

江苏省城市住宅区物业管理办法

江苏省人民政府令 第 141 号

《江苏省城市住宅区物业管理办法》已于
1998年9月4日经省人民政府第12次常务会
议审议通过,现予发布施行。

代省长 季允石

一九九八年九月二十一日

第一章 总 则

第一条 为了适应社会主义市场经济和住房制度改革的要求,建立业主自治与物业管理企业专业化管理相结合的社会化、专业化、市场化物业管理新体制,规范物业管理行为,提高城市住宅区物业管理水平,为城市居民创造和保持整洁、文明、安全、方便的居住环境,依据国家有关规定,结合本省实际,制定本办法。

第二条 在本省行政区域内从事城市住宅区物业管理活动,应当遵守本办法。

本办法所称物业,是指已建成投入使用的住宅区内各类房屋及公共设备、公用设施、附属场地等。所称物业管理是指物业管理企业按照委托合同的约定对物业所进行的养护、维修管理和为业主、房屋使用人提供的服务。

本办法所称业主,是指住宅区内各类房屋的所有权人。

第三条 城市新建住宅区和达到一定规模且公共设备、公用设施等配套比较齐全的城市原有住宅区,应当实行物业管理。

配套设施不全的城市住宅区,由所在地政府组织整治,逐步创造条件,实施物业管理。

实行物业管理的住宅区的具体规模、范围,由市、县(市)人民政府划定。

第四条 省人民政府建设行政主管部门是本行政区域内的物业管理行政主管部门,其主要职责是:

- (一)贯彻实施国家有关物业管理的法律、法规、规章和方针、政策,研究制定物业管理的有关措施;
 - (二)管理全省物业管理行业,逐步建立管理专业化、服务社会化、经营市场化的物业管理机制;
 - (三)监督物业管理企业资质管理工作;
 - (四)依法查处物业管理中的违法行为。
- 市、县(市)建设(房产)行政主管部门是本行政

区域内的物业管理行政主管部门,其具体职责由同级人民政府确定。

第五条 各级规划、市政、绿化、环卫、公安、邮电、供电、供水、物价、工商等部门和单位,应当按照各自的职责分工,协同建设(房产)行政主管部门做好有关管理工作。

街道办事处协助有关部门对物业管理进行监督,对物业管理与社区管理、社区服务的相互关系进行协调。

第六条 物业管理行业按照国家和省有关规定享受第三产业(居民服务业)优惠政策。各级人民政府应当扶持物业管理行业的发展。

第二章 业主会议与业主委员会

第七条 住宅区入住率或者房屋出售率达到60%以上时,所在地人民政府物业管理行政主管部门负责组织住宅区开发建设单位或者物业管理企业、业主和使用人代表召开首次业主会议,选举产生业主委员会;以后的业主会议由住宅区业主委员会负责召集。

第八条 业主会议,可以由住宅区每幢房屋推举若干名业主和使用人代表组成。

业主会议决定事项,以组成人员的过半数通过。

第九条 业主会议是住宅区物业管理的最高决策机构,行使下列职权:

- (一)选举、罢免业主委员会的组成人员;
- (二)审议、修改、通过住宅区业主公约、业主委员会章程;
- (三)听取和审查业主委员会的工作报告并监督业主委员会的工作;
- (四)审定住宅区内有关业主和使用人权益的重大事项;
- (五)改变或者撤销业主委员会不适当的决定。

第十条 首次业主会议选举产生的业主委员会,应当经所在地人民政府物业管理行政主管部门登记确认。登记确认日期为业主委员会成立日期。

第十一条 业主委员会由住宅区内的业主和使用人代表组成,组成人数为单数,可以依据住宅区规模,在9至15名的范围内确定。必要时,经业主会议决定可以适当增减,但最低不得少于5名。

