

关于《物业服务合同（征求意见稿）》、《物业服务企业选聘方案（征求意见稿）》、《管理规约（修正草案征求意见稿）》、《业主大会议事规则（修正草案征求意见稿）》的公示

为保障业主的合法权益，充分征求业主的意见，并推动本次业主大会会议的顺利召开，现将相关文件予以公示：

1、《物业服务合同（征求意见稿）》：由融创物业服务集团有限公司无锡分公司（以下简称融创物业）草拟的新合同，作为每位业主自主选择续聘或解聘融创物业的重要依据；

2、《物业服务企业选聘方案（征求意见稿）》：由小区续聘选聘物业筹备组草拟，作为今后小区选聘物业服务企业的重要规则依据；

3、《管理规约（修正草案征求意见稿）》、《业主大会议事规则（修正草案征求意见稿）》：小区续聘选聘物业筹备组在参考业主及业委会委员提出的意见建议等的基础上，对上述文件做出了相应修改。为便于阅读，此两部修正草案仍以全文形式发布。

欢迎广大业主积极参与以上文件的讨论。如有任何意见或建议，您可在公示期内按下方提供的反馈方式提交，筹备组将进行充分讨论，形成表决稿草案，提交本次业主大会会议表决。

公示时间：2025 年 10 月 28 日至 2025 年 11 月 3 日。

意见提交：线上或线下方式提交至续聘选聘物业筹备组，联系电话:13914263055。

- 附件：1. 《物业服务合同（征求意见稿）》
2. 《物业服务企业选聘方案（征求意见稿）》
3. 《管理规约（修正草案征求意见稿）》（全文）
4. 《业主大会议事规则（修正草案征求意见稿）》（全文）



溪岸景园（含山湖院墅）业主委员会



物业服务合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

甲方（委托方）：无锡市滨湖区溪岸景园（兰园、山湖院墅）业主委员会

联系人：_____ 联系电话：_____

地址：无锡市滨湖区 邮政编码：214000

统一社会信用代码：_____ / _____

乙方（受托方）：融创物业服务集团有限公司无锡分公司

负责人：祁红岩 联系电话：0510-85185866

地址：滨湖区蠡湖大道 2108-635

邮政编码：214000

统一社会信用代码：913202115580435791

根据有关法律法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，经协商一致，就甲方代表全体业主将无锡市滨湖区溪岸景园（兰园、山湖院墅）（溪岸景园 C-1 地块，又称溪岸景园一区、二区）委托乙方进行物业服务事宜，订立本合同。

第二条 住宅小区的基本情况

物业类型：☒住宅 ☒商业

座落位置：无锡市滨湖区雪浪街道蠡湖大道与南湖中路交叉口西北侧。

四至：东慈溪道，南南湖中路，
西洪口圩，北瑞达路。

本物业总建筑面积：385849平方米。

其中：住宅279030平方米；

商业18371平方米。

委托的物业构成明细见附件 1，物业构成范围以现场验收为准。

第二章 物业服务事项

第三条 在物业管理区域内，乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

- （一）物业综合性管理服务；
- （二）房屋天台、天面、外墙等物业共用部位的维修、养护和管理；
- （三）电梯、消防等物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理；
- （四）物业共用部位和相关场地的清洁卫生、垃圾的收集和清运及雨污水管道的疏通；
- （五）公共绿化的养护和管理；
- （六）公共秩序维护、安全防范、消防通道等消防安全等事项的协助管理；
- （七）停车场的安全、消防、卫生、用电等管理、维护服务，以及车辆出入、停放秩序维护和车位协助管理；
- （八）人防工程的平时维护管理；
- （九）业主装饰装修的协助管理监督和服务；
- （十）物业收费账目等财务及档案资料管理；
- （十一）制定火灾、台风、暴雨、重大卫生事件等应急突发事件工作预案，处置或协助处置应急突发事件；
- （十二）法律法规、规章政策等规定必须提供的物业服务。

本条地产赠送业主专属使用的露台、庭院、设备平台、阁楼、储藏间或库房、地下室或半地下室、相邻绿地或空间等具有利用上的独立性、可以排他使用的空间或平台等除外，如有争议的双方另行确认。

第四条 乙方提供的其他与物业管理有关的服务包括以下事项：

（一）对业主和物业使用人违反有关物业管理法规、政策及本小区《管理规约》的行为，可以根据具体情况进行相应处理。包括：责令停止违章行为、要求恢复原状、要求赔偿损失；对无故不交纳法律、法规政策规定或合同约定的有关费用或者拒不改正违章行为的责任人，提请有关行政主管部门或司法部门予以解决。

（二）负责向业主或物业使用人收取物业服务费、车辆停放费、垃圾清运费等费用；受有关部门委托负责向业主或物业使用人收取政府规定的各项代收代付费用。

（三）法律、法规及政策规定由物业管理企业管理的其他事项。

第五条 乙方可以将本物业服务区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人，应当就该部分专项服务事项对业主负责。电梯、消防设施等涉及人身、财产安全的设施设备，应当委托具有相应资质的专业性服务企业并核查具有操作证的操作人进行维修和养护。

乙方不得将本物业服务区域内的全部物业服务转委托给第三方，亦不得将全部服务肢解后分别转委托给第三方。

第六条 全体业主、部分业主或单个业主可以委托乙方提供本合同约定以外的服务事项，服务内容、标准、费用等相关事宜由委托人与乙方另行商定。但乙方应制定规范约束其具有管理职责的职员，不得利用物业管理的优势地位，索拿卡要或垄断性的限制、损害业主的合法权益。单个业主可委托乙方对其物业的专有部分提供维修养护等服务，服务内容和费用由双方另行商定。

第七条 汽车停放管理。

（一）乙方负责物业区域内的汽车停放管理，负责收取车位租金及车位服务费。

（二）收费标准：

车位类型	收费标准（单位：元/月/个）	
	车位租金	车位服务费
露天车位	120	
室内车位	250	50
人防车位	150	50
访客等临时停车	临时停车 2 小时内免收，超过 2 小时部分按每小时（不足 1 小时按 1 小时）2 元收取，最高不超过 20 元；超过 24 小时按上述标准重新计收。	

（三）露天共有场地用于汽车停放的（如涉及），月租及临停收入等汽车停放所得的收益主要用于以下开支：

1.扣除税费后 60%纳入甲方公共收益账户,剩余 40%归乙方所有,用于补贴物业服务费用。本项中如有其它经营成本皆由归属乙方的 40%中支出。扣除的税费均按上述共有场地用于汽车停放所得的收入总额的 6%计算（同本合同第十条计算方式）。

2.以上车位租金收入，双方约定于合同签订日起每 3 个月由甲乙双方核算确认一次，乙方应在核对确认后 15 个工作日内将应给甲方的款项足额转至甲方指定帐户，由甲方按规定使用。为免异议，双方同意乙方可在经甲方审批同意后，将应纳入甲方公共收益的费用用于质保期满的物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造工程，或用于开展社区活动费用及其他改善小区服务、提高公共

服务能力等合理用途及甲方同意的其他用途，并在支付给甲方的费用中扣除相应金额。

(四) 甲方委托乙方为人防工程的维护管理人，具体负责人防工程出租使用、费用收交、日常维护等事务。人防工程平时用于汽车停放的，车位租金 200 元/辆/月由乙方负责收取，乙方收取人防车位租金收入主要用于以下开支：

1.乙方按 50 元/辆/月提取管理服务费用，管理费中涵盖税费在内的所有管理支出。

2.剩余 150 元/辆/月（即扣除上述支付给乙方的管理服务费用及相关税费后剩余的经营费用）由乙方按照相关法律法规单独建立台账，专项用于人防工程专项维修管理等支出，且需报请人防部门和甲方批准后才可使用，甲方有权随时核查，具体按《无锡市住宅小区人防工程维修资金监督管理办法（试行）》的相关规定执行。

(五) 业主对机动车辆有保管要求的，应另行与甲方签订机动车辆保管合同。

第八条 房屋共用部位、公共场地、共用设施设备、市政公用设置及附属建筑物、构筑物的小修、养护费用，由乙方承担；大修、中修、更新改造费用，由甲方承担。

大修、中修、小修的界定标准，以物业管理部门的解释为准。

第九条 通知公示服务

(一) 因维修或公共利益，影响相关业主生产、生活时，乙方应及时通知相关业主。

(二) 乙方应在本物业管理区域内的服务中心位置，将服务内容、服务标准和收费项目、收费标准等有关情况进行公示。公示时间为：常年公示。

(三) 乙方应于每年 12 月 31 日 前将共用设施设备运行状况的报告提交甲方，并在物业管理区域服务中心位置公示。

(四) 每 6 个月在物业管理区域内服务中心位置公示物业服务费、车位租金、车位服务费、利用物业共用部位、共用设施等物业相关的收支情况。

(五) 乙方撤出小区 90 日前，应在物业管理区域内显著位置公示。

第十条 物业经营服务

(一) 业主大会及甲方授权乙方利用物业共用部位、共用设施设备进行广告、租摆等经营。乙方按照约定将经营合同复印件交甲方处备案,并代为收取相关经营费用。

(二) 经营收益的使用：

1.经营收入扣除相关税费后，60%归属全体业主所有，40%用于补贴物业服务归属乙方所有。

2.以上经营收益，由甲乙双方每半年进行一次核对确认，乙方应在双方核对确认无误后的 15 个工作日内将归属于全体业主的 60%支付至甲方指定帐户，由甲方按规定使用。因乙方原因导致无法按时到甲方账号的，每逾期一天按照应付未付金额的万分之三支付违约金给甲方。为免异议，双方同意乙方可在经甲方审批同意后，将应纳入甲方经营收益的费用用于质保期满的物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造工程，或用于开展社区活动及其他改善小区服务、提高公共服务能力等合理用途及甲方同意的其他用途，并在支付至甲方指定账户的费用中扣除相应金额。

3.需扣除的相关税费均按税率 6% 计算，即税费 = (含税总收入/1.06) * 6%。

第三章 物业管理服务质量

第十一条 物业服务质量标准（见附件 4）。乙方提供的物业服务应达到附件 4 的标准。

第十二条 在本合同有效期内的每个合同年度结束后，以及在本合同其他条款约定的时间，甲方应当组织业主进行物业服务客户满意度测评。

测评的样本量、测评的指标与权重、物业服务客户满意度计算方法、测评结果等级划分等均可

参照推荐性国家标准《物业服务客户满意度测评》(GB/T 45698-2025)。同时根据本小区实际情况,测评不区分住宅业主、商铺业主,数据收集方法采用在线调查、面访调查等有效方式中的一种或多种。

