

洛阳市住宅物业管理条例

(2023 年 7 月 7 日洛阳市第十六届人民代表大会常务委员会第四次会议通过 2023 年 7 月 26 日河南省第十四届人民代表大会常务委员会第四次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主、业主组织和物业管理委员会
- 第三章 前期物业
- 第四章 物业服务与管理
- 第五章 老旧小区基本物业服务
- 第六章 监督管理
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护业主、物业服务人以及相关主体的合法权益，营造整洁、安全、文明、和谐的生

活环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》《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的住宅物业管理活动。

本条例未作规定的，适用有关法律、法规规定。

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

第四条 坚持中国共产党的领导，充分发挥社区党组织的战斗堡垒作用和党员带头作用，建立健全社区党组织领导下的居（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，形成治理合力。

第五条 市、县、区人民政府应当加强对住宅物业管理工作的领导，将其纳入基层治理体系，建立联席会议制度，协调、处理住宅物业管理活动中的重大问题，督促相关部门、机构履行与住宅物业管理有关的监督管理职责。

第六条 市、县、区人民政府住房和城乡建设行政主管部门（以下简称物业管理行政主管部门）负责住宅物业管理活动的监督管理工作，应当履行下列职责：

（一）会同有关部门研究制定住宅物业管理的相关政策和物业服务行业规范并组织实施；

（二）指导、监督物业服务从业人员培训；

- (三) 指导街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理工作;
- (四) 指导、监督前期物业管理招投标、物业承接查验、物业服务人退出交接活动;
- (五) 处理物业管理中的投诉;
- (六) 对建筑物及其附属设施的维修资金的缴存和使用情况进行监督管理;
- (七) 建立健全物业管理电子信息平台;
- (八) 完善物业服务行业信用管理体系, 对物业服务人服务质量进行监督管理, 组织开展相关考核考评;
- (九) 法律、法规规定的其他职责。

其他相关部门按照各自职责, 负责物业管理活动相关的监督管理工作。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府监督管理辖区内的住宅物业管理活动, 履行下列职责:

- (一) 组织、指导、协助业主成立业主大会、选举业主委员会;
- (二) 组织成立或者重新组建物业管理委员会;
- (三) 监督业主大会、业主委员会依法履行职责;
- (四) 协调指导物业服务项目移交和接管工作;
- (五) 调解物业管理中的纠纷, 协调解决物业管理中的相关问题;
- (六) 组织实施老旧小区基本物业服务工作;

(七) 法律、法规规定的其他职责。

第八条 社区、居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡镇人民政府做好物业管理的相关工作，并对业主自治进行指导，做好法律、法规规定应当由社区、居（村）民委员会承担的其他工作。

第九条 物业管理行业协会应当依法实行自律管理，协助物业管理行政主管部门编制行业服务标准，规范从业行为，调解行业纠纷，提高物业服务水平。

第二章 业主、业主组织和物业管理委员会

第十条 房屋的所有权人为业主。

尚未办理房屋所有权登记，但在物业管理活动中享有业主权利、承担业主义务的，依照有关法律规定执行。

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。

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。

第十一条 下列事项由业主大会决定，未成立业主大会的，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, 与物业服务人协商物业服务费用;
- (五) 使用建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
- (七) 改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八) 改变共有部分的用途, 或者利用共有部分从事经营活动及其所得收益的管理、分配与使用;
- (九) 确定业主大会、业主委员会工作经费以及标准, 确定业主委员会成员工作补贴以及标准和来源;
- (十) 改变或者撤销业主委员会不适当的决定;
- (十一) 有关业主共有和共同管理权利的其他重大事项。

以上共同决定事项, 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。决定前款第六项至第八项规定的事项, 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。

第十二条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成, 维护全体业主在物业管理活动中的合法权益。

新建小区首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担, 具体数额由建设单位与街道办事处、乡镇人民政府协商确定, 并应

