



宿州市人民政府办公室关于进一步加强 宿州市物业管理服务工作的意见

宿政办秘〔2021〕16号

各县、区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

为深入贯彻落实住房和城乡建设部等十部委联合印发的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》及《安徽省物业管理条例》等文件要求，有效解决当前我市物业服务工作的重点、难点和热点问题，进一步提升物业管理服务水平，经市政府同意，现就加强全市物业管理服务工作提出如下意见。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以解决物业管理突出问题为导向，按照“政府监管、市场主导、业主自治、综合施策”的工作思路，规范物业服务、加强监督管理、优化发展环境，努力构建现代物业服务业体系，满足人民群众不断增长的美好居住生活需求。

二、工作目标



紧紧围绕保障和改善民生，将加强和改进物业管理服务作为创新基层社会治理的重要举措，到 2025 年末，全市物业服务专业化、精细化、规范化达到新水平，业主委员会履职能力普遍增强，物业领域突出问题得到有效治理，高品质、多样化的物业管理服务体系基本健全，人民群众对美好居住生活需求的满意度大幅提升。

三、工作任务

（一）夯实属地管理服务责任

理顺市、县区（市管园区）、街道（乡镇）、社区（村）四级物业管理体制，按照“市级指导监督、县区（市管园区）主抓、街道（乡镇）组织、社区（村）实施”的原则落实物业管理服务责任。

1. 市房管中心职责：负责制定物业服务行业发展规划、标准及物业管理相关政策并监督实施和指导考核，负责加强对物业服务企业经营活动的规范、监督及管理。

2. 县、区政府（市管园区管委会）职责：各县、区政府（市管园区管委会）是全面落实辖区物业管理的责任主体，全面负责辖区物业管理工作。负责设立或指定物业管理工作专门机构，统筹协调和指导监督辖区内物业管理工作；负责辖区物业服务企业信用信息收集和上报，负责辖区内物业服务企业（项目）的日常



监管；负责辖区物业管理招投标活动的监管；组织开展新建项目的物业承接查验；负责辖区范围内物业服务企业（项目）交接、提前解除物业服务合同备案和无物业管理小区的日常管理工作；负责指导和监督本辖区内街道（乡镇）、社区（村）物业管理工作的开展和考核考评工作，组织开展辖区内街道（乡镇）、社区（村）物业管理工作人员和业主委员会成员业务培训；负责按照市有关部门要求，做好辖区内住宅小区文明创建和安全生产等工作。

3. 街道（乡镇）职责：街道（乡镇）在县、区（市管园区）物业主管部门指导下，具体负责本辖区物业管理工作。设立物业管理办公室，定期召集辖区内物业管理工作联席会议，并具体推进实施；积极推动小区设立业主大会、选举业主委员会，依法指导和监督业主委员会和物业服务企业履行职责。指导社区（村）组织物业小区召开首届业主大会及业主委员会的选举、换届改选；对属地物业服务项目进行监督检查和考评；协助县、区（市管园区）物业主管部门做好物业管理区域划分；指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接；负责辖区内物业矛盾纠纷排查化解、信访投诉处理，协助做好行政执法进小区工作。按照县、区（市管园区）物业主管部门要求，做好住宅小区文明创建和安全生产等工作。



4. 社区（村）职责：组织辖区内住宅小区业主依法成立业主大会，组织业主委员会的首届选举和换届改选；指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理；构建社区（村）领导下的社区居委会（村委会）、业主委员会、物业服务企业联动协作、共商事务的社区（村）管理服务机制；配合属地街道（乡镇）物业服务项目的检查考评，监督企业按合同履行；调解、处理辖区内物业信访投诉。

5. 市、县区（市管园区）发展改革、公安、应急、城管执法、市场监管、民政、司法、财政、生态环境、自然资源、卫生健康等有关部门和供水、供气、供电、通信、有线电视等经营单位按照各自职责，搞好工作联动，依法实施对物业活动的管理服务工作。

