

永政文〔2021〕7号

## 永安市人民政府 关于印发《永安市物业管理实施细则》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，市直各有关单位：

为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善人民群众生活和居住环境，促进全市物业管理健康发展，经研究，现将《永安市物业管理实施细则》印发给你们，请认真组织实施。

永安市人民政府

2021年2月1日

（此件主动公开）

# 永安市物业管理实施细则

## 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，改善人民群众生活和居住环境，促进全市物业管理健康发展，根据《民法典》、国务院《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》和《住宅专项维修资金管理办法》等法律、法规、规章的规定，结合本市实际，制定本细则。

**第二条** 本细则适用于全市范围内的住宅物业管理及其监督管理活动。

非住宅物业管理及其监督管理活动，参照本细则有关规定执行。

**第三条** 本细则所称物业管理，是指前期物业或者经过业主大会选聘物业服务企业，按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

**第四条** 本细则所称物业服务企业，是指依法成立、具有独立企业法人地位、依据物业服务合同从事物业管理相关活动的经济实体。

**第五条** 物业管理实行业主自治管理、物业服务企业专业服务和街道统筹保障服务相结合的管理体制，遵循公开公平、诚实守信、市场竞争、服务规范的原则。

**第六条** 永安市城市管理局（以下简称城管局）负责全市物业管理活动的监督管理工作。

**第七条** 住建、人防、生态环境、公安、气象、市场监管、民政等部门应当按照各自的职责，依法做好物业管理的相关工作。

**第八条** 物业所在乡镇人民政府或者街道办事处应建立本辖区物业管理工作制度，指定一名班子成员和至少一名专员专门负责履行辖区内物业管理活动的指导、协调和监督工作。

村（居）民委员会应协助和配合乡镇人民政府或者街道办事处并依法开展物业管理的相关工作。

物业服务企业应配合乡镇人民政府或者街道办事处开展物业管理的相关工作。拒不配合的，由乡镇人民政府或街道办事处提交城管局依法处理。

**第九条** 物业管理行业协会应当依法加强行业自律管理，至少每半年公布一次物业服务收费的市场动态信息、制定行业服务标准，至少每年开展一次物业服务从业人员培训、开展物业服务质量评价、协助开展物业服务企业及从业人员信用评价，推动物业管理行业健康发展。

## **第二章 业主委员会**

**第十条** 业主委员会（以下简称业委会）委员应具有业主身份，业主身份的认定以房屋产权证或者不动产权证书记载的权利人为主；尚未领取产权证的，以房屋销（预）售合同及合同备案证明记载的购房人为主。

业主大会决定业主大会议事规则、管理规约、业主委员会章程等有关共有和共同管理权利的重大事项，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，并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。筹集建筑物及其附属设施的维修资金；改建、重建建筑物及其附属设施；改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动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，并经参与表决专有部分面积占比四分之三以上的业主且参与表决人数占比四分之三以上的业主同意。

业主委员会按照业主大会议事规则、管理规约、业主委员会章程，依法维护业主合法权益，履行业主大会赋予的职责。

**第十一条** 业主大会筹备组成员、业委会委员候选人必须模范履行业主义务，业委会委员候选人均不得有以下情形：被判处剥夺人身自由刑罚执行期未届满的，或者有损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质、恶意欠缴物业服务费或者专项维修资金、违法出租房屋等情形且未改正的。业主不得以不正当手段谋取上述人员入选资格。

筹备组按照推荐得票由高到低初步确定委员候选人后，由物业服务企业、村（居）民委员会、司法所、市“两违”办、公安派出所、乡镇人民政府或者街道办事处对相关人员进行资格协审。

若产权权属为单位的委员（候补）候选人和监事会候选人，

该单位应当出具委托个人参与选举的委托书（加盖公章及法人代表签字），同时提供营业执照、产权证、法人代表及受托人身份证复印件。受托人需提供身份证及产权证复印件。

**第十二条** 乡镇人民政府或者街道办事处应建立健全村（居）民委员会党组织领导下的村（居）民委员会、业委会、物业服务企业三方议事协调机制，对业委会财务列入监管。鼓励符合条件的党员干部或在村（居）民委员会中任职的业主按规定程序兼任业委会委员。

