



兰州市人民代表大会 常务委员会公报

LANZHOU SHIREN MINDAIBIAO DAHUI
CHANGWUWEIYUAN HUI GONGBAO

2020年

第 7 期 (总第131期)

兰州市物业管理条例

(2020年8月28日兰州市第十六届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过 2020年12月3日甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第二十次会议批准)

第一章 总 则

第一条 为了规范本市物业管理活动，维护物业管理相关主体的合法权益，保障依法、安全、合理使用物业，营造安全、舒适、文明、美丽的人居环境，促进社会和谐，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内物业的使用、维护、服务及其监督管理活动，适用本条例。

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、构筑物及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。物业服务人包括物业服务企业和其他物业管理人。

第三条 本市物业管理应当遵循业主自治、专业服务、社区指导、政府监管的原则。

第四条 市、区（县）人民政府应当加强对本行政区域内物业管理工作的组织领导，将物业管理纳入现代服务业发展规划和社区治理体系，鼓励采用新技术、新方法提高物业服务水平，推动物业

服务管理规范化、市场化。兰州新区管委会、兰州高新技术产业开发区管委会在各自的管辖范围内做好物业管理的组织领导工作。

街道办事处、乡(镇)人民政府负责指导、协调业主大会成立以及业主委员会的选举工作和业主大会、业主委员会的日常活动,调解物业服务管理纠纷,并配合住房和城乡建设行政主管部门对物业服务管理活动进行监督管理。

社区居民委员会(村民委员会)应当协助、配合街道办事处、乡(镇)人民政府开展对业主大会、业主委员会、物业管理委员会、物业服务人的指导和监督工作。

第五条 建立党建引领下的物业管理协商共治机制,支持业主、业主委员会、物业管理委员会和物业服务人依法开展物业管理活动。

鼓励和支持业主委员会、物业管理委员会、物业服务人根据有关法律和章程设立工会、共青团、妇女组织,发挥群团组织在物业管理中的作用。

第六条 市、区(县)住房和城乡建设行政主管部门负责本行政区域内物业服务管理活动的监督管理工作。

市住房和城乡建设行政主管部门履行下列职责:

- (一)制定本市物业服务管理相关政策并组织实施;
- (二)指导和监督区(县)住房和城乡建设行政主管部门开展物业服务管理的监督管理工作;
- (三)指导和监督本市住宅专项维修资金的筹集、管理和使用;
- (四)建立健全业主委员会、物业管理委员会成员培训制度;
- (五)制定临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同等示范文本和相关标准;

(六)建立全市统一的物业服务管理信用信息、业主电子共同决策等信息系统;

(七)指导行业协会制定自律性规范并监督实施;

(八)实施物业服务管理方面的其他监督管理职责。

区(县)住房和城乡建设行政主管部门履行下列职责:

(一)贯彻执行物业服务管理相关法律法规、政策制度;

(二)监督管理辖区内物业服务人遵守法律法规和物业服务合同、依法公开必须公开的各种事项和费用;

(三)指导、监督辖区内住宅专项维修资金的筹集、管理和使用;

(四)组织对辖区内业主委员会、物业管理委员会成员开展培训;

(五)指导街道办事处、乡(镇)人民政府实施物业服务管理相关工作;

(六)落实物业服务管理方面的其他监督管理职责。

第七条 发展和改革部门负责物业区域内物业服务收费项目和收费标准政府指导价的制定工作。

城市管理综合行政执法主管部门负责物业区域私搭乱建、不即时清理犬只粪便、不按照规定进行垃圾分类投放行为的查处和流浪犬捕捉工作。

公安机关负责物业管理区域内饲养禁养犬、犬吠扰民、生活环境噪声污染、高空抛物违法行为的查处。

市场监管部门负责物业区域内物业服务收费、电梯安全监管和违反本条例第六十五条规定住宅改变为经营性用房行为的查处。

林业部门负责物业区域内损毁树木、绿地违法行为的查处。

水行政主管部门负责物业区域内供水使用违法行为的查处。

卫生健康部门负责物业区域内生活饮用水卫生监督检查和相应违法行为的查处。

生态环境部门负责物业区域内锅炉烟尘、餐饮业油烟污染违法行为的查处。

应急管理部门负责物业区域内存放危险物品、妨害消防安全违法行为的查处。

除本条上述各款明确规定的职责以外，上述各款所列的政府部门还应当按照各自的职责，负责物业管理活动的其他有关监督管理工作。

自然资源、人防及其他有关部门按照各自职责，负责物业管理活动的有关监督管理工作。

第八条 突发事件发生期间，街道办事处、乡（镇）人民政府负责落实市、区（县）人民政府依法采取的各项应急措施，指导物业服务人开展相应级别的应对工作。

物业服务人应当服从市、区（县）人民政府统一指挥，在街道办事处、乡（镇）人民政府指导下积极配合社区居民委员会（村民委员会）开展工作，依法落实应急预案和各项应急措施。市、区（县）人民政府对物业服务人在采取应急措施期间的工作可以适当给予物资支持和资金补贴。

