

# 镇江市住宅物业管理条例 130 问

镇江市住房和城乡建设局

2021 年 12 月 18 日

# 目录

1.为什么要制定《镇江市住宅物业管理条例》？	1
2.什么是住宅物业管理？	1
3.如何理解物业管理中的基本概念——物业、业主？	2
4.如何划定物业服务区域？	2
5.如何在物业管理中更好地体现“党建引领”？	2
6.物业管理活动由哪些部门负责管理监督？	3
7.物业管理纠纷处理可以找谁那些单位？	3
8.建设单位可通过哪些方式选聘前期物业服务企业？	3
9.如何加强对前期物业承接查验的监督管理？	4
10.物业服务用房的所有权属于谁？	5
11.物业服务用房配置面积应当符合什么要求？	6
12.前期物业服务费调价需要履行的程序？	6
13.前期物业服务期间哪些情况下建设单位可以重新选聘物业服务企业？	7
14.重新选聘前期物业服务企业需不需要征求业主意见？	8
15.前期服务期间，物业服务企业退出小区怎么办？	8
16.什么是物业保修金？	8
17.物业保修金交存的标准和适用范围是什么？	9
18.物业保修金交存期限多久？	9
19.住宅物业保修期多长时间？	9
20.业主在物业管理活动中享有哪些权利？	10
21.业主在物业管理活动中应当履行哪些义务？	10
22.业主自治主要有哪形式？	11
23.召开首次业主大会要符合什么条件？	12
24.业主共同决定事项包括哪些？	12
25.业主共同决定事项的表决规则是什么？	13
26.业主大会的面积和人数如何计算？	13
27.召开首次业主大会如何申请，需要哪些资料。	14
28.业主大会筹备组由哪些人员组成？	15
29.首次业主大会筹备组履行那些职责？	15
30.业主身份无法核实怎么办？	16
31.首次业主大会在什么时间召开？	16
32.首次业主大会会议的筹备经费由谁承担？	16
33.业主大会会议分为哪些类型？	17
34.如何召开业主大会会议？	18
35.如何解决业主大会会议召开难、表决难问题？	19
36.业主如何知晓业主大会表决结果？	19
37.业主能否委托他人参加业主大会会议并代为投票表决？	20
38.什么是业主代表大会？	20
39.业主代表大会中的业主代表怎么产生？	21
40.业主代表大会中的业主代表职责有哪些？	21
41.业主小组履行哪些职责？	22

42.业主大会能否增设监事或者监事会?.....	22
43.担任业主委员会成员需要符合哪些条件?.....	22
44.如何确保业主委员会成员候选人符合任职条件?.....	23
45.业主委员会是否需要备案? .....	23
46.业主大会、业主委员会印章如何管理? .....	24
47.业主委员会会议怎么召开? .....	24
48.业主委员会有哪些工作职责?.....	25
49.业主委员会公开事项包括哪些?.....	26
50.如何帮助、支持业主委员会成员履职?.....	27
51.业主委员会成员职务终止的情形有哪些?.....	27
52.业主委员会成员禁止行为有哪些?.....	27
53.如何监督业主委员会规范履职?.....	28
54.业主大会、业主委员会作出违法、违规决定时，应该如何处理?.....	29
55.业主委员会成员、业主代表空缺时怎么办? .....	30
56.业主委员会任期届满如何组织换届选举? .....	30
57.业主委员会换届期间有哪些注意事项? .....	30
58.业主委员会成员资格终止后如何不履行交接义务，不履行如何处理? .....	31
59.管理规约主要包括哪些内容?.....	31
60.业主大会议事规则主要包括哪些内容?.....	32
61.什么情况下可以物业管理委员会? .....	32
62.物业管理委员会如何成立? .....	33
63.物业管理委员会如何备案? .....	33
64.物业管理委员会如何履职? .....	34
65.物业管理委员会有任期吗，到期怎么办? .....	34
66.物业服务企业成立后要办资质吗? .....	35
67.物业服务企业应当向业主公布哪些信息? .....	35
68.如何督促物业服务企业进行信息公示?.....	36
69.物业服务企业有哪些义务? .....	37
70.物业服务企业延伸服务有哪些? .....	37
71.物业服务企业有哪些禁止行为? .....	38
72.业主不缴纳物业服务费怎么办? .....	39
73.业主转让时，未结清的物业服务费由谁承担? .....	39
74.物业服务企业可以代收代交公共水电费用吗? .....	39
75.物业服务企业在哪些情形应当退出住宅小区? .....	40
76.物业服务合同终止后，如何加强物业服务企业交接工作的监管? .....	40
77.物业服务合同终止后，原物业服务企业应当移交的资料和财物包括那些 .....	41
78.物业服务企业不依法退出物业服务区域有什么监管措施? .....	41
79.原物业服务企业没有退出的，新物业服务企业可以强行接管吗? .....	42
80.物业服务企业退出，新物业服务企业尚未选聘怎么办? .....	42
81.既有物业服务区域能不能变更调整? .....	43
82.如何加强老旧住宅小区物业管理?.....	44
83.物业管理区域内禁止行为主要包括哪些?.....	45
84.如何加强对物业管理区域内禁止行为的监督?.....	46
85.物业服务企业对物业服务区域的禁止行为不管如何处理? .....	46
86.业主能否将住宅改变为经营性用房?.....	46
87.业主装修前需要向物业服务企业提供哪些资料? .....	47

88.如何加强对物业服务区域内装饰装修行为的监督管理?	47
89.业主不办理装修手续怎么办?	48
90.如何确保物业管理区域内停车位优先满足业主需要?	48
91.开发建设单位不优先出租给业主如何处理?	49
92.开发建设单位车位、车库只售不租的如何处理?	49
93.业主大会成立前能否收取汽车停放费?	50
94.业主大会成立后汽车停放费如何收取?	50
95.人防停车位平时如何管理?	50
96.住宅物业共有部分加装电梯的条件?	51
97.属于全体业主的公共收益有哪些?	51
98.公共收益使用范围有哪些?	52
99.公共收益如何管理?	52
100.公共收益如何交存?	53
101.公共收益如何审计监督?	53
102.保修期满后的物业维修、更新、改造费用如何承担?	54
103.住宅专项维修资金如何交存?	54
104.住宅小区的住宅专项维修资金吗?	55
105.住宅专项维修资金如何使用?	55
106.什么情况下可以应急使用专项维修资金?	56
107.存在消防安全隐患时可以强制使用专项维修资金吗?	57
108.如何加强物业服务区域安全管理?	57
109.建筑物专有部分存在安全隐患业主不及时修缮怎么办?	58
110.市物业管理主管部门履行哪些职责?	58
111.县级市(区)物业管理主管部门履行哪些职责?	59
112.街道办镇政府在物业管理方面履行哪些职责?	59
113.居(村)民委员会在物业管理方面承担哪些工作?	60
114.城市管理主管部门在住宅小区应当做好哪些工作?	60
115.公安机关在住宅小区应当做好哪些工作?	61
116.城乡建设主管部门在住宅小区应当做好哪些工作?	61
117.消防救援机构在住宅小区应当做好哪些工作?	62
118.市场监督管理部门在住宅小区应当做好哪些工作?	62
119.生态环境主管部门在住宅小区应当做好哪些工作?	63
120.价格主管部门在住宅小区应当做好哪些工作?	63
121.自然资源和规划主管部门在住宅小区应当做好哪些工作?	63
122.卫生健康主管部门在住宅小区应当做好哪些工作?	63
123.物业管理协会应当在物业活动中发挥哪些作用?	63
124.如何提高住宅小区违规行为的执法力度?	64
125.如何加强对物业服务企业履约的监督?	64
126.市级物业管理公共服务平台的用途有哪些?	65
127.如何支持物业服务企业参与突发事件应对工作?	65
128.什么是住宅共用部分?	66
129.什么是共用设施设备?	66
130.其他管理人为业主提供物业服务是否使用本条例?	66

## **1.为什么要制定《镇江市住宅物业管理条例》？**

答：住宅小区是城市治理的最基本单元，也是当前城市基层治理的难点所在。我市于 2007 年 5 月出台了《镇江市物业管理实施细则》，2017 年 3 月市政府制定了《镇江市物业管理实施办法》，对规范我市物业管理、推进住宅小区治理发挥了重要作用。近年来随着城市化进程的不断加快，物业管理需求日益增大，物业管理活动中产生了许多亟待解决的新情况、新矛盾、新问题。2020 年底，住建部等十部委联合印发了《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，要求把加强和改进住宅物业管理作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，推动提升住宅物业管理服务水平和效能。为进一步规范我市物业管理活动、维护物业管理各方的合法权益，推动物业管理行业的健康发展，营造良好居住环境，有必要出台物业管理地方性法规。

## **2.什么是住宅物业管理？**

答：本条例所称住宅物业管理（以下简称物业管理），是指住宅物业、住宅小区内的非住宅物业以及与住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，通过选聘物业服务企业或者自行管理对物业服务区域内的建筑物、构筑物以及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

### **3.如何理解物业管理中的基本概念——物业、业主？**

答:物业，指的是房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地。房屋的所有权人为业主。需要注意的是，将业主定义为“房屋所有权人”，并没有排除业主对与房屋相配套的设备、设施和相关场地拥有的相关权利。

### **4.如何划定物业服务区域？**

答:物业服务区域即物业管理区域。因上位法已经规定，本条例不再重复。《江苏省物业管理条例》第七条第一款规定：物业管理区域的划分以有利于实施物业管理为原则，综合考虑规划条件、建筑物规模、共用设施设备、业主人数、自然界限、社区布局、社区建设等因素确定。第七条第一款规定：建设单位应当根据物业建设用地规划许可证确定的红线图范围，结合物业的共用设施设备、社区建设等因素划定物业管理区域。物业的配套设施设备共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

### **5.如何在物业管理中更好地体现“党建引领”？**

答:本条例第三条已作具体规定。一是明确物业管理坚持党委领导、政府主导、业主自治、多方参与、民主协商、科技支撑的工作格局。二是将物业管理纳入社区治理体系，建立健全社区党组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、业主、物业服务企业等共同参与的治

理架构。三是推动物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会建立党组织，发挥党建引领作用。另外，本条例第二十七条第三款规定：鼓励党（团）员、党代表、人大代表、政协委员业主积极参选业主委员会成员。

## **6.物业管理活动由哪些部门负责管理监督？**

答：本条例第五条规定：市、县级市（区）物业管理主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。城市管理、公安、民政、财政、自然资源和规划、市场监督管理、发展和改革委员会、生态环境、应急管理、消防救援等有关部门和机构，按照各自职责，履行物业服务区域内的监督管理职责。

## **7.物业管理纠纷处理可以找谁那些单位？**

答：本条例作了一般性规定。本条例第八条规定：物业管理主管部门、街道办镇政府、居（村）民委员会、行业协会等应当建立和完善物业管理纠纷处理机制，鼓励通过和解、调解等途径解决物业管理纠纷。

