

# 呼和浩特市住宅小区物业管理条例

(2023 年 6 月 28 日呼和浩特市第十六届人民代表大会常务委员会第九次会议通过 2023 年 7 月 31 日内蒙古自治区第十四届人民代表大会常务委员会第五次会议批准)

## 第一章 总 则

第一条 为了规范住宅小区物业管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，营造安全文明和谐的居住环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《内蒙古自治区物业管理条例》等有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内住宅小区物业的使用、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遵循党建引领、政府组织、属地管理、业主自治、专业服务、诚实守信、行业自律的原则，推动物业管理专业化、社会化、市场化、法治化。

第四条 业主委员会或者物业管理委员会、物业服务人应当建立党支部或者党小组，发挥党建引领作用。

业主委员会或者物业管理委员会、物业服务人应当在基层党组织的领导下，依法依规开展物业管理活动。

鼓励业主委员会或者物业管理委员会、物业服务人中的党员担任社区党组织兼职委员；符合条件的社区党组织、居民委员会、村民委员会的成员通过法定程序兼任业主委员会或者物业管理委员会成员。

第五条 市、旗县区人民政府应当建立与物业管理工作相适应的保障机制，完善政策扶持措施，促进物业规范管理与文明和谐社区建设。

第六条 市、旗县区人民政府应当建立健全人民调解、行政调解、司法调解等相衔接的物业服务纠纷多元调处、化解机制，加强纠纷源头治理。

## 第二章 监督管理

第七条 市人民政府物业行政主管部门负责本市住宅小区物业服务的监督管理工作，履行以下职责：

（一）贯彻执行国家、自治区物业管理相关法律法规，研究制定本市物业管理相关政策并组织实施；

（二）负责制定本市物业管理总体规划、物业服务相关标准和规范，并组织实施和监督检查；

（三）指导旗县区物业行政主管部门开展物业服务活动的监

督管理工作；

（四）负责物业行业诚信管理；

（五）提供管理规约、临时管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等文件的示范文本；

（六）开展物业行业培训工作；

（七）负责监督市辖区住宅专项维修资金的管理和使用，指导旗县人民政府物业行政主管部门开展监督住宅专项维修资金的管理和使用工作；

（八）指导行业协会制定和实施自律性规范，开展行业自律工作；

（九）法律、法规、规章规定的其他监督管理职责。

第八条 旗县区人民政府物业行政主管部门负责本行政区域内住宅小区物业服务的监督管理工作，具体履行以下职责：

（一）贯彻执行物业管理相关法律法规和政策；

（二）组织实施物业管理相关工作，配合处理物业服务纠纷；

（三）负责物业管理区域划分、调整；

（四）监督管理本行政区域内物业服务人依法履行义务，开展法律法规和职业培训；

（五）负责物业服务人信用评价内容的审核工作；

（六）负责物业管理招投标、物业服务人、物业服务合同、临时管理规约等文件的备案工作；

（七）指导和监督建设单位和物业服务人依法开展物业承接

查验以及物业服务用房移交工作，负责承接查验的备案；

（八）法律、法规、规章规定的其他监督管理职责。

第九条 市、旗县区人民政府相关部门和机构的物业管理职责：

（一）公安机关负责开展社区警务工作，加强物业管理区域内治安防范，对安防情况开展监督检查，依法查处住宅小区内危害公共安全、妨害公共秩序的违法行为；

（二）城市管理综合执法部门负责查处物业管理区域内擅自伐移树木的行为、擅自改变房屋立面结构的行为、未经规划建设许可或者未按照许可组织建设的行为、餐饮服务业经营者违法排放油烟的行为；

