

淄博市物业管理条例

(草案征求意见稿)

第一章 总则

第一条【立法宗旨】 为了规范物业管理活动，维护业主、物业服务企业和其他物业管理当事人的合法权益，营造良好的居住、工作环境，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》等法律法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条【适用范围】 本市行政区域内的物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，或者业主自行管理等方式，对物业管理区域内的建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第三条【管理原则】 物业管理应当遵循业主自治、专业服务、行业自律、政府监管相结合的原则。

业主大会、业主委员会、物业服务企业等在社区党组织的领导下依法依规开展物业管理活动。

第四条【智慧建设】 鼓励采用信息化、智能化手段提高物业管理和服务水平，推动智慧社区和智慧物业建设管理。

第二章 管理职责

第五条【政府职责】 市、区人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划和社区治理体系，建立专业化、市场化、规范化、智慧化的物业管理和相应的资金投入与保障机制。

第六条【主管部门职责】 市住房城乡建设行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理，具体履行下列职责：

- （一）制定物业管理活动的相关政策；
- （二）负责物业专项维修资金的管理和监督检查；
- （三）建立物业管理信息化平台和信用体系；
- （四）建立物业管理巡查制度；
- （五）制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同、承接查验协议、装饰装修管理服务协议等示范文本；
- （六）负责供热企业、燃气企业对专业经营设施设备的接收及实施维修、养护和更新责任的监督管理；
- （七）法律、法规规定的其他职责。

区县物业管理行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理。

第七条【相关部门职责】 发展改革部门负责物业服务收费行为的监督管理，依法查处物业管理中的收费及价格违法行为，负责物业服务企业和业主信用信息的监督管理。

工业和信息化部门负责供电企业、通信企业对专业经营设施设备的接收及实施维修、养护和更新责任的监督管理。

公安机关负责依法查处物业管理区域影响公共安全和公共秩序的违法行为，对监控安防、车辆停放、违规养犬等开展监督检查。

民政部门负责将物业管理纳入社区治理体系，建立完善社区党组织领导下的社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业“四位一体”议事协调机制，依法对业主自治组织和物业服务行业组织进行管理和监督。

司法行政部门负责指导物业管理矛盾纠纷的行政调解和人民调解，促进和谐社区建设。

财政部门负责研究拟订老旧小区整治改造及实施物业管理、既有住宅加装电梯、智慧社区和智慧物业建设等财政政策，并组织实施。

自然资源部门负责物业管理区域内物业服务用房、停车位和其他建筑物、构筑物及其配套的设施设备和相关场地的规划配置的监督管理。

水利部门负责供水企业对专业经营设施设备的接收及实施维修、养护和更新责任的监督管理。

卫生健康部门负责物业管理区域内二次供水、现制现售饮用水等生活饮用水的卫生监督管理。

应急管理部门负责依法查处物业管理区域内的消防违法行为。

市场监督管理部门负责指导物业服务标准化工作，监督管理电梯等特殊设施设备，依法查处物业管理区域内无照经营行为。

大数据部门负责将智慧物业纳入新型智慧城市的规划和建设。

城市管理部门负责依法查处损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结

构和改变门窗位置，违法搭建建筑物、构筑物，在非承重外墙上开门（窗）、破坏房屋外立面，乱设摊点，占用和损坏绿地、擅自伐移树木，户外广告，垃圾分类，饮食服务业油烟污染等违法违规行为。

其他相关部门负责职责范围内的物业监督管理工作。

第八条【镇办职责】 镇人民政府（街道办事处）对辖区内的物业管理活动履行下列职责：

- （一）负责将住宅小区物业管理纳入社区治理体系；
- （二）组织、指导业主大会成立和业主委员会换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责；
- （三）依据本条例规定组织成立物业管理委员会；
- （四）指导和监督物业管理项目的交接工作；
- （五）调解处理辖区内物业管理纠纷；
- （六）召集物业管理联席会议；
- （七）组织业主满意度测评和物业服务质量评价；
- （八）法律、法规规定的其他职责。

第九条【社区职责】 居民委员会负责监督、指导业主委员会和物业服务企业履行职责，协助镇人民政府（街道办事处）开展社区物业管理相关工作。

第十条【专营单位职责】 供水、供电、供热、供气、通信、宽带、数据传输、有线电视等专业经营单位，应当依法接收并承担相关物业管理区域内管线和设施设备的维修、养护和更新责任。