## **8.建设单位可通过哪些方式选聘前期物业服务企业？**

答：本条例在上位法的基础上作了具体规定。《江苏省物业管理条例》第三十二条规定：住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘物业服务企业。投标人少于三个或者住宅规模建筑面积小于三万平方米的，经物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式

选聘物业服务企业。本条例第九条规定：建设单位销售物业前，应当通过公开招投标的方式选聘前期物业服务企业，并与其签订前期物业服务合同。

## **9.如何加强对前期物业承接查验的监督管理？**

答:条例作了具体规定。一是**明确监督主体**，本条例第十条第一款规定：在物业承接查验过程中和办理承接手续时，物业服务企业和建设单位应当邀请县级市（区）物业管理主管部门和街道办镇政府参加，并接受其监督。县级市（区）物业管理主管部门、街道办镇政府接到邀请后，应当派员参加。二是**明确整改要求**，第十条第二款规定：对承接查验发现的问题，建设单位应当及时予以整改，或者委托物业服务企业整改。三是**明确告知要求**，第十条第二款规定：建设单位与物业买受人交付物业时，应当将物业承接查验协议备案情况书面告知业主并在物业服务区域显著位置予以公告。四是**明确法律责任**，第十条第三款规定：建设单位和物业服务企业在物业承接查验中不得恶意串通、弄虚作假，侵害业主利益。与之相对应，第七十六条设置了罚则：在承接查验中与物业服务企业恶意串通、弄虚作假的，责令限期改正，给予警告、通报批评，可以并处五万元以上十万元以下罚款。五是**明确资料管理**，《江苏省物业管理条例》第四十条、第四十一条对移交以及备案作了明确规定，本条例不再重复，只作补充规定。本条例第十条第三款规定：物业服务企业应当将物业承接查验资料建档保存。物业承接查验档案属于全体业主所有，业主有权免费查询。



## 10.物业服务用房的所有权属于谁？

答:因上位法已有规定,本条例作原则性规定。《民法典》第二百七十四条规定:建筑区划内的道路,属于业主共有,但是属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地,属于业主共有,但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外,建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房,属于业主共有。国务院《物业管理条例》第三十七条规定:物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意,物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。与之相对应,国务院《物业管理条例》第六十二条设置了罚则:违反本条例的规定,未经业主大会同意,物业服务企业擅自改变物业管理用房的用途的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,并处1万元以上10万元以下的罚款;有收益的,所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用。本条例第十一条第二款规定:物业服务用房属于全体业主共有,任何单位和个人不得擅自占用。前期物业服务合同期间,依照约定由物业服务企业出租或者经营的物业服务用房,其租赁或者经营期限不得超过合同期限,其租赁费用不得低于相邻地段市场价格。

## **11.物业服务用房配置面积应当符合什么要求？**

答：上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第三十五条规定：新建住宅物业管理区域内，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物业服务用房，低于一百平方米的按照一百平方米配置，并无偿移交。其中，用于业主委员会会议事活动用房的，应当按照配置物业服务用房的比例合理确定，一般按照建筑面积二十至四十平方米配置。第三十六条规定：物业服务用房应当是地面以上的房屋，由建设单位装修，具备独立、正常使用功能，相对集中安排在住宅小区中心区域或者住宅小区出入口附近。物业服务用房设置在住宅楼内的，应当具有独立的通道。物业服务用房不计入分摊公用建筑面积，其所有权属于全体业主。建设单位在申请办理房屋所有权初始登记时，应当注明物业服务用房并申请登记。

## **12.前期物业服务费调价需要履行的程序？**

答：本条例作了具体规定。本条例第十二条第一款规定：普通住宅的前期物业服务收费实行政府指导价。政府指导价调整后，物业服务企业需要对原物业服务合同约定的收费标准进行调整的，应当遵循下列程序。一是物业服务企业委托专业机构对上一年度物业项目经营情况进行审计的，在物业服务区域内显著位置公示审计报告，公示期限不少于三十日，并将审计报告报送街道办镇政府；二是物业服务企业将拟调整的服务内容、服务标准和收费标准在物业服务区域内显著

位置公示，公示期限不少于三十日，并书面告知街道办镇政府、县级市（区）价格和物业管理主管部门；三是调价方案应当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。表决结果在物业服务区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。公示期满后，物业服务企业可以按照调整后的价格收取物业服务费。同时，本条例第十二条第二款规定：业主认为收费标准调整违反前款程序的，可以向街道办镇政府、县级市（区）物业管理主管部门投诉；对调整的收费标准有异议的，可以向县级市（区）价格主管部门投诉。

### **13.前期物业服务期间哪些情况下建设单位可以重新选聘物业服务企业？**

答：本条例作了具体规定。本条例第十三条第一款规定：前期物业管理期间，有下列情形之一的，建设单位应当按照规定程序重新选聘物业服务企业，并监督物业服务企业之间依法交接：（一）前期物业服务合同期满，业主大会尚未成立，物业服务企业不续签的；（二）物业服务不符合履约标准，建设单位要求限期整改，物业服务企业逾期拒不整改，或者整改达不到标准，建设单位依法依约提前解除合同的；（三）物业服务企业擅自退出的；（四）物业服务企业被吊销营业执照的；（五）法律、法规规定的其他情形。

#### **14.重新选聘前期物业服务企业需不需要征求业主意见？**

答：需要，本条例作了具体规定。本条例第十三条第二款规定：建设单位重新选聘物业服务企业，新物业服务企业调整服务内容、服务标准和物业服务收费方案的，应当由已销售物业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，并在物业服务区域内显著位置进行公示，公示期限不少于十五日。

#### **15.前期服务期间，物业服务企业退出小区怎么办？**

答：本条例作了具体规定。本条例第十四条规定：物业服务企业退出的，新物业服务企业进入前，由建设单位承担相应管理责任。尚未成立业主大会，建设单位已经注销或者无法承担相应管理责任的，物业服务企业退出物业服务区域九十日前，应当书面告知业主、街道办镇政府。街道办镇政府应当在物业服务企业退出前，组织成立业主大会或者物业管理委员会，依法决定管理模式。

#### **16.什么是物业保修金？**

答：物业保修金是指建设单位按照规定比例向物业管理行政主管部门交存的，作为保修期内物业维修费用保证的资金。

## **17.物业保修金交存的标准和适用范围是什么？**

答：本条例作了具体规定。本条例第十五条第二款规定：建设单位在办理房屋所有权首次登记前，应当按照物业建筑安装总造价百分之一的比例交存物业保修金，用于物业保修期内建设单位不履行或者无法履行保修责任的维修费用。物业保修金不得纳入房屋建设成本。本条例第七十七条规定：违反本条例第十五条第二款、第四款规定，未按照要求交存、补足物业保修金的，责令限期改正；逾期不改正的，处二十万元以上三十万元以下罚款。

## **18.物业保修金交存期限多久？**

答：本条例作了具体规定。本条例第十五条第三款规定：物业保修金交存期限为五年。保修期内出现的物业质量问题，保修金交存期满仍未修复的，保修金交存期延长至修复完成。

## **19.住宅物业保修期多长时间？**

答：依据《建设工程质量管理条例》第四十条规定：在正常使用条件下，建设工程的最低保修期限为：(一)基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；(二)屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为 5 年；(三)供热与供冷系统，为 2 个采暖期、供冷期；(四)电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程，为 2 年。其他项目的保修期限由发包方与承包方约定。

## **20.业主在物业管理活动中享有哪些权利？**

答:因上位法已有规定,本条例不再重复。民法典物权编第六章和合同编第二十四章都有一些相关规定:国务院《物业管理条例》第六条第二款规定:业主在物业管理活动中,享有下列权利:(一)按照物业服务合同的约定,接受物业服务企业提供的服务;(二)提议召开业主大会会议,并就物业管理的有关事项提出建议;(三)提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议;(四)参加业主大会会议,行使投票权;(五)选举业主委员会成员,并享有被选举权;(六)监督业主委员会的工作;(七)监督物业服务企业履行物业服务合同;(八)对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权;(九)监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金的管理和使用;(十)法律、法规规定的其他权利。

## **21.业主在物业管理活动中应当履行哪些义务？**

答:因上位法已有规定,本条例不再重复。国务院《物业管理条例》第七条规定:业主在物业管理活动中,应当履行下列义务:(一)遵守管理规约、业主大会议事规则;(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)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;(四)按照国家有关规定交纳专项维修资金;(五)按时交纳物业服务费用;(六)法律、法规规定的其他义务。

## 22.业主自治主要有哪些形式？

答:上位法已有规定，本条例作了进一步补充。一是不成立业主大会，由业主共同组织实施业主自治。《江苏省物业管理条例》第十一条规定：物业管理区域内业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。二是成立业主大会。国务院《物业管理条例》第八条规定:物业管理区域内全体业主组成业主大会.业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。三是成立物业管理委员会。《江苏省物业管理条例》第十一条规定:第二十七条 不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但未成立业主大会的住宅小区，经物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门或者街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能成立的，可以由街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成所在物业管理区域内的物业管理委员会，代行业主大会和业主委员会职责。本条例第三十九条，还进一步明确业主委员会长期不能正常工作，需要重新选举业主委员会，经物业所在地街道办镇政府多次指导组织换届选举工作组选举仍不能产生新一届业主委员会的。由物业管理委员会组织业主大会或者按照管理规约和业主大会议事规则履行职责，并执行业主大会的决定。

## **23.召开首次业主大会要符合什么条件？**

答：因上位法已有规定，本条例不再重复。《江苏省物业管理条例》第十三条规定：符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会或者业主代表大会（以下统称业主大会）会议：

（一）物业管理区域内房屋出售并交付使用的建筑面积达到百分之五十以上的；（二）物业管理区域内业主已入住户数的比例达到百分之五十以上的。

## **24.业主共同决定事项包括哪些？**

答：上位法已有规定，本条例作了进一步补充。本条例第十七条规定：以下事项由业主共同决定或者业主大会决定，依照法定程序进行：（一）制定和修改业主大会议事规则、管理规约；（二）选举业主委员会、监事会或者更换业主委员会、监事会成员；（三）选聘、续聘、解聘物业服务企业；（四）确定或者调整物业服务方式、服务内容、服务标准和物业服务收费方案；（五）使用建筑物及其附属设施的住宅专项维修资金；（六）筹集建筑物及其附属设施的住宅专项维修资金；（七）改建、重建建筑物及其附属设施；（八）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；（九）使用共用部分、共用设施设备经营收益等公共收益；（十）确定业主大会、业主委员会、监事会工作经费，业主委员会成员津贴标准，业主委员会聘用人员工作职责和薪酬标准；（十一）改变或者撤销业主委员会作出的与业主大会决定相抵触的决议；（十二）有关共有和共同管理权利的其他重大



