票决结果作出业主大会决定，并及时向全体业主公布。

依照本条例第三十三条第二款第二项、第三项情形召开的业主大会临时会议，可以视情省略前款第一项、第二项程序和缩短第三项规定的时限。

第三十六条【业主大会决定备案】 有下列情形之一的，业主委员会应当自业主大会决定作出之日起三十日内，将业主大会决定的书面材料报所在地的乡镇人民政府、街道办事处备案：

（一）修改业主大会议事规则的；

（二）修改管理规约的；

（三）调整业主委员会主任、副主任和其他委员的；

（四）换届改选产生新的业主委员会的。

第二节 业主委员会

第三十七条【业委会性质、信用代码和工作经费】 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会会议选举产生。

业主委员会可以根据物业管理区域的实际需要和业主大会的授权，按照国家有关规定开设基本账户，领取业主大会统一信用代码证。

业主大会、业主委员会运作年度工作经费应当根据业主大会决定的额度和用途，在业主共用部位、共用设施设备的经营收益中列支。

第三十八条【业主委员会职责】 业主委员会应当执行业主大会的决定，接受业主大会、业主的监督，并履行下列职责：

（一）按规定组织召开业主大会会议，报告物业管理实施情况、业主委员会履职情况；

（二）拟订物业服务合同草案，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）与解聘、选聘的物业服务企业进行交接；

（四）组织实施或者监督实施共有部分、共有设施设备的经营活动及其收益的使用、管理；

（五）组织筹集专项维修资金，监督实施专项维修资金、日常维修费的使用；

（六）建立健全质价相符的物业服务评价机制以及物业服务收费标准调节机制；

（七）监督和协助物业服务企业履行物业服务合同，协助物业服务企业督促业主依物业服务合同履行交费义务；

（八）监督管理规约的实施，制止业主、物业使用人违反管理规约的行为；

（九）制作和保管业主大会、业主委员会会议记录、共有部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；

（十）建立畅通的物业管理服务投诉、举报渠道，及时了解业主、物业使用人的意见和建议，协调解决物业管理服务纠纷；

（十一）配合国家机关在物业管理区域内依法履行职责；

（十二）配合乡镇人民政府、街道办事处和居民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；

（十三）业主大会赋予的其他职责。

第三十九条【业委会的组成】 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约定。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

业主委员会委员与业主具有同等表决权。

业主委员会每届任期三至五年，具体任期由业主大会决定。业主委员会委员可以连选连任。

业主委员会委员在任期内出现空缺的，可以由候补委员递补剩余任期，或者另行补选。

第四十条【担任业委会委员的条件】 业主委员会委员应当为本物业管理区域内的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表。

业主委员会委员应当符合遵守法纪、热心公益事业，具有一定的专业知识、组织协调能力和良好的个人信用，模范履行业主义务等条件。

自然人业主有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员：

（一）未按时足额交纳物业服务费的；

（二）欠付物业日常维修费、专项维修资金及其他需要业主共同分担费用的；

（三）本人、配偶及其直系亲属与选聘的物业服务企业有直接利益关系的；

（四）被列入严重失信名单的。

业主委员会候补委员应当具备与业主委员会委员相同的条件。

第四十一条【业委会委员候选人的产生】 业主委员会委员候选人通过下列方式产生：

（一）业主自荐或者联名推荐，联名人数不限；

（二）社区党组织或者居民委员会推荐；

（三）乡镇人民政府、街道办事处推荐。

鼓励国家机关、企业事业单位的党员干部积极参选业主委员会委员，通过法定程序担任业主委员会委员。

第四十二条【委员候选人资格审查和公示】 业主委员会委员候选人，由业主大会筹备组、换届小组根据业主委员会委员候选人产生办法，在社区党组织的协助下，对被推荐人的资格进行审查，确认候选人名单。

对确认的候选人名单、住址，应当在物业管理区域向全体业主公示。公示期不少于十天。

业主、物业使用人对候选人名单有异议的，由业主大会筹备组或者换届小组进行核实，并公开答复。异议人对答复不满意的，由乡镇人民政府、街道办事处调查处理。调整候选人名单的，应当重新公示。

