

# 蚌埠市人民政府令

第 48 号

《蚌埠市住宅物业管理办法》已经 2020 年 12 月 30 日市十六届人民政府第 50 次常务会议审议通过，现予公布，自 2021 年 4 月 1 日起施行。

市 长

2021 年 2 月 9 日

# 蚌埠市住宅物业管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范住宅物业管理活动，提升物业服务水平，维护业主、物业使用人和物业服务人的合法权益，营造良好的居住环境，根据《中华人民共和国民法典》《安徽省物业管理条例》和有关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内住宅物业的使用、维护、服务及其监督管理活动。

本办法所称住宅物业管理（以下简称物业管理），是指住宅区内的业主通过选聘物业服务企业或者业主自行对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

**第三条** 坚持条块结合、属地管理、权力下放、重心下移的原则，建立市级监督指导、县区级属地管理，街道办事处（乡镇人民政府）及居（村）民委员会具体落实的物业管理体制。

推动在物业服务企业、业主委员会中建立党组织，发挥党建引领作用。

**第四条** 市、县、区政府建立由住房和城乡建设、城市管理行政执法、发展改革、公安、应急管理、消防救援、市场监督管理、人防等物业管理相关部门参加的物业管理联席会议，协调解决物业管理重大问题，并建立物业管理争议化解和纠纷处理工作机制。

**第五条** 市住房和城乡建设部门负责全市物业管理工作，其主要职责为：

- （一）研究制定本市物业行业管理相关政策并组织实施；
- （二）指导、监督县区开展物业管理工作并考核；
- （三）对物业服务企业实施分类监管，建立激励和惩戒制度；
- （四）指导、监督本市建筑物及其附属设施的维修资金（以下简称专项维修资金）的筹集、管理和使用；
- （五）指导、监督和管理物业管理招投标活动；
- （六）建立健全物业管理培训制度；
- （七）制定业主大会议事规则、临时管理规约、管理规约、物业服务合同等示范文本；
- （八）建立全市统一的物业管理信用信息、业主共同决策等

信息系统；

（九）指导、监督行业协会开展和实施行业自律；

（十）法律、法规规定的其他职责。

**第六条** 发展改革部门负责本市市区住宅小区前期物业服务收费标准的制定、调整、发布。

公安部门负责指导物业管理区域内汽车停放、规范小区周边道路红线范围内停车泊位的设置和停车秩序。

消防救援部门负责依法查处违反消防法律法规的行为。

市场监督管理部门负责受理住改营投诉处理；查处物业服务中的价格违法行为；对物业管理区域内的电梯、锅炉等特种设备进行安全监察，监督物业服务企业承担电梯使用者相关责任义务。

城市管理行政执法部门负责小区违章搭建、摆摊设点、占道经营、饲养家禽等违法行为的查处。

人防、财政、生态环境、自然资源和规划、司法等部门，按照各自职责，相互配合，做好物业管理相关监督管理工作。

**第七条** 县区物业管理行政主管部门负责本行政区域内物业管理工作，其主要职责为：

（一）监督、管理本行政区域内物业服务企业、项目和从业

人员；

（二）参与本行政区域内物业管理招标投标活动的管理；

（三）负责物业服务企业的备案工作；

（四）依法开展物业纠纷行政调解工作；

（五）负责本行政区域内物业承接查验备案的指导、监督和备案；

（六）指导和监督本行政区域内街道办事处（乡镇人民政府）物业管理工作的开展和考核考评工作；

（七）负责物业管理相关人员的培训工作；

（八）突发事件应对期间，指导本行政区域内物业服务项目企业开展相应级别的应对工作；

（九）建立综合执法工作机制，依法查处物业管理活动中的违法违规行为；

（十）法律、法规规定的其他职责。

**第八条** 街道办事处（乡镇人民政府）是辖区物业管理工作的落实主体，其主要职责为：

（一）组织、协调、指导辖区业主大会的成立和业主委员会换届工作；指导和监督业主大会、业主委员会开展工作，督促业主委员会和物业服务企业开展专项维修资金使用及续筹工作；对

