

普洱市物业管理条例

(2024年10月28日普洱市第五届人民代表大会常务委员
会第十九次会议通过 2024年11月28日云南省第十四
届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准)

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 共用设施设备和前期物业
- 第四章 物业管理和物业服务
- 第五章 物业的使用和维护
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动,维护业主、物业使用人和
物业服务人等物业管理活动中各方的合法权益,营造和谐、安全、
文明的居住和工作环境,根据《中华人民共和国民法典》《物业管

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物业管理活动及其监督管理。

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的形式，对物业管理区域内的建筑物及其配套、附属设施设备和有关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 物业管理应当遵循党建引领、政府监管、业主自治、多方参与、协商共建的原则。

第四条 市、县（区）人民政府应当建立健全基层党组织领导下的村（居）民委员会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人等共同参与的治理机制，引领保障物业管理活动依法有序进行。

市、县（区）人民政府应当将物业管理纳入本行政区域现代服务业发展规划、社区服务体系建设和基层治理体系，促进物业管理发展与和谐社区建设。

第五条 市、县（区）住房城乡建设行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的指导和监督管理。

市住房城乡建设行政主管部门履行下列职责：

- （一）制定并组织实施物业管理相关政策；
- （二）指导、监督县（区）住房城乡建设行政主管部门开展

物业监督管理工作；

（三）指导、监督本市物业共用部位、共用设施设备专项维修资金（以下简称专项维修资金）的筹集、管理和使用；

（四）建立健全业主委员会、物业管理委员会委员培训制度；

（五）制定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本和相关标准；

（六）建立全市统一的物业管理信用信息、业主电子共同决策等信息系统；

（七）指导行业协会制定和实施自律性规范；

（八）法律、法规规定的其他职责。

县（区）住房城乡建设行政主管部门履行下列职责：

（一）贯彻执行物业管理有关法律、法规和政策；

（二）监管物业管理中的招投标活动；

（三）监管专项维修资金的筹集、管理和使用；

（四）指导、监督物业承接查验有关工作；

（五）负责对物业服务人进行信用评价和等级评定；

（六）建立物业管理举报投诉机制，调解、处理物业管理纠纷；

（七）法律、法规规定的其他职责。

第六条 发展改革、公安、民政、司法行政、财政、自然资源和规划、卫生健康、应急管理、市场监管、城市管理、综合行政执法等部门以及消防救援机构按照各自职责，依法做好物业管

理活动的有关指导、监督管理工作。

第七条 乡（镇）人民政府、街道办事处履行下列职责：

（一）指导、协调、监督本辖区内业主大会的设立和业主委员会的选举、换届；

（二）指导、监督业主大会和业主委员会的日常工作；

（三）指导物业管理委员会有关工作；

（四）参加物业承接查验，指导行政区域内物业管理项目的移交和接管工作；

（五）协助开展行政区域内物业服务人信用信息的采集和核查工作；

（六）协调物业管理与社区管理、社区服务的关系；

（七）法律、法规规定的其他职责。

村（居）民委员会协助乡（镇）人民政府、街道办事处开展物业管理具体工作。

第八条 物业管理行业协会应当加强行业自律管理，编制服务标准，规范物业服务人从业行为，开展物业服务培训，促进诚信经营，对物业服务人之间的纠纷进行行业调解，维护物业服务人合法权益，推动物业服务行业健康发展。

鼓励和支持物业服务人加入物业管理行业协会。

第二章 业主、业主组织和物业管理委员会

第九条 房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理活动中，享有下列权利：

- （一）依法自主管理物业；
- （二）按照物业服务合同的约定，接受物业服务人提供的服务；
- （三）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；
- （四）提出制定和修改管理规约和业主大会议事规则的建议；
- （五）参加业主大会会议，行使投票权；
- （六）选举业主委员会委员，并享有被选举权；
- （七）监督业主大会筹备组、业主委员会和物业管理委员会的工作；
- （八）监督物业服务人履行物业服务合同；
- （九）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- （十）监督专项维修资金的管理和使用；
- （十一）法律、法规规定的其他权利。

