**目 录**

1. **业主大会基本概念**

**第一节 业主和物业使用人**

**第二节 业主专有部分和共有部分**

**第三节 业主大会**

**第四节 业主委员会**

**第五节 业主监督委员会**

**第六节 业主共同管理权利和义务**

**第七节 业主大会成立条件**

1. **业主大会会议**

**第一节 业主大会会议概念及效力**

**第二节 业主大会会议的形式和命名**

**第三节 业主大会会议召开程序**

**第四节 成立业主大会选举首届业主委员会**

1. **业主委员会日常运行**

**第一节 建章建制定规则**

**第二节 摸清家底**

**第三节 物业服务合同监督考核**

**第四节 物业专项维修资金的使用**

**第五节 公共收益管理、使用和分配**

**第六节 续聘、选聘物业服务人**

**第七节 业主大会会议流程及业主委员会换届选举**

**第八节 建立宣传平台**

**附录一：业主委员会经典案例分析**

**附录二：业主委员会制度示范文本**

1. **业主委员会议事制度**

**二、业主委员会财务管理制度**

**三、业主委员会档案管理制度**

**四、业主委员会印章管理制度**

**五、业主委员会委员工作职责**

**六、业主委员会信息公开制度**

**七、业主委员会专职工作人员（秘书）职责**

**八、业主委员会突发应急事件处理制度**

**九、小区业主党支部制度**

**十、物业服务质量监督检查制度**

**第一章 业主大会基本概念**

**第一节 业主和物业使用人**

**学习目标：**了解业主的概念及权利和义务

一、**业主的概念及认定**

《物业管理条例》规定，房屋的所有权人是业主。

《民法典》规定，不动产登记簿是物权归属和内容的根据。不动产权属证书是权利人享有该不动产物权的证明。

通俗地说，房屋所有权证或者房屋不动产权证书中载明的权利人；即房屋所有权证或者房屋不动产权证书登记姓名的人是业主。

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；有人民法院、仲裁委员会裁决取得的物权人，可以认定为业主；因继承或受遗赠取得的物权人，可以认定为业主。

日常生活中，物业服务人对居住在小区的居民统称或尊称为业主，这是一种广义的称呼。

二、**业主的权利和义务**

业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。

本手册重点了解业主对其建筑物共有部分享有的权利和义务。

《民法典》第二百七十一条规定，业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

业主共同管理权利主要体现有：提议召开业主大会临时会议、建议业主大会议事规则和管理规约修正、参与业主大会会议投票表决、行使业主的选举权、被选举权、监督权、知情权、撤销权等。

单个业主可以向业主委员会提交议题议案，业主委员会可视情况采纳或不采纳；但业主的提案达到了20%以上业主联名响应，业主委员会就应采纳，并按照小区《业主大会议事规则》规定的程序组织召开会议讨论或表决。

业主的表决权既是权利也是义务；如果业主不积极响应不参与业主共同决定的事项，那么，小区很多事项就难以推进，特别是小区更新改造事项或业主委员会换届选举事宜或物业服务人的聘用事宜等。

业主的知情权主要体现在，业主大会和业主委员会的决定决议、物业服务合同内容、业主大会议事规则、管理规约、公共经营收益使用分配情况、物业专项维修资金使用等应按相关规定公示公告。

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

**三、物业使用人的概念**

物业使用人是指除业主以外合法使用物业的单位和个人，包括但不限于物业承租人和有居住权人。

小区业主管理规约对物业使用人具有约束力。

**第二节 业主专有部分和共有部分**

**学习目标：**了解业主专有部分和共有部分概念及内容

一、**业主专有部分概念**

业主的专有部分是指建筑区划内具有构造上的独立性，能够明确区分；具有利用上的独立性，可以排他使用；能够登记成为特定业主所有权的客体。

专有部分是建筑区划内的重要组成部分，它与建筑区划内的共有部分不可分裂。

例如:房屋的自用部分、拥有产权的车库、车位、摊位等。

1. **业主共有部分概念**

业主共有部分是指建筑区划内业主专有部分以外的部分为共有部分。

例如：建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分；其他不属于业主专有，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等。

**第三节 业主大会**

**学习目标：**

1. 了解业主大会的概念
2. 了解业主大会共同决定的事项
3. 了解业主大会表决权数的确定

**一、业主大会的概念**

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，履行相应的义务。

《民法典》第二百七十七条 业主可以设立业主大会,选举业主委员会。业主大会、业主委员会成立的具体条件和程序,依照法律、法规的规定。

地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。

**二、业主大会共同决定的事项**

物业管理区域共有部分的使用、维护和管理事项均应由业主大会共同决定；已经授权业主委员会决定的事项除外。

例如：修改管理规约或业主大会议事规则；选举或更换业主委员会成员；选聘、解聘、选聘物业服务人；使用物业专项维修资金；归集物业专项维修资金；改建、重建建筑物及其附属设施；改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；决定业主大会和业主委员会的工作经费；决定业主委员会委员的工作津贴和专职工作人员的薪酬标准；确定物业服务内容、标准及物业服务收费方案等其他有关共有和共同管理权利的重大事项。

**三、业主大会表决权数由业主专有面积数和业主人数确定**

专有面积，按照[不动产登记簿](https://baike.so.com/doc/6615184-6828977.html)记载的面积计算;尚未进行登记的，暂按测绘机构的实测面积计算;尚未进行实测的，暂按[房屋买卖合同](https://baike.so.com/doc/5351745-5587203.html)记载的面积计算。

