

# 中共青岛西海岸新区工委组织部 青岛西海岸新区住房和城乡建设局 文件

青西新住建发〔2025〕186号

---

## 中共青岛西海岸新区工委组织部 青岛西海岸新区住房和城乡建设局 关于印发《青岛西海岸新区业主委员会规范 履职工作指引（第一版）》的通知

各镇（街道）党（工）委和人民政府（办事处），灵山岛省级自然保护区党工委和管委：

为进一步指导和规范业主大会及业主委员会日常运行，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》《青岛市物业管理条例》等法律法规和《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》等政策文件的相关规定，工委组织部联合区住房城乡建设局制定了《青岛西海岸新区业主委员会规范履职工作指引（第一版）》，现印发给你们，请结合实际加强对业主委员会及其成员履职的

指导和监督。

附件：青岛西海岸新区业主委员会规范履职工作指引

中共青岛西海岸新区工委组织部  
青岛西海岸新区住房和城乡建设局  
2025年6月24日

---

青岛西海岸新区住房和城乡建设局办公室      2025年6月24日印发

---

# 青岛西海岸新区业主委员会 规范履职工作指引

（第一版）

工委组织部  
区住建局  
2025年6月



# 目 录

|                                |        |
|--------------------------------|--------|
| 编制说明.....                      | ( 1 )  |
| 一、编制依据.....                    | ( 1 )  |
| 二、编制过程.....                    | ( 1 )  |
| 三、定义说明.....                    | ( 1 )  |
| <br>第一部分 业主委员会职责、会议及增补、换届..... | ( 3 )  |
| 第一章 业主委员会及其成员职责.....           | ( 3 )  |
| 一、业主委员会职责.....                 | ( 3 )  |
| 二、业主委员会主任、副主任及委员职责.....        | ( 4 )  |
| 三、业主委员会履职禁止行为.....             | ( 5 )  |
| 四、业主委员会成员资格终止.....             | ( 6 )  |
| 第二章 业主委员会会议.....               | ( 7 )  |
| 一、业主委员会会议类型.....               | ( 7 )  |
| 二、会议流程及实务操作.....               | ( 7 )  |
| 三、重点关注事项.....                  | ( 8 )  |
| 第三章 业主委员会日常运行.....             | ( 9 )  |
| 一、建立日常接待制度.....                | ( 9 )  |
| 二、建立纠纷调解制度.....                | ( 9 )  |
| 三、积极参与基层治理.....                | ( 10 ) |

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| 四、积极提升业务能力.....           | ( 10 ) |
| 五、积极开展各类活动.....           | ( 10 ) |
| 六、积极推动共建共享.....           | ( 10 ) |
| 第四章 业主委员会设立及换届选举.....     | ( 11 ) |
| 一、总体要求.....               | ( 11 ) |
| 二、具体流程.....               | ( 11 ) |
| 三、重点关注事项.....             | ( 15 ) |
| 第五章 业主委员会成员增补.....        | ( 15 ) |
| 一、增补条件及流程.....            | ( 15 ) |
| 二、重点关注事项.....             | ( 17 ) |
| <br>第二部分 业主大会会议召集及组织..... | ( 18 ) |
| 第一章 业主大会会议类型及形式.....      | ( 18 ) |
| 一、业主大会会议类型.....           | ( 18 ) |
| 二、业主大会会议形式.....           | ( 19 ) |
| 第二章 业主大会会议研究事项.....       | ( 19 ) |
| 一、业主大会会议决定事项.....         | ( 19 ) |
| 二、业主大会定期会议审议事项.....       | ( 20 ) |
| 第三章 业主大会会议流程及实务操作.....    | ( 21 ) |
| 一、具体流程.....               | ( 21 ) |
| 二、重点关注事项.....             | ( 23 ) |

|                                 |        |
|---------------------------------|--------|
| 第三部分 建设实行“一管四统”模式的“红色业委会” ..... | ( 26 ) |
| 第一章 坚持党管业主委员会.....              | ( 26 ) |
| 一、相关政策法规摘要.....                 | ( 26 ) |
| 二、总体要求.....                     | ( 27 ) |
| 三、具体举措.....                     | ( 27 ) |
| 第二章 推行业主委员会重大事项统一把关制度.....      | ( 29 ) |
| 第三章 推行业主委员会印章统一存管制度.....        | ( 29 ) |
| 第四章 推行业主委员会财务收支统一监督制度.....      | ( 31 ) |
| 第五章 业主委员会经济责任审计统一规范制度.....      | ( 32 ) |
| 第四部分 小区公共资源规范管理.....            | ( 34 ) |
| 第一章 基本概念.....                   | ( 34 ) |
| 一、社区服务用房.....                   | ( 34 ) |
| 二、物业管理用房.....                   | ( 34 ) |
| 三、共用部位.....                     | ( 35 ) |
| 四、共用设施设备.....                   | ( 35 ) |
| 五、公共收益.....                     | ( 35 ) |
| 第二章 管理要点.....                   | ( 36 ) |
| 一、摸清底数.....                     | ( 36 ) |
| 二、纠治问题.....                     | ( 37 ) |
| 三、长效管理.....                     | ( 39 ) |

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| 第五部分 业主委员会档案资料管理..... | ( 40 ) |
| 第一章 基本概念.....         | ( 40 ) |
| 一、管理目的.....           | ( 40 ) |
| 二、适用范围.....           | ( 40 ) |
| 三、管理原则.....           | ( 40 ) |
| 第二章 档案类别.....         | ( 40 ) |
| 一、物业资料类.....          | ( 40 ) |
| 二、会议资料类.....          | ( 41 ) |
| 三、合同协议类.....          | ( 41 ) |
| 四、财务资料类.....          | ( 41 ) |
| 五、其他资料类.....          | ( 41 ) |
| 第三章 档案管理要求.....       | ( 41 ) |
| 一、档案收集与整理.....        | ( 41 ) |
| 二、档案日常保管.....         | ( 42 ) |
| 三、档案查阅与借阅.....        | ( 43 ) |
| 四、档案移交与销毁.....        | ( 44 ) |
| 第四章 档案管理职责分工.....     | ( 45 ) |
| 一、业主委员会职责.....        | ( 45 ) |
| 二、档案管理员职责.....        | ( 46 ) |
| 三、业主委员会其他成员职责.....    | ( 46 ) |
| 第五章 档案管理日常监督.....     | ( 46 ) |

|                                |        |
|--------------------------------|--------|
| 第六部分 业主监事会设立及运行（试行） .....      | （ 47 ） |
| 第一章 基本概念.....                  | （ 47 ） |
| 第二章 业主监事会成员资格条件.....           | （ 47 ） |
| 第三章 业主监事会组成和任期.....            | （ 48 ） |
| 一、业主监事会组成.....                 | （ 48 ） |
| 二、业主监事会成员任免.....               | （ 48 ） |
| 第四章 业主监事会主要职责.....             | （ 49 ） |
| 第五章 业主监事会监督方式.....             | （ 50 ） |
| 一、日常监督.....                    | （ 50 ） |
| 二、财务核查.....                    | （ 50 ） |
| 第七部分 房屋专项维修资金使用.....           | （ 52 ） |
| 第一章 基本概念.....                  | （ 52 ） |
| 一、维修资金申请使用条件.....              | （ 52 ） |
| 二、维修资金使用范围.....                | （ 52 ） |
| 三、业主分摊费用情形及标准.....             | （ 53 ） |
| 四、业主委员会在维修资金申请使用过程中需开展的工作..... | （ 54 ） |
| 第二章 具体流程及实务操作.....             | （ 54 ） |
| 一、日常使用流程.....                  | （ 54 ） |
| 二、应急使用流程（适用于紧急情况） .....        | （ 56 ） |
| 三、维修资金使用的关键环节.....             | （ 58 ） |

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| 第三章 重点关注事项.....            | ( 58 ) |
| 一、明确维修资金使用申请主体.....        | ( 58 ) |
| 二、明确维修项目具体事实.....          | ( 59 ) |
| 三、科学合理制定维修方案.....          | ( 60 ) |
| 四、全面公开公示维修项目相关信息.....      | ( 60 ) |
| <br>第八部分 物业服务企业的日常监管.....  | ( 62 ) |
| 第一章 业主委员会开展监督的方式.....      | ( 62 ) |
| 一、日常监督.....                | ( 62 ) |
| 二、财务监督.....                | ( 62 ) |
| 三、合同履行评估.....              | ( 62 ) |
| 四、业主满意度调查.....             | ( 62 ) |
| 第二章 常见问题与处置方式.....         | ( 63 ) |
| 一、物业服务企业不配合.....           | ( 63 ) |
| 二、物业服务质量不达标.....           | ( 63 ) |
| 三、应急与安全管理不到位.....          | ( 63 ) |
| 第三章 重点关注事项.....            | ( 64 ) |
| <br>第九部分 物业服务企业的选聘、解聘..... | ( 65 ) |
| 第一章 基本概念.....              | ( 65 ) |
| 一、物业服务合同.....              | ( 65 ) |

|                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| 二、物业服务价格.....               | ( 65 )        |
| 三、物业服务企业退出项目的标准.....        | ( 66 )        |
| <b>第二章 具体流程及实务操作.....</b>   | <b>( 67 )</b> |
| 一、启动条件.....                 | ( 67 )        |
| 二、操作流程.....                 | ( 68 )        |
| <b>第三章 重点关注事项.....</b>      | <b>( 70 )</b> |
| 一、更换前期物业服务企业的注意事项.....      | ( 70 )        |
| 二、选聘物业服务企业前的准备工作.....       | ( 70 )        |
| 三、选聘、解聘物业服务企业的决定主体.....     | ( 71 )        |
| 四、签订物业服务合同的注意事项.....        | ( 71 )        |
| 五、物业管理移交应注意的事项.....         | ( 72 )        |
| 六、选聘、解聘物业服务企业相关争议的处置方式..    | ( 73 )        |
| 七、物业服务合同到期仍未选定新物业服务企业时的处理.. | ( 73 )        |
| 八、其他说明.....                 | ( 74 )        |

# 编制说明

## 一、编制依据

本指引根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》《青岛市物业管理条例》等法律法规和《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》等政策文件的相关规定，并结合青岛西海岸新区的实际情况编写，适用于新区范围内物业管理区域业主大会成立、业主委员会换届选举以及业主委员会日常履职参考使用。

## 二、编制过程

本指引由新区工委组织部、住建局联合组织编制，充分征求基层镇街、社区、物业服务企业等意见建议，经过深入调研、反复研讨和论证，最终编撰完成。本指引由住建局具体负责解释。

## 三、定义说明

（一）业主大会（决定机构）：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，依法表决业主共同决定事项，履行相应的义务。一个物业管理区域成立一个业主大会。

（二）业主委员会（执行机构）：业主委员会由业主大会会议依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，是业主大会的执行机构。业主委员会接受全体业主、物业主管部门、所属镇街和社区的监督。

（三）业主：业主是指房屋的所有权人。因房屋征收补偿、与建设单位之间的商品房买卖等法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理不动产登记的人，可以认定为业主。

