

岳阳市住宅物业管理若干规定

(2025 年 2 月 27 日岳阳市第九届人民代表大会常务委
员会第二十九次会议通过 2025 年 3 月 27 日湖南省第
十四届人民代表大会常务委员会第十五次会议批准)

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》等相关法律、法规，结合本市实际，制定本规定。

第二条 市、县（市、区）人民政府应当加强对住宅物业监督管理工作的组织和领导，建立物业管理矛盾纠纷调解机制，完善物业管理保障机制。

街道办事处或者乡镇人民政府负责组织、协调、指导和监督本辖区内物业管理工作，居（村）民委员会协助做好物业管理相关工作。

第三条 住房和城乡建设部门负责本行政区域住宅物业管理活动的监督管理和指导工作。

城市管理和综合执法部门负责住宅物业区域市容市貌、环境卫生、园林绿化、市政公用设施、生活噪声、餐饮油烟等监督管

理工作。

发展改革、公安、自然资源和规划、市场监督管理、消防救援等部门按照各自职责做好住宅物业监督管理相关工作。

相关部门应当建立住宅物业管理综合协调机制，依法落实住宅小区执法责任，处理投诉、举报。

第四条 暂不具备成立业主大会条件的、具备成立业主大会条件但是确有困难未成立的，或者业主大会没有能够选举产生业主委员会的，由街道办事处或者乡镇人民政府指导组建物业管理委员会。物业管理委员会临时代为履行业主委员会职责，两年内推动成立业主大会并选举产生业主委员会。

物业管理委员会由居（村）民委员会指定的一名代表和业主代表组成，人数为五人至十一人单数。

物业管理委员会组建、运行的具体办法由市人民政府制定并与本规定同步实施。

第五条 业主大会可以决定采用招标或者协议方式选聘物业服务人。业主委员会应当执行业主大会的决定，并接受市、县（市、区）住房和城乡建设部门，街道办事处或者乡镇人民政府以及居（村）民委员会的指导。

业主大会决定采用招标方式选聘物业服务人的，业主委员会在组织招标的过程中应当接受市、县（市、区）住房和城乡建设部门的监督管理。

第六条 物业服务人除遵守法律、法规的规定外，还应当履

行下列义务：

（一）自物业服务合同签订之日起三十日内，进驻服务前，物业服务合同在住宅物业管理区域显著位置公示，并报县（市、区）住房和城乡建设部门、街道办事处或者乡镇人民政府备案；

（二）物业使用应当依法进行承接查验。查验结果在住宅物业管理区域显著位置公示，并报县（市、区）住房和城乡建设部门、街道办事处或者乡镇人民政府备案；

（三）每年三月底前，上年度物业服务合同履行、物业专项维修资金使用情况以及接受委托利用业主共用部位和共用设施设备进行经营的收支情况在住宅物业管理区域显著位置公示，并报街道办事处或者乡镇人民政府备案；

（四）物业服务合同终止的，自合同终止之日起十五日内或者按照约定期限退出住宅物业管理区域，并按规定退还有关预收费用和公共收益，移交有关财物、管理资料；

（五）在住宅物业管理区域内执行政府依法实施的各项管理措施，积极配合开展社区建设、社会治安综合治理相关工作。

第七条 物业服务人应当按照有关法律、法规规定和物业服务合同约定提供质价相符的服务，并定期听取业主的意见和建议。物业服务人提供的服务达不到物业服务合同约定的等级和标准的，业主有权依照法定程序解除物业服务合同。

业主应当按照约定按时足额交纳物业费。逾期不交纳的，物业服务人可以依法申请仲裁或者提起诉讼；经仲裁裁决或者法院

判决确认仍不履行的，可以申请人民法院强制执行并由人民法院决定采取限制消费、纳入失信被执行人名单等措施。

第八条 新建住宅小区，建设单位应当同步规划建设电动车集中存放与充电等公共设施。既有住宅小区，县（市、区）人民政府应当采取措施支持相关公共设施的改造建设。

业主自主安装相关设施设备，应当符合消防、用电等安全技术标准且不得损害他人合法权益和业主共同利益。需要报经批准的，应当依法办理批准手续。

住宅小区内，供水、供电、供气、通信、有线电视等专业设施设备发生故障、不能正常使用的，物业服务人应当立即报告相关专业设施设备运营单位；专业设施设备运营单位应当及时维修、养护和更新改造。

第九条 住房和城乡建设部门应当组建物业服务人应急储备库。当因物业服务人退出等原因导致住宅物业管理区域失管时，由业主委员会申请县（市、区）住房和城乡建设部门从物业服务人应急储备库中随机抽取物业服务人，提供基本保洁、秩序维护等应急服务保障。

应急物业服务期限不得超过十二个月，费用由全体业主共同承担。

第十条 住房和城乡建设部门在房屋竣工验收和房屋买卖合同备案时，应当核查物业专项维修资金交存凭证。房屋买卖合同备案后，方可办理不动产登记手续。

物业专项维修资金的使用应当方便快捷。发生法律法规规定的危及人身安全、房屋使用安全和公共安全等紧急情形的，由业主委员会、物业服务人或者相关业主提出申请，经住房和城乡建设部门现场勘察确认后，可以先期使用物业专项维修资金，事后进行公示。

物业专项维修资金增值收益，可以用于电梯保险、房屋体检等业主共同决定的事项。

第十一条 市人民政府应当建设全市统一的物业管理信息平台，为业主投票表决、物业专项维修资金管理、物业服务信用评价、物业服务监督管理等活动提供服务。

鼓励物业服务人采用信息化、智能化手段提供物业服务。

第十二条 住房和城乡建设部门应当建立物业服务信用评价机制，并定期公示物业服务信用评价信息。物业服务信用评价信息作为物业服务招投标、物业服务收费调整、物业服务质量评价、物业服务人应急储备库纳入等方面的重要依据。

物业服务信用评价实施细则由市住房和城乡建设部门制定并与本规定同步实施。

第十三条 物业服务人有下列行为之一的，按照下列规定处罚：

（一）违反本规定第六条第一项至第三项，未按要求公示或者备案相关信息的，由住房和城乡建设部门，街道办事处或者乡镇人民政府责令限期改正；逾期不改正的，由住房和城乡建设部

门按照法律、法规及相关规定纳入物业服务信用评价，城市管理和综合执法部门处五千元以上二万元以下罚款；

（二）违反本规定第六条第四项，物业服务合同终止后拒不退出住宅物业管理区域的，由住房和城乡建设部门按照法律、法规及相关规定纳入物业服务信用评价，采取失信惩戒措施；违反治安管理行为的，由公安机关依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任；

（三）违反本规定第七条第一款，未提供质价相符服务的，由住房和城乡建设部门责令限期改正；逾期不改正的，按照法律、法规及相关规定纳入物业服务信用评价，采取失信惩戒措施。

违反本规定的其他行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第十四条 政府相关部门、街道办事处或者乡镇人民政府工作人员在住宅物业监督管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十五条 本规定自 2025 年 7 月 1 日起施行。