业主大会、业主委员会作出违反法律法规的决定，责令限期改正或予以撤销。

（二）完善物业矛盾调处机制，处理物业管理活动中的矛盾纠纷和投诉；

（三）指导居（村）民委员会设立环境与物业管理委员会，协调处理辖区内物业管理重大事宜；

（四）负责辖区内老旧小区基本物业服务的落实；

（五）监督、管理辖区内物业服务企业、项目和从业人员；

（六）法律、法规规定的其他职责。

**第九条** 居（村）民委员会具体实施本辖区物业管理工作，其主要职责为：

（一）协助街道办事处（乡镇人民政府）负责指导、协调和监督业主大会的召开和规范运作；

（二）指导和监督业主委员会的工作，指导和监督区域内物业管理项目日常工作，及时处理本辖区的物业管理矛盾纠纷；

（三）开展物业管理协商活动，建立协商意见采纳、落实和反馈机制；

（四）建立物业管理联动机制，接受物业服务企业退出项目的预警报告，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问

题；

（五）协助有关部门，参与专项维修资金的使用监督；

（六）协助街道办事处（乡镇人民政府）落实老旧小区基本物业服务工作；

（七）发现本区域内有违法搭建等违反物业管理有关法律法规的行为，应当立即制止，并及时向有关部门报告。

**第十条** 物业服务行业协会要加强行业自律，规范从业行为，促进诚信经营。认真宣传国家和省、市有关规定，制定物业服务规范和等级标准，建立和完善物业服务企业以及物业服务从业人员的自律制度，配合市物业管理行政主管部门建立健全信用档案。协助完成行业主管部门的其他工作。

**第十一条** 市、县、区物业管理行政主管部门建立物业服务第三方评估监理机制。县级以上物业管理行政主管部门、业主、建设单位、物业服务企业可以委托物业服务第三方评估机构对物业项目交接和承接查验、物业服务标准、物业服务质量、物业服务费用测算、参与社区治理情况等事项进行评估。

## 第二章 业主、业主大会与业主委员会

**第十二条** 业主在物业管理活动中享有以下权利：

（一）提议召开业主大会会议，参加业主大会会议，提出制定和修改临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则的建议；

（二）监督业主大会筹备组、业主委员会或者环境与物业管理委员会的工作；

（三）选举业主委员会委员，并享有被选举权；

（四）依法享有对共用部位、共用设施设备和相关场地使用的知情权、监督权和收益权；

（五）要求其他业主、物业使用人停止违反共同利益的行为；

（六）监督物业服务企业履行物业服务合同；

（七）监督专项维修资金的管理和使用；

（八）法律、法规规定的其他权利。

业主依法行使权利不得危及物业的安全，不得损害其他业主的合法权益。

**第十三条** 业主在物业管理活动中履行以下义务：

（一）遵守临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则；

（二）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；

（三）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事件等方面的制度要求；

（四）按照国家有关规定交纳专项维修资金；

（五）按照物业服务合同约定交纳物业服务费用；

（六）履行房屋安全使用责任；

（七）配合、支持物业服务企业按照管理规约、物业服务合同实施的物业管理活动；

（八）法律、法规规定的其他义务。

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，不得以放弃权利不履行义务。

**第十四条** 物业管理区域内，符合下列条件之一的，应当筹备首次业主大会或者业主代表大会（以下统称业主大会）会议：

（一）已交付的专有面积占建筑物总面积百分之五十以上；

（二）首批物业交付满三年。

符合首次业主大会会议召开条件之一，百分之五以上的业主、专有部分占建筑物总面积百分之五以上的业主可书面向辖区街道办事处（乡镇人民政府）申请成立业主大会。由建设单位或物业服务企业按规定报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料。建设单位或物业服务企业故意拖延或者不报送的，辖区街道

办事处（乡镇人民政府）应当督促其按规定报送。

**第十五条** 街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到成立业主大会书面申请四十五日内，对提出申请的业主身份和申请进行审核，对符合业主大会成立条件的，组织成立首次业主大会筹备组。

首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。

**第十六条** 首次业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会等代表组成，成员人数应当为五至十一人的单数。筹备组中的业主代表由社区党组织或者居（村）民委员会组织业主推荐产生，业主代表人数应当不少于筹备组总人数的百分之五十。筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）代表担任。

筹备组应当自成立之日起十五日内，将成员名单和工作职责在物业管理区域内显著位置进行公示。筹备组业主代表条件与业主委员会业主成员条件一致。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处（乡镇人民政府）协调解决。

