# 物业的规范规章制度

作者：风起云涌 更新时间：2025-01-11

*物业的规范规章制度(精选7篇)很多人见过物业的管理制度吧，管理制度是实施一定的管理行为的依据，具有权威性、完整性、排他性、可执行性、相对稳定性和公平公正性。下面是小编为大家整理的物业的规范规章制度例文，希望能帮助到大家!一、每周一彻底清扫小...*

物业的规范规章制度(精选7篇)

很多人见过物业的管理制度吧，管理制度是实施一定的管理行为的依据，具有权威性、完整性、排他性、可执行性、相对稳定性和公平公正性。下面是小编为大家整理的物业的规范规章制度例文，希望能帮助到大家!

一、每周一彻底清扫小区内路面、公共场地、车棚、绿地、排水沟等，平时要坚持小区环境卫生整洁。

二、每隔一天拖、扫楼道一次。(包括楼梯扶手、塔灰、电表箱、单元门、楼道灯、窗台等)。

三、楼道玻璃坚持清洁、透明。

四、小区内墙、柱、门等无广告纸。

五、楼后空中要坚持清洁(不能有砖头、粪便等)，责任区内如有修建渣滓要及时清算。

六、小区内有其它休息也要参与，同时要保证本职任务及时完成。

七、推灰人员必需坚持渣滓车清洁，每周必需彻底洗刷一次。

八、渣滓车停放点周围要坚持洁净，空中有污垢或油渍要及时洗刷。

九、以上制度保洁员必需严厉遵守，如有业主反映卫生状况不好，经核实，业主反映一次对责任人罚款20元，累计3次，自动离岗。

为提高物业管理人员时间观念，加强组织纪律性，提高工作效率，树立良好的工作形象，特制定本制度，望共同遵守。

一、上班时间夏季上午8点-11点半、下午3点-6点半，冬季上午8点半-12点、下午2点-5点半。

二、物业工作人员必须按时上下班，不准迟到、早退、旷工。

三、上班后利用10分钟时间主动清理各自办公室的卫生。

门卫工作岗位制度

为了保证小区住户的安全，杜绝各种事故的发生，保证小区工作正常运转。特制订本制度。

一、忠于职守，坚守岗位，尽职尽责，对进出外来人员进行登记，严盘细问，可疑人员和车辆未经批准，禁止入区。

二、加强昼夜值班巡查制度，发现不安全因素要果断处理，自己处理不了的要立即向110报警，并向上级报告，保护事发现场，出现重大问题要依法追究责任。

三、严禁旷工、迟到早退，严格请销假制度，从即日起不休星期天，但在不影响正常工作的前提下可倒班休息。

财务工作制度

一、会计、出纳在一区物业公司经理的领导下负责财务工作。

二、严格建立两帐，即会计帐、现金帐制度，做到日清月结，按月公布帐目。

三、认真执行会计法，每月末向经理报表。

四、严格控制资金流向，不经批准禁止动用各项资金。

五、建立实物领取登记制，凡领取实物、工具的责任人必须交旧领新(原先没有的除外)登记后方可领取，并对照检查所领实物对路、合格与否。如有丢失或故意损坏，直接责任人照价赔偿。