# 第一部分 业主委员会职责、会议及增补、换届

## 第一章 业主委员会及其成员职责

### 一、业主委员会职责

业主委员会履行以下职责：

- （一）召集业主大会会议，向业主大会报告工作；
- （二）执行业主大会的决定；
- （三）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业（物业服务人）签订物业服务合同；
- （四）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主支付物业费，监督和协助物业服务企业（物业服务人）履行物业服务合同；
- （五）监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止；
- （六）组织和监督房屋专项维修资金的筹集和使用；
- （七）负责共有部分经营收益等共有资金的日常管理和使用；
- （八）制作和保管会议记录、共有部分档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；
- （九）协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；
- （十）拟订需要提交业主大会决定事项的方案；

(十一) 法律、法规规定或者业主大会授予的其他职责。

## 二、业主委员会主任、副主任及委员职责

(一) 业主委员会主任负责业主委员会的日常事务，履行以下职责：

1. 执行业主大会、业主委员会的决议、决定；
2. 负责召集业主委员会会议，主持业主委员会工作；
3. 主持制订业主委员会工作计划和实施方案；
4. 主持制订业主大会、业主委员会印章使用管理、档案资料管理和财务管理等制度；
5. 代表业主委员会向业主大会汇报工作；
6. 组织、研究、协调、解决本物业管理区域物业管理实施工作中的日常问题；
7. 完成业主委员会交办的其他工作。
8. 接受各级党委、政府以及社区党组织、社区居民委员会的指导与监督；
9. 其他法律法规规定的职责。

(二) 业主委员会副主任履行以下职责：

1. 执行业主大会、业主委员会的决议、决定；
2. 协助业主委员会主任工作；
3. 根据业主委员会主任的授权，召集业主委员会会议、主持业主委员会工作；
4. 业主委员会主任缺席时，代行其职责；

5. 通过青岛市智慧物业管理服务平台及时公示业主大会、业主委员会决定事项，以及其他涉及业主共同利益事项等材料；

6. 完成业主委员会交办的其他工作。

（三）业主委员会委员依法履行以下职责：

1. 执行业主大会、业主委员会的决议、决定；

2. 履行业主义务、遵守管理规约；

3. 按时参加业主委员会会议等有关活动，参与业主委员会有关工作和事项的组织、研究、制订、决策；

4. 密切联系业主、业主代表，广泛了解本物业管理区域内物业管理动态、情况和问题，向业主委员会或者通过业主委员会向业主大会反映业主的意见和建议；

5. 调处业主与物业服务企业或者其他管理人之间的物业管理纠纷；

6. 完成业主委员会交办的其他工作。

### **三、业主委员会履职禁止行为**

业主委员会及其成员应当遵守法律、法规和管理规约，诚实守信、勤勉尽责，不得有下列行为：

（一）挪用、侵占房屋专项维修资金和共有部分经营收益等共有资金；

（二）利用职务便利索取、收受建设单位、物业服务企业（物业服务人）以及有利害关系业主提供的利益或者报酬；

（三）利用职务便利减免物业费、停车费等相关费用；

（四）篡改、隐匿、毁弃保管的文件、物品；

（五）违规泄露业主信息；

（六）其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

#### **四、业主委员会成员资格终止**

业主委员会成员有下列情形之一的，其成员资格自情形发生之日起自然终止，由业主委员会在物业管理区域内公示，并报业主大会备案：

（一）不再是本物业管理区域内业主的；

（二）以书面形式向业主委员会提出辞职的；

（三）因健康等原因无法履行职责的。

业主委员会成员有下列情形之一的，由业主大会决定终止其成员资格：

（一）拒不履行业主委员会成员职责的；

（二）存在现行《青岛市物业管理条例》第二十二条第二款、第三十八条规定情形的；

（三）法律、法规以及管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

业主委员会成员有前款规定情形之一，业主委员会未提请业主大会决定的，由镇街督促业主委员会提请业主大会终止有关成员资格。在成员资格被终止前，业主委员会应当停止该成员履行职责，并予以公示。

## 第二章 业主委员会会议

### 一、业主委员会会议类型

#### （一）定期会议

业主委员会应当定期召开业主委员会会议，按照业主大会议事规则的规定及业主大会的决定召开会议，研究本物业管理区域内的物业管理事宜。

#### （二）临时会议

有下列情形之一的，应当召开业主委员会临时会议。

1. 经业主委员会成员提议，且经过业主委员会主任同意或者半数以上业主委员会成员同意的。
2. 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的。
3. 社区党组织提议或小区业主大会议事规则规定的其他情形。

### 二、会议流程及实务操作

#### （一）会前准备阶段

1. 业主委员会应当按照业主大会议事规则的规定及业主大会的决定召开会议。经三分之一以上成员提议召开业主委员会会议的，应当在7日内召开业主委员会会议。

2. 会议由主任或其委托的副主任负责召集，并决定会议召开的时间、地点等。

3. 会议召开提前7日，在本区域公告会议内容和议程并听取

业主意见建议，切实保障业主知情权。同时，业主委员会召开会议前，应向社区党组织报告，由社区党组织派员列席会议，进行指导和监督。

## （二）会议召开阶段

1. 会议有过半数成员出席，作出的业主委员会决定（包括形成的业主委员会议案）须经全体成员半数以上签字同意通过。

2. 做好会议书面记录，并由出席会议的成员签字确认后存档。

## （三）会议情况公示阶段

业主委员会应当在会议结束后 3 日内，将会议情况以及确定事项在本物业管理区域内公示，公示时间一般不少于 5 天。

# 三、重点关注事项

## （一）召开会议的法定人数要求

业主委员会无论是召开定期会议还是临时会议，都需要有过半数的委员出席，否则会议无效，所作出的决定亦无效。

## （二）业主委员会成员不能委托代理人参加会议

业主委员会成员不得委托他人代为出席业主委员会会议，不得通过书面提交个人意见等方式作为其出席会议。业主委员会成员必须本人亲自出席业主委员会会议，否则视为未出席。

## （三）指定召集会议的情形

业主委员会会议由业主委员会主任召集和主持，主任未履行职责时，由副主任召集和主持，副主任未履行职责时，由所属镇

街指定一名委员召集和主持。

#### **（四）会议议定事项的限制性规定**

业主委员会履行职责必须遵守法律法规的规定，业主委员会会议不得超出职权范围，作出违反法律法规规定的，其决定无效。例如，业主委员会未经业主大会表决通过而直接作出选聘、解聘物业服务企业的决定的，物业所在地的区行业主管部门或镇街应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

### **第三章 业主委员会日常运行**

#### **一、建立日常接待制度**

业主委员会应当建立接待制度，并轮流安排至少一名成员定期接待业主、物业使用人的咨询、投诉和监督。

业主有权就物业管理事项向业主委员会提出询问，业主委员会应当在接受询问之日起三日内予以答复。

业主委员会应及时做好接待记录，并将业主和使用人对物业管理的意见建议交办物业服务企业（物业服务人），接受业主对物业服务和业主委员会运行的意见和建议，不断提高业主自我管理的能力。

业主委员会应当将成员分工和联系方式、议事活动地址等情况向全体业主公示。

#### **二、建立纠纷调解制度**

业主委员会应建立物业管理矛盾协调工作制度，协助调处业主之间、业主与物业服务企业之间、业主与业主委员会之间的矛盾和纠纷。

### **三、积极参与基层治理**

业主委员会应当督促物业服务企业（物业服务人）按照公安部门、城市管理部门、消防救援机构、镇街、社区等单位的要求，做好本物业管理区域内的治安管理、小散工程、垃圾分类、养犬管理、消防安全等小区治理工作。

### **四、积极提升业务能力**

业主委员会全体成员应定期学习相关法律法规及业务知识，每季度至少自行组织业务学习 1 次；同时，应按时参加物业主管部门和所属镇街组织的业务培训活动及有关工作会议，不断提高自身履职能力。

### **五、积极开展各类活动**

在社区指导和支持下，业主委员会应用好各类节日契机，会同小区党组织经常性开展邻居节、美食节、公益市集、文体比赛等特色邻里活动，倡导鼓励业主发挥特长、组建志愿服务团队，强化居民互动联系，营造小区文化氛围，加快打造“熟人小区”。

### **六、积极推动共建共享**

在社区指导和支持下，业主委员会应会同小区党组织，坚持线上线下相结合，探索搭建“民情恳谈会”“居民说事”等沟通交流平台，引导广大业主有事多商量、遇事好商量，主动为小区

治理出点子、想办法，在协商中凝聚共识、化解难题。

在社区指导和支持下，业主委员会应会同小区党组织，坚持自治、法治、德治相结合，制定完善小区公约、居民公约等公共规范，引导广大业主自觉规范个人行为；通过开展主题宣传、小区营造等活动，运用信用积分、评选表扬等办法，激发业主参与热情，共同塑造家园精神。

## **第四章 业主委员会设立及换届选举**

### **一、总体要求**

根据现行《青岛市物业管理条例》第三十四条规定，业主委员会由业主大会会议选举产生，由五人以上单数组成，每届任期不超过五年，成员可以连选连任。业主委员会的具体人数和任期由业主大会议事规则确定。

根据现行《青岛市物业管理条例》第四十一条的规定，业主委员会任期届满九十日前，业主委员会应当书面报告物业所在地的镇街，由镇街组织成立换届小组；业主委员会未按照规定报告的，相关镇街应当督促其履行职责并组织成立换届小组。

### **二、具体流程**

业主委员会换届选举原则上参照首次业主大会成立和业主委员会选举的步骤进行。

#### **（一）明确启动条件**

1. 业主委员会任期届满 90 日前需组织换届选举；
2. 业主委员会成员不足总数二分之一时，应重新选举。

## （二）开展前期筹备

### 1. 成立换届小组

（1）业主委员会应当书面报告物业所在地的镇街，由镇街发布成立换届小组的公告，并组织成立换届小组。

（2）换届小组组长由镇街代表担任，成员包括业主代表（不低于 50%）和镇街、社区、物业服务企业（物业服务人）等相关人员，人数一般为 7~11 人单数；换届小组中的业主代表，可以由业主自荐或者社区推荐产生，由镇街确定；有下列情形之一的，不得担任业主代表：违章搭建建筑物和构筑物或者有其他违反临时管理规约、侵害业主合法权益行为且未改正的；本人、配偶及其直系亲属与提供服务的物业服务企业（物业服务人）有利害关系的；有法律、法规规定的其他不宜担任业主代表的情形的。

（3）换届小组应当自成立之日起 3 日内，将成员名单在物业管理区域内公示 7 天；公示结束后，按程序进行正式公告。

### 2. 做好业主大会会议准备

换届小组应当做好以下各项业主大会会议准备工作。

- （1）确认业主身份，确定业主在业主大会会议上的投票权数；
- （2）确定业主大会会议召开的时间、地点、方式和内容；
- （3）提出新一届业主委员会成员候选人条件、名单和选举

办法；

（4）根据实际需要，可拟定管理规约、业主大会议事规则的修改草案；

（5）召开业主大会会议的其他准备工作。

对上述规定的内容，换届小组应当于业主大会会议召开十五日前在物业管理区域内公示。业主对公示内容有异议的，换届小组应当在业主大会会议召开前作出答复。换届小组应当在业主委员会任期届满前，组织召开业主大会会议，选举产生新一届业主委员会。

### （三）产生正式候选人

按照业主大会议事规则的有关规定执行，业主委员会成员候选人通过业主自荐或者联名推荐，以及社区党组织、社区居民委员会推荐等方式产生。鼓励和支持业主中的党员积极参选业主委员会成员，通过法定程序担任业主委员会成员。

