

红河州人民政府关于印发 红河州物业管理规定（试行）的通知

红政规〔2024〕3号

各县市人民政府，州直各委、办、局：

现将《红河州物业管理规定（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2024年11月22日

（此件公开发布）

红河州物业管理规定（试行）

第一章 总 则

第一条 为了规范全州物业管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，建设宜居红河，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《云南省物业管理规定》等有关法律、法规、规章，结合红河州实际，制定本规定。

第二条 红河州行政区域内的住宅物业管理活动适用本规定，非住宅物业管理参照执行。

本规定所称的物业管理，是指业主通过自行管理或者选聘物业服务人的方式，对物业管理区域内的建筑物及其附属设施和有关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。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、业主自治、公开公平、诚实信用、依法监督的原则。

第四条 推动在物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会中设立基层党组织，发挥党建引领作用。建立健全党建引领下的村（居）民委员会、物业服务人、业主委员会或者物业管理委员会等共同参与的治理机制和协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。

第五条 州、县市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，加强对物业管理工作的领导；建立综合协调机制，促进物业管理发展与和谐社区建设。

第六条 州、县市人民政府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监督管理工作。

发展改革、公安、民政、司法行政、财政、自然资源、卫生健康、应急、审计、市场监管、人防、城市管理、消防等部门按照各自职责，做好物业管理活动的有关监督管理工作。

第七条 乡（镇）人民政府、街道办事处应当统筹协调行政区域内物业管理活动，明确开展物业管理活动的工作机构和人员。

村（居）民委员会依法协助乡（镇）人民政府、街道办事处开展物业管理工作。

第二章 业主、业主大会和业主委员会

第八条 房屋的所有权人为业主。

业主身份的确认，以不动产登记簿或者法律、行政法规规定的其他有效证明为依据。

第九条 业主在物业管理活动中，依照法律、法规及有关合同约定享有权利和履行义务。

物业使用人根据法律、法规、管理规约、业主大会或业主委员会依法作出的决定，以及其与业主的约定等，享有相应权利，

承担相应义务。

第十条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

同一个物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的乡(镇)人民政府、街道办事处指导下成立业主大会,并选举产生业主委员会。但是,只有一个业主的,或者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,由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第十一条 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) 使用建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
- (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) 公共收益使用等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。

第十二条 物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积 50%时，建设单位应当按照物业所在地的乡（镇）人民政府、街道办事处要求，及时报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：

- （一）物业管理区域证明；
- （二）房屋及建筑物面积清册；
- （三）业主名册；
- （四）建筑规划总平面图；
- （五）交付使用共用设施设备的证明；
- （六）物业服务用房配置证明；
- （七）其他有关的文件资料。

建设单位不报送或者出现建设单位注销、有关资料无法提供等情况的，县市人民政府住房城乡建设行政主管部门或者乡（镇）人民政府、街道办事处应当就有关情况进行核实。

第十三条 符合成立业主大会条件的，经 20%以上业主联名提议，可向乡（镇）人民政府、街道办事处提出筹备业主大会书面申请，并提供业主身份证明材料。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。

第十四条 首次业主大会会议筹备组由业主代表、建设单位

代表、乡（镇）人民政府代表、街道办事处和村（居）民委员会代表组成。筹备组成员人数应为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由乡（镇）人民政府、街道办事处代表担任。

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

筹备组应当将成员名单以书面形式在物业管理区域内公告，公告期不少于7日。业主对筹备组成员有异议的，由乡（镇）人民政府、街道办事处协调解决。

建设单位和物业服务人应当配合协助筹备组开展工作。

第十五条 筹备组应当自组成之日起90日内完成筹备工作，组织召开首次业主大会会议。

业主大会自首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业主委员会之日起成立。

90日内筹备组未能组织召开首次业主大会会议，业主大会未能成立的，筹备组公告业主后自行解散。符合成立业主大会条件的，业主可以重新提交申请，组建筹备组。

第十六条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经20%以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

第十七条 召开业主大会会议，应当于会议召开15日以前

通知全体业主。

住宅小区的业主大会会议，应当同时告知有关的村（居）民委员会。

业主委员会应当做好业主大会会议记录，并将业主大会各项议程有关资料妥善建档保存。

第十八条 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。业主可以委托代理人参加业主大会会议，表决意见应当由业主本人或者其委托的代理人签名。