业主、业主大会、业主委员会应当配合物业服务人、社区居民委员会（村民委员会）、街道办事处、乡（镇）人民政府依法落实市、区（县）人民政府的各项应急措施。

第九条 市物业服务管理行业协会应当加强行业自律管理，规范行业行为，促进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。协助市住房和城乡建设行政主管部门调解物业管理纠纷，推动物业管理行业健康发展。

市住房和城乡建设行政主管部门应当加强对市物业管理行业协会的指导和监督。

第二章 业主、业主组织和物业管理委员会

第十条 房屋的所有权人为业主。

因买卖、赠与、继承、拆迁补偿、生效的法律文书、合法建造等情形已经合法占有房屋或者取得房屋所有权，但尚未依法办理所有权变更登记的人，在物业服务管理中享有业主权利，承担业主相应义务。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。业主转让建筑物内的住宅、经营性用房，其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

第十一条 建筑物专有部分承租人、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。

第十二条 一个物业管理区域只能成立一个业主大会。业主大会由全体业主组成。业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业服务管理活动中的合法权益。

业主因故不能参加业主大会会议的，可以依法书面授权代理人参加，也可以通过信件、传真、微信、QQ、电子邮件等由业主大会同意的多种方式参加讨论和表决。

第十三条 交付使用的专有部分建筑面积达到物业管理区域内建筑物总面积百分之五十以上的，或者达到百分之三十以上不足百

分之五十，但首个房屋单元出售并实际交付使用已满两年的，应当召开首次业主大会。

只有一个业主的，或者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。

物业管理区域符合本条第一款所列应当成立业主大会条件之一的，建设单位应当自符合条件之日起三十日内，向物业所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府提出成立业主大会书面报告并提供下列资料：

- （一）物业管理区域划分的资料；
- （二）房屋及建筑面积清册；
- （三）建设用地规划许可证、建设工程规划许可证复印件；
- （四）房屋建筑工程竣工验收备案表及附属设施设备交付使用证明；
- （五）物业服务用房配置的资料；
- （六）业主名册。

建设单位未及时书面报告的，已交付专有部分的业主可以联名向物业所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府提出召开首次业主大会会议的书面要求。

第十四条 街道办事处、乡（镇）人民政府应当在接到建设单位书面报告或者业主书面要求后的六十日内组建筹备组，筹备召开首次业主大会会议。首次业主大会会议召开后，业主大会会议筹备组自行解散。

第十五条 筹备组成员由业主代表、街道办事处、乡（镇）人

民政府、社区居民委员会(村民委员会)和建设单位派员共同组成,筹备组组长由街道办事处、乡(镇)人民政府派员担任。

筹备组应当做好下列筹备工作:

- (一)确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容;
- (二)参照市住房和城乡建设行政主管部门制定的示范文本,拟订管理规约草案和业主大会议事规则草案;
- (三)确定业主人数和业主所有的物业专有部分建筑面积;
- (四)拟订业主委员会成员产生办法,确定候选人名单;
- (五)召开首次业主大会会议的其他准备工作。

第十六条 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、制定和修改管理规约、批准业主委员会会议事规则;
 - (二)选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
 - (三)选聘和解聘物业服务人;
 - (四)使用建筑物及其附属设施的维修资金;
 - (五)筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
 - (六)改建、重建建筑物及其附属设施;
 - (七)改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;
 - (八)确定物业服务方式、内容、标准以及物业服务收费方案;
 - (九)业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理和使用。
- 确定业主委员会成员津贴或者补助的标准,决定是否对业主委员会主任实施任期、离任财务审计;
- (十)改变和撤销业主委员会不适当的决定;
 - (十一)法律、法规或者管理规约约定应当由业主大会决定的

其他事项。

业主共同决定事项,应当经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。决定前款第五、六、七项规定的事项,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,应当经参与表决的专有部分占建筑物面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第十七条 业主委员会是业主大会的执行机构,由业主大会会议选举产生,执行业主大会决定的事项,履行法律、法规规定的职责,接受业主的监督。

业主委员会由五至十一人的单数组成。业主委员会成员由业主担任,每届任期为五年,可连选连任。业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。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。

业主大会或者业主委员会的决定,对业主具有法律约束力。

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,受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

业主大会或者业主委员会做出的决定,应当自作出决定之日起三日内向全体业主进行公示。

第十八条 业主委员会成员应当符合下列条件:

(一)系本物业管理区域内业主。业主为法人或者非法人组织的,应当是其书面授权的自然人代表;

(二)具有完全民事行为能力,能够履行委员职责;

(三)遵纪守法,热心公益,模范履行业主义务,责任心强,

有社会公信力，有一定组织能力；

（四）书面承诺积极、及时、全面履行工作职责；

（五）本人、配偶及其近亲属与本物业管理区域提供服务的物业服务人没有利害关系；

（六）法律、法规规定的其他条件。

第十九条 业主大会每年至少召开一次会议，由业主委员会召集。

业主委员会未按业主大会议事规则按期召集业主大会会议的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当督促召开业主大会会议。

