

安庆市住宅小区物业管理条例

(2023年10月26日安庆市第十八届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2023年12月28日安徽省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议批准)

第一条 为了规范住宅小区物业管理活动，维护物业管理中各方主体的合法权益，营造良好的生活环境，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的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、政府监管、业主自治、属地管理、专业服务、科技支撑的原则。

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领导，落实物业管理保障措施，提高物业管理和服务水平；建立联席会议制度，协调解决物业管理重大问题。

安庆经济技术开发区、安庆高新技术产业开发区管理委员会应当在各自职责范围内依法做好住宅小区物业管理相关工作。

第五条 市物业管理行政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，并应当做好下列工作：

- （一）制定并组织实施物业管理相关政策措施；
- （二）指导县（市）、区依法开展物业管理相关工作；
- （三）指导、监督建筑物及其附属设施的维修资金（以下简称专项维修资金）的管理和使用；
- （四）建立物业管理信用档案；
- （五）指导、监督物业服务行业协会开展行业自律和服务工作；
- （六）指导制定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、承接查验协议、房屋装饰装修管理服务协议等示范文本；
- （七）法律、法规规定的其他工作。

第六条 县（市）、区物业管理行政主管部门负责辖区内住宅小区物业管理活动的监督管理，并应当做好下列工作：

- （一）指导乡镇人民政府、街道办事处依法开展物业管理相关工作；
- （二）负责物业管理区域的划分；
- （三）监督、管理专项维修资金的使用；
- （四）采集、查验物业服务企业信用信息，建立相关物业管理档案；
- （五）建立住宅小区物业管理投诉处理机制；
- （六）指导、监督物业管理招投标活动；
- （七）组织开展物业管理相关工作人员的培训；

（八）法律、法规规定的其他工作。

第七条 市、县（市）、区人民政府相关部门和机构应当按照各自职责，做好下列工作：

（一）发展改革部门负责住宅小区前期物业公共服务收费政府指导价标准的制定、调整、发布工作；

（二）市场监督管理部门负责对住宅小区电梯等特种设备安全的监督检查工作，以及查处违反市场监督管理法律法规的违法行为；

（三）公安机关负责监督指导物业服务企业做好物业管理区域内安全防范工作，依法处置物业管理区域内车辆通行时发生的事故，依法查处打击物业管理服务中的违法犯罪行为；

（四）消防救援机构依法履行消防管理职责，指导、督促相关部门依法开展消防检查工作，依法受理、查处违反消防法律法规的违法行为；

（五）生态环境部门负责依法查处物业管理区域及其周边的工业生产经营噪声、污水和废气超标等违反环保法律、法规的行为；

（六）自然资源和规划部门负责审查物业管理区域内物业服务用房的规划情况、物业管理区域内公共配套服务用房的规划情况；

（七）城市管理部门负责对小区占用和毁坏绿地、违规燃放烟花爆竹、违法建设等行为的查处；

（八）司法行政部门负责指导物业矛盾调解、化解纠纷；

（九）其他相关部门应当按照各自职责做好住宅小区物业管理活动的相关监督管理工作。

第八条 乡镇人民政府、街道办事处负责辖区内物业管理活动的指导、协调和监督，并做好下列工作：

（一）指导、协调业主大会的成立、业主委员会的选举、换届，指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

（二）指导、监督辖区内物业服务项目的移交和接管；

（三）定期会商研究处理突出的物业矛盾，调处矛盾纠纷；

（四）协调和监督小区物业管理；

（五）法律、法规规定的其他工作。

村（居）民委员会应当协助乡镇人民政府、街道办事处开展物业管理相关工作。

第九条 业主在物业管理活动中享有以下权利：

（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

（二）依法提议召开业主大会，参与制定和修改管理规约、业主大会议事规则；

（三）向业主委员会、物业服务企业、有关管理部门提出意见建议；

（四）参加业主大会，行使表决权，推选业主代表和业主委员会委员，并享有被推选权；

（五）依法享有物业管理区域公共收益、车位出租和出售情况等应当公开事项的知情权、监督权；

（六）劝阻、制止、投诉、举报物业管理区域内发生的违法犯罪行为；

（七）法律、法规规定的其他权利。

第十条 业主在物业管理活动中履行以下义务：

（一）遵守物业服务合同约定、管理规约、业主大会议事规则，执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

