

# 十堰市住宅小区物业服务与管理条例

(2025年10月29日十堰市第六届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过 2025年11月27日湖北省第十四届人民代表大会常务委员会第二十一次会议批准)

## 目录

- 第一章 总则
- 第二章 前期物业管理
- 第三章 业主和业主组织
- 第四章 物业服务
- 第五章 物业的使用与维护
- 第六章 法律责任
- 第七章 附则

## 第一章 总则

**第一条** 为了规范物业服务与管理活动,维护业主、物业服务人和其他当事人的合法权益,营造良好的居住环境,根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》和《湖北省物业服务和管理条例》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住宅小区的物业服务及其监督管理活动。

本条例所称物业服务人,包括物业服务企业和其他管理人。

**第三条** 住宅小区物业服务与管理坚持党建引领、政府监管、业主自治、协商共建的原则。

**第四条** 市、县(市、区)人民政府(含十堰经济技术开发区管理委员会、武当山旅游经济特区管理委员会)应当将住宅小区物业服务与管理纳入现代服务业发展规划和社会治理体系,建立物业管理协调联动机制,研究解决物业服务与管理的重大问题。

街道办事处、乡镇人民政府应当依法组织和指导业主成立业主大会、选举业主委员会,监督业主大会、业主委员会依法履行职责,协调物业管理与社区管理、社区服务之间关系,调解物业服务纠纷。

居(村)民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府做好物业服务与管理相关工作。

**第五条** 市房屋主管部门负责全市物业服务活动的监督管理,履行下列职责:

- (一)制定全市物业服务与管理相关政策并组织实施;
- (二)建立、维护全市统一的物业服务和管理信息平台;
- (三)推行统一的物业服务人信用管理体系;
- (四)办理茅箭区、张湾区、十堰经济技术开发区物业管理区域备案、前期物业招投标备案、前期物业服务合同备案、物业承接查验备案;
- (五)统一管理茅箭区、张湾区、十堰经济技术开发区商品住宅专项维修资金;
- (六)负责物业服务质量监督和评价工作;
- (七)指导和监督区、县(市)房屋主管部门开展物业服务活动的管理工作;
- (八)法律法规规定的其他职责。

茅箭区、张湾区、十堰经济技术开发区房屋主管部门(统称区房屋主管部门)负责辖区内物业服务活动的监督管理,并符合下列工作:

- (一)负责办理业主委员会与物业服务人签订的物业服务合同备案;
- (二)受理建设单位或者业主关于召开首次业主大会会议的报告,并书面通知街道办事处、乡镇人民政府;
- (三)对物业服务人服务质量进行监督管理;
- (四)对业主委员会、物业服务人及其从业人员进行业务指导、培训和监督管理;
- (五)对物业服务人和相关从业人员开展信用评价;
- (六)对业主委员会与选聘的物业服务人之间的承接查验、物业服务人退出交接活动进行指导和监督;
- (七)处理物业活动中的投诉;
- (八)法律法规规定的其他职责。

县(市)房屋主管部门(含郧阳区、武当山旅游经济特区房屋主管部门)按照职责划分,负责辖区内物业服务活动的监督管理。

发展改革、公安、民政、自然资源和规划、城乡建设、应急管理、市场监管、城管执法、消防救援等部门应当按照各自职责,做好物业服务监督管理相关工作。

**第六条** 市、县(市、区)人民政府应当建立执法责任清单制度,强化执法部门进社区责任落实。城管执法部门牵头联合执法进社区工作,统筹整合住新、公安、自然资源和规划、城乡建设、民政、市场监管、消防救援等部门力量,健全小区物业领域问题及时收集、分办、处置、反馈、评议、督办全流程闭环工作机制,常态化解决居民诉求,治理物业领域违法违规行为。对于工作成效滞后的重点区域,市城管执法部门可以提请指导。

**第七条** 建立健全社区(村)党组织领导下的居(村)民委员会、业主委员会、物业服务人等共同参与的物业管理协调联动机制,推动在业主委员会、物业服务人中设立党组织。

**第八条** 物业服务行业协会应当加强行业自律,促进物业服务行业规范经营、诚信服务、健康发展。

## 第二章 前期物业管理

**第九条** 本条例所称前期物业管理,是指业主、业主大会首次选聘物业服务人前,由建设单位选聘物业服务人实施的物业服务与管理。

**第十条** 建设单位应当按照建设工程规划配置位于地面以上的物业服务用房,配置独立合格的水、电等计量装置。业主委员会办公用房从物业服务用房中安排,其建筑面积不得少于二十平方米。建设单位、物业服务人不得擅自变更物业服务用房的位置或者改变其用途。