第四十三条【推选业委会负责人】 业主大会筹备组或者换届小组，应当自业主大会选举产生业主委员会委员之日起五日内组织召开业主委员会会议，推选产生业主委员会主任、副主任，确定业主委员会委员职责分工，并向全体业主公示。

第四十四条【业主委员会会议】 业主委员会定期会议应当按照业主大会议事规则的约定，适时召开。

有下列情形之一的，应当及时召开业主委员会临时会议：

（一）经百分之二十以上业主联名提议的；

（二）经三分之一以上业主委员会委员提议的；

（三）法律、法规和本条例规定的其他情形。

第四十五条【业委会会议的组织】 业主委员会会议由主任或者主任委托的副主任召集，召开会议时应当有过半数的委员参加，委员不得委托他人参会。社区党组织可以派代表列席业主委员会会议。

业主委员会需要讨论、决定的事项应当于会议召开三日前向全体业主公开议题内容，听取业主和物业使用人以及居民委员会的意见和建议。

业主委员会决定事项，或者决定提交业主大会审议表决的事项，应当经过半数的委员签字同意。会议结束后三日内，业主委员会应当将会议情况以及决定事项，向全体业主公开。

第四十六条【业委会及其委员的禁止行为】 业主委员会及其委员，不得有下列行为：

（一）阻挠、妨碍业主大会行使职权，拒不执行业主大会、业主委员会决定，或者不依法履行职责；

（二）弄虚作假，隐瞒事实真相，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，或者违规使用业主委员会印章；

（三）违反业主大会议事规则，未与业主大会选聘的物业服务企业签订，或者擅自修改物业服务合同；

（四）将业主共有财产借给他人，或者以设定担保等方式挪用、侵占业主共有财产；

（五）与物业服务企业有可能影响其公正履行职务的经济往来或者利益交换；

（六）违规泄露业主信息；

（七）拒不执行乡镇人民政府、街道办事处和有关主管部门物业管理整改要求或者人民法院裁判；

（八）无故不参加业主委员会会议；

（九）侵害业主合法权益的其他行为。

第四十七条【业委会委员职务自然终止】 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员资格自行终止：

（一）不再是本物业管理区域的业主的；

（二）因健康或者其他原因丧失履行职责能力的；

（三）以书面形式向业主委员会提出辞职的；

（四）被依法追究刑事责任的；

业主委员会委员由上述情形之一的，应当经业主委员会临时会议认定，提交业主大会决定。

第四十八条【换届改选及组织】 业主委员会应当在任期届满前九十日，向所在地的乡镇人民政府、街道办事处提交换届改选书面报告。

乡镇人民政府、街道办事处应当自收到报告之日起三十日内组建换届小组，指定换届改选组长。换届小组由社区党组织代表、社区民警、业主委员会委员和其他业主代表等组成。

区县（市）物业主管部门、乡镇人民政府、街道办事处应当指导换届改选工作，在业主委员会任期届满前三十日组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会委员，推选产生业主委员会主任、副主任。

第四十九条【业主委员会的交接】 对选举产生新一届业主委员会的，业主委员会应当在任期届满前五日内在乡镇人民政府、街道办事处代表的见证下，办理与新一届业主委员会的交接手续。

对业主委员会主任未变更且其他委员变更人数不足三分之一的，是否需要交接由新一届业主委员会自行决定。

第五十条【业主委员会交接内容】 业主委员会换届交接，应当制作交接清单，当面核实交接下列资料、设备：

（一）业主名册；

（二）业主大会、业主委员会印章；

（三）业主大会、业主委员会会议记录和决定；

（四）保管的会计凭证和账簿、财务报表等；

（五）物业服务委托合同和业主共有部分或者共有设施设备经营合同；

（六）历年的共有部分、共有设施设备经营收益收支公告留档资料；

（七）利用业主委员会工作经费购买的非消耗性办公设备、办公用品；

（八）使用和保管的其他档案材料。

第五十一条【业委会秘书报酬及委员津贴】 业主大会决定向业主委员会专（兼）职事务工作秘书支付报酬，或者向业主委员会委员支付工作津贴的，相关费用可以在业主共用部分、共用设施设备的经营收益中列支，不得另行向业主摊派。

