

# 吉林市物业管理条例

(2008年9月27日吉林市第十四届人民代表大会  
常务委员会第5次会议通过 2008年11月28日吉林省  
第十一届人民代表大会常务委员会第7次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总则
- 第二章 业主及业主大会
- 第三章 物业服务企业管理
- 第四章 前期物业管理
- 第五章 物业服务管理
- 第六章 物业的使用与维护
- 第七章 物业专项维修资金
- 第八章 物业管理投诉
- 第九章 法律责任
- 第十章 附则

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范物业管理活动,维护业主和物业服务企业的合法权益,根据有关法律、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** 物业管理活动应当坚持业主自治、专业服务与政府监督的原则。

**第四条** 市房地产行政主管部门负责全市物业管理活动的管理工作。其主要职责是:

(一)贯彻执行物业管理的法律法规,执行国家物业管理的有关规定,制定物业管理的相关制度;

(二)负责物业服务企业资质、物业专项维修资金、物业维修保证金、物业服务保证金的监督管理工作;

(三)负责招投标或者协议选聘物业服务企业备案工作;

(四)协调、指导物业交付使用的资料查验工作;

(五)负责受理物业管理信访,调解处理纠纷,查处物业管理违法行为;

(六)协调、指导县(市)区政府、市政府相关部门的物业管理工作。

其下设的物业管理办公室负责日常工作。

**第五条** 市、县(市)区建设、规划、市政公用、公安、环境保护、城市管理行政执法等相关部门在物业管理活动中应当履行下

列职责：

建设行政主管部门负责物业保修期限和保修范围内的质量保修责任、物业质量及其配套设施是否完善的监督管理。

规划行政主管部门负责核定、验收物业服务用房等配套设施是否按照批准的规划设计配建的监督管理。

市政公用行政主管部门负责物业管理区域内供水、供热、燃气、绿化、环卫等配套设施的移交、运行及维修、安全服务的监督管理。

公安部门负责指导物业服务企业划分停车位及确定在物业管理区域内合理的行车路线，对停放大型客车、货车和危险品运输等车辆的行为进行管理；对物业管理区域内堆放易燃易爆物品、阻碍消防通道、消防设施和消防安全工作进行检查和指导。

价格行政主管部门负责制定物业服务收费办法，定期公布物业服务收费政府指导价格，查处价格违法行为。

工商行政主管部门负责物业服务企业注册，核发营业执照，依法对企业经营行为进行监督管理。

环境保护行政主管部门负责物业管理区域内经营场所排放油烟污染，生产、建筑噪声扰民等行为的监督管理。

城市管理行政执法部门负责违法建（构）筑物、棚、亭、厦、弃置垃圾、破坏市政公用设施及饲养畜禽、圈地、耕种等行为的监督管理。

人民防空主管部门负责物业管理区域内地下人防工程的监督

管理。

教育、劳动和社会保障、卫生、药品监督、文化、公安等行政主管部门审批物业管理区域内的经营场所时,应当查验相邻业主同意改变住宅、车库用途的书面意见及有关部门的批准文件。

**第六条** 县(市)、区人民政府(含各类直接管辖乡镇政府、街道办事处)全面负责本辖区物业管理工作。县(市)、区物业行政主管部门在本级人民政府的领导下负责物业管理的监督管理工作。其主要职责是:

- (一)贯彻执行物业管理的法律、法规和规章;
- (二)负责指导乡镇街开展物业监督管理工作;
- (三)负责划分物业管理区域;
- (四)负责批准协议选聘物业服务企业和前期物业招投标的监督管理;
- (五)负责物业交付使用资料查验和物业承接验收;
- (六)负责指导、监督物业服务企业、业主大会、业主委员会的工作,接受业主委员会备案事项;
- (七)负责受理物业管理投诉,查处物业管理违法行为。

县(市)物业行政主管部门负责物业专项维修资金、物业维修保证金、物业服务保证金的监督管理工作。

区物业行政主管部门负责物业专项维修资金、物业维修保证金、物业服务保证金使用的监督管理工作。

**第七条** 街道办事处(乡镇人民政府)对辖区物业管理活动

负有全面管理的责任。应当明确专门机构,配备专职人员,负责下列物业管理工作:

(一)组织业主召开首次业主大会会议,指导业主委员会换届工作;

(二)监督、指导、检查物业服务企业、业主大会、业主委员会、社区居民委员会(村民委员会)的物业管理工作;

(三)对违反物业管理法律、法规的行为向有关部门报告;

(四)调解物业管理活动纠纷。

**第八条** 社区居民委员会(村民委员会)在街道办事处(乡镇人民政府)的指导下,履行下列物业管理义务:

(一)指导、监督物业服务企业的物业服务和业主大会、业主委员会及业主物业自行管理活动;

