

**业主大会（业主委员会）**

规范化建设指导手册

编制单位：昆山市住房和城乡建设局

2023版

**目 录**

**[前 言](#_Toc152054385)** [1](#_Toc152054385)

**[定义说明](#_Toc152054386)** [3](#_Toc152054386)

**[第一部分](#_Toc152054387) [首次业主大会](#_Toc152054388)** [4](#_Toc152054388)

[第一节 业主大会成立申请 5](#_Toc152054389)

[第二节 组建业主大会筹备组 8](#_Toc152054390)

[第三节 筹备首次业主大会会议 14](#_Toc152054391)

**[第二部分](#_Toc152054392) [业主委员会换届/变更/注销](#_Toc152054393)** [34](#_Toc152054393)

[第一节 业主委员会换届前提条件 35](#_Toc152054394)

[第二节 成立业主委员会换届工作组 36](#_Toc152054395)

[第三节 业主委员会成员资格终止 37](#_Toc152054396)

[第四节 业主委员会成员补选 38](#_Toc152054397)

[第五节 业主委员会变更或注销 39](#_Toc152054398)

**[第三部分](#_Toc152054399) [业主大会重要事项](#_Toc152054400)** [40](#_Toc152054400)

[第一节 解聘或者选聘物业服务企业 41](#_Toc152054401)

[第二节 物业费调整 43](#_Toc152054402)

[第三节 续筹物业专项维修资金 44](#_Toc152054403)

[第四节 使用物业专项维修资金 46](#_Toc152054404)

[第五节 公共收益的使用 47](#_Toc152054405)

**[第四部分](#_Toc152054406) [业主委员会规范化建设示范](#_Toc152054407)** [48](#_Toc152054407)

[第一节 内部制度的建立 49](#_Toc152054408)

[第二节 召开业主委员会会议 59](#_Toc152054409)

[第三节 召开业主大会会议 63](#_Toc152054410)

[第四节 业主委员会的监督 65](#_Toc152054411)

[第五节 业主委员会规范化评价 68](#_Toc152054412)

**[第五部分](#_Toc152054413) [相关附件](#_Toc152054414)** [77](#_Toc152054414)

[业主大会议事规则（示范文本） 78](#_Toc152054415)

[管理规约（示范文本） 86](#_Toc152054416)

[业主委员会工作规则（示范文本） 94](#_Toc152054417)

[物业管理招标文件 98](#_Toc152054418)

**[第六部分](#_Toc152054419) [相关法律法规文件](#_Toc152054420)** [126](#_Toc152054420)

[中华人民共和国民法典（节选） 127](#_Toc152054421)

[最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用法律若干问题的解释 134](#_Toc152054422)

[最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干问题的解释 137](#_Toc152054423)

[《物业管理条例》 138](#_Toc152054424)

[《江苏省物业管理条例》 146](#_Toc152054425)

[《苏州市住宅区物业管理条例》 168](#苏州市住宅区物业管理条例)

[关于进一步加强昆山市业主大会选聘物业服务企业招投标管理的通知 193](#关于以党建引领推进物业行业建设的通知)

前 言

业主委员会是社会转型期伴随着国家与社会关系的变化、政府社会职能的调整、城市住宅商品化、住房管理专业化的产物，是物业管理的伴生物。作为一种独特的自治组织，业主委员会自产生之日起便受到了广泛关注。

随着《中华人民共和国民法典》和《苏州市住宅区物业管理条例》的陆续实施，昆山市物业管理法制化进入新阶段，尤其针对业主的建筑物区分所有权、业主和业主组织 、物业服务合同等都有着新的法律规定的要求。而面对快速城镇化后业主对美好生活的向往以及民主法制意识的不断增强，在实操中围绕着业主大会与业主委员会的成立和履职，仍存在着“成立难”、“开会难”、“换届难”、“决策难”和“监督难”的困扰，也产生许多新矛盾、新问题、新情况需要研究解决，工作流程亟待规范与改善。

为此，编制《昆山市业主大会(业主委员会)规范化建设指导手册》，旨在依法、依规、依约制定业主大会和业主委员会实操的示范文件，为本市各区镇、社区、业主委员会以及物业服务企业开展日常关联工作提供指导和依据，为加强基层治理体系和治理能力现代化提供方法和示例，共同推动物业服务行业高质量发展。

二〇二三年十月



本标准根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》和《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定并结合本市的实际情况编写，适用于本市物业服务项目成立业主大会、业主委员会换届选举以及业主委员会日常履职参照使用。



昆山市住房和城乡建设局 昆山市物业服务管理指导中心

昆山经济技术开发区管理委员会 昆山高新技术产业开发区管理委员会

江苏昆山花桥经济开发区管理委员会 昆山旅游度假区管理委员会

张浦镇人民政府 周市镇人民政府

陆家镇人民政府 巴城镇人民政府

千灯镇人民政府 苏州物立方物业服务评估咨询有限公司



|  |  |
| --- | --- |
| 开发区物业管理办公室 | 57510532 |
| 高新区物业管理办公室 | 55172167 |
| 花桥物业管理办公室 | 55556266 |
| 张浦镇物业管理办公室 | 36803631 |
| 周市镇物业管理办公室 | 55182014 |
| 陆家镇物业管理办公室 | 57282388 |
| 巴城镇物业管理办公室 | 57651595 |
| 千灯镇物业管理办公室 | 36881410 |
| 淀山湖物业管理办公室 | 57561517 |
| 周庄镇物业管理办公室 | 57211831 |
| 锦溪镇物业管理办公室 | 57225111 |

定义说明

业主大会(决定机构)：

业主可以依照法定程序设立业主大会，并由业主大会选举产生业主委员会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，依法表决业主共同决定事项。一个物业管理区域成立一个业主大会，由一个物业服务人实施物业管理。

业主委员会(执行机构)：

业主委员会是指由业主选举产生，是业主行使共同管理权的一种特殊形式。业主委员会是业主大会的执行机构，业主委员会成员由业主大会会议选举产生。执行业主大会的决定事项，对全体业主负责，接受主管部门、相关单位和业主监督。

业主：

房屋的所有权人为业主；房屋已出售并交付使用但尚未领取房地产权证的，房屋销(预)售合同中的购房人可以视为业主。

业主代表：

业主代表大会由业主按照比例推选的代表组成，业主代表一般不少于三十人，业主代表可以按幢或者结合实际情况推选。

业主代表在参加业主代表大会前，应当就业主代表大会会议拟讨论的事项书面征求所代表的业主的意见；凡需全体业主共同决定的事项，业主的赞同、反对及弃权的意见经本人签字后，由业主代表提交业主代表大会会议。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十一条）**

**第一部分**

**首次业主大会**

1. 业主大会成立申请
   * 1. 成立条件

物业管理区域内房屋出售并交付使用的建筑面积达到百分之五十以上的或者物业管理区域内业主已入住户数的比例达到百分之五十以上的，应当召开首次业主大会或者业主代表大会（以下统称业主大会）会议。**（详见《江苏省物业管理条例》第十三条）**

* + 1. 提出申请

符合《江苏省物业管理条例》规定成立业主大会条件的，建设单位应当在一年内向镇人民政府（街道办事处）提出筹备业主大会的书面申请，协助业主大会筹备工作；十人以上的业主公开联名可以向镇人民政府（街道办事处）提出筹备业主大会的书面申请。镇人民政府（街道办事处）应当在收到书面申请后核实情况，并在六十日内组织成立首次业主大会筹备组。

符合成立业主大会条件满一年，且未收到建设单位或者十人以上的业主公开联名提出筹备业主大会书面申请的，镇人民政府（街道办事处）可以根据物业管理区域实际情况，组织成立首次业主大会筹备组。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十二条）**

1. **关于成立业主大会的申请报告（适用于建设单位提出）**

**关于成立业主大会的申请报告**

区镇：

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，昆山市 区镇 （区域）已具备成立业主大会的条件。

特此报告。

**注**：

1. 物业基本情况：详细地址 ；

总建筑面积 平方米，已交付使用建筑面积 平方米，交付使用率为 %；总套数 套，已交付使用 套，交付使用率为 %；

首套物业交付使用时间 年 月 日，至今已 年。

2、建设单位名称 ，联系人 ，联系电话 。

3、物业企业名称 ，联系人 ，联系电话 。

4、报告单位（人）电话 。

附：由建设单位提供:

1、物业管理区域证明；

2、房屋及建筑物面积清册；

3、业主清册；

4、建筑规划总平面图；

5、交付使用共用设施设备的证明；

6、物业服务用房配置证明；

7、其他有关的文件资料。

报告单位（人）（签名或盖章）

年 月 日

**业 主 清 册**

物业管理区域名称： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 幢、室 | 户主姓名 | 建筑面积（M2） | 交付使用时间 | 联系电话 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

总建筑面积 平方米，总户数 户。

1. **关于成立业主大会的申请报告（适用于业主提出）**

**关于成立业主大会的申请报告**

区镇：

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，昆山市 区镇 （区域）已具备成立业主大会的条件。

特此报告。

附申请筹备业主大会的业主签名表（附产权证明及身份证明）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 专有部分坐落（幢、室） | 业主签名 | 联系方式 | 签名日期 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

年 月 日

* + 1. 受理审核

区镇应当在收到书面申请后核实情况，核实后符合条件的，同意其成立业主大会，在区镇监督、指导下组织业主组建首次业主大会筹备组。经核实未符合成立条件的，应书面回复申请人。

1. **业主联名申请核实情况表**

**业主联名申请核实情况表**

今于 年 月 日收到 （物业项目名称） 等 名业主联名提交的《关于筹备 （物业项目名称）成立业主大会的申请书》，我单位 工作人员对业主签名是否真实有效进行核查，现将核实情况记录如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 房号 | 联系电话 | 核实情况（是“√”, 否打“X”） |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 结论 | 核实 （通过/不通过）  不通过的原因： | | | |

经办人签名： 经办日期：

* + 1. 注意事项

业主提交的联名申请资料退回问题，尤其是涉及业主的个人信息，建议经办人和申请人协商确定申请资料的保管方式，明确资料保管人所应承担的保密责任。

核实业主签名申请应确保真实、有效，留有可追溯的证据（如录音通话、微信实名聊天记录等），一旦核实过程中发现弄虚作假，应作不予受理告知或要求整改后重新提交申请。

1. 组建业主大会筹备组
   * 1. 组建时间

镇人民政府（街道办事处）应当在收到书面申请后核实情况，并在六十日内组织成立首次业主大会筹备组。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十二条）**

* + 1. 人员组成

首次业主大会筹备组由本物业管理区域内履行业主义务、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主和建设单位、镇人民政府（街道办事处）、社区（村）党组织、居（村）民委员会等派员组成。筹备组中的业主成员由镇人民政府（街道办事处）组织业主推荐产生。建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立。物业服务企业应当协助业主大会筹备工作。

筹备组人数应当为五至十一人的单数，其中业主成员应当不少于筹备组人数的百分之六十。筹备组组长由镇人民政府（街道办事处）指定人员担任。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十三条）**

筹备组中的业主成员由区镇组织业主推荐产生，具体方式落实由区镇根据小区实际情况确定。

鼓励并支持符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士、公职人员、居（村）民委员会成员优先进入筹备组。

* + 1. 发布公告

筹备组组长由镇人民政府（街道办事处）指定人员担任。筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内显著位置进行公示。业主对筹备组成员有异议的，由镇人民政府（街道办事处）协调、解决。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十三条）**

鼓励区镇通过购买服务，聘请第三方专业机构协助业主大会和业主委员会的筹备、成立和换届相关工作。

1. **业主大会筹备组的公告**

**关于组建昆山市 区镇 （区域）****业主大会筹备组的公告**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，昆山市 区镇 （区域）已具备成立业主大会的条件。

筹备组由本物业管理区域内履行业主义务、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主和建设单位、区镇、社区（村）党组织、居（村）民委员会等派员组成。筹备组中的业主成

员由区镇组织业主推荐产生。

鼓励和支持符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士、公职人员、居（村）民委员会成员以及具有财会、管理、法律等专业知识的人员积极参选。

现由昆山市 区镇组织业主推荐产生业主大会筹备组成员 名，其中业主代表 名参加业主大会筹备组，负责业主大会组建的筹备工作。

筹备组成员推荐表，请至 领取，推荐截止日期为 年 月 日。

特此公告。

区镇

年 月 日

1. **业主大会筹备组成员自荐、推荐表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **业主大会筹备组（换届选举小组）**  **成员自荐、推荐表** | | | | | | | | | | | |
|  |  | |  | |  | | 填表日期： 年 月 日 | | | | |
| 自荐或被推荐人简要情况 | 姓 名 | |  | | 性 别 | |  | | 房产证号 | |  |
| 出生年月 | |  | | 政治面貌 | |  | | 学 历 | |  |
| 工作单位 | |  | | 职务/职称 | |  | | 联系电话 | |  |
| 自荐或被推荐人简历 | | | | | | | | | | |
| \_\_\_\_\_幢\_\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_\_\_室（号）自荐或推荐人（签名）： | | | | | | | | | | |
| 推荐人简要情况 | 姓名 | 楼号房号 | | 联系电话 | | 姓名 | | 楼号房号 | | 联系电话 | |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  | |  | |  | |  | |  | |
| 召集人意见 | （签字）　　　　　　年　　　月　　日 | | | | | | | | | | |
| 说明： | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | 1.选择自荐或推荐的一种方式填表； | | | | | | | | | | |
|  | 2.召集人一般指物业所在地社区居委负责人，召集人应当核对自荐或推荐人的资格，并签署意见； | | | | | | | | | | |
|  | 3.“自荐或被推荐人简要情况”由自荐人或被推荐人填写。 | | | | | | | | |  | |
|  |  | | | | | | | | |  | |

* + 1. 审核并公示

业主大会筹备组业主报名结束后，由区镇对报名人员进行汇总，根据报名产生办法，对报名人员进行核实，确定人员后，将筹备组成员名单在物业管理区域显著位置公示，公示期不少于 7 日。

1. **授权委托书（适用建设单位）**

**授权委托书**

区镇：

我单位是 （物业项目名称）的建设单位，现委托 （身份证号： ）作为我单位代表，负责 （物业项目名称） 的首次业主大会筹备与组建工作，该受托人作出的所有行为，我单位均予以认可并承担全部责任。

附：受托人身份证复印件

建设单位（签章）：

受托人（签字）：

年 月 日

1. **关于（物业项目名称） 业主大会筹备组成立及成员名单的公告**

**关于昆山市 区镇 （区域）业主大会筹备组（换届选举小组）成员名单的公告**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，经业主推荐，昆山市 区镇 区域）业主大会筹备组（换届选举小组）成员现确定由下列人员组成，筹备组（换届选举小组）组长为 （区镇指定人员担任），副组长为 。

公告时间自 年 月 日至 年 月 日。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓 名 | 性别 | 年龄 | 工作单位及职务 | 政治面貌 | 幢、室 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

特此公告。

区镇

年 月 日

* + 1. 召开筹备组首次会议

筹备组组长召集筹备组成员召开首次筹备组会议。会议内容包括：

1. 宣告筹备组成立；
2. 人员相互介绍；
3. 讲解筹备组的职责；
4. 筹备组成员分工；
5. 审议通过筹备组工作规定。
6. **（物业项目名称） 业主大会筹备组工作规定**

**（物业项目名称）业主大会筹备组工作规定**

第一条 业主大会筹备组设立组长一名，专员一名。专员可以在筹备组组员中产生，也可聘请第三方专业机构人员或筹备组组长委派社区工作人员担任，负责拟定会议内容初稿、联系业主代表、记录、保存文档、对外发布信息及协助筹备组工作等，非筹备组组员代表的专员无表决权和投票权。

第二条 筹备组组长应当履行以下职责：

（一）召集和主持筹备组会议；

（二）签字确认筹备组会议的会议记录；

（三）签发筹备组公告；

（四）在筹备组出具的业主大会成立和业主委员会选举情况的报告上签字；

（五）筹备组自动解散的，由筹备组组长将相关资料移交给社区或区镇临时保管；

（六）筹备组赋予筹备组组长的其他职责。

第三条 筹备组召开会议时，所有成员应严格按照会议确定的时间、地点参加会议，有事提前向组长请假或书面委托其他筹备组成员就会议讨论事项代为表达和表决，如有人迟到，按提前通知的会议时间正常进行，会议讨论并决议的事项有效。如 2 次无故不参加筹备组会议的，视为放弃筹备组成员资格。

第四条 组长应在筹备组会议开会前三日将具体议题及相关资料发至所有成员。

第五条 筹备组成员应对参与讨论的议题充分思考，并提出自己的讨论意见。

第六条 筹备组会议应进行签到，因故不能到场出席会议的筹备组成员，可以以书面形式委托其他筹备组成员代为发表意见。以书面形式对议题发表同意或反对意见的，其意见计入相应意见的表决票数。筹备组会议应有一半以上筹备组成员到会，方为有效会议。因故不能到场出席会议但以书面形式发表意见的筹备组成员，计入到会人数。

第七条 筹备组议题由筹备组总人数的二分之一以上表决通过且经筹备组组长同意后有效。

第八条 议事过程应公开、公平、公正，并主动接受各方监督。会议现场应拍照留存，并形成《会议纪要》，《会议纪要》应包括会议时间、地点、议题、当次会议决议内容及参会人员意见，参会人员应在《会议纪要》上签字。

第九条 未经筹备组半数以上决定的《会议纪要》，未对外正式发布前，任何参会人员不得以任何形式对外发布。因私自发布造成严重影响的，筹备组组长可提起终止或罢免其成员资格。对外公告（公示）的材料经筹备组组长、副组长签字后，由社区加盖社区印章后方可对外公布。

第十条 会议召集人原则上为会议主持人，负责宣布开会的制度，分配发言权，提请表决，维持会议秩序，执行议事程序。筹备组其他成员应服从会议主持人安排，依次发言。

第十一条 意见相左的双方应轮流得到发言的机会，以保持客观、公平。当赞成方达到筹备组成员数规定人数以上时，决议通过。主持人应明确表决结果，并由专员记录。会议纪要文件当场打印，当场签字，不能修改。

第十二条 业主凭房产证可以在向筹备组提出申请后，于每周 查阅《会议记录》、《会议纪要》或相关录音录像资料。

第十三条 本工作规则由（物业项目名称） 业主大会筹备组制定并解释，所有筹备组成员应遵守执行。

1. **（物业项目名称） 业主大会筹备组会议纪要/决议**

**（物业项目名称）业主大会筹备组会议纪要/决议**

会议时间 ： 年 月 日 时 会议地点：

筹备组参会人员： 应到 人，实到 人

主持人： 记录人：

会议议题：



筹备组参会人员签字：

同意（签字）：

反对（签字）：

（物业项目名称） 业主大会筹备组

年 月 日

* + 1. 注意事项

1. 筹备组报名时间一般 7-10 日。
2. 筹备组应当自成立之日起九十日内，组织召开首次业主大会会议。
3. 为高效推动筹备组日常工作开展，筹备组应建立内部工作制度或会议制度，统一决策后，对外统一口径，形成会议纪要的内容方可允许对外公示。
4. 区镇应对筹备组成员进行培训，筹备组成员应签署承诺书。
5. 筹备组成员因辞职、违反筹备组工作规则等原因出缺时，缺额人数超过筹备组成员半数的，本次筹备失败，筹备组解散。
6. **承诺书**

**承诺书**

本人姓名 、性别 、出生： 年 月 日，

学历 、为 小区 幢 单元 室业主

本人承诺提交的个人信息材料全部真实有效，且不存在不符合担任筹备组成员的情形。

本人承诺将积极维护、绝不损害本小区全体业主的共同利益，严格遵守法律法规和《筹备组工作规则》的相关规定；履行筹备组成员义务；接受 区镇监督和指导；听取广大业主的意见，积极、及时、全面履行筹备组工作职责。不存在损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质、无故欠缴物业服务费、停车费或专项维修资金、违法出租房屋及其他违反法律、法规和管理规约的任何情形。

反法律、法规和管理规约的任何情形。

如有违反上述承诺，视为本人自愿放弃筹备组成员资格。

签名：

年 月 日

1. 筹备首次业主大会会议
   * 1. 首次业主大会筹备组履行下列职责
2. 确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；
3. 拟订业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约草案；
4. 确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；
5. 提出首届业主委员会成员候选人条件、名单和选举办法；
6. 依法确定首次业主大会会议表决规则；
7. 召开首次业主大会会议的其他准备工作。

**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十五条）**

* + 1. 召开第一阶段筹备组会议

1. 确定首次业主大会会议形式：采用集体讨论、书面征求意见、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的方式召开；倡导优先采用业主决策电子投票系统。
2. 筹备组根据本小区实际情况拟定《业主大会议事规则(草案)》、《管理规约(草案)》、《业主委员会工作规则(草案)》并在小区内公示征求业主意见，主要条款如有修改的须再次公示。
3. **业主大会筹备组（换届选举小组）会议纪要**

**昆山市 区镇 （区域）****业主大会筹备组（换届选举小组）会议纪要**

会议时间： 会议地点：

参加人员： 记录人：

会议主题：

1、确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；

2、拟订业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约草案；

3、确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

4、提出首届业主委员会成员候选人条件、名单和选举办法；

5、依法确定首次业主大会会议表决规则；

6、召开首次业主大会会议的其他准备工作。

会议内容：

1、

2、

3、

筹备组（换届选举小组）成员签字：

1. **首次业主大会会议形式的公告（电子投票）**

**关于昆山市 区镇 （区域）****首次业主大会会议形式的公告**

**（适用于采用在线电子投票系统的形式）**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，经筹备组讨论决定：

昆山市 区镇 （区域）首次业主大会会议采用在线电子投票系统的形式征求全体业主意见。

本公告时间自 年 月 日至 年 月 日。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长（签名）

副组长（签名）

年 月 日

1. **首次业主大会会议形式的公告（集体讨论）**

**关于昆山市 区镇 （区域）首次业主大会会议形式的公告**

**（适用于参加集体讨论的形式）**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，经筹备组讨论决定：

昆山市 区镇 （区域）首次业主大会会议采用集体讨论形式，届时将由业主参加集体讨论。

本公告时间自 年 月 日至 年 月 日。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长（签名）

副组长（签名）

年 月 日

1. **首次业主大会会议形式的公告（书面征求意见）**

**关于昆山市 区镇 （区域）首次业主大会会议形式的公告**

（适用于书面征求意见的形式）

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，经筹备组讨论决定：

昆山市 区镇 （区域）首次业主大会会议采用书面征求意见形式征求全体业主意见。

本公告时间自 年 月 日至 年 月 日。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长（签名）

副组长（签名）

年 月 日

1. **《业主大会议事规则》**
2. **《管理规约》**
3. **《业主委员会工作规则》**
4. **关于征求《业主大会议事规则（草案）》、《管理规约（草案）》、《业主委员会工作规则（草案）》书面意见的公告**

**关于征求昆山市 区镇 （区域）《业主大会议事规则（草案）》、《管理规约（草案）》、《业主委员会工作规则（草案）》书面意见的公告**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，经筹备组决定，现将《业主大会议事规则（草案）》、《管理规约（草案）》、《业主委员会工作规则》张榜公布，书面征求全体业主的意见，时间自年月日至年月日止。

筹备组在上述规定时间内在 （地点）接待业主，听取意见；同时还在 （地点）设立意见箱，接受业主的书面意见。

本公告时间自 年 月 日至 年 月 日。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长（签名）

副组长（签名）

年 月 日

1. **关于《业主大会议事规则（草案）》、《管理规约（草案）》、《业主委员会工作规则（草案）》（修订稿）的公告**

**关于昆山市 区镇 （区域）《业主大会议事规则（草案）》、《管理规约（草案）》、《业主委员会工作规则（草案）》（修订稿）公告**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，筹备组拟定了《业主大会议事规则（草案）》、《管理规约（草案）》、《业主委员会工作规则》，并于 年 月 日至 年 月 日征求了全体业主的意见，现将修订稿公告如下：

一、《业主大会议事规则（草案修订稿）》

二、《管理规约（草案修订稿）》

三、《业主委员会工作规则（草案修订稿）》

本公告时间自 年 月 日至 年 月 日。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长（签名）

副组长（签名）

年 月 日

* + 1. 确定业主委员会、监事会候选人

1. **组织业主委员会、监事会候选人报名**

业主委员会成员应当由本物业管理区域内履行业主义务、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。对有不履行业主义务，侵害业主共同利益行为的业主，业主大会可以在业主大会议事规则、管理规约中对其担任业主委员会成员作出限制性规定。

鼓励和支持符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士、公职人员、居（村）民委员会成员以及具有财会、管理、法律等专业知识的人员积极参选业主委员会成员。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十九条)**

1. **关于业主委员会候选人产生办法及业主委员会选举方式的公告**

**关于业主委员会候选人产生办法及业主委员会选举方式的公告**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》、《业主大会议事规则》等相关规定，业主大会筹备组根据本区域具体特点，同时考虑成员的代表性、广泛性，现就本届业主委员会的成员组成、选举方式及业主委员会候选人的产生办法等事项公告如下。

一、本届业主委员会拟由 名成员组成。

二、业主委员会成员的选举实行差额选举（从 人中选定 人），

三、业主委员会候选人的具体分布如下：

四、业主委员会候选人由业主联名推荐、业主自我推荐或社区推荐产生。优先推荐符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士、公职人员、居（村）民委员会成员。推荐人数超过或不足时由筹备组确定或推荐补充，候选人条件应符合《苏州市住宅区物业管理条例》、《业主大会议事规则》的要求。

请业主在 年 月 日前,在 处领取业主委员会候选人推荐表。

联系人： 电 话：

本公告时间自 年 月 日至 年 月 日。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

1. **业主委员会成员候选人自荐（推荐）表**

**业主委员会成员候选人自荐（推荐）表**

幢 室 M2

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》、《业主大会议事规则》等相关规定，在本区域业主中产生 名业主为业主委员会成员候选人。

自住 □ 租住 □ 信息采集人员：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 性别 |  | 出生年月 |  |
| 工作单位 |  | | | 职务职称 |  |
| 联系电话 |  | 学历 |  | 政治面貌 |  |
| 物业费缴至 | 年 月 | 未缴原因 | |  | |
| 《业主大会议事规则》规定不得担任业主委员会成员的情形且未改正的？ | | | | | 有 □  无 □ |
| 自荐□ 推荐□ 被推荐业主姓名（ ）  理由：  签名：  年 月 日 | | | | | |
| **备注：**1、本表交至： ；  2、交表时间： 年 月 日至 年 月 日。 | | | | | |

1. **业主委员会候选人简历表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **业主委员会候选人简历表** | | | | |
| 编号： | | | 填表日期：　　　　　年　　月　　日 | |
| 姓名 |  | | 出生年月 |  |
| 性别 |  | | 工作单位 |  |
| 政治面貌 |  | | 职务/职称 |  |
| 学历 |  | | 楼号房号 |  |
| 房产证号 |  | | 联系电话 |  |
| 个　　　　　　人　　　　　　简　　　　　　历 |  | | | |
| 说明： |  |  |  | |
| １．本表由候选人本人填写； | | | | |
| ２．“编号”由筹备组填写。 | | | | |

1. **关于业主监事会候选人产生办法及业主监事会选举方式的公告**

**关于业主监事会候选人产生办法及业主监事会选举方式的公告**

根据《苏州市住宅区物业管理条例》、《业主大会议事规则》等相关规定，业主大会筹备组根据本区域的具体特点，同时考虑监事会成员的代表性、广泛性，现就本届业主监事会的成员组成、选举方式及业主监事会候选人的产生办法等事项公告如下。

一、本届业主监事会拟由 名成员组成。

二、业主监事会成员的选举实行差额选举（从 人中选定 人）。

三、业主监事会候选人的具体分布如下：

四、业主监事会候选人由业主联名推荐或业主自我推荐产生，优先推荐符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士、公职人员、居（村）民委员会成员。推荐人数超过或不足时由筹备组确定或推荐补充，候选人条件应符合《苏州市住宅区物业管理条例》、《业主大会议事规则》的要求。

请业主在 年 月 日前,在 处领取业主监事会候选人推荐表。

联系人： 电 话：

本公告时间自 年 月 日至 年 月 日。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

1. **业主监事会成员候选人自荐（推荐）表**

**业主监事会成员候选人自荐（推荐）表**

幢 室 M2

根据《苏州市住宅区物业管理条例》、《业主大会议事规则》等相关规定，在本区域业主中产生 名业主为业主监事会成员候选人。

自住 □ 租住 □ 信息采集人员：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 性别 |  | 出生年月 |  |
| 工作单位 |  | | | 职务职称 |  |
| 联系电话 |  | 学历 |  | 政治面貌 |  |
| 物业费缴至 | 年 月 | 未缴原因 | |  | |
| 《业主大会议事规则》规定不得担任监事会成员的情形且未改正的？ | | | | | 有 □  无 □ |
| 是□ 否□ 首届业主代表  自荐□ 推荐□ 被推荐业主姓名（ ）  理由：  签名：  年 月 日 | | | | | |
| **备注：**1、本表交至： ；  2、交表时间： 年 月 日至 年 月 日。 | | | | | |

1. **业主监事会成员候选人简历表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **业主监事会成员候选人简历表** | | | | | |
| 编号： | | | 填表日期：　　　　　年　　月　　日 | | |
| 姓名 |  | | | 出生年月 |  |
| 性别 |  | | | 工作单位 |  |
| 政治面貌 |  | | | 职务/职称 |  |
| 学历 |  | | | 楼号房号 |  |
| 房产证号 |  | | | 联系电话 |  |
| 个　　　　　　人　　　　　　简　　　　　　历 |  | | | | |
| 说明： |  |  |  | | |
| １．本表由候选人本人填写； | | | | | |
| ２．“编号”由筹备组（换届选举小组）填写。 | | | | | |

1. 业主委员会、监事会候选人产生办法

业主委员会成员候选人通过业主自荐或者联名推荐、社区（村）党组织推荐、居（村）民委员会推荐等方式产生。

筹备组应当审查候选人资格，提出候选人名单，并报送区镇。候选人的基本信息，由筹备组在物业管理区域内显著位置公示。

业主委员会成员的人数一般为七至十一名的单数，候补成员人数不超过业主委员会成员人数的二分之一。业主委员会的任期为三至五年，成员可以连选连任，具体人数、任期由业主大会议事规则确定。业主委员会在成员中选举产生主任一名和副主任若干名。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十九条、二十条）**

业主大会可以按照业主大会议事规则的规定，设立业主监事会或者监事，监督业主委员会的工作。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十八条）**

对于符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士、公职人员、居（村）民委员会成员将优先列入业主委员会、监事会成员候选名单。

监事会主任由区镇指定人员担任。

1. 业主委员会、监事会候选人名单、信息公示

筹备组应将业主委员会、监事会候选人名单在小区宣传栏、单元楼道等显著位置张贴公示，同时还应将业主委员会、监事会候选人信息（含所在楼幢单元、工作经历、学历、特长、荣誉、照片等）以展架或海报进行公示。

1. **关于业主委员会成员候选人名单的公示**

**关于昆山市 区镇 （区域）业主委员会成员候选人名单的公示**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，经筹备组征求业主意见，昆山市 区镇 （区域）的下列业主拟推荐为业主委员会候选人，现予以公示。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓 名 | 性别 | 年龄 | 工作单位及职务 | 政治面貌 | 幢、室 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

业主如对上述公示内容有异议的，请在 年 月 日之前与筹备组联系。

联系人： 电话：

特此公示。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

1. **关于业主监事会成员候选人名单的公示**

**关于昆山市 区镇 （区域）业主****监事会成员候选人名单的公示**

根据《苏州市住宅区物业管理条例》、《业主大会议事规则》等相关规定，经筹备组征求业主意见， 昆山市 区镇 （区域）的下列业主拟推荐为业主监事会候选人，现予以公示。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓 名 | 性别 | 年龄 | 工作单位及职务 | 政治面貌 | 幢、室 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

业主如对上述公示内容有异议的，请在 年 月 日之前与筹备组联系。

联系人： 电话：

特此公示。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

* + 1. 组织召开首次业主大会

筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业管理区域内显著位置公告，并书面通知全体业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议应当通过业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约，选举产生业主委员会成员和候补成员。

首次业主大会会议依法选举产生业主委员会之日起，筹备组自行解散；选举产生的业主委员会成员人数低于业主大会议事规则规定人数下限时，应当决定补选；决定补选的，筹备组工作期限延长九十日，期满自行解散。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十五条）**

* + 1. 表决比例

下列事项由业主共同决定：

1. 制定和修改业主大会议事规则；
2. 制定和修改管理规约；
3. 选举业主委员会或者更换业主委员会成员；

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。且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。**（详见《中华人民共和国民法典》第二百七十八条）**

“参与表决”是认定召开会议是否达到法定人员比例的关键要素。“参与”为业主知情表决事项，“表决”为存在投票行为或者意思表示。“参与表决”应为业主知情表决事项并进行投票的意思表示，要求业主主动行使表决权，有明确的投票意思表示，不能以默认的意思表示推定业主已行使表决权。

1. **业主身份及其在业主大会会议上投票权数的公告**

**关于昆山市 区镇 （区域）业主身份及其在业主大会会议上投票权数的公告**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，昆山市 区镇 （区域）业主大会筹备组对本区域业主身份及其在业主大会会议上投票权数进行了核实，现公告如下。

一、业主在本次业主大会上投票权数为 票。其中，建设单位为 票。（采用线上电子投票系统的，投票权数以系统计算统计为准）。

二、本区域业主及其在业主大会会议上投票权数具体分布如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业主姓名或建设单位名称 | 幢、室 | 投票权数 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

1. **业主大会会议时间、地点、讨论事项的公告（电子投票）**

**关于昆山市 区镇 （区域）业主大会会议时间、讨论事项的公告**

**（电子投票形式）**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等规定，经昆山市 区镇 （区域）业主大会筹备组讨论，确定本次业主大会会议的时间、议程如下：

一、时间：

二、议程：

（一）表决业主大会议事规则；

（二）表决业主委员会工作规则；

（三）表决管理规约；

（四）

上述（一）-- 事项需表决通过；

上述事项的书面材料，已在 处公布；

请业主在规定时间内下载鹿路通，登陆昆物通电子投票系统进行表决。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

1. **业主大会会议时间、地点、讨论事项的公告（集体讨论形式）**

**关于昆山市 区镇 （区域）业主大会会议时间、地点、讨论事项的公告（集体讨论形式）**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等规定，经昆山市 区镇 （区域）筹备组讨论，确定本次业主大会会议的时间、地点、议程如下：

一、时间：

二、地点：

三、议程：

（一）表决业主大会议事规则；

（二）表决业主委员会工作规则；

（三）表决管理规约；

（四）选举业主委员会和监事会成员；

（五）

上述（一）-- 事项需投票通过，请全体业主准时出席（由业主代表参加业主大会会议的，业主代表应收取业主的选票、表决票准时出席）。

上述事项的书面材料，已在 处公布；相应的选票、表决票由筹备组分发至各业主。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

1. **业主大会会议时间、地点、讨论事项的公告（书面征求形式）**

**关于昆山市 区镇 （区域）业主大会会议时间、地点、讨论事项的公告**

**（书面征求形式）**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等规定，经昆山市 区镇 （区域）业主大会筹备组讨论，确定本次业主大会会议的时间、地点、议程如下：

一、时间：

二、地点：

三、议程：

（一）表决业主大会议事规则；

（二）表决业主委员会工作规则；

（三）表决管理规约；

（四）

上述（一）-- 事项需表决通过；

上述事项的书面材料，已在 处公布；相应的选票、表决票由筹备组分发至各业主，请在规定时间内进行表决。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

1. **投票授权委托书（仅限于集体讨论形式）**

**委托书**

本人是 业主，因故不能参加本次业主大会，现委托 代表本人参加会议，并授予其代表本人行使会议的投票权，投票权限为（ ）。

A、表决《业主大会议事规则》、《管理规约》、《业主委员会工作规则》表决。

B、选举业主委员会、监事会成员。

C、 。（可增补）

委托人签名： （联系电话： ）

受委托人签名： （联系电话： ）

注明：

1.本委托书只限于 年 月 日前召开首届业主大会期间使用，过期作废；

2.委托书背后必须复印双方身份证明。如:身份证明（临时身份证）、营业执照、法人代码证等。

填写日期： 年 月 日

1. **业主大会表决票**
2. **首次业主大会会议议程**

**首次业主大会会议议程**

时间: 地点:

参加对象： 主持：筹备组（换届选举小组）

会议议程：

1. 业主大会筹备组负责人作筹备工作报告。
2. 通过产生选票监票人、唱票人、计票人。
3. 投票表决管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则。
4. 由筹备组组长对推选的业主委员会成员候选人、监事会成员候选人作介绍。
5. 投票选举业主委员会成员、监事会成员。
6. 汇总选举结果。
7. 宣布业主委员会、监事会成员名单。
8. 业主委员会、监事会召开第一次会议，选举产生主任、副主任。
9. 当选主任发言。
10. **业主大会会议签到表**

**业 主 大 会 会 议 签 到 表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业主姓名或建设单位名称 | 幢、室 | 投票权数 | 签名 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **业主大会会议记录**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **业主大会会议记录** | | | |
| 时 间 |  | | |
| 地 点 |  | | |
| 主持人 |  | | |
| 参加  人员 |  | | |
| 会议  内容  记录 |  | | |
| 主持人  签字 |  | 记录人  签字 |  |
| 参会人员  签字 | 见附件 | | |

1. **业主大会会议决定、业主委员会成员、业主监事会成员选举结果等事项的公告**

**业主大会会议决定、业主委员会成员、业主监事会成员选举结果等事项的公告**

昆山市 区镇 （区域）业主大会会议于 年 月 日举行。会议审议通过了《业主大会议事规则》、《管理规约》、《业主委员会工作规则》、 等事项；会议选举产生 等 人为业主委员会成员， 人为业主监事会成员。

本业主大会会议筹备组依法履行职责完毕，自即日起由业主大会的执行机构 业主委员会依法履行职责。

特此公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

* + 1. 组织召开首次业主委员会、监事会会议

业主委员会、监事会成员产生后，由居民委员会组织业主委员会、监事会成员召开会议，推选业主委员会、监事会主任、副主任。

筹备组于选举完成后，在规定时间内张贴业主大会选举表决结果及业主委员会、监事会主任、副主任选举结果公告。

区镇应组织业主委员会、监事会业主成员进行相关培训并签署承诺书。

1. **业主委员会、监事会成员规范履职承诺书**

**承诺书**

本人姓名 、性别 、出生： 年 月 日，

学历 、为 小区 幢 单元 室业主。

本人承诺提交的个人信息材料全部真实有效，且不存在不符合担任业主委员会（监事会）成员的情形。

本人承诺：

(一)积极维护、绝不损害 小区全体业主的共同利益，严格遵守《业主大会议事规则》相关规定履行业主委员会义务，积极、及时、全面履行工作职责。不存在损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质、无故欠缴物业服务费、停车费或专项维修资金、违法出租房屋及其他违反法律、法规和管理规约的任何情形。

(二)不利用业主委员会身份为自己或家人谋取私利，公平、公开、公正地处理好小区内各方面矛盾和利益纠纷:

(三)对于小区内重大问题解决方案，将按照业主委员会的统一安排，在听取全体业主居民意见后，再研究制定;自愿接受主管部门、相关单位及全体业主对工作的监督。

(四)针对业主大会已表决通过的事项，本人承诺积极执行。如业主委员会在执行过程中，因内部意见无法统一或未达业主委员会半数表决通过，愿接受由社区居民委员会组织业主共同完成。

签名：

年 月 日

1. **业主委员会成员名单公告**

**业主委员会成员名单公告**

业主（代表）大会于 年 月 日选举产生首届业主委员会，委员名单如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 业主委员会职务 | 年龄 | 住址 | 工作单位 | 得票数 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

现予以公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日

1. **业主监事会成员名单公告**

**业主监事会成员名单公告**

业主（代表）大会于 年 月 日选举产生首届业主监事会，成员名单如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 监事会职务 | 年龄 | 住址 | 工作单位 | 得票数 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

现予以公告。

业主大会筹备组

（换届选举小组）

组 长 （签名）

副组长 （签名）

年 月 日`

* + 1. 备案阶段

业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向镇人民政府（街道办事处）备案：

* 1. 业主委员会备案申请书；
  2. 业主委员会成员名单；
  3. 业主大会议事规则和管理规约；
  4. 业主大会会议记录；
  5. 其他应当提供的材料。

业主委员会应当对以上报送材料的真实性负责。

材料齐全的，镇人民政府（街道办事处）应当在十五日内出具书面备案回执。镇人民政府（街道办事处）应当将备案的相关材料抄送县级市（区）物业管理行政主管部门、居（村）民委员会。经备案的业主委员会，其选举产生之日为成立日期。业主委员会凭备案回执申请刻制印章，开立银行账户并将印章式样和银行账号书面报告镇人民政府（街道办事处）。

备案的有关事项发生变更的，业主委员会应当在三十日内书面报告镇人民政府（街道办事处）。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十二条）**

1. **[业主委员会成立备案表](#业主委员会成立备案表)**
2. **[业主监事会成立备案表](#业主监事会成立备案表)**
3. **提交材料承诺书**

**承诺书**

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等有关法律、法规的规定。 年 月 日至 年 月 日 小区在 区镇和 社区的监督和指导下选举产生昆山市 小区第 届业主委员会和昆山市 小区第 届业主监事会。本业主委员会、监事会公开承诺:

1、对向昆山市 提供的备案材料真实性负责:

(一)业主委员会、业主监事会备案申请书;

(二)业主委员会、业主监事会委员名单;

(三)业主大会议事规则、管理规约和业主委员会工作规则；

(四)首次业主大会会议记录。

2、业主委员会、业主监事会委员选举产生的合法性由筹备组和本届业主委员会、监事会负责。

昆山 区域第 届业主委员会 昆山 区域第 届业主监事会

业主委员会成员签名: 业主监事会成员签名: 社区（盖章）：

年 月 日

1. **业主委员会、业主监事会成立工作报告（示范文本）**

**昆山市 小区第 届业主委员会、业主监事会成立工作报告**

为了更好地规范小区物业服务管理，维护小区业主的合法权益， 年 月 日昆山市 小区等 名以上业主联名提交了关于成立昆山市 小区业主大会和业主委员会的申请。经 区镇物管办同意成立昆山市 小区业主大会筹备组。现将成立情况报告如下：

1. 年 月 日，小区内张贴《关于组建 小区业主大会筹备组的公告》由昆山市 区镇组织业主推荐产生业主大会筹备组成员 名,其中业主代表 名。

2.经昆山市 区镇和 社区审核后，于 年 月 日确定 小区业主大会筹备组成员名单并在小区张贴公示。

3. 年 月 日，召开业主大会筹备组会议。会议内容包括确定首次业主大会召开的时间、地点、形式和内容；讨论制定《业主大会议事规则(草案)》、《管理规约(草案)》和《业主委员会工作规则(草案)》;确定业主委员会、业主监事会成员候选人产生的办法及名额；确定业主在首次业主大会会议上的投票权数等事项。

4. 年 月 日，小区内张贴《关于征求管理规约（草案）》、《业主大会议事规则（草案）》、《业主大会议事规则(草案)》书面意见的公告》同时公示三个文件。时间自 年 月 日至 年 月 日。筹备组在上述规定时间内在 社区接待业主，听取意见，同时还在 社区设立意见箱，接受业主的书面意见。

5. 年 月 日，小区内张贴：

1. 《关于昆山市 小区《管理规约（草案）》、《业主大会议事规则（草案）》、《业主大会议事规则(草案)》（修订稿）公告》；
2. ；

6. 年 月 日，小区内张贴业主大会的相关公告；

7. 年 月 日至 年 月 日筹备组召开业主大会征求业主意见。

8. 年 月 日，业主大会正式成立，小区内张贴业主委员会、监事会成立公告以及业主委员会、监事会成员名单公告。

昆山市 小区第 届业主大会筹备组

（换届选举小组）

年 月 日

* + 1. 注意事项

业主委员会应当依法办理备案登记，并持备案文件到公安机关刻制印章后，方能以业主委员会的名义代表全体业主对外开展活动。

业主大会已表决通过的事项，业主委员会在执行过程中，如内部意见无法统一或未达业主委员会半数表决通过，可由社区居民委员会组织业主共同完成。

**第二部分**

**业主委员会换届/变更/注销**

1. 业主委员会换届前提条件
2. 前提条件
3. 业主委员会在其任期届满九十日前，应当书面告知镇人民政府（街道办事处）。**(详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十七条）**
4. 业主委员会成员出缺时，从候补成员中按照得票顺序依次递补为业主委员会成员。递补后缺额人数仍超过业主委员会成员半数的，镇人民政府（街道办事处）应当组织召开业主大会会议，重新选举业主委员会。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十条）**
5. 经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主提议重新选举业主委员会的（罢免业主委员会）。
6. 业主委员会阻挠业主大会行使职权，或者拒不执行业主大会决定，或者未经业主大会决定擅自与物业服务人签订、解除物业服务合同的，由镇人民政府（街道办事处）责令限期改正；逾期不改正的，区镇、居（村）民委员会应当指导和协助业主，组织召开业主大会会议，调整或者重新选举产生业主委员会。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第七十九条）**
7. 注意事项

业主委员会换届的应聘请专业的审计机构进行审计。

1. 成立业主委员会换届工作组
2. 成立换届选举小组

镇人民政府（街道办事处）应当指导和协助业主委员会按照首次业主大会筹备组的规定成立换届选举小组。

换届选举小组应当及时组织召开业主大会会议，按照本条例第十九条、第二十条规定选举产生新一届业主委员会。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十七条）**

1. **业主委员会换届申请**

**（物业项目名称）业主委员会换届申请报告**

区镇：

根据《苏州市住宅区物业管理条例》第二十条业主委员会的任期为 3 至 5 年， （物业项目名称） 第 届 业主委员会届期按照《 （物业项目名称） 业主大会议事规则》第 条，业主委员会实行任期制，每届任期 年，本届业主委员会从 年 月 日至 年 月 日止，现即将 届满到期。

请区镇拟派相关人员参与指导组建 （物业项目名称） 换届选举小组，组织业主委员会换届选举等有关工作。

（物业项目名称） 第 届业主委员会

年 月 日

1. 注意事项

业主委员会任期届满、新一届业主委员会产生之前，居（村）民委员会在区镇的指导下，组织业主共同讨论决定物业管理事项。

换届选举小组成立后至新一届业主委员会成立之前，业主委员会不得就解聘、选聘物业服务人组织召开业主大会会议。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十七条）**

1. 业主委员会成员资格终止
2. 资格自行终止

有下列情形之一的，业主委员会成员资格自行终止：

（一）不再是本物业管理区域业主的；

（二）丧失民事行为能力的；

（三）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；

（四）法律、法规和业主大会议事规则、管理规约规定的其他情形。

**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十六条）**

1. 符合召开业主大会表决业主委员会资格取消的情形

业主委员会成员不得有下列行为：

（一）阻挠业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；

（二）违反规定使用或者转移、隐匿、毁弃业主大会、业主委员会印章；

（三）转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件、资料；

（四）未经业主大会决定，擅自以业主委员会的名义与物业服务人签订或者解除物业服务合同；

（五）索取、收受物业服务人或者相关单位、个人财物或者其他利益；

（六）挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产。

业主委员会成员有前款行为之一的，按照业主大会议事规则提请业主大会决定是否予以罢免。

经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议罢免业主委员会成员资格的，应当按照业主大会议事规则提请业主大会决定是否予以罢免。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十五条）**

1. 资格丧失的法律后果

业主委员会成员资格终止或者被罢免的，应当在三日内将其使用、保管的文件、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十八条）**

业主委员会主任辞职，须上报居（村）民委员会，配合下一任做好相关备案材料和银行账户的变更工作，并聘请专业的审计机构进行相关审计。

1. 业主委员会成员补选
2. 前提条件

业主委员会成员出缺时，从候补成员中按照得票顺序依次递补为业主委员会成员。递补后缺额人数仍超过业主委员会成员半数的，镇人民政府（街道办事处）应当组织召开业主大会会议，重新选举业主委员会。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十条）**

当业主委员会成员职务终止出现空缺时，由候补成员顺位递补为业主委员会成员。候补成员在候补阶段，可以列席业主委员会会议，但不具有表决权。

1. 补选阶段

小区业主委员会对是否补选成员进行表决，决定补选成员后，及时发布业主委员会补选成员候选人产生办法，组织业主报名。业主委员会拟定补选候选人名单后报区镇审核通过后，予以公告。

前述文件在召开业主大会临时会议 15 天前进行公告，公告结束后，召开业主大会进行表决，并按规定将业主大会结果予以公告。

公示期满后根据实际工作需要确定业主委员会内部的具体分工，发布业主委员会成员具体分工公示。

1. 备案阶段

业主委员会任期内，备案内容发生变更的，业主委员会应当自变更之日起 30 日内将变更内容书面报告备案部门。

完成补选工作以后，应在 30 日内向物业属地的物业管理办公室办理变更备案手续。

监事会成员变更参照业主委员会。

1. **[业主委员会变更备案表](#业主委员会变更备案表)**
2. **[业主监事会变更备案表](#业主监事会变更备案表)**
3. 业主委员会变更或注销
4. 业主委员会变更或注销

已成立业主大会，选举产生业主委员会成员和候补成员并按照规定备案的，或者因物业管理区域调整、房屋灭失等其他客观原因致使业主委员会无法存续的，区镇应当在三十日内解散业主委员会，收回业主委员会印章，并在物业管理区域内显著位置公示。

业主监事会注销的参照业主委员会。

1. **[业主委员会注销备案表](#业主委员会注销备案表)**
2. **[业主监事会注销备案表](#业主监事会注销备案表)**

**第三部分**

**业主大会重要事项**

1. 解聘或者选聘物业服务企业
2. 选聘流程
3. **确定选聘方案**

召开业主大会会议，通过表决确定选聘方案。选聘方案内容包括拟选聘物业服务企业的信用状况、选聘的方式，物业服务合同期限、物业服务内容和收费标准等。

在确定收费标准前，应当委托专业评估机构进行评估，评估报告可作为确定或调整收费标准或提高服务标准的参考依据。收费标准原则上不低于现行标准。

1. **选聘流程**
2. 续聘
3. 发函告知在管物业服务企业
4. 根据业主大会授权业主委员会与物业企业签订物业服务合同
5. 招标
6. 业主委员会需与专业公司签订委托招标代理服务
7. 发函告知在管物业服务企业(提前60天或根据合同约定)
8. 编制招标文件，区镇主管部门招标备案
9. 平台发布招标公告
10. 投标企业报名
11. 报名企业入围筛选
12. 入围企业名单公告
13. 组织入围企业现场踏勘和答疑
14. 入围企业编制投标文件
15. 确定评标小组成员
16. 组织评标会议，发布评标结果
17. 根据业主大会授权业主委员会与物业企业签订物业服务合同
18. 组织承接查验，进行交接
19. **交接工作**

新老物业交接时可委托专业机构对小区现状进行承接查验。承接查验记录应由新、老物业、业主委员会三方盖章。

1. 资料和财产包括以下内容
2. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料，装饰装修工程竣工图；
3. 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养技术资料、设施设备出厂合格证明文件；
4. 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
5. 设备和系统调试报告、实验报告及相关资料；
6. 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许作用文件；
7. 物业用房和业主共有的财产；
8. 相关费用结算(停车费、物业费、广告费等)；
9. 法律、法规规定的和物业服务所必需的相关资料。
10. 现场设施设备的查验包括但不限于物业共用部位、共用设施、共用设备进行现场检查和验收
11. 共用部位：一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、通风井、电气井、管道井、采光井、避难层、架空层及设备间等；
12. 共用设施：一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、公共卫生间、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、健身游乐设施、消防设施、安防监控设施、避雷设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等；
13. 共用设备：一般包括电梯、水泵、水箱、智能化设备、消防设备、楼道灯、发电机、变配电设备、给排水设备、供暖及空调设备等。
14. 注意事项

在业主大会会议召开过程中,可能面临在管物业服务企业撤管的问题,业主委员会应对此制定相应的应急预案。

1. 物业费调整
2. 明确收费方式

目前物业费用的收费方式包括：包干制和酬金制，具体区别如下：

1. 包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损都由物业服务企业承担的物业服务计费方式。物业服务费的构成主要包括物业服务成本、法定税费和合理利润。
2. 酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于合同中约定的支出，结余或者不足都由业主享有或者承担。物业服务费的构成主要包括物业服务支出和物业服务企业的合理酬金。
3. 物业费调整程序
4. 物业费成本测算。业主委员会委托第三方机构对物业费进行成本核算， 或对在管物业服务企业物业费收支情况进行审计， 第三方将出具专业审核报告供业主委员会参考。
5. 调价方案公示。依据相关意见，公示调价方案听取业主意见，并经完善后提交业主大会征求全体业主意见。
6. 表决调价方案。调价方案应当符合《民法典》278条表决规定。表决通过后，业主委员会应将业主大会表决结果以书面形式在物业管理区域内公告。
7. 签订物业服务合同。业主委员会与物业服务企业签订新的物业服务合同，明确新的物业费收费标准、服务标准。
8. 续筹物业专项维修资金
9. 续筹时间

住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照有关规定以及业主大会的决定，续筹住宅专项维修资金。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第七十五条）**

1. 表决比例

根据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条的规定，应当由专有部分面积占比 2/3 以上的业主且人数占比 2/3 以上的业主参与表决，经参与表决专有部分面积 3/4 以上的业主且参与表决人数 3/4 的业主同意。

1. 程序
2. **告知业主维修资金余额不足信息**

维修资金行政主管部门可以通过昆物通系统，获取维修资金分户账面余额不足首期交存额百分之三十的房屋和物业项目信息，以现场公示、公众号推送、系统预警等方式将该信息告知业主委员会和全体业主。

1. **召开业主大会会议表决续交方案**

业主委员会参照相关规定，拟定维修资金续交方案，组织召开业主大会会议对续交方案进行表决。续交方案应当约定维修资金的交存标准、交存方式、交存时限等事项。交存标准可以参考现行公布的首期维修资金交存标准。

业主委员会集体辞职或者业主委员会任期届满但未能换届选举产生新一届业主委员会的，由居民委员会代行业主委员会职责，组织召开业主大会会议对续交方案进行表决。

未成立过业主大会的，由区镇指导其成立业主大会、选举产生业主委员会或物业管理委员会，再由业主委员会或物业管理委员会组织召开业主大会会议对续交方案进行表决。

1. **告知续交方案表决结果**

续交方案经业主大会会议依法表决通过的，业主委员会(物业管理委员会、居民委员会)应当将业主大会会议表决结果及时告知全体业主，并及时报送区镇、昆山市住房和城乡建设局。

续交方案未经业主大会会议表决通过的，业主个人维修资金分户账金额不够支付需分摊维修工程费用的，差额部分由该业主承担。

1. **按照续交方案交存维修资金**

业主委员会按照业主大会表决通过的续交方案，确定交存标准、交存方式和

补缴清册，到维修资金管理部门审核通过后，将要续交的维修资金打入到指定的维修资金专户银行，由维修资金管理部门按补缴清册将资金转入每个业主的账户。

业主可以登录维修资金信息管理系统查询本物业项目业主维修资金账面余额。

业主未按照续交方案及时、足额续交维修资金的，业主委员会可以依据续交方案向人民法院提起诉讼，请求法院判决业主续交维修资金。

1. **物业专项维修资金续交方案**

（物业项目名称）物业专项维修资金续交方案

第一条 为明确（物业项目名称）物业专项维修资金（下称“维修资金”）续交标准、方式和时限等，保障物业共用部位、共用设施设备的正常使用，维护业主的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《苏州市住宅区物业管理条例》等有关规定，结合本物业实际，制定本方案。

第二条 本方案经业主大会会议表决通过，全体业主须自觉遵守。

第三条 维修资金分户账面余额不足首次交存额30%的，业主应当按照下列第 项方式进行续交：

（一）按照首期交存总额补足。

（二）按照现行公布的首期维修资金交存标准补足。

（三）按照（金额）元/平方米的标准补足。

（四）一次性交存（金额）元。

（五） 。

第四条 业主应当按照本方案第三条约定的交存标准在收到续交通知之日起（限定时间）日内自行到（本市维修资金专户管理银行）交存维修资金。

第五条 业主未按照本方案约定续交维修资金的，业主委员会有权督促其改正；拒不改正的，业主委员会可依据本方案向人民法院提起诉讼。

（物业项目名称）第 届业主委员会

年 月 日

1. 使用物业专项维修资金
2. 明确职能

为认真贯彻落实放管服的工作要求，促进监管各方认真履职，建立健全更快捷、高效的住宅专项维修资金使用机制，保障业主的居住安全，切实维护广大业主合法权益。市住建局负责全市住宅专项维修资金使用的指导和监督；负责全市住宅专项维修资金使用的备案管理、资金拨付。各区镇指定相关部门负责各自辖区内住宅专项维修资金使用申请的受理、审核和协调等日常管理工作。

1. 表决比例

住宅专项维修资金的使用包括常规流程和应急流程，应当遵循“方便快捷、公开透明、受益人与负担人相一致”原则。常规流程的申请业主需要业主决策，应当符合法律规定的业主人数、面积比例和业主所持投票权数比例要求，即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，并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。

1. 申请流程

申请主体提出申请

竣工验收与审价

结算公示

区镇指定的部门审核并报区镇盖章

组织施工

方案论证

征求业主意见及确定施工单位

市住建局备案

市住建局核准拨付结算

工程保修

区镇指定的部门审核并报区镇盖章

备案公示

1. 公共收益的使用
2. 相关规定

根据《中华人民共和国民法典》和《苏州市住宅物业管理条例》的规定，公共收益（在扣除物业服务企业的合理成本后）属于全体业主共有，对公共收益的使用需要经过全体业主的表决方能使用。

1. 表决比例

根据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条的规定，物业管理区域内公共收益的使用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，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。

1. 注意事项
2. 物业服务企业的合理成本应在签订的物业服务合同中予以明确金额或比例以及计入成本的计算方式。
3. 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动的，在征得相关业主、业主大会、物业服务企业同意后，方可向有关部门申请办理审批手续。
4. 公共收益主要用于补充专项维修资金 ,也可以按照业主大会的决定用于物业管理方面的其他需要。用于业主大会和业主委员会的工作经费或者业主大会决定的其他用途的，应该明确具体的使用标准、限额等并接受业主监督和第三方专业机构审计。
5. 业主委员会应拟定公共收益使用管理办法或者在业主大会议事规则里面增加相应的具体条款，经业主大会确立后作为长效的使用规则规范使用公共收益。

**第四部分**

**业主委员会规范化建设示范**

1. 内部制度的建立
2. 明确职责与分工

（一）业主委员会职责

业主委员会是业主大会的执行机构，执行业主大会的决定事项，对全体业主负责，接受业主监督，履行下列职责：

1. 召集业主大会会议，报告业主委员会履职、财务收支情况和物业管理实施的情况；
2. 根据业主大会决定，与选聘或者续聘的物业服务人签订并履行物业服务合同，监督和协助物业服务人履行物业服务合同，并可以委托第三方评估机构对物业服务人履约情况开展评估；
3. 督促业主交纳住宅专项维修资金，及时足额支付物业费，对逾期不支付的督促其限期支付；
4. 拟订业主共有部分经营管理方案以及收益的管理、使用和分配方案并报业主大会决定，监督物业服务人对业主共有部分的经营和使用情况；
5. 制定重大维修工程项目年度计划，监督公共事务管理制度的执行，协调、处理涉及物业管理的公共事务；
6. 制定档案和印章管理制度，制作和保管会议记录、共有部分档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件，并建立相关档案；
7. 听取业主的意见和建议，监督管理规约的实施；
8. 协助镇人民政府（街道办事处）调解处理物业管理纠纷；
9. 法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

**（详见《苏州住宅区物业管理条例》第十八条）**

（二）业主委员会的成员分工

根据业主委员会职责，为了提高工作效率，应对业主委员会成员进行分工，明确主任、副主任及成员职责。

鼓励并支持业主委员会聘请第三方专业机构委派专职人员指导或协助业主委员会开展日常工作。

1. 制定印章管理制度
2. 印章的使用

业主委员会的印章，其管理使用必须确保安全合法。业主委员会可按照业主大会议事规则的规定或另行拟定印章管理细则，并应遵循以下原则。

1. 印章应经业主委员会决定指定业主委员会成员专人保管，其中业主委员会印章、财务专用章、法人章等应由业主委员会分别保管，主任、副主任一般不直接保管印章。印章保管人必须确保公章使用符合制度的要求，由业主委员会主任(副主任)负责监管制度的落实。监事会对业主委员会公章管理制度的执行情况进行监督。对违反印章管理制度的，监事会应及时上报居（村）委会，居（村）委会应责令业主委员会进行整改。
2. 建立业主委员会印章使用登记簿，对所有盖章文件编号存档，所有用印均须在登记簿上登记。
3. 使用印章须经业主委员会过半数成员签字通过。
4. 印章管理人员如有变动，应及时移交印章，由业主委员会重新确定印章管理人。
5. 业主委员会成员因公需要携带印章外出使用，必须经业主委员会主任批准，同时在用印前，将要用印的资料拍照发给业主委员会其他成员，经过半数成员确认（微信或短信）同意后方可用印。
6. 业主委员会不能正常开展工作的，印章由社区居(村)民委员会暂时代管。
7. 如印章遗失，保管人应在第一时间向业主委员会主任报告，业主委员会应及时声明，根据公安部门相关规定及时补办。
8. 擅自使用印章的处理办法

违反业主大会议事规则或者未经业主大会会议和业主委员会会议的决定，擅自使用业主委员会印章的，物业所在地区镇应当责令限期改正，并通告全体业主；造成经济损失或者不良影响的，应当依法追究责任人的法律责任。**(关于印发《业主大会和业主委员会指导规则》的通知建房[2009]274号第五十五条)**

1. **小区业主委员会印章使用登记表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 小区业主委员会印章使用登记表 | | | | | | | |
| 序号 | 印章名称 | 文件名称 | 份数 | 盖章日期 | 经手人 | 盖章人 | 所附资料（会  议记录等） |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. 制定资产管理制度

**(一）资产管理原则**

业主委员会对使用全体业主的财产按以下原则进行管理：

1. 属于本物业管理区域内全体业主所有的资金收支范围按管理规约及议事规则相关约定执行。
2. 对属于全体业主所有固定资产建账编号，统一管理，包含不限于业主委员会办公用品，如办公电脑、办公桌椅等。
3. 财务账目实行公开化管理，于每半年度在物业管理区域显著位置公示一次，并根据相关规定委托具有相关资质的第三方专业机构进行审计，接受业主监督。

**(二）资产交接**

新一届业主委员会依法成立后，上一届业主委员会应当在十日内将其使用和保管的所有文件、财物、印章移交新一届业主委员会，并做好其他交接工作。

对不按时移交的，镇人民政府（街道办事处）应当责令其限期移交；拒不移交的，所在地的公安机关应当协助移交。

业主委员会成员资格终止或者被罢免的，应当在三日内将其使用、保管的文件、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。**（详见《苏州住宅区物业管理条例》第二十八条）**

1. 建立财务管理制度

业主大会、业主委员会工作经费由全体业主承担。工作经费可以由业主分摊，也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。工作经费的收支情况，应当定期在物业管理区域内公告，接受业主监督。工作经费筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。

1. **工作经费主要来源如下**
2. 从物业共用部位、共用设施设备经营所得收益中提取；
3. 根据物业服务合同的约定，从物业服务费中列支；
4. 业主委员会直接或委托物业服务企业向业主收取，收取标准由业主大会根据实际需要确定。
5. **工作经费用于下列开支**
6. 业主大会、业主委员会会议开支；
7. 必要的日常办公等费用；
8. 业主委员会聘请专职工作人员的工资、福利、津贴等人力资源成本；
9. 业主大会或业主成员会委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况、物业服务质量评估、业主成员会工作经费进行换届财务审计以及进行年度财务审计的费用等；
10. 业主大会、业主委员会正常运作的其他必要费用。
11. **业主委员会应根据业主大会议事规则的规定另行制定经费管理细则，并遵循以下原则**
12. 工作经费由业主委员会根据业主大会议事规则、业主大会的决议或授权依法使用和执行；
13. 工作经费应当以有利于全体业主共同利益为首要原则，节俭、合理适度使用；
14. 业主大会决定业主委员会运作经费的额度、使用范围，业主委员会不得越权，超额、超范围使用、挪用；
15. 业主委员会应建财务账册，如实记载工作经费的开支情况，不得将单一项目支出分解为多个项目；
16. 业主委员会应当管理好小区的公共收益，建立公共收益使用及工作经费收支公示制度。至少每半年向业主、非业主使用人公示经营性收支情况。涉及公共收益的支出计划应经过业主大会通过。公示期间如业主对公示情况有异议的，业主委员会应及时作出说明；
17. 业主委员会可根据业主大会的授权，聘请相关专业机构提供必要的咨询服务；
18. 小区内的一切公共收益归物业共有的业主所有，按协议或者有关规定与物业服务企业分成后可委托物业服务企业代管，单独建账；
19. 无物业服务企业管理的或物业服务企业代管存在可预见风险的，业主委员会可自行保管但需经业主大会决定并向社区居民委员会报告，接受业主和社区居民委员会的监督；
20. 业主委员会不得设立私人账户，禁止公款私存、私用；
21. 业主委员会应设财务专职管理人员。主任、副主任不得兼任；
22. 各项收入和支出应及时入账，原始收支票据必须有经办人和主任、副主任共同签字。
23. **物业管理区域内的公共配套、共用设施由业主委员会根据业主大会议事规则或业主大会的授权，委托物业服务企业或其他第三方进行经营管理。**
24. 建立审计制度

业主委员会管理公共收益的，业主委员会可以按照业主大会议事规则，委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况、业主委员会工作经费进行换届财务审计。审计费用从公共收益中列支或者由全体业主分摊。**（《苏州市住宅区物业管理条例》第五十六条）**

1. **审计频率**

审计频率可为一年一次以确保公共收益的使用，但有以下情况需进行专项审计：

1. 业主委员会换届时，以确保新一届委员对前一届的财务情况有清晰的了解；
2. 业主委员会主任离任时，以确保主任任期内的财务管理予以审计；
3. 业主委员会未按规定公示相关财务信息时，以确保透明度和合规性。
4. 审计费用可以从公共收益中列支，或者由全体业主分摊。支付方式应经过业主大会的决策和共识，确保公平合理。
5. **审计内容**
6. 公共收益
7. 业主委员会工作经费等
8. **审计所需资料**
9. 《业主委员会备案回执》
10. 《业主大会议事规则》、《管理规约》、《业主委员工工作规则 》
11. 有关业主委员会活动经费收支的相关资料；
12. 审计单位实施审计所需要的其他资料。
13. 审计报告公告

审计结果应当在物业管理区域内显著位置和相关信息平台公示，并同步抄送给属地物业主管部门，审计报告留存业主委员会或小区管理处，接受业主查阅。

1. 代理记账

业主委员会可以聘用专职或者兼职工作人员或委托有资质的机构对管理费用、专项维修资金、公共收益等进行代理记账，会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件应符合《中华人民共和国会计法》相关规定，其工作经费纳入业主委员会日常工作经费。**（参考《苏州住宅区物业管理条例》二十一条）**

1. 建立物业承接查验制度

业主委员会成立2个月内，应聘请第三方专业机构对物业管理区域共用设施设备进行全面查验，对属于业主共有资产进行核实、盘点，形成查验报告和资产报告。承接查验费用可从公共收益中支出。

业主委员会可根据查验结果，拟定维修方案，列入年度预算。

1. 建立档案管理（归档）制度

本小区业主委员会应做好业主大会会议、业主委员会会议、物业服务合同以及共用部分经营合同的协商签订活动以及物业管理中各项重要事项的记录，并建立档案管理（归档）制度。

制定《档案管理制度》，制作和保管会议记录、共有部分档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件，并建立相关档案。**（详见《苏州住宅区物业管理条例》第十八条）**

1. **归档内容：**

下列资料应造册、编号，指定专人、长期保管。

1. 物业查验资料：
2. 物业服务评估材料；
3. 业主委员会对小区进行的查验资料。
4. 小区开发建设单位和前期物业服务企业依法应该移交的下列图纸和资料：
5. 房屋及设施设备基础资料、房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件，竣工和接管验收档案资料(承接查验证明、竣工验收单及土建、水暖、电气、人防、设备竣工图纸等)，共有设备设施的设计安装图纸资料；
6. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
7. 最新的全部设备设施的使用、管理、维护手册等技术资料和安装、使用、维修、保养记录，分户管理记录，房屋数量、种类、用途分类统计表；
8. 房屋产权产籍资料： 应有房屋产权情况清册，共用部位、共用设施设备的产权情况、数量、分摊原则和分摊系数；
9. 目前的主要共用部位、建筑物、构筑物、设备及设施的状况；
10. 物业管理所必需的其他资料。
11. 物业管理中形成的资料文件：
12. (前期)物业服务协议和(临时)管理规约；
13. 通行版的商品房买卖合同；
14. 与物业管理相关的装修协议、停车服务协议等；
15. 物业服务企业对外委托物业服务事项的协议，如保安协议、保洁协议、绿化协议、电梯或消防设施维保协议等；
16. 居住本物业管理区域业主情况表，房屋安全普查表，历年的房屋完损等级评定记录，大、中、小修和检查记录，设施设备运行记录，专项维修资金的提存和使用记录，物业费用的收缴和使用记录，向委托人、业主委员会或者住建部门公开账目的记录等；
17. 小区公共收益记录，诸如合同、收入记录和支出记录等；
18. 物业管理中形成的其他资料。
19. 业主大会筹备召开地资料：
20. 业主大会筹备组工作过程资料，与业主大会相关的所有的文件、通知、公告、会议记录等均需要存档；
21. 业主委员会运行中形成的资料。
22. **管理要求**
23. 归档的资料应该是原件，原件提交其他部门的，应在复印件中说明原件的归处，以备查询。
24. 需要归档的文件均应该在事务告一段落后及时整理归档，并按照档案管理规定的要求进行分类和标识。
25. 涉及到业主隐私的信息不得外泄。
26. **查阅与移交制度：**

本小区业主委员会应建立资料查阅制度，明确相关资料的查阅范围和查阅方式，方便业主查询。负责资料保管的人员应及时收集并每月整理一次需保管的资料，确保资料的完整。查阅资料须凭业主委员会主任签发的查阅单。查阅人须填写查阅单，写明查阅与之相关的资料内容、查阅日期，查阅人必须签名，并附查阅人本人的不动产权属证明和有效身份证件的复印件。资格保管人凭查阅单内容供查阅人当场查阅、摘抄与其相关资料内容，并登记在案。查阅的内容不得涉及他人隐私。

业主委员会成员资格终止或者被罢免的，应当在三日内将其使用、保管的文件、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。**（详见《苏州住宅区物业管理条例》第二十八条）**

业主委员会成员拒不履行正常移交义务的，业主委员会可以就相关情况报属地社区、主管部门督促移交，物业所在地公安机关应当予以协助。造成损失的，由相关责任人承担。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **小区业主委员会档案查阅登记表**   小区业主委员会档案查阅登记表 | | | | | | | | | |
| 序号 | 档案名称 | 查阅事由 | 查阅业主 | 接待日期 | 预约查  阅日期 | 实际查  阅日期 | 业主是否  复印拍照 | | 经手人 |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
| 1. **小区业主委员会档案借阅登记表**   小区业主委员会档案借阅登记表 | | | | | | | | | |
| 序号 | 档案名称 | 借阅事由 | 借阅人 | 借阅日期 | 归还日期 | 是否进行  复印拍照 | | 复印拍照去向 | 经手人 |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |

1. 值班接待制度

业主委员会应当有一个接待业主的制度，及时了解和听取业主的意见和建议，接受业主监督。

业主委员会应建立值班制度（至少每周一次），并列入小区议事规则中。在议事规则中未体现的，业主委员会应将接待的时间、地点等提前一周在小区公示。根据约定时间，在业主委员会办公室或指定场所与业主面对面交流，了解业主需求，听取业主对物业管理和业主委员会日常工作的意见和建议，对业主的咨询、投诉，应当做好完整详细的记录。

接待来访情况应作为业主委员会会议的基本议题，定期进行汇总分析，与物业服务企业进行沟通督办，能解决的应立即帮助协调解决，一时难以解决的应当记录在案，并有后续处理方案。业主委员会应积极协调业主与业主之间及业主与物业服务企业之间的关系，共同促进物业管理工作。

业主反映的有关物业管理问题、意见和建议，应当形成书面回复，并做好归档，以备查考。

1. **小区业主委员会业主接待及处理登记表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **小区业主委员会业主接待及处理登记表** | | | | | |
| 来访业主姓名 |  | 性 别 |  | 年 龄 |  |
| 在本小区房号 |  | 联系电话 |  | 日 期 |  |
| 来访反映内容 |  | | | | |
| 是否有书面材料 |  | 来访人签字 |  | 接待人签字 |  |
| 处理结果或  答复意见 |  | | | | |
| 是否有书面答复 |  | 书面答复日期 |  | 经办人 |  |

