

东营市物业管理办法

(2016年12月19日东营市人民政府令第195号公布 自2017年3月1日起施行)

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，是指建设单位依法选聘物业服务企业或者业主依法通过自治管理选聘物业服务企业，由业主和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。

东营市人民政府规章

本办法所称物业使用人，是指物业的承租人或者其他实际使用物业的非所有权人。

第四条 物业管理应当坚持以人为本，实行业主自治与专业服务、社区管理相结合的原则。

第五条 市住房城乡建设主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作。各县区住房城乡建设主管部门负责本辖区物业管理活动的监督管理工作。东营经济技术开发区管理委员会、东营港经济开发区管理委员会等(以下简称开发区管委会)负责本辖区内物业管理活动的监督管理工作。

经济和信息化、公安、民政、财政、城乡规划、卫生计生、环境保护、食品药品监管、城市管理、物价、畜牧、工商、质监等有关部门，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、乡镇人民政府以及开发区管委会负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会换届选举工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解处理物业管理活动中的纠纷。

社区居民委员会负责指导业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、乡镇人民政府以及开发区管委会开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

第二章 新建物业

第七条 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，并考虑建筑物规模、共用设施设备、社区建设等因素。

第八条 建设单位办理商品房预售许可证前，应当持房地产开发经营权证、建设用地规划许可证、国有土地使用权证、项目规划设计方案和地名核准文件等资料，向县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会申请划分物业管理区域。

建设单位应当将划定的物业管理区域向物业买受人明示。

第九条 物业管理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。物业管理区域内的配套建筑应当依法办理权属登记手续，不得擅自改变用途。

第十条 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。

第十一条 住宅区内的政务管理用房的建筑面积不低于五十平方米;社区居家养老服务用房按每百户不少于二十平方米的标准配套建设;社区居民委员会用房，应当按照规划要求进行配套建设。

住宅区内按照规划配套建设的政务管理用房、社区居家养老服务用房、社区居民委员会用房和承担义务教育的中小学校，属于政府所有，由政府投资建设。

第十二条 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。

第十三条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车库(包括专用车库和共用车库内的车位,下同)的归属,由建设单位和物业买受人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,并可以附赠、出售或者出租给业主。

占用物业管理区域内共有道路或者其他场地设置的停车泊位,属于全体业主共有,建设单位不得占用、附赠、出售或者出租。

第十四条 住宅区内专业经营设施设备,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。

住宅区内供水、供电、供气、供热分户计量装置或者入户端口以外设施设备的各类建设资金,统一并入城市基础设施配套费,交由专业经营单位专项用于住宅区内专业经营设施设备的投资建设。住宅区内专业经营设施设备归专业经营单位所有。

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 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、开发区管委会和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投资、建设、维护和管理义务。

第十六条 城乡规划主管部门在进行建设工程规划审批时，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城乡建设主管部门和专业经营单位的意见。

第三章 前期物业管理与物业交付

第十七条 建设单位应当依法通过招投标方式选聘具有相应资质的前期物业服务企业。投标人少于三个或者住宅项目总建筑面积三万平方米以下，非住宅项目一万平方米以下的，经县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会同意，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

第十八条 建设单位确定前期物业服务企业后十五日内，应当与物业服务企业签订前期物业服务合同。前期物业服务合同可以

约定期限;合同期限未满、业主委员会与新选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

第十九条 建设单位在办理商品房预售许可证前,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城乡建设主管部门或者开发区管委会备案,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。

第二十条 鼓励前期物业服务企业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企业参与监督。

第二十一条 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企业完成共用部位、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。

第二十二条 新建住宅区的配套建筑及设施设备符合下列条件后,建设单位方可办理物业交付手续:

(一)生活用水纳入城市公共供水管网,并安装分户计量装置;

(二)雨水、污水排放纳入城市雨水、污水排放系统;

(三)住宅区用电纳入城市供电网络,并安装分户计量装置;

(四)在城市管道燃气、集中供热主管网覆盖的区域,完成住宅室内、室外燃气、供热管道的敷设且与相应管网连接,并安装燃气分户计量装置和供热分户控制装置;

(五)电话通信线、有线电视线和宽带数据传输信息端口敷设到户,安全监控装置及其他安全防范设施设备、信报箱等按设计要求配置到位;

(六)按照规划要求完成消防供水、消防自动报警装置、消防车通道等共用消防设施建设;

(七)住宅区道路与城市道路或者公路之间有直达的道路相连;

(八)按照规划要求完成教育、文化、卫生、体育、邮政、环境卫生、商业网点、物业服务、政务管理和社区居家养老服务等配套建筑及设施建设;

(九)按照规划要求完成绿化建设及车库、车位的配置;

(十)住宅区分期建设的,已建成的住宅周边场地与施工工地之间设置有效的隔离设施;

