怀化市住宅物业服务质量等级评定管理办法

（试行）

第一章 总 则

**第一条** 为提升物业服务行业服务水平，规范物业服务行业服务质量和标准，推动物业服务行业持续健康发展，根据有关物业管理法律法规政策要求，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于我市实施专业物业服务的住宅小区。

非住宅小区的物业服务质量等级评定可参照本办法执行。

**第三条** 物业服务质量等级评定工作遵循统一领导、分级评定、动态管理、公正透明、质价相符的原则。

**第四条** 本办法通过对物业服务项目在综合管理服务、公共区域清洁卫生服务、公共区域秩序维护服务、公共区域绿化养护服务、共用部位及共用设施设备的日常运行、保养、维修服务等方面进行综合评判，评定物业服务质量等级。

物业服务质量等级评分标准详见《怀化市住宅物业服务质量等级评分细则》（见附件1）

**第五条** 物业服务质量等级划分是物业服务标准和服务质量的重要标志，分为五个等级，即一级、二级、三级、四级、五级。最低为一级，最高为五级，等级越高表示物业服务质量越高。服务等级标准严格按照物业服务项目的实际服务水平给予评定。

**第六条**市物业管理行政主管部门负责建立全市物业服务行业专家库，会同市价格主管部门制定物业服务质量等级评分标准，组织开展物业服务质量等级评定工作。

市物业服务行业协会负责引导全市物业服务企业做好物业服务项目服务质量等级评定申报工作，协助物业管理行政主管部门、价格主管部门做好物业服务项目服务质量等级评定工作。

**第七条** 实施前期物业服务的物业服务企业必须主动申报在管物业服务项目服务质量等级评定，实现前期物业服务项目服务质量等级评定全覆盖。业主大会成立后的物业服务项目由物业服务企业按照自愿原则申报在管物业服务项目服务质量等级评定。

**第八条**  物业管理行政主管部门会同价格主管部门组织开展物业服务项目服务质量等级评定工作时，应当从市物业服务行业专家库中抽取专家、邀请物业服务项目所在街道办事处或社区工作人员参与服务质量等级评定。

参与服务质量等级评定的专家，街道办事处或社区工作人员若与受评的物业服务企业及其在管项目存在利害关系，应主动申请回避。

市物业管理行政主管部门会同市价格主管部门负责市城区物业服务项目服务质量等级评定和县（市区）物业服务项目四级、五级服务质量等级评定工作。

县（市区）物业管理行政主管部门会同同级价格主管部门负责区域内一级、二级、三级物业服务项目服务质量等级评定工作。

第二章 申报条件

**第九条** 申报物业服务项目服务质量等级评定应当符合以下条件：

（一）申报项目实行专业化物业管理；

（二）申报项目的物业管理有相关合同约定或物业服务企业实际履约，且在该项目的服务时间1年以上；

（三）申报项目实行项目经理人负责制，项目经理通过物业服务项目经理人执业水平理论考核；

（四）申报一级、二级、三级物业服务项目的物业服务企业在《怀化市物业服务市场监管与诚信一体化平台》的信用等级应在C级以上（含C级）;申报四、五级物业服务项目的物业服务企业在《怀化市物业服务市场监管与诚信一体化平台》的信用等级应在B级以上（含B级）；

**第十条** 新建物业服务项目申报物业服务质量等级评定还应当符合以下条件：

（一）已完成物业承接查验；

（二）签订前期物业服务合同；

（三）符合第九条的（一）、（三）、（四）款内容。

第三章 评定程序

**第十一条** 物业项目服务质量等级评定程序如下：

（一）申报

物业服务企业对照《怀化市住宅物业服务质量等级评分细则》明确申报等级，填写《怀化市住宅物业服务质量等级评定申报表》（见附件2），准备申报材料，向物业管理行政主管部门申报。

（二）评定

1、市物业管理行政主管部门会同市价格主管部门、物业服务行业专家、物业项目所在街道办事处或社区工作人员组成服务质量等级评定小组，对市城区的物业服务项目服务质量等级和县（市区）四级、五级物业服务质量等级申报进行评定，通过听取物业服务企业情况汇报、查阅申报资料、现场查勘、征询业主意见等方式进行综合评定。

