

黄山市住宅小区物业管理条例

(2019年12月26日黄山市第七届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过 2020年3月27日安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准 2023年2月28日黄山市第八届人民代表大会常务委员会第八次会议修改根据2023年3月31日安徽省第十四届人民代表大会常务委员会第一次会议通过的关于批准《关于修改〈黄山市住宅小区物业管理条例〉的决定》的决议修正)

第一条 为了规范物业管理活动，提升物业服务水平，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，营造良好的生活环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业按照物业服务合同约定或者业主自行对建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 本条例适用于本市行政区域内住宅小区物业管理

活动及其监督管理。

第四条 物业管理应当遵循党建引领、业主自治、专业服务与依法监管相结合的原则。

第五条 市、县（区）人民政府应当加强对本行政区域内物业管理工作的领导。街道办事处、乡镇人民政府应当明确物业管理机构，配备物业管理人員，履行辖区内物业管理活动的监督管理职责。

第六条 市人民政府物业管理行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

- （一）拟定、制定物业管理相关政策措施；
- （二）指导各县（区）做好物业管理工作；
- （三）实施物业管理诚信档案制度；
- （四）建立并推广使用统一规范的网上物业管理平台（以下简称物管平台）；
- （五）监督、指导建筑物及其附属设施的维修资金（以下简称专项维修资金）的使用；
- （六）指导、监督物业管理招投标活动，指导和规范物业管理市场行为、重大物业管理纠纷与投诉的处理；
- （七）制定小区管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、承接查验协议、装饰装修管理服务协议等示范文本；
- （八）法律、法规规定的其他职责。

第七条 县（区）人民政府物业管理行政主管部门具体负责

本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）指导街道办事处、乡镇人民政府依法开展物业管理相关工作；

（二）做好前期物业服务合同、临时管理规约、物业服务合同、承接查验、业主委员会有关材料备案工作；

（三）对专项维修资金的使用进行指导、监督；

（四）采集、核查物业服务企业信用信息，建立相关物业管理档案，并接受查询；

（五）指导、监督物管平台的使用；

（六）组织开展物业管理相关工作人员的培训；

（七）法律、法规规定的其他职责。

第八条 市、县（区）相关部门应当按照各自职责，做好相关行政执法和监督管理工作：

（一）住房城乡建设部门负责监管工程质量保证金；监督建设单位履行建筑工程质量保修责任；受理房屋质量问题的投诉；

（二）公安机关负责依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法行为，对燃放烟花爆竹、监控安防、车辆停放等开展监督检查，依法参与交通安全纠纷处理，做好流动人口监督管理工作；

（三）司法行政管理部门负责指导物业管理纠纷人民调解工作；

（四）民政部门负责居（村）民委员会指导、监督业主大会、

业主委员会开展自治管理活动的监督；

（五）消防部门负责对住宅小区内消防工作实施监督管理；

（六）生态环境部门负责住宅小区以及周边环境保护工作的监督管理，依法查处违反环保法律、法规的行为；

（七）自然资源和规划部门负责物业服务用房规划的核实以及违法建设的认定；

（八）城市管理部门负责查处装修过程中擅自变动房屋承重结构，违法搭建建筑物、构筑物等违法行为；

（九）人民防空部门负责对人防工程设施的建设与使用进行监督检查；

（十）市场监管部门负责电梯等特种设备安全和物业服务收费的监督检查；

（十一）发展改革部门负责监督管理电力设施和电能保护等工作；

（十二）经济信息化部门负责协调通信运行设施保护等工作；

（十三）园林绿化部门负责住宅小区内绿化的日常指导和监督工作。

第九条 建立健全社区党组织、居（村）民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制。

在业主委员会和物业服务企业中，根据中国共产党章程的规定，设立中国共产党的组织。鼓励和支持符合条件的中共党员业主通过规定程序担任业主委员会委员。

第十条 市、县（区）物业管理行政主管部门应当加强对物业服务企业的动态管理，对物业服务企业的服务质量进行考核。

第十一条 住宅小区内已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十或者首批物业交付满三年的，建设单位应当按照《安徽省物业管理条例》的规定向县（区）物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府报送筹备成立首次业主大会会议所需的文件资料。

