山西省物业管理条例

（2004年9月25日山西省第十届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过

根据2010年11月26日山西省第十一届人民代表大会常务委员会第二十次会议《关于修改部分地方性法规的决定》修正

2025年11月26日山西省第十四届人民代表大会常务委员会第二十五次会议修订）

目　录

第一章　总　则
第二章　物业服务区域
第三章　业主、业主组织和物业管理委员会
第四章　物业服务管理
　　第一节　前期物业服务
　　第二节　物业服务
　　第三节　物业服务收费
第五章　物业的使用和维护

第六章　监督管理
第七章　法律责任
第八章　附　则

第一章　总　则

第一条　为了提升物业服务水平，规范物业管理活动，维护业主、物业服务人等相关主体的合法权益，营造良好的生活和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条　本省行政区域内住宅物业的管理、服务及其监督管理等活动适用本条例。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务人或者自行管理的方式，对物业服务区域内的建筑物及其附属设施进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条　县级以上人民政府应当加强对物业管理工作的领导，建立物业管理工作综合协调机制，将物业管理融入基层治理体系，并将所需经费列入本级财政预算。

街道办事处、乡镇人民政府应当依法做好辖区内的物业管理工作，所需经费列入县级财政预算。

居(村)民委员会依法做好物业管理相关工作。

第四条 县级以上人民政府住房和城乡建设或者房产主管部门(以下统称物业管理主管部门)负责本行政区域内物业管理的监督管理工作。

县级以上人民政府发展改革、自然资源、市场监督管理、消防救援等有关部门按照各自职责,做好与物业管理有关的监督管理工作。

第五条 物业行业协会应当制定并组织实施自律性行业规范,定期公布物业服务收费的市场动态信息,协助开展物业服务企业信用评价,促进物业服务企业依法经营和诚信服务,推动物业服务行业健康发展。

第六条 鼓励和支持运用物联网、人工智能、大数据等,推动智慧物业、绿色物业发展,提升物业管理质量和服务水平。

第二章 物业服务区域

第七条 物业服务区域的划分,应当遵循规划在先、自然分割、功能完善、便民利民的原则,以建设用地规划许可证确定的红线图范围为基础,考虑物业的共用部位、共用设施设备、建筑物规模、物业类型、社区建设等因素。

第八条 新建物业出售前，建设单位应当将划定的物业服务区域向物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门备案，并在商品房买卖合同中明示。已划定物业服务区域并实施物业服务但尚未备案的，由物业服务企业或者自行管理的业主向物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门备案。

县级人民政府物业管理主管部门应当将备案的物业服务区域，及时告知物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府。

物业服务区域划定后需要调整以及已投入使用但尚未划定的，由物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府征求业主意见后确定，并向县级人民政府物业管理主管部门备案。

第九条 物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门应当建立物业服务区域档案。档案资料应当载明下列事项：

（一）物业服务区域的范围、占地面积和建筑面积；

（二）共有部分情况；

（三）建设单位、产权单位；

（四）业主总户数、居住人口、产权构成比例；

（五）物业管理的方式、物业服务人相关信息；

（六）法律、法规规定的其他事项。

第十条 建设单位应当按照国家规定标准，在物业服务区域内配置物业服务用房。物业服务用房应当具备水、电、暖、网络、通风、采光等基本使用条件。

物业服务用房依法属于全体业主共有。未经业主共同决定，任何单位和个人不得买卖、出租或者抵押物业服务用房，不得改变其用途。

业主委员会或者物业管理委员会办公用房从物业服务用房中调剂。

第三章　业主、业主组织和物业管理委员会

第十一条　业主在物业管理活动中根据法律法规规定、临时管理规约、管理规约和物业服务合同约定，享有业主权利，履行业主义务。

第十二条　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）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；

(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。

第十三条 一个物业服务区域内,有下列情形之一,专有部分面积占比百分之五以上的业主或者人数占比百分之五以上的业主,可以向物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府提出召开首次业主大会会议的申请:

(一)已交付业主的专有部分面积达到建筑总面积百分之五十以上的;

(二)已交付业主的专有部分面积不足建筑总面积百分之五十,但首套物业交付满两年的。

街道办事处或者乡镇人民政府应当自收到申请之日起六十日内,指导成立首次业主大会会议筹备组。

第十四条 筹备组应当自成立之日起九十日内,在物业所在地的物业管理主管部门、居(村)民委员会指导下,组织召开首次业主大会会议;逾期不能召开的,筹备组自行解散。

首次业主大会会议应当通过管理规约、业主大会议事规

则，选举业主委员会。

第十五条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。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。经百分之二十以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