**第十三条** 根据小区实际情况，业委会须制定印章管理制度，使用印章原则上需经业委会二分之一以上委员签字通过，并留存书面资料归档。

**第十四条** 乡镇人民政府或者街道办事处、村（居）民委员会应当督促辖区内各业委会，每季度对公共收益收支和业主委员会工作经费使用情况进行公示。业主委员会换届前应进行资产清查，业主对清查结果有异议的，经业主大会决定聘请第三方审计机构审计。

**第十五条** 业委会任期届满或因故提前进行换届的，乡镇人民政府或者街道办事处、村（居）民委员会指导成立业委会换届工作组，参照首次业主大会会议程序及相关规定，全程主持完成业委会换届工作。换届选出新一届业委会之日起 10 日内，前业委会应当在村（居）民委员会监督下，将有关凭证、档案等文件资料、印章以及其他属于全体业主共有的财物，移交给新一届业委

会。前业委会拒不移交所保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有财物的，新一届业委会可以请求公安机关协助移交。

**第十六条** 业委会应当加强对选聘的物业服务企业的监督管理，按照业主管理规约、议事规则和物业服务合同，积极调处或配合调处小区业主与物业服务企业之间、业主与业主之间、业主与开发商之间矛盾纠纷、投诉。

**第十七条** 业委会选聘物业服务企业必须公平公开，鼓励业主大会通过第三方招投标平台来选聘物业服务企业。业委会应拟订物业服务企业选聘方案，提交业主大会表决通过，并在小区内公示之后组织实施。选聘结果和物业服务合同须在物业管理区域内公示，接受业主的查询、监督，并向辖区乡镇人民政府或者街道办事处和村（居）民委员会报告。

**第十八条** 业主大会、业主委员会应当积极配合相关村（居）民委员会依法履行自治管理职责，支持村（居）民委员会开展工作，并接受其指导和监督。住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的村（居）民委员会，并认真听取村（居）民委员会的建议。

**第十九条** 乡镇人民政府、街道办事处对辖区内业主委员会每年开展一次以上行政检查，发现业主委员会不能正常开展工作的，在物业管理主管部门指导下，由乡镇人民政府或者街道办事处组织，村（居）民委员会协助，召开业主大会临时会议，对业主委员会进行改选、换届，选举产生新的业主委员会。

**第二十条** 城管局定期组织物业管理人員、村（居）民委员会、业委会委员以及其他相關人員进行业主大会、业委会相关知识培训。

**第二十一条** 乡镇人民政府或者街道办事处应每季度或每半年牵头召开一次物业管理联席会议，联席会议由辖区内村（居）民委员会、业委会、物业服务企业、公安派出所、城管局物业科等相关人員参加。

**第二十二条** 业委会、物业服务企业将每季度的工作情况向村（居）民委员会汇报，乡镇人民政府或者街道办事处、村（居）民委员会将物业管理联席会议制度执行情况纳入物业服务企业年底考核。

### **第三章 物业服务合同备案**

**第二十三条** 建设单位在办理新建项目建设工程规划许可证时，应当向城管局提出划分物业管理区域申请。建设单位在新建项目出售前，应当依法依规选聘物业服务企业，做好前期物业服务合同备案手续。

**第二十四条** 建设单位应当在确定前期物业服务企业之日起 30 日内，将前期物业服务合同报城管局备案。

前期物业服务合同终止后，业主大会决定重新选聘物业服务企业的，物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起 30 日内，将物业服务合同报城管局备案。

上述合同发生变更的，建设单位或物业服务企业应当自签订

合同之日起 30 日内办理变更备案手续。

**第二十五条** 建设单位与物业服务企业签订的住宅前期物业服务合同备案需提交的资料：

- （一）前期物业服务合同备案表；
- （二）营业执照复印件；
- （三）规划审批总平图或划分物业管理区域证明复印件；
- （四）前期物业服务合同复印件；
- （五）临时管理规约复印件。

**第二十六条** 业主大会与物业服务企业签订的住宅物业服务合同备案需提交的资料：

- （一）物业服务合同备案表；
- （二）营业执照复印件；
- （三）物业服务合同复印件；
- （四）管理规约复印件。

**第二十七条** 非住宅类型物业服务合同备案需提交的资料：

- （一）物业服务合同备案表；
- （二）营业执照复印件；
- （三）物业服务合同复印件。

**第二十八条** 各物业服务企业应当严格依法备案（前期）物业服务合同，并对提供的资料真实性负责。物业服务企业提供虚假资料的或未依法备案，由城管局责令限期改正；逾期不改正的，记入企业信用档案，对企业、项目负责人予以通报批评。

**第二十九条** 城管局应加强监管，抓好（前期）物业服务合同备案工作，严格依照相关法律法规以及政策的要求对企业提交的材料进行审核。符合备案条件的，城管局在 10 个工作日内出具备案证明。

#### **第四章 物业缺失小区**

**第三十条** 乡镇人民政府或者街道办事处是所辖区域内物业缺失小区管理工作的责任主体，按照“政府引导扶持、动员群众参与、促进业主自治、鼓励中介组织参与市场化管理服务”的整体思路。组织、指导业主召开业主大会，选举产生业主委员会，由业主选择小区管理模式；尚未成立业主委员会的小区，由所属村（居）民委员会代行小区业主委员会部分职责，选择小区管理模式。

