合肥市住宅小区物业管理条例

（2023年2月24日合肥市第十七届人民代表大会常务委员会第八次会议通过 2023年3月31日安徽省第十四届人民代表大会常务委员会第一次会议批准）

目　　录

第一章 总 则

第二章 业主和业主组织

第三章 物业服务

第四章 公共收益和维修资金

第五章 监督管理

第六章 法律责任

第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅小区物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，营造良好的居住环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内住宅小区物业管理活动及其监督管理工作。

第三条 住宅小区物业管理活动应当坚持党建引领，按照政府监管、业主自治、属地管理、协商共建、科技支撑的工作原则，建立街道乡镇各级党组织领导下的居民委员会、村民委员会、业主委员会、业主、物业服务企业等共同参与的住宅小区治理体系。

第四条 市、县（市）区人民政府应当加强对住宅小区物业管理工作的领导，将其纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，统筹推进住宅小区物业管理各项工作，协调解决物业管理中的重大问题。

第五条 市物业管理主管部门负责本行政区域内住宅小区物业管理活动的监督管理，并应当做好下列工作：

（一）制定并宣传物业管理相关政策；

（二）指导县（市）区物业管理部门开展物业管理监督管理工作；

（三）会同有关部门依法制定建筑物及其附属设施的维修资金的监督管理制度；

（四）依法制定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、物业承接查验协议、房屋装饰装修管理服务协议等示范文本；

（五）建立全市统一的物业服务企业信用信息、业主共同决策信息系统；

（六）法律、法规规定的其他工作。

发展和改革、自然资源和规划、城乡建设、公共资源交易监督管理、市场监督管理、城市管理、财政、民政、司法行政、卫生健康、林业和园林、人防、公安等部门应当按照各自职责，对住宅小区治理进行分类指导、协同管理。

高新技术产业开发区、经济技术开发区、新站高新技术产业开发区、安徽巢湖经济开发区管理委员会应当在各自职责范围内依法做好物业管理相关工作。

第六条 县（市）区物业管理部门负责辖区内住宅小区物业管理活动的监督管理，并应当做好下列工作：

（一）负责物业管理区域的划分；

（二）指导街道办事处、乡镇人民政府依法开展相关工作；

（三）监督、管理建筑物及其附属设施的维修资金；

（四）指导、监督业主大会和业主委员会依法履行职责；

（五）采集、核查物业服务企业信用信息，建立相关物业管理档案；

（六）组织开展相关工作人员培训；

（七）调处矛盾纠纷；

（八）法律、法规规定的其他工作。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府应当落实属地管理责任，协调、监督辖区内住宅小区物业管理活动，并应当做好下列工作：

（一）组织、指导、协调业主大会的成立和业主委员会的选举、换届；

（二）指导监督业主大会和业主委员会依法履行职责；

（三）指导监督物业管理项目的移交和接管；

（四）指导监督物业服务企业依法履行义务；

（五）组织召集物业管理联席会议，调处矛盾纠纷；

（六）法律、法规规定的其他工作。

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具体工作。

第二章 业主和业主组织

第八条 物业管理区域的划分和调整应当充分考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设、方便管理、降低成本等因素，保持相对稳定。

居民委员会、村民委员会、业主委员会或者住宅小区五分之一以上业主联名，可以向县（市）区物业管理部门申请调整物业管理区域。县（市）区物业管理部门应当会同街道办事处或者乡镇人民政府，决定是否需要调整。确需调整的，应当由拟合并或者拟划分所涉原区域范围内专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第九条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十或者首批物业交付满三年的住宅小区，三个月内未召开业主大会会议的，街道办事处、乡镇人民政府在接到建设单位、前期物业服务企业或者五分之一以上业主提交的成立业主大会书面申请报告之日起四十五日内，应当组建业主大会会议筹备组。

业主大会会议筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府代表担任。筹备组由五至九人单数组成。

筹备组应当自组成之日起三个月内组织召开首次业主大会会议。六个月内无法召开首次业主大会会议或者首次业主大会会议未能选举产生业主委员会，由街道办事处、乡镇人民政府重新组织筹备工作。

第十条 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位按照物业总建筑面积每平方米零点三元且总额不少于两万元，最高不超过十万元的标准承担。建设单位应当在住宅小区竣工验收备案前，将筹备经费存入街道办事处、乡镇人民政府指定银行账户。

