

JNCR—2021—0010004

济宁市人民政府文件

济政发〔2021〕8号

济宁市人民政府 关于印发《济宁市物业管理办法》的通知

各县（市、区）人民政府，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区、曲阜文化建设示范区管委会（推进办公室），市政府各部门、单位：

现将《济宁市物业管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件公开发布）

济宁市物业管理办法

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、物业服务人以及其他管理人的合法权益，改善人民群众的居住和工作环境，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，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内物业的管理、使用、维护、服务及监督管理活动。

本办法所称住宅共用部位，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部位，一般包括：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。

本办法所称共用设施设备，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括：电梯、天线、照明、消防设施、楼宇对讲、绿地、道路、围墙、监控设施、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

第三条 物业管理应当坚持以人为本，实行业主自治、专业服务、社区管理相结合的原则。

第四条 市、县（市、区）住房城乡建设或者房地产管理部门（以下统称物业主管部门）按照各自职责，负责本辖区物业管理活动的监督管理工作。

发展改革、市场监管、城市管理或者综合执法、公安、消防等有关部门，以及供电、供气、供热、通信、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，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爲。

发展改革部门负责制定普通住宅前期物业公共服务费、普通住宅前期物业停车服务费、车位场地使用费和普通住宅车位租赁费基准价格及浮动幅度等物业服务收费管理相关政策，建立完善物业服务收费管理制度，报请本级政府批准后执行；负责将物业管理领域信用建设纳入社会信用体系建设管理。

市场监管部门负责监督落实物业服务收费标准公示和监督管理工作，依法查处物业服务收费中的价格违法违规行为；负责住宅小区电梯等特种设备监管工作。

城市管理或者综合执法部门负责对擅自占用物业服务区域内业主共有的道路、绿地或者其他场地进行建设，以及私搭乱建、私开门窗、擅自改变房屋用途等违反物业管理规定和城市管理法

规的行为进行查处。

公安机关负责物业服务人治安防范、技防设施建设监督管理工作；指导和监督物业服务人保安服务、保安员管理工作。

消防救援部门负责指导辖区派出所实施住宅小区消防监督检查，督促物业服务人和其他相关责任人落实消防安全责任，对违反消防安全规定的行为进行查处。

第五条 县（市、区）人民政府（管委会）应当加强对物业管理工作的组织领导和协调，将物业管理工作纳入现代服务业发展规划、社区管理和社会治理体系，建立健全县（市、区）、乡镇（街道）、社区三级物业管理工作体系和专业化、社会化、市场化物业服务机制，支持采用新技术、新方法，提高物业管理水平。

各县（市、区）依托物业主管部门成立物业服务行业党组织，负责统筹指导本地物业服务行业党建工作。各县（市、区）要建立由组织、发展改革、住房城乡建设、民政、公安、财政、自然资源和规划、生态环境、应急、市场监管、城市管理等部门参加的综合协调机制，定期召开会议，研究协调解决物业党建和物业服务管理中的重点难点问题。

第六条 业主大会、业主委员会、物业服务人在乡镇（街道）、社区党组织的指导下依法依规开展物业管理活动。

支持住宅小区、业主委员会、物业服务人、物业服务行业自律组织根据中国共产党章程的规定，设立党的组织，开展党的活动，保障物业管理活动依法有序进行。

第七条 市物业主管部门建设市级物业服务人信用信息管理系统。物业服务人信用信息管理系统应当具备物业服务人信用管理、物业服务信息发布、电子投票表决等功能。法律、法规、规章等规定以及管理规约约定需要业主共同决定的事项，可以通过系统进行表决。

第八条 物业服务行业自律组织应当建立完善行业自律管理制度，加强物业服务行业从业人员培训和教育，配合物业主管部门开展物业服务人信用管理工作，协助调解处理物业管理纠纷。鼓励物业服务人和相关单位加入物业服务行业自律组织。

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，重点考虑共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。

第十条 普通住宅在销售前，建设单位应当拟定物业服务方案、选择物业服务等级，依法选聘物业服务人，签订前期物业服务合同，并于合同签订之日起十日内报送物业所在地县(市、区)物业主管部门备案。

住宅物业的建设单位应当依法通过招标的方式选聘前期物业服务人，鼓励非住宅物业通过招标方式选聘前期物业服务人。招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书十日前，持招标

公告或者投标邀请书、招标文件等有关资料，向物业主管部门备案。业主上房前更改前期物业服务人的应依法按照相应程序进行重新备案。

投标人少于三个或者物业服务区域住宅规模较小的，经县（市、区）物业主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务人。

