

佳木斯市物业管理条例

(2019年9月19日佳木斯市第十六届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2019年12月18日黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员第十五次会议批准 根据2024年4月26日佳木斯市第十七届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2024年6月29日黑龙江省第十四届人民代表大会常务委员第十五次会议批准的《佳木斯市人民代表大会常务委员会关于修改〈佳木斯市物业管理条例〉等两部地方性法规的决定》修正)

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境，根据国务院《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 本市行政区域内物业管理及相关监督管理活动适用本条例。

第三条 市、县（市）区人民政府应当将物业服务纳入现代

服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，建立健全物业管理综合协调机制和目标责任制，建立与之相适应的资金投入与保障机制，制定和落实物业服务扶持政策。

第四条 市、县（市）区物业管理行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理。

市、县（市）区其他相关部门按照各自职责，依法做好物业管理的相关工作。

街道办事处、乡（镇）人民政府应当组织和指导本辖区内的业主成立业主大会、选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，调解物业管理纠纷。

居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡（镇）人民政府做好与物业管理有关的工作。

第五条 建立健全居民区党组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业、业主等共同参与的小区治理架构，推动物业管理创新。

第六条 建立健全物业管理纠纷人民调解机制，加强人民调解与行政调处、仲裁、司法裁判的有效衔接，妥善解决物业管理产生的矛盾纠纷。

第七条 物业管理协会应当加强行业自律管理，协助物业管理行政主管部门开展有关信用信息管理工作，组织技能培训，调解物业服务企业之间的纠纷，促进行业健康发展。

鼓励物业服务企业加入物业管理协会。

第八条 推进建立物业服务第三方评估机制。物业管理行政主管部门、居（村）民委员会、建设单位、业主大会和业主委员会、物业服务企业可以委托物业服务第三方评估机构，开展物业项目承接查验、物业服务费用测算、物业服务质量评估等活动。

第二章 物业管理区域及相关配置

第九条 物业管理区域的划分，应当有利于实施物业管理，以建设用地规划许可证确定的用地范围为基础，综合考虑物业共用设施设备、建筑物规模、社区建设、业主人数、自然界线等因素。

物业的配套设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。影响消防、避险、燃气、电梯及其他共用设施设备使用的，不得划分为不同的物业管理区域。

第十条 新建住宅物业的建设单位应当在申请办理商品房预售许可证或者现房销售备案前，将划定的物业管理区域向物业所在地县（市）区物业管理行政主管部门备案，并在房屋买卖合同中明示，在商品房销售现场公示。

本条例施行前已经划分物业管理区域，但尚未备案的，由物业服务企业向物业所在地县（市）区物业管理行政主管部门备案。

未选聘物业服务企业的，由业主委员会向物业所在地县（市）区物业管理行政主管部门备案。

本条例施行前已经建成并交付，但尚未划分物业管理区域的，由物业所在地县（市）区物业管理行政主管部门在征求城乡规划部门、街道办事处或者乡（镇）人民政府、居（村）民委员会和业主意见后，根据本条例规定划分物业管理区域。

第十一条 新建住宅物业的建设单位应当按照不少于物业管理区域内房屋总建筑面积 2‰的比例且不少于建筑面积 100 平方米的标准，无偿配置物业管理用房。

物业管理用房应当是地面以上的独立成套装修房屋，具备通水、通电、通暖、通风、采光等基本使用功能和办公条件，配置独立合格的水、电、暖等计量装置；物业管理办公用房所在楼层不得高于 4 层；分期开发建设的物业，应当在先期开发的区域按照不少于先期开发房屋建筑面积 2‰的比例配置。

物业管理用房的所有权依法属于全体业主，专用于物业管理服务工作，任何单位和个人不得擅自转让、抵押，也不得擅自改变用途。业主委员会的办公用房从物业管理办公用房中安排，最低不少于建筑面积 20 平方米。

