

承德市城镇住宅物业管理条例

(2022 年 4 月 28 日承德市第十五届人民代表大会常务委员会第八次会议通过 2022 年 7 月 28 日河北省第十三届人民代表大会常务委员会第三十二次会议批准)

目 录

第一章	总 则
第二章	业主、业主大会和业主委员会
第三章	物业服务
第四章	物业使用
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 为了规范城镇住宅物业管理活动,维护业主、物业使用人和物业服务人的合法权益,改善人民群众的生活和工作环境,根据《中华人民共和国民法典》国务院《物业管理条例》等法律

法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内的城镇住宅物业的管理活动及其物业监督管理,适用本条例。

本条例所称城镇住宅物业管理,是指住宅物业管理区域内的业主通过选聘物业服务人对物业管理区域内的建筑物、构筑物及其配套设施设备和公用场地进行维修、养护、管理,维护环境卫生和相关秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业、专营单位和其他物业管理人。

第三条 物业管理活动应当坚持党建引领、政府监管、属地管理、业主自治、多方参与、专业服务的原则。

第四条 市、县(市、区)人民政府应当将物业管理纳入社会治理体系,建立综合协调和保障机制,推动本市物业服务行业规范和健康发展。制定并落实扶持政策,采用新技术、新方法,依靠科技进步,提高物业管理和服务水平。

鼓励和支持互联网、大数据、人工智能等信息技术手段在物业服务与管理中的应用,推进智慧社区建设。

第五条 市、县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门负责城镇住宅物业管理活动的监督管理工作。

政府其他有关主管部门依据职责分工,共同做好物业监督管理工作。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府具体负责辖区内住宅物业管理活动的指导、协调和监督,负责组织、协调业主大会设立、

业主委员会选举和换届等工作,并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责。定期召开物业管理联席会议,协调解决辖区内物业管理重大问题。

社区居民(村民)委员会应当协助和配合街道办事处、乡镇人民政府做好物业管理相关工作。建立社区居民委员会、业主委员会、物业服务人议事协商机制,共同商讨社区物业管理相关事务,协商解决物业管理存在的矛盾纠纷和问题。

第七条 物业管理行业协会应当加强行业自律管理,规范从业行为,促进诚信经营,培训从业人员,提高物业服务水平。

加强人民调解与行政调处、仲裁、司法裁判的有效衔接,妥善解决物业管理纠纷。

第八条 业主大会筹备组、业主大会、业主委员会、物业服务人或者建设单位应当向全体业主公示的事项,要在物业管理区域内显著位置公示,可以利用物业管理电子信息平台 and 业主互联网群组等方式同步发布。法律法规或者管理规约规定需要公示时间的,从其规定。

第二章 业主、业主大会和业主委员会

第九条 房屋的所有权人为业主。业主在物业管理活动中享有法律法规规定的权利,履行法律法规规定的义务。业主可以成立业主大会,依法决定共同决定的事项。

业主应当遵守法律、法规以及管理规约,相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求。业主行使权利应当遵循维护公共安全和公共利益、不损害他人利益的原则,妥善处理相邻关系,维护相关各方权益。

第十条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成。业主大会决定物业管理区域内物业管理重大事项,代表和维护全体业主的合法权益。

业主大会的设立依据法律法规的规定进行,需要公示的事项应当依法公示。

首次业主大会的成立,由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府负责指导组建筹备组,由筹备组依法组织召开业主大会,选举成立业主委员会,通过管理规约、业主大会议事规则。业主委员会成立后,筹备组应当及时向业主委员会移交筹备期间的全部资料,移交后筹备组自行解散。

业主委员会未按照规定召集业主大会会议的,街道办事处、乡镇人民政府责令其限期召开。业主委员会逾期仍不召开的,由街道办事处、乡镇人民政府负责召集召开。

召开首次业主大会所需筹备经费由建设单位承担,筹备经费的使用情况应当公示。

第十一条 业主委员会是业主大会的执行机构,执行业主大会的决定事项。业主委员会应当监督、支持、协调、配合物业服务人做好物业管理工作,尊重和维护全体业主的利益,接受业主大

