

黄冈市住宅小区物业服务和管理条例

(2024 年 1 月 12 日黄冈市第六届人民代表大会第四次会议通过 2024 年 3 月 27 日湖北省第十四届人民代表大会常务委员会第九次会议批准)

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 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服务和管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务人的合法权益，营造良好的工作和生活环境，根据《中华人民共和国民法典》、《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 本条例适用于本市行政区域内的住宅小区物业服务及其监督管理活动。

本条例所称物业服务人，包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 住宅小区物业服务和管理活动应当坚持党建引领，按照政府监管、属地管理、业主自治、协商共建相结合的工作原则，推动物业服务和管理专业化、社会化、市场化、法治化。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强对住宅小区物业服务和管理工作的领导，将其纳入现代服务业发展规划和社区治理体系，协调解决物业服务和管理中的重大问题。

第五条 住房和城乡建设主管部门负责本行政区域内住宅小区物业服务的监督管理工作，履行下列职责：

- （一）制定本行政区域物业服务和管理相关政策并组织实施；
- （二）指导街道办事处、乡镇人民政府开展物业服务和管理相关工作；
- （三）建立、维护物业服务和管理电子信息平台；
- （四）对物业服务质量进行监督管理；
- （五）对物业服务人及其从业人员、业主委员会和物业管理委员会进行业务指导、培训和监督管理；
- （六）制定业主公约、管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则、物业服务合同等示范文本和相关标准；
- （七）对物业的使用与维护进行监督管理；

- (八) 对住宅专项维修资金的交存、使用进行监督管理;
- (九) 处理物业服务中的投诉和举报;
- (十) 法律、法规规定的其他职责。

城市管理执法部门依法对住宅小区内违法建设、社会生活噪声扰民、违法饲养家禽家畜以及其他损害市容和环境卫生的行为进行查处。

公安机关依法对住宅小区内扰乱公共秩序、妨害社会管理等违反治安管理的行为进行查处。

发展改革、民政、自然资源和规划、生态环境、应急管理、市场监督管理等主管部门，按照各自职责依法做好物业服务监督管理工作；职责不明确的，由县（市、区）人民政府指定相关部门负责。

第六条 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服务和管理活动，履行下列职责：

- (一) 组织、指导业主成立业主大会、选举业主委员会；
- (二) 监督业主大会、业主委员会依法履行职责，组织开展业主委员会评价工作；
- (三) 建立物业服务和管理联席会议制度，及时协调解决物业服务和管理相关问题；
- (四) 法律、法规规定的其他职责。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立健全人民调解、行业调解、行政调解、司法调解等构成的物业服务纠纷多元解决

机制，充分发挥专业性调解组织、法律工作者等的作用，及时调处、化解物业服务矛盾纠纷，促进和谐社区建设。

第八条 居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人应当在社区（村）党组织的领导下，建立健全物业服务和管理协调联动机制，共同做好住宅小区物业服务和管理工作。

第九条 物业服务行业协会应当依法制定和组织实施行业自律规范，加强自律管理，组织业务培训，促进物业服务人依法经营和诚信服务，推动行业健康有序发展。

第二章 业主和业主组织

第十条 业主的认定、业主以及业主组织的权利义务关系，按照有关法律法规的规定执行。

第十一条 符合下列条件之一的，业主应当在街道办事处、乡镇人民政府的组织指导下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以上的；

（二）交付的房屋套数达到总套数百分之五十以上的；

（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。

业主人数较少且经全体业主一致同意，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。

第十二条 符合召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当书面报告住房和城乡建设主管部门；业主也可以向住房和城乡建设主管部门提出召开首次业主大会会议的书面报告；住房和城乡建设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 and 省有关规定组织召开首次业主大会会议。

因组织召开业主大会会议，需要对业主身份进行核实的，住房和城乡建设、不动产登记和负责征收补偿、拆迁安置的部门或者单位应当向筹备组提供必要的协助。

业主大会会议组织者应当对业主资料保密，不得将业主资料用于与召开业主大会会议无关的活动。

第十三条 召开业主大会会议，应当于会议召开十五日以前通知全体业主。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者电子投票等形式，其表决方式应当如实反映业主意愿。