1. 业主委员会信息公开制度

业主委员会应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台向全体业主公告下列信息：

1. 业主委员会成员和专职、兼职工作人员的姓名、职务、联系方式等信息；
2. 业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约和物业服务合同；
3. 业主大会、业主委员会的决定；
4. 业主大会、业主委员会日常工作经费的预算、结算情况；
5. 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位处置情况；
6. 业主大会决定由业主委员会管理住宅专项维修资金、公共收益的收支情况；
7. 法律、法规规定的其他信息。

前款第四项、第五项应当每年至少公告一次，第六项应当每半年公告一次；其他事项应当常年公告并及时更新。业主委员会可以委托物业服务人协助公告信息。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》二十四条）**

业主委员会成员应每半年公示一次物业费、停车费等费用的缴费情况。

1. 建立培训制度

业主委员会全体成员应定期学习相关法律法规及业务知识，按时参加主管部门组织的业务学习活动，每年自行组织业务学习不少于2次。

业主委员会主任、副主任、保管印章的成员应积极参加主管部门组织的法律法规、专项维修资金和公共收益等业务培训。

业主委员会年度规范化运作欠规范的，应参加集中专项培训，加强对物业管理政策法规的学习，不断提高依法、理性的履职能力。

1. **业主委员会培训学习记录**

业主委员会培训学习记录

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训学习内容 | 培训时间 | 组织部门 | | | 参与人员 |
| 区镇 | 社区 | 其他 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. 述职报告和书面承诺制度

业主委员会在日常开展工作中，需遵循相关法律法规的规定及主管部门制定的相关要求，符合作业流程。每年度业主委员会必须向业主（代表）大会、物业所在地居（村）委会党组织报告年度工作，监事会应同时做年度监督工作报告。

本小区业主委员会委员应当在候选人阶段书面签订承诺书，承诺在担任业主委员会成员期间自觉履行业主和业主委员会义务，不以权谋私。

业主委员会成员在任期内应每年进行自我评估并形成书面评估报告，主动接受属地主管部门对其日常工作的巡查、抽查和评估。

1. 矛盾协调制度

建立物业服务投诉调处制度。业主委员会应当加强对选聘的物业服务企业的监督管理，按照业主管理规约、议事规则和物业服务合同，积极调处或配合调处小区业主与物业服务企业之间、业主与业主之间、业主与开发商之间矛盾纠纷、投诉。对物业服务企业不按照物业服务合同等约定提供各项服务的，业主委员会应要求物业服务企业履行服务合同约定的义务。

1. 召开业主委员会会议
2. 会议程序

业主委员会会议每季度至少召开一次，由主任或者主任委托的副主任召集。经业主委员会主任或者三分之一以上业主委员会成员提议，可以召开临时会议，由提议人召集。会议应当有过半数成员出席方能召开，作出决定应当经业主委员会成员过半数通过方为有效。业主委员会会议应当有书面记录，经出席会议的成员签字后存档。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十三条）**

1. 公示阶段

业主委员会会议决定的议事文件由业主委员会公布，并由出席会议的业主委员会过半数委员签字并加盖业主委员会印章后存档。业主委员会所有对外公示、公告的材料应同时报送监事会，监事会应根据议事规则中的职责，对业主委员会相关文件进行盖章确认。业主委员会暂未刻章的，由社区加盖社区印章后方可对外公布。

业主委员会应当将业主委员会的决定（包括业主委员会议案）在作出之日起 3 日内以书面形式在物业管理区域内公告，接受业主的查询和监督。

1. **关于召开 （物业项目名称） 第 届业主委员会第 次会议的通知**

**关于召开 （物业项目名称）第 届业主委员会第 次会议的通知**

各位业主委员会成员:

业主委员会将于年月日召开第 届业主委员会第 次会议讨论审议以下议案：

1.讨论审议……

2.讨论审议……

本次会议采用现场表决的方式进行。现将会议讨论审议议题和相关文本随同本通知一并发给各位成员，请各位成员认真审议后，确认以下事项：

1.你是否同意本次业主委员会审议的议案。

请于 年 月 日通过现场确认后提交业主委员会。

联系人： 联系电话：

（物业项目名称） 第 届业主委员会

年 月 日

1. **（物业项目名称） 第 届业主委员会第 次会议签到表**

**会议签到表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 会议时间： | | |
| 会议地点： | | |
| 会议内容： | | |
| 参会人员姓名 | 联系方式 | 单位（或专有部分坐落） |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **关于 （物业项目名称） 第 届业主委员会第 次会议决议**

关于 （物业项目名称） 第 届业主委员会第 XX 次会议决议

（物业项目名称）第 届业主委员会第 次会议于 年 月 日以邮件/微信方式通知全体成员,会议于 年 月 日以通信/现场方式召开,应参加表决的成员 人,实际参加表决的成员 人。会议的召集和召开符合 （物业项目名称）业主大会议事规则》和《 （物业项目名称）管理规约》的规定。

本次会议由业主委员会主任 先生/ 女士主持,经与会委员审议以通信/现场方式形成以下决议:

一、审议《关于 的议案/议题》表决结果: 票同意, 票反对, 票弃权。

二、审议《关于 的议案/议题》表决结果: 票同意, 票反对, 票弃权。

（物业项目名称） 第 届业主委员会

年 月 日

1. **（物业项目名称） 第 届业主委员会第 次会议纪要**

（物业项目名称）第 届业主委员会第 次会议纪要

会议时间： 年 月 日 点

会议地点：

参与人员： 第 届业主委员会全体成员

主持： 记录：

经 主任召集, （物业项目名称） 第 届业主委员会第 次会议召开。经与会人员讨论,决议如下:

1. 审议通过 根据 (具体会议内容:讨论过程、主要问题、解决方案、负责人等)。
2. 审议通过 根据 (具体会议内容:讨论过程、主要问题、解决方案、负责人等)。

3.审议通过 根据 (具体会议内容:讨论过程、主要问题、解决方案、负责人等)。

4.

经出席人员审查,对上述决议事项无异议。业主委员会将在 3 日内向全体业主公示本次会议决议。

成员（签字）：

（物业项目名称） 第 届业主委员会

年 月 日

1. **关于 （物业项目名称） 第 届业主委员会第 次会议决议的公告**

关于 （物业项目名称） 第 届业主委员会第 次会议决议的公告

（物业项目名称） 第 届业主委员会第 次会议于 年 月 日以邮件/微信方式通知全体成员,会议于 年 月 日以通信/现场方式召开,应参加表决的成员 人,实际参加表决的成员 人。本次会议的通知、召开和表决程序符合法律、法规，以及《 （物业项目名称）业主大会议事规则》和《 （物业项目名称） 管理规约》的规定。

本次会议由业主委员会主任 主持,经与会委员审议以通信/现场方式形成以下决议:

一、审议通过《关于 的议案/议题》，表决结果: 票同意, 票反对, 票弃权。

二、审议通过《关于 的议案/议题》表决结果: 票同意, 票反对, 票弃权。

特此公告。

（物业项目名称） 第 届业主委员会

年 月 日

1. 注意事项
2. 召开会议的法定人数要求

业主委员会无论是召开定期会议还是临时会议，都须要有过半数的委员出席，否则会议无效，所作出的决定亦无效。业主委员会成员不能委托代理人参加会议。

1. 会议议定事项的限制性规定

业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。

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。

1. 召开业主大会会议
2. 业主大会会议形式

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见、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的方式召开，对有关事项进行表决。倡导优先采用业主决策电子投票系统。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十七条）**

1. 业主大会会议类型

业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会负责召集。定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当在十五日内召集临时会议：

（一）经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（三）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形。

业主提议召开业主大会临时会议的，应当提交书面建议、联系方式和物业权属证明。业主委员会应当核实提议人的业主身份。不符合要求的，其提议无效。

业主委员会逾期不组织召开业主大会会议的，业主可以向镇人民政府（街道办事处）提出召开。镇人民政府（街道办事处）应当督促业主委员会限期组织召开业主大会会议；期满后仍未组织召开的，镇人民政府（街道办事处）可以应业主要求组织召开。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十六条）**

1. 业主大会会议议定事项及业主大会会议的法定人数要求

下列事项由业主共同决定：

* 1. 制定和修改业主大会议事规则；
  2. 制定和修改管理规约；
  3. 选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
  4. 选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；
  5. 使用建筑物及其附属设施的维修资金；
  6. 筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
  7. 改建、重建建筑物及其附属设施；
  8. 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
  9. 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 2/3 以上的业主且人数占比 2/3 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 3/4 以上 的业主且参与表决人数 3/4 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。**（详见《中华人民共和国民法典》第二百七十八条）**

1. 业主大会会议召开流程图

业主委员会拟定业主大会议题及方案并报备社区及区镇

方案/修订稿公示

（征询意见）

方案定稿并公告

提前15日公告业主大会

（时间、地点、方式、内容等）

召开业主大会

业主大会表决结果

复核并公示

业主大会结果

公告

业主委员会执行

业主大会决议

无意见

收到意见

1. 业主大会会议召开要求与内容：

定期业主大会原则上一年召开一次。召开的议题可有以下几个方面：

1. 年度维修方案
2. 公共收益的使用
4. 业主委员会的监督
5. 业主委员会的监督

业主委员会是业主大会的执行机构，依法履行业主大会赋予的权利和义务，依照小区议事规则行事，是业主大会的常设性执行机构，对业主大会负责，具体负责执行业主大会交办的各项物业管理事项。

1. **接受全体业主监督**

业主委员会由业主大会依法选举产生，履行业主大会赋予的职责，执行业主大会决定的事项，接受业主的监督。业主认为业主大会、业主委员会的决议侵害自己的利益，或者认为业主委员会成员不当履职、不能履职的，除可向业主委员会提出外，还可以依照法律法规的规定，通过行政或司法途径维护自身合法权益。

1. 行政途径

业主大会作出的决定违反法律、法规或者业主委员会作出的决定违反法律、法规和业主大会议事规则、管理规约的，镇人民政府（街道办事处）应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第七十九条）》**

1. 司法途径

除前述的行政途径外，依照《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用法律若干问题的解释》的规定，业主如认为业主大会或者业主委员会作出的决定侵害其合法权益或者违反了法律规定的程序，可以向人民法院提起诉讼，要求撤销有关决议；同时，业主请求公布、查阅维修资金的筹集、使用情况，管理规约、业主大会议事规则，会议决定及会议记录，物业服务合同、共有部分的使用和收益情况，建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的处分情况等信息和材料的，也可以向人民法院提起诉讼，要求业主委员会进行公示，维护业主的知情权。

1. **接受监事会监督**

业主监事会依授权履行职责。业主监事会履行业主（代表）大会赋予的职责，代表全体业主监督业主委员会的工作。业主（代表）大会授予业主监事会履行以下职责：

* + - 1. 接受、汇集业主对业主（代表）大会、业主委员会及本区域物业服务工作的意见、建议；
      2. 查阅业主委员会工作、财务记录，监督业主委员会的工作和财务状况；
      3. 对业主委员会的提案、议案、报告、计划、预决算以及起草的规章制度（草案）进行审议、听证和质询；
      4. 接受业主对业主委员会、业主委员会成员或业主代表的投诉；
      5. 列席业主代表大会、业主委员会会议，就特定的事项提出意见和建议；
      6. 对小区实施的具体项目提出监督和质询意见；
      7. 监督业主代表大会决议、决定的执行情况；
      8. 根据议事规则的规定提议召开业主（代表）大会；
      9. 议事规则或业主大会授予的其他职责。

1. **接受居民委员会监督**

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议。

1. **接受政府职能部门监督**

区镇具体负责本辖区内物业管理工作的指导、协调和监督，履行下列职责：

* + - 1. 组织、指导、监督本辖区内设立业主大会、选举业主委员会和换届选举，办理相关备案手续；
      2. 指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；
      3. 指导和监督物业服务人依法履行义务；
      4. 提供物业管理法律咨询服务，调解、处理物业管理纠纷，协调物业管理各方的关系；
      5. 建立物业应急服务保障机制；
      6. 协同县级市（区）物业管理行政主管部门指导和监督辖区内物业承接查验、物业管理项目的移交和接管工作；
      7. 法律、法规规定的其他职责。

区镇负责落实县级市（区）人民政府依法采取的应急处置措施和其他管理措施，指导物业服务人、业主委员会开展应对工作，并给予物资和资金支持。

居（村）民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助，配合区镇做好物业管理的相关工作。

建立健全社区（村）党组织领导的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人、业主等共同参与的住宅区治理架构，推动物业管理创新，促进物业管理与基层社会治理深度融合。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第六条）**

二、业主委员会监督业主履行义务

**（一）督促业主按时足额交纳费用**

业主委员会成立后，对业主在物业费交纳、物业专项维修资金筹集使用等方面具有督促义务。业主委员会应督促业主交纳住宅专项维修资金，及时足额支付物业费，对逾期不支付的督促其限期支付，对业主履行管理规约中确定的义务进行督促，督促可以采用业主委员会致函的形式，也可以依据管理规约向人民法院提起诉讼。**（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十八条）**

**（二）限制特定业主权利**

依照相关法律法规的规定，业主有损害业主共同权益行为的，包括不交存专项维修资金、拒付或者不按时交纳物业服务费用和其他应当分摊的费用等，业主大会可以在管理规约和业主大会议事规则中对其被选举权、表决权的行使予以限制，限制时限由业主大会在管理规约和业主大会议事规则予以说明。

业主大会议事规则中有限制特定业主权利约定，应在业主委员会备案或者变更备案事项时向区镇、居（村）民委员会予以说明。

三、业主委员会监督物业履行合同

根据业主大会决定，业主委员会与选聘或者续聘的物业服务人签订物业服务合同，监督和协助物业服务人履行物业服务合同。业主委员会可委托第三方专业机构对物业服务质量进行评估，每年不少于一次。

业主委员会在与物业服务人的合同中应约定将根据第三方评估机构出具的评估报告，作为支付公共收益补贴标准、考核金的依据。

1. **物业服务质量/合同履约评估管理方案**

**（物业管理区域）物业服务质量/合同履约评估管理方案**

为加强对物业服务合同履行情况的监管，使业主享受质价相符的物业服务，在 （物业服务企业全称）进驻本小区后，业委会将委托第三方评估机构对物业服务企业在合同期内的物业服务质量/合同履约情况开展评估，具体办法如下：

1.评估周期：一年一次。

2.评估方式：由第三方专业机构根据本项目物业服务合同、物业服务标准及实际物业管理现状等，以质价相符为原则，公正、客观、独立地开展评估并出具评估报告。评估报告经业委会审核后在小区公示。

3.评估结果运用：按合同约定根据第三方评估机构出具的评估报告，作为支付公共收益补贴标准、考核金的依据。

1. 物业公司一次性支付考核费用 元（转入业主委员会账户） 。评估结果总分为 分，分值在 分以上的，考核金不予扣除； 分以下，每低1分扣 元。 分以下，每低1分扣 元。扣除下来的考核金作为公共收益，归全体业主所有。
2. 公共收益补贴物业公司的分成比例：如评估结果为 分以上，按 比例补贴物业公司，评估结果为 分- 分之间，按 比例补贴物业公司，评估结果在 分以下，按 比例补贴物业公司。

以上方案经业主大会表决通过后执行，涉及聘请第三方专业机构的费用由小区公共收益列支。

1. 业主委员会规范化评价
2. 评价目的：

为贯彻落实创新社会治理,加强基层建设工作要求，通过对辖区内住宅小区业主委员会开展全面的评价，更好地指导监督业主委员会依法依规运行，提升业主委员会规范化运作水平，维护广大业主权益，深入推进社区依法治理。

1. 评价依据：

本评价办法依据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关法律法规和规范性文件，结合已经备案的管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则和物业服务合同等各小区业主委员会实际情况。

1. 评价对象：

依法组建运作满半年的住宅小区业主委员会，非住宅业主委员会规范化运作评价可参照执行。

1. 评价主体：

各区镇组建评价小组，评价小组由区镇、居民委员会和相关人员等组成。鼓励区镇聘请第三方专业机构参与评价。

1. 评价原则：

评价小组应依照法律法规和本办法的规定，独立、客观、公正的进行评价工作。

1. 评价步骤

（一）自评阶段，参评业主委员会填写《业主委员会规范化运作评价信息采集表》并完成自评后上交所在区镇；

（二）专业评价阶段，所在区镇、居民委员会与业主委员会预约现场评价时间。评价小组查看资料、听取介绍，核对《业主委员会规范化运作评价信息采集表》，根据本办法规定的标准现场评分；

（三）公布结果阶段，评价小组在完成全部评价工作后进行汇总评价结果，并上交区镇审核后在30日内公布。

1. 评价标准

本次评价标准包括4个基本项和1个党建项。基本项为：

（一）日常工作制度建立执行情况

（二）专项维修资金和公共收益使用管理规范

（三）物业选聘与监督规范

（四）换届及变更规范

基本项设定具体评价标准15条。

党建项为：党建引领执行情况

党建项设定具体评价标准5条。

1. 评分方法

本次评价综合满分100分，其中基本项分值为100分，占综合分比例的90%，特色项分值为100分，占综合分比例的10%。

“基本项”的评分采用减分法，即参评业主委员会未按评价要求和标准运作的，扣除该标准对应的分值。“特色项”的评分采用加分法，参评业主委员会完成某项标准的，增加该标准对应的分值。

评价综合分在80分以上的为“运作优良”； 79-60分为“运作规范”；60分以下的为“运作欠规范”。评定为运作优良的小区业主委员会将予以表彰。

1. 有效期限

业主委员会规范化运作评价一年开展一次，于每年12月底完成评价。

**党建引领下的业主委员会规范化运作评价标准**

| **评价**  **类别** | **评价**  **项目** | **序号** | **评价内容** | | **评价标准** | **评价参考材料** | **分值** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基  本  分 | 一、日常工作制度建立执行情况 | 1.1 | 日常会议  制度 | 1.1.业主委员会会议召开和准备情况 | 是否按规定至少每季度召开一次业主委员会定期会议(1)；  是否按规定时间提前将书面会议通知和材料送达全体成员(1)； | 会议记录；会议通知；资料登记册 | 2 |  |
| 1.1.2业主委员会决定由全部委员半数以上同意，讨论重大事项邀请居民委员会列席 | 是否按规定全部成员过半数以上会议签到(1)；  会议决定是否有全部成员过半数以上签字同意(1)；  讨论重大事项是否邀请居民委员会列席(2)； | 会议记录；会议邀请函；会议现场水印照片；资料登记册 | 4 |  |
| 1.1.3业主委员会会议纪要与会议决定的公示公告情况 | 业主委员会会议纪要与会议决定是否在会后3日内公示公告(1)；  大会表决方案是否经过公示阶段听取意见(1)；  大会表决方案若经修改后，是否再次公示(1)；  大会表决方案是否公告(1)； | 公示公告水印照片；接待记录；资料登记册 | 4 |  |
| 1.1.4业主大会会议召开和准备情况 | 是否按规定每年至少召开一次业主大会定期会议(1)；  是否按约定召开业主大会临时会议(1)；  是否至少提前15日发布会议公告(1)；  会议公告内容是否完整、齐全(1)； | 会议记录；公示公告水印照片；资料登记册 | 4 |  |
| 1.1.5业主大会会议表决与开票程序公开规范、决议的公告情况 | 是否在指定时间指定地点投票监票唱票统票(1)；  开票现场的签到、唱票等会议材料是否齐全、规范(1)；  是否优先采用业主决策电子投票系统（3）；  业主大会会议是否依法形成决议(1)；  业主大会决议是否在会后3日内公告(1) | 会议记录（含表决结果统计记录）；公示公告水印照片；资料登记册（含监票唱票统票录像） | 7 |  |
| 1.2 | 定期接待  制度 | 1.2.1 建立接待制度情况 | 是否公开定时定点定人的接待信息(1)；  是否至少每周接待1次(1) | 公告栏（含接待时间、地点、联系电话）或议事规则；接待记录 | 2 |  |
| 1.2.2 接待后续工作情况 | 是否有接待记录(1)；  是否向物业企业反馈物业管理待改进的问题(1)；  是否向业主反馈诉求的解决情况(1)； | 接待记录；会议记录；  资料登记册（含函件往来） | 3 |  |
| 基  本  分 | 一、日常工作制度履行情况 | 1.3 | 信息公开  制度 | 1.3.1《管理规约》、《业主大会议事规则》和《业主委员会工作规则》；物业服务合同、业主大会业主委员会备案证等备案资料情况 | 是否依法制定完整的《管理规约》（含停车、垃圾分类、宠物和装饰装修管理制度）(1)；  是否依法制定完整的《业主大会议事规则》(1)；  是否依法制定完整的《业主委员会工作规则》(1)；  备案证是否完整(1)；  是否公开物业服务合同(1)； | 《管理规约》、《业主大会议事规则》、《业主委员会工作规则》公示公告水印照片；备案证明；资料登记册 | 5 |  |
| 1.3.2专项维修资金收支账目情况 | 是否公告住宅专项维修资金的收支情况（1）；  是否每半年公告一次（1）； | 公示公告水印照片；资料登记册 | 2 |  |
| 1.3.3公共收益收支账目情况 | 是否公告公共收益的收支情况（1）；  是否每半年公告一次（1）； | 公示公告水印照片；资料登记册 | 2 |  |
| 1.3.4业主委员会成员和专职、兼职人员的信息情况 | 是否公告业主委员会成员和专职、兼职人员的姓名、职务、联系方式等信息（1）；  是否常年公告并及时更新（1）； | 公示公告水印照片；资料登记册 | 2 |  |
| 1.3.5业主大会、业主委员会日常工作经费的预算、结算情况；车位情况； | 是否公告业主大会、业主委员会日常工作经费的预算、结算情况（1）；  是否公告占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位处置情况（1）；  是否每年公告一次（1）； | 公示公告水印照片；资料登记册 | 3 |  |
| 1.4 | 印章管理  制度 | 1.4.1印章分别保管情况 | 规约中是否明确由不同成员分别保管制度(1)；  是否执行(1)； | 资料登记册； | 2 |  |
| 1.4.2印章使用登记情况 | 是否清晰、规范记录使用时间(1)；  是否清晰、规范记录使用用途(1)；  是否有保管成员进行签字等使用登记记录(1)； | 会议记录与印章使用登记记录 | 3 |  |
| 1.5 | 资料管理  制度 | 1.5.1 小区基础资料情况 | 工作资料是否分类保管(1)；  工作资料（资料登记册；房屋质量保证书和使用说明书；公共设施、设备清单、图纸以及运行、维修、保养、改造的记录和凭证）是否完整(1)；  是否有供业主查询资料的签收记录(1)； | 相关资料；资料登记册 | 3 |  |
| 1.5.2 本届业主委员会任期内相关资料情况 | 相关资料（备案证、业主清册、图纸）是否分类保管且完整(1)；  是否有与其他服务机构往来的合同备份(供水、供电、供气、有线电视、宽带网络、环卫等)(1)；  是否有经济往来的合同协议及服务外包的各类合同备份(1)；  是否有定期向区镇、居民委员会汇报工作的相关资料（1）； | 相关资料；各类合同；各类汇报材料；财务账册；资料登记册 | 4 |  |
| 1.5.3 历届业主委员会相关资料情况 | 工作资料是否分类保管 (1)； | 资料登记册； | 1 |  |
| 基  本  分 | 一、日常工作制度履行情况 | 1.6 | 业务学习  制度 | 1.6.1自行组织学习情况 | 是否本年度内部组织学习不少于2次(2)； | 会议记录；培训记录 | 2 |  |
| 1.6.2参加业务培训情况 | 是否本年度参加了市、区镇、社区组织的业务培训(1)；  是否主任、副主任、保管印章委员本年度参加了市、区镇、社区组织的专项业务培训(1)； | 培训记录 | 2 |  |
| 1.7 | 述职承诺制度 | 1.7.1述职制度 | 是否每年度向业主大会、物业所在地居（村）委会党组织报告年度工作（1）； | 相关报告；资料登记册； | 1 |  |
| 1.7.2承诺制度 | 是否签署承诺书（1）；  是否每年进行自我评估并形成书面评估报告（1）； | 承诺书；相关报告；资料登记册； | 2 |  |
| 二、专项维修资金和公共收益使用管理规范 | 2.1 | 专项维修资金管理制度 | 2.1.1实施工程项目的全过程情况 | 是否与施工单位签订了维修施工合同(1)；  五万元以上的施工项目是否经审价环节(1)； | 合同；会议记录；相关资料；资料登记册 | 2 |  |
| 2.1.2执行《专项维修资金管理规约》中分类决定工程项目的情况 | 符合紧急维修类型的工程是否程序规范(1)；  符合业主大会决议同意的工程是否程序规范(1)； | 会议记录；印章使用记录；资料登记册 | 2 |  |
| 2.1.3 专项维修资金余额小于首期筹集金额30%的续筹情况 | 是否有专项维修资金续筹方案(1)且按方案启动续筹(1)；  是否告知、督促相关业主续筹(2) | 相关规章制度；会议记录；资料登记册 | 4 |  |
| 2.2 | 公共收益  管理制度 | 2.2.1公共收益用途分配方案经业主大会依法通过情况 | 是否按规定流程分配公共收益的不同用途(1)；  是否依法制定了公共收益管理专项规约(1)；  是否将高于50%公共收益补充入专项维修资金(1)； | 公共收益管理办法；会议记录；资料登记册； | 3 |  |
| 2.2.2是否按约定时间对公共收益进行结算 | 是否按规定时间将公共收益金额转入业主委员会专有账户(2)； | 财务记录；资料登记册 | 2 |  |
| 2.3 | 年度财务  审计制度 | 2.3.1对专项维修资金、公共收益的收支情况以及业主委员会工作经费的财务审计情况 | 是否按规定时间进行年度财务审计(2)；  是否向全体业主公告年度财务审计结果(2)； | 公示公告水印照片；审计报告；资料登记册 | 4 |  |
| 2.3.2建立财务管理制度 | 是否按规定制作会计凭证、会计账簿、财务报表（2）；  是否有聘请专业的代账机构（1）； | 会计凭证、会计账簿、财务报表 | 3 |  |
| 三、物业选聘与监督规范 | 3.1 | 调整物业费工作 | 3.1.1调整物业服务收费标准前应审计物业服务费用收支情况或经第三方机构评估收费标准 | 调整物业费标准是否经过审计或评估环节(2)； | 资料登记册（审计报告或评估报告） | 2 |  |
| 3.2 | 物业选聘  工作 | 3.2.1在合同届满3个月前，完成召开业主大会作出选聘物业的决定，并书面告知物业 | 是否按规定的内容、程序制定选聘物业方案(1)；  是否按规定或合同约定时间提前书面通知物业服务企业(1)； | 选聘方案（含续聘）；资料登记册 | 2 |  |
| 基  本  分 | 三、物业选聘与监督规范 | 3.2 | 物业选聘  工作 | 3.2.2按业主大会决议与物业签订物业服务合同 | 是否按业主大会决议选聘物业服务企业(1)；  是否与物业服务企业签订了物业服务合同或临时托管协议(1)；  是否按规定时间、程序办理合同备案手续(1)； | 会议记录；公示公告水印照片；资料登记册（物业合同） | 3 |  |
| 3.3 | 承接查验  工作 | 3.3.1 业主委员会成立进行承接查验 | 是否组织承接查验（1）；  是否进行资料盘点、核实（1）； | 承接查验报告；资料登记册 | 2 |  |
| 3.3.2 组织新老物业进行承接查验 | 是否组织新老物业进行承接查验(1)；  是否有关键设施设备（电梯、水泵、消防与物业用房等）查验记录、交接记录(1)；  承接查验协议是否作为物业合同附件进行备案（新老物业与业主委员会三方盖章）(1)；  是否进行公共收益结余等清算工作(1)； | 承接查验报告；会议记录；资料登记册（物业承接查验书） | 4 |  |
| 四、换届及变更规范 | 4.1 | 换届改选  工作 | 4.1.1任期届满的90天前，向区镇提出成立换届选举小组书面申请 | 是否有完整、规范的书面申请(1)；  是否按规定提前90天提出(1)； | 印章使用记录；资料登记册 | 2 |  |
| 4.1.2新一届业主委员会选举产生后30日内办理换届备案手续 | 是否30日内办理备案手续(1)；  是否在备案后10日内完成公章、财务凭证、业主清册等交接手续(1)； | 印章使用记录；资料登记册 | 2 |  |
| 4.2 | 变更工作 | 4.2.1按规定终止成员资格并公告；成员缺额时在下一次业主大会时增补 | 是否及时公告业主委员会委员的资格变更情况(1)；  是否及时召开业主大会会议进行缺额成员的增补(1)； | 会议记录；公示公告水印照片；资料登记册 | 2 |  |
| 4.2.2业主委员会情况发生变更的，30日内向街镇办理变更备案手续 | 业主委员会名称、办公场所、区域范围、主任、副主任、委员、议事规则、管理规约、专项维修资金管理规约发生变更的，是否依法变更并备案(1)； | 资料登记册 | 1 |  |
| **基本项分值** | | | | | | | **100** |  |
| 特  色  分 | 党建引领执行情况 | 5.1 | 党工作小组或党支部的建立 | 5.1.1建立党工作小组或党支部 | 是否建立党工作小组或党支部（30） |  | 30 |  |
| 5.2 | 接受指导监督 | 5.2.1坚持党的领导、配合居委自治工作  5.2.2积极参加街镇、社区、居民区组织的联席会议及各类业务培训 | 是否坚持党的领导、配合居委自治工作（15）  是否积极参加街镇、社区、居民区组织的联席会议（10）  是否积极参加街镇组织的各类业务培训（5） |  | 30 |  |
| 5.3 | 各类工作协同 | 5.3.1积极配合开展各项年度重点工作（美丽家园建设、创城创卫文明城区建设等）  5.3.2积极配合街镇、居委开展相关工作，配合居委选举，配合执法部门对小区垃圾、电瓶车充电整治等专项工作的协助 | 是否积极配合开展各项年度重点工作（10）  是否积极配合街镇、居委开展日常工作（10） |  | 20 |  |
| 5.4 | 矛盾调解处理 | 5.4.1主动有效化解小区各类矛盾 | 是否建立矛盾协调制度（3）  是否主动有效化解小区各类矛盾，并做好相关记录（7） |  | 10 |  |
| 5.5 | 应急突发事件 | 5.5.1积极配合社区、物业处置各类突发事件 | 是否积极配合社区、物业处置各类突然事件（5）  对于各类突发事件的处理，是否形成业主委员会会议决定（5） |  | 10 |  |
| **党建项分值** | | | | | | | **100** |  |
| **总得分** | | | | | | | **100** |  |

说明：每条评价标准后括号内为该项标准对应的分值。

**第五部分**

**相关附件**

业主大会议事规则（示范文本）

1. **业主大会**

**第一条** 根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《苏州市住宅区物业管理条例》等法律、法规，制定本议事规则。

**第二条** 本业主大会名称： 。

业主委员会办公地址： 。

**第三条** 本业主大会由本物业管理区域内全体业主组成，代表和维护本物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，依法表决业主共同决定事项。

在本物业管理区域内，业主大会应当依法履行自治管理职责，积极配合并支持居（村）民委员会开展工作，接受其指导和监督。

**第四条** 本业主大会的议事内容包括下列事项：

（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）选（续）聘和解聘物业服务人；

（五）使用住宅专项维修资金；

（六）筹集住宅专项维修资金；

（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）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

本物业管理区域共有和共同管理权利的其他重大事项包括：

（一） ;

（二） ;

（三） 。

如有其他重大事项，应当由本业主大会决定。

本业主大会的议事内容，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。

**第五条** 本业主大会每年召开 次定期会议，召开时间为 。本业主大会定期会议由业主委员会负责召集。

本业主大会定期会议应当讨论并决定以下内容：

（一）业主委员会履职、财务收支情况和物业管理实施的情况；

（二）业主委员会拟订的业主共有部分经营管理方案以及收益的管理、使用和分配方案；

（三）业主委员会制定的重大维修工程项目年度计划；

（四）物业管理的其他事项；

（五） 。

**第六条** 有下列情形之一的，业主委员会应当在十五日内召集业主大会临时会议：

（一）经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上的业主联名书面提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的，包括但不限于拟选（续）聘物业服务企业、计划外使用住宅专项维修资金、发生重大自然灾害、安全事故需要及时处理等；

（三） 。

业主提议召开业主大会临时会议的，应当提交书面建议、联系方式和物业权属证明。业主委员会应当核实提议人的业主身份。不符合要求的，其提议无效。

**第七条** 业主委员会应当在业主大会会议召开前十五日，将本次会议的形式、时间、地点、讨论事项或者业主的提议，在物业管理区域内显著位置公告和书面通知全体业主，并核实业主身份、拟定方案、制定征询意见表或者选票。同时告知区镇、居（村）民委员会并听取其建议。

经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上的业主书面联名提议的，应当提交业主大会表决。

**第八条** 业主大会会议采用下列方式（可复选）：

□（一）集体讨论；

□（二）书面征求意见;

□（三）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。

业主大会会议（□是/□否）优先采用物业管理行政主管部门建立的业主决策电子投票系统。

**第九条** 采用书面征求意见方式的，征询意见表或者选票由业主委员会逐户发放。未采取上门发放，或者上门发放业主未签收的，业主委员会应当汇总业主名单，以挂号信或者邮政特快专递方式发放。

业主可以将征询意见表或者选票当场反馈给发放人，或者在规定时间内投放至指定投票箱，也可以通过挂号信或者邮政特快专递反馈给寄件人。

**第十条** 业主参与业主大会会议进行投票表决的，应当作出赞同、反对、弃权的意思表示，未作出赞同、反对、弃权意思表示的视为弃权。

**第十一条** 业主人数按照专有部分的数量计算（车位、摊位等特定空间不计入用于确定业主投票权数的专有部分数量），一个专有部分按一人计算，一个专有部分有两个以上所有权人的，应当推选一人行使表决权。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算。总人数，按照前项的统计总和计算。

专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算（车位、摊位等特定空间不计入用于确定业主投票权数的专有部分面积）；尚未进行物权登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按商品房买卖合同记载的面积计算。建筑物总面积，按照前项的统计总和计算。

**第十二条** 投票时限届满后，参与投票业主的总票权数未达到法定比例的，由业主委员会决定是否延长投票时限。延长的投票时限不得超过第一次投票时限，且延长投票时限只能进行一次。

**第十三条** 业主可以委托代理人参加业主大会会议。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，载明委托事项、委托权限及期限。

业主是法人或者其他组织的，委托代理人参加业主大会会议的，应当出具法定代表人或者负责人签字并加盖公章的授权委托书。

**第十四条** 业主委员会应当在业主大会会期内作出业主大会决定，并在会期届满后三日内向全体业主公示。

本业主大会的决定应当书面告知区镇、居（村）民委员会，并在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台公告。

本业主大会对所提事项已经作出决定的，业主在六个月内不得以同一内容再次提议召开业主大会会议进行表决。

**第十五条** 业主委员会逾期不组织召开业主大会会议的，业主可以向区镇提出召开。区镇应当督促业主委员会限期组织召开业主大会会议；期满后仍未组织召开的，区镇可以应业主要求组织召开。

**第十六条** 本物业管理区域（□是/□否）决定成立业主代表大会（业主户数需超过三百户）。业主代表大会由业主按照比例推选的代表组成。

**第十七条** 决定成立业主代表大会的，业主代表采取下列方式产生（可复选），共 人（一般不少于30人）：

□（一）以幢为单位，从每幢业主中推选产生 名代表；

□（二）以单元为单位，从每单元业主中推选产生 名代表；

□（三）以楼层为单位，从每楼层业主中推选产生 名代表；

□（四）划分为 个推荐区域，从每个推荐区域业主中各推选 名代表，共计产生 名代表。其中：住宅类型 名代表，非住宅类型 名代表；

□（五） 。

业主代表在参加业主代表大会前，应当就业主代表大会会议拟讨论的事项书面征求所代表的业主的意见；凡需全体业主共同决定的事项，业主的赞同、反对及弃权的意见经本人签字后，由业主代表提交业主代表大会会议。

1. **业主委员会**

**第十八条** 业主委员会是本业主大会的执行机构，执行本业主大会的决定事项，对全体业主负责，接受业主监督，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告业主委员会履职、财务收支情况和物业管理实施的情况；

（二）根据本业主大会决定，与选（续）聘的物业服务人签订并履行物业服务合同，监督和协助物业服务人履行物业服务合同，并可以委托第三方评估机构对物业服务人履约情况开展评估；

