



# 郴政办发〔2014〕18号 关于印发《郴州市物业管理办法》的通知

索引号：100001/2014-452140

文号：

统一登记号：

公开方式：主动公开

公开范围：面向社会

信息时效期：

签署日期：

登记日期：2014-06-10

所属机构：

所属主题：

发文日期：

公开责任部门：市电子政务信息中心

郴政办发〔2014〕18号

郴州市人民政府办公室

关于印发《郴州市物业管理办法》的通知

各县市区人民政府，市政府各部门、部门管理机构、直属事业单位，中省驻郴各单位：

《郴州市物业管理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

郴州市人民政府办公室

2014年6月6日

## 郴州市物业管理办法

### 第一章 总 则

□

第一条 为进一步促进物业管理产业健康发展，规范物业管理活动，维护业主、物业服务企业和其他物业相关人的合法权益，营造良好的居住和工作环境，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《湖南省实施〈物业管理条例〉办法》等法律法规规章，结合本市实际，制定本办法。□

第二条 本办法适用于本市行政区域内物业的使用、维护、服务及其监督管理工作。□

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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。□

第三条 县市区人民政府、市直有关部门应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区管理体系，制定、落实扶持政策，减轻物业服务企业负担；建立和完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制，鼓励采用新技术、新方法，提高物业管理和服务水平。□

物业管理工作实行属地负责制。县市区人民政府是所辖区域内物业管理工作的责任单位，应当加强对物业管理工作的组织领导，在街道办事处、乡镇人民政府(乡镇人民政府)明确物业管理机构，落实工作人员和工作经费；建立物业应急管理

机制和长效管理机制，建立物业管理联席会议制度，及时处理重大矛盾和纠纷；牵头组织有关部门对物业管理区域内违法行为开展集中整治。

市房产管理部门负责本市行政区域内物业管理活动的监督管理工作，具体负责物业服务企业的资质管理、建立物业服务企业信用档案；指导、监督前期物业管理招投标活动，指导、规范物业管理市场行为、重大物业管理纠纷与投诉的处理，依法查处违反物业管理法律、法规的行为；负责住宅专项维修资金的归集与管理、参与物业管理用房变更和交付使用的监督管理，配合物价部门对物业服务收费实施监管，实施法律法规规定的其他监管职责。

城管和行政执法、公安、消防、工商、物价、环保、卫生、住建、规划等部门，按照各自职责负责物业管理区域内公共秩序、治安消防、环境卫生、房屋使用等与物业管理相关工作的监督管理。

县级房产管理部门在市房产管理部门的指导下，负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

街道办事处、乡镇人民政府具体负责本辖区内物业管理工作，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，协调建设单位与前期物业服务企业、业主与物业服务企业的关系；建立物业管理矛盾投诉调解、物业应急维修服务等机制，设立并公开投诉电话、投诉点，接受并解决群众的投诉和纠纷，完善社区公共服务体系，为业主提供基本服务；指导社区居(村)民委员会、人民调解委员会等组织及时协调处理物业管理中的矛盾和纠纷；建立由社区居(村)民委员会、公安派出所、业主委员会、物业服务企业等参加的联席会议制度，协调处理物业管理重大事宜，制定辖区内物业管理应急预案，落实物业应急管理和长效机制。

社区居(村)民委员会负责协助和配合街道办事处、乡镇人民政府(乡镇人民政府)建立健全物业管理工作机制，参与指导和监督业主委员会的工作，及时协调、处理本社区内的物业管理矛盾纠纷；参与住宅专项维修资金的使用监督，建立社区居(村)民委员会、业主和物业服务企业沟通协商的“三合一”管理服务模式。