**第十七条** 业主大会决定以下事项：

- （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成员;
- (四) 选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人;
- (五) 使用专项维修资金;
- (六) 听取和审议业主委员会的工作报告、财务报告;
- (七) 听取和审议物业服务人的工作报告、财务报告;
- (八) 改变和撤销业主委员会不适当的决定;
- (九) 决定业主大会、业主委员会工作经费的相关事项;
- (十) 审议物业服务方案, 决定物业服务合同、收费标准;
- (十一) 筹集专项维修资金;
- (十二) 改建、重建建筑物及其附属设施;
- (十三) 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;
- (十四) 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。决定前款第十一项至第十三项规定的事项, 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。

首次业主大会会议应当制定管理规约和业主大会议事规则，选举产生业主委员会，批准业主委员会工作规则等。

**第十八条** 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，每年至少召开一次。会议召开十五日前应通知全体业主，并同时告知居（村）民委员会，居（村）民委员会可以根据情况派代表参加。

有下列情形之一的，业主委员会应当立即组织召开业主大会临时会议：

- （一）经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主提议的；
- （二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
- （三）业主委员会委员缺员超过百分之三十的；
- （四）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形。

业主委员会未按业主大会议事规则的规定组织召开业主大会定期会议，或者发生应当召开业主大会临时会议的情况，业主委员会不履行组织召开会议职责的，居（村）民委员会或者街道办事处（乡镇人民政府）可以责令业主委员会限期召开；逾期仍不召开的，由物业所在地的居（村）民委员会或者街道办事处（乡

镇人民政府) 组织召开, 并重新推选业主委员会主任、副主任。

**第十九条** 业主委员会委员候选人通过下列方式产生:

- (一) 居(村)民委员会推荐;
- (二) 业主自荐或联名推荐。

筹备组根据业主委员会委员候选人产生办法从按照前款方式推荐的人员中确定业主委员会委员候选人名单, 报社区党组织。

**第二十条** 业主委员会由业主大会会议选举产生, 以其选举产生之日为成立日期, 接受业主大会和业主的监督。

业主委员会中业主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。业主有损坏房屋承重结构、违法搭建、毁绿占绿、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质、无故欠交物业服务相关费用等违反法律、法规和管理规约的, 不得担任业主委员会委员。

业主委员会中业主成员本人、配偶及其直系亲属不应与本小区物业服务企业有直接利益关系。

**第二十一条** 业主委员会履行以下职责:

- (一) 执行业主大会的决定和决议;
- (二) 召集业主大会会议, 报告业主委员会工作和物业管理

实施情况，报告业主大会、业主委员会工作经费和公共收益的分配与使用情况；

（三）与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

（四）及时了解业主、物业使用人、物业服务企业的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（五）监督管理规约的实施；

（六）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

（七）组织和监督专项维修资金的筹集和使用；

（八）调解物业使用、维护和管理等方面的纠纷；

（九）业主大会赋予的其他职责。

## **第二十二条** 业主委员会不得有下列行为：

（一）阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定；

（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）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；

（四）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

（五）未经业主大会同意，与物业服务企业签订、修改物业

服务合同；

（六）擅自动用专项维修资金，侵占业主共有财产；

（七）侵害业主合法权益的其他行为。

**第二十三条** 业主大会、业主委员会应当积极配合有关主管部门，与居（村）民委员会相互协作，共同做好物业管理区域内与物业管理有关的社会管理工作。

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合居（村）民委员会依法履行自治管理职责，支持居（村）民委员会开展工作，并接受其指导和监督。居（村）民委员会应当支持业主大会、业主委员会开展工作。

业主大会作出的决定、业主委员会议定的事项应当在物业管理区域内及时公告，并告知居（村）民委员会。

**第二十四条** 业主委员会任期届满前三个月，应当书面报告街道办事处（乡镇人民政府）。街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到书面报告之日起四十五日内组建换届小组，并在业主委员会任期届满前，由换届小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。业主委员会未按规定提出申请的，街道办事处（乡镇人民政府）应当督促其限期履行职责。逾期仍不履行职责的，街道办事处（乡镇人民政府）组建换届小组，由换届小组组

织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主委员会应当自新一届业主委员会履职之日起十日内，将其保管的有关财务凭证、业主名册、档案资料、印章以及其他属于业主大会所有的财物移交新一届业主委员会，双方应当签订书面移交手续；拒不移交的，新一届业主委员会可以请求物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）督促移交，物业所在地的公安机关予以协助。

