

兵团住宅小区业主大会解聘、选聘 物业服务人指南

为促进兵团住宅小区业主大会规范运行，为业主大会解聘、选聘物业服务人等提供具体的流程指引，结合兵团实际，制定本指南。鼓励业主参照本指南，依法有序解聘、选聘物业服务人。

一、实施主体

(一) 业主大会。选择物业管理方式以及选聘、解聘物业服务人的职责由业主大会履行。业主大会决定解聘、选聘物业服务人的，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。

(二) 物业管理委员会。未成立业主大会的，团镇、街道办事处可以按照规定组建物业管理委员会，由其履行组织业主共同决定物业管理事项、选聘和监管物业服务人等职责。

二、解聘物业服务人程序

(一) 联名提议。业主可以联合小区内百分之二十以上的业主，向业主委员会（物业管理委员会）提议召开业主大会（临时）会议，就解聘物业服务人等事项进行投票表决。

业主委员会（物业管理委员会）不履行组织召开会议职责的，小区所在地的团镇、街道办事处或者师市房地产行政主管部门可以责令业主委员会（物业管理委员会）限期召开；逾期仍不召开的，由小区所在地的社区居民委员会在团镇、街道办事处的指导

和监督下组织召开。（《业主大会和业主委员会指导规则》第五十一条）

（二）意见征集。符合召开业主大会（临时）会议条件的，业主委员会（物业管理委员会）征集业主关于是否解聘物业服务人、是否实行业主自管等意见建议，在团镇、街道办事处的帮助和指导下编制业主大会（临时）会议通知、表决票等。（《新疆物业管理条例》第三十四条第二款）

拟选聘新物业服务人的，应起草物业服务人选聘方案（草案）（征求意见稿），明确选聘物业服务人方式、物业服务内容与标准、物业服务合同期限以及授权委托实施对象等。

拟实行业主自管的，应约定管理责任人、管理事项、管理实施方式、管理责任的承担、人员雇佣等事项。（《新疆物业管理条例》第四十二条）

（三）召开业主大会（临时）会议

1.公告业主大会（临时）会议通知。业主委员会（物业管理委员会）于业主大会（临时）会议召开十五日前通知全体业主并告知相关居民委员会。（《物业管理条例》第十四条）

2.召开业主大会（临时）会议。业主委员会（物业管理委员会）在团镇、街道办事处及居民委员会的指导下，按照会议通知确定的时间、地点、议题、议程、形式组织召开业主大会（临时）会议。

3.投票表决。业主大会（临时）会议采用集体讨论的，业主委员会（物业管理委员会）在会场设置签到区，核实业主或者委

托人身份后发放表决票。业主因故不能参加会议的，可以委托代理人参加，并出具委托书，明确委托事项、权限、期限等，作为表决票附件一并参与回收。

采用书面征求意见的，业主委员会（物业管理委员会）将征求意见书送交业主签收；无法送交业主签收的，应当在小区内公示，并设置密封箱回收业主意见，公示期不得少于十五日。

鼓励利用网络平台、移动通讯端等形式通过电子投票表决。

（《新疆物业管理条例》第三十条）

4.确定投票权数。业主大会投票权数按下列方式确定：

（1）业主人数，按照住宅数量计算，一套住宅计为一人，未交付的住宅（含已出售未交付和未出售部分），以及同一业主拥有多套住宅的，均按照一人计算。

（2）套内建筑面积，按照不动产登记的建筑面积计算；尚未登记的，暂按测绘机构实测建筑面积计算；尚未实测的，暂按房屋买卖合同约定的建筑面积计算。（《新疆物业管理条例》第二十九条）

未参加表决的业主，其投票权数是否计入已表决的多数票，由管理规约或者业主大会议事规则规定。（《新疆物业管理条例》第三十二条）

5.公告。业主大会、业主委员会会议做出的决定，应当在做出之日起三日内在小区内显著位置进行公告。（《新疆物业管理条例》第三十八条）

6.书面通知物业服务人。业主委员会（物业管理委员会）提

前六十日将业主大会决定书面通知物业服务人，合同对通知期限另有约定的除外。（《民法典》第九百四十六条）

7.办理物业移交手续。物业服务合同解除或者终止后，原物业服务人与业主委员会（物业管理委员会）或者业主委托的新聘物业服务人按照合同约定办理退出手续，并履行下列交接义务：

