淄博市城市住宅小区物业管理办法（试行）

　　第一条　为适应住房制度改革，加强住房售后服务，保障住宅小区的房屋和公用设施的正常使用，为居民创造整洁、优美、舒适、安宁的生活环境，根据国家、省有关规定，结合我市实际，制订本办法。　　第二条　本办法适用于本市行政区域内统一规划、综合开发、配套设施比较齐全，具有一定规模的城市居民住宅小区。　　大厦、工业区适合实行物业管理的，也可依照本办法执行。　　第三条　本办法所称物业管理是指物业管理企业对房屋及其设施进行维修、管护，并对居民居住环境进行相关管理服务的活动。　　第四条　小区物业管理按照所有权与管理权分离、服务机构与监督机构分离的原则，实行统一管理、综合服务、民主监督的管理体制。　　第五条　物业管理企业是具有物业管理资质，经工商部门依法登记的管理、服务型法人组织。小区管理委员会与物业管理企业为聘用关系，物业管理企业与保安、园林、供热、供电、供水、供气、环卫等单位按合同确定权、责、利关系。　　第六条　房产行政管理部门主管小区物业管理工作，公安、物价、电业、公用、市政、园林、环卫等部门和单位，按各自职责配合做好小区内的物业管理工作。　　第七条　住宅小区的开发建设单位必须按照规划要求建设相应的配套设施。住宅小区综合验收后，开发建设单位方可向住宅小区管理委员会办理移交手续，移交时，必须提供完整、详实的图纸（图片）资料。　　住宅小区的综合验收，应有房产行政管理部门和拟聘用的物业管理企业参加。　　第八条　住宅小区已交付使用并且入住率达到５０%以上时，应当在房产行政管理部门指导下，建立住宅小区管理委员会。　　小区管理委员会由小区内的产权人、使用人及居委会等有关单位推选的代表组成，每届任期两年，产权人、使用人应不低于小区管理委员会组成人员的７０%。　　住宅小区开发建设周期较长的，在小区管理委员会成立以前由该住宅小区的开发建设单位负责物业管理。　　第九条　小区管理委员会代表并维护房屋产权人、使用人的合法权益，制订小区管理委员会章程，招聘或选聘物业管理企业，对物业管理企业履行合同情况进行监督，督促小区居民接受管理和履行义务。　　第十条　物业管理企业须持有市房产行政管理部门颁发的资质证书和工商部门核发的《企业法人营业执照》，方可参加投标或应聘，承担住宅小区的物业管理工作。　　第十一条　物业管理企业享受国家、省、市对第三产业的优惠政策。　　第十二条　住宅小区管理委员会应当与物业管理企业签订委托合同，合同期限一至三年。合同应当明确管理项目、合同期限、管理费用、双方权利和义务、违约责任等。　　合同签订后，由物业管理企业向房产行政管理部门备案。　　第十三条　物业管理企业的职责：　　（一） 依据委托合同和有关物业管理法规、政策对住宅小区实施物业管理；　　（二） 对委托管理的房屋、设施及其公共部位进行维修，承担居住小区内物业的保安、防火、绿化、维护、清扫保洁及产权人和使用人日常生活必需的便民服务；　　（三） 接受房产行政管理部门和有关行政管理机关的指导、监督；　　（四） 接受小区管理委员会和居民的监督，实施重大管理措施应报小区管理委员会审议决定；　　（五） 劝阻、制止、损害小区物业或妨害物业管理的行为，发现违反法律、法规和规章的行为，要予以制止并及时向有关管理机关报告；　　（六） 开展多种经营和有偿服务。　　第十三条　小区内的供水、供电、供热（冷）、煤气、照明、消防设施、排水、排污等管理管线的维护养护，由各有关单位负责。各有关单位亦可委托小区物业管理企业负责，与物业管理企业签订《托管合同》并支付委托费用。　　第十五条　小区开发建设单位按规划建设的专业管理用房，由物业管理企业按房产管理有关规定使用和经营，任合单位和个人不得擅自改变其用途。　　第十六条　房屋产权人和使用人应当遵守有关物业管理规定，按照规定使用房屋和其他共公设施，交纳有关费用，自觉维护小区内正常的生活秩序和管理秩序；有权要求小区管理委员会更换违反法律、法规及委托合同的物业管理企业，有权对妨害小区管理秩序、生活秩序和损坏公共设施的行为进行劝阻、制止和举报。　　第十七条　物业管理经费的主要来源：　　（一） 房地产开发建设单位按住宅小区建安费３%的比例代收的小区物业管理公共资金；　　（二） 城市建设维护费中拨付的专项养护费；　　（三） 公有房屋房租中的维修资金和从公房出售后建立的公用部位、公用设施维修基金利息中提取一定比例的资金；　　（四） 小区内产权人、使用人缴纳的管理费；　　（五） 小区物业管理企业开展多种经营收入中提取的部分。　　物业管理经费的收取、管理和使用办法，由市房产行政管理部门会同有关部门制定，报市政府批准后执行。　　第十八条　凡纳入小区物业管理服务收费范围的，其他部门和单位不得再行重复征收性质和内容相同的费用。　　第十九条　小区开发建设单位不缴纳管理资金和不提供小区有关图纸（图片）资料的，由房产行政管理部门责令限期履行，逾期不履行的，不准出售商、住用房，并按日加收缴纳资金总额千分之２的滞纳金。　　第二十条　未取得物业管理资质证书而从事物业管理的，由房产行政管理部门责令其停止经营活动；有违法所得的，由有关行政部门依法予以没收。　　第二十一条　物业管理企业违反本办法规定，有下列行为之一的，产权人、使用人有权向小区管理委员会反映或向房产等行政管理部门投诉，由有关行政管理部门责令限期改正，赔偿损失，恢复原貌，并可按规定处以罚款，情节严重造成小区物业及其居住环境恶化的，降低资质等级，直至吊销资质证书：　　（一） 房屋及设施修缮不及时、服务质量较差的；　　（二） 规章制度不健全、管理混乱的；　　（三） 无收费许可证及擅自扩大收费范围、提高收费标准的；　　（四） 乱搭乱建、改变房屋和公共设施用途的；　　（五） 违反物业管理合同的其他行为：　　第二十一条　产权人、使用人违反物业管理规定，有下列行为的，物业管理企业应劝阻、制止、并向房产行政管理部门反映，由房产行政管理部门责令限期改正，恢复原貌，赔偿损失，逾期不改正的，处以２００元以下罚款；　　（一） 擅自占用居住小区的公共场地或者改变其用途的；　　（二） 擅自改变房屋、配套设施的用途、结构、外观、损毁设施，设备及其他危及房屋安全行为的；　　（三） 私搭乱建、乱停放车辆，在房屋共用部位乱堆乱放，随意占用绿地或破坏绿化，污染环境，影响居住小区景观，制造噪声扰民的。　　第二十三条　当事人对行政处罚决定不服的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。逾期不申请复议也不向人民法院起诉，又不履行处罚决定的，由作出处罚决定的行政机关申请人民法院强制执行。　　第二十四条　本办法自发布之日起施行。