巴音郭楞蒙古自治州物业管理办法

（2018年8月24日巴音郭楞蒙古自治州十四届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过 2018年12月29日新疆维吾尔自治区第十三届人民代表大会常务委员会第八次会议审查批准）

目 录

第一章 总 则

第二章 业主、业主委员会与执行机构

第三章 物业管理服务

第四章 物业管理服务合同与收费

第五章 物业的管理与使用

第六章 物业的保修与维护

第七章 法律责任

第八章　附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善人居环境，建设和谐社区，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》《新疆维吾尔自治区物业管理条例》及有关法律法规，结合巴音郭楞蒙古自治州实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于自治州行政区域内物业的管理、使用、维护、服务及监督管理活动。

第三条 县级以上人民政府应当将物业管理纳入本地现代服务业发展规划、城乡建设和社会治理体系，建立物业管理综合协调机制，促进物业服务发展，加强民族团结、平安和谐社区建设。

第四条 县级以上人民政府房地产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。

县级以上人民政府房地产行政主管部门应当提供临时管理规约或者管理规约、物业服务合同示范性文本。

发改、公安、应急、城市管理等有关职能部门在各自职责范围内负责有关物业管理工作。

第五条 街道办事处或者乡镇人民政府负责组织、指导本辖区业主大会成立、业主大会执行机构选举、业主委员会换届等工作，监督业主大会和业主大会执行机构依法履行职责；居民委员会应当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。

无物业管理的老旧小区可以依托居民委员会实行自治管理。有条件的村民委员会可以选聘物业服务企业提供物业服务。

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。联席会议由人民政府有关职能部门和居民委员会、村民委员会、业主委员会、物业服务企业、建设单位、专业经营单位等各方代表参加，负责协调解决物业管理服务活动中的问题。

第七条 县市人民政府房地产行政主管部门应当加强物业服务行业信用体系建设，建立守信联合激励和失信联合惩戒机制。

第八条 物业服务行业组织应当加强行业自律管理，建立和完善诚信物业、智慧物业信息平台。

第二章 业主、业主委员会与执行机构

第九条 业主在物业管理活动中，享有法律法规规定的权利，履行业主义务。

业主可以依法委托物业使用人行使业主权利，履行业主义务。

第十条 业主、物业使用人应当遵守法律法规和管理规约，不得有下列行为：

（一）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置，超荷载存放物品；

（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住户的厨房、卧室、起居室、书房的上方；

（三）违法建设建筑物、构筑物或者破坏、擅自改变房屋外貌；

（四）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，侵害业主共同利益；

（五）擅自利用物业管理区域内共用部位、共用设施设备进行经营活动；

（六）违反有关规定出租房屋；

（七）饲养动物干扰他人正常生活；

（八）损毁树木、绿地或者在公共场地种植蔬菜等；

（九）违规存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品；

（十）擅自占用消防通道，损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通；

（十一）任意弃置垃圾、高空抛物、排放污水、抛掷杂物或者露天焚烧杂物；

（十二）制造超过规定标准的噪声、振动、光源等；

（十三）在规定区域外停放车辆；

（十四）擅自在建筑物、构筑物内外涂写、刻画和悬挂、张贴物品；

（十五）擅自架设电线、电缆等；

（十六）擅自在道路、单元门厅、楼道等业主共有区域堆放垃圾及其他物品；

（十七）法律法规和管理规约禁止的其他行为。

第十一条 业主可以共同决定对物业自行管理。

业主自行管理的，应当对下列事项作出决定，向县市人民政府房地产行政主管部门备案，并抄送街道办事处或者乡镇人民政府：

（一）自行管理的执行机构、管理人；

（二）自行管理的内容、标准、费用和期限；

（三）聘请专业机构的方案；

（四）其他有关自行管理的内容。

第三章 物业管理服务

第十二条 物业服务企业在物业服务活动中的权利义务：

（一）按照物业服务合同、国家和自治区有关物业服务的规范提供物业服务；

（二）根据物业服务合同约定收取物业服务费用；

（三）制止妨害物业管理或者损害业主共同利益的行为；

（四）在业主、物业使用人使用物业前，将共用部位、共用设施设备和配套设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定书面告知业主、物业使用人；

