

# 西安市住房和城乡建设局文件

市建发〔2026〕74号

---

## 西安市住房和城乡建设局 关于印发《西安市住宅小区物业服务人 退出项目指导意见》的通知

各区县、西咸新区、各开发区住建局：

为加强住宅小区物业项目服务退出管理，规范物业服务人退出行为，保持物业管理活动的正常秩序，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《陕西省物业服务管理条例》《西安市物业管理条例》等规定，市住建局制定了《西安市住宅小区物业服务人退出项目指导意见》，现印发给你们，请遵照执行。

- 附件：1. 西安市住宅小区物业项目交接工作指引  
2. 西安市住宅小区物业项目交接工作流程图



## 西安市住宅小区物业服务人退出项目指导意见

**第一条〔制定目的〕** 为规范物业服务人退出住宅小区服务行为，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》《物业管理条例》《陕西省物业管理条例》《西安市物业管理条例》等法律法规，结合我市实际，制定本指导意见。

**第二条〔适用范围〕** 本市行政区域内物业服务人退出住宅小区服务的活动，适用本指导意见。

**第三条〔退出原则〕** 物业服务人退出住宅小区服务应遵循维护稳定、依法有序、平稳过渡的原则。

**第四条〔住建职责〕** 市住房和城乡建设行政主管部门负责全市物业服务人退出住宅小区服务的政策制定、宣传培训、业务指导和监督工作。

区县、开发区物业行政主管部门具体负责本辖区物业服务人退出住宅小区服务的业务指导和监督管理。

**第五条〔街镇职责〕** 街道办事处（镇人民政府）负责本辖区物业服务人退出的交接备案工作；指导和监督辖区内物业管理项目的移交；指导监督业主大会选聘、解聘物业服务人的具体实施；根据实际情况召集由业主、物业服务人、住建、市场监管、公安派出所、社区居民委员会等方面代表参加的物业管理联席会议，协调解决相关问题。

社区居民委员会在街道办事处（镇人民政府）的指导下协助开展物业服务人退出住宅小区服务相关工作。

**第六条〔物业服务原则〕** 物业服务人应坚持诚实守信原则，严格履行合同约定及退出程序，依法做好物业交接工作，保障住宅小区物业服务连续性，维护社会和谐稳定。

供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应配合相关设施设备及管线使用情况核对，做好物业服务人退出项目有关工作。

**第七条〔选聘解聘物业原则〕** 业主大会、业主委员会（物业管理委员会）应从保持住宅小区物业服务的稳定性和长远利益出发，依法行使选聘、解聘权，保证业主的正常生活秩序。

**第八条〔选聘解聘物业要求〕** 选聘和解聘物业服务人，业主委员会（物业管理委员会）应当事先将有关情况书面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（镇人民政府）、社区居委会的监督、指导下，按规定召开业主大会，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。

新的物业服务人选聘后，双方应当签订新的物业服务合同。新物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十五日内，向项目所在地的区县住房城乡建设行政主管部门或者开发区管理委员会备

案。

**第九条〔退出情形〕** 物业服务人有下列情形之一的，应依法退出住宅小区服务，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）物业服务合同期满正常退出**

1. 物业服务合同期满，业主委员会（物业管理委员会）召开业主大会按照本意见第八条规定程序，决定不再续聘原物业服务人。

2. 物业服务人提出合同期满后不再续签合同。

**（二）物业服务合同期间提前退出**

1. 物业服务人提出提前终止物业服务合同。

2. 物业服务人未按照物业服务合同约定履行义务，经业主大会按照本意见第八条规定的程序决定提前解聘。

**（三）特殊情况退出**

1. 因自然灾害、社会突发事件等不可抗力因素导致物业服务无法正常进行，且无法在短期内恢复。

2. 物业服务人因破产或被注销、吊销营业执照等原因无法继续履行物业服务合同。

**第十条〔前期物业服务期间退出〕** 前期物业服务期间，符合《西安市物业管理条例》第五十七条规定情形的，由建设单位告知业主后，依法重新选聘新物业服务人。建设单位已经注销或者无法履行相关义务的，由物业项目所在地街道办事处（镇人民政府）组织业主成立业主大会，选聘新物业服务人。

建设单位应在新物业服务合同签订后 15 日内将更换新物业服务人的情况书面公告业主，并将签订的前期物业服务合同在区县住房城乡建设行政主管部门或者开发区管委会备案。

**第十一条〔物业服务人提前退出〕** 物业服务合同期间，物业服务人提出提前解除物业服务合同的，按下列程序办理：

（一）物业服务人应当提前 90 日书面通知业主委员会（物业管理委员会），在物业服务区域显著位置公告，公告期限不少于 7 日，同时告知项目所在地街道办事处（镇人民政府）、社区居委会及区县物业管理主管部门或者开发区管委会。物业服务合同对通知期限另有约定的除外。

