

郑州市物业管理条例

(修订草案审议修改稿)

郑州市人民代表大会常务委员会办公厅公告

(二〇二一)第一号

为增强立法的民意基础,提高立法工作的透明度,现将市政府提请并经市十五届人大常委会第二十四次会议一审后的《郑州市物业管理条例(修订草案审议修改稿)》全文公布,欢迎社会各界和广大市民提出修改意见,并于2021年6月10日前将意见反馈至市人大常委会法工委。

电话:67181327 67181320

传真:67181327

电子信箱:zzrdfgw@163.com

通讯地址:郑州市中原西路233号 市人大常委会法工委

邮编:450007

特此公告

郑州市人民代表大会常务委员会办公厅

2021年5月17日

第一章 总则

第一条【目的依据】为了规范本市物业管理活动,维护业主、物业服务人以及相关主体合法权益,营造安全、和谐、文明、美好的人居环境,根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》等法律、法规,结合本市实际,制定本条例。
第二条【适用范围】本市行政区域内的住宅物业管理活动适用本条例;非住宅物业管理参照执行。

本条例所称物业,是指已建成投入使用的建筑物及配套设施设备和相关场地。

本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业服务人或者自行管理等方式,对物业管理区域内的建筑物及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护环境卫生、安全防范和相关秩序的活动。

第三条【基本原则】物业管理应当坚持党的领导、政府引导、业主自治、专业服务、行业自律的原则。

第四条【党建引领】构建党建引领社区治理下的物业管理体系,建立健全社区党组织领导下居(村)民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、物业服务人协调运行机制,充分调动居民参与积极性,形成社区治理合力。

推动在业主委员会或者物业管理委员会、物业服务人中建立党组织,发挥党建引领作用。

第五条【政府职责】市、区、县(市)人民政府应当将物业管理纳入同级现代服务业发展规划和社区治理体系,将履行物业管理职责所需经费纳入同级财政预算;建立健全物业管理综合协调机制,研究解决重大事项。

第六条【管理部门】市住房保障和房地产管理部门负责全市物业服务的监督管理工作,制定全市统一的物业服务技术规范和相关标准,建设和维护物业信息化系统,推动建立老旧小区物业管理机制。

区、县(市)物业管理主管部门负责贯彻执行物业管理相关法律法规、政策制度;指导街道办事处、乡镇人民政府实施物业管理工作;定期对本辖区内物业服务与管理情况进行评估,及时完善物业管理措施;组织物业服务行业人员进行业务培训,提升物业服务行业人员素质。

发展改革、城乡建设、自然资源和规划、司法行政、市场监管、应急管理、公安、城市管理、园林绿化、生态环境、卫生健康等部门按照各自职责,做好物业管理相关工作。

街道办事处、乡镇人民政府负责辖区内物业管理活动的组织、指导和监督工作。社区居(村)民委员会在街道办事处、乡镇人民政府指导下开展物业管理相关工作。

第七条【行业协会】市物业管理行业协会应当在市住房保障和房地产管理部门的指导和监督下,加强行业管理,规范物业服务活动,监测并定期公布物业服务成本信息、计价规则,督促物业服务人及从业人员依法经营、诚信服务,提升物业服务水平,推动物业服务行业健康发展。

第八条【智慧物业】鼓励和支持互联网、大数据、人工智能等信息技术手段在物业服务与管理中的应用,建设智慧物业管理服务平台,提高智慧物业服务品质,加强社区治理能力现代化建设。

对涉及老年人、残疾人等的高频事项和服务场景,坚持传统服务方式与智能化服务融合并行,为其提供便利化物业服务。

第九条【社会参与】鼓励组织和个人以志愿服务、公益宣传、科普教育等形式参与社区物业服务和管理活动。

第二章 业主组织

第十条【业主认定】房屋的所有权人为业主。尚未依法办理房屋所有权登记,但符合下列情形之一的,在物业管理活动中享有业主权利、承担业主义务:

- (一)因人民法院、仲裁委员会的生效法律文书等取得房屋所有权;
- (二)因继承取得房屋所有权的;
- (三)因合法建造等事实行为取得房屋所有权的;
- (四)基于与建设单位之间的商品房买卖民事法律行为,已经合法占有建筑物专有部分;
- (五)法律法规规定的其他情形。

