

# 四平市市区住宅小区物业管理监督规定

(2021年9月23日四平市第八届人民代表大会常务委员会第四十二次会议通过 2021年11月25日吉林省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准)

**第一条** 为了加强住宅小区物业管理监督，规范物业服务行为，改善人民群众的生活和工作环境，根据《吉林省物业管理条例》等有关法律法规，结合本市实际，制定本规定。

**第二条** 本规定适用于市区中心城区内住宅小区物业管理监督。

本规定所称物业管理监督，是指物业管理监管部门对住宅小区物业服务人就物业管理区域内的建筑物、构筑物及其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情况以及物业使用人遵守物业管理情况进行监督检查及其有关管理的活动。其中，住宅小区包括群体住宅楼和单体住宅楼，物业服务人包括物业服务企业和其他管理人，物业使用人包括业主及其他使用人。

**第三条** 住房和城乡建设、发展改革、自然资源、市场

监管、应急管理、人防、城管等主管部门以及街道办事处、居民委员会等，应当依法履行物业管理监督职责。

**第四条** 新建住宅小区出售前，建设单位应当采取招标投标方式选聘前期物业服务人，但投标人少于三个或者总面积小于一万平方米的单体住宅楼，经区住房和城乡建设主管部门批准，可以采取协议方式选聘物业服务人。

有业主大会的住宅小区，应当根据业主大会的决定选聘物业服务人；没有业主大会的住宅小区，由街道办事处组建的物业管理委员会代表业主选聘物业服务人。

**第五条** 物业服务合同终止后，物业服务人自动退出小区物业服务，但在新物业服务人接管之前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，并可以请求业主支付该期间的物业费。

因物业服务人擅自退出物业服务致使住宅小区物业服务处于失管状态时，街道办事处应当进行基本保洁、秩序维护等应急管理。提供应急服务期间，居民委员会应当组织业主共同决定选聘新物业服务人。

**第六条** 前期物业服务收费实行政府指导价，具体标准由市价格主管部门会同市住房和城乡建设主管部门制定并公布。

前款规定外的物业服务收费实行市场调节价，具体标准可以参照前期物业服务价格，由当事人在物业服务合同中约

定。

**第七条** 市住房和城乡建设主管部门应当围绕住宅小区的基础条件、房屋管理、设施设备维修养护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护管理、综合管理服务等，明确物业管理规范和标准。

**第八条** 物业服务人应当按照物业管理规范和标准提供物业服务，并遵守下列规定：

（一）在住宅小区的显著位置，公示物业有偿服务的收费项目、收费标准、收费方式、服务标准和投诉电话等信息；

（二）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；

（三）对违法建设、私拉电线、占用消防车通道等违法行为进行劝阻、制止，向有关主管部门报告，并协助处理；

（四）对属于建设单位保修责任的物业质量问题，应当及时通知建设单位维修处理；

（五）执行政府依法实施的各项管理措施，积极配合开展相关工作；

（六）法律法规规定的其他情形。

**第九条** 业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。

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

业主拒绝支付物业费的，物业服务人可以依法在物业管理区域内予以公告，并可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

**第十条** 业主应当按照规定交存住宅专项维修资金。

业主申请房屋转让、抵押时，应当向房屋交易管理部门提供已足额交存住宅专项维修资金的相关凭证。

**第十一条** 未建立首期住宅专项维修资金的住宅小区在需要使用住宅专项维修资金时，业主应当按照下列标准补交住宅专项维修资金：

（一）住宅房屋按照首次购房款的 1.25%交存；

（二）非住宅房屋按照首次购房款的 1.5%交存；

（三）出售的公有住房，按照房屋总面积乘以出售成本价的 1.25%交存。

**第十二条** 物业保修期满后，需要立即使用住宅专项维修资金的，由业主委员会或者居民委员会提出应急使用方案，经市住房和城乡建设主管部门审核同意后使用。

**第十三条** 建立健全物业管理监督机制：

（一）实行物业服务备案制度。物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报送街道办事处备案；街道办事处发现合同违反法律法规规定的，应当

告知物业服务人和业主委员会；

（二）实行物业服务巡查制度。物业管理机构、街道办事处及居民委员会每半年至少进行一次巡查，发现物业服务不及时、不到位等问题的及时通知物业服务人，并督促其整改；

（三）实行物业违法投诉举报制度。相关主管部门应当在物业管理区域内显著位置公布联系单位、投诉举报电话，按照规定受理、调查投诉举报，并将处理结果答复投诉人、举报人；

（四）实行物业服务满意度测评制度。市、区住房和城乡建设主管部门应当定期开展物业服务人满意度调查和测评，将结果向社会公示并纳入物业服务信用档案。

**第十四条** 物业服务人不得在服务合同中违法约定收费项目；不得在合同约定外强制收取房屋装修保证金和抵押金、电梯使用维护费等费用；不得采取停止供电、供水、供热、供气以及限制业主进出小区、入户等方式催交物业费；不得减少服务内容、降低服务质量、擅自停止物业服务。

**第十五条** 任何单位和个人不得在物业管理区域内实施下列行为：

（一）未经业主大会决定或者业主共同决定，利用共有部分从事经营活动或者处分共有部分；

（二）侵占、毁坏公共绿地、树木和绿化设施；

(三) 违法搭建建筑物、构筑物或者私挖地下空间;

(四) 占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口, 损毁消防设施设备;

(五) 法律法规禁止的其他行为。

**第十六条** 违反本规定应当给予行政处罚的, 依据《吉林省物业管理条例》等有关法律法规的规定执行。

**第十七条** 本规定自 2022 年 1 月 1 日起施行。