

太原市物业管理条例

(2016年12月14日太原市第十三届人民代表大会常务委员会第四十五次会议通过 2017年3月30日山西省第十二届人民代表大会常务委员会第三十七次会议批准 根据2024年7月26日山西省第十四届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准的2024年5月21日太原市第十五届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过的《太原市人民代表大会常务委员会关于修改〈太原市立法条例〉等四件地方性法规的决定》修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 物业管理区域
- 第三章 业主、业主大会和业主委员会
- 第四章 物业管理服务
- 第五章 物业的使用和维护
- 第六章 保障措施
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《山西省物业管理条例》等法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的物业管理及其监督活动，适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

第三条 物业管理应当坚持政府监管、专业服务、业主自治的原则。

第四条 市房产主管部门负责本市物业管理活动的指导、监督和管理工作的。

县（市、区）房产主管部门按照规定职责具体负责本辖区内物业管理活动的指导、监督和管理工作的。

发展改革、工信、公安、财政、规划和自然资源、生态环境、住建、城乡管理、审计、市场监管、人民防空、园林等部门按照各自职责，做好物业管理的相关工作。

第五条 街道办事处、乡（镇）人民政府负责组织、指导和监督辖区内物业管理活动的相关工作。

社区居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡（镇）人民政府开展物业管理活动。

第六条 建立物业服务第三方评估制度。业主委员会、建设单位、物业服务企业可以依照约定委托物业服务第三方评估机构，开展物业项目交接和查验、物业服务标准、调价费用测算、消防安全和物业服务质量评估等活动。

物业服务第三方评估机构应当依照法律、法规和合同约定进行评估，出具的评估报告应当真实、客观、全面。

第七条 物业服务行业组织应当加强行业自律，协助有关部门调解处理物业管理纠纷，促进物业服务行业科学、规范、和谐发展。

第二章 物业管理区域

第八条 物业管理区域的划分以有利于实施物业管理为原则，综合考虑规划条件、建筑物规模、共有设施设备、业主人数、自然界限、社区建设等因素。

第九条 新建房屋出售前，开发建设单位应当将房产主管部门确定的物业管理区域在商品房买卖合同中明示，并按照规定向市房产主管部门备案。

已投入使用但尚未备案的物业管理区域，由县（市、区）房产主管部门会同街道办事处、乡（镇）人民政府征求相关业主意见并公示后确定，并按照规定向市房产主管部门备案。

第十条 县（市、区）房产主管部门应当建立物业管理区域档案。

物业管理区域档案应当载明物业管理区域的地理位置、四至界限、建筑物总面积、专有部分数量、业主共有部分主要情况、开发建设单位以及其他需要载明的事项。

第十一条 开发建设单位应当在物业管理区域内按照规定配置建设物业管理用房（包括业主委员会工作用房），满足物业管理的使用。

新建物业项目的开发建设单位应当在项目首期开发阶段按照规划技术标准，明确配置物业管理用房的位置、面积。物业管理用房的配置应当以方便业主和物业服务活动为原则，并具备通风、采光条件及水、电、暖等基本使用功能。

第十二条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业经营单位应当向最终用户收取有关费用，并开具发票。专业经营单位可以委托物业服务企业代收代缴有关费用和进行有关设施设备日常维修养护，双方应当签订委托协议。

物业服务企业接受前款委托的，可以向委托单位收取手续费等费用，但不得向业主收取手续费等额外费用。

专业经营单位不得因部分最终用户未履行交费义务，而停止

对已交费用户和共用部位的服务。物业服务企业不得以业主拖欠物业服务费用为由限制或者变相限制专业服务。

第十三条 开发建设单位应当在新建物业项目依法交付使用后三十日内，向前期物业服务企业移交下列资料，并履行移交手续：

- （一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- （二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- （三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- （四）业主名册；
- （五）物业管理必需的其他资料。

前期物业服务企业在服务合同终止后十五日内，应当将前款所列资料移交业主委员会或者新确定的物业服务企业，因特殊情况不能移交的，由所属街道办事处、乡（镇）人民政府代为保管。

