

ICS 03.080

CCS A 16

# DB 3305

浙江省湖州市地方标准

DB3305/T 309—2024

## 现代小区治理与服务规范

Specification for modern community governance and service

2024 - 05 - 31 发布

2024 - 05 - 31 实施

---

湖州市市场监督管理局 发布

## 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 运行组织 .....	2
4.1 组织构成 .....	2
4.2 运行机制 .....	2
5 治理与服务 .....	2
5.1 治理内容 .....	2
5.2 服务内容 .....	5
6 评价与改进 .....	8
附 录 A （资料性） 现代小区治理与服务的构成与工作内容.....	9
A.1 小区党组织 .....	9
A.2 业主委员会 .....	9
A.3 业主监督管理委员会 .....	10
A.4 物业服务企业 .....	11
A.5 社会组织 .....	11
A.6 其他治理队伍 .....	12

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中共湖州市委社会工作部提出并归口。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：安吉县民政局、中共安吉县委社会工作部、安吉县昌硕街道办事处、浙江省标准化研究院。

本文件主要起草人：章古月、贾佳、姜平、华新平、祝冬、潘梁军、吴艳红、顾艳、应珊婷。

# 现代小区治理与服务规范

## 1 范围

本文件规定了现代小区的治理与服务的运行组织、治理与服务、评价与改进等内容。  
本文件适用于城市的住宅小区。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南
- DB 3305/T 170 社会工作者参与社区协商议事规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 现代小区

以提升人民群众获得感、安全感、幸福感为目标，体现党建引领，具备业主委员会、业主监督管理委员会、物业服务企业、社会组织等组织元素并多方协同参与自治的，基础设施完善、相对封闭、独立的、建制的居民居住区域。

### 3.2

#### 业主监督管理委员会

经业主大会选举产生的监督机构，负责监督业主委员会工作，代表和维护业主合法权益的自治组织。

### 3.3

## 物业服务企业

依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业，主要从事客户服务、房屋管理、公用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务和绿化养护等工作。

### 3.4

#### 楼道长

按照就近、便利原则，由居住在该楼道的小区常住或户籍人员担任，开展民情收集、政策宣传、纠纷调解、文明创建、便民代办等志愿服务工作的人员。

### 3.5

#### 社区社会工作者

专职从事社区社会工作服务的专业人员。

[来源：MZ/T 071—2016，3.2]

### 3.6

#### 议事协商

以小区党组织为核心、小区居民为主体，针对管理规约、公共事务、基层矛盾等问题，结合业主委员会、业主监督管理委员会、物业服务企业、社会组织等，提出解决策略的一种小区居民议事机制。

## 4 运行组织

### 4.1 组织构成

由小区党组织、业主委员会、业主监督管理委员会、物业服务企业、社会组织、其他治理队伍组成。各组成部分的工作内容见附录A。

### 4.2 运行机制

#### 4.2.1 党建引领

充分发挥党建引领作用，坚持党的领导对小区和物业服务的全覆盖，建立健全党建统领下的小区居委会、业主委员会、物业服务单位协调运行机制，逐步实现现代小区治理社会化、有序化。

#### 4.2.2 需求分析

调查分析小区问题、居民需求和潜在资源，设计和实施小区治理与服务工作，最大化满足小区居民多样化、个性化服务需求。重视发掘小区内部资源、支持具有专业技能的小区居民参与，依靠小区自身力量解决小区问题。

#### 4.2.3 多方共治

在小区党组织的指导和支持下，组织引导相关业主委员会、业主监督管理委员会、物业服务企业、社会组织多方力量参与、支持小区建设和社区治理，推动实现小区共建共享。

#### 4.2.4 专业推动

推动将社会和社区工作专业理念、方法、技巧融入到小区治理的各领域、各环节，丰富小区治理与服务的工作理念，完善小区治理与服务的管理制度，提升小区治理与服务的管理水平，促进小区与社区的融合发展。

## 5 治理与服务

### 5.1 治理内容

#### 5.1.1 资金管理

5.1.1.1 业主或业主委员会使用资金应提出资金使用立项，由小区管理规约决定是否召开业主大会讨论决定。

5.1.1.2 小区党组织、业主委员会、业主监督管理委员会等召开联席会议，对资金使用的规范性和合理性进行审查。一致通过后，业主监督管理委员会定期跟踪资金使用情况，每半年由业主委员会并向全体业主公示。

