淄博市物业管理办法

第一章　总则第二章　业主和业主大会第三章　前期物业管理第四章　物业管理服务第五章　物业的使用与维护第六章　法律责任第七章　附则 　　经市政府第五十七次常务会议讨论通过，现予发布，自2007年2月1日起施行。　　二00六年十二月二十二日第一章　总则　　第一条　为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业管理企业的合法权益，根据国务院《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，是指已建成并交付使用的房屋、公共建筑以及附属的设施、设备和相关场地等。　　本办法所称物业管理，是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋以及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。　　本办法所称物业使用人，是指物业的承租人和实际使用物业的其他人。　　第三条　本市行政区域内的物业管理和对物业管理活动的监督管理，适用本办法。　　第四条　市、区县房产行政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、建设、城管执法、环卫、公安、价格等有关部门，应当按照各自职责，做好物业管理的相关监督管理工作。　　街道办事处（乡镇人民政府）协助房产行政管理部门对物业管理服务进行监督，协调辖区内物业管理与社区管理、社区服务的关系。　　供电、供水、供热、供气、通讯、邮政等有关单位，应当各司其职，做好相关服务工作。第二章　业主和业主大会　　第五条　房屋的所有权人为业主。　　业主在物业管理活动中的权利和义务，按照国务院《物业管理条例》的规定行使和履行。　　第六条　建立业主名册制度。　　业主名册，由业主委员会建立和管理。实施前期物业管理的物业，由建设单位建立业主名册，并在业主委员会产生后移交其管理。　　业主变更的，新业主应当在业主名册上进行变更登记。　　第七条　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；只有一个业主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，由全体业主共同履行业主大会、业主委员会职责。　　第八条　物业管理区域的划分应当考虑建设规划、物业的共用设施设备、社区服务以及公共配套项目等因素，由区县房产行政管理部门会同街道办事处（乡镇人民政府）按照实际情况划定。　　第九条　符合下列条件之一的，建设单位、物业管理企业或者业主可以向区县房产行政管理部门提出成立业主大会的书面要求：　　（一）新建物业入住率达到50%以上的；　　（二）新建物业入住率达到30%以上并且首套房屋业主办理入住手续已满2年的；　　（三）非新建物业具备实施物业管理条件的。　　区县房产行政管理部门接到成立业主大会的书面要求后，应当和物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）组织成立业主大会筹备组。筹备组成员由业主代表和居民委员会成员组成。筹备组成员名单确定后3日内，应当以书面形式在物业管理区域内公告。　　第十条　新建物业小区首次成立业主大会，建设单位应当积极予以配合，并承担必要的工作费用。　　第十一条　筹备组负责下列筹备工作：　　（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；　　（二）拟定《业主大会议事规则（草案）》和《业主公约（草案）》；　　（三）登记和确认业主身份；　　（四）确定业主委员会委员产生办法；　　（五）其他筹备工作。　　前款（一）、（二）、（三）、（四）项的内容应当在首次业主大会会议召开15日前以书面形式在物业管理区域内公告。　　第十二条　筹备组应当自组成之日起30日内，组织召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会、制定业主大会议事规则和业主公约等。　　业主大会自首次业主大会会议召开之日起成立。　　第十三条　召开首次业主大会会议，筹备组应当事先将会议时间、地点和议程通知所在区县房产行政管理部门、街道办事处（乡镇人民政府）和居民委员会，邀请其派代表参加。　　第十四条　业主大会、业主委员会的职责按照国务院《物业管理条例》的规定履行，其运作规程由市房产行政管理部门作出规定。　　第十五条　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。　　业主人数较多的，可以以幢、单元、楼层等为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议。　　推选业主代表参加业主大会会议的，业主代表应当于参加业主大会会议3日前，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。凡需要投票表决的，业主的意见经本人签字后，由业主代表在业主大会投票时如实反映。　　业主大会的决定应当在3日内，以书面形式在物业管理区域内公告。　　第十六条　业主大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。　　第十七条　业主委员会应当自选举产生之日起30日内，向区县房产行政管理部门备案，并提交下列材料：　　（一）业主大会会议记录和会议决定；　　（二）业主大会议事规则；　　（三）业主委员会委员的名单和基本情况。　　业主委员会凭区县房产行政管理部门出具的备案证明，依法刻制和使用印章。　　第十八条　业主委员会应当在任期届满的2个月前，向区县房产行政管理部门提交书面报告，并在区县房产行政管理部门和街道办事处（乡镇人民政府）的指导下，组织业主成立换届改选小组，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组织召开业主大会的，所在区县房产行政管理部门和街道办事处（乡镇人民政府）接到业主的书面要求后，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。　　业主大会会议选举产生新一届业主委员会之日起10日内，原业主委员会应当将其保管的文件资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交给新一届业主委员会，并做好其他交接工作。　　第十九条　业主委员会成员的工作报酬和业主委员会的办公费用由全体业主承担，具体办法由业主大会决定。经业主大会决定，有条件的可以从物业共用部位、共用设施设备的经营收益中支出。第三章　前期物业管理　　第二十条　在业主、业主大会选聘物业管理企业之前，建设单位应当选聘物业管理企业进行前期物业管理。　　第二十一条　按照房地产开发与物业管理相分离的原则，住宅以及同一物业管理区域内非住宅项目，建设单位应当通过招标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业，并签订前期物业服务合同。　　