(二)配合街道办事处(乡镇人民政府)组织召开首次业主大会会议和业主委员会换届工作;

(三)调解物业管理活动纠纷;

(四)劝阻违法拆改房屋和私自搭建建(构)筑物、损坏公共设施等行为,并向有关部门报告。

社区居民委员会设置专职人员,具体负责物业管理工作,并接受物业行政主管部门的指导。

**第九条** 市物业管理协会是物业管理行业自律组织,接受市物业管理行政主管部门的指导。主要工作是:

(一)制定物业服务行业行为准则;

(二)反映物业服务行业的意见、建议和要求,维护其合法权益;

(三)调解物业服务行业内部的纠纷;

(四)开展物业服务行业质量评比活动;

(五)培育物业服务企业文化。

**第十条** 新建住宅物业和向两个以上业主出售的非住宅物业必须实行物业管理。

原有住宅物业的业主应当通过选聘物业服务企业、自行管理或者委托他人管理的方式实行物业管理。

原有非住宅物业逐步实行物业管理。

## 第二章 业主及业主大会

**第十一条** 房屋的所有权人及物业买受人为业主;一个物业管理区域的全体业主组成一个业主大会。业主、业主大会按照《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》的规定,享有权利,承担义务。

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;不得以放弃权利为由不履行义务。

**第十二条** 业主入住达到 50% 以上时,街道办事处(乡镇人民政府)应当及时组织召开首次业主大会会议。

分期建设的物业项目,首期入住的业主达到 50% 以上时,可以成立业主大会。后期业主入住达到前款规定的条件时,应当重

新组织召开业主大会会议。

**第十三条** 街道办事处(乡镇人民政府)组织召开首次业主大会会议前,应当成立首次业主大会会议筹备组。

首次业主大会会议筹备组由五至七名成员组成,包括街道办事处(乡镇人民政府)、社区居民委员会(村民委员会)负责人、开发建设单位代表、业主代表。筹备组组长由街道办事处(乡镇人民政府)的负责人担任。

首次业主大会会议筹备组成员名单确定后,应当以书面形式在物业管理区域内公告。

**第十四条** 首次业主大会会议筹备组应当拟定《业主大会议事规则》(草案)和《管理规约》(草案)、确认业主身份、确定业主在首次业主大会会议上的投票权数、确定业主委员会委员候选人产生办法及名单后,在首次业主大会会议召开 15 日前以书面形式在物业管理区域内公告。

首次业主大会会议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)组织下,召开首次业主大会会议,并选举产生业主委员会。

**第十五条** 新建物业的业主召开首次业主大会会议所需费用由开发建设单位承担。

已建成的住宅物业的业主召开首次业主大会会议所需费用由市、县(市)人民政府从城市维护费中列支。

**第十六条** 业主大会会议决定事项可以采用集体讨论,也可

以采用书面征求意见的方式,并实行投票表决;但是,应当有物业管理区域内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参加。

住宅物业的业主(物业买受人)投票权按套计算,每套住宅计一票。

非住宅物业的业主(物业买受人)投票权按建筑面积计算,100平方米以下(含本数)的有一票投票权,每超过100平方米再计一票。

**第十七条** 业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和任期等事项依法作出约定。

管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理,业主的共同利益,业主应当履行的义务,违反规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

管理规约对全体业主具有约束力。

**第十八条** 业主大会会议通过的决定,业主委员会和全体业主必须履行。

业主大会会议作出的决定违反法律、法规规定的,县(市)区物业行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府有权责令其限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

**第十九条** 业主委员会是业主大会的执行机构。业主委员会一般由15人以下的单数组成。根据工作需要,可以聘请1名执行



秘书。执行秘书可以不是本物业管理区域内的业主。

**第二十条** 经业主、业主大会同意,业主委员会代表业主行使权利,并履行下列职责:

(一)执行业主大会的决定;

(二)召集业主大会定期会议和临时会议;

(三)按照业主大会的决定定期以书面形式,向业主、业主大会通报物业服务情况和业主大会、业主委员会活动经费使用情况;

(四)受业主、业主大会委托,通过招投标或者其他方式选聘物业服务企业,并与选聘的物业服务企业签订物业服务合同;

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

(六)组织实施业主自行管理物业工作;

(七)监督管理规约的实施;

(八)业主大会赋予的其他职责。

业主委员会履行前款第(二)项规定的职责时,应当书面通知街道办事处(乡镇人民政府)和社区居民委员会(村民委员会)。

业主委员会不得从事与物业管理活动无关的行为。

**第二十一条** 业主委员会应当自选举产生之日起30日内,持下列资料到县(市)区物业行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案:

(一)业主大会成立情况材料;

(二)物业管理区域基本情况材料;