(十一)锅炉、电梯等特种设备按法定程序检验合格;

(十二)法律、法规、规章规定的其他条件。

建设单位应当组织有关部门及专业经营单位按照前款规定，对住宅区进行综合验收，向住房城乡建设主管部门办理综合验收备案手续。

第二十三条 建设单位应当自住宅区综合验收合格之日起三十日内，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。

第二十四条 建设单位应当在县区住房城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府或者开发区管委会的监督下，按规定向前期物业服务企业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。

前期物业服务企业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、开发区管委会。

第四章 业主大会与业主委员会

第二十五条 房屋的所有权人为业主。

物业管理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管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

第二十六条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理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。

第二十七条 业主大会依法履行下列职责：

- （一）制定、修改业主大会议事规则及管理规约；
- （二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- （三）监督业主委员会工作，听取业主委员会工作报告，改变或者撤销业主委员会不适当的决定；

- (四) 选聘、解聘物业服务企业;
- (五) 筹集和使用住宅专项维修资金;
- (六) 决定改建、重建建筑物及其附属设施;
- (七) 决定物业管理区域内的其他事项。

第二十八条 建设单位或者前期物业服务企业应当将业主入住情况及时报告县区住房城乡建设主管部门和街道办事处、乡镇人民政府或者开发区管委会。

符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

- (一) 业主已入住面积的比例达到百分之五十以上;
- (二) 业主已入住户数的比例达到百分之五十以上;
- (三) 自首位业主入住之日起满两年且已入住户数的比例达到百分之二十五以上。

第二十九条 符合首次业主大会会议召开条件的，街道办事处、乡镇人民政府以及开发区管委会应当在三十日内组建业主大会筹备组。

筹备组由七人以上单数组成，由建设单位、前期物业服务企业、业主、社区居民委员会，以及街道办事处、乡镇人民政府或者开发区管委会等代表组成。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、乡镇人民政府或者开发区管委会代表担任。

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管理区域内进行公示。

第三十条 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委员候选人条件,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六十日内,组织召开首次业主大会会议。

第三十一条 业主委员会由业主大会选举产生,由三人以上单数组成。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、乡镇人民政府或者开发区管委会责令限期召集;逾期不召集的, 由街道办事处、乡镇人民政府或者开发区管委会负责组织业主召开业主大会。

第三十二条 业主委员会委员应当由本物业管理区域内的热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任, 每届任期不超过五年, 可连选连任。业主委员会主任、副主任和执行委员在业主委员会委员中推选产生。

业主委员会委员名单应当在物业管理区域内进行公示。

第三十三条 业主委员会委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, 决定是否终止其委员资格:

- (一) 拒不履行委员职责的;
- (二) 业主委员会过半数委员或者百分之二十以上业主提议撤销其委员资格的;

(三) 搭建违章建筑物和构筑物、拒付物业服务费以及有其他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委员的。

业主委员会委员资格终止的,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。

第三十四条 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企业签订物业服务合同;

(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企业履行物业服务合同;

(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。

第三十五条 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、乡镇人民政府和县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会备案：

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

县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会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、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，书面告知街道办事处、乡镇人民政府和县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会。

第三十六条 业主委员会会议由主任或者执行委员负责召集，有三分之二以上委员参加，会议内容应当记录并存档。业主委员会会议作出的决定，应当由全体委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管理区域内公告。

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。

第三十七条 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。

第三十八条 业主委员会任期届满六十日前，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。

第三十九条 业主委员会任期届满未能选举产生新的业主委员会的，或者业主委员会任期内委员人数不足总数的二分之一时，物业所在地的社区居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府或者开发区管委会的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

第四十条 业主大会与业主委员会的活动经费及业主委员会委员的报酬，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 物业服务企业与物业服务

第四十一条 物业服务企业是指依法设立、取得相应资质从事物业管理活动的企业法人。

物业服务企业应当在其资质许可的范围内从事物业管理活动。

物业服务企业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。

第四十二条 物业服务企业提供物业服务时应当实行项目经理责任制。

第四十三条 物业服务企业可以聘请专业服务单位承担设施设备维修保养、清洁卫生、园林绿化、房屋修缮、秩序维护等专项服务，但不得将物业管理区域内的全部物业管理一并委托给其他单位或者个人。

第四十四条 住房城乡建设主管部门或者开发区管委会应当定期对物业服务企业的服务质量进行专项检查，督促其提高服务水平。

物业服务企业应当定期向住房城乡建设主管部门报送信用信息、统计报表等相关资料。

第四十五条 物业服务企业应当在市、县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会指导下成立物业管理协会，规范行业行

为，促进诚信经营，提高物业管理服务水平，维护物业服务企业的合法权益。

第四十六条 一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

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告知、劝阻、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。

