

格尔木市物业管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住和工作环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》《青海省物业管理条例》等法律、行政法规，结合格尔木市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于格尔木市行政区域内物业的使用、维护、服务及其监督管理活动。

本办法所称物业管理，是指业主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，或者通过其他形式，对物业管理区域内的房屋及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。

第三条 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，履行下列职责：

- （一）对业主大会和业主委员会业务进行指导和监督；
- （二）对物业服务企业服务质量、物业服务招投标、物业服务合同签订进行监督管理；
- （三）开展物业服务企业信用评价；
- （四）对专项维修资金交存、使用进行监督管理；
- （五）对物业使用和维护进行监督管理；

（六）对物业承接查验、退出交接活动进行指导和监督；

（七）处理物业管理活动中的投诉；

（八）履行其他监督管理职责。

市发展和改革委员会、住房和城乡建设、自然资源、财政、公安、民政、卫生健康、生态环境、市场监管等有关部门应按照各自职责，负责物业管理活动的有关监督管理和服务工作。

第四条 东城区行委、西城区行委、各街道办事处依法组织和指导本辖区内的业主成立业主大会、选举业主委员会，督促业主大会和业主委员会履行职责，调解物业管理纠纷，协调物业管理与社区建设的关系。

各城区、街道办事处对本辖区内物业管理工作实施监督管理，行使下列职责：

（一）负责组织、指导、协调本辖区业主大会设立、业主委员会选举与换届；

（二）指导并督促业主大会、业主委员会履行职责；

（三）协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，调处业主、物业使用人、业主委员会、物业服务企业在物业管理活动中的纠纷；

（四）召集物业管理联席会议，协调解决重大物业管理问题，调处物业管理矛盾纠纷；

（五）依法承担其他职责。

第五条 社区居民委员会负责指导、监督业主大会、业主委

员会依法开展业主自治管理，协助城区、街道办事处开展物业管理相关工作。

社区居民委员会的职责：

- （一）调解矛盾纠纷；
- （二）指导、监督业主大会、业主委员会的工作；
- （三）协助城区、街道办事处开展物业管理相关工作。

第六条 市人民政府将物业服务纳入服务业发展规划、社区建设和社区管理体系，制定扶持政策，加强行业管理，提高专业化水平，促进物业服务行业发展。

第七条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，规范行业行为，提高物业服务水平，促进物业服务企业依法诚信经营，维护物业服务企业的合法权益。

第二章 物业管理区域

第八条 物业管理区域的划分应当以土地使用权证、建设用地规划许可证确定的红线为基础，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、社区布局、社区建设等因素划定物业管理区域。物业设施设备共用的，应当划分为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

新建物业项目的物业管理区域划分遵循以下规定：

- （一）同一规划区域内地上、地下建筑物及其构筑物 and 共用

设施设备、相关场地，应当划分为一个物业管理区域；

（二）住宅物业项目内的非住宅物业与住宅物业，应当划分为一个物业管理区域；

（三）分期建设或者由两个以上建设单位共同开发的物业项目，其配套的设施设备是共用的，应当划分为一个物业管理区域；

（四）其他可以划分物业管理区域的情形。

第九条 新建物业项目的物业管理区域划分是物业管理方案的重要组成部分，建设单位应当在取得商品房预售许可或者现房销售前，向市住房和城乡建设行政主管部门提出划分物业管理区域的申请，市住房和城乡建设行政主管部门应当自受理申请之日起二十日内，在征求城区、街道办事处、城乡规划行政主管部门等单位的意见后划分物业管理区域，并书面告知项目所在地城区、街道办事处。

建设单位应当将物业管理区域核定内容在商品房销售现场进行公示，并将划定的物业管理区域向市住房和城乡建设行政主管部门备案，并提交以下材料：

（一）物业管理区域档案登记表；

（二）立项批文；

（三）建设用地规划许可证；

（四）土地使用权证书或者使用土地的批准文件；

（五）其他相关材料。

市住房和城乡建设行政主管部门对于提交材料齐全、符合要

求的，应当在3个工作日内予以备案，并出具物业管理区域划分备案证明。

建设单位应当将物业管理区域划分备案证明的相关内容商品房买卖合同中明示。

第十条 尚未划分或者需要调整物业管理区域的，由市住房和城乡建设行政主管部门会同城区、街道办事处征求业主、社区居民委员会的意见，结合社区居民委员会的布局划分物业管理区域。调整物业管理区域的，还应当征得占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

