信阳市住宅小区物业管理条例

（2025年6月27日信阳市第六届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过　2025年7月31日河南省第十四届人民代表大会常务委员会第十八次会议批准）

第一条　为了规范住宅小区物业管理活动，维护业主、物业服务人以及相关主体的合法权益，营造安全、文明、和谐、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》和《河南省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条　本条例适用于本市行政区域内住宅小区物业管理及其监督管理活动。

本条例所称住宅小区，是指按照城乡规划，建设达到一定规模，基础设施配套比较齐全，已建成并投入使用的相对封闭、独立的住宅群体或者住宅区域。

实施物业管理的其他住宅区域参照本条例执行。

本条例未作规定的，适用有关法律、法规的规定。

第三条　住宅小区物业管理应当坚持党建引领、政府监管、业主自治、多方参与、专业服务、行业自律的原则。

第四条　物业管理工作应当坚持中国共产党的领导，践行全过程人民民主，构建党组织领导下的物业管理体系，建立健全居（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（村）民参与积极性，形成社区治理合力。

鼓励业主中的中国共产党党员、人大代表、政协委员、公职人员等积极参与物业管理活动，发挥模范带头作用。

第五条　市、县、区人民政府应当加强对住宅小区物业管理工作的组织领导，将物业管理纳入现代服务业发展规划和社会治理体系，建立健全物业管理机制，统筹解决物业管理重大问题。

街道办事处、乡镇人民政府应当将物业管理纳入社会治理工作，依法组织、指导、协调本辖区内住宅小区成立业主大会或者业主代表大会（以下统称业主大会）、选举业主委员会，指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责，及时调解处理物业管理纠纷。

居（村）民委员会负责指导业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、乡镇人民政府做好物业管理相关工作。

第六条　市、县、区人民政府物业管理主管部门负责本行政区域内住宅小区物业管理活动的监督管理工作。

发展改革、公安、民政、司法行政、财政、自然资源和规划、生态环境、城市管理、卫生健康、应急管理、审计、市场监管、信访等部门以及消防救援机构应当按照各自职责，负责住宅小区物业管理活动相关监督管理工作。

市、县、区人民政府应当梳理涉及物业管理的各部门以及机构工作职责，列出清单，并向社会公布。

第七条　市、县、区人民政府物业管理主管部门应当定期对街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会物业管理工作人员，物业服务人及其从业人员和业主委员会、物业管理委员会成员进行培训，提高物业管理水平。

市、县、区人民政府物业管理主管部门和街道办事处、乡镇人民政府应当组织开展物业管理法律、法规和规章的宣传工作，增强业主自我管理的意识和能力。

第八条　物业管理行业协会应当加强行业自律，开展业务培训，规范从业行为，引导物业服务人及其从业人员诚信经营，推动行业健康发展。

第九条　任何单位和个人都有权通过12345政务服务便民热线等方式举报、投诉违反物业管理法律、法规的行为，住房城乡建设、城市管理、市场监管等部门应当按照规定及时处理。

第十条　业主委员会、物业管理委员会或者业主大会筹备组、业主委员会换届选举工作组应当在业主大会选举、表决前核实业主身份，确保业主行使权利的真实性和合法性。

业主大会会议召开时，物业服务人应当予以协助，并在物业管理区域提供相应的人力、场地支持，配合做好会议相关服务工作。

第十一条　业主大会会议可以采用现场或者互联网等方式召开。在满足实名投票的条件下，鼓励采用互联网方式进行表决，提高业主参与度。

街道办事处、乡镇人民政府应当派员列席业主大会会议并给予指导和协助。

第十二条　市人民政府物业管理主管部门应当建立健全物业管理信息化平台，完善业主身份认证、投票表决、信息公示等平台功能，供业主、业主委员会、物业管理委员会和业主大会免费使用。

第十三条　鼓励业主中热心公益事业、责任心强的人员以及具有财会、管理、法律等工作经验的人员积极参加业主委员会选举或者自荐为物业管理委员会成员。

第十四条　业主委员会成员不得有下列行为：

（一）擅自使用业主大会或者业主委员会印章；

（二）未经业主大会决定，擅自签订、修改或者解除物业服务合同；

（三）转移、隐匿、篡改、毁弃物业管理活动中的有关文件资料；

（四）骗取、挪用、侵占建筑物及其附属设施的维修资金或者公共收益等业主共有财产；

（五）利用职务之便接受减免物业费、停车费，以及索取、非法收受建设单位、物业服务人、有利害关系业主提供的利益、报酬等影响履行职责的行为；

（六）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；

（七）侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会成员有前款行为之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令业主委员会暂停其履行职责。是否罢免其职务，由业主委员会按照有关规定提请业主大会决定。涉嫌违法的，由相关部门依法查处。

