

ZBCR-2013-0010027

淄博市人民政府
淄博市人民政府关于印发淄博市
物业管理办法的通知

淄政发〔2013〕45号

各区县人民政府，高新区、文昌湖区管委会，市政府各部门，各有关单位，各大企业，各高等院校：

《淄博市物业管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请遵照执行。

淄博市人民政府
2013年12月25日

淄博市物业管理办法

第一章 总则

第一条 为规范物业管理活动，维护业主、物业使用人、物业服务企业、其他管理人的合法权益，改善人民群众的居住和工作环境，促进和谐社区建设，根据《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》和有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称物业，是指已经建成并投入使用的各类房屋及配套的设施设备和相关场地。

本办法所称物业管理，是指业主通过自治管理，选聘物业服务企业或者其他管理人，按照物业服务合同约定，对物业进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生及相关秩序的活动。

本办法所称物业使用人，是指物业的承租人和其他实际使用物业的非所有权人。

第三条 本办法适用于本市行政区域内物业的管理、使用、维护、服务及监督管理活动。

第四条 物业管理坚持以人为本，实行业主自治与专业服

务、社区管理相结合的原则，坚持公开、公平、公正选择物业服务企业的原则。

第五条 市房产管理部门负责全市物业管理活动的监督管理工作。区县房产管理部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

规划、住房城乡建设、城管执法、民政、财政、公安、价格、公用事业、环保、工商等有关部门，以及供水、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，应当按照各自职责，做好与物业管理有关的工作。

第六条 街道办事处、镇人民政府负责组织、指导本辖区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，协调辖区内物业管理与社区管理、社区服务的关系，调解处理物业管理纠纷。

社区居民委员会负责指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、镇人民政府开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

第七条 区县人民政府应当按照“重心下移、属地管理”的原则，建立综合管理工作制度，推进物业管理政策落实；应当制定扶持政策，采取措施，推动住宅区、商业区、工矿区及机关、学校、医院等实行社会化、专业化、市场化的物业服务，

促进物业服务行业健康发展；应当加强和规范业主大会、业主委员会建设，充分发挥业主自治作用。

鼓励采用节能、环保的新技术、新方法，依靠科技进步提高物业管理和服务水平。

第二章 业主、业主大会和业主委员会

第八条 房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

（二）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；

（三）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（四）参加业主大会会议，行使投票权；

（五）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（六）监督业主委员会的工作；

（七）监督物业服务企业履行物业服务合同；

（八）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；

（九）监督专项维修资金的筹集、管理和使用；

(十) 法律、法规规定的其他权利。

第九条 业主在物业管理活动中，履行下列义务：

(一) 遵守管理规约、临时管理规约、业主大会议事规则；

(二) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫⽣的维护等方面的规章制度；

(三) 执⾏业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

(四) 按照国家有关规定交纳专项维修资金；

(五) 按时交纳物业服务费用；

(六) 法律、法规规定的其他义务。

第十条 实⾏业主名册制度。

业主名册应当由业主委员会建立和管理。新建物业由建设单位建立业主名册，在业主委员会成立后，移交给业主委员会管理。

业主变更的，新业主应当持相关证明材料由业主委员会在业主名册上进行变更登记。

禁止建设单位、物业服务企业、业主委员会及其工作人员泄露业主资料。

第十一条 物业管理区域内全体业主组成业主大会。

一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理区域内只有一个业主的，或者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，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第十二条 物业管理区域的划分，应当以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础，并考虑建筑物规模、共用设施设备、社区建设等因素。

分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备是共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割并独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

第十三条 建设单位办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当持房地产项目开发经营权证明、建设用地规划许可证、建设用地使用权证书、项目规划设计方案和地名核准文件等资料，向区县房产管理部门申请划分物业管理区域。

区县房产管理部门应当自受理申请之日起 20 日内，在征求街道办事处、镇人民政府和有关单位意见后进行划分登记，并告知建设单位。建设单位应当将划定的物业管理区域向物业买受人明示。

物业管理区域划定后，确需调整的，由区县房产管理部门按照本办法的规定重新进行划分登记，但应当经相关物业管理

区域内已入住面积且已入住户数的比例达到 50%以上的业主同意。

第十四条 符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

（一）业主已入住面积的比例达到 50%以上；

（二）业主已入住户数的比例达到 50%以上；

（三）自首位业主入住之日起满两年且已入住户数的比例达到 25%以上。

建设单位、物业服务企业或者 10%以上业主联合签名，可以向街道办事处、镇人民政府提出成立业主大会的书面申请。

第十五条 符合首次业主大会会议召开条件的，街道办事处、镇人民政府应当在受理申请 30 日内组建业主大会筹备组。

筹备组由 7 人以上（单数）组成，由建设单位、物业服务企业、业主和街道办事处、镇人民政府、社区居民委员会等派员组成，其中业主所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。

