

# 十堰市人民政府办公室文件

十政办发〔2024〕24号

## 市人民政府办公室 关于印发十堰市物业服务和管理办法的通知

各县市区人民政府，市政府各部门、各直属事业单位：

《十堰市物业服务和管理办法》已经市政府第41次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。



# 十堰市物业服务和管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为构建党建引领基层治理框架下的物业服务和管理体系，建设和谐宜居家园，维护业主和物业服务企业的合法权益，规范物业服务和管理活动，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》和《湖北省物业服务和管理条例》等法律法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内的物业服务及其监督管理活动适用本办法。

本办法所称物业服务，是指业主通过选聘物业服务企业，对房屋及其配套设施设备及相关场地进行维修、养护和管理，维护物业区域内环境卫生和相关秩序的活动。

**第三条** 物业服务和管理活动应当坚持党建引领，落实决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享的理念，按照政府监管、属地管理、业主自治、协商共建相结合的工作原则，推动物业服务和管理专业化、社会化、市场化、法治化。

**第四条** 各级人民政府应当加强对物业服务和管理领导，将物业服务和管理纳入基层社会治理体系，统筹落实季度物业服务质量考评工作机制，定期研究解决物业服务和管理工作中的重

大问题。

各县（市、区）应当建立联合执法进小区工作机制，常态化开展物业小区联合执法工作。

**第五条** 市住房和城乡建设局是全市物业行业主管部门，履行下列职责：

- （一）制定全市物业服务和管理相关政策并组织实施；
- （二）指导和监督县（市、区）住建部门开展物业服务活动的管理工作，并组织开展业务培训；
- （三）指导和监督全市住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；
- （四）建立全市统一的物业服务企业信用管理评价体系；
- （五）建立全市统一的物业服务和管理电子信息系统；
- （六）指导和监督行业协会开展工作；
- （七）法律、法规规定的其他职责。

**第六条** 各县（市、区）住房和城乡建设局是本行政区域内物业行业主管部门，履行下列职责：

- （一）贯彻执行物业服务和管理相关政策和制度；
- （二）对物业服务企业服务质量进行监督管理，组织开展相关考核；
- （三）对物业服务企业及相关从业人员开展信用评价；
- （四）负责办理物业管理区域、前期物业招投标、前期物业服务合同、物业承接查验、物业服务合同备案；

(五) 对业主委员会、物业服务企业及其从业人员进行业务指导、培训;

(六) 指导辖区内住宅专项维修资金的管理和使用;

(七) 指导和监督物业服务企业退出交接活动;

(八) 处理物业服务活动中的投诉;

(九) 法律、法规规定的其他职责。

**第七条** 发改、公安、城市管理、市场监管、应急管理、消防救援等行政主管部门，按照各自职责共同做好物业服务和管理活动的相关监督管理工作。

**第八条** 街道办事处、乡镇人民政府应当在同级党组织领导和民政部门指导监督下，依法组织和指导本辖区内的业主成立业主大会、选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责，积极协调物业项目的移交和接管，建立物业矛盾纠纷化解机制。

**第九条** 街道办事处、乡镇人民政府应当建立健全社区党组织领导下居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业三方联动的治理格局，建立健全物业服务和管理联席会议制度。

联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集，住建、发改、公安、城市管理、市场监管、应急管理、消防救援等行政主管部门和居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方代表参加，具体解决物业服务和管理活动中需要协调的问题。

**第十条** 居（村）民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导下建立议事协商共治机制，下设环境和物业管理委员会，督促业主委员会、物业服务企业履行职责，调解物业服务纠纷。

支持社区（村）采取聘任制等形式，吸收业主委员会委员担任社区专兼职干部。

**第十一条** 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，制定物业服务规范和等级标准，建立和完善物业服务企业及其从业人员的自律制度，促进依法经营和诚信服务，推动行业健康有序发展。

## **第二章 物业区域的划分和建设**

**第十二条** 物业区域的划分，应当遵循规划优先、功能完善、资源共享、便民利民的原则。

**第十三条** 建设单位应当根据建设项目用地规划许可证确定的红线图，结合物业的共有设施设备、社区建设等因素划分物业区域。

物业配套设施设备共有的，应当划分为一个物业区域。规模过大划分为一个物业区域不便于管理或者已经分割成多个自然街区，且其配套设施设备能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业区域。

