

驻马店市人民政府文件

驻政〔2010〕128号

驻马店市人民政府 关于印发驻马店市物业服务管理 实施细则的通知

各县、区人民政府，开发区、产业集聚区管委会，市政府有关部门：

《驻马店市物业服务管理实施细则》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

二〇一〇年十月二十六日

驻马店市物业服务管理实施细则

第一章 总 则

第一条 为了加强和规范我市物业服务管理工作，促进物业服务行业健康有序发展，切实依法维护广大业主和物业服务企业合法权益，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国物权法》、国务院颁发的《物业管理条例》和建设部颁发的《业主大会与业主委员会指导规则》以及河南省住房和城乡建设厅的有关规定，结合我市实际情况，制定本细则。

第二条 本细则所称物业管理，是指业主自行或者通过选聘物业服务企业对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 市住房管理中心负责全市物业管理活动的监督管理工作。

县建设行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理及和谐社区建设的相关工作。

街道办事处、乡镇人民政府负责对辖区内业主大会、业主委员会的成立及活动进行协助、指导和监督，协调处理纠纷。

第四条 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、环境卫生、园林绿化、停车管理、秩序维护、设施设备维护等专项服务的行业主管部门和专业监管部门依法按照职责负责相关监督

管理工作。

第二章 前期物业管理

第五条 前期物业管理，是指业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

第六条 建设单位应当在销售房屋前，结合物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素划分物业管理区域，并在房屋买卖合同中明示。

建筑面积2万平方米以上的住宅小区，建筑面积1万平方米以上的非住宅小区，建设单位应当通过招投标选聘具有相应资质的物业服务企业实施前期物业服务。前期物业服务合同应当载明物业服务收费标准及服务标准的约定。

建设单位可以将全部专项服务委托给物业服务企业，也可以将专项服务委托给专业性服务企业，但不能把全部专项服务委托给专业性服务企业。

第七条 物业管理区域的界址，原则上应以物业建设宗地红线图、立项或规划批准的范围为准。

物业主要配套设施设备和相关场地共用的、住宅和非住宅结构相连的，应当划分为一个物业管理区域；住宅区和非住宅区原则上应当划分为不同的物业管理区域。

第八条 建设单位在销售物业前，应当制定临时业主规约，并在销售场所公示，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，违反临时业主规约应当承担的责任等事项依法作出约定。临时业主规约不得侵害物业买受人的合法权益。

第九条 销售房屋时，前期物业服务合同应当作为房屋买卖合同的附件。

第十条 新建住宅物业，建设单位应当配建物业服务用房，包括客服接待、项目档案资料保存、工具物料存放、人员值班备勤、业主大会及业主委员会办公用房等，并在房屋买卖合同中明确物业服务用房的坐落位置（具体到楼栋、房号）。

房屋总建筑面积为2万平方米以下的物业，应当提供建筑面积不低于100平方米的物业管理用房，房屋总面积为2万平方米以上的物业，建筑面积每增加1万平方米，物业管理用房应当增加建筑面积不低于10平方米。业主大会及业主委员会办公用房建筑面积不低于20平方米。

第十一条 规划行政主管部门在规划许可、验收过程中，应当审查物业服务用房建筑面积、位置、配置等是否符合规划设计指标。房屋行政主管部门在办理房产测绘成果备案时应当核查物业服务用房配置情况。

第十二条 物业服务、业主委员会用房的所有权归业主，未经全体业主同意，物业服务企业不得改变其用途。

第十三条 业主共同决定解除前期物业服务合同的，建设单位、物业服务企业应当与全体业主进行物业共用部分查验交接，

撤出物业管理区域，并移交下列资料：

- （1）物业管理区域划分资料；
- （2）建设用地规划许可证和建设工程规划许可证、附件、附图；
- （3）竣工验收报告及竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、消防验收等竣工验收资料；
- （4）设施的出厂随机资料，安装、验收、使用、维护保养和定期检验等技术资料，运行、维护保养记录；
- （5）物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- （6）业主名册；
- （7）物业管理必需的其他资料。

业主新聘物业服务企业承接物业前应当对物业共用部分进行承接查验。

第三章 业主、业主大会与业主委员会

第十四条 业主，是指依法登记取得或者根据物权法第二章第三节规定取得建筑物专有部分所有权的人。业主对物业管理区域共用部分实施共同管理。下列事项由业主共同决定：

- （1）制定或者修改业主规约、业主大会议事规则；
- （2）选举或者更换业主委员会委员；
- （3）确定或者变更物业管理方式、服务内容、服务标准和

收费方案；

(4) 选聘、解聘物业服务企业或者不再接受物业服务企业事实服务；

(5) 筹集、管理和使用专项维修资金；

(6) 申请改建、重建建筑物及附属设施；

(7) 决定物业管理区域内的其他重大物业管理事项。

决定第(5)、(6)项事项，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。决定其他事项，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。