第十五条　业主委员会换届的，可以聘请专业机构对业主共有收益、业主委员会工作经费等进行审计。审计结果应当在物业管理区域内显著位置公示，并报送街道办事处、乡镇人民政府。

第十六条　建设单位应当依照有关法律、法规的规定，通过招投标方式选聘物业服务人，签订前期物业服务合同。

物业服务人应当自前期物业服务合同签订之日起十五日内，将前期物业服务合同报送物业所在地的县、区人民政府物业管理主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

第十七条　建设单位应当在物业交付使用十五日前，与选聘的物业服务人完成对物业共用部位、共用设施设备的承接查验。

建设单位应当邀请物业所在地的县、区人民政府物业管理主管部门，街道办事处、乡镇人民政府，居（村）民委员会和业主代表参加承接查验，也可以聘请第三方专业机构予以协助。

建设单位与物业服务人在承接查验中不得恶意串通、弄虚作假、损害业主的合法权益。

第十八条　对物业承接查验发现的问题，建设单位应当及时整改或者委托物业服务人整改，整改费用由建设单位承担。建设单位未按照规定整改的，不得交付物业。

第十九条　承接查验完成后，建设单位应当与物业服务人签订物业承接查验协议，并自协议签订之日起十日内办理物业交接手续，签订书面物业交接记录，向物业服务人移交物业管理用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。

物业服务人擅自承接未经查验或者承接不符合交付条件的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，应当依法承担相应的赔偿责任。

第二十条　物业服务人应当自物业交接后三十日内，向物业所在地的县、区人民政府物业管理主管部门办理备案手续。

备案后五日内，建设单位和物业服务人应当将物业承接查验备案情况在物业管理区域内显著位置公示。

第二十一条　建设单位不得承诺或者诱导物业买受人实施违法建设或者违法装修；不得承诺将属于业主共有的场所、部位和设施由部分或者个别业主单独使用。

第二十二条　业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人提供物业服务。业主委托服务的，一个物业管理区域由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该物业管理区域的项目负责人，自项目负责人到岗之日起七日内将其基本信息报送县、区人民政府物业管理主管部门，并在物业管理区域内显著位置公示。

第二十三条　物业服务人应当按照有关法律、法规的规定和物业服务合同的约定提供物业服务，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，听取业主的意见和建议，接受业主、业主委员会或者物业管理委员会的监督，及时处理业主投诉，改进和完善物业服务。

物业服务人应当积极参与社会治理，配合有关主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会做好物业管理相关工作。

第二十四条　物业服务人应当遵守安全生产、公共卫生、治安、消防、防灾管理等有关法律、法规的规定，制定物业管理区域安全防范应急预案，做好物业管理区域的安全宣传、隐患排查、应急演练等安全防范工作，并接受相关部门的指导。

第二十五条　推动物业服务与家政、养老、托幼等社区生活服务相结合。鼓励有条件的物业服务人为业主提供烹饪、保洁等家政服务，为老年人、婴幼儿开展助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急、照料看护等服务。

第二十六条　暂不具备专业化物业管理条件且不能自行管理的老旧小区，由街道办事处、乡镇人民政府采取分项委托、社区代管等方式开展基本物业服务。

实施基本物业服务的老旧小区，业主应当根据提供的基本物业服务项目和标准交纳物业费。

县、区人民政府应当制定老旧小区整治改造计划，改善基础设施条件，推动实施基本物业服务的老旧小区向市场化物业服务过渡。

第二十七条　物业费实行政府指导价和市场调节价。实行政府指导价的具体范围根据省有关规定确定。

物业费实行政府指导价的，价格管理部门应当会同物业管理主管部门制定公布并定期调整相应的基准价及其浮动幅度。

物业费实行市场调节价的，由业主与物业服务人依法协商确定。

第二十八条　业主应当按照约定支付物业费。物业服务人预收物业费的，预收期限最长不得超过一年。物业服务人应当将预收的物业费用于为物业管理区域提供约定的物业服务，不得擅自挪用。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付，业主委员会或者物业管理委员会也可以督促其支付；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水、供电、供气等方式催交物业费，也不得采取限制或者变相限制业主进出小区、入户、使用电梯等方式催交物业费。

