

和諧社區 通訊



GOCO

www.gococn.org



中国人民大学公共政策研究院

和谐社区发展中心

主办

2016年第5期 总第46期

社区治理与政策研究中心
中国人民大学公共政策研究院

北京市海淀区和谐社区发展中心 主办

和谐社区通讯

2016年第5期（总第46期） 2016年10月出版

编审委员会

编审委员 毛寿龙 冯兴元 杨玉圣

宋有兴 邵里庭

社 长 毛寿龙

主 编 陈幽泓

执行主编 白大杰

责任编辑 雪 君



各方代表接受参会人员的咨询



会场一角



毛寿龙教授在发言



宁波市委党校严向红主持会议



宁波市委党校冯副校长致辞

北京市海淀区和谐社区发展中心简介

和谐社区发展中心(Governance & Community Institute 下简称 GOCO)是由中国人民大学制度分析与公共政策研究中心(原社区治理课题组)在海淀区民政局注册的非营利法人社团机构。以研究社区问题、服务社区、调解社区物业纠纷、促进社区和谐为宗旨。GOCO 在对中国重点城市社区进行大规模的调查研究的基础上,借鉴国外社区治理先进经验,结合中国具体国情,致力于探寻适合中国发展的社区治理模式,鼓励和促进社区发展实践,为实现社区和谐不懈努力。

和谐社区发展中心从事的主要活动包括:社区问题研修活动、调查研究、物业纠纷调解、举办学术研讨会、主办和参与国际交流活动、立法参与、承担政府委托项目、参与中外学术交流。

GOCO

和谐社区发展中心理事会

理 事 长	蔡若焱
副理事长	陈幽泓
理 事	毛寿龙
名誉理事	陈 旭
	王 海
	秦 兵

和谐社区发展中心学术委员会研究员

方竹兰	张丽曼	朱宪辰	王建勋
杨玉圣	北 野	刘绮菲	宋有兴
雷 霞	朱大晖	李国庆	邵夏珍
孟宪生	王嘉吾	刘海叶	何艳玲
王 峰	冯兴元	景朝阳	雷 弢
崔丽娜	王成凯	胡洁人	王耀才
陈剑军	黄传炜	邵里庭	吕 岩
毕文强	田大刚	许庆实	尹 飞
何志恒	杨洪杰	林金涛	陈建国
曹志刚	赵 静	梁晓东	巫大德
郭前方	寿慧生		

联系电话: 010-62519975

传真: 010-62519975

邮箱: cngoco@ 163.com

微信公众号: 和谐社区 hxsqbj

联系地址: 北京市海淀区中关村大街 59 号

中国人民大学游泳馆 6201 室

目 录

【政策动向】

全国政协副主席、九三学社中央主席韩启德

加强社区治理与服务的五大建议..... (1)

全国政协提案

关于赋予住宅小区业主组织民事主体地位并培育扶助其组织建设能力发展的提案.....何 悦 (3)

【民间立法参与】

《深圳经济特区物业管理条例》建议版深透社 (7)

【济南业主组织专题】

济南业主组织概况.....李广友 (47)

探寻业主委员会良性运行的途径和方法.....张志慧 (53)

依法维权 合作双赢..... 张俊杰 (67)

【社区治理专题】

社区治理格局变动中的多方主体关系协调刘 彪 (71)

商品房社区业主私人共有物权清收与管理凌德庆 (77)

监管难 难在哪 如何解难童 超 (82)

没有规范运作的业主组织 就没有真正的业主自治.....何志恒 (84)

业主组织如何参与物业管理张 云 (87)

【物业管理专题】

面对停车难与交通拥堵有何良策

——用市场化手段解决小区停车位分配定价难题……邹家健(91)

发现停车行业的核心价值……周渊凯(98)

关于屋顶使用收益分配的分析……田大刚(101)

从失控到必然

——“物业管理+社区 O2O”反思录……张红喜(106)

