

# 云浮市人民政府令

第3号

《云浮市物业管理办法》已经2018年12月26日云浮市人民政府第六届四十七次常务会议通过，现予公布，自2019年3月1日起施行。

市长



2018年12月26日

# 云浮市物业管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范本市物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，提高物业管理水平，推动物业管理行业健康发展，营造和谐、安全、文明、整洁的居住和工作环境，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》《广东省物业管理条例》等法律法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内的物业管理活动适用本办法。

本办法所称的物业管理，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，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

业主自行管理或者聘请其他管理人管理物业的，参照本办法有关规定执行。

**第三条** 物业管理应当坚持业主自治与专业服务相结合、属地管理与行业管理相结合的原则，应当遵守法律、法规、规章的规定和管理规约的约定。

**第四条** 市、县（市、区）人民政府应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区管理体系；建立和完善社会化、

市场化的物业管理机制，鼓励采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平。

**第五条** 市房地产行政主管部门组织实施本办法，负责建立物业服务企业诚信管理机制，负责全市物业管理活动的监督管理工作。

县级房地产行政主管部门负责本辖区物业管理活动的监督管理工作；未设立房地产行政主管部门的，由县级以上人民政府决定物业管理活动的监督管理部门（以下统称“房地产行政主管部门”）。

街道办事处、镇人民政府会同物业所在地的房地产行政主管部门指导、协助本辖区业主大会成立和业主委员会选举工作，监督业主大会、业主委员会和物业服务企业日常活动，调解处理物业管理纠纷。

居民委员会、村民委员会建立业主、业主委员会和物业服务企业协调机制，协助街道办事处、镇人民政府指导和监督社区内物业管理活动。

**第六条** 市、县（市、区）人民政府有关行政主管部门，按照法定职责加强物业管理区域内房屋安全、物业收费、治安消防、公共秩序、环境卫生、房屋和设施设备使用等方面的监督管理。

供水、排水、供电、供气、通讯、有线电视等专营服务单位应当按照相关规定和合同约定，做好物业管理区域内的专项服务。

**第七条** 物业管理行业协会应当依法加强行业自律管理，规范行业行为，推行行业服务标准和标准化服务，履行联络、协调和服务职责，协助政府有关部门调解处理物业管理纠纷，督促物业

服务行业及从业人员依法诚信经营，促进物业行业健康发展。

**第八条** 建立街道办事处、镇人民政府、居民委员会、村民委员会、业主委员会（业主代表）、物业服务企业等参加的联席会议制度。联席会议主要协调解决物业管理重大问题。联席会议由街道办事处、镇人民政府负责召集、主持，根据协调的具体问题，可以邀请公安、司法、供水、供电、供气、通信等相关单位参加，也可以邀请上级有关部门参加。

联席会议主要协调解决以下事项：

（一）物业管理区域内发生的因人为、自然灾害或者其他原因造成的重大人身伤害及财产损失事故；

（二）前期物业管理阶段的纠纷；

（三）业主委员会不依法履行职责；

（四）业主委员会换届过程中出现的重大争议；

（五）履行物业服务合同中出现的重大纠纷；

（六）其他需要协调解决的重大争议和纠纷。

**第九条** 业主、物业使用人、业主委员会、物业服务企业、建设单位在物业管理服务活动中发生争议的，可以申请物业所在地人民调解委员会调解，也可以依法提起民事诉讼。

**第十条** 市房地产行政主管部门应当建立物业服务信息平台（平台公众号），提供信息发布、业主决策电子投票等功能。物业服务信息平台（平台公众号）建设、维护经费由相关部门分年度列入部门预算。

## 第二章 物业管理区域

**第十一条** 划分物业管理区域时，应当根据《广东省物业管理条例》的规定，考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素，并遵循相对集中、便于管理的原则，具体划分方法如下：

（一）物业管理区域应当按照建设用地规划许可证确定的红线图范围划分，已经自然形成独立物业管理区域且无争议的，不再重新划分；

（二）分期开发或者两个以上建设单位开发建设的物业，其配套设施设备和相关场地共用的，应当划分为一个物业管理区域；配套设施设备和相关场地能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域；

（三）已经实施物业管理的毗邻的不同物业管理区域，规模较小的，经各自的业主大会同意后，可以合并为一个物业管理区域；

（四）没有实施物业管理的建成居住区需要实施物业管理的，由物业所在地街道办事处、镇人民政府征求相关业主意见后，确定物业管理区域。

**第十二条** 划分的物业管理区域，应当按《广东省物业管理条例》的规定向物业所在地房地产行政主管部门备案，房地产行政主管部门应当将物业管理区域备案资料备份送物业所在地街道办事处、镇人民政府存档。

**第十三条** 物业管理区域划分后，需要分立或者合并物业管理区域的，业主大会或者业主应当向物业所在地街道办事处、镇人民政府申请并提交分立或者合并的方案，由街道办事处、镇人民政府会同房地产行政主管部门审查，确认并公告。

街道办事处、镇人民政府制定物业管理区域的分立或者合并方案，应当经相关物业管理区域的业主大会同意；尚未成立业主大会的，由业主共同决定。

### 第三章 业主、业主大会及业主委员会

**第十四条** 房屋的所有权人为业主。

尚未登记取得所有权，但基于买卖、赠与、拆迁补偿等旨在转移所有权的法律行为已经合法占有该房屋的人，在物业管理活动中享有法律法规规定的业主的权利，并承担相应的义务。

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。

**第十五条** 业主大会由物业管理区域内全体业主组成，业主依法成立业主大会，并选举业主委员会。

业主大会可以设立业主监事会，监督业主委员会履职情况、业主大会会议过程等事项，具体组成人员、形式由业主大会决定，但对业主委员会会议不具有表决权；未成立业主监事会的，业主

委员会会议召开前，可以随机抽取三名业主作为临时监事，列席会议，但监事不具有表决权。

**第十六条** 一个物业管理区域内业主数少于一百户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、业主委员会的职责。

**第十七条** 业主大会履行下列职责：

- （一）制定或者修改管理规约、业主大会议事规则；
- （二）决定是否设立业主监事会；
- （三）选举业主委员会，选举、更换或者罢免业主委员会委员，选举业主委员会候补委员；
- （四）改变或者撤销业主委员会的不当行为；
- （五）确定或者变更物业管理方式、服务内容、服务标准和收费方案，确定其他公摊费用的收取标准；
- （六）选聘、解聘物业服务企业；
- （七）决定筹集和使用住宅专项维修资金；
- （八）决定改建、重建建筑物及其附属设施；
- （九）审议业主大会年度计划及预算方案；
- （十）审议业主委员会、业主监事会的工作报告；
- （十一）决定物业服务企业或者其他管理人履行合同的履约保证金制度；
- （十二）决定物业共用部位、共用设施设备的使用和经营的方式、收益分配；

(十三) 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。

业主大会设立业主监事会的，业主大会议事规则还应当对业主监事会职责、议事规则和工作经费，监事的选举规则、监事的资格、人数、任期等事项进行约定。

**第十八条** 业主大会决定本办法第十七条第一款第七项、第八项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。

决定本办法第十七条第一款规定的其他事项，应当经专有部分面积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。

建筑物总面积、专有部分面积以及业主人数按照下列方法确定：

(一) 建筑物总面积为专有部分面积之和；专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算。尚未记载的，暂按测绘机构的实测面积计算。尚未实测的，暂按商品房买卖合同记载的面积计算；车位、车库面积不计入专有部分面积；

(二) 业主人数为专有部分业主人数之和，已出售的专有部分的业主人数，一个专有部分按一人计算。尚未出售和虽已出售但尚未交付的专有部分的业主人数，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的业主人数，按一人计算；

(三) 一个专有部分有两个以上所有权人的，应当自行确定一人参与投票表决，但共有人所代表的业主人数为一人。业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人



投票表决；

（四）未参与表决的业主的投票权数，按照业主大会议事规则执行。业主大会议事规则应当约定未参与表决业主的投票权数是否可以计入已表决的多数票。业主大会议事规则未约定的，未参与表决业主的投票权数不得计入表决的多数票。

**第十九条** 已交付使用的物业建筑面积达到物业管理区域建筑总面积百分之五十的，建设单位应当书面报告物业所在地街道办事处、镇人民政府，并在物业管理区域的显著位置公告，公告期为十五日以上。

**第二十条** 符合法定的成立业主大会条件的，物业所在地街道办事处、镇人民政府应当依法组织成立业主大会筹备组。建设单位拒绝派员参加的，不影响筹备组的成立。

**第二十一条** 筹备组成员应当符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）本人及其近亲属未在本物业管理区域提供物业服务的企业及其关联企业任职；

（三）不存在索取、非法收受建设单位、物业服务企业的利益或者报酬的行为；

（四）不存在泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关活动的行为。

街道办事处、镇人民政府代表不符合本条第一款规定条件，以及因工作变动等原因不能履行职责的，街道办事处、人民政

府应当及时更换。

**第二十二条** 业主大会筹备组成员名单应当自初定之日起七日内在物业管理区域的显著位置公告，公告时间不少于七日。业主对筹备组成员名单有异议的，应当以书面形式向街道办事处、镇人民政府提出。街道办事处、镇人民政府应当自收到书面意见之日起七日内进行核查，被核查人员应当回避核查工作。经核实，拟定的街道办事处、镇人民政府代表不符合本办法第二十一条第一款规定的，街道办事处、镇人民政府应当予以更换；拟定的业主代表不符合本办法第二十一条第一款规定的，街道办事处、镇人民政府应当取消其拟定的筹备组成员资格并公告全体业主。

拟定的筹备组成员名单公示期满，业主无异议或者异议不成立的，街道办事处、镇人民政府应当向全体业主发布筹备组成立的公告并附具筹备组成员名单。更换筹备组成员的，应当按本办法规定重新公示。