（二）业主委员会（物业管理委员会）收到书面通知之日后，应当立即与物业服务人就退出事宜进行协商，依法签订退出协议，明确物业交接内容、方式、时间、责任划分，预收物业服务费、代收代缴费用的清退，债权债务结算方式、退出时间、违约责任等内容，将退出协议在物业管理区域显著位置公告，公告期限不得少于 7 日，同时抄报项目所在地街道办事处（镇人民政府）、社区居委会及区县物业管理主管部门或者开发区管委会。物业服务人应当配合做好交接准备，继续提供服务至合同解除之日或约定退出之日。

（三）业主委员会（物业管理委员会）应当于签订退出协议之日起 15 日内在项目所在地街道办事处（镇人民政府）、社区居委会的指导下，根据本意见第八条规定选聘新物业服务人，并于解除合同之日前依法与新物业服务人签订物业服务合同。

**第十二条〔业主提前解除合同〕** 物业服务合同期间，业主大会提前解除合同的，按照下列程序办理：

（一）业主委员会（物业管理委员会）提议解除合同的，应当提前 60 日书面通知原物业服务企业，并组织召开业主大会进行表决；占建筑物总面积 20%且总人数 20%以上业主提议解除合同的，业主委员会（物业管理委员会）自收到提议之日起 20 日内召开业主大会进行表决。在召开业主大会 15 日前，将提前解除合同的理由、解除合同时间、需承担的违约责任及会议相关内容在物业管理区域显著位置公告，同时告知项目所在地街道办事处（镇人民政府）、社区居委会。物业服务合同对通知期限另有约定的除外。

（二）经业主大会表决解除合同的，业主委员会（物业管理委员会）应当在业主大会作出决议之日起 3 日内，将解约原因、解约时间和同意承担的违约责任书面告知原物业服务人，并及时与物业服务人协商退出事宜，依法签订退出协议，明确物业交接内容、方式、时间、责任划分，预收物业服务费、代收代缴费用的清退，债权债务结算方式、退出时间、违约责任等内容。

业主委员会（物业管理委员会）将退出协议在物业管理区域显著位置公告，公告期限不得少于 7 日，同时抄报项目所在地街道办事处（镇人民政府）、社区居委会及区县物业管理主管部门或者开发区管委会。物业服务人应当配合做好交接准备，继续提供服务至合同解除之日或约定退出之日。

（三）业主委员会（物业管理委员会）应当于签订退出协议

之日起 15 日内在项目所在地街道办事处（镇人民政府）、社区居委会的指导下，根据本意见第八条规定选聘新物业服务人，并于解除合同之日前依法与新物业服务人签订物业服务合同。

**第十三条〔物业服务期满退出〕** 物业服务合同期满，物业服务人提出不再续签合同，应当在合同期限届满前 90 日书面通知业主委员会（物业管理委员会），在物业服务区域显著位置公告，公告期限不少于 7 日，合同对通知期限另有约定的除外。业主委员会（物业管理委员会）及时告知项目所在地街道办事处（镇人民政府）、社区居委会及区县物业管理主管部门或者开发区管委会，并根据本意见第十一条（二）至（三）及第十四条规定依法选聘新的物业服务人，做好交接和退出事宜。

业主大会决定不再续聘的，应当提前 60 日书面通知原物业服务人，并在物业服务区域显著位置公告，物业服务合同对通知期限另有约定的除外。业主委员会（物业管理委员会）根据本意见第十二条、第十四条规定依法选聘新的物业服务人，指导原物业服务人做好交接和退出事宜；原物业服务人应当在物业服务合同终止之日起 15 日内退出物业管理区域。

物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，也没有要求物业服务企业退出物业管理区域，原物业服务企业按照原合同继续提供服务的，原合同权利义务延续。在合同权利义务延续期间，合同当事人一方提出终止合同的，应当提前 60 日书面通知对方当事人。

**第十四条〔物业交接和退出〕** 新物业服务合同签订之日起

10日内，业主委员会（物业管理委员会）牵头组建物业项目交接小组，制定交接方案，与原物业服务人办理项目交接手续后，业主委员会（物业管理委员会）和新物业服务人办理交接手续。建设单位依法重新选聘新物业服务人的，由建设单位牵头组建物业项目交接小组，制定交接方案，监督物业服务人之间依法交接。项目交接按照《西安市住宅小区物业项目交接工作指引》执行。

