《邵阳市物业管理办法》

（征求意见稿）

目 录

第一章 总 则

第二章 监督管理

第三章 业主大会和业主委员会

第四章 前期物业

第五章 物业服务

第六章 物业的使用与维护

第七章 法律责任

第八章 附 则

第一章 总 则

第一条【立法目的、依据】 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，推动平安宜居小区建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《湖南省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条【适用范围】 本办法适用本市行政区域内的物业管理活动及监督。

第三条【党建引领】 市、县（市、区）人民政府应当建立健全党建引领下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，充分调动居民参与积极性，物业管理活动应当纳入基层社会治理体系，形成社区治理合力。

第四条【基本原则】坚持政府引导、部门协同、属地管理、协商共建的基本原则。

第二章 监督管理

第五条【联席会议工作制度】 市、县（市、区）人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，建立物业管理综合协调机制，研究解决物业管理重大问题，统筹推进物业管理工作。

市、县（市、区）人民政府应当建立物业管理工作联席会议制度，及时协调解决物业管理工作中重要民生问题和紧急事件。

第六条【市住房和城乡建设主管部门职责】 市人民政府住房和城乡建设部门是本行政区域物业管理的行政主管部门，履行以下管理职责：

（一）制定本行政区域物业管理相关政策并组织实施；

（二）指导和监督县（市、区）住房和城乡建设部门开展辖区内物业管理工作；

（三）监督管理市本级物业专项维修资金的交存、续筹、使用，指导县级物业专项维修资金的交存、续筹、使用；

（四）指导市物业管理行业协会制定、实施自律性管理规范；

（五）制定并公示物业服务合同、业主管理规约、业主大会议事规则、业主委员会（执行机构）选举办法、物业服务企业公示信息等示范文本，公布物业服务清单，明确物业服务内容和标准；

（六）指导处理物业管理中的投诉；

（七）推动建立老旧小区物业管理机制；

（八）开展物业管理相关法律、法规、规章的宣传和培训；（九）法律、法规、规章规定的其它职责。

第七条【县（市、区）住房和城乡建设部门职责】 县（市）住房和城乡建设部门履行以下管理职责：

（一）指导、监督街道办事处（乡镇人民政府）开展物业管理工作；

（二）负责本辖区内物业管理区域的核定、登记，业主委员会备案和物业服务合同备案；

（三）指导、监督前期物业管理、前期物业查验、前期物业招投标和物业服务企业退出、交接；

（四）监督管理物业专项维修资金的交存、续筹、使用；

（五）定期开展物业服务质量专项检查，做好物业服务企业及从业人员的培训、信用信息征集、核查和监管工作；

（六）处理物业管理中的投诉；

（七）法律、法规、规章规定的其它职责。

区住房和城乡建设部门履行除第一款第（四）项之外的各项职责。

第八条【街道办事处（乡镇人民政府）职责】 街道办事处（乡镇人民政府）履行以下职责：

（一）指导、监督、协助业主大会筹建、业主委员会选举换届、业主大会和业主委员会召开会议、作出决定或决议等工作；

（二）按照相关规定做好业主委员会的备案工作；

（三）监督物业服务项目移交和接管工作；

（四）调解物业纠纷，处理相关投诉和举报；

（五）组织实施老旧住宅小区基本物业服务工作；

（六）参与物业承接查验；

（七）法律、法规、规章规定的其他职责。

街道办事处（乡镇人民政府）应当明确专岗专责人员负责辖区内的物业管理工作。

第九条【居（村）委会协助清单制度】 居（村）民委员会对下列影响平安宜居小区建设的物业管理活动承担协助义务：

（一）对物业服务企业安全防范措施的落实情况进行指导监督；

（二）对应急管理的物业项目组织开展基本保洁、秩序维护等服务；

（三）协调解决物业管理活动中的矛盾纠纷；

（四）对业主大会筹建、召开及业主大会、业主委员会的日常工作进行具体指导和监督；

（五）参与物业承接查验。

第十条【物业管理区域执法权限分工】 相关行政主管部门应当按照下列职责分工，依法进入物业管理区域执法：

（一）自然资源和规划部门负责对擅自改变物业规划用途、违反规划要求的行为实施监督管理；

（二）公安部门负责对住宅小区内的治安违法行为、燃放烟花、高空抛物、违规饲养宠物、监控安防等涉及公共安全、公共秩序的行为活动依法进行查处；

（三）城市管理部门负责对住宅小区违法搭建；建筑物、构筑物擅自占用和损坏住宅小区公共绿化；超标排放生活噪音；损害小区市容环境；擅自拆改供水、排水、供气等共有管线设施的违法行为及生活垃圾收集、运输和处理实施综合管理；

