

内蒙古自治区物业管理条例

(2003 年 9 月 30 日内蒙古自治区第十届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 根据 2008 年 7 月 25 日内蒙古自治区第十一届人民代表大会常务委员会第三次会议《关于修改〈内蒙古自治区物业管理条例〉的决定》第一次修正 根据 2012 年 3 月 31 日内蒙古自治区第十一届人民代表大会常务委员会第二十八次会议《关于修改部分地方性法规的决定 (五)》第二次修正 2018 年 5 月 31 日内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会第五次会议修订 根据 2021 年 11 月 16 日内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议《关于修改〈内蒙古自治区物业管理条例〉的决定》第三次修正 根据 2024 年 3 月 26 日内蒙古自治区第十四届人民代表大会常务委员会第九次会议《关于修改〈内蒙古自治区气象条例〉等 7 件地方性法规的决定》第四次修正)

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，营造良好的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》和国务院《物业管理条例》等有关法律、行政法规，结合自治区实际，制定本条例。

第二条 自治区行政区域内物业的使用、维护、服务及其相关监督管理活动适用本条例。

第三条 物业管理相关活动应当坚持中国共产党的领导，以铸牢中华民族共同体意识为工作主线，遵循党建引领、政府组织、属地管理、业主自治、专业服务的原则。

第四条 旗县级以上人民政府应当将物业管理纳入城市管理工作体系和综合目标责任制考核体系，建立物业管理综合协调机制和专业化、社会化、市场化的物业服务机制，创新物业管理方式，提高物业管理规范化、法治化水平。

第五条 旗县级以上人民政府应当建立物业管理资金投入保障机制，加强老旧小区改造，支持社会资本参与，对配套设施不全、不具备物业服务条件的物业区域进行综合治理，逐步实现住宅区域物业管理全覆盖。

第六条 旗县级以上人民政府物业行政主管部门负责本行政区域内物业服务活动的监督管理工作。

旗县级以上人民政府住房和城乡建设、发展和改革、财政、生态环境、城市管理综合执法、公安、民政、卫生健康、市场监督管理、应急管理、自然资源、人民防空、消防救援等部门和机

构按照各自职责，做好相关的物业监督管理工作。

苏木乡镇人民政府、街道办事处负责组织、指导、协调本辖区内物业管理区域业主大会的工作，督促业主大会依法履行职责，协调社区建设与物业服务的关系，处理物业服务纠纷。

嘎查村民委员会、居民委员会协助苏木乡镇人民政府、街道办事处做好物业管理有关工作。

供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等单位应当按照各自职责，做好相关物业服务工作。

第七条 旗县级以上人民政府物业行政主管部门应当在物业管理区域内显著位置公布投诉举报受理方式，及时受理业主和相关单位的投诉举报，依法调查处理违法行为。对实名投诉举报实行限时回复，为实名投诉举报人保密。

第八条 物业管理实行联席会议制度。联席会议由苏木乡镇人民政府、街道办事处负责召集，旗县级人民政府物业行政主管部门、嘎查村民委员会、居民委员会以及建设单位、物业服务人、业主委员会、相关行政管理部门等各方代表参加。未成立业主委员会的，由业主代表参加。

物业管理联席会议主要协调解决下列重大问题：

- （一）业主委员会不依法履行职责的；
- （二）业主委员会选举和换届过程中出现问题的；
- （三）物业服务人履行物业服务合同中出现问题的；
- （四）物业服务人在交接过程中出现问题的；

(五) 需要协调解决的其他物业服务纠纷。

第九条 物业服务行业协会应当加强行业自律，规范行业行为，促进物业服务行业健康发展。

第二章 业主及业主大会

第十条 房屋的所有权人为业主。

业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。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。

因买卖、赠与、继承等法律关系已经实际占有房屋，但是尚未依法办理所有权登记的，房屋占有人在物业服务中享有业主的权利，承担业主的义务。

第十一条 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

- (一) 按照物业服务合同的约定，接受物业服务人的服务；
- (二) 提议召开业主大会会议，就物业服务的有关事项提出建议；
- (三) 提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；
- (四) 参加业主大会会议，行使投票权；
- (五) 选举业主委员会成员，并享有被选举权；
- (六) 监督业主委员会的工作；

- (七) 监督物业服务人履行物业服务合同;
- (八) 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权、监督权和收益权;
- (九) 监督住宅专项维修资金的管理和使用;
- (十) 法律、法规规定的其他权利。