(三)业主委员会选举办法,业主委员会组成人员情况材料及身份证明;

(四)管理规约及业主大会议事规则。

业主委员会备案事项发生变更的,应在变更后30日内,向原备案部门办理备案变更手续。

**第二十二条** 业主委员会应当建立档案。内容包括:

- (一)各种会议的书面材料;
- (二)业主委员会选举产生、备案材料;
- (三)物业服务合同;
- (四)业务往来材料;
- (五)维修资金使用情况材料;
- (六)业主委员会认为需要存档的其他材料。

业主委员会档案应当由专人保管,不得损毁、遗失。业主委员会换届改选时,应当将档案资料移交至下一届业主委员会。

**第二十三条** 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定,按期进行换届改选。因故未能按期换届改选的,街道办事处(乡镇人民政府)应当督促业主委员会进行换届。在此期间,业主委员会应当继续履行职责,直至新一届业主委员会产生。

**第二十四条** 业主大会会议、业主委员会活动所需经费、必要的日常办公费用、有关人员津贴等,经业主大会会议通过,可以在物业服务合同中约定或者物业共用部位、共用设施设备经营收益中列支。

**第二十五条** 业主、业主大会、业主委员会对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业服务费用等损害其他业主合法权益的行为,有权依照法律、法规以及管理规约的规定,要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失,也可以向有关管理部门报告,请求处理。业主对侵害自己合法权益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼。

### **第三章 物业服务企业管理**

**第二十六条** 物业服务企业取得资质证书后,应当在资质等级范围内从事物业管理活动。

物业服务企业的名称、法定代表人等事项发生变更的,应当在营业执照变更后 15 日内办理资质变更手续。

物业服务企业资质证书必须在物业服务企业办公场所明示。任何单位和个人不得伪造、涂改、出租、出借、转让资质证书。

**第二十七条** 物业服务企业的专业管理人员,应当取得国家或者行业相应的职业资格证书后,方可从事物业管理活动。

职业资格证书不得涂改、出租、出借、转让。

**第二十八条** 物业服务企业应当向市、县(市)物业行政主管部门交纳物业服务保证金。标准为物业服务项目二个月的物业服务费用。

物业服务企业交纳物业服务保证金后,市、县(市)物业行政主管部门向物业服务企业出具物业服务保证金交纳证明。

**第二十九条** 物业服务企业应当按照物业服务合同约定提供服务,违反物业服务合同,有下列行为之一的,由业主申请,经市、县(市)物业行政主管部门审查核实后,扣减物业服务保证金,并依法对受侵害的业主给予补偿。

- (一)未返还向业主收取的服务期限以外的物业服务费的;
- (二)未按合同约定的标准提供服务的;
- (三)擅自撤出物业服务项目的;
- (四)违反规定向业主收取不应该收取的费用的;
- (五)损害物业管理区域内共用部位、共用设施设备的。

**第三十条** 物业服务企业退出服务项目时,应当与业主委员会协商,业主委员会同意后,经县(市)区物业行政主管部门确认,返还物业服务保证金本息。有异议的,可通过仲裁或者诉讼方式解决。

**第三十一条** 物业服务企业享有下列权利:

- (一)按照物业服务合同的约定收取物业服务费用;
- (二)接受业主的委托,提供物业服务合同约定以外的服务,并向接受服务的业主收取约定的费用;
- (三)选聘专营企业承担专项服务。
- (四)对损害物业共用部位、共用设施设备的,代表业主要求其停止侵害、恢复原状、赔偿损失等。

**第三十二条** 物业服务企业应当履行下列义务:

- (一)按照物业服务合同约定的服务内容、标准提供服务,收

取物业服务费时使用专用发票；

(二)被开发建设单位或者业主大会选聘后,及时备案,并交纳物业服务保证金；

(三)每半年公布一次物业服务费用的收支情况明细；

(四)听取业主、业主大会、业主委员会对有关物业管理活动的意见和建议,并接受监督；

(五)制止违反治安、消防、环保、装饰装修等方面规定的行为,并向相关部门报告；

(六)建立物业共用部位、共用设施设备的使用、公共秩序、环境卫生维护、突发事件处理等方面的规章制度。

## 第四章 前期物业管理

**第三十三条** 前期物业管理是指新建住宅物业及向两个以上业主出售的非住宅物业尚未召开首次业主大会会议之前,由开发建设单位选聘的物业服务企业实施的物业管理活动。

选聘的物业服务企业按照物业服务收费标准提供相应的物业服务。

开发建设单位销售物业时,承诺的物业服务标准和收取的物业服务费用必须明确告知业主(物业买受人)。在承诺的期限内不得擅自降低物业服务标准、提高物业服务收费标准。

**第三十四条** 新建住宅物业及向两个以上业主出售的非住宅物业,应当按照下列规定配置物业服务用房：

(一)建筑面积十万平方米以下的按照不少于总建筑面积千分之四配置,但最小不得低于五十平方米;

