

蚌埠市人民代表大会常务委员会公告

[2025]第三号

《蚌埠市住宅物业管理条例》已经2024年10月31日蚌埠市第十七届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过，并经2025年5月14日安徽省第十四届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准，现予公布，自2025年7月1日起施行。

蚌埠市人民代表大会常务委员会
2025年5月22日

目录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主和业主组织
- 第三章 前期物业管理
- 第四章 物业服务
- 第五章 物业使用和维护
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，提升物业服务水平，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，建设和谐宜居社区，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物业管理活动及其监督管理。

第三条 住宅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相结合的原则。建立政府组织、部门协同、属地管理、居(村)民委员会、业主委员会、物业服务企业等共同参与的物业管理机制。

第四条 市、县(区)人民政府应当加强对物业管理活动及其监督工作的组织领导，将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，制定、落实扶持政策，建立健全议事协调制度，统筹解决物业管理重大问题。

蚌埠高新技术产业开发区、蚌埠经济开发区管理机构应当在各自职责范围内依法做好住宅物业管理相关工作。

第五条 市、县(区)人民政府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物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

- (一)拟定、制定和宣传物业管理相关政策措施；
- (二)依照职权制定物业服务质量标准和技术规范；
- (三)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；
- (四)指导、监督和管理物业管理招投标，负责规范招标投标程序和标后履约监管；
- (五)组织实施新建住宅物业现场综合查验；
- (六)指导、监督物业承接查验活动；
- (七)监督、管理建筑物及其附属设施的维修资金(以下简称专项维修资金)；
- (八)依法建立服务企业及其从业人员信用管理制度；
- (九)加强物业管理专业人才培养；
- (十)法律、法规规定的其他职责。

市人民政府物业管理主管部门应当加强前期物业招投标、物业承接查验、智慧物业管理公共服务平台和物业服务质量考核等事项的统一组织和监督。区人民政府物业管理主管部门应当按照法律法规、政策规定和市人民政府物业管理主管部门要求，履行物业管理职责。县人民政府物业管理主管部门可以结合县城特点依法依规开展物业管理活动。

第六条 市、县(区)人民政府相关管理部门或者机构履行下列职责：

- (一)发展改革部门负责监管电力设施、电能保护，住宅小区前期物业服务收费标准的制定、调整和监督管理工作；
- (二)公安机关负责依法查处住宅小区内高空抛物、违规燃放烟花爆竹等影响公共安全、公共秩序的违法行为，按照法律法规相关规定对监控安防、养犬等开展监督检查，参与矛盾纠纷处理，做好流动人口监管等工作；
- (三)自然资源和规划部门负责物业服务用房规划的核实以及违法建设的认定；
- (四)生态环境部门负责住宅小区以及周边环境保护的监管，依法查处违反环保法律、法规的行为；
- (五)城市管理部门负责查处装饰装修过程中擅自变动房屋承重结构、乱贴广告和违法搭建建筑物、构筑物等违法行为，监管生活垃圾分类、住宅小区园林绿化验收、绿地占用、树木砍伐移植等行为；
- (六)市场监督管理部门负责电梯等特种设备安全监察和物业服务违规收费的查处；
- (七)公共资源交易监督管理部门负责物业管理招标投标活动的监督管理；
- (八)人民防空部门负责住宅小区内人防工程设施建设与使用的监督管理；
- (九)消防救援机构负责住宅小区内影响消防施、消防通道安全行为的监督管理。

民政、司法行政、财政、应急管理等部门按照各自职责，做好相关监管保障工作。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府履行下列职责，并明确指导和监督物业管理活动的工作机构和人员：

- (一)召集物业管理联席会议，协调物业管理重大事项；
- (二)指导和协助业主大会成立、业主委员会选举；
- (三)指导和监督业主大会、业主委员会开展工作；
- (四)协调社区建设与物业管理的关系，接受物业管理各方主体投诉，调处物业管理纠纷；
- (五)协调和监督物业服务企业交接；
- (六)指导和监督突发失管状态的应急物业管理；
- (七)协调和监督老旧小区物业管理；
- (八)排查危旧房屋、高空坠物、外墙脱落等安全隐患；
- (九)法律、法规规定的其他职责。

(2024年10月31日蚌埠市第十七届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过
人民代表大会常务委员会第十六次会议批准)