第十二条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

- (一) 遵守管理规约或者临时管理规约、业主大会议事规则;
- (二) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护以及应对突发公共事件等方面的规章制度;
- (三) 执行业主大会和业主委员会作出的决定;
- (四) 按照国家有关规定交纳住宅专项维修资金;
- (五) 按照约定支付物业服务费用;
- (六) 履行房屋安全使用责任;
- (七) 配合物业服务人实施物业管理;
- (八) 按照规定分类投放生活垃圾;
- (九) 法律、法规规定的其他义务。

第十三条 物业使用人在物业服务活动中的权利、义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和管理规约的有关规定。

第十四条 物业管理区域的划分应当按照有利于实施物业管理为原则，以建设用地规划许可证确定的用地范围为基础，综

合考虑土地使用权属范围、建筑物规模、共用设施设备、自然界限、社区建设等因素。

物业管理用房、供水、供电、供热、消防等配套设施和相关场地共用不能分割的，应当划为一个物业管理区域；能够分割独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

第十五条 建设单位应当在办理商品房预售许可证或者商品房现房销售前，将划定物业管理区域的资料报送物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门进行备案。物业行政主管部门将备案情况书面告知项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处。

建设单位应当在商品房买卖合同中明示备案的物业管理区域。

第十六条 已投入使用但尚未划分物业管理区域，或者需要调整物业管理区域的，物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门应当会同苏木乡镇人民政府、街道办事处，在征求业主意见后予以划分或者调整，并在相应区域内显著位置进行公告。

第十七条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

同一个物业管理区域内的业主，应当在物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门或者苏木乡镇人民政府、街道办事处的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。但是，只有一个业主的，或者业主人数较少且全体一致同意，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。

业主大会由物业管理区域内全体业主组成。

业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业服务活动中的合法权益，依照法律、法规和业主大会议事规则的规定履行职责。

第十八条 在一个物业管理区域内，已交付使用的物业建筑面积达到百分之五十以上的，或者已交付使用的物业建筑面积达到百分之三十不足百分之五十，但使用已超过二年的，应当筹备成立业主大会。

第十九条 同一个物业管理区域内的业主大会会议筹备组，由业主、建设单位、苏木乡镇人民政府、街道办事处和嘎查村民委员会、居民委员会的代表组成。筹备组成员人数应为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由苏木乡镇人民政府、街道办事处代表担任。

建设单位不存在或者经书面通知后未委托代表参加筹备组的，可以不作为筹备组成员。

筹备组中的业主代表的产生，由苏木乡镇人民政府、街道办事处或者嘎查村民委员会、居民委员会组织业主推荐。

筹备组应当将成员名单以书面形式在物业管理区域内公告。业主对筹备组成员有异议的，由苏木乡镇人民政府、街道办事处协调解决。

建设单位和物业服务人应当配合协助筹备组开展工作。

第二十条 筹备组应当自组成之日起六十日内首次召开业

主大会会议，并通过管理规约、业主大会议事规则，选举产生业主委员会。

业主委员会成立后筹备组自行解散。

第二十一条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式。

业主应当参加业主大会会议。因故不能参加的，可以书面委托代理人参加，载明委托事项、委托权限以及期限。

每位代理人接受的委托名额不得超过三个。

第二十二条 下列事项由业主共同决定：

- (一) 制定和修改业主大会议事规则；
- (二) 制定和修改管理规约；
- (三) 选举业主委员会或者更换业主委员会委员；
- (四) 选聘和解聘物业服务人或者其他管理人；
- (五) 使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- (六) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- (七) 改建、重建建筑物及其附属设施；
- (八) 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- (九) 决定业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用和业主委员会委员工作补贴以及标准；
- (十) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当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。决定前款第六项至第八项规定的事项，应当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。决定前款其他事项，应当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。

专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行物权登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同记载的面积计算。

业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算。但建设单位尚未出售或者虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按照一人计算。

第二十三条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定由业主委员会组织召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

- （一）百分之二十以上的业主提议的；
- （二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
- （三）业主委员会成员缺额人数超过半数的；
- （四）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形。

需要召开业主大会临时会议时，业主委员会不履行组织召开会议职责的，物业项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处应

当责令业主委员会限期召开；逾期不召开的，苏木乡镇人民政府、街道办事处可以组织召开。

第二十四条 业主委员会是业主大会的执行机构，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，向业主大会报告工作，并在物业管理区域内显著位置向业主公布，接受业主监督；
- （三）根据业主大会决定，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；
- （四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督物业服务人履行物业服务合同；
- （五）督促业主、物业使用人遵守管理规约，调解因物业使用、维护和服务产生的纠纷；
- （六）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；
- （七）组织和监督住宅专项维修资金的筹集和使用；
- （八）根据管理规约和业主大会议事规则，决定共用部位、共用设施设备的经营方式，管理并公布经营所得；
- （九）监督广告、车位租赁经营收入以及使用情况；
- （十）配合苏木乡镇人民政府、街道办事处、嘎查村民委员会、居民委员会、公安机关等做好物业管理区域的社区建设和社会治安等工作；
- （十一）业主大会赋予的其他职责。

