曲靖市物业管理办法

（征求意见稿）

第一章 总则

**第一条** 【制定本办法的依据】为了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《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》、《云南省物业服务企业信用评价管理办法》等有关法律法规的规定，结合曲靖实际制定本办法。

**第二条** 【物业管理政策原则】物业管理应当遵循中国共产党领导下的业主自治和政府依法监管相结合的原则。建立共建共治共享的社会治理格局，完善人人有责、人人尽责的社会治理共同体。参照《武汉市物业管理条例》第三条，结合曲靖实际制定。

**第三条** 【住房城乡建设系统行业内的分工管理】曲靖市住房和城乡建设行政主管部门负责全市物业行业的监督管理工作，开展物业行业守信联合激励、失信联合惩戒行业指导。各县（市、区）建设行政主管部门负责本行政区域内物业企业的诚信管理，建立物业服务相关主体信用档案。房地产协会及物业行业协会应加强行业指导和行业自律工作，引导物业企业依法经营、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和公开谴责，协助行政主管部门开展信用管理工作。依据《云南省物业服务企业信用评价管理办法》第五条、第六条。

**第四条** 【各相关职能部门对物业小区有关工作的监管责任】公安、发改、民政、自然资源和规划、市场监管、城市综合管理、应急管理、卫生健康等行政管理部门，应当按照法定职责对辖区内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相关规定和合同约定，做好物业管理区域内的专项服务。参照《深圳经济特区物业管理条例》第五条。

**第五条** 【根据综合执法体制改革的要求，加大物业小区突出问题治理力度】推进集中行政执法进小区，落实综合执法部门集中行使对住宅小区管理区域违法违规行为的处罚权，强化物业管理执法工作力度，着力解决住宅小区违章搭建、违法装修、侵占物业共用部位、破坏公共绿地、占用消防通道、住改商、电动自行车违规充电等突出问题。依据是:城市管理和城市综合体制改革工作发展的需要。

**第六条** 【建立物业管理的市、县（市、区）联席会议制度】建立曲靖市级物业管理联席会议制度，定期研究物业行业发展中的重大问题；各县（市、区）应由住房城乡建设部门牵头，建立有公安、发改、自然资源和规划、市场监管、城市综合管理、应急管理等行政管理部门参与的县（市、区）级物业管理联席会议制度，邀请相关街道办参加，定期研究处理辖区内物业的重大矛盾纠纷、物业企业及业主的失信管理问题。依据是：云建房〔2015〕133号文，借鉴《深圳经济特区物业管理条例》。

**第七条** 【明确建立乡镇、街道办事处物业管理联席会议制度】 建立乡（镇）人民政府、街道办事处物业管理联席会议制度，由所在地住房城乡建设、公安、民政、司法、居民委员会、物业服务企业、业主委员会、业主代表等相关单位及人员参加，协调处理本辖区内物业服务管理中的矛盾纠纷。依据是：云建房〔2015〕133号文，借鉴《深圳经济特区物业管理条例》第七条。

**第八条** 【明确街道社区在社区治理、业主大会筹备中的职责】 物业管理服务应融入社区治理工作，物业服务企业应接受所在辖区乡镇人民政府、街道办事处及社区居（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）民委员会应将维护物业小区的和谐稳定作为一项主要工作职责。指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理；指导辖区内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；对辖区内物业企业及物业服务小区诚信评价加分和扣分提出初审意见；对业主委员会工作进行监督指导。

居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业应当在社区党组织的领导下，建立健全物业管理协调联动机制。

依据是：《物业管理条例》第十条；《业主大会和业主委员会指导规则》第十条、第十一条；借鉴《深圳物管条例实施若干规定》第十二条、第十三条；《武汉市物业管理条例》第八条。

**第九条** 【明确业主委员会的性质及职责】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、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法定的工作职责，应接受业主的监督、接受乡镇人民政府、街道办事处、社区居委会的指导和监督，禁止参与和从事与物业管理活动无关的任何经营性或非经营性活动。依据《物业管理条例》第十九条、《业主大会和业主委员会指导规则》第三十五条。