六、严格财务公开、公正、准确、保密制度，未经批准禁止向外界提供一切数据，防止国外情报人员窃取经济情报。

一、中央智能调度中心管理制度

智能中心是掌握住宅区安全动态，指挥安全管理工作的重要部位，是管理处工作指挥的中心，其管理十分重要，特订如下制度：

1、智能控制中心是住宅区最核心部位，闲人不得内进。

2、智能控制中心实行24小时值班，值班管理人实行2人3班制，且有足够的机动人员待职。值班人员不得擅离职守。

3、保持室内卫生清洁，设备无尘，保养完好无损。

4、控制中心值班管理人员应详细填写值班时的原始记录、存档备查。

5、随时检查各类信号是否正常，并作记录。如有报警派员以最快速度核查报警真伪情况，并随时与智能控制中心联系，以便随时调度，合理处理。

6、控制中心各操作手柄放在自动位置，每周作一次手动、自动实际操作检查，以确认设备是否处于完好状态。

7、遇真实报警时控制室人员应立即通知主任、各负责人员、机构到场处理，并时刻监视住宅区内的各部位呼叫，组织协调方面的配合。

8、如警情较大，应立即与“120、119”等联网机构通报情况，求援，事后总结事件经验教训。

9、定期对每种信号、报警做累计、分析，总结工作不足，改善系统工作态势，合理安排管理人员工作岗位，加强管理工作。

二、智能停车场管理制度

1、枫白露停车场停车位均在多层、架空层、高层地下车库，业主、住户车辆依就近原则停放。

2、丹枫白露停车场使用智能系统控制车辆出入口，入口使用住户IC卡和临时卡，出口由安全管理员依卡中记录，核对后合理收费。

3、车辆安全管理员必须熟悉车场智能系统的性能、使用方法。

4、车辆安全管理员必须认真执行停车场管理规定，礼貌待人，热情服务，保证车辆安全，维护车场良好的停车秩序。

5、车辆进场后，必须按指定位置停车，排列整齐，不得阻塞通道，车管员认真核查车型、车牌号，避免出现差错。

6、了解和掌握车主的车型、车牌号、姓名、年龄、职业、工作单位、居住楼层、房号等等，以便于识别。

7、严禁载有易燃、易爆和有毒有害物品的车辆进场存放，以免发生意外。如有车辆违反此规定进场时，应立即令其开出车场，并立即报告管理处或公安机关进行处理。

8、车辆安全管理员值班期间发现可疑情况，立即报告智能控制中心，并注意其事态发展，交接班时叮嘱接班人注意，并记录在交接登记薄上，同时将其它需注意的事项记录在登记薄上以备查。

