大庆市物业管理条例

（2018年5月11日大庆市第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过 2018年6月28日黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会第四次会议批准 2022年10月14日大庆市第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议修订 2022年11月3日黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会第三十六次会议批准）

第一条 为了规范物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，营造良好的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《黑龙江省住宅物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

　　第二条 本市行政区域内物业管理及相关监督管理活动，适用本条例。

　　本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务人，由业主和物业服务人按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域环境卫生和相关秩序的活动。

　　物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

　　第三条 物业管理应当坚持中国共产党的领导，坚持政府主导、业主自治、专业服务、多方参与、行业自律的原则。

第四条 市、县（区）人民政府应当加强对物业管理工作的领导，将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区治理体系、公共安全体系和应急管理体系，建立健全由物业行政主管部门牵头，相关行政主管部门及有关单位参加的联席会议制度，研究、协调解决物业管理中的重大问题。街道办事处、乡镇人民政府履行物业管理职责所需经费应当纳入财政预算。鼓励设立行业性、专业性人民调解组织，依法调解物业管理纠纷。

第五条 市、县（区）物业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，按照职责分工，履行下列职责：

（一）宣传、贯彻、执行物业管理法律、法规及有关规定；

（二）制定物业管理相关政策、完善物业管理工作制度、编制行业发展规划和专项规划并组织实施；

（三）指导、监督建筑物及其附属设施的维修资金（以下简称维修资金）交存、管理和使用；

（四）组织物业管理相关人员业务培训；

（五）建立或者共享物业管理信息平台；

（六）指导、监督街道办事处、乡镇人民政府和物业管理行业协会开展物业管理相关工作；

（七）组织实施物业服务诚信评价工作；

（八）负责物业管理区域、物业管理招投标、物业服务合同、物业承接查验等备案工作；

（九）受理业主、物业服务人等的投诉举报，依法及时处理并答复；

（十）法律、法规规定的其他职责。

市物业行政主管部门负责编制业主大会成立和业主委员会选举换届、物业管理委员会组建的流程及相关示范文本。

市、县（区）物业行政主管部门应当加强对街道办事处、乡镇人民政府相关业务培训和指导。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府应当统筹协调、监督管理辖区内物业管理活动，履行下列职责：

（一）组织、指导、协助业主大会成立和业主委员会选举换届、物业管理委员会组建；

（二）指导、监督业主大会、业主委员会或者物业管理委员会依法履行职责；

（三）测评业主委员会年度工作；

（四）负责业主大会、业主委员会、物业管理委员会备案工作；

（五）参加物业承接查验，指导、监督物业服务项目移交和接管；

（六）参加物业管理区域划分工作；

（七）指导、检查、监督物业服务人依法履行义务，配合采集物业服务信用信息；

（八）依法调处物业管理纠纷；

（九）法律、法规规定或者市、县（区）人民政府确定的其他职责。

街道办事处、乡镇人民政府应当确定负责物业管理的工作人员。

居（村）民委员会应当协助街道办事处或者乡镇人民政府做好与物业管理有关的具体工作，并在筹备首次业主大会会议、选举业主委员会、组建物业管理委员会时，协助做好相关人员推荐工作。

没有街道办事处的，由相应的社区工作站承担街道办事处在物业管理工作中的有关职责。

第七条 市、县（区）相关行政主管部门应当按照各自职责，做好物业管理相关工作，并按照下列规定，对物业管理区域有关事项进行监督管理：

　　（一）城市管理部门负责对物业服务、绿化管理、供热燃气、供水排水、市容环卫、照明亮化，损坏或者擅自占用、改动物业共用部位、共用设施设备，违反规定倾倒垃圾、排放污水和露天焚烧，在建筑物、构筑物上乱悬挂、乱张贴、乱涂写、乱刻画等进行监督管理；

