

曲政规〔2020〕2号

## 曲靖市人民政府关于 印发曲靖市物业管理办法（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，曲靖经开区管委会，市委和市级国家机关各部委办局，各企事业单位、人民团体，中央、省驻曲各单位：

《曲靖市物业管理办法（试行）》经市五届人民政府第82次常务会议审议通过，现印发给你们，请抓好贯彻执行。

曲靖市人民政府

2020年12月25日

# 曲靖市物业管理办法（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 为规范全市物业服务管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》《云南省物业服务收费实施办法》等法律法规、规章和有关政策规定，结合曲靖实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于曲靖市行政区域内的物业服务管理活动。

**第三条** 物业管理纳入社区治理体系，坚持党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。

建立健全在社区党组织领导下，居（村）民委员会、业主委员会或物业管理委员会、业主、物业服务企业等共同参与的治理架构。

推动在业主委员会、物业服务企业中建立党组织，发挥党建引领作用。

**第四条** 住房和城乡建设行政主管部门负责物业行业的监督管理工作。房地产业协会及物业行业协会应加强行业指导和行

业自律工作，促进物业服务企业依法经营、诚信服务，对违反法律法规和行业规范的行为给予通报批评，协助行政主管部门开展信用管理等工作。

**第五条** 发改、城市综合管理、公安、市场监管、自然资源和规划、民政、应急管理、卫生健康等行政主管部门，应当按照法定职责对物业管理活动依法进行监督管理。

供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视等专营服务单位应当按照有关规定和合同约定，做好服务范围内的专项服务。

**第六条** 市住房和城乡建设局牵头建立曲靖市物业管理联席会议制度，研究物业行业发展中的重大问题，制定物业服务的有关政策。

各县（市、区）、曲靖经开区由住房和城乡建设行政主管部门牵头，建立由发改、城市综合管理、公安、市场监管、自然资源和规划等行政主管部门及乡镇（街道）参与的县（市、区）级物业管理联席会议制度，定期研究处理物业管理中的重大矛盾纠纷、物业服务企业及业主的失信管理等问题。

乡（镇）人民政府、街道办事处牵头，建立物业管理联席会议制度，由所在地住房和城乡建设、城市综合管理、公安、市场监管等行政主管部门及居（村）民委员会、业主委员会、业主代表、物业服务企业等有关单位及人员参加，协调处理物业管理中的矛盾纠纷。

在社区等基层党组织的领导下，由居（村）民委员会组织业主委员会、物业服务企业，建立健全物业服务管理协调联动机制。

**第七条** 物业服务管理应融入社区治理工作，物业服务企业应接受所在乡（镇）人民政府、街道办事处及居（村）民委员会日常监督和管理。

乡（镇）人民政府、街道办事处及居（村）民委员会指导监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，指导物业小区业主大会筹备、召开、选举，指导监督业主大会招聘、续聘、解聘物业服务企业，调解处理物业服务中的矛盾纠纷，对物业服务企业的诚信评价加分、扣分提出初审意见，对业主委员会工作进行监督指导。

**第八条** 市住房和城乡建设行政主管部门应建立物业服务责任主体诚信管理和信用评价制度。

各县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门、乡（镇）人民政府、街道办事处应加强物业服务管理责任主体（物业服务企业、业主委员会或房地产开发企业）的诚信管理。

## **第二章 业主、业主大会及业主委员会**

**第九条** 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。

业主行使权利不得危及建筑的安全，不得损害其他业主的合法权益。业主对建筑物专有部分以外的共有部分享有权利，并承担义务。

**第十条** 物业管理区域内，已交付业主的建筑面积达物业管理区域总建筑面积 50%以上的，有超过 5%以上的业主提议，可申请成立业主委员会；一个物业管理区域内的全体业主组成一个业主大会。

**第十一条** 具备召开业主大会、成立业主委员会初始条件的，业主可向物业所在地的乡（镇）人民政府、街道办事处提交筹备成立首次业主大会书面申请，乡（镇）人民政府、街道办事处应在 5 个工作日内给予业主书面回复，并将回复抄送县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门。县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门接到乡（镇）人民政府、街道办事处抄送的回复后，5 个工作日内向开发建设单位发出书面通知；开发建设单位应当在接到通知后的 10 个工作日内，向乡（镇）人民政府、街道办事处提供成立业主大会所需资料：