物业服务企业应当积极配合街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理的相关工作。

第四条 物业服务行业协会应加强行业自律，接受房产管理部门的业务指导，开展从业人员培训，规范从业人员行为，提高物业服务水平，促进物业行业健康发展。

## 第二章 前期物业管理

第五条 取得《建筑工程施工许可证》后、新建物业出售前，建设单位应将划定的物业管理区域向物业所在地房产管理部门备案。

应当备案的其他情形按照法律法规规章的有关规定执行。

第六条 物业管理用房应按照下列标准配置：

(一) 物业管理用房的建筑面积按照不少于建设工程项目总建筑面积2%的比例配置，最少不低于50平方米。其中，业主委员会的办公用房宜单独配置且不少于20平方米。

(二) 配置的物业管理用房应是地面以上层高不低于2.2米，具备水、电、采光、通风等正常使用功能的独立成套装修房屋，相对集中安排在住宅小区中心区或者小区出入口附近。没有配置电梯的物业管理用房，其所在楼层不得高于3层。

(三) 物业管理用房不得买卖和抵押。

第七条 住宅物业的建设单位应当在申请商品房预售许可证前，通过招标投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业。分期开发项目的前期物业服务企业，应当具有承接项目开发总建筑面积的相应资质等级。

第八条 有下列情形之一的，经物业所在地的县级以上房产管理部门按照权限批准，可以采取协议方式选聘前期物业服务企业：

(一) 投标人少于3人；

(二) 多层物业总建筑面积少于3万平方米，或单栋高层物业总建筑面积少于1万平方米，或多层、高层混合物业总建筑

面积少于2万平方米。□

第九条 建设单位采取招标投标方式选聘前期物业服务企业的，应依法在公共媒介上发布招标公告及中标结果。□

第十条 建设单位应当将前期物业服务单位、物业服务费用、物业服务内容和质量标准向物业买受人明示，并在房屋销售合同中载明。□

第十一条 已竣工但尚未售出或者尚未交给物业买受人的物业，前期置业费、物业服务费用由建设单位交纳。□

第十二条 住宅建设工程项目交付使用前，建设单位应按照国家有关规定和房屋买卖合同的约定向物业服务企业交付权属明确、资料完整、质量合格、功能完善、配套齐全的物业。□

第十三条 物业服务企业和建设单位应按照国家有关规定及前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部分、共用设施设备进行承接查验。□

建设单位应当自物业交接后30日内，将承接查验资料向物业所在地房产管理部门备案。□

### 第三章 业主及业主大会□

第十四条 房屋的所有权人为业主。□

业主是指：□

- (一) 物业的所有权人；□
- (二) 已办理商品房预售合同登记且所购房屋已入住使用的单位和个人；□
- (三) 持有空置物业的建设单位。□

第十五条 业主的主要权利是：□

- (一) 参加业主大会；□
- (二) 享有业主委员会的选举权和被选举权；□
- (三) 表决通过管理规约和业主大会议事规则；□
- (四) 决定有关业主利益的重大事项；□
- (五) 监督业主委员会的管理工作；□
- (六) 法律法规规章规定的其他权利。□

业主的主要义务是：□

- (一) 执行业主大会和业主委员会的有关决议、决定；□
- (二) 遵守管理规约；□
- (三) 遵守有关物业管理的制度、规定；□
- (四) 按时交付分摊的物业管理、维修等费用；□
- (五) 法律法规规章规定的其他义务。□

第十六条 同一个物业管理区域内的业主共同成立一个业主大会。□

业主总人数不足20人的，经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。

第十七条 符合下列条件之一的，应当成立业主大会：□

- (一) 交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积50%以上；□
- (二) 首次交付使用的物业专有部分已满2年，且交付使用的物业专有部分占建筑物总面积30%以上。□

第十八条 符合成立业主大会条件的，建设单位应当书面报告物业所在地房产管理部门和街道办事处、乡镇人民政府，并向街道办事处或乡镇人民政府提供下列资料：□

- (一) 物业管理区域备案证明；
- (二) 房屋及建筑物面积清册；
- (三) 业主名册；
- (四) 建筑规划总平面图；
- (五) 交付使用共用设施设备的证明；
- (六) 物业管理用房配置证明。