支持和鼓励采用信息化技术，在确保体现业主真实意思表示的前提下，改进业主大会表决方式。

乡（镇）人民政府、街道办事处应当对业主大会会议表决和业主委员会选举过程进行监督。

第十九条 业主委员会由业主大会会议选举产生，由 5 至 11 人单数组成，业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过 5 年，可连选连任。业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主，并符合下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵守国家有关法律、法规；
- （三）遵守业主大会议事规则、管理规约，依法履行业主义务；
- （四）本人、配偶以及直系亲属与同一物业管理区域提供物业服务的企业无利害关系；
- （五）热心公益事业，责任心强，公正廉洁；

（六）具备履行职务的健康条件和文化水平，具有一定的组织能力；

（七）具备必要的工作时间。

法律、法规和管理规约、业主大会议事规则对业主不得担任业主委员会成员的情形作出规定或者约定的，适用其规定或者约定。

第二十条 业主委员会及其成员应当遵守法律、法规和管理规约，诚实守信、勤勉尽责，不得有下列行为：

（一）以虚列支出、虚报账目等方式挪用、侵占业主的维修资金、公共收益等共有财产；

（二）索取、收受建设单位、物业服务人或者有利害关系业主提供的利益或者报酬，利用职务之便获取其他不正当利益；

（三）违规泄露其他业主的信息或者将业主信息用于与物业服务无关的活动；

（四）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料，或者擅自使用业主委员会印章；

（五）拒不执行乡（镇）人民政府、街道办事处、有关主管部门关于本物业管理区域的整改要求或者人民法院有关裁判；

（六）其他损害业主合法权益、共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

业主委员会成员违反前款规定的，由乡（镇）人民政府、街

街道办事处责令暂停履行职责，由业主大会会议决定终止其成员职务。

第二十一条 业主委员会的成立情况应当于选举结束后 7 日内进行公示，公示期不少于 7 日。

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乡（镇）人民政府、街道办事处进行备案：

- （一）业主大会成立和业主委员会选举的情况；
- （二）管理规约；
- （三）业主大会议事规则；
- （四）业主大会决定的其他重大事项。

业主委员会办理备案手续后，可持备案证明向公安机关申请刻制业主大会、业主委员会印章。

第二十二条 业主委员会执行业主大会的决定事项。业主委员会任期内，委员出现空缺时，应当及时补足。业主委员会人数不足总数的二分之一时，应当召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

业主委员会任期届满前 3 个月，应当组织召开业主大会会议，进行换届选举，并报告物业所在地乡（镇）人民政府、街道办事处。

因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足原有人数的二分之一的，新一届业主委员会产生之前，可以由物业所在地村（居）民委员会在乡（镇）人民政府、街道

办事处指导和监督下，依法代行业主委员会的职责。

第二十三条 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销；业主大会或者业主委员会作出的决定违反法律法规的，物业所在地的乡（镇）人民政府、街道办事处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由全体业主承担。工作经费可以由业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。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。工作经费筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。

第二十五条 业主委员会应当自任期届满之日起 10 日内，在乡（镇）人民政府、街道办事处监督下，将其保管的档案资料、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。

第三章 前期物业管理

第二十六条 在业主、业主大会选聘物业服务人之前，建设单位选聘物业服务人的，应当签订书面的前期物业服务合同。

第二十七条 建设单位依法与物业服务人订立的前期物业

服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第二十八条 同一物业管理区域内，住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘前期物业服务人；投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的县市人民政府住房城乡建设行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

第二十九条 新建物业实行物业交付承接查验制度。物业服务人应当对法律法规规定的物业共用部位、共用设施设备进行现场查验和验收。前期物业服务合同应当包含物业承接查验的内容。

第三十条 现场查验应形成书面详细记录。查验后，建设单位应当与物业服务人签订物业承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

建设单位不得要求物业服务人承接未经查验或者查验不合格的物业。物业服务人擅自承接造成业主损害的，应当承担赔偿责任。

建设单位与物业服务人恶意串通、弄虚作假，在物业承接查验活动中共同侵害业主利益的，双方应当共同承担赔偿责任。

第三十一条 建设单位应当在物业承接查验协议签订后10日内办理物业交接手续，向物业服务人移交物业服务用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。双方确认后，形成交接档案。

物业服务人应当建档保存承接查验资料，在前期物业服务合同终止时，移交业主委员会或者代行业主委员会职责的其他机构。

第三十二条 物业服务人应当自物业交接后 30 日内，持下列文件向物业所在地的县市人民政府住房城乡建设行政主管部门办理物业承接备案手续：

- （一）前期物业服务合同；
- （二）临时管理规约；
- （三）物业承接查验协议；
- （四）建设单位移交资料清单；
- （五）查验记录；
- （六）交接记录；
- （七）其他承接查验有关的文件。