　　（二）住房和城乡建设部门负责对相关责任主体不依法履行房屋工程质量保修责任，房屋租赁，损坏或者擅自变动房屋建筑主体、承重结构等进行监督管理；

（三）自然资源部门负责对违法搭建建筑物、构筑物或者乱挖地下空间，破坏或者擅自改变房屋外立面等进行监督管理；

（四）生态环境部门负责对餐饮服务业油烟污染防治、噪声污染防治等进行监督管理；

（五）市场监督管理部门负责对侵害消费者合法权益、不正当竞争、合同格式条款、广告内容、电梯设备安全、物业服务收费等进行监督管理；

（六）公安机关负责对违反国家规定储存爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质，从建筑物中抛掷物品，从建筑物上坠落的物品造成他人损害，违反关于社会生活噪声污染防治的法律规定制造噪声干扰他人正常生活，饲养动物干扰他人正常生活等接到报警后，及时调查并依法处理；

（七）消防救援机构负责对侵占或者损坏消防设施，占用消防车通道，堵塞或者封闭疏散通道、安全出口等进行监督检查，并依法处理；

（八）人民防空部门负责对人防工程和设施的消防、安全和维护管理等进行监督检查和指导，依法查处侵占或者破坏人防工程和设施的行为。

前款规定的有关事项，实行相对集中行政处罚权的，按照有关规定执行。

相关行政主管部门应当建立健全违法行为投诉登记制度，在物业管理区域显著位置公布所负责的与物业管理相关的执法事项和投诉举报方式，依法及时处理物业管理区域有关违法行为。

第八条 物业管理行业协会应当加强行业自律管理，规范从业行为，调解行业纠纷，促进物业服务人依法经营、诚信服务，履行下列职责：

（一）制定自律管理制度和行业服务规范并组织实施；

（二）组织开展物业管理法律、法规及有关规定，物业服务标准，专业服务技能等培训；

（三）组织开展行业宣传活动；

（四）组建行业专家库；

（五）倡导物业服务人采用新技术、新方法推动资源节约和环境保护；

（六）配合物业行政主管部门开展相关活动，反映物业管理行业发展中的有关问题；

（七）法律、法规和协会章程规定的其他职责。

第九条 物业管理区域符合下列条件之一的，建设单位应当向物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府提出召开首次业主大会会议的申请，十名以上业主也可以联名申请：

（一）交付房屋专有部分面积占比超过二分之一的；

（二）交付房屋套数占比超过二分之一的；

（三）首套房屋交付满两年且交付房屋套数占比超过四分之一的。

分期开发建设的住宅项目，其首期交付使用房屋满足前款规定条件之一的，按照前款规定执行。

符合本条第一款和第二款规定条件，建设单位未提出申请的，街道办事处或者乡镇人民政府应当责令限期改正；逾期仍未申请的，街道办事处或者乡镇人民政府应当启动业主大会筹备工作；建设单位法人终止的，街道办事处或者乡镇人民政府应当启动业主大会筹备工作。

建设单位应当按照街道办事处或者乡镇人民政府的要求，及时提供建筑规划总平面图、房屋及建筑物面积清册、业主名册以及物业管理区域划分、共用设施设备交付使用、物业服务用房配置等筹备首次业主大会会议所需的文件资料。建设单位不能提供的，街道办事处或者乡镇人民政府可以向负责保管文件资料的相关行政主管部门查阅复制，相关行政主管部门应当配合；物业服务人负责保管文件资料的，应当按照要求及时提供。

　　第十条 首次业主大会会议筹备组应当自成立之日起九十日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

　　首次业主大会会议结束时，筹备组自动解散。筹备组未在九十日内完成筹备工作的，由街道办事处或者乡镇人民政府书面公告筹备组解散。

　　第十一条 业主大会会议的表决结果和决定应当在物业管理区域显著位置公示，公示时间不少于十日。

　　第十二条 业主大会、业主委员会应当自成立或者选举产生之日起三十日内，依法向物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府备案。街道办事处或者乡镇人民政府对符合备案条件的，应当在五日内予以备案，出具备案证明和印章刻制证明，并及时将备案情况告知物业所在地县（区）物业行政主管部门。

　　第十三条 鼓励和支持符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、居（村）民委员会成员参加业主委员会。

　　第十四条 业主委员会或者物业管理委员会应当定期召开会议，在决定物业管理有关事项前，应当公开征求业主意见，告知物业所在地居（村）民委员会并听取建议。

　　第十五条 业主委员会或者物业管理委员会负责对物业管理区域实施既有住宅楼加装电梯、建设充电基础设施等事项，组织相关业主依法决定，出具证明性材料。未成立业主委员会或者物业管理委员会的，由物业所在地居（村）民委员会组织相关业主依法决定，出具证明性材料。物业服务人应当配合业主或者其委托的施工单位，及时提供相关图纸资料，协助现场勘查和施工。

