郑州市物业管理条例

（2007年11月1日郑州市第十二届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过　2007年12月3日河南省第十届人民代表大会常务委员会第三十四次会议批准）

目　　录

第一章　总则

第二章　业主、业主大会及业主委员会

第三章　前期物业管理

第四章　物业管理服务

第五章　物业的使用、维护和专项维修资金

第六章　法律责任

第七章　附则

第一章　总则

第一条　为规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》等有关法律、法规规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条　本条例所称物业，是指已建成投入使用的房屋建筑及其附属的设施、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企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对物业进行的维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

本条例所称业主，是指房屋的所有权人。

本条例所称物业使用人，是指物业承租人或实际使用人。

本条例所称物业服务企业，是指依法取得独立法人资格、具有相应资质，从事物业管理活动的企业。

第三条　本条例适用于本市行政区域内的物业管理活动。

第四条　物业管理应当按照房地产开发与物业管理相分离、政府指导与业主自治相结合的原则，逐步实现市场化、专业化、科学化管理。

第五条　市、县（市）、区人民政府应当加强对物业管理监督管理工作的领导，建立物业管理的协调机制。

第六条　市、县（市）、上街区房地产管理部门负责本行政区域内物业管理的监督管理工作。

区（不含上街区）房地产管理部门按照本条例规定的权限，负责本辖区内物业管理的监督管理工作。

城市规划、建设、市政、园林绿化、城市管理行政执法、价格、民政、公安、环境保护、安全生产监督管理、工商行政等有关行政管理部门应在各自职责范围内，共同做好物业管理的监督管理工作。

第七条　街道办事处、乡（镇）人民政府负责协调本辖区内物业管理与社区建设之间的关系，协助房地产管理部门做好本辖区内物业管理的监督管理工作。

居民委员会应当对业主大会、业主委员会的活动进行指导与监督，并依法调解本辖区内的物业管理纠纷。

第二章　业主、业主大会及业主委员会

第八条　已领取房屋所有权证的，房屋所有权证上记载的房屋所有权人为业主。

新建商品房已交付使用但未进行房屋权属登记的，经房地产管理部门登记备案的商品房买卖合同记载的买受人，在物业管理活动中视为业主。

第九条　物业管理区域的划分，应当综合考虑物业的共享设施设备、建设规模、社区建设等因素，按照方便管理、降低管理成本的原则确定。

第十条　已建成物业，其管理区域已经形成且无争议的，可以继续作为独立的物业管理区域。

尚未划分或者确需调整物业管理区域的，由县（市）、区房地产管理部门会同街道办事处、乡（镇）人民政府按照有关规定划定或调整，并向业主公告。

第十一条　一个物业管理区域内的全体业主成立一个业主大会。

物业管理区域符合下列条件之一的，应当成立业主大会：

（一）商品房屋出售并交付使用建筑面积占总建筑面积百分之五十以上的；

（二）商品房屋出售并交付使用建筑面积占总建筑面积百分之三十以上百分之五十以下，且首套房屋交付使用已满十二个月的；

（三）商品房屋出售并交付使用建筑面积占总建筑面积不足百分之三十，但首套房屋交付使用已满二十四个月且业主总数在三十人以上的。

已出售公有住宅和非住宅物业，应当逐步成立业主大会，实行规范的物业管理。

第十二条　符合业主大会成立条件的物业管理区域，由县（市）、区房地产管理部门会同街道办事处或乡（镇）人民政府协调成立首次业主大会会议筹备组（以下简称筹备组）。

第十三条　筹备组成员由业主代表、建设单位代表、居民委员会代表、辖区公安派出所代表组成。其中，业主代表应不少于成员总数的二分之一。

筹备组组长由居民委员会代表担任。筹备组成员名单应当以书面形式在物业管理区域内的公告栏内公告，公告时间不得少于七日。

筹备组工作所需经费，由建设单位承担。

第十四条　筹备组成立后，应当做好下列工作：

（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

（二）拟定业主大会议事规则草案和管理规约草案；

（三）登记业主有关资料，并确认业主在首次业主大会会议上的投票权数；

（四）确定业主委员会成员候选人产生办法及名单草案；

（五）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

筹备组应当自成立之日起四十五日内，组织业主召开首次业主大会会议。

筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，将本条第一款规定的有关事项在物业管理区域内公告。

第十五条　建设单位及其选聘的物业服务企业、业主应当配合筹备组开展工作。

建设单位及其选聘的物业服务企业应当向筹备组提供物业管理区域内业主名单、物业总建筑面积、分户建筑面积、共享设施设备、前期物业服务合同等资料。业主应当协助筹备组核对房屋权属证明和业主身份，提供联系方式。

