福建省物业管理条例

（2006年9月28日福建省第十届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 根据2012年3月29日福建省第十一届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过的《福建省人民代表大会常务委员会关于修改部分地方性法规的决定》修改）

### 第一章　总则

第一条　为了规范物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，促进物业管理行业健康发展，根据国务院《物业管理条例》和其他有关法律、法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条　本省行政区域内的物业管理活动适用本条例。

第三条　物业管理推行业主自主管理与专业服务相结合的社会化、市场化管理体制，遵循公开公平、诚实信用、市场竞争、服务规范的原则。

第四条　县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

县级以上地方人民政府其他有关行政管理部门应当按照各自职责，依法做好与物业管理有关的监督管理工作。

乡（镇）人民政府、城市街道办事处负责协调物业管理与社区建设之间的关系，协助有关行政管理部门对物业管理活动进行监督。居民委员会（社区居民委员会）根据有关规定对业主大会、业主委员会进行指导、协调和监督。

第五条　鼓励依法成立物业管理行业协会。物业管理行业协会应当加强行业指导和行业自律，公布物业服务收费价格行情，鼓励物业管理企业不断创新，促进物业管理企业提高服务质量和服务水平。

### 第二章　业主大会和业主委员会

第六条　物业管理区域内全体业主组成业主大会。

一个物业管理区域成立一个业主大会。

一个物业管理区域内，出售并交付使用的物业建筑面积达到百分之五十以上，或者首套物业出售并交付使用已满两年的，应当召开首次业主大会会议，成立业主大会。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，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第七条　物业管理区域的划分应当以经批准的物业项目规划用地范围、社区布局、物业的共用设施设备、建筑物规模等因素确定。

分期建设或者有两个以上建设单位开发建设的区域，其设置的配套设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域。但该区域内已自然形成多个相对独立、封闭小区的，可以划分为不同的物业管理区域。

已经实施物业管理的不同物业管理区域，经各自的业主大会同意后可以合并为一个物业管理区域。

第八条　建设单位在申请办理建设工程规划许可证的同时，向县（市、区）人民政府房地产行政主管部门提出划分物业管理区域要求的，县（市、区）人民政府房地产行政主管部门应当按照本条例第七条的规定划分物业管理区域。但对已经自然形成且无争议的区域，当地居民委员会（社区居民委员会）向县（市、区）人民政府房地产行政主管部门书面提议后，经其确认无异议的，不再重新划分。

需要调整物业管理区域的，县（市、区）人民政府房地产行政主管部门应当会同城市街道办事处或者乡（镇）人民政府，按照本条例第七条的规定，结合当地居民委员会（社区居民委员会）的布局划分物业管理区域。

第九条　物业管理区域符合本条例第六条第三款规定条件的，建设单位应当在三十日内向县（市、区）人民政府房地产行政主管部门提出成立业主大会的书面报告，并提供业主清册、物业建筑面积、物业出售并交付使用时间等文件资料；建设单位未提交书面报告或者建设单位已不存在的，业主可以以书面形式向县（市、区）人民政府房地产行政主管部门提出成立业主大会的请求。

县（市、区）人民政府房地产行政主管部门接到建设单位的书面报告或者业主的书面请求之日起三十日内，应当会同乡（镇）人民政府或者城市街道办事处组织成立业主大会筹备组（以下简称筹备组），并确定筹备组召集人。

筹备组由业主代表、居民委员会（社区居民委员会）代表五至十一人组成，可以邀请建设单位参加。业主代表由业主推荐产生，所占比例应当不低于筹备组总人数的三分之二。筹备组应当自成立之日起七日内在物业管理区域内公布其成员名单。

第十条　筹备组应当做好下列筹备工作:

（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；

（二）草拟《业主大会议事规则》、《业主公约》和《业主委员会章程》；

（三）确定首次业主大会会议投票权数的方法；

（四）确认业主身份和核计业主在首次业主大会会议上的投票权数；

（五）确定业主委员会委员候选人条件和产生办法；

（六）组织产生首届业主委员会委员候选人；

（七）做好召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款规定的第（一）至（六）项内容应当在首次业主大会会议召开十五日前以书面形式在物业管理区域内公示，业主对投票权数等有异议的，筹备组应当予以复核。

第十一条　筹备组应当自组成之日起三十日内，召开首次业主大会会议，并选举产生业主委员会。业主委员会由委员五至十三人的单数组成。

业主委员会应当自选举产生之日起三日内召开首次会议，在业主委员会委员中推选主任一人，副主任若干人，并在物业管理区域内公告。

业主委员会每届任期三年。

业主大会可以从业主中选举产生三至五人的业主监督委员会，根据业主大会的授权和业主公约的约定，行使对业主委员会的监督权。

第十二条　业主在首次业主大会会议上的投票权数，可以按照以下方式确定:

（一）以住宅套数结合建筑面积确定；

（二）以住宅套数一套计一个投票权数确定；

（三）以建筑面积一平方米计一个投票权数确定。

以住宅套数结合建筑面积确定投票权数的，具体按照以下标准计算:

（一）住宅物业一套计二十个投票权数，建筑面积不足一百二十平方米的按一套计算，超过一百二十平方米的每满十平方米增加一个投票权数，不足十平方米的部分不计算，但未售物业部分的投票权数不得超过总投票权数的百分之三十；

（二）非住宅物业建筑面积每满一百平方米计二十个投票权数，建筑面积不足一百平方米的按一百平方米计算，超过一百平方米的每满十平方米增加一个投票权数，不足十平方米的部分不计算。

物业建筑面积以房屋所有权证或者其他能证明其权属的合法有效文件为依据确定。

第十三条　业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式。业主大会会议应当有物业管理区域内持有二分之一以上投票权数的业主参加。采用集体讨论形式的，可以以幢、单元、楼层等为单位，推选若干名业主代表参加业主大会会议，也可以由业主决定以其他方式推选业主代表参加业主大会会议。业主大会会议以业主代表参加的形式召开的，到会业主代表应当能够代表物业管理区域内持有二分之一以上投票权数的业主。

业主可以委托代理人参加业主大会会议，代理人应当持业主书面委托书并根据委托内容进行投票表决。数人共有一个物业的，共有人可以推选其中一名共有人参加业主大会会议。

第十四条　业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定由业主委员会组织召开。业主委员会应当于会议召开十五日前将业主大会会议时间、地点、议题和议程告知业主和所在地居民委员会（社区居民委员会）。

有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议:

（一）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业主公约规定的其他情形。

第十五条　经过业主大会会议通过的业主大会议事规则，应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权数的确定方法、业主委员会的组成、补选和换届等事项作出规定。

第十六条　经过业主大会会议通过的业主公约是业主之间有关合理使用、维护、管理物业等事项以及处理相邻关系的共同约定，对全体业主具有约束力，包括以下主要内容:

（一）共有或者共用物业的使用、维护要求；

（二）物业管理区域内各类公共费用的分担；

（三）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用；

（四）全体业主及物业使用人应当共同遵守的行为准则；

（五）物业管理争议的处理方式；

（六）违反业主公约应当承担的责任。

第十七条　经过业主大会会议通过的业主委员会章程，应当就业主委员会议事规则、委员的权利和义务、印章使用和管理办法、相关档案的建立和保管办法等事项作出规定。

第十八条　经业主大会会议依法选举产生的业主委员会是业主大会的执行机构，应当依法维护业主合法权益，促进小区和谐。

业主委员会履行下列职责:

（一）召集业主大会会议，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管理企业签订物业服务合同；

（三）协调业主之间、业主与物业管理企业之间的关系；

（四）督促业主履行业主公约、交纳物业服务费用和专项维修资金，监督和协助物业管理企业履行物业服务合同；

（五）根据业主大会授权就涉及全体业主的物业管理纠纷依法进行诉讼；

（六）根据业主大会授权在金融机构开设专项维修资金专户，并按照法律、法规和国家有关规定使用和管理；

（七）审议业主和物业管理企业提出的维修、更新、改造物业共用部位、共用设施设备的报告；

（八）就全体业主共有的房产，办理登记手续；

（九）定期公布财务收支情况；

（十）业主大会赋予的其他职责。

第十九条　业主委员会产生后，建设单位应当向业主委员会提供下列资料:

（一）竣工总平面图；

（二）单体建筑、结构、设备竣工图；

（三）配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（四）属全体业主共有的房产清单；

（五）物业管理所需的其他资料。

第二十条　业主委员会的组成人员及其近亲属不得在本区域内物业管理企业中兼职。业主大会和业主委员会的工作经费筹集、管理和使用办法，由业主大会决定，但不得要求物业管理企业提供工作经费。

业主大会和业主委员会工作经费的使用情况应当定期在物业管理区域内的显著位置公布，并接受业主的监督。

第二十一条　业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列文件向县（市、区）人民政府房地产行政主管部门备案:

（一）业主大会会议记录和会议决定；

（二）业主大会议事规则；

（三）业主公约；

（四）业主委员会章程；

（五）业主委员会委员基本情况。

县（市、区）人民政府房地产行政主管部门应当在收到上述文件之日起五日内发给业主委员会备案证明，并出具业主委员会刻制印章证明。业主委员会应当依法刻制、使用和管理印章。

业主大会议事规则、业主公约、业主委员会章程、业主委员会委员发生变更的，应当向备案部门变更备案。

第二十二条　三分之一以上业主委员会委员提议或者业主委员会主任认为有必要的，应当召开业主委员会会议。业主委员会会议每年至少召开一次。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出决定必须经全体委员人数的过半数以上同意。

第二十三条　业主委员会任期届满前二个月内，应当召开业主大会进行换届选举。

业主委员会任期届满未换届的，县（市、区）人民政府房地产行政主管部门应当会同城市街道办事处或者乡（镇）人民政府在该物业管理区域内组织成立业主委员会换届筹备组。

换届筹备组由业主代表、业主委员会代表、居民委员会（社区居民委员会）代表组成。换届筹备组应当自成立之日起七日内在物业管理区域内公布其成员名单，并自成立之日起三十日内组织业主召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

原业主委员会应当在任期届满十日内将其保管的有关财务凭证、档案等文件资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交新一届业主委员会，并做好其他交接工作。

第二十四条　业主委员会委员有下列情形之一的，其委员资格终止:

（一）任期届满的；

（二）因物业转让、灭失等原因不再是业主的；

（三）因疾病等原因丧失民事行为能力的；

（四）因犯罪被依法限制人身自由的；

（五）以书面形式向业主大会提出辞职的；

（六）不履行业主法定义务的；

（七）无正当理由连续三次不参加业主委员会会议的；

（八）因其他原因不宜继续担任的。

业主委员会委员有前款第（一）至（四）项所列情形之一的，其委员资格自然终止；有前款第（五）至（八）项所列情形之一的，须经业主大会会议决定。

业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起五日内将其保管的有关财务凭证、档案等文件资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交给业主委员会。

第二十五条　经业主委员会半数以上委员或者百分之二十以上业主提议，认为有必要变更业主委员会委员的，由业主大会会议作出决定，并在物业管理区域内公告。

第二十六条　因物业管理区域调整等原因需要解散业主大会的，在解散前三十日内，城市街道办事处或者乡（镇）人民政府应当组织召开业主大会会议，推选业主代表。业主代表、业主委员会代表、物业管理企业代表、居民委员会（社区居民委员会）代表组成清算组，在县（市、区）人民政府房地产行政主管部门、城市街道办事处或者乡（镇）人民政府监督下，做好业主共同财产清算工作。