- （1）移交保管的物业档案、物业服务档案；
- （2）提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的相关资料；
- （3）物业服务用房；
- （4）清算预收、代收的有关费用；
- （5）法律、法规规定的其他事项。

物业服务人未履行通知义务或者未办理物业移交手续的，不得擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务。（《新疆物业管理条例》第五十九条、《物业管理条例》第三十八条）

三、选聘物业服务人程序

（一）联名提议。业主自管的小区，业主可以联合小区内百分之二十以上的业主，向业主委员会（物业管理委员会）提议召开业主大会（临时）会议，就选聘物业服务人等事项进行投票表决。（《物业管理条例》第十三条）

物业服务人在管的小区，存在下列情况之一的，业主委员会（物业管理委员会）应当及时组织召开业主大会（临时）会议，就选聘新物业服务人等事项进行投票表决：

1.业主大会决定解聘或者不再续聘原物业服务人，提前六十日或者按照合同约定时间书面通知原物业服务人的；

2.物业服务期限届满前，原物业服务人不同意续聘，在合同期限届满前九十日或者按照合同约定时间书面通知业主或者业主委员会的；

3.物业服务合同期间，原物业服务人提前六十日或者按照合同约定时间书面向业主提出提前终止履行原物业服务合同的。

（《民法典》第九百四十六条、第九百四十七条第二款、第九百四十八条）

业主委员会（物业管理委员会）不履行组织召开会议职责的，业主可以向小区所在地的团镇、街道办事处或者市住建局、城市管理局反映，由其责令业主委员会（物业管理委员会）限期召开；逾期仍不召开的，由小区所在地的社区居民委员会在团镇、街道办事处的指导和监督下组织召开。（《业主大会和业主委员会指导规则》第五十一条）

物业服务合同终止后，在业主或者业主大会选聘新的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。（《民法典》第九百五十条）

（二）召开业主大会（临时）会议

1.意见征集。业主委员会（物业管理委员会）征集业主关于是否实行业主自管或者选聘物业服务人有关事项意见建议，在团

镇、街道办事处的帮助和指导下编制业主大会（临时）会议通知、表决票等。（《新疆物业管理条例》第三十四条第二款）

拟选聘新物业服务人的，应起草物业服务人选聘方案（草案）（征求意见稿），明确选聘物业服务人方式、物业服务内容与标准、物业服务合同期限以及授权委托实施对象等。

拟实行业主自管的，应约定管理责任人、管理事项、管理实施方式、管理责任的承担、人员雇佣等事项。（《新疆物业管理条例》第四十二条）

2.编制选聘方案。业主委员会（物业管理委员会）或者业主共同决定委托的其他主体负责编制选聘方案。师市物业管理主管部门、团镇、街道办事处会同居民委员会等，为业主委员会（物业管理委员会）编制选聘方案提供帮助和指导。

选聘方案建议包含以下几方面的内容：

- （1）项目基本概况，包括名称、地址、联系方式等；
- （2）物业服务的内容与标准，其中业主满意度、物业服务人员配置、公共秩序维护、环境卫生、绿化养护、公用部位和共用设施设备检查维护等要求，可以参照新疆维吾尔自治区《住宅物业服务标准》（XJJ056-2019，如有更新按照最新的标准执行），结合小区实际确定；
- （3）物业服务收费报价范围，建议根据拟定的服务内容和标准，征求行业协会、专家意见后，结合小区实际确定；
- （4）物业服务合同期限；
- （5）物业服务人的资格要求，包括类似项目承接情况、信

用评价等级等；

(6) 物业服务人选聘方式，包括协议选聘、公开招标、邀请招标等，鼓励业主大会通过公开招标的方式选聘物业服务人；

(7) 授权实施主体，包括授权委托业主委员会（物业管理委员会）、团镇、街道办事处或者其他代理机构等；

(8) 拟采用招标投标方式的，还应编制招标文件，明确评标、定标方法；拟采用其他方式的，还应确定不少于三家的候选物业服务人。

3.公告业主大会（临时）会议通知。业主委员会（物业管理委员会）于业主大会（临时）会议召开十五日前通知全体业主并告知相关居民委员会。（《物业管理条例》第十四条）

4.召开业主大会（临时）会议。业主委员会（物业管理委员会）在团镇、街道办事处及居民委员会的指导下，按照会议通知确定的时间、地点、议题、议程、形式组织召开业主大会（临时）会议，就是否实行业主自管或者是否通过选聘方案等进行投票表决。

