

# 东营市人民政府令

第 206 号

《东营市人民政府关于修改〈东营市物业管理办法〉的决定》已经 2022 年 9 月 25 日市政府第 9—19 次常务会议通过,现予公布,自公布之日起施行。

市 长



2022 年 9 月 28 日

# 东营市人民政府关于修改 《东营市物业管理办法》的决定

经研究,市人民政府决定对《东营市物业管理办法》作如下修改:

一、将第十三条修改为“住宅区内综合执法、治安管理等政务管理用房的建筑面积不低于五十平方米;住宅区内的社区居民委员会用房,应当按照规划要求进行配套建设。”

二、将第十七条修改为“自然资源和规划主管部门在进行建设工程规划方案审查时,应当就住宅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住房和城乡建设管理主管部门和专业经营单位的意见。”

三、将第三十六条修改为“业主委员会成员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。”

四、将第四十一条第一款第三项修改为“(三)违章搭建建筑物和构筑物等违反管理规约和侵害业主合法权益行为的;”

五、将第五十四条第一款修改为“业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人订立书面的物业服务合同。”

六、将第六十三条修改为“物业服务人退出后,业主大会未及

时选聘新的物业服务人时,可以委托物业服务人临时代管,至业主大会选聘新的物业服务人为止。代管期限一般不得超过三个月。”

七、将第六十七条第一款修改为“业主或者物业使用人欠交物业服务费的,物业服务人可以通过上门催交、在物业服务区域内显著位置公示等形式,督促其限期交纳;逾期不交纳的,物业服务人可以依法申请仲裁或者提起诉讼。”

八、将第七十二条修改为“业主、物业使用人应当按照规定时间和地点分类投放生活垃圾。物业服务人应当在物业服务区域内执行生活垃圾分类管理要求,做好生活垃圾收集容器的设置、维护,指导、督促业主分类投放,对不按照要求分类投放生活垃圾的行为及时规劝、制止。”

九、将第七十四条修改为“业主转让、出租物业或者设立居住权的,应当自合同签订之日起十五日内,将相关情况告知业主委员会和物业服务人。”

十、将第七十七条第二款修改为“人民防空工程平时用作停车位的,应当首先满足本物业服务区域业主、物业使用人的需要。”

十一、将第七十九条第三款修改为“全体业主的共有部分经营收益的使用、管理、分配由业主大会决定。”

本决定自公布之日起施行。

《东营市物业管理办法》根据本决定作相应修改,重新公布。

# 东营市物业管理办法

(2016年12月23日东营市人民政府令第195号公布,2018年12月18日东营市人民政府令第199号第一次修订,2022年1月1日东营市人民政府令第204号第二次修订,2022年9月28日东营市人民政府令第206号《东营市人民政府关于修改〈东营市物业管理办法〉的决定》第三次修订并重新公布)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范物业管理活动,维护物业管理各方的合法权益,营造良好的居住和工作环境,根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《山东省物业管理条例》等有关规定,结合本市实际,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内物业管理活动及其监督管理工作。

**第三条** 本办法所称物业管理,是指业主通过自治管理,选聘物业服务人,按照物业服务合同约定,对物业服务区域内的建筑物及其配套设施设备及相关场地进行维修、养护,管理、维护环境卫生和相关秩序等活动。

本办法所称物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

**第四条** 本市物业管理纳入社区治理体系,坚持党委领导、政府主导、业主自治、多方参与、协商共建的工作格局。建立健全社区党组织领导下社区居民委员会、业主委员会、物业服务人等共同参与的治理架构。

**第五条** 市住房和城乡建设管理主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作。各县区住房和城乡建设管理主管部门负责本辖区物业管理活动的监督管理工作。

发展改革、工业和信息化、公安、民政、司法行政、财政、自然资源和规划、生态环境、水务、农业农村、卫生健康、应急管理、行政审批、市场监管、城市管理、综合执法、消防救援等有关部门、单位,以及供水、供电、供气、供热、通信(含宽带数据传输,下同)、有线电视等专业经营单位,按照各自职责,做好与物业管理有关的工作。

**第六条** 街道办事处、乡镇人民政府负责指导监督辖区内物业管理活动,组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会换届选举工作,监督业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责,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、乡镇人民政府开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。下设环境和物业管理委员会,做好相关工作。

**第七条** 发生突发公共事件,物业服务人应当执行人民政府

依法实施的应急处置措施和其他管理措施,积极配合开展相关工作。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。

