

扬州市住宅物业管理条例

(2020年8月28日扬州市第八届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过 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)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 业主、业主组织和物业管理委员会
- 第三章 前期物业管理
- 第四章 物业服务
- 第五章 物业的使用和维护
- 第六章 老旧小区基本物业服务
- 第七章 物业服务收费与公共收益
- 第八章 监督管理与服务、指导
- 第九章 法律责任
- 第十章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范住宅物业管理活动,维护业主、物业服务企业的合法权益,推动建设和谐宜居社区,提高人民群众对居住环境的满意度,根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《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 本市行政区域内住宅物业管理和相关监督管理活动,以及老旧小区基本物业服务活动,适用本条例。

本条例所称住宅物业管理,是指住宅物业管理区域内的业主通过选聘物业服务企业对物业管理区域内的建筑物、构筑物及其配套设施设备

和相关场地进行维修、养护、管理,维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 市、县(市、区)人民政府应当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,建立健全党委领导、政府监管、业主自治、多方参与、协商共建相结合的工作格局,制定并落实扶持政策,完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制,提高物业管理和服务水平。

市、县(市、区)人民政府住房和城乡建设部门(以下简称物业管理主管部门)负责住宅物业管理活动的监督管理工作;其他相关部门和机构按照各自职责做好物业管理的相关工作。

街道办事处(乡镇人民政府)具体负责辖区内住宅物业管理活动的指导、协调和监督。社区居(村)民委员会应当协助和配合街道办事处(乡镇人民政府)做好物业管理相关工作。

第四条 建立健全社区党组织、社区居(村)民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制,发挥社区党组织在社区治理中的领导作用。

第五条 支持物业服务行业协会依法实行自律管理,规范从业行为,促进诚信经营,调解行业纠纷,组织业务培训,推动行业健康有序发展。

第二章 业主、业主组织和物业管理委员会

第六条 房屋所有权人为业主。

业主应当依照法律、法规和管理规约行使权利,履行义务。

业主对建筑物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;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。

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。

第七条 新建住宅小区符合召开首次业主大会会议条件的,街道办事处(乡镇人民政府)应当自收到建设单位或者十人以上业主公开联名提出的书面申请之日起六十日内组织成立筹备组,并自筹备组成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。

筹备召开首次业主大会会议所需费用由建设单位承担,建设单位应当在办理房屋所有权首次登记前,将筹备经费交至街道办事处(乡镇人民政府)设立的专用账户。

筹备召开首次业主大会会议所需费用的指导标准,由市物业管理主管部门会同发展和改革部门根据物业管理区域规模、建筑面积和业主户数等因素制定。

第八条 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)选聘和解聘物业服务企业等管理人;
- (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及其所得收益的分配与使用;
- (九)确定业主大会、业主委员会工作经费及

标准,确定业主委员会成员工作补贴及标准;

(十)有关业主共有和共同管理权利的其他重大事项。

实施前款第七项和第八项决定,应当依法办理有关手续。

第九条 首次业主大会会议召开后的业主大会会议,按照有关法律、法规规定和业主大会议事规则召开。

业主大会会议可以采用现场或者互联网等方式召开;采用互联网方式表决的,可以通过市物业管理主管部门建立的物业公共服务平台进行投票。

社区居(村)民委员会应当对业主大会会议的召开和投票表决进行指导和协助。

第十条 业主委员会执行业主大会的决定,履行法律、法规规定的职责和业主大会赋予的职责。

业主委员会成员应当是本物业管理区域内具有完全民事行为能力的业主,遵守法律、法规和业主大会议事规则、管理规约或者临时管理规约,模范履行行业义务,热心服务公益事业,责任心强,公道正派。

业主有下列情形之一的,不得担任业主委员会成员:

- (一)不具备与业主委员会工作相适应的健康条件的;
- (二)本人及其配偶、直系亲属与本物业管理区域内的物业服务企业有利害关系的;
- (三)被人民法院列为失信被执行人的;
- (四)法律、法规规定的其他不宜担任业主委员会成员的情形。

