

临沂市物业管理条例

(2024 年 5 月 16 日临沂市第二十届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 2024 年 7 月 25 日山东省第十四届人民代表大会常务委员会第十次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主和业主组织
- 第三章 物业服务
- 第四章 物业的使用和维护
- 第五章 监督管理
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

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人等相关主体的合法权益,建设和谐宜居社区,根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》和《山东省物业管理条例》

等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内住宅小区的物业管理以及相关监督管理活动，适用本条例。

本条例未作规定的，适用有关法律、法规的规定。

第三条 本市物业管理纳入基层社会治理体系，坚持党委领导、政府主导、业主自治、多方参与的工作格局。

第四条 本市建立健全党组织领导下的物业管理党建机制，推动在业主委员会、物业服务人中设立党的基层组织，发挥党建引领作用。

业主大会、业主委员会、物业服务人等在社区（村）党组织领导下，依法依规开展物业管理活动。

第五条 市、县（区）人民政府应当加强对物业管理活动的组织领导，建立健全部门分工负责、属地协同共治的工作机制，将物业管理纳入服务业高质量发展规划，推动物业管理健康发展。

第六条 市人民政府住房城乡建设部门应当会同有关部门制定标准住宅小区技术管理规定，规范推进标准社区建设。

鼓励采用新技术、新方法，促进互联网、物联网、人工智能等在物业管理中的应用，提高物业管理和服务水平。

第二章 业主和业主组织

第七条 房屋的所有权人为业主。

业主委员会、业主大会筹备组和业主委员会换届选举工作组，应当在业主大会选举、表决前核实业主身份。

第八条 一个物业服务区域依法成立一个业主大会，业主大会由物业服务区域内全体业主组成。

建设单位或者前期物业服务人应当将业主入住情况及时报告县（区）人民政府住房城乡建设部门和街道办事处、乡镇人民政府。符合召开首次业主大会会议条件的，街道办事处、乡镇人民政府应当在六十日内组建业主大会筹备组。

筹备组由七人以上单数组成，其中业主所占比例不得低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府的代表担任。筹备组中的业主代表经业主推荐、自荐或者居民委员会、村民委员会推荐，由街道办事处、乡镇人民政府确定。

第九条 下列事项由业主共同决定：

- （一）制定和修改业主大会议事规则；
- （二）制定和修改管理规约；
- （三）选举业主委员会，更换业主委员会成员和候补成员；
- （四）选聘、解聘物业服务人，确定或者调整物业服务内容、服务标准和服务价格；
- （五）使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- （六）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- （七）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （八）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；

(九) 共有部分经营收益的使用和分配;

(十) 确定对业主委员会成员等人员是否发放津贴或者补助, 以及发放的标准;

(十一) 监督业主委员会工作, 听取业主委员会的工作报告, 对业主委员会实施任期、离任经济责任审计;

(十二) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项, 应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第六项至第八项规定的事项, 应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项, 应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

业主大会不得将应当由业主共同决定的事项授权业主委员会决定。

第十条 业主大会会议由业主委员会负责召集, 每年至少召开一次。

有下列情形之一的, 业主委员会应当召集业主大会临时会议:

(一) 有百分之二十以上业主提议的;

(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约定的其他情形。

业主委员会不履行召集义务, 或者业主大会会议未能及时召开的, 经业主申请, 街道办事处、乡镇人民政府应当责令业主委

员会限期组织召开业主大会会议；逾期仍未召开的，由街道办事处、乡镇人民政府组织召开业主大会会议。

第十一条 业主大会会议可以采用现场或者互联网等方式召开；采用互联网方式表决的，应当通过住房城乡建设部门建立的电子投票系统进行投票。

业主大会会议召开十五日前，业主委员会应当通知全体业主，将会议时间、地点、方式、议题及其具体内容等在物业服务区域内显著位置公示，并同时告知居民委员会、村民委员会。居民委员会、村民委员会应当派员列席会议，并进行指导和协助。