（五）对业主装饰装修合同的主要事项进行核查，并向业主委员会和有关行政主管部门报告；

（六）按照法律法规的规定协助公安机关做好物业管理区域内的安全防范工作；

（七）定期对共用部位、共用设施设备和配套设施设备进行养护，按照物业服务合同约定组织维修；

（八）做好维修、养护、更新及其费用收支的各项记录，为业主提供免费查询服务，妥善保管物业档案资料和有关财务账册；

（九）听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；

（十）积极配合街道办事处或者乡镇人民政府、居民委员会做好社区管理工作；

（十一）维护物业服务区域内的环境卫生，对在道路、单元门厅、楼道等业主共有区域堆放垃圾及其他物品、刻画、涂写、污损墙壁的，应当及时检查、清理并恢复原貌；

（十二）法律法规规定和物业服务合同约定的其他权利和义务。

第十三条 从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格。从事电梯、消防、电气、制冷作业等物业服务人员应当具备相应从业资格，具备为业主提供专项服务的能力。

第十四条 建设单位与前期物业服务企业办理物业承接验收应当提前通知县市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应当派人到场监督。

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）设施设备出厂随机资料，安装、验收、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）分幢分层平面图和套型图；

（六）房屋、电表、水表等的有关钥匙；

（七）房屋及建筑面积清册；

（八）物业服务用房配置证明；

（九）建设用地规划许可证和建设工程规划许可证的附件；

（十）物业管理必需的其他资料。

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，书面承诺补交的具体时限，报送县市人民政府房地产行政主管部门备案。

第十五条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内宣传栏公示：

（一）项目经理的基本情况及联系方式，客服、工程维修、物业服务投诉联系方式；

（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、安防等专业设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）代收代缴事项；

（五）定期公示业主交纳物业服务费用、住宅专项维修资金使用情况；

（六）定期公示共用部位、共用设施设备经营收益、使用情况；

（七）其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时答复。

第十六条 物业服务企业不得在物业服务活动中有下列行为：

（一）擅自改变架空层、设备层等物业共用部位、共用设施设备规划用途；

（二）擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营，私自在任何部位搭设房屋、建筑和信号塔等活动；

（三）擅自设置营业摊点；

（四）以部分业主拖欠物业服务费用、不配合管理等理由减少服务内容、降低服务质量或者中断供水、供电、供气等；

（五）泄露业主信息，对业主和业主委员会委员进行骚扰、打击报复或者采取暴力行为；

（六）擅自提高物业收费标准；

（七）法律法规或者管理规约规定的其他行为。

第十七条 物业服务企业不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务或者拒不交接相关资料。

经业主大会同意退出物业管理区域的物业服务企业，应当在办理退出手续的同时撤出物业管理区域内的物业服务人员，向新物业服务企业、业主委员会或者居民委员会移交下列资料和财物：

（一）物业档案、物业服务档案等资料；

（二）前期物业服务合同或者物业服务合同；

（三）物业承接查验协议、查验、交接记录；

（四）物业服务用房；

（五）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；

（六）物业服务期间配置的固定设施设备及其资料；

（七）结清预收、代收和预付、代付的有关费用清单；

（八）电梯、消防、安防等专业设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；

（九）利用共用部位、共用设施设备经营的相关资料、物业服务费用和公共水电分摊费用交纳记录等资料；

（十）法律法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第十八条 新的物业服务企业进驻物业管理区域时，应当与原物业服务企业、业主委员会共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并制作物业查验记录。存在争议的，应当在查验记录中载明。

第十九条 承接物业服务企业应当自物业交接后30日内，持下列资料向县市人民政府房地产行政主管部门办理登记备案手续：

（一）前期物业服务合同或者物业服务合同；

（二）临时管理规约或者管理规约；

（三）建设单位或者物业服务企业移交资料清单；

（四）物业承接查验、交接记录；

（五）其他与承接查验有关的资料。

物业服务企业应当在登记备案后，将物业承接查验情况在物业管理区域内进行公示。

第四章 物业管理服务合同与收费

第二十条 物业服务应当签订物业服务合同，物业服务合同应当包括下列内容：

（一）物业现状；

（二）委托方和受托方的权利义务；

（三）物业管理服务事项和服务标准要求；

（四）物业服务费的标准和收取办法；

（五）物业的维修和养护要求；

（六）公共秩序管理、消防、公共安全防范措施等事项；

（七）合同的期限、变更和解除；

（八）合同终止时物业资料、财务的移交方式；

（九）违约责任及解决纠纷的途径；

（十）住宅专项维修资金的管理使用；

（十一）物业服务管理用房；

（十二）双方当事人约定的其他事项。

第二十一条 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。

合同履行期限届满，业主委员会应当召开业主大会决定是否续签物业服务合同。决定续签的，应当与物业服务企业重新签订物业服务合同；决定不续签的，应当以书面形式通知该物业服务企业；未召开业主大会或者未作出续签决定，物业服务企业按照原合同继续提供物业服务的，原合同权利义务仍对双方具有约束力。