（三）督促业主交纳住宅专项维修资金，及时足额支付物业费，对逾期不支付的督促其限期支付；

（四）依法申请使用住宅专项维修资金；

（五）拟订业主共有部分经营管理方案以及收益的管理、使用和分配方案并报业主大会决定，监督物业服务人对业主共有部分的经营和使用情况；

（六）制定重大维修工程项目年度计划，监督公共事务管理制度的执行，协调、处理涉及物业管理的公共事务；

（七）制定档案和印章管理制度，制作和保管会议记录、共有部分档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件，并建立相关档案；

（八）听取业主的意见和建议，监督管理规约的实施；

（九）协助区镇调解处理物业管理纠纷；

（十）依法配合物业服务人，执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

（十一）拟定选（续）聘和解聘物业服务人的方案、业主委员会的年度财务预算方案及决算的方案、《业主大会议事规则》《管理规约》《业主委员会工作规则》修改方案、物业管理区域内公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度、专项维修资金使用及续筹方案等；

（十二）对违反管理规约的行为进行疏导、教育、劝诫；

（十三）向本业主大会、居（村）民委员会、区镇报告年度工作；

（十四）法律、法规规定和本业主大会赋予的其他职责；

（十五） 。

业主委员会不得阻挠业主大会行使职权，不得拒不执行业主大会决定，未经业主大会决定不得擅自与物业服务人签订或者解除物业服务合同。

**第十九条** 业主委员会成员应当由本物业管理区域内的业主担任，并应当符合下列条件：

（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和管理规约，履行业主义务和物业服务合同约定；

（四）热心公益事业、责任心强、公正廉洁，具有社会公信力；

（五）具有一定组织能力，具备必要的工作时间；

（六）本人、配偶及直系亲属没有在本物业管理区域的物业服务企业工作或者参与经营的情况；

（七）未被列为失信被执行人；

（八）不存在损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌。擅自改变物业使用性质、无故欠缴物业服务费、停车费或专项维修资金、违法出租房屋等其他违反法律、法规和管理规约的情形。

（九）未有法律法规规定的房屋使用禁止规定的行为；

（十） 。

鼓励和支持本物业管理区域内符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士、公职人员、居（村）民委员会成员以及具有财会、管理、法律等专业知识的人员积极参选业主委员会成员。

**第二十条** 业主委员会成员候选人通过业主自荐或者联名推荐、社区（村）党组织推荐、居（村）民委员会推荐等方式产生。

业主委员会成员候选人确定后，由筹备组（换届选举小组）在物业管理区域内显著位置公示，公示的内容包括候选人姓名、性别、出生年月、学历、工作单位、住址、政治面貌、履行业主义务等情况。

业主委员会实行（□差额选举/□等额选举）。业主委员会成员按照本议事规则规定实行差额选举的，差额比例不高于 %。

选举得票票数符合条件的，按得票从高到低顺序当选成员、候补成员，候补成员人数不超过业主委员会成员人数的二分之一。

**第二十一条** 业主委员会设成员 名(7至11名的单数)，其中主任1名，副主任 名。主任、副主任在全体成员中选举产生。

业主委员会每届任期 年（3至5年），成员可以连选连任。

**第二十二条** 本业主大会、业主委员会日常工作经费和业主委员会成员的工作补贴，从公共收益中列支。

本业主大会、业主委员会日常工作经费包括下列费用：

（一）业主大会、业主委员会会议开支；

（二）必要的日常办公等费用；

（三）聘用的专职或者兼职工作人员的工作经费。

（四）聘请第三方专业机构对物业承接和查验、物业服务标准和费用测算、专项维修资金使用方案、物业服务质量等进行评估的费用。

（五）聘请有资质的第三方机构对公共收益的收支情况、业主委员会工作经费进行年度、换届和离任财务审计。

**第二十三条** 业主委员会可以在预算范围内直接支配使用的工作经费额度每次不超过人民币 元，全年合计不超过 元；工作经费应当经由业主委员会主任、副主任联名签署方可使用；业主委员会成员的工作补贴每月不超过人民币 元。

**第二十四条** 业主委员会成员出缺时，从候补成员中按照得票顺序依次递补为业主委员会成员。递补后缺额人数仍超过业主委员会成员半数的，区镇应当组织召开业主大会会议，重新选举业主委员会。

**第二十五条** 有下列情形之一的，业主委员会成员资格自行终止：

（一）不再是本物业管理区域业主的；

（二）丧失民事行为能力的；

（三）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；

（四）依法被限制人身自由的；

（五） 。

**第二十六条** 业主委员会成员有下列情形之一的，业主委员会或者业主应当在 日内提请业主大会决定是否予以罢免：

（一）阻挠业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定的；

（二）违反规定使用或者转移、隐匿、毁弃业主大会、业主委员会印章的；

（三）转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件、资料的；

（四）未经业主大会决定，擅自以业主委员会的名义与物业服务人签订或者解除物业服务合同的；

（五）索取、收受物业服务人或者相关单位、个人财物或者其他利益的；

（六）挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产的;

（七）丧失履行职责能力的；

（八）不遵守管理规约、拒不履行业主义务的；

（九）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；

（十）在物业管理区域内违反消防有关法律法规被有关主管部门或者机构责令整改尚未整改到位的；

（十一）在物业管理区域内存在违法违规搭建、装饰装修等行为被有关主管部门责令整改尚未整改到位的；

（十二）违反生活垃圾分类管理规定被有关主管部门责令整改拒不改正的；

（十三）违反养犬管理规定被有关主管部门责令整改拒不改正的；

（十四）泄露业主信息的；

（十五）其他情形：(1) ；

(2) ；

(3) 。

业主委员会成员资格终止或者被罢免的，应当在三日内将其使用、保管的文件、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。业主委员会应当在三十日内将有关事项书面报告区镇。

**第二十七条** 业主委员会在其任期届满前九十日至 （□一百五十日）内，应

当书面告知区镇，区镇应当指导和协助业主委员会按照首次业主大会筹备组的规定

成立换届选举小组。

换届选举小组应当及时组织召开业主大会会议，按照本议事规则规定选举产生新一届业主委员会。

业主委员会任期届满、新一届业主委员会产生之前，居（村）民委员会在区镇的指导下，组织业主共同讨论决定物业管理事项。

业主委员会任期届满、全体成员集体辞职或者被依法罢免，但未成立新一届业主委员会，且业主委员会在其停止履行职责之日仍是公共收益管理者的，业主委员会自停止履行职责之日起不得使用公共收益。

**第二十八条** 换届选举小组成立后至新一届业主委员会成立之前，业主委员会不得就解聘、选（续）聘物业服务人组织召开业主大会会议。

本业主大会、业主委员会管理公共收益的，本业主大会、业主委员会委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况、业主委员会工作经费进行换届财务审计，（□是/□否）进行年度财务审计。审计费用从【（□从公共收益中列支/□由全体业主分摊）（可复选）】。

**第二十九条** 新一届业主委员会依法成立后，业主委员会应当在十日内将其使用和保管的所有文件、财物、印章移交新一届业主委员会，并做好其他交接工作。

对不按时移交的，区镇应当责令其限期移交；拒不移交的，所在地的公安机关应当协助移交。

**第三十条** 本物业管理区域（□是/□否）设立业主监事会，监督业主委员会的工作。业主监事会可以详见业主委员会的选举方式产生。结合本物业管理区域的情况，设立业主监事会，由 名成员组成，其中业主成员 名，业主成员实行（□差额选举/□等额选举）。

监事会设主任 名，副主任 名（监事会主任由区镇指定人员担任）。

**第三十一条** 本业主监事（会）履行下列职责：

（一）接受、收集业主对业主大会、业主委员会的意见、建议；

（二）查阅业主委员会工作、财务记录，监督业主委员会的工作和财务状况；

（三）接受业主对业主委员会、业主委员会成员的投诉，并决定是否启动调查程序；

（四）列席业主大会、业主委员会会议，就特定的事项提出意见和建议；

（五）对本物业管理区域内实施的具体项目进行监督；

（六）监督业主大会决定的执行情况；

（七） 。

**第三十二条** 监事会监事的条件

1. 本小区业主或业主直系亲属；
2. 在六个月内未担任本小区业主代表或业主委员会成员；
3. 热心公益事业、责任心强、坚持原则；
4. 有必要的时间和精力；
5. 具有一定的法律、管理、财务等相关知识；
6. 业主担任监事会监事的，应遵守业主公约，模范履行业主义务，按时交纳物业服务费；
7. 能够履行监事职责，完成监事会布置的工作。

社区可推荐社区民警、城管中队工作人员、社区法律顾问担任。

1. **续聘、选聘物业**

**第三十三条** 业主委员会委托第三方评估机构参与小区物业续聘、选聘相关事宜，业主（代表）大会决定不再续约的，业主委员会应当在招标前将业主（代表）大会的决议在物业管理区域内的显著位置向全体业主公示，并且应当在前期物业服务合同或物业服务合同期限届满90日前，向物业服务企业提出不再续约的书面意见。

中标企业确定后，业主委员会应当将该企业基本情况和与其签定的物业服务合同的在物业管理区域内的显著位置向全体业主公示。

1. **附 则**

**第三十三条** 本议事规则对本物业管理区域内的业主具有约束力。

本议事规则自业主大会会议通过之日起生效。

**第三十四条** 本议事规则对公告和公示的期限未作具体规定且相关法律法规未作规定的，期限不少于七日。

**第三十五条** 本议事规则未尽事项由业主大会补充。业主大会表决通过的补充内容为本规则的组成部分。

管理规约（示范文本）

**第一条** 根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《苏州市住宅区物业管理条例》及相关法律、法规，制定本规约。

**第二条** 本规约对业主、物业使用人均具有约束力。

**第三条** 本物业管理区域的基本情况:

（一）物业管理区域名称： 。

（二）坐落位置： 。

（三）物业类型： 。

（四）总建筑面积（平方米）： 。

（五）物业服务用房 （平方米），其中物业办公及辅助用房 （平方米），物业商业用房 （平方米）。

（六）物业管理区域四至:

东至： ；

南至： ；

西至： ；

北至： 。

**第四条**  在物业管理活动中，业主享有下列权利：

（一）按照物业服务合同的约定接受物业服务人提供的服务，依法使用物业共用部位、共用设施设备；

（二）享有业主委员会成员的选举权和被选举权；

（三）参加业主大会会议，行使投票权和表决权；

（四）提议召开业主大会会议，对物业管理的有关事项提出建议；

（五）提出制定和修改业主大会议事规则、管理规约的建议；

（六）对物业共用部位和共用设施设备、住宅专项维修资金的使用情况享有知情权和监督权；

（七）监督业主委员会的工作和物业服务人履行物业服务合同；

（八）对侵害本物业管理区域公共利益的行为予以劝阻；

（九）法律、法规规定的其他权利。

**第五条** 在物业管理活动中，业主履行下列义务：

（一）遵守业主大会议事规则和管理规约，支持物业服务人按照物业服务合同和物业管理制度实施物业管理活动；

（二）遵守本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

（三）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

（四）按照物业服务合同的约定支付物业费；

（五）按照有关规定交纳住宅专项维修资金；

（六）不得损害公共利益和他人合法权益；

（七）依法配合物业服务人，执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

（八）法律、法规规定的其他义务。

**第六条** 下列事项由业主共同决定：

（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）选（续）聘和解聘物业服务人；

（五）使用住宅专项维修资金；

（六）筹集住宅专项维修资金；

（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）有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

本物业管理区域共有和共同管理权利的其他重大事项包括：

（一） ;

（二） ;

（三） 。

如有其他重大事项，应当由业主大会决定。

**第七条** 业主大会通过公开招投标方式选聘品牌优质、信用良好的物业服务人。业主委员会根据业主大会决定，与选（续）聘的物业服务人签订并履行物业服务合同。

物业服务合同期限届满，业主没有依法作出续聘或者另聘决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。

物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人继续处理物业服务事项，维持正常物业管理秩序的，业主按照原物业服务人的请求支付该期间的物业费。

**第八条** 相邻业主应当按照方便生活、团结互助、和谐相处的原则，根据相关法律法规的规定，妥善处理生态环境保护、供电、供水、供热、供气、排水、通行、通风、采光、装饰装修、环境卫生、动物饲养等方面的问题。

**第九条** 本物业管理区域内禁止下列行为：

（一）擅自改变物业地规划用途；

（二）损坏或者违法变动房屋结构；

（三）违法搭建建筑物、构筑物；

（四）违反规定装饰装修；

（五）损坏或者擅自占用、改建物业共用部位，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

（六）破坏或者擅自改变房屋外观；

（七）将车库用于居住、生产经营；

（八）违反规定停放机动车、非机动车，或者为车辆充电；

（九）存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品；

（十）制造超过规定标准的噪声、振动或者影响邻居采光、通风；

（十一）违反垃圾分类管理规定处理垃圾，任意排放污水；

（十二）从建筑物中抛掷物品；

（十三）侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施；

（十四）擅自摆摊设点、占道经营；

（十五）损坏、挪用、停用消防设施设备，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道；

（十六）违反规定饲养动物；

（十七） 。

有前款所列行为之一的，物业服务人、业主委员会应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关主管部门。

**第十条** 业主、物业使用人应当履行法定的消防安全责任和义务，遵守下列消防安全事项和规定：

（一）执行业主大会和业主委员会做出的有关消防安全管理工作的决定；

（二）配合物业服务人做好住宅物业消防安全工作；

（三）按照规定承担相应的火灾隐患整改，消防设施、器材的维护保养、检测和更新、添置的相关费用；

（四）做好建筑物专有部分和自用设备的消防安全防范，及时清理疏散通道、安全出口、厨房、阳台等部位，安全使用电器设备、燃气用具，排查、整改、消除火灾隐患；

（五）遵守住宅装饰装修消防安全有关规定；

（六）法律、法规、规章规定的其他消防安全责任。

**第十一条** 业主大会、业主委员会依法承担下列住宅物业消防安全管理责任：

（一）根据本物业管理区域实际情况,制定消防安全管理专项规约；

（二）与物业服务人约定消防安全责任和防范服务内容；

（三）督促业主、物业使用人遵守消防法律规定，对本规约约定的消防安全事项的实施进行监督；

（四）配合居（村）民委员会依法履行消防安全工作职责，支持居（村）民委员会开展消防工作，并接受其指导和监督；

（五）监督、协助物业服务人落实消防安全防范服务工作；

（六）依法使用住宅专项维修资金，维修、更新、改造共用消防设施、器材；

（七）配合政府和有关部门做好消防安全宣传工作；

（八）法律、法规、规章规定的其他消防安全责任。

**第十二条** 业主、物业使用人在对住宅装饰装修时，应当遵守下列管理规定：

（一）业主、物业使用人对住宅装饰装修的，应当事先告知物业服务人。物业服务人应当将住宅装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人；

（二）不需要申领建筑工程施工许可证的房屋结构改造，禁止拆改房屋的基础、墙、柱、主梁及屋架等主要承重构件，或者超过房屋原设计承载力增加荷载；涉及在楼面结构层开凿洞口或者扩大洞口，拆除或者部分拆除房屋中抗震、防火措施以外的非承重墙体的，业主、物业使用人应当在施工前向县级市（区）住房和城乡建设部门申请房屋结构改造安全行政许可；

（三）业主、物业使用人在住宅装饰装修工程开工前，应当持有关资料向物业服务人办理登记手续，签订并严格遵守住宅装饰装修管理协议，不得影响他人生活；

（四）在指定地点放置装饰装修材料及装修垃圾，不擅自占用共用部位；

（五）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，业主、物业使用人应及时停止侵害、消除危险、恢复原状并承担相应的赔偿责任；

（六）合理使用水、电、气、暖等共用设施设备，不擅自移装、拆改；业主、物业使用人在装饰装修住宅中，应当预留共用设备的检修孔，方便共用设备的检修；

（七）按设计预留的位置安装空调外机。未预留位置的，应当按建设单位要求或者物业服务人统一指定的位置安装，空调外机要注意安装牢固，防止坠落。空调外机冷凝水要集中收集。使用空调时，应当控制音量或者采取其他有效措施，避免对周围居民造成环境噪声污染；

（八）本物业管理区域内建筑物及其附属设施保持整洁、美观，其造型、色彩、装饰与周围景观相协调。不擅自封闭阳台、在建筑物的外墙上安装悬挂物等；

（九）应当严格遵守本物业管理区域装饰装修施工时间：上午 时至 时、下午 时至 时；

（十）节假日和休息日产生噪声或者振动的装饰装修施工的约定: ;

（十一） 。

业主、物业使用人、装饰装修施工人员等违反本规约规定的，物业服务人可以禁止装饰装修施工人员、机具、材料进入物业管理区域。

**第十三条** 业主、物业使用人应当安全、文明使用电梯，遵守电梯安全注意事项和警示标志的要求，不得有下列行为：

（一）乘用明示处于停用状态的电梯；

（二）超过电梯额定载重量使用电梯；

（三）倚靠电梯门或者扶梯扶手，在电梯轿厢内打闹、蹦跳、吸烟，或者在出入口滞留；

（四）强行开启或者阻挡关闭电梯门；

（五）拆除、损坏电梯的零部件、通话报警装置、附属设施、安全注意事项或者电梯安全相关的标志、标识；

（六）未采取安全防护、防洒漏措施运送装修材料以及家具、电器等易造成电梯损坏的物品；

（七）在电梯轿厢内遗撒垃圾、便溺；

（八）将电动自行车或者其蓄电池带入乘客电梯；

（九）携带犬只乘坐乘客电梯时不遵守养犬管理规定；

（十）其他影响电梯安全使用的行为。

监护人应当履行对被监护人安全、文明使用电梯的监护职责。

**第十四条** 业主、物业使用人应当遵守下列关于车辆行驶和停放的管理规定：

（一）车辆应当在指定的停车位（停车区域）停放，禁止占用、堵塞消防车通道、公共通道或者其他非指定区域等；

（二）按照规定或者约定交纳汽车停放费用；

（三）严格按照交通标识的要求行驶车辆，听从管理人员的指挥，车辆进入本物业管理区域应当按照规定低速行驶；

（四）爱护停车场设备设施，造成损坏的应当承担赔偿责任；车位禁止堆放杂物、违规安装设施或者改作他用；

（五）业主、物业使用人对车辆有保管要求的，应当与物业服务人另行签订车辆保管协议；

（六） 。

**第十五条** 业主不得违反法律、法规以及本规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及本规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。

**第十六条** 业主对其负有维护责任的物业，应当按照有关规定和本规约以及住宅养护标准，定期维修养护。

国家规定的保修期届满后，物业的维修责任，按照下列规定划分：

（一）业主专有部分，由业主自行维修；毗连部位，由相邻业主共同维修；

（二）单幢房屋整体共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，由该幢房屋的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担；

（三）单幢房屋有两个或者两个以上单元，单元内共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，由单元内的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担；涉及两个或者两个以上单元共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，由两个或者两个以上单元的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担；

（四）单幢房屋不上人屋顶的维修，由屋顶庇护范围下的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担；

（五）单幢房屋可上人屋顶（包括屋面和周边围护），为各层共用的，由屋顶庇护范围下各层业主，按照拥有专有部分面积所占比例承担；为若干层（户）使用的，由使用层（户）的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担；

（六）物业全体共有部分的维修、更新、改造，由全体业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

属于人为损坏的，由损坏者负责修复；造成损失的，应当赔偿。

在国家规定的保修期限内，建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

**第十七条** 物业出现安全隐患，危及公共利益以及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护；责任人不履行维修养护义务的，按照本规约，由物业服务人维修养护或者采取应急防范措施，费用由责任人承担。

业主、建设单位和物业服务人进行维修养护时，有关业主、物业使用人应当予以配合。

**第十八条** 对在物业管理区域内占用共用部位、共用设施设备的约定如下：

（一）任何单位和个人不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地、绿地或者占用其他共用部位、共用设施设备。确需临时占用、挖掘的，应当采取措施保障安全，并及时恢复原状，造成损失的，应当依法赔偿；

（二）因维修物业或者公共利益需要，业主确需临时占用、挖掘的，应当征得物业服务人和利害关系人的同意，并依法办理相关手续；物业服务人确需临时占用、挖掘的，应当征得利害关系人同意，事先在物业管理区域内公告，并依法办理相关手续；

（三）供电、供水、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位因维修、养护、改建、扩建等，需要临时占用、挖掘的，应当事先告知业主委员会和物业服务人，在物业管理区域内公告，并依法办理相关手续；

（四） 。

**第十九条** 业主大会成立后，需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车，以及利用业主共有部分从事广告等经营性活动的，物业服务人应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定后，依法办理有关手续并公示。利用业主共有部分从事广告等经营性活动的，还应当经有利害关系的业主同意。

利用业主的共有部分产生的公共收益，属于业主共有，应当单独列账。

**第二十条** 公共收益主要用于：

（一）补充住宅专项维修资金。公共收益主要用于补充住宅专项维修资金的，应当按年度补充，补充比例为： （应当不低于百分之五十）；

（二）委托第三方评估机构对物业服务人履约情况开展评估的费用；

（三）业主委员会日常工作经费和业主委员会成员的工作补贴的费用；

（四）业主大会决定同意使用的本物业管理区域公共管理项目添置、升级、更新、改造、大修等费用；

（五） 。

业主大会同意对单次单项费用在 元(含) 以下且年度总费用不超过 元（含）以下，由业主委员会成员表决且二分之一以上同意，并经监事会表决通过后方可使用。费用单次单项在 元以上，须由业主大会表决通过方可使用。在使用前按相关规定进行公示。

公共收益除上述用途外，不得将公共收益以现金、购买实物等方式分配给业主。

未经业主大会决定，不得使用公共收益。任何单位和个人不得挪用、侵占公共收益。

**第二十一条** 公共收益管理者可以制定公共收益的使用规则或者年度使用计划，约定公共收益的用途和使用。在使用规则或者年度使用计划经业主大会决定后，公共收益管理者可以按照约定使用公共收益。

公共收益的使用规则或者年度使用计划应当包括公共收益使用的权限、程序、信息公开、监督方式和用途等内容，业主、业主委员会等可以进行监督。

**第二十二条** 由业主大会、业主委员会管理公共收益的，业主大会、业主委员会委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况、业主委员会工作经费进行换届财务审计, (□是/□否)进行年度财务审计。

经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议对公共收益收支情况进行审计的，业主大会、业主委员会应当委托有资质的第三方机构进行审计。

审计费用从【（□从公共收益中列支/□由全体业主分摊）（可复选）】。

审计结果应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台公示。

**第二十三条** 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百分之三十的，业主应当按照有关规定以及业主大会的决定，续筹住宅专项维修资金。

本物业管理区域需要使用维修资金的，可以委托物业服务人依法办理申请使用维修资金相关事宜。

**第二十四条** 物业所有权发生转移时，业主应当与物业服务人结清物业费。

业主转让或者出租物业时，应当将本规约的内容告知受让人或者承租人，并自物业转让合同或者租赁合同签订之日起十五日内，将物业转让或者出租的情况告知业主委员会和物业服务人。

**第二十五条** 本物业管理区域内对业主、物业使用人需要约定的其他事项：

（一）应当加强对其所有或者使用的窗户、阳台等设施的管理，防止设施、搁置物、悬挂物等脱落、坠落，造成安全事故；

（二）应当遵守《苏州市文明行为促进条例》等相关规定；

（三）禁止 时至 时使用产生噪声或者振动的工具进行施工作业；

（四）机动车停放管理专项规约（□是/□否）由物业服务企业另行制定；

（五）非机动车行驶、停放、充电等管理： ；

（六）动物饲养： ；

（七） 。

**第二十六条** 业主、物业使用人违反本规约造成损害的，应当依法承担相应的法律责任。

**第二十七条** 本规约自业主大会会议通过之日起生效。

业主委员会工作规则（示范文本）

**第一条** 根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《苏州市住宅区物业管理条例》及相关法律、法规，制定本规则。

**第二条** 业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会依法选举产生，执行业主大会的决定事项，对全体业主负责，主动听取业主的意见和建议，接受业主监督，熟悉相关法律、法规并依法、依规履行相应的工作职责。

**第三条** 本业主委员会的基本情况:

（一）业主委员会名称： （“小区备案名称”第\*届业主委员会）；

（二）业主委员会办公地址： 。

**第四条** 在本物业管理区域内，本业主委员会应当依法履行自治管理职责，配合支持居（村）民委员会开展工作，接受其指导和监督，并积极参与社会治理、文明建设等活动。

本业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向本物业管理区域所在地的区镇备案。

**第五条** 本业主委员会凭备案回执申请刻制印章，开立银行账户并将印章式样和银行账号书面报告本物业管理区域所在地的区镇。

**第六条** 本业主委员会印章由业主委员会指定主任以外的专人保管，并按印章管理制度使用。

本业主委员会印章的用印审批人为业主委员会主任。业主委员会主任不签字审批的，由业主委员会会议决定使用印章。

印章保管人有变动的，应当及时移交印章，由业主委员会重新指定印章保管人。

印章应当妥善保管。印章如不慎遗失，保管人应当在第一时间向业主委员会和区镇报告。本业主委员会按照相关规定重新刻制业主委员会印章，并向全体业主公告。印章遗失后造成经济损失或者不良影响的，由印章遗失责任人承担相应的责任。

**第七条** 本业主委员会会议应当以集体讨论的形式召开。

本业主委员会会议每 个月召开一次。本业主委员会会议由主任或者主任委托的副主任负责召集。

经本业主委员会主任或者三分之一以上业主委员会成员提议，可以召开临时会议，由提议人召集。

**第八条** 本业主委员会会议召开前，会议召集人应当提前 日将会议通知、议事内容告知每位业主委员会成员。有业主委员会候补成员、监事的，业主委员会可以邀请其列席会议。

本业主委员会应当做好会议书面记录，由出席会议的全体业主委员会成员签字。

本业主委员会依法作出的决定，应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台向全体业主公告。

**第九条** 一名业主委员会成员拥有一票表决权。候补成员、监事不具备表决权。

本业主委员会会议应当有过半数业主委员会成员出席方能召开，作出决定应当经本业主委员会成员过半数通过方为有效。会议书面记录由出席会议的成员签字并加盖业主委员会印章后存档。

**第十条** 本业主委员会开展日常工作经费和业主委员会成员的工作补贴，从公共收益中列支或者由全体业主分摊，具体由业主大会议事规则规定。

本业主委员会应当建立财务账册，如实记载工作经费的使用情况以及业主委员会成员的工作补贴，不得将单一项目支出分解为多个项目。

**第十一条** 本业主委员会管理公共收益的，本业主委员会委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况、业主委员会工作经费进行换届财务审计，（□是/□否）进行年度财务审计。

经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议对公共收益收支情况进行审计的，业主委员会应当委托有资质的第三方机构进行审计。

审计费用从【（□从公共收益中列支/□由全体业主分摊）（可复选）】。

审计结果应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台公示。

**第十二条** 本业主委员会应当指定专人负责妥善保管下列文件：

（一）物业服务人移交的相关资料；

（二）业主大会、业主委员会等各类会议记录；

（三）业主大会、业主委员会作出的决议、决定等书面材料；

（四）各届业主委员会产生、备案的相关材料；

（五）业主清册及联系方式；

（六）签订的物业服务合同；

（七）有关法律、法规和业务往来文件；

（八）业主、物业使用人的提议、书面意见、建议书；

（九）共有部分档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件；

（十）业主委员会工作经费及其成员工作补贴的财务账册；

（十一）其他有关材料。

上述文件资料发生遗失、损毁等情况的，由相关责任人承担责任；造成损失的，应当赔偿。

**第十三条** 本业主委员会成员辞职，应当向业主大会或者业主委员会提出书面辞呈并告知居（村）民委员会。

本业主委员会成员出缺时，从候补成员中按照得票顺序依次递补为业主委员会成员。

本业主委员会成员变动的，本业主委员会应当在本物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台向全体业主公告。

**第十四条** 本业主委员会在其任期届满前九十日至

（□一百五十日）内，应当书面告知区镇。区镇应当指导和协助业主委员会按照首次业主大会筹备组的规定成立换届选举小组。

换届选举小组成立后至新一届业主委员会成立之前，本业主委员会不得就解聘、选（续）聘物业服务人组织召开业主大会会议。

**第十五条** 本业主委员会应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台向全体业主公告下列信息：

（一）业主委员会成员和专职、兼职工作人员的姓名、职务、联系方式等信息；

（二）业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约和物业服务合同；

（三）业主大会、业主委员会的决定；

（四）业主大会、业主委员会日常工作经费的预算、结算情况；

（五）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位处置情况；

（六）业主大会决定由业主委员会管理住宅专项维修资金、公共收益的收支情况；

（七） 。

前款第四项、第五项应当每年至少公告一次，第六项应当每半年公告一次；其他事项应当常年公告并及时更新。本业主委员会可以委托物业服务人协助公告信息。

**第十六条**  本业主委员会成员不得有下列行为：

（一）阻挠业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；

（二）违反规定使用或者转移、隐匿、毁弃业主大会、业主委员会印章；

（三）转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件、资料；

（四）未经业主大会决定，擅自以业主委员会的名义与物业服务人签订或者解除物业服务合同；

（五）索取、收受物业服务人或者相关单位、个人财物或者其他利益；

（六）挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产；

（七）业主委员会成员一年内累计缺席业主委员会会议总次数一半以上的；

（八）业主大会议事规则规定的其他情形。

经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议罢免业主委员会成员资格的，本业主委员会或者业主应当提请业主大会决定是否予以罢免。

**第十七条** 新一届业主委员会依法成立后，上一届业主委员会应当在十日内将其使用和保管的所有文件、财物、印章移交新一届业主委员会，并做好其他交接工作。

本业主委员会成员资格终止或者被罢免的，应当在三日内将其使用、保管的文件、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。

**第十八条** 本业主委员会应当将本年度的财务决算报告以及下一年度的财务预算报告提交业主大会审议。

**第十九条** 本业主委员会应当建立业主委员会接待制度，负责接待和处理业主、物业使用人的咨询和投诉，调解本物业管理区域内的纠纷。本业主委员会（□是/□否）于（每月 日/每周 ）设立业主公开接待日。

**第二十条** 本业主委员会应当监督物业服务人按照物业服务合同的约定履行物业服务合同，不定期检查物业服务人履约情况。也可以委托第三方评估机构对物业服务人履约情况开展评估。

**第二十一条** 其他需要约定的工作规则：

（一）本业主委员会成员应当熟悉财会、管理、法律等专业知识；

（二） ；

（三） ；

第二十二条 本业主委员会成员违反本规则造成损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第二十三条 本规则自业主大会会议通过之日起。

**昆山市 小区**

**物业管理招标文件**

**昆山市** 区**镇** **小区第** **届业主委员会**

**年** **月** **日**

招标文件目录

招标人承诺及重要提示

第一章 招标项目简介

第一节 项目基本情况

第二章 投标人须知

第一节 投标人须知表

第二节 招标说明

第三节 招标内容

第四节 招标文件

第五节 投标文件的编制

第六节 投标文件的数量和要求

第七节 投标文件的递交

第八节 投标单位法定代表人证明材料

第九节 开标、评标

第十节 合同签订

第十一节 投诉处理

附件

附件一 评分标准（格式）

附件二 评委评分表（格式）

附件三 法定代表人授权书（格式）

附件四 投标文件封面（格式）

附件五 投标函（格式）

**招标人承诺及重要提示**

本招标项目已经区镇、办事处物业行政主管部门审核，且符合相关法律、法规及本市的政策规定，招标文件将作为物业服务合同的附件之一。

招标人提示，投标人应当认真领会招标文件精神，投标文件应当完整并实质响应招标文件要求，投标文件的承诺等也将作为物业服务合同的附件之一，并认真履行。

招标人（盖章）：

年 月 日

**第一章 招标项目简介**

第一节 项目基本情况

1. **项目面积**

占地面积为 ㎡，总建筑面积为 ㎡。 项目可售建筑面积如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业类型 | 可收费建筑面积（m2） | 幢数 | 单元数 | 户数 （套） |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |

地下总建筑面积为 m2，其中地下汽车库 m2，地下非机动车库 m2；消防泵房 m2，生活水泵房 m2，配电间 m2，风机房 m2；

架空层 m2;

公建配套 m2，其中物业用房 m2，社区居委会 m2，社区养老用房m2，门卫 m2，垃圾房 m2，配电房 m2，消控监控 m2，地下补风井 m2。

1. **物业管理区域**

招标项目坐落位置: ，四至范围分别为南至 ，北至 ，东至 ，西至 ，招标人已报项目所在地 物业管理行政主管部门备案。所属昆山 （区镇、办事处） 社区。

1. **物业服务用房**

物业服务用房面积为 m2，具体配置位于 ，其中 m2为物业办公用房，由物业无偿使用； m2为物业经营用房，根据业主大会表决结果， 。

**四、各幢层数及总户数**

项目层数分别为：X幢 X 层，X幢 X 层；项目总户数为 户。

**五、项目停车位设置情况**

1．地下车位 个，其中人防车位 个；（如是机械车位，需特别注明）。

2. 地面临停车位 个。

**六、项目交通组织**

住宅全封闭，共有 个出入口；主出入口位于 。次出入口 。(明确是否需要配置保安值守）

**七、项目消防概况**

1. 消防泵房位置：位于 。 消防控制室位于： 。
2. 消防/喷淋水泵能耗为 KW，地下室机械排烟系统约 kW。

**八、项目电气概况**

1．公变：小区设置 座 KV开闭所，设 台 KVA干式变压器。

2. 专变： 。

3．其他：小区设置监控中心兼消防控制室。

**九、项目供水、排污概况**

生活水泵能耗为 KW，排污泵能耗约 W。

**十、项目电梯配置概况**

高层住宅：有机房，共 部电梯，每部 kW；电梯从负一层到达顶层，电梯机房空调：每部 kW；电梯空调：每部 kW；

多层住宅：无机房，共 部电梯，每部 kW；电梯从负一层到达顶层6层，电梯空调：每部 kW

公建配套楼：无机房，共 部电梯，每部 kW；电梯从负一层到达 层。

**十一、项目智能配套概况**

八大系统为：楼宇可视对讲系统；周界红外线报警系统；电子巡更系统；主要公共区域闭路电视监控系统（监控室位于： ）；小区车辆出入管理系统；家庭紧急求救系统；背景音乐广播系统；宽带网，设计总功率为 kW。

**十二、项目景观、绿化工程**

绿地总面积为 m2。

水景/喷泉 个，面积约 m2 ，水景/喷泉的能耗为 kW/小时。

**十三、项目公用照明系统**

路灯公共照明功率 KW，走廊/公共楼道照明总功率 kW（多层走廊/公共楼道照明功率数据 KW，高层走廊/公共楼道照明总功率 kW），配置的楼道灯是感应白炽灯，电梯照明功率含在电梯总输出功率内。 地下室照明功率 kW。泛光照明接入市政用电，无需支付能耗费用。

**十四、项目其他：**

垃圾房 个；儿童游乐设施 个；公共健身器材场 个。

**说明：本招标项目招标文件提交的相关数据可能与实际数据存在出入，仅供投标人用于本次投标时作为参考。**

第二章 投标人须知

第一节 投标人须知表

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内 容** |
| 1 | 招标项目名称： |
| 2 | 招标人：  联系人： 联系电话： |
| 3 | 招标代理公司：  招标代理公司地址：  联系人： 联系电话： |
| 4 | 现场踏勘：  □招标人统一组织现场踏勘，时间： 年 月 日 时；  □无组织现场踏勘、投标单位可自行前往踏勘； |
| 5 | 投标人必须在投标截止前交纳投标保证金 万元，未中标单位的保证金在开标结束后10天内予以退还（无息），中标单位的保证金待物业服务招投标工作完成后扣除前期征询费用和招标代理服务费用后，剩余部分退还（无息）。  保证金收取单位：  账号：  开户行： |
| 6 | 投标人领取招标文件时需支付工本费 元，获取招标文件后5天内将需要答疑的问题盖章后送至 ，两天后统一答复。 |
| 7 | 投标文件正本份数：1 份  投标文件副本份数：4份 |
| 8 | 递交投标文件截止时间：开标时间之前  投标文件递交至：评标现场 |
| 9 | 开标时间： 年 月 日 时 分（如投标物业管理企业在规定时间内未到达的，视为弃权）  开标地点： |
| 10 | 中标公示网站： |
| 11 | 签订合同时间、地点：由招标人通知 |

