

晋城市物业管理条例

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，营造良好的居住和工作环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律、法规，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相关监督管理活动，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，由业主和物业服务人按照物业服务合同约定，对物业管理区域内的建筑物以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 本市物业管理活动纳入基层社会治理体系，坚持党建引领、政府监管、业主自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。

鼓励和支持在业主委员会、物业管理委员会、物业服务人中建立党的基层组织，开展党的活动，发挥党建引领作用。

倡导将社会主义核心价值观融入临时管理规约、管理规约，弘扬优秀传统文化。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当建立物业管理综合协调和目标责任机制，统筹推进物业管理各项工作，协调解决本行政区域内物业管理重大问题。

第五条 市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的指导、监督和管理的工作。

市、县（市、区）发展和改革、公安、规划和自然资源、城市管理、应急管理、市场监管、人防等部门，按照各自职责，做好物业管理相关工作。

第六条 街道办事处、乡（镇）人民政府负责统筹、协调、监督本辖区内物业管理活动，履行下列职责：

- （一）组织、指导设立业主大会、选举业主委员会、组建物业管理委员会，并办理备案手续；
- （二）监督业主委员会、物业管理委员会和物业服务人履行职责，组织开展物业服务质量评价；
- （三）建立业主委员会换届审计制度；
- （四）监管物业管理区域公共收益收支情况；

（五）指导物业承接查验，督促项目有序交接，监督物业服务人规范管理和使用物业管理区域公共资产；

（六）建立健全居住社区综合治理想作制度，协调解决物业管理重点难点问题。

居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡（镇）人民政府建立健全物业管理机制，参与监督管理辖区内物业管理活动。

第七条 县（市、区）人民政府和街道办事处、乡（镇）人民政府应当将业主委员会、物业管理委员会、物业服务人纳入相关突发事件应急处置工作体系，建立物资和资金保障机制。

发生突发事件时，街道办事处、乡（镇）人民政府应当按照响应等级组织落实市、县（市、区）人民政府的应急措施，指导、督促物业服务人配合居（村）民委员会开展工作。

第八条 业主、物业使用人、物业服务人等有权就违反物业管理规定的行为向有关部门投诉举报。有关部门应当对投诉举报的内容及时调查核实、依法处理，并按照规定予以回复。

第九条 鼓励物业服务人运用物联网、云计算、大数据和人工智能等技术，建设物业服务平台，依法依规与相关部门实现数据共享应用，提升物业服务水平。

第二章 业主组织和物业管理委员会

第十条 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。

只有一个业主的，由其履行业主大会、业主委员会职责。

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。

第十一条 符合业主大会成立条件的，该物业管理区域内的业主、建设单位、物业服务人可以依法向物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府提出成立业主大会的申请。

街道办事处、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。

筹备组由业主代表、建设单位、居（村）民委员会、街道办事处、乡（镇）人民政府等委派的代表组成。筹备组人数应当为七人以上单数，其中业主代表由街道办事处、乡（镇）人民政府组织业主推荐产生，业主代表不得低于筹备组总人数的二分之一。筹备组组长由街道办事处、乡（镇）人民政府的代表担任。筹备组组成人员名单确定后，应当在物业管理区域内显著位置公告，公告时间不少于七日。

第十二条 筹备组应当自成立之日起三十日内完成下列筹备工作，并组织业主召开首次业主大会：

- （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、业主大会议事规则等草案；
- （四）拟定业主委员会委员及候补委员的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告，公告时间不少于七日。业主对公告内容有异议的，应当在公告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。

首次业主大会应当通过管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法，选举产生业主委员会委员及候补委员。业主委员会成立后，筹备组自动解散。

第十三条 业主委员会委员及候补委员的候选人通过下列方式产生：

- （一）社区（村）党组织推荐；
- （二）居（村）民委员会推荐；
- （三）业主自荐或者联名推荐。

业主大会筹备组应当从前款规定方式推荐的人选中确定正式候选人名单，报街道办事处、乡（镇）人民政府审核。

鼓励和支持业主中的党员、人大代表、政协委员、公职人员、网格员、楼栋长积极参选业主委员会委员、候补委员。

第十四条 业主大会决定以下事项：

- （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委员和候补委员；
- （四）选聘和解聘物业服务人，确定物业服务内容和标准；
- （五）使用建筑物及其附属设施的专项维修资金；
- （六）筹集建筑物及其附属设施的专项维修资金；
- （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；
- （九）利用共用部位、共用设施设备从事经营活动，管理、使用经营收益；
- （十）听取和审查业主委员会的工作报告和收支预算结算报告；
- （十一）改变或者撤销本物业管理区域内部分业主、业主委员会作出的与业主大会决定相抵触的决定；
- （十二）法律、法规或者管理规约确定应当由业主共同决定的其他事项。

