

广州市住房和城乡建设局文件

穗建物业〔2025〕23号

广州市物业管理联席会议办公室关于印发 广州市业主自行管理工作方案示范文本等 系列文件的通知

广大业主、业主委员会，各区物业管理联席会议办公室：

根据《中华人民共和国民法典》等相关规定，经广泛征求和采纳各方意见、建议，制定了广州市业主自行管理工作方案示范文本等系列文件，现正式印发，供参考借鉴。

特此通知。

- 附件：1. 广州市住宅小区业主自行管理工作方案示范文本
2. 综合管理要求（参考）

3. 公共秩序维护和车辆、消防管理要求（参考）
4. 保洁和绿化服务示范要求（参考）
5. 共用部位和共用设施设备管理示范要求（参考）
6. 信息公开和档案管理示范要求（参考）

广州市物业管理联席会议办公室（代章）

2025年1月7日



附件 1

广州市住宅小区业主自行管理工作方案 示范文本

根据《中华人民共和国民法典》第二百八十四条“业主可以自行管理建筑物及其附属设施”和《广州市物业管理条例》第八十二条“业主大会、业主委员会应当依法实施管理和经营，承担安全生产、消防安全、经营管理等相关责任”等相关规定，全体业主在自愿、平等、协商一致的基础上，经召开业主大会会议并达到法定参与表决、同意比例，制定本小区的业主自行管理工作方案（以下简称“自管方案”）。本自管方案具有法律约束力，全体业主、物业使用人接受自管服务并承担支付费用等相应义务。

第一章 基本情况

第一条 业主委员会是业主自行管理的组织实施主体和责任主体。基本情况：

业主委员会名称：_____；

业主委员会主任姓名：_____；

安全生产责任人：_____；

消防安全责任人：_____；

经营管理责任人：_____；

业主委员会日常联系人姓名：_____；联系电话：_____；
业主委员会联系地址：_____。

第二条 小区基本情况：

小区名称：_____；
坐落位置：_____；
区域四至：_____；
占地面积：_____平方米；
建筑物总面积：_____平方米，其中：
多层住宅：_____平方米；
高层住宅：_____平方米；
地下车位：_____个；
其他物业：_____；

第三条 小区共用部位包括：

1. 屋顶（天台）；
2. 户外墙面；
3. 房屋基础、承重、主体结构等基本结构部分；
4. 公共门厅、大堂、走廊、通道、楼梯、电梯井等公共通行部分；
5. 架空层、设备层、设备间、避难层等结构部分_____平方米；
6. 人防工程_____平方米；
7. 传达室_____平方米；
8. 自管服务用房_____平方米；

9. 共用道路;

10. 共用绿地;

11. 其他共用场所_____平方米;

第四条 小区共用设施设备包括:

1. 电梯_____部;

2. 供水管、排水管、水箱____个、水泵____个;

3 雨水井____个、污水井____个、化粪池____个、垃圾中转站____个;

4. 煤气(天然气)管道、共用天线;

5. 信报箱;

6. 公共照明设施;

7. 监控设施_____;

8. 消防设施_____;

9. 避雷设施;

10. 沟、渠;

11. 公益性文体设施设备_____;

12. 其他共用设施设备: _____。

第五条 由业主委员会牵头,服务中心具体负责,对小区共用部位、共用设施设备的现状进行查验,摸清共用部位、共用设施设备的基本情况、存在问题,形成查验记录,明确解决方法、措施、时限。

第二章 服务内容

第六条 自管服务主要包括以下项目：

1. 综合性管理服务；
2. 公共秩序维护和安防、消防等事项的协助管理；
3. 车辆停放秩序维护和车位经营的协助管理；
4. 共用部位和相关场地的清洁卫生、病媒生物防制和协助疫情防控、排水和排污管道的疏通、生活垃圾分类投放的管理；
5. 公共绿化的养护和管理；
6. 房屋天面、外墙等共用部位的维修、养护和管理；
7. 电梯、消防等共用设施设备的运行、维修、养护和管理；
8. 装饰装修的协助管理和服务；
9. 突发事件的应急处置；
10. 信息公开和档案资料管理；
11. 依法依规依约开展其他服务。

