****

**管理干部培训资料**

**（适用街道、社区、物业、业委会）**

九江市物业管理协会

二 0 二四年七月

目录

**第一部分 街道、社区、业主委员会指南 4**

1、如何认定为业主 4

2、什么是业主大会 5

3、什么是业主委员会 5

4、业主大会、业主委员会职责 5

5、街道办事处（乡镇人民政府）责任 5

6、居（村）民委员会责任 5

7、市、县（区）人民政府物业管理主管部门责任 6

8、如何筹备业主大会 6

9、筹备组成员的组成 7

10、筹备组成员公示 7

11、筹备组人员培训 8

12、筹备组应当履行下列职责 8

13、筹备组应当遵守以下工作规则 9

14、筹备组组长履行以下职责 9

15、管理规约应当包含以下事项 10

16、业主大会议事规则应当对下列主要事项作出规定 10

17、业主大会所需筹备经费 11

18、下列事项由业主共同决定 11

19、业主大会会议表决方式 12

20、召开业主大会前要报告 14

21、首次业主大会会议应当对以下事项依次表决 14

22、业主大会会议分为定期会议和临时会议 15

23、共有部分开展经营活动 16

24、公告业主大会的决定 17

25、业主委员会应当履行下列职责 17

26、业主委员会 19

27、业主委员会成员条件 19

28、业主委员会成员候选人通过下列方式产生 19

29、有下列情形之一的，不得担任业主委员会成员、候补成员： 20

30、业主委员会备案 20

31、业主委员会和业主大会印章、银行账户管理 21

32、推选业主委员会主任和副主任 21

33、业主委员会会议 21

34、业主委员会公示 22

35、业主委员会指定专人管理资料 23

36、业主委员会及其成员不得有下列行为 24

37、业主委员会成员有下列情形之一的，其职务自行终止 25

38、业主委员会成员履职负面清单包括以下内容 25

39、业主委员会成员辞退 26

40、业主委员会成员递补 27

41、物业管理委员会 27

42、物业管理委员会代表组成 27

43、物业管理委员会履职期间应当积极推动成立业主委员会 28

44、指导监督 28

**第二部分 住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知**

1、融入基层社会治理体系 30

2、健全业主委员会治理结构 32

3、提升物业管理服务水平 33

4、推动发展生活服务业 35

5、规范维修资金使用和管理 36

6、强化物业服务监督管理 37

**第三部分 关于深化“三方联动”机制提升小区 治理水平的通知**

1、建强“三方联动”主体 40

2、做实“三方联动”议事 42

3、完善“三方联动”制度 43

4 、强化“三方联动”保障 44

街道、社区、业主委员会指南

为了指导业主大会和业主委员会的活动，维护业主的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《江西省物业管理条例》《九江市物业管理条例》等法律法规的规定，结合九江市实际，制定本指导指南。本市行政区域内业主大会和业主委员会的成立、选举、换届和日常活动等适用本指导指南。

1. **如何认定为业主**

依法登记取得或者通过以下情形取得建筑物专有部分所有权的人，应当认定为业主：

（一）因人民法院、仲裁机构的法律文书或者人民政府的征 收决定等，导致物权设立、变更、转让的， 自法律文书或者征收 决定等生效时；

（二） 因继承取得物权的， 自继承开始时；

（三）因合法建造房屋等事实行为设立物权的，自事实行为 成就时。

基于与建设单位之间的商品房买卖民事法律行为，已经合法 占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为业主。

已经达到交付使用条件，尚未出售或者尚未向物业买受人交 付的专有部分，建设单位为业主。

业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务，不得以放弃权利为由不履行义务。

**二 、什么是业主大会**

业主大会由物业服务区域内的全体业主组成，代表和维护物业服务区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，履行相应的义务。

**三、什么是业主委员会**

业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项。

**四、业主大会、业主委员会职责**

业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动，接受物业所在地的县（市、区）物业管理主管部门和街道（乡镇）、 社区（村）党组织的指导，接受街道办事处（乡镇人民政府）和居（村）民委员会指导、协助和监督，接受业主的监督。

**五、街道办事处（乡镇人民政府）责任**

街道办事处（乡镇人民政府）应当落实属地管理责任，会同市、县（区）人民政府有关部门对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，建立健全党建引领下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制。

**六、居（村）民委员会责任**

居（村）民委员会应当依法做好或者依法协助街道办事处（乡 镇人民政府）做好业主大会、业主委员会有关工作。

**七、市、县（区）人民政府物业管理主管部门责任**

市、县（区）人民政府物业管理主管部门应当加强对街道办 事处（乡镇人民政府）、居（村） 民委员会有关工作人员的业务 培训，加强对业主大会和业主委员会的业务指导。

 业主大会筹备

**八、如何筹备业主大会**

一个物业服务区域内，房屋出售并交付的建筑物总面积达到百分之五十以上的，建设单位应当在三十日内向物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）提出召开首次业主大会会议的书面报告，并按规定提供物业服务区域登记证明、建筑规划总平面图、物业建筑面积清册、业主名册、交付使用的共用设施设 备证明和物业管理用房配置证明等资料。

建设单位未及时书面报告的，以及未成立业主大会的原有住 宅项目，十名以上业主可以联名向街道办事处（乡镇人民政府） 提出召开首次业主大会会议的书面报告。街道办事处（乡镇人民 政府）也可以根据物业服务区域实际情况指导居（村）民委员会 主动发起成立业主大会筹备组，筹备召开首次业主大会会议。

划分为一个物业服务区域分期开发的建设项目，先期开发部分符合条件的，可以成立业主大会，选举产生业主委员会。

首次业主大会会议应当根据分期开发的物业面积和进度等因素，在业主大会议事规则中明确增补业主委员会成员的办法。

街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到成立业主大会的书面报告或者书面申请后十日内，向物业所在地物业管理主管部门、建设单位或者物业服务企业核实是否符合召开首次业主大会会议的情形。符合的，应当在收到书面报告或者书面申请后六十日内组织、协调成立业主大会筹备组，筹备召开首次业主大会会议。不符合的，应当告知原因，并及时在该物业服务区域 显著位置公示。

