

聊城市人民政府文件

聊政发〔2018〕12号

聊城市人民政府

关于延长《聊城市物业管理办法》有效期的通知

各县（市、区）人民政府，市属开发区管委会，市政府各部门：

2013年制定的《聊城市物业管理办法》（市政府令第28号）有效期截至2018年3月31日。市政府委托有关部门对该办法进行了评估，形成了《关于〈聊城市物业管理办法〉后评估意见报告》，认为该办法符合相关法律、法规和规章的规定，是一部符合聊城实际的规范性文件，建议延长有效期。经研究，《聊城市

物业管理办法》(市政府令第 28 号)继续实施,有效期至 2023 年 3 月 31 日。

聊城市人民政府

2018 年 4 月 2 日

(此件公开发布)

聊城市物业管理办法

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，促进和谐社区建设，提高城市管理水平，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》（国务院令 504 号）和《山东省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称物业管理，是指业主通过自治管理，选聘物业服务企业，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。

第三条 本办法适用于本市行政区域内物业的使用、维护、服务及监督管理等活动。

第四条 物业管理应当按照开发建设与物业管理相分离、政府指导与业主自治相结合的原则，逐步实现市场化、专业化、社会化管理。

第五条 市住房和城乡建设局是本市物业管理活动的行政主管部门，负责本市行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

县（市、区）人民政府住房城乡建设部门或房地产管理部门

(以下统称物业主管部门),负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

行政执法、财政、民政、物价、公安、城乡规划、市政公用、环境保护、工商行政管理等有关部门按照各自职责,做好与物业管理有关的工作。

第六条 各级人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导和协调,建立并完善物业管理部门联席会议制度。

街道办事处、乡(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,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、乡镇人民政府开展物业管理有关的工作。

第七条 各级人民政府应当积极制定扶持政策,采取措施,引导推动旧住宅区、商业区、工矿区以及机关、学校、医院等实行社会化、专业化、市场化的物业管理,促进物业服务行业发展。

第二章 前期物业管理

第八条 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，考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，按照以下原则来进行：

（一）同一个建筑区划内的地上、地下建筑物和设施设备、相关场地，应当划分为一个物业管理区域；但其主要配套设施设备和相关场地能够分割并独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域；

（二）物业项目内有规划市政道路或自然河流穿越的，可以划分为不同的物业管理区域；

（三）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；

（四）不同物业管理区域地理上自然相连的，经各自的业主大会同意后，可以合并为一个物业管理区域。

第九条 建设单位申请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、建设用地使用证明、建设项目规划设计方案和地名核准文件等资料向物业所在地县（市、区）物业主管部门提出划分物业管理区域的申请。

物业主管部门应当自受理之日起 20 日内，在征求物业所在

地街道办事处或乡（镇）人民政府的意见后进行划分登记备案并书面告知建设单位。建设单位应当将划定的物业管理区域在商品房买卖合同中向物业买受人明示。

第十条 业主共同决定对物业管理区域进行分立或者合并的，应当向物业所在地街道办事处或乡镇人民政府提出申请，由街道办事处或乡（镇）人民政府会同县（市、区）物业主管部门进行审查，确需调整的，应于5个工作日内予以确认并在物业管理区域内进行公告。

第十一条 在物业管理区域内，建设单位应当按照不低于建设工程项目总建筑面积千分之三，且不少于一百平方米的要求配置物业服务用房。物业服务用房要求具备水、电、采光、通风等正常使用功能，且满足客户接待、档案保存、工具物料存放、人员值班备勤、业主委员会办公等服务功能。

第十二条 建设单位在报批规划时，应在规划报建图中明确标明物业服务用房的位置和面积，并将物业服务用房纳入建设配套项目计划，与建设项目同步设计、同步施工、同步交付使用。

规划行政主管部门应在《建设工程规划许可证》中注明物业服务用房的性质和面积。

房地产行政主管部门在核发《商品房预售许可证》时，不得将经过规划确定、前期物业管理备案的物业服务用房纳入可销售

商品房屋许可范围。

建设单位在申请办理房屋所有权初始登记时，应当对物业服务用房一并申请登记。房产登记机关在房屋登记簿上应对物业服务用房予以记载，登记产权人为物业管理区域内的全体业主。