加强社区治理与服务的五大建议

韩启德

全国政协副主席、九三学社中央主席

9月2日，中共中央政治局常委、全国政协主席俞正声在京主持召开调研协商座谈会，就深入推进新型城镇化进行研讨。中共中央政治局委员、中央统战部部长孙春兰出席。全国政协副主席、九三学社中央主席韩启德在会上建言：加强社区治理与服务。

韩启德说，社区作为社会的基本单元，是服务人民和人民参与社会治理的基础平台，是新型城镇化的重要载体。在新常态下，大量矛盾在社区产生、积聚、爆发，社区治理成为社会稳定的减震器；社区工作改革成为提升治理水平和能力的推进器。今年，九三学社党派大调研聚焦“社区治理与服务”，加强与部委及科研机构的横向联动，广泛动员全社力量，深入东中西部、城乡基层调研，利用“九三论坛”专题交流，在此基础上形成调研报告。韩启德就加强社区治理提出5点建议。

一是将社区治理上升为国家战略 总结社区工作改革的经验，立足东西部、城乡、新老社区发展不平衡实际，明确社区治理总体思路、主要任务；编制“十三五”专项规划，适时召开全国社区工作会议，确立发展方向，以优化人居环境、传承特色文化风貌为着力点，依托社会组织开展“特色社区建设行动”。研究制订城乡统一的《基层群众自治法》。

二是将社区服务作为供给侧改革重点 社区服务需求旺盛、就业容量大。补齐社区服务短板，是供给侧改革的要求，也是在传统产业就业能力减弱趋势下，吸纳农业转移人口、过剩产能富余人员就业创业需要。提升社区服务水平，将多元化、品牌化、连锁化社区服务，作为供给侧改革重要任务；建立养老、托幼、家政、资源回收等社区服务业标准体系；支持社区商业发展，发挥社区组织自律作用，细化监管目标责任，利用现代技术提高监管水平。

三是发挥市场在资源配置中决定性作用 以社区建设部际联席会议为基础，切实破除部门利益，构建决策、执行、监管协同机制，按照公共、公益、微利、盈利划分社区服务类型，厘清政府、社会和服务市场的边界，明确部门责任清单、公共服务目录和购买服务规范，促进社区各类服务协同目标、功能互补、协调发展；管住政府的手，切实放宽养老服务行业的民办企业准入，明确公立服务托底性，为社会资本留出多样性、改善型养老需求发展空间。出台居家养老服务指导价格，将社区卫生服务与居家养老相结合。

四是鼓励社区社会组织发展，稳固执政根基 加强社区社会组织服务平台和孵化基地建设，将社会组织纳入“营改增”范围实行低税率，对公益组织免税，出台社工薪酬保障和增长指导意见，明确业主组织法律地位及工作制度，将其纳入社会组织范畴，街道（乡镇）、居委会和业委会工作中应充分发挥社会组织积极作用，有效保障流动人口参与事务管理、享受社区服务、表达利益诉求，有效化解群体利益冲突。

五是加强顶层设计，构建社区信息平台体系 归并部门地方条块，将社区综合信息平台建设融入国家大数据战略、“互联网+政务”以及智慧城市等工作；加强顶层设计，从信息共享、平台建设、运营服务等环节统一规划、实施和维护，建设“互联网+社区”综合信息平台体系。在供给侧整合政府、社会和市场资源，构建精准高效服务对接平台；利用移动互联网建成社区各方互动、协商议事平台，将民情恳谈、事务协调、工作听证、成效评议甚至选举等活动搬到居民手边。

