

城建委员会的意见。

以上说明,请予审议。

## 抚顺市物业管理条例

2012年12月20日抚顺市第十四届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过

2013年3月29日辽宁省第十二届人民代表大会常务委员会第一次会议批准

### 目 录

#### 第一章 总 则

#### 第二章 业主、业主大会与业主委员会

#### 第三章 前期物业管理

#### 第四章 物业管理服务

#### 第五章 物业的使用与维护

#### 第六章 法律责任

#### 第七章 附 则

#### 第一章 总 则

**第一条** 为规范物业管理活动,维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益,促进物业管理行业发展,改善人民群众的生活和工作环境,根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》和《辽宁省物业管理条例》等法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

**第二条** 本条例适用于本市行政区域内的物业管理活动。

**第三条** 本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

本条例所称业主是指房屋所有权人。

本条例所称物业使用人是指物业承租人和其他实际使用物业的非所有权人。

本条例所称物业服务企业是指依法设立、具有独立法人资格并取得物业服务企业资质,从事物业管理服务活动的企业。

**第四条** 市房产行政管理部门是物业管理的行政主管部门,负责全市物业管理活动的指导、监督和管理工作的。

区(含开发区,下同)、县物业管理行政主管部门负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作。

**第五条** 街道办事处、乡镇人民政府指导辖区内业主大会成立和业主委员会换届工作,协助物业管理行政主管部门对物业管理活动进行监督管理,协调物业管理与社区建设的关系,调解物业管理纠纷。

居(村)民委员会应当依法履行职责,支持、指导业主委员会的日常工作。

#### 第二章 业主、业主大会与业主委员会

**第六条** 业主在物业管理活动中的权利和义务按照法律、法规的规定和物业服务合同的约定执行。

**第七条** 物业管理区域由物业所在地区、县物业管理行政主管部门会同街道办事处、乡镇人民政府以建设用地规划许可证确定的用地范围为基础,并考虑物业的共用设施设备、建筑规模、社区建设等因素划分。物业管理区域的划分,应当征求居(村)民委员会的意见。

建设用地规划许可证确定的用地范围内的非住宅物业应当与住宅小区划分为同一个物业管理区域。

**第八条** 同一个物业管理区域内的业主应当依法成立一个业主大会,选举产生一个业主委员会。

只有一个业主或者业主人数较少,且经全体业主同意不成立业主大会的,由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

**第九条** 业主大会是代表和维护全体业主在物业管理活动中合法权益的组织。业主通过业主大会对全体业主的共同利益事项作出决定和管理。

业主委员会是业主大会的执行机构,应当依法维护业主合法权益,执行业主大会决定的物业管理事项。

**第十条** 尚未成立业主大会和选举产生业主委员会的物业管理区域,街道办事处、乡镇人民政府可以指定物业所在地的居(村)民委员会代行业主委员会职责,但须经专有部分占建筑物总面积50%以上的业主且占总人数50%以上的业主书面同意。

**第十一条** 物业管理区域具备下列条件之一的,可以成立业主大会,并选举业主委员会:

(一)建设单位已交付业主的专有部分面积超

过建筑物总面积50%以上的;

(二)建设单位已交付业主户数比例达到50%以上的;

(三)划分为一个物业管理区域的分期开发的建设项目,先期开发部分,建设单位已交付业主的专有部分面积超过先期开发部分建筑物总面积50%以上,且已交付业主户数的比例达到50%以上的;

(四)公有住房出售给个人的面积超过建筑物总面积50%以上的;

(五)法律、法规规定其他可以成立业主大会情形的。

**第十二条** 物业管理区域自具备成立业主大会条件之日起30日内,建设单位应当在物业管理区域内进行公告,并向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府报送下列筹备首次业主大会所需的文件资料,同时书面通知区、县物业管理行政主管部门:

(一)物业管理区域划分意见书;

(二)房屋及建筑物面积清册;

(三)业主名册;

(四)建筑规划总平面图;

(五)交付使用公共设施设备的证明;

(六)物业管理用房配置证明;

