



广东省物业管理行业  
自律管理系列文件

资料汇编

广东省物业管理行业协会  
二〇一八年十二月二十六

# 目 录

一、广东省物业管理行业自律管理暂行办法 .....	1
二、广东省物业管理行业自律管理惩戒实施暂行办法 .....	7
三、广东省物业服务企业失信名录管理暂行办法 .....	17
四、《广东省物业管理行业自律管理专门委员工作规程(试行)》 .....	20
五、《广东省物业管理行业自律管理案件办理规则(试行)》 .....	27
六、《广东省物业服务企业失信行为明细表》 .....	41
七、广东省物业管理行业诚信服务公约 .....	54

# 广东省物业管理行业自律管理暂行办法

## (2018年修订稿)

### 第一章 总则

**第一条** 为贯彻落实国务院《关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）》和民政部《关于推进行业协会商会诚信自律建设工作的意见》等文件精神，规范广东省物业管理行业管理，推动物业管理行业自律，营造公平竞争的市场环境，提高物业管理行业社会公信力，促进物业管理行业健康发展，根据《物业管理条例》《广东省物业管理条例》以及国务院和广东省人民政府关于深化企业资质审批制度改革、加强行业自律管理的有关文件精神，结合广东省物业管理行业发展的实际状况，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于广东省内物业管理行业自律管理。自律管理对象包括在广东省内从事物业管理业务的物业服务企业、其他管理人及从业人员。

**第三条** 广东省物业管理行业协会（以下简称“省物协”）作为全省物业管理行业的自律管理组织，依法维护业内企业的合法权益，推进行业自律管理。

## 第二章 自律准则

### 第一节 从业人员自律准则

**第四条** 遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业、勤勉尽责，自觉维护业主、客户（以下简称“业户”）的合法权益，自觉抵制各种侵害业户权益的行为。

**第五条** 自觉参加继续教育，不断学习更新专业知识，提升综合素质与能力，为业户提供合格、优质服务。

**第六条** 自觉保守企业和业户信息秘密，不得非法违约使用相关信息。

**第七条** 依法持证从业，不得以出租、挂靠、外借等形式转让专业证书。

**第八条** 自觉参加行业自律培训，不断提升个人自律意识和信用水平。

### 第二节 从业企业自律准则

**第九条** 自觉遵守《物业管理条例》《广东省物业管理条例》和国家、地方相关法律、法规、政策，认真履行各项法定义务，不得出现法律法规规定的禁止行为。

**第十条** 依法参与社区治理，自觉接受社区党组织、社区居民委员会、辖区派出所对物业服务企业的指导和监督；加强企业党建工作，引领企业自律管理。

**第十一条** 自觉遵守“广东省物业服务企业诚信服务公约”、弘扬“诚信服务、务实创新、专业规范、共治和谐”的物业管理行业精神，诚信经营，严格履约，自觉维护业户的合法权益，依法维护行业的共同声誉和权益。

**第十二条** 依法取得专业从业资质，不得允许他人以本企业之名从事物业管理经营活动。

**第十三条** 依法用工，不招募、聘用不符合专业和诚信要求的物业服务从业人员。加强对员工的岗位培训和继续教育，规范从业员工服务行为，提高员工的服务技能、诚信素养和职业道德水平，保障员工的合法权益。

**第十四条** 严格依约收费，依法纳税。收费合理、公开、票据合法，不得巧立名目乱收费、多收费、重复收费。

**第十五条** 规范使用物业专项维修资金，及时公布物业专项维修资金开支情况，自觉接受业主和业主组织的监督。

**第十六条** 不断提高服务装备和技术水平，创新经营管理方法，持续完善服务质量保证体系，严格按照服务标准和承诺提供服务。抵制不符合服务质量、环保标准的服务招标要求。

**第十七条** 自觉维护公开、公正、公平的市场竞争原则和秩序。不捏造散布不实信息，不诋毁他人名誉，不进行恶性竞争，不侵害他人知识产权，不以任何不正当手段获取商业机密和经营资源，主

动抵制违背法规和职业道德的行为。

**第十八条** 建立企业、项目、服务人员信用档案，严格履行对业户的诚信承诺，自觉履行社会责任。

**第十九条** 自觉接受行业自律监督机构的监督管理，自觉接受政府主管部门及相关部门的指导、监督和检查，依法如实提供信息，及时改正违法、违规、违约等失信行为。

**第二十条** 自觉接受业户监督，定期征求业户意见，及时回复业户合理诉求。

**第二十一条** 自觉接受社会各界监督，及时提供必要的信息和回复。

**第二十二条** 按照行业自律管理规定及时向省物协报送企业基础信息和信用信息，对信息的真实性、准确性、完整性和时效性负责。

### **第三章 自律管理**

**第二十三条** 省物协采取下列措施，开展和加强行业自律管理：

（一）成立广东省物业管理行业协会自律管理专门委员会（以下简称“省行业自律专委会”），负责全省物业管理行业的自律监督管理工作。行业自律专委会由行业协会、企业、高校及相关机构的有关管理、技术、法律、财务等相关专业的中级职称以上（含）专家组成。

（二）制定并完善行业自律管理制度和配套文件，促进行业自律管理的制度化、规范化。

（三）建立行业会员诚信系统，建立健全企业信用档案，条件具备时依法开展行业信用评价工作，及时更新发布会员企业信用相关信息。

（四）加强督导和监督，对违反本办法的，按照情节轻重，实行警告、列入“失信行为企业名录”、行业协会通报批评、公开谴责等惩戒措施。

（五）利用协会网站、杂志、微信公众号，加强对物业服务企业从业人员的诚信宣传教育，定期举办诚信教育培训班，促进从业人员提高诚信水平。

（六）开展行业诚信创建评优活动，表彰奖励行业自律管理先进集体和个人，树立行业诚信典范。

（七）建立自我完善机制，对行业自律管理体系进行定期评价并不断优化。

**第二十四条** 省行业自律专委会有权对从业企业报告、填报的信息进行核查，督促其对虚假、不准确、遗漏或已过期的信息进行修改、补充，并视情节轻重对不实报告、违规填报信息的企业给予自律管理惩戒处理。

**第二十五条** 从业企业违反国家法律法规、部门规章、其他规范

性文件，需要对其实施行政监管措施或者行政处罚的，省物协向政府有关部门通报情况，由政府相关行政管理部门依法依规处理。

**第二十六条** 省行业自律专委会接到举报从业企业发生违反本自律管理办法的行为，应当组织专家展开调查和取证，依法依规公布调查结果和处理意见。

#### **第四章 附则**

**第二十七条** 本办法如有与有关法律、法规相抵触的，应当按相关法律、法规执行。

**第二十八条** 本办法自 2017 年 12 月 8 日起施行。

**第二十九条** 本办法由广东省物业管理行业协会负责解释。

# 广东省物业管理行业自律管理惩戒实施暂行办法

## (2018年修订稿)

### 第一章 总则

**第一条** 为保障广东省物业管理行业协会自律管理专门委员会（以下简称“省行业自律专委会”）有效履行行业自律管理职责，规范省行业自律专委会对自律管理对象实施惩戒措施，推动行业诚信建设，维护自律管理对象的合法权益，依据国家法律、行政法规、部门规章、广东省住房和城乡建设厅相关文件、通知及《广东省物业管理行业自律管理暂行办法》，制定本办法。