2016 年 09 月 09 日 14:37 | 作者：胡超 | 来源：九三学社中央宣传部

关于赋予住宅小区业主组织民事主体地位 并培育扶助其组织建设能力发展的提案

何悦

提案提交人：全国政协委员

问题：

住宅小区作为居民的共同家园，承载了人民对社会和谐与生活幸福的基本追求。在我国自 1990 年代到 2000 年代期间的城市住房改革，住房从计划经济时代的国有资产转变为私人资产，经济结构的变革，引发和社会治理的巨大变化，原有住宅小区管理的政府责任逐步让位给业主私人共同承担；使普通民众生活与社会行为亦产生了深刻的变化。

二十来年，我国法律制度对这一经济社会现象构建了相应的治理结构，1994 年国家建设部提出在新建住宅小区业主成立“物业管理委员会”，并明确规定“本办法所称住宅小区管理（以下简称小区管理）是指对住宅小区内的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮与整治。”此后，2003 年国务院《物业管理条例》重申了该规定的核心精神，只是将“物业管理委员会”改为“成立业主大会”、“选举业主委员会”。

2007 年生效的国家基本法律《物权法》，将“物业管理”的法律内涵进一步界定为住宅小区业主在“建筑区划内”的权利与义务，明确业主“对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利”，并强调业主“享有权利，承担义务；不得以放弃权利不履行义务。”该法申明了在社区治理层面，业主共同体的权利与义务。

国家基本法之所以如此规定，是因为业主共同体不仅是维护业主个体私人权益的代表、而且要承担小区建筑区划内公共场所建筑物、公用设施的维护，包括安保、防火、绿化、应急等公共服务的责任，全体业主私人为这些服务支付费用，使所属地域上的其他人群和组织机构共同受益。由于物业管理与服务的这种超越个人事务的属性，《物权法》因此规定了小区中必须由业主共同决定的诸条事项和相应的投票决策规则。

然而，《物权法》、《物业管理条例》和其他规范性文件都没有对业主组织的法律地位、以及如何行使共同管理权的民事行为能力做出明确定义和相应制度构建。二十来年，在经济与社会生活中，业主组织既未纳入国家行政体制末端的基层群众自治组织范畴，也未纳入民政系统的社会组织管理体制范畴，长期以来处于体制边缘。使得业主组织这

一自生自发的草根组织，始终处于自生自灭状态，即使存在也很难保持日常运作，直接导致住宅小区治理的困境和城市治理的不善。

根据民政部的数据，在全国范围内，业主大会/业委会普遍面临成立难运作难的困境。只有平均“22%的社区建立业主委员会”，这意味着约80%的小区物权权利共同体缺位。与此伴随的是自90年代房地产大开发时期建设的小区已然进入老龄期，建筑物与附属设施设备老化、颓败、失管、甚至被弃管，小区居住不宜、不安全现象大量存在，小区中因物业管理导致的诸多群体性摩擦与矛盾成为越来越突出的社会难题。

分析：

上述问题可从三大方面的结构性问题进行分析：

1、我国法律虽然赋权业主组织承担小区治理的权利与义务，但是未明确赋予业主组织享有承担民事义务的能力的相应资格。由于我国人口众多，住宅小区规模一般达到千户左右甚至万户。这些人群是由分散的个人形成的陌生人社会，若不能形成在法律上适格的民事主体地位的业主自治团体，权力义务得不到归属，法律规定的业主集体决策和共同管理几乎不可能常态化存在和运作，业主共同体依法律履行义务、承担责任也难免落空。

住宅小区是国家的缩影，是一个小社会，是行政关系、商业关系和社会关系的终端汇合处，国家现代化改革开放进程中的很多问题都会集中表现在小区。业主组织在成立前后，都面对这些难题：法律的不完善及难以实施、行政的干预或不作为、商业的不规范甚至欺诈、业主自身搭便车甚至内部纷争等等。特别是业主个体或者业主组织的行为，即使违规也通常不涉及违法和犯罪，行政命令难以强制执行，行政命令干预既很难介入、也很难生效。因此赋予业主组织法定地位其实是把业主自治活动、特别是义务与责任的落实纳入法治的轨道。

