

济宁市物业管理条例(草案修改稿)

(征求意见稿)

(上接2版)

- (六)监督和协助物业服务人履行物业服务合同；
- (七)监督管理规约的实施；
- (八)业主大会赋予的其他职责。

第三十五条 业主委员会应当通过在物业服务区域内显著位置设置公示栏等方式,向业主公开业主委员会组成、成员分工以及监督方式,并定期发布共有部分的用途、共有部分经营收益的使用和分配、建(构)筑物及其附属设施维修资金的使用和筹集等业主自治信息。

业主委员会可以委托物业服务人协助公告信息。

业主委员会应当公开而没有公开的信息,业主有权要求业主委员会公开,仍不公开的,由物业所在地街道办事处或者乡镇人民政府责令业主委员会限期公开。

第三十六条 业主委员会由五人以上的单数组成,由物业服务区域内的业主担任,包含业主委员会主任、副主任、执行成员、成员,每届任期不超过五年,可以连选连任。业主委员会成员的资格、具体人数以及增补规则在业主大会议事规则中规定。

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议,在业主委员会成员中推选主任、副主任和执行成员,主任、副主任可以兼任执行成员。

执行成员负责业主委员会的日常事务工作。

物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当定期组织开展业主委员会成员培训。

第三十七条 业主委员会成员候选人由业主自荐或者联名推荐产生。

自荐或者联名推荐的候选人多于应选人数的,按照议事规则规定的方式确定;少于应选人数的,缺额由社区党组织、社区居民委员会推荐产生。

鼓励业主中符合条件的党员、人大代表、政协委员、网格员、楼栋长以及热心公益事业、责任心强的业主参选业主委员会成员。

业主委员会成员候选人名单确定后,报街道办事处、乡镇人民政府,并在物业服务区域内显著位置公示候选人基本情况。

第三十八条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,依法向物业所在地的县(市、区)物业主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

县(市、区)物业主管部门自收到备案材料之日起十日内,对备案材料齐全的业主委员会出具备案证明和印章刻制证明。

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县(市、区)物业主管部门和街道办事处、乡镇人民政府。

第三十九条 业主委员会应当持备案证明和印章刻制证明向公安机关申请刻制业主大会印章、业主委员会印章和业主委员会财务专用章。

业主大会和业主委员会应当建立印章使用和管理制度。需要使用业主大会印章的,应当附具业主大会决议和参与表决的业主名单;需要使用业主委员会印章的,应当由业主委员会过半数成员签字同意;业主大会议事规则另有规定的从其规定。

第四十条 业主大会应当建立规范的财务管理制度。物业共有部分、共用设施设备经营收益,业主大会、业主委员会工作经费等应当按照财务管理要求入账。业主委员会应当按照本条例第三十五条的规定公示财务收支情况,公示期不得少于十日。公示期满后,业主可以在业主委员会办公场所进行查阅。

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,并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,或者存在管理规约、业主大会议事规则约定的其他情形,业主大会或者业主委员会应当委托专业机构对业主大会、业主委员会工作经费、公共收益等进行审计,酬劳纳入业主委员会经费。审计结果向全体业主公开。

业主委员会应当妥善保管会计凭证和账簿、财务报表等有关资料。

第四十一条 业主委员会应当按照业主大会的决定及议事规则召开会议。

业主委员会会议由主任或者执行成员负责召集,可以邀请社区居民委员会派人参加会议。召集人无正当理由不召集业主委员会会议的,由街道办事处、乡镇人民政府指定一名成员召集和主持。

业主委员会会议应当有三分之二以上成员出席,作出决定时应当经全体成员过半数同意并签字确认。业主委员会成员不得委托他人出席业主委员会会议。

业主委员会应当于会议召开前三日在物业服务区域内显著位置公告会议议程,听取业主的意见和建议。

业主委员会应当自业主大会、业主委员会作出决定之日起三日内,将业主大会、业主委员会的决定及会议情况以书面形式在物业服务区域内显著位置公告,并告知物业所在地社区居民委员会。

