

邵阳市物业管理办法

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人的合法权益,根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《湖南省物业管理条例》等法律、法规和相关规章的规定,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的物业管理活动及监督。

本办法所称物业管理,是指业主通过选聘物业服务人,由业主和物业服务人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,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 物业管理工作坚持党建引领、政府主导、部门协同、行业自律、属地管理、业主自治的基本原则。

市、县市区人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系,建立健全基层党组织领导下,业主、业主委员会、居(村)民委员会、物业服务人共同参与的议事协调机制,发挥党组织在社会基层治理中的领导作用,形成社区治理合力。

第四条 市、县市区人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导,建立物业管理协调机制,研究解决物业管理重大问题,统筹推进物业管理工作。

街道办事处(乡镇人民政府)应当明确专职人员负责本区域内物业管理活动的指导和监督工作。

第五条 市人民政府住房和城乡建设部门是本行政区域物业管理的行政主管部门,履行以下管理职责:

- (一)组织实施物业管理相关的法律、法规、规章;
- (二)指导和监督县市区住房和城乡建设部门开展辖区内物业管理工作;
- (三)指导市物业服务行业协会制定、实施自律性管理规范,制定物业服务合同参考文本;
- (四)制定业主管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则、物业服务人公示信息等示范文本,公布物业服务清单,明确物业服务内容和标准;
- (五)监督管理市本级物业专项维修资金的交存、统筹、使用,指导县级物业专项维修资金的交存、统筹、使用;
- (六)推动建立老旧小区物业管理机制;
- (七)定期开展物业管理相关法律、法规、规章的宣传和培训;
- (八)法律、法规、规章规定的其他职责。

大祥、双清、北塔区人民政府物业管理行政主管部门应当按照法律法规和市人民政府住房和城乡建设部门要求,履行物业管理职责。其他县市人民政府住房和城乡建设部门结合县域特点依法依规开展物业管理活动。

第六条 相关行政主管部门应当按照下列职责分工,依法进入物业管理区域执法:

- (一)发展改革部门负责监管业主大会成立之前的普通商品住宅物业服务收费标准的制定;
- (二)公安部门负责依法查处物业管理区域内的治安违法行为、违规燃放烟花爆竹、高空抛物、超标排放生活噪音等涉及公共安全、公共秩序的违法行为;
- (三)城市管理管理部门负责依法查处物业管理区域内下列违法行为:违法搭建、擅自占用和损坏建筑物、构筑物,物业管理区域公共绿化、损害小区环境、擅自拆改供水、排水、供气等共用管线及共用设施和垃圾处理方面的违法行为;
- (四)市场监督管理部门负责办理物业管理区域内经营主体的营业执照,依法监管和查处物业服务价格公示不规范、违规收费行为,依法对锅炉、电梯等特种设备使用单位实施监督检查;
- (五)消防救援部门依照相关法律法规行使城镇居民住宅区消防安全综合监管职能;

(六)其他部门在各自职责范围内做好物业管理工作。上述行政主管部门应当建立健全联动机制和违法线索举报、投诉处理制度,在物业管理区域内显著位置公布执法事项和联系方式。

- 第七条** 街道办事处(乡镇人民政府)履行以下职责:
- (一)指导监督业主大会的成立和业主委员会的选举、换届、委员变更,对不具备业主大会成立条件的,组织成立物业管理委员会;
 - (二)负责业主委员会的选举产生、换届和委员变更的备案;
 - (三)指导、监督业主大会和业主委员会依法履职,协调处理辖区内物业管理的日常工作;
 - (四)组织实施老旧小区基本物业服务工作,协助相关部门指导居(村)民委员会对未成立业主委员会、未实行物业管理的居民住宅区做好相关物业管理工作;
 - (五)调解物业管理纠纷,处理相关投诉和举报;
 - (六)法律、法规、规章规定的其他职责。

居(村)民委员会协助街道办事处(乡镇人民政府)开展物业管理相关工作,具体指导业主大会会议的筹备、召开及业主大会、业主委员会的日常工作。

第八条 物业服务行业协会应当发挥行业自律作用,依法制定和组织实施行业自律性规范,制定行业服务标准和服务规范;依规定开展物业服务人和从业人员评优评先;积极参与物业纠纷的调解处理。