**第二十五条** 建立业主委员会主任离任审计制度。

### 第三章 前期物业管理

**第二十六条** 市本级建立统一物业招投标平台，建设单位或业主大会选聘物业服务企业，应当通过市物业招标平台进行公开招投标；怀远县、五河县、固镇县可分别设立全县统一的物业招投标平台，负责进行全县统一物业公开招投标。

新建住宅小区在业主委员会未成立前，建设单位应当制定前期物业管理方案，在县、区物业管理行政主管部门指导下，通过统一的物业招投标平台选聘物业服务企业开展前期物业管理，具体服务内容和收费标准由双方在前期物业服务合同中约定，合同期



限不超过三年（从首批交房日期计算）。

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、建筑面积二万平方米以下的非住宅物业，经县区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。

**第二十七条** 建设单位销售物业时，应当在销售场所将经批准的规划设计方案、物业管理区域的划分、临时管理规约及物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备、前期物业服务合同等相关材料予以公示，并向物业买受人提供书面公示材料。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当书面承诺遵守临时管理规约。前期物业服务合同应当与物业买卖合同一并签署。

**第二十八条** 已交付使用物业业主总人数百分之二十以上的业主，因对建设单位选聘的物业服务企业的服务质量不满意，要求物业服务第三方评估机构评估的，建设单位应当委托其与业主、物业服务企业协商选定的第三方评估机构，对物业服务企业的履约情况进行评估。协商不成的，由县区物业管理行政主管部门随机抽取第三方评估机构对物业服务企业的履约情况进行评估。评估结果在一年内有效，并向全体业主公告。

经评估物业服务不符合履约标准的，建设单位可以按照合同

约定更换物业服务企业，或者要求物业服务企业限期整改；逾期不整改的，建设单位应当向县区物业管理行政主管部门报告，由县区物业管理行政主管部门录入物业服务企业信用档案，并向社会公示。

前期物业服务合同解除后，业主委员会尚未成立的，建设单位应当按照本办法第二十六条的规定另聘物业服务企业。

**第二十九条** 新建物业交付使用前，物业服务企业和建设单位，应当按照有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验；未进行承接查验的，不得交付使用。物业服务企业不得承接未经查验或者查验不合格的物业。具体办法按照国家及本市相关规定执行。

物业服务企业应当自物业交接后三十日内，向县区物业管理行政主管部门办理备案手续。

## 第四章 物业服务

**第三十条** 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将物业服务合同约定的全部事项一并委托给第三方，或者将全部事项支解后分别委托给第

三方。电梯、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，物业服务企业应当委托专业机构进行维修和养护。

物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定，落实安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作。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，导致业主人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。物业管理区域内发生安全事故等突发事件时，物业服务企业应当采取应急措施，及时向有关主管部门报告，并协助做好救助工作。

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。

**第三十一条** 业主应当按照物业服务合同约定的付费方式和标准，按时足额交纳物业服务费。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。

（一）积极引导广大业主增强主动交纳物业服务费意识，履行物业服务合同，按时足额交纳物业服务费等合理费用。

（二）对无故欠交拒交物业服务费的业主或使用人，居（村）民委员会和业主委员会应当督促其限期交纳物业服务费。

(三) 对长期拒交物业服务费的业主或使用人，物业服务企业依法向人民法院起诉或向仲裁委申请仲裁。

(四) 房屋所有权发生转移时，原房屋所有权人应当与物业服务企业结清物业服务费用。

物业服务企业不得采取停止供水、供电等方式催交物业服务费。

**第三十二条** 市价格主管部门会同市物业管理行政主管部门，根据物业服务等级、物业公共服务平均成本、最低工资标准和居民消费价格指数等情况，制定相应等级的基准收费标准和浮动幅度，定期进行评估，并根据评估结果适时调整，向社会公布。公布后，前期物业服务合同根据约定服务等级按照调整后的收费标准收取物业服务费。

为鼓励物业服务企业提升服务品质，更好地体现优质优价原则，物业服务收费标准可在 A 级的基础上适当上浮，最高上浮幅度不超过百分之二十五。上浮幅度由价格主管部门根据物业服务企业提供的服务内容与标准据实进行核定并在物业服务合同中约定。