首次业主大会会议召开后，业主大会筹备组应当将筹备经费的使用情况在物业管理区域内显著位置公示，接受全体业主监督。

第十一条 业主委员会任期届满五个月前，应当向街道办事处、乡镇人民政府书面告知换届事宜。街道办事处、乡镇人民政府收到后，应当在业主委员会任期届满三个月前，指导成立业主委员会换届工作小组，并在任期届满前，由换届工作小组组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

业主委员会逾期未换届的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期组织换届；逾期仍未组织的，可以由居民委员会、村民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，组织换届工作。

换届工作小组由街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会、村民委员会、现业主委员会代表和业主代表组成，人数为五至九人单数，其中业主代表由街道办事处、乡镇人民政府或者居民委员会、村民委员会组织业主推荐。换届工作小组组长由街道办事处、乡镇人民政府确定。

第十二条 业主委员会成员候选人，通过业主自荐或者联名推荐，居民委员会、村民委员会推荐的方式产生，街道办事处、乡镇人民政府应当加强指导和监督。

业主大会会议筹备组、业主委员会换届工作小组的业主代表成为业主委员会成员候选人后，不再担任筹备组、换届工作小组成员。

业主委员会成员候选人名单应当在物业管理区域显著位置公示，公示时间不少于五个工作日。

第十三条 业主大会可以在选举产生业主委员会委员的同时，选举产生候补委员。候补委员人数不得超过应选委员人数的二分之一。

业主委员会委员候补办法由业主大会决定或者在业主大会议事规则中规定。

第十四条 业主委员会连续六个月不依法履行职责，严重损害业主权益的，或者业主委员会成员人数不足业主委员会组成人员总人数二分之一或者五分之一以上业主提出重新选举业主委员会的，街道办事处、乡镇人民政府应当指导业主大会召开会议，重新选举业主委员会。

第十五条 未经业主大会表决通过，业主委员会不得有下列行为：

（一）制定或者修改管理规约、业主大会议事规则；

（二）制定共有资产和公共收益管理与使用办法；

（三）制定物业服务内容、标准以及收费方案或者需要由全体业主分摊费用的收取标准；

（四）选聘、续聘、解聘物业服务企业；

（五）向有关部门申请改建、重建建筑物、构筑物及其附属设施；

（六）改变共有物业用途。

业主委员会违反前款规定的，物业管理部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正，拒不改正的依法撤销，并向全体业主通告；严重损害业主权益的，街道办事处、乡镇人民政府可以应五分之一以上业主要求，在三个月内指导召开业主大会会议，重新选举业主委员会。

第十六条 实行业主委员会工作报告、履职评估和业主委员会成员履职承诺制度。

业主委员会每年应当向业主大会述职，并向街道办事处、乡镇人民政府报送物业管理工作有关情况。

街道办事处、乡镇人民政府应当指导业主对业主委员会履职情况进行评估，并将评估结果在物业管理区域显著位置公示。

第十七条 推进建立业主委员会换届审计和业主委员会主任离任审计制度。

业主大会可以组织或者委托第三方开展审计。

街道办事处、乡镇人民政府指导、监督业主委员会换届审计以及业主委员会主任离任审计工作。

五分之一以上业主联名要求审计的事项，街道办事处、乡镇人民政府应当组织开展专项审计。

审计结果应当在物业管理区域显著位置公告。

审计费用在住宅小区公共收益中支出。无公共收益或者公共收益不足的，街道办事处、乡镇人民政府应当给予适当补助。

第十八条 市物业管理主管部门应当建设市物业管理信息平台，实现投诉、表决、征求意见等功能。

录入市物业管理信息平台的业主信息应当与其不动产登记信息一致，不得泄露。

第十九条 物业管理区域有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织成立物业管理委员会：

（一）老旧小区不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件，但确有困难未成立的；

（三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的。

物业管理委员会可以由街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会、村民委员会、公安派出所、建设单位、业主代表等七至十一人单数组成，其中业主代表不少于二分之一。

物业管理委员会负责人由街道办事处、乡镇人民政府确定。业主委员会选举产生后，物业管理委员会自行解散。

物业管理委员会暂时代行业主委员会职责，组织业主决定物业管理事项，推动业主大会、业主委员会成立。物业管理委员会任期一般不超过三年。

第三章 物业服务

第二十条 新建物业交付使用前，建设单位与前期物业服务企业应当在县（市）区物业管理部门的指导、监督下开展物业承接查验，街道办事处、乡镇人民政府以及业主代表可以参与，并对承接查验结果签字确认。

物业承接查验结果应当在住宅小区显著位置公开。

第二十一条 物业承接查验档案资料属于全体业主所有，物业服务企业应当妥善保管。物业交接后三十日内，物业服务企业应当将承接查验档案资料复制报送街道办事处、乡镇人民政府。

