

张规〔2023〕2-市政府 2

# 张掖市人民政府文件

张政发〔2023〕7号

## 张掖市人民政府 关于印发《张掖市物业管理实施办法》的通知

各县区人民政府，市政府各部门，市直及省属驻张各单位：

《张掖市物业管理实施办法》已经2023年1月3日市政府第25次常务会议研究同意，现予印发，请认真贯彻执行。



# 张掖市物业管理实施办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范物业管理活动，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《甘肃省物业管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称物业管理，是指业主通过自行管理或通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

本办法所称物业是指已建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。

**第三条** 本市行政区域内的物业管理活动适用本办法。

法律、法规、规章对物业管理已有规定的，依照其规定执行。

本办法所称业主是指房屋所有权人。

本办法所称物业使用人，是指物业的承租人或者实际合法使用人。

本办法所称物业服务企业是指依法设立、具有独立法人资格，依据物业服务合同，从事物业服务活动的企业。

**第四条** 政府提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机

制选聘物业服务企业。

**第五条** 物业管理实行属地管理。由县区人民政府主导，县区住房和城乡建设行政主管部门监督管理，街道办事处（乡镇人民政府）组织落实，专业化服务与社区自治管理相结合。

市住房和城乡建设部门是本市物业行业管理的行政主管部门，负责本市物业行业管理的指导监督并履行下列职责：

- （一）制定本市物业服务行业相关政策并组织实施；
- （二）本市住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；
- （三）建立健全业主委员会、物业管理委员会成员培训制度；
- （四）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；
- （五）建立全市统一的物业行业管理信息平台；
- （六）指导行业协会制定自律性规范并监督实施；
- （七）实施物业服务管理方面的其他监督管理职责。

县区住房和城乡建设部门是辖区内物业行业管理的行政主管部门，具体负责辖区内物业行业的监督管理工作并履行下列职责：

- （一）贯彻执行物业行业管理相关法律法规、政策制度；
- （二）辖区内物业服务企业遵守法律法规和物业服务合同，依法公开各种事项和费用；
- （三）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。

市直相关部门负责物业管理区域内的下列工作：

（一）发展改革部门负责制定普通住宅前期物业服务收费基准价及浮动幅度；

（二）自然资源部门负责共用设施设备、物业服务用房、社区用房的规划审查和规划验收；

（三）市场监督管理部门负责对小区内无照经营、物业服务乱收费、车辆停放乱收费、电梯等特种设备安全使用以及计量器具等监督检查；

（四）公安机关负责公共安全、监控和门禁系统、公共秩序维护、车辆停放等的监督管理；饲养禁养犬、犬吠扰民、高空抛物违法行为的查处；

（五）应急管理部门履行安全生产综合监管职责，突发事件灾害应急处置和救援；

（六）消防部门负责督促物业服务企业落实消防安全主体责任，指导物业服务企业开展火灾隐患排查整治及消防宣传培训、安全演练等工作，确保消防设施完好有效，疏散通道畅通，依法查处物业服务企业消防违法违规行为；

（七）街道办事处负责查处小区内损坏、侵占公共绿地的行为；负责做好住建、自然资源部门移送的、群众举报投诉的小区内违章搭建建筑物、构筑物、私挖地下室等违法行为的查处工作。



供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位按各自职责做好物业区域内的相关工作。

街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等各项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责；调解业主、业主委员会、物业服务企业之间的物业服务纠纷；协调物业管理与社区管理、社区服务的关系；督促本辖区内未实施物业管理的区域积极创造条件，实施物业管理。

**第六条** 积极推动业主委员会、物业服务企业成立党组织，建立党建引领下的社区居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制。

**第七条** 市、县区政府应当扶持物业管理行业发展，按照国家有关规定享受优惠政策，积极推行物业管理的社会化、专业化、市场化。鼓励物业服务采用新技术、新方法，依靠科技进步提高管理和服务水平。

## **第二章 业主、业主大会和业主委员会**

**第八条** 业主在物业管理活动中享有下列权利：

（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

（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) 监督物业服务企业履行物业服务合同；
- (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、法规规定的其他权利。

