

成都市住房和城乡建设局

成住建发〔2022〕101号

成都市住房和城乡建设局 关于建立完善物业服务双晒机制 营造阳光互信市场环境的实施意见

四川天府新区公园城市建设局、成都东部新区公共服务局、成都高新区公园城市建设局、各区（市）县住建行政主管部门，市物业事务服务中心，市物业管理协会，各物业服务企业：

阳光透明、相互信任是物业服务高质量发展的基础，更是物业行业在基层社区治理中发挥实效的基石。为深入贯彻落实中央、省委和市委关于“我为群众办实事”实践活动的部署要求，依法维护物业管理各方主体合法权益，着力解决物业服务信息不对称、收费不公开、质价不相符等突出问题，努力实现“物业有作

为、小区有变化、业主有感知”，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《成都市物业管理条例》等法律法规，现就建立完善物业服务双晒机制营造阳光互信市场环境提出以下实施意见。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，按照中央、省委和市委关于“我为群众办实事”实践活动的部署要求，以“建好幸福城、提升幸福感”为主线，以回应群众诉求为核心，以解决突出问题为导向，以推进专项治理为抓手，把不断满足人民群众对美好生活的需求、推动物业行业高质量发展作为物业服务工作的出发点和落脚点，不断提升市民获得感幸福感安全感，让幸福成都更有温度、更有质感、更有内涵，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

二、工作目标

通过建立完善以晒服务、晒收支为主要内容的“双晒”机制，实现依法应当公示公开的物业管理相关事项“应晒尽晒”，公示公开的形式和载体丰富多元、规范高效；物业管理相关主体对物业服务关键信息的了解掌握充分对称；业主的知情权、参与权、监督权得到充分保障，对物业服务的监督实现有序、有形、有效，不断增强业主的获得感、幸福感、安全感。

到 2022 年底，共有部分经营收益收支情况、酬金制物业服务资金收支情况、包干制模式下的物业服务关键环节实现充分公开透明；“两督一会”制度基本形成；“暖心物管办实事”蔚然成风、

成效明显。到 2023 年，晒服务、晒收支形成常态机制，物业服务质量和群众满意度持续提升，相互信任的主体关系、阳光透明的市场环境逐步形成。

三、公开晒收支，让群众明明白白消费

（一）共有部分经营收益“如实晒”。利用依法属于业主共同所有的场所、道路、车位、空间、设施进行经营（包括但不限于电梯前室及轿厢平面或音视频广告经营，室外公共场地租赁，共有车位经营，设施设备间租赁，快递柜、自助购物柜等场地经营）所产生的全部收益的收支情况均应依法向业主公开，每半年至少公示一次，公示期不少于 30 天。公开内容应包括经营项目及收入、经营成本支出、经营收益及分配使用、当期结余、累计结余等情况。

（二）酬金制资金收支“规范晒”。实行物业服务费用酬金制的物业项目，物业服务企业应当向业主大会或者全体业主公开物业服务资金年度预决算及物业服务资金收支情况，每半年至少公示一次，公示期不少于 30 天。公开内容应当包括当期物业服务资金收入预算、支出预算、实际收入、实际支出，物业服务企业依约提取的酬金，物业服务资金当期结余情况、累计结余情况。其中，支出预算及实际支出应按有关政策规定或物业服务合同约定，详细列出资金支出科目及支出明细。物业服务合同约定应当对物业服务资金年度预决算和物业服务资金收支情况进行审计的，应在审计报告出具后 7 日内向业主公开。

（三）包干制费用收支“分类晒”。物业服务费用实行包干制的物业项目中，拟调整物业服务收费标准的、按照物业服务合同约定将全部或部分共有部分经营收益用于弥补物业服务费不足的，应当主动向业主大会或者全体业主公开物业服务收入、成本和利润。对新冠肺炎疫情防控，生活垃圾分类，电梯、消防设施维护保养，水质监测及水箱清洗，建筑垃圾清运等涉及重要设施设备、重大安全事项、重点民生工作以及群众最关注的物业服务关键环节的费用支出情况，物业服务企业应当主动向业主大会或者全体业主公开。鼓励其他实行包干制的物业项目，积极主动向业主大会或者全体业主公布物业服务成本。

