

新疆维吾尔自治区物业管理条例

(2017年5月27日新疆维吾尔自治区第十二届人民代表大会
常务委员会第二十九次会议通过)

目 录

第一章 总则
第二章 新建物业与前期物业管理
第一节 物业管理区域
第二节 配套设施
第三节 前期物业管理与物业交付
第三章 业主、业主大会与执行机构
第一节 业主、业主大会
第二节 业主大会执行机构
第四章 物业的使用
第一节 一般规定
第二节 房屋装修与改变用途
第三节 车库与车位的使用
第五章 物业管理服务与收费
第一节 物业管理服务
第二节 物业服务收费
第六章 物业的保修与维护
第一节 物业保修、维护责任
第二节 住宅专项维修资金
第七章 老旧住宅区物业管理
第八章 法律责任
第九章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范物业管理活动,维护业主、物业服务企业合法权益,改善人居环境,促进和谐社区建设,根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》和有关法律、法规,结合自治区实际,制定本条例。

第二条 自治区行政区域内物业管理及其监督管理活动,适用本条例。

本条例所称物业管理,是指业主选聘物业服务企业、委托其他管理人(以下统称物业管理人)或者自行对房屋及配套的设施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及相关秩序的活动。

第三条 县级以上人民政府应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系,建立物业服务综合协调机制,促进物业服务发展与民族团结、平安和谐的社区建设。

第四条 县级以上人民政府房地产

行政主管部门对本行政区域内物业管理活动实施监督管理。

规划、建设、公安、消防、价格、民政、质量技术监督、环境保护、城市管理、市政公用等有关部门,按照各自职责,负责有关物业管理的监督管理工作。

第五条 街道办事处或者乡镇人民政府在同级党组织领导下,负责组织、指导本辖区的业主成立业主大会,选举业主大会执行机构,监督业主大会和业主大会执行机构依法履行职责,协调物业服务与社区管理、社区服务的关系,调解处理物业管理服务纠纷;居民委员会协助街道办事处或者乡镇人民政府开展物业管理相关工作。

调解处理物业管理服务纠纷纳入社会治安综合治理的考核内容。

第六条 街道办事处或者乡镇人民政府建立物业管理联席会议制度。

联席会议由街道办事处或者乡镇人民政府负责召集,房地产、公安、民政、城市管理等行政主管部门和居民委员会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方代表参加,具体解决物业管理服务活动中需要协调的问题。

第七条 县级以上人民政府应当制定政策,鼓励物业管理区域实行社会化、专业化、市场化的物业服务,采用新技术、新方法,依靠科技进步提高物业管理和服务水平。

第八条 物业服务行业组织应当加

强行业自律管理,建立诚信档案,建立和完善物业服务企业及其从业人员的自律制度,督促物业服务企业诚信经营和服务。

第二章 新建物业与前期物业管理

第一节 物业管理区域

第九条 新建建筑按照建设用地规划许可证确定的红线图范围,综合考虑建筑物规模、共用设施、社区建设等因素,合理划分物业管理区域。

分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设,使用同一配套设施的,应当划定为一个物业管理区域。

第十条 建设单位销售房屋前,应当持建设用地规划许可证、建设用地使用权证书、建设工程规划许可证和地名核准文件等资料,向县(市)房地产行政主管部门申请划分物业管理区域。

县(市)房地产行政主管部门应当自受理申请之日起二十日内,征求街道办事处或者乡镇人民政府以及公安、消防、市政公用等部门的意见后,划分物业管理区域,并书面告知建设单位。

建设单位应当将划定的物业管理区域在房屋销售前向房屋买受人明示。

第十一条 物业管理区域划定后需要调整的,应当经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意后,

由县(市)房地产行政主管部门按照本条例的规定重新划分。

第二节 配套设施

第十二条 物业管理区域内按照规划配建的教育、医疗卫生、社区服务等公共服务设施,由政府建设并承担相应费用;配建的供热交换、变电配电、燃气调压、垃圾转运、公共厕所、消防以及商业服务等设施,应当在建设项目核准、备案文件中载明建设单位、明确产权归属,建设费用由产权单位承担。

物业管理区域内的水、电、气、热等市政公用设施、设备、由建设单位出资建设的,建设单位应当分别与水、电、气、热等专业经营单位就供应方式、主要技术指标、质量保证和使用年限等进行协商,签订书面协议。协议中应当明确设计、施工要求和材料、设备选型等内容,明确有关产品供应单位参与项目竣工验收的权利义务。

