

南通市住宅物业管理条例（草案）

（听证会稿）

第一章 总 则

第一条 【立法目的】为了规范住宅物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住环境，根据《中华人民共和国物权法》国务院《物业管理条例》和《江苏省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 【适用范围】本市行政区域内的住宅物业管理及其监督活动，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理（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 【联席会议制度】市、县（市、区）人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，将物业管理工作纳入社区建设和社会治理体系，建立完善联席会议制度，协调处理本行政区域内物业管理工作重大问题。

第四条 【行政管理体制】物业管理工作实行属地负责制。建立市级指导、县（市、区）负责、街道组织、社区落实、部门联动的管理体制。

市住房和城乡建设局是全市物业管理工作的行政主管部门，对本市物业管理活动实施统一监督管理。

各县（市、区）物业管理行政主管部门是本行政区域内物业管理工作的责任单位，负责对辖区内物业管理活动、业主委员会（物业管理委员会）工作进行指导、监督。

市、县（市、区）其他有关行政管理部门履行相应职责。

第五条 【行业自律】物业管理协会应当加强行业自律管理，规范从业行为，建立完善行业诚信和自律机制，开展物业服务企业从业人员培训，提高物业服务水平，协助物业主管部门做好信用信息管理，维护物业服务企业及业主合法权益。

第六条 【智慧物业】市物业主管部门会同相关部门，建立物业管理公共服务平台，用于业主决策电子投票、物业管理信息公开、处理物业管理纠纷投诉等。鼓励物业服务企业运用互联网智能管理开展物业管理活动。

第七条 【第三方评估】建立物业服务第三方评估制度。物业主管部门、建设单位、业主自治组织、物业服务企业可以委托物业服务第三方评估机构，开展物业项目承接查验、物业服务质量评估、满意度测评、物业服务费评估等活动。

第三方评估制度由市物业主管部门另行制定。

第二章 业主自治

第八条 【业主大会原则规定】业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护全体业主在物业管理活动中的合法权益，依法履行职责。同一个物业管理区域内的业主依法成立业主大会，并选举产生业主委员会。但业主少于三百户经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业

主大会、业主委员会的职责。

业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则之日起成立。

第九条 **【业主代表大会规定】**物业管理区域人数较多的，可以成立业主代表大会。一个物业管理区域的业主代表一般不少于三十人，一名业主代表所代表的业主户数一般不超过四十户。业主代表由业主小组推荐产生，业主小组可以按幢、单元、楼层或者结合实际情况组成，一个业主小组推选一名业主代表，代表本小组的业主出席业主代表大会会议，表达本小组业主的意愿。业主代表推选办法应当在业主大会议事规则中规定。

业主代表的任职条件参照本条例规定的业主委员会委员条件设置，任期与业主委员会委员一致。

第十条 **【业主代表职责】**业主代表履行下列职责：

（一）业主大会会议召开前征集本小组业主意见，需要业主书面投票表决的，征求业主本人意见并签字确认；

（二）组织业主小组开展议事活动，并将结果告知业主委员会；

（三）向业主委员会反映本小组业主的有关意见和建议；

（四）建立本小组工作档案；

（五）业主大会议事规则规定的其他职责。

业主代表出席业主代表大会会议不得委托他人。业主代表因故不能参加业主代表大会会议的，其所代表的业主可以另行推选临时业主代表参加。

业主代表大会通过的决定与业主大会的决定具有同等效

力，对全体业主具有约束力。

第十一条 【业主决定事项】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）选举业主委员会委员或者更换业主委员会委员；
 - （四）续聘、选聘、解聘物业服务企业；
 - （五）制定和修改物业服务的内容和标准、物业服务收费的方式和标准，以及物业服务期限；
 - （六）筹集和使用物业专项维修资金，制定物业专项维修资金管理制度；
 - （七）依法改建、重建建筑物及其附属设施；
 - （八）依法改变共用部位、共用设施设备的用途；
 - （九）利用共用部位、共用设施设备合法经营；
 - （十）筹集、管理、分配和使用业主共有资金；
 - （十一）审议业主大会、业主委员会的年度工作计划和年度资金预算方案；
 - （十二）制定和修改业主委员会委员的补贴标准和业主委员会专职工作人员的人数、薪酬标准；
 - （十三）法律、法规规定以及管理规约、业主大会议事规则约定应由业主共同决定的事项。业主大会决定前款第（四）项续聘、选聘物业服务企业的，应当同时决定前款第（五）项。
- 业主大会决定前款第（六）项和第（七）项的，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意；决定前款其他事项，应当经专有部分占建

筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

第十二条 【业主大会议事规则】业主大会议事规则应当依法对下列主要事项作出约定：

（一）业主大会名称；

（二）业主大会会议召开的形式、时间和议事方式；

（三）业主大会会议的表决程序；

（四）业主投票权数的认定方法；

（五）业主委员会的职责；

（六）业主委员会委员、候补委员的资格、人数、任期和职务终止等；

（七）业主委员会议事规则；

（八）业主委员会委员候选人的产生方式。物业管理区域内有住宅物业和非住宅物业的，住宅物业或者非住宅物业的候选人至少有一人；

（九）业主委员会委员的选举规则；

（十）业主委员会委员补选规则；

（十一）业主委员会换届程序；

（十二）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理；

（十三）业主大会、业主委员会印章的使用和管理。

（十四）法律、法规规定或者业主大会决定的其他事项。

未参与表决的业主，其投票权数是否可以计入已表决的多数票，应当由业主大会议事规则约定；未约定的，不得计入已表决的投票权数。

业主委员会实行差额选举的，业主大会议事规则应当约定实行差额选举的差额比例。

一个物业管理区域内的住宅小区分期建设的，先期成立业主大会的，应当根据分期建设的面积和进度等，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。

业主委员会聘请专职工作人员的，业主大会议事规则应当约定专职工作人员的人数、工作职责及薪酬标准。

第十三条 【筹备组业主审查】十人以上业主公开联名向街道办事处（乡镇人民政府）书面提出召开首次业主大会会议的，应当依照《江苏省物业管理条例》的规定成立筹备组。

首次业主大会筹备组的业主成员应当符合下列相关条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）本人、配偶及其亲属未在本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职；
- （三）无索取、非法收受建设单位、物业服务企业的利益或者报酬的行为；
- （四）按时交纳物业服务费用和住宅专项维修资金；
- （五）法律、法规规定的其他条件。

第十四条 【管理规约】业主大会制定管理规约应当依法对下列主要事项作出约定：

- （一）物业的使用、维护、管理；
- （二）物业专项维修资金的筹集、管理和使用；
- （三）共用部位、共用设施设备的经营，以及经营所得收入的管理和使用；

- （四）业主共同利益的维护；
- （五）业主共同管理权的行使；
- （六）业主应当履行的义务；
- （七）违反管理规约应当承担的民事责任。
- （八）对任期届满、离任的业主委员会委员的审计办法；
- （九）法律、法规规定或者业主大会决定的其他事项。

第十五条 【业委会禁止行为】业主委员会及其委员不得有下列行为：

- （一）阻挠业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；
- （二）违反规定使用业主大会或者业主委员会印章；
- （三）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉人、举报人；
- （四）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；
- （五）未经业主大会决定，擅自与物业服务企业签订或者解除物业服务合同；
- （六）骗取、挪用、侵占住宅专项维修资金或者公共收益等业主共有财产；
- （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）其他侵害业主合法权益的行为。

第十六条 【业委会委员增补】业主委员会任期内，委员出现空缺的，应当按照业主大会议事规则及时补足。业主委员会委员人数不足总数二分之一的，应当在街道办事处（镇人民政府）的指导、协助下，根据业主大会议事规则召开业主大会

临时会议，重新选举业主委员会。

新产生的业主委员会委员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。

第十七条 【业委会调整及重新选举】 业主委员会有下列情形之一的，辖市（区）物业管理主管部门应当责令限期改正；拒不改正的，由街道办事处（镇人民政府）指导、协助业主组织召开业主大会会议，调整或者重新选举产生业主委员会：

（一）不履行业主委员会职责的；

（二）违反本条例第十五条规定，侵害业主合法权益，情节严重的；

（三）不按照规定履行业主委员会职责，严重影响社区和谐稳定和正常生活秩序，群众反映较大的。

罢免或者重新选举产生的业主委员会委员名单应当在物业管理区域内显著位置公示。

第十八条 【物业管理委员会】 物业管理区域有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会代行业主大会和业主委员会职责：

（一）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能成立，经所在地县（市、区）物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）指导仍然不能成立的；

（三）已经成立业主委员会但无法正常工作，经所在地县（市、区）物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）指导重新选举，仍不能产生新的业主委员会的。

第十九条 **【物业管理委员会成立】**物业管理委员会由街道办事处（乡镇人民政府）组织成立，由业主代表以及街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会、社区服务机构、建设单位、公安派出所等派员组成。

物业管理委员会人数应当为七到十三人单数，业主成员由街道办事处（乡镇人民政府）在业主中推荐产生。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。

第二十条 **【物业管理委员会备案】**物业管理委员会成立之日起三十日内应当向县（市、区）物业主管部门备案。物业管理委员会持备案回执向公安机关申请刻制物业管理委员会印章，并在物业管理区域内显著位置公告备案情况。

