运城市物业管理办法

（征求意见稿）

第一条【立法目的和依据】 为了规范本市住宅物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，推动物业服务行业健康持续发展，根据有关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条【管理体系】 本市实行市、县（市、区）、街道办（乡镇人民政府）或社区专管机构、社区（村）四级物业管理体系，物业管理纳入社区建设和社区治理，打造共建共治共享的社会治理格局。鼓励采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平。

市、县（市、区）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工作。

街道办（乡镇人民政府）或社区专管机构组织、协调、指导本辖区内业主大会成立和业主委员会选举换届、物业管理委员会组建，并做好相关备案工作；指导、监督业主大会、业主委员会、物业管理委员会依法履行职责；参加物业承接查验，指导监督辖区内物业管理项目的移交和接管；指导、协调物业服务企业依法履行义务，调处物业管理纠纷；统筹协调、监督管理辖区内物业管理活动。

社区居民委员会和村民委员会在街道办（乡镇人民政

府）或社区专管机构的指导下，开展物业管理相关工作。

第三条【部门职责】市、县（市、区）人民政府有关行政主管部门按照各自职责，负责本行政区域内物业管理活动的有关监督管理工作。

发展和改革部门负责住宅小区前期物业服务和保障性住宅小区物业服务费的制定调整。

市场监督管理部门负责物业管理区域内的特种设备安全、食品安全、物业服务价格和收费等监督管理。

住房和城乡建设部门负责物业管理区域内建设、竣工验收等监督管理工作；负责对违反建筑工程质量标准、擅自变动房屋建筑主体和承重结构、违法交付使用建设工程、不履行保修义务或者拖延履行保修义务等监督管理。

规划和自然资源部门负责住宅小区内建设工程规划审批批后监管。

行政审批服务管理部门负责物业服务用房、建筑外立面改变、开挖建筑底层地面、规划用途变更等规划审批及违法建筑（构筑）认定。

生态环境部门负责物业管理区域内环境保护监督管理，依法查处环境保护违法行为。

城市管理（城市管理执法）部门负责物业管理区域内供水、供气、集中供热、生活污水处理、生活垃圾处理、城市节水、排水等方面的监督管理；依法查处未取得建设工程规

划许可证或者未按照建设工程规划许可证规定建设，以及未取得施工许可证或者未经批准擅自施工的违法行为；依法查处改变房屋外立面、在非承重墙开门（窗）、开挖建筑底层地面、改变房屋用途等违法行为；负责行使房地产市场行政处罚权。

公安部门负责指导物业管理区域内治安防范工作，依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法违规行为；对监控安防、车辆停放、房屋租赁等监督管理。

卫生健康部门负责物业管理区域内卫生、防疫、生活饮用水的监督、检验、检测及健康培训。

应急管理部门消防救援机构负责物业管理区域内消防安全的监督检查；负责物业管理区域内突发事件的应急救援。

人防部门负责物业管理区域内人防工程及设施维护管理的监督管理。

司法行政部门负责指导物业管理区域内物业管理纠纷的人民调解工作。

第四条【公共服务部门职责】 供水、供电、供气、供热、通讯设施设备维护等专项服务的公共服务企业和相关行业主管部门按照职责提供相关服务保障和负责相关监督管理。

第五条【应急管理】 突发事件应对期间，街道办（乡

镇人民政府）或者社区专管机构指导物业服务企业开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持。

物业服务企业应当服从政府统一指挥，在街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构指导下积极配合社区居民委员会和村民委员会开展工作，依法落实应急预案和各项应急措施。

第六条【行业组织】 物业服务行业协会要加强行业自律管理，制定行业发展规划，制定物业服务规范和收费参考标准，调解物业管理及行业内部纠纷，充分发挥维权、服务、沟通和监督作用，维护市场秩序和公平竞争，建立物业工作激励机制，促进行业持续、规范、健康发展。

物业服务行业协会开展工作应当接受房地产行政主管部门的指导和监督。

第七条【购买服务】 市、县（市、区）房地产行政主管部门及其他行政主管部门、街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构可以通过政府购买服务方式，委托第三方专业机构开展物业管理咨询、指导、评价等相关服务。

第八条【业主共同决定事项】 下列事项由业主共同决定：

（一）制定和修改业主大会议事规则；

（二）制定和修改管理规约；

（三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；

（五）使用建筑物及其附属设施的维修资金；

（六）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；

（七）改建、重建建筑物及其附属设施；

（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）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由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。决定前款第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第九条【业主大会】 业主可以成立由物业管理区域内全体业主组成的业主大会，对物业管理区域内共有部分实施共同管理，按照相关规定开展与物业管理有关的活动。符合成立业主大会条件的物业管理区域业主，可以向物业所在地街道办（乡镇人民政府）或社区专管机构提出成立业主大会书面申请；建设单位可以向物业所在地街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构提出成立业主大会书面申请。

未成立业主大会，发生需要业主共同决定的物业管理事项的，由物业所在地社区居民委员会和村民委员会在街道办

（乡镇人民政府）或社区专管机构指导下协助业主共同决定有关事项。

第十条【业主委员会产生和职责】 业主委员会由业主大会选举产生，是业主大会的执行机构，接受业主大会和业主的监督，并履行下列职责：

（一）《物业管理条例》第十五条规定的职责；

（二）适时召开业主大会定期会议、临时会议，执行业主大会决定、决议；

（三）适时召开业主委员会会议，研究决定有关物业管理工作；

（四）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，与解聘的物业服务企业进行交接；

（五）组织、监督住宅专项维修资金续筹、使用和管理；

（六）监督管理公共收益、业主分摊费用等；

（七）督促业主、物业使用人按时交纳物业管理中涉及的有关费用；

（八）监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止；

（九）协调处理物业管理活动中产生的矛盾纠纷；

（十）配合、支持街道办事处、乡镇人民政府、社区专管机构、社区居民委员会和村民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；

