

# 甘南藏族自治州住宅物业管理条例

(2022 年 6 月 29 日甘南藏族自治州第十七届人民代表大会常务委员会第四次会议通过 2022 年 9 月 23 日甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第三十三次会议批准 2022 年 10 月 25 日甘南藏族自治州第十七届人民代表大会常务委员会第六次会议公布 2024 年 4 月 25 日甘南藏族自治州第十七届人民代表大会常务委员会第十六次会议修正 2024 年 5 月 30 日甘肃省第十四届人民代表大会常务委员会第九次会议批准)

**第一条** 为了规范住宅物业管理活动，维护业主和物业服务人的合法权益，建设和谐宜居社区，根据《中华人民共和国民法典》和国务院《物业管理条例》等法律法规，结合自治州实际，制定本条例。

**第二条** 自治州行政区域内住宅物业管理及相关监督管理活动，适用本条例。

本条例所称住宅物业管理，是指业主依法选聘物业服务人按照合同约定或者业主通过自行管理的方式，对物业管理区域内的建筑物及其附属设施、环境卫生及相关公共秩序进行管理维护，

对业主提供相关生活服务的活动。

法律法规对住宅物业管理有规定的，依照其规定执行。

第三条 自治州住宅物业管理坚持党建引领、政府监管、业主自治的原则。

第四条 自治州、县（市）人民政府应当把住宅物业管理工作纳入现代服务业发展规划和城乡社区治理体系，将物业监督管理工作纳入年度目标考核内容。

街道办事处、乡镇人民政府应当履行下列职责：

- （一）建立健全物业管理工作机制；
- （二）指导、协助业主大会成立和业主委员会选举，组织物业管理委员会组建；
- （三）配合物业主管部门开展住宅物业承接查验，指导、监督物业服务项目移交和接管；
- （四）指导、监督业主、业主委员会和物业服务人依法履行职责；
- （五）依法调处物业管理纠纷；
- （六）法律法规规定的其他职责。

第五条 自治州、县（市）人民政府住房和城乡建设管理部门负责本辖区内住宅物业的监督管理。

自治州人民政府住房和城乡建设管理部门应当履行以下职责：

- （一）贯彻、执行物业管理法律法规和相关规定；

(二) 指导、监督建筑物及其附属设施的维修资金交存、管理和使用;

(三) 指导县(市)人民政府住房和城乡建设管理部门开展辖区内物业管理的监督管理工作;

(四) 指导物业管理行业协会开展工作;

(五) 建立自治州统一的物业管理监管与服务信息平台;

(六) 应当履行的其他职责。

县(市)人民政府住房和城乡建设管理部门应当履行以下职责:

(一) 贯彻、执行物业管理法律法规和相关政策等;

(二) 对辖区内业主委员会委员、物业服务从业人员进行法律知识和业务培训;

(三) 指导和监督物业管理招投标活动;

(四) 负责维修资金的归集和日常使用管理监督;

(五) 负责物业管理区域核定、物业服务用房和业主委员会用房(以下合称物业管理用房)确认等事项;

(六) 指导街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作;

(七) 制定、公布物业服务清单,明确物业服务内容和标准;

(八) 依法处理投诉事项;

(九) 对物业服务人进行信用评价和信用分级分类监管;

(十) 落实物业管理方面的其他监督管理职责。

自治州、县（市）人民政府发展改革、财政、自然资源、生态环境、公安、卫生健康、民政、市场监督管理、工业和信息化、应急管理、人防、城市管理、消防救援等部门，按照各自职责，做好相关住宅物业监督管理工作。

第六条 物业管理行业协会应当加强行业自律，制定行业行为规范，开展从业人员培训，调解行业纠纷，督促物业服务人及从业人员依法经营、诚信服务，提升物业服务水平，推动物业服务行业健康发展。

第七条 住宅物业管理区域的划分依据本省有关规定执行。

物业管理区域划分后，县（市）人民政府住房和城乡建设管理部门应当在物业管理区域内公告。

第八条 建设单位应当按照不少于物业管理区域内房屋总建筑面积千分之二至千分之三的比例且不少于四十平方米配置物业管理用房。物业管理用房应为地面以上，且设有服务厅、办公用房、卫生间、库房等设施。物业管理用房的所有权依法属于全体业主。任何单位或者个人不得擅自变更用途，不得分割、转让、抵押。业主委员会的办公用房从物业管理办公用房中安排。