筹备组应当自成立之日起 10 日内，将其成员名单和工作职责在物业管理区域内进行书面公告。

第十六条 筹备组履行下列职责：

（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；

(二) 草拟管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则；

(三) 确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

(四) 提出首届业主委员会委员候选人条件、名单和选举办法；

(五) 召开首次业主大会会议的其他准备工作。

对前款规定的内容，筹备组应当在首次业主大会会议召开15日前，在物业管理区域内公告，并书面通知全体业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

筹备组应当自成立之日起60日内组织召开首次业主大会会议。业主大会自首次业主大会会议召开之日起成立。

第十七条 新建物业首次成立业主大会，建设单位应当于筹备组成立之日起7日内向筹备组提供业主名册、业主专有部分面积、建筑物总面积等资料。

市房产管理部门应当制定并发布管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则的示范文本。

第十八条 业主大会对业主投票权的计算有约定的，从其约定。未作约定的，按照下列规定确定：

（一）按照业主户数计算的，一户计算为一票；建设单位未售出的专有部分，计算为一票；

（二）按照建筑面积计算的，每一平方米建筑面积计算为一票；建筑面积不足一平方米的按一票计算。

业主身份以及建筑面积的确认，以不动产登记簿或者其他能够证明其权属的合法有效文件为依据。

第十九条 业主大会履行下列职责：

（一）制定和修改业主大会议事规则及管理规约；

（二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（三）监督业主委员会工作，听取业主委员会的工作报告，改变或者撤销业主委员会不适当的决定；

（四）选聘和解聘物业服务企业；

（五）筹集和使用共用部位、共用设施设备专项维修资金；

（六）决定改建、重建建筑物及其附属设施；

（七）决定物业管理区域内的其他物业管理事项。

第二十条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式。采用书面征求意见形式的，应当将书面征求意见书送交每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告。

业主人数较多的，可以以幢、单元、楼层等为单位，推选

业主代表参加业主大会会议。业主代表参加业主大会会议前，应当事先就业主大会会议拟讨论的事项书面征求其所代表的业主意见，并将经本人签字的书面意见在业主大会会议上如实反映。

业主因故不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加业主大会会议。

业主大会决定本办法第十九条第（五）项和第（六）项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上且占总人数三分之二以上的业主同意；决定本办法第十九条规定的其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数且总人数过半数的业主同意。

第二十一条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定由业主委员会组织召开，每年至少召开一次。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

- （一）有 20%以上业主提议的；
- （二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
- （三）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形。

业主委员会不履行召集义务的，经业主申请，由街道办事处

处、镇人民政府负责组织业主召开业主大会。

第二十二条 业主委员会是业主大会的执行机构，业主委员会依照国家有关法律、法规和业主大会的授权开展活动。

业主委员会履行下列职责：

（一）召集并主持业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

（二）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

（三）执行业主大会的决议、决定；

（四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主按时交纳物业服务费，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（五）监督管理规约的实施；

（六）业主大会赋予的其他职责。

第二十三条 业主委员会由业主大会会议选举产生，由3至11人（单数）组成。业主委员会委员应当由物业管理区域内的业主担任，每届任期不超过5年，可连选连任。

业主委员会应当自选举产生之日起3日内召开首次会议，在业主委员会委员中推选主任、副主任和执行委员，主任、副

主任可以兼任执行委员。

执行委员负责业主委员会的日常事务工作，经推荐可以依照法定程序进入所在地社区居民委员会任职。

未选举产生业主委员会，或者业主委员会发生半数以上委员资格终止、任期届满未换届、任期未届满提前退出等无法正常开展工作的情况时，由社区居民委员会代行业主委员会职责，对有关共有和共同管理事项组织召开业主大会会议讨论决定。

第二十四条 业主委员会委员应当符合下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵守国家有关法律、法规；
- （三）遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；
- （四）热心公益事业，责任心强，公正廉洁；
- （五）具有一定的组织能力；
- （六）具备必要的工作时间。

第二十五条 业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持下列资料向区县房产管理部门和街道办事处、镇人民政府备案：

- （一）业主大会会议决议；
- （二）业主大会议事规则；

- (三) 管理规约；
- (四) 业主委员会委员名单和基本情况；
- (五) 法律、法规规定的其他资料。

区县房产管理部门应当自收到前款规定资料之日起 10 日内，对符合条件的发给业主委员会备案证明，并出具业主委员会刻制印章证明，对不符合条件的，出具业主委员会备案不予受理通知书，并告知街道办事处、镇人民政府。业主委员会应当依法刻制、使用、管理印章和开立账户。