第十一条 市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。物业管理区域档案应当载明物业管理区域的地理位置、建筑物总面积、专有部分数量、共有部分情况、建设单位以及其他需要载明的事项。

第十二条 建设单位新建住宅时，应当以物业管理区域为单位，按照下列要求无偿配置物业服务用房：

（一）物业服务用房按照房屋建筑总面积千分之三的比例配置，且不得低于七十平方米；房屋建筑总面积超过三万平方米的，按照超过部分建筑面积千分之一的比例增加配置。物业服务用房不包含门岗值班室。

物业服务用房属于全体业主共有，任何单位和个人不得擅自变更用途，也不得分割、转让、抵押。

（二）物业服务用房应当具备水、电、暖、卫、采光等基本

使用功能和条件，配置独立的水、电、暖等计量装置。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，面积不得低于二十平方米；房屋建筑总面积超过三万平方米的，面积不得低于四十平方米。

第十三条 市自然资源局在规划许可、验收过程中，应当对物业服务用房建筑面积、位置等作为规划设计指标进行审查。

市住房和城乡建设行政主管部门，在核发商品房预售许可证时，应当对物业服务用房进行核查，市不动产登记机构办理房屋不动产登记时，应在房屋登记簿中注明物业服务用房面积和位置。

建设单位应当将物业用房配置情况在商品房销售现场或者物业管理区域内公示。

第十四条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、供热等计量装置应当按照专有部分一户一表、共有部分独立计量表配置，信息通信、消防、电梯、安全防范、环卫、邮政等附属设施设备的配置应当符合国家技术标准和专业技术规范。

配套设施不齐全的老旧住宅小区，专业经营单位应当配合市人民政府采取措施逐步改造，实现供水、供电、供气、供热等专业经营设施设备的分户计量、分户控制。业主及物业服务企业应当为改造工作提供便利。

第十五条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、供热等最终用户分户计量表和分户计量表以前的专业经营设施

设备按照国家技术标准和专业技术规范设计，由相关专业经营单位依法组织具有资质的单位安装施工，并与建设项目同步设计、同步施工、同步交付。所需费用依照国家和住房城乡建设行政主管部门制定的有关工程计价规定确定，由建设单位承担。建设单位应当配合专业经营设施设备的施工。

专业经营设施设备包括变（配）电、二次供水、换热、燃气调压等设施设备及相关管线。

第三章 业主、业主大会与业主委员会

第十六条 房屋的所有权人为业主。业主应当依照法律法规和管理规约（含临时管理规约，下同）行使权利，自觉履行法定权利和约定的义务。物业的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，履行相应义务。

第十七条 房屋的所有权人为业主。

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) 对物业共有部分及其附属设施设备使用情况享有知情权和监督权；
- (九) 监督专项维修资金的管理和使用；
- (十) 法律法规规定的其他权利。

第十八条 业主在物业管理活动中，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有部分及其附属设施设备的使用、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) 按照有关规定交纳专项维修资金；
- (五) 遵守房屋装饰装修的规定；
- (六) 支持和配合物业服务企业的合法经营和管理活动；
- (七) 配合物业服务企业或者其他管理人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；
- (八) 按时交纳物业服务费用；
- (九) 法律法规规定的其他义务。

第十九条 一个物业管理区域成立一个业主大会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护全体业主在物业管

理活动中的合法权益。

物业所在城区、街道办事处应当会同市房地产行政主管部门指导本辖区的物业管理区域成立业主大会，并选举产生业主委员会。

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。

业主代表由业主大会筹备组以幢、单元、楼层等为单位推荐出 1 至 5 名候选人，经相关业主选举产生。参加业主代表大会的业主代表应当于业主代表大会召开 7 日前，就会议拟讨论的事项书面征求所代表的业主意见。业主代表的任期与当届的业主委员会任期相同。

