

如皋市人民政府文件

皋政规〔2024〕3号

市政府关于印发《如皋市住宅物业管理条例》的通知

各镇（区、街道）人民政府（管委会、办事处），市各委、办、局、行、社、公司，市各直属单位：

《如皋市住宅物业管理条例》已经十八届市政府第四十一次常务会议讨论同意修改，现印发给你们，请认真贯彻实施。

如皋市人民政府

2024年10月9日

（此件公开发布）

如皋市住宅物业管理办法

第一章 总则

第一条 为规范我市物业管理秩序，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善人民群众的生活环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《南通市住宅物业管理条例》等法律法规的规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 我市商品房小区、保障房（安置房）居住区实行物业管理。

暂不具备条件的老旧小区、零星分散住宅楼栋由社区统一进行保洁服务，费用由村（居）民委员会向被服务对象收取，市财政给予一定的政策扶持，街道办事处（镇人民政府）应创造条件，逐步实行物业管理。

具备条件的镇村集中居住区鼓励实行物业管理。

第三条 物业管理在市政府统一领导下，遵循党建引领、主管部门监督管理、属地政府具体负责、职能部门齐抓共管、业主自治和专业服务相结合的协同工作原则。

第四条 物业服务行业享受省、市对现代服务业企业税收、用工就业、人员保险与培训等方面的扶持和激励政策，鼓励物业服务企业在服务项目过程中，配备智能化产品，采用新技术、新方法，提高物业管理和服务水平。

第五条 如皋市城市管理局（以下简称“市城管局”）是本市物业管理活动的主管部门，负责物业管理活动的统一监督、业务指导、考核评优等工作，主要职责包括：

（一）负责研究制定物业管理和现代物业服务行业标准和相关政策，指导行业协会实施自律性规范；

（二）负责物业用房的移交、使用情况监管，参与新建小区的综合验收；

（三）指导物业服务企业开展承接查验活动，负责承接查验备案和物业服务合同备案；

（四）指导、监督物业服务工作，负责物业服务企业的定期考核、信用评定、星级评定以及评先评优活动；

（五）负责前期物业招投标的监管和备案，负责采用协议方式选聘物业服务企业的审批；

（六）负责住宅专项维修资金的归集和使用监管工作；

（七）负责对街道办事处（镇人民政府）物业管理工作的业务指导和考核；

（八）负责对住宅小区业主委员会（物业管理委员会）的备案、业务指导和考核；

（九）依法查处物业服务活动中涉及市城管局职能的违法行为；

（十）履行法律法规及规范性文件规定的其他职责。

第六条 公安、发展改革、住房和城乡建设、市场监督管理、数据局、消防救援、生态环境、应急管理、卫生健康等相关部门按照各自职责，建立物业投诉处理制度，会同市城管局、街道办事处（镇人民政府）在物业管理区域内公示相关职责事项和联系方式，依法做好物业管理活动的有关监督管理工作。

供电、供水、供气、供热、邮政通信、有线电视等专业经营单位对物业管理区域内由其管理的设备设施的运营及安全负责，

定期检查维护和更新。

第七条 街道办事处（镇人民政府）应当建立健全物业管理工作机制，明确物业管理工作的职能部门，配备满足辖区物业管理工作的专职工作人员，负责本辖区内物业管理工作的指导、监督和管理，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，促进物业管理与基层社会治理深度融合。主要职责为：