第七条 业主委员会组建服务中心，聘用服务人员。具体如

下：

| 岗 位 | 人数(人) | 工资福利 (元/人/月) | 合计 (元/月) |
|------------|-------|-----------------|-------------|
| 服务中心主任 | | | |
| 管理员（专职/兼职） | | | |
| 出纳（专职/兼职） | | | |
| 会计（专职/兼职） | | | |
| 保安员 | | | |

| | | | |
|--------|--|--|--|
| 保洁员 | | | |
| 水电工 | | | |
| 其他工作人员 | | | |

同等条件下优先聘用本小区或附近的无业人员、低保低收入群众。参照《广东省物业管理条例》第二十五条“业主委员会委员应当从具备以下条件的业主中选举产生：本人及其近亲属未在本物业管理区域提供物业服务的企业及其下属单位任职”的规定，业主委员会委员本人及近亲属不应担任本小区服务中心的服务人员。

增加员工、员工增加工资福利以及相关费用，由服务中心向业主委会提出申请，业主委员会认为有必要的，应当召开业主大会会议表决通过。

第八条 业主委员会可以将部分专项服务，如：电梯、消防、秩序维护、清洁卫生等委托给专业性服务机构或者其他第三人，但不得将全部自管服务事项一并委托给第三方。具体如下：

将_____服务委托给_____；

将_____服务委托给_____；

将_____服务委托给_____。

第九条 电梯、消防设施等涉及人身安全以及其他有特定要求的设施设备，应当按照有关规定委托专业机构管理。

第十条 业主委员会可以视情聘请物业服务企业担任业务顾

问，提供事前咨询、事中指导，提供突发事件、安全事故时紧急处理的人力支持、技术支持、设备支持。

第十一条 建立技术志愿者队伍，在业主中招募工程、财务、法律等专业人士，为小区修缮工程、设备采购、组织招标、合同谈判、成本控制、风险防控等提供技术支持。

建立服务志愿者队伍，参与小区阶段性、临时性工作，或者公益便民活动。志愿者完成志愿服务实行_____奖励。

第十二条 服务中心负责做好具体服务工作。业主委员会监督、检查服务工作开展情况，及时收集业主合理的意见、建议，做好反馈和督促落实。

第十三条 全体业主、部分业主或单个业主可以委托服务中心提供本自管方案约定以外的服务项目，具体内容、标准、费用等相关事宜由委托人与服务中心另行商定。

第三章 共有资金

第十四条 共有资金（含自管服务费）开立一个共有资金账户、一个税务登记帐户，开户单位是业主委员会，不得以个人名义开立。

共有资金可由业主委员会管理。经业主委员会会议审议，也可委托服务中心代为收支。

共有资金管理单位（业主委员会或者服务中心）应当将全部共有资金存入共有资金账户，应当制作并妥善保管会计凭证、会

计账簿、财务会计报告等会计资料。

第十五条 自管服务费用遵循合理、公开、收支平衡的原则。

收入主要包括以下项目：

| 收费项目 | 收费标准 (元/月/平方米) | 收费面积 (平方米) | 收费数额 (元/月) |
|---------|-------------------|---------------|---------------|
| 住宅自管服务 | | | |
| 非住宅自管服务 | | | |
| 共有部位停车 | | | |
| 设置快递柜 | | | |
| 投放广告 | | | |
| 其他收入 | | | |
| 总收入 | | | |

支出主要包括以下项目：

| 支出项目 | 支出额度(元/月) | 备注 |
|---------------|-----------|----|
| 员工用工成本 | | |
| 服务用品成本 | | |
| 专项服务外包费用 | | |
| 服务中心办公经费 | | |
| 业主委员委员津贴 | | |
| 业主委员会专职工作人员薪酬 | | |

| | | |
|------|--|--|
| 保险支出 | | |
| 其他 | | |
| 总成本 | | |

经业主大会会议表决通过，业主委员会委员可以领取工作津贴_____（按照参加业委会工作的次数，每次发放_____元交通等津贴/按照_____元/人/月的标准，不宜超过本市最低工资标准）。

收入扣除支出后的剩余部分，_____ %用于改善小区环境，维修、更新和改造共用部位、共用设施设备；_____ %用于应急和备用资金；_____ %用于_____。

收入不够支出的部分，由相关业主按比例分摊。

第十六条 自管服务费和车位服务费按_____（月/两月/季/其他）交纳，业主、物业使用人应当在_____（每次缴费的具体时间）前交纳，采用_____（现金/银行托收/微信/支付宝）等交费方式。

