

广元市人民政府办公室 关于修订《广元市物业管理办法》的通知

广府办发〔2020〕5号

各县、区人民政府，市级各部门，广元经济技术开发区、市天然气综合利用工业园区管委会：

根据《四川省行政规范性文件管理办法》有关规定，市住房和城乡建设局对《广元市物业管理办法》部分内容进行了修订。经市政府同意，现将修订后的《广元市物业管理办法》印发你们，请认真遵照执行。

广元市人民政府办公室

2020年3月9日

广元市物业管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造安全、健康、文明、和谐的工作和居住环境，根据《物权法》《物业管理条例》和《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合实际，制定本办法。

第二条 广元市行政区域内的物业管理及相关监督管理活动适用本办法。

本办法所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业、其他管理人按照合同约定或者业主通过自行管理等方式，对物业管理区域内的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等活动。

第三条 物业管理活动遵循业主自治、依法监管相结合的原则。县（区）人民政府及有关部门应当将物业服务行业纳入本地现代服务业发展规划，制定扶持政策，加强行业管理，依靠科学技术提高物业服务水平，促进物业服务行业发展。

第四条 市住房和城乡建设行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作。

县（区）住房和城乡建设、房地产行政主管部门（以下简称建设、房管部门）负责对辖区内的物业管理活动进行管理、

协调、监督和考核。

市、县（区）市场监管、发展改革、自然资源、公安、应急管理、民政、司法、财政、生态环境、城乡规划、卫生健康、税务、城管执法、邮政等有关部门按照各自职责，依法实施对物业管理活动的服务和监督工作。

第五条 街道办事处、乡（镇）人民政府在辖区内履行以下职责：

（一）负责组织、指导、协调物业管理区域业主大会的设立和业主委员选举、换届，业主委员会备案；

（二）负责督促业主大会、业主委员会依法履行职责和开展工作；

（三）建立物业管理联席会议制度，协调处理物业管理过程中的相关问题；

（四）协调社区建设与物业管理的关系，调解处理业主、物业使用人、业主委员会、物业服务企业在物业管理活动中的纠纷；

（五）指导和监督物业服务企业、服务项目的交接，负责对没有物业服务的小区 and 业主自管小区的指导和管理；

（六）负责房屋使用安全和玻璃幕墙安全的排查工作，协助建设、房管部门对物业服务企业、业主委员会信用评价和各项创先争优提出建议；

(七) 法律、法规规定的其他职责。

第六条 街道办事处、乡（镇）人民政府应落实相应的物业工作管理部门，建立物业工作管理联席会议制度，协调处理物业管理过程中的相关问题。

第七条 居（村）民委员会在街道办事处、乡（镇）人民政府组织领导下，指定专（兼）职人员协助开展物业管理有关工作。

第二章 业主、业主大会与业主委员会

第八条 依法登记取得《房屋所有权证》或《不动产权证》的自然人、法人和非法人组织为业主。

因买卖、赠与、继承等法律关系已经合法占有房屋，但尚未依法办理《房屋所有权证》或《不动产权证》的，在物业管理中享有业主权利，承担相应义务。

业主不得以放弃权利为由不履行义务。

第九条 业主在物业管理活动中享有下列权利：

- (一) 对物业管理区域内共有部分实施共同管理；
- (二) 对共同管理的有关事项提出建议；
- (三) 对需要业主共同决定的事项，行使表决权；
- (四) 在物业管理活动中，享有选举权和被选举权；
- (五) 对物业管理活动享有知情权、监督权；
- (六) 监督业主大会和业主委员会的工作；

(七) 监督物业服务合同的履行;

(八) 监督专项维修资金的管理和使用;

(九) 法律、法规、规章以及管理规约、业主大会议事规则规定或者约定的其他权利。

第十条 业主在物业管理活动中履行下列义务:

(一) 遵守法律、法规、规章及相关规定;

(二) 遵守管理规约、业主大会议事规则;

(三) 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定, 并承担相应的义务;

(四) 履行物业服务合同约定的义务;

(五) 按照规定和约定交纳专项维修资金、物业服务费用和其他应当由业主共同分摊的费用。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;

(六) 在转让、出租房屋后十日内在物业服务企业进行登记;