第十三条 物业管理区域内按照规划建造的非公益性教育、文化、体育等设施,应当明确投资主体、产权归属。属于建设单位所有的,应当优先为本物业管理区域内业主服务。

第十四条 物业管理区域内应当按照方便业主、满足物业管理需要配建物业服务用房;物业服务用房建筑面积不低于物业管理区域总建筑面积的千分之二,除

老旧住宅区外,总面积不应少于三百平方米;物业服务用房分处设置的,单处建筑面积不小于五十平方米。物业服务用房的水、电、气、热应当独立调控与计量。

业主大会执行机构办公用房从物业服务用房中调剂,建筑面积不应少于三十平方米。

物业服务用房不计入建筑物共用面积分摊,建设费用计入项目建设成本,产权归全体业主共有。

第十五条 物业管理区域内按照规划建造的车库、车位,计入容积率且未作为建筑物共有部分进行分摊的,建设单位可以向业主附赠、出售、出租。

下列车库、车位属于业主共有:

(一)计入容积率且作为建筑物共有部分进行分摊的;

(二)未计入容积率,或者利用建筑物防空地下室、建筑物共用设备层建造、划定的车库、车位;

(三)占用小区道路、共用场地划定的车位。

第十六条 物业管理区域内水、电、气、热、通信、有线电视等市政公用设施应当敷设到最终用户。

需要加装二次供水、变电配电、供热交换、燃气调压等设施的,建设单位应当与有关专业经营单位就相关设施投资、产权归属等事项进行约定。

物业管理区域内封闭运行的太阳能热水、中水处理、直饮水、地源热泵、区域

锅炉等设施,属于相关业主共有,但由专业经营单位投资的除外。

第三节 前期物业管理与物业交付

第十七条 建设单位可以委托物业管理人管理前期物业。

业主大多属于同一单位的,可以依托单位工会组织或者生活后勤服务组织,确定前期物业管理方式。

使用政府投资或者政府融资的保障性住房,应当通过招

投标的方式,选聘物业服务企业进行前期物业管理。

第十八条 委托物业管理人管理前期物业的,建设单位应当与物业管理人签订前期物业服务合同,对物业服务内容、服务标准等级、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形、房屋质量缺陷责任承担等内容进行约定。

保障性住房项目,前期物业服务合同中约定的物业服务标准等级应当符合自治区的规定。

第十九条 建设单位应当按照国家和自治区有关规定制定前期物业临时管理规约。

鼓励使用前期物业临时管理规约示范文本。

第二十条 建设单位应当在销售房屋前,向房屋买受人明示前期物业服务合同、前期物业临时管理规约,房屋买受人

应当遵守相关约定。

县(市)房地产行政主管部门应当加强对前期物业服务合同、前期物业临时管理规约制定的监督、指导,依法履行备案管理职责。

第二十一条 建设单位交付前期物业应当符合下列条件:

(一)取得建设工程竣工规划认可,建设工程竣工验收合格;

(二)供水、排水纳入市政公共管网系统,用电纳入市政供电网络,安装计量装置符合设计标准;

(三)在城市管道燃气、集中供热管网覆盖区,按照设计完成燃气、供热管道敷设与管网连接,安装燃气、供热分户控制装置和计量装置,满足分户计量收费要求;

(四)通信、有线电视数据传输信息端口敷设到户,信报箱等按规划设计要求配置到位;

(五)安全监控装置或者电梯、锅炉等特种设备以及消防供水、火灾自动报警和灭火装置、消防车通道等共用消防设施,检查验收合格;

(六)按照规划完成物业服务用房以及停车库、车位的配建;

(七)按照设计完成绿化工程建设,因季节原因需延后完成的,建设单位作出的书面保证已在物业管理区域内公示。

分期建设的项目,建成区应当符合前款规定,并与施工区设置隔离设施。

第二十二条 建设单位交付前期物

业,应当向物业管理人移交物业服务用房和下列资料:

(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,分户验收等竣工验收资料;

(二)共用设施清单及其安装、使用 and 保养、维修等技术资料;

(三)园林施工图、树种清单;

(四)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(五)业主名册;

