



泰州市住宅物业管理条例(三)

(上接5版)

物业服务人应当建立业主、物业使用人意见、建议和投诉、举报受理机制,及时处理有关意见、建议和投诉、举报,并反馈处理结果。

第三十五条 住宅物业服务实行项目负责人制度。物业服务人应当按照物业服务合同约定指派项目负责人。除物业服务合同另有约定外,项目负责人只能在一个物业服务项目任职。物业服务人更换项目负责人的,应当及时告知业主,并在住宅物业服务区域内显著位置进行公示。

第三十六条 物业服务人应当将下列信息在住宅物业服务区域内显著位置公布,并及时更新:

(一)营业执照、项目负责人和从业人员基本情况以及联系方式、物业服务投诉电话、二十四小时应急服务电话等;

(二)物业服务事项、服务标准、质量要求、收费项目、收费标准、收费方式等;

(三)电梯、消防、监控安防等专项设施设备的日常维修保养单位名称、联系方式和应急处置方案等,法律、法规规定需要具备专业资质的,还应当公布相关资质信息;

(四)上一年度物业服务合同履行情况;

(五)物业服务人管理的业主共有部分的经营和收益收支情况;

(六)公共能耗费分摊情况;

(七)占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位、车库处分使用情况;

(八)实行酬金制的住宅小区物业服务资金的收支情况;

(九)住宅专项维修资金使用情况;

(十)其他应当向业主公开的信息。

前款第一项至第三项应当长期公布,第四项至第七项应当每年公布一次,第八项应当每年至少公布一次,第九项应当及时公布。第四项至第九项公布期限不得少于十五日。业主对公布内容有异议的,物业服务人应当予以答复。

第三十七条 物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施,积极配合开展相关工作。市、县级市(区)人民政府应当给予必要的物资和资金支持。

对于物业服务人执行前款规定的应急处置措施和其他管理措施,业主应当依法予

以配合。

第三十八条 物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点,遵循合理、公开、服务质量和价格相符的原则确定,实行政府指导价和市场调节价。

普通住宅前期物业服务实行等级服务、等级收费。发展和改革部门应当每三年对等级收费标准进行评估,根据评估结果适时调整,并向社会公布。

物业服务行业协会应当监测并定期发布物业服务项目成本信息和计价规则,供业主大会或者业主大会授权的业主委员会和物业服务人在协商时参考。

第三十九条 物业服务收费可以采取包干制或者酬金制等方式,具体收费方式由物业服务合同约定。

实行酬金制的,物业服务人在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金,其余部分用于物业服务合同约定的支出,结余由业主享有,不足由业主承担。

实行酬金制的,物业服务人应当对物业服务资金单独列账核算,每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。业主委员会可以聘请专业机构对物业服务资金的年度收支情况进行审计。审计费用可以从公共收益中列支,没有公共收益的,由全体业主分摊。

第四十条 业主应当按照约定向物业服务人支付物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费用的,从其约定。

物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受、无需接受相关物业服务或者物业服务人未履行合同约定之外的服务等理由,拒绝支付物业服务费用。

业主违反约定逾期不支付物业服务费用的,业主委员会、物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以依法申请调解、提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得以业主拖欠物业服务费用等理由,中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供热、供燃气,阻碍业主进入住宅。

业主转让物业专有部分,应当及时将相关情况告知物业服务人,并与物业服务人结清物业服务费用。

第四十一条 物业服务人退出住宅物业服务区域,应当按照规定和合同约定履行下列交接义务:

(一)移交占用的物业共有部分、物业服务用房、由前期物业管理开办费购买的物业办公设备等固定资产;

(二)移交本条例第二十九条第二款规定的相关资料;

(三)移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料,运行、维护、保养记录;

(四)结清预收、代收和预付、代付的有关费用;

(五)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

交接时,可以邀请住宅物业所在地村民委员会、居民委员会参加。交接双方应当对住宅物业服务区域内电梯、消防、监控安防等共用设施设备的使用维护现状予以确认,可以聘请第三方机构予以协助。

物业服务人拒不履行本条第一款规定的交接义务,或者拒绝退出的,可以向住宅物业所在地县级市(区)住宅物业管理主管部门、乡镇人民政府、街道办事处报告,并可以向公安机关请求协助。

第四十二条 县级市(区)人民政府、乡镇人民政府、街道办事处应当建立和完善住宅物业管理矛盾投诉调解机制,鼓励、倡导当事人通过基层人民调解委员会解决住宅物业纠纷。业主大会、业主委员会应当配合做好住宅物业纠纷化解工作。

