

定西市物业管理条例

(2017年4月21日定西市第四届人民代表大会常务委员会第三次会议通过 2017年7月28日甘肃省第十二届人民代表大会常务委员会第三十四次会议批准 根据2024年5月24日定西市第五届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过 2024年7月26日甘肃省第十四届人民代表大会常务委员会第十次会议批准的《定西市人民代表大会常务委员会关于修改〈定西市物业管理条例〉的决定》修正)

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，提高业主自治能力，促进和谐社区建设，优化居住环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《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 本条例适用于本市行政区域内的物业管理及其监督活动。

本条例所称物业管理，是指业主通过自行管理或者共同决定委托物业服务人的形式，对物业管理区域内的建筑物及其附属设施和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和秩序的活

动。

第三条 县区人民政府应当加强对物业管理工作的组织领导。

街道办事处、乡镇人民政府对本辖区内物业管理工作实施指导监督，行使下列职责：

- （一）负责指导成立业主大会、选举业主委员会的工作；
- （二）组织物业服务人的综合评定；
- （三）建立物业管理投诉机制，设立投诉电话和投诉点；
- （四）负责召集由县区房地产行政主管部门、公安派出所、居民委员会、业主委员会和物业服务人等单位参加的物业管理联席会议。

社区居民委员会的职责：

- （一）指导、监督物业管理工作；
- （二）指导、督促落实物业服务区域内突发事件应急预案的制定、培训、宣传、演练；
- （三）调解矛盾纠纷；
- （四）指导、监督业主大会、业主委员会的工作；
- （五）听取业主、业主委员会的意见、建议；
- （六）向街道办事处、乡镇人民政府反映物业管理中存在的问题；
- （七）组织物业服务人、业主委员会、业主代表参加的协商会议。

第四条 市房地产行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作。县区房地产行政主管部门负责本行政区域内的物业管理活动的监督管理工作。具体负责监督管理辖区内新建住宅小区前期物业管理招标投标、物业服务人交接、物业承接查验，建立物业服务人信用档案；处理房屋保修期内因工程质量问题引发的投诉和纠纷。

自然资源、公安、发展改革、综合执法、生态环境、应急管理、市场监管、水务、民政、国防动员等行政管理部门在各自职权范围内，做好相关的监督管理工作，负责接受投诉，在七个工作日内处理并向投诉人答复。

第五条 建设单位应当在规划报建图中明确标明物业服务用房的位置和面积，并纳入建设计划，同步设计、同步施工、同步交付使用。

物业服务用房应当按照建设住宅总建筑面积的千分之二至千分之三的比例确定，且不少于四十平方米。

物业服务用房应当为地面以上能够使用的房屋，一般建在住宅小区中心区域或者住宅小区出入口附近，具备水、电、通风、采光等使用条件，且设有服务厅、办公用房、卫生间、库房等设施。

物业服务用房、业主活动用房及其他共用设施的所有权属于全体业主，不得出售、出租、出借或者改变用途。登记机关应当以规划、设计和验收资料进行权属登记。

第六条 物业管理区域内的供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等终端用户的分户计量表及其专业经营设施设备，应当符合技术标准。室外配套工程地下管网建设应当与主体工程同时设计、同时验收。

专业经营设施设备包括供热、供气、供水等管线及变电、二次供水、换热、燃气调压等设施设备和计量装置，不包括室内设施设备。

建设单位应当通知供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位和园林绿化行政主管部门跟踪监督室外配套工程施工，参加竣工验收和物业承接查验。竣工验收合格后，建设单位应当将住宅物业管理区域内专业经营设施设备及相关技术资料移交给专业经营单位，专业经营单位应当及时接收并承担其维修、养护的责任。

供气企业应当向业主提供使用说明书，说明书中标明注意事项。

物业管理区域内应当建设与其相适应的治安技术防范设施，维护费用纳入住宅专项维修资金支付。

第七条 物业管理区域内的供水、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，未收费到户产生的损耗由专业经营单位承担。其中，属物业专有部分的费用，由业主缴纳；属物业服务人使用的费用，由物业服务人缴纳。

专业经营单位也可以书面委托物业服务人代收费用，物业服务人依计量数据按规定标准收取费用，不得加收额外费用。专业经营单位不得向物业服务人收取变电、二次供水、换热、燃气调压等发生的费用。