仅以未享受或者无需接受相关服务为由拒绝缴纳自管服务费及相关费用的，每逾期一日按欠费总额的万分之_____支付违约金。

第十七条 服务中心对共用部位、共用设施设备产生的水电用量执行分摊工作的，应当按水电收费周期及时向业主公开公共水电用量、单价、金额等情况，按照_____（业主专有部分面积占专有部分总面积的比例/户）分摊。

第十八条 服务中心接受供水、供电、供气、通讯、有线电

视、垃圾处理等专营服务单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费、周转金、保证金等费用，但法律、法规等另有规定的除外。服务中心不得与电信、互联网、广播电视等业务经营者签署排他性、垄断性协议，或者以其他方式实施排他性、垄断性行为。

第十九条 共有资金由小区业主共同所有。由业主委员会牵头，服务中心具体负责，每年向全体业主公布共有资金年度预决算，每季度公布共有资金的收支情况。业主提出异议的，应当自收到异议之日起七日内书面答复。

第四章 共用部位的经营管理

第二十条 小区内业主共用部位的经营管理，包括以下内容：

1. 利用_____长期停放车辆，利用_____临时停放车辆；
2. 利用_____长期开展经营，利用_____临时开展经营；
3. 利用_____刊登广告；
4. 利用_____；
5. 利用_____。

业主委员会可以根据法律法规，结合实际情况，合理安排经营项目、经营方式，确定、公示收费标准，并依法接受业主监督。相关内容公示十五日无异议后，方可执行。

第二十一条 由业主委员会牵头，服务中心具体负责，与车

位使用人（临时停车除外）签订书面的车位租赁服务协议，或通过其他合法方式明确双方在车位使用及停车管理服务等方面的权利义务。

服务中心应当将本小区临时停车的收费标准等信息在显著位置公示。每次停车服务结束时，由服务中心向车位使用人收取费用。

第二十二条 本小区共用部位、共用设施设备经营所得收入属于业主共有资金。可以用于下列支出：

1. 补充维修资金；
2. 物业共用部位、共用设施设备的维修和依法新建、更新、更换、改造费用以及专项财产保险；
3. 管理成本，依法应当缴纳的税费；
4. 对共有资金的审计费用；
5. 服务中心的办公经费，业主委员会委员的津贴，业主委员会专职工作人员的薪酬，召开业主大会会议所需费用；
6. 业主共同决定的其他支出。

业主委员会、服务中心不得擅自处分业主共有部分，不得擅自挪用、侵占业主共有资金。可以制定共有资金使用规则或者年度使用计划，组织召开业主大会投票表决通过后使用共有资金。

第五章 物业的使用与维护

第二十三条 服务中心应当在本小区公开、更新有关信息：

1. 在楼宇的大堂或者入口处张贴服务中心负责人、联系电话；
2. 在收费地点张贴服务事项、服务人员、质量要求、收费项目、收费标准和方式；
3. 在电梯内张贴电梯维护保养单位的名称、联系电话和应急处置措施等；
4. 在显著位置张贴消防、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；
5. 在显著位置张贴服务履行情况、业主共有部分的经营与收益情况；
6. 按照法律、法规等规定以及管理规约的约定，在显著位置张贴应当向业主公布的其他信息。

服务中心应当听取业主、物业使用人对服务的意见和建议，及时处理投诉，改进自管服务。

第二十四条 本小区内发生治安案件、火灾、水灾、公共卫生事件或者供水、排水、供电、供气等影响他人正常使用情况时，属于服务中心责任的，服务中心应当及时维修、养护、抢险或者采取相应防范、整改措施；属于业主、物业使用人责任的，业主、物业使用人应当及时维修、养护或者采取相应防范、整改措施；属于政府或专营服务单位责任的，服务中心在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门和专营服务单位报告，并协助做好处置工作。

第二十五条 业主、物业使用人应当负责专有部分的日常检查、维修养护、隐患治理，做好专有部位防火、防盗、防诈骗等措施，对其所有或者使用的可能影响公共安全的建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物等承担管理责任和相应的治理费用。不占用公共空间，不违法建设，不堆放易燃易爆物品，禁止从建筑物中抛掷物品，避免危害他人安全或者破坏小区环境。

服务中心应当采取排查隐患、整治危险、设立警示标志、设置围蔽设施等必要的安全保障措施，做好业主共用部位、共用设施设备的安全管理。发现业主、物业使用人负责的专有部分存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理。

