吕梁市住宅物业管理条例

(上接3版)

第四十条 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,将下列资料和财物交还给业主委员会、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:

(一)物业承接查验资料;

(二)业主名册等相关资料;

(三)电梯、消防、监控等专业经营设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料;

(四)物业服务用房、业主共有部分和共用设施设备及资料;

(五)物业服务期间配置的固定设施设备资料;

(六)物业服务人建档保存的物业改造、维修和养护资料;

(七)预收、代收有关费用或者利用共有部分、共用设施设备经营收益及相关账册、票据;

(八)法律、法规规定的应当移交的其他管理资料和财物。

物业服务合同终止后,在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前,原物业服务人应当按照约定继续处理物业服务事项,并有权请求支付相应的服务费用。

第四十一条 市、县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门应当建立健全物业服务人考核体系和信用评价体系,完善物业服务人信用信息的采集、记录、公开,根据信用信息实施信用监管。

第四十二条 鼓励物业服务人运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术,提升物业智慧管理服务水平 ,促进物业服务向智能、绿色方向发展。

鼓励物业服务人探索"物业服务+生活服务"模式,通过线上线下服务融合发展,向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸,满足居民多样化多层次生活需求。物业服务人按照有关规定享受相应优惠扶持政策的,民政部门和街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会应当予以指导、协助。

鼓励物业服务人购买公众责任保险。

第四章 住宅物业使用与维护

第四十三条 业主、物业使用人使用物业时,不得有下列行为:

(一)擅自改变专有部分的用途;

(二)损坏或者擅自改变房屋主体、承重结构和外观;

(三)违法搭建建(构)筑物、障碍物;

(四)擅自在楼道、门厅、电缆井内堆放杂物;

(五)违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品;

(六)占用、堵塞、封闭消防通道、消防登高面,损坏消防设施及器材;

(七)违反规定在楼道、门厅等非规定存放点停放电动自行车,以及在以上场所进行充电;

(八)擅自占用绿地、人防工程;

(九)违反规定饲养动物或者饲养动物干扰他人正常生活;

(十)使用地桩、地锁以及其他障碍物占用道路、公共停车泊位,违反规定停放车辆;

(十一)制造超过规定标准的噪音或者影响邻居采光、通风、日照;

(十二)违反规定倾倒垃圾、污水;

(十三)高空抛掷物品;

(十四)法律、法规、规章规定以及管理规约禁止的其他行为。

第四十四条 业主、物业使用人装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务人,遵守物业服务人提示的合理注意事项,并配合其进行必要的现场检查。

物业服务人应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主,并加强对装饰装修活动的巡查和监督。发现装修人或者装饰装修企业有违规行为的,应当立即制止;已造成事实后果或者拒不改正的,物业服务人应当及时报告有关部门依法处理。

业主转让、出租专有部分、设立居住权或者依法改变共有部分用途的,应当及时告知物业服务人。

第四十五条 新建住宅物业服务用房应当按照开发建设总建筑面积千分之三至千分之五的比例配建。物业服务用房归全体业主共有,不得擅自变更用途。

物业服务用房应当包括业主大会及业主委员会办公用房,不得配置在地下室、车库、储藏间。

已投入使用但未配建物业服务用房的,应当通过新建、改建等方式予以完善。

第四十六条 因维修、养护物业或者公共利益需要,业主、物业使用人、相关单位确需临时占用、挖掘物业服务区域内道路、其他场地的,应当征得业主委员会和物业服务人的同意,接受物业服务人现场检查。物业服务人确需临时挖掘道路、其他场地的,应当征得业主委员会的同意。物业服务人应当向全体业主及时公告施工方案和施工期限。

业主、物业使用人、相关单位、物业服务人应当将临时占用、挖掘的道路、其他场地以及临迁的共用设施设备,在约定期限内恢复原状。

第四十七条 物业服务区域内规划用于停放机动车的车位(库),应当首先满足本区域内业主的需要,由当事双方通过出售、附赠或者出租等方式约定归属。车位(库)有空余的,可以临时出租给本区域外的单位或者个人。

