

滁州市住宅小区物业管理条例

(2024 年 4 月 29 日滁州市第七届人民代表大会常务委
员会第十六次会议通过 2024 年 5 月 31 日安徽省第十四届
人民代表大会常务委员会第九次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主组织
- 第三章 物业管理服务
- 第四章 法律责任
- 第五章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅小区物业管理，维护物业管理相关主体的合法权益，营造美好宜居环境，推进社区治理现代化，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 住宅小区物业管理活动应当坚持党建引领，按照政府监管、业主自治、属地管理、协商共建、科技支撑的工作原则，建立街道、乡镇各级党组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会、业主、物业服务人等共同参与的住宅物业治理体系。

第四条 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、社区建设和基层治理体系；建立健全物业管理综合协调工作机制和考核机制，推进网格化服务管理，协调解决物业管理中的重大问题。

市、县（市、区）人民政府应当有序推进实施老旧小区改造，支持完善停车位和加装电梯、充电桩等配套基础设施建设，改善业主居住环境，促进规范物业管理。

开发园区等管理机构按照职责依法做好辖区内住宅小区物业监督管理相关工作。

第五条 市、县（市、区）人民政府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，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、完善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行政主管部门除履行前款规定的职责外，还负责推动建立物业管理服务信息系统。

县（市、区）人民政府物业管理行政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、居（村）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和调整实行政府指导价管理的物业服务收费标准；

（二）公安机关负责依法查处危害公共安全、公共秩序的违法行为，对安全防范设施管理等开展监督检查，依法参与交通事故处理，做好流动人口监督管理等工作；

（三）市场监督管理部门负责电梯等特种设备安全的监督检查，依法查处物业服务人违规收费等工作；

（四）城市管理行政执法部门负责依法查处城市管理领域的违法建设、破坏公共绿化等违法行为；

（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境保护法律、法规的行为；

（六）自然资源和规划部门负责物业管理区域物业服务用房的规划管理以及违法建设的认定；

（七）人民防空部门负责对人防工程专用设施设备建设和使用的监督检查等；

（八）消防救援机构负责监督管理影响消防设施、消防通道安全的行为和消防安全的监督管理。

财政、司法行政、经济和信息化、民政等部门按照各自职责，做好相关监督管理工作。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府应当落实属地管理责任，指导、协调和监督辖区内住宅小区物业管理，并做好下列工作：

（一）建立社区（村）党组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人等共同参与的议事协调机制；

（二）指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举和换届；

（三）监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

（四）指导和监督物业服务人依法履行合同、物业承接查验和退出交接等义务；

（五）协调和监督老旧小区物业管理，监管和负责不具备市场化物业服务条件住宅小区的基本物业服务；

（六）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；

（七）法律、法规规定的其他职责。

居（村）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，推进社区治理。

第八条 市、县（市、区）人民政府应当建立健全人民调解、行业调解、行政调解、司法调解构成的多元纠纷化解机制，化解物业管理纠纷。

国家公职人员、人大代表、政协委员、先进模范等应当带头遵守物业管理相关规定，充分发挥示范引领作用。

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

第二章 业主组织

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竣工验收备案前，将筹备经费存入街道办事处、乡镇人民政府指定的银行账户。

筹备经费应当专款专用。首次业主大会会议召开后十日内，业主大会筹备组应当将筹备经费的支出明细在物业管理区域内显著位置公示，接受全体业主的监督。

第十一条 物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十或者首批物业交付满三年的，建设单位应当向县（市、区）物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府报送筹备成立首次业主大会会议所需的文件资料。

分期开发的建设项目为一个物业管理区域的，首次业主大会会议应当根据分期开发的物业建筑面积和进度等情况，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会成员的办法。建设单位出售该物业管理区域内的房屋时，应当向买受人明示业主大会决定的事项。

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，应当在物业管理区域内显著位置公告。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，提倡在市人民政府物业管理行政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 物业管理区域内业主人数较多的，可以以幢、单元或者楼层等为单位，推选业主代表参加业主大会会议。业主代表的推选、权限由业主大会议事规则规定。业主代表在参加业主大会前，应当就会议拟讨论的事项征求所代表的业主意见。

第十四条 业主委员会是业主大会的执行机构，接受业主大会和业主的监督，依法履行职责。

业主委员会成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。鼓励居（村）民委员会成员、中共党员、人大代表、政协委员以及具备专业知识的业主依法参选业主委员会委员。

