孝感市住宅小区物业管理条例

（2018年8月31日孝感市第六届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过 2018年11月19日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第六次会议批准）

目 录

第一章 总则

第二章 业主大会及业主委员会

第三章 物业服务的促进与规范

第四章 物业的使用与维护

第五章 法律责任

第六章 附则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅小区物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善居住环境，促进社会和谐，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》和《湖北省物业服务和管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的住宅小区物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

第三条 市房屋行政主管部门负责全市住宅小区物业管理活动的监督管理工作。

县（市、区）房屋行政主管部门负责本辖区内住宅小区物业管理活动的监督管理工作。

其他有关行政主管部门按照各自职责共同做好住宅小区物业管理活动的相关监督管理工作。

第四条 街道办事处、乡镇人民政府依法组织和指导本辖区内的住宅小区成立业主大会、选举业主委员会，指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，调解物业管理纠纷。

社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业应当在社区党组织的领导下，建立健全物业管理协调联动机制，共同做好住宅小区物业管理工作。

第五条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立住宅小区物业管理联席会议制度，具体解决物业管理活动中需要协调的问题。

联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集，房屋、公安、民政、司法、城市管理、价格等行政主管部门和社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方代表参加。

第二章 业主大会及业主委员会

第六条 住宅小区符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议，成立业主大会：

（一）交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十的；

（二）交付的房屋套数达到总套数百分之五十的；

（三）自首位业主入住之日起满两年且已入住户数比例达到百分之二十的。

第七条 符合首次业主大会会议召开条件的，建设单位应当书面报告房屋行政主管部门；业主也可以向房屋行政主管部门提出召开首次业主大会会议的书面报告；房屋行政主管部门应当书面通知街道办事处、乡镇人民政府。

街道办事处、乡镇人民政府应当自收到通知之日起三十日内组织成立业主大会会议筹备组，并自筹备组成立之日起六十日内按照国家和省有关规定组织召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议筹备经费由建设单位承担。

第八条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式；业主大会会议应当有住宅小区内专有部分占建筑物总面积过半数且占总人数过半数的业主参加。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书直接送达业主；无法直接送达的，应当在住宅小区内显著位置公示。

第九条 住宅小区内业主户数超过三百户的，可以以栋、单元或者楼层为单位推选业主代表，成立业主代表大会。业主代表大会的职责由业主大会决定。

业主代表参加业主代表大会会议前，应当事先书面征求其所代表的业主意见，并将经业主本人签字的书面意见在业主代表大会会议上如实反映。

第十条 业主委员会由业主大会会议选举产生。业主委员会由五至十一人的单数组成，每届任期不超过五年，委员可以连选连任。业主委员会主任、副主任由业主委员会在全体委员中推选产生。

符合条件的社区居民委员会成员可以通过法定程序兼任业主委员会成员。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，将业主委员会成员名单报房屋行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

第十一条 业主有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员；已担任业主委员会委员的，街道办事处、乡镇人民政府调查核实后，责令其暂停履行职责，由业主大会决定终止其委员职务：

（一）本人及其配偶、直系亲属与为本住宅小区提供服务的物业服务企业有利害关系的；

（二）有物业不当使用行为且未改正的；

（三）未按照物业服务合同约定交纳物业管理相关费用且未改正的；

（四）牟取妨碍公正履行职责的其他利益且未改正的；

（五）法律、法规和管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

第十二条 业主委员会讨论、决定物业管理公共事项，应当召开业主委员会会议，并于会议召开七日前在住宅小区内显著位置公布会议议程，听取业主的意见和建议。

业主委员会决定事项，应当经全体委员半数以上签字同意。

业主委员会应当将决定自作出之日起三日内在住宅小区内显著位置予以公布。

第十三条 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换届选举；逾期未组织的，街道办事处、乡镇人民政府应当指导、协助成立换届小组，由换届小组组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

业主委员会应当自任期届满之日起十日内，将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物，移交新一届业主委员会。新一届业主委员会未产生的，移交社区居民委员会代管。

第十四条 业主大会和业主委员会工作经费从物业共有部分经营收益中列支，不足部分由全体业主分摊。

业主委员会成员可以按照业主大会决定领取一定的津贴，津贴的来源和支付标准由业主大会决定。

第十五条 街道办事处、乡镇人民政府应当协助并监督业主委员会建立规范的财务管理制度。住宅专项维修资金、物业共有部分经营收益、业主大会和业主委员会工作经费应当按照财务要求建账立册。