**第八条** 鼓励采用新技术、新方法,促进互联网与物业管理深度融合,提升物业管理质量和水平,推动物业服务向智能、绿色方向发展。

## 第二章 新建物业

**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,并考虑建筑物规模、共用设施设备、社区建设等因素。

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服务区域;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服务区域。

**第十条** 建设单位办理商品房预售许可证前,应当持建设用地规划许可证、项目规划设计方案和地名核准文件等资料,向县区住房和城乡建设管理主管部门申请划分物业服务区域。

建设单位应当将划定的物业服务区域向物业买受人明示。

**第十一条** 物业服务区域内的各类配套建筑与设施设备,应当严格按照国家和省、市有关住宅区规划、设计规范和工程标准进行建设。物业服务区域内的配套建筑应当依法办理权属登记手续

续,不得擅自改变用途。

**第十二条** 物业服务用房由建设单位无偿提供,属于全体业主共有。

物业服务用房应当具备水、电、采光、通风、热力等正常使用功能。建设工程项目总建筑面积(含地下)在十万平方米以下(含十万平方米)的,建筑面积按照总建筑面积的千分之四配置,但不得小于一百平方米;超过十万平方米的,超出部分按照千分之三配置。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂,其建筑面积不低于二十平方米。

电梯井、管道井、楼梯间、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,不得计入物业服务用房面积。

**第十三条** 住宅区内综合执法、治安管理等政务管理用房的建筑面积不低于五十平方米;住宅区内的社区居民委员会用房,应当按照规划要求进行配套建设。

**第十四条** 按照规划要求在住宅区内配套建设的会所、幼儿园的归属,应当在商品房买卖合同中约定。约定属于建设单位所有的,建设单位应当提供产权归其所有的证明文件,并优先为业主提供服务。

**第十五条** 新建商品房、保障性住房等房地产开发项目建筑区划红线内供水、供电、供气、供热等管线及配套设备设施的建设

安装费用统一纳入房屋开发建设成本。供水、供电、供气、供热等行业主管部门应当按照国家、省有关要求,对相关设施设备的建设提出技术要求,并对施工过程进行监督。经验收合格后,移交给供水、供电、供气、供热等专业经营单位实行专业化运营管理。

**第十六条** 专业经营单位应当依法履行专业经营设施设备的维修养护责任,按照与业主签订的服务合同服务到最终用户,保证服务质量。

各级人民政府、有关主管部门应当加强对专业经营单位的监督管理,督促专业经营单位履行维护管理义务。

**第十七条** 自然资源和规划主管部门在进行建设工程规划方案审查时,应当就住宅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住房和城乡建设管理主管部门和专业经营单位的意见。

### 第三章 前期物业管理

**第十八条** 住宅物业(含同一物业服务区域内的非住宅物业)的建设单位应当依法通过招投标方式选聘前期物业服务人。但投标人少于三个或者住宅物业建筑面积小于三万平方米的,经县区住房和城乡建设管理主管部门同意,可以采用协议方式选聘物业服务人。

鼓励非住宅物业的建设单位通过招投标方式选聘物业服务人



提供前期物业服务。

**第十九条** 建设单位确定前期物业服务人后十五日内,应当与物业服务人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订立的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

**第二十条** 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,应当将前期物业服务合同、临时管理规约、住宅区配套建筑和设施设备的清单及其产权归属等资料报县区住房和城乡建设管理主管部门备案,并在商品房销售时将上述资料作为商品房买卖合同约定的内容。

**第二十一条** 鼓励前期物业服务人提前介入项目开发建设,对项目的规划设计方案、配套设施建设、工程质量控制、设备运行管理等事项,提出与物业管理有关的建议。

建设工程竣工验收和分户验收时,应当通知前期物业服务人参与监督。

**第二十二条** 新建物业实行前期物业承接查验制度。建设单位应当在物业交付使用十五日前,与选聘的前期物业服务人完成共用部位、共用设施设备的承接查验,形成承接查验书面记录,签订物业承接查验协议,并向业主公示查验的结果。

对于承接查验发现的问题,建设单位应当在三十日内予以整改,或者委托前期物业服务人整改,整改费用由建设单位承担。

**第二十三条** 建设单位应当在物业交付前组织竣工验收。未经竣工验收合格且取得备案手续的,建设单位不得与物业买受人办理物业交付手续。

**第二十四条** 建设单位应当自住宅区竣工验收合格之日起十日内,与相关专业经营单位办理专业经营设施设备接收管理手续,并协助物业买受人与相关专业经营单位分别签订供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等服务合同。

