ICS 03.080

CCS A 16

团体标准

T/HNWX 003—2024

**住宅小区业主委员会规范建设工作指引**

2025-04-11发布

湖南省物业管理行业协会 发布

**目 录**

[前 言 2](#_Toc30514)

[1 目的 4](#_Toc11667)

[2 范围 4](#_Toc29862)

[3 规范性引用文件 4](#_Toc11193)

[4 术语和定义 4](#_Toc16583)

[6 工作要求 6](#_Toc30012)

2025-05-01实施

# 前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本文件由湖南省物协标准化委员会提出并归口。

本文件主编单位：湖南省物业管理行业协会业主专业委员会

本文件参编人员：王崇连、王振、刘媛、伍洲红、孙英平、张建勋、沈更生、吴中华、李森林、罗艳霞、胡卫华、姜旭明、顾鹏、黄星、盛旭辉、彭颖玲、谢玲英（按姓氏笔画排名）

本文件在实施中若有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：湖南省物业管理行业协会

地址：湖南省长沙市雨花区树木岭路199号湖南物业协会大厦27楼

电话：0731-82295940

**住宅小区业主委员会建设工作指引**

1. **目的**

为推动小区业主委员会在物业服务人选聘、公共收益管理、维修资金动用等小区重大事项决策方面规范履职，依法监督物业服务人履行物业服务合同，化解业主与业主，业主与物业服务人的矛盾，保障业主与物业服务人双方的合法权益，为业主创建和谐安宁的居住环境。

1. **范围**

本指引明确了业主委员会的日常工作原则和工作要求，包括组织建设、内部管理、监督考核、协调管理、业主委员会重大事项工作等内容。

本指引也适用于湖南省物业管理行业协会对小区业主委员会履职工作认定评价。

3 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。凡是标注日期的引用文件，仅所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。

《中华人民共和国民法典》

国务院《物业管理条例》国务院令第379号

湖南省人大《湖南省物业管理条例》[2022]第91号

住建部《业主大会和业主委员会指导规则》[2009]第274号

住建部、财政部《住宅专项维修资金管理办法》[2007]第165号

**4 术语和定义**

下列术语和定义适用于本文件

3.1业主:房屋的所有权人为业主，也就是房屋产权证明上登记的所有权人。

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

3.3业主委员会：业主委员会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，接受业主的监督。

3.4物业服务人：是指物业服务企业和其他管理人。

3.5公共收益：是指建设单位、物业服务企业或其他管理人等利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的所产生的收入。

3.6物业专项维修资金：是指专项用于物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。

3.7前期物业服务合同：是指在业主、业主大会选聘物业服务人之前，由建设单位依法与物业服务人订立的物业服务合同。

3.8物业服务合同：是指物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。

5 总体原则

5.1 业主委员会的权利来自于业主大会的授权，从事业主大会授权范围内的事务，不得从事与物业管理活动无关的工作。

5.2 业主委员会按照法律法规、政府规范性文件规定和小区管理规约、业主大会议事规则的要求开展工作。

5.3 以党建引领为核心，坚持业主自治与专业管理相结合，通过协调、沟通、引导等方式推动小区的和谐稳定。

**6 工作要求**

**6.1 组织建设**

6.1.1 业主委员会组织架构健全。业主委员会成员正常履职，没有缺岗或长期不参加会议的情形。

6.1.2 分工与职责。业主委员会成员分工明确，职责清晰。

6.1.3 业主委员会制度建设完善，包括但不限于工作档案管理制度、财务管理制度、定期接待制度、信息公开制度、印章管理制度、专职工作人员制度、突发事故应急处理制度。

6.1.4 信息公开。业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同按规定要求进行公示。

6.1.5 业主委员会民主管理工作。每年不少于1次组织业主座谈会或恳谈会；每月设立业主接待日，有固定的值班人员。

6.1.6 业主委员会积极组织小区楼栋长、片区长、志愿者团队开展小区服务工作。

**6.2 内部管理**

6.2.1 业主委员会有工作计划及实施方案。业主委员会按月度召开工作会议，有会议决议记录，并公示。

6.2.2 业主委员会年度工作报告。业主委员会按年度组织召开业主大会会议做工作总结报告（含下一年度工作计划），并公示。鼓励业主委员会任期做好3-5年小区大中修更新改造计划，并公示。

6.2.3 财务审批及公开。业主委员会开设业主共有资金账户；财务收支规范、有报账审批流程；公共经营收支有公示(1年不低于2次)；物业专项维修资金使用情况每年不少于一次公示通报。业主委员会每年对经费收支情况进行专业审计，并公示。

6.2.4 信息通报及宣传。每年有不少于6次以上信息通报；有固定区域宣传栏或公示栏，每季度更新一次；有小区公众号，每年更新不少于6次。

6.2.5 档案管理：包括但不限于小区业主清册、小区规划图及相关图纸资料，业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同、年度工作计划工作报告、往来函件、通知通告、会议纪要、工程项目审批与实施资料，财务档案资料，业主大会会议资料，其他经营合同等资料存档。

**6.3 监督考核**

6.3.1 物业服务质量考核制度。建立对物业服务人的考核机制：包括考核时间、考核方法、考核标准、奖罚措施等制度。

6.3.2 物业服务质量考核实施。按计划对物业服务人实施考核及年度考评，内容包括：设施设备维护保养、秩序维护、清洁卫生、绿化维护保养、投诉反馈等。并向全体业主通报考核、考评结果。

6.3.3 物业服务人满意度调查。每年组织业主对物业服务进行满意度调查，调查比列不低于20%，并向全体业主通报满意度调查结果。

6.3.4 自行组织或者配合物业服务人开展小区文化活动。

6.3.5 协助或者协调物业服务人收缴物业费，收缴率达90%以上或者比上年度同期提升10%以上。

**6.4 协调管理**

6.4.1 对街道社区工作的支持配合：业主委员会不定期与街道社区汇报沟通，邀请社区指导或参与小区重大事项的讨论，积极配合社区开展基层治理工作等。

6.4.2 与小区党支部工作的支持配合：业主委员会积极参与基层党建工作，每年不少于2次与社区（小区业主）党支部沟通会，讨论协调决议小区重大事项。

6.4.3 与物业服务人的支持配合：业主委员会每月不少于一次与物业服务中心开展沟通会，听取物业月度工作总结，商议相关事项，同时根据工作需要，针对小区具体的物业事务，如投诉等进行不定期沟通。

**6.5 业主委员会重大事项**

6.5.1 续聘选聘物业服务企业：依法依规续聘或选聘物业服务企业，并签订新的物业服务合同。

6.5.2 财务审计：业主委员会委托专业第三方审计机构开展财务年度审计，并公示审计报告。

6.5.3 换届选举：业主委员会依法依规组织启动换届选举工作，并规范做好移交工作。