连住房发〔2017〕100号

关于印发《连云港市物业管理项目达标创示范行动方案（2017-2020）》的通知

各县区住建（规建）局、东海县房管局，各物业服务企业：

为规范物业服务企业服务行为，提高物业管理项目服务品质，发挥优秀项目示范带动作用，推动全市物业服务水平整体提升，现制定《连云港市物业管理项目达标创示范行动方案（2017-2020）》并印发给你们，请认真执行。

附件：1.连云港市物业管理项目达标创示范行动方案（2017-2020）

2.连云港市市级达标（示范）物业管理项目服务质量

评价申报表

3.市级行政管理评价标准

连云港市住房保障和房产管理局

2017年8月11日

附件1：

连云港市物业管理项目达标创示范行动方案（2017-2020）

为规范物业服务企业服务行为，提高物业管理整体服务水平，促进物业行业持续健康发展，根据《江苏省物业管理条例》、《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准（试行）》等有关规定，制定本方案。

一、总体目标

紧紧围绕市委市政府建设“强富美高”新港城的宏伟目标，以打造“干净、方便、顺畅”物管小区为根本出发点，以物业长效管理建设为核心，力争到2020年，市区所有居住物业项目全部达到市级标准，市级示范物业管理项目突破120个，省级示范物业管理项目突破20个，推动全市物业管理工作水平上大台阶，有大作为。

二、考核标准和申报条件

市级达标和市级示范物业管理项目评价标准根据《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准（试行）》考核，并增加《市级行政管理评价标准》（附件3）要求，总分为100分，分别占比90%、10%。经考评得分85分以上的为连云港市市级示范物业管理项目，得分75分以上的为连云港市市级达标物业管理项目。

三、评价时间及程序

（一）评价时间

市级达标物业管理项目每年度评价两次，评价时间为上半年、下半年各一次；市级示范物业管理项目每年度评价一次，具体时间由市住房局统一安排。

（二）评价程序

**申报阶段：**由各物业服务企业自查自评，规范填写《连云港市市级达标（示范）物业管理项目服务质量评价申报表》（以下简称评价申报表，一式三份，详见附件2）报项目属地物业管理主管部门；

**预评阶段：**由属地县区物业管理主管部门根据企业申报，组织人员根据评价标准要求进行现场考评并预评打分。各县区物业管理主管部门应按照时间节点要求将《评价申报表》和《连云港市市级达标（示范）物业管理项目汇总表》报市级物业管理主管部门；

**终审阶段：**由市级物业管理主管部门根据各县区物业管理主管部门预评情况组织现场考评；

**公示公告阶段：**在市住房局政务网公示不少于7个工作日，接受社会公众监督，公示期内无异议的予以公告。

四、责任分工

（一）市级物业管理主管部门：市级物业管理主管部门统筹负责全市市级达标创示范考评认定工作，负责制定考评认定方案、指导监督方案落实等各项工作。

（二）县区物业管理主管部门：县区物业管理主管部门负责市级达标创示范物业管理项目的初审、申报等各项工作，负责对申报项目违规行为查处、投诉核实等工作。

五、工作要求

一是主动行动，力争早日达标。市级物业管理项目达标创示范工作，既是物业服务企业夯实管理基础、提升服务水平、提高项目管理品质和企业知名度的内在需要，也是促进物业行业健康发展的外在要求。各县区物业管理主管部门、各物业服务企业务必高度重视，统一思想，不断增强达标创示范工作的紧迫感、责任感。要顺势而为，主动行动，提前谋划，分级负责，切实把达标创示范工作作为提升全市物业服务水平的常态化工作抓实抓细抓牢，力争市区居住类项目早日全面达标。

二是标杆引领，建立示范基地。以省级、市级示范物业管理项目为标杆，打造一批居住类、公共类物业示范培训基地。示范培训基地应具有典型性、代表性、可复制性，随时向全市所有物业服务企业开放，供全市物业服务企业观摩学习。示范培训基地应通过制作PPT、视频短片等形式，由项目专业人员向观摩企业介绍服务经验、典型做法、具体管理措施等，充分发挥基地示范带动效应，以点带面带动全市物管项目示范管理。

三是择优选用，成立评审专家库。市级物业管理主管部门组织成立市级达标创示范工作考评专家组，主要从获得省级、市级示范项目表彰物业服务企业，一、二级物业服务企业，高校等群体中择优选择，可适时邀请市人大代表、政协委员现场监督考评。市住房局将定期对考评专家组织培训，并不定期对考评专家队伍予以充实，切实提高评审专家队伍质量。

四是动态管理，健全奖惩机制。市级示范物业管理项目有效期为三年，有效期届满之日两个月前由市级物业管理主管部门组织复评复验，凡不符合市级示范物业管理项目标准的，撤销其荣誉称号，对该项目已取得省级示范项目荣誉称号的，向省住房和城乡建设厅建议撤销其省级示范物业管理项目称号。市级达标创示范物业管理项目每年度进行表彰通报，对已取得市级示范物业管理项目称号的项目颁发“连云港市物业管理示范项目”奖牌。凡获得市级示范物业管理项目荣誉称号的物业服务企业，根据《关于省级、市级示范物管项目评标加分的通知》（连住房发〔2017〕59号）要求在招投标中加分；对凡到2020年在管市区居住类项目未达到市级标准的物业服务企业，在全市范围内予以通报批评，在企业信用信息档案中扣分并暂停该企业本年度评先评优资格，视情暂停企业在本市行政区域内招投标资格。

附件2：

连云港市市级达标（示范）物业管理

项目服务质量评价申报表

（居住/公共物业）

项 目 名 称：

申 报 日 期：

服务企业名称： （盖章）

说 明

1. 本表由申报连云港市市级示范物业管理项目服务质量评价的物业服务企业及行政主管部门填写，一式三份；

二、表格内不敷填写，可另加附页；

三、如实填写，切勿作假；

四、申报表封面标注的居住/公共物业根据申报物业类型实际情况择一选择；

五、凡企业申报填写事项一律网上填写打印，不得手写；

六、表格内“申报类别”分“市级达标”、“市级示范”两类，请在相应申报事项后用“√”标注，只选其一。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业项目名称 |  | | | 竣工交付时间 |  | 物业类型 |  |
| 物业项目地址 |  | | | 建筑面积 |  | 业主委员会产生时间 |  |
| 物业企业名称 |  | | | 法定代表人 |  | 联系电话 |  |
| 项目经理姓名 |  | | | 物业专业证书编号 |  | 联系电话 |  |
| 申请类别 | 市级达标（√） | |  | 市级达标时间 |  | | |
| 市级示范（√） | |  |
| 物业服务单位自检概述：  年 月 日  （公章） | | | | | | | |
| 预评总分 | |  | | | | | |
| 县区物业管理  行政主管部门  意见 | | 年 月 日（签章） | | | | | |
| 市级评价总分 | |  | | | | | |
| 市级评价意见 | | 评审专家签字： | | | | | |

附件3：

市级行政管理评价标准

小区名称： 在管企业：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价标准 | 分值 | 得分 |
| 1 | 已纳入“连云港市物业网”监管，此内容为一票否决项，未纳入监管取消参评资格。 | 10 |  |
| 2 | 物业服务企业信用信息得分100分（含）以上计20分，90(含)-100分之间计15分，80（含）-90分之间计10分，80分以下计0分。 | 20 |  |
| 3 | 各物业服务企业按照时间节点要求完成市、县区物业管理行政主管部门要求报送的各项材料，未按时间节点报送由市、县区物业管理主管部门视情予以扣分。 | 10 |  |
| 4 | 各物业服务企业按照时间节点要求完成市、县区物业管理行政主管部门布置的各项创建或其他任务，未完成或整改不到位由市、县区物业管理主管部门视情扣分。 | 20 |  |
| 5 | 各物业服务企业违反相关法律法规规定被处罚、被市、县区其他相关职能部门通报批评。凡本年度出现上述任何一项，本次得分计0分。 | 20 |  |
| 6 | 各物业服务企业涉及12345及日常各类投诉未及时处理或处理不到位，此事项主要由各县区物业管理主管部门根据12345投诉或日常投诉视情打分。 | 20 |  |
| 总评分 | | |  |
| 扣分  依据 |  | | |