

# 平凉市物业管理条例

(2019年6月26日平凉市第四届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 2019年9月26日甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准 根据2023年6月15日平凉市第五届人大常委会第十三次会议通过 2023年7月27日甘肃省第十四届人民代表大会常务委员会第四次会议批准的《平凉市人民代表大会常务委员会关于修改〈平凉市物业管理条例〉的决定》修正)

**第一条** 为了规范物业管理活动，提升物业服务水平，维护业主和物业服务人的合法权益，改善人民群众生活和居住环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》和国务院《物业管理条例》等相关法律法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条** 本市行政区域内的住宅物业管理及其监督管理活动，适用本条例。

**第三条** 本条例所称物业，是指房屋和与其相配套的共有设施、设备和场地。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务人，由物

业服务人按照物业服务合同约定，为业主提供相应服务，对物业进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第四条 物业管理遵循以人为本、公开公平、诚实信用、市场竞争、服务规范的原则，推行业主自主管理与专业服务相结合的市场化、社会化、智能化管理方式，提高物业服务和管理水平。

第五条 市、县（市、区）人民政府应当加强对物业管理工作的领导，建立物业管理工作综合协调机制，将物业管理纳入社会治理范畴和现代服务业发展规划。

第六条 市住房和城乡建设行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理。

县（市、区）住房和城乡建设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，制定物业管理行业发展规划，建立物业管理行业信用信息平台。

发展和改革、公安、民政、生态环境、市场监督管理、应急管理、自然资源等相关部门按照各自职责做好物业管理有关工作。

乡（镇）人民政府或者街道办事处（城市社区管理委员会）应当明确负责物业管理的部门，履行以下职责：

（一）指导和协助设立业主大会、选举业主委员会和物业管理委员会，并指导监督其依法履行职责；

（二）指导物业承接查验及物业管理项目的交接；

（三）监督、指导物业服务人依法履行义务；

（四）受理辖区业主的投诉举报，调解处理物业管理矛盾纠纷；

（五）统筹协调、监督指导辖区内其他物业管理活动。

居（村）民委员会应当协助、配合街道办事处（城市社区管理委员会）或者乡（镇）人民政府开展物业管理的相关工作。

第七条 物业管理区域的划分以有利于实施物业管理为原则，由物业管理行政主管部门综合考虑规划条件、建筑物规模、共用设施设备、业主人数、自然界限、住宅小区布局、社区建设等因素确定。

一个或几个相邻的住宅小区（楼）可以划分为一个物业管理区域。

第八条 业主是指房屋的所有权人。

物业的承租人、借用人等物业使用人，根据法律、法规、管理规约、业主大会依法作出的决定，以及其与业主的约定，享有相应权利，承担相应义务。

业主不得以放弃业主权利为由拒不行行业主义务。

第九条 业主大会由物业管理区域内全体业主组成，一个物业管理区域成立一个业主大会。

一个物业管理区域内出售并交付使用物业建筑面积达到百分之五十以上的，或者达到百分之三十以上不足百分之五十的并且首套物业出售并交付满两年的，应当筹备召开首次业主大会会议。

首次业主大会筹备小组由物业所在地的街道办事处（城市社区管理委员会）或者乡（镇）人民政府、居（村）民委员会以及建设单位、业主代表组成，负责筹备、召开业主大会事宜。

第十条 首次业主大会工作经费由建设单位或原产权单位承担。无建设单位或原产权单位的，由全体业主承担。

业主大会和业主委员会工作经费由全体业主承担；经费的筹集、管理、使用由业主大会议事规则具体规定。

业主大会和业主委员会工作经费使用情况每半年以书面形式在物业管理区域内公告，接受业主监督和质询。

第十一条 一个物业管理区域内的业主人数，按照专有部分的面积计算，一个专有面积按一人计算。但是，建设单位未出售的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有面积的，按一人计算。

业主人数不足五十人的，全体业主参加业主大会会议；业主人数在五十人以上的，可以幢、单元、楼层等为单位，推选业主代表参加业主大会会议。业主代表一般不得少于三十人。

第十二条 下列事项由业主共同决定：

- （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、更换业主委员会成员；
- （四）选聘、解聘物业服务人；
- （五）使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- （六）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；

