

(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)

第一章 总则

第一条 为规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善居民的生活和工作环境，根据国务院《物业管理条例》和其他有关法律、法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例所称物业，是指房屋及配套的设施设备和相关场地。

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 配套设施齐全的物业推行物业管理；配套设施不齐全的，由物业所在地人民政府、建设单位（或者公有住房出售单位）和公用企（事）业单位完善配套设施。鼓励机关、企（事）业等单位推行物业管理。

第四条 省人民政府建设行政主管部门负责全省物业管理活动的监督管理工作。

设区的市、县（市、区）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。

县级以上人民政府其他有关部门应当在各自的职责范围内，依法做好物业管理活动的有关工作。

第二章 业主和业主大会

第五条 房屋的所有权人为业主。业主在物业管理活动中的权利和义务按照国务院《物业管理条例》的有关规定执行。

第六条 物业的承租人或者实际使用物业的其他人为物业使用人。

物业使用人在物业管理活动中的权利、义务由业主和物业使用人约定，但约定不得违反法律、法规和管理规约的有关规定。物业使用人违反本条例和管理规约的规定，有关业主应当承担连带责任。

第七条 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。

第八条 物业管理区域的划分应当遵循下列原则：

- (一) 方便居民的生活和工作；
- (二) 有利于对物业实施统一管理；
- (三) 有利于社区建设与管理。

第九条 有下列情形之一的，物业所在地设区的市、县(市、区)房地产行政主管部门可以将其确定为一个物业管理区域：

- (一) 属于独立封闭式小区的；
- (二) 处于同一街区或者位置相邻的；
- (三) 配套设施设备可以共享的；
- (四) 其他可以整治成一个物业管理区域的。

根据前款第(二)、(三)、(四)项确定的物业管理区域，建筑物规模一般不小于3万平方米。

物业管理区域划分后，设区的市、县(市、区)房地产行政主管部门应当在物业管理区域内公告。

第十条 物业所在地设区的市、县(市、区)房地产行政主管部门应当建立物业管理区域档案。档案资料应当载明下列事项：

- (一) 物业管理区域的范围、占地面积和建筑面积；
- (二) 共用设施设备情况；
- (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) 物业服务企业名称、管理时间。

物业服务企业变更的，业主委员会应当及时向物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门备案。

第十一条 在一个物业管理区域内，有下列情形之一的，业主、建设单位（或者公有住房出售单位）、物业服务企业均可以向物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府提出召开首次业主大会会议的报告：

- (一) 房屋出售并交付使用的建筑面积达到50%以上的；
- (二) 房屋出售并交付使用的建筑面积不足50%，但自第一个业主入住之日起满2年的。

设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府应当自收到报告之日起30日内，指导成立首次业主大会会议筹备组（以下简称筹备组）。

筹备组由业主直接推举产生的业主代表和建设单位（或者公有住房出售单位）组成。筹备组组成人员名单确定后，以书面形式在物业管理区域内公告。公告时间不少于7日。

第十二条 筹备组负责下列筹备工作：

- (一) 确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；
- (二) 提出业主大会议事规则和管理规约草案；
- (三) 登记和确认业主身份；
- (四) 提出业主委员会委员产生办法草案；
- (五) 其他准备工作。

筹备组应当在首次业主大会会议召开15日前，将前款所列内容以书面形式在物业管理区域内公告，公告时间不少于7日。

第十三条 筹备组应当自成立之日起 30 日内，在物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府的指导下，组织业主召开首次业主大会会议。

第十四条 业主大会会议应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。

业主大会决定筹集、使用专项维修资金和改建、重建建筑物及其附属设施等事项，应当经专有部分占建筑物总面积 2/3 以上的业主且占总人数 2/3 以上的业主同意；决定制定和修改业主大会议事规则、制定和修改管理规约、选举业主委员会或者更换业主委员会成员、选聘和解聘物业服务企业、有关共有和共同管理权利的其他重大事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

第十五条 一个物业管理区域内业主在 300 人以上的，可以以幢、单元、楼层等为单位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 7 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。被推举业主因故不能参加业主大会的，推举业主可以另外推举一名业主参加。

第十六条 业主委员会由业主大会选举产生，是业主大会的执行机构。

业主委员会委员的人数应当是 5 至 15 人的单数，业主委员会任期为 3 至 5 年，可以连选连任。

召开业主委员会会议必须有过半数委员出席，所作决定必须经业主委员会全体委员半数以上同意。

第十七条 业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持下列资料向物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行

政主管部门备案：

- （一）业主大会成立的情况；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）管理规约；
- （四）业主委员会委员的基本情况。