5.投票表决。业主大会（临时）会议采用集体讨论的，业主委员会（物业管理委员会）在会场设置签到区，核实业主或者委托人身份后发放表决票。业主因故不能参加会议的，可以委托代理人参加，并出具委托书，明确委托事项、权限、期限等，作为表决票附件一并参与回收。

采用书面征求意见的，业主委员会（物业管理委员会）将征求意见书送交业主签收；无法送交业主签收的，应当在小区内公

示,并设置密封箱回收业主意见,公示期不得少于十五日。(《新疆物业管理条例》第三十条)

鼓励利用网络平台、移动通讯端等形式通过电子投票表决。

6.确定投票权数。业主大会投票权数按下列方式确定:

(1) 业主人数,按照住宅数量计算,一套住宅计为一人,未交付的住宅(含已出售未交付和未出售部分),以及同一业主拥有多套住宅的,均按照一人计算。

(2) 套内建筑面积,按照不动产登记的建筑面积计算;尚未登记的,暂按测绘机构实测建筑面积计算;尚未实测的,暂按房屋买卖合同约定的建筑面积计算。(《新疆物业管理条例》第二十九条)

未参加表决的业主,其投票权数是否计入已表决的多数票,由管理规约或者业主大会议事规则规定。(《新疆物业管理条例》第三十二条)

7.公告。业主大会、业主委员会会议做出的决定,应当在做出之日起三日内在小区内显著位置进行公告。(《新疆物业管理条例》第三十八条)

(三) 开展选聘工作

1.实施选聘。业主大会拟采用公开招标选聘物业服务人的,由其授权委托的实施主体(以下简称招标人)按照选聘方案要求及法律法规有关规定编制招标文件、发布招标公告及组织开标、评标等。

采用邀请招标的,由招标人按照选聘方案要求及法律法规有关规定编制招标文件、发出投标邀请书及组织开标、评标等。鼓励从三年内兵团住房和城乡建设局公布的物业服务人信用评价结果中选择邀请对象。(《前期物业招标投标管理暂行办法》第八条)

采用协议选聘及其他方式的,由招标人按照选聘方案要求及相关法律法规有关规定选择候选对象、开展协商谈判等。鼓励从三年内兵团住房和城乡建设局公布的物业服务人信用评价结果中选择候选对象。

2.确定中标人。选聘方案要求召开业主大会(临时)会议,从评标报告推荐的中标候选人中投票选择物业服务人的,业主委员会(物业管理委员会)应组织召开业主大会(临时)会议,由业主投票表决中标人。

招标人应根据招标文件约定及法律法规有关规定,向业主大会确定的中标人发出中标通知书、将中标结果通知其他投标人等。(《前期物业招投标暂行办法》第三十七条第一款)

业主委员会(物业管理委员会)在中标通知书发出之日起三十日内,按照招标文件和中标物业服务人的投标文件签订物业服务合同;业主委员会(物业管理委员会)和中标物业服务人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。(《前期物业招投标暂行办法》第三十八条)