**第二条** 省行业自律专委会对自律管理对象实施惩戒措施的，适用本办法。

**第三条** 本办法中的自律管理对象，是指在广东省内开展物业服务的物业服务企业（以下简称“从业企业”）、其他管理人及其从业人员（以下简称“从业人员”）。

**第四条** 本办法中的惩戒措施，是指自律管理措施和纪律处分。自律管理措施是省行业自律专委会为维护日常自律管理秩序，对违反法律法规和行业自律准则，但未造成严重后果或者不良社会影响的自律管理对象实施的惩戒措施。

纪律处分是省行业自律专委会为维护广东省物业管理行业正常

经营秩序，对严重违法违约和违反行业自律准则、造成严重后果或者不良社会影响的自律管理对象实施的惩戒措施。

**第五条** 自律管理对象发生违法、违约或者违反行业自律准则行为的，由省行业自律专委会按照本办法第四条的界定，选择适用自律管理措施或者纪律处分。根据自律管理对象不良行为的性质、社会影响的严重程度、主观恶性程度以及行为后果的严重程度等因素决定采取自律管理措施或者纪律处分的具体惩戒措施类型。

**第六条** 自律管理对象违反法律、行政法规强制性规定，应当受到刑事处罚、行政处罚的，由行政、司法等相关部门处理。

**第七条** 省行业自律专委会实施惩戒措施应当以法律法规和《广东省物业管理行业自律管理暂行办法》为依据。

**第八条** 实施惩戒措施应当遵循以下原则：

（一）惩戒措施与过错大小相适应，与违反法律法规和行业自律准则行为的性质、情节以及社会危害程度相对应，督促自律管理对象规范经营与服务；

（二）惩戒与教育相结合，教育并督促自律管理对象自觉遵守法律法规和行业自律准则；

（三）惩戒与行业发展相协调，保障和促进广东省物业管理行业的创新与发展；

（四）个人责任与机构责任相区分，根据自律管理对象违反法

律法规和行业自律准则的事实，对个人行为与机构行为加以区分。

**第九条** 省行业自律专委会应当依据本办法的规定，履行相应的惩戒措施实施程序，充分发挥惩戒的积极作用。

## **第二章 自律管理措施**

**第十条** 对从业人员采取自律管理措施一般由从业人员所在企业代为实施，包括：

- （一）谈话提醒；
- （二）警示；
- （三）责令参加专题培训；
- （四）根据企业内部制度采取处理措施。

前款的“谈话提醒”是指从业人员所在企业对自律管理对象进行问询或训诫，提醒其涉嫌存在违反法律法规和行业自律准则的事实，要求其作出说明，督促其及时防范风险或者纠正涉嫌违反法律法规和行业自律准则行为的自律管理措施。采取谈话提醒的，应当指派两名以上工作人员实施谈话，指定专人制作谈话笔录，并由自律管理对象本人签字。

“警示”是指从业人员所在企业以书面形式，向自律管理对象告知存在不良行为的情况或者违反法律法规和行业自律准则的事实，以提示、关注等方式督促其及时防范风险或者纠正违反法律法规和行业自律准则行为的自律管理措施。采取警示的，应当要求自律管

理对象限期提交采取防范或者纠正措施报告。

“责令参加专题培训”是指从业人员所在企业根据自律管理对象不良行为的性质要求自律管理对象接受以特定法律法规和行业自律准则为主要内容的针对性培训的自律管理措施。采取责令参加专题培训的，应当书面告知自律管理对象参加专题培训的种类、要求、方式、时间和地点。

“根据企业内部制度采取处理措施”是指从业人员所在企业以本企业的规章制度为依据，对存在违反法律法规和行业自律准则的自律管理对象进行处理的自律管理措施。从业人员所在企业据以处理的规章制度，应当符合法律规定、经过民主程序并已向员工公示。

**第十一条** 对从业企业采取自律管理措施由省行业自律专委会实施，包括：

- （一）谈话提醒；
- （二）警示；
- （三）责令整改。

前款的“谈话提醒”是指省行业自律专委会要求自律管理对象在指定时间、地点接受问询或训诫，提醒其涉嫌违反法律、法规或行业自律准则暂行办法的事实，要求其作出说明，督促其及时防范风险或者纠正涉嫌违反法律法规和行业自律准则行为的自律管理措施。采取谈话提醒的，应当提前五个工作日书面告知自律管理对象

作出处理决定的理由、依据、谈话时间和地点，并指派两名以上工作人员实施谈话，指定专人制作谈话笔录，并由被谈话对象本人签字。

“警示”是指省行业自律专委会以书面形式，向自律管理对象告知存在不良行为的情况或者违反法律法规和行业自律准则的事实，以提示、关注等方式督促其及时防范风险或者纠正违反法律法规和行业自律准则行为的自律管理措施。采取警示的，应当书面告知作出处理决定的理由、依据、应采取的防范或者纠正措施，以及向省行业自律专委会提交采取防范或者纠正措施报告的期限。

“责令整改”是指省行业自律专委会要求自律管理对象在规定期限内按照规定要求进行整改的自律管理措施。采取责令整改的，应当书面告知自律管理对象作出处理决定的理由和依据，以及整改的事项、整改的期限和提交整改报告的期限。自律管理对象应当按期向省行业自律专委会提交整改报告。

### **第三章 纪律处分**

**第十二条** 由省行业自律专委会作出的对从业人员及其他作为自律管理对象的个人实施的纪律处分包括：

- （一）广东省物业管理行业内通报批评；
- （二）列入存在不良行为从业人员名单；
- （三）公开谴责。

前款规定的“广东省物业管理行业内通报批评”是指省行业自律专委会对自律管理对象通过广东省物业管理行业内部通报的形式予以批评的纪律处分。采取广东省物业管理行业内通报批评纪律处分措施的，应当书面告知自律管理对象作出处理决定的理由和依据。

“列入存在不良行为从业人员名单”是指对行业从业人员严重违法违规、侵害业主权益、损害行业声誉的行为，省行业自律专委会对其列入存在不良行为从业人员名单，供相关单位从业信用查询。

“公开谴责”是指省行业自律专委会对自律管理对象通过省物业管理行业协会网站或者省物业管理行业协会指定的其他媒体予以公开谴责的纪律处分。采取公开谴责纪律处分措施的，应当书面告知自律管理对象作出处理决定的理由和依据。

**第十三条** 由省行业自律专委会作出的对从业企业实施的纪律处分包括：

- （一）广东省物业管理行业内通报批评；
- （二）列入失信名录予以公布；
- （三）公开谴责；
- （四）除名；
- （五）移交政府行政主管部门依法依规处理。

前款规定的“广东省物业管理行业内通报批评”是指省行业自律专委会对自律管理对象通过广东省物业管理行业内部通报的形式

予以批评的纪律处分。采取广东省物业管理行业内通报批评纪律处分措施的，应当书面告知自律管理对象作出处理决定的理由和依据。

“列入失信名录予以公布”是指对从业企业严重违法违规、侵害业主权益、损害行业声誉的行为，由省行业自律专委会对其列入失信名录，供相关单位从业信用查询。列入失信名录的，依照《广东省物业服务企业失信名录管理暂行办法》的规定执行。

“公开谴责”是指省行业自律专委会对自律管理对象通过省物业管理行业协会网站或者省物业管理行业协会指定的其他媒体予以公开谴责的纪律处分。采取公开谴责纪律处分措施的，应当书面告知自律管理对象作出处理决定的理由和依据。