第二十五条 业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。

业主大会或者业主委员会作出的决定违反法律、法规的，旗县级人民政府物业行政主管部门或者苏木乡镇人民政府、街道办事处应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第二十六条 业主委员会和业主委员会委员不得有下列行为：

- （一）阻挠、抗拒业主大会履行职责；
- （二）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；
- （三）利用职务之便接受减免物业费、停车费，或者索取、非法收受建设单位、物业服务人提供的利益、报酬；
- （四）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自使用业主大会或者业主委员会印章；
- （五）打击、报复、诽谤有关投诉、举报人；
- （六）未经业主大会授权，擅自解聘或者选聘物业服务人；
- （七）擅自动用住宅专项维修资金，侵占业主共有财产；
- （八）违反法律、法规规定或者超越业主大会赋予的职权，侵害业主合法权益的其他行为。

第二十七条 业主委员会的人数由业主大会根据实际情况

按照三人至十一人的单数确定。鼓励和支持业主中符合条件的中国共产党党员通过法定程序成为业主委员会委员，推动业主委员会成立党组织，充分发挥党组织和党员战斗堡垒和先锋模范作用，保障物业管理健康发展。

业主委员会应当在业主委员会委员中推选产生主任一人，副主任一至三人。业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处备案，苏木乡镇人民政府、街道办事处将备案情况书面告知物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门。业主委员会备案有关内容发生变更的，应当重新备案。

第二十八条 业主委员会每届任期三至五年，具体年限可在业主大会议事规则中约定。任期届满两个月前，应当召开业主大会会议进行业主委员会的换届选举，并通知物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门和苏木乡镇人民政府、街道办事处派代表参加；逾期末换届的，业主委员会将自行终止。

原业主委员会应当在其任期届满之日起十日内，与新一届业主委员会办好交接手续；没有产生新一届业主委员会的，与嘎查村民委员会、居民委员会办好交接手续。

第二十九条 经三分之一以上业主委员会委员提议或者业主委员会主任认为有必要的，应当及时召开业主委员会会议。

第三十条 业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出决定应当经出席的委员过半数同意。

业主委员会的决定应当以书面形式在物业管理区域内及时公告。

业主委员会未按照法定程序作出决定造成损失的，由同意作出决定的委员共同承担责任。

第三十一条 业主委员会委员应当由热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具有一定组织能力的业主担任。

业主委员会委员本人、配偶及其直系亲属不得在本物业管理区域内的物业服务人中兼职或者与该物业服务人有其他利害关系。

第三十二条 业主委员会委员有下列情形之一的，其业主委员会委员资格终止：

- （一）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；
- （二）无故缺席业主委员会会议连续三次以上的；
- （三）丧失履行职责能力的；
- （四）以书面形式向业主委员会提出辞呈的；
- （五）向物业服务人销售商品、承揽业务、牟取不当利益的；
- （六）侵犯业主合法权益的；
- （七）其他原因不宜担任业主委员会委员的情形。

终止业主委员会成员资格的程序由业主大会议事规则规定。

第三十三条 因物业管理区域发生变更等原因导致业主大会解散的，在解散前，业主大会、业主委员会应当在苏木乡镇人民政府、街道办事处的指导监督下，做好业主共同财产清算和档

案资料的移交工作。

第三十四条 业主大会、业主委员会开展工作的经费和业主委员会委员的工作补贴由全体业主承担，也可以从业主共有部分经营所得收益中列支。

业主大会和业主委员会工作经费的使用情况、业主委员会委员的工作补贴以及标准，应当定期由业主委员会以书面形式在物业管理区域内公告，接受业主监督。

第三十五条 不具备成立业主大会条件，或者具备成立业主大会条件但未成立业主大会、业主大会成立后未能选举产生业主委员会的住宅小区，经物业项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处指导后仍不能成立业主大会和选举产生业主委员会的，苏木乡镇人民政府、街道办事处应当组织嘎查村民委员会、居民委员会、业主组建物业管理委员会，临时履行业主委员会职责，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。

第三十六条 物业管理委员会由嘎查村民委员会、居民委员会、业主、物业使用人代表等三人以上单数组成，其中业主代表不少于物业管理委员会委员人数的二分之一。

业主代表的产生和资格审查参照本条例业主委员会委员候选人有关规定执行。

物业管理委员会主任由嘎查村民委员会、居民委员会代表担任，副主任由嘎查村民委员会、居民委员会指定一名业主代表担任。物业管理委员会委员名单应当在物业管理区域内显著位置公