2、同时，住宅小区与我国行政设定的居民社区，在地域性的辖区关系中、在人的属性关系中、在工作事务权限关系中，都存在交集，两者通常被混称为社区。社区治理的相关关系中，除了居民组织、业主组织还存在多个法定主体，其各自权力来源、利益诉求、组织性质、工作方式关系所依据的法律政策都各不相同，存在交叠也具有矛盾，导致社区中矛盾和纠纷更难以解决。因此，理顺社区多元主体之间的关系，构建程序合理、环节完整的协商民主体系非常重要。

3、再者，我国房地产制度的原因，使得开发商销售房屋时，业主组织尚未出现，开发商直接与物业企业签订物业管理服务合同。由于业主组织成立难，这个过渡阶段被固化和无限期维持了下去，致使物业管理制度中甲乙方的经济合同关系长期错位。物业

企业从开发商那里接手了小区共有部分财产的管理维护和占用，也接手了开发商遗留的大量难以解决的质量问题。普通业主面临这些质量问题，没有平等主体间咨询和谈判的渠道，常以不缴费甚至更激烈的手段作为维权的意思表达。这样的情景日复一日发生、长期普遍的存在，使得小区中这一对因物权而产生的两个组织经常处于对立的双方，成为一对难以化解的矛盾体。导致现有的所有解决途径都穷于应对，严重影响社区和谐进而造成了社会不稳定。

建议：

1、赋予业主组织民事主体资格

住宅小区治理的结构性难题需要通过法律结构关系的调整，解决方案之首就是承认业主大会的民事主体资格，予以立法。在国际范畴，虽然业主组织并非都规定为法人团体，但是都明确了业主组织的民事主体地位，以使其承担义务、行使权利。

我国《合同法》将非“法人”的“其他组织”列入法定的合同当事人地位，已然为类似业主组织这样的民事主体行为奠定法律基础和具体操作依据，其中：对“其他组织”与“平等主体”之间的合同关系、与国家间“权利和义务订立合同”的关系、组织代表人“超越权限订立的合同”关系以及“其他组织”在“合并和分立”情况下“连带债权，连带债务”等问题都做了专门规定。业主组织的民事行为主体地位有了法律归属。

业主组织作为《物权法》建筑物区分所有关系中的重要主体，在现实的物业管理活动中已经成为一个无法忽视和回避的实体组织，若获得国家法律的确认、明确其具有独立的法律人格，即业主组织拥有独立于其成员的民事主体地位和特定财产、因而具备能够依法享有权利、履行义务的法律资格，即形成法律意义上的权利义务能力。

2、使业主组织在社区协商民主的制度平台中解决问题

从国家和社会治理体系建构的必要性和迫切性而言，2015年发布的中办、国办文件已然将“业主委员会”列入社区协商的权利主体中，文件指出，社区治理主体多元共治是由于“我国经济社会发生深刻变化，利益主体日益多元，利益诉求更加多样。社区是社会的基本单元，加强城乡社区协商，有利于解决群众的实际困难和问题，化解矛盾纠纷，维护社会和谐稳定”。

其中，特别是针对业主组织和物业企业两个主体，如果能够依据《合同法》奠定的两个平等主体民事合同关系的基础，有助于双方在真实意思表示的情况下签订合同关系，把错位的甲乙双方关系回归原位，使物业管理服务活动中扭曲的环节逐渐走上正轨。使二者都能成为社区治理共同体中协商民主、合作共赢的一员。

3、培育和扶助业主组织的制度发展与能力建设

业主组织是住宅小区管理维护的责任者和埋单者，承担数额巨大的共同财产事务。另一方面由于小区面积很大、人员很多，存在复杂的社区物理、产权和组织形态，需要引导和激励业主组织的发育，使业主组织能够根据小区特定的情况基础上在分权、制衡、议事、决策、管理、执行、避险、减灾等方面依法因地制宜地进行组织的制度创新和组织发展。

