

第 47 号

《广安市物业服务管理规定》已经 2022 年 12 月 20 日六届广安市人民政府第 24 次常务会议审议通过，现予公布，自 2023 年 4 月 1 日起施行。

市长：

2023 年 1 月 29 日

广安市物业服务管理规定

目 录

第一章 总则

第二章 一般规定

第三章 物业服务事项决定

第四章 物业服务活动

第一节 前期物业服务

第二节 自行管理

第三节 业主选聘物业服务人服务

第四节 物业服务收费

第五章 物业服务禁止行为

第六章 公共收益

第七章 物业服务机制

第八章 法律责任

第九章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范物业服务管理活动，维护业主、物业服务人等物业服务管理各方的合法权益，营造安全、舒适、文明、和谐的居住和工作环境，增强人民群众的获得感幸福感安全感，构建共建共治共享的基层社会治理体系，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《四川省物业管理条例》等法律、法规，结合广安市实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于广安市行政区域内的物业服务活动及其监督管理。

第三条 本规定所称物业服务，是指住宅物业的建设单位通过依法选聘前期物业服务人、业主通过选聘物业服务人或者自行管理等方式，对物业服务区域内的建筑物和构筑物及其附属设施设备、相关场地、绿化进行维修、养护，维护环境卫生、安全和相关秩序的活动。

第四条 市、县（市、区）人民政府加强对物业服务及其监督管理工作的领导，建立综合协调机制，协调研究重大问题，健全督查、考核、通报、约谈机制，按照规定强化有关部门、街道办事处（乡镇人民政府）履行职责的工作保障。

第五条 住房城乡建设部门应当依法履行物业服务指导和监督管理职责，加强行业管理，开展业务培训，建立制度规范。

自然资源规划部门应当按照规定规划物业服务用房、业主

委员会用房，依法明确其属于全体业主共有。

城市管理行政（综合）执法部门应当加强监督管理，依法查处违法建设行为、物业服务违法行为。

公安部门应当依法查处物业服务中违反治安管理行为。

市场监督管理部门应当加强电梯等的安全监督管理，加强物业服务收费的监督，依法查处有关违法行为。

消防救援机构应当加强消防设施、消防车通道等的监督管理，依法查处消防安全违法行为。

发展改革部门应当依法履行前期物业服务、保障性住房物业服务收费标准政府指导价制定相关职责。

民政部门应当指导督促居（村）民委员会依法履行物业服务监督管理职责。

司法行政部门应当指导建立物业服务调解组织，指导调解物业服务纠纷。

财政部门应当依法保障物业服务监督管理工作经费。

经济信息化、生态环境、卫生健康、应急等部门按照职责做好物业服务监督管理相关工作。

第六条 街道办事处（乡镇人民政府）应当履行组织、指导、协调本辖区内业主大会的设立和业主委员会选举、换届，指导、督促业主大会、业主委员会、物业服务人依法依规履行职责、行使权利和履行义务，调解处理物业服务纠纷，协调社区建设与物业管理的关系，法律、法规规定的与物业管理活动

相关的其他职责。

居(村)民委员会应当指导物业服务人和业主委员会工作，根据需要设立环境和物业管理委员会，依法协助街道办事处（乡镇人民政府）开展相关工作。

第七条 物业服务行业组织应当依法加强物业服务行业自律，引导物业服务人依照法律法规规定、物业服务合同约定履行义务、提供服务，规范物业服务行为，促进行业规范发展，维护物业服务人的合法权益。

第二章 一般规定

第八条 物业服务是物业服务区域业主自治事项，由业主自主、依法、依约共同决定，坚持自我服务、自我管理、自我监督。

第九条 政府及其部门应当引导业主依照法律法规、业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同等行使权利、履行义务。

街道办事处（乡镇人民政府）、住房城乡建设等部门应当加强宣传、引导，指导、推动设立业主大会、选举业主委员会、依法依规依约决定物业服务事项。

第十条 首次业主大会会议筹备经费由建设单位承担。新建物业的建设单位应当在办理商品房预售许可或者现房销售前，按照物业服务区域规划核准总建筑面积 0.3 元/m²的标准，