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

（六）其他有关资料。

开发建设单位不能提供以上资料或以上资料缺失的，可现场核实后报乡（镇）人民政府、街道办事处。

**第十二条** 乡（镇）人民政府、街道办事处应当在收到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。筹备组由业主代表、乡（镇）人民政府或街道办事处代表、居（村）民委员会代表组成；物业小区还存在尚未销售的房产或公共设施尚未移交的，应邀请开发建设单位代表参加筹备组。筹备组成员人数应为单数，其中，业主代表人数不低于筹备组总人数的一半。筹备组组长由乡（镇）人民政府或街道办事处指定代表担任。

筹备组作出重大决定应经全体筹备组成员半数及以上通过。筹备组中业主代表的产生，由乡（镇）人民政府、街道办事处、居（村）民委员会组织业主推荐，被推选为筹备组成员的业主代表，原则上应符合业主委员会委员候选人的资格条件。

筹备组应当将成员名单以书面形式在物业管理区域内进行公示。业主对筹备组成员有异议的，由乡（镇）人民政府、街道办事处、居（村）民委员会协调解决。筹备组中的业主成员被提名为业主委员会委员候选人的，其在筹备组中的工作自行终止。

筹备组工作人员缺额需要补充的，由筹备组从推选结果中依次递补。

**第十三条** 筹备组应做好筹备工作，在召开业主大会 15 日前将管理规约、业主大会议事规则、业主委员会候选人产生办法及候选人名单等筹备工作内容，在物业管理区域内进行公示。

物业所在地乡（镇）人民政府、街道办事处应当自筹备组成立之日起 90 日内，指导组织业主召开首次业主大会会议，并选举产生业主委员会。

筹备组开展筹备工作所需工作经费主要为打印、复印资料费用、筹备组工作人员按本地最低工资标准核定的劳务费。已实施物业管理的，工作经费从物业服务企业所在小区公共收益或物业服务费中列支；没有实施物业管理的小区由业主自行筹集工作经费。开发建设单位和物业服务企业应当配合协助筹备组开展工作。

**第十四条** 业主大会筹备组制定的管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益、业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或损害社会公共利益。管理规约对全体业主具有约束力。

**第十五条** 业主委员会由业主大会会议选举产生，每届任期不超过 5 年，委员由 5—11 人单数组成。业主委员会委员候选人应当是物业管理区域内业主或单位业主授权的自然人代表，并符合下列条件：

- (一) 具有完全民事行为能力；
- (二) 遵守国家法律、法规；
- (三) 遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；
- (四) 热爱公益事业，责任心强，公正廉洁；
- (五) 具有一定的组织能力；
- (六) 具备必要的工作时间。

第十六条 有下列情形之一的，不宜作为业主委员会委员候选人：

- (一) 违反国家法律法规，正在被立案侦查、调查，或曾受过刑事处罚不满三年的；
- (二) 参与邪教组织或非法组织、参与集体上访等影响社会稳定的；
- (三) 利用黑恶势力干预小区业主正常工作和生活的；
- (四) 采用不正当手段，阻扰业主大会、业主委员会会议正常召开、选举及表决的；
- (五) 在本小区物业服务企业工作，应当回避的；
- (六) 拒缴或无故拖延缴纳物业服务费，或煽动其他业主拒缴物业服务费的；
- (七) 拒不执行法院判决被纳入失信被执行人名单，尚未撤销的；



