

酒泉市住宅物业管理条例

(2023 年 7 月 19 日酒泉市第五届人民代表大会常务委
员会第十二次会议通过 2023 年 9 月 27 日甘肃省第十
四届人民代表大会常务委员会第五次会议审查批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 业主和业主组织
- 第三章 物业管理和服务
- 第四章 法律责任
- 第五章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范本市住宅物业管理服务活动，维护业主和物业服务人的合法权益，营造良好的居住环境，促进社会和谐稳定，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住宅物业管理服务

活动及其监督管理工作。

本条例所称住宅物业管理，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，在住宅区域内对建筑物及其附属设施进行维修养护、环境卫生和相关秩序进行管理维护等物业服务活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 住宅物业管理活动应当坚持党建引领，按照政府监管、属地管理、协商共建、科技支撑的工作原则，建立街道、乡（镇）各级党组织领导下的居民委员会、村民委员会、业主委员会、业主、物业服务人等共同参与的住宅物业治理体系。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强对住宅物业管理服务工作的领导，将其纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区治理体系，统筹推进住宅物业管理各项工作，协调解决物业管理中的重大问题。

第五条 市住房和城乡建设部门负责本行政区域内住宅物业管理服务活动的监督管理，并应当做好下列工作：

- （一）制定并宣传物业管理相关政策；
- （二）指导县（市、区）物业管理部门开展物业管理监督管理工作；
- （三）会同有关部门依法制定建筑物及其附属设施的维修资金的监督管理制度；
- （四）建立全市统一的物业服务企业信用信息、业主共同决

策信息系统；

（五）法律、法规规定的其他工作。

发展和改革委员会、公安、民政、司法、财政、卫生健康、自然资源、林业和草原、市场监督管理、国防动员、城市综合执法等部门应当按照各自职责做好相关监督管理工作。

酒泉经济技术开发区、肃北马鬃山经济开发区应当在各自职责范围内依法做好物业管理服务相关工作。

第六条 县（市、区）住房和城乡建设部门负责辖区内住宅物业管理服务活动的监督管理，并应当做好下列工作：

- （一）负责物业管理区域的划分；
- （二）指导街道办事处、乡镇人民政府依法开展相关工作；
- （三）依法制定管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同、物业承接查验协议、房屋装饰装修管理服务协议等示范文本；
- （四）监督、管理建筑物及其附属设施的维修资金；
- （五）指导、监督业主大会和业主委员会依法履行职责；
- （六）采集、核查物业服务企业信用信息，建立相关物业管理档案；
- （七）组织开展相关工作人员培训；
- （八）法律、法规规定的其他工作。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府应当落实属地管理责任，协调、监督辖区内住宅物业管理活动，并应当做好下列工作：

- （一）组织、指导、协调业主大会的成立和业主委员会的选

举、换届；

- (二) 指导监督业主大会和业主委员会依法履行职责；
- (三) 指导监督物业管理项目的移交和接管；
- (四) 指导监督物业服务企业依法履行义务；
- (五) 组织召集物业管理联席会议，调处矛盾纠纷；
- (六) 法律、法规规定的其他工作。

居民委员会、村民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导下开展具体工作。

第八条 物业服务行业协会应当加强行业自律，规范行业经营行为，推动物业服务标准化、规范化、法治化建设进程，维护公平竞争的住宅物业服务市场秩序，促进物业服务行业健康发展。

第二章 业主和业主组织

第九条 房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理服务活动中，享有下列权利：

- (一) 按照物业服务合同的约定，接受物业服务人提供的服务；
- (二) 提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；
- (三) 提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；
- (四) 参加业主大会会议，行使投票权；

- (五) 选举业主委员会成员，并享有被选举权；
- (六) 监督业主委员会的工作；
- (七) 监督物业服务人履行物业服务合同；
- (八) 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- (九) 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金的管理和使用；
- (十) 法律、法规规定的其它权利。

第十条 业主在物业管理服务活动中，履行下列义务：

- (一) 遵守管理规约、业主大会议事规则；
- (二) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；
- (三) 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；
- (四) 按照国家有关规定交纳专项维修资金；
- (五) 按时交纳物业服务费用；
- (六) 法律、法规规定的其它义务。

第十一条 物业管理区域内的全体业主组成业主大会，并选举产生业主委员会。业主、业主大会、业主委员会依据有关规定、管理规约开展活动。

一个物业管理区域只能成立一个业主大会。业主人数少于五十人，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。

第十二条 业主委员会由业主大会会议选举产生，由五人以上单数组成。业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过五年，可以连选连任，业主委员会委员具有同等表决权。

