无锡市人大常委会文件

锡人发〔2021〕29号

关于印发《无锡市人民代表大会常务委员会关于修改<无锡市物业管理条例>的决定》的通知

市人民政府、市监察委员会、市中级人民法院、市人民检察院：

《无锡市人民代表大会常务委员会关于修改<无锡市物业管理条例>的决定》已由无锡市第十六届人民代表大会常务委员会第四十一次会议于2021年8月26日通过，经江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议于2021年9月29日批准，现予公布，自2022年1月1日起施行。现将《无锡市人民代表大会常务委员会关于修改<无锡市物业管理条例>的决定》和修正后的《无锡市物业管理条例》印发给你们，请认真贯彻执行。

Stamp

无锡市人民代表大会常务委员会

2021年9月

无锡市第十六届人民代表大会常务委员会
公　　告

第 38 号

《无锡市人民代表大会常务委员会关于修改<无锡市物业管理条例>的决定》已由无锡市第十六届人民代表大会常务委员会第四十一次会议于 2021 年 8 月 26 日通过，经江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议于 2021 年 9 月 29 日批准，现予公布，自 2022 年 1 月 1 日起施行。

无锡市人民代表大会常务委员会

2021 年 10 月 9 日

无锡市人民代表大会常务委员会
关于修改《无锡市物业管理条例》的决定

（2021年8月26日无锡市第十六届人民代表大会常务委员会第四十一次会议通过　2021年9月29日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准）

无锡市第十六届人民代表大会常务委员会第四十一次会议决定对《无锡市物业管理条例》作如下修改：

一、将第一条中的“物权法”修改为“民法典”。

二、将第二条修改为：“本市行政区域内的物业管理及其监督管理活动，适用本条例。”

三、将第三条第二款修改为：“街道办事处（镇人民政府）应当明确负责物业管理的部门，配备专职工作人员，并履行以下职责：

“（一）组织、指导业主大会成立和业主委员会选举、换届和物业管理委员会组建；

“（二）指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责；

“（三）指导物业承接查验及物业管理项目的交接；

“（四）监督、指导物业服务人依法履行义务；

“（五）统筹协调、监督指导辖区内其他物业管理活动；

“（六）落实旧住宅小区、拆迁安置房小区管理工作。”

第三款修改为：“社区居（村）民委员会应当协助、配合街道办事处（镇人民政府）开展物业管理的相关工作，发挥党建引领下的社区居（村）民委员会、物业服务企业协调运行机制在社区治理中的作用。”

四、将第四条修改为：“市物业管理行政主管部门履行下列职责：

“（一）制定物业管理相关政策并组织实施；

“（二）指导、监督县级市、区物业管理行政主管部门开展物业管理的监督管理工作；

“（三）指导、监督住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；

“（四）建立健全业主委员会、物业管理委员会成员培训制度；

“（五）制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本和相关标准；

“（六）建立统一的物业管理信用信息、业主电子共同决策等信息系统；

“（七）指导行业协会制定和实施自律性规范；

“（八）实施物业管理方面的其他监督管理职责。

“区物业管理行政主管部门履行下列职责：

“（一）贯彻执行物业管理相关政策和制度；

“（二）监督管理辖区内物业服务企业和从业人员；

“（三）负责辖区内住宅专项维修资金的筹集、管理（梁溪区、滨湖区、新吴区除外）、审批和使用；

“（四）组织对辖区内业主委员会、物业管理委员会成员开展培训；

“（五）指导街道办事处（镇人民政府）实施与物业管理相关工作；

“（六）落实物业管理方面的其他监督管理职责。

“县级市物业管理行政主管部门应当履行本条第一款第一项、第四项至第七项和第二款规定的职责。

“发展改革、民政、财政、自然资源规划、城市管理、公安、市政园林、人民防空等相关部门应当按照各自职责，共同做好物业管理活动的有关监督管理工作。”

五、将第五条第二款、第三十一条、第三十二条、第三十四条第二款和第三款、第三十五条第一款和第三款、第三十七条、第四十六条第二款中的“物业服务企业”修改为“物业服务人”。

六、将第五条第二款中的“换届改选”修改为“选举、换届”。

增加一款，作为第三款：“建立健全人民调解、行业调解、行政调解、司法调解等相衔接的多元纠纷解决机制，调处、化解物业管理矛盾纠纷。”

七、增加一条，作为第六条：“突发事件应对期间，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；街道办事处（镇人民政府）应当指导物业

服务人开展应对工作，并给予物资和资金支持。

“对于物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当依法予以配合。”

八、将第七条改为第八条，第二款修改为：“筹备组由业主成员以及街道办事处（镇人民政府）、建设单位、公安派出所、社区居（村）民委员会等派员组成。筹备组人数应当为五至十一人的单数，其中业主成员应当不少于筹备组人数的百分之六十。筹备组组长由街道办事处（镇人民政府）指定人员担任。业主成员由街道办事处（镇人民政府）组织业主推荐产生。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处（镇人民政府）协调解决。”

第三款修改为：“筹备组中业主成员的推荐办法应当由街道办事处（镇人民政府）征求全体业主意见后确定。”

九、删去第八条。

十、将第九条第二款修改为：“业主代表参加业主大会的，在业主大会会议召开前，应当就会议议题征集业主意见；涉及事项需要业主书面投票表决的，应当征得业主本人对表决意见的签字确认。”

增加一款，作为第三款：“业主大会会议可以采用书面形式或者通过电子投票系统进行表决。市物业管理行政主管部门应当制定电子投票管理办法。”