**第三十一条** 物业缺失小区根据实际情况选择管理模式，主要有以下二种：

##### **（一）专业物业企业管理**

专业物业企业管理是指由物业服务企业对小区实行市场化、社会化、专业化的物业管理。

小区业主委员会根据业主大会决议选聘物业服务企业，签订物业服务合同，并实施管理。未成立业主委员会的小区，可由业主大会委托村（居）民委员会代行业主委员会部分职责与物业服务企业签订合同。

物业服务合同应到城管局、小区所属乡镇人民政府或者街道

办事处同时备案。

## （二）业主自主管理

业主自主管理是指小区业主自筹资金，制定管理规约自行管理，通过协商自主决定本小区范围内的公共物业管理事项。

业主自主管理服务内容及收费标准参照准物业服务标准，根据小区实际制定。具体可通过服务外包或自聘人员负责小区日常物业服务。村（居）民委员会应与自主管理住宅小区签订自管责任目标书，责任目标书应在村（居）民委员会备案。

**第三十二条** 鼓励具备条件的老旧小区通过改造整治，依法建设经营性用房、车位（库），经营收益归全体业主共有，也可以纳入专项维修资金管理。市政府有关部门应予以政策支持。

## 第五章 公共收益

**第三十三条** 物业服务企业利用物业管理区域内属于业主共用部位、共用设施设备所产生的公共收益归全体业主所有。

业主大会成立前，物业服务企业利用物业管理区域内共用部位、共用设施设备所产生的收益归全体业主所有，在扣除物业服务企业的经营管理费用后，应当存入专项维修资金专户，经营管理费用支出不得超过公共收益的 30%。

业主大会成立后，物业服务企业应及时将物业管理区域内共用部位、共用设施设备经营管理权移交业主大会管理，并停止收取经营管理费用，业主大会另行委托的除外。

**第三十四条** 业主委员会或物业服务企业对产权属于全体

业主所有的物业服务用房、店面、公共会所及大型户外广告等租赁经营，应当采取询价、招投标方式对外招租，其中年收入 5000 元以下收益的进行询价；30000 元以下收益的进行邀标；30000 元以上收益的公开招标。业主委员会和物业服务企业不得采取任何形式规避询价和招投标，侵犯全体业主合法权益。

**第三十五条** 业主委员会和物业服务企业应根据物业管理区域实际情况，按照相关规定制订本区域公共收益具体管理办法，并经业主大会表决通过后实施，相关管理办法应当报乡镇人民政府或者街道办事处、城管局备案。未制定相关管理办法的，每次使用公共收益前均需书面征求业主意见。

**第三十六条** 公共收益可按照整个物业管理区域进行统筹使用；也可按照与全体业主相关的公共收益，如占用绿化、道路等共用部位产生的收益，用于涉及全体业主的维修项目和业主大会决定的其它维修项目；与部分业主相关的公共收益，如电梯广告等，用于涉及该部分业主的维修项目。

**第三十七条** 公共收益使用前，业主委员会应召开业主委员会会议决定相关事项，并将有关使用方案在物业管理区域内各单元口醒目位置公示，公示期不少于 5 天，之后将形成的相关材料归档留存。

**第三十八条** 业主委员会和物业服务企业对公共收益应当单独立账，并在银行开设专用账户对公共收益进行专项存储，不能与其他账户合用，账户名称及账号等信息，应通过移动通信等

电子信息方式告知全体业主（如短信、微信群或公众号、物业服务信息平台等）。

同时受托管理多个物业管理项目公共收益的物业服务企业，应对每个项目的公共收益单独开户列帐，分别管理。

**第三十九条** 在业主委员会重新选举或换届、物业服务企业退管前，应当进行公共收益清算，业主对公共收益的收支情况存有较大疑问时，经业主大会决定聘请第三方审计机构审计，审计费用可以从公共收益中列支。有关清算结果或审计结果应当在物业管理区域内各单元口醒目位置公示，公示期不少于 10 天，对审计结果有异议的，由乡镇人民政府或者街道办事处、村（居）民委员会牵头协调解决。