会以及业主的监督。

业主委员会任期内拒不履行或者无法正常履行职责,或者逾期未完成换届选举的,由物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府指导业主大会召开临时会议,重新选举业主委员会。不具备条件成立业主委员会的,在新一届业主委员会产生之前,可在街道办事处、乡镇人民政府的指导监督下,依托社区居民委员会实行自治管理。

业主委员会自选举产生之日起三十日内,应当向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主委员会任期内,备案内容发生变更的,业主委员会应当自变更之日起三十日内将变更内容书面报告备案部门。

第十二条 业主大会、业主委员会应当依法履行职责,作出的决定,应当充分听取业主的建议,不得作出与物业管理无关的决定,不得从事与物业管理无关的活动。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的,物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

物业服务人应当协助做好物业管理区域内的社会治安、应对突发公共事件等相关工作。

第十三条 业主委员会由五人以上单数组成,具体人数根据该物业管理区域的实际情况确定。

业主委员会委员应当由模范履行业主义务、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。鼓励符合条件的居民(村民)委员会成员、社区党员、人大代表、政协委员依法参选业主

委员会委员。

业主委员会委员与物业服务人有可能影响其公正履行职务的经济往来或者利益交换的,街道办事处、乡镇人民政府指导业主大会召开临时会议,重新选举业主委员会委员,业主委员会委员有违法行为的,承担相应的法律责任。

第十四条 业主委员会应当履行下列职责:

(一)执行业主大会的决定和决议;

(二)召集业主大会会议,报告物业管理的实施情况;

(三)代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同,监督和协助物业服务人履行物业服务合同;

(四)及时了解业主、物业使用人的意见和建议,监督管理规约的实施;

(五)督促业主及时足额支付物业费;

(六)每年公布业主共有部分经营与收益、住宅专项维修资金使用、经费开支等信息;

(七)对违反法律法规和管理规约损害他人合法权益的行为,有权依照法律、法规以及管理规约向有关部门举报;

(八)业主大会赋予的其他职责。

第十五条 业主委员会的换届和选举应当依法进行。业主委员会任期届满后或者业主委员会委员资格终止,应当将档案资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交新一届业主委员会;逾期拒不移交的,新一届业主委员会可以请求物业所在地的街道

办事处、乡镇人民政府协调解决,公安机关依法予以协助。

第三章 物业服务

第十六条 业主可以通过多种方式实行物业管理,可以自行管理,可以公开选聘物业服务人提供物业服务,也可以依托社区托管。

鼓励物业服务企业将在管项目周边的老旧小区纳入物业统一管理。暂不具备专业化物业管理条件的小区,由街道办事处、乡镇人民政府通过社区居民委员会托管、社会组织代管或居民自管等方式保障基本物业服务,逐步实现物业管理全覆盖。

第十七条 业主或者业主委员会与物业服务人订立书面合同,就服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、双方的权利义务、专项维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接和违约责任等内容进行约定。

第十八条 前期住宅物业服务合同的订立由建设单位负责,应当通过招投标方式与物业服务人订立前期物业服务合同。不具备招投标条件的,经物业所在地的县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门批准,可以采用协议方式选聘物业服务人。

前期物业服务合同期限、物业服务用房、物业保修责任应当遵循相关法律法规的规定。

第十九条 物业服务人应当自物业服务合同订立之日起十五

日内,将物业服务合同报物业所在地的县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门备案。

第二十条 建设单位应当在物业交付使用十五日前,与选聘的物业服务人完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。现场查验二十日前,建设单位应当向物业服务人和社区居委会移交下列资料:

(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)共用部位、共用设施设备清单,共用设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(三)供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件;