业主大会决定事项，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（九）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。

第十五条 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召开，每年至少召开一次。经百分之二十以上业主提议，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书面形式或者通过互联网方式召开；采用互联网方式表决的，应当通过市住房和城乡建设主管部门建立的电子投票系统进行。

业主大会会议召开十五日前，业主委员会应当通知全体业主，将会议议题及其具体内容、时间、地点、方式等在物业管理区域内显著位置公告，并同时告知居（村）民委员会，居（村）民委员会应当派代表列席会议。

业主委员会未按照规定召集业主大会会议的，业主可以请求物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府责令限期召集；逾期仍未召集的，由物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府组织召集。

第十六条 业主委员会由业主大会选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。

业主委员会委员人数为五至十五人的单数，任期为三至五年，具体由业主大会决定，任期届满自行终止，可以连选连任。

第十七条 业主委员会可以设候补委员，业主委员会委员缺额时，候补委员可以递补为业主委员会委员。候补委员的人数及递补规则应当在业主大会议事规则中规定，但人数不得超过业主委员会委员的人数。

业主委员会委员经递补人数仍不过半数，或者业主委员会拒不依法履行职责损害业主权益的，物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府应当组织召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会。

业主委员会委员、候补委员应当为本物业管理区域的自然人业主或者单位业主授权的自然人代表。

第十八条 业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，在业主委员会委员中推选业主委员会主任和副主任，并在推选完成之日起三日内，在物业管理区域内显著位置公示业主委员会主任、副主任和其他委员的名单。

第十九条 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定定期召开会议，经三分之一以上业主委员会委员提议，业主委员会应当召开临时会议。业主委员会会议由主任或者主任委托的副主任负责召集，有半数以上委员出席方可召开，业主委员会委员不得委托他人出席会议，作出决定时应当经全体委员过半数签字同意。候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。

业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，业主委员会其他委员、业主可以申请物业所在地居（村）民委员会、街道办事处、乡（镇）人民政府督促限期召集；逾期仍未召集的，由物业所在地居（村）民委员会、街道办事处、乡（镇）人民政府组织召集。

第二十条 业主委员会委员不得有下列行为：

- （一）阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定；
- （二）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理服务活动中形成的文件资料；
- （三）拒绝、拖延提供物业管理服务有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作；
- （四）擅自使用业主委员会印章；
- （五）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务人签订、修改物业服务合同；
- （六）将业主共有财产出售、出租、出借给他人或者设定担保等侵害业主共有财产权利；
- （七）索取、非法收受建设单位、物业服务人或者利害关系业主提供的利益或者报酬；

(八) 泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理服务无关的活动;

(九) 组织、煽动业主进行违法活动;

(十) 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暂停其委员资格, 同时提请业主大会会议决定终止其委员资格, 并在物业管理服务区域内显著位置公告。

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印章、有关凭证、档案等资料及财物。

第二十一条 业主委员会任期届满九十日前, 应当召开业主大会会议进行换届选举; 未按照规定进行新一届业主委员会选举的, 业主委员会应当书面报告街道办事处、乡(镇)人民政府。

街道办事处、乡(镇)人民政府应当在接到报告后三十日内组建换届小组, 由换届小组组织召开业主大会会议, 在换届小组成立之日起九十日内选举产生新一届业主委员会。

第二十二条 物业管理区域有下列情形之一的, 可以由物业管理委员会临时代替业主委员会开展工作:

(一) 不具备成立业主大会条件;

(二) 具备成立业主大会条件但未成立, 经街道办事处、乡(镇)人民政府组织、指导两次仍不能成立;

(三) 未能选举产生业主委员会或者业主委员会出现任期届满、集体辞职等情形, 需要重新选举, 经街道办事处、乡(镇)人民政府组织、指导两次仍不能选举产生新的业主委员会。

第二十三条 物业管理委员会由街道办事处、乡(镇)人民政府负责组织成立, 作为临时机构, 组织业主共同决定物业管理事项, 并推动符合条件的物业管理区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