第十四条 物业管理区域内开发建设单位、物业服务企业及其他负有物业管理资料保管义务的单位及其工作人员，应当履行职责，防止资料遗失和信息泄露。

第三章 业主、业主大会和业主委员会

第十五条 房屋的所有权人为业主。

业主应当按照法律、法规、临时管理规约、管理规约或者业

主大会议事规则等，实名参加业主自治活动，行使权利、履行义务。

第十六条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

业主大会由物业管理区域内的全体业主组成，维护全体业主在物业管理活动中的合法权益。

一个物业管理区域内业主在 300 户以上的，可以采取楼(幢)、单元、楼层等为单位的方式推举一名业主参加业主大会会议。被推举业主应当于参加业主大会会议七日前，就业主大会会议拟讨论的事项书面征求推举业主的意见。凡需投票表决的事项，应当由推举业主本人根据投票权数签署赞同、反对或者弃权的书面意见，由被推举业主收集并提交业主大会，作为投票时的表决意见。

第十七条 符合业主大会成立条件的，由该物业管理区域内百分之二十以上的业主依法向街道办事处或者乡（镇）人民政府提出成立业主大会的申请。

街道办事处或者乡（镇）人民政府应当自收到申请之日起三十日内，组织、指导和协助业主成立首次业主大会会议筹备组。

筹备组人数应当为单数，由业主、居（村）民委员会、街道办事处或者乡（镇）人民政府、公安派出所、开发建设单位等派员组成。筹备组组长由街道办事处或者乡（镇）人民政府派员担任。业主成员由街道办事处或者乡（镇）人民政府组织业主推荐产生，业主成员不少于筹备组成员的百分之五十。

第十八条 筹备组应当自成立之日起九十日内完成下列筹

备工作，并召开首次业主大会：

（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、内容和形式；

（二）确认业主身份和投票权；

（三）拟定管理规约和业主大会议事规则草案；

（四）拟定业主委员会委员候选人条件和选举办法；

（五）确定首次业主大会会议的召开方案、表决议案；

（六）召开首次业主大会会议的其他筹备工作。

前款规定应当在首次业主大会会议召开十五日前在物业管理区域内显著位置公示，业主对公示内容有异议的，应当在公示期内以书面形式向筹备组提出意见，筹备组应当在收到书面意见之日起七日内决定是否采纳并书面答复。

业主大会成立后，筹备组自动解散。

第十九条 下列事项由业主共同决定：

（一）制定和修改业主大会议事规则；

（二）制定和修改管理规约；

（三）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（四）选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；

（五）使用建筑物及其附属设施的维修资金；

（六）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；

（七）改建、重建建筑物及其附属设施；

（八）改变共用部位、共用设施设备的用途或者利用共用部

位、共用设施设备从事经营活动；

（九）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第二十条 业主委员会由业主大会选举产生，委员由单数组成，任期为三至五年，具体由业主大会决定，任期届满自行终止。业主委员会委员可以连选连任。业主委员会在任期届满的三个月前，应当书面报告所在地街道办事处或者乡（镇）人民政府，并按照规定开展换届选举工作。

第二十一条 业主委员会委员不得有下列行为：

（一）挪用、侵占业主共有财产；

（二）索取、非法收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬；

（三）利用职务之便要求物业服务企业减免物业服务费等有关费用；

（四）泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关的活动；

（五）组织、煽动业主进行违法活动；

(六) 其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

业主委员会委员违反前款规定的，经业主委员会会议决定中止其委员职务，提请业主大会会议决定终止其委员职务。

第二十二条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员资格自行终止：

- (一) 因房屋转让等原因不再是业主的；
- (二) 因疾病等原因丧失履行职责能力的；
- (三) 任职期间被依法追究刑事责任的；
- (四) 本人以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；
- (五) 连续三次无故缺席业主委员会会议的；
- (六) 业主大会议事规则约定的其他情形。

业主委员会委员应当自委员资格终止之日起三日内，将其保管的财务凭证、印章以及其他属于业主大会所有的财物移交业主委员会。

第二十三条 业主委员会履行下列职责：

- (一) 执行业主大会的决定和决议；
- (二) 召集业主大会会议，书面向业主大会报告工作，接受业主质询；
- (三) 代表业主与业主大会选聘或者续聘的物业服务企业签订物业服务合同；