建设单位应当在小区建设规划时，将物业管理用房纳入详细规划，由自然资源主管部门审核。

第九条 商品房预（销）售前、保障性住房及各类政策性安置住房分配入住前，建设单位应当公开招标选聘前期物业服务人，签订前期物业服务合同，并约定服务期限；合同约定的服务期限

未满足，但业主委员会与物业服务人签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第十条 房屋的所有权人为业主。业主在物业管理活动中依照法律法规和管理规约的规定，以及物业服务合同约定，享有业主权利，承担业主义务。

物业使用人依照法律法规和管理规约的规定、以及与业主的约定，享有相应权利，履行相应义务。

业主、物业使用人不得实施下列行为：

- （一）损坏或者擅自变更房屋承重结构、主体结构；
- （二）违法搭建建筑物、构筑物，损毁花、草、树木，侵占绿地；
- （三）改变住宅外立面，在非承重外墙上开门、窗；
- （四）损坏或者擅自占用、改动共用部位、共用设施设备，擅自设置烟道、排风、排水管道；
- （五）擅自拆改燃气管道等设施；
- （六）侵占、损坏消防设施，占用消防通道，堵塞、封闭疏散通道及安全出口，在建筑内的公共区域停放电动车或者为电动车充电；
- （七）高空抛物；
- （八）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品；
- （九）赌博、搞封建迷信活动；

(十) 违反规定饲养动物等损害他人合法权益的行为;

(十一) 法律法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的, 物业服务人、业主委员会有权依据法律法规、管理规约或者物业服务合同, 要求相关业主、物业使用人停止侵害、消除危险、排除妨碍、恢复原状、赔偿损失。业主或者其他行为人拒不履行相关义务的, 有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉, 有关行政主管部门应当依法处理。

**第十一条** 符合法律法规规定召开首次业主大会会议条件的, 建设单位应当自条件具备之日起三十日内向物业管理区域所在地街道办事处、乡镇人民政府书面申请设立业主大会。建设单位未及时书面申请设立业主大会的, 同一物业管理区域内已交付专有部分百分之十以上的业主可以联名向物业管理区域所在地街道办事处、乡镇人民政府提出设立业主大会的书面要求。

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。

县(市)人民政府住房和城乡建设管理部门、街道办事处、乡镇人民政府、居(村)民委员会、建设单位代表和业主代表组成业主大会筹备组。筹备组人数应当为单数, 其中业主代表人数不得少于总人数的三分之二。建设单位注销或者未派人参加筹备组的, 不影响筹备组的成立。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府代表担任。业主大会筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。

业主可以采用无记名投票、电子投票等形式参与业主大会表决。采用书面征求意见的，应当将征求意见书直接送达业主；无法直接送达的，应当在物业管理区域内显著位置公示。参与业主大会表决的业主应当占住宅内专有部分面积占比三分之二以上且人数占比三分之二。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以依法请求人民法院予以撤销。

第十二条 业主委员会委员应当为本物业管理区域内的业主，并符合下列条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）遵纪守法、公正廉洁、热心公益、责任心强，具有一定的组织能力；
- （三）具备履行职责的身体健康条件和必要的工作时间；
- （四）法律法规规定的其他条件。

第十三条 业主委员会委员候选人通过下列方式产生：

- （一）业主自荐；
- （二）十名以上业主联名推荐；
- （三）社区、居（村）民委员会在业主中推荐。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内向物业管理区域所在地县（市）人民政府住房和城乡建设主管部门、街道办事处、乡镇人民政府备案。

第十四条 业主委员会执行业主大会的决定事项，应当履行

下列职责：

- （一）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；
- （二）代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同；
- （三）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；
- （四）监督管理规约的实施；
- （五）业主大会赋予的其他职责。

业主委员会及其委员不得有下列行为：

- （一）对业主、物业服务人的诉求推诿、扯皮；
- （二）挪用、侵占业主共有财产；
- （三）抬高、虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施的维修资金、电梯检测维修费用以及业主共同支付的其他费用；
- （四）索取、收受建设单位、物业服务人或者利害关系人的不正当利益；
- （五）明示、暗示物业服务人减免物业服务费；
- （六）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；
- （七）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；
- （八）擅自使用业主大会、业主委员会印章；
- （九）拒不执行业主共同决定的事项；