(二)建筑面积超过十万平方米(含本数)的,超过部分按照千分之二配置。

物业服务用房应当设置在物业管理区域中心位置或者主出入口附近,并且是具有独立使用功能的地面以上的一层及毗连房屋。具体位置以及建筑面积应在规划图和规划项目一览表中标注。

物业服务用房包括物业服务办公用房、业主委员会办公室、门卫室、监控室、储藏间等。

物业服务用房的所有权依法属于全体业主。未经占建筑物总面积 $2/3$ 以上且占总人数 $2/3$ 以上的业主同意,不得改变物业服务用房的用途。

改变物业服务用房使用用途有收益的,所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照全体业主或者业主大会会议的决定使用。

**第三十五条** 开发建设单位应当按照下列要求建设物业服务用房:

(一)上下水、供电、供暖、卫生等设施齐备,具备正常使用功能;

(二)物业管理区域内配置通讯、有线电视、宽带等设施的,应当在物业服务用房内预留端口,具备正常使用功能。

**第三十六条** 开发建设单位应当制定临时管理规约。临时管

理规约不得违反法律法规的规定,不得侵害物业买受人的合法权益。

开发建设单位销售物业时,须向物业买受人明示临时管理规约。

临时管理规约对全体业主具有约束力。临时管理规约在管理规约生效后,即行失效。

**第三十七条** 住宅物业及向两个以上业主出售的非住宅物业的开发建设单位,应当向县(市)区物业行政主管部门申请确认物业服务用房,划分物业管理区域后,通过招投标方式选聘物业服务企业。

招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的 10 日前,提交以下材料报物业项目所在地的市、县(市)人民政府物业行政主管部门备案:

- (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。

物业行政主管部门发现招标行为有违反法律、法规规定的,应当及时责令招标人改正。

**第三十八条** 开发建设单位确定中标的物业服务企业后,应当在与中标的物业服务企业签订前期物业服务合同后 30 日内,持下列资料到市、县(市)物业管理行政主管部门备案:

- (一) 评标委员会的评标报告；
- (二) 中标人的投标文件等资料；
- (三) 前期物业服务合同；
- (四) 临时管理规约；
- (五) 招标代理委托合同；
- (六) 物业服务保证金交纳证明；
- (七) 物业专项维修资金代交代收保证书；
- (八) 法律、法规规定的其他材料。

市、县(市)物业行政主管部门备案后,向开发建设单位出具《实施物业管理证明》。

开发建设单位销售物业时,须向买受人明示前期物业服务合同。

**第三十九条** 通过招投标方式选聘物业服务企业,应当由开发建设单位从市物业行政主管部门建立的专家库中随机抽取确定评标委员会成员。

评标委员会由开发建设单位代表和物业管理方面的专家组成,成员为5人以上的单数,其中开发建设单位代表以外的物业管理方面的专家不得少于成员总数的三分之二。

**第四十条** 下列物业项目,经所在地的县(市)区物业行政主管部门批准,可以采取协议方式选聘物业服务企业:

- (一) 投标截止之日,投标人少于3个的;
- (二) 建筑面积小于4万平方米(含本数)多层住宅物业;



(三)建筑面积小于2万平方米(含本数)的高层住宅物业。

**第四十一条** 开发建设单位申请协议选聘物业服务企业的,应当向县(市)区物业行政主管部门申请确认物业服务用房,划分物业管理区域后,持下列资料到县(市)区物业管理行政主管部门办理审批手续:

- (一)规划图纸;
- (二)物业服务企业营业执照及法定代表人身份证明;
- (三)《临时管理规约》;
- (四)物业服务项目的标准和要求;
- (五)法律、法规规定的其他材料。

符合条件的,县(市)区物业行政主管部门向建设单位核发《协议选聘物业服务企业批准书》。

**第四十二条** 开发建设单位确定中标或者协议选聘的物业服务企业后30日内应当持下列资料到县(市)、区物业行政主管部门办理实施物业管理证明。

- (一)《协议选聘物业服务企业批准书》;
- (二)前期物业服务合同;
- (三)物业服务保证金交纳证明;
- (四)物业专项维修资金代交代收保证书。

符合条件的,县(市)、区物业行政主管部门向开发建设单位核发《实施物业管理证明》。

**第四十三条** 新建住宅物业及向两个以上业主出售的非住宅

物业交付使用前,县(市)、区物业行政主管部门应当对下列资料进行查验:

(一)质量监督、规划、消防、水、电、气、暖、通讯、有线电视、电梯等配套设施及验收合格文件;

(二)水、电、气、暖、通讯、有线电视等专业管理单位移交协议;