提倡其他物业的建设单位通过招投标的方式选聘物业服务人。

第十一条 建设单位应当在楼房销售处醒目位置公示前期物业服务合同和临时管理规约。

建设单位在销售商品房时，应当将下列内容以图文形式向买受人明示：

- （一）物业服务区域的范围；
- （二）物业共用部位、共用设施设备名称；
- （三）规划用于停放机动车、非机动车的车位（库、棚），充电桩的数量和位置；
- （四）物业服务用房的面积和位置；
- （五）生活垃圾收集站点、公厕等其他需要明示的场所和设施设备；
- （六）物业服务等级标准、服务内容和收费标准。

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。落实在居民小区建设“红帆驿站”要求，“红帆驿站”

可与物业服务人共用场所。

物业服务用房按照下列标准配置：

（一）建筑面积按照建设工程项目总建筑面积的千分之三至千分之五配置，最少不低于一百平方米；

（二）位于建筑的一层或者一层以上的楼层，具备水、电、暖、通风、采光等正常使用条件，方便物业服务人提供服务，方便业主进出物业服务中心。

物业服务用房应当能够单独确定产权，任何单位和个人不得分割、转让、抵押，不得擅自改变用途。

第十三条 物业服务区域内规划用于停放汽车的车库应当优先投入使用；车库尚未充分利用的，不得在物业服务区域内占用业主共有的道路或者其他场地设置规划以外的车位。

物业服务区域依法配建的人民防空工程平时用于停放汽车的，应当开放使用并保持人民防空功能，按照“谁受益、谁负责”的原则，由人民防空工程停车位使用费收取方负责运营、维修、保养。

第十四条 新建物业实行前期物业承接查验制度。物业交付使用十五日前，建设单位应当按照前期物业服务合同约定，与物业服务人完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验。现场查验中，物业服务人应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位，建设单位应当及时解决并组织物业服务人复验。

第十五条 前期物业服务人应当在前期物业服务合同终止时，将物业服务用房及相关资料移交给业主委员会。无业主委员会的，应当在乡镇（街道）的监督下，移交物业所在地的社区环境和物业管理委员会（以下简称环物委）或社区居民委员会。

环物委为社区居民委员会的下设委员会，人数应当为五人（含）以上且为单数，其中党员人数应当不少于百分之五十。设主任一名，由社区居民委员会主任兼任；副主任一名，由“两委”成员担任；委员由社区“两委”成员、网格员、楼长、业主代表等组成。

第三章 业主自治

第十六条 业主大会根据物业服务区域的划分成立，一个物业服务区域成立一个业主大会。

只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主同意，不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

分期开发的住宅小区，先期开发部分符合业主大会成立条件的，可以成立业主大会，并选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。

第十七条 符合首次业主大会会议召开条件的，建设单位、前期物业服务人应当及时向乡镇（街道）书面报告业主入住情况。

建设单位、前期物业服务人未按规定报告的，可以由业主联名，向乡镇（街道）提出召开首次业主大会会议的书面申请。乡镇（街道）应当及时调查核实，符合首次业主大会会议召开条件的，应当在受理业主书面申请三十日内组建业主大会筹备组。

符合首次业主大会会议召开条件，但建设单位、前期物业服务人未按规定报告，且业主未主动提出书面申请的，乡镇（街道）可以根据实际情况，组建业主大会筹备组。

第十八条 业主大会筹备组由七人以上单数组成，由乡镇（街道）代表一名，社区居民委员会代表一名，建设单位代表一名、前期物业服务人代表一名和业主代表若干名组成。其中业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由乡镇（街道）代表担任。

业主大会筹备组组建前，乡镇（街道）应当向建设单位、前期物业服务人发函，建设单位、前期物业服务人应当予以签收并派人参加筹备组。

第十九条 物业服务区域业主人数较多的，可以幢、单元、层等为单位推选业主代表，参加业主大会会议。

业主代表参加业主大会会议前，应当事先就会议内容书面征求所代表的所有业主的意见、建议，凡需业主投票表决的，表决票应当经业主本人签名，并将其所代表的所有业主的意见、建议和表决票如实向业主大会提交。

第二十条 业主委员会一般由五至十一人的单数组成，每届

任期不超过五年，可以连选连任。具体人数、任期由业主大会议事规则约定。业主委员会委员在业主中选举产生，业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

