

韶关市物业管理办法

(2022年7月14日韶关市第十五届市政府19次常务会议审议通过 2023年1月3日韶政府令第147号公布 自2023年2月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主、利害关系人和物业服务人的合法权益，促进文明和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》《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 本办法适用于本市行政区域内物业管理活动。

本办法所称物业管理，是指业主（含房地产开发建设单位）通过选聘物业服务人（包括物业服务企业、其他管理人），由业主和物业服务人按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和公共秩序的活动。

第三条 市、县（市、区）人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区管理体系，建立和完善专业化、市场化、规范化的物业管理机制。

第四条 倡导绿色物业管理，鼓励采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能、节水、垃圾处理、环境绿化、污染防治等资源节约和环境保护手段的运用，促进物业管理的集约化、信息化、低碳化。

第五条 市人民政府物业管理行政主管部门负责全市物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）制定全市物业管理相关政策文件，宣传贯彻物业管理法规和文件精神；

（二）指导和监督各县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门以及其他相关行政管理部门、街道办事处、乡镇人民政府、行业协会等依法开展物业管理工作；

（三）依法作出有关物业管理的行政处罚等行政行为；

（四）统筹全市物业专项维修资金监管工作；

（五）监督全市物业管理招投标活动；

（六）建立物业管理信用体系；

（七）法律、法规和规章规定的其他职责。

第六条 县（市、区）人民政府物业管理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和指导工作，履行下列职责：

（一）指导街道办事处、乡镇人民政府履行物业管理监管职责；

（二）会同街道办事处、乡镇人民政府处理物业管理区域划分的争议；

（三）指导物业管理招投标活动；

（四）办理物业管理区域划分、业主委员会、物业服务合同、物业管理招投标、项目负责人（项目经理）备案事项；

（五）批准协议选聘前期物业服务人的申请；

（六）确认业主委员会选举违法；

（七）对业主委员会成员开展法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力。

（八）撤销业主大会、业主委员会作出的违反法律、法规强制性规定的决定；撤销管理规约中违反法律、法规强制性规定的内容；

（九）依法协调处理物业管理纠纷；

（十）依法作出有关物业管理的行政处罚等行政行为；

（十一）法律、法规和规章规定的其他职责。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府在县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门指导下，负责组织、协调业主大会成立及业主委员会的选举和换届改选工作，指导、监督业主大会和业主委员会的日常活动，对物业服务企业在居住社区的物业管理与服务质量进行调查和评价，具体负责下列职责：

（一）负责核实业主大会成立条件并组织、指导业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组工作，对业主委员会人选进行推荐和审核把关；

（二）对业主委员会集体辞职、业主委员会不按规定召集业主大会且拒不执行限期召集决定的情形，组织召集业主大会；

（三）对业主委员会主任、副主任不能召集或无正当理由不召集业主委员会会议的，指定一名委员召集和主持业主委员会会议；

（四）调查违反法律、法规强制性规定的业主大会、业主委员会的决定，责令限期改正或者报县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门予以撤销；

（五）业主委员会未依法完成换届选举的，监督业主委员会组织换届选举；

(六)对业主委员会不依法履行职责、严重损害业主权益的，指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会；

(七)指定人员代为管理已经解散或者任期届满但未完成换届选举工作的业主委员会的财物、印章、资料；

(八)对业主委员会成员出现负面清单情形的，暂停该成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主；

(九)依法协调处理物业管理纠纷；

(十)依法处理物业管理投诉、举报、信访事项；

(十一)法律、法规和规章规定的其他物业管理监管职责。

第八条 居（村）民委员会负责配合街道办事处、乡镇人民政府做好监督、协调、指导本辖区内物业管理活动，调解物业管理纠纷的工作。

第九条 县（市、区）人民政府是所辖区域内物业管理工作的责任单位，应当加强对物业管理工作的组织领导。各县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府和居（村）民委员会应当明确工作人员和经费，确保所辖区域内物业管理活动的正常开展。