候选人人选应当通过业主委员会成员候选人联审把关机制进行资格审查；审核通过的候选人名单应在本区域内进行公示，可根据候选人产生方式进行分类公示，时间一般不少于5天。

### （四）召开业主大会会议进行换届选举

1. 投票形式：表决采用记名投票方式进行；业主可书面委托他人代投，需提供产权证、身份证及委托书。鼓励通过青岛市智慧物业管理服务平台进行电子投票。

2. 监票与验票：纸质投票需设置投票箱，监票人由换届小组

或业主推选，并在镇街、社区监督下开箱验票，确保结果公正。

3. 结果确定：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；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。业主大会会议结束后，要及时在物业管理区域内公示业主大会表决通过事项。

4. 推选业主委员会主任和副主任：新一届业主委员会应当自选举产生之日起三日内召开会议，在业主委员会成员中推选业主委员会主任和副主任，并自推选完成之日起三日内，在物业管理区域内公示业主委员会的办公地点、办公电话、工作制度以及主任、副主任、委员名单等信息。社区要派员列席推选会议，并进行指导监督；业主委员会成员应当签署诚信履职承诺书。

#### （五）进行备案与交接

##### 1. 备案流程

（1）新一届业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，按要求向所属镇街提交选举结果、成员名单、会议记录等材料，进行备案；可直接通过青岛市智慧物业管理服务平台进行，并在青岛市智慧物业管理服务平台上公示业主委员会的办公地点、办公电话、工作制度以及主任、副主任、委员名单等信息。

（2）经区物业主管部门、所属镇街审核后，出具备案证明及印章刻制证明。

（3）业主委员会应根据有关法律法规和《青岛市业主共有

资金银行结算账户管理工作指导规则（试行）》开设业主共有资金银行结算账户和刻制业主委员会印章。开设业主共有资金银行结算账户后，应当自账户开设之日起3日内在本区域内向全体业主公示，并同步向社区党组织报告并书面向镇街党（工）委报备。

## 2. 工作交接流程

业主委员会应当自换届小组成立后十日内，将其保管的有关财务凭证、会议纪要等档案资料、印章以及其他属于业主大会所有的文件、财物全部移交给换届小组。业主大会依法需要使用上述文件、财物的，换届小组应当及时提供。换届小组应当在新一届业主委员会选举完成后十日内，将其保管的文件、财物移交新一届业主委员会，并自行解散。

## 三、重点关注事项

（一）业主委员会未按照规定向物业所在地的镇街进行书面报告的，镇街应当督促其履行职责并组织成立换届小组。

（二）业主委员会任期届满后不再延长，应当按规定进行换届。

# 第五章 业主委员会成员增补

## 一、增补条件及流程

### （一）启动增补程序的前提条件

业主委员会成员出现如下情形，导致人数不足时，可以按照

业主大会议事规则完成增补：业主委员会成员因辞职、资格终止或其他原因出现空缺。

## （二）业主委员会成员增补的具体步骤

### 1. 明确资格条件

原则上参照业主大会议事规则关于业主委员会成员候选人资格条件的规定执行，同时应由镇街、社区党组织指导明确不宜担任候选人的“负面清单”具体情形。

### 2. 确定报名方式

一般可通过业主自荐或者联名推荐，以及社区党组织、社区居民委员会推荐等方式。

### 3. 发布增补通知

（1）业主委员会或所属镇街（若业主委员会无法履职）发布增补公告，明确候选人报名条件、时间、地点及选举流程。

（2）需在本物业管理区域的显著位置公示增补信息，并告知全体业主。

### 4. 产生正式候选人

由属地镇街会同住建、公安、信访等部门建立候选人联审把关机制，严格审查候选人资格条件，通过资格审查的方可参选，确保人选质量。符合条件的候选人需公示 3~7 天，公示无异议后，确定为正式候选人。

### 5. 召开业主大会会议投票

（1）投票形式：表决采用记名投票方式进行；业主可书面

委托他人代投，需提供产权证、身份证及委托书。鼓励通过青岛市智慧物业管理服务平台进行电子投票。

（2）监票与验票：纸质投票需设置投票箱，监票人由换届小组或业主推选，并由镇街、社区监督开箱验票，确保结果公正。

（3）结果确定：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；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。

## 6. 进行结果公示与备案

（1）增补结果应在本区域内显著位置公示 7 天，公示无异议后，应在 30 日内向属地镇街备案。

（2）备案材料包括增补决议、候选人名单、投票权数清册、业主签名表等。

## 二、重点关注事项

（一）依据《山东省物业管理条例》《青岛市物业管理条例》等相关规定，业主委员会成员人数不足时，可以按照业主大会议事规则完成增补，业主委员会成员人数不足总数二分之一时，所属镇街应当组织召开业主大会会议，重新选举业主委员会。

（二）增补过程接受镇街、社区及全体业主监督，确保程序合法。

（三）增补工作要确保财务公开透明（增补费用应进行公示，避免违规使用公共收益等引发纠纷）。

## 第二部分 业主大会会议召集及组织

### 第一章 业主大会会议类型及形式

#### 一、业主大会会议类型

业主大会会议分为定期会议和临时会议，按照业主大会议事规则的规定召开，由业主委员会负责召集。

其中，业主大会定期会议每年应当至少召开 1 次；有下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：

- （一）经专有部分占建筑物总面积 20%以上且占总人数 20%以上业主提议的；
- （二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
- （三）业主大会议事规则或管理规约规定的其他情况。

业主提议召开业主大会临时会议的，应当由参与提议的业主提交共同签名的书面提议资料。提议资料应有议题、所有提议业主的本人签名、联系电话、房号、业主身份证明（产权证明材料）等资料。

业主委员会应当在业主大会议事规则规定的时间内，按照有关要求核实提议人的业主身份和提交的资料是否符合相关要求，并据此作出是否召开业主大会临时会议的决定。决定召开的，应明确具体的召开时间和会议安排；决定不召开的，应说明理由。相关决定应向业主公示，并报告所属镇街、社区。

## 二、业主大会会议形式

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者互联网的形式召开。鼓励和引导业主采用互联网形式召开业主大会会议；采用青岛市智慧物业管理服务平台召开业主大会会议时，适用有关电子投票规定。

## 第二章 业主大会会议研究事项

### 一、业主大会会议决定事项

下列事项由业主大会作出决定：

- （一）制定和修改管理规约、业主大会议事规则；
- （二）选举业主委员会或者增补、更换业主委员会成员；
- （三）选聘、续聘、解聘物业服务企业（物业服务人）；
- （四）管理和使用房屋专项维修资金；
- （五）筹集房屋专项维修资金；
- （六）申请改建、重建建筑物及其附属设施；
- （七）改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- （八）确定业主委员会成员津贴或者补助的来源、支付标准，确定需要由全体业主公摊费用的收取标准；
- （九）确定或者变更物业服务事项、服务标准和收费方案；
- （十）制定共有部分经营收益等共有资金使用与管理办法；

（十一）改变或者撤销业主委员会作出的与业主大会决定相抵触的决定；

（十二）有关共有和共同管理权利的其他重大物业管理事项。

业主大会只能就本条第（十二）项规定的事项授权业主委员会作出具体决定；探索经业主大会会议表决通过后，将上述事项分为重要决策事项和一般决策事项，其中一般决策事项依法依规授权业主代表会议直接作出具体决定。

业主大会会议或业主代表会议、业主委员会会议根据业主大会授权决定本条规定的事项前，应主动向社区党组织报告并书面向镇街党（工）委报备，经审核通过后再提交相关会议决定。会议召开时，由社区党组织派员到会列席指导和监督。所属小区或业主委员会成立党组织的，还应经党组织前置研究讨论。

## **二、业主大会定期会议审议事项**

（一）上一年度物业管理报告，业主委员会（业主监事会）工作报告，业主大会收支报告；

（二）下一年度业主大会年度计划和预算方案；

（三）业主共有资金收支情况；

（四）业主、物业服务企业（物业服务人）违规行为整改情况（包括自查自纠、互查互纠、定期查究、备案查究机制建立情况和落实情况）；

（五）物业服务企业（物业服务人）执行物业服务合同约定

情况、物业服务费收缴情况；

（六）业主委员会履职情况；

（七）业主满意度测评情况；

（八）本区域物业管理其他事项。

### **第三章 业主大会会议流程及实务操作**

#### **一、具体流程**

##### **（一）会议前期筹备**

业主委员会应根据业主的意见、建议等工作实际，制定包含拟表决事项在内的会议初步方案，经小区或业主委员会党组织前置研究讨论、社区党组织把关、镇街党（工）委报备、业主委员会会议审议后，确定形成会议正式方案，并做好以下准备工作：

1. 提出本次业主大会会议需要表决的事项；

2. 确定会议召开的时间、地点、形式、议程、期限；核实业主身份及人数、专有部分面积、建筑物总面积等情况；

3. 制作征求意见书（表决票）或确定电子投票系统上的表决内容及相关信息；

4. 落实征求意见书（表决票）的发票人、计票人和监票人或使用电子投票系统的咨询指导人员；

5. 其他会务准备工作。

##### **（二）发布会议通知**

业主委员会应当于业主大会会议召开十五日前通知全体业主，会议通知应明确会议议题以及会议的时间、地点、形式、议程、期限、总投票权数、投票人的权利义务和投票注意事项、咨询投诉电话等，并在物业管理区域内公示，同步报物业所在地的社区。社区应当派代表列席会议，进行指导和监督。

### （三）召开正式会议

按照业主大会议事规则有关内容，参与表决的业主、表决同意的业主均需达到规定标准，业主大会会议方为有效，相关事项方可视为表决通过。

业主大会会议表决采用记名投票方式进行的，参与投票表决的业主应当明示同意、反对、弃权表决意见；未明示表决意见或未投票的业主计票规则，按照业主大会议事规则的有关规定执行。

业主要在规定投票时间内投票。同一业主在投票时限内只能行使一次投票权，投票后不得更改。采用互联网形式和书面形式重复投票的，以互联网形式投票为准。

业主大会会议不得就已公示议题以外的事项进行表决。

### （四）确定会议结果

在业主投票结束后，业主委员会应采取公开验票方式，在物业所在地社区的监督下，由计票人和监票人认真核对、汇总、计算，并当场公布投票统计结果；同时，依据有关规定对结果的合法性、有效性以及决议的执行和处理等作出说明，最终形成业主

大会会议决议、作出业主大会决定。

#### （五）公示会议决定

业主委员会应当自业主大会的决定作出之日起三日内将决定予以公示，接受业主的查询和监督，并应当定期向全体业主通报工作情况。

业主大会会议应当由业主委员会作出书面记录并存档。

## 二、重点关注事项

### （一）如何提高效率，破解业主大会会议“组织难”

1. 在适宜情况下，建议优先使用青岛市智慧物业管理服务平台召开业主大会会议，保障公平、提高效率；或者根据实际情况，采用线上、线下相结合的方式，组织召开业主大会会议。