业主委员会可以设主任、副主任、委员,一般为兼职。

业主委员会主任、副主任、委员,应当推选热心公益事业、责任心强、有一定组织能力和必要工作时间的人员担任。

业主委员会开会时,可以邀请住宅区所在地的居民委员会派员参加。

第十二条 业主委员会是业主会议的执行机构,向业主会议负责并报告工作,每届任期三年,可以连选连任。

第十三条 业主委员会应当按照批准的章程行使下列职权:

(一)召集和主持业主会议;

(二)按照规定选聘或者续聘物业管理企业,并签订本住宅区的物业管理委托合同;

(三)主持制定住宅区业主公约,并提交业主会议审议通过;

(四)审议物业管理企业年度管理计划及物业管理重大措施;

(五)监督物业管理企业的管理工作。

业主委员会履行下列义务:

(一)根据住宅区业主、使用人的意见、要求,对物业管理企业的经营管理活动进行监督;

(二)接受住宅区内全体业主和使用人、业主会议、物业管理行政主管部门的监督;

(三)督促业主和使用人遵守本住宅区业主公约和有关规定;

(四)协助物业管理企业落实各项管理服务措施。

第十四条 业主委员会会议,每年至少召开两次,决议事项以过组成人员的三分之二多数通过。

第十五条 业主委员会可以采取公开招标或者其他方式,选聘物业管理企业在住宅区内实施物业管理。

第三章 物业管理企业

第十六条 物业管理企业,是依据《中华人民共和国公司法》设立,独立核算、自主经营、自负盈亏并具有独立法人地位,以物业管理、为居民服务为主的经济实体。

第十七条 物业管理企业应当按照规定向物业管理行政主管部门申领物业管理企业资质证书;未领取物业管理企业资质证书的,不得从事物业管理经营服务活动。

第十八条 物业管理企业的权利:

(一)根据有关法律、法规和规章,并依据物业管理委托合同,结合住宅区实际,制定住宅区物业管理具体实施办法;

(二)依据物业管理委托合同和物业管理收费规定收取物业管理费用;

(三)制止违反住宅区物业管理规定的行为;

(四)选聘专营公司(如清洁公司、保安公司等),承担专项管理业务工作;

(五)按照企业经营范围开展多种经营;

(六)敦请业主委员会协助管理。

第十九条 物业管理企业的义务:

(一)履行物业管理委托合同,依法从事物管

理经营活动;

(二)接受业主委员会、住宅区内的全体业主和使用人及有关部门的监督;

(三)向业主委员会报告工作;

(四)积极开展多种形式、健康向上的社区文化活动,丰富住宅区居民的精神生活。

第四章 物业管理委托

第二十条 住宅区开发建设单位在住宅区业主委员会成立前应当确定物业管理单位,负责住宅区住宅出售后至业主委员会成立前的物业管理工作。

第二十一条 住宅区房屋销售时,开发建设单位应当与购房者在房屋销(预)售合同中订立有关售后物业管理条款,并向购房者提供入住管理公约和住户手册。经双方签字、盖章后的入住管理公约和住户手册,是房屋销(预)售合同的组成部分。

第二十二条 住宅区入住率或者销售率达到60%以上时,开发建设单位或者接受委托的物业管理企业应当在1个月内向市、县(市)物业管理行政主管部门报告,由物业管理行政主管部门组织开发建设单位或者物业管理企业召集首次业主会议,选举产生业主委员会。业主委员会成立后应当及时续聘或者重新委托物业管理企业。

开发建设单位应当在物业管理行政主管部门监督下,及时向业主委员会移交物业管理所必需的工程建设技术资料。业主委员会应当将该资料复印件委托物业管理企业妥善保管,由物业管理企业使用。

第二十三条 接受委托的物业管理企业应当与开发建设单位或者业主委员会签订物业管理委托合同。

物业管理委托合同应当包括下列内容:

(一)双方当事人名称及地址;

(二)管理服务项目和内容;

(三)管理服务标准;

(四)管理服务权限;

(五)管理服务费用及其支付办法;

(六)合同期限;