9、车辆安全管理员必须认真执行收卡制度、收费制度、坚持原则，不得，如：不开票停车，乱收费或不收费等等。

三、配电房及特种作业人员安全制度

1、配电房重地要特别注意安全，未经同意一律不得进入。配电房要保持清洁卫生，严禁堆放易燃、易爆、有毒、有腐蚀性的物品及其他杂物以保持通道畅通无阻。

2、绝缘工具要保持完好，绝缘等级要符合安全要求。仪表、操作手柄、指示灯、按钮等要保持完好可靠。接地电阻要符合安全规范，灭火器材要配备到位。

3、特种作业人员要严格执行持证上岗制度，其证件必须在审验有效期内并与操作内容相符方可上岗。同时，持证人必须自觉参加年审工作。

4、特种作业人员要严格执行操作规程。停、送电要执行工作制度，柜背操作、带电操作、登高必须有保护人在常严禁违章操作，确保安全。

5、需要机组运行时，机房负责人一定要到达现场，与保护人一起检查线路无误后方能投入运行。机组必须处在良好的预备状态，一旦需要即能投入工作。

6、各配电房负责人及特种作业人员均要执行以上制度，违反者将视为违反劳动纪律，并负责由此引起的直接责任。执行中如有异常，必须及时向主管部门提出，以便修正。

四、配电设备保养规定

一、操作人员必须具备高度的责任感，以保持设备、设施的正常运转。

二、未经许可，任何闲杂人员不得擅自进入机房。

三、设备操作人员，必须持有《特种作业操作证》方可上岗。

四、操作人员必须对设备的运行状态以及故障的处理进行详细的记录。

五、设备检修人员必须按时检查配电室的温度、湿度是否达到安全标准。

六、每日对配电设备进行巡查，确保其完好运行。

七、每月按期检查变压器的运行情况，并按计划检修配电设备一次。

八、每个季度检查各开关和固定螺栓，如有松动，应进行紧固，保证接触良好。

九、每年对接地网检查、测试一次。

十、各类开关触头出现不平或毛刺时，将不平处打平、打光。

十一、功率因素补偿低于0、9时，应及时修复。

十二、设备室必须保持清洁整齐，严禁在室内吸烟、堆放杂物。

五、水泵房管理制度

水泵房是提供住户生活、消防用水的关健部位，是直接关系到住户生活和生命财产安全的重要部位。为管理好水泵房，明确职责，制定如下制度。

一、水泵房及地下水池，消防系统全部机电设备由机电人员负责监控，定期检查保养、维修及清洁清扫，并作记录。解决不了的问题及时书面报告领导。

二、水泵房内机电设备由机电人员负责，其他人不得操作，无关人员不得进入泵房。

三、水泵房内所有设备在正常运转下，开关应放在自动位置，所有操作标志简单明确，主接触器开关每半月检查清洗一次。

四、消防泵按定期保养规定进行检查，每旬进行一次“自动、手动”操作检查，每年进行一次全面检查。

五、水泵球阀定期检查保养，泵房每周打扫一次，水泵管道每月检查擦洗一次。

六、水泵控制回路应每月进行一次紧固，检查是否可靠，检查备用水泵能否在主机出现故障的情况下，自动运行。

七、注意电机运行时的电流、温升情况，声音是否异常，机械是否滑动灵活，定期进行对轴加油，使水泵达到100%良好状态。

八、污水池卫生常清扫，水泵、管道常保养。

九、地下水池、中位水箱、高位水箱的液位阀每周检查一次，是否处于良好状态。

六、风机房管理制度

风机为地下一层、地下二层的通风设备和消防设备。为加强风机房的管理，特制定以下规定：

一、风机房内照明应保持完好，路线整齐，无临时接线。

二、机房内应保持环境清洁，通风良好。

三、风机房内应有灭火器，放置于易取处。

四、每半月同消防检查一起，试运行一次。

五、严禁在机房内吸烟。

六、机房钥匙由专人管理，无关人员不得进入机房。

七、开关平时应置于高速状态。

七、柴油发电机操作规程

(一)、启动前的准备工作：

1、全面检查柴油机各部分是否正常。

2、检查水箱水位(2/3以上)。

3、检查机油油位。

4、检查燃油是否充足(2/3以上)。检查油箱开关及有无渗漏。

5、检查蓄电池是否充足。蓄电池内液体是否足够。

(二)、启动及运行：

1、启动电机连续工作时间不宜超过10秒，如一次启动不成功，应于二分钟后再作第二次启动，三次无法启动应检查原因。

2、试运行时，可用手动启动，平时应置于自动位置。

3、手动启动时，启动后应调整手柄。使电压达到380V至420V，频率达到50HZ-51HZ。

4、试运行期间做好各项记录。

5、水温合成至60度时，方可带动负载。

6、每15日应运行一次，每次运行时间应不低于30分钟。

为了强化物业保洁员的各项工作行为管理，提高物业保洁人员的工作效率，为业主提供优质的服务，给大家一个干净、整洁、舒适的办公环境，特制定本物业保洁员管理制度。

一、物业保洁员工作职责、工作守则及工作时间：

1、严格遵守企业管理制度、服从督办人员指挥、服装整洁、礼貌待人、积极主动、认真负责、一丝不苟。

2、保洁人员需每日全面、细致的对卫生区域进行打扫、除尘。卫生区域包括：大厦(休闲区)、小楼(办公室、走廊、卫生间、玻璃、百叶窗、暖气片等)卫生。其中玻璃、暖气片、百叶窗，每月擦拭两次。

3、休息日为周六(每月休二天)。

4、物业保洁员每天工作时间为：上午8：00―12：30下午14：00---18：30。

二、物业保洁员工作制度及标准细则：

1、物业保洁员上岗期间保持个人仪容仪表及个人卫生，维护公司良好形象;不大声喧哗，严禁与公司同事闲聊，工作期间不影响员工正常工作;穿工装上岗，保持工装整洁、干净，工装每周涤一次;不浓妆艳抹及佩带不适宜的饰物;不留长指甲;不穿拖鞋上岗。

2、工作时间内保证按时上岗，不得擅自离岗、不得私自使用办公用品(如电脑、电话等)。

3、按要求高质量完成各项工作，所有工作在安排后必须立即行动。

4、爱惜工作用具及公司办公用品。如有工作用具损坏，可以旧换新。

5、按工作职责每日全面清扫。环境卫生包括办公室、前台、走廊(挂画)，小楼卫生。其中办公室卫生包括：办公桌椅、公共办公柜、电脑、电话、室内玻璃、栏杆、地面吸尘、门框擦拭、办公室内植物浇灌、擦拭鱼缸、换水等。走廊卫生包括：挂画、公司牌匾等。