(四) 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督物业服务企业履行物业服务合同，协调处理物业管理活动中的相关问题；

(五) 监督管理规约的实施；

(六) 组织和监督维修资金的筹集和使用；

(七) 其他职责。

第二十四条 业主大会选举产生新一届业主委员会之日起十日内，上一届业主委员会应当将其保管的有关凭证、档案等资料、印章以及其他属于全体业主共有的财物，移交给新一届业主委员会，并完成交接工作。

业主委员会委员资格在任期内提前终止的，应当在终止之日起三日内向本届业主委员会移交由其保管的前款所列资料及财物。

业主委员会不按时移交的，所在地街道办事处、乡（镇）人民政府应当责令其限期移交。

第二十五条 业主大会、业主委员会的工作经费由全体业主共同承担。物业管理区域内有共用部位、共用设施设备收益的，工作经费可以在共用部位、共用设施设备收益中列支，具体额度由首次业主大会筹备组或者业主委员会提出意见，并在业主大会会议上表决通过后执行。

业主委员会应当每年公布上一年度业主大会、业主委员会工作经费的使用情况，接受全体业主的监督。

第二十六条 业主大会可以根据工作需要设立业主监事委

员会，具体产生办法、工作职责、所需经费由业主大会确定。

第四章 物业管理服务

第二十七条 建设单位依照法律、法规规定的程序通过招投标的方式选聘物业服务企业签订前期物业服务合同。

第二十八条 物业服务企业承接新建物业项目时，应当对物业管理区域内的共用部位、共用设施设备及其档案资料进行查验，发现存在问题的，应当书面告知开发建设单位，开发建设单位应当对承接查验中确认的问题及时整改。

第二十九条 新建物业项目的开发建设单位应当向物业买受人明示以下内容：

- （一）选聘的物业服务企业；
- （二）前期物业服务合同；
- （三）临时管理规约；
- （四）物业管理区域备案资料；
- （五）其他依法应当明示的内容。

第三十条 选聘物业服务企业前，业主委员会应当召开业主大会会议，对选聘方式、合同期限以及合同内容等进行表决。未经业主大会同意，业主委员会不得擅自选聘、解聘物业服务企业。

业主委员会应当在物业服务合同期限届满九十日前组织召开业主大会会议，对是否续聘物业服务企业进行表决。双方续约

的，应当重新签订物业服务合同。

第三十一条 物业服务企业应当将下列信息在物业管理区域内显著位置公示：

（一）物业服务企业项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、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、联系方式和应急处置方案等；

（四）物业服务费用交纳情况、维修资金使用情况、共用部位和共用设施设备经营所得收益等；

（五）其他应当公示的信息。

第三十二条 物业服务项目实行项目负责人责任制。

物业服务企业根据物业服务合同的约定，实施物业管理，收取物业服务费用。物业服务企业可以选聘专业性服务企业承担专项服务业务。

第三十三条 物业服务企业在物业管理活动中应当履行下列义务：

（一）接受业主的监督，及时处理业主的投诉，反馈处理情况，并建立投诉工作台账；

（二）加强电梯、消防设施等涉及人身安全以及其他有特定要求设施设备的管理，并委托专业机构进行及时维修养护，协助

相关部门做好管理服务区域的安全防范等工作；

（三）按照规定及时公开涉及物业管理服务的相关信息；

（四）对物业管理区域内的违法、违规或者可能侵害业主人权益的行为及时劝阻、制止，对拒不听从劝阻的，及时向属地相关部门报告；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

