

铜仁市住宅物业管理条例

(2023年3月1日铜仁市第三届人民代表大会第三次会议通过 2023年5月25日贵州省第十四届人民代表大会常务委员会第三次会议批准 根据2024年4月29日铜仁市第三届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 2024年7月31日贵州省第十四届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准的《铜仁市人民代表大会常务委员会关于修改〈铜仁市住宅物业管理条例〉个别条款的决定》修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 物业管理形式
- 第三章 物业服务
- 第四章 物业使用
- 第五章 法律责任
- 第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护业主、物业服务人等相关主体的合法权益，提升基层社会治理水平，促进文明卫生城镇建设，营造安全和谐的人居环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《贵州省物业管理条例》等法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内住宅物业管理（以下简称物业管理）活动及其监督管理，适用本条例。

物业管理遵循党建引领、政府推动、属地管理、业主自治、多方参与的原则。

第三条 市人民政府应当加强对物业管理工作的领导，将其纳入基层社会治理体系，建立共建共治共享机制，组织相关部门和单位统筹推进物业管理工作。

县级人民政府应当建立物业管理协调保障机制，在住房和城乡建设主管部门明确专门机构和人员负责物业管理工作，及时解决物业管理工作中的相关问题。

第四条 市住房和城乡建设主管部门负责物业管理活动的指导和监督管理工作，制定相关规定，公布物业服务清单、服务内容和标准；建立全市统一的物业管理信息系统；指导、监督物业服务行业协会工作。

县级住房和城乡建设主管部门负责物业管理活动的监督管理工作，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、维修资金交存和使用；

(二) 负责物业服务合同、物业承接查验资料备案审查工作；

(三) 征集、核查和监管物业服务企业信用信息；

(四) 负责物业服务质量评价；

(五) 指导街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作；

(六) 受理物业服务投诉、举报；

(七) 法律、法规规定的其他职责。

第五条 县级人民政府应当建立物业管理执法协作机制，由有关执法部门定期进入住宅小区巡查，依法查处违法行为。

住房和城乡建设主管部门负责监督建设单位履行建筑工程质量保修责任，受理房屋质量问题投诉，监督管理装修过程中影响建筑结构和使用安全等行为。

城市综合执法主管部门负责依法查处物业管理区域内违法搭建建（构）筑物、占用和损坏公共绿化、影响环境卫生、制造噪音干扰他人正常生活等行为。

公安机关负责做好物业管理区域内治安管理工作，依法查处扰乱公共秩序、危害公共安全等行为。

消防救援机构负责监督物业服务人履行消防安全职责，依法查处妨碍消防车通行、堵塞疏散通道和破坏消防设施设备等行为。

市场监管主管部门负责依法查处物业管理区域内无证经营、

违规收费、未按规定维护保养特种设备等行为。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府应当将物业管理纳入社区（村）综合治理，明确专门人员负责物业管理工作，履行下列职责：

（一）建立社区（村）党组织领导下居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人等共同参与的协调运行机制，推动具备条件的小区、物业服务企业成立党组织；

（二）指导和协助业主大会设立、业主委员会选举、物业管理委员会成立；

（三）指导和监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责；

（四）指导和监督物业服务人依法履行合同、物业承接查验和退出交接等义务；

（五）建立物业纠纷多元化解机制，调解物业纠纷和处理相关投诉、举报；

（六）法律、法规规定的其他职责。

居（村）民委员会在街道办事处、乡镇人民政府指导下，配合做好物业管理相关工作。

第七条 县级住房和城乡建设主管部门应当会同司法行政、物业服务行业协会等单位成立物业纠纷行业调解组织，发挥行业调解优势，化解物业纠纷。

街道办事处、乡镇人民政府及居（村）民委员会设立的人民

调解委员会应当开展物业纠纷排查，及时调解物业纠纷。

倡导业主、物业服务人等通过调解方式解决物业纠纷；调解时，可以邀请楼栋长、网格员参与，业主委员会予以配合。

第八条 物业服务行业协会应当接受住房和城乡建设主管部门的监督和指导；加强行业自律，规范从业行为，组织从业人员培训，维护物业服务人合法权益；配合住房和城乡建设主管部门制定物业服务内容和标准。