前台卫生包括：前台桌椅、饮水机、小柜子、白板等。

卫生间包括：洗手液、空气清新剂(盒)、卫生纸等用品的及时更换。

小楼卫生包括：办公室、走廊(地面、地角线)、门窗、玻璃、百叶窗、卫生间(及时更换用品)、饮水间等。

三、物业保洁员处罚规定

1、凡查出卫生包干区不卫生的，每次扣物业保洁员奖金50元，并责令其立即打扫。

2、卫生管理人员(包括打扫卫生，打扫公共厕所人员)工作不负责任，造成脏、乱、差的每查出一次罚款100元。

四、物业保洁员管理制度附则

1、本物业保洁员管理制度解释权由人力资源部负责。

2、本物业保洁员管理制度自颁布之日起开始施行。

为加强管理、严明纪律、发挥效益、创一流服务质量，特制定以下规定：

一、出勤：一月内迟到或早退两次扣一天工资。

二、请假：必须要请假条，写明事由，由部门负责人批准，办公室核实。一天以上由主任批准，三天以上要经理批准，擅自离开者，按自动辞工处理，扣发15天工资。

(1)请事假扣发当天工资。

(2)请病假，必须要有医生证明，三天以内工资照发，三天以上扣除请假期间工资。

(3)旷工者除扣当天工资外，年终奖扣发一天工资。

(4)请假一天以上请假者必须提前申请。

(5)上班时间内，必须坚守岗位，如检查不在岗位范围内，则按未上班处理，扣半天工资。

三、坚守工作岗位，必须按质、按量达到管理处要求，完成各自职责，不能胜任工作，住户反映较大意见者，管理处有权做出调离原岗位或辞退处理。

四、如损坏管理处及住户财产，视损坏程度照价赔偿并扣发工资。

五、管理处的工具、机器、设备未经管理处或办公室同意，不准外借。

六、上班时间不得看报、闲聊，不得用通迅设备聊天;业余时间应努力学习业务知识及相关知识。

七、不得在工作时间在本住宅区从事本职工作以外的有偿劳务。

八、严禁向业主、住户索取财物、吃、拿等不良行为。

九、热情、周到、主动、高效服务住户，依靠法规严格妥善管理，绝不可粗暴、冷漠、置之不理。

文明办公制度

一、员工应以认真负责的态度，严谨务实的作风做好本职工作，办公讲求效率。

二、员工应自觉遵守管理处作息时间，严格执行劳动纪律，上班不迟到、不早退、不准中间私自离岗，外出办公说明去向。有私事或生病不能上班须事先请假。

三、讲究礼貌，注重仪容。员工服装庄重、大方、清洁。

四、各办公室、会议室严禁吸烟。

五、保持办公环境优美清洁，不得随意丢弃杂物。

六、爱护公共财物，节约用水用电。

七、重视防水、防盗和安全生产。

八、办公时间要保持肃静，不准串岗聊天;嘻闹、高声喧哗和争吵。

九、严格要求自己，遵守公司的各项规章制度。

十、以上规定，有违者将按管理处规定，予以经济处罚。

办公室值班制度

为及时处理突发事件，维护小区正常的生产、生活秩序，制定本制度：

一、值班人员：公司各部门经理以下人员，均应参加值班。

二、值班地点：公司客户服务中心。

三、值班时间：星期一至星期五12：00—13：00。

四、值班人员应填写值班登记表，注明值班人、值班起止时间、值班情况等。

五、值班人员必须及时处理各类突发事件。如遇重大事件，难以处理的，应及时报告公司经理，并请求有关部门协助处理。

六、值班人员必须坚守岗位，不得擅自离岗。若因此而造成损失的，追究当事人的责任。

七、值班人同因事、因病无法参加值班的，应事先安排调班，并报办公室。事先无法安排的，应找机动人员暂替，并在值班登记表上注明。

八、国家法定节假日另做加强值班安排。

管理处接待来访投诉工作制度

为加强管理处与业主、住户的联系，及时为业主、住户排忧解难，提高社会效益，特建立接待来访投诉工作制度。

一、接待来访工作由客户服务中心负责，宣传接待投诉的办公地点、电话，让业主、住户来访投诉有门、信任管理处。

二、任何管理人员在遇到业主、住户来访投诉时，都应给予热情接待，主动询问，面带微笑，不得刁难，不得推诿，不得对抗，不得激化业主、住户情绪，并做到对熟人、陌生人一个样、对大人小孩一个样、忙时闲时一个样。