3.办理物业移交手续。物业服务合同解除或者终止后,原物业服务人与业主委员会(物业管理委员会)或者业主委托的新聘

物业服务人按照合同约定办理退出手续，并履行下列交接义务：

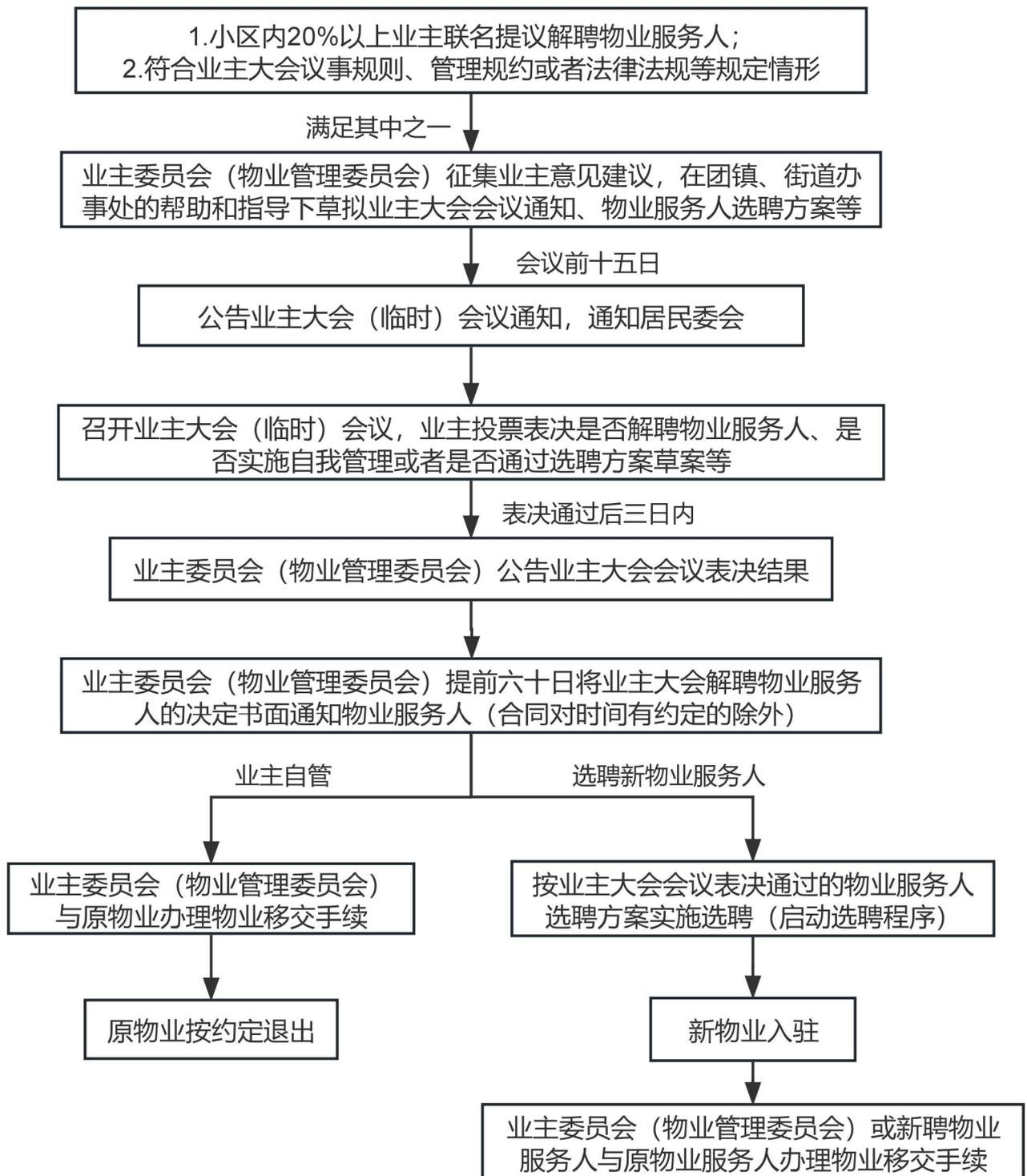
- (1) 移交保管的物业档案、物业服务档案；
- (2) 提供物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的相关资料；
- (3) 物业服务用房；
- (4) 清算预收、代收的有关费用；
- (5) 法律、法规规定的其他事项。

物业服务人未履行通知义务或者未办理物业移交手续的，不得擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务。（《新疆物业管理条例》第五十九条、《物业管理条例》第三十八条）