若测评结果等级类别为“一般”(即 $60 \leq \text{PCS} < 75$),甲方应设置合理整改期限,要求乙方在期限内完成整改,并将整改期限、整改要求以书面形式告知乙方;乙方未在限期内未完成整改的,视为乙方违约,业主大会有权单方面解除物业服务合同;如果业主大会决定解除物业服务合同,那么乙方无权要求甲方或业主支付前期乙方自愿从自有成本中投入的资金及建设费用(甲乙双方另行约定垫付的除外)。

若测评结果等级类别为“不满意”(即 $40 \leq \text{PCS} < 60$)、“非常不满意”(即 $\text{PCS} < 40$),视为乙方违约,业主大会有权单方面解除物业服务合同;如果业主大会决定解除物业服务合同,那么乙方无权要求甲方或业主支付前期乙方自愿从自有成本中投入的资金及建设费用(甲乙双方另行约定垫付的除外),且乙方应向甲方及业主承担相应违约责任。

第四章 委托服务期限

第十三条 物业服务期限为 3 年,自____年____月____日起,至____年____月____日止。

本合同期限届满,业主大会或甲方未作出选聘或者续聘决定,乙方按照本合同约定继续履行的,本合同【为不定期合同】,本合同权利义务继续对双方具有约束力。

第五章 物业服务费用

第十四条 物业服务费用

(一) 本物业管理区域内的物业服务费采取包干制的形式收取(一费制,即业主按下表中收费标准缴纳物业服务费用后,无需另行缴纳公共能耗费、电梯运行维护费)。

(二) 物业服务费用标准如下(按建筑面积计算):

物业类型	收费标准(元/月/平方米)
住宅	2.6
商业	3.3

乙方按照上述标准收取物业服务费用,并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务。

(三) 物业服务费主要用于以下开支:

- 1.管理服务人员工资、社会保险和按规定提取的工会经费、职工教育经费等。
- 2.物业共用部位、共用设施设备日常运行、维护保养费用。
- 3.清洁卫生费用。
- 4.绿化养护费用。
- 5.秩序维护费用。
- 6.办公费用。
- 7.公共水电分摊和电梯运行维护费。
- 8.物业服务企业的固定资产折旧。
- 9.物业共用场地、共用设施设备及公众责任保险费用。
- 10.管理费分摊。
- 11.经业主大会同意的其它费用。
- 12.法定税费以及合理利润。

(四) 物业管理区域内由全体或部分业主承担且收费计量不能直接到单个业主的电梯、水泵、中央空调、集中供热、监控机房等设备运行电费及电梯年检维保、公共照明、公共用水等费用列入物业服务成本,实行一费制标准。

(五) 物业服务费用由业主按其拥有物业的产权建筑面积(已办理房产证的,以房地产证记载

的建筑面积为准。房产证未记载建筑面积或未办理房产证的，以物业买卖合同中约定的建筑面积为准) 交纳。纳入物业管理范围的已竣工但尚未出售、或者由于开发商原因尚未交付给物业买受人的物业(含专有产权用房、车位)，其物业服务费由开发商承担。物业服务费包干使用，盈余或亏损均由乙方享有或承担。

(六) 业主转让物业时，应结清转让之前的物业服务费用。

(七) 交纳费用时间：业主或物业使用人应按季度交纳物业服务费用，交费日期为季度最后一个月 25 日前，乙方采用激励措施和业主或物业使用人另有约定的从其约定。对于延迟缴纳的业主或物业使用人，乙方有权依法催缴。

(八) 业主应当根据本合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的，从其约定，业主负连带责任。

(九) 乙方收到业主交纳的物业费应开具全额收据，并按业主交纳的物业费金额向其开具增值税发票。

(十) 乙方按附件 6 完成房修及改善工作。

第六章 违约责任

第十五条 违约责任

(一) 业主或物业使用人应当遵纪守法，热心公益事业遵守管理规约，履行业主义务，按时按标准交纳物业服务费用，按时按标准缴交物业专项维修资金以及需业主共同分摊的费用，不得从事损害业主公共利益的行为。

(二) 甲方应当及时了解、收集本物业区域内业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助乙方履行、提供物业服务义务；督促业主、物业使用人遵守管理规约，交纳物业服务费及其他相关费用，调解因物业使用、维护和管理产生的纠纷；履行法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

(三) 甲方依照法定程序共同决定提前终止、解除本合同或合同到期的，应在合同终止之日起 15 天内向乙方返还其代为垫付的未偿还的所有款项(如有)。非因本合同约定的原因，甲方无故提前终止合同导致乙方损失的，应承担相应的赔偿责任。

(四) 业主或者开发建设单位无正当理由逾期交纳物业服务费以及其他相关费用的，从逾期之日起，每日按应交未交费用的万分之三的标准交纳逾期违约金。

(五) 乙方违反相关法律、法规、规章的规定或者本合同、本小区《管理规约》的约定，管理服务达不到本合同约定的服务内容和质量标准，给业主、物业使用人造成损失，或者损害业主、物业使用人合法权益的，由乙方按规定整改，负责据实赔偿。

(六) 乙方损害、擅自利用本物业服务区域内共用部位、共用设施设备谋取本合同规定之外的不当利益的，或者存在将公共收益擅自侵占、挪用、污侵害业主共同权益行为的，应当承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状、赔偿损失、返还收益等法律责任。

(七) 乙方违反相关法律、法规、规章规定和合同约定，擅自扩大收费范围、提高物业服务、停车服务等收费标准或者重复收费的，业主、物业使用人就超额部分有权拒绝交纳。乙方已经收取的违规费用，业主、物业使用人有权要求乙方返还。

(八) 甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应当向对方支付伍万元的违约金。给对方造成的经济损失超过违约金的，还应当给予赔偿。

(九) 业主、物业使用人违反相关法律、法规、规章的规定或者本合同、临时管理规约的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准，给乙方或其他业主、物业使用人造成损失的，乙方应追究并配合其他业主、物业使用人追究违法违规违约的业主、物业使用人的责任，并要求其据实赔偿。业主、物业使用人不配合、借故阻挠相关工作，造成全体业主共同损失或者其他业主、物业使用人损失的，应当承担相应的法律责任。

(十) 对无正当理由不缴交有关费用的业主、物业使用人，乙方可采取合法的催缴措施，乙方

也可以通过法律途径解决争议。

(十一) 业主出租、出借物业时，应当将物业服务费标准等事项告知物业使用人，就本合同的权利义务进行约定。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费、车位服务费等费用的，从其约定，物业使用人不履行本合同约定的义务的，业主应当承担连带责任。业主应当将物业出租、出借物业的情况及时告知乙方。物业发生产权或者使用权转移时，业主、物业使用人应当及时与乙方结清物业服务费，业主、物业使用人不结清物业服务费的，乙方有权依法追缴。

(十二) 依法调整物业服务、停车服务等费用标准后，乙方应及时通知业主、物业使用人按调整后的收费标准交纳相关费用。业主、物业使用人不按照调整后的收费标准交纳的，乙方有权依法追缴。

(十三) 本合同设置履约保证金制度，相关约定见附件 5。

第十六条 下列事由所导致的损害或导致乙方履行不能的，不视为乙方违约，乙方不承担违约或赔偿责任，但因乙方故意或过失所致的，仍应由乙方承担相应损失赔偿责任：

1、因不可抗力导致物业管理服务中断的；或者发生可能对业主利益、公共安全造成重大损失的紧急情形时采取紧急避险措施造成未超过必要限度的损失的；

2、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

3、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

4、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

5、针对乙方所编制的专项维修资金使用建议（包括但不限于外墙维修、高空抛物防护网、摄像头安装、电梯维修、消防设施维修等），若乙方已尽到了提示和告知的义务，但业主仍然表决不批准使用专项维修基金，或专项维修资金不足未能及时筹集等原因所引致的经济损失及法律责任（包括但不限于人身、财产损害赔偿及行政处罚等），由全体业主承担；经甲方审核并书面同意乙方可从公共收益中提取费用弥补产生上述的损失。业主批准专项维修资金使用建议后，因乙方原因未及时按专项资金使用方案实施的，所引致的经济损失及法律责任由乙方承担。

第七章 物业专项维修资金

第十七条 住宅专项维修资金实行专户储存、专款专用、业主决策、政府监督的原则，按政府有关规定交纳、管理和使用。

第十八条 住宅专项维修资金属于业主所有，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造；可用于涉及共用部位、共用设施设备安全的预防性维修和更新、改造；可用于投保物业共用部位、共用设施设备的专项财产保险。

物业专项维修资金使用方案应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。发生危及房屋使用 and 人身财产安全等紧急情况，需要立即对共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的，组织实施单位可以依法申请使用维修资金。乙方在抢修前应电话知会本物业所在地的房管部门、街道、派出所和居委会、业委会，并在相应的公共区域进行公示。

使用专项维修资金的工程项目由甲方负责工程内容的确定、施工方案的审批、预算的审批。甲乙双方负责委托设计、确定施工单位。乙方负责开工报告的审批、相关业主的签字确定、工程质量监督、隐蔽工程签证、施工组织协调、工程结算及付款。设计审查、设计变更的认可、隐蔽工程以外的现场签证、工程竣工验收由甲乙双方共同负责。相关程序必须遵守无锡市政府部门规定的物业维修资金使用相关规定。

维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。任何单位、个人不得挪用、侵占物业维修资金。对应由专项维修资金支出的突发性紧急抢修排险工程，可以不受年度计划约束，不经设计委托与设计审查，在甲方的监督下由乙方立即安排施工。相关程序必须遵守无锡市政府部门规定的维修资金专项使用相关规定。

第十九条 共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用分摊方式的，有约定的按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照下列规定分摊费用：

（一）属于物业服务区域内全体业主共有的共用部位、共用设施设备，由全体业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；

（二）属于单幢房屋内业主共有的共用部位、共用设施设备，由该幢房屋的全体业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；

（三）属于一个单元内业主共有的共用部位、共用设施设备，由单元内的业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同承担；

（四）属于车位的共用部位、共用设施设备，由与车位存在共用关系的业主按照各自拥有车位面积的比例共同承担；

（五）上述情况外的共有部位、共用设施设备的维修和更新、改造费用，由相关业主按照各自拥有房屋建筑面积的比例共同分摊。业主个人物业专项维修资金分户账金额不够支付所分摊维修工程费用的，差额部分由该业主承担。

第二十条 物业共用部位、共用设施设备的中修、大修和更新、改造费用，应当通过物业专项维修资金、业主共有资金列支，或者由相关业主按规定另行筹集、通过其它合法渠道落实，不计入物业服务支出或者物业服务成本。

公共部位及公共设施若存在紧急维修，通过常规业主大会表决程序及申请手续无法满足维修时限要求的，经甲方审核书面同意确认，乙方可以公共经营收入支付相关维修费用。如公共经营收入不足的，乙方可代为支付费用，乙方有权在代为支付后自行从后续收取的公共经营收入收益中提取费用予以弥补。