(六)法律、法规的规定或者双方约定交付的其他资料。

前期物业服务合同终止的,物业管理人应当将物业服务用房及前款所列资料移交给业主大会执行机构。

第三章 业主、业主大会与执行机构

第一节 业主、业主大会

第二十三条 房屋的所有权人为业主。

尚未申请不动产登记,但基于法律规定、法院或者仲裁委员会法律文书、征收补偿决定、继承或者受遗赠、合法建造以及基于合同关系的占有房屋的物业使用人,适用本条例关于业主的规定。

业主对房屋专有部分享有所有权,对专有部分以外的共有部分,依法享有共有权和共同管理权,并承担相应的义务;业主不得以放弃权利不承担义务。

第二十四条 建设单位或者其委托的物业管理人应当将业主入住情况及时报送县(市)房地产行政主管部门,并抄送居民委员会、街道办事处或者乡镇人民政府。

符合下列条件之一的,应当召开业主大会成立会议:

(一)业主已入住面积的比例达到百分之五十以上;

(二)业主已入住户数的比例达到百分之五十以上;

(三)自首位业主入住之日起满两年且已入住户数的比例达到百分之二十五以上。

第二十五条 符合召开业主大会条件的,县(市)房地产行政主管部门接到建设单位、业主或者委托的物业管理人的报告后,应当书面通知街道办事处或者乡镇人民政府。街道办事处或者乡镇人民政府应当在收到通知之日起六十日内组建业主大会筹备组。

筹备组由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府和业主、居民委员会、建设单位代表七人以上十一人以下单数组组成,其中业主所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由街道办事处或者乡镇人民政府代表担任。

筹备组应当自成立之日起十日内,在物业管理区域内公示其成员名单和工作职责。

第二十六条 业主大会筹备组应当

履行下列职责:

(一) 确认业主身份、户数及所持有专有部分建筑面积;

(二) 确定召开业主大会成立会议的时间、地点、形式和内容;

(三) 草拟管理规约、业主大会议事规则;

(四) 确定业主大会表决权计票方法;

(五) 提出业主大会执行机构选定方案、入选条件,公布执行机构人员名单或者提出候选人名单和选举办法;

(六) 需要在业主大会成立会议上决定的其他事项。

筹备组应当在业主大会成立会议召开十五日前,将前款规定的事项书面通知全体业主,并在物业管理区域内公告;业主对公告事项提出异议的,筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开业主大会成立会议。

筹备组召开首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。

第二十七条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成。业主因故不能参加业主大会的,可以委托代理人参加,并出具委托书,明确委托事项、权限、期限等。

业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

物业管理区域内业主人数较少,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职责。

第二十八条 业主大会履行下列职责:

(一) 制定和修改业主大会议事规则及管理规约;

(二) 选举或者更换业主大会执行机构成员;

(三) 选择物业管理方式,选聘和解聘物业管理人;

(四) 筹集和使用共有部分、共用设施专项维修资金;

(五) 决定改建、重建建筑物及其附属设施;

(六) 决定改变共有部分的用途,利用共有部分进行经营以及经营收益的分配与使用;

(七) 决定业主大会与业主大会执行机构的活动经费及执行委员工作报酬;

(八) 物业管理区域内其他共有和共同管理的事项。

前款第四项至六项的决定,除本条例另有规定外,需经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意;其他事项的决定,需经专有部分占总建筑物面积过半数业主且占总人数过半的业主同意。

第二十九条 业主大会投票权数按下列方式确定:

(一) 业主人数,按照专有部分数量计算,一个专有部分为一人,未交付的部分,以及同一产权人拥有一个以上专有部分的,按照一人计算;

(二) 专有部分建筑面积,按照不动产

登记的建筑面积计算;尚未登记的,暂按测绘机构实测建筑面积计算;尚未实测的,暂按房屋买卖合同约定的建筑面积计算。

第三十条 业主大会会议决定事项可以采用集中投票表决的方式,也可以采用书面征求意见的方式。

采用书面征求意见方式的,应当将征求意见书送交业主签收;无法送交业主签收的,应当在物业管理区域内公示,并设置密封箱回收业主意见,公示期不得少于十五日。

第三十一条 物业管理区域内业主人数较多的,可以以幢、单元为单位推选业主代表参加业主大会。业主代表参加业主大会的,应当事先书面征求所代表的业主的意见,并经业主签字确认。