“除名”是指省行业自律专委会对企业作出的开除协会会籍处理，发通报并在省物业管理行业协会网站、微信公众号公布。

“移交政府行政主管部门依法依规处理”是指省行业自律专委会将企业违法违规的有关资料报送政府行政主管部门，由政府行政主管部门依法依规处理，发通报并在省物业管理行业协会网站、微信公众号公布。

#### **第四章 惩戒措施的实施**

**第十四条** 自律管理措施可以单独或合并实施。

对自律管理对象同一不良行为仅可以实施一种纪律处分，但可同时实施一种或多种自律管理措施。

**第十五条** 有下列情形之一的，省行业自律专委会可以酌情免于实施惩戒措施：

- （一）情节轻微，未造成不良影响的；
- （二）已主动采取措施有效消除不良影响的。

**第十六条** 有下列情形之一的，省行业自律专委会可以酌情从轻或者减轻实施惩戒措施：

- （一）情节轻微，主动配合调查并对调查事实予以认可的；
- （二）初次违反且认错态度较好的；
- （三）自查发现并主动报告违反法律法规和行业自律准则行为的；
- （四）主动采取措施有效减轻不良影响的。

**第十七条** 有下列情形之一的，省行业自律专委会可以酌情从重实施惩戒措施：

- （一）在广东省物业管理行业行政主管部门或者省行业自律专委会调查违反法律法规和行业自律准则行为的过程中，不如实提供有关文件或资料，伪造、隐匿、篡改或者毁灭证据，或者回避、拒绝、阻碍调查人员依照自律管理制度履行职责行为的；
- （二）对投诉人、举报人、证人等有关人员进行打击报复、诬告陷害的。

**第十八条** 对省行业自律专委会实施的惩戒措施，自律管理对象

享有陈述、申辩等权利。

**第十九条** 省行业自律专委会实施自律管理措施的，应当书面告知自律管理对象提出异议的期限及受理部门。

省行业自律专委会实施纪律处分的，应当书面告知自律管理对象申请复核的期限及受理部门。

异议或者复核按照《广东省物业管理行业自律管理案件办理规则（试行）》的规定处理。

**第二十条** 对自律管理对象实施惩戒措施的，应当在省行业自律专委会信用信息管理系统中记录。

对企业处以纪律处分的决定，广东省物业管理行业协会应抄报广东省住房和城乡建设厅。

除本办法另有规定外，对自律管理对象实施纪律处分的，在省物业管理行业协会网站上公布纪律处分决定。

不良行为从业人员名单及列入失信名录公布时间为 2 年，公布时间内没有出现不良行为的，将其在失信名单（录）中删除。

**第二十一条** 自律管理对象违反法律、行政法规，对可能需要对其实施行政监管措施或者行政处罚的，省行业自律专委会移交省市物业管理行政主管部门处理。

省市物业管理行政主管部门移交省行业自律专委会办理的案件，或者省市物业管理行政主管部门实施行政监管措施或者行政处罚后，

根据法律法规和行业自律管理办法，省行业自律专委会需对自律管理对象实施惩戒措施的，依据本办法的规定执行。

**第二十二条** 自律管理对象违反法律，涉嫌构成犯罪的，省行业自律专委会移交司法机关处理。

## **第五章 附则**

**第二十三条** 广东省物业管理行业协会以前发布的有关规定与本办法规定不一致的，按照本办法规定执行。

**第二十四条** 本办法自 2017 年 12 月 8 日起施行。

**第二十五条** 本办法由广东省物业管理行业协会负责解释。

# 广东省物业服务企业失信名录管理暂行办法

## (2018年修订稿)

**第一条** 为促进广东省物业服务企业依法自律管理，警示和督促失信企业遵法守约、诚信经营，根据《物业管理条例》《广东省物业管理条例》《广东省物业管理行业自律管理暂行办法》《广东省物业管理行业自律管理惩戒实施暂行办法》，制定本办法。

**第二条** 本办法所称“失信行为”是指物业服务企业违反法律、法规规定或违反物业服务合同约定，给物业管理行业的声誉或者给服务对象造成较大损害的行为。

本办法所称“失信名录”是指在广东省物业管理行业协会（以下简称“省物协”）网站中公布的失信行为企业名称及失信信息。

**第三条** 《广东省物业服务企业失信行为明细表》作为《广东省物业管理行业自律管理惩戒实施暂行办法》的附表，用以认定物业服务企业失信行为和确定处理方法。

**第四条** 省物协负责在协会网站设立“广东省物业服务企业失信名录”专栏，用以公布应当列入失信名录的物业服务企业的信息。

**第五条** 失信名录予以公布的工作程序。

（一）由省行业自律专委会根据《广东省物业服务企业失信行为明细表》规定的认定方法，确认物业服务企业存在失信行为。

（二）由省行业自律专委会根据《广东省物业管理行业自律管理惩戒实施暂行办法》及其附表规定，确定适用自律管理措施或者纪律处分以及具体惩戒措施的类型。

（三）对决定适用列入失信名录予以公布措施的物业服务企业，省行业自律专委会应当列入失信名录予以公布。

**第六条** 记载和公布的信息包括物业服务企业组织机构名称和失信行为具体表现。记载和公布的失信信息不准确的，省行业自律专委会应当在三个工作日内予以更正。

**第七条** 具有下列情形之一的，省行业自律专委会应当在确认该情形之日起三个工作日内删除失信信息：

（一）列入广东省物业服务企业失信名录已满二年的；

（二）失信人已履行生效法律文书确定的义务或人民法院已执行完毕，提交整改报告并由省行业自律专委会检查认为合格，一年内未出现同类失信行为的；

（三）失信人与对方当事人已达成和解协议且已履行完毕，提交整改报告并由省行业自律专委会检查认为合格，一年内未出现同类失信行为的；

（四）失信人已按照相关行政主管部门的要求整改完毕，并取得相关行政主管部门的确认，一年内未出现同类失信行为的。

依照本条第一款规定删除失信信息后，失信人具有《广东省物

业管理行业自律管理惩戒实施暂行办法》及其附表规定情形，达到列入广东省物业服务企业失信名录条件的，省行业自律专委会可以重新将其纳入失信名录。

**第八条** 被纳入失信名录的物业服务企业认为有下列情形之一的，可以向省行业自律专委会申请纠正，并提供相关证据材料：

- （一）纳入失信名录依据不实和不充分的；
- （二）省物协网站记载和公布的失信信息不准确的；
- （三）失信信息应予删除的。

**第九条** 物业服务企业对被纳入失信名录申请纠正的，省行业自律专委会应当自收到书面纠正申请之日起十五日内审查，理由成立的，应当在三个工作日内纠正；理由不成立的，予以书面驳回。

物业服务企业对驳回决定不服的，可以自决定书送达之日起十日内向省物协执行会长议事会议申请复议。执行会长议事会议应当自收到复议申请之日起十五日内作出决定。执行会长议事会议的决定是终局决定。

复议期间，不停止原决定的执行。

**第十条** 本办法自 2017 年 12 月 8 日起施行。

**第十一条** 本办法由广东省物业管理行业协会负责解释。

# 广东省物业管理行业自律管理专门委员会工作规程

## (试行)

**第一条** 为顺利推进广东省物业管理行业自律管理工作,加强对行业自律管理工作的领导,根据《广东省物业管理行业自律管理暂行办法》,制定本工作规程。

**第二条** 广东省物业管理行业自律管理专门委员会(以下简称“省行业自律专委会”),是广东省物业管理行业协会(以下简称“省物协”)在全省推行物业管理行业自律管理的主导机构,全面负责全省物业管理行业自律管理工作,接受省住房和城乡建设厅的指导和监督。