第二十六条 服务中心应当在装饰装修工程开工前对资料进行核实，签订装饰装修管理服务协议，并告知装饰装修过程中的禁止行为和注意事项。装饰装修工程施工期间对现场进行巡查，发现业主、物业使用人出现装修禁止行为的，及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，及时报告有关行政主管部门依法处理。对委托清运装修垃圾的，做好垃圾临时堆放、清运。

业主、物业使用人或者装饰装修企业于《住宅室内装饰装修服务协议》签订的_____日内向服务中心交纳装修保证金元。装修完毕后，经服务中心检查，没有造成物业共用部位、共用设施设备损坏的，装修保证金应当自检查合格之日起_____日全额退还给业主、物业使用人或者装饰装修企业。

第六章 责任追究

第二十七条 业主委员会委员、服务中心员工任职期间积极为全体业主服务，依法依规、廉洁自律、不谋私利、团结合作。坚持公平、公正、公开地处理小区事务。以下情况业主委员会、服务中心不承担责任：

1. 因不可抗力导致自管服务中断，或者发生可能对业主利益、公共安全造成重大损失的紧急情形时采取紧急避险措施造成损失的；

2. 已履行本自管方案约定的义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

3. 维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停止供应水、电、气等或者停止使用物业共用部位、共用设施设备造成损失的；非业主委员会或服务中心责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他物业共用部位、共用设施设备使用、运行障碍造成损失的；

4. _____。

第二十八条 业主应当树立有偿服务的意识，依法依约缴纳费用，促进小区的业主自管模式进入良性循环，建立长效机制。对无故不缴交有关费用的业主、物业使用人，由业主委员会牵头，服务中心具体负责，采取合法的催缴措施，也可以通过法律途径解决争议，包括但不限于以下：

1. **协商。** 宣传法律法规，积极沟通协调、督促交费。

2. **公示。** 将本小区业主、物业使用人的交费情况在小区范围内张贴、公示，确保业主、物业使用人知情权，避免侵害其他业主、物业使用人的利益。张贴、公示过程中不涉及个人隐私。

3. **调解。** 提交各类人民调解组织进行调解。

4. **诉讼。** 向有管辖权的法院提起诉讼。

第二十九条 业主出租、出借物业时，应当将自管服务费标准等事项告知物业使用人，就权利义务进行约定，业主与物业使用人约定由物业使用人交纳相关费用的，从其约定，物业使用人不履行约定义务的，业主应当承担连带责任。

物业发生产权或者使用权转移时，业主、物业使用人应当及时结清相关费用，业主、物业使用人不结清相关费用的，业主委员会有权依法追缴。

第七章 方案期限

第三十条 本自管方案期限自____年____月____日起，至____年____月____日止。业主大会决定提前取消自行管理的，本自管方案根据业主大会决定的时间相应作废。

第三十一条 期限届满后，业主大会投票表决通过新方案前，本自管方案继续有效，期限为不定期。

第三十二条 业主委员会任期届满未成功换届、全体委员集体辞职或者被依法罢免时，本自管方案的处理方式：_____。

第三十三条 按照《广州市物业管理条例》第八十二规定，

业主委员会应当自业主大会决定自行管理之日起**30**日内向物业所在地的街道办事处（镇人民政府）备案。

附件2

综合管理要求（参考）

1.业主大会、业主委员会应当依法实施管理和经营，承担安全生产、消防安全、经营管理等相关责任，接受属地镇街和相关行政管理部门的指导和监督。

2.服务中心员工岗位职责具体如下：

服务中心主任（可兼任综合管理员）：_____

综合管理员（小型小区可不设此岗位）：_____

出纳（专职/兼职）：_____

会计（专职/兼职）：_____

保安员：_____

保洁员：_____

水电工：_____

其他工作人员：_____

3.业主委员会对服务中心实行工作监督机制，其中：____委员监督综合管理工作；____委员监督财务工作；____委员监督秩序维护和安全管理；____委员监督保洁和绿化工作；____委员监督设施设备管理工作；____委员监督____工作；____委员监督____工作。

4.员工服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、礼貌待人、行为规范、尽职尽责。服务中心工作时间工作日不少于____小时，具体为上

午_____至_____，下午_____至_____，其他时间设置电话值班人员。

5.公布 24 小时服务电话和意见反馈途径，听取业主和物业使用人意见、建议。一般情况下，责任性投诉应于接到投诉后及时到场处理，并在 2 个工作日内反馈处理情况。非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。对投诉事项及处理结果登记存档。

