

# 潮州市人民政府文件

潮府规〔2020〕7号

---

## 潮州市人民政府关于印发《潮州市物业管理 实施办法（试行）》的通知

各县、区人民政府（管委会），市府直属各单位，市各开发区、潮州新区管委会：

现将《潮州市物业管理实施办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。



## 公开方式：主动公开

---

抄送：市委各部委办，市人大办，市政协办，市纪委办，潮州军分区，市法院，市检察院，驻潮部队，中央、省驻潮各单位，各人民团体，各民主党派，各新闻单位。

---

潮州市人民政府办公室

2020年6月16日印发

---

# 潮州市物业管理实施办法（试行）

**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，提升物业管理服务水平，保障物业的安全和合理使用，营造良好的人居环境，推动物业管理行业健康发展，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及其监督管理适用本办法。

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。

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。

业主和物业服务企业开展物业管理活动，应当遵循诚信友善、公平公开、有偿服务的原则。

**第四条** 市、县（区）人民政府（管委会）应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系。坚持地方政府主导、业主自治、多方参与、协商共建的工作格

局。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** 市住房和城乡建设行政主管部门组织实施本办法，负责本市行政区域内物业管理活动的指导和监督管理工作。

县（区）住房和城乡建设行政主管部门负责本辖区物业管理活动的监督管理工作。

街道办事处（镇人民政府）会同物业所在地的住房和城乡建设行政主管部门对本辖区的业主大会设立和业主委员会选举予以指导和协助，监督业主大会、业主委员会和物业服务企业日常活动，协调处理物业管理中的纠纷。推动在物业管理区域建立党组织，发挥党建引领作用。

居（村）民委员会应当建立业主、业主委员会和物业服务企业协调机制，协助和配合街道办事处（镇人民政府）指导和监督社区物业管理活动。

市、县（区）人民政府（管委会）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。

**第六条** 建立街道办事处（镇人民政府）、居（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，可以邀请发改、公安、司法、民政、住房和城乡建设、

市场监管、供水、排水、供电、供气、通信等相关职能部门和单位参加，被邀请单位应积极支持。

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。

**第七条** 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。

**第八条** 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）已经实施物业管理且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。

**第九条** 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县（区）住房和城乡建设行政主管部门备案。住房和城乡建设行政主管部门应当将物业管理区域备案资料与物业所在地街道办事处（镇人民政府）实行信息共享。

**第十条** 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）会同县（区）住房和城乡建设行政主管部门确定并公告。

**第十一条** 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，业主依法成立业主大会，并选举业主委员会。

社区党组织引导和支持业主中的党员通过法定程序担任业主委员会委员。

**第十二条** 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。

**第十三条** 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，可以由物业所在地的居（村）民委员会在街道办事处（镇人民政府）的指导和监督下，组织换届选举工作。

届满没有成立新一届业主委员会的，原业主委员会应将保管属于业主大会、业主委员会的有关财物、文件资料、印章等交由物业所在地居（村）民委员会代为保管。

**第十四条** 业主大会、业主委员会的工作经费由全体业主承担，业主委员会委员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。经费的筹集、管理和使用由业主大会决定。

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使用情况，接受业主监督。

**第十五条** 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（村）民委员会在街道办事处（镇人民政府）指导和监督下，组织召开业主大会或代为行使业主委员会职责。

**第十六条** 建设单位应当按照《广东省物业管理条例》的

规定配置物业服务用房，自然资源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、附图上对物业服务用房的位置和面积予以明确。

县（区）住房和城乡建设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。

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现场显著位置公布，并在商品房买卖合同中作出约定。

**第十七条** 新建物业交付使用前，物业服务企业和建设单位应当按照国家有关规定和前期物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验，并签订承接查验协议。

建设单位应当在办理物业承接查验手续时，向物业服务企业移交《广东省物业管理条例》第四十二条规定的有关资料。

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。

**第十八条** 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。

**第十九条** 经过业主大会决定选聘、续聘物业服务企业的，

业主委员会应当将物业服务招标方案（选聘方案）和物业服务合同草案的内容在物业管理区域的显著位置公示不少于十五日征求业主意见。

业主委员会根据业主大会的决定，采取招标的形式选聘物业服务企业的，招标所产生的费用由全体业主承担。

**第二十条** 物业服务收费按照国家、省市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。

物业服务企业扩大收费范围、提高收费标准，在业主大会成立前，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、规章和相关管理规约要求决定。

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，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。

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。

**第二十一条** 物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等有关情况，每季度公布共用部分、共用设施设备的经营收益、运行维护费用及其分摊等情况，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主，接受业主监督。

物业服务收费实行酬金制的，物业服务企业应当每年向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，每季度公布物业服务资金的收支情况。

业主或者业主委员会对上述资金收支情况提出异议的，物业服务企业应当自收到书面异议之日起七日内作出书面答复。

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。

**第二十二条** 供水、排水、供电、供气、通信、有线电视、电梯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，应当服务到最终用户，并向最终用户收取有关费用。

供水、排水、供电、供气、通信、有线电视、电梯等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，不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收有关费用而停止提供服务。委托物业服务企业代收代交有关费用和进行有关设施设备日常维修保养的，双方应当签订书面委托协议，明确委托的主要事项和费用支付的标准与方式，不得向业主收取手续费等额外费用。

