

# 楚雄彝族自治州物业管理办法

(2021年3月15日楚雄州人民政府令第2号公布 自2021年5月1日起施行)

## 第一章 总则

**第一条** 为了规范物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，弘扬社会主义核心价值观，营造文明和谐的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律法规，结合本州实际，制定本办法。

**第二条** 本州行政区域内的物业管理及其监督管理活动，适用本办法。

**第三条** 州、县市人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，建立物业管理综合协调工作机制。

物业管理应当坚持政府引导、自主管理、市场服务、依法监管相结合的原则。

**第四条** 州住房城乡建设主管部门负责全州物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）制定物业管理相关政策并组织实施；

（二）指导和监督县市物业管理、住宅专项维修资金交存使用和物业服务企业信用管理等工作；

（三）制定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等指导性示范文本；

（四）指导物业管理行业协会制定和实施自律性规范；

（五）履行法律、法规规定的其他职责。

县市住房城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理，履行下列职责：

（一）贯彻执行物业管理相关法律、法规和政策；

（二）接受业主委员会备案；

（三）接受前期物业管理招标投标备案和批准采用协议方式选聘前期物业服务企业；

（四）根据政府指导价核准住宅前期物业服务收费；

（五）住宅专项维修资金的管理和监督；

（六）物业服务企业的信用信息审核、评价、计分归集上报、公示和结果运用；

（七）接受和处理物业管理服务投诉；

（八）对行政区域内业主委员会开展培训；

（九）履行法律、法规规定的其他职责。

州、县市自然资源规划、公安、民政、消防、市场监督管理、城市综合执法等部门按照职责做好物业管理相关工作。

**第五条** 乡镇人民政府负责统筹、协调和指导本行政区域物业管理工作，履行下列职责：

（一）将物业管理纳入社区公共服务体系，建立和落实物业管理工作争议化解、应急管理等工作机制；

（二）指导、协助和监督业主大会、业主委员会的筹建、换届、日常运作等工作，接受业主委员会备案；

（三）协调处理物业管理矛盾纠纷；

（四）协调和指导未实施物业管理的老旧小区、安置小区等的物业管理服务工作；

（五）指导村（居）民委员会采取物业应急措施。

突发事件应对期间，乡镇人民政府负责落实州、县市人民政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，并指导物业服务企业和其他管理人开展相应级别的应对工作。

**第六条** 村（居）民委员会协助上级人民政府和有关部门做

好物业管理有关工作，建立与业主委员会、物业服务企业的日常沟通、协商机制，协调处理物业管理矛盾纠纷，引导业主委员会规范运作。

**第七条** 物业管理行业协会依法制定自律性规范，调解纠纷，组织培训，维护物业管理各方合法权益，推动行业健康有序发展。

鼓励物业服务企业加入行业协会。

## **第二章 业主和业主大会**

**第八条** 房屋所有权人为业主。业主身份的确认，以不动产登记簿或者法律、行政法规规定的其他有效证明为依据。

业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。

业主在物业管理活动中依法享有权利，承担义务。

**第九条** 一个物业管理区域内的全体业主组成业主大会。业主大会选举产生业主委员会作为其执行机构。业主大会和业主委员会应当维护全体业主的合法权益。

业主人数较少且经全体业主同意，决定不成立业主大会的，

由业主共同实施管理。

**第十条** 物业管理区域符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会：

（一）将物业交给业主的建筑面积达物业管理区域总建筑面积 50%以上的；

（二）将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。

建设单位应当自条件具备之日起 60 日内，向乡镇人民政府提出书面申请，由乡镇人民政府负责牵头成立业主大会筹备组。

建设单位未按前款规定申请设立业主大会，同一物业管理区域内已交付专有部分 30%以上的业主向乡镇人民政府提出设立业主大会书面要求的，乡镇人民政府应当责令建设单位在 30 日内报送本办法第十一条规定的资料，建设单位不得拒绝提供。