利用业主共有的道路或者其他场地设置的机动车车位、停车场,属于全体业主共有。车位、停车场的场地使用费扣除必要管理费用后,收益属于全体业主共有。

车辆在物业服务区域内停放、收费和管理等事项,由全体业主或者业主大会决定。

第四十八条 新建住宅物业,建设单位应当规划建设电动自行车集中停放场所,并配置符合安全要求的充电设施。规划用于停放机动车的车位(库),应当按照新能源发展规划和业主需要,为安装停车充电基础设施预留场地、空间和备用电力容量,配置相应的接入条件。

既有住宅物业,经业主大会决定,可以根据实际需要,利用公共停车位、共有部分等增建、改建符合规范和技术要求的新能源汽车、电动自行车充电设施。增建、改建、加装充电设施的,供电专业经营单位和有关部门应当对供电设施增容改造给予指导和支持。

鼓励采用智能负荷管控、智能有序充电等技术手段实现错峰分时充电,提升电能利用效率。

第四十九条 供水、排水、供热、燃气、供电、通信、有线电视等专业运营单位,对物业服务区域内的相关管网、线路、检查井(包括井盖)等设备设施,经验收合格后,应当按照法律、法规规定和合同约定承担维修养护责任。

供水、排水、供热、燃气、供电、通信、有线电视等专业运营单位,不得因部分业主未履行交费义务,而停止对已交费用户和共有部分的服务。

第五十条 住宅专项维修资金属业主共有,用于物业服务区域内共有部分、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造。

专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的,业主委员会、物业管理委员会或者居(村)民委员会应当及时通知、督促业主续交。未交纳住宅专项维修资金的房屋所有权人,在办理不动产登记或者转移登记前,应当足额交纳专项维修资金。

住宅专项维修资金的收取、使用和管理,坚持专户存储、专款专用、业主决策、政府监督、公开透明的原则。

第五十一条 发生以下紧急情况危及房屋使用和人身安全时,业主大会或者业主委员会可以依法直接申请使用住宅专项维修资金:

(一)电梯故障;

(二)消防设施故障;

(三)屋面、外墙渗漏;

(四)业主共有的二次供水水泵运行中断;

(五)排水设施堵塞、爆裂;

(六)楼体外立面存在脱落危险;

(七)其他紧急情况。

尚未产生业主委员会的,由物业管理委员会、物业服务人或者其他相关主体代为申请。

未交纳住宅专项维修资金的老旧小区,业主委员会、物业管理委员会、物业服务人或者其他相关主体可以先行垫付开展紧急修缮,并及时对修缮费用进行公示。

第五十二条 住宅物业的公共收益属于全体业主所有,包括:

(一)利用配建用房、电梯轿厢、车位、车库等共有部分、共用设施设备经营产生的收入,在扣除合理成本之后所得收益;

(二)共有部分被依法征收的补偿费;

(三)共有资金产生的孳息;

(四)其他合法收入。

公共收益应当主要用于补充住宅专项维修资金,也可以按照业主大会的决定用于共有部分、共用设施设备的维修、更新、改造等。

业主大会或者业主委员会要求对利用物业共有部分、共用设施设备开展经营活动收支情况进行审计的,物业服务人应当予以配合。

第五章 法律责任

第五十三条 违反本条例规定,法律、行政法规、省人民代表大会及其常务委员会制定的地方性法规已有法律责任规定的,从其规定。

第五十四条 违反本条例规定,建设单位有下列情形之一的,由市或者县(市、区)人民政府有关住宅物业管理行政执法部门给予处罚:

(一)未通过招投标方式或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务人的,责令限期改正,给予警告,可以并处十万元以下的罚款;