第十六条　一个物业管理区域内业主在一百人以上的，可以以幢、单元、楼层等为单位推选业主代表参加首次业主大会会议。业主代表应当于首次业主大会会议召开三日前就大会拟讨论的事项书面征求所代表业主的意见，并将经业主本人签字的书面意见在业主大会上如实反映。

业主委托代理人参加业主大会会议的，应当出具书面委托书，明确委托权限、委托期限等内容。

第十七条　首次业主大会会议应当对业主大会议事规则、管理规约和选举业主委员会成员等事项进行表决。

第十八条　业主大会议事规则应当约定业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权的确定方法、业主委员会的组成和成员任期等事项。

第十九条　管理规约应当约定下列主要内容：

（一）共有或者共享物业的使用、维护要求；

（二）物业管理区域内各类公共费用的分担、公共收益的分配；

（三）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用；

（四）全体业主及物业使用人应当共同遵守的行为准则；

（五）物业管理争议的处理方式；

（六）违反管理规约应当承担的责任。

管理规约对全体业主和物业使用人具有约束力。

第二十条　业主委员会成员人数由三人以上单数组成，最高不超过十一人。每届任期三年。

第二十一条　业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列文件向县（市）、区房地产管理部门和街道办事处、乡（镇）人民政府备案：

（一）业主委员会成立情况的书面报告；

（二）业主大会议事规则；

（三）管理规约；

（四）业主委员会成员名单及基本情况；

（五）法律、法规规定的其他材料。

第二十二条　业主委员会应当于任期届满一个月前召集业主大会会议，完成换届选举工作。

无正当理由逾期未换届或者业主委员会自行解散的，由县（市）、区房地产管理部门会同街道办事处或者乡（镇）人民政府在该物业管理区域内组织成立换届筹备组换届选举。

换届筹备组由业主代表、业主委员会代表、居民委员会代表组成。换届筹备组应当自成立之日起七日内在物业管理区域内公布其成员名单，并自成立之日起三十日内组织业主召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

自新一届业主委员会备案之日起十日内，原业主委员会应当将其保管的财务凭证、印章、档案等文件资料移交新一届业主委员会，并做好其他交接工作。

第二十三条　业主委员会日常办公费用等经费的筹集和使用由业主大会决定。

业主委员会经费的收支使用情况应当每半年在物业管理区域内的显著位置公布，接受业主的监督。

业主委员会任期届满，有百分之二十以上业主联名要求的，应当对业主委员会财务收支情况进行审计。

第二十四条　业主委员会及其成员不得有下列行为：

（一）利用职权谋私或者收受其他利益；

（二）以业主委员会或者业主大会名义提供担保；

（三）侵占业主财产或者损害业主利益；

（四）在本物业管理区域内的物业服务企业任职；

（五）法律、法规规定或者业主大会规定的其他情形。

第二十五条　业主委员会成员因物业转让、灭失或者依法被追究刑事责任的，其成员资格自行终止。

业主委员会成员有下列情形之一的，经业主大会会议通过，其业主委员会成员资格终止：

（一）以书面形式向业主大会提出辞呈的；

（二）连续三次无故缺席业主委员会会议的；

（三）因疾病等原因丧失履行职责能力的；

（四）有拒不交纳物业服务费等不履行业主义务行为的；

（五）有严重侵害业主合法权益行为的；

（六）因其他原因不宜继续担任业主委员会成员的。

业主委员会成员应当自成员资格终止之日起三日内，将其保管的财务凭证、档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交业主委员会。

第二十六条　物业管理活动中业主的权利、义务及业主大会、业主委员会的职责，按照《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》和《河南省物业管理条例》的有关规定执行。

第三章　前期物业管理

第二十七条　在业主、业主大会选聘物业服务企业前，住宅物业建设单位应当通过公开招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业，实施前期物业管理。但投标人少于三个或者多层建筑总建筑面积在三万平方米以下、高层建筑总建筑面积在一万平方米以下的，经物业所在地的县（市）、区房地产管理部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业。