第十条 发展改革、自然资源、公安、生态环境、市场监管、民政等部门在各自职责权限范围内，依法对辖区内物业管理活动

进行监督管理。

第十一条 市人民政府物业管理行政主管部门应当建立全市物业管理信用信息体系，完善不良行为警示制度，对物业服务人及相关从业人员、业主委员会成员、承担共用设施设备维修保养等专项服务的专业机构等纳入信用信息档案管理。

县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府应当加强对社区物业服务情况的监督检查，依法向社会公布政府物业管理行政主管部门对物业服务人实施行政处罚等信息。

市人民政府物业管理行政主管部门、县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处、乡镇人民政府和市物业管理行业协会应当对物业管理区域备案、物业服务人的信用、处罚等物业管理信息进行共享。

第十二条 物业管理行业协会应当依法加强行业自律，建立物业服务人及物业服务从业人员的诚信档案，依据《广东省物业管理条例》第六条的规定对违反法律、法规和行业规范的行为给予通报批评和公开谴责，协助调解处理物业纠纷，维护市场秩序和公平竞争，促进行业健康发展。

第十三条 县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门应

当鼓励和支持物业服务人加入韶关市物业管理行业协会，告知办理物业服务合同备案的物业服务人，在完成合同备案手续后可以到市物业管理协会办理入会手续。

第十四条 市物业管理行业协会应发挥行业协会作用，编制物业服务标准，监督检查物业服务企业执行服务标准，规范从业人员行为，为业主提供与物业建筑配套设施管理标准相适应的质价相符的物业服务。

物业管理行业协会应当建立健全物业服务企业和项目负责人（项目经理）的登记注册信息制度，协助物业管理行政主管部门健全对项目负责人的备案制度。

第十五条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立物业管理纠纷调解处理机制，负责组织召集物业管理区域所在地的县级住建管理、发展改革、自然资源、公安、应急管理、生态环境、信访部门、物业管理行业协会等和居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人等参加，协调处理辖区内业主委员会选举、换届改选和物业服务人交接过程中出现的问题以及其他重大物业管理纠纷。

同一物业管理区域跨县（市、区）的，纠纷调解处理由街道办事处、属地乡镇人民政府会同市人民政府物业管理行政主管部门

门共同组织召集。

涉及协调处理物业管理区域内供水、供电、供气、环境卫生等事项的，应当通知相关专业经营单位参加。

第十六条 业主、业主委员会、物业服务人违反法律、法规规定的，根据《物业管理条例》《广东省物业管理条例》等法律、法规的规定处理。

第二章 物业管理区域

第十七条 新建物业出售前，建设单位应当提出物业管理区域划分建议书，根据《广东省物业管理条例》第八条规定向物业所在地的县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门备案。

已经实施物业管理的区域由物业服务人根据《广东省物业管理条例》第八条规定向物业所在地的县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门备案。

第十八条 物业管理区域备案，建设单位或者物业服务人应当向县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门提交以下材料：

- （一）物业建设宗地红线图；
- （二）建筑规划总平面图；

(三) 物业项目命名审批文件。

已实施物业管理的旧小区物业服务人因客观原因无法提供前款第(一)项和第(二)项资料的,物业服务人应当书面报告已实施物业管理的区域四至范围、物业的共用设施设备、社区建设等情况。

第十九条 原有物业管理区域具有两个以上物业建设宗地红线图,或者已分割成两个以上相对封闭区域的,在明确附属设施设备管理、维护责任的前提下,经征求物业所在地街道办事处、乡镇人民政府、相关业主、村(居)民委员会意见,并经县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门确认,可以划分为多个独立的物业管理区域。

第二十条 建设单位应当将物业管理区域划分建议书及备案回执、属于全体业主共有的共用部位和共用设施设备、宗地红线图在房屋销售现场公示,并将经备案的物业管理区域作为房屋买卖合同的附件。

第三章 业主大会和业主委员会

第一节 业主大会筹备组

第二十一条 首次业主大会筹备组由业主代表、建设单位或

物业服务人、街道办事处、乡镇人民政府代表和居（村）民委员会代表 9-15 人单数组成。其中业主代表的产生，由街道办事处、乡镇人民政府或者居（村）民委员会组织业主参照本办法第三十六条规定推荐，业主代表人数不少于业主大会筹备组总人数的百分之六十。业主大会筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府代表担任。

