

叶榭镇集资房小区物业服务企业选聘方案

为进一步规范我镇集资房小区的物业管理服务行为，提升小区居民居住环境与生活质量，参照《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》等相关法律法规，结合我镇集资房小区现阶段物业管理现状，特制定本选聘方案，现公开征求业主意见。

一、选聘方案的编制背景

本选聘方案适用于我镇强恕小区、世纪二村、镇南花苑、世纪一村、中原一村、镇南小区、浦江花苑七个集资房小区。为进一步规范本镇集资房小区物业服务市场秩序，提升居住品质与公共管理效能，拟对上述七个小区作为一个统一打包标的开展物业服务企业选聘工作，统一制定服务标准和选聘规则，在保障各小区独立表达意愿的基础上，通过统一程序、统一标准、统一组织，最终产生一家服务能力强、信誉良好、价格合理、管理规范的企业，作为七个小区的中选服务方。

二、物业服务企业选聘要求和服务标准

（一）收费标准。新选聘的物业服务企业在入驻当年度的起始收费标准，不得高于本小区现行物业费水平。如因服务内容优化、成本结构变化等因素确有必要进行调整的，须依法履行业主大会程序表决同意后，方可生效并实施。

（二）选聘要求。物业服务企业应依法合规设立，具备相应资质条件，其服务能力、管理水平与收费标准应保持合

理匹配，确保能够为集资房小区提供稳定、规范的物业管理服务：

1. 应依法注册成立，持有合法有效的营业执照及物业管理相关资质证书；

2. 在本市范围内无不良信用记录，且不存在尚未妥善处理的重大服务纠纷；

3. 企业法人资格和实际运营能力应参照《住宅物业管理服务规范》中的基础服务内容，并根据不同小区情况合理匹配服务资源。

（三）服务标准。为进一步规范集资房小区物业服务内容，明确服务范围和服务质量要求，保障居民合法权益，提升小区整体居住品质，选聘物业服务企业应参照《住宅物业管理服务规范》中的基础服务内容，主要内容包括但不限于：

● **基础物业服务内容：**

1. 公共秩序维护

（1）在出入口安排门岗值守人员，进行人员和车辆出入登记；

（2）实行夜间巡逻制度，排查治安隐患，保障居民安全；

（3）发现可疑情况或突发事件应及时报告并配合处置。

2. 公共区域日常清洁

（1）清扫楼道、楼梯、电梯间、门厅、通道、绿地、小区道路等公共区域，保持整洁无杂物；

（2）垃圾分类收集和转运，清运频次符合相关规定；

(3) 定期清洗地面、墙面、玻璃等区域，避免出现积尘、污渍。

3. 绿化养护管理

(1) 定期修剪绿篱、草坪、乔灌木，确保植物健康、景观协调；

(2) 遇绿地损坏、苗木死亡应及时补栽和恢复；

(3) 浇水、除虫、施肥等工作应科学合理。

4. 公共设施设备维护

(1) 对供电、供水、排水、照明、电梯、消防、雨污水管网等设施进行日常巡检和维修保养；

(2) 确保电梯、灯具、楼道扶手、水泵等正常运行；

(3) 设施设备发生故障应及时报修，并向业主告知维修进度和结果。

5. 环境卫生与病媒防治

(1) 定期进行小区灭鼠、灭蚊、灭蟑工作，保持卫生死角清洁；

(2) 公共区域无异味、无积水、无卫生死角。

6. 房屋共用部位巡查

(1) 包括楼道、屋面、墙体、外立面等市政管网等部位；

(2) 定期巡查发现问题及时登记上报，并提出维修建议；

(3) 根据《叶榭镇集资房小区物业管理实施办法》等文件，协助启动维修流程。

- **物业服务管理要求:**

1. 人员配备

(1) 物业管理人员应具有相应资质，岗位设置应符合小区规模与服务等级；

(2) 明确项目经理、保安、保洁、维修、绿化等岗位职责；

(3) 工作人员应统一着装、持证上岗、文明服务。

2. 服务时间和响应机制

(1) 物业服务中心应设在小区内部或周边可达位置，服务时间不低于每日 8 小时，节假日设值班；

(2) 提供 24 小时应急响应电话，接报问题 2 小时内响应，重大故障 12 小时内安排抢修；

(3) 实施维修登记制度，建立台账，服务质量可追溯。

3. 服务公开与投诉处理:

(1) 设置居民意见箱和投诉电话，并建立投诉受理与处理制度；

(2) 投诉处理时限不得超过 7 个工作日，处理结果应反馈居民；

(3) 建立物业服务档案，包括设备保养、维修记录等。

根据《叶榭镇集资房小区物业管理实施办法》的相关规定，对物业服务出现明显质价不符的可发出整改通知书，整改不到位的可由业主向镇政府书面主张解除服务合同并委托组织重新选聘。