物业管理事项。业主大会不得授权业主委员会、物业管理委员会等其他主体决定前款事项。

## **25.业主共同决定事项的表决规则是什么？**

答:因上位法已有规定，本条例不再重复。《民法典》**第二百七十八条**规定：业主共同决定事项，应当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。决定《民法典》**第二百七十八条**（即：本条例第十七条）第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定其他事项，应当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。

## **26.业主大会的面积和人数如何计算？**

答:因上位法已有规定，本条例不再重复。《江苏省物业管理条例》第九十三条第三款规定：（一）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂时按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂时按照房屋买卖合同记载的面积计算；建筑物总面积，按照前项的统计总和计算；（二）业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按照一人计算；总人数，按照前项的统计总和计算。

## 27.召开首次业主大会如何申请，需要哪些资料。

答:上位法有规定，本条例作了细化规定。《江苏省物业管理条例》第十四条规定：物业管理区域内已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十时，建设单位应当按照物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）的要求，报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：（一）物业管理区域证明；（二）房屋及建筑物面积清册；（三）业主名册；（四）建筑规划总平面图；（五）交付使用共用设施设备的证明；（六）物业服务用房配置证明；（七）其他有关的文件资料。第十五条规定：符合成立业主大会条件的，街道办事处（乡镇人民政府）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。本条例第十八条规定：一是新建住宅小区符合召开首次业主大会会议条件的，建设单位应当在三十日内，向物业服务区域所在地街道办镇政府书面提出召开首次业主大会会议的申请，并按照《江苏省物业管理条例》的规定报送筹备首次业主大会会议所需资料。二是十人以上业主公开联名可以向街道办镇政府或者县级市（区）物业管理主管部门书面提出召开首次业主大会会议的申请。县级市（区）物业管理主管部门收到申请的，应当在五个工作日内书面通知街道办镇政府。街道办镇政府应当及时审核是否符合召开首次业主大会会议条件，已符合条件而建设单位尚未按照规定报送相关资料的，应当督促建设单位报送；建设单位应当及时报送。与之相对应，本条例第七十七条规定：违

反本条例第十八条规定，未按照要求报送筹备首次业主大会会议所需资料的，处五万元以上十万元以下罚款。

## **28.业主大会筹备组由哪些人员组成？**

答:上位法已有规定，本条例作了进一步细化、补充。《江苏省物业管理条例》第十六条规定：首次业主大会筹备组由业主、建设单位、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民（村）民委员会等派员组成。筹备组中的业主成员由街道办事处（乡镇人民政府）组织业主推荐产生。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（乡镇人民政府）指定人员担任。本条例针对我市实际情况作了进一步明确，第十九条规定：街道办镇政府依法组织成立首次业主大会筹备组，建设单位不派员参加的，不影响筹备组的成立。筹备组中的业主成员由街道办镇政府组织业主推荐产生。筹备组组长由街道办镇政府指定人员担任。

## **29.首次业主大会筹备组履行那些职责？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第十六条规定：首次业主大会筹备组履行下列职责：一是确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；二是拟订管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则草案；三是确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；四是提出首届业主委员会成员候选人条件、名单

和选举办法；五是依法确定首次业主大会会议表决规则；六是召开首次业主大会会议的其他准备工作。上述内容，筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业管理区域内显著位置公告，并书面通知全体业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

### **30.业主身份无法核实怎么办？**

答：本条例作了具体规定。第十六条第二款规定：业主委员会、物业管理委员会或者业主大会筹备组、业主委员会换届选举工作组应当在业主大会选举、表决前核实房屋所有权人。无法核实的，可以向街道办镇政府报告，街道办镇政府可以请求房屋所有权登记机构等有关部门协助，有关部门应当依法予以协助。

### **31.首次业主大会在什么时间召开？**

答：上位法已有规定，本条例作了进一步细化、补充。《江苏省物业管理条例》第十六条第三款规定：筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。对此本条例作了进一步细化。第十九条第三款规定：筹备组应当自成立之日起九十日内依法完成筹备工作，并组织召开首次业主大会会议。筹备阶段发生诉讼、行政复议的，诉讼、复议处理期间不包含在筹备期限内。

### **32.首次业主大会会议的筹备经费由谁承担？**

答：上位法有规定，本条例作了进一步细化。《江苏省物

业管理条例》第十五条规定：筹备召开首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。本条例第十九条规定：首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担，在办理房屋所有权首次登记前向街道办镇政府交纳。街道办镇政府应当将筹备费用单独列账，独立核算。首次业主大会会议召开后，街道办镇政府应当将筹备费用的使用情况向全体业主公布，接受业主的监督。筹备经费具体标准、使用办法由市物业管理主管部门会同市价格主管部门制定。与之相对应，本条例第七十七条规定：违反本条例第十九条第四款规定，未按照要求交纳首次业主大会会议筹备经费的，处五万元以上十万元以下罚款。

### **33.业主大会会议分为哪些类型？**

答：因上位法已有规定，本条例作了进一步补充。本条例第二十条规定：业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则召开，每年至少召开一次，审议下列内容：（一）上一年度物业管理实施情况报告、业主委员会工作报告和业主大会收支情况报告；（二）下一年度业主大会年度计划和预算方案；（三）物业管理的其他事项。有下列情况之一的，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议：（一）经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主提议的；（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；（三）县级市（区）物业管理主管部门或者街道办镇政府经调查发现业主大会、

业主委员会的决定违反业主大会议事规则规定，需要及时撤销，书面要求召开的；（四）法律、法规、管理规约和业主大会议事规则规定的其他情形。

### **34.如何召开业主大会会议？**

答:本条例作了具体规定。第二十一条规定：一是业主大会会议组织者应当于召开业主大会会议十五日前，将会议事项在物业服务区域内显著位置向全体业主公示，公示期限不少于七日。因发生重大事故或者紧急事件需要召开业主大会临时会议的，可以于会议召开前通知全体业主并告知临时召开的事由。重大事故或者紧急事件由街道办镇政府确认。二是公示期间，业主大会会议组织者应当通过召开座谈会等方式听取业主意见并集体讨论。业主对公示事项有异议的，应当在公示期间以书面形式实名向业主大会会议组织者提出，业主大会会议组织者应当自收到异议之日起三日内处理并答复。经核实异议成立的，业主大会会议组织者应当调整异议事项，并重新公示。三是业主大会会议组织者未及时处理业主异议或者业主对答复不满的，业主可以向街道办镇政府提出。街道办镇政府应当在五日内提出处理意见，责令业主大会会议组织者限期改正违反法律、法规等规定的公示事项。未经改正，业主大会会议组织者不得召开业主大会会议。四是业主委员会组织召开业主大会会议，应当在会前告知居（村）民委员会。

### **35.如何解决业主大会会议召开难、表决难问题？**

答:本条例作了具体规定，为适应物业管理数字赋能的发展趋势，运用电子信息技术有效解决业主大会会议召开难、表决难问题。本条例第二十二条规定：业主大会会议可以采取电子投票、书面征求意见和集体讨论的形式表决事项。采用电子投票形式的，业主大会会议表决的投票期限不超过三十日。采用书面征求意见形式的，业主大会会议表决的投票期限不超过六十日。采用集体讨论形式的，业主大会会议当场表决。业主大会会议表决事项应当采用记名投票方式，业主应当明示同意、反对或者弃权的表决意见。以书面征求意见、集体讨论形式投票的，业主应当出示房屋所有权证明或者其他证明业主身份的材料，选票、表决票应当由具有表决权的业主签名。任何人不得伪造或者指使他人伪造选票、表决票、业主签名或者书面委托书。业主的选票、表决票和书面委托书由街道办镇政府妥善保管，以备查询，保管期限不少于三年。采用电子投票的，投票结果保存期限不少于三年。同时，为了确保电子投票的真实性，本条例第七十四条规定：由市物业管理主管部门应当会同有关部门，建立并推广使用物业管理公共服务平台，其中一项用途就是业主大会投票表决。

### **36.业主如何知晓业主大会表决结果？**

答:本条例作了具体规定，第二十三条规定：业主大会会议组织者应当自业主大会会议表决结果产生之日起七日内

公示表决结果。采用集体讨论或者电子投票形式的，表决结果公示期为十五日。采用书面征求意见形式的，表决结果公示期为三十日。业主大会会议表决结果公示的内容应当包括已投票业主的房号、专有部分面积、表决意见，已投票业主的总人数和专有部分总面积，未投票业主的总人数和专有部分总面积、全体业主表决意见的汇总结果等。业主大会会议组织者逾期未公示业主大会会议表决结果，或者公示内容不符合前款规定的，由街道办镇政府责令限期改正并通知全体业主；业主大会会议组织者逾期不改正的，由街道办镇政府公示。业主大会会议表决结果公示期限届满，对表决结果无异议或者异议不成立的，表决结果自公示期限届满次日起生效。业主大会会议组织者应当自表决结果生效之日起三日内通知全体业主。

### **37.业主能否委托他人参加业主大会会议并代为投票表决？**

答：因上位法已有规定，本条例不再重复。《江苏省物业管理条例》第二十条规定：业主可以委托他人参加业主大会会议。业主委托家庭成员以外的人参加业主大会会议的，应当出具书面委托书，载明委托事项、委托权限及期限。

### **38.什么是业主代表大会？**

答：因上位法已有规定，本条例不再重复。《江苏省物业管理条例》第十二条规定：业主户数超过三百户的，可以成立业主代表大会，履行业主大会的职责。



### **39.业主代表大会中的业主代表怎么产生？**

答:上位法有规定，本条例作了进一步补充。本条例第二十四条规定：业主户数超过三百户的，可以成立业主代表大会，履行业主大会职责。一个物业服务区域的业主代表一般不少于三十人，一名业主代表所代表的业主户数一般不超过四十户。业主代表由业主小组推荐产生，业主小组可以按幢、单元、楼层或者结合实际情况组成，一个业主小组推选一名业主代表，代表本小组的业主出席业主代表大会会议，表达本小组业主的意愿。业主代表推选办法应当在业主大会议事规则中规定。业主代表的任职条件参照本条例规定的业主委员会成员条件设置，任期与业主委员会成员一致。

### **40.业主代表大会中的业主代表职责有哪些？**

答：本条例作了具体规定，业主代表履行下列职责：（一）在业主大会会议召开前，就会议议题征集本小组业主意见；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；（二）按照《江苏省物业管理条例》规定的业主小组职责，组织业主小组开展议事活动，并将结果书面告知业主委员会；（三）收集本小组业主意见和建议并向业主委员会反映；（四）建立本小组工作档案；（五）业主大会议事规则规定的其他职责。

#### **41.业主小组履行哪些职责？**

答：因上位法已有规定，本条例不再重复。《江苏省物业管理条例》第二十八条第二款规定：业主小组应当履行下列职责：（一）推选业主代表出席业主大会会议；（二）决定本幢、单元范围内住宅共用部分、共用设施设备的维修、养护、更新和改造；（三）决定本小组范围内的其他事项。业主小组议事由该业主小组产生的业主代表主持。业主小组履行职责时不得违反业主大会或者业主大会授权的业主委员会作出的决定。业主小组履行职责的程序，参照本物业管理区域业主大会议事规则执行。

