

聊城市物业管理条例

(上接第5版)第三十七条 物业服务人应当与业主、业主委员会建立沟通协调机制,采取多种方式听取业主、业主委员会对物业服务的意见建议,至少每半年召开一次座谈会,对合理的意见建议应当采纳,不予采纳的应当在七日内予以答复并说明理由。

第三十八条 住宅物业服务费根据住宅的种类、特点以及物业服务阶段,分别实行政府指导价和市场调节价。普通住宅前期物业服务费应当实行政府指导价。

发展改革部门应当会同住房和城乡建设主管部门,对实行政府指导价的物业服务费标准,根据当地经济社会发展水平以及物业服务成本变动等情况,每三年核定一次。

市人民政府住房和城乡建设主管部门应当制定普通住宅前期物业服务等级标准,明确服务标准和服务内容。

物业服务行业协会应当监测并定期发布物业服务项目成本信息和计价规则,供业主和物业服务人在协商物业服务费时参考。

第三十九条 业主应当按照物业服务合同的约定支付物业服务费。

已经竣工但是尚未出售的物业,或者已经出售但是尚未向买受人交付的物业,物业服务费由建设单位支付。

业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费的,从其约定。

物业所有权发生转移或者灭失的,业主应当结清物业服务费。

物业服务人违反规定或者约定,擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的,业主或者物业使用人有权拒绝支付。

第四十条 业主违反约定逾期不支付物业服务费的,业主委员会、物业服务人有权催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以依法提起诉讼或者依据仲裁协议,物业服务合同中的仲裁条款申请仲裁。

第四十一条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业性服务组织应当按照与业主签订的物业服务合同,向最终用户收取费用。专业性服务组织、环卫管理单位委托物业服务人代收收费用的,应当签订代收协议。

专业性服务组织、环卫管理单位不得强制物业服务人代收费用,不得因物业服务人拒绝代收有关费用而停止向最终用户和共用部分提供服务。

不得因物业服务人拒绝代收有关费用而停止向最终用户和共用部分提供服务。

物业服务人不得借代收费用的便利向业主收取手续费等额外费用。物业服务人接受专业性服务组织、环卫管理单位委托代收费用的,可以根据约定向专业性服务组织、环卫管理单位收取报酬。

第四十二条 物业服务人退出物业服务区域时,业主仍未选聘新的物业服务人,也未作出自行管理决定的,由全体业主共同承担管理责任。物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府应当进行应急管理,根据应急管理的需要组织基本保洁、公共秩序维护等服务,至新的物业服务人入驻或者业主实施自行管理为止,相关费用由业主承担。各相关职能部门以及供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业性服务组织应当予以配合。

第五章 物业的使用与维护

第四十三条 业主、物业使用人应当合理、安全、文明使用物业,不得有下列行为:

- (一)损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构 and 门窗位置,超荷载存放物品;
- (二)违反规定装饰装修;

- (三)在室内或者建筑物内的公共门厅、楼梯间、疏散通道、安全出口停放电动车或者为电动车(电瓶)充电,用电梯轿厢运载电动车(电瓶)上楼,或者飞线充电;
- (四)在室内、地下室、建筑物底部或者架空层设置无法与其他部位进行防火分隔的电动车充电设施;
- (五)违反规划建设建筑物、构筑物;
- (六)违法搭建或者破坏、擅自改变房屋外墙外观;
- (七)擅自占用、挖掘物业服务区域内道路、场地;
- (八)设置隔离桩、地锁、石墩、栅栏等障碍物圈占物业服务区域内共用部位、共用设施设备;
- (九)侵占绿地,毁坏绿化植物和绿化设施;
- (十)占用物业服务区域内共用部位、共用设施设备堆放杂物;
- (十一)占用物业服务区域内共用部位、共用设施种植蔬菜、果树以及其他农作物;
- (十二)擅自利用物业服务区域内共用部位、共用设施设备进行经营活动;
- (十三)随意倾倒垃圾、杂物等;
- (十四)擅自在建建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画;
- (十五)擅自安装、改装、拆除户内燃气设施和

燃气管道装置;

- (十六)违反规定储存爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质,制造噪声干扰他人正常生活;
- (十七)从建筑物中向外抛掷物品;
- (十八)违反规定饲养动物;
- (十九)排放有毒、有害物质;
- (二十)本条例第三十三条第四项规定的行为;
- (二十一)法律、法规、临时管理规约或者管理规约禁止的其他行为。