投标人少于3个或者物业规模较小的，经区县房产行政管理部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业管理企业。　　市房产行政管理部门应当对公开招标的物业类型、规模、招投标办法作出具体规定。　　第二十二条　建设单位确定物业管理企业后15日内，应当与物业管理企业签订前期物业服务合同；受聘的物业管理企业应当与房屋买受人签订前期物业管理服务协议。前期物业服务合同应当包括服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、计费方式和起始时间等内容，前期物业管理服务协议应当包含前期物业服务合同的主要内容。　　物业管理企业应当将前期物业服务合同报区县房产行政管理部门备案。　　第二十三条　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管理企业的，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管理企业的，物业管理企业可以按照前期物业服务合同的约定，继续从事物业管理服务，直至业主大会选聘新的物业管理企业之日起终止，但业主大会要求物业管理企业退出的，物业管理企业应当退出。　　前期物业服务合同期满不再继续从事物业管理服务的，物业管理企业应当于期满前2个月通知业主。　　第二十四条　建设单位应当与物业管理企业办理物业承接验收手续，并向物业管理企业移交下列资料：　　（一）竣工平面图，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；　　（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；　　（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；　　（四）业主名册；　　（五）分幢分层平面图和套型图；　　（六）物业管理所必需的其他资料。　　物业管理企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会；尚未成立业主委员会的，应当将上述资料移交给新的前期物业管理企业。　　第二十五条　物业管理企业承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，发现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。建设单位不及时整改或者经整改未达到规定要求的，由建设单位承担相应责任。　　第二十六条　建设单位应当在销售物业之前，参照国家示范文本制定业主临时公约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反公约应当承担的责任等事项依法作出约定。　　建设单位制定的业主临时公约，不得侵害物业买受人的合法权益。　　第二十七条　建设单位应当在物业销售前将业主临时公约向物业买受人明示，并予以说明。　　物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守业主临时公约予以书面承诺。　　第二十八条　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。　　第二十九条　建设单位应当按照开发物业总建筑面积3‰的比例在物业管理区域内无偿提供物业管理用房，最低不得少于80平方米，产权归全体业主所有。　　规划行政管理部门在规划许可时应当明确物业管理用房的具体位置以及相应面积。　　建设单位在办理房屋预售许可证和房地产初始登记时，应当提交物业管理用房配置的相关资料，经审核符合条件的，方可核发房屋预售许可证和办理房地产初始登记。　　第三十条　建设单位已经向政府有关部门办理登记手续，并在物业出售、转让合同中声明保留的物业非法定共用设施，建设单位可以依法保留，并自行经营；也可交由物业管理企业经营，其经营收益由合同约定。　　建设单位依法保留的物业非法定共用设施，应当按照原规划设计的用途和功能使用，不得擅自改变用途。第四章　物业管理服务　　第三十一条　物业管理企业应当具有独立的法人资格，并取得相应的物业管理企业资质。房产行政管理部门应当建立物业管理企业信用档案，向社会公开。　　第三十二条　物业管理人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书；物业技术人员应当取得相应行业的技术资格证书。　　物业管理企业应当对聘用的工作人员进行上岗培训。　　第三十三条　一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理。　　相对独立的办公楼、厂房、医院、学校、幼儿园等单一业主的物业，由业主决定是否实施物业管理。　　第三十四条　业主委员会应当与业主大会选聘的物业管理企业签订书面的物业服务合同。物业服务合同应当对双方的权利义务、物业管理事项、服务质量、服务费用、公共维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。　　物业服务合同草案应当在物业管理区域内公示，充分听取业主意见。　　物业管理企业应当将物业服务合同报区县房产行政管理部门备案。　　第三十五条　物业管理企业根据法律、法规的规定和物业服务合同的约定，开展相应的物业管理活动，提供相应的服务。　　物业管理企业未能履行物业服务合同约定，导致业主人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。　　第三十六条　物业服务合同期满一方不再续签的，应当在合同期满前2个月通知对方。　　第三十七条　物业管理企业承接物业时，应当与业主委员会办理物业验收手续。业主委员会应当向物业管理企业移交本办法第二十四条规定的资料。　　第三十八条　物业服务合同终止时，物业管理企业应当将物业管理用房和本办法第二十四条规定的资料交还给业主委员会。　　物业服务合同终止时，业主大会选聘了新的物业管理企业的，物业管理企业之间应当做好交接工作。　　第三十九条　未经业主大会同意，物业管理企业不得将物业管理用房出租或者擅自改变用途。　　物业管理用房不得抵押、交换、买卖。　　第四十条　物业管理企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。　　物业管理企业委托有关专业性服务企业或者非本企业专业技术人员承担物业服务合同规定的服务项目时，物业服务合同规定的物业管理企业相关责任不随之转移。　　第四十一条　物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，按照服务等级以及物业服务收费标准，在物业服务合同中约定。双方协商不成的，按照国家有关规定执行。　　第四十二条　业主应当按照物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。　　