第二十条 物业管理区域内，符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会：

（一）交付的房屋专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十；

（二）交付的房屋套数达到总套数百分之五十以上；

（三）首套房屋交付已满两年且交付的房屋套数达到总套数的百分之三十以上。

第二十一条 物业管理区域内符合业主大会成立条件的，建设单位应当按照业主大会筹备组的要求，报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：

（一）物业管理区域备案证明；

- (二) 房屋及建筑物面积清册;
- (三) 业主名册;
- (四) 建筑规划总平面图;
- (五) 交付使用共用设施设备的清单及证明;
- (六) 物业服务用房配置证明;
- (七) 其他有关的文件资料。

第二十二条 符合成立业主大会条件的，街道办事处、乡（镇）人民政府应当在收到建设单位或者百分之十以上业主联名提出成立业主大会申请后三十日内，由街道、乡镇政府或社区组建首次业主大会筹备组。筹备召开首次业主大会会议所需的费用，根据物业管理区域、规模、业主户数和建筑面积等因素确定，由建设单位承担。首次业主大会会议召开后，筹备组应当将筹备费用的使用情况向全体业主公布，接受全体业主的监督。

第二十三条 首次业主大会会议筹备组的人员结构、组织方式按照国家、省的有关规定执行。筹备组由业主代表、建设单位代表、街道办事处代表和社区居民委员会代表组成。筹备组人数应当为单数，其中业主代表应当不低于筹备组人数的一半，筹备组组长由城区、街道办事处代表担任。

筹备组中业主代表的产生，由街道办事处、城区或者社区居民委员会组织业主推荐。

筹备组应当将成员名单以及相关信息在物业管理区域内显著位置公示，公示期不得少于十五个工作日。

第二十四条 筹备组应当做好以下筹备工作：

- （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；
- （二）草拟管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则；
- （三）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；
- （四）制定业主委员会委员候选人产生办法，确定候选人名单，制定业主委员会选举办法；
- （五）依法确定首次业主大会会议表决规则；
- （六）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

前款规定的内容，筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业管理区域内公告。业主对公告内容有异议的，筹备组应当予以答复；异议成立的，筹备组应当对公告内容予以修改并重新公告。

第二十五条 筹备组应当自成立之日起六十日内组织召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生业主委员会。

第二十六条 业主大会讨论决定下列事项：

- （一）制定和修改业主大会议事规则、业主委员会会议事规则、管理规约；
- （二）选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

- (三) 选定物业服务内容、标准以及物业服务收费方案;
- (四) 选聘和解聘物业服务企业;
- (五) 使用专项维修资金;
- (六) 筹集专项维修资金;
- (七) 改建和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) 法律法规或者管理规约确定应由业主共同决定的其他事项。

业主大会讨论决定事项,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。

第二十七条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议按照业主大会议事规则的规定召开。

有下列情形之一的,业主委员会应当组织召开业主大会临时会议:

- (一) 百分之二十以上业主提议的;
- (二) 业主委员会委员缺员需要补选的;
- (三) 业主委员会决定集体辞职,需要重新选举业主委员会

的；

（四）物业服务合同期限届满前，需要重新选聘物业服务企业，或者需要对原物业服务合同主要事项进行变更的；

（五）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（六）法律法规、管理规约及业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会应当在召开业主大会会议十五日前，将会议的时间、地点、形式、议题、议程等内容在物业管理区域内公告，并书面告知所在地社区居民委员会。

第二十八条 业主委员会不按照规定组织召开业主大会会议的，城区、街道办事处应当责令业主委员会限期组织召开；业主委员会逾期仍不组织召开的，业主可以请求城区、街道办事处组织召开；城区、街道办事处应当在接到请求之日起十日内通知业主，并在三十日内组织召开。不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但未成立业主大会的住宅小区，经街道办事处、城区和市住房和城乡建设行政主管部门指导后仍不能成立的，可以由城区、街道办事处、社区居民委员会、建设单位、业主代表等组成所在物业管理区域内的物业管理委员会，代行业主大会和业主委员会职责。物业管理委员会的人员组成，应当在物业管理区域内公告。