业主大会议事规则、管理规约、业主委员会委员发生变更的，业主委员会应当自变更之日起 30 日内书面告知区县房产管理部门和街道办事处、镇人民政府。

第二十六条 业主委员会应当按照业主大会的决定及议事规则召开会议，每季度至少召开一次。

业主委员会会议由主任或者执行委员负责召集，可以邀请社区居民委员会派人参加。

业主委员会会议应当有三分之二以上委员出席，作出决定时应当经全体委员过半数同意。

业主委员会应当自业主大会、业主委员会作出决定之日起 3 日内，将业主大会、业主委员会的决定以书面形式在物业管理区域内显著位置公告。

业主可以查阅业主委员会会议资料，并有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当予以答复。

第二十七条 业主大会、业主委员会的决定对物业管理区域内的全体业主及物业使用人具有约束力，但不得违反有关法律、法规、规章的规定。

第二十八条 业主委员会任期届满 60 日前，应当向街道办事处、镇人民政府提交换届选举书面报告，在街道办事处、镇人民政府的组织指导下，召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主委员会任期届满后未提请组织召开业主大会的，街道办事处、镇人民政府应当组织业主成立换届改选小组。换届改选小组应当自成立之日起 30 日内召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

业主委员会应当自任期届满之日起 10 日内，将其保管的印章、档案资料以及属于全体业主的财物等移交给新一届业主委员会，并做好其他交接工作。未成立新一届业主委员会的，按规定移交给社区居民委员会。不及时移交的，街道办事处、镇人民政府应当协调督促其移交。

第二十九条 业主委员会委员有下列情形之一的，委员资格自行终止：

- (一) 因物业转让、灭失等原因不再是业主的；
- (二) 限制民事行为能力或者无民事行为能力的；
- (三) 依法被追究刑事责任，无法履行委员职责的；
- (四) 法律、法规以及管理规约规定的其他情形。

业主委员会委员有下列情形之一的，由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，决定是否终止其委员资格：

- (一) 以书面方式向业主大会提出辞职请求的；
- (二) 拒不履行委员职责的；

(三) 业主委员会过半数委员或者 20%以上业主提议撤销其委员资格的；

(四) 违章搭建建筑物和构筑物、拒付物业服务费以及其他违反管理规约和侵害业主合法权益行为的；

- (五) 因其他原因不适合继续担任业主委员会委员的。

业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起 3 日内将其保管的印章、档案资料以及属于全体业主的财物等移交给业主委员会。

第三十条 业主委员会任期内，委员出现空缺时，应当及时补足。业主委员会委员候补办法由业主大会决定或者在业主大会议事规则中规定。业主委员会委员人数不足总数的二分之

一时，应当召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

第三十一条 业主大会与业主委员会的活动经费及执行委员、委员的报酬，从业主共有部分的收益中提取或者由全体业主承担，具体办法与标准由业主大会决定。

第三章 新建物业配套建筑与设施设备

第三十二条 物业管理区域内的各类配套建筑与设施设备，应当严格按照国家和省市有关住宅小区规划、设计规范和工程标准进行建设。

物业管理区域内的配套建筑应当依法办理权属登记手续，不得擅自改变用途。

第三十三条 规划部门在进行建设工程规划审批和设计审查时，应当要求建设单位按规定配置物业服务用房。

物业服务用房的配置应当符合下列规定：

（一）建筑面积按照建设工程项目总建筑面积的 3%至 5%配置，最少不低于 100 平方米；

（二）具备水、电、采光、通风等正常使用功能的地上建筑，方便物业管理活动的正常使用。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，其建筑面积不低于 20 平方米。

物业服务用房由建设单位无偿提供，属于全体业主共有。

第三十四条 住宅小区内城管执法、治安管理等政务管理用房的建筑面积不低于 50 平方米；住宅小区内的社区居民委员会用房，应当按照规划要求进行配套建设。

住宅小区内按照规划配套建设的政务管理用房、社区居民委员会用房和承担义务教育的中小学校，属于政府所有，建设投资由政府承担，具体投资来源应当在项目建设条件意见书中载明。

第三十五条 按照规划要求在住宅小区内配套建设的会所归属，应当在商品房买卖合同中约定。约定属于建设单位所有的，建设单位应当提供产权归其所有的证明文件，并优先为业主提供服务。

第三十六条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车库（包括专用车库和共用车库内的车位，下同）的归属，由建设单位与物业买受人在商品房买卖合同中约定。约定属于建设单位所有的，建设单位应当提供产权归其所有的证明文件，并可以附赠、出售或者出租给业主。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于全体业主共有，建设单位不得销售。