三、物业服务企业产生流程与公开机制

为确保物业服务企业选聘过程的公平、公正、公开，树立良好行业风气，增强居民的参与感和满意度，依据《叶榭镇集资房小区物业管理实施办法》的相关规定，本次物业服务企业的选聘工作由镇选聘委员会统一组织实施，全过程由属地居委会联合居民代表、业主共同推进，采取企业报名、镇选聘委员会遴选、票选表决等程序，选聘一家资质齐全、信誉良好、价格适中、管理规范的企业，为小区居民提供专业的物业服务。具体流程开展如下：

（一）镇选聘委员会组织遴选。遵循公开、公平、公正的原则，通过物业服务企业自主报名或公开邀请的方式，综合考量企业的资质、服务能力、信用记录等因素，经选聘委员会初审并报镇党委政府审议后，形成候选物业服务企业遴选名单。

（二）遴选名单公示公告。入围遴选名单的物业服务企业将在相关小区进行不少于7个自然日的公示。公示期间，业主可就候选企业的资格条件、服务能力、信用情况等相关内容向选聘委员会提出意见和建议。

（三）现场踏勘与方案答辩。组织入围遴选名单的物业服务企业进行实地踏勘并提交物业服务方案。选聘委员会委托属地居委会组织业主听取服务方案陈述，围绕人员配置、收费标准、应急处理能力、服务计划、居民诉求等内容进行答辩。

（四）住户票选和小区票决。参与本次物业选聘的7个小区按每小区一票计，共计七票。得小区票最高者为七个小

区统一中选物业服务企业。每个小区按“一户一票”原则，须由三分之二以上业主通过书面投票方式，从入围遴选名单的物业服务企业中选出最认可的1家，得票超过半数者记为该小区的一票。最终中选结果在各小区公示并向全体业主报告。

（五）中选确认和签约。表决结果确定中选的物业服务企业后，由业主授权属地居委会、镇城建中心与物业企业签订书面服务协议，明确服务事项、服务期限、费用标准、违约责任及退出机制等内容。

（六）公开透明机制。选聘流程应接受业主的监督，重要阶段应设立业主接待处、公开咨询电话等反馈渠道；选聘委员会应将征集报名、企业资料、评分标准、表决结果等资料存档备查。

为确保选聘工作的独立性与公正性，选聘委员会在业主表决环节中可委托属地居民委员会组织具体的投票事务，包括但不限于表决票的发放、回收和初步统计等事务性、操作性工作。受委派人员须严格遵循利益回避原则，不得为下列情形之一：

1. 本小区物业服务企业现任工作人员；
2. 镇人民政府在编或全职工作人员；
3. 属地居民委员会两委成员和合同制聘用的工作人员。

四、业主授权及投票表决机制

为充分保障居民参与小区公共事务的权利，确保物业服务企业选聘结果的合法性与广泛代表性，本次选聘实行“业

主授权+书面表决”的机制。有关授权及投票表决具体规定如下：

（一）授权范围与资格说明

1. 房屋所有权人可书面授权他人（如家庭成员、近亲属、邻里等）代为行使表决权，授权书需填写完整的授权事项、签署姓名与联系方式并向镇选聘委员会提交，授权一经提交视为有效，且授权事项不得重复、抵触。

2. 凡在小区依法取得房屋权属证明的所有权人（含共有人），或长期稳定居住一年以上的房屋实际使用人（如直系亲属、租赁人等）视为房屋所有权人的授权委托，均可参与本次选聘的表决。

（二）投票表决方式与程序

1. 采用书面投票方式，统一发放并回收表决票，业主可通过现场投递、委托代投、上门收取、邮寄送达等形式完成投票。

2. 表决票须发放给业主或其直系亲属，每户住宅限行使一份有效投票权。

3. 表决票如存在业主未签字、填写不完整、选项未明确勾选、字迹模糊难以辨认、擅自涂改或其他明显书写错误的，视为无效票。表决票是否存在上述情形，由镇选聘委员会负责审查并作出认定，其认定结果为最终意见。

4. 投票箱的封存和开启由镇选聘委员会组织进行，邀请属地居委会会同业主在视频监控下开启、清点，计票和唱票过程接受监督。

鉴于本镇集资房小区因历史原因普遍未完成不动产登记，缺乏法定的专有部分面积记载，为保障业主共同决策权的有效行使，本次选聘表决中的“业主人数”和“专有部分面积”按如下规则计算：