**第二十三条** 物业服务企业应当遵守安全生产、公共卫生、治安、消防、防灾管理等有关公共安全法律、法规、规章的规定，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，做好物业管理区域内的安全防范工作，对突发性自然灾害、公共卫生事件、供水、排水、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，为业主提供安全高效便捷的服务。

物业服务企业应当按照物业服务合同约定提供消防安全防范服务，对管理区域内的共用消防设施和疏散通道、安全出口、消防车通道进行维护管理，及时劝阻和制止占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等行为，劝阻和制止无效的，立即向公安机关、消防救援机构等主管部门报告。

物业管理区域内发生安全事故或者其他紧急事件时，物业服务企业应当采取应急措施，并及时向物业所在地居（村）民委员会、街道办事处（镇人民政府）和有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

**第二十四条** 物业服务合同一方要求提前终止服务合同的，应当提前三个月书面通知对方，并以书面形式告知居（村）民委员会、街道办事处（镇人民政府）和县（区）住房和城乡建设行政主管部门，同时在物业管理区域显著位置公告三十日以上。

违约责任方应当依照法律法规的规定或者物业服务合同的约定承担违约责任。

**第二十五条** 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《广东省物业管理条例》的规定办理移交手续。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。

**第二十六条** 物业服务合同期限届满或者依法终止，原物业服务企业不得以业主欠交物业服务费用、对业主大会决定有异议等理由拒绝办理移交。拒绝办理移交手续或者拒不退出物业管理区域的，不得强行提供物业服务、不得向业主收取物业服务费用。

**第二十七条** 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；未成立业主大会，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。

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、规章、管理规约等要求决定。车位场地使用费为全体业主共有。

**第二十八条** 建设单位应当按照自然资源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商品房销售现场、物业管理区域显著位置公示。

**第二十九条** 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。

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、受赠一个车位、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、受赠、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。

**第三十条** 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，对房屋装饰装修的时间、垃圾处理、噪音扬尘控制、外立面管控、防盗网和空调外机安装以及电梯等共用设施设备的保护管理等事项和违约责任进行约定，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、渗透水、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。

**第三十一条** 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。

**第三十二条** 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（区）住房和城乡建设行政主管部门应当书面通知限期修缮。

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。

**第三十三条** 市住房和城乡建设行政主管部门应当建立和维护全市物业管理信用信息平台，县（区）住房和城乡建设行政主管部门应当建立辖区内物业管理信用信息体系，完善不良行为警示制度，对物业服务企业及相关从业人员、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（区）住房和城乡建设行政主管部门、街道办事处（镇人民政府）应当加强对社区物业服务情况的监督检查，依法向社会公布住房和城乡建设行政主管部门对物业服务企业实施行政处罚等信息。

县（区）住房和城乡建设行政主管部门、街道办事处（镇人民政府）和市房地产行业协会物业管理专业委员会（下称专

委会)应当对物业管理区域备案、物业服务企业的信用、处罚等物业管理信息进行共享。

**第三十四条** 专委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,引导物业服务企业实行消防安全标准化管理;开展物业服务培训,提高物业服务意识和服务水平,督促物业服务行业及从业人员依法诚信经营,调解行业内部纠纷和争议,促进物业管理行业健康发展。对违反法律法规规定和行业规范,侵害业主合法权益的,应当要求其改正;情节严重的,应当给予警告、业内通报批评或者公开谴责等处分。

专委会给予物业服务企业和物业服务从业人员警告、业内通报批评和公开谴责的,应当以书面形式告知县(区)住房和城乡建设行政主管部门;给予物业服务企业和物业服务从业人员公开谴责的,应当向社会公告。

**第三十五条** 业主委员会可以依照合同约定,每年对物业服务企业的合同履行情况进行年度考核,每年开展一次或者两次业主满意度测评工作。

业主委员会应将物业服务企业年度考核结果和满意度测评情况在物业管理区域的显著位置公告不少于三十日,并告知县(区)住房和城乡建设行政主管部门。

**第三十六条** 对交付时间长、配套设施设备不齐全或者破损,房屋产权单位或者建设单位因客观原因未实施物业管理的老旧小区,县(区)人民政府(管委会)应当制定整治改

造计划，鼓励和支持业主开展对住宅小区道路、地下管线、绿化环境和停车设施的改造整治，完善配套基础设施和公共服务设施，改善老旧住宅小区综合环境，依法建设经营性用房、车位（库），经营收益归全体业主共有，逐步实施物业管理。

**第三十七条** 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》及其他相关法律、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。

**第三十八条** 本办法未明确规定的，依照《物业管理条例》《广东省物业管理条例》等相关规定执行。

**第三十九条** 本办法自 2020 年 8 月 1 日起实行，有效期至 2022 年 12 月 31 日。