附件3.

唐山市住宅小区物业服务质量综合评价管理办法

第一条 为规范物业服务行为，建立和完善质价相符的物业服务市场机制，促进物业服务行业健康有序发展，按照《唐山市物业管理条例》（2018年3月19日修正版）、《唐山市物业服务收费管理实施办法》（唐政发〔2016〕28号），及我市《关于理顺物业管理体制机制加强新时代城市社区治理的实施方案》（唐办〔2019〕39号）等文件精神，结合我市实际情况，制定本指导意见。

第二条 物业服务质量综合评价应当遵循属地管理、依法依规、公开透明、注重实效的原则，采取多方参与、综合评定的形式组织开展。

第三条 市住房和城乡建设局负责指导全市住宅小区物业服务质量综合评价工作。

各县（市、区）物业管理行政主管部门指导本行政区域内住宅小区物业服务质量综合评价工作。

街道（乡镇）具体负责开展住宅小区物业服务质量综合评价工作。

第四条 综合评价工作开展前，街道（乡镇）应成立评价小组。评价小组成员一般应由街道（乡镇）、县（市、区）物业管理行政主管部门、居（村）民委员会、业主委员会（业主代表）和物业服务行业专家组成，也可以邀请“两代表、一委员”参与。

评价小组组长应由街道（乡镇）工作人员担任。

第五条 综合评价采取街道（乡镇）组织考核评价和专业机构评价并行的方式，总分100分。其中，街道（乡镇）组织考核评价占权重的60%，专业机构评价占权重的40%。

第六条 街道（乡镇）组织考核评价内容为：物业服务合同和企业公开承诺及相关制度履行情况、物业服务投诉问题处理情况、小区现场检查情况、业主评价情况，每项内容权重占25%。考核完成后，由街道（乡镇）负责组织出具考核评价报告。

第七条 业主评价覆盖率不低于《唐山市普通住宅小区物业服务等级标准》相对应的物业服务等级规定的服务工作调查综合覆盖率的标准。

提倡业主运用互联网新技术进行业主评价。

第八条 县（市、区）物业管理行政主管部门结合唐山市物业服务行业协会指导有资格的专业机构，依据《唐山市物业管理条例》《唐山市物业服务收费管理实施办法》等政策法规和《（前期）物业服务合同》约定，根据物业管理单位的实际服务情况进行专业评价，并形成专业技术评价报告。

第九条 街道（乡镇）应当将综合评价结果在小区内公示，公示期不少于7天。

县（市、区）物业主管部门将评价结果录入物业服务企业信用信息管理系统。

第十条 街道（乡镇）应监督物业管理单位对存在的服务问题限期进行整改，整改期限最长不超过一个月。

（一）综合评价在 80 分（含80分）以上的，由项目物业管理单位自行整改，整改结果报街道（乡镇）和居（村）民委员会，并在物业管理区域显著位置公示。

（二）综合评价在 60-80 分（不含 80 分）的，由街道（乡镇）和居（村）民委员会监督物业管理单位完成整改，并复核。对拒不整改或整改后未达到要求的，由街道（乡镇）指导业主（业委会、居委会、村委会）降低物业服务收费等级，并在物业管理区域内公示。

1. 综合评价在 60 分以下（不含 60 分）的，由街道（乡镇）指导业主（业委会、居委会、村委会）降低物业服务收费等级。并由街道（乡镇）及县（区、市）物业主管部门列为重点检查对象监督整改。

对拒不整改或整改后未达到整改要求的，组织召开业主大会表决重新选聘物业服务企业。

第十一条 有下列情形之一的，不予评价，由街道（乡镇）组织召开业主大会表决更换物业服务企业。

（一）挪用、骗取、套取住宅专项维修资金，受到行政处罚的；

（二）近12个月因以下违法行为之一，累计受到行政处罚2次及以上的：

1.擅自将一个物业服务区域内的全部物业服务业务一并委托给他人的；

2.未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房用途的；

3.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，或者擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的，或者擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。