规划主管部门实施建设工程规划许可,应

当按照规定的标准对物业服务用房设计进行审查,在建设工程规划许可证中载明物业服务用房建筑面积,并在附图中注明其具体位置。

房屋主管部门实施房屋预售许可或者销售备案时,应当对物业服务用房进行专项检查。

**第十一条** 新建物业区域内供水、供电、供气、供热、通信等专业经营设施,应当符合国家技术标准和规范。建设单位组织竣工验收时,应当通知专业经营单位参加。

专业经营单位应当向最终用户收取有关费用,依法承担物业区域内相关管线和设施设备维修、养护、更新的责任。

**第十二条** 新建物业区域的安全防范、快递寄存,以及生活垃圾分类收集、大件物品、建筑垃圾投放收集等设施,应当与物业项目同步设计、施工、验收和交付。

新建住宅小区内,建设单位应当按照规划建设车辆充电设施或者预留建设安装条件。既有住宅小区内,经业主大会或者业主大会授权的业主委员会同意,可以通过改造、加装等方式建设车辆充电设施,并依法办理相关手续。

**第十三条** 建设单位在办理商品房预售许可或者现房销售备案前,应当采取招投标方式公开选聘前期物业服务人,投标人少于三个或者住宅面积不超过三万平方米的,经房屋主管部门批准,可以采取协议方式选聘。

建设单位应当与选聘的物业服务人签订前期物业服务合同,自合同签订之日起十五日内向房屋主管部门备案。前期物业服务合同期限届满前,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。

房屋主管部门应当在前期物业服务合同备案后十五日内通过物业管理综合信息平台,将建设工程规划许可证和红线图标明的共用部位、共用设施设备资料推送至街道办事处、乡镇人民政府。共用部位、共用设施设备配建平面图应当作为房屋销售合同附件,告知房产买受人。

**第十四条** 建设单位应当按照规划要求和合同约定完成物业配套设施建设,向业主和前期物业服务人交付权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

物业交付使用十五日前,建设单位应当在房屋主管部门的指导下,与前期物业服务人完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验,并移交承接查验资料,签订承接查验协议。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。承接查验协议应当作为前期物业服务合同的补充内容,向业主公开。物业承接查验应当邀请业主代表参加。

房屋主管部门应当通知物业服务人在街道办事处、乡镇人民政府派员参加。物业承接查验双方不得通过恶意串通,伪造有关文件、资料,隐瞒共用部位、共用设施设备不符合约定或者规定情形等方式,损害业主利益。

前期物业服务人应当自承接查验完成之日起三十日内向房屋主管部门备案。

房屋承接查验管理办法由市房屋主管部门制定。

## 第三章 业主和业主组织

**第十五条** 业主依照有关法律法规、管理规约和物业服务合同约定享有业主权利,履行业主义务。

**第十六条** 符合下列条件之一的,街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开首次业主大会会议:

- (一)交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十的;
- (二)交付的房屋套数达到总套数百分之五十的;
- (三)首次交付房屋专有部分之日起满两年且交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之二十的。

业主人数较少且经全体业主一致同意,决定不成立业主大会的,由业主共同决定物业管理事项。

**第十七条** 符合首次业主大会会议召开条件的,建设单位应当在三十日内书面报告区、县(市)房屋主管部门,业主也可以向区、县(市)房屋主管部门提出书面报告。建设单位、业主均未提出申请的,市房屋主管部门应当将符合首次业主大会会议召开条件的住宅小区书面通知所在地的区房屋主管部门。

区、县(市)房屋主管部门收到书面报告或者通知的,应当在五个工作日内书面通知街道办事处、乡镇人民政府。街道办事处、乡镇人民政府应当在收到通知之日起三十日内组织成立业主大会会议筹备组,并自筹备组成立之日起六十日内组织召开首次业主大会会议。

**第十八条** 筹备组由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府和业主、居(村)民委员会、建设单位的代表组成,其中业主代表人数比例不低于二分之一。筹备组由五至十一人单数组成,组长由街道党工委、办事处或者乡镇党委、人民政府的代表担任。

筹备组应当自成立之日起三日内,将成员名单在物业区域内显著位置公示,公示时间不得少于七日,可以同时通过电子信息技术的方式告知全体业主。业主对成员名单有异议的,由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

首次业主大会会议的筹备经费由建设单位按照物业区域总建筑面积每平方米零点二元且总额不低于一万元、不高于五万元的标准承担;老旧小区首次业主大会会议的筹备经费由县(市、区)人民政府承担。

