

武汉市住房保障和房屋管理局文件

武房规〔2021〕9号

市房管局关于印发《武汉市物业服务企业退出住宅小区管理指导意见》的通知

各区房管部门，市物业指导中心，各物业服务企业，各相关单位：

为了规范物业服务企业退出住宅小区管理，保障物业服务活动依法有序进行，制定了《武汉市物业服务企业退出住宅小区管理指导意见》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

市住房保障和房屋管理局

2021年12月27日

武汉市物业服务企业退出住宅小区 管理指导意见

第一条 为了规范物业服务企业退出住宅小区管理，维护业主和物业服务企业的合法权益，做好小区物业服务承接、退管衔接工作，保障物业服务活动依法有序进行，根据《中华人民共和国民法典》及国家、省、市物业管理条例等法律、法规，结合本市实际，制定本指导意见。

第二条 本市行政区域内因物业服务合同（含前期）期限届满未续约，或者当事人依法、依约提前解除合同，物业服务企业退出住宅小区管理的，适用本指导意见。

第三条 退出住宅小区应本着维护社会稳定、保证物业服务正常秩序、依法有序、平稳过渡原则进行。

第四条 市房屋主管部门负责全市物业服务企业退出住宅小区管理的政策制定、工作指导。

市物业管理事务指导中心负责具体日常指导工作。

区房屋主管部门负责本辖区物业服务企业退出住宅小区管理的业务指导和日常管理。

第五条 业主大会和业主委员会解聘、选聘物业服务企业以及物业服务企业退出住宅小区，应依法接受所在地街道办事处、社区居委会和相关部门的指导监督。

第六条 物业服务企业应坚持诚信守法的原则，严格履行合同约定、本意见规定的退出程序，认真依法做好物业服务交接工作，保持住宅小区物业服务的连续性。

第七条 业主大会和业主委员会应当从保持住宅小区物业服务的稳定性和长远利益出发，慎用辞退权，保证业主的正常生活秩序。

选聘和解聘物业服务企业，业主委员会应当事先将有关情况及时向所在地街道办事处、社区居委会报告，听取相关意见，在街道办事处、社区居委会的监督、指导下，按规定召开业主大会会议，由业主共同决定。业主共同表决应同时满足以下条件：

（一）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。

（二）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。

第八条 有下列情形之一的，物业服务企业应退出住宅小区，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）前期物业服务期间，开发建设单位按照约定的解除合同条件要求提前解约，选聘新的前期物业服务企业，且与新聘物业服务企业签订的前期物业服务合同生效，合同在区房屋主管部门备案的；

（二）前期物业服务合同期限未满或未明确具体期限，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，签订的物业服务合同生效，且合同在区房屋主管部门备案的；

（三）物业服务合同（含前期）期限届满，业主大会依

法生效的表决决定不再续约，并选聘新的物业服务企业，签订的物业服务合同生效，且合同在区房屋主管部门备案的；

（四）物业服务企业因破产或营业执照注销致使不能继续履行合同义务的；

（五）业主大会作出自行管理物业决定等依法应退出的其他情形。

第九条 前期物业服务期间，业主大会尚未成立，开发建设单位或前期物业服务企业按照约定的解除合同条件要求提前解约的，应提前六十日书面通知对方，但合同对通知期限另有约定的除外。开发建设单位应按照本意见第七条的表决比例征得业主同意后，依照武汉市前期物业管理招投标管理规定的要求和程序重新选聘物业服务企业，物业服务标准不低于原前期物业服务合同约定的标准。开发建设单位应于新物业服务企业确定后十日内将更换物业服务企业的情况书面公告物业买受人，并将签订的前期物业服务合同在区房屋主管部门备案。

第十条 首次业主大会成立时，应就是否续聘和解聘前期物业服务企业进行表决。决定续聘的，应于三十日内签订物业服务合同；决定解聘的，按以下程序办理：

（一）解聘决定作出后三日内，业主委员会应书面告知前期物业服务企业，并在物业服务区域内公告；

（二）解聘决定作出后三十日内，前期物业服务企业应做好物业档案、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，对退管协议有争议的，应通过司法途径解决；

（三）业主委员会应于签订退管协议之日起三十日内召开业主大会会议选聘新的物业服务企业，并签订物业服务合同；

（四）新的物业服务合同生效后十日内，业主委员会应组织新物业服务企业与原物业服务企业办理相关交接事宜；

（五）新选聘的物业服务企业应将新的物业服务合同报区房屋主管部门备案。

第十一条 物业服务合同期限内，有百分之二十的业主联名要求解聘物业服务企业的，业主委员会应组织召开业主大会会议就是否解聘事宜进行表决。在召开业主大会会议前，业主委员会应将解除合同的理由、解除合同时间以及业主大会会议相关内容等在小区内公告十五日，并书面报告街道办事处、社区居委会。业主大会决定解聘的，可以解除物业服务合同，应在拟解除合同前六十日书面通知物业服务企业，但合同对通知期限另有约定的除外。解聘后，业主委员会和物业服务企业应按照第十条的有关程序办理退出事宜。物业服务企业因解除合同造成损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应赔偿损失。业主拒不赔偿损失的，物业服务企业可依法申请仲裁或者提起诉讼。

第十二条 物业服务合同期限内，物业服务企业依法依规提前解除合同的，应在拟解除合同六十日前，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