(七)双方当事人认为需要约定的其他事项。

物业管理企业应当在物业管理委托合同签订后15日内,将物业管理委托合同报住宅区所在地物业管理行政主管部门备案。

第二十四条 物业管理委托合同期满后,或者接受委托的物业管理企业未达到物业管理委托合同规定的管理服务标准或者有其他违约行为的,业主委员会可以决定终止委托合同,但应当提前1个月通知物业管理企业。

物业管理委托合同终止时,原物业管理企业应当在接到终止通知之日起1个月内向业主委员会办理有关房屋、工程建设技术资料、帐册及其他物品的移交手续。

第五章 住宅区的使用与维护

第二十五条 住宅区建成后,必须按照国家建设行政主管部门规定进行竣工验收和住宅区综

合验收,住宅区所在地物业管理行政主管部门应当参加竣工综合验收,并就住宅区物业管理相关内容签署验收意见。

第二十六条 住宅区竣工综合验收后,开发建设单位应当在物业管理行政主管部门的监督下,向住宅区业主委员会或者物业管理企业移交下列工程建设技术资料:

- (一)住宅区竣工总平面图;
- (二)单体建筑、结构、设备安装竣工图;
- (三)住宅区公建配套设施、地下管网工程竣工图;
- (四)有关设施、设备安装、使用和维修技术资料;
- (五)住宅区物业管理所必需的其他资料。

第二十七条 业主和使用人使用房屋和住宅区公用配套设施应当遵守下列规定:

- (一)房屋装饰装修不得危及房屋安全,未经有关部门批准不得改变房屋结构,不得私搭乱建,处理建筑垃圾必须符合有关规定;
- (二)改变房屋用途和外貌,应当符合有关规定;
- (三)不得堆放易燃、易爆、剧毒、放射性等物品,不得利用房屋从事危害公共利益或者侵害他人正当权益的活动;
- (四)房屋内公共楼梯、扶栏、走道、地下室、平台、屋面等公共部位,不得占用、乱堆杂物;
- (五)爱护住宅区内的公共设施、不得损坏道路、绿地、花卉树木、艺术景观和休闲设施等;
- (六)车辆按照规定有序停放;
- (七)垃圾实行袋装化,按照规定的时间、地点、方式投放;
- (八)住宅区内不得乱贴、乱画、乱挂。

第二十八条 房屋的维修责任,按照下列规定划分:

- (一)房屋室内部分,由业主和使用人自行维修;
- (二)房屋的外墙面、楼梯间、通道、屋面、上下水管道、公用水箱、加压水泵、机电设备、公用天线、消防设施等房屋本体公用部位、设施、设备,由住宅区受聘的物业管理企业组织定期养护维修。

第二十九条 物业管理企业应当按照合同的约定,加强对住宅区内道路、路灯、喷泉池、园林绿化、娱乐场所、消火栓、停车场、自行车(摩托车)库、公厕、卫生保洁设备设施等公用配套设施的养护维修。

属于人为损坏的,由损坏者负责修复;造成损失的,应当赔偿损失。

第三十条 住宅区内受聘的物业管理企业可以接受有关专业部门委托,对住宅区内的水、电、煤气等管线、设施进行维修养护。

第三十一条 住宅区内的业主和使用人,应当增强自主意识,严格遵守住宅区业主公约和物业管理有关规定,积极参与住宅区的物业管理活动,延长住宅区的使用寿命,使住宅区成为文明、高尚的居

所。

第六章 物业管理收费及管理用房

第三十二条 物业管理收费,包括公共服务费和代收代办费、特约服务费。对物业管理收费,应当区别服务性质,依法实行政府定价、政府指导价和市场调节价。

物业管理公共服务费具体收费项目、标准、管理办法,由省人民政府价格、建设行政主管部门另行制定。

第三十三条 物业管理公共服务费的主要用途为:

- (一)物业管理企业管理服务人员的工资,按照规定提取的福利费;
- (二)绿化管理费;
- (三)清洁卫生费;
- (四)保安费;
- (五)办公费;
- (六)物业管理企业固定资产折旧费;
- (七)法定税费。