**第十一条** 建设单位或者业主申请筹备首次业主大会时，应当向乡镇人民政府报送下列资料：

（一）业主名册；

（二）物业管理区域划分资料；

（三）房屋及建筑面积清册；

（四）建筑规划总平面图；

(五) 共用设施设备交付使用资料;

(六) 物业服务用房和业主委员会议事活动用房配置资料;

(七) 设立业主大会必需的其他资料。

**第十二条** 符合成立业主大会条件的, 乡镇人民政府应当在收到书面申请后 60 日内, 成立首次业主大会会议筹备组。

首次业主大会会议筹备组由业主代表、建设单位代表、乡镇人民政府代表、村(居)民委员会代表组成。

筹备组成员人数应当为单数, 其中业主代表人数不低于筹备组总人数的二分之一, 筹备组组长由乡镇人民政府代表担任。

筹备组应当将成员名单和工作职责在物业管理区域内显著位置公示, 公示时间不少于 7 日。业主对筹备组成员有异议的, 由物业所在地乡镇人民政府决定。

**第十三条** 筹备组工作经费和召开首次业主大会会议经费由建设单位承担。建设单位注销的, 可以使用公共收益或者由业主自行筹集。

**第十四条** 筹备组业主代表、业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主。有下列情形之一的, 不得担任筹备组业主代表、业主委员会委员:

(一) 不具有完全民事行为能力;

(二) 本人及其配偶、直系亲属与本物业管理区域内提供物业服务的企业有利害关系;

(三) 索取或者非法收受建设单位、物业服务企业利益或者报酬的;

(四) 管理规约规定不宜担任筹备组业主代表、业主委员会委员的其他情形。

鼓励推荐物业管理区域内具有建设、管理、财经、法律等方面专业知识的业主作为业主委员会候选人。

**第十五条** 筹备组应当自组成之日起 90 日内完成筹备工作, 召开首次业主大会会议。

业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则, 并选举产生业主委员会之日起成立。

筹备组自业主委员会选举产生之日起 10 日内, 向业主委员会移交筹备期间的全部资料后自行解散。

**第十六条** 业主大会会议分为定期会议和临时会议, 定期会议每年至少召开 1 次。业主共同决定的事项, 应当依法在业主大会会议上进行表决。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者网络实名投票方式进行表决。表决办法应当符合法定条件并在业主大会

议事规则中规定。

**第十七条** 业主委员会应当由 5 人—11 人单数组成，委员实行任期制，每届任期不超过 5 年，可连选连任。

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乡镇人民政府和县市住房城乡建设主管部门备案：

- （一）业主委员会备案申请；
- （二）业主大会议事规则、管理规约；
- （三）业主大会会议记录、会议决定；
- （四）首次业主委员会会议记录，业主委员会委员（含候补委员）名单及基本情况；
- （五）业主大会表决结果及公示情况；
- （六）法律、法规规定的其他资料。

备案资料齐全的，乡镇人民政府和县市住房城乡建设主管部门应当在 10 个工作日内予以备案；备案资料不齐全的，乡镇人民政府和县市住房城乡建设主管部门应当自收到资料 5 个工作日内一次性书面告知补正资料。

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。

**第十八条** 业主委员会履行以下职责：



- (一) 执行业主大会的决定;
- (二) 召集业主大会会议, 定期通报业主委员会工作情况、物业管理实施情况;
- (三) 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, 并监督合同的履行;
- (四) 组织和监督专项维修资金的筹集和使用;
- (五) 监督管理规约的实施, 依法制止业主、物业使用人违反管理规约的行为;
- (六) 协调解决因物业的使用、维护和管理产生的纠纷;
- (七) 业主大会赋予的其他职责。

**第十九条** 业主委员会应当建立健全财务制度, 规范财务管理。

业主大会、业主委员会的工作经费由全体业主共同承担。经业主大会决定, 工作经费可以从全体业主共有资金和收益中列支。

业主委员会应当每年公布上一年度公共资金和收益收支、业主大会和业主委员会工作经费的使用情况。业主委员会届满或者业主委员会主任离任时, 应当按照约定方式和程序进行审计, 审计结果在物业管理区域显著位置予以公示, 接受全体业主的监