**第十条** 【物业公司岗位职责及人员配置要求】实行物业服务项目经理负责制。物业服务企业应当严格按照《云南省物业服务导则》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相关专业的物业服务管理，自觉接受物业行业主管部门及其它行政主管部门、乡（镇）人民政府、街道办事处、社区居（村）委会对相关业务的指导监督，接受业主委员会及业主的监督。依据是：《物业管理条例》第五条和实际工作需要；参照武汉市《物业管理条例》第三十七条。

第二章 物业及相关责任主体诚信管理

**第十一条** 【明确诚信管理的责任主体】 本办法所称诚信管理是指对物业管理服务主体（物业服务企业、房地产开发企业及业主委员会）在物业的服务管理、配套设施建设使用、业主委员会正确履行职责的信用信息，以计分的方式定期通过网上公开方式向社会公布。依据《云南省物业企业信用评价管理办法》要求，国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见。

**第十二条** 【明确诚信管理的等级划分】 物业企业的信用评价按得分高低分为:示范物业服务企业（5A）、优秀物业服务企业（3A—4A）、良好物业服务企业（2A）、合格服务企业（A）、诚信需提升物业服务企业（B）5个等次。信用等级划分和认定按《云南省物业企业信用评价管理办法》执行。依据《云南省物业企业信用评价管理办法》第二十七条。

**第十三条** 【明确物业企业诚信管理的内容】物业企业的信用信息包括企业的基础信息、合同履行信息、企业管理服务运作、业主的满意度、社会影响等方面的加分或扣分信息。各类信用信息的计分按《云南省物业服务企业信用评价管理办法》规定执行。依据《云南省物业服务企业信用评价管理办法》第十五条。

**第十四条** 【物业企业诚信管理的内容】物业企业的基础信息由企业填报；合同履行信息、企业管理服务运作、业主的满意度信息由县级物业管理部门与乡镇人民政府（街道办事处）组织考核确定；社会影响和遵纪守法信息由物业管理部门考核评定。依据《云南省物业服务企业信用评价管理办法》第二十二条。

**第十五条** 【对开发企业的责任义务进行规范】房地产开发企业在物业公共设施的建设使用；前期物业服务招标；配合召开业主大会、成立业主委员会；移交业主清册、总平面规划图等相关资料的诚信考核计分按《曲靖市房地产行业信用信息管理办法》执行。参照《曲靖市房地产行业信用信息管理办法》。

**第十六条** 【明确业主委员会的评价考核等次】建立业主委员会考核评价制度。业主委员会原则上每年12月进行一次社会评价考核，由乡（镇）人民政府（街道办事处）、社区居（村）民委员会组织，邀请11名以上的业主代表结合平时小区服务管理投诉调处情况进行打分评价，评价结果抄送各县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门，通过公开方式向社会公布。参照成都《业主大会活动规则》第二十六条。

**第十七条** 【明确业主委员会的具体考核分值设定】业主委员会的信用等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。业主委员会信用等级考核以下三项内容：

1.业主对小区业委会及物业服务的满意度调查评分。

优（30—25分）、良（24—20）、一般（19—15分）、差（14—10分）

2.业主委员会履行职责的情况评分。

优（40—35分）、良（34分—30分）、一般（29—25分）、差（24—15分）

3.业主委员会有关公共收益的公示情况评分。

优（30—25分）、良（24—20）、一般（19—10分）、差（9—0分）

评分在85分以上的为优秀，评分在75至84分为良好；评分在74至60分为合格、评分在60分以下为不合格。连续两年业主满意度评分在60分以下，且大量出现上访、投诉的小区，业主委员会主任应主动辞职或由20%以上的业主提议起动罢免程序，乡（镇）人民政府、街道办事处在收到20%以上业主提议罢免申请后10日内，应当书面通知业主委员会在30日内召开业主大会，对是否罢免做出表决决定。参照成都《业主大会活动规则》第二十六条要求且结合曲靖实际。

**第十八条** 【物业诚信管理数据公布及作用】各级住房建设行政主管部门及物业服务企业应指定专人进行信用信息的管理填报工作，建立信用档案。向社会公布的物业服务企业及业主委员会的诚信数据，每年更新一次。物业服务企业信用诚信数据作为政府采购、业主大会选聘物业服务企业、评优表彰等活动的参考依据。依据《云南省物业服务企业信用评价管理办法》第三十条。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