已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。　　物业发生产权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费用。　　第四十三条　价格行政管理部门应当会同房产行政管理部门，加强对物业服务收费的监督。　　第四十四条　物业管理企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。　　第四十五条　物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、环卫、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。　　物业管理企业接受上述单位委托代收前款费用的，双方应当签订委托协议，委托方应当支付相应的代收手续费，物业管理企业不得再向业主收取手续费等额外费用。　　物业管理企业不接受委托的，上述单位不得停止相应服务。　　第四十六条　有关执法机关进入物业管理区域依法执行公务时，物业管理企业不得阻挠。对物业管理区域内发生的违反规划、治安、消防、环境保护、物业装修、市政公用设施、绿化等方面法律、法规规定的行为，物业管理企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。有关行政管理部门在接到物业管理企业的报告后，应当依法及时处理。　　第四十七条　物业管理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，物业管理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。　　第四十八条　物业管理企业应当配合街道办事处（乡镇人民政府）、居民委员会的工作。政府有关部门、街道办事处（乡镇人民政府）、居民委员会应当支持物业管理企业开展正常的经营和管理服务活动。　　第四十九条　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、法规和业主公约的有关规定。　　物业使用人违反本办法和业主公约的规定，有关业主应当承担连带责任。　　第五十条　房产行政管理部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业管理企业在物业管理活动中的投诉。第五章　物业的使用与维护　　第五十一条　物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得擅自改变用途。业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当在依法办理有关手续后告知物业管理企业；物业管理企业确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请业主大会讨论通过后，依法办理有关手续。　　第五十二条　业主、物业管理企业不得擅自占用、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管理企业的同意；物业管理企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。　　业主、物业管理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。　　第五十三条　供水、供电、供气、供热、通讯、邮政、环卫、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任，具体维修、养护责任由市政府另行规定。　　前款所列单位因维修、养护等，需要临时占用、挖掘道路、场地的，应当事先告知物业管理企业，完工后及时恢复原状。　　第五十四条　业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业管理企业，并遵守国家和本市的有关规定。　　物业管理企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项以及建筑垃圾清运方式告知业主，并与业主签订相关协议。　　第五十五条　业主应当按照规定交纳公共维修资金。公共维修资金属业主所有，专项用于物业保修期满后的物业共用部位、共用设施设备的维修和大型共用设施设备的更新、改造，不得挪作他用。　　公共维修资金的收取使用管理具体办法，由市房产行政管理部门制定，经市政府批准后执行。　　第五十六条　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、物业管理企业的同意后，按照规定办理有关手续。所得收益应当主要用于补充物业公共维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。　　第五十七条　进入物业管理区域内的机动车辆应当按照规定停放在停车场或者设置有停车标志的场所。机动车辆的停放、保管责任，依照物业管理服务合同约定。　　第五十八条　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管理企业或者其他维修企业维修养护，费用由责任人承担。　　物业维修养护时，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，应当承担赔偿责任。　　第五十九条　建设单位应当按照规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。物业保修期内的维修，建设单位可以委托物业管理企业负责，也可以自行负责。　　第六十条　因业主使用不当或者擅自改动房屋结构、设备位置和不当装修造成质量问题或者安全隐患的，由业主承担维修责任和法律责任。第六章　法律责任　　第六十一条　违反本办法规定，法律法规有明确处罚规定的，从其规定。　　第六十二条　违反本办法规定，物业管理企业未将物业管理服务合同报房产行政管理部门备案的，由区县房产行政管理部门给予警告，可以并处1000元罚款。　　第六十三条　违反本办法规定，物业服务合同终止时物业管理企业不移交物业管理用房的，由市、县房产行政管理部门给予警告，可以并处10000元罚款。　　第六十四条　违反本办法规定，房产行政管理部门或者其他有关行政管理部门的工作人员有下列行为之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：　　（一）利用职务上的便利，收受他人财物或者其他利益的；　　（二）不依法履行监督管理职责的；　　（三）发现违法行为不予查处的；　　（四）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。　　第六十五条　当事人认为行政机关的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。第七章　附则　　第六十六条　本办法自2007年2月1日起施行。