第二十九条 业主大会会议可以采用集体讨论或者书面征求意见的形式。采用集体讨论形式的，应当有专有部分占建筑物

总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。

采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送交每一位业主；无法送达的，应当在物业管理区域内公告。需投票表决的，表决意见应由业主本人签名。

业主委托他人参加业主大会会议的，应当出具委托书，载明委托事项、委托权限及期限。

业主大会会议表决采取记名投票的方式。业主委员会应当妥善保管选票、表决票和委托书，以备查询。

第三十条 物业管理区域内业主人数较多的，可以幢、单元、楼层为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议，推选及表决办法应当在业主大会议事规则中规定。

第三十一条 业主委员会由五人以上单数组成，具体人数由业主大会议事规则确定。业主委员会每届任期三年，委员可以连选连任，业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出的决定必须经全体委员半数以上同意。业主委员会作出的决定，应书面告知社区居民委员会。

第三十二条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持以下资料向市住房和城乡建设行政主管部门和街道办事处、城区备案：

- （一）业主大会成立和业主委员会选举情况的报告；
- （二）业主大会决议；

(三) 管理规约、业主大会议事规则;

(四) 业主委员会委员名单;

(五) 其他必要资料。

第三十三条 城区、街道办事处、市房地产行政主管部门对于提交材料齐全、符合要求的,应当在3个工作日内予以备案并出具书面备案证明。备案材料不齐全的,街道办事处、城区应当书面告知须补齐的材料;备案材料齐全但存在争议的,城区、街道办事处可以暂不出具备案证明,但应当书面说明暂不予备案的理由。业主委员会违反法律法规以虚假资料取得备案的,市住房和城乡建设行政主管部门和城区、街道办事处应当撤销备案,并在物业管理区域内显著位置公告。

业主委员会在市住房和城乡建设行政主管部门办理备案手续后,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,业主委员会印章应当标注当选届数及任期。业主大会印章由业主委员会负责管理,并建立印章管理规定,指定专人保管印章,以确保安全合规使用。业主大会印章应当根据业主大会议事规则的规定或者业主大会会议的决定,在社区居民委员会监督下使用。业主委员会应建立印章管理规定,并指定专人保管印章。业主委员会印章应当在其职责范围内根据业主委员会会议的决定使用。

第三十四条 业主委员会履行下列职责:

(一) 召集业主大会会议,报告物业管理实施情况;

- (二) 执行业主大会决定和决议，维护业主共同利益；
- (三) 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) 法律法规以及业主大会赋予的其他职责。

第三十五条 业主委员会应当建立信息公开制度，定期在物业管理区域内向业主公布下列情况和资料：

- (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) 物业服务合同等物业管理中的各项决定和重大事项；
- (四) 专项维修资金的筹集和使用情况；
- (五) 物业共有部分的使用和收益情况；
- (六) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆车位的使用、经营情况；
- (七) 业主大会、业主委员会工作经费和工作补贴的筹集、使用情况；
- (八) 其他应当向业主公开的情况和资料。

第三十六条 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百分之二十以上的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，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）不履行业主委员会委员职责和业主义务的；
- （三）利用委员资格谋取私利的；
- （四）侵害他人合法权益的；
- （五）因其他原因不宜担任业主委员会委员的。

第三十七条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员职务自行终止：

- （一）不再具备业主身份的；
- （二）丧失履行职责能力的；
- （三）任职期间被追究刑事责任的；
- （四）法律法规以及管理规约规定的其他情形。

第三十八条 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、业主委员会作出的决定违反法律法规的，市房地产行政主管部门或者城区、街道办事处，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第三十九条 业主大会和业主委员会会议的召开、业主委员会的换届及其委员的补选等工作，按照国家、省的有关规定开展。

街道办事处、城区应当充分发挥对相关工作的指导、监督作用。

第四十条 物业管理区域内未成立业主大会的，发生物业服务企业停止服务或者其他重大、紧急物业管理事件，需要业主共同决定解聘、选聘物业服务企业或者其他事项的，由城区、街道办事处指导并协助业主共同依法表决有关事项。

第四十一条 业主委员会应当自任期届满之日起十日内，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，移交新一届业主委员会。拒不移交的，可以请求物业所在地街道办事处、城区督促移交，物业所在地公安机关应当予以协助。