(四)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(五)物业管理所必需的其他资料。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给下一届业主委员会。

第二十一条 物业服务人应当按照约定、物业的使用性质,妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业管理区域内的共有部分,维护物业管理区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

物业服务人应当对物业管理区域内的环保、治安、消防等易于发生安全风险的区域和设施设备加强日常巡查检查,发现物业

管理区域内违反有关治安、环保、消防、物业装饰装修和使用等方面法律法规规定的行为，及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。

第二十二条 物业服务人应当履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类;制止乱扔垃圾、随意排放污水和损坏垃圾设施设备行为。

第二十三条 物业服务人不得篡改、泄露、出售业主和物业使用人的个人信息。未经本人同意,不得向他人非法提供个人信息。

第二十四条 物业服务合同终止,业主依法选聘新物业服务人，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业管理区域，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，配合新的物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况。原物业服务人不得擅自在约定期限或者合理期限内退出物业管理区域。

第二十五条 物业服务收费应当按照国家有关物业服务收费办法规定，遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点实行政府指导价和市场调节价。前期物业服务收费实行政府指导价，按照有关部门依法制定的相应等

级基准价及其浮动幅度标准执行，并向社会公布。实行市场调节价的，物业服务价格由业主和物业服务人，在物业服务合同中约定。

业主应当依照法律、法规规定和物业服务合同约定履行交费义务。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受、无需接受相关物业服务或者与物业无关的其他问题为由拒绝支付物业费。业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。业主逾期不支付物业费的，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，物业服务人可以依据物业服务合同申请仲裁或者提起诉讼。

第二十六条 物业费自物业交付使用的下一个月开始计算，收费周期在物业服务合同中约定。

物业服务收费应当明码标价，物业服务人不得擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费。物业服务人在收取物业服务费前，应当将物业费收取的方式、标准、金额及期限向业主公示。

物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

第二十七条 物业服务人应当组织从业人员参加职业技能培训，提高从业人员素质、技能水平和应对突发事件处置能力。

第二十八条 鼓励物业服务人以“物业服务+便民服务”的

模式，在物业管理区域内增加养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等服务项目。

第四章 物业使用

第二十九条 业主、物业使用人应当遵守法律法规的规定以及管理规约的约定，按照规划用途安全、合理使用物业。

物业管理区域内的以下部分属于业主共有：

- (一)道路、绿地,但是属于城市公共道路、城市公共绿地除外;
- (二)占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车的车位;
- (三)建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分,通道、楼梯、大堂等公共通行部分,消防、公共照明等附属设施设备,避难层、架空层、设备层或者设备间等结构部分;
- (四)物业服务用房和其他公共场所、共用设施;
- (五)法律法规规定或者物业买卖合同依法约定的其他共有部分。

第三十条 物业存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，物业服务人、相关责任人应当及时组织维修、排除隐患，业主应当给予配合。

物业管理区域内用于分户计量装置(含计量装置)或者入户端口以外的供排水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数

据传输等专业经营设施设备及化粪池外第一个检查井(不含检查井)以外的排水设施由专营单位负责维护、维修和更换, 保证其正常使用; 未完成分户改造的物业管理区域内的相关设施设备的维护、维修和更换, 按照专业经营单位和物业服务人或者业主的约定实施; 电梯、消防设施等具有专业技术要求的设施设备, 应当由具有相应资质的专业性服务组织进行维修、养护。

第三十一条 业主共有部分建设单位、物业服务人不得擅自处分。物业管理区域内不得有下列行为:

- (一)擅自改变规划建设的公共建筑和共用设施用途;
- (二)擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地等共有部位;
- (三)擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营。

第三十二条 业主、物业使用人使用物业, 应当维护公共安全和公共利益, 不得损害他人利益。物业管理区域内禁止下列行为:

- (一)擅自变动房屋建筑主体和承重结构;
- (二)擅自搭建建筑物、构筑物;
- (三)擅自将住宅改变为经营性用房或者擅自改变建筑物及其附属设施用途;
- (四)擅自拆改和损坏供水、排水、电缆、供暖管线及共用设施设备;
- (五)擅自架设电线、电缆, 加装车辆充电设施;
- (六)擅自侵占绿地, 损毁树木、绿化设施;

(七)擅自在楼道等共有部位堆放杂物，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口；

(八)擅自通过设置地锁、石墩、栅栏障碍物等方式，违规停放车辆，占用、阻塞消防通道以及影响行人正常出行；

(九)随意弃置垃圾、排放污水，从建筑物中抛掷物品，在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、刻画物品、小广告；

(十)非法储存易燃、易爆、剧毒或者放射性物质等危险物品；

(十一)违规养犬；

(十二)法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

第三十三条 业主、物业使用人装饰装修房屋，应当遵守法律法规以及管理规约有关装饰装修的规定。

业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。业主拒不告知或者违反相关规定的，物业服务人应当及时告知并劝阻；拒不改正的，物业服务人应当及时向有关部门报告。

装饰装修造成物业共有部位、共用设施设备损坏的，业主、物业使用人应当及时修复；造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第三十四条 物业管理区域内规划用于停放车辆的车位、车库，应当首先满足业主使用需求，车位、车库不足部分经业主大会同意可占用业主共有的道路或者其他场地增设停车位；尚未售出的闲置车位、车库，应当提供给业主租用，不得只售不租。

物业服务人应当按照业主大会决议在车位、车库配置电动汽车、电动自行车充电设施。

第三十五条 物业管理区域内，业主拥有所有权或者使用权的车库、车位停车服务费，由业主与物业服务人在停车服务合同中约定。占用业主共有的道路或者其他场地增设的停车位及收费收益归全体业主所有，其停车服务费标准由业主大会决定；对外临时停车及收费，由业主委员会决定，临时停车不得影响业主及其车辆的正常出入和停放。

物业管理区域内实施的抢险抢修、维修维护、救护等车辆，不得收取停车费。

第三十六条 经业主大会决定，利用物业共有部位、共用设施设备进行经营所得收益在扣除合理成本后归全体业主所有，应当主要用于补充维修资金，也可以按照业主大会的决定进行使用。任何组织和个人不得擅自挪用、侵占公共收益。

收益资金的收支情况、使用、审计由业主大会决定。

第三十七条 住宅维修资金应当依法申请、使用。物业服务人、业主委员会或有关业主可以提出住宅维修资金申请。

使用住宅维修资金，应当经业主大会决定是否采用招投标方式选择施工人，申请人不得直接委托或者指定施工人。维修资金管理部门、街道办事处、乡镇人民政府、业主委员会应当加强监督管理，不得挪用，确保维修资金安全。

物业服务人、业主委员会或有关业主应当按有关规定在物业

管理区域内显著位置公示维修方案、业主表决结果、工程预（决）算、维修资金分摊等情况。

第五章 监督管理

第三十八条 市、县（市、区）人民政府应当加强对物业管理的领导，建立物业管理工作考核制度，政府各有关部门应当认真履行监督管理职责，开展监督检查，依法查处违法违规行为。

第三十九条 政府有关行政主管部门应当履行的职责：

（一）住房和城乡建设行政主管部门应当加强对物业服务人日常经营活动和物业服务质量的监管，协调处理物业管理重大矛盾纠纷；建立物业服务人信用评价机制和服务项目考核制度，对物业服务人进行信用评价和服务项目考核，信用评价和服务项目考核结果应当向社会公开；负责监督查处物业服务人采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费或者降低服务标准的行为。

（二）城市管理综合行政执法部门应当加强物业管理区域内私搭乱建、违规占用和毁坏绿地、擅自伐移树木，随意弃置垃圾、排放污水、乱堆杂物的监督管理，查处在建筑物、构筑物上悬挂、张贴小广告等违法违规行为。