符合首次业主大会会议召开条件，但未及时召开大会的，建设单位、前期物业服务企业或者业主可以向街道办事处或者乡镇人民政府书面提出召开首次业主大会会议的报告。街道办事处或者乡镇人民政府应当自接到报告之日起四十五日内，依照《安徽省物业管理条例》的有关规定，组织成立业主大会会议筹备组，筹备召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。

第十二条 住房城乡建设、自然资源和规划、人防、消防等单位，应当对首次业主大会筹备组就筹备成立业主大会所需要的信息资料查询依法予以配合。

第十三条 提倡采用信息化技术，改进业主大会集体讨论、征求意见和投票表决方式。

物业管理行政主管部门建立的物管平台，应当具备公示公告、集体讨论、征求意见、投票表决等功能。

业主在物管平台的注册信息应当与其不动产登记信息一致，

并享有与其专有面积相对应的表决权重。

业主可以在物管平台上依法行使业主权利，实名参与讨论、发表意见、投票表决。

业主有权选择网上投票或者纸质书面投票方式参与表决，同一业主同一事项网上投票和纸质书面投票结果出现不一致时，以书面投票为准。

在物管平台上发布公告、征求意见的期限不得少于三十日。进行投票表决的，网上投票期限不得少于七日。

第十四条 业主大会应当建立规范的财务管理制度，保证资金安全。经业主大会同意，业主委员会可以聘请执行秘书、财务人员等专职工作人员。

第十五条 业主委员会由业主大会选举产生。

业主大会可以在选举产生业主委员会委员的同时，选举产生候补委员，候补委员人数不得超过委员人数的百分之五十。候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。业主委员会委员候补办法由业主大会决定或者在业主大会议事规则中规定。

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和物管平台上公示。

第十六条 业主委员会及其委员不得有下列行为：

- （一）阻挠业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；
- （二）违反规定使用业主大会或者业主委员会印章；
- （三）煽动业主拒缴物业服务费，散布不利于物业管理的虚

假信息，打击、报复、诽谤、陷害有关投诉人、举报人；

（四）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件、资料；

（五）未经业主大会决定，擅自与物业服务企业签订或者解除物业服务合同；

（六）骗取、挪用、侵占专项维修资金或者公共收益；

（七）索取或者违法收受建设单位、物业服务企业、维修保养等单位或者有利害关系的业主提供的财物或者其他利益；

（八）向物业服务企业销售商品、承揽业务，牟取不当利益；

（九）损坏共用设施设备，违法搭建，破坏房屋外观和承重结构，擅自改变物业使用性质，拒缴物业服务费和专项维修资金，以及违法出租房屋；

（十）其他侵害业主合法权益的行为。

第十七条 业主委员会任期届满三个月前，应当书面告知街道办事处或者乡镇人民政府、居（村）民委员会。街道办事处或者乡镇人民政府应当指导、协助成立换届选举小组，由换届选举小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

换届选举小组成立至新一届业主委员会选举产生期间，业主委员会不得就选聘、解聘物业服务企业等共同管理事项组织召开业主大会会议，但发生危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即使用房屋专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

业主委员会逾期未能换届选举的，由街道办事处或者乡镇人

民政府指导所在地的居（村）民委员会组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

第十八条 推行业主委员会主任离任审计制度，审计事项由业主大会决定，审计结果应当予以公示，审计费用可以在业主共有资金中支出。

第十九条 住宅小区由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过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，可以在街道办事处或者乡镇人民政府的指导监督下，由业主自行管理。

业主自行管理的，业主大会应当设定执行机构及其负责人，负责日常管理工作。

第二十条 业主自行管理的住宅小区，业主大会聘请专业保洁、保安、绿化养护、设施设备保养维修单位的，应当与其签订专业服务合同；业主大会聘请自然人进行公共区域清洁卫生、秩序维护、绿化养护，以及共用部位、共用设施设备的运行、保养和维修服务的，鼓励为其支付意外伤害等保险费用。

电梯、消防等有特定要求的设施设备，应当委托专业机构进行维修和养护。

第二十一条 新建物业实行前期物业管理。建设单位应当在销售物业前通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式选聘前期物业服务企业，并与其签订书面物业服务合同，对前期物业管理的内容予以约定。

