

上海市城市管理精细化工作推进领导小组办公室 上海市房屋管理局 文件

沪精推办联〔2020〕5号

关于开展本市住宅小区业主委员会 规范化运作评价工作的指导意见

各区人民政府，各乡镇人民政府、街道办事处，各相关单位：

为贯彻落实市委创新社会治理加强基层建设工作要求，完善住宅小区综合治理机制，规范本市住宅小区业主委员会建设和日常运作，根据《上海市住宅物业管理规定》（以下简称《规定》）、《关于进一步加强党建引领业主委员会建设的若干意见》等相关规定，现就开展业主委员会规范化运作评价工作提出如下指导意见：

一、建立指导监督业主委员会工作制度

各区政府应将业主委员会建设管理纳入住宅小区综合治理的范畴；各乡、镇人民政府、街道办事处应建立健全“党政双牵头”工作机制，坚持落实住宅小区综合管理工作制度，做实居民区联席会议制度，强化居民区党组织对业主委员会的引导、完善居（村）民委员会对业主自治的指导监督，重点聚焦指导监督业主大会、业

主委员会的日常运作，建立业主委员会委员任前诚信承诺和任内失信惩戒制度、建立居民区党组织对业主委员会人选、结构把关制度、建立任前和任期内培训制度，指导业主委员会建立各项工作管理制度（详见附件1），规范业主委员会委员履职行为，引导推动业主委员会依法合规运作，共同协商解决住宅小区公共管理事务。

二、建立业主委员会规范化运作评价机制

（一）评价组织

各乡、镇人民政府、街道办事处组建评价小组或者委托第三方机构组建评价小组，评价小组的人员一般由街镇职能部门代表、居民委员会代表、非本辖区优秀业主委员会委员代表、律师等组成。按照客观、公正、透明、指导的原则，评价小组的成员应依照本指导意见和街镇的具体实施方案，独立开展评价工作。

（二）评价对象

依法组建运作满半年的住宅小区业主委员会。

（三）评价项目

业主委员会规范化运作评价项目分为四项内容，分别为：日常工作制度建立执行情况、专项维修资金和公共收益使用管理规范、物业选聘与监督规范、换届及变更规范等。

（四）评价步骤

1. 各乡、镇人民政府、街道办事处对辖区内业主委员会委员进行规范化评价相关政策的业务培训；

2. 每年上半年，各乡、镇人民政府、街道办事处指导辖区内业主委员会对照规范化运作评价标准进行自评，可以组织专家进行现场政策指导；

3. 每年下半年，各乡、镇人民政府、街道办事处指导辖区内业主委员会填写规范化运作自评表格，递交评价小组；

4. 评价小组依照《上海市业主委员会规范化运作评价标准》（详见附件 2），对符合评价对象条件的业主委员会进行评价，并出具评价结果。

（五）评价时间

业主委员会规范化运作评价一年开展一次，各乡、镇人民政府、街道办事处于次年 2 月之前出具评价结果。

（六）评价方式

由评价小组根据参评业主委员会提供的年度规范化运作自评表格、业主委员会日常运作中的工作记录、档案资料，根据《上海市业主委员会规范化运作评价标准》（详见附件 2）予以评分。业主委员会规范化运作评价满分 100 分，评分采用减分法，即业主委员会运作欠规范的扣相应标准的分值。

各乡、镇人民政府、街道办事处可根据本辖区业主委员会运作的实际情况，适当增加评价项目并明确评价标准和不高于 10 分的相应分值，与全市评价项目加权 100 分后取得最终分值。

（七）评价结果

各乡、镇人民政府、街道办事处对评价小组出具的辖区内住宅小区业主委员会的汇总评分出具最终评价结果，评价总分在 80 分

以上的为“运作优良”、79-60为“运作规范”、60分以下的为“运作欠规范”。同时，根据评价过程中发现的情况和评价结果，给每个参评的业主委员会出具意见建议书。

各乡、镇人民政府、街道办事处可以对当年度评价结果为运作优良的业主委员会给予一定的奖励、表彰等。各乡、镇人民政府、街道办事处可以对任期内评价结果均达到运作优良的业主委员会的委员，在同等条件下优先推荐为下一届业主委员会委员候选人。

