

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第一次修订 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 2022年8月31日包头市第十六届人民代表大会常务委员会第五次会议第二次修订 2022年11月23日内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会第三十八次会议批准修订)

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、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 本市行政区域内物业的使用、维护、服务及其相关监督管理活动适用本条例。

上位法已经作出规定的，从其规定。

第三条 市人民政府物业行政主管部门履行下列职责：

- （一）制定全市物业管理相关政策并负责组织实施；
- （二）制定全市物业管理活动的总体规划，推动智能化管理工作；
- （三）制定物业管理相关制度，建立物业管理综合协调机制；
- （四）对全市各地区物业管理工作进行监督检查和考核；
- （五）制定和发布物业服务项目、内容和等级；
- （六）建立和管理全市物业服务人信用评价信息公示系统及信用档案，评定物业服务人信用等级，对物业服务人信用评价内容进行随机抽查，公布评价结果；
- （七）指导、监督本市行政区域内房屋专项维修资金的筹集、管理和使用；
- （八）制定城镇老旧小区改造规划及年度计划，指导督促各地区城镇老旧小区更新改造工作，对配套设施不全、不具备物业服务条件的物业区域进行综合治理，逐步实现住宅区域物业管理全覆盖。

第四条 旗县区人民政府履行下列职责：

- （一）对物业管理工作进行监督检查和考核；
- （二）组织物业行政主管部门、苏木乡镇人民政府、街道办事处

处开展物业管理工作；

（三）建立物业管理资金投入保障机制，加强老旧小区改造，对配套设施不全、不具备物业服务条件的物业区域进行综合治理。

包头稀土高新技术产业开发区管委会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。

第五条 旗县区人民政府物业行政主管部门履行下列职责：

- （一）贯彻执行物业管理相关政策、制度；
- （二）指导苏木乡镇人民政府、街道办事处物业管理工作；
- （三）划定和调整物业管理区域范围；
- （四）对物业管理活动进行监督检查，查处违法行为；
- （五）监督检查物业收费公示情况；
- （六）制定并组织实施辖区城镇老旧小区改造计划；
- （七）对房屋专项维修资金进行管理；
- （八）对物业从业人员开展法律法规知识和职业培训；
- （九）处理物业服务纠纷；
- （十）对物业服务人信用评价内容进行审核。

第六条 市和旗县区人民政府相关部门履行下列职责：

(一) 旗县区人民政府发展和改革委员会会同物业行政主管部门制定和调整保障性住房物业服务收费政府指导价和普通住宅及同一区域内非住宅等物业服务收费参考价格；

(二) 市和旗县区人民政府公安机关对治安防范、犬只饲养等进行监督检查和管理；公安派出所对住宅小区消防设施、消防通道进行监督管理和安全检查，宣传和培训消防安全知识；

(三) 市人民政府财政部门落实物业管理工作中需要由市本级安排的相关专项资金，监督房屋专项维修资金筹集、管理和使用，对各类物业管理活动中安排的专项资金进行绩效评价；

(四) 市和旗县区人民政府自然资源部门审查住宅小区物业服务用房规划设计；

(五) 市和旗县区人民政府市场监督管理部门对物业服务收费明码标价、无照经营以及电梯安全管理情况实施监督管理；

(六) 市和旗县区人民政府体育部门有计划配置住宅小区体育设施，并对使用情况进行监督管理；

(七) 市人民政府城市管理综合执法部门查处住宅小区内未按照建设工程规划许可证进行建设的行为；旗县区人民政府城市管理综合执法部门查处住宅小区内未取得建设工程规划许可证进行建设、擅自砍伐树木、侵占毁坏绿地以及违法饲养家畜（犬只除外）家禽

的行为。

市和旗县区人民政府民政、生态环境、卫生健康、应急管理、人防、水务等部门按照各自职责，做好相关的物业监督管理工作；供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等单位应当按照各自职责，做好相关物业服务工作。

第七条 苏木乡镇人民政府、街道办事处履行下列职责：

（一）协助旗县区人民政府物业行政主管部门科学划定和调整物业管理区域；

（二）对已成立业主委员会的物业管理区域和项目进行指导和管理，保障和监督业主委员会的正常运转，发挥业主自治作用；

（三）对本区域物业管理工作进行监督和检查，依法查处违法行为；

（四）协调公安等部门加强对社区物业治安防范工作的监督和检查；

（五）组织召开物业管理联席会议；

（六）组织、指导、协调本辖区内物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会以及必要时依法组建物业管理委员会等工作；