十一、将第十条中的“业主委员会委员”修改为“业主委员会成员”。

十二、将第十一条修改为：“业主委员会成员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。业主委员会成员候选人的资格应当符合法律、法规的规定和业主大会议事规则的约定。业主委员会成员候选人名单应当予以公示，当选人名单应当予以公布。

“业主委员会成员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的档案资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。”

十三、将第十二条修改为：“物业管理行政主管部门应当对街道办事处（镇人民政府）物业管理工作人员、社区居（村）民委员会相关人员、业主大会筹备组成员、业主委员会成员、物业管理委员会成员进行物业管理法律、法规和业务知识培训，提高物业管理水平。”

十四、将第十三条修改为：“业主大会和业主委员会应当按照物业管理相关法律、法规和本条例等有关规定履行职责。

“业主委员会成员不得实施下列行为：

“（一）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料，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；

“（二）擅自使用业主大会、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人签订、修改物业服务合同；

“（四）将业主共有财产借给他人或者设定担保等挪用、侵占业主共有财产；

“（五）泄露业主信息；

“（六）侵害业主合法权益的其他行为。

“业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的县级市、区物业管理行政主管部门或者街道办事处（镇人民政府）应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。”

十五、增加一条，作为第十四条：“业主委员会未按照业主大会议事规则组织召开业主大会会议的，街道办事处（镇人民政府）可以督促限期召开；业主委员会不能正常开展工作的，由街道办事处（镇人民政府）组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行调整。

“业主委员会任期内成员出缺的，按照法律、法规以及业主大会议事规则规定递补或者重选。”

十六、将第十四条改为第十五条，修改为：“业主委员会任期届满三个月前，应当书面告知街道办事处（镇人民政府）。

“街道办事处（镇人民政府）应当指导、协助成立换届选举小组，由换届选举小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。换届选举小组人员的构成参照业主大会筹备组。

“换届选举小组成立至选举产生新一届业主委员会期间，业主委员会不得就选聘、解聘物业服务人等共同管理事项，组织召

开业主大会会议，但发生危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即使用住宅专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

“业主委员会逾期未能换届选举的，由街道办事处（镇人民政府）指导、协助业主，组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。”

十七、将第十五条改为第十六条，将第一款中的“三十日”修改为“十日”。

十八、将第十六条改为第十七条，修改为：“业主委员会应当对工作经费及其所管理的公共收益的收支情况建立财务管理制度，妥善保管收支原始凭证以及相关会计资料，至少每半年公布一次工作经费、公共收益的使用情况。

“由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并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，或者存在管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形，业主大会或者业主委员会应当委托专业机构对业主大会、业主委员会工作经费、公共收益等进行审计。

“业主委员会拒绝按照前款规定进行审计的，街道办事处（镇人民政府）可以督促审计。

“审计结果应当向全体业主公示，审计费用可以在公共收益中列支。”

十九、将第十七条改为第十八条，其中的“反复”修改为“多次”。

二十、将第十八条改为第十九条，将第二款中的“物业管理委员会的成员资格应当符合本条例第八条的规定”修改为“物业管理委员会组建的具体办法由市物业管理行政主管部门制定”。

二十一、将第二十条改为第二十一条，将第三款修改为：“物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的县级市、区物业管理行政主管部门应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。”

二十二、增加一条，作为第二十二条：“物业管理委员会代行业主大会或者业主委员会职责期间，街道办事处（镇人民政府）对能够成立业主大会的，应当指导筹备工作，成立业主大会；能够选举产生业主委员会的，应当指导选举产生业主委员会。

“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（镇人民政府）重新组建物业管理委员会。”

二十三、增加一条，作为第二十三条：“业主大会、业主委员会依法作出的决定对业主具有法律约束力。

“业主应当遵守管理规约、业主大会议事规则、业主大会和业主委员会依法作出的决定。”

二十四、将第二十三条改为第二十六条，删去第二款。

二十五、将第二十九条改为第三十二条，删去第一款中的“依

法取得物业服务企业资质，并在资质等级范围内承接物业项目”。

删去第二款中的“资质证书”。

二十六、将第三十一条改为第三十四条，删去第一项中的“的资质证书”。

将第三项修改为：“（三）包含秩序管理、设备维护、公共能耗费用分摊等内容的服务报告”。

二十七、将第三十三条改为第三十六条，将第二款修改为：“未经业主大会同意，物业服务合同约定的服务标准和收费标准不得擅自调整。”

二十八、将第三十四条改为第三十七条，删去第二款中的“在本物业管理区域内公示”。

二十九、将第三十五条改为第三十八条，其中的“经营性收益”修改为“公共收益”。

第二款中的“物业专项维修资金”修改为“住宅专项维修资金”。

三十、删去第三十六条。

三十一、将第三十九条改为第四十一条，修改为：“物业服务企业未按照合同约定、技术标准、专业技术规范等提供物业服务被认定为失信行为的，录入物业服务企业诚信信息系统；损害业主权益的，应当承担相应法律责任。

“物业服务企业有下列严重失信行为之一的，两年内不得申报各类物业服务示范项目，物业管理行政主管部门不予开具诚信

证明：

“（一）在物业管理招投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

“（二）将项目的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务肢解后分别转委托给第三人的；

“（三）被解聘后拒不撤出物业管理区域，或者撤出时未按照规定办理交接手续，或者非法进驻造成物业管理混乱的。”

