

# T/QYZL

## 团 体 标 准

T/QYZL XXX—XXXX

### 物业服务事项公示规范

Realty service items published specifications

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

清远市质量管理协会 发布



## 前 言

本标准依照GB/T 1.1 给出的规则起草。

本标准由清远市质量管理协会提出并归口。

本标准主要起草单位：深圳市公元物业管理有限公司清远分公司、清远市德诚标准化研究院、清远市物业管理协会、清远市汇贤物业服务有限公司、清远市方圆物业服务有限公司。

本标准主要起草人：闵安、郑顺福、张秋梅、雷海燕、吴凤龙、邱秀穗、李曙明、林盈、谢道清。



# 物业服务事项公示规范

## 1 范围

本标准规定了物业服务事项公示的术语和定义、基本要求、物业服务事项公示信息、物业服务事项公示设置、物业服务事项公示的满意度调查与测评。

本标准适用于物业服务企业实施物业服务事项公示管理。业主自治的项目可参照实施。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

GB/T 26316 市场、民意和社会调查服务要求

DB44/T 887 住宅小区物业管理服务规范

DB44/T 1316 物业服务 设施设备标识管理规范

## 3 术语和定义

GB/T 20647.9 界定及以下的术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**公示** publicity

物业服务企业在其管理区域的显著位置，按照相关规定的要求，以悬挂、张贴等方式，公开物业服务信息的活动。

### 3.2

**提供查询** provide queries

物业服务企业对其服务区域业主的查询要求所提供的查询服务。

## 4 基本要求

4.1 物业服务企业应依据《物业管理条例》《广东省物业管理条例》等国家相关法律法规的要求，以及物业服务合同签订的有关规定，在其实施物业服务的项目建立物业服务事项公示制度。

4.2 物业服务企业应按照 DB44/T 887 的要求规范物业服务事项公示服务行为。

## 5 物业服务事项公示信息

物业服务事项公示信息见表1。

表1 物业服务事项公示信息

序号	公示项目	公示内容	公示要求
1	物业服务企业基本信息	a) 公示物业服务企业营业执照、服务项目业绩信息； b) 公示物业服务项目相关联系人基本信息（姓名、照片、联系方式）、主要服务管理人员架构图（人员更换的须及时更新信息）； c) 物业服务合同或前期物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费事项及标准、收费方式； d) 物业服务中心工作时间、联系电话、投诉电话； e) 机动车停放服务费收费标准（若有）；	自接管后一个月内落实公示内容至物业服务合同终止。
		f) 提供有偿服务的具体项目、收费标准和收费方式等；	自提供有偿服务起该服务止。
		g) 公共场所及设施经营收益和使用（若有）； h) 物业服务情况通报；	每年至少一次，每次公示时间不少于7天。
		i) 物业服务企业合同期满或提前退出服务项目公告。	在终止服务合同3个月前公告。
2	共用设施设备信息	a) 电梯维修保养单位基本信息、维修保养工作内容及计划； b) 电梯使用基本信息；	在电梯明显位置公示。
		c) 消防、监控维修保养单位基本信息以及操作人员资格证照； d) 中央空调维修保养单位基本信息。	可根据需要公示，其中操作人员资格证照在相关设备房明显位置张贴。
3	水电公摊明细、公共收支信息	a) 共用场地、共用设施设备产生的水电公摊明细费用情况（适用于公共水电费用公摊的项目）；	至少每季度公示一次，每次公示时间不少于7天。
		b) 利用物业共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益（如共有场地停车费、共有设施租赁费、公共部位广告费等）及分配情况。	至少每年公示一次，每次公示时间不少于7天。
4	业主大会、业主委员会等信息	a) 首次业主大会筹备组工作事项内容；	召开首次业主大会会议15日前。
		b) 业主大会决定； c) 业主委员会决议；	自作出决定或决议起3日起公示，每次公示时间不少于7天。
		d) 业主大会、业主委员会工作报告、经费预算及使用情况。	每年至少公示一次，每次公示时间不少于7天。
5	物业专项维修资金	申请使用物业专项维修资金的情况。	按照物业专项维修资金申请使用规定进行公示。
6	物业服务费用	物业服务费用收支情况（适用于酬金制的）。	每年至少公示一次，每次公示时间不少于7天。
7	水质定期检验报告	水质定期检验报告（适用于二次供水的项目）。	每次清洗生活水池后，每次公示时间不少于7天。