## 5.1.2 资产运营

5.1.2.1 公共收益主要来源于物业经营用房、公共区域、公共配套设施等。

5.1.2.2 公共收益可用于以下范围：

- 补充物业专项维修资金；
- 小区公共设施设备维修；
- 业主大会、业主委员会工作经费；
- 经营费用；
- 补贴物业服务成本不足；
- 税金或其他支出。

5.1.2.3 公共收益账务处理要求：

- 小区公共收益应当独立列账，账目清晰；
- 小区公共收益核算、资产管理、工程项目监管应由业主共同决定并进行审计。

5.1.2.4 公共收益应当专户储存、单独列账、独立核算，定期公布，每半年公示 1 次。

5.1.2.5 公共收益由居民委员会开设银行专户代管，业主大会成立后经业主大会同意可以由居民委员会代管。业主委员会自行管理的，应当接受居民委员会的监管。

5.1.2.6 业主委员会理清资产并建设对公账户，小区党组织、业主委员会、业主监督管理委员会召开联席会议审议并向全体业主公示和社区备案。

## 5.1.3 议事协商

### 5.1.3.1 议事途径

#### 5.1.3.1.1 线下途径

应选择居民集中、交通便利、群众办事方便的场所。可与小区幸福邻里中心、志愿者服务站、家园支部、小区党群服务站、小区居民活动中心、居民议事广场等小区综合服务场所，或以恳谈会等活动载体相整合。

#### 5.1.3.1.2 线上途径

宜通过网络社交媒体构建联络方式，组建小区论坛等，发布交流信息、了解需求和问题。

### 5.1.3.2 议事级别

#### 5.1.3.2.1 小区议事

5.1.3.2.1.1 议题收集有以下几种途径：

- 楼道长、网格长入户走访收集问题；
- 居民向业委会反映问题；

——信箱、业主群、业主接待日等渠道收集意见。

5.1.3.2.1.2 会商形式主要为线上议事协商或现场、座谈议事协商。

5.1.3.2.1.3 议事流程如下：

——提议：业主委员会或 20%以上业主代表提议；

——商议：业主委员会牵头联席会议商议；

——审议：业主监督管理委员会审议；

——决议：业主（代表）大会决议；

——公开：议事结果和实施情况通过小区宣传栏、电子屏等公开；

——备案：决议结果报社区备案。

5.1.3.2.1.4 会商内容包括小区安全问题、环境卫生、设施维护、停车管理、财务收支等。

5.1.3.2.1.5 经会商达成一致意见的事项，由业主委员会确定实施组织按要求进行落实。无正当理由，不应延期或降低落实标准，适时将落实情况告知会商人员。牵头组织要对会商定定的事项抓好监督，确保落实；业主监督管理委员会应跟踪督查。

#### 5.1.3.2.2 楼道议事

5.1.3.2.2.1 议题由该幢楼道长入户收集或由楼道长发起，对收集上来的议题进行筛选、审议、确定。

5.1.3.2.2.2 会商形式为通过视频会议的线上形式或现场查看、会议座谈等线下形式。

5.1.3.2.2.3 协商主体由网格长、楼道长、户代表组成。

5.1.3.2.2.4 会商内容涉及到楼道公共区域的各类事项。

5.1.3.2.2.5 表决机制遵循少数服从多数，到会成员应为户代表三分之二以上参与表决，二分之一以上通过。按事件类别由网格长、楼道长等共同协商办理。若现场解决不了的，提交小区议事会。

5.1.3.2.2.6 公示反馈应在楼道公示栏内张贴公告。

5.1.3.2.2.7 结果反馈由楼道内住户对实施效果和完成情况进行民主评议。

#### 5.1.4 矛盾调解

##### 5.1.4.1 预防排查

5.1.4.1.1 网格员、楼道长开展矛盾纠纷隐患巡查，做好记录。一旦发现影响社会稳定的重大矛盾纠纷，及时向上级报告。

5.1.4.1.2 在矛盾纠纷易发多发领域和特定时期，应当开展专项排查和重点排查。

5.1.4.1.3 业主委员会实行矛盾纠纷分析例会制度，每月就排查出矛盾纠纷的情况进行梳理、分析、研判，提出办理意见。

##### 5.1.4.2 调解形式

调解形式包括以下三种：

——可简单调解的：由业主委员会委派调解员上门调解；

——可公开调解的：对于涉及面广、影响大，并对群众有教育示范作用的纠纷，提前公布调解时间、调解场所；

——需联合调解的：跨小区的矛盾纠纷，由业主委员会上报有关部门启动毗邻小区矛盾调解互动机制。

#### 5.1.4.3 调解人员

宜由热心业主、楼道长、业主委员会委员、社区有公信力的人等担任。

#### 5.1.5 安全应急

##### 5.1.5.1 应急保障

5.1.5.1.1 应建立健全并落实突发事件信息收集、传递、报送、处理等各环节运行机制。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/106240222121010205>