（八）在小区内存在违法违规搭建、装修等行为，被城市综合管理部门责令整改尚未整改到位的；

（九）有法律、法规、规章规定的其他限制条件的。

**第十七条** 召开业主大会会议可采用集体讨论的形式，也可采用书面征求意见的形式，选举及决定事项实行实名票决，实名票决可采用流动票箱投票、电子投票。

采用流动票箱投票的，每个流动票箱应有3名以上（含3名）监督员，在筹备组的监督下做好投票的保密、收存、清票及记录等工作。

具备电子投票条件的，可按主管部门规定采用电子投票方式的投票规则进行投票。

物业小区过大、人数过多的，可以楼栋、单元、楼层为单位推选业主代表参加业主大会，推选和表决办法应当在业主大会议事规则中规定。

**第十八条** 业主大会、业主委员会应按法律、法规的规定行使职权、履行职责。业主委员会应当自选举之日起7日内召开首次会议，在业主委员会委员中推选业主委员会主任、副主任，可连选连任。

**第十九条** 业主委员会应当自选举产生之日起30日内，持下列资料向物业所在地的县级住房和城乡建设行政主管部门和乡（镇）人民政府、街道办事处办理备案手续。

- (一) 业主大会成立和业主委员会选举情况；
- (二) 管理规约；
- (三) 业主大会议事规则；
- (四) 业主大会决定的其他重大事项。

业主委员会备案的有关事项发生变更的应携带变更有关资料重新备案。

**第二十条** 业主委员会是按法定程序，经业主大会选举产生，代表业主利益、按合同约定监督物业服务企业工作和广大业主履行业主公约的群众性自治组织。

业主委员会是业主大会的执行机构，履行召集业主大会会议等工作职责，应接受业主的监督，接受乡（镇）人民政府、街道办事处、居（村）民委员会的指导和监督，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

**第二十一条** 业主大会、业主委员会应当配合所在地的乡（镇）人民政府、街道办事处以及居（村）民委员会依法开展工作。

**第二十二条** 业主委员会应当建立工作会议制度，业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议，应在会议召开5日前，将会议议题告知物业所在地的居（村）民委员会，并听取意见和建议。居（村）民委员会可根据情况派代表参加。

业主委员会会议应有过半的委员出席，作出的决定必须经全

体委员半数以上同意。

业主大会或业主委员会的决定，对全体业主具有约束力。业主大会或业主委员会作出的决定，侵害业主合法权益的，受侵害的业主可请求人民法院予以撤销。

业主大会会议、业主委员会会议，以及研究物业服务管理的重要事项应做好会议记录，并建立工作档案。

**第二十三条** 以业主委员会名义发布信息，应当经业主委员会作出决定，应当有参会委员的签字确认并加盖业主委员会印章。业主委员会作出的决定应当在3日内以书面形式在物业管理区域内进行公示。

**第二十四条** 业主委员会任期届满3个月前，应当召集业主大会会议进行换届选举。

业主委员会任期届满未进行换届选举的，乡（镇）人民政府、街道办事处应当责令其限期组织换届选举；逾期仍不组织的，可在乡（镇）人民政府、街道办事处的指导和监督下，由物业所在地的居（村）民委员会组织换届选举工作。

业主委员会的换届应组成换届筹备组，换届筹备组成员由上一届业主委员会委员及根据物业类型、栋号（单元）确定新推荐的业主代表组成。筹备组负责人由乡（镇）人民政府、街道办事处指定代表担任。上一届业主委员会委员不能参加筹备组的，应当参照首次业主大会会议的方式确定换届筹备组成员。

换届筹备组中的成员被提名业主委员会委员候选人的，其在换届筹备组中的工作自行终止。被终止资格的业主委员会委员不再列为新一届业主委员会候选人。

**第二十五条** 业主大会会议选举产生出新一届业主委员会之日起10日内，乡（镇）人民政府、街道办事处、居（村）民委员会应当组织上一届业主委员会，将其保管的有关凭证、档案等资料、印章及其他属于全体业主所有的财物，移交新一届业主委员会。

拒不移交的，新一届业主委员会可请求物业所在地公安机关予以协助。

**第二十六条** 业主委员会委员资格终止，应当自终止之日起3日内，将所保管的有关凭证、档案等资料、印章及其他属于全体业主所有的财物，移交给业主委员会。

拒不移交的，其他业主委员会委员可请求物业所在地公安机关予以协助。

**第二十七条** 业主委员会委员是业主自治的公益性岗位，鼓励业主委员会委员提供志愿服务。

有条件的物业管理区域，经业主大会按共同决定事项表决程序，根据业主委员会委员处理或研究小区公共事务的出勤天数或安排值班的天数计取工作津贴（本地的最低工资标准日工资×出勤天数）。