业主对住宅专项维修资金、物业共有部分经营收益、业主大会和业主委员会工作经费等相关财务收支情况有异议的，业主委员会应当作出答复。经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上的业主提议，业主大会应当决定是否委托有资质的中介机构进行审计，并将审计报告通报全体业主。

第十六条 住宅小区有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会，代行业主委员会的职责：

（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未成立，经街道办事处、乡镇人民政府指导后仍不能成立的；

（三）业主委员会不履行职责达一年以上，需要选举产生新一届业主委员会，经街道办事处、乡镇人民政府指导后仍不能选举产生的。

第十七条 物业管理委员会由街道办事处、乡镇人民政府组织成立，由业主代表和街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会、公安派出所、建设单位等派员组成。

物业管理委员会由九至十三人的单数组成，其中业主代表不少于百分之六十，以栋、单元或者楼层为单位在业主中推选产生。

物业管理委员会应当将成员名单在住宅小区内显著位置公示。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

第十八条 物业管理委员会应当依法履行职责，就物业管理公共事项征求全体业主意见，形成业主共同决定。

物业管理委员会自业主委员会选举产生之日起停止履行职责，并在七日内与业主委员会办理移交手续后解散。

第三章 物业服务的促进与规范

第十九条 建立全市统一的物业服务招投标平台，为建设单位或者业主大会选聘物业服务企业提供服务和指导。

第二十条 新建住宅小区在取得房屋预售许可或者现售备案前，建设单位应当通过招投标方式选聘物业服务企业对物业进行前期管理，并与物业服务企业签订前期物业服务合同。

投标人少于三个或者建筑物总面积不超过三万平方米的，经房屋行政主管部门批准，可以采取协议方式选聘前期物业服务企业。

第二十一条 新建住宅小区的公共配套设施设备应当具备下列条件：

（一）水、电纳入城市管网，安装分户终端计量装置，并对物业服务用房、物业共有部分配置独立的水、电计量装置；

（二）管道燃气主管网覆盖的区域，完成住宅室内外燃气管道的敷设且与相应管网连接，安装分户终端计量装置；

（三）通信、有线电视、宽带数据传输线路端口敷设到户；

（四）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；

（五）道路、车位、绿地和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；

（六）电梯、二次供水、高压供电、安防监控、消防等共用设施设备取得使用合格证书；

（七）法律、法规规定的其他条件。

第二十二条 新建住宅小区物业交付使用十五日前，建设单位应当与前期物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验，移交承接查验资料，并签订物业承接查验协议，作为前期物业服务合同的补充协议。

物业承接查验可以邀请业主代表以及物业所在地房屋行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会派员参加，必要时可以聘请相关专业机构予以协助。

第二十三条 前期物业服务企业应当自物业承接查验完成之日起三十日内，持下列资料向房屋行政主管部门备案：

（一）前期物业服务合同；

（二）临时管理规约；

（三）物业承接查验协议；

（四）建设单位移交资料清单；

（五）查验、交接记录；

（六）其他有关承接查验资料。

第二十四条 建设单位销售房屋时，应当在销售场所公示经批准的规划设计方案、临时管理规约、前期物业服务合同等资料以及物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备等信息。

建设单位与物业买受人签订房屋买卖合同时，应当将前期物业服务合同和临时管理规约作为房屋买卖合同的附件。

第二十五条 业主大会可以决定采用招投标或者协议的方式选聘物业服务企业。

业主大会决定采用招投标方式选聘物业服务企业的，由业主委员会依照有关法律、法规的规定组织招投标。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，业主委员会应当将两家以上备选的物业服务企业的基本情况、拟签订的物业服务合同的主要内容在住宅小区内显著位置公示后，提请业主大会决定。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内将物业服务合同报房屋行政主管部门备案。

第二十六条 物业服务企业应当按照物业服务合同约定提供相应服务，并遵守下列规定：

（一）符合国家有关标准和技术规范；

（二）及时向业主、物业使用人告知安全合理使用物业的注意事项；

（三）定期听取业主、物业使用人的意见和建议，改进和完善服务；

（四）未经本人同意或者非因法定事由，不得向其他单位和个人透露业主、物业使用人信息；

（五）做好门卫、巡逻、车辆停放、房屋装饰装修、安防监控、消防控制值守等秩序维护和安全防范工作；

（六）配合供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位开展服务；

（七）配合做好社区管理、社区服务的相关工作。

第二十七条 物业服务企业可以将住宅小区内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业服务一并委托给他人。

电梯、安防监控、消防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，物业服务企业应当委托专业机构进行维修、养护。

