

鄂州市住房和城乡建设局文件

鄂州建设文〔2020〕39号

签发人：朱吉长

关于印发鄂州市物业服务企业承接和退出 住宅小区管理办法（试行）的通知

各区、葛店开发区、临空经济区住（城）建局，局属各单位、机关各科室，各物业公司：

现将《鄂州市物业服务企业承接和退出住宅小区管理办法（试行）》印发给你们，请认真组织实施，原鄂州建设文〔2020〕12号文终止。在实施过程中，若有新情况、新问题请及时报告，联系人：市住建局物业科叶家旺，联系电话：3899028。

鄂州市住房和城乡建设局

2020年5月25日

鄂州市物业服务企业承接和退出住宅小区 管理办法（试行）

第一条 为了规范我市物业服务企业承接和退出住宅小区的管理，做好小区物业服务承接、退出衔接工作，维护当事人双方合法权益，保障物业服务活动依法有序进行，现根据《物权法》、《合同法》、国务院《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》和《鄂州市物业管理实施办法》的相关规定，制定本办法。

第二条 本市行政区域内，物业服务企业承接物业服务和退出物业服务区域的，适用本办法。

第三条 承接和退出住宅小区应当本着维护社会稳定，保障业主、物业使用人基本生活秩序，依法有序、平稳过渡原则进行。

第四条 市住房和城乡建设局负责全市行政区域内的物业服务企业承接和退出住宅小区的政策制定、监督和指导。

各区、开发区、临空经济区住建部门应当会同街道办事处（乡镇人民政府）及相关职能部门做好对本辖区内物业服务企业承接和退出住宅小区的具体实施和管理工作。

第五条 新建三万平方米以上的住宅小区应当通过公开招投标方式选聘前期物业服务企业，鼓励业主大会采取招投标的方式优先选聘信用良好的物业服务企业。

第六条 未经专有部分占建筑物总面积过半数且占总人数过

半数以上的业主表决通过，业主委员会不得擅自决定要求物业服务企业退出住宅小区。

第七条 有下列情形之一的，物业服务企业应当退出住宅小区，不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决，阶段工作未完成等为由拒绝退出：

（一）前期物业服务合同期限未满或者未明确具体期限，业主大会依法依约作出决定解聘原物业服务企业，并选聘新的物业服务企业，签订了物业服务合同且已生效的；

（二）物业服务合同期限届满，业主大会决定不再续约的；

（三）物业服务企业因破产或工商营业执照被注销、吊销等原因致使不能继续履行合同义务的；

（四）依法应当退出的其他情形。

第八条 建设单位与物业服务企业应当在前期物业服务合同中约定合同解除及退出条款。

建设单位依照合同约定提前解除物业服务合同的，应当提前90日书面通知物业服务企业。物业服务企业认为建设单位提前解除不符合同约定的，可以申请市物业纠纷调解中心调解。经调解意见为退出的，物业服务企业应当退出物业服务区域。物业服务企业退出后，有权就建设单位解除合同的合法性依法主张权利。

业主购买住宅物业后，建设单位更换前期物业服务企业的，应当征得半数以上业主同意。建设单位与新物业服务企业签订前，应当将拟签订的物业服务合同内容在物业服务区域范围予以

公示，听取业主意见。建设单位与新物业服务企业签订的物业服务合同后应于5日内报住建部门备案。

第九条 首次业主大会成立时，应就是否续聘前期物业服务企业进行表决，未作出决定的，原前期物业服务合同视为有效。决定续聘的，应当于30日内签订物业服务合同；决定解聘的，按以下程序办理：

（一）解聘决定作出后5日内，业主委员会应当书面告知前期物业服务企业，并在物业管理区域内公告；

（二）解聘决定作出后30日内，前期物业服务企业应当做好物业档案、预收、欠收、代收费用等资料和账务的清理工作，并就交接内容、方式、时间、责任界限及债权债务结算方式与业主委员会平等协商，签订退管协议；

（三）解聘决定作出后60日内，业主委员会应当召开业主大会选聘新的物业服务企业，并签订物业服务合同，新的物业服务合同签订后，由业主委员会组织新、老物业服务企业办理交接手续；

（四）新选聘的物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报所在地街道办事处（乡镇人民政府）、住建部门进行备案。

第十条 物业服务合同期满，业主大会或物业服务企业决定不再续约的，按以下程序办理：

（一）物业服务合同期满90日前，业主委员会应在物业服务区域公示合同履行情况，并组织召开业主大会，对是否续聘物

业服务企业进行表决。业主大会决定不再续约的，按第九条的规定办理退出手续。

(二)物业服务企业决定不再续约的，应于物业服务合同期满 90 日前书面告知业主委员会，在物业管理区域内公告，并向所在地街道办事处（乡镇人民政府）、住建部门报告。物业服务企业应当做好物业档案、预收、欠收、代收费用等资料和账务的清理工作，并就交接内容、方式、时间、责任界限以及债权债务结算方式与业主委员会进行平等协商，签订退管协议。业主委员会应于合同期满 60 日内召开业主大会选聘新的物业服务企业，签订物业服务合同，并按第九条规定办理退出手续。

第十一条 物业服务合同期内，有 20%的小区业主联名要求解聘物业服务企业的，业主委员会应当在 60 日内组织召开业主大会就是否解聘事宜进行表决。业主大会决定解聘的，业主委员会和物业服务企业应当按照第九条的有关规定办理退出手续。