未按规定公示的,街道办事处或者乡镇人民政府应当责令业主委员会限期公布,并通告全体业主。

业主可以查阅业主委员会会议资料,并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。

第四十二条 业主委员会不得有下列行为:

- (一)拒不履行职责;
- (二)越权行使业主大会职权或者不执行业主大会决定;
- (三)挪用、侵占住宅专项维修资金、业主公共收益;
- (四)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,减免物业费、停车费等相关费用;
- (五)虚构、转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理活动中形成的文件、资料;
- (六)非法收集、使用、传输、买卖、泄露在物业管理活动中获取的业主、物业使用人个人以及家庭信息;
- (七)拒不公示住宅专项维修资金使用管理、业主公共收入使用管理、物业服务用房使用管理等物业服务信息;
- (八)擅自使用业主大会、业主委员会印章;
- (九)打击、报复、诽谤、陷害有关投诉举报人;
- (十)伪造业主签名、弄虚作假等其他违反法律法规的行为。

业主委员会有上述行为的,街道办事处、乡镇人民政府应当责令其限期改正并通告全体业主,逾期拒不改正造成严重后果的,街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开业主大会会议,提议解散业主委员会并启动提前换届程序。

未能重新选举产生业主委员会的,由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。

第四十三条 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)以书面方式向业主大会提出辞职请求的;

- (二)拒不履行成员职责的;
- (三)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;
- (四)违章搭建建(构)筑物等违反管理规约和侵害业主合法权益行为的;
- (五)本人、配偶及其直系亲属在为本物业服务区域提供物业服务的企业任职的;
- (六)存在本条例第四十二条规定的情形,且拒不改正的;
- (七)因其他原因不适合继续担任业主委员会成员的。

第四十四条 业主委员会作出的决定违反法律、法规和管理规约、业主大会议事规则的规定,或者作出与本物业服务区域物业管理无关的决定,由签字同意该决定的业主委员会成员承担相应的法律责任。

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。

第四十五条 业主委员会任期届满九十日前,应当向街道办事处、乡镇人民政府提交书面报告,并在其督促、指导下召开业主大会会议进行换届选举。

业主委员会未按期组织换届选举的,街道办事处、乡镇人民政府应当组建换届小组、组织换届。换届小组应当在业主委员会任期届满前,组织召开业主大会会议,选举产生新一届业主委员会。

第四十六条 新一届业主委员会选举产生后,应当按照本条例第三十八条规定进行备案。

自新一届业主委员会选举产生之日起三日内,在街道办事处、乡镇人民政府的监督下,业主委员会的印章、资金、办公用房、物品、资料的管理人员应当将其移交给新一届业主委员会。逾期不移交的,由街道办事处、乡镇人民政府责令其移交;拒不移交的,由物业所在地公安机关依法处理。

第四十七条 业主大会与业主委员会的活动经费以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。

第三节 临时物业管理委员会

第四十八条 有下列情形之一的,街道办事处、乡镇人民政府应当组建临时物业管理委员会:

- (一)不具备成立业主大会条件的;
- (二)连续两次组建筹备组失败的;
- (三)具备首次业主大会会议召开条件,经筹备组两次组织仍未能召开的;
- (四)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;
- (五)业主委员会因任期届满,成员缺额、被罢免等情形之一,需要重新选举,但街道办事处、乡镇人民政府组织、指导两次仍不能选举产生新的业主委员会的。

第四十九条 临时物业管理委员会由街道办事处、乡镇人民政府负责组建,建设单位未参加的,不影响临时物业管理委员会的成立。

临时物业管理委员会由业主、社区居民委员会代表等七人以上的单数组成,其中业主人数不得少于总人数的二分之一。

临时物业管理委员会主任由街道办事处、乡镇人民政府在社区居民委员会代表中选定,副主任在业主代表中选定。

街道办事处、乡镇人民政府应当在临时物业管理委员会成立前,在物业服务区域内显著位置公示临时物业管理委员会拟任成员名单,公示期不得少于七日。公示期间,业主有异议的,可以向街道办事处、乡镇人民政府提出,街道办事处、乡镇人民政府应当对异议内容进行核实并作出答复。