第三十七条 住宅小区内的专业经营设施设备，由专业经

营单位负责设计、建设、维护和管理。建设单位应当协调配合专业经营设施设备的施工，并承担相关管沟、设备用房等土建工程的配套建设。

专业经营单位或者建设单位安装的水表、电表、煤气表、热量表等计量器具必须经过法定计量检定机构检定合格。未经检定或检定不合格的，不得安装。计量器具使用期限届满的，应当由专业经营单位负责换装经强制检定合格的计量器具。

住宅小区内专业经营设施设备归专业经营单位所有。专业经营设施设备的建设资金，统一并入城市基础设施配套费，交由专业经营单位专项用于住宅小区内专业经营设施设备的投资建设。

专业经营设施设备包括变电、二次供水、换热、燃气调压等设施设备及相关管线和计量装置。

第三十八条 本办法实施前住宅小区内专业经营设施设备未按规定移交专业经营单位的，按规范改造后，由业主大会决定移交给专业经营单位，专业经营单位应当接收。

第三十九条 专业经营单位应当依法履行专业经营设施设备的维修保养责任，按照与业主签订的服务合同服务到最终用户，保证服务质量。

各级政府和专业经营单位主管部门应当加强对专业经营单

位的监督管理，督促专业经营单位履行投资、建设和维护管理义务。

第四十条 物业管理区域内封闭运行的太阳能热水、中水处理、直饮水、地源热泵等设施设备，属于相关业主共有，但由经营单位投资经营的除外。

第四十一条 规划、住房城乡建设部门在进行建设工程规划审批和设计审查时，应当就住宅小区配套建筑及设施设备的配置、专业经营设施设备的建设标准征求房地产开发、房产管理等部门和专业经营单位的意见。

第四章 前期物业管理

第四十二条 前期物业管理是指在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘物业服务企业，物业服务企业依据与建设单位签订的前期物业服务合同进行的物业管理。

按照房地产开发与物业管理相分离的原则，建设单位应当依法通过招标的方式选聘前期物业服务企业。

投标人少于3个或者物业规模较小的，经区县房产管理部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

第四十三条 招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书10日前，持招标公告或者投标邀请书、招标文件等有关资料，向区县房产管理部门备案。

第四十四条 鼓励前期物业服务企业提前介入项目的开发建设，对项目的规划设计方案、配套设施建设、工程质量控制、设备运行管理等事项，提出与物业管理有关的建议。

建设单位组织单位工程竣工验收和分户验收时，应当通知前期物业服务企业参与监督。

第四十五条 建设单位确定前期物业服务企业后 15 日内，应当与物业服务企业签订前期物业服务合同。前期物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形等内容进行约定；涉及物业买受人共同利益的，其约定应当一致。

第四十六条 前期物业服务合同可以约定期限。前期物业服务合同期限未满，业主大会选聘新的物业服务企业的，前期物业服务合同终止。

前期物业服务合同期限已满，尚未成立业主大会或者业主大会已成立但尚未选聘新的物业服务企业的，业主和物业服务企业应当继续履行前期物业服务合同。

第四十七条 建设单位在销售物业前，应当制定临时管理规约，并在销售场所公示，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。临时管理规约不得侵害物业

买受人的合法权益。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

第四十八条 建设单位在申请办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当将前期物业服务合同、临时管理规约、住宅小区配套建筑和设施设备的清单及其产权归属等资料报区县房产管理部门备案，并在商品房销售时将上述资料作为商品房买卖合同约定的内容。

第四十九条 新建住宅小区的配套建筑及设施设备符合下列条件后，建设单位方可办理物业交付手续：

（一）生活用水纳入城市公共供水管网，并安装分户计量装置；

（二）雨水、污水排放纳入城市雨水、污水排放系统；

（三）小区用电纳入城市供电网络，并安装分户计量装置；

（四）在城市管道燃气、集中供热主管网覆盖的区域，完成住宅室内、室外燃气、供热管道的敷设且与相应管网连接，并安装燃气分户计量装置和供热分户计量装置；

（五）电话通信线、有线电视线和宽带数据传输信息端口敷设到户，安全监控装置及其他安全防范设施设备、信报箱等按规划设计要求配置到位；

(六) 按照规划要求完成消防供水、消防自动报警装置、消防车通道等共用消防设施建设；

(七) 小区道路与城市道路或者公路之间有直达的道路相连；

(八) 按照规划要求完成教育、文化、卫生、体育、邮政、环境卫生、商业网点、物业服务和政务管理等配套建筑及设施建设；

(九) 按照规划要求完成绿化建设及车库、车位的配置；

(十) 住宅小区分期建设的，已建成的住宅周边场地与施工工地之间设置有效的隔离设施；

(十一) 锅炉、电梯等特种设备按法定程序检验合格；

(十二) 法律、法规规定的其他条件。

建设单位应当组织有关部门及专业经营单位按照前款规定，对住宅小区进行综合验收，接受房地产开发、规划、房产管理等有关部门的监管，并向房地产开发主管部门办理综合验收备案手续。