（一）负责引导村（居）民委员会建立以党建为引领的综合治理平台，发挥社区党组织在基层社会治理中的领导作用；

（二）负责小区首届业主大会的筹备和选举工作，指导、协助任期届满的业主委员会依法开展换届选举工作；

（三）建立投诉处置机制，协调处理物业矛盾纠纷；

（四）制订住宅小区物业服务企业非正常退出应急预案，负责物业服务企业擅自退出导致住宅小区失管状态的处置；

（五）负责安置房居住区管理规章制度的制定，对安置房居住区配套建设属集体资产的经营性用房接管和招租，监督国有、集体管理资金的使用及管理；

（六）负责对安置房居住区物业服务情况进行业务指导、考核，负责安置房居住区物业考核补助费用拨付；

（七）协助市城管局开展对物业、业主委员会（物业管理委员会）的考核及评先评优等工作；

（八）指导监督业主大会、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业依法履行职责和义务；

（九）负责住宅小区突发公共事件的应对，落实市政府依法采取的应急处置措施和其他管理措施，指导物业服务企业、业主委员会（物业管理委员会）开展应对工作，并给予支持；

（十）其他应当开展的物业管理工作。

第八条 村（居）民委员会协助街道办事处（镇人民政府）开展社区管理以及社区服务中与物业管理有关的工作，主要职责为：

（一）负责辖区范围内日常物业管理工作，配合街道办事处（镇人民政府）指导和监督业主大会、业主委员会（物业管理委员会）依据法律法规开展业主自治；

（二）依托社区党组织，建立多部门参与的联席会议制度，协调处理小区物业矛盾纠纷；

（三）指导业主委员会（物业管理委员会）处置住宅小区日常矛盾纠纷；

（四）协助街道办事处（镇人民政府）组建业主大会筹备组、推动业主大会的召开、业主委员会的选举或换届等工作；

（五）负责辖区内安置房居住区物业管理，协助收缴物业费，监督公共部位设施设备的维修维护及维修资金的使用，完成安置房居住区各类创建等公益性任务；

（六）负责辖区内住宅小区的网格巡查，及时发现制止违法建设，协助市城管局、生态环境局、公安局、消防救援大队等行政部门做好住宅区违法建设拆除、环境污染整治、治安防范和消防隐患排查等方面的工作；

（七）协助开展其他物业管理相关工作。

第九条 如皋市物业服务行业协会负责依法制定行业自律制度和组织实施行业规范，定期开展物业行业从业人员培训和物业服务质量评估，协助市城管局做好信用信息管理，加强物业服务合同履行管理，推动全市物业服务规范化、品牌化，促进诚信经

营，提升整体服务水平。

第二章 业主和业主组织

第十条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

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50%以上的；

（二）物业管理区域内业主已入住户数的比例达到50%以上的。

第十一条 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、建设单位、街道办事处（镇人民政府）、村（居）民委员会、公安派出所等派员组成。筹备组中的业主成员由街道办事处（镇人民政府）组织业主协商推荐产生。

筹备组人数应当为五至十一人的单数，其中业主成员不少于60%。筹备组组长由街道办事处（镇人民政府）指定人员担任。

筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不得少于十五日。

筹备组应当自组成之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。市城管局负责制定管理规约、业主大会议事规则的范本。

业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业主委员会之日起成立。

业主委员会由五至十一人单数组成，每届任期三至五年。

鼓励和支持业主中的中共党员、人大代表、政协委员和其他社会知名人士参加业主委员会选举。

第十二条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向市城管局和街道办事处（镇人民政府）办理备案。

业主委员会任期内，备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内将变更内容书面报告备案部门。

第十三条 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定、业主大会的决定以及经三分之一以上业主委员会成员的提议召开会议，会议召开前应当告知村（居）民委员会，并在物业管理区域内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。

业主委员会会议应当制作书面记录并存档，业主委员会会议作出的决定，参会委员应当签字确认，并自作出决定之日起三日内在物业管理区域内公告。

第十四条 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）和村（居）民委员会。街道办事处（镇人民政府）应指导、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首次业主大会筹备组。

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 and 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。

业主委员会任期内出现成员空缺、不能正常开展工作或不依

法履行职责的，应当按照法律法规以及业主大会议事规则的规定补足或者重选。

第十五条 业主委员会任期届满后因故未换届的，应当将印章、财务账簿凭证、业主名册、会议记录、文书档案等资料移交村（居）民委员会进行保管，原业主委员会成员违规使用印章或拒不移交的，街道办事处（镇人民政府）应当责令其限期移交，公安机关应协助移交。

第十六条 业主委员会应当按照物业管理相关法律法规和管理规约等有关规定履行职责，建立财务收支、日常运行、档案资料等管理制度，妥善保管小区基础资料和相关会计资料，规范日常运行。

第十七条 业主委员会依法应当公开的信息，应当以书面形式在物业管理区域主要出入口、公示栏等显著位置公布，或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式公开。

第十八条 市城管局、街道办事处（镇人民政府）定期对住宅小区业主委员会工作进行考核，业主委员会考评结果不合格的，街道办事处（镇人民政府）应责令整改。

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，街道办事处（镇人民政府）应组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行调整。

第十九条 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和业主委员会职责：

（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）业主委员会长期不能正常工作，经街道办事处（镇人民政府）多次指导重新选举，不能产生新的业主委员会的。