**九、筹备组成员的组成**

筹备组由业主代表、建设单位代表、物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）、居（村） 民委员会代表组成。筹备组人数应当为七至十一人单数，其中业主代表人数不低于筹备组 总人数的二分之一。

街道办事处（乡镇人民政府）应当书面通知建设单位参与筹 备组，如建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立。

筹备组中业主代表应当具有业主身份，由业主自荐或者推荐产生。业主自荐或者推荐时，应当说明进入筹备组中业主代表的姓名、年龄、职业、工作单位、联系方式、不动产登 记信息等。街道、社区党组织应当加强对筹备组中业主代表人选的审核把关。

鼓励自荐或者推荐业主中中共党代表、人大代表、政协委员 和中共党员参加筹备组。

筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）代表担任。

**十**、**筹备组成员公示**

 街道办事处（乡镇人民政府）应当将初步确定的 筹备组成员名单、分工、联系方式等在物业服务区域内显著位置 公示七日以上。

公示期间，业主对所公示筹备组成员有异议的，可以书面向 街道办事处（乡镇人民政府）提出异议请求，并提供异议请求的 有关证明材料。街道办事处（乡镇人民政府）收到业主书面异议 请求后，应当予以协调解决。如异议成立，筹备组成员调整后，街道办事处（乡镇人民政府）应当再次公示调整后的筹备组成员名单。公示期满后，不再受理异议请求。

筹备组成员名单公示无异议或者异议已经协调解决的，筹备组应当发布筹备组成立公告。筹备组自公告发布之日起成立。

筹备组发布的通知或者公告，应当由街道办事处（乡镇人民 政府）签署“ 以上内容经全过程监督 ”字样后，加盖街道办事处（乡镇人民政府）印章。

**十一、筹备组人员培训**

街道办事处（乡镇人民政府）应当对筹备组成员开展筹备相关培训。

筹备组中业主代表拟提名为业主委员会成员候选人的，其筹 备组成员资格即行终止，街道办事处（乡镇人民政府）应当确定补充人选进入。

**十二、筹备组应当履行下列职责：**

（一）确认并公示业主身份、人数和业主专有部分面积，统 计业主投票权数；

（二）确定召开首次业主大会会议的时间、地点、形式和内 容；

（三） 草拟管理规约、业主大会议事规则；

（四） 依法确定首次业主大会会议表决规则；

（五）制定业主委员会成员候选人产生办法，确定业主委员会成员候选人名单；

（六） 拟定业主委员会选举办法；

（七） 召开首次业主大会会议的其他准备工作。

**十三、筹备组应当遵守以下工作规则：**

（一）筹备组会议由筹备组组长召集和主持；

（二）筹备组作出的决定应当经筹备组过半数以上成员同意；

（三）筹备组会议要形成书面记录，并经会议全体参会人员签字确认；

 （四） 筹备组成员是自然人的，不能委托代理人参加会议；

（五）筹备组应当自公告成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。

**十四、筹备组组长履行以下职责：**

（一）召集和主持筹备组会议；

（二） 签发筹备组公告；

（三）在筹备组出具的业主大会成立和业主委员会选举情况 的书面材料上签字；

（四） 筹备组赋予筹备组组长的其他职责。

筹备组组长不履行或者不适当履行前款规定职责的，经筹备组中二分之一以上成员签字确认，可以向街道办事处（乡镇人民 政府）书面申请另行指定组长，经核查属实，街道办事处（乡镇 人民政府）应当及时指定。

**十五、管理规约应当包含以下事项：**

（一）物业使用、维护、管理；

 （二） 建筑物及其附属设施的维修资金筹集、管理和使用；

（三） 物业共有部分的经营与收益分配；

（四） 业主共同利益的维护与共同管理权的行使；

（五） 业主应履行的义务；

（六） 违反管理规约应当承担的责任；

（七） 其他事项。

**十六、业主大会议事规则应当对下列主要事项作出规**

**定：**

（一）业主大会名称及相应的物业服务区域；

（二） 业主大会会议召开的形式、时间和议事方式；

（三） 业主大会会议的表决形式与程序；

（四） 业主委员会的职责；

（五） 业主委员会议事规则；

（六） 业主委员会成员的资格、人数和任期等；

（七） 业主委员会换届程序、补选办法等；

（八） 业主投票权数的确定方法；

（九） 业主代表的产生方式；

（十）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理；

（十一）业主大会、业主委员会印章的使用和管理；

（十二）业主共有资金账户的使用和管理。

1. **业主大会所需筹备经费**

 业主大会所需筹备经费可以根据实际情况通过业主自筹、建设单位或者物业服务企业出资等方式筹措，也可以由物业所在地物业管理主管部门向同级人民政府申请协调解决。

 业主大会活动

**十八、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） 选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

（四） 选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；

（五） 使用建筑物及其附属设施的维修资金；

（六） 筹集建筑物及其附属设施的维修资金；

（七） 改建、重建建筑物及其附属设施；

（八） 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；

（九） 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定本条前款 第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意；决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参 与表决人数过半数的业主同意。

**十九、业主大会会议表决方式**

业主大会会议表决可以采用集体讨论、书面征求意见或者线上业主大会表决平台进行。

首次业主大会会议的表决票选项应当明确为同意、反对和弃权三项，业主大会议事规则可以约定增加同意多数票意见的表决票选项。

业主大会会议采取书面方式表决的，会议召集人应当于业主 大会会议召开前，印制好表决票，做好表决票印制数量和编号登记，制作表决票发放签收登记表和投票登记表，并按照预定投票点的数量制作投票箱，投票箱应当放置在有摄像装置的位置，摄像图像资料保存不少于三十日。开启票箱和统票时，应当有各不少于二名的业主代表和居（村）民委员会代表参与现场监督。

线上业主大会表决平台应当具备实名认证、表决信息存储、核验查票等功能。通过线上业主大会表决平台召开的业主大会会 议的各类事项表决情况应当建立电子档案管理，并提供免费查阅服务。