**第十九条** 【业主的权利义务】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。业主应按时交纳物业服务费，不得以要求办理不动产权证或其它不正当理由拒绝交纳物业服务费、水电费、垃圾清运处置费等费用。依据《物业管理条例》第七条且结合曲靖实际制定。

**第二十条** 【具备召开首次业主大会、业委会成立初始条件】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会议：

（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两年的；

（三）占全体业主30%以上的业主提议的；

（四）一个物业管理区域内的全体业主只能组成一个业主大会。借鉴《深圳经济特区物业管理条例》第十九条。

**第二十一条** 【召开业主大会，成立业主委员会的申报程序】具备召开业主大会及业主委员会初始成立条件，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）住房和城乡建设部门。

县（市、区）住房和城乡建设部门接到乡（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，开发建设单位必须在接到通知后的5个工作日内向街道办事处、乡（镇）人民政府提供成立业主大会所需的如下资料：

（一）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）建筑规划总平面图；

（五）交付使用共用设施设备的证明；

（六）物业服务用房配置证明；

（七）其他有关的文件资料。

借鉴《深圳经济特区物业管理条例实施若干规定》第三十七条。

**第二十二条** 【首次业主大会会议筹备组成员的组成及资格条件】乡镇（街道）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、建设单位代表、乡镇（街道）代表、村（居）民委员会代表组成。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（街道）指定代表担任。住房城乡建设行政主管部门对筹备组给予程序指导。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，由街道办事处、乡（镇）人民政府、村（居）民委员会组织业主推荐。被推荐的业主应当模范履行业主义务，不得有违反法律、法规以及管理规约等侵害小区公共利益的行为。筹备组应当将成员名单以书面形式在物业管理区域内公告。业主对筹备组成员有异议的，由乡镇（街道）、村（居）民委员会协调解决。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。依据《业主大会和业主委员会指导规则》第9、10、11、12条。

**第二十三条** 【筹备组工作内容和时间程序要求】 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小区内进行公示。

物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府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由物业企业在小区公共收益或物业服务费中列支（费用支出主要是打印、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开会误工费）；没有实施物业管理的由业主自行筹集。依据《业主大会和业主委员会指导规则》第十五条，借鉴《深圳经济特区物业管理条例》第十七条、《深圳经济特区物业管理条例实施若干规定》第二十六条。

**第二十四条** 【业主委员会成员候选人条件】 业主委员会委员候选人应当是本物业管理区域内的自然人业主或者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）本人、配偶及其直系亲属未在为本物业管理区域提供物业服务的企业任职；

（三）书面承诺积极、及时、全面履行工作职责;

（四）组织协调能力较强，办事公道、作风民主，有必要的工作时间，党员业主优先。

有下列情形的，不得推选为业主委员会委员候选人：（《深圳经济特区物业管理条例》第三十五条）

（一）因故意犯罪，被判处刑罚，执行期满未逾五年，或者因故意犯罪被剥夺政治权利，执行期满未逾五年；

（二）最近三年内，因违反治安管理法律法规以及物业管理法律、法规、规章，受到行政处罚；

（三）公示候选人欠缴物业管理服务及相关费用半年以上；

（四）在小区内无组织、挑唆、煽动拒交物业管理服务费、停车费等应缴费用；采取堵路、堵门等方式非理性维权；散布虚假信息的；

（五）业主大会筹备组成员；

（六）法律、法规、规章规定的其他不宜担任业主委员会委员候选人的情形。

依据是《业主大会和业主委员会指导规则》第31条，借鉴《深圳经济特区物业管理条例》第二十三条、《深圳经济特区物业管理条例》第三十五条、成都市《业主大会活动规则》第八条。

**第二十五条** 【召开业主大会及投票方式】业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式，实行实名票决。物业小区过大、人数过多的，经乡（镇）人民政府、街道办事处同意，可以采取推选楼栋或者单元代表的方式召开业主大会和选举业主委员会，也可分区域采用流动票箱的方式；采用流动票箱投票的，每个流动票箱应有3名（含3名）监督员，在筹备组的监督下做好投票的保密、收存、清票及记录工作。具备并建立电子投票系统条件的小区，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，但业主大会依法决议不采用电子投票的除外。借鉴《深圳经济特区物业管理条例实施若干规定》第十八条，《昆明市物业管理办法》第十五条。