业主人数，按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算。

一个专有部分有两个以上所有权人的，应当推选一人行使表决权，但共有人所代表的业主人数为一人。

车位、摊位等特定空间是否计入业主投票权数的专有部分面积，由业主大会议事规则约定。

**第四节 业主委员会**

学习目标：

1.了解业主委员会概念及组织架构

2.了解业主委员会的职责

一、**业主委员会概念**

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。

**1、业主委员会委员、候补委员**

业主委员会机构成员一般包括业主委员会委员和候补委员，候补委员可以列席会议，一般没有表决权。

业主委员会成员应设定候补委员，正式委员辞职出现空缺时能及时补充，可以保障业主委员会机构工作正常运行。候补委员人数一般不超过正式委员人数。

业主委员会有职责职务分工，主任委员、副主任委员、财务委员、宣传委员、工程委员等。也可设立专职委员或专职秘书，或者聘请专职工作人员。

**2、业主委员会的人数、组织架构及任期**

业主委员会委员一般由5人以上单数组成；实行任期制，每届任期3-5年；委员可以连选连任。

如果建筑规模较小，业主委员会委员可以设立3人。

比如《上海市物业管理条例》规定，建筑面积在一万平方米以下的住宅小区，业主委员会可以由三人组成。

只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

**二、业主委员会的权利和职责**

业主委员会是业主大会会议的法定召集人、组织者，是提交业主大会审议表决的提案人。业主委员会有以下主要职责：

（一）执行业主大会的各项决定和决议，处理业主大会的日常管理事务；

（二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；

（三）报告业主委员会履职情况和业主委员会收支预算决算情况；

（四）拟定以下方案，经业主大会会议表决通过后组织实施；

（1）物业服务合同（物业服务内容、标准及物业服务收费方案）；

（2）业主委员会的年度财务预算方案、决算方案；

（3）业主大会议事规则、管理规约的修正或修订案；

（4）专项维修资金筹集或补建、续筹及使用方案。

（五）代表业主与业主大会续聘或者选聘的物业服务企业，签订物业服务合同；

（六）及时了解业主、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；

（七）监督管理规约的实施；

（八）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

（九）对有关档案资料、会议记录、印章及其他属于业主大会的财物进行妥善保管，并向业主公示以下资料：

（1）经业主大会会议表决通过的《业主大会议事规则》《管理规约》文本；

（2）物业服务合同；

（3）专项维修资金筹集与使用情况；

（4）共有部位、共用设施设备的使用与收益分配情况；

（5）业主大会和业主委员会工作经费的收支情况。

（十）调解业主之间在物业管理活动中产生的纠纷；

（十一）配合街道办事处、居民委员会、派出所等部门做好物业管理区域内的社区建设、社会治安和公益宣传等工作；

（十二）接受街道办事处、居民委员会、小区党支部的指导和监督；

（十三）业主大会授权业主委员会决定的事项；

（十四）法律法规规定的其他职责。

**第五节 业主监督委员会**

**学习目标：**

1. 了解业主监督委员会概念及组织架构
2. 了解业主监督委员会的职责
3. **业主监督委员会的概念**

业主监督委员会是经业主大会表决同意设立的业主委员会监督机构，监督业主委员会履行职责的情况，履行业主大会赋予的其他职责，对业主大会负责。

业主监督委员会成员一般由三到五人单数组成；实行任期制，每届任期与业主委员会同期；成员可以连选连任。

小区业主监督委员会组织不是法律法规强制性规定设置的组织机构；它的产生是基于小区业主委员会出现了不履职，不作为或乱作为现象，需要一个业主共同决定的组织，来监督业主委员会工作。但是，在实践中，这个组织没有厘清该监督职责，有的已凌驾于业主委员会组织之上，导致小区很多工作不能顺利开展。

目前，在国家倡导党建引领基层治理下，成立了小区业主党支部组织；业主委员会的监督工作转向由小区业主党支部来监督。

**二、业主监督委员会职责**

业主监督委员会简称监委会，也有称呼为监事会。监委会主要职责是监督业主委员会是否依法履行了职责；特别是在业主大会和业主委员会的财务管理方面、召集业主大会会议流程方面、业主委员会委员资格终止方面、业主委员会应公示公告信息方面等。具体监督职责如下：

（一）对违反物业管理法律、法规、管理规约、业主大会议事规则、业主大会决定的业主委员会委员、专职秘书提出罢免或者辞退的建议；

（二）对业主委员会的履职情况向业主大会提出监督建议；

（三）被邀请参加业主委员会会议，并对业主委员会决定的事项提出质询；

（四）定期审查业主委员会的工作报告及年度工作计划、业主大会结算帐户收支情况，将审查报告提交业主大会审议；

（五）查阅业主大会财务账簿及其他会计资料；

（六）定期向业主大会报告履职情况。

**第六节 业主共同管理权利和义务**

**学习目标**：了解业主共同管理权力和义务的事项

一、业主共同管理的权利和义务

业主在物业公共管理的权利和义务，依照法律、法规规定以及管理规约和业主大会议事规则的约定确定。

业主共同管理的权利：参与管理规约和业主大会议事规则的制定和修改；对小区共同管理的重大事项提出意见和建议（提案权或建议权）；参加业主大会会议，行使表决权或投票权；参加业主委员会成员的选举和被选举权；监督物业服务人履行物业服务合同（履约权）；监督业主委员会履行职责（履职权）；行使物业管理活动的知情权和撤销权等。

业主共同管理的义务：遵守管理规约、业主大会议事规则；遵守物业管理的规章制度；执行业主大会、业主委员会的决定决议；交纳物业服务费用和房屋专项维修资金等义务。

《民法典》第二百七十三条规定，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。

**第七节 业主大会成立条件**

学习目标：了解业主大会成立的条件

**业主大会成立的前提条件**

《湖南省物业管理条例》第十一条规定，具备下列条件之一的，应当召开首次业主大会会议：

(一)交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之五十以上的；

(二)交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积百分之三十以上，且首期交付的物业专有部分交付使用时间满两年的；

(三)交付使用的户数达到总户数百分之五十以上的。

**第二章 业主大会会议**

**第一节 业主大会会议概念及效力**

**学习目标：**

1. 了解业主大会会议概念及法定效力
2. 了解业主大会与业主大会会议的区别

**一、业主大会会议的概念**

业主大会会议是业主委员会组织召开的业主共同参与的会议（首次业主大会会议和业主委员会无法履职情况除外）。

业主大会会议一般分为业主大会定期会议和业主大会临时会议。定期会议一般一年一次；临时会议应视情况召开，比如，业主委员会换届选举会议；续聘、解聘或选聘物业服务人会议；20%业主以上联名提案建议等。

会议形式一般分为集体讨论形式和书面征求意见形式。

实践中，大部分采用书面征求意见形式；纸质投票即表决票和选举票是书面征求意见形式的具体体现，采用互联网或电子投票平台召开会议的，也属于书面征求意见形式。

1. **业主大会会议的效力（法定参会人数）**

民法典规定，业主大会会议法定参会人数是建筑区划内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。

如果未达到以上规定的参会人数和参会面积数，会议则无效。

1. **业主大会会议表决事项通过比例的规定**

在业主大会会议合法有效的基础上，以下三个事项（特别重大事项），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，才可通过。

1、归集物业专项维修资金；2、改建、重建建筑物及其附属设施；3、改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动。

其他事项（一般重大事项）,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，才可通过。

**四、业主大会与业主大会会议区别**

业主大会是一个实体组织，即全体业主组成的业主自治组织。首次业主大会会议表决通过了小区业主《管理规约》和小区《业主大会议事规则》，该小区业主大会就成立了，只要该小区建筑物存在，该小区业主专有部分存在，那么，该小区业主大会组织就存在；该组织与建筑物共存。

实践中，业主大会组织还需要执行机构或常设机构，即业主委员会。否则，业主大会这个松散组织，就形同虚设，没有执行力。

业主大会会议是会议，是有程序的会议，是由业主大会成员参与的会议；会议的每一个环节要求规范，且有法定要求。比如说，会议需要有召集人（业主委员会）；如果有重大事项需要表决的，就需要公示、征求业主意见、投票审议表决；会议效力需满足法定参与规定，表决事项需满足法定的通过比例要求；会议表决事项，必有会议表决结果和会议决议公告等。

会议程序上出现有重大瑕疵的，业主可以行使撤销权。

**第二节 业主大会会议的形式和命名**

**学习目标：**了解业主大会会议的形式和命名

**一、召开业主大会会议的形式**

召开业主大会会议的形式有集体讨论、书面征求意见或互联网等形式。

书面征求意见是指通过文书、信件、电报、电传、传真等可以有形地表现所载内容的征求业主意见形式。在确认业主身份的前提下，以手机短信、微信、电子邮件等形式征求业主意见的，视为书面征求意见。

实践中，大部分采用书面征求意见形式；纸质投票即表决票和选举票是书面征求意见形式的具体表现，采用互联网或电子投票平台召开会议的，也属于书面征求意见形式。

所有书面征求意见的资料一般需要保存3年以上，以便业主查询。

**二、业主大会会议的命名**

实践中，业主大会会议命名有多种，其中按年度和按次数命名的比较多。比如按年度次数：某某小区2024年第一次业主大会会议；按累计次数：某某小区第十次业主大会会议。

规范的表述应以业主大会为主体来命名，比如：某某小区业主大会第十次会议（按累计次数），或某某小区业主大会2024年第一次会议（按年度次数）。

**第三节 业主大会会议召开程序**

**学习目标：**了解业主大会会议召开流程

以书面征求意见形式召开业主大会会议时，应当按照下列程序进行：

（一）选定议题。由业主委员会根据本区域的实际需要，以及业主或者物业使用人、物业服务人反映的物业管理相关问题选定。建立了小区业主党支部的，议题选定可以听取一下小区业主党支部的意见。下列事项应当作为每次业主大会定期会议的议题：

（1）听取业主委员会关于物业管理实施情况的报告；

（2）听取和审议业主委员会履职情况的报告；

（3）听取和审议业主委员会收支预算决算报告；

（4）听取或审议公共收益和专项维修资金使用情况。

（二）制票。根据业主委员会决议或业主的提案建议设置议题，制定选票、表决票。

（三）公示。在业主大会定期会议召开十五日前，业主委员会将以下信息进行公示，公示时间不少于7日：

（1）业主大会会议议程；

（2）记载表决内容的文本；

（3）表决票、选票的样本；

（4）候选人简历及参选承诺等。

公示期间业主有异议的，业主委员会应当复核，并告知异议人。

（四）会议通知。业主委员会应当于业主大会定期会议召开十五日前将会议通知发布。通知应包括会议的内容、形式、时间、地点、表决规则等；通知的形式包括采用发送短信、微信、公众号、楼栋单元公示和小区公示栏张贴公告等。