**第二十三条** 筹备组应当自成立之日起三日内由成员中的街道办事处、镇人民政府代表担任筹备组组长。

筹备组组长不履行或者不适当履行职责的，按规定重新确定。

**第二十四条** 筹备组会议由筹备组组长召集和主持，也可以由筹备组组长委托筹备组其他成员召集和主持。筹备组组长不召集筹备组会议的，经三分之一以上筹备组成员同意，可以由会议发起人组织召开筹备组会议。

筹备组成员不能委托代理人参加会议，但法人或者其他组织

除外。筹备组会议应当有过半数筹备组成员出席，作出的决定必须经全体筹备组成员半数以上同意。

筹备组会议应当制作书面记录并存档。筹备组会议作出的决定，参会成员应当签字确认，并自作出决定之日起三日内向全体业主公告。

### **第二十五条** 筹备组履行下列职责：

（一）组织召开筹备组会议，确定首次业主大会会议召开的时间、地点、内容和形式；

（二）拟定管理规约草案和业主大会议事规则草案；

（三）确认业主身份、业主投票权数和业主专有部分面积；

（四）拟定首届业主委员会选举办法草案；

（五）拟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）确定首次业主大会会议表决规则；

（七）明确业主大会筹备阶段对业主异议事项的处理方式；

（八）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

以上内容应当先以征求意见稿形式，应当在首次业主大会会议召开十五日前在物业管理区域显著位置公示十日以上。

业主委员会委员候选人应当符合《广东省物业管理条例》规定的条件。业主对公示的内容有建议、异议，或对业主委员会委员候选人名单有异议的，应当向筹备组实名书面提出，筹备组应当如实记录并应当自收到书面意见之日起七日内集体讨论决定作

出书面答复并进行公示。筹备组可根据业主意见修订规约、规则及变更业主委员会委员候选人。需要修改管理规约、业主大会议事规则草案的，应当及时修改，修改后的草案应当按照本条第二款的规定公示。

**第二十六条** 业主大会自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之日起成立。

筹备组自业主大会成立后解散，业主对选举有关事宜的异议，应当向业主委员会提出，业主委员会应当按业主大会议事规则进行处理；百分之二十以上的业主提议召开业主大会临时会议的，应当启动业主大会临时会议处理。

**第二十七条** 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主委员会应当在业主大会召开十五日前将会议时间、地点、需要讨论、表决的事项予以公示并通过书面和电子通讯方式通知全体业主。

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。采用书面征求意见形式的，应当将征求意见书送达每位业主，无法送达的，应当在物业管理区域的显著位置公告。书面征求意见结果应当在物业管理区域的显著位置公示三十日以上，业主有权查阅相关资料。

业主决策投票也可以通过物业服务信息平台（平台公众号）进行电子投票。

**第二十八条** 未成立业主大会或虽已成立业主大会但业主委

员会未能履行职责的，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，由物业所在地的居民委员会、村民委员会在街道办事处、镇人民政府指导协助下，代为行使业主委员会职能。

**第二十九条** 业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，推选出业主委员会主任和副主任，推选情况应当在物业管理区域的显著位置公告，公告期为七日。

业主委员会会议可邀请物业所在地街道办事处、镇人民政府、居民委员会、村民委员会、物业服务企业等派员列席。

**第三十条** 业主委员会委员的任期、候补、空缺、资格中止、终止等事项根据《广东省物业管理条例》的规定及业主大会议事规则确定。

**第三十一条** 同一个物业管理区域内分期建设的项目，先期建设的区域已成立业主大会及业主委员会的，后期建设的区域，业主委员会委员采取补选的形式产生。补选时，在后期建设区域召开业主大会，按照后期建设区域占物业管理区域房屋建筑面积比例确定补选委员的人数。

前期建设的区域业主大会成立后，业主委员会应当将下列事项书面告知建设单位、物业服务企业：

- （一）管理规约；
- （二）业主大会议事规则；
- （三）业主委员会议事规则；

(四) 业主大会、业主委员会的其他决定;

(五) 物业服务合同约定的其他项目。

建设单位在销售后期建设的物业时,应当向物业买受人明示本条第二款所列事项。

**第三十二条** 业主委员会不得有下列行为:

(一) 阻挠、妨碍业主大会依法行使职权;

(二) 弄虚作假,隐瞒事实真相,转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业管理有关的文件、资料;

(三) 违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权与物业服务企业签订物业服务合同,或者擅自使用业主大会印章;

(四) 擅自动用业主共有资金,将业主共有资金借贷给他人或者以业主大会财产为他人提供担保;

(五) 违反法律法规规定,超越业主大会赋予的职权,影响社区安定及公共秩序,侵害业主合法权益的其他行为。

业主委员会委员、候补委员、监事会成员、财务人员不得有下列行为:

(一) 收受物业服务企业或者与其履行职务有利害关系的单位或者个人提供的利益或者报酬;

(二) 打击、报复、诽谤、陷害有关投诉、举报人;

(三) 侵占、挪用业主共有资金;

(四) 擅自披露业主大会或者业主信息;

(五) 将业主共有资金以其个人名义或者他人名义存储;