四、公开晒服务，让群众安安心心居住

（一）合同履行情况“定期晒”。进一步畅通业主对物业服务合同履行情况的监督路径，建立物业服务季度报告、年度报告制度，通过宣传栏、微信公众号、业主微信群等渠道，主动向业主全面如实报告物业服务工作情况。季度物业服务报告应包括设施设备运行状况和维护保养情况、环境维护和绿化养护情况、秩序维护 and 安全管理情况、投诉处理情况、业主服务需求受理情况，年度物业服务报告还应当包括业主满意度调查执行情况及结果、物业服务人员配置情况、物业服务收费情况等。鼓励采取图文海报、H5、短视频等直观简洁的形式编制物业服务报告。

（二）物业服务工作“现场晒”。在物业小区招募一批热心小区公共事务的业主、党员业主、具有相应专业背景的“内行”业主担任“义务监督员”，探索推行“两督一会”制度。建立物业服务常

态监督制度,依据物业服务合同及相关规范标准,梳理重点部位、重要设施设备、重点岗位的管理服务重点及标准要求,形成“物业服务明白卡”并在相关区域上墙公开,引导业主及业主义务监督员依约、有效、有序对物业服务进行监督;建立物业服务关键环节监督制度,通过开展“设施维保现场监督日”“绿化养护现场监督日”“应急演练现场监督日”等活动方式,邀请具有相应专业背景的业主义务监督员现场参与;定期组织召开“物业事务沟通会”,邀请业主、社区两委代表参加,由物业项目负责人、业委会成员分别向业主报告物业服务工作开展情况以及业委会工作情况,业主义务监督员通报监督情况,并听取业主对物业事务的意见。

(三)暖心物管实事“亮牌晒”。坚持问需于民、问计于民、问效于民,在充分征求广大业主、业主委员会和社区意见建议的基础上,聚焦业主日常生活最关心的领域,确定并办好一批“业主急难愁盼”的小区民生实事。明确每项民生实事的具体推进计划、措施和目标,在物业服务区域醒目位置设置“暖心物管办实事”亮牌督办栏,对确定的小区民生实事采取“上栏公示、亮牌督办、办结摘牌”的方式,及时主动向业主公开相关实事工作的时间节点、办理进度、当前状态、工作成效,主动接受业主的监督检验。

五、保障措施

(一)拓宽信息公开渠道。物业服务企业应当建立多元化、多维度信息公开渠道,因地制宜拓宽线下线上相结合的信息公开

平台载体。物业区域主出入口、物业服务中心、各单元楼栋大厅应设置公示公告栏，鼓励通过微信公众号、业主微信群、楼栋管家微信朋友圈等线上渠道开展信息公开。资金费用收支类公开事项，应当以在物业服务区域醒目位置书面上墙公示为主，建筑面积较大、业主人数较多的，可以同步在各单元（楼栋）公告栏同步公示。

（二）规范信息公开程序。建立完善信息公开内部审核程序，确保公开信息的严谨性和准确性。资金费用收支类公开事项，应当经企业主要负责人或其授权管理部门审核，并加盖企业公章。物业服务报告应经物业项目负责人审核签发。建立完善信息公开工作档案，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。

（三）厘清信息公开主体。已依法设立业主大会产生业主委员会的，共有部分经营收益收支情况应由业主委员会负责公开。尚未设立业主大会的，由受托经营的物业服务企业或其他主体进行公开。开发建设单位对物业区域内归其所有的房屋及场所进行经营、处置等相关活动的，应由开发建设单位向相关方公示公开相关信息，物业服务企业不得擅自发布信息。

（四）完善质疑沟通机制。各物业服务企业要建立完善公开信息质疑沟通答疑机制，积极主动回应业主对公开信息的质疑质询，充分做好沟通解释工作，对发现的不准确信息要及时更正和重新公布。

六、工作要求

（一）高度重视，加快推进。在全市物业行业深入开展晒收支、晒服务工作是不断满足人民群众对美好生活的需求、推动物业管理高质量发展的重要举措，各区（市）县住建行政主管部门、各物业服务企业，各有关单位要提高站位、加快推进，切实将有关工作要求落到实处。市、区（市）县物业管理协会要通过多种渠道在会员中做好宣传动员工作。各区（市）县住建行政主管部门要在 2022 年 7 月底前召开一次线上会议，组织辖区内物业服务负责人及物业项目负责人对本实施意见进行宣贯学习，并提出具体的工作推进方案。

