

福建省住房和城乡建设厅文件

闽建〔2022〕9号

福建省住房和城乡建设厅关于印发《福建省 住宅小区物业服务事项公开公示管理 实施细则（试行）》的通知

福州市房管局、厦门市建设局，漳州市、三明市、莆田市、南平市、龙岩市城管局，泉州市、宁德市住建局，平潭综合实验区交建局：

为提升物业服务企业诚信服务意识，规范物业服务行为，增强物业服务透明度，保障业主知情权、监督权，促进物业服务公开公示规范化，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《福建省物业管理条例》等法律、法规，我厅制定《福建省

住宅小区物业服务事项公开公示管理实施细则(试行)》，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

福建省住房和城乡建设厅

2022年9月21日

(此件主动公开)

福建省住宅小区物业服务事项公开公示管理 实施细则（试行）

第一章 总则

第一条 为规范物业服务企业经营行为，提升物业服务企业诚信服务意识，增强物业服务透明度，保障业主知情权、监督权，促进物业服务事项公开公示规范化，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》等法律法规和有关规定，结合我省实际，制定本实施细则。

第二条 本实施细则适用于在本省行政区域内由物业服务企业提供专业化物业服务的住宅小区（以下简称物业小区）。

第三条 本实施细则所称物业服务事项公开公示是指通过一定的载体和方式，将物业服务企业服务内容、服务事项、服务标准、收费项目、计费方式、收费标准、共有部分经营收支情况、公共水电分摊情况、电梯维修保养检验费用等有关事项进行公开公示，告知全体业主，接受业主监督。

第四条 物业服务事项公开公示应当坚持公开、及时、准确、便民的原则。

第二章 职责分工

第五条 省人民政府物业管理主管部门负责研究制定物业服

务事项公开公示政策，并监督执行。

设区的市、县（市、区）人民政府物业管理主管部门负责本行政区域内物业服务事项公开公示政策执行情况的监督。

街道办事处（乡镇人民政府）按照规定职责负责辖区内物业服务事项公开公示政策落实情况的日常监督。

居（村）民委员会负责协助、配合街道办事处（乡镇人民政府）做好物业服务事项公开公示相关工作。

第六条 物业管理行业协会应当加强对物业服务企业和从业人员的自律性约束，协助物业管理主管部门规范物业服务事项公开公示行为。

第七条 物业服务企业应当接受物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会监督管理，按照法律、法规和相关政策规定、物业服务合同约定，做好物业服务事项公开公示。

第三章 公开公示

第八条 公开公示内容应当包括：

- （一）物业服务企业的营业执照彩色影印件。
- （二）物业小区项目经理或者负责人的姓名、照片、联系方式等基本信息。
- （三）物业小区客户服务电话、工程维修电话、应急值班电话、投诉监督电话及供水、供电、供气等专营单位服务电话。

(四) 物业服务合同或者前期物业服务合同、管理规约。物业服务企业提供特约服务的，应同时公示所提供服务的收费标准。

(五) 公共停车位配建数量和具体分布图，小区停车管理制度等信息。

(六) 电梯、消防、监控安防等共用设施设备日常维修保养单位的名称、营业执照、资质、联系方式、应急处置方案和电梯维修保养检验费用等。

(七) 水、电等公共能耗费用分摊表，每月公示一次，公示时间不少于三十日。

(八) 物业服务企业受委托申请使用住宅专项维修资金情况，按照住宅专项维修资金申请使用规定进行公示。

(九) 物业管理相关政策法规。

(十) 利用物业共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益及使用情况，于每季度第一个月的月底前将上一季度公共收益收支情况予以公示，公示时间不少于三十日。公示当年第四季度公共收益收支情况的，应将当年度公共收益的全年收支情况一并公示。

(十一) 法律、法规规定的其他应当公示的信息。

以上第(一)至(六)项应当在物业服务企业服务期内持续公示，第(七)至(十一)项按照相关规定进行公示。

第九条 物业小区应当按照美观、规范、实用的基本原则设置物业服务意见收集箱和物业服务监督公示牌，公示牌应包含物

业服务公示栏、公共收益公示栏、政策法规宣传栏等内容。

物业服务企业应当在物业服务监督公示牌公示第八条第一款第（一）至（三）项和第（五）至（十一）项内容；在物业服务办公场所公示第（四）项内容。

物业服务企业应当每月至少开启一次意见收集箱，及时答复业主提出的意见建议。

第四章 保障措施

第十条 物业服务监督公示牌应当设置在小区主要人行出入口；物业服务意见收集箱、物业服务合同、管理规约原则上设置在物业服务办公场所醒目位置。

第十一条 物业服务企业应当完善公示设施。原已设置公开公示设施的，可在原有设施基础上，按照本实施细则要求进行改造。鼓励有条件的物业小区，采用电子屏、移动通信等电子信息方式公开公示。

第十二条 物业服务企业应当建立完善信息公开公示内部审核程序和工作档案。公开内容、公开时间、公开渠道应通过书面文件、现场照片、工作记录表等形式存档备查。

第五章 监督检查

第十三条 县级以上地方人民政府物业管理主管部门应当对

物业服务企业落实公开公示制度情况进行检查,对落实情况进行通报。通报结果纳入物业服务企业信用评价体系,并在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面加强应用。

第十四条 街道办事处(乡镇人民政府)、居(村)民委员会应当加强物业小区物业服务事项公开公示日常巡查,对发现的问题线索、相关证据,及时移交至所在地县(市、区)人民政府物业管理主管部门,由县(市、区)人民政府物业管理主管部门按照规定予以处理。

第十五条 县级以上地方人民政府物业管理主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)、居(村)民委员会应当畅通投诉举报渠道,及时处理投诉事项。

第六章 附则

第十六条 非住宅物业的物业服务事项公开公示活动,可参照本实施细则有关规定执行。

第十七条 本实施细则自2022年9月21日起施行。

