

附件 1

平顶山市住宅小区物业服务企业退出管理办法 (试行)

(征求意见稿)

第一条 为进一步规范全市物业服务市场秩序，维护业主和物业服务企业的合法权益，做好住宅小区物业服务企业退出、承接工作，保障物业服务活动依法有序开展，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》等法律法规，结合我市物业管理工作实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内，因（前期）物业服务合同期满未续约、（前期）物业服务合同期未满足业主依照法定程序解除、双方当事人协商解除等情形下，物业服务企业退出住宅小区管理的活动，适用本办法。

第三条 住宅小区物业服务企业退出应本着维护社会稳定，保障业主基本生活秩序，依法有序、平稳过渡原则进行。

第四条 市住房和城乡建设局、市房产事务中心会同有关部门做好住宅小区物业服务企业退出管理的政策制定、业务指导和监督工作。

各县（市、区）物业管理行政主管部门负责做好本辖区住宅

小区物业服务企业退出的业务指导、组织协调和监督工作。

街道办事处（乡镇人民政府）负责做好辖区住宅小区物业服务企业退出的组织、协调和具体实施工作，及时协调解决业主、业主大会、业主委员会（物业管理委员会）与物业服务企业在退出住宅小区阶段出现的问题，调解矛盾纠纷。同时做好业主、业主大会选聘新物业服务企业或者自行管理的具体指导和监督工作。

公安、司法、市场监管、信访、城市管理等部门，供水、供电、供气、供热等相关专业经营单位应当按照各自工作职责，加强与街道办事处（乡镇人民政府）的协调配合，共同做好住宅小区物业服务企业退出的相关工作。

社区居（村）民委员会协助街道办事处（乡镇人民政府）做好有关工作。

物业服务企业应坚持诚信守法原则，严格履行合同约定、本办法规定的退出程序，认真依法做好物业服务交接工作，保障住宅小区物业服务的连续性。

第五条 业主、业主大会应当从住宅小区物业服务的连续、稳定和长远利益出发，慎用辞退权，依法实施解聘工作，保证广大业主的正常生活秩序。业主、业主大会不得授权、委托业主委员会（物业管理委员会）作出选聘和解聘物业服务企业的决定。

第六条 有下列情形之一的，物业服务企业应当退出住宅小

区，不得以业主欠缴物业服务费、阶段工作未完成、其他纠纷未解决等为由拒绝退出：

（一）（前期）物业服务合同期限届满前，业主大会、物业服务企业均表示不再续约的；

（二）业主大会依法作出决定解聘原物业服务企业的；

（三）物业服务企业提出提前终止物业服务合同的；

（四）物业服务企业因破产或被注销、吊销营业执照等原因致使其不能继续履行合同义务的；

（五）法律法规规定其他应当退出的情形。

第七条 业主拟对物业服务企业作出退出决定的，业主委员会（物业管理委员会）应当提前十五日将有关情况向所在街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会报告，充分听取有关意见，在街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会指导下，依照《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》及相关法律法规，依法召开业主大会，由业主共同表决。

第八条 业主大会可以采用现场集中开会讨论和书面征求意见的方式进行表决，在满足实名投票的条件下，可以依托网络平台、移动通讯端等信息化手段进行表决。

表决结果由业主大会、业主委员会（物业管理委员会）在物业服务区域显著位置（小区公告栏、主要出入口、电梯轿厢等）公示不少于七日，业主大会或业主委员会（物业管理委员会）可

以聘请公证机构对表决过程和结果进行公证。

第九条 业主大会拟决定要求物业服务企业退出的，按以下程序办理：

（一）业主依照法定程序共同决定解聘物业服务企业的，应当提前六十日书面通知物业服务企业，合同对通知期限另有约定的除外；

（二）通知发出后三十日内，业主与物业服务企业应就交接和退出时间、交接内容、交接方式及债权债务结算方式等事宜平等协商，签订退管协议，并在物业服务区域显著位置公示七日；