鼓励业主中的中共党员、社区居(村)民委员会成员以及具有财会、管理、法律等工作经验的人员参加业主委员会选举。

第十一条 业主委员会应当自选举产生之

日起三十日内,向物业所在地的街道办事处(乡镇人民政府)备案。

业主委员会可以凭街道办事处(乡镇人民政府)出具的备案证明申请刻制业主大会、业主委员会印章,开立业主大会银行账户,并应当将印章式样和银行账号报街道办事处(乡镇人民政府)备案。

街道办事处(乡镇人民政府)应当将前两款规定的备案材料抄送县(市、区)物业管理主管部门。

业主大会会议应当对业主大会、业主委员会印章和业主大会银行账户的使用和管理作出规定。

第十二条 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业主委员会会议。

业主委员会应当在会议召开七日前,在物业管理区域内显著位置公告会议内容和议程,并告知社区居(村)民委员会,听取业主和社区居(村)民委员会的意见和建议。社区居(村)民委员会应当进行指导,并可以根据情况派代表参加。

业主委员会成员不得委托代理人参加业主委员会会议。

第十三条 业主委员会应当在物业管理区域内显著位置向业主公布下列事项:

(一)业主委员会成员姓名、职责分工、联系方式;

(二)管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同;

(三)业主大会和业主委员会决定的事项;

(四)建筑物及其附属设施的维修资金筹集、使用情况;

(五)由业主委员会管理的业主共有部分的经营与收益情况;

(六)占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位处分情况;

(七)业主大会和业主委员会工作经费的收支情况;

(八)法律、法规规定或者业主大会议事规则、管理规约约定的其他应当向业主公布的事项。

前款第四项至第六项应当每年至少公布一次,第七项应当每半年公布一次,公布期均不得少于一个月;其他事项应当常年公布并及时更新。

业主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答。

第十四条 业主委员会成员不得有下列行为:

(一)违反规定使用业主大会或者业主委员会印章;

(二)转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件资料,或者拒绝提供业主有权查询的文件、资料;

(三)未经业主大会决定,擅自签订或者解除物业服务合同;

(四)骗取、挪用、侵占建筑物及其附属设施的维修资金或者公共收益等业主共有财产;

(五)索取或者接受建设单位、物业服务企业的财物或者其他利益;

(六)其他侵害业主合法权益的行为。

第十五条 担任业主委员会成员后出现本条例第十条第三款情形之一的,由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权终止其资格,并在物业管理区域内显著位置公告。

业主委员会成员出现本条例第十四条禁止行为之一的,由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权罢免其职务,并在物业管理区域内显著位置公告。

业主委员会成员书面提出辞职请求的,或者不再是本物业管理区域内业主的,其职务自行终止,由业主委员会在物业管理区域内显著

位置公告。

被罢免或者终止职务的业主委员会成员,应当自罢免决定作出或者职务终止之日起五日内将其保管的档案资料、印章及其他属于业主或者业主委员会所有的财物移交业主委员会。

业主委员会任期内成员出缺的,按照法律、法规以及业主大会议事规则规定递补或者补选。

第十六条 业主委员会任期届满前三个月内,应当按照有关规定组织换届选举。

业主委员会在规定时间内不组织换届选举的,街道办事处(乡镇人民政府)应当督促其限期组织换届选举,社区居(村)民委员会应当对业主委员会换届选举予以指导、协助。

换届选举后十日内,原业主委员会应当在街道办事处(乡镇人民政府)的指导和监督下,将保管的档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交新一届业主委员会。

第十七条 物业管理区域有下列情形之一的,可以由街道办事处(乡镇人民政府)及时组织成立物业管理委员会,代行业主大会、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未成立,经街道办事处(乡镇人民政府)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,经街道办事处(乡镇人民政府)多次指导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

