双鸭山市住宅物业管理条例

（2021年5月28日双鸭山市第十六届人民代表大会常务委员会第三十次会议审议通过，2021年6月24日黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会批准。）

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动,维护业主、物业使用人、物业服务企业和其他管理人的合法权益，营造美好宜居环境，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》和《黑龙江省住宅物业管理条例》等有关法律、法规，结合我市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的住宅物业管理及其相关活动适用本条例。

第三条 市、县（区）人民政府应当加强对住宅物业管理工作的领导，将物业管理纳入本地现代服务业发展规划和社区治理体系，制定扶持政策和激励措施,建立物业管理综合协调机制，统筹推进社区治理和物业管理工作。

第四条 市物业行政主管部门组织实施本条例，负责本市行政区域内物业管理活动的监督管理工作，具体履行下列职责：

（一）制定物业管理相关政策和物业服务行业规范；

（二）建立物业服务诚信评价制度；

（三）建筑物及其附属设施的维修资金（以下简称维修资金）的监督管理工作；

（四）组织物业管理相关人员业务培训；

（五）指导和监督县（区）物业行政主管部门开展物业管理活动的监督管理工作；

（六）指导和监督本市物业服务行业协会开展行业自律和服务工作；

（七）调处重大物业管理矛盾纠纷；

（八）依法承担的其他职责。

第五条 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，具体履行下列职责：

（一）监督管理前期物业服务招标投标、物业承接查验、维修资金交存和管理、使用等物业管理活动；

（二）物业管理区域、物业服务合同备案；

（三）开展物业服务企业及其项目负责人的信用信息征集、核查和监管；

（四）对物业企业的服务等级进行评定；

（五）组织本行政区域内物业管理相关人员业务培训；

（六）指导和监督街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作；

（七）调处物业管理矛盾纠纷；

（八）依法承担的其他职责。

第六条 市、县（区）人民政府其他有关部门按照各自职责，做好物业管理相关工作：

（一）城市管理综合执法部门负责查处物业管理区域内违规饲养家畜家禽，占用和损坏绿地，私自张贴广告等违法违规行为；

（二）住房城乡建设部门负责物业管理区域内房屋工程质量验收，督促建设单位履行保修义务，及时处理业主有关保修期内房屋工程质量方面的投诉；

（三）公安部门负责指导物业管理区域内治安防范工作，依法查处物业管理区域内影响公共安全、公共秩序的违法行为，对监控安防等开展监督检查；

（四）市场监督部门负责物业管理区域内的电梯、锅炉等特种设备的安全监察工作，查处特种设备安装、改造、维修和使用中的违法行为；

（五）价格主管部门负责物业管理区域内物业服务收费的监督管理工作，依法查处各类价格违法行为；

（六）生态环境部门负责物业管理区域内环境保护监督管理，按照部门职能分工依法查处烟尘污染等违法违规行为；

（七）卫生健康部门负责物业管理区域内传染病防治，打击非法行医；

（八）民政部门负责监督、指导物业管理区域内居（村）民委员会、业主大会、业主委员会开展自治管理活动；

（九）应急管理部门负责物业管理区域内消防安全的监督管理；

（十）人防主管部门负责物业管理区域内人防工程维护管理的监督检查；

（十一）司法行政部门负责指导物业管理区域内物业管理纠纷的人民调解工作；

（十二）供水、排水、供电、供气、供热、通信运行、环境卫生、园林绿化、秩序维护、设施设备维护等专项服务的主管部门依法依规履行相应的职责。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府应当指导、协调和监督辖区内物业管理活动，统筹推进社区建设、社区管理和物业管理，具体履行下列职责：