业主大会会议可以采用现场或者互联网等方式召开，通过集体讨论、书面征求意见等形式收集意见，表决应当采用记名投票的方式。

业主大会会议应当由业主委员会书面记录并存档，会议的决定应当自作出之日起三日内以书面形式在物业服务区域内显著位置公告。

第十六条 业主委员会由业主大会会议选举产生，是业主大会的执行机构，每届任期不得超过五年，可以连选连任。业主委员会成员的人数为五至十五人的单数，主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。业主委员会任期、具体人数，成员任职条件、资格终止、增补办法等由业主大会议事规则确定。

召开业主委员会会议应当有半数以上成员出席，所作决定应当经业主委员会全体成员半数以上同意。

业主委员会应当履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，执行业主大会的决定；

（二）制定业主委员会财务、印章、会议等管理制度，并建立相关档案；

（三）拟定共有部分经营方案和共有资金使用与管理办法，并提请业主共同决定；

（四）根据业主共同决定，处理住宅专项维修资金使用的相关工作，组织住宅专项维修资金的补交、续交；

（五）拟定物业服务企业选聘、续聘、解聘方案并提请业主共同决定；

（六）根据业主共同决定，代表业主与选聘的物业服务企业签订物业服务合同，与退出的物业服务企业进行交接；

（七）听取业主、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；

（八）调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（九）支持、配合居（村）民委员会依法履行职责；

（十）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

第十七条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门和街道办事处或者乡镇人民政府办理备案手续，并提交以下材料：

（一）管理规约、业主大会议事规则；

（二）业主大会的会议记录和会议决定；

（三）业主委员会成员基本信息。

业主委员会办理备案手续后，可以持备案证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章，向银行业金融机构申请开立账户。

业主委员会任期内备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起三十日内，将变更内容书面报告备案的县级人民政府物业管理主管部门和街道办事处或者乡镇人民政府。

第十八条 业主委员会应当在物业服务区域内显著位置公示下列事项，并将相关资料存档：

（一）管理规约、业主大会议事规则；

（二）业主大会和业主委员会的决定；

（三）物业服务合同；

（四）物业共有部分的使用和经营收益的收支情况；

（五）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；

（六）住宅专项维修资金的筹集、使用情况；

（七）业主委员会履职情况、成员支付物业费等情况；

（八）法律、法规规定和管理规约约定的其他应当向业主公开的情况和资料。

前款第一项、第三项的事项应当持续公示；第二项的事项应当在作出决定之日起三日内公示，公示期不得少于三十日；第四项至第八项的事项，应当每半年至少公示一次，公示期不

得少于三十日。

第十九条 业主委员会及其成员不得有下列行为：

（一）挪用、侵占业主共有财产；

（二）抬高、虚增、截留由业主共同支付的建筑物及其附属设施的维修费用等；

（三）索取、收受建设单位、物业服务企业或者利害关系人的财物或者其他利益；

（四）要求物业服务企业减免其物业费、停车服务管理费等；

（五）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动；

（六）转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关文件、资料；

（七）擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（八）拒不执行业主共同决定的事项；

（九）其他违反法律、法规规定或者侵害业主合法权益的行为。

业主委员会成员违反前款规定的，由业主委员会三分之一以上成员或者百分之五以上的业主提请业主大会决定是否终止其成员资格。成员出现空缺时，应当及时补选。

第二十条 有下列情形之一，物业所在地的街道办事处

或者乡镇人民政府应当组建物业管理委员会：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件，但是因各种原因未能成立的；

（三）已召开首次业主大会会议，但未能选举产生业主委员会的。

符合前款规定情形的，街道办事处或者乡镇人民政府应当就拟组建事项在物业服务区域内显著位置公告，自公告之日起三十日内，成立物业管理委员会。

物业管理委员会参照业主委员会运行，代行业主委员会职责，组织业主共同决定物业管理事项，并推动符合条件的物业服务区域召开业主大会会议，选举产生业主委员会。

第二十一条 物业管理委员会由业主代表、社区工作者、社区（村）党组织或者居（村）民委员会代表等组成，人数为七至十五人的单数，其中业主代表不得少于二分之一。物业管理委员会主任、副主任由街道办事处或者乡镇人民政府确定。

