



宿州市住宅小区管理办法

(2016年8月12日宿州市人民政府令第1号公布 自2016年9月15日起施行)

第一章 总 则

第一条 为规范住宅小区管理，改善居民的生活环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》和《安徽省物业管理条例》等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于市、县城市规划区范围内住宅小区管理活动及其监督管理。

本办法所称住宅小区，是指统一规划、综合开发、配套建设形成的居住小区、居住组团，以及街区制住宅小区。

第三条 住宅小区由所在地县、区人民政府负责统一管理，由街道办事处（乡镇人民政府，下同）具体实施。



市、县人民政府房地产管理部门、区人民政府住房和城乡建设部门是住宅小区行政主管部门，负责本行政区域内住宅小区的监督管理工作。

城乡规划、城市管理、发展改革（物价）、公安、环保、财政、民政、工商、质监、消防等有关部门，依照各自职责，相互配合，做好住宅小区相关监督管理工作。

第四条 业主对住宅小区专有部分享有所有权，对共有部分享有共有和共同管理的权利。

物业服务企业受业主委托，为业主提供专业化物业管理服务。

第五条 根据业主意愿，业主可以自行管理住宅小区，也可以委托物业服务企业或者其他单位、个人管理：

（一）成立业主大会的住宅小区，由业主大会或其授权的业主委员会委托物业服务企业管理；

（二）未成立业主大会的住宅小区，由街道办事处成立临时管理委员会选聘物业服务企业管理，直至业主大会成立；

（三）不能施行独立管理的连片住宅或者单幢楼宇，由街道办事处会同住宅小区行政主管部门按照道路或自然分界线合理



划定区域，形成区域连片、利于管理的街区制住宅小区，逐步实现按区域成立业主大会，实施物业管理或委托管理。

第六条 市、县、区人民政府应当加大对老旧小区基础设施和公共服务设施的整治改造投入，逐步推行街区制，实行规范的物业管理。

第七条 街道办事处和住宅小区行政主管部门应当建立投诉举报制度，公布投诉举报电话、信箱和电子邮箱等。

第二章 管理标准

第八条 新建住宅小区的建设，应当符合以下条件：

（一）执行国家、省、市有关设计规范和工程建设标准；

（二）按照规划完成物业服务用房的配置，物业服务用房包括物业服务办公用房、业主委员会办公用房等，其中，业主委员会办公用房建筑面积不低于二十平方米；

（三）按照规划完成教育、文化、医疗卫生、体育、环境卫生等设施以及社区工作和活动用房建设；

（四）按照规划完成绿化建设及车库、车位的配置；



（五）按照规划完成消防设施建设；

（六）法律、法规、规章规定的其他条件。

已建成住宅小区，未规划建设物业服务用房、社区工作和活动用房、养老服务设施等公共配套设施的，由县、区人民政府负责建设，或者通过购买、置换等方式解决。

单位以解决职工住房为主建设的住宅小区，由单位负责建设物业服务用房、社区工作和活动用房、养老服务等基本公共配套设施。

第九条 老旧小区整治改造应符合以下标准：

（一）道路达到规范标准，路面平整；

（二）水、电、气实现出户管网改造，收费到户；

（三）排水通畅；

（四）合理设置垃圾桶（箱）等环卫设施；

（五）设置必要的消防设施；

（六）合理规划设定行车线路和停车位；

（七）满足基础设施和公共服务设施的其他基本功能需要。

第十条 物业服务企业提供的服务应符合以下标准：



- （一）环境保持干净、整洁，垃圾及时收集、清运；
- （二）公共绿化及其设施定期检查、养护、保持状态完好；
- （三）机动车停车位正常使用，非机动车定点停放；
- （四）消防通道保持畅通，消防设施设备保存完好；

（五）按规定时间和路线巡逻，发现异常情况，及时处理，安保设施设备二十四小时运转正常，图像保存时间不少于三十天；

（六）道路、排水管道、窨井、电梯等共用设施设备及时清理、维修、保养，保持完好；

（七）法律、法规、规章规定和物业服务合同约定的其他标准。

街区制住宅小区，应当实现保洁、保绿、保安等基本要求。

第十一条 住宅小区内的公共建筑和共用设施未经业主大会同意，不得改变用途。

利用住宅小区共用部位、共用设施从事广告等经营性活动的，物业服务企业应当在征得有利害关系的业主同意、提请业主大会或者其授权的业主委员会决定后，按照规定办理有关手续并公示。所得收益按照省有关规定或者物业服务合同约定使用。