（一）指导和协助业主召开业主大会会议、选举业主委员会；

（二）指导和监督业主大会和业主委员会依法履行职责；

（三）组织业主表决、聘请专业物业服务企业或者其他管理人为老旧住宅小区提供基本物业服务；

（四）协助县（区）物业行政主管部门做好物业服务企业日常监管、物业承接查验备案、物业服务交接、物业服务企业及其项目负责人信用信息采集等工作；

（五）召集物业管理联席会议，协调解决应急维修等重大物业管理问题和调处物业管理矛盾纠纷；

（六）依法承担的其他职责。

居民委员会、村民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导下开展与物业管理有关的具体工作。

第八条 物业管理行业协会应当在主管部门的指导和监督下，依法制定和组织实施自律性规范，调处物业管理纠纷，促进物业服务企业依法诚信经营，推动物业管理健康发展。

倡导本市法律、会计、评估等专业服务机构参与到物业管理和服务活动中。

第二章 业主组织和物业管理委员会

第九条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成。一个住宅物业管理区域只能成立一个业主大会。

第十条 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或者其他管理人；

（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；

（九）物业服务区域调整、决定业主自行管理、确定和调整物业服务合同内容、支配共有资金、业主大会和业主委员会工作经费的筹集和管理、业主委员会成员工作补贴以及聘用专职人员数量和薪酬等有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主委员会、物业管理委员会等其他主体不得决定本条第一款规定的事项。

第十一条 管理规约就物业的使用、维护、管理，业主共同权益、业主义务、共有资金、审计制度、印章管理、违约责任等事项依法作出约定。

业主大会议事规则就业主大会的名称、议事方式、业主投票权数认定方法、表决程序，业主委员会的选举和议事规则、人员组成、职责、任期及职务终止等事项依法作出约定。

管理规约和业主大会议事规则不得违反法律、法规，不得违背公序良俗，不得损害国家利益和社会公共利益，不得制定对部分业主显失公平的内容。管理规约和业主大会议事规则的示范文本由市物业行政主管部门制定公布。

第十二条 业主大会通过的管理规约和作出的决定，对全体业主、物业使用人具有约束力。

第十三条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定，由业主委员会组织召开。有下列情况之一的，业主委员会应当及时召集业主大会临时会议。

1. 有20%以上业主提议的；

（二）发生重大事故或紧急事件需要及时处理；

（三）业主大会议事规则或管理规约约定需要召开业主大会会议的其他情形。

业主委员会应当召开业主大会会议而不组织召集的，由街道办事处或者乡镇人民政府责令限期召开；业主委员会逾期仍未召开业主大会会议的，可以由住宅物业所在地社区居（村）民委员会在街道办事处或者乡镇人民政府的指导和监督下组织召开。

第十四条 业主委员会是业主大会的执行机构，对全体业主负责，接受业主监督，除履行法律法规规定的职责外，应当履行下列职责：

　　（一）执行业主大会会议的决定；

　　（二）协调、处理涉及物业管理的共同事务；

　　（三）监督物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的使用；

　　（四）督促物业服务人制定并实施突发公共卫生事件等突发事件应急预案；

　　（五）督促业主配合或者执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

　　（六）依法维护业主合法权益；

（七）依照管理规约或者业主大会的决定对公共收益的收支情况进行管理，以业主大会或者业主委员会名义依照有关规定开立银行账户。

第十五条 业主委员会根据住宅物业管理区域规模，由5至15人单数委员组成。

首次业主大会选举产生业主委员会。分期建设或者尚有部分物业未交付使用的住宅物业达到成立业主大会条件时，业主大会选举业主委员会应当根据未交付物业面积占比预留委员名额，待后期物业交付使用后再增选业主委员会委员。后期物业的业主入住后需增补业主委员会委员的，业主委员会应当及时组织召开业主大会会议补选业主委员会委员。