专业经营单位不得强制物业服务人代收有关费用，不得因物业服务人或者其他管理人拒绝代收而停止提供服务。

专业经营单位不得因部分业主未交纳费用而停止对其他业主的服务。

第八条 建设单位在交付住宅时，应当向业主提供房屋使用说明书，并向业主现场说明房屋建筑的基本情况、设计使用寿命、性能指标、承重结构位置、管线布局、附属设施、配套设施及使用维护保养要求、禁止事项、装修注意事项等。

第九条 物业服务人应当依法登记，实行自主经营、独立核算、自负盈亏，具备与服务相适应的条件。禁止建设单位选聘不符合条件的物业服务人参与前期物业管理。

第十条 建设单位应当提供前期物业服务管理的配套设施设备，购买的固定资产归全体业主所有，由物业服务人管理使用。涉及特种设备的，应当根据物业管理合同确定的特种设备管理单位或管理人及时按照规定办理使用登记及变更手续。

第十一条 物业交付业主使用前发生的物业服务费用由建设单位承担；物业交付业主后的物业服务费用，由业主承担；已竣工但尚未出售或者未交付物业买受人的物业，物业服务费用由

建设单位承担。

第十二条 实施承接查验的物业，应当具备以下条件：

（一）建设工程竣工验收合格，取得自然资源、应急管理、生态环境等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经房地产行政主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等共用设施设备按规划设计要求建成，已安装符合国家质量标准的独立计量器具，并经法定检验机构检定合格；

（三）共用服务设施已按照规划设计要求建成；

（四）道路、绿地和物业服务用房等共用配套设施按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

（六）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（七）法律、法规规定的其他条件。

第十三条 建设单位在物业服务合同签订十五日以前，应当与选聘的物业服务人完成共用部位、共用设施设备的承接查验工作，承接查验形成书面查验记录并加盖公章予以确认，物业承接查验记录应当作为前期物业服务合同的附件。

不符合承接查验条件的，物业服务人应当在五日内书面通知建设单位，建设单位应当在五日内解决并进行复验。

第十四条 物业服务人擅自承接未经查验的物业，因物业共

用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，物业服务人应当承担相应的赔偿责任。

第十五条 物业承接查验后，发现隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。

第十六条 物业管理区域内依法成立业主大会、选举产生业主委员会。业主委员会委员空缺时，应当及时增补，业主大会、业主委员会依法行使权利、履行义务。

第十七条 业主有下列情形之一的，不得担任业主委员会委员，已担任业主委员会委员的，应当按照业主大会议事规则，由业主委员会终止其职务：

（一）不具有完全民事行为能力的；

（二）本人及其配偶、直系亲属与同一物业管理区域内提供物业服务的企业有利害关系的；

（三）牟取妨碍公正履行职务的其他利益且未改正的；

（四）其他不宜担任业主委员会委员的情形。

第十八条 业主委员会不得有下列行为：

（一）阻挠、抗拒业主大会行使职权；

（二）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供有关文件、资料；

（三）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自使用业主大会或者业主委员会印章；

(四) 打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；
(五) 未经业主大会同意，与物业服务人签订物业服务合同；
(六) 擅自动用住宅专项维修资金，侵占业主共有财产；
(七) 违反法律、法规规定或者超越业主大会赋予的职权，侵害业主合法权益的其他行为。

第十九条 建设单位应当在交付物业之前，制定临时管理规约，业主大会成立后，由业主大会制定管理规约，原临时管理规约同时失效。业主、其他物业使用人、物业服务人应当遵守临时管理规约和管理规约。

第二十条 住宅小区有下列情形之一的，可以成立物业管理委员会：

(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未成立，经物业所在地的县、区人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府指导后仍不能成立的。

第二十一条 物业管理委员会由街道办事处、乡镇人民政府组织成立，由业主以及街道办事处、乡镇人民政府、公安派出所、社区居民委员会、建设单位等派员组成。物业管理委员会代行业主大会、业主委员会职责。