城乡规划部门在核发建设工程规划许可证时，应当在附图中注明物业管理用房的位置和建筑面积。

第十二条 新建住宅区物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等终端用户的分户计量表或者终端用户入

户端口以前的专业经营设施设备及相关管线，应当符合国家技术标准和技术规范，所需费用由建设单位承担。

建设单位在组织竣工验收时，应当通知专业经营单位参加；在竣工验收合格后，应当将物业管理区域内专业经营设施设备及相关管线，移交给专业经营单位负责管理，并提供相关配套资料。专业经营单位依法承担维修、养护和更新的责任。

本条例施行前建设的住宅物业管理区域内的供水、供电、供热等终端用户的分户计量表或者终端用户入户端口以前的专业经营设施设备及相关管线，应当有计划的移交给专业经营单位。具体移交办法由市人民政府制定。

第三章 业主、业主大会与业主委员会

第十三条 房屋的所有权人为业主。

基于人民法院、仲裁机构作出的生效法律文书，以及征收安置、继承、遗赠、买卖、赠与、合法建造等事由合法占有房屋，但尚未依法办理不动产登记的自然人、法人和非法人组织，在物业管理中享有业主权利，承担业主义务。

业主在物业管理中的权利、义务，依照法律、法规规定以及管理规约、物业服务合同约定确定。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

第十四条 符合下列条件之一的，建设单位或者 10 人以上

业主可以向物业所在地街道办事处或者乡（镇）人民政府提出召开首次业主大会会议的书面申请：

（一）已出售并交付使用的房屋专有部分面积达到建筑物总面积 50%以上的；

（二）已出售并交付使用的房屋套数达到总套数 50%以上的；

（三）首套房屋已出售并交付使用满两年，且已出售并交付使用的房屋套数达到总套数 25%以上的。

建设单位应当及时报送筹备首次业主大会所需的文件资料。

第十五条 街道办事处或者乡（镇）人民政府对符合召开首次业主大会会议条件的，应当在收到召开首次业主大会会议书面申请后 60 日内，组织成立首次业主大会会议筹备组。

第十六条 首次业主大会会议筹备组应当自成立之日起 90 日内按照国家有关规定完成会议筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则并选举产生业主委员会之日起成立。业主大会成立后，首次业主大会会议筹备组应当在 5 日内向业主委员会移交筹备期间的全部资料后解散。

第十七条 划分为一个物业管理区域的分期开发建设项目，先期开发部分符合条件的，可以成立业主大会，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。

第十八条 业主身份以及建筑面积的确认，以不动产登记簿或者其他能够证明其权属的合法有效证件为依据。

一个物业管理区域内业主在 300 户以上的，可以采取以楼（幢）、单元、楼层等为单位的方式推举 1 名业主代表参加业主大会会议，推选以及表决办法应当在业主大会议事规则中规定。

业主可以书面委托的形式，约定由其推选的业主代表在一定期限内代其行使共同管理权，具体委托内容、期限、权限和程序由业主大会议事规则规定。

第十九条 业主大会会议表决一般采用纸质方式实名投票；在确保业主意思表示真实、有效的前提下，也可以采用手机信息、电子邮件等方式实名投票。业主大会会议表决结果和决定应当以书面形式向全体业主公告。

第二十条 业主委员会经依法选举产生后，业主大会会议由业主委员会组织召开。业主大会会议召开 15 日前，业主委员会应当将会议时间、地点和内容通知全体业主，同时告知街道办事处或者乡（镇）人民政府、居（村）民委员会，并接受其指导和监督。

第二十一条 业主委员会由 5 至 15 人的单数成员组成，每届任期一般不超过 5 年，成员可以连选连任。一个物业管理区域分期建设或者尚有部分物业未交付使用的，应当预留成员名额，待交付使用后陆续补充。业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。鼓励、支持中国共产党党员和各级人大代表、

