

# 玉溪市人民政府关于 印发玉溪市物业管理办法的通知

玉政规〔2021〕1号

各县（市、区）人民政府，市直各委、办、局，各人民团体和企事业单位，中央、省驻玉单位：

《玉溪市物业管理办法》已经五届市人民政府第58次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

2021年1月7日

（此件公开发布）

# 玉溪市物业管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为了建设和谐宜居社区，规范物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》和《云南省物业管理规定》等有关规定，结合玉溪实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内的物业管理活动适用本办法。

**第三条** 本办法所称物业管理，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，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

**第四条** 本市物业管理纳入社区治理体系，建立健全社区党组织领导下村（居）民委员会、业主委员会或业主、物业服务人等共同参与的治理架构。

**第五条** 县（市、区）人民政府应当加强对本辖区内物业管理工作的组织领导，建立物业管理综合协调工作机制，组织乡镇

人民政府（街道办事处）、住房城乡建设及有关部门和单位，统筹推进辖区内物业管理各项工作、协调解决物业管理重大问题。

市、县（市、区）住房城乡建设行政主管部门负责辖区内物业管理活动的监督管理工作。玉溪国家高新技术产业开发区管理委员会负责本区域内物业管理活动的监督管理工作。

乡镇人民政府（街道办事处）应当建立党建引领下的物业管理协商共治机制。乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会负责协调和处理辖区内物业管理综合事务和纠纷，对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。

发展改革、司法、民政、公安、信访、自然资源规划、生态环境、市场监管、城市管理、应急管理等部门应当在各自职责范围内协同做好物业管理工作。

## **第二章 业主、业主大会与业主委员会**

**第六条** 业主在物业管理活动中，享有法律、法规、规章规定的权利，并履行相应的义务。

一个物业管理区域内的全体业主组成业主大会。

**第七条** 具备下列条件之一的，建设单位或业主应当向乡镇人民政府（街道办事处）提出书面申请，由乡镇人民政府（街道办事处）负责指导成立业主大会筹备组，召开首次业主大会：

(一) 物业交给业主的专有部分建筑面积达物业管理区域总建筑面积 50%以上的;

(二) 物业交给第一个业主之日起满 2 年的;

(三) 占全体业主 30%以上的业主提议的。

**第八条** 乡镇人民政府(街道办事处)应当在收到建设单位、或业主提出筹备业主大会书面申请后 60 日内, 负责组织、指导成立首次业主大会会议筹备组, 筹备组应当自组成之日起 90 日内完成筹备工作, 组织召开首次业主大会会议。具体工作按照住房城乡建设部《关于印发〈业主大会和业主委员会指导规则〉的通知》(建房〔2009〕274 号)的有关规定组织实施。

**第九条** 首次业主大会会议应当制定管理规约和业主大会议事规则, 选举产生业主委员会, 批准业主委员会工作规则等。

管理规约、业主大会议事规则自业主大会通过之日起生效, 并由业主委员会在物业管理区域内公告。

业主委员会委员实行任期制, 每届任期不超过五年, 可连选连任, 业主委员会委员具有同等表决权。

**第十条** 业主委员会是业主大会的执行机构, 业主大会闭会期间行使业主大会的职责。负责召集业主大会会议、代表业主与物业服务企业签订物业服务合同、监督物业服务企业履行合同及落实业主大会决定或授权办理的其他事项等。

业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，将业主大会会议的决定、管理规约、业主大会议事规则以及业主委员会组成人员名单等材料报县（市、区）住房城乡建设行政主管部门备案，并抄报乡镇人民政府（街道办事处）。

前款规定的备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起 30 日内书面向县（市、区）住房城乡建设行政主管部门备案，并抄报乡镇人民政府（街道办事处）。

**第十一条** 在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关村（居）民委员会依法履行职责，并接受其指导。

业主大会、业主委员会作出的决定，对业主具有法律约束力，并应当告知相关的村（居）民委员会，听取其建议。

**第十二条** 业主委员会不得从事与物业管理无关的活动，其工作经费由全体业主承担。工作经费可从所属小区业主共有部分物业产生的收益中提取，或者向业主另行收取，如业主大会有规定的从其规定，专款专用。

业主委员会应当每半年以书面形式将业主大会和业主委员会工作经费详细收支情况、物业共有部分的使用和收益情况、住宅专项维修资金的筹集和使用情况在物业管理区域内的显著位置公布，接受业主监督。