2025年5月14日安徽省第十四届

蚌埠市住宅物业管理条例

管理；
(七)协调和监督老旧小区物业管理；
(八)排查危旧房屋、高空坠物、外墙脱落等安全隐患；
(九)法律、法规规定的其他职责。

居民委员会、村民委员会应当予以协助和配合。

第八条 街道办事处、乡镇人民政府应当加强对住宅小区内违法行为的巡查、检查和处理。对于属于承接执法事项范围内能够直接办理的事项，按照时限要求办理；对于不属于的事项，向有关部门移送办理，有关部门应当快速响应。

相关执法部门应当依法、规范、有效履行职责。对于赋权街道办事处、乡镇人民政府的行政执法事项，应当跟踪监管、加强指导，确保承接到位。

第九条 市、县(区)人民政府、街道办事处、乡镇人民政府以及居民委员会、村民委员会应当按照有关规定建立物业管理矛盾纠纷调解机制，聘请专业人员开展调解工作，化解住宅物业管理矛盾纠纷。

第十条 市人民政府物业管理主管部门应当建立完善智慧物业管理公共服务平台，及时发布政策措施，便利业主及业主委员会活动规范，促进物业管理服务公开透明、便捷高效。

鼓励物业服务企业依托智慧物业管理公共服务平台，对物业管理区域内设施设备进行智能化改造，实现数据实时采集、研判、处理，提升物业管理质量和服务水平，推动物业服务安全、智能、绿色发展。

第二章 业主和业主组织

第十一条 业主在物业管理活动中享有下列权利：

- (一)提议召开业主大会会议，参加业主大会会议，提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；
- (二)向业主委员会和物业服务企业提出建议或者质询；
- (三)选举业主委员会成员，并享有被选举权；
- (四)依法使用物业共用部位、共用设施设备，监督专项维修资金、业主共有部分经营收益的管理和使用；
- (五)要求其他业主、物业使用人停止违反共同利益的行为；
- (六)法律、法规规定的其他权利。

第十二条 业主在物业管理活动中履行下列义务：

- (一)遵守管理规约、业主大会议事规则，执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；
- (二)遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
- (三)履行其承担的房屋使用安全责任；
- (四)按照有关规定交纳专项维修资金；
- (五)按照物业服务合同约定支付物业费；
- (六)配合、支持物业服务企业按照管理规约、物业服务合同实施的物业管理活动；
- (七)配合执行政府依法实施的应急处置措施；
- (八)法律、法规规定的其他义务。

第十三条 市、县(区)人民政府物业管理主管部门应当加强指导和协助，引导业主规范有序成立业主大会，选举产生业主委员会。

对于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，以及其他具备条件但尚未成立业主大会、选举产生业主委员会的，街道办事处、乡镇人民政府应当及时介入，推动成立业主大会，依法选举产生业主委员会。

第十四条 首次业主大会会议的筹备经费由建设单位按照物业总建筑面积每平方米零点三元且总额不少于二万元，最高不超过十万元的标准承担。建设单位应当在选聘前期物业服务企业前，将筹备经费存入街道办事处、乡镇人民政府指定银行账户。

建设单位注销的，经业主共同决定，筹备经费可以从公共收益中列支；无公共收益或者公共收益不足的，县(区)人民政府可以给予补助。

第十五条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面或者数据电文征求意见的形式。采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送达每一位业主；无法送达的，应当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告。凡需投票表决的，表决意见应当由业主本人或者其委托的代理人签名。

业主大会表决可以采用电子投票的形式。

第十六条 业主委员会成员候选人由业主推荐或者自荐，经业主大会会议选举产生。鼓励符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、社区工作者等参选业主委员会成员。

第十七条 业主委员会应当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开，并及时更新下列事项：

- (一)管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；
- (二)业主大会和业主委员会的决定；
- (三)业主委员会成员名单；
- (四)物业服务合同；
- (五)专项维修资金的筹集、使用情况；
- (六)业主共有部分的使用和经营收益情况；
- (七)占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆的车位处分情况；
- (八)业主大会、业主委员会工作经费收支情况；
- (九)法律、法规规定应当公开的其他事项。

前款第五项至第八项应当每年至少公布一次，公布期限不少于一个月。业主委员会未公布前款事项的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令其公布。