投标人少于三个或者建筑面积五万平方米以下的住宅物业，经所在地物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘前期物业服务企业。

第二十二条 新建物业交付使用前，物业服务企业和建设单位，应当按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验；未进行承接查验的，不得交付使用。物业服务企业不得承接未经查验或者查验不合格的物业。

承接查验应当邀请部分业主参加。

第二十三条 建设单位在办理承接查验时，应当按照国家和省有关规定向物业服务企业移交物业使用、维护、管理必需的相关资料。

前期物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备以及相关资料移交业主委员会或者另聘的物业服务企业。无业主委员会或者另聘的物业服务企业的，应当移交物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府代管。

建设单位应当委派专业人员参与现场查验，与物业服务企业共同确认现场查验的结果，签订物业承接查验协议。承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议。物业交付时，建设单位和物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。物业服务企业应当将物业承接查验资料建档保存，业主有权免费查询。

第二十四条 前期物业管理期间，有下列情形之一的，建设

单位应当依法重新选聘物业服务企业，并监督物业服务企业之间依法交接：

（一）前期物业服务合同期满，业主大会尚未成立，物业服务企业不愿意续签合同的；

（二）物业服务不符合履约标准，建设单位要求限期整改，物业服务企业逾期拒不整改，或者整改达不到要求，建设单位依法依约提前解除合同的；

（三）物业服务企业擅自退出的；

（四）物业服务企业被吊销营业执照的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

重新选聘物业服务企业前，建设单位应当就新物业服务企业服务内容、服务标准和收费标准等征求业主意见。由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过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，可以重新选聘物业服务企业，并在住宅小区内显著位置和物管平台上进行公示，公示期限不得少于三十日。

第二十五条 前期物业管理期间，物业服务企业退出的，新物业服务企业进入前，由建设单位承担相应管理责任。

建设单位已经注销或者无法承担相应管理责任的，前期物业服务企业退出九十日前，应当书面告知业主、街道办事处或者乡镇人民政府。具备成立业主大会条件的，街道办事处或者乡镇人民政府应当在物业服务企业退出前，组织成立业主大会，决定管

理模式。不具备成立业主大会条件的，由街道办事处或者乡镇人民政府组织管理。

第二十六条 鼓励业主自治组织、建设单位、物业服务企业委托第三方评估机构，开展物业项目承接查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量评估等活动。

第三方评估机构应当依照法律、法规和合同约定提供专业服务，出具的评估报告应当真实、客观、全面。

第三方评估机构对物业服务企业履约情况的评估结果，可以作为业主大会是否续聘物业服务企业的参考。

第二十七条 物业服务企业应当具备为业主提供专业服务的能力，并在承接项目前，将营业执照、主要负责人、固定办公场所、联系方式和人员相关信息书面告知项目所在地物业管理行政主管部门。

物业服务企业应当按照有关法律、法规规定和物业服务合同约定以及有关物业服务行业技术标准提供专业化服务。

物业服务项目实行项目负责人责任制。物业服务企业更换物业项目负责人，应当书面告知业主委员会、物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府，并在物业管理区域内显著位置进行公示。

第二十八条 物业服务企业应当将物业服务合同约定的物业服务企业名称、服务等级标准、收费项目、收费标准、收费方式等内容全面公开公示，主动接受监督。业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时答复。

物业服务企业应当开展生活垃圾源头减量与分类宣传指导，引导、动员居民分类投放生活垃圾，督促卫生保洁人员做好本区域生活垃圾分类收集以及生活垃圾收集设施的保洁工作。

物业服务企业应当加强对住宅小区违法违规行为的巡查，及时进行劝阻和报告。

鼓励物业服务企业采用新技术、新方法，推进智能化技术和装备在物业服务领域的应用，不断提高管理和服务水平。

第二十九条 物业服务企业应当在消防车通道、消防疏散通道、消防救援场地和消防救援窗口设置明显标识和禁止占用提醒。

物业服务企业应当建立和完善物业管理应急预案，及时处理物业管理中的突发事件。住宅小区内有下列情形之一的，物业服务企业应当在采取应急措施的同时，及时向街道办事处、乡镇人民政府或者相关部门报告：