将筹备经费交至街道办事处(乡镇人民政府)设立的专用账户,业主大会筹备组按照规定使用。一个物业服务区域业主大会会议筹备经费最高不超过八万元,最低不少于二万元。老旧小区以及建设单位已经不存在的物业服务区域筹备首次业主大会会议的,县(市、区)人民政府可以给予补助。

第十一条 政府及其部门应当按照权责法定要求,依法履行物业服务指导和监督管理职责,不得干预业主自主、依法、依约决定物业服务事项,不得超越职权行使或者决定应当由业主行使或者决定的物业服务事项。

第十二条 业主大会、业主委员会、业主监事会应当依照法律法规、业主大会议事规则、业主委员会章程、监事会工作规则、管理规约、物业服务合同等履行职责。

第十三条 依法、依约选聘的物业服务人是物业服务区域物业服务提供者,不得违法行使管理权。

第十四条 业主、业主委员会、物业服务人应当恪守契约精神,按照物业服务合同行使权利、履行义务。

业主需要物业服务人提供物业服务合同约定之外的服务的,可以与物业服务人协商,订立服务合同,约定相关服务。

第十五条 物业服务人应当按照物业服务合同约定的服务范围、服务事项、服务内容、服务标准、服务质量等,提供物业服务,并且履行法定义务。

没有法律、法规的依据,政府和有关部门不得增加物业服

务人义务。

第十六条 物业服务人应当按照法律、法规规定和合同约定，建立安全防范制度和应急预案，健全安全防范措施，履行安全防范责任。

物业服务区域内发生安全事故或者其他紧急情况时，物业服务人应当及时采取应急措施，并向有关主管部门或者相关专业经营单位报告，协助做好救助工作。

第十七条 物业服务人对违反有关治安、生态环境、规划、消防等法律、法规的行为，应当及时采取合理措施制止，向有关行政主管部门报告并协助处理。

物业服务人对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行劝阻，并及时报告业主委员会。

第十八条 业主装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

物业服务人应当对装饰装修活动开展日常巡查和监督并建立档案。发现装饰装修违反相关规定破坏房屋承重结构、主体结构的，物业服务人应当及时劝阻，采取合理措施制止，并向城市管理行政（综合）执法、住房城乡建设等部门报告和协助处理。

第十九条 业主大会、业主委员会、业主监事会、物业服务人和专业性服务组织应当依法保护业主信息。

第三章 物业服务事项决定

第二十条 物业服务事项由物业服务区域业主共同决定。

下列事项由业主共同决定：

- （一）制定和修改业主大会议事规则；
- （二）制定和修改管理规约；
- （三）制定和修改管理制度；
- （四）选举业主委员会或者更换业主委员会成员、解散业主委员会；
- （五）决定设立业主监事会；
- （六）决定物业服务方式：自行管理或者选聘物业服务人服务；
- （七）决定物业服务范围、服务事项、服务内容、服务标准、服务质量、服务人员数量和条件、拟收费标准、收费方式等；
- （八）选聘物业服务人及方式：招投标方式或者其他方式，续聘、解聘物业服务人；
- （九）调整物业服务费；
- （十）使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- （十一）筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- （十二）改建、重建建筑物及其附属设施；
- （十三）改变共有部分的用途或者利用共有部分等从事经营活动；

- (十四) 共有资金和公共收益的管理、使用、分配;
- (十五) 决定相关管理措施: 在物业服务区域公共空间安装个人身份和生物特征识别设备、设置门禁卡和电梯卡等;
- (十六) 设立业主代表大会, 确定其职责、议事规则;
- (十七) 决定业主代表大会、业主共同决定事项的表决程序;
- (十八) 物业服务区域划分与调整;
- (十九) 物业服务区域维修资金及其他公共费用的分担;
- (二十) 业主大会、业主委员会、业主监事会工作经费、补贴的筹集、管理和使用;
- (二十一) 对共有资金和公共收益的审计;
- (二十二) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第二十一条 业主共同决定事项, 应当依照有关法律、法规规定经业主记名投票表决同意。

业主大会不得授权、委托业主委员会决定应当由业主共同决定或者业主大会决定的事项。

依法、依规、依约应当由业主共同决定事项, 未按规定程序经业主记名投票表决同意, 业主大会、业主委员会不得作出决定、不得实施。

第二十二条 业主大会议事规则应当包含下列事项:

- (一) 业主大会会议可以召开的条件;
- (二) 业主大会会议的召集、定期会议、临时会议;
- (三) 业主大会会议方式: 现场集体讨论、书面征求意见

或者电子信息技术等；

（四）推选代表参加业主大会会议、业主委托人员参加业主大会会议、共有物业人推选代表参加业主大会会议事项；

（五）业主大会决定事项范围：包括但不限于业主共同决定事项；

（六）业主大会的议事方式、表决程序、作出决定的条件；

（七）业主委员会的组成、职责、届期、工作经费及其开支范围和开支金额、成员工作补贴标准和任职条件及资格终止情形、设定候补委员的规定；

（八）业主委员会章程；

（九）业主大会和业主委员会印章、业主共有资金账户的使用和管理；

（十）业主委员会换届；

（十一）业主监事会的职责、履职方式、工作规则、工作经费和成员工作补贴标准、监事的选任和人数；

（十二）对业主委员会主任和财务负责人的离任审计；

（十三）其他事项。

第二十三条 业主委员会章程应当包含下列事项：

（一）业主委员会议事范围、议事规则、表决程序、作出决定的条件；

（二）业主委员会及其成员权利义务和禁止行为；

（三）印章使用和管理办法；

（四）违反法律法规、业主大会议事规则、业主大会决定、业主共同决定、业主委员会章程、管理规约等侵害业主合法权益应当承担的责任；

（五）其他事项。

第二十四条 业主委员会应当按照法律法规、业主大会议事规则、业主大会决定、业主共同决定、管理规约、业主委员会章程等，召开会议、作出决定、履行职责。

第二十五条 业主委员会及其成员不得有下列行为：

（一）拒绝、放弃履行职责；

（二）挪用、侵占业主共有财产，擅自改变共有部分、共用设施设备的性质和用途，擅自决定共有部分、共用设施设备的使用、经营，擅自将业主共有资金借贷给他人或者以业主共有资金、共有财产为他人提供担保；

（三）抬高、虚增或者与物业服务人和专业性服务组织串通抬高、虚增由业主支付的建筑物及其附属设施的维修资金、电梯检测维修费用、消防设施维护费用以及由业主共同支付的其他费用，截留相关资金、费用；

（四）索取、收受建设单位、物业服务人或者其他利害关系人的不正当利益；

（五）明示、暗示物业服务人减免或者接受减免自己以及特定关系人的物业服务费；

（六）提供虚假材料，套取维修资金、共有资金；

（七）未经业主大会决定或者业主共同决定，擅自选聘、续聘、解聘物业服务人，擅自订立、续订、修改、解除物业服务合同、补充合同，擅自提高物业服务费用、增加物业服务收费项目；

（八）未经业主大会决定或者业主共同决定，擅自决定建筑物及其附属设施的维修资金筹集使用、业主共有资金和公共收益的管理使用等重大事项；

（九）非法使用、转让、泄露业主信息或者将业主信息用于与物业服务管理无关的活动；

（十）弄虚作假，隐瞒事实真相，转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝、拖延提供物业服务管理有关文件、资料；

（十一）擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（十二）阻碍、抗拒业主大会履行职责、业主行使权利、业主共同决定相关事项，拒不执行业主大会决定或者业主共同决定的事项；

（十三）违反法律法规、业主大会议事规则、业主大会决定、业主共同决定、管理规约、业主委员会章程等作出决定；

（十四）拒不接受业主监事会依法、依规、依约监督；

（十五）不按照规定处理业主提出的意见；

（十六）伪造或者指使他人伪造业主的选票、表决票、书面委托书或者业主签名，冒充业主或者指使他人冒充业主进行投票；

- (十七) 打击、报复、诽谤、陷害投诉人和举报人；
- (十八) 违反法律、法规规定或者侵害业主合法权益的其他行为。

第四章 物业服务活动

第一节 前期物业服务

第二十六条 住宅物业的建设单位应当按照国家有关规定通过招投标方式选聘前期物业服务人，订立前期物业服务合同。

第二十七条 鼓励建设单位邀请人大代表、政协委员、律师和潜在的房屋买受人等，监督选聘前期物业服务人活动。

第二十八条 建设单位不得违反法律、法规等规定，将交付房屋事项委托给前期物业服务人。

第二十九条 前期物业服务合同期限最长不超过两年。但是，约定的服务期限届满前，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第二节 自行管理