**第三条** 省行业自律专委会的主要职责包括:

- (一) 制定本省物业管理行业自律工作规划并督导落实;
- (二) 审核、发布物业管理行业自律管理的各项标准和制度;
- (三) 指导办理自律管理案件,审定案件处理意见;
- (四) 指导、监督自律办公室开展日常工作;
- (五) 指导省行业自律专委会专家组工作,审定专家组工作成果;
- (六) 指导、监督本省物业服务企业信用等级的评定工作;
- (七) 审定物业服务企业是否存在失信行为和失信程度;
- (八) 其他与行业自律管理相关重要事项的决策。

**第四条** 省行业自律专委会委员人数为 15 人的单数，由下列各类人员组成：

- （一）广东省物业管理行业协会执行会长；
- （二）广东省物业管理行业协会副会长中推荐候选人的当选代表；
- （三）广东省物业管理行业协会秘书长；
- （四）副省级市的物业管理行业协会代表；
- （五）地级市的物业管理行业协会推荐候选人中的当选代表；
- （六）物业管理行业专家候选人中的当选代表。

**第五条** 省行业自律专委会设主任 1 名，由省物协当值执行会长担任；设副主任 3 名，由省行业自律专委会全体成员选举确定。

**第六条** 省行业自律专委会委员应具备以下条件：

- （一）是物业管理一个或者多个专业领域的专家，具有较高的物业管理理论和专业技术水平；
- （二）从事物业管理工作年限不少于八年；
- （三）具有本科或以上学历、中级或以上技术职称；
- （四）熟悉物业管理及其相关的法律、法规、政策、部门规章和其他行业规范性文件；
- （五）遵纪守法，诚信自律，在行业内具有较强的公信力和较高的知名度；

(六) 身体健康，具有完全民事行为能力；

(七) 愿意承担省行业自律专委会委托的工作，有时间与精力参加省行业自律专委会召开的相关会议、组织开展的各种活动等。

**第七条** 省行业自律专委会委员推荐候选人当选代表产生程序：

(一) 推荐

1. 副省级市和地级市的物业管理行业协会或代表物业管理的行业协会推荐候选人，填写《省行业自律专委会委员候选人推荐表》，加盖协会公章，送省物协秘书处。

2. 专家代表候选人由省物业管理行业专家库专家自荐报名，填写《省行业自律专委会委员候选人推荐表》，经所在单位同意推荐并加盖单位公章，送省物协秘书处。

(二) 资格审核

由省物协秘书处对被推荐的候选人进行资格初审，符合省行业自律专委会委员条件的，正式获得省行业自律专委会委员候选人资格，并在省物业管理行业协会网站中公示 7 日。

(三) 异议处理

公示期间，各地物业管理行业协会、物业服务企业、从业人员对公示内容有异议的，可书面向省物协秘书处提出，说明异议内容、事实与理由，加盖本单位公章；从业人员个人提出异议不盖单位公章的，应在书面异议中签名确认。

省物协秘书处接到异议书后在 10 个工作日内完成调查核实并做出书面处理决定。核定异议成立的，终止相应的物业管理行业协会推荐人候选资格；核定异议不成立的，回复异议人，并说明异议不成立的事实与理由。

#### （四）增补推荐

经异议核查后，有候选资格的推荐人名额不足 15 人的，由省物协秘书处组织候选人增补推荐，直至满足大于等于 15 名候选人要求。

#### （五）当选

候选人资格信息公示期满无异议或者异议不成立的，由省物协会长办公会议对推荐候选人进行书面投票选举，得票超过半数的前 15 名候选人，正式当选省行业自律专委会委员。

得票超过半数的候选人少于 15 名的，由省物协会长办公会议对得票少于半数推荐候选人进行二次书面投票选举，从二次投票选举得票超过半数的候选人中依得票顺序，选出剩余当选代表。

#### （六）补选

二次投票后，依然选不够 15 人当选代表的，由省物协秘书处组织候选人补充推荐，补充选举，直至满足 15 人当选代表要求。

**第八条** 省行业自律专委会可以聘请熟悉物业管理行业的资深专家、学者、律师担任顾问。

**第九条** 省行业自律专委会委员每届任期 4 年，可以连选连任，

但连任时间不得超过两届。

**第十条** 省行业自律专委会以会议形式履行工作职责。

会议通知由自律办公室提前不少于三个工作日在省物协网站发出会议通知，说明会议召开的时间、地点、议程或者内容。

会议由主任召集和主持；主任缺席的，由主任委托的副主任召集和主持。不能参加会议的委员应当向召集人说明理由，会议应有全体在任委员三分之二以上出席方能召开。

会议讨论的事项采取表决的方式决定。对本规程第二条第（五）项、第（六）项的决定应由出席委员三分之二以上通过，其余事项由出席委员二分之一以上通过。

会议决定由自律办公室执行。

省行业自律专委会每次会议由自律办公室做出会议纪要。会议纪要的内容应包括但不限于：会议时间、地点、出席委员名单、议题、决议经过、决议结果。与会委员应对会议纪要、会议签到表等内容签名确认，会议纪要及会议相关资料文件由专委会主任审核后交自律办公室存档。会议存档时间不少于4年。

**第十一条** 省行业自律专委会下设行业自律管理工作办公室，自律办公室设在省物协秘书处，由省物协秘书长兼任办公室主任。

**第十二条** 自律办公室履行以下职责：

（一）负责省行业自律管理的日常工作。

(二) 组织拟定、修订行业自律管理的各项标准和制度，送省行业自律专委会审定后颁行。

(三) 按照省行业自律专委会的布置建立省物业管理自律工作专家库，并负责专家库的日常管理工作。

(四) 负责本省物业服务企业信用等级申报材料的备案登记、复核、等级初评、资料归档、公示与发证。

(五) 负责省物业服务企业信用等级评价信息系统的建立与维护。

(六) 保持与各地物业管理行业协会的联系，接受相关投诉、举报、反映、意见和复议申请，及时转呈给相关部门处理，并将处理结果及时回复给投诉、举报、反映和提出意见人或复议申请人。

(七) 其他与行业自律管理相关的事务性工作。

**第十三条** 省行业自律专委会委员在有下列情形之一时离任：

(一) 调离本省物业管理行业的；

(二) 其所在企业被列入严重失信名录的；

(三) 经法定程序认定为无民事行为能力或者限制民事行为能力的；

(四) 被判决承担刑事责任的；

(五) 被行政机关给予行政处分，情节严重的；

(六) 推荐材料不真实，未达到委员任职条件的；

(七) 因身体健康等原因不适宜任职的;

(八) 本人书面辞职的;

(九) 一年内连续两次无正当理由缺席省行业自律专委会会议的;