（四）市场监督管理部门负责对物业服务价格公示、收费情况、电梯等特种设备安全运行实施监督检查；依法对物业管理区域内无证经营、物业服务企业违规收费实施监督管理；

（五）消防救援机构负责对擅自通过设置地锁、石墩、栅栏等障碍物和乱堆乱放杂物等方式占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道等共用部位；损坏消防设施等共用设施设备；消防设施设备安全隐患等行为实施监督管理；

（六）其他部门在各自的职责范围内做好物业监督管理工作。

上述行政主管部门应当建立健全违法线索举报、投诉的处理制度，在物业服务区域内显著位置公布执法事项和联系方式，依法查处物业服务区域内的违法行为。

第十一条【行业协会自治自律】 物业管理行业协会应当发挥行业自律作用，依法制定和组织实施行业自律性规范，制定行业服务标准和服务规范；积极参与物业纠纷的调解处理；每年开展物业服务项目星级评定、物业服务企业和从业人员评优评先活动。

鼓励物业服务企业加入物业管理行业协会。

第十二条【基层物业纠纷调解】 发挥人民行业调解委员会组织作用，街道办事处（乡镇人民政府）应当邀请居（村）民委员会、业主委员会、公安派出所、司法所等组织机构参与物业管理纠纷调解。

当事人签订调解协议后，人民调解员应当告知当事人可以对调解协议共同申请司法确认。

第三章 业主大会和业主委员会

第十三条【物业管理区域划定】新建物业管理区域的确定由建设单位在编制建设项目规划设计方案时一并报县（市、区）人民政府自然资源与规划部门核定。

尚未划分物业管理区域并已投入使用的，其物业管理区域划分由物业所在地县（市、区）人民政府住房和城乡建设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核定。

已划定的物业管理区域确需合并或者分割的，经物业管理区域内业主依法表决同意后，由物业所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门会同街道办事处（乡镇人民政府）重新核定。

物业管理区域确定后，县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门应当及时将相关信息录入监管平台，并通知物业管理区域所在地街道办事处（乡镇人民政府）。

第十四条【业主大会】 一个物业管理区域成立一个业主大会。业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会负责召集。

有下列情形之一的，业主委员会应当召集业主大会临时会议：

（一）有百分之二十以上业主提议的；

（二）物业管理区域内突发紧急情况且亟需业主共同决定的；

（三）业主大会议事规则或者管理规约约定的其他情形。

业主委员会应当于业主大会会议召开十五日前将会议时间、表决事项通过书面公示或者电子信息方式通知全体业主，并提前告知物业所在地的居（村）民委员会。

依法需要业主共同决定的事项，业主大会会议在确认业主身份的前提下，可以采取书面方式或者利用电子信息等技术手段进行表决。不参加投票业主的投票权数是否计入已表决的多数票数，由业主大会制定管理规约予以规定。

物业服务企业应当对业主大会的召开予以协助。

业主表决全部资料应当保存三年以上，供业主查询、查阅、复制。

业主大会根据电子信息表决作出的相关决议、决定，对全体业主具有约束力，业主不得以未收到书面通知、未通过书面表决方式为由拒绝执行大会决议、决定。

第十五条【业委会委员的竞选竞聘】 业主委员会履行法律、法规规定的职责和业主大会赋予的职责，执行业主大会的决定。

业主委员会由五至十一人单数组成，每届任期三至五年，业主委员会委员可以连选连任。鼓励业主中的党员、人大代表、政协委员、居（村）民委员会委员、在职或者退休的国家机关工作人员以及具有财会、管理、法务等工作经验的人员参加业主委员会选举。

业主大会应当根据管理规约公示每一届业主委员会委员候选人的人数、资格条件、产生程序。对于不宜担任业主委员会委员的业主，业主大会可以在业主大会议事规则、管理规约中作出限制性规定。

业主大会可以根据小区收支情况决定给予业主委员会委员适当补贴。

第十六条【印章管理】 业主大会应当制定印章管理制度，明确业主大会印章与业主委员会印章的主要功能、使用责任、使用程序等。

业主委员会根据业主大会的授权刻制业主委员会印章，业主委员会的印章印文应当载明名称、届别和使用年限相关内容。

业主委员会印章的印鉴图样应当依法留存备案，印章指定专人保管。

第十七条【业主委员会财务管理】 业主委员会应当建立财务管理制度，依法妥善保管收支原始凭证以及相关会计资料。公共收入和业主大会、业主委员会的运行经费应当按照会计准则建立账簿。