对无法使用线上业主大会表决平台或者书面方式进行投票表决的老年人、残疾人等业主，筹备组或者业主委员会等应当入户提供帮助。

业主大会会议因未达到法定人数要求无法有效召开的，组织方应当动员缺席未表决业主在十五日内补充表决。

业主大会会议采取记名投票方式进行表决，不得对未公示的议题进行表决。

业主大会会议有多项议题，业主仅就部分议题进行投票表决，视为进行有效投票，纳入该议题投票结果的计算。同一业主 在投票期限内只能行使一次投票权，投票后不得更改。

业主可以委托他人参加业主大会会议。被委托人应当提供委托人和本人身份证明材料、委托人签署的授权委托书、委托人不动产权属证明的复印件，按照受委托事项、权限以及时限，代表业主行使权利。

业主人数较多，业主可以幢、单元等为单位共同推选业主代表参加业主大会会议，具体办法在业主大会议事规则中明确。

业主以幢、单元等为单位共同推选业主代表参加业主大会会 议的，业主代表应当于参加会议前三日内，就需要业主大会会议表决的事项书面征求其所代表业主的意见，业主代表不能代替业主本人作出决定。表决书应当经业主本人签字后，由业主代表送达业主大会会议投票表决。

提交业主大会会议表决的事项，应当尊重社会公德，不得违反法律、法规的规定和损害社会公共利益。

**二十、召开业主大会前要报告**

业主大会会议拟表决事项应当在表决五个工作日前书面向街道（乡镇）或者社区（村）党组织报告，并在物业服务区域内显著位置公示，公示内容应包括表决事项、表决形式、表决时间、投票权数计算规则等，公示期不少于十五日。公示期内，业主可 以对拟表决事项提出建议和意见，业主委员会应当予以参考，可以对拟表决事项的具体内容进行修改，并接受业主质询。拟表决 事项经修改后应再次进行公告。

首次业主大会会议公示期内，业主对公示内容提出异议的， 筹备组应当予以复核并作出书面答复。

**二十一、首次业主大会会议应当对以下事项依次表决：**

（一）表决通过业主大会议事规则、管理规约；

（二） 选举产生业主委员会；

（三） 表决通过需要首次业主大会会议议决的其他事项。

业主大会议事规则、管理规约的草案经表决未通过的，筹备 组应当征求业主意见进行相应修改后，重新组织表决。

业主大会会议因故无法按期完成投票的，组织方可以在物业服务区域内公告相关情况，并适当延长期限，但延长期限原则上不超过十五日。

 业主可以幢、单元为单位，共同决定本幢或者本单元范围内的物业管理事务，但不得违反法律、法规、规章及管理规约，不得与业主大会的决定相抵触。事项范围、议事方式、程序应当在管理规约和业主大会议事规则中约定。

**二十二、** **业主大会会议分为定期会议和临时会议。**

业主大会定期会议每年至少召开一次，具体内容和召开次数 由业主大会议事规则约定。

业主大会定期会议召开七日前，业主委员会应当在物业服务 区域显著位置公告以下内容：

（一）物业管理情况报告；

（二） 业主委员会工作情况报告；

（三）业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理 情况报告；

（四）利用物业共有部分进行经营活动所得的收益和使用情况报告；

（五） 物业管理的其他有关事项。

有下列情形之一的，业主委员会应当自业主提议或者情形发生之日起二十日内组织召开业主大会临时会议：

（一）百分之二十以上业主提议的；

（二）物业服务区域内发生物业服务企业停止服务等紧急事 件或发生重大事故需要及时处理的；

（三）业主大会议事规则或者管理规约规定需要召开业主大 会临时会议的其他情形。

业主委员会未按照规定召集业主大会会议的， 街道办事处（乡镇人民政府）可以责令业主委员会限期召开。逾 期仍不召开的，可以由居（村）民委员会在街道办事处（乡镇人 民政府）的指导和监督下组织召开。

业主大会组织者应当记录业主大会会议时间、形式、表决事项和表决结果等内容，并存档。首次业主大会会议 的决定公告应当由街道办事处（乡镇人民政府）签署“ 以上决定 经全过程监督 ”字样后加盖街道办事处（乡镇人民政府）印章。

**二十三、共有部分开展经营活动**

 业主大会决定利用共有部分开展经营活动的，可以授权业主委员会管理，也可以以合同方式委托物业服务企业或者其他经营主体经营。

利用共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，收益属于 业主共有。业主共有部分收益应当优先用于补充建筑物及其附属设施的维修资金。

业主共有部分收益应当单独列账。业主大会应当设立业主共有资金账户，共有资金账户由业主委员会管理，共有部分收益应当及时转入共有资金账户。

物业服务区域专有部分面积占比百分之二十以上的业主或者人数占比百分之二十以上的业主对共有部分收益收支情况提出书面异议的、业主大会决定或者业主大会议事规则作出约定的，业主委员会应当委托第三方机构对共有部分收益等共有资金进行审计，审计费用在共有部分收益中列支。

**二十四、公告业主大会的决定**

业主大会组织者应当以书面形式及时在物业服务区域内公告业主大会的决定，公告应当加盖业主大会印章，公告期不少于十日。

业主对公告表决结果有异议的，应当在公告期内向业主大会组织者提出核查请求，并提交有效线索、相关证明材料。业主大会组织者应当在十日内向业主反馈核查结果。业主对核查结果仍 有异议的，由街道办事处（乡镇人民政府）核实处理。街道办事 处（乡镇人民政府）核实确有影响表决结果问题的，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

公告期结束后十日内，业主大会组织者应当将表决情况报告以及业主的选票、表决票和书面委托书等资料移交至业主委员会或者物业管理委员会归档留存，保管期限不少于五年，同时复制一份抄送居（村）民委员会。采用线上业主大会表决平台的，业主投票信息保存应当不少于五年。