（三）原物业服务企业应在承接查验前做好物业档案、物业服务档案、预收欠收代收费用、公共收益等资料和财务的清理工作；

（四）业主大会或业主委员会（物业管理委员会）与原物业服务企业根据协议约定的时间办理承接查验及交接手续，业主大会或业主委员会（物业管理委员会）也可以委托新聘物业服务企业协助其与原物业服务企业办理承接查验及交接手续；

（五）原物业服务企业按照约定的时间退出住宅小区。

第十条 物业服务企业依法或依照约定提前解除合同的、合同期限届满物业服务企业不同意续聘的、物业服务企业因故不能继续履行合同义务要求退出的，按照以下程序办理：

（一）物业服务企业应当在合同期限届满前九十日书面通知

业主大会或者业主委员会（物业管理委员会），合同对通知期限另有约定的除外，同时报告街道办事处（乡镇人民政府）；

（二）通知发出后三十日内，物业服务企业与业主应就交接和退出时间、交接内容、交接方式及债权债务结算方式等事宜平等协商，签订退管协议，并在物业服务区域显著位置公示七日；

（三）原物业服务企业应在承接查验前做好物业档案、物业服务档案、预收欠收代收费用、公共收益等资料和财务的清理工作；

（四）业主大会或业主委员会（物业管理委员会）与原物业服务企业根据协议约定的时间办理承接查验及交接手续，业主大会或业主委员会（物业管理委员会）也可以委托新聘物业服务企业协助其与原物业服务企业办理承接查验及交接手续；

（五）原物业服务企业按照约定的时间退出住宅小区。

第十一条 业主大会尚未成立，物业服务企业依法或依照约定提前解除合同的、合同期限届满物业服务企业不同意续聘的、物业服务企业因故不能继续履行合同义务要求退出的，应当在合同期限届满前九十日向街道办事处（乡镇人民政府）书面报告。街道办事处（乡镇人民政府）应当组织、指导、协调小区成立业主大会，选举业主委员会，或组建物业管理委员会，按照本办法有关规定做好物业服务企业退出相关工作。

物业服务企业退出前，业主大会仍未成立的，小区物业承接

查验及应急管理等工作应依照本办法相关规定执行。

第十二条 鼓励有条件的住宅小区，经业主大会表决同意，可聘请第三方专业机构承担物业服务企业选聘、解聘及账务清理与结算，推进表决征求意见、相关资料移交、承接查验及交接等相关工作。聘请第三方专业机构的费用可从业主大会、业主委员会（物业管理委员会）工作经费或小区公共收益中列支。

第十三条 业主大会、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业不得无正当理由拒绝或不配合履行退出交接的义务。

第十四条 业主委员会（物业管理委员会）应于签订相关退管协议之日起三十日内根据业主大会表决结果选聘新的物业服务企业并签订物业服务合同或决定自行管理。鼓励业主大会采用招投标方式选聘物业服务企业。

第十五条 原物业服务企业应当按照合同约定和业主大会的决定做好退出住宅小区的相关工作，向业主委员会（物业管理委员会）、决定自行管理的业主或者业主大会委托的新聘物业服务企业办理承接查验及交接手续。

未成立业主委员会（物业管理委员会）或者其不能正常履行职责的，可在业主代表的监督下，由街道办事处（乡镇人民政府）或委托社区居（村）民委员会代为办理承接查验手续。业主大会决定实行自行管理的，由业主委员会（物业管理委员会）组织业主代表办理承接查验手续。

第十六条 承接查验及交接工作应严格按照《河南省物业管理条例》和《河南省物业承接查验办法》执行，交接内容包括物业管理用房、公用设施设备、承接查验有关资料、业主房屋产权清册、物业服务档案、预收或者欠缴的物业服务费及其账目、委托物业服务企业管理的公共收益余额、维修资金使用有关资料、法律法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第十七条 原物业服务企业应与接收方针对相关移交事项，制作物业项目移交记录，由双方签章确认后留存。移交记录应涵盖物业项目移交的时间、内容、存在问题及解决方法、责任界限与债权债务结算方式等内容。双方对物业项目移交事项存在争议的，应在记录中载明。