业主委员会委员资格在任期内终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的前款所列财物移交给业主委员会。

第四十二条 业主大会、业主委员会工作经费以及业主委员会委员的工作补贴由全体业主承担。工作经费和补贴的筹集、管理和使用由业主大会决定，可以由全体业主分摊，也可以从物业共有部分及其附属设施设备经营所得收益中列支，但不得从物业服务企业经营收益中列支。

第四章 前期物业管理

第四十三条 新建住宅物业实行前期物业管理。鼓励销售后形成多个业主的非住宅物业实行前期物业管理。

在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，前期物业管理由建设单位负责。建设单位应当与选聘的物业服务企业签订书面的

前期物业服务合同。

前期物业服务合同可以约定期限；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。

第四十四条 住宅物业的建设单位，通过招标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

投标人少于3个或者住宅规模建筑面积小于3万平方米的，经房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式、委托相关单位选聘具有相应资质的物业服务企业或采取合并方式进行选聘。

建设单位应当提供前期物业管理开办费及物业承接查验所需费用，费用的具体标准及支付方式由建设单位与物业服务企业根据项目规模、配套设施等因素协商确定。物业管理开办费用于购买物业办公设备等固定资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务企业使用，应当在前期物业服务合同中明确载明。物业承接查验的费用，由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。

第四十五条 建设单位应当按照国家有关规定和商品房买卖合同约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。物业服务企业承接物业前，应当与建设单位按照国家相关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业的共有部分及其附属设施设备进行查验，并由双方签字确认查验记录。

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，取得城乡规划、消防等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经住房城乡建设行政主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、信息通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立合格的计量表具；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；

（四）道路、车位、绿地和物业服务用房等公共配套设施按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

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

（六）住宅小区分期建设的，已建成的住宅周边场地与施工工地之间设置符合安全要求的隔离设施；

（七）在通过消防验收、消防设施器材保持完好有效、消控室有人员值班值守、消防车通道通畅等情形下，业主方能进行装修入住，并通过书面形式约定各方消防安全责任；

（八）物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全；

（九）法律法规规定的其他条件。

第四十六条 建设单位应当在现场查验二十日前向物业服务企业移交下列资料：

（一）物业管理区域划分资料；

（二）建设用地规划许可证和建设工程规划许可证复印件、附图；

（三）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、消防验收等竣工验收资料；

（四）共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

（五）供水、供电、供气、供热、信息通信、有线电视等准许使用文件；

（六）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（七）业主名册；

（八）物业管理必需的其他资料。

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。

第四十七条 物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持下列资料向市地产行政主管部门办理备案手续：

（一）前期物业服务合同；

（二）临时管理规约；

（三）物业承接查验协议；

（四）建设单位移交资料清单；

（五）查验记录；

（六）交接记录；

（七）其他与承接查验有关的资料。

物业服务企业应当将物业承接查验备案情况书面告知业主。

第四十八条 物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案，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企业的，被解聘的物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起 10 日内，向被选聘的物业服务企业移交物业承接查验档案。

第五章 物业管理服务

第四十九条 市外物业服务企业进入格尔木市从事物业服务活动，应当到市住房和城乡建设行政主管部门办理备案手续，并提交企业资质证书等材料。

物业服务企业应当按照国家有关规定取得资质证书，并在资质等级许可的范围内从事物业服务活动。物业管理服务从业人员应当按照国家和省有关规定，取得职业资格证书或者培训合格证书。

第五十条 业主大会可以决定采用招投标或者协议的方式，选聘物业服务企业。

业主大会决定采用招投标方式选聘物业服务企业的，由业主委员会按照国家、省有关规定组织招投标。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，由业主委员会拟订选聘方案，提请业主大会投票表决。

市住房和城乡建设行政主管部门、城区、街道办事处应当指导、监督选聘物业服务企业的活动。

第五十一条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。物业服务合同应当对物业管理事项、服务标准、服务费用、双方的权利义务、物业服务用房、专项维修资金的管理与使用、合同期限、违约责任等内容进行约定。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十五日内，将物业服务合同报房地产行政主管部门和城区、街道办事处备案。