物业服务企业在物业服务终止十日前，应当向业主委员会或者居民委员会、村民委员会移交物业承接查验档案资料，并经街道办事处、乡镇人民政府以及业主代表确认。

第二十二条 物业服务用房应当设置在地面以上一层或者二层；设置在三层及以上的，应当配置电梯。

第二十三条 建设单位实施前期物业管理，应当参照物业管理部门提供的示范文本制定前期物业服务合同；修改示范文本的，不得侵害业主的合法权益。

物业服务企业应当自物业交接后三十日内，按照规定将前期物业服务合同、临时管理规约等资料向县（市）区物业管理部门备案。县（市）区物业管理部门应当及时告知街道办事处、乡镇人民政府。

物业服务企业提供的定制化、个性化等增值服务不得在前期物业服务合同中约定。物业服务企业提供增值服务的，应当将增值服务内容、收费标准等事项进行公示，在物业交付后与业主另行约定。

第二十四条 前期物业服务期间，建设单位不得随意更换物业服务企业，确需更换的，应当通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式选聘。投标人少于三个或者建筑面积五万平方米以下的住宅物业，经物业管理部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。更换后的物业服务标准不得低于原物业服务合同约定，收费标准不得高于原物业服务合同约定。

物业管理区域符合业主大会成立条件的，建设单位不得更换物业服务企业。

第二十五条 物业服务企业应当按照法律、法规规定和物业服务合同约定提供物业服务，做好住宅小区内绿化养护、环境卫生、秩序维护等综合服务工作。

物业服务企业应当做好安全隐患排查和防范工作，制定安全防范应急预案；加强对物业管理区域的巡查，及时对违法违规以及不文明行为进行劝阻，并向有关部门报告，配合执法活动。

物业管理区域发生传染病疫情、火灾、燃气安全事故等突发性事件，物业服务企业应当及时按照有关规定开展应急处置，并向街道办事处、乡镇人民政府和有关部门报告，协助开展应急防控和救助工作。

第二十六条 物业服务企业不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定降低物业服务标准；

（二）违反物业服务合同约定提高物业服务收费标准、增加收费内容；

（三）未经业主大会同意或者物业服务合同中无相关约定，处分属于业主共有的财产；

（四）采取停止供电、供水、供热、供燃气，改换门禁、设置道闸限制业主进入小区等方式催交物业服务费；

（五）违反规定对建筑物及其附属设施进行改造；

（六）提供或者编造虚假信息，影响正常的物业管理秩序；

（七）干扰业主大会成立、业主大会会议召开和业主委员会选举；

（八）损坏、擅自停用公共安全防护设施设备；

（九）强制业主、使用人通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用设施设备；

（十）擅自撤离物业管理区域，停止物业服务。

有前款规定情形之一的，业主可以向县（市）区物业管理部门或者街道办事处、乡镇人民政府投诉。县（市）区物业管理部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当进行核查，依法作出处理并告知业主。

第二十七条 物业服务企业应当在物业管理区域显著位置公开并及时更新下列事项：

（一）物业服务项目负责人的基本情况、联系方式；

（二）物业服务投诉电话；

（三）物业服务内容和标准、收费项目和标准；

（四）电梯、消防、公共安全防护等设施设备技术服务机构名称、维护保养日期以及项目负责人、联系方式；

（五）法律、法规规定应当公开的其他事项。

物业服务企业每年至少公示一次物业服务费收支、代收的公共收益收支等情况。业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时答复。

第二十八条 业主、物业使用人装饰装修房屋，物业服务企业应当在开工前书面告知施工时间、施工期限、垃圾堆放和清运要求以及施工安全禁止行为等事项。

第二十九条 物业服务收费实行政府指导价的，具体范围和收费标准由市价格管理部门按照国家和省有关规定，根据物业服务成本变化情况等因素，每两年对物业服务等级的基准价和浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整。物业服务合同签订后，政府指导价进行调整的，物业服务费从次年一月一日起，按照调整后的标准执行。

物业服务收费实行市场调节价的，市物业管理主管部门应当发布住宅小区物业服务项目清单，明确物业服务内容和标准。

第三十条 住宅小区规划的机动车车位、车库租金标准由产权所有人与使用人约定。

建设单位向业主、使用人出租机动车车位、车库，租金标准应当在前期物业服务合同中约定。业主大会成立后，租金标准需要调整的，建设单位等产权所有人应当与业主大会按照公平、合理的原则协商确定。租金标准可以参照同地段同类型同品质住宅小区，并保持稳定。