应参照我国民政系统培育一般社会组织的工作经验：一是通过孵化等支持功能，包括物理性支持、资金支持、行政办公辅助、能力提升、协调推广、财务托管、法律咨询等方面的支持，为社会组织创造和提供支持性环境；二是资助社会组织：包括对社会组织的各种社会服务采取政府配套补贴、甚至政府为社会组织购买工作岗位，税收优惠、以奖代补、购买服务；三是规范社会组织：通过对社会组织进行评估起到深度外部监督作用促进社会组织的规范运作和发展；四是通过对社会组织的评估促进社会非营利公共伦理：按照国际通用准则，要求社会组织理（董）事会奉行“透明、课责、公平、负责”的信条，并且逐渐为非营利组织及部门制定伦理规范；五是对社会组织采取“善意忽略”的建设性原则“以评促改、以评促建”而不是对其进行惩罚、导致其灭失。

通过上述法律明确业主组织的民事主体地位，同时培育和扶助业主组织，使其健康成长、良性运转，对于改善城市治理、维护社会稳定，把这新生的业主组织团结在党和政府周围将是意义重大的基础工作。

组织起草及修改人：童超

北京首一业主大会工作辅导中心业主大会指导部主任

北京市朝阳区幸福公寓第三、四、五、六届业委会主任

原始提案起草人：陈幽泓 北京市海淀区和谐社区发展中心主任

中国人民大学公共管理学院副教授

审核修改人：毕文强

北京市盛廷律师事务所主任 北京市法学会物权法研究会副会长兼秘书长

审核修改人：孟宪生

北京市仁和律师事务所合伙人，副主任 北京市住建委专家组成员

排版修改人：刘绮菲

北京市政协第十、十一届委员、北京青年政治学院教授

《深圳经济特区物业管理条例》建议版

2016年9月22 深透社

深圳市透明和谐社区促进中心

【修法起草说明】

1, 本条例草案基于 2015 年市人大代表杨勤受市住建局委托、牵头人大代表、政协委员、政府部门、业委会、物业企业、第三方、律师、媒体等 8 小组提出的修法建议, 根据深透社成立半年以来各方讨论、吸收全国各地修法经验而制订;

2, 本条例草案基于“互联网+全透明”的理念而制订。

目前深圳物业管理行业积弊丛生、纠纷严重, 根源首先在于缺乏信息透明、导致市场调节无从谈起。成功的实践显示: 物业管理对业主不应保密, 市场竞争核心在服务能力以及与业主的互信程度。通过市主管部门统一征信建立物业管理信息化透明平台, 实现业主大会微信投票便捷召开, 各类主体物管行为全公开, 小区财务全透明, 消除各种造假行为, 推动物管监管简便化、标准化。

3, 本条例草案基于“业主自治”的理念而制订。

业主大会以及相应的物业管理和服务制度基于物权法, 本质上是业主大会自主处理财产权的行为, 因此首要在于成立业主大会, 避免业主缺位或被架空。为此首先参照其他省市条例, 设定业主大会成立专项经费由建设单位支付、专款专用, 还重新设定了特区住宅区物管条例关于物业经营用房的规定, 为业主大会持续运作和专项维修提供资金支持; 本条例还设定业主大会专享权力不得代行, 并降低其门槛: 经主管部门核准, 五类情形下 1/3 业主票数和票权与会即大会有效; 设定业主大会在政府监管下业主自组、自荐、自动闭环的执行机构成立程序, 消除候选人“互选”等乱象及证明“你妈是你妈”等设卡式管理; 设立业主监事会、业主代表会议有效监督业委会、主持其换届选举(避免运动员身兼裁判员), 明确业主大会账户透明收支及操作规则, 确保实现多数决定、公告发布、送达业主、溯源核查等全程支持与透明监管。

