

鄂州市物业管理实施办法（2021 修订）

（2019 年 1 月 14 日鄂州市人民政府令第 11 号公布 根据 2021 年 7 月 7 日《市人民政府关于修改〈鄂州市物业管理实施办法〉的决定》修订 自 2021 年 8 月 6 日起施行）

第一章 总 则

第一条 为规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，促进物业管理行业健康发展，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 本办法适用于本市行政区域内物业管理及其监督工作。

本办法所称物业管理，是指业主自行或通过选聘物业服务企业等形式，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，维护物业管理区域内环境卫生和秩序的活动。

第三条 物业管理应当坚持权责明确、业主自治、政府监管、服务第一、专业高效、公平竞争原则。

第四条 各区人民政府、开发区（经济区）管委会应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设规划、社会治理体系，建立物业管理综合协调机制和目标责任制，采取公益性和社会化相结合的物业管理措施，促进物业管理与和谐社区建设。

第五条 市住房和城乡建设行政主管部门是物业管理工作的主管部门，对本市物业管理活动实施统一监督管理。

发展改革、公安、生态环境、自然资源和规划、市场监管、城管、民政、邮政、供水、电力、供气、通信等行政主管部门和专营单位在各自职能范围内负责物业监督管理和服务工作。

第六条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立物业服务联席会议制度，督促属地各部门落实行政监管和执法责任，解决物业管理活动中需要协调的具体问题。联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集，住建、公安、民政、城管等部门和居（村）民委员会、人民调解组织、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方代表参加。

建立健全居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业三方联动机制，实行三方协作、各司其职、相互支持，配合调解处理物业管理纠纷投诉，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。

第七条 物业管理行业协会组织应当建立行业自律制度，制定和完善物业服务规范和标准，积极开展相互交流和从业人员培训学习，调解物业服务纠纷，协助行业主管部门做好相关工作。

第二章 前期物业管理

第八条 建设单位在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，应当通过招投标的方式选聘前期物业服务企业。投标人少于三个或住宅面积低于三万平方米的，经住房和城乡建设行政主管部门批准，可采用协议方式选聘前期物业服务企业。

建设单位应当与选聘的前期物业服务企业签订前期物业服务合同，并报住房和城乡建设行政主管部门备案。

业主购买住宅物业后，建设单位更换前期物业服务企业的，应当征得半数以上业主同意。

第九条 建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

前期物业服务合同可以约定服务期限，服务期限未满，业主委员会与选聘的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。

第十条 业主依法享有物业共用部位、共用设施设备所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。

第十一条 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。

第十二条 承接物业时，建设单位应当与前期物业服务企业对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并向前期物业服务企业移交下列资料：

（一）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等竣工验收资料；

（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业管理所必需的其他资料。

前期物业服务企业应当在服务合同终止或自业主大会成立之日起5日内将上述资料移交给业主委员会。

第十三条 前期物业服务企业应当在与建设单位办理物业交接手续后三十日内向住房和城乡建设行政主管部门提交以下备案资料：

（一）物业承接查验备案申报表；

（二）前期物业服务合同备案回执；

- (三) 临时管理规约；
- (四) 物业承接查验协议；
- (五) 建设单位移交资料清单；
- (六) 查验记录；
- (七) 交接记录；
- (八) 其他承接查验有关的文件。

报送资料齐全、符合法定形式的，住房和城乡建设行政主管部门应当出具加盖印章的书面回执。

第三章 业主、业主大会及业主委员会

第十四条 房屋的所有权人为业主。

尚未办理所有权登记，但基于房屋买卖、继承、赠予、拆迁或者征收补偿等法律行为已经合法占有该房屋的人认定为业主，依法享有业主权利，履行业主义务。

业主依法委托物业使用人行使业主权利、履行业主义务的，应当将委托书提交业主委员会。

第十五条 新建住宅小区应当实行物业管理。

未实行物业管理的老旧小区，在住建、民政等部门指导下，由街道办事处、乡镇人民政府组织召开业主大会决定选

聘物业服务企业或由业主自行管理。

推进老旧小区物业管理全覆盖工程，探索“零利润运转、考核式补贴”公益性物业管理新模式，鼓励和支持物业服务企业为老旧小区居民提供公益性物业服务。

第十六条 一个物业管理区域只成立一个业主大会，业主大会由物业管理区域内全体业主组成。业主委员会由业主大会选举产生。

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。

第十七条 建设单位、住房和城乡建设行政主管部门在依法进行物业管理区域划分时应当考虑物业共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，使物业区域规划统一、功能完善、便民利民、布局合理，并与居（村）民委员会区域相适应。