第十五条 业主可以以幢、单元为单位，共同决定本单位范围内的物业管理事项，事项范围和决定程序由业主大会议事规则规定或者物业管理区域内全体业主共同决定。

第十六条 业主可以成立业主大会，业主大会由物业管理区域内全体业主组成，对物业管理区域内共用部分实施共同管理，按照相关规定开展与物业管理有关的活动。一个物业管理区域成立一个业主大会。

未成立业主大会，发生物业服务企业停止服务或者其他重大、紧急物业管理事件，需要业主共同决定解聘、选聘物业服务企业或者其他事项的，由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府指导、协助业主共同决定有关事项。

第十七条 物业管理区域内已交付业主的专有部分达到建

筑物总面积 50% 以上的，建设单位应当向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会会议所需资料，并推荐业主代表作为临时召集人，召集占总人数 5% 以上或者专有部分占建筑物总面积 5% 以上的业主向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出书面申请成立业主大会；占总人数 5% 以上或者专有部分占建筑物总面积 5% 以上的业主也可以自行向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府提出书面申请成立业主大会。

建设单位向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会会议材料内容包括：

- (1) 物业管理区域证明；
- (2) 房屋及建筑物清册；
- (3) 业主名册；
- (4) 建筑规划总平面图；
- (5) 交付使用共用设施设备的证明；
- (6) 物业服务用房配置证明以及其他有关的文件资料。

第十八条 街道办事处、乡镇人民政府应当自接到申请之日起 60 日内，指定代表担任筹备组组长，组织成立首次业主大会会议筹备组。筹备组应当自组成之日起 90 日内完成筹备工作，并组织召开首次业主大会会议。筹备组中非建设单位的业主代表人数不低于筹备组中具有表决权成员人数的三分之二。

筹备组成员名单确定后，应当在物业管理区域内显著位置公示，公示时间不少于 5 日。

第十九条 建设单位应当自首次业主大会会议筹备组成立之日起 7 日内向筹备组提供业主名册、业主专有部分面积、建筑物总面积等资料，并为筹备组工作及召开首次业主大会会议提供帮助。

第二十条 业主大会选举产生业主委员会。业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持以下材料向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府备案：

(1) 业主委员会备案表；

(2) 筹备组出具并由组长签字的业主大会成立和业主委员会选举情况的报告；

(3) 成立业主大会筹备组的公示资料；

(4) 业主委员会委员候选人的公示资料；

(5) 业主规约、业主大会议事规则；

(6) 业主委员会委员名单及所有权有关证明复印件。

材料齐全的，街道办事处、乡镇人民政府应当当场予以备案，并在备案后 7 日内将备案材料抄送市、县建设行政主管部门，同时将有关情况书面通报物业所在地公安派出所、社区居民委员会。第（5）、（6）项内容发生变更时，应当及时办理变更备案手续。

第二十一条 业主委员会由业主大会会议选举产生。业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主，并符合下列条件：

(1) 具有完全民事行为能力；

- (2) 遵守国家有关法律、法规；
- (3) 遵守业主大会议事规则、业主规约，模范履行业主义务；
- (4) 热心公益事业、责任心强、公正廉洁；
- (5) 具有一定的组织能力；
- (6) 具备必要的工作时间。

第二十二条 业主委员会委员实行任期制，有关任期、候补、空缺、资格终止等事项由业主大会议事规则规定。有下列情形之一的，委员资格自动终止：

- (1) 任职期限届满的；
- (2) 不再具备业主身份的；
- (3) 限制民事行为能力或者无民事行为能力的；
- (4) 被依法追究刑事责任，无法履行委员职责的；
- (5) 以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；
- (6) 业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起3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，街道办事处、乡镇人民政府应当责令移交，物业所在地公安机关应当予以协助。

第二十三条 业主委员会未按业主大会议事规则的规定组织召开业主大会定期会议，或者发生应当召开业主大会临时会议的情况，业主委员会不履行组织召开会议职责的，物业所在地的

街道办事处，乡镇人民政府可以责令业主委员会限期召开；逾期仍不召开的，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组织召开。

第四章 物业服务

第二十四条 业主选聘的物业服务企业应当具有法人资格，并按照国家规定取得相应的物业服务企业资质。

第二十五条 物业服务合同应当对双方权利义务、物业服务事项、服务标准、服务费用、项目负责人、物业服务用房的管理与使用、合同期限、服务交接、违约责任等内容进行约定。

物业服务企业应当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服务项目所在地市、县房产行政主管部门备案，市、县房产行政主管部门将备案材料抄送物业服务项目所在地街道办事处、乡镇人民政府。