临时物业管理委员会成立后,应当在物业服务区域显著位置公示成员名单以及分工。

第五十条 临时物业管理委员会代为履行业主委员会的职责,任期不超过两年。

临时物业管理委员会应当每年至少组织召开一次业主大会会议,推动设立业主大会并选举产生业主委员会。期满仍未成立业主大会或者选举产生业主委员会的,原临时物业管理委员会解散,由街道办事处、乡镇人民政府组建新的临时物业管理委员会。

临时物业管理委员会作出决定应当经全体成员过半数同意。需要使用印章的,应当使用所在地社区居民委员会印章。

临时物业管理委员会履行职责应当接受街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督,并充分保障业主的知情权和监督权。

临时物业管理委员会自业主委员会选举产生之日起停止履行职责,并应当在三日内向业主委员会移交相关资料和财物,移交后自动解散。

第四章 物业服务

第五十一条 鼓励业主大会通过公开、公平、公正的市场竞争机制,采取招投标的方式选聘物业服务人。市物业主管部门应当建立全市统一的物业管理招投标平台,为物业管理招标投标当事人提供指导和服务。

业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务人签订书面的物业服务合同,约定服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业服务用房、服务期限、服务交接、违约责任等事项。

物业服务合同可以约定履约保证金并专户存储,作为物业服务人履行合同的保证。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺,视为物业服务合同的组成部分。

物业服务人在履行好物业服务合同约定的服务事项基础上,可以根据业主需要,提供物业服务合同约定之外的高品质、多样化服务,并按照市场价格收取服务费用。

物业服务人提供的服务达不到合同约定的等级和标准的,不得按照约定的等级和标准收取费用。物业服务人不得以通知、声明、告示等方式作出对业主不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害业主合法权益应当承担的责任。

物业服务人应当自签订物业服务合同之日起十日内,将物业服务合同报物业所在地的县(市、区)物业主管部门备案,县(市、区)物业主管部门应当将相关信息推送街道办事处、乡镇人民政府。

第五十二条 接受委托的物业服务人应当具有独立的法人资格,拥有相应的专业技术人员,具备为业主提供专业服务的能力,有条件在物业服务区域设立独立核算的服务机构。

物业服务人应当按照物业服务合同约定,提供下列服务:

- (一)提供清洁卫生、绿化养护、公共秩序维护等基本服务;
- (二)使用、管理和维护物业共用部位、共用设施设备;
- (三)建立、保存日常管理档案以及共有部分的档案、资料;
- (四)采取合理措施保护业主、物业使用人的人身、财产安全;
- (五)物业维修、更新、改造费用的账务管理;
- (六)法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

物业服务人可以根据物业服务合同约定,聘请专业机构承担特种设备维修养护、工程施工等专项服务,但不得将该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。

业主实行自行管理的,应当依法履行物业服务区域内的安全防范和消防安全职责,对于电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护,应当由专业机构或者人员实施。

街道办事处、乡镇人民政府和社区居民委员会应当加强对业主自行管理物业的监督和指导,并给予必要的支持和协助。

推动物业服务与养老、家政、托育等社区生活服务相结合,支持有条件的物业服务人为业主提供家政、购物等服务。

第五十三条 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、项目负责人、二十四小时服务电话、物业服务人网址、投诉电话;
- (二)物业服务的内容、标准,收费的项目、标准、依据、方式等;
- (三)电梯、消防等设施设备的维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案、维保费用和电梯专项应急预案、消防应急处置方案等;
- (四)供水、供电、供热、供气、通信等专业经营单位的报修服务电话等;
- (五)上一年度物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算;
- (六)上一年度公共水电费用分摊情况、物业服务费、公共收益收支和专项维修资金筹集、使用情况;
- (七)业主进行房屋装饰装修装修活动的情况;
- (八)物业服务区域内车位、车库的出售和出租情况;
- (九)水箱清洗消毒记录、水质检测报告;
- (十)其他应当公示的信息。

