重庆市渝中区人民政府办公室

关于印发《渝中区物业服务星级评价办法

（试行）》的通知

渝中府办〔2019〕36号

区级国家机关各部门，各街道办事处，有关单位：

《渝中区物业服务星级评价办法（试行）》已经区政府第97次常务会议审议同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

重庆市渝中区人民政府办公室

2019年7月4日

渝中区物业服务星级评价办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为进一步加强物业管理工作，完善事中事后监管体系，建立客观、可量化的物业服务评价机制，为业主选择物业服务管理主体提供公开、公平、公正的参考依据，助推物业服务行业向专业化、精细化、科学化、创新化方向发展。根据国务院《物业管理条例》、《重庆市物业管理条例》等相关法规，结合我区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于渝中区范围内建成并交付使用一年以上的独立物业管理区域的物业服务项目（酒店、医院、学校、公共场所除外）和对其提供物业服务的在区注册物业服务企业。

第三条 全区物业服务星级评价工作由区物业管理领导小组办公室（区住建委）牵头，相关成员单位和物业项目所在街道办事处、社区居委会、业主委员会和业主代表共同参与评价。

第二章 星级评价方式及等级

第四条 星级评价分为物业项目星级评价和物业服务企业星级评价两类。每年开展一次物业项目星级评价，每两年集中开展一次物业服务企业星级评价。

一、物业项目星级评价

物业项目星级评价采取以日常巡检和项目星级评价结合方式开展。

**1.日常巡检。**主要采取“双随机”专项检查和对业主投诉、媒体曝光件核查，结合日常监管、抽查、巡查方式进行。各相关部门、街道和社区居委会对巡检中存在的违法违规情况进行如实记载，并保留相关证据，作为年终评价的重要依据。

**2.项目星级评价。**评价周期为每年8月至11月，由区物业管理领导小组办公室（区住建委）牵头统筹和具体指导。各街道办事处负责组织开展属地项目星级评价工作，区发改委、区城管局、区市场监管局、区公安分局、区消防应急救援支队共同参与，邀请业委会和业主代表参加，可聘请第三方评价机构、物业行业专家，通过检查物业项目年度物业管理资料，现场走访和查看的方式，结合日常巡检情况分别对物业服务进行综合评价打分，区物业管理领导小组办公室（区住建委）汇总确定初步得分，并将初评结果在各物业管理区域内进行公示，征求和收集业主的意见。

二、物业服务企业星级评价

物业服务企业星级评价仅适用于在渝中区注册的物业服务企业。物业服务企业星级评价结果由企业星级评价和项目星级评价均值组成。

**1.企业星级评价。**物业服务企业于当年10月30日前向区物业管理领导小组办公室（区住建委）申报。区物业管理领导小组办公室（区住建委）会同相关部门对物业服务企业申报材料进行审查、评价，确定初步得分。

**2.项目星级评价均值。**在我区管理一个物业项目的物业服务企业，按其服务的物业项目评价结果作为企业星级评价依据。在我区管理多个物业项目的物业服务企业，按各项目评价得分的平均分值作为企业星级评价依据。

第五条 物业项目星级评分和物业企业星级评分均实行百分制。物业企业星级评分随物业项目星级评价结果变化而动态变化。

1.物业项目星级评分。主要对物业项目党建工作、物业服务合同履约、安全生产、信访稳定、物业收费率和业主满意度等方面进行综合评价。

2.物业企业星级评分。主要通过对企业基础管理、制度建设、党建工作、员工队伍建设、守法诚信经营和物业项目评价结果等方面进行评价得分。

第六条 根据分值结果，由区物业管理领导小组办公室（区住建委）分别初步给予星级等级评价，报区物业管理领导小组审定。

一、物业项目星级确定

1.五星：年度评价值90分（含）以上；

2.四星：年度评价值80分（含）—90分；

3.三星：年度评价值70分（含）—80分；

4.二星：年度评价值60分（含）—70分；

5.一星：年度评价值低于60分（不含）；

6.无星：物业服务企业拒不参与星级评价。

二、物业服务企业星级确定

1.五星：年度评价值90分（含）以上；

2.四星：年度评价值80分（含）—90分；

3.三星：年度评价值70分（含）—80分；

4.二星：年度评价值60分（含）—70分；

5.一星：年度评价值低于60分（不含）；

6.无星:物业服务企业拒不参与星级评价。

第三章 星级评价结果运用

第七条 物业项目和物业服务企业的星级评价结果有效期均为两年，每年进行一次抽查式复查。

1.物业项目和物业服务企业被评为五星、四星、三星的，分别给予星级授牌；对达到五星、四星的物业项目，分别给予物业项目管理团队1.5万元、1万元奖励；对达到五星、四星的物业服务企业，分别给予物业服务企业2万元、1万元奖励。

2.评为一星、二星的物业服务项目，可于结果公布三个月后经整改再次提出复检，复检达到三星及以上标准的，重新授牌但不再给予奖励。逾期未整改或整改不到位的物业服务企业和物业服务项目由区物业管理领导小组办公室（区住建委）另行出台办法进行管理。

3.区物业管理领导小组办公室（区住建委）应将物业服务企业星级评价结果纳入物业服务企业的信用档案记录；将物业项目星级评价结果纳入物业服务项目经理信用档案记录。信用记录随时保持动态更新。

4.各物业管理项目必须在指定显著位置悬挂标牌，标明物业项目星级评价结果。对不按规定悬挂标牌的，由区物业管理领导小组办公室（区住建委）限期督促整改。

第四章 附则

第八条 本办法由重庆市渝中区人民政府办公室负责解释。

第九条 本办法自文件印发之日起实施。