

兰州新区城乡建设和交通管理局

兰州新区城乡建设和交通管理局 关于征求《兰州新区物业管理办法（试行） （征求意见稿）》意见建议的函

各园区管委会，新区经济发展局、公安局、财政局、自然资源局、生态环境局、民政司法和社会保障局、农林水务局、市场监督管理局、卫生健康委员会、应急管理局、消防救援支队：

为进一步规范物业管理活动，维护业主、物业服务人等物业管理各方的合法权益，营造安全、舒适、文明、和谐的人居环境，构建共建共治共享的基层社会治理体系，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》等法律法规，并结合兰州新区实际，我局起草了《兰州新区物业管理办法（试行）（征求意见稿）》，请各单位结合工作实际提出意见建议，于2023年8月7日前书面反馈至我局（中川商务中心1号楼501室），逾期视为无意见。

联系人：孙健 联系电话：8259372

附件：《兰州新区物业管理办法（试行）（征求意见稿）》

兰州新区城乡建设和交通管理局

2023年7月21日



兰州新区物业管理办法（试行）

（征求意见稿）

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、物业服务人等物业管理各方的合法权益，营造安全、舒适、文明、和谐的居住和工作环境，增强人民群众的获得感幸福感安全感，构建共建共治共享的基层社会治理体系，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》等法律、法规，结合兰州新区实际，制定本办法。

第二条 兰州新区范围内的物业服务活动及其监督管理，适用本办法。

第三条 建立中国共产党基层组织领导下的社区居(村)民委员会、物业管理委员会、业主委员会、物业服务人等协调运行机制，形成社区治理合力。

社区(村)党组织引导业主中的党员积极参选物业管理委员会、业主委员会，通过法定程序担任其成员。

鼓励社区内的机关、企事业单位、社会组织、志愿者等依法参与物业管理活动，共同构建和谐社区。

第四条 各园区管委会应加强本范围内物业管理工作的领导，将物业服务纳入现代服务业发展规划，将物业管理纳入社区服务体系建设规划和社会治理体系，促进物业管理规范和健康发展；明确中心社区(乡镇人民政府)承担指导和监督物业管理活动的工作机构和人员，保障工作经费。

鼓励通过购买服务方式委托符合条件的物业服务人承担社区治理相关服务。

第五条 新区建立统一的智慧物业管理服务平台。

各物业服务企业应运用数字化、智能化等新技术、新方法提高物业管理质量和服务水平，并将必要的信息上传新区智慧物业管理服务平台。

第六条 新区城乡建设和交通管理局负责全新区物业管理活动的指导和监督管理工作，履行下列职责：

- (一) 制定物业管理、专项维修资金管理制度并指导实施；
- (二) 制定物业服务行业规范并监督实施；
- (三) 制定物业服务人信用评价办法并组织实施；
- (四) 统筹、协调全新区物业管理培训与宣传工作；
- (五) 负责智慧物业服务平台的建设、运行和维护；
- (六) 负责专项维修资金的监督管理；
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

各园区建设局负责本园区范围内物业管理活动的指导和监督管理工作，履行下列职责：

- (一) 办理物业服务区域划分和物业服务企业备案；
- (二) 办理前期物业服务合同和(临时)管理规约备案；
- (三) 办理物业承接查验备案；
- (四) 实施对专项维修资金的监督管理；
- (五) 实施对物业服务人及从业人员的监督管理及信用评价；

(六) 制定小区物业服务监督管理及星级评定相关制度并组织实施;

(七) 组织中心社区(乡镇人民政府)、居(村)民委员会、业主委员会及物业服务人培训;

(八) 法律、法规规定的其他职责。

第七条 各有关行政主管部门应当在物业服务管理活动中履行下列职责:

(一) 市场监督管理部门负责对电梯等特种设备的使用、检验、检测和物业服务收费进行监督检查,依法查处涉及特种设备安全和物业服务收费等违法行为;

(二) 公安机关负责指导和督促物业服务人落实安全防范和秩序管理措施,依法查处产生社会生活噪音等违反治安管理行为;

(三) 消防救援机构负责指导和督促物业服务人履行消防安全职责,依法查处占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等违法行为;

(四) 城市管理部门负责对市容环境卫生工作的监督管理,依法查处违法建设、乱设摊点、乱贴乱画、损坏公共绿地、树木砍伐移植、违规饲养家禽家畜等行为;