三十二、将第四十条改为第四十二条，删去第六项。

将第七项改为第六项，其中的“价格行政管理部门”修改为“发展改革部门”。

增加四项，作为第七项至第十项：“（七）采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费的；

“（八）出售、泄露或者非法提供业主信息的；”

“（九）损害业主或者公共利益情节严重的；”

“（十）违反法律、法规规定和合同约定的其他行为。”

三十三、增加一条，作为第四十三条：“失信行为的认定依据和标准按照国家和省有关规定执行。”

三十四、将第四十一条改为第四十四条，将第二款中的“经生效判决或者仲裁裁决确认的”修改为“经生效判决或者仲裁裁决确认后仍不履行的”。

三十五、将第四十五条改为第四十八条，增加一款作为第一款：“建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满

足业主的需要。”

将第一款改为第二款，修改为：“建设单位应当向全体业主公布车位、车库的处分情况。未出售或者未附赠的车位、车库，应当优先出租给本物业管理区域内的业主。业主要求承租车位、车库的，建设单位不得只售不租，期满后可以优先续租。在首先满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要后还有多余车位、车库的，可以出租给本物业管理区域外的使用人，但租赁期限不得超过六个月。”

三十六、将第四十六条改为第四十九条，删去第一款第三项中的“有关人均建筑面积、使用功能等”。

三十七、将第四十七条改为第五十条，修改为：“市、县级市、区相关部门应当按照各自职责，负责物业管理活动的有关监督检查工作，建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域内显著位置公布联系人姓名和联系方式，依法处理物业管理区域内相关违法行为。

“城市管理部门负责违法搭建、占道摆摊、损坏绿地、有关社会生活噪声超标等监督检查。

“住房和城乡建设部门负责建设单位履行房屋工程质量保修责任等监督检查。

“公安机关负责治安、技防、养犬、车辆停放、室内居民噪声等监督检查。

“消防救援机构负责火灾预防、火灾扑救等消防监督管理工

作。

“市政园林部门负责供水、排水、功能照明、燃气等监督检查。

“市场监管部门负责无照经营的监督检查，电梯安全运行等监督检查，物业服务收费的监督检查。”

三十八、将第四十八条改为五十一条，第一款中的“初始登记”修改为“首次登记”，第一款、第二款中的“物业专项维修资金”修改为“住宅专项维修资金”。

三十九、将第四十九条改为第五十二条，第一款修改为：“住宅专项维修资金的增值收益，除去业主房屋分户账滚存资金（利息）和必要管理费用外，剩余部分纳入住宅专项维修资金滚存使用。”

删去第二款、第三款。

四十、将第五十条改为第五十三条，第一款中的“物业专项维修资金”修改为“住宅专项维修资金”。

第二款中的“专项维修资金”修改为“住宅专项维修资金”，第五项修改为：“（五）未经业主大会表决同意的新增、新建配套设施、设备所需的费用”。

四十一、将第五十二条改为第五十五条，修改为：“发生屋顶墙面防水损坏造成渗漏、楼体单侧外立面脱落、电梯故障、消防设施损坏、专用排水设施功能故障或者其他危及房屋、人身财产安全情形等紧急情况下，需要动用住宅专项维修资金，业主大

会或者业主委员会可以依法申请使用住宅专项维修资金，报县级市、区物业管理行政主管部门核准。

“业主大会、业主委员会应当做好使用方案公示和沟通解释、施工过程协调监管以及竣工后的验收工作。”

四十二、将第五十三条改为第五十六条，修改为：“本条例所称旧住宅小区，是指建成年代较早、失养失修失管、市政配套设施不完善、社区服务设施不健全、居民改造意愿强烈的住宅小区，具体范围由市、县级市人民政府确定并公布。”

四十三、将第五十五条改为第五十八条，删去第二款中的“资金由产权人和政府按比例分担”。

四十四、将第五十六条修改为第五十九条，删去第一款中的“旧住宅小区改造完成后”和“给予适当的财政补贴”。

第二款中的“市政、工商”修改为“市政园林、市场监管”。

删去第三款。

四十五、将第五十七条改为第六十条，第二款中的“移交、接管”修改为“交接”。

四十六、将第六十条改为第六十三条，第二款中的“经营性收益”修改为“公共收益”。

四十七、将第六十一条改为第六十四条，其中的“专项维修资金”修改为“住宅专项维修资金”。

四十八、将第六十二条改为第六十五条，修改为：“违反本条例第十一条第二款、第十六条第一款规定，未及时移交有关财

物、档案资料、印章的，由街道办事处（镇人民政府）责令限期改正；造成严重后果的，依法追究相应的法律责任。”

四十九、将第六十三条改为第六十六条，修改为：“违反本条例第二十九条第二款、第三款规定，建设单位未按照规定配置物业服务用房的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处以二十万元以上五十万元以下罚款。”

五十、删去第六十五条。

五十一、将第六十六条改为第六十八条，修改为：“违反本条例第四十八条第二款规定，按照下列规定给予处罚：

“（一）建设单位将未出售或者未附赠的车位、车库不优先出租给本物业管理区域内业主，或者将多余车位、车库出租给本物业区域外使用人的租赁期限超过六个月的，由县级市、区物业管理行政主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期未改正的，并处以五万元以上十万元以下罚款。

“（二）建设单位对业主要求承租的车位、车库只售不租的，由县级市、区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处以二十万元以上五十万元以下罚款。”

五十二、将第六十八条改为第七十条，其中的“给予行政处分”修改为“给予处分”。

五十三、将第六十九条改为第七十一条，修改为：“市人民政府及其有关部门应当根据本条例制定相关的具体实施规定，农村集中居住区物业管理相关规定另行制定。”