第二十八条 物业服务企业应当在住宅小区内显著位置将物业服务内容、服务标准及收费项目、收费标准、收费方式等有关情况进行公示。物业服务企业不得向业主收取任何未予公示的费用。

物业服务合同期内，物业服务企业不得擅自调整物业服务收费标准。确需调整的，物业服务企业应当与业主委员会协商，并经业主大会同意。

物业服务费的收支情况应当每半年公布一次，并适时审计，接受业主监督。

第二十九条 前期物业服务收费实行政府定价管理，收费标准由价格行政主管部门会同房屋行政主管部门，综合考虑物业服务内容、服务标准、服务成本和业主承受能力等因素，按照规定的定价权限和程序制定，并向社会公布。

实行政府定价管理以外的物业服务，收费标准应当在成本核算、公开公示、与业主充分协商的基础上，由业主委员会与物业服务企业在物业服务合同中约定。

第三十条 业主应当按照物业服务合同约定交纳物业服务费。房屋所有权转让的，业主应当结清物业服务费，并自转让合同签订之日起十五日内将转让事项告知物业服务企业。

业主欠交物业服务费的，物业服务企业可以督促其限期交纳；仍不交纳的，可以依法申请仲裁或者提起诉讼。经仲裁裁决或者司法判决确认后仍不履行的，按照个人信用信息管理有关规定录入个人征信系统。

第三十一条 供水、供电、供气等专业经营单位应当按照最终用户使用的计量器具显示的量值向其收取费用，不得转嫁户外管线或者其他设施的损耗和损失。

供水、供电专业经营单位未抄表到户的老旧住宅小区，水电总分表之间的正常损耗，可以纳入物业收费范围。具体办法由价格行政主管部门会同房屋行政主管部门制定，并报本级人民政府同意。

专业经营单位可以委托物业服务企业代收有关费用，并按照约定支付手续费，但接受委托的物业服务企业，不得向业主收取手续费等额外费用。

第三十二条 业主委员会应当在物业服务合同期满九十日前，组织召开业主大会会议决定续聘或者另聘物业服务企业。业主大会决定续聘的，业主委员会与原物业服务企业应当重新签订物业服务合同；决定另聘的，应当书面告知原物业服务企业。

物业服务合同期满后，业主大会没有作出续聘或者另聘物业服务企业决定的，原物业服务合同应当继续履行，物业服务企业在物业服务合同期满九十日前书面告知业主委员会到期终止合同的除外。

物业服务合同解除或者终止后，原物业服务企业应当按照国家和省有关规定办理物业服务交接手续，并移交有关资料和财物。

第三十三条 原物业服务企业退出物业管理项目后，业主大会仍未选聘到新的物业服务企业的，由全体业主共同承担管理义务，街道办事处、乡镇人民政府和社区居民委员会应当采取相应措施维护住宅小区公共秩序。

第三十四条 市房屋行政主管部门应当加强物业服务行业信用信息平台建设，建立物业服务企业信用档案，定期向社会公布信用评价结果。

县（市、区）房屋行政主管部门负责本辖区内物业服务企业信用信息的征集、核查和报送工作。

街道办事处、乡镇人民政府和社区居民委员会应当协助开展辖区内物业服务企业信用信息的征集工作。

第三十五条 市、县（市、区）人民政府应当制定老旧住宅小区物业改造规划和年度实施计划，完善公共配套设施设备，改善老旧住宅小区的综合环境和物业服务。

老旧住宅小区物业完成改造后，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主成立业主大会，由业主大会决定选聘物业服务企业或者其他管理人实施物业管理。

未实施物业管理的老旧住宅小区，街道办事处、乡镇人民政府在征求业主意见后，可以指定物业所在地社区居民委员会组织提供清洁卫生、秩序维护等基本物业服务，所需费用由全体业主分摊。

市、县（市、区）人民政府应当对老旧住宅小区物业改造和物业管理相关费用给予适当补贴。

第四章 物业的使用与维护

第三十六条 住宅小区内禁止下列行为：

（一）擅自将住宅改变为经营性用房或者以其他形式擅自改变物业规划用途；

（二）擅自改变房屋外观或者违法搭建建筑物、构筑物；

（三）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构，下挖建筑物内底层地面；

（四）将没有防水功能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客厅、厨房、卧室、书房的上方；

（五）损坏或者擅自占用、改建物业共用部位，损坏或者擅自占用、迁移共用设施设备；

（六）擅自占用、挖掘公共道路、场地，损毁树木、绿地；

（七）违反规定停放车辆、摆摊设点、占道经营；

（八）违反规定种植植物或者饲养犬只、家禽家畜等动物；

（九）随意弃置垃圾、排放污水，高空抛物或者露天焚烧杂物，制造超过规定标准的噪声、振动、光源等；

（十）违反规定出租房屋；

（十一）堆放易燃、易爆、剧毒或者放射性物质，排放有毒、有害物质；

（十二）占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道；

（十三）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

发生前款所列行为，物业服务企业或者业主委员会应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门，有关行政主管部门应当及时调查核实并依法处理。