(五) 自然资源部门负责对建设工程及其配套建筑的规划设计及调整变更的监督管理;

(六) 生态环境部门负责指导环境保护工作,依法查处有关环境污染等违法行为;

(七) 发展改革部门负责制定和调整涉及实行政府指导价的物业服务收费标准，负责新能源充电设施的监督管理；

(八) 人民防空部门负责人防工程维护管理的监督检查，依法查处侵占、破坏、变相买卖人防工程等违法行为；

(九) 民政部门负责指导社区加强社区居家养老服务设施和社区管理服务设施的维护管理。

(十) 司法部门负责指导物业管理矛盾纠纷的人民调解，促进和谐社区建设；

(十一) 卫生健康部门负责指导传染病防治工作，对二次供水、现制现售饮用水等生活饮用水的卫生监督管理；

(十二) 水务部门负责指导节约用水和防洪应急抢险等相关工作；

其他有关行政主管部门按照各自职责，共同做好物业管理相关监督管理工作。

供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位负责承担分户计量装置或者入户端口以外设施设备的维修、养护、更新等责任。对尚未接管专业经营设施设备的住宅小区，具备接管条件时要尽快与房地产开发企业、物业服务企业或业主委员会办理相关专业经营设施的移交、接管工作。

各园区管委会应当在各物业服务区域内显著位置公布有关行政主管部门负责的执法事项、联系单位、举报电话。

第八条 中心社区(乡镇人民政府)履行以下职责：

(一)组织、指导、协调本辖区内业主大会的设立和业主委员会选举、换届;

(二)指导、督促业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责;

(三)调解处理物业服务、管理纠纷,协调社区建设与物业管理的关系;

(四)建立物业管理联席会议制度,协调处理物业服务、管理活动中的重大问题;

(五)负责前期物业招标监督;

(六)负责物业承接查验的监督管理;

(七)负责专项维修资金归集、使用的监督审核;

(八)负责物业服务人及从业人员的监督管理及信用评级;

(九)负责小区物业服务监督管理及星级评定;

(十)法律、法规规定的与物业管理活动相关的其他职责。

居(村)民委员会具体指导物业服务人和业主委员会工作,根据需要设立物业管理委员会,依法协助中心社区(乡镇人民政府)开展相关工作。

业主大会、业主委员会和物业服务人应当支持、配合居(村)民委员会依法履行职责,接受居(村)民委员会的指导和监督。

第九条 物业服务行业组织应当接受城乡建设和交通管理局的指导和监督，加强行业自律管理，组织业务培训，规范行业经营行为，维护物业服务人的合法权益。

第十条 开展物业管理活动，应当依法保护业主、物业服务使用人的隐私和个人信息。

建设单位、物业服务人、业主委员会等在处理业主或者物业服务人个人信息时，应当遵循合法、正当、必要和诚信原则，不得泄露或将个人信息用于与物业管理无关的活动。

第十一条 《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》对业主的权利和义务、业主大会的设立和召开、业主共同决定事项、业主委员会的选举产生和履职、物业服务人的服务、物业的使用与维护、物业活动的监督管理等有规定的，从其规定。

第十二条 同一物业服务区域内有两幢以上房屋的，可以根据业主大会的决定，以幢、单元、楼层等为单位，推选业主代表收集业主意见，协助业主委员会开展工作。业主代表的推选及表决办法应当在业主大会议事规则中约定。

业主大会会议表决可以采用书面方式，也可以采用电子投票表决系统或者其他具备真实性和可追溯性的方式。

第十三条 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会选举产生。

业主委员会可以设置候补委员，人数不得超过业主委员会成员总人数的百分之五十。候补委员的资格、条件参照《甘肃省物业管理办法》规定的业主委员会成员资格和条件，其

选举产生、候补顺位、任职期限等事项在业主大会议事规则中约定。

第十四条 业主委员会组织召开业主大会会议或者业主大会临时会议，应当在会议召开前向所在地中心社区(乡镇人民政府)或者居(村)民委员会报告会议事项，听取意见并接受指导。会议召开时，中心社区(乡镇人民政府)和居(村)民委员会应派员参与指导。

业主委员会应当将会议决定书面告知中心社区(乡镇人民政府)和居(村)民委员会。

第十五条 业主委员会应当建立接待工作制度，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，对业主大会会议、业主委员会会议、物业服务合同签订等重要事项如实记录，建立档案并妥善保管。业主有权查阅、复制，业主委员会不得拒绝。