当在办理房屋所有权首次登记前，将筹备经费交至街道办事处、乡镇人民政府专用账户。

第十三条 业主大会会议可以采用现场或者互联网等方式召开；采用互联网方式实名表决的，鼓励通过市物业管理行政主管部门建立的物业管理电子信息平台进行投票。

社区、居（村）民委员会应当对业主大会会议的召开和投票表决进行指导和协助。

第十四条 业主委员会由业主大会会议依法选举产生，由主任、副主任以及委员组成，一般为五至十一人的单数，每届任期三至五年，可以连选连任。

第十五条 业主委员会是业主大会的执行机构，应当履行下列职责：

- （一）执行业主大会决定和决议，维护业主合法权益；
- （二）召集业主大会会议，适时向业主大会报告工作；
- （三）监督物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的使用；
- （四）督促业主配合或者执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；
- （五）依照管理规约或者业主大会的决定对公共收益的收支情况进行管理；
- （六）调解处理物业管理活动中的相关问题；
- （七）每年开展不少于一次的业主满意度测评工作；

(八) 法律、法规规定或者业主大会赋予的其他职责。

第十六条 鼓励业主中的热衷于社区事务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。

街道办事处、乡镇人民政府应当在接到成立首次业主大会筹备组的申请后，三十日内组织成立业主大会筹备组，并按照规定召开首次业主大会，指导业主委员会的选举。街道办事处、乡镇人民政府应当对业主委员会成员候选人任职条件、提名进行审查。

第十七条 业主委员会会议应当在会议召开七日前，在物业管理区域的公示栏或者互联网平台公示会议内容和议程，并通过发放问卷、入户走访、召开座谈会等方式征求业主和居（村）民委员会的意见、建议，可以邀请居（村）民委员会派人参加。

第十八条 业主委员会应当在物业管理区域的公示栏或者互联网平台向业主公示下列事项：

- (一) 业主委员会成员名单；
- (二) 管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同；
- (三) 业主大会、业主委员会决定的事项；
- (四) 对业主就涉及小区公共利益的事项提出询问的答复；
- (五) 建筑物及其附属设施的维修资金筹集、使用情况；
- (六) 由业主委员会管理的物业共有部分的经营与收益情况；
- (七) 业主大会、业主委员会工作经费的收支情况；
- (八) 法律、法规规定或者管理规约、业主大会议事规则约

定的其他应当向业主公示的事项。

前款第五项、第六项应当常态化公示，并及时更新，第七项应当每半年公示一次，公示期均不得少于一个月；其他事项应当常年公示并及时更新。

第十九条 业主委员会成员不得有下列行为：

- （一）违反规定使用业主大会或者业主委员会印章；
- （二）未经业主大会决定，擅自签订或者解除物业服务合同；
- （三）转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件资料；
- （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）索取或者接受建设单位、物业服务人的财物或者其他利益；
- （六）法律、法规、管理规约或者业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会成员出现上述行为之一的，社区、居（村）民委员会应当监督、指导业主委员会暂停其履行职务，由业主大会决定罢免其业主委员会成员职务。涉嫌违法的，由相关部门依法查处。

第二十条 业主委员会任期届满前，街道办事处、乡镇人民政府应当督促、指导业主委员会提前做好换届准备，及时按照有关规定组织换届选举。

第二十一条 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。审计结果报街道办事处、乡镇人民政府。

第二十二条 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、乡镇人民政府应当及时组织成立物业管理委员会，代行业主委员会的职责：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但未成立，经街道办事处、乡镇人民政府指导后仍不能成立的；

（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。

第二十三条 物业管理委员会由业主代表以及街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会、建设单位等代表组成，一般为七至十一人的单数，其中的业主成员不得少于二分之一；物业管理委员会主任可以由街道办事处、乡镇人民政府或者居（村）民委员会的代表担任。

第二十四条 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的公示栏或者互联网平台公示。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调处理。

第二十五条 物业管理委员会会议由主任召集，会议应当有过半数成员参加且参加成员中业主过半数。三分之一以上成员提

出召开物业管理委员会会议的，主任应当组织召开会议。

物业管理委员会作出决定应当经全体组成人员半数以上同意。会议结束后三日内，物业管理委员会应当将会议情况以及决定的事项在物业管理区域内显著位置公示，公示期不少于十日。