设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府应当自收到备案资料之日起7日内，协助业主委员会办理印章刻制等相关手续。业主委员会换届、委员资格终止或者变更，应当重新备案。

第十八条 业主委员会认为有必要，或者有百分之二十以上业主提议，可以变更业主委员会委员；变更业主委员会委员的，应当召开业主大会会议作出决定，并以书面形式在物业管理区域内公告。

第十九条 业主委员会委员有下列情形之一的，经业主大会会议通过，其业主委员会委员资格终止：

- （一）因物业转让、灭失等原因不再是本物业管理区域业主的；
- （二）连续3次无故缺席业主委员会会议的；
- （三）因疾病等原因丧失履行职责能力的；
- （四）以书面形式向业主大会提出辞呈的；
- （五）拒不履行业主义务的；
- （六）因其他原因不宜继续担任业主委员会委员的。

业主委员会委员应当自委员资格终止之日起3日内，将其保管的财务凭证、档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交业主委员会。

第二十条 业主大会、业主委员会应当按照国务院《物业管理条例》有关规定履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主委员会委员不得在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业中任职。

业主大会、业主委员会作出的决定，应当予以公布。业主

大会、业主委员会作出的决定对物业管理区域内全体业主和物业使用人具有约束力。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门或者街道办事处、乡（镇）人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第二十一条 业主大会和业主委员会开展工作的经费由全体业主承担；经费的筹集、管理和使用的具体办法，由业主大会议事规则规定。

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。

第三章 物业服务企业

第二十二条 物业服务企业应当依法取得物业服务企业资质，并在资质等级许可的范围内从事物业管理活动。从事物业管理的人员，应当依法取得职业资格证书。

物业服务企业应当在经营服务场所公示营业执照、资质证书和从业人员的职业资格证书。

第二十三条 物业服务企业在物业管理活动中享有下列权利：

（一）根据法律、法规的规定和物业服务合同的约定，制定物业管理工作制度；

（二）根据物业服务合同实施物业管理，收取物业服务费用；

（三）选择专业性服务企业承担专项服务业务；

（四）制止损害物业或者其他侵害业主公共利益的行为；

（五）法律、法规规定的其他权利。

物业管理工作制度涉及约束业主行为的，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

第二十四条 物业服务企业在物业管理活动中应当履行下

列义务：

- （一）履行物业服务合同；
- （二）接受业主、业主大会和业主委员会的监督；
- （三）执行物业管理行业规范、服务标准；
- （四）妥善保管物业有关资料；
- （五）接受有关行政管理部门的监督管理；
- （六）法律、法规规定的其他义务。

第二十五条 物业服务企业被解聘的，应当自收到解聘通知之日起 10 日内与建设单位或者业主委员会办理物业的交接验收手续，并退出该物业管理区域。

第四章 物业管理招标投标

第二十六条 前期物业管理招标人是在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，依法提出招标项目、进行招标的建设单位。

物业管理招标人是依法提出招标项目、进行招标的业主或者业主大会。

物业管理投标人是响应物业管理招标、参加投标竞争的、具有相应物业服务企业资质的企业法人。

第二十七条 新建住宅物业的建设单位应当通过招标投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业；投标人少于 3 个或者住宅规模小于 3 万平方米的，经物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

业主、业主大会可以通过招标投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

第二十八条 建设单位应当按照下列规定时限完成前期物业管理的招标投标工作：

- （一）现售商品房在现售 30 日前；
- （二）预售商品房在取得商品房预售许可证前；
- （三）非出售的新建物业在交付使用 90 日前。

业主、业主大会通过招标投标方式选聘物业服务企业的，应当在物业服务合同期满前 60 日内或者合同解除之日起 60 日内，完成物业管理招标投标工作。

第二十九条 评标由招标人代表和物业管理方面的专家组成的评标委员会负责。

依法必须进行招标的项目，其评标委员会由招标人的代表和有关物业管理的技术、经济等方面的专家组成，成员人数为 5 人以上单数，其中专家人数不得少于成员总数的三分之二。

第三十条 招标人应当当场宣布中标人，向中标人发送中标通知书，同时将中标结果通知所有未中标的投标人。

招标人应当自确定中标人之日起 15 日内，向物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门提交招标投标情况的书面报告。

第三十一条 物业管理招标投标的具体程序按照国家有关规定执行。

第五章 前期物业管理

第三十二条 本条例所称前期物业管理，是指业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由建设单位选聘具有相应资质的物业服务企业实施的物业管理。