1. **招标说明**

**一、相关法规、管理条例与技术标准、行业规范**

1、《苏州市住宅区物业管理条例》；

2、《关于加强昆山市业主大会选聘物业服务企业招投标管理的通知》（昆住建通〔2022〕111 号）；

3、《昆山市普通住宅物业公共分类分项分级标准及政府指导价标准》（昆发改〔2020〕64号）；

1. 《昆山市车辆停放服务收费管理办法》；

**二、物业选聘范围及内容**

1.**招标形式**：本次招标采取公开招标的方式。根据业主大会表决方案如两次公开招标，合格的投标人低于3家的，招标主体可以以协议招标形式确定中标人。

2.**代理单位:**选聘物业服务企业的招标组织工作，委托 （单位）实施，招标过程中的费用由 先行垫付，由 承担。

3.**入围说明**：报名企业超过5家的，按 (红榜、示范项目优先等）选出前5家入围企业；报名不超过5家，则符合报名要求的物业服务企业全部入围。开标时合格的投标企业未超过3名的，招标人应依法重新招标。

4.**评标委员会组成**：由招标人从物业协会的评标专家名册中随机抽取的评标专家 人（不少于4人）和招标人代表 人，共 人组成。监督人由区镇物业管理部门、社区及招标人代表共同组成。评分标准为：总分100分，其中商务标45分、技术标 40分、答疑分 15 分。

5.**中标人的确定采取下列方式：**评标委员会推荐不超过 名有排序的合格中标候选人。

□招标人选择排序最前的中标候选人为中标人，并代表业主大会与之签订物业服务合同。如排序在前的中标候选人放弃中标或者因不可抗力提出不能履行物业服务合同，招标人可以依序确定其他中标候选人为中标人。

□选择排序最前的两家中标候选人，提交业主大会进行表决， （根据业主大会表决方案）。

6.**服务标准：**本小区物业管理服务内容、标准及物业费、停车费等收费服务标准□【按照】□【参照】《昆山市普通住宅物业公共服务分类分项分级标准及政府指导价标准》（昆发改〔2020〕64号）执行，等级标准为 级。

7.**物业服务费收费标准（含代收代交）：**高层住宅服务费： 元/月·平方米；多层住宅服务费： 元/月·平方米；商铺服务费： 元/月·平方米。

8.**物业服务费用的结算形式：** （包干制或酬金制）。

包干制：业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或亏损均由物业服务企业享有或承担的物业服务计费方式。

酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于合同中约定的支出，结余或者不足都由业主享有或者承担。

9.**停车费收费标准**：地面车位： 元/（天、月、年）/辆；车库车位费： 元/（天、月、年）/辆（其中物业管理费： 元/（天、月、年）/辆）；临停车辆收费标准按昆山市住宅小区相关收费标准执行。

10.**小区公共收入分配**：

包括且不限于地面停车费、临停费用及广告费等公共部位产生的收入,扣除合理成本后 分成， % 转入 专有账户，归属小区全体业主，用于 （如补充公共维修资金，小区公共设施、设备的维修、改造及管理提升等）； %归物业服务企业，用于 （如补贴物业服务企业管理费用等）。公共收入 月结算一次。

由中标物业服务企业管理（包括但不限于经营性用房，快递柜，各种广告性业务、设摊等），统一由中标物业服务企业签订合同后，由中标物业服务企业督促承租方负责日常管理和安全，签订合同抄送业主委员会存档。

11.**中标物业服务企业应承诺事项：** （包括事项内容，涉及的费用来源，完成时间等，以上内容的费用均包含在报价中）

**12.物业服务企业人员的配置及要求：** （包括人数、年龄、持证情况等）

**13.物业服务合同期限：** 。

**14.其他管理要求：**

1）受物业产权人、使用人委托而提供的代办性服务、特约性服务，需要收费的，由**物业服务企业**按有关规定并与委托人协商确定。**物业服务企业**制定的有偿服务项目及价格，须报业主委员会备案后执行。

2）外包服务限定：

不得将物业整体外包给其他第三方；与小区外包服务项目（消防、电梯、智能化、秩序维护、保洁、绿化养护等）企业签订合同后，应报业主委员会备案。维保费用由**物业服务企业**负责按时支付，如因拖欠支付维护费用物业企业承担所有责任。同时，业主委员会可按相关约定，视情作出相应的处罚。消防、智能化、电梯等需配备专业维保单位定期维保，并每半年提供维保记录给业主委员会备案，另业主委员会将不定期抽查维保情况。

15.物业服务企业应配合第三方工作人员进入小区进行业主大会服务及物业服务满意度调查/物业服务质量评估等工作。

16.本次招标的内容、要求等以形成书面文字的招标文件为准，投标人对招标文件中未明确、述及的自行作出的推论、解释和结论等，招标人不承担相关责任。

17.如果投标人没有按照招标文件要求提交全部材料，或者没有对招标文件作出实质性响应（所谓实质性响应是指符合招标文件的所有要求、条件），潜在的投标风险由投标人承担。

18.招标人和投标人在招、投标活动中负有遵守法律法规、接受物业行政主管部门监督管理、履行合同约定等各项义务。

**三、投标人资格**

1. 投标企业及法人要求：从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格，没有欺诈、违约、违规等不良行为记录，具备市场监督管理部门登记的含有物业管理或物业服务经营范围的营业执照，且在有效期内。

2. 投标企业信用要求：当年度及上年度获得物业服务质量“红黑榜”中红榜项目和“省示范”“苏州市示范”“昆山市示范”“省级党建示范点”“苏州党建示范点”“昆山党建示范点”项目的企业予以加分；物业服务质量“红黑榜”中列入黑榜项目的企业，从黑榜公布之日起 1 年内不得参与新项目投标；企业管理的项目存在重大安全隐患，在未解除安全隐患前不得参与新项目投标；未按照要求进行项目合同备案的企业不得参与新项目投标。

3. （针对本项目的其他要求）。

**四、投标费用**

投标人应自费支付投标过程中发生的一切费用，无论投标结果如何，招标人均不负担此项费用。

**五、现场考察**

投标人应按照招标人的要求和规定的日期安排相关人员赴现场考察，以便了解现场实际情况，招标人可提供隐蔽工程图纸等资料供投标公司的考察人员核对现场情况，招标人可将现场考察与答疑会安排在同一时间进行。

第三节　招标内容

**一、招标项目**

昆山市 小区物业管理服务。

**二、物业管理服务内容、标准**

本小区物业管理服务内容、标准及物业费、停车费等收费服务标准□【按照】□【参照】《昆山市普通住宅物业公共服务分类分项分级标准及政府指导价标准》（昆发改〔2020〕64号）执行，等级标准为 级。其他要求见第二节招标说明。

**三、物业管理服务的其他说明**

1.招标人应按计划向中标人移交招标项目，具体移交时间由招标人与中标人约定。若招标人延误移交的，应按实贴补中标人对项目交接已投入的费用；若招标人提前移交的，应提前书面通知中标人。

2.对小区内属全体业主共有的房屋、设施和设备，不再收取物业管理服务费。

3.为使招标人委托的物业管理项目平稳过渡，投标人可对小区内各项设施、设备等的维修费用予以相应的物业管理服务成本测算。

4.除招标人投资建设的各项配套设施、设备外，由投标人在投标中提出所需增设的，将被视为投标承诺，中标后需在承诺期内予以实施。

5.垃圾清运由招标人与当地环卫部门联系，中标人承担垃圾清运出小区的费用。业主装修垃圾代运费3元/平方米，由中标人代收代缴。

6.物业管理服务费的投标报价，

物业管理公共服务费用构成因素为：

(1)管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

(2)物业共用部位、共用设施的日常维护保养费用；

(3)物业管理区域清洁卫生费用；

(4)物业管理区域绿化养护费用；

(5)物业管理区域秩序维护费用；

(6)物业服务企业办公费用；

(7)物业服务企业固定资产折旧费用；

(8)物业公共部位、公用设施设备及公众责任保险费用；

(9)管理费分摊；（酬金制不含此项）

(10)□合法利润□固定酬金（酬金比例约定）；

(11)法定税费。

投标文件中的报价表（报价不超过以下）： **（元/月•平方米）**

|  |  |
| --- | --- |
| **物业类型** | **物业管理服务费（含公共服务费和代收代交）** |
|  |  |
|  |  |

**四、资金来源**

小区物业管理服务的收入来源主要有：

（一）普通住宅项目物业管理服务收费等级的测算和报价，投标人应根据招标文件确定的物业管理服务等级按昆山市政府昆政规[2014]13号文件《昆山市物业服务收费管理实施细则》执行，但不应高于本招标文件设定的最高限价。

　（二）已售物业的管理服务费由中标人根据中标价按照房屋产权证面积向物业买受人收取，无产权的按售房合同或房产测绘部门实测的建筑面积为准。

（三）按照招标文件规定收取的机动车停车费等公共收益分成。

（四）特约服务费按合同约定。

第四节 招标文件

**一、招标文件的内容**

招标文件包括招标书以及招标人以补遗方式发布的对招标书的补充、修改、答复等书面文件。

**二、招标文件的澄清**

投标人应认真阅读招标文件中所述内容，如发现有遗漏、错误、词义含糊等情况，应在答疑会召开前以书面形式咨询招标人，招标人将在答疑会上答复所有咨询的问题，并以书面形式经招、投标方确认后送交全部投标人，但不指明提问人。招、投标人之间就招投标事宜来往的事项均应采用书面形式，任何口头形式的提问及答复一律无效。

**三、招标文件的修改**

1. 在投标截止时间前10天，招标人均可对招标文件进行修改。

2. 招标文件的修改将以书面形式告知所有已获取招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人应在接到修改通知后立即给招标人以回执。

第五节 投标文件的编制

**一、投标文件的文字**

正式投标文件及有关招投标事宜的来往件、函均应使用简体中文。投标人提交的证明文件等材料为非简体中文的，其内容应翻译整理成规定的投标文字，且须公证。

**二、投标文件的组成**

投标人递交的投标文件由“商务标”和“技术标”两部分组成，应包含：投标书及其附件、投标报价、相关证明、提出的服务管理方案等按招标文件要求所提供的各类文件。

1. **“商务标”内容**

依次按以下内容编制装订：

1. 封面：按附件规定格式编制（按招标文件格式要求）；
2. 目录：标注各章节的页码；
3. 投标函：按附件规定格式编制（附件三）；
4. 物业管理服务费投标报价表：根据招标文件中规定的格式编制；投标报价应为最具竞争力的一次性报价。报价要切合招标项目物业管理服务内容和要求，开标后不得更改。
5. 投标人企业营业执照；
6. 法定代表人身份证复印件；如属法定代表人授权的需提供法定代表人委托书原件（按附件规定格式编制附件四）及代理人身份证复印件。
7. 投标人企业概况(组织架构、人力资源等）、信誉、管理经验、成果、企业发展方向等的综合说明（可附证书图片）。
8. 投标人以往业绩：附清单及合同复印件，可附项目图片
9. 投标人以往荣誉：附清单及荣誉证书、锦旗、奖杯等图片
10. 本项目人员配备概况：拟定的接管招标项目的主要管理负责人姓名、简历、从业资格证书、身份证等材料。投标人应承诺中标后项目负责人原则不做人事变动，如确需变动的需征得招标人同意并报物业行政主管部门备案。提供项目涉及的必要的设施设备的人员上岗证。
11. 招标项目物业管理服务的收、支测算。测算中应响应招标文件中需物业公司承担的相关费用支出及落实方案。
12. 公共服务费的平衡表及收支测算
13. 代收代缴的收支测算
14. 停车管理费用的收支测算
15. 其它需测算的费用

物业服务企业根据招标文件要求或额外承诺垫（投）资项目的费用测算，应纳入物业管理收、支测算中。

1. 项目整改方案。方案中应列明各项整改的计划、具体实施方案、人员配置、预估费用明细（包括费用分摊方式）、工程周期等。
2. 其它需陈述的事项：投标企业除响应招标文件上招标人要求事项外，另给出承诺的，在后期中标将把该部分签约到双方合同中视作投标人的承诺。本项内容仅作为商务标内容的完善，不作为商务标的额外加分项。
3. **“技术标”内容**

依次按以下内容编制装订（暗标）：

封面：按附件规定格式编制（按招标文件格式要求）；

1.项目物业管理服务整体设想、策划。

应述及内容：

(1)项目整体分析；应包括项目概况、交通布局、目标客户需求分析、现状分析及项目重点难点分析等；

(2)项目管理服务的模式和特点；

(3)项目管理服务的设想与计划。应针对项目整体分析及重点难点分析制定相应工作计划，工作计划应体现对招标文件中招标要求的响应，包括整改计划。

2.项目物业管理服务组织机构及人员管理、培训等工作的方案、计划。

应述及内容：

(1)管理机制：内部管理架构、岗位责任制、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈及处理机制等；

(2)人员管理：各类岗位管理服务人员的配置数量、资格要求、考核办法、薪酬福利等；

(3)人员培训：培训的内容、计划、目标等。

3.项目物业管理服务各项规章、制度、措施。

应述及内容：

(1)公众服务管理规章制度：物业移（交）接方案、入住服务管理计划、安全防范制度、各类应急预案、卫生清洁制度、装修监管措施等；

(2)档案管理规章制度：各项建设资料、住户档案、装修管理档案、维修档案、巡视记录、设备运行档案、投诉与回访记录、其他管理服务活动记录等的接收、建立、保管等方案措施；

(3)公建配套管理规章制度：物业管理服务配套用房、商业用房、车辆停放场所等的使用、出租、养护等方案措施；

(4)房屋、设施、设备管理规章制度：房屋修缮养护、设备运行维护、绿化种植保养、景观设置保护等的计划、方案、要求、标准和实施效果等。

(5)服务外包项目如设施设备外聘维保单位、绿化或保洁外包等，应陈述对外包单位的监管制度及管理措施。

4.项目物业管理服务物资配备标准、数量等及物品、耗材等的使用方案、措施。

应述及内容：

(1)物资配备：办公用品、交通工具、通讯设备、工作器械、安全设施设备等的配置标准、数量、费用来源及归属等。

(2)各类物资、耗材等的使用、管理的计划、方案。

5.项目物业管理服务其他方案、设想。

应述及内容：

(1)便民服务措施；

(2)增收节支方案等；

可述及内容：

1. 物业管理优秀住宅小区（红榜、党建引领、示范项目）的创建；
2. 配合业主委员会（物管会）或社区工作的方案措施；
3. 社区文化活动；
4. 高科技的管理手段等。

上述五项应逐章按顺序编写，不得增加、删减。新一章时换新页。

1. **“技术标”要求：**
2. 该项目非前期物业管理，技术标中的项目分析等内容应结合项目实际考察的情况加以阐述，包括设施设备及公建配置目前的使用状况等。
3. 如在上述技术标内容外需增加目前物业管理涉及的其他要求内容，可在第五章可述内容中加以阐述，不得再另行增加章节。

第六节 投标文件的格式

**一、投标文件的数量**

投标人应提交5套投标文件（1份正本，4份副本）。每份投标文件须在文件袋上清楚地标明“正本或副本”字样，正本是指投标人按招标文件要求所提交的全部文件和资料。正本和副本如有不符，以正本为准。

**二、投标文件的要求**

1. 投标文件及相关附件和补充文件应打印，并由投标企业的法定代表人或经法定代表人授权的代理人亲笔署名，加盖企业公章和法定代表人印章。授权代理的须将书面出具的“授权委托书”附在“商务标”内。

2. 技术标的字数应控制在8万字左右。

3. 投标文件应无涂改和行、字间的插入。

4. 投标文件的“商务标”为明标，依次按封面、目录、序言（概要）、内容、附件的格式顺序编制装订，其封面按附件规定编制。

5. 投标文件的“技术标”为暗标，其封面格式按附件规定编制，文本格式按下列要求执行。

（1）在“技术标”中（包括各类表格）：不得出现投标报价、目录、前言、结束语、概要、小结、附件等内容；不得出现投标人企业名称、标记及其他能显示或暗示投标人身份的文字、图案、记号及装饰；不得出现页脚、页眉、页码。

（2）“技术标”的文本格式还应符合的要求：

首行缩进两个汉字字符；

纸张：白色A4纸（规格为70g/㎡，下同），文本中不得使用彩色纸或白纸分隔；

封面：白色A4纸，内容按附件规定格式排列；

封底：白色A4纸一张；

字体：大标题使用三号仿宋GB2312字体，单倍行距，居中。小标题和正文使用四号仿宋GB2312字体，行距为固定值20磅，首行缩进二个字符，上、下、左、右页边距均为2.3CM，所有字体标准间距，不得加粗、倾斜、下划线、加黑、加色彩等装饰，不得使用彩色字体。如有图表，字体也要符合上述要求。标题依次为：“第一章”“1.1”“1.1.1”“1.1.1.1”;“第二章”“2.1”“2.1.1”“2.1.1.1”…“第n章”“n.1”“n.1.1”“n.1.1.1”）,最后层次可用1.，2.，3.，…，或1、，2、，3、，…;（1），（2）、，（3）、，…; 1)，2)，3)，…等。

打印：单面打印；

字间距：标准；

封面：正反面各用3张A4白纸覆盖并用胶水密封；

封底：反面用1张A4白纸把装订架覆盖并用胶水密封；

装订：每份技术标用2个9厘米长的帐夹装订成册，最上面的孔和最下面的孔圆心分别距边3厘米，距左面1厘米，3张白纸把封面的装订架覆盖。

**第七节 投标文件的递交**

**一、投标文件的密封和印记**

1. 投标人应将投标文件按“商务标”和“技术标”分开装订，分别装入统一提供的印有“商务标”和“技术标”的文件袋，并在文件袋上注明正本或副本。文件袋的接缝处用25cm×10cm的白纸粘封，并在封条与文件袋的接缝处加盖投标人法人企业公章及法定代表人印章（四角）。

2. 投标文件封面应写明招标人名称、招标项目名称及投标人名称、地址和邮编，并加盖投标人法人企业公章及法定代表人印章，技术标封面应予以密封。

3. 投标文件没有按规定密封的，将被拒绝并退还投标人。

**二、递交投标文件的截止时间**

投标人应按照招标文件中规定的时间和地点及时递交投标文件。如果由于招标人修改招标文件而导致投标延误的，招标人可适当顺延投标文件递交的截止日期和开标日期，招、投标双方的权利、义务将按顺延后的截止日期为准履行。

**三、迟到的投标文件**

在规定的投标截止时间之后递交的任何投标文件，将被拒绝并原封退还投标人。

**四、投标文件的修改、撤销**

投标人在投标截止时间以前，可以通过书面形式提出修改或撤销已提交的投标文件。投标文件的修改内容应按照递交投标文件的有关规定编制、密封和标记。在投标截止日至中标公示截止日期间，投标人不得撤销或修改投标书。

**五、投标文件的处理**

1. 中标人的投标文件将作为《物业服务合同》的有效组成部分，招投标管理机构收取一套正本，其余投标文件退还。

2. 未中标人的投标文件，招投标管理机构收取一套正本，其余投标文件予以退还。

3. 物业管理委托合同订立前，中标人的投标文件由招投标机构保存，未经中标人同意不得向除招标人外的第三方公开，否则由公开方承担相应责任。

第八节 投标企业法定代表人证明材料

**一、投标保证**

1.投标人必须在获得招标文件后投标截止前缴纳投标保证金 万元，该费用由招标人委托招投标管理机构代收，保证金的退还由招标人书面确认后退还。投标人未及时支付保证金的，将被拒绝投标。

2.未中标企业的保证金在开标结束后10天内予以退还（无息），中标单位的保证金待物业服务招投标工作完成后扣除前期征询费用(如有）和招标代理服务费等，剩余部分退还（无息）。

3.投标人有下列情况者，将被没收投标保证金：

⑴ 投标人在投标截止日至中标公示日期间随意撤销投标、修改投标文件的；

⑵ 中标人无故放弃中标或者不按照投标承诺与招标人订立合同的；

⑶ 投标人以串标、提供虚假材料、影响投标评审等不正当手段谋取中标的。

**二、投标单位法定代表人证明材料**

1.法定代表人证明书及身份证复印件。如法定代表人不到开评标现场的，代理人须出示法定代表人授权证明及法人身份证复印件。

2.授权代理人身份证复印件（原件核对）

以上材料缺少的，将被拒绝参加投标。

第九节 开标、评标

**一、一般规定**

1. 投标人应按招标文件的要求提交投标文件，保证所提供的材料内容是真实的，并对招标文件作出了实质性响应。否则将被拒绝参加投标。

2. 开标、评标时每个投标人限2－3人参加，投标人的法定代表人以及拟任该项目负责人必须参加。如果法定代表人因故不能参加，其授权代理人应带身份证和委托证明参加。投标人的法定代表人或被授权代理人不参加的视作自动放弃。

3. 评标小组对投标文件中含义不明确的内容或对同类问题表述不一致等可以书面形式要求投标人作必要的书面澄清、说明，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4. 投标人不能低于或少于招标文件中规定的物业管理服务标准和内容。可以承诺优于招标文件中规定的物业管理服务标准和内容，但不得增加收费标准。对开标后提出的

任何附加优惠条件，不作为评标依据。

5. 评标小组成员、招标人和有关工作人员不得透露对投标文件的评审、比较、中标候选人的推荐情况以及与评标相关的其他情况。

**二、评标小组的确定**

1.由招标人从物业协会的专家评委库中随机抽取评委 人和招标人代表 人，共 人组成评标小组负责评标。评标小组成员名单在评标现场公布，并经投标人签字确认。

2.如抽取的评委因有利害关系需要回避的、因故不能参加评标的或者其他特殊情况需要补抽的，可以补充抽取专家评委。

**三、评标原则**

评标小组应当按照招标文件确定的评标标准和方法，进行综合评审和比较。每个单项评分取其五人平均分作为单项得分。评标实行积分制，按照得分由高到低的原则，排定中标候选人顺序。

**四、开标、评标程序**

（一）开标

1.投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，并签字确认。

2.招投标机构工作人员当众检查投标文件密封情况及拆封投标文件，宣读按时送达投标文件的投标人名称和投标文件。

3.投标人如认为有评委需要回避的，由招投标机构对所提回避理由的真实性、合理性作出有效判定，并由投标人现场签署要求回避的书面材料。

4.由法定代表人或被授权人唱标。

（二）评标

1. 招标人向评标小组提供所需的重要信息和数据。

2. 由招投标机构工作人员查验投标文件内容是否完整，文件签署是否符合要求，装订是否规范，编排是否合理，资格证明材料是否完备。经查验合格的投标文件提交评标小组评审。

3. 评标小组根据评标标准和方法对投标文件进行评审、比较。

4. 评标小组在评审过程中可依据本节第四条的规定对投标文件做出废标的决定。

5. 当投标文件被否决后有效投标不足3名，导致投标明显缺乏竞争的，招标人应当依法重新招标。

6. 评标小组对投标人进行现场答辩。现场答辩中需要投标人澄清、说明的问题，经投标人书面确认后，作为投标文件的有效补充。

7. 评标小组推荐限定1至3名的中标候选人，并标明排列顺序。

8. 评标小组全体成员对填写的表格及评标报告签字确认，对评标结论持有异议的评标小组成员可以书面方式阐述不同意见和理由。

**五、废标的界定**

1.投标人以他人的名义投标、串通投标、以不法手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

2.投标人的投标报价明显高于本招标文件中的最高限价且不能合理说明的。

3.投标文件未能对招标文件提出的所有实质性要求、规定和条件做出响应的，或拒不按照要求对投标文件进行澄清、说明的。

4.投标文件附有招标人不能接受的条件的。

5.投标文件未按规定进行密封装订，造成明显差异或标记并影响评委正常打分。

6.投标文件中的投标函未加盖投标人的公章及企业法定代表人印章的，或者企业法定代表人委托代理人没有合法、有效的委托书（原件）及委托代理人印章的；

7.投标文件不足规定份数的；

8.未按招标文件要求提供投标保证金的；

9.未按招标文件规定的格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的，造成明显差异或标记的并影响评委正常打分；

10.投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效，按招标文件规定提交备选投标方案除外；

11.投标人名称或组织结构与资格预审时不一致的；

12.除在投标文件截止时间前经招标人书面同意外，项目经理与资格预审时不一致的；（项目经理姓名以项目经理资质证书为准）；

13.明显不符合国家、省和市有关规定、标准的或招标文件要求的；

14.不同投标人的投标文件出现了评标委员会认为不应当雷同的情况；

15.项目经理未参加开标会议或因特殊情况不参加开标会议而未事先办理手续的（须经招标人及招标项目属地主管部门批准）。

16.对存在如错别字、行间距不准确等个别细微偏差但在实质上响应招标文件要求的投标文件，由评标小组确认其可否继续参与投标评审的有效性。对仍可继续参与评审的投标文件进行相应的扣分处理。

17.招标文件中要求物业服务企业承担或物业公司主动承诺的垫（投）资项应一并进行测算，测算不全或严重错误影响整体投标结果的或测算出现亏损的；

18.如因投标人废标原因造成本次招投标行为无效，招标人须依法重新招标的，被判

定为废标的投标人不得再参与该项目的招投标。

第十节 合同签订

1.招标人应当在规定时限内向中标人发出中标通知书，中标人在接到中标通知书起30日内与招标人签订《昆山市物业服务委托合同》（以下简称合同），中标通知书、招投标文件、中标人的调整文件及招、投标人之间涉及招投标事宜的往来书面材料等均作为合同的有效组成部分。其中的重要数据和服务承诺内容应当在合同中明示。

2.招标人与中标人不按照招标文件和中标人的投标文件订立合同的，或者招标人与中标人订立背离合同实质性内容协议的，由项目所在地物业主管部门按国家、省和市有关规定处理。

3招标人无正当理由拖延或拒绝与中标人签订合同，造成中标人损失的，应当赔偿损失。

4.中标人无正当理由拖延或拒绝与招标人订立合同的，将被取消中标资格并没收投标保证金。给招标人造成损失超过投标保证金数额的，应对超过部分进行赔偿。

5.中标人应按中标通知书指定的时间、地点与招标人签订《物业服务委托合同》，合同签订应参照《昆山市物业服务委托合同》示范文本并报项目所在地物业主管部门审验、备案。招标文件、中标人的投标文件及招、投标人之间涉及招投标事宜的往来书面材料均为合同的有效组成部分，具有法律效力。

第十一节 投诉处理

　　一、招、投标当事人或其他利害关系人，对物业管理招投标活动中存在的违法、违规及其他不公正行为可向物业行政主管部门或有关部门进行投诉。非当事人或利害关系人也

可以进行举报。

二、投诉应采用正式文件、信函、传真等书面方式进行。投诉内容应述及被诉单位的真实具体情况、被诉行为的基本事实、已经或可能产生的不良后果等，并提供有效线索或证据。

三、鼓励投诉人表明自己的姓名、工作单位、联系方式等真实情况，对不愿表明的，尊重其意愿。对内容明显不实、未提供有效材料难以查证的和被诉事项已进入司法程序的投诉，将不予受理。

**附 件**

**附件一：评分标准**

对“商务标”、“技术标”和现场答辩部分分别进行评审打分，所有分值均保留小数点后1位。其他分值部分按招标文件规定计取。

一、 “商务标”部分

1.“商务标”部分评分值占总分值的45%，按百分制计分，其中价格分为35分，综合分为65分。

2.将各投标人的投标文件中的物业管理费（物业管理费包含公共服务费加代收代缴费,但代收代缴费不计算报价分，仅作参考，代收代缴费实行多退少补）报价累计总和（公共服务费乘面积）除以投标文件总个数，投标报价以算术平均价计算，得出物业管理费报价平均值。如有出现超过±20％的物业管理费报价的作为废标，将去掉此标后重新计算平均值。本标设最高价，物业管理费报价平均值下浮2%作为本物业的基准价格。

3.价格分按35分值减去投标报价在基准价格±20％浮动范围内某档扣分分值。具体扣分分值见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| +23％  ～  +24％ | +22％  ～  +23％ | +21％  ～  +22％ | +20％  ～  +21％ |
| -34.5 | -33 | -31.5 | -30 |
| +19％  ～  +20％ | +18％  ～  +19％ | +17％  ～  +18％ | +16％  ～  +17％ | +15％  ～  +16％ | +14％  ～  +15％ | +13％  ～  +14％ | +12％  ～  +13％ | +11％  ～  +12％ | +10％  ～  +11％ |
| -28.5 | -27 | -25.5 | -24 | -22.5 | -21 | -19.5 | -18 | -16.5 | -15 |
| +9％  ～  +10％ | +8％  ～  +9％ | +7％  ～  +8％ | +6％  ～  +7％ | +5％  ～  +6％ | +4％  ～  +5％ | +3％  ～  +4％ | +2％  ～  +3％ | +1％  ～  +2％ | ±1％  以内 |
| -13.5 | -12 | -10.5 | -9 | -7.5 | -6 | -4.5 | -3 | -1.5 | -0 |
|  | -1％  ～  -2％ | -2％  ～  -3％ | -3％  ～  -4％ | -4％  ～  -5％ | -5％  ～  -6％ | -6％  ～  -7％ | -7％  ～  -8％ | -8％  ～  -9％ | -9％  ～  -10％ |
|  | -1.5 | -3 | -4.5 | -6 | -7.5 | -9 | -10.5 | -12 | -13.5 |
| -10％  ～  -11％ | -11％  ～  -12％ | -12％  ～  -13％ | -13％  ～  -14％ | -14％  ～  -15％ | -15％  ～  -16％ | -16％  ～  -17％ | -17％  ～  -18％ | -18％  ～  -19％ |  |
| -15 | -16.5 | -18 | -19.5 | -21 | -22.5 | -24 | -25.5 | -27 |

4.价格分由工作人员计算确定，按整个项目的总收入计算分值，每个分值按实计算。

5.综合分评定时应考虑投标人是否实质性响应了招标文件的要求和条件，包括：物业管理服务费用收支测算、企业经营成果和发展规划、企业对投标项目优惠承诺等及文本的组织、编制。综合分由专家评委评定，每一细项得分一般不得低于60分，如标书未提到，得0分。

6.将每位专家评委对“商务标”部分的评分值累加除以专家评委数，得出的平均值即为“商务标”部分的最后评分。

7.商务标综合分评分标准（65分）：

(1)物业管理服务费用收支测算（15分）

(2)企业经营成果和发展规划（5分）

(3) 企业人力资源、招标项目人员配备（15分）

(4)投标文件文本组织、编制（5分）

(5)项目整改方案（25分）

**二、 “技术标”部分**

1.“技术标”部分评分值占总分值的40％，按百分制计分，得分一般不得低于60分。

2.“技术标”评分按招标文件的要求和条件，根据“技术标”的内容与评分要求逐项进行评审打分。

3.将每位专家评委对“技术标”部分的评分值累加除以评委数，得出的平均值即为“技术标”部分的最后评分。

4.技术标评分标准(100分)：

(1)招标项目物业管理服务的整体设想与计划（25分）

(2)招标项目物业管理服务的机构组织（20分）

(3)招标项目物业管理服务的规章制度(33分)

(4)招标项目物业管理服务的物资配备（10分）

(5)招标项目物业管理服务的其他设想（12分）

具体细项分值见“评委评分表”，每一细项得分一般不得低于60分，如标书未提到，得0分。

上述五个项目应在技术标中逐章编写，并体现其合理性、先进性、周密性和可行性。专家评委根据招标文件的评分细项标准逐项评分，得出技术标的得分。

**三、现场答辩部分**

1.现场答辩部分评分值占总分值的15%，按百分制计分，得分一般不得低于60分。

2.评标小组在投标文件评审结束后，对投标文件中需要投标人当面说明、澄清的内容，要求投标人进行当面陈述。提问问题一般为5个，每个问题按3分计算。其中招标人提问2个，专家组提问3个。所有问题，应以书面形式记录，作为评标资料档案留存。

3.评标小组在现场答辩中应对投标人拟派项目负责人进行询问，并对答辩者仪表、个人素质、语言逻辑、答复问题准确性等方面进行综合评审打分。

4.投标人在现场答辩中陈述的内容不得否定、背离招、投标文件，且最终要形成书面文字，经投标人签字确认后作为投标文件的有效组成部分。

5.将每位评委对现场答辩部分的评分值累加除以评委数，得出的平均值即为现场答辩部分的最后评分。

**四、 附加分部分**

1.投标单位通过ISO质量管理体系认证（有效期内）的得1分。

2.投标人在管项目获“昆山示范”称号的加1分，获“苏州示范”称号的加1.5分，获“江苏省示范”称号的加2分。上述加分分值按最高分计取，分值不累加。获优称号已超过3年有效期且项目未经复验的，不予加分。

3.投标人在管项目获“昆山党建引领物业管理服务工作示范点”称号的加1分，获“苏州党建引领物业管理服务工作示范点”称号的加1.5分，获“党建引领物业管理服务工作省级示范点”称号的加2分。上述加分分值按最高分计取，分值不累加。获优称号已超过3年有效期且项目未经复验的，不予加分。

4.投标人在昆山地区在管项目获红榜称号的，加1分（一年内有效）。

5.企业荣获江苏省级以上住建相关部门颁发的荣誉证书得1.5分，否则不得分。（须提供证书复印件，原件备查）

6.企业获得国家级政府部门颁发的荣誉证书得2分，否则不得分。（须提供证书复印件，原件备查）

**五、总分值**

1.按（商务标部分评定分值×0.45+技术标部分评定分值×0.40+现场答辩部分评定分值×0.15+附加分值）的计算方法得出投标人的最终评定总分。

2.当二家或二家以上投标人出现总分相同时，投标报价对应基准价格百分比扣分值最少的投标人优先。若总分相同，投标报价对应基准价格百分比扣分值也相同时，由招标方自行选择。

3.其他分值由招投标机构工作人员统一计算后告知评标小组。

4.以总分值从高到低的原则排定中标候选人。

**附件二：“小区”项目物业管理招标评委评分表**

投标人： 日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 总项 | 细       项 | | | 细项  分值 | 总项分值  (小计\*比例) |
| 技术标  （40％） | 物业管理服务整体  设想与计划（25分） | | 项目整体分析（9分） |  |  |
| 管理模式、特点（8分） |  |
| 管理设想、计划（8分） |  |
| 物业管理服务机构组织（20分） | | 管理机制（6分） |  |
| 人员管理（8分） |  |
| 人员培训（6分） |  |
| 物业管理服务规章制度(33分) | | 日常公众（9分） |  |
| 档案管理（7分） |  |
| 公建配套（7分） |  |
| 房屋、设施、设备（10分） |  |
| 物业管理服务物资配备（10分） | | 物资配备（5分） |  |
| 使用管理（5分） |  |
| 物业管理服务其他设想（12分） | | 应述内容（7分） |  |
| 可述内容（5分） |  |
| 小计 | | |  |
| 商务标  （45%） | 价格分（35分） | | |  |  |
| 综合分（65分） | 物业管理服务费用收支测算（15分） | |  |  |
| 企业经营成果和发展规划（5分） | |  |
| 企业人力资源、项目人员配备（15分） | |  |
| 文本组织、编制（5分） | |  |
| 项目整改方案（25分） | |  |
| 小计 | |  |  |
| 小计 | | |  |  |
| 答疑分（15%） |  | | |  |  |
| 附加分 |  | | |  |  |
| 总分值 |  | | |  |  |

甲方见证盖章或授权人签字： 年  月  日

**附件三：法定代表人授权书（格式）**

**法定代表人授权书**

本授权书声明：在标本书上签字的(单位名称)的(法定代表人姓名、职务)授权在本书上签字的(被授权人姓名、职务)为本单位的合法代理人，就( 昆山 小区物业招投标)的相关事宜，以本单位的名义进行谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特签字如下，以资证明。

授权人；(签字盖公章)　　 证明人：(签字盖公章)

被授权人：(签字)　　    所在单位：

单位名称：

单位总部办公地址：

年 月 日

**授权人身份证复印件**

**被授权人身份证复印件**

**附件四：投标文件封面（格式）**

正本/副本

昆山XX小区物业管理(仿宋体30号)

“空格”(仿宋体30号)

投

标

文

 件(仿宋体70号)

“空格”(仿宋体30号)

商务标/技术标(仿宋体50号)

投标人名称：(仿宋体12号)

地址和邮编：(仿宋体12号) (加盖投标人法人单位公章及法定代表人印章)

**附件五：投标函**

**投标函**

致：

我方确认收到贵方提供的昆山市“ ”物业管理的招标文件的全部内容，我方： 公司作为投标单位在此提交的投标书，正本壹份，副本肆份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并重申以下几点：

1.我方决定参加昆山市“ ”物业管理的投标。

2.本投标文件的有效期为投标截止日至《中标通知书》发出之日，如中标，有效期将延至合同终止日为止。

3.我方已详细研究了招标文件的所有内容包括修正文(如果有)和所有已提供的参考资料以及有关附件并完全明白，我方放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权利。

