

DYCR—2023—0140007

东营市住房和城乡建设管理局文件

东建发〔2023〕9 号

东营市住房和城乡建设管理局 关于印发东营市住宅小区物业服务质量 综合评价指导意见(试行)的通知

各县区住房城乡建设局,东营开发区建设管理部,东营港开发区建设交通局,省黄三角农高区建设发展局:

现将《东营市住宅小区物业服务质量综合评价指导意见(试行)》印发给你们,请结合实际认真贯彻执行。

东营市住房和城乡建设管理局

2023 年 12 月 11 日

(此件主动公开)

东营市住宅小区物业服务质量综合评价 指导意见(试行)

第一条 为规范物业服务行为,提高物业管理和服务水平,保障物业管理各方主体合法权益,建立健全住宅小区物业服务质量综合评价机制(以下简称“综合评价”),根据物业管理法律法规有关规定,结合我市实际,制定本指导意见。

第二条 本指导意见适用于本市行政区域内国有土地上依法建设且实行专业化物业服务的住宅小区。

第三条 综合评价应遵循属地管理、依法依约、公开透明、注重实效的原则,采取多方参与、综合定价的形式组织。

第四条 市住房和城乡建设管理局负责指导全市住宅小区物业服务质量综合评价工作。各县区、市属开发区住房城乡建设部门指导辖区街道办事处、乡镇人民政府组织开展住宅小区物业服务质量综合评价工作。

第五条 综合评价内容主要依据物业服务合同约定服务内容、服务标准和物业服务企业的公开承诺确定。综合评价可采取多方评价或委托市场化第三方评价方式开展。具体评价方式的选择,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。

经业主大会决定采取委托市场化第三方评价方式的,评价启动时机、评价机构选取、相应费用筹措等均由业主委员会组织召开业主大会确定。未成立业主委员会的,由住宅小区所在地的社区居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下,代行业主委员会的职责。

第六条 实行多方评价的赋分为百分制,主要从以下六个维度予以评价:

(一)业主满意度评价,权重占比为 30%。

(二)业主委员会评价,权重占比为 10%。未成立业主委员会的,由住宅小区所在地的社区居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下,代行业主委员会的职责。

(三)县区、市属开发区住房城乡建设部门评价,权重占比为 10%。

(四)街道办事处、乡镇人民政府评价,权重占比为 10%。

(五)社区党组织评价,权重占比为 30%。

(六)行业专家评价,权重占比为 10%。

第七条 实行多方评价的由街道办事处、乡镇人民政府组织成立住宅小区物业服务质量综合评价小组。评价小组由单数组成,其中业主所占比例不得低于评价小组总人数的二分之一,其他成员由社区党组织、社区居民委员会、网格员、行

业专家、物业服务企业以及街道办事处、乡镇人民政府等派员担任。物业服务企业无法参加或者拒不参加的,不影响评价小组成立和开展工作。

行业专家可由县区、市属开发区住房城乡建设部门从市级或县区、市属开发区有关专家库中推荐选取,也可邀请人大代表、政协委员参与。

评价小组组长由街道办事处、乡镇人民政府代表担任。评价小组中的业主代表,可以由业主自荐或者社区党组织、社区居民委员会推荐产生,由街道办事处、乡镇人民政府确定。

第八条 实行多方评价的由评价小组依照《住宅小区物业服务质量综合评价表》组织各方对物业服务质量进行评价。

业主评价由评价小组组织相关人员进行,通过相关渠道向业主发放评价表,并及时回收进行统计。参与评价的业主(物业使用人)总数应当占小区业主(物业使用人)总数的50%以上。鼓励运用互联网技术进行业主评价。

评价工作应当自启动之日起六十日内完成。

第九条 有下列情形之一的住宅小区应当开展综合评价:

(一)住宅小区出现重大安全责任事故或存在重大安全隐患的;

(二)业主关于物业服务问题有效投诉较多,物业服务企业处理不及时、不到位,业主反映较为强烈的;

(三)物业服务企业信用评分在 C 级(含 C 级)及以下的;

(四)由街道办事处、乡镇人民政府会同县区、市属开发区住房城乡建设部门研究决定启动综合评价的;

(五)经由专有部分面积占比 20%以上且人数占比 20%以上的业主联名向街道办事处、乡镇人民政府提出申请进行综合评价的。

第十条 评价结果和问题清单应在小区内进行公示。

第十一条 街道办事处、乡镇人民政府会同县区、市属开发区住房城乡建设部门监督物业服务企业对存在的问题进行整改。

(一)对业主评价中反映出的问题,确属物业服务合同约定内容的,由物业服务企业限期 20 日内予以整改,并将整改情况在小区内进行公示,公示时间不少于 7 日。同时,将有关情况报备街道办事处、乡镇人民政府以及县区、市属开发区住房城乡建设部门。

(二)综合评价在 80 分以上的住宅小区,由物业服务企业对照问题清单自行整改,整改完成后报街道办事处、乡镇人民政府以及县区、市属开发区住房城乡建设部门,并将整改情况在小区内公示,公示时间不少于 7 日。街道办事处、乡镇人民政府、社区居民委员会应对整改问题进行回访。