### 第三章　前期物业管理

第二十七条　新建物业出售前，建设单位应当选聘物业管理企业进行前期物业管理，签订前期物业服务合同，并在三十日内报物业所在地的县（市、区）人民政府房地产行政主管部门备案。

前期物业服务合同的内容应当包括以下主要条款:

（一）当事人和物业的基本情况；

（二）物业服务事项和服务标准；

（三）物业服务费的标准和收取办法；

（四）业主和物业管理企业的权利义务；

（五）对物业服务投诉的处理；

（六）争议处理方式；

（七）双方约定的其他事项。

第二十八条　前期物业服务事项主要包括以下内容:

（一）物业共用部位和物业共用设施设备的日常维修、养护和管理；

（二）物业管理区域内安全防范、日常环境卫生、绿化、公共秩序、公共停车场所管理；

（三）物业装饰装修管理；

（四）物业档案资料的管理。

业主有权拒绝接受前期物业服务合同中没有约定的有偿物业服务事项。

第二十九条　建设单位在出售物业前，应当按照房地产行政主管部门提供的示范文本，制定业主临时公约，并将业主临时公约报物业所在地的县（市、区）人民政府房地产行政主管部门备案。

建设单位制定的业主临时公约，违反有关规定和侵害物业买受人合法权益的，由县（市、区）人民政府房地产行政主管部门责令其重新制定。

第三十条　建设单位与物业买受人签订的物业出售合同，应将业主临时公约、物业使用说明书以及按规划要求建设的共用配套设施设备平面图作为物业出售合同的附件。

首次业主大会会议通过的业主公约生效后，业主临时公约即行失效。

第三十一条　物业管理区域内的下列附属设施设备和共用部位归全体业主所有:

（一）物业管理企业办公用房、业主委员会办公用房、门卫房等物业管理用房；

（二）建设单位在出售物业时承诺归全体业主所有的其他设施设备。

物业管理区域内按照规划配建的公共绿地、道路以及其他公共场地使用权属全体业主。

前两款规定之外的地下室、底层架空层等配套设施设备和共用部位的权属在购房合同中，没有约定或约定不明确的，归全体业主所有。

第三十二条　物业管理企业承接物业管理服务时，建设单位应当向物业管理企业移交全部物业管理资料，交接双方应当做好查验记录。发现材料不齐备，共用部位、共用设施设备出现质量和使用功能问题的，物业管理企业应当书面告知建设单位，建设单位应当及时整改。

第三十三条　建设单位应当按照下列规定配置物业管理用房:

（一）建筑面积十万平方米以下的按照不少于总建筑面积千分之四配置，但最少不低于五十平方米；

（二）建筑面积超过十万平方米的，超过部分按照千分之二配置。

城乡规划管理部门在核发建设工程规划许可证时，对物业管理用房的位置、面积应当予以审查。

第三十四条　建设单位提供的物业管理用房应当为地面以上能够独立使用的房屋，并具备水、电等基本使用功能。

第三十五条　物业交付买受人之前发生的物业服务费用，由建设单位全额承担。物业交付买受人之日起，物业服务费用由买受人承担，双方另有约定的从其约定。

### 第四章　物业管理服务

第三十六条　物业管理企业应当在其资质等级范围内依照物业服务合同约定，提供相应的物业服务，并接受业主监督。

物业服务合同应当约定下列事项:

（一）物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护；

（二）公共绿化的维护；

（三）公共区域的保洁；

（四）公共秩序的维护；

（五）安全防范的措施；

（六）车辆的停放管理；

（七）物业使用中对禁止性行为的管理措施；

（八）物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理；

（九）物业档案资料的保管；

（十）物业服务的收费方式、标准及财务的监督管理；

（十一）争议处理方式；

（十二）违约责任；

（十三）其他约定的事项。

物业管理企业可以将物业服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将物业服务合同约定的全部事项一并委托。

第三十七条　业主大会、业主委员会应当配合公安机关，与居民委员会（社区居民委员会）相互协作，共同做好物业管理区域内的社会治安工作。

物业管理企业应当按照法律、法规规定和物业服务合同的约定，做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业管理企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

第三十八条　物业服务合同期满前，物业管理企业和业主委员会无正当理由不得单方面提前解除合同。

一方要求提前解除物业服务合同的，应当在三十日前告知对方。

业主委员会接到物业管理企业提前解除物业服务合同的通知后，应当在二十日内召开业主大会会议，决定是否选聘新的物业管理企业。

第三十九条　物业服务合同期满不再续订或者解除物业服务合同的，原物业管理企业应当自合同终止之日起十日内退出该物业管理区域，并向业主委员会或者新聘的物业管理企业移交物业管理所需相关资料、物业管理用房、预收的物业服务费用及其收支账目和国务院《物业管理条例》规定的其他必须移交的资料。

物业服务合同终止时，业主委员会与原物业管理企业应当成立移交小组，负责处理相关债权债务和物业管理资料移交等事务。原物业管理企业不得以未结清债权债务为由拒绝移交或者退出。

第四十条　物业服务收费应当遵循合理、公开、收费标准与服务水平相适应的原则，分别实行政府指导价和市场调节价。

前期物业服务收费实行政府指导价。县级以上地方人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门，在其管辖的行政区域内制定统一的指导价，并定期公布。单个物业管理区域的前期物业服务具体收费事项、标准，由建设单位与物业管理企业根据公布的指导价在物业服务合同中约定。

实行市场调节价的物业服务收费，由业主委员会代表业主与物业管理企业按照服务标准等级、服务内容在物业服务合同中约定。

物业服务收费实行明码标价。物业管理企业应当在物业管理区域内的显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费依据和标准等有关事项。

业主应当按照合同约定交纳物业服务费。

第四十一条　物业管理区域内，供水、供电、供气、通讯、有线电视等单位，向最终用户收取有关费用:

（一）业主自用的向业主收取；

（二）物业管理企业使用的向物业管理企业收取；

（三）公共使用的由业主分摊，按照合同约定收取。

供水、供电、供气、通讯、有线电视等单位，应当承担物业管理区域内相关管线和设施设备的维修、养护等管理责任及有关费用。法律、法规另有规定的，从其规定。

前款所列单位不得强制物业管理企业代收本条第一款规定费用，也不得因物业管理企业拒绝代收有关费用而停止提供服务。

物业管理企业接受委托代收本条第一款规定费用的，可以根据双方约定向委托单位收取手续费，不得向业主收取手续费等额外费用。

### 第五章　物业的使用与维护

第四十二条　在物业管理区域内不得有下列行为:

（一）擅自拆改房屋承重结构；

（二）侵占、损坏共用部位、公共场地、共用设施设备；

（三）违章搭盖建筑物、构筑物；

（四）擅自改变物业规划用途或者外观；

（五）违反规定饲养家禽、宠物；

（六）违反规定摆摊设点、占道经营；

（七）违反规定倾倒垃圾、污水和抛掷杂物；

（八）在建筑物、构筑物上涂写、刻画或者违反规定悬挂、张贴宣传品；

（九）堆放易燃、易爆、剧毒或者含有放射性物质的物品，排放有毒、有害物质或者超过规定标准的噪音；

（十）违反规定从事妨碍业主正常生活的经营活动；

（十一）法律、法规和规章禁止的其他行为。

第四十三条　业主或者使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业管理企业。物业管理企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、使用人，并依法加强监督管理。

