

深建规〔2016〕12号

深圳市住房和建设局关于印发《深圳市物业管理微信投票规则（试行）》的通知

各区人民政府、各新区管委会：

为保护业主合法权益，规范物业管理微信投票行为，根据《深圳经济特区物业管理条例》、《〈深圳经济特区物业管理条例〉实施若干规定》等法规、规章，结合本市实际，我局组织制定了《深圳市物业管理微信投票规则（试行）》，现予印发施行。

特此通知。

深圳市住房和建设局

2016年12月13日

深圳市物业管理微信投票规则（试行）

第一章 总 则

第一条 为保护业主合法权益，规范物业管理微信投票行为，根据《深圳经济特区物业管理条例》、《深圳经济特区物业管理条例实施若干规定》等法规、规章，制定本规则。

第二条 本市行政区域范围内，业主委员会、街道办事处作为业主大会召集人，组织业主采用微信投票的活动，适用本规则。

本规则所称微信投票，是指业主委员会、街道办事处作为业主大会召集人组织业主通过“深圳市物业管理公众服务”微信公众号等入口，使用微信投票系统，进行业主大会会议投票。

第三条 市物业管理行政主管部门（以下简称“市主管部门”）负责物业管理微信投票的监督指导工作，履行下列职责：

- （一）制定微信投票相关政策措施；
- （二）指导、协调区物业管理行政主管部门（以下简称“区主管部门”）、街道办事处等开展微信投票工作；
- （三）建立物业管理微信投票系统并提供技术支持；
- （四）保存微信投票信息数据；
- （五）为各区主管部门、街道办事处、社区工作站以及新成立或者首次使用微信投票的业主委员会建立市主管部门统一身份认证平台的初始账号与密码。

第四条 区主管部门负责辖区内物业管理微信投票的指导、协调工作，并接受市主管部门的业务指导，履行下列职责：

- （一）指导、协调街道办事处开展微信投票工作；
- （二）负责辖区微信投票的宣传推广以及培训工作；
- （三）指导业主委员会在办理备案时注册微信投票系统账号。

第五条 街道办事处在区主管部门指导下，负责指导、监督辖区业主大会和业主委员会的微信投票活动，具体履行以下工作职责：

- （一）审核社区工作站、业主委员会的系统账号关联申请；
- （二）审核业主大会微信投票延期申请；
- （三）指导、监督业主大会的纸质投票补录；
- （四）审核、确认业主大会微信投票结果；
- （五）接受、调查业主对于微信投票事宜的投诉。

街道办事处可以委托社区工作站办理微信投票相关事务。

第二章 注册与身份验证

第六条 业主委员会作为召集人首次登录使用微信投票系统时,应当完善小区所属街道和社区的信息,核对并确认系统内所在物业管理区域业主分户信息、总票数、总票权数,需要修改的应当在线标注并提交所在街道办事处或社区工作站进行审核。

第七条 业主委员会应当在物业管理区域张贴“深圳市物业管理公众服务”微信公众号二维码和微信投票操作指南。

第八条 业主应自行关注“深圳市物业管理公众服务”微信公众号,或以其他方式登录微信投票系统,选择所在小区,并采用以下方式进行身份验证与房屋绑定:

(一) **自行录入手机号码验证**:对于手机可正常接收运营商发送的系统验证短信的,业主需在微信投票系统中录入姓名、身份证件号码和个人手机号码,经系统自动对比产权登记信息后,向该手机号码发出验证码确认业主身份,完成房屋绑定。

(二) **在线提交照片验证**:对于手机无法接收运营商发送的系统验证短信的,业主除了录入姓名、身份证件号码之外,还需在线提交产权证明、身份证件照片和个人手持该身份证件的照片,经业主委员会在线审核确认业主身份后,完成房屋绑定。

(三) **现场核实验证**:对于多次提交身份信息仍无法通过验证的,业主可携带产权证明、身份证件前往所在小区,由业主委员会现场审核确认业主身份、拍摄该证件照片和业主手持该身份证件的照片,并上传微信投票系统后,完成房屋绑定。业主委员会对以前款(二)、(三)两种形式确认的业主身份的真实性负责。

第九条 已经完成微信投票系统身份验证与房屋绑定的业主需要委托他人进行微信投票的，可以通过系统提交受托人姓名、身份证件、手机号码信息，并书面告知业主委员会。

业主在投票结束之前可以通过系统取消其委托授权，但应当书面通知业主委员会和受托人。

第三章 发起与投票

第十条 业主大会会议表决应当通过市主管部门建立的微信投票系统进行，但业主大会依法决议不采用微信投票的除外。

业主大会依法决议不采用微信投票的，投票结果应当由业主委员会以分户为单位录入微信投票系统，经街道办事处（社区工作站）审核后对小区业主进行公示。

第十一条 业主大会在采用微信投票的同时，可采用书面投票的方式作为补充。

第十二条 业主委员会在业主大会会议召开 15 日前，应当将会议时间、地点、方式、议题、表决事项等录入微信投票系统发起投票，系统自动向所在街道办事处（社区工作站）发送列席邀请。业主委员会应依法将相关信息在物业管理区域张贴公告。