(十) 因其他原因经自律专委会核定应当离任的。

届内因委员离任导致省行业自律专委会委员总数少于 15 人(不含)的, 由自律办公室按照委员产生条件、程序做好省行业自律专委会委员的补选工作。

**第十四条** 本规程自公布之日起施行。

**第十五条** 本规程由广东省物业管理行业协会负责解释。

# 广东省物业管理行业自律管理案件办理规则 (试行)

## 第一章 总则

**第一条** 为了确保广东省物业管理行业协会(以下简称“省物协”)成立的广东省物业管理行业自律管理专门委员会(以下简称“省行业自律专委会”)依法、依规履行职责,规范行业自律专委会对举报、投诉、异议或者复核申请案件的办理,切实维护物业管理行业协会、物业服务企业、物业管理从业人员和其他自律管理对象的合法权益,根据《广东省物业管理行业自律管理暂行办法》《广东省物业管理行业自律管理惩戒实施暂行办法》,制定本规则。

**第二条** 本规则所称自律管理案件,是指在实施行业自律管理过程中因举报、投诉、异议或者复核申请所形成的或者由物业管理行政主管部门移交的需要省行业自律专委会处理的事项。

前款所称“举报”,是指举报人因物业服务企业或者从业人员存在《广东省物业服务企业失信行为明细表》中列举的失信事项,而使用自己的真实姓名书面向省物协检举、控告的行为。举报人应具体说明物业服务企业或者从业人员涉嫌存在失信行为的事实,提供准确的联系电话和通信地址,联名举报的应署明主要联系人的联系电话和通讯地址。

“投诉”是指自身合法权益被侵害的物业服务企业或者从业人员使用自己的真实姓名书面向省物协主张自身权利的行为。投诉人应当说明投诉内容和事实依据，附相关能证明自己主张的证据材料，提供准确的联系电话和通信地址。

“异议”是指物业服务企业或者从业人员不服对其涉嫌违反行业自律准则所作出的处理措施，向省物协书面提出异议的行为。异议人应当说明异议要求及其所依据的事实与理由，附上能证明其主张的证据材料，真实署名或者盖单位印章，提供准确的联系电话和通信地址。

“复核”是指物业服务企业或者从业人员不服对其涉嫌违反行业自律准则所做出的处理提出异议，行业自律专委会对异议做出处理决定，涉案物业服务企业或者从业人员仍不服，向省物协提出复核的行为。提出复核人应当说明复核要求、所依据的事实与理由，附上相关能证明自己主张的证据材料，真实署名或者盖单位公章。

“由物业管理行政主管部门移交的事项”是指广东省和各地市物业管理行政主管部门向省物协移交的有关涉嫌违反行业自律准则的事项。

本规则所称自律管理案件的处理，是指省行业自律专委会对举报、投诉、异议或者复核申请予以立案、调查、认定及实施惩戒措施等系列工作的统称。不属于自律管理的案件不予立案受理。属于

自律案件中举报、投诉类案件，按照属地管理原则，由被调查事项有关单位或个人所在企业工商注册所在地的市物(房)协先行立案，按照本规则调查、做出处理意见后报省行业自律专委会确认并备案。其他案件由省物协受理。物业服务企业或者从业人员对当地市物(房)协的处理结果不服的，可向省物协书面提出异议或者复核申请，省行业自律专委会应当受理并按程序处理。

省行业自律专委会对自律管理案件处理的依据是法律、行政法规、部门规章、地方法规、地方政府规章、司法解释以及省物协发布的行业自律管理制度。

自律管理案件的立案、执行工作由省行业自律专委会办公室(以下简称“办公室”)负责;调查、认定工作由省行业自律专委会组织专家组办理;复核工作由省行业自律专委会另行选派专家组成复核小组办理。处理意见和复核意见由省行业自律专委会审定。

自律管理案件的立案、执行工作由省行业自律专委会办公室(以下简称“办公室”)负责;调查、认定工作由省行业自律专委会组织专家组办理;复核工作由省行业自律专委会另行选派专家组成复核小组办理。处理意见和复核意见由省行业自律专委会审定。

**第三条** 自律管理案件的调查、认定、复核等办案人员应当严格遵守保密制度，不得滥用职权。

## 第二章 立案

**第四条** 自律管理案件的来源包括：

- （一）物业管理行政主管部门移交；
- （二）直接向省物协的举报、投诉、提出的异议与复核申请；
- （三）其他应当由省物协处理的案件。

**第五条** 属于第五条第（一）项情形的，办公室应当填写自律管理案件报送表，并与案件有关材料一同报交省行业自律专委会主任后立案处理。

**第六条** 属于第五条第（二）项情形的，应由举报、投诉、或提出方提供与举报、投诉、异议、复核申请等事实相关的证据或可靠线索，办公室在收到相关材料后提出是否立案的书面建议，报省行业自律专委会主任审批决定。

**第七条** 属于第五条第（三）项情形的，办公室应当在收到案件报送材料或分析有关情况后提出是否立案的书面建议，报省行业自律专委会主任审批决定。

## 第三章 案件调查

**第八条** 由省行业自律专委会主任指定处理小组人员，负责对自律管理案件开展调查，处理小组由三名以上专家组成。

调查时，调查人员应当出示身份证明文件和自律专委会授权证明文件。

案件调查可以采取下列措施：

- （一）要求与被调查事项有关的单位或个人提供书面资料；
- （二）在违法违规行为发生场所调查取证；
- （三）询问与被调查事项有关的单位和个人；
- （四）查阅、复制与被调查事项有关的资料；
- （五）调查需要的其他措施。

所有调查工作在被调查事项有关的单位或个人所在地企业工商注册所在地的市物（房）协配合下进行，各市物（房）协有责任与义务配合调查工作。

**第九条** 案件事实清楚，通过书面材料可以确认案件事实的，应当采取书面调查的形式。通过书面调查不能确认案件事实的，应当及时开展现场调查或采取其他调查措施。

**第十条** 现场调查应当制作调查笔录，经核对无误后，由被调查人和调查人员签名确认。

提取书证和物证的，应当制作提取笔录，注明提取书证和物证的名称、时间和地点，并由被调查人签名。被调查人为机构的，由其法定代表人或总经理签名或者由机构盖章确认。被调查人拒绝签名的，由见证人签名。

鉴定意见须由省行业自律专委会认可的有权鉴定单位作出，并由鉴定单位和鉴定人盖章、签字。

**第十一条** 调查人员应当制作调查工作底稿。调查工作底稿应当包括下列内容：

- （一）被调查人名称；
- （二）调查过程的记录；
- （三）对重点调查事项的结论；
- （四）编制工作底稿的调查人员姓名及编制日期；
- （五）其他必要事项。

**第十二条** 调查工作应当自立案之日起十个工作日内完成。疑难、复杂案件或有其他客观因素确需延长调查期限的，经省行业自律专委会主任审批，准予延期，延长的期限不得超过二十个工作日。鉴定时间不计算在调查期限内。

**第十三条** 调查工作结束后，处理小组应当形成调查工作报告，提交给办公室。

**第十四条** 办公室应当在收到调查工作报告后三个工作日内对涉嫌违反法律、法规规定和行业自律管理办法的行为作出初步认定并提出处理建议，报省行业自律专委会主任审批同意后作以下处理：

（一）认定应当对自律管理对象采取自律管理措施的，按照《广东省物业管理行业自律管理惩戒实施暂行办法》执行。

（二）认定应当对自律管理对象予以纪律处分的，提交给省行业自律专委会按照委员会规程审核通过后按照《广东省物业管理行

业自律管理惩戒实施暂行办法》执行。

（三）认定不违反法律、法规规定和行业自律管理辦法的，予以结案。

（四）存在涉嫌违反法律、行政法规，需要给予行政监管措施、行政处罚或刑事处罚的，形成移交国家有关主管机关处理的意见。

**第十五条** 需要移交处理的案件，办公室应当在省行业自律专委会主任审批同意后及时完成移交、提交等工作。

#### **第四章 案件认定**

**第十六条** 处理小组认定应当对自律管理对象予以纪律处分的案件，在收到办公室移交案件材料后，省行业自律专委会主任指定委员会委员和被调查事项有关的单位或个人企业工商注册所在地的市物（房）协会长或秘书长组成五至七人的认定小组进行认定，省行业自律专委会主任应同时指定认定小组组长。

