

东莞市人民政府令

第 149 号

《东莞市物业管理办法》已经2018年2月8日市人民政府十六届第41次常务会议审议通过，现予公布，自2018年8月1日起施行。

市 长

肖亚非

2018年5月25日

东莞市物业管理办法

第一章 总则

第一条 为了进一步规范本市物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，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 本办法适用于本市行政区域内的物业管理活动。

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

第三条 市人民政府应当加强对物业管理工作的组织和领导，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。

第四条 市物业管理行政主管部门负责本市行政区域内物业管理活动的监督管理工作，组织落实物业管理相关法律、法规、规章，研究制定物业管理相关政策，协调解决本市行政区域内物业管理纠纷，指导园区管委会、镇人民政府（街道办事处）、市物业管理行业

协会等做好物业管理相关工作。

第五条 园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当在市物业管理行政主管部门指导下，履行以下职责：

- （一）指导、监督业主大会成立和业主委员会选举、换届工作；
- （二）做好业主委员会备案和报备工作；
- （三）指导、监督业主大会和业主委员会依法开展日常活动；
- （四）协调物业管理与村、社区建设的关系，协调、处理辖区内各类物业管理纠纷；
- （五）法律、法规、规章规定的其他职责。

第六条 公安机关应当做好物业管理区域内治安、消防安全监督管理工作，对物业服务企业履行治安、消防安全职责情况实施监督检查，落实消防安全责任，依法查处物业管理区域内饲养动物干扰他人生活、阻塞交通等行为。

市城乡规划行政主管部门应当做好物业管理区域内公共建设配套设施规划审查监督工作，在审批建设工程规划许可证时，应当明确物业服务用房的位置和面积。

市价格行政主管部门应当做好物业服务收费监督管理工作，规范物业服务收费行为，受理价格政策咨询和投诉举报。

市城市综合管理行政主管部门应当依法查处物业管理区域内违法搭建建筑物、构筑物行为。

市水行政主管部门应当做好物业管理区域的供水、节水、二次供水工程建设和设施管理维护工作。

市人民防空办公室应当做好物业管理区域内人民防空工程、人民防空通讯警报设施及相关功能用房的维护监督管理工作。

其他有关行政主管部门在各自职责权限范围内，按照法律、法规及本办法规定做好物业管理相关工作。

第七条 村民委员会、居民委员会应当协助、配合市物业管理行政主管部门、园区管委会、镇人民政府（街道办事处）开展物业管理相关工作，确定具体的联络人员负责联络工作，参与解决物业管理纠纷。

第八条 园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当会同市物业管理行政主管部门建立物业管理联席会议制度。联席会议由属地园区管委会、镇人民政府（街道办事处）负责组织召集，物业管理、城市综合管理、民政、住房与城乡建设、司法行政、公安、信访等有关部门和村民委员会、居民委员会、业主委员会、物业服务企业等参加，协调处理辖区内业主委员会选举、换届选举和物业服务企业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园区、镇（街）的，联席会议由市物业管理行政主管部门会同属地园区管委会、镇人民政府（街道办事处）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。

第九条 市物业管理行业协会应当加强行业自律管理，制定物业服务行业行为规范，组织物业服务行业从业人员业务培训，提高行业服务水平，调解行业内部纠纷和争议，维护物业服务企业合法权益。

第二章 业主、业主大会、业主委员会

第十条 业主在物业管理活动中，享有以下权利：

- （一）按照物业服务合同约定接受物业服务企业提供的服务；
- （二）依法使用物业共用部位、共用设施设备；
- （三）选举业主代表、业主委员会委员，并享有被选举权；
- （四）参加业主大会会议，行使投票权和表决权；
- （五）提议召开业主大会会议，并就物业管理有关事项提出建议；
- （六）监督业主委员会日常工作；
- （七）监督物业服务企业按照约定履行物业服务合同；
- （八）行使对物业共用部位、共用设施设备和住宅专项维修资金使用情况知情权和监督权；
- （九）法律、法规、规章规定的其他权利。