第九条 街道办事处(乡镇人民政府)应当依托人民调解委员会,联动公安派出所、司法所、业主委员会开展物业纠纷多元化解工作。

街道办事处(乡镇人民政府)在处理物业管理纠纷调解过程中,可以通过购买服务等方式,引导法律、会计、工程监理、评估、咨询等第三方机构参与。

第二章 业主大会、业主委员会和物业管理委员会

第十条 业主大会根据相关行政部门划定的物业管理区域设立,一个物业管理区域成立一个业主大会。

自然资源和规划、住房和城乡建设等部门和供水、供电、供气、通信等专业经营单位,应当为街道办事处(乡镇人民政府)查询筹备成立业主大会所需信息资料提供便利。

业主资格认定、业主权利和义务、首次业主大会筹备、业主大会成立条件、业主大会和业主委员会的成立、选举、换届等事项,依照国务院《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》和《湖南省业主大会和业主委员会指导细则》执行。

第十一条 业主委员会委员候选人通过社区党组织、居(村)民委员会推荐、业主自荐或者联名推荐的方式产生。业主大会筹备组或者业主委员会换届选举工作组在街道办事处(乡镇人民政府)指导下审查业主委员会委员候选人的资格条件,确定业主委员会委员候选人,投票材料中应当载明候选人是否受过刑事处罚、是否有过不良信用记录、是否违反过临时管理规约等信息。

邵阳市人民政府令

第3号

《邵阳市物业管理办法》已经2026年6月4日市人民政府第7次常务会议审议通过,现予公布,自2026年8月30日起施行。

代理市长 龚红果
2026年7月30日

员的,由街道办事处(乡镇人民政府)按照第十九条指导重新组建物业管理委员会。

第三章 物业管理和物业服务

第二十二条 建设单位应当按照相关法律、法规、规章规定,采取招投标方式选聘前期物业服务人,不得通过分割物业管理区域等方式分别进行招投标,中标企业不得违法分包或转包。

一个物业服务区域建筑面积低于三万平方米或者投标人少于三个的,经物业所在地县市区人民政府住房和城乡建设主管部门批准,可以采取协议方式选聘物业服务人。

建设单位与物业买受人签订物业买卖合同时,应当将前期物业服务合同和临时管理规约作为物业买卖合同的附件,不得删减、篡改示范文本实质性条款,变相侵害买受人权益。

建设单位应当在销售场所公示物业管理区域资料、经批准的规划设计方案、临时管理规约、前期物业服务合同等法律文本和物业服务用房、共用部位、共用设施设备等信息,并向物业买受人提供书面告知材料。

第二十三条 建设工程竣工验收合格后交付使用前,建设单位应当与前期物业服务人进行物业承接现场查验。查验的费用由建设单位承担,建设单位和前期物业服务人另有约定的除外。

前期物业服务人在物业承接查验中应当按照《湖南省物业管理条例》第二十七条等相关规定进行审慎查验。现场查验记录中,街道办事处(乡镇人民政府)物业专职负责人、居(村)民委员会主要负责人作为见证人签字。

前期物业服务人与建设单位的承接查验协议应当对物业承接查验的基本情况、存在的问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等作出明确记载、约定。

前期物业服务人在物业承接查验中与建设单位相互串通,或者因故意、重大过失损害业主权益的,由前期物业服务人与建设单位共同承担共用设施设备的保修、赔偿义务。

第二十四条 建设单位应当建立健全房屋质量保修期内物业售后维修服务体系,公示维保单位的名称、维保联系人和维保电话,用于处理建设遗留问题和接受保修期内物业服务人和业主报修。

第二十五条 物业服务费可以采取包干制、酬金制等方式收取,具体标准和方式由物业服务合同约定;实行政府指导价的,应当在指导价范围内确定。

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。

物业服务人已经按照合同约定和相关规定提供服务的,业主不得以未接受、无需接受相关物业服务为由拒绝交纳物业服务费。业主未按照约定及时足额交纳物业服务费的,物业服务人、业主委员会可以催告其在合理期限内交纳;逾期不交纳的,物业服务人应当采取法律允许的方式维护合法权益。