业主委员会

**二十五、业主委员会应当履行下列职责：**

（一）执行业主大会的决定和决议，维护业主共同权益；

（二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况和业主委员会履职情况；

（三）制定业主委员会财务、印章、会议等管理制度，并建立相关档案；

（四）拟定共有部分经营方案和共有资金使用与管理办法并提请业主大会确定；

（五）拟定物业服务企业选聘、续聘、解聘方案并提请业主大会确定；

（六）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，与退出的物业服务企业办理交接手续，与新选聘的物业服务企业办理移交手续；

（七）听取业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（八） 督促业主交纳物业费及其他相关费用；

 （九） 调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十） 监督管理规约的实施；

（十一）监督建筑物及其附属设施维修资金的使用；

（十二）劝阻业主或者物业使用人违法装饰装修房屋；

（十三）按规定暂停存在负面清单的业主委员会成员履行职责；

（十四）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

业主委员会的活动经费及成员的报酬，从业主共有部分的收益中提取或者由全体业主承担，具体办法和标准由业主大会决定。业主大会可以授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，明确工作职责和薪酬标准。

**二十六、 业主委员会**

 业主委员会由业主大会选举产生，五人至十一人单数组成，每届任期不超过五年。

业主委员会成员出缺时，设有候补成员的，由候补成员依次递补。

业主委员会成员具体数额、具体任期和候补成员候补程序应当在业主大会议事规则中明确。

**二十七、 业主委员会成员条件**

 业主委员会成员、候补成员应当为本物业服务区域内的自然人业主或者非自然人业主授权的代表，并符合下列条件：

（一）具有完全民事行为能力；

（二）遵纪守法、公正廉洁、热心公益事业、责任心强，并 提交书面承诺；

（三）具备履行职责的健康条件、具有一定组织能力和相应的时间；

（四） 法律、法规规定的其他条件。

**二十八、业主委员会成员候选人通过下列方式产生：**

（一）业主自荐或五名以上业主联名推荐；

（二） 业主大会筹备组推荐；

（三） 街道（乡镇）或者社区（村）党组织推荐。

街道、社区党组织应当加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。鼓励业主中中共党代表、人大代表、政协委员和中共党员参选业主委员会成员，提高业主委员会成员中中共党员比例不低于50%。

**二十九**、**有下列情形之一的，不得担任业主委员会成员、候补成员：**

（一）被人民法院纳入失信被执行人名单的；

（二）在物业管理活动中，违反相关法律、法规受到行政处 罚或者被追究刑事责任的；

（三）本人、配偶以及本人和配偶的近亲属在本物业服务区域的物业服务企业任职的；

（四）拒不遵守管理规约、临时管理规约，或者拒不履行业主义务的；

（五）法律、法规规定或者业主大会议事规则约定其他不得担任业主委员会成员、候补成员的情形。

**三十、业主委员会备案**

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内持以下材料，按规定向街道办事处（乡镇人民政府）等有关单位备案。

（一）业主大会成立和业主委员会选举的情况；

 （二） 业主大会表决通过的管理规约、业主大会议事规则；

（三） 业主大会决定的其他重大事项。

因管理规约、业主大会议事规则、业主委员会成员等事项内容发生变更时，业主委员会应当自变更之日起三十日内到原备案机关办理变更备案。

**三十一、 业主委员会和业主大会印章、银行账户管理**

 业主委员会收到备案通知书后，业主委员会持业主大会、业主委员会备案通知书向公安机关或者公安机关许可的印章刻制单位依法申请刻制相关印章。业主委员会印章应当刻制业主委员会的名称、届别和任期终止日期。业主大会印章可以根据业主大会议事规则或者业主委员会的请求由物业所在地居（村）民委员会代为保管。

首届业主委员会应当在收到备案通知后十五日内持业主大会备案通知书向商业银行申请开设银行账户。

**三十二、推选业主委员会主任和副主任**

业主委员会应当自选举产生之日起七日内召开首次会议，推选业主委员会主任和副主任。

业主委员会主任除应当符合规定外，还应当符合以下条件：

（一）具有丰富的工作经验和良好的群众基础；

（二） 具有良好的职业道德，遵纪守法；

（三） 熟悉物业管理相关法律、法规、规章、政策和标准。

**三十三、业主委员会会议**

按照业主大会议事规则、业主委员会工作规则的约定召开业主委员会会议。会议由主任召集和主持；主任不能履行职责或不履行职责的，由副主任召集和主持； 副主任仍不能履行职责或不履行职责的，街道办事处（乡镇人民 政府）可以指定业主委员会其他成员召集业主委员会会议。业主委员会会议应当有过半数成员出席，每名成员拥有一票表决权。 业主委员会成员不能委托代理人参加会议。

业主委员会根据业主大会授权决定大额建筑物及其附属设施的维修资金使用、小区公共收益支出、公共设施完善等事项前， 应当主动向街道（乡镇）或者社区（村）党组织和居（村）民委 员会报告。业主委员会应当于会议召开七日前，在物业服务区域 内公告业主委员会会议的内容和议程，听取业主的意见和建议。业主委员会会议可以邀请街道（乡镇）或者社区（村）党组织代表参加。

业主委员会作出的决定，应当经全体成员过半数同意，形成 书面记录并经参会成员书面签字确认，并告知物业所在地的居（村）民委员会，认真听取居（村）民委员会的建议， 自作出决定之日起三日内在物业服务区域内显著位置公告，公告期不少于七日。

**三十四、业主委员会公示**

业主委员会应当及时在物业服务区域显著位置和相关信息服务平台上公示下列事项，并将相关资料存档：

（一）管理规约、业主大会议事规则；

（二） 物业服务合同；

（三） 业主大会和业主委员会的决定；

（四） 物业共有部分的使用和经营收益的收支情况；

（五） 业主大会和业主委员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、使用情况；

（七）业主委员会成员支付物业费、交存建筑物及其附属设 施的维修资金等情况；

（八） 业主委员会备案情况；

（九）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。

前款第一项、第二项的事项应当持续公示；前款第三项的事 项应当在作出决定之日起三日内公示，公示期不少于三十日；前 款第四项至第八项的事项，应当每半年至少公示一次，公示期不少于三十日。