有下列情形之一的，业主委员会应当召集业主大会临时会议：

（一）发生重大事故或者紧急事件，需要及时处理的；

（二）专有部分面积和人数比占百分之二十以上业主就物业管理共同事项提议的；

（三）业主委员会成员缺额人数超过总人数三分之一，或者业主委员会主任辞职、离职，或者两名以上业主委员会副主任辞职、离职的；

（四）业主大会议事规则规定需要召开业主大会临时会议的。

第二十条 业主委员会成员候选人通过下列方式产生：

（一）社区居民委员会（村民委员会）党组织推荐；

（二）社区居民委员会（村民委员会）推荐；

（三）业主自荐或者联名推荐；

（四）产权单位推荐。

筹备组根据业主委员会成员候选人产生办法，在按照前款方式推荐的人员中，确定业主委员会成员候选人名单，征求社区居民委

员会（村民委员会）党组织的意见。

社区居民委员会（村民委员会）的党组织鼓励和支持党员业主通过法定程序成为业主代表、物业管理委员会成员、业主委员会成员，充分发挥模范带头作用，依法履行职责。

第二十一条 业主大会、业主委员会工作经费开支范围、标准和业主委员会成员的补助或者工作津贴，由业主大会决定。业主委员会应当每年向业主大会报告收支情况。

前款所述费用由全体业主承担，有公共收益的，从公共收益中支付。筹备和召开首次业主大会的经费由建设单位或者原产权单位承担，无建设单位或者原产权单位的，由全体业主承担。

第二十二条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向区（县）住房和城乡建设行政主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府备案，并书面告知相关社区居民委员会（村民委员会）：

- （一）业主大会成立和业主委员会选举情况；
- （二）业主委员会组成人员名单及其基本情况；
- （三）管理规约、业主大会和业主委员会会议事规则；
- （四）业主大会会议记录和会议决定。

第二十三条 业主委员会应当建立接待制度，接受业主、物业使用人的咨询、投诉和监督。

业主委员会应当建立工作记录制度，做好业主大会会议、业主委员会会议、物业服务合同协商签订活动以及物业服务管理中各项重要事项的记录，并建立工作档案。

第二十四条 业主委员会应当建立信息公开制度，及时公示下列信息：

(一) 业主委员会成员姓名、职责分工和联系方式;

(二) 管理规约、业主大会议事规则、物业服务合同;

(三) 业主大会和业主委员会决定;

(四) 专项维修资金的筹集、使用情况;

(五) 经业主大会决定占用业主共有的道路或者其他场地设置的机动车停车位及其处分情况;

(六) 物业共用部位、共用设施设备的经营收益及其分配与使用详细情况;

(七) 业主大会、业主委员会的工作经费和业主委员会成员工作津贴详细情况;

(八) 其他应当向业主、物业使用人公开的情况和资料。

前款第四项至第七项应当每半年向全体业主公布一次，公布时间不少于十五日。

业主、物业使用人有权查询、复制本条第一款规定的信息及相关原始资料并依法实施监督，业主委员会、物业服务人等应当予以配合。

第二十五条 业主大会、业主委员会可以委托有资质的中介机构对公共收益的收支情况、业主委员会工作经费进行年度财务审计和换届财务审计。审计结果应当向全体业主公告三十日。审计费用从公共收益中列支。

第二十六条 业主委员会任期届满前九十日，应当召集业主大会会议进行换届选举。

业主委员会任期届满逾期未进行换届选举的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当指导督促换届选举。

第二十七条 业主大会会议选举出新一届业主委员会之日起十日内，上一届业主委员会应当将其保管的有关凭证、档案等文件资料、印章及其属于全体业主共有的财物移交新一届业主委员会。拒不移交的，新的业主委员会可以请求物业所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府协助移交。

第二十八条 业主委员会及其成员应当遵守法律、法规和管理规约，诚实守信、勤勉尽责，不得有下列行为：

- （一）拒绝或者放弃履行委员职责；
- （二）挪用、侵占业主共有财产；
- （三）在本物业管理区域内违法搭建、违法占用物业共有部分；
- （四）利用职务之便接受减免物业服务费、停车费，以及索取、非法收受建设单位、物业服务人、有利害关系业主提供的利益、报酬；
- （五）与为本物业管理区域提供服务的物业服务人之间具有关联关系；
- （六）打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人；
- （七）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；
- （八）其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的情形。

业主发现业主委员会成员有前款所列行为的，可以依照法律、法规和业主大会议事规则的规定，提议业主大会定期会议或者临时会议审议决定是否终止其委员职务。终止业主委员会成员职务时，应当允许该成员提出申辩并记录归档。

业主大会决定终止业主委员会成员职务的，应当同时补选新的

业主委员，并向全体业主公告。

第二十九条 有下列情形之一的，由街道办事处、乡（镇）人民政府负责组建物业管理委员会，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。

第三十条 物业管理委员会由物业所在地街道办事处、乡（镇）人民政府组织成立，成员可以由街道办事处、乡（镇）人民政府、辖区派出所、社区居民委员会（村民委员会）、业主代表等组成。物业管理委员会总人数应当为七到十一人的单数，其中业主代表应当不少于物业管理委员会人数的百分之五十。

业主代表的资格应当符合本条例第十八条的规定，物业管理委员会成员候选人产生方式应当符合本条例第二十条的规定，业主代表经业主推荐或者自荐，由街道办事处、乡（镇）人民政府审定。物业管理委员会的主任由业主代表担任。