(七) 改建、重建建筑物及其附属设施;

(八) 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;

(九) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，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八项规定的事项，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。

召开业主大会会议，可以采取集体讨论的形式，也可以采用信息技术征求意见的方式。

业主可以委托代理人参加业主大会会议。

召开业主大会会议，应当于会议召开十五日前予以公告，同时告知居（村）民委员会。

**第十三条** 业主委员会委员在业主中选举产生。业主委员会由五至十一人的单数组成，每届任期三至五年，可以连选连任。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推举产生。

业主委员会委员应当遵纪守法，具有完全民事行为能力，热心公益事业，有一定的组织协调和沟通能力。

业主委员会委员不再是物业管理区域业主或者连续一年以上不在物业管理区域居住、提出辞职、因其他原因无法履职或在

所选聘物业服务企业任职的，其业主委员会委员职务自行终止。

第十四条 业主委员会是业主大会的执行机构，主要履行下列职责：

- （一）召集业主大会会议；
- （二）定期报告业主大会有关决定执行情况并提出建议；
- （三）根据业主大会决定，代表业主大会与物业服务人签订、续签、变更或者解除物业服务合同；
- （四）听取业主意见建议，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；
- （五）确认物业共有部位、共用设施设备的维修、更新、改造方案并监督实施；
- （六）监督管理规约的实施；
- （七）协调业主和物业服务人之间的关系，监督管理业主共有收益的使用；
- （八）组织筹备业主委员会换届和补选工作；
- （九）负责业主大会交办的其他事项。

业主委员会召开会议应当有超过半数成员出席，作出的决定应当经全体成员半数以上同意。

第十五条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，将业主大会议事规则、管理规约、业主委员会成员基本情况及选举情况等资料，向物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门备案。

第十六条 有下列情形之一的，由街道办事处（城市社区管理委员会）或者乡（镇）人民政府负责组建物业管理委员会，代行业主大会和业主委员会职责，组织业主共同决定物业服务管理事项：

（一）不具备成立业主大会条件，未实行业主自主管理或委托物业服务企业管理的；

（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（城市社区管理委员会）或者乡（镇）人民政府组织、指导后仍不能选举产生业主委员会的。

物业管理委员会由物业所在地街道办事处（城市社区管理委员会）或者乡（镇）人民政府组织成立，委员可以由街道办事处（城市社区管理委员会）或者乡（镇）人民政府、辖区派出所、居（村）民委员会、建设单位、业主代表等组成。

第十七条 一个物业管理区域，由一个物业服务人实施物业服务和管理。

业主大会可以通过物业管理招投标平台公开招标选聘物业服务人，也可以通过协商方式选聘。物业服务人的选聘方案由业主委员会拟定，并在物业管理区域内公告。

鼓励物业服务人加入物业管理行业协会，开展业务培训，加强行业自律，促进诚信经营，提高物业服务标准化水平。

第十八条 已经选聘的物业服务人应当与业主委员会或者物业管理委员会签订书面形式的物业服务合同。

业主、物业使用人对物业服务有特别要求的，由业主、物业使用人与物业服务人另行约定。

第十九条 新建物业出售前，建设单位应当通过招投标的方式选聘物业服务人进行前期物业管理，并签订前期物业服务合同。

前期物业服务合同至业主委员会与物业服务人签订新的物业服务合同生效之日终止。

业主在购房时，已经签订物业服务合同的，视为已行使选聘物业服务人的权利，业主大会及业主委员会应当予以确认。

第二十条 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，包括物业共有部位、共有设施设备。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。

前期物业服务人应当邀请业主代表、县（市、区）物业管理行政主管部门、街道办事处（城市社区管理委员会）或者乡（镇）人民政府、居（村）民委员会参加物业承接现场查验，必要时可以聘请有关专业机构予以协助。