业主委员会工作经费、委员工作津贴从所属物业管理区域公共收益中列支或由业主分摊。

业主大会和业主委员会经费及委员工作津贴的详细收支情况，以书面形式在物业管理区域内每年公示一次，接受业主监督。

**第二十八条** 物业服务企业退出的小区、暂无物业服务的小区，未能选举产生业主委员会或业主委员会人数不足总数二分之一的，在新一届业主委员会产生之前，可在乡（镇）人民政府、街道办事处指导下，由物业所在地的居（村）民委员会和业主代表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。新一届业主委员会成立后，临时物业管理委员会自动解散。

**第二十九条** 业主委员会委员在履职期间有下列情形之一的，由业主委员会三分之一以上的委员或持有 20%以上投票权数（专有部分面积占建筑物总面积 20%以上且业主人数占总人数 20%以上）的业主提议，业主大会或业主委员会根据业主大会的授权，可决定终止其委员职务，并按照有关法律法规进行处理。

- （一）以书面形式提出辞职请求的；
- （二）不履行委员职责的；
- （三）利用委员资格谋取私利的；
- （四）拒不履行业主义务的；

(五) 侵害他人合法权益的；

(六) 因其他原因不宜担任业主委员会委员的。

**第三十条** 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的县级住房和城乡建设行政主管部门和乡（镇）人民政府、街道办事处应当责令其限期改正或撤销其决定，并通告全体业主。

### **第三章 物业管理和物业服务**

**第三十一条** 新建房地产开发项目，开发建设单位应当通过招投标的方式选聘物业服务企业。

开发建设单位下属或控股的物业服务企业取得优秀企业（AAAA及以上信用等级）或被授予“市级金牌物业服务企业”，且在小区服务管理中未出现重大物业纠纷的，可采取邀请招标、竞争性谈判或比选方式选聘物业服务企业。选聘的物业服务企业制订物业管理方案并向所在地的县级住房和城乡建设行政主管部门申请登记后，自行开展前期物业管理。

小区规模较小（20000平方米以下）或经两次公告投标人少于3家的，报所在地县级住房和城乡建设行政主管部门核准后，可采用协议方式选聘物业服务企业。

前期物业服务合同签订的期限不超过3年，并报县级住房和

城乡建设行政主管部门及乡(镇)人民政府、街道办事处、居(村)民委员会登记。

**第三十二条** 开发建设单位与购房人签订的房屋销售合同，应当包含前期物业服务合同。

前期物业服务合同应对前期物业服务的内容、服务标准、收费标准、计费起始时间、计费方式等进行约定，约定的内容作为房屋买卖合同的附件或直接纳入房屋买卖合同。

**第三十三条** 物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部位进行承接查验，开发建设单位应当按《物业管理条例》第二十九条规定，向物业服务企业移交物业服务有关资料。

资料未能全部移交的，开发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。

开发建设单位应按有关规定配套建设物业管理用房等公共设施用房。在物业交付时，业主共有的物业管理用房等配套设施一并交付物业服务企业代管。

**第三十四条** 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。

新建住宅小区业主办理接房手续时，开发建设单位选聘的物业服务企业应当与业主签订前期物业服务合同和临时管理规约，物业服务合同和临时管理规约应符合《物业管理条例》等有关规定。

物业服务合同和临时管理规约对物业服务企业和全体业主均具有约束力。

**第三十五条** 前期物业服务合同约定期限未满，但业主大会已依法按规定选聘物业服务企业的，自业主委员会与选聘的物业服务企业签订物业服务合同生效之日，前期物业服务合同终止。

**第三十六条** 已成立业主委员会的物业小区按照业主共同决定事项的表决程序，可采取以下方式选聘物业服务企业：

（一）由业主大会决定续聘前期物业服务企业；

（二）召开业主大会按《中华人民共和国民法典》的规定，选聘物业服务企业；

（三）召开业主大会按《中华人民共和国民法典》的规定，授权业主委员会通过公开招标、邀请招标、竞争性谈判或比选方式选聘物业服务企业。

**第三十七条** 未成立业主委员会的，可由居（村）民委员会根据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业主的测评意见，经参与测评专有部分面积过半数的业主且参与测评人数过半数的业主同意，直接选聘或通过招标方式选聘物业服务企业。