第二十四条 物业管理委员会由居(村)民委员会的代表及业主代表组成, 人数为五人以上的单数, 其中业主代表不少于总人数的二分之一。

物业管理委员会主任由居(村)民委员会代表担任, 副主任由居(村)民委员会指定一名业主代表担任。业主代表按照业主委员会委员候选人方式产生。物业管理委员会应当在物业管理区域内显著位置公示成员名单。

第二十五条 物业管理委员会组建、运行的具体办法, 由市人民政府另行制定。

第二十六条 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印章、有关凭证、档案等资料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。

物业管理委员会自业主委员会选举产生之日起停止行使业主大会、业主委员会职责, 并应当在七日内向业主委员会移交相关资料和财物。

第二十七条 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。

业主委员会应当在物业管理区域内显著位置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。

第三章 物业管理与服务

第二十八条 建设单位应当在物业管理区域内按照房屋总建筑面积的千分之三至千分之五配套建设物业管理用房（包括业主委员会工作用房），并且物业管理用房建筑面积不得少于一百平方米。

新建物业项目的建设单位应当在项目首期开发阶段明确配置物业管理用房的位置、面积。新建项目的物业管理用房应当位于地面以上并能够独立使用，具备供水、排水、供热、供电、通信以及通风、采光等使用功能和独立通道。所在楼层不得高于二层，但配置电梯和单独使用的除外。

老旧住宅区没有配套建设物业管理用房的，由所在地县（市、区）人民政府、建设单位（或者公有住房出售单位）和公用企（事）业单位完善物业管理用房。

第二十九条 住宅物业的建设单位应当通过招投标的方式选聘前期物业服务人，签订前期物业服务合同。合同期限届满前，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

投标人少于三个或者住宅规模小于三万平方米的，经物业所在地县（市、区）住房和城乡建设主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

住宅物业的建设单位应当自签订前期物业服务合同之日起三十日内，将前期物业服务合同、临时管理规约等资料向县（市、区）住房和城乡建设主管部门报备登记。

第三十条 建设单位应当依法与前期物业服务人对住宅共用部位、共用设施设备进行查验，并向前期物业服务人移交物业管理所必需的材料。街道办事处、乡（镇）人民政府可以派代表参加承接查验。

承接查验后，建设单位应当与前期物业服务人签订承接查验协议，并向业主公布承接查验的结果。对于承接查验发现的问题，建设单位应当在签订承接查验协议之日起三十日内予以整改。

前期物业服务人应当自承接查验完成之日起三十日内，依法向县、（市、区）住房和城乡建设主管部门备案承接查验相关资料。

第三十一条 建设单位向业主交付的物业应当达到法定交付条件。前期物业服务合同生效之日至物业交付之日的前期物业费，由建设单位承担；物业交付之日后的前期物业费，由业主承担。

建设单位将未达到法定交付条件的物业交付给业主的，应当承担相应的责任，并承担达到交付条件前的前期物业费。

第三十二条 选聘物业服务人前，业主委员会应当组织召开业主大会会议，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、解聘物业服务人。

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人进行表决。双方续约的，应当重新签订物业服务合同。

物业服务合同签订或者变更之日起三十日内，物业服务人应当将物业服务合同向街道办事处、乡（镇）人民政府、县（市、区）住房和城乡建设主管部门报备登记。

第三十三条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定向物业管理区域派驻负责人员和必要的工作人员，履行下列义务：

- (一) 提供清洁卫生、绿化养护、秩序维护等基本服务；
- (二) 依法维护、管理物业管理区域内的公用设施；
- (三) 建立日常管理档案及共有部分的资料档案；
- (四) 协助做好物业管理区域内的安全防范工作；
- (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 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置设置公示栏，如实公示并及时更新下列信息：

- (一) 营业执照、负责人、二十四小时服务电话、投诉电话；
- (二) 物业服务的等级标准、内容，收费的项目、计费方式、收费依据和标准等；
- (三) 电梯、消防等设施设备的维修保养单位的名称、信用信息、联系方式、维保方案和应急处置方案等；
- (四) 供电、供水、供热、供气、通信等专业经营单位的报修服务电话等；
- (五) 共用部位、共用设施设备的经营与收益情况及专项维修资金使用情况；
- (六) 其他应当公示的信息。