属于前款第三项情形的,由物业管理委员会代行业主委员会的职责,执行业主大会的决定。

第十八条 物业管理委员会由业主代表以及街道办事处(乡镇人民政府)、社区居(村)民委员会、建设单位等派员组成,一般为五至十一人的单数。

前款规定的业主成员不得少于百分之六十,

且应当具备本条例第十条规定的业主委员会成员的任职条件;物业管理委员会主任一般由业主成员担任;由非业主成员担任的,应当在业主成员中明确一名副主任。

物业管理委员会成员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。业主对物业管理委员会成员有异议的,由街道办事处(乡镇人民政府)协调处理。

第十九条 物业管理委员会成立之日起三十日内,街道办事处(乡镇人民政府)应当告知物业所在地的县(市、区)物业管理主管部门,并抄送有关资料。

物业管理委员会可以凭街道办事处(乡镇人民政府)开具的介绍信,申请刻制印章,开立银行账户,并将印章式样和银行账号报街道办事处(乡镇人民政府)备案。

第二十条 物业管理委员会会议由主任召集,会议应当有过半数成员且过半数业主成员参加。三分之一以上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。

物业管理委员会作出决定应当经全体成员过半数同意。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的事项在物业管理区域内显著位置公布,公布期不少于十个工作日。

业主认为物业管理委员会作出的决定违反法律、法规规定的,可以向物业管理主管部门或者街道办事处(乡镇人民政府)投诉。物业管理主管部门或者街道办事处(乡镇人民政府)应当及时处理并答复业主。

第二十一条 物业管理委员会自本条例第十七条第一款所列情形消除之日起自动解散,并在七日内向新一届业主委员会移交相关资料和财物。

物业管理委员会的任期不超过三年。街道办

事处(乡镇人民政府)应当在物业管理委员会任期内推动成立业主大会、选举业主委员会,期满仍未成立业主大会、选举产生业主委员会的,由街道办事处(乡镇人民政府)重新组建物业管理委员会。

第二十二条 在物业管理活动中,业主大会、业主委员会或者物业管理委员会应当积极配合、支持社区居(村)民委员会开展工作,并接受其指导和监督。社区居(村)民委员会应当支持业主大会、业主委员会或者物业管理委员会依法开展工作。

第三章 前期物业管理

第二十三条 新建住宅物业出售前,建设单位应当将划定的物业管理区域向物业所在地县(市、区)物业管理主管部门备案。县(市、区)物业管理主管部门应当建立物业管理区域档案,并抄送街道办事处(乡镇人民政府)。

第二十四条 建设单位应当按照国家有关规定和房屋买卖合同的约定,交付权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

新建住宅物业在业主大会选聘物业服务企业之前,由建设单位负责前期物业管理。建设单位应当依法选聘前期物业服务企业,制定临时管理规约。

建设单位应当在销售物业时将临时管理规约向物业买受人明示,并予以说明。

第二十五条 前期物业服务企业承接新建住宅物业前,应当会同建设单位对物业共有部分、共用设施设备进行检查和验收。

物业承接查验时,鼓励邀请业主以及县(市、区)物业管理主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)、社区居(村)民委员会参加,也可以聘请第三方机构进行。

第二十六条 承接查验后,建设单位应当与前期物业服务企业签订承接查验协议,对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等作出明确约定。

建设单位与前期物业服务企业在承接查验中不得恶意串通、弄虚作假、损害业主的合法权益。

第二十七条 前期物业服务企业应当自物业交接后三十日内,按照《江苏省物业管理条例》规定向县(市、区)物业管理主管部门备案。

前期物业服务企业应当在备案后将物业承接查验情况在物业管理区域内显著位置公告,公告时间不得少于一个月。

第二十八条 建设单位依法与物业服务企业订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前,业主共同决定选聘新物业服务企业且订立的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

第二十九条 新建住宅物业管理区域内,建设单位应当按照有关规定配置物业服务用房、业主委员会议事活动用房;集中建设的保障性住房还应当配置物业服务经营性用房,收益用于弥补物业费的不足。具体配置标准由市人民政府制定。