第十三条 物业管理区域内的政务管理用房、社区居民委员会用房以及按规划要求配套建设的中小学校、会所、幼儿园、车库、车位等，应当严格按照国家、省有关规定进行配套建设，由所有权人申请办理房产登记手续，且不得擅自改变其规划用途。

第十四条 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。

第十五条 在业主、业主大会选聘物业服务企业前，建设单位应当通过公开招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业，实施前期物业管理。投标人少于三个或者物业项目建筑面积低于三万平方米的，经县（市、区）物业主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业。

第十六条 建设单位在物业销售前，应当制定临时管理规

约，并在物业项目的销售场所进行公示。

临时管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反规约应当承担的责任等依法作出约定；有关约定不得侵害物业买受人的合法权益。

第十七条 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声明文件等资料报县（市、区）物业主管部门备案，并在商品房预售时将上述资料作为商品房买卖合同的附件。

第十八条 建设单位应当按照国家、省有关规定和商品房买卖合同的约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

第十九条 建设单位在物业交付使用 15 日前，应当与选聘的物业服务企业完成共用部位、共用设施设备的承接查验工作。实施承接查验的物业，应当具备以下条件：

（一）取得规划、消防、环保等主管部门出具的核实认可或者准许使用文件，建设工程竣工验收合格，并经过建设行政主管部门备案；

（二）供水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视、宽带数据传输等市政公用设施设备，经综合验收后移交给相

关专业经营单位；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求完成；

（四）道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

（六）竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐备；

（七）法律、法规规定的其他条件。

第二十条 物业承接查验应按照下列程序进行：

- （一）确定物业承接查验方案；
- （二）移交有关图纸资料；
- （三）查验共用部位、共用设施设备；
- （四）解决查验发现的问题；
- （五）确认现场查验结果；
- （六）签订物业承接查验协议；
- （七）办理物业交接手续。

第二十一条 建设单位应当在与前期物业服务企业办理承接查验 20 日前，向前期物业服务企业移交下列资料：

(一) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网竣工图等竣工验收资料；

(二) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

(三) 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等准许使用文件；

(四) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(五) 业主名册；

(六) 承接查验所必需的其他文件。

未能全部移交前款所列资料的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

第二十二条 建设单位应当依法移交给专业经营单位的供水、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。上述专业经营设施设备不作为物业服务企业现场查验和验收的内容。

第二十三条 分期开发建设的物业项目，可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期进行承接查验。建设单位与物业服务企业完成最后一期物业承接查验后，办理物业项目整体交接手续。

第二十四条 物业服务企业应当自物业交接验收后 30 日

内，持下列文件向县（市、区）物业主管部门办理物业承接验收备案手续：

- （一）物业承接查验协议；
- （二）建设单位移交资料清单；
- （三）查验与交接记录；
- （四）其他与承接查验有关的文件。

第二十五条 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。

第三章 业主、业主大会与业主委员会

第二十六条 业主对物业管理区域内共用部分实施共同管理。下列事项由业主共同决定：

- （一）制定或者修改管理规约、业主大会议事规则；
- （二）选举或者更换业主委员会委员；
- （三）确定或者变更物业管理方式、服务内容、服务标准和收费方式；

(四) 选聘、解聘物业服务企业或者不再接受物业服务企业提供服务;

(五) 筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金;

(六) 申请改建、重建建筑物及其附属设施;

(七) 申请分立或者合并物业管理区域;

(八) 决定物业管理区域内的其他重大物业管理事项。

决定第(五)、(六)项事项,应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意;决定第(七)项事项,应当分别经原物业管理区域内以及拟分立或者合并后物业管理区域内专有部分占建筑物总面积半数以上的业主且占总人数半数以上的业主同意;决定其他事项,应当经专有部分占建筑物总面积半数以上的业主且占总人数半数以上的业主同意。