**第十三条** 业主委员会及其委员未能依法履行职责或其行为损害全体业主共同利益的，物业管理区域内的业主可以提议召开

业主大会临时会议。业主委员会不按规定组织召开业主大会临时会议的，乡镇人民政府（街道办事处）应当指导业主召开。

业主大会临时会议有权根据业主大会议事规则提出质询、依法撤销业主委员会所作的决定或者改选业主委员会。

**第十四条** 业主大会、业主委员会应当配合公安、司法机关，与村（居）民委员会相互协作，共同做好维护物业管理区域内的社会治安、人民调解等有关工作。

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关村（居）民委员会依法履行自治管理职责，支持村（居）民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

**第十五条** 不具备成立业主委员会条件，或者具备成立条件但未成立业主委员会的住宅小区，或者乡镇人民政府（街道办事处）指导后仍不能成立的，可以在乡镇人民政府（街道办事处）的指导监督下，由村（居）民委员会代表、社区服务机构代表、业主代表、建设单位代表等组成临时物业管理委员会，代行业主委员会职责。

临时物业管理委员会的人员组成，应当在所在物业管理区域内公示。待业主委员会成立后，临时物业管理委员会自动解散。

### 第三章 前期物业管理

**第十六条** 建设单位在取得商品房预售许可前选聘物业服务企业的，应当签订书面的前期物业服务合同，制定临时管理规约，将其内容在销售场所向物业买受人明示，并予以说明。物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

**第十七条** 建设单位应当通过招投标的方式选聘物业服务企业实施前期物业管理。

符合以下情况之一的，经物业所在县（市、区）住房城乡建设行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业：

- （一）投标人少于 3 个的；
- （二）住宅项目（含商住一体，多层、高层混合）总建筑面积在 1 万平方米以下的。

**第十八条** 通过招投标方式选聘物业服务企业的，招标人应当按照下列规定完成物业管理招投标工作：

- （一）预售商品房项目应当在取得商品房预售许可之前完成；
- （二）新建现售商品房项目应当在现售前 30 日完成；
- （三）非出售的新建物业项目应当在交付使用前 90 日完成。

**第十九条** 建设单位与物业买受人签订的房屋销售合同，应当包含前期物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费标准、计费起始时间及计费方式等内容，以及建设工程规划许可文件载

明的建设项目平面布局图，并在房屋交接书中列明物业管理区域内归全体业主所有的配套设施设备。

**第二十条** 建设单位应当在物业管理区域内配置不低于地上总建筑面积 3% 独立使用的物业管理用房，且一半以上建筑面积须设置于地上建筑中。

建设单位应当按照方便业主、便利服务的原则确定物业管理用房的位置，具备良好通风、采光等条件，进行普通以上装修。在物业交付时，物业管理用房由建设单位交付物业服务企业代管，并在业主大会成立后 30 日内无偿移交给业主大会。

自然资源规划行政主管部门在规划许可、验收过程中，应当审查物业服务用房建筑面积、位置、配置等是否符合规划设计指标要求。不得将门卫房、杂物房、设施设备用房抵作物业管理办公用房和业主委员会办公用房。不得擅自变更物业管理用房位置，也不得将其分割、转让、抵押。

**第二十一条** 前期物业服务合同约定期限尚未届满，但业主大会已按规定选聘物业服务企业的，自业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效之日起，该前期物业服务合同终止。

**第二十二条** 物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部分进行承接查验，并在物业交付使用 15 日前完成。在现场查验 20 日前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料并报乡镇人民政府（街道办事处）：

（一）物业管理区域划分资料；

（二）建设用地规划许可证和建设工程规划许可证的附件、附图；

（三）竣工验收报告及竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、消防验收等竣工验收资料；

（四）共用设施设备的清单及其安装、验收、使用、维护保养等技术资料；

（五）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（六）业主名册；

（七）物业管理所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

建设单位应当委派专业人员参与现场查验，与物业服务企业共同确认现场查验的结果，签订物业承接查验协议。物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