(七) 法律、法规、规章以及管理规约、业主大会议事规则规定或者约定的其他义务。

第十一条 业主逾期未交纳物业服务费用和其他应当由业主共同分摊费用的, 物业服务企业应当督促业主限期交纳, 经催告仍不交纳的, 可依法提起诉讼。

第十二条 物业管理区域内，符合下列条件之一的，可以召开首次业主大会会议：

（一）交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十或者交付的房屋套数达到总套数百分之五十以上；

（二）首套房屋交付已满两年且交付的房屋套数达到总套数百分之二十以上；

（三）物业服务企业在前期物业服务合同期限内依法解除合同或者前期物业服务合同到期前 90 天。

同一物业管理区域内只能设立一个业主大会。只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责；业主可以以幢、单元为单位推选业主代表，履行业主大会议事规则规定的职责。业主代表的产生程序、职责范围、工作规范等事项应当在业主大会议事规则中明确。

业主大会通过的决定对全体业主具有约束力。

第十三条 符合首次业主大会会议召开条件的，条件具备之日起 30 日内，建设单位应当书面报告物业管理区域所属街道办事处、乡（镇）人民政府申请设立业主大会，同时报送筹备首次业主大会会议所需的业主名册、业主专有部分面积、建筑总面积等文件资料。

建设单位应当承担筹备组工作经费和召开首次业主大会会

议的经费，于筹备组成立后三十日内存入街道办事处、乡（镇）人民政府指定的银行账户。筹备组按照筹备经费开支预算方案向街道办事处、乡（镇）人民政府申请使用。

第十四条 业主委员会由业主大会依法选举产生，是业主大会的执行机构，执行业主大会决定，接受业主监督。业主委员会由5至11人单数组成，任期不超过5年。委员具体数额、具体任期和选举结果的确认应当在业主大会议事规则中明确约定。

业主委员会应当自选举之日起7日以内召开首次会议，推选业主委员会主任和副主任。主任、副主任应当从业主委员会委员中推选产生，未经业主委员会委员推选不得担任。

第十五条 业主委员会委员必须是本物业管理区域内的业主，并符合下列资格条件：

（一）具有完全民事行为能力，无不良信用记录；

（二）遵守管理规约、业主大会议事规则，模范遵守履行业主义务；

（三）未处于法定限制被选举权情形或未被业主大会依约限制被选举权；

（四）按规定和约定按时交纳物业服务费用及其他应交共同分摊费用；

（五）热心公益事业，责任心强，公正廉洁；具有一定组织能力和必要的工作时间；

(六) 管理规约、业主大会议事规则规定的其他资格条件;

(七) 原则上年龄不得超过 70 周岁。

第十六条 业主委员会不得有下列行为:

(一) 阻挠、抗拒业主大会行使职权;

(二) 弄虚作假, 隐瞒事实真相, 转移、隐匿、篡改、毁灭或者拒绝、拖延提供有关文件资料;

(三) 违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权, 擅自使用业主大会或者业主委员会印章;

(四) 打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人;

(五) 未经业主大会授权选聘物业服务企业或者提高物业服务费用;

(六) 擅自动用住宅专项维修资金, 侵占业主共有财产;

(七) 超越业主大会赋予的职权, 侵害业主合法权益的其他行为;

(八) 法律、法规规定的其他禁止行为。

第十七条 业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内, 到物业管理区域所在地的街道办事处、乡(镇)人民政府备案。

业主委员会任期届满 90 日前, 应当召开业主大会进行换届选举。换届选举期间, 本届业主委员会不得组织召开业主大会决定选聘解聘物业服务企业、使用住宅专项维修资金等重大事项, 但属紧急动用维修资金的情况除外。

第十八条 业主委员会应当忠实履行职责，在街道办事处、乡（镇）人民政府及居（村）民委员会的监督和指导下，负责做好召集业主大会选聘物业服务企业、监督物业服务企业履行义务、组织居民履约守法、维护居民合法权益、协助物业服务企业催缴物业费、房屋使用安全和玻璃幕墙安全排查等工作。

对未设立业主大会、成立业主委员会的住宅小区由该物业项目所在地村（居）委会暂时履行业主大会和业主委员会职责。

第三章 物业服务与管理

第十九条 在本市行政区域内从事物业服务的物业服务企业应当在项目所在地建设、房管部门登记，进入四川省物业服务企业信用信息管理系统。

一个物业管理区域由一家物业服务企业提供物业管理服务。物业服务企业应当具有独立法人资格和具有良好信用信息。

第二十条 市、县（区）建设、房管部门应当与街道办事处（乡、镇人民政府）加强对物业服务企业从事物业服务活动的监督管理，通过信用记分等方式加强对物业服务企业的信用监管，建立健全信用信息共享平台，定期向社会公布物业服务企业信用情况，作为相关部门、行业协会对其实行激励和惩戒的依据。