示。业主对业主代表人选有异议的，由苏木乡镇人民政府、街道办事处协调解决。

第三十七条 物业管理委员会的工作期限一般不超过三年，期满仍未推动成立业主大会、选举产生业主委员会的，由苏木乡镇人民政府、街道办事处重新组建物业管理委员会。

已成立业主大会、选举产生业主委员会，或者因物业管理区域调整、房屋灭失等其他客观原因致使物业管理委员会无法存续的，苏木乡镇人民政府、街道办事处应当在三十日内解散物业管理委员会，并在物业管理区域内显著位置公告。

第三十八条 业主对建筑物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。业主转让建筑物内的住宅、经营性用房，其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

业主转让或者出租物业时，应当将管理规约、物业服务收费标准等事项告知受让人或者承租人，并出具交纳物业服务费用的证明或者对物业服务费用的结算作出明确约定。受让人应当在办理产权交易手续之日起三十日内，将物业产权转移情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务人和业主委员会。

第三十九条 物业服务人按照合同约定以及《物业管理服务标准》等相关规定提供服务的，业主不得以物业闲置、房屋质量和未享受物业服务或者无需接受相关物业服务为由拒绝交纳物业服务费。

业主不按照物业服务合同约定交纳物业服务费的，物业服务人或者业主委员会可以催交；逾期仍不交纳的，物业服务人可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

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，并自约定之日起十五日内告知物业服务人。物业使用人不交纳物业服务费用的，业主承担连带交纳责任。

第三章 前期物业管理

第四十条 在业主、业主大会选聘物业服务人之前，建设单位选聘物业服务人的，应当参照国家或者自治区制定的前期物业服务合同示范文本签订前期物业服务合同。

前期物业服务合同应当包括物业基本情况、双方的权利义务、服务内容、服务标准、服务费用和违约责任等。

第四十一条 建设单位在房屋销售之前应当制定临时管理规约，但不得侵犯房屋买受人的利益，并在申请房屋预售许可前将前期物业服务合同、临时管理规约报物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门备案。物业行政主管部门将备案情况书面告知项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处。

建设单位应当在房屋销售现场向房屋买受人明示前期物业服务合同和临时管理规约，并予以说明。房屋买受人在与建设单位签订房屋买卖合同时，应当对履行前期物业服务合同和遵守临

时管理规约作出书面承诺。

房屋交付买受人之前发生的物业服务费，由建设单位承担；房屋交付买受人之后发生的物业服务费，由买受人按照前期物业服务合同约定的物业服务收费标准承担。

房屋达到交付条件，买受人延迟接受房屋交付的，前款规定物业服务费发生的起止日期自建设单位催告买受人接受交付的期限结束次日起计算。建设单位不得与买受人约定减免物业服务费。

第四十二条 物业服务项目应当通过招投标的方式选聘物业服务人，分为公开招标和邀请招标。

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人；投标人少于三个或者建设规模小于二万平方米的，经物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

第四十三条 招标人采取公开招标方式的，应当在公共媒体和网站上发布招标公告。

招标公告应当载明招标人的名称和地址、招标项目的基本情况以及获取招标文件的方式等事项。

招标人采取邀请招标方式的，应当向三个以上物业服务人发出投标邀请书，投标邀请书应当包含本条第二款规定的事项。

第四十四条 招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的十日前，向物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门提交以下材料：

- (一) 与物业服务有关的物业项目开发建设的政府批件;
- (二) 招标公告或者投标邀请书;
- (三) 招标文件;
- (四) 法律、法规规定的其他材料。

第四十五条 通过招投标方式选聘物业服务人的, 招标人应当按照下列规定时限完成物业服务招投标工作:

- (一) 新建现售商品房项目应当在现售前三十日完成;
- (二) 预售商品房项目应当在取得《商品房预售许可证》之前完成;
- (三) 非出售的新建物业项目应当在交付使用前九十日完成。

第四十六条 前期物业服务合同期限从物业项目交付使用之日起计算最长不得超过两年。但是, 期限未满, 业主委员会与物业服务人签订的物业服务合同生效的, 前期物业服务合同终止; 期限已满, 业主大会尚未成立的, 原签约双方有一方不愿续约或者已入住业主百分之五十以上对原物业服务人的服务不满意的, 由物业项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处组建物业管理委员会组织全体业主决定选聘物业服务人。

