

泰州市住宅物业管理条例

(2020年8月28日泰州市第五届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过 2020年9月25日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第十八次会议批准 根据2022年6月28日泰州市第六届人民代表大会常务委员会第三次会议通过,2022年7月29日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准的《泰州市人民代表大会常务委员会关于修改〈泰州市住宅物业管理条例〉的决定》修正)

目 录

第一章	总则
第二章	业主大会、业主委员会和物业管理委员会
第三章	前期物业管理
第四章	物业服务和管理
第五章	物业的使用和维护
第六章	公共收益和住宅专项维修资金
第七章	法律责任
第八章	附则

第一章 总则

第一条 为了规范住宅物业管理活动,维护物业管理各方的合法权益,营造良好的居住环境,促进和谐社区建设,根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内的住宅物业管理活动及其监督管理,适用本条例。

本条例所称住宅物业管理,是指住宅物业、

住宅小区内的非住宅物业和与住宅楼结构相连的非住宅物业的业主,通过选聘物业服务人或者自行对住宅物业管理区域内的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护基本秩序和环境卫生的活动。

本条例所称物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 市、县级市(区)人民政府应当加强对住宅物业管理工作的组织领导,将住宅物业管理纳入现代服务业发展规划和社区治理体系;建立健全住宅物业管理综合协调机制和资金投入与保障机制;鼓励采用新技术、新方法,提高住宅物业服务和管理水平。

乡镇人民政府、街道办事处负责辖区内住宅物业管理活动的指导和监督,协助上级人民政府和有关部门做好住宅物业管理相关工作,并将住宅物业管理纳入社区网格化治理体系。

村民委员会、居民委员会应当协助和配合乡镇人民政府、街道办事处做好住宅物业管理相关工作。

第四条 市、县级市(区)住房和城乡建设部门是本行政区域内的住宅物业管理主管部门,负

责本行政区域内住宅物业管理活动的监督、管理和指导工作。

发展和改革、公安、财政、自然资源和规划、生态环境、市场监督管理、城市管理、民政、水利、消防救援等部门、机构按照各自职责,共同做好住宅物业管理相关工作。

第五条 建立健全社区(村)党组织领导下村民委员会、居民委员会、业主委员会、业主、物业服务人等共同参与的议事协调机制,发挥社区(村)党组织在基层社会治理中的领导作用。

第六条 市、县级市(区)住宅物业管理主管部门应当对在住宅物业服务中取得显著成绩的物业服务人和在住宅物业管理中有突出贡献的业主委员会、业主,给予表彰和奖励。

第七条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理,规范从业行为,引导诚信经营,维护物业服务企业的合法权益;加强物业服务企业从业人员培训,提高物业服务水平和质量。

第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第八条 住宅物业管理区域的全体业主组成业主大会。业主户数超过三百户的,可以成立业主代表大会,履行业主大会职责。

业主代表由业主小组推荐产生,业主小组可以按幢、单元、楼层或者结合实际情况组成。一个业主小组产生一名业主代表,代表本小组的业主出席业主代表大会会议。业主代表在业主代表大会会议召开前应当就会议议题征集本小组业主意见,需要业主书面投票表决的,由业主本人签字确认。

业主代表出席业主代表大会会议不得委托他人;业主代表因故不能参加业主代表大会会议的,其所代表的业主可以另行推选临时业主代表参加。

业主代表推荐办法应当在业主大会议事规则中规定。

第九条 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)确定业主大会、业主委员会工作经费,业主委员会成员工作补贴和标准;

(五)选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人;

(六)使用住宅专项维修资金;

(七)筹集住宅专项维修资金;

(八)改建、重建建筑物及其附属设施;

(九)改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;

(十)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。决定前款第七项至第九项规定的事项,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。

第十条 业主共同决定事项,由业主委员会组织召开业主大会会议进行表决。业主委员会未成立或者怠于履行职责的,经专有部分面积占比五分之一以上的业主且人数占比五分之一以上的业主提议,由乡镇人民政府、街道办事处、村民委员会、居民委员会指导和协助业主组织召开业主大会会议。

召开业主大会会议,应当于会议召开十五日前通过发送信息、电子邮件或者书面告知等方式

通知业主,并同时告知村民委员会、居民委员会。

第十一条 业主表决共同决定事项应当实名制,可以采用集体讨论、书面征求意见或者在市物业管理公众服务平台上投票等方式。

表决结束后应当形成书面文件,载明表决事项、同意票数、反对票数、弃权票数以及表决结果。表决结果应当在住宅物业管理区域内显著位置公布。

第十二条 住宅物业管理区域符合召开首次业主大会或者业主代表大会(以下统称业主大会)会议条件的,建设单位应当向住宅物业所在地乡镇人民政府、街道办事处提出筹备首次业主大会会议的书面申请;十人以上业主公开联名可以向乡镇人民政府、街道办事处提出筹备首次业主大会会议的书面申请。乡镇人民政府、街道办事处应当在收到书面申请后六十日内,组织成立首次业主大会筹备组(以下简称筹备组)。