#### **42.业主大会能否增设监事或者监事会？**

答：本条例作出具体规定。第二十五条规定：业主大会可以根据工作需要设立监事，三名以上监事可以成立监事会。监事可以是业主，也可以是居（村）民委员会人员，业主委员会成员不得兼任监事。成立监事会的，其中业主成员人数不少于监事会成员的三分之二。监事任期与业主委员会成员任期一致。监事应当按照业主大会议事规则规定的程序和方式履行监督职责。监事不领取报酬和补贴。监事和监事会不得行使属于业主大会、业主委员会的职权。监事和监事会的产生办法、工作职责、工作经费等在业主大会议事规则中予以明确。

#### **43.担任业主委员会成员需要符合哪些条件？**

答：上位法已有规定，本条例作了进一步明确。《江苏省

物业管理条例》第二十一条规定：业主委员会由业主大会会议选举产生。业主委员会成员应当由履行业主义务，热心公益事业、责任心强，具有一定组织能力的业主担任。对有不履行业主义务，侵害业主共同利益行为的业主，业主大会可以在业主大会议事规则、管理规约中对其担任业主委员会成员作出限制性规定。

#### **44.如何确保业主委员会成员候选人符合任职条件？**

答:本条例作了具体规定。第二十七条第一款规定：业主委员会成员候选人通过社区党组织、居（村）民委员会推荐或者业主自荐、联名推荐的方式产生。业主大会筹备组或者业主委员会换届选举工作组在街道办镇政府指导下审查业主委员会委员候选人的资格条件。另外，为了保障分期开发项目业主的权利，本条例二十七条第二款规定：分期建设项目为一个物业服务区域的，首次业主大会会议应当根据分期开发的建筑面积和进度等，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会成员办法。

#### **45.业主委员会是否需要备案？**

答:上位法已有规定，本条例作了进一步明确。《江苏省物业管理条例》第二十二条规定：业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）备案：

（一）业主委员会备案申请书；（二）业主委员会成员名单；

（三）业主大会议事规则和管理规约；（四）业主大会会议记录；（五）其他应当提供的材料。本条例第二十八条规定：业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，依法向县级市（区）物业管理主管部门和街道办镇政府备案。县级市（区）物业管理主管部门和街道办镇政府对备案材料齐全、符合要求的，在五个工作日内予以备案并出具业主大会和业主委员会备案证明；备案材料不齐全或者不符合要求的，应当一次性告知需要补正的材料。备案事项发生变更的，业主委员会应当自变更之日起十五日内书面报告街道办政府和县级市（区）物业管理主管部门备案，并在物业服务区域内显著位置公告。

#### **46.业主大会、业主委员会印章如何管理？**

答:本条例作了具体规定。第二十九条规定：业主委员会持备案证明向公安机关申请刻制业主大会和业主委员会印章，业主委员会印章应当标注届数。业主大会印章可以由业主大会委托街道办镇政府代为保管；需要使用业主大会印章的，由业主委员会向街道办镇政府提出。业主委员会印章由业主委员会保管，需要使用业主委员会印章的，经业主委员会全体成员过半数同意并签字确认。

#### **47.业主委员会会议怎么召开？**

答:本条例作了具体规定。第三十一条规定：业主委员会会议由主任或者主任委托副主任按照业主大会议事规则、业主委员会工作规则召开。经三分之一以上业主委员会成员提

议召开业主委员会会议的，由提议的成员按照业主大会议事规则、业主委员会工作规则组织召开。业主委员会召开会议时，应当告知居（村）民委员会，并接受其指导和监督。业主委员会会议应当有过半数的成员出席，作出的决定应当经业主委员会全体成员过半数同意并签字确认。业主委员会成员不得委托其他人参加会议。业主委员会应当于会议召开七日前，在物业服务区域内显著位置公告业主委员会会议的内容和议程，听取业主的意见和建议。业主委员会作出的决定，应当自作出决定之日起三日内在物业服务区域内显著位置公告，并报告社区党组织和居（村）民委员会。

#### **48.业主委员会有哪些工作职责？**

答:上位法已有规定，本条例作了进一步补充。本条例第三十条第一款明确了业主委员会的十二项职责，具体为：（一）召集业主大会会议，报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；（二）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，与解聘的物业服务企业进行交接；（三）拟订共有部分、共用设施设备、公共收益使用与管理办法；（四）监督住宅专项维修资金的使用情况，组织住宅专项维修资金的补建、再次筹集；（五）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主交纳物业公共服务费，监督物业服务企业履行物业服务合同；（六）监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止；（七）制作和保管会议记录、共有部分档案、会计凭证和账

簿、财务报表等有关文件；（八）定期向业主通报工作情况，每年公示业主委员会成员交纳物业公共服务费、汽车停放费情况；（九）协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；（十）在物业服务区域内配合行政执法机关开展执法工作；（十一）配合、支持居（村）民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；（十二）业主大会赋予的其他职责。另外，明确规定业主委员会不得决定本条例第十七条第一款规定事项。

#### **49.业主委员会公开事项包括哪些？**

答:本条例作了具体规定。根据本条例第三十二条规定，业主委员会应当向业主公布下列情况和资料：（一）业主委员会成员姓名、职责分工和联系方式；（二）管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则、物业服务合同；（三）业主大会和业主委员会的决定；（四）住宅专项维修资金的筹集、使用情况；（五）物业服务用房、物业共用部分、共用设施设备的使用和经营收支情况；（六）占用业主共有道路或者其他场地用于停放汽车的车位使用、收益、处分等情况；（七）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况、业主委员会成员工作补贴等费用情况；（八）其他应当向业主公开的情况和资料。前款第（五）项至第（七）项应当每半年在物业服务区域内显著位置公布一次，公布时间不少于十五日。

## **50.如何帮助、支持业主委员会成员履职？**

答:本条例作了具体规定。一是组织开展履职培训。根据本条例第六十七条规定，区县物业主管部门的职责中包括了指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会筹建、换届、备案以及日常工作，建立日常培训和业务指导机制。二是可视情领取补贴。本条例第十七条规定，业主委员会成员可以经业主共同决定领取补贴。三是可视情聘请工作人员。本条例第十七条规定，业主共同决定事项中包括了业主委员会聘用人员工作职责和薪酬标准。

## **51.业主委员会成员职务终止的情形有哪些？**

答:本条例作了具体规定。本条例第三十三条规定：业主委员会成员有下列情形之一的，成员资格自情形发生之日起自行终止，由业主委员会向业主公开。（一）因房屋所有权转让等原因不再是业主的；（二）丧失民事行为能力的；（三）依法被限制人身自由的；（四）本人以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；（五）管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形。

## **52.业主委员会成员禁止行为有哪些？**

答:本条例作了具体规定。本条例第三十四条规定：业主委员会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）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料；（三）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；（四）擅自使用业主委员会印章；（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、变更、解除物业服务合同；（六）将业主共有财产租借给他人或者设定担保等挪用、侵占业主共有财产；（七）可能影响公正履行职务，与物业服务企业有经济往来或者利益交换；（八）泄露业主信息；（九）侵害业主合法权益的其他行为。

### **53.如何监督业主委员会规范履职？**

答:本条例作了具体规定。一是明确监督主体。街道办事处、镇人民政府（以下简称街道办镇政府）负责对本辖区内物业管理和业主自治活动的指导、协助和监督，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，协调建设单位与前期物业服务企业、业主与物业服务企业的关系。居（村）民委员会协助街道办镇政府做好物业管理相关工作，并对业主自治进行指导。二是明确工作职责。本条例三十条第一款详细规定了业主委员会的各项工作职责。三是保障业主知情权。本条例第三十二条详细规定了业主委员会公开事项，四是规范退出管理，本条例第三十三条详细规定了业主委员会成员职务终止的情形。五是明确禁止行为。本条例第三十四条详细规定了业主委员会成员的禁止行为，业主委员会成员有前款规定的行为的，街道办镇政府督促业主委员会提请业主大会终止其成员资格。在成员资格被终止前，可以根据业主大会议事规则，该成员暂停履行职责。另外，第七十八条规定：业



主委员会成员未按照本条例的规定履行职责，所在地的街道办事处办镇政府可以责令其限期履行；逾期不履行的，向业主或者业主大会通报。

## **54.业主大会、业主委员会作出违法、违规决定时，应该如何处理？**

答：上位法已有规定，本条例作了进一步细化。《江苏省管理条例》第二十四条规定：业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，县（市、区）物业管理行政主管部门应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。业主委员会不能正常开展工作的，物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）应当组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行调整。本条例第三十七条规定：业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，县级市（区）物业管理主管部门或者街道办事处办镇政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。业主委员会作出的决定违反业主大会议事规则、管理规约的，街道办事处办镇政府应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并通告业主。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道办事处办镇政府组织业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。

## **55.业主委员会成员、业主代表空缺时怎么办？**

答:本条例作了具体规定。第三十五条规定:业主委员会任期内,业主委员会成员、业主代表出现空缺时,应当按照业主大会议事规则及时补足。业主委员会成员人数不足总数的二分之一时,应当在街道办镇政府的指导下召开业主大会临时会议,重新选举业主委员会。

## **56.业主委员会任期届满如何组织换届选举？**

答:本条例作了原则性规定。第三十六条第一款规定:业主委员会任期届满前三个月,街道办镇政府应当按照本条例第十九条规定成立业主委员会换届选举工作组,组织换届选举工作,并报告县级市(区)物业管理主管部门。

## **57.业主委员会换届期间有哪些注意事项？**

答:为了业主委员会换届工作的有序开展,避免两届业主委员会推诿扯皮,本条例就业主委员会换届期间有哪些注意事项作了具体规定。第三十六条第二款规定:业主委员会换届选举工作组成立至新一届业主委员会选举产生期间,业主委员会不得组织召开业主大会会议对下列事项作出决定:

- (一)选聘、解聘物业服务企业;
- (二)调整物业服务收费标准;
- (三)物业服务用房,物业共用部分、共用设施设备的使用方案;
- (四)使用物业公共收益;
- (五)法律、法规规定的其他重大事项。

## **58.业主委员会成员资格终止后如何不履行交接义务，不履行如何处理？**

答:本条例作了原则性规定。第三十八条规定：业主委员会成员资格终止的，应当自资格终止之日起三日内将其保管的属于业主大会和业主委员会的有关财物、文件资料、印章等移交给业主委员会。重新选举业主委员会的，原业主委员会应当在停止履行职责之日起十日内将属于业主大会和业主委员会的有关财物、文件资料、印章等全部移交给新一届业主委员会；未成立新一届业主委员会的，全部移交给居（村）民委员会临时保管。拒不移交的，业主委员会或者居（村）民委员会可以向公安派出所提出协助移交，公安派出所应当予以配合并依法作出处理。