2. 做好前期组织、发动等工作。一是广泛摸底调研。在召开会议前，应当充分调研、走访，全面了解业主关心关注的热点问题和意见建议，从而精准确定会议议题。二是公示公告到位。加强宣传引导，将会议有关事项以书面形式在小区主要出入口、宣传栏、楼道或电梯公示栏等区域以及内部报刊进行全面公告，提高业主知晓率和参与率。三是确认业主资格。可对接所属社区通过开发商、物业服务企业或产权登记部门等渠道，获取业主的相关身份信息，并进行核实。在开会和征求意见时，要核实身份，确保系业主本人参加，非业主本人的需提交书面委托证明，从而确保会议表决的有效性。四是做好过程管控。会议通过书面征求意见时，如果采用设置固定投票箱的方式进行，固定投票箱所处

区域应安装视频监控设施；如果采用记名上门发放问卷的方式进行，应有社区见证，并保存影音记录。

## （二）如何正确使用青岛市智慧物业管理服务平台召开会议

1. 在平台发起业主大会会议时，投票对象选择可能包括物业用房、设施设备用房等范围信息，而此类房屋不应参与投票，存在与实际不一致的情况。因此，在选择投票对象时应逐一核对，确保范围正确。

2. 在平台发起电子投票时，可以在“要件管理”一栏中上传公示内容或相关表决文件草案等资料，但是格式必须为 PDF 文件，且文件大小限 10M 以内，此类资料可以作为镇街审核依据和业主投票参考附件。

3. 在通过平台进行电子投票过程中，可以通过“已登记线下投票”模块与“未登记线下投票”模块，分别录入已办理不动产登记、但无法使用线上投票功能和未办理不动产登记、但认定为“业主”的相关业主的纸质票。上述纸质票均需提供自然人或法人业主姓名或名称以及相关证件信息，以校验业主身份信息或计算投票权数。镇街、社区等应加强对线下投票留存资料的核查和把关，确保线下投票留存证明材料信息真实，投票有效。

4. 为保证投票房屋范围和业主数据实时性，青岛市智慧物业管理服务平台在“投票发布”环节会从不动产登记机构刷新业主数据，并以此时点数据为准计算投票权数，投票结束后自动计算投票权数生成投票结果。

### （三）如何组织业主代表正确履职

1. 根据现行的《青岛市物业管理条例》，业主人数较多的，可以以幢、单元、楼层等为单位，推选业主代表参加业主大会会议。业主代表在参加会议前，应当就业主大会拟讨论的事项征求其所代表的业主意见。需要投票表决的，业主填写书面意见并经本人签字确认后，由业主代表在投票时代为提交。具体委托内容、期限、权限和程序应由业主大会议事规则规定。

2. 可根据自身实际，探索建立业主代表会议制度，聚焦破解业主大会会议开会难、议事决策效率低等问题，依法依规由业主大会授权业主代表会议代行其部分职责，明确业主代表会议可直接表决的事项清单，提高小区层面议事、办事效率。

## 第三部分 建设实行“一管四统”模式的 “红色业委会”

### 第一章 坚持党管业主委员会

#### 一、相关法律法规摘要

（一）《中国共产党章程》第五章第三十三条。街道、乡、镇党的基层委员会和村、社区党组织，统一领导本地区基层各类组织和各项工作，加强基层社会治理，支持和保证行政组织、经济组织和群众性自治组织充分行使职权。

（二）《中国共产党支部工作条例（试行）》第三章第十条。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。

（三）中共中央、国务院《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》第二部分“完善党全面领导基层治理制度”中第一条“加强党的基层组织建设，健全基层治理党的领导体制”。加强乡镇（街道）、村（社区）党组织对基层各类组织和各项工作的统一领导，以提升组织力为重点，健全在基层治理中坚持和加强党的领导的相关制度，涉及基层治理重要事项、重大问题都要由党组织研究讨论后按程序决定。

（四）青岛市《物业管理条例》第三条。物业管理实行党委领导下的业主自治、专业服务与政府监督管理和指导相结合的原则，发挥党建引领作用，建立健全党组织领导下居（村）民委员会、业主委员会、业主、物业服务人等共同参与的工作机制。

## 二、总体要求

（一）业主委员会应在党组织的领导下依法履行职责，成为党组织领导下的重要基层治理力量。

（二）符合条件的业主委员会应及时建立党组织，并隶属于小区党组织；业主委员会党组织要在上级党组织领导下，加强对业主委员会及业主的政治引领，积极宣传落实党的路线方针政策，广泛听取业主意见建议，支持业主委员会依法依规行使职权，维护业主合法权益。

（三）业主委员会中的党员成员，要积极响应党组织号召，充分发挥先锋模范作用，主动担当作为，带头履行各项义务。

（四）在镇街、社区党组织领导下，业主委员会应自觉接受小区党组织对其日常运行的督促指导，推动落实事前报告、履职评价、财务监管、信息公开、纠错退出等制度；业主委员会应自觉接受社区选派业主委员会指导员的业务指导和把关、监督，确保实现规范履职。

## 三、具体举措

（一）推进党组织领导的小区治理融合。强化镇街、社区党组织统筹领导，依托镇街区域化党建工作联席会议、社区共建议

事会议，定期召集小区党组织、业主委员会、物业服务企业和相关单位等开展议事协商，加强对小区重要治理事项的前置指导和把关。发挥小区党组织引领协调作用，因地制宜搭建小区议事协商平台，组织业主委员会、物业服务企业、居民代表等开展常态化民主议事，自主解决小区问题，推动实现源头治理。

（二）开展履职评价。社区、小区党组织要指导业主大会建立业主委员会及成员履职评价制度并推动纳入业主大会议事规则，督促业主委员会及成员每年至少向业主大会报告一次工作情况，会上一并对业主委员会及成员履职情况进行综合测评，按照“优秀、称职、基本称职、不称职”确定综合评价意见并在物业管理区域内进行公示。对综合评价“不称职”的业主委员会或成员，要督促其限期改正。连续两年履职评价“不称职”的业主委员会或成员，依照业主大会议事规则重新组织换届选举改选或由业主大会决定终止其成员资格。

（三）强化信息公开。社区、小区党组织要督促业主委员会及时公布业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同等重要信息，定期公示业主委员会会议情况及确定事项、业主大会的决定、共有资金使用收益情况、业主大会和业主委员会工作经费收支情况等，召开业主委员会会议前，应公告会议内容和议程并听取业主意见建议，切实保障业主知情权。

（四）督促纠错退出。业主委员会作出的决定违反法律法规、侵害业主和物业服务企业合法权益的，所属镇街应责令其限期改

正；对拒不改正的，要依法撤销其决定。对业主委员会不服从党组织的领导、不履职尽责或无法正常运行的，所属镇街应责令其限期改正；对拒不改正的，依法组织召开业主大会重新换届选举。对不符合业主大会议事规则所规定的业主委员会成员条件的业主委员会成员，或存在依法应当由业主大会决定终止其成员资格情形的业主委员会成员，若业主委员会未提请业主大会决定，则由所属镇街督促业主委员会提请业主大会终止其成员资格并增补新成员。

## **第二章 推行业主委员会重大事项统一把关制度**

在社区、小区党组织指导下，业主委员会应围绕业主大会议事规则和管理规约制定修改、业主委员会换届选举、物业服务企业选聘、维修资金筹集使用、公共收益监管等领域建立重大事项清单，研究决策清单事项之前，应先由小区党组织（业主委员会党组织）前置研究讨论，再报请社区党组织把关，并书面向镇街党（工）委报备，然后再按程序提交业主委员会会议或业主大会会议审议决定。业主委员会应在社区、小区党组织的指导下，推动将前述事宜纳入业主大会议事规则。

## **第三章 推行业主委员会印章统一存管制度**

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向所属镇街备案。所属镇街应当出具备案证明，并将相关信息推送区物业主管部门，由区物业主管部门出具印章刻制证明。业主委员会经办人员持身份证件（原件）到属地行政审批服务大厅（市民中心）印章刻制窗口办理领取印章事宜。

印章所刻名称应是印章备案登记表上的名称，印章规格统一为 40\*40 毫米。业主委员会经批准的印章印模，内容为“黄岛区 XX 镇（街道）XX 小区业主委员会 20XX.XX.XX-20XX.XX.XX”。业主委员会印章刻制完成，应通过智慧物业平台上传印章印模。

业主委员会原则上应将印章存放在所属社区的集中存放柜中，并自行保管好对应钥匙。在使用印章的过程中，应在社区印章监督管理员的监督下，按程序做好用章事项、相关会议记录、把关审核材料等查看比对，做到规范用章、透明用章、高效用章。业主委员会应在社区、小区党组织的指导下，推动将前述事宜纳入业主大会议事规则。

业主委员会应及时做好用章登记和归档等工作，根据业主共同决定或业主大会议事规则约定等，业主委员会可通过智慧物业平台建立业主委员会印章使用台账，详细记录每次业主委员会会议表决事项和印章使用情况、业主委员会参会人员 and 表达意见情况，并上传相关表决记录原件。

印章因损毁、遗失或被盗等需要补刻的，业主委员会应及时

向所属镇街报告，提交申请刻制印章资料的同时，还须持以下材料：补刻印章的书面申请（写明补刻理由，并由全体业主委员会成员签名）；在当地主要媒体上刊登的印章作废声明；如属于印章被盗等特殊情况，还须持由发案地派出所出具的报案证明；印章因损毁补刻的，相关人员在领取新印章时，应将旧印章交回公安机关予以销毁。

## **第四章 推行业主委员会财务收支统一监督制度**

业主委员会应每年制定年度财务预算方案，报所属社区把关后，提请业主大会（业主代表大会）决定，并按要求公示；预算内的费用正常开支，超出预算的支出须经社区审核，报业主大会（业主代表大会）通过。业主委员会应每年向业主大会（业主代表大会）、所属社区报告业主共有资金收支情况，每季度将本期资金支出账目在本区域内显著位置进行公告，时间不少于一个月。业主委员会应在社区、小区党组织的指导下，推动将前述事宜纳入业主大会议事规则。

业主委员会应在镇街、社区指导下，按照《青岛市业主共有资金银行结算账户管理工作指导规则（试行）》开设共有资金账户，业主委员会应在社区把关、监督下，共同做好账户的日常管理工作；业主委员会应推动将前述事宜纳入业主大会议事规则。

业主委员会应牵头制定共有资金使用与管理办法，经业主大

会会议表决通过后纳入管理规约或业主大会议事规则；共有资金使用与管理办法应对共有资金收支范围、使用程序、审计监督等事项作出约定。

使用业主共有资金，可以由业主、业主委员会、物业服务企业（物业服务人）依法依规在业主共有资金支出范围内发起，发起人应当向业主共有资金管理人提报使用业主共有资金的书面申请材料，申请材料应当包括申请使用业主共有资金的事由、依据、预算金额、申请人等内容。禁止超出业主共有资金实有余额使用资金，禁止预支、透支共有资金；违反该规定的，由业主共有资金管理人承担相应法律责任。

## **第五章 业主委员会经济责任审计统一规范制度**

在业主委员会任期届满、中止或业主委员会负责人离职时，需要就财务收支、小区公共资源管理等情况接受离任审计，并公示审计结果。

业主委员会应落实业主共有资金（公共收益）审计制度，资金由物业服务企业代为管理的，在每个合同期满前至少审计一次，转为无固定期限合同的，在退出物业管理区域前至少审计一次；资金由业主委员会管理的，在每个任期内至少审计一次；或根据业主大会决议、属地镇街建议适时进行审计，审计结果应向全体业主公示。