政协委员参加业主委员会。

业主委员会成员应当是物业管理区域内的业主，并具备下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵守法律、法规，热心公益事业，责任心强，具有一定的组织能力和文化水平，具备必要的工作时间；
- （三）未被列为失信被执行人；
- （四）本人、配偶及其直系亲属未在本物业管理区域服务的物业服务企业任职；
- （五）未有本条例规定的物业使用和维护禁止性规定的行为；
- （六）未索取、非法收受建设单位、物业服务企业利益；
- （七）未有法律、法规规定的其他不宜担任业主委员会成员的情形。

业主委员会成员候选人应当书面承诺符合前款规定的条件，全面履行工作职责，不以权谋私。

业主委员会成员可以实行差额或者等额选举，具体选举办法由业主大会议事规则规定。实行差额选举的，未当选但得票数达到规定票数的候选人，可以当选候补成员，并按照得票多少的顺序在业主委员会成员出现空缺时依次递补。候补成员人数不得超过业主委员会成员总数的百分之五十；候补成员可以列席业主委员会会议，可以发表意见，但不享有表决权。

业主委员会应当在选举产生之日起 5 日内，在物业管理区域

显著位置公示业主委员会成员、候补成员名单以及联系方式，公示期不少于 7 日。业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，向物业所在地街道办事处或者乡（镇）人民政府备案。

第二十二条 县（市）区物业管理行政主管部门、街道办事处或者乡（镇）人民政府应当组织业主委员会委员、候补委员岗前培训和定期培训，提高相关人员的法律意识、业务能力及职业道德。

第二十三条 业主委员会任期届满前 3 个月，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）人民政府应当指导成立换届改选小组，由换届改选小组组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

换届改选小组产生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，需要立即使用专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

第二十四条 业主委员会应当在任期届满之日起 10 日内，将其保管的有关凭证、档案、印章以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，并办理交接手续。新一届业主委员会未产生的，移交给居（村）民委员会代管。物业所在地的街道办事处或者乡（镇）人民政府应当进行指导和监督。

第二十五条 因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的，新一届业主委员会产

生之前，可以由物业所在地的居（村）民委员会在街道办事处、乡（镇）人民政府的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

第二十六条 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，由县（市）区物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主大会、业主委员会不履行法律、法规规定的职责或者实施超越业主大会赋予的职权、侵害业主合法权益的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当责令限期改正；逾期不改正的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当指导、监督居（村）民委员会组织召开业主大会会议，选举新的业主委员会。

第四章 前期物业管理

第二十七条 前期物业管理，是指业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之前的物业管理。

建设单位负责选聘物业服务企业实行前期物业管理，签订前期物业服务合同，监督物业服务企业履行前期物业服务合同。

第二十八条 住宅物业的建设单位应当通过招投标的方式选聘物业服务企业提供前期物业管理服务，并签订前期物业服务合同；投标人少于 3 个或者总建筑面积不超过 20000 平方米的住宅物业，经县（市）区物业管理行政主管部门批准，可以采用协

议方式选聘物业服务企业。

市物业管理行政主管部门负责制定物业服务企业招投标监督管理办法，建立统一的招投标平台，为建设单位、业主和业主大会选聘物业服务企业提供服务和指导。

第二十九条 建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同应当包括前期物业服务合同和临时管理规约。物业服务企业应当自前期物业服务合同签订之日起 15 日内，将前期物业服务合同报物业所在地县（市）区物业管理行政主管部门备案。

第三十条 物业交付时，建设单位应当向物业买受人提供使用说明书和质量保证书，并按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业保修责任。

第三十一条 物业承接查验应当按照国家规定的程序进行。

物业承接查验可以邀请业主代表以及街道办事处或者乡（镇）人民政府和物业管理行政主管部门参加。建设单位、物业服务企业可以委托第三方评估机构参与物业承接查验，物业承接查验的过程和结果可以公证。