物业承接查验协议作为前期物业服务合同的补充协议，与前期物业服务合同具有同等法律效力。

**第二十三条** 建筑区划内的下列共有部位、共用设施设备归业主共有：

(一) 道路，属于城镇公共道路的除外；

(二) 绿地，属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外；

(三) 物业服务用房；

(四) 按规划配建的非机动车车库、占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位。

(五) 建设单位以房屋销售合同或者其他书面形式承诺归全体业主所有的物业；

(六) 依法归业主共有的其他公共场所、公用设施；

办理房屋所有权首次登记时，申请人应当将建筑区划内依法属于业主共有的道路、绿地、其他公共场所、公用设施和物业服务用房及其占用范围内的建设用地使用权一并申请登记为业主共有。业主转让房屋所有权的，其对共有部分享有的权利依法一并转让。

## 第四章 物业管理服务

**第二十四条** 从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。

**第二十五条** 物业服务企业应当接受市、县（市、区）住房城乡建设行政主管部门的检查。市、县（市、区）住房城乡建设行政主管部门应当加强对物业服务企业的监督检查。

**第二十六条** 一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

业主委员会应当与选聘的物业服务企业订立书面物业服务合同。物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、住宅专项维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。

**第二十七条** 物业服务企业将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务企业不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

**第二十八条** 物业服务企业享有下列权利：

- （一）按照物业服务合同进行相应管理；
- （二）按照物业服务合同收取服务费用；
- （三）对装饰装修活动进行必要的现场检查；
- （四）对违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止；
- （五）法律、法规、规章规定和物业服务合同约定享有的其他权利。

**第二十九条** 物业服务企业履行下列职责：

（一）提供物业服务，所提供符合相关法律法规规定的技术标准、规范；

（二）接受业主、业主委员会的监督，定期向业主大会、业主委员会报告物业服务合同履行和住宅专项维修资金使用情况；

（三）公示物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；物业服务合同约定的物业服务内容和标准、收费标准和方式等；

（四）受业主委托管理共用部位、共用设施设备经营的，应当定期向业主大会、业主委员会报告共用部位、共用设施设备经营收益和支出的详细情况；

（五）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；

（六）制定并落实门禁管理制度，加强物业管理区域的巡查，发现违反治安、消防、环保、建设等方面的法律、法规、规章规定的行为时，应当及时制止，并向有关行政管理部门报告；

（七）协助相关部门做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故和突发事件时，应当采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作；

（八）采取必要的安全保障措施防止从建筑物抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害情形的发生；

（九）定期听取业主和物业使用人的意见和建议，对业主提出的意见和建议，应当及时进行处理并予以回复；

（十）协助乡镇人民政府（街道办事处）和村（居）民委员会做好社区建设的相关工作；

（十一）法律、法规、规章规定和物业服务合同约定的其他职责。

**第三十条** 物业服务合同期限届满 90 日前，业主委员会应当组织召开业主大会，作出续聘、解聘或者另聘物业服务企业的决定。

物业服务期限届满前，业主大会决定续聘的，应当与原物业服务企业在合同期限届满前续订物业服务合同。物业服务企业不同意续聘的，应当在合同期限届满前 90 日书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。

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。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前 60 日书面通知对方。

**第三十一条** 业主大会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 60 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。

依据前款规定解除合同造成物业服务企业损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当依法赔偿损失。

**第三十二条** 物业服务合同终止时，物业服务企业应当有序退出。物业服务企业应当在约定期限或者合同终止前 15 日内将业主共有配套设施设备、财务账目、预收代收费用和本办法第二十二条规定的资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人。所有移交资料、物品、财务账目都必须有书面材料及汇总清单，书面材料及汇总清单须经交接双方签字盖章。原物业服务企业应该配合新物业服务企业做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况。

原物业服务企业不得以业主或物业使用人欠交物业服务费用、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。原物业服务企业在办理交接手续至撤出物业管理区域时的期间内，应当维持正常的物业管理秩序。

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

**第三十三条** 物业服务收费应当遵循合理、公开、质价相符的原则。

保障性住房及住房前期物业服务收费标准实行政府指导价，按照国家、省、市的有关规定在物业服务合同中约定。市级住房

城乡建设行政主管部门会同市级价格主管部门根据当地物业服务等级标准制定相应的物业服务收费标准，并根据经济社会发展水平适时调整，定期公布政府指导价格。除保障性住房及住房前期物业服务之外的物业服务收费实行市场调节价，由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定。