（二）自查整改，可视有感。各物业服务企业要及时开展相关工作的动员部署，将“双晒”工作要求及时传达到各物业项目；要组织各物业项目对照本实施意见要求开展自查整改，组织专门力量对各物业项目落实“双晒”工作要求情况进行督促指导；要采取措施切实保障信息公开的真实性、及时性、严谨性，在公开信息所涉及的表格、图文及其载体上下功夫，力争“载体喜闻乐见、形式直观易懂、内容规范严谨”。

（三）培育示范，提标提质。各区（市）县住建行政主管部门要在 2022 年 10 月底前在辖区内确定一批“阳光互信 公开透明”示范样板培育项目，予以重点指导培育，示范样板培育项目比例不低于本区域物业项目总数的 10%。市住建局统筹组织各区（市）县住建行政主管部门采取交叉验收的方式，对示范样板培育项目进行督导，在全市确定一批“阳光互信 公开透明”示范项目；在示范项目培育工作基础上，总结一套“双晒”工作经验、编

制一套“双晒”参考模板，形成一套“双晒”工作机制，在全市进行推广。

（四）加强监督，严格奖惩。各区（市）县住建行政主管部门要加强对辖区内各物业项目落实“双晒”工作要求情况的监督检查。对此项工作开展好的企业，予以通报表扬并信用记加分；对此项工作开展不到位的企业，要及时督促整改，逾期不整改或者整改不到位的，予以通报批评并信用记减分。市物业行业党委、市物业管理协会将“双晒”工作纳入党建示范、物业服务示范项目等行业创评验收工作的重要内容，组织专家力量对各物业项目进行督促指导。市住建局将对各区（市）县工作推进情况进行考核，适时通报考核情况。

附件：1. 物业共有部分经营收益收支情况公示表（参考模板）

2. “暖心物管办实事”亮牌督办栏（参考模板）

成都市住房和城乡建设局

2022年7月7日



附件 1

小区年月至年月
共有部分经营收益收支情况公示表
(参考模板)

公示单位(盖章): ****物业服务有限公司

项目	序列	金额(单位: 元)	备注
1. 物业共用部分经营收入	1		
1.1 共有停车位收入	2		
1.1.1 车位月租收入	3		
1.1.2 车位临停收入	4		
1.2 广告位收入	5		
1.2.1 电梯轿厢广告位收入	6		
1.2.2 **区域广告位收入	7		
1.2.3 **区域广告位收入	8		
1.3 信号发射基站场地收入	9		
1.4 室外公共场地租赁收入	10		
1.5 智能快递柜场地收入	11		
1.6***场所经营收入	12		
1.7 其他收入	13		
1.8 利息收入	14		
2. 物业公共部分经营成本支出	15		
2.1 经营人员人工成本支出	16		

2.2 水电能耗支出	17		
2.3 法定税金支出	18		
2.4 其他成本支出	19		
3. 经营收益（扣除经营成本后）	20		
4. 经营收益依约分配及使用	21		
4.1 归物业服务企业所有部分	22		
4.2 经业主大会同意的支出	23		
4.2.1 共有部分、共用设施设备的维修、更新与改造费用支出	24		
4.2.2 业主大会、业主委员会工作和开展相应活动经费支出	25		
4.2.3 补充物业专项维修资金	26		
4.2.4 其他支出	27		
4.3 财务审计费用	28		
5. 本期经营收益结余（属业主共有）	29		
6. 累计经营收益结余（属业主共有）	30		

备注：经营收益（扣除经营成本后）20=1-15；本期经营收益结余（属业主共有）29=20-21

附件 2

“暖心物管办实事”亮牌督办栏（参考模板）

物业项目：物业服务企业：

序号	工作事项	目标任务	办结时间	责任单位	配合单位	当期状态	备注
1	例：***区域改造提升计划	完善**区域的使 用功能，增强**安 全性	***年*月	**物业公司	**业主委员会	已完成方案改造设计	
2							
3							
4							
5							
6							

信息公开属性：主动公开

成都市住房和城乡建设局办公室

2022 年 7 月 7 日印发