第三十条 经业主共同决定，物业服务区域实行自行管理的，应当对下列事项作出决定：

- (一) 自行管理的执行机构及负责人；
- (二) 自行管理的内容、质量、标准、期限；
- (三) 费用的标准和收取、使用办法；

- (四) 选聘服务人员的数量、条件和选聘的方式等；
- (五) 电梯、消防等涉及人身、财产安全的设施设备依法委托专业性服务组织管理维护；
- (六) 其他事项。

第三十一条 实行自行管理，由执行机构按照业主共同决定，聘请服务人员或者由业主及其家庭成员等提供物业服务。

第三十二条 实行自行管理，提倡通过招投标方式选聘电梯、消防等设施设备管理维护的专业性服务组织。

第三节 业主选聘物业服务人服务

第三十三条 经业主共同决定或者业主大会决定，聘请物业服务人提供物业服务的，提倡通过招投标方式选聘物业服务人。

第三十四条 业主委员会应当通过发放征求意见表、在物业服务区域显著位置张贴征求意见表、互联网等方式，广泛征求业主对下列物业服务事项的意见：

- (一) 服务范围、服务事项、服务内容、服务标准、服务质量；
- (二) 服务人员数量和条件；
- (三) 拟收费标准、收费方式；
- (四) 双方的权利义务；
- (五) 专业性服务组织的选聘；
- (六) 物业服务禁止行为；
- (七) 共有部分、共用设施设备的管理服务；

(八) 选聘物业服务人方式；

(九) 其他事项。

第三十五条 业主委员会应当根据业主共同决定或者业主大会决定，编制招标方案，发布招标公告，依法选聘物业服务人。

第三十六条 业主委员会应当根据招标结果，订立物业服务合同。物业服务合同应当明确具体。

第三十七条 物业服务事项中依法应当由专业性服务组织管理维护的，经业主共同决定或者业主大会决定，可以单独选聘专业性服务组织，也可以约定由物业服务人依法选聘。

第四节 物业服务收费

第三十八条 物业服务人按照物业服务合同约定提供服务，按照合同约定获得物业服务报酬。

物业服务人应当按照物业服务合同约定的收费标准、收费方式收取物业服务费。

业主共同确定物业服务拟收费标准，可以明确已接房未入住房屋支付物业服务费标准。

第三十九条 业主应当按照物业服务合同约定支付物业服务费。业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业服务费的，从其约定，业主负连带支付责任。

已竣工验收但尚未出售或者未交给房屋买受人的，物业服务费由建设单位承担。

实行自行管理的，业主按照确定的标准支付费用。

对没有合同约定、没有法定依据的物业服务收费，业主有权拒绝支付。

第四十条 依法需要调整物业服务收费标准的，物业服务人应当与业主委员会、业主协商，经业主共同决定。同意调整物业服务收费标准的，订立补充合同。

第四十一条 前期物业服务、保障性住房物业服务收费标准由县（市、区）人民政府根据省人民政府定价目录，结合当地实际，综合考虑物业服务质量、服务成本等因素制定政府指导价并公布。政府指导价实行动态调整。

第五章 物业服务禁止行为

第四十二条 物业服务人不得违反物业服务合同约定，减少服务内容，降低服务质量和标准。

第四十三条 物业服务人不得擅自制定物业服务区域管理制度。

物业服务人不得擅自设置物业服务区域管理措施，包括设置、更换、升级门禁卡、电梯卡、指纹和人脸识别系统，不得强制业主通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用设施设备。