第十一条 业主在物业管理活动中应当履行以下义务:

(一) 遵守临时管理规约、管理规约和业主大会议事规则, 支持物业服务企业按照物业服务合同和物业管理制度实施物业管理活动;

(二) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的管理制度;

(三) 执行业主大会决定和业主大会授权业主委员会作出的决定;

(四) 按时交纳物业服务费、水费、电费等相关费用;

(五) 按照规定交纳住宅专项维修资金;

(六) 不得损害公共利益和他人合法权益;

(七) 法律、法规、规章规定的其他义务。

第十二条 业主依法成立业主大会, 选举业主委员会。

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利, 履行相应的义务。

业主委员会由业主大会依法选举产生, 履行业主大会赋予的职责, 执行业主大会决定事项, 接受业主监督, 及时备案。

第十三条 百分之二十以上业主可以联名向园区管委会、镇人民政府(街道办事处)提出成立业主大会的书面申请。

已交付使用的物业建筑面积达到物业管理区域建筑面积百分之

五十以上的，业主可以向园区管委会、镇人民政府（街道办事处）提出成立业主大会的书面申请。

第十四条 符合成立业主大会条件的，园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当会同市物业管理行政主管部门在30日内指导、协助业主推荐产生业主大会筹备组。

业主大会筹备组由业主代表、建设单位代表、园区管委会、镇人民政府（街道办事处）代表和村民委员、居民委员代表七至十五人的单数组成，筹备组组长由园区管委会、镇人民政府（街道办事处）代表担任。业主代表由园区管委会、镇人民政府（街道办事处）组织业主推荐或者业主自荐产生，业主代表人数不得少于业主大会筹备组人数的百分之六十。

第十五条 筹备组成员应当符合以下条件：

- （一）具有完全民事行为能力；
- （二）具有一定的组织能力和必要的工作时间；
- （三）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下属企业任职；
- （四）无索取、非法收受开发建设单位、物业服务企业财物及利益的行为；
- （五）无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；

(六) 无因违法犯罪被追究刑事责任的情形。

筹备组成员中的业主代表还应当依法履行及时缴纳物业服务费、按时交纳住宅专项维修资金等义务，不得有违法装修、搭建、改变物业使用功能的行为。

筹备组成员中的业主代表可以同时成为业主委员会候选人，享有被选举权。

筹备组成员不能委托代理人参加会议，法人或者其他组织除外。

第十六条 园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当将拟定的筹备组成员名单、基本情况等向全体业主公示，公示时间不少于15日。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，园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当向全体业主发布筹备组成立的公告并附筹备组成员名单。

第十七条 拟定的筹备组成员名单公示期间，业主对拟定人选有异议的，应当以书面形式向园区管委会、镇人民政府（街道办事处）提出。园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当自收到书面意见之日起10个工作日内进行核查，被核查人员应当回避核查工作。异议期间不纳入筹备时限。

经核实，拟定的业主代表不符合本办法第十五条第一款、第二款规定的，园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当取消其筹备组成员资格并公告全体业主。筹备组其他拟定成员不符合本办法

第十五条第一款、第二款规定的，园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当予以更换。

第十八条 业主大会筹备组应当自成立之日起六个月内完成筹备工作，组织召开业主大会会议。

业主大会自业主大会会议表决通过管理规约、业主大会议事规则，并选举产生首届业主委员会之日起设立。业主大会设立之日起，业主大会筹备组自行解散。

第十九条 首次业主大会会议应当对管理规约、业主大会议事规则进行表决，并选举业主委员会。

第二十条 业主委员会委员由五到十五名委员组成，组成人员为单数，具体委员人数由筹备组根据物业管理区域实际情况决定。业主委员会委员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）遵守有关法律、法规、规章和业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；

（三）按时交纳住宅专项维修资金和物业服务费用，无损害公共利益行为；

（四）热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具有较强的社会公信力和组织能力；

(五) 有必要的工作时间;

(六) 本人及其近亲属未在为本物业管理区域提供物业服务的企业及其下属企业任职;

