

聊城市物业管理条例

(2020年11月30日聊城市第十七届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过 2021年1月28日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准 根据2024年4月30日聊城市第十八届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过并经2024年5月30日山东省第十四届人民代表大会常务委员会第九次会议批准的《聊城市人民代表大会常务委员会关于修改〈聊城市物业管理条例〉的决定》修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 新建物业与前期物业管理
- 第三章 业主、业主组织与物业管理委员会
- 第四章 物业服务管理
- 第五章 物业的使用与维护
- 第六章 旧住宅区物业管理
- 第七章 监督管理
- 第八章 法律责任

第九章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业服务人、物业服务人的合法权益，改善人民群众的居住和工作环境，提升物业服务品质和城市精细化管理水平，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《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 本条例适用于本市行政区域内物业的管理及相关活动。

本条例所称物业管理是指业主通过委托物业服务人或者以自行管理的形式，对物业服务区域内的建筑物、构筑物及其配套的设施设备进行维修、养护，维护环境卫生和相关秩序的活动。

本条例所称物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 本市物业管理坚持党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑，建立健全社区党组织领导下居民委员会、村民委员会、业主委员会、业主、物业服务人等共同参与的治理机制。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，推动物业服务社会化、专业化、市场化、智能化。

县（市、区）人民政府应当建立物业服务第三方评估制度，组织物业管理联合执法，统筹推进辖区内物业管理工作，协调解决辖区内物业管理重大问题。

第五条 市、县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理。

市、县（市、区）人民政府发展改革、教育体育、公安、民政、财政、审计、自然资源和规划、生态环境、卫生健康、应急管理、消防救援、行政审批、市场监督管理、城市管理（综合行政执法）等有关部门，按照各自职责，做好与物业管理有关的工作。

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。居民委员会、村民委员会在街道办事处、乡镇人民政府指导下开展物业管理相关工作。

业主委员会应当支持、配合居民委员会、村民委员会依法履行自治管理职责，并接受其指导和监督。

第六条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，制定行业规范，规范从业行为，促进物业服务行业科学、规范、和谐发展。

物业服务人应当遵守国家、省有关物业服务人信用信息管理的规定，依法、诚信、规范经营，提升物业服务水平。

第七条 发生突发事件，街道办事处、乡镇人民政府应当落

实突发事件应急措施，指导物业服务人开展突发事件应对工作；物业服务人应当按照要求执行政府依法实施的应急措施，积极开展相关工作；业主应当遵守应急措施管理规定，配合物业服务人落实管控要求。

物业服务人执行突发事件应急措施产生的相关费用，由街道办事处、乡镇人民政府承担。

第八条 倡导绿色、智慧物业管理。鼓励采用新技术、新方法提高物业管理质量和服务水平，营造安全、舒适、文明、和谐、美好的工作和生活环境。

第二章 新建物业与前期物业管理

第九条 物业服务区域的划分，应当以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础，兼顾建筑物规模、共用设施设备、社区建设等因素，遵循相对集中、服务便利、资源共享、便于管理的原则。

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，应当划定为一个物业服务区域。分期开发建设或者两个以上建设单位开发建设的物业，共用配套设施设备的，应当划定为一个物业服务区域；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服务区域。

规划城镇道路、公共绿地、河道等城镇公共区域不得划入物

业服务区域。

第十条 建设单位应当在物业交付使用十五日前与选聘的物业服务人对物业服务区域内的物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。物业承接查验按照下列程序进行：

- （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。

县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府有权对本行政区域内的物业承接查验活动进行指导和监督。对物业承接查验发现的问题，建设单位应当在三十日内予以整改，或者委托提供前期物业服务的物业服务人整改，整改费用由建设单位承担。

建设单位应当在物业承接查验协议签订之日起十日内办理物业交接手续，向物业服务人移交物业服务所需资料、物业服务用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。

物业交接后，发现存在隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。

物业服务人应当自物业承接查验协议签订之日起三日内，将承接查验结果在物业服务区域内显著位置公示，公示时间不得少于十五日。

第十一条 建设单位应当按照建设工程项目总建筑面积的千分之三至千分之五计算无偿配置物业服务用房；计算面积不足一百平方米的，应当按照不低于一百平方米的标准配置。物业服务用房的面积、位置应当在建设工程规划许可证附图、房屋买卖合同中载明。