物业服务用房属于业主共有,未经业主大会同意,任何单位和个人不得擅自占用,不得擅自改变其用途。

第四章 物业服务

第三十条 业主委托物业服务企业管理物业的,鼓励通过物业管理公共服务平台采用招标投标方式进行选聘。

业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业签订书面物业服务合同。

物业服务企业应当自物业服务合同签订或者变更之日起三十日内,将物业服务合同等有关材料报县(市、区)物业管理主管部门备案,县(市、区)物业管理主管部门应当抄送街道办事处(乡镇人民政府)。

第三十一条 物业服务企业应当按照有关法律、法规规定和物业服务合同约定提供服务,保持物业管理区域共有部分环境整洁、秩序良好,共用设施设备正常、安全使用,并符合下列要求:

(一)按照物业服务标准和规范提供服务,并建立日常服务台账;

(二)听取业主委员会、业主、物业使用人的意见和建议,改进物业服务;

(三)经常对物业管理区域进行全面的巡视、检查,定期对共有部分、共用设施设备进行养护;

(四)接到物业损坏报修时,限时进行维护和处理;

(五)协调建设单位、专业经营单位及时处理物业使用和管理中的有关问题;

(六)按照物业服务合同约定落实安全防范措施,做好安全防范工作;

(七)保护业主信息资料和隐私,不得用于其他用途,不得泄露;

(八)在物业服务活动中积极参与社区建设,支持社区居(村)民委员会开展工作;

(九)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他要求。

物业服务企业应当按照物业服务合同指派项目负责人。更换项目负责人的,应当符合《江苏省物业管理条例》的有关规定。

业主委员会应当对物业服务企业的日常服务行为加强监督,并如实记录监督情况。鼓励业主大会委托第三方机构对物业服务企业履行物业服务合同情况进行评估,评估结果的运用应当

依照物业服务合同约定。

第三十二条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公布下列信息:

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

(二)物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等;

(三)电梯、消防、监控安防、电力等专业设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、应急处置措施等;

(四)由物业服务企业管理的业主共有部分的经营与收益情况;

(五)物业服务收费情况;

(六)共用设施设备水电费分摊情况;

(七)物业服务合同履行情况;

(八)其他依照法律、法规规定和物业服务合同、管理规约约定应当公布的信息。

前款第一项至第三项应当常年公布并及时更新;第四项至第七项应当每年至少公布一次,公布期不得少于一个月。

第三十三条 物业服务企业不得有下列行为:

(一)在物业管理招投标活动中提供虚假信息,骗取中标;

(二)出售、泄露或者非法提供业主信息;

(三)骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产;

(四)擅自改变物业管理区域内物业服务用房用途;

(五)被有关部门认定为乱收费或者收费不规范且未改正;

(六)其他违反法律、法规规定和合同约定的行为。

第三十四条 物业服务企业应当会同业主委员会制定物业管理区域内突发事件处置方案。

物业服务企业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;政府可以给予物资和资金支持。

对于物业服务企业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。

第三十五条 物业服务合同终止前,物业服务企业不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。

物业服务合同终止的,原物业服务企业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或者物业管理委员会,配合新物业服务企业做好交接工作,并如实告知物业的使用和管理状况。县(市、区)物业管理主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)应当加强对物业服务企业交接工作的监督管理。

物业服务合同终止后,在新物业服务企业接管之前,原物业服务企业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。但原物业服务企业违反前款规定的,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。

第五章 物业的使用与维护

第三十六条 物业管理区域内禁止下列行为:

(一)损坏或者擅自变动建筑主体结构和承重结构;

(二)损坏房屋原有节能设施,降低节能效果;

(三)擅自改变物业的规划用途,违法搭建建筑物、构筑物、设施,违法挖掘地下空间,破坏或

者擅自改变房屋外观;

(四)损坏或者擅自占用、改建物业共有部分,损坏或者擅自占用、移装共用设施设备;

(五)存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超过楼面荷载等违反安全规定的物品;

(六)制造超过规定标准的噪音、振动,制造影响邻居的异味、光污染等,或者妨碍邻居采光、通风;