(三)物业专项维修资金全额交存证明;

(四)物业维修保证金交存证明。

**第四十四条** 开发建设单位与物业服务企业承接验收后,向物业服务企业移交下列资料:

(一)物业管理区域的竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等验收资料;

(二)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(三)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(四)开发建设单位代收的专项维修资金的明细资料。

开发建设单位在与物业服务企业签订承接验收协议之日起30日内,向县(市)区物业行政主管部门备案。

**第四十五条** 开发建设单位在物业交付使用前,应当按照当地上一年度建设部门核准的物业建筑安装工程每平方米造价2%的标准,向市、县(市)物业行政主管部门交纳物业维修保证金,存入指定银行,作为保修期内属于建设单位物业质量责任的维修费用保证,保修期满后按规定返还本息。

**第四十六条** 物业服务企业解除前期物业服务合同的,应当提前 30 日告知开发建设单位,开发建设单位必须选聘新的物业服务企业,进行物业服务。前期物业管理期间,开发建设单位不得放弃物业服务。

原物业服务企业退出物业服务项目前,应当向开发建设单位移交本条例第四十四条规定的资料。

## 第五章 物业服务管理

**第四十七条** 物业管理区域由县(市)区物业行政主管部门按下列原则划分:

(一)配套设施设备共用的;

(二)位于同一社区或者位置靠近的;

(三)原有住宅物业界线已经自然形成,且无争议的;

(四)商贸、办公、医院、学校、工厂、仓储等非住宅物业及单幢商住楼宇具有独立共用设施设备,并且能够封闭管理的;

(五)县(市)区物业行政主管部门认为有必要划分为一个物业管理区域的。

**第四十八条** 物业服务合同期限终止 90 日前,业主大会、业主委员会与物业服务企业应当协商续约事宜,续约的应当续签合同。不续约的,按照下列规定执行:

(一)物业服务企业应当按照物业服务合同的约定,提供物业服务至合同终止之日,业主应当按照物业服务合同的约定,足额交

纳物业服务费用至合同终止之日；

(二)物业服务企业应当在退出服务项目 30 日前,公布物业服务费用的收支情况,并将已经收取的超出服务期限部分的物业服务费用退还业主；

(三)物业服务企业应当在退出服务项目前 10 日内,向业主大会、业主委员会移交有关物业维修、养护、更新、改造等技术资料。

**第四十九条** 物业服务合同期限未满,业主大会或者物业服务企业一方提出解除合同的,应当提前 30 日书面通知对方。业主委员会应当在此期间组织召开业主大会会议,选聘新的物业服务企业。

业主大会和物业服务企业有物业服务纠纷的,双方可以协商解决,协商不成的,可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。协商、仲裁或者诉讼期间,业主应当按物业服务合同约定足额缴纳物业服务费用,物业服务企业不得终止物业服务。

**第五十条** 业主或者业主大会共同决定自行管理物业项目的,业主、业主委员会应当做好下列工作:

(一)组织物业管理区域内(含楼道)环境卫生清扫保洁工作;

(二)维护物业管理区域环境秩序和绿化养护;

(三)负责房屋及自行管理区域内道路、方砖等共用设施设备的养护和维修;

(四)负责接待业主、物业使用人报修,受理业主投诉和服务

费用的收缴、管理、使用。

**第五十一条** 实施自行管理的,业主、业主委员会应当在街道办事处(乡镇人民政府)的组织、监督、指导下,制定自行管理规约,并报街道办事处(乡镇人民政府)备案。

自行管理规约包括管理事项(房屋本体共用部位维修养护等)、服务质量、服务费用、专项维修资金的使用、业主委员会相关人员津贴、违约责任等内容。

**第五十二条** 业主大会未能成立或者无法确定管理方式的,经业主同意,县(市)、区物业行政主管部门可以为其选聘物业服务企业进行物业服务。

曾实施物业管理的,物业行政主管部门选聘的物业服务企业必须按原物业服务内容和标准提供物业服务,业主应当按照原物业服务费用标准缴纳物业服务费用。

未曾实施物业管理的,县(市)、区物业行政主管部门可以选聘物业服务企业为其服务,物业服务企业应当按照综合服务最低等级提供服务。业主应当按照该等级最低政府指导价格缴纳物业服务费用。

