

镇江市住宅物业管理条例

(上接6版)

第三十一条 业主委员会会议由主任或者主任委托副主任按照业主大会议事规则、业主委员会工作规则召开。经三分之一以上业主委员会成员提议召开业主委员会会议的,由提议的成员按照业主大会议事规则、业主委员会工作规则组织召开。业主委员会召开会议时,应当告知居(村)民委员会,并接受其指导和监督。

业主委员会会议应当有过半数的成员出席,作出的决定应当经业主委员会全体成员过半数同意并签字确认。业主委员会成员不得委托他人参加会议。

业主委员会应当于会议召开七日前,在物业服务区域内显著位置公告业主委员会会议的内容和议程,听取业主的意见和建议。业主委员会作出的决定,应当自作出决定之日起三日内在物业服务区域内显著位置公告,并报告社区党组织和居(村)民委员会。

第三十二条 业主委员会应当向业主公布下列情况和资料:

- (一)业主委员会成员姓名、职责分工和联系方式;
- (二)管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则、物业服务合同;
- (三)业主大会和业主委员会的决定;
- (四)住宅专项维修资金的筹集、使用情况;
- (五)物业服务用房、物业共用部分、共用设施设备的使用和经营收支情况;
- (六)占用业主共有道路或者其他场地用于停放汽车的车位使用、收益、处分等情况;
- (七)业主大会和业主委员会工作经费的收支情况、业主委员会成员工作补贴等费用情况;
- (八)其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第五项至第七项应当每半年在物业服务区域内显著位置公布一次,公布时间不少于十五日。

第三十三条 业主委员会成员有下列情形之一,成员资格自情形发生之日起自行终止,由业主委员会向业主公开:

- (一)因房屋所有权转让等原因不再是业主的;
- (二)丧失民事行为能力;
- (三)依法被限制人身自由的;
- (四)本人以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的;
- (五)管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形。

第三十四条 业主委员会成员不得实施下列行为:

- (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)虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料;
- (三)拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料,妨碍业主委员会换届交接工作;
- (四)擅自使用业主委员会印章;
- (五)违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务企业签订、变更、解除物业服务合同;
- (六)将业主共有财产租借给他人或者设定担保等挪用、侵占业主共有财产;
- (七)可能影响公正履行职务,与物业服务企业有经济往来或者利益交换;
- (八)泄露业主信息;
- (九)侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会成员有前款规定的行为的,街道办事处督促业主委员会提请业主大会终止其成员资格。在成员资格被终止前,可以根据业主大会议事规则,该成员暂停履行职务。

第三十五条 业主委员会任期内,业主委员会成员、业主代表出现空缺时,应当按照业主大会议事规则及时补足。业主委员会成员人数不足总数的二分之一时,应当在街道办事处指导下召开业主大会临时会议,重新选举业主委员会。

第三十六条 业主委员会任期届满前三个月,街道办事处应当按照本条例第十九条规定成立业主委员会换届选举工作组,组织换届选举工作,并报告县级市(区)物业管理主管部门。

业主委员会换届选举工作组成立至新一届业主委员会选举产生期间,业主委员会不得组织召开业主大会会议对下列事项作出决定:

- (一)选聘、解聘物业服务企业;
- (二)调整物业服务收费标准;
- (三)物业服务用房、物业共用部分、共用设施设备的使用方案;
- (四)使用物业公共收益;
- (五)法律、法规规定的其他重大事项。

第三十七条 业主大会、业主委员会的会议决定对全体业主有约束力。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的,县级市(区)物业管理主管部门或者街道办事处应当责令限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

业主委员会作出的决定违反业主大会议事规则、管理规约的,街道办事处应当责令限期整改,拒不整改的,依法依规撤销其决定,并通告业主。

业主委员会不依法履行职责,严重损害业主权益的,街道办事处组织业主大

会召开临时会议,重新选举业主委员会。

第三十八条 业主委员会成员资格终止的,应当自资格终止之日起三日内将其保管的属于业主大会和业主委员会的有关财物、文件资料、印章等移交新一届业主委员会。

重新选举业主委员会的,原业主委员会应当在停止履行职责之日起十日内将属于业主大会和业主委员会的有关财物、文件资料、印章等全部移交新一届业主委员会;未成立新一届业主委员会的,全部移交给居(村)民委员会临时保管。

拒不移交的,业主委员会或者居(村)民委员会可以向公安派出所提出协助移交,公安派出所应当予以配合并依法作出处理。

第三节 物业管理委员会

第三十九条 物业服务区域内有下列情形之一的,可以成立物业管理委员会:

- (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是未成立业主大会,经物业服务所在地街道办事处指导后仍不能成立的;
- (三)业主委员会长期不能正常工作,需要重新选举业主委员会,经物业服务所在地街道办事处多次指导组织换届选举工作组选举仍不能产生新一届业主委员会的。