第五十二条 物业服务企业根据物业服务合同的约定，提供下列服务：

- （一）物业共有部分及其附属设施设备的维护和管理；
- （二）公共秩序维护、安全防范、车辆停放管理；
- （三）环境卫生清洁和公共绿化养护；
- （四）物业装饰装修管理服务；
- （五）物业档案及相关资料的保管；
- （六）其他物业管理服务事项。

第五十三条 物业服务企业退出物业管理项目时，应当按照有关规定和合同约定办理交接手续，并移交下列资料：

- （一）移交物业服务用房等共有部分及其附属设施设备；
- （二）移交本办法第四十九条规定的资料；
- （三）移交物业档案、维修和保养物业形成的技术资料及保养记录；

（四）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；

（五）法律法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

对拒不退出或者拒不移交资料的，业主委员会可以请求街道办事处、城区协调解决；协调不成的，由街道办事处、城区组织召开物业管理联席会议协调解决；有破坏共用设施设备、毁坏账册等违法行为的，由公安机关依法处理。

第五十四条 市住房和城乡建设行政主管部门和城区、街道办事处应当加强对物业服务企业交接工作的监管。

被解聘的物业服务企业不得以业主欠交物业服务费用、对业主大会的决定有异议等为由拒绝办理交接。被解聘的物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，市住房和城乡建设行政主管部门应当责令其限期撤出，业主委员会可以依法提起诉讼或者申请仲裁。被选聘的物业服务企业不得强行接管。

物业服务企业终止物业服务合同的，在未落实物业管理期间，由城区、街道办事处协调物业服务机构实施临时管理。

第五十五条 物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定，落实安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作。物业服务企业招用人员在物业管理区域内开展的门卫、巡逻、秩序维护等服务均属于保安服务行为，相关保安人员及保安服务应当符合国家保安服务管理的有关规定，依法接受公安机关的业务指导和监督管理。物业管理区域内保安服务管理具体办法由公安部门会同物业管理行政主管部门另行制定。

具备供热计量条件的物业管理区域，应当实行供热计量收费制度。

第五十六条 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业服务一并委托给其他单位或者个人。

第五十七条 物业服务企业应当依照法律法规规定，委托具有相应资质的专业机构维修和养护电梯、压力容器等特种设备，并向特种设备检验检测机构申请定期检验。

第五十八条 物业服务企业应当在物业管理区域内公示服务内容、服务标准、收费标准等事项。

物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，定期将物业服务费用和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况如实公示。

物业服务费按月计收，最长预收期限不得超过六个月，业主自愿交纳的除外。

第五十九条 物业服务收费应当按照服务星级，遵循合理、公开、服务质量和价格相符的原则确定，实行政府指导价和市场调节价。普通住宅的前期物业服务收费实行政府指导价，业主大会成立后，物业服务收费是否实行政府指导价由业主大会决定；非普通住宅和非住宅、满足部分业主需要或者接受业主委托开展的特约服务等其他物业服务收费，实行市场调节价。具体物业服务收费标准，由当事人在物业服务合同中约定。

实行政府指导价的，市价格主管部门会同市住房城乡建设行政主管部门根据物业服务星级标准等因素制定相应服务星级收费标准并报当地人民政府批准后向社会公布。价格行政主管部门应当对星级收费标准适时调整。物业服务企业为业主或者物业使用人提供物业服务合同约定以外的专项服务的，其收费标准可以由双方另行约定。

第六十条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，定期将物业服务费用和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况如实公示，每年公示不少于四次。公共水电费等物业服务企业代收的费用，按照实际费用和物业服务合同约定的方式由全体业主分摊。没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例分摊。业主或者业主委员会对公布的共用场地、共用设施设备产生的公共水电费等费用分摊情况提出异议的，物业服务企业应当答复。

建设单位在新建住宅建设时应当对幢、单元范围内业主使用的电梯、水泵等共用设施设备安装独立的计量器具，便于公共水电费等费用的计量与分摊。

第六十一条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定提供物业管理服务，不得以部分业主拖欠物业服务费用、不配合管理等为由减少服务内容或者降低服务质量，不得采取中断供水、供电、供气、供热等方式限制或者变相限制专业服务。