**第二十六条** 【业主委员会负责人的产生及任期】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。业主委员会由5至11人的单数组成。业主委员会应当自选举之日起7日内召开首次会议，在业主委员会成员中推选业主委员会主任、副主任，每届任期不超过5年，可连选连任。依据《业主大会和业主委员会指导规则》第三十二条。

**第二十七条** 【业主委员会的备案】业主委员会应当自选举产生之日起30日内，携相关备案资料到乡（镇)人民政府、街道办事处进行备案初审，并到县（市、区）住房和城乡建设局进行备案登记。业主委员会备案的有关事项发生变更的，依照上述规定重新备案。依据是《业主大会和业主委员会指导规则》第三十四条，《物业管理条例》第十六条。

**第二十八条** 【明确业主大会、业主委员会作出决定的效率与约束力】业主大会、业主委员会应当配合所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府以及村（居）民委员会依法履行职责。业主大会或者业主委员会的决定，对全体业主具有约束力。

业主委员会会议应当有三分之二以上委员出席，作出的决定应当经全体委员过半数同意。业主大会或者业主委员会作出的决定，侵害业主的合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。依据是《物权法》第七十八条第二款、《业主大会和业主委员会指导规则》第五十九条。

**第二十九条** 【业主委员会会议制度】业主委员会应当建立工作会议制度，业主委员会作出的决定应经全体委员过半数同意。以业主委员会发布的信息应当经业主委员会作出决定，并加盖业主委员会印章。

业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议。业主委员会会议应当邀请物业所在地居民委员会出席会议。依据是《业主大会和业主委员会指导规则》第二十一条，借鉴成都市《业主大会活动规则》第十五条。

**第三十条** 【会议记录及重要事项的公告】业主大会会议、业主委员会会议，以及物业管理中各项重要事项应做好记录，并建立工作档案。业主委员会应当在做出决定之日起三日内，将会议决定事项以书面形式在本物业小区内公告。借鉴《深圳市物业管理条例》第二十九、第三十条。

**第三十一条** 【业主委员会的换届】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进行换届选举；逾期不改正的，乡（镇）人民政府、街道办事处应当及时协调组织业主召开业主大会会议，进行换届选举。未能选举产生新一届业主委员会的，由属地社区代行业主委员会职责。

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成员及根据物业类型、栋号（单元）确定新推荐的业主代表组成。换届筹备组中的成员被提名业主委成员候选人的，其换届筹备组中的工作自行终止。被罢免的业主委员会成员、有失信、警示记录的业主不再列为新一届业委员会候选人。依据是《业主大会和业主委员会指导规则》第四十七条、第五十七条。

**第三十二条** 【业主委员会换届后的档案移交】

业主大会会议选举产生出新一届业主委员会之日起十日内，乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）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、档案等文件资料、印章及其他属于全体业主共有的财物移交新一届业主委员会。依据是《业主大会和业主委员会指导规则》第四十八条。

**第三十三条** 【业主委员会资格终止后的资料、财物移交】业主委员会委员资格终止，应当自终止之日起7日内将所保管的档案资料、印章及其他应当移交的财物，移交给业主委员会；拒不移交印章、相关财物和档案资料的，乡（镇）人民政府、街道办事处应当责令其移交，物业所在地公安机关应当予以协助。依据是《业主大会和业主委员会指导规则》第四十三、四十四条。

**第三十四条** 【业主委员会工作经费及津贴】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，业主大会可以根据业主委员会从事公益性工作情况按月给予适当津贴（每月津贴总额不得超过本市的最低工资标准）；也可以根据业主委员会成员处理或研究小区的公共事务的出勤天数领取工作津贴。业主委员会工作津贴、工作经费可从所属小区公共收益中列支或业主分摊。

