



## 威海市物业管理办法

(2020年3月26日威海市人民政府令第69号公布，根据2022年11月4日威海市人民政府令第76号《威海市人民政府关于修改〈威海市物业管理办法〉的决定》修正)

**第一条** 为了规范物业管理活动，维护业主、物业使用人、物业服务企业以及其他管理人的合法权益，推进精致城市建设，根据《物业管理条例》《山东省物业管理条例》等有关法律、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的物业管理及其监督活动。

本办法所称物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

**第三条** 物业管理应当坚持以人为本，实行业主自治、专业服务、政府监管相结合的原则。

**第四条** 市、区（县级市）人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导，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，建立和完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制。支持采用新技术、新方法，提高物业管理水平。

街道办事处、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。

**第五条** 住房城乡建设主管部门负责物业管理活动的监督管理工作。

发展改革、公安、民政、财政、自然资源、水务、应急管理、市场监管、人民防空等主管部门按照各自职责，做好物业管理相关工作。

**第六条** 居民委员会指导、督促业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、镇人民政府开展社区管理、社区服务中与物业管理相关的工作。

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。

**第七条** 支持业主委员会和物业服务人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。

**第八条** 鼓励物业服务人加入物业服务行业协会。

物业服务行业协会应当加强行业自律管理，开展对会员企业及其工作人员的从业培训和教育，配合主管部门开展对会员企业的信用评价工作，协助物业主管部门、街道办事处、镇人民政府调解处理物业管理纠纷。

**第九条** 市物业主管部门负责建设物业管理信息平台，向社会免费开放。



物业管理信息平台应当具备宣传有关法律法规和政策规定、发布物业服务信息资讯、为业主决策提供辅助服务等功能。

**第十条** 物业管理信息平台设立电子投票系统。法律、法规、规章和规范性文件规定以及管理规约约定需要业主共同决定的事项，可以通过电子投票系统进行表决。

**第十一条** 物业管理事项需要通过业主表决作出决定的，可以采取常规表决方式，也可以采用异议表决方式。

常规表决方式是指，有利害关系的业主持同意意见的比例达到规定标准的，视为表决通过；异议表决方式是指，根据管理规约、临时管理的规定或者业主大会的决定，有利害关系的业主持反对意见的比例未超过规定标准的，视为表决通过。

**第十二条** 物业管理区域有下列情形之一的，街道办事处、镇人民政府可以组织成立物业管理委员会，作为临时机构办理物业管理相关事宜，组织业主表决和实施需要业主共同决定的事项：

- （一）不具备成立业主大会条件的；
- （二）具备成立业主大会条件，经街道办事处、镇人民政府两次组织后未能召开首次业主大会会议的；
- （三）业主大会未能选举产生业主委员会或者未能完成业主委员会换届选举，经街道办事处、镇人民政府指导在三个月内仍未能选举产生业主委员会或者新一届业主委员会的。

区（县级市）物业主管部门应当加强对物业管理委员会的监



督和指导。

**第十三条** 物业管理委员会由街道办事处或者镇人民政府组织成立，由业主、街道办事处或者镇人民政府、居民委员会委派的人员组成，街道办事处、镇人民政府委派的人员担任召集人。物业管理委员会人数应当为七人以上的单数，其中业主委员应当不少于百分之五十。

物业管理委员会的业主委员由街道办事处、镇人民政府从居民委员会推荐的业主中确定。业主委员应当热心公益事业，责任心强，具有一定组织能力。

街道办事处、镇人民政府应当将物业管理委员会的组成人员名单通过在物业管理区域内显著位置张贴公告、在物业管理信息平台发布等适当方式向全体业主公开。

**第十四条** 物业管理委员会设一名执行委员，负责物业管理委员会的日常事务。执行委员由物业管理委员会委员推选。

**第十五条** 物业管理委员会需要作出与业主利益相关决定的，应当集体讨论决定。

物业管理委员会办理业主共同决定事项，应当征求并取得符合法律、法规规定比例业主的同意。

**第十六条** 对具备成立业主大会条件的，街道办事处、镇人民政府应当在物业管理委员会成立后两年内，组织召开业主大会会议，选举产生业主委员会。



**第十七条** 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，并在十日内与业主委员会办理移交手续后解散。

**第十八条** 物业服务用房由建设单位无偿提供，属于全体业主共有。

物业服务用房按照下列标准配置：

（一）建设工程项目总建筑面积十万平方米以下的，按照不少于建设工程项目总建筑面积千分之五配置，最少不低于一百平方米；

（二）建设工程项目总建筑面积超过十万平方米的，十万平方米以内的部分按照千分之五配置，超出部分按照不少于千分之三配置。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，建筑面积应当不少于二十平方米。