物业管理委员会在依法备案后，应当向县（市、区）民政部门备案，领取备案证书，用于开设基本账户。

备案事项发生变更时，物业管理委员会应当自变更之日十五日内书面报告备案单位，并在物业管理区域内显著位置公告。

第二十一条 **【物业管理委员会职责】**

物业管理委员会履行业主大会和业主委员会职责。做出决定前，应当征求业主意见；做出决定后，应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不少于十五日。

物业管理委员会做出的决定违反法律、法规的，县（市、区）物业管理行政主管部门应当责令其限期改正或撤销其决定，并通告全体业主。

物业管理委员会自新一届业主委员会产生或者原业主委员会恢复履行职责之日起自动解散，并于解散后十五日内向业主

委员会移交相关资料。

第二十二条 【环境和物业管理委员会】社区居民委员会可以设立环境和物业管理委员会，监督业主大会、业主委员会（物业管理委员会）和物业服务企业履行职责。

第二十三条 【环境和物业管理委员会职责】环境和物业管理委员会履行下列监督职责：

- （一）有权建议召开临时业主大会；
- （二）有权参加业主大会、业主委员会会议，监督业主大会、业主委员会会议事活动；
- （三）业主委员会选聘、更换物业服务企业等重要决议，需在环境和物业管理委员监督下实施；
- （四）对业主委员会（物业管理委员会）成员工作进行监督、检查、评价，有权罢免业主委员会成员；
- （五）监督物业共有部分的使用和经营收益的收支使用情况、业主大会和业主委员会工作经费的收支情况。

第二十四条 【业主自行管理方案】业主大会决定通过自行管理方式实施物业管理的，应当由业主委员会制定业主自行管理方案，经业主大会会议表决同意。业主自行管理方案应当对下列主要事项作出约定：

- （一）管理的事项、期限；
- （二）物业服务的内容、标准；
- （三）选聘专业性服务企业的类型、资格条件，选聘劳务人员的数量、资格条件，以及选聘的方式；
- （四）业主交纳物业服务费的标准和方式；

（五）业主、业主委员会在自行管理事务中的权利、义务及责任；

（六）安全生产、消防安全、经营管理等责任的承担；

（七）自行管理的其他事项。

业主自行管理方案可以约定将物业管理区域内的秩序维护、清洁卫生、园林绿化、设施设备维修养护、工程施工等专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

第二十五条 【业主自行管理】业主委员会应当自业主大会会议表决同意业主自行管理方案之日起三十日内，将业主大会的会议记录、会议决定和业主自行管理方案书面告知全体业主，并抄报街道办事处（乡镇人民政府）。

第二十六条 【业主自行管理责任】业主大会决定业主自行管理的，业主大会、业主委员会应当依法管理和经营，承担安全生产、消防安全、经营管理等责任。

业主委员会应当选聘专业性服务企业或者具有相应职业资格证书的劳务人员进行物业管理、维修、养护，签订相应的服务合同或者劳务合同。

第三章 前期物业管理

第二十七条 【前期物业服务合同】建设单位应当在取得商品房预售许可证前依法公开招标选聘前期物业服务企业，签订前期物业服务合同。

前期物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费标准、物业服务用房的面积和位置、公共收益专用账户的设立、核算、分配方式、承接查验、合同解除和违约责任等事项做出约定。

建设单位应当依法制定临时管理规约，将前期物业服务合同、临时管理规约作为商品房买卖合同的附件，并在招标结束之日起十五日内向所在区物业主管部门备案。

第二十八条 【前期物业开办经费】建设单位应当保障前期物业服务经费，存入专项账户，接受物业主管部门监管。

第二十九条 【物业服务企业履约保障】前期物业服务合同可以约定前期物业服务履约保证金，并实行专项账户管理，履约保证金的扣除、退还等事项在前期物业服务合同中予以明确。

第三十条 【承接查验】建设单位应当在物业交付使用十五日前，与选聘的物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。

承接查验可以委托第三方评估、顾问机构进行，应当接受所在区物业主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）现场监督。承接查验所需费用由建设单位承担。

物业服务企业应当自物业交接后三十日内到所在区物业主管部门办理物业承接查验备案手续，并将备案情况在物业管理区域显著位置公示。

物业服务企业没有经过承接查验接管物业项目，或接管承接查验不合格的物业项目，应当承担全部维修费用 and 法律责任。

第三十一条 【物业交接】建设单位应当在物业承接查验协议签订后十日内办理书面的物业交接手续，向物业服务企业移交物业服务用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。物业交接后，发现存在隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担修复相关费用和赔偿责任。