第二十条 业主大会、业主委员会及物业管理委员会作出的决定违反法律法规的，市城管局依法调查核实后应当按照法律法规的规定责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第二十一条 物业管理委员会代行业主大会和业主委员会职责期间，符合成立业主委员会条件的，街道办事处（镇人民政府）应组织成立业主委员会。

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，依托村（居）民委员会实行自治管理。

第三章 物业准入与退出管理

第二十二条 建设单位应按照房地产开发与物业管理相分离的原则，根据小区品质、规模等因素，综合考虑确定前期物业服务等级标准，依法选聘物业服务企业。

第二十三条 建设单位通过招投标方式选聘物业服务企业的，应依托政府公共服务平台实施。

鼓励业主自治组织通过政府公共服务平台选聘物业服务企业。业主自治组织选聘物业服务企业的，属地街道（镇人民政府）应当予以监督。

第二十四条 建设单位应当自前期物业服务合同签订之日起三十日内，将合同报市城管局和市发展改革部门备案。

物业服务企业与业主自治组织签订物业服务合同的，应当自签订之日起三十日内，将合同报属地街道（镇人民政府）和市城管局备案。

第二十五条 物业服务企业不得违反物业法律法规的规定或物业服务合同的约定，单方终止履行合同，擅自退出物业服务。

业主应当依照法律法规和管理规约行使权利，按照法律规定和物业服务合同约定履行义务，执行业主大会（或授权业主委员会）作出的决定。

业主转移房屋所有权时，应当与物业服务企业结清物业服务费用。

第二十六条 经专有部分占建筑物总面积 20%以上且占总人数 20%以上投票权业主提议提前解除物业服务合同的，业主委员会在收到提议之日起 1 个月内应召开业主大会，对是否提前解除物业服务合同进行表决。

第二十七条 物业服务合同期间，若一方要求提前解除合同的，按下列要求办理：

（一）提出提前解除合同的一方应当提前 90 天书面告知另一方，同时报告市城管局、所在街道办事处（镇人民政府）以及属地村（居）民委员会；

（二）合同双方就提前解除合同事宜应达成一致意见，或诉请法院、仲裁机构裁决；

（三）双方同意提前解除合同或经法院、仲裁机构裁决解除合同的，建设单位、业主、业主大会、业主委员会应当在原物业服务企业退出前，另行选聘物业服务企业；

（四）在业主或者业主大会新选聘的物业服务企业或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务企业应当继续履行合同约定的服务内容和标准，不得以双方同意解除合同为由退出物业服务项目；

（五）未经双方协商同意提前解除合同，或未经法院、仲裁机构裁决解除的，物业服务企业和业主应当按照合同的约定继续履行合同。

第二十八条 符合物业服务合同终止条件的，原物业服务企业应当做好以下工作：

（一）原物业服务企业应当在合同终止之日前一个月，在物业区域内公布物业经营的收支情况。

（二）原物业服务企业应当在合同终止之日起十五日内，向业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人、村（居）民委员会移交下列资料和财物：

1.利用物业共用设施、共用场地等经营的相关资料、所得收益的收支情况明细账和余额；

2.前期物业开办费所购买的物资及开办费余额、物业管理用房以及属于全体业主共同所有的其他财物；

3.竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，物业区域内道路、地下停车库，地下管网工程竣工图等相关资料；

4.共用设施设备清单；

5.设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

6.业主名册和预收的物业服务费等相关费用；

7.实行酬金制的，应当移交管理期间的财务资料；

8.其他相关材料。

原物业服务企业与业主委员会（物业管理委员会）或者其委托的新选聘的物业服务企业办理交接的，应当在街道办事处（镇人民政府）的指导、监督下，对物业共用部位、电梯、消防、监控等共用设施设备和相关场地的使用维护现状予以确认。

第二十九条 建立前期物业服务履约保障制度，如皋市物业服务行业协会负责制定出台行业履约管理规范，明确物业履约保障的方式方法。

第三十条 物业服务企业提前退出或期满不再提供服务，尚未重新选聘前期物业服务企业的，由街道办事处（镇人民政府）、村（居）民委员会根据小区现实状况选择专业服务单位做好小区应急物业服务。

实施应急物业服务前，街道办事处（镇人民政府）、村（居）民委员会应当将应急服务内容、服务收费、服务期限等相关内容在物业管理区域内公告。

对应急物业服务期间，小区二次供水、电梯运行等产生的公共能耗费用有约定的从其约定，未约定的由业主共同分摊；物业共用部分的毁损责任无法确定责任人时，由全体业主承担；应急服务单位故意造成的，由应急服务单位承担责任。