业主大会和业主委员会的经费的详细收支情况每半年以书面形式在物业管理区域内公告，接受业主监督。参照《深圳市物业管理条例实施若干规定》第二十八条。

**第三十五条** 【无物业企业的各类小区的物业管理】 物业服务企业退出的小区，或暂无物业服务的老旧小区，可以由乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成临时物业管理委员会，代行业主委员会职责，研究解决小区的物业服务问题。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。待业主大会成立后，临时物业管理委员会自动解散。依据是中共中央、国务院关于社区治理的指导意见且结合曲靖实际。

**第三十六条** 【长期成立不了业主委员会的物业小区的监督管理】因各种原因长期成立不了业主委员会的，在未成立业主委员会之前，可以由乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会、社区服务机构、建设单位、模范业主代表等组成临时物业管理委员会，代行业主委员会职责。依据《业主大会和业主委员会指导规则》第五十八条。

**第三十七条** 【业主委员滥用职权解决方案】业主委员会委员有下列情形之一的，街道办事处、乡（镇）人民政府调查核实后，责令其暂停履行职责，由业主大会决定终止其委员职务：

（一）拒绝或者放弃履行委员职责；

（二）挪用、侵占业主共有财产；

（三）在本物业管理区域内违法搭建、违法占用物业共有部分；

（四）利用职务之便接受减免物业服务费、停车费，以及索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益、报酬；

（五）与为本物业管理区域提供服务的物业服务企业之间具有关联关系；

（六）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；

（七）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动；

（八）违规使用业主委员会的印章；

（九）其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的情形。

第四章 前期物业管理

**第三十八条** 【前期物业招标及不进行招标的几种情况】 建设单位应当通过招投标的方式选聘物业服务企业。房地产开发公司下属或控股的物业公司取得优秀企业及以上信用等级，且在小区管理中未出现重大的物业纠纷，可在制订物业管理方案后，向房地产主管部门提出申请自行开展前期物业管理；小区规模较小（30000平方米以下）或不具备招标条件的应报县（市、区）物业主管部门备案。前期物业服务应当签订书面的前期物业服务合同并报县级住房和城乡建设局及乡镇（街道办）、社区备案。依据《物业管理条例》第二十四条且结合曲靖实际。

**第三十九条** 【前期物业服务管理的基本要求】 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、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。物业买受人应当书面承诺遵守临时管理规约。依据《物业管理条例》第三十四条，借鉴《深圳经济特区物业管理条例》第六十六条。

**第四十条** 【前期物业服务管理相关资料及物业公共部位的查验移交】 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，建设单位应当按《物业管理条例》第二十九条要求向物业服务企业移交物业服务相关资料。

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。

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。依据《物业管理条例》第二十九条。

**第四十一条** 【前期物业服务合同终止】 前期物业服务合同约定期限尚未届满，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。依据 《物业管理条例》第三十八条。

**第四十二条** 【建设单位的保修责任】 建设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；因建设单位房屋质量问题造成买受人在规定的收房时限内不能办理接房手续的，所产生的物业服务费用由开发建设单位承担。参照《物业管理条例》第三十一条。

**第四十三条** 【开发商交房条件及前物业费用的支付问题】 开发建设单位不提供《建设工程竣工验收备案表》、《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》的，买受人有权拒绝接房，小区物业管理产生的费用由开发商承担。依据《物业管理条例》第三十条。

第五章 物业服务及收费

**第四十四条** 【物业服务合同的签订】业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。物业服务合同对物业服务企业和全体业主均具有约束力。依据《物业管理条例》第三十五条。

**第四十五条** 【物业服务企业工作职责】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开展物业服务;

（二）依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）协助相关部门做好管理服务区域的安全防范等工作;

（六）按照规定及时公开公共收益情况相关信息;

（七）依法对物业管理区域内的违法违规或者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，立即向属地相关部门报告;

（八）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

依据《物业管理条例》第四十五条、四十六条；参照《昆明市物业管理办法》第三十六条。

**第四十六条**【物业企业对突发事件的处理】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街道办事处、乡镇人民政府或者相关部门、专业经营单位报告：

（一）发生火灾、水患、爆炸或者自然灾害；

（二）发生传染病疫情或者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，严重危及业主、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者事件。