（七）督促业主大会、业主委员会或者物业管理委员会依法履

行职责；

(八) 配合做好物业服务人信用等级评价工作；

(九) 协调社区建设与物业服务的关系，处理物业服务纠纷。

第八条 嘎查村民委员会、居民委员会协助苏木乡镇人民政府、街道办事处做好物业管理相关工作。

第九条 物业管理实行联席会议制度。联席会议由苏木乡镇人民政府、街道办事处负责召集，旗县级人民政府物业行政主管部门、嘎查村民委员会、居民委员会以及建设单位、物业服务人、业主委员会、相关行政管理部门等各方代表参加。未成立业主委员会的，由业主代表参加。

联席会议每年至少召开两次。

第十条 建立嘎查村民委员会、居民委员会、业主大会、业主委员会和物业服务人议事协调机制，统筹推进嘎查村、社区治理和物业管理工作。

推动在物业服务人、业主委员会中建立党组织，发挥党建引领作用。

第十一条 市物业服务行业协会在市人民政府物业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。

第十二条 物业管理区域的划分，应当按照有利于实施物业管理为原则，以建设用地规划许可证确定的用地范围为基础，综合考虑土地使用权属范围、建筑物规模、共用设施设备、自然界限、社区建设等因素，并符合下列要求：

（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。

第十三条 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人民政府物业行政主管部门提出物业管理区域划分书面申请。

旗县区人民政府物业行政主管部门应当在接到申请后十个工作日内，在征求物业所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处和嘎查村民委员会、居民委员会的意见后，按照本条例第十二条规定划定物业管理区域，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商品房买卖合同中明示。

第十四条 已经投入使用的物业，尚未划定物业管理区域或者需要调整物业管理区域的，相关嘎查村民委员会、居民委员会或者经业主大会授权的业主委员会可以向旗县区人民政府物业行政主管部门提出划分或者调整物业管理区域书面申请。

旗县区人民政府物业行政主管部门在接到申请后十个工作日内，在征求相关业主及苏木乡镇人民政府、街道办事处意见后，划定或者调整物业管理区域，并予以公示。

第十五条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

在一个物业管理区域内，已交付使用的物业建筑面积达到百分之五十以上的，或者已交付使用的物业建筑面积达到百分之三十不足百分之五十，但是使用已超过二年的，应当筹备成立业主大会。

第十六条 具备本条例第十五条第二款规定的筹备成立业主大会条件的，建设单位应当在三十日内书面告知旗县区人民政府物业行政主管部门，也可以由十名以上业主联名，书面告知旗县区人民政府物业行政主管部门成立业主大会。

旗县区人民政府物业行政主管部门在接到书面告知后，应当在十日内通知物业项目所在地苏木乡镇人民政府或者街道办事处组织

成立业主大会会议筹备组。

筹备组应当自组成之日起六十日内首次召开业主大会会议，并通过管理规约、业主大会议事规则，选举产生业主委员会。

第十七条 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。

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，同时告知相关的嘎查村民委员会、居民委员会。

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。

第十八条 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，公告时间不少于五个工作日。

第十九条 业主委员会应当在物业管理区域内显著位置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和决议;
- (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) 房屋专项维修资金的筹集、使用情况;
- (七) 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况、业主委员会委员的工作补贴以及标准;
- (八) 其他应当向业主公布的情况和资料。

第二十条 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，并通知物业项目所在地旗县区人民政府物业行政主管部门和苏木乡镇人民政府、街道办事处派代表参加。逾期未换届选举的，业主委员会将自行终止，由嘎查村民委员会、居民委员会在旗县区人民政府物业行政主管部门和苏木乡镇人民政府、街道办事处的指导和监督下，组织业主进行换届选举。

第二十一条 原业主委员会应当在其任期届满之日起十日内，在苏木乡镇人民政府、街道办事处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苏木乡镇人民政府、街道办事处协助收回。

没有产生新一届业主委员会的，原业主委员会应当与嘎查村民委员会、居民委员会按照前款规定办理交接手续。

第二十二条 不具备成立业主大会条件，或者具备成立业主大会条件但未成立业主大会、业主大会成立后未能选举产生业主委员会的住宅小区，经物业项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处指导后仍不能成立业主大会和选举产生业主委员会的，苏木乡镇人民政府、街道办事处应当组织嘎查村民委员会、居民委员会、业主组建物业管理委员会，依法临时履行业主大会、业主委员会职责，推动符合条件的住宅小区成立业主大会，选举产生业主委员会。

第二十三条 物业服务人承接分期开发建设的前期物业服务项目，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人应当在承接最后一期物业时，办理物业整体交接手续。

第二十四条 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务人移交物业服务用房和下列资料，并接受苏木乡镇人民政府、街道办事处的监督：

（一）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) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;
- (三) 物业质量保修文件和物业使用说明文件;
- (四) 物业管理所必需的其他资料。

建设单位和物业服务人应当自物业交接完成后三十日内持相关文件向旗县区人民政府物业行政主管部门办理备案手续。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时将物业服务用房和上述资料移交给业主委员会。未成立业主委员会的，移交所在地嘎查村民委员会、居民委员会。