占用业主共有的道路或者其他场地的机动车车位租金标准由业主共同决定。

对进入住宅小区执行公务、开展应急处置、实施救助救护、环卫保障、市政工程抢修等车辆，以及为业主或者物业使用人提供配送、维修、安装等服务的临时停放车辆，不得收取车辆停放服务费。

第三十一条 业主逾期未交纳物业服务费的，业主委员会、物业服务企业可以催告其限期交纳；拒不交纳的，物业服务企业可以申请调解，或者依法申请仲裁、提起诉讼。

第三十二条 业主转让物业时，应当结清物业服务费。未结清的，买卖双方应当明确物业服务费的结算主体，并告知物业服务企业。

第三十三条 老旧小区改造在开工前应当明确改造后的物业服务方式。

回迁安置协议应当明确物业管理有关事项。

第三十四条 物业管理区域由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，可以由业主自行管理。业主自行管理区域内的电梯、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，应当委托专业机构进行维修和养护。

业主自行管理的，应当对下列事项作出约定并公示：

（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）委托专业机构的方案；

（四）其他有关自行管理的内容。

第三十五条 回迁安置小区、保障性住房、单位自管住房实行专业化物业服务的，业主或者物业使用人应当按照规定交纳物业服务费。

第四章 公共收益和维修资金

第三十六条 住宅小区公共收益属于全体业主所有，包括：

（一）利用配建用房、电梯轿厢、车位、车库等共用部位、共用设施设备经营产生的收入，在扣除合理成本之后所得收益；

（二）共用部位被依法征收的补偿费；

（三）共有资金产生的孳息；

（四）其他合法收入。

第三十七条 公共收益可以用于下列物业管理支出：

（一）补充建筑物及其附属设施的维修资金；

（二）共用部位、共用设施设备的维修养护费用，但物业服务合同另有约定的除外；

（三）业主委员会的办公经费，业主委员会委员的补贴，业主委员会执行秘书等专职人员的薪酬，召开业主大会会议所需费用；

（四）有关审计费用；

（五）业主共同决定用于物业管理的其他费用。

第三十八条 住宅小区公共收益应当单独列账，接受业主监督。

业主大会成立前，物业服务企业应当与居民委员会、村民委员会设立公共收益共管账户；业主大会成立后，业主大会可以决定与居民委员会、村民委员会设立公共收益共管账户。

实行公共收益共管账户的，居民委员会、村民委员会应当对业主委员会、物业服务企业使用公共收益的程序、范围、额度等加强监督，规范公共收益使用。

街道办事处、乡镇人民政府应当做好对公共收益共管账户的监督管理。

第三十九条 业主的建筑物及其附属设施的维修资金账户余额低于首次交存的百分之三十或者未建立账户的，应当按照规定续筹、补建。

业主委员会应当拟定续筹、补建的标准和方案，提交业主大会决定后组织实施；未成立业主大会的，由居民委员会、村民委员会组织业主续筹、补建。

街道办事处、乡镇人民政府应当督促、指导建筑物及其附属设施的维修资金续筹、补建工作。

第四十条 发生下列危及安全情形之一，需要立即使用建筑物及其附属设施的维修资金的，业主委员会、相关业主应当提出应急处置方案，并在住宅小区公告，报维修资金监管部门审核后，直接申请使用：