已经达到交付使用条件,尚未出售或者尚未向物业买受人交付的专有部分,建设单位为业主。业主可以依法委托物业服务人行使业主权利、履行业主义务,委托应当采用书面形式。

第十一条【业主权利义务】业主依照法律、法规规定以及管理规约、物业服务合同约定行使权利,承担义务,不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让建筑物内住宅、经营性用房的,其对共有部分的权利义务一并转让。

第十二条【业主大会】业主大会由全体业主组成,代表并维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

一个物业管理区域成立一个业主大会。只有一个业主的,或者业主人数较少且经全体业主同意不成立业主大会的,由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第十三条【提交资料】物业管理区域达到成立业主大会法定条件的,建设单位应当在六十日内按照规定向街道办事处、乡镇人民政府提交有关文件资料。

建设单位对提交文件资料的真实性、完整性负责,不得隐匿、篡改、伪造。

第十四条【筹备组】物业管理区域达到成立业主大会条件的,十人以上业主联名或者建设单位可以申请成立首次业主大会筹备组。

街道办事处、乡镇人民政府应当在收到申请后三十日内组织成立首次业主大会筹备组。筹备组由街道办事处、乡镇人民政府和业主、社区居(村)民委员会、建设单位的代表组成,人数为七到十一人单数,其中业主代表人数比例不得低于二分之一,建设单位经有效通知未派员参加的,不影响筹备组成立。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府的代表担任。

筹备组中的业主代表可以由业主自荐或者社区居(村)民委员会推荐产生,由街道办事处、乡镇人民政府确定;业主代表资格应当参照适用本条例第十八条有关业主委员会成员资格的规定。筹备组应当自成立之日起三日内,将组成人员名单以及与筹备工作相关的个人信息、工作职责在物业管理区域显著位置公示,公示期不少于七日。

筹备组决定的重大事项应当经筹备组全体成员过半数同意。筹备组发布的通知、公告等文书应当加盖街道办事处、乡镇人民政府公章。

第十五条【首次业主大会】筹备组应当自成立之日起六十日内组织召开首次业主大会会议。首次业主大会会议结束时,筹备组自行解散。

筹备组未能按照前款规定组织召开首次业主大会会议的,由街道办事处、乡镇人民政府重新组建筹备组。

第十六条【业主共同决定事项】下列事项由业主依法共同决定:

- (一)制定和修改业主大会议事规则;
- (二)制定和修改管理规约;
- (三)选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
- (四)选聘和解聘物业服务人;
- (五)使用、筹集专项维修资金;
- (六)改建、重建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)确定公共收益及孳息的管理、使用、监督、审计等方式;
- (九)确定和调整物业服务方式、服务内容、服务标准以及物业服务收费方案;
- (十)审查业主委员会工作报告、收支预算决算报告;
- (十一)业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用,业主委员会成员工作补贴以及聘用专职人员数量和薪酬的来源、支付标准;
- (十二)改变或者撤销业主委员会不适当的决定;
- (十三)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

上述业主决定事项应当在物业管理区域内显著位置进行公示。

第十七条【业主大会会议】业主大会每年至少召开一次会议,由业主委员会召集。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。业主委员会未按期召集业主大会会议的,街道办事处、乡镇人民政府应当督促召开。

有下列情形之一的,业主委员会应当及时召集业主大会临时会议:

- (一)发生重大事故或者紧急事件,需要立即处理的;
- (二)经百分之二十以上业主提议的;
- (三)业主委员会成员缺额人数超过总人数三分之一,或者业主委员会主任辞职、离职,或者两名以上业主委员会副主任辞职、离职的;
- (四)业主大会议事规则规定需要召开业主大会临时会议的情形。

在业主身份确认的前提下,业主大会会议可以采用书面、电话、短信、即时通讯工具、电子邮件等多种表决方式。

第十八条【业主委员会成员】业主委员会成员应当符合下列条件:

- (一)遵纪守法、热心公益、责任心强,具有一定组织能力;
- (二)具有完全民事行为能力;
- (三)本人、配偶及其直系亲属与物业服务人无直接利害关系;
- (四)未有法律法规规定的其他不宜担任业主委员会成员的情形。

第十九条【业主委员会】业主委员会是业主大会的执行机构,执行业主大会的决定事项,履

行法律、法规规定和业主大会赋予的职责,向业主大会报告工作,接受业主大会和业主的监督。

业主委员会成员候选人通过社区党组织推荐、居(村)民委员会推荐、业主联名推荐或者自荐产生。列入业主委员会成员候选人名单的,由街道办事处、乡镇人民政府对其任职资格进行审查。