应急物业服务期限一般不超过六个月。应急服务期间，街道办事处（镇人民政府）应及时指导和协助全体业主依法决定物业管理方式和内容。

第三十一条 被解聘或者服务期限届满未续聘的原物业服务企业拒不按照要求退出或者不配合移交资料的，由市城管局责令其限期撤出和移交，公安机关应当给予协助。

原物业服务企业拒不退出或者不配合移交资料的，有破坏共

用设施设备、毁坏账册等违反治安管理行为的，由公安机关依法处理。

第三十二条 各责任主体应保持物业项目管理的有序性、持续性、长效性，谨慎依法行使解聘、选聘物业服务企业的权利。

物业服务企业应当坚持诚信守法的原则，依法履行退出程序，协助解决项目遗留问题，做好新老物业管理的衔接工作，保持项目管理的连续性。

第四章 物业承接与服务

第三十三条 商品房办理现房销售许可证或预售许可证前，应当提供经备案的前期物业服务合同，相关备案证明在房屋实施现售或预销售时，应在销售大厅等显著位置进行公示。

第三十四条 前期物业管理开办费应在《前期物业服务合同》中予以列明，由建设单位在取得《商品房预售许可证》前交纳，主要用于前期物业服务企业购买物业办公设备等固定资产，所购资产归全体业主所有，由物业服务企业专款专用。

前期物业管理开办费最低标准为：项目规划总建筑面积在 10 万平方米以下的为 0.8 元/m²，10 万平方米以上的每增加 1 万平方米开办费增加 0.5 万元。

第三十五条 建设单位在组织竣工验收时，应通知供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位参加；专业经营单位应当严格履行职责，为终端用户提供服务，直接向终端用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内专营管线和相关设施设备的维修、养护、更新责任，费用由专业经营单位承担。法律法规另有规定的，从其规定。

第三十六条 建设单位应当按照国家有关规定和房屋买卖合同的约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

在物业交付使用十五日前，建设单位应当与选聘的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移交相关资料。未移交的资料，建设单位应当列出详细清单并书面承诺补交的具体时限。

第三十七条 鼓励物业服务企业委托第三方专业机构开展承接查验活动，可邀请市城管局、街道办事处（镇人民政府）、村（居）民委员会工作人员及业主代表参加。对查验中发现的问题，建设单位应当及时修复，无法及时修复的，应书面承诺修复的期限、责任部门和修复应达到的标准。

第三十八条 物业服务企业应当自物业交接后三十日内到市城管局办理承接查验备案手续，备案后五日内将物业承接查验情况在物业管理区域内显著位置公示，并在交房时告知业主查验情况。

物业服务企业擅自承接未经查验的物业的，由市城管局责令限期改正，并记入物业服务企业信用档案。给业主造成损害的，物业服务企业应依法承担责任。

第三十九条 物业服务企业应当依照法律法规和物业服务合同的约定提供物业服务。

中标单位应当根据投标文件中承诺的内容，在物业服务合同中明确服务等级、服务内容、人员配备情况、服务收费标准等。

物业服务企业在服务期间，因故需要更换配备的专业岗位人员的，应及时将变更信息向小区业主、街道办事处（镇人民政府

府)及市城管局告知。

第四十条 安置房是指由政府投资或组织实施的,因城市发展、旧城改造、道路建设、重大农业开发及实施土地征收、房屋征收、收购储备土地等搬迁,对被搬迁户实行安置,由政府统一规划建设的生活用房。

安置房居住区实行一定期限内物业费考核定级补助制度,多层安置房居住区补助标准暂为 A 级 0.3 元/m², B 级 0.25 元/m², C 级 0.2 元/m²;带电梯的高层、小高层补助标准暂为 A 级 0.7 元/m², B 级 0.6 元/m², C 级 0.5 元/m²。

由住建、土地储备中心等部门建设的安置房已向街道办事处(镇人民政府)移交的,物业费考核补助费由接受的街道列支,未移交或未配套建设经营性用房的,由建设单位列支。

安置区物业考核补助的年限及标准的调整,由市城管局结合安置区物业服务市场化的具体情况,商各街道办事处提出建议方案报市政府批准后实施。

经营性用房收入补贴物业服务费用多余部分,由所在街道办事处进行统筹管理,经营性用房收入不足以补贴本小区的,不足部分由各街道调整列支。各街道办事处需加强监管,确保专款专用。