**第九条** 业主在物业管理活动中应当履行下列义务：

- (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、公共秩序和环境卫⼉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做出的决定；
- (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、法规规定的其他义务。

**第十条** 一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理区域的划分，应遵循方便生活和工作、有利于社区建设和管理、降低管理成本、提高服务水平的原则进行。由县区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）综合物业的共用设施设备配置、建筑规模、社区建设等因素进行

划定。

**第十一条** 有以下情形之一的，物业所在地县区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）可以将其确定为一个物业管理区域：

- （一）属于独立封闭式小区的；
- （二）处于同一街区或者位置相邻的；
- （三）配套设施设备可以共享的；
- （四）商贸、办公、医院、学校、工厂、仓储等非住宅物业及单幢商住楼宇具有独立共用设施设备，并能够封闭管理的；
- （五）其他可以整合成一个物业管理区域的。

根据前款第（二）、（三）、（五）项确定的物业管理区域，建筑物规模一般不小于3万平方米。

物业管理区域划分后，县区住房和城乡建设行政主管部门应当在该物业管理区域内公告。

**第十二条** 物业所在地县区住房和城乡建设行政主管部门应当建立物业管理区域档案。档案资料应当载明以下事项：

- （一）物业管理区域的范围、占地面积和建筑面积；
- （二）共用设施设备情况；
- （三）建设单位、产权单位；
- （四）业主总户数、居住人口、产权构成比例；
- （五）物业服务企业名称、接管时间。

物业服务企业变更的，业主委员会应当及时向物业所在地县区住房和城乡建设行政主管部门备案。

**第十三条** 业主大会由同一个物业管理区域内的全体业主组成。业主大会是业主集体行使权利和维护全体业主在物业管理活动中合法权益的组织。业主大会会议决定以下事项：

- （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）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- （四）选聘和解聘物业服务企业；
- （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。

**第十四条** 业主人数在 50 人以上（含本数）100 人以下的，由全体业主组成业主大会。业主人数少于 50 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和业主委员会职责。

业主人数在 100 人以上（含本数）的，可按幢、单元、楼层等

为单位推举业主代表参加业主大会，业主代表一般不得少于 30 人。

**第十五条** 一个物业管理区域内，已交付业主使用的房屋建筑面积达到 50%以上，或者达到 30%以上不足 50%，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。

符合前款规定的，建设单位应当书面报告县区住房和城乡建设行政主管部门，并提供业主清册、物业建筑面积、物业出售并交付使用时间等文件资料；建设单位未及时书面报告的，业主可以向县区住房和城乡建设行政主管部门提出成立业主大会的书面要求。

**第十六条** 业主大会确定业主投票权数，可以按照下列方法认定专有部分面积、总面积和业主人数、总人数：

（一）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。建筑物总面积按照此项的统计总和计算；

（二）业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算，总人数按照此项的统计总和计算。

**第十七条** 符合成立业主大会条件的，县区住房和城乡建设行政主管部门或者街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到业主提出筹备业主大会书面申请后 30 日内，负责组织、指导成立首次业主大会会议筹备组。

首次业主大会会议筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处（乡镇人民政府）代表和居（村）民委员会代表组成。筹备组成员人数应为单数，其中业主代表人数不低于筹备组总人数的一半，筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）代表担任。

县区住房和城乡建设主管部门应当将拟定的业主大会筹备组成员的名单、基本情况、产生过程等在物业管理区域内公示，公示时间不少于15日。

建设单位和物业服务企业应当配合协助筹备组开展工作。

**第十八条** 筹备组应当做好以下筹备工作：

（一）确认并公示业主身份、业主人数以及所拥有的专有部分面积；

（二）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

（三）草拟管理规约、业主大会议事规则；

（四）依法确定首次业主大会会议表决规则；

（五）制定业主委员会委员候选人产生办法，确定业主委员会委员候选人名单；

（六）制定业主委员会选举办法；

（七）完成召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款内容应当在首次业主大会会议召开15日前以书面形式在物业管理区域内公告。业主对公告内容有异议的，筹备组应当记录并作出答复。

**第十九条** 首次业主大会会议应当讨论决定下列事项：

（一）业主大会议事规则；

- (二) 管理规约；
- (三) 选举业主委员会。

**第二十条** 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式；应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。

业主可以书面委托代理人行使业主权利。

**第二十一条** 业主大会议事规则应当对下列主要事项做出规定：

- (一) 业主大会名称及相应的物业管理区域；
- (二) 业主委员会的职责；
- (三) 业主委员会议事规则；
- (四) 业主大会会议召开的形式、时间和议事方式；
- (五) 业主投票权数的确定方法；
- (六) 业主代表的产生方式；
- (七) 业主大会会议的表决程序；
- (八) 业主委员会委员的资格、人数和任期等；
- (九) 业主委员会换届程序、补选办法等；
- (十) 业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理；
- (十一) 业主大会、业主委员会印章的使用和管理。

**第二十二条** 管理规约应当对下列主要事项做出规定：

- (一) 物业的维护、使用、管理；
- (二) 专项维修资金的筹集、管理和使用；
- (三) 物业共用部分的经营与收益分配；

- (四) 业主公共利益的维护；
- (五) 业主共同管理权的行使；
- (六) 业主应尽的义务；
- (七) 违反管理规约应当承担的责任。

**第二十三条** 业主委员会应当定期按照业主大会议事规则的规定召开业主大会会议。经 20%以上的业主提议，业主委员会应当召开业主大会临时会议。无故不组织召集的，由街道办事处(乡镇人民政府)组织召集。

**第二十四条** 业主大会应当按照法律、法规和业主大会议事规则开展活动。业主大会做出的决定，应当在物业管理区域内公告，对全体业主具有约束力。

**第二十五条** 业主委员会由业主大会会议选举产生，由 5 人以上单数组成。业主委员会委员应当是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) 遵守国家有关法律、法规；
- (三) 遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；
- (四) 热心公益事业，责任心强，公正廉洁；
- (五) 具有一定的组织能力和协调沟通能力；
- (六) 具备必要的工作时间；

(七) 业主委员会不得从事经营活动，其成员不得在为本物业管理区域提供管理服务的物业企业中任职。

**第二十六条** 业主委员会作为业主大会的日常工作机构，执



行业主大会的决定事项，履行下列职责：

- （一）执行业主大会的决定和决议；
- （二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；
- （三）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；
- （四）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；
- （五）监督管理规约的实施；
- （六）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；
- （七）组织和监督专项维修资金的筹集和使用；
- （八）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- （九）业主大会赋予的其他职责。

**第二十七条** 业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，持下列文件向物业所在地的县区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）办理备案手续：

- （一）业主大会成立和业主委员会选举的情况；
- （二）管理规约；
- （三）业主大会议事规则；
- （四）业主大会决定的其他重大事项。

**第二十八条** 业主委员会办理备案手续后，可持备案证明向公安机关申请刻制业主大会印章和业主委员会印章。

业主委员会任期内，备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起 30 日内将变更内容书面报告备案部门。

**第二十九条** 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定及业主大会的决定召开会议。经三分之一以上业主委员会委员的提议，应当在7日内召开业主委员会会议。

业主委员会会议应有过半数的委员出席，作出的决定必须经全体委员半数以上同意。

**第三十条** 业主委员会委员有下列情形之一的，由业主委员会三分之一以上委员或者持有20%以上投票权数的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，可以决定是否终止其委员资格：

- (一) 以书面方式提出辞职请求的；
- (二) 不履行委员职责的；
- (三) 利用委员资格谋取私利的；
- (四) 拒不履行业主义务的；
- (五) 侵害他人合法权益的；
- (六) 因其他原因不宜担任业主委员会委员的。

**第三十一条** 业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起3日内将其保管的档案资料、印章及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。

业主委员会应当自任期届满之日起10日内，将其保管的档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交新一届业主委员会。