第十八条 原物业服务企业办理相关交接手续后，应当及时退出住宅小区，在办理交接至撤出物业服务区域期间内，原物业服务企业应当维持正常的物业管理秩序，但另有约定的除外。新聘物业服务企业应当在原物业服务企业退出住宅小区后方可进驻。业主大会、业主委员会（物业管理委员会）应按照物业服务合同的约定与新聘物业服务企业办理交接。

第十九条 业主大会、业主委员会（物业管理委员会）和物业服务企业存在不主动、不配合沟通退出事宜，未根据双方约定办理承接查验及交接手续等情形，造成无法履行退出程序的，街道办事处（乡镇人民政府）应及时约谈相关责任人，督促其依法

依约履行退出义务。

第二十条 物业服务合同期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务企业的决定，物业服务企业继续提供物业服务的，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，但应当提前六十日书面通知对方，并报街道办事处（乡镇人民政府）。

第二十一条 物业服务企业退出住宅小区后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务企业或者决定自行管理的业主接管之前，街道办事处（乡镇人民政府）应当指导和监督社区居（村）民委员会，根据应急管理需要组织维护小区基本卫生、秩序等临时过渡工作，同时积极指导、督促业主委员会（物业管理委员会）及时组织召开业主大会，选聘新的物业服务企业或由业主自行管理。小区应急管理期间产生的费用由业主共同承担。

第二十二条 物业服务企业拒不移交有关资料、财物等，或者拒不退出物业管理区域的，经业主、业主委员会（物业管理委员会）请求，物业所在地的社区居（村）民委员会、街道办事处（乡镇人民政府）、物业管理行政主管部门应当予以协助。

经协助，原物业服务企业仍拒不移交或者拒不退出的，可依法采取下列措施：

（一）根据《河南省物业服务企业信用管理实施办法（试行）》，由物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）报当地物业管理行

政主管部门将物业服务企业的不良行为记入信用信息档案并采集至河南省物业服务企业信用信息管理平台向社会公布；

（二）纳入全市物业服务企业“黑榜”，采取相应惩戒措施；

（三）根据《河南省物业管理条例》相关规定由物业管理行政主管部门责令限期改正，逾期不改正的予以处罚；

（四）业主、业主委员会（物业管理委员会）可以依法通过司法程序，请求人民法院强制执行。

第二十三条 物业服务企业未按照法律法规规定或者合同约定的解除条件提前终止合同，擅自撤离住宅小区的，以及新物业服务企业未通过合法程序强行进驻住宅小区的，由街道办事处（乡镇人民政府）、物业管理行政主管部门责令限期改正，逾期不改正的根据《河南省物业管理条例》相关规定等予以处罚，并记入企业信用信息档案，纳入全市物业服务企业“黑榜”。

第二十四条 业主委员会（物业管理委员会）未经业主共同决定，擅自作出解聘和重新选聘物业服务企业决定的，由物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）依法责令限期改正或者撤销其决定，并通过在物业服务区域显著位置公示等方式通告全体业主。

第二十五条 业主大会、业主委员会（物业管理委员会）作出的决定违反法律法规的，物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）或者物业管理行政主管部门，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通过在物业服务区域显著位置公示等方式通告全体业主。

若其作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以依法请求人民法院予以撤销。

第二十六条 当事人一方对终止、解除物业服务合同行为有争议的，双方应根据合同的约定协商解决。不能协商解决的可以请求物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会和物业管理行政主管部门进行调解，或向人民法院起诉或按合同约定申请仲裁。

第二十七条 物业服务企业在退出交接过程中，违法采用暴力、恐吓等手段胁迫有关业主、业主委员会（物业管理委员会）成员的，由公安机关依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十八条 其他物业服务人退出住宅小区的管理活动，参照本办法执行。

第二十九条 本办法自印发之日起施行，有效期 2 年。国家和省另有规定的，从其规定。