第四十一条 建设单位建设安置房居住区应当按照不低于总建筑面积千分之三的标准增加配置物业服务经营性用房,并交由街道办事处出租管理,其收益用于弥补安置房居住区的物业服务费补助。

第四十二条 街道办事处(镇人民政府)应当将业主委员会、物业服务企业纳入突发事件应急处置工作体系,建立物资和

资金保障机制，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。

第四十三条 市发展改革部门会同市城管局按照价格管理权限，每三年内对物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整并公布。

第四十四条 住宅物业人防工程按《如皋市住宅专项维修资金管理办法》的规定交存专项维修资金。

第四十五条 人民防空工程平时用作停车位收取的汽车停放费、租金实行政府指导价，单独建账，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 70%纳入住宅专项维修资金，其余部分可以用于补贴物业费。

第四十六条 物业服务企业应当建立和保存下列档案和资料：

- （一）业主共有部分经营管理档案；
- （二）监控、电梯、消防、绿地等共有部分档案及其管理运行、维修保养记录；
- （三）房屋装饰装修管理资料；
- （四）业主名册；
- （五）物业服务企业或者建设单位与相关单位签订的供水、供电、供气、供热等书面协议；
- （六）物业服务合同约定的其他资料。

业主委员会、街道办事处（镇人民政府）、市城管局有权查阅前款规定的相关档案和资料。

第四十七条 物业服务企业应当及时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）物业服务企业的营业执照、项目负责人情况、联系方式、投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、标准以及收费项目、标准等有关情况；

（三）电梯、消防、监控等专项设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）物业服务费用、公共水电费分摊以及物业共用部位、共用设施设备的收益收支情况；

（五）占用业主共有的道路或者其他场地停放汽车车位的收益收支情况；

（六）住宅专项维修资金使用及业主分摊情况；

（七）物业承接查验情况；

（八）其他应当公示的信息。

前款第一项至第三项应当长期公示；第四项至第六项应当至少每年公示一次；第七项在办理承接查验备案后公示，公示时间不少于六十日。

第五章 物业使用和维护

第四十八条 物业服务企业应当根据物业服务合同，制定安全管理制度，配置安全防范设施及物资。在发现重大安全隐患、发生安全事故及其他紧急事件时，采取必要的保障措施，做好相关工作并及时向属地村（居）民委员会、街道办事处（镇人民政府）和负有安全监督管理职责的部门报告。

物业服务企业未按照物业服务合同约定提供相应服务质量或履行相应义务，导致业主和物业使用人人身、财产受到损害的，

依法承担相应责任。

第四十九条 物业服务企业应当在物业管理区域内合理施划车位、规范车辆秩序。车辆停放不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

消防通道和疏散通道、消防登高面、消防设施点等位置应当设置明显标识和禁止占用提醒。

第五十条 业主、物业使用人对住宅装饰装修的，应当持下列材料向物业服务企业申报登记：

- （一）房屋所有权属证明；
- （二）申请人身份证复印件；
- （三）装饰装修方案；
- （四）所有权人同意装饰装修的证明材料；
- （五）高空作业资格等材料。

物业服务企业对业主提交的装饰装修方案应当进行审核，告知住宅装饰装修的禁止行为和注意事项。业主、物业使用人应当签订住宅装饰装修协议和安全承诺书。

物业服务企业应当加强对物业管理区域装饰装修活动的巡查，业主或者物业使用人、装饰装修施工人员不得拒绝和阻碍。

业主、物业使用人存在违法使用物业、拒不办理申报登记手续、违规装饰装修或实施违法建设等损害建筑物安全或侵害其他业主合法权益行为的，业主委员会、物业服务企业应当按照管理规约及时采取劝阻、制止、禁止施工人员和建筑装饰材料进入物业管理区域等必要的管理措施。对劝阻、制止不了的，应及时向街道办事处（镇人民政府）、市城管局或者公安机关报告，相关