投票发起同时，系统启动业主身份核实功能，自动解除产权发生变更房屋的绑定信息。

经大数据比对发现身份证号和手机号存在不匹配的，由业主委员会进行身份核实，经核实手机号不属于业主的，业主委员会可手动取消该号码的业主身份绑定状态。

第十三条 业主委员会应当在物业管理区域发布业主大会会议公告的同时,将微信投票系统中全部业主身份验证与房屋绑定的相关信息(包括业主姓名、房号、手机号码)加盖公章,向全体业主公示至少7日。

业主相关资料公示时,姓名、手机号应当进行保密处理。

第十四条 业主相关资料公示期间,业主可以核对业主信息。业主书面提出异议的,业主委员会应当在公示期内及时予以核实。经核实不符的,业主委员会应当及时发布通告,并在系统中解除房屋绑定信息,同时抄送街道办事处(社区工作站)。

公示期满,大会投票日之前,业主委员会应向街道办事处(社区工作站)提交公示异议处理情况说明。

第十五条 业主采用微信投票方式的,同一投票权在投票有效期内只能行使一次。

第十六条 在业主大会期间,业主委员会可以通过微信投票系统,实时查询业主大会投票进程及每一户是否投票的信息,并采用手机短信或微信提醒等方式,对尚未投票的业主进行提醒。

已完成微信投票的业主,可以通过微信实时查询所在物业管理区域业主大会投票进程及本人的投票信息。

第十七条 业主大会期间进行身份验证与房屋绑定的业主,不得以微信投票方式参加本次业主大会,但可以书面投票方式参会。

第十八条 由于不可抗力、意外事故、技术故障等异常情况导致微信投票系统不能正常运行,或者投票时限届满,参与投票的业主未达到法定数量等原因,业主

委员会决定延长投票时间的，应当通过系统向街道办事处（社区工作站）提出申请，经街道办事处（社区工作站）审核同意后，投票时间可以顺延。

第四章 计票与结果公示

第十九条 符合本规则的微信投票与纸质书面投票具有同等效力，均为有效的业主大会会议投票。

既通过纸质书面方式，又通过微信投票方式重复投票的，以微信投票为准。

业主大会会议有多项议题，业主仅对部分议题进行投票的，在计票时，该业主纳入出席业主大会会议业主总数和投票权数的计算。对其未进行投票的其他议题，视为弃权。

第二十条 业主大会纸质表决票应当公开唱票，由业主委员会依法邀请街道办事处（社区工作站）工作人员和监票人员监督，将分户表决结果补充录入微信投票系统，统一计票。

第二十一条 微信投票系统根据业主微信投票结果、书面投票补录情况以及业主委员会确认的物业管理区域业主总票数、总票权数，自动计算投票结果，生成投票结果统计表。

业业主委员会应当通过微信投票系统打印业主大会投票结果统计表分户结果统计表并加盖公章，经监票人员签字确认后，提交街道办事处（社区工作站）审核确认。

街道办事处（社区工作站）应在 5 个工作日内审核确认投票结果。

第二十二条 业主委员会应当将业主大会会议结果在物业管理区域内张贴公示并抄送全体业主，公示时间不得少于 7 日。

第二十三条 微信投票系统中的业主大会投票结果应依法保存，接受各方监督。

第二十四条 任何单位和个人不得假冒业主名义进行投票。对弄虚作假的，由主管部门依法处理并进行通报，涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第二十五条 禁止主管部门、街道办事处（社区工作站）、业主委员会、微信投票系统开发维护单位及其工作人员泄漏业主信息和投票信息。

禁止任何机构或者个人篡改业主信息和投票信息。

对泄漏或篡改业主信息和投票信息的，由主管部门依法追究责任人并进行通报，涉嫌犯罪的依法移送司法机关处理。

第五章 附 则

第二十六条 主管部门不得就使用微信投票系统收取任何费用。互联网、通讯等运营商可依法收取服务费用。微信投票利用短信平台产生的费用列入区财政预算。

各区、街道微信投票业务工作经费列入年度财政预算。

第二十七条 业主大会会议的公告、公示应同时在市主管部门网站和物业管理微信公众号上发布。

第二十八条 业主为政府或其他单位的，按照本规则，由产权单位提供并确认分户信息，授权本单位工作人员参加投票。

第二十九条 街道办事处根据《深圳经济特区物业管理条例》第二十七条之规定履行召集人职责时，代行本规则第六条至第十条、第十二条至第十四条、第十六条、第十八条、第二十条至第二十二条、第二十五条所规定的业主委员会的职责。

第三十条 本规则自发布之日起试行，有效期 3 年。