督。

业主大会可以决定给予业主委员会委员适当的工作津贴。津贴可以在公共资金和收益中列支，也可以通过其他方式筹集。具体津贴标准、资金筹集、管理和使用办法应当由业主大会决定。

**第二十条** 业主委员会应当在任期届满前 3 个月，书面告知物业所在地乡镇人民政府，乡镇人民政府应当指导、协助和监督选举产生新一届业主委员会。

业主委员会换届选举期间，不得召开业主大会会议决定选聘解聘物业服务企业、调整物业收费标准和非危及房屋、人身财产安全的物业维修、改造和更新等事项。

**第二十一条** 业主委员会任期届满未能选举产生新一届业主委员会的，在新一届业主委员会成立前，由村（居）民委员会在乡镇人民政府的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

### **第三章 前期物业管理**

**第二十二条** 建设单位在申请商品房预售许可前，应当通过招标的方式选聘物业服务企业。但是符合下列条件之一的，经县市住房城乡建设主管部门批准，可以采取协议方式选聘物业服务

企业：

- （一）投标人少于 3 个的；
- （二）物业管理区域规划总建筑面积小于 3 万平方米的。

建设单位与选聘的物业服务企业按照质价相符的原则协商签订前期物业服务合同，并作为商品房销售合同的附件。

**第二十三条** 建设单位应当在物业管理区域地面上配置独用成套的物业服务用房，物业服务用房中应当设置业主委员会会议事活动场所。

同一物业管理区域分期开发建设的项目，物业服务用房应当首期建设，同步交付使用。物业服务用房应当在建设工程规划许可证及附件附图中载明，在办理物业销售（预售）许可证前予以确定。建设单位应当将物业服务用房建设情况纳入竣工验收。

物业服务用房依法属于全体业主共同所有。建设单位申请不动产首次登记时，应当对物业服务用房一并申请登记，由不动产登记机构在不动产登记簿上予以记载。

已投入使用但未配建物业服务用房的小区，建设单位或者产权单位应当通过提供其他用房或者等值资金等多种方式提供；建设单位和产权单位已不存在的，由乡镇人民政府逐步统筹解决。

**第二十四条** 物业服务企业承接新建物业前，应当与建设单

位共同对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验，并签订物业承接查验协议，将其作为前期物业服务合同的补充协议。

物业承接查验应当有业主代表、县市住房城乡建设主管部门参加，并接受其监督。

物业承接查验费用应当在前期物业服务合同中约定。没有约定或者约定不明确的，由建设单位承担。

**第二十五条** 物业买受人应当自签收物业移交文件之日起，按照前期物业服务合同约定交纳前期物业服务费。

建设单位向物业买受人移交的物业符合有关规定和买卖合同约定的接收标准，物业买受人无正当理由拒不接收的，应当自通知办理交付手续期限届满次日起交纳前期物业服务费。

物业管理区域内尚未出售或者已出售但尚未交付给物业买受人的物业，前期物业服务费由建设单位承担。

住宅物业前期物业服务收费执行政府指导价，由物业所在地住房城乡建设主管部门核准。非住宅物业前期物业服务费实行市场调节价。

**第二十六条** 前期物业服务合同期限不得超过3年，合同期满后尚未成立业主大会的，可以续签。

前期物业服务合同约定期限尚未届满，业主委员会或者业主

与新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。

**第二十七条** 前期物业管理期间，物业服务企业退出的，新物业服务企业进入前，由建设单位承担相应管理责任。

建设单位已经注销或者无法承担相应管理责任且尚未成立业主大会的，物业服务企业退出物业管理区域 90 日前应当书面告知业主及物业所在地乡镇人民政府，乡镇人民政府应当指导村（居）民委员会在物业服务企业退出前组织业主决定管理模式。