物业管理委员会履职情况、成员的基本信息、业主代表的物业费交纳情况，应当每年在物业服务区域内显著位置公示。

第二十二条 业主大会和业主委员会或者物业管理委员会组建所需经费，由建设单位先行垫付；无法确定建设单位的，由街道办事处或者乡镇人民政府垫付。

业主大会和业主委员会或者物业管理委员会的工作经费、组建所需经费由全体业主承担，经业主共同决定，可以从公共收益中支出。

经业主共同决定，可以委托第三方审计机构对业主委员会或者物业管理委员会的财务收支情况进行审计，对业主委员会或者物业管理委员会主任进行经济责任审计。审计结果应当在物业服务区域内显著位置公示。

第四章　物业服务管理

第一节　前期物业服务

第二十三条　在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位应当按照国家和本省有关规定选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，实施前期物业服务。

第二十四条　住宅物业的建设单位应当通过招标投标的方式选聘物业服务企业；投标人少于三个或者住宅规模小于三万平方米的，经物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

第二十五条　与建设单位存在利害关系可能影响招标公正性的法人、非法人组织，不得参加投标。

负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一物业服务项目投标。

违反前两款规定的，相关投标均无效。

第二十六条 建设单位和中标人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件签订书面前期物业服务合同。建设单位和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

建设单位应当在合同签订之日起三十日内，将前期物业服务合同、项目负责人信息向物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门备案。物业管理主管部门应当及时将备案信息告知物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府。

第二十七条 前期物业服务合同应当包括前期物业服务项目负责人、服务事项、服务频次、服务等级、服务费用的标准和收取办法、物业服务用房管理和使用、承接查验以及违约责任等内容，并作为商品房买卖合同的附件。

前期物业服务合同期限最长不超过三年，具体期限在合同中约定。期限届满前，业主、业主委员会或者物业管理委员会与新物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第二十八条 已竣工验收合格但尚未出售或者尚未交付的物业，物业费由建设单位承担。

出售物业交付之日的次月至前期物业服务合同终止之日的当月发生的物业费，由业主承担，商品房买卖合同另有约定的除外。

新建物业自首套物业交付一年内，县级以上人民政府物业管理主管部门应当组织街道办事处或者乡镇人民政府、居(村)民委员会、业主代表对物业服务等级达标情况进行实地核查，根据核查结果重新核定服务等级，并督促物业服务企业执行与服务等级对应的收费标准。

第二十九条 建设单位在销售物业前，应当制定临时管理规约，作为商品房买卖合同的附件，并在销售场所显著位置公示。

临时管理规约违反有关规定或者侵害业主合法权益的，由物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门责令建设单位重新制定。

第三十条 新建物业交付使用十五日前，建设单位和物业服务企业应当按照国家有关规定、前期物业服务合同的约定，履行承接查验义务，完成对物业服务区域内共有部分的承接查验工作，共同确认现场查验结果，签订物业承接查验协议，并将查验结果在物业服务区域内显著位置公告。

建设单位应当邀请物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府、业主代表参与现场

查验，必要时可以聘请相关专业机构予以协助。物业承接查验费用由建设单位承担。

对于承接查验发现的问题，建设单位应当明确整改措施和时限，并按时完成整改。物业服务企业不得承接未经查验或者查验不合格的物业。

第三十一条 现场查验二十日前，建设单位应当按照国家和本省有关规定向物业服务企业移交承接查验所必需的资料。

物业服务企业应当自物业交接完成后三十日内，向物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门办理承接查验备案手续。

第二节 物业服务

第三十二条 业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务企业管理。委托管理的，一个物业服务区域应当由一个物业服务企业提供物业服务。物业服务企业应当具有相应的专业技术人员，具备为业主提供专业服务的能力。

物业服务企业将物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的，应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务企业不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第三十三条 业主选聘物业服务企业提供物业服务的，应当签订书面物业服务合同。物业服务企业应当指派物业服务项目负责人。

物业服务合同的内容一般包括物业服务项目负责人、服务事项、服务频次、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、物业服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接、违约责任等条款。物业服务企业公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。

物业服务企业应当自合同订立之日起三十日内，将物业服务合同、项目负责人信息向物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门备案。物业管理主管部门应当及时将备案信息告知物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府。