(七)任意弃置垃圾、排放污水、抛掷杂物和露天焚烧;

(八)侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施;

(九)擅自摆摊设点、占道经营;

(十)擅自设置停车泊位,在车库出入口等处乱停乱放机动车辆,或者在物业管理区域共用道路上设置路障;

(十一)在疏散通道、安全出口、消防车通道停放车辆、堆放杂物,损坏、挪用消防设施设备;

(十二)擅自在公共设施、公共部位悬挂、张贴、涂写、刻画;

(十三)违反用电安全规定私拉电线和插座为电动车辆充电等;

(十四)违反规定饲养动物,或者饲养动物影响公共环境和他人居住环境;

(十五)法律、法规和管理规约或者临时管理规约禁止的其他行为。

发生前款所列行为之一的,物业服务企业、业主委员会应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当及时报告有关行政机关,并配合行政机关依法处理。业主、物业使用人有权向有关行政机关投诉;对侵害自己合法权益的行为,有权要求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

业主大会可以授权业主委员会对物业管理区域内违反管理规约但尚不构成违法的行为,予以批评、教育。

第三十七条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库,建设单位应当首先满足本区域内业主的停车需要,可以通过出售、附赠或者出租等方式明确其归属。

建设单位应当在物业管理区域内的显著位置公告汽车车位、车库的平面图,并实时标注出售、附赠、出租等情况。

第三十八条 业主大会成立前,占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的,应当在前期物业服务合同中约定。合同未作约定的,应当由业主共同决定。

业主大会成立后,占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的,物业服务企业应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定。

第三十九条 业主大会应当对本物业管理区域内车辆停放作出决定或者在管理规约中约定,公安机关应当予以指导。业主、物业使用人应当按照业主大会决定和管理规约停放车辆。

鼓励通过业主大会决定、管理规约等,为物业管理区域内的临时停车提供便利。

鼓励在汽车停车位(库)不能满足业主停车需求的物业管理区域内依法增建停车场(库)。鼓励物业管理区域内实施错时停车制度。

鼓励建设单位在物业管理区域内建设符合消防要求的电动车辆充电设施。

第四十条 业主应当按照《江苏省物业管理条例》有关规定交存住宅专项维修资金,用于在国家规定的物业保修期届满后,物业共有部分、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造。

住宅专项维修资金及其利息,属于业主共有,其管理和使用应当遵循专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。业主可以到住宅专项维修资金管理部门查询本物业管理区域维修资金的使用部位、项目、金额以及剩余金额

等情况。

第四十一条 物业保修期限届满后,发生下列危及房屋安全以及人身、财产安全的紧急情形之一,需要立即对物业共有部分、共用设施设备进行应急维修、更新和改造,相关业主不能形成法定多数意见的,可以启动住宅专项维修资金应急使用程序:

- (一)屋面防水损坏造成渗漏的;
- (二)电梯故障危及人身安全的;
- (三)公共护(围)栏破损严重,危及人身安全的;
- (四)楼体单侧外立面有脱落危险的;
- (五)专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍,危及人身、财产安全的;
- (六)消防设施设备出现功能障碍,存在重大安全隐患的;
- (七)其他危及房屋安全和人身、财产安全的紧急情况。

发生前款规定的情形之一,业主大会或者业主委员会可以凭应急维修工程项目说明、维修工程实施方案,依法向住宅专项维修资金管理部门提出资金使用申请。

住宅专项维修资金管理部门应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起五个工作日内完成审核。应急维修工程竣工验收后,应当将使用维修资金总额及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公布。

住宅专项维修资金管理部门应当方便快捷地处理应急维修事项,加强监督管理,保障资金安全。

第四十二条 住宅专项维修资金余额不足首期应筹集金额百分之三十的,业主应当按照国家和省相关规定以及业主大会决定进行续筹。

业主不续交住宅专项维修资金的,业主委员会可以督促其限期交纳。

第六章 老旧小区基本物业服务

第四十三条 对建设年限较长、标准较低、配套设施不健全、不具备实施市场化物业服务条件的老旧小区，可以组织实施基本物业服务。实施基本物业服务的具体条件由县(市、区)人民政府制定。