第二十六条 物业服务是包括各专项服务的综合服务。物业服务企业可以将专项服务委托给专业性服务企业，但不得将全部物业服务一并委托给其他单位或者个人。

未选聘物业服务企业的，业主可以共同决定将各专项服务委托给专业性服务企业或者个人。

第二十七条 物业服务企业应当按照物业服务合同、服务标准、技术规范等提供质价相符的服务。

物业服务企业及相关人员实施锅炉、电梯、电气、制冷以及

有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质（资格）或者委托具备相应资质（资格）的单位及个人实施；委托实施的，应签订委托协议，并明确各自的安全管理责任。

第二十八条 物业服务企业应当按照物业服务合同和价格主管部门的规定，将服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等有关情况在物业管理区域内显著位置公示。

物业服务企业应当于每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况，业主提出质询时，物业服务企业应当及时答复。

第二十九条 物业服务合同期限届满前，全体业主应当共同决定物业管理方式、服务内容、是否更换物业服务企业等事项。

决定续聘原物业服务企业的，应当与原物业服务企业协商签订物业服务合同；决定解聘的，应当履行必要的通知义务，合同未约定通知期限的，应当于合同期限届满前 60 日告知原物业服务企业，并在物业管理区域内公告。

第三十条 物业服务合同终止前，物业服务企业不得停止服务。

物业服务合同届满，物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当于合同期限届满前履行必要的通知义务；合同未约定通知期限的，应当于合同期限届满前 60 日内通知业主。

第三十一条 物业服务企业为业主提供物业服务时，应当与业主签订书面物业服务合同。物业服务企业未与业主签订书面物业服务合同，但事实上提供了物业服务，并履行了告知义务的，

物业服务企业有权要求业主履行相关义务。

业主共同决定不再接受物业服务的，物业服务企业不得强行提供物业服务，不得以事实服务为由向业主收取物业服务费用。物业服务企业决定不再提供物业服务的，应当提前 60 日告知业主。

第三十二条 物业服务合同终止或者业主共同决定不再接受事实服务，物业服务企业应当在物业服务期限届满前 60 日内与全体业主或业主委员会完成交接。物业服务企业应当履行下列交接义务，并撤出物业管理区域：

- (1) 移交物业共用部分；
- (2) 移交本细则第十三条规定的相关资料；
- (3) 移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护保养和定期检验等技术资料，运行、维护保养记录；
- (4) 结清预收、代收的有关费用；
- (5) 法律、法规、规章规定和物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费用、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。原物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域前的期间内，应当维持正常的物业管理秩序。

原物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，新的物业服务企业和业主应当与原物业服务企业协商解决；协商不成的，应当依法提起诉讼或者申请仲裁，不得强行接管。

原物业服务企业撤出和新物业服务企业接管，业主、物业服务企业应当在撤出前(接管后)15日内向物业所在地街道办事处、乡镇人民政府和市、县房产行政主管部门报告。

第三十三条 物业服务企业应当按照物业服务合同指派项目负责人。物业服务企业更换项目负责人的，应当及时告知业主并进行公示。业主共同决定要求物业服务企业更换项目负责人的，物业服务企业应当及时更换。

第三十四条 市住房管理中心、县建设行政主管部门应当建立物业服务企业信用信息系统，对物业服务企业的服务活动实行动态监督和管理，及时处理物业服务投诉。

本市支持物业服务行业协会充分发挥服务、沟通和监督作用，完善物业服务行业自律制度，促进物业服务行业发展。市住房管理中心及物业服务行业协会可以根据物业服务项目的性质、物业服务内容、服务标准等因素，定期发布物业服务成本信息。

第五章 物业的使用与维护

第三十五条 住宅物业装饰装修前，业主或者物业使用人应当事先书面告知物业服务企业，并与物业服务企业签订住宅装饰装修服务协议，载明房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项。物业服务企业应当将装饰装修的时间、地点等情况在业主所在楼内公示。

物业服务企业应当加强对装饰装修活动的巡查、监督。业主

或者物业使用人拒不签订住宅装饰装修服务协议或者违反相关规定进行装饰装修的，物业服务企业应当及时告知并劝阻；拒不改正的，物业服务企业应当及时向有关主管部门报告，并在物业管理区域内公示。

第三十六条 建设单位出售物业管理区域内车库、车位，应当在出售前依法办理车库、车位预售许可登记。物业管理区域内规划用于停放车辆的车库、车位，不得出售给本物业管理区域业主以外的其他人。