本决定自2022年1月1日起施行。

《无锡市物业管理条例》根据本决定作相应修改并对条款顺序作相应调整，重新公布。

无锡市物业管理条例

（2015 年 4 月 29 日无锡市第十五届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过　2015 年 5 月 29 日江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准　根据 2021 年 8 月 26 日无锡市第十六届人民代表大会常务委员会第四十一次会议通过，2021 年 9 月 29 日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准的《无锡市人民代表大会常务委员会关于修改〈无锡市物业管理条例〉的决定》修正）

目　录

第一章　总则
第二章　业主大会、业主委员会和物业管理委员会
第三章　前期物业管理
第四章　物业服务
第五章　物业的使用和维护
第六章　旧住宅小区物业管理
第七章　拆迁安置房小区物业管理
第八章　法律责任
第九章　附则

第一章　总则

第一条　为了规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住和工作环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条　本市行政区域内的物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

第三条　市、县级市、区人民政府应当加强对物业管理工作的领导和组织，制定和落实扶持政策，建立物业管理目标责任机制，鼓励采用新技术、新方法，提高物业管理和服务水平。

街道办事处（镇人民政府）应当明确负责物业管理的部门，配备专职工作人员，并履行以下职责：

（一）组织、指导业主大会成立和业主委员会选举、换届和物业管理委员会组建；

（二）指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责；

（三）指导物业承接查验及物业管理项目的交接；

（四）监督、指导物业服务人依法履行义务；

（五）统筹协调、监督指导辖区内其他物业管理活动；

（六）落实旧住宅小区、拆迁安置房小区管理工作。

社区居（村）民委员会应当协助、配合街道办事处（镇人民

政府）开展物业管理的相关工作，发挥党建引领下的社区居（村）民委员会、物业服务企业协调运行机制在社区治理中的作用。

第四条 市物业管理行政主管部门履行下列职责：

（一）制定物业管理相关政策并组织实施；

（二）指导、监督县级市、区物业管理行政主管部门开展物业管理的监督管理工作；

（三）指导、监督住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；

（四）建立健全业主委员会、物业管理委员会成员培训制度；

（五）制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本和相关标准；

（六）建立统一的物业管理信用信息、业主电子共同决策等信息系统；

（七）指导行业协会制定和实施自律性规范；

（八）实施物业管理方面的其他监督管理职责。

区物业管理行政主管部门履行下列职责：

（一）贯彻执行物业管理相关政策和制度；

（二）监督管理辖区内物业服务企业和从业人员；

（三）负责辖区内住宅专项维修资金的筹集、管理（梁溪区、滨湖区、新吴区除外）、审批和使用；

（四）组织对辖区内业主委员会、物业管理委员会成员开展培训；

（五）指导街道办事处（镇人民政府）实施与物业管理相关

工作；

（六）落实物业管理方面的其他监督管理职责。

县级市物业管理行政主管部门应当履行本条第一款第一项、第四项至第七项和第二款规定的职责。

发展改革、民政、财政、自然资源规划、城市管理、公安、市政园林、人民防空等相关部门应当按照各自职责，共同做好物业管理活动的有关监督管理工作。

第五条 市、县级市、区人民政府应当建立物业管理协调机制，协调解决物业管理重大问题。

街道办事处（镇人民政府）应当会同县级市、区物业管理行政主管部门建立由社区居（村）民委员会、公安派出所、业主委员会、物业服务人、建设单位等参与的联席会议制度。联席会议由街道办事处（镇人民政府）负责召集，协调处理业主委员会选举、换届和物业服务人交接过程中出现的问题，以及其他重大物业管理纠纷。

建立健全人民调解、行业调解、行政调解、司法调解等相衔接的多元纠纷解决机制，调处、化解物业管理矛盾纠纷。

第六条 突发事件应对期间，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；街道办事处（镇人民政府）应当指导物业服务人开展应对工作，并给予物资和资金支持。

对于物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施和其他

管理措施，业主应当依法予以配合。

第七条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，制定行业规范，培训从业人员，规范从业行为，促进诚信经营，提高物业服务水平。

第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第八条 符合成立业主大会条件的，街道办事处（镇人民政府）应当在收到建设单位或者十人以上的业主公开联名提出筹备业主大会书面申请后六十日内，组织成立首次业主大会筹备组。

筹备组由业主成员以及街道办事处（镇人民政府）、建设单位、公安派出所、社区居（村）民委员会等派员组成。筹备组人数应当为五至十一人的单数，其中业主成员应当不少于筹备组人数的百分之六十。筹备组组长由街道办事处（镇人民政府）指定人员担任。业主成员由街道办事处（镇人民政府）组织业主推荐产生。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处（镇人民政府）协调解决。

筹备组中业主成员的推荐办法应当由街道办事处（镇人民政府）征求全体业主意见后确定。

第九条 召开业主大会会议，应当于会议召开十五日前通知全体业主，街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）民委员会应当参与指导，对业主大会会议表决情况进行监督。

业主代表参加业主大会的，在业主大会会议召开前，应当就会议议题征集业主意见；涉及事项需要业主书面投票表决的，应当征得业主本人对表决意见的签字确认。

业主大会会议可以采用书面形式或者通过电子投票系统进行表决。市物业管理行政主管部门应当制定电子投票管理办法。

第十条 划分为一个物业管理区域的分期开发建设项目，先期开发部分符合法定条件的，可以成立业主大会，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会成员的办法。