业主转让物业应当结清物业服务费等相关费用。物业受让人应当将物业权属转移登记情况、业主姓名、联系方式等信息及时告知物业服务人。

第二十六条 公共收益管理单位应当以物业管理区域为单位开设专用公共收益管理账户。公共收益由物业服务人代为管理的,物业服务人应当在银行以物业管理区域为单位单独开设账户,不得与企业其他收支混用同一账户。

公共收益由业主委员会自行管理的,应当以业主委员会名义在银行开设专用账户。公共收益管理账户不得以个人或者非公共收益管理单位的其他组织名义开设。

第二十七条 物业服务人应当按照物业服务合同提供物业管理服务,履行《湖南省物业管理条例》第三十六条规定的义务。业主委员会应当对物业服务人的日常服务行为加强监督,并如实记录监督情况。

建设单位、物业服务人可以共同委托第三方机构开展前期承接查验。业主委员会、物业服务人可以共同委托第三方机构开展承接查验、物业服务费测算等。第三方机构由建设单位(业主委员会)、物业服务人协商选定,在规定时间内协商不成的,可以采取摇号、抽签等随机方式确定。

第二十八条 物业服务人、业主委员会发现有违反《湖南省物业管理条例》第四十八条规定的,应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,应当及时报告相关行政主管部门,并配合相关行政主管部门依法处理。

第二十九条 物业服务合同解除或终止后,未完成交接手续前,物业服务人不得擅自退出或停止服务,原物业服务人应于约定期限内完成以下交接义务并退出服务区域:

- (一)如实告知物业使用及管理现状;
- (二)完整移交保管的物业档案、物业服务档案;
- (三)提供房屋及设施设备改造、维修、运行、保养的完整记录;
- (四)退还物业服务用房;
- (五)分项结算预收、代收及预付、代付费用;
- (六)提交住宅专项维修资金使用明细;
- (七)移交共用部分及共用设施设备经营的相关资料;
- (八)法律、法规、规章及合同约定的其他事项。

原物业服务人不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段工作未完成等理由拒绝退出。

第三十条 市、县市区人民政府应当对建设年限长、环境质量差、配套设施不健全、不具备实施市场化物业服务条件、消防安全隐患突出的老旧小区制定改造方案。

老旧小区改造竣工后,由建设单位参照本办法第二十三条规定组织开展承接查验。验收合格后可以在街道办事处(乡镇人民政府)指导下探索通过业主自筹资金或引入社会资本参与老旧小区物业服务运营等方式组织实施物业服务。

业主自筹资金改造老旧小区的,在规划许可的范围内,经业主大会同意,业主委员会可以按照相关规定组织建设物业服务用房。

鼓励老旧小区与物业服务人创新合作管理方式,利用物业共用部位、共用设施设备增加小区经营性公共收益,由业主大会监督使用。

第三十一条 业主委员会可以根据业主大会的决定,根据建筑物的选址地质状况、设计使用年限、当前状况等因素,选聘具备相应资质的第三方专业鉴定机构,签订与本届业主委员会

任期相一致的房屋质量跟踪监测与安全维护相关合同。

鼓励业主利用住宅专项维修资金投保外墙保险、电梯保险等专项维修保险。

第三十二条 物业服务人应当配合做好公共服务平台数据的交互共享,提升物业管理区域内智慧治理水平。

鼓励物业服务人运用互联网、大数据等技术建立智慧物业管理服务平台;鼓励有条件的物业服务人将物业服务向养老、托幼、家政等领域延伸。

第四章 共用部位、共用设施设备使用和维护

第三十三条 业主对专有部分以外的共用部位享有共有和共同管理的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全,不得损害其他业主的合法权益,不得以放弃权利为由不履行义务。

既有住宅加装电梯的,应当由加装单元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,经参与表决的专有部分面积占比四分之三以上且参与表决人数占比四分之三以上的业主同意。

物业服务人及供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位因维修、维护等需要临时占用共用设施设备,使用建筑物专有部分或者挖掘道路、场地的,业主应当配合。

因维修、维护导致业主财产损失的,应当予以赔偿。因维修、养护等需要临时占用、挖掘道路、场地的,应当及时恢复原状。

第三十四条 新建物业项目的供水、供电、供气等设施的设计、建设,应当满足抄表到户、计量到户、收费到户的要求。

尚未实现抄表到户、计量到户、收费到户的物业项目,县市区人民政府应当组织专业经营单位逐步完成供水、供电、供气等设施改造,改造后的设施根据相关法律、法规、规章规定和合同约定统一移交给专业经营单位进行维护管理。