（一）业主人数认定。一个独立的房屋单元计为一户，享有一个表决权。房屋所有权人可计为一户；房屋由多人共有的，共有人应自行推选一名代表行使表决权。

（二）专有部分面积认定。鉴于本镇集资房小区系依据《城镇住宅合作社管理暂行办法》、《经济适用住房管理办法》等历史政策法规建设，并于2007年《物权法》施行前已建成交付，普遍未及办理不动产登记，故缺乏法定的专有部分面积记载。为在现行法律框架下依法保障业主共同决策权得以实现，经业主大会表决授权，凡涉及“专有部分面积”的计算，依据以下规则进行：

1. 原则上以本小区总户数为基准，每户享有等额的权数。此规则系尊重集资房建成于《物权法》前，共有部位长期由镇政府统一管理养护，权属未能区分的客观历史现状，旨在高效、公平地实现业主自治决策。

2. 若集资建房原始分配档案中有明确、清晰的每户面积记载，且该记载经公示无争议、可获得，则优先以该档案记载的面积比例计算投票权数。

3. 若原始档案不全、遗失或存在争议，则自动适用第1款“一户一权”规则。

该计算规则仅为实现本次表决目的而设立的程序性规

则，不作任何权属证明之用。待小区完成不动产登记后，表决规则自动调整至以产权登记面积为准。

（三）规则效力与授权。参与本次表决的业主及视为已获得授权的房屋使用人，均表示其已知悉、理解并完全同意上述计算规则，并授权选聘委员会依此规则组织计票、唱票及结果认定。

五、表决程序与规则

（一）公示与征询期。参照《物业管理条例》第十四条，本方案征求意见期不少于15个自然日，应在各小区公开栏、主干道、居民休憩处等同步发布，广泛听取居民建议和意见。

（二）表决通知发布。公示与征询期结束后发出书面公告，明确选聘的投票时间、地点、方式、注意事项等内容，确保业主有足够的参与时间。

（三）表决组织形式。票决流程实行编号登记、签字确认、限时发放和回收，确保公开、规范、真实。

（四）表决票的送达。业主同意采用下列方式之一的，均作为表决票已送达并计为业主大会的参与率：

1. 业主本人当面领取，或专人送达，交由业主或其直系亲属；

2. 照业主最近一次提供的联系地址、通讯方式发送。若业主未提供联系方式，则投入物业所在地的该户业主信报箱或者房屋内，并由物业管理区域内两人以上的业主或者居民委员会证明，在物业管理区域内公告送达情况。对于非当面送达的情形，自公告之日起设立7个自然日的公示期。公示

期内如业主未提出异议，视为送达完成。

（五）计、唱票与结果确认。选聘结果的计、唱票和统计由镇选聘委员会组织实施，邀请业主共同参与、现场监督。表决结果以书面公告的方式在小区内公布。如业主对表决结果存在异议，可在公示期内向镇选聘委员会提出书面异议。

已送达的表决票，业主在规定的时间内不反馈意见或者不提出同意、反对、弃权意见的，按视为同意已表决的多数票意见的约定方式处理。

（六）无效、弃权票的认定方法。表决票存在下列情形之一的，经选聘委员会审查认定，视为无效票：

1. 业主未签署姓名的；
2. 未按书写要求正确勾选物业服务企业名称的；
3. 业主提交的表决票编号与其所有房屋或实际居住房屋不符的；
4. 涂改严重影响辨识或填写信息不实的。

六、附则与解释

为保障本方案的可执行性，明确各方职责边界及业主授权机制，现就相关组织程序、费用调整表决、合同签约责任等事项说明如下：

（一）业主大会的审议表决通过视为全体业主共同授权镇人民政府及其选聘委员会代行本小区物业服务企业选聘、续聘、另（选）聘的各项事务，包括但不限于会议通知发布、选票发放与回收、表决票统计及结果的公示公告，以及签署物业服务合同等相关法律文件。在物业服务企业出现严重违

约、服务考核不合格或依法应当解约的情形下，该授权亦包括镇人民政府依法组织协调、作出解除合同决定、签署解约协议、重新组织物业服务企业选聘等必要法律行为。属地居民委员会则依据《上海市居民委员会工作条例》第二十条的规定，在镇人民政府指导下，获得组织居民议事协商、签署和解除物业服务合同等相关法律文件、协助办理物业选聘等自治事务的授权，可临时承担召开业主大会的相关工作，确保表决过程公开透明、规范有序。

本选聘方案一经本小区业主大会审议表决通过，实际在该小区持续居住满一年以上的房屋使用人，若其对应的房屋所有权人未在公告期内向选聘委员会以书面形式提出异议，或虽提出异议但未对选聘委员会书面答复继续提出合理反对意见的，即视为已获得房屋所有权人就本轮物业服务企业选聘事项及后续物业续聘、另（选）聘的授权。该类使用人包括经核实符合以下情形的人员：一是房屋所有权人的直系亲属并长期稳定居住于该房屋；二是在小区居住满一年以上的房屋实际使用人。上述人员在视同取得授权的基础上，有权依法参与物业选聘、续聘和另（选）聘过程中的意见表达、投票表决等事项。该类默示授权仅适用于本小区物业服务企业选聘事项，不得扩展至其他涉及重大财产权益的决策事项。