业主委员会换届改选小组的工作，由街道办事处、乡镇人民政府负责指导。

第二十二条 业主大会筹备组和业主委员会换届改选小组应当将成员名单以书面形式在物业管理区域内公告。业主对业主大会筹备组和换届改选小组成员有异议的，由街道办事处、乡镇人民政府协调解决。

第二十三条 业主大会筹备组成立后，街道办事处、乡镇人民政府应当通知建设单位、物业服务人在物业管理区域内为业主大会筹备组和业主大会的活动提供相应的人力、场地支持，并在规定期限内向业主大会筹备组提交下列资料：

- （一）物业管理区域备案回执；
- （二）房屋及建筑物面积清册；
- （三）业主清册；

- (四) 修建性详细规划或者建设工程设计方案总平面图;
- (五) 物业管理区域内配置的物业管理用房测绘报告;
- (六) 已筹集的物业专项维修资金清册。

建设单位或物业服务人未在规定期限内提供前款规定的资料，经县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门责令限期提供，逾期仍拒不提供的，业主大会筹备组有权向不动产登记机构查询业主姓名和房屋面积，不动产登记机构应当提供并不得收取费用。

业主大会筹备组应当对业主资料保密，不得将第一款规定的资料用于与业主大会筹备无关的活动。

第二十四条 物业管理区域筹备召开首次业主大会时，街道办事处、乡镇人民政府应当予以协助，建设单位、物业服务人应当予以配合。

业主大会筹备组成员就筹备工作事项意见不统一的，以参加投票表决的人数中超过半数的意见作出决定。

第二十五条 业主大会筹备组应当自成立之日起六个月内，组织召开首次业主大会会议。

业主大会筹备组成立六个月仍无法召开业主大会并选举产生业主委员会的，街道办事处、乡镇人民政府可以解散现有筹备

组并重新成立筹备组。

第二节 业主大会

第二十六条 符合下列条件之一的，业主可以向街道办事处、乡镇人民政府书面申请成立业主大会：

（一）百分之二十以上的业主联名要求的；

（二）已交付使用的物业专有部分建筑面积达到物业管理区域建筑面积百分之五十以上；

（三）首次交付使用的物业专有部分已满两年，且交付使用的物业专有部分面积占该物业管理区域总面积百分之三十以上。

符合前款规定的，街道办事处、乡镇人民政府应当在收到书面申请后七日内会同联名业主将组建首次业主大会筹备组的事项公告全体业主，公告时间不少于十五日，公告内容应当包括业主大会筹备组的组成、业主代表的条件、产生方式以及业主提交资料的方式和期限等。

第二十七条 召开业主大会时，业主的投票权数由专有部分面积和业主人数确定。

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和建筑物总面积：

（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；

（二）建筑物总面积，按照前项的统计总和计算。

业主大会确定业主投票权数，可以按照下列方法认定业主人数和总人数：

（一）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；

（二）一个专有部分有两个以上所有权人的，应当推选一人行使表决权，但共有人所代表的业主人数为一人；

（三）总人数，按照前两项的统计总和计算。

业主为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人行使投票权。

第二十八条 业主大会应当在业主大会议事规则中约定车位、摊位等特定空间是否计入用于确定业主投票权数的专有部分面积。

第二十九条 划分为一个物业管理区域的分期开发的建设项目，先期开发部分符合条件的，可以成立业主大会，选举产生业主委员会。首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和

进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会委员的办法。

第三十条 业主共同决定下列事项：

- （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、增补业主委员会委员；
- （四）选聘和解聘物业服务人；
- （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）决定是否设立业主监事会；
- （十）改变或者撤销本物业管理区域内部分业主、业主委员会作出的与业主大会决定相抵触的决议；
- （十一）业主委员会成员履职出现负面清单情形时，终止该成员资格；
- （十二）有关共有和共同管理权利的其他重大事项；
- （十三）法律、法规或者管理规约确定应由业主共同决定的