第十六条 业主委员会应当在物业管理区域的显著位置向全体业主公布下列信息：

　　（一）业主委员会的委员、候补委员和专职工作人员的姓名、职务、联系方式等信息；

　　（二）管理规约、业主大会议事规则；

　　（三）业主大会、业主委员会的决定；

　　（四）物业服务合同；

　　（五）业主委员会工作经费、工作补贴的预算和结算情况；

　　（六）维修资金或者共有资金的筹集、使用、管理等情况；

　　（七）按照法律、法规等规定以及管理规约、业主大会议事规则的约定，应当向业主公布的其他信息。

　　本条第一款规定的信息有变更的，业主委员会应当自变更之日起5日内重新公布。

　　业主委员会应当在本市物业管理信息平台填报、更新本条第一款规定的信息，物业行政主管部门应当向业主公开相关信息。

　　业主委员会未按照本条规定公布相关信息的，由乡镇人民政府、街道办事处责令其限期公布，并通告全体业主。

第十七条 业主委员会任期届满30日前，应当在住宅物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、社区居（村）民委员会的指导和监督下，由原业主委员会组织召开业主大会会议进行换届选举。

新一届业主委员会产生后5日内，原业主委员会应当将其保管的属于业主委员会和全体业主的档案资料、印章及其他财物等移交新一届业主委员会，并办理书面交接手续。不按时移交的，新一届业主委员会应当申请街道办事处、乡镇人民政府督促其移交。任期届满但未成立新一届业主委员会的，上述资料由社区居（村）民委员会就地封存、保管，待新一届业主委员会成立后，及时移交。

第十八条 在业主委员会任期内出现无法正常履行职责或者拒不履行职责的情况，或者业主委员会任期届满仍未组织召开业主大会会议进行换届选举的，物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府应当组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

第十九条 有下列情形之一的，街道办事处或者乡镇人民政府负责组建物业管理委员会，业主自行管理的除外：

（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各种原因未成立的；

（三）业主大会会议召开后，未能选举产生业主委员会的；

（四）需要重新选举业主委员会，经物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府指导、协助后仍不能选举产生业主委员会的。

物业管理委员会的业主代表应当符合法律、法规有关业主委员会委员条件的规定。

1. 前期物业管理

第二十条 新建住宅物业实行前期物业管理。

建设单位应当依法完成前期物业服务人招标工作：

（一）预售商品房项目，应当在办理商品房预售许可之前完成；

（二）现售商品房项目，应当在办理现售备案前完成；

（三）非出售的新建物业项目，应当在交付使用前完成。

第二十一条 建设单位在物业管理活动中以未售物业业主身份享有相应权利，承担相关义务。

第二十二条 物业管理用房属于全体业主共有，对物业管理用房进行处分、重大修缮、变更性质或者用途的，应当经业主共同决定。

在办理房屋所有权首次登记时，建设单位应当将建筑区划内依法属于业主共有的道路、绿地、其他公共场所、共用设施和物业服务用房及其占用范围内的建设用地使用权一并申请登记为业主共有。

建设单位应当在登记后六十日内，在物业服务区域内显著位置长期公开物业服务区域的建设工程总平面图，并在图上标明或者文字辅助说明业主共有的道路、绿地、其他公共场所、共用设施和物业服务用房的位置与建筑面积。物业服务人应当对长期公开的建设工程总平面图做好相应维护管理工作。

第二十三条 物业服务人承接前期物业服务项目时，应当与建设单位对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。

分期建设的物业，建设单位和物业服务企业可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。

第二十四条 物业承接现场查验二十日前，建设单位应当向物业服务人移交以下物业建设档案资料，并将复印件或者电子文档交所在地县（区）物业行政主管部门存档：

（一）物业的报建、批准文件，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）排水管网平面图；

（三）共用设施设备的清单、买卖合同复印件及安装、使用和维护保养等技术资料；

（四）共用部位、共用设施设备质量保修文件和使用说明文件；

（五）消防工程及消防设施、设备验收资料；

（六）供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件；

（七）物业管理区域内各类建（构）筑物、场所（地）清单，物业及配套设施的产权清单，管理用房清单；

（八）物业的使用、维护、管理所必需的其他资料。

　　分期承接查验的物业，建设单位应当列出未移交资料的详细清单。

第二十五条 在办理物业承接验收手续时,建设单位应当向物业服务企业移交物业共用部位、共用设施设备。

建设单位与物业服务企业应当对交接物业建设档案资料、共用部位、共用设施设备签署书面物业交接记录。物业交接记录应当包括移交资料明细、共用部位和共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。

