

# 明年1月1日,《广州市物业管理条例》正式实施 直面难点痛点,逐一破解值得期待

## 核心提示

文/赵燕华

广州市第十五届人大常委会第四十二次会议表决全票通过的《广州市物业管理条例》(以下简称《条例》)12月8日正式颁布,将于2021年1月1日正式施行。这是民法典颁布之后,全国第一部规范物业管理的地方性法规。

自2017年3月启动到2019年12月人大一审、2020年8月份二审到此次市人大常委会三审,《条例》历时三年半,共分为8章110条,是广州历史上第一部内容最多的地方性法规。在市人大常委会表决现场,广州市人大常委会主任委员邓成明接受媒体采访时表示,《广州市物业管理条例》是广州有史以来难度最大、历时时间最长,也是立法成本投入最高的一部法规。它与每一个市民密切相关,充分体现了广州的特色、亮点。

据悉,《条例》进一步强化了基层行政监管职能,完善了业主委员会成立、运作规则,规范了物业服务企业行为,在建立物业管理委员会、业主共有资金管理、共有物权登记和信息公开等方面都有制度创新。

随着《条例》的出台,可望破解业主委员会“成立难、决策难、换届难”,物业服务企业“监管难”等物业管理深层次问题,切实为市民营造共建共治共享的和谐居住生活环境。

《条例》全文亮点纷呈、让人期待,但接下来最重要的,是要通过各方的联动来确保《条例》得以落地。

## 关注

### 物业管理纳入社会治理体系

有法律界人士表示,民法典于今年5月获得通过是行业的大事,因为民法典不仅增设《物业服务合同》专章,明确物业服务企业权利义务与责任,还在《物权》篇与《侵权责任》篇中规定了物业服务企业的责任。但民法典在实践中仍然需要进一步细化,《广州市物业管理条例》与民法典紧密衔接,并成为与民法典同步实施的全国第一部规范物业管理的地方性法规,意义之大不言而喻。

《广州市物业管理条例》的颁布,是广州市委、市政府贯彻落实习近平总书记视察广东重要讲话、重要指示精神和贯彻落实广东省委、省政府以同等力度支持广州“四个出新出彩”实现老城市新活力的要求,在民生领域的又一重要举措。

作为最大的亮点之一,《条例》把物业管理纳入到社会治理体系中,并强化基层治理能力。《条例》着力构建了党建引领社区治理框架下的物业管理体制,进一步强化了基层行政监管职能,完善了业主委员会成立、运作规则,规范了物业服务企业行为,在建立物业管理委员会、业主共有资金管理、共有物权登记和信息公开等方面都有制度创新。

为有效发挥基层政府社区治理主导作用和基层群众性自治组织的基础作用,《条例》赋予镇人民政府、街道办事处和居民委员会指导和协助业主召开业主大会会议、选举业主委员会,监督业主大会、业主委员会依法履责,协调处理物业管理纠纷等职能。镇人民政府、街道办事处应当将物业管理纳入社区治理工作,加强对物业管理活动的指导、协助和监督。居民委员会应当建立业主、业主委员会和物业服务人协调机制,协助镇人民政府、街道办事处指导和监督社区内物业管理活动。

针对物业管理基层行政监管力量不足的现实情况,《条例》还明确要求各区人民政府应当为镇人民政府、街道办事处配备物业管理相应的专职工作人员,落实工作经费。

总体上,《条例》对物业管理基本原则和政府等各部门的职责分工作了明确规定;划定物业服务区域;明确业主组织职责,创设物业管理委员会制度,对业主的投票表决权异议处理机制进行细化完善,对2014年实施的《广州物业管理暂行办法》,进行空白的填补和具体内容的细化。

《条例》直面物业管理中一个个难点痛点,逐一破解——



视觉中国供图

## 看点一

### 创设立业委会“孵化器”

**【难题】业主委员会成立难?**  
**【破解】各方共建物业管理委员会**

物业管理与人民群众生活息息相关。业委会成立难、覆盖率低是当前制约广州物业管理水平提升的短板之一,执行主体的缺失也影响了物业管理活动的正常开展和广大业主权利的充分有效行使。

从1998年至今,广州市全市已成立业主组织985个,但在全市3000多个住宅小区中的占比仅三成左右。

“成立难、决策难、换届难”一直是白云区某小区业主成立业委会路上的“三道坎”。为了进一步推动业委会这种基层民主自治形

式在广州落地开花,《条例》首次提出“物业管理委员会(以下简称物委会)”制度。即由物委会组织推动成立业主委员会的工作。同时,在业主委员会缺位时,由物业管理委员会组织业主共同决定小区公共事务,解决因业主自治管理能力不足造成业主所有权行使不充分的问题。