第四十四条 物业服务人不得非法转让、使用、泄露业主、物业使用人信息，不得监控业主、物业使用人。

第四十五条 物业服务人不得有下列收费行为：

- （一）擅自设置收费项目、提高收费标准；
- （二）没有合同约定，预收物业服务费；
- （三）没有合同约定，收取车辆停放管理服务费；
- （四）没有合同约定，向公共场地、共有部分、共用设施设备使用人和经营人收取管理服务费；
- （五）收取安装充电设施服务费；
- （六）强制或者变相强制服务并收费，违反规定以保证金、押金等形式变相收费；
- （七）收取物业服务合同约定之外的其他费用。

物业服务人不得采取下列方式催交物业服务费：

- （一）停止供水、供电、供燃气；
- （二）限制车辆出入；
- （三）限制乘坐电梯；
- （四）设置、更换、升级门禁卡、电梯卡；
- （五）其他可能影响业主、物业使用人正常生活的方式。

第四十六条 物业服务人不得擅自占用、利用或者允许他人占用、利用公共场地、共有部分、共用设施设备从事下列活动：

- （一）擅自占用、利用或者允许他人占用、利用共有部分、共用设施设备从事经营活动；
- （二）擅自设置或者允许他人设置快递柜、自助售卖机、饮用水设备等；

（三）擅自在物业服务区域或者允许他人在物业服务区域开展商品销售、商业宣传等；

经业主大会决定或者业主共同决定，共有部分、共用设施设备委托物业服务人经营的，物业服务人不得挪用、侵占、隐瞒其收益。

物业服务人不得侵害共有部分、共用设施设备使用人或者经营人的合法权益，不得妨碍其正常使用、经营活动。

第四十七条 业主、物业使用人进行装饰装修，物业服务人不得有下列行为：

（一）对装饰装修施工人员、装饰装修材料的进出设置障碍或者强行推销装饰装修材料；

（二）没有法律、法规等规定，阻碍装饰装修；

（三）收取装饰装修保证金；

（四）未经协商一致，收取管理服务费；

（五）未经协商一致，强制收取装饰装修垃圾清运费。

第四十八条 物业服务人接受供水、供电、供燃气等单位委托代收有关费用的，不得向业主、物业使用人、共有部分和共用设施设备使用人或者经营人收取手续费等额外费用。

任何单位和个人不得强制物业服务人代收代缴有关费用或者要求物业服务人提供无偿服务。

第四十九条 禁止占用、堵塞、封闭避难层、疏散通道、安全出口、消防车通道、单元门、小区门等。

物业服务人不得改变物业服务用房、公共场地、共有部分和共用设施设备用途，不得擅自处分业主共有财产。

第五十条 物业服务人不得阻碍业主在物业服务区域安装充电设施。业主安装充电设施应当符合有关规定。

第五十一条 物业服务人不得在选聘物业服务人招投标中围标、串标或者提供虚假信息、采取贿赂等不正当手段。

第五十二条 物业服务人不得抬高、虚增或者串通第三方抬高、虚增由业主支付的建筑物及其附属设施的维修资金、电梯检测维修费用、消防设施维护费用以及由业主共同支付的其他费用，不得截留相关资金、费用。

物业服务人不得串通专业性服务组织，故意设置技术障碍以致增加电梯维修频次、维修费用。

第五十三条 物业服务人不得挪用、侵占、隐匿属于业主的共有资金。

第五十四条 物业服务人不得与业主委员会成员串通，损害业主利益。

第五十五条 物业服务人不得采用伪造等方式，骗取、挪用维修资金。

第五十六条 物业服务人不得阻挠业主自治活动，不得阻碍业主大会、业主委员会、业主监事会成立或者履行职责，不得对业主进行骚扰、威胁、恐吓、侮辱、殴打或者打击报复。

第五十七条 物业服务合同解除或者终止后，物业服务人

不得以业主欠交物业服务费、阶段工作未完成、对业主共同决定有异议、其他纠纷未解决等为由拒绝退出及办理交接，不得以任何理由阻挠新物业服务人进场服务。

物业服务人违反前款规定，不得请求业主支付物业服务合同解除或者终止后的物业服务费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