**第三十二条** 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费

用的，从其约定，业主负连带交纳责任。

已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。

**第三十三条** 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，接受业主的监督和质询。

**第三十四条** 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

业主大会、业主委员会做出的决定违反法律、法规的，物业所在地的县区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）应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

**第三十五条** 物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关社区居（村）民委员会依法履行自治管理职责，支持社区居（村）民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

住宅小区的业主大会、业主委员会做出的决定，应当告知相关的社区居（村）民委员会，并认真听取社区居（村）民委员会的建议。

### 第三章 前期物业管理

**第三十六条** 商品房销（预）售前，建设单位应当参照国家

建设部制定的示范文本，制定临时管理规约与选聘的物业服务企业签订前期物业服务合同，作为房屋买卖合同的附件。房屋买卖合同应包括前期物业服务合同约定的内容。

业主、业主大会选聘物业服务企业前，建设单位应当按照国家有关规定通过招标投标方式选聘物业服务企业进行前期物业服务。投标人少于3个或者房屋建筑面积小于3万平方米（包括同一建设项目内非住宅的房屋建筑面积），经物业所在地县区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企业。

**第三十七条** 建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法做出具体的约定。

建设单位制定的临时管理规约，不得侵害物业买受人的合法权益。

**第三十八条** 建设单位应当在销售物业前将临时管理规约书面告知物业买受人并予以说明。

物业买受人在与开发建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

**第三十九条** 建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。同时，应当约定其所交付物业的共用部位、公用设施设备的配置和建设标准。

**第四十条** 前期物业服务合同可以约定期限，但期限未满、

业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

**第四十一条** 业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，任何单位和个人不得侵占物业管理区域内的共用部分，开发建设单位不得擅自处分。

**第四十二条** 物业服务企业接管物业时，应当对物业的共用部位、共用设施设备及相关场地进行现场检查和验收，做相应记录。现场查验中，物业服务企业应当将物业共用部位、公用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位，建设单位应当及时解决并组织物业服务企业复验。

**第四十三条** 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

（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）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）承接查验所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

**第四十四条** 规划、设计新建住宅小区时，应当按照不低于

开发建设住宅总建筑面积 2‰-3‰的比例确定物业管理用房，不低于 40 平方米；物业服务用房应为地面以上，且设有服务厅、办公用房、卫生间、库房等设施。

**第四十五条** 物业服务用房依法属于全体业主共同所有，未经业主大会同意，物业服务企业不得擅自改变物业服务用房的用途。

**第四十六条** 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。

#### **第四章 物业管理服务**

**第四十七条** 一个物业服务区域由一个物业服务企业实施物业管理。

**第四十八条** 县区住房和城乡建设行政主管部门会同有关部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，积极建立信用体系档案，实施分类分级管理，可根据失信行为的程度，通过限制物业服务项目的承接、星级晋升资格评定等方式，实行动态差别化管理，加强行业诚信管理。

**第四十九条** 物业服务企业的权利：

（一）根据有关规定结合实际情况，针对物业服务区域制定共用部位共用设施设备的使用、公共秩序、环境卫生的维护、车辆管理等方面的制度；

（二）按照物业服务合同和有关管理法规实施物业管理；

（三）按照物业服务合同和有关规定收取服务费用；

- (四) 制止违反物业服务合同和有关规定行为；
- (五) 要求业主委员会协助管理；
- (六) 将物业管理区域内的部分业务委托给专业性服务企业；
- (七) 法律、法规规定的其它权利。

**第五十条 物业服务企业的义务：**

- (一) 履行物业服务合同，依法经营；
- (二) 接受业主委员会和业主的监督，及时承接后续加装电梯的管理，公示服务内容、服务标准、收费标准、收支状况；
- (三) 遵守有关规定，保证服务质量，不乱收费；
- (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) 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；
- (六) 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；
- (七) 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；
- (八) 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；
- (九) 制定管理区域的消防安全制度，落实消防安全责任，开展防火检查、巡查，消除火灾隐患，保障疏散通道、安全出口、