(十) 违反法律法规规定侵害业主合法权益的其他行为。

有前款行为的，业主、物业服务人可以请求有关部门依法处理。

第十五条 业主委员会委员的组成应当为五人以上的单数，具体人数由业主大会确定。业主委员会任期和换届由业主大会决定。业主委员会委员可连选连任。业主委员会主任、副主任由本届业主委员会在其委员中推选产生。

业主委员会会议应当有三分之二以上委员出席，作出的决定应当经全体委员过半数同意，业主委员会作出的决定，应当自作出决定之日起三日内向全体业主进行公示。业主委员会作出的决定对业主具有法律约束力。

业主大会可以根据业主委员会委员工作情况，从公共收益中决定给予其适当补贴。

第十六条 业主大会可以决定采用招投标或者协议的方式选聘物业服务人。

业主大会决定采用招投标方式选聘物业服务人的，由业主委员会依照有关法律法规的规定组织招投标。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务人的，业主委员会应当将两家以上备选物业服务人的基本情况、拟签订的物业服务合同主要内容在物业管理区域内显著位置公示后，提请业主大会决定。

第十七条 有下列情形之一的，建立由街道办事处、乡镇人

民政府、居（村）民委员会、社区服务机构、业主代表等组成的物业管理委员会：

- （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因各种原因未成立的；
- （三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的；
- （四）需要重新选举业主委员会，经物业所在地街道办事处、乡镇人民政府组织指导后仍不能选举产生业主委员会的。

物业管理委员会组成后，街道办事处、乡镇人民政府应当向全体业主公示，代行业主委员会职责，组织业主共同决定物业服务管理事项。

物业管理委员会任期一般不超过二年。期满仍未推动成立业主大会、选举产生业主委员会的，由街道办事处、乡镇人民政府重新组建物业管理委员会。

第十八条 分散楼栋经全体业主或者业主大会决定可以成立物业管理小组，对物业实施自行管理。暂不具备设立业主大会或者未产生业主委员会的，街道办事处、乡镇人民政府应当成立物业管理委员会，代行业主委员会职责，组织业主共同决定物业管理事项。街道办事处、乡镇人民政府协调、帮助、鼓励和支持有实力的物业服务人托管分散楼栋，逐步实现物业管理全覆盖。

第十九条 业主委员会或者物业管理委员会应当代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订书面物业服务合同，就物业服务事项、服务质量、服务费用标准和收取办法、维修资金使用、

服务用房管理和使用、服务期限、服务交接、纠纷解决方式、违约责任、解除合同条件等条款作出规定。

书面合同在签订之前，应当向全体业主进行公示。

第二十条 住宅物业服务收费应当遵循合理、公开以及收费与服务质量相适应的原则，由业主和物业服务人按照物业服务规范、服务内容和服务标准在物业服务合同中约定。提倡住宅物业实行酬金制计费方式。

未经业主大会同意，物业服务人不得擅自提高收费标准。

业主应当根据物业合同约定支付物业服务费。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的，从其约定，业主负连带交纳责任。物业服务人按照合同约定和有关规定提供了服务的，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服务费。

业主违反物业服务合同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，物业服务人可以依法申请仲裁或者提起诉讼。物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业服务费。

第二十一条 物业服务人按照物业服务合同的约定提供物业服务，应当履行下列责任：

- （一）落实服务质量主体责任，健全服务质量保障体系；
- （二）在物业服务区域内显著位置设置公示栏，并及时更新业主大会或者业主委员会要求公示的信息；

(三) 负责物业公共区域、共用部位、电梯等共用设施设备的使用、管理和维护，建立公共区域、共用部位、共用设施设备的查验、使用、管理、维护档案；

(四) 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；

(五) 听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；

(六) 对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、毁绿占绿等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；

(七) 发现物业管理区域内存在高空积雪、冰柱坠落、墙皮脱落、高空坠落、地面坑陷等安全隐患，以及共用部位、共用设施设备存在安全隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患并向有关专业机构报告；

(八) 对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主委员会或者物业管理委员会；

(九) 加强物业管理区域内的公共秩序维护、人员车辆管理和安全防范工作，采取合理措施保护业主的人身、财产安全；

(十) 做好物业管理区域安防设施建设及维护使用工作；

(十一) 做好共用部位环境卫生、化粪池清理、冰雪清扫、绿化养护、楼面亮化等工作；

(十二) 做好消防设施维护管理、消防通道畅通、消防隐患

消除等工作；

（十三）法律法规规定和合同约定的其他行为。

第二十二条 物业服务人应当提供二十四小时服务，根据物业服务区域面积、业主规模配备合理的保洁、保安、水暖电维护维修等工作人员，开展法律教育、职业道德教育和技能培训，提高从业人员素质和技能水平。