第十六条 业主委员会成员应当依法履行职责，并接受业主监督。

专有部分面积占比百分之二十以上且人数占比百分之二十以上的业主依法提出罢免业主委员会成员的，应当提出书面罢免理由，被提出罢免的业主委员会成员有权提出申辩意见，业主大会应当在听取罢免理由和申辩意见后依法作出决定。

第十七条 物业服务区域内符合下列情形之一的，可以申请组建物业管理委员会：

(一)符合《甘肃省物业管理办法》规定的召开首次业主大会会议情形，经物业所在地中心社区(乡镇人民政府)指导后，不能选举产生业主委员会的；

(二)业主委员会任期内，业主委员会成员不足总数的二分之一或者存在无法正常履行职责的其他情形，需要提前换届，经物业所在地中心社区(乡镇人民政府)组织后，不能选举产生新的业主委员会的；-

(三)业主委员会任期届满，不能选举产生新一届业主委员会的。

具有前款情形之一的，专有部分面积占比百分之十以上的业主且人数占比百分之十以上的业主向中心社区(乡镇人民政府)提出书面申请，中心社区(乡镇人民政府)应当在收到书面申请后十日内进行核实是否符合组建物业管理委员会的情形。符合的，应当在收到书面申请后六十日内组建物业管理委员会；不符合的，应当告知原因，并在该物业服务区域内显著位置公示。

物业管理委员会作为临时机构，任期一般不超过两年，依照《甘肃省物业管理办法》的规定履行业主委员会相应职责，组织业主共同决定物业管理事项，推进选举产生业主委员会。

第十八条 中心社区(乡镇人民政府)、公安派出所、居(村)民委员会应当派员参加物业管理委员会。

物业管理委员会由七至十三人的单数组成，主任由中心社区(乡镇人民政府)代表或者居(村)民委员会代表担任。物

业管理委员会中业主成员不得少于成员总数的百分之五十一，业主成员的资格、条件参照《甘肃省物业管理办法》业主委员会成员资格和条件。

物业管理委员会的组建、职责、解散以及监督管理的具体办法，由新区城乡建设和交通管理局另行制定。

第十九条 新建物业实行物业交付承接查验制度。

物业交付承接查验应当邀请买受人代表以及物业所在地园区建设局、中心社区(乡镇人民政府)代表参加，可以聘请有关专业机构协助进行。

建设单位应在开展物业交付承接查验十五个工作日前，向物业所在地园区建设局提出确定买受人代表的书面请求。买受人代表人数一般不少于三人。

园区建设局受理书面请求三个工作日内，在新区网站公开买受人代表的报名通知。买受人代表由园区建设局从公开报名的买受人中确定，未有买受人报名或者报名人数不足的，园区建设局可以通过邀请方式确定买受人代表。

园区建设局应当在承接查验开展三个工作日前，确定买受人代表名单，并在新区网站进行公示。

第二十条 物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘原物业服务人的，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，但是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，但是应当提前六十日书面通知对方。

业主、业主委员会应当与选聘的物业服务人签订书面物业服务合同。物业服务人应当自签订物业服务合同之日起三十日内，将物业服务合同抄报中心社区(乡镇人民政府)和园区建设局。

第二十一条 物业服务人指派的项目负责人应当具备相应专业技术和管理能力，并在到岗七日内告知物业所在地的居(村)民委员会。

第二十二条 保障性住房物业服务 and 前期物业服务收费实行政府指导价。

新区根据甘肃省定价目录，综合考虑物业服务质量、服务成本等因素制定、调整并公布政府指导价。新区城建交通局应当会同经发局每五年委托第三方评估机构对保障性住房物业服务 and 前期物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估，并结合评估结果动态调整政府指导价。

