

漯河市物业管理条例

(2022年8月31日漯河市第七届人民代表大会常务委员会第四十九次会议通过 2022年9月30日河南省第十三届人民代表大会常务委员会第三十五次会议批准)

目 录

第一章 总 则

第二章 业主和业主组织

第三章 前期物业管理

第四章 物业管理服务

第五章 物业的使用和维护

第六章 法律责任

第七章 附 则

■ 第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业服务人以及物业管理各方的合法权益，创造安全、文明、和谐的人居环境，构建共建共治共享的社会治理格局，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的物业管理及相关活动。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务人按照合同约定或者业主通过自行管理等方式，对物业管理区域内已建成投入使用的建筑物及其配套设施设备及相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

本条例未作规定的，适用有关法律、法规的规定。

第三条 物业管理应当坚持以党建为引领，发挥基层党组织的战斗堡垒作用，构建党组织领导下的物业管理体系，建立居(村)民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、物业服务人协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。

第四条 建立和完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制，鼓励采用数字化、智能化等新技术、新方法，提高物业管理和服务水平，推动物业管理向智能绿色方向发展。

第五条 市、县、区人民政府应当将物业管理纳入本地现代服务业发展规划和社区治理体系，加强对物业管理工作的领导，建立健全物业矛盾纠纷调解机制，所需经费纳入本级财政预算。

街道办事处、乡镇人民政府在物业管理中履行以下职责：

(一)组织、指导、协调辖区内各物业管理区域成立业主大会或者业主代表大会(以下统称业主大会)，选举业主委员会；

(二)指导和监督业主大会、业主委员会开展工作；

(三)协调物业管理与社区管理、社区服务之间的关系，调解处理业主、业主委员会或者物业管理委员会、物业使用人、物业服务人在物业管理活动中的纠纷；

(四)协调和监督物业服务人的交接；

(五)协调和监督老旧小区物业管理；

(六)组织、指导辖区内各住宅小区开展抢险救灾、疫情防控、精神文明创建等工作。

社区居(村)民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府做好物业管理的相关工作。

第六条 市、县、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。

发展改革、公安、民政、司法行政、自然资源和规划、生态环境、城市管理、卫生健康、应急管理、市场监督管理、人民防空等部门和消防救援机构按照各自职责，做好物业管理相关工作。

第七条 物业管理行业协会应当依法制定和组织实施自律性规范，接受物业管理主管部门的监督管理，编制服务标准、组织业务培训，对物业服务人之间的纠纷进行行业调解，维护物业服务人合法权益，推动物业服务行业健康发展。

■ 第二章 业主和业主组织

第八条 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

(一)提议召开并参加业主大会会议，提出制定和修改业主公约或者管理规约、业主大会议事规则的建议；

(二)选举业主委员会成员，并享有选举权和被选举权；

(三)监督业主委员会的工作，监督物业服务人履行物业服务合同；

(四)对物业共用部位、共用设施设备和相关场地的使用、收益情况享有知情权、参与决定权和监督权；

(五)向业主委员会和物业服务人提出建议;

(六)劝阻其他业主、物业使用人损害公共利益的行为;

(七)参与共同决定专项维修资金的管理和使用;

(八)法律、法规规定的其他权利。

第九条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

(一)遵守业主公约或者管理规约、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)按照有关规定缴纳专项维修资金；

(五)遵守国家和省有关房屋装饰装修的规定；

(六)按时缴纳物业服务费；

(七)法律、法规规定的其他义务。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

第十条 物业管理区域达到成立业主大会法定条件的，建设单位应当在六十日内按照规定向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府提交下列文件资料：

(一)物业管理区域证明；

(二)业主名册；

(三)房屋及建筑物面积清册；

(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。

建设单位对提交文件资料的真实性、完整性负责，不得隐匿、篡改、伪造。

第十一条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

- (一)业主委员会三分之二以上成员或者百分之二十以上业主户数提议召开的；
- (二)需要提前解除物业服务合同或者重新选聘物业服务人的；
- (三)业主大会议事规则规定的其他情形。