**第十七条** 省行业自律专委会认为必要的，可以邀请专家顾问参加案件认定，要求案件调查人员到场接受询问。

**第十八条** 认定小组会议由认定小组组长主持。小组成员应当在充分讨论的基础上形成一致意见；无法形成一致意见的，可投票表决，表决事项应当经认定小组成员的过半数通过。

认定小组成员有不同意见的，应当在会议记录上说明反对的理由。参加案件认定的专家顾问无表决权。

**第十九条** 在案件认定过程中，认定小组应当告知自律管理对象有权陈述意见、进行申辩和接受询问。

**第二十条** 认定小组在对自律管理对象作出纪律处分意见之前，应当送达《纪律处分事先告知书》，载明认定自律管理对象违反法律法规和行业自律管理办法的基本事实和拟作出的纪律处分及依据，并告知其有要求举行听证的权利。

听证依照下列程序组织：

（一）会员要求听证的，应当在认定小组告知后三个工作日内提出。认定小组认为有必要的，也可以对自律管理对象适用听证程序。

（二）认定小组应当在听证的三个工作日前，通知自律管理对象举行听证的时间、地点。

（三）除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私外，听证公开举行。

（四）听证由认定小组组长或其指定的其他人员主持，参与案件调查的处理小组专家不得担任听证会主持人；自律管理对象认为认定小组成员与本案有直接利害关系的，有权申请要求相关人员回避。

（五）自律管理对象可以由法定代表人参加听证，也可委托一至二人代理。

（六）举行听证时，调查人员提出自律管理对象违法违规的事实、证据，自律管理对象进行申辩和质证。

（七）听证应当由听证记录员将听证会实况记入笔录，由听证主持人和听证记录员签名。听证笔录应当由当事人当场签名或者盖章。当事人拒绝签名或者盖章的，听证主持人在听证笔录上应当记明情况。

（八）听证主持人可以通知与听证案件有利害关系的其他公民、法人或者组织参加听证。

**第二十一条** 认定小组应当在受理案件之日起十个工作日内按照下列情形做出认定意见：

（一）事实清楚、证据充分，应当予以纪律处分的，作出纪律处分意见；

（二）事实清楚、证据充分，不应当予以纪律处分但应当予以自律管理措施的，退回办公室处理；

（三）事实不清、证据不足的，作出不予纪律处分意见；

（四）存在违反法律、法规规定及自律准则的行为，但情节显著轻微、未造成不良影响或者已主动采取措施有效消除不良影响，无需给予纪律处分的，作出免于纪律处分意见；认定小组作出免于纪律处分意见的同时，可以对自律管理对象作出采取自律管理措施的意见。

(五)存在涉嫌违反法律、行政法规,需要给予行政监管措施、行政处罚或刑事处罚的,作出移交国家有关主管机关处理的意见。

对自律管理对象予以纪律处分的,可一并处以自律管理措施。

**第二十二条** 办公室根据认定小组的意见制作纪律处分决定书、不予纪律处分决定书或者免于纪律处分决定书,提交给省行业自律专委会主任签发。认定小组作出采取自律管理措施意见的,由办公室执行。

**第二十三条** 纪律处分决定书应当告知自律管理对象可以在决定书送达之日起十个工作日内向办公室提出书面异议申请。

## **第五章 案件复查与复核**

**第二十四条** 自律管理对象对委员会自律管理措施决定提出书面异议申请的,办公室应在收到书面异议申请书后的十个工作日内复查并作出最终决定意见书,提交省行业自律专委会主任签发。

**第二十五条** 自律管理对象对省行业自律专委会纪律处分决定有异议的,可以在收到纪律处分决定书之日起十个工作日内向办公室提出书面复核申请,说明申请复核的事实、理由和要求。

**第二十六条** 办公室收到书面复核申请后,应当在三个工作日内提请省行业自律专委会复核。

**第二十七条** 省行业自律专委会收到复核申请后,由省行业自律专委会主任另行指定三至五名委员会委员组成复核小组,并指定复

核小组组长。复核会议召开前，复核小组组长应当确定会议时间和地点并通知复核小组成员。

复核小组认为必要的，可以邀请专家顾问参加。

**第二十八条** 复核小组会议由复核小组组长主持。小组成员应当在充分讨论的基础上形成一致意见；无法形成一致意见的，可投票表决，表决事项应当经复核小组成员的过半数通过。

出席委员有不同意见的，应当在会议记录上说明反对的理由。

参加案件复核的专家顾问无表决权。

**第二十九条** 在案件复核过程中，复核小组应当通知自律管理对象有权陈述意见、进行申辩和接受询问。

**第三十条** 复核小组会议根据复核情况形成下列复核决定：

（一）原决定认定事实清楚，适用法律、法规规定或协会自律准则正确，维持原决定；

（二）原决定认定事实不清、证据不足，撤销原决定，作出不予纪律处分的决定；

（三）原决定认定事实清楚，但适用法律、法规规定或协会自律准则错误的，撤销原决定，重新作出决定。

**第三十一条** 办公室根据复核小组的复核决定制作复核决定书，提交省行业自律专委会主任签发。

**第三十二条** 申请复核以一次为限，复核决定为最终决定，自送

达之日起执行。

## 第六章 回避

**第三十三条** 参与案件办理的相关人员有下列情形之一的，应当回避：

（一）是案件当事人或者当事单位人员的；

（二）与案件当事人或者当事单位有其他利害关系，可能影响案件公正处理的。

（三）省行业自律专委会认为应当回避的。

**第三十四条** 办案人员或者自律管理对象均可提出回避申请，调查小组人员的回避申请应在案件开始调查前书面提出，认定小组的回避申请应在案件认定前书面提出。

**第三十五条** 省行业自律专委会主任的回避由省物业管理行业协会当值执行会长议事会议决定；省行业自律专委会副主任和委员、办公室负责人的回避由省行业自律专委会主任决定；调查人员、复核人员及其他人员的回避由办公室负责人决定。

作出回避决定之前，参与案件办理的相关人员不停止对案件的办理。

**第三十六条** 发现案件调查、认定、复核等过程中应回避人员未进行回避情况属实的，由自律管理专门委员会做出重新工作安排。

## 第七章 案件的移交、送达与执行

**第三十七条** 在案件办理过程中,发现存在涉嫌违反法律、法规,需要给予行政监管措施、行政处罚或者刑事处罚的,提交给办公室。经省行业自律专委会批准后,办公室应当填写案件移交清单,详细记录转出案件材料的相关信息,将案件移交给国家相关主管机关处理。

**第三十八条** 有关自律管理措施、纪律处分、不予或免于纪律处分的决定书可以通过挂号邮寄、公告等方式向自律管理对象送达。

通过挂号邮寄送达的,以收件人签收日为送达日,收件人拒绝签收的,以挂号邮寄发出后的第十工作日为送达日;通过邮寄等方式联系不到自律管理对象的,可以采用在省物业管理行业协会网站或协会指定的其他媒体公告的方式送达。公告送达的,自公告发布之日起的第二十日为送达日。