占业主总人数10%以上的业主可以联名向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府提出成立业主大会的书面申请，街道办事处、乡镇人民政府应当在收到成立业主大会的书面请求之日起60日内，组织、指导成立首次业主大会筹备组。

首次业主大会会议筹备所需费用由建设单位承担。

因客观原因无法选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数无法达到总数的二分之一的，新一届业主委员会产生之前，可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

第十九条 筹备组应当自成立之日起6个月内组织召开首次业主大会会议。

第二十条 业主委员会由业主大会选举产生，业主委员会主任可以由街道办事处、乡镇人民政府推荐。

业主委员会委员应当具备以下条件：

- (一) 属于物业管理区域内的业主；
- (二) 具有良好的道德品质、责任心强、有一定的组织能力和必要工作时间；
- (三) 按时缴交物业管理服务费、物业维修基金，模范遵守物业管理规定；
- (四) 未发生不适宜担任业主委员会委员的其它情形。

第二十一条 业主委员会宜由5-11人的单数组成，委员每届任期3-5年，可以连选连任。

业主委员会是否实行差额选举以及实行差额选举的差额比例由业主大会议事规则确定。

业主委员会实行差额选举的，未当选业主委员会委员且得票数达到法定票数的候选人，可以按照得票顺序当选业主委员会候补委员，并在业主委员会委员出缺时依次递补。候补委员人数由业主大会议事规则确定，但最多不得超过业主委员会委员总数的百分之五十。候补委员可以列席业主委员会会议，不具有表决权。

业主委员会自选举产生之日起30日内持业主大会成立和业主委员会选举情况的报告、业主大会议事规则和管理规约及其他应提供的材料向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府、房产管理部门办理备案手续。

第二十二条 业主委员会不能正常开展工作的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行调整。

第二十三条 业主大会、业主委员会工作经费由全体业主承担。工作经费可以由业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。工作经费的收支情况，应当定期在物业管理区域内公告，接受业主监督。工作经费筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。

#### 第四章 物业服务企业

第二十四条 物业服务企业应按照国家规定的资质等级承接物业管理服务业务。

外地物业服务企业在本市设立分支机构从事物业管理服务的，应当持工商营业执照、资质证书原件向物业所在地房产管理部门报送相关信息。

第二十五条 物业服务主要包括下列事项：

- (一) 物业共有部位、共用设施设备的使用、管理和维护；
- (二) 物业管理区域内公共绿化、环境卫生的管理和维护；

- (三) 车辆停放管理；
- (四) 物业管理区域内消防、安全防范、应急救助的协助和维护；
- (五) 物业管理区域内对禁止行为的告知、劝阻和报告义务；
- (六) 物业维修、更新、改造和养护方案的制定及费用的账务管理；
- (七) 物业服务档案和物业档案资料的保管；
- (八) 业主大会及业主委员会委托的其他物业服务事项。

第二十六条 物业服务企业具有以下权利：

- (一) 独立经营；
- (二) 依照物业服务合同和有关规定收取物业管理服务费并提取酬金；
- (三) 制止违反物业管理制度、管理规约的行为；
- (四) 法律法规以及物业服务合同规定的其他权利；

物业服务企业的义务是：

- (一) 履行物业服务合同，提供物业管理服务；
- (二) 组织、制订并实施物业管理制度；
- (三) 定期公布财务帐目；
- (四) 组织开展社区文化活动，提供社区生活服务；
- (五) 法律法规以及物业服务合同规定的其他义务。