街道办事处、乡镇人民政府应当派员列席业主大会会议。

第十二条 业主大会履行下列职责：

- (一)制定和修改业主公约或者管理规约、业主大会议事规则、业主大会会议表决规则；
- (二)选举、罢免或者更换业主委员会成员；
- (三)确定物业管理方式，选聘和解聘物业服务人；
- (四)确定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案；
- (五)听取和审查业主委员会工作报告、收支预算、决算报告；
- (六)筹集、使用专项维修资金；
- (七)改建、重建建(构)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)决定业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用，决定业主委员会成员补贴的来源、支付标准；
- (十)改变或者撤销业主委员会不适当的决定；
- (十一)决定有关业主共有和共同管理权利的其他重大事项。

第十三条 业主委员会经业主大会会议依法选举产生，由主任、副主任及委员组成，人数应当为单数，每届任期不超过五年，可以连选连任。街道办事处、乡镇人民政府应当对业主委员会成员候选人任职条件、提名进行审查。

鼓励业主中符合条件的中国共产党党员、公职人员以及其他热心公益事业的人员通过法定程序成为业主委员会成员。

第十四条 业主委员会履行下列职责：

- (一)执行业主大会决定和决议，维护业主合法权益；

(二)召集业主大会会议，定期向业主大会报告工作；

(三)与业主大会选聘或者续聘的物业服务人签订物业服务合同；

(四)及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和支持物业服务人履行物业服务合同；

(五)督促业主、物业使用人遵守业主公约或者管理规约；

(六)督促业主、物业使用人按时缴纳物业服务费，组织和监督专项维修资金的筹集和使用；

(七)配合街道办事处、乡镇人民政府、公安机关、社区居(村)民委员会等做好物业管理区域内的社区建设、社会治安和公益宣传等工作；

(八)法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

第十五条 业主大会可以设立业主监事会或者独立监事，负责监督业主委员会的工作，并履行业主大会赋予的其他职责。

第十六条 除业主自行管理外，物业管理区域有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组建物业管理委员会，作为承担业主委员会职责的临时机构：

(一)未达到成立业主大会条件的；

(二)达到成立业主大会条件但未能自行成立，经街道办事处、乡镇人民政府组织仍未能成立的；

(三)未能选举产生业主委员会或者业主委员会未完成换届选举，经街道办事处、乡镇人民政府组织仍未能选举产生业主委员会或者新一届业主委员会的。

物业管理委员会应当由业主代表和街道办事处、乡镇人民政府、社区居(村)民委员会的代表组成。

■ 第三章 前期物业管理

第十七条 新建物业出售前，建设单位应当将划定的物业管理区域向物业所在地的县、区物业管理主管部门备案，并在商品房买卖合同中明示。

已投入使用但尚未划定物业管理区域的，由物业所在地的县、区物业管理主管部门会同街道办事处、乡镇人民政府征求业主意见后予以划定。

第十八条 建设单位应当在物业交付使用十五日前，与选聘的物业服务人完成物业服务区域的承接查验，移交物业共用部位、共用设施设备、物业服务用房以及相关资料，并签订物业承接查验协议。

对物业承接查验发现的问题、解决方法、时限、双方权利义务、违约责任等事项，双方应当在物业承接查验协议中作出约定。

对物业承接查验发现的问题，建设单位应当在三十日内予以整改，或者委托提供前期物业服务的物业服务人整改，整改费用由建设单位承担。

物业承接查验应当邀请县、区物业管理主管部门、业主代表参加，可以聘请相关专业机构协助进行。

第十九条 前期物业服务合同签订后、房屋交付使用前，建设单位应当向物业服务人和物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府移交物业档案。

物业档案包括下列资料：

(一)物业管理区域备案资料；

(二)竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、消防设施系统图及平面布置图等竣工验收资料；

(三)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

(四)商品房质量保证书、商品房使用说明书以及物业共用部位和共用设施设备的相关使用说明文件；

(五)物业承接查验协议、查验记录、交接记录及备案证明；

(六)物业管理所必需的业主清册等其他资料。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时，将物业管理用房、物业档案移交给业主委员会。