**第五十三条** 未封闭物业管理区域及单体楼的售房单位或者其委托管理的单位,在向业主、业主委员会进行物业承接验收前,必须对房屋本体共用部位、共用设施设备进行维修养护,达到房屋完好,并移交相关资料。

售房单位改制、兼并、破产等的,在完成物业承接验收前,由承

受其权利义务的单位承担该物业的维修养护管理责任。

业主或者业主大会同意进行物业承接的,应当与物业服务企业签订物业服务合同。

**第五十四条** 业主或者业主委员会不同意进行物业承接的,售房单位应当委托房屋安全鉴定机构或者其他专业鉴定机构进行鉴定。鉴定后符合承接条件的,业主应当进行物业承接;业主仍拒绝承接的,当事人可以向人民法院提起诉讼。

**第五十五条** 业主决定采取其他方式委托其他组织管理物业的,应当根据委托的事项,与物业服务企业签订物业服务合同。

**第五十六条** 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。

住宅项目物业服务收费实行政府指导价;非住宅项目物业服务收费实行市场调节价。

市价格行政主管部门应当会同物业行政主管部门根据物业管理服务等级标准、物业服务成本等因素,制定相应的政府指导价格并定期公布。

**第五十七条** 物业服务费收取具体标准应当在前期物业服务合同或者物业服务合同中约定,并在物业管理区域内显著位置或者收费地点予以公示。

通过招投标方式选聘物业服务企业实施前期物业管理的,以中标文件确定的收费标准为物业服务费用的具体标准。

其他方式选聘物业服务企业实施物业管理的,业主、业主委员

会根据物业管理服务政府指导价协商确定物业服务费用具体标准。业主、业主委员会与物业服务企业难以协商确定的,由双方提出书面申请,报当地价格行政主管部门,由价格行政主管部门与物业行政主管部门核定。

**第五十八条** 物业服务成本或者物业服务支出构成,主要包括:

(一)管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等;

(二)物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;

(三)物业管理区域清洁卫生费用、绿化养护费用、治安秩序维护费用;

(四)办公费用;

(五)物业服务企业固定资产折旧;

(六)物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;

(七)经业主同意的其他费用。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用,应当通过物业专项维修资金予以列支,不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

**第五十九条** 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定,提供物业服务。业主应当按照物业服务合同的约定按时足额交纳物业服务费用。

业主因为房屋自用部位损坏、房屋质量等问题或者违反物业

服务合同约定逾期不交纳服务费用的,业主委员会或者社区居民委员会(村民委员会)应当督促其限期交纳;逾期仍不交纳的,物业服务企业可以依法通过仲裁或诉讼方式解决。

物业使用人应当在与业主签订的物业租赁合同中,约定缴纳物业服务费用的方式、主体。

**第六十条** 物业管理区域内已竣工但尚未售出或者尚未交给物业买受人的物业,物业服务费由开发建设单位交纳。

物业所有权转移时,业主或者物业使用人应当结清物业服务费用。

## **第六章 物业的使用与维护**

**第六十一条** 物业管理区域内的下列共用场所、共用设施设备属于全体业主共同所有,不得擅自处分:

- (一)物业服务用房;
- (二)按规划配建的非机动车车库;
- (三)绿地、道路(含停车位)、场地、水景、文体设施等;
- (四)地面架空层、共用走廊;
- (五)公共场所和其他依法归全体业主所有的设施设备。

**第六十二条** 利用共用部位、共用设施设备进行经营的,应当在征得相关业主、业主大会同意后,按规定办理相关手续,并遵守管理规约和物业管理区域公共管理制度。

前期物业管理期间,任何单位和个人不得利用共用部位、共用



设施设备进行经营。

利用共用部位、共用设施设备进行经营有收益的,所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照全体业主或者业主大会的决定使用。

**第六十三条** 物业使用禁止下列行为:

- (一)改变原建筑设计损坏房屋承重结构;
- (二)违法搭建建筑物、构筑物;
- (三)存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品或者存放、铺设超负荷物品;
- (四)油烟无组织排放;
- (五)法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

**第六十四条** 保修期内,业主物业的维修养护由开发建设单位负责。

保修期满后,业主专有部位、设施由业主自行负责。全体业主共有的部位、设施设备的日常维修费用,从业主缴纳的物业服务费中列支。

全体业主共有的部位、设施设备大中修和更新改造的,从业主缴纳的物业专项维修资金中支付。

人为损坏物业共用部位、共用设施设备的,由责任人自行承担维修、赔偿责任。

**第六十五条** 业主或者物业使用人应当按照批准的规划用途使用住宅和车库,不得擅自改变住宅或者车库的使用用途。

业主确需改变使用用途的,须经有关部门批准后依法办理相关手续。

**第六十六条** 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位,应当按照下列规定依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

(一)供水设施的维修养护责任。业主户外的供水设施由供水单位管理维护;

(二)排水设施的维修养护责任。住宅业主户外的排水设施由城市排水养护单位管理维护;非住宅物业排水设施维修养护按照有关规定或者依据合同约定执行;

(三)供气设施的维修养护责任。用户燃气表(含燃气表)以外的燃气设施由燃气供应单位管理维护;

(四)供热设施的维修养护责任。业主进、出户阀门(含阀门)以外的供热设施由供热单位管理维护;