原物业服务人应当按照规定的期限和要求退出。逾期未退出的，依法承担责任。新物业服务人承接后，应当立即开展物业服务，保障物业管理区域秩序正常运行。

**第十五条〔临时托管机制〕** 因特殊原因导致物业服务出现“空档”期，全体业主应当共同承担“空档”期间的物业管理义务。街道办事处（镇人民政府）在48小时内将相关情况书面报告区县政府或者开发区管理委员会，同步启动临时托管机制，指导业主委员会（物业管理委员会）联系临时托管单位，保障小区环境卫生、秩序维护等基本物业服务。未成立业主委员会（物业管理委员会）的小区，由街道办事处、镇人民政府或者开发区管理委员会组织实施环境卫生、秩序维护等基本物业服务。

临时托管期间，应按照下列程序选聘新的物业服务人：

（一）成立业主委员会（物业管理委员会）的，街道办事处和社区居委会应积极指导、督促业主委员会（物业管理委员会）及时组织召开业主大会会议，选聘新物业服务人或决定由业主自行管理物业。

（二）未成立业主委员会（物业管理委员会）的，街道办事处

处应在同级党组织的领导和住房建设等相关部门的指导下，依法组织和指导小区业主召开业主大会、选举业主委员会（物业管理委员会）、选聘新的物业服务企业或按照本指导意见第九条的规定督促建设单位选聘新的物业服务人。

## **第十六条〔纠纷处置〕**

### **（一）联席会议协调调解**

业主委员会（物业管理委员会）与原物业服务人就退出、交接事宜产生争议且协商无果的，街道办事处（镇人民政府）可根据实际需求，牵头召集业主、物业服务人、业主委员会（物业管理委员会）、公安派出所、社区居民委员会及区县、开发区物业行政主管部门等代表，召开物业管理联席会议，协调解决争议问题，形成的调解协议经各方签字确认后，具有法律约束力，相关方应严格履行。

### **（二）司法救济途径**

业主大会提前解除合同，物业服务人无正当理由拒绝退出物业服务项目的，经街道办事处（镇人民政府）协调或区县、开发区物业行政主管部门责令限期退出后仍不履行的，可依法向人民法院提起诉讼，请求原物业服务人退出物业服务区域、移交资料财物并赔偿损失。

**第十七条〔对业委会监督〕** 业主委员会（物业管理委员会）不依法履行职责，致使无法续聘、解聘和选聘物业服务人；或者未经业主大会决定擅自解聘、选聘物业服务人的，街道办事处（镇人民政府）应及时约谈业主委员会（物业管理委员会），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。

业主委员会（物业管理委员会）超越职责作出相关决定，或指使、强迫物业服务人强行进驻、违规办理交接手续的，承担相应责任。造成物业服务人、业主等相关方经济损失的，依法承担民事赔偿责任。

**第十八条〔对物业服务人监督〕** 物业服务人未依法履行退出义务，或者未按规定移交相关资料的，由区县住房和城乡建设行政主管部门、开发区管委会或者街道办事处（镇人民政府）依据《物业管理条例》《陕西省物业服务管理条例》《西安市物业管理条例》等规定进行行政处罚，将相关信息在信用中国陕西（西安）及物业服务区域显著位置公示。同时根据《西安市物业服务企业及项目负责人信用信息管理办法》等规定将物业服务人及项目经理违法违规行为记入物业服务企业信用信息管理档案，列入重点监管对象。物业服务企业仍拒不退出的，街道办事处（镇人民政府）可依法移交公安部门处理。

物业服务人不退出导致物业区域停水停电、共用设施设备损毁、公共秩序混乱、业主合法权益受损等危害后果的，由区县住房和城乡建设行政主管部门、开发区管委会抄送公安、市场监管、政务服务 and 大数据管理、金融等相关部门，依法实施联合惩戒。

**第十九条〔督促启动退出〕** 物业服务人存在下列情形之一的，街道办事处（镇人民政府）、社区居委会督促业主委员会（物业管理委员会）召开业主大会，按照本意见第十二条、第十四条规定启动退出程序：

1. 物业服务人存在未按合同履行，或者其他不当行为，引发社会负面舆情或信访事件，情节恶劣的；
2. 物业服务项目发生安全事故，经司法机关或行政机关确认由物业服务人负全部或主要责任的；
3. 物业服务人挪用、侵占住宅专项维修资金、小区公共收益，经司法机关或行政机关确认的；
4. 街道办事处组织的业主满意度测评中连续两次测评结果低于 50%的；
5. 违反法律法规规定，将物业管理区域内的全部物业服务一并委托给他人的；
6. 物业服务项目列入“黑榜”名单，限期整改不到位或者拒不整改的；
7. 其他违反法律法规的行为。