## **59.管理规约主要包括哪些内容？**

答:因上位法、建设部文件已有规定，本条例不再重复。建设部《关于印发<业主大会和业主委员会指导规则>的通知》(建房[2009]274 号)第十八条规定:管理规约应当对下列主要事项作出规定:(一)物业的使用、维护、管理;(二)专项维修资金的筹集、管理和使用;(三)物业共用部分的经营与收益分配;(四)业主共同利益的维护;(五)业主共同管理权的行使;(六)业主应尽的义务;(七)违反管理规约应当承担的责任。为保护广大业主合法权益，我市将制定出台住宅小区管理规约示范文本。

## 60.业主大会议事规则主要包括哪些内容？

答:因上位法、建设部文件已有规定，本条例不再重复。建设部《关于印发<业主大会和业主委员会指导规则>的通知》(建房[2009]274 号)第十九条规定:业主大会议事规则应当对下列主要事项作出规定:(一)业主大会名称及相应的物业管理区域;(二)业主委员会的职责;(三)业主委员会议事规则;(四)业主大会会议召开的形式、时间和议事方式;(五)业主投票权数的确定方法;(六)业主代表的产生方式;(七)业主大会会议的表决程序;(八)业主委员会委员的资格、人数和任期等;(九)业主委员会换届程序、补选办法等;(十)业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理;(十一)业主大会、业主委员会印章的使用和管理。为进一步落实本条例精神，规范业主大会行为，我市将制定出台住宅小区业主大会议事规则示范文本。

## 61.什么情况下可以物业管理委员会？

答:上位法已有规定，本条例作了进一步细化。第三十九条 规定：物业服务区域内有下列情形之一的，可以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是未成立业主大会，经物业所在地街道办镇政府指导后仍不能成立的；（三）业主委员会长期不能正常工作，需要重新选举业主委员会，经物业所在地街道办镇政府多次指导组织换届选举工作组选举仍不能产生新一届业主委员会的。相对应的职责：未成立业主大会的，由物业管理委员会组织业主依法履行业主大会和业主委

员会的职责。未能选举产生新一届业主委员会的，由物业管理委员会组织业主大会或者按照管理规约和业主大会议事规则履行职责，并执行业主大会的决定。

## **62.物业管理委员会如何成立？**

答：上位法已有规定，本条例作了进一步细化。本条例第四十条规定：物业管理委员会由业主代表以及街道办镇政府、居（村）民委员会、社区服务机构、公安派出所、建设单位等派员组成。物业管理委员会成员人数应当为九至十三人的单数，其中业主代表应当不少于总人数的二分之一。物业管理委员会中的业主成员应当符合本条例规定的业主委员会成员的任职条件。物业管理委员会的业主代表可以由业主自荐或者社区党组织、居（村）民委员会组织业主推荐，由街道办镇政府确定。物业管理委员会主任由街道办镇政府指派代表担任时，副主任应当由业主代表担任。街道办镇政府应当将物业管理委员会的成员名单、物业管理委员会议事规则，在物业服务区域内显著位置进行公示。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办镇政府协调处理。

## **63.物业管理委员会如何备案？**

答：本条例作具体规定。本条例第四十一条规定：一是物业管理委员会应当自成立之日起三十日内，持下列材料向县级市（区）物业管理主管部门备案：（一）物业管理委员会备案申请表；（二）物业管理委员会成员名单；（三）管理规

约、物业管理委员会议事规则。二是物业管理委员会制定或者修改的议事规则，经县级市（区）物业管理主管部门审核后，应当在物业服务区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。三是县级市（区）物业管理主管部门应当自收到备案材料之日起七个工作日内予以备案，出具备案证明。物业管理委员会应当在物业服务区域内显著位置公告备案情况。四是备案事项发生变更的，物业管理委员会应当自变更之日起十五日内书面报告县级市（区）物业管理主管部门，并在物业服务区域内显著位置公告。五是物业管理委员会取得备案证明后，可以持备案证明向公安机关申请刻制印章。

#### **64.物业管理委员会如何履职？**

答:本条例作具体规定。本条例第四十二条第一款、第二款规定：物业管理委员会代行业主大会职责的，应当依照法律、法规的规定征求全体业主意见，形成业主共同决定，并将共同决定在物业服务区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。业主对公示内容有异议的，应当在公示期间以书面形式向物业管理委员会提出，物业管理委员会应当及时给予书面答复。

#### **65.物业管理委员会有任期吗，到期怎么办？**

答:本条例作具体规定。本条例第四十二条第三款、第四款规定：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，由街道办镇政府重新组建物业管理委员会。物业管理委员会自业主委员会产生

之日起停止履行职责，并应当在七日内向业主委员会移交有关资料和财物，移交后自动解散。由物业管理委员会管理业主公共收益的，交接前，业主委员会可以委托专业机构进行审计，并将审计结果在物业服务区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。审计费用从公共收益中列支。

## **66.物业服务企业成立后要办资质吗？**

答：2018 年 2 月 12 日第 37 次部常务会议审议通过《住房城乡建设部关于废止<物业服务企业资质管理办法>的决定》，自此物业服务企业资质正式取消。对物业服务企业上位法作了原则性规定，本条例作了进一步细化、补充。第四十三条规定：物业服务企业应当具有独立法人资格，拥有相应的专业技术人员，具备为业主提供专业服务的能力，并在承接项目前，将营业执照、主要负责人、固定办公场所、联系方式和电梯安全管理、消防安全等人员有关信息书面告知项目所在地的县级市（区）物业管理主管部门。物业服务企业应当指派具备相应的专业技术和管理能力的项目负责人。项目负责人应当在到岗之日起三日内告知项目所在地的居（村）民委员会，在居（村）民委员会的指导下参与社区治理工作。

## **67.物业服务企业应当向业主公布哪些信息？**

答：本条例作了具体规定。本条例第四十四条规定：物业服务企业应当将下列信息在物业服务区域内显著位置及

时公开、更新，并可以通过互联网等方式告知业主：（一）加盖公章的营业执照复印件、项目负责人基本情况、联系方式；（二）物业服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费标准、收费依据、物业服务投诉电话；（三）电梯安全管理人员姓名和联系方式，电梯、消防等共用设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式和应急预案等；（四）物业服务收费、其他服务收费和公共收益的具体收支情况；（五）上一年度物业服务合同履行情况；（六）房屋装饰装修以及使用过程中的结构变动等安全事项；（七）树木修剪等养护事项；（八）每月的物业服务与管理工作安排；（九）其他应当向业主公开的情况和资料。上述内容第（一）项至第（三）项应当长期公布，第（四）项、第（五）项应当至少每年公布一次，第（六）项、第（七）项应当及时公示且公示期限不少于十五日，第（八）项每月公布一次。业主对公开内容有异议的，物业服务企业应当三日内予以答复。

## **68.如何督促物业服务企业进行信息公示？**

答:本条例作了具体规定。本条例第七十七条设置了罚则，具体为:违反本条例第四十四条第一款第(二)、(四)项规定，未公示物业服务内容等信息或者公示失实信息的，由县级市（区）市场监督管理部门责令限期改正;逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。



## **69.物业服务企业有哪些义务？**

答:本条例作了具体规定。本条例第四十五条规定:物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供物业服务,并且遵守下列规定:(一)提供的物业服务符合国家、省、市规定的标准、规范;(二)定期听取业主的意见和建议,接受业主监督,及时答复业主询问,改进和完善服务;(三)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;(四)发现有安全风险隐患的,及时设置警示标志,采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告;(五)对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止,并及时报告业主委员会或者物业管理委员会;(六)对违法建设、违规出租房屋、私拉乱接电线、毁坏绿化、占用消防通道等行为进行劝阻、制止,劝阻、制止无效的,及时报告行政执法机关;(七)对管理区域内的共用消防设施进行维护管理,提供消防安全防范服务;(八)履行生活垃圾分类管理责任人责任,指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类,并及时清运建筑装修垃圾;(九)保持路面、墙体、水体等公共环境的清洁;(十)配合街道办镇政府、居(村)民委员会做好社会治理有关工作,配合行政管理部门及其委托单位的监督管理工作,接受有关行政管理部门、街道办镇政府、居(村)民委员会的指导和监督。

## **70.物业服务企业延伸服务有哪些？**

答:本条例作了具体规定。本条例第四十六条规定:鼓励

物业服务企业向养老、托幼、家政、快递收发、电动车充电等服务领域延伸，运用新技术、新方法，促进互联网、物联网和人工智能等技术与物业服务的融合，提供定制化产品和个性化服务，并依法保护个人信息安全。

## **71.物业服务企业有哪些禁止行为？**

答:本条例作了具体规定。本条例第四十七条规定：物业服务企业不得有下列行为：（一）违反物业服务合同约定降低物业服务标准或者减少服务项目；（二）未按照规定程序擅自提高物业服务收费标准；（三）未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定，将物业公共服务费、汽车停放费、公共水电费分摊等捆绑收费；（四）未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定，处分属于业主共有的财产；（五）未经业主大会同意或者未按照物业服务合同约定，在物业服务区域内从事影响业主生活或者住宅小区环境的活动；（六）损坏物业共用部分、共用设施设备；（七）向业主强行推销装饰装修材料、索取不正当利益，限制业主进出小区、入户、使用电梯；（八）将其应当提供的全部物业服务转委托给第三方，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三方；（九）采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业公共服务费；（十）擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地；（十一）法律、法规和管理规约规定的其他行为。

## **72.业主不缴纳物业服务费怎么办？**

答:本条例作了具体规定。本条例第四十八条规定:业主应当按照约定按时足额交纳物业公共服务费,逾期不交纳的,业主委员会应当督促其限期交纳;业主欠交物业公共服务费,经仲裁裁决或者司法判决确认后仍不履行的,按照个人信息管理有关规定录入个人信用档案。

## **73.业主转让时,未结清的物业服务费由谁承担？**

答:上位法已有规定,本条例作了进一步补充。《江苏省物业管理条例》第四十八条规定:业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业费。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业费的,从其约定,业主负连带交纳责任。物业所有权发生转移时,业主应当与物业服务企业结清物业费。对此,本条例第四十九条第二款补充规定:房屋所有权发生转移时,业主应当向房屋买受人出具交纳物业公共服务费的证明。房屋买受人应当在办理产权交易手续之日起三十日内,将房屋所有权转移情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会。

## **74.物业服务企业可以代收代交公共水电费用吗？**

答:本条例作了具体规定。本条例第四十九条规定:物业服务企业接收专业经营单位的委托代收代交有关公共水电费用的,双方应当签订书面委托协议,明确委托的主要事项和费用支付的标准与方式。未签订书面委托协议的,由专业经营单位自行负责有关工作。专业经营单位不得因部分最终