4, 本条例草案基于“市场服务、公平监管”的理念而制订。

首先, 市场服务的谈判双方具有公平资格。业主大会应当办理民政登记、物业服务企业和其他管理人应当办理商事登记, 市场主体均可开设账户, 并接受同等全透明监管; 自然, 物业服务不再专责企业承担, 业主大会可依物权法授权业委会、物业企业或其他

管理人提供服务。业委会自行管理，也须与业主大会签订合同，由业主监事会代行业主大会执行机构监督职责。

其次，对市场双方的产生、运作、竞争、退出进行公平监管。如业主大会账户强制透明，物业账户无论酬金制包干制均须透明接受监管；如业委会和物业公司换届或续聘，均须接受公开竞争，委员须重新报名参选、企业须与业委会招标及特邀的企业进行 PK，由业主大会定标；如合同到期，业主大会未选聘新企业或管理人的，议事规则可决定从应急服务企业库中抽签选企业（否则继续原合同），而业委会届满未选出新一届，由监事会、上届业委会、社区居委会依次作为业主大会临时执行机构；如政府解散业委会和解聘物业企业同样应通过业主大会做出决定（或应同样直接解散或解聘）。总之，对于业委会和物业企业或其他管理人的履职资格、任期、退出、停摆应急等等，政府监管都作同等之公平规定。

第三，对于市场双方的合同内容进行规范。如限定专项委托不得重复提取酬金，并应当在物业合同中明确约定、获得授权。与此相应整体转包也须经业主大会同意（较差企业可以转包给较好的企业，实现两种企业与业主的共赢）；限定物业合同须列明服务标准、考核标准及奖惩标准等，让合同具备可操作性；限定电梯等专项外包同样须在物业合同中同样列明服务标准、费用标准及考核奖惩等。

第三，双方的行业自律组织同等规定，并且依据 2013 年《深圳经济特区行业协会条例》规定一业多会，推动双方的协会还原为竞争性的自律组织。

5，本条例草案基于化解物管纠纷、促进稳定和谐的理念而制订。

目前物管矛盾冲突激烈，已成信访维稳重大挑战。其中，车位的使用与维修纠纷、共有部位的收益与处分纠纷，与业委会选举、物业企业退出，是并列的冲突重点。

对于车位使用及停车场（库）的维修冲突，本条例兼顾建设单位依物权法具有的出售、出租与附赠等约定的权利，同时避免其在业主购房前宣传“小区车位比”、在业主入住后垄断性租售车位导致显失公平、危害稳定，规定规划设计时车位就应统一编码并与房屋房号对应捆绑，房屋车位须一并转让，租售价格应在房屋销售合同约定，未编码、未绑定即视为将对全体业主进行租售赠，未约定价格即视为附赠。车位空间的维修，相应明确由编码绑定的相应房屋业主承担。

对于共有部位与共用设施的收益与处分，规定建设单位未经办理独立产权证书或未经法院诉讼确权不得处分，还规定前期物业服务企业对于业主共有部位的收益，须在业主大会成立后转交，不得擅自处分等。

深圳经济特区物业管理条例目录

(2016年9月深透社建议版)

第一章 总则

第二章 业主自治

第一节 业主和业主代表

第二节 业主大会和业主代表会议

第三节 业主委员会、业主监事会和业主大会临时执行机构

第四节 业主大会和业主委员会财务管理

第三章 物业管理区域

第四章 建设单位

第五章 前期物业服务

第六章 物业服务与应急物业服务

第七章 物业使用与维护

第八章 法律责任

第九章 附则

第一章 总则

第一条【立法宗旨】

为了规范深圳经济特区（以下简称特区）物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，营造安全、舒适、文明、和谐的工作和生活环境，根据有关法律、行政法规的基本原则，结合特区实际，制定本条例。