**第二十五条** 建设单位应当在县区住房和城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府的监督下,按规定向前期物业服务人移交物业服务用房和下列资料:

(一)竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图、分户验收等竣工验收资料;

(二)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(三)电梯等特种设备设计、制造、安装的合格证、质量证明书、监督检验报告等相关安全技术档案;

(四)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(五)业主名册;

(六)其他应当移交的资料。

前期物业服务人应当在前期物业服务合同终止时,将物业服务用房及上述资料移交给业主委员会。无业主委员会的,应当移交物业所在地的社区居民委员会或者街道办事处、乡镇人民政府。

## 第四章 业主大会与业主委员会

**第二十六条** 物业服务区域内不动产权属证书或者不动产登记簿记载的所有权人是业主；未记载的不动产共有人能够证明其为所有权人的，应当认定为业主。

除前款规定外，符合下列条件之一的，应当认定为业主：

（一）因征收或者人民法院、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；

（二）因继承取得建筑物专有部分所有权的个人；

（三）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的组织或者个人；

（四）其他符合法律、法规规定的组织或者个人。

尚未依法办理所有权登记，但基于买卖、赠与等旨在转移所有权的法律行为已经合法占有建筑物专有部分的组织或者个人，可以认定为业主。

一个专有部分按一人计算业主。建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的专有部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算业主。

**第二十七条** 业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务人提供的服务；

（二）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；

(三)提出制定和修改管理规约、临时管理规约、业主大会议事规则的建议；

(四)参加业主大会会议,行使投票权；

(五)选举业主委员会成员,并享有被选举权；

(六)监督业主委员会的工作；

(七)监督物业服务人履行物业服务合同；

(八)对物业共用部位、共用设施设备使用情况享有知情权、监督权；

(九)监督住宅专项维修资金的管理和使用；

(十)法律、法规规定的其他权利。

**第二十八条** 业主在物业管理活动中,应当履行下列义务:

(一)遵守管理规约、临时管理规约、业主大会议事规则；

(二)遵守物业服务区域内物业共用部位、共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护以及突发事件应对等方面的规章制度；

(三)执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

(四)按时交纳物业服务费、住宅专项维修资金等费用；

(五)配合物业服务人实施物业管理；

(六)履行房屋安全使用责任；

(七)法律、法规规定的其他义务。

**第二十九条** 物业服务区域内全体业主组成业主大会。

业主大会应当代表和维护物业服务区域内全体业主在物业管

理活动中的合法权益。

**第三十条** 一个物业服务区域成立一个业主大会。

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业主大会职责。

**第三十一条** 下列事项由业主共同作出决定:

- (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)选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
- (四)选聘和解聘物业服务人;
- (五)使用建筑物及其附属设施的住宅专项维修资金;
- (六)筹集建筑物及其附属设施的住宅专项维修资金;
- (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)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。

**第三十二条** 符合下列条件之一的,应当召开首次业主大会会议:

(一)已交付的业主专有部分面积的比例达到百分之五十以上；

(二)已交付的业主人数的比例达到百分之五十以上；

(三)向首位业主交付满两年且已交付的业主人数的比例达到百分之二十五以上。

**第三十三条** 达到召开首次业主大会会议条件的,建设单位或者前期物业服务人应当在物业服务区域内公示,并向物业所在地县区住房和城乡建设主管部门和街道办事处、乡镇人民政府书面报告。书面报告应当包含物业建筑面积、物业出售并交付时间、业主名册等内容。

达到召开首次业主大会会议条件的,专有部分面积占比百分之五以上或者人数占比百分之五以上的业主,可以向街道办事处、乡镇人民政府提出成立业主大会筹备组的申请。

街道办事处、乡镇人民政府应当自收到前两款规定的报告或者申请之日起六十日内组建业主大会筹备组,也可以根据物业服务区域实际情况主动组织成立筹备组。

建设单位、前期物业服务人未按照规定报告情况的,街道办事处、乡镇人民政府可以向不动产登记机构查询业主姓名和房屋面积,不动产登记机构应当及时提供。

**第三十四条** 筹备组由七人以上单数组成,由建设单位、前期物业服务人、业主、社区居民委员会,以及街道办事处、乡镇人民政府等代表组成。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、乡镇人民政府代表担任。建设单位、前期物业服务人无法参加或者拒不参加的，不影响筹备组成立。