对国家公务人员兼任事务工作秘书或者担任业主委员会委员的，其领取报酬或者津贴应当遵守法律、法规和党内法规的规定。

第四章 前期物业管理

第五十二条【前期物业服务责任主体】 建设单位承担物业管理区域内的前期物业管理责任。

前款所称前期物业管理，是指业主委员会与业主大会决定选聘的物业服务企业订立的书面物业服务合同生效前，由建设单位承担的物业管理活动。

第五十三条【前期物业服务合同和临时管理规约】 建设单位应当在取得商品房预售许可证前，选聘物业服务企业，订立书面的前期物业服务合同；在商品房销售（预售）前，制定临时管理规约。

建设单位应当在商品房销售（预售）前，将订立的前期物业服务合同和临时管理规约报所在地的区县（市）物业主管部门备案。

临时管理规约应当参照本条例规定的管理规约示范文本，结合前期物业的特点制定。

第五十四条【选聘前期物业服务企业】 建设单位选聘前期物业服务企业，应当遵循房地产开发与物业管理相分离的原则，不得选聘该物业管理区域建设单位下属的物业服务企业。

建设单位应当采取公开招标的方式，在本市公共资源交易平台选聘物业服务企业，并接受所在地的区县（市）物业主管部门和乡镇人民政府、街道办事处的监督、指导。法律、法规对招标投标活动的监督管理主体另有规定的，从其规定。

对公开招标的投标人少于三个，或者物业管理区域规划设计住户少于二百户的，经所在地的区县（市）物业主管部门确认，可以采取邀请招标方式。

第五十五条【前期物业服务合同和时效】 前期物业服务合同的内容与形式，应当符合法律、法规的规定，并约定服务期限。服务期限不得超过三年。

前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会依法与新物业服务企业订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止；服务期限届满时，业主大会尚未选聘新物业服务企业的，前期物业服务企业可以继续提供服务。

第五十六条【现场公示相关信息】 建设单位应当在商品房销售（预售）现场，公示前期物业服务合同、临时管理规约和物业管理区域内业主共用部位、共用设施设备等资料。

建设单位与房屋买受人订立的商品房买卖合同，应当包含前期物业服务合同，并将临时管理规约作为商品房买卖合同的附件。

房屋买受人与建设单位订立商品房买卖合同的，视为知晓临时管理规约的全部内容，并签署书面承诺书。

第五十七条【前期物业服务费】 物业交付前，建设单位应当依照前期物业服务合同的约定，向物业服务企业支付前期物业服务费，用于物业交付前的物业管理服务。建设单位支付前期物业服务费的具体办法，由市或者区县（市）人民政府另行制定。

物业交付后，业主应当根据前期物业服务合同的约定，向物业服务企业交纳前期物业综合服务费。已竣工尚未交付给房屋买受人或者尚未出售的房屋，由建设单位交纳前期物业综合服务费。

前期物业综合服务费收费标准，由市人民政府价格主管部门制定并公布。依照规定前期物业综合服务费应当实行政府指导价或者市场调节价的，从其规定。

第五十八条【前期物业服务企业的职责】 前期物业服务企业，应当履行下列职责：

（一）参与工程的检查，对发现的工程质量问题和其他不利于物业使用和管理的问题，及时向建设单位或者相关专业管理部门提出整改建议，并协助专业管理部门督促落实；

（二）对共用设施设备的安装位置、管线走向等事宜向建设单位提出建议，并参与共用设施设备的安装、调试等工作；

（三）建立物业共用部位、共用设施设备等工程资料和日常管理档案；

（四）根据临时管理规约、前期物业服务合同的约定，向业主提供物业服务并引导业主遵守约定，维护物业公共利益和管理秩序；

（五）配合所在地的区县（市）物业主管部门、乡镇人民政府、街道办事处做好业主大会的成立工作。

第五十九条【前期物业资料移交】 在物业服务企业承接前期物业前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

（一）物业管理区域划分相关文件；

（二）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，分幢分层平面图和套型图，物业管理区域内道路、停车场库、地下管网竣工图、人民防空设施等竣工验收资料；