物业项目分期建设的，建设单位与物业服务企业可以根据开发进度分期办理物业交接手续，在承接最后一期物业时，办理物业项目整体交接手续。

1. 物业服务管理

第二十六条 业主大会可以选聘物业服务人为本物业管理区域提供物业服务，也可以由全体业主自行管理本物业管理区域，共同履行业主大会、业主委员会的职责。

第二十七条 业主自行管理本物业服务区域的，自行管理的执行机构、管理方案、收费标准、管理期限等应当经业主大会表决同意。业主委员会应当自业主大会决定自行管理之日起三十日内向镇人民政府、街道办事处备案。备案时应当提交业主大会表决结果、业主大会决定和自行管理方案。

　　业主大会、业主委员会应当依法实施管理和经营，承担安全生产、消防安全、经营管理等相关责任，接受乡镇人民政府、街道办事处和相关行政管理部门的指导和监督。

　　业主自行管理物业服务区域的具体办法，由市物业行政主管部门制定公布。

第二十八条 业主大会或者业主委员会应当与选聘的物业服务人依法签订物业服务合同、约定物业服务收费标准并备案，并可以对公共收益的使用、管理，物业服务人使用机动车停车位等公共设施的要求等进行约定。

物业服务合同备案后，业主有权向备案部门进行查询。

第二十九条 物业服务人应当在物业管理区域显著位置公示、及时更新下列信息：

（一）物业服务人营业执照，物业服务事项、质量要求，收费项目、标准和方式等；

（二）物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

（三）物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况；

（四）利用物业共用部位、共用设施设备经营情况以及收益收支情况等；

（五）维修资金使用情况；

（六）物业共用部位、物业共用设施设备的运行、保养和管理；

（七）电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等；

（八）公共水电费用分摊情况、物业管理费使用情况。

物业服务企业应当于每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行、物业服务评定等级、物业服务项目收支情况及本年度物业服务项目收支预算。

第三十条 物业服务人在物业服务活动中，不得有下列行为：

（一）将一个物业管理区域内的全部物业管理业务整体转让；

（二）违反物业服务合同约定，降低物业服务质量和标准、减少物业服务内容、超标准收费、收取额外费用、扩大收费范围；

（三）将物业服务费用、汽车停放费、公共水电费等捆绑收费；

（四）挪用或者擅自使用建筑物及其附属设施的维修资金；

（五）擅自改变物业服务用房用途，擅自改变物业管理区域内按照规划建设的共有部位和共用设施设备用途；

（六）不按规定将依法收取的公共电信设施占用场地使用费，以及利用公共场地、共用部位、共用设施设备开展经营性活动的收益等列入公共收益；

（七）将应当由物业服务人或者他人承担的用水、用电、用气等费用列入业主公摊费用；

（八）擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备；擅自拆除、损坏住宅物业管理区域内的建筑物及其设施设备；

（九）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地；

（十）擅自利用公共场地、共用部位、共用设施设备进行经营；超出物业服务合同约定占用业主共有停车位；

（十一）物业服务合同终止时，不按规定办理查验设施设备、移交资料财物、退出物业管理区域；

（十二）与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标；

（十三）指定业主购买特定商品或者服务，指定装修物料搬运队伍；

（十四）发现业主实施违法建设或者违反管理规约的行为，不制止、不报告；

（十五）限制通讯、有线电视等单位实施网络接入或者改造；

（十六）无正当理由拒绝供水、供电、供气等公共经营企业员工开展安全检查、抢修、维修等活动；

（十七）其他损害业主权益，影响住宅小区环境等行为。

第三十一条 物业服务合同纠纷可以通过协商、诉讼或者仲裁等方式解决。争议处理期间，物业服务人不得停止提供物业服务、不得降低物业服务标准，业主不得停止缴纳物业服务费用。