第三十二条 未参加表决的业主,其投票权数是否计入已表决的多数票,由管理规约或者业主大会议事规则规定。

第三十三条 业主大会会议每年至少召开一次。有下列情形之一的,应当召开业主大会临时会议:

- (一)有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规定的其他情形的。

第二节 业主大会执行机构

第三十四条 业主大会可以选举业

主委员会作为业主大会执行机构。未依法成立业主大会和选举产生业主委员会的物业管理区,可以由街道办事处或者乡镇人民政府,在征求该物业管理区业主意见并取得过半数业主书面同意后,指导物业管理区所在地社区居民委员会临时代行本条例规定的业主委员会职责。

业主委员会的主要职责是:

- (一)召集并主持业主大会会议、临时会议,报告物业管理的实施情况;
- (二)代表业主与物业管理人签订物业服务合同;
- (三)执行业主大会的决议、决定;
- (四)及时了解业主、物业使用人的意见和建议,督促业主按时交纳物业服务费,监督和协助物业管理人履行物业服务合同;
- (五)监督管理规约的实施;
- (六)组织监督专项维修资金的筹集和使用;
- (七)调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷;
- (八)业主大会赋予的其他职责。

第三十五条 业主委员会由五至十一人单数业主组成,设主任、副主任和若干执行委员和候补委员,主任、副主任可以兼任执行委员。业主委员会每届任期不超过五年,业主委员会委员可连选连任。

第三十六条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,向物业管理区域所在地的县(市)房地产行政主管部门提

交下列备案资料:

- (一)业主大会会议决议;
- (二)业主大会议事规则;
- (三)管理规约;
- (四)业主委员会委员名单和基本情况;
- (五)法律、法规规定的其他资料。

受理备案的部门自收到备案资料之日起十日内,对备案资料进行核查,并书面征求街道办事处或者乡镇人民政府的意见;符合规定的,予以备案登记,出具备案证明和业主委员会刻制印章的证明。

备案事项发生变更的,业主委员会应当自变更之日起三十日内到备案部门办理备案变更。

第三十七条 业主委员会应当按照业主大会的决定及议事规则召开会议。

业主委员会会议由主任或者副主任主持,有三分之二以上委员出席,做出的决定应当经业主委员会全体委员半数以上同意。

第三十八条 业主大会、业主委员会会议做出的决定,应当在做出之日起三日内在物业管理区域内进行公告。

业主有权查阅业主大会会议、委员会会议的资料、记录,有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问,业主委员会应当予以解释、答复。业主要求出具书面答复意见的,业主委员会应当出具。

第三十九条 业主委员会任期届满九十日前,应当召开业主大会会议进行换届选举。

根据管理规约或者业主大会决定,可以委托审计机构对业主委员会任期内财物状况进行审计。换届后,原业主委员会应当将印章、档案资料以及属于全体业主的财物等移交给新一届业主委员会。

第四十条 业主委员会委员不得有下列行为:

- (一)挪用、侵占业主共有财产;
- (二)非法索取、收受建设单位、物业管理人或者有利害关系业主提供的利益或者报酬;
- (三)利用职务之便要求物业管理人减免其个人物业服务费;
- (四)其他有损业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

第四十一条 业主委员会委员有下列情形之一的,经业主委员会过半数委员或者百分之二十以上业主提议,由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权终止其委员资格:

- (一)超越职责权限或者不执行业主大会决议、决定,不履行委员职责的;
- (二)违反本条例第四十条规定的;
- (三)不适合担任业主委员会委员的其他行为;

业主委员会委员以书面方式向业主大会提出辞职请求或者不再是物业管理区域内业主的,其委员资格自行终止。

第四十二条 业主共同决定对物业实施自行管理的,应当就管理负责人、管理事项、管理实施方式、管理责任的承担、

人员雇佣等事项共同作出约定。

第四章 物业使用

第一节 一般规定

第四十三条 物业使用应当遵守法律、法规的规定和管理规约及业主大会的决定,妥善处理相邻关系,不得违背社会公德,损害公共利益和他人的合法权益。

第四十四条 违反管理规约有下列行为之一的,业主、业主大会执行机构、物业管理人有权对行为人进行劝阻、制止,要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨碍、赔偿损失:

(一)任意弃置垃圾、抛掷杂物、排放污水的;

(二)擅自占用物业共有部分的;

(三)产生噪音、振动对相邻业主造成不利影响的;