第十二条 住宅小区内应当规划和划定用于停放汽车的车位、车库。车位、车库应当首先满足业主的需要。

车位、车库不能满足业主需要，确需占用共用道路或者其他场地停放车辆的，应当经业主大会或者其授权的业主委员会同意后，由物业服务企业划定车位进行管理。

第十三条 住宅小区内的单位和个人应遵守以下规定：

（一）不得在装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构；

（二）不得侵占、损坏物业的共用部位、共用设施设备；

（三）不得违反法律、法规和管理规约，以及未经有利害关系的业主同意，改变建筑物及其附属设施的用途；

（四）不得违法搭建建筑物、构筑物；

（五）不得违反规定摆摊设点、占道经营；

（六）不得违反规定倾倒垃圾、污水和杂物；

（七）不得在建筑物、构筑物上涂写、刻画或者违反规定悬挂、张贴宣传品；

（八）不得饲养家禽家畜、散养或者遛逛大型宠物；

（九）不得损坏公共绿化及其设施；



（十）不得擅自占用道路停放车辆，妨碍其他车辆和人员正常通行；

（十一）不得占用、堵塞、封闭消防车通道、楼梯间和安全出口等；

（十二）不得在午间（中午十二点至十五点）、夜间（晚十二点至晨六点）和周六、周日装修装饰住宅，以及进行其他产生环境噪声污染，影响居民正常休息的施工、娱乐等活动；

（十三）未经有利害关系的业主同意，不得占用楼顶、平台等共用部位安装空调等设施；

（十四）不得从事法律、法规和规章禁止的其他行为。

第三章 行为规范

第十四条 建设单位应当履行下列义务：

（一）建设的住宅小区符合本办法第八条第一款规定的条件；

（二）向前期物业服务企业移交竣工验收、设施设备的安装、使用和维护保养等相关资料；



（三）对住宅共用部位、共用设施设备查验发现的问题，及时进行整改；

（四）按工程建筑安装总造价的百分之二提取工程质量保证金，按照国家规定的保修期限和保修范围，承担保修责任；

（五）法律、法规、规章规定的其他义务。

第十五条 业主在住宅小区管理活动中，享有下列权利：

（一）按照约定接受物业服务企业的服务；

（二）参加业主大会会议，享有表决权、选举权和被选举权；

（三）依法使用共用部位、共用设施设备；

（四）监督业主委员会工作和物业服务企业履行物业服务合同，向业主委员会和物业服务企业提出建议或者咨询；

（五）法律、法规、规章规定的其他权利。

第十六条 业主在住宅小区管理活动中，履行下列义务：

（一）遵守管理规约；

（二）遵守共用部位、共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生等方面的规章制度；

（三）执行业主大会及其授权业主委员会作出的决定；



（四）按照规定缴纳服务费用；

（五）法律、法规、规章规定的其他义务。

业主逾期交纳服务费用的，物业服务企业可以向业主书面催交。业主在收到物业服务企业催交通知后，可以向业主委员会申诉，由业主委员会予以调解，调解不成的，业主委员会可以提出处理建议。

业主逾期交纳服务费用超过一年，经两次书面催交仍未交纳，且未申请仲裁或者提起诉讼的，经业主委员会审核，物业服务企业可以将相关资料报送住宅小区行政主管部门，依法纳入业主个人信用记录。物业服务企业可以对拒不交纳服务费用的业主申请仲裁或者提起诉讼。

物业服务企业催交通知应当载明业主有向业主委员会申诉、依法申请仲裁或者提起诉讼等权利，以及拒交服务费用应当承担的法律责任等。

第十七条 业主大会履行以下职责：

（一）每年召开一次以上定期会议，有百分之二十以上业主提议或者有紧急事件、重大事项等需要处理的，及时召开临时会议；



（二）制定业主大会议事规则、管理规约；

（三）决定涉及业主利益的重大事项；

（四）选举业主委员会，听取业主委员会工作报告；

（五）决定业主大会和业主委员会工作经费、业主委员会委员补贴和执行秘书酬金的标准，确定资金来源和筹集方式；

（六）选聘和解聘物业服务企业；

（七）决定授权业主委员会行使的职责；

（八）法律、法规、规章规定的其他职权。

住宅小区业主人数较多的，可以以栋、单元或者楼层为单位，推选业主代表成立业主大会。

第十八条 业主委员会执行业主大会的决定事项，履行以下职责：

（一）召集业主大会会议；

（二）每两个月召开一次业主委员会会议，需议决重要事项的，及时召开；

（三）代表业主与物业服务企业签订物业服务合同，并监督履行；



（四）监督管理规约的实施；

（五）审议物业服务企业制定的住宅小区管理方案、配套工程和重大维修工程项目年度计划；

（六）对公共配套设施的局部微调作出决定，涉及较大布局调整的，业主委员会提出方案，经业主大会同意后，按规定报有关单位批准；

（七）对侵占共用设施设备、拒交服务费用等损害其他业主合法权益的行为，向有关部门举报并依照法律、法规和管理规约规定，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、赔偿损失；