第三章 前期物业

第二十六条 建设单位应当依照有关法律、法规的规定，通过招投标或者竞争性谈判方式选聘前期物业服务人，签订前期物业服务合同后及时向街道办事处、乡镇人民政府、物业管理行政主管部门备案。

分期开发的同一物业管理区域应当签订内容一致的前期物业服务合同和临时管理规约。

第二十七条 前期物业服务收费应当参考物业服务技术规范和相关标准，按照有关规定实行政府指导价或者市场调节价。

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。

第二十八条 物业买受人认为前期物业服务合同、临时管理规约的内容侵害其合法权益的，可以向县、区人民政府物业管理行政主管部门投诉。

第二十九条 前期物业服务人承接新建住宅物业前，应当会

同建设单位对物业共有部分、共用设施设备进行查验，查验结果应当报街道办事处、乡镇人民政府备案。

物业承接查验时，应当邀请县、区物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会以及业主代表参加，也可以聘请第三方机构协助进行。

建设单位应当向前期物业服务人移交物业管理所必需的资料。建设单位与前期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。

第三十条 物业承接查验后，建设单位应当与前期物业服务人签订承接查验协议，并向业主公布承接查验的结果。对于承接查验发现的问题，建设单位应当在签订承接查验协议之日起三十日内自行或者委托前期物业服务人整改。

第三十一条 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，及时处理解决物业质量缺陷、配套设施设备不完善问题。建设单位委托物业服务人提供物业保修服务的，委托事项在物业管理区域内公示。

第三十二条 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部位、场所和设施由部分或者个别业主单独使用。

第四章 物业服务与管理

第三十三条 从事物业服务活动的企业应当具有独立的法人资格，遵守社会公德、商业道德，诚实守信，积极参与全省统一的物业服务市场诚信体系，自觉接受政府和社会公众的监督，承担社会责任。

物业服务人应当加强对员工、物业服务外包人员的文明服务教育和管理。

第三十四条 物业服务人享有下列权利：

- （一）根据法律、法规规定和物业服务合同约定，对物业及其环境、秩序进行管理；
- （二）制止损害物业或者妨碍物业管理的行为；
- （三）依照物业服务合同约定收取物业服务费用；
- （四）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人代收有关费用或者提供无偿服务。

第三十五条 物业服务人应当依照有关法律、法规规定和物业服务合同约定提供服务，保持物业管理区域共有部分环境整洁、秩序良好，共用设施设备正常、安全使用，并符合下列要求：

- （一）按照物业服务标准和规范提供服务，并建立日常服务台账；
- （二）定期对物业管理区域进行全面的巡查、检查，对共有部分、共用设施设备进行养护；
- （三）接到物业损坏报修时，及时进行维护和处理；

(四) 协调建设单位、专业经营单位及时处理物业使用和管理中的有关问题;

(五) 依法依规落实安全防范责任, 积极做好安全防范工作;

(六) 在物业服务活动中积极参与社区建设, 支持居(村)民委员会开展工作;

(七) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

业主委员会或者物业管理委员会应当对物业服务人的日常服务行为加强监督, 并如实记录监督情况。

第三十六条 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, 提升物业服务水平。

第三十七条 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置公示下列信息:

(一) 物业服务人营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、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、水、电、气、暖、消防、监控安防等专业设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、应急处置措施等;

(四) 业主交纳物业服务费用情况、公共水电分摊费用情况、物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况;

(五) 物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况;

(六) 建筑物及其附属设施的维修资金使用情况;

(七) 其他依照法律、法规规定和物业服务合同、管理规约约定应当公示的信息。

前款第一项至第三项应当常年公示并及时更新;第四项至第六项应当每年至少公示一次,公示期不得少于一个月。鼓励物业服务人通过互联网平台公示上述内容。

第三十八条 鼓励物业服务人开展助老托幼、家政保洁、家电维修、车辆租借、宠物代管等个性化服务。

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。

第三十九条 鼓励和支持物业服务人、专业服务机构以及其他单位和个人,依托邻(乡)里中心为物业服务区域内的老年人提供助餐、助洁、医疗照料、精神关爱等多种形式的服务。有条件的住宅小区应当建立配备有第三卫生间的公共卫生间。