**第四十条** 有关清算结果或审计结果公示期满无异议后，移交给下一届业主委员会或通过业主委员会移交给依法选聘的物业服务企业。物业服务企业不得以业主欠交物业服务费等为由拒绝办理移交。对无业主委员会的（含重新选举或换届未能选出新一届业主委员会及业主委员会无法履职情形），应当移交给辖区村（居）民委员会。

## **第六章 住宅专项维修资金管理**

**第四十一条** 一个物业管理区域内有两个以上独立产权单位的，应当设立专项维修资金。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、更新和改造。老旧住宅电梯的安全评估费用可以从专项维修资金专户列支。

**第四十二条** 业主大会成立前，专项维修资金由城管局代管，孳息归业主所有；业主大会成立后，专项维修资金的代管由业主大会决定。

城管局应当委托相关银行利用维修资金管理系统开立专项维修资金专户。开立的专项维修资金专户，应当以物业管理区域为单位设账，按房屋户门号设分户账；未划定物业管理区域的，以幢为单位设账，按房屋户门号设分户账。

维修资金的使用应当遵循方便快捷、公开透明、受益人和负担人相一致的原则。

**第四十三条** 实行由业主大会管理维修资金的，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，并经参与表决专有部分面积占比四分之三以上的业主且参与表决人数占比四分之三以上的业主同意。应开设维修资金专户，并与城管局、专户管理银行签订委托管理三方协议。

**第四十四条** 房屋销售时，可以由买受人与开发建设单位签订专项维修资金缴交约定，开发建设单位代收后存入专项维修资金的专户管理银行，实行统一管理。开发建设单位代收的专项维修资金不计入房屋销售收入。专项维修资金归业主所有，由城管局负责监管。

按照房改政策出售的公有住房，售房单位应按多层住宅（未配备电梯）不少于售房款 20%，高层住宅（配备电梯）不少于售房款 30%，买受人按每平方米建筑面积不少于当地房改成本价 2%

的标准缴交专项维修资金。

**第四十五条** 商品住宅的业主应当在办理房屋入住手续前，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。开发建设单位或公有住房售房单位在为业主办理房屋入住手续前，应当经城管局确认维修资金交存后方可将房屋交付购买人。

未按规定交存首期住宅专项维修资金的，开发建设单位或者公有住房售房单位不得将房屋交付购买人。

市住建局应当配合城管局监督开发建设单位确认业主交存维修资金后交付房屋。

**第四十六条** 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，应当将首期专项维修资金一次性足额交存至专项维修资金专户。业主转让房屋所有权时，结余的维修资金不予退还，随房屋所有权同时过户。

专项维修资金的余额不足首期专项维修资金金额 30% 的，由城管局向业主和业主委员会发出续交通知，业主接到通知后应当及时续交，未能及时续交的，由业主委员会督促其续交。业主委员会可以对未交清专项维修资金的业主依法提起诉讼。

对应交未交或者拒不续交专项维修资金的业主，由城管局责令其限期交纳，经两次催收仍不交纳的，可以通过公告催交，公告期满仍不交纳的，业主大会或者业主委员会可以依据管理规约向人民法院提起诉讼。

实行由业主大会管理维修资金的，已售房屋和已售公有住房

未归集专项维修资金的由业主大会制订归集方案及标准，由业主委员会负责向业主收取。也可以由业主大会通过，提出续筹方案。

**第四十七条** 专项维修资金低于首期 30%时，业主应当按规定承担其建筑面积比例分摊的实际费用，涉及尚未售出的商品住宅、非住宅或者公有住房的，开发建设单位或者公有住房单位应当按照尚未售出商品住宅或者公有住房的建筑面积，分摊相关费用。

**第四十八条** 发生危及房屋使用安全或者公共安全的紧急情况时，申请人立即将有关情况书面报告物业所在地村（居）民委员会。同时，申请人应当立即组织专业人员以及不少于 5 名业主代表进行现场勘验、确认和留存相关影像资料，并根据现场勘验和确认的事实，编制或者委托编制紧急维修方案和资金预算方案，物业管理区域内醒目位置及维修现场公告，公告日期不少于 3 天后向城管局提出紧急情况下使用住宅专项维修资金申请。

**第四十九条** 物业管理区域内发生的紧急情况包括以下情形：

- （一）共有用房及共用部位屋顶、外墙出现严重渗漏；
- （二）电梯出现安全隐患或者出现故障无法正常运行；
- （三）高层住宅水泵等二次供水设施出现故障，不能正常供水；
- （四）建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危险；
- （五）共用给排水、供用电设施设备不能正常使用，依照法律、法规由供水供电企业负责维护的除外；
- （六）消防、安防等建筑智能化系统出现故障，不能正常使用；
- （七）因台风、洪水等自然原因造成物业共用部位、共用设