县(市、区)人民政府物业管理主管部门可以会同街道办事处(乡镇人民政府)，综合考虑规划条件、建筑物规模、共用设施设备、业主人数、自然界限、社区布局、社区建设等因素，经征求相关业主意见后，为老旧小区、城市散户划定物业管理区域。

需要实施基本物业服务的老旧小区，由业主大会或者经业主大会授权的业主委员会、物业管理委员会、社区居(村)民委员会向街道办事处(乡镇人民政府)提出申请；符合条件的，街道办事处(乡镇人民政府)应当报县(市、区)人民政府审核。

纳入基本物业服务的老旧小区的范围，由县(市、区)人民政府确定并公示，公示期不得少于十个工作日。

第四十四条 街道办事处(乡镇人民政府)具体负责基本物业服务工作的组织、指导、协调。

基本物业服务内容一般包括清扫保洁、绿化养护、维修维护、安全管理、停车管理等。

街道办事处(乡镇人民政府)应当针对老旧小区的不同情况，分别制定基本物业服务实施方案，包括服务内容与标准、收费项目与标准、人员安排等，并在广泛征求业主意见后实施。

第四十五条 实施基本物业服务的老旧小区业主，应当根据提供的物业服务项目和标准交纳物业费。基本物业服务收费标准不得高于普通住宅物业公共服务收费政府指导价的二级收费标准。

实施基本物业服务的老旧小区可以利用物业共有部分、共用设施设备经营所得公共收益，用于补贴物业费。

向业主收取物业费以及利用公共收益补贴物业费后仍然不足的，县(市、区)人民政府给予补助。具体办法由市人民政府制定。

第四十六条 县(市、区)人民政府应当制定老旧小区改造整治规划、整治标准和年度计划，对老旧小区进行改造整治，改善基础设施条件，帮助老旧小区进行适老化改造，推动实施基本物业服务的老旧小区向市场化物业服务过渡。

鼓励社会资本参与老旧小区综合整治和物业管理。

经改造后具备实施市场化物业服务条件的，由业主大会依法选聘物业服务企业，县(市、区)人民政府不再给予补助。

第七章 物业服务收费与公共收益

第四十七条 物业服务收费包括物业公共服务费、汽车停放费和其他服务费。

前款所称物业公共服务费，是指物业服务企业按照物业服务合同约定，在物业管理区域内为业主或者物业使用人提供具有公共性和普遍性的物业基本服务收取的费用。

本条第一款所称汽车停放费，是指物业管理区域内用于车位、车库的公共设施设备运行的能耗及维护、保洁、秩序维护、管理服务人员费用以及法定税费等费用。

本条第一款所称其他服务费，是指物业管理区域内除物业公共服务费、汽车停放费外，物业服务企业向业主、物业使用人提供服务并收取的费用。

第四十八条 物业服务收费区分不同物业

的性质和特点,遵循合理公开、明码标价、质价相符的原则,实行政府指导价和市场调节价。

普通住宅的前期物业公共服务费、汽车停放费实行政府指导价,业主大会成立后,是否实行政府指导价由业主大会决定,非普通住宅和满足部分业主需要或者接受业主委托开展的特约服务等其他物业服务收费,实行市场调节价。具体物业服务收费标准,由当事人在物业服务合同中约定。

市发展和改革委员会应当会同物业管理主管部门每三年对物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估,并根据评估结果适时调整。

第四十九条 物业管理区域内共用设施设备运行产生的供水、供电、供气、供热费用,物业服务企业应当单独列账,按照物业服务合同约定的方式由全体业主分摊,物业服务企业应当每年至少公布一次实际费用和分摊情况。分摊费用已计入物业公共服务费的,不得重复收取。

第五十条 业主应当按照约定向物业服务企业给付物业费。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物业服务为由拒绝支付物业费。

