

# 团 体 标 准

T/ZAS 4006.1—2020

## 城市住宅小区三方协同治理工作规范 第 1 部分：总则

Specification for tripartite collaborative governance of urban residential quarters  
—Part 1: General

2020 - 11 - 16 发布

2020 - 11 - 16 实施

浙江省标准化协会（ZAS）是组织开展国际、国内标准化活动的省级社会团体。制定ZAS标准满足市场需要，推动团体标准化工作，是浙江省标准化协会的工作内容之一。中国境内的团体和个人，均可提出制修订ZAS标准的建议并参与有关工作。

ZAS标准按浙江省标准化协会《团体标准管理办法》进行制定和管理。

ZAS标准草案经向社会公开征求意见，并得到参加审定会议的3/4以上的专家投票赞同，方可作为ZAS标准予以发布。

在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给浙江省标准化协会，以便修订时参考。

本标准版权为浙江省标准化协会所有，除了用于国家法律或事先得到发布单位文字上的许可外，不许以任何形式复制该标准。

浙江省标准化协会地址：杭州市玉古路173号中田大厦16F-I、J

邮编：310007 电话：（0571）85025675 传真：（0571）85025675

网址：www.zjbx.org 邮箱：zjsbzhxh@zjbx.org

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体原则 .....	2
4.1 坚持党建引领 .....	2
4.2 健全组织架构 .....	2
4.3 完善运行机制 .....	2
4.4 强化支撑保障 .....	2
5 组织建设 .....	2
5.1 小区党组织 .....	2
5.2 三方办 .....	2
5.3 小区专员 .....	2
5.4 业主委员会 .....	2
5.5 物业服务企业 .....	3
6 工作内容 .....	3
6.1 三方协同 .....	3
6.2 综合治理 .....	4
6.3 矛盾调处 .....	5
7 监督与评价 .....	5
7.1 监督 .....	5
7.2 评价 .....	5

## 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。

T/ZAS 4006《城市住宅小区三方协同治理工作规范》拟分为以下几个部分：

——第1部分：总则；

——第2部分：业主委员会；

……

本文件为T/ZAS 4006《城市住宅小区三方协同治理工作规范》的第1部分。

本文件由杭州市拱墅区住宅小区居委会、业委会、物业三方协同治理工作领导小组办公室提出。

本文件由浙江省标准化协会归口。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：中共杭州市拱墅区委组织部，杭州市拱墅区民政局，杭州市拱墅区住房和城乡建设局，杭州市拱墅区市场监督管理局，杭州市拱墅区城中村改造办公室，杭州市拱墅区住宅小区居委会、业委会、物业三方协同治理工作领导小组办公室。

本文件主要起草人：诸葛建清、王承明、陈小蕾、施建伟、周澄、陈劲松、付嘉、沈倩寅、朱幼群、李国成、毛丹、陈旭伟、张林生、张晓燕、赵永芳、许海峰、谭建明、黄俊杰、张明秋、李辉、郑莹、顾晓彤、庄建萍、杨倩倩。

# 城市住宅小区三方协同治理工作规范 第1部分：总则

## 1 范围

本文件规定了城市住宅小区三方协同治理工作的术语和定义、总体原则、组织建设、工作内容、监督与评价。

本文件适用于城市住宅小区三方协同治理工作。

## 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/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 20647.2 社区服务指南 第2部分：环境管理
- GB/T 20647.3 社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务
- GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务
- GB/T 31000 社会治安综合治理基础数据规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**城市住宅小区** urban residential quarters

被城市道路或自然分界线围合，并与居住人口规模相适应、配套有能满足该区居民物质与文化生活所需的公共服务设施的物业管理区域，以下简称“小区”。

### 3.2

**物业管理区域** property management area

根据物业建设用地规划许可证确定的红线图范围，结合物业的共用设施设备、小区建设等因素划定的区域。

注：物业的配套设施设备共用的，应划定为一个物业管理区域；设施设备能够分割、独立使用的，可以划分为不同的物业管理区域。

### 3.3

**三方协同治理** tripartite collaborative governance

以小区为最小单元格，党组织领导为核心，居民委员会、业主委员会、物业服务企业共同参与，通过联席会议、民主协商、综合协调等方式，防范、发现和处理小区中各类问题的治理模式。