业主委员会及其成员不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。换届选举后，不得拒绝新一届业主委员会的财务审计申请。

第十八条【业主监督委员会】 业主监督委员会由业主大会选举产生，对业主委员会履职情况、共有物业经营收益收支进行监督。业主监督委员会任期与业主委员会一致，候选人资格、选举办法等在业主大会议事规则中确定。

第十九条【业主投票权计算】 专有部分面积和建（构）筑物总面积，按照下列方法认定：

（一）专有部分面积，按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行不动产权属登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同记载的面积计算；

（二）建（构）筑物总面积，按照前项的统计总和计算。

业主投票权数及投票总人数，按照下列方法认定：

（一）业主投票权数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算。建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，按照一人计算；同一买受人拥有一个以上专有部分的，按照一人计算；

（二）投票总人数，按照前项的统计总和计算。

第四章 前期物业

第二十条【前期物业服务企业招投标】 建设单位应当采取招标方式选聘前期物业服务企业，不得通过支解、分割物业管理区域等方式分别进行招标，中标企业不得违法分包或转包。

选聘物业服务企业的具体实施办法由市人民政府住房与城乡建设部门制定。

第二十一条【建设单位销售物业】 建设单位应当在销售物业前依法制定临时管理规约。临时管理规约应当包括对物业的使用和维护管理、业主的共同利益、业主应当履行的义务、违反临时管理规约应当承担的责任等事项。建设单位制定临时管理规约时，应当参照市住房和城乡建设部门会同相关部门制定发布的临时管理规约示范文本，不得通过删减、篡改示范文本条款、含义等方式侵害物业买受人的合法权益。

建设单位销售物业时，应当在销售场所公示物业管理区域资料、经批准的规划设计方案、临时管理规约、前期物业服务合同等法律文本和物业服务用房、共用部位、共用设施设备等信息，并向物业买受人提供书面告知材料。

建设单位与物业买受人签订物业买卖合同时，应当将前期物业服务合同和临时管理规约作为物业买卖合同的附件。

第二十二条【前期服务企业审慎查验义务】 建设工程竣工验收合格后交付使用前，建设单位应当与前期物业服务企业进行物业承接现场查验。

前期物业服务企业在物业承接查验中应当按照《湖南省物业管理条例》第二十七条等相关规定进行审慎查验。未经现场查验的，建设单位不得交付使用，物业服务企业不得承接。

前期物业服务企业与建设单位的承接查验协议应当对物业承接查验的基本情况、存在的问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等作出明确记载、约定，并在三日内将承接查验情况和承接查验协议予以公示，公示时间不得少于十五日。

前期物业服务企业应当按照相关规定自物业交接后三十日内向物业所在地的县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门办理物业承接查验备案手续。建设单位在办理建设工程竣工验收备案手续时，应当提供物业承接查验相关资料。

前期物业服务企业在物业承接查验中与建设单位相互串通，或者因故意、重大过失损害业主权益的，由前期物业服务企业与建设单位共同承担共有设施设备的保修、赔偿义务。

物业承接现场查验的费用由建设单位承担，但建设单位和前期物业服务企业另有约定的除外。

第二十三条【前期物业承接查验见证人制度】 建设单位应当邀请三名以上业主代表、县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会参加物业承接现场查验，必要时可以聘请第三方专业机构予以协助。

现场查验记录中，街道办事处（乡镇人民政府）物业专岗专责负责人，居（村）民委员会主要负责人作为见证人签字。

第二十四条【政府指导价】 业主大会成立之前的普通商品住宅前期物业服务费收取标准实行政府指导价。

实行政府指导价的前期物业服务收费标准，由市、县（市、区）人民政府发展和改革部门会同同级住房与城乡建设部门建立动态调整机制，根据物业服务质量等级标准、服务内容等因素制定基准价及其浮动幅度并定期向社会公布。

第二十五条【建设单位售后维保信息公示】 建设单位应当建立健全质量保修期内新建物业售后维修服务体系，公示维保单位的名称、维保联系人和维保电话，用于处理建设遗留问题和接受业主报修。

第五章 物业服务

第二十六条【物业服务费收缴】 业主应当按照合同约定向物业服务企业交纳物业服务费。物业服务企业已经按照合同约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受、无需接受相关物业服务为由拒绝交纳物业服务费。

业主未按照约定及时足额交纳物业服务费的，物业服务企业、业主委员会可以催告其在合理期限内交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以提起诉讼。