第四十七条 物业服务人承接前期物业服务项目时, 应当与建设单位共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验, 查验记录由双方签字确认。建设单位应当向物业服务人移交有关资料; 前期物业服务合同终止时, 物业服务人应当将有关资料移交业主

委员会。未成立业主委员会的，移交所在地嘎查村民委员会、居民委员会。

物业服务人擅自承接未经查验或者承接不符合交付条件的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当承担相应的赔偿责任。

第四十八条 新建住宅建设单位应当设计配置具备水、电、通风、采光等基本使用功能和条件的物业服务用房、业主委员会议事活动用房。物业服务用房按照房屋建筑总面积的千分之三，且不低于一百平方米配置；业主委员会议事用房按照不低于三十平方米配置。

分期开发建设的，在物业服务用房尚未交付前，建设单位应当提供不少于一百平方米的临时物业服务用房。

旗县级以上人民政府城乡规划主管部门在核发建设工程规划许可证时，应当在许可证及其附图上载明配套建设的物业服务用房的建筑面积和位置。旗县级以上人民政府房地产行政主管部门在核发房屋预售许可证和旗县级以上人民政府不动产登记行政主管部门在办理房屋所有权初始登记时，应当注明物业服务用房室号。

物业服务用房、业主委员会议事用房属全体业主共有，分别交由物业服务人和业主委员会无偿使用。任何单位和个人不得擅自变更用途；不得分割、转让、抵押。

第四十九条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保

修范围，承担物业保修责任。在物业保修期限和保修范围内发生质量问题的，物业服务人应当及时通知建设单位，督促建设单位按时完成保修。建设单位委托物业服务人维修的，应当与物业服务人签订委托协议。

建设单位交付住宅物业时，应当向房屋买受人提供住宅质量保证书、住宅使用说明书、前期物业服务合同等资料。

第四章 物业管理服务

第五十条 从事物业服务活动的企业应当依法向市场监督管理部门办理注册登记手续，领取企业法人营业执照。

物业服务企业应当自领取企业法人营业执照之日起三十日内，到旗县级人民政府物业行政主管部门备案。

第五十一条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人签订书面物业服务合同。

业主委员会与物业服务人依法签订的物业服务合同对全体业主具有约束力。

鼓励业主大会采用招投标方式选聘物业服务人。

物业服务人应当在物业服务合同签订或者变更之日起三十日内，将物业服务合同报物业项目所在地旗县级人民政府物业行政主管部门备案，物业行政主管部门将备案情况书面告知物业项目所在地苏木乡镇人民政府、街道办事处。

第五十二条 物业服务人享有下列权利：

- （一）依照物业服务合同和管理制度对物业实行管理；
- （二）依照物业服务合同的约定收取物业服务费用；
- （三）可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业服务企业，但不得将该区域内的全部物业服务一并委托给他人；
- （四）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他权利。

第五十三条 物业服务人应当履行下列义务：

- （一）按照物业服务合同、国家和自治区有关物业服务标准提供物业服务；
- （二）在业主、物业使用人使用物业前，将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定书面告知业主、物业使用人；
- （三）落实安防人员、设施以及安保措施，确保安防监控设施正常运转，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相关部门或者机构报告；
- （四）制定消防安全制度，落实消防安全措施，定期开展防火巡查、检查和消防宣传教育，及时消除火灾隐患，提供消防安全防范服务，制定灭火和应急疏散预案，定期组织物业服务人员以及业主进行消防安全演练，确保消防设施正常使用；
- （五）维护物业区域环境卫生，引导业主进行垃圾分类投放；
- （六）定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护，按照物业服务合同约定组织维修；

(七) 做好物业维修、养护、更新及其费用收支的各项记录,妥善保管物业档案资料和有关财务账册,建立物业服务信息平台,为业主提供免费查询服务;

(八) 实行二十四小时值班制,建立和完善物业服务工作应急预案,及时处理物业服务中的突发事件;

(九) 听取业主委员会、业主、物业使用人的意见,改进和完善物业服务;

(十) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

第五十四条 物业服务人应当遵守法律法规和物业服务合同的约定。未经业主大会同意或者物业服务合同中无相关约定,不得将物业服务费用、公共水电分摊费用、车辆停放费用等捆绑收费;不得采取停止供水、供电、供热、供气以及限制业主进入小区、入户等方式催交或者变相催交物业服务费;不得处分属于业主的共有财产。

物业服务人未能履行物业服务合同的约定,造成业主损失的,承担相应的法律责任。

第五十五条 物业服务人应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示:

(一) 项目负责人的基本情况、联系方式和物业投诉电话;

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

(三) 物业服务人的权利和义务;

(四) 电梯、消防、监控等专项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;