住宅物业服务用房应当是地面以上的非居住房屋，并位于住宅小区中心区域或者出入口附近。没有配置电梯的物业，物业服务用房所在楼层不得高于三层。

物业服务用房应当进行简单装修，具备供水、供电、供热、采光、通风等正常使用功能，预留通讯、网络、安保预警等端口。

电梯井、管道井、楼梯间、垃圾房（道）、变电室、设备间、公共门厅、过道、地下室、车库（棚）、门卫室、人防工程等，以及室内层高不足 2.2 米的房屋，不得作为物业服务用房，不得计入物业服务用房面积。

业主委员会的办公用房从物业服务用房中调剂，建筑面积应当不低于二十平方米。

第三章 业主、业主组织与物业管理委员会

第十二条 房屋的所有权人为业主。

公房尚未出售的，产权单位是业主；已经出售的，物业买受人是业主。

本条例所称业主还包括：

（一）尚未登记取得所有权，但是基于买卖、赠与、征收安置等旨在转移所有权的行为，已经合法占有建筑物专有部分的组织或者个人；

（二）基于人民法院、仲裁机构的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的组织或者个人；

（三）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

（四）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的组织或者个人；

（五）其他符合法律、法规规定的组织或者个人。

第十三条 业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共用和共同管理的权利。

物业服务区域内的以下部分属于业主共有：

（一）道路、绿地，但是属于城镇公共道路、城镇公共绿地或者明示属于个人的除外；

（二）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位；

（三）建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部

分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等；

（四）物业服务用房和其他公共场所、共有设施；

（五）法律、法规规定或者房屋买卖合同依法约定的其他共有部分。

第十四条 物业服务区域内成立业主大会，决定物业服务区域内的重大事项，对物业服务区域内共用部位、共用设施设备实施共同管理，按照相关规定开展与物业管理有关的活动。

一个物业服务区域成立一个业主大会，业主大会由物业服务区域内全体业主组成。物业服务区域内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应当由业主大会履行的职责。

第十五条 召开业主大会会议，可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见或者互联网征求意见的形式。

采用互联网形式召开业主大会会议的，应当就业主大会表决事项，同时组织未参加互联网业主大会的业主进行集体讨论或者书面征求意见，表决票数一并计算。

第十六条 物业服务区域内业主人数较多的，可以以幢、单元为单位成立业主小组。业主小组可以推选业主代表接受本小组业主的书面委托参加业主大会会议。

业主小组推选业主代表参加业主大会的，业主代表应当在参加业主大会会议五日前，书面征求其所代表的业主意见并将经业

主本人签字的书面意见在业主大会会议上如实反映。业主小组推选
的业主代表应当亲自参加业主大会会议，不得转委托他人。不
能亲自参加业主大会会议的，其所代表的业主可以另行推选。业
主小组内未委托业主代表参加业主大会的业主，有权自行参加业
主大会。

第十七条 有下列情形之一的，建设单位或者提供前期物业
服务的物业服务人应当在五日内报告县（市、区）人民政府住房
城乡建设主管部门：

- （一）向首位业主交付物业；
- （二）已交付业主人数的比例达到百分之二十五；
- （三）已交付业主人数的比例达到百分之五十；
- （四）已交付的业主专有部分面积的比例达到百分之五十。

县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门应当及时将前
款所列交付情况告知街道办事处、乡镇人民政府，实现信息共享。

符合《山东省物业管理条例》规定的首次业主大会会议召开
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，由业主、建设单位和街道办事
处、乡镇人民政府、居民委员会、村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二分之一。筹备组组长由
街道办事处、乡镇人民政府所派人员担任。

筹备组应当自成立之日起十日内，将其成员名单和工作职责

在物业服务区域内显著位置进行公告，公告时间不得少于七日。

第十八条 建设单位应当自业主大会筹备组成立之日起七日内，向筹备组提供以下资料：

- （一）物业服务区域证明；
- （二）房屋以及建筑物面积清册；
- （三）业主名册；
- （四）规划总平面图或者建设工程设计总平面图；
- （五）交付使用共用设施设备的证明；
- （六）物业服务用房配置证明；
- （七）依照法律、法规应当提供的其他资料。