（五）会议投票。投票时间即会议召开时间。投票时间一般根据小区规模设定为7-30天（含开幕式和唱票统票时间），如果逾期未达到法定的参与人数，召集人可以考虑延长投票时间。

投票表决意见分为同意、反对、弃权三类。业主参与表决应当作出同意、或反对、或弃权的意见表示，未作出意见表示的视为弃权意见。

投票应采取实名制投票，即业主本人需签名提交。

（六）结果公告。在投票结束后3日进行唱票统计投票结果，并进行公告；在投票结束后3日内发布业主大会决议公告。

**第四节** **成立业主大会选举首届业主委员会**

**学习目标：**掌握业主大会和业主委员会成立流程

**一、 申请和筹备**

（一）书面申请：建设单位或十名以上业主向街道办或社区居民委员会提交申请。

（二）成立首次业主大会会议筹备组：街道办或社区居民委员会在收到书面申请后，开展筹备组的组建工作。一般筹备组由街道办、居民委员会、建设单位和业主代表组成，人数一般为7-13单数，业主代表人数不低于总人数的一半。

（三）筹备组成员名单公示：筹备组人员名单确定后，需要公示（时间不低于七天）；同时公示筹备组的工作职责。

（四）培训学习：筹备组成立后，街道或者居民委员会组织筹备组成员培训学习；学习相关法律法规和具体筹备工作内容及程序。

（五）筹备时间和投票时间

1、首次业主大会会议的筹备时间一般设定为90日。

如果逾期不能召开会议的，筹备组可以向街道办事处或者居民委员会申请延长筹备期限一次，但延长时间不宜超过90日。

指导部门和筹备组不应机械的固定筹备期限，应以组建和培育小区自治组织为导向。

业主大会会议召开期限即投票表决时间不包含在筹备的90天时间内。

关于此问题住建部于2019年11月1日给予了业主回复：筹备组在筹备工作时应确定首次业主大会会议召开的时间，且召开时间应自筹备组成立之日起90日内，业主投票时间不包含在90天内。

2、会议召开时间即投票表决时间一般根据小区规模设定为7-30天（含开幕式和唱票统票时间），如果逾期未达到法定的参与人数，召集人可以考虑延长投票时间。

（六）起草或制定相关文件：筹备组需要起草的文件有管理规约、业主大会议事规则、业主委员会选举办法和业主委员会工作规则。制定的文件有首次业主大会会议表决规则、首届业主委员会委员候选人产生办法。

（七）公示相关文件、听取各方意见：筹备组起草的文件需要公示，并征求业主意见；筹备组制定的文件需要依法制定并听取业主意见。

（八）确定并公示业主身份、票权数：公示业主身份及票权数是召开业主大会会议投票表决的一个重要环节；为了减少业主信息的曝光量，一般只公示业主的栋号、房号、面积和姓名；姓名还可以进行脱敏处理；为了在有限的区域内公示，一般在业主所在单元楼道内公示；汇总的总票权数信息可以在建筑区划内的公示栏公示。

（九）确定候选人名单：确定业主委员会候选人名单是选举的一个难点；核查候选人的资格，合格资格的人数超过规定人数时的处理办法。筹备组在制定候选人产生办法时，需要考虑周全。

（十）首次业主大会会议表决规则：表决规则决定首次会议的效力。筹备组在制定规则时，需要把以下几个方面列入：表决的事项；业主投票权数的确定方法；不表达意见的业主票权数处理方式；选票的形式与内容；选票的发放与回收；明确参会业主的方式；投票的方式；唱票、计票、监票的人员，时间、场所；表决结果及公示的时间、场所；明确废票、无效票的认定情况等。

（十一）召开首次业主大会会议公告：首次业主大会会议公告应由筹备组发布，需要在正式召开业主大会会议前15天向全体业主公告。公告的内容应包括会议表决的内容、表决的形式、表决票选票的样票、表决的时间期限、大会开幕式的地点及具体时间、投票人的权利和义务、表决规则等。

**二、召开会议**

1、首次业主大会会议的表决事项：有三项：《管理规约》草案和《业主大会议事规则》草案审议表决、选举首届业主委员会委员。

2、发放（送达）选票、回收选票和表决票：明确送达选票或表决票的方式。例如，上门当面送达并签收、业主手机短信送达并回复、业主微信送达并回复、快递送达并签收等。

3、会议开幕式：筹备组工作汇报、候选人竞选演讲、票箱封箱仪式。

4、会议唱票统票活动：筹备组组织志愿者、邀请街道社区代表、小区业主党支部代表一同监督见证会议表决结果，即唱票、计票和统票的全过程。

5、首次业主大会会议结果公告：选举和表决结果汇总表在投票结束后三日内发布，首次业主大会会议决议公告三日内公告。

三、**行政备案**

1、备案准备时间30日：首次业主大会会议决议公告发布前，筹备组组织首届业主委员会当选委员召开一次会议，议题一个：推选首届业主委员会主任和副主任。

筹备组把筹备期间所产生的文件资料选举表决结果移交业主委员会，筹备组解散。业主委员会整理好资料提交区住建部门和街道备案。

2、刻制业主大会、业主委员会印章：业主委员会根据备案通知书，刻制业主大会、业主委员会印章。

3、首届业主委员会成立后，街道或社区组织业主委员会委员培训学习物业管理相关法律法规知识，或邀请第三方专业组织机构来培训辅导。

**第三章 业主委员会日常运行**

1. **建章建制定规则**

**学习目标：**

1、了解业主委员会制度内容和意义

2、了解业主委员会主任职责

**一、建立业主委员会各项规章制度**

业主委员会日常运行应有工作制度，有章可循。业主委员会应当建立各项规章制度，特别是首届业主委员会应当健全完善制度建设工作。业主委员会制度建设应根据相关法律法规，小区管理规约和业主大会议事规则，并结合小区实际情况制定。业主委员会一般有以下制度：

（一）业主委员会会议议事制度，业主委员会如何开好会，高效的开好会，充分尊重与会人员的意见，实行民主集中制。

（二）工作档案管理制度，记录物业管理中各项重要事项并存档。

（三）财务管理制度，建立财务账簿，明确收支范围，确定费用开支的审批权限及程序。

鼓励业主委员会开展年度财务审计工作，并公示审计报告（第三方专业审计机构报告）。

（四）定期接待制度，听取业主和物业使用人对物业管理和业主委员会日常工作的意见和建议，接受业主和物业使用人的咨询、投诉和监督。

（五）信息公开制度，及时在物业管理区域内向业主、物业使用人公开有关物业管理情况和资料。

（六）印章管理制度，规范业主大会及业主委员会印章的制作、保管、使用等。

（七）专职工作人员制度，经业主大会同意，业主委员会可以聘请专职执行秘书，负责处理业主委员会的日常事务。

（八）突发应急事故处理制度，积极配合相关部门及物业服务企业处理物业管理区域内各类突发应急事故。

**二、业主业主委员会委员分工管理**

业主委员会委员包括主任和副主任应有明确的分工及分管职责。一般分管内容有财务管理、档案管理、印章管理、工程管理、秩序管理、环境卫生管理等，根据人员的配置和特长分工管理。

**三、业主委员会主任职责**

业主委员会主任不是领导，是主任委员，在业主委员会议事表决中，与其他委员同等票权，没有一票否决权。

主任委员主要负责组织召开并主持业主委员会会议，安排业主委员会日常工作；根据业主委员会的决定，制定业主委员会工作计划；组织召开年度业主大会会议，负责报告物业管理实施情况；负责组织调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；负责审查签发以业主委员会名义发放的文件；负责监督检查副主任、委员和专职秘书的分管工作；负责监督检查业主大会公章和业主委员会公章的使用情况；负责监督检查业主大会或业主委员会公共账户使用情况和公示情况等。