物业服务人应当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。

第五十四条 物业服务人提供物业服务应当遵守下列规定:

- (一)提供的物业服务符合相关标准、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)定期听取业主的意见和建议,及时答复业主提出的询问,接受业主监督,改进和完善服务;
- (四)定期向业主大会、业主委员会报告履行物业服务合同、维修资金使用等情况;
- (五)对业主违反(临时)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)指导、督促业主和物业使用人进行生活垃圾分类;
- (七)对违反有关治安、环保、消防、房屋使用安全、市容环卫等法律、法规、规章的行为及时采取合理措施劝阻和制止,劝阻、制止无效的及时报告相关主管部门并协助处理;
- (八)配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和社区居民委员会做好物业服务相关工作。

本各级各部门人民政府及其相关部门等依法委托物业服务人承担社区治理、公共管理和物业服务合同以外的居民服务事项的,应当给予必要支持,并支付相关费用。

第五十五条 物业服务人不得有下列行为:

- (一)违反物业服务合同减少物业服务事项、降低物业服务标准;
- (二)采取停止或者限制供电、供水、供热、供气、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费;
- (三)非法收集、使用、传输、买卖在物业服务活动中获取的业主、物业使用人的信息;
- (四)擅自改变物业服务用房等共有物业的用途和权属;
- (五)擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费;
- (六)挪用、侵占住宅专项维修资金、共有部分经营收益等共有资金;
- (七)将人脸、指纹等生物识别技术作为开展物业服务相关活动的唯一手段;
- (八)擅自拆除、损坏物业服务区域内的共用设施设备;
- (九)擅自撤出物业服务区域、停止物业服务;
- (十)违反物业服务合同终止后,拒不撤出物业服务区域或者拒不移交有关财物、档案和资料等;
- (十一)借装修管理名义约束业主或者以指定装修人和限定装修材料等方式变相约束业主;
- (十二)骚扰、恐吓、威胁、暴力侵害业主;
- (十三)侵害业主合法权益的其他行为。

第五十六条 物业服务人应当建立和保存下列档案、资料:

- (一)物业竣工验收、承接查验资料;
- (二)业主共有部分经营管理资料;
- (三)小区监控系统、电梯、消防、水泵、体育设施、有限空间等共用部位、共用设施设备资料及其使用、管理和维护记录;
- (四)业主装饰装修的管理资料;
- (五)业主名册以及联系方式;
- (六)物业服务人或者建设单位与相关单位签订的供水、供电、供气、供热、垃圾清运等书面协议;
- (七)与专业机构或者第三人签订的专项服务协议资料;
- (八)水箱清洗记录以及水箱水质检测报告;
- (九)安全风险隐患排查以及处置记录、应急预案以及演练档案;
- (十)物业服务合同约定的其他资料。
- 业主、业主委员会有权查阅前款规定的相关档案和资料。县(市、区)物业主管部门和街道办事处、乡镇人民政府应当加强对物业服务档案管理工作的监督。
- 第五十七条 物业服务人应当制定物业服务区域安全防范应急预案,报县(市、区)物业主管部门、应急管理部门,并加强日常演练。发现重大事故隐患或者发生紧急状态、突发事件以及其他紧急事件时,物业服务人应当及时采取应急措施,并在相关部门指导下做好物业服务区域的安全管理工作。相关部门采取应急措施时,物业服务人应当予以协助。

对于物业服务人依法实施的应急处置措施和其他管理措施,业主应当予以配合。

物业服务人承担应急保障工作的必要支出,市、县(市、区)人民政府应当给予支持。

第五十八条 物业服务收费实行政府指导价和市场调节价。

实行政府指导价的,市、县(市、区)人民政府价格主管部门应当会同物业主管部门制定并公布基准价及浮动幅度,建立动态调整机制。

实行市场调节价的,由业主与物业服务人在物业服务合同中约定。

物业行业协会应当在物业主管部门的指导、监督下,定期发布各类物业服务项目、服务标准及参考价格,供业主和物业服务人参考。

业主委员会可以聘请专业机构对采取酬金制的物业服务

费收支情况进行审计,物业服务人应当予以配合。

物业服务费标准应当保持相对稳定。物业服务人需要调整物业服务费标准的,应当遵守下列规定:

(一)委托专业机构对上一年度物业项目经营情况进行审计,将审计报告在物业服务区域内显著位置公示三十日以上;

(二)制定调整收费标准的方案,调整方案包括拟调整收费标准的范围和理由,调整后的收费标准、服务内容和收费标准等事项,将调整方案在物业服务区域内显著位置公示三十日以上。

物业服务人应当将调整物业服务费标准的事项和结果及时报告街道办事处、乡镇人民政府和社区居民委员会。物业服务人违反前款规定的,不得调整物业服务费标准。

第五十九条 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。

业主违反约定或者有关规定逾期不支付物业服务费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付,并听取业主意见;对于业主提出的合理要求,物业服务人应当及时予以解决;经物业服务人催告,业主在合理期限内仍不缴纳的,业主委员会或者临时物业管理委员会应当督促其交纳。仍不缴纳的,物业服务人可以申请调解,也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

空置房物业服务费的减免,由业主和物业服务人依据相关规定在物业服务合同中约定。

物业产权转移时,业主应当结清物业服务费。

业主欠交物业服务费,经判决、裁决等生效法律文书确认应当履行且有履行能力而拒不履行的,有关单位依法将该业主列入严重失信名单。

第六十条 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。

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。

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,但是服务期限不为定期。

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)本条例第五十六条规定的资料;
- (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费等材料;
- (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 物业所在地的县(市、区)物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府应当加强对物业服务交接工作的指导、协助和监督,现场参与承接查验。

原物业服务人不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议为由拒绝办理交接工作,不得以任何理由阻挠、干扰、妨碍依法新选聘的物业服务人进场服务。

原物业服务人拒绝撤出物业服务区域,或者拒不移交相关财物和资料的,业主委员会或者业主可以向县(市、区)物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府报告,或者报告公安机关依法处理。

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。新物业服务人不得强行接管物业,按照约定承接物业时应当对共用部位、共用设施设备进行查验。

第六十三条 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,提供供电、供水、垃圾清运、电梯运行等应急物业服务。

街道办事处、乡镇人民政府应当将应急服务期间提供的服务事项、服务标准、期限以及收费标准等相关内容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一百八十日,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选聘新物业服务人,协调新选聘的物业服务人和应急物业服务人做好交接。

第六十四条 市物业主管部门应当建立物业服务人服务质量标准体系,定期组织开展物业服务人和从业人员服务质量的考核、评价。考核、评价结果通过物业管理信息平台向社会公开,并作为物业服务收费、物业服务人选聘的重要依据。

市、县(市、区)物业主管部门应当建立物业服务人、项目经理信用信息系统,落实红黑名单制度,将相关主体的基本信息、不良信息和守信信息记入其信用档案,依法实施守信联合激励和失信联合惩戒,并向公众提供查询服务。

县(市、区)物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府探索建立住宅小区物业管理星级评定、奖励基金、以奖代补等机制,鼓励和支持业主委员会、物业服务人创新物业管理方式,提高物业服务水平。

第五章 物业的使用和维护

第六十五条 业主、物业使用人、物业服务人不得有下列行为:

- (一)损坏、擅自拆改建(构)筑物承重结构、主体结构;
- (二)将无防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房,或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室(厅)、餐厅、书房和厨房的上方;
- (三)违反规定出租房屋;
- (四)擅自拆改供气、供热、供水、排水设施;
- (五)违反规定饲养动物、饲养动物干扰他人正常生活或者放任动物恐吓他人;
- (六)制造超过规定标准的噪声;
- (七)从建(构)筑物中向外抛掷物品;
- (八)堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品,排放有毒、有害物质;
- (九)违法搭建建(构)筑物、障碍物或者挖掘地下空间、私开门窗;
- (十)破坏或者擅自改变建(构)筑物外立面造型;
- (十一)未按规定处理垃圾;

(下转4版)