(七) 无索取、非法收受开发建设单位、物业服务企业财物及利益的行为;

(八) 无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;

(九) 无因违法犯罪被追究刑事责任的情形;

(十) 业主大会议事规则规定的其他条件。

第二十一条 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规定由业主委员会组织召开。

经业主委员会决定、百分之二十以上投票权数业主提议或者出现业主大会议事规则规定应当召开业主大会临时会议情形的, 业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

业主委员会不履行组织召开会议职责的, 业主可以向物业所在地园区管委会、镇人民政府(街道办事处)提出协助要求, 园区管委会、镇人民政府(街道办事处)应当协调组织召开。

业主委员会不履行组织召开会议职责的, 且业主未提出协助要求的, 园区管委会、镇人民政府(街道办事处)应当责令限期召开。

第二十二条 业主大会决定筹集和使用住宅专项维修资金、改建或者重建建筑物及其附属设施的，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；决定其他有关共有和共同管理权利重大事项的，应当经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。面积和业主人数按照以下方式确定：

（一）专有部分面积，按照建筑面积计算；建筑物总面积，按专有部分面积之和计算；

（二）建设单位已经出售的专有部分的业主人数，一户按一人计算；建设单位未出售的专有部分按一人计算；总人数，按照两者之和计算。

第二十三条 业主大会会议可以采用集体表决、书面征求意见或者网络实名投票等记名投票方式进行表决。采用网络实名投票方式的，应当使用统一公布的电子投票系统。

采用书面征求意见或者网络实名投票形式的，应当将征求意见结果在物业管理区域或者网络投票平台显著位置公告不少于30日。

第二十四条 业主委员会是业主大会的执行机构，应当依法履行职责，并及时向全体业主公布以下情况和资料，接受全体业主监督：

（一）管理规约、业主大会议事规则；

- (二) 业主大会和业主委员会决定;
- (三) 业主大会、业主委员会经费收支情况;
- (四) 业主委员会委员姓名、职务、联系方式等;
- (五) 其他法律、法规、规章规定应当向业主公开的情况和资料。

业主委员会应当按照规定的时限要求公布上述情况和资料，未按规定公布时限的，业主委员会应当每隔半年公布一次。

业主委员会未按照规定公布的，业主可以要求业主委员会公布；业主委员会拒不公布的，业主可以向物业所在地园区管委会、镇人民政府（街道办事处）书面提出协助要求，物业所在地的园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当责令业主委员会7日内予以公布，并通告全体业主。

第二十五条 业主委员会应当自选举产生之日起30日内持以下材料向园区管委会、镇人民政府（街道办事处）备案：

- (一) 业主委员会备案申请表;
- (二) 业主大会议事规则、管理规约;
- (三) 业主大会会议记录和会议决定;
- (四) 业主委员会委员（含候补委员）名单及基本情况;
- (五) 业主大会表决汇总结果公示照片;
- (六) 法律、法规、规章规定的其他资料。

园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当在收到上述材料

后5个工作日内发出备案回执,同时将备案回执和备案材料抄送市物业管理行政主管部门。

备案有关事项发生变更的,业主委员会应当自变更之日起15日内办理变更备案手续。

第二十六条 业主委员会需要刻制印章的,应当持备案证明按照国家有关规定到公安机关批准的单位刻制业主委员会印章,并向公安机关进行公章备案。业主委员会公章应当标明业主委员会的届数,由业主委员会按照业主大会议事规则规定和业主大会决定使用。

经业主大会决议同意的,业主委员会可以持备案回执向银行等金融机构申请以业主委员会名义开立专门账户,金融机构应当协助办理。

第二十七条 业主委员会会议应当有半数以上委员出席,所作决定应当经业主委员会全体委员半数以上同意并签字确认。

业主委员会委员不能委托代理人参加会议。

第二十八条 业主大会或者业主大会授权业主委员会在职权范围内作出的决定,对全体业主具有约束力。

业主大会或者业主委员会作出的决定违反法律、法规、规章的,市物业管理行政主管部门和园区管委会、镇人民政府(街道办事处)应当责令其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

