白沙黎族自治县住宅小区物业服务事项

公开公示管理制度

（征求意见稿）

**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》《海南经济特区物业管理条例》等法律法规的规定，结合我县实际，制定本办法。

第二条 本县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）适用本办法。

第三条 本办法所称物业服务事项公开公示是指物业服务企业依法依规和按照物业服务合同约定，通过一定的载体和方式，定期将服务的事项和内容、标准和质量、收费项目和标准、负责人员、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等进行公开公示，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 县物业行业主管部门负责研究制定物业服务事项公开公示办法，并监督本行政区域内物业服务事项公开公示办法执行情况。

各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办法落实情况的日常监督。

居（村）民委员会负责协助、配合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 物业服务企业应当接受物业行业主管部门、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**

第七条 公开公示内容和位置：

（一）在楼宇的大堂或者入口处张贴物业服务人名称、服务电话、投诉电话；

（二）在物业客户服务处张贴企业营业执照、物业服务事项（包含服务内容、服务标准、服务承诺等）、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准和方式，并放置（前期）物业服务合同、（临时）管理规约；

（三）在电梯内张贴电梯年检合格标识、电梯维护保养单位的名称、联系电话和应急处置措施等；

（四）在消防控制室内显著位置张贴消防维护保养单位的名称、联系电话、应急处置措施、消防人员操作证等；

（五）在楼宇显著位置张贴消防、安防、供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等共用设施设备安全警示标志、人民防空工程标志牌和应急处置联系电话等；

（六）经业主委员会（物业管理委员会）、小区党组织同意的，物业服务企业可以公布业主委员会（物业管理委员会）、小区党组织的联系电话；物业小区未成立业主委员会（物业管理委员会）的，经社区居委会同意，可公布社区网格员联系电话。

（七）在楼宇显著位置张贴服务合同履行情况、维修资金使用情况、业主共用部位和共用设施设备的经营与收益情况（下文简称“公共收益”）；

（八）对电梯、转供电和二次供水等共用部位、共用设施设备维护管理产生的水电用量进行分摊的，应当按水电收费周期在楼宇显著位置张贴公共水电用量、单价、金额等相关情况；

（九）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（九）项按照相关规定时间进行公示，时间不得少于三十日。

第八条 物业服务区域内由物业服务企业提供专业化物业服务或管理业主公共收益的，物业服务企业为相关信息的公开公示主体。

第九条 物业小区应当按照美观、规范、实用的原则设置物业服务意见收集箱和物业服务监督公示栏，公示栏应包含服务合同履行情况、维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况、白沙县物业服务企业信用信息评价结果、投诉处理情况和政策法规宣传等内容。

物业服务企业应当每半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 物业服务意见收集箱和监督公示栏应当设置在小区、楼宇等主要人行出入口等醒目位置。

第十一条 物业服务企业应当完善公开公示设施。原已设置公开公示设施的，可在原有设施基础上，按照本办法要求进行改造。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 物业服务企业应当完善档案制度，将已公开公示的服务信息、相应的照片和签字证明、异议答复、审计资料；共用部位和共用设施设备管理养护记录，以及经营管理资料；前期物业服务合同或物业服务合同、临时管理规约或管理规约；各类专业委托合同协议等资料收集存档，以备业主、行政机关等各方主体依法查阅。

**第五章 监督检查**

第十三条 县物业行业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监督检查，对落实情况进行通报。

第十四条 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监督检查，并结合物业服务企业信用信息日常服务管理评价进行季度评分，对发现的问题线索、相关证据，及时移交至县相关行业主管部门，由县相关行业主管部门按照规定予以处理。

第十五条 县物业行业主管部门、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，可参照本办法有关规定执行。

第十七条 本办法自公布之日起30日以后施行，有效期3年。