(六)擅自使用业主大会、业主委员会印章;

(七)妨碍公正履行职务的其他行为。

**第三十三条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内,持下列资料向物业所在地的街道办事处、镇人民政府办理备案手续:

(一)管理规约、业主大会议事规则;

(二)业主大会的会议记录和会议决定;

(三)业主委员会委员(候补委员)名单及其基本情况。

街道办事处、镇人民政府应当在五个工作日内出具书面回执并在报送的管理规约和业主大会议事规则文本加盖备案印章后,在五个工作日内将备案回执和备案资料抄报物业所在地房地产行政主管部门。

业主委员会依法备案后,凭备案回执到本市行政区域内的银行开设小区共有收益管理账户,对共有收益进行储存管理,共有收益不得私存。

**第三十四条** 业主委员会应当建立信息公开制度,向业主公布下列事项:

(一)业主大会议事规则、业主委员会会议事规则和管理规约;

(二)业主大会和业主委员会的决定和决议;

(三)物业服务合同;

(四)住宅专项维修资金的筹集、使用方案及情况;

(五)物业共用部位、共用设施设备的使用与收益情况;

(六)占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆的情况;

(七) 业主大会和业主委员会工作经费的收支情况;

(八) 其他应当向业主公开的情况和资料。

业主委员会应当于每年的一月作一次工作报告,抄送物业所在地街道办事处、镇人民政府、居民委员会、村民委员会,并在物业管理区域显著位置公示。

**第三十五条** 业主委员会委员(候补委员)任期与业主委员会任期相同。业主委员会任期届满三个月前,应当组织召开业主大会会议选举产生新一届业主委员会。

业主委员会应当在任期届满之日起三日内,将保管的有关财物、文件资料、印章等移交给新一届业主委员会。

业主委员会委员职务终止后未将其保管的属于业主大会、业主委员会所有的资料、印章等物品交回业主委员会,业主委员会任期届满后未及时将有关财物、文件资料、印章等移交新一届业主委员会的,由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,并给予警告;新一届业主委员会也可以请求所在地公安机关协助移交或者可以依法向人民法院起诉。

**第三十六条** 业主委员会在规定时间内不组织换届选举的,经业主申请,物业所在地的街道办事处、镇人民政府应当责令其限期组织换届选举,并通告全体业主。业主委员会逾期仍未组织的,由业主监事会组织换届选举;未设立业主监事会的,由物业所在地街道办事处、镇人民政府、居民委员会、村民委员会组成换届筹备小组,由街道办事处、镇人民政府代表担任组长,负责换届



具体工作。

**第三十七条** 业主大会、业主委员会、业主监事会的工作经费由全体业主承担，业主委员会委员、业主监事会监事的工作补贴经业主大会决定后由全体业主承担。有物业共用部位、共用设施设备经营收益的，可以从经营收益中列支，具体办法由业主大会决定。

**第三十八条** 业主大会、业主委员会、业主监事会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的相关行政主管部门和街道办事处、镇人民政府应当责令限期改正或者撤销决定，并通告全体业主。

业主大会或者业主委员会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。

业主委员会不按规定召集业主大会会议的，业主可以请求物业所在地街道办事处、镇人民政府责令限期召集；逾期仍未召集的，可以向物业所在地居(村)民委员会、街道办事处、镇人民政府提出协助召集业主大会会议要求。

## 第四章 前期物业管理

**第三十九条** 建设单位在办理商品房预售许可或者现房销售备案前，应当通过招投标的方式选聘物业服务企业进行前期物业管理服务，并签订书面的前期物业服务合同。投标人少于三个或者总建筑面积不超过五万平方米的住宅物业，经物业所在地房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

前期物业管理招标分为公开招标和邀请招标。建设单位采用公开招标方式的，应当在物业管理区域公共媒介上发布招标公告。招标公告应当载明招标人的名称、地址和招标项目的基本情况以及获取招标文件的办法等事项。

建设单位不得以不合理条件限制或者排斥潜在投标人，不得向潜在投标人提出与物业管理项目实际要求不符的资格要求，对不同服务等级的物业服务企业应当设定同一评标标准。

分期开发的建设项目划分为一个物业管理区域的，其前期物业服务项目招投标应当以物业管理区域为范围。

**第四十条** 物业服务企业应当根据《广东省物业管理条例》的规定备案前期物业服务合同。

建设单位、物业服务企业应当将前期物业服务合同进行公示，确保业主的知情权。街道办事处、镇人民政府、房地产行政主管部门备案的前期物业服务合同可供查询。

**第四十一条** 建设单位应当在出售物业前，制定临时管理规约，对下列事项作出约定：

（一）全体业主同意授权物业服务企业代为查验物业共用部位、共用设施设备；

（二）建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理；

（三）住宅专项维修资金的交存、使用；

（四）物业共用部位、共用设施设备的使用与收益分配；

（五）业主的权利与义务；

(六) 违反临时管理规约应当承担的责任;

(七) 室内装饰装修事项;

(八) 如供电供水仍未能实现一户一表的, 应办理委托物业服务企业代收、代付水电费。

临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

临时管理规约的效力至业主大会审议通过的管理规约生效时终止。

物业共有、公共部分有法律法规或相关政府文件规定的, 从其规定; 有约定的, 按建设单位与购房人合同约定; 没有约定的, 建设单位应当征求业主意见确定。

建设单位应当在商品房销售方案中明示前期物业服务合同、临时管理规约的内容。物业买受人与建设单位签订商品房买卖合同时, 应当书面承诺遵守临时管理规约。

**第四十二条** 前期物业服务企业在物业未交付管理前参与以下工作:

(一) 根据协议, 参与工程的检查, 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行政管理部门提出整改建议, 并协助行政管理部门督促落实;

(二) 根据协议, 就共用设施设备的安装位置、管线走向等事宜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、共用设施设备等工程信息资料和

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；

（五）配合房地产行政主管部门、街道办事处、镇人民政府及居民委员会、村民委员会做好业主大会的成立工作。

**第四十三条** 前期物业服务合同应当约定物业承接查验事项，没有约定或者约定不明确的，按照国家标准、行业标准履行。没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或符合合同目的的特定标准履行。

建设单位应当在物业承接查验二十日前，向物业服务企业移交《广东省物业管理条例》规定的有关资料。

物业服务企业应当将物业承接查验情况在物业管理区域的显著位置公示，并将有关资料妥善保管，以备查询。

物业服务企业应当按照前款规定的设施设备进行查验，对未符合规定标准配置的，可要求建设单位予以整改，也可向相关行政主管部门反映。

物业服务企业应当自物业承接后三十日内，向物业所在地房地产行政主管部门办理备案手续。

**第四十四条** 分期开发建设的物业项目，可以根据开发建设的进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。建设单位与物业服务企业应当在承接最后一期物业时，办理物业项目整体交接手续。

**第四十五条** 非前期物业服务企业可参照本办法第四十三条、第四十四条的规定，与建设单位进行承接验收工作。

**第四十六条** 建设单位应当在申请建设工程规划许可证时，划定新建住宅物业服务用房、共用设施设备用房的位置和面积；城乡规划行政主管部门应当在核发的建设工程规划许可证以及附件、附图上予以明确。

房地产行政主管部门应当在办理物业管理区域备案时查验与物业服务用房、共用设施设备用房相关的建设工程规划许可资料，并将查验情况在物业管理区域备案回执中予以记载。

物业服务用房设计面积或功能不足的，建设单位应当通过申请调整规划，或另行按标准提供物业服务用房等方式解决。另行提供物业服务用房的，应当明确产权登记在全体业主名下。如建设单位未按规定提供物业服务用房的，按《广东省物业管理条例》的规定执行。

建设单位应当在商品房销售时，将物业服务用房、共用设施设备用房的位置和面积在商品房销售方案中载明公示，并在商品房买卖合同中作出约定。

**第四十七条** 物业服务企业应当在前期物业管理期间，按照国家相关规定购买物业共用部位、共用设施设备保险和公众责任保险，并在物业管理区域的显著位置公示，接受相关行政管理部门和业主监督。业主大会成立后，物业服务企业购买物业共用部位、共用设施设备保险和公众责任保险，由业主大会决定。

## 第五章 物业管理服务

**第四十八条** 建设单位、物业服务企业、业主委员会应当将物业服务活动中形成的具有保存价值的有关资料，报送房地产行政主管部门。

物业服务企业应当建立物业管理档案，妥善保管相关物业资料，不得泄露业主资料，不得用于与物业管理服务无关的活动。物业服务合同终止时，应当将物业档案移交业主委员会；无业主委员会的，移交给居民委员会、村民委员会代管。

**第四十九条** 物业服务企业及其工作人员不得有下列行为：

- （一）骗取、挪用或者侵占业主共有资金；
- （二）擅自改变物业服务用房、共有物业用途；
- （三）擅自利用共有物业进行经营；
- （四）管理失职损害业主合法权益；
- （五）被价格行政主管部门认定乱收费或者收费不规范且未改正；
- （六）法律法规禁止的其他行为。

物业服务企业及其工作人员有前款所列行为的，经依法作出处理后，记入信用信息档案。

市物业管理行业协会对物业服务企业及其工作人员侵害业主合法权益的，应当督促其改正；情节严重的，应当给予业内通报

批评或者公开谴责，并可向房地产行政主管部门提出处理建议。

**第五十条** 物业服务企业享有下列权利：

（一）根据有关法律、法规规定和物业服务合同约定，对物业及其环境秩序进行管理；

（二）依照物业服务合同和有关规定收取物业服务费用；

（三）法律、法规规定的其他权利。

物业服务企业履行下列义务：

（一）在物业服务区域显著位置公开物业服务相关服务信息，如物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉方式；物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；公布公共水电费用的产生和分摊情况、物业服务费与住宅专项维修资金使用情况等；

