广州市住房和城乡建设局文件

穗建物业〔2020〕307号

广州市物业管理联席会议办公室关于印发 广州市物业服务企业退出和进驻 物业项目工作指引的通知

市委组织部、政法委，市公安局、司法局、市场监管局，各区人民政府，市物业管理行业协会，各物业服务企业，各业主委员会，各相关单位：

为规范物业服务企业退出和进驻物业项目工作，维护基层社会和谐稳定，保障业主正常生活秩序，引导物业行业良性竞争，广州市物业管理联席会议办公室根据相关法律、法规、规章、规范性文件 and 行业标准，结合我市实际，总结既往经验，制定了本

工作指引。现印发给你们，请按照执行。

广州市物业管理联席会议

办公室(代章)

2020年9月11日

广州市物业服务企业退出和进驻 物业项目工作指引

为规范物业服务企业退出和进驻物业项目工作，维护基层社会和谐稳定，保障业主正常生活秩序，引导物业行业良性竞争，根据相关法律、法规、规章、规范性文件和行业标准，结合我市实际，总结既往经验，制定本工作指引。

一、工作原则

——坚持党建引领，发挥战斗堡垒作用。把党的领导落实到小区治理各领域各环节，实现小区党组织应建尽建，在街(镇)、居民委员会、小区党组织的领导下开展物业服务企业退出和进驻物业项目工作，发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，从源头上减少矛盾纠纷。

——坚持综合治理，维护基层和谐稳定。由区委区政府负总责，街(镇)和居民委员会具体处理，市住建、组织、政法、公安、司法、市场监管等相关部门指导，条块结合、齐抓共管、综合治理、联合惩戒，将问题解决在萌芽状态，避免发生群体性事件。

——坚持共同决策，保护业主合法权益。解聘和选聘物业服务企业涉及小区业主共同利益，全体业主应从物业项目的根本利益、长远利益出发，行使好自身的决策权。解聘和选聘物业服务企业应当经业主大会依法表决同意，业主大会不得授权、委托业

主委员会作出解聘和选聘物业服务企业的决定。

——坚持依法依规，保障正常生活秩序。物业服务企业应当依法、依规、依合同和相关行业标准、技术规范，提供质价相符的物业服务。对业主委员会、业主、住户反映的问题、意见、建议应当及时受理、跟进整改、予以反馈。被解聘时按规定移交物业服务用房和相关设施设备、资料、财物，按时退出物业项目；被选聘时有序接管，确保物业服务无缝衔接。

二、工作步骤

(一) 业主解聘原物业服务企业的步骤

解聘(可以解聘)原物业服务企业的情形包括：前期物业服务合同期限届满前或者未约定期限，业主委员会代表全体业主与新物业服务企业签订的物业服务合同生效的；物业服务合同期限未满但业主依照法定程序共同决定解聘的(除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失)；前期物业服务合同或者物业服务合同期限届满；物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务企业的决定，物业服务企业继续提供物业服务的不定期合同；其他符合前期物业服务合同或者物业服务合同解除条件的情形。具体步骤如下：

1. 提请召开业主大会会议。经业主委员会会议决定，或经 20% 以上业主或者业主监事会提议，可以召开业主大会会议(临时会议)，由业主共同决定选聘和解聘物业服务企业等事项。

2.召开业主大会会议。决定选聘新物业服务企业的，应当同时决定物业服务的内容、收费标准、服务期限等事项。

2020年12月31日之前形成决定的，按照《中华人民共和国物权法》的相关规定，应当依法经物业管理区域内专有部分占建筑物总面积1/2以上的业主且占总人数1/2以上的业主同意。2021年1月1日之后形成决定的，按照《中华人民共和国民法典》的相关规定，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，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。

已建立物业管理区域电子投票数据库的，业主大会会议表决应当采用电子投票。业主的表决意见包括同意、反对、弃权三种，未明示表决意见的业主不计入参加业主大会会议的业主人数。

业主委员会不按规定组织召开业主大会会议的，由物业所在地的街(镇)责令业主委员会限期召开，并公告全体业主；逾期仍不召开的，由业主监事会组织召开；未设立业主监事会的，由物业所在地的居民委员会在街(镇)的指导和监督下组织召开。业主委员会应当执行业主大会的决议。

3.公示业主大会表决结果。采用电子投票形式产生的表决结果应当公示10日，采用书面征求意见形式产生的表决结果应当公示30日以上，采用集体讨论形式产生的表决结果应当公示7日以上。公示内容应当包括房号和专有部分面积，业主对表决事项赞同、

反对、弃权的意见，全体业主对表决事项赞同、反对、弃权意见的汇总结果等。业主、物业服务企业、建设单位等相关主体对解聘原物业服务企业和选聘新物业服务企业的表决结果有异议的，应当提交相应证据材料，街(镇)应当会同区住建(房管)局核实。