第三十四条 物业服务事项包含下列内容：

（一）共用部位、共用设施设备的运行、维护和管理；

（二）公共区域的环境卫生维护；

（三）公共绿化的养护和管理；

（四）公共区域的秩序维护；

（五）装饰装修服务管理；

（六）物业服务档案、资料管理；

（七）法律、法规规定或者合同约定的其他事项。

第三十五条 物业服务企业应当按照有关法律、法规规定和物业服务合同约定，制定安全防范制度和应急预案，采取合理措施保护业主、物业使用人的人身、财产安全。

物业服务企业应当对物业服务区域内的楼体外立面、消防设施、窨井盖、车辆停放场所、电梯、二次供水设施等重点部位和重要设施设备进行日常巡查。巡查中发现安全隐患的，物业服务企业应当及时设置警示标志，采取措施排除隐患；发现重大安全隐患或者发生突发事件的，物业服务企业应当及时采取应急措施，通知相关业主、物业使用人，并按照规定向物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府、负有安全监督管理职责的部门以及负有维修养护责任的供电、供水、供热、供气等专业经营单位报告，协助做好相关工作。

第三十六条 物业服务区域内，充电设施安装应当符合国家和本省有关规定、标准。

具备电动汽车充电设施安装条件的，物业服务企业应当根据业主的需求协助办理充电设施安装，不得阻挠或者收取费用。

经业主共同决定，物业服务企业可以利用公共场地建设相对集中的公共充电基础设施。

第三十七条 物业服务企业应当为业主、物业使用人的

邮件投送、网约配送、家政服务等提供便利，不得无故阻止相关人员、车辆进入物业服务区域。

进入物业服务区域的人员、车辆应当遵守时间、路线、停靠区域等相关管理规定。

第三十八条 鼓励和支持物业服务企业提供养老、托幼、助残、家政、文化、健康等服务，满足业主、物业使用人多层次多样化生活需求。物业服务企业可以按照有关规定享受相关优惠扶持政策。

经业主共同决定，物业服务企业可以将物业服务区域内各类闲置的公共房屋，依照相关规定改造为社区居家养老、托幼等服务场所，提供社区生活服务。

第三十九条 各级人民政府及有关部门可以依法通过政府购买服务的方式，委托符合条件的物业服务企业开展社区治理、公共事务和居(村)民服务等。

第四十条 物业服务企业应当按照法律、法规规定和物业服务合同约定提供物业服务，并遵守下列规定：

(一)提供的物业服务符合国家和本省的标准、规范，不得低于合同约定的服务等级或者质量标准；

(二)及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；

(三)定期听取业主的意见和建议，每半年至少开展一次

业主满意度测评，接受业主监督；

（四）及时处理有关投诉，改进和完善服务；

（五）对违反有关治安、环保、消防等法律、法规的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告有关部门并协助处理；

（六）对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告业主委员会或者物业管理委员会；

（七）不得泄露、非法使用在物业服务活动中获取的业主、物业使用人信息；

（八）做好物业维修、养护、服务费用收支等记录，形成物业服务资料和档案，并妥善保管；

（九）配合有关部门、街道办事处或者乡镇人民政府和居（村）民委员会做好物业管理相关工作。

第四十一条 物业服务企业应当在物业服务区域内显著位置持续公示下列信息，确保信息真实并及时更新：

（一）物业服务企业的营业执照，服务电话、投诉电话、项目负责人的基本情况；

（二）物业服务事项、服务质量标准、收费标准和收取办法；

（三）电梯、消防设施等具有专业技术要求的设施设备的

日常维修保养单位名称、资质、联系方式和维修保养信息；

（四）专业经营单位的服务范围和联系方式；

（五）物业服务区域内共用部位、共用设施设备等共有部分信息；

（六）物业服务区域内车位、车库的产权性质和分布情况；

（七）上一年度物业服务合同履行以及物业费收取和电梯维修保养、公共水电费用等支出情况、本年度物业费收支预算；

（八）其他应当公示的信息。

物业服务企业受委托经营业主共有部分、使用住宅专项维修资金的，应当在物业服务区域内显著位置持续公示上一年度业主共有部分的经营与收益情况、住宅专项维修资金使用情况。

业主有权查询公示内容，对应当公示但未公示信息或者已公示信息的内容提出书面异议的，物业服务企业应当及时予以书面答复。

第四十二条 物业服务合同期限届满前，业主委员会或者物业管理委员会应当组织业主共同对物业服务企业的续聘、另聘以及是否实行自行管理作出决定，并将决定书面告知物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府。决定续聘的，应当与原物业服务企业在