第六十二条 供水、供电、供气、供热等专业经营单位应当

按照最终用户使用的计量器具显示的量值向最终用户收取费用。业主专有部分使用的，由业主承担；物业服务企业使用的，由物业服务企业承担；部分业主或者全体业主共同使用的，由相关业主共同承担。

专业经营单位不得对符合条件的用户无正当理由拒绝服务或者停止服务，不得强制物业服务企业代收有关费用或者提供无偿服务。

物业服务企业接受专业经营单位委托代收收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

第六十三条 单体物业或者住宅规模建筑面积小于3万平方米的，经业主或者业主大会决定，在城区、街道办事处的监督指导下，业主可以对物业实施自行管理。业主自行管理的，应当对下列事项作出决定：

- （一）自行管理的执行机构、管理人；
- （二）自行管理的内容、标准、费用和期限；
- （三）聘请专业机构的方案；
- （四）其他有关自行管理的内容。

电梯、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应当委托专业机构进行维修和养护，同时消防控制室值班人员必须持证上岗，保证24小时有人员值班值守。

第六十四条 自行管理的业主委员会、管理负责人应当在物业管理区域内每季度公布管理费用的收支情况。业主针对收支情况提出的询问，业主委员会、管理负责人应当及时答复。

第六十五条 市公安局、城市管理局、综合行政执法局、生态环境局、住房和城乡建设局等行政主管部门以及各城区、街道办事处和社区居民委员会应按照各自职责指导帮助本辖区内自行管理的小区做好物业服务工作，协调物业管理与社区建设的关系。

第六章 物业的使用与维护

第六十六条 业主、物业使用人对物业的使用与维护，应当遵守法律法规、管理规约的规定及业主大会的决定，不得损害公共利益和他人合法权益。

第六十七条 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）擅自改变按照规划建设的公共建筑和共用设施用途；
- （二）擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地；
- （三）损坏房屋承重结构、主体结构；
- （四）违法搭建建筑物、构筑物；
- （五）破坏或者擅自改变房屋外观；
- （六）存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品，或者存放、铺设超负荷物品；
- （七）排放有毒、有害物质；

- (八) 随意堆放、倾倒、抛掷垃圾、杂物和露天焚烧;
- (九) 制造超标准的噪声、振动或者影响邻居采光、通风;
- (十) 侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施;
- (十一) 占用、堵塞消防通道、安全出口, 损坏消防设施、器材;
- (十二) 违反规定摆摊设点、占道经营、停放车辆;
- (十三) 违反规定饲养动物;
- (十四) 法律法规以及管理规约禁止的其他行为。

违反前款规定的, 业主、物业服务企业有权投诉、举报, 物业服务企业、业主委员会应当予以劝阻、制止; 劝阻、制止无效的, 应当及时报告有关行政主管部门, 有关行政主管部门应当及时依法处理。业主、物业服务企业对侵害自己合法权益的行为, 可以依法向人民法院提起诉讼; 业主委员会对侵害业主共同利益的行为, 可以依法向人民法院提起诉讼。

第六十八条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施确需改变用途的, 应当经业主大会讨论决定同意后, 依法办理有关手续。

因维修物业或者公共利益确需临时占用、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, 并在约定期限内恢复原状。

第六十九条 业主应当按照城乡规划行政主管部门批准或者房地产权属证书载明的用途使用物业, 不得违反法律法规以及

管理规约，擅自改变物业使用性质。

业主将住宅改变为经营性用房的，应当经有利害关系的业主书面同意后，依法办理相关手续。

住宅改变为经营性用房的，业主应当及时告知业主委员会、物业服务企业。物业服务企业应当在物业管理区域内进行公示，并按照非住宅类用房收取物业服务费。

第七十条 在物业管理区域内，条件允许并经业主大会同意，可以在业主共有的道路、场地新划定车位，用于业主停车。新划定车位不得占用消防通道、公共绿地，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