(七)其他有关的文件资料。

**第十三条** 业主筹备成立业主大会的,应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出成立业主大会的书面意见。

街道办事处、乡镇人民政府应当自接到业主书面意见之日起30日内,指导成立业主大会筹备组。筹备组负责业主大会筹备工作。

**第十四条** 业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、居(村)民委员会代表、街道办事处和乡镇人民政府代表组成。

筹备组成员人数应为5人以上15人以下单数,其中业主代表人数不低于筹备组总人数的一半,筹备组组长由街道办事处代表或者乡镇人民政府代表担任。

业主大会筹备组应当自组建之日起3日内,在物业管理区域内公告其成员名单和工作职责。

**第十五条** 业主大会筹备组应当自组成之日起30日内,在街道办事处、乡镇人民政府的指导下召开首次业主大会会议,制定业主大会议事规则和管理规约,选举产生业主委员会。

**第十六条** 物业管理区域内业主人数较多的,可以以幢、单元、楼层等为单位,推选一名业主代表参加业主大会会议。推选业主代表参加业主大会会议的,业主代表应当于参加业主大会会议3日前,就业主大会会议拟讨论的事项书面征求其所代表的业主的意见。需投票表决的,业主赞同、反对及弃权的具体票数经本人签字后,由业主代表在业主大会会议上代为投票。

**第十七条** 业主可以以幢、单元为单位,共同决定本单位范围内的物业管理事项,事项范围和决定程序由业主大会议事规则规定。

**第十八条** 业主大会会议由业主委员会负责召集,每年至少召开一次。

有下列情形之一的,业主委员会应当召集业主大会临时会议:

- (一)经20%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)业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形的。

**第十九条** 业主委员会由业主大会选举产生,由委员5人以上15人以下单数组成。

业主委员会委员每届任期不得超过5年,具体由业主大会议事规则规定。

业主委员会委员具有同等表决权。

业主委员会委员本人、配偶及其近亲属不得在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职。

**第二十条** 业主委员会应当自选举产生之日起30日内,持下列文件向区、县物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续,区、县物业管理行政主管部门办理备案后7日内向市物业管理行政主管部门备案:

- (一)业主大会成立和业主委员会选举的情况;
- (二)管理规约;
- (三)业主大会的议事规则;
- (四)业主大会决定的其他重大事项。

居(村)民委员会代行业主委员会职责的,也应当办理备案手续。

业主委员会应当依法刻制和使用印章。

**第二十一条** 业主委员会任期届满前3个月,应当组织召开业主大会会议进行换届选举,并通知物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府。

**第二十二条** 业主大会和业主委员会工作经费由全体业主分摊或者从物业共有部分经营所得收益中列支。经费筹集、管理和使用的具体办法,由业主大会议事规则规定,但不得要求物业服务企业提供。

业主大会和业主委员会工作经费的使用情况应当定期在物业管理区域内公告,接受业主的监督。

**第二十三条** 业主大会或者业主委员会的决定应当自决定作出之日起3日内在物业管理区域内公告,决定对本物业管理区域内全体业主具有约束力。

### 第三章 前期物业管理

**第二十四条** 在业主、业主大会选聘物业服务企业之前,建设单位应当选聘具有相应资质的物业服务企业进行前期物业管理,并签订书面前期物业服务合同。

前期物业服务合同期限至业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效时自行终止。

**第二十五条** 建设单位应当通过招投标的方式选聘物业服务企业。一个物业管理区域应当作为一个整体进行招投标,选聘一个物业服务企业。

住宅物业项目总建筑面积1万平方米以下或者投标人少于3人的,经区、县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。

**第二十六条** 前期物业服务企业应当提前介入项目的开发建设,对项目的规划设计方案、配套设施建设、工程质量控制、设备运行管理等事项,提出与物业服务有关的建议。

建设单位组织项目工程验收和分户验收时,应当通知前期物业服务企业参与。

**第二十七条** 建设单位选聘物业服务企业,应当在发布招标公告或者发出投标邀请书10日前,向市物业管理行政主管部门办理招标备案。备案提供下列资料:

(一)与物业管理有关的物业项目开发建设的

政府批件;

(二)招标公告或者招标邀请书;

(三)招标文件;