第五章 物业使用与维护

第三十二条 业主、物业使用人封闭阳台以及安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳棚等设施的，应当遵守管理规约、临时管理规约和物业管理的有关规定，保持物业的整洁、美观和安全。

第三十三条 业主或物业使用人需要装饰装修房屋的，应当与物业服务企业就共用部位和共用设施设备损坏赔偿、装修垃圾清运处置、装修人员管理等有关事项进行约定。物业服务人应当为装饰装修材料的搬运和装饰装修废弃物的处置提供明确指引。

业主或者装修工人在搬运家具或沙石、水泥等其他物品时，应当做好包装和保洁工作；遵守电梯限重、限高和物业管理的有关规定；造成公共部位或者公共设施损坏的，应当依法恢复原状或者承担赔偿责任。

第三十四条 物业服务人及其工作人员在装饰装修活动中不得有下列行为：

（一）指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料；

（二）索取不正当利益；

（三）无正当理由以断水、断电等方式阻止装饰装修施工；

（四）无正当理由阻止装饰装修企业人员和材料进出物业服务区域；

（五）法律、法规规定的其他禁止性行为。

第三十五条 建设单位可以将物业保修的有关事宜委托物业服务企业承担，并签订委托合同，向物业服务企业支付相应的报酬。

建设单位不履行保修义务的，业主、业主委员会或者其委托的物业服务人可以向住房和城乡建设主管部门提出申请，由住房和城乡建设主管部门核实后，责令建设单位承担维修责任。

第三十六条 物业保修期满后，物业管理区域内共用部位及共用设施设备的日常维护和管理，由物业服务企业负责。需要对物业共用部位、共用设施设备进行维修、更新和改造的，应当按照国家有关规定申请使用维修资金。

第三十七条 因房屋建设质量问题出现渗水，房屋保修期限未届满的，建设单位应当及时维修。

　　房屋保修期限届满后出现渗水影响相邻房屋的，责任人应当及时维修。责任人不履行维修义务的，管理规约或者物业服务合同可以约定由物业服务人维修，所需费用由责任人承担。因共用设施设备损坏造成渗水的，物业服务人应当及时维修，所需费用在维修资金或者业主共有资金中列支。

第三十八条 对已交付并且年久失修、配套设施设备不齐全、环境质量差、无物业管理的老旧住宅小区,市、县（区）政府应当制定物业整治改造计划，完善配套基础设施和公共服务设施，改善老旧住宅小区综合环境，逐步实施物业管理。老旧住宅小区的范围由市、县（区）政府确定。

市人民政府负责制定经营收益补贴、财政税收资金补贴等方面的扶持政策和激励措施，引导物业服务企业为老旧住宅小区提供物业服务。

合理落实居民出资责任，按照谁受益谁出资原则，积极推动居民出资参与改造。推动社会力量参与，吸引各类专业机构等社会力量投资参与。

第六章 法律责任

第三十九条 对违反本条例规定的行为，法律、行政法规和本省地方性法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十条 建设单位未按照规定向物业服务人移交物业共用部位、共用设施设备和物业建设档案资料的，由县级以上物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，予以通报，处一万元以上五万元以下罚款。

第四十一条 违反本条例规定，物业服务人有下列行为之一的，由县级以上物业行政主管部门按照以下规定予以处罚：

（一）未与建设单位进行前期物业承接查验的，责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下罚款；

（二）未按照规定在物业管理区域内公示物业服务相关信息或者公示信息失实的，责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上二万元以下罚款；

（三）违反本条例第三十条第八项规定的，责令限期改正，给予警告，并处五万元以上二十万元以下罚款；

（四）违反本条例第三十条第十一项规定的，责令限期改正，逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

第四十二条 物业行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府以及其他有关行政主管部门及其工作人员，在对物业管理活动的监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，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。居（村）民委员会中从事管理的人员，不依法履行对物业管理活动协助管理职责的，由监察机关依法给予政务处分。

第七章 附 则

第四十三条 本条例自2021年10月1日起施行。