- （一）发生火灾、水患、爆炸或者自然灾害；
- （二）发生传染病疫情或者群体性不明原因疾病；
- （三）建筑物及其附属设施设备发生安全隐患，严重危及业主、物业使用人及建筑物安全；
- （四）发生群体性事件；
- （五）其他严重影响业主、物业使用人正常生活的隐患或者事件。

第三十条 物业服务收费应当按照有关规定分别实行政府指导价和市场调节价。

实行政府指导价的，市发展改革部门应当会同市住房城乡建设部门依法制定收费标准，并向社会公布；每三年对收费标准进行评估，根据评估结果调整收费标准。

实行市场调节价的，物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相适应的原则，由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定；物业服务企业不得擅自调整约定的物业收费标准。

第三十一条 物业服务费用可以在物业服务合同中约定采取包干制或者酬金制等形式。对于实行包干制收费的物业服务企业，每半年至少公布一次物业服务费和物业经营性收益的收支明细。

物业服务企业应当将不低于实收物业服务费百分之十的部分单独列账，专项用于物业共用部位、共用设施设备维修养护，每年公布一次收支使用情况，接受业主监督。物业服务企业撤出后，将剩余部分按有关规定移交。

第三十二条 业主应当根据物业服务合同的约定缴纳物业服务费用。物业服务合同未约定或者未经业主同意，物业服务企业自行提供的服务，不得向业主收取费用。

业主在转让物业时，应当结清物业服务费用等相关费用。业主出租物业，约定由承租人交纳物业服务费用等相关费用的，应当督促承租人按时交纳；承租人拒不交纳的，由业主承担相关费用，业主可以依法向承租人追偿。

已竣工但尚未出售的物业和已出售但尚未交付物业买受人的物业，物业服务费用等相关费用由建设单位交纳。

物业服务企业不得以业主不交纳物业服务费为由，对业主实施限制或者停止接房、供水、供电、供气等行为，以及侵犯或者限制业主权利的其他行为。

第三十三条 市、县（区）人民政府应当加强对老旧小区改造。街道办事处或者乡镇人民政府应当组织老旧小区业主成立业主大会，由业主大会决定选聘物业服务企业或者由业主自行管理物业。

对于暂时不具备物业管理条件的老旧小区，居（村）民委员会可以建立社区物业服务中心，适当收取物业管理费用，为老旧小区的环境卫生、绿化养护及公共设施设备的日常维护等提供基本服务。

第三十四条 住宅小区内禁止下列行为：

- （一）装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构；
- （二）侵占、损坏物业的共用部位、共用设施设备；
- （三）违法搭建建筑物、构筑物；
- （四）违反法律、法规和管理规约，以及未经有利害关系的业主同意，改变建筑物及其附属设施的用途；
- （五）擅自改变房屋外观；
- （六）在建筑物、构筑物上涂写、刻画或者违反规定悬挂、张贴宣传品；
- （七）堆放易燃、易爆、剧毒或者含有放射性物质的物品，排放有毒、有害物质或者发出超过规定标准的噪音；

- (八) 损坏公共绿化及其附属设施;
- (九) 违反规定倾倒垃圾、污水和杂物, 焚烧垃圾;
- (十) 占用、堵塞、封闭消防车通道, 妨碍消防车通行;
- (十一) 占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者其他妨碍安全疏散的行为;
- (十二) 违反规定摆摊设点、占道经营;
- (十三) 违反规定饲养动物;
- (十四) 高空抛物;
- (十五) 在建筑物公共通道、楼梯间、安全出口等公共区域私拉电线;
- (十六) 法律、法规禁止的其他行为。

违反前款规定的, 业主委员会、物业服务企业应当制止。制止无效的, 物业服务企业、业主委员会应当及时报告有关部门。有关部门在接到报告后, 应当依法予以制止或者依法处理。

第三十五条 业主或者物业使用人对房屋装饰装修的, 应当事先告知物业服务企业, 物业服务企业应当书面告知房屋装饰装修的禁止行为和注意事项。

物业服务企业应当加强对房屋装饰装修现场的巡查, 发现违规装饰装修的, 应当及时制止; 对拒不改正的, 物业服务企业可以按照管理规约的规定, 禁止装饰装修施工人员进入住宅小区, 并报告有关部门。业主或者物业使用人、装饰装修施工人员对物业服务企业巡查应当予以配合。