各乡、镇人民政府、街道办事处应当加强对当年度评价结果为运作欠规范的业主委员会的培训、指导和监督。

三、其他

非住宅业主委员会规范化运作评价工作可参照执行。

附件：1. 业主委员会工作管理制度（示范文本）

2. 上海市业主委员会规范化运作评价标准

上海市城市管理精细化工作
推进领导小组办公室



上海市房屋管理局

二〇二〇年四月三日



业主委员会工作管理制度（示范文本）

根据《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》和《关于进一步加强党建引领业主委员会建设的若干意见》等法规文件的相关规定，制定本住宅小区业主委员会工作管理制度。

一、日常会议制度

本住宅小区业主委员会按照业主大会议事规则约定的时间召开业主委员会会议和业主大会会议，讨论制定或完善本住宅小区规则规约，调整物业服务标准、收费标准、收费方式，选聘解聘物业服务企业，使用与续筹专项维修资金，增补业主委员会委员，报告年度工作，制定小区装饰装修管理、停车管理、房屋租赁管理、垃圾分类管理、宠物管理等制度，委托专业第三方机构代理事项和费用等涉及小区物业管理活动的方案，并召开业主大会会议依法决定小区具体物业管理事务。

（一）业主大会会议

1. 定期会议

本住宅小区业主委员会应根据业主大会议事规则的约定，每年至少召开一次业主大会定期会议。每年的业主大会会议要有物业服务企业对年度物业管理实施情况的报告和业主委员会年度履职情况的报告等议题。

业主委员会应当做好会前准备工作，根据业主大会议事规则的

约定，针对住宅小区管理的现状和问题草拟议案，制定表决票，核实业主情况。

2. 临时会议

因物业服务费调整、业主委员会委员增补、专项维修资金使用、公共收益使用、物业服务企业选聘解聘等重大事项，经业主委员会会议决定后可以召开业主大会临时会议。

经专有部分占建筑物总面积且占总人数 20%以上业主书面提议，并随附提议人不动产权属证明和有效身份证件复印件，有明确发起人，提议事项明确且属实，属于业主大会议事范围的，业主委员会在收到提议之日起 30 日内对提议进行审核，作出是否召开业主大会临时会议的决定，并在物业管理区域内公告。涉及改选业主委员会委员的，提议发起人应将提议及相关资料同时送交居民委员会。业主委员会逾期未作出决定的，视作提议有效。

业主委员会应当在作出召开业主大会临时会议决定之日起 15 天内召开业主大会临时会议，就提议等相关事项征求业主意见并表决。

（二）业主委员会会议

本住宅小区业主委员会应按照业主大会议事规则的约定，至少每两个月召开一次业主委员会会议。

经三分之一以上业主委员会委员提议或者业主委员会主任认为有必要的，应当及时召开业主委员会会议，并在会议召开 7 日之前将会议通知及有关材料送达每位委员。发生危及房屋安全等紧急

事项，应当自维修更新方案或者相关方案提交之日起 7 日内召开业主委员会会议。

业主委员会会议应当有全体委员过半数出席，并在会议召开 7 日之前邀请物业所在地居民委员会派员列席，也可以邀请业主旁听，其中涉及调整物业服务标准、收费标准、收费方式或选聘解聘物业服务企业、使用专项维修资金等物业管理重大事项的，应积极接受所在地居民委员会的指导监督。

业主委员会会议应当有会议签到、会议记录，会议决定由出席会议的委员及相关人员签字后存档。业主委员会作出的决定应当经全体委员过半数签字同意。会议决定、会议纪要应当在会后 3 日内，以书面形式在物业管理区域内公示公告，并妥善保存。