第十九条 筹备组应当开展以下工作：

（一）确认业主身份、人数以及所拥有的专有部分面积，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

（二）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

（三）草拟业主大会议事规则、管理规约、业主委员会选举办法和业主委员会工作规则；

（四）提出业主委员会委员、候补委员候选人产生办法，确定业主委员会委员、候补委员候选人名单；

（五）完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款第三项规定的议事规则，应当包括业主大会的议事方式、表决办法，业主委员会的组成、任期、罢免和递补等事项。

筹备组应当就本条第一款确定的事项，在首次业主大会会议召开十五日前，在物业服务区域内显著位置公告，并以书面或者其他方式通知全体业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

筹备组应当自成立之日起九十日内，组织召开首次业主大会会议。未能按期组织召开首次业主大会会议的，由街道办事处、乡镇人民政府重新组建业主大会筹备组。

筹备组工作所需经费，由街道办事处、乡镇人民政府承担。

第二十条 首次业主大会会议应当通过业主大会议事规则、管理规约、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则，并选举产生业主委员会委员和候补委员。

第二十一条 业主委员会由五人以上单数组成。候补委员人数按照不超过业主委员会委员人数确定，候补委员按照得票多少排序。业主委员会委员需要增补时，按照候补委员排序依次递补。

业主为法人或者其他组织的，可以推荐本组织人员参选业主委员会委员、候补委员。

第二十二条 业主委员会委员、候补委员候选人通过下列渠道推荐：

- （一）社区党组织推荐；
- （二）居民委员会、村民委员会推荐；
- （三）百分之二十以上的业主联名推荐；
- （四）业主自荐。

业主大会筹备组根据业主委员会委员、候补委员候选人产生办法,从按照前款渠道推荐的人员中,确定首届业主委员会委员、候补委员候选人名单。

业主委员会换届选举时,由本届业主委员会根据业主委员会委员、候补委员候选人产生办法,从按照本条第一款渠道推荐的人员中,确定下届业主委员会委员、候补委员候选人名单。

鼓励和支持业主中的中国共产党党员参选业主委员会委员、候补委员。

第二十三条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,持下列材料向县(市、区)人民政府住房城乡建设主管部门备案:

(一)筹备组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)业主大会会议决议;

(三)业主大会议事规则;

(四)管理规约;

(五)业主委员会工作规则;

(六)业主委员会委员、候补委员名单和本人基本信息;

(七)法律、法规规定的其他材料。

县(市、区)人民政府住房城乡建设主管部门应当自收到前款规定材料之日起十日内,对符合规定的出具业主委员会备案证明和业主委员会刻制印章证明。业主委员会应当依法刻制、使用、管理印章和开立账户。

业主大会议事规则、管理规约、业主委员会工作规则，业主委员会委员、候补委员发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内书面告知县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门。

县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门应当及时将业主委员会备案情况以及本条第三款所列变更情况告知物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府，实现信息共享。

第二十四条 业主委员会委员、候补委员实行任期制，每届任期不超过五年，可以连选连任。

业主委员会到期未进行换届的，街道办事处、乡镇人民政府应当督促其限期组织换届选举；逾期仍不组织的，由街道办事处、乡镇人民政府组织换届选举工作，原业主委员会不再履行职责。

第二十五条 业主委员会是业主大会的执行机构，依照有关法律、法规和业主大会的授权开展活动，履行下列职责：

- （一）召集并主持业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
- （二）定期向业主大会报告有关决定执行情况，提出物业管理建议；
- （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；
- （四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促欠交物业服务费的业主限期交纳；
- （五）监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

(六) 组织业主对物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造方案进行书面确认，并监督实施；

(七) 监督管理规约的实施；

(八) 组织筹集专项维修资金；

(九) 组织业主委员会换届和补选工作；

(十) 完成业主大会交办的其他事项。

第二十六条 业主委员会委员、候补委员不得实施下列行为：

(一) 侵占业主共有收益、广场、绿地等业主共有财产；

(二) 利用职务之便接受减免物业服务费、车位租赁费、停车服务费，以及非法收受建设单位、物业服务人或者有利害关系业主提供的财物；

(三) 非法使用、转让或者泄露业主、物业使用人信息；

(四) 损害业主共同利益的其他行为。

业主委员会委员、候补委员有前款规定行为之一的，或者有《山东省物业管理条例》规定的不适合继续担任业主委员会成员情形的，由业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，决定是否终止其委员、候补委员资格；业主大会未作出决定，也未授权业主委员会作出决定的，街道办事处、乡镇人民政府应当督促业主委员会提请业主大会决定。