未成立业主大会的,由物业管理委员会组织业主依法履行业主大会和业主委员会的职责。未能选举产生新一届业主委员会的,由物业管理委员会组织业主大会或者按照管理规约和业主大会议事规则履行职责,并执行业主大会的决定。

第四十条 物业管理委员会由业主代表以及街道办事处、居(村)民委员会、社区服务机构、公安派出所、建设单位等派员组成。

物业管理委员会成员人数应当为九至十三人的单数,其中业主代表应当不少于总人数的二分之一。物业管理委员会中的业主成员应当符合本条例规定的业主委员会成员的任职条件。物业管理委员会的业主代表可以由业主自荐或者社区党组织、居(村)民委员会组织业主推荐,由街道办事处指派代表担任时,副主任应当由业主代表担任。街道办事处应当将物业管理委员会的成员名单、物业管理委员会会议事规则,在物业服务区域内显著位置进行公示。业主对物业管理委员会成员有异议的,由街道办事处协调处理。

第四十一条 物业管理委员会应当自成立之日起三十日内,持下列材料向县级市(区)物业管理主管部门备案:

- (一)物业管理委员会备案申请表;
- (二)物业管理委员会成员名单;
- (三)管理规约、物业管理委员会会议事规则。

物业管理委员会制定或者修改的议事规则,经县级市(区)物业管理主管部门审核后,应当在物业服务区域内显著位置公示,公示期限不少于十五日。

县级市(区)物业管理主管部门应当自收到备案材料之日起七个工作日内予以备案,出具备案证明。物业管理委员会应当在物业服务区域内显著位置公告备案情况。

备案事项发生变更的,物业管理委员会应当自变更之日起十五日内书面报告县级市(区)物业管理主管部门,并在物业服务区域内显著位置公告。

物业管理委员会取得备案证明后,可以持备案证明向公安机关申请刻制印章。

第四十二条 物业管理委员会代行业主大会职责的,应当依照法律、法规的规定征求全体业主意见,形成业主共同决定,并将共同决定在物业服务区域内显著位置公示,公示期限不少于十五日。

业主对公示内容有异议的,应当在公示期间以书面形式向物业管理委员会提出,物业管理委员会应当及时给予书面答复。

物业管理委员会的任期一般不超过三年。期满仍未成立业主大会,选举产生业主委员会的,由街道办事处重新组建物业管理委员会。

物业管理委员会自业主委员会产生之日起停止履行职责,并应当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。由物业管理委员会管理业主公共收益的,交接前,业主委员会可以委托专业机构进行审计,并将审计结果在物业服务区域内显著位置公示,公示期限不少于十五日。审计费用从公共收益中列支。

第四章 物业服务

第四十三条 物业服务企业应当具有独立法人资格,拥有相应的专业技术人员,具备为业主提供专业服务的能力,并在承接项目前,将营业执照、主要负责人、固定办公场所、联系方式和电梯安全管理、消防安全等人员有关信息书面告知项目所在地的县级市(区)物业管理主管

部门。

物业服务企业应当指派具备相应的专业技术和管理能力的项目负责人。项目负责人应当在到岗之日起三日内告知项目所在地的居(村)民委员会,在居(村)民委员会的指导下参与社区治理工作。

第四十四条 物业服务企业应当将下列信息在物业服务区域内显著位置及时公开、更新,并可以通过互联网等方式告知业主:

- (一)加盖公章的营业执照复印件、项目负责人基本情况、联系方式;
- (二)物业服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费标准、收费依据、物业服务投诉电话;
- (三)电梯安全管理责任人姓名和联系方式,电梯、消防等共用设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式和应急预案;
- (四)物业服务收费、其他服务收费和公共收益的具体收支情况;
- (五)上一年度物业服务合同履行情况;
- (六)房屋装饰装修以及使用过程中的结构变动等安全事项;
- (七)树木修剪等养护事项;
- (八)每月的物业服务与管理工作安排;
- (九)其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第一项至第三项应当长期公布,第四项、第五项应当至少每年公布一次,第六项、第七项应当及时公示且公示期限不少于十五日,第八项每月公布一次。业主对公开内容有异议的,物业服务企业应当三日内予以答复。

第四十五条 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,并且遵守下列规定:

- (一)提供的物业服务符合国家、省、市规定的标准、规范;
- (二)定期听取业主的意见和建议,接受业主监督,及时答复业主询问,改进和完善服务;
- (三)及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项;
- (四)发现有安全风险隐患的,及时设置警示标志,采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告;
- (五)对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止,并及时报告业主委员会或者物业管理委员会;
- (六)对违法建设、违规出租房屋、私拉乱接电线、破坏绿化、占用消防通道等行为进行劝阻、制止,劝阻、制止无效的,及时报告行政执法机关;
- (七)对管理区域内的共用消防设施进行维护管理,提供消防安全防范服务;
- (八)履行生活垃圾分类管理责任人责任,指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类,并及时清运建筑垃圾;
- (九)保持路面、墙体、水体等公共环境的清洁;
- (十)配合街道办事处、居(村)民委员会做好社会治理有关工作,配合行政管理部门及其委托单位的监督管理工作,接受有关行政管理部门、街道办事处、居(村)民委员会的指导和监督。

第四十六条 鼓励物业服务企业向养老、托幼、家政、快递收发、电动车充电等服务领域延伸,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,并依法保护个人信息安全。

第四十七条 物业服务企业不得有下列行为:

- (一)违反物业服务合同约定降低物业服务标准或者减少服务项目;
- (二)未按照规定程序擅自提高物业服务收费标准;
- (三)未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定,将物业公共服务费、汽车停放费、公共水电费分摊等捆绑收费;
- (四)未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定,处分属于业主共有的财产;
- (五)未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定,在物业服务区域内从事影响业主生活或者住宅小区环境的活动;
- (六)损坏物业共用部分、共用设施设备;
- (七)向业主强行推销装饰装修材料、索取不正当利益,限制业主进出小区、入户、使用电梯;
- (八)将其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解除后分别转委托给第三方;
- (九)采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业公共服务费;
- (十)擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地;
- (十一)法律、法规和管理规约规定的其他行为。

第四十八条 业主应当按照约定按时足额交纳物业公共服务费,逾期不交纳

的,业主委员会应当督促其限期交纳;业主欠交物业公共服务费,经仲裁裁决或者司法判决确认后仍不履行的,按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

房屋所有权发生转移时,业主应当向房屋买受人出具交纳物业公共服务费的证明。房屋买受人应当在办理产权交易手续之日起三十日内,将房屋所有权转移情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会。

第四十九条 物业服务企业接收专业经营单位的委托代收代交有关公共水电费用的,双方应当签订书面委托协议,明确委托的主要事项和费用支付的标准与方式。未签订书面委托协议的,由专业经营单位自行负责有关工作。

专业经营单位不得因部分最终用户未履行交费义务停止已交费用户和共用部分的服务。

第五十条 自发生下列情形之日起十五日内,物业服务企业应当退出物业服务区域,双方对退出期限有约定的除外:

- (一)物业服务合同依法、依约解除的;
- (二)经人民法院判决或者仲裁机构裁决物业服务企业应当退出的;
- (三)物业服务企业营业执照被依法吊销的;
- (四)依法不得继续从事物业服务活动的其他情形。

第五十一条 退出物业服务区域的,原物业服务企业与新选聘的物业服务企业或者业主委员会、物业管理委员会应当在县级市(区)物业管理主管部门、街道办事处监督下交接。

交接各方应当对物业服务区域内电梯、消防、安防等共用设施设备的使用维护现状予以确认。物业服务企业与业主委员会、物业管理委员会可以聘请第三方机构协助现场查验,费用由业主共同承担。物业服务企业承担或者由业主共同承担。

电梯、消防等共用设施设备无法正常使用或者发现安全隐患的,原物业服务企业应当在交接前及时组织修复或者承担相应责任。

原物业服务企业不得以业主欠交物业公共服务费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接,不得以任何理由阻挠新物业服务企业进场服务。原物业服务企业拒不移交有关资料、财物,或者拒不退出物业服务区域的,业主委员会或者物业服务企业可以向街道办事处、县级市(区)物业管理主管部门报告,并向辖区内公安机关请求协助,或者依法向人民法院提起诉讼。

原物业服务企业应当在办理交接至退出物业服务区域期间,维持正常的物业管理秩序。新物业服务企业不得强行接管物业。

第五十二条 县级市(区)物业管理主管部门按照自愿、公平、择优的原则,选取物业服务企业,建立物业服务企业应急备选库。

物业服务企业退出,未有新物业服务企业承接项目的,由业主委员会、物业管理委员会在应急备选库中选取一家物业服务企业,与其签订应急期间物业服务合同;业主委员会或者物业管理委员会尚未成立的,由街道办事处在应急备选库中选取一家物业服务企业,与其签订应急期间物业服务合同。

应急期间物业服务合同的物业服务内容、服务标准和收费标准参照原物业服务合同执行。

业主委员会、物业管理委员会和居(村)民委员会应当协助应急物业服务企业对物业共用部分、共用设施设备和相应的档案资料等进行查验。

应急期间物业服务合同的期限不得超过一年。街道办事处应当指导业主依法重新选聘物业服务企业。

第五十三条 已投入使用的物业服务区域不得擅自变更。确需变更的,占业主总人数百分之二十以上的业主可以向县级市(区)物业管理主管部门提出变更方案,变更方案应当对变更后物业服务区域的共用部分和共用设施设备的使用、维护等作出规定。