第十条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

- （一）遵守管理规约、业主大会议事规则；
- （二）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
- （三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出

的决定；

（四）按照国家有关规定交纳专项维修资金；

（五）按时交纳物业服务费用；

（六）履行房屋使用安全责任；

（七）配合物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

（八）法律、法规规定的其他义务。

第十一条 1个物业管理区域设立1个业主大会。

同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地乡（镇）人民政府、街道办事处指导下设立业主大会，并选举产生业主委员会。

第十二条 下列事项由业主共同决定：

（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企业或者其他管理人；

（五）使用专项维修资金；

（六）筹集专项维修资金；

（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；

（九）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，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。

第十三条 业主大会会议可以采用集体讨论形式，也可以采用书面征求意见的形式。

业主可以委托代理人参加业主大会会议。

支持和鼓励采用信息化技术进行投票表决。

第十四条 业主委员会是业主大会的执行机构。

业主委员会可以设立候补委员。候补委员人数按照不超过业主委员会委员人数确定，其选举产生规则、任职资格和职务终止规则与业主委员会委员相同。业主委员会委员出现空缺时，由候补委员按照得票多少依次递补。

第十五条 业主委员会委员、候补委员应当是物业管理区域内的业主，并具有完全民事行为能力，遵纪守法，热心公益，责任心强，有一定的组织协调能力。

有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员、候补委员：

- （一）因故意犯罪被判处刑罚；
- （二）具有严重的个人不良信用记录或者严重违反社会公德造成恶劣影响；
- （三）本人及其近亲属与为本物业管理区域提供物业服务的

物业服务人有利害关系；

（四）其他不宜担任的情形。

鼓励和支持物业管理区域内符合本条规定条件的，具有中国共产党党员身份的业主，参选业主委员会委员或者候补委员。

第十六条 业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持下列文件向物业所在地的县（区）住房城乡建设行政主管部门和乡（镇）人民政府、街道办事处备案，并对报送资料的真实性负责。

（一）业主大会会议记录和会议决定；

（二）业主大会议事规则；

（三）管理规约；

（四）业主委员会委员、候补委员的名单、基本情况和书面承诺。

业主委员会名称、委员、业主大会议事规则和管理规约发生变更的，业主委员会应当自变更之日起 30 日内将变更内容进行备案。

第十七条 不具备设立业主大会条件，或者设立确有困难的，乡（镇）人民政府、街道办事处负责组建由村（居）民委员会、业主代表等组成的物业管理委员会，临时代为履行业主委员会职责，并积极推动业主设立业主大会、选举产生业主委员会。

物业管理委员会设主任 1 名，副主任若干名，其中业主代表所占比例不得低于物业管理委员会总人数的二分之一。

物业管理委员会的人员组成，应当在物业管理区域内显著位置公示。

第十八条 物业管理委员会的任期不超过 3 年。

已设立业主大会、选举产生业主委员会的，乡（镇）人民政府、街道办事处应当解散物业管理委员会。

第三章 共用设施设备和前期物业

第十九条 物业管理区域内的以下设施设备及场所属于业主共有：

（一）物业服务用房、门卫房、监控室、共用设施设备使用的房屋；

（二）共用的架空层、共用走廊、楼梯间、电梯间；

（三）道路、绿地，但是属于城市公共道路、城市公共绿地或者明示属于私人所有的道路、绿地除外；

（四）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位；

（五）法律、法规规定的其他共有部分。

第二十条 业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。

第二十一条 前期物业服务责任由建设单位承担。

前期物业服务合同应当就前期物业是否收费、服务内容、服

务标准以及收费标准等进行约定，作为房屋买卖合同的附件，或者纳入房屋买卖合同。

前期物业服务合同可以约定期限；但是，期限未满、业主委员会或者业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第二十二条 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向前期物业服务人移交下列资料：