建设单位应当按照《江苏省物业管理条例》的规定向住宅物业所在地乡镇人民政府、街道办事处报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料。

自然资源和规划、住房和城乡建设等部门,应当对乡镇人民政府、街道办事处就筹备成立业主大会所需要的信息资料查询,依法予以配合。

筹备召开首次业主大会会议所需经费由建设单位承担,经费标准由市住宅物业管理主管部门根据住宅物业管理区域规模、业主户数和建筑面积等因素确定。建设单位应当在办理房屋所有权首次登记前,将筹备经费交至住宅物业所在地乡镇人民政府、街道办事处设立的专用账户。

第十三条 筹备组由业主、建设单位、乡镇人民政府、街道办事处、村民委员会、居民委员会等派员组成。业主成员由乡镇人民政府、街道办事处组织业主推荐产生。建设单位不派员参加的,不影响筹备组成立。

筹备组人数应当为五至十一人的单数,其中业主成员应当不少于筹备组人数的百分之六十。筹备组组长由乡镇人民政府、街道办事处指定人员担任。

筹备组应当自成立之日起七日内,将成员名单在住宅物业管理区域内显著位置进行公示,公示期限不得少于十五日。业主对筹备组成员有异议的,由乡镇人民政府、街道办事处协调解决。

筹备组成立后,县级市(区)住宅物业管理主管部门应当对筹备组成员进行住宅物业管理相关知识的培训。

第十四条 业主委员会由业主大会会议选举产生。业主委员会成员应当由具有完全民事行为能力,履行业主义务,热心公益事业、责任心强,具有一定组织能力和必要工作时间的业主担任。对有不履行业主义务,侵害业主共同利益行为的业主,业主大会可以在业主大会议事规则、管理规约中对其担任业主委员会成员作出限制性规定。

业主参加业主委员会选举的,筹备组应当核查参选人的资格,提出业主委员会成员候选人名单,并报乡镇人民政府、街道办事处。筹备组应当在住宅物业管理区域内显著位置公示业主委员会成员候选人名单和基本信息,公示期限不得少于十五日。

鼓励和支持业主中的中共党员、人大代表、政协委员和其他社会知名人士参加业主委员会选举。

第十五条 以暴力、威胁、欺骗、贿赂、伪造选票、虚报选举票数等不正当手段当选业主委员会成员的,当选无效。

县级市(区)住宅物业管理主管部门应当加强对业主委员会的指导,组织业主委员会成员进行培训,提高住宅物业管理水平。

第十六条 业主委员会成员有下列情形之一的

一的,经业主委员会核实后,其成员资格终止,并在住宅物业管理区域内显著位置公告:

- (一)不再具有完全民事行为能力的;
- (二)因物业转让、灭失等原因不再是本住宅物业管理区域业主的;
- (三)因疾病或者其他原因丧失履行职责能力的;
- (四)被依法限制人身自由,无法履行职责的;
- (五)法律、法规规定的其他情形。

第十七条 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,报告住宅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人签订物业服务合同;
- (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人履行物业服务合同;
- (四)监督管理规约的实施;
- (五)督促业主按照约定支付物业费;
- (六)组织和监督住宅专项维修资金的筹集、使用;
- (七)监督物业服务人对业主共有部分的经营和收益收支情况;
- (八)协调处理住宅物业管理活动中的矛盾纠纷;
- (九)业主大会赋予的其他职责。

业主委员会应当按照业主大会议事规则和业主大会决定召开会议。业主委员会应当在会议召开前,将会议议题告知村民委员会、居民委员会,听取村民委员会、居民委员会的意见和建议。村民委员会、居民委员会可以根据情况派员参加。

第十八条 业主委员会成员不得有下列行为:

- (一)阻挠业主大会行使职权,拒绝执行业主大会决定,或者怠于履行职责;
- (二)违反规定使用业主委员会印章;
- (三)转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件、资料,或者拒绝、拖延提供业主有权查询的文件、资料;
- (四)未经业主大会决定,擅自与物业服务人签订或者解除物业服务合同;
- (五)骗取、挪用、侵占住宅专项维修资金或者公共收益等业主共有财产;
- (六)索取、收受房屋建设、物业服务、维修保养等单位或者有利害关系的业主提供的财物或者其他利益;
- (七)利用职务之便为自己或者他人在物业费支付、汽车停放等方面谋取不当利益;
- (八)损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外观、擅自改变房屋使用性质、违法出租房屋;
- (九)打击报复、诽谤、陷害有关投诉人、举报人;
- (十)其他侵害业主合法权益的行为。