三、对住户投诉、来访中谈到的问题，客服人员应及时进行记录，须于当天进行调查、核实，并将结果和处理建议汇报办公室主任，由主任决定处理办法和责任部门。

四、责任部门在处理来访、投诉时，要热诚、主动、及时，要坚持原则，突出服务。不得推托、扯皮、推卸责任、为难业主、住户、或乘机索取好处、利益等，在处理完毕后应将结果回复业主、住户和管理处主任，做到事事有着落、件件有回音。

五、全体管理人员要认真负责做好本职工作，为业主、住户提供满意管理、服务，减少住户的投诉、批评，将业主、住户的不满消解在投诉之前。

用户投诉处理制度

一、用户投诉的接收

1、凡用户对公司服务方面的投诉，不论采取何种方式，如信函、电话、传真或来人面谈，统一由管理处物管员集中登记、组织处理、向客户反馈处理结果。

2、管理处建立《客户投诉登记表》，对每一份投诉或意见均予以记录。记录的内容包括客户名称、投诉文件(信件、传真、电话及面谈的正式记录)的编号、投诉性质或内容摘要、处理结果等。

3、管理处亲自或指定人员根据客户投诉或意见，填写《客户投诉处理通知单》。为了便于跟踪、检索，每一份《客户投诉处理通知单》应进行编号，并与《客户投诉登记表》中的编号以及对客户投诉或意见原件所作的编号保持一致。

二、用户意见的处理(必须满足公司对用户的.承诺要求处理)

1、管理处将《用户投诉处理通知单》连同用户投诉或意见原件责成相应班组进行处理。

(1)由有关班组负责作出补救措施。

(2)作出补救措施的同时，还需采取纠正措施，近预定时间完成。

2、对重大问题的投诉，管理处不能处理的需统一协调的问题，直接报经理，由经理作出处理决定。

3、对需采取纠正措施的问题要在《用户投诉处理通知单》中记录，以便跟踪检索。

4、在完成补救措施后，应将处理结果反馈给管理处，由管理处负责与用户联系，报告处理结果，直到用户满意为止。

业主投诉处理和分析制度

一、凡业主对管理处管理、服务方面的投诉，不论采取何种方式如信函、电话或面谈，均由客服务中心进行接待、记录，然后按照投诉内容反馈给各相关责任部门，各责任部门应做好相应记录。

二、各责任部门接到投诉后，在预定时间内向业主答复采取何种补救措施，答复时间最长不应超过三天。

三、各责任部门按照业业投诉的内容，安排相应人员解决问题，并将结果反馈给部调度室。

四、对重大问题的投诉，各责任部门不能处理的或需统一协调的问题，直接报办公室主任，由主任作出处理决定。

五、服务中心应采用电话或其他形式跟踪投诉解决后是否仍存在问题，如有，仍需责成有关部门迅速处理。

六、对业主的投诉，分半年和年终进行分析总结，对反复出现的问题，应组织有关部门进行深入探讨并找出解决办法，防止重复发生。

业主意见调查和回访制度

一、客服中心每年至少进行一次业主意见调查，业主意见调查应列明业主对以下方面的满意程度：

a)供电管理;

b)供水管理;

c)消防治安管理;

d)卫生管理;

e)绿化管理;

f)公共设施管理;

g)维修服务;

h)服务态度。

二、服务中心对回收的意见表进行统计分析工作，并将结果如调查表的回收份数，总的满意率以及分项满意率，业主对物业管理的意见(共性的意见)等书面报告办公室主任。

三、对各部门存在问题，办公室主任提出整改意见，责成有关部门限期解决。

四、对业主的误解，服务中心应进行必要的耐心解释。

五、对业主意见调查结果及整改方案应定期向业主委员会进行通报，接受监督。

六、物管员及相关职能部门应定期对相关业主进行回访。

七、回访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，做好回访记录。

八、回访中，对业主的询问、意见，不能当即答复的，应告知预约时间答复。

九、回访后遇到的重大问题，应上例会讨论，找出解决方案，做到件件有落实，事事有回音。

第一章总则

第一条为规范物业管理活动，维护业主、使用人和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》和国务院《物业管理条例》等法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条本市行政区域内物业管理及相关监督管理活动适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第三条市房地产行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理。