物业管理委员会组成后，应当由街道办事处、乡（镇）人民政府向全体业主公示。

第三十一条 物业管理委员会成立之日起三十日内应当向物业所在地的街道办事处、乡（镇）人民政府备案。物业管理委员会应当履行以下职责：

- （一）组织、筹备召开业主大会会议，选举或改选业主委员会；

(二)就物业管理事项广泛征求业主意见,形成业主共同决定,就物业管理重大事项,组织业主代表投票表决;

(三)调解业主、物业使用人、物业服务人之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷;

(四)配合街道办事处、乡(镇)人民政府做好物业管理区域的社区建设工作。

物业管理委员会会议由主任或者由主任委托副主任召集和主持,三分之一以上成员提出召开物业管理委员会会议的,主任应当组织召开会议。

会议应当有半数以上成员且半数以上业主代表成员参加,业主代表成员不能委托代理人参加会议。物业管理委员会确定的事项应当经半数以上的成员签字同意。会议结束后三日内,物业管理委员会应当将会议情况以及确定事项向全体业主公示,公示时间不得少于十个工作日。

第三十二条 物业管理委员会的任期一般不超过三年。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。

已成立业主大会、选举产生业主委员会,并依照本条例第二十二条规定备案的,或者因物业管理区域调整、房屋灭失等其他客观原因致使物业管理委员会无法存续的,街道办事处、乡(镇)人民政府应当在三十日内解散物业管理委员会,并向全体业主公示。

第三章 前期物业管理

第三十三条 物业管理区域划分应当充分考虑建筑规模、共用设施设备、社区建设等因素,由区(县)住房和城乡建设行政主管

部门会同街道办事处、乡镇人民政府以及社区共同划定确定。

建设项目已经按照规划分割成两个以上独立院落或者封闭区域的，在明确附属设施设备管理、维护责任和不影响使用功能的情况下，可以分别划分为独立的物业管理区域。

影响消防通道、避难场所、燃气使用安全、楼宇通道、电梯使用以及共用设施设备共有功能的，不得分割划分为独立的物业管理区域。

物业管理区域划分后，区（县）住房和城乡建设行政主管部门应当在物业管理区域内公告。

第三十四条 住宅物业的建设单位在办理销售手续前，应当持建设项目核准或者备案文件、建设用地规划许可证、建设用地使用权证书、项目规划设计方案等资料，向项目所在地区（县）住房和城乡建设行政主管部门申请划分物业管理区域。区（县）住房和城乡建设行政主管部门应当自收到申请之日起二十日内，按照本条例第三十三条的规定进行物业管理区域划分。

第三十五条 建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。

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，不得出售或者改变用途。配置的物业服务用房，应当相对集中，便于实施物业服务管理，建筑面积不得低于物业总建筑面积的千分之二到千分之三，并不得少于四十平方米。业主委员会办公用房从物业服务用房中予以调剂安排。

物业服务用房应当为地面以上能够使用的房屋，具备水、电、

通风、采光、简单装修等使用条件，且设有服务厅、办公用房、卫生间、库房等设施。

第三十六条 物业管理区域划定后，建设单位在销售房屋时，应当以图文形式将划定的物业管理区域向买受人明示并作为销售合同的附件。明示下列内容：

- （一）物业管理区域的范围；
- （二）地上地下物业共用部位名称、位置和面积；
- （三）公共场所、公共绿化的面积和位置；
- （四）公共车位数量和位置；
- （五）地下室（不含人防地下室部分）、底层架空层面积及其权属；
- （六）物业服务用房的面积和位置；
- （七）共用设施设备名称及其权属；
- （八）其他需要明示的场所和设施设备。

第三十七条 住宅物业的建设单位应当通过招标投标方式选聘物业服务人进行前期物业服务，并签订前期物业服务合同。投标人少于三个或者房屋建筑面积少于三万平方米（包括同一建设项目内非住宅的房屋建筑面积），经物业所在地的区（县）住房和城乡建设行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

前期物业服务合同可以约定服务期限。但合同期未满，如业主委员会与其选定的物业服务人签订的物业服务合同生效，前期物业服务合同终止。

第三十八条 住宅建设单位与买受人签订物业销售合同时，应当将临时管理规约、前期物业服务合同作为销售合同的附件。买受

人应当遵守临时管理规约。

第三十九条 新建物业的建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。并在物业管理区域内公布物业保修联系电话和地址。

物业服务人应当协助业主或者业主委员会联系建设单位落实保修责任。

第四十条 物业服务人应当在前期物业服务管理期间履行以下职责：

（一）参与工程的查验，对发现的工程质量问题和其他不利于物业使用和管理的问题，及时向建设单位或者相关专业管理部门提出整改建议，并协助专业管理部门督促落实；

（二）就共用设施设备的安装位置、管线走向等事项向建设单位提出建议，并参与共用设施设备的安装、调试等工作；

（三）建立物业共用部位、共用设施设备工程信息资料，建立日常管理档案；

（四）根据临时管理规约、前期物业服务合同的约定，向业主提供物业服务并引导业主遵守约定，维护物业公共利益和管理秩序。

第四十一条 物业服务人对物业的共用部位、共用设施设备及相关场地等进行查验时，应当和建设单位或者业主委员会签订承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

第四十二条 物业服务人应当将承接查验的有关文件、资料 and 记录建立档案，并妥善保管。

物业承接查验档案属于全体业主所有。前期物业服务合同终止，

业主大会选聘新的物业服务人的，原物业服务人应当在前期物业服务合同终止之日起十日内，向业主委员会移交物业承接查验档案。拒不移交的，新的物业服务人可以请求街道办事处、乡（镇）人民政府协助移交。

第四章 物业管理

第四十三条 业主可以委托物业服务人管理建筑物及其附属设施，也可以自行管理。对建设单位聘请的物业服务人，业主有权依法更换。

历史形成的、经区（县）人民政府认定的老旧楼院的物业服务管理由市、区（县）人民政府适当提供补贴，街道办事处、社区居民委员会负责通过招投标引入有实力的物业服务人进行管理。

本条第二款的业主应当按照国家有关规定主动交纳维修资金，由街道办事处、社区居民委员会和承接管理的物业服务人负责督促收缴。

本条第二款的业主应当按照有关规定主动交纳物业费和水电气暖等费用，不得无故拖欠。街道办事处、社区居民委员会应当协助承接管理的物业服务人督促催缴。

第四十四条 从事物业服务活动的企业应当依法设立，具有独立的法人资格，遵守法律、法规，遵守社会公德、商业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督，承担社会责任。

物业服务人应当积极协助街道办事处、乡（镇）人民政府、公安机关及其派出机构做好社区安全防范管理工作。

物业服务人应当聘请专业人员从事相关服务工作。法律、法规对物业服务人员从业资格有规定的，从其规定。

第四十五条 市住房和城乡建设行政主管部门应当会同有关部门、协会制定物业服务合同示范文本，并向社会公布。

业主委员会或者物业管理委员会应当代表业主与业主共同选聘的物业服务人订立书面合同，就服务事项、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、服务交接等条款作出规定。物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。物业服务合同应当采用书面形式。

物业服务合同签订或者变更之日起十五日内，物业服务管理人应当将物业服务合同副本报物业所在地区（县）住房和城乡建设行政主管部门及街道办事处、乡（镇）人民政府备案。

第四十六条 物业服务人应当按照物业服务合同的约定和物业的使用性质提供相应的服务，并遵守下列规定：

（一）符合国家、省和本市规定的技术标准、规范；

（二）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；

（三）定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务，及时办理业主投诉，提高服务质量；

（四）做好物业管理区域内的门卫、巡逻、房屋装饰装修、技防监控等秩序维护和安全防范工作，并接受公安机关的指导检查；

（五）为业主的身份、住宅等个人信息保密，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；

（六）积极配合供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、宽带数据传输等相关专业单位进入物业区域开展服务，为其提供便

利;

(七) 积极配合消防部门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。

(八) 接受社区居民委员会(村民委员会)监督指导,配合做好社区管理相关工作。

第四十七条 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,但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的,除不可归责于业主的事由外,业主应当赔偿损失。

自物业服务合同解除之日起十日内,原物业服务人、新物业服务人与业主委员会应当办理下列交接事宜:

- (一) 移交业主和物业的基础档案;
- (二) 移交物业服务中形成的物业服务档案;
- (三) 移交物业服务用房和业主共有的其他房屋、场地和财物;
- (四) 移交物业共用设施设备及其改造、维修、运行、保养的有关资料;
- (五) 清交预收、代收和清算欠收的有关费用;
- (六) 其他需要交接的事项。

原物业服务人违反前款规定的,不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费;造成业主损失的,应当赔偿损失。

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。

第四十八条 物业服务人未经业主大会或者业主委员会同意不得擅自在物业管理区域内进行下列活动：

- （一）改变物业共用部位、共用设施设备规划用途；
- （二）设置营业摊点；
- （三）许可或者默许他人利用共用部位、共用设施设备从事广告宣传、经营活动；
- （四）向业主、物业使用人指定装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料；
- （五）提高利用业主共有的道路、场地设置的车位停车费标准；
- （六）其他与物业服务无关的活动。

第四十九条 物业服务收费根据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。保障性住房、房改房、国家规定的老旧小区和普通住宅前期物业服务收费实行政府指导价，其他类型的物业服务收费实行市场调节价。

政府指导价的适用范围和收费标准由发展和改革部门制定。

市场调节价的物业服务收费标准应当在成本核算、公开公示、与业主充分协商的基础上，由业主与物业服务人在物业服务合同中约定，并报区（县）发展和改革部门备案。

第五十条 物业交付使用前，建设单位应当依照前期物业服务合同的约定向物业服务人支付物业服务费；物业交付使用后，物业服务费由业主承担。物业交付但没有实际入住的，由业主提出申请，物业服务人核实，按百分之七十收取物业费。

业主应当依照物业服务合同的约定及时交纳物业服务费。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。业主违反物业服务合同约定，经书面催告，逾期仍不交纳物业服务费的，业主委员会可以采用在本物业管理区域公示等方式，协助物业服务人催交。对无正当理由经催交仍拒不交纳的，物业服务人可以申请仲裁或者提起诉讼。

第五十一条 建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。该项收益可用于共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造或者补充专项维修资金，也可以根据业主大会的决定使用。