第十一条 业主委员会成员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。业主委员会成员候选人的资格应当符合法律、法规的规定和业主大会议事规则的约定。业主委员会成员候选人名单应当予以公示，当选人名单应当予以公布。

业主委员会成员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的档案资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。

第十二条 物业管理行政主管部门应当对街道办事处（镇人民政府）物业管理工作人员、社区居（村）民委员会相关人员、业主大会筹备组成员、业主委员会成员、物业管理委员会成员进行物业管理法律、法规和业务知识培训，提高物业管理水平。

第十三条 业主大会和业主委员会应当按照物业管理相关法律、法规和本条例等有关规定履行职责。

业主委员会成员不得实施下列行为：

（一）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料，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；

（二）擅自使用业主大会、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人签订、修改物业服务合同；

（四）将业主共有财产借给他人或者设定担保等挪用、侵占业主共有财产；

（五）泄露业主信息；

（六）侵害业主合法权益的其他行为。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的县级市、区物业管理行政主管部门或者街道办事处（镇人民政府）应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第十四条 业主委员会未按照业主大会议事规则组织召开业主大会会议的，街道办事处（镇人民政府）可以督促限期召开；业主委员会不能正常开展工作的，由街道办事处（镇人民政府）组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行调整。

业主委员会任期内成员出缺的，按照法律、法规以及业主大会议事规则规定递补或者重选。

第十五条 业主委员会任期届满三个月前，应当书面告知街道办事处（镇人民政府）。

街道办事处（镇人民政府）应当指导、协助成立换届选举小组，由换届选举小组组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。换届选举小组人员的构成参照业主大会筹备组。

换届选举小组成立至选举产生新一届业主委员会期间，业主委员会不得就选聘、解聘物业服务人等共同管理事项，组织召开业主大会会议，但发生危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况，需要立即使用住宅专项维修资金进行维修、更新、改造的除外。

业主委员会逾期未能换届选举的，由街道办事处（镇人民政府）指导、协助业主，组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

第十六条 业主大会选举产生新一届业主委员会之日起十日内，上一届业主委员会应当将其保管的有关凭证、档案等资料、印章以及其他属于全体业主共有的财物，移交给新一届业主委员会，并办理交接手续。新一届业主委员会可以请求物业所在地的街道办事处（镇人民政府）协助移交。

新一届业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地的县级市、区物业管理行政主管部门和街道办事处（镇人民政府）备案。

第十七条 业主委员会应当对工作经费及其所管理的公共

收益的收支情况建立财务管理制度，妥善保管收支原始凭证以及相关会计资料，至少每半年公布一次工作经费、公共收益的使用情况。

由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并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，或者存在管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形，业主大会或者业主委员会应当委托专业机构对业主大会、业主委员会工作经费、公共收益等进行审计。

业主委员会拒绝按照前款规定进行审计的，街道办事处（镇人民政府）可以督促审计。

审计结果应当向全体业主公示，审计费用可以在公共收益中列支。

第十八条 住宅小区有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会代行业主大会或者业主委员会职责：

（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未成立，经物业所在地的县级市、区物业管理行政主管部门或者街道办事处（镇人民政府）指导后仍不能成立的；

（三）业主委员会不履行职责达一年以上、无法正常开展工作，需要调整或者重新选举业主委员会，经物业所在地的县级市、区物业管理行政主管部门或者街道办事处（镇人民政府）多次指

导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

第十九条 物业管理委员会由街道办事处（镇人民政府）组织成立，由业主成员以及街道办事处（镇人民政府）、公安派出所、社区居（村）民委员会、建设单位等派员组成。

物业管理委员会人数应当为七到十一人的单数，其中业主成员不少于百分之五十，由街道办事处（镇人民政府）在业主中推荐产生。物业管理委员会组建的具体办法由市物业管理行政主管部门制定。

物业管理委员会成员应当在物业管理区域内显著位置公示。

第二十条 物业管理委员会成立之日起三十日内应当告知物业所在地的县级市、区物业管理行政主管部门。

县级市、区物业管理行政主管部门应当加强对物业管理委员会的指导和监督。

第二十一条 物业管理委员会应当依法履行职责。

物业管理委员会代行业主大会职责的，作出决定前，应当征求全体业主意见；作出决定后，应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不少于三十日。

物业管理委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的县级市、区物业管理行政主管部门应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第二十二条 物业管理委员会代行业主大会或者业主委员会职责期间，街道办事处（镇人民政府）对能够成立业主大会的，

应当指导筹备工作，成立业主大会；能够选举产生业主委员会的，应当指导选举产生业主委员会。

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（镇人民政府）重新组建物业管理委员会。

第二十三条 业主大会、业主委员会依法作出的决定对业主具有法律约束力。

业主应当遵守管理规约、业主大会议事规则、业主大会和业主委员会依法作出的决定。

第三章 前期物业管理

第二十四条 新建物业项目明显分割成多个独立区域，并且配套设施设备、物业服务用房等各自独立配置的，可以确定为多个独立的物业管理区域。

已经投入使用但尚未划分物业管理区域的，由物业所在地的县级市、区物业管理行政主管部门会同街道办事处（镇人民政府）征求业主意见后确定物业管理区域，并予以公告。

第二十五条 新建住宅以及用于销售的非住宅物业实行前期物业管理。

在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，前期物业管理由建设单位负责。

第二十六条 新建物业建设单位应当与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同。

第二十七条 新建物业在办理商品房预（销）售许可证前，建设单位应当按照规定向物业管理行政主管部门办理物业管理区域划分、前期物业服务合同、临时管理规约等备案手续。

物业管理区域划分方案经备案后不得擅自变更。

第二十八条 建设单位出售物业时，不得承诺或者约定减免物业服务费用。

第二十九条 物业管理区域内的物业服务用房的具体位置和面积应当在建设工程规划许可证中载明，并在办理商品房预（销）售许可证之前予以确定。

新建住宅物业管理区域内的物业服务用房，建设单位应当按照不低于地上地下总建筑面积千分之四的比例配置；新建用于销售的物业管理区域内物业均为非住宅的，建设单位应当按照地上总建筑面积千分之三的比例配置，最高不超过五百平方米。物业服务用房面积低于一百平方米的按照一百平方米配置。