第四十七条 业主大会通过招投标或者协议方式选聘物业服务企业。

业主委员会应当经业主大会授权，与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。物业服务合同应当对物业服务内容、服务标准、收费标准、物业服务用房、住宅专项维修资金

的管理和使用、合同期限及双方的权利义务、违约责任等内容进行约定。

物业服务合同应当对物业服务企业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。

物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起十日内，到县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会办理物业服务合同备案手续。

第四十八条 物业服务企业提供物业服务，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管理区域内长期公示；
- （七）定期听取业主的意见和建议，改进和完善物业服务。

第四十九条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示：

(一) 物业服务企业的名称、资质证书、联系方式、物业服务投诉电话;

(二) 项目经理有关服务信息;

(三) 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;

(四) 电梯、消防、监控等设施设备的日常维修保养单位的名称和联系方式等;

(五) 其他应当公示的信息。

第五十条 物业服务合同期限届满前，业主委员会应当组织召开业主大会，作出续聘或者另聘物业服务企业的决定，并依据合同约定期限书面通知物业服务企业;合同未约定通知期限的，应当提前六十日通知。

业主大会决定另聘物业服务企业的，选聘物业服务企业的方案应当经业主大会表决通过，并在物业管理区域内公示。

物业服务合同期限届满后，业主大会没有作出续聘或者另聘物业服务企业决定，物业服务企业按照原合同继续提供服务的，原合同权利义务延续。

第五十一条 物业服务企业在物业服务合同履行期间或者在物业服务合同届满后决定不再为该物业管理区域提供物业服务

的，应当按合同约定期限书面通知业主委员会，并向全体业主公示；合同未约定通知期限的，应当提前六十日履行通知义务。

第五十二条 物业服务合同解除或者终止后，物业服务企业应当与业主委员会办理退出手续，并履行下列交接义务：

- （一）移交保管的物业档案、物业服务档案；
- （二）移交物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；
- （三）移交物业服务用房；
- （四）结算预收、代收的有关费用；
- （五）法律、法规、规章规定的其他事项。

第五十三条 物业服务企业未履行通知义务并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。

经业主大会决定选聘新的物业服务企业后，原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费用、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接。

第五十四条 物业服务企业退出后，业主大会未及时选聘新的物业服务企业时，业主大会或者街道办事处、乡镇人民政府、开发区管委会可以委托物业服务企业或者其他管理人临时代管，至

业主大会选聘新的物业服务企业为止。代管期限一般不得超过三个月。

第五十五条 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。具体办法由市物价部门会同市住房城乡建设主管部门另行制定。

第五十六条 已竣工尚未出售或者尚未交付的物业，物业服务费用由建设单位承担。已交付的物业，物业服务费用由业主承担，建设单位与业主另有约定的除外。

物业交付后空置一年以上的，其物业服务费按物业服务合同约定收取；未约定的，按物业服务收费标准适当减收。

第五十七条 物业服务企业不得擅自扩大收费范围，提高收费标准。

物业服务企业依约履行义务的，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或者放弃共有权利等为由拒绝交纳。物业产权转移时，业主应当结清物业服务费。

第五十八条 业主或者物业使用人欠交物业服务费的，业主委员会、物业服务企业可以通过上门催交、在物业管理区域内显著

位置公示等形式，督促其限期交纳；逾期不交纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

第五十九条 住宅区内供水、供电、供气、供暖、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。

物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，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

第六十条 业主、物业使用人、物业服务企业在物业管理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、抛掷杂物;

(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) 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、物业使用人有前款规定行为之一的, 物业服务企业应当予以劝阻、制止, 经劝阻、制止仍未改正的, 向有关行政管理部门报告。物业服务企业有前款规定行为之一的, 业主委员会应当予以劝阻、制止, 经劝阻、制止仍未改正的, 向有关行政管理部门报告; 业主和相关单位可以向有关行政管理部门投诉。有关行政管理部门在接到报告或者投诉后, 应当依法予以处理。

第六十一条 业主或者物业使用人在住宅装饰装修工程开工前, 应当持有关资料向物业服务企业办理登记手续; 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应当与物业服务企业签订住宅装饰装修服务协议。

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

第六十二条 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。物业服务企业对住宅装饰装修活动进行巡查时，业主或者物业使用人不得拒绝和阻碍。

第六十三条 业主转让或者出租物业时，应当将管理规约、临时管理规约、物业服务收费标准等事项告知受让人或者承租人，并对物业服务费用的结算作出明确约定。受让人应当在办理产权交易手续之日起三十日内，将物业产权转移情况、业主姓名、联系方式等告知物业服务企业和业主委员会。

第六十四条 物业管理区域内的车库应当通过出售、租赁或者附赠形式，优先满足业主或者物业使用人停车需要。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。

第六十五条 物业管理区域内规划建设的车库应当优先投入使用。因规划建设车库不足，业主大会征求城乡规划主管部门意见后，可以决定占用物业管理区域内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管理区域内共有道路或者其他场地停放车辆。