4.签订物业服务合同。业主委员会应当与业主大会选聘的新物业服务企业签订书面的物业服务合同，提倡采用政府主管部门发布的合同示范文本。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(镇)出具的业主委员会备案回执。

5.与原物业服务企业协商交接事宜。业主委员会签订新的物业服务合同后，应当及时书面告知原物业服务企业，并组织新选聘物业服务企业与原物业服务企业就退出物业项目的时间、交接事宜进行协商。

6. 将解聘和选聘物业服务企业的情况告之相关单位。业主委员会应当将解聘和选聘物业服务企业的情况书面告知属地街（镇）居民委员会、区住建(房管)局。

(二)物业服务企业主动解除合同的步骤

物业服务企业主动解除合同的情形包括：物业服务企业依法提前解除合同；合同期届满物业服务企业不再续约的；物业服务企业因故不能继续履行合同义务的；其他符合前期物业服务合同或者物业服务合同解除条件的情形。

1.与业主委员会协商交接事宜。物业服务企业违反物业服务合

同约定提前终止物业服务合同的，应当提前 3 个月通知业主、业主委员会并承担合同约定的违约责任。

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，并与业主、业主委员会就退出物业项目的时间、交接事宜进行协商。

尚未成立业主委员会的，物业服务企业可与居民委员会、小区党组织协商交接事宜。

2.将解除合同的情况告之相关单位。物业服务企业应当将主动解除合同的情况书面告知属地街(镇)、居民委员会、区住建(房管局)。

(三)物业服务交接的步骤

1.原物业服务企业向业主委员会移交资料。原物业服务企业应当按照《广东省物业管理条例》第五十一条、《广州市物业管理暂行办法》第八十条等规定，向业主委员会移交物业服务用房和相关设施设备、资料、财物，配合新物业服务企业做好交接工作，不得损坏、隐匿、销毁或者拒不移交相关设施设备、资料、财物。

业主委员会与原物业服务企业就移交物业管理权协商一致的，业主委员会可以委托第三方专业机构、新聘物业服务企业与原物业服务企业办理移交手续。

未成立业主委员会且未决定自行管理的，原物业服务企业应当将相关资料和财物移交居民委员会代管。

2.原物业服务企业与业主委员会制作移交记录。业主委员会与原物业服务企业应当制作物业项目移交记录，由双方签章确认。移交记录应当包括物业项目移交的时间、内容、存在问题和解决方法、责任界限和债权债务结算方式等内容。双方对物业项目移交事项存在争议的，应当在记录中载明。

3.原物业服务企业退出物业项目。原物业服务企业应当在物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域。不得以物业管理服务中的债权债务纠纷未解决，阶段工作未完成等为由拒绝退出。

4.新聘物业服务企业进驻物业项目。新聘物业服务企业做好客服、保安、保洁接管工作的同时，特别要注意做好共用设施设备等接管工作，确保物业服务的无缝衔接和正常运作。

原物业服务企业退出前，新聘物业服务企业不得组织人员，采取冲击门岗、抢占物业管理用房等极端方式强行接管物业项目。

5.业主委员会与新聘物业服务企业制作验收协议。新聘物业服务企业接管物业项目后，业主委员会应当按照《物业管理条例》第三十六条等相关规定，将相应资料移交给新聘物业服务企业，办理物业验收手续，签订物业验收协议。

6.未选聘出新物业服务企业的由业主承担物业管理责任。物业服务企业退出物业管理区域，业主仍未选聘出新物业服务企业的，由全体业主共同承担管理责任。街(镇)、居民委员会应当及时

指导和协助召开业主大会，选聘新物业服务企业。

三、不能顺利交接的处理

(一)属地街（镇）的处理措施

1. **人民调解。**业主委员会与原物业服务企业就物业管理服务移交工作协商不成的，业主委员会、原物业服务企业可以向属地街（镇）申请人民调解。人民调解不收取当事人费用，调解协议具有法律约束力。

2. **责令改正或撤销决定。**未经业主大会表决通过，业主委员会擅自作出解聘和选聘物业服务企业决定的；业主委员会委员违反业主大会议事规则或者未经业主大会会议和业主委员会会议的决定，擅自使用业主大会或者业主委员会印章的；业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规的，属地街（镇）应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

3. **组织选举新的业主委员会。**业主委员会违反法律、法规规定，严重侵害业主合法权益的，按照《广州市物业管理暂行办法》第九十五条的规定，由属地街（镇）责令改正；拒不改正造成严重后果的，可以组织选举新的业主委员会。

(二)属地住建部门的处理措施

4. **房屋行政主管部门处罚。**区住建(房管)局可以一是按照《广东省物业管理条例》第六十三条的规定，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，处五万元以上十五万元以下的罚款；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，可处五万元以上二十万元以下的罚款。二是按照国务院《物业管理条例》第五十八条的规定，不移交有关资料的，责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，物业服务企业予以通报，处1万元以上10万元以下的罚款。