**第三十三条** 物业服务企业应当按规定公布物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等情况；定期公布利用共用部位、

共用设施设备经营收益情况、单列的物业公共服务费收支情况在物业管理区域内显著位置如实公示。

**第三十四条** 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当在居（村）民委员会的监督下组织召开业主大会会议，决定续聘或者重新选聘物业服务企业。业主大会决定继续聘用的，应当与物业服务企业签订新的物业服务合同；业主大会决定不续聘的，应当及时告知物业服务企业。业主大会决定应当书面告知物业服务企业、县区物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府），并在物业管理区域显著位置公告。未成立业主大会的，由环境与物业管理委员会组织业主行使业主大会和业主委员会职责，决定续聘或重新选聘物业服务企业。

物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满九十日前书面告知业主委员会、县区物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）及居（村）民委员会，并在物业管理区域内显著位置公告。

业主大会决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满一个月前与物业服务企业续签物业服务合同。

业主大会决定重新选聘新的物业服务企业的，业主委员会应按照物业管理相关规定在全市统一物业招投标平台选聘物业服

务企业。招标经费在物业共有部分、共用设施设备经营收益中列支，也可以由全体业主分摊。

**第三十五条** 业主大会依照法定程序共同决定解聘物业服务企业的，被解聘的物业服务企业应当按照规定办理移交手续。被解聘的物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域前的期间内，应当维持正常的物业管理秩序，期间内产生的管理成本由业主承担。

业主大会依照法定程序共同决定选聘新的物业服务企业的，被解聘的物业服务企业应当在物业服务合同终止之日起十五日内，退出物业管理区域，并在业主委员会的监督确认下与被选聘的物业服务企业完成交接义务。

物业服务合同期限届满后，业主没有依法作出续聘或重新选聘物业服务企业的决定，物业服务企业继续提供服务的，原合同继续有效，但合同期限为不定期。

任何一方当事人提出解除不定期物业服务合同的，应当提前六十日书面告知对方和物业所在地的县区物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）及居（村）民委员会，并在物业管理区域内显著位置公告。

**第三十六条** 单体物业或者规模较小的物业，经业主协商或

者业主大会决定，在物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）和县、区物业管理行政主管部门监督指导下，业主可以对物业实施自行管理。

业主自行管理的，应当对下列事项作出决定：

- （一）自行管理的执行机构、管理人；
- （二）自行管理的内容、标准、费用和期限；
- （三）聘请专业机构的方案；
- （四）其他有关自行管理的内容。

电梯、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他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。

**第三十七条** 市物业管理行政主管部门应当加强物业监督管理工作，建立物业服务企业考核体系和信用评价体系，对物业服务企业、项目负责人实行动态管理。

**第三十八条** 老旧小区基本物业服务主要做到有治安防范、有清扫保洁、有绿化养护、有物业维修、有停车管理。

## 第五章 物业的使用和维护

**第三十九条** 物业管理区域内禁止下列行为：

- (一) 擅自改变物业的规划用途；
- (二) 损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；
- (三) 违法搭建建筑物、构筑物；
- (四) 损坏或者擅自占用、改建物业共用部分，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；
- (五) 存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品；
- (六) 制造超过规定标准的噪声、振动；
- (七) 影响邻居采光、通风；
- (八) 违规私拉电线、电缆；
- (九) 任意弃置垃圾、排放污水、抛掷杂物和露天焚烧；
- (十) 侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施；
- (十一) 擅自摆摊设点、占道经营，无序停放车辆；
- (十二) 破坏或者擅自改变房屋外观；
- (十三) 擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；
- (十四) 违反规定饲养动物；
- (十五) 占用（堵塞）消防车通道、疏散通道、安全出口，圈占（遮挡）消火栓等违反消防法律、法规的行为；
- (十六) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。



有前款所列行为之一的，利害关系人有权投诉、举报，物业服务企业、业主委员会、环境与物业管理委员会应当及时采取合理措施劝阻、制止；劝阻、制止无效的，及时向有关部门报告并协助处理。

**第四十条** 新建普通住宅小区停车服务收费标准，在前期物业服务合同中约定；非新建且未成立业主大会的普通住宅小区停车服务收费标准继续执行前期物业服务合同约定，合同到期后，如需调整收费标准，由物业服务企业与业主协商确定；业主大会成立后，由业主大会或者业主大会授权的业主委员会与物业服务企业协商确定本区域停车服务收费标准。

已售出或已出租车位、车库的停车服务费以车位实际交付给购买人、承租人之日起交纳。

业主对车辆停放有保管要求的，应当与物业服务企业另行签订保管服务合同。

**第四十一条** 业主大会成立前，需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车，以及利用业主共有部分、共用设施设备从事广告等经营性活动的，物业服务企业应当依法办理有关手续并公示。获得的收益应当单独列账，业主所得收益的百分之七十纳入专项维修资金，百分之三十用于补贴物业服务费。