（三）拒不执行人民法院生效判决、裁决或者各级物业及其他主管部门行政处罚的，或者被各级物业及其他主管部门通报后逾期拒不履行相关义务的；

（四）因民事纠纷擅自采取强制措施给业主断水、断电或限制业主出入、乘坐电梯，经项目所在地县级以上主管部门或街道办事处（乡镇政府）协调后仍不改正，被主管部门通报的；

第十二条 本办法自2020年10月1日起施行。

附件

住宅小区服务质量评分表

|  |  |
| --- | --- |
| 小区名称:  | 物业企业名称:  |
| 序号 | 基本 项目  | 评价内容  | 分 值 | 评分标准 | 得 分 |
| 一 | 物业服务合同约定的内容、服务标准和物业服务企业的公开承诺履行情况（25分） | 1、按岗位要求合理配置工作人员。 | 3 | 发现一处扣0.1分，扣完为止。 |  |
| 2、专业人员持证上岗，人证一致。 | 2 | 发现一处扣0.1分，扣完为止。 |  |
| 3、公开公示企业营业执照、项目负责人、服务制度、管理人员职责分工、服务电话、服务内容、服务标准、收费标准、业主满意度调查、物业费收支、共用设施设备运行、管理、维护情况，利用共用部位经营收益处分情况、物业管理区域内规划用于停放车辆的车库、车位管理情况 | 8 | 每缺一项扣1分，扣完为止。 |  |
| 4、项目负责人及管理人员的继续教育情况 | 2 | 缺失扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 5、电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等。 | 3 | 缺失一处扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 6、物业专项维修资金使用情况。 | 2 | 发现挪用一次性全部扣除。 |  |
| 7、公示电梯、消防、避雷、水质检测（二次加压的）等设施设备检测合格的报告。 | 5 | 缺一项扣1分，扣完为止。 |  |
| 二 | 物业服务投诉问题处理情况（25分） | 8、12345热线反映的应由物业服务企业负责解决的问题。 | 10 | 发现一个应当解决而未解决的问题扣2分，扣完为止；没有，不扣分。 |  |
| 9、业主或物业使用人通过其他渠道反映的应由物业服务企业负责解决的问题。 | 5 | 发现一个应当解决而未解决的问题扣1分，扣完为止；没有，不扣分。 |  |
| 10、社区物业管理人员发现的应由物业服务企业负责解决的问题。 | 5 | 发现一个应当解决而未解决的问题扣1分，扣完为止；没有，不扣分。 |  |
| 11、公安消防、电梯监管、城管执法等部门督办应由物业服务企业负责解决的问题 | 5 | 发现一个应当解决而未解决的问题扣1分，扣完为止；没有，不扣分。 |  |
|  |  | 年 月 日 |  |

住宅小区服务质量评分表

|  |  |
| --- | --- |
| 小区名称:  | 物业企业名称:  |
| 序号 | 基本 项目  | 评价内容  | 分 值 | 评分标准 | 得 分 |
| 三 | 小区现场检查情况（25分） | 12、从业人员着装统一，举止规范。 | 4 | 发现一处扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 13、秩序维护员按规定时间值班、巡逻，并作好值班、巡逻记录。 | 4 | 发现一处扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 14、生活垃圾及时清运，垃圾桶及周边整洁。 | 5 | 发现一处扣1分，扣完为止。 |  |
| 15、停车场、道路、楼道、绿化带等公共区域整洁卫生。 | 5 | 发现一处扣1分，扣完为止。 |  |
| 16、花卉、草坪、树木长势良好，无大面积病虫害和缺损现象。 | 4 | 发现一处扣1分，扣完为止。 |  |
| 17、公共设施设备定期维护保养，记录完整，运行情况良好。 | 3 | 发现一处扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 四 | 业主评价情况（25分） | 18. 公示物业服务费收入与支出。 | 5 | 按合同约定或者有关文件要求，每少一次扣2分，扣完为止；未公示，0分。 |  |
| 19.公示利用共用部位开展经营活动收入与支出。 | 4 | 按合同约定或者有关文件要求，每少一次扣2分，扣完为止；未公示，0分。 |  |
| 20．物业服务人员讲文明，精神面貌良好。 | 4 | 一人次不文明行为扣0.5分，扣完为止。 |  |
| 20．小区环境卫生（包括绿化）管理情况。  | 5 | 按照服务标准与合同约定，优秀得4-5分，良好得3-4分，合格得1-3分，不合格得0分。 |  |
| 21. 小区公共安全管理与维修管理。 | 4 | 按照服务标准与合同约定，优秀得4-5分，良好得3-4分，合格得1-3分，不合格得0分。 |  |
| 22. 开展社区文化和精神文明建设。 | 3 | 开展一次加1分，最高3分；未开展0分。 |  |
| 总 评 分 |  |
|  |  | 年 月 日 |  |