第二十三条 物业服务收费标准应当保持相对稳定。

因物业服务成本、服务内容和标准变动等原因，需要调整物业服务收费标准的，物业服务人或者业主委员会应当制定物业费调整方案并在物业服务区域内显著位置公示

不少于三十日。双方共同委托第三方评估机构评估的，评估结果也应一并予以公示。

调整物业服务收费标准应当经业主共同决定。

第二十四条 物业服务人已按规定和约定提供服务的，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。

物业服务人不得采取停止供水、供电、供气以及限制业主进出物业服务区域、使用电梯等方式催交物业费。

第二十五条 业主、物业使用人应当加强对其所有或者使用的窗户、空调外机等物品的管理、维护，并承担安全管理义务，防止高空坠物。禁止从建筑物中抛掷物品。

物业服务人发现存在高空坠物安全隐患的，应当立即通知业主、物业使用人及时处理。物业服务人应当采取宣传、张贴警示标识等必要的安全保障措施。

业主、物业使用人对高空坠物安全隐患未及时处理的，物业服务人应当采取必要的防范措施，并向业主委员会、物业所在地公安派出所报告。

第二十六条 物业服务人应当加强安全生产宣传教育，制定消防安全、事故灾害、疫情防控等应急预案，并开展演练。

物业服务人应当加强日常巡查，发现有安全风险隐患的，应当及时设置警示标志，采取措施消除安全隐患，并及时按规定向物业所在地中心社区(乡镇人民政府)和园区负有安全生产监督管理职责的行政主管部门报告。

鼓励物业服务人、业主委员会等购买电梯安全责任、公众责任等保险，保护业主的人身、财产安全。

第二十七条 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。物业服务人应当将装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人。

物业服务人应当对装饰装修活动进行必要的现场检查，业主、物业使用人、装饰装修施工人员不得拒绝和阻碍。业主、物业服务使用人装饰装修违反相关规定破坏房屋承重结构、主体结构或者擅自拆改燃气、消防等设施的，物业服务人应当及时劝阻，采取合理措施制止，并及时向物业所在地中心社区(乡镇人民政府)和园区负有监督管理职责的行政主管部门报告。

物业服务人不得向业主、物业使用人指定装饰装修施工单位、材料供应商以及材料搬运人员。

第二十八条 对物业服务区域内的违法建设行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止，向有关行政主管部门报告并协助处理。

有关行政主管部门认定附有违法建设的房屋，应当及时书面告知不动产登记机构，不动产登记机构应当将违法建设

情形备注于不动产登记簿。违法建设情形消除的，有关行政主管部门应当及时提请不动产登记机构进行变更备注。

第二十九条 床架、床垫、沙发、桌椅等大件生活垃圾应当与其他生活垃圾分别存放，及时运送至大件生活垃圾处置场，除物业服务合同另有约定的外，清运处置费由业主承担。

鼓励社会资本参与大件生活垃圾收集、运输和处理。

第三十条 物业服务区域内需要砍伐、移植超过规定胸径和数量的树木，属于城市园林绿地的，应当报经园区建设局批准。属于业主共有的，还应当经业主共同决定。

物业服务区域内树木生长影响安全、通风、采光等业主正常生活的，经依法征求业主意见，物业服务人应当在园区建设局指导下，及时采取修剪等合理方式处置，禁止过度修剪和损毁树木、破坏景观。

物业服务区域内古树名木的养护、砍伐、移植应当按照法律、法规的有关规定进行。

第三十一条 利用共有部分开展经营活动，经业主共同决定，可以授权业主委员会管理，也可以以合同方式委托物业服务人或者其他经营主体经营。共有部分的收入，在扣除合理成本之后，收益属于业主共有。

业主共有部分收益包括以下方面：

(一)依法利用业主共有的停车场、公共场地、绿地、道路等共有部分经营所得的收益；

(二)利用业主共有的游泳池、篮球场等共用设施经营所得的收益;

(三)利用业主共有的停车场出入设施、电梯间、楼道及户外区域设置广告获得的收益;

(四)因共用设施设备被侵占、损害所得的补偿、赔偿费用;

(五)公共电信设施占用场地使用费等;

(六)共有部分被依法征收、征用的补偿费用;

(七)公共收益的孳息;

(八)依法属于全体业主的其他收益。业主共有部分收益应当优先用于补充专项维修资金、消防设施和消防器材更新、业主委员会工作经费及共有部分收益审计等业主公共支出,也可以按照业主大会的决定使用。