**第三十九条** 有权提出异议或复核申请而逾期未提出的,惩戒措施决定书应予执行。

## 第八章 附则

**第四十条** 本规则所称的“以上”包括本数,“超过”不包括本数。

**第四十一条** 案件退回补充调查、鉴定机构的鉴定时间等不计算在案件办理时限内。

**第四十二条** 本规则自公布之日起施行。

**第四十三条** 本规则由广东省物业管理行业协会负责解释。

## 广东省物业服务企业失信行为明细表

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
1	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第二十四条第二款、《广东省物业管理条例》第三十八条第一款规定，未依法通过招投标方式接管物业管理项目或者未经批准擅自采用协议方式接管物业管理项目的。	物业所在地县级以上地方人民政府房地产行政主管部门做出的处罚、处理文件，或人民法院生效判决书，或仲裁机构生效裁定书。	责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评。
2	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第二十八条、第三十六条、《广东省物业管理条例》第四十二条第一款和《物业承接查验办法》相关规定，擅自承接未经查验的物业，因物业共用部位、公用设施设备缺陷给业主造成损害的。		责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评；在规定期间内仍不整改的，给业主造成损害的，列入失信名录予以公布并公开谴责。
3	违反《公司法》第十四条第二款和《物业管理条例》（2018年修订版）第三十二条第一款规定，设立子公司未取得营业执照擅自从事物业服务业务的。	工商行政管理部门查处文件，或人民法院、仲裁机构生效判决、裁定文件。	责令整改，同时分别处以以下纪律处分：涉及1个子公司的，在广东省物业管理行业内通报批评；涉及2个以上子公司的，列入失信名录予以公布并公开谴责。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
4	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第三十五条规定，未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的。	物业所在地县级以上地方人民政府房地产行政主管部门处罚、处理文件，或人民法院、仲裁机构生效判决、裁定文件。	责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评；被媒体曝光，造成较大负面影响的，列入失信名录予以公布。
5	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第三十七条规定，未经业主大会同意，擅自改变物业管理用房用途的。		擅自改变用途的，责令整改；改变用途后利用物业管理用房进行经营，收益归己的，列入失信名录予以公布并公开谴责。
6	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第三十八条、《广东省物业管理条例》第五十条第三款、第五十一条规定，在物业服务合同终止时，不移交物业服务用房和有关资料给业主委员会，或者在业主大会决定选聘新的物业服务企业后，不按规定的时间办理移交手续、退出物业管理区域的。	物业所在地县级以上人民政府房地产行政主管部门处罚、处理文件，或人民法院、仲裁机构生效判决、裁定认定文件。	责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评；在规定期间内仍不整改的，列入失信名录予以公布并公开谴责。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
7	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第三十九条规定，将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的。		责令整改，同时分别处以以下纪律处分：涉及项目1个的，在广东省物业管理行业内通报批评；涉及项目2个（含）以上的，列入失信名录予以公布并公开谴责。
8	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第四十条、《广东省物业管理条例》第四十九条第一款、国家发改委建设部《物业服务收费管理办法》第七条、第十二条规定，物业服务收费应当实行政府指导价的，不实行政府指导价或者擅自提高收费标准、增加收费项目；物业服务合同约定实行酬金制收费的，不按规定向业主或者业主大会公布物业服务资金年度预决算和物业服务资金收支情况的。	物业所在地县级以上人民政府房地产行政主管部门处罚、处理文件，或人民法院、仲裁机构生效判决、裁定文件。	实行酬金制收费，不按规定向业主或者业主大会公布物业服务资金年度预决算和物业服务资金收支情况的，责令整改；擅自提高收费标准、增加收费项目的，责令退还违法收费所得，同时分别处以以下纪律处分：违法收费所得5万元（不含5万元）以下的，在广东省物业管理行业内通报批评；违法收费所得5万元以上的，列入失信名录予以公布并公开谴责。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
9	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第四十五条第一款规定，对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，不及时制止或及时向有关行政管理部门报告，损害业主合法权益的。	物业所在地县级以上地方人民政府房地产、公安、消防等行政主管部门做出的处罚、处理文件，或人民法院、仲裁机构生效判决、裁定文件。	责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评。
10	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第四十六条第一款规定，在物业管理区域内发生安全事故时，不采取应急措施，协助做好救助工作或者不及时向有关行政管理部门报告，导致事故损害扩大的。	物业所在地县级以上地方人民政府房地产行政主管部门做出的处罚、处理文件，或人民法院、仲裁机构生效判决、裁定文件。	责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评。
11	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第四十九条、《广东省物业管理条例》第五十三条第一款规定，擅自改变物业管理区域内按照规划建设建设的公共建筑和共用设施用途的。		擅自改变用途的，责令整改；改变用途后进行经营的，列入失信名录予以公布并公开谴责。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
12	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第五十条、《广东省物业管理条例》第五十三条第二款规定，擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益的。	物业所在地县级以上地方人民政府房地产行政主管部门做出的处罚、处理文件，或人民法院、仲裁机构生效判决、裁定文件。	责令整改，列入失信名录予以公布并公开谴责。
13	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第五十三条第二款、《广东省物业管理条例》第五十八条第四款规定，挪用专项维修资金的。		责令退还挪用的专项维修资金，同时分别处以以下纪律处分：挪用专项维修资金5万元（不含5万元）以下的，在广东省物业管理行业内通报批评；挪用专项维修资金5万元以上的，列入失信名录予以公布并公开谴责。
14	违反《物业管理条例》（2018年修订版）第五十四条规定，擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。		责令退还违法经营所得，同时分别处以以下纪律处分：违法经营所得5万元（不含5万元）以下的，在广东省物业管理行业内通报批评；违法经营所得5万元以上的，列入失信名录予以公布并公开谴责。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
15	违反《广东省物业管理条例》第十四条规定，不履行提交相关文件、资料 and 提供相关支持的法定义务，阻扰、妨碍成立业主大会的。	物业所在地县级以上地方人民政府房地产行政主管部门做出的处罚、处理文件，或人民法院、仲裁机构生效判决、裁定文件。	责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评；被媒体曝光，对物业管理行业造成较大负面影响的，列入失信名录予以公布。
16	违反《广东省物业管理条例》第四十四条第三款规定，在物业服务合同签订后不在规定的期限内将物业服务合同报物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府的。	物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府确认文件。	责令整改。
17	违反《广东省物业管理条例》第四十六条第一款规定，不履行明码标价义务，不将服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等有关情况在物业管理区域的显著位置进行公示的。	物业所在地的区、县人民政府价格行政主管部门确认文件。	责令整改。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
18	违反《广东省物业管理条例》第五十条第一款规定，决定在物业服务合同期限届满时不再续签物业服务合同，没有在物业服务合同期限届满三个月前书面告知业主委员会，导致业主大会无法取得必要的时间另行聘请新的物业服务企业，引发物业管理区域内混乱局面的。	由物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府确认，或者由人民法院、仲裁机构生效判决、裁定确认。	在广东省物业管理行业内通报批评；引起物业管理区域内严重混乱，影响社会稳定的，被媒体曝光的，列入失信名录予以公布并公开谴责。
19	违反《广东省物业管理条例》第五十三条第三款规定，未征得业主和业主大会同意、未依法办理相关手续，擅自利用物业管理区域属于业主共有的道路、场地、绿地或者其他场地作为停放车辆的车位，所得收益归己的。		责令退还违法收益，同时分别处以以下纪律处分：违法收益5万元以下的，在广东省物业管理行业内通报批评；违法收益5万元以上的，列入失信名录予以公布并公开谴责。
20	违反《广东省物业管理条例》第五十四条第一款、第二款规定，在未满足本区域业主、物业使用人需要前，将车位、车库出租给本区域业主、物业使用人以外的其他人，侵害业主合法权益的。		责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评；在规定期间内仍不整改的，列入失信名录予以公布并公开谴责。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
21	违反《广东省物业管理条例》第五十五条规定，在物业管理区域内发生禁止行为时，不及时根据物业服务合同或者管理规约予以劝阻、制止；或者在劝阻、制止无效时不及时报告有关行政主管部门的。	被业主或者业主组织投诉、由物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府确认，或者由人民法院、仲裁机构生效判决、裁定认定物业服务企业须承担相应责任的。	在广东省物业管理行业内通报批评。
22	违反《广东省物业管理条例》第六十七条规定，泄露业户资料或者将业主资料用于与物业管理服务无关的活动，损害业主合法权益的。		责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评。
23	违反《住宅室内装饰装修管理办法》第十七条规定，未履行住用户装修监管职责，发现装修人或者装修企业违反有关装饰装修规定的行为未及时制止或及时向有关部门报告的。		责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
24	<p>不履行《中华人民共和国消防法》第十六条规定的消防安全职责，在发生消防安全事故中负有主要责任的。</p> <p>上述消防安全职责包括：</p> <p>（一）落实消防安全责任制，制定本单位的消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案；</p> <p>（二）按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效；</p> <p>（三）对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；</p> <p>（四）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准；</p> <p>（五）组织防火检查，及时消除火灾隐患；</p> <p>（六）组织进行有针对性的消防演练；</p> <p>（七）法律、法规规定的其他消防安全职责。</p>	<p>由物业所在地县级以上人民政府安全生产监督管理部门或者公安消防部门做出处理，或者人民法院、仲裁机构生效判决、裁定认定为责任事故，且物业服务企业须承担主要责任的，可认定存在本项行为。</p>	<p>死亡1人或者重伤2人（含）以下的，在广东省物业管理行业内通报批评；死亡2人以上或死亡和重伤共3人以上的，列入失信名录予以公布并公开谴责。</p>

