

# 湘潭市人民政府令

第 4 号

《湘潭市实施〈湖南省物业管理条例〉办法》已经 2020 年 12 月 4 日市人民政府第 94 次常务会议通过，现予公布，自 2021 年 4 月 1 日起施行。

市 长

许 迎 春

2021 年 2 月 1 日

# 湘潭市实施《湖南省物业管理条例》办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范物业管理活动,维护业主和物业服务企业的合法权益,改善人居环境品质,根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》等法律、法规规定,结合湘潭实际,制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内的物业管理活动适用本办法。

**第三条** 物业管理应当坚持政府主导、部门监管、基层治理、行业自律、业主自治、多方参与、协商共建的原则。

**第四条** 市、县(市、区)人民政府应当将物业管理纳入社区建设治理体系,推进物业管理科学发展,实现新旧小区、安置区、保障性住房等的物业管理全覆盖,建立健全物业管理工作领导机制、联席会议制度和考核评价制度,制定物业管理具体措施,协调解决辖区内物业管理的重大问题,组织联合执法行动,集中整治物业管理区域内的违法行为。

**第五条** 市、县(市、区)住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作,指导物业管理和服务质量评价,加大物业管理相关法律、法规宣传力度。

**第六条** 市、县(市、区)相关行政主管部门或管理机构根据

各自法定职责和本级物业管理联席会议制度的规定，负责物业管理相关执法工作，在市、县(市、区)人民政府领导下开展联合执法行动，重点对违法搭建、占用消防通道、违法饲养动物、污染环境等违法行为予以查处。

**第七条** 乡镇人民政府或街道办事处应当明确分管负责人及工作人员，负责辖区内物业管理活动的日常监管，主要职责如下：

(一) 监督、指导业主大会的筹备、成立，业主委员会和业主监督委员会的选举、换届工作，并进行备案；

(二) 监督业主大会、业主委员会和业主监督委员会的履职行为；

(三) 协调物业管理与社区建设的关系，调解物业管理纠纷，处理相关投诉和举报；

(四) 法律、法规、规章规定的其他职责。

**第八条** 村(居)民委员会应当明确物业管理工作人员，协助乡镇人民政府或街道办事处开展下列物业管理工作：

(一) 督促业主大会和业主委员会依法履行职责，参与协调解决物业管理活动中的矛盾纠纷；

(二) 指导筹备、召开业主大会，指导业主大会、业主委员会和业主监督委员会的日常工作。

(三) 指导、监督物业服务企业落实安全防范措施；

(四) 指导无物业管理的居民小区、安置区等健全物业管理

自治组织，实施业主自治；

（五）配合相关行政主管部门或管理机构在本村（居）开展执法活动。

## 第二章 业主与业主大会

**第九条** 房屋所有权人为业主。物业管理区域内全体业主组成业主大会，一个物业管理区域成立一个业主大会。

新建物业管理区域的划分由建设单位在编制建设项目规划设计方案时，一并报自然资源和规划行政主管部门核定。自然资源和规划行政主管部门在受理核定规划设计方案时，对物业管理区域划分资料不齐全的，依法不予受理。

**第十条** 业主大会在制定管理规约中，可依法对业主违法搭建、占用消防通道、违法饲养动物、污染环境、拒付物业服务费等行为予以规范和约束，维护全体业主合法权益。

业主大会决定事项中表决通过的具体业主人数、专有部分建筑面积数，按法律、法规的规定执行。

业主大会进行投票表决的，遵循一户一票的原则，由具有完全民事行为能力的业主本人表决或其配偶、同住直系亲属代为表决；物业使用人根据与业主的书面约定在物业使用期限内代为表决。

鼓励业主大会优先选择电子投票系统进行表决，提倡物业服

务企业利用信息技术为业主提供智慧物业服务。

**第十一条** 业主委员会由委员和候补委员组成，具体人数和任期由业主大会依法确定。任期内，如出现委员资格被终止情形时，候补委员可按照选举时得票多少依次递补为委员。

委员和候补委员候选人在村（居）民委员会组织下，由业主自荐、业主联名推荐产生。候选人名单确定后，应报乡镇人民政府或街道办事处备案。候选人的选举材料中应当载明其交纳物业服务费、专项维修资金或其他需要业主共同分担费用的情况，若欠费，需注明欠费的金额、期限等信息，并向业主公开。

经业主大会同意，业主委员会可以聘请专职执行秘书，负责处理业主委员会的日常事务。候补委员和专职执行秘书可列席业主委员会会议，但无投票权和发言权。

**第十二条** 业主委员会自选举产生之日起三十日内，应将委员和候补委员名单、得票数、业主大会会议决定、管理规约、业主大会议事规则等材料报物业所在地的县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构，以及乡镇人民政府或街道办事处备案，并书面告知村（居）民委员会。