消防车通道畅通，确保消防设施、器材以及消防安全标志完好有效，组织消防安全宣传，制定灭火和应急疏散预案并定期组织演练。在管理区域集中设置电动车充电桩；

（十）接受社区居（村）民委员会监督指导，配合做好社区管理相关工作；

（十一）法律、法规规定的其他义务。

**第五十一条** 物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量和标准、服务费用、双方的权利和义务、专项维修资金的管理与使用、物业服务用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

物业服务合同期限届满三个月前，物业服务企业与业主大会应当协商续约事宜。

**第五十二条** 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

**第五十三条** 物业服务企业承接物业时，应当与业主委员会办理物业验收手续。

业主委员会应当向物业服务企业移交本办法第四十三条规定的资料。

**第五十四条** 物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业管理用房和本办法第四十三条规定的资料交还给业主委员会。

物业服务合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，物业服务企业之间应当做好交接工作。



**第五十五条** 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业按照发展和改革委员会会同住房和城乡建设行政主管部门制定的物业服务收费基准价，在物业服务合同中约定。

物业服务费按月收取，经业主同意，也可按季收取。

**第五十六条** 业主应当根据物业服务合同约定的标准交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带交纳责任。

业主未按物业服务合同约定交纳物业服务费的，业主委员会应当督促该业主交纳，业主拒不交纳的，物业服务企业可依法提起诉讼。

**第五十七条** 纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售，或者因建设单位原因未按时交给物业买受人的物业，物业服务费用由开发建设单位全额交纳。

已交付给物业买受人或符合交房条件，建设单位或物业服务企业以书面方式通知物业买受人，物业买受人没有正当理由拒绝办理房屋交付手续的，物业服务费自物业交付或书面通知之日起次月计收。业主或者物业使用人未入住的或者入住后不使用，业主或者物业使用人应书面提出申请，经物业服务企业登记确认后，其物业服务费用按收费标准的70%交纳，不得因此增加其他业主的负担。

**第五十八条** 物业服务费主要用于以下事项：

（一）管理服务人员的工资、社会保险费和按规定提取的福

利费用；

- (二) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
- (三) 物业管理区域清洁卫生费用；
- (四) 物业管理区域绿化养护费用；
- (五) 物业管理区域秩序维护费用；
- (六) 办公费用；
- (七) 物业服务企业固定资产折旧；
- (八) 物业服务合同约定的其他事项。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用在国家规定的质量保修范围和保修期限内的由原建设单位负责，保修期满后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。

**第五十九条** 物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

**第六十条** 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

物业服务企业受上述有关单位委托代收收费用的，应当签订合同，合同中应当订立代办服务费条款。物业服务企业不得向业主或者使用人收取手续费等额外费用。

未收费到户产生的损耗由供应单位承担。

**第六十一条** 县区市场监管部门应当会同同级住房和城乡建设主管部门及发改部门，加强对物业服务企业的收费项目、收费标准和服务内容、服务质量标准的监督管理。

物业服务企业违反价格法律、法规的规定，业主委员会或相关业主可向县区市场监管主管部门投诉，县区市场监管主管部门接到投诉后，应该及时进行调查处理。

**第六十二条** 对物业管理区域内违反有关治安、环保、消防搭建违章建筑、擅自改变房屋使用性质等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业应当及时制止，并向有关行政管理部门报告。有关部门在接到物业服务企业的报告后，应当对违法行为依法处理。

**第六十三条** 物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。业主、物业使用人应当加强对其所有或者使用的窗户、空调外机等物品或设施的管理、维护，并承担安全管理责任，防止高空坠物。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关部门报告，协助做好救助工作。

物业服务企业雇请保安人员的，应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，不得侵害公民的合法权益。

**第六十四条** 业主、业主委员会、物业服务企业应当严格履行签订的物业服务合同。

物业服务企业要求提前解除物业服务合同，应提前 60 天告知业主委员会，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企业，应当按照法定程序由全体业主共同决定，还应当提前 60 天通知物业服务企业。