合同期限届满前续订物业服务合同;决定另聘的,应当提前六十日书面通知物业服务企业,但是合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满后,业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务企业的决定,物业服务企业继续提供物业服务的,原物业服务合同继续有效,但是服务期限为不定期。

物业服务企业提前解除物业服务合同或者服务期限届满不同意续聘的,应当提前九十日书面通知业主、业主委员会或者物业管理委员会,但是合同对通知期限另有约定的除外;同时书面告知物业所在地的县级人民政府物业管理主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府,并在物业服务区域内显著位置公告。

第四十三条 物业服务合同终止的,原物业服务企业应当在约定期限或者自合同终止之日起三十日内退出物业服务区域,将下列财物、资料等交还给业主委员会或者物业管理委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人,配合新物业服务企业做好交接工作,并如实告知物业的使用和管理状况:

(一)占用的共用部位、共用设施设备等共有部分;

(二)代为保管的公共收益结余;

(三)预收、代收的有关费用;

(四)保管的物业承接查验资料;

（五）物业服务档案和资料；

（六）住宅专项维修资金使用情况资料；

（七）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他财物、资料。

原物业服务企业不得以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒绝交还和退出。

第四十四条 物业服务合同终止，物业服务企业退出且尚未选聘新物业服务企业的，街道办事处或者乡镇人民政府应当组织业主委员会或者物业管理委员会确定临时物业服务企业，提供垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活需求的临时物业服务。临时物业服务期限一般不超过六个月，费用由全体业主承担。

临时物业服务期间，业主委员会或者物业管理委员会应当组织业主共同决定选聘新物业服务企业。

第四十五条 新建物业的供电、供水、供热、供气、通信、有线电视等专业经营设施设备以及相关管线，应当符合国家和本省有关标准和技术规范。竣工验收合格的，交由专业经营单位运行、维修和养护，专业经营单位应当接收。

已投入使用的专业经营设施设备以及相关管线尚未交由专业经营单位运行、维修和养护的，由物业所在地的县级人民政府组织专业经营单位验收。验收合格的，专业经营单位应

当接收；验收不合格的，由县级人民政府组织相关单位进行整改，整改合格后，专业经营单位应当接收。

专业经营单位应当承担物业服务区域内分户计量装置或者入户端口及以外的专业经营设施设备和相关管线运行、维修、养护等责任，不得将产生的费用和损耗损失转嫁给物业服务企业或者业主。法律、法规另有规定的，从其规定。

专业经营单位对专业经营设施设备和相关管线进行维修、养护时，物业服务企业或者业主应当予以配合。专业经营单位不得收取进场费、接入费、运行费、维护费、协调费等不合理费用。

第四十六条 业主共同决定自行管理物业的，应当制定自行管理方案，并向街道办事处或者乡镇人民政府备案。

业主自行管理方案一般包括下列内容：

（一）管理人及其权利和责任；

（二）管理的事项、费用、期限；

（三）选聘专业服务机构的种类、资格条件和选聘方式，选聘劳务人员的数量、资格条件和选聘方式；

（四）业主支付物业费的标准和方式；

（五）安全防范制度和应急预案；

（六）法律、法规规定的其他事项。

电梯、消防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的

设施设备，应当委托专业机构进行维修和养护。

第三节　物业服务收费

第四十七条　物业服务企业向业主提供服务，应当实行明码标价。物业费应当区分不同物业性质、服务类别，遵循合理公开、质价相符的原则，实行政府指导价和市场调节价。业主与物业服务企业可以采取包干制或者酬金制等形式约定物业费。

住宅小区前期物业和保障性住房的物业费实行政府指导价，由设区的市人民政府制定等级基准价和浮动幅度。县级以上人民政府物业管理主管部门认定物业服务企业提供的服务未达到合同约定的服务等级的，应当在五日内重新核定其服务等级，并督促物业服务企业执行与服务等级对应的收费标准。

