# 东阳市续选聘物业服务企业指导意见

# （试行）

第一章 总则

**第一条** 为规范我市续选聘物业服务企业活动，促进物业管理市场的公平竞争，保护广大业主合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《浙江省物业管理条例》《金华市物业管理条例》等相关规定，结合我市实际，制定本指导意见（以下简称“意见”）。

**第二条** 本意见适用于业主大会、业主委员会续聘、解聘和选聘物业服务企业活动的指导。

**第三条** 市三方办、住建局负责制定续选聘物业服务企业相关政策并督促落实，负责物业服务采购平台的日常管理；镇乡街道、居（村）民委员会负责辖区内住宅小区续聘、解聘和选聘活动的指导、监；市物业协会负责第三方机构服务机构活动的指导、监督；

**第四条** 业主委员会应遵循党建引领和党组织先议的原则，具体负责本小区的物业服务企业的续聘、解聘和选聘，事先将《关于续、选聘物业服务企业的报告》、选聘方案提交项目所在地居（村）民委员会，听取相关意见，在居（村）民委员会的监督指导下开展活动。

居（村）民委员会应派人列席涉及续聘、解聘和选聘物业服务企业的业主大会，确保续选聘过程公开，流程规范。

**第五条** 续聘、解聘和选聘物业服务企业的方案、结果必须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。

未经业主大会决定，业主委员会不得擅自作出涉及续聘、解聘和选聘物业服务人的相关决定。

**第六条** 鼓励广大业主选择我市物业服务等级四星级以上的物业服务企业；建议不接受无星级的物业服务企业参与选聘，经业主大会表决同意除外。

第二章 续聘物业服务企业

**第七条** 已成立业主委员会的住宅小区，在物业服务合同届满90日前，业主委员会应当与物业服务企业就是否续聘进行协商，物业服务企业同意续聘的，业主委员会应当在合同届满60日前组织召开业主大会会议决定是否续聘。

处于不定期合同的住宅小区，业主委员会应与物业服务企业就续聘事宜进行协商。物业服务企业同意签订新合同的，业主委员会应在60天内组织续聘工作。物业服务企业不同意签订新合同的，应提前60日书面通知业主委员会。