参照《武汉市物业管理条例》第三十八条。

**第四十七条** 【物业企业疫情防控工作】物业服务企业应加强所属物业小区公共卫生管理，制定公共卫生事件应急预案；出现公共卫生事件（疫情），应按照地方政府、公共卫生管理部门、街道以及行业管理部门的要求，配合社区做好疫情防控工作。

**第四十八条**【物业企业的禁止行为】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）擅自改变共用部位、共用设施设备用途或者利用其进行经营；

（三）强行向业主、物业使用人指定特定服务企业或者推销商品；

（四）物业服务合同终止后，拒绝移交相关资料、资产或者退出物业管理区域；

（五）擅自泄露业主信息或者将其用于与物业管理无关的活动；

（六）法律、法规规定的其他行为。

参照《昆明市物业管理办法》第三十七条。

**第四十九条** 【物业服务合同终止前后业主委员会、物业企业应尽职责】 物业服务合同终止时，物业服务企业及业主委员会应当在属地社区居委会的指导监督下将物业管理用房和相关资料交还给业主委员会。

业主大会决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限满一个月前与物业服务企业续签物业服务合同。

业主大会决定选聘新的物业服务企业的，物业服务企业之间应做好已预收和欠交物业服务费情况等方面的交接事项。依据《物业管理条例》第二十九条、第三十八条。

 **第五十条**【物业服务收费定价的原则】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。在业主大会成立之前，前期物业服务的收费，住宅实行政府指导价，非住宅实行市场调节价；前期物业服务收费超过政府指导价的应在售房合同中约定。

业主大会成立后的物业服务收费，按业主大会与选聘的物业服务企业约定的物业服务内容及收费标准执行。依据《物业管理条例》第四十条。

**第五十一条** 【防止物业服务收费恶性竞争要求】通过公开招标，邀请招标、竞争性比选或谈判方式选聘物业服务公司应综合考核企业的业绩情况、诚信经营情况、物业服务管理的水平和质量、服务管理人员的配置以及服务费报价。不得采用恶性竞争方式，完全以服务费用高低作为选择物业服务公司的依据。业主自行管理物业小区项目的，须经专有部分占建筑物总面积过半的业主且占总人数过半数的业主同意。同时应建立物业收费财务管理制度，定期向业主公示，并接受业主及相关部门的监督。根据《反不正当竞争法》的相关规定，结合曲靖实际制定。

**第五十二条** 【物业服务收费明码标价要求】 物业服务企业应当公示服务内容、收费依据、收费标准、服务标准、举报电话等信息。鼓励物业公司在正常的物业管理服务内容外，为业主进行（私有部分)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。借鉴《深圳经济特区物业管理条例》第九十七条。

**第五十三条** 【业主按时交费要求】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。业主未按物业服务合同约定交纳物业服务费的，业主委员会或物业公司应督促业主交纳，督促后仍不交纳的，物业公司可依法向人民法院提取诉讼。依据《物业管理条例》第七条第五款。

**第五十四条** 【供水供电等专业收费要求】 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位, 原则上应当按下列规定向最终用户收取有关费用：

（一）业主自用的向业主收取；

（二）物业服务企业或者其他管理人使用的向物业服务企业或者其他管理人收取；

（三）部分业主共同使用的，由相关业主分摊；

（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者其他管理人代收有关费用，不得因物业服务企业或者其他管理人拒绝代收而停止提供服务。

物业服务企业或者其他管理人接受委托代收有关费用的，可以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](http://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=168926&ss_c=ssc.citiao.link" \t "_blank)。

依据《物业管理条例》第四十四条，借鉴《深圳经济特区物业管理条例实施若干规定》第五十四条。

**第五十五条** 【小区公共收益公示要求】 业主委员会及物业服务企业应定期公布物业小区公共部位的经营收益的收支情况，收取公共部位水电费分摊费用的，应在小区内如实公示。业主或者业主委员会对公布的共用供水、供电等费用分摊情况提出异议的，物业服务企业应当5日内答复。参照《物业管理条例》第五十四条，《曲靖市物业服务收费管理实施细则》第二十四条。