第十八条 符合下列条件之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开物业区域内首次业主大会会议：

（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的；

（二）交付的房屋套数达到总套数百分之五十的；

（三）自首位业主入住之日起满两年且已入住户数比例达到百分之二十的。

首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担；老旧住宅小

区首次业主大会会议的筹备经费由各区人民政府、开发区（经济
区）管委会承担。

第十九条 具备首次业主大会会议召开条件的，由建设单位
或业主书面报告住房和城乡建设行政主管部门；住房和城乡建设
行政主管部门应当书面通知民政部门、街道办事处、乡镇人民政
府；街道办事处、乡镇人民政府应当在收到通知之日起三十日内
组织成立业主大会会议筹备组，并自筹备组成立之日起六十日内
组织召开首次业主大会会议。

第二十条 业主大会筹备组由街道党工委、办事处或者乡镇
党委、人民政府和社区居（村）民委员会、建设单位、业主代表
组成，其中业主代表人数比例不低于筹备组总人数的一半，筹备
组组长由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府的代表担
任。

首次业主大会应由业主大会筹备组负责组织召开，住房和城
乡建设行政主管部门和民政部门在职责范围内给予指导监督。

第二十一条 业主大会自首次业主大会会议表决通过业主
管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员
会工作规则并选举产生业主委员会之日起成立，业主大会会议筹
备组职责同时终止。

业主委员会应在选举产生之日起三十日内，将业主大会决议
和业主委员会名单向民政部门、住房和城乡建设行政主管部门和

街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主大会印章根据业主大会决定使用，业主委员会印章须经半数以上委员签字同意方可使用。

第二十二条 业主大会会议讨论决定下列事项：

（一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；

（二）选举业主委员会，更换业主委员会委员或者撤销业主委员会委员职务；

（三）监督业主委员会工作，听取业主委员会工作报告，改变或者撤销业主委员会不适当决定；

（四）选聘、续聘和解聘物业服务企业、其他管理人，或者决定自行管理物业中的其他管理人事项；

（五）依法决定住宅专项维修资金的筹集、管理、使用；

（六）改建、重建共有建筑物及其附属设施；

（七）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；

（八）决定业主委员会工作经费的筹措方式；

（九）法律法规规定的有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第二十三条 业主共同决定事项，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。

决定前款第五项至第七项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当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。

专有部分面积和业主人数按照下列方式确定：

（一）专有部分面积按照建筑面积计算，建筑物总面积按照专有部分面积统计总和计算；

（二）业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算，但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算，总人数按照上述人数的总和计算。

第二十四条 业主大会定期会议由业主委员会按照业主大会议事规则的规定组织召开。

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）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（四）业主大会议事规则或管理规约规定的其他情形。

第二十五条 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。

采用集体讨论形式的，可以通知全体业主参加会议，也可以以栋、单元等为单位，推选若干名代表参加会议，或由业主大会决定以其他方式推选业主代表参加会议。业主可以委托代理人参加业主大会会议。

业主代表参加业主大会会议的，应当在参加业主大会会议五日前，就业主大会会议拟讨论的事项进行公告，并书面征求所代表业主签名意见。需要投票表决的具体票数经本人签字后，由业主代表在业主大会投票时如实反映。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送达每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告。业主在规定期限内反馈的意见应当经业主签名，未反馈意见的，视为弃权。

第二十六条 召开业主大会会议，应当于会议召开前十五日书面告知社区居（村）民委员会及全体业主，业主大会作出决定前应听取社区居（村）民委员会的建议。

业主委员会不履行组织召开业主大会会议义务的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令业主委员会三十日内组织召开；业主委员会逾期仍不组织召开的，由街道办事处、乡镇人民政府组织召开。

第二十七条 业主大会或者业主委员会作出的决定对所有

业主具有约束力。

第二十八条 业主委员会由业主大会依法选举产生，是业主大会执行机构，接受业主大会及业主监督。业主委员会实行任期制，每届任期不超过五年，由五至十一人单数组成。

业主委员会委员缺额人数超过委员总人数百分之五十的，应当重新选举业主委员会。业主委员会会议决定事项应经全体委员过半数签字同意。

第二十九条 业主委员会任期届满六十日前，应当组织召开业主大会会议，完成换届选举。逾期未完成的，住房和城乡建设行政主管部门应当责令其在三十日内改正；逾期不改正的，街道办事处、乡镇人民政府应当在三十日内组织召开业主大会会议完成换届选举。

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，应当自终止之日起三日内将其保管的相关财物移交业主委员会。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。

第四章 物业管理服务

第三十条 物业管理区域实行项目经理责任制。一个物业管

理区域由一个物业服务企业实施物业管理。物业服务企业应当按规定聘请相应专业服务人员从事专业服务工作，建立安全管理制度，落实安全管理责任。

物业服务企业应当具有独立的法人资格且具备相应的专业技术人员，并按照要求向市住房和城乡建设行政主管部门备案。

第三十一条 住房和城乡建设行政主管部门应当建立物业服务企业、物业管理项目、项目经理信息平台；实施物业服务企业、项目经理考核和信用评价机制；定期组织开展物业服务企业的监督检查工作，并将结果予以公布。