（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等方面的规章制度；

（三）按照国家有关规定交纳专项维修资金；

（四）按照物业服务合同约定交纳物业服务费用；

（五）配合、支持物业服务企业、有关部门开展应急管理活动；

（六）按照不动产权属证书载明用途使用物业；

（七）法律、法规规定的其他义务。

第十一条 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两万元，最高不超过十万元的标准承担。无法由建设单位承担的，由县（市）、区人民政府负责。

建设单位应当在住宅小区竣工验收备案前，将筹备经费存入乡镇人民政府、街道办事处指定的银行账户。

第十二条 在业主委员会、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国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士等业主积极参选业主委员会委员。

第十三条 业主委员会委员不得有下列行为：

（一）阻挠、妨碍业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；

（二）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉人、举报人；

（三）虚构、篡改、隐匿、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料；

（四）损毁共用设施设备，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；

（五）向业主、物业服务企业销售商品、承揽业务，谋取不当利益；

（六）骗取、挪用、侵占专项维修资金或者公共收益；

（七）索取或者收受建设单位、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）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动；

（九）违反法律、法规或者侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会委员有前款规定行为之一的，可以由业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定终止委员资格。

第十四条 实行业主委员会工作报告、履职评估和业主委员会委员履职承诺制度。

乡镇人民政府、街道办事处可以指导业主对业主委员会工作与履职情况进行评估，并将评估结果在物业管理区域内显著位置公示。

第十五条 实行业主委员会换届和业主委员会主任离任审计制度。

乡镇人民政府、街道办事处应当指导和监督业主委员会主任离任审计工作，审计结果应当予以公示。

业主委员会可以委托第三方机构实施审计。

五分之一以上户数的业主联名要求审计的事项，乡镇人民政府、街道办事处应当组织实施专项审计。

审计费用在住宅小区公共收益中支出。无公共收益或者公共收益不足的，乡镇人民政府、街道办事处应当给予适当补助。

第十六条 市、县（市）、区人民政府应当加强对老旧小区改造。

乡镇人民政府、街道办事处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；决定选聘物业服务企业的，应当及时引入物业服务企业。

第十七条 物业管理区域内有下列情形之一的，乡镇人民政府、街道办事处可以组织成立物业管理委员会，临时代替业主委员会开展住宅小区物业管理工作。

- （一）老旧小区不具备成立业主大会条件；
- （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。

物业管理委员会由乡镇人民政府、街道办事处、村（居）民委员会、公安派出所、建设单位、业主代表等七人以上单数组成，其中业主代表不少于二分之一。

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。业主大会选举产生业主委员会后，物业管理委员会自行解散。

物业管理委员会的任期一般不超过三年。

第十八条 县（市）、区物业管理行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处指导和监督新建物业开展物业交付承接查验。业主代表可以参与，并对承接查验结果签字确认。承接查验不合格的，县（市）、区物业管理行政主管部门应当责令建设单位限期整改。

前期物业服务企业自签订物业承接协议起三日内，应当将承接查验情况和承接协议予以公示，公示期不少于三十日。前期物业服务企业应当自承接物业后三十日内将有关资料抄送物业所在地县（市）、区物业管理行政主管部门。