（二）履行物业服务合同，提供安全防范、卫生保洁服务，提供共用部位及设施设备和园林景观等维护养护服务，提供秩序维护、安全防范、车辆停放管理等服务；

（三）接受业主、业主大会和业主委员会的监督；

（四）制止物业管理区域内损害公共利益的行为；

（五）建立健全物业管理制度，完善物业管理档案；

（六）法律、法规规定以及物业服务合同约定的其他义务。

**第五十一条** 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，健全安全防范措施，协助做好物业管理区域内的安全防范工作，为业主提供安全高效便捷的服务。

物业管理区域内发生安全事故时，物业服务企业应当采取应急措施，并及时向居民委员会、村民委员会、街道办事处、镇人民政府、有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

**第五十二条** 物业服务收费按照国家有关规定和合同约定执行，遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。超出物业服务合同约定提供服务的，由受益业主与物业服务企业协商确认费用。

**第五十三条** 物业服务企业应当将物业服务内容、服务等级标准以及收费项目、收费标准等在物业管理区域的显著位置进行公示。

物业服务收费实行酬金制的，物业服务企业应当向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，并每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。

业主委员会可以聘请专业机构对上述资金收支情况进行审计。

**第五十四条** 业主应当依约按时交纳物业服务费用。未按时交纳的，物业服务企业有权催交，要求限期交纳。

业主违反物业服务合同约定，逾期不交纳物业服务费用的，物业服务企业可以依法追究其违约责任。

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。

**第五十五条** 物业服务企业擅自扩大收费范围、提高收费标准的，或者重复收费的，业主委员会或者业主有权拒绝。

物业服务企业不得以部分业主拖欠物业服务费为由减少物业



服务内容或者降低物业服务质量和标准。

**第五十六条** 物业服务合同未到期，物业服务企业要求提前退出的，原物业服务企业应当提前三个月与建设单位或者业主委员会协商处理物业服务合同终止事宜，并书面报告街道办事处、镇人民政府、房地产行政主管部门。物业服务企业存在违约行为的，应当依法承担违约责任。

物业服务合同被依法解除，被解聘的物业服务企业应当在物业服务合同终止之日起十五日内撤出物业管理区域并按照规定办理移交手续。被解聘的物业服务企业在规定的撤出时间内，应当维持正常的物业管理秩序。

**第五十七条** 新聘的物业服务企业承接物业时，应当在业主委员会的监督下与原物业服务企业共同对物业共有部位、共有设施设备进行查验。

查验时，新的物业服务企业应当制作物业查验记录。查验记录应当包括查验项目名称、查验时间、查验内容、查验结论、存在问题等，并由查验人共同签字。查验记录同时抄送物业所在地居民委员会、村民委员会、街道办事处、镇人民政府及房地产行政主管部门。

新聘的物业服务企业和原物业服务企业对查验结果存在争议的，应当在查验记录中载明，双方与业主委员会共同协商解决办法。

**第五十八条** 被解聘的物业服务企业不得以业主欠交物业服务费或者对业主大会决定有异议等为由拒绝办理交接。拒绝办理

交接手续或者拒不退出物业管理区域的，不得向业主收取物业服务费用。

物业服务企业拒不退出物业管理区域的，由县级以上房地产行政主管部门责令限期退出；逾期拒不退出的，依法给予处罚。

物业服务合同未到期，物业服务企业要求提前退出引起纠纷的，可以通过人民调解、联席会议、起诉等方式解决。

## 第六章 物业使用及维护

**第五十九条** 物业管理区域内禁止下列行为：

- （一）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；
- （二）违反法律法规及管理规约，改变房屋用途，将住宅改变为经营性用房；
- （三）将没有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）破坏或者擅自改变房屋外观；
- （五）违法搭建建筑物、构筑物；
- （六）损坏或者擅自占用、改建物业共用部位；
- （七）损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；
- （八）发出超过规定标准的噪声或者影响邻居采光、通风；
- （九）侵占绿地、毁坏绿化植物和绿化设施；

(十) 存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品，存放、铺设超负荷物品；

(十一) 乱丢垃圾，高空抛物，随意弃置垃圾、排放污水；

(十二) 法律法规和管理规约禁止的其他行为。

物业管理区域内发生上述行为时，业主、物业使用人有权投诉、举报，物业服务企业、业主委员会应当根据物业服务合同或者管理规约及时予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，物业服务企业、业主委员会应当及时报告有关行政主管部门，有关部门应当依法及时处理，相关业主和物业使用人应当积极予以配合。

**第六十条** 建设单位应当按照法律、法规规定及合同约定的保修期限承担物业及其附属设施设备的保修责任，业主、物业使用人应当予以配合。

物业保修期届满后，全体业主共有的物业共用部位的维修责任由全体业主承担，部分共有的物业共用部位的维修责任由部分共有的业主承担；共用部位、共用设施设备遭人为损坏的，责任人应当负责修复或者赔偿。