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。

第三十一条 业主大会定期会议由业主委员会按照业主大会议事规则的规定组织召开。

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）业主委员会半数以上委员或者百分之二十以上业主提议的；

（二）需要提前终止物业服务合同或者重新选聘物业服务人的；

（三）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（四）业主大会决定或者议事规则、管理规约规定的其他情形。

第三节 业主委员会

第三十二条 业主委员会由业主大会选举产生，一般由 5-15 人的单数委员组成，每届任期不超过五年，可以连选连任，具体人数、任期由业主大会议事规则约定。业主委员会主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

鼓励和支持党员业主通过法定程序担任业主委员会领导成员。

第三十三条 业主委员会委员是否实行差额选举以及实行差额选举的差额比例由业主大会议事规则确定。

业主委员会实行差额选举的，得票超过出席会议业主半数但未当选业主委员会委员的候选人，可以按照得票顺序当选业主委员会候补委员，并在业主委员会委员出缺时依次递补。候补委员人数由业主大会议事规则确定，但最多不超过业主委员会委员总数的百分之三十。候补委员可以列席业主委员会会议，不具有表决权。

第三十四条 业主委员会委员候选人按以下方式产生：

- （一）以幢（栋）、单元为单位进行推荐；
- （二）业主自荐；
- （三）居（村）民委员会推荐。

第三十五条 业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组，

应当审查业主委员会委员候选人的资格，并将符合条件的业主委员会委员候选人相关信息在物业管理区域进行公示。公示期应不少于十五日。

第三十六条 业主委员会委员候选人应当从物业管理区域内具备以下条件的业主中选举产生：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）无犯罪记录、无失信记录，责任心强、有一定的组织能力和必要工作时间，身体健康；

（三）根据物业服务合同缴交物业服务费，缴交专项维修资金，模范遵守物业管理制度；

（四）本人、配偶及其直系亲属未在本物业管理区域提供物业服务的企业及其控股公司、下属单位任职。

第三十七条 业主有下列情形之一的，不得成为业主委员会委员候选人：

（一）在物业管理区域内违法装修、搭建、改变物业使用功能、占用物业共有部分且拒不改正的；

（二）违反物业服务合同约定连续三个月以上（含本数，下同）或者累计六个月以上拖欠物业服务费用或者专项维修资金的；

(三) 违法泄露业主资料的;

(四) 索取、非法收受建设单位、物业服务人的利益或者报酬的;

(五) 存在其他违反法律法规规章、管理规约的行为, 不宜成为业主委员会委员的。

第三十八条 业主委员会自选举产生之日起三十日内持业主大会成立和业主委员会选举情况的报告、业主大会议事规则和管理规约及其他应当提供的材料向物业所在地的县(市、区)人民政府物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续。

第三十九条 业主委员会应当依法对物业管理区域内业主损害他人合法权益的行为进行劝阻和制止, 对物业服务纠纷进行调解, 依法追究物业服务人违反物业服务合同的违约责任。

第四十条 业主委员会委员、候补委员不得接受物业服务企业提供的物业服务费减免、停车费用减免以及其他物质、现金等不正当利益, 不得侵占、挪用物业专项维修资金、物业共有部分收益等全体业主共有的资金。

物业服务企业可以将业主委员会委员、候补委员未按物业服务合同约定缴纳物业服务费用、住宅专项维修资金的情况向全体

业主公布。

第四十一条 业主委员会委员、候补委员履职负面清单：

- （一）有本《办法》第三十七、四十条规定的情形；
- （二）擅自使用业主委员会印章，造成严重后果的；
- （三）采取挪用、欺骗等方式非法侵占业主共有资金的；
- （四）煽动业主不依法维权，妨碍物业管理区域内正常的物业管理秩序，造成小区不稳定事件发生的；
- （五）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。

业主委员会成员履职出现负面清单情形时，暂停该成员履行职责，并提请业主大会终止该成员资格。业主大会决定终止该成员资格的，向全体业主公告。

第四十二条 业主委员会应当定期召开会议，召开会议须告知相关的居（村）民委员会，并听取居（村）民委员会的建议。在决定物业管理有关事项前，应公开征求业主意见，并报告社区党组织和居民委员会。