(二)不移交有关资料的,责令限期改正;逾期仍不移交的,给予通报,并处一万元以上十万元以下的罚款;

(三)在物业服务区域内不按照规定配置物业服务管理用房的,责令限期改正,给予警告,没收违法所得,并处十万元以上五十万元以下的罚款。

第五十五条 违反本条例规定,物业服务人有下列情形之一的,由市或者县(市、区)人民政府有关住宅物业管理行政执法部门给予处罚:

(一)物业服务人将其应当提供的全部物业服务转委托或者支解后分别转委托给第三人的,责令限期改正,处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下的罚款;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任;

(二)采取停止供水、供电、供气、供热,限制业主及其车辆出入等方式催交物业费的,给予警告,并责令限期改正;逾期未改正的,处二千元以上一万元以下的罚款;

(三)未按规定在物业服务区域显著位置公布相关信息的,责令限期改正;逾期不改正的,给予通报,并处一千元以上五千元以下的罚款;

(四)物业服务合同终止后,不按规定移交有关资料的,责令限期改正;逾期仍不移交的,给予通报,并处一万元以上十万元以下的罚款;

(五)未经业主大会同意,擅自改变物业服务用房用途的,责令限期改正,给予警告,并处一万元以上十万元以下的罚款。

实施前款第一项、第五项行为有收益的,所得收益用于物业服务区域内物业共有部分、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用。

第五十六条 违反本条例第四十三条规定,业主委员会、物业服务人应当制止;制止无效的,应当及时报告有关部门。有关部门在接到报告后,依法予以制止、处理。

第五十七条 违反本条例规定,市、县(市、区)人民政府住房和城乡建设主管部门挪用住宅专项维修资金的,由同级人民政府追回被挪用的资金,没收违法所得,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

物业服务人及其工作人员、业主委员会委员或者工作人员挪用住宅专项维修资金的,由市或者县(市、区)人民政府有关住宅物业管理行政执法部门追回被挪用的资金,给予警告,没收违法所得,可以并处挪用数额两倍以下的罚款。

挪用住宅专项维修资金构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五十八条 国家机关工作人员在住宅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。

第六章 附 则

第五十九条 本条例中有关专业用语的含义:

(一)专有部分,是指在构造上和利用上具有独立性、由单个业主独立使用、处分的物业部位,一般包括:门户以内的房间、厨房、卫生间、阳台、天井、庭院以及室内墙面等部位;业主自用的门窗、卫生洁具和通向总管的供水、排水、供暖、燃气管道、电线以及水、电、气、热户表等设备。

(二)共有部分,是指由物业服务区域内全体业主或者部分业主共有的部位,一般包括:物业的基础、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。

(三)共用设施设备,是指物业服务区域内的绿地、道路、化粪池、污水井、雨水井、垃圾中转站、电梯、房屋的排水管道、信报箱、消防设施、公共照明设施、监控设施、避雷设施、公用天线、公用设施设备用房等。

第六十条 本条例自2025年5月1日起施行。

关于《吕梁市住宅物业管理条例》的说明

一、制定的必要性

一是构建基层社会治理新格局的需要。随着城市住房制度改革的推进,物业管理日益成为社区治理的重要组成部分。中共中央 国务院《关于加强和完善城乡社区治理的意见》《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》等中明确提出"改进社区物业服务管理"。通过地方立法,构建住宅物业服务管理的制度体系,规范街道、社区相关职责职权,实现社会治理重心下移,对打造共建共治共享的社会治理格局,推进吕梁高质量发展具有重要意义。

二是解决物业服务管理矛盾纠纷的需要。近年来,住宅物业服务质量与业主、物业使用人的期望值之间的差距越来越大,出现了很多新问题和新矛盾,住宅物业服务投诉成为广大群众投诉较为集中的领域。用地方性法规规范物业服务管理中各方主体的行为,明确物业主管部门及相关部门、基层组织在物业管理中的职责,保障物业服务管理规范运行,对于预防和解决物业服务管理矛盾纠纷十分重要。