业主转让房屋所有权时，结余住宅专项维修资金不予退还，随房屋所有权同时过户。

第八章 附则

第二十一条 合同的生效

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）物业管理用房

在合同生效之日起甲方向乙方无偿提供并移交【1704.71】平方米、坐落于【位于6#楼一~三层、8#楼一层】的物业管理用房。物业管理用房属全体业主所有，乙方负责维修、养护，不得买卖和抵押。任何单位和个人不得占用或者改作他用。

（三）合同备案

本合同签订之日起三十日内，甲方持本合同到项目所属的区县物业管理行政主管部门办理备案。

（四）甲乙双方有义务协商全力配合处理本合同生效前发生的遗留问题：

1.乙方作为小区前期物业服务单位，在本项目交付前与开发建设单位按相关法律法规规定进行承接查验，故应向甲方移交下列资料、财物：

（1）承接查验时建设单位移交的资料；

（2）业主清册；

（3）共用部位和共用设施设备；

（4）物业服务期间改造、维修、保养有关物业形成的技术资料；

- (5) 物业服务期间配置的属于业主所有的固定设施设备;
- (6) 归属于全体业主的公共收益资金;
- (7) 其他应当移交的财物、资料。

2.因甲方委托乙方继续为本项目提供物业服务,故在本合同签订后,甲乙双方应当对共用部位、共用设施设备进行查验,共同确认查验结果。

如乙方擅自承接未经查验的物业或乙方与建设单位恶意串通、弄虚作假,因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的,经主管部门依法认定、或者法院判决情况属实,物业在承接查验活动中与地产共同实施侵害业主利益的行为的,双方应当共同承担赔偿责任。

对于在前期物业服务期内发现的房屋质量问题(包括但不限于公区渗水等),乙方应按相关法律法规敦促开发商限期完成维修整改整修。如开发商未能在规定期限内完成整修并造成损失扩大的,依据相关法律法规责任判定后,责任方承担赔偿责任。

第二十二条 合同的续约

本合同期限届满三个月前,甲乙双方协商续约事宜,双方同意续约的,应当重新签订物业服务合同。甲方应书面告知物业所在地的区、县物业管理行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府。

第二十三条 合同的终止

(一)本合同期限届满前三个月,甲乙双方经协商不再续约的,乙方应书面告知甲方、物业所在地的区、县物业管理行政主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府。

(二)乙方应自本合同终止时起十五日内,退出物业管理区域。

(三)退出前,乙方应向甲方移交下列事项:

- 1.预收的各项费用以及归属于业主所有的经营所得的收益余额或其他应移交甲方的相关费用。
- 2.本项目的物业管理档案资料(包括业主清册,物业费、汽车停放费用交费清单),并对业主个人信息和资料负有保密义务。
- 3.物业管理用房和属于业主共同的场地、设施设备。
- 4.法律、法规规定及物业服务合同约定的其他事项。

未在约定期限内退出本物业服务区域的,应当按照2000元/日的标准支付违约金。乙方不得拒绝退出、移交,并以存在事实上的物业服务关系为由,请求业主、物业使用人支付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费;因乙方不配合退出或者移交设施设备、资料文件造成业主、物业使用人损失的,应当赔偿损失。

第二十四条 管理规约

甲方应按照法律法规及本合同的约定制定管理规约,并宣导和监督业主及物业使用人遵守管理规约;对业主及物业使用人违反管理规约或者生效的物业管理规章制度的行为,针对具体行为并根据情节轻重,采取规劝、谴责、疏导、制止的措施,必要的应发出限期整改的书面通知,期限届满仍不改正的,应向有关行政主管部门上报并留下书面证明材料,也可以直接向人民法院提起诉讼。

第二十五条 监督

甲方应及时了解业主、物业使用人的意见和建议,监督和协助乙方履行合同,督促业主交纳物业服务费用及其他相关费用,调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷。

乙方应接受全体业主、管理委员会及物业管理行政主管部门的监督指导。

第二十六条 不可抗力

本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方应按有关法律、法规规定及时

协商处理。

第二十七条 争议处理

本合同在履行中如发生争议，双方应当协商解决或者报请物业管理行政主管部门进行调解，协商或者调解不成的，可向无锡市滨湖区人民法院提起诉讼。

第二十八条 其他约定事项

(一)【廉洁约定】甲乙双方共同构建公开透明、廉洁高效的小区治理体系，杜绝贪污受贿、利益输送等违法违纪行为。甲方成员及其亲属不得在乙方任职，不得接受乙方提供的私下赠予财物。乙方及乙方人员应遵守国家法律法规及乙方有关廉政管理的规章制度，不得给予甲方人员财物或以其他方式贿赂甲方人员。若涉嫌贿赂甲方人员、违反廉洁约定的，经查证属实，可移交国家纪检监察机关、司法机关依法处理。

(二)因本项目交付时有部分户型的空调外机平台无百叶窗遮挡等特殊原因，乙方对业主专属使用的该平台需进行每年两次集中风险提示。乙方将通过管家微信、朋友圈、特定户型一对一沟通等方式，提示业主需查看外机平台是否有积水、是否排水顺畅，乙方可应业主需求协助清理、疏通外机平台，业主需为乙方从房屋户内进出进行该项工作提供便利。

第二十九条 未尽事宜

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照国家有关法律、法规和规章执行。

本合同正本连同附件共【17】页，一式四份，甲乙双方及区物业管理行政主管部门（备案）、物业所在地街道办事处各执一份，具有同等法律效力。

(以下无正文，为签约页)

甲方（委托方）：

签章

年 月 日

乙方（受托方）：

签章

年 月 日

附件 1

物业构成明细

类 型	幢 数	户数	建筑面积 (平方米)
住宅（兰园）	6	1527	169621
商业（兰园）	/	85	14361
公建配套（兰园）	/	/	2564
地下室（兰园）	/	/	40090
住宅（山湖院墅）	16	773	109409
商业（山湖院墅）	/	19	4010
公建配套（山湖院墅）	/	/	1017
地下室（山湖院墅）	/	/	44777
合 计	/	/	385849
备 注			

附件 2

物业共用部位明细

- 1、房屋承重结构；
- 2、房屋主体结构；
- 3、公共门厅；
- 4、公共走廊；
- 5、公共楼梯间；
- 6、内天井；
- 7、户外墙面；
- 8、屋面。

附件 3

物业共用设施设备明细

- 1、绿地 30704.06 平方米；
- 2、道路 / 平方米；
- 3、化粪池 5 个；
- 4、污水井 478 个；
- 5、雨水井 275 个；
- 6、垃圾中转站 1 个；
- 7、水泵房 / 个（直管）；
- 8、水箱 / 个（直管）；
- 9、电梯 62 部；
- 10、信报箱 2300 个；
- 11、消防设施 /；
- 12、公共照明设施 /；
- 13、监控设施 监控室 2 个；
- 14、避雷设施 全区覆盖；
- 15、共用天线 全区覆盖；
- 16、机动车库 1 个 63466.71 平方米；
- 17、非机动车库 1 个 13256 平方米；
- 18、共用设施设备用房 / 平方米；
- 19、物业管理用房 1704.71 平方米。

附件 4

物业服务质量标准

项目	内容	基本标准
综合服务	管理处设置	1、小区内设置管理处。 2、每10万平方米建筑面积配备1个客服接待点或区域，有专人提供不少于8小时的客户服务。 3、配置办公家具、电话、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。
	人员要求	1、小区经理有物业管理员上岗证和项目经理上岗证，有一年以上物业管理工作经验。 2、管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
	服务时间	管理处周一至周日每天 10 小时业务接待。
	日常服务	1、24 小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。 2、对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。 3、公示服务标准和收费标准，每半年向业主公布财务状况一次。 4、制定小区物业服务年度和月度工作计划并组织实施，每季向委托方报告一次计划实施情况。 5、制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 6、可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面达小区住户的 100%。 7、运用计算机进行管理（含业主档案、收费管理、设备管理等）。 8、能提供四种以上特约服务（有偿）和三种以上便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织四次以上的社区活动。
清洁管理	共用楼道保洁	每日打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶，擦拭 1 次楼梯扶手，地面每周湿拖 1 次，大理石地面每半年打蜡 1 次，公共设施每周循环清洁 1 次，各梯间墙面、顶面每周除尘 1 次
	电梯及电梯厅保洁	保持电梯轿厢清洁，每日清洁 1 次，每半月对电梯门壁打蜡上光 1 次
	共用卫生间保洁	每日清洁 3 次、消杀 2 次，发现墙壁有污渍及时清洁
	停车场、共用车库或车棚保洁	每周清扫 3 次车库，每月进行 2 次地下室消杀工作
	绿化带、道路保洁	每日清扫 1 次，巡视保洁，确保绿花带、道路整洁
	标识、宣传牌、信报箱保洁	标识、宣传牌每 2 日擦拭 1 次，雕塑、信报箱每 2 周擦拭 1 次
	休闲、娱乐、健身设施	每周清洁 1 次
	门卫、岗亭、监控探头保洁	门卫、岗亭每日清洁 2 次，监控探头每月擦拭 1 次
	垃圾桶、果皮箱	每日收集 2 次，每日擦拭 1 次，每周清洗 1 次
	垃圾收集与处理	按楼道口设路垃圾收集箱或点，每日早晚定时清理二次；垃圾收集箱或点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味，每日擦拭 1 次，每周清洗 1 次。
	卫生消杀	灭鼠、灭蚊等每 2 个月至少进行 1 次，夏季每月消杀 1 次