第十二条 业主委员会是业主大会的执行机构，接受业主大会和业主的监督。

业主委员会成员候选人通过下列方式产生：

- （一）社区（村）党组织推荐；
- （二）居民委员会、村民委员会推荐；
- （三）业主自荐或者联名推荐。

鼓励符合条件的社区（村）党组织、居民委员会、村民委员会的成员通过法定程序兼任业主委员会成员。

第十三条 业主委员会由五人以上单数组成，每届任期不超过五年，成员可以连选连任，具体人数、任期由业主大会议事规则约定。

业主大会议事规则可以约定选举候补成员，候补成员有权列席业主委员会会议，但不具有表决权。业主委员会成员缺额时，

候补成员可以递补为业主委员会成员。候补成员的人数及递补规则应当在业主大会议事规则中约定，但人数不得超过业主委员会成员的人数。

任期内，业主委员会成员经递补人数仍不足总数的三分之二，或者出现其他无法正常运作情形的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

第十四条 业主委员会依照有关法律、法规的规定和业主大会的授权，履行下列职责：

- （一）执行业主大会的决议、决定，维护业主合法权益；
- （二）召集并主持业主大会会议，报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；
- （三）代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同，与解聘的物业服务人进行交接；
- （四）监督物业服务区域内物业共用部位、共用设施设备的使用；
- （五）监督住宅专项维修资金的使用，按照业主大会的决定组织维修资金的归集、补交和续交；
- （六）定期向业主通报工作情况，每季度向业主公布业主共有部分的经营与收益、住宅专项维修资金的筹集使用、经费开支等信息；
- （七）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主按时支付物业服务费，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

(八) 督促业主配合或者执行各级人民政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施;

(九) 协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷;

(十) 制作和保管会议记录、共有部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件;

(十一) 业主大会赋予的其他职责。

第十五条 业主委员会成员不得实施下列行为:

(一) 阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定;

(二) 虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料;

(三) 拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料,妨碍业主委员会换届交接工作;

(四) 擅自使用业主大会、业主委员会印章;

(五) 未经业主大会决定,擅自与物业服务人签订、修改物业服务合同;

(六) 擅自将业主共有财产出售、出租、出借给他人或者设定担保等侵害业主共有财产权利;

(七) 与物业服务人存在可能影响其公正履行职责的经济往来或者利益交换;

(八) 出售、泄露或者非法提供、使用业主、物业使用人信息;

(九) 侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会成员有前款规定行为之一的，由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，决定是否终止其成员资格。

第十六条 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，县（区）人民政府住房城乡建设部门或者街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第十七条 物业服务区域有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组建物业管理委员会：

(一) 不具备成立业主大会条件的；

(二) 具备成立业主大会条件，经两次筹备组织召开业主大会会议，仍未选举出业主委员会的；

(三) 业主委员会因任期届满或者成员缺额、被罢免等情形，需要重新选举，经街道办事处、乡镇人民政府两次指导、组织召开业主大会会议，仍未选举出新的业主委员会的。

第十八条 物业管理委员会由居民委员会、村民委员会、建设单位指派的代表以及业主组成，成员人数应当为七人以上的单数，其中业主所占比例不得低于总人数的二分之一。物业管理委员会主任由居民委员会、村民委员会的代表担任。

第十九条 物业管理委员会负责组织业主决定物业管理事

项，推动业主大会、业主委员会成立。业主大会选举产生业主委员会后，物业管理委员会自行解散。

物业管理委员会组建、运行的具体办法由市人民政府制定。

第三章 物业服务

第二十条 物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

物业服务企业应当具有独立法人资格，具备为业主提供物业管理专业服务的能力，并按照规定登录物业服务企业信用信息管理系统填报相关信息。

物业服务企业应当按照物业服务规范 and 标准提供服务，加强对员工、物业服务外包人员的文明服务教育和管理，并接受业主监督。

第二十一条 建设单位在办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当拟定物业服务方案，并向街道办事处、乡镇人民政府申请确定前期物业服务等级。

街道办事处、乡镇人民政府应当会同县（区）人民政府住房城乡建设部门、居民委员会、村民委员会和建设单位，根据住宅小区规划建设情况、物业服务内容和标准，确定前期物业服务等级。