第二十二条 物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业经营单位，应当向最终用户提供服务并收取费用，对公共能耗应当独立安装计量装置，计量收费。

第五章 物业的管理与使用

第二十三条 业主、物业使用人应当按照不动产权属登记用途使用物业。业主因特殊情形需要将住宅改变为经营性用房的，应当遵守法律法规以及管理规约的规定，并经有利害关系的业主书面同意。但住宅楼内不得设立产生油烟、噪声、异味污染以及安全隐患的餐饮、加工、娱乐等经营场所。

第二十四条 物业服务企业利用业主共用部位、共用设施设备进行经营的，须经有利害关系的业主同意，物业服务企业提请业主大会、业主委员会决定后，依法办理有关手续，经营所得收益及使用由业主大会、业主委员会决定。

第二十五条 物业管理区域内按照规划建设的配套建筑及设施设备，不得改变使用性质。因特殊情形需要改变使用性质的，应当遵守法律法规以及管理规约的规定，经业主大会及有利害关系的业主同意，并依法办理相关手续。

非战备时利用人民防空工程设施，不得影响其战时防空效能和应急避难功能。

第二十六条 业主、物业使用人修缮、装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将修缮、装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人，并签订协议。

第二十七条 新建居住小区在规划时应当将电瓶车充电设施建设纳入规划，集中或者分散布置充电桩。充电桩电气设备和线路铺设应当符合国家、自治区相关技术标准。

老旧住宅小区在城市环境综合整治和更新改造中，应当将电瓶车充电列入整治和改造范围。

第六章 物业的保修与维护

第二十八条 建设单位应当依照法律法规的规定对保修期内的建设工程质量承担保修义务，按照国家有关规定缴纳建设工程质量保证金。

第二十九条 住宅共用部位、共用设施设备维修和更新、改造，需要使用住宅专项维修资金的，按照下列规定分摊：

（一）用于小区共用设施设备维修和更新、改造的，由小区业主按照其拥有物业的建筑面积比例承担，并从小区业主缴存的住宅专项维修资金中列支；

（二）用于整幢楼本体共用部位、共用设施设备维修和更新、改造的，由整幢楼业主按照其拥有物业的建筑面积比例承担，并从该幢业主缴存的住宅专项维修资金中列支；

（三）用于本单元内共用部位、共用设施设备维修和更新、改造的，由本单元业主按照其拥有物业的建筑面积比例承担，并从该单元业主缴存的住宅专项维修资金中列支。

第三十条 需要使用专项维修资金的，应当经维修和更新、改造共用部位、共用设施设备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。

第三十一条 专项维修资金用于共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、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。

第三十二条 物业管理区域内共用部位、共用设施设备存在安全隐患时，物业服务企业应当设置相应的警示标志，采取具体防范措施，并及时向业主委员会和有关行政主管部门报告。

第七章 法律责任

第三十三条 建设单位有下列行为的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门依照下列规定处罚：

（一）违反本办法第十四条规定，未按照规定移交相关资料的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本办法第二十八条规定，在保修期内未按照规定履行保修责任的，责令限期改正；逾期未改正的，处十万元以上二十万元以下罚款，造成业主损失的，依法承担赔偿责任。

第三十四条 物业服务企业有下列行为的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门依照下列规定处罚：

（一）违反本办法第十四条规定，未按照规定承接相关资料的，不得收取物业服务费，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本办法第十五条规定，未将有关信息在物业管理区域内公示的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下罚款；

（三）违反本办法第十七条规定，擅自撤离物业管理区域、停止物业服务或者拒不交接相关资料的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下罚款；

物业服务企业违反本办法第十六条规定的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门或者其他有关职能部门责令限期改正；情节严重的，依照有关法律法规的规定予以处罚。

第三十五条 业主或者物业使用人违反本办法第十条规定的，物业服务企业、业主委员会应当予以劝阻、制止。劝阻、制止无效的，报告有关行政主管部门依法处理。

第三十六条 业主委员会委员有损害业主共同利益或者其他可能影响公正履行职责的行为，应当退还业主共有财产利益；造成损失的，依法承担赔偿责任。

业主委员会届满后或者业主委员会委员资格终止，应当及时移交有关资料、财物和印章。不按时移交的，由街道办事处或者乡镇人民政府责令交回；拒不移交的，可以提请公安机关协助移交；造成损失的，依法追究相应法律责任。

第三十七条 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，未履行监督管理职责，或者在工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由所在单位、上级机关责令改正；情节严重的，对主管人员和直接责任人员予以行政处分；给当事人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章　附 则

第三十八条 本办法自2019年3月1日起施行。