街道办事处、乡镇人民政府指导业主定期对业主委员会履职情况进行评估，并将评估结果在物业管理区域内显著位置公示。

业主委员会连续六个月不依法履行职责，严重损害业主权益的，或者业主委员会成员人数不足业主委员会组成人员总人数二分之一，或者五分之一以上业主提出重新选举业主委员会的，街道办事处、乡镇人民政府应当指导召开业主大会，重新选举业主委员会。

第十五条 业主委员会任期届满五个月前，应当向街道办事处、乡镇人民政府书面告知换届事宜。街道办事处、乡镇人民政府收到后，应当在业主委员会任期届满三个月前，指导成立业主委员会换届工作小组，并在任期届满前，由换届工作小组组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

逾期未换届的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期组织换届选举；逾期仍未组织的，可以由居（村）民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，组织换届选举工作。

换届工作小组由街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、现业主委员会代表和业主代表组成，人数为五至九人单数，其中业主代表由街道办事处、乡镇人民政府或者居（村）民委员会组织业主推荐。换届工作小组组长由街道办事处、乡镇人民政府确定。

推行业主委员会换届审计和业主委员会主任离任审计制度。

第十六条 业主委员会成员不得有下列行为：

- （一）挪用、侵占业主共有财产；
- （二）利用职务上的便利索取、非法收受建设单位、物业服务人或者其他利害关系人提供的利益或者要求物业服务人减免物业费等相关费用；

（三）泄露业主个人信息或者将业主个人信息用于与物业管理无关的活动；

（四）伪造或者指使他人伪造业主的选票、表决票、书面委托书或者业主签名，冒充业主或者指使他人冒充业主进行电子投票；

（五）不妥善保管、伪造、变造、隐匿、故意销毁会计资料或者不按照规定提供、移交会计资料；

（六）不按照规定刻制、使用、移交业主大会或者业主委员会印章；

（七）损害业主合法权益或者不正当履行职责的其他行为。

业主委员会委员有前款规定行为之一的，业主委员会可以提请业主大会终止其委员资格。

第十七条 物业管理区域有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当在充分征求业主意见的基础上，协调成立物业管理委员会：

（一）老旧小区等不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但未成立，经街道办事处、乡镇人民政府多次指导后仍不能成立的；

（三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的。

物业管理委员会由业主代表以及街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、公安派出所等相关单位派员组成。

物业管理委员会成员人数为七人以上十三人以下的单数，其中业主代表不少于总人数的二分之一。物业管理委员会负责人由街道办事处、乡镇人民政府确定。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。物业管理委员会任期一般不超过二年。

业主委员会选举产生之日，物业管理委员会停止履行职责，并在七日内向业主委员会移交有关资料和财物，移交后自动解散。

第三章 物业管理服务

第十八条 前期物业交付使用前，建设单位与前期物业服务企业应当在县（市、区）物业管理行政主管部门指导、监督下开展物业承接查验。建设单位与物业服务企业可以邀请第三方机构参加物业承接查验。街道办事处、乡镇人民政府以及业主代表可以参与，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在住宅小区显著位置公示，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

日内将有关资料报送物业所在地县（市、区）物业管理行政主管部门备案。

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 前期物业服务期间，建设单位不得随意更换物业服务企业，确需更换的，应当通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式选聘。投标人少于三个或者建筑面积五万平方米以下的住宅物业，经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。更换后的物业服务标准不得低于原物业服务合同约定，收费标准不得高于原物业服务合同约定。

第二十条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定向物业管理区域派驻负责人员和必要的工作人员，履行下列义务：

（一）按照物业服务合同约定，提供维修维护、清洁卫生、垃圾分类、绿化养护、秩序维护等基本服务；

（二）对物业管理区域内违反治安、消防、环境保护等法律法规的行为，及时采取合理措施制止，报告相关主管部门并协助处理；

（三）依法维护、管理物业管理区域内的消防、电梯、监控安防、二次供水等共用设施设备，排查建筑物、构筑物空中坠落等风险隐患；

- （四）依法依约履行信息公开与报告义务；
- （五）建立健全物业管理档案；
- （六）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；
- （七）配合开展社区服务，开展社区文化活动；
- （八）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

