**深圳市人民政府令（第258号）**

《〈深圳经济特区物业管理条例〉实施若干规定》已经市政府五届九十八次常务会议审议通过，现予发布，自2014年1月1日起施行。

市长   许勤

2013年11月27日

**《深圳经济特区物业管理条例》实施若干规定**

**第一章  总    则**

　　第一条  为贯彻实施《深圳经济特区物业管理条例》（以下简称《条例》），结合本市实际，制定本规定。

　　第二条  市住房和建设部门是本市物业管理行政主管部门（以下简称市主管部门），履行下列物业管理监督管理工作职责：

　　（一）组织实施《条例》以及其他关于物业管理的法律、法规、规章，执行物业管理的有关规定；

　　（二）研究拟定或者制定物业管理相关政策措施；

　　（三）指导、协调区政府物业管理行政主管部门（以下简称区主管部门）以及其他相关行政管理部门、街道办事处、行业协会等依法开展物业管理相关工作；

　　（四）依照《条例》以及其他有关物业管理的法律、法规、规章作出行政处罚等具体行政行为；

　　（五）统一监督管理全市物业专项维修资金；

　　（六）指导、监督和管理全市物业管理招投标活动；

　　（七）建立物业管理电子投票信息系统、网络信用平台和诚信档案制度；

　　（八）依法处理物业管理重大信访事项；

　　（九）法律、法规、规章和市政府规定的其他物业管理监管职责。

　　第三条  区主管部门接受市主管部门的业务指导，履行辖区内下列物业管理监督管理工作职责：

　　（一）指导街道办事处履行物业管理监管职责；

　　（二）确认未能依法选举产生业主委员会或者业主委员会集体辞职的情形，责令严重违法的业主委员会限期整改、解散；

　　（三）撤销违反法律、法规规定的业主大会、业主委员会的决定，撤销管理规约中违反法律、法规规定和显失公平的内容，决定管理规约中对特定业主显失公平的内容对该特定业主无效；

　　（四）会同街道办事处处理物业管理区域划分的争议；

　　（五）指导、监督和管理物业管理招投标活动；

　　（六）办理物业管理区域、业主委员会及其委员、物业服务合同、物业管理招投标、管理规约、业主大会议事规则、业主大会和业主委员会印章、行业协会制裁、安全防范应急预案等备案事项；

　　（七）批准协议选聘前期物业服务企业的申请；

　　（八）依照《条例》以及其他有关物业管理的法律、法规、规章作出行政处罚等具体行政行为；

　　（九）依法处理物业管理信访事项；

　　（十）法律、法规、规章和市、区政府规定的其他物业管理监管职责。

　　区主管部门可以根据管理实际，委托街道办事处以区主管部门的名义办理前款第（六）项规定的备案事项和第（八）项规定的行政处罚，但业主委员会成立和行业协会制裁的备案除外。

　　第四条  街道办事处在区主管部门指导下，负责组织、协调业主大会成立及业主委员会的选举工作，指导、监督业主大会和业主委员会的日常活动，具体负责下列物业管理监督管理工作职责：

　　（一）负责核实业主大会成立条件并组织、协调成立首次业主大会会议筹备组，指导筹备组开展筹备工作，依照本规定垫付筹备费用；

　　（二）对未能依法选举产生业主委员会、业主委员会集体辞职、业主委员会被区主管部门解散、业主委员会不按规定召集业主大会会议且拒不执行限期召集决定的情形，组织召集业主大会会议；

　　（三）对业主委员会主任、副主任无正当理由不召集业主委员会会议的，负责指定1名委员召集和主持业主委员会会议；

　　（四）调查违反法律、法规规定的业主大会、业主委员会的决定，责令限期改正或者报区主管部门予以撤销；

　　（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，或者组织换届选举；

　　（六）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、资料；

　　（七）组织召开街道物业管理联席会议；

　　（八）依法处理物业管理信访事项；

　　（九）法律、法规、规章和市、区政府规定的其他物业管理监管职责。

　　街道办事处应当明确机构、人员和工作经费，依法贯彻落实其物业管理监管职责。

　　社区工作站协助街道办事处开展物业管理相关工作。街道办事处可以依法委托社区工作站办理物业管理相关事务，但受区主管部门委托的事项不得转委托。

　　第五条  规划国土、城管、公安、环境保护、市场监管、民政等部门，按照各自职责对辖区内物业管理活动依法进行监督管理。

　　市房地产权登记机构应当为主管部门、街道办事处核实业主身份信息提供必要的协助。

　　第六条  各区政府应当会同市主管部门创新扶持政策，在老旧住宅区和原农村城市化社区推行社会化、专业化、市场化的物业服务。

　　原农村城市化社区可以在各区政府统筹协调、原农村集体经济组织继受单位具体组织下，参照《条例》、本规定及相关规定，成立物业管理自治机构。物业管理自治机构限于自行组织提供物业服务，或者决定购买物业服务并处理与物业服务企业履行合同的相关问题。