新建用于销售的物业管理区域内物业有住宅和非住宅的，住宅建筑面积占总建筑面积比例高于百分之五十的，按照新建住宅的标准配置物业服务用房；住宅建筑面积比例低于百分之五十的，按照非住宅物业的标准配置物业服务用房。

第三十条 建设单位在办理商品房预（销）售许可证时，市、县级市物业管理行政主管部门应当对物业管理区域内的物业服

务用房进行核查。

建设单位在组织竣工验收时，应当通知市、县级市物业管理行政主管部门参加。

物业服务用房的用途不得擅自变更。

第三十一条 物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部分、共用设施设备按照规定程序进行查验，查验后应当与建设单位签订承接查验协议，办理物业交接手续；对发现的工程质量问题和其他不利于物业使用和管理的问题，及时向建设单位提出整改意见，并协助相关管理部门督促落实。

物业服务企业应当依法办理承接查验备案手续，并将承接查验情况在物业管理区域内显著位置公告。

物业承接查验的费用由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。无约定或者约定不明的，由建设单位承担。

第四章 物业服务

第三十二条 从事物业服务的企业应当具有法人资格。

物业服务企业在非注册地承接物业服务项目的，应当持企业法人营业执照、诚信证明等材料向物业所在地的市、县级市物业管理行政主管部门备案。

第三十三条 物业服务项目实行项目经理责任制。物业服务人在派出项目经理后应当按照规定报物业所在地的物业管理机

构备案。

第三十四条 物业服务人应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示并及时更新：

（一）物业服务人项目经理的基本情况、联系方式，物业服务投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）包含秩序管理、设备维护、公共能耗费用分摊等内容的服务报告；

（四）其他应当公示的信息。

第三十五条 物业服务人应当参照物业管理行政主管部门制定的合同示范文本签订物业服务合同。

物业服务人应当按照物业服务合同提供物业服务，遵守有关技术标准、专业技术规范，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，定期听取业主的意见和建议，改进和完善物业服务。

第三十六条 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原则。

未经业主大会同意，物业服务合同约定的服务标准和收费标准不得擅自调整。

第三十七条 业主应当根据物业服务合同约定交纳物业服务费用。

业主未按照约定交纳物业服务费用的，业主委员会、物业服务人可以通过上门催交等方式，督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务人可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

业主转让或者出租物业时，应当将管理规约内容、物业服务收费标准等事项告知受让人或者承租人。物业所有权发生转移时，转让人应当与物业服务人结清物业服务费用；受让人应当在办理权属登记后三十日内，将物业权属转移情况、物业服务费用结算情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务人。

第三十八条 物业服务人根据物业服务合同约定和有关法律、法规规定，利用物业管理区域内业主共有部分、共用设施设备进行经营的收入，去除成本后，收益归全体业主所有。

公共收益可以根据业主大会决定，直接用于共有部分、共用设施设备的维修、更新、改造或者补充住宅专项维修资金，以及弥补物业服务费不足等其他需要。前期物业服务期间，公共收益的使用管理由建设单位和物业服务企业按照规定在前期物业服务合同中约定。

公共收益由物业服务人代管的，应当单独列账，接受业主委员会的监督；由业主委员会自行管理的，应当以业主委员会名义开设公共收益账户，接受社区居（村）民委员会的监督。

公共收益的收支情况应当每半年在物业管理区域内显著位置公示。前期物业服务结束时，物业服务企业应当对公共收益收支情况进行审计，并将审计结果在物业管理区域内显著位置公示。

第三十九条 物业服务人退出物业管理区域，与业主委员会或者被选聘的物业服务人办理交接的，交接各方应当对物业管理区域内消防、电梯等共用设施设备的使用维护现状给予确认，并报物业所在地的街道办事处（镇人民政府）备案。

因维护保养不当等原因导致消防、电梯等共用设施设备无法正常使用的，原物业服务人应当履行修复责任或者承担相应费用。

第四十条 市、县级市物业管理行政主管部门应当建立物业服务企业考核体系和信用评价体系，制定物业服务企业和项目经理信用管理办法，对物业服务企业、项目经理实行动态管理，对物业服务情况进行定期检查。

市、县级市物业管理机构具体负责物业服务企业、项目经理诚信信息收集、核查与汇总，建立行业诚信信息系统，并对物业服务公众满意度进行测评。

街道办事处（镇人民政府）应当协助开展物业服务企业诚信系统信息采集工作。

第四十一条 物业服务企业未按照合同约定、技术标准、专业技术规范等提供物业服务被认定为失信行为的，录入物业服务企业诚信信息系统；损害业主权益的，应当承担相应法律责任。