（三）市场监督管理部门加强物业管理区域内的电梯等特种设备的安全监管工作，依法查处特种设备安装、改造、维修和使

用等违法违规行为；依法查处物业管理的各类价格违法行为。

（四）公安机关加强物业管理区域内治安防范，依法查处物业管理区域内破坏消防等设施设备、违规停放车辆、泄露和出售业主个人信息以及非法储存易燃、易爆、剧毒或者放射性物质等危险物品的违法违规行为。对物业管理区域内违规养犬行为，由县级以上地方人民政府确定的其他行政主管部门依法进行查处。

（五）发展改革部门负责物业价格管控，加强物业管理区域内物业服务收费的监督管理工作。

第四十条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专项服务的主管部门和专业监管部门依法依规履行相应的职责，依法查处物业管理区域内的违法违规行为。

第四十一条 街道办事处、乡镇人民政府应当协助配合政府各有关部门做好物业管理区域内的监督检查工作；指导物业服务人、业主委员会对业主、物业使用人的违规行为予以劝阻、制止、处理。

第四十二条 本市城市管理综合执法体制改革对政府有关部门物业监督管理职责作出调整的，按照调整后的部门职责执行。

第六章 法律责任

第四十三条 有关部门及其工作人员违反本条例规定，在物业监督管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法依规

给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十四条 违反本条例规定，物业服务人未按照规定公示有关信息的，由物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

第四十五条 违反本条例第十八条第一款规定，建设单位未通过公开招投标的方式选聘前期物业服务人或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务人的，由物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处十万元以下罚款。

第四十六条 违反本条例第十九条规定，物业服务人未按规定将物业服务合同报物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门备案的，由物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期不改正的，将违法行为记入信用档案，并处五千元以上一万元以下罚款。

第四十七条 违反本条例第二十条规定，未履行承接查验义务、拒不移交相关资料的，由物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位、物业服务企业予以通报，处一万元以上十万元以下罚款。

第四十八条 违反本条例第三十一条规定，建设单位、物业服务人有下列行为之一的，由物业所在地的县（市、区）人民政

府住房和城乡建设主管部门责令限期改正，给予警告，个人有下列行为之一的，处一千元以上一万元以下的罚款；单位有下列行为之一的，处五万元以上二十万元以下罚款，所得收益用于物业管理区域内的公益事项使用：

（一）擅自改变规划建设的公共建筑和共用设施用途；

（二）擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地等共有部位，损害业主共同利益的；

（三）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。

第四十九条 违反本条例第三十二条第一款第一项规定，擅自变动房屋建筑主体和承重结构的，由物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正，并处五万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第三十二条第一款第二项规定，擅自搭建建筑物、构筑物，由县级以上地方人民政府城乡规划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，处建设工程造价百分之五以上百分之十以下的罚款；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，可以并处建设工程造价百分之十以下的罚款。

违反本条例第三十二条第一款第三项规定，擅自改变建筑物及其附属设施用途的，由物业所在地的县（市、区）人民政府城市管理部门责令限期改正；逾期不改正的，对个人处二千元以上一万元以下罚款，对单位处一万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第三十二条第一款第四、五、六、七、八、九、十、十一项内容的依据有关法律法规进行处罚，业主、物业使用人对造成其财产损失、人身伤害的，可以向人民法院提起诉讼。

第五十条 违反本条例第三十四条第一款规定，未首先满足业主的使用将物业管理区域内的车位、车库出售给业主以外其他人的，由县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正，并处五万元以上十万元以下罚款。

第五十一条 违反本条例第三十七条第二款规定，挪用住宅维修资金的，由物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门追回挪用的维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额二倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

第五十二条 本条例规定的行政处罚，法律法规另有规定的，依照其规定执行。

第七章 附 则

第五十三条 本条例自 2022 年 9 月 1 日起施行。