

亳州市住宅小区物业管理条例

(2026 年 4 月 28 日亳州市第五届人民代表大会常务委
员会第四十二次会议通过 2026 年 5 月 22 日安徽省第十四
届人民代表大会常务委员会第二十四次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主组织
- 第三章 物业服务
- 第四章 物业的使用与维护
- 第五章 法律责任
- 第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅小区物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，营造安全文明和谐的人居环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和有关法律、行政法规，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住宅小区物业管理活动及其监督管理。

本条例所称住宅小区物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，按照物业服务合同约定，对住宅小区内建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 住宅小区物业管理应当遵循党建引领、业主自治、专业服务与依法监管和指导相结合的原则。

第四条 市、县（区）人民政府应当加强对住宅小区物业管理工作的领导，将其纳入基层社会治理体系，建立共建共治机制，完善政策扶持措施，统筹推进物业管理各项工作，协调解决物业管理中的重大问题。

开发（园）区管理机构应当按照职责做好辖区内住宅小区物业管理工作。

第五条 市、县（区）住房和城乡建设部门是物业管理主管部门，负责本行政区域内住宅小区物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）制定和宣传物业管理相关政策措施并组织实施，依照职权制定、完善物业服务质量标准和技术规范；

（二）指导街道办事处（乡镇人民政府）依法开展物业管理相关工作；

（三）指导、监督物业管理招投标、物业承接查验活动及物业专项维修资金（以下简称专项维修资金）的管理和使用；

（四）组织开展对居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业相关人员的培训；

（五）负责物业服务质量考核，建立物业服务企业及其从业人员信用管理制度；

（六）指导、监督物业服务行业协会工作；

（七）处理物业服务投诉和纠纷；

（八）法律、法规规定的其他职责。

市物业管理主管部门除履行前款规定的职责外，还负责建立并推广使用全市统一的智慧物业管理公共服务平台。

县（区）物业管理主管部门除履行第一款规定的职责外，还负责临时管理规约、物业承接查验材料、物业服务合同、业主大会会议决定等材料备案。

第六条 市、县（区）人民政府有关部门和机构应当按照各自职责，做好住宅小区物业管理活动的相关监督管理工作：

（一）发展改革部门负责实行政府指导价的物业服务收费标准的制定、调整、监督、解释和供用电的监督管理、协调供用电各方关系；

（二）公安机关负责依法查处高空抛物、违法违规饲养动物、噪声扰民等影响公共安全、公共秩序的行为，监督、指导人防、物防、技防的建设、维护、使用，指导车辆停放、交通安全纠纷处理，做好流动人口服务管理工作；

（三）城市管理部门负责依法查处违法建设、违规装饰装修、破坏公共绿地及共用设施设备等违法行为；

（四）消防救援机构负责督促相关主体落实消防安全责任，依法查处影响消防设施、消防通道等安全违法行为；

（五）市场监管部门负责电梯等特种设备安全的监督检查和物业服务违规收费行为的查处，对未经设立登记擅自从事经营活动等违法行为的调查处理；

自然资源和规划、生态环境、国防动员（人民防空）、司法行政、财政、应急管理、数据资源等部门应当按照各自职责，相互配合，做好相关监督管理保障工作。

第七条 街道办事处（乡镇人民政府）应当落实属地管理责任，指导、协调和监督辖区内住宅小区物业管理活动，明确专人负责物业管理工作，保障工作经费，并做好以下工作：

（一）指导和协助业主大会成立、业主委员会选举和换届、物业管理委员会成立；

（二）指导和监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务企业依法开展工作；

（三）建立物业管理纠纷多元化解机制，调解物业纠纷和处理相关投诉、举报；

（四）协调和监督物业服务企业的交接；

（五）指导和监督突发状态的应急管理；

（六）法律、法规规定的其他工作。

居（村）民委员会应当指导和协助业主大会成立、业主委员会选举和换届、物业管理委员会成立，协助指导和监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务

企业依法履行职责，协助调解物业纠纷，协助和配合街道办事处（乡镇人民政府）开展物业管理其他相关工作。

第二章 业主组织

第八条 物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十或者首批物业交付满三年的，街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到业主提出筹备业主大会书面申请后六十日内，负责组织、指导成立首次业主大会会议筹备组，召开业主大会，选举业主委员会。

符合成立业主大会条件，但六个月内未及时召开大会的，街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到建设单位、前期物业服务企业或者业主提出筹备业主大会书面申请后四十五日内，负责组建首次业主大会会议筹备组。