第三十二条 鼓励业主大会采取招投标的方式选聘物业服务企业。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物业服务合同，并在十五日内向住房和城乡建设行政主管部门备案。

第三十三条 物业服务企业应当按照相关规定和物业服务合同约定提供服务，不得以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由减少服务内容、降低服务质量，中断供水、供电、供气、供热或损害业主其他合法权益。

第三十四条 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置常态化公示《湖北省物业服务和管理条例》要求公示的信息。

第三十五条 物业服务企业承接物业时，应当与业主委员会办理物业验收手续。业主委员会应当向物业服务企业移交本办法

第十二条第一款规定的资料。

第三十六条 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应在居（村）民委员会监督下，组织召开业主大会，对是否续聘物业服务企业进行表决。双方续约的，应当重新签订物业服务合同；不再续约且需以委托方式管理的，业主大会应当及时依法选聘其他物业服务企业或者其他管理人。

物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，原物业服务企业可以按照原合同约定继续提供服务，物业服务合同自动延续至业主大会作出选聘或者续聘决定为止。物业服务企业在物业服务合同期限届满前九十日书面告知业主委员会到期终止合同的除外。

第三十七条 有下列情形之一的，物业服务企业应当退出物业管理区域的物业服务，不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等为由拒绝退出：

（一）物业服务合同依法、依约解除；

（二）除第三十六条第二款规定的情形外，物业服务合同期满未续约；

（三）法律法规规定物业服务企业不得继续从事物业服务活动的其他情形。

物业服务企业退出物业管理区域后，业主大会未选聘新的物业服务企业的，由业主委员会组织全体业主共同承担管理义务，

街道办事处、乡镇人民政府应该采取措施维护物业管理区域的正常秩序。

第三十八条 物业服务企业退出物业管理区域的物业服务，应当办理退出手续并履行下列义务：

- （一）移交本办法第十二条第一款规定的资料；
- （二）移交保管的物业档案、物业服务档案等资料和物业服务用房，实行酬金制的，还应当移交服务期间的财务档案；
- （三）撤出物业管理区域内的物业服务人员；
- （四）清退预收、代收的有关费用；
- （五）法律法规规定的其他义务。

第三十九条 前期物业服务收费实行政府指导价，由市发展改革部门会同市住房和城乡建设行政主管部门，综合考虑物业服务内容、标准、成本以及业主承受能力等因素，按照规定的定价程序和服务等级制定相应的等级服务收费标准，向社会公布后执行，并根据物业服务成本的变化适时调整。

建设单位与公开选聘的前期物业服务企业签订的前期物业服务合同中，应当在政府制定的物业服务等级收费标准内约定具体收费标准，按照属地管理原则向当地发展改革部门、住房和城乡建设行政主管部门报送物业服务及收费标准等资料。

前期物业服务合同生效之日至房屋交付之日的物业服务费由建设单位承担；房屋交付之日后的物业服务费由业主与物业服

务企业签订合同约定。

同一物业管理区域内进行分期开发的同类型住宅物业服务收费标准应当保持一致。

房屋交付后空置一年以内，业主减半交纳物业服务费；超过一年的，业主按照物业服务合同约定交纳。

第四十条 实行市场调节价管理的，物业服务收费由业主大会决定或者全体业主共同决定，并与物业服务企业协商一致。物业服务企业不得单方面决定调整收费标准。

第四十一条 物业服务企业应当向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，且每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。

第五章 物业配套设施建设、使用与维护

第四十二条 新建住宅的，建设单位在报批商品房开发项目规划方案时，应当在规划方案中配置必要的物业服务用房，按不低于总建筑面积的千分之二配置，且最低不少于一百平方米，并应当具备通水、通电等基本使用功能和办公条件，有明确的坐落、房号。

自然资源和规划、住建等相关部门应当对规划方案的物业服务用房进行审查和验收。住房和城乡建设行政主管部门在核发房

屋销售许可时，应当对物业服务用房进行核查。

物业服务用房所有权属于全体业主共有，应依法办理房屋产权登记手续，任何单位和个人不得对其分割、转让、抵押，也不得擅自变更用途。

业主委员会办公用房从物业服务用房中安排，其建筑面积不得少于二十平方米。

第四十三条 集中建设的保障性住房应当按照不低于总建筑面积千分之三的比例增加配置物业服务经营性用房，由物业服务企业经营管理，收益用于补充物业服务费。

第四十四条 新建住宅小区在规划设计阶段应当充分考虑物业管理的便利和需要，规划、设计好物业管理用房、水电直供管网、二次供水设施、通信基础设施、绿化、环保、环卫、文化体育、邮政、教育、安防等各项配套设施。在建设过程中，相关职能部门应加强监督，确保配套建设到位。