物业服务人应当在完成备案之日起 5 日内，将备案情况书面告知业主。

第三十三条 前期物业服务合同终止，业主大会选聘新的物业服务人的，原物业服务人应当在前期物业服务合同终止之日起 10 日内，向业主委员会或者代行业主委员会职责的其他机构移交物业服务档案。

新选聘的物业服务人应当向业主委员会或者代行业主委员会职责的其他机构办理物业服务档案资料的交接手续。

第四章 物业管理服务

第三十四条 业主可以自行管理物业，也可以选聘物业服务人管理。选聘物业服务人提供物业服务的，一个物业管理区域只能选定一个物业服务人。

第三十五条 经业主大会共同决定可以对物业服务区域内的建筑物及其附属设施实施自行管理，由全体业主通过管理规约就管理事项、管理人、管理方式、费用收取以及责任承担等共同作出约定并公示。

实施自行管理的，管理人可以将物业服务区域内的秩序维护、清洁卫生、园林绿化、共用设施设备的维修养护等事项委托给第三方。电梯、消防等涉及人身、财产安全的设施设备，应当依法委托专业性服务组织进行管理维护。

第三十六条 业主、业主委员会应当与选聘的物业服务人签订书面物业服务合同。

物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接、双方权利和义务、履约保障、违约责任等条款。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。

物业服务人应当自签订物业服务合同之日起 30 日内，将物业服务合同报物业所在地县市人民政府住房城乡建设行政主管部门

部门登记信息。县市人民政府住房城乡建设行政主管部门应将相关信息与物业所在地乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会共享。

第三十七条 物业服务收费应当遵循合理、公平、公开、质价相符的原则。

物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，实行政府指导价和市场调节价。

实行政府指导价的物业范围根据云南省有关规定确定；实行政府指导价的物业服务收费标准，由州、县市人民政府根据定价权限，结合当地实际，综合考虑物业服务质量、服务成本等因素制定并公布。

实行市场调节价的物业服务收费，由业主与物业服务人在物业服务合同中约定；实行市场调节价的空置物业，业主与物业服务人可以就收费事宜在平等自愿、协商一致的前提下进行约定。

第三十八条 物业服务人应当建立服务信息公开公示制度，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、代收代管费用的收支情况、维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收支等有关信息，并向业主大会、业主委员会报告。业主委员会应当对所公布的信息监督核查，并将核查报告在本物业管理区域内显著位置公示。

第三十九条 物业服务人应当严格遵守法律法规和按照物业服务合同约定，提供相应的服务，不得有下列行为：

- （一）未按照物业服务合同约定提供物业服务；
- （二）未按照规定公示物业服务收费标准、业主共有部分经营与收益情况、住宅专项维修资金使用情况等有关信息；
- （三）超出合同约定或者超出公示收费项目和标准收取费用；
- （四）侵占、挪用业主共有部分经营收益；
- （五）物业服务合同依法解除或者终止后，无正当理由拒不退出物业服务项目；
- （六）挪用住宅专项维修资金；
- （七）泄露业主信息；
- （八）采取停止供电、供水、供热、供燃气以及其他不当限制业主正常使用物业的方式催缴物业费；
- （九）法律、法规禁止的其他行为。

第四十条 物业服务合同解除或者终止后，原物业服务人应当与业主委员会或者代行业主委员会职责的其他机构，按照法律、法规规定和合同约定进行物业承接查验并移交物业档案，履行下列交接义务，及时退出物业服务区域：

- （一）移交物业档案；
- （二）移交物业服务期间形成的物业服务档案或者采用数字化管理形成的电子资料、数据；
- （三）移交建筑物及其附属设施的维修资金使用情况资料；

- (四) 移交物业服务用房；
- (五) 分项清算预收、代收的有关费用及公共收益；
- (六) 如实告知物业的使用和管理状况；
- (七) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第四十一条 县市人民政府应当建立应急物业服务保障机制，物业服务区域发生物业失管或者因物业服务合同终止引发重大矛盾纠纷等紧急突发情况的，物业所在地县市人民政府及有关部门应当依法采取应急措施，乡（镇）人民政府、街道办事处负责落实，指导物业服务人、业主委员会开展应对工作。

物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展有关工作。对于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，业主、物业使用人以及有关人员应当依法予以配合。