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进行公示。

**第三十五条** 筹备组履行下列职责：

- (一)确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；
- (二)确认业主身份、业主人数以及所拥有的专有部分面积；
- (三)草拟管理规约、业主大会议事规则；
- (四)依法确定首次业主大会会议表决规则；
- (五)依据相关法律法规，制定业主委员会选举办法及业主委员会成员候选人条件，确定业主委员会候选人名单；
- (六)召开首次业主大会会议的其他准备工作。

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。

**第三十六条** 业主委员会成员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。

**第三十七条** 业主委员会成员候选人通过业主自荐或者联名推荐，以及社区党组织、社区居民委员会推荐等方式产生。

**第三十八条** 业主委员会由业主大会选举产生，由五人以上单数组成。依法选举产生的业主委员会应当按照议事规则定期召开业主大会会议。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规定的其他情形。

业主委员会不按规定履行召集义务的，经业主申请，由街道办事处、乡镇人民政府责令限期召集；逾期不召集的，由街道办事处、乡镇人民政府负责组织业主召开业主大会。

**第三十九条** 业主委员会成员每届任期不超过五年，可连选连任。业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

业主委员会成员名单应当在物业服务区域内进行公示。

**第四十条** 业主委员会及其成员应当遵守法律、法规和管理规约，诚实守信、勤勉尽责，不得有下列行为：

- (一)挪用、侵占住宅专项维修资金和共有部分经营收益等共有资金；
- (二)利用职务便利索取、收受建设单位、物业服务人以及有利害关系业主提供的利益或者报酬；
- (三)利用职务便利减免物业服务费、停车服务费等相关费用；
- (四)篡改、隐匿、毁弃保管的文件、物品；
- (五)违规泄露业主信息；
- (六)其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

**第四十一条** 业主委员会成员有下列情形之一的，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:

(一)拒不履行成员职责的;

(二)业主委员会过半数成员或者百分之二十以上业主提议撤销其成员资格的;

(三)违章搭建建筑物和构筑物等违反管理规约和侵害业主合法权益行为的;

(四)因其他原因不适合继续担任业主委员会成员的。

业主委员会成员资格终止的,应当自终止之日起三日内将其所保管的档案资料、印章及其他应当移交的财物,移交给业主委员会。

**第四十二条** 业主委员会依照有关法律、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)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;

(三)执行业主大会的决议、决定;

(四)及时了解业主或者物业使用人的意见和建议,督促业主按时交纳物业服务费,监督和协助物业服务人履行物业服务合同;

(五)调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷;

(六)监督管理规约的实施;

(七)业主大会赋予的其他职责。

**第四十三条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列资料向街道办事处、乡镇人民政府备案：

- (一) 业主大会会议决议；
- (二) 业主大会议事规则；
- (三) 管理规约；
- (四) 业主委员会成员名单和基本情况；
- (五) 法律、法规规定的其他资料。

街道办事处、乡镇人民政府应当自收到前款规定资料之日起十日内，对符合条件的业主委员会出具备案证明，并出具印章刻制证明。业主委员会应当依法刻制、使用、管理印章和开立账户。

经业主大会授权，业主委员会可以委托街道办事处、乡镇人民政府或者社区居委会代为保管业主委员会印章，需要使用时，由业主委员会向街道办事处、乡镇人民政府或者社区居民委员会提出。

业主大会议事规则、管理规约、业主委员会成员发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内，书面告知街道办事处、乡镇人民政府。

**第四十四条** 业主委员会会议由主任、副主任负责召集，有三分之二以上成员参加，会议内容应当记录并存档。业主委员会会议作出的决定，应当由全体成员过半数同意并签字确认，自作出决定之日起三日内在物业服务区域内公告。

业主可以查阅业主委员会会议资料，并有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当予以答复。

**第四十五条** 业主大会或者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。

**第四十六条** 业主委员会任期届满九十日前,应当召开业主大会会议进行换届选举。

业主委员会应当及时将业主委员会印章、档案资料以及属于全体业主的财物等移交给新一届业主委员会。

**第四十七条** 因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会成员人数不足总数二分之一的,新一届业主委员会产生之前,物业所在地的社区居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下,代行业主委员会的职责。