第五十八条 业主委员会、业主不得违反物业服务合同约定，拒不支付物业服务酬金或者物业服务费，拒不履行其他依法约定的义务。

第六章 公共收益

第五十九条 物业服务区域的共有部分、共用设施设备和其他依法属于业主共有的财产，其使用、租赁经营、自行经营由业主大会决定或者业主共同决定，其收益属于业主共有。

提倡通过招投标、拍卖等方式确定共有部分、共用设施设备的使用人和经营人。

第六十条 物业服务区域共有部分、共用设施设备包括下列内容：

- （一）公共场地、公共道路，但是属于城镇公共道路的除外；
- （二）属于全体业主的会所、幼儿园、游泳池（馆）、健身房（馆）、架空层等公共配套用房；

（三）楼道、屋面、电梯、外墙、屋顶、道闸；

（四）依法属于业主的其他共有部分、共用设施设备。

第六十一条 老旧小区改造整治按照规定建设的经营性用房、车位（库）等设施，依法属于业主共有。

第六十二条 物业服务区域公共收益包括下列内容：

（一）楼道、屋面、电梯、外墙、屋顶、道闸等广告费；

（二）公共场地、公共道路的车辆停放场地使用费；

（三）公共场地销售商品、商业宣传、自助售卖机、饮用水设备、快递柜等进场费；

（四）通信基站等设备占用费；

（五）会所、幼儿园、游泳池（馆）、健身房（馆）、架空层等的租金收入；

（六）其他收益。

物业服务区域共有部分、共用设施设备自行经营的，其经营收益属于业主共有。

第六十三条 占用物业服务区域业主共有的道路或者其他公共场地用于车辆停放，其车位划定、车辆停放、收费和管理等，由业主大会决定或者业主共同决定，其收益属于业主共有。车位划定不得占用疏散通道、安全出口、消防车通道、消防车登高操作场地，不得妨碍行人和其他车辆通行。

物业服务区域属于业主共有的车位对外提供车辆停放服务的，其收费标准由业主大会决定或者业主共同决定，收益属

于业主共有。

第六十四条 物业服务区域共有部分、共用设施设备的使用、经营等的管理服务，物业服务合同包含该管理服务事项的，由物业服务人按照合同约定提供管理服务。

第六十五条 物业服务区域公共收益按照合同约定支付相关费用后，属于业主共有，由业主大会决定或者业主共同决定其使用和分配。

第六十六条 前期物业服务期间，物业服务区域共有部分、共用设施设备的使用、经营，由业主共同决定，其收益属于业主共有。经业主共同决定，可以委托前期物业服务人通过招投标、拍卖等方式确定使用人、经营人，其收益按照合同约定支付相关费用后，属于业主共有。前期物业服务人应当将公共收益存入专户，不得挪用，业主大会成立后，应当在十五日内移交业主大会。

第七章 物业服务机制

第六十七条 县（市、区）人民政府应当建立健全物业管理违法行为投诉、举报处理制度，并在本行政区域内各物业服务区域显著位置公布相关行政主管部门指导和监督管理职责、执法事项、联系单位、举报电话。

供水、供电、供燃气等专业经营单位应当在物业服务区域显著位置公示服务范围和联系方式。

第六十八条 物业服务人应当向业主大会、业主委员会报告下列信息，并在物业服务区域显著位置公示：

（一）物业服务人的营业执照（执业证照）、投诉电话及物业服务人和项目负责人的信用信息；

（二）物业服务内容和质量要求，收费项目、标准和方式，合同履行情况；

（三）电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修保养单位名称、联系方式、维修保养记录以及安全运行状况；

（四）供水二次加压调节水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

（五）建筑物及其附属设施的维修资金使用情况；

（六）物业服务用房使用情况；

（七）实施酬金制收费的，公布物业服务资金收支情况；

（八）法律、法规规定和物业服务合同约定其他应当公示的信息。

经业主大会决定或者业主共同决定，共有部分、共用设施设备委托物业服务人经营的，物业服务人应当公示经营收益收支情况。

第一款第一项至第四项的事项应当持续公开；第一款其他事项和第二款事项，应当每半年至少公示一次，公示期不少于三十日。

第六十九条 业主委员会应当及时在物业服务区域显著位置 and 通过互联网方式公示下列事项：

- （一）业主共同决定事项；
- （二）管理规约、业主大会议事规则、业主委员会章程、业主监事会职责和工作规则；
- （三）业主大会和业主委员会决定；
- （四）物业服务合同；
- （五）业主大会、业主委员会和业主监事会工作经费的收支情况；
- （六）建筑物及其附属设施的维修资金的筹集和使用情况；
- （七）共有部分、共用设施设备等的使用和经营收益的收支情况；
- （八）业主大会、业主委员会成员、业主监事会成员联系方式；
- （九）业主委员会和业主监事会成员支付物业服务费、交存建筑物及其附属设施的维修资金的情况；
- （十）业主委员会履职情况；
- （十一）法律、法规规定和管理规约约定的其他应当向业主公开的情况和资料。