业主委员会应在社区、小区党组织的指导下，推动将前述事宜纳入业主大会议事规则。

管理规约、共有资金使用管理办法等明确约定审计时限的，应当依照约定进行审计。也可根据监督需要，由镇街、社区委托专业机构审计，费用在业主共有资金（公共收益）中列支。

严肃整治审计发现的违法违纪问题，依法追究法律责任。涉及党员、监察对象违法违纪问题的，移送纪检监察机关依纪依法查处。

## 第四部分 小区公共资源规范管理

### 第一章 基本概念

小区公共资源主要指“两房两共一收益”，即社区服务用房和物业管理用房、小区共用部位和共用设施设备、小区公共收益，具体概念如下。

#### 一、社区服务用房

社区服务用房是指房地产开发建设中按照有关规定建设的社区服务中心和社区服务站等综合服务场所，按程序移交后，由镇街、社区统筹使用。一般包括但不限于：党群服务中心、新时代文明实践所、社工站、志愿者站、社区就业服务中心、警务室、居民活动用房等。该种用房并非每个小区都有。

#### 二、物业管理用房

物业管理用房是指房地产开发建设中按照有关规定建设的，所有权依法属于业主，主要用于物业服务企业（物业服务人）开展物业服务和业主委员会日常办公的用房，一般包括但不限于：物业办公用房、物业清洁及储藏用房、业主委员会活动用房等。

按照《青岛市物业条例》规定，该用房由建设单位无偿提供，并应当符合下列配置要求：

（一）建筑面积按照建设工程项目总建筑面积的千分之五配置，最少不低于一百平方米；

（二）具备水、电、采光、通风等正常使用功能。业主委员会办公用房从物业用房中调剂，其建筑面积不低于二十平方米。

### **三、共用部位**

共用部位是指根据法律法规和房屋买卖合同，由单幢房屋内业主或者结构相连的不同楼幢房屋业主共有的部位。一般包括但不限于：住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

### **四、共用设施设备**

共用设施设备是指根据法律、法规、规章和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主及有关非住宅业主共用共有的附属设施设备，一般包括但不限于：电梯、天线、照明、消防设施、避雷设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

### **五、公共收益**

公共收益是指利用居民小区的共有部分可以用于生产、经营、租赁等，所产生的收益及共用设施设备报废后的回收残值。一般包括但不限于：利用居民小区的围墙、小区出入口或大门、建筑物外立面、楼道、屋面、电梯、外墙、道闸等经营收入；将公共场地、公共道路用于车辆停放收取的场地使用费；利用公共场地摆摊、引进自助售卖机或快递柜等收取的进场费；对通信运营商设立的通信基站等设备所收取的占地费或场地费；将属于全体业主所有的会所、游泳池（馆）、健身室（馆）、架空层等公

建配套用房或场地用于租赁或经营产生的收入；处置经业主同意报废后的共用设施设备报废后的回收残值产生的收入；因公共设施、设备被侵占、损害所得的补偿、赔偿费用；公共收益产生的利息收益等。公共收益扣除法定税收、能耗、人工等管理运营合理成本后，归全体业主所有。

## 第二章 管理要点

### 一、摸清底数

在所属镇街、社区指导下，各业主委员会应主动做好调查摸底工作，分门别类建立健全“两房两共及收益”台账，将类型、位置、面积、数额、权属等基本信息逐一登记造册，确保底子清、情况明、数据准。

（一）引导物业服务企业提报。组织物业服务企业主动提报相关情况。

（二）组织小区居民自查上报。采取微信群发布公告、召开党员大会宣传、发放明白纸等方式，依托物业服务“码上办”小程序推行线上直报，全面发动居民提供资料或线索，减少瞒报、漏报问题。

（三）实地核查。开展现场查验，对照建设规划图纸逐一明确社区服务用房、物业管理用房、共用部位、共用设施设备的位置、面积等信息，现场核实场所权属和使用情况，对电梯广告、

快递柜、直饮水等可能产生公共收益的情形详细登记，与物业提报等情况逐一比对核实。

（四）广泛公示，建立清单。通过召开业主大会、对外张榜公示等多种方式，公布摸底情况，公开接受居民监督，保证居民知情权、参与权和监督权。

## 二、纠治问题

在镇街、社区指导下，各业主委员会要对调查摸底中发现的各类问题，全部建立问题清单，对具备条件、短期内能够解决的问题，要尽快整改到位；对整治难度较大、时限较长的，科学安排，分阶段持续推进。要坚持依法依规，运用法治思维和方式推进工作，对协商无法解决的矛盾纠纷，通过行政执法、仲裁、诉讼、申请强制执行等法律程序妥善处理。

（一）纠治社区服务用房和物业管理用房等方面存在问题。严格落实《物业管理条例》《山东省物业管理条例》《青岛市物业管理条例》《青岛市市区公共服务设施配套标准及规划导则》等有关规定，对不按标准配置的、擅自改变用途的，以及擅自出售、出租、违规占用或经营的，由业主委员会牵头，及时向社区、镇街报告，协调职能部门责令限期改正或予以相应处罚。

（二）纠治共用部位、共用设施设备等方面存在问题。严格落实《物业管理条例》《山东省物业管理条例》《青岛市物业管理条例》等有关规定，对个人或外部单位无偿占用、非法侵占共用部位、共用设施设备的，在镇街、社区指导下，由业主委员会

或物业服务企业依法依规收回，并向责任人追缴占用期内应付价款。对物业服务企业侵占公共资源、损坏小区共用部位或共用设施设备的，由业主委员会牵头，及时向社区、镇街报告，协调相关职能部门责令限期改正或予以相应处罚。

（三）纠治小区公共收益等方面存在问题。对于拖欠承包费、租赁费等公共收益资金的，在镇街、社区指导下，由业主委员会或物业服务企业细化措施、明确时限，积极进行催缴。对近期清缴困难的，要按照权责发生制纳入账内核算，建立台账，限期缴纳；对拒不缴纳的，加大失信惩戒和依法收回力度，依法保障小区业主合法权益。

（四）规范公共资源相关经营合同（协议）签订。公共资源经营合同（协议）内容应包含项目使用共用部位的具体位置、收益获取来源、收入金额、管理成本、分配方式等；应当依法经业主大会表决同意，由业主大会授权业主委员会或相关单位签订，并报社区进行备案。对摸底调查中发现的，应签未签、长期、低价、不规范合同（协议），应在尊重历史事实的基础上，根据有关规定签订或者规范书面合同（协议），并及时、足额收取相关费用；对合同（协议）未履行的行为，采取积极措施督促履行，确实无法履行的，通过协商或司法程序终止合同。

（五）规范公共收益资金使用。公共收益应实行专户储存、单独列账、独立核算、定期公布，并由业主委员会安排专人妥善保管公共收益的会计凭证、会计账簿、财务会计报告等资料，有

条件的可聘请专业代理记账机构按照相关法律法规对公共收益账目进行管理。

### 三、长效管理

（一）做好盘活利用。在镇街、社区指导下，对原有以及新收回的小区公共资源，由业主委员会依法依规组织业主进行表决，探索通过公开发包、招标竞价等方式有效盘活利用，整合闲置资源，促进保值增值。充分挖掘小区公共资源潜在价值，通过增设楼体、道闸、电子屏广告，安装共享充电桩、洗车机，利用闲置空间开展经营性服务活动等方式增加收益；对小区内外闲置办公用房、物业用房、空地等资源，探索通过合作运营等方式提高资产资源收益率。

（二）完善小区功能。在镇街、社区指导下，由业主委员会牵头，充分利用小区配套用房、架空层等既有阵地，采取共用一批、改造一批、新建一批等方式，鼓励倡导建设小区党群服务场所、业主委员会办公场所、业主文体活动场所等，着力打造集党群服务、邻里议事、公益服务于一体的小区活动阵地，助推提升小区服务功能和治理水平。

（三）强化常态监管。在镇街、社区指导下，由业主委员会牵头，加强对小区公共资源的指导监管，定期开展检查，发现问题立即责令整改，并及时调解处理相关纠纷；由业主委员会牵头，探索制定公共资源管理专项规约，明确获取管理方式、归属分配、收益用途、账目公布制度、审计审价制度等内容。

## 第五部分 业主委员会档案资料管理

### 第一章 基本概念

#### 一、管理目的

为规范业主委员会档案管理工作，确保档案的完整性、安全性和可追溯性，提高业主委员会工作效率及透明度，为业主提供清晰、可追溯的决策依据。

#### 二、适用范围

适用于业主委员会在履职过程中产生的各类文件、资料、记录等纸质档案和电子档案的收集、整理、保管、查阅及销毁工作。

#### 三、管理原则

- （一）完整性：档案内容应全面、准确反映履职全过程。
- （二）安全性：档案需妥善保存，防止丢失、损毁或泄露。
- （三）规范性：统一分类标准，明确管理流程。
- （四）可追溯性：档案应便于查阅、调取及历史追溯。
- （五）及时性：档案应及时归档，确保信息时效性和可用性。

### 第二章 档案类别

#### 一、物业资料类

包含物业服务区域划分资料、房屋及建筑物面积清册、建筑

规划总平面图、共用设施设备的交接资料、物业管理用房配置确认资料等。可委托物业服务企业进行管理。

## **二、会议资料类**

业主大会、业主委员会的会议记录、决议、决定以及会议的音像与录音资料等材料。

## **三、合同协议类**

业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同，以及利用共用部位、设施设备经营的合同、协议等。

## **四、财务资料类**

专项维修资金筹集及使用账目、利用共有部分经营所得收益账目、业主共有资金开户资料、支出明细、财务原始凭证及相关会计资料、业主大会和业主委员会工作经费收支情况账目等。

## **五、其他资料类**

历届业主委员会选举及备案、交接等资料，业主委员会印章使用档案，业主及业主代表名册，业主、物业使用人意见建议登记簿，有关法律法规和业务往来文件，相关公示、公告，业主共同决定事项的表决资料等。

# **第三章 档案管理要求**

## **一、档案收集与整理**

（一）明确责任人。业主委员会指定专人（档案管理员）负

责，负责档案的收集、整理、保管、利用和移交等。

（二）规范建档。收集的档案材料应符合归档要求，包括正文、附件、审批文件、会议纪要、现场录音录像等，确保档案内容能够准确反映相关事项的全貌。

（三）按时入档。文件形成后 7 个工作日内完成归档，会议记录及财务文件应在活动结束后 3 个工作日内归档。

（四）严格标准。档案管理人员应对档案资料进行分类整理，按照不同类别、年度、编号等进行有序排列（如“年份－类别－序号”），并编制档案目录，建立档案索引。电子档案应按类别、年度、编号进行分类存储，并建立档案目录。

## **二、档案日常保管**

### **（一）保管环境**

1. 纸质档案保管。设置专门的档案保管场所（若设置单独档案室，建议明确档案室及档案柜的钥匙保管要求），配备必要的档案柜、防潮防虫设备、防火器材等，保持环境的干燥、通风、安全，确保档案不受损坏、丢失或被篡改。涉密文件需单独封存。

2. 电子档案保管。建立电子备份（云存储或专用硬盘），定期更新并加密管理。

### **（二）保管期限**

1. 永久保存档案。涉及物业产权、业主大会和业主委员会重要决议、决定，以及具有长期参考利用价值的档案资料，应永久保存。如：业主委员会成立文件、业主大会决议、财务审计报告