区县(自治县)房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理。

市和区县(自治县)价格、规划、土地、建设、市政、公安、工商、民政部门及其他有关行政管理部门按照各自职责，负责本行政区域内物业管理活动的监督管理及物业管理区域内的行政管理工作。

第四条街道办事处(乡镇人民政府)负责指导本辖区内业主大会成立及业主委员会的选举工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解物业管理纠纷，协调物业管理与社区建设的关系。

居(村)民委员会协助街道办事处(乡镇人民政府)做好物业管理相关工作。

第五条鼓励物业服务企业加入物业服务行业协会，交流物业管理经验。物业服务行业协会作为物业服务行业自律组织，应当制定行业行为规范，调解物业服务企业纠纷，推动物业管理健康发展。

房地产行政主管部门应当加强对物业服务行业协会的指导和监督。

第六条实行物业管理联席会议制度。

物业管理联席会议由街道办事处(乡镇人民政府)负责组织召集，由区县(自治县)房地产行政主管部门、居(村)民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表等各方代表组成。

物业管理联席会议主要协调解决下列事项：

(一)业主委员会不依法履行职责的问题;

(二)业主委员会换届过程中出现的问题;

(三)履行物业服务合同中出现的重大问题;

(四)提前终止物业服务合同的问题;

(五)物业服务企业在退出和交接过程中出现的问题;

(六)需要协调解决的其他物业管理问题。

第二章物业管理区域

第七条物业管理区域根据物业的建设用地规划许可证确定的红线图范围，结合物业的共有或共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素划定。物业的配套设施设备共有、共用的，应当划定为一个物业管理区域;但其设施设备能够分割、独立使用的，可以划定为不同的物业管理区域。

第八条新建物业在出售前，建设单位应当根据本条例第七条的规定划定物业管理区域，并向物业所在地的区县(自治县)房地产行政主管部门备案。区县(自治县)房地产行政主管部门认为建设单位划定的物业管理区域不符合本条例第七条规定的，应当自收到备案申请之日起三十日内书面通知建设单位重新划定。

建设单位在销售物业时，应当将经备案确认的物业管理区域在商品房买卖合同中明示。

第九条已经建成并交付使用但未划分物业管理区域的，需要实施物业管理时，由街道办事处(乡镇人民政府)参照本条例第七条的规定，在征求相关业主意见后，划定物业管理区域，并报区县(自治县)房地产行政主管部门备案。

第十条对物业管理区域划定有异议的，物业所在地的区县(自治县)房地产行政主管部门应当根据本条例第七条的规定和商品房买卖合同的约定，在征求物业所在地街道办事处(乡镇人民政府)、相关业主、居(村)民委员会的意见后确定。

第三章业主、业主大会及业主委员会

第十一条业主可以设立业主大会，并由业主大会选举产生业主委员会，但同一个物业管理区域只能设立一个业主大会。

业主大会由物业管理区域内的全体业主组成。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。业主大会履行下列职责：

(一)制定和修改业主大会议事规则和管理规约;

(二)选举、补选或罢免业主委员会成员;

(三)决定业主委员会的必要经费及来源以及经费管理办法;

(四)撤销或者变更业主委员会超越权限的决定;

(五)选聘和解聘物业服务企业，确定物业服务合同的内容;

(六)决定提出改建、重建建筑物及其附属设施的申请;

(七)法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他职责。

第十二条不设立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

未依法成立业主大会和选举产生业主委员会的住宅区，可以由街道办事处(乡镇人民政府)，在征求该住宅区业主意见并取得过半数业主书面同意后，指定物业所在地社区居(村)民委员会代行本条例规定的业主委员会职责。

第十三条一个物业管理区域内，物业出售并交付使用的建筑面积达到该区域建筑物总面积的百分之五十以上，业主可以召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会，并于会前告知物业所在地街道办事处(乡镇人民政府)。