鼓励物业服务人加入物业服务行业协会。

第九条 广播、电视、报刊、网络等媒体应当加强物业管理的宣传报道和舆论监督，引导物业管理各方自觉遵守有关规定，营造全民参与的良好氛围。

第二章 物业管理形式

第十条 业主可以通过选聘物业服务人、自行管理等方式实施物业管理。

符合本条例第十九条第三项规定的，由物业管理委员会实施物业管理，推动住宅小区物业管理全覆盖。

第十一条 业主在物业管理活动中，依法享有权利，承担相应义务，并不得以放弃权利为由不履行义务。

业主大会、业主委员会按照集体讨论、少数服从多数的议事原则，依法对物业管理事项作出决定。

第十二条 住宅小区内业主户数较多的，业主大会可以采用业主代表会议的形式召开，由业主代表会议履行业主大会职责。

每次召开业主代表会议前，可以按楼栋、单元或者楼层为单位推选产生业主代表。业主不愿意推选代表参加会议的，可以自行或者委托代理人参加业主代表会议。

业主代表在参加业主代表会议前，应当就会议拟讨论事项征求所代表业主意见。每位代表参加代表会议和就相关事项投票所占比重为其代表业主总数参会、投票所占的比重。

第十三条 业主可以结合住宅小区实际制定管理规约，对有关物业的使用和管理、公共收益的分配和使用、维修资金的使用和续交、违反管理规约应当承担的责任等事项作出约定。管理规约应当体现公平、公正，兼顾业主和物业服务人的利益。

经业主通过的管理规约自公布之日起生效，对全体业主及物业使用人具有约束力。

第十四条 街道办事处、乡镇人民政府应当对选举业主委员会给予指导和协助。

第十五条 业主委员会应当维护业主合法权益，督促业主履行支付物业费、交纳维修资金等义务，监督、支持物业服务人做好物业服务相关工作。

业主委员会任期内未能正常履行职责，或者逾期未完成换届选举的，由所在地街道办事处、乡镇人民政府督促整改。

第十六条 业主委员会成员不得有下列行为：

(一) 弄虚作假，篡改、毁弃、拒绝或者拖延提供物业管理有关文件、资料；

(二) 擅自使用业主委员会印章；

(三) 未经业主大会或者业主代表会议授权，以业主委员会名义与物业服务人签订、修改或者解除物业服务合同；

(四) 法律、法规以及管理规约规定的其他行为。

业主委员会成员有前款规定行为之一的，由业主委员会决定暂停履行职责并予以公示，提请业主大会或者业主代表会议终止其成员资格；业主委员会未提请的，由街道办事处、乡镇人民政府建议业主委员会提请业主大会或者业主代表会议终止其成员资格。

第十七条 具备条件的住宅小区，业主可以约定业主委员会工作费用和业主委员会成员工作补贴，其经费从公共收益中列支或者由全体业主分摊，具体由管理规约明确。

第十八条 业主决定对物业实施自行管理的，就保洁、安保、绿化等事项，可以由业主直接执行管理事务，也可以聘请人员进行管理，并公示物业服务事项、收费标准等内容。

电梯、消防、监控安防、人民防空等有特定要求的设施设备，应当委托专业单位进行维修和养护。

第十九条 有下列情形之一的，由街道办事处、乡镇人民政府推动成立物业管理委员会：

(一) 选聘了物业服务人管理，具备设立业主大会条件但未

设立的；

（二）选聘了物业服务人管理，设立业主大会但未选举产生业主委员会的；

（三）未选聘物业服务人管理，未选举产生业主委员会，业主又未直接执行管理事务的。

第二十条 物业管理委员会由居（村）民委员会成员、业主代表等单数组成，主任由居（村）民委员会成员担任。

物业管理委员会作为临时机构，负责组织业主共同决定物业管理事项；经业主大会或者业主代表会议同意，代表业主与物业服务人签订、解除、修改物业服务合同，督促物业服务人履行合同，调解物业纠纷；实施物业管理；推动设立业主大会、选举产生业主委员会。