业主委员会成员有前款行为之一的,业主大会可以按照议事规则予以罢免,并在住宅物业管理区域内显著位置公告。住宅物业所在地县级市(区)住宅物业管理主管部门、村民委员会、居民委员会应当给予指导和协助。

第十九条 业主委员会成员人数不足业主大会议事规则规定成员总数二分之一或者低于法定最低人数的,住宅物业所在地乡镇人民政府、街道办事处、村民委员会、居民委员会应当指导和协助业主组织召开业主大会会议,对业主委员会进行调整。

业主委员会阻挠业主大会行使职权,拒不执行业主大会决定,怠于履行业主委员会职责的,或者未经业主大会决定,擅自与物业服务人签订或者解除合同的,由住宅物业所在地县级市(区)住宅物业管理主管部门责令限期改正;拒不改正

的,住宅物业所在地乡镇人民政府、街道办事处、村民委员会、居民委员会应当指导和协助业主组织召开业主大会会议,调整或者重新选举产生业主委员会。

第二十条 业主委员会应当将下列信息在住宅物业管理区域内显著位置公布,并及时更新:

- (一)成员姓名、职责分工和联系方式;
- (二)业主大会、业主委员会的决定;
- (三)管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同;
- (四)业主大会、业主委员会工作经费的收支情况和业主委员会成员工作补贴等费用情况;
- (五)住宅专项维修资金的筹集、使用情况;
- (六)由业主委员会管理的业主共有部分的经营和收益收支情况;
- (七)占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位、车库处分使用情况;
- (八)其他应当向业主公布的信息。

前款第一项至第三项应当长期公布,第四项应当每半年公布一次,第五项应当及时公布,第六项、第七项应当每年公布一次,第四项至第七项公布期限均不得少于十五日。

第二十一条 业主委员会在其任期届满三个月前,应当书面告知住宅物业所在地乡镇人民政府、街道办事处、村民委员会、居民委员会。乡镇人民政府、街道办事处、村民委员会、居民委员会应当指导和协助业主委员会成立换届选举小组,由换届选举小组组织召开业主大会会议,选举产生新一届业主委员会。换届选举小组人员的构成参照首次业主大会筹备组人员的构成。

第二十二条 业主委员会应当自换届选举小组成立之日起十日内,将其保管的档案资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交住宅物业所在地乡镇人民政府、街道办事处保管。

业主委员会不按时移交的,住宅物业所在地县级市(区)住宅物业管理主管部门、乡镇人民政府、街道办事处应当责令其限期移交;拒不移交的,可以申请公安机关予以协助。

住宅物业所在地乡镇人民政府、街道办事处在新一届业主委员会选举产生并办理备案手续后十日内,将其保管的档案资料、印章、财物移交新一届业主委员会。

第二十三条 住宅小区有下列情形之一的,住宅物业所在地乡镇人民政府、街道办事处可以组织成立物业管理委员会,代行业主大会和业主委员会的职责:

- (一)不具备成立业主大会条件的;
- (二)具备成立业主大会条件但因多种原因未成立,经乡镇人民政府、街道办事处指导后仍不能成立的;
- (三)业主委员会长期不能正常工作,需要重新选举业主委员会,经乡镇人民政府、街道办事处多次指导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

物业管理委员会由乡镇人民政府、街道办事处、村民委员会、居民委员会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成。业主代表由乡镇人民政府、街道办事处组织业主推荐产生。建设单位不派员参加的,不影响物业管理委员会成立。

物业管理委员会人数一般为九至十三人的单数,其中业主代表应当不少于物业管理委员会人数的百分之六十。

物业管理委员会的人员组成和基本信息,应当在住宅物业管理区域内显著位置公示,公示期限不得少于十五日。业主对物业管理委员会成员有异议的,由乡镇人民政府、街道办事处协调解决。

第二十四条 物业管理委员会代行业主大会职责的,应当依照法律、法规的规定征求全体

业主意见,形成业主共同决定,并将共同决定在住宅物业管理区域内显著位置公示,公示期限不得少于十五日。

物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的,县级市(区)住宅物业管理主管部门应当责令其限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

业主认为物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的,可以向县级市(区)住宅物业管理主管部门投诉,县级市(区)住宅物业管理主管部门应当及时处理并答复业主。

第二十五条 物业管理委员会代行业主大会和业主委员会职责期间,乡镇人民政府、街道办事处对能够成立业主大会的,应当指导筹备工作,成立业主大会;能够选举产生业主委员会的,应当指导选举产生业主委员会。