第十四条占物业管理区域内业主总人数百分之二十以上的业主书面要求召开首次业主大会会议的，物业所在地街道办事处(乡镇人民政府)应当组织召开。

第十五条街道办事处(乡镇人民政府)应当在收到告知或者申请后三十日内通知建设单位报送物业建筑面积、物业出售时间、业主清册等材料，并负责核实材料和指导成立首次业主大会会议筹备组。

建设单位应当在收到街道办事处(乡镇人民政府)通知后十日内报送材料，并协助成立筹备组。

筹备组成员由业主代表、街道办事处(乡镇人民政府)和建设单位派员共同组成。

第十六条筹备组应当做好下列筹备工作：

(一)确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容;

(二)参照市房地产行政主管部门制定的示范本，拟订业主大会议事规则和管理规约草案;

(三)确认业主身份，确定业主人数和业主所有的物业专有部分建筑面积;

(四)拟订业主委员会委员产生办法，确定候选人名单;

(五)召开首次业主大会会议的其他准备工作。

业主委员会委员候选人由筹备组推荐，三十名以上业主也可以联名推荐委员候选人一名。筹备组应当审查委员候选人资格并确定候选人名单。

前款第(一)项至第(四)项的内容应当在首次业主大会会议召开十五日前以书面形式在物业管理区域内公示。业主对业主身份、业主人数或者专有部分建筑面积提出异议的，筹备组应当予以复核并告知提出异议者复核结果。

第十七条业主拥有物业的专有部分建筑面积按所持房地产权证记载的建筑面积计算;对已出售但未办理房地产权属登记的物业，按商品房买卖合同确定的建筑面积计算。

业主人数按房地产权证数计算，一个权证计为一个业主人数。对已出售但未办理房地产权属登记的物业，业主人数按商品房买卖合同数计算，一个合同计为一个业主人数;对未出售的物业，建设单位计为一个业主人数。

第十八条业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式。

同一物业管理区域内有两幢以上房屋的，可以以幢、单元、楼层等为单位，推选若干名业主代表参加业主大会会议。推选业主代表参加业主大会会议的，业主代表应当提前就业主大会会议拟讨论的事项征求其所代表的业主的意见。凡需投票表决的，业主赞同、反对或者弃权的意见应当经本人签字后，由业主代表在业主大会会议投票时如实反映。

第十九条业主大会会议应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。业主可以书面委托代理人参加业主大会会议。

业主大会对本条例第十一条第(六)项规定的事项作出决定的，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意;业主大会对其他事项作出决定的，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

第二十条业主大会会议由业主委员会组织召开。业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开，并邀请物业所在地街道办事处(乡镇人民政府)和居(村)民委员会参加。

占总人数百分之二十以上的业主以书面形式要求召开业主大会临时会议时，业主委员会应当在三十日内组织召开。业主委员会不组织召开的，街道办事处(乡镇人民政府)应当责令业主委员会限期组织召开。业主委员会逾期不组织召开的，占总人数百分之二十以上的业主要求街道办事处(乡镇人民政府)组织召开的，街道办事处(乡镇人民政府)应当在收到申请后三十日内组织召开。

第二十一条业主委员会是业主大会的执行机构。成员人数由业主大会决定，但不得少于五人，应当为单数。每届任期不超过五年，可以连选连任。

业主委员会设主任一名、副主任一至三名，业主委员会主任是业主委员会的代表人。主任、副主任由业主委员会在业主委员会成员中推选产生，并由业主委员会罢免。

第二十二条业主委员会实行候补委员制。候补委员的`名额和产生程序由业主委员会委员产生办法确定。

候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。

第二十三条业主委员会成员应当是本物业管理区域内的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表，并符合下列条件：

(一)具有完全民事行为能力;

(二)热心公益事业，责任心强，具备一定组织能力;

(三)按期履行交纳物业服务费、物业专项维修资金等业主义务;

(四)本人、配偶以及直系亲属未在为本物业管理区域提供物业服务的企业工作;