第五十条 建设单位应当自住宅小区综合验收合格之日起30日内，与相关专业经营单位办理专业经营设施设备接收管理手续，并协助物业买受人与相关专业经营单位分别签订供水、供电、供气、供热等服务合同。

第五十一条 建设单位应当在区县房产管理部门、街道办事处、镇人民政府的监督下，与前期物业服务企业办理物业承接查验手续，按规定向其移交物业服务用房和下列资料：

（一）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、分户验收等竣工验收资料；

（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）锅炉、电梯等特种设备设计、制造、安装的合格证、质量证明书、监督检验报告等相关安全技术档案；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）业主名册；

（六）物业管理必需的其他资料。

前期物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时，将物业服务用房及有关资料移交给业主委员会；尚未成立业主委员会的，移交给辖区社区居委会或街道办事处、镇人民政府。

鼓励建设单位为其开发的住宅小区的物业管理，提供部分经营用房或者给予资金支持。

第五十二条 物业服务企业承接物业时，发现物业共用部位、共用设施设备与原规划设计不符或者存在质量问题的，应当书面通知建设单位及时整改。建设单位整改不及时或者整改后仍未达到规定要求的，由建设单位承担相应责任。

第五十三条 业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。

第五十四条 建设单位交付住宅物业时，应当向业主提供住宅质量保证书、住宅使用说明书等资料。

前期物业服务企业应当向业主提供物业服务手册，并可以接受建设单位的委托，协助建设单位办理住宅物业交付的有关具体事宜。

第五章 物业服务企业与物业服务

第五十五条 物业服务企业是指依法设立、取得相应资质从事物业管理活动的企业法人。

物业服务企业应当在其资质等级许可的范围内从事物业管理活动。

物业服务企业不得转让或者以出租、出借、挂靠等形式变相转让物业服务企业资质证书。

第五十六条 物业服务企业应当具有相应的专业工程技术人员，具备为业主提供专项服务的能力。

从事物业管理的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书。

物业服务企业应当对聘用的工作人员定期进行岗位培训。

第五十七条 物业服务企业可以聘请专业服务单位承担设施设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、房屋修缮、秩序维护等专项服务，但不得将物业管理区域内的全部物业管理一并委托给其他单位或者个人。

物业服务企业委托专业服务单位或者个人承担专项服务的，物业服务合同规定的其相关责任不随之转移。

第五十八条 房产管理部门应当加强对物业服务企业的监督管理，定期对其服务质量进行考核，促进物业服务企业提高服务水平。

物业服务企业应当向房产管理部门定期报送信用档案信息、统计报表等相关资料。

第五十九条 物业服务企业的合法权益受法律保护。任何单位和个人不得强制物业服务企业代收有关费用和提供无偿服务。

第六十条 一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

物业服务内容主要包括下列事项：

- （一）物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护；
- （二）公共绿化的维护；
- （三）公共区域环境卫生的维护；

(四) 公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务;

(五) 物业使用中禁止行为的告知、劝阻、报告等义务;

(六) 物业维修、更新、改造费用的账务管理;

(七) 物业服务档案和物业档案的保管;

(八) 其他物业管理事项。

第六十一条 业主委员会经业主大会授权，与通过招投标或者协议方式选聘的物业服务企业或者其他管理人签订物业服务合同。

物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费标准、物业服务用房、专项维修资金的管理与使用、合同期限以及双方的权利义务、违约责任等内容进行约定。

物业服务合同应当对物业服务企业在有关业主、物业使用人人身、财产安全防范方面的义务和责任作出约定。

物业服务合同签订后，业主有权进行查询。

物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起 10 日内，向区县房产管理部门备案。

第六十二条 解除或者终止物业服务合同，应当依据合同履行必要的通知义务；合同未约定通知期限的，应当提前 60 日

通知。

物业服务合同解除或者终止后，物业服务企业应当与业主委员会按照法律规定和合同约定办理退出手续，并履行下列交接义务：

（一）移交保管的物业档案、物业服务档案；

（二）提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；

（三）移交物业服务用房；

（四）清算预收、代收的有关费用；

（五）法律、法规规定的其他事项。

物业服务企业未依据合同履行通知义务并办理退出交接手续的，不得擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务。