第二十七条 物业服务企业应自物业服务合同签订之日起15日内，将物业服务合同报物业所在地的房产管理部门备案。

第二十八条 业主委员会经征求30%以上业主同意，可以要求物业服务企业更换项目经理人。物业服务企业更换项目经理人的，应在物业管理区域内显著位置进行公示。

第二十九条 物业服务企业应建立房地产行业信用系统，按属地管理原则，定期向房产管理部门申报企业和执业人员等信息。

第三十条 新设立的物业服务企业资质设1年的暂定期，暂定期有效期满前30日内物业服务企业应向市房产管理部门申请核定资质等级。

第三十一条 物业管理服务项目负责人应当由物业管理师或者项目管理人担任。物业管理师只能在一个具有物业管理资质的企业负责物业管理项目的管理工作。

第三十二条 物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，遵循合理公开、质价相符的原则，实行政府指导价和市场调节价。普通住宅的前期物业服务收费实行政府指导价。业主大会成立后，业主委员会与经业主大会选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效，前期物业服务合同自然终止。经业主大会同意后，在公布的指导价范围内，住宅公共性服务收费具体标准和合同期限，由业主委员会和物业服务企业根据选择的服务项目及等级、小区规模、服务要求、服务质量（获优秀物业管理企业或项目称号及住户满意度等情况）、服务成本、物价指数、盈利水平、物业新旧程度等因素协商确定，必要时可邀请属地街道社区、乡镇人民政府参与协商。

市价格行政主管部门应当会同市房产管理部门，综合考虑物业服务平均成本、最低工资标准调整幅度以及消费物价指数变动情况，按年度制定物业服务等级标准以及相应的指导价，并向社会公布。

物业服务企业为业主或者物业使用人提供物业服务合同约定以外的专项服务的，其收费标准可以由双方另行约定。

物业服务收费可以采取包干制或者酬金制等方式，具体收费方式由物业服务合同约定。



第三十三条 物业服务收费应明码标价，物业服务企业应当在物业管理区域内显要位置，如实公示收费项目、收费标准、收费依据等情况。

业主应按照物业服务合同的规定交纳物业服务费。物业服务费经双方约定可以预收，预收期限最长不得超过1年。

第三十四条 物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应在物业服务合同期限届满3个月前，书面告知业主委员会；没有业主委员会的，应当在合同期限届满前3个月前在物业管理区域内显要位置公示，并书面告知物业服务项目所在地街道办事处或乡镇人民政府。

业主大会决定续聘的，业主委员会应在物业服务合同期限届满30日前与物业服务企业续签物业服务合同。

第三十五条 业主大会决定选聘新的物业服务企业的，被解聘的物业服务企业应在物业服务合同终止之日起15日内，退出物业管理区域，并向业主委员会或者在业主委员会的监督下与新选聘的物业服务企业履行交接义务。

第三十六条 物业服务合同期限届满，业主大会未作出选聘或解聘决定，物业服务企业按照原合同的约定继续提供服务的，原合同权利义务对双方具有约束力。

原合同延续期间，任何一方当事人提出终止合同的，应当提前3个月书面告知双方当事人和物业所在地房产管理部门、街道办事处、乡镇人民政府，并在物业管理区域内显要位置公示。

## 第五章 物业的使用和维护

第三十七条 业主、物业使用人对物业的使用与维护，应当遵守法律、法规、管理规约的规定及业主大会的决定，不得损害公共利益和他人合法权益。

第三十八条 物业管理区域内按照规划建设的房屋、共用部位、共用设施设备及配套建筑物，不得改变用途。因特殊情况确需改变使用用途的，应当按照法律法规以及管理规约的规定，经业主大会及有利害关系的业主同意，并依法办理手续。

第三十九条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库出售或出租的，业主享有优先权。利用业主共有的道路或者其他场地建设的车位，属于全体业主共有，建设单位不得附赠、出售或者出租。

建设单位办理商品房房屋预销售登记后出售或者附赠的车位、车库，应当明示并在物业管理区域内显著位置公示拟出售车位、车库的产权证明文件和出售价格。拟出售车位、车库数量少于本区域要求购买车位、车库业主的房屋套数时，应当通过抽签等公平方式确定，每户业主只能购买一个车位或者车库。

车位、车库满足本物业管理区域内业主需求后剩余出租的，建设单位应当向全体业主公示，租赁合同期限最长不得超过6个月。车位、车库租赁合同复印件应当送交物业服务企业存档，业主、业主委员会及物业使用人有权查询。