业主委员会未按照本条规定进行公示的，街道办事处（乡镇 人民政府）应当督促业主委员会限期公示。

**三十五、业主委员会指定专人管理资料**

 业主委员会应当将下列属于物业服务区域内业主共同所有的档案资料编号造册，并指定专人管理：

（一）物业服务区域内的物业资料；

 （二）管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则；

（三）物业服务合同及其他专项服务合同；

（四）业主大会会议、业主委员会会议记录、作出的决定等 书面材料；

（五）业主委员会备案材料和本物业服务区域内车辆停放等 其他有关制度；

（六）建筑物及其附属设施的维修资金、利用物业共有部分 经营所得收益及工作经费的收支情况清册；

（七）业主委员会选举工作、印章使用登记、财务会计等档 案；

（八）业主名册及联系方式、业主建议及意见；

（九）相关公示、公告；

（十）业主共同决定事项的表决资料；

（十一）其他有关材料。

**三十六、业主委员会及其成员不得有下列行为：**

（一）挪用、侵占业主共有财产；

（二）抬高、虚增、截留由业主支付的建筑物及其附属设施 的维修资金、电梯检测维修费用以及业主共同支付的其他费用；

（三）索取、收受建设单位、物业服务企业或者利害关系人 的不正当利益；

（四） 明示、暗示物业服务企业减免物业费；

（五）泄露业主信息或者将业主信息用于与物业管理无关的活动；

（六）转移、隐匿、篡改、毁弃或者拖延提供物业管理有关文件、资料；

（七） 擅自使用业主大会、业主委员会印章；

（八） 拒不执行业主共同决定的事项；

（九）违反法律、法规规定或者侵害业主合法权益的其他行为。

有前款行为的，有关部门应当依法处理。

**三十七、** **业主委员会成员有下列情形之一的，其职务自行终止：**

（一）不再具备业主身份的；

（二） 丧失民事行为能力的；

（三） 依法被限制人身自由的；

（四） 法律、法规或者管理规约规定的其他情形。

**三十八、业主委员会成员履职负面清单包括以下内容：**

（一）干扰、阻挠、妨碍业主大会行使职权或者不执行业主大会决定；

（二）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件 资料或者擅自使用、拒不移交业主大会、业主委员会印章；

（三）拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料，妨碍业主 委员会换届交接工作；

（四）违反业主大会议事规则或者未经业主大会授权，擅自与物业服务企业签订、修改物业服务合同，擅自决定应当由业主或者业主委员会共同决定的事项；

（五）挪用、侵占业主共有财产或者将业主共有财产借给他人、设定担保；

（六）收受建设单位、物业服务企业和有利害关系的其他单位、个人提供的财物或者其他利益；

（七） 违法收集、泄露业主信息；

（八） 侵害业主合法权益的其他行为；

（九） 其他履职负面清单的行为。

**三十九、 业主委员会成员辞退**

 业主委员会成员以书面形式提出辞职请求、不履行业主委员会成员职责、拒不履行业主义务或其他情形不宜担任业主委员会成员的，经专有部分面积占比百分之二十以上的业主且人数占比百分之二十以上的业主联名，或者三分之一以上业主委员会成员联名，可以向业主委员会提出终止业主委员会部分成员的书面建议，业主委员会应当自收到终止建议之日起三十日内提请业主大会表决。业主委员会成员存在负面清单情形的，由业主委员会暂停该成员履行职责，并在三十日内提请业主大会终止成员资格并公告全体业主。

业主委员会未按时提请业主大会表决的，提出终止建议的业 主或者业主委员会成员可以请求街道办事处（乡镇人民政府）责 令限期召开业主大会会议；逾期仍不召开的，可以由居（村）民 委员会在街道办事处（乡镇人民政府）的指导和监督下组织召开。

业主委员会应当在业主委员会成员资格终止之日起七日内，将有关情况在物业服务区域显著位置公示。资格终止的业主委员会成员应当在终止之日起七日内向业主委员会移交由其保管的文件资料及财物。

业主大会议事规则可以对业主委员会主任、财务负责人离任 审计事项作出约定。

**四十、业主委员会成员递补**

业主委员会成员资格终止或者被终止后缺员的，应当由候补成员递补。候补成员全部递补后仍不足总人数的二分之一的，街道办事处（乡镇人民政府）可以参照本规则首次业主大会会议筹备组的规定组建换届小组，选举产生新一届业主委员会。

**四十一、物业管理委员会**

住宅项目有下列情形之一的，物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）可以组织成立物业管理委员会临时代行业主委员会职责：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二） 具备成立业主大会条件但确有困难一年内未成立的；

（三） 业主大会成立后，未能依法选举产生业主委员会的。

**四十二、物业管理委员会代表组成**

物业管理委员会由业主代表、街道办事处（乡镇 人民政府）和居（村）民委员会代表组成，人数应为五至九人的单数，其中业主代表人数应占全体成员的半数以上。物业管理委员会主任、副主任人选由物业管理委员会成立七日内召开会议推选产生。

物业管理委员会中业主代表应当具有业主身份，并符合业主 委员会成员候选人条件。街道（乡镇）、社区（村）党组织应当加强对物业管理委员会中业主代表人选的审核把关。

物业管理委员会成员名单应当在物业服务区域内显著位置公示。业主对物业管理委员会成员资格有异议的，由街道办事处（乡镇人民政府）协调处理。

物业管理委员会持街道办事处（乡镇人民政府）出具的成立 证明申请刻制物业管理委员会印章。

**四十三**、**物业管理委员会履职期间应当积极推动成立业主委员会**

物业所在地街道办事处（乡镇人民政府）对能够选举业主委员会的，应当及时指导业主大会选举产生。物业管理委员会应当自业主委员会选举产生之日起停止履行职责，并在七日内与业主委员会办理相关资料及财物移交手续后解散。物业管理委员会的任期一般不超过二年，期满仍未选举产生业主委员会的，由街道办事处（乡镇人民政府）重新组建物业管理委员会。