第十一条【协会职责】 物业服务行业组织应当建立自律管理制度，

规范行业经营行为，调解行业内部争议，维护会员合法权益，促进物业服务企业依法诚信经营，推动行业健康有序发展。

第三章 新建物业和前期物业管理

第十二条【物业服务用房】 新建物业应当配套建设物业服务用房。物业服务用房应当与新建物业同时设计、同时施工、同时交付。

建设单位应当按照规定办理物业服务用房不动产登记手续。

第十三条【地上车位权属】 新建物业的物业管理区域内规划用于停放汽车的地上车位，属于全体业主共有，建设单位不得销售。

第十四条【专业设施设备移交】 新建物业自综合验收合格之日起三十日内，建设单位应当将符合国家标准和技术规范的供水、供电、通信等设施设备移交相关专营单位管理养护，相关专营单位应当接收。

第十五条【合同备案】 普通住宅在取得房屋预售许可或者现售备案前，建设单位应当拟定物业服务方案，确定物业服务等级，依法选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，并于合同签订之日起十日内将前期物业服务合同报价格主管部门和物业管理行政主管部门备案。

建设单位确定物业服务等级时，应当听取镇人民政府（街道办事处）、物业管理行政主管部门、价格主管部门、社区居民委员会等单位意见。

第十六条【项目负责制】 物业服务实行项目负责制。一个物业管理区域应当作为一个物业管理项目，明确一个项目负责人。

第十七条【承接查验】 建设单位应当与前期物业服务企业进行物业

管理区域的承接查验，移交物业服务用房等配套设施及相关资料，并签订物业承接查验协议，对物业承接查验情况、存在问题、解决方法及时限、双方权利义务、违约责任等事项作出约定。

物业承接查验应当邀请业主代表、镇人民政府（街道办事处）以及物业管理行政主管部门参加，并可以聘请相关专业机构予以协助。

前期物业服务企业应当自物业承接查验完成之日起三十日内，将承接查验情况向区县物业管理行政主管部门备案，并在物业管理区域显著位置予以公示。

第十八条【明示公告】 建设单位和物业服务企业应当在物业管理区域显著位置公告下列事项：

- （一）物业管理区域的四至范围及附图；
- （二）公共场所、公共绿地的面积和位置；
- （三）车位、车库的数量和位置；
- （四）地下室、底层架空层、天台的面积及权属；
- （五）物业服务用房的面积和位置；
- （六）共用设施设备名称及权属。

第十九条【前期物业服务合同延续】 前期物业服务合同期限已满，尚未签订新的物业服务合同、前期物业服务企业能够继续提供物业服务的，原合同中约定物业服务企业和业主权利义务的条款继续有效；前期物业服务企业不能继续提供物业服务的，由镇人民政府（街道办事处）协调解决。

第四章 业主与物业组织

第二十条【业主】 本条例所称业主，是指房屋的所有权人。

除前款规定外，符合下列条件之一的，可以认定为业主：

（一）尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、拆迁补偿等旨在转移所有权的法律行为，已经合法占有建筑物专有部分的单位或者个人；

（二）因人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（三）因继承或者受遗赠取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（四）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的单位或者个人；

（五）其他符合法律、法规规定的单位或者个人。

第二十一条【物业组织】 一个物业管理区域成立一个业主大会。物业管理区域内业主人数较少且经全体业主一致同意决定不成立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会职责。

业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生。

业主大会的召开、业主委员会的选举产生以及业主大会、业主委员会应当履行的职责等事项，按照《山东省物业管理条例》有关规定执行。

第二十二条【物业管理委员会】 物业管理区域有下列情形之一的，应当成立物业管理委员会代为履行业主大会、业主委员会职责：

（一）业主委员会不履行职责导致无法正常开展工作的；

（二）不具备成立业主大会条件的；

（三）具备成立业主大会条件但未成立，经镇人民政府（街道办事处）指导后仍不能成立的，但由全体业主共同履行业主大会职责的除外。

第二十三条【物管会组成】 物业管理委员会由镇人民政府（街道办

事处)组织成立,由业主成员以及镇人民政府(街道办事处)、公安派出所、城市管理部门、社区居民委员会、建设单位等派员组成。物业管理委员会人数应当为七人以上单数,其中业主成员不得少于50%。物业管理委员会委员名单应当在物业管理区域内显著位置公示,物业管理委员会应当自成立之日起三十日内向区县物业管理行政主管部门备案。