　　原农村城市化社区物业管理自治机构成立和运作的具体办法，由区政府另行制定。

　　第七条  建立物业管理人民调解制度，调解处理物业管理纠纷，促进社会建设和社区和谐。

　　业主委员会应当依照法律、法规、规章以及管理规约，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，对物业管理纠纷进行调解。

　　第八条  市主管部门应当建立市物业管理信用信息库，完善不良行为警示制度，对物业服务企业及相关从业人员、业主委员会委员和候补委员及执行秘书、承担机电设备维修养护或者清洁卫生等专项服务的专业机构等纳入信用信息档案管理。

　　市物业管理协会应当建立物业服务企业和物业服务从业人员的表彰与惩戒制度。市物业管理协会有关物业服务企业及物业服务从业人员的诚信档案应当与市物业管理信用信息库保持互联互通和信息共享。

　　第九条  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。

　　业主大会应当在管理规约中倡导业主、承租人等物业使用人树立和培养资源节约与环境保护的思想观念和行为习惯，明确实行生活垃圾分类。

　　第十条  提倡物业服务企业参与养老事业，鼓励业主大会、物业服务企业利用物业管理区域公共部位开办日间养老照料中心，探索推行居家养老与社区服务相结合等有利于养老服务业发展、健全养老服务体系的物业服务新模式。相关具体管理办法由市民政部门会同市主管部门、市规划国土部门另行制订，报市政府批准后实施。

**第二章  物业管理联席会议**

　　第十一条  根据《条例》第七条的规定，建立市、区、街道三级物业管理联席会议制度。

　　第十二条  市物业管理联席会议由市主管部门负责召集，由发展改革、财政、规划国土、公安、环境保护等部门作为成员单位，依据《条例》、本规定及有关规定对全市物业管理重大问题进行指导、协调、审议和决策。

　　区物业管理联席会议由区政府确定成员单位，由区主管部门负责召集，协调处理辖区内物业管理重大问题。

　　第十三条  街道办事处应当根据物业管理工作实际，组织辖区城管、规划土地监察、公安、安监、维稳、信访、环境保护、社区工作站等部门、机构召开物业管理联席会议，协调处理辖区内下列物业管理问题：

　　（一）业主委员会任期已届满但仍未完成换届选举工作的；

　　（二）新老物业服务企业交接中发生矛盾纠纷的；

　　（三）发生其他严重影响物业管理区域稳定和安全情形的。

　　街道办事处组织召开物业管理联席会议可以邀请市、区主管部门进行工作指导，也可以邀请物业服务企业、业主委员会委员、业主列席会议。

　　第十四条  经物业管理联席会议议定的政府内部工作事项，与会政府部门、机构应当予以执行；无正当理由拒不执行的，依法追究行政责任。

　　经物业管理联席会议议定并由与会政府部门、机构作出的具体行政行为，物业服务企业、业主委员会应当履行，但行政复议机关、人民法院依法决定暂停执行相关具体行政行为的除外；拒不履行的，作出具体行政行为的政府部门、机构应当依法强制执行或者申请人民法院强制执行。

　　物业管理联席会议召集单位应当整理并保管物业管理联席会议记录。

**第三章  业主、业主大会和业主委员会**

　　第十五条  下列主体在物业管理活动中依法享有业主权利、履行业主义务：

　　（一）房地产权利证书或者不动产登记簿记载的所有权人；

　　（二）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建筑物专有部分的人；

　　（三）因人民法院、仲裁委员会的生效法律文书取得建筑物专有部分所有权的人；

　　（四）因继承或者受遗赠取得建筑物专有部分所有权的人；

　　（五）因合法建造取得建筑物专有部分所有权的人；

　　（六）其他符合法律、法规规定的人。

　　符合前款规定的主体，应当提供合法、有效的证明文件。

　　第十六条  物业管理区域内业主不足10人的，经全体业主一致书面同意决定不成立业主大会的，由全体业主共同履行业主大会和业主委员会职责，业主应当自书面决定之日起5日内告知物业所在地的街道办事处和区主管部门。

　　第十七条  筹备组或者组织选举的业主委员会应当将业主委员会委员、候补委员及执行秘书的候选人相关信息，于选举前15日在所在物业管理区域进行公示，公示期不应少于30日。