**第三十八条** 原行政事业（企业）单位组织建设的各类住宅应与原单位脱钩，进行市场化、社会化物业服务管理。行政事业（企业）单位不再承担已实行住宅商品化住房的物业服务管理费



用。鼓励和支持物业服务企业为老旧住宅区提供公益性物业服务。

**第三十九条** 物业由业主委员会或业主自行提供服务的，应当经该物业管理区域内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。

**第四十条** 通过公开招标、邀请招标、竞争性谈判或比选等方式选聘物业服务企业，应对企业业绩、诚信经营、物业服务管理质量、人员配置以及服务费报价等进行综合评定。不得采用完全以服务费用高低等恶性竞争方式选择物业服务企业。

**第四十一条** 开发建设单位及施工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。

**第四十二条** 物业服务企业应当履行下列职责：

- （一）根据合同约定的服务内容、服务标准开展物业服务；
- （二）按照有关规定选聘专业企业承担部分专项物业服务；
- （三）接受业主的监督，及时处理业主的投诉、反馈处理情况，并建立投诉工作台账；
- （四）列席业主大会、业主委员会会议；
- （五）协助有关部门做好管理服务区域的安全防范等工作；
- （六）按照规定公开公共收益情况信息；
- （七）依法对物业管理区域内的违法违规或可能侵害业主权

益的行为及时劝阻、制止，对拒不听从劝阻的，立即向属地有关部门报告；

（八）对业主的装修活动进行登记和监督管理；

（九）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

**第四十三条** 物业服务实行项目经理负责制。物业服务企业应当按照《云南省物业服务导则（试行）》和管理规约的要求建立岗位职责制度，配备熟悉业务的物业服务管理专业人员进行专业的物业服务管理。

**第四十四条** 物业服务企业应当建立和完善物业管理应急预案，及时处理物业服务管理中的突发事件，物业管理区域内有下列情形之一的，物业服务企业应当按照有关规定及时向乡（镇）人民政府、街道办事处或有关部门、专业经营单位报告：

（一）发生火灾、水患、爆炸或自然灾害；

（二）发生传染病疫情或群体性不明原因疾病；

（三）建筑物及其附属设施设备发生安全隐患，危及业主、物业使用人及建筑物安全；

（四）发生群体性事件；

（五）其他严重影响业主、物业使用人正常生活的隐患或事件。

**第四十五条** 物业服务企业应当按照约定和物业的使用性质，维修、养护、清洁、绿化和经营管理业主共有部分，维护物

业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

对物业服务区域内违反治安、环保等法律法规的行为，物业服务企业应当及时采取合理措施制止，向有关行政主管部门报告并协助处理。

**第四十六条** 物业服务企业应加强物业小区消防安全管理、规范电动车、电动自行车充电设施建设，规范各类车辆停放，确保小区消防通道畅通，防范各类安全及火灾隐患。

**第四十七条** 物业服务企业应做好物业小区公共卫生管理，制定公共卫生事件应急预案。发生突发公共卫生事件的，应及时向当地人民政府及其有关部门报告，协助卫生健康行政主管部门和其他有关部门、医疗卫生机构做好疫情信息的收集和报告、人员的分散隔离、公共卫生措施的落实工作，向业主宣传传染病防治的有关知识。

**第四十八条** 物业服务企业不得有下列行为：

- （一）将物业服务合同约定的全部服务业务委托给他人；
- （二）擅自改变物业管理用房、共用设施设备用途或利用其进行经营；
- （三）指定特定服务企业或强行向业主、物业使用人推销商品；
- （四）物业服务合同终止后，拒绝移交有关资料、资产或未

按物业服务合同约定擅自退出物业管理区域；

（五）擅自泄露业主信息或将其用于与物业管理无关的活动；

（六）违反法律、法规规定的其他行为。

**第四十九条** 物业服务合同终止时，物业服务企业应当在属地居（村）民委员会的监督下，将物业管理用房和有关资料移交业主委员会。

业主大会决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同到期前一个月与物业服务企业续签物业服务合同。

业主大会选聘新的物业服务企业后，物业服务企业之间应做好预收和欠交物业服务费等方面的交接事宜，业主委员会应当积极配合物业服务企业做好欠缴费用的收缴；原物业服务企业接到业主大会或业主委员会通知之日起 30 日内，应当与新选聘的物业服务企业完成交接手续。