用户未履行交费义务停止已交费用户和共用部分的服务。

## **75.物业服务企业在哪些情形应当退出住宅小区？**

答:本条例作了具体规定。第五十条规定：自发生下列情形之日起十五日内，物业服务企业应当退出物业服务区域，双方对退出期限有约定的除外：（一）物业服务合同依法、依约解除的；（二）经人民法院判决或者仲裁机构裁决物业服务企业应当退出的；（三）物业服务企业营业执照被依法吊销的；（四）依法不得继续从事物业服务活动的其他情形。

## **76.物业服务合同终止后，如何加强物业服务企业交接工作的监管？**

答:本条例作了具体规定。本条例第五十一条规定：一是退出物业服务区域的，原物业服务企业与新选聘的物业服务企业或者业主委员会、物业管理委员会应当在县级市（区）物业管理主管部门、街道办镇政府的监督下交接。二是交接各方应当对物业服务区域内电梯、消防、安防等共用设施设备的使用维护现状予以确认。物业服务企业与业主委员会、物业管理委员会可以聘请第三方机构协助现场查验，费用可以由新选聘的物业服务企业承担或者由业主共同承担。三是电梯、消防等共用设施设备无法正常使用或者发现安全隐患的，原物业服务企业应当在交接前及时组织修复或者承担相应责任。四是原物业服务企业不得以业主欠交物业公共服务费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接，不得以任

何理由阻挠新物业服务企业进场服务。原物业服务企业拒不移交有关资料或者财物的，或者拒不退出物业服务区域的，业主委员会或者物业管理委员会可以向街道办镇政府、县级市（区）物业管理主管部门报告，并向辖区内公安机关请求协助，或者依法向人民法院提起诉讼。

## **77.物业服务合同终止后，原物业服务企业应当移交的资料和财物包括那些**

答:因上位法已有规定，本条例不再重复。《江苏省物业管理条例》第五十七条规定：物业服务合同终止的，原物业服务企业应当按照约定期限，没有约定期限的应当在物业服务合同终止之日起十五日内，退出物业管理区域，并向业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人履行下列交接义务：（一）移交占用的物业共用部分、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《江苏省物业管理条例》第四十条第二款规定的相关资料（注：详见问题:）；（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。

## **78.物业服务企业不依法退出物业服务区域有什么监管措施？**

答:对此，本条例第七十七条设置了罚则，具体为：违反

本条例第五十条，第五十一条第四款规定，物业服务企业拒不退出的，或者违反本条例第五十一条第五款规定，物业服务企业未维持正常的物业管理秩序的，由县级市（区）物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。违反本条例第五十一条第四款规定，原物业服务企业未按照规定履行交接义务的，由县级市（区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期仍不履行交接义务的，对物业服务企业予以通报，处一万元以上十万元以下的罚款。

### **79.原物业服务企业没有退出的，新物业服务企业可以强行接管吗？**

答:本条例作了具体规定。本条例第五十一条第五款规定：原物业服务企业应当在办理交接至退出物业服务区域期间，维持正常的物业管理秩序。新物业服务企业不得强行接管物业。对此，第七十七条设置了罚则，具体为:物业服务企业有强行接管物业等违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

### **80.物业服务企业退出，新物业服务企业尚未选聘怎么办？**

答:本条例作了具体规定。本条例第五十二条规定：一是县级市（区）物业管理主管部门按照自愿、公平、择优的原则，选取物业服务企业，建立物业服务企业应急备选库。二是物业服务企业退出，未有新物业服务企业承接项目的，由

业主委员会、物业管理委员会在应急备选库中选取一家物业服务企业，与其签订应急期间物业服务合同；业主委员会或者物业管理委员会尚未成立的，由街道办镇政府在应急备选库中选取一家物业服务企业，与其签订应急期间物业服务合同。三是应急期间物业服务合同的物业服务内容、服务标准和收费标准参照原物业服务合同执行。四是业主委员会、物业管理委员会和居（村）民委员会应当协助应急物业服务企业对物业共用部分、共用设施设备和相应的档案资料等进行查验。五是应急期间物业服务合同的期限不得超过一年。街道办镇政府应当指导业主依法重新选聘物业服务企业。

### **81.既有物业服务区域能不能变更调整？**

答:本条例作了具体规定。本条例第五十三条规定：已投入使用的物业服务区域不得擅自变更。确需变更的，占业主总人数百分之二十以上的业主可以向县级市（区）物业管理主管部门提出变更方案，变更方案应当对变更后物业服务区域的共用部分和共用设施设备的使用、维护等作出规定。县级市（区）物业管理主管部门应当自收到调整方案之日起三十日内予以答复。县级市（区）物业管理主管部门同意变更方案的，业主委员会、物业管理委员会或者居（村）民委员会应当组织物业服务区域内全体业主投票表决。变更方案应当由变更前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后，物业服务区域可以调整。物业服务区域变更后，县级市（区）物

业管理主管部门应当在物业服务区域内显著位置公告，并抄告县级市（区）规划主管部门、街道办镇政府和居（村）民委员会。

## **82.如何加强老旧小区物业管理？**

答:本条例作了原则性规定。本条例第五十四条：一是对建设年限较长、标准较低、配套设施不健全、不具备实施市场化物业服务条件的旧住宅小区，可以由街道办镇政府通过居（村）民委员会托管、社会组织代管或者居民自管等方式实施基本物业服务。旧住宅小区基本物业服务的实施方案，由县级市（区）人民政府制定。二是实施基本物业服务的旧住宅小区业主，应当根据提供的物业服务项目和标准交纳物业公共服务费。基本物业服务收费标准不得高于普通住宅物业公共服务收费政府指导价的二级收费标准。三是实施基本物业服务的旧住宅小区，可以利用物业共有部分、共用设施设备经营所得的公共收益补贴物业公共服务费。四是按基本物业服务收费标准向业主收取的物业公共服务费全部到位，以及利用公共收益补贴物业公共服务费后仍然不足的，县级市（区）人民政府可以给予适当补助。五是县级市（区）人民政府应当对旧住宅小区进行改造整治，改善基础设施条件，帮助旧住宅小区进行适老化改造，推动实施基本物业服务的旧住宅小区向市场化物业服务过渡。六是鼓励物业服务企业统一管理在管项目周边的旧住宅小区。



### 83.物业管理区域内禁止行为主要包括哪些？

答:上位法已有规定，本条例作了进一步补充。第五十六条第一款规定：物业服务区域内禁止下列行为：（一）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构；（二）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；（三）违法搭建建筑物、构筑物，破坏或者擅自改变房屋外观；（四）违法开挖地下空间，擅自改变经规划审批确定的地下空间的使用功能、层数和面积；（五）将不具备防水条件的房间或者阳台改为卫生间、厨房间，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室、客厅、书房和厨房的上方；（六）侵占绿地、毁坏绿化或者绿化设施，或者在共用场地擅自种植；（七）擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂改、刻画；（八）乱丢垃圾或者在共用部分堆放物品；（九）违反法律、法规规定饲养家禽；（十）违反法律、法规规定饲养犬只；（十一）存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质等违反安全规定的物品，存放、铺设超负荷物品，违规燃放烟花爆竹；（十二）从建筑物中向外抛掷物品；（十三）在公共走道、楼梯间、门厅内停放电动车或者为其充电；（十四）损坏或者擅自挪用、拆除、停用公共消防设施和器材，占用、堵塞、封闭消防车通道、消防车登高场地、疏散通道、安全出口；（十五）擅自变动排水设施、雨污混接、污水直排等违法排水行为；（十六）制造超过规定标准的社会生活噪声；（十七）法律、法规、临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

#### **84.如何加强对物业管理区域内禁止行为的监督？**

答:本条例作了具体规定。本条例第五十六条第二款规定:发现物业服务区域内禁止行为的,业主有权投诉、举报。物业服务企业、业主委员会或者物业管理委员会应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当向有关主管部门报告,有关主管部门应当依法及时处理。

#### **85.物业服务企业对物业服务区域的禁止行为不管如何处理？**

答:本条例作了具体规定。第七十七条规定:违反本条例第五十六条第二款、第五十七条第三款规定,物业服务企业对物业服务区域内禁止行为未予以劝阻、制止,或者未及时报告有关主管部门的,由县级市(区)物业管理主管部门可以处一千元以上五千元以下的罚款。

#### **86.业主能否将住宅改变为经营性用房？**

答:因上位法已有规定,本条例不再重复。民法典第二百七十九条规定:业主不得违反法律、法规以及管理规约,将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的,除遵守法律、法规以及管理规约外,应当经有利害关系的业主一致同意。

## **87.业主装修前需要向物业服务企业提供哪些资料？**

答：上位法作了原则性规定，本条例进一步细化。第五十七条第一款规定：业主、物业使用人对房屋进行装饰装修，应当在开工前告知物业服务企业，签订装饰装修服务协议，并提供下列资料：（一）业主、物业使用人身份证件，房屋所有权证明材料或者证明其合法权益的有效凭证；（二）物业使用人申请装饰装修的，需提交业主同意装饰装修的文书；（三）装饰装修方案；变动建筑主体或者承重结构的，以及超过设计标准或者规范增加楼面荷载的，装饰装修方案应当包括原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案；涉及排水管道变动的，装饰装修方案应当包括排水管道变动、接驳的设计图纸，并依法办理批准手续；（四）依法需要取得施工许可的建设工程，应当按照规定提交消防设计意见书或者满足施工需要的消防设计图纸以及技术资料。

## **88.如何加强对物业服务区域内装饰装修行为的监督管理？**

答：上位法已有规定，本条例进一步细化。第五十七条第二款规定：业主、物业使用人提交的装饰装修方案、设计方案违反法律、法规等规定以及管理规约的约定，或者未取得有关行政管理部门批准文件的，物业服务企业应当告知其修改相应方案、取得有关批准文件后施工。第三款规定：物业服务企业应当加强对装饰装修活动的巡查和监督。业主或者物业使用人未签订装饰装修服务协议或者违反有关规定以

及装饰装修服务协议，物业服务企业应当及时劝阻；拒不改正的，物业服务企业应当及时向有关部门报告。

### **89.业主不办理装修手续怎么办？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第七十一条第三款：业主或者物业使用人拒不办理登记、批准手续的，物业服务企业可以按照临时管理规约或者管理规约，禁止装饰装修施工人员进入物业管理区域。同时，该条第四款规定：物业服务企业对住宅装饰装修活动进行巡查时，业主或者物业使用人、装饰装修施工人员不得拒绝和阻碍。

### **90.如何确保物业管理区域内停车位优先满足业主需要？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第六十三条规定：一是物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，建设单位应当首先满足本区域内业主的停车需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。二是建设单位办理商品房房屋预销售登记后出售或者附赠的车位、车库，应当明示并在物业管理区域内显著位置公示拟出售车位、车库的产权证明文件和出售价格。拟出售车位、车库数量少于本区域要求购买车位、车库业主的房屋套数时，应当通过抽签等公平方式确定，每户业主只能购买一个车位或者车库。三是建设单位未出售或者未附赠的车位、车库，应当优先出租给本区域内业主，租金按照价格行政主管部门核定的标准执行；业主要求承租车位、车库的，建设