县级市(区)住宅物业管理主管部门应当加强对物业管理委员会的监督和指导,对能够成立业主大会或者选举产生业主委员会的,应当督促乡镇人民政府、街道办事处指导成立业主大会,选举产生业主委员会。

物业管理委员会自新一届业主委员会产生之日起停止履行职责,并应当在七日内向新一届业主委员会移交相关资料和财物,移交后自动解散。

第二十六条 市住宅物业管理主管部门应当会同相关部门,组织建立市物业管理公众服务平台,用于业主决策电子投票、物业服务招投标、物业管理相关信息公开和物业管理矛盾投诉处理等。

第三章 前期物业管理

第二十七条 新建住宅物业实行前期物业管理。在业主、业主大会选聘物业服务人之前,由建设单位承担前期物业管理责任。建设单位应当

通过公开招投标的方式选聘前期物业服务企业,并与其签订前期物业服务合同。

投标人少于三个或者住宅规模建筑面积小于三万平方米的,经住宅物业所在地县级市(区)住宅物业管理主管部门批准,可以采用协议方式选聘物业服务企业。

前期物业服务合同期限届满前,业主或者业主大会选聘新物业服务人的,自业主委员会或者业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效之日起,前期物业服务合同终止。

建设单位应当提供前期物业管理开办费,用于购买物业办公设备等固定资产。所购资产归全体业主所有,由物业服务企业使用。

第二十八条 建设单位在销售物业前,应当参照市住宅物业管理主管部门提供的范本制定前期物业服务合同和临时管理规约;建设单位修改范本的,不得侵害物业买受人的合法权益。

建设单位在销售物业时,应当向物业买受人明示前期物业服务合同和临时管理规约,并予以说明。

建设单位应当自前期物业服务合同签订之日起十五日内,将前期物业服务合同和临时管理规约报送县级市(区)住宅物业管理主管部门备案。

第二十九条 物业服务企业承接住宅物业时,应当对物业共有部分进行查验。县级市(区)住宅物业管理主管部门应当加强对住宅物业承接查验活动的指导和监督。

现场查验二十日前,建设单位应当向物业服务企业移交下列资料:

(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)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(四)业主名册;

(五)物业管理所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的,建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

承接查验后,建设单位应当与物业服务企业签订承接查验协议,承接查验协议应当包括承接查验基本情况、存在问题、解决方法和时限、双方权利义务、违约责任等内容。

鼓励建设单位和物业服务企业聘请第三方机构为承接查验提供专业服务。

第三十条 新建住宅小区内,建设单位应当按照不低于地上地下总建筑面积千分之四的比例配置专属的物业服务用房,低于一百平方米的按照一百平方米配置,并无偿移交。其中,用于业主委员会议事活动用房的,应当按照配置物业服务用房的比例合理确定,一般按照建筑面积二十至四十平方米配置。

物业服务用房应当是地面以上、二层以下的房屋,相对集中安排在住宅小区中心区域或者出入口附近,由建设单位装修,具备水、电等基本使用功能。物业服务用房设置在住宅楼内的,应当具有独立的通道。住宅小区内配置通讯、有线电视、网络宽带、安保预警等设施的,物业服务用房应当预留端口,具备正常使用功能。

住宅小区分期建设的,应当根据分期建设的面积和进度按比例合理配建物业服务用房或者提供满足物业服务活动的临时用房。

物业服务用房不计入分摊公用建筑面积,属于全体业主共有。未经业主大会同意,任何单位和个人不得擅自占用,不得擅自改变物业服务用房用途。

第三十一条 自然资源和规划部门在核发

建设工程规划许可证时,应当对规划图纸中标注的物业服务用房的位置和面积进行审核。

建设单位在组织竣工验收时,应当通知住宅物业管理主管部门参加,住宅物业管理主管部门应当对物业服务用房配置情况进行核实。

第四章 物业服务和管理

第三十二条 业主可以自行管理住宅物业,也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理;委托物业服务企业管理的,一个住宅物业管理区域应当选定一个物业服务企业。

鼓励通过市物业管理公众服务平台进行招投标,选聘物业服务企业提供物业服务。

住宅物业管理招投标办法由市住宅物业管理主管部门制定。

第三十三条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人依法签订书面物业服务合同。

物业服务人应当在签订物业服务合同之日起三十日内,将物业服务合同报县级市(区)住宅物业管理主管部门、乡镇人民政府、街道办事处备案。

市住宅物业管理主管部门应当会同市市场监督管理部门制定物业服务合同范本,并向社会公布。

第三十四条 物业服务人应当按照法律、法规的规定和物业服务合同的约定以及技术标准、专业技术规范,提供物业服务。

物业服务人服务多个住宅小区的,应当依法对各住宅小区分别进行核算。

物业服务人应当建立业主、物业使用人意见、建议和投诉、举报受理机制,及时处理有关意见、建议和投诉、举报,并反馈处理结果。

第三十五条 住宅物业服务实行项目负责人制度。物业服务人应当按照物业服务合同约定

指派项目负责人。除物业服务合同另有约定外,项目负责人只能在一个物业服务项目任职。物业服务人更换项目负责人的,应当及时告知业主,并在住宅物业服务区域内显著位置进行公示。