物业管理区域内,供水、供电、供气、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取相关费用。尚未实现抄表到户、计量到户、收费到户的物业项目,改造期间可以委托物业服务人收取相关费用。采取委托收费的,应当按政府规定的价格标准收取,不得擅自加价。对于房屋共用部位、共用设施设备运行维护及损耗产生的费用,不得计入水电费中收取。

第三十五条 业主或物业使用人需要装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务人、提交装修方案,并与物业服务人就施工时间、区间、安全措施、装饰装修产生的垃圾清运等有关事项签订协议,并将相关信息在拟装饰装修的楼栋显著位置公示。

物业服务人应当加强对装饰装修活动的巡查、监督,发现业主、物业使用人在房屋装饰装修中改变、损坏房屋基础、承重墙体、梁柱等房屋原始设计承重构件等行为,应当立即劝阻、制止,并及时报告住房和城乡建设部门,情况紧急的,可以采取合理止损措施。

住房和城乡建设部门接到物业服务人报告后,及时依法处置。

第三十六条 物业服务人应当加强对本物业管理区域内的电动自行车安全管理,建立健全电动自行车消防安全管理制度和消防安全措施,开展防火巡查和定期检查,及时消除火灾隐患。

物业管理区域内电动自行车应当在划定的集中停放场所内有序停放。

第三十七条 共用部位、共用设施设备发生下列紧急情况需要应急维修的,业主委员会、居(村)民委员会、物业服务人应当立即组织维修:

- (一)物业管理区域内发生的屋面、外墙防水严重损坏;
- (二)消防、电力、供水、排水、供气系统出现功能障碍或者部分设备严重损坏等重大安全隐患或者紧急情况;
- (三)电梯故障;
- (四)建筑外立面装饰和公共构件严重脱落松动,玻璃幕墙炸裂;
- (五)其他危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的紧急情形。

第五章 法律责任

第三十八条 市人民政府住房和城乡建设部门应当依据相关规定建立建设单位、物业服务人信用等级评价体系,将下列行为纳入评价范围:

- (一)建设单位、物业服务人违反《湖南省物业管理条例》第二十七条规定,未履行承接查验义务且拒不改正的;
- (二)物业服务人未纳入省物业管理监管平台进行统一监管的;
- (三)违反本办法第二十二规定进行招投标或者分包、转包的;
- (四)违反《湖南省物业管理条例》第三十二条、第三十六条、第四十三条规定,未履行相关义务的;
- (五)违反《湖南省物业管理条例》第二十九条规定,未办理前期物业服务备案的;
- (六)违反法律、法规、规章和本办法规定受到相关行政主管部门处罚的;
- (七)法律、法规、规章规定的侵害业主合法权益的其他行为。

信用等级评价结果由市、县市区住房和城乡建设部门定期通过物业管理服务信息系统、门户网站等方式向社会公布。

选聘物业服务人需要查询信用等级评价资料的,市、县市区住房和城乡建设部门应当积极协助提供。

第三十九条 业主或者物业使用人实施改变、损坏房屋承重构件等行为,物业服务人发现该行为后未及时向住房和城乡建设部门报告的,住房和城乡建设部门应当将相关违法线索移交城市管理部门,由城市管理部门给予物业服务人警告,可以处装饰装修管理服务协议约定的装饰装修管理服务费2至3倍的罚款。

其他相关行政主管部门在履行职责过程中,发现物业服务人对违反本领域内法律、法规、规章的行为怠于履行报告义务的,依照相关法律法规、法规、规章的规定予以处罚。

第四十条 违反本法规定,按照《建设工程质量管理条例》,对涉及建筑主体或者承重结构变动的装修工程,没有设计方案擅自施工的,责令改正,处50万元以上100万元以下的罚款;房屋建筑使用者在装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构的,责令改正,处5万元以上10万元以下的罚款。

有前款所列行为,造成损失的,依法承担赔偿责任。

第四十一条 县级以上人民政府物业管理行政主管部门或者其他相关行政主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)及其工作人员在物业管理工作中不依法履行或者怠于履行监督管理职责的,依法给予政务处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第六章 附则

第四十二条 本办法自2026年8月30日起施行。