(五)供电设施的维修养护责任。公用供电设施及电表由供电单位管理维护;

(六)通讯设施的维修养护责任。通讯设施至用户终端由通讯单位管理维护;

(七)有线电视设施的维修养护责任。有线电视设施至用户终端由有线电视管理单位管理维护。

**第六十七条** 物业管理区域或者原有住宅物业(单体栋号)规划红线以外的道路(含方砖)、绿地及通过物业管理区域或者原

有住宅物业(单体栋号)的市政道路(含方砖)、绿化,由设施管理单位按职责分工进行管理维护。非住宅物业相关事项的管理维护按照有关规定或者依据合同约定执行。

**第六十八条** 产权属于环境卫生保洁单位的环卫设施,由环境卫生保洁单位维护。

物业管理区域内的生活垃圾,由物业服务企业从物业管理区域运至垃圾转运站或者环境卫生保洁单位指定的地点后,由环境卫生保洁单位运至垃圾处理场。

## **第七章 物业专项维修资金**

**第六十九条** 物业专项维修资金实行“专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督”的原则。

物业专项维修资金用于房屋共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造,不得挪作他用。

物业专项维修资金的交存范围按照国家有关规定执行。

**第七十条** 商品房的物业专项维修资金由开发建设单位代为交存,开发建设单位在办理物业企业招投标前或者协议选聘物业服务企业备案前,必须与市、县(市)物业行政主管部门签订物业专项维修资金代交代收责任书,并且在房屋初始登记前,按规定的标准足额交存物业专项维修资金。

**第七十一条** 商品房买受人应按当地上一年度建设部门核准的物业建筑安装工程每平方米造价一定比例交存物业专项维修资

金。标准为：多层物业项目 6%，小高层物业项目 7%，高层物业项目 8%。

商品房未售出的，由开发建设单位按照本条例第七十条规定的时限和本条前款规定的标准足额交存。

**第七十二条** 物业专项维修资金收缴单位或者代交单位必须向商品房买受人出具物业专项维修资金专用票据。收缴单位或者代交单位不向商品房购买人出具物业专项维修资金专用票据的，商品房买受人有权拒缴。

**第七十三条** 业主大会成立前，业主的物业专项维修资金由物业所在地市、县(市)物业行政主管部门代管。

市、县(市)物业行政主管部门应当委托所在地一家商业银行，作为辖区内物业专项维修资金的专户管理银行，并在专户管理银行开立物业专项维修资金专户。

业主大会成立后，物业行政主管部门应将物业专项维修资金划转至由物业行政主管部门和业主大会共同设立的物业专项维修资金账户。

**第七十四条** 公有住房售房单位须将收取和提取的物业专项维修资金交存至市、县(市)物业行政主管部门设立的专用账户，交存标准为：

(一)购房人应当按房改成本价格 2% 的比例缴存物业专项维修资金；

(二)售房单位应当按多层住宅售房款的 20%、高层住宅售房

款 30% 的比例,一次性从售房款中提取物业专项维修资金。

**第七十五条** 市、县(市)物业行政主管部门应当建立物业专项维修资金财务核算、财务预决算、使用计划报批、审计监督、业主查询及对帐等制度,接受业主监督。

业主交存的物业专项维修资金,按户设置明细帐,按单元、幢、物业管理区域核算。

房改售房单位交存的物业专项维修资金按照售房单位设账,按幢设分账。

**第七十六条** 物业专项维修资金过户、结算、续筹,应当遵守下列规定:

(一)业主转让房屋所有权时,结余的物业专项维修资金不予退还,随房屋所有权同时过户;

(二)房屋灭失的,物业专项维修资金专户帐面余额返还业主;

(三)物业专项维修资金帐面余额低于首次交存额 30% 的,经业主大会会议决定,商品房业主按本条例第七十一条规定的标准续筹,房改房业主按本条例第七十四条第(一)项规定的标准续筹。未成立业主大会的,续筹的具体管理办法由市物业行政主管部门会同财政部门制定。

**第七十七条** 使用物业专项维修资金时,由物业服务企业或业主委员会提出使用计划,并制定维修、更新改造方案,经业主委员会和专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3

以上的业主同意,并报市、县(市)物业行政主管部门备案后方可使用。

**第七十八条** 商品房物业专项维修资金的使用以物业管理区域、幢、单元为决算单位,工程费用按业主所拥有的建筑面积比例分摊到户,在受益业主物业专项维修资金帐户中核减。

房改房物业专项维修资金按幢为决算单位,在售房单位幢帐中核减。

物业使用人缴纳分摊的大中修改造费用后,可以向业主或者公有住房屋产权人追索,也可以冲抵向业主或者公有住房屋产权人缴纳的房屋租金。

**第七十九条** 已划入物业管理区域内的独立使用的非住宅物业业主应按拥有房屋的建筑面积,承担相应共用设施设备的维修、更新改造费用。

**第八十条** 未按照规定建立物业专项维修资金的,发生大中修、更新改造时,由业主委员会或者社区居民委员会(村民委员会)组织实施,所需费用按照受益业主专有部分建筑面积的比例承担。

**第八十一条** 下列费用不得从物业专项维修资金中列支:

(一)依法应当由开发建设单位或者施工单位承担的住宅共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用;