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。

**第十九条** 物业服务用房应当与建设工程项目同步设计、同步施工、同步验收、同步交付。

物业服务用房应当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，便于物业服务工作开展。

物业服务用房的具体位置和面积应当在建设工程规划许可



证的附件或者附图中载明。

**第二十条** 建设单位应当将前期物业服务合同和临时管理规约在楼房销售处醒目位置予以公示。

**第二十一条** 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）物业管理区域的范围；
- （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、车库数量和位置；
- （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。

**第二十二条** 新建住宅小区交付使用十五日前，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。承接查验情况与竣工验收资料不符的，建设单位应当进行整修。

**第二十三条** 新建住宅小区内的供水、排水、供电、供气、供热、通信等专业经营设施设备，应当符合国家技术标准和技术规范，并与主体工程同时交付。

建设单位应当自建设项目竣工验收备案完成后三十日内，将物业管理区域内自建的供水、排水、供电、供气、供热、通信等



专业经营设施设备移交给专业经营单位管理。专业经营单位无正当理由不得拒绝接收。

**第二十四条** 建立物业项目负责人制度。物业服务人承接物业服务项目应当指派项目负责人，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。

项目负责人的履职情况记入行业信用信息档案。

**第二十五条** 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置公示下列信息：

（一）物业服务人的营业执照、项目负责人的基本情况和联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控、人防等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维保方案和应急处置方案等；

（四）分摊公共水电费用的，具体费用分摊情况；

（五）物业管理区域内各岗位责任人、工作职责、工作范围、服务内容和标准。

**第二十六条** 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业主共有收益资金，应当单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月。



**第二十七条** 物业服务人应当按照相关法规和物业服务合同约定提供服务，不得以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由减少服务内容、降低服务质量，不得采用中断供水、供电、供气、供热或者其他损害业主合法权益的手段。

物业服务人不得有下列行为：

- （一）挪用、侵占业主共有资金；
- （二）擅自改变物业服务用房等共有物业用途；
- （三）擅自利用共有物业进行经营；
- （四）擅自提高收费标准；
- （五）违规披露业主信息；
- （六）无正当理由限制业主正常通行；
- （七）其他违反法律、法规、规章规定，损害业主利益的行为。

**第二十八条** 物业服务人应当遵守安全生产、公共卫生、治安、消防、防灾管理等有关公共安全法律、法规、规章的规定，协助做好物业管理区域内的安全防范工作。

物业服务人对物业管理区域内违反有关治安、环保、消防、物业装饰装修等方面法律、法规和规章规定的行为，应当予以劝阻、制止，并及时向有关行政管理部门报告。

自行招用保安员的物业服务人，应当依法向公安机关办理备案手续，按照国家相关规定做好保安员的招用、培训、管理工作。



**第二十九条** 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。安全防范系统数据应当向公安机关开放。

**第三十条** 物业服务人应当按照当地人民政府处置突发事件作出的决定、命令，协助有关行政管理部门维护物业管理区域内社会秩序，落实各项应急处置措施。

参与突发事件应对的物业服务人，当地人民政府可以给予适当补贴。

**第三十一条** 业主大会决定解聘物业服务人的，物业服务人应当按照法律规定或者合同约定的期限退出物业管理区域，并办理交接手续。物业服务人不得以纠纷未解决为由拒绝退出和办理交接手续。

**第三十二条** 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）预收、多收的物业费；
- （二）业主共有资金结余；
- （三）物业服务用房；
- （四）物业服务期间形成的物业及设施设备改造、维修、运行、保养的完整资料；
- （五）利用共有物业经营的资料、公共水电分摊费用缴纳记录等资料；



