

阜阳市住宅小区物业管理条例

(2023 年 11 月 1 日阜阳市第六届人民代表大会常务委
员会第十六次会议通过 2023 年 11 月 17 日安徽省第十
四届人民代表大会常务委员会第五次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主组织
- 第三章 前期物业管理
- 第四章 物业服务
- 第五章 物业的使用与维护
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅小区物业管理活动，维护物业管理相
关主体合法权益，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。

第三条 住宅小区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。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强对住宅小区物业管理工作的组织领导，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，建立和完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制，及时研究解决物业管理工作中的重大问题。

第五条 市、县（市、区）人民政府物业管理主管部门负责本行政区域内住宅小区物业管理活动的监督管理，履行下列职责：

- （一）拟定、制定和宣传物业管理相关政策措施；
- （二）依照职权制定物业服务质量标准和技术规范；
- （三）指导街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作；
- （四）指导、监督和管理物业管理招投标活动；
- （五）监督、管理建筑物及其附属设施的维修资金（以下简称专项维修资金）；
- （六）指导、监督物业行业协会开展行业自律和服务工作；
- （七）建立物业管理诚信档案制度；
- （八）法律、法规规定的其他职责。

市人民政府物业管理主管部门除履行前款规定的职责外，还负责建立全市统一的物业管理服务信息系统。

县（市、区）人民政府物业管理主管部门除履行第一款规定的职责外，还负责临时管理规约、物业承接查验材料、前期物业服务合同、业主大会会议的决定等材料备案；对物业服务企业进行考核；采集、记录物业服务企业信用信息；组织业主委员会委员、村（居）民委员会相关人员等开展培训。

第六条 市、县（市、区）人民政府有关部门和机构，应当按照下列规定，做好住宅小区物业管理的相关监督管理工作：

（一）发展改革部门负责制定实行政府指导价的物业费标准、供用电的监督管理、协调供用电各方关系等工作；

（二）公安机关负责监督、指导重要部位监控安防系统的建设、维护、使用和查处从建筑物中抛掷物品案事件等工作；

（三）城乡建设部门负责监督建设单位和施工单位履行建筑工程质量保修责任，依法认定擅自改变房屋建筑主体、承重结构和其他影响建筑安全的行为，处理建筑工程质量问题投诉等工作；

（四）自然资源和规划部门负责规划核实和违法建设的认定等工作；

（五）城管执法部门负责查处违法建设、破坏公共绿化、擅自摆摊设点、占道经营、擅自改变房屋外观等工作；

（六）市场监管部门负责对电梯等特种设备实施监督管理和查处无照生产经营、物业服务违规收费等工作；

（七）人防部门负责人防工程设施监督管理；

（八）消防救援机构负责消防安全监督管理。

财政、司法行政、民政、生态环境、应急管理、经济和信息化、数据资源等部门，应当按照各自职责做好物业管理相关工作。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府应当履行下列职责：

- （一）指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举和换届；
- （二）指导和监督业主大会、业主委员会开展工作；
- （三）协调物业管理与社区管理、社区服务之间关系，调处物业管理活动中的纠纷；
- （四）协调和监督物业服务企业的交接；
- （五）协调和监督老旧小区物业管理；
- （六）召集物业管理联席会议；
- （七）法律、法规规定的其他职责。

村（居）民委员会应当协助和配合街道办事处、乡镇人民政府以及有关部门做好物业管理相关工作。

第八条 建立健全人民调解、行业调解、行政调解、司法调解构成的多元纠纷解决机制，化解物业管理纠纷。

公共法律服务中心应当免费为业主、物业使用人和物业服务人提供法律咨询。

第二章 业主组织

第九条 具备业主大会成立条件的，街道办事处、乡镇人民

政府应当按照规定及时指导召开首次业主大会会议。

第十条 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位按照物业总建筑面积每平方米零点三元且总额不少于二万元，最高不超过十万元的标准承担。建设单位应当在住宅小区综合查验前，将筹备经费存入市、县（市）人民政府物业管理主管部门指定的银行账户。