物业服务人应当与从业人员签订劳动合同，按时足额支付劳动报酬，依法缴纳从业人员相关保险。

第二十三条 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车的车位，属于业主共有。停车位取得的收益，属于公共收益。停车费委托物业服务人代收，可以从收益中提取一定比例的管理费。

按照规划建造的车库、车位，优先满足业主的停车需求。利用建筑物防空地下室、建筑物共用设备层建造、划定的车库、车位，谁投资谁受益，可以出租，但不得出售。

物业管理区域内停放车辆，不得占用消防通道，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

车库、车位使用人对停放的机动车辆有安全保管要求的，由车库、车位使用人与物业服务人另行签订安全保管合同，约定保管费用，保管费用归物业服务人所有。

第二十四条 物业服务人经业主大会同意后，在共用区域设置饮水机、快递柜、购物柜、便民箱等设施进行经营的，应当将

所得收入在扣除合理成本后归公共收益。

建设单位、物业服务人在楼道、电梯轿厢、围栏、墙体等共用设施从事经营活动的收益属于业主共有。

第二十五条 业主大会或者业主委员会每半年可以对物业服务人服务质量、履行合同情况进行满意度测评，测评结果可以作为业主共同决定解聘物业服务人的参考。

第二十六条 物业服务合同期限届满，业主没有共同作出续聘或者另聘物业服务人决定的，物业服务人按照原合同继续提供服务，原合同权利义务延续。在合同权利义务延续期间，任何一方提出终止合同的，应当提前六十日书面告知对方，但是合同对通知期限另有约定的除外。

业主共同决定解聘物业服务人的，物业服务人应当自接到通知之日起三十日内履行下列交接义务，并且退出物业管理区域，但是合同对通知期限另有约定的除外。

- (一) 移交物业服务用房及相关办公设施；
- (二) 移交公共基础设施资料和业主档案等相关资料；
- (三) 结清预收、代收的有关费用和物业管理活动应付款项，移交建筑物及其附属设施的维修资金及使用情况资料；
- (四) 物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务人不得以业主拖欠物业服务费、对业主共同决定有异议等为由拒绝办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。原物业服务人拒不移交有关资料或者财物的，或者拒

不退出物业管理区域的，业主委员会或者物业管理委员会可以向街道办事处、乡镇人民政府、县（市）人民政府住房和城乡建设管理部门报告，有关部门依法处理，或者依法向人民法院提起诉讼，要求原物业服务人退出物业管理区域。

原物业服务人应当在办理交接至退出物业管理区域期间，维持正常的物业管理秩序。新物业服务人不得强行接管物业。

第二十七条 物业服务人应当在物业管理区域显著位置，定期向业主如实公布下列信息：

- （一）物业服务人和项目负责人的基本情况；
- （二）物业服务内容和质量要求、收费项目、标准和方式及支出信息；
- （三）电梯、消防等专项设施设备保养单位信息、维修保养记录以及安全运行情况；
- （四）供水二次加压调节水箱清洗记录及水箱水质检测报告；
- （五）水、电等公共能耗总量及费用分摊情况；
- （六）物业管理区域内停车费、广告费等公共收益的收支情况；
- （七）按照相关规定和合同应当公示的其他信息。

前款第一项至第四项内容应当持续公开，其他事项应当每半年至少公开一次，业主对公示内容有异议的，物业服务人应当及时答复。

第二十八条 物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通

信、有线电视等终端用户的分户计量表或者终端用户入户端口以前的专业经营设施、设备、管线等，竣工验收合格交付使用后，由供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位负责管理，并承担维修、养护和更新的费用和责任。

物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、宽带数据传输等专业单位应当直供到户，向最终用户收取费用，服务过程中产生的损耗由供应单位承担。专业单位不能直供到户的，应当与物业服务人签订委托管理合同，专业单位、物业服务人不得向业主加价。物业服务人使用的费用，由物业服务人支付。

