

房管科

# 丽江市人民政府文件

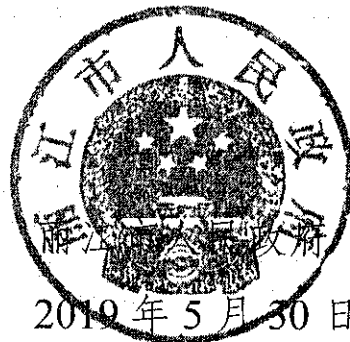
丽政规〔2019〕3号

---

## 丽江市人民政府关于 印发丽江市物业管理办法的通知

各县（区）人民政府，市直各委、办、局：

现将《丽江市物业管理办法》印发给你们，请认真贯彻  
执行。



# 丽江市物业管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范本市物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》及有关法律、法规和规章的规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内物业的管理、服务、使用及其指导、监督管理。

**第三条** 市人民政府住房城乡建设行政主管部门负责全市物业管理的指导、监督管理工作。

县（区）人民政府住房城乡建设行政主管部门负责本辖区内物业管理活动的指导、监督管理工作。

市、县（区）人民政府发展改革、自然资源和规划、城市管理、公安、生态环境、市场监督管理、人防、民政等行政主管部门，按照各自职责协同实施本办法，依法处理物业管理区域内相应的违法行为。

市、县（区）人民政府建设行政主管部门应当会同有关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强行业诚信管理。

**第四条** 县（区）政府应切实承担物业服务属地管理主体责任，按照业主自我管理与社会化服务相结合的原则，积极推动将物业管理纳入社会治理体系。

街道办事处、乡镇人民政府应当建立物业管理联席会议

制度。联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集，物业行政、市场监管、自然资源和规划、价格、公安派出所等部门以及社区居（村）民委员会、业主委员会（业主代表）、物业服务企业、