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
25	存在《劳动合同法》第三十八条规定的情形，或者违反《劳动合同法》第四十条至第四十三条规定，侵害职工合法权益，引发职工集体申请劳动仲裁，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣影响的。	经人民法院、仲裁机构等机关生效的判决书或裁决书确认物业服务企业行为违法，需承担经济补偿或赔偿金，一次性涉及职工人数达到5人（含）以上的，可认定存在本项行为。	在广东省物业管理行业内通报批评并列入失信名录予以公布。
26	不履行《广东省电梯使用安全条例》第九条规定的义务，在电梯事故中负有主要责任的。	经物业所在地县级以上人民政府特种设备安全监督管理部门调查认定，或者经人民法院、仲裁机构生效判决、裁定认定物业服务企业在电梯事故中负有主要责任的，可认定存在本项行为。	死亡1人或者重伤2人（含）以下的，在广东省物业管理行业内通报批评；死亡2人以上或死亡和重伤共3人以上的，列入失信名录予以公布并公开谴责。
27	违反《中华人民共和国税收征收管理法》第三十一条规定，不按税务机关核定的数额和确定的期限缴纳或者解缴税款的。	被税务机关责令限期缴纳、责令提供纳税担保、采取税收保全措施，或者采取其他强制措施的，可认定存在本项行为。	被税务机关责令限期缴纳、责令提供纳税担保、采取税收保全措施，或者采取其他强制措施的，在广东省物业管理行业内通报批评；在税务机关采取措施后，在规定期限内

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
			仍不履行缴纳或者解缴税款义务的，列入失信名录予以公布。
28	违反《中华人民共和国招标投标法》第三十二条规定，与其他投标人相互串通投标报价，排挤其他投标人的公平竞争，损害招标人或者其他投标人的合法权益；或者与招标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益；或者以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标的	由招标项目所在地的招标投标活动行政监督部门认定，或者由人民法院、仲裁机构生效判决、裁定认定。	与其他投标人串通报价的，在广东省物业管理行业内通报批评；与招标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益的，向招标人或者评标委员会成员行贿的，列入失信名录予以公布。
29	被广东省、各地方物业管理行政主管部门公开通报批评后不及时整改，或者一年内被公开通报批评三次（含三次）以上的。	由广东省、各地方物业管理行政主管部门提供信息。	在广东省物业管理行业内通报批评并列入失信名录予以公布。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
30	因拒不履行生效法律文书确定义务，被人民法院列入失信被执行人名单的。	查询公开发布的失信被执行人名单或者从相关人民法院提供的信息予以确认。	在广东省物业管理行业内通报批评并列入失信名录予以公布。
31	违反《公司法》第一百九十九条规定，虚报注册资本、提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实取得公司登记的。	被公司登记机关责令改正、处以罚款或者撤销公司登记、吊销营业执照。	被公司登记机关责令改正、处以罚款的，列入失信名录予以公布并公开谴责；被公司登记机关撤销公司登记、吊销营业执照的，予以除名。
32	违反《中华人民共和国反不正当竞争法》第十条规定，侵犯他人的商业秘密的。	被仲裁机构生效裁决书确认或者人民法院生效判决书确认需承担法律责任的。	责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评并列入失信名录予以公布。
33	违反《中华人民共和国著作权法》、《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国商标法》相关规定，侵犯他人著作权、专利权、商标权等知识产权的。		责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评并列入失信名录予以公布。

序号	失信行为	认定依据	惩戒措施
34	违反《中华人民共和国广告法》第三条、第四条规定，通过媒体或者其他方式对自身企业进行的宣传中含有虚假或者引人误解的内容，欺骗、误导他人的。	被仲裁机构生效裁决书确认或者人民法院生效判决书确认需承担法律责任的。	责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评。
35	违反《中华人民共和国合同法》第六十条规定，不按照约定全面履行自己的义务，拖欠银行贷款供应商或分包商货款、工程款等的。		责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评。
36	违反《中华人民共和国会计法》第五条、第九条规定，伪造、变造会计凭证、会计帐簿和其他会计资料，提供虚假财务会计报告或者以虚假的经济业务事项或者资料进行会计核算的。	被当地人民政府财政、税务等行政主管部门确认并作出处理，或者人民法院、仲裁机构生效判决书、裁决书确认需承担法律责任的。	责令整改，同时在广东省物业管理行业内通报批评并列入失信名录予以公布。
37	其他违反法律、法规、部门规章、地方法规和地方政府规章的不良行为。	被当地人民政府相关行政主管部门确认并作出处理，或者人民法院、仲裁机构生效判决书、裁决书确认需承担法律责任的。	按照《广东省物业管理行业自律管理惩戒实施暂行办法》相关规定处理。

## 广东省物业管理行业诚信服务公约

诚信为本，客户至上；  
遵纪守法，秩序优良；  
规范管理，周到服务；  
公平公正，质价相符；  
信守合同，有诺必践；  
良性竞争，共同成长；  
笃行操守，敬业尽职；  
倡导文明，共创和谐。