(二)依法应当由相关单位承担的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等管线和设施设备的维修、养护费用;

(三)应当由当事人承担的因人为损坏住宅共用部位、共用设施设备所需的修复费用；

(四)根据物业服务合同约定,应当由物业服务企业承担的住宅共用部位、共用设施设备的维修和养护费用。

## 第八章 物业管理投诉

**第八十二条** 市、县(市)区物业行政主管部门应当建立物业管理投诉受理制度。

业主委员会应当受理业主、物业使用人有关物业管理的投诉。业主委员会不能解决或者认为应当向物业行政主管部门投诉的,向所在地县(市)区物业行政主管部门投诉。

**第八十三条** 受理物业管理投诉实行分部门、分级负责,逐级受理。投诉由县(市)区物业行政主管部门直接受理。

投诉人对县(市)区物业行政主管部门处理不服的,可以向市物业行政主管部门投诉。

**第八十四条** 市、县(市)区物业行政主管部门对下列投诉不予受理:

- (一)投诉要求不明确的;
- (二)投诉人与被投诉人已达成调解协议并已执行的;
- (三)依法属于其他部门处理范围的事项;
- (四)投诉人要求财产和人身损害赔偿的;
- (五)未缴纳物业服务费用的;

(六)不符合法律、法规有关规定的。

## 第九章 法律责任

**第八十五条** 违反本条例的,由市、县(市)区物业行政主管部门依据职责分工按照下列规定予以处罚,其他违法行为按照有关法律法规的规定执行;责任人给他人造成损失的,应当依法赔偿:

(一)违反第二十六条第一款规定,物业服务企业未取得资质证书从事物业服务的,没收违法所得,并处以 50000 元至 200000 元的罚款;未在核定的资质等级范围内从事物业管理的,给予警告,责令限期改正,并处以 10000 元至 30000 元的罚款;

(二)违反第二十六条第二款规定,物业服务企业没有办理资质变更手续的,予以警告,责令限期改正;逾期仍不改正的,未办理经营项目变更的处以 1000 元以下的罚款,未办理办公地址变更的处以 1000 元至 3000 元的罚款,未办理企业名称变更的 3000 元至 10000 元的罚款,未办理法人代表变更的,处以 10000 元至 20000 元的罚款;

(三)违反第二十六条第三款规定,伪造、涂改、出租、出借、转让物业服务企业资质证书的,予以警告,责令限期改正,出租、出借资质证书的处以 10000 元的罚款,转让资质证书的处以 10000 元至 20000 元的罚款,伪造、涂改资质证书的处以 20000 元至 30000 元的罚款;



(四)违反第二十八条规定第一款规定,物业服务企业拒不交纳物业服务保证金的,予以警告,责令限期改正;

(五)违反第四十五条规定,开发建设单位未按规定标准交纳物业维修保证金的,予以警告,责令限期改正。

违反第三十三条第三款规定,擅自降低物业服务标准、提高物业服务收费标准的,由价格行政主管部门按照有关法律、行政法规的规定依法予以处理。

**第八十六条** 当事人对行政处罚不服的,可依法申请行政复议或者提请行政诉讼,当事人拒不履行行政处罚决定的,物业行政主管部门可依法申请人民法院强制执行。行政复议和行政诉讼期间具体行政行为不停止执行。

**第八十七条** 物业管理工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,由所在单位给予行政处分。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第十章 附 则

**第八十八条** 本条例所称共用部位,是指根据法律、法规的规定和房屋买卖合同的约定,由单幢内业主或者单幢内业主及与之结构相连的业主共有的部位,一般包括:住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

本条例所称共用设施设备,是指根据法律、法规的规定和房屋买卖合同的约定,由业主共有的附属设施设备,一般包括电梯、天

线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性停车场、车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

**第八十九条** 市物业行政主管部门应当制定《前期物业服务合同》、《临时管理规约》、《业主大会议事规则》、《管理规约》、《自行管理规约》、《物业承接验收协议》等示范文本。

**第九十条** 本条例由吉林市人民代表大会常务委员会负责解释。

**第九十一条** 本条例自 2009 年 1 月 1 日起施行。2006 年 1 月 1 日起施行的《吉林市物业管理条例》同时废止。