物业服务人应当同时将前款公示的内容通过信息化方式告知全体业主。

第三十五条 物业服务人不得有下列行为：

- (一) 将物业管理服务区域内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；
- (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) 擅自拆除、停用消防设施、器材；
- (四) 擅自将依法配建平时用作停车及其他用途的人防工程出售、赠与；
- (五) 强行向业主指定特定服务企业或者推销商品；
- (六) 未按照服务合同约定，擅自退出物业管理服务区域，或者物业服务合同终止后，拒不移交相关资料资产；
- (七) 强制业主、物业使用人通过提供人脸、指纹等生物信息方式进入物业管理区域；
- (八) 擅自泄露业主信息或者将其用于与物业管理服务无关的活动；
- (九) 违反法律、法规规定的其他行为。

第三十六条 物业服务费应当遵循合理、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。

实行政府指导价的，由价格主管部门会同住房和城乡建设部门，制定物业服务费的基准价和浮动幅度，并向社会公布。物业服务人应当在物业服务合同中标明物业服务费的基准价、浮动幅度和实际收费标准。

实行市场调节价的，由业主与物业服务人根据服务内容和标准以及物价指数等因素，在物业服务合同中约定服务价格。物业服务收费应当保持相对稳定。需要调整物业服务收费的，物业服务人应当与业主委员会协商，并经业主大会同意。

市住房和城乡建设部门应当公布物业服务质量等级标准和物业服务清单，明确物业服务的内容和标准。

第三十七条 业主应当按照物业服务合同约定向物业服务人支付物业服务费。业主违反约定逾期不支付物业服务费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止或者以限时、限量等方式变相停止供水、供电、供气、供热和限制人员、车辆进出等方式催交物业服务费。

第三十八条 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，不得强制物业服务人代收费用。

专业经营单位委托物业服务人代收代缴有关费用的，应当签订委托协议，物业服务人可以向委托单位收取报酬，但不得向业主收取手续费等额外费用。

车辆在物业管理区域内停放、收费和管理等事项，由业主大会决定。业主大会决定对车辆停放收费的，参照价格主管部门的规定确定收费标准。业主通过购买、附赠或者出租等方式取得的车库（位），因照明、卫生等发生费用的承担，由物业服务人与取得车库（位）的业主约定。

第三十九条 建设单位、物业服务人利用物业管理区域共用部位、共用设施设备进行经营的，其公共收益在扣除合理成本后归业主共有。下列收益属于公共收益：

- （一）利用小区公共道路或者场地设置停车位收取的车位场地使用费；
- （二）利用电梯、车库、场地、楼体等共用部位、共用设施设备发布广告的经营性收入；
- （三）利用物业管理用房或者公共区域获取的出租费；
- （四）其他应当归业主共有的收入。

建设单位、物业服务人应当将公共收益单独列账，其用途、使用办法由业主共同决定。

第四十条 鼓励有条件的物业服务人向养老、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居住生活需求。

第四十一条 物业服务合同终止的，物业服务人应当在合同终止之日起十日内退出物业管理区域，合同约定有退出期限的，按照约定期限执行。

物业服务人退出物业管理区域时，应当将物业管理用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等移交给业主委员会或者物业管理委员会，并配合新选聘的物业服务人做好交接工作。因特殊情况不能移交的，由物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府代为保管。

新选聘的物业服务人不得强行接管物业，按照约定承接物业时应当在街道办事处、乡（镇）人民政府的指导、监督下，与业主委员会或者物业管理委员会共同对物业管理区域内的共用部位、共用设施设备进行查验。

第四章 物业的使用与维护

第四十二条 业主、物业使用人、物业服务人、建设单位应当遵守有关法律、法规、规章、临时管理规约、管理规约的规定，按照物业规划用途合理、安全使用物业。

第四十三条 物业管理区域内禁止下列行为：

(一) 损坏房屋承重结构、主体结构，将卫生间改在下层住户客厅、厨房、卧室、书房的上方，下挖建筑物内底层地面，擅自改变门窗位置等行为；

(二) 擅自占用物业共用部位、共用设施设备进行经营；

(三) 违法搭建建筑物、构筑物，破坏或者擅自改变房屋外观等违反规划规定的行为；

(四) 擅自拆改供水、排水、燃气、供暖等管线；

(五) 违反规定饲养动物；

(六) 从建筑物中抛掷物品和任意弃置垃圾；

(七) 制造超标噪音，制造震动、异响等干扰他人正常工作、生活；

(八) 侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施；

(九) 擅自改变人防工程主体结构和平时使用功能，拆除、损坏人防工程设施设备等违反人防法律、法规的行为；

(十) 擅自通过设置地锁、石墩、栅栏等障碍物、违规停放车辆和乱堆乱放杂物等方式，占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道等共用部位，或者损坏消防设施等共用设施设备；