业主未按照约定及时足额支付物业费的,物业服务企业、业主委员会可以催告其在合理期限内支付;逾期不支付的,物业服务企业可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务企业催交物业费,不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等损害业主、物业使用人合法权益的方式。

第五十一条 利用业主共有部分、共用设施设备经营所得汽车停放费、广告费、场地使用费、房屋出租费等收入,在扣除合理成本后为公共收益,归业主共有。

公共收益由物业服务企业管理的,物业服务企业应当单独列账;由业主委员会管理的,应当纳入业主大会银行账户进行管理。

第五十二条 负责管理公共收益的物业服务企业或者业主委员会应当将公共收益的收支情况每年至少公布一次,接受业主、业主大会、街道办事处(乡镇人民政府)和社区居(村)民委员会等的监督;公布应当在物业管理区域内的显著位置,公布期不少于一个月。

业主对公共收益的管理和使用有异议的,可以要求物业服务企业或者业主委员会说明情况。

业主大会议事规则可以规定委托专业机构对公共收益收支情况进行审计,并规定审计条件、程序、费用承担、结果公布等。

第八章 监督管理与服务、指导

第五十三条 市、县(市、区)人民政府应当建立由物业管理主管部门和发展改革、公安、民政、司法行政、城市管理、市场监督管理、生态环境、应急管理、消防救援等相关部门、机构参加的物业管理联席会议制度,协调、处理监督管理活动中的重大问题,建立综合执法联动机制。

联席会议应当督促相关部门、机构履行与物业管理有关的监督管理职责,建立违法行为投诉登记制度,在物业管理区域内显著位置公布相关执法事项和投诉电话。

第五十四条 物业管理主管部门应当履行下列职责:

(一)会同有关部门研究制定住宅物业管理的相关政策和物业服务行业规范并组织实施,负责物业服务行业培训;

(二)负责对建设单位、物业服务企业有关物业管理的活动进行监督管理,依法查处有关违法

行为；

(三)建立和管理物业管理公共服务平台和物业服务行业信用管理体系；

(四)负责物业管理区域、前期物业管理招投标、承接查验和物业服务合同等相关备案工作；

(五)负责住宅专项维修资金的托管,并监督其使用；

(六)制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、承接查验协议等物业管理相关示范文本；

(七)法律、法规规定的其他职责。

第五十五条 相关部门、机构应当依法履行职责,落实执法管理进住宅小区的要求,做好下列工作：

(一)公安机关负责依法查处住宅小区内影响治安管理的违法行为,开展监控安防、养犬、房屋租赁等监督管理,并依法处理住宅小区内的交通事故；公安派出所可以负责日常消防监督检查、开展消防宣传教育；

(二)城市管理部门依法查处违法建设、擅自占用和损坏住宅小区公共绿化、损害市容环境等违法行为,加强对生活垃圾的收集、运输和处理的监督管理；

(三)生态环境部门依法查处住宅小区内的生产经营户违法排放污染物等违反环境保护法律、法规的行为；

(四)市场监督管理部门负责住宅小区内特种设备的安全监察、物业服务收费价格行为的监督管理,依法查处特种设备和物业服务收费价格违法行为；

(五)消防救援机构负责监督检查住宅小区内消防安全管理规定的落实情况,依法查处影响消防设施和消防车通道使用等违反消防法律、法规的行为；

(六)其他部门和机构在各自的职责范围内

做好住宅小区内有关监督管理工作。

第五十六条 街道办事处(乡镇人民政府)具体负责本辖区内住宅物业管理工作的指导、协助和监督,履行下列职责：

(一)指导、督促、帮助业主大会筹建、业主委员会选举和换届等工作,指导、协助和监督业主自治组织召开会议、作出决定或者决议等工作；

(二)组建物业管理委员会,并做好相关工作；

(三)监督物业服务项目移交和接管工作；

(四)组织实施老旧小区基本物业服务工作；

(五)法律、法规规定的其他职责。

社区居(村)民委员会应当在街道办事处(乡镇人民政府)的指导下建立物业管理工作机制,指导和监督业主自治,及时协调处理物业管理矛盾纠纷,以及做好法律、法规规定应当由社区居(村)民委员会承担的其他工作。