县级市(区)物业管理主管部门应当自收到调整方案之日起三十日内予以答复。县级市(区)物业管理主管部门同意变更方案的,业主委员会、物业管理委员会或者居(村)民委员会应当组织物业服务区域内全体业主投票表决。变更方案应当由变更前专有部分面积占三分之二以上的业主且人数占三分之二以上的业主参与表决,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后,物业服务区域可以调整。

物业服务区域变更后,县级市(区)物业管理主管部门应当在物业服务区域内显著位置公告,并抄告县级市(区)规划主管部门、街道办事处和居(村)民委员会。

第五十四条 对建设年限较长、标准较低、配套设施不健全、不具备实施市场化物业服务条件的旧住宅小区,可以由街道办事处通过居(村)民委员会托管、社会组织代管或者居民自管等方式实施基本物业服务。旧住宅小区基本物业服务的

实施方案,由县级市(区)人民政府制定。

实施基本物业服务的旧住宅小区业主,应当根据提供的物业服务项目和标准交纳物业公共服务费。基本物业服务收费标准不得高于普通住宅物业公共服务收费政府指导价的二级收费标准。

实施基本物业服务的旧住宅小区,可以利用物业共有部分、共用设施设备经营所得的公共收益补贴物业公共服务费。

按基本物业服务收费标准向业主收取的物业公共服务费全部到位,以及利用公共收益补贴物业公共服务费后仍然不足的,县级市(区)人民政府可以给予适当补助。

县级市(区)人民政府应当对旧住宅小区进行改造整治,改善基础设施条件,帮助旧住宅小区进行适老化改造,推动实施基本物业服务的旧住宅小区向市场化物业服务过渡。

鼓励物业服务企业统一管理在管项目周边的旧住宅小区。

第五十五条 对未成立业主自治组织的保障性住房、政府征收安置房小区,街道办事处应当指导业主开展自治,逐步提高物业管理水平。

第五章 物业使用和维护

第五十六条 物业服务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;
- (二)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;
- (三)违法搭建建筑物、构筑物,破坏或者擅自改变房屋外观;
- (四)违法开挖地下空间,擅自改变经规划审批确定的地下空间的使用功能、层数和面积;
- (五)将不具备防水条件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卧室、起居室、客厅、书房和厨房的上方;
- (六)侵占绿地、毁坏绿化或者绿化设施,或者在共用场地擅自种植;
- (七)擅自在建建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂改、刻画;
- (八)乱丢垃圾或者在共用部分堆放物品;
- (九)违反法律、法规规定饲养家禽;
- (十)违反法律、法规规定饲养犬只;
- (十一)存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质等违反安全规定的物品,存放、铺设超重物品,违规燃放烟花爆竹;
- (十二)从建筑物中向外抛掷物品;
- (十三)在公共走道、楼梯间、门厅内停放电动车或者为其充电;
- (十四)损坏或者擅自挪用、拆除、停用公共消防设施和器材,占用、堵塞、封闭消防车通道、消防车登高场地、疏散通道、安全出口;
- (十五)擅自变动排水设施,雨污混接、污水直排等违法排水行为;
- (十六)制造超过规定标准的社会生活噪声;
- (十七)法律、法规、临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

发现前款行为的,业主有权投诉、举报。物业服务企业、业主委员会或者物业管理委员会应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当向有关主管部门报告,有关主管部门应当依法及时处理。

第五十七条 业主、物业使用人对房屋进行装饰装修,应当在开工前告知物业服务企业,签订装饰装修服务协议,并提供下列资料:

- (一)业主、物业使用人身份证件,房屋所有权证明等材料或者证明其合法权益的有效凭证;
- (二)物业使用人申请装饰装修的,需提交业主同意装饰装修的文书;
- (三)装饰装修方案;变动建筑主体或者承重结构的,以及超过设计标准或者规范增加楼面荷载的,装饰装修方案应当包括原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案;涉及排水管道变动的,装饰装修方案应当包括排水管道变动、接驳的设计图纸,并依法办理批准手续;
- (四)依法需要取得施工许可的建设工程,应当按照规定提交消防设计意见书或者满足施工需要的消防设计图纸以及技术资料。

业主、物业使用人提交的装饰装修方案,设计方案违反法律、法规等规定以及管理规约的约定,或者未取得有关行政管理部門批准文件的,物业服务企业应当告知其修改相应方案,取得有关批准文件后施工。

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有关规定以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,物业服务企业应当及时向有关部门报告。

(下转8版)