　　业主大会会议的议题为选举或者罢免业主委员会委员的，社区工作站收到列席业主大会会议书面邀请通知后，应当在业主大会会议召开3日前将列席业主大会会议的人员名单和联系方式书面告知业主委员会。

　　第十八条  业主根据《条例》第十一条第一款第（一）项规定提议召集业主大会临时会议的，应当提供业主签名的书面提议资料和提议业主的有效联系方式。

　　业主委员会应当在收到提议资料后15日内，按照提议资料记载的有效联系方式、业主委员会记录的业主联系方式，核实提议的业主人数是否达到业主总人数20%以上（含本数，下同）。业主委员会可以通过市主管部门建立的电子投票系统核实业主有关信息。业主委员会拒不进行核实、无法履行职责或者存在争议的，由街道办事处予以核实。

　　经核实提议符合《条例》第十一条第一款第（一）项规定的，业主委员会应当自核实完成之日起5日内就提议议题召集业主大会临时会议。经核实提议不符合《条例》第十一条第一款第（一）项规定、业主仍认为需要的，业主应当重新按照本条第一款规定，提供业主签名的书面提议材料和提议业主的有效联系方式，提议召集业主大会临时会议。

　　业主大会对物业管理事项已作出决定的，业主委员会在一年内可以不再就同一物业管理事项组织召集业主大会临时会议；但人民法院、区主管部门依法撤销业主大会决定的除外。

　　第十九条  业主大会、业主委员会作出的决定涉嫌违反法律、法规规定的，由物业所在地街道办事处负责调查。

　　经街道办事处调查核实，业主大会、业主委员会的决定确有违反法律、法规规定的，街道办事处应当责令其限期改正。业主大会、业主委员会逾期仍不改正的，街道办事处应当提请物业所在地区主管部门撤销业主大会、业主委员会的决定。

　　第二十条  《条例》第十三条、第十八条、第四十八条规定的“抄送”业主，可以采用以下方式之一：

　　（一）信函；

　　（二）电子邮件；

　　（三）手机短信。

　　业主联系方式以入住时登记的方式为准；业主未入住的，以业主首次书面提供的方式为准。业主变更联系方式的，应当自变更之日起15日内告知业主委员会和物业服务企业。

　　业主委员会或者业主大会召集人按照本条第一款规定方式、以本条第二款确定的联系方式向业主发送相关信息后，即完成抄送。

　　第二十一条  《条例》第十三条、第十八条、第二十五条、第二十九条、第四十条、第四十四条、第九十五条、第九十六条及本规定第二十七条、第二十八条、第三十三条规定的“公告”、“公布”，物业服务企业或者业主委员会应当采取在物业管理区域内的楼（栋）或者单元张贴的形式进行，同时根据实际情况选择下列至少一种形式作为补充：

　　（一）在物业项目服务场所、业主委员会办公场所张贴；

　　（二）在物业管理区域的主要出入口张贴；

　　（三）在物业管理区域内的广场、商场等人流密集的商业、文体服务设施出入口张贴。

　　第二十二条  业主大会会议表决应当通过市主管部门建立的电子投票系统进行，但业主大会依法决议不采用电子投票的除外。电子投票规则由市主管部门另行制定。

　　除业主委员会选举之外的其他业主大会表决事项，投票截止后，业主大会会议与会业主所持有的投票权未超过本物业管理区域内投票权半数，且与会业主人数未超过全体业主人数半数的，可延长业主投票时限，但最长不得超过3个月。业主大会议事规则规定的业主投票延长时限低于3个月的，从其规定。

　　根据前款规定延长的投票期限届满仍无法达到表决条件的，业主大会终止该事项表决。终止表决的事项，自终止之日起1年内不得重新作为业主大会议题提出，但经业主委员会全体委员三分之二以上多数同意的除外。

　　第二十三条  《条例》第十四条第三款规定的“业主所拥有物业的建筑面积”，按照房地产权利证书记载的面积计算；尚未登记的，按照竣工测绘的面积计算；尚未竣工测绘的，按房屋买卖合同记载的面积计算。

　　物业管理区域内全体业主的总投票权数，按照单个业主投票权数的统计总和计算。

　　《条例》第十九条、第五十二条、第七十四条规定的“物业总建筑面积”，是指该物业房屋建筑面积测绘报告（竣工测绘）载明的总建筑面积。

　　第二十四条  业主人数和总人数按照下列方法认定：

　　（一）业主人数，按照物业独立产权单位的业主数量计算，一个独立产权单位按一人计算。但物业独立产权单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的，或者同一买受人拥有一个以上物业独立产权单位的，按一人计算；