第二十二条 建设单位承担前期物业管理责任。

建设单位应当依照法律、法规规定的方式选聘前期物业服务

人，并与其签订前期物业服务合同。

前期物业服务合同约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新物业服务人签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第二十三条 县（区）人民政府住房城乡建设部门、街道办事处、乡镇人民政府应当指导和监督物业承接查验工作。

建设单位应当与选聘的前期物业服务人共同对物业服务区域内的共用部位、共用设施设备进行查验，确认现场查验结果，形成书面查验记录，签订物业承接查验协议。前期物业服务人应当将承接查验情况在物业服务区域内显著位置公示。

物业承接查验的具体办法由市人民政府住房城乡建设部门制定。

第二十四条 建设单位按照国家 and 省有关规定承担物业保修期内物业的养护、维修责任。

物业保修期届满九十日前，街道办事处、乡镇人民政府应当会同县（区）人民政府住房城乡建设部门，指导业主委员会组织业主对物业的质量进行全面查验。经查验存在质量问题的，应当督促建设单位履行保修责任。

第二十五条 物业服务人提供物业服务应当遵守下列规定：

（一）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；

（二）接受业主和业主委员会的监督，定期听取业主的意见

和建议，改进和完善服务；

（三）协助有关部门提供社区服务，开展社区文化活动；

（四）及时向街道办事处、乡镇人民政府和业主委员会告知更换物业项目负责人情况；

（五）对业主违反管理规约的行为进行劝阻和制止，并及时报告业主委员会；

（六）发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；

（七）配合街道办事处、乡镇人民政府、有关部门和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作；

（八）法律、法规的其他有关规定。

第二十六条 物业服务人应当在物业服务区域内显著位置设置公示栏，如实公示并及时更新下列信息：

（一）营业执照、企业信用等级、项目负责人、服务电话、投诉电话；

（二）物业服务的内容、等级和标准，收费项目、标准、依据和方式等；

（三）供水、供电、供气、供热、通信等专业经营单位的报修电话等；

（四）物业服务费收交情况、受委托管理的住宅专项维修资金使用情况和业主共有部分的经营与收益情况；

（五）其他应当公示的信息。

物业服务人可以同时将前款公示的内容通过信息化方式告知全体业主。业主对公示内容提出异议的，物业服务人应当予以答复。

第二十七条 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。物业交付后长期空置的，其物业服务费收费标准应当在物业服务合同中约定。

业主应当按照约定向物业服务人支付物业服务费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业服务费。

物业服务人不得采取停止或者以限时、限量等方式变相停止供水、供电、供气、供热，以及限制车辆进出等方式催交物业服务费。

第二十八条 建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

未经业主共同决定，建设单位、物业服务人、业主委员会不得擅自利用业主共有部分进行经营，不得擅自使用属于业主共有部分产生的收益。

下列收入在扣除合理成本之后，属于业主公共收益：

（一）利用物业服务区域内业主共有道路或者场地设置停车位收取的车位场地使用费；

（二）利用电梯、车库、场地、楼体等共用部位、共用设施

设备发布广告的经营性收入；

（三）利用物业服务用房或者公共区域获取的租金；

（四）共有部分被依法征收的补偿金；

（五）法律、法规规定的其他应当归业主共有的收入。

一个物业服务区域应当开立一个公共收益账户。业主委员会应当将公共收益单独列账、独立核算，并按季度将收支明细在物业服务区域内显著位置公示，公示时间不少于三十日。

经业主共同决定，业主公共收益可以由建设单位、物业服务人代收代管，但应当遵守前款规定。

第二十九条 物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限内退出物业服务区域，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况。未约定期限的，应当在合同终止之日起三十日内退出物业服务区域。

原物业服务人不得以业主欠交物业服务费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。

原物业服务人违反第一款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业服务费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