的业主可以依法请求人民法院予以撤销。

业主委员会所作出的决定违反法律法规或者侵害业主合法权益的，由签名同意该决定的业主委员会委员承担有关责任。

第二十九条 业主委员会实行差额选举的，未当选业主委员会委员且得票数达到规定票数的候选人，可以按照得票多少顺序当选业主委员会候补委员。候补委员人数由业主大会议事规则规定。候补委员可以列席业主委员会会议，不具有表决权。

业主委员会委员职务终止，有候补委员的，由候补委员依次递补。业主委员会应当及时将业主委员会委员职务终止和候补委员递补的情况在物业管理区域显著位置公告，并及时办理变更登记备案手续。职务终止的业主委员会委员应当自公告之日起3日内将其保管的属于业主大会、业主委员会所有资料、印章等物品交回业主委员会。

第三十条 业主委员会委员、候补委员有以下情形之一时，其委员、候补委员职务自行终止：

- （一）因物业转让等原因不再是业主的；
- （二）因疾病或者其他原因丧失履行职责能力的；
- （三）本人以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；
- （四）被依法追究刑事责任不再适宜履行业主委员会委员职责的；

(五)法律、法规、规章以及业主大会议事规则规定的其他情形。

第三十一条 业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过5年，可以连选连任，任期届满的，不得继续履行职责。

业主委员会任期届满前3个月，应当组织召开业主大会会议，进行换届选举。

业主委员会应当在任期届满3日内，将属于业主大会、业主委员会的有关财物、文件资料、印章等移交新一届业主委员会。对不按时移交的，新任业主委员会委员可以申请村民委员会、居民委员会督促其移交；拒不移交的，新任业主委员会委员可以请求园区管委会、镇人民政府（街道办事处）协助移交。业主委员会任期届满且未能成立新任业主委员会的，上述资料交由村民委员会、居民委员会代管。

第三十二条 业主大会、业主委员会可以支取适当工作经费。工作经费由全体业主共同承担，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，具体的筹集、管理和使用办法由业主大会在议事规则中规定。

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

第三十三条 业主大会对选聘解聘物业服务企业、选举业主委员会和调整物业服务收费等事项进行表决后，组织召开业主大会的

机构应当将全体业主的表决汇总结果在小区显著位置公示30日。

公示的表决汇总结果应当包括赞同、反对、弃权的相应票数。

公示期间业主对表决结果有异议的，可以查验本人表决意见，组织召开业主大会的机构应当及时提供业主本人表决意见以供查验。有证据证明存在恶意伪造或篡改选票、表决票、书面委托书等情形，导致业主真实意见与公示的表决结果不一致的，应当重新统计表决结果并公布。

业主查验本人意见，应当提供本人有效身份证明。

第三十四条 经业主委员会讨论同意或者按照物业管理规约约定，业主委员会可以对上一届业主委员会的工作经费和经营性收益管理等情况进行审核，必要时，经全体业主委员会委员同意，可以委托第三方进行审计，费用由业主委员会工作经费支出。审核结果应当在物业管理区域内显著位置公示。

第三十五条 物业服务企业、业主委员会应当将物业服务活动中形成的选票、表决票、书面委托书、业主清册等资料保存完整，不得将资料用于与物业服务活动无关的情形。

第三章 前期物业管理

第三十六条 前期物业管理阶段的住宅物业，建设单位应当通过招投标选聘物业服务企业进行前期物业管理服务，并签订书面前

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，经市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企业。

第三十七条 建设单位应当按照不少于物业管理区域总建筑面积千分之一的比例，在物业管理区域内配置物业服务用房，最低不少于五十平方米，最高不超过三百平方米；其中业主委员会办公用房最低不少于十平方米，最高不超过六十平方米。分期开发建设的物业，建设单位应当在先期开发的区域按照不少于先期开发房屋建筑面积千分之一的比例配置物业服务用房。