**第五十条** 物业服务企业应当在小区内物业收费处设立物业投诉意见箱，收集意见建议；在小区内设立物业纠纷调解办公室，调解各类物业纠纷，已成立业主委员会的应邀请业主委员会委员代表参加。

## 第四章 物业收费管理

**第五十一条** 物业服务收费应当遵循合理、公开、质价相符

的原则，区分不同物业的性质和特点，实行政府指导价和市场调节价。政府指导价标准由价格主管部门、住房和城乡建设行政主管部门根据经济社会发展情况进行调整。

前期物业服务收费，住宅实行政府指导价，非住宅实行市场调节价。售房合同对前期物业收费另有约定的从其约定。

业主大会或临时物业管理委员会已续聘或新选聘物业服务企业的，物业服务收费实行市场调节价，按双方约定的物业服务内容及收费标准执行，并报物业所在地的县级住房和城乡建设行政主管部门备案。

**第五十二条** 物业服务管理与行政事业（企业）单位暂未脱钩的住宅小区，由本单位或下属机构进行物业服务的，可通过职工大会或职工代表大会等形式，就物业的收费标准等问题进行说明，征求职工意见后确定收费标准等事项。

**第五十三条** 行政事业（企业）单位组织建设的独立管理小区，具备市场化条件的，应进行市场化、社会化物业管理。暂无条件纳入市场化进行物业服务管理的，应由临时物业管理委员会研究解决小区基本的物业服务及收费问题。

**第五十四条** 行政事业（企业）单位住宅与办公区在一个院内的，可由单位办公室或后勤管理部门统一安排办公区及住宅区域的物业管理，征求和听取职工意见，业主分摊一定比例的卫生保洁等物业服务费用。

**第五十五条** 物业服务企业或物业管理人收费应到所在地的县级住房和城乡建设行政主管部门进行备案。在备案期间物业服务企业变更管理面积或服务标准，需对物业收费项目和收费标准做出调整的，应重新办理备案手续。

**第五十六条** 物业服务企业或物业管理人应当公示服务内容、收费依据、收费标准、服务标准、举报电话等信息。鼓励物业服务企业在正常的物业服务管理内容外，为业主进行（专有部分）房屋维修、水电维修等经营服务活动，服务的内容、收费应明码标价，供业主选择。

**第五十七条** 业主应按照规定向物业服务企业支付物业费。物业服务企业已按约定和有关规定提供物业服务的，业主不得以未接受或无需接受有关物业服务为理由拒绝支付物业费。

业主对违法违规的物业服务收费行为有权向当地价格、住房和城乡建设行政主管部门投诉和举报。

**第五十八条** 业主应当按照约定按时足额缴纳物业服务、用水、用电、用气、环卫等费用。业主未按约定缴纳物业服务费的，物业服务企业可催告其在合理期限内支付，合理期限届满仍不缴纳的，物业服务企业可提起诉讼或申请仲裁。

物业服务企业不得采取停止供电、供水、供热或供燃气方式催缴物业费。

**第五十九条** 供水、供电、供气、通信等专业经营单位，原

则上应当按下列规定向最终用户收取费用：

（一）业主自用的，向业主收取；

（二）物业服务企业或其他管理人使用的，向物业服务企业或其他管理人收取；

（三）部分业主共同使用的，由有关业主分摊；

（四）全体业主共同使用的，由全体业主分摊。

经营单位不得强制物业服务企业或其他管理人代收有关费用，不得因物业服务企业或其他管理人拒绝代收而停止提供服务。

物业服务企业或其他管理人接受委托代收有关费用的，可根据双方约定向委托单位收取代收费用，不得向业主收取手续费等额外费用。

**第六十条** 建筑区划内道路属于业主共有，但属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地属于业主共有，但属于城镇公共绿地或明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公共设施和物业服务用房，属于业主共有。