## 6 物业服务事项公示设置

### 6.1 设置方式

6.1.1 物业服务事项公示总体设置应符合 DB44/T 1316 的要求，设置方式包括：

- a) 物业服务企业服务意见箱；
- b) 业主委员会工作建议箱；
- c) 业主事务公告公示栏；
- d) 物业服务公示栏。

6.1.2 鼓励和支持物业服务企业利用互联网+技术和物联网技术，结合智慧物业平台建设，逐步推广电子公示牌。

### 6.2 公示栏设置位置

在主出入口、业主活动场所设置。

### 6.3 公示内容和设置要求

#### 6.3.1 物业服务企业服务意见箱

每周开启一次，及时了解掌握业主和物业使用人提出的意见、建议。

#### 6.3.2 业主委员会工作意见箱

每周开启一次，及时了解掌握业主和物业使用人对物业管理区域内公共事务管理工作的意见、建议。

#### 6.3.3 政策法规宣传栏

主要用于向业主宣传物业管理及相关政策法规。宣传内容应结合项目管理服务实际及时更换，增强宣传针对性。

#### 6.3.4 业主事务公告公示栏

主要用于向业主公示相关管理规定以及业主委员会须向业主公示的相关事项。业主委员会要及时更新公告公示，接受业主监督；未成立业主委员会的，物业服务企业要预留相应的位置。

#### 6.3.5 物业管理服务公示栏

主要用于物业服务企业向业主公布物业管理服务的其它内容和临时通知等。

### 6.4 公示要求

6.4.1 物业服务企业需在物业管理区域内显著位置（如物业服务中心、主次出入口、楼栋大堂等地方）悬挂或张贴公告、公示内容。

6.4.2 业主委员会需在物业管理区域内显著位置（如物业服务中心、主次出入口、楼栋大堂等地方）向业主和物业使用人公示选举信息、联系方式及任期、业主大会议事规则、管理规约等内容。

## 7 物业服务事项公示的满意度调查与测评

T/QYZL XXX—XXXX

- 7.1 参照 GB/T 26316 的要求，结合物业服务的项目，设置物业服务事项公示的满意度调查项。
- 7.2 每年度开展物业服务满意度测评的同时，对物业服务事项公示的满意度开展测评。

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国物权法》（中华人民共和国主席令第62号）
- [2] 《物业管理条例》（中华人民共和国国务院令504号）
- [3] 国家发展改革委、建设部关于印发《关于印发物业服务收费管理办法的通知》（发改价格〔2003〕1864号）
- [4] 国家发展改革委、建设部关于印发《物业服务收费明码标价规定》（发改价检〔2004〕1428号）
- [5] 中华人民共和国建设部、财政部《住宅专项维修资金管理办法》（建设部、财政部令第165号）
- [6] 中国物业管理协会《普通住宅小区物业管理服务等级标准》（试行）（中物协〔2004〕1号）
- [7] 广东省人民代表大会常务委员会《广东省物业管理条例》（自2009年3月1日起施行）
- [8] 国家发展改革委、建设部、交通运输部《关于进一步完善机动车停放服务收费政策的指导意见》（发改价格〔2015〕2975号）
- [9] 中华人民共和国住房和城乡建设部关于印发《业主大会和业主委员会指导规则》的通知（建房〔2009〕274号）
- [10] 《广东省电梯使用安全条例》（广东省第十二届人民代表大会常务委员会35号公告）
- [11] 《TSG T5001-2009电梯使用管理与维护保养规则》（中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局2009年5月8日颁布）
- [12] 广东省住房和城乡建设厅《关于认真做好物业管理区域房屋使用安全防范工作的通知》粤建房函〔2018〕543号