业主委员会主任因故不能履行职责时，副主任应代为履行主任职责。业主委员会主任、副主任无正当理由不按照规定召集业主委员会会议的，其他委员可以召集。业主委员会主任、副主任全部辞职的，其他委员可以召集业主委员会会议，推选新的业主委员会主任、副主任。

**第二节 摸清家底**

**学习目标：**掌握小区共有设施设备情况

当选业主委员会委员前，特别是首届业主委员会，对本小区共有部位，共有设施设备可能略知一二，但没有系统的知晓，目前小区设施设备运行状态，即好坏新旧情况也不是很熟悉；这就需要业主委员会团队把它作为一件大事来抓，认真对待共同完成摸家底或承接查验工作，也可聘请第三方服务机构协助完成此项工作。

只有完成此项工作之后，才能做到心中有数，心中有底，下一步与物业服务企业沟通或谈判，才能知己知彼，有的放矢。

摸家底的内容包括以下几个方面：

小区资料图纸：业主清册、小区建筑规划总平面图、共有设施设备交接资料、（前期）物业服务合同、物业管理用房配置确认资料、物业承接查验报告等。

小区公共收益：小区公共收益有哪些？一年大概能有多少收入？

小区公共设施设备：小区公共设施设备具体项目及座落位置。

物业管理各项成本核算：重点对物业服务人员的数量和工资待遇了解。

小区建设改进项目：摸清小区哪些区域、部位、服务质量等需要提高和改造建设。

**第三节 物业服务合同监督考核**

**学习目标：**了解物业管理的评价考核机制

监督和协助物业服务人履行物业服务合同，是业主委员会的重要职责。业主委员会在监督物业服务人履行合同，应做好以下工作：

1、起草好物业服务合同或者补充协议。

2、建立好对物业服务人的考核制度。考核制度包括考核时间、考核方式、考核标准、奖罚措施等制度。

3、考核分为定期考核和不定期考核，定期考核一般设季度考核和年度考核；业主委员会考核应重点开展定期考核，必要时可以邀请第三方专业人员协助业主委员会考核；考核工作尽可能邀请业主代表共同参与，邀请社区见证。

4、考核应有分值设置，要有考核结果汇总，结果要向业主公示，并存档保留；考核结果数据将可以作为物业服务合同届满前，业主委员会作出物业续聘或者选聘事项的依据之一。

5、年度业主满意度调查。每一年业主委员会需组织业主代表或志愿者给予物业服务人满意度调查，调查的业主应有代表性，人数比例不低于20%为宜；满意度调查结果汇总表应函告物业服务人，并向业主公示，且抄送街道社区。

业主满意度调查结果数据同样是业主委员会作出物业续聘或者选聘事项的重要依据。

**第四节 物业专项维修资金的使用**

**学习目标****：**

1、了解物业专项维修资金使用法规及使用方式、条件

2、了解掌握物业专项维修资金的使用流程

业主委员会是小区物业专项维修资金使用的重要主体，一旦业主委员会选举产生就应履行专项维修资金使用的监督职责。

**一、物业专项维修资金使用法规及使用方式**

物业专项维修资金是指专项用于物业共有部分保修期满后的维修和更新、改造的资金。

《民法典》规定，使用建筑物及其附属设施的维修资金，需业主共同决定，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。

紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的,业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金。

（一）使用物业专项维修资金有三种方式：

1、计划使用：一次性投票集中表决多个计划维修项目使用方式

2、一般使用：一次投票表决一个维修项目使用方式（传统方法）

3、应急使用：事前不用表决、事后公示的使用方式（绿色通道）

（二）计划使用项目的条件：

1、可预见的、以延长物业使用寿命为主要目的周期性的维修、更新和改造；

2、同一物业管理区域内全体业主受益；

3、单项物业维修和更新改造项目费用在五万以下。

（三）计划使用项目的主要事项：

1、必须纳入物业专项维修资金使用计划，经业主大会一次性表决同意，并报物业专项维修资金管理机构备案。

2、一次性表决的使用计划有效期不得超过5年，有效期内使用的总金额不得超过交存总金额的5%。

（四）一般使用项目的条件：

1、部分业主受益；

2、临时发生并需要在较短时间内完成。

（五）应急使用项目的条件：适用于危及人身安全、房屋使用安全和公共安全

1、电梯故障危及人身安全的（如钢丝绳）;

2、屋面、外墙防水损坏，渗漏严重；

3、外立面装饰和公共构件严重脱落松动，玻璃幕墙炸裂；

4、消防、电力、供水、排水、供气系统出现功能障碍或者部分设备损坏严重等重大安全隐患或者紧急情况的；

5、其他发生危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的紧急情况（园林景观配套设施设备损坏，存在重大安全隐患的；小区围墙、挡土墙等出现明显开裂、坍塌，假山、小桥坍塌重大安全隐患的;其他可现场直观认定的情形）。

**二、物业专项维修资金使用一般流程**

（一）物业服务企业、业主委员会或者相关业主根据维修、更新和改造项目向管理机构提出使用申请；

（二）管理机构进行现场勘察，明确物业专项维修资金列支范围；

（三）物业服务企业、业主委员会或者相关业主制定使用方案，经利害关系业主表决同意。使用方案应当包括拟维修和更新、改造的具体范围和内容、预算费用、列支范围等；

（四）管理机构应当对使用方案及业主表决情况等进行公示，公示期不得少于七日；

（五）公示期满无异议或者异议不成立的，物业服务企业、业主委员会或者相关业主组织实施使用方案；

（六）物业服务企业、业主委员会或者相关业主持有关材料，向管理机构申请列支；

（七）管理机构审核同意后，按照工程进度向专户管理银行发出划转物业专项维修资金的通知，专户管理银行将所需物业专项维修资金划转至维修单位。

**三、物业专项维修资金使用应急流程**

（一）物业服务人、业主委员会或者相关业主向区主管部门提出书面申请。依照相关规定需要检测、鉴定的，还应当提交相关资质单位出具的书面检测、鉴定意见；

（二）区主管部门收到申请后立即组织相关单位现场勘察；

（三）经勘察需要维修的，区主管部门通知物业服务人、业主委员会或者相关业主立即组织维修，并由区主管部门在物业管理区域和维修项目的显著位置进行公告，管理机构按照核实的维修费用百分之五十划转到维修单位；

（四）维修项目竣工验收后，区主管部门应当将维修情况在物业管理区域和维修项目的显著位置公示，公示期不得少于七日，公示期满后，管理机构将维修费用余额划转到维修单位。

**第五节 公共收益管理、使用和分配**

**学习目标：**了解公共收益概念、管理、使用和分配

1. **公共收益概念及归属**

公共收益是指利用建筑物及其附属设施设备经营所产生的收入。

《民法典》规定，建设单位、物业服务企业或者其他物业管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

以上说的业主共有，可以细分二种情形:全体业主共有和部分业主共有。

公共收益归属原则如下：

1、部分业主共有：能够区分楼栋单元业主所有的公共收益，则计入楼栋单元业主账户，属于楼栋单元业主共有。

2、全体业主共有：不能够区分楼栋单元业主所有的公共收益，则计入业主大会账户，属于全体业主共有。

1. **公共收益的管理**

业主委员会成立前（前期物业管理阶段），公共收益经营管理权由前期物业服务企业代管。

业主委员会成立后，公共收益经营管理权业主委员会直接管理或授权物业服务人管理

1. **公共收益的分配**

《民法典》规定，建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例确定。

公共收益收入可以在《管理规约》约定用于业主大会和业主委员会的工作经费、小区建设提质改造资金、业主红包福利等分配比例。

1. **公共收益的使用**

《物业管理条例》规定，利用物业共用部分、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

公共收益使用原则及方式：

1、楼栋单元业主所需分摊的大中修更新改造费用，由楼栋单元业主表决使用；分摊的费用由楼栋单元业主公共账户列支。

2、全体业主需要分摊的大中修更新改造费用，由业主大会表决或授权业主委员会表决使用；分摊的费用由业主大会公共账户列支。

**第六节 续聘、选聘物业服务人**

**学习目标：**

1、了解续聘、选聘物业服务人的法律法规

2、掌握续聘、选聘物业服务人的流程

《民法典》规定，物业服务期限届满前,业主依法共同决定续聘的,应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。

