

鄂州市住房和城乡建设局文件

鄂州建设文〔2020〕13号

签发人：邱建明

关于印发鄂州市住宅小区物业服务质量 考评办法（试行）的通知

各区、葛店开发区、临空经济区住（城）建局，局属各单位、机关各科室，各物业公司：

现将《鄂州市住宅小区物业服务质量考评办法（试行）》印发给你们，请认真组织实施。在实施过程中，若有新情况、新问题请及时报告，联系人：市住建局物业科叶家旺，联系电话：3899028。

鄂州市住房和城乡建设局

2020年1月22日

鄂州市住房和城乡建设局

抄送：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

抄送：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

抄送：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

抄送：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

抄送：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

抄送：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

抄送：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

抄送：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

抄送：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

抄报：市委办公室、市政府办公室、市文明办。

鄂州市住建局办公室

2020年1月22日印发

鄂州市住宅小区物业服务质量 考评办法（试行）

第一条 为建立健全我市住宅小区物业服务质量考评机制，完善对住宅小区物业服务质量的监督检查工作，规范物业服务行为，根据国务院《物业管理条例》、《湖北省物业服务和管理条例》和我市社会信用体系建设工作的要求，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于我市行政区域内所有有物业服务企业提供服务的住宅小区。非住宅小区的物业服务质量的考评可参照本办法。

第三条 市住房和城乡建设局（以下简称市住建局）负责全市住宅小区物业服务质量考评的组织、领导、监督工作。

第四条 物业服务质量考评由市住建局以政府购买服务的方式委托第三方考评，按照《鄂州市物业服务住宅小区评分标准》，遵循公平公正、科学合理、属地管理的原则，采取多方参与、综合评定、统一公布的形式组织开展工作。

第五条 为保证考评工作的客观、公正，物业服务质量考评方式以第三方社会专业机构测评结果综合住建部门、街道、社区、业主的评价意见进行综合评分。

第六条 物业服务质量考评每年开展两次，于当年12月20日前完成。物业服务质量考评为综合测评结果，其中第三方社会

专业机构调查测评分值占 70%、街道社区测评分值占 15%、市住建部门依据有效投诉率综合评价分值占 15%。

第七条 第三方社会专业机构考评以物业管理项目(物业公司)为单位,以《住建局物业服务考评表》、《街道(社区)物业服务考评表》、《鄂州市物业服务住宅小区评分表》以及物业公司与业主签订的物业服务合同内容作为考评依据,采取现场查勘、入户调查的方式进行考评。

第八条 街道(社区)的评价由市住建局负责组织街道城建部门、社区进行综合评价,重点考评企业履行物业服务合同及政策贯彻落实的情况。

第九条 市住建局通过委托的第三方社会专业考评机构在每年上下半年各启动年度考评工作一次,考评结果各占年度考评分值的 50%,并按下列步骤实施:

(一)每年 5 月和 11 月,分别启动业主满意度调查测评工作;

(二)每年 5 月和 11 月,市住建局组织各区、开发区、临空经济区、辖区街道社区、乡镇对住宅小区进行评价,并将考评结果交第三方考评机构进行汇总;

(三)每年 6 月和 12 月,市住建局分别完成年度考评工作,考评结果汇总后于次年 1 月在市住建局网站和市级相关媒体上予以公开。

第十条 物业服务质量考评结果应公布综合排名。按照 90 分以上(含 90 分)为物业服务优秀住宅小区,60-89 分为物业

服务合格住宅小区，60 分以下为物业服务不合格住宅小区。物业服务优秀住宅小区物业服务企业全部作为红榜企业，不合格住宅小区物业服务企业全部作为黑榜企业(一个物业服务企业服务多个物业小区的有一个小区是经评定为 85 分以下的不得列为优秀物业服务企业红榜，有两个小区评定为 60 分以下的列为黑榜企业)，红榜企业由市住建局授牌并予以一定的资金奖励，黑榜企业纳入企业诚信体系、作为不诚信企业告知项目所在街道、社区、业主委员会和全体业主。

第十一条 服务质量考评工作结束后，应当形成书面考评报告，列出检查发现的问题。对存在问题严重的小区，市住建局将向物业服务企业发出责令改正通知，要求制定整改措施、方案报市住建局物业科，在限定时间内整改完毕，并将结果在小区内公示，对拒不整改或整改不符合要求的物业服务企业依法予以处理，同时建议业主委员会召开小区业主大会解除物业服务合同，并通过市住建局门户网站和社会信用信息平台向社会公开，录入鄂州市物业服务企业黑名单管理目录，三年内不得在本市从事物业服务投标工作。

第十二条 市住建局将加强物业服务质量考评工作的监管，对住宅小区考评工作进行随机抽检，发现物业服务企业弄虚作假行为一律列为黑榜企业。

第十三条 市物业服务和管理协会要积极配合物业小区考评工作，同时也要经常组织业务培训。

第十四条 本办法自发文之日起施行,试行一年。

附件:

1. 鄂州市住宅小区物业服务质量考评表(街道、乡镇、社区)
2. 鄂州市住宅小区物业服务考评表(住建部门)

鄂州市住宅小区物业服务质量考评表

（街道、乡镇、社区）

考评小区:_____物业公司:_____

1、对小区物业服务总体评价:

☐ 5 很好 ☐ 4 好 ☐ 3 一般 ☐ 2 不好

2、物业企业配合落实街道、社区交办任务情况:

☐ 5 很好 ☐ 4 好 ☐ 3 一般 ☐ 2 不好

3、物业企业落实安全生产责任情况:

☐ 5 很好 ☐ 4 好 ☐ 3 一般 ☐ 2 不好

4、落实“红色物业”物业服务企业党建和志愿服务工作情况:

☐ 5 很好 ☐ 4 好 ☐ 3 一般 ☐ 2 不好

5、落实“三方联动”服务机制情况:

☐ 5 很好 ☐ 4 好 ☐ 3 一般 ☐ 2 不好

6、对发现违章搭建、毁绿种菜、饲养家禽、油烟噪音扰民等问题劝阻、 上报情况:

☐ 5 很好 ☐ 4 好 ☐ 3 一般 ☐ 2 不好

7、物业服务企业配合文明城市创建及各种检查工作情况:

☐ 5 很好 ☐ 4 好 ☐ 3 一般 ☐ 2 不好

分数:

考评人:

鄂州市住宅小区物业服务考评表

(住 建 部 门)

小区名称:_____物业公司:_____

总分 100 分

1、配合开展业务培训、物业服务问题排查及集中整治等情况:

☐ 10 很好 ☐ 8 好 ☐ 6 一般 ☐ 4 不好

2、投诉处置及应急事件处理情况:

☐ 20 很好 ☐ 15 好 ☐ 10 一般 ☐ 5 不好

3、贯彻落实有关行政主管部门监管制度情况:

☐ 20 很好 ☐ 15 好 ☐ 10 一般 ☐ 5 不好

4、信息上报情况,是否及时、准确录入和更新信息:

☐ 10 很好 ☐ 8 好 ☐ 6 一般 ☐ 4 不好

5、物业企业行业自律落实情况

☐ 10 很好 ☐ 8 好 ☐ 4 一般 ☐ 2 不好

6、企业是否有不良记录,违反法律规定、违反政策规定、违反合同约定、业主群体性投诉、媒体曝光,造成重大不良影响的

(以调查核实情况为准) 满分 30 分

☐ 30 很好 ☐ 25 好 ☐ 20 一般 ☐ 10 不好

得分:

考评人: