包头市物业管理条例

（2007年5月30日包头市第十二届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过 2007年8月3日内蒙古自治区第十届人民代表大会常务委员会第二十九次会议批准 2013年6月28日包头市第十四届人民代表大会常务委员会第四次会议修订 2013年9月29日内蒙古自治区第十二届人民代表大会常务委员会第五次会议批准修订）

目 录

1. 总 则
2. 业主、业主大会及业主委员会
3. 前期物业管理
4. 物业服务
5. 旧住宅小区改造与物业管理

第六章 物业使用和维护

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，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》和《内蒙古自治区物业管理条例》等有关法律法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的物业管理、使用及其相关监督管理活动，适用本条例。

第三条 物业管理应当坚持以人为本，实行业主自治与专业服务、社区管理相结合的原则。

第四条 市、旗县区人民政府及有关部门应当制定鼓励和扶持政策，采取措施，推动社会化、专业化、市场化的物业服务，促进物业服务行业的健康发展。

第五条 市房产行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作，可以委托市物业管理机构进行日常监督管理。

旗县区房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，业务接受市房产行政主管部门的指导和监督。

包头稀土高新技术产业开发区管理机构根据市人民政府规定，负责本区域内物业管理活动的监督管理工作。

发展和改革、规划、国土资源、城乡建设、公安、环保、水务、广播电影电视、工商、民政、人防、城市管理行政执法、财政等部门及供水、供热、燃气、供电、通讯等专业经营单位，按照各自职责做好与物业管理活动相关的工作。

第六条 街道办事处、镇人民政府协助旗县区房产行政主管部门做好本辖区业主大会成立和业主委员会选举和换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，协调社区建设与物业管理的关系，调解处理物业管理纠纷。

居民委员会、社区服务站协助街道办事处、镇人民政府做好物业管理有关工作。

第七条 物业管理实行联席会议制度。联席会议由房产行政主管部门、街道办事处、镇人民政府、居民委员会、社区服务站以及公安派出所、物业服务企业、业主委员会、相关行政管理部门等各方代表组成，由街道办事处、镇人民政府负责召集。

物业管理联席会议主要协调解决下列重大问题：

(一)业主委员会不依法履行职责的；

(二)业主委员会选举和换届过程中出现问题的；

(三)物业服务企业履行物业服务合同中出现问题的；

(四)物业服务企业在交接过程中出现问题的；

(五)需要协调解决的其他物业管理纠纷。

第八条 市物业服务行业协会在市房产行政主管部门的指导和监督下，依法加强行业自律，规范行业行为，促进物业服务行业健康发展。

第二章 业主、业主大会及业主委员会

第九条 房屋的所有权人为业主。因买卖、赠与、继承等法律关系已经实际占有房屋，但是尚未依法办理所有权登记的，在物业管理中享有业主的权利，承担业主的义务。

业主在物业管理活动中，享有下列权利：

(一)按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

(二)提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；

(三)提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

(四)参加业主大会会议，行使投票权；

(五)选举业主委员会成员，并享有被选举权；

(六)监督业主委员会的工作；

(七)监督物业服务企业履行物业服务合同；

(八)对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；

(九)监督房屋专项维修资金的管理和使用；

(十)法律、法规规定的其他权利。

业主在物业管理活动中，履行下列义务：

(一)遵守业主大会议事规则、管理规约；

(二)遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

(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)按照国家有关规定交纳房屋专项维修资金；

(五)按时交纳物业服务费用；

(六)法律、法规规定的其他义务。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

第十条 一个物业管理区域成立一个业主大会。业主应当在旗县区房产行政主管部门和街道办事处、镇人民政府的指导下，成立业主大会，并选举产生业主委员会。业主人数较少或者经全体业主同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第十一条 一个物业管理区域内，已交付的物业建筑面积达到百分之五十以上的，或者已交付的物业建筑面积达到百分之三十不足百分之五十，但是交付已超过二年的，可以筹备成立业主大会。

第十二条 符合本条例第十一条规定，建设单位应当在三十日内书面告知旗县区房产行政主管部门；十名以上业主代表联名，也可以向旗县区房产行政主管部门提出成立业主大会的申请。

第十三条 旗县区房产行政主管部门在接到告知或者申请后三十日内，应当会同街道办事处或者镇人民政府组织成立业主大会会议筹备组。

业主大会会议筹备组由旗县区房产行政主管部门代表、街道办事处或者镇人民政府代表、居民委员会代表、社区服务站代表、业主代表和建设单位代表组成。

业主大会会议筹备组自成立之日起三十日内组织召开业主大会会议。

第十四条 业主大会会议筹备组做好下列筹备工作：

(一)确定业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

(二)参照市房产行政主管部门制订的示范文本，草拟业主大会议事规则和管理规约；

(三)确认并公示业主名单、业主人数、所拥有专有部分面积以及投票权数；

(四)拟定业主大会会议表决规则；

(五)制定业主委员会成员候选人产生办法，确定候选人名单；

(六)召开业主大会会议的其他准备工作。

前款第一项至第四项的内容应当在业主大会会议召开十五日前在物业管理区域内公告。

第十五条 业主大会由一个物业管理区域内全体业主组成，对下列事项作出决定：

(一)制定或者修改业主大会议事规则；

(二)制定或者修改管理规约；

(三)选举业主委员会或者更换业主委员会成员，制定或者修改业主委员会选举办法；

(四)选聘或者解聘物业服务企业；

(五)房屋专项维修资金的使用；

(六)改建、重建建筑物及其附属设施；

(七)改变共有部分用途；

(八)利用共有部分进行经营以及所得收益的分配和使用；

(九)业主委员会工作经费筹集，使用；

(十)法律法规或者管理规约规定应由业主大会共同决定的其他事项。

业主大会决定前款第六项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意；决定前款除第五项、第六项以外的其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

第十六条 业主大会会议按照业主大会议事规则的规定召开，可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式举行，但是应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。

规模较大的住宅小区，可以以幢、单元、楼层为单位，推选业主代表参加业主大会会议，推选办法应当在业主大会议事规则中规定。

采用集体讨论形式的，应当于会议召开前十五日通知全体业主，同时告知相关的居民委员会、社区服务站。

采用书面征求意见形式的，将征求意见书送交每一位业主；无法送达的，在物业管理区域内公告。需投票表决的，表决意见应当由业主本人签名。业主在规定的期限内未投票的，视为弃权。

第十七条 业主委员会由业主大会选举产生，由五至十一人的单数组成。业主委员会成员由业主担任，可连选连任，每届任期最长不超过五年。

业主委员会成员不得在本物业管理区域内的物业服务企业中兼职。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向旗县区房产行政主管部门和街道办事处、镇人民政府备案。

第十八条 业主委员会履行以下职责：

(一)执行业主大会的决定，维护业主共同利益；

(二)召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；

(三)与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

(四)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企业履行物业服务合同；

(五)监督管理规约的实施；

(六)督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

(七)组织和监督房屋专项维修资金的筹集和使用；

(八)调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(九)业主大会赋予的其他职责。

第十九条 业主大会和业主委员会工作经费，由全体业主承担。经费的筹集、管理、使用，由业主大会议事规则规定。

第二十条 业主委员会自选举产生之日起三十日内，将业主大会议事规则、管理规约、业主委员会成员名单等有关资料报旗县区房产行政主管部门和街道办事处、镇人民政府备案，并告知居民委员会、社区服务站。

第二十一条 业主委员会讨论、决定物业管理事项，应当召开委员会会议，并于会议召开七日前在物业管理区域内以书面形式公告会议研究事项。

业主委员会决定事项，需经全体成员半数以上签字同意。

第二十二条 业主委员会在物业管理区域内公布下列情况和资料：

(一)业主委员会名称和成员名单；

(二)管理规约、业主大会议事规则；

(三)业主大会和业主委员会的决定；

(四)物业服务合同；

(五)物业共有部分的使用和经营收益的收支情况；

(六)业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；

(七)其他应当向业主公布的情况和资料。

第二十三条 业主委员会任期届满六十日前，应当组织召开业主大会会议进行业主委员会换届选举。逾期未换届选举的，由居民委员会或者社区服务站在旗县区房产行政主管部门和街道办事处或者镇人民政府的指导和监督下，组织业主进行换届选举。

第二十四条 新一届业主委员会选举产生之日起十日内，原业主委员会应当在街道办事处或者镇人民政府监督下将其保管的有关印章、账目、凭证、档案等文件资料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，并办理好交接手续。拒不移交的，新一届业主委员会可以请求街道办事处或者镇人民政府协助收回。

第二十五条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员资格终止：

(一)因物业转让、灭失等原因不再是业主的；

(二)无故缺席业主委员会会议连续三次以上的；

(三)因疾病等原因丧失履行职责能力的；

(四)被依法追究刑事责任的；

(五)以书面形式向业主大会提出辞呈的；

(六)拒不履行业主义务的；

(七)法律法规和管理规约规定的其他情形。

依据前款第二项、第五项和第六项规定终止委员资格，需经业主大会会议通过。

业主委员会委员出现空缺，依据有关规定增补。

第二十六条 业主大会、业主委员会作出的决定有下列情形之一的，旗县区房产行政主管部门应当责令限期改正或者予以撤销，并通告全体业主：

(一)违反法律法规和政策的；

(二)危害社区安定，损害社会公共利益的；

(三)侵害业主合法权益的。

第二十七条 对因客观原因未能组织成立业主大会和业主委员会，而没有推行物业管理的物业管理区域，居民委员会或者社区服务站在征得半数以上业主书面同意后，并经街道办事处或者镇人民政府批准，可以代履行业主委员会的职责，并报旗县区房产行政主管部门备案，同时在物业管理区域内予以公告。

居民委员会或者社区服务站在代履行业主委员会的职责期间，成立业主大会的，由业主大会决定自行组建业主委员会或者继续由居民委员会或者社区服务站代履行职责。业主委员会成立后，居民委员会或者社区服务站应当与其进行职责交接工作。

第二十八条 居民委员会或者社区服务站代履行业主委员会职责期间，未能选聘到物业服务企业的，居民委员会或者社区服务站在征得半数以上业主书面同意后，并经街道办事处或者镇人民政府批准，可以组织实施物业管理，提供环境卫生、公共秩序、公共设施设备维护等基础服务，所发生的费用由业主共同承担。

居民委员会、社区服务站组织实施物业管理的具体办法和收费标准由市人民政府制定，并定期向社会公布。

第二十九条 物业管理区域划分，以建设工程规划许可证批准的范围为基础，综合考虑供热、供水等相关配套设施设备及社区建设等因素，应当遵守下列规定：

(一)新建住宅小区，包括分期建设的，按照小区整体规划设计范围划分为一个物业管理区域；

(二)非住宅物业及单幢商住楼宇具有独立共用设施设备，能够封闭管理的，划分为一个物业管理区域；

(三)地理上自然连接规模较小的住宅小区，经各自业主大会同意后，可以合并为一个物业管理区域；

(四)根据城市详细规划确定整合为一个居住区或者组团的，划入一个物业管理区域。

第三十条 新建建设项目开工建设前，建设单位应当持建设工程规划许可证向旗县区房产行政主管部门提出物业管理区域划分书面申请。

旗县区房产行政主管部门应当在接到申请后十个工作日内，按照本条例第二十九条规定，在征求街道办事处或者镇人民政府和居民委员会、社区服务站的意见后划定物业管理区域，并书面告知建设单位。

建设单位销售物业，应当将物业管理区域四至界限在物业买卖合同中明示。

第三十一条 已经建成并交付的物业，尚未划定物业管理区域或者需要调整物业管理区域的，相关居民委员会、社区服务站可以向旗县区房产行政主管部门提出划分或者调整物业管理区域书面申请。

旗县区房产行政主管部门在接到申请后十个工作日内，按照本条例第二十九条的规定，在征求相关业主及街道办事处或者镇人民政府意见后，划定或者调整物业管理区域，并予以公示。

第三章 前期物业管理

第三十二条 业主、业主大会选聘物业服务企业前，住宅物业的建设单位应当通过本市统一的物业管理招投标平台，公开招标选聘具有相应资质的物业服务企业提供前期物业服务。投标人少于三个或者物业建筑规模小于二万平方米的，经市房产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

非住宅物业的建设单位可以通过协议或者招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业提供前期物业服务。

第三十三条 建设单位应当在下列时限内完成前期物业服务企业选聘工作：

(一)预售商品房在取得商品房预售许可证前；

(二)新建现售商品房在物业销售前三十日；

(三)非出售的新建物业在交付前九十日。

第三十四条 建设单位应当自前期物业服务合同生效之日起十五日内报房产行政主管部门备案。房产行政主管部门将备案情况书面告知街道办事处或者镇人民政府。

第三十五条 前期物业服务合同可以约定期限。期限未满，业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第三十六条 新建物业应当符合下列条件后，方可开始向业主收取物业服务费：

(一)所有建设项目按照批准的规划和有关专业管理设计要求全部建成，经竣工验收合格；

(二)供水、排水、供电、燃气、供热、电梯等设施设备和道路、绿化、物业管理用房等公共配套设施按照规划设计要求建成，并且达到有关建设标准，具备使用条件，其中绿化可以在物业验收合格后的第一个绿化季节内完成；

(三)施工机具、临时设施、建筑垃圾、剩余构件等全部拆除并清运完毕；

(四)具备物业管理条件。

第三十七条 物业服务企业在承接物业时，应当对物业建筑主体、共用部位、共用设施设备进行查验，确认物业符合第三十六条规定的交付条件，并由双方签字确认查验记录后，完成交付手续。发现问题应当书面告知建设单位，及时进行整改。

物业服务企业不得承接不符合交付条件的物业。建设单位提出要求物业服务企业承接不符合交付条件或者未经查验的物业的，物业服务费由建设单位承担。

第三十八条 分期开发建设的物业可以根据开发建设的进度，对符合交付条件的物业分期查验承接。建设单位与物业服务企业应当在承接最后一期物业时，办理物业整体交接手续。

第三十九条 建设单位应当在与物业服务企业办理承接物业管理手续二十日之前，向物业服务企业移交项目竣工总平面图，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及设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料和物业服务用房，并接受街道办事处、镇人民政府的监督。

建设单位和前期物业服务企业应当自物业交接完成后三十日内持相关文件向房产行政主管部门办理备案手续。

第四十条 建设单位销售物业前，应当参照市房产行政主管部门提供的示范文本制定临时管理规约。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。建设单位在销售物业时，应当将前期物业服务合同和临时管理规约向物业买受人明示。

物业买受人与建设单位签订物业买卖合同，应当就遵守前期物业服务合同和临时管理规约予以书面承诺。

业主大会通过管理规约后，临时管理规约即行失效。

第四十一条 已竣工验收但尚未出售或者尚未交付的物业，物业服务费由建设单位承担；物业符合交付条件并已交付的，物业服务费由业主承担。

前款所称交付，是指业主收到交付通知并办理完相应手续。业主收到交付通知后在九十日内不办理相应手续的，视为交付。

第四十二条 建设单位应当按照规划无偿配置物业服务用房。物业服务用房包括业主委员会办公用房、物业服务企业办公用房和经营用房。物业服务用房面积不得低于建设工程规划许可证载明的建筑工程总面积的千分之三，并不得低于一百平方米；业主委员会办公用房面积不得低于三十平方米。

住宅物业的物业服务用房应当为独立使用的地上房屋，具备供水、供电、供热、采光等基本使用功能，不得妨碍相邻居民的正常生活。

物业服务企业办公用房、业主委员会办公用房属于全体业主所有，任何人不得改变用途、分割、转让、抵押和出租。

第四十三条 规划主管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。

市房产行政主管部门在办理商品房预售许可证或者商品房现售备案时，应当对物业服务用房进行核查。

在物业项目交付时，旗县区房产行政主管部门应当对物业服务用房配置情况进行现场核实。

市房产行政主管部门办理所有权初始登记，应当在房地产登记簿中注明物业服务用房的字样。

第四十四条 建设单位应当将竣工验收合格，符合交付条件的房屋交付买受人，并提供房屋质量保证书和房屋使用说明书，按照国家规定的保修期限和保修范围，承担房屋保修责任。

第四十五条 建设单位应当按照物业建设项目总造价百分之五的标准，向市房产行政主管部门设立的账户交存物业工程质量保修金。

物业工程质量保修金实行专户存储，专项用于物业保修期内的维修费用和赔偿费用；物业保修期满，结余的物业工程质量保修金返还建设单位。

物业工程质量保修金的收取、使用和管理办法，由市人民政府制定。

第四章 物业服务

第四十六条 一个物业管理区域由一个物业服务企业提供物业服务。

物业服务企业应当按照国家和自治区有关规定取得资质证书，并在资质等级许可的范围内从事物业服务活动。

从事物业管理的人员应当按照国家和自治区规定，取得职业资格证书。

不得伪造、涂改、转让、出租、转借资质证书和资格证书。

第四十七条 物业服务企业享有以下权利：

(一)依照物业服务合同和管理制度实行物业管理；

(二)制定物业服务的具体措施；

(三)按照合同约定，收取物业服务费和其他相关费用；

(四)制止违反物业服务合同和业主公约的行为；

(五)有权要求业主委员会协助履行物业服务合同；

(六)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他权利。

第四十八条 物业服务企业履行下列义务：

(一)履行物业服务合同，执行物业管理行业规范和技术标准；

(二)接受有关行政管理部门的监督管理；

(三)接受业主和业主委员会的监督；

(四)重大物业管理措施提交业主委员会审议；

(五)每半年向业主委员会报告物业服务费收取和使用情况；

(六)发现违反规划、治安、消防、环境保护、物业装修、绿化等方面法律、法规规定的行为，应当及时制止，并向有关行政管理部门报告；

(七)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

第四十九条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，并自签订之日起十五日内，由物业服务企业向房产行政主管部门备案。

物业服务企业应当定期向房产行政主管部门申报物业管理项目手册。

市房产行政主管部门应当提供物业服务合同示范文本和物业管理项目手册示范文本。

第五十条 物业服务企业应当提供以下物业服务：

(一)共用部位、共用设施设备的正常运行和日常维护、管理；

(二)公共秩序维护、安全防范；

(三)共有绿地养护；

(四)物业管理区域的清扫、保洁；

(五)物业装饰装修管理服务；

(六)物业档案资料管理；

(七)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第五十一条 物业服务企业应当按照有关法律、法规和物业服务合同规定以及国家、自治区和本市有关物业服务行业技术标准提供专业化的服务。不得降低服务标准或者减少服务项目。

第五十二条 物业服务企业应当建立安全巡查制度，健全安全防范措施，做好物业管理区域内安全防范工作；物业管理区域内发生安全事故时，应当采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

物业服务企业应当配合街道办事处、镇人民政府以及居民委员会、社区服务站等有关部门，做好相关社区管理和社区服务工作。

第五十三条 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但是不得将物业管理区域全部物业服务一并委托或者转交给其他单位或者个人。

第五十四条 物业服务企业应当建立物业管理区域业主服务请求的统一受理、处理机制，向业主公布物业服务电话。

物业服务企业接到业主物业服务请求和提出的问题，应当及时处理和答复；不属于物业服务合同约定事项的，应当协调相关专业经营单位及时处理。

第五十五条 业主对物业服务企业的服务水平、质量有异议的，可以向房产行政主管部门投诉，也可以请求街道办事处、镇人民政府或者居民委员会、社区服务站进行调解。

物业服务企业达不到服务标准或者减少服务项目的，房产行政主管部门应当责令其限期整改，并将其记入物业服务企业信用档案。

第五十六条 住宅物业服务收费实行政府指导价；别墅、公寓以及写字楼、酒店、商场等其他非住宅物业服务收费实行市场调节价。

政府指导价由价格主管部门会同房产行政主管部门，根据住宅物业种类、服务内容、服务等级和物价指数变动情况等，制定相应的基准价和浮动幅度，并每年向社会公布。

实行市场调节价的，应当遵循平等、合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，比照政府指导价，由业主和物业服务企业协商确定。

第五十七条 物业服务企业应当将企业基本情况、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、物业服务费收取和使用情况、特约服务的收费项目和标准等在物业管理区域内显著位置公示，并将房产行政主管部门、街道办事处、镇人民政府以及居民委员会、社区服务站的受理投诉电话一并公布。

第五十八条 物业服务企业不得违反法律法规规定和物业服务合同的约定，扩大收费范围、提高收费标准、重复收费。

物业服务企业可以根据业主的委托，提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务费由双方约定。

第五十九条 物业服务企业依约履行服务的，业主应当按照物业服务合同的约定按时交纳物业服务费。业主不按约定交纳物业服务费的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以请求旗县区房产行政主管部门或者街道办事处、镇人民政府以及居民委员会、社区服务站调解，也可以按照合同约定依法申请仲裁或者向人民法院起诉。

第六十条 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当作出续聘或者另聘物业服务企业的决定，并将决定书面告知物业服务企业；决定续聘且物业服务企业接受的，在物业服务合同届满前与物业服务企业重新签订物业服务合同。

物业服务企业决定不再提供物业服务的，应当在物业服务合同期限届满九十日前书面告知业主委员会，并在物业服务合同终止后的二十日内向业主委员会或者新选聘的物业服务企业移交本条例第三十九条规定的有关资料和物业服务用房及有关财物。因特殊原因无法向业主委员会移交或者无业主委员会的，应当向街道办事处、镇人民政府移交。

第六十一条 新选聘的物业服务企业承接物业时，业主委员会应当向物业服务企业移交有关资料、物业用房和财物。

原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。原物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域期间内，应当维持正常的物业管理秩序。

原物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，业主委员会应当与原物业服务企业协商解决；协商不成的，应当依法提起诉讼。

第六十二条 业主委员会或者物业服务企业提前解除物业服务合同的，应当在三个月前与对方协商。协商不成的，按照物业服务合同约定的争议解决方式解决。双方协商或者争议解决期间任何一方不得单方终止履行合同约定的义务。

第六十三条 物业服务企业收取物业服务费后，擅自撤出或者停止物业服务的，房产行政主管部门应当督促其履行合同；对不继续履行合同的，依照有关法律、法规和物业服务合同约定处理。

物业服务企业擅自终止物业服务的，三年内不得在本市承接新的物业服务项目；物业服务企业法定代表人在三年内不得在本市从事物业管理活动。

第六十四条 对物业服务企业实行物业服务保证金制度。物业服务企业在承接物业项目时，应当按照年物业项目收费的百分之十向旗县区房产行政主管部门缴存物业服务保证金，专项用于物业服务企业擅自终止物业服务的临时接管、环境卫生、垃圾清运和影响居民正常生活的重大突发事件应急处置等情况。

物业服务保证金具体管理办法，由市人民政府制定。

第六十五条 物业服务企业应当按照有关技术规范和标准对电梯、避雷、消防和供水、供热二次加压设施设备等涉及人身、财产安全和生活保障以及其他有特定要求的设施设备，进行定期检查和维护，确保设施正常、安全运行，并应当委托专业机构进行维修和养护。

电梯、避雷、消防和供水、供热二次加压等设施设备的维修和更新改造费用，超过保修期的，可以从房屋专项维修资金中列支。

第六十六条 房产行政主管部门应当建立受理物业管理投诉制度，及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉，并自受理投诉之日起十个工作日内答复投诉人。

街道办事处、镇人民政府以及居民委员会、社区服务站应当对物业管理活动中的投诉进行调解。

房产行政主管部门、街道办事处、镇人民政府以及居民委员会、社区服务站应当在物业管理区域内公布受理投诉电话。

第六十七条 物业管理实行信用管理制度。

市房产行政主管部门应当建立物业服务企业考核体系和信用评价体系，建立物业服务企业退出物业服务项目管理机制，对物业服务企业进行动态管理，对物业服务情况进行定期检查。将物业服务企业基本情况、服务情况、投诉举报情况等记入物业服务企业信用档案，定期进行评定，并向社会公布。

对于评定信用等级较低的物业服务企业，房产行政主管部门应当督促其限期整改；逾期不整改或者整改后仍达不到物业服务标准的，由业主大会或者街道办事处、镇人民政府组织召开业主大会依法或者依据物业服务合同的规定启动物业项目退出程序，并依照相关法律法规的规定吊销或者建议相关部门吊销其资质证书。

第六十八条 房产行政主管部门应当建立物业管理区域档案管理制度，建设单位、物业服务企业、业主大会和业主委员会应当将物业服务活动中形成的具有保存价值的有关资料，报送房产行政主管部门。

物业服务企业应当建立物业管理档案，妥善保管相关物业资料，不得泄露业主信息，不得用于与物业管理服务无关的活动。

第五章 旧住宅小区改造与物业管理

第六十九条 旗县区人民政府应当根据市人民政府确定的旧住宅小区改造计划，制定实施方案，并组织实施。

市和旗县区两级财政应当在年度预算中安排旧住宅小区的专项改造资金，专款专用。

第七十条 旧住宅小区改造应当统一规划、统一设计，分步实施，对供热、供水、排水、燃气、供电、通讯、有线电视等相关管网和道路、绿化、亮化等进行更新改造，调配物业服务用房，达到推行物业管理的条件。

物业服务用房、业主委员会办公用房由旗县区人民政府调配解决。

第七十一条 旧住宅小区改造完成后，由辖区街道办事处或者镇人民政府负责联合房产、城乡建设、公安、城市管理行政执法、市政等部门建立小区内卫生、绿化、治安、房屋维修等长效管理机制，并按照本条例的规定，筹备召开业主大会，推行物业管理或者业主自行管理。

第七十二条 未列入改造计划的旧住宅小区及未推行物业管理的住宅小区，由居民委员会、社区服务站按照本条例第二十七条、第二十八条的规定，组织实施物业管理。

第六章 物业使用和维护

第七十三条 物业管理区域不得有下列行为：

(一)损坏房屋承重结构、主体结构和房屋外貌；

(二)擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地；

(三)私圈、私占、私建停车场地；

(四)擅自设置摊点或者集贸市场；

(五)随意倾倒或者堆放垃圾、杂物；

(六)侵占绿地，毁坏花草树木，损坏园林设施；

(七)擅自在建(构)筑物屋顶、外墙上安装、放置、悬挂、张贴物品或者涂写、刻画；

(八)违反规定排放噪声或者故意制造噪声干扰他人正常生活；

(九)违反有关规定排放超标准噪音和有毒有害物质，存放易燃、易爆、剧毒或者含有放射性物品；

(十)违反规定停放车辆或者不按照规定行车路线行驶；

(十一)违反规定饲养动物；

(十二)其他违反法律、法规和管理规约的行为。

第七十四条 街道办事处、镇人民政府、居民委员会、社区服务站或者物业服务企业应当对物业管理区域内违反本条例第七十三条规定的行为进行巡查。发现违法行为的，应当对行为人予以劝导、制止。劝导、制止无效的，应当及时向有关行政主管部门报告。

有关行政主管部门在物业管理区域内的具体管理职责分工，按照有关法律、法规规定执行。法律、法规没有规定的，由市人民政府确定。

第七十五条 业主、物业使用人应当按照规划设计用途使用物业，不得擅自改变物业使用性质。

业主、物业使用人将住宅改变为经营性用房的，应当经有利害关系的业主同意后，依法办理有关批准手续。

第七十六条 任何单位和个人未经规划主管部门批准和业主大会同意，不得擅自在物业管理区域内搭建建筑物、构筑物，不得擅自改变住宅外立面或者在外墙上开门、窗。

第七十七条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑共用部位和共用设施设备，不得擅自改变用途。

利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当事先征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意，并不得影响物业正常使用功能和业主的正常生活。经营所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第七十八条 物业管理区域内，规划用于停放汽车的车位、车库首先应当满足本区域内业主的需要。

属于建设单位所有的车库出售、出租时，应当提前三十日以书面形式告知本物业管理区域全体业主，并在显著位置公示拟出售车库的数量、位置、出售价格和产权证明文件。

第七十九条 在已经建成并交付使用的物业管理区域内，条件允许并经业主大会同意，可以新划定车位，用于业主停车，属于全体业主共有，但是不得占用消防通道、公共绿地，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

在物业管理区域内，占用业主共有道路、场地停放汽车的，应当确保道路和消防通道畅通。是否收取占用费及收取标准和用途，由业主大会决定。

业主大会决定收取占用费的，可以委托物业服务企业代为收取。收取占用费，应当单独立账，独立核算，定期公布账目，接受业主监督。收取的占用费应当属于业主共有，可以按照业主大会的决定使用。

业主对汽车保管有要求的，应当与物业服务企业另行约定。

第八十条 业主或者物业使用人装修装饰房屋前，应当将装修装饰的范围、时间等书面告知物业服务企业。

物业服务企业应当将房屋装修装饰中的禁止行为和注意事项书面告知业主或者物业使用人。

第八十一条 供水、排水、供热、燃气、供电、通讯、有线电视等相关单位，按照法律法规和相关规定承担物业管理区域内相关管网、线路、检查井(包括井盖)等设备设施的维修养护责任。其中供电部门应当承担物业管理区域内到用户用电计量装置前(包括用电计量装置)的线路维修养护责任。

前款规定的单位因建设或者维修、养护相关设备设施等，需要临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状。

通讯、网络、有线电视等相关单位需要在物业服务区域内建设相关设备设施时，应当征得业主大会或者业主委员会的同意后，依法办理有关批准手续。物业服务企业应当协助上述单位做好相关工作。

第八十二条 业主应当按照国家有关规定交存房屋专项维修资金，用于物业保修期满后共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

房屋专项维修资金收取、管理和使用的具体办法，由市人民政府按照国家和自治区有关规定制定。

第八十三条 使用房屋专项维修资金，应当通过业主大会讨论或者公告征求意见形式作出决定。

经业主大会讨论作出决定的，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。

采用公告征求意见形式的，由房产行政主管部门在物业管理区域内公告房屋专项维修资金使用的用途、范围等，持反对意见的业主不超过专有部分占建筑物总面积三分之一的，且不超过业主总人数三分之一的，视为同意。

第八十四条 发生下列紧急情况时，相关业主、业主委员会、居民委员会、社区服务站或者物业服务企业应当先行采取应急措施，同时向物业所在地的房产行政主管部门报告。房产行政主管部门接到紧急情况维修申请报告后，应当在三个工作日内向市房产行政主管部门申请办理使用房屋专项维修资金相关手续，并组织抢修：

(一)屋顶防水层损坏造成严重渗漏的；

(二)电梯发生故障危及人身安全的；

(三)供水、供热二次加压设施设备损坏导致供水、供热中断的；

(四)楼体外墙墙面有脱落危险的；

(五)消防系统出现功能障碍的；

(六)相关部门鉴定需要对房屋共用部位、共用设施设备维修的；

(七)其他危及公共安全和物业安全使用功能的紧急情况。

第七章 法律责任

第八十五条 违反本条例第十二条、第三十条规定，建设单位未将物业管理区域符合业主大会成立条件的情况书面报告旗县区房产行政主管部门，或者未向旗县区房产行政主管部门提出划分物业管理区域申请的，由房产行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第八十六条 违反本条例第三十二条第一款规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业的，由房产行政主管部门给予警告，责令限期改正，并处五万元以上十万元以下罚款；未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，由房产行政主管部门给予警告，责令限期改正，并处一万元以上五万元以下罚款。

第八十七条 违反本条例第三十三条规定，建设单位未在规定时限内完成物业服务企业选聘工作的，由房产行政主管部门给予警告，责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上三万元以下罚款。

第八十八条 违反本条例第三十四条、第四十九条规定，未将前期物业服务合同或者物业服务合同报送备案的，或者未向房产行政主管部门申报物业管理项目手册以及申报内容不属实的，由房产行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第八十九条 违反本条例第三十六条规定，建设单位或者前期物业服务企业在新建物业不符合该条规定的条件，向业主收取物业服务费的，由房产行政主管部门给予警告，责令限期改正，并责令其限期退还收取的物业服务费；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

第九十条 违反本条例第三十九条、第六十条第二款规定，建设单位、物业服务企业不移交有关资料和物业用房的，由房产行政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罚款。给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第九十一条 违反本条例第四十二条第一款规定，建设单位不按照规划配置物业服务用房、业主委员会办公用房的，由房产行政主管部门给予警告，责令限期改正，并处十万元以上五十万元以下罚款。

第九十二条 违反本条例第四十二条第三款规定，改变物业服务用房、业主委员会办公用房用途的，或者将其分割、转让、抵押和出租的，由房产行政主管部门给予警告，责令限期改正，并处三万元以上十万元以下罚款。

第九十三条 违反本条例第四十四条规定，建设单位在保修期限内未按照国家规定履行保修责任的，由房产行政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罚款。

第九十四条 违反本条例第四十六条第二款规定，未取得资质证书或者超越资质等级许可范围从事物业服务的，由房产行政主管部门责令停止物业服务活动，没收违法所得，并处五万元以上十万元以下罚款；聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动的，由房产行政主管部门责令停止违法行为，对物业服务企业处五万元以上八万元以下罚款，对个人处三千元以上一万元以下罚款。给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

物业服务企业以欺骗手段取得资质证书的，由房产行政主管部门责令停止物业服务活动，没收违法所得，处五万元以上十万元以下罚款，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

第九十五条 违反本条例第五十一条规定，物业服务企业降低服务标准或者减少服务项目的，由房产行政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罚款。

第九十六条 违反本条例第五十三条规定，物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业服务一并委托给他人的，由房产行政主管部门责令限期改正，并处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下的罚款；情节严重的，由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

第九十七条 违反本条例第五十七条规定，物业服务企业未按规定公示的，由房产行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上五千元以下罚款。

第九十八条 违反本条例第五十八条规定，物业服务企业擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，由价格主管部门责令改正，没收违法所得，并处违法所得二倍以上五倍以下罚款。

第九十九条 违反本条例第六十五条规定，物业服务企业未按规定进行定期检查和维护或者未委托专业机构进行维修和养护的，由房产行政主管部门责令限期改正，并处五万元以上十万元以下罚款。给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第一百条 违反本条例第七十三条规定的，由有关行政主管部门按照相关法律法规的规定进行处罚。

第一百零一条 违反本条例第七十六条规定，未经规划主管部门批准和业主大会同意，在物业管理区域内搭建建筑物、构筑物，改变住宅外立面或者在外墙上开门、窗的，由旗县区房产行政主管部门责令停止建设，限期恢复原状；逾期未恢复原状的，由旗县区人民政府责成有关部门强制拆除违法搭建的建筑物、构筑物，并处五百元以上二千元以下罚款。

第一百零二条 违反本条例第七十七条规定，擅自改变物业管理区域内的公共建筑和共用设施用途或者利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，由房产行政主管部门给予警告，责令限期改正，对个人处五千元以上一万元以下罚款；对单位处五万元以上二十万元以下罚款。

第一百零三条 违反本条例规定，房产行政主管部门或者其他有关部门的工作人员不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处，利用职务上的便利，收受他人贿赂，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由其所在单位或者有关机关依法给予行政处分。

第八章 附 则

第一百零四条 本条例下列用语的含义是：

(一)专有部分面积是指房屋所有权证记载的建筑面积；尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。建筑物总面积是指专有部分面积之和；

(二)共用部位是指根据法律、法规和房屋买卖合同确定的业主共有的部位，一般包括：住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等；

(三)共用设施设备是指根据法律、法规和房屋买卖合同确定的业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

第一百零五条 本条例自2013年12月1日起施行。2007年5月30日包头市第十二届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，2007年8月3日内蒙古自治区第十届人民代表大会常务委员会第二十九次会议批准的《包头市物业管理条例》同时废止。