第二十一条 物业服务企业应当向建设、房管部门定期报送信用档案信息、统计报表等相关资料；物业服务企业应当配合

各级人民政府、居（村）民委员会和各相关部门依法开展各项工作；对物业区域内正在实施的装饰装修涉嫌违法行为的，物业服务企业应当做好巡查、发现、劝阻，及时报告相关执法部门，并做好配合工作。

第二十二条 住宅物业在业主、业主大会首次选聘物业服务企业之前，建设单位应当按照相关规定选聘具有良好信用信息的物业服务企业（信用信息证明由建设、房管部门提供），提供前期物业服务，并报物业项目所在地价格主管部门核定前期物业服务收费指导价格。

物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起 30 日内，向项目所在地县区建设、房管部门备案。

第二十三条 物业服务收费标准应当遵循合理、公平、公开的原则，由合同双方当事人予以约定。

物业服务收费标准应当保持相对稳定。有下列情形，需要调整物业服务收费标准的，物业服务企业应当与业主委员会协商，并报经业主大会同意：

- （一）公共服务产品能耗价格调整的；
- （二）业主要求物业服务内容和物业服务等级变动的；
- （三）物业管理区域内共用设施设备维修养护费用调整的；
- （四）其他政策性费用调整的。

物业管理区域所在地县、区价格行政主管部门应当加强物

业服务收费的监督和管理。调整物业服务收费标准产生纠纷时，物业服务合同双方当事人可以向物业管理区域所在地县、区价格行政主管部门设立的价格认证机构申请对调价幅度的合理性进行评审。

第二十四条 保障性住房服务和住房前期物业服务收费，由各县、区价格主管部门会同同级建设、房管部门根据实际情况制定政府指导价，并定期公布。

第二十五条 物业管理区域另行选聘物业服务企业的，新选聘的物业服务企业应当在签订物业服务合同后十五日内向街道办事处、乡（镇）人民政府报告，业主委员会应当组织新选聘物业服务企业与原物业服务企业进行承接查验和资料移交。

第二十六条 物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定，健全安全防范措施，做好物业管理区域内房屋使用安全、玻璃幕墙等排查工作，为业主提供安全高效便捷的服务。未履行约定义务的，依法承担相应的法律责任。

物业管理区域内发生安全事故时，物业服务企业应当采取应急措施，并及时向有关行政管理部门报告，做好救助工作。

物业服务人员在从事物业服务活动时，应当依法履行职责，不得侵害业主的合法权益。

第二十七条 物业服务合同应当对物业服务事项、服务标准、收费标准、物业服务用房、专项维修资金的管理与使用、合同

期限以及双方的权利义务、违约责任等内容进行约定。

第二十八条 物业服务合同应当包含下列事项：

- （一）物业管理区域范围、人员岗位配置等基本情况；
- （二）物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护；
- （三）物业服务用房的配置、使用、维修和管理；
- （四）公共绿化的维护，公共区域的环境卫生、秩序维护、安全防范；
- （五）车辆的停放管理；
- （六）物业服务质量标准；
- （七）物业服务费用收取标准和方式；
- （八）物业档案资料的保管；
- （九）物业服务合同期限；
- （十）双方的权利义务；
- （十一）物业服务合同终止、解除条件；
- （十二）违约责任和履约担保；
- （十三）其他事项。

第二十九条 物业服务企业应当在物业管理区域显著位置公开下列信息，并及时更新：

- （一）项目负责人基本情况、联系方式、物业服务电话；
- （二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

(三) 物业服务企业代收公共水电费的分摊情况;

(四) 电梯、消防、监控等专项设施设备及专业经营设施的维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等;

(五) 其他应当公开的信息。

第三十条 物业服务企业应当建立巡查、值班、回访、岗位、档案管理、应急处理预案等制度，并应用计算机、移动互联网、智能化设备等现代化管理手段提高管理效率。

第三十一条 建设单位在申请房屋预售许可或现房销售前，提供县、区价格主管部门核定的前期物业服务收费标准，参照省住房和城乡建设行政主管部门制作的示范文本，制定临时管理规约、备案的前期物业服务合同和房屋使用说明书。