（二）规范物业管理服务工作

1. 加强住宅小区前期物业管理。

（1）落实前期物业管理。新建的住宅小区在业主大会选聘物业服务企业之前，开发建设单位必须落实前期物业管理方案，确定物业服务等级标准，在我市住宅小区前期物业公共服务收费标准范围内，按规定通过公开招投标方式选聘物业服务企业，具体服务内容由双方在前期物业服务合同中约定。在本意见实施前首批物业交付满三年且未成立业主委员会的小区，街道（乡镇）、



社区（村）要积极组织成立业主大会，选聘物业服务企业。

（2）加强物业管理招投标监管。市房管中心完善物业管理项目招投标评标专家库，加强物业管理招投标监管，严把前期物业管理准入关。开发建设单位通过公开招投标方式选聘物业服务企业后，应在销售现场明示小区物业配套建筑和设施设备的清单及其产权归属说明，以及物业服务企业名称、服务标准、收费标准、计费方式、起始时间。

（3）创新物业承接查验。严格执行《房地产开发项目建设条件意见书》，意见书明确的物业服务用房面积、配套设施建设内容和选聘前期物业服务企业条件，作为物业承接查验的重要内容。推行街道（乡镇）、社区（村）、物业服务企业、业主、开发建设单位共同参与物业设施设备移交，对承接查验中发现的问题，应在物业管理区域内公示，由建设单位在规定时间内落实整改，坚决杜绝缺项和“带病”交付。未落实整改的，作为不良经营行为记入企业信用档案。

（4）严格物业保修责任。市住房城乡建设局会同市房管中心监督指导建设单位按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业保修责任。保证金期满后，建设单位申请返还的，应当征得项目业主委员会、物业服务企业和项目所在地县、区（市管园区）物业主管部门同意。



2. 规范物业服务企业服务标准。

（1）制定不同类型物业的服务标准和规范。构建多层次、多等级的服务标准体系，推行市场准入和分等级管理，引导物业服务企业开展标准化建设，加强监督检查，促进物业服务业规范发展。

（2）完善质价相符的物业服务收费机制。市发展改革委会同市房管中心根据我市住宅物业类别、服务内容、服务等级和物价指数变动情况等，尽快调整物业服务费政府指导价格具体标准及浮动幅度，实行前期物业服务优质优价工作。引导业主与物业服务企业通过合同约定物业服务价格调整方式，但不得超过物业服务费政府指导价格规定的浮动范围。市市场监管局监督物业服务企业全面推行服务事项公示制度，将收费项目、收费标准和服务内容等在住宅小区向业主进行公示，接受业主监督。市房管中心会同市发展改革委对物业服务企业服务质量实施动态监管，完善物业服务质量与物业服务收费浮动机制。

（3）严格企业退出和移交程序。县、区（市管园区）物业主管部门、街道（乡镇）、社区（村）要加强物业项目退出管理和协调。物业服务企业退出项目管理时，应将物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备相关资料及相关财物移交给业主委员会或其他代管单位，并与承接方进行新一轮查验接收工作。实行



物业管理退出预警报告制度，对查验中发现的属于移交方问题，移交方应立即整改。

（4）提升物业队伍水平。分层类、分类别开展物业服务企业在职人员业务专业知识和关键岗位的技能培训；市、县区（市管园区）物业主管部门定期组织开展岗位技能竞赛和物业从业人员培训，提升物业从业人员专业素质和服务能力。培训费用纳入同级物业主管部门财政预算。

3. 强化信用评价及结果运用。市房管中心负责建立完善全市物业管理信用信息系统，组织开展物业服务企业信用等级评定，完善守信联合激励、失信联合惩戒机制，将信用评定结果与物业服务项目评优和招投标结合使用。

4. 抓好物业管理示范项目建设。制定市级物业管理示范小区评价标准，在全市开展省、市级物业管理示范项目评价工作，积极参与省示范项目评选。通过选树一批物业管理示范项目，发挥引领带动作用，有效提升全市物业管理整体水平。

（三）健全业主委员会治理结构

1. 加强对业主大会和业主委员会的监督指导。各县、区（市管园区）要依法依规完善业主大会和业主委员会指导规则，明确业主委员会的职责、权利和义务，明确业主委员会人选条件；街道（乡镇）、社区（村）及时指导召开业主大会、选举业主委员