第三十六条 占用住宅小区共有道路或者场地设置的停车位，属于小区内的业主共有，应当优先供给小区内的业主、物业服务人使用，不得出售、出租给小区外的单位或者个人。

违反管理规约，占用公共场地停放机动车辆，经劝阻后拒不改正的，物业服务企业可以请求公安机关依法处理，由此产生的费用由车主承担。

住宅小区内规划用于停放车辆的场地、充电设施无法满足业主需求的，经业主大会同意，并经相关部门批准，可以占用业主共有道路、绿地或者其他场地改造建设停车场、充电设施。改建的停车场、充电设施应当符合通行、消防安全等要求。自然资源和规划、消防、电力、公安机关交通管理部门应当加强对改建工程的指导。

第三十七条 住宅物业需要使用共有部分增设电梯等进行改造的，应当由本幢或者本单元房屋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，符合规划、土地、建设、环境保护、消防管理等法律、法规和技术标准，并且依法办理相关批准手续。

第三十八条 住宅小区的公共收益属于全体业主共有。公共收益应当单独列账，不得擅自挪用，不得以个人名义进行存储和管理。

前期物业服务期间，公共收益的使用管理按照规定在前期物

业服务合同中约定。前期物业服务期间公共收益作为住宅小区维修资金的比例不得低于百分之七十。

成立业主大会后，公共收益按照业主大会、业主委员会决定或者物业服务合同约定使用；没有决定或者约定的，百分之七十纳入专项维修资金，其余部分可以用于补贴物业服务费以及业主委员会委员的补贴和执行秘书、财务人员等专职工作人员的酬金。

第三十九条 县（区）人民政府应当建立住宅小区综合执法机制，制定住宅小区综合执法事项清单，可以在社区警务室、党群服务站等场所设立综合执法点。

街道办事处、乡镇人民政府应当在住宅小区公布常见违法违规行为执法责任单位和责任人的联系方式。

第四十条 街道办事处、乡镇人民政府应当牵头协调辖区内公安、城市管理、物业管理、市场监管、消防等部门，依法对住宅小区高空抛物、乱搭乱建、毁绿种菜、任意弃置垃圾、侵占公共空间、电动车违规进楼入户停放充电、违法发布广告等违法违规行为进行查处，物业服务企业应当积极配合。

第四十一条 发生下列危及安全情形之一，需要使用专项维修资金的，由业主委员会、相关业主提出应急处置方案，或者物业服务企业提出建议，经业主委员会、相关业主同意，并报专项维修资金代管或者监管部门审核后，直接申请使用：

- （一）屋面、外墙体防水损坏造成渗漏的；
- （二）电梯故障危及人身安全的；

- (三) 消防设施损坏的；
- (四) 公共护（围）栏破损严重，危及人身、财产安全的；
- (五) 楼体外立面有脱落危险的；
- (六) 专用排水、排污设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；
- (七) 二次供水设施损坏的；
- (八) 其他危及房屋安全的情形。

应急维修费用应当向业主公示，并从相关业主的专项维修资金分户账中按照专有部分面积分摊列支。

第四十二条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费。

业主违反约定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，物业服务企业可以申请调解，或者提起诉讼、申请仲裁。

第四十三条 业主委员会不履行职责的，街道办事处或者乡镇人民政府应当责令其限期履行职责；逾期仍不履行的，街道办事处或者乡镇人民政府可以指导召开业主大会会议，调整或者重新选举产生新的业主委员会。

第四十四条 违反本条例第三十四条规定，有下列行为之一的，由消防救援机构责令改正，对单位处五千元以上五万元以下罚款，对个人处警告或者五百元以下罚款：

- (一) 占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的；

（二）占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的。

第四十五条 违反本条例第三十四条规定，在建筑物公共通道、楼梯间、安全出口等公共区域私拉电线的，依照《中华人民共和国消防法》等有关法律法规的相关规定处罚。

第四十六条 违反本条例规定，市、县（区）人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府或者其他有关部门及其工作人员有滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守等行为的，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。

第四十七条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十八条 本条例自 2020 年 7 月 1 日起施行，黄山市人民政府颁布的《黄山市物业管理办法》同时废止。