第三十四条 物业管理公共服务费,应当实行明码标价,收费项目、收费标准、收费办法、开支方向应当定期定点公布,接受业主和使用人的监督。业主和使用人应当按照规定按期足额缴纳物业管理公共服务费。

第三十五条 物业管理企业可以接受委托,代理供水、供电、供气等有关专业部门收取水、电、气费,并可以代其定期维修养护水、电、煤气等管线、设施,按照有关规定收取代收代办服务费,使用物业管理专用发票。

业主需求的特约服务费,由业主与物业管理企业协商确定,报价格行政主管部门备案。

第三十六条 房屋公用部位、设施、设备专项维修费,按照国家和省人民政府的有关规定执行。

前款所称专项维修费,应当存入指定银行,由业主自治管理,具体办法由市、县(市)人民政府制定。

第三十七条 各级人民政府财政、审计部门依法对住宅区物业管理专项维修费的收取、管理和使用情况进行监督和审计。

第三十八条 住宅区开发建设单位应当按照有关规定建设物业管理用房,在住宅区整体移交时,一并移交给住宅区业主委员会。物业管理用房的产权属住宅区全体业主共有,依法发给房屋共有权证,不得转让。

第七章 法律责任

第三十九条 物业管理企业未按本办法规定向物业管理行政主管部门申领物业管理资质证书的,由物业管理行政主管部门责令限期补办资质审查手续;逾期不补办的,由物业管理行政主管部门给予警告,并处30000元以下的罚款。

第四十条 物业管理企业违反本办法,对住宅区房屋及公用设施、设备管理、维修、养护不善或者

不履行物业管理委托合同规定义务的,业主和使用人有权投诉,物业管理行政主管部门可以责令其赔偿损失,并视情节给予警告或者处 5000 元以下罚款。

第四十一条 物业管理企业违反本办法,擅自设立收费项目、提高收费标准或者所提供服务质量不符的,由价格行政主管部门按照国家有关法律、法规规定给予处罚。

第四十二条 业主和使用人不遵守住宅区业主公约和国家有关物业管理法律、法规,违反本办法第二十七条规定的,物业管理企业有权制止,并要求限期改正;造成损失的,有权要求其赔偿;违反有关法规的,由有关部门依法查处;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

业主和使用人未按照规定或物业管理委托合同约定缴纳物业管理公共服务费的,物业管理企业可以按照约定加收滞纳金。

第四十三条 物业管理企业不服物业管理、价格行政主管部门的行政处罚,可以依照法律、法规的规定,向作出行政处罚决定机关的上一级行政机关申请复议,或向人民法院起诉。

业主或使用人不服物业管理企业作出的物业管理决定的,可依法向物业管理行政主管部门投诉或向人民法院起诉;不服物业管理行政主管部门作出的裁决的,可向其上一级行政机关申请复议或向人

民法院起诉。

第四十四条 住宅区开发建设单位违反本办法第三十八条规定,不按照规定履行提供住宅区物业管理用房,由物业管理行政主管部门责令其限期履行。

第四十五条 物业管理企业与业主、业主委员会、房屋使用人因物业管理产生的合同纠纷,当事人应当协商解决或向物业管理行政主管部门申请调解。协商或调解不成的,应当按照双方签订的仲裁协议向仲裁机构申请仲裁。无仲裁协议或仲裁协议无效的,可以依法向人民法院起诉。

第四十六条 物业管理行政主管部门在查处有关行政违法案件时,必须有 2 名以上执法人员,并出示省人民政府统一制发的行政执法证件;实施行政处罚时,必须使用财政部门统一制发的罚没单据,罚没收入必须全部上缴国库。

第八章 附 则

第四十七条 高档公寓、别墅区、商住区、写字楼、综合楼、工业区(厂房)的物业管理,参照本办法执行。

第四十八条 市可以根据本办法制定实施细则。

第四十九条 本办法的具体应用问题,由省人民政府建设行政主管部门负责解释。

第五十条 本办法自发布之日起施行。