**第十九条** 业主大会依法代表和维护全体

业主有关物业管理的合法权益,履行法定职责。

召开业主大会会议,应当于会议召开十五日前通知全体业主,将会议时间、地点、形式、内容等在物业区域内显著位置公布和采用其他方式告知,并报告所在地的居(村)民委员会。居(村)民委员会应当派代表列席会议。业主大会会议不得就未公布的议题进行表决。

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者电子投票等形式。投票表决的应当保障投票数据的真实性、完整性和安全性。

市房屋主管部门应当建立健全业主电子投票系统,免费提供给业主使用。

**第二十条** 业主人数超过三百人的,可以按楼栋、单元或者楼层为单位推选业主代表,成立业主代表大会,履行业主大会议事规则规定的职责。鼓励业主中的共产党员参选业主代表。

业主代表的产生方式、业主代表大会的议事规则由业主大会决定。

业主代表参加业主代表大会会议前,应当事先征求其所代表的业主意见,在业主代表大会上如实反映,并及时向业主反馈议定事项。

**第二十一条** 业主委员会由业主大会选举产生,由五至十一人单数组成,每届任期不超过五年,可以连选连任。业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议,推选业主委员会主任和副主任。

业主委员会可以设立候补委员,人数不得超过委员人数的二分之一,与委员一并选举。候补委员可以列席业主委员会会议,不具有表决权。业主委员会任期内出现缺员时,由候补委员按照选举得票数顺序递补。

业主大会可以根据业主委员会委员的工作情况,决定给予其适当补贴。业主大会可以授权业主委员会聘请专职人员承担日常工作,明确其工作职责和薪酬标准。

**第二十二条** 前期物业服务人应当在业主大会成立之日起十日内,向业主委员会移交物业承接查验档案;三十日内,移交物业区域的基本资料、公共收益和业主委员会办公用房,报告共用部位、共用设施设备的使用、经营和收益情况。

**第二十三条** 业主委员会委员、候补委员应当由遵纪守法、公正廉洁、热心公益事业、责任心强、业主信任,其候选人可以由业主自荐、十名以上业主联名推荐,或者由社区(村)党组织、居(村)民委员会推荐。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,将业主大会决议和业主委员会委员、候补委员名单向房屋主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。业主委员会应当每年向业主大会述职。

**第二十四条** 业主委员会会议由主任召集,于会议召开七日前在物业区域显著位置公布会议时间、地点、议题等。主任因故不能履行职责的,可以委托副主任召集。业主委员会会议应当有过半数的委员出席,作出的决定必须经全体委员半数以上签字同意。

业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的,其他委员或者业主可以请求街道办事处、乡镇人民政府责令限期召集;逾期仍未召集的,由街道办事处、乡镇人民政府组织召集。

**第二十五条** 业主委员会委员应当认真履行

- 职责,不得有下列行为:
- (一)拒绝、放弃履行委员职责;
  - (二)擅自动用专项维修资金、公共收益,或者侵占、挪用业主共有财物;
  - (三)索取或者非法收受物业服务人、有利害关系的单位或者个人提供的利益,接受减免物业费或者其他费用;
  - (四)违规使用业主大会、业主委员会印章或者以业主大会、业主委员会名义对外活动;
  - (五)转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝提供物业管理有关文件、资料;
  - (六)打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人;
  - (七)泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动;
  - (八)本人和本人的配偶、父母、子女在为本物业区域提供服务的物业服务人中任职;
  - (九)其他损害业主共同利益或者妨碍公正履职的行为。

业主委员会委员违反前款规定的,业主委员会应当提请业主大会终止其委员资格;业主委员会未提请的,由街道办事处、乡镇人民政府调查核实后,责令其暂停履行职责,由业主大会终止其委员资格。业主发现业主委员会委员有违反前款规定的,可以向业主委员会或者街道办事处、乡镇人民政府反映。

**第二十六条** 业主委员会任期届满六十日前,应当组织召开业主大会会议,完成换届选举。逾期未完成的,街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会会议完成换届选举。

业主委员会自任期届满之日起十日内,应当将其保管的印章、档案资料、财务资料以及其他属于业主共有的财物,移交给新一届业主委员会。新一届业主委员会未产生的,移交给居(村)民委员会代管。

业主委员会委员职务在任期内终止的,应当自职务终止之日起三日内将其保管的前款所列财物移交业主委员会。

违反前款规定拒不移交的,街道办事处、乡镇人民政府应当责令其移交,公安机关应当依法协助。

**第二十七条** 业主大会、业主委员会作出的决定对业主具有法律约束力,并应当自作出之日起三日内在物业区域内显著位置公布,公布期限不少于三十日。

业主有权查阅业主大会会议、业主委员会

会议资料、记录,有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问,业主委员会应当予以解释、答复。业主认为业主大会、业主委员会作出的决定侵害自己合法权益的,可以请求人民法院予以撤销。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规的,房屋主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期改正或者予以撤销。