第二十七条 业主可以以幢、单元、楼层为单位,共同决定本单位范围内的物业管理事项。事项范围和决定程序由业主大会议事规则或者物业管理区域内的全体业主共同决定。

第二十八条 业主可以成立业主大会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成,对物业管理区域内共用部分实施共同管理,按照相关规定开展与物业管理有关的活动。

未成立业主大会,发生物业服务企业停止服务或者其他重

大、紧急物业管理事件，需要业主共同决定解聘、选聘物业服务企业或者其他应急处理事项的，由物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府指导协助业主共同决定。

第二十九条 物业管理区域内业主已交付入住面积达到建筑物总面积百分之五十以上或者入住户数所占比例达到百分之五十以上的，建设单位可以推荐业主代表作为临时召集人；临时召集人应当召集占总人数百分之五以上或者交付面积占建筑物总面积百分之五以上的业主向街道办事处、乡（镇）人民政府提出书面申请成立业主大会。

占总人数百分之五以上或者交付面积占建筑物总面积百分之五以上的业主也可以自行向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府提出书面申请成立业主大会。

第三十条 街道办事处、乡（镇）人民政府应当自接到申请之日起 30 内，指定代表担任筹备组组长，组织成立首次业主大会会议筹备组。筹备组由七人以上单数组成，由业主和建设单位、前期物业服务企业、街道办事处或乡（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一半。

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。

第三十一条 建设单位应当自首次业主大会会议筹备组成立之日起7日内，向筹备组提供以下资料：

- （一）物业管理区域划分备案证明；
- （二）房屋及建筑物面积清册；
- （三）业主名册；
- （四）规划总平面图；
- （五）交付使用共用设施设备的证明；
- （六）物业服务用房备案证明。

首次业主大会会议筹备组工作所需经费，由建设单位承担。

第三十二条 业主大会选举产生业主委员会。业主委员会应当自选举产生之日起30日内，持以下资料向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府备案：

- （一）筹备组出具并由组长签字的业主大会成立和业主委员会选举情况的报告；
- （二）业主大会决议；
- （三）管理规约、业主大会议事规则；
- （四）业主委员会委员名单；
- （五）法律法规要求的其他资料。

材料齐全的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当当场予以备案，并在备案后5个工作日内将备案资料抄送县（市、区）物

业主管部门，同时将有关情况书面通报物业所在地公安派出所、社区居民委员会。第（二）、（三）、（四）项内容发生变更的，应当及时办理备案变更手续。

第三十三条 业主委员会委员实行任期制，有关任期、候补、空缺、资格终止等事项由业主大会议事规则规定。有下列情形之一的，委员资格自动终止：

- （一）任职期限届满的；
- （二）不再具备业主身份的；
- （三）限制民事行为能力或者丧失民事行为能力的；
- （四）被依法追究刑事责任，无法履行委员职责的；
- （五）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；
- （六）业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会委员资格终止的，应当自资格终止之日起 3 日内，将其保管的档案资料、印章及其他应当移交的财物，移交给业主委员会；拒不移交印章、相关财物和档案资料的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当责令移交，物业所在地公安机关应当予以协助。

第三十四条 物业管理活动中业主权利、义务及业主大会、业主委员会的其他职责，按照《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》和《山东省物业管理条例》的有关规定执行。

第四章 物业管理服务

第三十五条 市物业行政主管部门应当建立物业服务企业信用档案信息系统，对全市物业服务企业实行统一的资质信用动态考核管理。

第三十六条 业主委员会经过业主大会授权，可以通过招标投标或者协议方式选聘物业服务企业，并签订物业服务合同。

属于前期物业管理阶段的，业主委员会应当在新的物业服务合同生效前，与前期物业服务企业和新选聘的物业服务企业就交接时间、交接内容、业主欠费清缴等事项进行协商约定。

业主委员会与选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效之日起，前期物业服务合同终止。前期物业服务企业不得以业主欠交物业服务费或者其他相关费用等理由拒绝办理交接或拒不撤出。

第三十七条 物业服务合同应当对双方权利义务、物业服务事项、服务标准、服务费用、项目负责人、物业服务用房的管理和使用、合同期限、服务交接、违约责任等内容进行约定。

第三十八条 物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起 10 日内，将物业服务合同报县（市、区）物业主管部门和物价主管部门备案。县（市、区）物业主管部门应当在备案完成后