等文件。

2. 阶段保存档案。其他档案资料根据其重要性和时效性，设定不同的保管期限，一般为 3 年至 10 年。保管期限届满后，经业主委员会审核批准，按照规定程序进行销毁。

### （三）安全保密要求

1. 细化保密措施。对涉及业主个人信息、商业秘密等敏感内容的档案资料，应采取严格的保密措施，如限制查阅权限、加密存储、专人保管等，防止信息泄露（业主个人信息仅限用于物业管理相关事务，未经业主书面授权，不得向第三方提供）。

2. 强化安全管理。建立档案安全管理制度，业主委员会应配合镇街、社区定期开展档案资料检查，对发现问题及时进行处理。严禁在档案保管场所内从事与档案管理无关的活动，严禁擅自携带档案资料外出。

## 三、档案查阅与借阅

### （一）查阅权限

1. 业主委员会成员：可查阅与业主委员会工作相关的所有档案资料。

2. 普通业主：可查阅与自身直接相关的档案资料，如物业服务合同、维修资金使用情况等；如需查阅其他档案资料，应向业主委员会提出申请，说明查阅目的和范围，经业主委员会与利益相关人批准后方可查阅。

3. 其他单位或人员：因工作需要查阅档案资料的，应持单位

介绍信或相关证明，向业主委员会提出申请，经业主委员会批准，并在档案管理人员的陪同下查阅。

## （二）查阅程序

1. 提出申请：查阅人需填写档案查阅申请表，注明查阅人姓名、身份、查阅目的、查阅内容、查阅时间等信息。

2. 严格审批：申请表由档案管理人员提交业主委员会主任审批，审批通过后方可查阅。

3. 现场查阅：查阅人应在指定的场所查阅档案资料，不得擅自摘抄、复制、修改档案内容（涉及私密的档案资料禁止拍照、录视频等）。如需摘抄或复制，应经业主委员会同意（须经业主委员会主任签字同意），并在档案管理人员的监督下进行，摘抄或复制的内容应加盖业主委员会印章并注明出处。

4. 做好登记：档案管理人员应对查阅情况进行登记，包括查阅日期、查阅人、查阅内容、审批人等信息，以备查考。

## 四、档案移交与销毁

### （一）移交

1. 业主委员会换届移交：业主委员会任期届满，应在新一届业主委员会选举完成后 10 日内向新一届业主委员会完成档案资料移交工作，并填写移交清单。（移交过程中若发现档案缺失或损毁，移交人需书面说明原因并承担相应责任，必要时可邀请社区或第三方机构见证）移交清单应包括档案名称、数量、保管期限、移交时间等内容，由移交人、接收人和监督人签字确认（档

案移交需由业主委员会主任、副主任及至少 1 名业主代表共同监交，并签署《档案移交确认书》）。

2. 委员资格终止移交：保管档案资料的业主委员会委员资格终止的，应当自资格终止之日起 3 日内向本届业主委员会移交其保管的档案资料，并完成交接工作。

## （二）销毁

1. 审批及鉴定：对保管期限届满的档案资料，由档案管理人员提出销毁意见，经业主委员会审核同意后，成立档案鉴定小组进行鉴定。鉴定小组由业主委员会成员、所属镇街和社区相关工作人员等，共同参与组成，负责对拟销毁的档案资料进行逐一审查，确定是否仍有保存价值。

2. 销毁程序：经鉴定确无保存价值的档案资料，应编制销毁清册，注明档案名称、数量、保管期限、销毁原因等内容，报业主委员会批准后，按照规定程序进行销毁。销毁时，应指定专人负责监销，确保档案资料彻底销毁，监销人应在销毁清册上签字确认。电子档案销毁需通过专业数据销毁工具，确保数据不可恢复。销毁清册应永久保存。

# 第四章 档案管理职责分工

## 一、业主委员会职责

负责统筹领导档案管理工作，监督档案管理制度的执行，定

期检查档案管理情况，确保档案的完整性和安全性。

## **二、档案管理员职责**

由业主委员会指定专人担任，负责档案的收集、整理、归档、保管、查阅、移交等具体工作。档案管理人员应具备责任心强、熟悉档案管理业务等资格条件，并定期参加相关技能培训，提升业务能力。若档案管理人员因离职、资格终止等原因不再担任该职务，应在 3 日内将所保管的档案资料移交给业主委员会指定的人员，并填写移交清单。

## **三、业主委员会其他成员职责**

负责配合提供职责范围内的档案材料，确保及时归档。

# **第五章 档案管理日常监督**

一、档案管理办法需写入业主大会议事规则及管理规约，自业主大会通过之日起生效实施；管理办法由业主委员会负责解释和修订，如需修订，应经业主大会审议通过。如有未尽事宜或与国家法律法规相冲突的条款，要以国家法律法规为准。

二、由业主委员会牵头，每半年至少组织一次档案管理自查，对发现问题要及时整改。

三、业主可对档案管理工作提出建议，业主委员会需在 30 日内给予书面答复。

## 第六部分 业主监事会设立及运行（试行）

### 第一章 基本概念

业主监事会是业主大会的常设机构，负责监督物业管理的日常事务，保障业主的合法权益，维护业主的共同利益。业主监事会的成立是为了弥补业主大会监督机制的不足，提高业主参与物业管理的话语权。业主监事会成员应当具备一定的条件和承担相应的职责。

监事会无权直接决策或代行业主委员会职能，但可向业主大会提出罢免业主委员会成员、更换物业服务企业等建议。监督结果需通过业主大会表决生效。

通过设立业主监事会，形成“业主大会决策、业主委员会执行、业主监事会监督”的治理闭环。可以结合小区实际情况，在业主大会框架下完善监督机制，必要时寻求法律和行政支持。

### 第二章 业主监事会成员资格条件

根据相关法律法规规定，业主监事会应满足以下设立条件：

一、业主监事会成员应当是小区常住业主。

二、业主监事会成员应当具备较高的道德品质和责任心，热心公益事业，能够客观、公正履行监督职责。

三、业主监事会成员应当具备一定的组织能力和工作技巧，应具备较强的协调能力和团队精神，能够有效开展监督工作。

## **第三章 业主监事会组成和任期**

### **一、业主监事会组成**

（一）监事会成员人数为 3 人以上单数，且不超过业主委员会成员总数，监事会任期与业主委员会任期相同。

（二）监事会成员候选人通过社区推荐、业主自荐的方式产生，由社区党组织按程序研究确定。

### **二、业主监事会成员任免**

（一）在同等条件下，以下人员可以优先作为监事会候选人：

1. 热心小区公共事务的党员业主。
2. 各级党代表、人大代表、政协委员。
3. 符合条件的社区工作者、小区（网格）党组织书记等。
4. 具备财务、法律、工程、环境等专业专长的业主。

（二）监事会成员有下列情形之一的，其成员资格自情形发生之日起自然终止，由社区组织在物业服务区域内公示后，按程序补选产生新的监事会成员：

1. 不再是本物业服务区域内业主的。
2. 以书面形式提出辞职的。
3. 因健康等原因无法履行职责的。

（三）监事会成员有下列情形之一的，由社区指导监事会终止其成员资格，并组织补选新成员：

1. 拒不履行监事会职责的。
2. 违章搭建建筑物和构筑物或者有其他违反临时管理规约、侵害业主合法权益行为且未改正的。
3. 本人、配偶及其直系亲属与提供服务的物业服务企业（物业服务人）有利害关系的。
4. 有法律法规规定的其他不宜担任监事会成员情形的。
5. 挪用、侵占房屋专项维修资金和共有部分经营收益等共有资金。
6. 利用职务便利索取、收受建设单位、物业服务企业（物业服务人）以及有利害关系业主提供的利益或者报酬。
7. 利用职务便利减免物业费、停车费等相关费用。
8. 篡改、隐匿、毁弃保管的文件、物品。
9. 违规泄露业主信息。
10. 存在其他损害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。
11. 法律法规以及管理规约、业主大会议事规则规定的其他情形。

## 第四章 业主监事会主要职责

一、监督业主委员会日常工作履职情况。

二、监督业主委员会财务收支使用情况。

三、监督业主大会所决议事项执行情况。

四、监督业主共有资金收支使用情况，业主监事会定期查阅业主共有资金会计资料，并有权向业主共有资金管理人提出询问，业主共有资金管理人应当自接到询问起 3 日内认真作出答复。

五、监督业主委员会“一管四统”机制执行情况，可定期向社区进行汇报。

六、在召开业主大会时，向业主大会报告相关监督工作开展情况。

## **第五章 业主监事会监督方式**

### **一、日常监督**

（一）列席业主委员会会议，查阅会议记录、财务账目及合同文件。

（二）对业主委员会的重大决策（如物业服务企业选聘、维修资金使用）提出意见。

### **二、财务核查**

（一）定期审查公共收益收支明细，要求业主委员会或物业服务企业提供银行流水、发票等原始凭证。

（二）对可疑支出等事项，可提议业主大会启动第三方审计。

（三）可设立独立投诉渠道（如线上平台、意见箱），牵头调查业主对业主委员会或物业服务企业的异议和投诉，形成报告提交业主大会。

（四）定期向业主公示各类监督报告（如物业服务评分、财务审计结果）。

# 第七部分 房屋专项维修资金使用

## 第一章 基本概念

### 一、维修资金申请使用条件

（一）维修、更新、改造项目且超过保修期。

（二）本物业区域业主房屋账户内的维修资金余额不足首期交存额的 30%的，维修资金主管部门应当向业主委员会、业主发送预警提示，相关业主应当及时完成续交；已成立业主大会的，续交方案由业主大会依法决定。

（三）使用方案应当由有利害关系的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，并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。

### 二、维修资金使用范围

（一）维修资金可以用于临时发生的房屋共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造。

（二）维修资金可以用于能够提前预见、以延长房屋使用寿命为目的的维修、更新和改造。

（三）房屋共用部位、共用设施设备发生下列危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的紧急情形之一，需要立即进行维修、更新和改造的，可以申请应急使用维修资金：

1. 屋顶、外墙严重渗漏的；
2. 电梯发生故障影响正常使用的；
3. 消防设施发生故障影响正常使用的；
4. 建筑外立面装饰和公共构件严重脱落松动的；
5. 玻璃幕墙炸裂的；
6. 排水管道堵塞或者爆裂，影响正常使用的；
7. 危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的其他紧急情形。

### **三、业主分摊费用情形及标准**

商品房共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，如需分摊，有约定的，按照其约定；没有约定或者约定不明确的，应当按照下列规定分摊：

（一）全体业主共有的共用部位、共用设施设备，由全体业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；

（二）单幢房屋内业主共有的共用部位、共用设施设备，由该幢房屋内全体业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；

（三）一个单元内业主共有的共用部位、共用设施设备，由单元内业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；一个单元内一侧房屋业主共有的共用部位、共用设施设备，由该侧房屋的业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；

（四）相邻业主共有的共用部位、共用设施设备，相邻业主

按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担。

业主分户账中的维修资金余额不足以支付所分摊费用的，差额部分由该业主承担。

已售公有住房之间以及已售公有住房与商品房之间共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用分摊，按照国家、省和市有关规定执行。