**第六十一条** 物业的专有部分发生危及他人房屋使用安全或者公共安全情形的，业主或者责任人应当及时维修。紧急情况时，物业服务企业应当组织抢修或者采取应急防范措施，并及时通知业主委员会或者居民委员会、村民委员会，费用由相关责任人承担。

**第六十二条** 发生下列紧急情况时，业主委员会或者物业服务企业应当立即采取应急防范措施，并及时修缮：

- (一) 电梯、消防、安防等共用设施设备存在严重安全隐患的；
- (二) 屋面防水损坏造成渗漏的；
- (三) 楼体外墙墙面有脱落危险，危及人身安全的；
- (四) 专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身财产安全的；
- (五) 其他危及公共安全和物业使用功能的紧急情况。

上述情况发生后，维修费用由责任人承担；没有责任人的，从相关业主住宅专项维修资金分户账中列支。

发生本条第一款所列情形，业主委员会未及时作出决定或物业服务企业未及时修缮的，物业所在地县（市、区）主管部门应当书面通知限期修缮；逾期不修缮的，由物业所在地街道办事处、镇人民政府组织代为修缮，维修费用由责任人承担；没有责任人的，从相关业主住宅专项维修资金中列支。

物业存在安全隐患经鉴定属于危险房屋的，按照国家有关危险房屋的管理规定处理。

**第六十三条** 业主、物业使用人、装饰装修企业装饰装修房屋或者安装室外设施及高空作业的，应当遵守房屋装饰装修和房屋安全使用的规定以及管理规约，并事先告知物业服务企业。物业服务企业应当与业主、物业使用人、装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，将装饰装修活动中的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人、装饰装修企业，对物业装饰装修施工进行监督并制定对房屋装饰装修施工现场的巡查制度。

业主、物业使用人、装饰装修企业进行装饰装修影响其他业主正常生活的，相关业主有权要求物业服务企业或者业主委员会协调处理，物业服务企业或者业主委员会应当自接到请求后二十四小时内协调处理。

住宅装饰装修造成物业共用部位、共用设施设备损坏的或者造成相邻住宅的管道堵塞、渗漏水、停水停电、物品损坏、外立面损坏等的，业主、物业使用人应当及时修复；造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

**第六十四条** 物业服务企业及其工作人员不得向业主、物业使用人指派装饰装修企业或者强行推销装饰装修材料。

物业服务企业应当为装饰装修废弃物的收集运输提供明确指引，物业服务企业收取装修垃圾清运费的，应当及时清理集中堆放垃圾，相关行政主管部门应当指导、监督物业服务企业做好清运工作。

对装饰装修违反有关规定的行为，物业服务企业应当要求行为人及时整改；行为人未按要求整改的，物业服务企业应当及时报告业主委员会并报告相关行政管理部门依法处理。

**第六十五条** 新建住宅物业内的供水、供电、供气等计量装置应当实行专有部分一户一结算表，共有部分配置独立计量表；安全防范、消防、环卫、邮政、通信等设施设备的配置应当符合物业使用的基本条件以及相关技术标准和规范。

配套设施不齐全的住宅区，专业经营单位协调建设单位、业

主采取措施逐步改造，实现供水、供电、供气等专业经营设施设备的分户计量、分户控制。

物业交付后暂未能实施专有部分一户一结算的，专有部分业主欠费的，由专业经营单位对其依法采取措施，物业服务企业应当予以配合。物业服务企业代欠费业主支付费用的，物业服务企业可依法追偿。专业经营单位不得因部分最终用户未履行缴费义务停止已缴费用户和共用部位的服务。

**第六十六条** 进入住宅小区的机动车辆应当在依法设置或者划定的车位、车库内按序停放，不得阻碍物业管理区域内的交通道路或者将车辆停放在小区消防通道，不得损坏绿地或者妨碍其他业主使用物业。

物业服务企业应当加强对进入小区的车辆的管理，发现有违反前款规定情形的，应当及时劝阻、制止。劝阻、制止无效的，应当及时报告公安等有关部门处理。

大型车辆和载有危险化学品的车辆不得进入住宅小区。

**第六十七条** 任何单位和个人不得擅自占有、使用、处分物业的共用部位和共用设施设备。

建设单位应当与物业买受人在商品房买卖合同中约定物业的共用部位和共用设施设备。其约定不得与法律法规、物业管理区域规划文件内容相抵触。

**第六十八条** 建设单位应当按照城乡规划行政主管部门确定的标准，建设项目配套车位、车库，并将车位、车库配套建设情

况在售楼处、物业管理区域显著位置公示。

**第六十九条** 物业管理区域内规划的配套车位、车库应当竣工验收并明确产权归属后方可出售。

物业管理区域的地下人防区域按相关法律规定执行。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放车辆的车位，属于全体业主共有，建设单位不得销售。

**第七十条** 建设单位应当将规划车位、车库的处置方式向物业买受人明示，并在商品房买卖合同中予以约定。

采用出售、附赠、出租方式处置规划车位、车库的，建设单位应当向物业买受人明示，约定出售价格、出租方式、出租价格、出租期限、附赠条件等内容。

**第七十一条** 建设单位不得将物业管理区域内规划的配套车位、车库出售给本物业管理区域业主以外的其他人。业主要求承租尚未处置且空置的规划车位、车库的，建设单位不得以只售不租为由拒绝出租。

建设单位在出售、附赠、出租车位、车库一个月前，应当以书面形式在物业管理区域的显著位置公示拟出售、附赠、出租车位、车库的数量、价格及买受人条件等，公示期不少于三十日。