业主或者使用人装饰装修房屋的，应当遵守有关规定和业主临时公约、业主公约。

第四十四条　物业管理企业发现业主或者使用人在物业使用、装饰装修过程中有违反国家有关规定以及业主临时公约、业主公约行为的，应当予以劝阻、制止。对违反业主公约的行为劝阻、制止无效的，物业管理企业应当在二十四小时内报告业主委员会；对违反国家有关规定的行为，应当在二十四小时内报告有关行政管理部门。有关行政管理部门应当及时处理。

第四十五条　业主出租或者出售物业的，应当在物业租赁或者买卖合同中，对物业服务费用的交纳作出约定，并在合同签订后十日内，将物业承租人或者买受人、出租期限及物业服务费用的交纳等约定事项书面告知业主委员会和物业管理企业。

第四十六条　车辆在物业管理区域内公共场地的停放、收费和管理等事项，由业主大会决定。

业主大会决定对物业管理区域内公共场地车辆停放收取场地使用费的，可以委托物业管理企业收取，并支付代收酬金。收费标准参照价格主管部门的规定执行。场地使用费属于全体业主所有。

物业管理企业按照有关规定对车辆停放收取管理费的，参照价格主管部门的规定执行。

业主大会成立前，车辆在物业管理区域内停放的，其收费标准按照价格主管部门的规定执行。有收取场地使用费的，场地使用费属于全体业主所有。

物业管理区域内停放车辆，不得占用消防通道及影响其他车辆和行人的正常通行。

第四十七条　专项维修资金属于业主所有，专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造。

专项维修资金的管理和使用应当遵循专户存储、专款专用、公开透明、业主决策、政府监督的原则。

第四十八条　住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的专项维修资金由业主交纳，交纳时间按照国家有关规定执行。已竣工验收但满三年未售出的物业，由建设单位在三个月内交纳。

交纳的专项维修资金，在业主大会成立前，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门或者其委托的单位代管，法定孳息归业主所有；业主大会成立后，专项维修资金的代管由业主大会决定。

业主交纳的专项维修资金，应当专户存储、按幢设帐、核算到户。业主转让物业时，其专项维修资金账户中的剩余部分随房屋所有权结算过户。

第四十九条　首次交纳专项维修资金的标准，根据物业的性质和特点等因素，按照建筑面积确定。具体标准由设区的市人民政府制定。

第五十条　使用专项维修资金应当具备下列条件:

（一）物业共用部位、共用设施设备保修期已满；

（二）维修项目符合专项维修资金使用范围；

（三）法律、法规或者业主大会规定的其他条件。

第五十一条　专项维修资金使用报告由相关业主或者物业管理企业向业主委员会提出。

物业共用部位、共用设施设备需要维修、更新和改造的，业主大会成立前，经专项维修资金列支范围内二分之一以上业主通过；业主大会成立后，按照业主大会依法通过的使用方案执行；属紧急情况的，可以由业主委员会决定。

专项维修资金的使用接受业主监督委员会和有关行政部门的监督。

代管专项维修资金的单位，应当定期公布专项维修资金的收支情况，并接受业主监督。

第五十二条　专项维修资金收取、使用、管理和监督的具体办法，由省人民政府房地产行政主管部门会同财政部门拟定，报省人民政府批准后执行。

第五十三条　物业在保修期内出现质量问题的，由建设单位依法负责维修。

第五十四条　物业存在安全隐患，可能危及公共利益或者他人合法权益时，相关业主应当及时维修养护，其他业主应当给予配合。相关业主不履行维修养护义务的，经业主大会决定或者直接按照业主公约的约定，可以由业主委员会委托物业管理企业代为维修养护或者采取应急防范措施，费用由相关业主承担。

发生危及他人房屋使用安全或者公共安全的紧急情况时，物业管理企业应当及时通知业主委员会或者相关业主，组织维修、更新或者采取应急防范措施，维修费用由相关业主承担。

物业出现法律、法规、规章和有关技术标准规定必须维修养护的情形时，业主或者物业管理企业应当进行维修养护。

第五十五条　县级以上地方人民政府房地产行政主管部门应当建立物业管理投诉受理制度。对业主、物业使用人、业主委员会和物业管理企业在物业管理活动中的投诉，应当及时进行调查、处理，并将调查或者处理结果及时答复投诉人；属于其它部门职责的，房地产行政主管部门应当当场或者在受理后五日内告知投诉人向有关部门投诉。