车辆停放、收费和管理等事项，由业主大会决定。业主大会决定对车辆停放收费的，由物业服务企业与业主委员会协商确定，并在物业服务合同中一并约定，也可单独约定。

业主对车辆停放有保管要求的，应当与物业服务企业另行签订保管合同。

第七十一条 利用业主共有部分及其附属设施进行经营的，应当经业主大会、物业服务企业、有利害关系的业主同意后使用。经营所得收益，属于全体业主共有，应当按照业主大会的决定使用。

业主大会决定利用共有部分及其附属设施进行经营的，可以委托物业服务企业代为管理，并向其支付报酬。物业服务企业应当将利用业主共有部分（包括但不限于公共场地、设施、广告位

等)产生的经营收益单独列账、独立核算,并于每季度结束后十五日内在物业管理区域内显著位置及网络平台向全体业主公示收支明细,公示期不得少于三十日。

第七十二条 物业服务企业应当加强对装饰装修活动的巡查、监督。业主或者物业使用人拒不办理申报登记或者违反相关规定以及装饰装修管理服务协议的,物业服务企业应当及时告知并劝阻;拒不改正的,物业服务企业应当及时依据实际情况向市住房和城乡建设局、市自然资源局、市消防救援局、市公安局等有关部门报告。

第七十三条 物业存在安全隐患,危及公共利益或者他人合法权益时,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,可以由物业管理企业报经业主大会同意或者直接按照业主公约的约定,代为维修养护或者采取应急防范措施,费用由责任人承担。

发生危及他人房屋使用安全或者公共安全的紧急情况时,物业管理企业应当立即组织维修、更新或者采取应急防范措施,并及时通知业主委员会,维修费用由相关责任人承担。

物业应当定期维修养护。物业出现影响公共安全必须维修养护的情形时,业主或者物业管理企业应当及时履行维修养护义务。经市房地产管理部门督促限期改正,仍未进行维修养护的,由市房地产管理部门组织代为实施,费用由相关责任人承担。

第七十四条 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。

第七十五条 住宅物业和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，应当在办理房屋入住手续或者房屋不动产登记时，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。

首期物业专项维修资金可以由业主交存，也可以由业主委托开发建设单位代收代交，并按下列方式交存：

（一）已售出的房屋，业主或者开发建设单位应当在办理商品房买卖合同备案之前，按照住宅专项维修资金管理办法规定将专项维修资金一次性存入物业专项维修资金专户，凭足额交清的凭证办理商品房买卖合同备案；

（二）未售出的房屋及未足额交存物业专项维修资金的房屋，开发建设单位在办理不动产登记前，按照住宅专项维修资金管理办法规定一次性足额存入物业专项维修资金专户，凭市建设（房地产）行政主管部门出具交清凭证办理不动产权登记；

购房人凭市建设（房地产）行政主管部门出具的分户交款凭证办理不动产权登记。

专项维修资金的交存、使用、管理按照国家和地方有关规定执行，接受审计、财政主管部门的监督管理及业主的查询。

第七十六条 专项维修资金专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和改造，不得挪作他用。

业主分户账面专项维修资金余额不足首期交存百分之三十

的，由业主大会决定续交方案。

第七章 附 则

第七十七条 本办法下列用语的含义：

（一）最终用户。是指接受供水、供电、供气、供热等服务的最终分户业主或者实际使用人。

（二）专有部分。是指物业管理区域内的房屋（含整栋建筑物）、车位、摊位，以及规划专属于特定房屋且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等特定空间。其具有构造上的独立性，能够明确区分；具有利用上的独立性，可以排他使用；能够登记成为特定业主所有权的客体。

（三）共有部分。是指物业管理区域内依法属于业主共有的道路、绿地、公共场所、公用设施、物业服务用房、占用业主共有道路或者其他场地设置的车位；建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分；其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等。

（四）共用设施设备。是指根据法律法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主和有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、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。

（五）有利害关系的业主。是指本幢建筑物内的其他业主及本幢建筑物之外能证明其房屋价值、生活质量受到或者可能受到不利影响的业主。

第七十八条 本办法自 2026 年 6 月 8 日公布，自文件公布之日起 30 日后施行，有效期 2 年，即 2026 年 7 月 8 日至 2028 年 7 月 8 日。最终解释权归属格尔木市住房和城乡建设局。