物业承接查验费用由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明确的，由建设单位承担。

第三十二条 物业承接现场查验前 20 日，建设单位应当按照规定向物业服务企业移交相关资料。

未能全部移交的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

物业服务企业应当对建设单位移交的共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件等资料进行清点和核查，对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收，对数量和质量不符合约定或者规定的，书面通知建设单位，建设单位应当及时整改并组织物业服务企业复验。

物业服务企业应当自新建物业交接后 30 日内向县（市）区物业管理行政主管部门依法办理备案，并于备案后 15 日内将备案情况在物业管理区域内显著位置进行公告，公告时间不少于 7 日。

物业服务企业应当将承接查验的有关文件、资料和记录及时归档，建立物业承接查验档案，并妥善保管。

第五章 物业管理服务

第三十三条 从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格，具有相应的专业技术人员、设备和提供专业物业管理服务的能力，营业执照经营范围应当包含物业管理。物业服务企业应当为一个物业管理区域指派项目负责人，更换项目负责人的，应当及时告知全体业主。

第三十四条 市物业管理行政主管部门应当建立物业服务企业信用档案，完善物业服务企业信用信息的采集、记录、公开，根据信用信息实施信用监管。

第三十五条 物业服务企业在物业管理活动中服务行为不

规范，违反有关法律、法规规定或者强制性标准，被行政机关作出行政处罚或者其他行政处理决定，或者经司法机关认定违法的行为，应当认定为失信行为，由市物业管理行政主管部门记入企业信用档案。

第三十六条 物业服务内容主要包括下列事项：

- （一）物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护；
- （二）公共区域环境卫生的维护；
- （三）公共区域秩序维护、安全防范等事项的协助管理；
- （四）公共绿化的养护；
- （五）物业使用中对禁止行为的告知、劝阻、制止和报告；
- （六）物业档案的保管；
- （七）法律、法规、规章规定和物业服务合同约定的其他物业服务事项。

第三十七条 物业服务企业不得以用户欠交物业服务费为由中断用户的正常用水、用电、用气、用热、使用电梯、通信、有线电视信号；对擅自中断用户正常用水、用电、用气、用热、使用电梯、通信、有线电视信号的，相关行政主管部门应当及时处理。

第三十八条 物业服务企业应当按照下列要求在物业管理区域内相应显著位置公开有关信息并及时更新：

- （一）在楼宇的大堂或者入口处张贴服务机构名称和服务电话；

(二) 在收费地点张贴企业营业执照，物业服务的内容和标准，收费的项目、标准和方式；

(三) 在电梯内张贴电梯维护保养单位的名称、联系电话和应急处置措施等；

(四) 在消防、供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等设施设备显著位置张贴安全警示标志和应急处置联系电话；

(五) 其他应当公示的信息。

第三十九条 前期物业服务合同或者物业服务合同期限届满前 3 个月，原物业服务企业应当将是否续签合同的决定，书面告知业主委员会和居（村）民委员会，业主委员会应当组织召开业主大会会议，依法对续聘或者选聘物业服务企业进行表决，并与物业服务企业签订新物业服务合同。前期物业服务合同或者物业服务合同期限未滿物业服务企业严禁擅自撤出。

未成立业主大会但需要续聘或者选聘物业服务企业的，居（村）民委员会可以按照本条前款规定执行。

第四十条 前期物业服务合同或者物业服务合同终止的，原物业服务企业应当在合同终止之日起 15 日内退出物业管理区域，并配合新选聘的物业服务企业办理交接手续，并移交下列资料：

(一) 建设单位按照物业承接查验规定移交给前期物业服务企业的资料；

(二) 电梯、消防、监控等专业设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；

- (三) 物业管理用房、业主共有区域和共用设施设备资料;
- (四) 物业管理服务期间配置的固定设施设备资料;
- (五) 物业服务企业建档保存的物业改造、维修和养护资料;
- (六) 利用共用部位、共用设施设备经营的账册和预收的物业服务费用、公共水电分摊费用交纳记录等资料;
- (七) 其他应当移交的资料。