第二十一条 鼓励业主中的居民委员会成员和党员通过法定程序担任业主委员会成员。做好业主委员会委员候选人资格审核把关，注重把符合条件的社区“两委”成员、党员业主、机关企事业单位退休党员、楼长、网格长等推荐为业主委员会委员或主任候选人，通过法定程序进入业主委员会，原则上新增、换届业主委员会成员中，党员比例不低于百分之五十。

第二十二条 设立业主大会、召开业主大会会议时，乡镇（街道）和社区居民委员会应当派员参加并给予指导和协助。

召开业主委员会会议时，业主委员会会议召集人应当告知社区居民委员会，并听取社区居民委员会的建议。社区居民委员会应当派员参加并给予指导和协助。

第二十三条 业主委员会应当在物业服务区域内显著位置设置公示栏，用于发布业主自治等信息。业主委员会组成及委员分工情况，应当在公示栏长期公示，接受业主监督。

第四章 社区物业管理

第二十四条 乡镇（街道）应当明确机构和人员，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

业主委员会的日常活动并依法履行职责，调解处理物业管理纠纷。

第二十五条 社区居民委员会、村民委员会负责指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助乡镇（街道）开展社区管理、社区服务中与物业管理相关的工作。

第二十六条 因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的，新一届业主委员会产生之前，可以由物业所在地的居民委员会在乡镇（街道）的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

第二十七条 社区内有多个住宅小区的，环物委可以在住宅小区设立小区事务组，作为环物委派出组织，代表环物委在本小区具体履行职责，完成环物委交办的工作。

小区事务组的产生方法、人员构成、管理制度、职责范围等，由社区居民委员会监督环物委制定。

第二十八条 环物委履行下列职责：

- （一）宣传环境卫生和物业管理法律法规和方针政策；
- （二）协调处理本辖区物业管理有关事项，督促业主委员会和物业服务人履行职责；
- （三）监督物业服务合同履行，督促物业服务人依法依规开展服务；
- （四）对物业服务区域内的违法违规现象，及时劝阻、制止并报告有关部门；
- （五）协调处理业主与业主之间、业主与业主委员会之间、

业主与物业服务人之间的矛盾纠纷和投诉；

（六）社区居民委员会交办的其他工作。

第五章 物业服务人与物业服务

第二十九条 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。

住宅物业项目经理可以通过“项目经理接待日”等活动，听取业主对物业服务的意见建议，作好记录并及时解决。

承接住宅物业项目的物业服务人党组织应当与社区党组织签订党建联建协议，年内认领社区党组织党建服务项目不少于两个；组织物业服务人党员到社区报到，每年开展志愿服务活动不少于两次。

第三十条 物业服务人应当在物业服务区域内显著位置公示企业名称、服务内容、服务等级、收费项目、计费方式与起始时间、收费标准与依据、举报电话、合同终止情形等，接受业主、物业使用人的监督，并不得向业主、物业使用人收取任何未予标明的费用。物业服务人收取物业服务保证金、押金等应当符合有关规定，并不得以保证金、押金等形式变相收费。

物业服务人代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收

入和车位场地使用费等收益资金，应当单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业服务区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月。

第三十一条 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。

第三十二条 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。

第三十三条 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。

第三十四条 物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者合理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。

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。

第三十五条 物业服务人办理物业管理交接，应当同时移交下列资金、资料和物品：

（一）移交保管的物业档案、物业服务档案；

（二）提供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）清算预收、代收的有关费用；

（五）法律、法规规定的其他事项。

物业服务人未依据合同履行通知义务并办理退出交接手续的，不得擅自撤离物业服务区域或者停止物业服务。

第三十六条 业主大会决定选聘新的物业服务人后，原物业服务人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。

第三十七条 物业服务人不得擅自扩大收费范围或提高收费标准。

物业服务人依约履行义务的，业主应当按照规定和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。

第三十八条 业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。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费。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

第三十九条 住宅小区的物业服务人应当依照物业服务合同对管理区域内的共用消防设施进行维护管理，提供防火巡查、消防火灾隐患等消防安全防范服务。

第六章 物业的使用与维护

第四十条 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）损坏房屋承重结构等违反房屋装饰装修规定的行为；
- （二）违章搭建建筑物和构筑物、私开门窗等违反规划规定的行为；
- （三）侵占、损坏楼道、绿地等物业共用部位、共用设施设备等违反物业管理规定的行为；
- （四）擅自改变房屋用途等违反房屋管理规定的行为；
- （五）随意倾倒垃圾、杂物等违反市容环境卫生规定的行为；
- （六）堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒、有