(五) 业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况,住宅专项维修资金使用情况,物业共用部位、共用设施设备经营所得收益;

(六) 房屋装饰装修及使用过程中的结构变动等安全事项;

(七) 其他应当公示的内容。

业主对公示内容有异议的,物业服务人应当予以答复。

第五十六条 物业服务人退出物业服务项目的,应当提前三十日书面告知业主或者业主委员会,并按照规定和合同约定办理移交手续,同时移交下列资料:

(一) 建设单位向物业服务人移交的相关资料;

(二) 电梯、消防、监控等专项设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料;

(三) 物业服务用房、业主共用的场地和设施设备资料;

(四) 物业服务期间配置的固定设施设备资料;

(五) 物业服务人建档保存的物业改造、维修、养护资料;

(六) 利用共用部位、共用设施设备经营的相关资料;

(七) 其他应当移交的资料。

物业服务人未办理交接手续,应当维持正常的物业管理秩序,不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。

第五十七条 物业服务人与业主委员会或者其委托新选聘

的物业服务人办理交接的,交接双方应当对物业管理区域内电梯、消防、监控等共用设施设备的使用维护现状给予确认,并报物业项目所在地的苏木乡镇人民政府、街道办事处备案。

电梯、消防、监控等共用设施设备无法正常使用的,原物业服务人应当按照物业服务合同约定修复或者承担相应责任。

原物业服务人不得以业主欠交物业服务费等为由拒绝办理交接,不得阻挠新选聘的物业服务人进场服务。

第五十八条 物业服务人有下列失信行为之一的,应当按照有关规定录入物业服务人信用档案,纳入企业信用信息公示系统:

- (一) 在物业项目招投标活动中提供虚假信息,骗取中标的;
- (二) 物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管理区域,撤出时未按照规定办理交接手续,或者未按照规定移交资料,造成物业服务混乱的;
- (三) 未按照规定和合同约定履行房屋安全监管义务,导致物业管理区域内发生重大房屋安全事故的;
- (四) 泄露业主信息的;
- (五) 对业主、业主委员会委员进行恐吓、威胁或者打击报复的;
- (六) 其他违反法律、法规规定的情形。

第五十九条 物业服务收费应当遵循合理、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,分别执行政府指导价和市场调节价:

（一）廉租住房、公共租赁住房等保障性住房物业服务收费实行政府指导价，具体收费标准由旗县级以上人民政府价格主管部门和物业行政主管部门结合当地实际统一制定；

（二）普通住宅物业服务费实行市场调节价，由业主委员会和物业服务人在双方签订的物业服务合同中约定。未成立业主委员会的，由嘎查村民委员会、居民委员会组织业主代表和物业服务人协商确定；

（三）公寓、别墅等非普通住宅和商场、酒店、写字楼等非住宅物业服务收费实行市场调节价，具体收费标准由业主、物业服务人与物业服务人在物业服务合同中约定。

物业服务人可以根据业主的委托，提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

普通住宅物业服务收费可以根据市场行情、物业服务内容和服务等级进行调整。物业服务人应当在业主委员会的监督下，组织物业管理区域内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进行表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且人数过半数的业主同意后方可调整物业服务费。

第六十条 未实行物业服务的物业管理区域，由嘎查村民委员会、居民委员会组织业主代表会议选聘保洁人员，维护环境卫生，费用由全体业主承担；选聘房屋维修人员对共用设施设备进行日常维修养护，费用由相关业主承担。

第六十一条 物业管理区域内的供水、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，但不得因部分最终用户未履行交费义务而停止已交费用户和共用部位的服务。

任何单位不得强制物业服务人代收前款费用，也不得因物业服务人拒绝代收前款费用而停止提供服务。

物业服务人接受委托代收本条第一款费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

第五章 物业的使用与维护

第六十二条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏房屋承重结构、主体结构和房屋外貌，超荷载存放物品；

（二）将无防水要求的房屋或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的厨房、卧室、起居室和书房的上方；

（三）违章搭建建筑物、构筑物，挖掘地下空间；

（四）改变按照规划建设的公共建筑和共用设施设备的用途；

（五）擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，在规定区域外停放车辆；

（六）占用、损坏或者擅自移动物业共用部位、共用设施设备；

- (七) 私设地桩、地锁占用公共绿地、公共道路;
- (八) 擅自设置摊点和集贸市场;
- (九) 随意倾倒垃圾、杂物, 侵占和毁坏绿地;
- (十) 擅自在建筑物屋顶、外墙面上安装、悬挂、张贴物品或者涂写、刻画;
- (十一) 在楼道等业主共用部位堆放物品;
- (十二) 违反规定饲养动物;
- (十三) 违反有关规定存放易燃、易爆、剧毒物品, 排放有毒有害气体和废弃物, 发出超过规定标准的噪音;
- (十四) 在公共门厅、楼梯间、疏散通道、安全出口停放车辆或者为电动车辆充电;
- (十五) 利用物业从事危害公共利益和侵害他人合法权益的活动;
- (十六) 乱拉乱改电线, 拆改智能化设施设备;
- (十七) 将阀门、检查口以及主管道等封闭、遮挡;
- (十八) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