第五十七条 市物业管理主管部门应当会同相关部门,建立并推广使用物业管理公共服务平台,用于下列用途：

(一)物业服务招投标、业主大会投票表决；

(二)物业管理相关信息公开、物业管理纠纷投诉处理等；

(三)录入并共享县级以上人民政府有关部门、街道办事处(乡镇人民政府)、社区居(村)民委员会在指导、监督住宅物业管理工作中需要互通的信息；

(四)其他与住宅物业管理活动有关的用途。

第五十八条 市、县(市、区)物业管理主管部门应当会同市场监督管理部门依法建立物业服务企业服务质量标准体系,并向社会公开。

市物业管理主管部门应当建立物业管理行业信用信息平台。县(市、区)物业管理主管部门应当建立物业服务企业及其项目负责人信用档

案。物业管理信用信息依法纳入市公共信用信息共享平台。

第五十九条 市物业管理主管部门统筹指导全市住宅物业管理的培训工作,定期对县(市、区)物业管理主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)开展业务培训。

县(市、区)物业管理主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)负责对业主委员会成员、物业服务项目负责人以及其他住宅物业管理有关人员的日常培训,并在筹备首次业主大会会议、业主委员会换届选举前,对其成员及候选人开展专门培训。

第六十条 市、县(市、区)物业管理主管部门应当鼓励支持物业管理相关主体委托第三方评估机构,开展物业项目交接和查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量等评估活动。

第九章 法律责任

第六十一条 建设单位有下列情形之一的,由县(市、区)物业管理主管部门按照下列规定处罚:

(一)违反本条例第七条第二款规定,未按照要求交纳首次业主大会会议筹备经费的,责令限期改正,处五万元以上十万元以下罚款;

(二)违反本条例第二十六条第二款规定,在承接查验中与物业服务企业恶意串通、弄虚作假、损害业主合法权益的,责令限期改正,处五万元以上十万元以下罚款。

第六十二条 物业服务企业有下列情形之一的,由县(市、区)物业管理主管部门按照下列规定处罚:

(一)违反本条例第二十六条第二款规定,在承接查验中与建设单位恶意串通、弄虚作假、损害业主合法权益的,责令限期改正,处五万元以

上十万元以下罚款;

(二)违反本条例第三十二条规定,未按照要求在物业管理区域内显著位置公布第一项、第三项至第六项内容或者信息公布不全、虚假的,责令限期改正,逾期仍不改正的,处一万元以上五万元以下罚款;

(三)违反本条例第三十五条第一款规定,在物业服务合同终止前擅自撤离物业管理区域的,责令限期改正,逾期仍不改正的,处五万元以上十万元以下罚款;

(四)违反本条例第五十一条第二款规定,未将其管理的公共收益单独列账的,责令限期改正,逾期仍不改正的,处三万元以上十万元以下罚款。

物业服务企业有违反本条例第三十三条规定行为之一的,二年内不得在本市申报各类物业服务示范项目;行为改正前,物业管理主管部门不予开具诚信证明。项目负责人负有责任的,应当录入项目负责人信用档案。

第六十三条 违反本条例第三十六条第一款规定,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,由县级以上地方人民政府住房与城乡建设、城市管理、公安、生态环境、消防救援等有关行政机关按照各自职责依法查处。

第六十四条 对住宅物业管理活动负有相关指导、监督、管理职责的行政机关和其他相关组织及其工作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。

第六十五条 对违反本条例规定的行为,法律、法规另有处罚规定的,从其规定;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

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。

第十章 附则

第六十六条 物业服务企业之外的其他管理人接受业主大会委托管理物业的,适用本条例

有关物业服务企业的规定。

非住宅物业的管理参照本条例执行。

第六十七条 本条例自 2021 年 1 月 1 日起施行。