三是营造安全舒适和谐宜居环境的需要。住宅物业管理涉及千家万户,与广大人民群众的生产生活息息相关。按照我省《宜居住宅建设标准》,宜居住宅除强调要"建得好",更重要的是要"管得好"。住宅物业管理作为事关群众生活品质、城市安全运行和社会稳定的重大民生工程,亟需通过地方性法规加以规范。从而适应新要求新期待,提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

为此,借鉴全国及我省其他市立法的成功经验,制定一部符合我市实际、管用好用的地方性法规,对于规范住宅物业服务管理活动,维护业主、物业使用人、物业服务人的合法权益,促进住宅物业管理健康发展很有必要。

二、起草过程

根据市人大常委会2024年度立法计划安排,市人大常委会成立了由市人大常委会法工委、市发展和改革委员会、司法局、市场监督管理局、住房和城乡建设局、城市管理局等相关部门组成的立法工作小组。6月初,由市人大常委会副主任闫玉萍带队,法工委组织立法工作小组赴岚县、柳林县、汾阳市、离石区进行了实地调研,着手起草条例(草案)初审稿。6月26日,市四届人大常委会第十八次会议进行了初审。会后,市人大法制委、常委会法工委书面征求了一府一委两院、各县(市、区)人大常委会的意见建议,并通过《吕梁日报》、"吕梁人大之声"微信公众号全文刊登条例(草案)初审稿,向社会公开征求意见。 同时,深入多个街道办、社区和住宅小区,广泛收集群众意见建议。9月13日,专门召开座谈论证会,邀请立法咨询专家、基层立法联系点、市直有关单位、街道办、物管中心、物业行业协会、业主、业委会、物业服务人和市民代表,就条例(草案)进行研讨论证。之后,书面征求了省人大常委会组成人员、省发改委、省住建厅的意见建议。10月17日,省人大常委会法工委专程赴吕梁进行了指导修改。在综合各方面情况的基础上,法工委对条例(草案)作了进一步修改完善。经市人大常委会党组和主任会议讨论,并报请市委常委会研究同意,市四届人大常委会第二十一次会议表决通过。

三、主要内容

条例共六章六十条,包括总则,业主、业主组织与物业管理委员会,住宅物业服务与管理,住宅物业使用与维护,法律责任,附则。主要内容如下:

(一)关于条例名称

根据使用功能的不同,物业通常可分为居住物业、商业物业、工业物业、政府类物业和其他用途物业等。调研发现,相对于其他物业,群众对规范住宅物业管理的呼声最高,实际中发生的矛盾纠纷也更多,需要通过立法解决的问题更为集中。结合我市"小切口"立法特色,起草小组最终将条例名称确定为《吕梁市住宅物业管理条例》。

(二)关于管理体制

第四至八条分别对市县乡镇三级人民政府,住房和城乡建设和居(村)委会在住宅物业管理方面的职责做了具体规定,确立了协调联动机制,推进住宅物业服务管理力量下沉,发挥属地管理优势。同时,进一步细化了住宅物业主管部门的组织、指导、监督管理职责,以及街道办事处、乡镇人民政府和村委会在住宅物业管理中的指导、协助职责。

(三)关于业主大会

第十一条至十九条对成立业主大会的要求、条件等进行了规定。一是细化了业主的认定标准;二是明确了业主大会成立的条件和程序;三是赋予街道办事处、乡镇人民政府组织指导成立业主大会会议筹备组的法定职责;四是降低业主共同事项的表决人数,解决了业主大会人数不够以及共同事项难以实施的难题。

(四)关于业委会和物管会

第二十条至二十六条对分别对业委会和物管会的法律地位、成立条件和职责等进行了规定。一是明确规定业主委员会的产生、组成和工作职责,确保业委会依法成立;二是赋予街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会在业委会逾期不召开会议时有权组织召集会议,确保业委会发挥实效;三是明确规定业委会及其委员的各项禁止行为,促进业委会规范履职;四是明确了物管会的组建和职责,实现住宅物业管理的有序过渡。