物业管理委员会自业主委员会产生之日起解散。

第三章 物业服务

第二十一条 业主或者业主委员会、物业管理委员会应当与物业服务人订立书面物业服务合同。

物业服务合同双方可以约定履约保证金，用于保证物业服务人依法依约履行合同和退出物业服务区域时履行移交档案资料、物业服务用房和共用设施设备义务。

业主应当按照约定支付物业费，不得以未接受或者无需接受

相关物业服务为由拒绝支付。业主拒不支付物业费的，可以由业主委员会、物业管理委员会先行督促；经督促后仍不支付的，调解组织应当及时调解。

第二十二条 物业服务人应当按照合同约定提供相应服务，落实安全责任，对电梯、消防设施等易于发生安全风险的设施设备和部位加强日常巡查和定期养护。

鼓励电梯管理人、维护保养单位投保电梯责任保险。

第二十三条 前期物业应当由建设单位通过招标投标方式选聘物业服务人。通过招标投标方式未能选聘到物业服务人的，按照国家、省有关规定执行。

建设单位应当在房屋销售现场公示前期物业服务合同和临时管理规约，将其作为房屋买卖合同的附件，并向县级住房和城乡建设主管部门备案。

第二十四条 物业服务人承接物业前，建设单位和物业服务人应当在县级住房和城乡建设、规划主管部门以及街道办事处、乡镇人民政府和业主代表参与下，对物业共用部位、共用设施设备、物业服务用房等开展承接查验。

经查验达不到物业交付条件的，由县级住房和城乡建设主管部门督促建设单位限期整改，并按照前款规定进行复验，相关费用由建设单位承担。

未经承接查验的物业，建设单位不得交付使用，物业服务人不得承接。

第二十五条 建设单位在办理物业承接查验手续时，应当分别向县级住房和城乡建设主管部门、物业服务人移交承接查验相关资料。

承接查验结果应当经建设单位与物业服务人双方签字确认，由物业服务人在承接物业后 30 日内持承接查验协议、查验记录等资料向县级住房和城乡建设主管部门备案，并送所在地街道办事处、乡镇人民政府留存。

物业服务人应当将承接查验资料建档保存，并公示承接查验情况。承接查验资料属于全体业主所有，业主有权免费查询。

第二十六条物业服务收费标准应当遵循公平合理、自愿协商、费用与服务水平相适应的原则，由合同双方在物业服务合同中约定。

对房屋已经交付入住业主和未入住业主的物业服务费应当在物业服务合同中按照费用与服务水平相适应的原则设定不同的收费标准，且未入住业主的物业服务收费标准应当低于已入住业主的物业服务收费标准。

在本条例施行前已签订物业服务合同的，未入住业主可以提出申请，经物业服务人及时核实后，双方可以按照第二款规定重新约定物业服务收费标准。

第二十七条 物业服务人应当在物业服务区域显著位置公示下列信息：

（一）物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况、联

系方式以及物业服务投诉电话；

(二) 物业服务内容、收费标准及方式等；

(三) 物业费与维修资金使用情况；

(四) 法律、法规规定和物业服务合同中约定应当公示的其他信息。

第二十八条 物业服务人不得有下列行为：

(一) 挪用、侵占、套取业主共有资金；

(二) 擅自改变物业服务用房等共有部分用途；

(三) 泄漏、买卖业主信息；

(四) 强制业主通过指纹、人脸识别等生物信息方式开启门禁、乘坐电梯及使用其他共用设施设备；

(五) 擅自限制业主进出物业服务区域、楼栋；

(六) 强制业主购买特定商品、服务，或者指定装修材料、搬运队伍；

(七) 法律、法规和管理规约规定的其他行为。

第二十九条 物业服务人在退出物业服务区域时，应当向业主或者业主委员会、物业管理委员会移交下列资料和财物：

(一) 业主共有资金及相关资料；

(二) 物业服务用房、共用设施设备用房及其资料；

(三) 物业承接查验资料；

(四) 物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的资料；

(五) 利用共有部分从事经营活动的相关资料，公共分摊费用交纳记录；

(六) 物业服务人增设的设施设备，但合同另有约定的除外；

(七) 其他应当移交的资料和财物。

第三十条 物业服务人在退出物业服务区域时，不得以业主欠交物业费、部分物业权属存在争议或者对业主大会、业主委员会以及相关主管部门的决定有异议等为由拒绝办理交接手续。

物业服务人拒绝退出或者拒不移交本条例第二十九条规定的资料和财物，街道办事处、乡镇人民政府、县级住房和城乡建设主管部门接到报告后，应当及时处理。物业服务人有破坏共用设施设备、毁坏账册等违法行为的，由公安机关依法处理。