物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案，并妥善保管。

第十九条 业主可以委托物业服务企业管理或者自行管理

物业。

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。

鼓励老旧小区对多层建筑进行加装电梯等适老化改造。

电梯更新按照国家、省和市有关规定执行。

第二十条 鼓励物业服务企业提供维修、家政等便民服务，并与业主协商制定统一的价格标准，在物业管理区域内显著位置公示。

物业服务企业提供的增值物业服务项目不得损害业主公共利益、不得损害他人合法权益、不得违背公序良俗。

第二十一条 物业服务企业应当严格按照国家有关物业服务规范和标准，以及物业服务合同提供服务：

（一）加强物业共用部位、共用设施设备运行状况的日常检查；

（二）对物业共用部位、共用设施设备运行状况于每年第四季度向业主委员会书面报告，并在物业管理区域内显著位置公告；

（三）落实安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作；

（四）突发事件应对期间，按照要求服从政府统一指挥，在街道办事处、乡镇人民政府指导下积极配合居民委员会、村民委

员会开展工作，依法落实应急预案和各项应急措施。

业主、物业使用人对人身、财产安全有特殊保护要求的，由业主、物业使用人与物业服务企业另行约定。

物业服务企业人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，但不得侵害业主、物业使用人的合法权益。

物业服务企业未履行物业服务合同义务或者履行合同义务不符合约定，导致业主、物业使用人人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第二十二条 物业服务企业应当遵守法律、法规和物业服务合同的约定并提供相应的服务，不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定擅自提高物业服务收费标准、降低物业服务标准或者增加收费项目；

（二）未经业主大会同意或者违反物业服务合同约定，擅自处分属于业主共有的财产；

（三）采取停止供电、供水、供热、供燃气，改换门禁、设置道闸限制业主进入小区等方式催缴物业服务费；

（四）违反规定对建筑物及其附属设施进行改造；

（五）干扰业主大会成立和业主委员会选举；

（六）损坏、擅自停用公共安全防护设施设备；

（七）擅自撤离物业管理区域，停止物业服务；

（八）违反法律、法规规定或者物业服务合同约定的其他行为。

有前款规定情形之一，业主向县（市）、区物业管理行政主管部门和乡镇人民政府、街道办事处投诉的，业主委员会应当及时协助。县（市）、区物业管理行政主管部门和乡镇人民政府、街道办事处依法进行核查、作出处理并告知业主。

第二十三条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公开并及时更新下列事项：

- （一）物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；
- （二）物业服务内容和标准、收费标准和方式等；
- （三）物业管理区域内车位、车库的出售和出租情况；
- （四）电梯、消防等设施设备技术服务机构名称、资质、联系方式、维护方案和应急处置方案等；
- （五）法律、法规规定应当公开的其他事项。

物业服务企业每年至少公示一次物业费收支、代收费用及公共收益收支等情况。业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时答复，经核查确认有误的，应当及时纠正。

第二十四条 物业服务企业应当具备提供专业服务的能力，在物业管理区域内提供绿化养护、公益广告宣传、卫生清洁、维护秩序、安全管理等综合物业服务，并组建相应人员团队、提供相应设备。

推行物业服务质量等级评定制度。推进物业服务第三方评估机构参与物业服务质量评定，出具公正、客观、真实、准确的评

定结果，并定期公示。

第二十五条 市、县（市）、区物业管理行政主管部门应当做好物业服务企业的信用信息征集以及评价工作。

乡镇人民政府、街道办事处应当协助开展物业服务企业信用信息的征集和核查工作。

引导建设单位、业主大会选聘物业服务企业时将物业服务企业信用状况纳入选聘条件。

第二十六条 物业使用人装饰装修房屋，物业服务企业应当在开工前书面告知注意事项以及禁止行为等。

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，应当及时制止并通知整改；对拒不改正的，物业服务企业应当及时报告有关行政管理部门。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。