物业管理委员会人数应当为七至十一人的单数，其中业主成员不得少于总人数的百分之五十。业主成员由社区居民委员会在本物业管理区域内符合相关规定条件的业主中推荐。

街道办事处、乡镇人民政府确认物业管理委员会成员后应当在三个工作日内将成员名单在物业管理区域内显著位置公示。业主对物业管理委员会成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

第二十二条 物业管理委员会依法代替业主大会、业主委员会履行职能，就物业管理区域内共同管理事项征求全体业主意见并形成决定。

物业管理委员会自业主大会成立之日起停止履行职责，并在七日内与业主大会办理移交手续后解散。

第二十三条 业主、物业使用人在住宅内不得从事下列行为：

- (一) 擅自从事经营活动；
- (二) 擅自改变房屋用途；
- (三) 改变房屋承重结构；
- (四) 将无防水设施的房间和阳台改为卫生间或厨房；
- (五) 改变供气、供暖、供排水结构；
- (六) 加装妨碍消防、安全应急通道的防护栏；
- (七) 存放危害公共安全的易燃、易爆、有毒、放射性、腐蚀性等物品；
- (八) 超荷载存放物品；
- (九) 向室外抛物；
- (十) 排放有毒、有害气体等；
- (十一) 产生超过规定标准的噪声、振动，影响居民正常生

活;

(十二) 从室内引电线用于动力及交通工具充电;

(十三) 法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

第二十四条 业主、物业使用人不得违反规定饲养大型犬、烈性犬或大量饲养动物等有危害或妨碍他人正常生活的行为。饲养动物应当符合动物防疫及有关法律、法规的规定。

第二十五条 商住混合楼使用商业用房的经营者, 不得从事下列行为:

(一) 改变房屋承重结构, 超荷载存放物品;

(二) 生产、销售、贮藏有毒、易燃、易爆、腐蚀等危险物品;

(三) 产生不符合排放标准的油烟、废气或者有害气体;

(四) 产生超过规定标准的噪声、振动;

(五) 影响他人正常生活的其他行为。

第二十六条 任何人不得在物业管理区域内从事下列行为:

(一) 违法搭建建筑物、构筑物, 违法安装设备, 擅自占用地下空间;

(二) 变更楼房周围上下、外墙面、楼顶平台的构造、颜色、用途;

(三) 擅自改变公用房屋、绿地性质;

(四) 侵占、损坏楼道、电梯、道路、消防通道、公共通道等共有部位、共用设施设备;

- (五) 擅自在室外悬挂、置放物品;
- (六) 随意堆放杂物、倾倒垃圾、停放车辆;
- (七) 妨害公共安全、公共卫生、公共安宁, 损害公共设施;
- (八) 随意踩踏、碾压绿地, 砍伐、损毁树木;
- (九) 其他影响他人生活、通行等行为。

第二十七条 业主、物业使用人对物业装饰装修的, 应当事先告知物业服务人, 遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的有关规定和管理规约。物业服务人应当将物业装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人, 并进行现场巡查。物业服务人对装饰装修活动进行巡查时, 业主或物业使用人、装饰装修施工人员不得拒绝和阻碍, 发现不当装饰装修行为的, 有权要求其改正。拒不改正的, 物业服务人及时告知县区住房和城乡建设行政主管部门处理。但物业服务人不得以任何方式收取保证金等费用, 不得向业主、物业使用人和装饰装修者强制推销装饰装修材料、服务。

业主、物业使用人装饰装修活动中产生的建筑垃圾, 由业主、物业使用人负责清理。委托物业服务人清理的, 应当支付清理费用。

第二十八条 物业服务人应当自物业交接之日起三十日内, 持下列文件向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府及县区物业管理行政主管部门办理备案手续:

- (一) 前期物业服务合同;

- (二) 临时管理规约;
- (三) 建设单位移交资料清单;
- (四) 查验记录;
- (五) 交接记录;
- (六) 其他与承接查验有关的文件。

物业服务人应当在备案后将物业承接查验情况，在物业管理区域内显著位置公告。

第二十九条 建设单位或业主大会授权业主委员会应当与物业服务人签订物业服务合同。物业服务人也可以与业主签订特定服务合同。

物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

第三十条 物业服务应当包括下列具体事项：

- (一) 物业共用部分、共用设施设备的使用、管理和维护;
- (二) 物业服务人与业主委员会或物业管理委员会共同制定服务区域内突发事件的应急预案并定期举行培训、宣传、演练等活动;
- (三) 公共绿化的维护;
- (四) 公共区域内环境卫生的维护;
- (五) 公共区域内秩序维护、安全防范、消防等事项的协助管理服务;