4.我方承诺投标文件中的一切资料、数据是真实的，并承担由此引起的一切责任。

5.我方明白并愿意在规定的开标时间和日期之后，投标有效期之内撤回投标，则投标保证金将被贵方没收。

6.我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其他数据或信息。

7.我方理解贵方不一定接受最低标价或任何贵方可能收到的投标。

8.我方如果中标，将履行招标文件以及招标文件修改书(如果有的话)中的全部责任和义务，在招标文件规定的时间内签订《物业管理委托合同》，并严格按国家有关法规履行自己的全部责任，按质、按量、按期完成《物业管理委托合同》中的全部任务。

9.所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：

邮政编码：

投标单位（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签名）：

日期： 年 月

**第六部分**

**相关法律法规文件**

中华人民共和国民法典（节选）

第二编 物权

**第六章 业主的建筑物区分所有权**

第二百七十一条 业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

第二百七十二条 业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益。

第二百七十三条 业主对建筑物专有部分以外的共有部分，享有权利，承担义务；不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让建筑物内的住宅、经营性用房，其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

第二百七十四条 建筑区划内的道路，属于业主共有，但是属于城镇公共道路的除外。建 筑区划内的绿地，属于业主共有，但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。

第二百七十五条 建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。

第二百七十六条 建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

第二百七十七条 业主可以设立业主大会，选举业主委员会。业主大会、业主委员会成立的具体条件和程序，依照法律、法规的规定。

地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。

第二百七十八条 下列事项由业主共同决定：

（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）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）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。

第二百七十九条 业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业 主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。

第二百八十条 业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有法律约束力。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第二百八十一条 建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。经业主共同决定，可 以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。

紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金。

第二百八十二条 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

第二百八十三条 建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。

第二百八十四条 业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。

对建设单位聘请的物业服务企业或者其他管理人，业主有权依法更换。

第二百八十五条 物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托，依照本法第三编有关 物业服务合同的规定管理建筑区划内的建筑物及其附属设施，接受业主的监督，并及时答复业主对物业服务情况提出的询问。

物业服务企业或者其他管理人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。

第二百八十六条 业主应当遵守法律、法规以及管理规约，相关行为应当符合节约资源、 保护生态环境的要求。对于物业服务企业或者其他管理人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当依法予以配合。

业主大会或者业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、 违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

业主或者其他行为人拒不履行相关义务的，有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉，有关行政主管部门应当依法处理。

第二百八十七条 业主对建设单位、物业服务企业或者其他管理人以及其他业主侵害自己合法权益的行为，有权请求其承担民事责任。

1. **共有**

第二百九十七条 不动产或者动产可以由两个以上组织、个人共有。共有包括按份共有和共同共有。

第二百九十八条 按份共有人对共有的不动产或者动产按照其份额享有所有权。

第二百九十九条 共同共有人对共有的不动产或者动产共同享有所有权。

第三百条 共有人按照约定管理共有的不动产或者动产；没有约定或者约定不明确的，共有人都有管理的权利和义务。

第三百零一条 处分共有的不动产或者动产以及对共有的不动产或者动产作重大修缮、 变更性质或者用途的，应当经占份额三分之二以上的按份共有人或者全体共同共有人同意，但是共有人之间另有约定的除外。

第三百零二条 共有人对共有物的管理费用以及其他负担，有约定的，按照其约定；没有约定或者约定不明确的，按份共有人按照其份额负担，共同共有人共同负担。

第三百零三条 共有人约定不得分割共有的不动产或者动产，以维持共有关系的，应当按照约定，但是共有人有重大理由需要分割的，可以请求分割；没有约定或者约定不明确的，按份共有人可以随时请求分割，共同共有人在共有的基础丧失或者有重大理由需要分割时可以请求分割。因分割造成其他共有人损害的，应当给予赔偿。

第三百零四条 共有人可以协商确定分割方式。达不成协议，共有的不动产或者动产可以 分割且不会因分割减损价值的，应当对实物予以分割；难以分割或者因分割会减损价值的，应当对折价或者拍卖、变卖取得的价款予以分割。

共有人分割所得的不动产或者动产有瑕疵的，其他共有人应当分担损失。

第三百零五条 按份共有人可以转让其享有的共有的不动产或者动产份额。其他共有人在同等条件下享有优先购买的权利。

第三百零六条 按份共有人转让其享有的共有的不动产或者动产份额的，应当将转让条件及时通知其他共有人。其他共有人应当在合理期限内行使优先购买权。

两个以上其他共有人主张行使优先购买权的，协商确定各自的购买比例；协商不成的，按照转让时各自的共有份额比例行使优先购买权。

第三百零七条 因共有的不动产或者动产产生的债权债务，在对外关系上，共有人享有连 带债权、承担连带债务，但是法律另有规定或者第三人知道共有人不具有连带债权债务关系 的除外；在共有人内部关系上，除共有人另有约定外，按份共有人按照份额享有债权、承担 债务，共同共有人共同享有债权、承担债务。偿还债务超过自己应当承担份额的按份共有人，有权向其他共有人追偿。

第三百零八条 共有人对共有的不动产或者动产没有约定为按份共有或者共同共有，或者约定不明确的，除共有人具有家庭关系等外，视为按份共有。

第三百零九条 按份共有人对共有的不动产或者动产享有的份额，没有约定或者约定不明确的，按照出资额确定；不能确定出资额的，视为等额享有。

第三百一十条 两个以上组织、个人共同享有用益物权、担保物权的，参照适用本章的有关规定。

第三编 合同

**第二十四章 物业服务合同**

第二十四章　物业服务合同

第九百三十七条　物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内,为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第九百三十八条　物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺,为物业服务合同的组成部分。

物业服务合同应当采用书面形式。

第九百三十九条　建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同,以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同,对业主具有法律约束力。

第九百四十条　建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前,业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

第九百四十一条　物业服务人将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的,应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人,或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第九百四十二条　物业服务人应当按照约定和物业的使用性质,妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分,维护物业服务区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为,物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

第九百四十三条　物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况,以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

第九百四十四条　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。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

第九百四十五条　业主装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务人,遵守物业服务人提示的合理注意事项,并配合其进行必要的现场检查。

业主转让、出租物业专有部分、设立居住权或者依法改变共有部分用途的,应当及时将相关情况告知物业服务人。

第九百四十六条　业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的,可以解除物业服务合同。决定解聘的,应当提前六十日书面通知物业服务人,但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的,除不可归责于业主的事由外,业主应当赔偿损失。

第九百四十七条　物业服务期限届满前,业主依法共同决定续聘的,应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满前,物业服务人不同意续聘的,应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会,但是合同对通知期限另有约定的除外。

第九百四十八条　物业服务期限届满后,业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定,物业服务人继续提供物业服务的,原物业服务合同继续有效,但是服务期限为不定期。

当事人可以随时解除不定期物业服务合同,但是应当提前六十日书面通知对方。

第九百四十九条　物业服务合同终止的,原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域,将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人,配合新物业服务人做好交接工作,并如实告知物业的使用和管理状况。

 原物业服务人违反前款规定的,不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费;造成业主损失的,应当赔偿损失。

第九百五十条　物业服务合同终止后,在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前,原物业服务人应当继续处理物业服务事项,并可以请求业主支付该期间的物业费。

第七编 侵权责任

**第十章 建筑物和物件损害责任**

第一千二百五十二条 建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的，由建设 单位与施工单位承担连带责任，但是建设单位与施工单位能够证明不存在质量缺陷的除外。

建设单位、施工单位赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。

因所有人、管理人、使用人或者第三人的原因，建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的，由所有人、管理人、使用人或者第三人承担侵权责任。

第一千二百五十三条 建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落 造成他人损害，所有人、管理人或者使用人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。所有人、管理人或者使用人赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。

第一千二百五十四条 禁止从建筑物中抛掷物品。从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上 坠落的物品造成他人损害的，由侵权人依法承担侵权责任；经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。可能加害的建筑物使用人补偿后，有权向侵权人追偿。

物业服务企业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施防止前款规定情形的发生；未采取必要的安全保障措施的，应当依法承担未履行安全保障义务的侵权责任。

发生本条第一款规定的情形的，公安等机关应当依法及时调查，查清责任人。

第一千二百五十五条 堆放物倒塌、滚落或者滑落造成他人损害，堆放人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第一千二百五十六条 在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品造成他人损害的，由行为人承担侵权责任。公共道路管理人不能证明已经尽到清理、防护、警示等义务的，应当承担相应的责任。

第一千二百五十七条 因林木折断、倾倒或者果实坠落等造成他人损害，林木的所有人或者管理人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第一千二百五十八条 在公共场所或者道路上挖掘、修缮安装地下设施等造成他人损害，施工人不能证明已经设置明显标志和采取安全措施的，应当承担侵权责任。

窨井等地下设施造成他人损害，管理人不能证明尽到管理职责的，应当承担侵权责任。

**附 则**

第一千二百五十九条 民法所称的“ 以上 ”、“以下 ”、“以内 ”、“届满 ”，包括本数；所称的“不满 ”、“超过 ”、“ 以外 ”，不包括本数。

第一千二百六十条 本法自 2021 年 1 月 1 日起施行。《中华人民共和国婚姻法》、《中 华人民共和国继承法》、《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国收养法》、《中 华人民共和国担保法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国侵权责任法》、《中华人民共和国民法总则》同时废止。

最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用法律若干问题的解释

（2009年3月23日由最高人民法院审判委员会第1464次会议通过，根据2020年12月23日最高人民法院审判委员会第1823次会议通过的《最高人民法院关于修改〈最高人民法院关于在民事审判工作中适用《中华人民共和国工会法》若干问题的解释〉等二十七件民事类司法解释的决定》修正）

为正确审理建筑物区分所有权纠纷案件，依法保护当事人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》等法律的规定，结合民事审判实践，制定本解释。

第一条 依法登记取得或者依据民法典第二百二十九条至第二百三十一条规定取得建筑物专有部分所有权的人，应当认定为民法典第二编第六章所称的业主。

基于与建设单位之间的商品房买卖民事法律行为，已经合法占有建筑物专有部分，但尚未依法办理所有权登记的人，可以认定为民法典第二编第六章所称的业主。

第二条 建筑区划内符合下列条件的房屋，以及车位、摊位等特定空间，应当认定为民法典第二编第六章所称的专有部分：

　　（一）具有构造上的独立性，能够明确区分；

　　（二）具有利用上的独立性，可以排他使用；

　　（三）能够登记成为特定业主所有权的客体。

　　规划上专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等，应当认定为前款所称的专有部分的组成部分。

　　本条第一款所称房屋，包括整栋建筑物。

　　第三条 除法律、行政法规规定的共有部分外，建筑区划内的以下部分，也应当认定为民法典第二编第六章所称的共有部分：

　　（一）建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分；

　　（二）其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等。

　　建筑区划内的土地，依法由业主共同享有建设用地使用权，但属于业主专有的整栋建筑物的规划占地或者城镇公共道路、绿地占地除外。

　　第四条 业主基于对住宅、经营性用房等专有部分特定使用功能的合理需要，无偿利用屋顶以及与其专有部分相对应的外墙面等共有部分的，不应认定为侵权。但违反法律、法规、管理规约，损害他人合法权益的除外。

　　第五条 建设单位按照配置比例将车位、车库，以出售、附赠或者出租等方式处分给业主的，应当认定其行为符合民法典第二百七十六条有关“应当首先满足业主的需要”的规定。

　　前款所称配置比例是指规划确定的建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库与房屋套数的比例。

　　第六条 建筑区划内在规划用于停放汽车的车位之外，占用业主共有道路或者其他场地增设的车位，应当认定为民法典第二百七十五条第二款所称的车位。

　　第七条 处分共有部分，以及业主大会依法决定或者管理规约依法确定应由业主共同决定的事项，应当认定为民法典第二百七十八条第一款第（九）项规定的有关共有和共同管理权利的“其他重大事项”。

　　第八条 民法典第二百七十八条第二款和第二百八十三条规定的专有部分面积可以按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行物权登记的，暂按测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂按房屋买卖合同记载的面积计算。

　　第九条 民法典第二百七十八条第二款规定的业主人数可以按照专有部分的数量计算，一个专有部分按一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按一人计算。

　　第十条 业主将住宅改变为经营性用房，未依据民法典第二百七十九条的规定经有利害关系的业主一致同意，有利害关系的业主请求排除妨害、消除危险、恢复原状或者赔偿损失的，人民法院应予支持。

　　将住宅改变为经营性用房的业主以多数有利害关系的业主同意其行为进行抗辩的，人民法院不予支持。

　　第十一条 业主将住宅改变为经营性用房，本栋建筑物内的其他业主，应当认定为民法典第二百七十九条所称“有利害关系的业主”。建筑区划内，本栋建筑物之外的业主，主张与自己有利害关系的，应证明其房屋价值、生活质量受到或者可能受到不利影响。

　　第十二条 业主以业主大会或者业主委员会作出的决定侵害其合法权益或者违反了法律规定的程序为由，依据民法典第二百八十条第二款的规定请求人民法院撤销该决定的，应当在知道或者应当知道业主大会或者业主委员会作出决定之日起一年内行使。

　　第十三条 业主请求公布、查阅下列应当向业主公开的情况和资料的，人民法院应予支持：

　　（一）建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况；

　　（二）管理规约、业主大会议事规则，以及业主大会或者业主委员会的决定及会议记录；

　　（三）物业服务合同、共有部分的使用和收益情况；

　　（四）建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的处分情况；

　　（五）其他应当向业主公开的情况和资料。

　　第十四条 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等擅自占用、处分业主共有部分、改变其使用功能或者进行经营性活动，权利人请求排除妨害、恢复原状、确认处分行为无效或者赔偿损失的，人民法院应予支持。

　　属于前款所称擅自进行经营性活动的情形，权利人请求建设单位、物业服务企业或者其他管理人等将扣除合理成本之后的收益用于补充专项维修资金或者业主共同决定的其他用途的，人民法院应予支持。行为人对成本的支出及其合理性承担举证责任。

　　第十五条 业主或者其他行为人违反法律、法规、国家相关强制性标准、管理规约，或者违反业主大会、业主委员会依法作出的决定，实施下列行为的，可以认定为民法典第二百八十六条第二款所称的其他“损害他人合法权益的行为”：

　　（一）损害房屋承重结构，损害或者违章使用电力、燃气、消防设施，在建筑物内放置危险、放射性物品等危及建筑物安全或者妨碍建筑物正常使用；

　　（二）违反规定破坏、改变建筑物外墙面的形状、颜色等损害建筑物外观；

　　（三）违反规定进行房屋装饰装修；

　　（四）违章加建、改建，侵占、挖掘公共通道、道路、场地或者其他共有部分。

　　第十六条 建筑物区分所有权纠纷涉及专有部分的承租人、借用人等物业使用人的，参照本解释处理。

　　专有部分的承租人、借用人等物业使用人，根据法律、法规、管理规约、业主大会或者业主委员会依法作出的决定，以及其与业主的约定，享有相应权利，承担相应义务。

　　第十七条 本解释所称建设单位，包括包销期满，按照包销合同约定的包销价格购买尚未销售的物业后，以自己名义对外销售的包销人。

　　第十八条 人民法院审理建筑物区分所有权案件中，涉及有关物权归属争议的，应当以法律、行政法规为依据。

　　第十九条 本解释自2009年10月1日起施行。

　　因物权法施行后实施的行为引起的建筑物区分所有权纠纷案件，适用本解释。

　　本解释施行前已经终审，本解释施行后当事人申请再审或者按照审判监督程序决定再审的案件，不适用本解释。

最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干问题的解释

（2009年4月20日由最高人民法院审判委员会第1466次会议通过，根据2020年12月23日最高人民法院审判委员会第1823次会议通过的《最高人民法院关于修改〈最高人民法院关于在民事审判工作中适用《中华人民共和国工会法》若干问题的解释〉等二十七件民事类司法解释的决定》修正）

为正确审理物业服务纠纷案件，依法保护当事人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》等法律规定，结合民事审判实践，制定本解释。

第一条 业主违反物业服务合同或者法律、法规、管理规约，实施妨碍物业服务与管理的行为，物业服务人请求业主承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状等相应民事责任的，人民法院应予支持。

第二条 物业服务人违反物业服务合同约定或者法律、法规、部门规章规定，擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费，业主以违规收费为由提出抗辩的，人民法院应予支持。

业主请求物业服务人退还其已经收取的违规费用的，人民法院应予支持。

第三条 物业服务合同的权利义务终止后，业主请求物业服务人退还已经预收，但尚未提供物业服务期间的物业费的，人民法院应予支持。

第四条 因物业的承租人、借用人或者其他物业使用人实施违反物业服务合同，以及法律、法规或者管理规约的行为引起的物业服务纠纷，人民法院可以参照关于业主的规定处理。

第五条 本解释自2009年10月1日起施行。

本解释施行前已经终审，本解释施行后当事人申请再审或者按照审判监督程序决定再审的案件，不适用本解释。

# 《物业管理条例》

（由国务院于2007年8月26日发布，自2007年10月1日开始施行。《国务院关于修改部分行政法规的决定》国务院令第666号,已经2016年1月13日国务院第119次常务会议通过，现予公布，自公布之日起2016年3月1日施行）

1. **总则**

第一条 为了规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，改善人民群众的生活和工作环境，制定本条例。

第二条 本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。

第四条 国家鼓励采用新技术、新方法，依靠科技进步提高物业管理和服务水平。

第五条 国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

1. **业主大会**

第六条 房屋的所有权人为业主。

业主在物业管理活动中，享有下列权利:

(一)按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务;

(二)提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议;

(三)提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议;

(四)参加业主大会会议，行使投票权;

(五)选举业主委员会成员，并享有被选举权;

(六)监督业主委员会的工作;

(七)监督物业服务企业履行物业服务合同;

(八)对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权;

(九)监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金(以下简称专项维修资金)的管理和使用;

(十)法律、法规规定的其他权利。

第七条 业主在物业管理活动中，履行下列义务:

(一)遵守管理规约、业主大会议事规则;

(二)遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度;

(三)执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定;

(四)按照国家有关规定交纳专项维修资金;

(五)按时交纳物业服务费用;

(六)法律、法规规定的其他义务。

第八条 物业管理区域内全体业主组成业主大会。

业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

第九条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。具体办法由省、自治区、直辖市制定。

第十条 同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。但是，只有一个业主的，或者业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责。

第十一条 下列事项由业主共同决定:

(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)选聘和解聘物业服务企业;

(五)筹集和使用专项维修资金;

(六)改建、重建建筑物及其附属设施;

(七)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

第十二条 业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式;但是，应当有物业管理区域内专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主参加。

业主可以委托代理人参加业主大会会议。

业主大会决定本条例第十一条第(五)项和第(六)项规定的事项，应当经专有部分占建筑物总面积2/3以上的业主且占总人数2/3以上的业主同意;决定本条例第十一条规定的其他事项，应当经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意。

业主大会或者业主委员会的决定，对业主具有约束力。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第十三条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经百分之二十以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

第十四条 召开业主大会会议，应当于会议召开15日以前通知全体业主。

住宅小区的业主大会会议，应当同时告知相关的居民委员会。

业主委员会应当做好业主大会会议记录。

第十五条 业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责:

(一)召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况;

(二)代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同;

(三)及时了解业主、物业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;

(四)监督管理规约的实施;

(五)业主大会赋予的其他职责。

第十六条 业主委员会应当自选举产生之日起30日内，向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主委员会成员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。

业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

第十七条 管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

管理规约应当尊重社会公德，不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。

管理规约对全体业主具有约束力。

第十八条 业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主委员会的组成和成员任期等事项作出约定。

第十九条 业主大会、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。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第二十条 业主大会、业主委员会应当配合公安机关，与居民委员会相互协作，共同做好维护物业管理区域内的社会治安等相关工作。

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并认真听取居民委员会的建议。

1. **前期物业管理**

第二十一条 在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，建设单位选聘物业服务企业的，应当签订书面的前期物业服务合同。

第二十二条 建设单位应当在销售物业之前，制定临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反临时管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

建设单位制定的临时管理规约，不得侵害物业买受人的合法权益。

第二十三条 建设单位应当在物业销售前将临时管理规约向物业买受人明示，并予以说明。

物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

第二十四条 国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业;投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

第二十五条 建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容。

第二十六条 前期物业服务合同可以约定期限;但是，期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第二十七条 业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。

第二十八条 物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。

第二十九条 在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料:

(一)竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;

(二)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(三)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(四)物业管理所必需的其他资料。

物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。

第三十条 建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。

第三十一条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

1. **物业管理服务**

第三十二条 从事物业管理活动的企业应当具有独立的[法人](https://baike.so.com/doc/186626-197124.html" \t "https://baike.so.com/doc/_blank)资格。

国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。具体办法由国务院建设行政主管部门制定。

第三十三条 一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。

第三十四条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业订立书面的物业服务合同。

物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

第三十五条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第三十六条 物业服务企业承接物业时，应当与业主委员会办理物业验收手续。

业主委员会应当向物业服务企业移交本条例第二十九条第一款规定的资料。

第三十七条 物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意，物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。

第三十八条 物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业管理用房和本条例第二十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。

物业服务合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，物业服务企业之间应当做好交接工作。

第三十九条 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

第四十条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定。

第四十一条 业主应当根据物业服务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，业主负连带交纳责任。

已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。

第四十二条 县级以上人民政府价格主管部门会同同级房地产行政主管部门，应当加强对物业服务收费的监督。

第四十三条 物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

第四十四条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有相关费用。

物业服务企业接受委托代收前款费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

第四十五条 对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。

有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

第四十六条 物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

物业服务企业雇请保安人员的，应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，不得侵害公民的合法权益。

第四十七条 物业使用人在物业管理活动中的权利义务由业主和物业使用人约定，但不得违反法律、法规和管理规约的有关规定。

物业使用人违反本条例和管理规约的规定，有关业主应当承担连带责任。

第四十八条 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门应当及时处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的投诉。

1. **使用与维护**

第四十九条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变用途。

业主依法确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当在依法办理有关手续后告知物业服务企业;物业服务企业确需改变公共建筑和共用设施用途的，应当提请业主大会讨论决定同意后，由业主依法办理有关手续。

第五十条 业主、物业服务企业不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

因维修物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会和物业服务企业的同意;物业服务企业确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主委员会的同意。

业主、物业服务企业应当将临时占用、挖掘的道路、场地，在约定期限内恢复原状。

第五十一条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

前款规定的单位因维修、养护等需要，临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状。

第五十二条 业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。

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。

第五十三条 住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连的非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定交纳专项维修资金。

专项维修资金属于业主所有，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，不得挪作他用。

专项维修资金收取、使用、管理的办法由国务院建设行政主管部门会同国务院财政部门制定。

第五十四条 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

第五十五条 物业存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护，有关业主应当给予配合。

责任人不履行维修养护义务的，经业主大会同意，可以由物业服务企业维修养护，费用由责任人承担。

1. **法律责任**

第五十六条 违反本条例的规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处10万元以下的罚款。

第五十七条 违反本条例的规定，建设单位擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门处5万元以上20万元以下的罚款;给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第五十八条 违反本条例的规定，不移交有关资料的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正;逾期仍不移交有关资料的，对建设单位、物业服务企业予以通报，处1万元以上10万元以下的罚款。

第五十九条 违反本条例的规定，未取得资质证书从事物业管理的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门没收违法所得，并处5万元以上20万元以下的罚款;给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

以欺骗手段取得资质证书的，依照本条第一款规定处罚，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

第六十条 违反本条例的规定，物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，处委托合同价款百分之三十以上百分之五十以下的罚款;情节严重的，由颁发资质证书的部门吊销资质证书。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用;给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十一条 违反本条例的规定，挪用专项维修资金的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额2倍以下的罚款;物业服务企业挪用专项维修资金，情节严重的，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书;构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

第六十二条 违反本条例的规定，建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房的，县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，应给予警告，没收违法所得，并处10万元以上50万元以下的罚款。

第六十三条 违反本条例的规定，未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房的用途的，应由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并处1万元以上10万元以下的罚款;有收益的，所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。

第六十四条 违反本条例的规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并按照本条第二款的规定处以罚款;所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用:

(一)擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的;

(二)擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的;

(三)擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。

个人有前款规定行为之一的，处1000元以上1万元以下的罚款;单位有前款规定行为之一的，处5万元以上20万元以下的罚款。

第六十五条 违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期交纳;逾期仍不交纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉。

第六十六条 业主以业主大会或者业主委员会的名义，从事违反法律、法规的活动，构成犯罪的，依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

第六十七条 违反本条例的规定，国务院建设行政主管部门、县级以上地方人民政府房地产行政主管部门或者其他有关行政管理部门的工作人员利用职务上的便利，收受他人财物或者其他好处，不依法履行监督管理职责，或者发现违法行为不予查处，构成犯罪的，依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

1. **附则**

第六十八条 本条例自2003年9月1日起施行。

# 《江苏省物业管理条例》

（2000年12月24日江苏省第九届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过 根据2003年10月25日江苏省第十届人民代表大会常务委员会第六次会议《关于修改〈江苏省物业管理条例〉的决定》第一次修正 2012年11月29日江苏省第十一届人民代表大会常务委员会第三十一次会议修订 根据2018年3月28日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二次会议《关于修改〈江苏省大气污染防治条例〉等十六件地方性法规的决定》第二次修正 根据2020年11月27日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第十九次会议《关于修改〈江苏省物业管理条例〉等六件地方性法规的决定》第三次修正 根据2021年9月29日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议《关于修改〈江苏省河道管理条例〉等二十九件地方性法规的决定》第四次修正）

**第一章 总则**

第一条 为了规范物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住和工作环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》等法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内物业的使用、维护、服务及其监督管理活动。

本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业或者业主自行对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

第三条 县级以上地方人民政府应当将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设和社区管理体系，制定、落实扶持政策，减轻物业服务企业负担；建立和完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制，鼓励采用新技术、新方法，提高物业管理和服务水平。

街道办事处（乡镇人民政府）具体负责本辖区内物业管理工作的指导、协助和监督，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，协调建设单位与前期物业服务企业、业主与物业服务企业的关系。社区居（村）民委员会应当予以协助和配合。

第四条 县级以上地方人民政府住房和城乡建设或者房产行政主管部门（以下简称物业管理行政主管部门）负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。

县级以上地方人民政府其他有关部门，按照各自职责，负责物业管理活动的有关监督管理工作。

第五条 物业管理行政主管部门应当加强对街道办事处（乡镇人民政府）物业管理工作人员和业主委员会成员的培训，提高物业管理水平，所需经费列入同级人民政府财政预算。

对在物业服务中取得显著成绩或者获得省级以上物业管理荣誉称号的物业服务企业，物业管理行政主管部门应当给予表彰、奖励。

第六条 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，规范从业行为，促进诚信经营，加强物业服务企业从业人员培训，提高物业服务水平，维护物业服务企业的合法权益。

**第二章 物业管理区域**

第七条 物业管理区域的划分以有利于实施物业管理为原则，综合考虑规划条件、建筑物规模、共用设施设备、业主人数、自然界限、社区布局、社区建设等因素确定。

规划行政主管部门在审查住宅建设工程设计方案时，应当听取物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门对物业管理区域划分的意见。

建设单位应当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、社区建设等因素划定物业管理区域。物业的配套设施设备共用的，应当划定为一个物业管理区域；配套设施设备能够分割、独立使用的，可以划定为不同的物业管理区域。

第八条 新建物业出售前，建设单位应当将划定的物业管理区域向物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门备案，并将经备案的物业管理区域在商品房买卖合同中明示。

已划定物业管理区域并实施物业管理但尚未向物业管理行政主管部门备案的，由物业服务企业向物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门备案。

已投入使用但尚未划分物业管理区域的，由县（市、区）物业管理行政主管部门会同街道办事处（乡镇人民政府）征求相关业主意见后确定物业管理区域。

第九条 县（市、区）物业管理行政主管部门应当建立物业管理区域档案。

物业管理区域档案应当载明物业管理区域的地理位置、四至界限、建筑物总面积、专有部分数量、业主共有部分主要情况、建设单位以及其他需要载明的事项。

**第三章 业主、业主大会与业主委员会**

第十条 房屋的所有权人为业主。

业主应当依照法律、法规和管理规约行使权利，自觉履行法定和约定的义务。

第十一条 一个物业管理区域成立一个业主大会。

业主大会由物业管理区域内全体业主组成。物业管理区域内业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。

第十二条 业主户数超过三百户的，可以成立业主代表大会，履行业主大会的职责。

第十三条 符合下列条件之一的，应当召开首次业主大会或者业主代表大会（以下统称业主大会）会议：

（一）物业管理区域内房屋出售并交付使用的建筑面积达到百分之五十以上的；

（二）物业管理区域内业主已入住户数的比例达到百分之五十以上的。

第十四条 物业管理区域内已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十时，建设单位应当按照物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）的要求，报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：

（一）物业管理区域证明；

（二）房屋及建筑物面积清册；

（三）业主名册；

（四）建筑规划总平面图；

（五）交付使用共用设施设备的证明；

（六）物业服务用房配置证明；

（七）其他有关的文件资料。

第十五条 符合成立业主大会条件的，街道办事处（乡镇人民政府）应当在收到建设单位或者十人以上的业主公开联名提出筹备业主大会书面申请后六十日内，组织成立首次业主大会筹备组。

筹备召开首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。

第十六条 首次业主大会筹备组由业主、建设单位、街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会等派员组成。筹备组中的业主成员由街道办事处（乡镇人民政府）组织业主推荐产生。

筹备组人数应当为五至十一人的单数，其中业主成员应当不少于筹备组人数的百分之六十。筹备组组长由街道办事处（乡镇人民政府）指定人员担任。

筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内显著位置进行公示。业主对筹备组成员有异议的，由街道办事处（乡镇人民政府）协调解决。

第十七条 首次业主大会筹备组履行下列职责：

（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；

（二）拟订管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则草案；

（三）确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

（四）提出首届业主委员会成员候选人条件、名单和选举办法；

（五）依法确定首次业主大会会议表决规则；

（六）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

对前款规定的内容，筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业管理区域内显著位置公告，并书面通知全体业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。

第十八条 业主大会会议分为定期会议和临时会议。

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。

第十九条 召开业主大会会议，应当于会议召开十五日前通知全体业主。召开住宅小区的业主大会会议，应当同时告知社区居（村）民委员会。业主委员会应当做好业主大会会议记录，并妥善保存。

第二十条 业主可以委托他人参加业主大会会议。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，载明委托事项、委托权限及期限。

第二十一条 业主委员会由业主大会会议选举产生。业主委员会成员应当由履行业主义务，热心公益事业、责任心强，具有一定组织能力的业主担任。对有不履行业主义务，侵害业主共同利益行为的业主，业主大会可以在业主大会议事规则、管理规约中对其担任业主委员会成员作出限制性规定。

业主委员会由五至十一人的单数成员组成，每届任期三至五年，成员可以连选连任，具体人数、任期、成员任职条件、终止成员资格由业主大会议事规则确定。业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推选产生。

业主委员会是否实行差额选举以及实行差额选举的差额比例由业主大会议事规则确定。

业主委员会实行差额选举的，未当选业主委员会成员且得票数达到法定票数的候选人，可以按照得票顺序当选业主委员会候补成员，并在业主委员会成员出缺时依次递补。候补成员人数由业主大会议事规则确定，但最多不得超过业主委员会成员总数的百分之五十。候补成员可以列席业主委员会会议，不具有表决权。

第二十二条 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）备案：

（一）业主委员会备案申请书；

（二）业主委员会成员名单；

（三）业主大会议事规则和管理规约；

（四）业主大会会议记录；

（五）其他应当提供的材料。

第二十三条 依法成立的业主委员会，以其选举产生之日为成立日期。

业主大会议事规则和管理规约自业主大会审议通过之日起生效。

第二十四条 业主大会、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。

业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，县（市、区）物业管理行政主管部门应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主委员会不能正常开展工作的，物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）应当组织召开业主大会临时会议对业主委员会进行调整。

第二十五条 业主大会和业主委员会日常工作经费由全体业主承担，可以从物业共有部分、共用设施设备经营收益中列支，也可以由全体业主分摊。

经费的筹集、管理和使用以及业主委员会成员的工作补贴由业主大会议事规则具体规定。业主委员会应当每半年在物业管理区域内显著位置公告经费收支情况，接受业主的监督。

第二十六条 业主大会、业主委员会应当积极配合有关主管部门，与社区居（村）民委员会相互协作，共同做好物业管理区域内与物业管理有关的社会管理工作。

在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合社区居（村）民委员会依法履行自治管理职责，支持社区居（村）民委员会开展工作，并接受其指导和监督。社区居（村）民委员会应当支持业主大会、业主委员会开展工作。

住宅小区的业主大会、业主委员会作出的决定，应当书面告知社区居（村）民委员会。

第二十七条 不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但未成立业主大会的住宅小区，经物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门或者街道办事处（乡镇人民政府）指导后仍不能成立的，可以由街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）民委员会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成所在物业管理区域内的物业管理委员会，代行业主大会和业主委员会职责。

物业管理委员会的人员组成，应当在所在物业管理区域内显著位置公示。

第二十八条 同一物业管理区域内有两幢以上房屋的，可以以幢、单元为单位成立业主小组。业主小组由该幢、单元的全体业主组成。

业主小组应当履行下列职责：

（一）推选业主代表出席业主大会会议；

（二）决定本幢、单元范围内住宅共用部分、共用设施设备的维修、养护、更新和改造；

（三）决定本小组范围内的其他事项。

业主小组议事由该业主小组产生的业主代表主持。业主小组履行职责时不得违反业主大会或者业主大会授权的业主委员会作出的决定。业主小组履行职责的程序，参照本物业管理区域业主大会议事规则执行。

第二十九条 街道办事处（乡镇人民政府）应当建立物业管理矛盾投诉调解、协调物业应急维修服务等社区服务机构，完善社区公共服务体系，为业主提供基本服务。

第三十条 街道办事处（乡镇人民政府）应当建立由社区居（村）民委员会、公安派出所、业主委员会、物业服务企业等参加的联席会议制度，协调处理物业管理重大事宜。

**第四章 前期物业管理**

第三十一条 新建住宅物业实行前期物业管理。

在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，前期物业管理由建设单位负责。建设单位应当与选聘的物业服务企业签订书面的前期物业服务合同。

前期物业服务合同可以约定期限；期限未满，业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

第三十二条 住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘物业服务企业。

投标人少于三个或者住宅规模建筑面积小于三万平方米的，经物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

建设单位应当提供前期物业管理开办费，用于购买物业办公设备等固定资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务企业使用。

第三十三条 建设单位与物业买受人签订的买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容，或者同时签订前期物业服务委托协议，对前期物业服务的内容予以约定。

第三十四条 前期物业费由物业买受人按照房屋买卖合同约定的标准承担，房屋买卖合同未约定的，由建设单位承担。

已竣工但尚未售出或者尚未交付物业买受人的物业，物业费由建设单位全额承担。

第三十五条 新建住宅物业管理区域内，建设单位应当按照不低于地上地下总建筑面积千分之四的比例配置物业服务用房，低于一百平方米的按照一百平方米配置，并无偿移交。其中，用于业主委员会议事活动用房的，应当按照配置物业服务用房的比例合理确定，一般按照建筑面积二十至四十平方米配置。

集中建设的保障性住房还应当按照不低于总建筑面积千分之三增加配置物业服务经营性用房，收益用于弥补物业费不足。

配置物业服务用房、业主委员会议事活动用房、物业服务经营性用房的具体标准，由设区的市人民政府制定。

第三十六条 物业服务用房应当是地面以上的房屋，由建设单位装修，具备独立、正常使用功能，相对集中安排在住宅小区中心区域或者住宅小区出入口附近。物业服务用房设置在住宅楼内的，应当具有独立的通道。

物业服务用房不计入分摊公用建筑面积，其所有权属于全体业主。建设单位在申请办理房屋所有权初始登记时，应当注明物业服务用房并申请登记。

第三十七条 新建住宅物业管理区域内的供水、供电、供气、供热等终端用户的分户计量表或者终端用户入户端口以外的专业经营设施设备，应当符合国家技术标准和专业技术规范。

建设单位在组织竣工验收时，应当通知供水、供电、供气、供热等专业经营单位参加；在竣工验收合格后，应当将住宅物业管理区域内专业经营设施设备移交给专业经营单位负责管理。专业经营单位应当接收并承担维修、养护和更新的责任，有关费用由专业经营单位承担，但二次供水设施的费用承担，按照《江苏省城乡供水管理条例》有关规定执行。

本条例实施前建设的住宅小区内的专业经营设施设备，业主大会决定移交给专业经营单位管理的，专业经营单位应当接收。具体实施办法由设区的市人民政府制定。

专业经营设施设备包括变（配）电、二次供水、燃气调压、供热等设施设备及相关管线。

第三十八条 前期物业服务企业应当向业主提供物业服务手册，并可以接受建设单位的委托，协助建设单位办理住宅物业交付的有关具体事宜。

第三十九条 建设单位应当按照国家有关规定和房屋买卖合同的约定，交付权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。