**第六十五条** 县区住房和城乡建设行政主管部门、发改部

门、市场监管部门、街道办事处（乡镇人民政府）等有关单位应当按照各自的职责及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉。

## 第五章 物业的使用与维护

**第六十六条** 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变用途。

业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当在依法办理有关手续后告知物业服务企业；物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主依法办理有关手续。

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，还应当经利害关系业主的书面同意，且不得影响物业管理区域内的公共空间使用、维护。

**第六十七条** 物业服务区域内禁止下列损害公共利益的行为：

- （一）损坏房屋承重结构，破坏房屋外貌，擅自改变房屋用途；
- （二）对房屋的内外承重墙、梁、柱、楼板、阳台、天台、屋面等进行违章凿、拆、搭占等；
- （三）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性危险物品和超过荷载的物品；
- （四）利用房屋从事危害公共利益和侵害他人正当权益的活动。

**第六十八条** 业主或者使用人装饰装修房屋的，在开工前，

必须向物业服务企业或房屋管理单位申报登记。装饰装修房屋必须按照住建部《住宅室内装饰装修管理办法》的规定进行。

物业服务企业或房屋管理单位对物业装饰装修过程中违反规定的行为，应当采取措施予以制止，对已造成事实的，报告有关部门，依法处理。

**第六十九条** 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热等经营单位，应当按以下规定负责物业管理区域内相关设施设备（业主自行增加的设施设备除外）的维修、养护和更新：

- （一）业主终端计量水表及以外的供水设施设备；
- （二）业主终端计量电表及以外的供电设施设备（集中设表的，为用户户外的供电设施设备）；
- （三）业主燃气用具、连接燃气用具胶管以外的燃气设施设备；
- （四）业主户外分户阀及以外的供热设施设备；
- （五）业主楼外排水井及以外的排水设施设备。

**第七十条** 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、使用和管理按照《张掖市住宅专项维修资金管理办法》的规定执行。

**第七十一条** 物业管理区域内的机动停车场（库），应当优先提供给本物业管理区域内的业主、使用人使用。停车位不得转让给物业管理区域外的单位、个人；停车位满足业主需要后仍有空余的，经业主委员会同意，可以临时有偿提供给物业管理区域外的单位、个人使用。所得收益应当主要用于补充专项维修资金，

也可以按照业主大会的决定使用；不得以只售不租为由拒绝出租，租金按照发改部门核定的标准执行。

占用物业管理区域内的道路或者其他场地停放机动车辆或电动车的，不得占用防火间距、消防车通道和消防救援场地。

**第七十二条** 业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意；物业服务企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。

业主、物业服务企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

**第七十三条** 物业共用部位、共用设施设备必须维修时，业主又没有交存住宅专项维修资金或交存的住宅专项维修资金余额不足的，维修费用由相关业主分摊，业主委员会负责组织收取，物业服务企业负责维修。

物业存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护，有关业主应当给予配合。责任人不履行维修养护义务的，经业主委员会同意，可以由物业服务企业维修养护，费用由责任人承担。

## 第六章 监督管理

**第七十四条** 物业服务企业、业主、物业使用人违反本办法，

法律、法规、规章已有处罚规定的，依照其规定执行。

**第七十五条** 物业行政主管部门和有关部门及其工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级机关责令改正，对直接负责的主管人员和其他责任人依法给予处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第七章 附 则

**第七十六条** 业主不选聘物业服务企业决定自行管理的，依照《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》《甘肃省物业管理办法》等相关规定执行。

**第七十七条** 本办法中物业共用部位、共用设施、共用设备包括：

（一）共用部位：一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等；

（二）共用设备：一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备、落水管、单元门等；

（三）公用设施：一般包括道路、散水、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设备、机动车(非机动车)停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房。

**第七十八条** 本办法自公布之日起施行，有效期五年。原张掖市人民政府 2015 年发布的《张掖市物业管理实施办法》（政府令第 41 号）同时废止。

---

公开属性：主动公开

---

张掖市人民政府办公室

2023 年 1 月 12 日印发

---