（一）屋面、外墙体防水损坏造成渗漏的；

（二）电梯故障危及人身安全，经特种设备检验检测机构检测，需要维修、更新或者改造的；

（三）消防设施损坏，消防管理部门要求对消防设施维修、更新或者改造的；

（四）公共护栏、围栏破损严重，危及人身、财产安全的；

（五）楼体外立面有脱落危险的；

（六）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；

（七）二次供水水泵损坏导致供水中断的，但专业经营单位负责二次供水水泵设备维修、养护的除外；

（八）其他危及房屋安全的情形。

发生前款规定的紧急情形，业主委员会可以通过招标或者其他方式选定施工单位实施紧急维修，街道办事处、乡镇人民政府应当会同相关部门对施工及竣工验收进行监督检查。

未成立业主大会的，物业服务企业可以提出建议，经相关业主同意后申请使用并按照前款规定组织实施。

第五章 监督管理

第四十一条 市、县（市）区物业管理部门应当做好物业服务企业的信用信息征集以及评价工作。

街道办事处、乡镇人民政府应当协助开展物业服务企业信用信息的征集和核查工作。

引导建设单位、业主大会选聘物业服务企业时将物业服务企业信用状况纳入选聘条件。

第四十二条 市、县（市）区物业管理部门，街道办事处、乡镇人民政府，以及业主委员会应当组织业主或者第三方开展物业服务质量评价。

第四十三条 市物业管理主管部门应当制定业主大会选聘物业服务企业办法。

鼓励业主大会采取招标方式公开选聘物业服务企业。业主大会决定采取招标方式选聘物业服务企业的，可以通过政府公共资源交易平台进行招标。

第四十四条 在物业管理区域，不得有下列行为：

（一）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间；

（二）擅自在房屋地下挖掘增加空间；

（三）擅自在建筑物外墙新增门窗、破坏外立面；

（四）损坏公共绿化及其附属设施；

（五）损坏公共安全防护设施设备；

（六）不按照规定停放机动车、非机动车，或者占用公共区域长期停放车辆；

（七）擅自设置电动汽车、电动自行车充电装置，违反用电安全要求私拉电线和插座为电动汽车及电动自行车充电；

（八）占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口，或者有其他妨碍消防车通行及安全疏散行为的；

（九）擅自将住宅、车位、储藏间等改变为经营性用房；

（十）不遵守应急管理规定，妨碍社区和物业服务企业开展相关工作；

（十一）违反规定饲养、遗弃动物；

（十二）法律、法规规定的其他禁止行为。

违反前款规定的，物业服务企业、业主委员会应当予以制止；制止无效的，应当及时报告街道办事处、乡镇人民政府或者有关部门依法处理。

第四十五条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立住宅小区隐患排查机制，定期排查老旧房屋、楼道堆放、高空坠物、非机动车违规充电、违规群租等安全隐患，加强对住宅小区内违法行为的巡查，并对有关情况依法处理。

街道办事处、乡镇人民政府应当在住宅小区公布执法责任单位和责任人的联系方式。

第四十六条 市、县（市）区、乡镇人民政府以及居民委员会、村民委员会应当建立业主代表、业主委员会、物业服务企业以及相关企事业单位共同参与的议事协商机制，对住宅小区的公共事务进行民主协商。

市、县（市）区、乡镇人民政府以及居民委员会、村民委员会应当按照有关规定建立物业管理矛盾纠纷调解机制，聘请专业人员开展调解工作，充分发挥退休老党员、老干部、老职工等的作用，化解住宅小区物业管理矛盾纠纷。

鼓励、支持物业服务行业协会等有关单位和组织开展物业管理矛盾纠纷调解工作。

第六章 法律责任

第四十七条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十八条 街道办事处、乡镇人民政府违反本条例第九条、第十一条规定，未及时指导、组建业主大会会议筹备组、业主委员会换届工作小组的，由县（市）区人民政府责令限期改正；逾期未改正的，对负有直接责任的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分。

第四十九条 物业服务企业有下列行为之一的，由县（市）区物业管理部门或者有关部门予以处罚：

（一）违反本条例第二十一条第一款，未及时将物业承接查验档案资料复制报送街道办事处、乡镇人民政府的，由物业管理部门责令限期改正；

（二）违反本条例第二十六条第一款第（四）项规定，采取改换门禁、设置道闸限制业主进入小区等方式催交物业服务费的，由物业管理部门责令限期改正；逾期未改正的，处以五千元以上二万元以下的罚款；

（三）违反本条例第二十七条第一款第（三）项规定，未按照规定公开物业服务内容和标准、收费项目和标准的，由价格管理部门责令限期改正，可以处以一千元以上五千元以下的罚款。

第五十条 违反本条例第四十四条第一款第（一）项规定，将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间的，由物业管理部门责令限期改正、恢复原状，对装修人处以五百元以上一千元以下的罚款，对装修企业处以一千元以上一万元以下的罚款。

违反本条例第四十四条第一款第（三）项规定，擅自在建筑物外墙新增门窗、破坏外立面的，由有关部门依照相关法律法规实施行政处罚。

违反本条例第四十四条第一款第（六）项规定，不按照规定停放机动车、非机动车，或者占用公共区域长期停放车辆，影响道路通行安全的，由公安部门依法查处；影响消防安全的，由消防救援机构依法查处。

违反本条例第四十四条第一款第（九）项规定，擅自将住宅、车位、储藏间等改变为经营性用房的，由业主委员会根据管理规约约定进行协调、处理；协调处理不成的，由有关部门责令限期改正、恢复原状；情节严重的可以处以五千元以上二万元以下的罚款。

第七章 附 则

第五十一条 本条例自2023年5月1日起施行。