筹备组应当自组成之日起六个月内组织召开首次业主大会会议。筹备组在业主委员会成立后自行解散。

县（区）物业管理主管部门可以制定并发布首次业主大会成立与业主委员会选举工作指引，指导街道办事处（乡镇人民政府）为业主大会提供流程指导、示范文本、合规提示等服务。

第九条 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担，具体标准由市物业管理主管部门会同发展改革部门制定。

筹备经费应当专款专用。首次业主大会会议召开后十日内，筹备组应当将筹备经费的支出明细公开，接受全体业主监督。

第十条 业主委员会是业主大会的执行机构，接受业主大会和业主的监督，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，适时向业主大会报告住宅小区物业管理实施情况、业主委员会履职情况；

（二）拟定物业服务企业选聘、续聘、解聘方案并提请业主大会决定，根据业主大会的决定，代表业主与物业服务企业订立、解除物业服务合同；

（三）拟定公共收益的使用、管理方案，提请业主大会决定，依照业主大会决定组织实施或者监督物业服务企业实施物业共有部分的经营活动及其收益的使用、管理；

（四）及时收集业主、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；

（五）督促业主、物业使用人遵守管理规约；

（六）督促业主按时交纳物业费，组织和监督专项维修资金的筹集和使用；

（七）调解物业服务以及物业使用、维护和管理等方面的纠纷；

（八）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

第十一条 业主委员会成员候选人由业主、社区（村）党组织、居（村）民委员会推荐或者业主自荐，经业主大

会会议选举产生。业主委员会一般由五至十一人的单数成员组成，每届任期一般不超过五年，成员可以连选连任。

鼓励业主中符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、公职人员和社区工作者等参选业主委员会成员。

筹备组应当审查候选人资格，提出候选人名单，向全体业主公示，并报街道办事处（乡镇人民政府）。

第十二条 业主大会、业主委员会应当依照法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则规定正确履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主委员会及其成员不得有下列行为：

（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）违反规定使用业主大会或者业主委员会印章；

（三）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；

（四）利用职务之便减免物业费、停车费等费用或者煽动业主不支付物业费、停车费等费用；

（五）索取或者违法收受建设单位、物业服务企业、维修保养等单位或者利害关系人提供的财物或者其他利益；

（六）将业主共有财产借给他人或者设定担保等损害业主共有财产；

(七)违反法律法规规定或者侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会成员有第二款规定行为的，业主委员会可以提请业主大会终止其成员资格；业主、利害关系人有权向有关部门举报，有关部门应当依法处理。

第十三条 业主委员会任期届满五个月前，应当书面告知街道办事处（乡镇人民政府）换届事宜。街道办事处（乡镇人民政府）应当在业主委员会任期届满三个月前，指导、协助业主委员会换届选举。

业主委员会逾期未换届的，街道办事处（乡镇人民政府）应当指导、协助成立业主委员会换届工作小组，在任期届满前，由换届工作小组召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会；逾期仍未换届的，可以由居（村）民委员会在街道办事处（乡镇人民政府）的指导和监督下，组织换届工作。

第十四条 不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但确有困难未成立业主大会的住宅小区，经街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能成立的，可以组建物业管理委员会。

物业管理委员会可以由街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、公安机关、建设单位、业主等七至十一人单数组成，其中业主不少于二分之一。物业管理委员会负责人由街道办事处（乡镇人民政府）确定。物业管理

委员会成员名单应当在住宅小区物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公示。

物业管理委员会临时组织业主决定物业管理事项，推动业主大会、业主委员会成立。业主委员会选举产生后，物业管理委员会自行解散。

物业管理委员会任期一般不超过三年。

第三章 物业服务

第十五条 新建住宅小区实行前期物业管理。建设单位应当按照法律、法规规定的方式选聘物业服务企业，并与其签订前期物业服务合同。

建设单位应当在新建物业交付使用十五日前，依法与选聘的物业服务企业共同对物业共用部位、共同设施设备进行承接查验，共同确认查验记录，签订承接查验协议。

对建设单位聘请的物业服务企业，业主有权依法更换。建设单位依法与物业服务企业订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新物业服务企业订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第十六条 业主大会可以通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式选聘物业服务企业。

街道办事处(乡镇人民政府)应当对业主大会选聘物业服务企业进行指导监督。县(区)物业管理主管部门应

当提供参与选聘的物业服务企业信用状况、专业管理人员的配备情况等主要信息。

鼓励、支持业主大会选聘信用良好、服务专业、需求适配、合规经营的优质物业服务企业。

第十七条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业依法订立书面物业服务合同。签订物业服务合同前，业主委员会应当将拟签订的物业服务合同文本等在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公示。