2、县（市区）物业管理行政主管部门会同同级价格主管部门、物业服务行业专家及物业项目所在街道办事处或社区工作人员组成服务质量等级评定小组，对区域内物业服务项目申报一级、二级、三级物业服务质量等级进行评定。通过听取物业服务企业情况汇报、查阅申报资料、现场查勘、征询业主意见等方式进行综合评定。

（三）公示

市、县（市区）物业管理行政主管部门通过官网、微信公众号等方式将评定结果向社会公示，接受社会监督，公示期7日。公示期满后，对达到服务质量标准的物业服务项目由市、县（市区）物业管理行政主管部门会同同级价格主管部门予以认定。

**第十二条** 异议处理遵循属地管理的原则。任何组织或个人对公示结果有异议的，应当在公示期内以书面形式向申报项目所在的物业管理行政主管部门提出异议。市、县（市区）物业管理行政主管部门受理异议申请后应当在7天内组织人员进行调查核实。超过公示期提出异议的不予受理。

**第十三条** 申报物业服务质量等级评定的项目，物业服务企业应提交以下材料：

1．《怀化市住宅物业服务质量等级评定申报表》（见附件2）；

2．物业服务企业基本情况简介；

3．申报项目基本情况简介及服务人员配置情况介绍；

4．申报项目物业服务合同复印件；

5．物业服务企业营业执照（收复印件）及企业信用等级证明；

6．企业自评材料。

所有材料需提交纸质版和电子版，其中纸质材料装订成册，电子材料采用PDF格式。

**第十四条** 新建物业服务项目申报服务质量等级评定，除提交本办法第十三条规定的材料外，还应当提交下列物业承接查验资料：

1.前期物业服务合同；

2.临时管理规约；

3.物业承接查验协议；

4.建设单位移交资料清单；

5.查验记录；

6.交接记录；

7.有关承接查验的文件。

**第十五条** 新建物业服务项目实施服务质量等级预评定制度，试行期为一年，试行期满前三个月，物业服务企业需按本办法第十三条规定重新申报服务质量等级评定。

**第十六条** 物业服务企业提交的申报材料必须真实，不得弄虚作假，若有发现，一律取消参评资格，一年内不得再次申报。

第四章 动态管理

**第十七条** 物业服务项目服务质量等级有效期为4年，每2年复核一次，有效期满后由物业管理行政主管部门会同价格主管部门分级组织进行评定。

因物业服务合同到期等原因，原物业服务企业撤出，评定的物业服务质量等级自动废除，新聘物业服务企业需在服务期满半年后按本办法规定申报服务质量等级评定。

**第十八条**  市、县（市区）物业管理行政主管部门会同同级价格主管部门建立年度检查、抽查、巡查机制，对在年度检查、抽查、巡查中发现的达不到服务质量等级评定标准的物业服务项目，应责令限期整改，并给予通报批评；整改期满仍不符合要求的由原评定部门降低或取消其所评定的服务质量等级并予以公布。

第五章 附 则

**第十九条** 新建物业服务项目在取得服务质量等级预评定后，按要求填写《怀化市住宅前期物业服务收费备案表》。

**第二十条**  本办法由市物业管理行政主管部门会同市价格主管部门负责解释。

**第二十一条** 本办法自发布之日起施行，试用期2年。

附件：1.怀化市住宅物业服务质量等级评分细则

2.怀化市住宅物业服务质量等级评定申报表附件1

怀化市住宅物业服务质量等级评分细则

一、总 则

**第一条** 怀化市住宅物业服务质量等级标准分为一级、二级、三级、四级、五级，最低等级为一级，最高等级为五级，高一等级的物业服务内容包括相应低一等级的物业服务内容。

**第二条** 住宅物业服务质量等级评分细则包括综合管理服务，公共区域清洁卫生服务，公共区域秩序维护服务，公共区域绿化养护服务，共用部位及共用设施设备的日常运行、保养、维修服务，五大内容。每个服务等级设置不同的评分细则。

**第三条** 每个物业服务质量等级评分细则总分值均为300分，各大项分值为：1. 综合管理服务60分；2.公共区域清洁卫生服务40分；3.公共区域秩序维护服务60分；4.公共区域绿化养护服务40分；5.共用部位及共用设施设备的日常运行、保养、维修服务100分。

**第四条** 每个物业服务质量等级考评得分必须≥270分。