《湖南省物业管理条例》规定，业主委员会应当在物业服务合同期限届满九十日前，组织召开业主大会会议讨论决定物业服务企业聘用事宜。业主大会决定续聘的，由业主委员会与物业服务企业重新签订物业服务合同；业主大会决定不续聘的，业主委员会应当及时告知物业服务企业。

选聘物业服务人有二种方式：招标选聘和协议选聘。《湖南省物业管理条例》规定，业主大会可以决定采用招标或者协议的方式选聘物业服务企业。

业主大会决定采用招标方式选聘物业服务企业的，由业主委员会依照招标投标法律、法规组织招标。

业主大会可以决定是否委托评标委员会直接确定中标人；业主大会没有委托评标委员会直接确定中标人的，业主委员会应当提请业主大会决定从中标候选人中确定中标人。

业主大会决定采用协议方式选聘物业服务企业的，业主委员会应当将三家以上备选的物业服务企业的基本情况、拟签订的物业服务合同的主要内容予以公示，并根据业主意见对公示内容调整后，提请业主大会决定。

**第七节 业主大会会议流程及业主委员会换届选举**

**学习目标：**

1. 了解小区业主大会会议流程
2. 了解业主委员会换届选举工作程序

**一、业主大会会议按下列程序召开**

（一）会议筹备。业主委员会做好开会前的准备工作。根据业主或业主委员会的提案，草拟会议议题，确定会议召开时间、地点、内容，制定征询意见表或选票，核实业主投票人数票权和投票面积票权等情况；公示业主票权，公示业主大会会议所有需审议表决的资料文件，公示时间不少于7天。

（二）发布公告。业主大会会议召开前15日，由业主委员会将会议的召开时间、地点、议题、议程、票权总数，会议联系人和联系电话等主要事项以书面形式在物业管理区域显著位置公告或通过网络（公众号）形式告知业主，同时告知街道社区。

**二、业主委员会换届选举工作程序**

1、业主委员会应在任期届满三个月前启动换届选举工作。

2、启动事宜应告知全体业主，并组建换届选举筹备组（工作组），并邀请街道社区给予指导监督。

3、换届选举筹备组应当按照业主大会会议流程，落实各项程序，组织业主投票，形成业主大会决定。

**第八节 建立宣传平台**

**学习目标：**了解业主委员会宣传方法及重要性

业主委员会工作做得好是基础，宣传好是加分。业主委员会需充分利用宣传平台把向业主公示公告的内容发布，让更多地业主了解业主委员会工作动态；特别是公共收益收支情况，专项维修资金使用情况应定期公开透明的告知业主。定期业主大会会议上用图文并茂的报告形式展示业主委员会的年度工作成绩，下一年度的工作计划设想。

业主委员会需建立小区志愿者团队，定期开展志愿者团队建设活动，让志愿者团队成为业主委员会的宣传抓手。一个缺乏志愿者团队助力的业主委员会，是很难开展工作的。

业主委员会的宣传平台一般包括小区公示栏、业主微信群、小区公众号等。

# 附录一：业主委员会经典案例分析

# 1、业委会主任挪用维修补助资金是否构成职务侵占罪？

【案情简介】

县人民检察院指控，被告人李某某于2009年6月任XX小区一期商住小区业主委员会主任。在得知区政府将向该小区拨付灾后维修补助资金后，李某某即产生了在维修工程中获利的想法，随后借用C公司资质，并在其推荐下成功通过小区业主委员会讨论成为施工单位，同时又找到成某作为C公司现场管理员具体实施维修项目。同年10月28日，李某某代表业委会与C公司签订了《维修施工合同》，合同约定工程预算造价为870000.00元，李某某安排业委会财务分三次将维修资金划转给C公司。2009年9月2日、2010年6月24日，区规划和建设局先后两次将共计882000.00元住房维修补助资金拨付至小区一期业主委员会账户。经查李某某通过C公司以公转私的方式将其中43万元挪做私用。公诉机关认为，被告人的行为应以职务侵占罪追究其刑事责任。

【法院判决】

法院认为，被告人李某元利用业委会主任的职务便利，将本单位管理的财物非法占为己有，数额较大，其行为已构成职务侵占罪。公诉机关指控的犯罪事实清楚，证据确实、充分，罪名成立，本院予以确认,其发表的量刑建议符合法律规定，本院予以支持。判决如下：

一、被告人李某元犯职务侵占罪，判处有期徒刑一年四个月。

# 2、业主对建筑区划内涉及业主共决事项是否享有知情权？

【案情简介】

2023年6月，原告孙某系XX花园小区合法业主，向法院起诉该小区业委会主任安某静，1．请求法院判令被告提供给原告查阅并复制（包括复印、摄像、电子资料拷贝等方式）XX花园小区自2018年1月1日以来的以下全部信息材料：（1）业主大会、业主代表会和业委会的决议、决定及相关会议记录；（2）业主大会和业委会公章使用管理制度和用印记录；（3）业主代表名单；（4）业主大会和业委会活动经费的使用规定、使用明细情况及对应票据材料。并提出业主对建筑区划内涉及业主共有权以及共同管理权的相关事项具有知情权，原告代理人依法多次向被告负责人安海静主任沟通索要相关材料，对方不予理睬，拒绝提供。依据《[中华人民共和国民法典](https://law.wkinfo.com.cn/document/show?collection=legislation&aid=MTAxMDAxMzcyODc=&language=%E4%B8%AD%E6%96%87)》、《[最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释](https://law.wkinfo.com.cn/document/show?collection=legislation&aid=MTAwMDAxNTE1ODQ=&language=%E4%B8%AD%E6%96%87)》《XX花园小区业主大会议事规则》，为维护自身合法权益，原告依法提起诉讼，请求法院支持原告请求。

【法院判决】

法院判决：依照《最高人民法院关于审理建筑区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第十三条、《[最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释](https://law.wkinfo.com.cn/document/show?collection=legislation&aid=MTAxMDAxNjA4MDY=&language=%E4%B8%AD%E6%96%87)》第九十条之规定：一、本判决生效之日起三十日内，被告XX花园业主委员会配合原告孙某查阅2021年8月16日至今的被告XX花园业主委员会、被告XX花园业主大会的决定、决议、会议记录；二、为防止业主知情权被滥用，驳回原告孙某2、3、4项诉讼请求。

# 3、业委会主张返还公共收益是否应扣除合理成本？

【案情简介】

XXXX小区业主委员会于2015年12月31日成立。被告是小区的前期物业公司。被告进驻小区以来，利用小区公共场所设定广告框架、快递柜等获得收益。按照法律规定，小区共有部位、公共设施属于业主所有，但被告一直拒绝返还全体业主公共收益。2019年12月1日被告退出小区管理，但是拒绝移交公共收益，仅仅提供了公共收益资料。2021年1月12日业主大会做出决议授权业主委员会通过法律途径确认会所有权归属和追讨其他公共收益。法院一审判决被告应于本判决发生法律效力之日起六十日内返还公共收益536830.30元及利息给原告业主委员会，物业公司不服上诉至中级人民法院。

【法院判决】

二审法院审理认为，物业公司在利用小区资源开展经营过程中付出了相应成本，应在收益中予以扣除，帮改判：XX物业管理有限公司应于本判决发生法律效力之日起六十日内返还公共收益456961.96元及利息