## **第四章 物业管理服务**

**第二十八条** 从事物业管理活动的企业应当具有独立法人资格，经营范围包含物业管理或者物业服务。

物业服务企业应当具有相应的专业技术人员和设备，具备为业主提供专业物业管理服务的能力，并符合相关行业部门的规范和要求。

物业服务企业提供物业服务应当签订书面物业服务合同。

**第二十九条** 州、县市住房城乡建设主管部门应当加强物业服务企业信用管理，采集、记录物业服务企业信用信息，进行信

用评价和等级评定并按年度向社会公开，对于严重失信企业纳入社会诚信体系实施联合惩戒。

物业服务企业实行信用管理，依法取得营业执照并承接物业服务项目后应当在云南省物业服务企业信息管理平台上注册，登记企业信息和项目信息。

**第三十条** 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内公示并及时更新：

（一）企业营业执照、物业项目负责人和各专项服务负责人的基本情况、物业服务投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容和标准以及收费项目、标准和方式；

（三）电梯、消防、机械停车设备等设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案；

（四）物业共用部位和共用设施设备经营所得收益；

（五）房屋装饰装修和使用过程中的安全注意事项；

（六）其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当予以说明。

**第三十一条** 物业服务企业在物业管理服务活动中享有下列权利：

（一）根据合同约定收取物业服务费；

（二）建设单位、业主、物业使用人未按照合同约定交纳物业服务费的，可以督促其限期交纳；逾期不交纳的，可以依法申请仲裁或者提起诉讼；

（三）根据业主委托提供合同约定以外的其他服务事项，按照双方约定收取报酬；

（四）法律、法规规定和合同约定的其他权利。

**第三十二条** 物业服务企业在物业管理服务活动中应当履行下列义务：

（一）根据行业规范和合同约定，提供质价相符、公开透明的物业服务；

（二）接受业主和业主委员会的监督，定期听取业主、物业使用人的意见和建议；

（三）加强电梯、消防设施、充电基础设施等有特定要求设施设备的管理和维护，协助相关部门做好安全工作；

（四）采取必要的安全保障措施，防止高空抛物、坠物情形的发生；

（五）按照规定公开涉及物业管理服务的相关信息并及时更新；

- (六) 依法劝阻、制止违法违规行为；
- (七) 协助有关部门开展社区文化和精神文明建设活动；
- (八) 法律、法规规定和合同约定的其他义务。

**第三十三条** 物业服务企业在物业管理服务活动中不得有下列行为：

(一) 擅自改变物业服务用房或者共用部位、共用设施设备和相关场地的用途；

(二) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路或者场地，损害业主共同利益；

(三) 擅自利用物业共用部位、共用设施设备和相关场地进行经营；

(四) 物业服务合同终止时，拒不退出或者不按照规定交接查验和移交有关财物资料；

(五) 以业主拖欠物业服务费等理由，擅自降低物业服务标准或者减少服务项目，拦阻业主出入，中断或者变相中断供水、供电、供气；

(六) 擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费；

(七) 其他违反法律、法规规定的行为。

**第三十四条** 物业服务收费应当遵循质价相符、公平公开、



合理诚信的原则。业主大会成立后，物业服务收费实行市场调节价，具体标准和方式在合同中约定。

物业服务企业依约履行义务的，业主应当按照合同约定交纳物业服务费，不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付。

**第三十五条** 终止或者解除物业服务合同，物业服务企业应当依据合同约定期限书面告知业主委员会并向业主公示；合同未约定告知期限的，应当在终止或者解除合同前 60 日告知。

物业服务企业应当自合同终止或者解除之日起 7 日内撤出物业管理区域，并向业主委员会移交下列资料和财物：

- （一）物业承接查验移交的资料；
- （二）业主和物业的基础档案以及物业服务中形成的档案；
- （三）物业共用设施设备及其改造、维修、运行、保养的有关资料；
- （四）利用共用部位、共用设施设备和相关场地经营的收益及其相关资料、预收的物业服务费用和交纳记录；
- （五）其他法律、法规规定应当移交的资料和财物。