物业服务企业有下列严重失信行为之一的，两年内不得申报各类物业服务示范项目，物业管理行政主管部门不予开具诚信证明：

（一）在物业管理招投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

（二）将项目的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务肢解后分别转委托给第三人的；

（三）被解聘后拒不撤出物业管理区域，或者撤出时未按照规定办理交接手续，或者非法进驻造成物业管理混乱的。

第四十二条 物业项目经理有下列严重失信行为之一的，应当录入项目经理诚信信息系统，所属物业服务企业录入物业服务企业诚信信息系统：

（一）骗取、挪用或者侵占专项维修资金的；

（二）擅自改变物业管理区域内物业服务用房、公共建筑和共用设施设备用途的；

（三）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地的；

（四）擅自利用物业管理区域内业主共有部分、共用设施设备进行经营的；

（五）因管理失职造成人员伤亡、财产损失等重大责任事故的；

（六）被发展改革部门认定为乱收费或者收费不规范且未整改的；

（七）采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费的；

（八）出售、泄露或者非法提供业主信息的；

（九）损害业主或者公共利益情节严重的；

（十）违反法律、法规规定和合同约定的其他行为。

第四十三条 失信行为的认定依据和标准按照国家和省有关规定执行。

第四十四条 业主应当遵守管理规约，按照物业服务合同约定履行义务。

业主有欠交物业服务费用等违反物业服务合同以及违反管理规约等行为，经生效判决或者仲裁裁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。

第四十五条 物业管理行政主管部门和街道办事处（镇人民政府）应当加强对本辖区内物业服务情况的监督检查，并及时共享物业服务企业诚信管理信息、物业服务合同、物业管理区域划分、承接查验备案等信息。

第五章 物业的使用和维护

第四十六条 建设单位应当对所售物业承担质量保修责任，对在质量保修期内发生属于保修范围的质量问题履行保修义务，并依法承担相应的赔偿责任。

第四十七条 物业管理区域内的公建配套设施交付使用后，由接收单位进行维护保养。

物业管理区域内的公建配套设施不得擅自改变使用功能。

第四十八条 建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库

应当首先满足业主的需要。

建设单位应当向全体业主公布车位、车库的处分情况。未出售或者未附赠的车位、车库，应当优先出租给本物业管理区域内的业主。业主要求承租车位、车库的，建设单位不得只售不租，期满后可以优先续租。在首先满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要后还有多余车位、车库的，可以出租给本物业管理区域外的使用人，但租赁期限不得超过六个月。

车位、车库不得单独转让给物业管理区域外的单位和个人。

划分为一个物业管理区域的分期开发建设项目，建设单位应当结合当期业主停车需求，按照比例划出可供租售的车位、车库，并在物业管理区域内显著位置公示；小区整体交付前，只能向每户业主出售一个车位、车库；小区整体交付后，在确保未销售房屋每户一个车位、车库的情形下，剩余车位、车库可以按照规定出售。

第四十九条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）擅自改变物业规划用途；

（二）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构，将无防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房；

（三）违反规定出租房屋；

（四）违法搭建建筑物、构筑物，破坏或者擅自改变房屋外观；

（五）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；

（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）制造超过规定标准的噪声、振动或者影响邻居采光、通风；

（八）任意弃置垃圾、排放污水、抛掷杂物和露天焚烧；

（九）侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施；

（十）擅自摆摊设点、占道经营，无序停放车辆；

（十一）擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；

（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处理；业主、物业使用人对侵害其合法权益的行为，可以依法提起诉讼；业主委员会对侵害业主共同利益的行为，可以依法提起诉讼。

第五十条 市、县级市、区相关部门应当按照各自职责，负责物业管理活动的有关监督检查工作，建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域内显著位置公布联系人姓名和联系方式，依法处理物业管理区域内相关违法行为。

城市管理部门负责违法搭建、占道摆摊、损坏绿地、有关社会生活噪声超标等监督检查。

住房和城乡建设部门负责建设单位履行房屋工程质量保修责任等监督检查。

公安机关负责治安、技防、养犬、车辆停放、室内居民噪声等监督检查。

消防救援机构负责火灾预防、火灾扑救等消防监督管理工作。

市政园林部门负责供水、排水、功能照明、燃气等监督检查。

市场监管部门负责无照经营的监督检查，电梯安全运行等监督检查，物业服务收费的监督检查。

第五十一条 建设单位应当在办理房屋所有权首次登记之前，将首期住宅专项维修资金一次性交存至住宅专项维修资金专户，并在物业交付使用或者办理房屋所有权转移登记时，根据专有部分面积按照同一交存标准向业主收取，其余部分的首期住宅专项维修资金由建设单位承担。

公有住房售房单位在出售公有住房时，应当将首期住宅专项维修资金一次性交存至住宅专项维修资金专户。

受让土地的住宅物业配置电梯的，建设单位应当在交付使用前按照建筑安装总费用百分之一的比例交存资金，专项用于电梯、消防等设施设备的更新和改造。该资金归全体业主所有，纳入物业管理区域住宅专项维修资金管理。

第五十二条 住宅专项维修资金的增值收益，除去业主房屋分户账滚存资金（利息）和必要管理费用外，剩余部分纳入住宅专项维修资金滚存使用。

第五十三条 住宅专项维修资金专项用于国家规定的保修

期届满后物业共有部分、共用设施设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。

下列费用不得从住宅专项维修资金中列支:

（一）依法应当由建设单位或者施工单位承担的物业共有部分、共用设施设备的维修、更新和改造费用；

（二）依法应当由相关专业经营单位承担的维修、养护费用；

（三）因人为损坏以及其他原因应当由当事人承担的修复费用；

（四）根据物业服务合同约定应当由物业服务企业承担的维修、养护费用；

（五）未经业主大会表决同意的新增、新建配套设施、设备所需的费用；

（六）依法不得列支的其他费用。

第五十四条 物业共有部分、共用设施设备的维修、更新和改造工程决算应当向全体业主公示；使用资金超过一定金额的，应当接受具有相应资质的中介机构组织审价，审价结果应当公示。