第三十二条 【物业服务用房】新建住宅项目，建设单位应当按照不低于规划总建筑面积（地上地下）千分之四的比例配置物业服务用房，低于一百平方米的按照一百平方米配置，并无偿移交。其中用于业主委员会（物业管理委员会）议事活动的用房，一般按照二十一四十平方米配置。住宅小区分期建设的，建设单位可在首期一次性配建或根据分期建设的面积和进度按比例配建物业服务用房。

第三十三条 【物业服务企业重新选聘】前期物业管理期间，有下列情况之一的，建设单位应当通过招标方式重新选聘物业服务企业，并监督物业服务企业之间依法交接：

- （一）前期物业服务期间，物业服务企业主动退出管理的；
- （二）物业服务企业因并购等原因，合同主体发生变更的；
- （三）物业服务企业被吊销营业执照的；
- （四）法律、法规、规章规定的其他情形。

第三十四条 【物业服务费调价机制】前期物业服务期间，物业服务收费标准需要调整的，应当遵循下列程序：

- （一）委托专业机构对上一年度物业项目经营情况进行审计；

（二）在进行业主表决的三十日前，将审计报告、拟定的新收费标准、服务内容和表决方式在物业管理区域显著位置公示，并书面告知县（市、区）价格和物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会；

（三）新收费标准应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主表决通过，表决结果应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不得少于七日。

第四章 物业保修金与住宅专项维修资金

第三十五条 **【保修责任】**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。建设单位委托物业服务企业维修的，应当与物业服务企业签订委托协议。

第三十六条 **【物业保修金】**建设单位应当在办理房屋所有权首次登记前，按照建筑安装工程总造价百分之二的标准交存物业保修金，用于物业保修期内建设单位不履行保修责任，或者因歇业、破产等原因无法履行保修责任的维修费用列支。物业保修金不得纳入房屋建设成本。

第三十七条 **【物业保修金监管】**物业保修金实行统一交存、权属不变、专款专用、政府监管的原则，由县（市、区）物业主管部门统一管理。

第三十八条 **【物业保修金期限】**物业保修金交存期限为五年。保修期内出现的物业质量问题，保修金交存期满仍未修复的，保修金交存期延长至修复完成。

物业保修期内，物业保修金不足以支付物业维修费用的，

建设单位应当补足；物业保修期满后，物业保修金有余额的，应当返还建设单位。

第三十九条 **【维修资金管理】**业主大会成立之前，住宅专项维修资金由维修资金管理部门（简称代管部门）代管。

业主大会成立之后，业主大会可以依法决定自行管理住宅专项维修资金，也可以决定继续由代管部门代管。

第四十条 **【业主大会对维修资金的管理】**业主大会应当建立规范的财务管理制度，住宅专项维修资金、物业共用部位和共用设施设备经营所得收益应当按照财务要求建账、入账并定期在物业管理区域内显著位置公示。业主委员会应当妥善保管财务原始凭证及相关会计资料。

第四十一条 **【维修资金监督】**业主对住宅专项维修资金、物业共用部位和共用设施设备经营所得收益情况有异议的，可以要求查询有关财务账簿；经已交付使用物业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的业主提议，业主大会应当按照业主大会议事规则，委托会计师事务所进行审计并将审计报告通报全体业主。业主委员会或者物业服务企业不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

对任期和离任的业主委员会是否进行经济责任审计，应当在管理规约和业主大会议事规则中约定。

第四十二条 **【维修资金交存和使用】**新建商品住宅，在办理商品房产权初始登记前，由开发建设单位代业主缴存住宅专项维修资金，并提供设账分户等资料；业主在办理商品房入

住、过户手续时与开发建设单位一次性结算。

住宅专项维修资金由业主承担，属于业主所有，专项用于国家规定的保修期届满后物业共用部分、共用设施设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。

第四十三条 【更新、改造资金】新建商品住宅物业配置电梯的，建设单位应当在办理商品房产权初始登记前按照建筑安装总费用百分之一的比例交存资金，专项用于电梯、消防等设施设备的更新和改造，并提供专项分账等资料。该资金由开发建设单位承担，归业主所有，纳入物业管理区域住宅专项维修资金管理。

第四十四条 【应急维修】发生下列危及房屋安全以及人身、财产安全情形之一，相关业主不能形成多数意见的，物业服务企业、业主委员会或者相关业主可以提出应急处置方案，自行经住宅专项维修资金监管部门复核后进行应急处置：

- （一）屋面、外墙防水损坏造成渗漏的；
- （二）电梯故障危及人身安全；
- （三）公共护（围）栏破损严重，危及人身安全的；
- （四）楼体单侧外立面有脱落危险的；
- （五）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，以及二次供水水泵运行中断，危及人身、财产安全的；
- （六）消防设施存在重大火灾隐患；
- （七）其他危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况。