（八）受理业主的申请、申诉，调解业主和物业服务企业间的纠纷；

（九）法律、法规、规章规定和业主大会授权的其他职责。

业主委员会任期一般为三年。业主委员会实行委员会负责制，会议由主任负责召集，作出决定应当经全体成员过半数通过，并在住宅小区内公告。

第十九条 物业服务企业依法享有收取物业服务费用等权利，同时应当履行下列义务：



（一）在承接新建住宅小区物业服务前，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行查验，发现问题及时书面告知建设单位，并报告住宅小区行政主管部门；

（二）按照第十条规定的标准提供服务；

（三）定期公布服务费收支情况；

（四）向业主大会报告物业服务情况，接受业主和业主委员会的监督；

（五）劝阻、制止住宅小区内违反本办法第十三条规定及其他有关治安、环保等方面法律、法规、规章规定的行为，劝阻、制止无效的，及时报告街道办事处和有关部门；

（六）物业服务合同解除或终止时，与业主委员会办理有关资料移交和物业服务用房、共用设施设备等交接手续，未办理交接手续的，不得擅自撤离住宅小区、停止物业服务；

（七）法律、法规、规章规定和合同约定的其他义务。

第二十条 新建住宅小区，建设单位应当通过招投标方式，或者经住宅小区行政主管部门批准采用协议方式选聘物业服务企业，并按照《宿州市前期物业服务合同示范文本》签订合同。



业主大会或者其授权的业主委员会可以采用招标或者协议的方式选聘物业服务企业。业主委员会应当与物业服务企业按《宿州市物业服务合同示范文本》签订合同。

已聘用物业服务企业，但尚未签订合同的，建设单位、业主委员会应当与物业服务企业按本条规定补签合同。

建设单位、业主委员会应当将合同在住宅小区内公示，公示时间不少于 30 日。

物业服务企业未履行规定义务或者未按有关规定和合同约定提供服务的，业主大会或者其授权的业主委员会可以提前解除合同，书面告知物业服务企业、县、区住宅小区行政主管部门和街道办事处，并在住宅小区内公告。

第二十一条 供水、供电、供气、供热、通信、电视等单位，应当依法承担住宅小区内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

第四章 监督管理

第二十二条 县、区人民政府履行以下职责：



- (一) 组织、领导住宅小区管理工作；
- (二) 监督有关部门依法履行住宅小区监管职责；
- (三) 实施老旧小区整治改造；
- (四) 负责或者监督已建成住宅小区的基本公共配套设施建设；
- (五) 健全住宅小区监管体制和考核奖惩、联席会议等工作机制。

第二十三条 市、县、区住宅小区行政主管部门依照职权划分，履行以下职责：

- (一) 对物业服务企业进行资质管理和从业人员培训，建立物业服务质量量化考核制度；
- (二) 建立物业服务企业、业主不良行为记录制度，依法将相关信息纳入社会信用体系；
- (三) 健全专项维修资金的使用、管理和监督制度；
- (四) 指导业主选择确定科学的住宅小区管理模式；
- (五) 组织住宅小区管理工作考核；
- (六) 对新建住宅小区的配套建筑及设施设备进行综合查验；



（七）受理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业的投诉，并于5日内将处理情况书面答复投诉人，属其他有关部门职责的，及时转送有关部门并告知投诉人；

（八）协调处理业主、业主委员会与建设单位之间的矛盾，监督建设单位履行义务。

城市管理、城乡规划、公安、物价、环保、质监、消防等有关部门，在接到当事人投诉、物业服务企业报告或者街道办事处通报后，应当于5日内进行调查、处理，并反馈调查、处理情况。

第二十四条 街道办事处在县、区住宅小区行政主管部门指导下，履行以下职责：

（一）组织协调成立业主大会；对暂不具备成立业主大会条件的住宅小区，组织居（村）民委员会、建设单位、社区服务机构、业主代表等组成临时管理委员会，代行业主大会、业主委员会职责；