设施设备损坏;

(八) 根据公安、消防、人民防空、气象、特种设备、物业管理等主管部门限期整改要求, 需对物业共用部位、共用设施设备进行维修、更新、改造;

(九) 物业共用部位、共用设施设备存在其他安全隐患, 需对物业共用部位、共用设施设备进行定期检测、检验、维修、更新、改造;

(十) 其他危及房屋使用安全或者公共安全的紧急情况。

**第五十条** 使用住宅专项维修资金的申请人, 已成立业主委员会且在任期内的, 由业主委员会或者业主委员会委托物业服务企业提出住宅专项维修资金使用申请; 未成立业主委员会或者业主委员会任期届满未换届的, 由物业服务企业提出住宅专项维修资金使用申请; 未成立业主委员会且无物业服务企业提供服务的, 由村(居)民委员会提出住宅专项维修资金使用申请。经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, 并经参与表决专有部分面积占比四分之三以上的业主且参与表决人数占比四分之三以上的业主同意。由物业服务企业或相关业主持有关材料向城管局申请列支。动用已售公有住房住宅专项维修资金的, 向公有住房维修资金代管单位申请列支。

**第五十一条** 因房屋拆迁或其他原因造成房屋灭失的, 专项维修资金代管单位应当将维修资金收支余额按售房单位提取和业主个人缴交比例分别退还给售房单位和业主个人。

## 第七章 监督管理

**第五十二条** 城管局负责物业管理工作的指导、监督和管理；根据物业服务合同中所约定的服务标准、内容、质量对物业服务企业进行检查考核；制定前期物业服务等级标准；负责物业服务企业服务及信用等级管理；对小区违法建设、业主违规装修和建筑施工企业在房屋保修期内不按约定履行房屋维修义务等行为进行监督管理；依法查处小区内违反市政、绿化、乱设墙体（户外）广告、养畜养禽、毁绿种菜等行为。

**第五十三条** 乡镇人民政府或者街道办事处负责指导、协助所辖区域内的小区依法成立业主大会和选举业主委员会，指导和监督业主大会、业主委员会开展工作，依法履行职责，依法调解物业管理纠纷，协调物业管理与村（居）民委员会管理的关系。

**第五十四条** 财政局负责制定老旧小区改造的相关财政支持政策。

**第五十五条** 公安局负责指导物业企业规范小区内道路、背街小巷和村（居）民委员会等公共场所车辆出入管理、停车管理、交通标识的规划等相关设施。督促物业服务企业做好治安管理工作。协助街道、村（居）民委员会管理人员、城管局开展疑似“僵尸车”的查询比对，对涉嫌交通违法依法应当扣留的予以扣留。

**第五十六条** 消防救援大队负责加大安全防范力度；定期对物业管理区域内消防设施和消防工作进行检查和指导；对占用防火间距、堵塞消防通道的，依法予以处罚。

**第五十七条** 市场监督管理局负责物业服务企业的注册登记，对擅自将住宅小区居住用房改变为非居住用房从事不合适使用住宅开展经营活动与利用车库开展经营活动的市场主体，不予核准登记；负责依法查处物业管理区域内无照经营和违法广告行为；负责对物业管理区域内的电梯等特种设备的监督管理；负责对物业服务收费的监督检查，受理物业服务收费投诉，依法依规查处违反规定的收费行为。

**第五十八条** 住建局(含人防)负责监督开发建设单位按《住宅专项维修资金管理办法》规定交付房屋，并对物业管理区域内的人民防空工程维护管理进行监督检查，查处损坏人民防空工程及向人民防空工程内排入废水、废气或者倾倒废弃物等行为。

**第五十九条** 生态环境局负责物业管理区域环境保护方面的监督管理；对违反环境保护法律法规的行为进行查处。

**第六十条** 市中级人民法院负责指导区域内的物业服务纠纷快速处理工作，调解重大、疑难物业服务纠纷案件。

## 第八章 附则

**第六十一条** 本细则下列用语的含义：

(一) 专有部分，是指在构造上、利用上具有独立性，能够明确区分、可以排他使用，能够登记成为特定业主所有权的客体；

(二) 共用部位，是指根据法律、法规、规章和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位，一般包括：住宅的基础、承重墙体、柱、

梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等；

（三）共用设施设备，是指根据法律、法规、规章和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等；

**第六十二条** 本细则由城管局负责解释。

**第六十三条** 本细则从发文之日起施行。