6.报修在 4 个小时内反馈；对于水、电等急修，尽量在 1 个小时内到场。

7.对突发性停水停电及时通知业主和物业使用人。可预知的停水停电，提前 24 小时通知，并告知安全注意事项和预计的恢复供水供电时间。

8.对违反治安、规划、环保等方面法律法规规定的行为，应制止并及时向有关行政管理部门报告。

附件3

公共秩序维护和车辆、消防管理要求（参考）

一、公共秩序维护

1. 保安员受过专业知识培训，持证上岗，规范着装，做好安全防范管理。

2. 主要出入口实行保安员 24 小时值班，来访人员、车辆及进出物品实行出入登记管理。

其他出入口：_____。

3. 重点区域、重点部位每日巡查不少于____次。

4. 遇有异常情况或业户紧急求助时，保安人员及时赶到现场协助处理。

二、车辆管理

1. 收费明码标价，公告牌设置在停车场入口明显位置。

2. 停车场所按规定配置消防器材，设置视频监控等安全技术防范系统。

3. 机动车规范、集中停放，保障公共疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，严禁在安全出口、疏散通道等区域违规停放

4. 设置电动自行车停放充电场所，按照消防技术标准配备必要的消防设施、器材并定期维护保养，确保符合消防安全条件。发现违规停放、充电行为及时制止，无法制止的报告相关职能部门。

5. 建立车辆信息档案并妥善保存。
6. 发生损毁等意外时，提供必要协助。

三、消防安全管理

1. 落实消防安全管理责任，明确消防安全责任人、消防安全管理员。
2. 组织员工开展消防知识培训，能正确报警和使用各类消防器材。
3. 消防控制室 24 小时值班，值班人员持证上岗。
4. 每月组织开展防火检查，确保消防设施设备完好，安全疏散指示标志、应急照明等完好。
5. 制定灭火和应急疏散预案，定期组织开展消防演练。
6. 发生火情时，积极组织人员扑救，及时疏散遇险人员，同时向消防主管部门报告。

附件4

保洁和绿化服务要求（参考）

1.小区整洁干净、无明显可见垃圾。水景水体洁净，无异味。玻璃洁净，无积尘。

2.生活垃圾日清、分类收集管理，定期灭害。

3.定期巡检生活用水设施，协调有关部门定期清洗二次供水水箱，保证生活用水水质符合国家生活用水标准。

4.做好排水和排污管道的疏通，做好化粪池的清理。

5.开展病媒生物防制工作，协调街道、居委等相关部门做好疫情防控工作，做好对业主、物业使用人的卫生防疫宣传工作。

6.合理灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害，施肥松土，及时补种。花草树木长势良好，整齐美观，无折损、无斑秃、无病虫害。

附件5

共用部位和共用设施设备管理要求（参考）

1. 做好共用部位和共用设施设备的运行、维修、养护和管理。
2. 及时发现安全隐患，及时处理、消除安全隐患。
3. 具体的管理频次和标准如下：

（1）二次供水系统。

| 服务内容 | 服务频次和标准 |
|----------|---|
| 水泵房 | 每日巡查 1 次。设备运行正常，泵房内无杂物堆放，内部无污染源。 |
| 水泵、控制柜 | 每季度保养不少于 1 次。保养记录清晰、完整。 |
| 管道、阀门 | 每半年保养不少于 1 次。保养记录清晰、完整。 |
| 二次供水设施 | 水池（箱）每半年清洗消毒不少于 1 次。 |
| 水箱、蓄水池盖板 | 上锁并保持完好，钥匙由专人保管。溢流管口、透气口应安装不锈钢防护网。 |

（2）排水（污）系统。

| 服务内容 | 服务频次和标准 |
|----------------|--|
| 主要排水口、管井 | 每季度检查不少于 1 次。降雨过程中应密切观察排水情况。 |
| 化粪池、沙井 | 每半年检查不少于 1 次。发现异常及时清理。 |
| 雨、污水井、屋面雨水口等设施 | 每年检查不少于 1 次。汛期前后保证疏通，视情况及时清掏。 |
| 防汛 | 有防汛预案，每年组织演练不少于 1 次。按小区规模、所处地势，配置防洪设施、防洪物资。 |