- （一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- （二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- （三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- （四）物业管理所必需的其他资料。

前期物业服务人应当在前期物业服务合同终止时及时将上述资料移交业主委员会或者物业管理委员会。

第四章 物业管理和物业服务

第二十三条 业主可以自行管理物业，也可以选聘或者委托其他人管理；选聘或者委托物业服务人提供物业服务的，1 个物业管理区域只能选定 1 个物业服务人。

鼓励业主大会采用招投标方式，公开、公平、公正选聘物业服务人。

第二十四条 物业服务人应当按照物业服务合同约定提供服务，并遵守下列规定：

- （一）提供的物业服务符合有关标准和规范；
- （二）按照规定公示有关信息；
- （三）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；
- （四）定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；
- （五）对违法建设、私拉电线、占用消防通道等行为及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理；
- （六）发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；
- （七）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；
- （八）突发公共事件时，执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；
- （九）不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；
- （十）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；
- （十一）配合相关行政主管部门、乡（镇）人民政府、街道办事处和村（居）民委员会做好物业管理相关工作，接受相关行政主管部门、乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员

会的指导和监督。

第二十五条 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置向全体业主公示下列信息：

（一）物业服务人营业执照、项目负责人基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业管理区域的四至界限以及附图；

（三）公共场所、公共绿地的面积和位置；

（四）地下室、底层架空层、天台的面积及其权属；

（五）物业服务用房的面积和位置；

（六）共用设施设备名称及其权属；

（七）物业承接查验情况；

（八）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；

（九）电梯、消防、监控安防等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；

（十）业主大会或者授权的业主委员会决定，占用、出租业主共有道路、车位或者其他场地用于停放汽车、从事广告等经营性活动的情况；

（十一）业主支付物业服务费、公共水电分摊费用情况，物业共用部位和共用设施设备的使用情况；

（十二）专项维修资金使用情况；

（十三）共用设施设备的维修保养及运行费用信息；

(十四) 法律、法规规定的其他应当公示的信息。

前款所列信息的公示方式、标准、期限、频次等具体要求，由县（区）住房城乡建设行政主管部门规定。

物业服务人未按照规定公示相关信息的，由县（区）住房城乡建设行政主管部门责令限期改正。

第二十六条 物业服务收费应当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，具体收费标准由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。

实行政府指导价的，县（区）人民政府应当根据省人民政府定价目录，结合当地实际情况、综合考虑物业服务平均成本、最低工资标准调整幅度以及居民消费价格指数变动情况，制定物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度，并向社会公布。

实行市场调节价的，市住房城乡建设行政主管部门应当发布住宅物业服务项目清单，明确物业服务内容和标准。物业管理行业协会应当定期发布物业服务价格监测信息，供业主和物业服务人在协商物业服务收费时参考。

第二十七条 房屋交付前的物业服务费，由开发建设单位支付。房屋交付后的物业服务费，由业主支付。

物业服务人不得以部分业主拖欠物业服务费、不配合管理等为由减少服务内容或者降低服务质量。物业服务人擅自增加物业服务收费项目或者提高收费标准、重复收费的，业主有权拒绝。

物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得

以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业服务费。

第二十八条 物业管理区域的公共收益归全体业主所有，物业服务人应当单独列账，独立核算。

公共收益可以用于补充专项维修资金，或者按照业主大会的决定使用。

第二十九条 物业服务人依法代收代支相关费用，应当制作账目并公开，业主可以进行查询。

第三十条 物业服务人服务不到位的，由业主委员会、物业管理委员会督促物业服务人整改。

第三十一条 物业管理区域内发生下列情形之一的，物业服务人应当及时向县（区）相关行政主管部门、乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会报告：