老旧小区应当制定整治改造规划和实施计划，逐步完善配套基础设施和公共服务。

第四十五条 在物业管理区域内，供水、电力、供气、供热、通信、有线电视等专营单位应当负责各自管网、设施设备的建造直供到户并进行维修和养护，做到同步规划、同步施工、同步验收；已建成住宅应逐步实施水改、电改。供水、供电部门应依据相关收费标准收费，不得向居民收取额外费用。电梯、机械式停

车设备、锅炉等属于业主共有的特种设备，由物业服务企业或者业主根据物业服务合同约定，按照特种设备管理法律法规的有关规定，委托专业服务单位负责定期维护、保养，确保使用安全。

第四十六条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变其用途。

业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当在依法办理有关手续后告知物业服务企业；物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主依法办理有关手续。

第四十七条 业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主共同利益。

因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意；物业服务企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。

供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位，因维修、养护等需要，临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状。

第四十八条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库应当以出售、附赠或者出租等方式优先处分给业主。

利用业主共有的道路或者其他场地停放汽车的车位，属于全体业主共有，建设单位不得出售、附赠或者出租。

利用物业管理区域内的道路或者其他公共场地设置车位的，车位设置和车位管理等事项以及是否收取车位占用费或场地租赁费等事项应当由业主大会决定。业主大会决定收取车位占用费或场地租赁费的，车位占用费或场地租赁费属于全体业主共有，用于补充专项维修资金或者业主大会决定的其他事项所需的费用。

物业管理区域内停放车辆，不得堵塞消防通道，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

第四十九条 业主、物业使用人需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。

物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止和注意事项以及相关收费项目告知业主、物业使用人。

物业服务企业应当加强物业管理区域装饰装修安全事项的巡查，业主、物业使用人应当予以配合。

第五十条 住宅物业和非住宅物业的业主，应当按照规定交纳住宅专项维修资金。

第五十一条 利用物业共用部位、共用设施设备经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定用途使用。

第五十二条 物业使用中禁止下列行为：

- (一) 损坏房屋承重结构；
- (二) 违法搭建建筑物、构筑物；
- (三) 破坏房屋外貌；
- (四) 擅自改建、占用物业共用部位；
- (五) 损坏或者擅自占用、改造、移装共用设施设备；
- (六) 存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，或者存放、铺设超负荷物品；
- (七) 违法排放有毒、有害物质；
- (八) 违反规定饲养动物或者种植植物；
- (九) 发生超过规定标准的噪声；
- (十) 居民住宅楼、未配套设立专用烟道的商住综合楼以及商住综合楼内与居住层相邻的商业楼层设立产生油烟、噪声等污染以及安全隐患的餐饮、加工、娱乐、宾馆、废旧物资回收等经营场所；
- (十一) 法律法规规章和管理规约禁止的其他行为。

第五十三条 业主、物业使用人应当按照自然资源和规划部门批准或者房屋所有权证载明的用途使用物业，不得擅自改变物业使用性质。

业主、物业使用人确需改变物业使用性质的，应征得相邻业主书面同意，依法办理有关手续，同时告知业主委员会和物业服务企业。

第六章 法律责任

第五十四条 违反本办法，其他法律法规有规定的，从其规定。

第五十五条 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的各区、开发区（经济区）住房和城乡建设行政主管部门或街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第五十六条 业主委员会委员违反法律、法规禁止性规定的，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。

第五十七条 业主、物业使用人、业主大会、业主委员会、物业服务企业、建设单位之间在物业管理活动中发生争议的，可以自行协商和解；不能协商和解的，由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、住建、司法等部门组织调解；调解不成的，依法申请仲裁或者提起民事诉讼。

第五十八条 违反本办法第十一条规定，在物业保修期内未按照规定履行保修责任的，责令限期改正；逾期未改正的，依法确定有法定资质的第三方进行维修，所需费用由建设单位承担，并处所需维修费用一倍以上三倍以下罚款。

第五十九条 违反本办法第三十六条、三十七条规定，擅自撤离物业区域、停止物业服务的，或者被解聘的物业服务企业未按规定办理交接手续、拒不退出的，由住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正，处五万元以上十万元以下罚款；逾期未改正的，按照原处罚数额按日连续处罚，并录入物业服务企业信用档案。

第六十条 违反本办法第五十二条、第五十三条规定的，由公安、生态环境、住建、自然资源和规划、市场监管、城管等部门依照各自职责，依法予以查处；给他人造成损害的，依法承担民事责任。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第六十一条 本办法自 2019 年 4 月 1 日起施行。