

**南阳市住房和城乡建设局**

**南阳市发展和改革委员会**

**南阳市市场监督管理局**

**南阳市中级人民法院**

**南阳市物业管理协会**

**文件**

宛建物管〔2026〕3号

---

**关于印发《南阳市物业服务企业和业主  
负面清单行为》的通知**

各县（市、区）住房和城乡建设局（房产中心）、发展和改革委员会、市场监督管理局、人民法院、各物业服务企业、广大业主、各有关单位：

为及时发现并纠正违反物业管理相关政策法规制度的行为，强化源头治理，形成“预防-发现-整改-提升”的闭环管理，推动

构建政府监管、企业（业主）自觉、行业自律、社会监督互为支撑的协同监管格局，现将制定《南阳市物业服务企业和业主负面清单行为》予以印发，请各有关单位、各物业服务企业和广大业主通过主动排查、自我纠偏和整改落实，及时发现并纠正违反负面清单的行为，共同营造良好的物业服务环境。同时为充分发挥负面清单的激励作用，现就有关事项通知如下：

**一、全面公开负面清单。**各县市区物业管理行政主管部门、各物业服务企业要通过部门门户网站、公众号、业主微信群、小区显著位置等载体，公布物业服务企业和业主负面清单（详见附件），接受社会监督。公布频次每年不低于两次，每次不低于7日。

**二、建立典型违规案例通报制度。**建立违反负面清单典型案例通报制度，通过公开通报、警示教育和整改督导，强化负面清单制度的刚性约束。各级物业行政主管部门及时收集、整理违反负面清单典型案例，报属地物业行政主管部门汇总。属地物业行政主管部门对案例进行分析研究，将具有代表性、普遍性的案例上报市住房和城乡建设局。市住房和城乡建设局综合研判后在全市进行通报，发挥典型案例的示范和警示作用，引导各物业服务企业、业主规范物业管理和服务行为。

**三、建立典型案例线索核查处理“0137”工作制度。**为强化违反负面清单行为的整改质效，建立“0137”专项工作制度，即以问题案例动态清零为目标，实行线索核查处理“一日移交、三

日核查、七日整改”。对于排查检查、投诉举报等发现的问题线索，市、县（市、区）物业管理行政主管部门在一个工作日内移交有关街道办事处（乡镇人民政府），街道办事处（乡镇人民政府）接收移交线索后，应在三个工作日内落实具体整改责任单位并开展核查，提出整改意见，同时向县（市、区）物业管理行政主管部门反馈核查情况；责任单位原则上应在七日内完成整改，整改情况按程序报送县（市、区）物业管理行政主管部门。确因情况复杂短期内不能完成整改的，县（市、区）物业管理行政主管部门应提出书面申请，按程序报请市住房和城乡建设局同意后，按要求在规定限期内完成整改。责任单位报送的自查清理和整改情况，应提供详细情况说明和完整印证材料。

**四、强化惩戒激励。**结合信用管理工作，健全与负面清单制度相适应的激励机制。物业服务企业违反负面清单年度被累计通报三次及以上的，年度信用星级不予评定为四星级及以上等级，并由乡镇（街道）指导业主大会、业主委员会（物业管理委员会）按照法定程序予以解聘清退。业主违反负面清单年度累计通报三次及以上的，相关信息将推送至发改、市场监管、人民法院等部门依规实施相应惩戒。

附件：

1. 物业服务企业负面清单行为
2. 业主负面清单行为

(此页无正文)