物业经营性收益由物业服务人代管的，应当单独列账，扣除约定手续费后，于次年二月底以前交存业主委员会，并将收支具体情况向业主公布；由业主委员会自行管理的，应当以业主委员会名义开设账户，不得以任何个人或者其他组织名义进行管理。

实行物业服务酬金制收费方式的物业服务项目，每半年公布一次物业服务资金的收支情况。

第五十二条 物业管理区域内按照规划建造的车库、车位，未作为建筑物共有部分进行分摊的，建设单位可以出售、附赠或者出租。

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。

下列车库、车位属于业主共有：

- (一) 计入容积率且作为建筑物共有部分进行分摊的；
- (二) 占用小区道路、共用场地划定的车位。

物业管理区域内规划用于停放机动车的车位（库），应当首先满

足业主的需要。

当车位（库）无法满足本物业管理区域内业主、物业使用人需要时，可采用业主大会会议决定的公平方式予以确定。

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。

建设单位在预售或者现售房屋时，应当公示本物业管理区域内用于出售、出租、附赠的车位（库）的数量。

建设单位用于销售的车位（库），应当与房屋同步销售。物业管理区域内利用业主共有的道路、场地设置的车位（库）不得销售。

建设单位配套建设的车位（库）可以向业主出售、出租。拟出售的车位（库）数量等于或低于物业管理区域内的房屋套数时，原则上每户业主只能购买一个车位（库）。车位（库）数量超过本建筑区域内房屋套数的，在保证本建筑区域内业主可购买或租用一个车位（库）的前提下，方可将剩余车位（库）出售给需要购买两个或两个以上车位（库）的业主。

车位（库）有空余的，可以临时出租给业主以外的单位、个人。但是每次租期不得超过六个月。建设单位尚未出售的停车位，应当出租给业主、物业使用人停放车辆，不得以只售不租为由拒绝出租。

第五十三条 占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地用于停放机动车，以及相关收费和管理事项，由业主大会或者业主委员会决定，车位使用费属于全体业主共有。

执行任务的军、警车辆和救护车、救灾抢险车、邮递车、环卫车、市政设施维护维修车及殡仪车，在物业管理区域内临时停放，不得收费。

物业管理区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当向全体业主、物业使用人开放。人防工程停车位的使用费，扣除人民防空工程设施的维护管理费用后，剩余部分归投资者所有。投资者或者物业服务人应当配合政府有关部门做好人民防空工程设施的维护管理工作。

第五十四条 市、区（县）住房和城乡建设行政主管部门应当做好物业服务人物业服务管理事中和事后的监督管理，对物业服务人实行动态测评，测评的具体办法由市住房和城乡建设行政主管部门会同市发展改革行政主管部门制定，报市人民政府批准后施行。

第五十五条 物业服务人不得有下列行为：

（一）在物业服务管理招标投标活动中提供虚假信息，骗取中标的；

（二）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；

（三）违反物业服务合同约定降低物业服务标准；

（四）擅自提高物业服务收费标准；

（五）擅自处分业主共有财产，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）以业主拖欠物业服务费、不配合管理等理由，中断或者以限时限量等方式变相中断供水、供电、供热、供气等；

（七）原物业服务人拒不撤出物业管理区域，或者撤出时未按规定办理交接手续，造成物业服务管理状况混乱的；

（八）泄露在物业服务活动中获取的业主信息的；

（九）未履行垃圾分类管理人责任的；

（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、不报告的；

（十一）法律法规和管理规约规定的其他行为。

业主对建设单位、物业服务人以及其他业主侵害自己合法权益的行为，有权请求其承担民事责任。

第五十六条 业主应当遵守管理规约，按照物业服务合同约定履行义务。

业主有欠交物业服务费用等违反物业服务合同以及违反管理规约等行为，经仲裁裁决或者生效判决确认后仍不履行合同约定义务的，依法录入个人信用档案。

第五十七条 区（县）住房和城乡建设行政主管部门和街道办事处、乡（镇）人民政府应当加强对本辖区内物业服务情况的监督检查，并及时共享物业服务人诚信管理信息、物业服务合同、物业管理区域划分、承接查验备案等信息。

第五十八条 市人民政府应当建立覆盖建设单位、物业服务人、物业服务企业负责人、物业服务项目负责人、业主委员会和物业管理委员会成员等的物业服务管理信用体系。

市住房和城乡建设行政主管部门会同相关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制。

区（县）住房和城乡建设行政主管部门应当建立本辖区内物业服务管理参与主体的信用档案，实行动态管理，并纳入市物业服务管理信用信息系统。

街道办事处、乡（镇）人民政府应当协助开展辖区内物业服务信用信息的征集核查工作。

物业服务管理信用信息应当按照相关规定纳入市公共信用信息系统。

鼓励社会组织和个人在信用交易和其他活动中，查询并运用物业服务管理信用信息。

物业服务管理信用信息管理具体办法由市住房和城乡建设行政主管部门会同市信用信息主管部门制定，报市人民政府批准后施行。

第五十九条 市住房和城乡建设行政主管部门应当与法院、仲裁机构、相关部门、物业服务管理行业协会、街道办事处、乡（镇）人民政府和公用企事业单位等建立物业服务管理信用信息汇集共享机制，及时收集物业服务管理相关信用信息。