(四)其他违反管理规约的行为。

第四十五条 物业使用中不得实施下列行为:

(一)擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑、共用设施用途的;

(二)擅自改变房屋用途或者对原有建筑物加层、改建、扩建的;

(三)非法处分或者占用物业共用部分、共用设施设备进行经营的;

(四)侵占、损坏物业管理区域内道路、场地、公共绿地、共用设施的;

(五)擅自改动房屋承重结构、围护结构,扩大承重墙原有门窗尺寸,降低抗震、消防、节能标准的;

(六)损坏屋面、楼层防水,擅自改装燃气、热力管线、设施,超出设计标准增加楼面荷载的;

(七)违法存储、堆放易燃、易爆、危险化学品、放射性物品,违法排放有毒、有害物质或者超标排放噪声污染环境的;

(八)违反规定悬挂、张贴宣传品或者架设户外广告,在沿街阳台外晾晒衣物、堆放物品等影响市容市貌的;

(九)占用、堵塞消防通道、消防施救场地,违反消防安全技术标准和规范安装设施、设备的;

(十)其他违反法律、法规规定,危及公共利益和他人合法权益的行为。

物业管理人发现有前款规定行为的,应当予以劝阻、制止并报告有关行政主管部门。

第四十六条 规划、建设、公安、消防、价格、质量技术监督、环境保护、城市管理、市政公用等有关部门应当加强对物业管理区域内规划建设、治安、消防、价格、特种设备、环境卫生等方面的监督管理,建立违法行为投诉登记制度,公布受理方式、程序和期限,依法及时处理物业区域内的违法行为。

第四十七条 业主出租房屋及车库、车位的,应当在租赁合同中载明承租人在物业管理活动中的权利与义务,并将承租

人、租赁期限、物业服务和水、电、气、热等费用交纳的约定等情况,书面告知业主大会执行机构和物业管理人。

第二节 房屋装修与改变用途

第四十八条 业主进行房屋装修,应当将装修内容、计划工期、装修工程负责人姓名、联系方式等告知相邻业主、物业管理人。

物业管理人应当就下列事项与业主签订书面协议:

- (一)装修施工的时间;
- (二)装修垃圾的处置与清运;
- (三)电梯使用、共用部分临时占用等注意事项;
- (四)楼顶、窗外、阳台安装设施、设备、护栏等的要求;
- (五)法律、法规和管理规约禁止的行为;
- (六)违约责任。

第四十九条 物业管理区域内按照规划建设的公共服务设施、市政公用建筑和物业服务用房,不得擅自改变用途。

有下列情形之一的,确需改变用途的,应当经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意后,向有关部门申请办理相关手续:

- (一)因物业管理区域调整,公共服务设施、市政公用建筑和物业服务用房超出

配建要求和使用需要的;

- (二)水、电、气、热等的供应方式、技术等发生变化造成原有公共服务设施闲置的;

- (三)建筑物共用设备层等闲置的。

第五十条 业主将住宅改变为经营性用房的,应当符合法律、法规和管理规约,主动与有利害关系的业主沟通,也可请求业主大会执行机构予以协助,并经有利害关系业主书面同意。

第五十一条 住宅物业需要使用共有部分增设电梯等进行二次开发、改造的,在符合规划、土地、建设、环境保护、消防、特种设备安全管理等法律、法规的规定和技术标准要求的前提下,应当经本幢或本单元房屋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,并依法办理相关手续。

第三节 车库与车位的使用

第五十二条 物业管理区域内的车库、车位应当优先满足业主的需要。车库、车位总量少于业主总数或者需要数的,应当在临时管理规约、管理规约中明确取得车库、车位的方法。

车库、车位满足业主需要后,可以向物业管理区域以外的其他人出租,但不得出售,除管理规约、业主大会另有规定的外,出租期限一次不超过十二个月;租赁合同期满后,业主有新增需要的,应当优

先满足。

第五十三条 物业管理区域内规划的车库、车位尚有空余的,物业管理人不得占用业主共有道路、场地设置车库、车位。

确需占用业主共有道路、场地划定车位,不得占用消防车通道、消防车登高操作场地,不得遮挡消火栓,不得堵塞疏散通道、安全出口。

第五章 物业管理服务与收费

第一节 物业管理服务

第五十四条 物业管理服务应当包括下列主要内容:

(一)共有部分、共用设施以及业主共有车库、车位的使用管理、维护养护;

(二)公共绿化管护;

(三)共有部分、公共区域的清扫保洁、冰雪清除等环境卫生维护;

(四)公共区域的秩序维护,安全防范、救助等事项的协助工作;

(五)物业使用中对禁止行为的告知、劝阻、报告等工作;

(六)代收取的业主共有房屋、设施、车库(位)等使用费的账务管理;

(七)制定物业专项维修资金使用方案;

(八)保管物业服务档案和物业档案;

(九)其他物业管理服务事项。

鼓励物业管理人拓展服务范围,满足业主多元化生活服务需求。

第五十五条 业主大会决定委托物业管理人进行物业管理的,应当与受委托方签订物业服务合同,明确双方的权利和义务。

物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、计费方式、物业管理用房、合同期限、合同解除、违约责任等事项作出约定。

鼓励使用物业服务合同示范文本。

第五十六条 物业管理人经业主大会或者业主大会执行机构同意,可以将共有部分、共用设施的维修养护、绿化管护、清扫保洁、冰雪清除、秩序维护、安全防范,以及业主共有收益账务管理等事项委托专业单位实施,并明确管理责任和服务标准。受委托的专业单位对业主权益造成损害的,物业管理人承担连带责任。

第五十七条 业主对物业管理服务合同以外的买卖、装修房屋交付验收,停车保管、人身财产安全防范,房屋、车位中介服务,房屋专有部分清扫、保洁、维修,物流配送、养老护理等事项有服务要求的,可以与物业管理人协商,就服务事项、服务标准、费用收取、违约责任等事项进行约定。

第五十八条 解除或者终止物业服务合同,应当依据合同履行必要的通知义务;合同未约定通知期限的,应当提前九十日通知。

第五十九条 物业服务合同解除或者终止后,物业管理人与业主大会执行机构应当按照合同约定办理退出手续,并履

行下列交接义务:

(一)移交保管的物业档案、物业服务档案;

(二)提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料;

(三)移交物业服务用房;

(四)清算预收、代收的有关费用;

(五)法律、法规规定的其他事项。

物业管理人未履行通知义务或者未办理物业移交手续的,不得擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务。

第六十条 业主认为物业服务质量未达到合同约定标准,或者对物业管理服务有异议的,可以向业主大会执行机构或者县(市)房地产行政主管部门投诉。

业主大会执行机构或者县(市)房地产行政主管部门,应当对投诉事实及时核查;涉及房屋共有部分、共用设施的,应当询问所涉范围其他业主的意见。经核查属实的,业主大会执行机构或者县(市)房地产行政主管部门应当向物业管理人发出整改通知,督促其限期整改;业主投诉不成立的,予以回复并进行说明。

第六十一条 县级以上人民政府房地产行政主管部门应当加强对物业服务活动的监督管理,建立健全物业服务企业信用体系和企业信息披露制度,将物业服务质量列入信用考核指标,提高业主、业主大会执行机构、居民委员会考评意见的权重系数。

第六十二条 任何单位和个人不得强迫物业管理人代收有关费用和提供无偿服务。

有关行政主管部门不得作出减损物业管理人权益或者增加其义务的决定。

第六十三条 物业管理人依法享受国家和自治区有关税收优惠政策。

物业管理区域内共用设施维护、保洁、绿化等使用水的,水费按照绿化用水价格执行;使用电、气的,电费、燃气费按照居民用电、用气价格执行。

第二节 物业服务收费

第六十四条 物业服务收费实行政府指导价和市场调节价。普通住宅类前期物业服务收费和保障性住房物业服务收费实行政府指导价,其他物业服务收费,实行市场调节价。

实行政府指导价的,价格主管部门应当会同房地产主管部门,根据物业类型、服务内容、服务等级等,制定相应的基准价和浮动幅度,并综合物价指数变动情况,适时予以调整,及时向社会公布。

实行市场调节价的,物业管理人应当就完成服务项目进行成本测算,并在物业服务合同中约定服务标准、服务质量、计费方式等。

政府在商品住宅小区配建的保障性住房,保障户无法单独选择物业服务等级标准的,市、县人民政府应当根据保障对

象的经济承受能力,对保障户交纳物业服务费给予补助。

第六十五条 尚未出售或者尚未交付的物业,物业服务费由建设单位承担。已交付的物业,物业服务费由业主承担,建设单位与业主另有约定的除外。

第六十六条 物业管理人违反价格管理规定及物业服务合同约定,擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的、强制服务或者变相强制服务并收费、或者不按规定实行明码标价的,业主大会执行机构对超收部分有权制止或者纠正,业主有权拒交。