第五十六条　物业管理企业与业主发生物业管理争议的，当事人双方可以协商解决；可以向基层人民调解委员会申请调解；也可以依法向仲裁委员会申请仲裁，或者依法向人民法院提起诉讼。

### 第六章　法律责任

第五十七条　违反本条例第九条规定，建设单位未在规定期限内提出书面报告和相关资料的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；拒不改正的，对建设单位予以通报批评，并处以三千元以上三万元以下的罚款。

第五十八条　违反本条例第二十一条第二款规定，业主委员会违反印章使用规定，造成经济损失的，由相关责任人承担相应的责任。

第五十九条　违反本条例第二十四条第三款规定，业主委员会委员资格终止后未按期移交有关财务凭证、档案等文件资料、印章及其他属于全体业主所有的财物的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交的，对业主委员会相关责任人予以通报批评，并处以五百元以上五千元以下的罚款；造成财物毁坏、灭失的，相关责任人应当依法承担相应赔偿责任。

第六十条　违反本条例第三十三条规定，建设单位未按照规定配置物业管理用房的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处以十万元以上五十万元以下的罚款。

逾期无法提供物业管理用房的，责令建设单位按该物业管理区域物业销售平均价格向全体业主交纳规定面积的物业管理用房等价房款，并存入该物业管理区域专项维修资金专户。

第六十一条　违反本条例第三十七条第二款规定，物业管理企业不按照法律、法规规定和物业服务合同的约定做好安全防范工作，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第六十二条　违反本条例第三十八条规定的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令即时改正。

第六十三条　违反本条例第三十九条规定，物业服务合同终止，原物业管理企业拒不退出该物业管理区域的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；拒不改正的，处以一万元以上五万元以下的罚款。

第六十四条　违反本条例第四十二条规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；逾期不改的，按下列规定处以罚款；给他人造成损失的，责任人应当依法予以赔偿:

（一）侵占物业管理区域内的共用部位、公共场地的，对个人处以五百元以上五千元以下的罚款，对单位处以三千元以上三万元以下的罚款；情节严重的，对个人处以五千元以上一万元以下的罚款，对单位处以三万元以上十万元以下的罚款；

（二）损坏物业管理区域内的共用部位、公共场地、共用设施设备的，对个人处以一千元以上一万元以下的罚款，对单位处以一万元以上五万元以下的罚款；情节严重的，对个人处以一万元以上五万元以下的罚款，对单位处以五万元以上十万元以下的罚款。

违反本条例第四十二条第（七）项规定的，由业主委员会根据业主公约约定进行协调、处理；协调处理不成的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，恢复原状；情节严重的，并处以五十元以上五百元以下的罚款。

第六十五条　业主违反物业服务合同约定，逾期不交纳物业服务费的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业管理企业可以向人民法院起诉。

第六十六条　物业管理企业违反本条例第四十四条规定，对业主或者使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未在规定时间内报告有关行政管理部门的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令改正，因为没有报告造成严重后果的，处以一千元以上一万元以下的罚款。

第六十七条　房地产行政主管部门和其他有关行政主管部门及其工作人员有下列情形之一的，由其上级主管部门或者监察机关责令改正，并对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任:

（一）不按规定组织成立业主大会筹备组的；

（二）非法干预业主依法成立业主大会、选举产生业主委员会的；

（三）对违反物业管理规定的行为，不及时处理或者不予查处的；

（四）有滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的其他行为的。

第六十八条　违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

### 第七章　附则

第六十九条　本条例自2007年1月1日起施行。