#### **四、业主委员会在维修资金申请使用过程中需开展的工作**

业主委员会在申请使用房屋专项维修资金的过程中，主要涉及维修资金的申报；维修资金使用方案的编制与公示（公示时间不少于5日）；投票的组织和投票结果的公示；维修方案、表决结果上报维修资金主管部门；到专户管理银行办理维修资金划转手续，组织工程施工、验收等；维修、更新和改造后，业主委员会或者物业服务企业（物业服务人）应当在小区内显著位置公示工程验收情况、工程费用的结算以及分摊情况等。

## **第二章 具体流程及实务操作**

### **一、日常使用流程**

#### **（一）制定资金使用方案**

业主委员会或授权的物业服务企业需按要求制定《房屋维修和更新、改造方案》；未实施物业管理的，由业主委员会或相关业主制定方案。

## （二）公示资金使用方案

方案需在本物业管理区域内的明显位置公示不少于 5 日，方案应当由有利害关系的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，并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。

## （三）提交申请

由业主委员会将以下材料按要求提交至区维修资金管理机构，提出资金使用申请：

1. 《房屋维修和更新、改造方案》
2. 《房屋维修和更新、改造方案书面确认明细表》（需明确维修、更新和改造的项目内容、工程预算、涉及房屋户门号以及户数、组织方式和验收方式等内容）
3. 《房屋专项维修资金使用申请表》
4. 《房屋维修和更新、改造工程验收报告》
5. 《房屋专项维修资金使用备案表》
6. 《授权委托书》（委托物业服务企业或业主委员会）
7. 《承诺书》（单户业主申请时需使用该材料）

## （四）审核与备案

业主委员会提交申请材料齐全的，区维修资金主管部门应当自受理之日起 5 个工作日内进行审核。

## （五）拨付维修资金

审核通过后，由区维修资金主管部门通知专户管理银行划转

不超过预算资金 70%的维修资金，也可以按照合同约定，根据工程进度划转维修资金。

#### （六）项目验收与尾款拨付

业主委员会组织验收工作，验收合格后，向区维修资金主管部门申请划转工程尾款。

### 二、应急使用流程（适用于紧急情况）

#### （一）适用应急维修的情形

应急维修是指房屋共用部位、共用设施设备发生下列危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的紧急情形之一，需要立即进行维修、更新和改造的，可以申请应急使用维修资金：

1. 屋顶、外墙严重渗漏的；
2. 电梯发生故障影响正常使用的；
3. 消防设施发生故障影响正常使用的；
4. 建筑外立面装饰和公共构件严重脱落松动的；
5. 玻璃幕墙炸裂的；
6. 排水管道堵塞或者爆裂，影响正常使用的；
7. 危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的其他紧急情形。

#### （二）应急维修的申请与审定

由业主委员会或所属镇街直接审定后组织维修，需填写《应急使用方案》并提交备案。

#### （三）维修资金应急使用程序

### 1. 维修资金实行自行管理的应急使用程序：

（1）物业服务企业（物业服务人）或者相关业主发现紧急情况后，立即报告业主委员会，由业主委员会及时现场核实；涉及电梯、消防设施故障的，由相关专业机构出具意见。

（2）业主委员会或者物业服务企业（物业服务人）提出应急使用方案，报区维修资金主管部门。由区维修资金主管部门按程序进行备案。

（3）业主委员会或者物业服务企业（物业服务人）到专户管理银行办理维修资金划转手续，组织工程施工、验收等工作。

（4）维修、更新和改造后，业主委员会或者物业服务企业（物业服务人）应当在小区内显著位置公示工程验收情况、工程费用的结算以及分摊情况等，公示时间不少于5日。

### 2. 维修资金实行代行管理的应急使用程序：

（1）业主委员会、物业服务企业（物业服务人）或者相关业主发现紧急情况后，立即报告所属镇街，由相关镇街及时组织现场查勘；涉及电梯、消防设施故障的，由相关专业机构出具意见。

（2）业主委员会、物业服务企业（物业服务人）或者相关业主提出应急使用方案，报区维修资金主管部门。由区维修资金主管部门按程序进行审核。

（3）业主委员会、物业服务企业（物业服务人）或者相关业主组织工程施工、验收等工作。

(4) 工程竣工验收合格后, 业主委员会、物业服务企业(物业服务人) 或者相关业主向维修资金主管部门申请划转维修资金; 也可以按照合同约定, 根据工程进度申请划转维修资金。

(5) 维修、更新和改造后, 业主委员会、物业服务企业(物业服务人) 或者相关业主应当在小区内显著位置公示工程验收情况、工程费用的结算以及分摊情况等, 公示时间不少于 5 日。

### **三、维修资金使用的关键环节**

(一) 需通过维修资金管理系统线上办理部分业务。

(二) 分摊方式按建筑面积比例或户数计算, 业主分户账余额不足时需补足。

(三) 未成立业主委员会的, 由物业服务企业代行职责。

## **第三章 重点关注事项**

### **一、明确维修资金使用申请主体**

使用维修资金对房屋共用部位、共用设施设备进行维修、更新和改造的, 由业主委员会组织实施, 或者委托物业服务企业(物业服务人) 组织实施。维修资金衍生于业主的物权, 属小区全体业主所有。

按照《青岛市房屋专项维修资金管理办法》相关规定, 维修资金的申请主体为所在物业小区业主委员会, 业主委员会未按照要求对房屋共用部位、共用设施设备进行维修、更新和改造的,

经社区协调后仍未采取措施排除险情的，可以由所属镇街按照《青岛市房屋专项维修资金管理办法》第二十九条规定的程序组织代修，代修费用依法从维修资金中列支。

## 二、明确维修项目具体事实

（一）应核实维修项目是否属于质保期内。按照有关法规规定，小区开发建设单位或施工单位应承担质保期内的养护、维修责任。因此，对需要申请维修资金的项目，应首先查明所需维修项目是否已超出质保期，若查实已超出质保期，则还要附有相关证据及材料。

（二）应核实维修项目是否属于人为损坏。小区公用设施设备若属人为损坏的，则应由公安、司法等部门进行责任认定，并由相应的责任人进行赔偿，而不能简单申请维修资金来修复。

（三）应核实维修项目是否应由专营部门承担。小区内的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等管线和设施设备需要养护并维修的，应注意甄别相关专营部门责任；对属于专营部门承担的维修项目，其责任认定一定要清晰明确、有根有据。

（四）应核实维修项目是否属于物业服务企业日常小修范围。依照物业服务企业与业主委员会签订的《物业服务合同》规定，属于小区内公用设施设备日常养护和易损件更换的日常小修，应由物业服务企业负责，不得纳入申请维修资金的范围。

（五）应核实本次维修项目之前是否申请过维修资金。若该维修项目曾申请过维修资金，且尚未过维修质保期，是由于施工

质量原因导致项目需再次维修的，则应明确相应责任，依《物业服务合同》责令前期维修的施工单位或相关责任人负责维修。

### **三、科学合理制定维修方案**

（一）维修范围要清晰。申请使用的维修项目应符合《青岛市房屋专项维修资金管理办法》的第 21 条、第 24 条的相关规定，且维修项目的具体部位、维修事项要清晰明确，不得模糊。

（二）维修预算要合理。维修项目在工程概算的基础上，要有详细的工程费用明细。如：房屋漏水应按单户造价，并按定额出具报价单，报价单中需含施工工艺、用材规格、型号、单项工程量及单项报价金额等详细数据。从而避免施工单位打假账、虚报、混报，方便职能部门审查和业主进行监督。

（三）维修单位的选定标准及方式要说明。施工企业的确定分为公开招标/邀请招标/竞争性谈判/直接选择/询价/其他方式。施工单位确定期间所形成的书面材料，需留存并对相关业主进行公示。如果采用公开招标的形式选定施工维修单位，则要书面说明选择的标准及理由，并存档备查。

### **四、全面公开公示维修项目相关信息**

（一）公示要件要齐全。使用方案表决前，必须将使用方案向住宅维修资金列支范围内的业主公示，公示内容主要包括：维修项目、维修单位、维修金额、是否超过质保期，第三方监管单位，拟准备维修时间等主要事项。

（二）公示时间要到位。使用方案公示时间不得少于 5 日，

主管部门要采取抽查、回访等方式进行检查。

（三）公示地点要明显。使用方案必须严格按照规定在小区公示栏和列支范围内的相关楼栋单元大门等明显位置进行公示。申请人应拍照留存公示情况，并将相关照片作为申请资料一并提交区主管部门。

（四）项目结束后要公示。相关维修、更新和改造项目结束以后，业主委员会或者物业服务企业（物业服务人）应当在小区内显著位置公示工程验收情况、工程费用的结算以及分摊情况等，公示时间不少于 5 日。

## 第八部分 物业服务企业的日常监管

### 第一章 业主委员会开展监督的方式

#### 一、日常监督

（一）定期检查：组织业主代表对小区环境卫生、绿化养护、电梯消防等共有设施维保情况等进行检查。

（二）设立投诉渠道：收集业主反馈，汇总问题并要求物业限期整改。

（三）召开沟通会议：定期与物业服务企业召开会议，通报问题并跟踪解决进度。

#### 二、财务监督

公共收益由物业服务企业代管的，业主委员会可要求物业服务企业定期公示公共收益的收支明细。

#### 三、合同履行评估

（一）对照《物业服务合同》条款，评估物业在设备维护、应急响应、人员配置等方面的履约情况。

（二）对未达标项目提出整改要求。

（三）在所属镇街、社区的指导下，开展物业服务质量第三方评估。

#### 四、业主满意度调查

业主委员会可定期组织业主对物业服务质量评分，结果作为

续约或解聘的重要依据。

## **第二章 常见问题与处置方式**

### **一、物业服务企业不配合**

依据《中华人民共和国民法典》第九百四十三条，物业服务企业（物业服务人）应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

如出现物业服务企业不配合监督的情况，业主委员会可书面发函要求整改，拒不配合的可联系所属社区、镇街介入处置；对情况严重者，可按程序召开业主大会决定是否选聘新的物业服务企业或者调整物业费收费标准。

### **二、物业服务质量不达标**

由业主委员会牵头，建立问题整改台账，要求物业服务企业制定改进计划并限期落实。整改期限到达后，可引入第三方评估机构进行专业评测。

### **三、应急与安全管理不到位**

由业主委员会监督物业服务企业及时建立应急预案（如火灾、防汛、除冰雪等），并定期组织演练。对因物业服务企业失职导致业主损失的，可要求赔偿或起诉。

### 第三章 重点关注事项

一、业主委员会需严格遵守物业管理条例和业主大会议事规则等，避免越权或程序违规。业主委员会成员不得与物业服务企业存在利益关联，确保监督公正性。

二、业主委员会应监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行制止。

三、业主委员会应及时了解业主、物业使用人的意见和建议，引导和督促业主及时交纳物业费，并对长期或恶意欠缴物业费的行为进行劝阻、协助催缴。

## 第九部分 物业服务企业的选聘、解聘

### 第一章 基本概念

#### 一、物业服务合同

业主大会选聘物业服务企业（物业服务人），应当签订书面物业服务合同，约定服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、房屋专项维修资金的使用、物业服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等事项。