**第四十八条** 业主大会与业主委员会的活动经费及业主委员会成员的报酬,从业主共有部分的收益中提取或者由全体业主承担,具体办法与标准由业主大会决定。

## 第五章 物业服务

**第四十九条** 物业服务人应当具有相应的专业工程技术人员,具备为业主提供专项服务的能力。

鼓励物业服务人提供物业服务时建立项目经理责任制。项目经理责任制是指物业服务人承接物业服务项目时指派项目经理,负责处理物业服务项目的运营和管理、与相关管理部门和业主的沟通协调等日常事务性工作。

**第五十条** 物业服务人可以聘请专业服务单位承担设施设备维修养护、清洁卫生、园林绿化、房屋修缮、秩序维护等专项服务，但不得将物业服务区域内的全部物业服务一并委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

**第五十一条** 住房和城乡建设管理主管部门应当加强对物业服务人的监督管理，开展物业服务人信用等级评价，促进物业服务人提高服务水平。

物业服务人应当定期向住房和城乡建设管理主管部门报送信用档案信息、统计报表等相关资料。

**第五十二条** 物业服务人可以依法成立物业服务协会，规范行业行为，促进诚信经营，提高物业管理服务水平，维护物业服务人的合法权益。

**第五十三条** 一个物业服务区域由一个物业服务人实施物业管理。

物业服务内容主要包括下列事项：

- (一) 物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护；
- (二) 公共绿化的养护；
- (三) 公共区域环境卫生的维护；
- (四) 公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务；
- (五) 对物业使用中的禁止行为进行制止、报告；
- (六) 物业维修、更新、改造费用的账务管理；
- (七) 物业档案和物业服务档案的保管；

(八)其他约定的物业服务事项。

**第五十四条** 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人订立书面的物业服务合同。

物业服务合同应当对约定服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、住宅专项维修资金的使用、物业服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等内容进行约定。

物业服务合同应当对物业服务人在有关业主或者物业使用人人身、财产安全防范方面的义务和责任作出约定。

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。

物业服务人应当自签订物业服务合同之日起十日内,到县区住房和城乡建设管理主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府办理物业服务合同备案手续。

**第五十五条** 物业服务人提供物业服务,应当遵守下列规定:

- (一)遵守有关法律、法规和规章的规定;
- (二)符合国家、省、市规定的技术标准和操作规范;
- (三)制定和完善物业服务质量控制措施,建立健全物业服务档案保管、移交等制度;
- (四)向业主或者物业使用人告知物业共用部位、共用设施设备使用的方法、要求和注意事项;
- (五)按照物业服务合同的约定,提供相应的服务;
- (六)将物业服务相关信息在物业服务区域内长期公示;

(七)定期听取业主的意见和建议,及时答复业主对物业服务情况提出的询问,改进和完善物业服务。

**第五十六条** 县区住房和城乡建设管理主管部门和街道办事处、乡镇人民政府可以依据物业服务合同约定及相关规定对物业服务质量进行综合评价,并做好评价结果的运用。

**第五十七条** 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、及时更新下列信息:

(一)物业服务人的名称、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话;

(二)物业服务合同约定的服务内容、服务标准与依据、收费项目、收费标准、收费方式等;

(三)电梯、消防、监控等设施设备的日常维修保养单位的名称、联系方式、维保方案和应急处理方案等;

(四)住宅专项维修资金使用情况;

(五)物业服务合同履行情况;

(六)业主共有部分经营收益情况;

(七)其他应当公示的信息。

业主对公示内容提出异议的,物业服务人应当予以答复。

**第五十八条** 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的,可以解除物业服务合同。决定解聘的,应当提前六十日书面通知物业服务人,但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的,除不可归责

于业主的事由外,业主应当赔偿损失。

**第五十九条** 物业服务期限届满前,业主依法共同决定续聘的,应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。物业服务期限届满前,物业服务人不同意续聘的,应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会,但是合同对通知期限另有约定的除外。

**第六十条** 物业服务期限届满后,业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定,物业服务人继续提供物业服务的,原物业服务合同继续有效,但是服务期限为不定期。

当事人可以随时解除不定期物业服务合同,但是应当提前六十日书面通知对方。

**第六十一条** 物业服务合同解除或者终止的,原物业服务人应当在约定期限或者三十日内退出物业服务区域,配合新物业服务人做好交接工作,如实告知物业的使用和管理状况,并将下列资金、资料和物品移交给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人:

- (一)保管的物业档案、物业服务档案;
- (二)物业服务用房、业主共有的场地和设施设备;
- (三)物业服务期间形成的共有部分档案以及改造、维修、运行、保养记录;
- (四)利用业主共有部分经营的相关资料、代管的共有资金和预收的物业服务费等财物;

(五)其他应当移交的资金、资料和物品。

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

**第六十二条** 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。

原物业服务人拒不移交有关资金、资料和物品的,或者拒不退出物业服务区域的,业主委员会可以向街道办事处、乡镇人民政府、县区住房和城乡建设管理主管部门报告,或者依法向人民法院提起诉讼。物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府、县区住房和城乡建设管理主管部门应当加强对物业服务人交接工作的监督协调。

原物业服务人应当在办理交接至退出物业服务区域期间,维持正常的物业管理秩序。

**第六十三条** 物业服务人退出后,业主大会未及时选聘新的物业服务人时,可以委托物业服务人临时代管,至业主大会选聘新的物业服务人止。代管期限一般不得超过三个月。

**第六十四条** 物业服务收费应当遵循合法、合理、公开和质价相符的原则,按照不同物业的性质、特点及服务阶段分别实行政府指导价和市场调节价。具体办法由发展改革部门会同住房和城乡建设管理主管部门另行制定。

**第六十五条** 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。

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。

**第六十六条** 物业服务人不得擅自扩大收费范围,提高收费标准。

物业服务人依约履行义务的,业主应当按照物业服务合同约定按时交纳物业服务费,不得以物业空置、存在开发建设遗留问题、未接受或者无需接受相关物业服务等为由拒绝交纳。物业产权转移时,业主应当结清物业服务费。

**第六十七条** 业主或者物业使用人欠交物业服务费的,物业服务人可以通过上门催交、在物业服务区域内显著位置公示等形式,督促其限期交纳;逾期不交纳的,物业服务人可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供气等方式催交物业服务费。

**第六十八条** 住宅区内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当依法向最终用户收取有关费用。

物业服务人接受专业经营单位委托代收收费用的,不得向业主收取手续费等额外费用,但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

专业经营单位不得因部分最终用户未履行缴费义务停止已缴

费用户和共用部位的服务。

## 第六章 物业的使用与维护

**第六十九条** 业主、物业使用人、物业服务人在物业服务区域内不得有下列行为：

- (一)擅自侵占、改建、损坏共用部位、共用设施设备；
- (二)擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营；
- (三)擅自占用、挖掘道路、场地；
- (四)擅自改变房屋用途；
- (五)损坏房屋承重结构；
- (六)违章搭建建筑物和构筑物；
- (七)随意倾倒垃圾、排放污水；
- (八)违反规定饲养动物干扰他人正常生活；
- (九)实施赌博、利用迷信活动等危害社会；
- (十)堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒、有害物质，制造超过规定标准的噪声；
- (十一)占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道；
- (十二)从建筑物中抛掷物品；
- (十三)法律、法规、规章、管理规约和临时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、向有关行政主管部门报告并协助处理。有关行政主管部门在接到报告或者投诉后,应当依法予以处理。

**第七十条** 业主或者物业使用人在住宅装饰装修工程开工前,应当持有关资料向物业服务人办理登记手续,并与物业服务人签订住宅装饰装修服务协议;按照规定需要报有关部门批准的,应当依法办理批准手续。

业主或者物业使用人拒不办理登记、批准手续的,物业服务人可以按照管理规约、临时管理规约规定禁止装饰装修施工人员进入物业服务区域。

因住宅装饰装修活动造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品损坏、外立面损坏等,业主、物业使用人应当承担修复和赔偿责任。

**第七十一条** 业主或者物业使用人在住宅装饰装修工程开工前,应当告知相邻业主。物业服务人对住宅装饰装修活动进行必要的现场检查时,业主或者物业使用人应当配合。

**第七十二条** 业主、物业使用人应当按照规定时间和地点分类投放生活垃圾。物业服务人应当在物业服务区域内执行垃圾分类管理要求,做好生活垃圾收集容器的设置、维护,指导、督促业主分类投放,对不按照要求分类投放生活垃圾的行为及时规劝、制止。

**第七十三条** 物业服务人应当对物业服务区域内的电梯、消防设施、消防通道等重要设施设备和重点部位加强日常巡查和定期养护,对发现的安全隐患及时进行处理并设置警示标志;采取必要的安全保障措施,防止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落物品。