物业服务人、业主、物业使用人发现有前款所列行为之一的, 应当及时劝阻、制止; 劝阻、制止无效的, 及时报告有关管理单位, 有关管理单位应当及时依法处理。业主、物业使用人对侵害自身合法权益的行为, 可以依法向人民法院提起诉讼; 业主委员会对侵害业主共同利益的行为, 可以依法向人民法院提起诉讼。

第六十三条 物业存在安全隐患, 危及公共利益及其他业主

合法权益的，责任人应当及时维修养护，消除隐患，有关业主应当给予配合。

责任人不履行维修养护义务的，经业主大会同意，可以由物业服务人维修养护，费用由责任人承担。

第六十四条 业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当遵守法律、法规以及管理规约或者临时管理规约，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。事先未告知的，物业服务人可以按照管理规约或者临时管理规约禁止装饰装修施工人员进入物业管理区域。

物业服务人应当将装饰装修的禁止行为和注意事项，书面告知业主、物业使用人。房屋装饰装修过程中，物业服务人应当加强现场巡查和监督，发现业主、物业使用人、装饰装修施工人员违反有关法律、法规以及管理规约或者临时管理规约的，应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告相关行政主管部门、业主委员会。

装饰装修施工污染物业共用部位、损坏共用设施设备的，物业服务人应当通知业主、物业使用人予以修复、清洁、恢复原状。业主、物业使用人在物业服务人通知的期限内未修复、清洁、恢复原状的，由物业服务人处理，所需费用由业主、物业使用人承担。

第六十五条 物业管理区域内的供水、供电、供热、供气、通讯、有线电视等专业经营设施设备以及相关管线，应当符合国

家技术标准和技术规范。

新建住宅物业管理区域内的专业经营设施应当与主体工程同时设计、同时施工、同时交付。建设单位在组织竣工验收时，应当通知供水、供电、供热、供气等有关专业经营单位参加；验收合格后，建设单位应当将专业经营设施设备以及相关管线移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。

已投入使用的设施设备以及相关管线尚未移交专业经营单位维护管理的，由物业所在地的旗县级人民政府组织专业经营单位验收。验收合格的，由专业经营单位接收；验收不合格的，由旗县级人民政府组织相关单位进行整改，整改合格后，由专业经营单位接收。

移交给专业经营单位的设施设备以及相关管线，其维修、养护、更新等费用，由专业经营单位依法承担。尚在保修期内的，其费用由建设单位承担。

第六十六条 供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等单位，应当负责物业管理区域内分户终端计量装置及其以外设施设备或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新，并承担相关费用。

供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主、物业服务人应当配合。

供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等单位，委托物

业服务人对物业管理区域内有关设施设备进行日常维修养护的，双方应当签订委托协议，明确委托的主要事项和费用支付的标准与方式。

第六十七条 物业管理区域内，为了满足业主的需求，根据国家 and 自治区有关规定，建设充电桩、快递柜等服务设施设备的，物业服务人应当配合。

第六十八条 物业管理区域内停放车辆，不得影响其他车辆和行人的正常通行，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道、充电桩车位。对于长期废弃并严重影响消防通道的车辆，物业服务人应当及时报告物业项目所在地公安机关、消防救援等相关部门和机构。

物业服务人应当采取措施，对进入住宅物业管理区域的车辆进行严格管理。

工程车辆、大中型客货车辆不得进入住宅物业管理区域内停放，但工程车辆因本物业管理区域建设、设施设备维修确需停放的除外。

第六十九条 物业管理区域内，用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有，经业主委员会同意由物业服务人出租经营的，每次出租期限不得超过一年。租金收入扣除物业服务人车位、车库维修、管理费用后剩余部分由业主大会决定使用。

规划建设的人民防空工程，平时用于停放汽车施划的车位，建设单位不得出售、附赠，用于出租经营的，每次出租期限不得超过一年。

第七十条 物业服务人根据业主大会决定或者物业服务合同约定，可以利用物业管理区域内共用部位、共用设施设备进行经营，收益归全体业主所有，主要用于补充专项维修资金，也可以根据业主大会的决定用于业主大会、业主委员会运作经费或者物业管理的其他需要。