第二十一条 物业服务人应当履行下列义务：

（一）物业共有部位，消防、安防、人民防空工程设施等共用设施设备的管理和维护；

（二）公共绿化的养护、公共区域环境卫生的保洁以及垃圾



分类管理；

（三）公共区域内秩序维护、安全隐患的排查整治，实行二十四小时值勤制，及时处理物业服务中的突发事件；

（四）车辆行驶和停放秩序的服务、管理；

（五）公开住宅专项维修资金、业主共有收益使用等情况；

（六）处理业主投诉，对物业使用中禁止行为的告知、劝阻、制止和报告；

（七）建立健全物业管理档案，建立物业服务信息平台，为业主、物业使用人提供免费查询服务；

（八）为业主接收邮件、快递等提供便利；

（九）协助居（村）民委员会开展相关工作；

（十）物业服务合同约定的以及法律、法规规定的其他事项。

第二十二条 物业服务人不得有下列行为：

（一）减少专业人员数量和物业管理面积，物业服务、管理的质量达不到合同约定的标准；

（二）将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；

（三）挪用住宅专项维修资金；

（四）擅自提高物业服务收费标准；

（五）侵占或擅自使用、处分业主共有财产和依法归业主所有的收益，擅自允许他人利用共有部位、共有设施设备从事广告、宣传、经营等活动；

- (六) 擅自改变物业管理用房用途;
- (七) 擅自改变物业管理区域内公共建筑和公共设施规划用途;
- (八) 采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费;
- (九) 出售或非法提供业主个人信息;
- (十) 对物业管理区域内的乱搭乱建、饲养禁养犬等违法行为不劝阻、不报告;
- (十一) 法律、法规禁止的其他行为。

第二十三条 物业管理实行有偿服务。物业服务项目收费实行政府指导价和市场调节价相结合的方式, 遵循合理、公平、公开以及收费标准与服务水平相适应的原则。具体收费标准和收费方式在物业服务合同中约定。

市发展和改革主管部门根据住宅性质和当地实际情况制定物业服务项目收费标准政府指导价, 每两年公布一次。

第二十四条 业主应当遵守管理规约, 按照物业服务合同约定履行缴费义务。业主未按照约定交纳物业服务费用, 经多次催收无果的, 物业服务人可以向人民法院提起诉讼。

物业服务人擅自停止物业服务、服务达不到合同约定标准、收取未经批准费用的, 业主可以拒绝交纳相应费用。

第二十五条 住宅小区内的供水、供电、供气、供暖、通讯等应当由专业经营单位向最终用户提供服务, 收取有关费用, 并

做好相关设施的日常维护和管理。

住宅小区内非经营性公共用水、电、暖等价格按照当地居民使用价格标准执行。

物业服务人接受专业经营单位委托代收有关费用的，可以根据双方约定向委托单位收取代收服务费，但是不得向业主收取额外费用。

第二十六条 物业服务人应当定期在物业管理区域内显著位置公示并向业主大会、业主委员会报告以下事项：

（一）物业服务人名称、项目经理基本信息及联系方式、物业投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）电梯、消防、监控等专项设施设备的维修保养合同，维修保养单位的资质、联系方式和应急处置方案等；

（四）房屋装饰装修和使用过程中的结构变动等安全注意事项；

（五）利用小区共有道路、场地停车收取的场地占用费管理使用情况；

（六）业主交纳物业服务费用、公共水电费用分摊情况，由物业服务人负责的建筑物及其附属设施的维修资金使用情况，以及物业共有部位和共有设施设备经营、收益情况；

（七）其他应当公示的事项。

物业服务人应当自觉接受业主监督，不得向业主收取未经公示的费用。

第二十七条 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人，合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘的，应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同；物业服务人不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会，合同对通知期限另有约定的除外。

物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，应当提前六十日书面通知对方。

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该期间的物业费。

第二十八条 业主大会决定解聘或自动退出的物业服务人，应当在解聘、退出三十日内，在居（村）民委员会、业主委员会的监督下，与被选聘的物业服务人履行下列交接义务：

（一）移交物业管理档案，包括物业承接查验资料和物业服务档案；

（二）移交物业管理共有部位、共用设施设备、物业管理用

房等资产和相关资料;

(三) 结清预收、代收和预付、代付的有关费用, 移交相关账册、票据;