（三）共用设施设备清单，设施设备转让合同复印件、安装、使用和维护保养等技术资料；

（四）物业质量保修、物业使用说明文件和商品房买卖合同范本；

（五）房屋所有权人名册及联系方式；

（六）临时管理规约；

（七）有关代管的物业管理款项及其他应当移交的票据和账册；

（八）物业管理用房及物业管理所必需的其他相关资料。

第六十条【物业承接查验】 物业服务企业承接前期物业时，建设单位与物业服务企业应当在所在地的区县（市）物业主管部门和乡镇人民政府、街道办事处的指导、监督下，共同确认物业管理区域，对共用部位、共用设施设备及相关场地进行查验，确认查验结果，形成查验记录，签订物业承接查验协议，并向业主公开查验结果。物业承接查验规范由市物业主管部门制定，并公布。

物业承接查验协议应当对承接查验的基本内容、双方权利义务、存在问题、解决方法及其时限、违约责任等事项作出明确约定。

物业承接查验的费用，由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定的或者约定不明确的，由建设单位承担。

第六十一条【专业设施移交】 物业交付前，建设单位应当将验收合格的物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等共用设施设备及工程图纸等资料移交给相关专业单位承担维修、养护和更新改造责任，专业单位应当及时接收。

建设单位未将前款规定的有关共用设施设备移交给相关专业单位管理的，不得将物业交付使用。

第六十二条【建设单位禁则】 建设单位不得占用、处分物业管理区域内的业主共用部位、共用设施设备。

第六十三条【物业保修金】 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。

物业竣工验收前，建设单位应当一次性向所在地的区县（市）物业主管部门交纳物业建筑安装总造价百分之二的保修金，作为物业保修期内物业维修费用的保证。物业保修金的具体使用管理办法，由市人民政府制定并公布。

鼓励建设单位通过购买商业保险的方式，履行物业的保修责任。

第五章 物业管理服务

第六十四条【物业服务管理主体及资格】 物业管理区域的业主可以委托物业服务企业或者其他管理人管理，也可以由业主大会决定自行管理。

物业服务企业应当具有独立的法人资格，拥有相应的专业技术人员，具备为业主提供专业的物业管理服务能力。

物业服务企业派驻物业管理区域的物业服务项目负责人兼管多个物业管理区域的，应当在业主大会选聘物业服务企业时告知业主委员会，不得在订立的物业服务合同期限内擅自增加其兼管的物业管理区域。

第六十五条【物业服务专项委托限制】 物业服务企业可以将物业管理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，但不得将应当由其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第三人。

物业服务企业转委托的专项服务事项，应当在物业服务合同中明示，并对该专项服务事项向业主负责。

第六十六条【选聘物业服务企业方式】 业主大会可以授权业主委员会通过招标方式，确定中标人为选聘物业服务企业，也可以将若干个中标候选人提请业主大会决定其中一个中标候选人为选聘物业服务企业。

鼓励业主委员会通过市公共资源交易平台，以公开招标的方式选择物业服务企业，或者确定候选的物业服务企业。

第六十七条【订立物业服务合同】 业主委员会应当代表业主与业主大会选聘的物业服务企业订立物业服务合同，并自物业服务合同订立之日起十日内向全体业主公开。

物业服务企业应当自物业服务合同订立之日起十日内报乡镇人民政府、街道办事处备案。

物业服务合同的内容与形式应当符合法律、法规的规定。物业服务合同约定的服务期限不得超过三年。

第六十八条【物业服务费】 物业管理区域的物业服务收费实行市场调节价。物业服务方式可以采取包干制或者酬金制。

业主委员会应当根据质价相符的原则，综合考虑服务事项、服务标准、人力成本、物价水平等因素，按照业主大会议事规则约定的程序，确定物业服务收费标准，并在物业服务合同中明示。

市物业主管部门应当会同相关行业协会，公开发布本市物业服务标准指引和物业服务价格监测信息。

第六十九条【业主交纳物业综合服务费】 业主应当按照物业服务合同的约定，按时足额交纳物业综合服务费。物业综合服务费包括物业服务费、共用部位和共用设施设备水电分摊费、专有车位管理费等。

物业服务企业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服务，或者以服务质量不满意为由，拒绝支付物业费。