（三）市场监督管理部门负责查处物业管理区域内的违法经营行为，对电梯、锅炉等特种设备和物业服务收费监督检查，依法查处各类价格违法违规行为；

（四）自然资源部门负责物业服务用房、业主委员会议事活动用房、公共服务设施等物业相关设施的规划审查、核实；

（五）发展改革部门会同物业行政主管部门制定和调整廉租住房、公共租赁住房等保障性住房的物业服务收费政府指导价；

（六）生态环境部门负责物业管理区域内环境保护监督管理工作；

（七）应急管理部门对消防工作实施监督管理，并由人民政府消防救援机构负责实施，依法对物业服务人遵守消防法律法规、

履行消防安全职责的情况监督检查；

（八）卫生健康部门负责物业管理区域内传染病防控指导、生活饮用水卫生监督；

（九）其他有关部门按照各自职责做好物业监督管理相关工作。

第十条 乡镇人民政府、街道办事处应当指导协调、稳妥推进本辖区住宅小区召开业主大会、选举业主委员会，督促业主大会、业主委员会依法履行职责。

乡镇人民政府、街道办事处指导本辖区内的物业管理活动，应当及时召集物业管理相关各方代表召开联席会议，协调解决辖区内物业管理重大问题。

第十一条 乡镇人民政府、街道办事处负责落实上级人民政府依法采取的各项突发事件应急措施；指导物业服务人开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持。

突发事件应对期间，物业服务人应当在乡镇人民政府、街道办事处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。

第十二条 市人民政府物业行政主管部门依法建立物业服务行业信用管理制度，将投诉处理情况、履行合同和遵守法律法规规定情况，记入信用档案。市人民政府物业行政主管部门会同有关部门逐步建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，并将物业服务人信用信息向社会公布，加强行业诚信管理。

旗县区人民政府物业行政主管部门负责物业服务人信用信息的录入、核实和确认工作。

第十三条 物业服务行业协会应当加强行业自律，贯彻执行有关法律、法规和政策，依法编制行业服务规范，开展行业培训，提供行业发展动态、信息，提出改进服务的意见及建议，调解物业服务人之间的纠纷，维护物业服务人合法权益，促进物业服务行业科学、规范、健康发展。

### 第三章 前期物业管理

第十四条 在业主、业主大会选聘物业服务人之前，建设单位应当依法通过招投标的方式选聘前期物业服务人，签订书面前期物业服务合同。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区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。前期物业服务合同应当遵循公平原则，合理约定物业服务内容和收费标准，并报物业项目所在地旗县区人民政府物业行政主管部门备案。

市人民政府物业行政主管部门指导旗县区人民政府物业行政主管部门开展招投标管理工作，营造竞争有序的物业服务市场。

市人民政府物业行政主管部门应当建立物业管理评标专家库，并定期组织培训和考核，实行动态管理。

分期开发的同一物业管理区域，建设单位与物业买受人应当

签订内容一致的临时管理规约。临时管理规约报物业项目所在地旗县区人民政府物业行政主管部门备案。

第十五条 新建住宅建设单位应当依法设计配置具备水、电、热、通风、自然采光等基本使用功能和使用条件的房屋作为物业服务用房和业主委员会议事活动用房,并且不计入公摊面积。

建设工程规划许可证及其附图上应当载明配套建设的物业服务用房以及业主委员会议事活动用房的建筑面积和位置,并对物业服务用房以及业主委员会议事活动用房进行标注。

旗县级以上人民政府自然资源部门、物业行政主管部门在各自职责范围内,对物业服务用房和业主委员会议事用房是否符合条件进行审核。

第十六条 物业服务人在与建设单位承接前期物业服务项目时,应当在物业项目所在地旗县区人民政府物业行政主管部门的监督、指导下,对住宅小区共有部分进行查验,查验时应当邀请业主代表参加。承接查验形成的查验记录由物业服务人、建设单位双方签字确认,并签订查验协议,办理交接手续。物业服务人将查验结果在物业管理区域内显著位置公示。

分期开发建设的住宅小区可以根据开发建设的进度,对符合交付条件的住宅小区分期进行承接查验,分期办理交接手续。

第十七条 物业服务人承接的前期物业服务项目,应当具备下列条件:

(一) 取得建设工程竣工验收、消防验收等合格证明文件;

(二) 供水、排水、供电、供热、供气、通信、安防、公共照明等设施设备已按照规划设计要求建成，专有部分和共有部分的供水、供电、供气、供热等设施设备已安装经检验合格的独立计量器具，且已依法办理手续；

(三) 道路、绿地、安防和物业服务用房等公共配套设施和生活垃圾分类投放以及收运等公共服务设施已按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