部门应予以支持。

第五十一条 建设单位应当按照规定履行物业保修期内的保修职责。建设单位委托物业服务企业保修的，应当与物业服务企业签订委托协议。

第五十二条 业主大会可以委托第三方评估机构对物业服务企业履约情况开展评估，并向全体业主公布评估结果。物业服务企业应当配合评估活动。

业主大会可聘请专业机构对公共收益的收支情况进行年度审计，物业服务企业应予配合，审计结果应当向全体业主公示，公示时间不少于十五天。

第五十三条 物业服务区域内禁止下列行为：

- （一）违法搭建建筑物、构筑物，擅自改变房屋外观；
- （二）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构，擅自改变门窗位置，超荷载存放物品；
- （三）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的厨房、卧室、起居室、书房的上方；
- （四）擅自占用或者挖掘道路、场地、地下空间，侵占或者损毁树木、绿地、景观；
- （五）擅自在楼道等公共部位堆放物品；
- （六）违反有关人均面积、使用功能、消防安全、建筑安全等规定出租房屋；
- （七）存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品；
- （八）损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通；

- (九) 破坏或者擅自改造人防工程;
- (十) 擅自设置停车泊位、违规停放车辆;
- (十一) 电动自行车在楼梯间、楼道等疏散通道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域停放。违反用电安全要求私拉电线和插座为电动自行车充电;
- (十二) 违反规定饲养家禽、宠物;
- (十三) 高空抛物、露天焚烧、在雨水污水分流地区将污水排入雨水管网、违反垃圾分类管理规定处理垃圾;
- (十四) 制造超过规定标准的噪声、振动;
- (十五) 擅自架设电线、电缆, 擅自迁改供排水、燃气管线等;
- (十六) 擅自改变房屋、车库以及附属用房的用途;
- (十七) 在地下或者半地下建筑物内、高层建筑内使用瓶装燃气;
- (十八) 法律法规以及临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

第六章 物业监管和考核

第五十四条 建立执法协同和执法联动机制, 相关职能部门应当依法及时查处住宅小区物业服务过程中的违法行为。

第五十五条 物业服务企业不得有下列行为:

(一) 违反物业服务合同减少服务内容, 降低服务标准, 擅自设置收费项目和提高收费标准, 在水、电、天然气、供热等单位供应定价外收取费用;

(二) 擅自利用业主共有部分开展经营活动, 挪用、侵占、

隐瞒业主共有部分收益；

（三）采取中断供水、供电、供气、供热或者限制业主及其车辆出入等方式催收物业费；

（四）非法收集、使用、传输、买卖在物业服务活动中获取的业主个人信息；

（五）擅自处分属于全体业主所有的物业共有部分、共用设施设备的所有权或者使用权；

（六）挪用、侵占住宅专项维修资金、业主公共收入；

（七）擅自拆除、损坏物业管理区域内的共用设施设备；

（八）擅自撤出或者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，或者非法接管造成物业管理混乱的；

（九）与业主委员会成员串通，损害业主利益；

（十）终止服务撤出时，拒不移交属于业主共有的档案资料、物品、资金等；

（十一）损害业主合法利益的其他行为。

物业服务企业有上述行为之一的，市城管局应取消其星级评定资格，已被评为星级的物业服务企业直接予以撤销，当年年底不得列入评先评优序列，其管理的物业项目二年内不得参与国家、省、市级物业管理示范（优秀）项目等评选活动。

第五十六条 对投诉较多且经查实或者考核巡查中问题较多的物业服务企业，市城管局应会同街道办事处（镇人民政府）对企业负责人进行约谈，督促限期整改。对整改不力或拒不整改的，可公开通报或建议全体业主、业主大会解除物业服务合同或者不再续聘。

第五十七条 市城管局应将物业服务企业不良行为的相关考核结果和行政处罚情况记入企业诚信档案，纳入物业服务企业及项目负责人的信用信息和信用等级评定，评定结果报送上级主管部门备案，并适时向社会公开。

相关主体可将信用评价结果与选聘、解聘物业服务企业挂钩，鼓励优先聘用信用等级高的物业服务企业，实行守信激励、失信惩戒，促进物业服务企业优化服务。

第五十八条 商贸、办公、学校、医院、景区、专业园区等非住宅物业实施物业管理的，参照本办法相关规定执行。

第七章 附则

第五十九条 本办法自 2024 年 12 月 1 日起施行，有效期至 2029 年 11 月 30 日。

第六十条 本办法自施行之日起，《如皋市物业管理暂行办法》（皋政规〔2010〕2 号）《如皋市安置房居住区物业管理暂行办法》（皋政规〔2014〕3 号）《如皋市物业服务企业退出项目管理办法》（皋政办发〔2012〕164 号）同时废止。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院、
检察院，市人武部，市各人民团体。

如皋市人民政府办公室

2024 年 10 月 9 日印发