业主大会或者业主委员会发现有前款规定行为的,有权依照法律、法规以及管理规约,要求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失;物业服务人发现有前款规定行为的,应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

第四十四条 物业服务区域内规划的车位、车库,应当首先满足业主、物业使用人停车需要,尚未出售的车位、车库,业主、物业使用人要求承租的,建设单位应当出租。车位、车库租赁费的标准按照政府指导价确定。

建设单位或者物业服务人应当每季度将车位、车库出售、出租的情况在物业服务区域内显著位置进行公示。

规划车位、车库尚未充分利用的,不得设置规划以外的车位。规划车位、车库不足的,可以利用业主共用的道路或者其他公共场地建设业主共有的车位。车位设置、管理、收费等事项由业主大会决定,但是不得侵害业主合法权益和公共利益,不得影响道路通行,不得违反消防安全要求。

物业服务区域内未设置车辆集中充电设施或者车辆集中充电设施不足的,已经成立业主大会的经业主大会同意,尚未成立业主大会的经业主共同决定,可以利用业主共有道路、绿地或者其他场地增设车辆集中充电设施,但不得影响道路通行,不得违反消防安全要求。按照规定需要报有关部门批准的,应当依法办理批准手续。

发展改革、住房和城乡建设、自然资源和规划、城市管理(综合行政执法)、消防救援、公安机关交通管理部门应当加强对物业服务区域内增设车位、车辆集中充电设施等工作的指导。

第四十五条 物业保修期满后,业主专有部分的养护、维修,由业主负责。

业主专有部分的物业存在安全隐患,危及公共利益或者他人合法权益的,业主或者物业使用人应当及时维修养护,消除危险,相邻业主应当提供便利。业主和物业使用人不履行维修养护义务的,经业主大会同意或者按照临时管理规约、管理规约的规定,可以由物业服务人代为维修养护或者采取应急防范措施,费用由业主或者物业使用人承担。

第四十六条 物业服务区域内共用部位、共用设施设备存在安全隐患时,物业服务人应当设置明显的警示标志,采取具体防范措施,及时告知业主委员会,并向有关部门报告。

电梯、区域锅炉等业主共有的特种设备,由物业服务人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,委托专业性服务组织负责维护、保养。

第四十七条 住宅物业和住宅小区内非住宅物业的业主,应当在办理物业交付手续前,将首期专项维修资金存入专项维修资金专户。其他非住宅物业参照住宅物业交纳专项维修资金。

已经竣工但是尚未出售的住宅物业,由建设单位交存首期专项维修资金。

申请不动产转移登记的,应当及时办理专项维修资金户名变更手续。

第四十八条 物业服务区域内有下列情形之一的,可以应急使用专项维修资金:

- (一)物业服务区域内发生的屋面、外墙防水严重损坏;
- (二)电梯故障;
- (三)消防设施出现功能障碍,存在火灾隐患;
- (四)建筑外立面装饰和公共构件严重脱落松动;
- (五)玻璃幕墙炸裂;
- (六)专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍;
- (七)地下车库以及其他地下公共空间雨水倒灌;
- (八)其他危及房屋安全和人身财产安全,需要实施应急维修、更新和改造的紧急情况。

前款规定的应急维修情形出现时,物业服务人或者相关业主应当立即报告业主委员会,经相关业主、业主委员会、物业服务人共同现场查验,确认后立即组织维修;未成立业主委员会的,应当向居民委员会或者村民委员会报告,经相关业主、物业服务人、居民委员会或者村民委员会共同现场查验,确认后立即组织维修。

第四十九条 出现应急维修情形,业主委员会、物业服务人未及时发现维修、更新和改造的,居民委员会、村民委员会应当督促其限期完成;逾期仍未进行维修、更新和改造的,县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门可以组织维修、更新和改造。应急维修、更新和改造所需费用在专项维修资金中列支。

第五十条 下列费用不得从专项维修资金中列支:

- (一)依法应当由建设单位或者施工单位承担的物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用;
- (二)依法应当由相关专业性服务组织承担的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、宽带数据传输等设施设备和相关管线的维修、养护费用;
- (三)依法应当由侵权人承担的人为损坏物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造费用;
- (四)根据物业服务合同约定,应当由物业服务人承担的物业共用部位、共用设施设备的维修和养护费用。

第五十一条 利用物业服务区域内业主共有部分设置广告、进行租赁或者从事其他经营活动产生的收益,在扣除合理成本之后,属于业主共有。业主共有收益资金的处分由业主共同决定。