**第二十九条** 物业服务区域内的电梯属业主共有，共有人可以委托物业服务人或者其他管理人管理电梯，受托人依法履行电梯使用单位的管理义务，承担相应责任。共有人未委托的，由共有人或者实际管理人履行管理义务，承担相应义务。

电梯的日常维护保养单位应当开展日常电梯维护保养工作。并依照法律法规和电梯维保合同约定的维保服务标准、零部件更换费用承担方式、故障报修和应急救援到达时间等履行相应义务，保证电梯的安全运行。

鼓励物业服务人对物业管理区域内的电梯投保特种设备安全责任保险。

**第三十条** 建筑物及其附属设施的维修资金属于业主共有，专项用于共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改



造，不得挪作他用。

住宅物业、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和本省有关规定交存、使用建筑物及其附属设施的维修资金。

第三十一条 物业保修期内发生的维修、更新、改造责任和费用，由建设单位承担；保修期满后的维修、更新、改造责任和费用，按照下列规定承担：

（一）维修、更新、改造物业重要共用部位、共用设施设备时，由业主委员会或者物业服务人提出维修项目建议，物业服务人拟定维修方案，经业主委员会审定，提请业主大会表决，由物业服务人负责实施；

（二）维修、更新、改造业主共用部位、共用设施设备的费用，从公共收益、建筑物及其附属设施的维修资金中支付，不足部分或者未缴纳维修资金的，由全体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；

（三）物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、宽带数据传输等专业经营设施设备部分，业主专有部分的，由业主承担；业主专有部分之外的，由相关专业经营单位承担。

阻挠维修、更新、改造造成其他业主财产损失的，或者因物业维修、更新、改造造成相邻业主的个人专有部分、自用设备损坏或者其他财产损失的应当依法承担民事责任。

建筑物个人专有部分存在安全隐患，危及公共利益或者他人合法权益的，相关业主应当及时采取修缮以及其他消除危险的安全治理措施。因人为原因造成损失的，业主应当协商赔偿。

第三十二条 自治州、县（市）人民政府住房和城乡建设管理部门应当建立物业服务人信用管理制度，并做好与甘肃省信用管理平台的衔接。依据企业信用状况，授予信用星级标识，实行信用分级分类管理。信用星级作为前期物业管理、招投标报价的参考依据。

自治州、县（市）人民政府住房和城乡建设管理部门应当会同有关部门建立物业服务人守信联合激励和失信联合惩戒机制，促进物业服务人依法诚信经营。

自治州、县（市）人民政府住房和城乡建设管理部门应当及时更新物业服务人、物业项目负责人、物业从业人员诚信履约信息，并通过物业管理信息平台予以公布。

第三十三条 物业服务人应当建立健全物业管理区域突发事件应急预案，提升应急处置能力。管理区域发生突发事件或者险情时，物业服务人应当及时上报街道、乡镇人民政府、社区和相关主管部门。

突发公共事件应对期间，物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，配合开展相关工作；街道办事处、乡镇人民政府应当指导物业服务人开展应对工作，并给予物资和资金支持。

对于物业服务人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当予以配合。

第三十四条 自治州、县（市）人民政府住房和城乡建设管理部门应当建立物业服务投诉快速处置机制，公布举报电话、举报平台。

业主、物业使用人、物业服务人对物业服务区域内的违法违规行为，可以向住房和城乡建设管理部门、街道办事处、乡镇人民政府举报。

接到投诉举报相关部门应当依法处理前款举报事项，并将处理结果告知举报人。属于其他部门和单位职责的，应当及时转交有关部门和单位并告知举报人。

第三十五条 违反本条例规定，自治州、县（市）人民政府住房和城乡建设管理部门或者其他有关行政管理部门的工作人员，利用职务便利，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。

第三十六条 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。

第三十七条 本条例中以下用语的含义：

（一）承接查验，是指承接新建物业前，物业服务人和建设单位按照国家有关规定以及前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

（二）专业经营设施设备，是指变（配）电、二次供水、换

热、燃气调压、通信、有线电视等设施设备及相关管线和计量装置。

（三）入户端口，是指包括变（配）电、二次供水、换热、燃气调压、通信、有线电视等设施设备及相关管线和计量装置与最终用户交接处。

（四）共用设施设备，是指根据法律法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主以及有关非住宅业主共有的附属设施设备。包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

第三十八条 自治州人民政府结合物业管理工作需要，应当制定住宅物业服务规范、住宅物业服务评议规定。

第三十九条 本条例自 2022 年 12 月 1 日起施行。