第十八条 业主大会和业主委员会工作经费可以从业主共有部分经营收益中列支，不足部分也可以由全体业主分摊，其标准、筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。

业主大会可以根据业主委员会成员的工作情况，决定给予其适当补贴。业主大会可以授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，明确其工作职责和薪酬标准。

第十九条 业主委员会及其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)虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施的维修、检测等费用；
- (三)转移、隐匿、篡改、毁弃或者拖延提供物业管理有关文件、资料；
- (四)擅自使用业主大会、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、修改物业服务合同；
- (六)索取、收受建设单位、物业服务企业或者利害关系人的不正当利益；
- (七)泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动；
- (八)利用职务之便减免物业费或者煽动业主不支付物业费；
- (九)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；
- (十)侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会违反前款规定的，物业管理主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正；拒不改正的，依法撤销，并向全体业主通告；严重损害业主权益的，街道办事处、乡镇人民政府可以应五分之一以上业主要求，在三个月内指导召开业主大会会议、重新选举业主委员会。

业主委员会成员有本条第一款规定行为之一的，业主委员会应当提请业主大会终止其成员资格。

第二十条 业主委员会每届任期一般不超过五年，任期届满五个月前，应当向街道办事处、乡镇人民政府书面告知换届事宜。街道办事处、乡镇人民政府应当在换届工作小组组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

换届工作小组由街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会、村民委员会、现业主委员会代表和业主代表组成，人数为五至九人单数，其中业主代表由街道办事处、乡镇人民政府或者居民委员会、村民委员会组织业主推荐。换届工作小组组长由街道办事处、乡镇人民政府确定。

第二十一条 实行业主委员会工作报告、履职评估和业主委员会成员履职承诺制度。业主委员会应当每年向业主大会述职，并向街道办事处、乡镇人民政府报送物业管理工作报告。

街道办事处、乡镇人民政府应当指导业主大会对业主委员会履职情况进行评估，并将评估结果公示。

第二十二条 物业管理区域内有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当在充分征求业主意见基础上，协调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，但确有困难未成立的；
- (三)业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的。

物业管理委员会可以由街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会、村民委员会、公安派出所、

建设单位、业主代表等七至十一人单数组成，其中业主代表不少于二分之一。

物业管理委员会负责人由街道办事处、乡镇人民政府确定。业主委员会选举产生后，物业管理委员会自行解散。

物业管理委员会暂时代行业主委员会职责，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。物业管理委员会任期一般不超过三年。

第二十三条 物业管理区域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，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，可以由业主自行管理。

第三章 前期物业管理

第二十四条 建设单位应当在销售物业前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，实施前期物业管理。投标人少于三个或者建筑面积五万平方米以下的住宅物业，经物业管理主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

市人民政府物业管理主管部门应当会同市场监督管理部门依法制定、公布物业服务合同示范文本。

提倡房地产开发与物业服务企业相分离。

第二十五条 新建住宅小区物业交付使用十五日前，建设单位应当与前期物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验，并签订物业承接查验协议，作为前期物业服务合同的补充协议。

物业承接查验应当邀请业主代表和物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府参加，必要时可以聘请相关专业机构予以协助。市、县人民政府物业管理主管部门应当参与物业承接查验过程监督，提供技术支持，开展复查复核，及时处理投诉。

物业承接查验的过程和结果可以公证。

第二十六条 办理物业承接查验时，建设单位应当在现场查验二十日前向物业服务企业移交下列资料：

- (一)竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、分户验收等竣工验收资料；
- (二)共用设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- (三)物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- (四)物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单；
- (五)园林施工图纸及树种清单；
- (六)业主名册；
- (七)物业的使用、维护、管理必需的其他资料。

前期物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备及相关资料移交业主委员会。

第二十七条 物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。建设单位应当在约定期限内妥善解决承接查验发现的问题。

物业交接后，发现在隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。

建设单位与前期物业服务企业在承接查验中恶意串通、弄虚作假、损害业主合法权益的，共同承担赔偿责任。

第二十八条 市人民政府建立健全住宅工程质量保证金管理制度，加强对建设工程质量保证金存储、支付、返还和公开等管理。物业保修期内发生的维修费用，由建设单位承担。保修期满后的维修费用，业主专有部分由业主承担；物业共用部位、共用设施设备，从专项维修资金中支付，不足部分，由相关业主按照专有部分面积分摊。

