

溪岸景园（兰园、山湖院墅）

物业服务企业选聘方案

（征求意见稿）

线上链接：【金山文档 | WPS 云文档】 选聘方案-0919-草稿

<https://www.kdocs.cn/l/clAH5tqSYGo8>

第一章 总 则

第一条 为维护本物业管理区域全体业主的合法权益，规范业主大会的议事活动，推动和落实业主共治，依照相关法律法规，并根据本物业管理区域实际情况，制定本物业管理区域物业服务企业选聘方案（以下简称“本选聘方案”）。

第二条 本选聘方案部分流程的执行，对可确认业主身份的线上意见收集系统（如企业微信等，以下简称“意见收集系统”）有需求，用于在一定期限内收集业主的有效意见。

（一）参与意见收集的业主比例至少为 5%（仅以人数计）；

（二）单个事项的首次意见收集时间不少于 7 天；

（三）若同一事项的首次意见收集时间结束时，参与业主比例未达（一）中要求，则自动接续发起第二次意见收集，意见收集时间不少于 14 天；

（四）若同一事项的第二次意见收集时间结束时，参与业主比例未达（一）中要求，则由业主委员会应当根据业主分布等情况，邀请至少 23 位志愿者业主进行投票表决，根据志愿者表决结果的优先排序，形成相应的决策。

第三条 本物业管理区域采用 邀请招标的招投标为主，自主投票为辅 方式进行选聘物业服务企业。招投标流程中的相关事项，均由依据本选票方案第二条流程得到的结果、业主大会会议表决结果直接决定。

第四条 业主委员会应当依照本选聘方案推动相关流程。

第二章 选聘流程

第五条 邀请招标流程如下：

（一）所有业主都可以推荐符合本选聘方案约定条件的物业服务企业，并报告给业主委员会；

（二）业主委员会依据本选聘方案第七章约定条件，审核业主推荐的物业服务企业资格；

（三）业主委员会依据本选聘方案第二条，获得业主对通过审核的物业服务企业的意见：

1. 每户业主或志愿者可选择的物业服务企业最高数量，由《议事规则》约定的候选企业数量确定；

2. 根据得票数量多少，确定物业服务企业的优先排序；

（四）业主委员会根据上述排序，顺次联系物业服务企业，告知本物业管理区域概况；

（五）对于有明确意愿投标的物业服务企业，业主委员会发出最多 10 份投标邀请书。

第六条 投标流程如下：

（一）获得邀请的物业服务企业，依照本选聘方案的约定要求编写标书、企业简介等材料，并在收到邀请书之后 20 日内，将相关材料提交给业主委员会；

（二）逾期未提交标书的物业服务企业，视为主动放弃投标。

第七条 评标的流程如下：

（一）业主委员会依据《议事规则》相关规定，将标书等材料公示 10 日；

（二）业主委员会依据本选聘方案第二条，获得业主对已投标的物业服务企业的意见：

1. 每户业主可选择的物业服务企业最高数量，由《议事规则》约定的候选企业数量确定；

2. 根据得票数量多少进行排序，并依照《议事规则》约定的候选企业数量确定候选的物业服务企业名单；

第八条 开标流程如下：

（一）业主委员会组织召开相关的业主大会会议；

（二）业主表决时，最多从候选的物业服务企业名单中选择 1 家；

(三) 业主委员会在完成唱票计票工作之后, 公告业主大会会议相关决定。

第三章 物业服务标准

第九条 住宅物业服务标准包括:

(一) 不低于《无锡市普通住宅物业服务等级》(试行, 2014年发布) 六级服务标准;

(二) 消除并防范公共区域渗漏水隐患, 包括每月至少 1 次清除楼顶、空调外机等部位的杂草和垃圾等杂物;

(三) 维护、改善公共区域排水设施, 保持其畅通, 包括楼顶、地面、地库等部位;

(四) 强化车库出入口安全措施;

(五) 维护、改善与本物业管理区域相关的机动车、非机动车停车秩序, 包括本物业管理区域全域、本物业管理区域有权参与管理的相关道路等;

(六) 维护、改善非机动车出入本物业管理区域、停车、充电等条件;

(七) 实现智慧化服务: 自有 APP/小程序, 支持物业服务费在线缴纳, 提交报事报修、投诉、建议及记录查看等功能。

第十条 商铺物业服务标准: 对于商铺实际存在的物业服务项目, 如公共区域清洁与卫生管理、公共设施运行与维护、安全管理服务、绿化与环境维护等方面, 均参照本选聘方案第九条。

第十一条 物业服务企业为提升竞争力、议价空间, 可提供更多的其他服务。

第四章 物业服务收费标准

第十二条 本物业管理区域的物业服务收费包括: 物业公共服务费、汽车停放费、公共能耗费、电梯运行维护费等。

第十三条 本物业管理区域物业服务收费采用包干制方式, 即物业服务费用由业主按其拥有的专有部分的建筑面积向物业服务企业直接缴纳, 物业服务企业按照物业服务合同约定的服务内容和服务标准提供服务。

第十四条 物业公共服务的收费标准如下：

（一）住宅：不超过 2.1 元/m²·月；

（二）商铺：以签约合同的住宅价格作为基准价，根据物业服务项目，实行上浮收费，上浮标准由双方约定，最高不得超出基准价的 20%。

第十五条 汽车停放费的收费标准，不得超过《无锡市物业服务收费管理实施办法》（2020 年发布）推荐的收费标准。

第十六条 公共能耗费，是指物业管理区域内，共用的水泵、中央空调、集中供热、监控机房、消防系统等设施设备运行电费及公共照明、公共用水等由物业服务企业负责代收代交的费用。