一个物业管理区域应当由一个物业服务企业实施物业服务和管理。

**第十四条** 建设单位应当在取得房屋预售许可或者现房销售前，持建设项目用地规划许可证确定的红线图，向物业行业主管部门提出划分物业区域的备案申请。

建设单位应当在核定的物业区域内显著位置公示物业区域详细分布图，以及属于全体业主共有部分、共用设施设备的配置和建设标准，并在房屋买卖合同中明示。

**第十五条** 已投入使用但尚未划分物业区域或者需要调整物业区域的，由物业行业主管部门征求城乡规划行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会以及相关业主意见后，确定物业区域。

调整物业区域的，应当由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。

**第十六条** 新建住宅物业区域内的供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备，应当符合国家技术标准和技术规范，并与主体工程同时设计、同时施工、同时交付。新建住宅竣工验收时，建设单位应当通知供水、供电、供气、供热等专业经营单位参加。

建设项目竣工验收合格后，建设单位应当将物业区域内供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备移交给专业经营单位维护管理，专业经营单位应当接收。

**第十七条** 住宅物业区域内已投入使用的专业经营设施设备尚未移交专业经营单位维护管理的，由业主大会决定是否移交。

决定移交的，县（市、区）住房和城乡建设部门应当组织有关专业经营单位按照国家技术标准和技术规范进行验收。验收合格的，专业经营单位应当接收。验收不合格的，由专业经营单位提出整改方案，经整改合格后移交。

专业经营设施设备尚在质量保修期内的，其整改费用由建设单位承担。

**第十八条** 物业管理区域内，供水供电供气供热企业应抄表到户、服务到户，严格按照政府规定的销售价格向终端用户收取水电气暖费用。对供水供电供气供热企业暂未直抄到户的终端用户，任何单位或个人不得在水电气暖费用中加收其他费用，对具备表计条件的终端用户，应按照政府规定的销售价格执行；对不具备表计条件的终端用户，水电气暖费用应由终端用户公平分摊。

专业经营单位不得强制物业服务企业代收有关费用或者提供无偿服务，不得因物业服务企业拒绝代收而停止提供服务。物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

**第十九条** 对配套设施设备不齐全的老旧小区，县（市、区）人民政府（管委会）应当征求居民意见建议，引导居民充分参与，制定老旧小区改造规划和年度实施计划，加大资金投入，完善配套基础设施和公共服务设施，落实供水、供电、供气、供热直供改造，鼓励充电桩设施建设，改善老旧住宅区的综合环境和物业服务。

### 第三章 业主和业主大会

**第二十条** 业主可以设立业主大会，选举业主委员会。业主大会、业主委员会成立的具体条件和程序，依照相关法律、法规的规定。

**第二十一条** 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

（二）提议召开业主大会会议，对物业管理的有关事项提出建议；

（三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（四）参加业主大会会议，行使投票权；

（五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（六）监督业主委员会的工作；

（七）监督物业服务企业履行物业服务合同；

（八）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；

（九）监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金的管理和使用；

（十）法律、法规规定的其他权利。

**第二十二条** 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

（一）遵守管理规约、业主大会议事规则；

(二) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度;

(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;

(四) 按照国家有关规定交纳住宅专项维修资金;

(五) 按时交纳物业服务费用;

(六) 法律、法规规定的其他义务。

业主可以依法委托物业使用人行使业主权利、履行业主义务。委托应当以书面形式提交业主委员会。

**第二十三条** 业主委员会委员候选人通过下列方式产生:

(一) 业主自荐或者联名推荐;

(二) 社区(村)党组织推荐;

(三) 居(村)民委员会推荐。

**第二十四条** 业主委员会委员中中国共产党党员比例一般应不低于 50%，主任一般由中国共产党党员担任。

鼓励符合条件的“两代表一委员”、党员业主等依法参选业主委员会委员，通过法定程序担任业主委员会委员。

**第二十五条** 业主委员会委员出现空缺时，应当按照规定及时增补。缺额人数超过委员总人数百分之五十的，应当依法重新选举业主委员会。所在街道办事处、乡镇人民政府应当及时组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员

人数不足总数的百分之五十的，新一届业主委员会产生之前，可以由物业所在地的居（村）民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

街道办事处、乡镇人民政府可探索引入第三方机构协助开展业主委员会组建及换届改选、日常运行、物业矛盾纠纷调处、业务培训等工作。

**第二十六条** 业主大会会议分为定期会议和临时会议。业主大会会议过程和表决结果应当接受街道办事处、乡镇人民政府监督。

业主大会定期会议由业主委员会按照业主大会议事规则组织召开。有下列情形之一的，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议：