为兼顾小区物业管理工作的实际需求与居住使用情况的复杂性，在不违反现行法律法规的前提下，明确以下授权适用范围，自本选聘方案经本小区业主大会审议表决通过之日起，凡房屋所有权人在公告期内未以书面形式向选聘委员

会提出异议，或虽提出异议但未对选聘委员会书面答复后未进一步书面表达反对意见的，视为默示同意以下授权安排：对于在该房屋内长期稳定居住的直系亲属，及在该房屋内连续居住满一年以上的其他实际使用人，在物业服务费用标准调整等具体事项中，可视为已获得该房屋所有权人的授权，依法参与费用调整相关的意见征询和投票表决等事项。同时，亦视为已授权镇政府作为组织协调方，牵头推动本小区物业服务费用标准的市场化调整工作，组织征询、汇总业主意见并公示调整结果；属地居民委员会协助落实通知发布、表决组织、现场管理等相关自治性事务。上述默示授权仅限于涉及物业服务费用标准调整、服务内容优化等具体事务，不得扩展至涉及房屋处分、共有部分收益分配、重大工程项目实施等需业主亲自表决的法定专属事项。

业主大会审议表决通过本方案后，前述有关授权及委托事项，不再另行逐户签署委托书。授权及委托事项自本选聘方案经业主大会审议表决通过之日起生效，直至小区管理模式依法调整或另行召开业主大会作出新决议之日止。

（二）本选聘方案所涉物业服务费用标准的制定与调整，必须经业主大会书面表决决定。具体规则为：对拟定或调整的物业服务费用标准，须经小区三分之二以上表决且过半数同意，方可作为合同调整依据。

政府和属地居民委员会作为授权组织方，仅在上述表决通过后，方可协助推进费用调整方案的落地执行。

（三）为保障本选聘方案所述业主授权事项的程序合法

性和操作统一性，本选聘方案第四项“业主授权及投票表决机制”与第五项“表决程序与规则”的相关内容，同样适用于本选聘方案第六项“附则与解释”中第（一）款和第（二）款中提及的业主就物业服务企业续聘、另（选）聘、解除合同及物业服务费用标准调整的事项向镇政府及属地居委会进行的授权和委托。前述事项中所需表决的通知发布、票据管理、有效性认定、公示答复等程序，统一适用本方案既定的授权范围、投票方式和效力确认机制，确保程序规范、权责明晰、授权合法有效。

（四）本选聘方案所指集资房是指由镇人民政府作为出资主体，建造的具有居住功能、具备基本生活配套设施的住宅房屋。所指业主包括依法取得房屋权属人、稳定居住一年以上的房屋实际使用人等具有实质居住利益的自然人、法人或其他组织。本选聘方案所指属地居民委员会，是指地理上覆盖本小区范围的居（村）民委员会。其主要职责是在镇政府指导下协助组织物业服务企业选聘、物业服务费用标准调整的程序性事务，以及依法签署、解除物业服务合同等法律文件。

（五）在本选聘方案经业主大会表决通过后，由属地居委会作为受托协调单位，由镇政府（授权镇城建中心）作为组织协调单位，依据本方案中的授权及委托，与中选物业服务企业签订物业服务合同。该签约行为系基于本小区业主的授权安排，并不表明属地居委会、镇政府或城建中心为合同中的服务接受方或费用义务方。本物业服务合同项下的全部

服务义务系由物业服务企业依据合同向本小区全体业主履行，合同项下产生的全部物业服务费用由小区全体业主依照合同及法律规定分别承担。属地居委会、镇政府或镇城建中心不为物业服务费用的支付承担任何连带或兜底责任，亦不构成该合同项下的经济义务主体。

（六）本选聘方案所称业主大会，系指由本小区全体业主为共同决定本次物业服务企业选聘、物业费调整及相关授权事项而依法形成的会议组织形式和集体决策程序，其法律效力来源于《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定的“由业主共同决定”，其作出的决议是业主集体意志的体现，对全体业主具有约束力。本次业主大会不涉及设立具有法人资格的民事主体。

（七）本选聘方案施行过程中若遇法律法规政策调整，以最新规定为准；遇有未尽事宜，由镇选聘委员会联合小区居委会研究补充，必要时可组织居民代表和业主协商完善。

（八）本选聘方案最终解释权归属叶榭镇人民政府及其授权机构。

叶榭镇物业服务企业选聘委员会

（叶榭镇人民政府代章）

2025年9月18日