第三十条 因物业服务人退出等原因导致物业服务区域突发失管状态时，街道办事处、乡镇人民政府应当组织确定应急物

业服务人，提供垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急物业服务。

街道办事处、乡镇人民政府应当将应急物业服务的内容、期限、费用等事项，在物业服务区域内显著位置公示。应急物业服务期限不得超过六个月，费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主共同决定选聘新物业服务人，协调应急物业服务人和新物业服务人做好交接。

第四章 物业的使用和维护

第三十一条 物业服务区域内不得实施下列行为：

- （一）违法搭建建（构）筑物、障碍物或者挖掘地下空间；
- （二）侵占绿地，毁坏绿化植物和绿化设施；
- （三）侵占、损坏楼道等共用部位、共用设施设备；
- （四）破坏或者擅自改变建（构）筑物外立面造型；
- （五）未按照规定分类投放生活垃圾；
- （六）将阳台或者没有防水要求的房间改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室（厅）、书房和厨房的上方；
- （七）损坏、擅自拆改建（构）筑物承重结构、主体结构；
- （八）占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口；

(九) 从建（构）筑物中向外抛掷物品；
(十) 违反规定饲养动物；
(十一) 产生超过规定标准的噪声干扰他人正常生活；
(十二) 违反规定出租房屋；
(十三) 法律、法规和临时管理规约、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，请求行为人停止侵害、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、向有关部门报告并协助处理。

第三十二条 物业服务区域内应当按照国家和省有关规定配置物业服务用房。

物业服务用房应当与建设工程项目同步设计、同步施工、同步交付。建设工程项目分期开发建设的，建设单位应当在先期开发的区域按照不少于先期开发项目总建筑面积千分之三的比例配置物业服务用房。

第三十三条 物业服务区域内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

业主、物业使用人要求承租尚未出售、附赠的车位、车库的，建设单位不得以只售不租为由拒绝。

物业服务区域内依法配套建设的人防工程平时用作停车位

的，可以出租，但不得出售、附赠。建设单位应当对人防工程停车位作出明显标识。

建设单位在商品房销售时，应当将本物业服务区域内用于出售、附赠或者出租的车位、车库的数量予以明确并公示。

第三十四条 新建或者改建、扩建住宅项目应当按照规划要求，配套建设电动自行车停放场所和充电设施。既有住宅区应当结合旧住宅区改造等，建设电动自行车停放场所和充电设施。

电动自行车使用人不得在公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口以及消防车通道、消防车登高操作场地停放电动自行车，不得违反用电安全要求私拉电线和插座为电动自行车充电。

第三十五条 物业服务区域内有下列情形之一的，可以应急使用住宅专项维修资金：

- (一) 屋面、外墙防水严重损坏的；
- (二) 电梯发生故障影响正常使用，需要立即维修的；
- (三) 消防设施存在严重故障，需要立即维修的；
- (四) 建筑外立面装饰和公共构件严重脱落松动的；
- (五) 玻璃幕墙炸裂的；
- (六) 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍的；
- (七) 地下车库以及其他地下公共空间雨水倒灌的；
- (八) 其他危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的紧急情况，需要实施应急维修、更新和改造的。

出现需应急维修情形时，物业服务人或者相关业主应当立即

报告业主委员会。业主委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，对应急维修情形进行查验确认后，直接申请使用住宅专项维修资金。

应急维修工程竣工验收后，应当将使用维修资金总额，维修、更新、改造方案，工程决算报告、验收合格证明以及业主分摊情况等物业服务区域内显著位置公示。

第五章 监督管理

第三十六条 市人民政府住房城乡建设部门负责本市行政区域内物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）制定物业管理相关政策，指导和监督县（区）人民政府住房城乡建设部门开展物业管理活动的监督管理工作；

（二）指导和监督住宅专项维修资金的归集、管理和使用；

（三）制定前期物业服务标准、服务质量评价办法，负责智慧物业管理服务平台的建设和管理；

（四）制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同等示范文本；

（五）指导物业管理行业协会制定和实施自律性规范；

（六）监督开发建设、房屋销售、供水、供气、供热、工程质量、房屋租赁、消防设计验收等方面规定的执行情况；

（七）法律、法规规定的其他监督管理职责。

第三十七条 县（区）人民政府住房城乡建设部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）负责物业服务区域划分登记、业主委员会备案和物业服务合同备案；