业主委员会经业主大会会议依法选举产生,由主任、副主任及委员组成,每届任期不超过五年,可以连选连任。具体人数、任期由业主大会议事规则确定。

业主大会或者业主委员会的决定,对全体业主具有法律约束力。

第二十条【接待制度】业主委员会应当建立物业服务接待制度,接受业主、物业服务人的咨询、投诉和监督。

第二十一条【档案保管】业主委员会应当建立工作档案制度,对业主大会会议、业主委员会会议、物业服务合同签订等物业服务管理的重要事项进行如实记录,建立档案并长期保管,业主可以查阅、复制。

第二十二条【印章管理】业主大会印章、业主委员会印章由业主委员会按照有关规定刻制。业主委员会印章印文应当载明名称、届别和有效年限等内容。

业主委员会应当建立印章管理制度,并指定专人保管印章。使用业主大会印章,应当根据业主大会议事规则规定或者业主大会会议决定;使用业主委员会印章,应当经业主委员会全体成员过半数签字同意。

第二十三条【负面清单】业主委员会及其成员不得实施下列行为:

- (一)阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定;
- (二)违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务人签订、修改物业服务合同;
- (三)虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料;
- (四)泄露业主的个人信息或者将其用于与物业管理无关的活动;
- (五)侵占、毁损、挪用、擅自处置业主共有财产或者设定抵押、担保等项权利;
- (六)在本物业管理区域内违法搭建、违法占用物业共有部分;
- (七)欠交专项维修资金;
- (八)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、物业服务人、利害关系人主提供的利益、报酬等影响履行职责的其他行为;
- (九)连续欠交物业服务费三个月以上或者累计欠交物业服务费六个月以上;
- (十)擅自使用业主大会印章、业主委员会印章;
- (十一)拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料,妨碍业主委员会换届交接工作;
- (十二)侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会成员有前款规定行为之一的,业主委员会应当及时进行调查核实,并暂停其履行职责。其职务的要免,由业主委员会提请业主大会决定。

第二十四条【换届选举】街道办事处、乡镇人民政府应当在业主委员会任期届满前九十日内,指导和监督业主委员会换届选举,对新一届业主委员会成员候选人任职资格进行审查,并征求社区党组织意见。

业主委员会应当在任期届满前组织召开业主大会会议,完成换届选举,并将换届选举情况书面报告街道办事处、乡镇人民政府。

业主委员会有下列情形之一的,街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会临时会议,重新选举业主委员会:

- (一)逾期未完成换届选举的;
- (二)任期内拒不履行或者无法正常履行职责;
- (三)违反第二十三条第一款规定,侵犯业主合法权益的。

第二十五条【物业管理委员会】除业主自行管理外,物业管理区域有下列情形之一的,街道办事处、乡镇人民政府应当组建物业管理委员会,作为承担业主委员会职责的临时机构:

- (一)未达到成立业主大会条件的;
- (二)达到成立业主大会条件但未能自行成立,经街道办事处、乡镇人民政府组织仍未能成立的;
- (三)未能选举产生业主委员会或者业主委员会未完成换届选举,经街道办事处、乡镇人民政府组织仍未能选举产生业主委员会或者新一届业主委员会的。

物业管理委员会应当组织业主共同决定物业管理事项,推动成立业主大会并选举产生业主委员会。物业管理委员会自业主委员会选举产生之日起自行解散。

第二十六条【组成方式】物业管理委员会应当由业主代表和街道办事处、乡镇人民政府、社区居(村)民委员会的代表组成,物业服务人、建设单位可以派人员参加。

物业管理委员会由七至十一人单数组成。其中业主代表不得少于二分之一,由街道办事处、乡镇人民政府在业主自荐或者推荐的基础上确定。物业管理委员会主任由街道办事处、乡镇人民政府或者社区居(村)民委员会的代表担任。

街道办事处、乡镇人民政府应当自物业管理委员会成立之日起十个工作日内将成员名单在物业管理区域内显著位置公布。

物业管理委员会具体工作办法,由市住房保障和房地产管理部门制定。

第二十七条【党员先进性】鼓励和支持中国共产党党员通过法定程序成为业主代表、业主委员会成员或者物业管理委员会成员,发挥模范带头作用,依法履行职责。

第三章 物业服务

第二十八条【前期物业服务】建设单位在办

理商品房预售许可或者现房销售备案前,应当按照依法划定的物业管理区域,通过招投标方式选聘物业服务企业,签订前期物业服务合同,提供前期物业服务。

前期物业服务合同应当就前期物业服务内容、收费标准以及合同期限进行约定,约定的内容作为房屋买卖合同的附件。

第二十九条【临时管理规约】建设单位在销售物业前,应当制定临时管理规约,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,违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定,并在销售场所显著位置公示。临时管理规约不得侵害业主的合法权益。