(四) 电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等设施设备取得使用合格证书；

(五) 物业使用、维护、管理的相关技术资料完整齐全；

(六) 法律、法规、规章规定的其他条件。

第十八条 物业服务人应当在承接前期物业服务项目的三十日内，持下列资料向物业项目所在地旗县区人民政府物业行政主管部门办理备案手续：

(一) 前期物业服务合同；

(二) 临时管理规约；

(三) 物业承接查验协议；

(四) 建设单位移交资料清单；

(五) 查验记录；

(六) 交接记录；

(七) 承接查验其他有关资料。

物业服务人应当将备案结果向业主公开。



## 第四章 业主大会和业主委员会

第十九条 符合成立业主大会条件的住宅小区，应当坚持党建引领，在旗县区人民政府物业行政主管部门指导下，由物业项目所在地乡镇人民政府、街道办事处以及居民委员会、村民委员会组织成立业主大会筹备组。筹备组组长由乡镇人民政府、街道办事处代表担任。筹备组中的业主代表应当由五名以上业主联名推荐，也可以由乡镇人民政府、街道办事处以及居民委员会、村民委员会组织业主联名推荐；业主代表按照推荐业主人数确定顺序。

筹备组的成员名单应当自筹备组成立之日起三日内在物业管理区域内显著位置公告七日以上。业主对筹备组成员有异议的，由乡镇人民政府、街道办事处协调解决。

筹备组成员不得有下列情形：

- （一）在本住宅小区的物业服务人中任职或者兼职；
- （二）与本住宅小区的物业服务人有利害关系；
- （三）损害业主共同利益、影响公正履职的行为。

第二十条 业主大会筹备组应当开展以下工作，并就其确定的事项在物业管理区域内显著位置公示：

- （一）确认业主身份、人数以及所拥有的专有部分面积；
- （二）制定首次业主大会会议召开方案；

(三) 拟订管理规约和业主大会议事规则草案;

(四) 制定业主委员会委员候选人产生办法, 确定业主委员会委员候选人名单;

(五) 制定业主委员会选举办法;

(六) 完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

业主对公示内容有异议的, 筹备组应当研究处理并在首次业主大会会议召开前作出答复。

第二十一条 业主大会筹备组应当将召开首次业主大会的会议时间、地点、方式和议题于会议召开的十五日前通知全体业主。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者通过互联网等形式召开, 通过互联网方式表决的, 应当通过人民政府物业行政主管部门建立的电子投票系统进行。

第二十二条 业主大会筹备组工作期间收集的信息和文件资料应当妥善保管, 并于业主委员会选举产生后五日内移交业主委员会。

首次业主大会未能召开或者未能选举产生业主委员会的, 筹备组应当在解散前三日内将相关信息和文件资料移交至物业项目所在地居民委员会、村民委员会。

第二十三条 业主委员会候选人可以由业主自荐, 也可以在征求本人同意后, 以楼栋、单元或者楼层为单位进行推荐。

鼓励和支持推荐业主中的中国共产党党员、人大代表、政协

委员以及有相应管理经验的人成为业主委员会委员候选人。

第二十四条 业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，推选业主委员会的主任和副主任。

第二十五条 业主委员会可以设立候补委员制度。候补委员人数不超过业主委员会正式委员人数的百分之五十。候补委员与正式委员一同由业主大会选举产生，其选举产生规则、任职资格和资格终止规则与正式委员相同。

业主委员会因委员资格终止、辞职等原因缺额，且缺额人数不超过正式委员总人数百分之五十的，候补委员按照得票多少顺序依次递补，并且在物业管理区域内显著位置公告。业主委员会委员缺额人数超过正式委员总人数百分之五十的，或者候补委员不能补足缺额的，应当重新选举业主委员会。候补委员具体递补规则、重新选举程序等内容应当在业主大会议事规则中予以明确。

第二十六条 业主委员会应当依法维护业主的合法权益，对不符合法律法规、政策规定的诉求，做好宣传教育、引导说服工作。

第二十七条 业主委员会应当制定档案和印章管理等工作制度，制作和保管会议记录、共有财产资料、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件及印鉴，并建立相关档案。业主可以查阅、复制。