　　（二）总人数，按照前项的统计总和计算。

　　第二十五条  符合《条例》第十九条规定的业主大会成立条件的物业管理区域，其建设单位或者物业服务企业在书面告知物业所在地街道办事处时，应当提供以下材料：

　　（一）物业管理区域划分备案回执；

　　（二）业主名册、联系方式等资料；

　　（三）建筑规划总平面图。

　　第二十六条  物业管理区域筹备召开首次业主大会时，建设单位或者物业服务企业应当予以配合，不得拒绝派出代表担任筹备组成员。

　　筹备组成员就筹备工作事项意见不统一的，由筹备组组长在街道办事处的指导下作出决定。

　　筹备组成立6个月仍无法召开业主大会并选举产生业主委员会的，街道办事处可以解散筹备组并重新成立筹备组。

　　筹备组工作所需经费，由物业服务企业在物业服务费中列支。没有实施物业管理的，由业主自行筹集；确实无法筹集的，由物业所在地街道办事处先行垫付，垫付费用在该区域实施物业管理后3个月内由物业服务企业在物业服务费中列支。物业服务企业拒不支付的，街道办事处依法予以追偿。

　　第二十七条  业主大会应当综合考虑物业管理区域规模、物业服务费标准、业主人数等因素，决定从物业服务费或者其他合法资金来源中提取业主大会、业主委员会活动经费以及业主委员会委员津贴和执行秘书薪酬等费用的标准。

　　业主委员会应当将业主大会和业主委员会活动经费、业主委员会委员津贴和执行秘书薪酬等费用的使用情况，每年至少向全体业主公布一次；物业服务企业可以将从物业服务费中提取的该项费用纳入物业服务成本或者物业服务支出。

　　第二十八条  业主委员会委员是业主自治的公益性岗位，鼓励业主委员会委员提供志愿服务。有条件的物业管理区域，业主大会可以根据业主委员会委员从事公益性工作情况按月给予适当的津贴，每月津贴总额不得超过本市最低工资标准。

　　业主委员会委员、候补委员、执行秘书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，不得采取挪用、欺骗等方式非法侵占物业专项维修资金、物业共有部分收益等全体业主共有的资金。

　　物业服务企业应当将业主委员会委员、候补委员、执行秘书缴纳物业服务费、水电气费、停车费、物业专项维修资金等缴费情况，每年向全体业主公布一次。

　　第二十九条  业主委员会成员候选人由筹备组推荐，10名以上业主也可以联名推荐1至2名候选人，但同一业主只能联名推荐一次。

　　筹备组根据预定委员、候补委员人数确定候选人总人数，并对候选人资格审查确认后，对委员和候补委员按照规定程序一并组织选举，根据得票顺序依次选出业主委员会委员和候补委员。

　　业主委员会成员实行差额选举，差额比例不得低于20%，且不得高于50%。

　　委员、候补委员候选人推荐人数超过预定委员、候补委员人数50%的，由筹备组组织被推荐人投票确定符合前款规定人数的候选人。

　　第三十条  委员、候补委员得票顺序，按照所得投票权数占与会业主总投票权数的比例与所得投票人数占与会业主人数的比例之和的大小确定；两者之和相等的，所得投票权数较多者排名靠前。

　　委员、候补委员当选应当经与会业主所持投票权二分之一以上且与会业主人数二分之一以上多数同意。

　　委员、候补委员当选名额不足或者无人当选的，可以重新选举，也可以补选，具体方式由筹备组在选举办法中确定。

　　业主委员会换届选举参照本条相关规定，但业主大会对委员、候补委员当选名额不足或者无人当选的具体处理方式作出决议的，按决议执行。

　　第三十一条  业主委员会成立后，应当通过社区工作站向区主管部门提交备案申请。

　　社区工作站应当在3个工作日内对业主委员会书面总结的业主大会成立情况进行核查，街道办事处应当在2个工作日内进行复核并签署意见，并将备案申请及资料转报区主管部门备案。

　　区主管部门的备案回执由社区工作站转交业主委员会。

　　业主委员会的变更备案，按照《条例》第二十八条第三款规定，直接向区主管部门办理。

　　第三十二条  经与会业主所持投票权三分之二以上且与会业主人数三分之二以上多数同意，业主大会可以决定延长业主委员会及委员、候补委员的任期，但决定延长后的每届任期不得超过5年。业主委员会应当在业主大会作出延长任期的决定后10日内向区主管部门备案。