单位不得只售不租。拟出租车位、车库数量少于本区域要求承租车位、车库业主的房屋套数时，应当通过抽签等公平方式确定给未购买或者未受赠车位、车库的业主，每户业主只能承租一个车位或者车库。四是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。

### **91.开发建设单位不优先出租给业主如何处理？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第八十九条第一款规定：违反《江苏省物业管理条例》第六十三条第三款、第四款规定，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区域内业主，或者将多余车位、车库出租给本物业管理区域外使用人的租赁期限超过六个月的，由县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

### **92.开发建设单位车位、车库只售不租的如何处理？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第八十九条第一款规定：违反《江苏省物业管理条例》第六十三条第三款规定，建设单位对业主要求承租的车位、车库只售不租的，由县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处十万元以上五十万元以下罚款。

### **93.业主大会成立前能否收取汽车停放费？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第六十六条第一款规定：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。物业服务企业应当将汽车停放费单独列账，所得收益的百分之七十纳入住宅专项维修资金，其余部分可以用于补贴物业费。

### **94.业主大会成立后汽车停放费如何收取？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第六十五条规定：一是在物业管理区域内公共、共用车库、道路、场地停放汽车的，应当根据业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定交纳汽车停放费。二是物业服务企业可以根据物业服务合同收取汽车停放费。汽车停放费的具体标准，由价格行政主管部门会同物业管理行政主管部门制定并公布。三是物业服务企业应当将汽车停放费单独列账，独立核算。业主委员会应当对汽车停放费的收支情况进行监督，并向业主大会报告。四是业主对汽车停放有保管要求的，应当与物业服务企业另行签订保管服务合同。

### **95.人防停车位平时如何管理？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第六十七条规定：物业管理区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。物业管理区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当向业主开放，出租的租赁期限不得超过三年，不得将停车位出售、附赠。

人民防空工程平时用作停车位收取的汽车停放费、租金，应当依照有关规定，用于该人民防空工程设施的维护管理和停车管理的必要支出，有剩余费用的按照《江苏省物业管理条例》条例第六十六条第一款规定使用。管理办法和具体收费标准由省价格行政主管部门会同物业管理、人防等行政主管部门制定并公布。违反上述规定的，《江苏省物业管理条例》第九十条规定处理，将平时用作停车位的人民防空工程不向业主开放、出租停车位的租赁期限超过三年或者将停车位出售、附赠的，由县级以上人防行政主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

## **96.住宅物业共有部分加装电梯的条件？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第七十条规定：住宅物业需要使用共有部分增设电梯等进行二次开发、改造的，应当经本幢或者本单元房屋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四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意，符合规划、土地、建设、环境保护、消防管理等法律、法规和技术标准，并且依法办理相关批准手续。具体操作流程按照《镇江市既有住宅加装电梯工作实施意见（试行）》

## **97.属于全体业主的公共收益有哪些？**

答:本条例作了明确。第五十八条规定物业服务区域内依

法属于全体业主所有的公共收益包括：（一）利用业主的共有部分、共用设施设备进行汽车停放、设置广告、出租场地等经营产生的收入，在扣除合理成本之后所得收益；（二）共用部分被依法征收的补偿费；（三）公共收益产生的孳息；（四）其他合法收入。

## **98.公共收益使用范围有哪些？**

答:本条例作了明确。第五十九条规定：公共收益可以用于下列支出：（一）补充住宅专项维修资金；（二）共用部分、共用设施设备的维修养护费用和公众责任保险，但是物业服务合同另有约定的除外；（三）业主委员会的办公经费，业主委员会委员的补贴，业主委员会专职工作人员的薪酬，召开业主大会会议所需费用；（四）对公共收益的审计费用；（五）业主共同决定用于物业管理的其他费用。物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会可以制定公共收益使用规则或者年度使用计划，经业主大会决定后使用。未经业主共同决定，不得使用公共收益。任何单位和个人不得挪用、侵占公共收益。

## **99.公共收益如何管理？**

答:本条例作了明确。第六十条第一款规定：公共收益应当专户储存、单独列账、独立核算、定期公布。业主大会成立前，公共收益由县级市（区）物业管理主管部门代管。业主大会成立后，经业主大会同意，公共收益可以由居（村）



民委员会代管，也可以由物业服务企业代管。业主委员会自行管理的，应当接受居（村）民委员会的监管，不得以任何个人或者其他组织名义开设账户。与之相对应，第七十八条规定：违反本条例第六十条第一款规定，由物业服务企业管理的公共收益未单独列账的，由县级市（区）物业管理主管部门处三万元以上十万元以下的罚款；挪用公共收益的，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用资金二倍以下的罚款。

### **100.公共收益如何交存？**

答：本条例作了明确。第六十条第二款规定：公共收益缴存每年不少于一次。缴存前，物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会可以委托专业机构对公共收益收支情况进行审计。业主委员会自行管理的，业主委员会可以委托专业机构对公共收益收支情况审计，每年不少于一次。

### **101.公共收益如何审计监督？**

答：本条例作了明确。第六十条第三款规定：物业服务终止时，业主委员会或者物业管理委员会、居（村）民委员会委托专业机构对公共收益收支情况进行审计。业主委员会任期届满的或者业主委员会主任在任期内离职的，由业主委员会、物业管理委员会委托专业机构对公共收益收支情况进行审计。第四款规定：物业服务区域百分之二十以上业主对公共收益收支提出书面异议的或者应当审计而拒绝审计的，由街道办镇政府委托专业机构进行审计。与之相对应，条例

第八十条规定：业主大会、业主委员会违反本条例规定，拒不配合财务审计，转移、隐匿、篡改、损毁会计凭证、账簿以及其他与财务收支有关的资料，由县级市（区）物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对有关责任人处一万元以上二万元以下罚款。物业服务企业有前款违法行为的，依照《中华人民共和国会计法》规定处理。

### **102.保修期满后的物业维修、更新、改造费用如何承担？**

答:上位法已有规定，本条例进一步明确。第六十一条规定：保修期满后物业维修、更新、改造的费用，按照下列规定承担：（一）专有部分的维修、更新、改造费用，由专有部分业主承担；（二）部分共有部分的维修、更新、改造费用，由部分共有的业主分担；（三）全体共有部分的维修、更新、改造费用，由全体业主分担。涉及尚未售出的房屋或者公有住房的，建设单位或者公有住房产权单位应当按照相应建筑面积的比例分摊。房屋未交存住宅专项维修资金或者住宅专项维修资金余额不足的，业主应当按照各自专有部分占建筑物总面积的比例分摊；有约定的，按照约定执行。

### **103.住宅专项维修资金如何交存？**

答:上位法已有规定，本条例进一步细化、补充。第六十二条规定：一是首期住宅专项维修资金由建设单位代收代交。建设单位应当在房屋所有权首次登记前，按照建筑物总面积和交存标准向市、县级市（区）物业管理主管部门指定的住宅专项维修资金管理机构统一交存。物业交付时，建设单位

应当按照专有部分面积以及同一交存标准向业主收取。二是住宅专项维修资金本息余额不足首期交存额的百分之三十时，应当及时续交。三是业主未按照管理规约约定或者业主大会决定续交住宅专项维修资金的，由业主委员会催告。经催告后仍不缴纳的，业主委员会可以向人民法院提起诉讼。四是街道办镇政府或者居（村）民委员会应当指导、协调住宅专项维修资金续交工作。

#### **104.住宅小区的非住宅要交住宅专项维修资金吗？**

答:上位法已有规定，本条例不在重复。《江苏省物业管理条例》第七十五条规定：住宅物业和住宅小区内的非住宅物业的业主，应当在办理房屋入住手续或者房屋所有权登记时，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。在国家规定的保修期届满后未出售的物业，由建设单位先行交存住宅专项维修资金。

#### **105.住宅专项维修资金如何申请使用？**

答:上位法已有规定，本条例进一步明确。第六十三条第一款规定：使用住宅专项维修资金须经列支范围内专有部分面积占比三分之二以上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且参与表决人数过半数的业主同意。业主委员会、物业管理委员会、物业服务企业、有关业主可以申请使用住宅专项维修资金。街道办镇政府或者居（村）民委员会应当对业主表决和住宅专项维

修资金使用情况进行监督。

### **106.什么情况下可以应急使用专项维修资金？**

答：上位法已有规定，《江苏省物业管理条例》第七十七条规定：发生下列危及房屋安全情形之一，需要立即对住宅物业共用部分、共用设施设备进行应急维修、更新和改造的，业主大会或者业主委员会可以申请使用建筑物及其附属设施的维修资金，提出应急处置方案，经住宅专项维修资金代管部门复核后进行应急处置：（一）屋面防水损坏造成渗漏的；（二）电梯故障危及人身安全的；（三）公共护（围）栏破损严重，危及人身安全的；（四）楼体单侧外立面有脱落危险的；（五）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；（六）危及房屋安全的其他情形。应急维修费用向业主公示后，从相关业主的住宅专项维修资金分户账中按照专有面积分摊列支；其中涉及已售公有住房的，从公有住房住宅专项维修资金中列支。本条例进一步明确。第六十三条第二款规定：物业共用部分和共用设施设备发生《江苏省物业管理条例》中规定的应急使用专项维修资金情形的，业主大会或者业主委员会可以申请使用住宅专项维修资金。住宅专项维修资金管理部门应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起二个工作日内完成审核。

### **107.存在消防安全隐患时可以强制使用专项维修资金吗？**

答:上位法已有规定,《江苏省消防法》第十九条规定:住宅区和其他共用建筑消防设施保修期内的维修等费用,由建设单位承担;保修期满后的维修、更新和改造费用,可以纳入共用设施设备专项维修资金开支范围;没有专项维修资金或者专项维修资金不足的,消防设施维修、更新和改造费用由业主按照约定承担,没有约定或者约定不明的,按照各自专有部分建筑面积所占比例承担。共用建筑的建筑消防设施存在重大火灾隐患,经公安机关消防机构通知后,业主不进行维修、更新或者改造的,公安机关消防机构应当通知县(市、区)房产行政主管部门,由县(市、区)房产行政主管部门组织代为维修、更新或者改造,所需费用从相关业主的专项维修资金中列支,或者由相关业主按照各自专有部分建筑面积所占比例承担。本条例进一步细化。第六十三条第三款规定:共用建筑的建筑消防设施存在重大火灾隐患,经消防救援机构通知后,业主不进行维修、更新或者改造的,消防救援机构应当通知县级市(区)物业管理主管部门,由其组织街道办镇政府代为维修、更新或者改造,所需费用从有关业主的物业专项维修资金中列支,或者由有关业主按照各自专有部分建筑面积所占比例承担。

### **108.如何加强物业服务区域安全管理？**

答:本条例作了具体规定。第六十五条第一款规定:物业服务企业应当对物业服务区域内易发生安全风险共用设

施设备和共用部分加强日常巡查和定期养护；采取必要的安全保障措施，防止建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落。