业主委员会委员应当具备下列条件：

- （一）本物业管理区域内业主；
- （二）具有完全民事行为能力；
- （三）遵守国家有关法律、法规；
- （四）遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；
- （五）热心公益事业，责任心强，具有一定的组织协调能力和必要的工作时间；
- （六）本人及其近亲属不在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业任职。

第十三条 业主委员会应当自选举成立之日起七日内召开首次会议。业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出的决定应当经过半数委员通过。业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议。

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地县（市、区）住房和城乡建设部门及街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

第十四条 业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：

- （一）召集业主大会会议，报告物业管理服务的实施情况；
- （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人履行物业服务合同；
- （四）监督管理服务规约的实施；
- （五）业主大会赋予的其他职责。

第十五条 业主委员会应当向业主公开下列情况和资料：

- （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）物业专项维修资金的筹集、使用情况；
- （五）利用物业共用部位和共用设施设备经营和收益的相关情况；
- （六）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况；
- （七）其他应当向业主公开的情况和资料。

业主有权查阅业主大会会议、业主委员会会议资料、记录，有权就涉及自身利益的事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当予以解释、答复。

第十六条 业主委员会委员有下列情形之一的，委员资格自

情形发生之日起自然终止，由业主委员会向业主公示，并提请业主大会确认：

- （一）不再是本物业管理区域内业主；
- （二）以书面形式向业主委员会提出辞职；
- （三）因健康等原因无法履行职责且未提出辞职。

第十七条 业主委员会任期届满前三个月，应当组织召开业主大会进行换届选举；逾期未换届的，街道办事处或者乡镇人民政府应当指导协助其限期换届选举。

第十八条 业主委员会委员资格终止的，应当及时移交档案资料、印章及其他业主共有财物等。

第十九条 物业管理区域有下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织成立物业管理委员会：

- （一）老旧小区不具备成立业主大会条件的；
- （二）具备成立业主大会条件，但确有困难未成立的；
- （三）业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的。

物业管理委员会可以由街道办事处、乡镇人民政府、居民委员会、村民委员会、公安派出所、建设单位、业主代表等七至十一人单数组成，其中业主代表不少于二分之一。

物业管理委员会负责人由街道办事处、乡镇人民政府确定。业主委员会选举产生后，物业管理委员会自行解散。

物业管理委员会暂时代行业主委员会职责，组织业主决定物业管理事项，推动业主大会、业主委员会成立。物业管理委员会

任期一般不超过三年。

第三章 物业管理和服务

第二十条 业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务人管理。委托物业服务人的，一个物业管理区域应当由一个物业服务人实施物业服务。

物业服务人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。

物业服务人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。

第二十一条 住宅物业管理区域内，业主、业主大会选聘物业服务人前，建设单位应当按照国家有关规定通过招投标方式选聘物业服务人进行前期物业管理，并签订书面物业管理服务合同。

投标人少于三个或者房屋建筑面积小于三万平方米（包括同一建设项目内非住宅的房屋建筑面积），经物业所在地县（市、区）住房和城乡建设部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

第二十二条 新建物业交付使用前，建设单位和前期物业服务人应当进行物业承接现场查验。未经现场查验的，建设单位不得交付使用，物业服务人不得承接。

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，并经建设主管部门备案；

(二) 水、电已纳入城市管网，安装了分户计量装置和控制装置，并对物业管理用房、物业共用部位、共用设施设备及本物业管理区域内的非住宅用户配置了独立的水、电计量装置；

(三) 管道燃气、集中供热主管网覆盖的区域，完成了住宅室内外燃气、供热管道的敷设且与相应管网连接，并按照规定要求安装了分户计量装置和控制装置；

(四) 光纤、有线电视传输通信线路及电话、宽带和有线电视端口敷设到户，地下通信管道敷设到位且与城市公用通信管道相连接，安全监控装置及其他安全防范设施设备按照规划设计要求配置到位；

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

(六) 按照规划要求完成了教育、邮政、文化、医疗卫生、体育、环境保护等设施建设；

(七) 按照规划要求完成了小区道路建设，并与城市道路或者公路相连；

(八) 按照规划要求完成了绿化建设及车库、车位等配置；

(九) 建筑物及其配套设施标志标识完整、清晰；

(十) 法律、法规规定和前期物业服务合同约定的其他条件。

第二十三条 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务人移交下列资料：

- （一）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；
- （二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- （三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- （四）物业管理所必需的其他资料。