第四十一条 街道办事处或者乡（镇）人民政府应当会同县（市）区物业管理行政主管部门加强对物业服务企业交接工作的监管。

对拒不退出或者拒不移交资料的，业主委员会可以请求街道办事处或者乡（镇）人民政府协调解决；协调不成的，由街道办事处或者乡（镇）人民政府组织相关部门召开物业管理联席会议协调解决；有破坏共用设施设备、毁坏账册等违反治安管理行为的，由公安机关依法处理。

原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。

第四十二条 原物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域期间内，应当维持正常的物业管理秩序。

原物业服务企业撤出物业管理区域，尚未选聘新物业服务企业的，街道办事处或者乡（镇）人民政府应当会同县（市）区住房和城乡建设、城市管理、公安、卫生、市场监管等部门组织提供应急服务。应急服务内容仅限于垃圾清运、二次供水、电梯运

行等维持业主基本生活秩序的服务事项。街道办事处或者乡(镇)人民政府应当在3个月内,指导或者组织业主依法选聘物业服务企业。

第四十三条 物业服务收费应当按照国家和省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,由市、县(市)人民政府依法制定收费标准,并向社会公布;每3年进行重新测算调整。

实行市场调节价的,物业服务收费应当遵循合理、公开以及质价相符的原则,由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定。

物业服务企业根据业主委托提供前期物业服务合同或者物业服务合同约定以外的其他服务事项,服务报酬由双方协商确定。

第四十四条 业主应当依照法律、法规的规定和物业服务合同的约定履行交费义务。

业主欠交物业服务费用的,物业服务企业、业主委员会可以通过上门催交、在物业管理区域内显著位置公布等形式,督促其限期交纳;逾期不交纳的,物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

业主转让物业的,应当结清物业服务相关费用。物业受让人应当将物业权属转移情况及时告知物业服务企业。

第六章 物业使用与维护

第四十五条 任何单位和个人在物业管理区域内不得有下列行为：

- （一）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；
- （二）违法搭建建筑物、构筑物，损毁花、草、树木，侵占绿地；
- （三）改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗，擅自开挖、扩建地下室；
- （四）损坏或者擅自占用、改动共用部位、共用设施设备，擅自设置烟道、排风、排水管道；
- （五）擅自拆改燃气等管道和设施；
- （六）侵占、损坏消防设施，占用消防通道，堵塞、封闭疏散通道及安全出口以及在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动车或者为电动车充电等；
- （七）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品；
- （八）赌博、利用封建迷信活动危害社会、饲养动物干扰他人正常生活等；
- （九）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业、业主委员会有权根据物业服务合同，或者依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失；劝阻、制止无效的，物业服务企业、业主委员会应当及时报告有关行政主管部门，

有关部门应当依法及时处理，相关业主和物业使用人应当积极予以配合。

第四十六条 物业管理区域内不得有下列车辆停放行为：

- （一）占用公共绿地、公共健身娱乐场地；
- （二）堵塞安全出口、疏散通道、消防车通道和其他机动车通道；
- （三）影响其他车辆和行人通行；
- （四）停放工程车辆和大中型客货车辆，但因公安、消防、抢险、救护等特殊车辆执行公务以及工程建设、设施设备维修等确需停放的临时停车除外。

物业服务企业应当履行车辆停放管理义务，并加强巡查，及时督促违反规定停放的车辆驶离；督促无效的，应当及时报告有关行政主管部门，相关部门应当及时依法处理。

第四十七条 业主或者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。业主或者物业使用人在住宅室内装饰装修工程开工前，应当向物业服务企业申报登记。

业主或者物业使用人和装饰装修企业应当与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。物业服务企业应当为业主、物业使用人、装饰装修企业提供相应的服务，就装饰装修废弃物的清运、处置及费用达成协议。