物业服务人代为收取、保管前款规定的收益资金的,不得挪作他用。物业服务人对前款所列各项收益,应当单独列账、独立核算,接受业主委员会的监督。收益资金由业主委员会管理的,应当接受居民委员会、村民委员会的监督。收益资金收支账目应当接受业主监督,每季度在物业服务区域内显著位置公示一次,第四季度应当将本年度收支账目一并公示,公示时间不得少于三十日。

第五十二条 业主对专项维修资金,利用业主共有部分进行经营产生的广告费、车位场地使用费等收益资金以及业主大会和业主委员会工作经费的收支情况有异议的,可以要求查询有关财务账簿。业主委员会或者物业服务人不得转移、隐匿、篡改、毁弃会计凭证、会计账簿、财务会计报告以及其他与财务收支有关的资料。

第六章 旧住宅区物业管理

第五十三条 市、县(市、区)人民政府对已建成交付使用,但是配套设施不齐全、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,由市、县(市、区)人民政府确定。

第五十四条 旧住宅区未成立业主大会或者未选举产生业主委员会的,街道办事处、乡镇人民政府应当采取措施,鼓励、支持和推进其依法召开业主大会,选举产生业主委员会。旧住宅区依法产生业主委员会并且能够正常履行职责的,优先进行改造整治。

旧住宅区存在本条例第二十七条规定情形,未成立业主大会或者未产生业主委员会的,应当按照本条例相关规定成立物业管理委员会。

第五十五条 旧住宅区可以采取招标的方式选聘物业服务人,也可以采取协议的方式选聘物业服务人,由业主委员会根据业主大会的授权与物业服务人签订物业服务合同。

街道办事处、乡镇人民政府可以接受旧住宅区业主大会、业主的委托,将两个或者两个以上旧住宅区的物业服务事项打包为一个项目,采取招标或者协议方式确定同一物业服务人接管。

无法选聘物业服务人或者开展自行管理的,街道办事处、乡镇人民政府应当组织基本保洁、公共秩序维护等服务,所需费用由业主承担。

第五十六条 未交纳专项维修资金或者专项维修资金不足的旧住宅区,业主应当按照有关规定交纳或者续交。

物业服务人可以根据物业服务合同约定,代业主归集专项维修资金。

第七章 监督管理

第五十七条 市人民政府住房和城乡建设主管部门履行下列职责:

- (一)贯彻执行物业管理相关法律、法规和政策;

- (二)制定本市物业管理相关政策并组织实施;
- (三)制定物业服务相关标准、临时管理规约或者管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同以及承接查验协议等的示范文本;
- (四)指导和监督县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门开展物业服务监督管理工作;
- (五)指导和监督本市专项维修资金的筹集、管理和使用;
- (六)建立业主委员会委员、物业管理委员会委员培训制度;
- (七)建立全市统一的物业服务信用信息、业主电子共同决策等信息系统,供物业管理各方免费使用;
- (八)指导行业协会制定和实施自律性规范;
- (九)依法履行物业服务其他监督管理职责。

县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门履行下列职责:

- (一)贯彻执行物业管理相关法律、法规和政策;
- (二)监督管理辖区内的物业服务活动;
- (三)指导、监督辖区内专项维修资金的筹集、管理和使用;
- (四)组织开展辖区内业主委员会委员、物业管理委员会委员的培训活动;
- (五)指导街道办事处、乡镇人民政府开展与物业管理相关的工作;
- (六)依法履行物业服务其他监督管理职责。

市、县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门负责对本条例第三十三条第一款第一项、第二项、第七项至第十二项规定的违法行为进行查处。

第五十八条 市、县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门应当加强以下工作:

- (一)对物业服务人执行物业服务技术标准、服务规范和相关规定的情况进行监督检查,记入物业服务人信用档案,进行信用评价;
- (二)建立与不动产登记部门的信息共享机制。提示物业买受人在办理不动产转移登记时,可以核查该物业项目物业服务费、专项维修资金和相关分摊费用交纳情况,并为信息核查提供便利;
- (三)加强对物业管理的监督、检查、指导、考核,完善物业服务质量评价体系,依法查处违规招投标、挪用专项维修资金、擅自处分业主共有部分等违法行为。

第五十九条 市、县(市、区)人民政府下列部门按照各自职责,负责物业服务区域内以下监督管理工作:

- (一)发展改革部门负责制定和调整实行政府指导价的物业服务收费标准,负责职责范围内电力行业管理和监督;
- (二)公安机关负责对物业服务区域内人防、物防、技防设施建设进行指导、监督,依法对本条例第三十三条第十项、第四十三条第一款第十六项、第十七项规定的违法行为进行查处;
- (三)民政部门协助社会工作部门,监督居民委员会、村民委员会指导无物业服务的旧住宅区进行自我管理;
- (四)司法行政部门负责指导物业纠纷人民调解工作;
- (五)财政部门负责对专项维修资金收支财务管理和会计核算制度执行情况的监督;
- (六)审计部门负责专项维修资金管理使用的监督检查;
- (七)自然资源和规划部门负责物业服务区域内规划变更的管理,协助开展物业服务区域划分;
- (八)生态环境部门负责监督物业服务区域及其周边污染源的治理,依法对本条例第四十三条第一款第十九项规定的违法行为进行查处;
- (九)卫生健康部门负责物业服务区域内传染病防治工作,负责生活饮用水检验检测点的检验、检测等工作;
- (十)应急管理部门负责对物业服务区域内安全生产以及防火、减灾、救灾等应急救援工作的指导、监督;
- (十一)市场监督管理部门负责物业服务区域内企业和个体工商户的经营活动、特种设备安全运营以及物业服务费收取等进行监督管理,依法对本条例第三十三条第二项、第三项规定的违法行为进行查处;
- (十二)城市管理(综合行政执法)部门负责供水、供气、供热等专业性服务组织在物业服务区域内开展经营活动的监督指导,依法对本条例第四十三条第一款第五项、第六项、第十三项至第十五项规定的违法行为进行查处。

消防救援机构、公安派出所应当加强对物业服务区域内消防管理工作的指导、监督,依法对本条例第三十三条第四项、第四十三条第一款第三

项、第二十项规定的情形加强日常监督检查。消防救援机构依法对本条例第三十三条第四项、第四十三条第一款第三项、第二十项规定的违法行为进行处罚。

违反本条例第四十三条第一款第十八项规定饲养动物的,由市、县(市、区)人民政府城市管理(综合行政执法)部门依法处罚,但是依据《聊城市养犬管理条例》规定应当由公安机关查处的除外。

市、县(市、区)人民政府可以根据实际需要依法对有关部门应当承担的物业服务监督管理职责进行调整,并可以根据工作需要组织住房和城乡建设、城市管理(综合行政执法)、公安、消防救援、市场监督管理等部门对物业管理中出现的突出问题开展联合执法。

第六十条 街道办事处、乡镇人民政府履行下列职责:

- (一)组织、指导本辖区内业主大会成立、业主委员会选举、换届和物业管理委员会的组建;
- (二)指导、监督业主大会、业主委员会依法履行职责;
- (三)指导、监督辖区内物业管理项目的移交和接管;
- (四)统筹协调、监督管理辖区内物业管理活动,指导、监督业主和物业服务人依法履行义务,调处物业纠纷;
- (五)依法履行其他物业服务监督管理职责。

未成立业主大会,发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的,业主可以向街道办事处、乡镇人民政府反映,街道办事处、乡镇人民政府应当及时处理。

第六十一条 居民委员会、村民委员会履行下列职责:

- (一)协助街道办事处、乡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;
- (二)指导、监督业主大会、业主委员会依法开展自我管理,就业主反映的物业管理事项向业主大会、业主委员会了解情况,引导其规范运作;
- (三)指导、监督业主和物业服务人依法履行义务,调解物业纠纷;
- (四)依法履行物业服务其他监督管理职责。

第六十二条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业性服务组织,应当承担由其运营管理的相关管线和设施设备的维修、养护、更新责任。供水、供电、供气、供热等专业性服务组织应当配合县(市、区)人民政府对旧住宅区采取措施逐步改造,实现供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备的分户计量、分户控制。

第六十三条 市、县(市、区)人民政府住房和城乡建设、公安、自然资源和规划、生态环境、应急管理、消防救援、市场监督管理、城市管理(综合行政执法)等有关部门,应当建立违法行为投诉、举报受理制度,并公布投诉、举报渠道和联系方式。

有关部门接到投诉、举报应当即时登记,属于本部门职权范围的事项,应当及时处理,并在五个工作日内予以回复;不属于本部门职权范围的事项,应当及时移交给有相关职权的部门;接受移交的部门对管理职责有异议的,由所由市、县(市、区)人民政府指定管理部门,不得再自行移交。