物业服务人应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。

第二十四条 物业承接查验档案资料属于全体业主所有，物业服务人应当妥善保管。物业交接后三十日内，物业服务人应当将承接查验档案资料复制报送街道办事处、乡镇人民政府。

物业服务人在物业服务终止十日前，应当向业主委员会或者居民委员会、村民委员会移交物业承接查验档案资料。

第二十五条 建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。

物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意，物业服务人不得改变物业管理用房的用途。

第二十六条 普通住宅小区（含保障性住房）物业服务收费标准实行政府指导价。成立业主委员会具备协商议价条件的除外。普通住宅以外的建筑物物业服务收费实行市场调节价。

市住房和城乡建设部门根据本地实际，应当制定和发布住宅

物业管理服务事项清单，明确物业管理服务内容和标准。物业服务行业协会应当监测并定期发布物业服务项目成本信息和计价规则，供业主和物业服务人在协商物业费时参考。

第二十七条 业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人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。

第二十八条 物业服务人应当在物业管理区域显著位置公开并及时更新下列事项：

- （一）物业服务项目负责人的基本情况、联系方式；
- （二）物业服务投诉电话；
- （三）物业服务内容和标准、收费项目和标准；
- （四）电梯、消防、公共安全防护等设施设备技术服务机构名称、维护保养日期以及项目负责人、联系方式；
- （五）法律、法规规定应当公开的其他事项。

物业服务人每年至少公示一次物业服务费收支、代收的公共收益收支等情况。业主对公示内容有异议的，物业服务人应当及时答复。

第二十九条 业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，与物业服务人签订装饰装修服务协议，并配合

其进行必要的现场检查。

业主、物业使用人或者物业服务人应当将装饰装修的时间、地点等情况在拟装饰装修的楼内显著位置公示。

物业服务人应当加强对装饰装修活动的巡查和监督。业主或者物业使用人未签订装饰装修服务协议或者违反相关规定及装饰装修服务协议的，物业服务人应当及时劝阻；拒不改正的，物业服务人应当及时向主管部门报告。

第三十条 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，应当服务到最终用户，并承担分户终端计量装置或者入户端口之前设施设备的维护、养护、更新责任。

专业单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时，业主、物业使用人、物业服务人应当配合。

第三十一条 物业服务人应当协助相关部门做好安全防范和应急处置工作。发生安全事故时，物业服务人在采取必要应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

第三十二条 物业服务人要求提前解除物业服务合同，应当提前六十日告知业主委员会，按规定做好各项移交工作，并承担相应责任。

业主大会决定解聘物业服务人，业主委员会应当提前六十日通知物业服务人。

原物业服务人退出时，应当向新的物业服务人办妥管理交接手续并移交下列资料：

- （一）物业承接查验资料；
- （二）物业服务期间形成的物业及电梯、消防、监控等设施设备运行、保养、维修、改造、更新的有关资料和物业服务档案；
- （三）物业管理用房、物业共用部位、共用设施设备资料；
- （四）预收、代收有关费用的相关账册、票据；
- （五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他资料。

第三十三条 物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，并可以请求业主支付期间的物业费。

第三十四条 建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。经业主共同决定，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。

住宅物业、住宅小区内的非住宅物业、与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照规定交存住宅维修资金。

维修资金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。

紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金。

第四章 法律责任

第三十五条 违反本条例第二十条第三款规定，物业服务人将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的，由县级以上人民政府住房和城乡建设部门责令限期改正，处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下的罚款。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第三十六条 违反本条例第二十一条第一款规定，住宅物业的建设单位未通过招投标方式选聘物业服务人或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务人的，由县级以上人民政府住房和城乡建设部门责令限期改正，给予警告，可以并处十万元以下的罚款。

第三十七条 违反本条例第二十三条规定，不按规定移交有关资料的，由县级以上人民政府住房和城乡建设部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位、物业服务人予以通报，并处一万元以上十万元以下的罚款。

第三十八条 违反本条例第二十五条第一款规定，建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房的，由县级以上人民政府住房和城乡建设部门责令限期改正，给予警告，

没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下的罚款。

违反本条例第二十五条第二款规定，未经业主大会同意，物业服务人擅自改变物业管理用房用途的，由县级以上住房和城乡建设部门责令限期改正，给予警告，并处一万元以上十万元以下的罚款；有收益的，所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

第三十九条 违反本条例第三十四条第三款规定，挪用专项维修资金的，由县级以上人民政府住房和城乡建设部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额二倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

第四十条 违反本条例规定，住房和城乡建设部门和有关主管部门及其工作人员不依法履职的，由所在单位或者上级行政主管部门对直接负责的主管人员和其他直接责任人依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十一条 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。

第五章 附 则

第四十二条 业主自行管理的住宅物业和非住宅物业的管理服务及其监督活动，参照本条例执行。

第四十三条 本条例自 2024 年 1 月 1 日起施行。