（一）业主委员会半数以上委员或者百分之二十以上业主提议的；

（二）需要提前终止物业服务合同或者重新选聘物业服务企业的；

（三）业主公约或管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

**第二十七条** 业主大会可以采用集体讨论、书面征求意见和信息化手段等形式进行表决，表决意见应由业主本人签名。

**第二十八条** 业主委员会应当履行下列职责：

（一）执行业主大会的决定和决议；

(二) 召集业主大会会议，定期向业主大会报告工作，并在物业区域内显著位置公布书面报告，接受业主询问；

(三) 根据业主大会决定，代表业主与业主大会选聘或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同；

(四) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督物业服务企业履行物业服务合同，协调处理物业服务活动中的相关问题，维护业主合法权益；

(五) 督促业主、物业使用人遵守业主公约或者管理规约，调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(六) 组织、监督住宅专项维修资金的筹集和使用；

(七) 根据业主大会决定或者授权，决定共用部位、共用设施设备的经营方式和所得收益的管理、分配、使用，并公布经营所得收益和支出情况；

(八) 配合街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会、公安机关等做好物业区域内的社会治安、社区建设和公益宣传等工作；

(九) 法律、法规和业主公约或者管理规约规定的其他职责。

业主委员会会议应当有过半数的委员出席，作出的决定应当经全体委员过半数同意。

**第二十九条** 业主委员会应当在住宅小区内显著位置向业主公布下列资料 and 情况：

(一) 管理规约、业主大会议事规则；

- (二) 业主大会和业主委员会的决定;
- (三) 物业服务合同;
- (四) 住宅专项维修资金的筹集、使用情况;
- (五) 物业共有部分的使用和收益情况;
- (六) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆的车位处分情况;
- (七) 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况;
- (八) 其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第四项、第五项、第六项情况应当至少每半年公布一次，公布期限不少于一个月。业主委员会未公布前款资料和情况的，街道办事处、乡镇人民政府应当要求其公布。

**第三十条** 业主大会和业主委员会工作经费从共用部位、共用设施设备经营所得收益中列支，不足部分由全体业主分摊，其标准、筹集、管理和使用的具体办法经法定比例业主同意后由业主大会决定。

**第三十一条** 业主委员会应当自任期届满之日起十日内，将其保管的档案资料、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。

业主委员会委员职务在任期内终止的，应当在终止之日起三日内向业主委员会移交由其保管的前款所列文件资料及财物。

拒不移交的，街道办事处、乡镇人民政府应当督促其移交，公安机关应当依法协助。

**第三十二条** 业主大会可以采用招投标方式确定物业服务企业，表决通过后由业主委员会与其签定物业服务合同。

物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准及调整办法、收费方式、双方权利义务、物业服务用房、共用部位和共用设施设备的管理与使用、合同期限、物业服务企业的退出、资料的移交、违约责任等内容进行约定。

## 第四章 物业服务

**第三十三条** 物业服务企业在物业服务活动中享有下列权利：

（一）根据物业服务合同约定收取物业服务费用；

（二）劝阻、制止损害物业或者其他损害业主共同利益和公共安全的行为；

（三）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他权利。

任何单位和个人不得强制物业服务企业代收有关费用或者提供无偿服务。

**第三十四条** 物业服务企业在物业服务活动中应当履行下列义务：

（一）按照物业服务合同、国家有关物业服务的规范提供物业服务；

（二）在业主、物业使用人使用物业前，将物业的共用部位、

共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定书面告知业主、物业使用人；

（三）落实安防人员、设施及安保措施，确保安防监控设施正常运转，按照法律、法规规定和物业服务合同约定做好物业区域内的安全防范工作；

（四）维护物业区域环境卫生，引导业主进行垃圾分类处理；

（五）定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护，按照物业服务合同约定组织维修；

（六）做好物业维修、养护、更新及其费用收支的各项记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主提供免费查询服务；

（七）实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件；

（八）听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；

（九）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费用、不配合管理等理由，减少服务内容，降低服务质量，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热，以及实施损害业主合法权益的其他行为。

**第三十五条** 物业服务企业应当将下列信息在物业区域内显著位置公示：

（一）物业服务企业项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（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）电梯、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）消防安全管理人、消防设施操作员、微型消防站站长、疏散引导员等信息；

（五）业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况、住宅专项维修资金使用情况，物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况；