第三十六条 物业服务人应当将下列信息在住宅物业服务区域内显著位置公布,并及时更新:

(一)营业执照、项目负责人和从业人员基本情况以及联系方式、物业服务投诉电话、二十四小时应急服务电话等;

(二)物业服务事项、服务标准、质量要求、收费项目、收费标准、收费方式等;

(三)电梯、消防、监控安防等专项设施设备的日常维修保养单位名称、联系方式和应急处置方案等,法律、法规规定需要具备专业资质的,还应当公布相关资质信息;

(四)上一年度物业服务合同履行情况;

(五)物业服务人管理的业主共有部分的经营和收益收支情况;

(六)公共能耗费分摊情况;

(七)占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位、车库处分使用情况;

(八)实行酬金制的住宅小区物业服务资金的收支情况;

(九)住宅专项维修资金使用情况;

(十)其他应当向业主公开的信息。

前款第一项至第三项应当长期公布,第四项至第七项应当每年公布一次,第八项应当每年至少公布一次,第九项应当及时公布。第四项至第九项公布期限不得少于十五日。业主对公布内容有异议的,物业服务人应当予以答复。

第三十七条 物业服务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。市、县级市(区)人民政府应当给予必要的物资和资金支持。

对于物业服务人执行前款规定的应急处置措施和其他管理措施,业主应当依法予以配合。

第三十八条 物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点,遵循合理、公开、服务质量和价格相符的原则确定,实行政府指导价和市场调节价。

普通住宅前期物业公共服务实行等级服务、等级收费。发展和改革部门应当每三年对等级收费标准进行评估,根据评估结果适时调整,并向社会公布。

物业服务行业协会应当监测并定期发布物业服务项目成本信息和计价规则,供业主大会或者业主大会授权的业主委员会和物业服务人在协商时参考。

第三十九条 物业服务收费可以采取包干制或者酬金制等方式,具体收费方式由物业服务合同约定。

实行酬金制的,物业服务人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,其余部分用于物业服务合同约定的支出,结余由业主享有,不足由业主承担。

实行酬金制的,物业服务人应当对物业服务资金单独列账核算,每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。业主委员会可以聘请专业机构对物业服务资金的年度收支情况进行审计。审计费用可以从公共收益中列支,没有公共收益的,由全体业主分摊。

第四十条 业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业费的,从其约定。

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、无需接受相关物业服务或者物业服务人未履行合同约定之外的服务等理由,拒绝支付物业费。

业主违反约定逾期不支付物业费的,业主委

员会、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,物业服务人可以依法申请调解、提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得以业主拖欠物业费等原因,中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供热、供燃气,阻碍业主进入住宅。

业主转让物业专有部分,应当及时将相关情况告知物业服务人,并与物业服务人结清物业费。

第四十一条 物业服务人退出住宅物业服务区域,应当按照规定和合同约定履行下列交接义务:

(一)移交占用的物业共有部分、物业服务用房、由前期物业管理开办费购买的物业办公设备等固定资产;

(二)移交本条例第二十九条第二款规定的相关资料;

(三)移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料,运行、维护、保养记录;

(四)结清预收、代收和预付、代付的有关费用;

(五)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

交接时,可以邀请住宅物业所在地村民委员会、居民委员会参加。交接双方应当对住宅物业服务区域内电梯、消防、监控安防等共用设施设备的使用维护现状予以确认,可以聘请第三方机构予以协助。

物业服务人拒不履行本条第一款规定的交接义务,或者拒绝退出的,可以向住宅物业所在地县级市(区)住宅物业管理主管部门、乡镇人民政府、街道办事处报告,并可以向公安机关请求协助。

第四十二条 县级市(区)人民政府、乡镇人

民政府、街道办事处应当建立和完善住宅物业管理矛盾投诉调解机制,鼓励、倡导当事人通过基层人民调解委员会解决住宅物业纠纷。业主大会、业主委员会应当配合做好住宅物业纠纷化解工作。

第四十三条 市住宅物业管理主管部门应当建立覆盖建设单位、物业服务企业或者其他管理人、物业服务企业负责人、物业服务项目负责人、业主委员会和物业管理委员会成员、业主、第三方机构等的住宅物业管理信用体系。