（十一）法律、法规及业主大会赋予的其他职责。

第十一条【业主委员会备案】 业主委员会应当自选举产生之日起30日内，向物业所在地街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构备案。材料齐全的，街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构应当予以备案，并在备案后7日内将备案材料抄送市、县（市、区）房地产行政主管部门，同时将有关情况通报物业所在地公安派出所、社区居民委员会和村民委员会。

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30日内将变更内容书面报告备案部门。

第十二条【代行业主委员会职责】 业主委员会不履行职责的，物业所在地街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构应当责令其限期履行职责；逾期仍不履行或者无法履行职责的，可以由物业所在地的社区居民委员会和村民委员会在街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构的指导和监督下代行职责。

第十三条【监督和责任】 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规、规章的，物业所在地街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第十四条【物业费交纳】 业主应当根据物业服务合同约定的付费方式和标准，按时足额交纳物业费。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。

业主逾期不交纳物业费的，业主委员会或者物业管理委员会应当督促其交纳；拒不交纳的，物业服务企业可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务企业不得采取中断提供、限制购买水、电、气等方式迫使业主交纳物业服务费。

第十五条【前期物业服务】 物业管理区域依法成立业主大会之前，建设单位应当通过招投标的方式选聘物业服务企业提供前期物业服务；投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的市、县（市、区）人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

建设单位选聘物业服务企业提供前期物业服务，应当签订前期物业服务合同，并按照有关规定拟定临时管理规约；前期物业服务合同期限未满，业主委员会代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第十六条【物业服务报告】 物业服务合同签订或者变更之日起15日内，物业服务企业应当将物业服务合同、承接查验情况报告属地房地产行政主管部门和街道办（乡镇人

民政府）或者社区专管机构；物业项目负责人应当到项目所属社区（村）报到，参与社区（村）议事，接受社区（村）监督。

第十七条【物业服务继续、终止和退出】 物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务企业的决定，物业服务企业继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。各方可以依照法定程序解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

业主依照法定程序共同决定解聘物业服务企业的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务企业，但是合同对通知期限另有约定的除外。

原物业服务企业拒不撤出物业服务区域的，新的物业服务企业和业主大会应当与原物业服务企业协商解决；协商不成的，应当依法提起诉讼或者申请仲裁，不得强行接管。

第十八条【应急物业服务】 建立应急物业服务机制。物业管理区域突发失管状态时，街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构应当组织有关单位确定应急物业服务企业，提供供水、垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务，费用由全体业主承担。

第十九条【物业服务】 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：

（一）提供物业服务符合国家和本市规定的标准、规范；

（二）及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；

（三）定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；

（四）对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；

（五）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；

（六）对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主委员会或者物业管理委员会；

（七）不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；

（八）履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；

（九）配合街道办（乡镇人民政府）或者社区专管机构、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。

第二十条【物业服务收费】 物业服务应当遵循有偿服务、质价相符的原则。

物业费实行政府指导价的，按照价格主管部门会同物业

主管部门制定的收费政策执行；物业费实行市场调节价的，由业主和物业服务企业进行协商，并在物业服务合同中予以约定。

物业服务合同约定的物业费标准已明显偏低的，可以依据前款规定调整物业费标准。

第二十一条【物业服务合同约定以外的服务】 物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

第二十二条【公共服务禁止行为】 未经供水、供电、供气等相关专营单位或者业主授权、行政决定或者司法裁决，物业服务企业不得对共有物业或者物业专有部分实施停水、停电、停气等。但是，可能对业主利益或者公共安全造成重大损失的紧急情形除外。

第二十三条【损害他人合法权益行为的禁止】 业主大会或者业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约等，要求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

第二十四条【物业维修责任】 建设单位应当按照国家规定和房屋买卖合同约定的保修期限、范围等承担建筑物及附属设施设备保修责任。保修过程中，业主、物业使用人和

物业服务企业应当给予协助配合。

保修期满后，物业管理区域内共用部位、共用设施设备的维修、更新，由业主共同承担；物业共用部位、共用设施设备由于人为原因损坏的，责任人应当及时修复，并对造成的损失承担赔偿责任；物业专有部分的维修由业主承担。

第二十五条【物业转让出租】 业主转让或者出租物业时,应当将管理规约、物业服务合同、有关费用交纳情况等事项告知受让人或者承租人,并自买卖合同或者租赁合同签订之日起15日内,将买卖或者出租情况告知物业服务企业。

业主转让物业的，应当与物业服务企业、专业性服务企业结清相关费用。未结清的，物业产权交易买卖双方当事人应当对物业服务费结算有明确的约定。

第二十六条 未实施物业服务的住宅小区参照本办法。

第二十七条 原农村城市化社区可以在市、县（市、区）人民政府统筹协调下，由原农村集体经济组织继受单位作为责任主体，参照本办法及相关规定，成立物业管理自治机构。物业管理自治机构的职责限于自行组织提供物业服务，或者购买物业服务并处理与物业服务企业履行合同相关事项。

第二十八条 本办法自发布之日起施行。