第六十六条 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，应当向业主委员会或者社区居民委员会提出书面申请，经有利害关系的业主同意后，依法办理相关手续。

第六十七条 物业管理区域内利用业主共用部位、共用设施设备从事经营活动所得收益属于全体业主共有，其使用、分配、管理由业主大会决定。未作决定的，主要用于补充住宅专项维修资金，也可以作为业主委员会、业主大会的活动经费或者折抵物业服务费。收益使用情况应当向全体业主公示。

第六十八条 新建物业实行质量保修金制度。建设单位在办理竣工验收备案前，应当按照建筑安装总造价的百分之三至百分之

五的比例，一次性足额向县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会设立的账户交存物业质量保修金。

建设单位购买了工程质量责任保险的，所承保物业可不交存物业质量保修金。

第六十九条 建设单位不履行保修义务的，业主、业主委员会或者其委托的物业服务企业可以提出申请，经县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会核实后，在物业质量保修金中列支维修费用。

建设单位履行了保修义务的，保修期届满后，县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会应当按规定将质量保修金本息余额及时退还建设单位。

第七十条 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。

第七十一条 物业保修期届满后，物业管理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企业承担。

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。

第七十二条 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企业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，物业服务企业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

第七十三条 县区人民政府、开发区管委会对已建成交付使用，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。

第七十四条 老旧住宅区内的道路、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；供电、供水、供热、供气、通信、有线电视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，建设资金由相关专业经营单位承担；业主专有部分的设施设备改造资金，由业主承担。市及县区人民政府、开发区管委会对投资责任另有规定的，从其规定。

专业经营设施设备改造验收合格后，专业经营设施设备产权未移交的，由街道办事处、乡镇人民政府或者开发区管委会指导业主委员会组织召开业主大会表决；未成立业主委员会的，由街道办事处、乡镇人民政府或者开发区管委会指导社区居委会组织召开小区居民会议，将入户端口以外的专业经营设施设备产权移交给专业经营单位，并由专业经营单位负责今后的维护和管理。

第七十五条 在老旧住宅区整治改造中，经有利害关系的业主同意，在规划许可的情况下，可以按照有关规定建设物业服务用房、政务管理用房和一定比例的经营性用房。经营性用房可用于

出租经营，经营收益作为老旧住宅区维护管理费用的补充资金，由业主大会监督使用。

改造整治前由相关部门、单位承担的环卫绿化、市政设施养护等费用，改造整治后仍由其给予补助。

第七十六条 提倡旧住宅区实行物业管理。旧住宅区改造整治完成后，街道办事处、乡镇人民政府以及开发区管委会应当组织业主成立业主大会，由业主大会决定选聘物业服务企业实施专业化、市场化的物业管理方式。业主大会成立前的物业管理，由社区居民委员会组织实施。

第七十七条 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

第七十八条 实行政府部门职能进社区制度，落实网格化管理。

住房城乡建设、公安、民政、财政、城乡规划、卫生计生、食品药品监管、城市管理、物价、畜牧、工商、质监等有关部门，应当在物业管理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。

第七十九条 县区人民政府、开发区管委会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。

第八十条 街道办事处、乡镇人民政府或者开发区管委会负责召集由住房城乡建设、城市管理、公安、社区居委会、业主委员会或者业主代表、物业服务企业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）物业服务企业在履行退出程序以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衔接和配合中出现的的问题；
- （五）需要协调的其他物业管理事项。

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

第八十一条 市住房城乡建设主管部门应当建立物业服务企业评价体系和信用档案,依法向社会公示物业服务企业的信用信息。

第八十二条 物业管理协会可以依照国家、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企业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

第八十三条 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。

第八十四条 业主委员会及其委员违反本办法第三十三条第二款、第三十八条第二款规定,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、乡镇人民政府或者开发区管委会责令其限期移交。

第八十五条 物业服务企业违反本办法规定,有下列行为之一的,由县区住房城乡建设主管部门或者开发区管委会责令其限期改正,并将该行为记入物业服务企业信用档案:

(一) 违反本办法第二十一条规定，未履行承接查验义务的；

(二) 违反本办法第四十七条第四款规定，未及时办理物业服务合同备案手续的；

(三) 违反本办法第四十九条、第六十七条规定，未公示相关信息的；

(四) 违反本办法第五十三条第二款规定，在经业主大会决定选聘新的物业服务企业后拒绝办理交接的；

(五) 违反本办法第六十条规定，未履行劝阻、制止和报告义务的。

第八十六条 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。

第八十七条 住房城乡建设主管部门、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

 **东营市人民政府规章**

第八十八条 业主自行管理物业的，参照本办法的有关规定执行。

第八十九条 本办法自 2017 年 3 月 1 日起施行。