第七十一条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定交纳住宅专项维修资金，不得由开发商代收、代缴。

住宅专项维修资金属于业主所有，应当按幢设账、专户存储、核算到户，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

住宅专项维修资金的管理和使用，按照国家和自治区的有关规定执行。

第七十二条 发生下列危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况，需要使用住宅专项维修资金立即进行维修或者更新改造的，经业主委员会现场查验确认后，可以直接申请使用维修资金：

- （一）电梯故障；
- （二）消防设施故障；
- （三）屋面、外墙渗漏；

- (四) 二次供水水泵运行中断;
- (五) 排水设施堵塞、爆裂;
- (六) 楼体外立面存在脱落危险;
- (七) 其他危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况。

需要应急使用住宅专项维修资金的，业主委员会或者物业服务人应当向物业项目所在地的住宅专项维修资金管理部门提出申请，住宅专项维修资金管理部门应当自收到应急使用维修资金书面申请之日起两个工作日办结。应急维修工程竣工验收后，应当将使用住宅专项维修资金总额及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公示。

没有业主委员会或者物业服务人的，由嘎查村民委员会、居民委员会提出申请，并组织代修，代修费用从住宅专项维修资金账户中列支。

第六章 法律责任

第七十三条 违反本条例规定的行为，国务院《物业管理条例》等国家有关法律、法规已经作出具体处罚规定的，从其规定。

第七十四条 违反本条例规定，建设单位有下列行为之一的，由旗县级以上人民政府物业行政主管部门予以处罚：

(一) 未按照本条例第十五条第一款、第四十一条第一款规定进行物业管理区域、前期物业服务合同、临时管理规约备案的，

责令限期改正；逾期未改正的，处 5000 元以上 1 万元以下罚款。

（二）未按照本条例第四十九条第一款规定承担物业保修责任的，责令限期改正；逾期未改正的，处 10 万元以上 20 万元以下罚款；造成业主损失的，应当依法承担赔偿责任。

第七十五条 违反本条例规定，物业服务人有下列行为之一的，由旗县级以上人民政府物业行政主管部门予以处罚：

（一）未按照本条例第五十一条第四款、第五十七条第一款规定进行物业服务合同、物业项目交接备案的，责令限期改正；逾期未改正的，处 5000 元以上 1 万元以下罚款。

（二）未按照本条例第五十五条规定在物业管理区域显著位置公示相关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处 1000 元以上 5000 元以下罚款。

（三）违反本条例第五十六条第二款规定，擅自撤离物业管理区域、停止物业服务的，责令限期改正；逾期未改正的，处 1 万元以上 10 万元以下罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

（四）违反本条例第五十七条第三款规定，以业主欠交物业服务费等为由拒绝办理交接、阻挠新选聘的物业服务人进场服务的，责令限期改正；逾期未改正的，处 1 万元以上 10 万元以下罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七十六条 违反本条例第六十二条第一款第七项、第八项、第九项、第十项、第十一项规定的，由旗县级以上人民政府

物业行政主管部门给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，可以处 1000 元以上 1 万元以下的罚款；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七十七条 违反本条例第六十五条第二款和第三款、第六十六条第一款规定，供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等单位拒不接收专业经营设施设备以及相关管线、拒不承担物业管理区域内相关设施设备的维修、养护或者更新责任的，由旗县级以上人民政府有关行政管理部门责令限期改正；造成业主损失的，应当依法承担赔偿责任。

第七十八条 旗县级以上人民政府物业行政主管部门或者其他有关行政管理部门及其工作人员违反本条例的规定，有下列行为之一的，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；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处的；
- （二）不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处的；
- （三）未按照规定受理物业服务投诉，造成严重后果的；
- （四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第七十九条 旗县级人民政府物业行政主管部门行使的处罚权，按照国家和自治区有关规定由城市管理综合执法部门或者街道办事处、苏木乡镇人民政府相对集中行使行政处罚权进行综

合执法的，按照有关规定执行。

第七章 附 则

第八十条 本条例下列用语的含义是：

（一）物业使用人是指物业的承租人和实际使用物业的其他人；

（二）房屋承重结构是指房屋的基础、楼板、屋顶、梁、柱、承重墙体等；

（三）共用部位是指业主共同使用的楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、门厅、传达室、内天井以及房屋承重结构、外墙面、走廊墙等部位；

（四）共用设施设备是指业主共同使用的上下水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、天线、水箱、水泵、电梯、避雷装置、消防设施以及道路、窨井、化粪池、垃圾废物储存设施、绿化地等。

第八十一条 本条例自 2018 年 8 月 1 日起施行。