第二十五条 物业服务人应当对下列资料建立档案进行保存：

- (一) 业主共有部分经营管理档案;
- (二) 监控系统、电梯、管道井、应急通道等共用部位、共用设施设备管理、运行、维修、养护记录;
- (三) 业主名册;
- (四) 物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

物业服务人退出服务的，应当将前款规定的档案资料移交业主委员会。未成立业主委员会的，移交所在地嘎查村民委员会、居民委员会。

第二十六条 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、房屋使用说明书、前期物业服务合同等资料，按照国家规定的保修期限和保修范围，承担房屋保修责任。

房屋交付使用应当符合下列条件：

（一）所有建设项目按照批准的规划、建设工程设计和合同约定内容全部完成，经建设单位组织勘察、设计、施工、工程监理等单位竣工验收合格；

（二）供水、排水、供电、燃气、供热、通信、有线电视、电梯、消防、监控等设施设备和道路、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）物业使用、维护和管理的相关资料完整齐全；

（五）法律、法规规定的其他条件。

第二十七条 本市物业管理服务实行项目经理人制度。物业服务人应当按照物业服务合同约定指派项目经理人。项目经理人不能履行职责或者业主大会、业主委员会要求更换项目经理人的，物业服务人应当及时更换并予以公示。

第二十八条 旗县区人民政府发展和改革委员会应当会同物业行政主管部门，结合本地实际，制定与物业服务等级相对应的普通住宅及同一区域内非住宅等物业服务收费参考价格，并面向社会公布。

普通住宅及同一区域内非住宅等物业服务项目，具体收费标准由业主委员会或者同一区域内非住宅物业的业主、物业使用人与物业服务人参考物业服务收费参考价格协商确定。

第二十九条 在物业管理区域内发生安全事故时，物业服务人应当采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

物业服务人应当配合苏木乡镇人民政府、街道办事处以及嘎查村民委员会、居民委员会等，做好社区管理和社区服务相关工作。

第三十条 物业服务人应当按照有关技术规范 and 标准对电梯、避雷、消防、监控系统等涉及人身、财产安全和生活保障以及其他有特定要求的设施设备，进行定期检查和维修，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、监控系统等设施设备的维修和更新改造费用，超过保修期的，按照国家 and 自治区的有关规定申请使用房屋专项维修资金。

第三十一条 业主对物业服务人的服务水平、质量有异议的，

可以向物业行政主管部门投诉，也可以请求苏木乡镇人民政府、街道办事处或者嘎查村民委员会、居民委员会进行调解。

物业服务人提供服务未达到标准或者减少服务项目的，旗县区人民政府物业行政主管部门应当责令其限期整改，并将其记入物业服务人信用档案。

第三十二条 市和旗县区人民政府物业行政主管部门应当建立受理物业管理投诉制度，在物业管理区域内显著位置公布投诉举报受理方式，及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务人在物业管理活动中的投诉举报。对实名投诉举报的，应当自受理投诉举报之日起十个工作日内答复投诉举报人，并为实名投诉举报人保密。

苏木乡镇人民政府、街道办事处以及嘎查村民委员会、居民委员会应当对物业管理活动中的投诉进行调解。

第三十三条 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、疏散通道、安全出口、公共绿地，不得妨碍其他车辆和行人的正常通行。

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、疏散通道、安全出口畅通。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，可以委托物业服务人代为收取。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，按照业主大会的决定使用。

业主对汽车保管有特殊要求的，应当与物业服务人另行约定。

第三十四条 供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等单位，应当负责物业管理区域内分户终端计量装置及其以外设施设备或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新，并承担相关费用。

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

通信、有线电视等相关单位需要在物业管理区域内建设相关设施设备时，应当统筹规划，合理布局，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。物业服务人应当协助上述单位做好相关工作。

第三十五条 违反本条例第十三条第一款、第十六条规定，建设单位未向旗县区人民政府物业行政主管部门提出划分物业管理区域申请，或者未将符合业主大会成立条件的情况书面告知旗县区人民政府物业行政主管部门的，由旗县区人民政府物业行政主管部门责令改正，处1万元以上3万元以下罚款。

第三十六条 违反本条例第二十四条规定，建设单位、物业服

务人不移交物业服务用房的，由旗县区人民政府物业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处 1 万元以上 10 万元以下罚款。给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第三十七条 旗县级以上人民政府物业行政主管部门或者其他有关部门及其工作人员违反本条例的规定，有下列行为之一的，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；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处的；
- （二）不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处的；
- （三）未按照规定受理物业服务投诉，造成严重后果的；
- （四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第三十八条 本条例自 2023 年 1 月 1 日起施行。