### **109.建筑物专有部分存在安全隐患业主不及时修缮怎么办？**

答:本条例作了具体规定。第六十五条第二款规定：建筑物专有部分存在安全隐患，危及公共利益或者他人合法权益的，有关业主应当及时采取修缮以及其他消除危险的安全治理措施。业主不履行修缮养护义务的，可以由物业服务企业报经业主委员会、物业管理委员会同意，或者按照临时管理规约、管理规约的约定，代为维修养护或者采取应急防范措施，费用由业主承担。

### **110.市物业管理主管部门履行哪些职责？**

答:本条例作了具体规定。第六十六条规定：市物业管理主管部门履行下列职责：（一）负责全市物业管理活动的有关政策研究，建立完善专业化、社会化、市场化和法治化的物业管理机制；（二）建立物业服务企业信用管理制度；（三）指导、监督县级市（区）物业管理的监督管理工作；（四）建立和完善物业管理分级培训体系，形成覆盖全市物业管理参与各方的物业服务管理能力提升机制；（五）统筹全市物业保修金、住宅专项维修资金的监督管理工作；（六）建立和管理市物业管理公共服务平台；（七）建立、发布物业服务企业红黑名单制度，指导物业服务行业协会开展行业自律

等工作；（八）制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议等示范文本；（九）法律、法规规定的其他职责。

### **111.县级市（区）物业管理主管部门履行哪些职责？**

答:本条例作了具体规定。第六十七条规定县级市（区）物业管理主管部门履行下列职责：（一）指导、监督街道办事处、镇人民政府物业管理有关工作；（二）负责前期物业招标投标管理工作，指导选聘物业服务企业，指导、监督物业服务企业交接、物业承接查验和物业服务企业履约，并负责有关的备案工作；（三）指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会筹建、换届、备案以及日常工作，建立日常培训和业务指导机制；（四）责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会和物业管理委员会的违法决定；（五）具体负责物业保修金、住宅专项维修资金的监督管理；（六）负责物业管理有关参与主体信用信息的采集、复核和推送，依法落实对失信主体的约束措施；（七）建立健全物业服务规范及其考核体系；（八）协调旧住宅小区整治以及推进未建立物业管理的住宅小区转入物业管理；（九）法律、法规规定的其他职责。

### **112.街道办镇政府在物业管理方面履行哪些职责？**

答:本条例作了具体规定。第六十八条规定：街道办镇政府履行下列职责：（一）具体负责本辖区内物业管理工作，完

善社区公共服务体系，健全物业管理工作长效机制；（二）建立由居（村）民委员会、公安派出所、业主委员会、物业服务企业、建设单位参与的物业管理联席会议制度，协调处理物业管理重大事项；（三）指导、协助和监督辖区内业主大会、业主委员会的筹建、换届、备案以及物业服务企业的选聘、交接等工作，组织成立物业管理委员会；（四）负责物业管理有关参与主体信用信息的采集；（五）建立物业管理争议化解机制，设立物业纠纷人民调解委员会，协调处理物业管理矛盾纠纷；（六）落实物业应急管理机制，制定辖区内物业管理应急预案；（七）法律、法规规定的其他职责。

### **113.居（村）民委员会在物业管理方面承担哪些工作？**

答:本条例作了具体规定。第六十九条规定：居（村）民委员会承担下列工作：（一）指导和监督业主自治，协助和配合街道办镇政府，建立健全物业管理工作机制；（二）牵头建立由业主、业主委员会、物业服务企业、居（村）民委员会组成的日常沟通、协商机制；（三）建立物业纠纷调解机制，及时协调、处理本社区内的物业管理矛盾纠纷；（四）参与监督住宅专项维修资金和公共收益的管理和使用；（五）法律、法规规定的其他工作。

### **114.城市管理主管部门在住宅小区应当做好哪些工作？**

答:本条例作了具体规定。第七十条规定：城市管理主管部门负责城市建成区内破坏城市以及物业服务区域容貌、违



规弃置生活垃圾等监督管理，查处违反本条例第五十六条第一款第（三）项违法搭建建筑物、构筑物，破坏或者擅自改变房屋外观；第（四）项违法开挖地下空间，擅自改变经规划审批确定的地下空间的使用功能、层数和面积；第（六）项侵占绿地、毁坏绿化或者绿化设施，或者在共用场地擅自种植；第（七）项擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂改、刻画；第（八）项乱丢垃圾或者在共用部分堆放物品；第（九）项违反法律、法规规定饲养家禽的行为。

### **115.公安机关在住宅小区应当做好哪些工作？**

答：本条例作了具体规定。第七十条规定：公安机关负责物业服务区域内的治安管理，依法查处阻碍业主自治、侵害业主合法权益的行为；监督检查安防设施的设置和维护；指导物业服务区域内汽车停放、停车泊位以及限速等标志的设置；协助开展房屋租赁的监督管理；查处违反本条例第五十六条第一款第（十）项违反法律、法规规定饲养犬只、第（十一）项存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质等违反安全规定的物品，存放、铺设超负荷物品，违规燃放烟花爆竹、第（十二）项从建筑物中向外抛掷物品、第（十六）项制造超过规定标准的社会生活噪声的行为。

### **116.城乡建设主管部门在住宅小区应当做好哪些工作？**

答：本条例作了具体规定。第七十条规定：城乡建设主管部门负责督促建设单位、施工单位及时履行物业交付后保

修期内房屋以及有关设施设备的保修责任；按照规定受理并处理由房屋质量问题引发的投诉；负责物业服务区域内排水的监督管理，建立巡查机制；查处违反本条例第五十六条第一款第（一）项损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构、第（二）项损坏或者擅自占用、改建物业共用部分，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备、第（五）项将不具备防水条件的房间或者阳台改为卫生间、厨房间，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室、客厅、书房和厨房的上方、第（十五）项擅自变动排水设施、雨污混接、污水直排等违法排水行为的行为。

### **117.消防救援机构在住宅小区应当做好哪些工作？**

答:本条例作了具体规定。第七十条规定：消防救援机构负责物业服务企业履行消防安全职责情况的监督管理；查处违反本条例第五十六条第一款第（十三）项在公共走道、楼梯间、门厅内停放电动车或者为其充电；第（十四）项损坏或者擅自挪用、拆除、停用公共消防设施和器材，占用、堵塞、封闭消防车通道、消防车登高场地、疏散通道、安全出口的行为。

### **118.市场监督管理部门在住宅小区应当做好哪些工作？**

答:本条例作了具体规定。第七十条规定：市场监督管理部门负责电梯等特种设备使用安全、物业服务收费行为等监督管理。

### **119.生态环境主管部门在住宅小区应当做好哪些工作？**

答:本条例作了具体规定。第七十条规定：生态环境主管部门按照法定职责负责污染环境行为的监督管理。

### **120.价格主管部门在住宅小区应当做好哪些工作？**

答:本条例作了具体规定。第七十条规定：价格主管部门（发改委）负责制定或者调整实行政府定价和政府指导价管理的物业公共服务及其他相关的服务收费标准，并会同物业管理主管部门落实动态评估调整。

### **121.自然资源和规划主管部门在住宅小区应当做好哪些工作？**

答:本条例作了具体规定。第七十条规定：自然资源和规划主管部门负责违法建设的认定以及审批后建筑工程的监督管理。

### **122.卫生健康主管部门在住宅小区应当做好哪些工作？**

答:本条例作了具体规定。第七十条规定：卫生健康主管部门负责指导卫生防疫工作。

### **123.物业管理协会应当在物业活动中发挥哪些作用？**

答:本条例作了具体规定。在国家“放管服”改革的背景下，行业协会应更好的发挥作用。本条例第六条规定：物业

服务行业协会应当建立完善并落实自律管理制度，规范从业行为，协助物业管理主管部门编制行业标准，组织法律法规、物业服务标准、专业服务项目和技能等业务培训，调解行业纠纷，推行智慧物业服务，监测并定期公布物业服务成本信息和计价规则。

#### **124.如何提高住宅小区违规行为的执法力度？**

答:本条例作了具体规定。第七十一条规定:县级市(区)物业管理主管部门应当会同街道办镇政府在物业服务区域内显著位置公布有关部门的职能、投诉、举报受理方式。有关部门接到投诉、举报后应当登记,属于本部门职权范围的事项,应当受理,并在五个工作日内予以回复,已有法定期限的,从其规定;不属于本部门职权范围的事项,应当依法处理或者及时移交给有权部门,接受移交的部门对管辖权有异议的,由县级市(区)人民政府指定管辖。

#### **125.如何加强对物业服务企业履约的监督？**

答:本条例作了具体规定。第七十二条规定:市物业管理主管部门依据物业服务企业信用状况,授予信用星级标识,实行分级分类监管,会同有关部门实行守信激励和失信约束措施,将信用信息运用在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面。第七十三条规定:县级市(区)物业管理主管部门应当定期组织街道办镇政府或者第三方专业机构对物业服务企业的人员配备、设施设备条件、管理水平、服务质量、业主满意度、社会信誉等事项进

行评估。评估时，应当听取业主、业主委员会、社区党组织和居（村）民委员会的意见，评估结果应当向社会公布。

### **126.市级物业管理公共服务平台的用途有哪些？**

答:本条例作了具体规定。第七十四条规定：市物业管理主管部门应当会同有关部门，建立并推广使用物业管理公共服务平台，用于下列用途：（一）物业服务招投标、业主大会投票表决；（二）物业管理有关信息公开、物业管理纠纷投诉处理等；（三）录入并共享市、县级市（区）人民政府有关部门、街道办镇政府、居（村）民委员会在指导、监督物业管理工作中需要互通的信息；（四）物业服务企业信用信息；（五）其他与物业管理活动有关的用途。

### **127.如何支持物业服务企业参与突发事件应对工作？**

答:本条例作了具体规定。第七十五条规定县级市（区）人民政府和街道办镇政府应当将物业服务企业纳入相应突发事件应急处置工作体系，并可以给予物资和资金支持。发生突发事件时，街道办镇政府应当按照响应等级组织落实市、县级市（区）的应急措施，指导、督促物业服务企业配合居（村）民委员会开展工作。物业服务企业应当按照要求，依法落实应急预案和各项应急措施，业主、物业使用人应当予以配合。

## **128.什么是住宅共用部分？**

答：因上位法已有规定，本条例不再重复。《江苏省物业管理条例》第九十三条第一款规定：住宅共用部分，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部分，一般包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

## **129.什么是共用设施设备？**

答：因上位法已有规定，本条例不再重复。《江苏省物业管理条例》第九十三条第一款规定：共用设施设备，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主和有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、监控安防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

## **130.其他管理人为业主提供物业服务是否使用本条例？**

答：本条例明确规定。第八十三条规定：其他管理人接受委托，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和有关秩序的管理维护等物业服务的，适用本条例有关物业服务企业的规定。