县级市(区)住宅物业管理主管部门应当建立本行政区域内住宅物业管理参与主体的信用档案,实行动态管理,并纳入市住宅物业管理信用信息系统。

市住宅物业管理信用信息应当按照相关规定纳入市公共信用信息系统。

第四十四条 对配套设施不齐全、环境较差的老旧小区,市、县级市(区)人民政府应当制定改造规划和年度实施计划,完善公共配套设施设备,改善老旧小区的综合环境。

具备实施物业管理条件的老旧小区,乡镇人民政府、街道办事处应当组织业主成立业主大会,由业主大会决定选聘物业服务人或者实施自行管理。

不具备实施物业管理条件的老旧小区,乡镇人民政府、街道办事处在征求业主意见后,可以指定所在地村民委员会、居民委员会组织提供清洁卫生、绿化养护、秩序维护等基本物业服务,所需费用由全体业主分摊。

老旧小区的范围,由市、县级市(区)人民政府确定。

第五章 物业的使用和维护

第四十五条 占用业主共有的道路或者其

他场地用于停放汽车的车位、车库,属于业主共有,应当优先提供业主使用。

业主大会成立前,需要占用业主共有的道路或者其他场地停放汽车的,应当在前期物业服务合同中约定,收费标准由发展和改革部门会同住宅物业管理主管部门制定并公布。业主大会成立后,需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的,物业服务人应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定,收费标准由业主大会或者业主大会授权的业主委员会确定,并在住宅物业管理区域内显著位置公布。

住宅物业管理区域内划定车位、停放车辆,不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道,不得影响其他车辆和行人的正常通行。

业主大会或者业主大会授权的业主委员会有权制定住宅物业管理区域内公共停车管理规定,对占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的行为进行规范。

违反住宅物业管理区域内公共停车管理规定的,业主委员会或者物业服务人可以请求公安机关、消防救援机构协助处理。

第四十六条 新建住宅小区,建设单位应当按照规划建设车辆充电设施或者预留建设安装条件。已建住宅小区内,经业主大会或者业主大会授权的业主委员会同意,可以通过改造、加装等方式建设车辆充电设施,并依法办理相关手续。

第四十七条 住宅物业管理区域内禁止下列行为:

- (一)擅自改变物业的规划用途;
- (二)损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构;
- (三)违法搭建建筑物、构筑物;
- (四)损坏或者擅自占用、改建物业共用部位,损坏或者擅自占用、移装共用设施设备;

(五)违反有关人均面积、使用功能、消防安全管理等规定出租房屋;

(六)存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品;

(七)从建筑物中抛掷物品;

(八)燃放烟花爆竹;

(九)制造超过规定标准的噪音、振动或者影响邻居采光、通风;

(十)露天焚烧;

(十一)违反垃圾分类管理规定处理垃圾;

(十二)饲养家禽家畜,影响公共环境或者他人居住环境;

(十三)任意排放污水;

(十四)在实行雨水、污水分流的住宅小区,将污水排入雨水管网;

(十五)侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施;

(十六)擅自摆摊设点、占道经营;

(十七)违反用电安全要求私拉电线、插座、电缆为车辆充电;

(十八)擅自在业主共有的道路或者公共车位上设置车位锁或者其他障碍物;

(十九)在车库、地下室等不具备安全条件的场所使用、储存燃气,或者在高层建筑内使用瓶装燃气;

(二十)破坏或者擅自改变房屋外观;

(二十一)擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画;

(二十二)法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的,物业服务人、业主委员会应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当及时报告有关主管部门,有关主管部门应当及时依法处理;业主、物业使用人对侵害自己合法权益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼;业主委员会对侵害业主共同利益的行为,可以依

法向人民法院提起诉讼。

有关主管部门应当建立住宅小区违法行为投诉登记制度,并在住宅物业管理区域内显著位置公布联系人姓名和联系方式,依法处理住宅物业管理区域内的违法行为。

第四十八条 鼓励和支持业主为既有住宅增设电梯,改善居住条件。既有住宅增设电梯应当遵循业主自愿、政府引导、依法审批、保障安全的原则。

市、县级市(区)人民政府应当按照简化、便民、高效的原则,为既有住宅增设电梯提供一站式服务。

建设单位、村民委员会、居民委员会、业主委员会、物业服务人和供水、供电、供燃气、通信等专业经营单位应当对既有住宅增设电梯给予协助和支持。

既有住宅增设电梯的实施办法由市人民政府制定。

第四十九条 建设单位应当在申报办理工程竣工验收备案前,按照建筑安装总造价百分之一的标准交存物业保修金,用作保修期内建设单位未履行保修责任,或者因歇业、破产等原因无法履行保修责任的维修费用。物业保修金不得纳入建设成本。