- （一）建筑物及其附属设施设备存在安全隐患，不能及时排除，危及业主、物业使用人及建筑物安全；
- （二）发生群体性事件；
- （三）发生业主、物业使用人重大人身伤亡事件；
- （四）其他严重影响业主、物业使用人正常生活或者危及人身安全的事件。

第三十二条 物业管理区域突发影响业主基本生活的失管状态时，乡（镇）人民政府、街道办事处应当确定应急物业服务人，提供保安、保洁、共用设施设备运行等维持业主基本生活的应急服务事项。

提供应急物业服务的，乡（镇）人民政府、街道办事处应当将服务内容、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。应急物业服务的期限不超过 6 个月，费用由全体业主共同承担。

应急物业服务期间，乡（镇）人民政府、街道办事处应当组织业主共同选聘新物业服务人，并协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接。

第三十三条 乡（镇）人民政府、街道办事处应当建立物业管理联席会议制度，适时组织召开物业管理联席会议。

物业管理联席会议应当由县（区）住房城乡建设行政主管部门、城市管理部门、综合行政执法部门、公安派出所、司法所、村（居）民委员会、物业服务人等单位以及业主委员会或者业主代表参加。

物业管理联席会议主要协调解决下列事项：

- （一）业主委员会未依法履行职责；
- （二）业主委员会未依法换届；
- （三）物业服务人未依法退出和办理交接手续；
- （四）物业服务过程中发生的重大矛盾纠纷；
- （五）其他需要协调解决的相关事项。

第三十四条 县（区）人民政府有关行政主管部门、乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会应当依托网格化服务管理平台、投诉热线电话等，畅通物业管理矛盾纠纷举报投诉渠

道。

第五章 物业的使用和维护

第三十五条 业主、物业使用人对物业的使用和维护，应当遵守法律、法规以及管理规约。

第三十六条 物业管理区域内不得实施下列行为：

- （一）损坏、擅自拆改建筑物承重结构、主体结构；
- （二）擅自利用共用部位、共用设施设备进行经营；
- （三）违法搭建建筑物、构筑物或者私挖地下空间；
- （四）侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施；
- （五）擅自改变物业规划用途；
- （六）饲养动物干扰他人正常生活；
- （七）占用、堵塞、封闭避难层、公共门厅、疏散通道、楼梯间、消防车通道和安全出口，或者妨碍消防等共用设施正常使用；
- （八）违反噪声污染防治有关规定，制造噪声干扰他人正常生活；
- （九）违规私拉电线、电缆或者在公共门厅、疏散通道、楼梯间、安全出口等地点为电动车辆充电；
- （十）从建筑物中抛掷物品；
- （十一）毁坏安防设施线路和设备，或者影响安防设施功能；

(十二) 法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告；有关行政主管部门应当及时依法处理，物业服务人应当予以协助。

第三十七条 公安、卫生健康、供水、供电、供气、通信、城市管理、综合行政执法、邮政等单位以及消防救援机构进入物业管理区域提供服务或者履行监管职责的，业主、物业服务人应当按照有关规定予以配合。

第三十八条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定交纳专项维修资金。未交存首期专项维修资金的，开发建设单位不得将房屋交付买受人。

专项维修资金属于业主所有，专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造，不得挪作他用。

第三十九条 建筑物专有部分存在安全隐患，危及公共利益或者他人合法权益的，责任人应当及时采取修缮或者其他消除危险的安全防范措施。

责任人不履行维修养护义务的，可以由物业服务人报经业主委员会、物业管理委员会同意，或者按照管理规约的约定，代为维修或者采取应急防范措施，费用由责任人承担。

第六章 法律责任

第四十条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十一条 违反本条例第三十八条第一款规定，开发建设单位在房屋买受人未交存首期专项维修资金的情况下交付房屋的，由县（区）住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处 3 万元以下的罚款。

第四十二条 国家机关及其工作人员在物业管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十三条 本条例自 2025 年 1 月 1 日起施行。