物业服务企业不得以业主欠交物业服务费用、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。

第六十三条 未经业主大会同意，物业服务企业不得将物业服务用房出租或者擅自改变用途。

第六十四条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及收费与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业按照价格主管部门会同房地产管理部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定，并在物业管理区

域内显著位置公示。

第六十五条 普通住宅前期物业服务费、停车服务费、车位（车库）租赁费实行政府指导价，由市价格主管部门会同市房产管理部门制定基准价及浮动幅度，报市人民政府同意后向社会公布。

非普通住宅以及业主委员会成立后的普通住宅物业服务收费实行市场调节价，具体收费标准由业主大会或全体业主与物业服务企业以合同形式约定。

物业服务企业为业主或者物业使用人提供物业服务合同约定以外的专项服务的，其收费标准可以另行约定。

第六十六条 物业服务费可以采取包干制或者酬金制等方式，具体收费方式由物业服务合同约定。实行酬金制收费方式的，物业服务企业应当按照规定对物业服务的各项资金的收支建立台账，并接受业主委员会的核查。

第六十七条 已竣工尚未出售或者尚未交付的物业，物业服务费由建设单位承担。已交付的物业，物业服务费由业主承担，建设单位与业主另有约定的除外。

物业交付后空置一年以上的，其物业服务费按实际运行费用适当减收，合同另有约定的，从其约定。

物业产权转移或者出租时，业主应当将管理规约、物业服

务合同、有关费用交纳情况等事项告知受让人或者承租人，并自买卖合同或者租赁合同签订之日起 15 日内，将买卖或者出租情况告知物业服务企业和业主委员会。

物业产权转移的，业主应当与物业服务企业、专业经营单位结清相关费用。物业出租的，业主应与物业使用人约定由谁交纳物业服务费。约定由物业使用人交纳物业服务费的，业主负连带交纳责任。

第六十八条 专业经营单位应当按照与业主签订的服务合同，向最终用户收取费用。

物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

专业经营单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收有关费用而停止向最终用户提供服务。

第六十九条 物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

第七十条 物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和管理规约的有

关规定。

物业使用人违反本办法和管理规约的规定，有关业主应当承担连带责任。

第七十一条 物业服务企业违反规定及物业服务合同，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，业主委员会或者业主有权拒绝。

物业服务企业依约履行义务的，业主应当按时交纳物业服务费，不得以放弃共有权利为由拒绝交纳。

第六章 物业的使用与维护

第七十二条 业主或者物业使用人使用物业应当遵守有关法律、法规和管理规约、临时管理规约的规定，不得有下列行为：

- （一）损坏房屋承重结构等违反房屋装饰装修规定的行为；
- （二）违章搭建建筑物和构筑物、私开门窗等违反规划规定的行为；
- （三）侵占、损坏楼道、绿地等物业共用部位、共用设施设备等违反物业管理规定的行为；
- （四）擅自改变房屋用途等违反房屋管理规定的行为；
- （五）随意倾倒垃圾、杂物等违反市容环境卫生规定的行为；

(六) 堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒、有害物质或者超过规定标准的噪声等违反环境保护规定的行为；

(七) 占用消防通道等违反消防管理规定的行为；

(八) 赌博、利用迷信活动危害社会、饲养动物干扰他人正常生活等违反治安管理规定的行为；

(九) 法律、法规和管理规约、临时管理规约禁止的其他行为。

物业服务企业、业主委员会发现有前款规定行为的，应当予以劝阻、制止，并报告相关部门。有关行政管理部门在接到报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

第七十三条 业主或者物业使用人封闭阳台以及安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩等设施的，应当遵守管理规约、临时管理规约和物业管理的有关规定，保持物业的整洁、美观。

业主利用屋面安装太阳能热水器等设施的，不得破坏屋面，影响房屋安全，物业顶层的业主和物业服务企业应当予以配合。

业主应当按照垃圾分类收集的有关规定倾倒垃圾。

第七十四条 业主不得违反法律、法规和管理规约、临时管理规约，将住宅、车库或者其他附属设施改变为经营性用房。业主因特殊情况需要将住宅、车库或者其他附属设施改变为经

营性用房的，应当向业主委员会或者社区居民委员会提出书面申请，并经有利害关系的业主同意后，方可依法向有关部门办理相关手续。

第七十五条 业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意；物业服务企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。