业主委员会委员、候补委员职务终止的，由业主委员会在物业服务区域内显著位置公告。终止职务的业主委员会委员应当在三日内将其保管的物业管理有关资料、印章和财物移交业主委员

会或者居民委员会、村民委员会。

第二十七条 住宅小区有下列情形之一的，应当成立物业管理委员会，作为临时机构履行物业管理职责：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但未成立，经物业所在地街道办事处、乡镇人民政府两次组织后仍未能成立的；

（三）未能选举产生业主委员会或者业主委员会未完成换届选举，经街道办事处、乡镇人民政府两次组织或者指导后仍未能选举产生业主委员会或者新一届业主委员会的。

第二十八条 物业管理委员会由街道办事处、乡镇人民政府负责组建，由业主代表和街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会、村民委员会以及建设单位等派员组成。

物业管理委员会由七人以上单数组成。其中，业主代表不少于二分之一，由街道办事处、乡镇人民政府在业主中推荐产生。物业管理委员会主任由街道办事处、乡镇人民政府或者居民委员会、村民委员会所派人员担任，副主任由街道办事处、乡镇人民政府指定一名业主代表担任。

街道办事处、乡镇人民政府应当自物业管理委员会成立之日起十个工作日内，将成立情况书面告知县（市、区）人民政府住房和城乡建设主管部门，并将物业管理委员会成员名单在物业服务区域内显著位置公告。

第二十九条 物业管理委员会应当依法履行职责，就物业共

同管理事项征求全体业主意见，形成业主共同决定。

物业服务区域尚未成立业主大会的，物业管理委员会应当推动成立业主大会，选举产生业主委员会。物业管理委员会应当自业主委员会依法选举产生之日起七日内，与业主委员会办理完毕财物和相关资料移交手续。完成移交手续后，物业管理委员会即行解散。

第四章 物业服务管理

第三十条 物业服务内容主要包括下列事项：

- （一）物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护；
- （二）公共绿化的维护；
- （三）公共区域环境卫生的维护；
- （四）物业装饰装修秩序的维护；
- （五）车辆行驶和停放秩序的维护；
- （六）公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务；
- （七）物业使用中对禁止行为的制止、报告等义务；
- （八）物业维修、更新、改造费用的账务管理；
- （九）物业服务档案和物业档案的保管；
- （十）其他物业服务事项。

物业服务的具体内容和服务标准，按照合同约定。

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。

第三十一条 物业服务人应当分类建立和保管下列档案和资料：

- （一）物业服务区域共有部分经营管理档案；
- （二）物业服务区域内监控系统、消防设施、电梯、水泵、电子防盗门等共用设施设备档案及其管理、运行、维修、养护记录；
- （三）住宅装饰装修管理资料；
- （四）业主名册；
- （五）与供水、供电、垃圾清运等专业性服务组织签订的委托服务协议和代收协议；
- （六）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

第三十二条 物业服务人应当遵守下列规定：

- （一）严格执行国家、省、市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）按照法律、法规规定和合同约定，履行消防、电梯等公共安全设施管理和维护的相关义务，消除安全隐患；
- （四）建立物业服务事项突发事件的应急处理机制和工作预案；

(五) 在物业服务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，化解物业纠纷；

(六) 配合有关部门、街道办事处、乡镇人民政府和居民委员会、村民委员会开展环境卫生、文明创建、志愿服务和物业管理相关工作。

第三十三条 物业服务人不得有下列行为：

(一) 违反物业服务合同约定，减少物业服务内容、降低物业服务质量和标准；

(二) 不按照规定实行明码标价，超出政府指导价浮动幅度制定收费标准，低于服务等级要求提供服务，采取分解收费项目、重复收费、扩大收费范围等方式变相提高收费标准；

(三) 强制或者变相强制服务并收费，违反有关规定以保证金、押金等形式变相收费；

(四) 占用消防车作业场地，设置妨碍消防车通行的绿化或者障碍物，以乱堆乱放杂物、停放车辆等方式占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道、消防登高面，损坏消防设施；