采用书面征求意见的，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告。

采用电子投票的，应当通过住房和城乡建设主管部门建立或者认可的平台进行。

第十四条 住宅小区内业主人数超过三百人的，可以以楼栋、

单元或者楼层为单位推选业主代表，成立业主代表大会，履行业主大会议事规则规定的职责。业主代表的产生方式、业主代表大会的召开形式由业主大会决定。

业主代表参加业主代表大会会议前，应当事先征求其所代表的业主意见，并将征求的意见在业主代表大会会议上如实反映。

第十五条 业主委员会是业主大会的执行机构，由五到十一名单数成员组成，每届任期不超过五年，可以连选连任。业主委员会主任、副主任由业主委员会在业主委员会委员中推选产生。

第十六条 业主委员会可以设立候补委员，其人数不得超过委员人数的百分之五十，业主委员会委员出现缺额时，由候补委员按照得票多少依次递补。候补委员可以列席业主委员会会议，但不享有表决权。

业主委员会委员缺额人数超过正式委员总人数百分之五十的，应当召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

业主委员会委员和候补委员名单应当在住宅小区内显著位置公告。

第十七条 业主委员会根据业主大会的决定或者授权，讨论、决定住宅小区物业服务和管理公共事项，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，并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。

业主委员会委员不履行委员职责、损害业主共同利益或者有其他可能影响其公正履行职责行为的，街道办事处、乡镇人民政府应当约谈并责令限期改正；逾期不改正的，责令其暂停履行职责，由业主大会决定终止其资格。

第十八条 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，完成换届选举；逾期未完成的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会会议完成换届选举。

第十九条 住宅小区有下列情形之一的，可以由街道办事处、乡镇人民政府组建物业管理委员会：

- （一）不具备条件成立业主大会；
- （二）具备条件成立业主大会，但是确有困难未成立；
- （三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会。

物业管理委员会作为临时机构，应当组织业主共同决定物业管理事项，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。

第二十条 物业管理委员会由业主、居（村）民委员会、建设单位等九到十三名单数成员组成，其中业主人数不少于二分之一；涉及已售公有住房住宅小区的，原售房单位应当派员参加。

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。

物业管理委员会组建和运行的具体办法，由市人民政府另行

制定。

第三章 物业服务

第二十一条 建设单位与物业服务人应当在新建物业交付使用十五日前完成物业承接查验；承接查验完成后，双方应当签订物业承接查验协议并作为前期物业服务合同的补充协议。

物业服务人应当将承接查验有关的文件、资料和记录建档保存，在业主大会成立之日起十日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。

物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权免费查询。

第二十二条 前期物业服务费实行政府指导价。发展改革主管部门应当会同住房和城乡建设主管部门按照国家 and 省有关规定确定并公布前期物业服务费收费标准，每三年进行评估和公示，并根据评估结果适时调整收费标准。

物业服务收费实行市场调节价的，应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，由业主和物业服务人在物业服务合同中约定。市住房和城乡建设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；市发展改革主管部门应当定期发布物业服务项目成本信息和计价规则，供业主和物业服务人参考确定物业服务费标准。

第二十三条 业主应当遵守管理规约或者业主公约，按照物

业服务合同的约定履行义务。

业主未按照合同约定支付物业服务费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以申请调解，也可以依法申请仲裁或者提起诉讼；经仲裁裁决或者司法裁判确认后仍不履行的，物业服务人可以依法申请强制执行。

第二十四条 一个物业管理区域由一个物业服务人实施物业服务。

业主大会选聘新的物业服务人的，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内与业主委员会办理完全部交接手续，依法履行交接义务。

第二十五条 物业服务人不得有下列行为：

- （一）违反物业服务合同约定降低物业服务标准；
- （二）擅自提高物业服务收费标准、增加收费内容；
- （三）擅自处分业主共有财产，擅自利用或者允许他人利用业主共有部位、共有设施设备从事广告、宣传、经营等活动；
- （四）擅自撤离住宅小区，停止物业服务；
- （五）泄露业主隐私或者其他个人信息；
- （六）采取停止供电、供水、供热、供燃气、供电信网络服务或者擅自改换门禁、设置道闸限制业主进出小区等方式催交物业服务费；
- （七）法律法规和管理规约禁止的其他行为。

第二十六条 物业服务人应当在住宅小区内显著位置公示并及时更新下列事项：

（一）物业服务人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）业主支付物业服务费、公共水电费用分摊情况，物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况；