(三)综合评价在 60—80 分(不含 80 分)的住宅小区,由街道办事处、乡镇人民政府会同县区、市属开发区住房城乡建

设部门监督物业服务企业完成整改工作,并在1个月内对整改情况进行复查,将复查情况在小区内进行公示,公示时间不少于7日。对拒不整改或整改后未达到整改要求的,由街道办事处、乡镇人民政府会同县区、市属开发区住房城乡建设部门将此小区列为重点监督检查对象,并根据有关规定对物业服务企业进行信用扣分。

(四)综合评价在60分以下(不含60分)的住宅小区,由街道办事处、乡镇人民政府会同县区、市属开发区住房城乡建设部门对物业服务企业进行约谈,并责令物业服务企业限期进行整改。对拒不整改或整改后未达到整改要求的,建议业主组织召开业主大会表决重新选聘物业服务企业,并根据有关规定对物业服务企业进行信用扣分。

第十二条 评价人员、评价机构和被评价对象必须实事求是,不得弄虚作假,不得借评价之机谋取私利,不得干扰或妨碍评价工作。对在评价中违反有关规定的,视其情节轻重和造成的后果,由相应主管部门给予严肃处理。

第十三条 物业服务企业对服务质量评价结果有异议的,可向街道办事处、乡镇人民政府书面提出,实行市场化第三方评价方式的可向业主委员会或社区居民委员会提出,街道办事处、乡镇人民政府、业主委员会或社区居民委员会应当在收到书面异议后15个工作日内,会同县区、市属开发区住房城乡建设部门进行核查并书面答复。

第十四条 其他类型物业项目可参照本指导意见执行。

第十五条 本指导意见自 2024 年 2 月 1 日起施行,有效期至 2026 年 1 月 31 日。

附件:1.东营市住宅小区物业服务质量综合评价表(业主满意度评价)

2.东营市住宅小区物业服务质量综合评价表(业主委员会评价)

3.东营市住宅小区物业服务质量综合评价表(县区、市属开发区住房城乡建设部门评价)

4.东营市住宅住宅小区物业服务质量综合评价表(街道办事处、镇人民政府评价)

5.东营市住宅住宅小区物业服务质量综合评价表(社区党组织评价)

6.东营市住宅住宅小区物业服务质量综合评价表(行业专家评价)

附件 1

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

(业主满意度评价, 总分占比 30%)

住宅小区名称:

物业服务企业名称:

序号	评价内容	优秀 (16-20 分)	良好 (11-15 分)	一般 (6-10 分)	差(5 分 以下)
1	综合管理服务情况 (20 分)				
2	共用部位、共用设备设施运行 和维护服务 (20 分)				
3	协助公共秩序维护服务(20 分)				
4	保洁服务 (20 分)				
5	绿化服务 (20 分)				
共计得分					
主要存在问题					

业主地址:

业主签字:

注: 请依据物业服务合同约定服务标准, 参照《东营市中心城普通住宅物业服务等级标准》进行评价。

附件 2

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

(业主委员会评价, 总分占比 10%)

住宅小区名称:

物业服务企业名称:

序号	评价项目	评价内容	分值	评价标准	得分
1	物业服务情况 (50分)	综合管理服务。	10	发现一处问题扣 2 分, 扣完为止。	
2		共用部位、共用设施设备运行和维护服务。	10		
3		协助公共秩序维护服务。	10		
4		保洁服务。	10		
5		绿化服务。	10		
6	反映问题处置情况 (30 分)	落实业主委员会反映问题处置情况。	10	发现一处未处理、处置、反馈情况扣 5 分, 扣完为止;	
7		发现业主、物业使用人违反法律法规规定和管理规约约定处置情况。	10		
		落实全国文明城市、卫生城市创建等工作情况。	10		
8	公告公示情况 (20分)	公共收益公示情况。	5	发现一处未公示扣 5 分, 扣完为止。	
		服务内容、服务标准、收费标准公示情况。	5		
		恳谈会召开情况; 项目负责人、特种设备操作人员以及企业联系方式等信息公示情况。	5		
		相关行政管理部门、执法部门工作职能、联系方式等公示情况。	5		
共计得分					
主要存在问题					

业主委员会主任签字:

业主委员会盖章:

注: 1. 未成立业主委员会的, 由社区居民委员会代行业主委员会的职责。

2. 请依据物业服务合同约定服务标准, 参照《东营市中心城普通住宅物业服务等级标准》进行评价。

附件 3

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

(县区、市属开发区住房城乡建设部门评价, 总分占比 10%)

住宅小区名称:

物业服务企业名称:

序 号	评价项 目	评价内容	分 值	评价标准	得分
1	企业管理情况 (40分)	双随机一公开检查情况。	10	暂未被抽查得 10 分；抽查有问题每 1 项问题扣 2 分，扣完为止。	
2		日常督导检查情况。	10	检查中发现的问题每 1 项扣 2 分，扣完为止。	
		日常安全生产督导情况。	20	未建立物业服务相关应急预案的；虽建立预案但未进行定期演练和落实的；发生事件后，未做好应急处置工作、未及时报告相关部门的；每次扣 10 分，扣完为止。	
3	创城防疫及重点工作 (30分)	接受监督指导，积极落实全国文明城市、卫生城市创建等各项措施情况。	10	存在不配合工作情况的每次扣 2 分，扣完为止；被市级检查通报得每次扣 5 分、县区（市属开发区）级通报的每次扣 3 分、街道办事处（乡镇人民政府）通报的每次扣 2 分。	
		落实小区疫情防控等应急管理工作情况。	10	积极落实各项防控、安全生产等措施得 10 分，每发现一处问题扣 1 分，扣完为止。	
		按照主管部门工作要求积极落实、给予反馈等情况。	10	积极落实各项工作得 10 分，未落实执行每次扣 5 分，扣完为止。	
4	企业信用情况 (30分)	企业基础信用信息、优良和不良信用信息情况。	30	按照企业信用评价等级进行赋分。其中 AAA 级 30 分，AA 级 20 分，A 级 10 分，B 级 5 分，C 级及缺失 0 分。	
共计得分					
主要存在问题					

评价人员签字:

评价时间:

县区、市属开发区住房城乡建设部门盖章:

附件 4

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

(街道办事处、乡镇人民政府评价，总分占比 10%)

住宅小区名称：

物业服务企业名称：

序号	评价项目	评价内容	分值	评价标准	得分
1	红色物业开展情况（70分）	企业通过多种方式建立党组织，积极开展“红色物业”工作。	40	企业建立成立党组织的，得 30 分；积极参与“红色物业”创建，得 10 分或酌情扣分，扣完为止。	
2		贯彻落实垃圾分类、违法建设治理等要求。	30	按照规定设置、清洗维护生活垃圾分类收集容器、设施或者分类收集点的，得 20 分，存在问题的酌情扣分，扣完为止。存在违建行为未发现制止、报告的，每处扣 5 分，扣完为止。	
3	配合街道、乡镇工作（30分）	接受监督管理，按时完成相关工作。	15	未按要求落实或不配合工作的，每次扣 5 分，扣完为止。	
		接受街道（乡镇）监督，依照物业服务合同约定做好物业管理区域物业服务工作。	15	不按物业服务合同约定提供服务的，一次扣 3 分，扣完为止。	
共计得分					
主要存在问题					

评价人员签字：

评价时间：

评价部门盖章：

附件 5

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

(社区党组织评价, 总分占比 30%)

住宅小区名称:

物业服务企业名称:

序号	评价项目	评价内容	分值	评价标准	得分
1	社区党建联动机制	建立社区党组织领导下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业、网格员、驻区单位为主体的“五方办”议事协商机制, 协商解决有关问题。	20	未建立的不得分, 已建立得 10 分, 协商解决问题的得满分。	
2	社区报到	物业服务企业(项目)负责人到社区报到, 物业服务企业党组织与社区党组织签订党建联建协议, 认领社区党建服务项目。	30	到社区报到 10 分, 签订党建联建协议 10 分, 认领服务项目 10 分。	
3	党建活动	开展有行业特色的党建活动。	20	根据活动情况适当评分。	
4	落实有关工作任务情况	在社区党组织监督指导下落实有关工作任务。	30	对于未落实或发现的问题未整改的, 每处扣 2 分, 扣完为止。	
共计得分					
主要存在问题					

评价人员签字:

评价时间:

评价部门盖章:

附件 6

东营市住宅小区物业服务质量综合评价表

(行业专家评价, 总分占比 10%)

住宅小区名称:

物业服务企业名称:

序号	评价项目	评价内容	分值	评价标准	得分
1	基础资料考核 (50分)	基本资料管理和有关巡检、查验工作。	20	物业管理项目涉及综合管理服务；房屋管理、维修保养服务；共用设备设施运行、维修、保养服务；协助公共秩序维护服务；保洁服务；绿化服务相关档案资料及日常巡检、查验记录。缺失项一次扣2分，扣完为止。	
2			15	是否建立“三会三公开、三公告”等制度以及落实情况。缺失项一次扣5分，扣完为止。制度落实情况酌情扣分，扣完为止。	
3			15	投诉处理、回访机制是否建立并落实；违法违规行为是否履行发现、劝阻和向有关部门报告职责。缺失项一次扣5分，扣完为止。	
4	现场管理考核 (50分)	是否按物业服务合同约定标准提供服务。	30	按照物业服务合同约定服务标准和收费标准对现场服务核查，发现一项不符合标准事项扣5分，扣完为止。（如包含增值服务事项，依照合同约定一并核查，发现一项不符合标准事项扣5分，扣完为止。）	
5		共用部位及共用设施设备维护情况。	20	机电设备是否有效运行，并按规定进行年检、维保，相关人员是否持证上岗，缺失项一次扣5分，扣完为止。 设施设备维护服务，如红外监控设备、消防系统是否有效运行，缺失项一次扣5分，扣完为止。 （如包含增值服务事项，依照合同约定一并核查，发现一项不符合标准事项扣5分，扣完为止。）	
共计得分					
主要存在问题					

评价专家签字:

评价时间:

