关于《威海市物业管理办法（草案征求意见稿）》

的说明

物业管理工作与市民百姓生活息息相关，涉及千家万户，是重要的民生事业。近年来，随着物业服务行业的快速发展，物业管理方面的问题日益突现，物业服务质量低下、小区停车秩序混乱、物业服务交费率低、侵占绿地乱搭乱建问题严重等问题，影响了居民的日常生活，反应强烈，亟待通过地方立法或政府规章对物业服务行为进行规范和理顺。我局在充分调研、借鉴先进地区经验的基础上，起草了《威海市物业管理办法》，现将起草有关情况说明如下：

 一、制定的必要性

随着我市城市建设进程的不断发展，物业管理行业成为精致城市.幸福威海建设的重要组成部分。截止目前，全市共有物业服务企业383家，物业服务从业人员1.5万人，全市实施物业管理项目1203个，物业服务总面积达到9527万平方米。物业管理从住宅小区延伸到办公楼、医院、学校、高铁站等，形成了包括房屋及相关设施设备维修养护、卫生清洁、绿化、小区秩序管理等全方位的配套服务体系。

我市物业管理存在着以下问题：一是开发遗留问题。主要是房屋质量问题，配套建筑及设施设备不健全，权属关系不明晰，开发建设单位承诺不兑现，这些问题的存在，直接导致了物业纠纷的产生，业主把开发遗留问题归集到物业服务身上，引发了后期物业管理中的诸多矛盾。二是小区停车矛盾日益突出。住宅小区停车难的问题已成为我市物业管理矛盾纠纷中比较突出的问题，主要是随着人民生活水平的提高，私家车数量增加，造成小区内车辆大大超过原始车位规划数量，导致停车难；小区地上车位与地下车库车位出租、出售价格、服务费价格差异较大；有的小区地下停车位只售不租，造成地下停车资源浪费；再者，未购买也未承租车位的业主车辆进入小区，占用消防通道、绿地等业主共有部位，引起有车位业主不满，而物业公司一旦禁止无车位车辆进入小区停放，则当事业主采取堵门极端行为，造成社会的不稳定因素，也使物业企业与业主之间的矛盾激化。三是物业服务不规范。部分物业服务企业形象差、服务意识不强、专业化程度不高，缺乏先进的管理机制和优质的服务能力，不能满足业主需求。四是物业服务行业门槛低。物业服务企业资质取消后，在市场监管部门取得营业执照就可以成立物业公司，从业人员的专业技术得不到保障，影响了服务的质量。五是物业服务企业收费困难。企业处于亏损和微利状态，加之《山东省物业服务收费办法》出台的空置房屋半年以上收取物业费不高于60%的规定，威海具有旅游城市特点，外地来威购买房屋较多，“候鸟式”业主较多，而物业管理具有不排他性，属于公共服务，尽管大量业主不居住，物业公司仍要提供满额服务。由于物业服务交费率低，很多企业亏损严重，只能以降低服务标准来生存，难以维持正常的经营。

这些问题的存在，使得物业管理矛盾纠纷不断产生，投诉率居高不下，群体性上访事件时有发生。然而，1997年9月，威海市政府发布的《威海市城市住宅小区物业管理暂行办法》（威政发〔1997〕52号)现已废止。2009年经省人大常委会审议通过的《山东省物业管理条例》也已过去十年。目前，我省日照、荷泽、淄博等地市相继出台了物业管理方面的地方性法规。因此，为维护物业使用各方的合法权益，制定符合我市物业管理实际的地方性规章，非常必要。

二、起草过程

对《威海市物业管理办法》出台工作我局高度重视，分析了2017-2018年度物业管理方面反映的信访问题450件，分类汇总，初步确定群众在物业管理反映的突出问题。并采取组织人员外出学习，充分实地调研，系统内部座谈交流，组织企业、律师等座谈讨论，公开征求公众意见和发函征求部门意见等多种形式，对《办法》进行了20余次的制定修改完善。一是专门组织人员赴日照、菏泽、东营、枣庄、南宁、金华进行交流学习，在《威海市物业管理办法》的起草上，大量借鉴先进地区的制定成效，并吸收我市物业管理工作中的成功做法和经验教训，形成了《办法》第一稿。二是实地调研物业服务企业、业主等，认真听取意见建议，撰写调研报告，并多次组织本系统人员召开座谈会，对《办法》进行修改，形成了《办法》征求意见稿。三是发文征求规划、发改、环保等8个部门，8个部门均反馈了意见，同时和各部门多次交流《办法》修改意见建议，对《办法》征求意见稿进行修改。四是组织召开了党校专家、法律专家及物业行业专家的座谈会，对《办法》征求意见稿做了多次认真的研究、论证和修改，形成该稿。

三、主要依据和参考资料

中华人民共和国物权法

中华人民共和国合同法

中华人民共和国城市房地产管理法

中华人民共和国城乡规划法

中华人民共和国消防法

中华人民共和国人民防空法

中华人民共和国治安管理处罚法

中华人民共和国道路交通安全法

（二）法律解释

最高院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释

最高院关于审理建筑物区分所有权案件具体应用法律若干问题的解释

（三）行政法规

物业管理条例

不动产登记暂行条例

物业管理条例特种设备安全监察条例

（四）行政规章

住宅专项维修资金管理办法

住宅室内装修装饰管理办法

房屋建筑工程质量保修办法

城市居民住宅安全防范设施建设管理规定

住房和城乡建设部《业主大会和业主委员会指导规则》

建设部《前期物业管理招标投标管理暂行办法》

建设部《业主临时公约（示范文本）》

建设部《前期物业服务合同（示范文本）》

建设部关于《全国城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）达标办法》的通知

中国物业管理协会《普通住宅小区物业管理服务等级标准》

国家发展改革委、建设部《物业服务定价成本监审办法（试行）》

国家发展改革委、建设部《物业服务收费明码标价规定》

国家发展改革委、建设部《物业服务收费管理办法》

财政部《物业管理企业财务管理规定》

（五）地方性法规

山东省物业管理条例

山东省城市房地产开发经营管理条例

山东省商品房销售条例

（六）地方政府规章

山东省城镇容貌和环境卫生管理办法

山东省建筑装饰装修管理办法

（七）规范性文件

山东省住房和城乡建设厅、财政厅 《山东省住宅专项维修资金管理办法》

山东省住房和城乡建设厅 《山东省房地产开发项目竣工综合验收备案办法》

山东省建设厅《山东省实施<房屋登记办法>细则》

山东省建设厅《山东省物业管理招标投标管理暂行办法》

威价费发[2010]12号《关于威海市区住宅物业服务分等收费标准的通知》

四、主要内容

办法共四十九条，主要包括：立法宗旨、适用范围、立法原则、组织领导、监督管理、激励机制、协商机制、居委会作用、物业协会、示范文本、信息系统、物业管理委员会、管理委员会会职责、物业服务用房、资料备案、公示承诺、销售公示、承接查验、专营设备设施的建设与移交、住宅物业、物业企业信息共享、项目经理、物业服务公开、物业退出和移交、服务空档期处理、维护养护、服务费收缴、公共区域维护、车位车库使用规则、障碍排除、人防工程、维修资金缴纳与使用、专项维修资金紧急使用、信息共享等内容。工程、增设电梯、市主管部门职能、区市主管部门职能、镇人民政府（街道办事处）职能、联席会议制度及其职责、部门分工、部门责任、物业服务企业责任、开发建设单位责任、项目负责人责任、市政专营单位责任、实施日期。