　　业主委员会向公安机关申请刻制业主大会、业主委员会印章时，应当提供区主管部门备案回执。公安机关准予刻制的，应当在业主委员会印章标明业主委员会的届数和任期。

　　业主委员会应当根据《条例》第四十九条第三款的规定，制定业主大会、业主委员会印章使用管理规定和档案管理规定。尚未制定管理规定的，业主委员会主任对印章和档案负有保管和依法、正当使用的责任。

　　第三十三条  业主委员会委员、候补委员职务终止的，应当自终止之日起3日内将所保管的档案资料、印章及其他业主大会的财物移交给业主委员会。拒不移交的，业主委员会、社区工作站应当将其拒不移交的行为予以公告，并可以请求辖区公安机关协助移交；拒不移交的行为给业主造成损失的，业主可以依法追究其法律责任。

　　业主委员会委员缺员，全体候补委员递补为委员后，仍缺员超过40%但未超过50%的，应当召开业主大会会议增补；缺员超过50%的，参照《条例》第三十八条规定，由区主管部门解散该业主委员会，并通知街道办事处组织召开业主大会会议，重新选举业主委员会。

　　第三十四条  根据《条例》第四十一条第二款，业主委员会任期届满前6个月，业主委员会应当组织换届选举，并应当在任期届满5个月前将换届选举方案报告区主管部门和物业所在地街道办事处。

　　根据《条例》第四十一条第三款，业主委员会任期届满前3个月尚未完成换届选举的，由物业所在地街道办事处根据实际情况，按照下列规定处理：

　　（一）街道办事处确认前期选举工作合法的，由街道办事处组织、业主委员会协助继续完成换届选举，经街道办事处同意也可以由业主委员会在街道办事处的监督下继续完成换届选举；

　　（二）前期选举工作程序违法、争议较大或者具有其他影响换届选举的重大事项，由街道办事处组织、业主委员会协助，重新举行换届选举。

　　业主委员会任期届满仍未完成换届选举工作的，物业所在地街道办事处应当代管相关档案资料，并参照首次业主大会会议的程序组织选举产生新一届业主委员会，筹备组成员的组成由街道办事处确定；但经确认前期选举工作合法的，街道办事处可以在前期选举工作基础上继续完成换届选举。

　　第三十五条  业主代表作为筹备组成员的，应当符合《条例》第二十三条规定的业主委员会委员、候补委员候选人条件。

　　第三十六条  居民委员会代行业主大会职责的，可以参照《条例》第十七条的表决规则，由居民委员会委员投票决定。社区居委会代行业主大会和业主委员会职责的，其代行时限可至该物业管理区域的业主委员会选举产生之日止。

**第四章  建设单位、物业服务企业及物业服务**

　　第三十七条  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，并在街道办事处登记后向区主管部门备案。已经实施物业管理的区域由物业服务企业在街道办事处登记后向区主管部门备案。

　　建设单位或者物业服务企业应当向区主管部门提供以下备案材料：

　　（一）物业建设宗地红线图；

　　（二）建筑规划总平面图；

　　（三）规划国土部门出具的物业项目命名审批文件。

　　区主管部门对违反《条例》第六十五条规定的物业管理区域划分原则和方法的，应当书面通知建设单位或者物业服务企业，并限期改正，重新办理备案。

　　第三十八条  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，经区主管部门和物业所在地街道办事处确认，可以划分为多个独立的物业管理区域。

　　业主大会成立之后，在调整物业管理区域或者合并、分立物业管理区域之前，应当由业主大会依照《条例》第十七条的规定作出决定。

　　第三十九条  2008年1月1日之前取得建设工程规划许可证的物业项目，建设单位应当按照《〈深圳经济特区住宅区物业管理条例〉实施细则》的规定配置和移交物业服务用房。

　　第四十条  建设单位应当将前期物业服务合同、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，并将其作为房屋买卖合同的附件。

　　第四十一条  异地物业服务企业首次在本市承接物业项目的，应当自物业服务合同签订之日起15日内将物业服务合同副本报区主管部门备案。

　　异地物业服务企业在本规定实施之前已承接本市物业项目的，应当自本规定实施之日起30日内将物业服务合同副本报区主管部门备案。

　　第四十二条  未经供水、供电、供气等公用事业单位、业主或者司法、行政授权，物业服务企业不得对物业相关专有部分或者共有部分实施停水、停电、停气，但水管破裂、火灾等对业主或者公共财产造成重大损失的紧急情形除外。