5.失信惩戒。按照《广州市物业服务企业信用管理暂行办法》(穗建规字〔2018〕20号)的规定，将不按规定退出物业项目的作为物业服务企业的失信信息，一是列入重点监管对象，对其本市范围内的所有在管物业项目加大检查频次；二是对其法定代表人或者驻穗负责人进行提醒、约谈、告诫，并在信用信息系统记录对该企业提醒、约谈、告诫的情况；三是建议在“信用广州网”、“信用广东网”和“信用中国网”公示。

作出责令限期改正、行政处罚等行政决定后，逾期拒不履行法定义务的作为物业服务企业的严重失信行为，一是停止其参与本市前期物业管理投标资格；二是告知相关行政管理部门及机构，建议取消其参加评先评优资格；三是告知省、市、区公共资源交易机构和相应财政行政管理部门，建议依法取消或者限制其参与政府采购资格；四是告知相关行政管理部门，建议限制其申请财政性资金项目，限制参与基础设施和公用事业特许经营。

(三)属地市场监管部门的处理措施

6.市场监管部门处罚。依法依规查处物业服务企业不正当竞争等违法行为。

(四)政府部门联合处理措施

7.联合约谈。由街(镇)、居民委员会牵头，视具体情况，由区住建、组织、政法、公安、司法、市场监管等相关部门参加，联合约谈原物业服务企业、新聘物业服务企业或者业主委员会，运用各部门力量，集中各部门资源，优化约谈成效。

8.联合处置群体性事件。发生冲击保安岗、抢占物业管理用房、在物业项目及周边聚众示威、扰乱治安管理秩序等群体性事件，强行接管物业项目的，原物业服务企业、业主委员会或小区党组织应当及时收集视频等相关证据，由街(镇)、公安、政法等部门联合、及时、有效处理，维护小区和谐稳定。

(五)行业协会的处理措施

9.诚信降级。新聘物业服务企业未通过合法途径强行进驻物业项目且严重影响小区公共秩序的，信用等级降一级，信用等级是最低的 AAA 的则取消信用等级。

原物业服务企业受到区住建部门的行政处罚后，逾期仍不退出物业项目的，属于一票否决情形，得分清零，取消该物业服务企业信用等级。

10.网站通报。物业服务企业有拒不退出或者强行进驻物业项目等严重扰乱市场秩序行为的，作为企业、行业的负面行为在协

会网站公开通报。

(六)司法处理措施

11.追究民事责任。原物业服务企业拒不退出、新聘物业服务企业强行进驻，影响物业项目、全体业主权益的，承担相应的民事赔偿责任。

业主委员会超越职权作出决定或指使、强迫物业服务企业强行进驻的，由签字同意该决定或指使、强迫的委员承担相应的法律责任，造成经济损失的还应当承担相应的民事赔偿责任。

12.强制执行。原物业服务企业逾期仍拒不执行政府部门行政决定的，按照《中华人民共和国行政强制法》的规定，由相关政府部门依法向法院申请强制执行。

13.追究刑事责任。在物业管理服务交接工作中，采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置交接纠纷等行为，构成犯罪的依法追究刑事责任。

四、相关费用的处理

(一)业主应当清缴欠原物业服务企业的费用

欠缴物业服务费等相关费用的业主(住户)，应当按照物业服务合同的约定，及时补缴至合同终止之日。物业服务合同终止，业主仍然欠缴物业服务费的，原物业服务企业可依照原合同约定催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，原物业服务企业可以提起诉讼或者申请仲裁。业主委员会、新聘物业服务

企业应当给予必要的协助。

(二) 原物业服务企业应当清缴已代收费用

约定由物业服务企业代收费用且物业服务企业退出物业项目时已代收的，物业服务企业应向专营服务单位清缴已代收费用。物业服务企业未及时清缴的，专营服务单位应通过合法途径向物业服务企业追缴费用，不得因未清缴费用而停止向用户提供服务。

(三) 原物业服务企业应当退还已预收费用

物业服务企业应当根据有关协议或者约定，将预收的物业服务费等相关费用退还给业主或者转交给新聘物业服务企业。

(四) 业主有权拒绝支付物业服务合同终止后的物业服务费

原物业服务企业拒绝退出、移交，并以存在事实上的物业服务关系为由，请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费的，按照《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》（法释〔2009〕8号）第十条的规定，业主有权拒绝。

本工作指引所称的物业项目，是指由专业物业服务企业提供物业管理服务的物业项目。

《广州市物业管理条例》出台后，本指引与《广州市物业管理条例》不一致的内容，按照《广州市物业管理条例》的相关规定执行。

公开类别：主动公开

广州市住房和城乡建设局办公室

2020年9月14日印发