第二十条 物业服务人应当自物业交接后三十日内，向物业所在地的县、区物业管理主管部门办理备案手续。备案应当提供如下资料：

(一)物业承接查验协议；

(二)建设单位移交资料清单；

(三)查验记录；

(四)交接记录；

(五)其他与承接查验有关的文件。

建设单位将不符合交付条件的物业交付使用，因房屋质量、物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当承担赔偿责任。

物业服务人擅自承接未经查验或者承接不符合交付条件的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当承担相应的赔偿责任。

第二十一条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任，及时处理解决物业质量缺陷、配套设施设备不完善、设施设备技术不达标问题。

建设单位委托物业服务人提供物业保修服务的，委托事项由双方约定并在物业管理区域内公示。

第二十二条 物业管理用房应当由建设单位按照规定配置，其产权属于业主共有。物业管理用房包括物业办公用房、业主委员会办公用房以及维修、保洁等辅助用房。

■ 第四章 物业管理服务

第二十三条 业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人管理物业；委托物业服务人提供物业服务的，一个物业管理区域应当依法选定一个物业服务人提供物业服务。

第二十四条 物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将服务合同报送物业所在地的县、区物业管理主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

第二十五条 物业服务人应当按照约定和物业的使用性质，妥善做好物业服务区域内业主共有部分的维修、养护、清洁、绿化和经营管理，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主或者物业使用人的人身、财产安全。

对物业服务区域内违反治安、环保、消防等有关法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关主管部门报告并协助处理。

物业服务人应当在所在地的街道办事处、乡镇人民政府指导下，配合做好物业服务区域内的抢险救灾、疫情防控、精神文明创建等工作。

第二十六条 物业服务人应当在物业管理区域显著位置公示下列信息：

(一)物业服务人及其项目负责人的基本情况、联系方式、服务投诉电话；

(二)物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况；

(三)电梯、水、电、气、暖等设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况；

(四)业主缴纳物业服务费用情况、公共水电分摊费用情况、物业共用部位、共用设施设备经营所得收入和支出情况；

(五)专项维修资金使用情况；

(六)其他应当公示的信息。

业主对公示内容提出异议的，物业服务人应当及时答复。

第二十七条 业主应当根据物业服务合同约定的付费方式和标准支付物业服务费。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须接受相关物业服务为由拒绝支付物业服务费。

业主逾期不支付物业服务费的，业主委员会或者物业管理委员会可以督促其支付；拒不支付的，物业服务人可以按照物业服务合同约定提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气或者禁止出入等方式催缴物业服务费。

第二十八条 业主大会决定解聘物业服务人或者物业服务合同终止不再续约的，原物业服务人应当在约定时间内退出，并向业主委员会或者在业主委员会监督下向新选聘的物业服务人履行交接义务。

原物业服务人在约定时间内拒不退出物业管理区域或者不履行交接义务的，业主委员会可以向街道办事处、乡镇人民政府、物业管理主管部门报告，或者依法向人民法院提起诉讼。

第二十九条 实施自行管理的小区，应当主动接受街道办事处、乡镇人民政府的监督指导。

无物业管理的老旧小区实行网格化管理。街道办事处、乡镇人民政府确定基础物业服务的有关事项，可以采取分项委托、社区代管等方式开展物业服务，也可以统一选聘专业化物业服务企业进行代管、托管或者整体承包，逐步实现基础物业服务全覆盖。

第三十条 实施基础物业服务的老旧小区，业主应当根据提供的基础物业服务项目和标准缴纳物业服务费。利用物业共有部分、共用设施设备所得收入用于补贴物业服务费。

业主缴纳以及经营所得收入补贴后，物业服务费仍然不足的，市、县、区人民政府可以给予补助。

第三十一条 县、区人民政府应当制定老旧小区整治改造计划，改善基础设施条件，推动实施基础物业服务的老旧小区向市场化物业服务过渡。

鼓励社会资本参与老旧小区整治改造和基础物业服务。

■ 第五章 物业的使用和维护

第三十二条 物业管理区域内禁止下列行为：

- (一)损坏房屋承重结构、主体结构；
- (二)违反规定将没有防水要求的房间或者阳台等改建为卫生间、厨房；
- (三)擅自改变房屋用途，从事餐饮、生产加工、歌舞娱乐等经营活动；