物业服务用房应当为地面以上独立成套装修房屋，具备水、电使用功能；没有配置电梯的物业，物业服务用房所在楼层不得高于四层。电梯井、管道井、楼梯间、垃圾房（道）、变电室、设备间、公共门厅、过道、地下室、车库（棚）、架空层、夹层和人防工程等，以及室内层高不足2.2米的房屋不得作为物业服务用房。

物业服务用房的所有权依法属于全体业主，专用于物业管理服务工作，不得挪作他用。不动产登记机构在办理所有权初始登记时，应当在不动产登记簿中注明物业服务用房的位置和面积，业主有权查询。

第三十八条 建设单位在预（现）售物业之前，应当制定临时管理规约，对以下事项作出约定：

- (一) 物业共用部位、共用设施设备的移交和查验;
- (二) 建筑物及其附属设施设备的使用、维护、管理规定;
- (三) 业主的权利与义务;
- (四) 违反临时管理规约应当承担的责任。

临时管理规约不得侵害物业买受人合法权益。

临时管理规约的效力至首次业主大会审议通过的管理规约生效时终止。

第三十九条 建设单位预(现)售住宅物业时,应当在预(现)售现场显著位置对以下事项和信息进行公示,保障购房人的知情权:

- (一) 前期物业服务合同;
- (二) 临时管理规约;
- (三) 会所、物业服务用房、水泵房、配电房等公共配套建筑的所有权归属情况;
- (四) 规划设计要点和规划总平面图,其中规划总平面图应当特别标示会所、物业服务用房(含业主委员会办公用房)、配电房、水泵房等公共配套建筑的位置和面积。

建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同,应当包含前期物业服务合同约定的内容,载明由物业买受人交纳的前期物业服务费的时间、标准和方式,以及合同终止的处理方式等内容。

第四十条 物业服务企业承接物业服务项目时,应当对物业共

用部位、共用设施设备进行查验，并与建设单位办理物业交接验收手续。办理物业交接验收手续时，建设单位应当向物业服务企业移交以下资料：

（一）物业的报建、批准文件，竣工总平面、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）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；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备清单；

（五）物业及配套设施产权清单；

（六）物业服务用房清单；

（七）业主清册；

（八）物业使用、维护、管理必需的其他资料。

未能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，并在承诺时限内完成移交工作。

第四章 物业管理服务

第四十一条 物业服务项目实行项目经理责任制。物业服务企业应当在签订物业服务合同之日起15日内，将物业服务合同和项目经理相关信息报市物业管理行政主管部门和园区管委会、镇人民政府

府（街道办事处）备案。

第四十二条 市物业管理行政主管部门应当完善物业服务企业诚信档案制度，物业服务企业及其从业人员未按照规定或者合同约定提供物业服务，存在以下严重失信行为的，应当记入诚信档案失信名单：

- （一）骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金的；
- （二）因管理失职造成人员伤亡、财产损失等重大责任事故的；
- （三）采用伪造业主表决票、暴力胁迫、输送财物等手段恶性竞争物业服务项目的；
- （四）物业服务合同依法解除后，拒不退出物业服务项目的；
- （五）泄露业主信息的；
- （六）对业主、物业使用人进行恶意骚扰，采取暴力行为打击报复的。

物业从业人员列入严重失信人员名单的，物业服务企业应当对其予以处理；物业服务企业自列入严重失信企业名单之日起两年内，市物业管理行政主管部门、市物业管理行业协会不予开具诚信证明。

第四十三条 物业服务企业应当将以下信息在物业管理区域内显著位置公示：

- （一）项目经理信息和物业服务投诉电话；
- （二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收

费标准、收费方式等;

(三) 物业共用部位、共用设施设备的使用和收益情况;

(四) 业主委员会委员的物业服务费和住宅专项维修资金缴纳情况;

(五) 其他应当公示的信息。

业主对公示内容有异议的, 物业服务企业应当予以答复。

上述信息应当每年至少更新一次。物业服务企业未按照本条规定公布的, 业主可要求物业服务企业限期公开。物业服务企业拒不公开的, 业主可以书面请求园区管委会、镇人民政府(街道办事处)协助, 园区管委会、镇人民政府(街道办事处)应当责令物业服务企业7日内予以公布, 并通告全体业主。