新建住宅小区应当具备以下条件：

（一）建设工程竣工验收合格，取得自然资源、公安、生态环境、人防等行政管理部门和消防管理机构出具的认可或者准许使用文件，并经住房城乡建设行政主管部门备案；

（二）供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按照规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立的经检定合格的计量表具；

（三）教育、邮政、医疗卫生、文化、体育、环境卫生、养老服务、社区服务以及人民防空等公共服务设施已按照规划设计要求建成；

（四）道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按照规划设计要求建成，并满足使用功能要求；

（五）电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、监控安防等共用设施设备依法取得使用合格证书；

（六）物业使用、维护和管理的相关资料完整齐全；

（七）法律、法规规定的其他条件。

第四十条 物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部分、共用设施设备进行查验。物业承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共同财产的原则。

现场查验物业二十日前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）设施设备的安装、使用和维护、保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业管理所必需的其他资料。

未能全部移交前款所列资料的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

第四十一条 物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持下列文件向物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门办理备案手续：

（一）前期物业服务合同；

（二）临时管理规约；

（三）物业承接查验协议；

（四）建设单位移交资料清单；

（五）查验记录；

（六）交接记录；

（七）其他与承接查验有关的文件。

物业服务企业应当在备案后将物业承接查验情况，在物业管理区域内显著位置公告。

第四十二条 物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案，并妥善保管。

物业承接查验档案属于全体业主所有。前期物业服务合同终止，业主大会选聘新的物业服务企业的，被解聘的物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起十日内，在业主委员会的监督确认下，向被选聘的物业服务企业移交物业承接查验档案，或者向业主委员会移交。

**第五章 物业服务**

第四十三条 从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格。

第四十四条 业主委员会应当与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起三十日内，将物业服务合同报物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）备案。

第四十五条 物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业服务委托给他人。

电梯、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，物业服务企业应当委托专业机构进行维修和养护。

第四十六条 物业服务企业应当按照物业服务合同指派项目负责人。更换项目负责人的，应当及时告知业主并在物业管理区域内显著位置进行公示。

业主委员会经征求业主意见，可以要求物业服务企业更换项目负责人；要求更换项目负责人的，物业服务企业应当及时更换，并在物业管理区域内显著位置进行公示。

第四十七条 物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定，落实安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作。物业服务企业未履行物业服务合同义务或者履行合同义务不符合约定，导致业主人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

物业管理区域内发生安全事故等突发事件时，物业服务企业应当采取应急措施，及时向有关主管部门报告，并协助做好救助工作。

物业服务企业应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。对于物业服务企业执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当依法予以配合。

业主、物业使用人对人身、财产安全有特殊保护要求的，由业主、物业使用人与物业服务企业另行约定。

第四十八条 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业费。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业费的，从其约定，业主负连带交纳责任。

物业所有权发生转移时，业主应当与物业服务企业结清物业费。

第四十九条 物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点，遵循合理、公开、服务质量和价格相符的原则确定，实行政府指导价和市场调节价。普通住宅的前期物业服务收费实行政府指导价，业主大会成立后，物业服务收费是否实行政府指导价由业主大会决定；非普通住宅和非住宅、满足部分业主需要或者接受业主委托开展的特约服务等其他物业服务收费，实行市场调节价。具体物业服务收费标准，由当事人在物业服务合同中约定。

实行政府指导价的，价格行政主管部门应当会同物业管理行政主管部门，综合考虑物业服务平均成本、最低工资标准调整幅度以及消费物价指数变动情况，制定物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度，并向社会公布。价格行政主管部门应当每三年内对物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整。

物业服务企业为业主或者物业使用人提供物业服务合同约定以外的专项服务的，其收费标准可以由双方另行约定。

第五十条 物业费可以采取包干制或者酬金制等方式，具体收费方式由物业服务合同约定。实行酬金制收费方式的，物业服务企业应当按照规定对物业服务各项资金的收支建立台账，并接受业主委员会的核查。

第五十一条 物业服务收费应当明码标价，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置，将服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等有关情况如实公示。

物业服务企业应当按照物业服务合同的约定定期将物业费和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况如实公示。

物业服务企业可以根据物业服务合同预收物业费，但是预收物业费的期限最长不得超过一年。

第五十二条 物业服务企业应当定期公布共用场地、共用设施设备产生的供水、供电、供气、供热的用量、单价、金额，并按照实际费用和物业服务合同约定的方式由全体业主分摊。没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分占建筑物总面积的比例分摊。

业主或者业主委员会对公布的共用场地、共用设施设备产生的供水、供电、供气、供热费用的分摊情况提出异议的，物业服务企业应当答复。

第五十三条 物业管理区域内，供水、供电、供气、供热等专业经营单位应当按照最终用户使用的计量器具显示的量值向最终用户收取费用，不得转嫁户外管线或者其他设施的能源损耗和损失。最终用户是指接受供水、供电、供气、供热等服务的最终分户业主或者实际使用人。

物业服务企业接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

第五十四条 物业服务企业享受国家和省有关现代服务业规定的税收优惠政策。物业服务企业代收代征的各类费用，不计征营业税和企业所得税。

住宅小区内共用设施设备维护管理、保洁、绿化等物业服务过程中的用水、用电、用气价格按照当地居民使用价格的标准执行，但洗车、餐饮等经营性用水、用电、用气除外。

第五十五条 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务企业的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务企业，但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务企业损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失。

第五十六条 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当组织召开业主大会会议，决定续聘或者另聘物业服务企业，并将决定书面通知原物业服务企业，但是合同对通知期限另有约定的除外；同时书面告知物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府），并在物业管理区域显著位置公告。

物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满九十日前书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外；同时书面告知物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府），并在物业管理区域显著位置公告。

业主依法共同决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满前与原物业服务企业续签物业服务合同。

物业服务合同期限届满，业主没有依法作出续聘或者另聘决定，物业服务企业继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知另一方当事人；同时书面告知物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府），并在物业管理区域显著位置公告。

第五十七条 物业服务合同终止的，原物业服务企业应当按照约定期限，没有约定期限的应当在物业服务合同终止之日起十五日内，退出物业管理区域，并向业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人履行下列交接义务：

（一）移交占用的物业共用部分、由前期物业管理开办费购买的物业办公设备等固定资产；

（二）移交本条例第四十条第二款规定的相关资料；

（三）移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料，运行、维护、保养记录；

（四）结清预收、代收和预付、代付的有关费用；

（五）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务企业或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务企业应当继续处理物业服务事项，维持正常的物业管理秩序，并可以请求业主支付该期间的物业费。

第五十八条 物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）应当加强对物业服务企业交接工作的监管。

被解聘的物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，物业所在地的县（市、区）物业管理行政主管部门应当责令其限期撤出，业主委员会可以依法提起诉讼或者申请仲裁。

第五十九条 物业管理行政主管部门应当根据物业服务企业基本状况、履行物业服务合同、投诉处理和日常检查等情况，建立物业服务企业及其项目负责人信用档案，并向社会公开。

第六十条 单体物业或者规模较小的物业，经业主或者业主大会决定，在物业所在地的街道办事处（乡镇人民政府）的监督指导下，业主可以对物业实施自行管理。

业主自行管理的，应当对下列事项作出决定：

（一）自行管理的执行机构、管理人；

（二）自行管理的内容、标准、费用和期限；

（三）聘请专业机构的方案；

（四）其他有关自行管理的内容。

电梯、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备，应当委托专业机构进行维修和养护。

**第六章 物业的使用和维护**

第六十一条 业主、物业使用人对物业的使用与维护，应当遵守法律、法规、管理规约的规定及业主大会的决定，相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求，不得损害公共利益和他人合法权益。

第六十二条 物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得擅自改变用途。

平时开发利用人民防空工程设施，不得影响其战时防空效能和应急避难功能。

第六十三条 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，建设单位应当首先满足本区域内业主的停车需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

建设单位办理商品房房屋预销售登记后出售或者附赠的车位、车库，应当明示并在物业管理区域内显著位置公示拟出售车位、车库的产权证明文件和出售价格。拟出售车位、车库数量少于本区域要求购买车位、车库业主的房屋套数时，应当通过抽签等公平方式确定，每户业主只能购买一个车位或者车库。

建设单位未出售或者未附赠的车位、车库，应当优先出租给本区域内业主，租金按照价格行政主管部门核定的标准执行；业主要求承租车位、车库的，建设单位不得只售不租。拟出租车位、车库数量少于本区域要求承租车位、车库业主的房屋套数时，应当通过抽签等公平方式确定给未购买或者未受赠车位、车库的业主，每户业主只能承租一个车位或者车库。

在首先满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要后还有多余车位、车库的，可以出租给本物业管理区域外的使用人，但租赁期限不得超过六个月。

第六十四条 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位、车库，由业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定使用。

物业管理区域内划定车位、停放车辆，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道，不得影响其他车辆和行人的正常通行。

第六十五条 在物业管理区域内公共、共用车库、道路、场地停放汽车的，应当根据业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定交纳汽车停放费。

物业服务企业可以根据物业服务合同收取汽车停放费。汽车停放费的具体标准，由价格行政主管部门会同物业管理行政主管部门制定并公布。

物业服务企业应当将汽车停放费单独列账，独立核算。业主委员会应当对汽车停放费的收支情况进行监督，并向业主大会报告。

业主对汽车停放有保管要求的，应当与物业服务企业另行签订保管服务合同。

第六十六条 业主大会成立前，需要占用业主共有的道路或者其他场地停放汽车的，应当在前期物业服务合同中约定。物业服务企业应当将汽车停放费单独列账，所得收益的百分之七十纳入住宅专项维修资金，其余部分可以用于补贴物业费。

业主大会成立后，需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车，以及利用业主共有部分从事广告等经营性活动的，物业服务企业应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定后，依法办理有关手续并公示。利用业主共有部分从事广告等经营性活动的，还应当经有利害关系的业主同意。利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，所得收益属于业主共有，应当单独列账。收益按照业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定、物业服务合同约定使用。

第六十七条 物业管理区域内依法配建的人民防空工程，应当按照设计文件在实地标注。

物业管理区域内依法配建的人民防空工程平时用作停车位的，应当向业主开放，出租的租赁期限不得超过三年，不得将停车位出售、附赠。

人民防空工程平时用作停车位收取的汽车停放费、租金，应当依照有关规定，用于该人民防空工程设施的维护管理和停车管理的必要支出，有剩余费用的按照本条例第六十六条第一款规定使用。管理办法和具体收费标准由省价格行政主管部门会同物业管理、人防等行政主管部门制定并公布。

第六十八条 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）擅自改变物业的规划用途；

（二）损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；

（三）违法搭建建筑物、构筑物；

（四）损坏或者擅自占用、改建物业共用部分，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

（五）存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品；

（六）制造超过规定标准的噪音、振动或者影响邻居采光、通风；

（七）任意弃置垃圾、排放污水、抛掷杂物和露天焚烧；

（八）侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施；

（九）擅自摆摊设点、占道经营，无序停放车辆；

（十）破坏或者擅自改变房屋外观；

（十一）擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画；

（十二）法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务企业、业主委员会应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关主管部门，有关主管部门应当及时依法处理；业主、物业使用人对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼；业主委员会对侵害业主共同利益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

第六十九条 城市管理、公安、市场监督管理、生态环境、卫生健康、自然资源等行政管理部门和消防管理机构，应当加强物业管理区域内公共秩序、治安消防、环境卫生、房屋使用等方面的监督管理，建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域内显著位置公布联系人姓名和联系方式，依法处理物业管理区域内的违法行为。

第七十条 住宅物业需要使用共有部分增设电梯等进行二次开发、改造的，应当经本幢或者本单元房屋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，并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，符合规划、土地、建设、环境保护、消防管理等法律、法规和技术标准，并且依法办理相关批准手续。

第七十一条 业主或者物业使用人对住宅装饰装修的，应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将住宅装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主或者物业使用人。

业主或者物业使用人在住宅装饰装修工程开工前，应当持有关资料向物业服务企业办理登记手续，签订住宅装饰装修服务协议。变动建筑主体或者承重结构的，需要提交原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案和城市房屋安全鉴定机构出具的审定意见，并按照规定办理批准手续。

业主或者物业使用人拒不办理登记、批准手续的，物业服务企业可以按照临时管理规约或者管理规约，禁止装饰装修施工人员进入物业管理区域。

物业服务企业对住宅装饰装修活动进行巡查时，业主或者物业使用人、装饰装修施工人员不得拒绝和阻碍。

第七十二条 在国家规定的保修期限内，物业由建设单位负责保修。保修期届满后，物业全体共有部分的维修责任由全体业主承担，物业部分共有部分的维修责任由部分共有的业主承担，物业专有部分的维修责任由该业主承担。

第七十三条 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。建设单位委托物业服务企业保修的，应当与物业服务企业另行签订委托协议。

第七十四条 物业存在安全隐患、严重影响市容或者妨碍他人正常使用的，业主、物业使用人或者物业服务企业应当及时维修、养护或者采取防范措施。

物业共用部分、共用设施设备维修、更新和改造时，相关业主、物业使用人应当予以配合。因相关业主、物业使用人阻挠维修、更新和改造，造成其他业主、物业使用人财产损失的，责任人应当予以赔偿。

第七十五条 住宅物业和住宅小区内的非住宅物业的业主，应当在办理房屋入住手续或者房屋所有权登记时，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。在国家规定的保修期届满后未出售的物业，由建设单位先行交存住宅专项维修资金。

住宅专项维修资金属于业主所有，专项用于国家规定的保修期届满后物业共用部分、共用设施设备的维修、更新和改造，不得挪作他用。

第七十六条 住宅物业交付使用后，电梯、消防等设施设备的日常维护费用由业主承担；其更新和改造按照相关法律、法规执行，所需资金由业主承担，政府可以给予补贴。

本条例施行后受让土地的住宅物业配置电梯的，建设单位应当在交付使用前按照建筑安装总费用百分之一的比例交存资金，专项用于电梯、消防等设施设备的更新和改造。该资金归业主所有，纳入物业管理区域住宅专项维修资金管理。

第七十七条 发生下列危及房屋安全情形之一，需要立即对住宅物业共用部分、共用设施设备进行应急维修、更新和改造的，业主大会或者业主委员会可以申请使用建筑物及其附属设施的维修资金，提出应急处置方案，经住宅专项维修资金代管部门复核后进行应急处置：

（一）屋面防水损坏造成渗漏的；

（二）电梯故障危及人身安全的；

（三）公共护（围）栏破损严重，危及人身安全的；

（四）楼体单侧外立面有脱落危险的；

（五）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；

（六）危及房屋安全的其他情形。

应急维修费用向业主公示后，从相关业主的住宅专项维修资金分户账中按照专有面积分摊列支；其中涉及已售公有住房的，从公有住房住宅专项维修资金中列支。

第七十八条 住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照国家和省相关规定以及业主大会的决定，续筹住宅专项维修资金。

第七十九条 业主委员会可以向住宅专项维修资金代管部门提出申请，将不低于住宅专项维修资金百分之八十的款项转存为一年以上的定期存款，住宅专项维修资金代管部门应当自收到申请之日起五个工作日内予以办理。利息计入相关业主的住宅专项维修资金分户账。

住宅专项维修资金代管部门应当将住宅专项维修资金保值增值情况向业主公开，业主有权查询本人的住宅专项维修资金结存情况。

住宅专项维修资金代管部门应当根据维修资金的使用计划和本条第一款、第二款的规定，履行维修资金保值增值的责任。具体办法由省物业管理行政主管部门、省财政行政主管部门自本条例施行之日起一年内制定。

第八十条 对配套设施不齐全、环境较差的旧住宅小区，设区的市、县（市、区）人民政府应当采取措施进行改造整治，并将改造整治规划和年度计划向社会公布。旧住宅小区的范围，由设区的市、县（市、区）人民政府确定。

旧住宅小区内的道路、照明、绿地及文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑及设施设备的改造建设资金，由政府负责；业主专有部分的设施设备改造支出，由业主承担。

第八十一条 旧住宅小区改造整治中，经有利害关系的业主同意，并经法定程序批准可以建设物业服务用房和一定比例的物业服务经营性用房。物业服务经营性用房的经营收益作为旧住宅小区维护管理费用的补充资金，由业主大会监督使用。

**第七章 法律责任**

第八十二条 违反本条例第三十七条规定，专业经营单位拒不承担维修、养护或者更新责任的，由县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，造成业主损失的，应当依法承担赔偿责任。

第八十三条 违反本条例第四十条第一款规定，物业服务企业承接物业未进行查验的，由县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正。

第八十四条 违反本条例第四十一条第二款规定，物业服务企业未将物业承接查验情况在物业管理区域内显著位置公告的，由县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

第八十五条 违反本条例第四十八条第一款规定，业主、物业使用人未按照物业服务合同的约定支付物业费的，业主委员会、物业服务企业可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务企业可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务企业不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

第八十六条 违反本条例第五十一条第一款、第二款规定，物业服务企业未在物业管理区域内显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、物业费和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况或者公示失实信息的，由县（市、区）市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。

第八十七条 违反本条例第五十三条第二款规定，物业服务企业在接受委托代收有关费用时向业主收取手续费等额外费用的，由县（市、区）市场监督管理部门责令限期改正，并退还已收取的费用。

第八十八条 违反本条例第五十七条第一款规定，原物业服务企业未按照规定履行交接义务的，由县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期仍不履行交接义务的，对物业服务企业予以通报，处一万元以上十万元以下的罚款。

有下列行为之一，由县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款：

（一）违反本条例第五十七条第二款规定，原物业服务企业在业主或者业主大会选聘的新物业服务企业或者决定自行管理的业主接管之前，不维持正常的物业管理秩序的；

（二）违反本条例第五十八条第二款规定，被解聘的物业服务企业拒不撤出物业管理区域的。

第八十九条 违反本条例第六十三条第三款、第四款规定，建设单位将未出售或者未附赠的车位、车库不优先出租给本区域内业主，或者将多余车位、车库出租给本物业管理区域外使用人的租赁期限超过六个月的，由县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

违反本条例第六十三条第三款规定，建设单位对业主要求承租的车位、车库只售不租的，由县（市、区）物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处十万元以上五十万元以下罚款。

第九十条 违反本条例第六十七条第二款规定，将平时用作停车位的人民防空工程不向业主开放、出租停车位的租赁期限超过三年或者将停车位出售、附赠的，由县级以上人防行政主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处五万元以上二十万元以下罚款。

第九十一条 违反本条例第六十八条第一款规定，给他人造成损害的，依法承担民事责任；违反行政管理规定的，由县级以上地方人民政府城市管理、公安、生态环境、自然资源、住房城乡建设、房管等有关行政管理部门按照各自职责依法查处。

第九十二条 县级以上地方人民政府物业管理行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）以及其他有关主管部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，尚未构成犯罪的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第八章 附则**

第九十三条 本条例所称住宅共用部分，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢住宅内业主或者单幢住宅内业主及与之结构相连的非住宅业主共有的部分，一般包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

本条例所称共用设施设备，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由住宅业主或者住宅业主和有关非住宅业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、监控安防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

本条例规定的面积和人数，按照下列方式计算：

（一）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂时按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂时按照房屋买卖合同记载的面积计算；建筑物总面积，按照前项的统计总和计算；

（二）业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按照一人计算；总人数，按照前项的统计总和计算。

第九十四条 其他管理人接受委托，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务的，适用本条例有关物业服务企业的规定。

第九十五条 本条例自2013年5月1日起施行。

# 《苏州市住宅区物业管理条例》

(2021年10月25日苏州市第十六届人民代表大会常务委员会第三十八次会议修订2021 年12月2日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议批准)

**第一章 总则**

**第一条** 为了规范住宅区物业管理活动，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住环境，促进和谐社区建设，弘扬社会主义核心价值观，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条** 本市行政区域内住宅区物业管理及其监督管理活动适用本条例。

**第三条** 物业管理遵循党建引领、政府组织、业主自治、专业服务相结合的原则。

物业管理应当符合节约资源、保护生态环境、彰显江南文化、倡导文明新风的要求，不得违背公序良俗，不得损害公共利益和他人合法权益。

**第四条** 市、县级市（区）人民政府应当加强物业管理工作的组织领导，将物业服务纳入现代服务业发展规划和社会治理体系，制定、落实扶持政策；建立联席会议制度，健全执法监督制度，统筹解决物业管理重大问题；构建和完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制，鼓励采用新技术、新方法，促进互联网、物联网、人工智能等科技手段在物业管理和服务中的应用，提高物业管理和服务水平。

县级市（区）人民政府应当为镇人民政府（街道办事处）配备物业管理工作的专职人员，落实工作经费。

市、县级市（区）人民政府应当定期对本条例的实施情况进行监督检查，并向同级人民代表大会常务委员会报告。

**第五条** 物业管理行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）制定物业管理相关政策、规范并组织实施；

（二）建立、完善物业管理分级培训体系，组织开展物业管理相关法律、法规和政策的宣传和业务培训；

（三）加强对物业服务人的监督管理，督促其提高物业服务质量，依法开展物业管理行政执法工作；

（四）指导和监督住宅专项维修资金的筹集、管理和使用工作；

（五）指导和监督物业服务行业协会开展行业自律和服务工作；

（六）实施物业管理方面的其他监督管理职责。

市物业管理行政主管部门应当建立物业管理监管服务信息平台、业主决策电子投票系统；制定业主大会议事规则、业主委员会工作规则、临时管理规约、管理规约和前期物业服务合同等示范文本。

县级市（区）物业管理行政主管部门负责指导和协助镇人民政府（街道办事处）、居（村）民委员会开展物业管理相关工作。

发展和改革、公安、民政、财政、住房和城乡建设、自然资源和规划、生态环境、园林和绿化、城市管理、交通运输、水务、应急管理、市场监督管理、消防救援等部门和机构，按照各自职责，负责物业管理活动的有关监督管理工作，并依法开展行政执法工作。

**第六条**  镇人民政府（街道办事处）具体负责本辖区内物业管理工作的指导、协调和监督，履行下列职责：

（一）组织、指导、监督本辖区内设立业主大会、选举业主委员会和换届选举，办理相关备案手续；

（二）指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

（三）指导和监督物业服务人依法履行义务；

（四）提供物业管理法律咨询服务，调解、处理物业管理纠纷，协调物业管理各方的关系；

（五）建立物业应急服务保障机制；

（六）协同县级市（区）物业管理行政主管部门指导和监督辖区内物业承接查验、物业管理项目的移交和接管工作；

（七）法律、法规规定的其他职责。

镇人民政府（街道办事处）负责落实县级市（区）人民政府依法采取的应急处置措施和其他管理措施，指导物业服务人、业主委员会开展应对工作，并给予物资和资金支持。

居（村）民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助，配合镇人民政府（街道办事处）做好物业管理的相关工作。

建立健全社区（村）党组织领导的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务人、业主等共同参与的住宅区治理架构，推动物业管理创新，促进物业管理与基层社会治理深度融合。

**第七条** 物业服务行业协会应当加强行业自律管理，规范从业行为，监测并定期公示物业服务项目成本信息和计价规则，调解物业服务行业纠纷，维持公平竞争的市场秩序，促进诚信经营；加强物业服务企业从业人员培训，提高物业服务水平，维护物业服务企业的合法权益。

**第二章 业主和业主组织**

**第一节 业主**

**第八条** 在物业管理活动中，业主享有下列权利：

(一)按照物业服务合同的约定接受物业服务人提供的服务，依法使用物业共用部位、共用设施设备；

(二)享有业主委员会成员的选举权和被选举权；

(三)参加业主大会会议，行使投票权和表决权；

(四)提议召开业主大会会议，对物业管理的有关事项提出建议；

(五)提出制定和修改业主大会议事规则、管理规约的建议；

(六)对物业共用部位和共用设施设备、住宅专项维修资金的使用情况享有知情权和监督权

(七)监督业主委员会的工作和物业服务人履行物业服务合同；

(八)对侵害住宅区公共利益的行为予以劝阻；

(九)法律、法规规定的其他权利。

在物业管理活动中，业主履行下列义务：

(一)遵守业主大会议事规则和临时管理规约或者管理规约，支持物业服务人按照物业服务合同和物业管理制度实施物业管理活动；

(二)遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

(三)执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

(四)按照物业服务合同的约定支付物业费；

(五)按照有关规定交纳住宅专项维修资金；

(六)不得损害公共利益和他人合法权益；

(七)依法配合物业服务人，执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施；

(八)法律、法规规定的其他义务。

**第九条** 下列事项由业主共同决定：

（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）选聘和解聘物业服务人；

（五）使用住宅专项维修资金；

（六）筹集住宅专项维修资金；

（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）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。决定前款其他事项的，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。

**第二节 业主大会**

**第十条** 业主可以依照法定程序设立业主大会，并由业主大会选举产生业主委员会。业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，依法表决业主共同决定事项。一个物业管理区域成立一个业主大会，由一个物业服务人实施物业管理。

业主户数超过三百户的，业主可以决定成立业主代表大会，履行业主大会的职责。

业主人数较少且经全体业主一致同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会、业主委员会的职责。

暂时无法成立业主自治组织的，可以依照本条例有关规定成立物业管理委员会，代行业主大会、业主委员会的职责。

**第十一条** 业主代表大会由业主按照比例推选的代表组成，业主代表一般不少于三十人，业主代表可以按幢或者结合实际情况推选。

业主代表在参加业主代表大会前，应当就业主代表大会会议拟讨论的事项书面征求所代表的业主的意见；凡需全体业主共同决定的事项，业主的赞同、反对及弃权的意见经本人签字后，由业主代表提交业主代表大会会议。

**第十二条** 符合《江苏省物业管理条例》规定成立业主大会条件的，建设单位应当在一年内向镇人民政府（街道办事处）提出筹备业主大会的书面申请，协助业主大会筹备工作；十人以上的业主公开联名可以向镇人民政府（街道办事处）提出筹备业主大会的书面申请。镇人民政府（街道办事处）应当在收到书面申请后核实情况，并在六十日内组织成立首次业主大会筹备组。

符合成立业主大会条件满一年，且未收到建设单位或者十人以上的业主公开联名提出筹备业主大会书面申请的，镇人民政府（街道办事处）可以根据物业管理区域实际情况，组织成立首次业主大会筹备组。

**第十三条** 首次业主大会筹备组由本物业管理区域内履行业主义务、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主和建设单位、镇人民政府（街道办事处）、社区（村）党组织、居（村）民委员会等派员组成。筹备组中的业主成员由镇人民政府（街道办事处）组织业主推荐产生。建设单位未派员参加筹备组的，不影响筹备组的成立。物业服务企业应当协助业主大会筹备工作。

筹备组人数应当为五至十一人的单数，其中业主成员应当不少于筹备组人数的百分之六十。筹备组组长由镇人民政府（街道办事处）指定人员担任。筹备组应当自成立之日起七日内，将成员名单在物业管理区域内显著位置进行公示。业主对筹备组成员有异议的，由镇人民政府（街道办事处）协调、解决。

**第十四条** 建设单位应当按照镇人民政府（街道办事处）的要求，报送下列筹备首次业主大会会议所需的文件资料：

（一）物业管理区域证明；

（二）房屋及建筑物面积清册；

（三）业主名册；

（四）建筑规划总平面图；

（五）交付使用共用设施设备的证明；

（六）物业服务用房配置证明；

（七）其他有关的文件资料。

筹备召开首次业主大会会议所需费用由建设单位承担。建设单位应当在办理房屋所有权首次登记前，将筹备经费交至镇人民政府（街道办事处）指定的账户。经费标准由市物业管理行政主管部门会同价格行政管理部门根据住宅物业管理区域规模、业主户数和建筑面积等因素确定。

**第十五条** 首次业主大会筹备组履行下列职责：

（一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；

（二）拟订业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约草案；

（三）确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

（四）提出首届业主委员会成员候选人条件、名单和选举办法；

（五）依法确定首次业主大会会议表决规则；

（六）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

对前款规定的内容，筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业管理区域内显著位置公告，并书面通知全体业主。业主对业主身份和投票权数等提出异议的，筹备组应当予以复核并告知异议人复核结果。

筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。

首次业主大会会议应当通过业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约，选举产生业主委员会成员和候补成员。

首次业主大会会议依法选举产生业主委员会之日起，筹备组自行解散；选举产生的业主委员会成员人数低于业主大会议事规则规定人数下限时，应当决定补选；决定补选的，筹备组工作期限延长九十日，期满自行解散。

**第十六条** 业主大会会议分为定期会议和临时会议，由业主委员会负责召集。定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。

有下列情形之一的，业主委员会应当在十五日内召集临时会议：

（一）经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议的；

（二）发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；

（三）业主大会议事规则或者管理规约规定的其他情形。

业主提议召开业主大会临时会议的，应当提交书面建议、联系方式和物业权属证明。业主委员会应当核实提议人的业主身份。不符合要求的，其提议无效。

业主委员会逾期不组织召开业主大会会议的，业主可以向镇人民政府（街道办事处）提出召开。镇人民政府（街道办事处）应当督促业主委员会限期组织召开业主大会会议；期满后仍未组织召开的，镇人民政府（街道办事处）可以应业主要求组织召开。

**第十七条** 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见、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的方式召开，对有关事项进行表决。倡导优先采用业主决策电子投票系统。

业主对业主大会表决结果存在异议的，可以向镇人民政府（街道办事处）反映。镇人民政府（街道办事处）应当核实表决相关信息。

**第三节 业主委员会**

**第十八条** 业主委员会是业主大会的执行机构，执行业主大会的决定事项，对全体业主负责，接受业主监督，履行下列职责：

（一）召集业主大会会议，报告业主委员会履职、财务收支情况和物业管理实施的情况；

（二）根据业主大会决定，与选聘或者续聘的物业服务人签订并履行物业服务合同，监督和协助物业服务人履行物业服务合同，并可以委托第三方评估机构对物业服务人履约情况开展评估；

（三）督促业主交纳住宅专项维修资金，及时足额支付物业费，对逾期不支付的督促其限期支付；

（四）拟订业主共有部分经营管理方案以及收益的管理、使用和分配方案并报业主大会决定，监督物业服务人对业主共有部分的经营和使用情况；

（五）制定重大维修工程项目年度计划，监督公共事务管理制度的执行，协调、处理涉及物业管理的公共事务；

（六）制定档案和印章管理制度，制作和保管会议记录、共有部分档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件，并建立相关档案；

（七）听取业主的意见和建议，监督管理规约的实施；

（八）协助镇人民政府（街道办事处）调解处理物业管理纠纷；

（九）法律、法规规定和业主大会赋予的其他职责。

业主委员会不得阻挠业主大会行使职权，不得拒不执行业主大会决定，未经业主大会决定不得擅自与物业服务人签订或者解除物业服务合同。

业主大会可以按照业主大会议事规则的规定，设立业主监事会或者监事，监督业主委员会的工作。

**第十九条** 业主委员会成员应当由本物业管理区域内履行业主义务、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。对有不履行业主义务，侵害业主共同利益行为的业主，业主大会可以在业主大会议事规则、管理规约中对其担任业主委员会成员作出限制性规定。

鼓励和支持符合条件的中国共产党党员、人大代表、政协委员、民主党派人士、公职人员、居（村）民委员会成员以及具有财会、管理、法律等专业知识的人员积极参选业主委员会成员。

业主委员会成员候选人通过业主自荐或者联名推荐、社区（村）党组织推荐、居（村）民委员会推荐等方式产生。

筹备组应当审查候选人资格，提出候选人名单，并报送镇人民政府（街道办事处）。候选人的基本信息，由筹备组在物业管理区域内显著位置公示。

**第二十条** 业主委员会成员的人数一般为七至十一名的单数，候补成员人数不超过业主委员会成员人数的二分之一。业主委员会的任期为三至五年，成员可以连选连任，具体人数、任期由业主大会议事规则确定。业主委员会在成员中选举产生主任一名和副主任若干名。

业主委员会成员辞职，应当向业主大会或者业主委员会提出书面辞呈。

业主委员会成员出缺时，从候补成员中按照得票顺序依次递补为业主委员会成员。递补后缺额人数仍超过业主委员会成员半数的，镇人民政府（街道办事处）应当组织召开业主大会会议，重新选举业主委员会。

**第二十一条** 业主大会、业主委员会日常工作经费和业主委员会成员的工作补贴，从公共收益中列支或者由全体业主分摊，具体由业主大会议事规则规定。

业主委员会可以聘用专职或者兼职工作人员，其工作经费纳入业主委员会日常工作经费。

业主委员会参与社会治理、文明建设等活动表现突出的，由市、县级市（区）人民政府给予奖励。

**第二十二条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列材料向镇人民政府（街道办事处）备案：

（一）业主委员会备案申请书；

（二）业主委员会成员名单；

（三）业主大会议事规则和管理规约；

（四）业主大会会议记录；

（五）其他应当提供的材料。

业主委员会应当对以上报送材料的真实性负责。

材料齐全的，镇人民政府（街道办事处）应当在十五日内出具书面备案回执。镇人民政府（街道办事处）应当将备案的相关材料抄送县级市（区）物业管理行政主管部门、居（村）民委员会。经备案的业主委员会，其选举产生之日为成立日期。业主委员会凭备案回执申请刻制印章，开立银行账户并将印章式样和银行账号书面报告镇人民政府（街道办事处）。

备案的有关事项发生变更的，业主委员会应当在三十日内书面报告镇人民政府（街道办事处）。

**第二十三条** 业主委员会会议每季度至少召开一次，由主任或者主任委托的副主任召集。经业主委员会主任或者三分之一以上业主委员会成员提议，可以召开临时会议，由提议人召集。会议应当有过半数成员出席方能召开，作出决定应当经业主委员会成员过半数通过方为有效。业主委员会会议应当有书面记录，经出席会议的成员签字后存档。

**第二十四条** 业主委员会应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台向全体业主公告下列信息：

（一）业主委员会成员和专职、兼职工作人员的姓名、职务、联系方式等信息；

（二）业主大会议事规则、业主委员会工作规则、管理规约和物业服务合同；

（三）业主大会、业主委员会的决定；

（四）业主大会、业主委员会日常工作经费的预算、结算情况；

（五）占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位处置情况；

（六）业主大会决定由业主委员会管理住宅专项维修资金、公共收益的收支情况；

（七）法律、法规规定的其他信息。

前款第四项、第五项应当每年至少公告一次，第六项应当每半年公告一次；其他事项应当常年公告并及时更新。业主委员会可以委托物业服务人协助公告信息。

**第二十五条** 业主委员会成员不得有下列行为：

（一）阻挠业主大会行使职权，拒绝执行业主大会决定；

（二）违反规定使用或者转移、隐匿、毁弃业主大会、业主委员会印章；

（三）转移、隐匿、篡改、毁弃有关文件、资料；

（四）未经业主大会决定，擅自以业主委员会的名义与物业服务人签订或者解除物业服务合同；

（五）索取、收受物业服务人或者相关单位、个人财物或者其他利益；

（六）挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产。

业主委员会成员有前款行为之一的，按照业主大会议事规则提请业主大会决定是否予以罢免。

经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议罢免业主委员会成员资格的，应当按照业主大会议事规则提请业主大会决定是否予以罢免。

**第二十六条** 有下列情形之一的，业主委员会成员资格自行终止：

（一）不再是本物业管理区域业主的；

（二）丧失民事行为能力的；

（三）以书面形式向业主大会或者业主委员会提出辞职的；

（四）法律、法规和业主大会议事规则、管理规约规定的其他情形。

**第二十七条** 业主委员会在其任期届满九十日前，应当书面告知镇人民政府（街道办事处）。镇人民政府（街道办事处）应当指导和协助业主委员会按照首次业主大会筹备组的规定成立换届选举小组。

换届选举小组应当及时组织召开业主大会会议，按照本条例第十九条、第二十条规定选举产生新一届业主委员会。

业主委员会任期届满、新一届业主委员会产生之前，居（村）民委员会在镇人民政府（街道办事处）的指导下，组织业主共同讨论决定物业管理事项。

换届选举小组成立后至新一届业主委员会成立之前，业主委员会不得就解聘、选聘物业服务人组织召开业主大会会议。

**第二十八条** 新一届业主委员会依法成立后，上一届业主委员会应当在十日内将其使用和保管的所有文件、财物、印章移交新一届业主委员会，并做好其他交接工作。

对不按时移交的，镇人民政府（街道办事处）应当责令其限期移交；拒不移交的，所在地的公安机关应当协助移交。

业主委员会成员资格终止或者被罢免的，应当在三日内将其使用、保管的文件、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会。