第三十条【承接查验】新建物业交付使用前,建设单位应当按照有关规定和合同约定,向承接物业的物业服务人移交物业。物业服务人应当对物业的共有部分、共用设施设备进行检查验收,签订物业承接查验协议,公开查验结果。

街道办事处、乡镇人民政府应当在区、县(市)物业管理主管部门的指导下,全程参与并监督前款规定的承接查验活动,形成查验记录。

建设单位应当在承接查验活动结束后七日内将第四十条第一款第二项至第四项材料报送至辖区街道办事处、乡镇人民政府,并由物业服务人每年定期更新。

第三十一条【物业管理方式】物业管理区域内,业主可以自行管理物业,也可以委托一个物业服务人提供物业服务。

委托物业服务人的,物业服务人应当确定负责该物业管理区域的项目负责人,在项目负责人到岗之日起七日内将其基本信息报送区、县(市)物业管理主管部门和街道办事处、乡镇人民政府。

第三十二条【物业服务转委托】物业管理区域内的电梯、消防、锅炉、二次供水等设施设备的维护、保养、维修、更新、改造等,应当委托具有相应资质的专业性服务企业进行维护。

物业服务人应当将物业管理区域内的秩序维护、清洁卫生、园林绿化等专项物业服务转委托给专业性服务组织或者其他第三人的,应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人,或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第三十三条【物业服务质量】物业服务人应当健全物业服务质量保障措施,建立服务投诉快速处理机制,定期收集业主意见建议,接受业主监督,提升物业服务质量。

第三十四条【物业服务职责】物业服务人应当按照约定和物业的使用性质,妥善维修养护、清洁绿化和经营管理业主共有部分,并履行下列职责:

- (一)及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项;
- (二)对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用公共和消防通道、放置高度危险物等违法行为进行劝阻;劝阻无效的,及时向相关行政管理部门报告并协助处理;
- (三)采取加强日常巡查、设置警示标志等合理措施保护业主的人身和财产安全,及时排除安全隐患或者向有关部门报告;
- (四)对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行劝阻、制止,并及时报告业主委员会或者物业管理委员会;
- (五)制定突发事件应急预案,定期组织进行演练;
- (六)履行生活垃圾分类管理责任人责任,指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类;
- (七)配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和社区居(村)民委员会做好物业管理区域内的相关工作;
- (八)法律、法规规定的其他职责。

第三十五条【物业服务信息公示】物业服务人应当在物业管理区域显著位置公示并及时更新下列信息:

- (一)物业服务人营业执照,物业服务事项和质量要求,收费项目、标准和方式等;
- (二)物业项目负责人基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话;
- (三)物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况;
- (四)利用物业共有部分、共用设施设备经营以及收益情况等;
- (五)专项维修资金使用情况;
- (六)业主委员会认为依法需要公示的其他信息。

业主、业主委员会或者物业管理委员会对公示内容提出异议的,物业服务人应当及时答复。

第三十六条【物业服务收费】物业服务收费应当参考本市物业服务技术规范和相关规定,按照有关规定实行政府指导价和市场调节价。

实行政府指导价的,根据国家、省有关规定执行。实行市场调节价的,物业服务收费遵循合理、公开、费用与服务水平相适应、优质优价的原则,由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。

业主、业主委员会、物业管理委员会有权对物业服务人违法收取物业服务费的行为,向市场监督管理部门投诉、举报。

第三十七条【个性化服务】物业服务人可以根据物业管理区域居民宠物代管、车辆租借、家电维修、家政保洁、助老托幼等生活需求,与业主或者物业使用人订立个性化服务合同,提供有偿服务。物业服务人提供个性化服务事项的,应当公示服务标准和收费标准。