## 附件 1

# 物业服务企业负面清单行为

序号	清单内容
1	不按相关规定开展物业服务项目承接查验
2	不按相关规定备案物业服务合同
3	消防设施设备维护和安全监管责任履行不到位, 未保持消防设施的完好有效, 未保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通
4	不按相关规定公开物业服务情况、小区公共收益, 或不按物业服务合同约定定期公示相关费用收支信息
5	小区公共收益底数不清, 不配合业主委员会(物业管理委员会)对服务住宅小区范围内共有部分进行摸底、建册、公示和报告
6	不按相关规定向业主大会筹备组提供业主名册、物业服务区域的基本信息等文件资料, 拒不配合筹备组工作和召开业主大会
7	未明确公共收益范围, 未将小区内所有公共部位经营收入纳入核算
8	公共收益支出无明确依据, 未按业主共同决定使用, 存在随意列支、虚列支出或缺项漏项
9	未在小区显著位置或便捷渠道(如小区公告栏、业主微信群、单元楼道入口等)公示公共收益收支信息, 或虽已公示但公示内容不清晰、不完整、不便于业主查阅的
10	将公共收益用于本应由物业服务企业出资的支出, 未按规定用于小区公共事务或补充维修资金

11	不按相关规定和物业服务合同约定做好安全防范工作，对业主或者房屋实际使用人在物业服务区域内私搭乱建、占用堵塞公共和消防通道、毁绿占绿、违法违规装饰装修以及损毁、侵占人民防空工程设施设备 etc 等违法违规行为未予以劝阻、制止，制止无效的未及时向有关行政主管部门
12	不按相关规定申请使用专项维修资金并对使用情况进行公示，或骗取、挪用住宅专项维修资金
13	擅自改变物业服务用房及业主公共部位、场地、共用设施设备用途，或用于生产经营
14	采取限购或停止供电、供水、供热、供燃气，限制车辆进小区、开启门禁、乘用电梯，采取以短信、电话不断骚扰业主或业主人家等方式催缴物业费
15	不按相关规定以不正当方式参与物业服务项目竞标，扰乱市场秩序
16	不按合同约定服务内容和标准履行职责，或物业服务质价不符等
17	不按相关规定单方面提前解除物业服务合同，物业服务合同终止时，拒绝向业主委员会移交资料或者拒不退出物业服务区域
18	不按相关规定将装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主或者房屋实际使用人
19	超出装饰装修管理服务协议约定内容，采取不允许装修材料和装修施工队伍进小区、停水停电等方式，向业主及装修施工人员索要“好处费”
20	相关规定及物业服务合同等其他约定的禁止行为

附件 2

业主负面清单行为

序号	清单内容
1	损坏房屋承重结构、主体结构，擅自改变房屋原有构造的行为
2	擅自改变房屋规划设计用途，违反规划使用房屋的行为
3	实施高空抛物，危害公共安全的行为
4	违反消防安全规定，在公共门厅、楼道、疏散通道、安全出口停放电动自行车或为电动自行车充电；占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口及其他妨碍安全疏散的行为
5	侵占、损坏物业共用部位、共用设施设备的行为
6	未经审批进行违法搭建、改建、扩建等行为
7	违反相关法规及小区《管理规约》饲养动物的行为
8	无正当理由恶意拖欠、拒不缴纳物业服务费、车位服务费的行为
9	煽动、组织、教唆其他业主拒缴物业服务费的行为
10	擅自将住宅改为经营性用房（如开设民宿、办公场所等）的行为
11	在实行转供电的小区，存在窃电、违规用电行为

12	在业主群等公共平台发布不实信息，恶意诋毁物业服务企业的行为
13	损坏、损毁公共区域设施设备及公益宣传物料、广告等行为
14	对物业服务人员进行语言攻击、侮辱、刁难，干扰正常服务工作的行为
15	制造生活噪音，干扰其他业主正常居住生活的行为
16	擅自侵占、践踏、破坏小区公共绿地
17	遛宠不牵绳、不文明养宠，影响小区环境与他人安全的行为
18	业委会或物业管理委员会成员，未按约定履行物业服务费缴纳义务或利用职务之便，索取或者非法收受建设单位、物业服务企业或者其他利害关系人财物，谋取不当利益的
19	业委会或物管会成员在管理公共收益时，支出无明确依据，未按业主共同决定使用，存在随意列支、虚列支出或缺项漏项
20	以小区水电不是专营单位抄表到户，恶意拒缴、拖欠物业费，加重物业服务责任的行为