物业服务企业应当自订立或者变更物业服务合同之日起十五日内，向县（区）物业管理主管部门备案，业主有权查阅和复制。

第十八条 物业服务企业应当按照物业服务合同、物业服务规范提供物业服务，履行下列义务：

（一）宣传物业管理相关法律法规和政策规定，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；

（二）加强物业共用部位、共用设施设备的维修保养，做好公共绿地养护和环境卫生维护，不得擅自改变共有部分的用途；

（三）开展安全风险隐患巡查、排查，及时设置警示标志，采取措施消除安全隐患或者向相关单位报告；

（四）对违反环保、治安、消防、规划等法律法规的行为，及时采取合理措施劝阻、制止，向有关部门、街道办事处（乡镇人民政府）报告并协助处理；

（五）定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，及时处理业主的投诉、质疑，并反馈处理情况；

（六）制定物业管理应急预案，执行政府依法实施的应急处置措施和管理措施，配合开展公共卫生、志愿服务等活动；

（七）妥善保管业主名册、设施设备管理运行记录、共有部分经营管理账册等档案资料，做好物业服务记录；

（八）配合街道办事处（乡镇人民政府）和居（村）民委员会做好社区管理相关工作；

（九）法律、法规规定的其他义务。

物业服务企业为业主提供助老托幼、家政保洁、家电维修等个性化服务的，应当将个性化服务项目、收费标准等事项进行公示，按照自愿原则与业主另行约定。

第十九条 物业服务合同终止的，原物业服务企业应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，并按照法律、法规规定和合同约定，办理有关交接手续。

物业服务企业不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成、业主欠交物业费等原因拒绝退出或者交接。物业服务企业未办理交接手续，不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。

拒不退出或交接的，业主委员会、物业管理委员会或者居（村）民委员会可以向街道办事处（乡镇人民政府）、县（区）物业管理主管部门报告，并可以向辖区内公安机关请求协助。

第二十条 物业服务收费可以实行包干制或者酬金制，具体收费方式由物业服务合同约定。

实行政府指导价的物业服务收费，由市发展改革部门会同物业管理主管部门按照国家、省有关规定，根据物业服务质量等级标准、服务成本等因素，定期对物业服务等级的基准价和浮动幅度进行评估，并根据评估结果调整收费范围和标准。

第二十一条 物业服务企业在收取物业费前，应当将物业费收取的方式、标准、金额及期限向业主公示，不得擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费；不得采取停止供电、供水、供燃气或者限制业主及其车辆出入、限制使用电梯等方式催交物业费；不得以部分业主拖欠物业费、不配合管理等为由减少服务内容或者降低服务质量。

第二十二条 业主应当按照约定支付物业费，物业服务企业已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以物业空置、未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务企业可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务企业可以依法申请调解、提起诉讼或者申请仲裁。

第二十三条 市、县（区）物业管理主管部门应当会同有关部门加强对物业服务企业的监督管理，根据国家、

省有关规定建立健全物业服务企业考核机制和信用信息档案。

街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会应当协助开展物业服务企业信用信息的采集、核查、上报等工作。

第二十四条 县（区）人民政府应当建立执法事项公开、违法信息共享、联动巡查处置等物业管理执法协作机制，组织有关执法部门定期进入住宅小区公共区域内巡查，依法查处违法行为并及时反馈处置结果，物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会应当积极配合并提供便利。

第二十五条 物业服务企业被解聘、不再续聘或者退出物业管理区域时，业主大会未选聘到新物业服务企业，经业主委员会申请，街道办事处（乡镇人民政府）应当指导、监督居（村）民委员会实施环境卫生、秩序维护、电梯运行等应急物业服务，费用由业主承担。

第四章 物业的使用与维护

第二十六条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）擅自改变房屋建筑主体、承重结构和外观；
- （二）侵占、损坏物业的共用部位、共用设施设备；
- （三）违法搭建建筑物、构筑物，挖掘地下空间；

（四）违反规定将住宅、车位（库）、储藏间等改变为经营性用房；

（五）在建筑物、构筑物上涂写、刻画或者违反规定悬挂、张贴宣传品；

（六）违反规定倾倒垃圾、杂物，侵占和毁坏公共绿化及其附属设施；

（七）在公共门厅、楼梯间、疏散通道、安全出口停放车辆或者为电动车辆充电，违反用电安全要求在住宅内充电或者私拉电线和插座为电动车辆充电；

（八）占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口，圈占、遮挡消火栓，损坏消防设施及器材；

（九）存放易燃、易爆、剧毒物品，排放有毒有害气体和废弃物或者制造超过规定标准的噪声、振动；

（十）违反规定饲养动物；

（十一）擅自摆摊设点、占道经营，违反规定停放车辆；

（十二）从建筑物中抛掷物品；

（十三）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，物业服务企业、业主委员会或者物业管理委员会应当采取合理措施制止。制止无效的，应当及时报告街道办事处（乡镇人民政府）或有关行政管理部门。街道办事处（乡镇人民政府）或有关行政管理部门在接到报告后，应当予以制止或者依法处理。