业主、物业服务企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

第七十六条 业主或者物业使用人装饰装修房屋的，应当在开工前持有关材料向物业服务企业办理登记手续；按照规定需要报有关部门批准的，应当依法办理批准手续。

业主拒不办理登记、批准手续的，物业服务企业有权按照管理规约或者临时管理规约等规定，禁止装饰装修施工人员进入物业管理区域。

业主或者物业使用人在住宅装饰装修工程开工前，应当告知相邻业主。物业服务企业应对住宅装饰装修活动进行巡查，及时发现并纠正违规行为，业主不得拒绝和阻碍巡查工作。

第七十七条 业主或者物业使用人应当与物业服务企业签订住宅装饰装修协议。住宅装饰装修协议应当包括下列内容：

- （一）装饰装修工程的实施内容和实施期限；
- （二）允许施工的时间；
- （三）废弃物的清运与处置；
- （四）住宅外立面设施及防盗设施的安装要求；
- （五）禁止行为和注意事项；
- （六）装修保证金的收取和退还；
- （七）违约责任；
- （八）其他需要约定的事项。

第七十八条 物业管理区域内的车库应当优先满足业主、物业使用人停车需要。业主、物业使用人要求承租车库的，建设单位不得以只售不租为由拒绝。在满足业主、物业使用人需要后，建设单位将车库出租给物业管理区域外的单位和个人的，其每次租赁合同期限最长不得超过6个月。

物业管理区域内规划用于停放汽车的车库应当优先投入使用；车库尚未充分利用的，不得在物业管理区域内占用业主共有的道路或者其他场地设置规划以外的车位。

第七十九条 占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地停放汽车的，应当交纳车位场地使用费，收费标准由业

主大会综合考虑车库租赁费的价格等因素确定。车位场地使用费属于全体业主共有。

第八十条 鼓励建设单位或者其他投资人在住宅小区规划条件允许，并经业主大会和规划部门同意的情况下，建设、经营车库和立体停车设施，满足业主停车需求。

利用地下空间建设、经营车库的，规划部门应当在容积率的认定等方面给予优惠。

第八十一条 业主需要在物业管理区域内停放汽车的，应当事先与物业服务企业商定停车位置，不得擅自占用道路或者其他场地。

业主对汽车有看管要求的，应当与物业服务企业另行约定。

第八十二条 建设单位应当建立健全物业售后维修服务体系，按照规定的保修期限和范围，承担物业的保修责任。

建设单位可以将物业保修的有关事宜委托物业服务企业承担，并签订委托合同，向物业服务企业支付相应的报酬。

第八十三条 新建物业实行质量保修金制度。建设单位应当在新建物业交付前，按照物业建筑安装总造价 3%至 5%的比例，一次性向房产管理部门设立的账户交存物业质量保修金。

建设单位不履行保修义务的，业主、业主委员会或者其委托的物业服务企业可以提出申请，经房产管理部门核实后，维

修费用在物业质量保修金中列支。

建设单位履行了法定保修责任的，房产管理部门应当按规定将物业质量保修金本息余额及时退还建设单位。

第八十四条 物业保修期届满后，业主专有部分的养护、维修，由业主负责。

业主专有部分出现危害安全、影响观瞻、妨碍公共利益及其他影响物业正常使用情形时，业主或者物业使用人应当及时养护、维修，相邻物业业主应当提供便利。

第八十五条 因业主或者物业使用人使用不当或者擅自改动房屋结构、设备位置和不当地装修造成房屋质量缺陷或者安全隐患的，由责任人承担维修责任和相关法律责任。

第八十六条 物业保修期届满后，物业管理区域内共用部位及共用设施设备的维护和管理责任，由业主共同承担；业主可以将其委托给物业服务企业承担。

共用部位主要包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等；共用设施设备主要包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

电梯、区域锅炉等属于业主共有的特种设备，由物业服务

企业或者业主根据物业服务合同约定，按照特种设备管理法律、法规的有关规定，委托专业服务单位负责维护、保养。

第八十七条 业主应当按照国家规定交纳专项维修资金。专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

第八十八条 住宅小区内供水、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，应当承担分户计量装置或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新等责任及相关费用。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主、业主委员会、物业服务企业应当予以配合。

第八十九条 专业经营单位可以将专业经营设施设备的维护、保养等事宜委托给物业服务企业承担，物业服务企业可以按照委托合同向专业经营单位收取报酬。

专业经营设施设备的维护、保养等费用，不得从专项维修资金中列支。

第九十条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第九十一条 物业存在安全隐患，危及公共利益以及他人合法权益的，责任人应当及时维修养护，责任人不履行维修养护义务的，由业主委员会委托物业服务企业或者其他维修企业维修养护，费用由责任人承担。