业主选聘物业服务企业的，物业费实行市场调节价。业主与物业服务企业可以参考政府指导价，在物业服务合同中约定收费标准。

第四十八条　物业费包括物业共用部位、共用设施设备等共有部分的日常运行和维护、绿化养护、清洁卫生、秩序维护等费用以及业主同意的其他费用。电梯运行维护费、停车

服务管理费由业主与物业服务企业按照国家和本省有关规定，在物业服务合同中约定收费标准和服务内容。

物业服务企业不得违反法律、法规规定和物业服务合同约定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费。

第四十九条 业主应当按照约定向物业服务企业支付物业费。物业服务企业已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务企业可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务企业可以申请调解、仲裁或者提起诉讼。物业服务企业不得采取停止供电、供水、供热、供气等方式催交物业费。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业费的，从其约定，业主承担连带交纳责任。

第五十条 公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆，因履行职责在物业服务区域内停放的，不得收费。

鼓励设区的市、县级人民政府结合实际，对探望亲友、婚丧嫁娶和为业主、物业使用人提供配送、维修、安装等服务的临时停放车辆制定免费停放时段等优惠政策。

第五十一条 物业服务区域内，专业经营单位应当服务到最终用户，并向最终用户收取有关费用。

专业经营单位委托物业服务企业代收有关费用的，双方应当签订委托协议，明确委托事项和费用支付的标准与方式。物业服务企业不得向业主、物业使用人收取手续费等额外费用。

第五章　物业的使用和维护

第五十二条　物业服务区域内禁止下列行为：

（一）擅自拆除、改变建筑物承重结构、主体结构等影响建筑结构和安全的行为；

（二）违法搭建建筑物、构筑物或者挖掘地下空间；

（三）擅自拆改供电、供水、排水、供热和供气等设施；

（四）违规存放易燃、易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒、有害物质，或者存放、铺设超负荷物品；

（五）在非指定位置堆放、倾倒或者抛弃垃圾、杂物；

（六）占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道等共用部位，或者损坏消防设施等共用设施设备；

（七）侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施；

（八）擅自改变按照规划建设的公共建筑和共用设施用途；

（九）违反规定出租房屋；

(十)在公共门厅、疏散通道、楼梯间、安全出口以及其他不符合消防安全要求的场所停放电动自行车、电动摩托车或者为其充电;

(十一)携带电动自行车、电动摩托车或者其电池进入电梯轿厢或者入户充电,违反用电安全要求私拉电线充电;

(十二)制造超过规定标准的噪音、振动;

(十三)从建筑物中抛掷物品;

(十四)违反规定饲养动物;

(十五)法律、法规和临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

发现前款规定行为的,可以向业主委员会或者物业管理委员会、物业服务企业反映,也可以向有关部门、街道办事处或者乡镇人民政府报告或者投诉。

第五十三条 业主或者物业使用人装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务企业,签订装饰装修管理协议,并配合其进行必要的现场检查。装饰装修管理协议应当明示装饰装修活动的作业时间、禁止行为和注意事项。

物业服务企业应当加强装饰装修活动的巡查检查,对违法违规行为及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的,立即报告有关部门。

第五十四条 规划或者设置的车位、车库,应当明确产权

性质，不得占用消防车通道、疏散通道、安全出口，不得影响其他车辆和行人正常通行。未经竣工验收或者验收不合格的车位、车库，不得投入使用。

物业服务区域内规划用于停放汽车的车位、车库，应当首先满足本区域内业主的停车需要，其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场地设置的车位、车库，属于全体业主共有，其设置、分配、管理、收费等事项由业主共同决定。出租车位、车库的收益归全体业主所有，并在物业服务区域内显著位置公示。

第五十五条 建设单位出售或者附赠车位、车库的，应当在物业服务区域内显著位置公示产权证明文件。建设单位未出售或者未附赠的车位、车库，应当优先出租给本区域内业主；业主要求承租的，建设单位不得只售不租。

拟出售、出租的车位、车库数量少于本区域要求购买、承租车位、车库业主的房屋套数时，应当通过抽签、摇号等方式确定，一户业主只能购买、承租一个车位或者车库。

在满足本区域内业主的购买和承租需要后仍有多余车位、车库的，可以出租给本区域外的使用人，但租赁期限不得超过十二个月。

第五十六条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和

保修范围，承担物业的保修责任。

保修期限和保修范围内出现物业质量问题的，物业服务企业应当及时通知建设单位。建设单位应当通知施工单位进入现场核查情况，予以修复。建设单位无法通知施工单位或者施工单位未按照约定进行保修的，应当另行委托其他单位修复。