**第二十八条** 属于全体业主共有的道路、绿地、其他公共场所、公用设施和物业服务用房、业主委员会办公用房及业主占用范围内的建设用地使用权,应当办理产权登记,任何单位和个人不得将其分割、转让、抵押、擅自变更用途。

建设单位申请国有建设用地使用权及房屋所有权首次登记时,应当提交共有物业产权登记申请,由不动产登记机构在不动产登记簿上予以记载。

利用共用部位、共用设施设备进行经营的,应当符合法律法规和管理规约的规定,并经业主共同决定。共有部分经营产生的收入为公共收益,扣除合理成本后,属于业主共有。

**第二十九条** 业主大会成立前,前期物业服务人应当在房屋主管部门指导下单独开设公共收益银行账户、独立核算,每半年将公共收益的使用和管理情况向全体业主公布,并接受街道办事处、乡镇人民政府监督管理。

业主大会、业主委员会成立后,由街道办事处、乡镇人民政府指导业主大会、业主委员会开设公共收益银行账户。前期物业服务人应当向业主委员会移交公共收益结余资金及其经营收支账目,并注销原公共收益银行账户,不得以业主欠交物业费、水电公摊费等为由拒绝移交。

业主大会和业主委员会工作经费、公共收益应当分别建账管理。公共收益主要用于补充住宅专项维修资金,也可以按照业主大会的决定使用。业主大会、业主委员会工作经费和业主委员会委员补贴以及专职人员的薪酬可以从公共收益中列支。

按照管理规约规定、业主大会决定或者经百分之二十以上的业主联名要求,业主委员会应当对公共收益的收支情况进行审计;未及时审计的,街道办事处、乡镇人民政府应当约谈业主委员会,督促其限期组织审计。审计结果应当向全体业主公告,审计费用从公共收益中支出。房屋主管部门应当每年按照一定比例对公共收益审计情况进行抽查。

**第三十条** 不具备条件成立业主大会或者未能选举产生业主委员会的物业区域,街道办事处、乡镇人民政府可以组织成立物业管理委员会并确定其负责人。

物业管理委员会任期一般不超过三年,可以由居(村)民委员会、公安派出所、建设单位、业主代表等五至十一人单数组成,其中业主代表不少于二分之一。物业管理委员会成员名单应当在物业区域显著位置公告。

物业管理委员会暂时代行业主委员会职责,组织业主决定管理事项,推动业主大会、业主委员会成立。

物业管理委员会组建和运行的具体办法,由市人民政府制定。

## 第四章 物业服务

**第三十一条** 鼓励业主大会采取招投标的方式选聘物业服务人。业主委员会应当与业主大会决定选聘的物业服务人签订书面物业服务合同。物业服务合同自物业服务合同签订之日起十五日内,将物业服务合同报房屋主管部门备案。

物业服务实行项目负责人制度。除物业服务合同另有约定外,项目负责人只能在一个物业区域任职。物业服务人更换项目负责人的,应当及时告知业主委员会并予以公示。

**第三十二条** 物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务,并遵守下列规定:

- (一)在业主、物业使用人使用物业前,将物业的共用部位、共用设施设备使用方法、维护要求、注意事项等书面告知业主、物业使用人;
- (二)落实安防人员、设施及安保措施,安装高空抛物监控设备,确保安防监控设施正常运转;
- (三)维护物业区域环境卫生,引导业主进行垃圾分类处理;
- (四)定期对物业共用部位、共用设施设备进行养护,按照有关规范组织维修;
- (五)做好物业维修、养护、更新及其费用收支的各项记录,妥善保管物业档案资料和有关财务账目,建立物业服务信息平台,为业主提供免费查询服务;
- (六)实行二十四小时值班制,建立和完善物业服务应急预案,及时处理物业服务中的突发事件;
- (七)听取业主委员会、业主、物业使用人的意见,定期调查物业服务的满意度;
- (八)在物业区域内显著位置公布物业服务信息,及时答复业主对物业服务情况提出的询问;
- (九)为业主接收邮件、快递、配送,安装充电设施等提供便利;
- (十)法律法规的其他规定。

**第三十三条** 物业服务人不得有下列行为:

- (一)违反物业服务合同约定减少服务事项、降低服务标准;
- (二)擅自扩大收费范围、重复收费、捆绑收费;
- (三)中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热、通信以及利用电梯、门禁控制系统限制车辆、人员出入等方式催缴物业费;
- (四)以指定装修人、限定装修材料或者其他不合理方式变相约束业主;
- (五)擅自改变业主共有部分的用途或者允许他人利用业主共有部位、场所、设施设备从事广告、宣传、经营等活动;
- (六)擅自撤出住宅小区、停止物业服务;