第四十四条 物业服务企业应当健全安全防范措施, 对突发性自然灾害、公共卫生事件、供水、供电、供气事故和物业安全事故等突发事件的预防和处置进行具体规定。发生安全事故或者其他紧急事件时, 物业服务企业应当及时采取应急措施, 并按规定向相关行政主管部门和专业单位报告, 协助做好有关工作。

第四十五条 禁止在物业管理区域内从事以下行为:

(一) 擅自改变共用部位和共用设施的用途;

(二) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地;

(三) 擅自摆设摊点, 无序停放车辆;

(四) 在建筑物、构筑物或者树木上乱悬挂、乱张贴、乱涂写、乱刻画，随意抛弃垃圾，在公共场地放置杂物；

(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，擅自改变消防通道；

(六) 擅自拆除人民防空工程，破坏人民防空工程的防护(防化)设备设施、人防通讯警报设施及相关功能用房；

(七) 超过设计规定的荷载使用物业；

(八) 破坏公共环境保护设施或者造成环境污染的其他行为；

(九) 其他法律、法规和规章禁止的行为。

物业管理区域内发生上述行为时，物业服务企业和业主委员会应当根据物业服务合同或者临时管理规约、管理规约予以劝阻、制止，并及时报告相关行政管理部门。

第四十六条 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。

第四十七条 业主应当按照物业服务合同约定按时交纳物业服务费，不得以物业空置、存在开发遗留问题或者无需接受相关物业管理等为由拒付物业服务费。

业主未按时交纳物业服务费，经书面催交仍未在截止日期前交纳的，物业服务企业可以在本物业管理区域内予以公示。

业主未按时交纳物业服务费，物业服务企业可以依法申请仲裁

或者提起诉讼，经生效司法判决和仲裁裁决确认后仍不履行的，按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

第四十八条 物业服务合同期限届满3个月前，业主委员会应当组织召开业主大会决定选聘或者续聘物业服务企业，并将决定书面告知物业服务企业；业主大会决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满1个月前与物业服务企业续签物业服务合同。

物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满3个月前书面告知业主委员会、市物业管理行政主管部门和园区管委会、镇人民政府（街道办事处）。

业主大会决定选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当在物业服务合同终止之日起15日内退出物业管理区域。

物业服务合同期限届满，业主大会没有作出选聘或者续聘决定，原物业服务企业自愿按照原合同约定继续提供服务的，可自动延续至业主大会作出续聘或选聘决定为止。

第四十九条 新的物业服务企业承接物业时，应当在业主委员会、村民委员会、居民委员会的监督下与原物业服务企业共同对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

查验时，业主委员会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、查验结论等，并由查验人共同签字。查验记录同时抄送园区管委会、镇人民政府（街道办事处）。

处)和村民委员会、居民委员会。

新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,业主委员会、村民委员会、居民委员会应当组织双方共同协商解决办法。

第五十条 物业服务企业退出时,应当向业主委员会移交其合法占有的以下资料和财物,并配合新的物业服务企业做好交接工作:

- (一) 本办法第四十条规定的资料;
- (二) 物业服务用房;
- (三) 物业服务期间改造、维修、保养有关物业形成的技术资料;
- (四) 物业服务期间配置的固定设施设备;
- (五) 其他应当移交的财物、资料。

第五十一条 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3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,并书面报告市物业管理行政主管部门和园区管委会、镇人民政府(街道办事处)。物业服务企业存在违约行为的,应当依法承担违约责任。

物业服务企业合同依法解除,物业服务企业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园区管委会、镇人民政府(街道办事处)予以协助。

第五十二条 市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企业预选库。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过半数业主书面同意后，可以由物业所在地的村民委员会、居民委员会在市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企业提供服务：

（一）物业服务企业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企业，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）物业服务企业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企业，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作出选聘或续聘决定之日。