低收入困难家庭可以享受物业综合服务费补贴，具体办法由区县（市）人民政府制定并公布。

第七十条【物业服务信息公开】 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示并及时更新下列信息：

（一）物业服务企业营业执照、项目负责人基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

（二）物业服务内容和标准、收费标准和方式，以及其他收费服务项目及收费标准；

（三）环境卫生保洁、绿化养护等专项服务单位的基本信息、作业人员信息；

（四）电梯、消防、监控等设施设备维修保养单位的基本信息、联系人和联系方式等信息。

第七十一条【物业服务企业义务】 物业服务企业应当按照物业服务合同约定，提供物业管理服务，并遵守下列规定：

（一）物业服务符合国家和省、市规定的标准、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，改进和完善服务质量；

（四）及时劝阻、制止违反建筑、房屋安全、环境卫生、绿化、饲养动物等法律、法规的违法行为，并及时报告、协助有关行政主管部门处理；

（五）采取合理措施，及时劝阻、制止违反治安管理、环境保护、消防安全等法律、法规的违法行为，并报告、协助有关行政主管部门处理；

（六）及时劝阻、制止业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为，并报业主委员会、居民委员会；

（七）维护、管理物业管理区域道路交通、停车秩序；

（八）发现物业安全风险隐患，及时设置警示标志，采取措施排除隐患，或者报告有关专业机构处理；

（九）保护在物业服务活动中获取的业主信息和其他个人隐私，不得擅自泄露、公开披露；

（十）积极配合当地政府及其部门做好基层社会治理相关工作。

第七十二条【物业服务财务公开】 物业服务企业应当按照下列规定，于每年三月底前在物业管理区域显著位置公布上一年度相关经费收支情况，接受业主监督：

（一）物业服务实行包干制方式的，公布共用部位、共用设施设备以及相关场地经营所得的收支情况；

（二）物业服务实行酬金制方式的，公布物业管理各项经费的收支情况。

业主对公布的经费收支情况有异议的，物业服务企业应当予以答复和说明。业主委员会可以组织对前款规定的收支情况进行审计，并向全体业主公布审计结果。审计所需费用在共有物业收益中支出。

第七十三条【物业服务企业禁则】 未经业主大会同意，物业服务企业不得擅自改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途，不得擅自利用共用部位、共用设施设备从事经营活动。

第七十四条【物业管理服务资料】 物业服务企业应当建立健全、妥善保管物业管理区域的下列档案、资料：

（一）实时更新的业主名册；

（二）业主房屋专有部分装饰装修信息资料；

（三）水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

（四）监控和门禁系统、电梯、消防、道路照明、给排水等共用设施设备日常检查记录和维护、维修协议；

（五）本条例第五十九条规定的资料；

（六）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

第七十五条【物业服务企业选聘】 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当组织召开业主大会会议决定续聘、解聘物业服务企业，并通知物业服务企业。

对物业服务企业接受续聘的，双方应当在物业服务合同期限届满前重新订立物业服务合同；不接受续聘的，应当在物业服务合同期限届满前九十日书面通知业主委员会。

第七十六条【物业服务合同终止与移交】 物业服务合同终止的，物业服务企业应当在业主大会确定的时限内退出物业管理区域，配合新物业服务企业做好交接工作，如实告知物业的使用和管理状况，并按照下列规定，与业主委员会办理移交手续：

（一）按照物业服务合同约定，结算预收、代收的相关经费；

（二）核对、移交本条例第七十四条规定的全部档案资料；

（三）查验、腾空、移交物业管理办公用房和物业服务企业使用的其他业主共用部位、共用设施设备；

（四）查验监控和门禁系统、电梯、消防、道路照明、给排水等共用设施设备；

（五）核对、移交用前期物业费采购、使用的办公设施、设备等。

第七十七条【退出物业服务的义务】 被解聘物业服务企业不得实施下列行为：

（一）以业主欠交物业服务费，或者垫支业主共有部位、共有设施设备维修费用为由，拒绝办理交接手续；

（二）以业主大会决定存在瑕疵为由，拒绝办理交接手续；

（三）损毁、隐瞒本条例第七十六条规定的有关档案资料；

（四）故意损坏业主共用部位、共用设施设备等；

（五）在办理物业服务手续期间或者物业服务合同终止前，停止提供物业服务；

（六）阻挠新物业服务企业依照物业服务合同进场提供物业服务；

（七）法律、法规规定的其他违法行为。

物业服务企业对业主大会的解聘决定有异议的，可以申请所在地的乡镇、街道人民调解组织进行调处。

【下转A6版】