广州市住建局物业管理处负责人用“业委会‘孵化器’”来形容物委会。根据《条例》,占小区业主总人数10%以上的业主提出申请并满足相关条件的,街镇需成立小区物委会,负责筹备成立业委会路上的“三道坎”。在人员构成上,物委会成员人数为九人以上单数,包

括街道办事处代表或者镇人民政府代表一人;居民委员会代表一人;区房屋行政主管部门代表一人;物业服务人代表一人;业主代表至少五人,占物业管理委员会的半数以上。

需要注意的是,物委会只是一个临时性、过渡性的机构,业委会选举产生之日起,物委会就停止履行职责,并在十日内与业委会办理移交手续后解散。

《条例》也明确物委会违规行为的处理办法。对物委会作出的决定违反法律、法规规定的,由区房屋行政主管部门责令限期改正或者撤销其决定,并通告全体业主。

## 看点二

### 完善监督机制和异议处理机制

**【难题】业主参与小区事务管理难?**  
**【破解】电子投票系统进行表决**

为了进一步破解业委会成立难的问题,《条例》还规范了业主大会会议的会前公示、表决规则、投票表决方式、表决结果统计及公示、表决结果异议处理等制度。业主大会应当优先采用业主决策电子投票系统进行表决;采用集体讨论、书面征求意见形式的,业主大会会议组织者应当邀请不少于五名业主担任监票人、计票人,并可邀请第三方参与监督。对业主大会会议表决结果有异议的,异议提出人应当以书面形式实名向镇人民政府、街道办事处提出。镇人民政府、街道办事处应当在规定期限内对异议进行核实处理。经核实异议成立的,镇人民政府、街道办事处应当重新统计表决结果并向全体业主通告;经核实异议不成立的,应当书面答复异议提出人,并告知业主大会会议组织者。

据市住建局物业管理处负责人介绍,自2016年开始,广州就推出“广州市业主决策电子投票系统”,保障业主参与小区事务管理,截至目前,电子投票已经覆盖

超过广州90%的住宅小区,全市通过电子投票表决小区事务案例已超过400次。

**【难题】业委会监管难?**  
**【破解】健全业主和业主组织的监督管理**

针对业委会履职存在权力边界不清晰、权责不对等、运行不规范、行政监管空白、违法成本较低等问题,《条例》规范了业委会运作,一是明确业委会的具体职责及委员的资格条件、委员产生方式、人数及任期要求、补选、备案、议事等制度。二是明确业委会应当公开的资料和信息,以及信息公开方式等。三是明确业委会应当依法履行职责,对违反法律法规规定的行为,规定镇街可以向业主大会提议罢免业委会全体委员,对业主大会、业委会的违法侵权行为,规定镇街可以向业主大会提议罢免业委会全体委员,对业主大会、业委会的违法侵权行为,规定镇街可以向业主大会提议罢免业委会全体委员,对业主大会、业委会的违法侵权行为,规定镇街可以向业主大会提议罢免业委会全体委员。

**【难题】资金管理不够透明?**  
**【破解】建立业主共有资金管理制,共有资金用于物业管理支出**

针对当前业主共有资金管理不够透明,部分业主委员会或者物业服务企业侵占业主共有资金等突出问题,《条例》规定了业主共有资金的来源、管理单位、用途、信息公开和财务管理制

度。一是明确共有资金的来源。包括利用共用部位、共用设施设备经营产生的收入,管理规约、业主

## 看点三

### 理顺建与管:明确双方承接查验制度

**新与旧:规范物管交接退出制度**

**【难题】公共设施问题谁负责?**  
**【破解】前期物业服务企业负责查验验收**

电梯质量是否过关?水泵规格是否符合标准?物业小区内业主共用设施设备的质量好坏,决定着小区业主是否能安居宜居,也间接影响着日后的维修资金使用。

一直以来,遇到小区共用设施设备质量不过关,到底是建设单位负责,还是物业服务方负责,总会出现相互推诿的情况。为了明确共用设施设备质量责任,保障小区业主的权益,《条例》明确了建设单位和前期物业服务企业的承接查验责任。也就是说前期物业服务企业和建设单位要对共用设施设备进行验收。

《条例》规定,在承接新建物业前,物业服务企业和建设单位应当在区房屋行政主管部门的指导下,按照国家和有关规定,对物业服务区域内共用部位、共用设施设备进行检查和验收,确认现场查验结果,形成查验记录,签订物业承接查验协议。保证物业符合使用条件,以利于后续物业管理活动。

对于承接查验发现的问题,建设单位应当在30日内予以整改。前期物业服务企业不得承接未经查验的物业。物业服务企业擅自承接未经查验的物业,因共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的,应当依法承担赔偿责任。

此外,卫生间沉箱漏水、水管堵塞等情况,是高层住宅小区常见的问题。若楼上水管出问题,渗水到楼下,到底是由建设单位、物业服务企业还是业主负责?《条例》明确了出现房屋渗水问题时,建设单位、业主、物业服务人相应的责任。补充了渗水责任人(即业主)不履行维修义务时应当如何处理的规定。

根据《条例》,因房屋建设质量问题出现渗水,房屋保修期限未届满的,建设单位应当及时维修。房屋保修期限届满后出现渗水影响相邻房屋的,责任人应当及时维修,依法承担赔偿责任。责任人不履行维修义务的,管理规约或者物业服务合同可以约定由物业服务人维修,所需费用由责任人承担。

**【难题】物管拒不退出?**  
**【破解】业主可不交物业服务费**

近年,围绕新、旧物管开撕的事件时有发生,如何规范新旧物业服务人交接、退出?