建设单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，业主、物业服务企业可以向县级以上人民政府物业管理主管部门投诉。

第五十七条 业主应当按照规定交存首期住宅专项维修资金。房屋分户账内的资金余额不足首期交存额百分之三十的，业主应当及时续交。

房屋所有权转移的，住宅专项维修资金分户账中结余资金随房屋所有权转移；因拆迁或者其他原因造成房屋灭失的，住宅专项维修资金分户账中结余资金应当退还业主。

物业保修期满后，共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造需要使用住宅专项维修资金的，按照国家和本省住宅专项维修资金管理相关规定执行。

依法应当由建设单位、物业服务企业、专业经营单位和相关责任人承担的费用，不得从住宅专项维修资金中列支。

第五十八条 利用物业服务区域内业主共有部分从事经

营活动的，应当由业主共同决定，并在物业服务区域内显著位置公告，产生的公共收益归业主共有。公共收益应当单独列账、妥善保管，按照业主的共同决定使用，任何单位和个人不得挪用、侵占。

业主委员会或者物业管理委员会成立后，建设单位、物业服务企业应当及时将代为保管的公共收益结余转入其专用账户。

经业主共同决定，可以委托第三方审计机构对公共收益的收支情况进行审计。审计结果应当在物业服务区域内显著位置公示。

第六章　监督管理

第五十九条　县级以上人民政府应当建立物业管理联席会议制度，协调解决物业管理活动中的重大问题，制定物业管理的相关政策、制度和措施。

街道办事处或者乡镇人民政府负责召集辖区内的物业管理联席会议，县级人民政府物业管理、发展改革、公安、自然资源、市场监督管理、审批服务管理、消防救援、城市管理综合执法等部门和居(村)民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、业主代表、物业服务企业等相关方参加，协调解决物业管

理活动中的重要问题。

第六十条 省人民政府物业管理主管部门应当建立健全物业服务等级标准，完善物业服务质量星级评价体系，提高物业服务满意度；制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、前期物业服务合同、物业服务合同等示范文本，供建设单位、业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业参考使用。

第六十一条 省人民政府物业管理主管部门应当建立物业服务企业信用评价体系和惩戒机制，制定物业服务企业及其项目负责人信用标准，定期组织测评并向社会公开信用信息和测评结果。业主、物业使用人有权对本物业服务区域物业服务企业及其项目负责人的信息依法进行监督。

第六十二条 设区的市、县级人民政府物业管理主管部门应当履行下列职责：

（一）制定、实施物业管理相关政策；

（二）指导和监督前期物业服务项目招标投标、物业承接查验、物业服务企业退出交接等活动；

（三）监督住宅专项维修资金交存、管理和使用情况；

（四）使用、完善物业管理数字化信息平台和物业服务信用管理体系，对物业服务项目的服务达标情况进行监督管理，开展星级评价；

（五）监督供水、供热、供气等专业经营单位在物业服务区

域内的服务活动；

（六）法律、法规规定的其他职责。

第六十三条 县级以上人民政府发展改革部门应当完善物业服务收费政策，协助做好前期物业服务招标投标工作。

县级以上人民政府公安机关应当指导和监督物业服务区域内技防、保安服务等活动，依法查处违反治安管理的行为。

县级以上人民政府自然资源部门应当依法认定、查处或者移送物业服务区域内违反规划的行为，并做好未划转至审批服务管理部门改变规划条件的建设工程以及各类配套建筑的行政许可。

县级以上人民政府市场监督管理部门应当依法对物业服务区域内特种设备安全进行监督管理，查处物业服务收费中的违法违规行为。

县级以上人民政府能源部门应当协调供电企业保障直供电物业服务区域内电网配套建设和电动汽车充电基础设施用电报装服务。

县级以上人民政府消防救援机构应当依法监督抽查物业服务区域内相关主体遵守消防法律、法规情况，查处火灾隐患和消防安全违法行为，督促落实消防安全责任。

第六十四条 街道办事处或者乡镇人民政府应当指导和监督本辖区内业主大会、业主委员会或者物业管理委员会依

法履行职责，对业主大会、业主委员会或者物业管理委员会作出的违反法律、法规的决定，责令限期改正或者撤销，并通告全体业主。

街道办事处或者乡镇人民政府应当根据物业服务项目管理情况、业主满意度等指标，每两年组织开展一次物业服务项目的质量评价，并将结果向县级人民政府物业管理主管部门推送，作为服务等级核定、信用评价、星级评价等的重要依据。