(七)挪用、侵占业主公共收益、专项维修资金;

(八)物业服务合同终止后,拒不撤出住宅小区或者拒不移交有关财物、档案、资料等;

(九)非法收集、使用、提供、传输、买卖在物业服务活动中获取的业主、物业使用人的信息;

(十)将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人,或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人;

(十一)法律法规禁止的其他行为。

**第三十四条** 物业服务人应当在物业区域内显著位置和物业管理综合信息平台公示并及时更新下列事项:

- (一)物业服务项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话;
- (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、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式和应急处置方案等;
- (四)业主交纳物业费、公共水电分摊费用、供暖费用、住宅专项维修资金使用情况,物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况;
- (五)住宅小区内车位(库)的销售、出租、分配以及使用情况;
- (六)房屋修缮、装饰装修以及使用过程中的结构变动等安全事项;
- (七)上一年度物业服务合同履行情况;
- (八)上一年度物业服务项目收支情况;
- (九)其他依法应当公示的内容。

**第三十五条** 房屋主管部门应当发布住宅小区物业服务项目清单,明确物业服务内容和标准。物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相适应的原则。物业服务人不得擅自提高物业费收费标准。

前期物业服务收费实行政府定价管理,收费标准由发展改革部门会同房屋主管部门根据物业服务等级标准等因素制定。

业主大会成立并选聘物业服务人后,物业服务收费实行市场调节价,由物业服务合同双方参考有关物业服务等级标准、技术规范等因素在物业服务合同中约定。房屋主管部门定期发布物业服务项目成本信息和计价规则,供业主和物业服务人在协商物业费时参考。

**第三十六条** 物业交付前的物业服务费用,由建设单位承担;物业交付后的物业服务费用,由业主承担。

业主应当按照物业服务合同约定的付费方式和标准,按时足额支付物业服务费用。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受服务或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业服务费用。业主不支付的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;超过合理期限仍不支付的,物业服务人可以请求业主委员会沟通协调;逾期仍不支付的,物业服务人可以依法申请调解、仲裁或者提起诉讼。

**第三十七条** 房屋主管部门应当建立健全物业服务评价机制,制定物业服务评价具体办法,会同街道办事处、乡镇人民政府,组织业主以及第三方对物业服务质量每年评价不少于两次。

市房屋主管部门应当利用物业服务人信用信息平台,根据物业服务合同履行、投诉处理和日常检查等情况,对物业服务人纳入“红黑榜”名单,同时会同发展改革等部门实施信用分类管理。

物业服务人提供的服务达不到承诺的服务等级标准的,房屋主管部门应当督促其及时整改。整改期限内仍不能达标的,对于前期物业服务人,房屋主管部门可以相应下调其服务等级;对于业主自行选聘的物业服务人,业主委员会或者物业管理委员会可以与物业服务人协商下调收费价格,也可以组织业主依法共同作出解聘、不再续聘的决定。

评价结果和信用信息情况作为物业服务人选聘或者续聘的参考依据。

**第三十八条** 物业服务期限届满前,业主大会决定续聘的,应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同;物业服务人不同意续聘的,应当在合同期限届满前九十日书面通知业主委员会或者业主,合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满后,业主大会没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定,物业服务人继续提供物业服务的,原物业服务合同继续有效,但是服务期限为不定期;如果业主大会或者物业管理委员会可以与物业服务人协商解除物业服务合同,应当提前六十日书面通知对方。

**第三十九条** 物业服务合同终止的,原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出住宅小区,将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还业主委员会或者决定自行管理的业主,配合新物业服务人做好交接工作,并如实告知物业的使用和管理状况,不得以物业服务债权债务纠纷未解决、业主欠交物业费、物业权属存在争议等为由拒绝退出物业区域。

物业服务合同终止后,在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前,原物业服务人应当继续处理物业服务事项,并可以请求业主支付该期间的物业费。

**第四十条** 物业区域内有下列情形之一的,物业服务人应当采取应急措施,同时按照有关规定及时向街道办事处、乡镇人民政府或者相关部门、专业经营单位报告:

- (一)发生火灾、燃气泄漏、水患、爆炸或者自然灾害;
- (二)发生传染病疫情或者群体性不明原因疾病;
- (三)建筑物及其附属设施设备出现安全隐患,严重危及业主、物业使用人及建筑物安全;(下转4版)