- (六) 物业使用中禁止行为的告知、劝阻、报告等义务；
- (七) 物业维修、更新、改造费用的账务管理；
- (八) 物业服务档案和物业档案的保管；
- (九) 其他物业服务管理事项。

第三十一条 物业服务人提供物业服务，应当遵守下列规定：

- (一) 遵守有关法律、法规和规章的规定；
- (二) 符合国家、省、市规定的技术标准和操作规范；
- (三) 向业主、物业使用人书面告知物业共用部位、共用设施设备使用的方法、要求及注意事项；
- (四) 定期听取业主的意见和建议，改进和完善物业服务，及时办理业主诉求；
- (五) 未经业主本人同意或者法定事项，不得向其他单位和个人透露业主及家庭成员的身份、住宅等信息；
- (六) 配置与物业管理区域相适应的垃圾存放设备，及时清运垃圾，保持卫生清洁；
- (七) 不得限制专业经营单位的经营服务；
- (八) 协助公安机关、应急管理部门做好物业管理区域内的安全防范、消防工作；
- (九) 接受社区居民委员会监督指导，配合做好社区管理相关工作；
- (十) 保安人员必须符合有关规定的条件，保安人员应当二十四小时值班、巡查；

(十一) 及时处理水、电、气、热的故障，对业主反映的在水、电、气、热等方面问题，应当入户核实登记，并及时协调有关部门予以解决；

(十二) 提供其他保证业主正常使用物业的服务。

第三十二条 物业服务人应当对其服务区域的人流干道、消防设施及通道、地下车库、化粪池、窨井、电梯等重点部位进行经常性检查，对供气、供暖、供电、供水等重要设施做好日常防护，并书面记录检查、防护情况。发现安全隐患无法处理的，应当及时告知相关专业部门，并发出警示；发现重大事故隐患的，应当及时报告所在地负有安全监督管理职责的部门和街道办事处或者乡镇人民政府处理。

第三十三条 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆的车位，属于业主共有，并优先满足业主需求。停放车辆按照价格行政主管部门规定的标准或业主大会、物业服务人共同确定的标准交费。车位收费属于全体业主所有，可用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造或者补充住宅专项维修资金，也可以根据业主大会的决定使用。车主对车辆有保管要求的，应当与物业服务人另行签订车辆保管合同。

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。业主要求承租车位、车库的，建设单位不得只售不租。

公安、消防、救护、环卫、邮政等特种车辆执行公务时在物

业管理区域内临时停放，不得收费。

第三十四条 物业服务收费依照有关规定实行政府指导价或合同约定价。物业服务人应当在收费场所公示收费项目和标准等内容，不得擅自提高收费标准，扩大收费范围。禁止以保证金、抵押金等变相形式收费。

利用公共部分、共有部位、共用设施设备上进行广告宣传、停车等缴纳的费用，由业主委员会或物业管理委员会收取，也可以委托物业服务人收取。收取的费用用于公共部分、共有部位、共用设施设备的维护、维修。

本条第二款规定收取的费用每半年在物业服务区域内显著位置进行公示，公示内容包括收费项目、金额及支出项目、金额等。业主要求查阅相关凭证时，业主委员会或物业管理委员会应当提供。

第三十五条 业主应当按照物业服务合同约定按时交纳物业服务费。

业主欠交物业服务费用的，物业服务人可以通过上门催交等形式，督促其限期交纳，但不得以任何形式停水、停电、停暖、停气。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。

第三十六条 物业管理区域内依法配建的人民防空工程，应当按照相关规定实地标注。

人民防空工程平时用作停车位的，应当向全体业主开放，不

得将停车位出售、附赠。人民防空工程平时用作停车位收取的车辆停放费、租金，应当依照有关规定使用。

第三十七条 在国家规定的保修期限内，物业由建设单位负责保修。保修期届满后，物业的维修、更新、改造责任和费用，业主专有部分由业主承担；业主共有部位、共用设施设备，从住宅专项维修资金中支付，不足部分，由相关业主按照专有部分建筑面积分摊。属于人为损坏的费用由责任人承担。物业服务人建立物业维护档案，发生维修、更新设备等事项后的七日内，将费用支出情况书面报送业主委员会，并在物业管理区域内显著位置公示。