　　第十六条 业主委员会任期届满前三个月，应当组织召开业主大会会议，进行换届选举，并告知物业所在地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予以指导、协助。

　　换届选举期间，业主委员会不得就选聘和解聘物业服务人、调整物业服务收费等共同管理事项组织召开业主大会会议。业主委员会应当将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物移交给街道办事处或者乡镇人民政府代为保管。业主大会、业主委员会依法需要使用档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物的，街道办事处或者乡镇人民政府应当及时提供。

　　街道办事处或者乡镇人民政府应当在新一届业主委员会选举产生并办理换届备案手续后十日内，将其代为保管的档案资料、印章及其他属于全体业主共有的财物移交给新一届业主委员会。

第十七条 业主大会应当建立规范的财务管理制度。物业共用部位、共用设施设备经营收益，业主大会、业主委员会工作经费等应当按照财务要求入账，每年在物业管理区域显著位置公示收益、支出和管理等情况不少于两次，每次公示时间不少于十日。公示期满后，业主可以在业主委员会办公场所进行查阅。

　　业主委员会应当妥善保管会计凭证和账簿、财务报表等有关资料。

第十八条 业主对业主大会有关财务收支情况有异议的，可以要求查阅财务原始凭证及相关会计资料。

　　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，对业主大会有关财务收支情况进行审计的，业主委员会应当自收到业主提议之日起三十日内，组织召开业主大会会议，决定是否委托有资质的中介机构进行审计。业主大会决定委托进行审计的，应当将审计结果在物业管理区域显著位置公示，公示时间不少于十日。

第十九条 建设单位应当按照法律、法规规定配置物业服务用房。物业服务用房一般包括物业办公用房，业主委员会办公用房，维修、保洁等辅助用房。未经业主依法共同决定，不得改变物业服务用房的用途。

　　老旧住宅小区没有配置物业服务用房的，物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府可以依法将闲置的公有房屋或者场地提供给物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会使用。鼓励居（村）民委员会、住宅小区周边企事业单位依法将闲置的房屋或者场地提供给物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会使用。

第二十条 划分物业管理区域，应当遵循规划在先、自然分割、功能完善、便民利民的原则，以建设用地宗地确定的用地范围为基础，综合考虑物业共用设施设备、建筑物规模、社区建设、业主人数、自然界线、有利于实施物业管理等因素，按照下列标准进行划分：

（一）物业服务用房、供水、供气、供热、供电、消防、人防等配套设施设备和相关共用场地不能分割的，应当划分为一个物业管理区域；能够分割独立使用且能够明确维护管理责任的，可以划分为不同的物业管理区域；

（二）被道路、河道等分割为两个以上自然街坊或者封闭小区，且能够明确共用配套设施设备维护管理责任的，可以分别划分为独立的物业管理区域。

已投入使用、尚未划分物业管理区域或者划分的物业管理区域确需调整的，县（区）物业行政主管部门应当会同物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府，结合物业管理实际，在征求业主意见后确定物业管理区域并公告。

　　第二十一条 选聘物业服务人，除业主决定继续聘用原物业服务人外，应当依法公开招标。招标人、中标物业服务人应当按照有关规定到市、县物业行政主管部门对物业管理招投标情况进行备案。市、县物业行政主管部门应当及时将备案情况告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。

投标人不足三个或者住宅规模较小的，经物业所在地县（区）物业行政主管部门批准，可以协议选聘物业服务人。住宅规模较小的认定标准，由市、县人民政府确定并向社会公布。

　　第二十二条 物业服务人承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

　　物业服务人应当自物业交接之日起三十日内，依法持相关资料向物业所在地县（区）物业行政主管部门备案。县（区）物业行政主管部门应当及时将备案情况告知物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府。

　　物业专有部分由业主查验，业主在查验过程中对房屋规划、面积、质量及建设单位承诺等内容有异议的，应当向建设单位提出；业主向物业服务人提出的，物业服务人应当及时转告建设单位。建设单位对业主提出的查验异议，应当及时处理。