（二）负责物业管理项目招投标管理和住宅专项维修资金使用监督；

（三）指导和监督物业承接查验活动；

（四）开展物业服务人信用等级评价，定期对信用等级情况进行公示；

（五）指导街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理有关工作；

（六）法律、法规规定的其他监督管理职责。

第三十八条 市、县（区）人民政府相关部门和机构应当按照各自职责履行与物业管理有关的监督管理职责，做好下列工作：

（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；

（二）公安机关负责开展社区（村）警务工作，加强住宅小区内治安防范，对安防情况开展监督检查，查处危害公共安全、扰乱公共秩序的违法行为；

（三）民政部门负责指导社区（村）加强居家养老服务设施和管理服务设施的维护管理；

（四）自然资源和规划部门负责建设项目的批后规划管理，

以及未取得建设工程规划许可证或者未按照建设工程规划许可证的规定进行建设行为的监督检查；

（五）城市管理部门负责住宅小区内生活垃圾的收集、运输和处理的监督管理，查处违反绿化、城镇容貌和环境卫生等法律、法规的违法行为；

（六）卫生健康部门负责住宅小区内传染病的防控指导和生活饮用水的卫生监督；

（七）市场监督管理部门负责住宅小区内电梯等特种设备安全的监督检查，查处违反市场监督管理法律、法规的违法行为；

（八）消防救援机构负责督促落实消防安全责任，查处影响消防设施和消防车通道使用等违反消防法律、法规的违法行为；

（九）其他部门和机构在各自职责范围内做好有关工作。

市、县（区）人民政府应当根据法律、法规的制定、修改和废止情况，及时调整、明确涉及物业管理的执法主体和执法事项，并向社会公布。

第三十九条 街道办事处、乡镇人民政府统筹、协调本辖区内物业管理活动，履行下列职责：

（一）组织和指导业主大会成立、业主委员会换届选举和物业管理委员会组建工作，做好业主委员会备案有关工作；

（二）指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

（三）组织确定前期物业服务等级；

（四）指导和监督物业承接查验活动和物业管理项目的交接；

- (五) 组织开展物业服务质量评价；
- (六) 定期组织物业服务区域隐患排查，督促问题整改；
- (七) 协调处理物业管理中的重要问题和事项；
- (八) 与物业管理有关的其他职责。

居民委员会、村民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府开展与物业管理有关的工作，负责指导和监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理。

第四十条 业主委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，对物业服务人的服务内容和质量，每年开展一次业主满意度测评。

业主满意度测评情况应当纳入物业服务质量评价体系。业主委员会可以根据业主满意度测评情况，组织召开业主大会依法解聘、更换物业服务人。

第六章 法律责任

第四十一条 违反本条例规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，适用其规定。

第四十二条 违反本条例规定，物业服务人有下列情形之一的，由住房城乡建设部门给予处罚：

(一) 违反本条例第二十六条第一款规定，未公示相关内容的，责令限期改正；逾期未改正的，处一千元以上五千元以下的

罚款；

（二）违反本条例第二十七条第三款规定，采取停止或者以限时、限量等方式变相停止供水、供电、供气、供热，以及限制车辆进出等方式催交物业服务费的，责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上一万元以下的罚款；

（三）违反本条例第二十九条第一款规定，物业服务合同终止后，物业服务人拒不退出物业服务区域的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下的罚款。

第四十三条 违反本条例规定，建设单位有下列情形之一的，由住房城乡建设部门给予处罚：

（一）违反本条例第三十三条第二款规定，对业主、物业使用人要求承租车位、车库，建设单位拒绝出租的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上十万元以下的罚款；

（二）违反本条例第三十三条第四款规定，未将物业服务区域内用于出售、附赠或者出租的车位、车库的数量予以明确并公示的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下的罚款。

第四十四条 国家机关及其工作人员在物业管理工作中，有滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十五条 本条例自 2024 年 10 月 1 日起施行。