第四十三条 市住宅物业管理主管部门应当建立覆盖建设单位、物业服务企业或者其他管理人、物业服务企业负责人、物业服务项目负责人、业主委员会和物业管理委员会成员、业主、第三方机构等的住宅物业管理信用体系。

县级市(区)住宅物业管理主管部门应当建立本行政区域内住宅物业管理参与主体的信用档案,实行动态管理,并纳入市住宅物业管理信用信息系统。

市住宅物业管理信用信息应当按照相关规定纳入市公共信用信息系统。

第四十四条 对配套设施不齐全、环境较差的老旧小区,市、县级市(区)人民政府应当制定改造规划和年度实施计划,完善公共配套设施设备,改善老旧小区的综合环境。

具备实施物业管理条件的老旧小区,乡镇人民政府、街道办事处应当组织业主成立业主大会,由业主大会决定选聘物业服务人或者实施自行管理。

不具备实施物业管理条件的老旧小区,乡镇人民

政府、街道办事处在征求业主意见后,可以指定所在地村民委员会、居民委员会组织提供清洁卫生、绿化养护、秩序维护等基本物业服务,所需费用由全体业主分摊。

老旧住宅小区的范围,由市、县级市(区)人民政府确定。

第五章 物业的使用与维护

第四十五条 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位、车库,属于业主共有,应当优先提供业主使用。

业主大会成立前,需要占用业主共有的道路或者其他场地停放汽车的,应当在前期物业服务合同中约定,收费标准由发展和改革部门会同住宅物业管理主管部门制定并公布。业主大会成立后,需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的,物业服务人应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定,收费标准由业主大会或者业主大会授权的业主委员会确定,并在住宅物业管理区域内显著位置公布。

住宅物业管理区域内划定车位、停放车辆,不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道,不得影响其他车辆和行人的正常通行。

业主大会或者业主大会授权的业主委员会有权制定住宅物业管理区域内公共停车管理规定,对占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的行为进行规范。

违反住宅物业管理区域内公共停车管理规定的,业主委员会或者物业服务人可以请求公安机关、消防救援机构协助处理。

第四十六条 新建住宅小区,建设单位应当按照规划建设车辆充电设施或者预留建设安装条件。已建住宅小区内,经业主大会或者业主大会授权的业主委员会同意,可以通过改造、加装等方式建设车辆充电设施,并依法办理相关手续。

第四十七条 住宅物业管理区域内禁止下列行为:

(一)擅自改变物业的规划用途;

(二)损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构;

(三)违法搭建建筑物、构筑物;

(四)损坏或者擅自占用、改建物业共用部位,损坏或者擅自占用、移装共用设施设备;

(五)违反有关人均面积、使用功能、消防安全管理等规

定出租房屋;

(六)存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品;

(七)从建筑物中抛掷物品;

(八)燃放烟花爆竹;

(九)制造超过规定标准的噪音、振动或者影响邻居采光、通风;

(十)露天焚烧;

(十一)违反垃圾分类管理规定处理垃圾;

(十二)饲养家禽家畜,影响公共环境或者他人居住环境;

(十三)任意排放污水;

(十四)在实行雨水、污水分流的住宅小区,将污水排入雨水管网;

(十五)侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施;

(十六)擅自摆摊设点、占道经营;

(十七)违反用电安全要求私拉电线、插座、电缆为车辆充电;

(十八)擅自在业主共有的道路或者公共车位上设置车位锁或者其他障碍物;

(十九)在车库、地下室等不具备安全条件的场所使用、储存燃气,或者在高层建筑内使用瓶装燃气;

(二十)破坏或者擅自改变房屋外观;

(二十一)擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画;

(二十二)法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的,物业服务人、业主委员会应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当及时报告有关主管部门,有关主管部门应当及时依法处理;业主、物业使用人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;业主委员会对侵害业主共同利益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼。

有关主管部门应当建立住宅小区违法行为投诉登记制度,并在住宅物业管理区域内显著位置公布联系人姓名和联系方式,依法处理住宅物业管理区域内的违法行为。

第四十八条 鼓励和支持业主为既有住宅增设电梯,改善居住条件。既有住宅增设电梯应当遵循业主自愿、政府引导、依法审批、保障安全的原则。

市、县级市(区)人民政府应当按照简化、便民、高效的原则,为既有住宅增设电梯提供一站式服务。

建设单位、村民委员会、居民委员会、业主委员会、物业服务人和供水、供电、供燃气、通信等专业经营单位应当对既有住宅增设电梯给予协助和支持。

(下转7版)