指导监督

**四十四、指导监督**

建设单位拒不履行协助筹备成立业主大会相关义务的，业主、筹备组可以向物业所在地街道办事处（乡镇人 民政府）报告，由街道办事处（乡镇人民政府）将核实情况书面抄送县（市、区）人民政府物业管理主管部门，县（市、区）人民政府物业管理主管部门应当责令其限期改正；逾期未改正的， 县（市、区）人民政府物业管理主管部门应当依法依规处理，并记录信用档案。

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。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规的，街道办 事处（乡镇人民政府）或者物业所在地的县（市、区）人民政府 物业管理主管部门应当责令限期改正或撤销其决定，并通告全体业主。

业主不得擅自以业主大会或者业主委员会的名义从事活动。业主以业主大会或者业主委员会的名义，从事违法活动，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

**住房和城乡建设部等部门关于加强和改进**

**住宅物业管理工作的通知**
建房规〔2020〕10号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团住房和城乡建设厅（委、管委、局）、党委政法委、文明办、发展改革委、公安厅（局）、财政厅（局）、人力资源社会保障厅（局）、应急厅（局）、市场监管局（厅、委），各银保监局：

居住社区（住宅小区）是居民生活的主要空间，是基层社会治理的重要内容。住宅物业管理事关群众生活品质，事关城市安全运行和社会稳定。为深入贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，全面落实《中华人民共和国民法典》、《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》和《中共中央办公厅印发<关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见>的通知》有关要求，加快发展物业服务业，推动物业服务向高品质和多样化升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，现就加强和改进住宅物业管理工作通知如下。

一、融入基层社会治理体系

**（一）坚持和加强党对物业管理工作的领导。**推动业主委员会、物业服务企业成立党组织。建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。推动业主委员会成员和物业项目负责人中的党员担任社区党组织兼职委员，符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员。鼓励流动党员、退休人员中的党员将组织关系转入社区党组织，推动市、区两级机关和企事业单位党组织、在职党员主动参与社区治理，有效服务群众。

**（二）落实街道属地管理责任。**街道要建立健全居住社区综合治理工作制度，明确工作目标，及时研究解决住宅物业管理重点和难点问题。鼓励街道建立物业管理工作机制，指导监督辖区内物业管理活动，积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会，办理业主委员会备案，并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责。指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接。突发公共事件应对期间，街道指导物业服务企业开展应对工作，并给予物资和资金支持。委托物业服务企业承担公共服务事项的，应当向物业服务企业支付相应费用。

**（三）推动城市管理服务下沉。**推动城市管理服务向居住社区延伸，依托城市综合管理服务平台，建立群众反映问题的受理处置机制。明确部门和单位职责清单，压实工作责任，及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。依法明确供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位服务到最终用户，落实专业运营单位对物业服务区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。

**（四）构建共建共治共享格局。**街道要发挥居民的主体作用，调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极性，共同参与居住社区治理，构建共建共治共享的基层社会治理体系，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。畅通居民投诉渠道，健全12345热线投诉转办机制，提高投诉处置效能。加强物业管理调解组织建设，发挥基层综治中心和网格员作用，积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解。

二、健全业主委员会治理结构

**（五）优化业主委员会人员配置。**街道负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员，提高业主委员会成员中党员比例。探索建立业主委员会成员履职负面清单，出现负面清单情形的，暂停该成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主。市、县住房和城乡建设部门、街道要加强业主委员会成员法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力。

**（六）充分发挥业主委员会作用。**业主大会可根据法律法规规定，通过议事规则和管理规约约定，授权业主委员会行使一定额度内业主共有部分经营收益支出、住宅专项维修资金（以下简称维修资金）使用决策权力。业主委员会应当督促业主遵守法律法规、议事规则、管理规约和业主大会决议，对业主违规违约行为进行劝阻。对多次催交仍拖欠物业费的业主，可根据管理规约规定的相应措施进行催交。探索将恶意拖欠物业费的行为纳入个人信用记录。

**（七）规范业主委员会运行。**业主委员会应当定期召开会议，在决定物业管理有关事项前，应公开征求业主意见，并报告社区党组织和居民委员会。业主大会可授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，明确工作职责和薪酬标准。探索建立业主委员会换届审计制度。

**（八）加强对业主委员会监督。**业主委员会每年向业主公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权。业主委员会作出违反法律法规和议事规则、管理规约的决定，街道应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。加大对业主委员会成员违法违规行为查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

三、提升物业管理服务水平

**（九）扩大物业管理覆盖范围。**街道要及时积极推动业主设立业主大会，选举业主委员会，选聘物业服务企业，实行专业化物业管理。暂不具备设立业主大会条件的，探索组建由社区居民委员会、业主代表等参加的物业管理委员会，临时代替业主委员会开展工作。结合城镇老旧小区改造，引导居民协商确定老旧小区的管理模式，推动建立物业管理长效机制。鼓励物业服务企业统一管理在管项目周边老旧小区。暂不具备专业化物业管理条件的，由街道通过社区居民委员会托管、社会组织代管或居民自管等方式，逐步实现物业管理全覆盖。

**（十）提升物业服务质量。**全面落实物业服务企业服务质量主体责任。物业服务企业要健全服务质量保障体系，建立服务投诉快速处理机制，加强人员车辆管理，定期巡检和养护共用部位、共用设施设备，采取合理措施保护业主的人身、财产安全，做好绿化养护，协助规范垃圾投放并及时清扫清运，改善居住环境，提升居住品质，打造优秀物业服务项目。发挥物业行业协会作用，编制物业服务标准，规范从业人员行为。支持物业服务企业兼并重组，推动物业服务规模化、品牌化经营，提升整体服务水平。

**（十一）完善物业服务价格形成机制。**物业服务价格主要通过市场竞争形成，由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定服务价格，可根据服务标准和物价指数等因素动态调整。提倡酬金制计费方式。城市住房和城乡建设部门要公布物业服务清单，明确物业服务内容和标准。物业行业协会要监测并定期公布物业服务成本信息和计价规则，供业主和物业服务企业协商物业费时参考。引导业主与物业服务企业通过合同约定物业服务价格调整方式。物业服务价格实行政府指导价的，由有定价权限的价格部门、住房和城乡建设部门制定并公布基准价及其浮动幅度，建立动态调整机制。