(四)法律、法规规定的其他材料。

**第二十八条** 建设单位在销售物业之前,应当制定临时管理规约并向物业买受人予以说明。

建设单位制定的临时管理规约,不得侵害物业买受人的合法权益和违反相关法律法规的规定。

业主大会通过管理规约后,临时管理规约自行失效。

**第二十九条** 建设单位在销售物业时,应当在商品房销售合同中明确约定在物业管理区域内按照规划要求配套建设的会馆(所)的所有权、经营方式、范围等内容,并在物业管理区域内公示。

物业管理区域内的会馆(所)应当优先为业主提供服务,未经业主大会同意,不得改变原有规划用途。

**第三十条** 新建住宅物业管理区域内的建设工程竣工验收交付使用时,其供水、供气、供热、供电、排水、通信、有线电视、消防、电梯等设施,道路、绿化、物业管理用房、停车位、安防监控等附属设施设备应当同时达到有关的标准,验收合格后方可交付使用。

**第三十一条** 承接新建物业前,物业服务企业和建设单位在新建小区竣工验收后,应当按照国家相关规定和前期物业服务合同的约定,共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

物业承接查验应当邀请业主代表参加,也可以邀请居(村)民委员会代表和区、县物业管理行政主管部门参加或者聘请相关专业机构协助进

行。

**第三十二条** 物业服务企业应当自物业交接后 30 日内,将查验文件向区、县物业管理行政主管部门备案,并在物业管理区域内显著位置进行公告。

**第三十三条** 建设单位应当按照建筑面积不少于建设工程项目总建筑面积的 3%在物业管理区域内无偿配置物业服务用房,最小不得低于 60 平方米。业主委员会的办公用房在物业服务用房中调剂。

物业服务用房应当为地面以上独立使用房屋,并具备水、电、供暖以及采光、通风等基本使用功能。

物业服务用房的所有权归全体业主共有。未经业主大会同意,任何单位和个人不得改变物业管理用房的用途。

**第三十四条** 规划行政主管部门在核发建设工程规划许可证时,应当对规划图纸中标注的物业服务用房的位置和面积进行审核。市物业行政主管部门在核发商品房销(预)售许可证和办理房屋所有权初始登记时,应当核查并注明物业服务用房。在物业项目交付使用时,区、县物业行政主管部门应当对物业服务用房配置情况进行现场核实。

**第三十五条** 建设单位在房屋交付时,应当向购房人提供房屋质量保证书和房屋使用说明书,并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,在物业管理区域内公布维修联系电话和地址。

物业服务企业应当协助业主或者业主委员会联系建设单位落实保修责任。

#### 第四章 物业管理服务

**第三十六条** 物业服务企业应当与业主委员会签订书面物业服务合同。物业服务企业公开作出的服务承诺及制定的服务细则是物业服务合同的组成部分。

物业服务合同签订后,业主委员会应当向业主公示或者印发给业主,物业服务企业应当向业主提供物业服务手册。

物业服务合同应当使用省有关行政管理部门制定的物业服务合同示范文本,并于签订之日起 15 日内报区、县物业管理行政主管部门备案。

**第三十七条** 物业服务企业应当按照物业服务合同和相关的服务标准、技术规范对物业进行管理,加强物业共用部位、共用设施设备运行状况的日常检查,依照法律、法规规定委托具备相应资质的检测机构对电梯、消防设施等特种设备进行定期检验检测并定期向业主委员会书面报告物业共用部位、共用设施设备运行状况。

**第三十八条** 物业服务企业应当协助有关部门做好物业管理区域内的安全防范工作,制定安全防范应急预案,对突发性事件应当采取应急措施。

物业服务企业从业人员在维护物业管理区域内的公共秩序时,不得侵害公民的合法权益。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害的,应当依法承担相应的法律责任。

**第三十九条** 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,但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

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具有相应资质的专业单位维修和养护。

**第四十条** 物业服务项目应当包括以下内容:

- (一)物业共用部位的日常维护和管理;
- (二)物业共用设施、设备及其运行、使用的日常维护和管理;
- (三)物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾的收集清理;
- (四)疏通、清掏下水管线、污水井;
- (五)公共绿地、景观和花草树木的养护管理服务;
- (六)物业管理区域内公共秩序、交通、环保等协助管理的事项;
- (七)车辆停放及场地管理;
- (八)装饰装修管理工作;
- (九)物业维修、更新费用的账目管理和物业档案资料管理;
- (十)双方约定的其他服务事项。

**第四十一条** 物业服务企业不履行或者不完全履行物业服务合同约定的或者法律、法规规定以及相关行业规范确定的维修、养护、管理和维护义务,业主有权要求物业服务企业继续履行、采取补救措施或者赔偿损失。

业主违反物业服务合同或者法律、法规、管理规约,实施妨害物业服务与管理的行为,物业服务企业有权要求业主恢复原状、停止侵害、排除妨害。

**第四十二条** 对物业服务企业实行履约保证金制度,具体办法由市人民政府制定。

物业服务企业未按照合同约定提前退出的,居(村)民委员会应当对物业管理区域内的环境卫生和垃圾收集清运实施管理,直至业主大会选聘新的物业服务企业,相关费用从物业服务企业履约保证金中列支。