第四十三条 业主委员会应当每年向业主公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权。

业主大会、业主委员会作出的决定涉嫌违反法律、行政法规

强制性规定的，业主可依法向法院起诉要求确认无效。

业主认为业主大会或者业主委员会作出的决定侵害其合法权益的，可以请求人民法院予以撤销。

第四十四条 业主委员会可以聘请专职工作人员。专职工作人员的职责、所需经费由业主大会议事规则约定。

第四十五条 业主委会委员缺员，由候补委员递补后仍未达到议事规则规定的人数，或者后期物业的业主入住后需增补业主委员会委员的，业主委员会应当在上述情况发生之日起三个月内组织召开业主大会会议补选。

业主委员会未按规定及时补选的，物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府可以责令其限期组织补选并通告全体业主。

业主委员会委员人数不足总数的二分之一的，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行补选或改选。

业主委员会补选完成或新一届业主委员会产生之前，原业主委员会不能继续行使业主委员会职能的，可以由物业所在地的村（居）民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

第四节 其 他

第四十六条 业主大会设立业主监事会的，业主监事会的监

事人数为不少于三人的单数，每届任期不超过五年，可以连选连任。业主委员会委员及其利害关系人不得担任业主监事会监事。

业主监事会每年度至少召开一次会议，应当有过半数监事出席，作出的决定应当经全体监事半数以上同意并签字确认。

第四十七条 业主监事会主要履行以下职责：

（一）审核业主委员会的工作情况报告及年度工作计划、业主大会收支情况报告及收支预算；

（二）查阅业主委员会财务账簿及其他会计资料，检查业主委员会财务状况和财务活动情况，包括筹集、管理、使用物业专项维修资金情况，物业共用部位、共用设施设备经营所得收益情况，业主大会、业主委员会工作经费的收支情况等；

（三）监督业主委员会执行业主大会决定和决议的情况。对违反物业管理法规和规章、管理规约和业主大会议事规则、业主大会决定和决议的业主委员会委员向业主大会提出罢免建议；

（四）对业主委员会委员侵害全体业主共同利益的行为，要求其予以纠正；

（五）要求业主委员会及时召开业主大会临时会议；

（六）就业主监事会或者监事职权范围内的事项可以向业主大会会议提出提案；

（七）列席业主委员会会议，并对业主委员会决议的事项提出质询或者建议；

（八）发现业主委员会财务活动情况异常，可以进行调查；必要时可以聘请会计师事务所、审计师事务所、律师事务所等专业机构协助其工作；

（九）定期向业主大会报告业主监事会行使职权情况并通告全体业主。

第四十八条 业主大会、业主委员会、业主监事会工作经费可以由全体业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。工作经费筹集、管理、使用和公示的具体办法由业主大会决定。

业主委员会应当按季度在物业管理区域的显著位置公布工作经费的收支情况，接受业主监督。

第四十九条 物业实行自行管理的区域，应当将执行机构、项目经理、管理方案、收费标准、管理期限和法律责任等内容提交业主大会表决通过并书面报告物业管理区域所在地的县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门。

业主自行管理应当依法经营，不得违反法律法规的规定。

第四章 物业管理服务

第一节 一般规定

第五十条 配置的物业管理用房应是地面以上且层高不低于2.2米，具备水、电、采光、通风等正常使用功能的独立成套装修房屋，相对集中安排在住宅小区中心区或者小区出入口附近。未配置电梯的物业管理用房，其所在楼层不得高于四层。

第五十一条 住宅及同一物业管理区域内非住宅的建设单位，应当通过物业管理招投标平台，以招投标的方式选聘物业服务人进行前期物业管理服务。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，经物业所在地的县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务人。

分期开发的物业划定为一个物业管理区域的，其前期物业管理招投标应当以全部物业管理区域为范围。

前期物业管理招投标的具体实施办法，由市人民政府物业管理行政主管部门另行制定。

第五十二条 建设单位应当将前期物业服务人的名称、物业服务收费标准、物业服务内容和质量标准向物业买受人明示，并在房屋销售合同中载明。

鼓励业主大会通过物业管理招投标平台选聘物业服务人。住宅物业的业主大会选聘物业服务人的，应当将服务内容、标准、期限、选聘方法以及选聘结果向业主公示。

第五十三条 业主大会成立后作出选聘或者续聘物业服务人决定的，业主委员会应当与业主大会选聘或者续聘的物业服务人签订物业服务合同。签订合同时，业主委员会应当出具业主大会的决定和由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府出具的业主委员会备案回执。