第三十四条 物业服务企业不得有下列行为：

（一）将物业管理区域内的全部物业服务项目一并委托给他人；

（二）擅自改变共用部位、共用设施设备用途或者利用其进行经营；

（三）强行向业主、物业使用人指定特定服务企业或者推销商品；

（四）物业服务合同终止后，拒不移交相关资料资产；

（五）物业服务企业未按照服务合同约定，擅自退出物业管理区域；

（六）擅自泄露业主信息或者将其用于与物业管理无关的活动；

（七）违反法律、法规规定的其他行为。

第三十五条 物业管理区域内发生下列情况的，物业服务企业应当及时向相关部门、专业经营单位报告：

（一）建筑物及其附属设施设备存在安全隐患，不能及时排

除，严重危及业主、物业使用人以及建筑物安全的；

- (二) 发生群体性事件的；
- (三) 发生重大伤亡事件的；
- (四) 其他应当报告的情况。

有关部门、专业经营单位在接到物业服务企业的报告后，应当对违法行为予以制止或者依法处理。

第三十六条 物业服务企业退出物业服务项目时，应当按照规定和合同约定办理移交手续，并移交物业服务用房以及下列资料：

- (一) 建设单位按照本条例第十三条规定移交的资料；
- (二) 电梯、消防、监控等专项设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；
- (三) 物业服务用房、业主共用的场地和设施设备资料；
- (四) 物业服务期间配置的固定设施设备资料；
- (五) 物业服务企业建档保存的物业改造、维修、养护资料；
- (六) 利用共用部位、共用设施设备经营的相关资料、预收的物业服务费用、公共水电分摊费用交纳记录等资料；
- (七) 业主名册等相关资料；
- (八) 其他应当移交的资料。

第三十七条 业主应当按照物业服务合同的约定按时足额交纳物业服务费用。业主违反物业服务合同约定逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，

物业服务企业可以依法提起诉讼或者申请仲裁，经法院判决或者仲裁裁决后逾期仍不履行的，按照个人信用信息管理有关规定录入个人不良信用档案。

第三十八条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，物业服务收费应当区别不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。

住宅小区前期物业和保障性住房小区物业服务收费实行政府指导价，物业服务等级基准价以及浮动幅度由市价格主管部门会同同级物业管理主管部门统一制定。具体收费标准由建设单位或者业主与物业服务企业根据规定的等级基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定；其他物业管理服务收费实行市场调节价，收费标准由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定执行。

第五章 物业的使用和维护

第三十九条 业主、物业使用人和物业服务企业，使用物业应当遵守有关法律、法规、规章、临时管理规约和管理规约的规定。

第四十条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）违反规定进行装饰、装修，损坏或者擅自改变房屋主体、承重结构和门窗位置；
- （二）擅自在建（构）筑物上悬挂、张贴物品或者涂写、刻

划;

(三) 违法搭建建(构)筑物;

(四) 侵占、破坏共用部位或者共用设施设备;

(五) 违反安全标准存放易燃、易爆、剧毒、含有放射性物质等危险性物品;

(六) 制造超过规定标准的噪音、振动;

(七) 擅自在楼道、楼梯间等业主共有区域堆放物品;

(八) 损坏或者擅自停用公共消防设施和器材,妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通;

(九) 在建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车,私拉电线为电动自行车、电动汽车充电,携带电动自行车及其蓄电池进入电梯轿厢;

(十) 违反规定倾倒垃圾、污水或者抛掷杂物;

(十一) 法律、法规、规章以及管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的,物业服务企业应当及时进行劝阻、制止,并向相关部门和业主委员会报告。物业服务企业、业主委员会有权要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、恢复原状、赔偿损失;业主、物业使用人有权向相关部门投诉和举报,对侵害自己合法权益的行为和侵害业主共同利益的行为,可以依法向人民法院提起诉讼。

第四十一条 业主、物业使用人应当按照房屋权属证书载明的用途使用房屋,不得擅自改变其使用性质。擅自改变房屋使用

性质的，物业服务企业应当予以制止，并及时向相关部门报告。

第四十二条 物业管理区域内规划用于停放车辆的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

占用业主共有的道路或者其他共有场地用于停放车辆的车位，属于业主共有。

物业管理区域内规划用于停放车辆的车位、车库，应当首先满足业主的需要。用于出售的，应当优先出售给本物业管理区域内的业主；不出售或者尚未售出的，应当提供给本物业管理区域内的业主和物业使用人使用。满足业主和物业使用人需要后仍有空余的，可以临时出租给物业管理区域外的其他人。