(五)关于前期物业服务制度

第二十八条至三十条对前期物业服务管理进行了规定。一是规定了建设单位应当依法通过招投标或协议方式选聘前期物业服务人,提高物业服务质量;二是规定了建设单位应当与前期物业服务人进行承接查验的义务,鼓励引入第三方评估机构参与,确保责任分明;三是明确了前期物业服务合同效力、临时管理规约的备案制度,保障物业服务人的合法经营权。

(六)关于物业服务管理

第三十三条至四十条对物业服务相关事项作出细化规定。一是全面落实物业服务人的主体责任,明确了物业服务人的各项基本义务和禁止行为,制约物业服务不履约、不到位情形;二是明确规定物业费的收取方式、欠交物业费的处理以及代收费的情形,化解此类矛盾纠纷;三是确立物业服务公示制度;四是明确物业服务人续聘、另聘的时间节点和程序运作、退出时限和交接事宜,破解物业管理交接难的困境。

(七)关于物业使用维养制度

第四十三条、第四十四条、第四十九条至五十二条对住宅物业服务区域内物业的使用、维修、养护进行了规定。一是明确规定了业主、物业使用人各项禁止行为,确保安全合理使用物业;二是强调业主室内装饰装修、转让、出租房屋的告知义务以及物业服务人的巡查监管义务,规范装修管理;三是明晰了供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专营设施设备的维修、养护、更新和管理责任;四是明确了住宅专项维修资金的权属、筹集和使用原则以及紧急启用的情形,破解专项维修资金使用难的问题;五是细化了小区公共收益的归集、使用和管理,保障业主权益。

(八)关于物业配套设施建设

结合吕梁市住宅物业服务的实际,针对住宅小区物业配套设施存在的主要问题,第四十五条、第四十七条、第四十八条进行了规定。一是明确规定物业服务用房的权属、配建比例和用途;二是健全了车位(库)的权属、使用和收费管理等事宜;三是基于新能源汽车的大量涌现,对充电设施建设和使用给予了明确规定。

(九)关于法律责任

严格遵循"不抵触"原则,上位法有规定的,在规定的处罚种类和幅度范围内,作了进一步细化、具体化;上位法规定较为笼统的,参照其他省市并结合我市实际予以确定。第五十四条至五十八条分别规定了建设单位、物业服务人及业主、物业使用人以及国家机关工作人员等违反本条例规定的处罚措施。

工作研究

新闻记者采访该如何提问?

□ 郭剑伟

提问是新闻采访的核心环节,有效的提问方式能够挖掘出有价值的信息。本文详细分析了开放式提问、封闭式提问、引导式提问、追问式提问等常见的新闻记者采访提问方式,探讨了它们各自的特点、优势、劣势以及适用场景,旨在为新闻记者提高采访质量提供理论指导和实践建议。

(一)开放式提问

开放式提问是一种宽泛、没有明确限制答案范围的提问方式。它通常以"为什么""怎么样""请谈谈……"等形式出现。例如,"您对当前的国际局势有什么看法?"这种提问方式给予采访对象极大的自由发挥空间,能让他们充分表达自己的观点、情感和想法。

优势:挖掘深度信息。可以引出采访对象丰富的内心想法和深层次的见解,有助于记者了解事件背后的复杂原因和广泛影响。例如,在采访一位艺术家关于其作品创作灵感时,开放式提问可能会得到关于艺术家成长经历、文化背景等多方面影响创作的信息。

劣势:答案易泛化。由于没有限制,采访对象的回答可能过于宽泛、笼统,甚至偏离主题,导致记者需要花费更多时间来梳理和筛选有效信息。比如在询问对教育改革的看法时,采访对象可能从自身经历谈到宏观教育政策,信息杂乱。