**第六十一条** 开发建设单位、物业服务企业或其他物业管理人利用业主的公共部分产生的收入，在扣除合理的成本后，属业主共有。用于补充该小区的专项维修资金、小区公共设施的维护经费。

建筑物及其他附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约

定的依照约定，没有约定或约定不明确的，按照业主专有部分的面积所占比例确定，并在物业服务合同和管理规约中约定。

业主委员会及物业服务企业应每年公示一次物业服务小区公共部分经营收益的收支情况。

**第六十二条** 业主委员会或业主自行服务管理的物业，收费标准确定应按《中华人民共和国民法典》规定的业主共同决定事项的表决程序进行。

收取物业服务费或其他公共收费的，应建立财务制度。收支情况每年在物业管理区域内公示一次，接受业主监督；业主大会应对业主委员会主任进行任期和离任审计。

## **第五章 物业的使用与维护**

**第六十三条** 业主、物业服务人在物业管理区域内，禁止下列危及建筑物安全或损害他人合法权益的行为：

- （一）损坏或擅自改变房屋主体和承重结构；
- （二）违法违规搭建建（构）筑物；
- （三）拒付物业费；
- （四）侵占、处分业主共用部位；
- （五）存放易燃、易爆、剧毒、含有放射性物质或超过建（构）筑物承载能力的物品；



- (六) 排放污染物或噪声；
- (七) 违反规定饲养家禽、宠物；
- (八) 违反规定倾倒垃圾、污水；
- (九) 从建筑物中抛掷物品；
- (十) 违反规定进行装饰装修；
- (十一) 侵占通道，擅自堵塞、阻断小区通道；
- (十二) 法律、法规、规章以及管理规约禁止的其他行为。

出现上述行为的，业主委员会、物业服务企业应当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。业主或其他行为人拒不履行有关义务的，物业服务企业或有关当事人应当向行政主管部门报告或投诉，有关行政主管部门应依法处理。

**第六十四条** 业主养犬应当遵守法律、法规和管理规约的规定。携犬外出应当由完全民事行为能力人看管且应拴带束犬链、牵引出门、清理粪便。

养犬行为对其他业主造成骚扰、人身威胁的，受侵害的业主可向物业服务企业投诉、举报。物业服务企业应当进行劝阻，养犬人拒不听从劝阻且影响其他业主正常生活的，物业服务企业应当及时向城市综合管理、公安部门报告。

养犬行为给其他业主造成伤害的，养犬人应当依法承担相应民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第六十五条** 房屋装修人在房屋装饰装修开工前，应当到物业服务企业进行登记，并告知相邻业主。

物业服务企业应当与装修人签订房屋装饰装修管理协议，并将装饰装修活动中的禁止行为和注意事项告知房屋装修人。

物业服务企业可为房屋装修人的装饰装修活动，提供服务或按照规划设计要求给予指导，但不得有垄断装修原材料或乱收费行为。

**第六十六条** 房屋装修人在室内装饰装修过程中应当遵守《曲靖市文明促进条例》等有关规定，物业服务企业发现装修人在装修过程中干扰他人正常生活的，应当予以制止，不听劝阻的，应及时上报城市综合管理部门进行查处。

**第六十七条** 业主转让或出租物业时，应当将小区管理规约、有关费用缴纳情况等事项告知受让人或承租人，并自买卖合同或租赁合同签订之日起 15 日内，将买卖或出租情况告知业主委员会和物业服务企业。业主转让物业时，应当按规定结清物业服务费用。

**第六十八条** 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设施用途的，应当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同意后，依法办理有关

手续。

**第六十九条** 物业管理区域内业主专有部分以外的水、电、气、电梯以及通讯等专业设施设备发生故障、不能正常使用的，物业服务企业应当立即报告有关专业运营单位；专业运营单位应当及时采取措施，排除故障。

**第七十条** 专业经营单位因维修、养护等需要，临时占用、挖掘道路、场地的，应事先征得业主委员会、物业服务企业同意，事后应当及时恢复原状。业主委员会、业主、物业服务企业应当支持配合，不得以任何方式阻挠、妨碍其正常作业。

**第七十一条** 业主委员会和物业服务企业应支持物业小区的供水、供电、供气及通信网络基础设施建设。推进智慧安防小区建设，开展智慧安防小区数据汇聚应用平台及网络建设，增强居民小区安防能力，提高社会治理的智能化和专业化水平。

## **第六章 专项维修资金的使用**

**第七十二条** 住宅专项维修资金的管理和使用，应遵循专户存储、业主所有、民主决策、专款专用、政府监管的原则。

住房和城乡建设行政主管部门会同同级财政部门负责本行政区域内住宅维修资金的指导和监督工作。

**第七十三条** 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。

**第七十四条** 维修资金的使用应当由物业管理区域内专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占三分之二以上的业主参与表决，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。

