

海口市人民政府办公室文件

海府办规〔2020〕7号

海口市人民政府办公室关于 印发《海口市物业管理若干规定》的通知

各区人民政府，市政府直属各单位：

经市政府同意，现将《海口市物业管理若干规定》印发给你们，请认真组织实施。



（此件主动公开）

海口市物业管理若干规定

第一章 总则

第一条 为规范物业管理活动，维护业主、物业使用人、物业服务企业的合法权益，营造和谐、安全、文明的生活和工作环境，根据《海南经济特区物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于本市行政区域内的物业管理及相关监督管理活动。

第三条 市人民政府应当将物业管理纳入社区建设和社区管理体系，建立和完善社会化、市场化的物业管理机制，鼓励采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平。

第四条 市住房和城乡建设行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理，并履行下列职责：

- （一）制定全市物业管理的相关政策措施；
- （二）指导和监督各区开展物业管理行政监管工作；
- （三）建立完善全市物业管理宣传和培训机制；
- （四）建立全市物业服务企业信用体系；
- （五）负责前期物业服务招投标的指导和监督工作；
- （六）法律、法规和规章规定的其他职责。

第五条 区住房和城乡建设行政主管部门负责本辖区物业管理活动的监督管理，并履行下列职责：

- (一) 监督物业服务企业日常管理活动;
- (二) 建立本辖区物业管理档案;
- (三) 指导和监督本辖区内物业承接查验, 物业项目的移交和接管工作;
- (四) 指导和监督本辖区街道办事处、镇人民政府调解、处理物业纠纷;
- (五) 法律、法规和规章规定的其他职责。

第六条 街道办事处、镇人民政府履行下列工作职责:

- (一) 协助住房和城乡建设行政主管部门对本辖区内的物业管理活动进行管理、监督和指导;
- (二) 指导、协助和监督本辖区的业主成立业主大会、选举产生业主委员会;
- (三) 负责业主委员会的备案;
- (四) 调解处理本辖区物业纠纷;
- (五) 法律、法规和规章规定的其他职责。

区人民政府应当在街道办事处、镇人民政府配备专职的物业管理工作人员, 所需经费纳入本级财政预算。

居(村)民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助, 并配合街道办事处、镇人民政府做好辖区内物业管理相关工作。

第七条 开发区管理委员会应当按照法律法规的规定和市人民政府确定的职责, 负责本开发区范围内物业管理活动的监督

管理。

第八条 自然资源和规划、应急管理、市场监督管理、生态环境、公安、综合行政执法等部门应当按照各自职责，共同做好物业管理的相关工作。

第九条 物业行业协会应当依法加强行业自律，制定物业服务规范，推进物业服务标准化建设，协助调解处理物业纠纷，维护市场秩序和公平竞争，促进行业健康发展。

第二章 业主大会和业主委员会

第十条 符合下列情形，依法登记或者根据有关法律规定取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人，应当认定为业主：

（一）房地产权利证书或者不动产登记簿记载的所有权人；

（二）尚未依法办理所有权登记，但基于赠与、与建设单位的商品房买卖等旨在转移所有权的法律行为已经合法占有建筑物专有部分单位和个人；

（三）因人民法院、仲裁委员会的生效法律文书等取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（四）因继承或者受遗赠取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（五）因合法建造等事实行为取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（六）其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

第十一条 业主在物业管理活动中的权利、义务按照法律法规的规定，以及管理规约、临时管理规约或者物业服务合同的约定执行，但不得以放弃权利为由不履行义务。

第十二条 业主应当按照《海南经济特区物业管理条例》规定，向街道办事处、镇人民政府申请成立首次业主大会筹备组（以下简称筹备组）。

街道办事处、镇人民政府收到申请后，应当组织业主推荐业主代表组建筹备组。

筹备组人数应当为 7 至 15 人的单数，其中业主代表人数不得低于筹备组总人数的一半，物业所在地街道办事处、镇人民政府代表 1 人、居（村）民委员会代表 1 人、建设单位代表 1 人。筹备组组长由街道办事处、镇人民政府代表担任。

建设单位已经解散或者决定不参加筹备组的，不影响筹备组的成立。

第十三条 筹备组成员名单经街道办事处、镇人民政府审核后，应当在物业管理区域内公示。

业主对筹备组成员有异议的，应当自公示之日起 7 日内以书面形式向街道办事处、镇人民政府提出。街道办事处、镇人民政府应当自收到书面意见之日起 10 日内完成审查。

筹备组成员名单公示期满，业主无异议或者异议不成立的，街道办事处、镇人民政府应当公告筹备组成员名单。筹备组自公告之日起正式成立。

第十四条 筹备组应当在成立后 90 日内组织召开首次业主大会会议，并按照《海南经济特区物业管理条例》的规定完成筹备工作。

筹备组在规定期限内不能组织召开首次业主大会会议的，自行解散。

筹备组会议由筹备组组长召集和主持。筹备组会议应当有过半数筹备组成员出席，筹备组成员就筹备工作意见不一致的，由筹备组组长作出决定。筹备组成员不能委托代理人参加会议。筹备组会议应当制作书面记录，并经参会成员签字确认。