违反物业服务管理相关法律、法规被行政处罚的信息，应当录入市物业服务管理信用信息系统，由作出行政处罚决定的主管部门采集并推送至市物业服务管理信用信息系统。其他失信信息，由区（县）住房和城乡建设行政主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府采集；由街道办事处、乡（镇）人民政府采集的，应当经市住房和城乡建设行政主管部门复核后推送至市物业服务管理信用信息系统。

市、区（县）住房和城乡建设行政主管部门根据失信行为的程度，可以通过在市物业服务管理公共服务平台公开失信信息、限制物业服务示范项目申报、建议取消先进评比表彰资格以及按照规定向市公共信用信息系统推送纳入社会联合惩戒等方式，对物业服务管理中的失信行为予以惩戒。

第六十条 市、区（县）住房和城乡建设行政主管部门、街道办事处、乡（镇）人民政府应当建立物业服务管理投诉受理制度，对业主、业主委员会、物业使用人和物业服务人在物业服务管理活

动中的投诉，应当及时受理，并将调查或者处理结果答复投诉人；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投诉人。

第五章 物业使用与维护

第六十一条 业主、物业使用人在使用物业时应当依照有利于使用安全、团结互助和公平合理的原则，正确处理用水、排水、通行、通风、采光、管线铺设和建筑维修、有害物质排放等方面的相邻关系。

第六十二条 业主在物业使用中不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益，不得有下列行为：

（一）损坏、拆改房屋承重结构、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用部位、共用设施设备，擅自移动共用设施设备或者擅自改变共用设施设备用途；

（三）将无防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层住户的卧室、起居室（厅）、书房和厨房的上方；

（四）损害、占用、堵塞、封闭燃气管道及其他管道设施，影响公共安全；

（五）违法搭建、改建建筑物、构筑物；

（六）违法挖掘房屋地下空间；

（七）擅自占用绿地，损毁树木、绿化设施；

（八）随意倾倒或者抛弃垃圾、污水、废旧家具和杂物，违反垃圾分类的规定乱投放垃圾；

（九）违反规定出租房屋，将住宅合租作为员工宿舍供多人居

住，影响物业管理区域内的卫生和居民的正常生活；

（十）违反有关法律法规和管理规约的规定饲养动物，影响物业管理区域内的卫生和居民的正常生活；

（十一）排放超过规定标准的噪声；

（十二）高空抛掷物品；

（十三）存放超过安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒、有害物质；

（十四）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；

（十五）违规私拉电线、电缆为电动车辆充电；

（十六）法律、法规以及管理规约禁止的其他行为。

对违反前款规定的行为，其他业主和物业使用人、业主委员会、物业管理委员会、物业服务人有权予以劝阻、制止。劝阻、制止无效的，物业服务人、业主委员会、物业管理委员会应当及时报告有关行政主管部门。有关行政主管部门在接到报告后，应当依法予以制止或者依法追究业主、物业使用人的法律责任。

第六十三条 业主转让或者出租物业应当将转让或者出租的有关情况告知业主委员会、物业管理委员会和物业服务人。

第六十四条 业主或者物业使用人装饰装修房屋，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。

物业服务人应当将房屋装饰装修中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。

第六十五条 业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅

变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规和管理规约的规定外，应当经有利害关系的业主一致同意，并将改变情况告知业主委员会和物业服务人。

按照前款规定，将住宅改变为经营性用房的，不得从事有污染、扰民和安全隐患的经营项目，不得影响物业管理区域内的公共空间使用、维护，其所承担的电梯维护费等费用应当与其他住宅业主有区别，通过合同约定，单列计入维修资金。

物业管理区域内按照规划建设的共用部位、共用设施设备和物业服务用房，需要改变原使用性质的，应当经业主大会同意并依法办理有关手续。

第六十六条 物业交付使用前，建设单位应当依照国家标准和有关规定将验收合格的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、宽带数据传输等设施设备移交给相关专业单位负责管理，并移交有关技术资料。相关专业单位应当及时接收。相关专业单位自建的由其自行负责管理。物业交付使用时，建设单位应当将有关设施设备移交专业单位管理的情况予以公示。

专业单位接收后，应当及时做好有关设施设备的维修、更新和养护，确保物业管理区域内有关设施设备的安全运转和正常使用。

第六十七条 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。

第六十八条 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向最终用户收取有关费用。其中，属物业专有部分的费用，由业主交纳；属物业服务人使用的费用，由物业服务人交纳。

相关专业单位在老旧小区的服务项目暂不具备向最终用户收取费用的，应当制定和实施限期改造计划，过渡实现向最终用户收取费用。限期和过渡的具体办法由市人民政府制定。

专业单位不得强制物业服务人代收有关费用，不得因物业服务人拒绝代收而停止提供服务。

物业服务人接受专业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，但不得向业主收取服务费等额外费用，也不得以业主拖欠物业服务费用等理由限制或者变相限制专业服务。

第六十九条 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，应当按照国家和本省、市有关规定交存专项维修资金。

专项维修资金属于业主所有，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。

专项维修资金的交存、使用、管理和监督，按照国家和省、市的有关规定执行，对一次性缴存有困难的老旧小区可以允许分期缴存，对紧急情况下使用的可以开通资金使用的绿色通道，先使用后补办手续，对维修单幢住宅的电梯、屋顶、消防等急用设施设备需要执行本条例第十六条第二款的可以限定在该单幢住宅业主的范围内。