(四) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

第二十九条 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, 破坏房屋外貌, 擅自改变房屋用途;

(二) 侵占或者损坏物业共有部位、共有设施设备;

(三) 擅自挖掘、占用物业管理区域内道路、场地和地上地下空间, 损害业主共同利益;

(四) 损害、占用、堵塞、封闭供热或燃气及其他管道设施, 影响公共安全;

(五) 违法搭建、改建建筑物、构筑物;

(六) 擅自利用物业共有部位、共有设施设备进行经营;

(七) 从建筑物中抛掷物品;

(八) 随意倾倒垃圾、污水, 在楼道、楼梯间堆放杂物;

(九) 在非划定区域内停放电动车, 擅自架设或者私自拉设电线、电缆为电动车充电;

(十) 违反规定饲养犬只等动物且影响环境卫生和业主正常生活;

(十一) 违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品;

(十二) 排放超过规定标准的噪声、烟尘和有毒、有害等污染环境的物质;

(十三) 损坏消防设施, 占用、堵塞、封闭消防通道、消防登高面等消防场地;

(十四) 法律、法规禁止的其他行为。

第三十条 业主和物业使用人应当遵循公序良俗、文明友善、平等和谐、公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则, 正确处理用水、排水、通行、通风、采光、管线铺设和建筑维修等方面的关系, 履行物业附随的配合义务。

物业相邻一方确需维修、更新和改造的, 另一方应当予以配合。维修、更新和改造施工结束后, 应当及时恢复原状, 给另一方造成损失的, 应当给予补偿。

物业相邻一方因物业使用中漏水、噪声、妨碍通行等, 给另一方造成损害产生纠纷的, 物业服务人应当协调处理。

第三十一条 物业服务人应当按照物业服务合同约定, 制定安全事故应急预案, 接受相关行政主管部门的监督指导, 建立完善安全技术监控设施、设备, 做好物业管理区域内的安全防范工作。

物业服务人应当对物业管理区域的人行道、消防设施、燃气管道、地下停车场、化粪池、窨井、电梯、楼道等重点部位进行经常性检查, 及时处理隐患, 发生突发事件时, 应当立即启动应急预案进行处置, 并向有关主管部门报告。

第三十二条 物业管理区域内规划车位或者利用共有场地用于停放车辆的，应当优先满足本物业管理区域内业主的需要。

车辆停放、管理和收费等事项，由业主大会决定。对共有车位停放车辆收取场地使用费的，可以委托物业服务企业人进行经营管理，但应当符合城市管理的相关规定。

物业管理区域内规划车位或者利用共有场地停放车辆的，不得占用消防通道，不得影响正常通行。

第三十三条 利用物业共有部位、共有设施设备设置广告、车位等进行经营活动的，应当征得相关业主或业主大会同意。所得收益属业主共有，按照业主大会的决定使用，可以由物业服务人代为管理。

第三十四条 业主应当交纳住宅专项维修资金。

住宅专项维修资金的交存、使用和管理，由市住房和城乡建设行政主管部门会同同级财政部门指导和监督。

第三十五条 违反本条例第二十四条第二款规定，物业服务人擅自停止物业服务，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令改正；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第三十六条 违反本条例第二十六条规定，物业服务人未按明码标价规定收取费用的，由市、县（市、区）市场监管行政主管部门责令改正，没收违法所得，可以并处五千元以下的罚款。

第三十七条 违反本条例第二十八条规定，原物业服务人未按期限交接的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令

限期交接；逾期不交接的，对物业服务人予以通报，处一万元以上十万元以下的罚款。

第三十八条 违反本条例第二十九条第一项规定的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，恢复原状，可以并处一千元以上三万元以下的罚款。造成他人损失的，应赔偿损失。

违反本条例第二十九条第二、三、六项规定的，由市、县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，给予警告，并对个人处一千元以上一万元以下的罚款，单位处五万元以上二十万元以下的罚款。

第三十九条 国家工作人员在物业管理工作中不依法履行职责，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。

第四十条 违反本条例的行为，法律法规已有处罚规定的，依照其规定执行。

第四十一条 本条例自 2020 年 1 月 1 日起施行。