第十五条 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记名方式进行表决。采用电子投票形式表决的，应当通过市住房和城乡建设行政主管部门指定的电子投票系统。

业主委员会应当将业主大会会议的表决结果在物业管理区域内的显著位置公示 15 日。

未按照前款规定公示业主大会会议表决结果的，物业所在地的街道办事处、镇人民政府可以责令限期公示。

第十六条 业主在业主大会会议上的投票权数按其拥有的专有部分面积计算，每平方米为一票，不足一平方米的不计算。

决定业主投票权数的专有部分面积、建筑物总面积按照下列方法认定：

（一）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未实测的，暂按房

屋买卖合同记载的面积计算；

(二) 建筑物总面积，按照前项的统计总和计算。

第十七条 决定业主投票权数的业主人数，按照下列方法认定：

(一) 业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算；

(二) 总人数，按照前项的统计总和计算。

第十八条 一个专有部分有两个以上所有权人的，其所有权人可以推选一人行使表决权，共有人所代表的业主人数为 1 人。

业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人行使表决权。

业主为法人的，由其法定代表人或者法人委托的代理人行使表决权。

业主不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加，并出具授权委托书以及委托人和受委托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、委托权限、期限及双方联系方式。需要投票表决的，业主应当填写书面意见，由受委托人代为提交。

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，每届任期 3 至 5 年，委员可以连选连任，具体人数、任期由业主大会议事规则确定。

业主委员会委员候选人由业主推荐或者自荐。

业主委员会可以实行等额选举或者差额选举方式。具体选举方式以及差额选举的比例由业主大会议事规则确定。

第二十条 业主委员会委员应当是本物业管理区域的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表。

鼓励和支持业主中的以下人员积极参加业主委员会遴选：

- （一）中共党员；
- （二）人大代表、政协委员；
- （三）社区“两委”班子成员、小区党组织委员；
- （四）具备财经、法律、工程、环境等专业专长的业主；
- （五）有经验、有能力、有精力的退休干部。

推动符合条件的社区“两委”班子成员或小区党组织书记，通过法定程序选入业主委员会、兼任业主委员会主任。

第二十一条 业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内向街道办事处、镇人民政府申请备案。符合备案条件的，街道办事处、乡镇人民政府应当自收到备案资料之日起 10 日内予以备案。备案后，由业主委员会依法申请刻制业主大会、业主委员会印章。

备案事项发生变更的，业主委员会应当自变更之日起 30 日内向原备案机关办理变更手续。

第二十二条 业主大会和业主委员会印章由业主委员会保管。业主委员会应当建立健全印章管理制度，指定专人保管印章。

业主大会印章应当在业主大会已经依法表决通过的有关决议、决定和规章制度等文件上使用。未经过业主大会表决的，不

得加盖业主大会印章。

第二十三条 业主委员会应当向全体业主公布下列情况和资料，接受业主监督：

- （一）管理规约、业主大会议事规则；
- （二）业主大会和业主委员会的决定；
- （三）物业服务合同；
- （四）物业共用部位、共用设施设备的使用和收益情况；
- （五）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；
- （六）业主委员会委员的姓名、职务等信息；
- （七）其他应当向业主公开的情况和资料。

业主委员会未按前款的规定公布、更新相关情况和资料的，街道办事处、镇人民政府应当责令业主委员会限期公布，并通告全体业主。

第二十四条 业主委员会会议由主任召集和主持。主任因故不能召集和主持的，由副主任召集和主持。

业主委员会会议应当有过半数的委员出席，委员具有同等表决权，作出的决定必须经全体委员半数以上同意。业主委员会委员不能委托代理人参加会议。

业主委员会会议应当制作书面记录，并经参会的委员签字确认。

第二十五条 业主委员会委员不得接受物业服务企业提供的物业服务费、停车费减免以及其他物质、现金等利益，并不得

要求安排亲属在所属物业服务企业任职。

第三章 物业服务

第二十六条 业主委员会应当与业主大会选聘或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同。

物业服务合同生效之日起 30 日内，业主委员会应当会同物业服务企业向物业所在地的区住房和城乡建设行政主管部门提交以下资料办理备案：

- （一）业主大会的决定；
- （二）物业服务合同。

第二十七条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内的显著位置予以公示并及时更新：

- （一）物业服务企业的营业执照、各项物业项目负责人的联系方式、物业服务投诉电话；
- （二）物业服务内容、服务标准、开支项目、收费项目、收费标准、收费方式等；
- （三）电梯、消防、监控等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、联系方式、维保方案和应急处置方案等；
- （四）房屋装饰装修及使用过程中的安全注意事项。