第四十条 物业管理区域内按照批准的规划设计方案划定车位、停放车辆，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道，不得影响其他车辆和行人的正常通行。车位、车库不能满足业主停车需求，在不影响消防通行的前提下划定临时停车位的，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，其中涉及改建、重建建筑物及其附属设施的，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。

第四十一条 在物业管理区域内公共、共用车库、道路、场地停放汽车的，应当根据业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定交纳汽车停放服务费。

第四十二条 业主或者物业使用人在住宅室内装饰装修工程开工前应向物业公司提出申请，提供相关图纸，物业服务企业应将住宅室内装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主或物业使用人，并签定住宅装饰装修责任书。业主或者使用人拒不定住宅室内装饰装修责任书的，物业服务企业可以按照管理规约，禁止装饰装修施工人员进入物业管理区域。

第四十三条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）擅自改变物业的使用性质；

- (二) 损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；
- (三) 违法搭建建筑物、构筑物；
- (四) 损坏或者擅自占用、改建物业共用部分及共用设施设备；
- (五) 存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品；
- (六) 侵占绿地、毁坏绿地和绿化设施等行为；
- (七) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业、业主委员会应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应报告有关主管部门及时依法处理。业主、物业使用人对侵害自己合法权益的行为，以及业主委员会对侵害业主共同利益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

第四十四条 建设单位应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。保修期届满后，物业全体共有部分的维修责任由全体业主承担，物业部分共有部分的维修责任由部分共有的业主承担，物业专有部分的维修责任由该专有部分所有的业主承担。

第四十五条 建设单位委托物业服务企业保修的，应当与物业服务企业另行签订委托协议。

第四十六条 物业存在安全隐患、严重影响市容或者妨碍他人正常使用的，业主、物业使用人或者物业服务企业应当及时维修、养护或者采取防范措施。

物业共用部分、共用设施设备维修、更新和改造时，相关业主、物业使用人应当予以配合。

发生下列危及房屋安全情形之一，需要立即对住宅物业共用部分、共用设施设备进行应急维修、更新和改造，相关的业主不能形成法定多数意见的，业主委员会可以提出应急处置方案，经住宅专项维修资金代管部门复核后进行应急处置：

- (一) 因线路故障而引起停电或者漏电，危及人身安全的；
- (二) 因水泵故障、进水管内的水管爆裂造成停水或者闸阀严重漏水，影响基本生活需要的；
- (三) 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等，危及人身安全的；
- (四) 公共护（围）栏破损严重，危及人身安全的；
- (五) 楼体外立面、玻璃幕墙脱落，危及人身安全的；
- (六) 电梯故障，危及人身安全的；
- (七) 其他物业共有部分和共有设施设备出现危害，可能危害公共安全的情形。

业主委员会将经过审计部门审计后的应急维修费用向业主公示后，从相关业主的住宅专项维修资金分户账中按照专有面积比例分摊列支；其中涉及已售公有住房的，从公有住房住宅专项维修资金中列支。

具体操作程序及要求由郴州市维修资金管理部门另行制定。□

第四十七条 业主申请房地转移登记时，应当向房地产登记机构提供已足额交存住宅专项维修资金凭证和法律法规规定的其他必要资料。

第四十八条 物业所在地县市区人民政府应安排资金逐步对原有住宅小区进行改造整治，辖区街道办事处、乡镇人民政府负责具体实施。原有住宅小区内的道路、照明、绿地及文化体育、安全防范、物业管理用房等配套建筑及设施设备的改造建设资金，由物业所在地县市区政府负责；业主专有部分的设施设备改造支出，由业主承担。

## 第六章 附 则

第四十九条 本办法自公布之日起30日后施行。



打印

分享：



[网站地图](#) | [网站帮助](#) | [联系我们](#)

主办单位：郴州市人民政府办公室

联系电话：0735-2368507

湘公网安备：43100202000023号

承办单位：郴州市政务服务中心

备案/许可证编号：湘ICP备13003667号

网站标识码：4310000046