第二条【适用范围】

特区物业管理适用本条例。

第三条【物业管理定义与透明原则】

物业管理是业主自行或者委托物业服务企业或其他管理人，对其拥有的物业不动产公共区域内建筑物、共用设施设备及场所场地进行管理维护的活动。

物业管理实行业主自治、市场服务和公平监管相结合的原则。

物业管理所有事务、财务，除涉及个人隐私须依法保密外，应当对业主公开透明。

第四条【业务主管】

市政府物业管理行政主管部门（以下简称市主管部门）负责物业管理的监督管理工作，履行下列职责：

（一）组织实施本条例以及其他关于物业管理的法律、法规、国家规定；

（二）研究拟定或者制定物业管理相关政策措施；

（三）指导、协调区政府物业管理行政主管部门（以下简称区主管部门）以及其他相关行政管理部门、街道办事处、行业协会等依法开展物业管理相关工作；

（四）本条例规定的其他职责。

区主管部门负责辖区内物业管理区域的设立与调整以及物业管理的监督管理工作，并接受市主管部门的业务指导。

市、区其他有关部门应当按照法律、法规规定的职责，依法做好物业管理相关工作。

街道办事处在区主管部门指导下，负责指导、监督、协调业主大会成立及业主委员会的选举和日常工作。

社区工作站协助街道办事处开展物业管理相关工作。街道办事处可以委托社区工作站办理物业管理相关事务。

市、区主管部门及街道办事处可通过向第三方组织购买服务等方式，监督业主大会、业主委员会、物业服务企业及其他管理人规范运作。

市主管部门建立物业管理联席会议制度，协调处理物业管理的重大问题。具体办法由市政府制定。

第五条【登记主管】

市政府民政主管部门（以下简称市民政局部门）负责业主大会注册登记的指导与监督工作。

区政府民政主管部门（以下简称区民政部门）负责受理业主委员会提交的业主大会登记申请、核发社会统一信用代码、业主大会注册登记后的年检及信息变更等法律、法规规定的工作。

市政府市场主管部门（以下简称市市场部门）负责物业管理企业和其他管理人的商事注册登记工作。

第六条【行业自律】

业主大会及业主委员会、物业服务企业及其他管理人可以组建行业自律组织，制定行业标准，规范会员行为，组织行业人员的业务培训、调解行业内部争议，促进行业依法、诚信、健康发展。

鼓励业主大会及业主委员会、物业服务企业及其他管理人加入各类行业自律组织，实现“一业多会”。

鼓励业主大会采用行业自律组织发布的业主大会议事规则、管理规约与物业服务合同范本。

鼓励行业自律组织对于各物业管理区域的业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同进行公开的分级评估。

鼓励行业自律组织公开建立业主委员会、物业服务企业和其他管理人诚信档案和诚信风险预警公告制度。

物业管理行业自律组织的管理和鼓励办法由市政府另行制定。

第七条【物业管理信息化透明平台】

市主管部门建立统一的物业管理信息化透明平台（以下简称物业管理信息化透明平台），便于物业管理区域内的业主通过该平台进行业主大会表决、监督物业管理事务及财务。对于该平台业主身份信息的验证与核查，市不动产权登记以及公安等其他相关行政管理部门应予以协助。

业主大会、业主代表会议、业主委员会做出决定，应当优先使用物业管理信息化透明平台设定的微信投票方式进行表决，所有会议结果通告应当通过物业管理信息化透明平台公开发布。

业主进行微信投票或者书面投票的所有分户投票结果，业主代表、业主委员会委员进行微信投票或者书面投票的所有个人投票结果，应当在会议通告发布之前输入该系统，接受业主以及市、区主管部门、街道办事处全程监督。

业主委员会、物业服务企业及其他管理人的所有事务与财务，应当通过物业管理信息化透明平台向业主公开。业主可以通过该平台查阅业主委员会所有会议资料，并有权就涉及自身利益的事项向业主委员会、物业服务企业或其他管理人提出询问，业主委员会、物业服务企业或其他管理人应当予以答复。

物业管理信息化透明平台具体办法由市政府制定。