(3) 照明系统。

| 服务内容 | 服务频次和标准 |
|---------------|----------------------------------|
| 设备完好率 | 80%以上。公共路灯应设置合理，安全措施得当，楼道照明基本完好。 |
| 应急照明 | 每日巡视 1 次。发现故障，30 分钟内到达现场维修。 |
| 户外路灯、灯柱的稳固性检查 | 每年 1 次。 |

(4) 电梯系统。

| 服务内容 | 服务频次和标准 |
|--------------------------------|---|
| 委托具备相关资质的电梯专业公司承担电梯保养、维修、改造等工作 | 约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对服务供应商的维修保养工作进行监督管理。 |
| 配备具有特种设备管理人员资格证的电梯使用管理人 | 定期对电梯使用管理人员及相关人员进行特种设备安全培训，确保人员具备必要的安全知识。 |
| 确定合理的电梯运行时间 | 轿厢内按钮、灯具、对讲电话（或报警警铃）、监控等设备和配件保持完好，轿厢整洁。轿厢内应张贴《电梯安全检验合格证》。 |
| 电梯机房 | 通风、照明、降温设施良好，符合设备运行要求，配备消防器材。 |

(5) 消防系统。

| 服务内容 | 服务频次和标准 |
|-------|----------------------------------|
| 灭火器 | 每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况。 |
| | 每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。 |
| 水灭火系统 | 消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，定期检查润滑情况。 |

| | |
|-------------|---|
| | 每年养护 1 次室内、外消火栓。 |
| 防排烟系统 | 每月检查测试 1 次。 |
| | 每年养护 1 次。 |
| 防火分隔设施 | 每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能。 |
| | 每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油。 |
| 火灾自动报警系统 | 每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行。 |
| | 每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警装置的报警功能。 |
| | 每月检测切换 1 次主、备电源。每季度备用电源、蓄电池充放电试验 1 次。 |
| | 探测器投入运行 2 年后，每隔 3 年由专业清洗单位清洗 1 次。 |
| 消防广播系统 | 每月检查测试 1 次。 |
| 应急照明、疏散指示标志 | 每月测试切断正常供电 1 次，其照度和供电时间应符合相关标准。 |

信息公开和档案管理示范文本

一、信息公开

1. 服务中心在小区公开并及时更新有关信息：

(1) 在楼宇的大堂或者入口处张贴服务时间、服务电话；

(2) 在收费地点张贴服务事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准和方式；

(3) 在电梯内张贴电梯维护保养单位的名称、联系电话和应急处置措施等；

(4) 在显著位置张贴消防、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；

(5) 在显著位置张贴服务履行情况、业主共有部分的经营与收益情况；

(6) 向业主公布的其他信息。

2. 服务中心每年向全体业主服务费年度预决算。业主、物业使用人对公布的服务费的年度预决算提出异议的，服务中心自收到异议之日起七日内书面答复。

3. 服务中心每季度公开业主共有资金（含自管服务费）的收

支情况。业主、物业使用人对共有资金收支情况提出异议的，服务中心自收到异议之日起七日内书面答复。业主委员会可以聘请专业机构对共有资金的收支情况进行审计，服务中心应当依法配合。

4. 服务中心按水电收费周期及时向业主公开公共水电用量、单价、金额等情况，按照业主专有部分面积占专有部分总面积的比例分摊。业主、物业使用人对分摊情况提出异议时，服务中心及时答复。

二、档案管理

1. 档案资料有专人收集、保管，确保真实、完整率。

2. 档案包括技术类档案和管理类档案。

技术类档案包括但不限于：共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；其他技术档案。

管理类档案包括但不限于：业主、物业使用人信息资料；服务人员，包括但不仅限于员工个人资料、聘用记录、业绩考核及奖惩记录、薪酬变动等资料；管理制度；管理和服务过程形成的文件记录；其他管理档案。

3. 按电子版、纸质版两类进行档案管理。明确各类档案归档标准和管理期限。每月 1 次对文件资料归档保存，重要电子文档备份存档。

4. 档案保存环境干净、安全，资料齐全、分类成册、查阅方便，内容清楚、完整、准确。

5. 业主有权查阅下列与业主利益相关的资料：自管方案、自管决策文件、与第三方签订的合同资料、自管人员聘用资料、共有资金的管理和使用、其他应当公布的情况和资料。

公开类别：主动公开

广州市住房和城乡建设局办公室

2025年1月10日印发