筹备经费应当专款专用；首次业主大会会议召开后十日内，筹备组应当将筹备经费的支出明细公开，接受全体业主监督。

第十一条 老旧小区成立首次业主大会所需资料，由街道办事处、乡镇人民政府负责调取，城乡建设、自然资源和规划、人防等部门和消防救援机构应当依法予以配合。

街道办事处、乡镇人民政府应当为老旧小区召开首次业主大会会议提供必要的便利。

第十二条 业主大会会议决定共同事项，可以采用集体讨论、书面征求意见等形式。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送达每一位业主；无法送达的，应当向业主公告。凡需投票表决的，表决意见应当由业主本人或者其委托的代理人签名。

采用电子投票方式表决的，应当在市人民政府物业管理主管部门无偿提供的物业管理服务信息系统中进行。

第十三条 业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。鼓励中共党员、人大代表、

政协委员和具有工程、评估、法律、会计、咨询等专业知识的业主参选业主委员会委员。

第十四条 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应选委员人数的二分之一。

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。

第十五条 业主委员会办理备案手续后，持街道办事处或者乡镇人民政府备案证明向公安机关申请刻制业主大会、业主委员会印章和业主委员会财务专用章，设立银行账户。

业主委员会印章应当刻制业主委员会的名称、届别和任期终止日期。

第十六条 业主委员会应当在物业管理区域内显著位置向业主公开下列信息：

- （一）业主委员会委员姓名、任职、联系方式；
- （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；
- （四）物业服务合同；
- （五）专项维修资金的筹集、使用情况；
- （六）物业共有部分的收益和使用、分配情况；
- （七）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车车位的处分情况；

(八) 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况;

(九) 应当向业主公开的其他信息。

前款第一项至四项规定的内容应当自形成或者变更之日起七日内公开; 第五项至八项规定的内容应当于每年三月底前公开上一年度的情况, 公开期限不得少于三十日。未按照规定进行公开的, 街道办事处、乡镇人民政府应当责令业主委员会限期公开, 并通告全体业主。

业主有权查阅业主大会会议、业主委员会会议资料、记录, 有权就涉及物业管理的事项向业主委员会提出询问, 业主委员会应当予以解释、答复。业主要求书面答复的, 业主委员会应当书面答复。

第十七条 业主委员会委员不得实施下列行为:

(一) 阻挠业主大会行使职权, 拒绝执行业主大会决定;

(二) 未经业主大会决定, 擅自与物业服务企业签订、修改或者解除物业服务合同;

(三) 擅自使用业主大会或者业主委员会印章;

(四) 以个人或者其他组织名义开设业主委员会账户;

(五) 明示、暗示物业服务企业减免本人物业费、停车费等费用, 要求物业服务企业购买由其推荐或者提供的商品、服务;

(六) 伪造、变造、篡改、隐匿、销毁或者拒绝、拖延提供物业管理相关文件、资料;

(七) 骗取、挪用、侵占专项维修资金、公共收益;

(八) 索取、收受建设单位、物业服务企业、维修保养等单位或者个人提供的财物、其他利益；

(九) 泄露业主信息；

(十) 侵害业主合法权益的其他行为。

第十八条 有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当及时组建物业管理委员会：

(一) 老旧小区不具备成立业主大会条件的；

(二) 具备成立业主大会条件，但确有困难未成立的；

(三) 业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的。

第十九条 物业管理委员会由街道办事处、乡镇人民政府、村（居）民委员会、公安机关指派人员和业主代表共七至十一人的单数组成，其中，业主代表的人数不得少于总人数的二分之一。

业主代表由街道办事处、乡镇人民政府通过组织业主推选、业主自荐等方式产生。物业管理委员会负责人由街道办事处、乡镇人民政府指派的代表担任。

街道办事处、乡镇人民政府应当自物业管理委员会成立之日起五日内，向业主公布委员名单，并告知县（市、区）人民政府物业管理主管部门。

第二十条 物业管理委员会暂时代行业主委员会职责，组织业主决定物业管理事项，推动业主大会、业主委员会成立。业主委员会选举产生后，物业管理委员会自行解散。

物业管理委员会任期一般不超过两年。

第三章 前期物业管理

第二十一条 物业服务用房由建设单位按照规定的标准配置；分期开发建设的项目，物业服务用房规划在后期建设的，建设单位应当在首期商品房交付使用前，提供符合使用标准的物业服务临时用房。