第三十二条 已竣工验收但尚未出售或者尚未交付的物业，物业服务费由建设单位承担。

建设单位与业主按照约定交付方式已交付物业的，物业服务费由业主承担。建设单位与业主另有约定的从其约定。

第三十三条 经业主共同决定可以对物业管理区域实施自行管理。实行自行管理的全体业主应当通过管理规约就管理事项、管理实施方式、管理责任的承担方式等事项共同作出约定。

第三十四条 物业服务合同期限届满六十日前，业主委员会应当及时组织召开业主大会会议，决定物业管理方式、服务事项和服务标准以及是否续聘或者更换物业服务企业等事项；物

业服务合同期满，未及时召开业主大会的，可以由原物业服务企业继续提供物业服务至签订新的物业服务合同为止。

第三十五条 新建住宅物业实行物业交付承接查验制度。物业服务企业和建设单位在新建小区竣工验收后，交付使用前应当按照国家相关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

物业承接查验由建设单位、物业服务企业牵头，并邀请业主代表及物业所在地县（区）建设、房管部门参加，必要时可以邀请专业机构协助。

物业服务企业应当自物业交接后 30 日内，将查验文件向物业所在地的县（区）建设、房管部门备案，并在物业管理区域内显著位置公告。

第四章 物业设施设备管理

第三十六条 新建住宅物业，建设单位应当在设计时配置水、电、通风、通讯、卫生、采光、安防等使用功能，满足物业服务用房、业主委员会议事活动用房正常办公条件。

物业服务用房、业主委员会议事活动用房位于地面的部分不低于百分之五十。物业服务用房按照房屋建筑总面积的千分之二，且不低于 100 平方米配置；业主委员会议事活动用房按照不低于 30 平方米配置。

城乡规划主管部门在核发建设工程规划许可证时，应当对

物业服务用房、业主委员会会议事活动用房的设计指标、位置和面积进行审核；建设、房管部门在核发《商品房预售许可证》时，应当对其配置情况进行核查，并将建设情况纳入竣工验收内容；不动产登记部门在办理首次登记时，应当注明物业服务用房、业主委员会会议事活动用房房号。

物业服务用房、业主委员会会议事活动用房属全体业主共有，分别交由物业服务企业和业主委员会无偿使用。任何组织和个人不得擅自变更用途，也不得分割、转让、抵押。

第三十七条 城乡规划主管部门应当对新建物业管理区域内配建的会所、幼儿园、车位车库、环卫设施、绿化带等场所及公共空间配套设施的位置予以明确，且不得随意变更。

新建住宅物业管理区域应当按照国家、行业、地方标准配置机动车、非机动车停放库（位）及电瓶车、新能源汽车配套的充电装置，并按规划位置予以明确。

第三十八条 建设单位应当邀请专业经营单位、物业服务企业或者物业咨询机构等提前介入项目的开发建设，对项目的规划设计方案、配套设施建设、工程质量控制、设备运行管理等事项，提出与物业管理相关的建议。

第三十九条 新建住宅物业的公共配套设施应当具备下列条件后，建设单位方可办理物业交付手续：

- （一）供水、供电、供气实现三通，并安装分户计量表；

(二) 雨水、污水排放纳入城市雨水、污水排放系统;

(三) 通信管道、通信线路、有线电视线和宽带数据传输信息端口敷设到户, 安全监控装置及其他安全防范设施设备、邮政通邮设施等按规划设计要求配置到位;

(四) 按照规划要求完成消防供水、通道等公共消防设施建设;

(五) 按照规划要求完成教育、卫生、交通、环卫、商业服务、物业服务 and 社区服务等配套设施建设;

(六) 按照规划要求完成绿化建设及车库、车位的配置;

(七) 住宅小区分期建设的, 已建成的住宅区周边场地与施工工地应设置有效隔离设施;

(八) 法律、法规规定的其他条件。

第四十条 利用物业共用部位、共用设施设备经营所取得的公共收益归全体业主所有。前期物业服务期间, 公共收益由物业服务企业代为收取和保管, 业主大会成立后, 公共收益移交业主委员会。

经业主大会决定, 公共收益可由物业服务企业代管或者业主委员会自行管理。业主委员会委托物业服务企业代为管理经营的, 应当签订委托合同, 支付管理报酬。公共收益应当专户存储, 单独列账。其获得的公共收益, 有约定的按照约定分配; 没有约定或者约定不明确的, 按照业主专有部分占物业管理区