物业保修金交存期限为五年。保修期内出现的物业质量问题,保修金交存期满仍未修复的,保修金交存期顺延至修复完成。

物业保修期内,物业保修金不足以支付物业维修费用的,建设单位应当补足;物业保修期满后,物业保修金有余额的,应当返还建设单位。

物业保修金实行统一交存、权属不变、专款专用、政府监管的原则,物业保修金收取、使用和管理办法由市人民政府制定。

第五十条 市、县级市(区)住宅物业管理主管部门应当建立物业维修保险机制,按照业主投

保、企业参保、权责匹配、风险分担、维修便捷的原则,开展住宅物业共有部分维修保险工作。

第六章 公共收益和住宅专项维修资金

第五十一条 建设单位、物业服务人利用业主的共有部分产生的收入,在扣除合理成本之后的公共收益,属于业主共有。

公共收益的分配,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。

公共收益由物业服务人管理的,应当单独列账,独立核算,不得擅自挪用,并接受业主委员会的监督;由业主委员会自行管理的,应当以业主委员会名义开设公共收益账户,接受业主和村民委员会、居民委员会的监督。

公共收益的收支情况应当每年在住宅物业管理区域内显著位置公示一次,公示期限不得少于十五日。

第五十二条 业主委员会或者十人以上业主对公共收益有异议的,可以要求查询有关财务账簿;经已交付使用物业专有部分占建筑物总面积五分之一以上业主且占总人数五分之一以上的业主提议,业主大会或者业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定,委托专业机构对公共收益收支情况进行审计。

审计结果应当在住宅物业管理区域内显著位置公示,公示期限不得少于十五日。审计费用从公共收益中列支,没有公共收益的,由全体业主分摊。

第五十三条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业和与住宅楼结构相连的非住宅物业的业主,应当在办理房屋入住手续或者房屋所有权登记时交存首期专项维修资金。

已竣工验收并达到交付条件,尚未售出或者

尚未交付业主以及其他属于建设单位所有的房屋,建设单位在办理房屋所有权首次登记前,应当将首期住宅专项维修资金先行交存至住宅专项维修资金专户。

建设单位已先行交存住宅专项维修资金的,可以在物业售出或者交付时向业主收取住宅专项维修资金,并向业主转交住宅专项维修资金专用票据。

住宅物业配置电梯的,建设单位应当在房屋交付使用前按照建筑安装总费用百分之一的比例交存资金,专项用于电梯、消防等设施的更新和改造。该资金归业主共有,纳入住宅专项维修资金管理。

第五十四条 住宅专项维修资金属于业主共有,专项用于国家规定的保修期届满后物业共有部分的维修、更新和改造,不得挪作他用。

业主大会成立前,住宅专项维修资金由住宅物业管理主管部门代管。业主大会成立后,可以决定自行管理或者委托住宅物业管理主管部门代管。决定自行管理的,应当在银行设立住宅专项维修资金专户,接受住宅物业管理主管部门的监督指导。委托住宅物业管理主管部门代管的,应当依法接受审计部门的审计监督。

第五十五条 业主大会可以在业主大会议事规则和管理规约中约定住宅专项维修资金的使用采取异议表决方式。使用异议表决方式的,应当以书面形式将告知书送达住宅专项维修资金列支范围内的业主,并在告知书中载明未按规定时间和方式反馈意见的,视为同意。

第五十六条 住宅物业管理区域内发生下列危及房屋安全以及人身、财产安全的紧急情形,需要立即进行维修、更新和改造的,业主大会或者业主委员会可以依法申请使用住宅专项维修资金:

(一)外墙及其附着物存在脱落危险的;

(二)公共护(围)栏破损严重的;

(三)外墙、屋面渗漏的;

(四)公共排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的;

(五)电梯出现故障的;

(六)消防设施出现故障的;

(七)其他危及房屋安全或者人身、财产安全的紧急情形。

发生前款情形的,物业服务人、业主委员会应当及时设置警示标志,采取必要的应急防范措施。

住宅物业管理主管部门应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起三个工作日内完成审核。

第五十七条 下列费用不得从住宅专项维修资金中列支:

(一)依法应当由建设单位或者施工单位承担的住宅物业共有部分的维修、更新和改造费用;

(二)依法应当由相关专业经营单位承担的维修、养护费用;

(三)应当由当事人承担的因人为损坏住宅物业共有部分所需的修复费用;

(四)根据物业服务合同约定应当由物业服务人承担的维修、养护费用;

(五)依法不得列支的其他费用。

第五十八条 住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的,业主委员会应当组织业主按照国家和省相关规定以及业主大会的决定,续筹住宅专项维修资金。