物业服务企业不得向物业使用人收取或者变相收取装修保证金。

第二十七条 物业管理区域内住宅小区汽车停车收费应当根据业主共有和专有的区分标准分为车位服务费和场地使用费。

业主大会成立前，需要占用业主共有的道路或者其他场地停放汽车收费的，应当在前期物业服务合同中约定。

物业服务企业应当将收费标准在物业管理区域内显著位置公示，并将业主共有车位的汽车停放服务费单独列账，独立核算。

第二十八条 物业服务收费实行政府指导价的，市价格主管

部门会同市物业管理行政主管部门依照法定程序每三年对物业服务收费标准进行评估，政府指导价需调整的应及时向社会公布。

物业服务收费实行市场调节价的，由业主与物业服务企业根据服务内容、标准等因素，在物业服务合同中约定物业服务收费标准。

推行物业服务收费一费制度。

第二十九条 利用业主共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后的收益为住宅小区公共收益，属于全体业主所有。未经业主共同决定，不得擅自处分公共收益。

公共收益可以用于下列支出：

- （一）补充住宅专项维修资金；
- （二）共用部分、共用设施设备的维修养护费用和公众责任保险，但是物业服务合同另有约定的除外；
- （三）业主委员会的办公经费，业主委员会委员的补贴，业主委员会专职工作人员的薪酬，召开业主大会会议所需费用；
- （四）对公共收益的审计费用；
- （五）业主共同决定用于物业管理的其他费用。

第三十条 住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照国家和省相关规定以及业主大会的决定，续筹住宅专项维修资金。

鼓励创新住宅专项维修资金使用机制。

第三十一条 市、县（市）、区人民政府应当建立住宅小区隐患排查和整改机制。

乡镇人民政府、街道办事处应当定期组织排查危旧房屋、楼道堆放、高空坠物、非机动车违规充电、违规群租等安全隐患，加强对住宅小区内违法行为的巡查，并对有关情况依法处理，并在物业管理区域内显著位置公布执法责任单位和责任人的联系方式。

第三十二条 在物业管理区域内，不得有下列行为：

- （一）擅自毁坏、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）擅自在建筑物外墙开设门窗、破坏外立面；
- （四）损坏公共绿化及其附属设施；
- （五）损坏公共安全防护设施设备；
- （六）违反用电安全要求设置电动汽车、电动自行车充电装置以及私拉电线和插座为电动汽车、电动自行车充电；
- （七）违反规定停放车辆，或者占用公共区域长期停放车辆；
- （八）占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口，或者其他妨碍消防车通行及安全疏散的行为；
- （九）擅自将住宅、车位、储藏间等改为经营性用房或者出租给他人从事经营活动；
- （十）擅自更改排水管道用途，排放生活污水；
- （十一）将不符合防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房；
- （十二）违法搭建建筑物、构筑物或者擅自挖掘地下空间；

（十三）擅自设置围挡种菜、拉设空中线缆，随意张贴小广告，在公共设施、树木涂写、刻画，乱扔果皮、烟头等废弃物；

（十四）违反规定饲养动物；

（十五）高空抛物；

（十六）违反规定出租房屋；

（十七）法律、法规规定的其他禁止行为。

违反前款规定的，物业服务企业、业主委员会应当制止。制止无效的，应当及时报乡镇人民政府、街道办事处或者有关部门依法处理。

第三十三条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第三十四条 违反本条例第二十三条第二款规定，物业服务企业未按照相关规定公开物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准或者公布失实的，由县级人民政府价格主管部门责令限期改正并依法处罚。

第三十五条 违反本条例第三十二条第一款第八项规定的，由消防救援机构责令改正，并依照《中华人民共和国消防法》的相关规定处罚。

违反本条例第三十二条第一款第十一项规定的，由物业管理行政主管部门责令限期改正、恢复原状，对装修人处以五百元以上一千元以下的罚款，对装修企业处以一千元以上一万元以下的罚款。

第三十六条 市、县（市）、区人民政府物业管理行政主管部门、乡镇人民政府、街道办事处或者其他有关行政管理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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十七条 本条例自 2024 年 5 月 1 日起施行。