业主大会成立后，需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车，以及利用业主共有部分、共用设施设备从事广告等经营性活动的，物业服务企业应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定后，依法办理有关手续并公示。利用业主共用部位、共用设施设备从事广告等经营性活动的，还应当经有利害关系的业主同意。获得的收益应当单独列账。收益按照业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定、物业服务合同约定使用；没有决定或者约定的，百分之七十纳入专项维修资金，百分之三十用于补贴物业服务费以及业主委员会委员的补贴和执行秘书的酬金。

**第四十二条** 住宅共用部位、共用设施设备发生下列危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况，可以按应急维修程序直接使用专项维修资金：

（一）电梯运行系统中涉及的设施设备损坏无法使用的，或存在安全隐患并由电梯检验检测机构出具书面意见的；

（二）消防设施设备发生故障无法使用的，或存在安全隐患并由消防管理部门下达消防监督检查记录或者出具责令限期整改通知书的；

（三）屋面和外墙损坏、渗漏、排水设施破裂、楼体外立面

存在脱落危险，经居（村）民委员会核实的；

（四）经其他主管部门认定的危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况。

按应急维修程序使用专项维修资金的，待安全隐患处置妥当后，专项维修资金使用情况应当在物业管理区域内向业主公示。

**第四十三条** 鼓励在已建成的住宅小区内增建停车场（库），按照“谁投资、谁管理、谁受益”的原则，逐步形成政府出资、企业投资、业主集资等社会多元化投资方式，采取政府支持、统一规划、市场运作的形式，缓解和逐步解决车位、车库供需矛盾。

**第四十四条** 住宅物业需要使用共有部分增设电梯等进行二次开发、改造的，应当符合相关法律法规规定。

**第四十五条** 业主或者物业使用人对住宅装饰装修的，应当事先告知物业服务企业，遵守物业服务企业提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

物业服务企业应当加强对装饰装修活动的巡查和监督。业主或者物业使用人未签订装饰装修服务协议或者违反相关规定及装饰装修服务协议的，物业服务企业应当及时劝阻；拒不改正的，物业服务企业可以按照相关规定，禁止装饰装修施工人员、装修材料等进入物业管理区域并及时向有关主管部门报告。

**第四十六条** 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围,承担物业的保修责任,不得拒绝或者拖延履行保修责任。建设单位应当在接到保修时,三日内到现场进行处理。

保修期届满后,物业全体共有部分的维修责任由全体业主承担,物业部分共有部分的维修责任由部分共有的业主承担,物业专有部分的维修责任由该业主承担。

## 第六章 法律责任

**第四十七条** 业主委员会违反本办法第二十二条规定的,由县区物业管理行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,由县区物业管理行政主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)指导所在地的居(村)民委员会组织召开业主大会会议选举新的业主委员会;相关责任人员构成犯罪的,依法追究刑事责任。

业主委员会委员因个人行为造成其他业主合法权益受到侵害的,应当承担相应的法律责任。

**第四十八条** 建设单位违反本办法规定,有下列情形之一的,由县区物业管理行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,按照下列规定进行处罚:

（一）违反本办法第十四条规定，未按照要求报送筹备首次业主大会会议所需的文件资料的，处二万元以上十万元以下罚款；

（二）违反本办法第十五条规定，拒不承担首次业主大会筹备经费的，处五万元以上十五万元以下罚款；

**第四十九条** 物业服务企业违反本办法第三十三条规定，未公示相关信息或者公布失实的，由相关行政主管部门责令限期改正并依法处罚。

**第五十条** 业主或者物业使用人违反本办法第三十九条之规定，由相关行政主管部门依法进行查处。

**第五十一条** 物业管理行政主管部门、政府相关职能部门、街道办事处（乡镇人民政府）相关工作人员违反本办法规定，有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）违法实施行政许可或者行政处罚的；

（二）未按照规定履行监督检查职责的；

（三）发现违法行为不及时查处，或者包庇、纵容违法行为的；

（四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的情形。

## 第七章 附 则

**第五十二条** 非住宅物业的管理及其监督活动参照本办法执行。

**第五十三条** 本办法自 2021 年 4 月 1 日起施行。