#### 二、物业服务价格

物业服务收费实行政府指导价的，应当遵循合理、公开以及费用与服务质量相符的原则，由物业服务合同双方根据物业服务事项范围、服务标准等因素在物业服务合同中约定。市物业主管部门可以会同市价格主管部门制定物业服务收费参考价格，并向社会公布。物业服务企业（物业服务人）不得擅自调整物业服务收费标准。

收费面积核定工作需要依据相关法律法规及行业标准进行，通过物业服务企业提供的测绘报告书及不动产登记中心查询的面积资料进行核对等多种方式，对物业项目的物业收费面积等关键指标进行形式性复核。

经由业主自治召开业主大会选聘物业企业的，物业服务合同中涉及的物业服务事项、物业服务质量及费用标准、合同期限、

违约责任等主要内容由业主大会决定。

### **三、物业服务企业退出项目的标准**

有下列情形之一的，物业服务企业应当退出物业管理区域的物业服务：

（一）物业服务合同约定的物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘或者另聘物业服务企业（物业服务人）的，应当将决定书面告知原物业服务企业（物业服务人）。原物业服务企业（物业服务人）接受续聘的，双方应当在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满前，物业服务企业（物业服务人）决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满九十日前书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。

（二）物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务企业（物业服务人）的决定，物业服务企业（物业服务人）继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

（三）物业服务合同终止的，原物业服务企业（物业服务人）应当在约定期限或者三十日内退出物业服务区域，配合新物业服务企业（物业服务人）做好交接工作，如实告知物业的使用和管理状况，并将下列资金、资料和物品移交给业主委员会、决定自

行管理的业主或者其指定的人：

1. 物业管理区域划分相关文件；竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，配套设施、地下管线工程竣工图等竣工验收资料；设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；物业质量保修文件和物业使用说明文件；业主名册；物业管理必需的其他资料。

2. 物业管理用房、业主共有的场地和设施设备。

3. 物业服务期间形成的共有部分档案以及改造、维修、运行、保养记录。

4. 利用业主共有部分经营的相关资料、代管的共有资金和预收的物业费等财物。

5. 其他应当移交的资金、资料和物品。

原物业服务企业（物业服务人）违反前款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

## **第二章 具体流程及实务操作**

### **一、启动条件**

符合以下条件之一的，可以启动物业服务企业的选聘、解聘工作：

（一）经业主大会表决通过要求提前解除物业服务合同。

（二）物业服务企业提前解除物业服务合同。

（三）物业服务合同期限届满，业主大会或者物业服务企业不再续约。

## 二、操作流程

涉及物业服务机构续聘、选聘或解聘的，业主委员会应向全体业主进行问卷调查，书面征求业主意见。同时，按业主委员会重大事项统一把关制度的要求，应先由小区党组织（业主委员会党组织）前置研究讨论，再报请社区党组织把关，并书面向镇街党（工）委报备，最后经业主大会投票表决通过后方可启动。具体可参照以下流程。

（一）启动项目研究。经小区党组织（业主委员会党组织）前置研究讨论后，业主委员会集体召开会议，就物业服务企业选聘事项进行研究讨论、决策表决，并留存签到表、现场照片、形成会议纪要等书面文件。

（二）接受监督指导。上述书面文件形成后，业主委员会按程序报请社区党组织把关，并书面向镇街党（工）委报备，进行重大事项审核备案。

（三）召开业主大会表决。经镇街、社区指导把关后，业主委员会组织召开业主大会，就选聘方式、招标公告或接受投标邀请书和招标文件内容（包括但不限于物业服务标准、收费标准、评分标准、评标专家抽取）、物业服务合同内容（包括但不限于服务期限）等进行表决，依法形成决议后，由属地镇街物业管理

部门对招标投标工作进行业务指导。

（四）组织开展选聘。倡导业主委员会依法依规采取招投标的方式选聘物业服务企业，应将投标人无不良行为记录、未在新区物业行业年度“黑榜”企业名单列入投标报名条件，在招标文件评分标准中，建议按照信用等级分别设立相应分值，择优选聘物业服务企业。不具备组织招投标活动能力的，可择优委托招标代理机构办理。

招投标包含公开招标和邀请招标两种方式，可参照以下流程办理：招标公告发布或投标邀请书发出→投标方获取招标公告或接受投标邀请书→报名→资格预审（招标人自行选择）→领取或购买招标文件→招标项目现场踏勘（招标人自行选择）→抽取评标专家组建评标委员会→开标→评标→推荐有序排列的中标候选人→招标人定标→中标公告发布→中标通知书发出→合同签订→镇街物业管理部门备案。

投标人少于三个或者住宅物业建筑面积小于三万平方米的，经区物业主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业，具体参照以下流程办理：业主推荐或物业服务企业报名→业主委员会形成参选名单→物业服务企业提供服务方案、投标报价→业主大会根据企业提供方案和报价进行投票表决→公示结果→合同签订→镇街物业管理部门备案。

表决结果无法形成符合《中华人民共和国民法典》相关规定的合法结果的，建议重新通过招投标方式进行选聘。

## 第三章 重点关注事项

### 一、更换前期物业服务企业的注意事项

开发建设单位在业主大会成立之前，已按照国家及本市有关规定，通过招投标方式选聘了物业服务企业，并与之签订了前期物业服务合同。前期物业服务合同对物业服务内容、服务标准、收费方式及收费起始时间、合同终止情形等内容进行约定。开发建设单位与物业买受人签订的房屋买卖合同中，即包括了前期物业服务合同约定的内容。

前期物业服务合同是开发建设单位与前期物业服务企业签订的，为小区业主设定权利义务的合同。业主虽非合同当事人，但仍须依商品房买卖合同约定接受前期物业服务并支付物业服务费。前期物业服务合同可以约定期限，但是，期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。也就是说，业主对前期物业服务企业不满时，可通过召开业主大会自行选聘新的物业服务企业，与新聘物业服务企业签订的物业服务合同生效时，前期物业服务合同自行终止。

### 二、选聘物业服务企业前的准备工作

召开业主大会会议之前，业主委员会应通过征询意见表等方式听取业主对物业服务和物业服务企业选聘的意见和要求，并结合本物业管理区域规模、实施物业服务的客观需要等制定具体选

聘方案和草拟物业服务合同。选聘方案和物业服务合同中涉及的物业服务事项、物业服务质量及费用标准、合同期限、违约责任等主要内容，业主委员会应当在召开业主大会会议 15 日前以书面形式在物业管理区域内公告。

### 三、选聘、解聘物业服务企业的决定主体

是否同意与物业服务企业解除合同以及解除合同后续事宜的处理，属于业主大会的职权范围。业主委员会在无业主大会授权的情况下，不能决定选聘、解聘物业服务企业。业主委员会在无业主大会授权时，作出选聘、解聘物业服务企业决定的，该决定无效。

### 四、签订物业服务合同的注意事项

#### （一）建议选聘条件

1. 选聘的物业服务企业应当具有法人资格；
2. 近三年内无不良信用记录，按照信用等级择优选聘；
3. 具备较强的项目管理能力，服务项目内业主满意度较高；
4. 具备完善的服务体系。

#### （二）合同签订时限

建议业主委员会在业主大会依法、依约选聘物业服务企业之日起 30 日内，与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同，签订合同时，应当有业主委员会二分之一以上委员在场签名，并盖业主委员会印章。

#### （三）全面公示公告

物业服务合同签订后，业主委员会应当将物业服务合同主要内容（物业服务事项、物业服务质量及费用标准、合同期限、违约责任等）在本物业管理区域内公告，接受业主的监督、查询。

## **五、物业管理移交应注意的事项**

### **（一）档案资料的移交**

根据有关法规规定，物业服务合同终止时，原物业服务企业应当将物业管理用房和下列资料交还给业主委员会：

1. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
2. 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
3. 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
4. 物业管理所必需的其他资料。

### **（二）承接查验的程序**

参考住房和城乡建设部出台的《物业承接查验办法》有关要求，承接查验可以按照下列程序进行：

1. 确定物业承接查验方案；
2. 移交有关图纸资料；
3. 查验共用部位、共用设施设备；
4. 解决查验发现的问题；
5. 确认现场查验结果；
6. 签订物业承接查验协议；
7. 办理物业交接手续。

### **（三）物业服务企业退出时应履行的义务**

物业服务企业退出物业管理区域的物业服务，应当在办理退出手续的同时，履行下列义务：

1. 移交保管的物业档案、物业服务档案等资料和物业服务用房，实行酬金制的，还应当移交服务期间的财务档案；
2. 撤出物业管理区域内的物业服务人员；
3. 清退预收、代收的有关费用；
4. 法律、法规规定的其他义务。

业主委员会应当监督和督促物业服务企业及时履行以上义务。

### **六、选聘、解聘物业服务企业相关争议的处置方式**

对终止、解除物业服务合同行为有争议的，业主委员会应根据物业服务合同的约定与物业服务企业协商和解；不能协商和解的，可以要求区物业主管部门、行业协会、各级人民调解组织调解或者依法申请仲裁、提起民事诉讼。物业服务合同终止后，物业服务企业（物业服务人）拒不退出物业管理区域或者不移交有关资金、资料和物品的，由区物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，对物业服务企业（物业服务人）予以通报，并按规定处以罚款。物业服务企业（物业服务人）有违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

### **七、物业服务合同到期仍未选定新物业服务企业时的处理**

物业服务合同到期，业主大会仍未选聘到新物业服务企业，

如果原物业服务企业同意按照原合同约定继续提供服务，物业服务合同自动延续到业主大会作出选聘或者续聘决定为止。在此期间，物业服务企业应继续按原合同约定履行相应的物业公共服务事项，业主也应继续按时交纳物业服务费用。

## 八、其他说明

更换物业服务企业，是关系小区长远健康发展的重大决策，若物业服务企业存在履约问题，建议业主委员会首先依照《青岛市物业管理条例》《物业服务合同》等相关文件，与物业服务企业进行充分沟通，指出存在不足、建立问题台账，并监督指导物业服务企业进行改正和提升。经反复沟通无效，仍拒不改正或服务质量没有明显提升的，再依法依规启动解聘、选聘程序。

在考虑更换现有物业服务企业的时候，应对物业更换后可能产生的问题，提前进行分析研判，科学制定处置措施，稳妥有序推进实施，避免陷入“越换越差”的怪圈。部分高频问题，可参考如下内容。

（一）历史遗留问题难以解决。一些老旧小区存在公共设施老化、维修基金不足等历史遗留问题，新物业服务企业可能不愿意承担这些额外的成本和责任，导致短期内难以显著改善小区环境，可能引发业主对新物业服务企业的不满。

（二）交接过程的混乱。在新旧物业交接过程中，可能会出现纠纷和混乱，旧物业服务企业可能不愿意撤出，导致新物业服务企业难以顺利入驻，双方容易出现激烈冲突，严重影响日常物

业服务，甚至可能影响社会和谐稳定。

（三）不良物业服务企业的陷阱。在更换物业服务企业的过程中，一些不良企业为了获取业主的信任、扩大自身市场份额，可能会通过虚假宣传、夸大自身实力等手段进行误导，导致业主未能获得预期的服务质量。

（四）物业服务质量不稳定。物业服务企业在提供优质服务的同时，也需要相应的成本投入。引进新的物业服务企业后，可能会要求提高物业费标准，如果业主不同意或缴费率较低，物业服务企业可能会面临运营困难，从而影响服务质量。