**第八条** 续聘事项提交业主大会表决前，业主委员会与物业服务企业应对服务内容、收费标准等进行协商。协商一致的，以协商一致的合同提交业主大会表决；协商不一致的，以物业服务企业提供的物业服务合同提交业主大会表决。

**第九条** 物业服务合同及双方协商不一致的条款在业主大会召开前公示不少于7日。

**第十条** 表决同意续聘的，业主委员会应在居（村）委员会监督下与物业服务企业签订《物业服务合同》，物业服务合同应在签订后3日内向全体业主公示，公示时间不少于7日；不同意续聘的，按规定启动选聘工作。

**第十一条** 发生下列情况之一的住宅小区，物业主管部门和镇乡街道可以向业主委员会发出更换物业服务企业的建议，业主委员会可将解聘物业服务企业事项提交业主大会表决。

1.业主满意度低于50%的；

2.市季度物业服务质量评价连续两季度排后十位的；

3.物业服务合同履约有严重不到位的；

4.存在侵占公共收益行为和套取物业维修金、保修金行为的；

5.其他严重违反法律法规的行为。

第三章 公开选聘物业服务企业

**第十二条** 符合以下条件之一的住宅小区，应启动物业服务企业的选聘程序：

（一）依照法定程序共同决定提前解聘物业服务企业的；

（二）业主大会会议决定不续聘的；

（三）物业服务企业按相关规定主动退场的；

（四）物业服务合同有约定的从其约定；

（五）符合法律法规规定的其他条件。

**第十三条** 业主委员负责制订选聘方案，选聘方案应当包含拟选聘物业服务企业资格条件、收费标准、物业服务合同、候选物业服务企业产生方式、未续聘成功的物业服务企业是否能参与本项目选聘等。

选聘方案应向全体业主公示，公示期不少于7日，公示后提交业主大会表决，表决通过后方可实施。

**第十四条** 表决通过后，业主委员会应当通过市物业协会公众号、东阳日报和市物业智慧管理平台等渠道发布选聘公告，报名期不少于7日，选聘公告应包括以下内容：

1.选聘人或代理机构的名称、地址和联系方式；

2.选聘物业的名称、地址、物业性质、建筑面积等；

3.竞聘资格条件、报名的地点和期限；

4.获取选聘文件的时间、地点、方法和相关费用等；

**第十五条** 业主委员会应对报名的竞聘企业进行资格初审，对符合条件的竞聘企业发放选聘文件。

**第十六条** 选聘物业服务企业实行保证金制度，竞聘保证金应以银行转账形式汇入指定共管账户，不得以现金形式提交。

竞聘企业的排名序号以竞聘保证金到业主委员会账户或指定共管账户的先后排序。

业主委员会应在选聘结果公布后3日内向未入选的竞聘企业退还竞聘保证金；在物业服务合同签订后5日内退还中标物业服务企业的竞聘保证金或将竞聘保证金转为履约保证金。

**第十七条** 候选物业服务企业产生方式分为“N进2”和“海选”两种模式。

（一）采用“N进2”模式产生候选物业服务企业

1.业主委员会组建评审委员会进行评审，评审委员会由省物业评审专家、业主委员会代表组成，总人数应为5至11人的单数，其中省物业评审专家总数不得少于成员总数的二分之一。

省物业评审专家由物业主管部门通过市物业智慧管理平台抽取。

业主委员会代表建议由业主委员会抽签产生。社区代表应列席评审会议，全程监督评审流程。

评审地点设在东阳市物业协会招标服务中心。

2.评审委员会按照选聘文件的要求对标书进行评审。

（1）物业费单价采用固定模式的

评审方式采用综合评分法，评分由资信标30分，技术标70分两部分组成，总分100分。评审人员对资信标、技术标两部分进行打分，根据两部分累计分数从高到低确定2名候选物业服务企业。评分办法及标准参照《东阳市前期物业服务招投标评分办法》。

1. 物业费单价采用最高限价，由竞聘企业自行报价模式的

评审方式采用综合评分法，评分由资信标30分、技术标50分、商务标20分三部分组成，总分100分。评审小组对资信标、技术标、商务标三部分进行打分，根据三部分累计分数从高到低确定2名候选物业服务企业。

资信标、技术标评分办法与标准参照《东阳市前期物业服务招投标评分办法》。

商务标采用中间按内插法计算，以所有有效投标报价的算术平均值作为评标基准价，等于评标基准价的得20分，每高一个每点扣1.5分，每低1个百分点扣1分。

业主委员会在评审结束后3日内将2名候选物业服务企业及物业服务合同进行公示，公示时间不少于15日。业主委员会应将候选物业服务企业及物业服务合同提交业主大会表决。

①达到法定赞成票数的候选物业服务企业，确定为中标企业。

②若均未达到法定赞成票数，则票数高者进入下一轮业主大会表决，达到法定赞成票数的确定为中标企业，未达到要求的应重新组织选聘。

（二）采用“海选”模式产生候选物业服务企业

1.业主委员会根据选聘方案对竞聘企业提交的相关资料进行审查，符合条件的均作为候选物业服务企业，社区代表应列席会议进行指导、监督。鼓励通过市物业协会委派物业行业专家参加审查。

2.业主委员会将每个候选物业服务企业的星级（属于新设立企业的应作特别说明）、收费标准、物业服务合同、服务方案及其他特别响应条件等进行公示，公示期不少于15日，公示结束后提交业主大会表决。

（1）如有候选物业服务企业达到法定赞成票数的，则确定为中标企业，选聘程序结束。

（2）如无候选物业服务企业达到法定赞成票数的，则将获得赞成票数前2位（赞成票数相同则专有面积数高的为先）的物业服务企业提交业主大会表决。

①达到法定赞成票数的候选物业服务企业，确定为中标企业。

②若均未达到法定赞成票数，则票数高者进入下一轮业主大会表决，达到法定赞成票数的确定为中标企业，未达到要求的应重新组织选聘。

**第十八条** 业主大会表决结果在小区公告栏及市物业协会公众号公示，公示期不少于7日。公示结束3日内，业主委员会应在居（村）委员会监督下，与物业服务企业签订《物业服务合同》，物业服务合同应在签订后3日内向全体业主公示，公示时间不少于7日。

**第十九条** 我市不推荐物业服务企业名录和上一年度物业服务质量评价低于70分的物业服务企业不能进入“海选”模式下候选物业服务企业。

第四章 选聘与竞聘要求

**第二十条** 业主委员会可以自行组织续选聘物业服务企业工作，鼓励委托市物业协会通过物业服务采购平台公开征选第三方机构进行协助。如另行委托名录库外的第三方机构，应书面向所属居（村）民委员会说明理由。

**第二十一条** 业主委员会应在发布选聘公告前将选聘信息报告市物业主管部门，需提供业务指导的，市物业主管部门应及时进行指导。

**第二十二条** 选聘文件应设置物业管理水平评价等级分值；不得设置含有倾向或排斥潜在投标人的内容，不得将物业服务企业“提供整改资金”或“带资进场”、项目资金“返利”和恶意降价等条件作为评标标准和定标依据；不得要求竞聘企业向业主委员会提供大额资金赞助。