业主及业主委员会应严格执行管理规约、业主大会议事规则和业主大会决定的事项，对违反法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则和业主大会决定的行为，有权予以劝阻、制止，或向有关行政主管部门举报。

**第十三条** 业主大会可以设立业主监督委员会，业主监督委

员会由三人以上的单数组成。物业管理区域内业主不足五百人的，可只设一名业主监督委员。

业主监督委员会负责监督业主委员会的工作，在业主委员会未按规定召开业主大会时，经业主大会授权可组织召开业主大会，并履行业主大会赋予的其他职责。

业主监督委员会的选举、任期和委员任职资格等参照业主委员会的相关规定执行。

**第十四条** 业主大会有权决定业主委员会和业主监督委员会的工作经费、委员的津贴标准和专职执行秘书的薪酬标准。前述费用从物业管理区域内的经营性收益中列支或根据业主大会决定由全体业主共同分摊。

业主委员会应当对工作经费、委员津贴和专职执行秘书薪酬等各项财务收支建立账册，每半年公示一次，并接受业主和相关部门的监督。

### 第三章 物业管理与服务

**第十五条** 新建物业建筑总面积五万平方米以上的，建设单位须采用公开招标方式选聘前期物业服务企业；三万平方米至五万平方米的，采取邀请招标方式选聘；三万平方米以下或者投标人少于三人的，可采取协议方式选聘。采取协议方式的，应经市、县（市）住房和城乡建设行政主管部门批准。

分期开发的物业为一个物业管理区域的，建设单位须一次性整体选聘前期物业服务企业。

**第十六条** 前期物业服务期内，建设单位或业主需解聘前期物业服务企业，已成立业主大会的，由业主大会按照法定程序进行表决；尚未成立业主大会的，由建设单位和已办理物业交付手续的业主共同表决。建设单位所持物业按一个业主计算。

前期物业服务合同解除的，建设单位应当向全体业主公示，并书面告知物业所在地的乡镇人民政府或街道办事处，以及县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构。

前期物业服务企业解聘后，业主大会仍未成立的，按照相关法律、法规规定重新选聘前期物业服务企业。

**第十七条** 建设单位在组织竣工验收时，需通知前期物业服务企业参加，为物业承接查验工作进行前期准备。前期物业服务企业在参加竣工验收中，应当将物业共用部位、共用设施设备等问题书面告知建设单位，建设单位应当及时解决并反馈给前期物业服务企业。

**第十八条** 建设单位在建设工程竣工验收合格后交付使用前，应当与前期物业服务企业进行物业承接现场查验。

前期物业服务企业进行物业现场查验时，应当邀请三名以上业主代表和物业所在地的县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构、乡镇人民政府或街道办事处、村（居）民委员会参加，并可聘请两名以上相关专业技术人员予以协助。现

场查验记录，应当经前期物业服务企业、建设单位和邀请参加的业主代表、其他单位及专业技术人员等签字或盖章。

分期开发建设的物业项目，可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业进行分期承接查验。建设单位与前期物业服务企业在最后一期物业承接查验时，物业项目应全部满足物业承接查验条件。

建设单位和物业服务企业在物业承接现场查验中不得恶意串通、弄虚作假，侵害业主利益。

物业承接现场查验的费用由建设单位承担，但建设单位和前期物业服务企业另有约定的除外。

**第十九条** 物业未经现场查验或经现场查验不符合要求的，建设单位不得交付使用，物业服务企业不得承接。经现场查验的物业符合《湖南省物业管理条例》第二十七条规定的承接查验要求的，建设单位与前期物业服务企业应当签订物业承接协议，并按照承接协议完成物业查验资料、物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备等的交接手续。

前期物业服务企业自签订物业承接协议起三日内，应当将承接查验情况和承接协议予以公示；物业交接后，前期物业服务企业应按照规定向物业所在地县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构办理物业承接查验备案手续。建设单位在办理建设工程竣工验收备案手续时，需提供物业承接查验相关资料。



**第二十条** 建设单位应当按照规定配置并移交物业服务用房、基本公共活动用房、生活服务用房，配置的用房属于全体业主共有，不得擅自改变用房的规划、标准、位置、用途。建设单位在办理首次物业登记时申请登记为业主共有。

已投入使用但未配建物业服务用房的，建设单位或者产权单位应当利用闲置用房或提供等值资金等方式配置；建设单位和产权单位已不存在的，由县（市、区）人民政府组织有关部门协商研究，妥善处理。