第三十一条 鼓励社区（村）组织成立集体物业服务企业。推行社区（村）组织、业主委员会和物业服务企业共同参与的物业服务模式。

第四章 物业使用

第三十二条 物业管理区域内禁止下列行为：

(一) 损坏或者擅自变动房屋承重结构和主体结构；

(二) 将无防水要求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卧室、起居室（厅）、书房和厨房的上方；

- (三) 违法搭建建（构）筑物；
- (四) 从建筑物中向外抛掷物品；
- (五) 损坏或者擅自改建、移装公共设施设备；
- (六) 设置隔离桩、地锁、石墩、栅栏等障碍物堵塞消防通道；
- (七) 擅自改变防火分隔，影响消防安全和人员疏散；
- (八) 违规堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物质；
- (九) 在建筑物内的公共通道、楼梯间、安全出口停放电动车辆或者为电动车辆充电；
- (十) 携犬出户未束犬链，在公共区域未及时清除犬只排泄物；
- (十一) 侵占绿地、损坏绿化设施；
- (十二) 法律、法规和管理规约规定的其他行为。

发生前款规定行为的，利害关系人有权投诉、举报，物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会应当及时劝阻；劝阻无效的，应当向街道办事处、乡镇人民政府或者有关执法部门报告。

第三十三条 业主、物业使用人装修房屋应当事先告知物业服务人，并且遵守房屋装修和安全使用的有关规定，按照要求堆放装修材料；在工作日的 12 时至 14 时 30 分、22 时至次日 8 时之间以及法定休息日，不得在住宅小区内进行产生噪声、振动的装修作业。

物业服务人应当书面告知业主、物业使用人装修房屋的禁止

行为和注意事项，并进行现场巡查，发现问题及时处理。

业主、物业使用人负责清理装修房屋所产生的垃圾。

第三十四条 业主、物业使用人改变住宅用途从事经营活动的，除遵守法律、法规以及管理规约规定外，应当经有利害关系的业主一致同意，但不得影响建筑安全、污染环境及损害利害关系人合法权益。

第三十五条 建设单位应当将新建的专业经营设施设备，在验收合格后 30 日内移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。

本条例施行前建设的专业经营设施设备，已投入使用的，专业经营单位应当接收。

第五章 法律责任

第三十六条 违反本条例第三十二条规定的，按照下列规定给予处罚：

（一）违反第一项规定的，由城市综合执法主管部门责令改正，处以 5 万元以上 10 万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任；

（二）违反第三项规定的，由城市综合执法主管部门责令停止建设；尚可采取改正措施消除对规划实施的影响的，限期改正，处以建设工程造价 5%以上 10%以下罚款；无法采取改正措施消

除影响的，限期拆除，不能拆除的，没收实物或者违法收入，可以并处以建设工程造价 10%以下罚款；

（三）违反第六项、第七项、第九项规定的，由消防救援机构责令改正，对个人处以警告或者 500 元以下罚款，对单位处以 5000 元以上 5 万元以下罚款；

（四）违反第十项规定，携犬出户未束犬链的，由公安机关责令饲养人改正，给予警告；拒不改正的，对单位饲养人处以 500 元以上 5000 元以下罚款；对个人饲养人处以 200 元以上 500 元以下罚款。在公共区域未及时清除犬只排泄物的，由城市综合执法主管部门责令饲养人改正，给予警告；拒不改正的，对单位饲养人处以 500 元以上 5000 元以下罚款；对个人饲养人处以 100 元以上 500 元以下罚款。

第三十七条 违反本条例第三十三条第一款规定，超过规定的时间装修房屋的，由公安机关说服教育，责令改正；拒不改正的，给予警告，对个人可以处以 200 元以上 1000 元以下罚款，对单位可以处以 2000 元以上 2 万元以下罚款。

第三十八条 相关主管部门及其工作人员违反本条例规定，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊，尚不构成犯罪的，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。

第三十九条 违反本条例规定的其他行为，法律、法规有处罚规定的，从其规定。

第六章 附 则

第四十条 市人民政府应当根据本条例制定具体办法。

第四十一条 城镇区域内零散且未实施物业管理的居民自建房、单位集资房等住宅区，由街道办事处、乡镇人民政府划定物业管理区域，征求业主意见后，按照本条例规定实施物业管理。

住宅小区内非住宅的物业管理参照本条例执行。

第四十二条 本条例自 2023 年 8 月 1 日起施行。