域内建筑物总面积的比例补充专项维修资金、支付物业服务费以及业主大会或者业主委员会工作经费等。业主委员会应当定期公布经营收益的收支情况。

第五章 物业的使用与维护

第四十一条 因小区维修或者公共利益需要，确需临时占用、挖掘物业管理区域内道路、场地的，应当征得业主委员会同意，无业主委员会的由物业服务企业在征求业主意见后组织实施，无业主委员会或物业服务企业的，由当地居（村）民委会组织实施，相关费用按程序支付。临时占用、挖掘道路、场地的，应当在约定期限内恢复原状。

第四十二条 装饰装修房屋过程中产生的建筑垃圾，应当在指定地点堆放，由业主、物业使用人负责清理。委托物业服务企业清理的，应当约定清理费用。

第四十三条 物业管理区域内电梯的使用单位应加强对电梯的安全管理，建立健全电梯安全管理制度，并履行法定职责。

电梯的日常维护保养单位，应当对其安全性能负责，保证电梯的安全运行。接到故障通知后，应当立即赶赴现场，并采取必要的应急救援措施。

第四十四条 新建住宅物业管理区域内的供水（含二次供水）、供电（含变（配）电）、供气（含燃气调压）等专业经营设施设备及相关管线应按照国家技术标准和专业技术规范统一

设计，由相关专业经营单位依法组织具有资质的单位安装施工，所需费用依照有关工程计价规定确定，由建设单位承担。

建设单位在竣工验收后应当将住宅物业管理区域内专业经营设施设备及相关管线的所有权移交给组织安装施工的专业经营单位，专业经营单位应当接收并负责维修、养护、更新和管理。

专业经营设施设备发生故障或损坏时，专业经营单位应当及时进行维修、养护、更新，物业服务企业、业主应当予以配合。专业经营单位可以将专业经营设施设备的维护、保养等事宜委托给物业服务企业承担，物业服务企业可以按照委托合同向专业经营单位收取报酬。

专业经营设施设备的维修、保养等费用，由专业经营单位承担，不得从专项维修资金中列支。

第四十五条 建筑区划内停放车辆，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行，严禁占用消防通道。

利用物业共有部分设置机动车停放位的，其车位设置、管理、收费等事项由业主大会决定。

业主大会决定收取场地使用费的，可以委托物业服务企业或者其他管理人收取，并支付一定比例的报酬。业主对机动车辆有保管要求的，可以与物业服务企业或者其他管理人另行约定。

第四十六条 建设单位未按照相关规定报告申请成立业主大会前，住宅共用部位、共用设施设备需要维修、更新和改造的，建设单位应当承担物业维修责任，不得动用专项维修资金。

第四十七条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）房屋装饰装修损坏房屋承重结构以及违章搭建建筑物和构筑物等行为；

（二）侵占、损坏楼道、公共园林绿地等物业共用部位、共用设施设备，擅自改变房屋、绿地使用性质等行为；

（三）随意堆放、倾倒垃圾、杂物、高空抛物、占用消防通道、封堵出入口通道等行为；

（四）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品，排放有毒、有害、异味物质等；

（五）超过规定标准排放噪声或产生振动，影响居民生活的行为；

（六）饲养凶猛犬、大型犬以及其它家禽家畜等；

（七）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

物业服务企业应当加强物业管理区域的巡查。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；劝阻无效的，应当及时报告有关部门处理；业主、物业使用人对侵害其合法权益的行为，有权进行劝阻，可以依法提起诉讼；业主委员会对侵害业主共同利益的行为，可以依法提起诉讼。

第四十八条 县（区）人民政府应当建立老旧小区长效管理机制。各街道办事处、乡（镇）人民政府，居（村）民委员会要积极组织老旧小区业主成立业主委员会，收缴和补足住宅专项维修资金、选聘物业服务企业或业主自治等方式开展老旧小区环境改善、维护和管理活动。

第六章 法律责任

第四十九条 违反本办法规定的，依照国务院《物业管理条例》和《四川省物业管理条例》等相关规定予以处理。

第五十条 建设、房管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府和其他有关部门的工作人员在物业管理工作中，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，尚不构成犯罪的，依法给予行政处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第七章 附 则

第五十一条 本办法由广元市住房和城乡建设局负责解释。

第五十二条 本办法自 2020 年 4 月 1 日起施行，有效期 5 年。原发布的《广元市物业管理办法》（广府办发〔2019〕4 号）自行废止。