专项维修资金监管部门应当每年公示一次资金的使用情况，公示内容应当包括上年度本金结余、利息结余、本年度使用金额等。业主委员会应当每半年公示一次专项维修资金的使用情况，公示内容应当包括小区总账和每个业主的分账资金使用、结余情况，半年以来的使用次数、用途、每次使用金额等。业主对专项维修资金使用有异议的，专项维修资金监管部门、业主委员会应当予以答复。

第七十条 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）业主专有部分由业主承担；

（二）业主共用部位、共用设施设备，从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；

（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，由相关专业单位承担。

第七十一条 维修、更新、改造物业共用部位、共用设施设备时，相邻物业的业主、物业使用人应当予以配合。因相邻业主、物业使用人阻挠维修、更新、改造造成其他业主、物业使用人财产损失的，或者因物业维修、更新、改造造成相邻业主、物业使用人的自用部位、自用设备损坏或者其他财产损失的，责任人应当依法承担民事责任。

第七十二条 物业管理区域内共用部位、共用设施设备存在安全隐患时，物业服务人应当设置相应的警示标志，采取具体防范措

施，并立即向业主委员会和有关行政管理部门报告。

第六章 法律责任

第七十三条 对违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第七十四条 物业服务人违反本条例第四十七条第三款规定的，由市、区(县)住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，予以通报，处一万元以上十万元以下的罚款。

第七十五条 违反本条例第四十八条第一、二、三项规定的，由市、区(县)住房和城乡建设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，对单位处五万元以上二十万元以下的罚款。所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

违反本条例第四十八条第四项、第五项规定的，由市、区(县)市场监督管理行政主管部门责令限期改正，有违法所得的，没收违法所得；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下的罚款。

第七十六条 违反本条例第五十五条规定的，由市、区(县)市场监督管理部门通过企业信用信息公示系统向社会公示，并依据《企业信息公示暂行条例》的相关规定予以处罚。违反相关法律法规的，同时由有关行政管理部门追究相应的法律责任。

第七十七条 业主违反本条例第六十二条规定的，物业服务人和业主委员会有权依照法律、法规以及管理规约，请求行为人停止侵害、排除妨害、消除危险、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、物业服务人、业主委员会可以向有关行政管理部门报告或者投诉，有关行政主管部门应当依法处理。

违反本条例第六十二条第一款第一、二、三、四项规定的，由市、区(县)住房和城乡建设行政主管部门责令改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下的罚款。

违反本条例第六十二条第一款第五、六项规定的，由市、区(县)城市管理行政主管部门责令改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下的罚款。

违反本条例第六十二条第一款第七项规定的，由市、区(县)林业行政主管部门责令改正；逾期不改正的，处五百元以上五千元以下的罚款。

违反本条例第六十二条第一款第八项规定的，由市、区(县)城市管理行政主管部门责令改正；逾期不改正的，处五百元以上五千元以下的罚款。

违反本条例第六十二条第一款第九项规定的，由市、区(县)住房和城乡建设行政主管部门责令改正；逾期不改正的，处五百元以上五千元以下的罚款。

违反本条例第六十二条第一款第十项规定，影响居民正常生活的，由市、区(县)公安机关依法查处；影响物业管理区域环境卫生的，由市、区(县)城市管理行政主管部门依法查处。

违反本条例第六十二条第一款第十一、十二项规定的，由市、区(县)公安机关依法查处。

违反本条例第六十二条第一款第十三、十四、十五项规定的，由市、区(县)应急管理部门依法查处。

第七十八条 业主违反法律、法规以及管理规约，将住宅变为经营性用房的，物业服务企业应当制止，并向有关行政主管部门报

告。有关行政主管部门接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

第七十九条 不属于本条例第六十八条第二款的情形且违反本条例第六十八条第三款规定的，由市、区(县)住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下的罚款。

不属于本条例第六十八条第二款的情形且违反本条例第六十八条第四款规定的，由市、区(县)住房和城乡建设行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上三万元以下的罚款。

第八十条 市、区(县)住房和城乡建设行政主管部门及其他相关政府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(村民委员会)的工作人员在物业服务管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第八十一条 本条例下列用语的含义是：

本条例所称的老旧楼院是指：建设时间长、历史遗留问题多，经区(县)人民政府确认的无专业化的物业企业管理、无建设主体单位管理、无业主委员会管理的老旧小区或者楼院。

本条例所称的公共部位是指住宅主体承重结构部位(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。

本条例所称的共用设施设备是指住宅小区或单幢住宅内，共用的下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、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。

第八十二条 经专有部分面积占比三分之二以上且人数占比三分之二以上的业主参与表决，且过半数同意的，业主可以自行管理物业。具体办法参照本条例执行。

第八十三条 在村民委员会范围内实行物业服务管理的，由村民大会或者村民代表大会决定，具体办法参照本条例执行。

第八十四条 本条例自 2021 年 3 月 1 日起施行。2015 年 12 月 30 日兰州市第十五届人民代表大会常务委员会第二十八会议通过 2016 年 4 月 1 日甘肃省第十二届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准的《兰州市物业管理条例》同时废止。