会，业主委员会暂未成立的，鼓励由街道（乡镇）、社区（村）、社区（村）服务机构、建设单位、业主代表等，组成所在物业管理区域内的物业管理委员会，依法代行相应职责；鼓励“两代表一委员”、公职人员、受教育程度高的人员参选业主委员会委员。符合条件的居民委员会（村民委员会）成员可以通过法定程序兼任业主委员会委员；街道（乡镇）、社区（村）加强对业主委员会的人选推荐和审核把关，业主有损坏房屋承重结构、违法搭建、毁绿占绿、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质、无故欠交物业服务相关费用等违反法律法规和管理规范的，不得担任业主委员会委员。建立业主委员会履职负面清单，出现负面清单情形的，由街道（乡镇）责令其暂停履行职责，并提请业主大会定期会议或临时会议决定是否终止其委员资格，并公告全体业主。

2. 建立“四位一体”的议事协调机制。各县、区（市管园区）指导建立街道（乡镇）、社区（村）领导下的社区居委会（村委会）、业主委员会、物业服务企业“四位一体”议事协调工作机制，各街道（乡镇）作为推进住宅小区议事协调机制的责任主体，应指导社区（村）制定议事规则，完善工作流程，协调解决住宅小区综合治理有关问题。

3. 提升物业服务应急处置能力。各县、区（市管园区）指导街道（乡镇）及社区（村）、物业服务企业建立公共事件应急

联动机制，强化社区（村）风险防范应对，指导物业服务企业按照合同约定履行应急预案编修和演练、人防、物防、技防设施配备维护保养，应急物资储备、应急队伍建设、安全隐患排查、值班体系建设等职责，加强物业员工应急处理专业知识和专业能力的培训，提升物业服务企业应急处置能力。

4. 建立物业服务项目负责人社区（村）报到制度。本市依法建设的物业服务项目负责人均应到物业项目所在社区（村）报到，加大街道（乡镇）、社区（村）对属地物业服务企业及物业服务项目指导监督力度。

（四）创新物业管理服务模式

1. 推进无物业小区物业管理全覆盖。各县、区政府（市管园区管委会）具体负责辖区内无物业服务小区的物业管理工作，逐步探索、创新管理模式，实施分类管理，推进物业管理全覆盖。对相对封闭独立、配套设施较为完善、具有一定建筑规模、已实施整治改造的老旧小区，要通过公开招标选聘物业服务企业进行管理；规模较小的连片小区，可采取“统一打包”方式，公开选聘符合条件的物业服务企业进行管理。对于暂时无法实行专业化管理的无物业服务小区，街道（乡镇）、社区居委会（村委会）成立的物业服务（中心、站、红色物业）机构，负责物业管理工作。多方筹集无物业服务小区的管理资金，采取财政补助、公共收益



补贴、业主交费等方式，解决无物业服务小区的物业管理经费不足问题，引导业主树立有偿服务的理念，逐步将无物业服务小区管理的模式转变为市场化物业服务模式。

2. 建立物业矛盾纠纷排查化解机制。各县、区（市管园区）物业主管部门组织、指导、协调街道（乡镇）物业管理机构开展社区（村）物业管理矛盾纠纷集中排查化解工作，加强对物业管理矛盾纠纷形势研判，定期通报有关情况；对于重点、难点矛盾纠纷，提请县、区政府（市管园区管委会）召开联席会议予以研究处理；每季度对矛盾纠纷排查化解情况进行汇总，上报市房管中心。探索采取群众评议方式化解物业矛盾纠纷，聘请有影响力的社会公众人士、法律界人士、物业管理专家库成员等社会力量组成“物业管理群众评议委员会”，参与纠纷调解，有效提高矛盾化解效果。

3. 推进服务事项公开。在住宅小区内推广实施标准化公开公示栏，督促物业服务企业公布包括物业服务内容、物业服务收费标准、停车收费标准、公共水电费收费标准、电梯运行电费、经营所得收益（物业公共部位、公用设施设备）等内容。建立违法行为投诉登记制度，城管执法、物业管理、公安、发展改革、市场监管、生态环境等部门应在住宅小区显著位置公布联系方式，依法处理物业管理违法行为。强化业主委员会信息公开，定