**第四十三条** 物业服务合同期限届满前2个月,业主委员会应当组织召开业主大会,决定选聘或者续聘物业服务企业,并在物业管理区域内公告,同时将决定书面告知物业服务企业。

业主大会决定续聘物业服务企业的,业主委员会应当在物业服务合同期限届满前1个月与物业服务企业续签物业服务合同;业主大会决定不继续聘用的,可以依法重新选聘新的物业服务企业。

**第四十四条** 物业服务合同期限未满,业主大会要求提前解除合同的,业主委员会应当提前3个月以书面形式告知物业服务企业、物业所在地的区、县物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府。

物业服务企业应当在收到业主委员会的书面通知后继续做好物业服务工作。

**第四十五条** 业主大会决定解聘物业服务企业的,被解聘的物业服务企业不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接,强行提供物业服务,不得以事实服务为由向业主收取物业费。

**第四十六条** 物业服务企业不得擅自终止服务。

物业服务合同期限未满,物业服务企业要求提前解除合同的,物业服务企业应当提前3个月在物业管理区域内进行公告并以书面形式告知业

主委员会、物业所在地的区、县物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府。在办理交接至撤出物业管理区域前的期间内,原物业服务企业应当维持正常的物业管理秩序。

**第四十七条** 物业服务企业决定不再提供物业服务或者续签物业服务合同以及被解聘的,应当由业主委员会和物业服务企业组成移交小组进行物业清产核算。

物业服务企业应当在物业清产核算结束之日起 10 日内,在区、县物业管理行政主管部门监督下,向业主委员会或者新聘的物业服务企业移交物业管理所需资料、预收的物业费及其收支账目和物业服务用房并退出物业管理区域。

**第四十八条** 建设单位、物业服务企业及其他任何人,不得向业主收取或者变相收取各种名目的抵押金。

**第四十九条** 住宅的物业服务收费,实行政府指导价;非住宅的物业服务收费,实行市场调节价。

物业服务收费实行政府指导价的,市、县价格主管部门应当会同同级物业管理行政主管部门根据物业服务等级标准等因素,制定本行政区域与物业服务等级标准相对应的基准价及其浮动幅度,并定期公布。具体收费标准由业主与物业服务企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。

**第五十条** 物业服务企业应当向业主、物业使用人提供质价相符的服务,不得只收费不服务或者多收费少服务。

物业服务企业应当按照价格行政主管部门的规定实行明码标价,在物业管理区域内的显著位

置公示服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费依据和收费标准等有关事项。

物业费收费标准调整的,应当由业主大会决定并在物业管理区域内公示。物业服务企业不得违反物业服务合同约定或者法律、法规规定,擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费。

**第五十一条** 物业费由物业服务企业向业主直接收取。业主应当根据物业服务合同约定,按时足额交纳物业费。

收取物业费的时限由物业服务企业与业主委员会协商确定,但一次收取物业费的时限不得超过一年。

业主与物业使用人约定由使用人交纳物业费的,从其约定,业主负连带交纳责任。

业主转让物业时,应当与物业服务企业结清物业费;未结清的,买卖双方应当对物业费的结算作出约定,并告知物业服务企业。

**第五十二条** 已竣工并交付给物业买受人的物业,物业费由物业买受人承担。已竣工但尚未出售或者尚未交付给物业买受人的物业,物业费由建设单位承担。

建设单位出售物业时,不得承诺减免物业费。否则,承诺减免部分由建设单位承担。

**第五十三条** 物业服务企业不得以部分业主拖欠物业费为由减少物业服务内容或者降低物业服务质量和标准。

业主不得以物业空置、存在开发遗留问题或者无需接受相关物业服务等为由拒付物业费。

**第五十四条** 业主逾期不交纳物业费的,业主委员会应当配合物业服务企业督促其交纳。业主无正当理由拒绝交纳或者在催告的合理期限内

仍未交纳物业费的,物业服务企业可以依法向人民法院提起诉讼。

**第五十五条** 外埠物业服务企业进入本市从事物业管理活动的,应当持营业执照、资质证书等材料到市物业管理行政主管部门办理登记备案。

**第五十六条** 业主、物业服务企业、建设单位和有关部门可以委托物业服务评估监理机构,就物业服务质量、服务费用和物业共用部分管理状况等进行评估和监理。

**第五十七条** 市和区、县人民政府应当制定旧住宅区综合维修改造规划并安排资金逐年对供电、供水、供气、供热、排水等公用配套设施进行修缮和改造。

**第五十八条** 有条件的旧住宅区可以依据本条例的有关规定成立业主大会,选聘物业服务企业;尚不具备引入专业物业服务条件的,业主可以在居(村)民委员会的指导下,实行住宅区自我管理、自我服务,并承担相应的费用。

**第五十九条** 物业管理行政主管部门应当根据物业服务企业基本状况、服务合同履行、投诉处理和日常检查等情况,建立物业服务企业信用信息档案库并向社会公开。市物业行政主管部门负责全市物业服务企业信用信息管理。区、县物业行政主管部门负责本辖区内的物业管理信用信息核实、上报工作。