第四十条 物业服务人应当依照法律、法规以及物业服务合同约定建立健全物业管理区域内突发事件应急处理制度,落实安全防范措施。

发生突发事件时,应当及时采取应急处置和其他管理措施,同时向有关行政主管部门报告,并协助做好救助工作。

第四十一条 物业服务人不得有下列行为:

- (一) 在物业管理招投标活动中提供虚假信息，骗取中标；
- (二) 将一个物业管理区域内的全部物业管理整体转让；
- (三) 骗取、挪用或者侵占建筑物及其附属设施的维修资金、公共收益等业主共有财产；
- (四) 擅自利用公共场地、共用部位、共用设施设备进行经营，占用业主共有停车位；
- (五) 未将利用公共场地、共用部位、共用设施设备开展经营性活动的收益列入公共收益；
- (六) 将应当由物业服务人或者他人承担的用水、用电等费用列入业主公摊费用；
- (七) 出售、泄露或者非法提供业主信息；
- (八) 采取停电、停水、停热、限制使用电梯或者变相限制出入等方式催交物业服务费；
- (九) 发现业主实施违法建设、装修或者违反管理规约的行为，不制止、不报告；
- (十) 违法占用消防通道和消防车登高操作场地；
- (十一) 无正当理由限制业主自由选择公共服务的权利；
- (十二) 其他违反法律、法规规定、合同约定以及损害业主权益的行为。

第四十二条 物业管理区域内除法律、法规规定禁止性行为外，还禁止下列行为：

- (一) 擅自摆摊设点，无序停放车辆，堵塞车辆出入口；

- (二) 私拉电线、电缆为电动车辆充电;
- (三) 在窗户、窗台户外部分和空调室外机上摆放、悬挂可能造成他人人身或者财产损害的物品;
- (四) 占用住宅楼顶种植、养殖;
- (五) 改变建筑物防火分隔设施;
- (六) 挖掘地下空间;
- (七) 管理规约禁止的其他行为。

第四十三条 业主大会决定更换物业服务人，或者物业服务合同期满后物业服务人不再续签合同的，物业服务人应当按照规定办理移交手续，依法履行交接义务，并在约定的时间撤出物业管理区域。

在新物业服务人接管之前，原物业服务人应当继续提供物业服务，并可以请求业主支付该期间的物业服务费。但原物业服务人违反前款规定的，不得请求业主支付此期间的物业服务费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

第四十四条 物业管理区域内利用业主的共有部分、共用设施设备进行汽车停放、设置广告、出租场地等经营产生的收入，由物业服务人与业主大会按照协商的比例，扣除合理成本之后所得收益为公共收益。

公共收益主要用于补充建筑物及其附属设施的维修资金，并应当单独列账管理。

第五章 老旧小区基本物业服务

第四十五条 对建成时间较长、标准较低、配套设施不健全、失养失修失管、不具备实施市场化物业服务条件等老旧小区，街道办事处、乡镇人民政府可以组织实施基本物业服务。

县、区人民政府物业管理行政主管部门可以会同街道办事处、乡镇人民政府综合考虑规划条件、建筑物规模、共用设施设备、业主人数、自然界限、社区布局等因素，经征求相关业主意见后，为老旧小区、零星院落划定物业管理区域。

第四十六条 县、区人民政府应当制定老旧小区改造整治规划、整治标准和年度计划，对老旧小区进行改造整治，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。

老旧住宅小区的道路、照明、绿地以及文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑、设施设备的改造建设资金，由政府负责。业主专有部分的设施设备改造支出，由业主承担。