二、定期接待制度

本住宅小区业主委员会应按照业主大会议事规则的约定，至少每个月一次接待业主来访。根据约定时间，在业主委员会或居民委员会办公室与业主面对面交流，了解业主需求，听取业主对物业管理和业主委员会日常工作的意见和建议。对业主的咨询、投诉，应当做好完整详细的记录。

接待来访情况应作为业主委员会会议的基本议题，定期进行汇总分析，与物业服务企业进行沟通督办，能解决的应立即帮助协调解决，一时难以解决的要记录在案，并有后续处理方案。

业主反映的有关物业管理问题、意见和建议，都要有回复，并做好归档，以备查考。

三、信息公开制度

本住宅小区业主委员会应建立信息公开制度，主动、及时公开下列相关资料：

（一）业主大会会议召开 15 日前，书面形式公告会议时间、地点、内容、议程；

（二）业主大会、业主委员会作出的决定应在召开后 3 日内公告，比如：调整物业服务标准、收费标准、收费方式、选聘解聘物业服务企业、专项维修更新改造实施方案征询意见、使用的决议、审核情况和竣工验收情况；

（三）每年 7 月公布本年度上半年度专项维修资金收支情况、次年 1 月公布前半年度专项维修资金收支情况；每季度次月公布该季度公共收益收支情况；

（四）实施酬金制计费方式的，每年定期公布上年度经审计的决算报告以及物业服务企业和业主委员会达成一致意见的下年度物业服务资金收支预算；

（五）物业服务合同等物业管理中各项决定和重大事项。

上述相关资料应在物业管理区域显著位置张贴公示，方便业主查询。

四、印章管理制度

本住宅小区业主委员会应建立印章使用章次、保管人签字、用印人签字、盖章副本整理后归档、移交接管等制度。

业主大会印章、业主委员会印章、业主大会财务专用章应由业主委员会委员分别保管。

印章使用实行登记制度，登记内容包括用印时间、使用人和用印事项等；使用业主大会印章和使用业主大会财务专用章应根据业主大会议事规则或业主大会的决定；业主委员会印章的使用应根据业主委员会的决定。

业主委员会委员职务变动或资格终止的，应当自职务变动或终止之日起 10 日内移交所保管的印章。业主委员会换届改选后，原业主委员会的印章交由乡、镇人民政府或街道办事处按规定销毁。

五、资料管理制度

本住宅小区业主委员会应做好业主大会会议、业主委员会会议、物业服务合同以及共用部分经营合同的协商签订活动以及物业管理中各项重要事项的记录，并建立资料管理制度。下列资料应造册、编号、指定专人保管，并长期保管：

（一）《业主大会议事规则》、《管理规约》、《专项维修资金管理规约》等备案材料、物业服务合同、业主清册及联系方式；

（二）业主大会和业主委员会的会议纪要、会议记录以及所作决议、决定的书面材料、公示、公告及图片；业主及使用人的书面意见、建议书以及书面反馈材料；

（三）经业主大会表决审定的改建、重建建筑物及其附属设施的方案、专项维修资金和公共收益的收支账目、公告文本及审计审价报告；

（四）其他涉及业主共同利益的与物业管理有关的往来文件等。

本住宅小区业主委员会应建立资料查阅制度，明确相关资料的查阅范围和查阅方式，方便业主查询。负责资料保管的人员应及时收集并每月整理一次需保管的资料，确保资料的完整。查阅资料需凭业主委员会主任签发的查阅单。查阅人须填写查阅单，写明查阅与之相关的资料内容、查阅日期、查阅人必须签名，并附查阅人本人的不动产权属证明和有效身份证件的复印件。资料保管人凭查阅单内容供查阅人当场查阅、摘抄与其相关的资料内容，并登记在案。

业主委员会委员资格终止的，应当在终止之日起 10 日内将其保管的资料移交给业主委员会。业主委员会委员拒不履行正常移交义务的，业主委员会可以请求乡、镇人民政府或街道办事处督促移交，物业所在地公安机关应当予以协助。造成损失的，由相关责任人承担。