物业服务人不得将应当由物业服务人或者他人承担的用水、用电、用气等费用列入业主公摊费用。

第二十九条　物业服务人不得擅自利用或者擅自允许他人利用公共场所、共用部位、共用设施设备进行经营活动。确需利用公共场所、共用部位、共用设施设备开展经营性活动的，应当经业主大会同意。

利用公共场所、共用部位、共用设施设备开展经营性活动的收益应当列入公共收益，单独核算，定期公示收支情况，接受业主监督。

公共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使用。

任何单位和个人不得擅自挪用、侵占公共收益。

第三十条　物业服务人应当建立和妥善保存下列物业档案：

（一）业主名册；

（二）规划、设计、施工、承接查验阶段的相关手续和资料；

（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、防雷设施、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。

物业服务人应当建立档案查阅制度，明确查阅权限，保障业主知情权。业主申请查阅与其利益相关的物业档案的，物业服务人应当予以配合。

业主自行管理的，自行管理组织或者机构应当建立和妥善保存物业档案。

第三十一条　住宅小区出现弃管状态时，街道办事处、乡镇人民政府应当及时确定应急物业服务人，提供垃圾清运、电梯运行、水电保障等应急物业服务，维持业主基本生活需求。

提供应急物业服务的，街道办事处、乡镇人民政府应当将服务事项、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域内显著位置公示。应急物业服务期限不超过一年。服务费用由全体业主共同承担。

应急物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当指导业主共同决定物业管理方式；选聘新物业服务人的，应当协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接，避免对业主生活造成影响。

第三十二条　公共突发事件应对期间，业主大会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人应当服从政府统一指挥，配合执行各项应急管理措施，积极履行社会责任。发现违反应急管理措施的行为，应当及时报有关部门依法处理。

街道办事处、乡镇人民政府应当对物业服务人在公共突发事件应对期间的活动给予必要的物资和资金支持，定期组织开展应急知识培训和应急演练，提高应急处置能力。

第三十三条　市、县、区人民政府应当建立住宅小区安全隐患排查和整改机制。

街道办事处、乡镇人民政府应当定期组织排查危旧房屋、楼道堆放、占用消防通道、非机动车违规充电等安全隐患，并对有关情况依法处理。

第三十四条　县、区人民政府物业管理主管部门应当定期组织街道办事处、乡镇人民政府或者第三方专业机构，对物业服务人的人员配备、设施设备条件、管理水平、服务质量、业主满意度、社会信誉等事项进行评估。评估时，应当听取业主、业主委员会、物业管理委员会和居（村）民委员会的意见。

第三十五条　市人民政府物业管理主管部门应当建立物业服务信用管理制度，根据合同履行、事中事后监管、投诉处理等情况，对物业服务人实施公共信用信息采集，建立信用信息档案。

第三十六条　县、区人民政府和街道办事处、乡镇人民政府应当建立居（村）民委员会、业主代表、业主委员会、物业管理委员会、物业服务人以及相关企业事业单位共同参与的议事协商机制，对住宅小区的公共事务进行民主协商。

县、区人民政府和街道办事处、乡镇人民政府应当建立健全多元化物业管理纠纷调解处理机制；居（村）民委员会和业主大会、业主委员会、物业管理委员会、物业服务人应当协助和配合做好物业管理纠纷化解工作。

鼓励、支持物业管理行业协会组织开展物业管理纠纷调解工作。

第三十七条　县、区人民政府应当梳理涉及物业管理的行政处罚事项和执法主体，列出清单，并向社会公布。

有关执法主体应当依法及时查处物业服务人报告和有关业主投诉的违法行为。

第三十八条　违反本条例第二十二条第二款规定，物业服务人未按时报送项目负责人基本信息的，由物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，予以通报批评。

第三十九条　违反本条例第二十八条第三款规定的，由物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。

第四十条　违反本条例第二十九条第四款规定，擅自挪用、侵占公共收益的，由物业管理主管部门责令退还，处挪用、侵占金额二倍以下罚款；有违法所得的，没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十一条　违反本条例第三十条第一款规定，物业服务人未建立和妥善保存物业档案的，由物业管理主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第四十二条　物业管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府或者其他有关部门及其工作人员，在物业监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊或者有其他不履行、不正确履行职责行为的，对负有责任的领导人员和直接责任人员，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十三条　违反本条例规定的其他行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十四条　本条例自2025年10月1日起施行。