物业服务企业催交物业服务费，不得采取停止供电、供水、供热、供燃气、停运电梯等损害业主、物业使用人合法权益的方式。

物业服务企业应当将收费标准、收费项目等在物业管理区域内长期公示，不得擅立名目乱收费。物业服务企业可以在物业服务合同中约定预收物业服务费，预收期限不得超过十二个月。

第二十七条【公共收入管理】 物业公共收入应当存入专用银行账户，业主委员会可以自行管理，也可以委托物业服务企业管理，物业服务企业应当单独列账。

负责管理物业公共收入的物业服务企业或者业主委员会应当于每年三月底前公布上一年度公共收入的收支情况，接受业主、业主大会、街道办事处（乡镇人民政府）和居（村）民委员会等的监督；公布应当在物业管理区域内的显著位置，公布期不少于三十天。

业主对物业公共收入的管理和使用有异议的，可以要求物业服务企业或者业主委员会说明情况。

第二十八条【物业服务企业规范】 物业服务企业应当按照物业服务合同、物业服务规范提供物业管理服务,履行《湖南省物业管理条例》第三十六条规定的义务。

业主委员会应当对物业服务企业的日常服务行为加强监督，并如实记录监督情况。

鼓励业主大会委托第三方机构对物业服务企业履行物业服务合同情况进行评估，并根据物业服务合同运用评估结果。

第二十九条【物业服务企业公示义务】 物业服务企业应当在物业服务区域内设置公示栏，如实公示《湖南省物业管理条例》第四十三条规定应当公示的内容。

以上信息公示期限不得少于三十日，法律法规另有规定的，从其规定。

业主对公示内容提出异议的，物业服务企业应当在收到异议之日起十五日内予以答复。

第三十条【老旧小区物业服务改造】 市、县（市、区）人民政府应当对建设年限长、环境质量差、配套设施不健全、不具备实施市场化物业服务条件的老旧住宅小区制定改造方案。

老旧住宅小区可以探索采取业主自筹资金或物业服务企业配资入场等方式组织实施物业服务。

业主自筹资金改造老旧住宅小区的，在规划许可的范围内，经业主大会同意，业主委员会可以按照相关规定组织建设物业服务用房和一定比例的经营性用房。

鼓励老旧住宅小区与物业服务企业创新合作管理方式，利用物业共用部位、共用设施设备、经营性用房等增加小区经营性公共收入，并作为老旧住宅小区维护物业管理费用的补充资金，由业主大会监督使用。

第三十一条【房屋质量保障、保险制度】 业主委员会可以根据业主大会的决定，根据建筑物选址地质状况及使用周期等因素，与第三方检测机构签订与本届业主委员会任期相一致的房屋质量跟踪、安全维护合同。

鼓励有条件的物业小区探索建立房屋质量风险防范、风险分担机制。

第三十二条【智慧物业】 物业服务企业应当配合公共服务平台数据的交互共享，提升平安小区建设智慧治理水平。

鼓励物业服务企业运用互联网、大数据等技术建立智慧物业管理服务平台，提升设施设备智能化管理水平。

鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政等领域延伸，提升物业智慧管理服务水平。

第三十三条【平安宜居示范小区创建】 文明城市等创建工作中住房和城乡建设主管部门应当将物业服务企业、物业服务从业人员的表现纳入星级评定、评优评先的范围。

街道办事处（乡镇人民政府）应当加强物业管理区域的反邪教、反电诈、反家暴及家庭教育促进等宣传工作。

第六章 物业的使用和维护

第三十四条【共用设施设备建设、维护中业主的配合义务】业主对专有部分以外的共用部位享有共有和共同管理的权利，业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益；业主不得以放弃权利为由不履行义务。

既有住宅加装电梯的，应当由加装单元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，经参与表决的专有部分面积占比四分之三以上且参与表决人数占比四分之三以上的业主同意。

物业服务企业，供水、供电、燃气、通信、有线电视等经营单位因维修、维护等需要临时占用共用设施设备，使用建筑物专有部分或者挖掘道路、场地的，业主应当配合。

因维修、维护导致业主财产损失的，应当予以赔偿。因维修、养护等需要临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状。

第三十五条【共用、专有部分设施设备的维修】 物业管理区域内共用部位及共用设施设备的维护和管理责任，由全体业主共同承担。

进入住宅小区，但没有进入建筑物专有部分的供水、供电、供气的管线、设施设备的维修、维护费用，除由相关收费企业承担之外，由全体业主共同承担。

进入建筑物专有部分的供水、供电、供气管线、设施设备的维修、维护费用，除由相关收费企业承担之外，由建筑物专有部分的业主承担。

第三十六条【分表到户】 新建物业项目的供水、供电、供气等设施的设计、建设，应当满足抄表到户、计量到户、收费到户的要求。

尚未实现抄表到户、计量到户、收费到户的物业项目，县（市、区）人民政府应当组织专业经营单位共同探索改造模式，逐步完成供水、供电、供气等设施改造，改造后的设施根据相关法律、法规规定和合同约定统一移交给专业经营单位进行维护管理。