	公共天台、屋顶	每半月清理 1 次, 保持清洁、无垃圾。暴雨天气或持续雨季应进行雨前、雨后巡检, 检查排水口。
房屋、共用设施、设备维护与管理	公共部位门窗	每天巡视楼内公共部位门窗, 保持玻璃、门窗配件完好, 门、窗开闭灵活并无异常声响。
	围墙	每半月一次巡查围墙, 发现损坏立即修复, 铁栅栏围墙表面无锈蚀, 保持围墙完好
	道路、场地等	每月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等, 发现损坏及时修复, 保持路面平整、无破损、无积水, 侧石平直无缺损。
	排水设施	每月清扫 1 次以上排水明沟, 每季对地下管井清理 1 次, 每半年对地下管井彻底疏通 1 次
	给水设施	饮用水水池(箱)每年清洗消毒 1 次、水质化验达标, 每季清扫 1 次泵房, 每半年对水泵机组清洗保养 1 次, 每季对共用给水管道进行 1 次全面检查维修
	公共部位照明灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	保持灯具完好, 亮灯率在 95%以上。
	消防设施设备	1、消防泵每月启动一次并作记录, 定期保养, 保证其运行正常。 2、消防栓每月巡查一次, 消防栓箱内各种配件完好。 3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。 4、每半年试验一次探测器, 并对全部控制装路进行一次试验, 不合格的应当调换。 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 6、每月检查一次灭火器, 临近失效立即更新或充压。
	其他设施	每日巡查小区房屋单元门、楼道、管线井道、机房以及其它共用设施设备, 并及时维修养护, 保证正常运行; 小区主要道路及停车场交通标志齐全、安全警示标志齐全。
园林绿化养护与管理	基本条件	乔、灌、地被、草配植科学, 层次丰富、季相分明。集中绿地布路全冠大树; 花坛、花景面积占绿地总面积 1%以上; 植物品种多样(不少于 30 种)。乔灌木生长健壮, 树冠完整, 形态优美; 花灌木按时开花结果; 球、篱、地被生长茂盛, 无缺枝、空挡。
	草坪、灌木类、花坛	成活率 95%以上, 每年修剪 4 次以上, 除虫施肥每年 1 次, 虫害及时
	乔木类	成活率 95%以上, 每年修剪 3 次, 除虫施肥每年 1 次, 虫害及时灭杀
	人工湖、喷水池	水面每日清捞 1 次, 每月清理 1 次, 人工湖每年换水 1 次, 水质不良及时更换
	景观小品	每月清洁 1 次, 夏季每半月清洁 1 次
安全防范	人员要求	1、专职保安人员, 以中青年为主, 45 周岁以下的人员占总数 50%以上, 身体健康, 工作认真负责并定期接受培训。 2、能处理和应对小区公共秩序维护工作, 能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备, 能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 3、上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服(精致), 装备佩戴规范, 仪容仪表规范整齐, 当值时坐姿挺直, 站岗时不倚不靠。 4、配备对讲装路和其他必备的安全护卫器械。

	门岗	<p>1、主出入口 24 小时值班看守，至少 2 人值守，立岗时间不低于 10 小时，次出入口早晚高峰（08：00-09：00，17：00-18：00）立岗，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。</p> <p>2、对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。</p>
	巡逻岗	保安人员按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库），监控中心有巡更记录。
	技防设施和救助（监控岗）	<p>1、小区设有监控中心，应具备录像监控（监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口）、楼宇对讲（可视）、周界报警（全封闭）、门锁智能卡等技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。</p> <p>2、监控中心接到报警信号后，保安人员应 5 分钟内赶到现场进行处理。</p> <p>3、小区应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于 2 次的应急预案演习。</p>
	车辆管理	<p>1、地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>2、有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜。</p> <p>3、收费管理的车库内配设道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配设齐全。</p>

附件 5

履约保证金制度

1. 【额度】签订本合同 15 个工作日内，乙方须向甲方缴纳人民币 500000 元整（大写：伍拾万元整）的履约保证金（以下简称保证金），保证金没有按时足额到账的，甲方有权按法定程序提前解除合同。该保证金在甲方的规定存续期间不计息，合同期满后 15 天内退还。

2. 【用途】甲方有权按本合同及附件约定扣除相应保证金，如对需扣除的损失金额有异议或者超出约定的，双方应协商确定。

3. 【退还】甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满后或提前终止承包后一个月内全额退还保证金。否则，甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额，但乙方有合理事由抗辩除外。

4. 【通用规定】如各服务条线存在轻微不合格的，由业委会出具书面通知物业进行整改，物业需在 3 个工作日内提报整改计划，并按计划节点完成整改；逾期故意拖延不整改的，经双方核实确认的，予以 200 元-500 元/次扣款处罚。

5. 【装修】乙方应尽到装修管控义务（包括装修申请时告知申请人违规装修行为范围、发现违规行为及时张贴违章装修告知书、物业制止仍拒不整改的上报相关主管部门）。如有业主在非装修时间无特殊情况装修扰民的，如果乙方不能证明其已尽上述管控职责的，每次扣除保证金 100-300 元。如有安装在非设备平台的空调室外机、不规范空调走线、未经业主大会允许的雨棚、花架、裸露在外的防盗窗等情况的，每新添一处建筑外立面违建，如果乙方不能证明其已尽上述管控职责的，扣除保证金 200-1000 元。如有改变原设计功能、拆除承重墙等违规装修，如果乙方不能证明其已尽上述管控职责的，每次扣除保证金 1000-2000 元。

6. 【工作汇报】乙方应当将每月的服务工作成果，如日常清洁、门岗接待事项、装修巡查结果、共有设施设备损坏情况和维修结果、业主的报事报修处理情况统计情况、或其他甲方认为有必要公开的项目，通过业主群或甲方指定渠道向甲方汇报。未进行汇报的，扣除违约金 300 元/月。连续 3 个月未公示，且经甲方提出仍不予公示的，甲方可以按照相关法律法规规定启动解聘程序。

7. 【服务转包】乙方未经甲方同意不得将物业服务整体全部转包给其它公司或个人，否则甲方按照相关法律法规规定启动解聘程序。

8. 【人事】物业项目经理的任免须经甲方同意，如甲方提出书面意见，要求更换项目经理或其他员工时，则须在一个月之内更换到位；项目工作人员的配置按照项目组织架构【60】人，根据实际运作情况位配置可进行±2 人微调。以上岗位设置可根据项目实际情况作适当调整。如部分服务内容外包的，应扣减相应岗位人员数量。每月至少一次向甲方报备当期排班表，由甲方监督确保不发生缺岗的情况。如有缺岗，或未按要求在一个月内更换人选或按要求调离人员（向甲方报备的特殊情况除外），则按照每人每天 500 元从保证金中扣除。

9. 【值守】机动车出入口及监控室有专职人员 24 小时值守，除非经过与甲方商定妥善替代方案，否则若出现岗位减编安排或擅自调动导致的无人员值守的（应急突发处理情况除外），经双方核实确认的，予以扣除 500 元保证金/次。

10. 【日常工作巡查】每日 9:00-19:00，项目巡逻人员需按服务标准要求按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位（小区道路、单元出入口、楼层和地下车库）目视可及范围内的卫生、秩序、常用设备的完好情况，主动发现、记录、并解决或上报问题，并按要求做好相关记录。若检查发现存在巡查任务未开展的情况，每次扣除保证金 300 元。

11. 【专项工作巡查】乙方应当安排专人定期巡查绿化景观、监控系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、建筑物主体等共用部位、共用设施设备的损坏情况和处理计划，3 日内无法快速解决的问题主动告知预计完工时间（必要部位在旁张贴相关告知）；同时建立物资台账，接受业委会不定期抽查。巡查周期可自行制定，但需要同步告知甲方，甲方认为有必要可以要求增加巡查项目及缩短周期或增加频次。若检查无巡查记录或推进计划的，每次扣除保证金 300 元。

12. 【扣款条件】涉及保证金的扣款，甲方须先向乙方发送书面的整改通知书。乙方收到书面整改通知书合理期限（日常整改时限为3日，重大整改时限为7-15日）内按甲方要求完成整改的（特殊事项另行沟通时限的除外），甲方则不得扣款；如乙方在限期内未整改或15日内又发现同一情况的，且无相关特殊事项提前报备的，则甲方按合同条款规定扣除保证金。甲方向乙方发送书面扣款通知书，扣款事宜满足以上扣款条件并将通知书送达乙方项目经理以上工作人员后于15天内扣款。

13. 【严重违规】物业服务期间在日常管理出现严重不合格的问题，经双方核实确认的予以扣款500-2000元的处罚，物业提交整改节点但仍故意拖延不整改的，可重复、多次扣款：

(1)未经业委会同意，物业擅自改变物业管理用房的用途，或擅自改变物业管理区域内按照规划建设建设的公共建筑和共用设施用途。

(2)物业擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益。

(3)未按管理要求定期公示服务收支情况、公共收益账目的。

(4)物业管理过程中对于发现的长期存在安全隐患，因未能及时上报或物业处理不当导致的业主财产损失、人身伤害等（不可抗力因素除外）。

(5)未经业委会或者民法典约定事项下专有面积及户数业主同意，私自动用维修基金（政府维修基金使用绿色通道除外）。

(6)向第三方非法泄露或提供业主个人信息以获私利的行为。

(7)电梯出现因处理不当导致的困人超30分钟到2小时内的，或停梯超24小时到72小时的安全事故的，每次扣款500元（物业告知的计划性停梯除外）；出现因处理不当导致的困人超2小时或停梯超72小时的重大安全事故每次扣款2000元。

(8)涂改、伪造、骗取、编造、转让、出租、出借资质或等级证明的。

(9)将本物业服务区域整体外包给到三方单位的。

(10)拒不执行、恶意拖延执行各级行政部门做出的责令整改通知或生效处罚的。

14. 【年度检查】甲方每个合同年度结束后由半数以上委员参与或邀请热心业主按本合同约定的服务质量标准进行一次检查考核，同时乙方需派员陪同、配合检查。如有发现乙方或乙方的维保方有某项工作未按照服务标准执行或执行不到位的，由甲方向乙方提出意见或书面整改通知，乙方应在收到通知后10个工作日内向甲方提供整改方案和书面回复，超出该时限未有书面回复和具体整改措施方案的，甲方有权视情节轻重在半数以上委员表决通过后从履约保证金中每次扣除1000元-5000元以作惩罚。甲方做出处罚决定后应向乙方提供书面通知。

15. 【解除合同】如累计保证金扣除额度达到保证金总额（即伍拾万元整），视为乙方违约，业主大会有权单方面解除本合同，由甲方组织召开相关的业主大会会议。若业主大会决定解除本合同，乙方无权要求甲方或业主支付前期乙方自愿从自有成本中投入的资金及建设费用（甲乙双方另行约定垫付的除外），且乙方应向甲方或业主承担相应违约责任。

附件 6

房修及改善计划

序号	房修和改善事项	预计完成时间
1	增设外来人员电动车停放点	2025 年 10 月
2	装修业委会办公室/业主活动区	2025 年 10 月
3	升级园区出入口门禁	2025 年 11 月
4	焕新网球场、羽毛球场	2025 年 11 月
5	维修单元楼道墙面	2025 年 12 月
6	焕新负一层单元归家动线	2025 年 12 月
7	增设负一楼单元门口排水盖板	2025 年 12 月
8	焕新业主共享空间	2026 年 1 月
9	局部修复地库环氧地坪	2026 年 3 月
10	已报修的精装维修（412 户清单）	2026 年 6 月
10.1	墙纸、天花板裂纹、墙皮脱落、木地板划痕、大理石划痕 145 户	2025 年 12 月
10.2	天台、烟道/空调机位漏水，卫生间漏水、空调漏水、移门、橱柜等维修 126 户	2026 年 1 月
10.3	外墙渗漏 141 户	2026 年 6 月

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）

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、线下投票等，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 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) 物业服务企业不得擅自变更共用部位、公共场所的用途;

(八) 物业服务企业实现智慧化服务: 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标准提供服务。

若物业服务收费采用一费制, 即收费不区分物业公共服务、公共能耗费、电梯运行维护费, 则参照第十四条执行; 否则参照第十五、十六、十七条执行。

第十四条 若物业服务收费采用一费制, 收费标准如下:

(一) 住宅: 不超过 2.85 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30%。

第十五条 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50%。

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。

第十八条 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。

第五章 共有部分经营与管理

第十九条 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。

经营收益的分配，可以采取以下两种方式之一：

（一）经营收入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。

（二）经营收入在扣除物业服务公司相关税费后，剩余部分的至少 60%归属全体业主所有，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

第二十条 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

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 履约保证金：

(一) 本项目履约保证金为 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) 当履约保证金被扣除用尽时，业主大会有权单方面解除物业服务合同。如果业主大会决定解除物业服务合同，那么物业服务企业无权要求退换其已自愿投入的资金及建设费用，且应向业主承担相应违约责任。具体操作细则由物业服务合同另行约定。

(四) 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。

第二十八条 在物业服务合同有效期内的每个合同年度结束后，以及在物业服务合同其他条款约定的时间，业主委员会应当组织业主进行物业服务客户满意度测评。

测评的样本量、测评的指标与权重、物业服务客户满意度计算方法、测评结果等级划分等均参照推荐性国家标准《物业服务客户满意度测评》（GB/T 45698-2025）。同时根据本小区实际情况，测评不区分住宅业主、商铺业主，数据收集方法采用在线调查、面访调查等有效方式中的一种或多种。

若测评结果等级类别为“一般”（即 $60 \leq \text{PCS} < 75$ ），业主委员会应设置合理整改期限，要求物业服务企业在期限内完成整改，并将整改期限、整改要求以书面形式告知物业服务企业。物业服务企业未在限期内未完成整改的，视为物业服务企业违约，业主大会会有权单方面解除物业服务合同；如果业主大会决定解除物业服务合同，那么物业服务企业无权要求退换其已自愿投入的资金及建设费用，且应向业主承担相应违约责任。

若测评结果等级类别为“不满意”（即 $40 \leq \text{PCS} < 60$ ）、“非常不满意”（即 $\text{PCS} < 40$ ），视为物业服务企业违约，业主大会会有权单方面解除物业服务合同。如果业主大会决定解除物业服务合同，那么物业服务企业无权要求退还其已自愿投入的资金及建设费用，且应向业主承担相应违约责任。

第八章 附 则

第二十九条 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。

第三十条 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。

溪岸景园（兰园、山湖院墅）管理规约

（修正草案征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为维护本物业管理区域内的全体业主和非业主使用人的合法权益，保障物业的安全、合理使用，创造良好的生活（工作）环境，根据《民法典》、国家、省、市物业管理条例等法律法规规章，结合本物业管理区域实际，制订本管理规约。

第二条 本管理规约经征求街道、社区和业主意见后，由业主大会会议通过，对本物业管理区域内的全体业主和非业主使用人均具有约束力。

第三条 业主、非业主使用人在物业使用中，应遵守物业使用的相关规定，本物业管理区域车辆停放、电梯使用、空调安装、装饰装修、房屋出租、垃圾分类投放、宠物饲养等管理制度和约定，及政府各职能部门的关于物业使用的有关要求，不得从事法律、法规、规章和规范性文件中规定的禁止性行为。

第二章 物业基本情况

第四条 本物业管理区域内物业的基本情况：

（一）物业名称：溪岸景园（兰园、山湖院墅）。

（二）坐落位置：无锡市蠡湖大道与南湖中路交叉口西北侧。

（三）物业类型：住宅、商业。

（四）本物业管理区域四至：

东至：慈溪道；南至：南湖中路；

西至：洪口圩；北至：瑞达路。

（五）本物业管理区域概况：物业总建筑面积 384149.87 m²，专有部分住宅面积 281131.18 m²，专有部分商铺面积 18220.45 m²，专有部分总面积投票权数 299351.63 m²。

（六）物业管理用房建筑面积 1740.37 平方米；坐落：溪岸景园一区 107 单元与蠡湖大道 2098-131、132 位置的物业管理用房，

溪岸景园二区 34、35 单元与蠡湖大道 2108-435 至 446 位置的物业用房 (1)、(2)、(3)。

(七) 业主委员会办公地点: 兰园物业办公室二楼。

第三章 物业管理服务

第五条 物业服务收费可以采取包干制或酬金制方式,具体根据《物业服务合同》约定。

第六条 业主按照规定按时足额交纳物业服务等相关费用,转让物业的,应自觉及时结清物业服务等相关费用。

第七条 业主与非业主使用人约定由非业主使用人交纳物业服务等相关费用的,从其约定,业主负连带交纳责任。

第八条 业主委托物业服务企业提供物业服务合同约定以外服务项目的,其费用由双方另行约定。

第九条 对本物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修、房屋出租等方面法律法规规章和本管理规约规定的行为,物业服务企业应当及时进行劝阻、制止,并向相关部门和业主委员会报告。

第四章 物业的使用

第十条 业主对物业的专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利,但不得擅自改变物业使用性质,不得妨碍其他业主正常使用物业。

第十一条 业主、非业主使用人应遵守法律、法规、规章和本管理规约的规定,按照有利于物业使用安全、整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则,正确处理供电、供水、供热、供气、排水、通行、通风、采光、管线铺设、建筑维修、装饰装修、环境卫生、环境保护、秩序维护等方面的相邻关系。

第十二条 根据无锡市禁止燃放烟花爆竹的相关规定,业主、非业主使用人不得在本物业管理区域内非法燃放烟花爆竹。

第十三条 业主、非业主使用人应当遵守法律法规规章明确的电梯安全使用管理规定,遵守安全使用说明和安全注意事项,不得实施下列行为:

(一) 乘用明示处于非安全状态的电梯;

(二) 超过额定载荷使用电梯和乘用超过额定载荷的电梯;

- (三) 采用非正常手段开启电梯层门或轿箱门；
- (四) 破坏电梯安全警示标志、报警装置或电梯零部件；
- (五) 携带危险品乘用电梯；
- (六) 其他影响电梯安全运行的行为。

学龄前儿童应当在成年人陪同下乘用电梯。

鼓励引入电梯安全管理保险机制。

第十四条 业主、非业主使用人应当按住宅设计规范、标准明确的要求安装空调，安装在统一专门用于安装空调设备的座板，座板位置不够或无座板的，在不影响安全的情况下，需经过业委会同意后，可选择安装在其他位置。空调冷凝水排水管应接入空调冷凝水排水管道或接纳空调冷凝水的阳台排水系统，不得在空调设备上增加其他负载，定期对空调设备的安全进行检查和维护。

发生下列情况之一的，业主、非业主使用人应当及时采取措施消除安全隐患：

- (一) 空调设备超过设计使用期限的；
- (二) 空调设备安装架和紧固件出现松动或者严重锈蚀的；
- (三) 物业服务企业告知空调设备安装架和紧固件出现松动或者严重锈蚀的；

业主、非业主使用人使用空调产生噪声超过有关环境噪声标准的，应当停止使用，并采取维修、更新等有效措施，降低噪声污染。

第十五条 业主、非业主使用人应当遵守国家、省、市相关法律、法规、规章和规范性文件的规定，依法依规安全使用和维护本物业管理区域内的消防设施设备，并遵守下列规定：

- (一) 不得占用、堵塞、封闭消防通道、消防登高面；
- (二) 不得损坏消防设施设备、影响消防安全；
- (三) 违反消防安全的行为被公安、消防等部门责令整改的，应当按照要求及时整改；

如有违反前款行为的，由业主委员会或物业服务企业予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关主管部门。

第十六条 业主、非业主使用人按照相关法律、法规、规章的规定，对其产生的生活垃圾进行户内分类和分类投放，并遵守下列规定：

- (一) 爱护垃圾厢房、垃圾分类收集容器等生活垃圾分类设施设备；

(二) 按《无锡市生活垃圾分类管理条例》规定，分类投放，严禁混放。不属于生活垃圾的其他垃圾，按照相关规定处理，不得随便丢弃；

如有违反前款行为的，由业主委员会或物业服务企业予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告城管执法部门。

第十七条 业主、非业主使用人在物业使用过程中，不得违法搭建、改建建筑物、构筑物，并遵守下列规定：

(一) 不得将房屋内卧室、起居室、阳台等部位改为卫生间或厨房，不得改变卫生间、厨房的原始设计位置；

(二) 不得改变房屋的基础、承重墙体、梁柱、楼盖、屋顶等房屋原始设计承重结构；

如有违反前款行为的，由业主委员会或物业服务企业予以劝阻、制止，业主委员会或物业服务企业可以书面要求其限期改正，其他业主、非业主使用人可以向城管执法、房屋安全管理等部门举报；劝阻、制止无效的，应当及时报告城管执法、房屋安全管理等部门。

第十八条 业主、非业主使用人进行装饰装修时，遵守下列规定：

(一) 遵守国家、省、市的相关规定以及本规约约定，遵守装饰装修的注意事项，不从事破坏房屋承重结构等装饰装修的禁止行为；

(二) 需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业，并按照装饰装修的有关规定办理手续。物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主、非业主使用人，并与业主或施工单位签订装饰装修管理服务协议；

(三) 在指定地点放置装饰装修材料及装修垃圾，不得擅自占用共用部位和公共场所；

(四) 施工期间应采取有效措施，减轻或避免施工过程中对相邻业主或非业主使用人日常生活造成的影响，施工时间：上午 8:00 ~ 12:00、下午 14:00 ~ 18:00，其它时段和双休日、法定节假日不得进行有噪音施工。因特殊情况需要在规定时间内进行施工的，应事先取得相邻业主的同意，书面告知物业服务企业后实施，并尽可能缩短施工时间；

(五) 不得擅自扩大承重墙上原有门窗尺寸，拆除连接阳台的混凝土墙体；合理使用水、电、气等共用设施设备，不得擅自拆改；

(六)因装饰装修房屋影响物业共用部位、共用设施设备的正常使用以及侵害相邻业主合法权益的,应及时恢复原状并承担相应的赔偿责任。

发现装饰装修企业、施工人员或物业服务企业有强制装饰装修行为的,应及时向公安机关或相关部门报告。

第十九条 业主、非业主使用人在物业使用中,除遵守《无锡市物业管理条例》第四十六规定外,根据本物业管理区域的实际,还应遵守业主大会通过的小区管理规定。

第五章 物业的维修

第二十条 业主对物业专有部分的维修养护行为不得妨碍其他业主的合法权益。

第二十一条 因维修养护物业确需进入相关业主的物业专有部分时,业主或物业服务企业应事先告知相关业主,并在约定期限内恢复原状或给予适当补偿,相关业主应给予支持和配合。