适用场景:在采访初期,当记者对事件了解较少,希望获取全面信息时;或者采访专家、学者等能够深入分析问题的对象时,开放式提问较为适用。

(二)封闭式提问

封闭式提问是指问题有明确的、有限的答案选项,通常只需回答"是"或"否",或者从给定的几个选项中选择。例如,"您是否参加了昨天的会议?""这次事故是人为因素还是设备因素造成的(A.人为因素 B.设备因素)?"这种提问方式答案明确、简洁。

优势:获取明确信息。能迅速确定事实,核实情况。对于一些需要确认的关键信息,如事件发生的时间、地点、是否参与等,封闭式提问可以高效地得到答案。

劣势:信息局限性。限制了采访对象的回答范围,可能遗漏其他重要的相关信息。例如只询问是否支持某政策,而无法了解支持或反对的具体原因。

氛围可能生硬。过度使用封闭式提问会让采访显得机械、生硬,影响采访对象的情绪和采访氛围,降低采访对象继续深入交流的意愿。

适用场景:适用于需要快速确认事实、明确观点的情况,如新闻发布会现场提问、对突发事件的初步核实采访等。

(三)引导式提问

引导式提问是记者在提问中带有一定的倾向性或暗示性,引导采访对象朝着记者预期的方向回答问题。例如,"很多人都认为这部电影很精彩,您也有同感吧?"这种提问方式在问题中包含了一种普遍观点或记者自己的观点倾向。

优势:引导回答方向。当记者已经掌握了一定的背景信息,希望从采访对象那里得到特定方向的回答时,可以采用这种方式。有助于获取符合记者预期的观点,确认某种普遍看法在采访对象中的认可度。

劣势:影响真实表达。可能会干扰采访对象的独立思考,使他们的回答带有迎合记者的成分,从而影响信息的真实性和客观性。

适用场景:在采访大众普遍关注的话题,且记者已经有了一定的舆论信息基础时,或者在需要快速获取某种倾向观点的情况下可以适当使用,但要谨慎把握引导的度。

(四)追问式提问

追问式提问是记者根据采访对象的回答内容,进一步提出更深入、更具体的问题。例如,采访对象回答"我们公司今年业绩增长了。"记者追问:"那增长的主要原因是什么?是市场拓展还是产品优化?"这种提问方式是在已有回答基础上的深度挖掘。

优势:深入挖掘细节。可以获取更详细、更有价值的信息,使采访内容更加丰富和有深度。避免采访对象回答的表面化和笼统化。

劣势:给采访对象压力。如果追问过于急切或不恰当,可能会给采访对象造成压力,使其紧张或产生抵触情绪,影响采访的顺利进行。

适用场景:在采访过程中,当需要进一步了解采访对象回答背后的原因、具体情况或希望得到更详细的解释时,追问式提问是必不可少的。

新闻记者在采访中需要根据不同的采访对象、采访目的和采访情境灵活运用各种提问方式。开放式提问用于获取全面视角和深度信息,封闭式提问用于快速确认事实,引导式提问要谨慎使用以避免影响真实性,追问式提问则用于深入挖掘细节。只有合理运用这些提问方式,记者才能提高采访质量,获取有价值的新闻素材,为新闻报道奠定坚实的基础,从而更好地履行新闻工作者的职责,为公众提供准确、全面、深入的新闻内容。同时,记者在实践中还需要不断提高自身提问技巧和应变能力,以适应复杂多变的采访环境。

(作者单位:吕梁市融媒体中心)

本报社址:吕梁市离石区八一街10号 邮编:033000 排版:吕梁日报社激光照排中心 地址:吕梁市离石区八一街10号 印刷:吕梁市印刷厂 地址:吕梁市离石区滨河南西路68号 发行:中国邮政集团有限公司吕梁市分公司 广告刊登热线:0358—8229858 全年订价:540元