业服务区域内公告十五日，并参照第十条第二款至第五款的有关程序办理退出事宜。业主因解除合同造成损失的，除不可归责于物业服务企业的事由外，物业服务企业应赔偿损失。

第十三条 物业服务合同期限届满，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）物业服务合同期限届满前九十日，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会议，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，按照第十条的有关程序办理退出事宜；

（二）物业服务企业决定不再续约的，应于物业服务合同期限届满前九十日书面告知业主委员会，并在物业服务区域内公告，参照第十条第二款至第五款的有关程序办理退出事宜。

第十四条 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、物业服务企业服务交接、承接查验等相关工作。聘请第三方机构的费用可从业主大会、业主委员会工作经费中列支。

第十五条 业主委员会不依法履行职责，致使无法续聘、解聘和选聘物业服务企业的，街道办事处应及时约谈业主委员会，督促其履行职责，组织召集物业管理联席会议协调解决物业管理有关问题。

第十六条 实行物业服务企业退出报告制度。物业服务

企业拟决定退出住宅小区和业主委员会拟决定解聘或不续聘物业服务企业的，物业服务企业应在公告前三日、业主委员会应在召开业主大会会议前三日，将有关情况书面报告街道办事处、社区居委会。街道办事处应会同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事项做好协调沟通，指导业主大会选聘新的物业服务企业。

第十七条 物业服务企业退出前，应继续提供物业服务，并根据有关协议或者约定将预收的物业服务费等相关费用退还给业主或者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，应按照物业服务合同的约定，及时补缴至合同实际终止之日。

物业服务合同终止，原物业服务企业应在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，并做好相关交接工作。业主欠缴的物业服务费用，原物业服务企业可依照原合同约定，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。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，但原物业服务企业不得以业主欠费或者相关诉讼、仲裁程序正在履行当中为由拒绝办理移交手续，人民法院或者仲裁委员会裁定或者裁决退管暂停除外。

物业服务合同终止后，在开发建设单位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，原物业服务企业应继续处理物业服务事项，并有权请求业主支

付该期间的物业费。

第十八条 物业服务企业退出住宅小区，应向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、社区居委会的指导监督下，将物业服务企业管理的公共收益余额移交给业主委员会；
- （四）业主清册及业主欠缴、预缴费等相关资料；
- （五）实行酬金制的应移交管理期间主要财务资料的复印件；
- （六）按照规定应移交的资料和财物。

第十九条 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，可在业主代表的监督下，由街道办事处或委托社区居委会代为办理承接查验手续。业主大会决定实行自行管理物业的，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，查验记录应包括查验时间、查验内容、查验结论、存在问题等，并由当事人签字确认盖章，存在争议的应在查验记录中载明。

物业服务企业在合同期限内未按照合同约定提供相应服务的，业主可依法追究其违约责任。

第二十条 物业服务企业不按规定履行退出义务、办理交接、移交手续的，按照国家、省、市物业管理法规相关规

定予以处罚。不符合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，由区房屋主管部门记入该企业信用档案，信用信息记分情况作为开发建设单位、业主大会选聘物业服务企业的重要依据。将物业服务企业相关违法情况抄送公安、市场监管、政务服务和大数据管理等部门，同时，取消该企业各类物业服务评先评优资格。

第二十一条 业主大会、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。业主委员会超越职权作出决定或指使、强迫物业服务企业强行进驻的，致使住宅小区无法正常承接或退管，由签字同意该决定或指使、强迫的委员承担相应的法律责任，造成经济损失的还应承担相应的民事赔偿责任；构成犯罪的依法追究刑事责任。

第二十二条 物业服务企业擅自退出住宅小区，物业服务“空档”期内，应由全体业主共同承担管理义务，街道办事处应会同区房屋主管部门将有关情况书面报告区人民政府对“弃管”小区实行临时托管，组织社区居委会以及城管、供水、供电、供气等部门做好秩序维护、清扫保洁、垃圾清运等基本服务工作，维护住宅小区的正常生活秩序，并按照下列程序做好临时过渡工作：

（一）成立业主大会和业主委员会的，街道办事处和社区居委会应积极指导、督促业主委员会及时组织召开业主大会会议，选聘新物业服务企业或由业主自行管理物业。

(二) 尚未成立业主大会和业主委员会的,街道办事处应在同级党组织的领导和上级民政部门的指导下,依法组织和指导小区业主成立业主大会、选举业主委员会、选聘新的物业服务企业或按照第九条的有关规定督促开发建设单位选聘新的物业服务企业。

对小区进行临时托管直至选聘新的物业服务企业进驻前,所发生的实际费用由业主承担,各专业经营单位自行收取,也可以委托社区居委会代为收取,业主委员会应配合做好收费工作。

第二十三条 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。

第二十四条 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区房屋主管部门、行业协会和街道以及社区人民调解组织进行调解;不愿协商、调解或者协商、调解不成的,应依合同约定向有管辖权的仲裁委员会申请仲裁或向有管辖权的人民法院提起民事诉讼。

第二十五条 物业服务企业退出非住宅小区的管理活动,参照本指导意见执行。

第二十六条 本指导意见由市房屋主管部门负责修订与解释。

第二十七条 本指导意见自 2022 年 2 月 1 日起施行，有效期五年。

武汉市住房保障和房屋管理局办公室

2021年12月27日印发

(共印8份)