3个工作日内,将备案材料抄送物业服务项目所在地街道办事处、乡(镇)人民政府。

第三十九条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供相应服务。物业服务企业提供服务,还应当遵守以下规定:

(一)严格执行国家和省规定的物业服务技术标准、服务规范;

(二)及时向业主、物业使用人告知安全合理使用物业的注意事项;

(三)确保消防等公共安全设施完好有效;

(四)建立各种突发事件的应急处理机制和工作预案;

(五)按照有关规定,将物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等有关情况在物业管理区域内显著位置公示;

(六)在物业管理区域内公示服务监督电话,定期听取业主关于改进和完善服务的意见和建议;

(七)配合社区居民委员会做好社区建设和管理的相关工作。

县(市、区)物业主管部门应当对物业服务企业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,并记入该企业信用档案。

第四十条 物业服务合同期满前3个月,业主委员会应当召

集业主大会会议决定是否续约，并将结果及时告知物业服务企业。双方同意续约的，业主委员会与物业服务企业应当重新签订物业服务合同。

解除或终止物业服务合同的，双方应依据合同履行必要的通知义务；合同未约定通知期限的，应提前 60 日通知。合同解除或终止后，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，并履行交接义务。

物业服务企业未履行通知义务以及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。

业主大会或者物业管理企业决定提前解除物业服务合同的，应当告知对方，并提前 3 个月在物业管理区域内公告全体业主。

第四十一条 物业服务企业未与业主签订书面物业服务合同，但事实上提供了物业服务，并履行了告知义务的，物业服务企业有权要求业主履行相关义务。

业主共同决定不再接受物业服务的，物业服务企业不得强行提供服务，不得以事实服务为由向业主收取物业服务费用。物业服务企业决定不再提供物业服务的，应当提前 3 个月在物业管理区域内书面告知业主。

第四十二条 物业服务企业应当在物业服务合同终止后 60 日内，与业主委员会完成移交工作，也可以在业主委员会的监督

下，直接向新物业服务企业办理移交。物业服务企业应当履行以下交接义务，并按约定撤出物业管理区域：

- （一）移交物业共用部分；
- （二）移交本办法第二十一条规定的相关资料；
- （三）移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护保养和定期检验等技术资料，运行、维护保养记录；
- （四）结清预收、代收的有关费用；
- （五）依法或依物业服务合同约定交接的其他事项。

未成立业主委员会的，可以向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府申请办理交接代管，待新物业服务企业确定后，由街道办事处、乡（镇）人民政府将其代为保管的该物业项目移交资金、物品和资料转交给新物业服务企业。

第四十三条 实行物业管理项目经理执业信用备案制度。市物业行政主管部门负责建立统一的物业管理项目经理名册。

物业服务企业应向受托管理服务的物业项目委派指定项目经理作为负责人。除物业服务合同另有约定外，项目负责人原则上只能在一个物业服务项目任职注册。

物业服务企业指定或者更换项目负责人的，应当及时告知业主并报县（市、区）物业主管部门备案。业主共同决定要求物业服务企业更换项目负责人的，物业服务企业应当及时更换。

第四十四条 物业服务收费区分不同物业类型分别实行政府指导价和市场调节价。推广物业服务分项分等级的“菜单式”收费机制，尊重业主的自主选择权。

普通商品住宅的前期物业服务费实行政府指导价，由市、县（市）人民政府价格主管部门会同同级物业主管部门制定在本地区执行的基准价及浮动幅度，报同级人民政府批准。具体收费标准由建设单位与选聘的前期物业服务企业在规定的基准价和浮动幅度内约定，并列入购房合同中。

已成立业主委员会的住宅小区及其他物业服务收费实行市场调节价，由业主委员会或者业主、物业使用人与物业服务企业约定。

第四十五条 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。

第四十六条 物业服务企业违反物业服务合同约定，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合同义务的，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。对于无正当理由拒不交纳物业服务费的业主，业主委员会可以在物业管理区域内显