第四十三条 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

第四十四条 开发建设单位应当按照国家和省有关规定的保修期限和范围，承担物业的保修责任。保修期满后，物业专有部分、专有设备的维修养护由业主自行负责，有约定的，从其约定；共有部分保修期满后的维修责任由相关业主共同承担，维修费用由相关业主按照专有部分建筑面积比例分摊。

发生危及房屋使用安全的紧急情况时，物业服务企业或者其他管理人应当及时报告业主委员会、街道办事处或者乡（镇）人民政府及相关部门，并组织抢修、更新或者采取应急防范措施，费用由相关责任人承担。

第四十五条 开发建设单位应当在房屋合同备案或者交房前，按照物业总建筑面积以及交存标准向市、县（市）房产主管部门统一交存维修资金。物业交付使用时开发建设单位按照专有部分建筑面积以及同一交存标准向业主收取维修资金，其余部分的维修资金由开发建设单位承担。

物业总建筑面积以具有法定测绘资质的单位提供的测绘成果为准。交存标准由市房产主管部门会同同级财政部门根据当地实际和房屋结构类型确定，报经市人民政府批准后公布实施。

第四十六条 保修期满后，住宅共用部位以及电梯、消防设施等共用设施设备的维修、更新、改造费用，按照国家、省、市维修资金管理相关规定列支。

本条例实施前，业主未交存维修资金，发生维修相关费用的，由维修所涉及的业主按照专有部分建筑面积的比例分摊。

第四十七条 住宅专项维修资金由市、县（市）房产主管部门确定的住宅专项维修资金管理机构管理。住宅专项维修资金管理机构所需的管理费用在住宅专项维修资金的增值收益中列支。

第四十八条 在物业管理区域内，发生下列危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况时，可以不经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主表决同意，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) 排水设施堵塞、爆裂;
- (五) 楼体外立面存在脱落危险;
- (六) 其他危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况。

需要应急使用住宅专项维修资金的，业主委员会、物业服务企业或者公有住房售房单位持相关专业机构出具的鉴定报告向市、县（市）住宅专项维修资金管理机构提出申请。

没有业主委员会、物业服务企业或者公有住房售房单位的，由社区居（村）民委员会提出申请。

住宅专项维修资金管理机构应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起三个工作日内完成审核。应急维修工程竣工验收后，应当将使用维修资金总额及业主分摊情况在物业管理区域内显著位置公示。

住宅专项维修资金管理机构应当方便快捷地处理应急维修事项，加强监督管理，保障资金安全。

第六章 保障措施

第四十九条 市、县（市、区）人民政府应当将物业管理工作纳入城市治理工作体系，建立物业管理综合协调和目标责任机制；建立与之相适应的资金投入与保障机制，鼓励采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平。

第五十条 市房产主管部门负责制定全市物业管理活动的相关政策措施，研究制定物业服务标准规范。对前期物业服务项目招投标进行管理，负责物业管理区域备案和住宅专项维修资金使用的监督管理。

第五十一条 县（市）房产主管部门确定本辖区内物业管理区域的划分。县（市、区）房产主管部门做好以下工作：

（一）负责物业管理项目备案、前期物业承接查验备案和物业服务合同备案；

（二）对物业服务企业进行监督检查，开展物业服务质量专项检查；

（三）组织开展物业管理项目调查，建立相关物业管理档案；

（四）指导和监督物业管理纠纷的调解和处理；

（五）责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会的违法决定；

（六）法律、法规、规章规定的其他职责。

第五十二条 街道办事处或者乡（镇）人民政府应当做好以下工作：

（一）建立物业管理矛盾投诉调解机制；

（二）指导和监督辖区内业主大会筹备、业主委员会选举、物业服务企业选聘等活动；

（三）指导、协助和监督辖区内物业管理项目的移交和接管工作；

(四) 法律、法规、规章规定的其他职责。

第五十三条 市、县(市、区)相关部门应当按照各自职责,做好以下工作:

(一) 发展改革部门负责信用信息的管理和物业服务收费的监督检查;

(二) 工信部门负责供电企业的监督检查和通讯企业的协调指导;