驳回XXXX业主委员会的其他诉讼请求。

# 4、业委会是否有权解除未到期的前期物业服务合同？

【案情简介】

2016年，A物业与案外人某房地产公司签订了一份《前期物业服务合同》，约定A物业为B小区提供物业管理服务，合同期限自合同签字生效之日至业主委员会成立并签订新的物业服务管理合同时终止。2019年12月19日，B小区业委会登记备案成立。2020年9月25日，该业委会就B小区一、二期物业管理服务项目进行招标，确认中标人为第三人C物业。2020年11月16日，业委会与第三人C物业签订《物业服务合同》，确定由B小区业委会委托第三人C物业为小区一、二期提供物业管理服务，合同期限自2020年11月16日起至2025年11月15日止，合同自双方盖章签字之日起生效(双方均签字盖章)。2020年10月9日，业委会通过EMS邮件向A物业发出《撤场通知书》要求A物业撤场并做好物业交接工作(A物业拒收)。2021年1月27日，该业委会再次通过EMS邮件向A物业发出《撤场通知书》(A物业再次拒收)。后因A物业不同意退场和交接物业，双方遂引发争议，B小区业委会故诉至法院。

【法院判决】

A物业与某房地产公司于2016年签订的《前期物业服务合同》系当事人的真实意思表示，亦无合同无效事由，应合法有效。根据该合同约定，A物业为小区提供物业管理服务，合同期限自合同签字生效之日至业主委员会成立并签订新的物业服务管理合同时终止。现该小区业委会已于2019年12月19日登记备案成立，且小区业委会也于2020年11月16日与第三人签订《物业服务合同》，故前期物业服务合同应于2020年11月16日终止。《中华人民共和国民法典》第九百四十九条“物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况”，B小区业委会提出“A物业立即退场撤出B小区并依法办理交接手续”的诉讼请求合法有据，该院予以支持。故判决被告A物业公司于本判决生效之日起十五日内退场撤出B小区一、二期，并办理物业交接手续。

# 5、共有部分所得收益，物业企业是否应当返还业主？

【案情简介】

2009年6月6日，地产公司与XX物业公司签订《前期物业服务委托合同》，XX物业公司自入驻A小区起，未经小区业主同意，擅自利用小区公有部分和公共区域开展营利活动，至A小区业主委员会起诉前共收取各项费用共计1269241.33元。擅自占用小区公共区域共计298.45平方米作为其办公场地、员工宿舍和食堂。2018年4月14日，A小区首届业主委员会成立后，业委会曾多次向XX物业公司发函，要求移交公共收益及物业管理资料。2018年8月15日，A小区业主依法投票决定解聘物业，选聘新的物业。但物业在《前期物业合同》终止后仍未移交物业服务期内的公共收益。XX物业公司拒绝移交公共收益的行为已经严重侵犯了A小区全体业主的合法权益，故提出诉讼。

【法院判决】

法院判决如下：

一、物业向A小区业主委员会偿付物业服务期间的停车费收益；

二、物业向A小区业主委员会偿付物业服务期间的摆摊费收益；

三、物业向A小区业主委员会偿付物业服务期间的广告费收益；

四、物业向A小区业主委员会偿付物业服务期间的场地费收益；

五、物业向A小区业主委员会支付公共收益的逾期利息。

# 地下停车库是否属于全体业主所有？

【案情简介】

丁某华、孙某国夫妻系无锡市Y小区业主。丁某华于2018年2月与该小区开发商R公司签订《地下车位使用协议》，约定在丁某华房产权期限内有偿使用Y大厦地下B-13号车位。2018年12月，丁某华按约支付了车位价款12.35万元。丁某华在2019年1月准备使用该车位时，发现该车位已由当时该小区物业管理单位L物业安装了地锁。该安装行为系L物业按Y小区业委会通知安装。2020年1月起，L物业不再管理该小区，由Z物业管理该小区。案涉车位被安装地锁后，双方曾发生纠纷，丁某华至今未能使用该车位。为维护自身权益，丁某华遂向法院起诉要求Y业委会、L物业、Z物业拆除位于Y大厦地下B-13车位上的地锁，归还该车位，停止妨碍其车子进出地下车库并赔偿相应妨害损失。

【法院判决】

建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。本案中，R公司系Y小区的开发商，其因开发建设而享有规划内车位、车库的原始权利，并通过与业主协议约定出售、附赠、出租等方式处分车位、车库，故丁某华依据其与R公司签订的《地下车位使用协议》提起本案诉讼，符合法律规定。Y业委会上诉认为地下车库作为公建配套设施，相关建设费用已合理分摊由业主共同承担。首先，公建配套指的是房屋的性质和用途，其本身并没有所有权属性，公建配套设施不一定是业主共有；其次，根据一审调取的材料，Y小区商品房销售价格实行市场调节价，无法通过成本分析来确定地下车库已纳入费用分摊，Y业委会的举证不足以证明地下车库的建设费用已由业主共同承担。综上，Y业委会无权指示物业公司安装地锁妨碍丁某华使用案涉车位。

**附录二:业主委员会制度示范文本**

**业主委员会议事制度**

为公正公平、科学合理、规范高效地做好业主委员会的工作，特制定以下议事制度：

一、议事范围及内容

1、代表业主大会行使的有关小区日常管理、日常监督、日常考核的相关决议。

2、业主大会决议的议题议案。

3、业主委员会的工作制度、工作流程及职责分工。

4、各类信息发布、情况通报以及业主个性化事项的回复。

二、议事原则及方式

1、所有事项在决议中，均以少数服从多数为基本原则。

2、各类大小事项以会议决议的结果为结果，业主委员会会议应有过半数的委员出席，作出的决定须经全体委员半数以上同意。

3、议事方式一般常规采取现场会议方式，针对紧急事项、非重大事项可采取电子方式。

4、业主委员会会议由主任负责召集和主持。主任因故不能召集和主持的，由副主任负责召集和主持。主任、副主任均因故不能召集和主持，或无正当理由拒不召集和主持的，可以由街道或社区指定一名委员召集和主持。

三、议事具体要求

1、会议决议：分为现场会议方式、会议讨论电子化审核、紧急电子审核等多种情况。

2、决议时效：紧急事件必须在确认收到通知后的2个小时内回应回复，一般事件必须在确认收到通知后的24小时内完成，未在规定时间内回应的，遵循未决从多的原则。

3、重大事项决议：年度工作计划、年度预算、工程维修与提质改造、物业服务合同以及物业服务年度考核情况均以业主大会的决定为依据；采用投票决定、公示反馈的模式。

4、工程类专项决议：根据受益业主的范围、小区的实际情况及相关规定，确定物业专项维修资金和公共收益的使用范围；并根据紧急程度和金额大小分类审议，紧急事项维修走紧急通道，其余所有工程维修、改造、更新等项目，统一规范管理，均通过书面或电子化审批。具体流程如下。

（1）3万元以下项目，按以下流程：会议书面或电子化审核申请——审批预算（2个以上方案比较）——施工验收——书面或电子化审核报销付款（附合同、验收结算报告、发票）。  
 （2）3万元以上项目，同样按以上流程审批，但须增加公开邀标或议标的过程，同时合同需通过书面或电子化审批；50万以上项目，须组织公开招标，委托专业单位审计和结算。  
 （3）3万元以上项目，如不在业主大会已审批的年度计划内，需增加业主的调查意见，走书面或电子化审批申请。

**业主委员会财务管理制度**

为了加强小区业主委员会财务管理，做到财务管理透明，确保小区资金安全，根据国家有关法律法规和小区实际情况制定本制度。

1、依法编制业主委员会财务预算，并对预算实施全过程控制和管理。

2、业主委员会设会计、出纳各一名。负责管理日常财务处理，会计要确保会计资料的真实性、完整性如实反映业主委员会财务状况，每月向业主委员会进行财务月报，半年向全小区业主公布财务收支情况，自觉接受业主监督。

3、财务人员要遵纪守法、爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律、坚持原则、提高技能、参与管理、对小区业主负责。