物业服务企业未按前款规定公示信息的，业主可以报告街道办事处、镇人民政府协调处理。

第二十八条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定

做好物业管理区域内的工作，并依法协助政府有关部门做好物业管理区域内治安秩序维护、消防安全管理、房屋租赁信息采集、环境卫生、生活垃圾分类、住宅装饰装修、安全事故预防等有关工作。

第二十九条 业主未按照约定缴纳物业服务费用的，物业服务企业可以通过上门催缴、在物业管理区域内的显著位置公示等形式，督促其限期交纳；拒不缴纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁、提起诉讼或者向信用主管部门申请按照有关规定依法录入信用档案。

第三十条 物业服务企业不得以部分业主拖欠物业服务费为由减少服务内容或者降低服务质量。

物业服务企业为业主或者物业使用人提供物业服务合同以外的专项服务的，收费标准由双方另行约定。物业服务合同中未明确约定，或者未经业主同意，物业服务企业自行提供的其他服务，不得向业主收取费用。

第三十一条 前期物业服务期限届满前，业主应当做出选聘或者续聘物业服务企业的决定。

业主未作出续聘或选聘决定的，原物业服务企业按照原合同约定继续提供服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但应当提前 60 日通知对方。

第三十二条 未实行物业管理的住宅小区，由街道办事处、

乡镇人民政府指导小区成立业主委员会聘请物业服务企业，或者成立业主自治管理组织聘请专职保洁人员对小区公共场所的保洁进行管理，所需费用由全体业主共同承担。

第四章 物业的使用与维护

第三十三条 业主装饰装修房屋，应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的规定、临时管理规约或者管理规约，并告知物业服务企业和业主委员会。

物业服务企业应当书面告知业主房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项，并对房屋装饰装修施工进行现场监督。物业服务企业不得向业主指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料。

因住宅装饰装修造成物业共用部位、共用设施设备损坏的，业主、物业使用人应当及时修复；造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第三十四条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）擅自改变房屋承重结构、主体结构，扩大承重墙上原有的门窗尺寸；

（二）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房；

（三）未经批准搭建建筑物、构筑物或者擅自改变房屋外立面；

（四）在物业公共区域内停放车辆或堆放杂物，擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益；

（五）任意弃置垃圾、排放污水、制造噪音、高空抛物或者露天焚烧杂物等影响环境和居住安全的行为；

（六）违反规定饲养禽类、犬只等动物；

（七）法律、法规、临时管理规约和管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的，物业服务企业应当及时进行劝阻、制止，并向相关主管部门和业主委员会报告，相关主管部门应当依法进行处理。业主大会和业主委员会有权依照法律、法规以及管理规约，要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、恢复原状、赔偿损失。业主对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

第三十五条 擅自占用物业公共区域停放车辆，妨碍其他车辆和行人通行的，物业服务企业应当通知车辆所有人或者使用人驶离；无法通知或者经通知后拒不驶离的，物业服务企业、业主委员会可以按照管理规约的规定将车辆就近移至停车泊位。

物业服务企业对在物业管理区域内停放一年以上且不缴纳停车费用的车辆，经书面告知后，车辆所有人或者使用人仍拒不处理的，可以向人民法院提起诉讼。

物业服务企业发现停放在物业管理区域内的车辆属报废车辆的，应当及时向公安机关交通管理部门报告。

第三十六条 物业服务企业进行物业维护、修缮、装修监督等工作时，业主或者物业使用人应当提供方便。

供水、供电、供气、通信等专业经营单位因维护、修缮或者设置管线等，需要进入物业管理区域或者使用业主专有部分时，物业服务企业、业主委员会和业主等应当予以配合。

第五章 监督管理

第三十七条 相关单位和个人对有关物业管理的违法违规行为，有权进行投诉或者举报。

有关行政主管部门在接到投诉、举报后应当登记，属于本部门职权范围的事项，应当受理，并在5个工作日内予以回复；不属于本部门职权范围的事项，应当及时移交给有权部门，接受移交部门对管辖权有异议的，由市、区人民政府指定管辖。

第三十八条 市、区住房和城乡建设行政主管部门应当建立街道办事处、乡镇人民政府、居（村）民委员会物业管理工作人员的培训制度，通过定期组织培训，提高物业管理水平，所需经费列入同级人民政府财政预算。

第三十九条 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，街道办事处、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。

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，受侵害的业主有权请求其承担民事责任，并请求人民法院予以撤销。

第四十条 市住房和城乡建设行政主管部门应当建立本行

政区域内物业服务企业信用信息档案，将违反法律法规和本办法的行为录入信用档案，开展信用评价，实施分类监管。

第六章 附则

第四十一条 本规定的具体适用问题由市住房和城乡建设行政主管部门负责解释。

第四十二条 本规定自 2020 年 12 月 1 日起施行，有效期三年。