第五十三条 业主委员会应当督促物业服务企业按照物业服务合同约定做好物业管理服务，协调和处理业主、物业使用人对物业管理服务的投诉。

业主、物业使用人、业主委员会和物业服务企业对物业服务收费有争议的，可以向价格行政主管部门咨询或申请协调处理。

第五章 物业的使用和维护

第五十四条 物业管理区域内规划的停车位、车库应当首先满足业主、物业使用人的需要。尚未出售的停车位、车库，业主、物业使用人需要承租的，建设单位不得以只售不租为由拒绝。满足业主和物业使用人需求后仍有空余的，建设单位可将其作临时停车使用，也可出租给业主、物业使用人以外的其他人。

地下停车位尚有空余的，物业管理区域内不得新辟规划以外的停车位。地下停车位不足，确需利用业主共有的道路或者其他公共场地作为停车位的，应当经业主大会同意，并依法办理相关手续，所得收益归全体业主共有。

物业管理区域内停放车辆，不得影响道路通行、阻碍特种车辆执行任务或者损坏共用设施设备。

第五十五条 建设单位应当对所售物业承担质量保修责任，对在质量保修期内发生属于保修范围的质量问题履行保修义务。

物业出现重大安全隐患危及公共利益时，责任人应当及时维修养护。责任人不履行维修养护义务的，经业主委员会同意或者按照临时管理规约、管理规约，由物业服务企业维修养护或者采取应急防范措施，费用由责任人承担。

第五十六条 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，应当与物业服务企业签订住宅室内装饰装修管

理服务协议。业主、物业使用人、装饰装修企业在装饰装修活动中应当遵守服务协议、临时管理规约、管理规约和住宅室内装饰装修的有关规定。

装饰装修作业涉及燃气设施改动或可能损坏地下燃气管道的，应当事先告知供气企业，供气企业应当安排专人协调指导作业。

物业服务企业应当按照服务协议为业主、物业使用人、装饰装修企业提供相应的服务，并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。

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；造成损失的，应当依法承担赔偿责任。物业服务企业对违反法律和临时管理规约、管理规约约定的装饰装修行为，应当劝阻、制止，并及时报告有关行政管理部门。

第五十七条 利用物业管理区域属于业主共有的道路、绿地或者其他场地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，应当征得相关业主和业主大会的同意，所得收益依法归全体业主所有。

共用部位、共用设施设备的经营收益，不得以个人名义进行存储和管理，经业主、业主大会同意，或者按照管理规约相关规定，可以用于以下几个方面：

- (一) 维修、更新、改造、增设共用设施设备;
- (二) 开展业主公益活动;
- (三) 业主委员会工作经费;
- (四) 补充住宅专项维修资金;
- (五) 第三方审核、审计所需费用;
- (六) 管理规约规定的其他事项。

第五十八条 业主转让或者出租物业时,应当将临时管理规约、管理规约内容、物业服务费用标准等事项告知受让人或者承租人,并自物业转让合同或者租赁合同签订之日起15日内,将物业转让或者出租情况告知业主委员会和物业服务企业。

第五十九条 共用部位、共用设施设备维修和更新、改造使用住宅专项维修资金的,应当按照规定由业主表决通过。

发生以下可能危及房屋安全及业主生命财产安全的情形,需要立即对住宅共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的,物业服务企业或业主委员会可以按有关应急维修程序的规定支取并使用住宅专项维修资金:

- (一) 电梯经评估、检验认为存在事故隐患,可能发生危及人身财产安全的紧急情况;
- (二) 消防部门认定需要立即整改的消防设施故障;
- (三) 屋面、外墙渗漏;

(四) 楼体外立面存在脱落危险;

(五) 供水、排水设施堵塞、爆裂, 二次供水水泵等设施损坏, 但专业经营单位负责维修、养护的除外;