物业管理区域内，除用户委托物业服务企业代为缴费外，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

第三十七条【业主装修装饰管理】 业主或物业使用人需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，并与物业服务企业就施工时间区间、安全措施、装修装饰产生的垃圾清运等有关事项签订协议，并将相关信息在拟装饰装修的物业楼显著位置公示。

物业服务企业应当加强对装饰装修活动的巡查、监督，发现业主、物业使用人在房屋装饰装修中违反法律、法规、规章或协议的行为，应当劝阻制止，并及时报告相关行政主管部门依法处置。

第三十八条【电动车集中停放、充电管理】 物业小区业主大会应当因地制宜，根据应急、消防安全技术标准因地制宜制定小区两轮电动车集中停放、充电管理制度。

两轮电动车集中充电区域应当采取必要的防火分隔等安全措施，张贴、悬挂明显的安全警示标志。

物业服务企业根据业主大会的决定，对两轮电动车的集中停放、充电展开日常巡查、劝阻、报告等管理工作。

第三十九条【物业专项维修资金使用紧急情况的范围认定】 共用部位、共用设施设备发生下列紧急情况需要应急维修的，业主委员会、居（村）委会、物业服务企业应当立即组织维修：

（一）物业管理区域内发生的屋面、外墙防水严重损坏；

（二）消防、电力、供水、排水、供气系统出现功能障碍或者部分设备严重损坏等重大安全隐患或者紧急情况；

（三）电梯故障；

（四）建筑外立面装饰和公共构件严重脱落松动，玻璃幕墙炸裂；

（五）其他发生危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的紧急情形。

前款紧急情况的认定，物业专项维修资金的交存、续筹、监督管理及使用流程优化，由市人民政府另行规定。

第四十条【物业服务企业退出机制】 有下列情形之一的，物业服务企业应当退出物业管理区域的物业服务并办理交接，不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出：

（一）物业服务合同依法、依约解除的；

（二）物业服务合同期满未续约的；

（三）法律法规规定物业服务企业不得继续从事物业服务活动的其他情形。

第四十一条【信用评价机制】 市住房和城乡建设主管部门应当依据有关规定建立建设单位、物业服务企业信用等级评价体系，将下列行为纳入评价范围：

（一）建设单位违反《湖南省物业管理条例》第二十七条规定，承接查验后住宅小区不符合交付条件的；

（二）物业服务企业未纳入省物业管理监管平台进行统一监管的；

（三）违反本办法第二十条规定进行分包、转包或者招投标的；

（四）违反《湖南省物业管理条例》第三十二条、第四十三条规定，未履行公示义务的；

（五）违反《湖南省物业管理条例》第二十九条规定，未办理前期物业服务备案的；

（六）违反《湖南省物业管理条例》第三十六条规定，未履行相关义务的；

（七）违反法律法规和本办法规定受到相关行政主管部门处罚的；

（八）法律法规规定的侵害业主合法权益的其他行为。

信用等级评价结果由市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门定期通过物业管理服务信息系统、门户网站等方式向社会公布，公布时间不得少于一年，同时报送信用建设主管部门。

选聘物业服务企业需要查询信用等级评价资料的，市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当积极协助提供。

第四十二条【及时处置物业管理区域发生的禁止行为】物业服务企业、业主委员会有发现违反《湖南省物业管理条例》第四十八条规定的，应当及时劝阻、制止，劝阻、制止无效的，应当及时报告相关行政主管部门，并配合相关行政主管部门依法处理。

第七章 法律责任

第四十三条【物业服务企业未履行物业合同的法律责任】 物业服务企业未履行物业服务合同义务或者履行合同不符合约定导致业主人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第四十四条【物业管理区域违建处罚】 改变房屋、人民防空工程承重结构、主体结构的，由县级以上地方人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正，造成他人损失的，依法承担赔偿责任。

业主在装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构的，依照《建设工程质量管理条例》第六十九条规定，责令改正，处五万元以上十万元以下的罚款，造成损失的，依法承担赔偿责任。

第四十五条【行政主管部门责任】县级以上人民政府物业管理行政主管部门或者其他有关行政主管部门、街道办事处或乡镇人民政府及其工作人员在物业管理工作中不依法履行监督管理职责的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第四十六条【生效时间】 本办法自 年 月 日起施行。