建设单位选聘物业服务企业，应当与其签订书面的前期物业服务合同。签订合同时，可以参照国家制定的前期物业服务合同示范文本。

第三十三条 前期物业服务合同的内容由建设单位与物业服务企业约定，一般包括下列事项：

- （一）双方的权利和义务；
- （二）物业的基本情况；
- （三）服务事项、质量和费用；
- （四）计费方式和收费起始时间；
- （五）合同期限和合同解除条件；

(六) 违约责任。

前款规定的服务事项一般包括下列内容：

(一) 物业共用部位、共用设施设备的日常维护和管理；

(二) 环境卫生、绿化管理；

(三) 物业管理区域内公共秩序的维护、消防等协助管理事项；

(四) 物业装饰装修管理；

(五) 物业档案资料管理。

第三十四条 建设单位应当自物业竣工验收备案之日起 30 日内，与物业服务企业办理物业的交接验收手续。

分期建设的物业，建设单位应当与物业服务企业或者业主、业主委员会，分期办理已竣工验收备案的物业的交接验收手续。

第三十五条 建设单位和物业服务企业办理物业的交接验收手续时，物业服务企业应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验；建设单位应当向物业服务企业移交物业管理用房、共用设施设备和下列资料，并办理书面移交手续：

(一) 物业（不含业主个人房屋）权属资料；

(二) 设施设备的订货合同、产品合格证书、销售凭证，安装、使用和维护保养等技术资料；

(三) 规划设计图及批准文件，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；

(四) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(五) 前期物业管理所必需的其他资料。

第三十六条 未经竣工验收或者竣工验收不合格的物业，以及已竣工验收合格但尚未出售或者虽已出售但尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位承担。

第三十七条 建设单位应当在物业管理区域内配套建设房屋总建筑面积千分之三至千分之五的物业管理用房（包括业主委员会工作用房）。

物业管理用房所有权属于业主，不得买卖或者抵押；未经业主大会同意，任何单位和个人不得占用或者改变其用途。

第六章 物业管理服务

第三十八条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业签订书面的物业服务合同。签订合同时，可以参照国家制定的物业服务合同示范文本。

物业服务企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

第三十九条 业主委员会应当自物业服务合同签订之日起30日内，按照本条例第三十五条的规定，与物业服务企业办理物业的交接验收手续。

第四十条 物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关部门报告，协助做好救助工作。

物业服务企业雇请保安人员的，应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当认真履行职责，不得侵害居民的合法权益，不得妨碍国家机关工作人员依法执行公务。

第四十一条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位，应当直接向最终用户收取有关费用。最终用户是指接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等服务的最终分户使用人。

前款所列单位不得强制物业服务企业代收前款规定费用，也不得因物业服务企业拒绝代收前款规定费用而停止提供服务。

物业服务企业接受委托代收第一款规定费用的，可以向委托单位收取手续费，但不得向业主收取手续费等额外费用。

第四十二条 物业服务收费应当遵循合理、公开、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。物业服务企业应当遵守国家有关价格的法律、法规，实行明码标价，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。

物业服务收费实行政府指导价的，物业服务企业应当按照国家和省价格主管部门的规定，同时标明基准收费标准、浮动幅度和实际收费标准。

第四十三条 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服务费用。

物业服务费用实行酬金制的，物业服务企业应当向业主大会或者全体业主公布物业服务资金的年度预决算，并每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。业主或者业主大会对公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况提出质疑时，物业服务企业应当及时答复。

第四十四条 物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门应当及时处理业主、物业使用人、业主委员会和物业服务企业在物业管理活动中的投诉，并将处理结果回复投诉人。

房地产行政主管部门接到投诉后，认为该投诉事项不属于其职责范围的，应当及时告知投诉人向有关部门投诉。

第七章 物业的使用和维护

第四十五条 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、规章的规定，在供水、排水、通风、采光、通行、维修、装饰装修、环境卫生、环境保护等方面，按照有利于物业安全使用、外观整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则，处理相邻关系。

业主、物业使用人应当按照城市规划行政主管部门批准或者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，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。

第四十六条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）破坏房屋承重结构和主体结构、损坏房屋外貌；
- （二）违法修建建筑物、构筑物；
- （三）损坏物业共用部位、共用设施设备及场地，擅自移动、拆改共用设施设备；
- （四）擅自设置营业摊点；
- （五）占用、损坏绿地、树木和绿化设施；
- （六）擅自在物业共用部位、共用设施设备上安装、放置、悬挂、张贴物品或者涂写、刻划；
- （七）擅自在城市中的住宅小区内饲养畜禽；
- （八）违反有关规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品，排放有毒、有害气体、液体，堆放、抛撒废弃物，产生超过规定标准的噪音；
- （九）利用物业从事损害公共利益和侵害他人合法权益的活动；
- （十）法律、法规、规章和管理规约禁止的其他行为。