(四)侵占、损坏共用部位、共用设施设备，占用、堵塞、封闭消防通道、消防登高面、疏散通道等共用部位；

(五)违法搭建建(构)筑物、障碍物，破坏或者擅自改变房屋外观，私自进行地下挖掘；

(六)违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品；

(七)高空抛物；

(八)随意弃置垃圾、倾倒污水，在建(构)筑物上乱涂写、乱刻画、乱张贴，在楼道、门厅、电缆井内堆放杂物；

(九)在公共走道、楼梯间、门厅内存放电动车或者为其充电，携带电动车乘坐电梯；

(十)违反规定饲养动物，干扰他人正常生活；

(十一)法律、法规、国家相关强制性标准和业主公约或者管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，业主、物业使用人有权投诉、举报，物业服务人、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，应当及时报告有关主管部门。

第三十三条 物业管理区域内规划用于停放车辆的车位、车库，应当优先满足本物业管理区域内的业主需要。业主要求承租尚未处置且空置的规划车位、车库的，建设单位不得以只售不租为由拒绝出租。

第三十四条 物业服务人应当对房屋装饰装修情况进行现场巡查，业主、物业使用人、装饰装修施工人员应当予以配合。

业主或者物业使用人因住宅内装饰装修活动造成管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品损坏、外立面损坏等情形的，应当负责修复和赔偿。

第三十五条 业主应当按照规定足额缴存维修资金。不动产登记机构在进行商品房转移登记时，应当核验专项维修资金缴存情况。

专项维修资金属于业主共有，严格按照有关规定使用，禁止挪作他用。

第三十六条 利用物业共用部位、共用设施设备经营所得收入及共用设施设备报废后回收的残值，属于业主共有，扣除合理成本后主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。任何单位和个人不得擅自挪用、侵占。

第三十七条 物业服务人应当在消防设施、消防车通道、消防车操作场地设置明显标识和禁止占用提醒；对其服务区域的人流干道、消防通道、化粪池、电梯、地下停车场、配电房等重点部位和重要设施进行经常性检查；对检查中发现的安全隐患，应当立即设置警示标志，暂时停止使用并及时进行妥善处理。

第三十八条 物业服务人应当制订物业管理区域内安全防范应急预案，对自然灾害、公共卫生事件和供水、供电、供气、供暖、电梯及消防安全事故等突发事件的预防、处置作出具体规定，并组织开展安全宣传、应急演练。发生突发事件时，物业服务人应当及时启动应急预案，并协助相关部门、机构做好处置工作。

第三十九条 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，相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。

业主不履行维修养护义务的，可以由物业服务人报经业主委员会或者物业管理委员会同意，或者按照管理规约的约定，代为维修养护或者采取应急防范措施，费用由业主承担。

■ 第六章 法律责任

第四十条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十一条 违反本条例第十条第二款规定的，由市、县、区物业管理主管部门责令限期改正，并由城市管理执法部门处十万元以上二十万元以下罚款。

第四十二条 违反本条例第十八条第二款规定，对物业承接查验发现的问题，建设单位逾期未整改的，由城市管理执法部门处五万元以上十万元以下的罚款。

第四十三条 违反本条例第二十一条第一款规定，建设单位不履行保修责任的，由城市管理执法部门责令限期改正，处十万元以上二十万元以下罚款。

第四十四条 违反本条例第二十六条规定，物业服务人未在物业管理区域显著位置公示有关信息的，由市、县、区物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由城市管理执法部门处二万元罚款。

第四十五条 各级人民政府、街道办事处和物业管理等部门及其工作人员，在物业服务监督管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊或者有其他不履行、不正确履行职责行为的，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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

■ 第七章 附 则

第四十六条 漯河经济技术开发区、漯河市城乡一体化示范区、漯河市西城区管理委员会根据市人民政府授权，依据本条例负责辖区内物业管理工作。

第四十七条 本条例自 2023 年 1 月 1 日起施行。