应急维修金应当经过审计并向业主公示后，从相关业主的住宅专项维修资金分户账中按照专有面积分摊列支。

第四十五条 **【重大安全隐患的处置】** 共用建筑的电梯、消防设施存在重大安全隐患，业主委员会或者相关业主不进行维修、更新或者改造的，相关部门应当通知县（市）、区物业主管部门，由其组织代为维修、更新或改造，所需费用从相关业主的住宅专项维修资金中列支，或者由相关业主按照各自专有部分建筑面积所占比例承担。

业主大会决定或者维修涉及范围内相关业主另有约定的，从其约定。

第四十六条 **【维修资金自筹】** 住宅专项维修资金余额不足的，在发生应当分摊维修费用时，由维修涉及范围内相关业主按照各自拥有房屋建筑面积以自筹资金分摊承担。

第四十七条 **【维修资金续筹】** 住宅专项维修资金余额不足首期交存金额百分之三十的，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。

第四十八条 **【维修资金保值增值】** 住宅专项维修资金代管部门应当依法履行住宅专项维修资金保值增值的责任。业主委员会自管的住宅专项维修资金，增值方案和增值分配方案由业主大会决定。

住宅专项维修资金代管部门应当建立住宅专项维修资金查询制度，业主有权查询其产权房屋的住宅专项维修资金结余情况。

第四十九条 **【维修资金统筹分账的设立】** 物业管理区域可以设立维修资金统筹分账。统筹维修资金主要用于物业区域内房屋共用部位和共用设施设备无法正常使用以及受益人为全

体业主或无法界定受益人时的维修。

物业管理区域内统筹维修资金由下列渠道筹集：

（一）利用业主共用部位、共用或共有设施经营所得收益的百分之七十，但业主大会另有约定的，从其约定；

（二）维修资金增值（孳息）部分支付业主房屋分户账滚存剩余的资金；

（三）共用设施设备报废回收的残值；

（四）人民防空工程平战结合提取的资金；

（五）业主共同决定，以及其他应当计入的资金。

第五十条 【统筹资金的使用】符合下列情形的可以优先使用统筹维修资金：

（一）受益人为全体业主的维修项目；

（二）无法界定受益人的维修项目；

（三）物业管理区域内房屋共用部位和共用设施设备无法正常使用的项目。

经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意，可以授权业主委员会将住宅专项维修资金利息在规定的额度内，统筹用于物业管理区域内房屋共用部位和共用设施设备的维修、更新和改造。

住宅专项维修资金利息和统筹分账的使用额度，应当在管理规约中明确。

第五章 物业服务与监管

第五十一条 【物业服务招标】县（市、区）物业主管部

门应当通过统一的物业管理招投标平台，推进智慧物业管理，为建设单位或者业主大会选聘物业服务企业提供服务 and 指导。

住宅物业应当由建设单位通过统一的招投标平台选聘物业服务企业，业主大会、业主委员会（物业管理委员会）可以通过招投标平台选聘物业服务企业。

第五十二条 【物业服务合同】 业主大会或者业主委员会（物业管理委员会）与物业服务企业签订物业服务合同，应当包括下列内容：

- （一）物业服务内容、标准、收费价格和委托代收费事项；
- （二）各分项服务的标准（含人员配置）和费用分项测算；
- （三）分项费用和主要成本变动联动调整的约定；
- （四）物业服务标准的评估方式，第三方评估形式；
- （五）利用业主共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益的核算和分配办法；
- （六）违约责任、履约保证措施和合同解除的条件；
- （七）与物业服务有关的其他事项。

业主大会可以委托第三方评估、顾问机构对物业服务企业履约情况开展评估，并向全体业主公布评估结果。

物业服务企业违反物业服务合同约定或者损害业主权益的，业主可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼；经仲裁裁决或者司法判决确认后仍不履行的，由物业主管部门录入物业服务企业信用档案。

第五十三条 【物业服务信息公示】 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内公示，并适时更新：

（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、物业服务投诉电话；

（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、收费方式等；

（三）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等；

（四）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、物业共用部位和共用设施设备经营所得收益；

（五）其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当及时予以答复。

第五十四条 【物业服务企业退出】物业服务企业退出物业管理项目的，应提前三个月书面告知县（市、区）物业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区村（居）民委员会、业主委员会（物业管理委员会），在物业区域显著位置公告，并按照规定和合同约定向业主委员会（物业管理委员会）办理移交手续，移交下列资料：