物业管理区域内规划的配套车位、车库数量等于或者少于物业管理区域内房屋套数的，每户业主只能购买、获赠一个车位、车库。业主确认放弃优先购买权后，尚有空置车位、车库的，其他业主可以购买、获赠、租赁以满足自身使用需求。

物业管理区域内规划的配套车位、车库数量多于物业管理区域内房屋套数的，每户业主可以购买、受赠、租赁两个以上车位、车库，但应当先满足每户业主一个车位、车库使用需求后，或者在业主确认放弃优先购买权后，其他业主可以购买、受赠、租赁空置的车位、车库以满足自身使用需求。

在首先满足本物业管理区域业主、物业使用人需要后还有多余规划车位、车库的，建设单位可以出租给本物业管理区域外的使用人，但每次租赁期限不得超过六个月。

**第七十二条** 物业的配套车位、车库尚未充分利用的，不得占用业主共有的道路或者其他场地设置规划以外的车位。

占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地停放车辆的，应当确保消防通道和道路畅通，并征得业主大会同意。

占用业主共有的道路或者其他场地停放机动车辆的车位，应当交纳车位场地使用费，在业主大会成立前，收费标准应当征求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同意；业主大会成立后，由业主大会按照法律、法规、管理规约等要求决定。

车位场地使用费属于全体业主共有，主要用于养护维修小区道路和停车设施、改善共用设施设备、业主委员会运作等事项。物业服务企业已经收取了车位场地管理费的，不得再从车位场地使用费中重复提取。

**第七十三条** 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，



应当符合法律、法规的规定和管理规约、临时管理规约的约定。业主大会成立或者业主共同作出决定前，物业服务企业根据前期物业服务合同的约定进行管理；业主大会成立后，由业主大会决定。

前期物业服务阶段，建设单位应当设立共有收益独立账户，公共所得收益必须缴存于共有收益独立账户，由物业服务企业代为管理，优先用于补充住宅专项维修资金；共有收益应当考虑物业服务企业的经营成本，具体收益分配在前期物业服务中进行约定。已成立业主委员会的，移交业主委员会对共有收益进行管理。管理人应当在每个季度对共有收益情况在物业服务区域显著位置公示，业主可以查询、复制收支明细报表。

业主委员会成立后，依法和依约属于全体业主的共有收益，应统一纳入共有收益独立账户管理。如委托物业服务企业对共用部位、共用设施设备进行经营的，共有收益分配应考虑物业服务企业在共有收益经营中的成本，具体收益分配由业主委员会与物业服务企业协商确定。物业服务企业应于共有收益分成协议签订之日起十五日内报价格行政管理部门备案，同时抄送物业所在地居民委员会、村民委员会、街道办事处、镇人民政府、房地产行政主管部门。

**第七十四条** 房地产行政主管部门应当在银行设立住宅专项维修资金专户，对住宅专项维修资金的收取、存储、使用、增值和查询等进行监督管理。

**第七十五条** 建设单位应当在商品房销售前，按分户情况在监

管专户银行中开设住宅专项维修资金账户。

住宅、住宅小区内的非住宅、住宅小区外与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家规定交存住宅专项维修资金；属于地下人防区域的，由受益人按照规定交存住宅专项维修资金。

**第七十六条** 业主应交住宅专项维修资金，以产权登记面积为基准计算。交存时房屋未办理产权登记的，按商品房买卖合同面积计算，产权登记后应进行对交纳金额进行多退少补。

**第七十七条** 房地产行政主管部门每年至少一次公布住宅专项维修资金的交存情况，接受业主的监督。

业主委员会或者受委托的物业服务企业每年至少公布一次住宅专项维修资金的支出情况，接受业主的监督。

**第七十八条** 业主委员会、物业服务企业对业主和物业使用人使用物业时违反法律、法规和管理规约的行为，以及业主间的物业管理纠纷，应当及时劝阻、制止，督促改正。拒不改正的，报物业所在居民委员会、村民委员会进行调处。调处无效的，报告相关行政主管部门，相关行政主管部门应当及时依法处理。

## 第七章 法律责任

**第七十九条** 对违反本办法的行为，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》《广东省物业管理条例》等有关法律、法

规、规章规定应当予以处罚的，由相关行政主管部门依法予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第八十条** 公职人员滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，由其所在单位、上级行政机关或者监察机关对负有责任的管理人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

## 第八章 附 则

**第八十一条** 法律、法规对物业管理已有规定的，按有关规定执行。

**第八十二条** 本办法所称在物业管理区域的显著位置公告、公示，是指在物业管理区域显著位置公开张贴、发布信息和通过电子通讯方式公开发布信息。

**第八十三条** 本办法自 2019 年 3 月 1 日起施行。