物业管理委员会自新一届业主委员会产生或者原业主委员会恢复履行职责之日起解散,并在五个工作日内移交相关资料。

第五章 物业服务

第二十四条【物业服务合同】 业主大会选聘物业服务企业,应当签订物业服务合同,物业服务合同应当使用统一的示范文本。

物业服务合同期限届满前六十日内,业主委员会应当召开业主大会会议决定是否续聘。决定续聘的,应当与物业服务企业重新签订物业服务合同;决定不续聘的,应当书面通知物业服务企业。

物业服务合同期限届满,业主大会未作出续聘决定,物业服务企业按照原合同继续提供物业服务的,原合同权利义务对双方具有约束力。在原合同权利义务延续期间,任何一方提出终止的,应当在终止前六十日书面通知对方,并在物业管理区域显著位置向全体业主公示。

第二十五条【物业服务公开】 物业服务企业应当在物业管理区域显著位置公示下列信息:

(一)物业服务企业的营业执照、项目负责人、服务电话、物业服务

投诉电话；

（二）物业服务等级、服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费依据、收费方式等；

（三）电梯、消防设施等维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保费用和应急处置方案等；

（四）供水、供电、供热、燃气、通信等专业经营单位的报修电话等；

（五）公共水电费用分摊、公共收益收支情况和物业专项维修资金使用情况；

（六）应当公示的其他信息。

业主对公示内容提出异议的，物业服务企业应当予以答复。

第二十六条【服务质量标准】 鼓励物业服务企业按照国家、省规定的物业服务规范和标准，建立本企业服务质量标准和评价体系。

第二十七【物业服务】 物业服务企业应当按照物业服务合同约定履行物业管理义务，不得因业主拖欠物业服务费等理由，擅自实施中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供气、供热、通信等损害业主合法权益的行为。

第二十八条【业主交费】 业主或者物业使用人应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费。

业主或者物业使用人未按照约定交纳物业服务费的，物业服务企业应当督促其限期交纳。业主或者物业使用人恶意拖欠物业服务费用的，按照规定纳入其个人诚信记录。

物业服务企业有超标准收费、强制或者变相强制收费、低于服务等级

提供服务等行为的，纳入失信企业名单并给予相应惩戒。

第二十九条【信用档案】 市住房城乡建设行政主管部门应当建立物业服务企业、物业服务项目负责人信用信息系统，并向公众提供查询服务。

第三十条【自行管理】 业主大会决定自行管理物业管理区域的，应当在镇人民政府（街道办事处）指导下制定自行管理方案。电梯、消防、人民防空、技术安全防范等涉及人身财产安全以及其他有特定要求的设施设备的维修和养护，应当按照有关规定管理。

第三十一条【安全防范】 物业服务企业应当制定物业管理区域内安全防范应急预案。应急预案应当对突发性自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全等公共安全事件的预防和处置提出具体措施。安全防范应急预案应当报区县物业管理行政主管部门备案。

物业管理区域内发生公共安全事件，物业服务企业应当及时采取应急措施，并按规定向区县有关行政主管部门报告，对有关部门的应急处置工作予以协助和配合。

第六章 物业的使用和维护

第三十二条【禁止行为】 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）擅自改变门窗位置，将卫生间改在下层住户的客厅、厨房、卧室、书房的上方，擅自下挖建筑物内底层地面等违反房屋装饰装修规定的行为；

（二）破坏或者擅自改变房屋外观等违反规划规定的行为；

(三) 住宅小区设立产生油烟、噪声、异味污染以及安全隐患的餐饮、加工、娱乐、宾馆等经营场所，擅自改变架空层、设备层等共用部位、共用设施设备规划用途，擅自占用、处分共用部位、共用设施设备，在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画等违反房屋管理规定的行为；

(四) 排放污水、高空抛物或者露天焚烧杂物等违反市容环境卫生规定的行为；

(五) 制造超过规定标准的噪声、振动、光源等违反环境保护规定的行为；

(六) 损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口畅通等违反消防管理规定的行为；

(七) 饲养烈性犬、大型犬，饲养其他动物干扰他人正常生活，违反规定停放车辆，违反规定出租房屋等违反治安管理规定的行为；

(八) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

第三十三条【安全责任】 业主、物业使用人应当对其所有或者使用的窗户、阳台、太阳能热水器、空调外机、搁置物、悬挂物等可能影响公共安全的物品和设施及时进行检查维护，承担安全管理责任。物业服务企业日常巡查发现存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理。

物业天面、外墙的清洗、粉刷事项，按照本市有关建筑物和公共设施清洗翻新的相关规定执行，所需费用从物业专项维修资金中列支。有关建筑物和公共设施清洗翻新的规定由市政府另行制定。

第三十四条【垃圾处置】 市、区县政府应当加强城市生活垃圾分类管理，配置标准统一的生活垃圾分类设施。物业服务企业应当按照规定对

生活垃圾分类设施进行维护维修。业主应当严格按照规定对生活垃圾进行分类、投放。具体管理办法由市政府另行制定。

第三十五条【维修资金交存】 一个物业管理区域有两个以上独立产权单位和房屋所有权人的，应当设立物业专项维修资金。业主在办理房屋交付手续前，应当一次性足额交存首期物业专项维修资金。未按照规定交存首期物业专项维修资金的，建设单位不得向业主交付房屋。

截至竣工交付尚未售出的房屋，由建设单位交存首期物业专项维修资金；房屋售出后，购房人应当向建设单位交纳该房屋的首期物业专项维修资金。实行商品房预售资金监管的，建设单位应当交纳的首期物业专项维修资金可从监管的预售资金中划转。

既有住宅加装电梯的，其加装费用，不得使用物业专项维修资金。

第三十六条【维修资金续交】 业主分户账面维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，应当及时续交，续交方案由业主大会或者物业管理委员会决定。业主应当自收到续交通知之日起三十日内，将续交的维修资金存入物业管理行政主管部门设立的维修资金专户。

业主拒不续交物业专项维修资金的，业主委员会或者物业管理委员会可以通过书面催交、在物业管理区域显著位置公示等形式，督促其限期交纳。经两次书面催交仍不交纳维修资金的业主，经业主委员会或者物业管理委员会提出，由物业管理行政主管部门向主管信用信息管理的机构申报其个人失信信息。

商品房屋已出售但未交存维修资金的，应当按规定进行补交。补交维修资金的组织实施按照前款规定执行。

第三十七条【维修资金分配】 物业管理行政主管部门应当通过招标方式确立三至五家专户银行，设立物业专项维修资金专户。

物业专项维修资金增值收益应当每年定期分配到业主个人账户，并以物业管理区域为单位进行公示。

第三十八条【余额转移】 业主转让房屋，其物业专项维修资金一并转移；房屋灭失的，业主应当持相关证明到物业管理行政主管部门办理物业专项维修资金余额退还手续。

第三十九条【使用流程】 申请使用物业专项维修资金，应当按照以下流程办理：

（一）申请人提出使用方案。方案包括维修、更新、改造项目，费用预算，列支范围，施工单位和实施方式等；

（二）申请人对使用方案进行公示。公示完毕后组织维修资金列支范围内的业主表决，表决通过后按照方案组织实施；

（三）申请人向物业管理行政主管部门申请列支物业专项维修资金，应当提交使用申请表、使用方案、公示证明、相关业主表决结果、工程决算报告和验收报告等材料。工程决算资金两万元以上的，应当提交第三方审计机构出具的审计报告；

（四）物业管理行政主管部门对申请人提报的有关材料进行审核后，出具拨付维修资金的公示材料，在物业管理区域内显著位置公示五日。公示期满业主无异议的，物业管理行政主管部门应当在三日内进行拨付。