**（十二）提升物业服务行业人员素质。**推动物业服务人员职业技能等级认定工作。开展职业技能培训和竞赛，提高从业人员整体素质和技能水平。引导物业服务企业健全薪酬制度和员工激励制度，引入高技能人才和专业技术人才。物业服务企业在保障安全、业主共同决策同意的前提下，可利用闲置房屋用于员工住宿。符合条件的员工优先纳入住房保障范围。组织开展最美物业人宣传选树活动，增强从业人员荣誉感和归属感。

四、推动发展生活服务业

**（十三）加强智慧物业管理服务能力建设。**鼓励物业服务企业运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，提升物业智慧管理服务水平。采集房屋、设施设备、业主委员会、物业服务企业等数据，共享城市管理数据，汇集购物、家政、养老等生活服务数据，确保数据不泄露、不滥用。依法依规与相关部门实现数据共享应用。

**（十四）提升设施设备智能化管理水平。**鼓励物业服务企业以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集。建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范，实现智慧预警、智慧研判、智慧派单、智慧监督。

**（十五）促进线上线下服务融合发展。**鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。引导物业服务企业通过智慧物业管理服务平台，提供定制化产品和个性化服务，实现一键预约、服务上门。物业服务企业开展养老、家政等生活性服务业务，可依规申请相应优惠扶持政策。

五、规范维修资金使用和管理

**（十六）提高维修资金使用效率。**优化维修资金使用流程，简化申请材料，缩短审核时限。建立紧急维修事项清单，符合清单内容的，业主委员会可直接申请使用维修资金，尚未产生业主委员会的，由街道组织代为维修，并从维修资金中列支相关费用。因供水、排水、消防、电梯等紧急事项使用维修资金的，维修工程竣工后，应当公开维修资金使用数额。探索维修资金购买电梯安全责任保险。

**（十七）健全维修资金管理制度。**提高维修资金管理机构专业化、规范化管理水平。采用公开招标方式，综合存款利率、资产规模和服务效能等因素，择优确定专户管理银行，控制专户管理银行数量。探索委托专业机构运营维修资金，提高资金收益水平，并将收益分配给业主。加快维修资金管理信息系统建设，方便业主实时查询。每年披露资金管理和使用情况，接受社会监督。加强维修资金监管，严肃查处侵占挪用资金等违法违规行为。

**（十八）加大维修资金归集力度。**推动新建商品房在办理网签备案时，由建设单位代为足额缴纳维修资金。加大对建设单位、物业服务企业代收维修资金的清缴力度。业主共有部分经营收益应当主要用于补充维修资金。逐步实行商品房与已售公房维修资金并轨管理。

六、强化物业服务监督管理

**（十九）建立服务信息公开公示制度。**物业服务企业应当在街道指导监督下，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息，可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。

**（二十）建立物业服务企业信用管理制度。**建立物业服务信用评价制度，制定统一的信用评价标准，建设全国信用信息管理平台。根据合同履行、投诉处理、日常检查和街道意见等情况，采集相关信用信息，实施信用综合评价，依法依规公开企业信用记录和评价结果。依据企业信用状况，由城市住房和城乡建设部门授予信用星级标识，实行信用分级分类监管，强化信用信息在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。

**（二十一）优化市场竞争环境。**加强物业服务企业登记注册信息部门共享，探索建立健全物业服务合同备案、项目负责人备案制度。完善物业管理招标投标制度，加强招标投标代理机构、评标专家和招标投标活动监管。引导业主委员会通过公开招标方式选聘物业服务企业。住房和城乡建设部门在征求街道意见的基础上，建立物业服务企业红黑名单制度，推动形成优胜劣汰的市场环境。对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人员，依法清出市场。

各地区各部门要坚持以人民为中心的发展思想，把加强和改进住宅物业管理作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，切实加强组织领导，优化机构设置，配齐专业人员，加强舆论宣传，落实工作责任，研究制定出台配套政策措施，确保本通知确定的各项任务落到实处。住房和城乡建设部将会同相关部门对贯彻落实情况进行评估，总结各地经验，及时完善住宅物业管理有关制度。

住房和城乡建设部、中央政法委、中央文明办、发展改革委、公安部、财政部、人力资源社会保障部、应急部、市场监管总局、银保监会

2020年12月25日

****

**关于深化“三方联动”机制提升小区** **治理水平的通知**

为贯彻落实中央和省委、市委关于加强城市基层社会治理的 文件精神，充分发挥党建引领作用，推动建立“三方联动”治理 机制，协同解决物业管理难题，提升小区治理水平。现就深化小 区治理“三方联动”有关事项通知如下：

**一、建强“三方联动”主体**

(一)建立健全联动机制。 民政、住建部门加强指导，街道 组织实施，建立社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、 物业服务企业“三方联动”机制。充分发挥社区党组织在“三方 联动”中的统筹协调和督办落实作用。推动符合条件的业委会和 物业服务企业党组织应建尽建，推进党的组织全覆盖。推荐符合 条件的社区“两委”成员兼任物业服务项目义务质量总监，吸纳 优秀物业服务企业党员负责人担任社区党组织兼职委员。

(二)优化社区居委会构架。 街道指导社区居民委员会加强 环境和物业管理委员会建设，充分发挥其督促业主委员会、物业 服务企业履行职责的作用。规范环境和物业管理委员会建设，完 善其人员组成、产生方式、工作职责、运行制度等。结合社区“两 委”换届选举，按照便于管理、便于服务、便于居民自治的原则， 综合考虑居民居住状况和居民自治需要，优化网格设置，选优配 齐专职网格员。

**(三)加强业主委员会建设。** 街道、社区指导督促符合条件 的住宅小区依法成立业主大会，选举产生业主委员会。对暂不具备成立业主委员会条件的，指导成立物业管理委员会，代行业主委员会职责。以小区为基本单元，推动建立业主委员会日常履职行为清单，在小区显著位置公示公开，业主委员会成员不依法履职的按规定终止其委员职务，委员空缺的按照规定及时补足，缺额人数超过委员总人数50%的重新选举业主委员会。业主委员会应当督促业主遵守法律法规、业主大会决议等，引导业主配合相关部门参与治理。