**第四节 物业管理委员会**

**第二十九条** 物业管理区域有下列情形之一的，可以由镇人民政府（街道办事处）及时组织成立物业管理委员会：

（一）不具备成立业主大会条件的；

（二）具备成立业主大会条件但未成立，经镇人民政府（街道办事处）指导后仍不能成立的；

（三）业主委员会长期不能正常履职，需要重新选举业主委员会，经镇人民政府（街道办事处）多次指导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。

物业管理委员会可以由镇人民政府（街道办事处）、公安派出所、城市管理部门、社区（村）党组织、居（村）民委员会、建设单位、业主成员等组成，一般为七至十一人的单数。物业管理委员会主任一般由业主成员担任；由非业主成员担任的，应当在业主成员中明确一名副主任，承担日常事务。

镇人民政府（街道办事处）应当将物业管理委员会成立情况在物业管理区域内显著位置公示，并告知县级市（区）物业管理行政主管部门。

**第三十条** 物业管理委员会应当根据物业管理区域实际情况，及时指导推动成立业主大会、业主委员会。

物业管理委员会可以凭镇人民政府（街道办事处）开具的介绍信，申请刻制印章，开立银行账户。

**第三十一条** 物业管理委员会工作规则，由市物业管理行政主管部门制定。

**第三章 管理和服务**

**第一节 物业管理区域**

**第三十二条** 住宅区，包括分期建设或者两个以上单位共同开发建设的住宅区，其设置的配套设施设备是共用的，应当划分为一个物业管理区域；但共用设施设备能够分割、独立使用，或者被道路、河道等分割为两个以上自然区域且能明确共用设施设备管理、维护责任的，可以分别划分为独立的物业管理区域。

自然资源和规划行政管理部门在审查住宅建设工程设计方案时，应当听取物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门对物业管理区域划分的意见。

建设单位应当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、社区建设等因素划定物业管理区域。

**第三十三条** 新建物业出售前，建设单位应当将划定的物业管理区域向物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门备案，并将经备案的物业管理区域在商品房买卖合同中明示。

已划定物业管理区域并实施物业管理但尚未向物业管理行政主管部门备案的，由物业服务人向物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门备案。

已投入使用但尚未划分物业管理区域的，由县级市（区）物业管理行政主管部门会同镇人民政府（街道办事处）征求相关业主意见后，确定物业管理区域。

符合本条例第三十二条第一款规定，已划定物业管理区域但确需调整的，县级市（区）物业管理行政主管部门会同镇人民政府（街道办事处）结合物业管理实际需要，依法征求业主意见后，可以重新调整物业管理区域并公告。

**第三十四条** 县级市（区）物业管理行政主管部门应当建立物业管理区域档案。

物业管理区域档案应当载明物业管理区域的地理位置、四至界限、建筑物总面积、专有部分数量、业主共有部分主要情况、建设单位以及其他需要载明的事项。

**第二节 前期物业管理**

**第三十五条** 新建住宅物业实行前期物业管理。

建设单位应当依法选聘前期物业服务企业，并签订书面的前期物业服务合同。前期物业服务合同可以约定期限；期限未满，业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

建设单位应当提供前期物业管理开办费，用于购买物业办公设备等固定资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务人使用。

**第三十六条** 建设单位与物业买受人签订的商品房买卖合同应当包含前期物业服务合同约定的内容，或者同时签订前期物业服务委托协议，对前期物业服务的内容予以约定。

建设单位制定临时管理规约的，应当在销售物业时向物业买受人明示，并予以说明。临时管理规约不得侵害物业买受人的合法权益。

物业买受人在与建设单位签订商品房买卖合同时，应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。

临时管理规约的效力至业主大会审议通过的管理规约生效时终止。

**第三十七条** 新建住宅物业管理区域内，建设单位应当按照不低于地上建筑物总建筑面积的千分之七且不低于地上地下总建筑面积千分之四的比例配置物业服务用房，低于一百平方米的按照一百平方米配置，并无偿移交。其中业主委员会议事活动用房面积一般为二十到四十平方米。

住宅区分期建设的，应当根据分期建设的面积和进度按比例合理配建物业服务用房。

物业服务用房应当是地面以上的非居住房屋，根据物业服务实际需要，以方便业主为原则，相对集中安排在住宅区中心区域或者住宅区出入口附近。物业服务用房没有配置电梯的，所在楼层不得高于三层。物业服务用房设置在住宅楼内的，应当具有独立的通道。

物业服务用房应当进行简单装修，具备水、电使用功能。住宅区内配置通讯、有线电视、网络宽带、安保预警等设施的，物业服务用房应当预留端口，具备正常使用功能。

电梯井、管道井、楼梯间、垃圾房（道）、变电室、设备间、公共门厅、过道、地下室、车库（棚）、人防工程等，以及室内层高不足二点二米的房屋不得计入物业服务用房面积。

**第三十八条** 物业服务用房不计入分摊公用建筑面积，其所有权属于全体业主。建设单位在申领商品房预售许可证时，应当注明物业服务用房面积和房号；在申请办理房屋所有权首次登记时，应当同步办理物业服务用房权属登记。

自然资源和规划行政管理部门在核发建设工程规划许可证时，应当对规划图纸中标注的物业服务用房的位置和面积进行审核。

物业管理行政主管部门在商品房交付使用前，应当对物业服务用房配置情况进行核实。

**第三十九条** 物业服务企业承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。物业承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共同财产的原则。物业承接查验的费用由建设单位承担，但另有约定的除外。

物业承接查验可以邀请部分物业买受人参加，并接受县级市（区）物业管理行政主管部门、镇人民政府（街道办事处）的指导和监督。

现场查验物业二十日前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（二）设施设备的安装、使用和维护、保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）物业服务所必需的其他资料。

承接查验后，建设单位应当与物业服务企业签订承接查验协议，承接查验协议应当包括承接查验基本情况、存在问题、解决方法和时限、双方权利义务、违约责任等内容。

**第四十条** 物业服务企业应当自物业交接后三十日内，持下列文件向物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门办理备案手续：

（一）前期物业服务合同；

（二）临时管理规约；

（三）物业承接查验协议；

（四）建设单位移交资料清单；

（五）查验记录；

（六）交接记录；

（七）其他与承接查验有关的文件。

物业服务企业应当在备案后将物业承接查验情况，在物业管理区域内显著位置公告。

县级市（区）物业管理行政主管部门应当将承接查验备案材料抄送镇人民政府（街道办事处）。

**第四十一条** 物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案，并妥善保管。

物业承接查验档案属于全体业主所有。前期物业服务合同终止，业主大会选聘新的物业服务人的，被解聘的物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起十日内，在业主委员会的监督确认下，向被选聘的物业服务人移交物业承接查验档案，或者向业主委员会移交。

**第三节 物业服务**

**第四十二条** 从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格。

鼓励业主大会通过公开招投标方式选聘品牌优质、信用良好的物业服务企业。

**第四十三条** 物业服务人应当遵守有关法律、法规，按照物业服务合同的约定提供相应的服务。物业服务合同可以约定下列物业服务事项：

（一）物业共用部位、共用设施设备的使用管理和维护；

（二）共有部分绿化的养护、管理；

（三）共有部分的保洁；

（四）加强日常安全巡查，维护物业管理区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全；

（五）共有部分的经营和管理；

（六）共有部分的病媒生物预防控制；

（七）车辆的停放管理；

（八）物业使用中对禁止性行为的管理措施；

（九）物业维修、更新、改造和养护费用的账务管理；

（十）物业档案资料的保管；

（十一）业主大会或者业主委托的其他物业服务事项。

物业服务人将物业服务合同中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的，应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

本市各级人民政府及其有关部门委托物业服务人承担公共服务事项的，应当向物业服务人支付相应费用。

业主、物业使用人对人身、财产安全有特殊保护要求的，由业主、物业使用人与物业服务人另行约定。

**第四十四条** 推动物业服务与养老、家政等社区生活服务相结合。支持有条件的物业服务企业为业主提供家政、购物等服务，为老年人开展助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护、定期巡访等养老服务。物业服务企业可以按照有关规定享受相应优惠扶持政策。民政部门和镇人民政府（街道办事处）、居（村）民委员会应当予以指导、协助。

**第四十五条** 物业服务人应当在物业管理区域内显著位置向全体业主公告下列信息：

（一）物业服务人营业执照、项目负责人基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）由物业服务人管理的业主共有部分的公共收益收支情况；

（四）物业共用部位、共用设施设备水电费及分摊情况；

（五）电梯、消防、监控安防等设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、应急处置措施等；

（六）其他依照法律、法规规定和物业服务合同、管理规约约定应当公告的信息。

前款第一项、第二项、第五项应当常年公告并及时更新；第三项、第四项应当每半年公告一次。

**第四十六条** 物业服务人不得有下列行为：

（一）擅自改变物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备的用途；

（二）擅自占用、挖掘物业管理区域内道路或者场地，损害业主共同利益；

（三）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营；

（四）物业服务合同终止时，拒不退出物业管理区域或者不按照规定移交物业服务用房和有关财物、资料；

（五）擅自退出物业管理区域等违反物业服务合同的行为；

（六）采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费；

（七）出售、泄露或者非法提供、使用业主、物业使用人信息；

（八）强制业主、物业使用人通过指纹、人脸识别等生物信息方式使用共用设施设备；

（九）骗取、挪用或者侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产；

（十）其他违反法律、法规规定和合同约定的行为。

处理业主、物业使用人的个人信息应当依法进行并确保信息安全。

**第四十七条** 物业服务人应当自物业服务合同签订之日起三十日内，将物业服务合同报物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门备案。物业管理行政主管部门应当将备案的合同抄送镇人民政府（街道办事处）。

**第四十八条** 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失。

**第四十九条** 物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当组织召开业主大会会议，决定续聘或者另聘物业服务人，并将决定书面通知原物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外；同时书面告知物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门和镇人民政府（街道办事处），并在物业管理区域内显著位置公告。

物业服务人决定不再续签物业服务合同的，应当在物业服务合同期限届满九十日前书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外；同时书面告知物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门和镇人民政府（街道办事处），并在物业管理区域内显著位置公告。

业主依法共同决定续聘的，业主委员会应当在物业服务合同期限届满前与原物业服务人续签物业服务合同。

物业服务合同期限届满，业主没有依法作出续聘或者另聘决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知另一方当事人；同时书面告知物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门和镇人民政府（街道办事处），并在物业管理区域内显著位置公告。

**第四节 物业费和公共收益**

**第五十条** 收取物业费应当遵循合理、公开和质价相符的原则，区分不同物业的性质和特点，按照国家和省有关规定实行政府指导价或者市场调节价。

前期物业费按照商品房买卖合同的约定，由物业买受人承担；商品房买卖合同未约定的，由建设单位承担。

业主大会成立后，物业费由业主大会或者业主大会授权的业主委员会与物业服务人协商，通过物业服务合同约定执行。

已竣工但尚未售出或者因建设单位原因未按时交付业主的，物业费由建设单位全额承担。

价格行政管理部门应当会同相关部门建立物业服务收费成本调查和物业服务收费纠纷调处机制，对物业服务人擅自扩大范围收费、不按照规定明码标价等问题进行督促整改，指导物业服务人规范收费行为。

**第五十一条** 业主与物业服务人可以采取包干制或者酬金制等方式约定物业费。

实行包干制的，业主向物业服务人支付固定物业费，盈余或者亏损均由物业服务人享有或者承担。

实行酬金制的，物业服务人在预收的物业服务资金中按照约定比例或者约定数额提取酬金，其余部分用于物业服务合同约定的支出，结余由业主享有，不足由业主承担。

物业服务人可以根据物业服务合同预收物业费，但是预收物业费的期限最长不得超过一年。

**第五十二条** 建设单位应当对共用部位、共用设施设备单独配置水、电等计量器具。

电梯、水泵、中央空调、集中供热、监控机房等共用设施设备运行产生的电费及公共照明、公共用水等费用，由全体业主分摊，由物业服务人按照物业服务合同约定代收代交、单独列帐，并定期公示实际费用和分摊情况，但物业服务合同另有约定的除外。分摊费用已计入物业费成本的，不得重复收取。

电梯起始层的业主不承担电梯运行产生的电费（电梯起始点设在地下层的除外），但应当承担维修、更新和改造费用。既有多层住宅增设电梯的相关费用按照合同约定执行。

**第五十三条** 在物业管理区域内共有的汽车车位、道路、场地停放汽车的，应当根据业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定支付汽车停放费。

物业服务人可以根据物业服务合同收取汽车停放费。汽车停放费的具体标准，由价格行政管理部门会同物业管理行政主管部门制定并公告。

公安、消防、抢险、救护、环卫、城市管理、管网维护等执法和维修车辆执行任务时在物业管理区域内停放的，不得收取费用。

**第五十四条** 建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的公共收益，属于业主共有，应当单独列账。

业主大会成立前，需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的，应当在前期物业服务合同中约定。

业主大会成立后，需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车，以及利用业主共有部分从事广告等经营性活动的，物业服务人应当提请业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定后，依法办理有关手续并公示。利用业主共有部分从事广告等经营性活动的，还应当经有利害关系的业主同意。

公共收益扣除必要的合理支出后应当主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定用于物业管理方面的其他需要。公共收益主要用于补充住宅专项维修资金的，应当按年度补充，补充比例应当不低于百分之五十。

**第五十五条** 利用共有部分进行经营的，应当符合法律、法规的规定，并在物业服务合同或者管理规约中约定。业主大会成立前，需要利用共有部分进行经营的，应当在前期物业服务合同或者临时管理规约中约定下列事项：

（一）可以开展经营地场地范围；

（二）电梯、电梯外大堂等部位设置广告的标准及要求；

（三）不同类型、区域的场地有偿利用的最低收费标准；

（四）公共收益的财务管理要求；

（五）相关的合同、会计凭证的建档保管、公示及查询办法；

（六）公共收益收支情况的定期公示与审计办法；

（七）对可能影响业主公共利益的经营性活动的禁止性要求。

业主大会成立后，物业服务人和业主大会可以对前款所列事项重新约定。

**第五十六条** 业主大会、业主委员会管理公共收益的，业主大会、业主委员会可以按照业主大会议事规则，委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况、业主委员会工作经费进行换届财务审计。审计费用从公共收益中列支或者由全体业主分摊。

物业服务人管理公共收益的，物业服务人可以按照物业服务合同约定，委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况进行年度财务审计和合同服务期满的财务审计。

经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议对公共收益收支情况进行审计的，业主大会、业主委员会或者物业服务人应当委托有资质的第三方机构进行审计。

审计结果应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台公示。

公共收益的监督管理办法由市物业管理行政主管部门制定。

**第五十七条** 物业管理区域内供电、供水、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位应当服务到最终用户且向最终用户收取有关费用，不得转嫁户外管线或者其他设施的能源损耗和损失。物业服务人接受上述单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。物业服务人已接受委托实施物业服务并收取相应服务费用的，其他部门和单位不得重复收取性质和内容相同的费用。

**第五十八条**业主与物业使用人约定由物业使用人支付物业费的，从其约定。物业使用人拒不支付物业费的，由业主承担。

物业所有权发生转移时，业主应当与物业服务人结清物业费。

**第五十九条** 物业服务合同终止的，原物业服务人应当按照约定期限退出物业管理区域，没有约定期限的应当在物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，配合新物业服务人做好交接工作并向业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人履行下列交接义务：

（一）移交占用的共有部分、由前期物业管理开办费购买的物业办公设备等固定资产；

（二）移交承接查验相关资料；

（三）移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料，运行、维护、保养记录；

（四）移交公共收益的结余；

（五）采用酬金制计费方式的，移交物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物；

（六）结清其他预收、代收和预付、代付的有关费用；

（七）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。

原物业服务人违反前款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前，原物业服务人应当继续处理物业服务事项，维持正常的物业管理秩序，并可以请求业主支付该期间的物业费。

物业所在地的县级市（区）物业管理行政主管部门、镇人民政府（街道办事处）应当加强对物业服务人交接工作的监管。

**第五节 老旧住宅区物业服务**

**第六十条** 对配套设施不齐全、环境较差的老旧住宅区，市、县级市（区）人民政府应当制定改造规划和年度实施计划，完善公共配套设施设备，改善老旧住宅区的综合环境。

老旧住宅区改造应当有利于老旧住宅区实现物业管理，由县级市（区）人民政府细化确定改造内容清单、标准和支持政策。

镇人民政府（街道办事处）应当引导居民协商确定老旧住宅区的管理模式，推动建立物业管理长效机制。未成立业主委员会的，可以根据老旧住宅区改造后的实际情况，引导成立业主大会，选举业主委员会，实行业主自治。首次业主大会会议的筹备经费，由县级市（区）人民政府承担。

老旧住宅的房屋外墙应当保持整洁和完好，并定期进行清洗或者粉刷，具体办法由市人民政府另行制定。

**第六十一条** 对建设年限较长、标准较低、配套设施不健全、不具备实施市场化物业服务条件的老旧住宅区，可以组织实施基本物业服务。实施基本物业服务的具体条件、收费标准、服务内容等由县级市（区）人民政府制定。

鼓励物业服务人统一管理在管项目周边老旧住宅区，支持物业服务人为老旧住宅区提供公益性物业服务。

**第六十二条** 保障性住房的改造和基本物业服务，参照本条例第六十条、第六十一条规定执行。

集中建设的保障性住房应当配置物业服务经营性用房，收益用于补充物业费。具体配置标准由市人民政府制定。

**第六十三条** 鼓励和支持既有多层住宅增设电梯。既有多层住宅增设电梯应当符合规划、土地、建设、环境保护、消防管理等法律、法规和技术标准，以及国家、省、市相关规定，并依法办理相关批准手续。

镇人民政府（街道办事处）应当为业主达成自愿增设电梯协议提供服务，物业服务人应当为增设电梯提供必要的协助。

既有多层住宅需要使用共有部分增设电梯的，应当经本幢或者本单元房屋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，并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。

业主可以按照有关规定提取住房公积金，用于支付既有多层住宅增设电梯相关费用。

**第四章 使用和维护**

**第一节 安全管理**

**第六十四条** 业主、物业使用人对物业的使用与维护，应当遵守法律、法规、临时管理规约、管理规约的规定及业主大会的决定，安全、合理使用物业。

**第六十五条** 物业管理区域内禁止下列行为：

（一）擅自改变物业地规划用途；

（二）损坏或者违法变动房屋结构；

（三）违法搭建建筑物、构筑物；

（四）违反规定装饰装修；

（五）损坏或者擅自占用、改建物业共用部位，损坏或者擅自占用、移装共用设施设备；

（六）破坏或者擅自改变房屋外观；

（七）将车库用于居住、生产经营；

（八）违反规定停放机动车、非机动车，或者为车辆充电；

（九）存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质或者超负重等违反安全规定的物品；

（十）制造超过规定标准的噪音、振动或者影响邻居采光、通风；

（十一）违反垃圾分类管理规定处理垃圾，任意排放污水；

（十二）从建筑物中抛掷物品；

（十三）侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施；

（十四）擅自摆摊设点、占道经营；

（十五）损坏、挪用、停用消防设施设备，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道；

（十六）违反规定饲养动物；

（十七）法律、法规和临时管理规约、管理规约禁止的其他行为。

有前款所列行为之一的，物业服务人、业主委员会应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当及时报告有关主管部门，有关主管部门应当及时依法处理；业主、物业使用人对侵害自己合法权益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼；业主委员会对侵害业主共同利益的行为，可以依法向人民法院提起诉讼。

**第六十六条** 业主、物业使用人对住宅装饰装修的，应当事先告知物业服务人。物业服务人应当将住宅装饰装修的禁止行为和注意事项告知业主、物业使用人。

不需要申领建筑工程施工许可证的房屋结构改造，禁止拆改房屋的基础、墙、柱、主梁及屋架等主要承重构件，或者超过房屋原设计承载力增加荷载；涉及在楼面结构层开凿洞口或者扩大洞口，拆除或者部分拆除房屋中抗震、防火措施以外的非承重墙体的，业主、物业使用人应当在施工前向县级市（区）住房和城乡建设部门申请房屋结构改造安全行政许可。

业主、物业使用人在住宅装饰装修工程开工前，应当持有关资料向物业服务人办理登记手续，签订并严格遵守住宅装饰装修管理协议，不得影响他人生活。

业主、物业使用人拒不办理登记、批准手续的或者业主、物业使用人、装饰装修施工人员拒绝和阻碍物业服务人对住宅装饰装修活动进行巡查的，物业服务人可以按照临时管理规约、管理规约，禁止装饰装修施工人员、机具、材料进入物业管理区域。

**第六十七条** 业主、物业使用人应当加强对其所有或者使用的窗户、阳台等设施的管理，防止设施、搁置物、悬挂物等脱落、坠落，造成安全事故。

物业服务人应当加强日常巡查，发现存在安全隐患的，应当及时提醒业主、物业使用人采取措施消除安全隐患。业主、物业使用人未采取措施消除安全隐患的，物业服务人应当采取必要的防范措施，并向业主委员会、居（村）民委员会报告。

**第六十八条** 物业管理区域内发生安全事故等突发事件时，物业服务人应当采取应急措施，及时向有关主管部门报告，并协助做好救助工作。

物业服务人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。

**第六十九条** 市、县级市（区）人民政府应当建立由住房和城乡建设、城市管理、公安、市场监督管理、生态环境、卫生健康、自然资源和规划、园林和绿化、应急管理、消防救援等部门和机构为主体的执法工作责任区制度和违法行为投诉登记制度，加强物业管理区域内执法联动，依法查处违法行为，并在物业管理区域内显著位置公示执法主体相关联系信息。

**第二节 停车管理**

**第七十条** 物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库，建设单位应当首先满足本区域内业主的停车需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。物业管理区域内规划配建的访客汽车停车位、车库不得出售、附赠或者出租。未配建访客汽车停车位的，经业主大会决定可以依法合理设置访客汽车停车位。

建设单位应当在物业管理区域内显著位置公示拟出售、附赠或者出租车位、车库的产权证明文件和出售、出租价格以及平面位置图等，并实时标注出售、附赠、出租等情况。

物业管理区域内车位、车库总数量少于物业管理区域内房屋套数的，建设单位不得将车位、车库附赠予特定业主。物业管理区域内车位、车库总数量等于或者超出物业管理区域内房屋套数的，每户业主受赠车位、车库不得超过一个。

建设单位拟出售车位、车库数量少于本区域要求购买车位、车库业主的房屋套数时，应当通过抽签等公平方式确定，每户业主只能购买一个车位或者车库。

建设单位未出售或者未附赠的车位、车库，应当优先出租给本区域内业主，租金按照价格行政管理部门核定的标准执行；业主要求承租车位、车库的，建设单位不得只售不租。拟出租车位、车库数量少于本区域要求承租车位、车库业主的房屋套数时，应当通过抽签等公平方式确定给未购买或者未受赠车位、车库的业主，每户业主只能承租一个车位或者车库。

在首先满足本物业管理区域内业主的购买和承租需要后还有多余车位、车库的，可以出租给本物业管理区域外的单位、个人，每次出租的租赁期限不得超过六个月，但车位、车库不得转让给业主以外的单位、个人。

**第七十一条** 市、县级市（区）物业管理行政主管部门应当按照业主优先、公平合理、便于管理的原则，加强对住宅区停车位管理的指导。

业主大会、业主委员会和物业服务人应当通过抽签等公平方式出租公共、共用车位、车库；经业主大会决定，可以采用先到先停等优化停车资源的方式使用公共、共用车位、车库。

**第三节 保修和维护**

**第七十二条** 业主、业主大会、业主委员会对其负有维护责任的物业，应当按照有关规定和临时管理规约、管理规约以及住宅养护标准，定期维修养护。

国家规定的保修期届满后，物业的维修责任，按照下列规定划分：

（一）业主专有部分，由业主自行维修；毗连部位，由相邻业主共同维修。

（二）单幢房屋整体共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，由该幢房屋的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

（三）单幢房屋有两个或者两个以上单元，单元内共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，由单元内的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担；涉及两个或者两个以上单元共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造，由两个或者两个以上单元的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

（四）单幢房屋不上人屋顶的维修，由屋顶庇护范围下的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

（五）单幢房屋可上人屋顶（包括屋面和周边围护），为各层共用的，由屋顶庇护范围下各层业主，按照拥有专有部分面积所占比例承担；为若干层（户）使用的，由使用层（户）的业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

（六）物业全体共有部分的维修、更新、改造，由全体业主按照拥有专有部分面积所占比例承担。

属于人为损坏的，由损坏者负责修复；造成损失的，应当赔偿。

在国家规定的保修期限内，建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。建设单位委托物业服务企业保修的，应当与物业服务企业另行签订委托协议。

**第七十三条** 物业服务人应当按照物业服务合同对物业定期维修养护。

物业出现安全隐患，危及公共利益以及他人合法权益时，责任人应当及时维修养护；责任人不履行维修养护义务的，经业主委员会同意或者按照临时管理规约、管理规约，由物业服务人维修养护或者采取应急防范措施，费用由责任人承担。

业主、建设单位和物业服务人进行维修养护时，有关业主、物业使用人应当予以配合。

**第七十四条** 任何单位和个人不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地、绿地或者占用其他共用部位、共用设施设备。确需临时占用、挖掘的，应当采取措施保障安全，并及时恢复原状，造成损失的，应当依法赔偿。

因维修物业或者公共利益需要，业主确需临时占用、挖掘的，应当征得业主委员会、物业服务人和利害关系人的同意，并依法办理相关手续；物业服务人确需临时占用、挖掘的，应当征得利害关系人和业主委员会同意，事先在物业管理区域内公告，并依法办理相关手续。

供电、供水、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位因维修、养护、改建、扩建等，需要临时占用、挖掘的，应当事先告知业主委员会和物业服务人，在物业管理区域内公告，并依法办理相关手续。

**第四节 住宅专项维修资金**

**第七十五条** 物业管理实行住宅专项维修资金制度。相关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百分之三十的，业主应当按照有关规定以及业主大会的决定，续筹住宅专项维修资金。

业主有权向住宅专项维修资金代管部门查询住宅专项维修资金交存、使用以及账面余额情况。

住宅专项维修资金和公共收益的使用实行工程审价和使用程序审核。

**第七十六条** 物业保修期届满后，发生下列危及房屋安全以及人身、财产安全的紧急情形之一，需要立即对物业共用部位、共用设施设备进行应急维修、更新和改造的，业主大会、业主委员会可以依法申请使用住宅专项维修资金：

（一）外墙、屋面防水损坏造成渗漏的；

（二）电梯故障危及人身安全的；

（三）公共护（围）栏破损严重，危及人身安全的；

（四）楼体单侧外立面有脱落危险的；

（五）专用排水设施因坍塌、堵塞、爆裂等造成功能障碍，危及人身、财产安全的；

（六）消防设施损坏，危及公共消防安全的；

（七）其他危及房屋安全和人身、财产安全的紧急情况。应急维修费用向业主公示后，从相关业主的住宅专项维修资金分户账中按照专有部分面积分摊列支；其中涉及已售公有住房的，从公有住房住宅专项维修资金中列支。

对本条第一款规定的应急维修情形相关主体未及时提出申请，且已出现严重影响业主生活或者危及人身财产安全情形的，镇人民政府（街道办事处）和县级市（区）物业管理行政主管部门应当督促业主和业主委员会或者相关责任人限期维修，也可以组织代为维修。代为维修费用经审核或者审计后，向业主公示并依法列支。

**第五章 法律责任**

**第七十七条** 对违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

**第七十八条** 业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约、物业使用规定和物业使用管理维修规定造成损害的，应当依法承担相应的法律责任。

**第七十九条** 业主大会作出的决定违反法律、法规或者业主委员会作出的决定违反法律、法规和业主大会议事规则、管理规约的，镇人民政府（街道办事处）应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

违反本条例第十八条第二款规定，业主委员会阻挠业主大会行使职权，或者拒不执行业主大会决定，或者未经业主大会决定擅自与物业服务人签订、解除物业服务合同的，由镇人民政府（街道办事处）责令限期改正；逾期不改正的，镇人民政府（街道办事处）、居（村）民委员会应当指导和协助业主，组织召开业主大会会议，调整或者重新选举产生业主委员会。

**第八十条** 业主委员会成员有下列行为之一的，由县级市（区）物业管理行政主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第二十五条第一款第二项至第五项规定的，责令限期改正；逾期不改正的，给予警告或者通报批评，可以并处一千元以上三千元以下罚款。

（二）违反本条例第二十五条第一款第六项规定，挪用、侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产的，责令退还，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用、侵占金额二倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第八十一条** 建设单位、物业服务人有下列情形之一的，由县级市（区）物业管理行政主管部门予以处罚：

（一）违反本条例第十四条第一款规定，建设单位未按照规定报送文件资料的，责令限期改正；逾期不改正的，处以三千元以上三万元以下罚款。

（二）违反本条例第十四条第二款规定，建设单位不承担首次业主大会筹备费用的，责令限期改正；逾期不改正的，处以五千元以上五万元以下罚款。

（三）违反本条例第三十七条规定，建设单位提供的物业服务用房不符合规定要求的，责令限期改正；逾期不改正的，处以十万元以上五十万元以下罚款。

（四）违反本条例第四十六条规定，物业服务人擅自退出造成严重后果或者被解聘的物业服务人拒不退出物业管理区域的，责令限期改正；逾期不改正的，处以五万元以上二十万元以下罚款。

（五）违反本条例第四十六条规定，物业服务人挪用、侵占住宅专项维修资金、公共收益等业主共有财产的，责令其退还，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用、侵占金额二倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（六）违反本条例第五十二条规定，建设单位未对共用部位、共用设施设备单独配置水、电等计量器具的，责令限期改正；逾期不改正的，处以二万元以上十万元以下罚款。

**第八十二条** 本条例规定的行政处罚，按照相对集中行政处罚权的规定应当由其他执法主体实施的，依照其规定执行。

**第八十三条** 物业管理行政主管部门、镇人民政府（街道办事处）、其他有关部门及其工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管部门对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第六章 附则**

**第八十四条** 本条例所称住宅区物业管理，是指住宅物业管理区域内的业主通过选聘物业服务人或者业主自行对物业管理区域内的建筑物及其附属设施设备进行维修、养护、管理，维护环境卫生和相关秩序的活动。

本条例所称业主，是指房屋所有权人。

本条例所称物业使用人，是指除业主以外合法占有、使用物业的单位或者个人，包括但是不限于物业的承租人。

本条例所称物业，是指建筑物及其附属设施设备和相关场地。

本条例所称物业服务人，包括物业服务企业和其他管理人。

本条例所称前期物业管理，是指业主大会选聘物业服务人之前，由建设单位选聘物业服务企业实施的物业管理。

本条例所称公共收益，是指利用业主共有部分产生的收入扣除合理成本之后的收益。

本条例规定的面积和人数，按照下列方式计算：

（一）专有部分面积按照不动产登记簿记载的面积计算；尚未进行登记的，暂时按照测绘机构的实测面积计算；尚未进行实测的，暂时按照商品房买卖合同记载的面积计算；建筑物总面积，按照前项的统计总和计算；

（二）业主人数按照专有部分的数量计算，一个专有部分按照一人计算。但建设单位尚未出售和虽已出售但尚未交付的部分，以及同一买受人拥有一个以上专有部分的，按照一人计算；总人数，按照前项的统计总和计算。

**第八十五条** 本条例对公告和公示的期限未作具体规定的，期限不少于七日。

**第八十六条** 本条例自2022年3月1日起施行。



昆住建通〔2024〕24 号

关于进一步加强昆山市业主大会选聘物业服务企业招投标管理的通知

各区镇物业管理部门，市物业服务管理协会，各物业服务企业：

为进一步规范我市业主大会选聘物业服务企业招投标活动，保障物业服务招投标当事人的权益，促进物业服务市场的公平竞争，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国招标投标法》《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《苏州市住宅区物业管理条例》和昆山市人民政府办公室文件〔2017〕102号《关 于进一步加强物业服务管理的实施意见的通知》等文件精神，结合实际情况，现就进一步加强我市业主大会选聘物业服务企业招投标管理工作通知如下：

**一、居住小区物业服务企业招标投标相关要求**

（ 一）招标主体

符合条件在任期内的业主委员会或者物业管理委员会；未选举产生业主委员会或物业管理委员会的， 由物业项目所在地居（村） 民委员会组织代行业主委员会职责。

动迁安置小区（包括享受物业费财政补贴的其他老旧小区）由物业项目所在区镇人民政府进行公开招标（采购），招标（采购）形式从其规定。

（二）第三方招标代理

招标人委托第三方服务的，建议第三方招标代理在昆山市物业服务管理协会（以下简称物业协会）企业名录中选取。

（三）评标专家

评标委员会的专家成员，建议由招标人从物业协会评标专家名录库中抽取。

1. 选聘方式

鼓励业主大会通过公开招投标方式选聘品牌优质、信用良好的物业服务企业。

公开招标项目应在公共媒介上发布招标公告，建议在物业协会网站上一并发布，同时由物业协会微信公众号进行推送。招标公告应当载明招标人的名称、地址、联系方式，招标项目的基本 情况、招标投标活动时间安排、投标申请人条件以及投标资格预审办法等事项。

**二、招投标的条件及要求**

（一）投标人资格要求

1. 投标企业及法人要求：从事物业服务的企业应当具有独立的法人资格，没有欺诈、违约、违规等不良行为记录，具备市场 监督管理部门登记的含有物业管理或物业服务经营范围的营业执照，且在有效期内。
2. 投标企业信用要求：建议招标人编制招标文件时，综合考虑以下内容作为资格审查、评标评分的重要参考：
3. 物业服务质量“红黑榜”情况；
4. 物业服务企业获评“省示范”“苏州市示范”“昆山市示范”等荣誉情况；
5. 物业服务企业管理的项目是否存在重大安全隐患。

（二）投标文件要求

1. 投标文件中服务内容及标准，要符合招标文件的具体要求，在综合服务、物业公共部位和共用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护服务方面制定与招标文件相一致的服务内容。
2. 投标文件中投标报价书应当符合《昆山市物业服务收费实施细则》的相关规定，人员工资标准要符合国家《劳动法》《劳动合同法》 以及不低于昆山市最新公布的最低工资标准。
3. 投标文件中技术标的内容包括物业管理服务整体设想与计划、物业管理服务机构组织；物业管理服务规章制度、物业管理服务物资配备和物业管理服务其他设想。技术服务方案编制应符合物业管理相关法律法规及招标文件要求。

（三）评标专家组成要求

评标委员会由物业管理及相关专业的专家和招标人代表组成，成员一般为 5人以上的单数，其中招标人代表 1人。评标委员会的专家成员，建议由招标人从昆山市物业服务管理协会建立的专家名册中，于开标的前一 日采取随机抽取的方式确定。评标委员会成员名单在开标前应当保密。招标人与投标人之间有利害关系的，招标人代表不得进入评标委员会，已进入的应当更换。开标前，投标人提出要求评标委员会成员回避的，由评标委员会判定是否足以影响评标的公正性，并决定是否应当回避。

（四）招标投标场所要求

为建立健全物业服务有形市场，统一规范物业服务招投标行为，原则上全市范围内业主大会选聘物业服务企业招投标活动在我市物业协会进行，物业协会负责提供独立的开标室和评标室且具有音视频监控及存储功能。

**三、加强物业服务二级市场招标投标的监督管理**

全市范围内的业主大会选聘物业服务企业工作按属地管理原则， 由各区镇物业管理部门负责。各区镇物业管理部门要严格按照国务院、省、市物业管理招投标的有关规定，明确专人指导物业管理招投标工作，加强本行政区域内物业管理招标投标活动的指导、监督、管理，主要职责是：

1. 指导和监督业主委员会拟定选续聘方案交由业主大会表决；
2. 负责二级市场物业管理招标备案工作；
3. 负责指导和监督招标投标实施过程；
4. 负责招标项目材料审核工作；
5. 负责调解本行政区域内招标投标活动中出现的矛盾纠纷。

**四、标后管理**

中标企业与原企业交接完毕三个月后， 由区镇物业管理部门联合小区所在社区不定期对物业服务项目进行标后检查，重点检查物业服务合同服务内容、人员配置等情况，对未按照投标文件中涉及的服务内容进行服务的，将对企业进行通报，并要求限期改正。 同时，市住建局将不定期组织抽查、检查。各区镇物业管理部门应严格落实通知要求，履行监管职责，市住建局将把业主大会选聘物业服务企业监管落实情况纳入推进高质量发展考核指标对区镇进行考核。

**五、其他**

本规定自印发之日起执行，原《关于加强昆山市业主大会选聘物业服务企业招投标管理的通知》（昆住建通〔2022〕111号） 即行废止。

昆山市住房和城乡建设局

2024 年 2 月 7 日

昆山市住房和城乡建设局办公室 2024年2月7日印发