（五）工程预算资金五万元以上的，应当通过招标方式确定施工单位。工程预算资金十万元以上的，经申请可以预拨不超过预算资金50%的物业专

项维修资金。

物业管理区域内有物业服务企业的，物业服务企业应当作为申请人；没有物业服务企业的，业主委员会、物业管理委员会、社区居民委员会或者相关业主均可作为申请人。

第四十条【应急情形】 物业管理区域内有下列情形之一的，可以启动物业专项维修资金应急使用程序：

- （一）屋面、外墙防水严重损坏；
- （二）电梯故障需要立即维修的；
- （三）消防设施故障需要立即维修的；
- （四）建筑外立面装饰和公共构件严重松动、脱落；
- （五）玻璃幕墙炸裂；
- （六）排水管道爆裂；
- （七）地下车库雨水倒灌；
- （八）其他可能危及房屋安全和造成人身安全事故的情形。

第四十一条【应急维修】 出现需应急维修情形时，物业服务企业应将有关情况报告业主委员会，未成立业主委员会的报告社区居委会，经共同现场查验确认后立即组织维修。

未聘用物业服务企业或者物业服务企业不履行组织维修责任的，由相关业主将有关情况报告业主委员会或者社区居委会共同现场查验确认后立即组织维修。

第四十二条【应急维修资金申请】 应急维修竣工验收后，维修组织单位应当将下列材料在物业管理区域显著位置进行不少于5日的公示：

- (一) 维修、更新、改造方案;
- (二) 工程决算报告;
- (三) 工程验收合格证明;
- (四) 涉及户数和清册、分摊方案;
- (五) 物业管理行政主管部门认为应当提交的其他材料。

公示期满后持公示材料向物业管理行政主管部门备案、申请列支维修资金。

第七章 法律责任

第四十三条【相关处罚】 违反本条例规定的行为，法律、法规已规定法律责任的，从其规定；法律法规未规定法律责任的，依照本条例规定实施处罚。

第四十四条【建设单位责任一】 违反本条例第十二条规定，建设单位未配套物业服务用房的，由区县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，责令建设单位按照本物业管理区域内物业市场平均售价和规定的物业服务用房面积支付专款，存入物业专项维修资金专户，用于承租、购置物业服务用房。

第四十五条【建设单位责任二】 违反本条例第十三条规定，建设单位销售地上车位的，由区县物业管理行政主管部门责令限期改正，退还销售所得；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下的罚款。

第四十六条【建设单位和专营单位责任】 建设单位或相关专营单位

违反本条例第十四条规定，拒绝移交或接收供水、供电、供热、通信等设施设备的，由区县物业管理行政主管部门或相关专营单位主管部门给予警告，责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下罚款。

第四十七条【建设单位责任三】 违反本条例第十五条规定，建设单位未将前期物业服务合同报送价格主管部门和物业管理行政主管部门备案的，由区县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

第四十八条【建设单位和物业企业责任一】 违反本条例第十七条第一款规定，建设单位未与前期物业服务企业进行物业管理区域的承接查验，移交物业服务用房等配套设施及相关资料，并签订物业承接查验协议的，由区县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对建设单位处五万元以上二十万元以下的罚款。违反第三款规定，物业服务企业未将承接查验情况向物业管理行政主管部门备案的，由区县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

第四十九条【建设单位和物业企业责任二】 违反本条例第十八条规定，建设单位和物业服务企业未将物业管理区域向全体业主公告的，由区县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

第五十条【物业企业责任一】 违反本条例第二十五条规定，物业服务企业未公示物业服务相关信息的，由区县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

第五十一条【物业企业责任二】 违反本条例第二十七条规定，物业

服务企业擅自实施中断或者以限时限量等方式变相中断业主的供水、供电、供气和供热等损害业主合法权益行为的，由区县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上三万元以下的罚款。

第五十二条【物业企业责任三】 违反本条例第三十一条规定，物业服务企业未将安全防范应急预案报区县物业管理行政主管部门备案的，由区县物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

第五十三条【业主责任】 业主和物业使用人违反本条例第三十二条规定的，由物业管理、公安机关、城市管理或者其他有关部门责令限期改正；逾期不改正的，处两千元以上一万元以下的罚款；给其他业主造成损失的，依法承担民事责任。

第五十四条【部门责任】 行政机关及其有关工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附则

第五十五条【自行管理】 驻军向社会购买物业服务的，参照本条例的有关规定执行。

第五十六条【实施日期】 本条例自 年 月 日起施行。