建设单位应当提供前期物业管理开办费，用于购买物业办公设备等固定资产，由物业服务企业使用。

第二十二条 物业服务企业与建设单位应当对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验，接受县（市、区）人民政府物业管理主管部门的指导和监督，接受业主监督。

鼓励物业服务企业聘请具有相应专业资质的人员参与承接查验。

对物业承接查验中发现的问题，建设单位应当及时整改，由物业服务企业复验并记录。

第二十三条 已投入使用的供水、供电、供气、供热、通信等最终用户的分户计量表或者最终用户入户端口以外的专业经营设施设备，尚未移交专业经营单位维护管理的，供水、供电、供气、供热、通信等相关行业主管部门组织专业经营单位按照有关规定进行验收。验收合格的，专业经营单位应当进行维护管理；验收不合格的，由市、县（市、区）人民政府组织相关单位整改

合格后移交至专业经营单位维护管理。

第四章 物业服务

第二十四条 鼓励业主大会通过公开招标的方式选聘物业服务企业。

第二十五条 物业服务企业提供物业服务应当遵守下列规定：

（一）及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；

（二）接受业主和业主委员会的监督，定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；

（三）协助有关部门提供社区服务，开展社区文化活动；

（四）对业主违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻和制止，并及时报告业主委员会；

（五）对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，应当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；

（六）发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；

（七）配合街道办事处、乡镇人民政府、有关部门和村（居）民委员会做好物业管理相关工作；

(八) 法律、法规规定或者物业服务合同约定的其他义务。

第二十六条 物业服务企业不得有下列行为：

(一) 违反物业服务合同约定减少服务内容、降低服务标准；

(二) 擅自设置收费项目、提高收费标准；

(三) 擅自改变按照规划建设的公共建筑和共用设施设备的用途；

(四) 擅自利用物业共用部位、共用设施设备开展经营活动；

(五) 挪用、侵占、隐瞒利用物业共用部位、共用设施设备用于经营活动的收益；

(六) 与业主委员会委员串通，损害业主合法权益；

(七) 采取中断、限时限量供水、供电、供气、供热或者限制业主及其车辆进出小区、限制使用电梯等方式催交物业费；

(八) 强制业主通过指纹、人脸识别等生物信息方式进出物业管理区域、使用共用设施设备；

(九) 泄露业主信息；

(十) 阻扰、干预业主大会成立或者换届；

(十一) 物业服务合同到期后，以业主欠交物业费、对业主共同决定的事项有异议等为由，拒绝办理交接，阻挠、干扰、妨碍新选聘的物业服务企业进行服务；

(十二) 侵犯业主合法权益的其他行为。

第二十七条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置向业主公开下列信息：

- (一) 物业服务内容和标准、收费项目和标准等;
- (二) 项目负责人的姓名、联系方式以及物业服务投诉电话;
- (三) 电梯、消防等设施设备维修保养单位名称和联系方式;
- (四) 利用物业共用部位和共用设施设备从事经营活动的收支明细、电梯维护保养和公共水电费支出情况;
- (五) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车车位的使用情况;
- (六) 法律、法规规定或者物业服务合同约定应当公开的其他信息。

业主委员会、业主可以查询、复制前款规定的相关原始资料。业主委员会、业主对公开内容提出异议的，物业服务企业应当及时书面说明。

第二十八条 物业服务企业应当建立和保存下列档案、资料：

- (一) 物业承接查验资料;
- (二) 监控安防系统、电梯、水泵、消防等设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料及物业服务档案;
- (三) 清算预收、代收的有关费用及相关账册、票据;
- (四) 物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他档案、资料。

第二十九条 物业服务收费应当遵循合理、公开和质价相符的原则，区分不同物业的性质和特点，按照规定实行政府指导价

或者市场调节价。

实行政府指导价的，由市、县（市）人民政府发展改革部门会同物业管理主管部门按照国家和省有关规定制定，并根据物业服务成本变化情况等因素，每三年对物业费标准进行评估，视情况决定是否需要调整。物业服务合同签订后，政府指导价进行调整的，其收费标准应从下一个收费周期开始按照调整后的标准执行。