第七十条 业主对业主委员会、物业服务人等公示事项有异议的，应当在公示期间以书面形式提出。

业主委员会、物业服务人应当对业主提出的异议进行研究

处理，并书面答复。

业主委员会、业主监事会应当建立相关制度，听取意见和建议，接受业主的咨询、投诉和监督。

第七十一条 政府和有关部门、业主委员会、物业服务人等公布、公示信息应当及时动态更新。

第七十二条 建立物业服务质量保障机制。落实物业服务人服务质量主体责任，建立服务投诉处理制度，健全服务质量保障体系。

业主大会、业主委员会、物业服务人可以共同组织对物业服务质量进行评估，开展满意度测评，也可以聘请第三方进行评估，其费用协商承担。

住房城乡建设部门依法委托第三方对物业服务进行评估。

第七十三条 建立物业服务信用评价制度。根据合同履行、投诉处理、日常检查等情况，按照规定采集相关信用信息，实施信用综合评价，依法依规公开物业服务人信用记录和评价结果，依法运用信用信息。

第七十四条 业主监事会应当按照业主大会议事规则确定的职责、履职方式、工作规则等，履行监督职责。

业主监事会监督下列事项：

- （一）业主大会、业主委员会作出决定；
- （二）选聘、续聘、解聘物业服务人；
- （三）订立、续订、修改、解除物业服务合同、补充合同；

- (四) 改建、重建公共设施、共有部分；
- (五) 共有部分、共用设施设备的使用、经营；
- (六) 共有资金、公共收益的管理、使用、分配等；
- (七) 物业服务人履行物业服务合同、法定义务情况；
- (八) 物业服务费调整；
- (九) 其他重大事项。

业主监事会应当在物业服务区域显著位置或者通过互联网等方式公示履职情况。

第七十五条 发生物业服务管理争议，当事人双方可以通过自行协商解决；协商不成的，可以申请调解，也可以直接提起诉讼或者依法申请仲裁。

业主未按照物业服务合同约定支付物业服务费的，业主委员会应当督促其限期支付；物业服务人可以通过电话、书面通知等方式催交，也可以提起诉讼。

实行自行管理的，业主未按照确定的标准支付费用的，执行机构或者业主委员会依法催交。

第七十六条 业主、物业使用人、利害关系人等对下列行为有权向有关部门举报或者投诉，有关部门应当依法处理，并通告全体业主：

- (一) 物业服务人违反法律、法规的行为；
- (二) 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规、业主大会议事规则、业主委员会章程、管理规约的行为；

（三）物业服务人、业主大会、业主委员会侵害业主合法权益的其他行为。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

业主委员会及其成员有本规定第二十五条行为的，业主、利害关系人有权向有关部门举报，有关部门应当依法处理。

第八章 法律责任

第七十七条 违反本规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第七十八条 物业服务人违反法律、法规和本办法规定，依法追究责任；给业主造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

第七十九条 物业服务人未能履行物业服务合同的约定，导致业主、物业使用人人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第八十条 业主委员会成员未按照法律法规和本办法规定、业主大会议事规则、业主委员会章程、管理规约等履行职责，依法追究责任；给业主造成损害的，应当承担相应的赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

业主委员会违规决定、实施物业服务管理事项，由签字同意该决定、实施该事项的业主委员会成员承担相应的法律责任。

第八十一条 政府部门、街道办事处（乡镇人民政府）工作人员不履行法定职责或者违法履行职责、违法干预物业服务管理事项、侵害群众合法权益、谋取私利的，依规依纪依法追究；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附则

第八十二条 本规定自 2023 年 4 月 1 日起施行。