《条例》明确,前期物业服务合同或者物业服务合同终止的,物业服务人应当在限期内退出物业服务区域,同时向业委会、决定自行管理的业主或者其指定的人移交属于全体业主的相关资料财物。原物业服务人拒不移交资料财物或拒不退出的,业主可以以不支付合同终止后的物业服务费。业委会、物委会或者居委会可以向镇人民政府、街道办事处、区房屋行政主管部门报告,并向辖区内公安机关请求协助。

拒不退出或者拒不移交资料财物的物业服务人应承担相应法律责任。其中,未按照规定退出物业服务区域的,责令限期退出;逾期拒不退出的,处以5万元以上15万元以下罚款;未按照规定移交有关资料、财物的,责令限期改正;逾期仍不移交有关资料、财物的,予以通报,处以1万元以上10万元以下罚款;损坏、隐匿、销毁属于全体业主的资料、财物的,处以5万元以上20万元以下罚款;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

同时,《条例》还明确物业服务人信用管理制度。要求市房屋行政主管部门建立行业信用档案,对物业服务人实行守信联合激励和失信联合惩戒措施,并制定物业服务人的信用管理办法。

## 看点四

### 破解物业服务企业“监管难”

**【难题】物管发包全盘委托他人?**  
**【破解】最高可罚委托合同价款50%**

《条例》明确物业服务人的具体职责,补充物业服务人在垃圾分类、高空抛物、房屋外立面管理、突发事件应对等方面的职责,对物业服务人违反本条例规定的行为规定相应的法律责任。

物业服务人应当制定安全管理制度,配置必要的安全防范设施及物资,设置安全警示标志,发现存在安全隐患的,及时采取排除措施或者向有关专业机构报告;采取必要的安全保障措施,防止从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害等。

根据《条例》,物业服务人可以将物业服务区域内的秩序维护、清洁卫生、园林绿化、共用部位和共用设施设备的维护保养等专项服务业务委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。如有违反,由区房屋行政主管部门责令限期改正,处以委托合同价款30%以上50%以下罚款。委托所得收益,用于物业服务区域内共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用;给业主造成损失的,依法承担赔偿责任。

**【难题】物业费究竟去哪了?**  
**【破解】物业服务人每季度公布收支**

关于物管是否公布物业服务费年度预算及收支情况的问题,一直备受关注。在此次《条例》可谓一锤定音:根据《条例》,物业服务费可以采取包干制或者酬金制等方式。物业服务人要建立物业服务费信息公开制度。无论物业服务费采取包干制还是酬金制,物

业服务人都应当每年向全体业主公布物业服务费资金年度预算决算,每季度公布物业服务费资金的收支情况。

业主、业主大会或者业委会应当对公布的物业服务费的资金年度预算决算和物业服务费的收支情况提出异议的,物业服务人应当自收到异议之日起七日内书面答复。

业委会可以聘请专业机构对采取酬金制的物业服务费资金的收支情况进行审计。换言之,广州市首次正式明确,无论物业服务企业采取酬金制还是包干制,都需要向业主公开收支情况。

对于物业服务人未依法公布物业服务费收支情况,未按时书面答复异议或者不配合审计的,由区房屋行政主管部门责令限期改正;逾期未改正的,处以1万元以上10万元以下罚款。

**【难题】物业费要涨谁说了算?**  
**【破解】明确调价程序须经业主同意**

《条例》明确物业服务费调整程序:因物价变动、职工最低工资标准调整等原因,需要调整物业服务费标准的,要求物业服务人应当委托会计师事务所对上一年度物业服务项目经营情况进行审计,将审计报告在物业服务区域内显著位置公示30日以上;并制定调整收费标准方案,调整方案包括拟调整收费标准的范围和理由,调整后的收费标准、服务内容和收费标准等事项,将调整方案在物业服务区域内显著位置公示30日以上。

此外,调整方案应当由业主共同决定。物业服务人违反前款规定的,不得调整物业服务收费标准。物业服务人应当将调整物业服务收费标准的事项和结果及时报告镇人民政府、街道办事处和居民委员会。

## 广州市物业管理信息平台



电子投票系统



物业管理信息系统



物业管理信用系统