著位置以公告形式进行催交。

第四十七条 物业主管部门应当加强对物业服务活动的监督和管理，及时处理物业服务投诉；引导物业服务行业协会充分发挥服务、沟通和行业监督作用，建立和完善物业服务企业以及物业服务从业人员的自律制度。

物业服务行业协会可以根据物业服务项目类型、物业服务内容、服务标准等因素，定期发布物业服务成本信息。

第五章 物业的使用与维护

第四十八条 住宅物业装饰装修前，业主或者物业使用人应当按照有关规定办理申报登记，并与物业服务企业签订住宅装饰装修服务协议。物业服务企业应当将装饰装修的时间、地点等情况在业主所在楼宇显著位置公示。

物业服务企业应当加强对装饰装修活动的巡查、监督。业主或者物业使用人拒不办理申报登记或者违反相关规定及装饰装修服务协议的，物业服务企业应当及时告知并劝阻；拒不改正的，物业服务企业应当及时向有关主管部门报告，并有权依照管理规约或装饰装修服务协议的有关约定，阻止装饰装修施工人员进入物业管理区域。

第四十九条 建设单位出售物业管理区域内的车库、车位的，应当在出售前办理车库、车位预售许可或者销售备案手续。物业管理区域内规划用于停放车辆的车库、车位，不得出售给本物业管理区域业主以外的其他人。

建设单位出租物业管理区域内规划用于停放车辆的车库、车位的，应当首先出租给本物业管理区域业主。在满足本物业管理区域业主需要后，建设单位可以将车库、车位出租给本物业管理区域业主以外的其他人，租期不得超过6个月。车库、车位租赁费的标准按照价格主管部门会同物业主管部门制定的政府指导价确定。

车库、车位使用人应当遵守管理规约关于停车管理的约定。

第五十条 占用物业管理区域内道路或者其他场地停放车辆的，应当交纳车位场地使用费，收费标准由业主共同决定。车位场地使用费属于全体业主所有，主要用于停车场地的管理、维护以及补充业主大会和业主委员会的活动经费。

第五十一条 利用物业管理区域内共用部分设置户外广告或者从事租赁经营活动产生的收益，其分配应当由业主共同决定。未作出决定前，可以用于补充专项维修资金或者用作业主大会和业主委员会的活动经费。

第五十二条 物业管理区域内，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与业主签订服务合同，并服务到最终用户，保障服务质量。

物业服务企业应积极协助业主与相关专业经营单位签订专业经营服务合同。物业服务企业接受专业经营单位代收专业经营服务费用的，应当向业主出具专业经营单位的发票，且不得向业主收取手续费等额外费用，也不得以业主欠交物业服务费为由限制或者变相限制专业经营单位提供服务。

第五十三条 本办法实施前建设的住宅小区内专业经营设施设备，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。具体办法由市人民政府另行制定。

对列入市、县（市、区）旧住宅区改造范围的，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，其建设支出由相关专业经营单位承担；业主专有部分的设施设备改造支出，由业主承担。

第五十四条 建设单位应当就房屋买卖合同约定的保修期限、范围，承担所销售物业的保修责任；合同没有约定或约定不

明确的按照国家、省有关规定执行。

在保修期间，建设单位未按规定履行保修义务的，业主、业主委员会、社区居民委员会或者其委托的物业服务企业可以提出申请，经物业主管部门核实后，维修费用在物业质量保修金中列支。

第五十五条 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修复，相邻业主应当提供便利。

第五十六条 物业保修期满后，物业管理区域内共用部分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。维修费用经业主共同决定后，在专项维修资金中列支。

本办法实施前未交纳专项维修资金的物业或者专项维修资金余额不足首次归集额百分之三十的，业主委员会或者社区居民委员会应当通知相关业主补交或者续筹。补交或者续筹的比例和方式由业主共同决定。

第五十七条 物业管理区域内共用部位、共用设施设备发生以下情形时：

- (一) 屋面防水渗漏严重危及人身财产安全；

- (二) 电梯因故障停运危及人身安全;
- (三) 高层楼宇二次供水设备故障导致供水中断;
- (四) 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍,危及人身财产安全的;
- (五) 消防系统出现功能障碍。