物业管理人履行合同义务的,业主应当按照合同约定交纳物业服务费,不得拒交或者恶意拖欠。

第六十七条 业主将物业交付他人使用,约定由物业使用人交纳物业费的,应当督促物业使用人履行约定;物业使用人欠交物业服务费的,业主承担连带责任。

业主将物业产权转移时,应当结清物业服务费。

第六十八条 水、电、气、热供应单位应当向最终用户直接收取费用,不得强迫物业管理人代收代交。物业管理人代收水、电、气、热费用的,不得向业主加收手续费。

物业管理人不得因业主欠缴物业服务费限制业主的水、电、气、热卡充值,影响业主正常生活。

第六章 物业的保修与维护

第一节 物业保修、维护责任

第六十九条 建设单位应当按照国家和自治区规定的保修范围和保修期限,承担物业保修责任。建设单位将保修责任委托物业管理人承担的,应当在物业管理区域内公示,给业主造成损失的,依法承担连带责任。

建设单位应当建立物业投诉处理制度。物业存在缺陷,属于保修范围和保修期限的,建设单位应当即时登记、查看,与业主、物业管理人商定修复方式、期限。因物业质量缺陷或者有安全隐患影响使用的,建设单位或者其委托的物业管理人应当采取补救措施,并对造成的损失依法承担赔偿责任。

第七十条 物业保修期限届满后,房屋专有部分的养护、维修,由业主负责。

房屋专有部分出现危害安全、公共利益和他人合法权益的,业主应当及时处理,相邻业主应当提供便利。

第七十一条 物业保修期限届满后,建筑物共有部分及共用设施的维护、保养由物业管理人负责。电梯、锅炉等特种设备,应当由特种设备生产厂商负责维护、保养或者由取得相应资质的专业维修单位负责。

第七十二条 物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业

经营单位,应当承担分户计量装置或者入户端口以外设施的维修、养护、更新等责任及相关费用。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时,业主应予以配合。

第二节 住宅专项维修资金

第七十三条 专项维修资金用于共有部分、共用设施保修期满后的养护、维修和更新、改造。专项维修资金的交存、续交、使用、管理,按照国家和自治区有关规定执行。

第七十四条 需要使用专项维修资金的,应当经维修、更新、改造共有部分、共用设施最小使用单元三分之二以上且专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主同意。发生下列危及房屋使用安全的紧急情况,经业主大会执行机构同意,物业管理人可以委托维修、更新、改造单位制定紧急处置方案,即时组织抢修。处置方案、抢修结果、费用支出等在物业管理区域内公布,接受业主的监督:

- (一)屋面防水损坏造成渗漏的;
- (二)电梯故障停止使用的;
- (三)经房地产行政主管部门鉴定为危房需要加固、维修的;
- (四)房屋局部有垮塌、脱落危险的;
- (五)共用消防设施、设备损坏已不具备防火、灭火功能的;
- (六)其他危及房屋使用安全的情形。

国家对老旧小区改造和老旧电梯更新需要使用维修资金另有规定的,从其规定。

第七章 老旧住宅区物业管理

第七十五条 对配套设施不齐全、环境质量较差的老旧住宅区,县(市)人民政府应当采取措施进行改造整治,改造整治规划和年度计划应当向社会公布。

第七十六条 对业主数量较少的老旧住宅区,市或者县(市)房地产行政主管部门应当合理整合物业管理区域,也可以组织协调多个老旧住宅区共同委托一个物业服务企业或者其他管理人管理。

第七十七条 老旧住宅区内的道路、照明、绿地、消防、文化体育设施、物业服务用房的建设、改造资金,由政府承担;属于设施不配套等遗留问题的,由原产权单位或者建设单位承担;老旧住宅区水、电、气、热、通信、有线电视等市政公用设施、设备建设、改造资金,由专业经营单位承担。

第七十八条 鼓励具备条件的老旧住宅区,结合改造整治,建设经营性用房、车库、车位,规划行政主管部门办理规划许可时,可以适度提高容积率和建筑密度。新建的经营性用房、车库、车位归全体业主共有,经营收益可以弥补改造整治资金的不足,或者纳入住宅专项维修资金管理。