第二十三条 实施承接查验的物业，应当具备下列条件：

（一）建设工程竣工验收合格；

（二）供水、排水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营设施设备按照规划设计要求建成，供水、供气、供热、供电已安装独立的经检定合格的计量装置；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环境卫生、社区服务等公共服务设施按照规划设计要求建成；

（四）道路、绿地、公共照明、物业服务用房等公共配套设施按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、监控安防等共用设施设备依法取得使用合格证书；

（六）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（七）法律、法规规定的其他条件。

第二十四条 物业服务人应当依照法律、法规规定和物业服务合同约定，提供质价相符的服务，并遵守下列规定：

（一）符合物业服务的规范和标准；

（二）及时向业主告知安全合理使用物业设施设备的注意事项；

（三）接受业主、业主委员会或者物业管理委员会的监督，听取业主、业主委员会或者物业管理委员会的意见，改进和完善服务；

（四）妥善保管业主资料信息；

（五）对业主违反物业管理区域共用部位、共用设施设备使用和公共秩序、环境卫生维护等法律、法规规定实施相关禁止性行为进行劝阻、制止；劝阻、制止无效的，及时向物业所在地县（区）相关行政主管部门报告；

（六）及时向物业行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府报送物业管理相关数据信息；

（七）配合做好社区建设和治理工作；

（八）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相关问题；

（九）法律、法规的其他规定。

第二十五条 物业服务人应当在物业管理区域显著位置公示下列信息：

（一）物业服务人营业执照、项目负责人基本情况及联系方式、客服和工程维修电话；

（二）物业服务合同约定的物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控安防等专项设施设备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）由物业服务人负责的物业共用部位、共用设施设备经营及收益、支出情况等；

（五）物业服务合同履行及物业服务项目收支情况；

（六）维修资金使用情况；

（七）房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等影响房屋安全事项；

（八）法律、法规规定或者物业服务合同约定应当公示的其他信息。

　　信息发生变更的，物业服务人应当自变更之日起七日内进行更新。

　　业主、业主委员会或者物业管理委员会对公示信息有异议的，物业服务人应当及时处理。

　　业主、业主委员会或者物业管理委员会、居（村）民委员会等因物业管理需要，向物业服务人提出查阅由其保管的物业档案或者相关资料，在保障信息安全的情况下，物业服务人应当自收到查阅申请之日起七日内提供。

第二十六条 物业服务人发现物业管理区域发生下列事项时，应当采取应急处置措施，及时向物业所在地县（区）物业行政主管部门及相关行政主管部门报告，并通知相关专业经营单位：

（一）火灾、爆炸、自然灾害等危及业主人身、财产或者建筑物安全的；

（二）建筑物及其附属设施设备存在安全隐患，危及业主人身、财产或者建筑物安全的；

（三）群体性突发事件，影响社会和谐稳定的；

（四）抢劫、盗窃等案件，危及业主人身、财产安全的；

（五）法律、法规规定应当报告相关行政主管部门或者通知相关专业经营单位的其他事项。

物业行政主管部门及相关行政主管部门、专业经营单位在接到物业服务人的报告或者通知后，应当依法及时采取处理措施。物业服务人应当协助做好相关工作。

第二十七条 物业服务收费形式，可以采取包干制或者酬金制等形式，具体收费形式应当在物业服务合同中约定。

　　采取包干制的，按照有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。

　　采取酬金制的，物业服务人应当对物业服务各项资金的收支情况建立台账，并接受业主、业主委员会或者物业管理委员会的核查。

第二十八条 物业服务收费区分不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。

　　实行政府指导价的，由市、县发展和改革行政主管部门会同同级物业行政主管部门，依据物业服务项目、服务内容、服务等级标准等，制定相应的物业服务收费基准价格和浮动幅度，依法向社会公布，并至少每三年开展一次评估，根据评估结果适时调整。

　　实行市场调节价的，物业服务收费可以参照基本物业服务项目清单、物业服务收费基准价格和浮动幅度，遵循合理、公开、费用与服务水平相适应、优质优价的原则，由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。