物业共有部分、共用设施设备维修、更新和改造工程的鉴定、监理、咨询、审价等费用应当列入工程成本。

第五十五条 发生屋顶墙面防水损坏造成渗漏、楼体单侧外立面脱落、电梯故障、消防设施损坏、专用排水设施功能故障或者其他危及房屋、人身财产安全情形等紧急情况下，需要动用住

宅专项维修资金，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用住宅专项维修资金，报县级市、区物业管理行政主管部门核准。

业主大会、业主委员会应当做好使用方案公示和沟通解释、施工过程协调监管以及竣工后的验收工作。

第六章　旧住宅小区物业管理

第五十六条　本条例所称旧住宅小区，是指建成年代较早、失养失修失管、市政配套设施不完善、社区服务设施不健全、居民改造意愿强烈的住宅小区，具体范围由市、县级市人民政府确定并公布。

第五十七条　对配套设施不齐全、环境较差的旧住宅小区，县级市、区人民政府应当结合城市环境综合整治和更新改造工作，在屋面维修、外墙防渗、路面维修、市政管网改造、功能照明改造、环卫设施改造、绿化改造、技防设施建设、消防设施建设、停车位增设等基础性设施和公共服务设施方面统筹推进整治改造工作。

第五十八条　旧住宅小区的电梯应当按照规定定期维护、保养和检验；存在安全隐患的，应当及时维修、改造和更新。

建立专项用于电梯维修资金归集制度前投入使用的旧住宅小区电梯，其更新改造具体办法由市、县级市人民政府另行制定。

第五十九条　县级市、区人民政府应当建立旧住宅小区长效

管理机制，街道办事处（镇人民政府）负责落实小区内卫生、绿化、治安、房屋维修等管理，筹备召开业主大会，推行物业管理或者业主自行管理。业主应当承担相应的物业服务费用。

物业管理行政主管部门应当加强对旧住宅小区管理的指导和监督。城市管理、公安、市政园林、市场监管等行政管理部门应当按照各自职责，做好旧住宅小区管理的有关工作。

第七章　拆迁安置房小区物业管理

第六十条　县级市、区人民政府负责本行政区域内拆迁安置房小区物业管理的领导、协调、考核工作，逐步推动物业服务市场化。

街道办事处（镇人民政府）负责本辖区内拆迁安置房小区物业服务的组织实施，协调、监督本辖区内拆迁安置房小区物业管理的交接等工作。

第六十一条　建设单位在拆迁安置房交付前应当与选聘的物业服务企业签订前期物业管理合同，实施前期物业管理。

建设单位应当按照设计和规范要求，将拆迁安置房小区的配套用房和公共设施设备完善到位，及时交付给接收单位。

第六十二条　拆迁安置房小区应当成立物业管理委员会，符合条件的应当召开业主大会，成立业主委员会。

第六十三条　拆迁安置房小区的物业服务应当参照物业服

务等级指导标准，收取相应的物业服务费用。

拆迁安置房小区的共有部分、共用设施设备的公共收益应当用于物业服务支出。

县级市、区人民政府以及街道办事处（镇人民政府）应当建立拆迁安置房小区管理服务经费的保障机制。

第六十四条 住宅专项维修资金未全部归集入户前，拆迁安置房小区的共有部分、共用设施设备需要维修、更新、改造的，由物业所在地的县级市、区人民政府组织落实。

第八章 法律责任

第六十五条 违反本条例第十一条第二款、第十六条第一款规定，未及时移交有关财物、档案资料、印章的，由街道办事处（镇人民政府）责令限期改正；造成严重后果的，依法追究相应的法律责任。

第六十六条 违反本条例第二十九条第二款、第三款规定，建设单位未按照规定配置物业服务用房的，由物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处以二十万元以上五十万元以下罚款。

第六十七条 违反本条例第三十一条第二款规定，物业服务企业未将物业承接查验情况在物业管理区域内显著位置公告的，由县级市、区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期未改正

的，处以二万元以上十万元以下罚款。

第六十八条 违反本条例第四十八条第二款规定，按照下列规定给予处罚：

（一）建设单位将未出售或者未附赠的车位、车库不优先出租给本物业管理区域内业主，或者将多余车位、车库出租给本物业区域外使用人的租赁期限超过六个月的，由县级市、区物业管理行政主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期未改正的，并处以五万元以上十万元以下罚款。

（二）建设单位对业主要求承租的车位、车库只售不租的，由县级市、区物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处以二十万元以上五十万元以下罚款。

第六十九条 违反本条例第四十九条第一款规定，给他人造成损害的，依法承担民事责任；违反行政管理规定的，由物业管理行政主管部门和公安、城市管理等有关行政管理部门按照各自职责依法查处。

第七十条 物业管理行政主管部门、街道办事处（镇人民政府）以及其他有关部门和单位的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附则

第七十一条 市人民政府及其有关部门应当根据本条例制定相关的具体实施规定，农村集中居住区物业管理相关规定另行制定。

第七十二条 本条例自2015年9月1日起施行。

抄送：市各部、委、办、局、人民团体，各市（县）区人大常委会、政府，市人大常委会各工作机构。

无锡市人大常委会办公室　　2021年10月9日印发