物业服务企业应建立健全巡查巡检制度，及时发现查处物业存在的安全隐患，并设置安全防范警示标志，告知相关责任人及时解决处理，或者依据物业服务合同约定以及相关规定及时解决安全隐患问题。

物业维修养护以及解决安全隐患时，有关业主应当予以配合，因相关业主拒绝配合，造成其他业主、物业使用人物业损坏及其财产损失的，相关业主应当承担赔偿责任。

第七章 社区物业管理和旧住宅区物业管理

第九十二条 街道办事处、镇人民政府的社区管理机构，具体指导、协调物业管理的有关工作。

第九十三条 房产管理、城管执法、公安、规划、环境保护等部门应当建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域公布联系人姓名和联系方式，对违法行为及时作出处理。

第九十四条 实行物业管理联席会议制度。

物业管理联席会议由街道办事处、镇人民政府负责召集，

由社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和城管执法、房产管理等部门参加。

联席会议主要协调下列事项：

- （一）业主委员会和有关部门不依法履行职责的情况；
- （二）物业服务企业在履行退出程序以及交接工作中出现的问题；
- （三）物业管理区域内发生的突发事件；
- （四）物业管理与社区管理的衔接和配合；
- （五）需要协调的其他物业管理事项。

第九十五条 业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位、建设单位之间因物业管理发生争议的，应当自行协商解决；协商不成的，可以向社区居民委员会或者联席会议申请调解，也可以申请仲裁或者依法向人民法院起诉。

第九十六条 有关部门、单位在物业管理区域内开展文化教育、医疗卫生、体育健身、计划生育等社区服务活动以及突发事件应急知识的宣传普及和应急演练活动，业主、业主委员会、物业服务企业和专业经营单位应当给予协助、配合。

第九十七条 区县人民政府对已建成交付使用，但配套设施不齐全、环境质量较差的旧住宅区，应当采取措施进行改造

整治，并将改造整治规划和年度计划向社会公布。

旧住宅区的范围，由区县人民政府划定。

旧住宅区内的道路、照明、绿地及社区服务、文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑及设施设备改造建设资金，由区县政府承担；开发项目设施不配套等遗留问题由原建设单位投资解决；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设施设备改造应当达到分户计量、分户控制条件，其建设支出按市、区县政府有关规定执行；业主专有部分设施设备改造支出，由业主承担。市及区县人民政府对投资责任另有规定的，从其规定。

第九十八条 旧住宅区改造整治中，经有利害关系的业主同意，在规划许可的情况下，可以按照有关规定建设物业服务用房和一定比例的经营性用房。经营性用房可用于出租经营，经营收益作为旧住宅区维护管理费用的补充资金，由业主大会监督使用。

改造整治前由相关部门、单位承担的环卫绿化、市政设施养护等费用，改造整治后仍由其给予补助。

第九十九条 政府提倡旧住宅区实行物业管理。旧住宅区实行物业管理优先选择由业主大会选聘物业服务企业实施专业

化、市场化的物业管理方式；条件不具备的，由街道办事处、镇人民政府组织成立物业服务中心实施简易物业管理。

旧住宅区物业管理坚持以人为本，坚持“区县政府负责、部门协调、街道办事处或镇人民政府组织和社区居委会落实”的原则，实行“条块结合，以块为主，统一管理”的管理体制。

第一百条 未建立专项维修资金制度的旧住宅区，业主应当按照国家和省市有关规定交纳专项维修资金；物业服务企业可以根据物业服务合同约定，代业主归集专项维修资金。有车位场地使用费等共有部分收益的，主要用于补充专项维修资金。

第八章 法律责任

第一百零一条 违反本办法规定，法律、法规、规章有明确处罚规定的，按照其规定执行。

第一百零二条 街道办事处、镇政府和规划、城管执法、公安、住房城乡建设、房产管理以及其他有关部门的工作人员在物业管理工作中，有下列行为之一的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）在进行建设工程规划审批和设计审查时，未就住宅小区配套建筑及设施设备的配置、专业经营设施设备的建设标准征求房地产开发、房产管理等部门和专业经营单位意见的；

(二) 未按照本办法规定对住宅小区综合验收、交接进行监管的；

(三) 未按照办法规定筹备、组织召开业主大会会议的；

(四) 挪用物业质量保修金和专项维修资金的；

(五) 未按照办法规定召集或者参加物业管理联席会议的；

(六) 发现违法行为或者接到违法行为报告、投诉不及时作出处理的；

(七) 其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第一百零三条 本办法由市房产管理局负责解释。

第九章 附则

第一百零四条 本办法自 2014 年 2 月 1 日起施行，有效期至 2018 年 12 月 31 日。