业主未按照国家和省相关规定以及业主大会决定,续交住宅专项维修资金的,业主委员会应当督促其限期交纳;逾期仍不交纳的,业主委员会可以依法向人民法院提起诉讼。

第五十九条 住宅物业管理主管部门应当

完善住宅专项维修资金管理制度,建立日常监督检查机制,保障住宅专项维修资金的使用绩效和安全。

住宅物业管理主管部门应当建立住宅专项维修资金日常查询制度,保障业主方便及时查询账户信息;及时公布住宅专项维修资金年度报告,接受业主的监督。

第六十条 住宅专项维修资金除依法购买定期存款或者国债外,不得用于其他投资,不得借贷给他人或者为他人提供担保。

第七章 法律责任

第六十一条 对违反本条例规定的行为,法律、法规已有处罚规定的,从其规定;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第六十二条 建设单位有下列行为之一的,按照下列规定进行处罚:

(一)违反本条例第十二条第一款、第二款规定,未提出筹备首次业主大会会议书面申请或者未按照要求报送有关文件资料的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,处一万元以上五万元以下的罚款;

(二)违反本条例第十二条第四款规定,未按照要求承担首次业主大会会议筹备经费的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,处五万元以上十万元以下的罚款;

(三)违反本条例第二十九条第二款规定,未移交有关查验资料的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,给予通报,处一万元以上十万元以下的罚款;

(四)违反本条例第三十条第一款至第三款规定,未按照要求配置必要的物业服务用房的,由住宅物业管理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

下的罚款;

(五)违反本条例第四十九条第一款、第三款规定,未按照要求交存或者补足物业保修金的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,处二十万元以上三十万元以下的罚款;

(六)违反本条例第五十三条第二款规定,未按照规定交纳住宅专项维修资金的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,处应交纳住宅专项维修资金百分之十以上百分之三十以下的罚款。

第六十三条 物业服务人有下列行为之一的,按照下列规定进行处罚:

(一)违反本条例第三十六条第一款第一项、第三项、第四项、第七项、第九项规定,未公布相关信息或者公布虚假信息的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,处一万元以上五万元以下的罚款;

(二)违反本条例第三十六条第一款第二项、第五项、第六项、第八项规定,未公布物业服务事项等相关信息或者公布虚假信息的,由县级市(区)市场监督管理部门责令限期改正,逾期不改正的,处一万元以上五万元以下的罚款;

(三)违反本条例第四十一条第一款规定,未履行交接义务的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,予以通报,处五万元以上十万元以下的罚款;

(四)违反本条例第四十一条第三款规定,拒不退出住宅物业服务区域的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,处五万元以上二十万元以下的罚款;

(五)违反本条例第四十七条第二款规定,对住宅物业管理区域内违法行为未予以劝阻、制止,或者未及时报告有关主管部门的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,可以处一千元以上五千元以下的罚款;

(六)违反本条例第五十一条第三款规定,对其管理的公共收益未单独列账的,由住宅物业管理主管部门责令限期改正,逾期不改正的,处三万元以上十万元以下的罚款;挪用公共收益的,给予警告,没收违法所得,可以并处挪用资金二倍以下的罚款。

第六十四条 违反本条例第四十七条第一款规定,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,由相关部门按照下列规定进行查处:

(一)违反第二项、第十四项、第十九项规定的,由住房和城乡建设部门依法查处。

(二)违反第三项、第二十项规定的,由自然资源和规划部门依法查处。

(三)违反第四项规定的,由住房和城乡建设部门、消防救援机构按照职责分工依法查处。

(四)违反第五项规定的,由公安机关、消防救援机构按照职责分工依法查处。

(五)违反第六项规定,存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质的,由公安机关依法查处;存放超重等违反安全规定的物品的,由住房和城乡建设部门依法查处。

(六)违反第七项、第十一项、第十二项、第十六项、第二十一项规定的,由城市管理部门依法查处。

(七)违反第八项规定的,由公安机关依法查处。

(八)违反第九项规定,制造超过规定标准的噪音、振动的,由公安机关、生态环境部门按照职责分工依法查处。

(九)违反第十项规定的,由生态环境部门、城市管理部门按照职责分工依法查处。

(十)违反第十三项规定的,由住房和城乡建设部门、生态环境部门按照职责分工依法查处。

(十一)违反第十五项规定的,由园林绿化主管部门依法查处。

违反第四十七条第一款第十八项规定的,由城市管理部门处二十元以上五十元以下的罚款。

第六十五条 本条例规定的行政处罚,按照相对集中行政处罚权的规定应当由其他执法主体实施的,依照其规定执行。

第六十六条 住宅物业管理主管部门、乡镇人民政府、街道办事处、相关部门的工作人员以及其他受委托从事公务的人员违反本条例规定,滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第八章 附则

第六十七条 非住宅的物业管理及其监督可以参照本条例有关规定执行。

第六十八条 本条例自2021年1月1日起施行。