(五) 擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备；

(六) 擅自拆除、损坏物业服务区域内的建筑物、构筑物及其设施设备；

(七) 物业服务合同解除或者终止时，拒不退出或者不按照规定移交物业服务用房和属于业主的档案资料、物品、资金等；

(八) 非法使用、转让或者泄露业主、物业使用人信息；

(九) 采取停止或者限制供水、供电、供气、供热、通信以及利用电梯、门禁控制系统限制车辆、人员出入等方式催交物业服务费;

(十) 骚扰、恐吓、威胁、侮辱、暴力侵害业主;

(十一) 法律、法规禁止的其他情形。

第三十四条 物业服务人应当将下列信息在物业服务区域内显著位置或者通过互联网等技术手段进行公示,并及时更新:

(一) 物业服务人的营业执照、项目负责人的姓名、物业服务投诉电话、二十四小时值班电话;

(二) 物业服务合同约定的服务等级标准、服务内容、服务期限、收费项目、收费标准、收费方式等;

(三) 物业服务合同没有约定的收费服务项目、服务标准和收费标准;

(四) 电梯、消防、监控、门禁等设施的维修保养单位名称、资质、联系方式和应急处置方案等;

(五) 公共收益收支清单和专项维修资金使用情况;

(六) 与供水、供电、垃圾清运等专业性服务组织签订的委托服务协议和代收协议;

(七) 存在转供水、转供电情况的住宅小区,物业服务人应当定期公示水电损耗情况,到户水电价,向供水、供电专业性服务组织交纳水电费的凭证复印件;需退补水电费差额的,应当公示退补周期和退补明细;

- (八) 房屋装饰装修以及使用过程中的注意事项;
- (九) 有关监管部门和专业性服务组织的职责以及联系方式;
- (十) 法律、法规规定需要公示的其他信息。

业主对公示内容有异议的, 物业服务人应当在三日内予以答复。

第三十五条 县(市、区)人民政府住房城乡建设主管部门应当建立物业服务人信用档案, 开展物业服务人信用评价。业主大会选聘物业服务人, 需要了解物业服务人信用评价等级情况的, 县(市、区)人民政府住房城乡建设主管部门应当如实提供。

第三十六条 业主大会选聘物业服务人需要街道办事处、乡镇人民政府提供指导的, 街道办事处、乡镇人民政府应当提供相应指导。

业主委员会根据业主大会的授权应当与物业服务人签订物业服务合同。物业服务合同签订七日前, 应当将物业服务合同文本在物业服务区域内显著位置公示, 征求业主意见。

物业服务人应当自签订物业服务合同之日起十日内, 向县(市、区)人民政府住房城乡建设主管部门备案。县(市、区)人民政府住房城乡建设主管部门应当将备案信息及时书面告知街道办事处、乡镇人民政府。

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。

物业服务人不得借代收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、主体结构和门窗位置，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）乱搭乱建或者破坏、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计量装置;

(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增设业主共有的车位。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共同利益，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 物业保修期届满后，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。

业主长期空置物业时，应当书面告知物业服务人，并与物业服务人就专有部分的养护、维修、管理等事项进行协商，采取措施防止漏水、漏电、漏气等事故的发生。业主委托物业服务人就专有部分进行养护、维修、管理的，应当按照约定支付费用。

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) 其它危及房屋安全和人身财产安全, 需要实施紧急维修、更新和改造的紧急情况。

前款规定的紧急维修情形出现时, 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, 应当立即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 出现紧急维修情形, 业主委员会、物业服务人未及时维修、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)人民政府住房城乡建设主管部门可以组织维修、更新和改造。紧急维修、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、共用设施设备所需的修复费用；

（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）人民政府划定。

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。

业主委员会负责催交专项维修资金。

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)人民政府住房城乡建设主管部门负责依法对本条例第三十三条第一项、第五项至第九项, 第四十三条第一款第一项、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,依法查处违规招标投标、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治管理;

(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和使用的监督检查;

(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灾、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对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治管理，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，由所在市、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、行政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，业主委员会届满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。

第六十八条 住房城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府或者其他相关行政主管部门的工作人员违反本条例的规定，未履行相关监督管理职责或者在工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附 则

第六十九条 本条例自 2021 年 3 月 1 日起施行。