专业经营等有关部门参加。联席会议协调解决本辖区内物业管理中的重要问题。

## 第二章 物业管理区域

**第五条** 物业管理区域原则上按照物业规划总平面图划定的范围确定。物业管理区域的划分，应充分考虑物业的类型、规模、共用部位和设施设备、社区建设等因素，按照以下规定划分：

（一）新建项目，包括分期建设或者由两个以上单位共同开发建设的项目，其设置的配套设施设备是共用的，应当划分为一个物业管理区域。

（二）建设项目内已按规划或自然分割形成两个以上自然院落或者封闭区域的，在明确附属设施设备管理、维护责任的情况下，可以分别划分为独立的物业管理区域。

（三）总建筑面积在 20 万平方米以上的物业管理区域，具备独立使用功能的设施设备，且分开便于物业管理和业主使用的，可以划分为两个以上的物业管理区域。

**第六条** 建设单位应当在物业管理区域内配置必要的物业服务用房。

新建物业区域内，建设单位应当按照下列规定配置物业

服务用房：

(一) 建筑面积不低于建设工程规划许可证载明的房屋总建筑面积的 3%，并不得少于 100 平方米，且一半以上建筑面积须设置于地上建筑中；

(二) 物业服务用房中业主委员会办公用房面积不低于 30 平方米；

(三) 建设单位应当在规划报件中明确物业服务用房的位置和面积，项目建设时应当按自然资源和规划行政主管部门审定的图纸建设物业服务用房；

(四) 分期开发建设的物业项目，在首期开发时应当按照标准配置物业服务用房。

### 第三章 业主及业主大会

**第七条** 房屋权属证书记载的所有权人为业主。房屋的合法买受人尚未办理产权登记，但实际已占有使用的，视为业主。

**第八条** 业主在物业管理活动中享有和履行《物业管理条例》规定的权利和义务。

**第九条** 业主大会由同一物业管理区域内全体业主组成。符合以下条件之一的，应当召开首次业主大会：

(一) 物业管理区域内，物业交付使用的建筑面积达到总建筑面积 50% 以上的；

(二) 将物业交给第一个业主之日起满两年的；

(三) 占全体业主 30% 以上业主提议的。

**第十条** 符合成立业主大会条件的，物业所在地县（区）人民政府住房城乡建设行政主管部门或者乡（镇）人民政府、街道办事处应当在收到业主提出筹备业主大会书面申请后60日内，负责组织、指导成立首次业主大会会议筹备组。

筹备组中业主代表的产生，由乡（镇）人民政府、街道办事处或者居民委员会组织业主推荐。

筹备组由业主代表组成，筹备组应当自成立之日起3日内在物业管理区域内书面公告其成员名单和工作职责，公告时间不少于5天。

**第十一条** 业主大会筹备组负责以下筹备工作：

（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

（二）草拟《业主大会议事规则（草案）》《管理规约（草案）》和《业主委员会工作规则（草案）》；

（三）确定业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

（四）确定首届业主委员会候选人产生办法及成员名单；

（五）做好召开业主大会的其他准备工作。

前款规定的事项，筹备组应当在召开首次业主大会会议15日前以书面形式在物业管理区域内公告。业主对投票权数提出异议的，筹备组应当予以复核并告之异议人复核结果。

**第十二条** 业主大会筹备组应当自成立之日起30日内，在县（区）建设行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居民委员会的指导监督下，组织业主召开首次业主大会

会议，选举产生业主委员会。

**第十三条** 业主大会的召开、履行职责要求按《业主大会和业主委员会指导规则》规定执行。

**第十四条** 业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权数的确定方式、业主代表的推选方式、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定。

**第十五条** 管理规约、业主大会议事规则自业主大会表决通过之日起生效，对全体业主及使用人具有约束力。

**第十六条** 管理规约应当对下列主要事项作出约定：

- (一) 共有建筑物及附属设施设备的使用、维护、管理；
- (二) 住宅专项维修资金的筹集、使用、管理；
- (三) 共有部分的经营与收益分配；
- (四) 业主的权利与义务；
- (五) 违反规约应当承担的责任。

**第十七条** 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式。

采用书面征求意见形式的，可以以幢、单元等为单位，推选业主代表参加业主大会会议，也可以由业主决定以其他方式推选业主代表参加业主大会会议。

业主可以委托代理人参加业主大会会议，代理人应当持业主书面委托书并根据委托内容进行投票表决。

**第十八条** 业主大会会议参加人数及通过要求按《物业管理条例》规定执行。

业主大会讨论筹集和使用专项维修资金，改建、重建建筑物及其附属设施等事项，应当按《住宅专项维修资金管理

办法》及《丽江市住宅专项维修资金管理办法》有关规定执行。

**第十九条** 业主委员会的成立、履行职责、委员要求按《业主大会和业主委员会指导规则》规定执行。

**第二十条** 业主委员会任期满或在任期内辞职的，应当书面报告县（区）人民政府住房城乡建设行政主管部门或者乡（镇）人民政府、街道办事处、社区居委会，按照业主大会议事规则召开业主大会会议进行业主委员会重新选举。

前业主委员会应当将其保管的有关财务凭证、档案等文件资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交新一届业主委员会，并做好移交工作。

**第二十一条** 业主委员会委员有下列情形之一的，经业主大会会议通过，其委员资格终止：

（一）因物业转让等原因不再是该物业管理区域内的业主；

（二）丧失民事行为能力；

（三）无故缺席业主委员会会议连续三次以上；

（四）因疾病等原因丧失履行职责能力；

（五）有犯罪行为；

（六）以书面方式向业主大会提出辞职请求；

（七）拒不履行委员职责；

（八）业主委员会半数以上委员或者20%以上业主提议撤销其委员资格；

（九）违章搭建、拒付物业服务费等侵害他人合法权益；

（十）因其他原因不适合继续享有委员资格的。

经业主委员会或者 20%以上业主提议，认为有必要增减或者调整业主委员会委员的，由业主大会会议作出决定，并以书面形式在物业管理区域内公告。

**第二十二条** 业主委员会讨论、决定物业管理公共事项、经三分之一业主委员会委员提议或者业主委员会主任认为有必要的，应当召开委员会会议，并于会议召开 3 日前在物业管理区域内以书面形式公告会议议程，听取业主的意见和建议。

业主委员会会议应当作书面记录，由出席会议的委员签字后存档。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出决定必须经全体委员半数以上签字同意通过。