　　市、县物业行政主管部门制定并发布基本物业服务项目清单，明确服务内容和服务等级标准，供发展和改革行政主管部门定价、业主与物业服务人协商物业费时参考。

第二十九条 物业服务人不得以部分业主拖欠物业费、不配合管理等为由，实施下列行为：

（一）擅自撤离物业管理区域，停止物业服务，减少服务项目或者降低服务标准；

（二）擅自中断或者变相中断供水、供气、供热、供电等专业经营服务；

（三）擅自关停电梯或者通过设置电梯卡等形式阻碍业主使用电梯；

（四）擅自通过设置门禁卡等形式阻碍业主出入物业管理区域、出入户或者车辆进出车库、车位；

（五）违反法律、法规规定的其他行为。

　　第三十条 业主在物业管理活动中，应当履行下列义务：

　　（一）遵守管理规约、业主大会议事规则；

　　（二）遵守物业管理区域共用部位、共用设施设备使用和公共秩序、环境卫生维护等法律、法规规定，不得实施相关禁止性行为；

　　（三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

　　（四）配合物业服务人实施物业管理；

（五）配合物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

（六）按照有关规定交存维修资金；

　　（七）按时交纳物业费；

　　（八）履行房屋安全使用责任；

（九）按照有关规定投放垃圾；

（十）法律、法规规定或者物业服务合同约定的其他义务。

　　第三十一条 经业主依法共同决定，业主可以对物业实施自行管理。物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府应当予以指导、协助。

　　自行管理的方式、内容、标准、费用等事项，不得违反法律、法规规定，不得损害社会公共利益、侵害业主和他人合法权益。

第三十二条 新建住宅物业管理区域供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营设施设备及相关管线，应当按照国家、省技术标准和专业技术规范设计、施工。

新建住宅验收合格后，建设单位应当将物业管理区域分户终端计量装置或者入户端口以外的专业经营设施设备及相关管线，移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。管道燃气经营单位的维护管理范围包括除燃气器具外的所有设施设备和相关管线。

已投入使用的物业管理区域分户终端计量装置或者入户端口以外的专业经营设施设备及相关管线，专业经营单位应当承担维护管理责任。市、县人民政府应当组织相关专业经营单位接收。经评估确需更新改造的，市、县人民政府应当组织相关专业经营单位进行更新改造。具体接收方式和费用承担由市、县人民政府确定。

移交给专业经营单位维护管理的设施设备及相关管线，其维护、更新和改造等费用，由专业经营单位依法承担。尚在保修期内的，其费用由建设单位承担。

发展和改革行政主管部门在制定专业经营单位收费价格时，应当考虑维护、更新和改造成本。

供水、供气、供热、供电、通信、有线电视等专业经营单位应当在物业管理区域显著位置公布所负责的服务、维护管理事项和联系电话，依法及时处理业主提出的报修事项和有关问题。

　　第三十三条 市、县（区）物业行政主管部门应当根据物业服务合同履行、投诉处理和日常检查等情况，组织实施物业服务诚信评价工作。

市、县（区）物业行政主管部门应当及时采集更新物业服务信用信息，通过物业管理信息平台对外公布。

第三十四条 违反本条例第九条第四款规定，物业服务人未按照要求及时提供由其保管的文件资料的，由市、县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上二万元以下罚款。

第三十五条 违反本条例第二十五条第四款规定，物业服务人未在规定期限内提供由其保管的物业档案或者相关资料的，由市、县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上二万元以下罚款。

第三十六条 违反本条例第二十六条第一款规定，物业服务人发现物业管理区域发生相关事项时，未履行相关义务的，按照下列规定予以处罚：

（一）未采取应急处置措施的，由市、县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下罚款；

（二）未履行报告或者通知义务的，由市、县（区）物业行政主管部门处五千元以上二万元以下罚款。

前款规定的物业服务人行为，违反突发事件应对法律规定的，按照相关规定予以处罚。

第三十七条 违反本条例第二十九条第一项规定，物业服务人擅自减少服务项目或者降低服务标准的，由市、县（区）物业行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上二万元以下罚款。

第三十八条 法律、法规对物业管理有规定的，从其规定。

　　第三十九条 本条例自2023年1月1日起施行。