物业服务人应当于物业服务合同签订之日起十五日内，提交以下资料向物业所在地的县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门办理备案手续：

- （一）物业服务合同备案申报表；
- （二）物业服务合同。

报送资料齐全、符合法定形式的，县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门应当当场出具加盖印章的书面回执。

第五十四条 新建住宅物业交付使用十五日前，建设单位应当与物业服务人完成物业共有部分、共用设施设备的承接查验，并签订承接查验协议。

物业服务人应当将承接查验的结果在物业管理区域的显著

位置长期公示。

建设单位与物业服务人恶意串通、弄虚作假，在承接查验过程中侵害业主利益的，应当依法承担赔偿责任。

第五十五条 建设单位应当在现场查验十五日前向物业服务人移交下列资料：

（一）物业的报建、批准文件，竣工总平面图、单体建筑图、结构图、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）物业专项维修资金清册；

（三）设施设备买卖合同复印件及安装、使用和维护保养等技术资料；

（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（五）物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单；

（六）物业及配套设施的产权清单；

（七）物业服务用房的清单；

（八）物业的使用、维护、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。

第五十六条 供水、供电、供气采取终端供应方式的，未经

供水、供电、供气单位或者司法机关授权，物业服务人不得对物业专有部分或者共有部分实施停水、停电、停气，但水管破裂、火灾等可能对业主或者公共财产造成损失的紧急情形除外。

供水、供电、供气终端供应方式是指物业管理区域内所有相关设备设施均由供水、供电、供气专业公司管理维护，服务到最终用户，并向最终用户收取有关费用的方式。

第五十七条 物业服务人应当按照国家、省、市的相关规定协助政府有关部门做好物业管理区域内治安秩序维护、消防安全管理、出租屋管理以及环卫保洁、垃圾分类、住宅装饰装修、安全事故预防等有关工作。

第二节 物业管理服务

第五十八条 物业服务人在物业服务合同期满后退出的，除合同对通知期限另有约定外，应当在物业服务合同期限届满前九十日，书面告知全体业主或者业主委员会。

物业服务人要求提前解除物业服务合同的，应当提前九十日通知建设单位或者业主、业主委员会并承担合同约定的违约责任。物业服务合同终止前，物业服务人不得停止服务。

物业服务合同依法解除，物业服务人拒不退出物业管理区域或拒不移交物业管理相关资料的，建设单位、业主委员会可以请

求物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府予以协助。

第五十九条 有下列情形之一的，物业服务人应当退出物业管理区域，不得以物业服务中的债权债务纠纷未解决、阶段性工作未完成等为由拒绝退出：

（一）物业服务合同依法、依约解除、终止；

（二）经人民法院判决或者仲裁机构裁决物业服务人退出的；

（三）依法不得继续从事物业服务活动的其他情形。

物业服务人违反上述规定拒不退出的，物业管理行业协会、县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门可以依据《广东省物业管理条例》第六条、第六十三条的规定予以处理。

第六十条 物业服务人退出物业管理区域时，应当向业主委员会移交下列资料和财物，并配合新的物业服务人做好交接工作；没有业主委员会的，应当移交物业所在地街道办事处、乡镇人民政府代管：