（二）指导、监督业主大会和业主委员会开展工作，对业主大会、业主委员会作出的违反法律、法规、规章的决定，责令限期改正或者撤销；



（三）组织居（村）民委员会、业主委员会等有关单位对物业服务企业进行服务质量年度考核；

（四）协调物业管理与社区管理、社区服务之间关系，调处业主、业主委员会、物业使用人、物业服务企业在住宅小区管理活动中的纠纷；

（五）会同住宅小区行政主管部门召集联席会议，协调处理业主委员会未依法履行职责、业主委员会未依法换届、物业服务企业未依法退出和办理交接手续、重大矛盾纠纷等相关事宜；

（六）组织、指导、监督老旧小区和街区制住宅小区的规划组建和管理工作。

居（村）民委员会应当予以协助和配合。

第五章 法律责任

第二十五条 违反本办法第十三条第一项规定的，由住房和城乡建设部门责令限期改正，恢复原状，处五万元以上十万元以下罚款。



违反本办法第十三条第八项规定，饲养家禽家畜，影响市容环境卫生的，由城市管理行政主管部门责令限期处理或者予以没收，并可处五十元以上二百元以下罚款；散养或者遛逛大型宠物的，由公安部门责令限期改正，处二百元以上五百元以下罚款。

违反本办法第十三条第十项规定的，由住宅小区行政主管部门责令限期改正，处一百元以上五百元以下的罚款。

违反本办法第十三条第十一项规定的，由公安机关消防机构责令改正，单位处五千元以上一万元以下罚款，个人处警告或者二百元以下罚款；拒不改正的，单位处一万元以上五万元以下罚款，个人处二百元以上五百元以下罚款；造成严重后果的，依法追究刑事责任。

违反本办法第十三条第十二项规定的，由环境保护行政主管部门责令停止违法行为，并可对经营单位处五千元以上一万元以下的罚款，对其他单位和个人处五百元以上一千元以下的罚款。

违反本办法第十三条第十三项规定的，由住宅小区行政主管部门责令限期拆除；逾期不拆除的，处五百元以上一千元以下罚款，并依法强制拆除。



第二十六条 建设单位不履行本办法第十四条第一项规定义务的,由城乡规划行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,不予核发建设工程规划核实合格证。

建设单位不履行本办法第十四条第三项规定义务的,由住宅小区行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处五千元以上一万元以下罚款。

建设单位不履行本办法第十四条第四项规定义务的,由住宅小区行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的,不予竣工综合验收备案。

第二十七条 物业服务企业不履行本办法第十九条第一项规定义务的,由住宅小区行政主管部门责令限期改正,逾期未改正的,处二千元以上五千元以下罚款。

物业服务企业不履行本办法第十九条第五项规定义务的,由住宅小区行政主管部门处二千元以上五千元以下罚款。

第二十八条 住宅小区内的单位和个人违反本办法第十三条规定、业主未履行本办法第十六条规定义务的,纳入单位或者个人不良行为记录;除本办法另有规定外,发生三次以上的,依法纳入单位或者个人信用记录,并由业主委员会在住宅小区内公示;给他人造成损失的,依法承担赔偿责任。



建设单位未履行本办法第十四条规定义务或者受到相关行政处罚的，依法纳入企业信用记录，并向社会公示；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

物业服务企业未履行本办法第十九条规定和物业服务合同约定义务的，纳入不良行为记录；发生三次以上或者受到相关行政处罚的，依法纳入企业信用记录，并向社会公示；给他人造成损失的，依法承担相应责任。

第二十九条 住宅小区行政主管部门、街道办事处和其他有关部门及其工作人员有下列情形之一的，由有关行政机关责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

（一）违法干预依法成立业主大会和业主委员会，或者选聘物业服务企业的；

（二）未按照规定筹备、组织召开业主大会会议的；

（三）未按规定处理住宅小区管理投诉、举报的；

（四）发现违法行为或者接到违法行为报告，不及时作出处理的；

（五）有滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守等其他行为的。

第三十条 违反本办法其他规定的，由有关部门依据相关法律、法规、规章处理。

第六章 附 则

第三十一条 市管各园区范围内的住宅小区，由各园区管委会负责统一管理。

市、县城市规划区以外的住宅小区管理，可参照本办法执行。

第三十二条 大型宠物的种类由市公安局规定。《宿州市前期物业服务合同示范文本》和《宿州市物业服务合同示范文本》，由市住宅小区行政主管部门会同市政府法制部门制定。

第三十三条 本办法自 2016 年 9 月 15 日起施行。