业主委员会应当将业主大会、业主委员会的决定在作出之日起 3 日内以书面形式在物业管理区域内公告。

**第二十三条** 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出违反法律、法规的决定。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的县（区）人民政府住房城乡建设行政主管部门或者街道办事处（乡镇人民政府），应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

**第二十四条** 业主大会、业主委员会工作经费筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。工作经费的收支情况，应当定期在物业管理区域内公告，接受业主监督。

**第二十五条** 业主大会、业主委员会应当配合公安机关，与社区居民委员会相互协作，共同做好维护物业管理区域内



的社会治安等有关工作。

**第二十六条** 在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合有关社区居民委员会依法履行自治管理职责，支持社区居民委员会开展工作，接受其指导和监督。

业主大会、业主委员会作出的决定应当告知有关社区居民委员会，并认真听取社区居民委员会的建议。

#### 第四章 前期物业管理

**第二十七条** 前期物业的选聘按《物业管理条例》有关要求执行。

**第二十八条** 建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

前期物业服务合同可以约定期限，但期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

**第二十九条** 建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约，报县（区）人民政府住房城乡建设行政主管部门备案。

临时管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定，但不得侵害物业买受人的合法权益。

**第三十条** 建设单位应当在物业销售时将临时管理规约的内容在销售场所向物业买受人明示，予以说明。

物业买受人在与建设单位签订商品房购销合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

**第三十一条** 物业服务企业承接物业时，建设单位应当向物业服务企业提供物业共用部位、共用设施设备清单，并共同进行查验，及时解决查验中出现的问题。

**第三十二条** 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当同时向物业服务企业及县（区）人民政府住房城乡建设行政主管部门移交下列资料：

- （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）房屋产权名册；
- （五）物业管理所必需的其他资料。

**第三十三条** 在前期物业服务合同终止时，已成立业主大会、业主委员会的，物业服务企业应当将第三十二条中规定的资料移交给业主大会、业主委员会，未成立业主大会、业主委员会的，将资料移交给原建设单位或县（区）人民政府住房城乡建设行政主管部门。

**第三十四条** 房屋产权名册仅供核对业主身份、投票权数、通知业主及方便物业管理使用，不得用于其他用途。

建设单位、业主委员会应当指定专人保管房屋产权名册，并做好有关个人隐私保护工作。

## 第五章 物业管理服务

**第三十五条** 从事物业管理活动的企业应当取得物业服务营业许可并具有独立的法人资格。

**第三十六条** 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，并在签订物业服务合同后 15 日内将物业服务合同及业主大会选聘物业服务企业的决议报县（区）人民政府住房城乡建设行政主管部门备案。

**第三十七条** 物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、服务费用标准、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

**第三十八条** 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当承担相应的法律责任。

**第三十九条** 物业服务企业承接物业时，应当与业主大会、业主委员会办理物业接管验收手续。

业主大会、业主委员会应当向物业服务企业移交本办法第三十二条规定的资料。

**第四十条** 业主委员会应当在物业服务合同期满前 90 日，组织召开业主大会作出是否延续物业服务合同的决定，并在合同期满 30 日前将决定书面告知物业服务企业。未经业主大会同意，业主委员会不得擅自选聘、解聘物业服务企业。

业主大会决定重新选聘物业服务企业或者物业服务企

业不愿延续物业服务合同的，业主委员会应当在 30 日内组织召开业主大会选聘新的物业服务企业。

业主大会决定通过招投标方式选聘物业服务企业的，应当在原物业服务合同期满前 30 日完成招投标工作。

**第四十一条** 物业服务企业应当自物业服务合同终止之日起 10 日内，向业主大会、业主委员会移交本办法第三十二条规定的资料，并办理下列事项：

- (一) 对预收、欠缴的物业服务费用按实结算；
- (二) 移交全部物业档案资料；
- (三) 移交物业管理用房、业主共有的房屋、场地和其他财物，并退出该物业管理区域。

物业服务合同尚未终止，物业服务企业不得擅自撤出物业管理区域。

**第四十二条** 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，按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。

**第四十三条** 前期物业服务收费实行政府指导价的，由市价格行政主管部门会同市住房城乡建设行政主管部门制定相应的基准价及其浮动幅度，并定期公布。具体收费标准由业主与物业服务企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。