**第七十四条** 业主转让、出租物业或者设立居住权的,应当自合同签订之日起十五日内,将相关情况告知业主委员会和物业服务人。

**第七十五条** 物业服务区域内规划用于停放汽车的车位、车库的归属,由建设单位和物业买受人通过出售、附赠或者出租等方式约定,并应当优先满足本物业服务区域业主、物业使用人的需要。业主或者物业使用人要求承租车库的,建设单位不得以只售不租为由拒绝。

建设单位应当在房屋预售或者现售时,将本物业服务区域用于出售、附赠、出租的车位、车库的数量和位置予以公示。

占用物业服务区域内共有道路或者其他场地用于停放汽车的车位,属于业主共有。

**第七十六条** 物业服务区域内规划建设的车位、车库应当优先投入使用。规划建设车位、车库不足的,业主大会可以利用业主共有道路或者其他场地设置停车泊位,但是不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道,妨碍道路通行。

利用停车泊位停车的,应当交纳车位场地使用费,收费标准由

业主大会确定。车位场地使用费属于全体业主共有。

业主不得擅自占用物业服务区域内共有道路或者其他场地停放车辆。

**第七十七条** 物业服务区域内依法配建的人民防空工程,应当按照设计文件在实地标注。

人民防空工程平时用作停车位的,应当首先满足本物业服务区域业主、物业使用人的需要。

人民防空工程平时用作停车位的,应当保持人民防空功能,由建设单位负责维护管理,也可以委托物业服务人进行维护管理;有损坏人民防空工程主体结构和设施设备影响战时使用效能情形的,维护管理人应当及时向人民防空主管部门报告。

**第七十八条** 业主不得违反法律、法规、规章、管理规约、临时管理规约规定,将住宅、车库或者其他附属设施改变为经营性用房。业主因特殊情况需要将住宅、车库或者其他附属设施改变为经营性用房的,应当经有利害关系的业主一致同意后,依法办理相关手续。

**第七十九条** 建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的收入,在扣除管理费等合理成本之后,属于业主共有。

业主委员会应当将共有部分经营收益单独列账,并将收支情况定期在物业服务区域内公示。前期物业管理期间未成立业主委员会的,共有部分经营收益可以由前期物业服务人代为收取并公示。

全体业主的共有部分经营收益的使用、管理、分配由业主大会决定。

**第八十条** 物业保修期届满后,业主专有部分的养护和维修,由业主负责,所需费用由业主承担。

因业主或者物业使用人使用不当或者擅自改动房屋结构、设备位置 and 不当装修造成房屋质量缺陷或者安全隐患的,由责任人承担维修责任和相关法律责任。

**第八十一条** 物业保修期届满后,物业服务区域内共用部位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人承担。

共用部位主要包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等;共用设施设备主要包括电梯、单元门、监控、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

**第八十二条** 业主应当按照国家和省市有关规定交纳住宅专项维修资金。住宅专项维修资金属于业主所有,专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造,不得挪作他用。业主未交纳住宅专项维修资金,发生共用部位、共用设施设备维修时,相关业主应当共同承担维修责任。

电梯、锅炉等特种设备和消防设施,由业主或者物业服务人根据物业服务合同约定,委托专业服务单位负责维护、保养;有限空间、高空等涉及人身安全的作业,物业服务人应当委托具备相应资

质的单位或者个人实施。委托实施的,应当明确各方安全管理责任。

## 第七章 老旧住宅区物业管理

**第八十三条** 县区人民政府对已建成交付使用,但配套设施不齐全、环境质量较差的老旧住宅区,应当采取措施组织和统筹资金进行改造整治,并将改造整治规划和年度计划向社会公布。

**第八十四条** 老旧住宅区改造整治完成后,街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主成立业主大会,由业主大会决定自行管理或者委托物业服务人管理物业。业主大会成立前的物业管理,由社区居民委员会组织实施。