**第五十六条** 【物业小区化解小区各类矛盾、听取业主意见方法】提倡物业服务企业在小区内物业收费处设立物业投诉意见箱，收集听取业主有关物业服务的意见建议；在物业小区内设立物业纠纷调解办公室，调解各类物业纠纷，已成立业委员会的应邀请业主委员会成员代表参加。依据云建房〔2015〕133号文件。

第六章 物业的使用与维护

**第五十七条** 【业主、物业使用人的禁止行为】 业主、物业使用人在物业管理区域内，禁止下列危及建筑物安全或者损害他人合法权益的行为：

（一）损坏或者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）侵占、破坏、处分业主共用部位或者将其改作他用；

（四）违反管理规约，利用共用部位进行经营；

（五）存放易燃、易爆、剧毒、含有放射性物质或者超过建（构）筑物承载能力的物品；

（六）制造超过规定标准的噪音、振动；

（七）违反规定饲养家禽、宠物；

（八）违反规定倾倒垃圾、污水或者抛掷杂物；

（九）违反规定进行装饰装修；

（十）法律、法规、规章以及管理规约禁止的其他行为。参照《昆明市物业管理办法》第二十三条规定。

**第五十八条** 【业主、物业使用人养犬相关规定】 业主养犬，应当按照相关规定、管理规约进行管理。携犬外出应当拴扣狗带、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，受侵害的业主可以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有关主管部门报告。参照《昆明市物业管理办法》第二十四条规定，《曲靖中心城区养犬管理实施办法》第十六条。

**第五十九条** 【房屋装修人的申报程序及注意事项】房屋装修人在房屋装饰装修开工前，应当告知相邻业主，并到物业服务企业进行登记；按照规定需要报有关部门批准的，应当依法办理批准手续。

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。物业服务企业应当为房屋装修人的装饰装修活动提供服务或者按照规划设计要求给予指导，不得有垄断装修市场和乱收费行为。

房屋装修人在住宅室内装饰装修过程中违反有关规定的，物业服务企业发现时应予以制止，对不听劝阻的，应及时上报县（市、区）有关职能部门进行查处。依据《物业管理条例》第五十二条。

**第六十条** 【业主转让、出租房屋注意事项】业主转让或出租物业时，应当将管理规约、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。依据《物业管理条例》第五十二条。

**第六十一条** 【对业主共有公共部位的要求】通道、楼梯、屋面及屋面露台等属于业主共有，禁止任何单位、个人侵占、处分或者改作他用。依据《物业管理条例》第四十九条。

**第六十二条** 【对专业服务单位到物业小区进行建设维护的基本要求】供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等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，应事先通知业主委员会、物业服务企业，事后应当及时恢复原状，业主委员会、物业企业应当积极支持配合。依据《物业管理条例》第五十条、第五十一条。

第七章 专项维修资金的使用

**第六十三条** 【对专项维修资金专款专用】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。

**第六十四条** 【未建立维修资金项目涉及重大维修规定】未建立专项维修资金的物业项目，涉及共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应由所有受益的业主按照各自拥有物业建筑面积的比例分摊。（根据未建立维修资金项目的实际维修工作需要）。

**第六十五条** 【使用的具体规定】物业项目出现需要维修资金使用条件的情况时，应经专有部分占建筑物总建筑面积2/3以上，且占总人数2/3以上业主讨论或征求意见通过并公示后，方能提出申请。也可采用异议表决形式，持反对意见业主占专有部分建筑面积1/3以下且占总人数1/3以下的，视为表决通过。

出现紧急情况，应急使用专项维修资金的具体办法按照市建设行政主管部门会同相关部门制定的办法执行。依据《物权法》第七十六条。

**第六十六条** 【优化物业专项维修资金使用管理】 进一步简化房屋专项维修资金使用申请手续和流程，提高维修效率和确保专项维修资金安全管理和使用。

第八章 车位的使用管理

**第六十七条** 【小区规划配建车位使用权利的取得】 物业管理区域内规划用于停放机动车、非机动车的库（位），应当以出售、附赠或者出租等方式优先满足业主的需要。依据《物权法》第七十四条；参照《昆明市物业管理办法》第二十五条。

**第六十八条** 【小区共有部位增设车位的要求】 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。利用物业共有部分设置车位的，应当经该物业管理区域内专有部分占建筑物总面积1/2以上的业主且占总人数1/2以上的业主同意，并经相关部门批准，但不得占用消防通道及其他安全设施用地。收取的车位费用归全体业主共同所有，业主应当按照约定支付物业服务企业管理服务费用。参照《昆明市物业管理办法》第二十六条、二十七条。