(六) 其他应当移交的资金、资料和物品。

**第三十三条** 业主或者物业使用人在住宅装饰装修工程开工前，应当告知物业服务人；按照规定需要报有关部门批准的，应当依法办理批准手续。

**第三十四条** 业主或者物业使用人进行住宅装饰装修时应当降低施工噪音，减少环境污染。

每日十二时至十四时、十八时至次日八时和法定节假日期间禁止进行产生噪音的施工作业。

**第三十五条** 任何单位和个人不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地。因维修、改造等原因确需占用和挖掘的，应当在业主委员会或者物业服务人的安排下实施，并采取必要的措施减少对其他业主正常生活的影响。占用和挖掘活动依法应当取得许可的，应当事先办理许可手续。

供水、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、挖掘物业管理区域道路、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。

**第三十六条** 物业管理区域内权属不清的车位、车库，建设单位不得进行处分。

**第三十七条** 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。

**第三十八条** 物业管理区域内结合民用建筑修建的人民防空工程，开发建设单位应当设置人防工程标识。人防工程标识的设置应当符合规范要求。

**第三十九条** 业主应当按照国家和省市有关规定缴纳住宅专项维修资金。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，没有缴纳住宅专项维修资金或者住宅专项维修资金不足的，相关业主应当按比例承担有关费用。

**第四十条** 物业主管部门应当通过招标的方式选定住宅专项维修资金的专户管理银行。

**第四十一条** 设立住宅专项统筹维修资金。住宅专项统筹维修资金主要由住宅专项维修资金集中存储增值收益组成。物业主管部门代管的住宅专项维修资金集中存储取得的增值收益扣除同档期银行存款基准利率后的部分划入住宅专项统筹维修资金专户。

住宅专项统筹维修资金主要用于受益人为全体业主或者无法界定受益人时的住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新、改造以及相关费用。物业主管部门应当根据业主委员会或者有关业主的申请安排使用，必要时也可以根据管理实际统筹安排使用。



售房单位缴纳的公有住房住宅专项维修资金，由物业主管部门管理和安排使用，专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造以及相关费用。

**第四十二条** 物业管理区域内发生下列情形之一的，可以申请紧急使用住宅专项维修资金：

- （一）物业管理区域内发生的屋面、外墙防水严重损坏；
- （二）电梯故障；
- （三）消防系统故障；
- （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）排水管道破裂；
- （七）地下车库雨水倒灌；
- （八）路面破损影响人车安全；
- （九）其他可能造成人身安全事故的紧急情况。

应急维修工程由业主委员会或者物业服务人组织实施和验收。

**第四十三条** 建立物业主管部门与不动产登记部门的信息共享机制。办理不动产产权过户登记时，物业主管部门应当提示买受人可以核查该物业项目物业服务费用、住宅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。

**第四十四条** 违反本办法规定的行为，法律、法规、规章已



经规定法律责任的，从其规定。

**第四十五条** 建设单位违反本办法规定，销售商品房时未将本办法第二十一条规定的内容向买受人明示的，由物业主管部门责令改正，可以处一千元以上一万元以下罚款。

**第四十六条** 建设单位违反本办法规定，拒不配合前期物业服务人开展承接查验或者拒不整修与竣工验收资料不符的物业的，由物业主管部门责令改正，处一万元以上十万元以下罚款。

**第四十七条** 物业服务人违反本办法规定，未将本办法第二十五条规定的信息予以公示的，由物业主管部门责令改正，可以处一千元以上一万元以下罚款。

**第四十八条** 物业服务人有下列情形之一的，由物业主管部门责令改正，处一千元以上一万元以下罚款：

- （一）采用中断供水、供电、供气、供热等手段损害业主合法权益的；
- （二）没有正当理由，限制业主正常通行的；
- （三）不按规定退出物业管理区域的；
- （四）违规披露业主信息的。

**第四十九条** 违反本办法规定，专业经营单位临时占用、挖掘物业管理区域道路、场地未及时恢复的，由物业主管部门责令改正，可以处五千元以上二万元以下罚款。

**第五十条** 本办法自2020年5月15日起施行。