第三十七条 业主、物业使用人装饰装修房屋，应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的有关规定，并事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人、装饰装修单位及其施工人员，并进行现场巡查。

因房屋装饰装修活动造成相邻房屋的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品损坏、外立面损坏等，业主、物业使用人应当负责修复或者赔偿。

第三十八条 业主为既有住宅增设电梯，应当符合有关法律、法规规定和安全技术规范，并依法办理有关手续。增设电梯方案经本单元（栋）专有部分占建筑物总面积三分之二以上且占总人数三分之二以上的业主同意的，可以申请为既有住宅增设电梯。

既有住宅增设电梯的具体办法由市人民政府制定。

第三十九条 物业服务企业应当定期开展防火巡查、检查，及时消除火灾隐患，保障疏散通道、安全出口、消防通道畅通和消防设施、器材以及消防安全标志完好有效。

对尚未选聘物业服务企业且未组建业主委员会的住宅小区，社区居民委员会应当组织业主、物业使用人协助做好消防安全工作。

第四十条 住宅小区内规划配建的车位（库）应当优先满足业主的停车需要。

建设单位应当在销售房屋时公布住宅小区内规划配建的车位（库）及租售方案，明确车位（库）的权属及数量、租售价格、价格有效期等，并报房屋行政主管部门备案。

住宅小区内占用业主共有道路或者场地用于停放车辆的车位，属于全体业主共有，其管理、使用、收费等具体事项由业主大会决定。

第四十一条 业主应当按照国家和省有关规定交存住宅专项维修资金。住宅专项维修资金专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造。

首期住宅专项维修资金，由物业买受人在办理房屋预售合同备案前存入住宅专项维修资金专户。尚未售出和建设单位自留的房屋，其首期住宅专项维修资金由建设单位在竣工验收备案前存入。

业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，应当及时续交。房屋所有权转让的，交存的住宅专项维修资金一并转让。

第四十二条 住宅专项维修资金的管理，实行专户存储、专款专用、业主决策、政府监督的原则。

业主大会成立前，以及业主大会成立后未决定自行管理住宅专项维修资金的，由房屋行政主管部门代行管理。业主大会决定自行管理住宅专项维修资金的，应当接受房屋行政主管部门的监督。

第四十三条 住宅专项维修资金的使用，经业主大会依法决定，可以根据维修范围以单元（栋）为单位进行表决，也可以采取异议表决，即持不同意见的业主专有部分占建筑物总面积三分之一以下且占总人数三分之一以下的，视为表决通过。

常规、可预见的小额维修，可以采取业主大会一次投票集中表决多个维修项目的方式安排住宅专项维修资金的使用。

发生危及或者可能危及人身财产安全的紧急情况，需要立即维修的，可以由物业服务企业或者业主委员会安排先行维修，事后补办相关手续并向全体业主公示。

第四十四条 物业保修期内发生的维修费用，由建设单位承担。保修期满后的维修费用，业主专有部分由业主承担；物业共用部位、共用设施设备，从住宅专项维修资金中支付，不足部分，由相关业主按照专有部分面积分摊。

属于人为损坏的，维修费用由责任人承担。

第四十五条 住宅小区内供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位，应当承担分户终端计量装置或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新责任及相关费用。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主、物业使用人、物业服务企业应当配合。

第四十六条 利用物业共有部分进行经营的，所得收益属于全体业主共有，主要用于补充住宅专项维修资金，也可以根据业主大会的决定使用。

物业服务企业代为收取、保管前款经营收益，可以按照合同约定提取劳务费。

物业共有部分的经营收益及其使用情况应当每半年公布一次。

第五章 法律责任

第四十七条 违反本条例，法律、法规有规定的，从其规定。

第四十八条 建设单位、物业服务企业违反本条例第二十二条规定，未履行物业承接查验义务的，由房屋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。

第四十九条 物业服务企业违反本条例第二十八条规定，擅自调整约定的物业服务收费标准的，由价格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。

第五十条 房屋行政主管部门、其他有关行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府及其工作人员，在物业管理活动中玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的，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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第五十一条 本条例自2019年3月1日起施行。