市、县（市、区）物业管理行政主管部门，街道办事处、乡镇人民政府，以及业主委员会应当组织业主或者第三方开展物业服务质量评价。

第二十一条 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置公开下列信息：

- （一）物业服务人的营业执照、服务咨询投诉电话，项目负责人基本信息、联系方式；
- （二）物业服务内容和标准，收费项目、标准和方式；
- （三）电梯、消防、二次供水、监控安防等专业设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维修保养记录 and 应急处置措施等；
- （四）公共能耗总量、明细及分摊费用情况；
- （五）物业共用部位、共用设施设备、公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况；
- （六）专项维修资金使用情况；

（七）法律、法规规定和物业服务合同约定应当公示的其他信息。

前款第一项至第三项应当常年公示并及时更新；第四项至第六项应当每年至少公示一次，公示期不得少于三十天。业主对公示内容有异议的，物业服务人应当予以答复。

第二十二条 物业服务人不得有下列行为：

（一）违反物业服务合同约定，降低物业服务标准或减少服务项目，擅自扩大收费范围、提高收费标准或者捆绑收费；

（二）强制业主、物业使用人通过指纹、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；

（三）未经业主大会同意处分业主共有的财产；

（四）采取中断、限时限量供电、供水、供热、供燃气，改换门禁、设置道闸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；

（五）损坏、擅自停用公共安全防护设施设备；

（六）泄露在物业服务中获取的业主、物业使用人个人信息；

（七）干扰业主大会成立、业主大会会议召开和业主委员会选举；

（八）擅自撤离物业管理区域，停止物业服务或者物业服务合同到期后，拒绝办理交接，阻挠、干扰、妨碍新选聘的物业服务人进行服务；

（九）将应当提供的全部物业服务转委托给第三方，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三方；

（十）侵犯业主合法权益的其他行为。

有前款规定情形之一的，业主可以向市、县（市、区）物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府投诉。市、县（市、区）物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当进行核查，依法做出处理并告知业主。

第二十三条 物业服务收费实行政府指导价的，具体范围和收费标准由市价格管理部门按照国家、省有关规定，根据物业服务成本变化情况等因素，定期对物业服务等级的基准价和浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整。

物业服务收费实行市场调节价的，由业主和物业服务人根据服务内容、标准等因素，在物业服务合同中约定物业服务标准。

第二十四条 业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

第二十五条 对建成时间早、配套设施设备不全或者破损，未实施物业管理的老旧小区，由街道办事处、乡镇人民政府指导成立业主组织，选聘物业服务人或者开展自我管理；无法选聘物业服务人或者无法开展自我管理的，街道办事处、乡镇人民政府或者受其委托的居（村）民委员会组织实施环境卫生、秩序维护、公共设施设备的日常维护等基本物业服务，适当收取物业管理费用。

第二十六条 住宅小区公共收益属于全体业主所有，包括：

（一）利用配建用房、电梯轿厢、车位、车库等共用部位、共用设施设备经营产生的收入，在扣除合理成本之后所得收益；

（二）共用部位被依法征收的补偿费；

（三）共有资金产生的孳息；

（四）其他合法收入。

第二十七条 公共收益可以用于下列物业管理支出：

（一）补充专项维修资金；

（二）共用部位、共用设施设备的维修养护费用，但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，业主委员会执行秘书等专职人员的酬金，召开业主大会会议所需费用；

（四）有关审计费用；

（五）业主共同决定用于物业管理的其他费用。

物业服务人、业主委员会、物业管理委员会可以制定公共收益使用规则或者年度使用计划，经业主大会决定后使用。未经业主共同决定，不得使用公共收益。

住宅小区公共收益应当单独列账，接受业主监督。鼓励居（村）民委员会参与设立公共收益共管账户。街道办事处、乡镇人民政府应当做好对公共收益账户的监督管理。

第二十八条 市、县（市、区）物业管理行政主管部门应当会同同级财政部门建立健全专项维修资金的使用、管理和监督制度。

业主应当按照国家、省有关规定交存专项维修资金。发生下列危及安全情形之一，需要立即使用专项维修资金的，由业主委员会、相关业主提出应急处置方案，或者物业服务人提出建议，经业主委员会、相关业主同意，报专项维修资金监管部门审核后，直接申请使用并在物业管理区域内显著位置公开：

（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）公共护栏、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）二次供水水泵损坏导致供水中断的，但专业经营单位负责二次供水水泵设备维修、养护的除外；