六、业务学习制度

本住宅小区业主委员会全体委员应定期学习相关法律法规及业务知识，按时参加街镇组织的业务学习活动，每年自行组织学习不少于 2 次。

业主委员会主任、副主任、保管印章的委员应参加市、区、乡、镇人民政府、街道办事处组织的法律法规、专项维修资金和公共收益等业务培训。

业主委员会年度规范化评价结果为运作欠规范的，应参加集中专项培训，加强对物业管理政策法规的学习，不断提高依法、理性的履职能力。

七、书面承诺制度

本住宅小区业主委员会委员应当在候选人阶段书面签订承诺书，承诺在担任业主委员会委员期间自觉履行业主和业主委员会义务，不以权谋私。

业主委员会在任期内应每年进行自我评估并形成书面评估报告，主动接受乡、镇人民政府或街道办事处、居民委员会对其日常工作的巡查、抽查和评估。

八、矛盾协调制度

本住宅小区业主委员会应建立物业管理矛盾协调工作会议制度，协调处理业主之间、业主与物业服务企业之间的矛盾和纠纷，并接受居民委员会对业主委员会调解活动的协助和指导。

对物业服务企业不按照物业服务合同约定提供各项服务的，业主委员会应要求物业服务企业履行服务合同约定的义务。

附件 2

上海市业主委员会规范化运作评价标准

评价类别	评价项目	序号	评价内容	评价标准	评价参考材料	分值	得分	
基本分	一、日常工作制度建立执行情况	1.1	日常会议制度	1.1.1 业主委员会会议召开和准备情况	是否按规定至少每二个月召开一次业主委员会定期会议(1)； 是否按约定召开业主委员会会议(1)； 是否提前 7 天将书面会议通知和材料送达全体委员(1)	工作记录册；会议记录； 资料登记册	3	
				1.1.2 业主委员会决定由全部委员半数以上同意，讨论重大事项邀请居委会列席	是否按规定全部委员过半数以上会议签到(1)； 会议决定是否有全部委员过半数以上签字同意(1)； 讨论重大事项是否邀请居委会列席(2)	工作记录册；会议记录； 公示公告照片	4	
				1.1.3 业主委员会会议纪要与会议决定的公示公告情况	业主委员会会议纪要与会议决定是否在会后 3 日内公示公告(1)； 大会表决方案是否经过公示阶段听取意见(1)； 大会表决方案若经修改后，是否再次公示(1)； 大会表决方案是否公告(1)	接待记录；公示公告照片； 资料登记册	4	
				1.1.4 业主大会会议召开和准备情况	是否按规定每年至少召开一次业主大会定期会议(1)； 是否按约定召开业主大会定期会议、临时会议(1)； 是否至少提前 15 日发布会议公告(1)； 会议公告内容是否完整、齐全(1)； 是否提前 7 天将表决票送达全体业主(1)； 表决票是否有明晰、完整的送达记录、凭证(1)； 是否有非当面送达表决票的公告(1)	工作记录册；会议记录； 公告照片；资料登记册	7	
				1.1.5 业主大会会议表决与开票程序公开规范、决议的公告情况	是否在指定时间指定地点投票监票唱票统票(1)； 开票现场的签到、唱票等会议材料是否齐全、规范(1)； 业主大会会议是否依法形成决议(1)； 业主大会决议是否在会后 3 日内公告(1)	会议记录(含表决结果统计记录)；公示公告照片； 资料登记册(含监票唱票统票录像)	4	
		1.2	定期接待制度	1.2.1 建立接待制度情况	是否公开定时定点定人的接待信息(1)； 是否至少每个月接待 1 次(1)	公告栏(含接待时间、地点、 联系电话)；接待记录	2	
				1.2.2 接待后续工作情况	是否有接待记录(1)； 是否向物业企业反馈物业管理待改进的问题(1)； 是否向业主反馈诉求的解决情况(1)	接待记录；会议记录； 资料登记册(含函件往来)	3	