(三) 公安机关负责依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法行为,对消防、监控安防、宠物饲养、车辆停放、房屋租赁等开展监督检查管理工作;

(四) 财政部门负责住宅专项维修资金等的监督工作;

(五) 规划和自然资源部门负责物业管理区域内新建、改建建(构)筑物,加装电梯,增建车位、车库的审核和违法搭建建(构)筑物等的查处;

(六) 生态环境部门负责违法排放水污染物、燃煤设施、噪音污染、危险废弃物等的监督检查;

(七) 住建部门负责房屋建筑工程保修期内对开发建设单位履行质量保修责任的监督;

(八) 城乡管理部门负责供水、供暖、供气供给和小区垃圾清运等的监督管理、检查;

(九) 审计部门负责住宅专项维修资金等的审计工作;

(十) 市场监管部门负责电梯等特种设备的安全检查工作;

(十一) 人民防空部门负责人人防工程设施违法行为的监督检查;

(十二) 园林部门负责对园林绿地及其附属设施养护管理的监督检查,负责对擅自伐移树木、损毁绿化成果行为的监督检查,负责对擅自改变绿化用地性质、挤占绿线等违法行为的监督检查,同时会同相关部门进行依法查处。

第五十四条 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等专业经营单位,依法承担管线和设施设备维修、养护工作。业主、物业服务企业或者其他管理人员应当予以配合。

第五十五条 街道办事处、乡(镇)人民政府应当建立联席会议制度。

联席会议由街道办事处或者乡(镇)人民政府组织,社区居(村)民委员会、业主委员会、物业服务企业等单位人员参加,协调化解辖区内物业管理服务中的矛盾纠纷。

第五十六条 相关单位和个人可以通过政务热线或者有关部门公布的投诉、举报受理方式,对物业管理的违法、违规行为投诉、举报。

有关部门在接到投诉、举报后应当登记,属于本部门职权范围的事项,应当受理,并在十日内予以回复。

第七章 法律责任

第五十七条 开发建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要物业管理用房的，由县级以上房产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。

第五十八条 开发建设单位擅自处置属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的，由县级以上房产主管部门处以五万元以上二十万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第五十九条 开发建设单位不履行保修义务的，由住建部门责令限期改正，按照相关规定予以处理。

第六十条 开发建设单位、物业服务企业及其工作人员泄露业主信息或者由于管理不善导致业主信息泄露的，按照相关法律法规予以处理。

第六十一条 物业服务企业有下列行为之一的，由房产主管部门责令限期改正，依法给予相应的处罚：

- （一）将物业服务合同约定的全部服务项目委托给他人的；
- （二）擅自改变共用部位、共用设施设备用途或者利用其进行经营的；
- （三）物业服务合同终止后，拒绝移交相关资料资产的。

第六十二条 业主、物业使用人损坏或者擅自改变房屋承重结构和主体结构的，由房产主管部门责令改正，恢复原状；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十三条 业主、物业使用人违法搭建建（构）筑物的，由规划和自然资源部门依法予以处罚。

第六十四条 国家机关及其工作人员在物业管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由相关部门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。

第八章 附 则

第六十五条 本条例中有关专业用语的含义：

（一）专有部分：是指门户以内的房间、厨房、卫生间、阳台、天井、庭院以及室内墙面等部位；

（二）专有设备：是指门户（户表）以内，业主自用的门窗、卫生洁具和通向总管的供水、排水、燃气管道、电线以及水、电、气户表设备等；

（三）共用部位：房屋承重结构、房屋主体结构、公共阳台、疏散通道、安全出口、消防车通道内天井、户外墙壁、屋面、传达室、治安监控室、消防监控室、消防设备用房等；

（四）共用设施设备：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、露天停车场、非机动车库、公用设施设备用房等。

第六十六条 各开发区管辖区域内的物业管理及其监督活动，参照本条例执行。

业主通过选聘其他服务主体按照合同约定或者业主、企事业单位通过自行管理等方式进行物业管理的，参照本条例执行。

第六十七条 本条例自 2017 年 5 月 1 日起施行。