**第六十九条** 【小区增建车位的要求】物业管理区域内停车库（位）严重不足的，经20%以上业主提议，可召开业主大会。经该物业管理区域内专有部分占建筑物总面积2/3以上的业主且占总人数2/3以上的业主同意，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，经政府相关部门批准后，可以在物业管理区域内增建车库。参照《昆明市物业管理办法》第二十八条。

**第七十条** 【小区停车收费】 提倡业主购买车库（位）。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，租用和服务收费标准协商不能达成一致的，统一执行政府指导价；小区内利用共用部位增设停车位的停放、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。参照《曲靖市关于机动车停放服务政府定价、政府指导价分类分级差收费标准方案》、《深圳经济特区物业管理条例实施若干规定》第五十三条。

第九章 法律和纪律责任

**第七十一条** 【行业管理部门、街道、社区及业主委员会法律、纪律责任】 物业主管部门或者其他有关行政管理部门的工作人员利用职务便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责违反有关规定的；物业小区业主委员会成员利用小区管理公权以权谋私，或以物业自治自管为名在小区内乱收费损害业主利益的，由县（市、区）纪委监委进行查处；构成犯罪的，依法追究刑事责任。依据《物业管理条例》第六十五条、第六十六条。

**第七十二条** 【业主**长期拒交物业服务费的纳入失信管理】**  业主**长期拒交物业服务费的纳入失信管理。公职人员或有其他社会执业资格人员拒交物业服务费（两年以上)的，物业公司可将失信情况通报各县（市、区）住房和城乡建设主管部门，经部门联席会议审核通报其单位纪检监察部门或其行业管理单位，按不履行公民个人义务方面的违规违纪行为处理；**业主未按约定交纳物业服务费、水、电费及[公共](http://xuetang.iwuye.com/gonggongzhidu/%22%20%5Ct%20%22_blank)水电分摊费用，经仲裁裁决或司法判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。参照《南京市物业管理办法》、《武汉市物业管理条例》第四十三条。

**第七十三条** 【开发商未按规定配置物业管理用房 等公建设施的处罚条款】开发建设单位不按照规定在物业管理区域内配置必要的物业服务用房的，责令限期改正，由城市综合管理部门给予警告，没收违法所得，并处10万元以上50万元以下的罚款，并由住房城乡建设行政管理部门记入不良信用记录。依据《物业管理条例》第六十一条。

**第七十四条** 【开发建设单位不按规定选聘物业公司的处罚条款】违反本办法规定，新建住宅物业项目的开发建设单位未依法采取招投标方式选聘物业服务企业的，责令限期改正，由城市综合管理部门给予警告，可以并处10万元以下的罚款，并由住房城乡建设行政管理部门记入不良信用记录。依据《物业管理条例》第五十六条。

**第七十五条** 【开发建设单位擅自处理物业管理用房等公建设施的处罚条款】违反本办法规定，开发建设单位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，责令限期改正，由城市综合管理部门处以5万元以上20万元以下的罚款，并由住房城乡建设行政管理部门记入不良信用记录。给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。依据《物业管理条例》第五十七条。

**第七十六条 【房地产及物业企业不按规定移交业主名册等相关资料的处罚条款】房地产企业、物业公司抵制召开业主大会、成立业委会、不配合移交物业管理清册、业主名册等相关资料的由县级建设行政主管部门责令其限期整改，逾期不移交的对建设单位、物业服务企业予以通报，由**城市综合管理**部门处1万元以上10万元以下的罚款，纳入失信扣分记录。**依据《物业管理条例》第五十八条。

**第七十七条** 【开发建设单位的保修责任】违反本办法规定，开发建设单位不履行保修义务的，由住房城乡建设行政管理部门责令限期改正，并记入不良信用记录。参照《昆明市物业管理办法》第四十九条。

第十章 附则

第七十七条 本办法自2019年 月 日起施行。