第四十八条 物业共用部位、共用设施设备维修、更新时，

相关业主、物业使用人应当予以配合。因相关业主、物业使用人阻挠维修、更新，造成其他业主、物业使用人财产损失的，责任人应当予以赔偿。

因物业共用部位、共用设施设备维修、更新等原因，造成房屋、设施设备损害，责任人应当予以恢复原状或者赔偿。

第四十九条 物业管理区域内规划用于停放机动车辆的车库、车位所有权和使用权归属，由建设单位与物业买受人通过出售、附赠或者出租等方式约定，并优先满足业主的停车需求。

第五十条 占用业主共有的道路或者其他场地增设车位，应当征得业主大会同意，并确保消防通道和道路畅通。增设的车位归全体业主所有。

占用共有的道路或者其他场地停放机动车辆的，由业主大会决定是否收取场地占用费、收取标准、用途以及是否向社会开放等事项。业主大会决定收取机动车辆场地占用费的，场地占用费归全体业主所有，可以委托物业服务企业代收。场地占用费的收取和使用情况应当单独设账并向业主公布。

车库、车位使用人对停放的机动车辆有保管要求的，由车库、车位使用人与物业服务企业另行签订保管合同，约定保管费用。

第五十一条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当事前向全体业主公示，在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。

经营性收益去除成本后，归全体业主所有。所得收益应当主

要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造或者业主大会和业主委员会工作经费等。

经营性收益由物业服务企业代管的，应当单独列账，接受业主委员会的监督；由业主委员会自行管理的，应当接受业主和居民（村）民委员会的监督。经营性收益的收支情况应当每半年在物业管理区域内显著位置公示。

前期物业服务期间，经营性收益的使用管理由建设单位和物业服务企业按照规定在前期物业服务合同中约定。前期物业服务结束时，物业服务企业应当委托相关机构对经营性收益收支情况进行审计，并在物业管理区域内显著位置公示审计结果。

第五十二条 建立住宅专项维修资金管理制度。住宅专项维修资金的管理，应当遵循业主所有、统一交存、专户存储、业主决策、专款专用、政府监管的原则，保障物业保修期届满后共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造。

住宅专项维修资金增值部分可以设立房屋应急解危专项资金，用于房屋应急解危支出。房屋应急解危资金管理办法由市人民政府制定。

第七章 监督管理

第五十三条 市物业管理行政主管部门履行下列职责：

- (一) 研究制定物业管理相关政策和物业服务行业规范;
- (二) 指导和监督县(市)区物业管理行政主管部门物业管理工作;
- (三) 负责物业服务企业信用管理,开展物业服务企业及其项目负责人的信用信息征集、核查、监管和发布;
- (四) 负责对住宅专项维修资金的管理进行指导和监督;
- (五) 负责对物业管理招标投标活动进行监管;
- (六) 负责调处重大物业管理矛盾纠纷;
- (七) 依法承担的其他职责。

第五十四条 县(市)区物业管理行政主管部门履行下列职责:

- (一) 负责物业服务企业的日常指导和监督工作,指导和监督辖区内街道办事处或者乡(镇)人民政府履行物业管理监管职责;
- (二) 负责物业服务企业及其项目负责人物业管理工作考核、评价和信用信息采集工作;
- (三) 负责物业管理区域备案、物业承接查验备案、物业服务合同备案和物业服务招标投标备案;
- (四) 负责新建住宅小区物业服务用房验收;
- (五) 负责调处物业管理矛盾纠纷;
- (六) 负责受理物业管理方面的行政处罚案件;
- (七) 依法承担的其他职责。

第五十五条 街道办事处或者乡（镇）人民政府应当设置专门机构或者配备专职人员，履行下列职责：

（一）指导和监督业主大会成立和业主委员会选举、备案；
（二）指导和监督业主大会和业主委员会的日常工作；
（三）组织业主表决，聘请专业服务企业或者其他管理人为老旧小区提供服务；