(十一) 法律、法规、规章和临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

第四十四条 物业服务人利用物业管理区域内的共用部位、共用设施设备进行经营的，应当经相关业主和业主大会同意并按照规定办理有关手续。

第四十五条 购买商品房的业主应当按照国家有关规定交纳专项维修资金。

商品住房和公有住房出售后未交纳专项维修资金的，购买住房的业主、公有住房出售单位应当按照国家有关规定补交专项维修资金。专项维修资金余额不足时，业主应当按照国家有关规定续交。

第四十六条 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，可以申请使用专项维修资金：

(一) 电梯故障；

(二) 消防设施故障；

(三) 屋顶、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。

需要应急使用专项维修资金的，业主大会、业主委员会或者物业管理委员会向维修资金管理部门提出申请。维修资金管理部门对维修资金使用方案等资料审核同意后，予以列支划转。

第四十七条 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、专有设备的维修由业主自行负责；物业共用部位、共用设施设备的维修，经业主共同决定，从专项维修资金中支付。专项维修资金数额不足的，不足部分有约定的按照约定处理，没有约定或者约定不明确的，由业主按照专有部分建筑面积比例分摊。

第四十八条 供电、供水、供热、供气、通信、有线电视等专业经营单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备的维修、养护的责任和费用。

电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合条件的专业机构或者人员实施。

第五章 监督管理

第四十九条 街道办事处、乡（镇）人民政府应当组织指导辖区内物业服务人的选聘工作，负责在选聘前对报名物业服务人的服务质量及诚信等情况进行考察调查。

第五十条 县（市、区）人民政府可以在街道办事处、乡（镇）人民政府配备物业管理工作人员，在社区配备或聘用物业管理专管员，协助街道办事处、乡（镇）人民政府开展物业管理工作。

第五十一条 居（村）民委员会应当协助街道办事处、乡（镇）人民政府做好物业服务人的日常监管，对物业服务人的服务事项、服务质量进行监督和考评。

第五十二条 街道办事处、乡（镇）人民政府和居（村）民委员会应当建立和完善人民调解、行政调解等相衔接的物业管理活动纠纷处理机制。

鼓励通过和解、调解等途径解决物业管理活动纠纷。

第五十三条 市、县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当依法依规采集信用信息，开展物业服务人信用等级评价，定期公开信用评价结果，实行信用分级分类监管。

第五十四条 县（市、区）住房和城乡建设主管部门应当建立物业服务人失信惩戒制度，对严重违法违规的物业服务人和直接责任人员依法清退出市场。

第五十五条 街道办事处、乡（镇）人民政府应当组织居（村）民委员会、业主委员会、业主代表等对辖区内物业服务人进行满意度测评和服务质量考核，对考核不合格的物业服务人要求限期整改，对整改不达要求的物业服务人启动退出机制。

第六章 法律责任

第五十六条 违反本条例规定，法律、行政法规以及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。

本条例规定的行政处罚，实行综合行政执法的，依法由综合行政执法部门实施。

第五十七条 违反本条例第二十条第三项的规定，业主委员会委员拒绝、拖延提供物业管理服务有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作的，由市、县（市、区）人民政府确定的物业管理执法部门责令限期改正；逾期不改正的，处五百元以下罚款。

第五十八条 违反本条例第三十四条的规定，物业服务人未公示相关内容的，由市、县（市、区）人民政府确定的物业管理执法部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

第五十九条 违反本条例第三十七条的规定，物业服务人采取停止或者以限时、限量等方式变相停止供水、供电、供气、供热和限制人员、车辆进出等方式催交物业服务费的，由市、县（市、区）人民政府确定的物业管理执法部门给予警告，并责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上一万元以下罚款。

第六十条 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照有关规定给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第六十一条 本条例中有关专业用语的含义：

（一）物业服务人：包括物业服务企业和其他管理人；

（二）物业使用人：是指除业主以外合法使用物业的单位和个人，包括但不限于物业承租人、借用人；

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

（四）专用设备：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；

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

（六）共用设施设备：是指绿地、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。

第六十二条 本条例自 2023 年 5 月 1 日起施行。