　　第四十三条  物业服务企业应当按照下列规定落实安全生产责任：

　　（一）建立健全安全管理责任制；

　　（二）制定安全巡查、安全宣传、安全隐患整改等有关安全管理制度；

　　（三）保障安全措施、安全宣传、安全培训、安全隐患整改等所需经费的投入；

　　（四）定期开展安全隐患排查并及时发现、消除安全隐患；

　　（五）制定安全事故应急救援预案；

　　（六）及时如实报告安全事故；

　　（七）其他依法应当履行的安全生产责任。

　　第四十四条  物业服务企业和业主委员会在签订物业服务合同时，应当就物业管理区域内实行垃圾减量分类处理、城市生活垃圾和建筑废弃物等进行减量分类投放和收集事项进行约定。

　　物业服务合同还应当明确约定，物业服务企业须事先征得业主委员会的书面同意后方可代为对物业范围内园林绿化进行调整，并依法办理相应行政审批手续；业主大会议事规则、管理规约明确须经业主大会表决的，业主委员会书面同意前应当经业主大会表决通过。

　　第四十五条  物业服务企业和业主委员会在签订物业服务合同时，应当就物业服务费、物业专项维修资金使用的审计机构选择、审计频率等审计相关事项进行约定。

　　第四十六条  物业服务企业决定在物业服务合同期满后退出的，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并书面报告区主管部门。

　　物业服务合同未到期，物业服务企业要求提前退出的，物业服务企业应当与业主委员会协商处理物业服务合同终止事宜，并书面报告区主管部门。

　　对没有成立业主委员会的，物业服务企业应当以书面形式报告区主管部门。区主管部门应当将物业服务合同备案情况、企业退出等情况及时通报物业所在街道办事处。

　　第四十七条  有下列情形之一的，物业服务企业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；

　　（二）经人民法院判决或者仲裁机构裁定物业服务企业应当退出的；

　　（三）物业服务企业资质被依法吊销，且重新申请核定资质未获批准的；

　　（四）依法不得继续从事物业服务活动的其他情形。

　　第四十八条  物业服务企业应当与新物业服务企业完成交接工作后方可退出物业管理区域；尚未选聘新物业服务企业的，由业主委员会在街道办事处的指导下决定是否由原物业服务企业服务至新物业服务企业选聘。

　　物业服务企业退出后，物业服务合同遗留的纠纷等有关问题可以通过协商、调解、仲裁以及诉讼等途径进行解决。

　　物业服务企业被区主管部门责令限期退出逾期仍不退出的，除由区主管部门依照《条例》规定予以处理外，对物业服务企业及其主要负责人和直接责任人，由市物业管理协会给予公开谴责的制裁；因物业服务企业拒不退出导致业主损失的，依法承担民事赔偿责任。

　　第四十九条  区主管部门可以按照公开、自愿、择优的原则，选取物业服务企业建立应急服务企业预选库。有下列情况之一的，可以由街道办事处组织，以抽签形式在应急服务企业预选库中选取一家物业服务企业提供服务：

　　（一）合同期未满，物业服务企业突然退出，出现管理真空的；

　　（二）合同期满后，物业服务企业退出，还未成立业主委员会的；

　　（三）原物业服务企业退出后，业主委员会同意选用应急服务企业的。

　　应急物业服务合同具体期限由街道办事处和物业服务企业约定，最长至业主大会与其选聘的新物业服务企业签订的物业服务合同约定开始提供物业服务之日止。物业服务内容、标准和收费参照原物业服务企业执行。

**第五章  物业使用与维护**

　　第五十条  物业管理区域内发生下列突发公共事件之一的，物业服务企业应当立即向物业所在地街道办事处及区政府相应的主管部门报告：

　　（一）自然灾害，主要包括水患灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、生物灾害等；

　　（二）事故灾难，主要包括安全事故、环境污染和生态破坏事故等；

　　（三）突发公共卫生事件，主要包括传染病疫情、动植物疫情、食品安全与职业危害事件等；

　　（四）突发社会安全事件，主要包括重大群体性事件、重大刑事案件、突发涉外事件等。

　　第五十一条  物业管理区域内，任何单位和个人不得从事下列行为：

　　（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人防通讯、警报设施；

　　（八）破坏公共环境保护设施或者造成环境污染的其他行为。

　　第五十二条  物业管理区域内发生本规定第五十一条规定行为时，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予以劝阻、制止，并及时报告街道办事处或者区政府相关主管部门。相关主管部门查证属实的，应当根据有关举报奖励的规定，给予奖励。