建设单位应当与其选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同。

第二十八条　建设单位通过招投标方式选聘物业服务企业的，应当按照以下规定时限完成招投标工作：

（一）现售商品房项目在现售前三十日完成；

（二）预售商品房项目在取得《商品房预售许可证》前完成；

（三）非出售的新建物业项目在交付使用前九十日完成。

第二十九条　在前期物业管理期间，物业交付使用前发生的物业服务费由建设单位承担；物业交付业主后的物业服务费，由业主承担。当事人另有约定的除外。

第三十条　建设单位在销售物业前，应当参照临时管理规约示范文本制定临时管理规约。

建设单位在销售物业时，应当将临时管理规约和前期物业服务合同向物业买受人明示，并作为物业买卖合同的附件。

业主大会成立后制定管理规约的，临时管理规约失效。

第三十一条　建设单位应当按照不低于物业总建筑面积千分之四的标准配置物业管理用房；二万平方米以下的物业项目，物业管理用房的建筑面积不得少于八十平方米。

建设单位应当将物业管理用房纳入建设配套项目计划，与新建物业同步设计、同步施工、同步交付使用。

物业管理用房，由物业服务企业和业主委员会使用；任何单位和个人不得擅自改变其用途。

第三十二条　建设单位应当保证交付业主使用的物业达到合同约定的交付使用条件。

未约定交付使用条件的，建设单位交付使用的物业应当符合有关部门规定的交付使用条件。

第三十三条　建设单位应当在物业交付使用前，与其选聘的物业服务企业按照国家有关规定进行物业管理交接验收。

物业管理交接验收的具体办法，由市人民政府另行制定。

第三十四条　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。

建设单位应当设置维修机构，配备维修人员，履行维修责任，并在物业管理区域内公布维修联系电话。建设单位委托物业服务企业履行保修责任的，应当签订委托合同。

物业服务企业应当协助业主或业主委员会联系建设单位落实保修责任。

第四章　物业管理服务

第三十五条　业主大会依法选聘物业服务企业的，业主委员会应当参照物业服务合同示范文本与新选聘的物业服务企业签订书面物业服务合同，并自合同签订之日起三十日内报县（市）、区房地产管理部门备案。

业主委员会与新选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日起，前期物业服务合同终止。

第三十六条　业主大会依法选聘新物业服务企业的，业主委员会应当在新的物业服务合同生效之前，与原物业服务企业、新选聘的物业服务企业就交接时间、交接内容、业主欠费清交等事项进行约定。

原物业服务企业和新选聘的物业服务企业应当按照约定做好交接工作。原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费或其他相关费用等理由拒绝办理交接或拒不撤出。新选聘的物业服务企业不得强行接管。

第三十七条　物业服务合同期满前三个月，业主委员会应当召集业主大会会议决定是否续约，并将结果及时告知物业服务企业。同意续约的，业主委员会与物业服务企业应当重新签订物业服务合同；物业服务企业不同意续约的，应当在合同期满两个月前在物业管理区域内公告全体业主。

业主委员会或者物业服务企业决定提前解除物业服务合同的，应当告知对方，并提前三个月在物业管理区域内公告全体业主。

第三十八条　物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供相应服务。物业服务企业提供服务，应当遵守下列规定：

（一）严格执行国家和省、市规定的物业服务技术标准、服务规范；

（二）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；

（三）确保消防等公共安全设施完好有效；

（四）建立各种突发事件的处理机制和应急预案；

（五）在物业管理区域内公示服务监督电话，定期听取业主有关改进和完善服务的意见和建议；

（六）配合居民委员会做好社区建设和管理的相关工作。

市、县（市）、区房地产管理部门应当对物业服务企业执行物业服务技术标准、服务规范和相关规定的情况进行监督检查，并记入企业信用档案。

第三十九条　业主应当按照物业服务合同约定的标准和方式交纳物业服务费；逾期不交纳的，业主委员会应当督促其限期交纳，并可以在本物业管理区域内公示。逾期仍不交纳的，物业服务企业可以向人民法院提起诉讼或者根据仲裁协议申请仲裁。

第四十条　物业服务收费，区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。不同物业的具体定价形式，按照省有关规定执行。

物业服务收费实行政府指导价的，市、县（市）、上街区价格行政主管部门应当会同同级房地产管理部门，综合考虑物业服务等级标准等因素，制定基准价标准及浮动幅度，每年向社会公布一次。

物业服务收费实行市场调节价的，物业服务内容、收费项目、收费标准由业主或业主委员会与物业服务企业在物业服务合同中约定。

第四十一条　物业服务企业应当在物业管理区域内显着位置公示物业服务内容、服务标准、收费项目及收费标准。

第四十二条　物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位不得强制物业服务企业代收有关费用。

物业服务企业接受委托代收有关费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

第四十三条　物业管理区域内共享部位、共享设施设备日常运行、维护和管理发生的费用，计入物业服务成本，由物业服务企业承担。

第四十四条　住宅小区交付使用后，建设单位应当代为业主办理水、电、气、暖分户计量设施注册手续。

物业服务企业经营管理中的用水、用电、用气、用暖等有关费用，应当由物业服务企业自行承担。

第四十五条　市、县（市）、区房地产管理部门对受理的业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉应当及时调查处理，并在十日内答复投诉人。街道办事处、乡（镇）人民政府和居民委员会应当配合市、县（市）、区房地产管理部门处理物业管理活动中发生的争议和纠纷。