第五章 物业的使用和维护

第四十二条 业主及物业使用人对物业的使用与维护，应当遵守法律、法规的规定。

物业管理区域内禁止从事下列行为：

- (一) 损坏房屋承重结构、主体结构；
- (二) 违章搭建建（构）筑物；
- (三) 侵占、损坏物业共有部分；

(四) 擅自改变物业规划用途；

(五) 任意弃置垃圾、排放污染物；

(六) 占用、堵塞、封闭避难层、疏散通道、消防车通道、安全出口和消防车登高操作场地；

(七) 违反噪声污染防治有关规定，制造噪声干扰他人正常生活；

(八) 在划定的停车区域外随意停放机动车或非机动车；影响其他业主正常使用停车位或者物业区域道路正常通行；

(九) 私拉电线、电缆为电动车辆充电，电动自行车进入门厅、楼道停放或充电；

(十) 从建筑物中抛掷物品；

(十一) 违反法律、法规规定饲养动物；

(十二) 毁坏安防、消防设施线路和设备，或者影响安防、消防设施功能；

(十三) 法律、法规禁止的其他行为。

物业管理区域内有上述行为的，物业服务人应当及时劝阻并采取合理措施制止，向有关行政主管部门报告并协助处理。

第四十三条 业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人。物业服务人应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

第四十四条 住宅专项维修资金实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。

对未按规定交存首期住宅专项维修资金的业主，建设单位不得向其交付房屋。

业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额 30% 的，应当及时续交。

第四十五条 发生危及房屋安全等紧急情况，需要立即对住宅共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的，业主或物业服务人应当立即采取防范措施，并告知业主委员会，由业主委员会按应急维修程序申请使用维修资金。尚未产生业主委员会或业主委员会未按规定履行应急申请使用职责的，经乡（镇）人民政府、街道办事处报县市人民政府住房城乡建设部门确认后，由乡（镇）人民政府、街道办事处按照应急使用维修资金程序组织代为维修，维修费用按有关规定从住宅专项维修资金列支。维修工程竣工后，应当公开维修资金使用情况。

第四十六条 建筑物专有部分因业主原因导致安全隐患，危及公共利益或者他人合法权益的，有关业主应当及时采取修缮以及其他消除危险的安全治理措施。

业主不履行维修养护义务的，业主委员会、物业服务人应当进行劝导，并将有关情况上报有关部门依法处置。造成公共利益或者他人合法权益损害的，依法承担责任。

第四十七条 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。

物业服务人应当根据物业服务合同约定做好共用部位、共用

设施的维护管养工作，并将发现的建设工程质量问题及时通报业主委员会或业主，通知建设单位履行保修义务。因物业服务人维护管养不当造成的后果，由物业服务人承担相应赔偿责任。建设单位收到保修通知时仍在保修期内但拖延履行的，不得以保修期届满为由拒绝履行保修责任。

第四十八条 物业管理区域内的电梯应当确定使用单位，依法开展日常管理维护。未办理使用登记的电梯，未确定电梯使用单位的电梯，不得投入使用。

电梯出现故障或者发生异常情况的，电梯使用单位应当立即停止使用电梯，在电梯口的显著位置设置警示标志，采取安全防护措施并进行全面检查，消除事故隐患。

住宅小区物业服务人为电梯使用单位的，电梯运行维护费用由电梯所有权人与物业服务人在物业服务合同中约定。

电梯使用单位依法变更的，原电梯使用单位应当向新电梯使用单位移交完整的电梯安全技术档案。

第四十九条 电梯乘用人应当遵守电梯乘用规范，安全使用电梯，不得有下列行为：

- （一）使用明示停用的电梯；
- （二）超过额定载荷使用电梯；
- （三）在电梯内嬉戏、打闹、蹦跳；
- （四）在运行的自动扶梯、自动人行道上逆行或者在其出入口滞留；

- (五) 强行开启电梯层门、轿厢门；
- (六) 拆除、损坏电梯的零部件、附属设施、标志、标识；
- (七) 其他危及电梯安全运行的行为。

第五十条 供水、供电、供气、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。

第六章 监督管理

第五十一条 全州各级人民政府、住房城乡建设行政主管部门及其他有关部门应当履行法定职责，加强对物业管理工作的监督指导，完善各项制度，加强政策宣传引导，营造良好氛围。

第五十二条 全州各级人民政府应当充分发挥党建引领和推动作用，建立健全物业管理联席会议等有关协调工作机制，加强物业纠纷源头治理，多元化解物业管理中的矛盾纠纷，积极促进纠纷就地化解。

县级以上人民政府应当建立健全物业管理违法行为投诉、举报处理制度，并在本行政区域内各物业管理区域显著位置公布有关行政主管部门的执法事项和举报受理电话。

有关部门、执法机关应当及时回应群众反映问题，查处违规

收取物业费、违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。

第七章 法律责任

第五十三条 国家机关工作人员在物业管理工作中利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予处分。

第五十四条 违反本规定的行为，法律、法规对法律责任已有规定的，从其规定。

第八章 附 则

第五十五条 本规定自 2025 年 1 月 1 日起施行。