第二十八条 召开业主大会的工作经费以及业主委员会的日常工作经费、业主委员会委员的工作补贴的筹集、管理和使用

由业主大会决定或者在管理规约中约定，由全体业主承担，优先从业主共有部分经营所得收益中列支。

业主委员会应当至少每半年将工作经费、工作补贴等具体列支项目和费用的开支情况，在物业管理区域内显著位置或者线上公告十五日，接受业主监督。

业主大会可以依法委托社会审计机构对业主共有部分经营所得收益的使用情况以及业主委员会工作经费、工作补贴进行财务审计。

**第二十九条** 物业管理委员会是业主大会、业主委员会成立之前的过渡性临时机构，由乡镇人民政府、街道办事处负责组建。物业管理委员会组织业主共同决定住宅小区内的物业服务事项，并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。

物业管理委员会履行职责应当接受乡镇人民政府、街道办事处的指导和监督，讨论、决定物业管理事项应当听取业主的意见和建议，并及时向业主公开物业管理相关信息。物业管理委员会作出的决定损害公共利益或者业主合法权益的，由乡镇人民政府、街道办事处责令限期改正或者依法撤销。

## 第五章 物业服务

**第三十条** 物业服务人应当履行物业服务合同，健全服务质量保障体系，健全薪酬制度和员工激励制度，提高从业人员整体

素质和技能水平；建立接诉即办快速处理机制，及时解决物业纠纷，提升物业服务质量。

第三十一条 鼓励物业服务人建设智慧物业管理服务平台，采用新技术、新方法，在电梯、消防、给排水等重要设施布设传感器，促进智能化建设与物业管理深度融合，推动物业服务向智能、绿色方向发展，提升物业智慧管理服务水平。

第三十二条 鼓励物业服务人探索“物业服务+生活服务”模式，通过线上线下服务融合发展，向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，满足居民多样化多层次居住生活需求。

第三十三条 市人民政府物业行政主管部门应当制定并公布物业服务清单，明确物业服务内容和标准。

物业行业协会应当监测并每年公布物业服务成本信息和计价规则，供业主和物业服务人协商物业服务费时参考。

业主大会或者业主委员会可以委托第三方评估机构，对物业服务人的物业服务标准、费用测算、物业服务质量、物业服务费收支等情况进行评估并出具评估报告，评估费用从业主共有部分经营所得收益中列支，不足部分由全体业主共同承担。

第三十四条 物业服务人应当与业主签订物业服务合同，物业服务合同一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

物业服务收费应当遵循公平、合理以及费用与服务事项相适应的原则，按照物业的性质和特点确定。

物业服务收费应当根据物业实际情况和市场行情、物业服务内容和服务标准进行调整。

第三十五条 物业服务人应当按照物业服务合同约定的服务内容和标准制定物业服务方案，自觉接受业主、业主委员会的监督，至少每半年公示一次物业服务合同的履行情况。

第三十六条 物业服务人应当配合做好生活垃圾分类工作，按规定设置生活垃圾分类收集容器，做好物业管理区域内生活垃圾收集设施的维护和保洁工作。

第三十七条 鼓励在住宅小区开展公益性宣传，将社会主义核心价值观、促进民族团结进步、加强生态环境保护、建设文明城市、法治宣传、消防安全、实施垃圾分类等纳入宣传内容。

第三十八条 物业服务人应当建立、保存下列档案和资料：

- （一）业主名册；
  - （二）小区监控系统、电梯、消防、有限空间等共有部分档案及其管理、运行、维修、养护记录；
  - （三）住宅装饰装修管理资料；
  - （四）小区共有部分经营管理档案；
  - （五）承接查验资料；
  - （六）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。
- 物业管理活动收集业主个人信息，应当仅限于物业服务需

求。业主的信息除有关国家机关依法调取外，未经本人同意，不得向他人提供。

第三十九条 物业服务合同终止，业主大会依法选聘新的物业服务人并签订新物业服务合同的，原物业服务人应当按照规定和合同约定办理移交手续，在物业服务合同终止之日起十五日内退出住宅小区。