4、财务工作实行民主集中制。收据均要过半业主委员会成员签字方可支出（主任授权额度除外），重大支出需经业主委员会会议研究决定。财务负责人、会计出纳、其他人员套取小区资金、收受贿赂、违法乱纪责任自负，情节严重的追究其刑事责任。

5、会计、出纳参照《会计法》《小区业主大会议事规则》和业主委员会会议决议，对主任个人批准不合理的支出、违背小区业主大会议事规则的支出有权拒付，并报业主委员会集体研究处理。

6、财务人员要确保应收款项，准确无误全额收回并及时入账，会计出纳应严格执行工作程序并互相监督。

7、个人或机构不得向财务借支与小区管理无关的所有款项，需要报销事项应当月处理完成。

8、鼓励小区每年度做一次财务审计，审计结果在小区内进行公示。

9、涉及日常运作财务的管理详见附件《\*\*\*\*小区财务管理细则》。

**业主委员会档案管理制度**

为了规范业主委员会档案管理工作，保证档案的完整性及保密性，理顺工作程序，明确工作职责，杜绝资料流失，特制定本制度。

一、业主委员会所有档案资料执行统一收集管理，充分发挥档案资料的作用。

二、凡是反映业主委员会管理工作活动的具有查考利用价值的文件资料、电子文档均属归档范围，任何个人不得擅自留用。

三、业主委员会收到的文件、函件，承办后要及时归档，业主委员会发出的文件、函件要留底稿及正文备查。归档的文件资料，原则上必须是原件，原件报批后保存复印件。

四、归档资料要进行登记，编制分类目录，完善档案条目，以便于查找。

五、业主需要查阅与自身直接相关档案资料的，业主委员会应核实业主身份并办理登记手续。

六、业主委员会档案资料，未经业主委员会主任许可不得外借、外传，外单位人员未经许可批准不得查阅。

七、业主委员会档案管理人员离职前，必须做好档案资料移交工作，向接管人员办理好交接手续。

八、经确定需要销毁的档案资料，由档案管理人员编制销毁清册，经业主委员会主任及有关人员审批后销毁，销毁的档案清单由档案员永久保存。

九、设置存放档案的箱柜，并具备防火、防潮、防虫等安全条件，妥善保管好各类档案资料。

**业主委员会印章管理制度**

为了保证业主委员会印章使用的合法性、严肃性和可靠性，杜绝违法行为，特制定印章管理制度。

一、印章管理由专人负责，印章管理者要加强政治学习，遵纪守法，坚持原则，秉公办事，自觉抵制任何不正当使用印章行为。

二、业主大会印章用于业主大会议事规则规定或业主大会会议决定的事项。业主委员会印章用于业主委员会会议决定的事项，未经业主委员会主任审批同意，一律不得使用印章。

三、设立专门的印章使用记录，使用印章时，要记录清楚用章的时间，文件内容、审批人、经办人。

四、不得将印章携带出办公室外使用，特殊情况需经业主委员会主任审批同意。

五、印章加盖要符合文件制作有关规范要求，位置要正确，印迹要清楚。

六、要妥善保管印章，防止丢失、损坏，要保证印章清洁。

七、印章使用人员因使用印章不当而造成不良影响及损失的，视情节和后果追究其相应责任。

**业主委员会委员工作职责**

第一条　业主委员会是业主大会的执行机构，主要履行以下职责：

（一）执行业主大会的决定和决议；

（二）召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；

（三）拟订选聘物业服务企业的方案并报业主大会决定；

（四）拟订物业服务合同，提出物业服务内容和物业服务质量标准及相应的考核办法，并报业主大会决定；

（五）与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（六）倡导业主文明居住，及时了解业主、物业使用人的意见和建议；

（七）组织开展共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造；

（八）拟定物业管理用房等物业共用部位、共用设施设备的使用或经营方案以及经营收益的分配和使用制度；

（九）组织和监督物业专项维修资金的筹集和使用；

（十）监督管理规约的实施；

（十一）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

（十二）协助社区调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十三）对侵害业主共同利益的行为依法向有关部门反映或提起诉讼；

（十四）积极配合有关部门和街道、社区做好涉及公共安全、公共卫生、环境整治、扫黑除恶等小区管理相关工作；

（十五）拟订《业主大会议事规》和《管理规约》并报业主大会决定；

（十六）组织业主委员会换届选举工作；

（十七）组织业主、物业使用人开展文娱、文体、民俗和节日活动。

（十八）组织业主委员会成员或有关业主、物业使用人参加主管部门或有关社会组织开展的物业管理有关的学习培训。

（十九）业主大会授权业主委员会决定或实施的其他事项。

第二条 业主委员会主任职责一般包括：

（一）主持业主委员会全面工作；

（二）召集和主持业主大会会议、业主委员会会议

（三）代表业主委员会向业主大会和街道、社区报告工作；

（四）根据业主大会、业主委员会的决定代表业主委员会对外签订各类合同、协议等文件；

（五）代表业主委员会与物业服务企业、街道、社区及有关职能部门协调小区物业管理的相关事务工作；

（五）监督业主委员会其他委员履行工作职责；

（六）审核和签批业主委员会工作文件、财务收支等；

（七）组织拟定业主委员会内部工作制度、方案、计划等；

（八）根据业主大会或业主委员会会议决定应当履行的其他职责。

第三条 业主委员会副主任职责一般包括：

（一）协助主任做好业主委员会日常工作；

（二）主任不能履行职责时代行主任有关职责，或根据主任委托授权代行主任有关职责；

（三）负责其分管的专项工作；

（三）参与拟定业主委员会各项工作制度、方案计划等；

（四）密切联系业主、物业使用人，广泛了解本小区物业管理动态和问题，及时向业主委员会报告情况；

（五）根据业主大会或业主委员会会议决定应当履行的其他职责。

第四条 业主委员会其他委员职责一般包括：

（一）参加业主委员会会议及各项活动，参与业主委员会各项事务的决策；

（二）负责各自分管的专项工作；

（三）参与拟定制定业主委员会各项工作制度、方案计划等；

（四）密切联系业主、物业使用人，广泛了解本小区物业管理动态和问题，及时向业主委员会报告情况；

（五）业主大会或业主委员会会议决定应当履行的其他职责。

第五条 业主委员会应明确各委员的职责分工，各委员工作中应相互配合、互相监督，具体职责分工由业主委员会会议确定，并于确定后3日内，在物业管理区内向全体业主公告，同时报告社区。

**业主委员会信息公开制度**

第一条 业主委员会应根据法律法规、政策规定和管理规约、业主大会议事规则等规定，主动及时向业主公开有关信息和资料。

第二条 业主委员会应当主动向业主公布下列信息和资料：

（一）管理规约、业主大会议事规则；

（二）业主大会和业主委员会的决定；

（三）物业服务合同；

（四）物业管理经营用房和共用部位、设施设备经营出租的合同；

（五）物业经营性收益的收支及审计等情况；

（六）物业专项维修资金的筹集、使用情况；

（七）共用部位、设施设备的维修、更新、改造工程情况；

（八）业主大会和业主委员会运作经费的收支情况；

（九）业主委员会委员名单、职责分工；

（十）定期接待业主的时间、地点以及咨询投诉电话；

（十一）其他应当向业主公开的信息和资料。

第三条 公布内容涉及第二条第一、二、三、四、七、九项的，应当在审议通过、决定作出或合同签订等之日起3日内予以公布；公布内容涉及第二条第六项的，按维修资金管理的有关规定执行；公布内容涉及第二条第五、八项的，应当至少每半年公布一次收支情况，审计情况根据实际审计次数进行公布。

第四条 书面张贴公布地点一般为物业管理区域的出入口、宣传栏等不少于 处的显著位置公布。

第五条 重要资料或资料原件较少的，业主委员会可采用复印件加盖业主委员会印章的方式予以公布。

第六条 每届业主委员会都应对第二条所列内容进行公布，任期内相关信息和资料发生变化的，应重新公布。

第七条 业主对公布的信息和资料提出异议的，业主委员会应及时予以答复。

**业主委员会专职工作人员（秘书）职责**

专职工作人员（秘书）是由业主委员会通过流程公开聘请的专职工作人员，由业主委员会领导，从事业主委员会的日常管理工作。其工作职责如下:

1. 业主委员会会议及业主相关会议通知工作，并准备会议相关资料，起草会议流程，完成会议记录及整理。
2. 负责起草业主大会、业主委员会各类通知、决议、文函及对外宣传文稿，并及时在小区内张贴传达。
3. 负责接待来访业主咨询，并在职责范围内做好业主建议和意见的登记、反馈工作。对于应急性事件，需立即反馈到业主委员会工作平台，并及时通知业主委员会主任，由主任做工作安排。
4. 负责小区业主委员会各类档案、资料归档及保管。
5. 就有关业主委员会决议及时与相关单位，如开发建设单位、物业公司等进行沟通。
6. 督促业主委员会会计、出纳及时做好业主委员会收支账目明细表，并通过业主委员会、党支部或监委会审核后及时公布。
7. 负责小区业主委员会电子工作平台、公众号等网络宣传平台的管理及业主相关问题的回复。
8. 联系各楼栋长，对小区业主进行物业相关普法宣传工作及协助完成小区其他相关工作。
9. 根据业主大会和业主委员会的指示并按照印章管理制度使用业主大会和业主委员会公章。
10. 协助监督物业服务公司履行物业服务合同。
11. 协助组织小区各类文化娱乐活动。
12. 参与调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷，并做好调解记录。
13. 协助业主委员会成员加强住建、街道、社区等上级职能部门的工作联动。
14. 配合业主委员会做好本年度工作总结和制定下一年度工作计划。
15. 完成业主大会、业主委员会的其他事项。

**业主委员会突发应急事件处理制度**

为保证小区安全稳定，保障广大业主正常、良好生活秩序，打造平安和谐小区，防范安全事故，在出现应急事件情况下切实有效降低危害损害及相关副作用。依据相关政策法规及政府要求，从小区实际出发，制定突发应急事件处理预案如下：

1. 出现疫情、洪涝、冰灾、地震等自然灾害突发事件时，业主委员会配合物业服务人按照政府要求，服从政府统一指挥，在街道办事处、居民委员会指导下开展工作，依法落实应急预案和各项应急措施。

二、电梯因故障停运、断电、断水、地下管道爆裂、火灾等严重影响居民生活的紧急事项，业主委员会应积极协助物业服务人进行紧急处理，提供应急保障，并及时将紧急事项和处置情况报告居民委员会。

三、物业服务人突然撤离小区停止服务时，业主委员会应立即报告居民委员会，并请求街道办事处进行应急管理。

**小区业主党支部工作制度**

党支部是党的基础组织，是党在社会基层组织中的战斗堡垒，是党的全部工作和战斗力的基础，担负直接教育党员、管理党员、监督党员和组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众的职责。根据《中国共产党支部工作条例（试行）》要求：社区党支部，全面领导隶属本社区的各类组织和各项工作，围绕巩固党在城市执政基础、增进群众福祉开展工作，领导基层社会治理，组织整合辖区资源，服务社区群众、维护和谐稳定、建设美好家园。小区党支部建立如下工作制度：

一、党支部建设方面：严格落实《党章》和《条例》要求，加强支部建设，发挥堡垒作用。通过小区三类党员（直管党员、在职党员、流动党员）的“三会一课”，按照上级党组织的要求抓好小区党支部的组织、纪律、思想、作风建设，确保小区党支部的坚强领导。

二、对上级政策规定宣传：积极宣传和执行党的路线、方针、政策，宣传和执行党中央、上级组织和本组织的决议，充分发挥党员的先锋模范作用。团结、组织党内外的干部群众，努力构建和谐小区。

三、对党员管理方面：组织党员认真学习马列主义、毛泽东思想、学习建设有中国特色的社会主义的理论和党的路线、方针、政策及决议，学习党的基本知识，学习小区相关法律和管理知识。严格党员教育管理和监督，提高党员素质，增强党性，适时组织党员开展批评和自我批评，监督党员切实履行义务，作好表率，体现党员在小区的先进性。

四、对业主委员会的引领方面：支持和确保小区业主委员会根据《业主大会议事规则》充分行使职权，并督促业主委员会成员，严格遵守国法政纪，严格遵守国家的财政经济法规，不得侵占小区利益，适时进行讲评。充分发挥党员和业主的积极性、创造性，发展、培养、推荐他们中间优秀人才，鼓励和支持积极参加业主委员会工作，在小区建设中贡献自己的聪明才智。

五、对小区业主的引导、联系方面：密切联系业主，通过公告、座谈、值班、年会等制度，经常了解群众对党员、党支部的工作批评和意见，维护群众的正常权利和利益，做好群众的思想工作。教育和引导党员和群众，自觉抵制小区不良倾向，坚持向各种违法犯罪行为作斗争，确保小区良性发展。

六、精神文明建设方面：通过一定的活动，积极引导业主遵守小区《管理规约》和遵纪守法，确保和促进小区的和谐稳定。加强对物业公司的引领，落实好上级组织安排部署的各项精神文明建设要求。

七、对小区业主的服务方面：建立小区咨询制度，对业主不了解的政策进行解答和帮办；对小区的业主、物业、开发商、业主委员会之间的矛盾进行协商解决。

八、充分发挥把关作用：在业主大会首次会议筹备组人员提名、业主委员会候选人推荐，业主大会议事规则、管理规约、业主委员会选举办法起草等方面充分参与讨论把关。

九、共商共议重大事项：组织业主委员会、业主监督委员会、物业服务人等多元小区治理主体，搭建议事平台，共同商议小区重大事项。

十、及时开展监督评价：督促业主委员会按规定公示重大事项决定和资金收支情况，指导业主监督委员会依法履行监督职责，客观评价物业服务人服务质量。

**物业服务质量监督检查制度**

第一条 业主委员会应根据物业服务合同约定的服务管理内容，以定期检查、不定期抽查等方式对物业服务企业履行合同的情况进行监督检查，督促物业服务企业做好物业服务管理工作。

第二条 业主委员会应每季度组织开展一次监督检查；邀请社区每半年开展一次联合检查。

第三条 业主委员会日常监督检查一般包括：

（一）物业服务管理人员配备情况；

（二）物业经营性收支情况；

（三）共用部位、设施设备的维修、养护计划；

（四）收费项目、收费标准在收费场所明码标价情况；

（五）公共区域的卫生保洁情况；

（六）楼顶面、地面、消防通道、雨（污）水管道、道路、场地等共用部位的维护、养护等情况；

（七）各类设备房、电梯设备、监控设备、门禁系统、消防设施等共用设施设备的维护、养护、运行等情况；

（八）秩序维护员值班巡逻、机动车（非机动车）停放、外来人员进出管理等秩序维护情况；

（九）公共区域花木、草坪、树木的修剪、施肥、病虫害处理等绿化管理情况；

（十）物业服务合同约定的其他服务管理内容。

第四条 业主委员会应督促物业服务企业配合做好有关职能部门以及属地街道、社区布置的涉及公共安全、环境整治、扫黑除恶等专项检查工作。

第五条 业主委员会应对检查发现的问题书面记录，并按以下列方式进行处理：

（一）属于物业服务企业日常养护、维护和管理不到位的问题，业主委员会应以书面形式交由物业服务企业整改落实。

（二）需要由业主委员会或业主大会讨论决定的问题，应及时组织召开业主委员会会议或业主大会会议。

（三）属于开发建设单位保修期内的房屋质量或相关专业单位维保问题，应与物业服务企业共同以书面形式交由开发建设单位或专业单位处理，并跟踪后续落实情况。

（四）需要属地街道、社区帮助协调解决的问题，应书面报告街道、社区。

第六条 业主委员会应与物业服务企业通过定期的工作沟通会、开展整改“回头看”等形式，及时跟踪掌握相关问题的整改落实情况，并对双方下一步工作进行沟通协商。