第十二条 物业服务合同期内，物业服务企业依法依规要求提前解除合同的，应当在拟解除合同 90 日前，将解约原因、退出时间以书面形式告知业主委员会，同时以书面形式在物业管理区域内公告 15 日。物业服务企业还应就退出相关事项与业主委员会进行协商，签订退出协议。业主委员会应于物业服务企业拟解除合同 60 日内召开业主大会，选聘新的物业服务企业，签订物业服务合同，并按第九条规定办理退出手续。

第十三条 实行物业服务企业退出报告制度。物业服务企业决定退出住宅小区和业主委员会决定解聘物业服务企业的，应当

在依法作出决定后 15 日内，书面报告所在地街道办事处（乡镇人民政府）、住建部门。街道办事处（乡镇人民政府）应当会同住建部门和社区居委会听取业主委员会、业主代表及物业服务企业的意见，并就退出前的物业服务工作做好协调沟通，指导业主大会选聘新的物业服务企业。

第十四条 物业服务企业退出住宅小区后，业主大会仍未选聘新的物业服务企业的，应当由全体业主共同承担管理责任。业主共同管理期间，应做好下列工作：

（一）街道办事处（乡镇人民政府）应当积极指导、及时组织召开业主大会，选聘新物业服务企业或帮助业主实行自治管理。

（二）暂时选聘不到新物业服务企业接管，业主大会没有通过实行自治管理决定的，街道办事处（乡镇人民政府）应会同城管、供水、供电、供气、通信、有线电视等相关单位（部门）依法履行社会服务与管理职能。业主大会或业主委员会委托的物业服务企业对“弃管”小区实行临时托管发生的费用由业主交纳；业主委员会决定自治管理的，由业主委员会负责收支；没有成立业主委员会的或业主委员会不能正常履行职责的，由社区托管代为收支。

第十五条 物业服务企业退出前，应当继续提供物业服务。物业服务企业退出物业服务区域的，应将预收的物业服务费等有关费用退还给业主或转交给新聘物业服务企业；原欠缴物业服务费等相关费用的业主，应当按照物业服务合同的约定补缴拖欠的

费用。

第十六条 业主委员会、新聘物业服务企业应为原物业服务企业收取欠缴物业服务费提供帮助和协助，但原物业服务企业不得以业主欠费为由拒绝办理移交手续。原物业服务企业可委托新聘物业服务企业代为收取，也可自行向业主收取，拒不缴交的可通过司法途径解决。

第十七条 原物业服务企业应当按照约定在合同终止之日撤出住宅小区内的物业服务人员，并在合同终止之日与业主委员会或新的物业服务企业办理下列移交事宜：

- (一) 档案及图纸资料；
- (二) 物业服务用房、业主共有的场地、设施设备；
- (三) 在街道办事处（乡镇人民政府）的指导监督下，将业主大会委托物业服务企业管理的公共收益余额移交给业主委员会或者新选聘的物业服务企业；
- (四) 业主清册及业主欠缴、预缴费等相关资料；
- (五) 实行酬金制的应当移交管理期间主要财务资料复印件；
- (六) 按照规定应当移交的资料和财物。

第十八条 物业服务企业退出前，业主委员会应与物业服务企业办理承接查验手续，也可以直接组织新老物业服务企业办理承接查验手续。未成立业主委员会或者业主委员会不能正常履行职责，且物业服务企业退出前暂未选聘新物业服务企业的，可在业主代表的监督下，由街道办事处（乡镇人民政府）委托社区代

为办理承接查验手续。业主大会决定实行自治管理的，由业主委员会组织业主代表办理承接查验手续。承接查验需做好查验记录，查验记录应当包括查验时间、查验内容、查验结论、存在问题等，并由双方当事人签字确认盖章，存在争议的应当在查验记录中载明。

第十九条 物业服务企业违反本办法规定，擅自撤离或擅自强行进驻住宅小区的，由所在地住建部门记入该企业信用档案，作为不良行为记录向社会公布。经住建部门或街道办事处（乡镇人民政府）责令改正后仍不改正的，纳入物业服务企业黑名单，取消该企业各类物业服务评先资格。造成损失的，应承担相应的赔偿责任。

第二十条 擅自撤离住宅小区、停止物业服务的，或者被解聘的物业服务企业未按规定办理交接手续、拒不退出的，由住建部门依照《湖北省物业服务和管理条例》规定责令限期改正，处5万元以上10万元以下罚款；逾期未改正的，按照原处罚数额按日连续处罚。

第二十一条 业主委员会在物业服务企业退出住宅小区阶段不依法履行职责，致使无法续聘、解聘和选聘物业服务企业的，街道办事处（乡镇人民政府）应当组织召集物业管理联席会议进行协调解决。

业主委员会作出的决定违反法律法规的，物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）应当责令限期改正，组织业主大会撤销其决定，并通告全体业主，造成损失的应承担相应的法律责任。

第二十二条 违反《中华人民共和国治安管理处罚法》、《保安服务管理条例》等相关规定，物业服务企业及其工作人员采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置交接纠纷，扣押、没收他人证件、财物等行为的由公安机关依法处理，构成犯罪的依法追究刑事责任。

第二十三条 当事人一方对终止、解除物业服务合同行为有争议的，双方应根据物业服务合同的约定协商和解。不能协商和解的可以要求所在地街道办事处（乡镇人民政府）、住建部门、行业协会和市物业管理纠纷调解中心进行调解；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，应依双方合同约定向当地人民法院提起民事诉讼。

第二十四条 物业服务企业退出非住宅小区的管理活动，参照本办法执行。

第二十五条 本办法由鄂州市住房和城乡建设局负责修订与解释。

第二十六条 本办法自印发之日起施行。