- 附件：1.解聘物业服务人流程图
2.选聘物业服务人流程图
3.兵团住宅小区业主大会解聘、选聘物业服务人指南中部分文书的参考模版

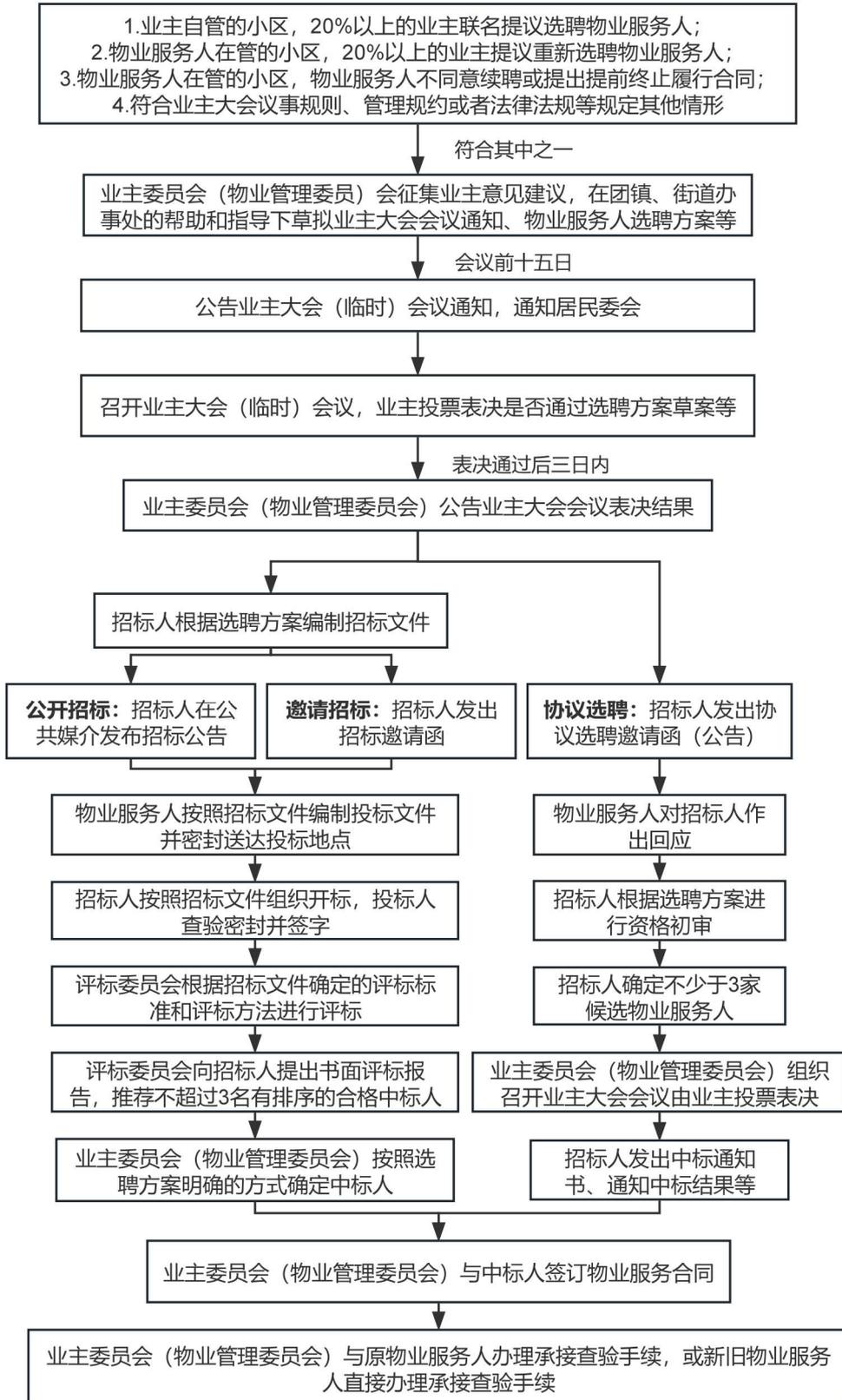
附件 1

解聘物业服务人流程图



附件 2

选聘物业服务人流程图



兵团住宅小区解聘、选聘物业服务人指南的 参考模版

1. 联名提议解聘 xx 物业的函
2. 联名业主签名表
3. 关于召开 xx 小区业主大会（临时）会议的通知
4. 业主大会（临时）会议表决票（解聘物业、通过方案）
5. 业主大会（临时）会议表决票（选择中标物业服务人）
6. 关于公示 xx 小区业主大会（临时）会议表决结果的通知
7. xx 小区业主大会（临时）会议表决结果汇总统计表
8. 关于 xx 小区业主大会（临时）会议决定的公告
9. 关于解聘 xx 物业服务公司的通知

联名提议解聘 XX 物业的函

XX 小区业主委员会（物业管理委员会）：

因物业服务人履约不到位/物业服务质价不符/.....，我们联名提议解聘 XX 物业，并建议通过公开招标/邀请招标/协议选聘/..... 方式选聘新物业服务人。请按照《民法典》《物业管理条例》《新疆维吾尔自治区物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》及管理规约、业主大会议事规则等规定，在团镇、街道办事处帮助和指导下，及时组织召开业主大会（临时）会议，就是否解聘物业服务人、是否通过物业服务人选聘方案等事项进行投票表决。