**第二十一条** 建设单位销售物业时，应当在销售场所公示经批准的规划设计方案、物业管理区域资料、临时管理规约、前期物业服务合同等材料 and 物业服务用房、共用部位、共用设施设备等信息。市、县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门应当加强监督管理。

建设单位与物业买受人签订物业买卖合同时，应当将前期物业服务合同和临时管理规约作为物业买卖合同的附件。

**第二十二条** 物业服务企业应当遵守相关法律、法规、规章，严格履行物业服务合同，提高物业服务质量，加强安全管理，建立健全安全责任制，并将物业服务合同及企业基本信息、物业项目等内容报所在地县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构备案。县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构应当将其备案情况及时上报市住房和城乡建设行政主管部门。

物业服务行业组织应当加强行业诚信和自律建设,组织制定与物业服务收费相适应的物业服务规范和标准,按照法律、法规和行业标准组织开展物业服务评价,提升行业服务质量。鼓励物业服务企业加入物业服务行业组织。

**第二十三条** 物业服务企业根据不同物业的定价规则,按照价格主管部门核定的政府指导价或物业服务合同的约定收取物业服务费。物业服务企业应将收费标准、收费项目等在物业管理区域内长期公示,不得擅立名目乱收费。物业服务企业可在物业服务合同中约定预收物业服务费,原则上预收期限不得超过十二个月。

建设单位在销售物业时,承诺或者约定减免业主物业服务费的,应当向物业服务企业支付减免的物业服务费。

已交房但未实际使用或入住的业主,可与物业服务企业协商降低物业服务费,降低比例原则上不低于百分之七十。

**第二十四条** 物业服务企业退出物业项目时,尚未选聘新物业服务企业的,业主委员会或十名以上业主联名可依法申请乡镇人民政府或街道办事处对物业项目进行应急管理。村(居)民委员会在乡镇人民政府或街道办事处的指导下,可自行组织不超过一年的基本保洁、秩序维护等服务,也可通过选聘临时物业服务企业,提供与原物业服务企业相同的物业服务。服务费用由全体业主共同承担。

应急管理服务期间,乡镇人民政府或街道办事处应当组织业

主选聘新物业服务企业或者由业主决定自行管理。

## 第四章 物业使用与维护

**第二十五条** 业主及其物业使用人应当遵守法律、法规和管理规约（临时管理规约）、业主大会议事规则、业主大会决定等，按照规定或者约定交纳物业服务费等相关费用，不得损害公共利益和他人合法权益，保持物业的安全、整洁、美观。

物业管理区域内业主为公职人员的，应当带头依法履行义务。

**第二十六条** 物业服务企业对业主及其物业使用人违反《湖南省物业管理条例》第四十八条规定的，应当予以劝阻、制止。劝阻、制止无效的，应当及时向相关行政主管部门举报；相关行政主管部门接到举报后应当依法及时查处。

**第二十七条** 业主或者物业使用人在装饰装修工程开工前，应当向物业服务企业办理手续，物业服务企业应当告知装饰装修的禁止行为和注意事项。未办理手续的，物业服务企业可以按照临时管理规约或者管理规约的规定，禁止装饰装修施工人员进入物业管理区域。

**第二十八条** 新建物业项目的供水、供电、供气等设施的设计、建设，必须满足抄表到户、计量到户、收费到户的要求。建设单位在物业承接查验后，应当根据相关法律、法规规定和合同

约定将供水、供电、供气等设施，移交给专业经营单位进行维护管理。

尚未实现抄表到户、计量到户、收费到户的物业项目，县(市、区)人民政府应组织专业经营单位共同探索改造模式，逐步完成供水、供电、供气等设施改造，改造后的设施根据相关法律、法规规定和合同约定统一移交给专业经营单位进行维护管理。

**第二十九条** 业主委员会或受业主委员会委托的物业服务企业利用业主共有部分、共用设施设备进行经营所得的公共收益，属于全体业主共有。业主委员会、物业服务企业应当将公共收益单独建账、独立核算、定期公示，并接受业主监督。

公共收益的收支情况至少每半年向业主公示一次，公示时应列明收支明细，公示时间不少于十五日。

**第三十条** 业主交存的物业专项维修资金由物业所在地市、县(市、区)住房和城乡建设行政主管部门或物业专项维修资金管理机构管理。

湘潭市城区行政区域范围内物业专项维修资金使用预算超过三万元的由市住房和城乡建设行政主管部门管理；三万元以下的由区住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构管理。

湘潭县、湘乡市、韶山市的物业专项维修资金，由其县(市)住房和城乡建设行政主管部门管理。

物业专项维修资金的管理和使用，应当依法接受审计部门的审计监督。市住房和城乡建设行政主管部门应当加强对物业专项

维修资金使用管理的指导和监督。

**第三十一条** 市、县（市）住房和城乡建设行政主管部门可建立物业专项维修资金项目维修施工单位和工程造价咨询机构名录库，并实行动态管理，定期向社会公布，供业主委员会、物业服务企业或相关业主自愿选择。

**第三十二条** 首期物业专项维修资金，由物业买受人按照国、省有关规定存入物业专项维修资金专户。

建设单位在竣工验收备案前，应将尚未出售和自留物业的首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户；《湖南省物业管理条例》施行后、本办法施行前，建设单位未在竣工验收备案前缴存的，应当自本办法施行之日起三年内补缴到位。未按规定补缴的，依法记入企业诚信档案。

**第三十三条** 物业管理区域内发生应急维修情形时，物业服务企业或者业主委员会应当在必要的范围内先行采取临时性应急防范措施，及时消除安全隐患。排除险情所发生的费用可从物业专项维修资金中列支。

物业服务企业或者业主委员会没有采取应急防范措施的，为了保障安全的需要，村（居）民委员会可以代为采取措施予以紧急处置，排除险情。

**第三十四条** 突发公共事件发生后，乡镇人民政府或街道办事处应落实上级人民政府依法采取的各项应急处置措施，组织村（居）民委员会和业主委员会、物业服务企业开展应对工作。

业主委员会、物业服务企业应当在乡镇人民政府或街道办事处领导下，积极配合村（居）民委员会依法落实应急预案和各项应急措施。

物业服务企业在突发事件应对期间，积极落实应急预案和各项应急措施，有突出贡献的，市、县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构可给予通报表扬。

## 第五章 监督管理

**第三十五条** 县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构，以及发展改革、公安、城管执法、自然资源和规划、市场监管、生态环境、消防救援、卫生健康等行政主管部门应当按照各自职责，加强物业管理区域相关事项的监督管理和行政执法工作，并在各物业管理区域内显著位置公布监督管理和行政执法的联系电话。

前款规定的各相关行政主管部门或管理机构，接到业主及业主委员会、物业服务企业的投诉举报后，除国、省另有规定外，应在两个工作日内到场核查；符合行政执法立案条件的，应当依法立案查处。

各相关行政主管部门或管理机构应加强对物业管理区域内的巡查，对在巡查过程中发现的违法行为应及时予以处理。

**第三十六条** 县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物

业管理机构会同相关乡镇人民政府或街道办事处对辖区范围内物业服务质量进行综合评价，评价工作中应当征求村（居）民委员会、业主委员会、物业服务行业组织等的意见，综合评价结果应当向社会公布，接受社会的监督。

市住房和城乡建设行政主管部门应当加强对物业服务质量综合评价工作的指导监督。

**第三十七条** 市、县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构应当加强对物业服务企业的监督管理，按照省住房和城乡建设行政主管部门的要求，及时将本区域内物业服务企业的信用信息录入全省统一的物业服务行业信用信息平台。业主及业主委员会、物业使用人有权对本物业管理区域内物业服务企业的信息依法进行监督。

**第三十八条** 物业服务企业侵占业主公共收益的，业主或业主委员会可以依法主张权利；市、县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构，按照相关规定将其作为不良行为记入物业服务企业信用档案并予以通报。

**第三十九条** 建设单位、物业服务企业对新建物业未经现场承接查验或查验不合格，擅自交接的，业主有权拒付物业服务费用；市、县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构按照相关规定将其作为不良行为记入建设单位、物业服务企业的信用档案并予以通报。

**第四十条** 不良行为被信用信息平台记录，并被通报的物业

服务企业，自通报之日起两年以内，参加政府物业服务采购或招标活动时，应将其不良行为纳入扣分事项予以扣分。

**第四十一条** 市、县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门或物业管理机构、乡镇人民政府或街道办事处、村（居）民委员会应当分级建立物业管理纠纷调解机构，组织人民调解员、律师或村（居）法律顾问、社会工作者等参加物业管理纠纷调解工作，建立人民调解、行政调解、司法调解联动工作机制，采取多元化调解方式化解矛盾。

## 第六章 附 则

**第四十二条** 湘潭高新区管委会、湘潭经开区管委会对本辖区内物业管理的指导和监管工作负责。

**第四十三条** 本办法自 2021 年 4 月 1 日起施行。

---

分送：各县市区人民政府，湘潭高新区和经开区管委会，市直机关各单位，市属和驻市各企事业单位，各人民团体。

市委各部门，湘潭军分区。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，市中级人民法院，市人民检察院。

各民主党派市委。

---

湘潭市人民政府办公室

2021 年 2 月 1 日印发

---