第二十七条 物业管理区域内，规划用于停放汽车的车位（库），应当首先满足本区域内业主的需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

占用住宅小区共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有，不得出售、附赠。依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当向全体业主开放，不得出售、附赠，维护管理所需费用从收取的停车费、租金中支出。

车位（库）未出售或者未附赠信息应当公开，在优先保障本物业管理区域内未购车位业主需求后仍有空余的，业主可以根据实际需要增购，具体办法由市物业管理主管部门制定。

第二十八条 下列利用业主共有部分产生的收益，在扣除合理成本后，属于全体业主共有：

（一）利用停车场、公共场地、道路、绿地等共用部位经营所得的收益；

（二）利用会所、游泳池（馆）、健身室（馆）、架空层等共用设施租赁或者经营所得的收益；

（三）利用业主共有的停车场出入设施、楼道、电梯及户外区域等设置广告所得的收益；

（四）处置报废的共用设施设备回收残值产生的收入；

（五）共用部位被依法征收的补偿费；

（六）因共用设施设备被侵占、损害所得的补偿、赔偿费用；

（七）公共收益利息收入；

（八）其他依法属于全体业主的收益。

前款规定利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当经业主共同决定，按照管理规约的规定，依法签订合同并办理相关手续。

第二十九条 公共收益用途应当由业主共同决定，可以用于下列支出：

（一）补充专项维修资金；

（二）共用部位、共用设施设备的维修养护费用，但在物业服务合同中另有约定的除外；

（三）业主大会、业主委员会工作经费以及业主委员会委员工作补贴；

（四）有关审计、检测等所需费用；

（五）业主共同决定用于物业管理的其他费用。

公共收益应当专户存储，单独列账，每年度在物业管理区域内显著位置和智慧物业管理公共服务平台公示，接受业主监督。经百分之二十以上的业主提议，业主委员会应当委托专业机构对公共收益收支情况进行审计。

市、县（区）物业管理主管部门应当建立健全公共收益使用、管理和监督制度。

第三十条 新建住宅小区的首期专项维修资金，在物业交付前，由业主按照所拥有的建筑面积交存。

业主交存的专项维修资金及其增值部分属于业主共有，经业主共同决定，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分保修期满后维修、更新和改造，不得挪作他用。

市物业管理主管部门应当结合实际，适时调整专项维修资金交存标准，优化专项维修资金使用流程，简化申请材料，缩短审核时限，完善专项维修资金应急使用程序。

第三十一条 无专项维修基金的老旧小区或者专项维修资金账户余额低于首次交存百分之三十的，街道办事处（乡镇人民政府）应当引导业主通过召开业主大会交存、续筹、业主约定分摊、使用公共收益补充等方式筹措专项维修资金。

未成立业主大会的，由居（村）民委员会在街道办事处（乡镇人民政府）的指导下组织业主筹措专项维修资金。

第三十二条 市、县（区）人民政府应当结合城市更新工作，有序推进老旧小区改造，支持完善停车位和加装电梯、充电桩等配套设施设备的建设。

对老旧小区内的道路、照明、绿地及文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑及设施设备的改造建设，可以根据政策使用财政资金。鼓励金融机构为老旧小区改造提供专项贷款。

第三十三条 老旧小区完成整治改造后，街道办事处（乡镇人民政府）应当组织业主成立首次业主大会，

由业主大会决定选聘物业服务企业或者由业主自行管理物业。

未选聘物业服务企业的老旧小区，街道办事处（乡镇人民政府）在征求业主意见后，可以指定居（村）民委员会组织提供清洁卫生、绿化养护、秩序维护、公共区域安保等基本物业服务，费用由全体业主分摊。

老旧小区筹备首次业主大会会议的，县（区）人民政府可以给予补助。

第五章 法律责任

第三十四条 违反本条例第十九条第二款规定，物业服务企业擅自撤离物业管理区域、停止物业服务的，由县（区）物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

第三十五条 违反本条例第二十一条规定，物业服务企业采取停止供电、供水、供燃气或者限制业主及其车辆出入、限制使用电梯等方式催交物业费的，由县（区）物业管理主管部门责令限期改正，逾期不改正的，给予通报批评。

第三十六条 违反本条例规定，市、县（区）物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）或者其他有关部门及其工作人员在物业管理活动中有滥用职权、玩忽职

守、徇私舞弊等行为的，由有关机关按照管理权限对负有直接责任和领导责任的人员，依法给予处分。

第三十七条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有行政处罚规定的，从其规定；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第三十八条 本条例自 2026 年 10 月 1 日起施行。