相关业主阻挠维修养护而造成物业损坏及其他损失的,应负责修复并承担相应的赔偿责任。

第二十二条 发生危及公共利益或其他业主合法权益的紧急情况下,必须及时进入物业专有部分进行抢修但无法通知相关业主的,物业服务企业应向相邻业主和业主委员会说明情况,并在下列第2项的监督下,进入相关业主的物业专有部分进行抢修,事后应及时通知相关业主并做好善后工作,抢修产生的相关费用由责任人承担。

- 1.所在地社区居民委员会;
- 2.所在地派出所;
- 3.业主委员会。

第二十三条 因公共利益或者维修养护物业,业主确需临时占用、挖掘道路、场地、绿地及其他共用部位、共用设施设备的,应征得业主委员会、物业服务企业、直接利害关系人的同意,并依法办理相关手续,事后在约定期限内恢复原状。

第二十四条 物业存在安全隐患,危及公共利益和其他业主合法权益时,责任人应当及时采取措施消除隐患。

第二十五条 人为原因造成共用部位、共用设施设备损坏的,由责任人负责修复并承担费用。

第六章 物业的转让、租赁

第二十六条 物业出租应当遵守相关法律、法规、规章等相关规定，尊重社会公德，不得危及物业的安全，不得损害其他业主的合法权益。无论出租或者转租，业主均应承担相应的责任。

第二十七条 住房出租应当遵守《无锡市房屋租赁管理办法》。

第二十八条 物业出租人应当协同承租人依法办理房屋租赁登记备案手续。同时，按规定将租客信息向社区或派出所报送登记。

第二十九条 物业转让或者出租时，业主须将本管理规约、物业服务收费标准作为转让合同或者租赁合同的附件，由受让人或承租人作出书面承诺。物业转让或者出租后，当事人应当于物业转让合同或者租赁合同签订之日起 10 日内，将转让或者出租情况以及相应通讯联系方式书面告知业主委员会和物业服务企业。

第七章 物业共有部分的经营与收益分配

第三十条 本物业管理区域内属于全体业主所有的停车场及其他物业共用部位、共用设施设备等的由业主委员会决定委托物业服务企业或者其他机构经营。扣除合理经营成本后，所得公共收益可用于下列分配：

- 1.用于续交物业专项维修资金(公共收益应当主要用于补充物业专项维修资金)；
- 2.用于保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造和养护（物业服务合同中物业服务企业责任以外的）；
- 3.用于业主大会、业主委员会的工作经费；
- 4.存放于业主委员会对公账户，由业主大会决定用途和使用方式。

第三十一条 公共收益由业主委员会自行管理，并以业主委员会名义开设账户，不得以任何个人或者其他组织名义进行管理，每半年公示一次收支情况。

兰园、山湖院墅对公共收益采用独立管理、独立核算的管理模式，由各自的全体业主委员会委员分别进行管理，不应互相干涉或阻碍。

业主委员会违反规定使用公共收益或者不按规定公示公共收益收支情况的，业主可要求住建局责令其限期改正或者撤销其决定并通告全体业主。

第三十二条 兰园、山湖院墅各自的公共收益，单次使用金额在2万元以下，全年使用总计10万元以下的，可由业主委员会在本物业管理区域内公告，并报社区备案后使用；兰园、山湖院墅各自的公共收益，单次使用超过2万或全年使用超过10万元的，须经业主大会会议决定，并在本物业管理区域内公告栏公告。

第三十三条 公共收益收支情况每两年进行一次审计，并将审计报告在本物业管理区域内公告栏公告7日。物业服务企业更换，业主委员会届满或中止，或者业主委员会主任辞职前，须对公共收益收支情况进行审计，并将审计报告在本物业管理区域内公告栏公告7日。

第三十四条 对公共收益收支情况进行审计的，相关费用从公共收益中列支。

第八章 物业专项维修资金

第三十五条 本物业管理区域建立的物业专项维修资金专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，其归集、使用、管理执行国家、省、市的相关规定。

第三十六条 维修、更新、改造工程需使用物业专项维修资金的，业主委员会应认真审核工程内容、施工单位、预算方案及资金额度等事项后，组织征求相关业主意见，并将上述事项在本物业管理区域内进行公示。维修方案和征求意见情况须抄报社区，同时邀请社区和业主代表对维修项目的申报、施工和验收进行全程监督。

兰园、山湖院墅各自区域内房屋共有部分和共用设施设备的维修、更新和改造，仅能使用各自区域的物业专项维修资金，仅由各自的全体业主委员会委员进行组织等相关工作，仅在各自区域内进行公示。

第三十七条 本物业管理区域，兰园和院墅可以分别授权各自业主委员会可以直接使用维修资金的利息部分，业主委员会可以直接使用利息的年度累计额度各自为10万元以下，专款用于本物业管理区域片区内房屋共有部分和共用设施设备的维修、更新和改造。

第三十八条 业主应当按照规定交纳住宅专项维修资金。住宅专项维修资金属于业主共有，专项用于物业保修期届满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。

住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额 30%的，业主应当按照有关规定以及业主大会的决定，续交住宅专项维修资金。资金续交的方案内容包括：

（一）续交金额。续交金额应保证续交后余额达到首期物业维修资金额度。

（二）分摊原则。由相关业主按所拥有房屋的建筑面积比例分摊续交金额。

（三）资金来源。选择下列第 1、2、3、4（可多选）项作为本物业管理区域的续交资金来源。

1.从本小区物业公共收益中一次性划转；

2.每年从本小区物业公共收益中根据本管理规约第三十条第 1 项的规定，用于补充物业专项维修资金，直至达到应续交金额；

3.由相关业主按应分摊的金额续交，产权不明确或产权属于业主共同所有的物业，其续交金额从小区公共收益中划转；

4.由物业服务企业在收取物业服务费的同时，按月另行收取一定额度的物业专项维修资金，直至达到应续交金额；产权不明确或产权属于业主共同所有的物业，其续交金额从小区公共收益中划转。

第九章 违约责任

第三十九条 业主、非业主使用人应自觉遵守本管理规约，违反管理规约的，造成业主物业损害或导致业主共同利益受损的，受损害业主、业主委员会和物业服务企业可依法向人民法院提起诉讼。

业主不遵守管理规约、拒不履行业主义务，扰乱业主大会召开、业主委员会选举以及实施其他损害业主共同权益行为的，可以限制其行使以下第 1 项共同管理权：

1.担任业主委员会委员候选人和委员；

2.业主大会会议表决权；

3.共有部分经营收益分配权；

4.参与和监督业主大会、业主委员会的组建以及日常工作。

第四十条 为维护业主的共同利益，业主大会同意在物业管理服务活动中授予物业服务企业以下权利：

（一）根据物业管理法律、法规、规章和本管理规约的规定，由物业服务企业制定物业共用部位、共用设施设备和相关场地维修、养

护、管理、使用等各项管理制度，经业主委员会审核批准后实施，并督促业主、非业主使用人遵守执行；

(二) 以告知、劝阻、公示、诉讼等必要措施制止业主、非业主使用人违反物业管理法律法规规章、物业服务合同、管理制度和本管理规约的行为，拒不改正的，物业服务企业可以采取下列措施予以制止：

1. 物业服务企业可以清理在公共空间任意堆放的杂物，以恢复原状；

2. 对于占用消防通道、故意堵塞出入口等严重影响业主公共安全和正常生活的特殊情况，物业服务企业可以在社区和业主委员会的见证下，采用拖车等强制方式解除隐患。

第四十一条 业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

第四十二条 违反有关法律、法规、规章或者本管理规约造成其他业主人身伤害、财产损失的，责任人应负赔偿责任。

第四十三条 非业主使用人违反法律、法规、规章或者本管理规约的，业主承担连带责任。

第十章 附 则

第四十四条 本管理规约自业主大会会议通过之日起生效。未尽事项的修订、补充，经业主大会会议表决通过后，作为本规约的组成部分。

第四十五条 本管理规约如有与现行法律、法规、规章相抵触的条款，则该条款无效，但不影响其它条款的效力。

第四十六条 本管理规约每位业主各执 1 份，业主委员会、物业服务企业各留存 1 份。属地街道、物业管理行政主管部门各备案 1 份。

第四十七条 业主委员会监督本管理规约的实施。

溪岸景园（兰园、山湖院墅）业主大会议事规则 (修正草案征求意见稿)

第一章 总 则

第一条 为规范业主大会的活动，维护本物业管理区域全体业主的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、住房和城乡建设部《业主大会和业主委员会指导规则》、《江苏省物业管理条例》和《无锡市物业管理条例》等有关规定，结合本小区实际情况，制定本小区业主大会议事规则（以下简称“本议事规则”）。

第二条 业主委员会在街道、社区的指导监督下开展履职工作。业主大会和业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

第三条 业主大会和业主委员会在其职责范围内依法作出的决定对本物业管理区域内的全体业主和非业主使用人均具有约束力。任何人不得抵制决定的贯彻执行，不得干扰业主大会和业主委员会的正常工作。

第四条 业主大会、业主委员会作出决定前，应当将拟决定的事项事先报告街道、社区，听取街道、社区的意见，作出决定后应及时报告社区并向业主公开。

第五条 业主委员会委员应当加强相关法律法规及业务知识学习，参加相关部门组织的业务培训，不断提高依法履职的能力。

第二章 业主大会

第六条 本物业管理区域范围及相应的业主大会名称：

（一）物业管理区域范围：

东至： 慈溪道 ；南至： 南湖中路 ；
西至： 洪口圩 ；北至： 瑞达路 。

（二）业主大会名称为：

无锡市滨湖区 溪岸景园（兰园、山湖院墅） 业主大会 。

第七条 业主大会决定以下事项：

- (一) 制定和修改业主大会议事规则；
- (二) 制定和修改管理规约；
- (三) 选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- (四) 确定物业服务内容、标准及物业服务收费标准，决定选聘物业服务企业的方式、方案，选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；
- (五) 使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- (六) 筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- (七) 改建、重建建筑物及其附属设施；
- (八) 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- (九) 制定、修改利用共用部位和共用设施设备经营所得的收益分配、使用方案，包括收益资金使用额度的授权、管理方式等；
- (十) 制定利用共有道路或者其他共有场地依法用于停放汽车的车位管理方案、收费标准；
- (十一) 审议并监督业主委员会工作报告、经费使用情况，审议并监督业主委员会利用物业共用部位和共用设施设备经营性收支使用情况；
- (十二) 有权撤销业主委员会作出的决定；
- (十三) 决定物业管理区域内涉及业主共同利益的其他物业管理事项；
- (十四) 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

第八条 业主大会会议由业主委员会按照下列程序组织召开：

- (一) 起草业主大会会议表决的内容、会议召开形式、时间、地点、议题和议程，制定征询意见表或者表决票，核实业主身份、人数、专有部分面积、建筑物总面积等情况；
- (二) 业主大会召开会议前 15 日，由业主委员会将会议的时间、地点、内容、本次业主大会会议形式以书面形式在本物业管理区域内公告栏向全体业主公告，并抄送街道、居民委员会、区住建局。
- (三) 表决票、选票可通过设立投票箱、上门或者寄挂号信、快递、传真、网络等可追溯方式发放和回收，并在公告要求的时间内完成投票