第五章　物业的使用、维护和专项维修资金

第四十六条　物业的使用、维护应当遵守城市规划、建设、房地产、环境保护、市容环卫、园林绿化、市政、治安、消防等有关法律、法规、规章的规定。

业主、物业使用人应当按照有利于物业安全使用和公平合理的原则，正确处理供水、排水、通行、采光、环境卫生、环境保护、异产毗连等方面的相邻关系。

第四十七条　建设单位销售物业时，应当在销售场所将物业管理用房和物业共享部位、共享设施设备、配套绿化（含绿地率和绿地面积）及商业、教育、医疗等设施的规划设计平面图予以公示。

建设单位申请物业所有权初始登记时，应当提出有关共享设施设备的登记申请，由房地产管理部门予以记载，归档备查，但不颁发权属证书。

依法属于全体业主共有的物业共享部位、共享设施设备，由物业服务企业根据物业服务合同的约定承担相应的维修、养护责任。

第四十八条　供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

第四十九条　物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本物业管理区域内的业主、物业使用人的需要。

第五十条　利用物业共享部位、共享设施设备设置户外广告或从事租赁等经营的，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。在全体业主共有道路或者其他场地停放机动车辆的，是否交纳车位占用费，由业主大会决定。车主对车辆有特殊保管要求的，由车主和物业服务企业另行签订合同。

经营收入和收取的车位占用费扣除经营管理成本后的业主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使用。

第五十一条　物业管理区域内不得有下列行为：

（一）损坏房屋承重和抗震结构；

（二）未经规划等有关部门批准改变房屋用途和房屋外貌；

（三）违反物业管理区域规划搭建建筑物、构筑物及其他设施；

（四）擅自占用、挖掘道路、场地；

（五）侵占绿地、毁坏花草树木；

（六）乱设摊点或者乱倒垃圾、堆放杂物；

（七）擅自在建筑物、构筑物上张贴、涂写、刻画；

（八）超过规定标准排放噪音；

（九）排放或者堆放有毒有害物质，堆放易燃易爆物品；

（十）法律、法规禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业、业主委员会应当予以制止；制止无效的，可以向有关部门举报或投诉。

第五十二条　新建物业、公有出售房屋和拆迁安置中调换房屋的业主，应当在办理产权登记前按照有关规定交纳专项维修资金。

本条例施行前未交纳专项维修资金的物业或者专项维修资金余额不足首次归集总额百分之五十的，由业主委员会根据业主大会的决定收交或续筹。收交或续筹的比例和方式由业主大会决定。

第五十三条　专项维修资金管理实行业主所有、专户存储、专款专用、政府监管的原则。

专项维修资金的具体管理办法，由市人民政府根据国家有关规定另行制定。

第六章　法律责任

第五十四条　违反本条例第五十一条第一款第（二）、（三）、（五）、（六）、（七）、（八）项规定的，按照城市规划、园林绿化、城市市容和环境卫生、环境保护等有关法律、法规、规章规定处罚。

前款规定的行政处罚权，在依法实行城市管理相对集中行政处罚权区域内的，由城市管理行政执法机关行使；其他区域内的，由有关部门按照法定权限行使。

第五十五条　违反本条例第三十六条第二款规定，原物业服务企业拒绝办理交接手续或拒不撤出，或者新物业服务企业强行接管的，由县（市）、区房地产管理部门责令限期改正；逾期仍不改正的，处以一万元以上三万以下罚款，并建议原发证机关吊销其资质证书或者降低其资质。

第五十六条　物业服务企业违反本条例第三十七条第二款规定擅自撤离的，由县（市）、区房地产管理部门责令改正，并处以五千元以上三万元以下罚款；情节严重的，建议原发证机关吊销其资质证书。

第五十七条　违反本条例的行为，触犯其他法律、法规规定的，由有关部门按照其他法律、法规的规定予以处罚。

第五十八条　业主或物业使用人违反本条例规定或者管理规约、临时管理规约的约定，损害其他业主、物业使用人合法权益的，应当依法承担民事责任。

第七章　附则

第五十九条　市人民政府可以就物业服务企业资质、物业服务项目招投标、物业服务收费等，根据国家、省有关规定，分别制定具体管理办法。

第六十条　物业服务合同、管理规约、临时管理规约的示范文本，由市房地产管理部门制订。

第六十一条　本条例自2008年3月1日起施行。