(六) 其他危及房屋使用和人身财产安全的紧急情况。

按应急维修程序支取住宅专项维修资金的, 待安全隐患处置妥当后, 住宅专项维修资金使用情况应当在物业管理区域内向业主公示。

对于未成立业主委员会、又无物业服务企业服务的住宅小区, 发生上述(一)至(六)项需紧急维修情况的, 可以由住宅小区所在地村民委员会、居民委员会提出紧急使用住宅专项维修资金申请, 经市物业管理行政主管部门审核批准后, 由园区管委会、镇人民政府(街道办事处)组织代修, 代修费用从相关业主住宅专项维修资金分户账中列支或由相关业主按照建筑面积分摊。

第六十条 物业管理区域内, 供水、供电、供气、通信、有线电视等产权单位, 应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任, 属于应当由提供该项服务的单位维修养护的, 不得要求物业服务企业或者业主维修养护, 不得从住宅专项维修资金中列支。因维修、养护等需要, 临时占用、挖掘道路、场地的, 应当及时恢复原状。

用户终端水表、电表、气表后设施设备及管线的养护、维修,

业主专有部分由业主自行维修；共用物业的维修、更新、改造费用，由共有该物业的业主按照拥有的物业专有部分建筑面积比例分摊；单幢房屋整体共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，由该幢房屋的业主按照拥有专有部分房屋建筑面积比例承担。

第六十一条 对于房屋产权人或者建设单位因客观原因无法履行房屋修缮责任的老旧住宅区，园区管委会、镇人民政府（街道办事处）应当安排资金对具有安全隐患的共用设施设备、共用部位进行修缮和改造。园区管委会、镇人民政府（街道办事处）支付修缮和改造费用后，可以向责任人追偿。

第六章 法律责任

第六十二条 住宅物业建设单位违反本办法第三十六条规定，未通过招标投标选聘物业服务企业，或者未经批准擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，由市物业管理行政主管部门根据《物业管理条例》第五十六条规定责令限期改正，给予警告，可以并处10万元以下的罚款。

第六十三条 建设单位违反本办法第三十七条规定，在物业管理区域内不按照规定配置物业服务用房的，由市物业管理行政主管部门根据《广东省物业管理条例》第六十二条第二款规定责令限期提供；逾期不提供的，责令向业主大会交纳相应价款，用于解决物

业服务用房，没收违法所得，并处10万元以上50万元以下的罚款。

第六十四条 违反本办法规定，泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理服务无关的活动的，依法追究法律责任。

第六十五条 物业服务企业有以下行为之一的，由市物业管理行政主管部门按照《广东省物业管理条例》第六十三条规定予以处罚：

（一）业主大会决定选聘新的物业服务企业后，原物业服务企业不按规定退出物业管理区域的，责令限期退出；逾期拒不退出的，处5万元以上15万元以下罚款；

（二）损毁或者破坏属于全体业主的档案资料、财物和共用设施设备的，可处5万元以上20万元以下的罚款。

第六十六条 违反本办法的规定，业主委员会未履行相关职责的，由物业所在地园区管委会、镇人民政府（街道办事处）责令限期履行，逾期仍不履行的，予以通报。

业主委员会委员履行职务时违反法律、法规、规章或者管理规约的规定，侵害业主合法权益，给业主造成损害的，应当承担相应的赔偿责任。

第六十七条 对违反本办法规定的行为，法律、法规有处罚规定的，从其规定。

第六十八条 市物业管理行政主管部门、园区管委会、镇人民

政府（街道办事处）或者其他有关行政管理部门及其工作人员违反本办法的规定，未履行相关职责或者在工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由所在单位、上级机关或者监察部门责令改正；情节严重的，对直接责任人依法给予行政处分；给当事人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第六十九条 本办法自2018年8月1日起施行。

公开方式：主动公开

抄送：省政府办公厅，省政府法制办。

市委书记、副书记、常委，市人大常委会主任，市政府市长、副市长，市政协主席，市政府秘书长、副秘书长。

各镇人民政府（街道办事处），市府直属各单位。

市委直属各单位，市人大办，市政协办，市纪委，市中级人民法院，市检察院，省属有关单位。

东莞市人民政府办公室秘书二科

2018年5月25日印发