（一）承接查验的记录和协议等资料；

（二）业主信息资料；

（三）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；

（四）物业管理用房、业主共用的场地和设施设备资料；

（五）物业管理服务期间配置的固定设施设备资料；

（六）物业服务企业建档保存的物业改造、维修、养护资料；

（七）利用共用部位、共用设施设备经营的相关资料、预收的物业服务费用、公共水电分摊费用交纳记录等资料；

（八）其他应当移交的资料、资产、资金。

对于被业主大会和业主大会授权的业主委员会（物业管理委员会）解聘拒不退出，破坏共用设施设备、毁坏账册等违反治安管理行为的，由公安机关依法处理。

第五十五条 【物业服务企业交接】物业服务企业应配合业主委员会及其新选聘的物业服务企业做好承接查验。交接各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，并报物业所在地的街道办事处（镇人民政府）备案。物业服务企业与业主委员会可以聘请第三方评估、顾问机构协助现场查验。

电梯、消防、监控等共用设施设备无法正常使用的，原物业服务企业应当修复或者承担相应责任。新选聘的物业服务企业未进行承接查验的，应承担相应责任。

第五十六条 【物业服务收费】物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，遵循合理、公开、质价相符的原则确定，分别实行政府指导价和市场调节价。

业主大会成立后，普通住宅物业服务费标准由业主大会或业主委员会（物业管理委员会）与物业服务企业协商决定，在物业服务合同中约定。

按照部分业主、物业使用人的需要或者接受委托开展的特

约服务等其他物业服务收费，实行市场调节价。收费标准由业主、物业使用人与物业服务企业在物业服务合同中约定。

建设单位未出售或已出售未交付的房屋的物业服务费由建设单位全额及时支付给物业服务企业。

第五十七条 【物业服务费调整及公布】前期物业管理期间，普通住宅物业服务费、汽车停放费、车位使用费等实行政府指导价。价格主管部门应当核定物业服务费标准，并予以公布。

物业服务企业应当每年向业主大会或者全体业主公布物业服务资金的收支情况。业主、业主大会或者业主委员会对公布的物业服务资金的收支情况提出质询的，物业服务企业应当自收到书面质询之日起七日内书面答复。

第五十八条 【物业服务费催缴】业主应当按照物业服务合同约定按时交纳物业服务费、公共能耗费等相关费用。

交费日期截止之前，物业服务企业应当通过书面、手机短信、微信、手机公众号等方式提醒通知到欠费的业主。

经提醒通知后仍未交费的，业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业可以通过上门催交等形式，督促其限期交纳。

第五十九条 【物业服务费催缴的司法途径】业主欠交物业服务费用，经催交逾期仍不交纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼，经生效的司法裁判文书、仲裁裁决确认后仍不履行的，按照规定录入市个人征信信息系统。

第六十条 【物业服务费交纳主体】业主转让或出租物业时，应当将物业服务合同内容、物业服务收费标准等事宜告知

受让人或承租人。

业主出租物业时，应当与承租人约定物业服务费的交纳责任。约定由承租人交纳物业服务费的，从其约定；承租人不履行交费义务的，业主负连带交纳责任。

第六十一条 【物业区域禁止行为】在物业管理区域内禁止下列行为：

（一）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置，超荷载存放物品；

（二）将没有防水要求的房间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、书房的上方；

（三）擅自在房屋内外搭建建筑物、构筑物、家具及其他设施设备占用公用部位；擅自改变房屋外貌；

（四）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地、地下空间，损害业主共同利益；

（五）擅自在楼道等业主共有区域堆放物品；

（六）损毁树木、绿地；

（七）违反有关房屋出租规定人均面积、使用功能、消防安全管理等规定；

（八）违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品；

（九）损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通；

（十）在规定区域外停放车辆；

（十一）在公共走道、楼梯间、门厅内存放电动自行车或为其充电；

（十二）违反规定饲养家禽、宠物等；

（十三）房屋仅用于安置骨灰盒等违反公序良俗的行为；

（十四）任意弃置垃圾、排放污水、抛掷杂物或者露天焚烧杂物；

（十五）制造超过规定标准的噪声、振动；

（十六）擅自架设电线、电缆等；

（十七）法律、法规、规章，临时管理规约和管理规约禁止的其他行为。

发现违法违规使用物业行为的，物业服务企业、业主和物业使用人应当及时进行劝阻、制止，并向相关部门和业主委员会报告。业主、物业使用人有权向相关行政管理部门投诉和举报，对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提出诉讼。

第六十二条 【安全管理】物业服务企业应当遵守安全生产、公共卫生、消防、治安、防灾管理等有关公共安全法律法规的规定和物业服务合同约定，制定物业管理区域内安全管理制度，设置相关安全标识，配置安全防范必要的设施及物资，开展安全检查，消除安全隐患，加强安全教育，协助有关部门做好物业管理区域内安全防范工作。

发生安全事故或者其他突发事件时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门及专营服务单位报告，协助做好救助工作。