评价类别	评价项目	序号	评价内容	评价标准	评价参考材料	分值	得分
基本分	一、日常工作制度履行情况	1.3	信息公开制度	1.3.1 《管理规约》、《业主大会议事规则》和《专项维修资金管理规约》；物业服务合同、业主大会业主委员会备案证等备案资料情况	是否依法制定完整的《管理规约》（含停车、垃圾分类、宠物和装饰装修管理制度）(1)； 是否依法制定完整的《业主大会议事规则》(1)； 是否依法制定完整的《专项维修资金管理规约》(1)； 备案证是否完整(1)； 是否公开物业服务合同(1)	物业服务监督公示牌；资料登记册	5
				1.3.2 专项维修资金收支账目情况	是否7月份公布了本年度上半年的收支账目(1)； 是否1月份公布了上年度下半年的收支账目(1)	物业服务监督公示牌；资料登记册	2
				1.3.3 公共收益收支账目情况	是否1月份公布了上年度第四季度收支账目和门栋幢明细(1)； 是否4月份公布了本年度第一季度收支账目和门栋幢明细(1)； 是否7月份公布了本年度第二季度收支账目和门栋幢明细(1)； 是否10月份公布了本年度第三季度收支账目和门栋幢明细(1)	物业服务监督公示牌；资料登记册	4
				1.3.4 物业服务资金收支与决算情况(实施酬金制收费方式)	是否2月份公布了上年度的物业服务资金收支与决算情况(1)； 是否按规定公布了本年度的物业服务资金收支预算(2)；	物业服务监督公示牌；资料登记册	3
		1.4	印章管理制度	1.4.1 印章分别保管情况	规约中是否明确由不同委员分别保管制度(1)是否执行(1)	资料登记册	2
				1.4.2 印章使用登记情况	是否清晰、规范记录使用时间(1)； 是否清晰、规范记录使用用途(1)； 是否有保管委员进行签字等使用登记记录(1)	会议记录与印章使用登记记录	3
		1.5	资料管理制度	1.5.1 小区基础资料情况	工作资料是否分类保管(1)； 工作资料（资料登记册；房屋质量保证书和使用说明书；公共设施、设备清单、图纸以及运行、维修、保养、改造的记录和凭证）是否完整(1)； 是否有供业主查询资料的签收记录(1)	资料登记册	3
				1.5.2 本届业主委员会任期内相关资料情况	相关资料（备案证、业主清册、图纸）是否分类保管且完整(1)； 是否有与其他服务机构往来的合同备份(供水、供电、供气、有线电视、宽带网络、环卫等)(1)； 是否有经济往来的合同协议及服务外包的各类合同备份(1)； 是否有定期向街道、居委会汇报工作的相关资料(1)	财务账册；资料登记册	4
				1.5.3 历届业主委员会相关资料情况	工作资料是否分类保管(1)；	资料登记册；	1