期公布小区公共收益、经费开支、维修资金使用等事项。

4. 建立行政执法进社区（村）机制。县、区（市管园区）建立部门联动机制，住建、城管执法、公安、应急、市场监管、民政、发展改革、自然资源、生态环境等职能部门，要按照职责分工，定期组织推进执法进小区、培训进小区，加大住宅小区违章搭建、违章装修、侵占公共部位、破坏公共绿地、占用消防通道、住改商等突出问题联合查处力度。市级职能部门依法建立市与区（市管园区）执法工作机制，明确执法主体，明晰执法程序及责任。城管执法部门要规范行使部门相对集中的行政处罚权，及时接收有关部门移送的案件。物业服务企业要加强配合，积极协助执法活动开展，对违法违章行为及时进行劝阻，劝阻无效的，物业服务企业应当及时报告有关行政主管部门。

5. 创新物业维修资金使用方式。进一步优化维修资金使用流程，提高维修资金使用效率，完善应急维修机制，对危及房屋使用和业主人身财产安全的紧急情况，简化专项维修资金使用审批程序。探索采取现代通信网络技术征求业主意见并进行表决。加大维修资金归集力度，推动新建商品房在办理网签备案时，由建设单位代为足额缴纳维修资金。建立住宅专项维修资金业务管理信息系统，实行对县、区（市管园区）统一管理，提升监管效能。完善会计核算制度，加强审计监督，确保资金安全。



6. 建立恶意拖欠物业费行为联合惩戒制度。各县、区（市管园区）要积极引导广大业主增强主动缴纳物业服务费意识，履行物业服务合同，按时足额缴纳物业服务费等合理费用。对长期拒交物业服务费的业主或使用人，物业服务企业依法向人民法院起诉；对经生效法律文书确认属业主恶意拖欠物业服务费用的，并被法院确定为失信被执行人的，纳入个人征信系统。

四、保障措施

（一）强化组织领导。建立健全宿州市物业管理工作联席会议制度，负责全市物业管理组织领导、综合协调、制度建设，系统研究解决重点难点问题；联席会议办公室设在市房管中心，同时接受市创建指挥部的统一调度。进一步明确工作目标和职能部门职责，加强分工协作，实行重点问题交办督办制度，强化责任落实，协同解决物业管理难题，形成物业管理工作的强大合力。

（二）强化政策支持。按照事权与财权相匹配的原则，市、县区（市管园区）财政每年配套安排物业管理专项经费，纳入年度财政预算。市级财政每年保障物业管理工作经费不少于 100 万元，纳入市房管中心财政预算，主要用于行业发展研究、物业服务从业人员培训、优秀物业服务企业（项目）和社区（村）管理人员奖励，开展群众评议及物业服务质量第三方评价等。建立物业服务企业政策扶持机制。各相关职能部门要依法依规就物业服

务企业在职工就业扶持、社会保障、价格支持、财税金融支持和保障性住房、拆迁安置、老旧住宅物业服务补贴等方面给予政策支持。

（三）强化监督考核。制定《宿州市物业管理工作考核办法》，将物业管理工作纳入市委、市政府对县、区（市管园区）和市直相关部门年度目标管理绩效考核，定期督查，综合评定；各县、区政府（市管园区管委会）要将考核目标分解到部门、街道（乡镇）、社区（村），落实主体责任。制定《宿州市物业服务考核办法》，由市房管中心会同市直相关部门和辖区政府（市管园区管委会）共同组织，以辖区政府（市管园区管委会）为主实施，社区（村）代表、业主代表和第三方评估机构参与，对实施市场化住宅物业服务的项目及从事物业服务活动的物业服务企业进行季度评分和年终考核。对物业项目和物业服务企业的考核结果作为企业信用等级评定和市级物业管理示范小区、物业管理优质服务企业评选及前期物业招投标的重要依据。

（四）强化舆论引导。加强舆论引导，充分运用各类媒体和社区（村）公开栏、宣传栏等载体，加强正面宣传和负面曝光力度。开展年度优秀物业服务企业、业主委员会和社区居委会（村委会）评选，积极引导物业服务企业开展争先创优活动，对全国、全省、全市物业行业中受到通报表彰的物业项目，以及在推进我