工作。因客观原因不能按期完成投票工作的，应当在街道办事处（镇人民政府）指导下确定是否延期，并在本物业管理区域公告栏公告；

（四）按照本议事规则第十七条规定，统计表决结果。业主大会会议决定以书面形式在本物业管理区域内公告栏公告10日，接受街道、社区和业主的查询和监督；

（五）业主大会会议应当由业主委员会书面记录并存档。

第九条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。定期会议每年召开1次，召开时间为3月份，听取业主委员会年度工作报告，表决需要提交业主大会审议的事项。召开本小区业主大会会议，应当提前三个工作日书面告知物业所在地社区居民委员会，邀请社区居民委员会派员列席。社区居民委员会接到书面邀请后未派员出席会议的，不影响会议有效性。

有下列情形之一的，业主委员会应当自情形发生或收到申请之日起30日内组织召开业主大会临时会议：

（一）经专有部分占建筑物总面积20%且占总人数20%以上业主提议，经核实后属于业主大会议事范围且提议事项明确、联系人明确的；

（二）发生物业服务企业解除物业服务合同、严重的群体性事件、严重的安全隐患等重大情形或者紧急事件需要及时处理的；

（三）街道办事处或者社区居民委员会根据实际情况认为需要召开临时会议并向业主委员会发出书面提议的。

第十条 业主委员会接到提议召开业主大会临时会议书面申请（需有业主本人的签名、联系电话、房号）后，需及时报告街道和社区，并在15日内对提议的真实有效性进行核实。经核实，符合业主大会临时会议召开情形的，业主委员会应当在收到提议之日起30日内按规定召开业主大会临时会议，就提议事项征求业主意见并进行表决，表决议题应与提议议题相一致；提议不符合业主大会临时会议召开情形的，业主委员会应当在收到提议之日起20日内说明事实、理由和依据，并在本物业管理区域公告栏公告。

第十一条 业主委员会未按规定组织召开业主大会会议的，业主可以请求物业所在市（县）、区物业管理行政主管部门和街道协调，确定召开时间。逾期仍未召开的，根据《无锡市物业管理条例》规定在街道指导下，由社区组织指导业主召开，具体工作委托社区组织实施。

第十二条 业主大会会议可以采取书面征求意见、电子投票或者集体讨论等形式。业主委员会应于会议召开15日前确定业主大会会

议形式并在本物业管理区域公告栏进行公告。

第十三条 本物业管理区域不采取业主推选业主代表参加业主大会会议的方式进行。

第十四条 业主委托家庭成员以外的人参加业主大会会议的，应当出具书面委托书，载明本次参加业主大会所委托的事项、委托权限和期限，由业主本人签字，并由委托人转交业主大会。业主常用联系方式和地址发生变化的，应当及时告知物业服务企业、首次业主大会筹备组或者业主委员会。因发生变化未及时告知而产生的法律后果，由业主个人承担。

非业主使用人可以接受本人租住或使用房屋业主的书面委托行使业主权利，但不得担任业主委员会委员。

第十五条 业主大会采用下列方式确认参与表决的业主：

- (一) 业主到会并在会议签到表上签名；
- (二) 业主在表决票上或者表决票发放表上签名；
- (三) 业主在挂号信、快递等收件凭证上签名；
- (四) 传真、网络等可追溯的查收确认；
- (五) 业主采用电子投票的，以登录并打开投票界面记录为确认依据。

第十六条 业主大会会议采用下列方式进行发放、回收表决票：

(一) 设投票箱：在本物业管理区域内设投票箱，由业主将表决票投入投票箱内；

(二) 专人送达、回收：由业主委员会或社区组织志愿者逐户送达并回收；

(三) 邮寄挂号信、快递（以邮寄挂号信或快递投票的，应在表决票中附业主本人身份证复印件）；

(四) 音像、影像资料（以音像、影像资料投票的，音像、影像资料应当有业主本人对具体表决事项的明确意见表达）；

(五) 在物业管理行政主管部门建立的业主决策电子投票系统上投票；

(六) 在可确认业主身份的其他电子投票系统上投票；

(七) 其他可追溯的网络查收方式。

第十七条 业主大会采取以下方法进行表决票的统计：

(一) 已确认参会未表决的业主，其投票权数按照下列第1项办

法统计：

- 1.计入已表决的多数票；
- 2.不计入已表决的多数票。

(二) 车位、摊位等特定空间不计入确定业主投票权数的专有部分面积；

(三) 不遵守管理规约、拒不行行业主义务的业主，其表决权与被选举权按照下列第2项办法统计：

1.均予以限制，其投票权数不计入总人数、建筑物总面积，不得参选业主委员会委员；

2.限制其被选举权，不得参选业主委员会委员；但不限制其表决权，其投票权数计入总人数、建筑物总面积。

(四) 投票人需用钢笔、签字笔或圆珠笔填写并签名，签名因未填写、涂改、字迹不清等原因造成无法辨认投票人业主身份及其意见的，视为无效票；

(五) 单个事项表决意见不按表决票规定符号填写的，该单个事项表决意见无效，但不影响其他事项表决意见的统计。

第十八条 业主大会对某项提议已经作出决定的，业主在3月内不得以同一内容同一理由再提议召开业主大会会议进行表决，涉及到小区安全或重大突发事件的除外。

第三章 业主委员会

第十九条 业主委员会由5 ~ 11名委员组成（或由选举最终产生法定的单数组成，人员数量范围为5到11人），其中主任1名、副主任2名。主任、副主任在业主委员会委员中推选产生。

业主委员会每届任期为4年。

业主委员会办公地点为兰园物业办公室二楼。

第二十条 业主委员会为业主大会的执行机构，履行以下职责：

- (一) 执行业主大会的决定和决议；
- (二) 召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；
- (三) 拟订选聘物业服务企业的方案并报业主大会决定；
- (四) 拟定物业服务合同的内容；
- (五) 与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

(六) 及时了解业主、非业主使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

(七) 监督管理规约的实施；

(八) 督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

(九) 组织和监督物业专项维修资金的筹集和使用；

(十) 根据业主大会决定，聘请专职财务人员、法律顾问；

(十一) 调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

(十二) 对侵害业主共同利益的行为依法提起诉讼；

(十三) 协助街道办事处换届选举工作组对业主委员会的换届选举；

(十四) 业主大会依法授权业主委员会决定的其他事项。

第二十一条 经业主大会授权，按以下1方式确定。

1. 同意业主委员会聘用法律顾问、专职财会人员，薪酬标准由业主委员会确定并签订合同，并告知全体业主；

2. 同意业主委员会聘用法律顾问、专职财会人员，薪酬标准由业主委员会提交业主大会表决通过；

3. 不同意聘用法律顾问。

第二十二条 业主委员会候选人应当是本物业管理区域内的业主，并符合下列条件：

(一) 具有完全民事行为能力；

(二) 遵守国家有关法律、法规；

(三) 遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；

(四) 热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具有较强的社会公信力；

(五) 具有一定的组织能力；

(六) 具备必要的工作时间；

(七) 住宅业主参选前在本物业管理区域内居住累计满12个月以上；

(八) 商业、配套用房业主参选前在本物业管理区域内办公、经营累计满12个月以上。

第二十三条 鼓励和支持业主中的以下人员积极参选业主委员会，通过法定程序进入业主委员会：

(一) 中共党员；

- (二) 党代表、人大代表、政协委员；
- (三) 社区“两委”班子成员、网格党支部书记、党小组长；
- (四) 具备财务、法律、工程、环境、社会治理等专业专长的业主；
- (五) 有经验、有能力、有精力的退休人员。

第二十四条 有下列情形之一的，不得作为业主委员会委员候选人：

- (一) 违反国家法律法规，正在被立案侦查，或曾受过刑事处罚的；
- (二) 违反党纪党规，正在被立案调查，或曾受过留党察看及以上党纪处分的；
- (三) 参与邪教组织，或非法组织参与集体上访，影响社会稳定的；
- (四) 利用黑恶势力干预小区业主正常工作和生活的；
- (五) 采用不正当手段，阻扰业主大会、业主委员会会议的正常召开、选举及表决的；
- (六) 在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业工作的；
- (七) 不遵守管理规约、拒不履行业主义务的；
- (八) 拒不执行法院判决被纳入失信被执行人名单尚未及时撤销的；
- (九) 在小区内存在违法违规搭建、装修等行为被执法管理部门责令整改尚未整改到位的；
- (十) 不按照有关规定交存物业专项维修资金的。
- (十一) 法律法规规定的其他情形。

第二十五条 业主委员会委员有下列情形之一的，其委员资格自行终止：

- (一) 不再是本物业管理区域内业主的；
- (二) 因疾病或者其他原因丧失履行职责能力的；
- (三) 住宅项目，连续 12 个月以上不在本物业管理区域内居住的；
- (四) 以书面形式向业主大会或者业主委员会或者街道、社区提出辞职的；
- (五) 在为本物业管理区域提供服务的物业服务企业工作的；
- (六) 小区管理规约中的违约责任明确限制其任业主委员会委员的；
- (七) 违反法律法规，正在被立案侦查、被追究刑事责任，或受到刑事处罚的；
- (八) 法律、法规、规章以及管理规约规定的其他情形。

业主委员会应将上述委员资格自行终止情况在本物业管理区域公告

栏公告不少于 7 日。

第二十六条 根据《无锡市业主大会和业主委员会活动指导规则》并结合本物业管理区域实际情况，业主委员会委员有下列情形之一的，可以依照法律、法规、规章和业主大会议事规则的规定，提请业主大会会议决定是否予以更换或者罢免：

- （一）本人及其配偶、直系亲属与物业服务企业有直接利害关系的；
- （二）损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质且未改正的；
- （三）未按照规定交纳物业服务费用或者专项维修资金且未改正的；
- （四）有严重不良信用记录或者犯罪记录的；
- （五）不履行委员职责或者无故缺席业主委员会会议连续 3 次以上的；
- （六）违反法律法规、管理公约，挪用、侵吞属于全体业主所有的公共收益等严重侵害全体业主合法权益的；
- （七）不履行业主委员会委员职责，不遵守管理规约拒不履行业主义务的；
- （八）收受物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬的；
- （九）向物业服务企业销售商品、承揽业务的；
- （十）牟取可能妨碍公正履行职务的其他利益的；
- （十一）在选举中有贿赂、胁迫、欺骗等不正当行为并经查证属实的；
- （十二）住宅小区业主当选之后在本物业管理区域内居住累计未满 12 个月的；商业业主当选之后在本物业管理区域内办公、经营累计未满 12 个月的；
- （十三）发生第二十五条规定的情形的。