## 4 总体原则

#### 4.1 坚持党建引领

推动治理重心向小区下移，把小区作为服务群众、协调三方、管理网格的最前沿，发挥小区党组织在三方协同治理中的领导核心作用，凝聚治理合力。

#### 4.2 健全组织架构

发挥各级三方协同治理工作机构统筹协调作用，选派专人常驻服务，加快业主委员会应建尽建，实现每个小区都有专业物业，全面打造社区统筹领导、小区就地解决的治理共同体。

#### 4.3 完善运行机制

坚持以人民为中心，聚焦小区治理中的共性问题 and 个性问题，着力构建党建引领、三方协同、居民自治的小区微治理机制。

#### 4.4 强化支撑保障

明晰三方协同治理部门职责，加强队伍建设，落实资金保障，完善考核评价，推动实践创新，提升治理效能。

### 5 组织建设

#### 5.1 小区党组织

5.1.1 建立实体化运行的小区党组织，吸纳组织关系不在册的业主委员会委员、居民骨干、物业经理等担任兼职委员。

5.1.2 业主委员会、物业服务企业中有3名及以上党员的，宜单独建立党组织，接受小区党组织的领导。

#### 5.2 三方办

5.2.1 县（市、区）、乡镇（街道）、社区应成立三方协同治理工作小组，成员宜由组织、城建、民政、综治、城管、公安等部门人员组成。

5.2.2 设立实体化运作办公室，应实行集中办公。

#### 5.3 小区专员

5.3.1 每个小区应配备1名在职社工担任小区专员，在完成岗前培训后上岗。

5.3.2 党员身份的小区专员应通过任命或选举等程序担任小区党组织第一书记（书记），兼任网格长。非党员身份的小区专员作为发展党员的重点培养对象。

#### 5.4 业主委员会

5.4.1 房屋出售并交付使用的建筑物面积达到物业总建筑物面积60%以上，首套房屋出售并交付使用已满2年，且房屋出售并交付使用的建筑面积达到物业总建筑面积30%以上，可成立业主委员会。

5.4.2 业主委员会由业主大会选举产生，由5至11人单数组成，户数不足100户的，可由3人组成。任期为3至5年，配备主任、副主任、委员。

5.4.3 业主委员会成员应是物业管理区域内的业主，遵守法律法规、具有完全民事行为能力、必要的工作时间和组织协调能力。

## 5.5 物业服务企业

5.5.1 物业服务企业应依法成立并具有独立企业法人地位,根据物业服务合同开展物业管理相关活动。

5.5.2 应通过招投标、直接委托、业主大会等方式公开、公平、公正地选聘物业服务企业,一个物业管理区域配备一个物业服务企业。

## 6 工作内容

### 6.1 三方协同

#### 6.1.1 小区党组织领导

6.1.1.1 宣传和执行党的路线、方针、政策,落实上级党组织的决议、决定,抓好各类党组织和党员队伍建设。

6.1.1.2 统筹推进业主委员会、物业服务企业发挥作用,加强对业主委员会候选人的推荐、审核、把关。

6.1.1.3 加强对小区各类党组织和网格力量的领导调度,定期组织召开小区三方联席会议,做好联系服务群众工作。

#### 6.1.2 三方办实体化运作

6.1.2.1 统筹小区三方协同治理工作,加强对居民委员会、业主委员会、物业服务企业三方进行组织协调,牵头协调解决三方治理过程中的重大问题和事项。

6.1.2.2 指导居民委员会依法依规对业主委员会、物业服务企业进行监督管理。

6.1.2.3 督促行业部门对物业服务企业的管理,指导居民委员会协助乡镇(街道)开展物业管理活动。

6.1.2.4 指导业主委员会做好业主大会决定决议的执行、物业服务企业的选聘监督、经营性收益的管理等工作。

#### 6.1.3 小区专员统筹

6.1.3.1 对业主委员会、物业服务企业开展日常指导、监督。

6.1.3.2 统筹协调小区内各类资源力量,建设“一小区一档案”和小区联系网。

6.1.3.3 定期组织居民群众开展议事协商,做好与职能部门的协调对接。

6.1.3.4 协调小区内各类投诉、信访、咨询等日常民生问题。

6.1.3.5 公开小区专员信息,信息宜包含姓名、联系方式、照片等。

#### 6.1.4 业主委员会监督管理

6.1.4.1 按照“业主大会议事规则”“管理规约”“物业服务合同”示范文本,拟定业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同。