出现紧急情况应急使用专项维修资金的，已成立业主委员会的由业主委员会提出申请；未成立业主委员会的由物业服务企业和居（村）民委员会提出申请，报当地住房和城乡建设行政主管部门设立的维修资金管理单位审核，维修资金的使用情况应在物业管理区域内进行公示。

**第七十五条** 未建立专项维修资金的物业，涉及共用部位、共用设施设备大修、中修、更新、改造等费用的筹集，应按《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定的程序由业主共同决定。业主按照各自拥有专有部分建筑面积的比例分摊维修费用。改造方案及有关费用收支情况应进行公示。

## **第七章 车位的使用管理**

**第七十六条** 建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或出租等方式约定，物业小区的

车位（库）应优先满足本小区业主的需要。

物业管理区域内依法配建的地下人民防空工程平时作停车使用的，建设单位不得将停车位出售、附赠。

**第七十七条** 鼓励开发建设单位将自持的闲置机动车库（位）有偿提供给小区业主使用。

物业管理区域内停车库（位）不足需增设车位的，在不占用消防通道、城镇公共道路、公共绿地等市政设施及公共配套设施的前提下，应按《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定的程序，由业主共同决定。

增设车位的位置应在乡（镇）人民政府、街道办事处及其设立的综合执法机构、居（村）民委员会的指导下设置。

**第七十八条** 住宅小区规划配建的停车位（库）租用及物业服务收费由投资人、物业服务企业与租用人协商约定；协商不能达成一致的，按机动车停放服务定价的有关规定执行。

小区内利用公共部分增设停车位的停放、收费和使用管理等事项，由业主大会决定。

车主对车辆有保管要求的，由车主和物业服务企业另行签订保管合同。

## **第八章 法律责任**

**第七十九条** 住房和城乡建设及其他有关行政主管部门、乡

(镇、街道)、居(村)民委员会工作人员利用物业管理职务便利,收受他人财物或其他好处,不依法履行监督管理职责违反有关规定的,或发现违法行为不予查处的,尚不构成犯罪的,依法依规进行处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

物业小区业主委员会委员利用业主委员会名义从事违反法律、法规的活动,尚不构成犯罪的,依法依规进行处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第八十条** 开发建设单位不按规定选聘前期物业服务企业,擅自处理物业管理用房等公建设施,未按规定配置物业管理用房等公建设施的,由城市综合管理行政主管部门按《物业管理条例》等有关规定进行查处,并由住房和城乡建设行政主管部门记入不良信用记录。

**第八十一条** 违反本办法规定,施工单位不履行保修义务的,由住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正,由城市综合管理部门按照《建设工程质量管理条例》有关规定进行查处,并由住房和城乡建设行政主管部门记入不良信用记录。

**第八十二条** 物业服务企业违反本办法第四十八条有关条款,由城市综合管理部门按照《物业管理条例》有关规定进行查处,并由住房和城乡建设行政主管部门记入不良信用记录。

**第八十三条** 违反本办法第六十三条第九款的规定,从建筑物中抛掷物品或从建筑物上坠落的物品造成他人损害的,由侵权

人依法承担侵权责任；经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。可能加害的建筑物使用人补偿后，有权向侵权人追偿。物业服务企业等建筑物管理人未采取必要的安全保障措施的，应当依法承担未履行安全保障义务的侵权责任。公安等机关应当依法及时调查，查清责任人。

**第八十四条** 业主及装修人违反本办法第六十三条、第六十六条的规定，由城市综合管理部门根据《建设工程质量管理条例》《住宅室内装修管理办法》等有关法律、法规进行查处。

**第八十五条** 业主违反物业服务合同约定长期拒交物业服务费的纳入失信管理。业主未按约定缴纳物业服务费、水费、电费及公共水电分摊费用，经法院判决或裁决确认后仍不履行的，按照有关规定录入失信被执行人名单。

**第八十六条** 业主、物业使用人违反本办法第六十三条规定的禁止行为，按有关法律法规及物业管理规约处理。

## 第九章 附则

**第八十七条** 本办法自 2021 年 2 月 1 日起施行。