业主委员会应将业主大会关于是否终止上述委员资格的决定在本物业管理区域内公告不少于 7 日。

第二十七条 罢免业主委员会委员、候补委员资格的，按照下列程序进行：

- （一）经业主委员会 1/3 以上委员或者持有 20% 以上投票权数的业主提议，召开业主大会进行罢免；
- （二）由街道办事处（镇人民政府）或者社区居（村）民委员会提

议，提请业主大会进行罢免。

第二十八条 业主委员会委员资格变动的，应当以书面形式在本物业管理区域内公告栏公告 7 日。

不再担任业主委员会委员的，应当自不再担任之日起 3 日内将其保管的财务凭证、档案等文件资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交给业主委员会，并做好交接手续。拒不移交的，业主委员会或者业主委员会委员可以请求街道办事处（镇人民政府）和公安机关协助移交。

第二十九条 业主委员会委员实行等额选举。

第三十条 本物业管理区域根据业主大会表决通过的人数结果确定是否设立候补委员。具体规定如下：经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意的候选人，未能当选业主委员会正式委员的，可以按照得票多少，依照顺序列为业主委员会候补委员，人数不得超过正式委员总数的 50%。

第三十一条 业主委员会任期内，委员出现缺员的，应当进行补缺。从候补委员中按照得票多少依次递补。

业主委员会主任或者副主任缺员的，在业主委员会委员中重新选出主任或者副主任，并向街道办事处（镇人民政府）和市（县）、区物业管理行政主管部门办理变更备案。

第三十二条 业主委员会会议分为定期会议和临时会议。

定期会议每季度召开不少于 1次。

经三分之一以上业主委员会委员提议的或符合下列情形之一的，业主委员会应当在 7 日内召开临时会议：

1. 业主大会决定召开业主委员会会议的；
2. 业主委员会主任认为必要的；
3. 街道、社区认为有必要并要求召开的；
4. 超过 10%以上业主联名提议要求召开的；
5. 小区发生重大紧急事件。

业主委员会委员不能委托代理人参加会议，候补委员可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。

第三十三条 业主委员会会议应当按照下列程序和要求召开：

（一）会议由主任负责召集和主持，主任因故不能召集和主持的，由副主任负责召集和主持。主任、副主任均因故不能召集的，或无正当

理由不召集的，由街道、社区指定一名委员召集；

(二) 召集人提前7日将会议通知及有关材料送达每位委员，并邀请社区列席；

(三) 需讨论、决定的事项应当在会议召开7日前报告街道、社区，并在本物业管理区域内公告，听取社区和业主、非业主使用人的意见建议；业主、非业主使用人应当在业委会企业微信或业委会认可的其他电子平台实名认证。不能确认业主身份和不能实名认证的物业使用人业主委员会可以不听取其意见建议。

(四) 委员因故不能参加会议的，提前1日向会议召集人说明；

(五) 会议应有过半数的委员出席，作出的决定（包括形成的业主委员会议案）必须经全体委员半数以上同意；

(六) 会议书面记录由出席会议的委员签字并加盖业主委员会印章后存档；

(七) 业主委员会会议决定文件由业主委员会发布；

(八) 业主委员会会议决定（包括业主委员会议案）在作出之日起5日内以书面形式报告社区并在本物业管理区域内公告栏公告7日，接受业主的查询和监督；

(九) 业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以向相关部门投诉，也可以请求人民法院予以撤销。

第三十四条 业主委员会候补委员的递补规则如下：

业主委员会正式委员缺额不超过正式委员总数二分之一的，由候补委员按照得票多少自动递补，业主委员会应当在5日内将正式委员缺额和候补委员递补情况在本物业管理区域内公告栏公告7日。

候补委员递补后，业主委员会成员人数仍未达到本议事规则第十九条规定人数的，业主委员会应当组织召开业主大会会议补选业主委员会委员。

第三十五条 业主委员会出现下列情形的，街道办事处（镇人民政府）应当组织重选：

(一) 业主委员会任期未到，但经业主大会临时会议依法撤销的；

(二) 业主委员会人数因辞职、终止资格等原因，候补递补后人员不足规定总数1/2，业主委员会依法停止工作的；

(三) 业主委员会未正常履行职责达到半年以上，经街道办事处（镇人民政府）督促其履职仍未履职的；

(四) 物业服务合同期满前 3 个月，业主委员会未组织召开业主大会确定续聘或者重新选聘物业服务企业，经街道办事处（镇人民政府）督促其限期召开，逾期仍未召开，导致本物业管理区域无人管理的。

第三十六条 业主委员会自然任期届满前 3 个月，应当启动换届选举。

第三十七条 自街道成立换届工作组产生至新一届业主委员会选举产生前，原业主委员会应当继续履行职责，并协助换届工作筹备组工作，因不履行职责造成的损失由相关责任人承担。但原业主委员会不得对下列事项组织召开业主大会会议作出决定：

- (一) 选聘、解聘物业服务企业；
- (二) 管理规约规定情形以外的物业维修、更新、改造等重大事项；
- (三) 其他重大事项。

第三十八条 业主大会选举产生新一届业主委员会之日起 30 日内，上一届业主委员会应当将其保管的有关凭证、档案等资料、印章以及其他属于全体业主共有的财物，移交给新一届业主委员会，并办理交接手续。新一届业主委员会可以请求街道办事处（镇）和公安派出所协助移交。

新一届业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内按照规定备案。

第三十九条 未能选举产生业主委员会，可以提请街道按《无锡市物业管理条例》规定组织成立物业管理委员会，依法代行相关职责。

第四章 选聘物业服务企业

第四十条 本物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。业主委员会负责拟定物业服务合同内容，公示并征求业主意见后提交业主大会表决，并根据业主大会的决定与物业服务企业签订物业服务合同。

第四十一条 发生下列情形之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会会议讨论决定选聘或续聘物业服务企业事宜：

- (一) 业主大会成立三个月内；
- (二) 物业服务合同届满前三个月；
- (三) 物业服务企业书面提出解除合同的；
- (四) 超过 30% 以上业主联名提议续聘或选聘的。

业主委员会应当将业主大会的相关决定书面告知物业服务企业。

第四十二条 业主委员会应当结合本物业管理区域规模、业主对物

业管理服务的需求等，事先告知业主采用以下何种方式进行选聘物业服务企业：

（一）采用协议方式选聘物业服务企业的，业主委员会应当事先将选聘方式、服务标准、服务方案、收费标准、合同内容、合同期限、所选物业服务企业的信用实绩等情况征求业主意见，并在本物业管理区域内公告，由业主大会表决确定物业服务企业，确定后由业主委员会代表业主大会与物业服务企业签订合同；

（二）采用招投标方式选聘物业服务企业的，业主委员会应当事先将选聘方式、服务标准、收费标准、物业服务企业信用实绩、评标方式、委托评委方式、管理期限等招标方案和评标程序事先征求业主意见，并经业主大会表决通过。开标后，业主委员会代表业主大会与中标物业服务企业按照招标要求签订合同。

第四十三条 业主委员会公开发布选聘信息，根据选聘方案开展报名物业服务企业的资格审查工作，确定候选企业数量为2家。

第四十四条 业主委员会在物业服务企业选聘过程中，不得擅自作出决定或者越权签订物业服务合同。

第四十五条 业主委员会根据本议事规则第四十二条、第四十三条的规定，将候选物业服务企业提交业主大会表决。表决结果产生后，业主委员会应当将选聘结果报告街道、社区，与物业服务企业签订物业服务合同，并将合同在本物业管理区域内公告栏公告7日，接受业主查询和监督。

第五章 筹集管理业主大会、业主委员会运作经费

第四十六条 业主大会、业主委员会的运作经费（以下简称“运作经费”）由全体业主共同承担，运作经费的具体额度由业主委员会提出意见，并经业主大会会议表决通过后执行。

（一）本物业管理区域运作经费采取方式2筹集：

1. 由业主分摊；
2. 从公共收益中列支。

（二）运作经费主要用于下列开支：

1. 会议组织召开费用；
2. 日常办公开支费用；
3. 聘请工作人员费用；

4. 其他必要支出。

(三) 业主委员会应当每年公布上一年度运作经费的使用情况，在本物业管理区域内公告栏公告7日，接受业主的查询和监督，并报社区存档备查。

第四十七条 本物业管理区域不建立业主委员会委员履职工作补贴制度，业委会委员在履行职责过程中产生的费用凭发票、收据或支付凭证等据实报销。

第六章 档案资料的建立与保管

第四十八条 业主委员会应建立工作档案，并指定专人保管，工作档案应当包括以下内容：

- (一) 业主大会、业主委员会的会议记录；
- (二) 业主大会、业主委员会的决定；
- (三) 业主大会议事规则、管理规约和物业服务合同；
- (四) 业主委员会选举及备案资料；
- (五) 专项维修资金筹集及使用账目；
- (六) 业主及业主代表的名册；
- (七) 业主的意见和建议；
- (八) 有关业务往来文件；
- (九) 公共收益收支使用情况账目；
- (十) 业主大会、业主委员会运作经费收支情况账目；
- (十一) 业主大会、业主委员会印章使用情况清册；
- (十二) 本物业管理区域划分资料；
- (十三) 房屋及建筑物面积清册；
- (十四) 建筑规划总平面图；
- (十五) 公用设施设备的交接资料。

第四十九条 业主可以查阅与自身直接相关的档案，并有权向业主委员会提出询问，业主委员会应当在收到查询申请之日起5日内予以答复。

第五十条 业主委员会集体辞职或任期届满仍未选举产生新一届业主委员会的，原业主委员会应当将其保管的有关凭证、档案等资料、印章以及其他属于全体业主共有的财物在属地主管部门的指导下移交临时

管理机构或者属地社区暂时保管，新一届业主委员会产生后由其进行移交。

第七章 业主大会、业主委员会印章的使用与管理

第五十一条 业主大会、业主委员会印章按照以下规定管理：

1. 业主大会、业主委员会印章由主任以外的委员专人保管；
2. 业主大会印章根据业主大会会议的决定使用；
3. 业主委员会印章根据业主委员会会议的决定并由半数以上委员书面签名同意后使用。

违反上述规定使用印章的，用印无效。造成经济损失或者不良影响，依法追究责任人法律责任。

第五十二条 建立印章使用档案，记录内容包括用印日期、用印事由、用印数量、用印（经办）人、业主委员会负责人、盖章人等。

第五十三条 业主大会、业主委员会印章遗失的，业主委员会应当向本物业管理区域内业主及社会公告，并按照相关规定重新刻制。

第八章 附 则

第五十四条 本议事规则经首次业主大会会议讨论并表决通过。未尽事项的修订、补充，经业主大会会议表决通过后，作为本议事规则的组成部分。

第五十五条 本议事规则由业主大会会议解释。如本议事规则与现行法律、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。