6.1.4.2 监督和协助物业服务企业履行物业服务合同,组织和监督物业专项维修资金的筹集和使用。

6.1.4.3 做好物业经营性收支的审计、公开工作,督促业主缴纳物业服务费及其他相关费用。

6.1.4.4 宜通过业主委员会联谊会,进行学习交流,提升履职能力。

6.1.4.5 调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷。

#### 6.1.5 物业服务企业服务管理

6.1.5.1 物业服务应符合 GB/T 20647.9 要求,按照物业服务合同的约定履行义务。

6.1.5.2 协调、处理物业管理区域内突发紧急事务，建立日常管理档案，包括物业共用部位、共用设施设备等资料。

6.1.5.3 参与小区三方协同治理工作，配合开展小区综合治理工作。

## 6.1.6 协商共治

6.1.6.1 应坚持集中议题、有序协商、公益共享的原则，开展议事协商工作。

6.1.6.2 制定小区党组织议事规则、三方联动协调机制和民情协商制度，建立日常工作联系渠道。

6.1.6.3 畅通小区治理问题投诉渠道，设立投诉平台，明确信访投诉受理处置程序和要求，跟踪处理结果。

6.1.6.4 开展三方协同治理工作相关人员专业培训，提高综合素质和履职能力。

## 6.1.7 总结宣传

6.1.7.1 及时提炼总结经验做法，通过召开现场会、座谈会等方式开展经验交流。

6.1.7.2 宜运用党建阵地、微信公众号、微信群等宣传载体，及时发布工作动态、信息、典型案例，提升知晓度、参与度。

## 6.2 综合治理

### 6.2.1 环境卫生

6.2.1.1 小区环境卫生治理应符合 GB/T 20647.2 的规定。

6.2.1.2 对宣传栏、广告牌、店铺招牌等进行规范化管理，加强违建违规管控，保持小区整洁、停车有序、设施完好。

6.2.1.3 规范设置垃圾分类收集点，指导居民正确分类投放生活垃圾，落实分类收集、分类运输。

6.2.1.4 加强小区公共部位的绿地建设，改善小区居住的生态环境。

### 6.2.2 平安防控

6.2.2.1 完善小区视频监控系统、门禁系统、防火防盗报警系统，提高管理智能化水平。建立门卫、值班、巡查、安检等制度，发动小区居民参加义务巡逻防范，构建小区人防、物防、技防相结合的治安防控网络。

6.2.2.2 加强小区实有人口服务管理，全面掌握常驻人口、流动人口和出租房屋的动态情况，认真落实特殊人群的管控和帮扶措施，积极参与小区防控工作。

### 6.2.3 文化教育

6.2.3.1 小区文化、教育治理应符合 GB/T 20647.3 的规定。

6.2.3.2 开展群众性精神文明创建活动，调动政府、民间组织和小区居民对小区文化建设的参与度。

6.2.3.3 利用小区配套用房、广场等公共场地，建设文体活动场所，宜免费向小区居民开放。

6.2.3.4 引导小区群众开展民俗文化活动、文艺演出、讲座展览、体育比赛等群众性文体活动。

### 6.2.4 应急管理

6.2.4.1 分级分类制定事故灾难、公共卫生、业主委员会不能正常履职、物业服务非正常中止和撤离、设施设备故障等应急预案，开展应急预案演练，提升综合应急实战能力。

6.2.4.2 建立安全管理机制，有安全工作的明确分工和责任。

6.2.4.3 开展隐患排查治理,对安全隐患进行重点监测,宜建立风险隐患信息数据库,数据应符合 GB/T 31000 的要求。

## 6.2.5 为民服务

6.2.5.1 设立小区固定服务点,开展接待、代办等服务。宜与物业服务企业、业主委员会合署办公。

6.2.5.2 争取各方资金资源投入,每年协商确定一批民生实事。

6.2.5.3 组织开展志愿服务、睦邻节等活动。

## 6.3 矛盾调处

### 6.3.1 矛盾纠纷预防

6.3.1.1 依托“律师进社区”等方式,对小区业主、物业服务企业开展法治宣传教育、法律咨询,引导合法、理性的维权意识。

6.3.1.2 制定“业主大会议事规则”“管理规约”“物业服务合同”示范文本,建立持续更新改进机制。

6.3.1.3 应加强对物业服务企业的检查考核。

### 6.3.2 矛盾纠纷预警

6.3.2.1 督促物业服务企业健全规范的财务制度,建立物业费收缴和预防纠纷责任制。

6.3.2.2 督促物业服务企业每半年不少于1次上报物业费收缴率。

### 6.3.3 矛盾纠纷化解

6.3.3.1 将物业纠纷纳入人民调解组织内,在双方当事人自愿平等的基础上进行调解。

6.3.3.2 采取码上办、微法庭、民主议事等方式开展调解工作,引入专职物业调解员和律师,提高调解成效。

## 7 监督与评价

### 7.1 监督

7.1.1 应建立监督机制,采用现场巡查、事后回访等方式,对三方协同治理工作进行监督。监督检查内容包括但不限于:

- a) 三方协同治理工作执行落实情况;
- b) 业主委员会、物业服务企业工作开展情况;
- c) 小区文化、环境、安全等情况;
- d) 矛盾预防、排查、研判、化解等情况。

7.1.2 应建立投诉机制,畅通投诉渠道。投诉处理按照 GB/T 17242 的要求进行。

### 7.2 评价

7.2.1 健全各级各类考核机制,通过竞赛等形式进行考核评价。

7.2.2 宜采用自我评价或委托第三方评价等方式开展评价,每年度不少于1次评价。

7.2.3 定期开展年度小区服务和管理满意度联合调查,建立服务满意度动态管理和公示制度,满意度结果向社会公布。

7.2.4 应建立持续改进机制，根据满意度结果、评价结果，及时采取纠正措施，并对改进情况进行跟踪。

---

全国团体标准信息平台