因特殊原因不能将前款规定资料和财物移交给业主委员会的，可以交由物业所在地村（居）民委员会代为保管。

**第三十六条** 物业管理区域内供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位应当向最终用户收取有关费用，不得因部分用户未交费停止已交费用户和共用部位的服务。

物业服务企业接受专业经营单位委托代收有关费用的，双方应当签订委托协议，明确委托的主要事项和费用支付标准、方式，不得向业主收取手续费等额外费用。专业经营单位不得强制物业服务企业代收费用。

## **第五章 物业使用维护**

**第三十七条** 物业的使用和维护中有违反法律、法规行为的，物业服务企业、业主委员会应当依法予以劝阻、制止，并及时报告有关部门，有关部门应当依法及时处理。

**第三十八条** 物业服务企业应当加强物业管理区域内住宅装饰装修的管理，住宅装饰装修工程开工前，装修人应当持有关资料向物业服务企业办理登记手续。

物业服务企业对装饰装修活动进行巡查时，装修人应当予以配合。

**第三十九条** 物业管理区域内的机动车车位、车库，应当首

先满足业主使用。

车辆在物业共有部位的停放、收费和管理等事项，由业主大会决定。确需利用业主共有道路、绿地或者其他场地改建停车位的，应当经业主大会决定，并依法办理规划、消防、园林绿化等相关手续。

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

**第四十条** 新建小区内的供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业经营设施设备及相关管线，应当符合国家技术标准和规范，并与主体工程同时设计、同时施工、同时交付。

建设项目竣工验收备案后，建设单位应当依法将专业经营设施设备及相关管线移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。

已投入使用的设施设备及相关管线尚未移交专业经营单位维护管理的，相关行业主管部门应当组织专业经营单位按照国家有关规定进行验收。验收合格的，专业经营单位应当接收；验收不合格的，相关单位整改合格后，专业经营单位应当接收。

**第四十一条** 建设单位应当按照国家规定的物业保修范围和保修期限，承担保修责任。

物业保修期满后的维修、更新、改造责任和费用，按照下列规定承担：

（一）业主专有部分由业主承担；

（二）业主共用部位、共用设施设备，由业主按照相关规定分摊，已交存住宅专项维修资金的可以从住宅专项维修资金中支付；

（三）业主共用部位、共用设施设备，属于人为损坏的，费用由责任人承担。

**第四十二条** 业主共用部位、共用设施设备发生下列危及房屋使用安全情形之一的，可以启动住宅专项维修资金应急列支程序：

（一）屋顶、墙体渗漏，排水设施严重堵塞，水泵故障、主管及支管爆裂或者闸阀严重漏水；

（二）线路故障引起停电或者漏电；

（三）楼地板、扶梯踏板断裂，公共阳台、晒台、扶梯等各种扶手扶栏松动、损坏，楼体外立面有脱落危险；

（四）电梯发生危及人身安全故障；

（五）消防设施出现功能障碍，不能运行；

（六）其他危害或者可能危害公共安全、公共利益以及他人

合法权益的情形。

出现前款所列情形，由业主委员会、相关业主或者物业服务企业提供维修方案、费用预算、分摊清册和其他依法应当提供的材料向所在地住房城乡建设主管部门申请，住房城乡建设主管部门应当在收到申请后 2 个工作日内完成审核工作。经审核同意并在物业区域内向业主进行公示，可列支相关业主住宅专项维修资金。

## **第六章 法律责任**

**第四十三条** 违反本办法规定的行为，由相关行政主管部门按照法律、法规的规定查处。

**第四十四条** 州县市住房城乡建设主管部门、乡镇人民政府和其他有关行政主管部门及其工作人员未依法履行监督管理职责的，由有关行政机关责令改正或者依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第四十五条** 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，由物业所在地住房城乡建设主管部门或者乡镇人民政府责令限期整改，并通告全体业主。

## 第七章 附 则

**第四十六条** 业主自行管理或者委托其他管理人管理的，参照本办法规定执行。

**第四十七条** 本办法自 2021 年 5 月 1 日起施行。