评价类别	评价项目	序号	评价内容	评价标准	评价参考材料	分值	得分	
基本分	一、日常工作制度履行情况	1.6	业务学习制度	1.6.1 自行组织学习情况	是否本年度内部组织学习不少于2次(2)	会议记录；培训记录	2	
				1.6.2 参加业务培训情况	是否本年度参加了街镇组织的业务培训(1)； 是否主任、副主任、保管印章委员本年度参加了市区街镇组织的专项业务培训(1)	培训记录	2	
	二、专项维修资金和公共收益使用管理规范	2.1	专项维修资金管理 制度	2.1.1 实施工程项目的全过程情况	制定工程方案的七大要素是否齐全(1)； 是否与特种设备专业服务单位签订了相关设施设备维保合同(1)； 是否与施工单位签订了维修施工合同(1)； 五万元以上的施工项目是否经审价环节(1)	会议记录；资料登记册	4	
				2.1.2 执行《专项维修资金管理规约》中分类决定工程项目的情况	符合直接授权金额的工程是否程序规范(1)； 符合紧急维修类型的工程是否程序规范(1)； 符合业主大会决议同意的工程是否程序规范(1)；	会议记录；印章使用记录； 资料登记册	3	
				2.1.3 专项维修资金余额小于首期筹集金额30%的续筹情况	是否有专项维修资金续筹方案(1)且按方案启动续筹(1)； 若没有续筹方案是否在90日内召开业主大会修改《专项维修资金管理规约》(1)； 是否告知、督促相关业主续筹(2)	会议记录；资料登记册	5	
		2.2	公共收益 管理制度	2.2.1 公共收益用途分配方案经业主大会依法通过情况	是否按规定流程分配公共收益的不同用途(1)； 是否依法制定了公共收益管理专项规约(1)； 是否将高于50%公共收益补充入专项维修资金(1)	会议记录；资料登记册；	3	
				2.2.2 每季度次月10日前将该季公共收益按约定用途划入业主大会账户情况	是否按全体、门幢分别单独记账(1)； 是否按规定时间将约定金额入业主大会账户(2)； 是否按规定时间将核算金额入业主专户(1)	资料登记册	4	
		2.3	年度财务 审计制度	2.3.1 对专项维修资金、公共收益的收支情况以及业主委员会工作经费的财务审计情况	是否按规定时间进行上年度财务审计(2)； 是否向全体业主公告年度财务审计结果(2)	公示公告照片；资料登记册	4	
	三、物业选聘与监督规范	3.1	调整物业费工作	3.1.1 调整物业服务收费标准前应审计物业服务费用收支情况或经第三方机构评估收费标准	调整物业费标准是否经过审计或评估环节(2)；	资料登记册(审计报告或评估报告)	2	
		3.2	物业选聘工作	3.2.1 在合同届满3个月前，完成召开业主大会作出选聘物业的决定，并书面告知物业	是否按规定的内容、程序制定选聘物业方案(1)； 是否提前3个月书面通知物业服务企业(1)	资料登记册	2	

评价类别	评价项目	序号	评价内容	评价标准	评价参考材料	分值	得分	
基本分	三、物业选聘与监督规范	3.2	物业选聘工作 3.2.2 按业主人大会决议与物业签订物业服务合同	是否按业主人大会决议选聘物业服务企业(1)； 是否与物业服务企业签订了物业服务合同或临时托管协议(1)； 是否依据最新版本的示范文本签订合同(1)； 是否按规定时间、程序办理合同备案手续(1)	会议记录；物业服务监督公示牌；资料登记册（物业服务合同）	4		
		3.3	承接查验工作 3.3.1 组织新老物业进行承接查验	是否组织新老物业进行承接查验(1)； 是否有关键设施设备（电梯、水泵、消防与物业用房等）查验记录、交接记录(1)； 承接查验协议是否作为物业服务合同附件进行备案（新老物业与业主委员会三方盖章）(1)； 是否进行公共收益结余等清算工作(1)	会议记录；资料登记册（物业承接查验书）	4		
	四、换届及变更规范	4.1	换届改选工作	4.1.1 任期届满的5个月前，向街镇提出换届改选书面申请	是否有完整、规范的书面申请(1)； 是否按规定提前5个月提出(1)	印章使用记录；资料登记册	2	
				4.1.2 新一届业主委员会选举产生后30日内办理换届备案手续	是否30日内办理备案手续(1)； 是否在备案后10日内完成公章、财务凭证、业主清册等交接手续(1)	印章使用记录；资料登记册	2	
		4.2	变更工作	4.2.1 按规定终止委员资格并公告；委员缺额时在下一期业主人大会时增补	是否及时公告业主委员会委员的资格变更情况(1)； 是否及时召开业主人大会会议进行缺额委员的增补(1)	会议记录；公示公告照片；资料登记册	2	
				4.2.2 业主委员会情况发生变更的，30日内向街镇办理变更备案手续	业主委员会名称、办公场所、区域范围、主任、副主任、委员、议事规则、管理规约、专项维修资金管理规约发生变更的，是否依法变更并备案(1)	资料登记册	1	
	合计						100	

说明：每条评价标准后括号内为该项标准对应的分值。