（一）本办法第五十五条规定移交的资料；

（二）物业服务用房、业主共有的场地和设施设备；

（三）物业服务期间配置的固定设施设备；

（四）物业服务人应当建档保存的资料；

（五）利用业主共有部分经营的相关资料、预收的物业服务费或者装修押金等其他应当移交的财物；

（六）在物业管理服务期间产生的业主信息资料；

（七）物业服务费实行酬金制的，应当移交管理期限内的账本、凭证等全部财务资料；

（八）其他应当移交的资料和财物。

新聘的物业服务人应当在原物业服务人退出物业管理区域后，与业主委员会办理交接手续并进驻物业管理区域。

街道办事处、乡镇人民政府应当监督、指导新旧物业服务人做好交接工作。

第六十一条 市人民政府物业管理行政主管部门可以按照公开、自愿、择优的原则建立应急物业服务人预选库。

未依法选举产生业主委员会的住宅小区有以下情况之一的，经物业所在地的村民委员会、居民委员会征求该住宅小区业主意见并取得专有部分占建筑物总面积超过三分之一且占总人数超过三分之一业主书面同意后，可以由物业所在地的居（村）民委员会在县（市、区）人民政府物业管理行政主管部门指导和监督下代行业主委员会职责，在应急服务企业预选库中随机抽取一家物业服务人提供服务：

（一）物业服务人退出物业管理区域后，未能召开业主大会会议选聘新的物业服务人，且区域内物业管理秩序混乱，迫切需要新的物业管理服务的；

（二）物业服务人退出物业管理区域后，已召开业主大会会议但未能成功选聘新的物业服务人，且区域内物业管理秩序混乱，迫切需要新的物业管理服务的。

应急物业服务合同服务内容、标准和收费参照原物业服务合同执行，合同期限最长至业主大会会议选聘或续聘的物业服务人进场之日。

第六十二条 建设单位依合同交付物业后，业主应当交纳物业服务费。对符合交付使用条件而业主拖延接收的物业，物业服务费应当按照商品房买卖合同的约定交纳。

建设单位出售物业时，承诺或者约定减免业主的物业服务费，由建设单位承担；物业已竣工尚未出售或已出（预）售但尚未交付给业主使用的，其物业服务费由建设单位承担。

实施物业管理的区域，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。物业发生产权或者使用权转移时，业主或物业使用人应当结清物业服务费。

第六十三条 业主与物业服务人可以采取包干制或酬金制等形式约定物业服务收费。

第六十四条 物业服务收费实行酬金制的，物业服务人和业主委员会在签订物业服务合同时，可以就物业服务费使用的审计机构选择、审计频率等相关事项进行约定。物业服务人不得将预收的物业服务支出用于物业服务合同约定以外的事项。

物业服务人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。

业主或者业主大会对物业服务人公布的物业服务资金年度预决算和物业服务资金的收支情况有异议时，物业服务人应当自收到书面质询之日起七个工作日内答复。

第六十五条 住宅大楼内走廊通道、楼梯间等业主共用部位和物业管理区域内加压水泵、电梯、照明等共用设施设备产生的水电费由全体业主（物业使用人）合理分摊。物业管理区域内物业服务用房、停车场、经营活动等水电费不得要求业主分摊。可分摊的共用水电需设置独立计量表，费用应单独列账，物业服务人在收取分摊费用前及时向业主公示共用水电分摊的用量、总金额以及各业主应当负担的金额等。严禁把分摊的共用水电费用与

业主自用的水、电费用在政府规定的水、电费标准加价混合统收。

设置独立计量表确实有困难的老住宅小区，经测算共用水电费总额后，按约定的方式由业主合理分摊；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。

业主或者业主大会对共用场地、共用设施设备产生的水电费的分摊情况提出异议时，物业服务人应当及时答复。

第六十六条 物业管理区域内供水、供电、供气、通讯、有线数字电视、快递等服务单位应当按规定向最终用户收取有关费用。

上述单位不得强制物业服务人代收有关费用，物业服务人接受委托代收有关费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以向委托单位收取费用。

物业服务人退出物业管理区域时已代收费用但未向供水、供电、供气、通讯、有线数字电视、快递等服务单位清缴的费用，相关服务单位应当按照委托约定直接向物业服务人追缴，不得以未清缴费用为由停止向用户提供服务。

第六十七条 业主、物业使用人、装饰装修企业在住宅室内装饰装修工程开工前，应当告知物业服务人，签订住宅室内装饰装修管理服务协议，约定双方在装饰装修活动中应当遵守的管理