（八）其他危及房屋安全的情形。

发生前款规定的紧急情形，业主委员会可以通过招标或者其他方式选定施工单位实施紧急维修，并从相关业主的专项维修资金分户按照专有面积分摊列支，街道办事处、乡镇人民政府应当会同有关部门对施工及竣工验收进行监督检查。

未成立业主大会的，物业服务人可以提出建议，经相关业主同意后申请使用并按照前款规定组织实施。

第二十九条 业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当提前告知物业服务人，物业服务人应当书面告知房屋装饰装修的禁止行为和注意事项。

物业服务人应当加强巡查，及时制止违规装饰装修行为；对拒不改正的，物业服务人应当立即报告有关部门。

第三十条 物业管理区域内规划用于停放机动车的车位、车库，应当首先满足本区域内业主需要。尚未售出的闲置车位、车库，应当提供给业主租用，不得只售不租。

物业管理区域内车库、车位不足时，经业主大会同意并报有关部门批准后，可依法利用物业管理区域内的绿地、道路、广场等增设停车位。

对外临时停车及收费，由业主大会决定，临时停车不得影响业主及车辆的正常出入和停放。物业服务人应当按照物业服务合同的约定，履行车辆停放管理义务，并加强巡查，及时督促违停车辆驶离。

第三十一条 新建物业时，电动车充电、快递寄存、生活垃圾分类收集等设施设备，除法律、法规规定同步设计、同步施工、同步交付以外，应当同步建设或预留建设场地。

电动车集中停放和充电场所应设置符合消防、用电安全要求的充电设施，采取防火隔离措施。没有相应场所和设施的住宅小区，县（市、区）人民政府应当统筹设置。

第三十二条 鼓励物业服务人以“物业服务+便民服务”的模式，在物业管理区域内增加养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等服务项目。引导物业服务人运用新技术、新方法，促进互联网、物联网和人工智能等技术与物业服务的融合，提供定制化产品和个性化服务。

物业服务人提供的便民服务，应当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。

第三十三条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）擅自变动房屋建筑主体和构造柱、承重墙等承重结构；

（二）违法搭建、改建建筑物、构筑物，违法挖掘房屋地下空间，未经批准改变房屋外观；

（三）将没有防水要求的房间、阳台改为卫生间、厨房；

（四）擅自将住宅改变为经营性用房或者擅自改变建筑物、构筑物及其附属设施用途；

（五）损坏或者停用消防设施和器材，占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口，或有其他妨碍消防车通行及安全疏散行为的；

（六）擅自设置电动汽车、电动自行车充电装置，违反用电安全要求在住宅内充电或者私拉电线和插座为电动汽车及电动自行车充电；

（七）电动自行车进入载人电梯以及在建筑物公共门厅、楼梯间、疏散通道、安全出口、消防车通道及两侧影响通行的区域、人员密集场所的室内区域停放电动自行车、为电动自行车充电；

（八）侵占、损坏物业的共有部分、共用设施设备、公共绿化及其附属设施；

（九）不按照规定停放机动车、非机动车，或者占用公共区域长期停放车辆；

（十）随意弃置垃圾、排放污水，从建筑物、构筑物中抛掷物品，涂写、刻画或者违反规定悬挂、张贴宣传品；

（十一）非法储存易燃、易爆、剧毒或者放射性物质等危险物品；

（十二）违反规定饲养、遗弃动物，污染住宅小区环境的；

（十三）不遵守应急管理规定，妨碍社区和物业服务人开展相关工作；

（十四）法律、法规规定的其他禁止行为。

违反前款规定的，物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会应当制止；制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府。有关行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府接到报告后，应当依法处理。

第三十四条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立住宅小区隐患排查机制，定期排查老旧房屋、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。

街道办事处、乡镇人民政府应当在住宅小区公布执法责任单位和责任人的联系方式。

第三十五条 市、县（市、区）物业管理行政主管部门应当加强对物业服务人的监管，建立健全物业服务人考核体系和信用档案，对物业服务人进行动态监督管理。

街道办事处、乡镇人民政府应当协助开展物业服务人信用信息的征集和核查工作。

鼓励建设单位、业主大会选聘物业服务人时将物业服务人信用状况纳入选聘条件。

第四章 法律责任

第三十六条 物业服务人有下列行为之一的，由有关部门予以处罚：

（一）违反本条例第二十一条第一款第二项规定，未按规定公开物业服务内容和标准、收费项目和标准的，由市场监管部门责令限期改正，可以处以一千元以上五千元以下的罚款；