害物质或者超过规定标准的噪声等违反环境保护规定的行为；

（七）占用消防通道等违反消防管理规定的行为；

（八）赌博、利用迷信活动危害社会、饲养动物干扰他人正常生活等违反治安管理规定的行为；

（九）法律、法规和管理规约、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，物业服务人应当予以劝阻、制止，经劝阻、制止仍未改正的，向有关行政管理部门报告。物业服务人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；业主和相关单位也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。

第四十一条 鼓励住宅小区建设视频监控、人脸识别、车辆识别等安全防范系统，提升安全防范水平。

第四十二条 物业服务人应当按照当地人民政府在紧急状态下或处置突发事件时作出的决定、命令，协助有关行政管理部门维护物业服务区域内社会秩序，落实各项应急处置措施。

除上述紧急状态或突发事件外，任何单位和个人不得强制要求物业服务人提供物业服务合同约定内容之外的任何服务。确需物业服务人配合或者协助的，由双方另行协商。

第四十三条 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；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在已竣工交付使用的住宅楼进行室内装修活动应当限制作业时间，并采取其他有效措施，以减轻、避免对周围居民造成环境噪声污染。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巡查时，业主或者物业使用人应当予以配合。

第四十四条 任何单位和个人不得擅自占用、挖掘物业服务区域内的道路、场地。因维修、改造等原因确需占用和挖掘的，应提前告知业主委员会、物业服务人和相关管线设施专营单位，查明地下管线信息，制定管线设施保护方案，在业主委员会、物业服务人的安排下施工，并采取必要的措施，不得影响相关管线设施安全，减少对其他业主正常生活的影响。

供电、供气、供热、通信、有线电视等单位因维修、养护等需要，临时占用、挖掘物业服务区域道路、场地的，应当在占用或者施工场地显著位置公示占用或者施工的时限，并在公示的时限内恢复原状。

第四十五条 物业服务人或者实行自治管理的业主委员会规划、设置停车位时，不得占用消防车通道，并应当在消防车通道设置禁止占用的明显标识。对占用消防车通道的，物业服务人或者业主委员会应当通知占用人纠正，拒不纠正的，立即报告当地公安派出所。

第四十六条 物业服务区域内权属不清的车位、车库，任何

单位和个人不得进行处分。

第四十七条 擅自占用物业共用部位停放车辆，妨碍其他车辆和行人通行的，业主委员会、物业服务人应当通知车辆所有人或者使用人驶离；无法通知或者经通知后拒不驶离的，可以向相关行政管理部门报告，有管理职责的行政管理部门应当依法处置。

第四十八条 业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。

第四十九条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

建设单位委托物业服务人提供物业保修服务的，委托事项由双方约定并在物业服务区域内公示。

第五十条 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、设备位置和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。

第五十一条 业主应当按照国家和省市有关规定交存住宅专项维修资金。物业保修期满后，因共用部位、共用设施设备维修、更新、改造产生的支出，没有交存住宅专项维修资金或者住宅专项维修资金不足的，相关业主应当按照各自拥有物业建筑面

积的比例分摊有关费用。

第五十二条 提倡旧住宅区实行物业管理。旧住宅区改造整治完成后，乡镇（街道）应当组织业主设立业主大会，由业主大会决定选聘物业服务人实施专业化、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。

第五十三条 未建立住宅专项维修资金制度的旧住宅区，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。

第五十四条 物业主管部门应当通过公开招标或按照财政部门有关规定选定商业银行，开立维修资金管理专户。

第五十五条 维修资金增值收益应当定期分配，当年交存部分的收益可按同期银行活期利率计算，其余部分的年化收益以不低于同期银行一年定期存款基准利率计算。

第五十六条 物业服务区域内发生下列情形之一的，可以启动应急维修程序：

- （一）物业服务区域内发生的屋面、外墙防水严重损坏；
- （二）电梯发生故障影响正常使用需立即维修的；
- （三）消防系统存在严重故障需立即维修的；
- （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）排水管道严重堵塞或破裂；
- （七）地下车库雨水倒灌；
- （八）其他可能造成人身安全事故或严重财产损失的紧急情况。

出现需应急维修情形时，物业服务人应将有关情况报告业主委员会，经现场核验确认后立即组织维修。未聘用物业服务人或者物业服务人不履行组织维修责任的，由相关业主将有关情况报告业主委员会确认后组织维修，其中，未成立业主委员会的，由环物委确认后组织维修。

第七章 附 则

第五十七条 业主自行管理物业的，参照本办法的有关规定执行。

第五十八条 本办法自2021年6月10日起施行，有效期至2024年6月9日。

抄送：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，济宁军分区。

济宁市人民政府办公室

2021年5月10日印发