经过房屋安全鉴定机构鉴定确认后,应立即进行维修或者更新。物业服务企业或者相关业主在征得业主委员会或者社区居民委员会同意后,可以直接组织实施维修或更新。维修工程竣工验收合格后,物业服务企业或者相关业主应持经过审计的工程决算书和工程验收合格证明到物业主管部门办理划转维修资金手续。物业服务企业或相关业主未按规定及时实施维修或更新的,物业主管部门可以组织代修,维修费用在物业管理区域内公示后,从相关业主专项维修资金中列支。

第五十八条 业主转让或者出租物业时,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。业主转让物业的,应当与物业服务企业、有关专业经营单位结清服务费用。

物业转让时,业主应当向受让人说明专项维修资金交存和结余情况,该物业分账户中结余的专项维修资金随物业同时过户。

第六章 社区物业管理

第五十九条 社区物业管理工作，应按照“县（市、区）政府负责，街道办事处组织，社区居委会落实，物业主管部门指导，以块为主、属地管理”的原则，完善管理体制，明确管理职责，落实工作责任，搞好社区基层组织与业主自治组织的共同协作，推进社区物业管理工作。

第六十条 县（市、区）政府、街道办事处（乡镇政府）、社区应把物业管理工作纳入社区建设。对暂时不具备实行专业化物业管理的住宅小区（楼），应组织安排专职人员进行保洁、秩序维护和公共设施维修；无主管单位的由辖区办事处组织落实，发生的费用由业主承担。对居住分散的住宅楼，应进行划片整合管理。

第六十一条 建立市、县（市、区）、街道（乡镇）三级物业管理工作考核机制。县（市、区）政府、街道办事处（乡镇政府）应细化目标责任，将物业管理纳入政府部门绩效考核体系，物业管理涉及的政府部门、相关专业经营单位及其主管部门，是物业管理工作考核的主要责任人。

第六十二条 物业管理、行政执法、公安消防、城乡规划、环境保护等部门应建立相关违法行为投诉登记制度，并在物业管

理区域内公布投诉联系电话，对举报的违法行为应及时作出处理。

第六十三条 实行物业管理联席会议制度。物业管理联席会议制度由街道办事处、乡（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、物业管理等部门参加。

第六十四条 物业管理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。

第六十五条 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。

第六十六条 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。

第七章 法律责任

第六十七条 违反本办法规定的行为，有关法律、法规已设定处罚的，按照其规定执行。

第六十八条 违反本办法有关规定，物业服务企业未按照规定报送物业服务合同、信用档案信息、统计报表等相关资料的，由物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，可依据《山东省物业管理条例》处以三千元以上一万元以下的罚款。

第六十九条 违反本办法第二十一条，建设单位不履行交接义务的，由物业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，可依据《物业管理条例》处一万元以上十万元以下罚款。

第七十条 物业主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府和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、物业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进行监管的；

- (三) 未按照本办法规定筹备、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) 未按照本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、循私舞弊的行为。

第八章 附 则

第七十一条 本办法所称业主，是指房屋的所有权人。

本办法所称业主大会，是由物业管理区域内的全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权利，履行相应的义务。

本办法所称业主委员会，是由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。

本办法所称全体业主，在成立业主大会后是指业主大会。

本办法所称业主共同决定，是指业主大会的决定；未成立业主大会的，是指业主依法共同作出的决定。

本办法所称住宅小区，是指经过统一规划、综合开发、配套建设，且建筑区划内住宅物业建筑面积占物业项目总建筑面积不低于百分之五十的居住区或居住组团。

本办法所称物业共用部分，是指物业管理区域内业主专有部分以外按照规定由业主共同管理的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。

第七十二条 前期物业服务合同、管理规约、临时管理规约的示范文本，由市物业行政主管部门制订。

第七十三条 本办法自 2013 年 4 月 1 日起实施，有效期为 5 年。《聊城市城市住宅小区物业管理办法》（聊政发〔2000〕98 号）同时废止。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，聊城军分区。

聊城市人民政府办公室

2018 年 4 月 2 日印发