物业服务收费实行市场调节价的，由业主与服务企业在物业服务合同中约定。

**第四十四条** 物业服务企业应当在物业管理区域内书面公布物业服务项目及其收费标准。

**第四十五条** 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。

已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。建设单位已按约定向业主办理物业交付手续的，物业服务费用由业主交纳。当事人有约定的，从其约定。

**第四十六条** 物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方协商确定。

**第四十七条** 物业管理区域内，供水、供电、供气、通讯、有线电视、邮政等单位应当向最终用户收取有关费用。

物业服务企业不承担代收前款规定费用的义务。确需委托物业服务企业代收的，应当与物业服务企业签订代收委托合同，实行有偿服务。物业服务企业向委托单位收取手续费，不得向业主收取手续费等额外费用。

物业服务企业代收的有关费用应当按规定在物业管理区域内公示。

**第四十八条** 业主委员会、物业服务企业发现违反法律、法规、业主公约或者管理规约的行为，及时制止并向有关行政主管部门报告。

## **第六章 物业的使用和维护**

**第四十九条** 业主、物业使用人应当按照自然资源和规

划行政主管部门批准或者不动产登记簿载明的用途合理使用物业，禁止从事危及建筑安全或者损害他人合法权益的行为，不得违反法律、法规以及管理规约。

确需改变物业使用性质的，应当经过业主大会通过并报有关行政主管部门办理有关手续。影响毗连物业业主合法权益的，还应当征得毗连物业业主的书面同意。

**第五十条** 业主、物业使用人装修物业应当遵守有关房屋安全使用管理及装饰装修管理的规定。

业主需要装饰装修物业的，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将物业装饰装修中的禁止行为和注意事项书面告知业主和装饰装修企业。

**第五十一条** 业主转让物业的，应当将转让情况及时告知物业服务企业，并与物业服务企业结清物业服务费用。

业主出租物业的，应当将出租情况及时告知物业服务企业。

**第五十二条** 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得擅自改变用途。

业主确需改变公共建筑和共用设施用途的，由业主委员会提请业主大会同意后依法办理有关手续，并告知物业服务企业，物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主委员会依法办理有关手续。

**第五十三条** 任何单位和个人不得擅自占用物业管理区域内的共用部位、共用设施设备。

**第五十四条** 利用物业管理区域内共用部位、共用设施

设备进行经营的，应当在征得有关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。

利用共用部位、共用设施设备经营所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

**第五十五条** 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内有关管线和设施设备维修、养护的责任。

因维修养护需要，确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当告知物业服务企业和业主委员会，并在约定期限内恢复原状。

**第五十六条** 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

保修期满后，物业专有部位、专有设备的维修养护由业主负责，业主与物业使用人有约定的，从其约定，业主、物业使用人委托物业服务企业对专有部位、专有设备进行维修养护的，维修养护费用由双方约定。

保修期满后，物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造费用在住宅专项维修资金中列支。未建立住宅专项维修资金的，由全体业主承担，业主与物业使用人有约定的，从其约定。

**第五十七条** 物业存在安全隐患，可能存在损害他人合法权益或者公共利益的，责任人应当及时维修养护，责任人不履行维修养护义务的，经业主委员会同意，可以由物业服务企业维修养护，费用由责任人承担。

发生危及他人物业使用安全或者公共安全的紧急情况

时，物业服务企业或者其他管理人应当立即组织排险、抢修、更新或者采取应急防范措施，并及时通知业主委员会，费用由有关责任人承担。

**第五十八条** 专项维修资金交存、使用和管理应当按照《住宅专项维修资金管理办法》及《丽江市住宅专项维修资金管理办法》执行。

## 第七章 法律责任

**第五十九条** 违反本办法的规定所造成的法律责任，按《物业管理条例》及有关法律、法规、规章的规定处理。

**第六十条** 法律法规规章对物业管理另有规定的从其规定。

## 第八章 附 则

**第六十一条** 本办法自2019年6月1日起施行，有效期至2024年5月31日。2009年12月1日发布的《丽江市物业管理办法》（政府公告第20号）同时废止。

---

丽江市人民政府办公室

2019年5月30日印发

---