**第二十条〔应急处置〕** 物业服务项目交接和退出过程中，发生扰乱公共秩序、危害社会治安事件的，街道办事处（镇人民政府）应当立即启动应急处置机制，将相关情况报告区县政府、开发区管理委员会。区县政府、开发区管理委员会联合属地街道办事处（镇人民政府）、公安派出所、住建、应急管理等部门进行处置，并做好群众情绪疏导和政策解读工作。涉嫌刑事犯罪的，依法移送公安机关。

**第二十一条〔非住宅物业适用〕** 本市行政区域内物业服务人退出非住宅小区服务活动的，可以参照本指导意见执行。

**第二十二条〔文件有效期〕** 本指导意见自印发之日起施行。

## 西安市住宅小区物业项目交接工作指引

西安市住宅小区物业项目交接工作应在区县、开发区物业管理行政主管部门和街道办事处（镇人民政府）的监督下进行，原物业服务合同终止之日起 15 日内完成交接手续并向物业项目所在地街道办事处（镇人民政府）备案，物业交接工作按下列程序进行：

### 一、前期筹备

（一）组建交接小组。新物业服务合同签订之日起 10 日内，业主委员会（物业管理委员会）牵头组建物业项目交接小组，成员包含业主委员会（物业管理委员会）代表、原物业服务人代表、新物业服务人代表、专业技术人员，可邀请社区居民委员会和业主代表参与，也可聘请专业检测机构、公证机构参与。

（二）制定交接方案。交接小组制定交接方案，明确详细的资料移交清单、现场交接时间、地点、流程、方法以及发现问题处置等核心内容。

（三）明确移交资料。原物业服务企业按照交接方案梳理需移交的资料、财物，包括以下内容：

1. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

2. 共用设施设备清单及安装、使用、维护保养等技术资料（含电梯安装监督检验报告、消防设施合格证等特种设备资料）；
3. 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
4. 承接查验档案资料、专项维修资金使用资料；
5. 业主名册、房屋面积测绘报告等业主相关资料；
6. 物业服务用房配置及使用资料；
7. 供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备准许使用文件及管线资料；
8. 原物业服务企业利用小区共用部位和共用设施设备所得收益的明细账目和收支情况；
9. 物业管理相关的其他法定资料。包括但不限于：物业服务区域内共用设施设备有效期内维保协议、人防设施维护管理档案；与物业持续性服务和经营相关的合同及资料；实行酬金制的，还需移交物业服务期间全部财会资料。

## 二、移交资料

（一）明确移交主体。业主委员会（物业管理委员会）应当与原物业服务人办理资料交接手续后，再与新物业服务人办理交接手续。建设单位依法重新选聘新物业服务人的，由建设单位牵头监督物业服务人之间依法交接。

（二）明晰移交资料。原物业服务人按照本意见规定逐项列出移交明细清单。业主委员会（物业管理委员会）或新物业服务人对清单逐项进行核实。核对无误后，双方签署资料移交确认单。

对缺失、破损资料，原物业服务人或业主委员会（物业管理委员会）需书面承诺补交、修复的具体时限。

### 三、现场查验

（一）物业项目交接小组依据交接方案，对物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备的外观质量、实际使用功能进行现场逐项查验。

（二）电梯、消防设施、锅炉、监控安防等特种设备，应当委托专业机构检测，检测结果作为现场查验的法定依据，检测费用由责任方承担。

（三）现场查验过程如实记录，形成现场查验记录单，注明查验时间、范围、方法、发现问题、责任主体及处置意见，由交接各方签字盖章确认。

（四）现场核对无异议后，签署实物移交确认单，载明移交的物业服务用房、共用部位、共用设施设备明细，及交接时间、参与人员、监督单位等信息，各方签字盖章确认。

（五）业主委员会（物业管理委员会）将现场交接结果在物业管理区域内显著位置公示，公示期不少于5日。

### 四、交接备案

（一）资料移交、现场查验全部完成后，业主委员会（物业管理委员会）与新物业服务人整理交接过程全套资料，包括交接方案、资料移交确认单、现场查验记录单、实物移交确认单、设施设备检测报告、公证文件（如有）等。

(二) 新物业服务人应在交接完成 30 日内, 持上述资料向  
物业项目所在地街道办事处(镇人民政府)备案。

(三) 新物业服务人承接后, 应即时接管物业, 履行物业服务合同约定的义务, 保障物业管理区域秩序正常运行。并将交接过程全套资料分类归档保存, 保存期限不少于物业服务合同期限。