建设单位出租物业管理区域内规划用于停放车辆的车库、车位，应当首先出租给本物业管理区域业主。在满足本区域业主需要后，建设单位可以将车库、车位出租给本区域业主以外的其他人，租期不得超过六个月。建设单位调整租金时应当与全体业主协商。

业主以外的其他车库、车位使用人应当遵守业主规约关于停车管理的约定。

第三十七条 物业服务企业利用属于全体业主的共用部分经营的，必须经全体业主同意，其收益归全体业主所有。物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、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，并依法承担相关管线和设施设备的维修、养护责任。

物业服务企业接受委托代收前款费用的，应当与委托单位签订书面委托合同，并不得向业主收取手续费等额外费用，不得以

业主拖欠物业服务费用为由限制或者变相限制专业服务。

第三十八条 共用部分发生下列危及房屋、设施设备使用安全的紧急情况，需要立即进行维修、更新、改造的，按照有关规定使用专项维修资金：

- (1) 屋面防水损坏造成严重渗漏的；
- (2) 电梯故障危及人身安全的；
- (3) 高层住宅水泵损坏导致供水中断的；
- (4) 楼体单侧外立面五分之一以上有脱落危险的；
- (5) 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身财产安全的；
- (6) 消防系统出现功能障碍，消防管理部门要求对消防设施设备维修、更新、改造的。

第三十九条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照《住宅专项维修资金管理办法》建设部、财政部〔2007〕165号令和《驻马店市住宅物业共用部位共同设施设备专项维修资金管理办法》驻政〔2004〕64号文的有关规定交纳住宅专项维修资金。

住宅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。

物业转让时，业主应当向受让人说明专项维修资金交存和结余情况，该物业分户账中结余的专项维修资金随物业同时过户。

第四十条 市住房管理中心、县建设行政主管部门负责专项维修资金的归集和监管工作。

第四十一条 建设单位应当按照国家规定和房屋买卖合同约定的保修期限、范围等承担建筑物及附属设施设备保修责任。保修过程中，业主、物业使用人和物业服务企业应当给予协助配合。

第四十二条 物业共用部分维修、养护、更新、改造时，相关专有部分的业主、物业使用人应当予以配合，造成专有部分损失的，责任人应当依法承担恢复原状、赔偿损失等法律责任。

第四十三条 业主转让或者出租物业时，应当将业主规约、物业服务合同、有关费用交纳情况等事项告知受让人或者承租人，并自买卖合同或者租赁合同签订之日起 15 日内，将买卖或者出租情况告知物业服务企业。

业主转让物业的，应当与物业服务企业、专业性服务企业结清相关费用。

第四十四条 业主、物业使用人、物业服务企业在物业服务区域内，禁止从事下列损害公共利益的行为：

- (1) 损坏房屋承重结构、破坏房屋外观、擅自改变房屋使用性质；
- (2) 占用、损坏物业的共用部分、共用设施设备；
- (3) 违法搭建建筑物、构筑物；
- (4) 侵占绿地，毁坏绿地；

- (5) 违反规定摆设摊点；
- (6) 乱倒垃圾、乱泼污水、乱扔杂物；
- (7) 在建筑物、构筑物上乱悬挂张贴、乱涂写刻画；
- (8) 存放不符合安全标准的易燃易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒、有害物质，或者发出超过规定标准的噪音，干扰他人正常生活、工作和学习；
- (9) 法律、法规和规章禁止的其他行为。

对在物业管理区域内违反前款规定的行为，物业服务企业应当制止、劝阻，并及时向有关行政管理部门报告。

第六章 法律责任

第四十五条 建设单位、业主、物业使用人、物业服务企业及行政管理部门违反《物业管理条例》及上述有关规定的，按照《物业管理条例》第六章的有关规定处罚。

物业服务企业违反本细则的有关规定，将载入市物业服务企业信用信息档案，并予以发布。

第七章 名称解释

第四十六条 物业共用部分：是指物业管理区域内业主专有部分以外按照规定由业主共同管理的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。

全体业主：在依法成立业主大会后是指业主大会。

业主共同决定：是指业主大会的决定；未依法成立业主大会的，是指业主依法共同作出的决定。

专有部分面积：是指房屋所有权证记载的建筑面积；尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。建筑物总面积是指专有部分面积之和。

住宅共用部位：是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位，一般包括：住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

共用设施设备：是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主公有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

本细则自发布之日起施行。

主题词：城乡建设 房屋 管理 细则 通知

驻马店市人民政府办公室

2010年10月27日印发