(五)具备履行职务的健康条件和文化水平。

第二十四条业主委员会应当自产生之日起三十日内，持下列文件向物业所在地街道办事处(乡镇人民政府)备案，并同时在物业管理区域内公示。

为贯彻落实《物业管理条例》规范物业管理活动，保持物业管理在企业和业主、使用人的合法权益，创造一个清新、整洁、文明有序的生产和生活环境，特制定本办法。

一、物业管理企业

1、本办法中的物业管理，是指物业管理企业受业主、使用人的委托，依据物业管理委托合同，对物业的房屋建筑及其配套设施、设备、绿化、卫生、治安和环境容貌等管理项目进行维护，修缮和整治，并向业主和使用人提供综合性的有偿服务。

2、从事物业管理的企业应具有独立的法人资格，从业人员应取得职业资格证书。

3、物业管理企业接受委托应与业主、使用人签订物业服务合同，其内容应包括服务范围、管理标准、权限、期限、费用收支监督检查和违约责任等，并报送区物业主管部门备案。

4、物业管理企业应设立固定的服务场所，专线电话，专职工作人员24小时值班，确保及时为业主服务。

5、物业企业应按等级收费，并由物价部门统一定价，设“公示板”公开收费标准，便于业主和使用人监督。

6、日常维护与紧急事件处理。

(1)物业管理企业应对房屋主体，水电设施，排水设施，消防设备共用部位和供用设备进行日常养护和维修，确保设备运行正常，居住安全。

(2)对上水管线发生跑漏、下水管线发生堵、冒等突发事件及时处理，确保业主和使用人财产不受损失。

(3)对二次供水水箱，应一个季度或在重大节日前彻底清洗一次，日常派专人看管，确保水质安全使用。

7、小区绿化。小区绿化要与周围建筑风格浑然一体，既要注意根据不同的功效进行适宜的绿化和小品布置，核心美化部分应放在小区出入口等引人注目的地方。物业管理企业要采取多种形式，向广大业主或使用人特别是儿童进行宣传教育，使人人都来关心爱护绿化，并制定相应的绿化管理规定。

8、小区卫生管理。清洁卫生的工作应做到“五定”即定人，定时间、定地点、定任务、定标准。每天清扫一遍，全日保洁，质量应达到“六不”、“六净”。既：不见积水、不见积土、不见杂物，不漏收堆、不乱倒垃圾和不见人畜粪便。路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、树坑墙根净、果皮箱净。

9、小区治安。物业管理企业应与当地公安部门建立良好的工作关系，接受指导，争取配合，做好小区治安管理工作。

10、小区消防、消防管理在物业管理中占有头等重要的地位。要加大宣传力度，增强消防意识，警钟长鸣，常抓不懈，因此消防工作应提高到管理的重要日程。

11、车辆管理。小区内的机动车，摩托车，自行车应在指定位置存放，由物业管理企业统一管理。

二、业主、房屋使用人

1、业主、使用人应成立业主委员会。与物业管理企业签订服务合同，并监督物业管理活动。有权选择物业管理企业。

2、业主、使用人应按时交纳物业管理费、环境卫生费、经营性房屋的业主或使用人应积极配合物业管理部门和环境卫生管理部门，按规定主动交纳各种费用。

3、业主，使用人不应高空抛物、擅自改变房屋、外立面、内部平面布局，随意拆损门窗和私搭滥建、在外立面设置立架改动采暧、供水、排水设施，不准随意占用公共用地乱堆杂物;不准损坏花草树木、小品、健身器材;不准在楼道内乱写乱画;不准私自存放易燃、易爆、有放射性的物品，排放有毒、有害物质;制造妨碍他人正常休息的噪音等。

4、物业管理企业有权督促拒交应交费用的业主、房屋使用人交纳费用;也可以向法院提起诉讼。

5、业主、使用人和物业管理企业违反物业服务合同约定，任何一方当事人有权解除合同，并可要求另一方承担违约责任。

6、当事人因房屋使用、维修、管理等发生纠纷的，可依法向仲裁机构申请仲裁或直接向人民法院提起诉讼。 住宅小区物业管理工作涉及千家万户，做好这项工作可以为政府和广大居民排忧解难，化解日常生活中的矛盾确保人民群众安居乐业，保证社会的稳定。为开创我区物业管理更新更好的局面作出努力。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找