物业服务人、业主委员会及其成员不得挪用、侵占、隐瞒业主共有部分收益。

第三十二条 物业服务人或者业主委员会利用共有部分开展经营活动的,收支情况应当单独列账,至少每半年公示一次收支情况。

业主对收支情况有异议的,物业服务人或者业主委员会应当及时答复。业主有权查阅、复制相关收支明细、合同等材料。

已经设立业主共有资金账户的,物业服务人应当按照合同约定的时间和方式将业主共有部分收益转入业主共有资

金账户;前期物业服务合同未约定的,物业服务人应当在业主共有资金账户设立之日起十五日内转入。

物业服务区域专有部分面积占比百分之二十以上的业主或者人数占比百分之二十以上的业主对共有部分收益收支情况提出书面异议的,可以组织业主审计小组或者委托第三方机构进行财务审计,物业服务人、业主委员会不得拒绝或者阻碍。中心社区(乡镇人民政府)应当进行指导监督。

中心社区(乡镇人民政府)应当每年开展一次对共有资金使用和收支情况的检查,检查情况应当在物业服务区域内显著位置公示。

第三十三条 物业服务区域内,需要利用业主共有道路或者其他公共场地改建车位的,应当经业主共同决定,并办理相关手续。

占用业主共有道路或者其他公共场地停放机动车辆的,由业主共同决定是否收取相关费用,费用收取标准和使用情况应当向业主公示。

物业服务人、业主委员会应当依法建立健全小区停车管理制度,加强物业服务区域内停车管理,对违法停放行为采取合理措施予以劝阻和制止。

在物业服务区域内停放车辆应当遵守有关停车管理法律、法规规定和小区停车管理制度,不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。

第三十四条 新建物业应当按照有关标准配置机动车、非机动车专用停放车位(库)，依据新能源发展规划和业主需要，安装停车充电基础设施。

已建成物业应当按照有关标准和技术规范逐步改造、建设停车位充电设施，并按规定程序办理用电业务手续。供电经营单位和经发局应当对供电设施增容改造给予指导和支持。

业主在自有停车位安装充电设施，应当符合有关技术标准和技术规范，物业服务人、业主委员会应当予以配合，不得无故阻碍安装。

鼓励采用智能负荷管控、智能有序充电等技术手段实现错峰分时充电，提升电能利用效率。

鼓励有条件的物业服务区域新建、改造电动自行车集中充电场所。

第三十五条 建设单位在新建物业时应当按照国家标准或者相关要求配置邮件和快递送达设施。

已建成的物业，鼓励物业服务人、业主委员会为安装智能快递柜、智能信包箱等快递服务设施或者快递服务场所提供支持。

第三十六条 买受人和建设单位依法缴纳的专项维修资金应当按规定存入专项维修资金专户，增值收益应当每年定期分配到业主账户。业主委员会、园区建设局应当于每年第一季度对上一年度增值收益和分配情况进行公示。

第三十七条 对未划分物业服务区域小区，未选举产生业主委员会的，由中心社区(乡镇人民政府)组织业主向园区(市、区)建设局申请划分物业服务区域。

园区建设局接到申请后应当征求中心社区(乡镇人民政府)、居(村)民委员会、业主代表意见，提出物业服务区域划分的建议方案，由业主共同决定后划定，并在相应区域内显著位置公告。

第三十八条 园区、中心社区(乡镇人民政府)应当指导城中村居民小区开展自治管理，逐步提高物业管理水平。

第三十九条 园区应当建立健全物业管理违法行为投诉、举报处理制度。

园区有关行政主管部门接到投诉、举报的，应当及时依法处理。业主、业主委员会、物业服务人等应当予以配合和协助，不得拒绝或者阻碍监督检查人员依法开展工作。

第四十条 各园区管委会应当定期就本办法的实施情况向新区管委会报告。

第四十一条 违反本办法规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十二条 有下列行为之一的，由园区建设局予以处罚：

(一)物业服务人向业主、物业使用人指定装饰装修施工单位、材料供应商以及材料搬运人员的，责令限期改正，予以通报批评，并处一万元以上五万元以下罚款；

(二) 物业服务人挪用、侵占、隐瞒业主共有部分收益的，责令改正，所得收益退还全体业主，并处所得收益二倍以下罚款；

(三) 业主委员会成员挪用、侵占业主共有部分收益的，给予警告，可处五千元以上二万元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得。给业主造成损害的，应当承担相应的赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任；

(四) 物业服务人或者业主委员会成员拒绝或者阻碍对共有部分收益进行财务审计的，责令限期改正；逾期未改正的，对物业服务人处一万元以上五万元以下罚款，对业主委员会成员可处五千元以上二万元以下罚款。

第四十三条 本办法自 2023 年 10 月 1 日起施行。