第三十八条【养老服务】鼓励和扶持物业服务人、专业服务机构及其他组织和个人,为居家的老年人提供生活照料、紧急救援、医疗护理、心理咨询等多种形式的服务。

第三十九条【交纳物业费】业主应当自物业交付之日起,按照合同约定交纳物业服务费。尚未出售或者已出售但尚未交付的物业,其前期物

业服务费由建设单位承担。

物业服务费可以按月、季度预收,预收期限最长不得超过一年。

业主违反约定逾期不支付物业服务费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止或者限制供电、供水、供热、供气的方式催交物业费,也不得采取限制或者变相限制业主进出小区、入户、使用电梯以及车辆进出车位等方式催交物业费。

第四十条【物业档案】物业服务人应当妥善保管下列物业档案:

- (一)业主档案;
- (二)物业在规划、设计、施工、承接查验阶段的各类手续及资料;
- (三)房屋权属清册、房屋维修养护记录等房屋基础资料;
- (四)物业管理区域内监控系统、消防设施、电梯等共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录;
- (五)专项维修资金使用的相关资料;
- (六)物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

相关利害关系人可以查阅、复制前款物业档案。

业主自行管理的,由自行管理组织或者机构履行保管义务。

第四十一条【信息安全】建设单位、物业服务人、首次业主大会筹备组、业主大会、业主委员会、物业管理委员会等组织和个人在收集、使用业主或者物业使用人相关信息时,应当遵循合法、必要、正当的原则,采取充分的安全技术防范措施,确保其收集、存储的个人信息安全。

不得泄露或者篡改其收集、存储的个人信息;未经本人同意,不得将个人信息用于与物业服务无关的事项。

第四十二条【退出交接】业主大会决定解聘物业服务人的,被解聘的物业服务人应当按照规定办理移交手续,并在约定的时间退出物业管理区域。被解聘的物业服务人在约定的退出时间内,应当维持正常的物业管理秩序。

业主大会决定选聘新物业服务人或者自行管理的,原物业服务人应当自物业服务合同终止之日起退出物业管理区域,并向业主委员会或者在业主委员会监督下向新选聘的物业服务人,履行下列交接义务:

- (一)移交物业管理用房等共有部分、共用设施设备;
- (二)移交物业承接查验的有关资料;
- (三)移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、检验等技术资料,运行、维护、保养记录;
- (四)结清预收、代收和预付、代付费用;
- (五)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务人不得以业主欠交物业服务费、对业主大会决定有异议等为由拒绝办理交接,不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。原物业服务人拒不移交有关资料或者财物的,或者拒不退出物业管理区域的,业主委员会或者物业管理委员会可以向街道办事处、乡镇人民政府、区、县(市)物业管理主管部门报告,并向辖区内公安机关请求协助,或者依法向人民法院提起诉讼,要求原物业服务人退出物业管理区域。

新物业服务人不得强行接管物业,按照约定承接物业时,应当对共有部分、共用设施设备进行检查。

物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府、区、县(市)物业管理主管部门应当加强对物业服务人交接工作的监管。

第四章 物业使用

第四十三条【物业使用】业主、物业使用人、物业服务人应当遵守法律、法规和规章的规定以及管理规约的约定,按照规划用途合理、安全使用物业。

物业管理区域内禁止下列行为:

- (一)损坏房屋承重结构、主体结构;
- (二)侵占、损坏共有部分、共用设施设备;
- (三)擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地;
- (四)违法搭建建筑物、构筑物、障碍物,破坏或者擅自改变房屋外观;
- (五)违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品;
- (六)擅自架设电线、电缆;
- (七)高空抛物、随意弃置垃圾、排放污水;
- (八)在公共走廊、楼梯间、门厅内存放电动自行车或者为其充电,或者携带电动自行车乘坐电梯;
- (九)排放有毒、有害等污染环境的物质,露天烧烤、露天焚烧杂物;
- (十)制造超过规定标准的噪音或者影响邻居采光通风;
- (十一)侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施;
- (十二)占用、堵塞、封闭消防通道、消防登高面,损坏消防设施及器材;
- (十三)在建筑物、构筑物上涂写、刻画、张贴、楼道、门厅、电缆井内堆放杂物;
- (十四)擅自改变房屋用途,将住宅变为非住宅,从事餐饮、生产加工、歌舞娱乐等经营活动;
- (十五)使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共道路、公共停车位,违反规定停放车辆;
- (十六)违反规定饲养动物,干扰他人正常生活;
- (十七)利用房屋从事危害公共安全、公共利益和侵害他人正当权益的活动;
- (十八)法律、法规和业主公约或者管理规约禁止的其他行为。

(下转四版)