行政执法单位需要进入物业服务区域开展执法活动的,业主、业主委员会、物业服务人等应当予以配合。

第八章 法律责任

第六十四条 违反本条例规定的行为,法律、法规和山东省地方性法规已经规定法律责任的,适用其规定。

第六十五条 建设单位违反本条例第十条第三款规定,拒不移交物业服务用房的,由县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处五万元以上十万元以下的罚款。

第六十六条 物业服务人违反本条例第十条第五款规定,未按规定将物业承接查验结果在物业服务区域内显著位置公示的,由县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处五千元以上五万元以下的罚款。

第六十七条 违反本条例规定,业主委员会换届后或者业主委员会委员职务终止后不按时移交有关资料、财物和印章的,由街道办事处、乡镇人民政府督促其移交。移交过程中出现违反治安管理行为的,由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚。

第九章 附则

第六十九条 本条例自2021年3月1日起施行。

主任、各位副主任、秘书长、各位委员:

我受市政府委托,现对《聊城市物业管理条例(修正草案)》(以下简称《修正草案》)作如下说明:

一、修改的必要性

《聊城市物业管理条例》(以下简称《条例》)自2021年3月1日实施以来,在加快构建物业服务体系,健全物业管理市场监管模式,完善物业管理工作机制等方面发挥了较好的引领、推动和保障作用。但随着经济社会快速发展,我市物业管理形势出现了较大改变:一是全国人大常委会根据《中华人民共和国民法典》在物业管理领域的落实情况,对相关立法工作提出了新的要求;二是在《条例》颁布实施后,《山东省物业管理条例》进行了修正,《条例》的部分规定与现行的省条例存在着不一致、不衔接的情形;三是近年来物业管理新问题和矛盾不断出现,社会各界期盼通过修改《条例》进一步规范各方关系,解决新的矛盾。因此,修改《条例》势在必行。

二、修改的过程

根据市人大常委会立法计划安排,市住房和城乡建设局于2023年11月启动了《条例》修正立

关于《聊城市物业管理条例(修正草案)》的说明

——2024年4月30日在聊城市第十八届人民代表大会常务委员会第二十次会议上

聊城市住房和城乡建设局局长 张亚

讨论通过。

三、主要内容

《修正草案》共9章72条。

(一)开展创新性立法,规范电动车停放、充电行为,筑牢物业消防安全防线。一是针对目前电动车进楼入户停放、充电频繁引起火灾的情况,在业主、物业使用人禁止性的行为中增加一项:“在室内或者建筑物内的公共门厅、共用走道、楼梯间、疏散通道、安全出口等公共区域停放电动车或者为电动车(电瓶)充电,用电梯轿厢运载电动车(电瓶)”。二是汲取南京“2·23”电动车火灾事故教训,规范电动车充电设施安装,在业主、物业使用人禁止性的行为中增加一项:“在室内、地下室、建筑物底部或者架空层设置无法与其他

部位进行防火分隔的电动车充电设施”。

(二)开展协调性立法,修正与上位法、关联法规规定不一致之处。一是根据全国人大常委会的统一要求,在修改时删去了业主委员会委员、候补委员拒绝交纳物业费将被终止职务的有关规定。二是全国人大常委会发布的备案审查案例提出:“未实际入住业主是否可以减免物业费,可以在物业服务合同中约定。未约定的,应当适用民法典的规定。地方性法规不宜对此作出规定。”据此,在修改时删去了“普通住宅交付后空置六个月以上的,其空置期间的前期物业费应当减半”的相关规定。三是与上位法保持一致,根据《山东省物业管理条例》在修改时的删减情况,删去了物业服务人禁止性的行为中关于擅

自撤离物业服务区域的规定及其罚则。四是根据《山东省住房和城乡建设厅关于加强住宅专项维修资金监管工作的通知》要求,删去了建设单位代收代缴住宅专项维修资金的相关规定。五是与民法典保持一致,并结合我市业主委员会成立、履职的实际情况,删去了经一定比例业主同意,对业主共有收益和业主委员会工作经费进行审计的相关规定。六是比照上位法对相关时限和业主组织人数要求作出了调整。

(三)开展针对性立法,结合我市物业管理实际细化法律规定。一是为整治物业服务人虚假承诺引发纠纷的问题,在第三十一条增加一款作为第三款:“物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺,为物业服务合同的组成部分”。二是为及时纠正物业服务区域内的违法行为,在《修正草案》第三十一条第一款第五项和第四十二条第二款中,明确规定了物业服务人对物业服务区域内违法行为的制止、报告和协助处理责任。

此外,根据相关意见建议对《修正草案》作了一些文字修改和技术处理。

《修正草案》及以上说明,请予审议。