第四十七条 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。

车主对车辆有保管要求的，由车主和物业服务企业另行签订保管合同。

公安、消防、抢险、救护、环卫等特种车辆执行公务，在物业管理区域内停放的，不得向其收费。

第四十八条 物业管理区域内的机动车停车场（库），应当提供给本物业管理区域内的业主、物业使用人使用；停车位有空余的，可以临时出租给物业管理区域外的单位、个人，但不得转让给物业管理区域外的单位、个人。

第四十九条 物业服务企业利用物业的共用部位、共用设施设备及场地从事经营性活动的，应当经物业管理区域内相关业主和业主委员会书面同意并报有关部门批准。经营性活动的收益，主要用于补贴相关业主的物业服务费用和专项维

修资金，具体补贴办法由物业服务企业和相关业主、业主委员会约定。业主委员会应当将有关情况报告业主大会。

第五十条 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任和费用。

前款规定的单位因维修、养护等需要临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状。

第五十一条 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业主，应当按照国家有关规定交纳专项维修资金。

本条例实施前，商品住房和公有住房出售后未交纳专项维修资金的，住房购买人和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。

省建设行政主管部门和设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门会同同级财政部门负责本行政区域内专项维修资金收取、使用、管理的监督工作。

第五十二条 专项维修资金由物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门或者其委托的单位代收。

未成立业主委员会的，专项维修资金由物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门代管；业主委员会成立的，物业所在地设区的市、县（市、区）房地产行政主管部门应当自业主委员会成立之日起30日内，将其代管的专项维修资金本息一并移交业主委员会。

第五十三条 专项维修资金应当在金融机构开设专户储存，按幢建账，按户核算。

专项维修资金的代管单位和业主委员会应当每半年公布一次专项维修资金的收支情况。

专项维修资金的使用，应当按照国家有关规定接受审计监督。

第五十四条 专项维修资金属业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。

专项维修资金按照下列规定使用：

（一）一幢住宅只有一个单元的，共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，从该幢住宅的专项维修资金中支出；

（二）一幢住宅有两个以上单元的，共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，从各单元的专项维修资金中支出；

（三）物业管理区域内共用设施设备的维修和更新、改造费用，按照各幢住宅的建筑面积比例从各幢住宅的专项维修资金中支出。

第五十五条 业主转让物业的，专项维修资金中的剩余部分应当结转受让人。

因拆迁或者其他原因造成物业灭失的，剩余的专项维修资金应当退还业主。

第八章 法律责任

第五十六条 违反本条例规定，法律、法规有处罚规定的，依照有关法律、法规的规定处罚。

第五十七条 违反本条例规定，未取得物业服务企业资质证书从事物业管理活动的，或者超越资质等级从事物业管理活动的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令改正，没收违法所得，并处5万元以上20万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第五十八条 违反本条例规定，物业服务企业自接到解聘通知之日起10日内不退出该物业管理区域的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令退出；拒不退出的，颁发资质证书的部门可以降低其资质等级直至吊销其资质证书，资质证书由国家有关部门颁发的，建议国家有关部门予以处

理。

第五十九条 违反本条例规定，擅自改变房屋使用性质的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令改正，有关行政主管部门依法予以处罚；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十条 违反本条例规定，破坏房屋承重结构和主体结构的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令改正，恢复原状；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十一条 违反本条例规定，县级以上人民政府房地产行政主管部门挪用专项维修资金的，由同级人民政府追回挪用的专项维修资金，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行政处分。

物业服务企业挪用专项维修资金的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额 2 倍以下的罚款；情节严重的，由颁发资质证书的部门吊销其资质证书，资质证书由国家有关部门颁发的，建议吊销其资质证书。

业主委员会的成员及其工作人员、物业服务企业的工作人员挪用专项维修资金的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额 2 倍以下的罚款。

挪用专项维修资金构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十二条 违反本条例规定，县级以上人民政府房地产行政主管部门的工作人员或者其他有关行政主管部门的工作人员，利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附则

第六十三条 本条例所称共用部位，是指房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、

户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

本条例所称共用设施设备，是指物业管理区域内，建设费用已分摊进入房屋销售价格的共用上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、照明、锅炉、暖气线路、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场（库）、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

本条例所称包干制，是指业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。

本条例所称酬金制，是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

第六十四条 本条例自 2005 年 1 月 1 日起施行。