第六十三条 【纠纷调处】业主、物业使用人、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业、建设单位在物业管理服务活动中发生争议的，可以申请物业所在地人民调解委员会调解或者街道办事处（乡镇人民政府）、居委会调解，也可以依法申请仲裁或者提起民事诉讼。

第六十四条 【物业维护】物业管理区域内消防、电梯、监控、地下停车库、公共照明等设施设备存在安全隐患、严重影响市容或者妨碍他人正常使用的，物业服务企业应当及时维修、养护或者采取防范措施。

物业共用部分、共用设施设备维修、更新和改造时，相关业主、物业使用人应当予以配合。因相关业主、物业使用人阻挠维修、更新和改造，造成其他业主、物业使用人财产损失的，应当予以赔偿。

第六十五条 【物业公用部位收益】物业服务企业出租物业服务用房、公用停车位，或者利用物业共用部位、共用设施设备从事广告等经营性活动的，应当经有利害关系的业主同意。所得收益按照业主大会或者业主委员会决定、物业服务合同约定使用；没有决定或者约定的，百分之七十归全体业主所有，纳入物业管理区域专项维修资金统筹账户，百分之三十贴补物业服务费。

物业服务企业应当每年将公共收益收支情况向业主委员会（物业管理委员会）报告，并在物业管理区域显著位置进行公示，接受业主质询。

第六十六条 【物业服务企业备案】实行物业服务企业登

记备案制度，物业服务企业应当及时向市、县（市、区）物业主管部门提供相关注册登记信息。

市、县（市、区）物业主管部门应当建立健全辖区内物业服务企业管理档案。

第六十七条 【信用信息管理】市物业主管部门应当建立覆盖全市的物业管理信用信息系统，对物业服务企业和项目负责人实行动态管理。

物业管理信用信息管理办法由市物业主管部门另行制定。

第六十八条 【物业失信信息】物业服务企业未按照法律、法规规定、合同约定和技术标准、专业技术规范等提供日常物业服务的，应当录入物业服务管理信用档案。

物业服务企业有下列严重失信行为之一的，两年内不得在本市申报各类物业服务示范项目；失信行为改正前，市、县（市、区）物业主管部门不予开具信用状况评估报告：

（一）在物业管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

（二）骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产的；

（三）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，造成物业管理混乱的；

（三）未按照规定和合同约定履行安全监管义务，导致物业管理区域内发生重大安全事故的；

（四）出售、泄露或者非法提供业主信息情节严重的；

（五）对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复的；

（六）其他违反法律、法规规定情形的。

物业服务企业有前款第一项、第二项情形之一的，物业主管部门一年内不将其纳入物业管理招标投标平台。

第六十九条 【项目负责人失信信息】物业服务企业负责人、项目负责人有本条例第八十二条规定行为之一的，录入市物业管理信用信息系统。

第七十条 【行业监管】市、县（市、区）物业主管部门应当对物业服务企业的服务行为加强监管。通过常态化检查和物业服务质量专项检查，督促物业服务企业规范服务，提高服务品质。