（四）协助县（市）区物业管理行政主管部门做好物业服务企业日常监管、物业承接查验备案、物业项目交接、物业服务企业及其项目负责人信用信息采集等工作；

（五）召集物业管理联席会议、协调解决应急维修等重大物业管理问题和调处物业管理矛盾纠纷；

（六）协调居（村）民委员会、业主委员会和物业服务企业相互之间的关系；

（七）依法承担的其他职责。

居（村）民委员会应当配合街道办事处、乡（镇）人民政府履行前款规定职责。

第五十六条 市、县（市）区各有关部门履行下列职责：

（一）城乡建设部门负责物业管理区域内房屋工程质量验收的监督管理，督促建设单位履行保修义务，及时处理居民有关保修期内房屋工程质量方面的投诉，查处损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构等违法行为；

（二）城乡规划部门负责查处改变住宅外立面，在非承重外

墙开门、窗，擅自开挖、扩建地下室的违法行为；

（三）城市管理部门负责查处私搭乱建，占用和损毁花、草、树木和侵占绿地，私自张贴广告等违法违规行为；

（四）公安部门负责指导物业管理区域内治安防范工作，依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法行为，对消防、监控安防、车辆停放等开展监督检查；

（五）市场监督部门负责物业管理区域内的电梯、锅炉等特种设备的安全监察工作，查处特种设备安装、改造、维修和使用中的违法行为；负责物业管理区域内物业服务收费的监督管理，依法查处各类价格违法行为；查处在物业管理区域内提供虚假资料取得工商登记或者无照经营等违法行为；

（六）生态环境部门负责物业管理区域内生态环境监督管理，依法查处除建筑施工扬尘污染、城市焚烧沥青塑料垃圾等烟尘和恶臭污染、露天焚烧秸秆落叶等烟尘污染、燃放烟花爆竹污染以外的烟尘污染和具有经营性质的生产加工类噪声扰民等违法行为；

（七）卫生健康部门负责物业管理区域内传染病防治、生活饮用水的监督工作；

（八）人防部门负责物业管理区域内人防工程维护管理的监督检查工作。

第五十七条 本条例所列各有关部门应当向社会公布投诉、举报方式。相关单位和个人可以通过市政服务热线或者各有关部门公布的投诉、举报受理方式，针对物业管理活动中的违法违

规行为投诉、举报。

第八章 老旧小区改造和管理

第五十八条 本条例所称老旧小区，是指交付时间长、配套设施设备不齐全或者破损严重的小区。具体范围由市、县（市）区人民政府确定并公布。

第五十九条 市、县（市）区人民政府应当制定老旧小区改造提升计划和后期管理办法，完善配套基础设施和公共服务设施，改善居住综合环境，及时处置危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，逐步实施物业管理。

老旧小区改造提升资金，实行居民合理分担、单位投资、市场运作、财政奖补和社会捐助等多渠道资金筹措机制。

第六十条 改造老旧小区时，经有利害关系的业主同意，并按照法定程序批准，可以建设物业管理用房和停车场等经营设施。经营设施的收益可以用于补充老旧小区的维护管理费用。

第六十一条 建立老旧小区改造项目公示制度。建设单位应当在小区显著位置设置公示栏（板），及时公示改造设计图纸、改造内容、施工单位等内容，接受群众监督。

第六十二条 老旧小区改造项目竣工后，建设单位应当组织施工单位、监理单位、设计单位、物业服务企业和业主代表等对改造内容进行验收，详细查验隐蔽工程施工记录，签署验收意见。

老旧小区改造项目验收合格后，建设单位应当及时向该小区物业服务企业或业主委员会移交相关资料，物业服务企业或业主委员会应当及时接收并建立档案。

第六十三条 市、县（市）区人民政府负责制定经营收益补贴、财政资金补贴等方面的扶持政策，引导物业服务企业为老旧小区提供物业服务。

第六十四条 未达到引入市场化物业管理条件的老旧小区，由街道办事处或者乡（镇）人民政府组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务，所需费用由业主或者物业使用人承担；也可以由街道办事处或者乡（镇）人民政府组织业主表决，聘请专业服务企业或者其他管理人为老旧小区提供服务。