规约和住宅室内装饰装修的有关规定。

物业服务人应当为装饰装修废弃物的收集运输提供明确指引。物业服务人不得限制业主、物业使用人自主选择装饰装修企业、强行推销装饰装修材料或者强制为业主、物业使用人提供配送、维修、安装、中介等服务的人员，不得擅自收取相关费用。

住宅装饰装修造成物业共用部位、共用设施设备损坏的，业主、物业使用人应当及时修复并依法承担由此造成的赔偿责任；业主、物业使用人不履行维修责任的，物业服务人可以依照双方约定或者经业主大会同意，修复损坏的物业共用部位、共用设施设备，费用由业主、物业使用人承担。

第五章 物业的使用与维护

第六十八条 利用物业管理区域属于业主共有的道路、绿地或者其它场所作为停放车辆的车位或者利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务人的同意后，按照规定办理有关手续。

业主大会与物业服务人可以就共用部位、共用设施设备经营部分的物业服务费的标准或经营收入的分配进行约定。

业主共有部分经营收益应当主要用于补充专项维修资金。

第六十九条 建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，依法属于业主共有。

建设单位依法取得车位、车库权属登记后转让车位、车库使用权的，至少提前一个月在物业管理区域内显著位置公示拟转让使用权的车位、车库数量、产权证明文件、转让期限和转让价格。拟转让使用权的车位、车库数量少于本区域要求购买、租用车位、车库使用权业主的房屋套数时，建设单位和业主可以双方约定通过抽签、摇号等公开公平方式确定，每户业主只能购买一个车位、车库使用权。

车位、车库满足本物业管理区域内业主需求后，建设单位将剩余车位、车库出租给本区域业主、物业使用人以外的其他人的，应当根据《广东省物业管理条例》的规定约定租赁期限，最长不得超过六个月；建设单位自行出租的，应当将车位、车库租赁合同复印件送交物业服务人存档，业主、业主委员会及物业使用人有权查询。

第七十条 建设单位应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。保修期届满后，物业共有部分、共有设施的维修责任由共有该物业的业主承担，物业专有部分的维修责任由该专有部分所有的业主承担。

建设单位委托物业服务人保修的，应当与物业服务人另行签订委托保修协议。

物业专项维修资金筹集、管理和使用的程序、方式等具体操作细则，由市房地产行政主管部门会同相关部门另行制定。

第七十一条 业主转让、出租物业或者设立居住权时，应当将物业管理规约内容、物业服务费用标准、专项维修资金交纳情况等事项告知受让人、承租人或者居住权人，并自物业转让合同、租赁合同、居住权设立合同签订之日起十五日内，将物业转让、出租、居住权设立情况告知物业服务人。

第七十二条 任何单位和个人应当维护物业管理区域内的设施和环境，不得有下列行为：

- （一）擅自改变按照规划建设的公共建筑和共用设施用途；
- （二）违法搭建建（构）筑物、擅自占用或者改建物业共用部位；
- （三）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地；

(四) 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营;

(五) 破坏、擅自占用消防设施、公共疏散通道、消防通道,破坏消防安全标志, 未经相关部门批准擅自改变消防通道;

(六) 未经相关部门批准擅自改变影响建筑结构安全的部位;

(七) 擅自拆除人民防空工程及通讯、警报、智能化设备等公共设施;

(八) 在专有部位实施改建、重建、增加超过原设计标准的载荷, 有可能影响或占用他人专有部分或业主共有部分未依法经过相关利害人同意并报规划部门核准的;

(九) 违反规定饲养烈性犬只等动物;

(十) 排放有毒、有害物质, 发出超过规定标准噪声;

(十一) 破坏公共环境保护设施或者造成环境污染的其他行为。

有前款所列行为之一的, 物业服务人、业主委员会应当及时劝阻、制止; 劝阻、制止无效的, 应当报告有关主管部门及时依法处理。业主、物业使用人对侵害自己合法权益的行为、业主委员会依据管理规约的约定或者业主大会的决定, 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。

第六章 附 则

第七十三条 业主以自行管理的方式，对房屋及配套的公共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秩序的活动，参照本办法执行。

第七十四条 本办法自 2023 年 2 月 1 日起施行。