实行市场调节价的，由业主依法与物业服务企业协商确定。物业行业协会可以在物业主管部门的监督、指导下，根据本行政区域经济发展水平和成本变动情况，定期发布物业服务内容、服务标准及参考价格，供业主和物业服务企业协商物业费时参考。

第三十条 业主应当按照约定向物业服务企业支付物业费。物业服务企业已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

第三十一条 市、县（市、区）人民政府和街道办事处、乡镇人民政府应当将业主委员会、物业服务企业纳入突发公共事件应急处置工作体系，建立物资和资金保障机制。

应对突发公共事件期间，街道办事处、乡镇人民政府负责落实市、县（市、区）人民政府依法实施的应急处置措施，指导物业服务企业开展相应级别的应对工作，并给予相应物资和资金支持。

物业服务企业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。

第五章 物业的使用与维护

第三十二条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）装修过程中擅自变动房屋建筑主体、承重结构，挖掘房屋地下空间；
- （二）侵占、损坏物业共用部位、共用设施设备；
- （三）违反法律、法规和临时管理规约、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；
- （四）违法搭建建筑物、构筑物；
- （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）侵占、损毁公共绿化及其附属设施；
- （八）违反规定倾倒垃圾、污水和杂物，焚烧垃圾；
- （九）违反规定摆摊设点、占道经营；
- （十）产生超过规定标准的噪声干扰他人正常生活；
- （十一）从建筑物中抛掷物品；
- （十二）埋压、圈占、遮挡消火栓，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和登高场地；
- （十三）在建筑物内的疏散通道、楼梯间、安全出口等公共

区域停放电动自行车或者为电动自行车充电；

(十四) 法律、法规禁止的其他行为。

有前款规定行为之一的，任何人均有权投诉；物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会应当及时采取合理措施制止，制止无效的向有关主管部门和机构报告并协助处理。有关主管部门和机构应当及时制止、依法查处，并将查处情况向投诉人、报告人反馈。其中，第一项由城乡建设部门负责，第二项、第三项由物业管理主管部门负责，第四项至十项由城管执法部门负责，第十一项由公安机关负责，第十二项、第十三项由消防救援机构负责。

前款规定的部门和机构应当建立投诉和举报受理制度，并在物业管理区域内显著位置公布投诉电话。

第三十三条 业主申请在其拥有所有权或者使用权的专用固定停车位上安装自用电动汽车充电设施的，物业服务企业应当配合申请人或者其委托的建设单位，及时提供相关图纸资料，并协助供电企业和建设单位现场勘查、施工。

第三十四条 利用物业共用部位、共用设施设备从事经营活动的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。

业主公共收入包括：

(一) 利用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地设置停车泊位收取的停车场地使用费；

(二) 利用电梯、车库、场地、楼体等共用部位、共用设施

设备发布广告的经营性收入；

（三）利用物业服务用房或者公共区域获取的租金；

（四）共有部分被依法征收或者征用获得的补偿；

（五）依法应当归业主共有的其他收入。

业主公共收入应当单独列账，扣除合理成本之后归全体业主所有。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第三十五条 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、物业管理委员会、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面积分摊列支。

第六章 法律责任

第三十六条 违反本条例第二十六条第七项规定，物业服务企业采取中断、限时限量供水、供电、供气、供热或者限制业主及其车辆进出小区、限制使用电梯等方式催交物业费的，由物业管理主管部门责令限期改正。

第三十七条 违反本条例第二十七条第一款第四项规定，物业服务企业不公开利用物业共用部位和共用设施设备从事经营活动的收支明细、电梯维护保养和公共水电费支出情况的，由物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由城管执法部门处五千元以上二万元以下罚款。

第三十八条 违反本条例第二十八条规定，物业服务企业不按照规定建立和保存相关档案、资料的，由物业管理主管部门责令限期改正。

第三十九条 违反本条例规定，市、县（市、区）人民政府物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府或者其他有关主管部门及其工作人员有滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守行为的，由有关行政机关责令改正；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。

第七章 附 则

第四十一条 业主依法决定对物业管理区域实施自行管理的，按照国家、省有关规定执行；国家、省未有规定的，参照本条例有关规定执行。但电梯、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。

第四十二条 本条例自 2024 年 1 月 1 日起施行。