第六十五条 县级以上人民政府应当建立物业服务违法违规行为投诉和举报处理制度，并向社会公布投诉举报的方式和渠道。

接到投诉举报的相关部门应当按照规定时限调查、核实、处理，并将结果反馈投诉人、举报人。物业服务企业、业主委员会或者物业管理委员会、业主、物业使用人等有关单位和个人应当予以配合和协助，不得拒绝或者阻碍监督检查人员依法开展工作。

第七章 法律责任

第六十六条 违反本条例规定，法律、行政法规已有法律责任规定的，从其规定。

第六十七条 违反本条例规定，建设单位有下列情形之

一，由县级以上人民政府物业管理主管部门予以处罚：

（一）未在商品房买卖合同中明示经备案的物业服务区域，或者未备案前期物业服务合同、项目负责人信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下的罚款；

（二）未履行承接查验义务或者对承接查验发现的问题，未按照约定时限完成整改的，责令限期改正，处五万元以上二十万元以下的罚款；

（三）未优先将未出售或者未附赠的车位、车库出租给本区域内业主，或者将多余车位、车库出租给本区域外使用人的租赁期限超过十二个月的，责令限期改正，没收违法所得；逾期未改正的，处五千元以上五万元以下的罚款；

（四）业主要求承租车位、车库，只售不租的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下的罚款；

（五）保修期内不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，责令限期改正；逾期未改正的，处十万元以上二十万元以下的罚款。

第六十八条 违反本条例规定，物业服务企业有下列情形之一，由县级以上人民政府物业管理主管部门予以处罚：

（一）承接未经查验或者查验不合格的物业的，责令限期改正，处五万元以上二十万元以下的罚款；

（二）未备案物业服务合同的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下的罚款；

（三）提供的物业服务低于合同约定的服务等级或者质量标准的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下的罚款；

（四）未按照要求公示有关信息的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上五万元以下的罚款；

（五）退出物业服务区域不交还有关财物、资料等的，责令限期改正；逾期未改正的，予以通报，处一万元以上十万元以下的罚款；

（六）未按照规定期限退出物业服务区域的，责令限期改正；逾期未改正的，自责令改正期限届满次日起处每日三千元的罚款；

（七）采取停止供电、供水、供热、供气等方式催交物业费的，责令改正，处五千元以上五万元以下的罚款。

第六十九条 违反本条例规定，未经业主共同决定，买卖、出租或者抵押物业服务用房的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令限期改正，处买卖、出租或者抵押金额一倍以上三倍以下的罚款。

第七十条 违反本条例规定，专业经营单位拒绝接收物

业服务区域内符合国家和本省有关标准和技术规范的专业经营设施设备以及相关管线的，由县级以上人民政府有关部门责令限期改正；逾期未改正的，处十万元以上三十万元以下的罚款。

第七十一条 违反本条例规定，挪用、侵占公共收益的，由县级以上人民政府物业管理主管部门责令退还，处挪用、侵占金额一倍以上三倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七十二条 国家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，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第七十三条 本条例所称共有部分，是指：

（一）建筑区划内建筑物的共用部位、共用设施设备，包括建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、门厅、大堂等公共通行部分，电梯、消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分；

（二）建筑区划内的道路，但是属于城镇公共道路的除外；

建筑区划内的绿地，但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外；建筑区划内的其他公共场所（地）、公用设施和物业服务用房；

（三）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位、车库；

（四）建筑区划内其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所和设施等。

第七十四条 本条例规定在物业服务区域内显著位置公示、公告相关信息的，应当至少选择下列两处位置：

（一）单元门厅；

（二）电梯轿厢；

（三）物业服务区域内休闲活动场所；

（四）物业服务项目办公场所；

（五）物业服务区域主要出入口。

除前款规定的方式外，相关信息的公示、公告还应当通过短信、微信或者公众号等方式同时告知全体业主。

相关信息的公示、公告时间，除已有规定的以外，公示、公告时间不得少于七日。

第七十五条 其他管理人接受委托，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护

等物业服务的，适用本条例有关物业服务企业的规定。

非住宅物业的相关活动参照本条例执行。

第七十六条 物业管理委员会组建运行、公共收益管理的具体办法由省人民政府另行制定。

第七十七条 本条例自2026年1月1日起施行。