（五）住宅小区内停车位（库）的销售、出租、分配以及使用情况；

（六）房屋修缮、装饰装修以及使用过程中的结构变动等安全事项；

（七）其他应当公示的信息。

第二十七条 物业服务人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，做好住宅小区内清扫保洁、绿化养护、维修维护、安全管理、日常巡查、停车管理等综合服务工作。

物业服务人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。发生安全事故或者其他突发事件时，物业服务人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。

第二十八条 物业服务人不履行或者不能履行物业服务合同，影响业主基本生活的，由全体业主在街道办事处、乡镇人民政府的指导下共同承担管理责任。

经业主委员会或者百分之二十以上业主申请，街道办事处、乡镇人民政府可以组织实施临时物业服务，提供垃圾清运、电梯运行、安全保卫、交通管理等维持住宅小区基本生活秩序的服务，并将服务事项、服务期限、服务费用等相关内容在住宅小区内显著位置公示。

临时物业服务期限不超过一年，服务费用由全体业主共同承担。

第二十九条 对配套设施设备不齐全的老旧小区，市、县（市、区）人民政府应当推动完善配套基础设施和公共服务设施，改善小区综合环境。

街道办事处、乡镇人民政府应当指导、推动老旧小区成立业主组织，选聘物业服务人或者开展自我管理；对未实施物业服务的老旧小区，可以由街道办事处、乡镇人民政府组织实施基本物业服务。基本物业服务的内容、期限以及费用承担方式等由县（市、区）人民政府制定。

鼓励通过采取连片接管、物业城市等模式引入物业服务人，为老旧小区提供专业化物业服务。

第三十条 市住房和城乡建设主管部门应当建立健全物业服务质量考评机制，制定物业服务考核评价具体办法，组织业主

或者第三方对物业服务质量进行考核评价，考核评价结果作为物业服务收费标准、物业服务人选聘或者续聘的参考依据。

第四章 物业的使用与维护

第三十一条 业主对物业专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。

业主对物业专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。

第三十二条 住宅小区内禁止下列行为：

- （一）违法修建建筑物、构筑物 and 装饰物；
- （二）破坏或者擅自改变房屋外观；
- （三）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；
- （四）擅自改变房屋用途；
- （五）擅自占用公共门厅、楼梯间、安全出口等公共区域；
- （六）擅自占用公共绿地，或者擅自移植、砍伐小区内的树木等；
- （七）损坏、挪用、停用消防设施和器材，占用、堵塞、封闭疏散通道、消防通道、消防车操作场地；
- （八）不按照规定停放车辆或者占用公共区域长期停放车辆；
- （九）从建筑物中抛掷物品；

(十) 制造超过规定标准的噪声、振动、光源等；

(十一) 擅自架设电线、电缆为车辆充电或者建设车辆充电设施；

(十二) 用电梯轿厢运载电动自行车或者携带电动自行车进入室内充电；

(十三) 法律法规、管理规约或者业主公约禁止的其他行为。

有前款所列行为的，物业服务人应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，及时向有关部门报告。

第三十三条 禁止在住宅小区内饲养大型犬和烈性犬。

业主、物业使用人在住宅小区内饲养犬只的，应当依法实施犬只狂犬病免疫接种。携犬只出户的，应当按照规定束犬链（绳）牵引，及时清除犬只排泄物；携犬只进入电梯等密闭空间的，应当为犬只戴嘴套或者将犬只装入犬袋（笼）。

物业服务人应当加强对养犬行为的日常巡查，提醒业主、物业使用人履行犬只看管义务，对违法违规养犬行为进行劝阻、制止；劝阻、制止无效的，及时向公安或者城市管理执法等部门报告。

第三十四条 业主、物业使用人利用住宅开展培训、民宿以及其他经营性活动的，应当遵守法律法规和业主公约或者管理规约，经有利害关系的业主一致同意，依法办理有关手续，并告知业主委员会和物业服务人。

第三十五条 业主、物业使用人装饰装修房屋，应当事先告

知物业服务人。物业服务人应当在开工前书面告知施工期限、作业时间、垃圾堆放和清运要求以及施工中的禁止行为等事项。

物业服务人应当加强对装饰装修行为的检查并做好记录。对违反装饰装修规定的行为，应当及时进行劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时向有关部门报告。