　　业主大会、业主委员会应当委托物业服务企业履行物业管理区域内的平战结合人民防空工程及人防通讯、警报设施日常维护管理责任，并为人防通讯、警报设施的安装提供便利。

　　第五十三条  在物业管理区域内停放车辆，不得占用消防通道，不得妨碍行人和其他车辆的正常通行。

　　经规划国土、公安消防等主管部门批准，利用物业共有部分设置机动车停放位的，其车位设置、管理等事项由业主大会决定。业主对机动车辆有保管要求的，可以与物业服务企业另行约定。

　　第五十四条  物业管理区域内，供水、供电、供气、通讯、有线电视、环卫等单位应当按下列规定向最终用户收取有关费用：

　　（一）业主自用的向业主收取；

　　（二）物业服务企业自用的向物业服务企业收取；

　　（三）部分业主共同使用的，由相关业主分摊；

　　（四）全体业主共同使用的，由全体业主分摊。

　　上述单位不得强制物业服务企业代收有关费用，不得因物业服务企业拒绝代收而停止提供服务。

　　物业服务企业接受委托代收有关费用的，可以根据双方签署的委托代收合同约定向委托单位收取代收费用，不得向业主收取手续费。

　　第五十五条  业主大会决定不将物业管理区域内日常收取的专项维修资金移交市物业专项维修资金管理机构统一管理的，该物业管理区域内日常收取的专项维修资金由业主大会自行依法管理。

　　物业管理区域由一个独立产权单位申请变更为两个以上独立产权单位的，应当依法设立物业专项维修资金。未及时设立的，市房地产权登记机构不予办理该物业管理区域的相关产权登记手续。

　　第五十六条  物业维修工程竣工结算金额超过10万元的，在到区物业专项维修资金管理机构办理备案手续前，其结算报告须经具有造价咨询等相应资格的第三方机构予以审核。

　　市物业专项维修资金管理机构按审核确认的金额办理拨付手续。

　　第五十七条  业主与物业的承租人或者其他物业使用人约定由物业使用人交纳物业专项维修资金等费用的，不免除业主履行交纳物业专项维修资金的法定义务。

　　业主转让或者出租物业时，应当将管理规约内容、物业服务费用标准、日常收取的专项维修资金交纳情况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7日内，将物业转让或者出租情况告知物业服务企业。

　　第五十八条  根据《条例》第八十六条第三款规定，主管部门在代管的物业专项维修资金的增值收益中提取管理费的比例为10%。

**第六章  物业管理招标投标**

　　第五十九条  物业管理招标投标活动，应当遵守《中华人民共和国招标投标法》和有关法律、法规、规章的规定，并依法接受市、区主管部门的监督管理。

　　深圳市建设工程交易服务中心（以下简称交易中心）是全市物业管理招投标的统一交易场所，为招标人和投标人提供必要的技术、法律咨询服务。

　　由财政性资金支付物业服务费的物业管理招投标活动，按照政府采购的有关规定执行。

　　第六十条  建设单位选聘物业服务企业提供前期物业服务的，应当进入交易中心进行招投标。

　　提倡业主大会进入交易中心进行物业管理招投标活动。业主大会通过招投标方式选聘物业服务企业的，业主大会应当授权业主委员会负责开展各项具体工作。业主大会可以委托招标代理机构办理招标事宜。

　　第六十一条  建设单位进行前期物业管理招标时，应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的10日前填写物业管理招标备案表报区主管部门备案。