**(四)规范物业服务企业发展。**市、区住建部门指导物业服务企业参照《九江市住宅物业服务星级标准》,完善服务措施，规范服务行为，提升服务能力和水平。指导监督物业服务企业按照合同约定提供相应的物业服务，及时回应业主诉求，提升物业服务满意度。实施住宅小区物业服务质量信用考评，设立并定期公布“红黑榜”,并将社区居委会、业主委员会意见及小区群众满意度纳入考评指标，促进物业服务质量整体提升。加强物业服务企业和项目经理信用信息管理，及时对违法违规物业服务企业和项目经理进行信用记分并公布，构建诚实守信物业市场环境。

**二、做实“三方联动”议事**

(五)建立联席会议制度。以小区为单位建立“三方联动”联席会议制度，制定完善议事规则和工作流程。依托社区党群服务中心打造“三方联动”活动阵地。由社区党组织负责人担任会议召集人，业主委员会和物业服务企业相关负责人参加，在职报到党员干部代表、辖区单位代表、社区社会组织负责人、社区法律工作人员等可列席会议。联席会议议题由“三方”提出，经社区党组织研究确定，会议可采取工作例会、现场办公、视频会议等形式进行，每月至少召开一次，遇有重大问题或特殊情况可随时召开，学习有关法律法规和政策文件，沟通工作情况，研究小区重大事项，协调解决物业管理中的矛盾问题等。

**(六)建立诉求清单。**社区党组织领导下的社区居民委员会成员、业主委员会成员和物业服务企业管理人员应通过小区公示栏、微信群等主动公开姓名、职务、联系方式等基本信息，通过民情恳谈会、工作听证会、服务评议会等形式，并发挥专职网格员“信息采集员”作用，线上线下收集居民诉求。聚焦小区环境卫生、公共服务设施、物业服务质量等问题，每月形成一份诉求清单，纳入联席会议议题，加强协调联动处理，切实解决居民群众急难愁盼问题。

**(七)分类解决问题。**对业主委员会和物业服务企业能够直接解决的问题，由社区党组织交相应责任主体具体解决，对行动缓慢或落实不力的单位，安排专人进行督办。对需要“三方联动”协商解决的问题，通过“三方联动”会议讨论研究，必要时商请在职报到党员、驻区单位、志愿者、社区社会组织等提出意见建议，利用社区、小区和物业现有资源，共同推动解决。对超出职责范围或社区内无法解决的问题，由社区提请街道通过“街道吹哨、部门报到”,或通过“社区吹哨、党员报到”工作机制，协调多方力量统筹解决。群众诉求的办理过程和办理结果应及时向居民公开。

**三、完善“三方联动”制度**

(八)完善公示承诺制度。明确小区需要公示事项，经业主 委员会或业主代表大会集体审议后，在小区显著位置设置公示栏，一般性事务应该每季度至少公开一次，涉及居民利益的重大问题及群众关心的重要事项及时公开。业主委员会应按规定及时公开专项维修资金使用、公共收益收支、重大事项表决结果等信息。物业服务企业应主动公开物业服务内容、服务标准、收费价格等信息。“三方”应结合各自职责作出服务承诺，并及时公开承诺内 容及群众诉求的办理进展情况。社区党组织要对“三方”承诺履行情况进行动态监测、跟踪分析，及时掌握进度，提出改进意见和建议。

(九)完善决策报告制度。物业管理区域建设管理的重大事项、重要问题，应在社区党组织的统一领导下，提交“三方联动”联席会议，定期共商联议，及时研究解决，重要紧急信息必须第一时间通报并联动处置。凡涉及小区居民切身利益的重大事项，如物业服务企业选聘解聘、公共设施设备维修改造、大额维修资金使用、业主共有部分经营与收益等，业主委员会应提前向街道、社区党组织报告，主动接受领导、指导和监督。

**(十)完善评议考核制度。**街道应会同住建、组织、民政部门，指导和督促社区党组织定期组织党员、业主和居民群众代表评议“三方”履职工作情况，评议结果作为年度考核、评先表彰、社区居民委员会换届、业主委员会改选调整和物业服务企业解聘续聘的重要依据。在职报到党员在业主委员会中担任职务的，在所在单位年度考核、评先评优时，应当采取一定方式了解其履职表现情况。

**四** **、强化“三方联动”保障**

(十一)加强组织领导。各地、各相关部门要充分认识到深化“三方联动”机制在推进城市基层社会治理中的重要作用，要 细化工作措施、加强工作指导，高标准推动各项工作落实落地。组织部门要强化党建引领，发挥牵头抓总作用。民政部门要加强对基层群众自治组织的指导，推动“三方联动”机制进小区。住建部门要加强行业管理和行业党建，推动小区物业服务质量提升。街道要指导“三方”落实各项工作机制，联动解决物业矛盾纠纷。

(十二)注重激励表彰。开展“红色蒲公英”红色业委会、“红色蒲公英”红色物业评选，对评定为“红色蒲公英”业委会、物业服务企业称号的，各地应给予一定资金奖励，在物业行业评比、物业项目招投标等方面予以优先考虑，并列为物业服务企业信用评价加分项目；鼓励各地安排专项资金，对新成立业委会党组织、物业服务企业党组织给予一定的支持，激励业委会规范履职、物业服务企业提升服务质量。

(十三)强化总结推广。组织开展“三方联动”案例征集，

评选一批“三方联动”优秀典型案例，采取多种形式进行广泛宣传，营造示范引领的良好氛围。引导各方力量积极参与“三方联 动”,切实发挥“三方联动”机制在化解物业矛盾纠纷、提升小区治理水平中的积极作用。将“三方联动”纳入社区工作者培训 范畴，定期召开座谈会、推进会、观摩会，总结“三方联动”务 实管用办法，在全市推介，着力营造社区物业党建联建“三方联 动”浓厚氛围。