同一物业管理区域内实施同一物业服务内容和标准的，物业服务收费应当执行同一价格标准。

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，服务报酬由双方协商确定。

**第三十四条** 业主应当按照约定向物业服务企业支付物业费。物业服务企业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需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务企业可以催告其在合理期限内支付，业主委员会可以督促业主支付物业费；合理期限届满仍不支付的，物业服务企业可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务企业不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。

业主转让物业时，应当与物业服务企业结清物业服务费。

**第三十五条** 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定用于业主委员会工作经费或者补充物业管理方面的其他需要。

物业服务企业应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及住宅维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

**第三十六条** 县（市、区）住房城乡建设行政主管部门应当建立物业管理投诉受理制度，对业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉，应当自收到之日起15日内进行调查、处理，并将调查或者处理结果答复投诉人；属于其他部门、单位职责的，应当及时转交有关部门或者单位并告知投诉人。

**第三十七条** 市、县（市、区）住房城乡建设行政主管部门应当建立约谈制度。对因物业管理不善，严重影响业主和使用者日常生活，并造成不良社会影响的，市、县（市、区）住房城乡建设行政主管部门应当约谈物业服务企业或业主委员会（临时物业管理委员会）负责人，依法督促其限期整改。

**第三十八条** 建立应急物业服务机制。物业管理区域突发失管状态时，乡镇人民政府（街道办事处）应当组织有关单位确定应急物业服务人，提供安保、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。

提供应急物业服务的，乡镇人民政府（街道办事处）应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域内显著位置公示。应急物业服务期限不超过六个月。

应急物业服务期间，乡镇人民政府（街道办事处）应当组织业主共同决定选聘新物业服务人，协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接。

## 第五章 物业的使用和维护

**第三十九条** 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变用途。

业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当在依法办理有关手续后告知物业服务企业；物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主委员会依法办理有关手续。

**第四十条** 业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益，确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意；物业服务企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。

业主、物业服务企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

**第四十一条** 业主、物业使用人应当遵守相关法律法规以及临时管理规约、管理规约的规定，按照房屋安全使用规定使用物业。

**第四十二条** 业主或者物业使用人装饰装修房屋，应当事先告知物业服务企业；物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人，并加强巡查。

**第四十三条** 供水、供电、供气、通信、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

前款规定的单位因维修、养护等需要，临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状。

**第四十四条** 建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

**第四十五条** 建设单位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。建设单位可以委托物业服务企业维修，也可以自行组织维修。

**第四十六条** 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定交纳住宅专项维修资金。

住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

住宅专项维修资金收取、使用、管理按照住宅专项维修资金管理有关规定执行。

## 第五章 法律责任

**第四十七条** 建设单位、物业服务企业有下列行为之一的，由住房城乡建设行政主管部门按照《物业管理条例》等有关规定依法予以处罚：

（一）住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的；

（二）擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的；

（三）不移交有关资料的；

（四）建设单位在物业管理区域内不按照规定配置物业服务用房的；

(五) 未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业服务用房用途的；

(六) 法律法规规定的其他行为。

**第四十八条** 业主或物业使用人有下列行为之一的，由有关行政主管部门依法予以处罚：

(一) 实施影响建筑结构和使用安全的行为；

(二) 违法侵占、损坏物业共用部位、公共场地、共用设施设备的；

(三) 违法将住宅改变为经营性用房的。

违反前款第三项规定的，由业主委员会进行协调、处理；协调处理不成的，由有关行政主管部门依法予以处罚。

**第四十九条** 业主或物业使用人违法搭建建筑物、构筑物的，由有关行政主管部门依法予以处罚。

**第五十条** 违反法律法规损坏公共绿化、园林设施的，由有关行政主管部门依法予以处罚。

**第五十一条** 行政机关工作人员有下列情形之一的，由有关行政机关依照有关规定予以责令改正；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究法律责任：

(一) 违法干预依法成立业主大会和业主委员会或选聘物业服务企业的；

(二) 未按照规定筹备、组织召开业主大会会议的；

(三)发现违法行为或者接到违法行为报告不及时作出处理的;

(四)有滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守等其他行为的。

## 第七章 附则

**第五十二条** 突发事件应对期间，乡镇人民政府（街道办事处）负责落实市、县（市、区）人民政府依法采取的各项应急措施；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。

**第五十三条** 本办法自 2021 年 3 月 1 日起施行。2016 年 3 月 1 日印发的《玉溪市物业管理办法》（市人民政府公告第 46 号）同时废止。