（六）物业区域内停车位、车库的销售、出租、分配以及使用情况；

（七）房屋修缮、装饰装修以及使用过程中的结构变动等安全事项；

（八）其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当答复。

**第三十六条** 物业服务企业不得在物业服务活动中有下列行为：

（一）擅自允许他人利用共用部位、共用设施设备进行广告、宣传、经营等活动；

（二）擅自设置营业摊点；

(三)法律、法规和业主公约或者管理规约规定的其他行为。

物业服务企业不得泄露业主信息，不得对业主进行骚扰、恐吓、打击报复或者采取暴力行为。

**第三十七条** 前期物业服务合同生效之日至物业交付之日的前期物业服务费用，由建设单位承担；物业交付之日后的前期物业服务费用，由业主承担。

建设单位将未达到交付条件的新建物业交付给买受人的，应当承担相应的责任，并承担前期物业服务费用。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业费的，从其约定，业主负连带交纳责任。

物业所有权发生转移时，业主应当与物业服务企业结清物业费。

**第三十八条** 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、服务质量和价格相符的原则确定。

住宅的前期物业服务收费实行政府指导价，市发改委应当会同市住房和城乡建设局，综合考虑物业服务成本、市场供求情况、经济社会发展要求以及社会承受能力等因素，制定基准价与浮动幅度，并向社会公布。市发改委应当建立健全物业服务收费标准动态调整机制，并适时调整。

业主大会成立后的物业服务收费由业主大会决定。

**第三十九条** 别墅、高端公寓、花园洋房等住宅前期物业服务标准，实行一案一审一备制度，由市发改委会同市住房和城乡建设

更新局及物业服务行业协会统一核算后公布指导价格。

**第四十条** 委托物业服务企业承担物业服务合同以外服务项目的，应当向物业服务企业支付相关费用。

## 第五章 物业的使用和管理

**第四十一条** 业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规和业主公约或者管理规约外，影响相邻人合法权益的，应当经有利害关系的业主同意，并依法办理有关手续，同时告知业主委员会和物业服务企业。

**第四十二条** 新建住宅小区应当按照规划条件和消防安全要求建设充电设施或者预留建设安装条件。鼓励既有住宅小区通过改造、加装等方式建设车辆充电设施。

**第四十三条** 物业区域内按照建设工程规划许可证确定且初始登记所有权人为建设单位的停车位、车库的归属，由当事人通过销售、附赠或者出租等方式约定，不得销售给业主以外的单位和个人。优先满足业主需要后对外出租的，每次租赁期限不得超过一年。在签订购房合同时，应当明确告知车位租售方式。

**第四十四条** 物业区域内禁止下列行为：

（一）损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置，超荷载存放物品；

（二）将没有防水功能的房间或者阳台改为卫生间、厨房，

或者将卫生间改在下层住户的客厅、厨房、卧室、书房的上方；

（三）违法建设建筑物、构筑物，破坏、擅自改变房屋外貌或者擅自改变架空层、设备层等共用部位、共用设施设备规划用途；

（四）擅自占用、挖掘物业区域内道路、场地，损毁树木、绿地；

（五）违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品；擅自占压、迁移燃气管道，损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通；

（六）随意弃置垃圾、排放污水、高空抛物或者露天焚烧杂物，制造超过规定标准的噪声、振动、光源等；

（七）擅自架设电线、电缆，在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画，在楼道等业主共用部位堆放物品；

（八）违反规定停放车辆；

（九）违反规定出租房屋；

（十）违反规定饲养动物或者种植植物；

（十一）法律、法规和业主公约或者管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为的，物业服务企业应当及时劝阻、制止，并向业主委员会和有关行政主管部门报告，有关行政主管部门应当依法处理。

**第四十五条** 业主、业主委员会、物业服务企业、建设单位之间因物业管理发生争议的，可以自行协商解决；不能自行协调

解决的，可以向街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会申请调解，也可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

## 第六章 附 则

**第四十六条** 违反本办法规定的，按照相关法律法规规定处理。

**第四十七条** 终端用户是指接受供水、供电、供气、供热等服务的最终分户业主或者实际使用人。

**第四十八条** 本办法由市住房和城乡建设局负责解释。各县（市、区）可结合实际制定相应的实施细则。

**第四十九条** 本办法自公布之日起施行，有效期五年。施行期间国家、省出台新规定的，从其规定。因机构改革发生部门职能职责调整的，根据调整后的工作职责执行。

---

抄送：市委办。

市人大办、政协办，市法院、检察院。

---

十堰市人民政府办公室

2024年8月12日印发