　　第六十二条  业主大会选聘物业服务企业的，以下事项由业主大会依法决定：

　　（一）是否通过对原物业服务企业的续聘方案；

　　（二）是否通过业主委员会编制的招标文件；

　　（三）是否进入交易中心进行物业管理招投标活动；

　　（四）是否委托招标代理机构进行物业管理招投标活动。

　　在物业管理招投标活动中，业主委员会可以依业主大会授权履行如下招标人职责：

　　（一）编制招标公告、招标文件；

　　（二）发布招标公告、发放招标文件；

　　（三）组织招标答疑、开标和评标会议；

　　（四）发出中标通知书、与中标物业服务企业签订物业服务合同；

　　（五）办理物业服务合同备案；

　　（六）法律、法规、规章规定的其他职责。

　　第六十三条  招标人进入交易中心进行物业管理公开招标活动的，应当在交易中心发布招标公告。

　　招标人未通过交易中心进行物业管理公开招标的，应当在深圳市物业管理协会网站发布招标公告。市物业管理协会不得收取招标公告发布费用。

　　招标人采用邀请招标方式的，应当向3个以上具备承担招标项目的能力、资信良好的特定企业发出投标邀请书。

　　第六十四条  市主管部门应当制订物业管理招标文件示范文本并通过其政府网站等途径向社会公开发布。

　　招标人可以根据物业管理招标文件示范文本，结合招标项目的特点和需要编制招标文件。

　　第六十五条  招标过程中发生的交易服务费、招标代理费由招标人支付，但招标成功后依据招标文件的约定由中标人或者投标人承担的除外。

　　招标人应当自物业服务合同签订之日起15日内将评标、定标情况向区主管部门备案，招标人可以委托物业服务企业在其办理物业服务合同备案时代为办理本备案事项。

　　第六十六条  物业管理招投标实行评标委员会评标定性评审和招标人自主定标的制度。

　　招标人根据招标项目实际情况选择下列方法定标：

　　（一）票决定标法，定标委员会成员在进入定标程序的投标人中通过投票表决方式确定中标人；

　　（二）抽签定标法，定标委员会成员在进入定标程序的投标人中通过随机抽签方式确定中标人。

　　第六十七条  定标委员会由招标人负责组建，由7名以上单数成员组成，在定标当日由招标人从2倍以上备选人员名单中随机抽取确定。

　　招标人为业主大会的，定标委员会成员由业主委员会委员和业主代表组成。招标人为建设单位的，定标委员会成员由招标人自行确定。

　　与投标人有利害关系的人员不得进入评标委员会。

**第七章  法律责任**

　　第六十八条  主管部门、街道办事处、社区工作站、相关行政管理部门及其工作人员在物业管理行政监管中不履行职责或者不正确履行职责的，依法追究行政责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理；造成损失的，依法承担赔偿责任。

　　第六十九条  业主委员会违反本规定第二十七条第二款规定，未按规定将相关费用的使用情况公布的，由区主管部门责令限期改正；逾期未改正的，对应当负责的业主委员会委员处以3000元罚款。

　　第七十条  业主委员会委员、候补委员、执行秘书违反本规定，按下列规定处理：

　　（一）违反第二十八条第二款规定，接受物业服务企业不正当利益或者采取挪用、欺骗等方式非法侵占业主共有资金的，经街道办事处、区主管部门或者其他行政主管部门、司法机关查实的，由业主委员会依照《条例》第三十五条、第三十六条的规定处理并报市主管部门备案；市主管部门应当将该违法行为作为不良行为记入信用信息档案；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理；

　　（二）违反第三十三条第一款规定，未将印章、档案等有关资料、财物按时移交给业主委员会的，由区主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处以3000元罚款。

　　第七十一条  业主违反本规定，经相关部门认定有第五十一条规定行为的，相关部门依法处理时应当书面通知市主管部门，市主管部门应当将该违法行为作为不良行为记入信用信息档案；行为时已属于业主委员会委员的由业主委员会依照《条例》第三十五条、第三十六条的规定处理并报市主管部门备案。

　　第七十二条  物业服务企业违反本规定，按下列规定处理：

　　（一）违反第二十八条第三款规定，未按规定将相关缴费情况公布的，由区主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处以2万元罚款；

　　（二）违反第四十二条规定，擅自停水、停电、停气的，由区主管部门责令改正；拒不改正的，按涉及户数计算每户处以500元罚款；

　　（三）违反第五十条规定，未履行有关报告义务的，由区主管部门处以1万元罚款；违反本规定第五十二条规定，明知有关违法建设和破坏行为而不予制止或者报告的，由市物业管理协会根据行业自律相关规定予以惩戒；

　　（四）违反第二十六条第四款、第五十一条规定，除由相关部门依法处理外，对物业服务企业及其主要负责人和直接责任人，市物业管理协会可以给予警告或者业内通报批评的制裁；拒不执行相关部门的行政处罚、处理决定的，市物业管理协会可以给予公开谴责的制裁。

　　第七十三条  建设单位违反本规定第六十条第一款规定，未进入交易中心进行物业管理招投标的，由区主管部门责令限期改正，处以10万元罚款。

　　建设单位违反本规定第六十一条规定，未向区主管部门办理物业管理招标备案的，由区主管部门责令限期补办备案手续；逾期仍未补办的，处以3万元罚款。

　　第七十四条  物业服务企业及相关从业人员、业主委员会委员及执行秘书有违反《条例》、本规定的行为并依法承担行政法律责任的，应当作为不良行为记录载入信用信息档案。

**第八章  附    则**

　　第七十五条  市主管部门应当在本规定实施后6个月内，依法制定物业管理招标投标程序、规则、专家管理办法以及招标文件示范文本，依规定程序批准后公布。

　　第七十六条  本规定所称区政府，含新区管理机构；本规定所称街道办事处，含新区管理机构设置的办事处；本规定所称管理规约，含临时管理规约。

　　第七十七条  本规定自2014年1月1日起施行。