第三十八条 物业共用部位、共用设施设备维修、更新和改造时，相关业主、物业使用人应当予以配合。因相关业主、物业使用人阻挠维修、更新和改造，造成其他业主、物业使用人损失的，责任人应当赔偿。维修、更新和改造造成相邻业主、物业使用人的专用部位、自用设备损坏或者其他财产损失的，责任人应当赔偿。

第三十九条 物业服务人经业主大会同意，可以将部分服务事项转包给相关企业，但不得整体转包、转让，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第四十条 物业服务合同解除或者终止后，物业服务人应当与业主委员会办理退出手续，并履行下列交接义务：

（一）移交保管的物业档案、物业服务档案；

- (二) 移交物业服务用房；
- (三) 结算预收、代收的有关费用；
- (四) 法律、法规及有关约定规定的其他事项。

第四十一条 物业服务合同终止后五个工作日内，原物业服务人与新物业服务人或未选定新物业服务人时与业主委员会履行交接义务，并制作交接清单，交接包括以下事项：

- (一) 建筑物竣工资料、配套设施、室外管网竣工资料等验收文件；
- (二) 共用设施、设备的安装、使用和维护保养等日常技术资料；
- (三) 物业质量保修、物业使用等说明文件；
- (四) 物业管理必需的其他资料；
- (五) 物业服务用房及其他专项设施、设备、器械、工具等。

第四十二条 街道办事处、乡镇人民政府和县区有关行政主管部门加强对专业经营单位的监督检查，督促专业经营单位履行维护管理义务。

第四十三条 街道办事处、乡镇人民政府应当对本辖区内物业服务人进行督促检查并进行年度综合评定。

第四十四条 单位自建的住宅楼房，尚未实行物业服务人管理的，可以依照法律、法规和国家有关规定，将相邻楼房作为一个物业管理区域，提供物业服务用房等条件，进行必要的改造，成立业主委员会或者物业管理委员会，依照本条例规定管理。

未缴纳住宅专项维修资金的物业共有部位、共用设施设备的维修费用由业主共同承担。

第四十五条 违反本条例第六条第三款规定，建设单位未按照要求向专业经营单位移交物业管理区域内专业经营设施设备和相关技术资料的，由房地产行政主管部门责令限期改正，逾期未改正的，对建设单位、物业服务人予以通报，处以一万元以上十万元以下罚款。

第四十六条 建设单位违反本条例第十五条规定，对隐蔽工程质量问题未进行修复的，由房地产行政主管部门责令改正，处以十万元以上二十万元以下的罚款，并对在保修期内因质量缺陷造成的损失承担赔偿责任。

第四十七条 物业服务人违反本条例第三十四条第一款规定，擅自提高收费标准，扩大收费范围的，由房地产主管部门或者市场监管部门责令改正，没收违法所得，并处违法所得五倍以下罚款；没有违法所得的，处五万元以上五十万元以下的罚款，情节严重的处五十万元以上二百万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。

业主委员会或物业管理委员会违反第三十四条第三款规定的，由房地产行政主管部门责令限期改正。

第四十八条 市、县区住房和城乡建设行政主管部门及其他相关行政主管部门的工作人员及街道办事处、乡镇人民政府、社区居民委员会的工作人员在物业管理工作中滥用职权、徇私舞弊、

玩忽职守的，由本级人民政府和有关单位依法追究法律责任。

第四十九条 法律、法规对物业管理行为及法律责任有明确规定的，本条例不再规定。违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，依照其规定执行。

第五十条 本条例所称物业使用人是指业主以外的租用人、借用人和其他实际使用人。

本条例所称物业服务费用是业主对物业服务人提供服务所支付的报酬。一般包括管理服务人员的工资、社会保险，物业服务区域内的建筑物及其附属设施日常运行、维护费用，物业服务区域的清洁卫生费用、绿化养护费用、秩序维护费用等物业服务的成本和利润。物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

第五十一条 本条例自 2017 年 10 月 1 日起施行。