属于人为损坏的，维修费用由责任人承担。

第四章 物业服务

第二十九条 鼓励和引导业主大会采取公开招投标方式选聘物业服务企业。业主大会决定采取公开招投标方式选聘物业服务企业的，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进行。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，业主委员会应当将两家以上备选的物业服务企业的基本情况、拟签订的物业服务合同的主要内容，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，并根据多数业主意见对公示内容调整后，提请业主大会投票表决。

第三十条 物业服务企业应当履行下列义务：

(一)按照法律、法规规定和物业服务合同约定提供物业服务，做好住宅小区内绿化养护、环境卫生、秩序维护等综合服务工作；

(二)加强共用设施设备管理，委托符合资质的专业机构对电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备进行维修和养护；

(三)做好安全隐患排查和防范工作，制定安全防范应急预案；

(四)加强对物业管理区域的巡查，及时对违法违规以及不文明行为进行劝阻，并向有关部门报告，配合执法活动；

(五)物业管理区域发生传染病疫情、火灾、燃气安全事故等突发性事件时，应当及时按照有关规定开展应急处置，并向街道办事处、乡镇人民政府和有关部门报告，协助开展应急防控和救助工作；

(六)接受业主和业主委员会的监督，定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；

(七)协助有关部门提供社区服务，开展社区文化活动；

(八)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

第三十一条 物业服务收费按照有关规定区分不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价。

实行政府指导价的，由市人民政府发展改革部门会同物业管理主管部门依据物业服务项目、服务内容、服务等级标准等因素，制定相应的物业服务收费基准价格和浮动幅度，并向社会公布。每三年对收费标准进行评估，根据评估结果调整收费标准。

实行市场调节价的，应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相适应的原则，由业主大会或者其授权的业主委员会依法与物业服务企业协商，通过合同约定。

市、县人民政府物业管理主管部门会同市场监督管理部门制定并发布基本物业服务项目清单，明确服务内容和等级标准。

第三十二条 已交付业主的物业，物业费由业主承担；未交付业主的或者已竣工但尚未售出的物业，物业费由建设单位承担。

物业服务企业已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务等为由拒绝支付物业费。

业主违反约定逾期未支付物业费的，物业服务企业、业主委员会可以催告其限期支付；期限届满仍不支付的，物业服务企业可以申请调解，或者申请仲裁，提起诉讼。

第三十三条 物业服务企业应当定期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开并及时更新服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及专项维修资金使用情况和业主共有部分的经营与收益情况等，并向业主大会、业主委员会报告。

对于本条例第十七条第一款第五项至第七项由业主委员会公开的内容，物业服务企业应当配合。

第三十四条 物业服务企业不得有下列行为：

- (一)违反物业服务合同约定减少服务内容，降低服务标准；
- (二)违反物业服务合同约定提高物业服务收费标准，增加收费项目；
- (三)未经业主大会同意或者物业服务合同约定，处分业主共有财产或者利用业主共有部分开展经营活动；
- (四)采取停止供电、供水、供热、供燃气，或者在开启门禁、乘用电梯等方面采取限制措施等方式催交物业费；
- (五)违反规定对建筑物及其附属设施进行改造；
- (六)干扰业主大会成立、业主大会会议召开和业主委员会选举；
- (七)损坏、擅自停用公共安全防护设施设备；
- (八)强制或者变相强制业主、物业使用人通过指纹、人脸识别等生物信息方式开启门禁、乘用电梯及使用其他共用设施设备；
- (九)擅自撤离物业管理区域，停止物业服务；
- (十)篡改、泄露、出售业主、物业使用人的个人信息；
- (十一)强制或者变相收取保证金、押金等费用；
- (十二)其他损害业主合法权益的行为。

有前款规定行为之一的，业主或者物业使用人可以向县(区)人民政府物业管理主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府投诉。县(区)人民政府物业管理主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当及时进行核查，依法作出处理并告知业主。

第三十五条 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，向业主委员会或者其他代管单位移交下列资料和财物：

- (一)本条例第二十六条规定的资料；
- (二)物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料及物业服务档案；

(下转07版)