- 附件：1.联名业主签名表
2.联名业主不动产证复印件
3.联名业主身份证复印件

_____年__月__日

(联系人：_____, 联系电话：_____)

关于召开 xx 小区业主大会（临时）会议的通知

xx 小区全体业主：

现有 xx 等业联名提议解聘 xx 物业服务人，经审核，符合《xx 小区管理规约》《xx 小区业主大会议事规则》及相关法律法规等规定的召开业主大会（临时）会议有关条件。为顺利召开 xx 小区业主大会（临时）会议，保障业主合法权益，在 团（街道办事处）指导和帮助下，我们已完成业主大会（临时）会议有关准备工作，决定以集体讨论/书面征求意见/电子投票的形式，召开业主大会（临时）会议。现将会议有关事项通知如下：

一、会议时间

 年 月 日 上/下午 （具体时间）至 年 月 日 上/下午 （具体时间）。

二、会议地点及参会人员

（一）会议地址： （会议详细地址，如距小区较远，需注明如何搭乘公共交通前往）；

（二）参会人员：xx 小区全体业主； 团（街道办事处）工作人员； 社区工作人员。

三、会议议程

（一）投票表决是否解聘 xx 物业服务人；

(二) 投票表决是否通过物业服务人选聘方案(草案);

.....

(...) 现场计票并统计投票结果(业主人数较多或投票事项较复杂的,可另择日期、场地进行现场计票并统计结果,但需详细说明日期和计票场地,由业主、团镇、街道办事处监督)。

四、意见建议反馈

___年___月___日至___年___月___日,业主对物业服务人选聘方案(草案)(征求意见稿)等有意见建议的,需要以书面形式将意见建议提交至___,业主委员会(物业管理委员会)收集汇总后,结合小区实际进行修改。

附件: xx小区物业服务人选聘方案(草案)(征求意见稿)

xx小区业主委员会(物业管理委员会)

_____年___月___日

(联系人: _____, 联系电话: _____。)

附件 3-3

业主大会（临时）会议表决票 编号：_____

(议题：解聘物业服务人、通过选聘新物业服务人方案)

业主姓名(名称)：_____； 联系电话：_____；

专有部分座落：_____； 专有部分面积：_____；

代理人姓名(名称)：_____； 代理人联系电话：_____。

序号	事项名称	表决意见		
		赞同	反对	弃权
1	是否解聘 xx 物业服务人	()	()	()
2	是否通过《选聘物业服务人方案 (草案)》	()	()	()
3	授权 xxx 作为选聘实施主体 (招标人)	()	()	()

说明：1.请对以上事项进行表决，在其对应的表决意见栏内划“√”；

2.请用钢笔或圆珠笔并签名，投票人签名因未填写、涂改、字迹不清等原因造成无法辨认投票人业主身份及其意见的,视为无效票,不计入统计；

3.业主委托代理人参会的，代理人应当持委托书和本人身份证参会，并根据委托人意见进行投票表决并签名，同时将委托书作为表决票附件一并交回；

4.单个事项表决意见不按表决票规定符号填写的，该单个事项表决意见无效，但不影响其他事项表决意见的统计；若对表决意见进行修改的，须在最终选择的表决意见处签名。

投票人签名：_____

填写时间：_____年_____月_____日

表决票存根 编号：_____

(议题：解聘物业服务人、通过选聘新物业服务人方案)

业主专有部分座落：_____； 领票人签名：_____；

领票人联系电话：_____； 领票时间：_____。

关于公示 xx 小区 业主大会（临时）会议表决结果的通知

xx 小区全体业主：

根据《xx 小区管理规约》《xx 小区业主大会议事规则》及相关法律法规等相关规定，xx 小区业主委员会（物业管理委员会）于 年 月 日至 年 月 日采用集体讨论/书面征求意见/电子投票形式，组织业主对 等事项进行了投票表决。现将表决结果公示如下。

 年 月 日至 年 月 日期间，业主对表决结果有异议的，可以持本人身份证及不动产证（房产证或购房合同）查验本人表决意见，业主委员会（物业管理委员会）将提供业主本人表决意见以供查验。