第四十七条 街道办事处、乡镇人民政府负责组织、协调小区内卫生、绿化、治安、消防安全、维修维护等基本物业服务管理。

街道办事处、乡镇人民政府应当在物业管理行政主管部门的指导下，针对老旧小区的不同情况，制定基本物业服务内容与标准、收费项目与标准、人员安排等，并在广泛征求业主意见

后实施。

业主应当承担相应的物业服务费。

第四十八条 实施基本物业服务的老旧小区可以利用物业共有部分、共用设施设备经营所得公共收益，补贴物业服务费。

向业主收取物业服务费以及利用公共收益补贴物业服务费后仍然不足的，县、区人民政府在一定期限内给予补助。具体办法由县、区人民政府制定。

第四十九条 支持老旧小区业主为满足日常生活需要加装电梯。加装电梯应当遵循业主自愿、社区引导、充分协商、保障安全、依法监管的原则。

第五十条 鼓励社会资本参与老旧小区综合整治和物业管理。

经改造后具备实施市场化物业服务条件的，由业主大会或者物业管理委员会依法选聘物业服务人。

第六章 监督管理

第五十一条 市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，并予以公布。

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。

第五十二条 市、县、区人民政府相关行政主管部门应当依法履行职责，做好下列工作：

（一）公安机关负责依法查处住宅小区内影响治安管理的违法行为，开展智慧安防、保安服务、养犬、房屋租赁等监督管理，并依法处理住宅小区内的交通事故；负责日常消防监督检查、开展消防宣传教育；

（二）城市管理部门负责依法查处违法建设、擅自占用和损坏住宅小区公共绿化、损害市容环境等违法行为，加强对生活垃圾的收集、运输和处理的监督管理；

（三）生态环境部门负责依法查处住宅小区内企事业单位的噪音污染、违法排放污染物等行为；

（四）市场监督管理部门负责依法查处住宅小区内特种设备和物业服务收费价格违法行为；

（五）消防救援机构负责依法督促落实消防安全责任，依法查处影响消防设施和消防车通道使用等违反消防法律、法规的行为；

（六）其他部门和机构在各自的职责范围内做好住宅小区内有关监督管理工作。

第五十三条 县、区人民政府物业管理行政主管部门应当会同街道办事处、乡镇人民政府在物业服务区域内显著位置公布有关部门的职能、投诉受理方式。

有关部门接到投诉后应当登记，属于本部门职权范围的事

项，应当受理，并在五个工作日内予以回复，已有法定期限的，从其规定。

第五十四条 县、区人民政府物业管理行政主管部门应当适时组织街道办事处、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、社区党组织和居（村）民委员会的意见。评估结果应当在物业管理区域内显著位置进行公示。

第五十五条 市人民政府物业管理行政主管部门应当会同相关部门，建立并推广使用物业管理公共服务平台，用于下列用途：

- （一）物业服务招投标、业主大会投票表决；
- （二）物业管理相关信息公开、物业管理纠纷投诉处理等；
- （三）录入并共享市、县、区人民政府有关部门、街道办事处、乡镇人民政府、社区、居（村）民委员会在指导、监督住宅物业管理工作中需要互通的信息；
- （四）物业服务质量评价；
- （五）物业服务人信用信息查询；
- （六）其他与住宅物业管理活动有关的用途。

第七章 法律责任

第五十六条 违反本条例规定，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第五十七条 违反本条例第十二条第二款规定，建设单位不提供筹备费用的，由物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十五万元以下罚款。

第五十八条 违反本条例第三十七条规定，物业服务人未按照要求在物业管理区域内显著位置公示有关信息的，由物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第五十九条 违反本条例第四十一条第四项、第五项规定，擅自利用公共场地、共用部位、共用设施设备进行经营，占用业主共有停车位，未将利用公共场地、共用部位、共用设施设备开展经营性活动的收益等列入公共收益的，由物业管理行政主管部门给予警告，责令限期改正，并处五万元以上二十万元以下罚款。违反本条例第四十一条第六项、第九项规定，将应当由物业服务人或者他人承担的用水、用电等费用列入业主公摊费用，发现业主实施违法建设、装修或者违反管理规约的行为不制止、不报告的，由物业管理行政主管部门给予警告，责令限期改正，处五千元以上五万元以下罚款。

第六十条 违反本条例第四十三条第一款，物业服务人未按照约定时间撤出物业管理区域的，由物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

第六十一条 物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府、相关行政主管部门及其工作人员在住宅物业管理监督活动中玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第六十二条 本条例自 2023 年 11 月 1 日起施行。