第七十九条 县(市)房地产行政主

管部门和街道办事处或者乡镇人民政府应当督促、指导老旧小区成立业主大会实行业主自治管理。

第八章 法律责任

第八十条 建设单位违反本条例第十条第三款、第二十条第一款规定,未向房屋买受人明示物业管理区域、前期物业服务合同、临时管理规约的,由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令改正;逾期不改的,处一万元以上五万元以下的罚款。

第八十一条 建设单位违反本条例第十五条规定,擅自处分属于业主共有车库、车位的,由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,并处五万元以上二十万元以下的罚款,给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

第八十二条 建设单位违反本条例第二十一条、第二十二条规定,交付的前期物业不符合要求的,不得收取物业服务费,并由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令限期改正;逾期不改的,对建设单位处建设工程合同价款百分之二以上百分之四以下的罚款。

物业管理人违反前款规定,承接的前期物业不符合要求的,不得收取物业服务费,并由县级以上人民政府房地产行政主管部门处五万元以上十万元以下的罚款。

第八十三条 建设单位、物业管理

人、专业维修单位、专业经营单位违反本条例规定,不履行或者拖延履行保修、维修、养护责任的,由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令限期改正;逾期不改的,处十万元以上二十万元以下的罚款,造成业主损失的,依法承担赔偿责任。

第八十四条 业主委员会委员违反本条例第四十条规定,退还挪用、侵占业主的共有财产和索取、接受的报酬及得到的不当利益;造成损失的,依法承担赔偿责任;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第八十五条 业主、物业管理人和物业使用人违反本条例第四十五条第一款规定,给他人造成损害的,依法承担民事责任;违反行政管理规定的,由县级以上人民政府规划、建设、房地产、城市管理、公安、环境保护等有关行政主管部门按照各自职责依法查处。

第八十六条 物业管理人违反本条例五十九条规定,解除、终止物业服务合同后拒不办理退出手续的,由县级以上人民政府房地产行政主管部门处五万元以上二十万元以下罚款;造成损失的,依法承担赔偿责任。

第八十七条 物业管理人违反本条例第六十六条规定,擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的、强制服务或者变相强制服务并收费、或者不按规定实行明码标价的,由县级以上人民政府价格主管部门责令改正,限期退还违规收取的收费;情节严重的,依照有关法律法规的

规定予以处罚。

第八十八条 物业管理人违反本条例第六十八条代收水、电、气、热等费用向业主加收手续费的,或者限制为业主水、电、气、热卡充值,影响业主生活的,由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令改正,限期退还加收费用。

第八十九条 县级以上人民政府房地产行政主管部门,街道办事处或者乡镇人民政府,以及其他有关行政主管部门及其工作人员有下列情形之一的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分:

(一)未按照规定的期限、条件划分物业管理区域的;

(二)未按照规定组织指导成立业主大会筹备组、业主大会或者干预、阻挠业主大会执行机构选举的;

(三)接到举报投诉不及时处理的;

(四)其他不履行法定职责的行为。

第九十条 违反本条例规定,应当予以处罚的其他行为,依照有关法律、法规的规定执行。

第九章 附则

第九十一条 本条例下列用语的含义:

(一)容积率,是指建设用地合理使用的规划控制指标,以建设用地规划许可范围内总建筑面积与用地面积的比值表示。

(二)其他管理人,是指社区(居委会)

依法成立的便民服务组织,或者提供清扫保洁、冰雪清除、保安巡查、绿化管护、房屋修缮与设施养护、维修与抢修、管道疏通等专业服务的单位。

(三)共有部分,是指承担建筑物主体承重结构的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、避难层、设备间等。

(四)共用设施,是指业主共有的建筑物附属设施、设备,主要包括电梯、水泵、水箱、天线、楼道灯、避雷装置、消防设施、给排水管线、共用采暖及空调管线设备,物业管理区域内的道路、绿地、人造景观、路灯、沟渠、池、井、视屏监控、门禁、围栏、垃圾容器、公益性文体设施和市政公用产品供应管线,以及共用设施使用的房屋等。

第九十二条 自治区人民政府可以根据本条例,制定物业管理的具体规定和办法。

第九十三条 本条例自2017年7月1日起施行。