第四十条 物业服务合同纠纷可以通过协商、调解、仲裁或者诉讼等方式解决。争议处理期间，物业服务人不得停止提供物业服务、不得降低物业服务标准。

物业服务人不得采取不正当竞争手段，扰乱行业秩序，损害业主利益。

业主委员会不得以重新选聘物业服务人为由，阻挠业主向原物业服务人交纳物业服务费。

第四十一条 物业服务人不得有下列行为：

（一）向业主、物业使用人指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料；

（二）泄露业主信息；

（三）违反物业服务合同约定，擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费；

（四）采取停止或者限制供水、供电、供热、供气以及限制业主进入小区、入户、使用电梯、车辆进出车位等方式催交或者变相催交物业服务费；

(五) 物业服务合同期满或者依法终止后，以业主欠交物业服务费或者投入基础建设等费用为理由拒绝退出该小区；

(六) 在退出住宅小区时拆除、损坏公用设施设备或者遗失、损毁物业管理档案资料。

## 第六章 物业的使用与维护

第四十二条 建设单位在竣工验收前，应当到市人民政府物业行政主管部门办理住宅专项维修资金备案。备案时需提供以下资料：

- (一) 专项维修资金备案申请表；
- (二) 测绘报告（实测报告）；
- (三) 其他应当提供的资料。

第四十三条 新建商品住宅的首期专项维修资金，在办理房屋入住手续前，由业主按照所拥有的建筑面积交存。

市人民政府物业行政主管部门应当优化住宅专项维修资金使用流程，简化申请材料，缩短审核时限。

住宅专项维修资金使用和管理的具体办法，由市人民政府根据国家 and 自治区的有关规定制定。

第四十四条 住宅小区内规划用于停放机动车的车位、车库，应当优先保障本住宅小区内的业主或者物业使用人使用。

利用业主共有的道路或者其他场地设置机动车车位、停车场



的，应当经业主大会同意，符合消防技术标准和管理规定，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高操作场地。车位、停车场的场地使用费、收费标准、管理等事项由业主共同决定。车位、停车场的场地使用费扣除必要管理费用后，收益属于全体业主共有。

业主或者物业使用人对机动车辆有保管要求的，可以与物业服务人另行约定。

第四十五条 物业服务人应当按照物业服务合同对电梯等特种设备及时维护、维修，以保障其正常使用。使用电梯运送装修材料等物品，应当采取有效的安全防护措施，符合电梯核定载重规定，不得影响电梯安全性能。

第四十六条 旗县区人民政府应当加强老旧小区改造，乡镇人民政府、街道办事处结合微小老旧小区的规模、位置实施拆墙并院，重新划分整合物业管理区域，并在相应区域内显著位置进行公告。

无物业服务的老旧住宅小区，可以采取自管和托管相结合、属地政府保障等方式，逐步实现住宅小区物业服务全覆盖。

第四十七条 支持城镇老旧小区既有多层住宅加装电梯。既有多层住宅加装电梯应当坚持业主自愿、社区引导、公平合理、充分协商、保障安全、依法监管的原则。

既有多层住宅加装电梯应当征求所在单元全体业主意见。业主就加装电梯不能达成一致意见的，可以按照有关法律法规的规

定进行表决。经本单元建筑物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，并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，方可实施加装电梯。

## 第七章 法律责任

第四十八条 违反本条例规定的行为，有关法律、法规已经作出具体处罚规定的，从其规定。

第四十九条 违反本条例第十六条规定，物业服务人未在住宅小区内显著位置如实公示相关信息的，由物业行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处 1000 元以上 5000 元以下罚款。

第五十条 违反本条例第三十九条第一项规定，物业服务人向业主、物业使用人指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期未改正的，处 1 万元以上 5 万元以下罚款。

第五十一条 违反本条例第三十九条第四项规定，物业服务人采取停止或者限制供水、供电、供热、供气以及限制业主进入小区、入户、使用电梯、车辆进出车位等方式催交或者变相催交物业服务费的，由物业行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处 1 万元以上 5 万元以下罚款。

第五十二条 市、旗县区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玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,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。

## 第八章 附 则

第五十三条 本条例自 2023 年 10 月 1 日起施行。