特此通知。

附表：xx 小区业主大会（临时）会议表决结果汇总统计表

xx 小区业主委员会（物业管理委员会）

_____年____月____日

XX 小区业主大会（临时）会议 表决结果汇总统计表

议题一：是否解聘 <u>XX</u> 物业服务人					
小区业主总户数： ----户			小区建筑物总面积： ----m ²		
参与表决的业主户数： ----户			参与表决的业主面积： ----m ²		
序号	投票项	参与表决户数情况		参与表决面积情况	
		参与表决户数总和	占参与户数比例	参与表决面积总和	占参与面积比例
1	同意	----户	----	----m ²	----
2	反对	----户	----	----m ²	----
3	弃权	----户	----	----m ²	----

经统计，本议题参与表决的业主户数占业主总户数----%，参与表决的业主面积占建筑物总面积----%。表决同意的业主户数占参与表决业主户数----%，表决同意的业主面积占参与表决业主面积----%，表决结果为： ----。

议题二：是否通过 <u>XX</u> 小区选聘物业服务人方案（草案）					
小区业主总户数： ----户			小区建筑物总面积： ----m ²		
参与表决的业主户数： ----户			参与表决的业主面积： ----m ²		
序号	投票项	参与表决户数情况		参与表决面积情况	
		参与表决户数总和	占参与户数比例	参与表决面积总和	占参与面积比例

1	同意	----户	----	----m ²	----
2	反对	----户	----	----m ²	----
3	弃权	----户	----	----m ²	----

经统计,本议题参与表决的业主户数占业主总户数----%,参与表决的业主面积占建筑物总面积----%。表决同意的业主户数占参与表决业主户数----%,表决同意的业主面积占参与表决业主面积----%,表决结果为:----。

附件 3-6

关于 xx 小区 业主大会（临时）会议决定的公告

xx 小区全体业主：

根据《xx 小区管理规约》《xx 小区业主大会议事规则》及相关法律法规等相关规定，xx 小区业主大会（临时）会议的表决结果于_年_月_日至_年_月_日期间在本小区显著位置进行了公示，公示期间未收到业主异议或异议不成立。现将业主大会（临时）会议作出的决定公告如下：

业主大会（临时）会议依法表决同意解聘 xx 物业服务人、依法表决通过了《xx 小区选聘物业服务人方案》。

xx 小区业主大会
_____年____月____日

关于解聘 xx 物业服务公司的通知

xx 物业服务公司:

根据《民法典》《物业管理条例》《新疆维吾尔自治区物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》及《xx 小区管理规约》《xx 小区业主大会议事规则》有关规定, xx 小区业主委员会(物业管理委员会)于_年_月_日至_年_月_日组织业主对解聘你公司等事项进行了投票表决。根据业主大会(临时)会议决定,现将有关事项通知如下:

一、业主大会(临时)会议基本情况

本次业主大会(临时)会议实到业主__户, 占总业主户数的__%(三分之二以上);实到业主专有部分面积共计__平方米, 占建筑物总面积的__%(三分之二以上)。经投票表决, 同意解聘你公司的业主户数为__户, 占参与表决业主户数的__%(二分之一以上);同意解聘你公司的业主专有部分面积共计__平方米, 占参与表决业主建筑物总面积的__%(二分之一以上), 符合《民法典》有关要求。

二、注意事项

(一)自_年_月_日_时起(距本通知送达日期至少六十日), 解除你公司与 xx 小区业主大会(或业主委员会、物业管理委员会)签订的《物业服务合同》(合同编号:), 你公司不再以小区物业服务人名义享有任何物业服务相关权利、履行相关义务。合同存续期间, 请你公司继续按照《物业服务合

同》约定行使物业服务相关权利、履行相关义务；

(二) 请你公司于收到本通知后三十日内，做好物业档案、物业服务档案、预收欠收代收费用、公共收益等资料和账务的清理工作，并就交接内容、交接方式、退出时间、责任界限及债权债务结算方式等与 xx 小区业主委员会（物业管理委员会）进行约定；

(三) 年 月 日前（距本通知送达日期至少六十日），请你公司与 xx 小区业主委员会（物业管理委员会或新选聘的物业服务人）按照物业服务合同或者约定办理退出手续，并履行下列交接义务：

- 1.移交保管的物业档案、物业服务档案；
- 2.提供物业服务人形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；
- 3.移交物业服务用房；
- 4.清算预收、代收费用；
- 5.法律、法规规定的其他事项。

根据《物业管理条例》等有关规定，未办理物业移交手续，你公司不得擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务。

附件：关于 xx 小区业主大会（临时）会议决定的公告

xx 小区业主大会

_____年____月____日