第九章 法律责任

第六十五条 违反本条例规定，建设单位有下列情形之一的，由县（市）区物业管理行政主管部门按照下列规定进行处罚：

（一）未履行承接查验义务的，责令限期改正，并处 5 万元以上 10 万元以下罚款；

（二）未移交物业服务相关资料的，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；

（三）擅自转让、抵押物业管理用房的，责令限期改正，并处 5 万元以上 20 万元以下罚款。

第六十六条 违反本条例规定，建设单位、物业服务企业、业主委员会未报送备案或者变更备案事项的，由备案实施机关责令限期报送备案，给予警告，可以并处2千元以上5千元以下罚款。

建设单位、物业服务企业、业主委员会违反本条例规定，隐瞒有关情况或者提供虚假资料报送备案的，由备案实施机关责令限期提供真实材料，给予警告，可以并处5千元以上1万元以下罚款。

第六十七条 违反本条例规定，物业服务企业有下列情形之一的，由县（市）区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，按照下列规定进行处罚：

（一）未按照规定办理交接手续的或者拒不移交有关资料、财物、资产的，处1万元以上10万元以下罚款，并在二年以内不得参加物业服务招投标活动；

（二）未在物业管理区域内公示相关信息或者公示的相关信息失实的，处5千元以上2万元以下罚款。

第六十八条 违反本条例规定，物业服务企业有下列情形之一的，由有关部门责令限期改正，并按照下列规定进行处罚：

（一）通过中断供水、供电、供气、供热、通信、有线电视信号、使用电梯等方式损害业主合法权益，逾期不改正的，由县（市）区物业管理行政主管部门处5千元以上2万元以下罚款；

（二）违反法律、法规规定或者物业服务合同约定，停止物

业服务活动的，由县（市）区物业管理行政主管部门处 10 万元以上 20 万元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得，并在二年以内不得参加物业服务招投标活动；

（三）违反物业服务合同中关于物业服务价格的约定，重复收费、超标准收费、收取额外费用或者擅自增加收费项目、扩大收费范围的，由县（市）区市场监督管理主管部门按照法律、法规的规定处罚。

物业服务企业有前款规定情形之一的，由市物业管理行政主管部门录入物业服务企业信用档案。两次违反前款第二项规定的，除依法处罚外，该物业服务企业不得承接新的物业服务项目，其法定代表人和股东不得在新成立的物业服务企业担任法定代表人或者股东。

第六十九条 业主和物业使用人违反本条例第四十五条第一款第一项规定的，由市、县（市）城乡建设主管部门责令限期改正，逾期不改正的，处 5 万元以上 10 万元以下罚款。

违反本条例第四十五条第一款第二项规定的，由市、县（市）区城市管理行政主管部门责令限期改正，逾期不改正的，处 5 千元以上 1 万元以下罚款。

违反本条例第四十五条第一款第三项规定的，由市、县（市）城乡规划主管部门责令限期改正，逾期不改正的，处 5 千元以上 1 万元以下罚款。

违反本条例第四十五条第一款第四项至第五项规定的，由市、

县(市)区物业管理行政主管部门责令限期改正,逾期不改正的,处5千元以上1万元以下罚款。

违反本条例第四十五条第一款第六项至第八项规定的,由县(市)区公安机关责令改正,逾期不改正的,处5千元以上1万元以下罚款。

第七十条 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违反本条例规定,利用职务便利,获取不正当利益或者玩忽职守、徇私舞弊和滥用职权的,由其主管机关或者监察机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

第七十一条 对违反本条例规定的其他行为,法律、行政法规和本省的地方性法规已有处罚规定的,从其规定。

第十章 附 则

第七十二条 本条例自2020年5月1日起施行。