公共能耗费标准由物业服务企业按实际费用，以约定方式向业主或物业使用人按建筑面积合理分摊收取。具体收费标准以物业服务合同的相关约定为准。

第十七条 电梯运行维护费，是指在日常和装修使用中，电梯维修保养、保养、检测、能耗、责任保险等由物业服务企业负责代收代交的费用。

电梯运行维护费标准由物业服务企业按实际费用，以约定方式向业主或物业使用人按建筑面积合理分摊收取。具体收费标准以物业服务合同的相关约定为准。

第五章 共有部分经营与管理

第十八条 授权物业服务企业利用业主的部分或全部共有部分进行经营管理，具体授权的部位以物业服务合同的相关约定为准。

在扣除物业服务公司经营成本后，剩余部分的至少 70% 归全体业主所有，作为公共收益。具体分配方案，以物业服务合同的相关约定为准。

对相关经营状况，物业服务企业每半年至少结算 1 次并进行公示，公示的具体内容和要求以物业服务合同的相关约定为准。

第六章 合同期限

第十九条 业主委员会与中选企业签订物业服务合同的合同期限为 3 年。合同到期后，经业主大会表决，可决定续聘或重新招

投标。

第七章 对物业服务企业的要求

第二十条 对物业服务企业的资质及行为要求：

（一）具备在本市合法经营资质，符合物业服务企业资质管理的相关规定；

（二）物业服务诚信记录良好，无侵占小区维修基金或小区物业公共收益、擅自退出小区管理服务、拒不移交物业资料等不良记录；

（三）企业信誉要求：最近 3 年内未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)记录失信被执行人记录名单、无行政主管部门行政处罚记录、无投标相关的不良记录；

（四）不接受挂靠：若发现有此情况，将取消竞标资格；已经签订合同的，业委会有权解除合同，并没收全部保证金；

（五）报名竞标的物业服务企业之间，以及与业委会成员之间，不得存在直接或间接关联，否则取消竞标资格；

（六）本物业服务项目整体不得转包给第三方经营管理。

第二十一条 对物业服务企业的管理实绩要求：

（一）在管理项目中具有良好业绩，采用先进的管理模式，做到良好的内部监督，并对业主公开透明；

（二）具备丰富的项目交接期经验，能规范、有效处理交接期中各类突发状况，具有接盘的良好信誉；

（三）具有协助业主委员会显著改善小区环境（如整治地库漏水、改善车辆及行人通行条件等）的实绩案例。

第二十二条 对物业项目负责人的要求：

（一）具备相应专业资质或同等条件；

（二）具有 3 年以上的 10 万 m² 以上项目的物业项目负责人岗位经验；

（三）没有不良信用记录、重大投诉及责任事故；

（四）以限定时长的视频形式，回答业主委员会提出的若干问题；

（五）提供详细履历和国家规定的相关证件、证书。

第二十三条 不得以总包的形式将本物业管理区域的物业服务转让给其他个人或公司。

第二十四条 在合同有效期内，未经业主委员会许可，物业服务企业不得擅自更换物业项目负责人。

第二十五条 参与投标的物业服务企业，应当在通过业主委员会资格审核之后 10 日内，向业主委员会缴纳竞标保证金 10 万 元。

（一）若在竞标过程中正常退出，业主委员会应当在确认其正常退出之后的 10 日内，将竞标保证金无息退还物业服务企业；

（二）若中标的物业服务企业主动放弃签订合同，业主委员会将不退还竞标保证金。

第二十六条 履约保证金及履约考核：

（一）本项目履约保证金为 全体物业费总额 5%即 50 万元；

（二）若物业服务企业达不到物业服务合同约定的服务标准、且在约定期限内未完成整改的，应相应扣减履约保证金；物业服务企业超出物业服务合同约定的服务标准的，应根相应提升履约保证金的可扣除额度的上限。相关具体细则在物业服务合同中予以明确；

（三）当履约保证金的余额低于 30% 时，物业服务企业应在 15 个工作日内补足至应缴纳保证金的 50% 以上。若履约保证金被扣减至全部用尽的，物业服务合同自动解除。具体操作细则由物业服务合同另行约定。

（四）业主委员会每年对物业服务企业履约情况进行满意度调查（可委托第三方专业调查机构开展）：

1. 若满意度低于 70%，业主委员会应将限期整改要求以书面形式告知物业服务企业；物业服务企业在限期内未完成整改的，视为物业服务企业违约，业主委员会可以组织召开解除合同的业主大会会议；

2. 若满意度低于 60%，视为实质性违约：业主大会授权业主委员会单方面解除合同；物业服务企业无权要求业主委员会或业主支付物业服务企业的投入，物业服务企业已投入的建设费用，不予返还，且物业服务企业还应向业主委员会或业主承担其他违约责任。

（五）合同到期时，业主委员会应在完成交接工作后 15 日内将履约保证金余额无息退还物业服务企业。

第八章 附 则

第二十七条 本选聘方案经业主大会会议讨论并表决通过后生效。未尽事项的修订、补充，经业主大会会议表决通过后，作为本选聘方案

的组成部分。

第二十八条 本选聘方案由业主大会会议解释。如本选聘方案与现行法律、法规、规章有相抵触的条款，则该条款无效，但不影响其他条款的效力。由业主大会重新表决修订。