**第二十三条** 业主委员会应保证竞聘企业编制竞聘文件所需要的合理时间。公开选聘的物业住宅小区，自选聘文件发出之日起至竞聘企业提交竞聘文件截止之日，不少于10日。

**第二十四条** 业主委员会对已发出的选聘文件需进行澄清或者修改的，应当在要求提交竞聘文件截止时间3日前，以书面形式通知竞聘企业。该澄清或者修改的内容为选聘文件的组成部分。

**第二十五条** 鼓励业主委员会向中标物业服务企业收取合同履约保证金，收取标准不超过年度物业费饱和收入的1%。

选聘文件中应明确履约保证金退还机制。物业服务企业有下列行为之一的，履约保证金不予退还。

1.水、电费尚未与相关部门结算清楚的；

2.多收物业费尚未退还业主的；

3.装修保证金、垃圾清运费等尚未与业主结算清楚的；

4.承接查验应属物业企业整改范围且尚未整改完成的；

5.拒绝移交物业承接查验资料的；

6.有其他侵占业主利益行业的。

**第二十六条** 业主投票应优先采用市物业主管部门提供的电子投票系统，但业主要求提供纸质、电话等其他方式的，业主委员会应当提供。

**第二十七条** 竞聘企业有下列行为之一的，一经核实即取消竞聘资格，记入企业信用档案，同时取消两年内市物业服务星级评定的资格：

1.竞聘企业无正当理由放弃受聘项目的或以他人名义竞聘或者以其他方式弄虚作假，骗取受聘的；

2.竞聘企业存在相互串通竞聘、排挤其他竞聘企业等有碍公平竞争行为，损害业主委员会或者其他竞聘企业的合法权益的；

3.竞聘企业违反物业承接查验等相关法律法规，采取非正常手段进行虚假或夸大承诺的；

4. 竞聘企业通过向业主委员会、第三方机构及相关人员行贿等不正当手段谋取受聘的；

5.竞聘企业有未经业主大会表决直接与其他业主委员会签订物业服务合同行为的。

**第二十八条** 业主委员会成员及其配偶、直系亲属所属或持股权的物业服务企业（包括但不限于各类权益合作方等相关利害关系人）应当回避本小区的选聘。

第五章 交接和备案

**第二十九条** 《物业服务合同》生效后3日内，业主委员会应当书面通知原物业服务企业办理承接验收手续，原物业服务企业应在 7日内提供相关资料，经查验符合有关规定的，应在7日内办理有关交接手续。查验如有不符合规定且属原物业服务企业职责范围内的，原物业服务企业应在规定时间内完成整改。

原物业服务企业、业主委员会及中标物业服务企业应签订《物业管理交接验收协议》，并在7日内将相关信息告知市物业主管部门。

有关承接查验结果应在新老物业交接手续办理完成后3日内在物业服务区域内向全体业主公布。

**第三十条** 中标物业服务企业应当在物业服务合同签订之日起30日内，将合同副本、承接查验报告及续选聘相关资料报送市物业主管部门完成备案。

**第三十一条** 业主委员会应对续选聘工作资料进行整理归档。

第六章 指导和监督管理

**第三十二条** 业主委员会、竞聘企业、评审专家、第三方机构认为选聘活动中有不符合法律及行政法规规定的行为，可向镇乡街道、市物业主管部门投诉 。

**第三十三条** 市物业协会应制订第三方机构综合考评方案，对第三方机构进行年度综合考评和入围公示，考评分数低于70分的第三方机构应撤出名录库。

**第三十四条** 选续聘后签订的合同要采用物业主管部门发布的合同范本

第七章 附则

**第三十五条** 未成立业主委员会的，可以由居（村）民委员会、物业管理委员会按照有关规定代行业主委员会职责，并参照本意见开展物业续选聘工作。

**第三十六条** 本意见自 年 月 日起试行。