**第八十五条** 未建立住宅专项维修资金制度的老旧住宅区,业主应当按照国家和省市有关规定交纳住宅专项维修资金。

## 第八章 社区管理与监督

**第八十六条** 街道办事处、乡镇人民政府的社区管理机构,具体指导、协调物业管理的有关工作。

**第八十七条** 实行政府部门职能进社区制度,落实网格化管理。

住房和城乡建设管理(人防)、发展改革、公安、民政、司法行

政、财政、自然资源和规划、生态环境、水务、农业农村、卫生健康、行政审批、市场监管、城市管理、行政执法、消防救援等有关部门、单位,应当在物业服务区域内显著位置公布投诉、举报受理方式,按照职能分工履行职责,及时受理业主和相关单位的投诉、举报,依法调查处理违法违规行为。对实名投诉、举报实行限时回复,并对实名投诉、举报人信息予以保密。

**第八十八条** 环境和物业管理委员会由五人以上单数组成,由社区“两委”成员、网格员、楼长、业主代表等组成。

环境和物业管理委员会履行下列职责:

- (一)宣传环境保护和物业管理方面的法律法规和方针政策;
- (二)协调处理环境和物业管理中的有关事项,督促业主委员会和物业服务人履行职责;
- (三)收集、反映、处理环境和物业管理有关问题,定期向社区居民委员会报告工作开展情况;
- (四)负责落实业主大会、业主委员会印章使用监管制度;
- (五)负责指导社区网格员加强对物业服务人履职情况的日常巡查,劝阻、制止小区内违反环境和物业管理法律法规的行为,并按程序向有关部门报告;
- (六)监督物业服务合同履行和住宅专项维修资金收交使用情况,公共收益公示和收支情况以及业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理情况;
- (七)社区居民委员会交办的其他工作。



**第八十九条** 县区人民政府应当建立物业管理联席会议制度,研究、部署、推进物业管理各项工作,解决本辖区内物业管理重大矛盾纠纷。

**第九十条** 街道办事处、乡镇人民政府负责召集由住房和城乡建设管理、城市管理、行政执法、公安、社区居民委员会、业主委员会或者业主代表、物业服务人等参加的物业管理联席会议。

物业管理联席会议协调处理下列事项:

- (一)业主委员会和有关部门不依法履行职责的情况;
- (二)物业服务人在履行退出程序以及交接工作中出现的问题;
- (三)物业服务区域内发生的突发事件;
- (四)物业管理与社区管理衔接和配合中出现问题;
- (五)需要协调的其他物业管理事项。

涉及协调处理物业服务区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等事项的,应当通知相关专业经营单位参加。

**第九十一条** 物业服务协会可以依照国家、省和市有关规定,制定物业服务规范和等级标准,推进标准化服务。建立和完善物业服务人以及物业服务从业人员的自律制度,促进行业自律。

## 第九章 法律责任

**第九十二条** 违反本办法规定,法律、法规、规章已规定法律责任的,依照其规定执行;法律、法规、规章未规定法律责任的,按

照本办法的规定执行。

**第九十三条** 业主委员会及其成员违反本办法第四十一条第二款、第四十六条第二款规定,拒不移交或者不及时移交相关资料和财物的,由街道办事处、乡镇人民政府责令其限期移交。

**第九十四条** 物业服务人违反本办法规定,有下列行为之一的,由县区住房和城乡建设管理主管部门责令其限期改正,并将该行为记入物业服务人信用档案:

(一)违反本办法第二十二条规定,未履行承接查验义务的;

(二)违反本办法第五十四条第五款规定,未及时办理物业服务合同备案手续的;

(三)违反本办法第五十七条、第七十九条第二款规定,未公示相关信息的;

(四)违反本办法第六十二条第一、二款规定,在经业主大会决定选聘新的物业服务人后拒绝办理交接的;

(五)违反本办法第六十九条规定,未履行制止、报告义务的。

**第九十五条** 专业经营单位违反本办法规定,停止已缴费用户和共用部位服务的,由相关行政主管部门依法予以处罚;造成业主或者物业使用人损失的,应当依法承担赔偿责任。

**第九十六条** 住房和城乡建设管理主管部门、街道办事处、乡镇人民政府和其他有关行政管理部门的工作人员在物业管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第十章 附 则

**第九十七条** 业主自行管理物业的,参照本办法的有关规定执行。

**第九十八条** 本办法自 2017 年 3 月 1 日起施行。

---

分送：各县区人民政府，市政府各部门、单位。

市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，市法院，市检察院，胜利石油管理局有限公司，石油大学，东营军分区，黄河三角洲综合训练基地，省黄三角农高区管委会，山东石油化工学院。

---

东营市人民政府办公室

2022年9月28日印发

---