## 第五章 物业的使用与维护

**第六十条** 物业管理区域内不得有下列行为:

- (一)擅自拆改房屋承重结构;
- (二)在室内外挖掘,建设地下室、建筑物、构筑物;
- (三)擅自改变物业规划用途;

(四)侵占、损坏公共场地,物业共用部位、共用设施设备;

(五)分装、存放、销售易燃、易爆、剧毒或者含有放射性物质的物品;

(六)从事排放有毒有害物质的修理、加工、喷漆、电镀、化工、农药等生产经营活动;

(七)排放超过规定标准的噪音或者违反规定燃放烟花爆竹;

(八)违反规定饲养家禽、家畜、宠物;

(九)法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

发生上述行为,业主有权投诉举报;物业服务企业应当及时劝阻、制止,督促改正;拒不改正的,应当及时向相关行政管理部门报告。相关行政管理部门接到报告后,应当依法处理。

**第六十一条** 因房屋装饰装修活动造成管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品毁坏或者导致他人财产损失的,由装修的业主负责维修,并承担相应的赔偿责任。

**第六十二条** 车辆在物业管理区域内公共场地或者占用业主共有道路的停放、收费、管理和费用的使用办法等事项,由业主大会决定。

业主对机动车辆有保管要求的,应当与物业服务企业另行约定。

**第六十三条** 物业管理区域内占用公共场地、道路或者规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足本物业管理区域内业主、物业使用人的需要。在满足本物业管理区域业主、物业使用人需要后,可以将车位、车库出租给本物业管理区域外的其他人,但租赁合同期限最长不超过6个月。

**第六十四条** 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当向最终用户收取费



用,并依法承担相关管线、线路和设施设备等的维修、运行、养护责任。

物业服务企业接受委托代收前款费用的,可以根据双方约定向委托单位收取手续费,但不得向业主收取手续费等额外费用。

**第六十五条** 物业共用部位、共用设施设备的日常维修养护,由物业服务企业负责,费用从物业费列支。

物业共用部位、共用设施设备保修期满后,日常维修养护之外的维修、更新和改造费用从住宅专项维修资金列支。

业主专有部分、自用设施设备的维修养护责任和费用,由业主自行承担。

**第六十六条** 业主及出售公有住房的售房单位应当依法交存住宅专项维修资金。未依法交存首期住宅专项维修资金的,开发建设单位或者公有住房售房单位不得将房屋交付购买人。

住宅专项维修资金不足首期交存额 30% 的,应当及时续交。成立业主大会的,续交方案由业主大会决定。未成立业主大会的,续交具体办法由市人民政府另行制定。

**第六十七条** 住宅专项维修资金属于业主共有,经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上且占总户数 2/3 以上的业主同意,可以用于保修期满后的屋顶、户外墙面等共用部位和电梯、水箱等共用设施设备的维修、更新和改造。住宅专项维修资金的使用情况应当在物业管理区域内公布。

## 第六章 法律责任

**第六十八条** 违反本条例第二十九条规定,未经业主大会同意改变物业管理区域内会馆(所)

原有规划用途的,由区、县物业管理行政主管部门责令限期改正,并处 5 万元以上 20 万元以下的罚款。

**第六十九条** 违反本条例第四十六条规定,物业服务企业擅自终止服务的,录入物业服务企业信用信息档案库,并向社会公布。自公布之日起三年内不得在本市承接新的物业服务项目,物业服务企业的法定代表人在三年内不得从事物业服务活动;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任,赔偿金可以从履约保证金中扣除。

**第七十条** 违反本条例第四十八条规定,擅自向业主收取或者变相收取各种名目抵押金的,由区、县物业管理行政主管部门责令限期退还已收取的抵押金。逾期不退还的,从履约保证金中退还。

**第七十一条** 违反本条例第五十条规定,有下列行为之一的,由价格主管部门依法进行处罚:

(一)提供的服务质价不符,只收费不服务或者多收费少服务的;

(二)不按规定实行收费公示和明码标价的;

(三)擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费的。

**第七十二条** 违反本条例规定的其他行为,法律、法规已有处罚规定的,从其规定。

## 第七章 附 则

**第七十三条** 本条例自 2013 年 5 月 1 日起施行。