第六章 监督管理

第七十一条 【市物业行政主管部门职责】市物业管理行政主管部门履行以下职责：

（一）负责全市物业管理工作的政策研究，起草制定相关法律、法规和规范性文件；

（二）指导和监督县（市、区）物业管理行政主管部门工作；

（三）指导、规范物业管理市场，处理物业管理重大纠纷与投诉案件；

（四）负责新建住宅交付使用备案，监督建设单位履行建筑工程质量保修责任，监督检查建筑装饰装修活动。

（五）会同财政、审计部门统筹全市住宅专项维修资金管理的指导监督工作；

（六）配合市物价部门对物业服务收费实施监管；

（七）法律法规规定的其他职责。

第七十二条 【县（市、区）人民政府职责】县（市、区）人民政府履行以下职责：

（一）负责对物业管理工作的组织领导。在街道办事处（镇人民政府）、社区居委会设立物业管理工作机构，落实工作人员和工作经费；

（二）负责建立物业管理矛盾调解机制，及时处理各类信访案件；

（三）负责建立物业管理应急机制和长效管理机制，预防和物业管理活动的突发事件，确保物业管理区域持续稳定；

（四）负责住宅专项维修资金使用的受理、审核、协调等日常管理工作；

（五）负责督促有关部门依法履行监督管理职责；

（六）负责物业管理招投标指导监督工作；

（七）负责物业管理区域的承接查验指导监督工作；

（八）负责物业服务企业和物业服务项目经理的信用信息采集；

（九）负责物业服务企业、物业服务合同、物业管理区域和项目承接查验备案；

（十）负责对业主大会、业主委员会（物业管理委员会）工作的指导监督；办理业主委员会备案；

（十一）法律法规规定的其他职责。

第七十三条 【街道办事处（乡镇人民政府）职责】街道办事处（乡镇人民政府）履行以下职责：

（一）负责的物业管理日常工作，协调社区居委会、业主委员会（物业管理委员会）与物业服务企业的关系，建立“三位一体”的工作机制；

（二）配合县（市、区）物业管理行政主管部门建立物业矛盾纠纷调解机制、应急机制、长效管理机制，接受并解决辖区内投诉和纠纷；

（三）负责指导和监督物业服务企业的交接工作；

（四）负责做好业主大会、业主委员会（物业管理委员会）筹建、换届及日常工作的指导与监督；

（五）负责做好物业服务企业、物业服务区域项目经理的信用信息采集；

（六）法律法规规定的其他职责。

第七十四条 【居民委员会职责】社区居民委员会履行以下职责：

（一）负责协助和配合街道办事处（镇人民政府）做好物业管理日常工作；

（二）参与指导监督业主委员会（物业管理委员会）的日常工作；

（三）及时协调处理物业管理矛盾纠纷；

（四）协助住宅专项维修资金的使用监督管理；

（五）法律法规规定的其他职责。

第七十五条 **【相关职能部门职责】** 相关职能部门应当按照各自职能，履行以下职责：

（一）规划行政主管部门负责物业管理用房规划，负责对违法建筑的认定；

（二）城市管理部门负责依法查处违法建筑、损坏绿地、涂写刻画与贴挂等行为；

（三）工商行政管理部门负责监督检查无照经营活动；

（四）发展改革行政主管部门负责监督检查价格公示、违规收费活动，负责协调电力设施的运行；

（五）公安机关负责监督检查治安、技防、养犬等活动；

（六）应急管理部门负责消防安全的监督检查活动；

（七）质检行政主管部门负责特种设备安全监管、监督检查市场计量行为；

（八）燃气行政主管部门负责监督检查燃气运行活动；

（九）水行政主管部门负责供水设施建设的监督管理及供水设备运行的监督检查；

（十）环境保护行政主管部门负责监督检查违法排放污水、饮食服务业油烟污染等活动。

以上各职能部门应当建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域显著位置公示职责范围、联系人和联系方式，依法查处物业管理区域内的违法违规行为。

第七章 法律责任

第七十六条 **【物业主管部门法责】** 市及县（市、区）物

业主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）以及其他有关主管部门的工作人员违反本条例规定，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。

第七十七条 违反本条例的行为，法律、行政法规或者江苏省地方法规已有规定的，依照有关规定处理；没有规定的，按照本条例的规定予以处罚。

第七十八条 **【业委会成员法律责任】**业主委员会（物业管理委员会）中的业主成员、业主代表资格终止后，违反本条例规定，拒不移交其所使用、保管文书、财务、印章等档案、资料，造成其它业主损失的，依法承担相应责任。

第七十九条 **【第三方机构法律责任】**物业服务第三方评估机构出具的评估报告存在虚假内容、误导性陈述、重大遗漏的，由物业主管部门责令限期整改，没收违法所得，处三万元以上五万元以下罚款，并录入物业管理信用信息系统；造成当事人损失的，应当承担相应的赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十条 **【建设单位法律责任】**建设单位违反本条例，有下列情形之一的，由县（市）、区物业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）违反本条例的规定，未按照要求交存开办费、履约保证金、物业保修金的，处二十万以上三十万以下罚款；

（二）违反本条例的规定，未按照规定办理承接查验的，责令限期改正，给予警告，并处二十万以上三十万以下罚款。

（三）违反本条例的规定，未按照要求配置物业服务用房的，责令限期改正，给予警告，并处二十万以上三十万以下罚款。

第八十一条 **【物业服务企业法律责任】**物业服务企业违反本条例的规定，物业服务企业承接物业未进行查验的，由县（市、区）物业主管部门责令限期改正，并记入物业服务企业信用档案。

物业服务企业违反本条例的规定，未将物业承接查验情况在物业管理区域内显著位置公告的，由县（市、区）物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

物业服务企业违反本条例的规定，未在物业管理区域内显著位置公示相关信息或者公示失实信息的，由县（市、区）物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三万元以上五万元以下罚款。

第八十二条 **【物业服务企业法律责任】**物业服务企业违反本条例，解聘的物业服务企业未按照规定办理移交手续，或者除物业服务合同另有约定外，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不维持正常的物业管理秩序的；被解聘的物业服务企业拒不撤出物业管理区域的由县

（市、区）物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

第八章 附 则

第八十三条 本条例规定的行政处罚，按照相对集中行政处罚权的规定行使。

第八十四条 本条例自 2020 年 月 日起施行。