第三十六条 按照建设工程规划许可证确定且初始登记所有权人为建设单位的车位（库）的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定，不得销售给业主以外的单位和个人；在首先满足业主的需要后，将车位（库）出租给业主以外的单位或者个人的，每次租赁期限不得超过一年。

业主要求承租尚未出售的车位（库）的，建设单位不得以只售不租为由拒绝出租，不得拒绝按月、按年等租期形式出租。

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，其分配、使用以及收费管理等具体事项由业主大会决定，建设单位、物业服务人不得销售或者变相销售。

住宅小区内依法配建的人民防空工程不得出售、附赠，平时用于停放汽车的，应当开放使用并保持人民防空功能，由人民防空工程投资者负责维修、保养。

住宅小区内配建车位（库）的供地、规划、预售、交易以及不动产登记的具体办法，由市人民政府另行制定。

第三十七条 物业专有部分出现危害或者可能危害公共安全、公共利益以及他人合法权益的情形时，相关业主应当及时修

缮或者采取防范措施。

经业主委员会或者物业服务人通知后，业主仍未及时修缮或者采取防范措施的，业主委员会、物业服务人以及利益受损害的业主可以按照法律法规的有关规定、物业服务合同、业主公约或者管理规约等约定，代为修缮或者采取防范措施，费用由相关业主承担。

第三十八条 支持业主为既有住宅加装电梯，改善居住条件。为既有住宅加装电梯的，应当征求所在楼栋或者单元全体业主的意见。本楼栋或者本单元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四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意，可以申请为既有住宅加装电梯。

市、县（市、区）人民政府应当简化审批程序、制定扶持政策，为既有住宅加装电梯提供便利。

第三十九条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅结构相连的非住宅物业的业主，应当交存住宅专项维修资金。

住宅专项维修资金应当专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造，不得挪作他用；专有部分维修、更新、改造费用，由专有部分业主承担。

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。

住宅专项维修资金的具体管理办法由市住房和城乡建设主管部门会同市财政部门另行制定。

第四十条 物业保修期满后，发生下列危及房屋安全和人身财产安全等紧急情况时，物业服务人、业主委员会或者相关业主应当先行采取应急措施，并向住房和城乡建设主管部门提出使用住宅专项维修资金的申请，住房和城乡建设主管部门应当即时核准并拨付住宅专项维修资金：

- （一）屋面、外墙渗漏的；
- （二）电梯故障的；
- （三）消防设施故障的；
- （四）公共护栏（围）破损严重的；
- （五）楼体外立面有脱落危险的；
- （六）共用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；
- （七）危及房屋安全和人身财产安全的其他情形。

发生前款情况后，未采取应急措施的，街道办事处、乡镇人民政府应当会同县（市、区）住房和城乡建设主管部门立即组织代修，维修费用从相关业主住宅专项维修资金分户账中列支；涉及已售公有住房的，还应当从公有住房住宅专项维修资金中列支。

第五章 法律责任

第四十一条 违反本条例，法律、法规有规定的，从其规定。

第四十二条 物业服务人有下列行为之一的，由住房和城乡建设主管部门按照下列规定处罚：

（一）违反本条例第二十四条第二款，原物业服务人未按照规定办理交接手续、拒不退出的，责令限期改正，处五万元以上十万元以下罚款；逾期未改正的，按照原处罚数额按日连续处罚；

（二）违反本条例第二十五条第六项，采取停止供电、供水、供热、供燃气、供电信网络服务或者擅自改换门禁、设置道闸限制业主进出小区等方式催交物业服务费的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下罚款；逾期未改正的，按照原处罚数额按日连续处罚；

（三）违反本条例第二十六条，未按照规定在住宅小区内公示或者更新有关信息的，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。

第四十三条 建设单位、物业服务人违反本条例第三十六条，销售或者变相销售车位（库）的，由住房和城乡建设主管部门责令改正，退还违法所得，并处违法所得一倍以上三倍以下罚款；未按照规定出租车位（库）的，责令限期改正，没收违法所得，并处违法所得一倍以上三倍以下罚款。

第四十四条 国家机关及其工作人员在物业服务监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，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。

第六章 附 则

第四十五条 非住宅小区物业服务和管理，参照本条例执行。

第四十六条 本条例自 2024 年 7 月 1 日起施行。