市更高水平文明城市建设或其它重要活动中表现突出的物业服务企业，实施奖励政策。及时总结推广先进经验做法，宣传物业知识，展示行业风采，提高广大业主对物业管理工作知晓率和参与度，引导居民积极维护权利，自觉承担义务，共建安全、文明、幸福、和谐的美丽家园。

- 附件：1. 宿州市物业管理工作联席会议组成单位及部门职责
2. 宿州市物业服务考核办法（试行）

宿州市人民政府办公室

2021年5月31日



附件 1

宿州市物业管理工作会议 组成单位及部门职责

为加强对我市物业管理工作的组织领导，建立多部门联动长效机制，进一步规范我市物业管理工作，不断提升人民群众的居住环境和生活水平，经研究，决定建立宿州市物业管理工作会议制度。

一、联席会议组成

（一）市物业管理联席会议由市政府分管副市长任召集人，市政府相关副秘书长、市房管中心负责人任副召集人，埇桥区政府、宿州经开区管委会、宿马园区管委会、市高新区管委会、鞋城管委会、市发展改革委、市财政局、市住房城乡建设局、市公安局、市应急局、市消防救援支队、市生态环境局、市市场监管局、市自然资源局、市城管局、市司法局、市民政局、市卫生健康委、市人力资源社会保障局、市人防办、市教育体育局、市政务服务局、市税务局、人民银行宿州市中心支行、市广播电视台及供水、供电、供气、通信等相关企业为成员。

（二）联席会议办公室设在市房管中心，承担联席会议日常



工作，各成员单位明确一名业务负责同志任联席会议联络员。因工作变动等原因需调整联席会议成员或联络员的，由所在单位书面报联席会议办公室。

二、联席会议及其办公室主要职责

（一）联席会议职责：负责全市物业管理组织领导、综合协调、制度建设，系统研究解决重点难点问题及重大矛盾纠纷，统筹推进全市物业管理工作。

（二）联席会议办公室主要职责：负责联席会议日常事务，牵头协调、督促落实联席会议议定的事项；监督县、区政府（市管园区管委会）及各成员单位的物业管理相关职能履行情况，定期通报物业管理监督检查结果。

三、成员单位工作职责

市房管中心：负责贯彻执行国家、省、市物业管理的有关法规，研究制定全市行业管理规章制度和行业服务标准；负责对全市物业服务行业的指导和监管，指导和监督各县、区政府（市管园区管委会）开展物业管理工作；负责监督全市物业管理招投标活动；负责全市物业服务行业诚信体系的建立和管理；负责组织全市物业从业人员培训；负责会同有关部门对物业服务企业经营活动及参与社区（村）工作进行监督检查；负责组织对各县、区（市管园区）物业管理工作的考核。



宿州市人民政府行政规范性文件

埇桥区政府、宿州经开区管委会、宿马园区管委会、市高新区管委会、鞋城管委会：负责本辖区物业管理工作。

市发展改革委：会同市房管中心，负责普通住宅小区前期物业服务收费政府指导价标准的制定、调整、发布工作。

市财政局：会同市房管中心制定物业管理工作发展激励相关政策，保障市级物业管理工作经费及相关资金。

市住房城乡建设局：会同市房管中心监督指导建设单位按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业保修责任。依规做好保证金期满后的保证金返还。

市公安局：指导和督促物业服务企业做好服务区域内公共安全管理、安全防范和流动人口、租赁房屋等治安管理，指导做好服务区域交通秩序管理，依法处置服务区域内发生的交通事故，查处打击物业管理服务中的违法犯罪行为。

市应急局：履行安全生产综合监管职责，监督指导物业行业主管部门严格落实《安全生产法》和“管行业必须管安全”要求，增强物业管理部门安全生产意识和安全防范能力，提高安全宣传教育水平。

市消防救援支队：督促物业服务企业依法履行消防管理职责，并指导、督促相关部门依法开展消防监督检查工作，依法受理、查处违反消防法律法规的消防违法行为。



市生态环境局：负责受理居民涉及环保问题的投诉，依法查处物业服务区域内及周边的工业生产经营噪声、污水和废气超标等扰民行为。

市市场监管局：负责依法依规办理市场主体住所(经营场所)登记工作，负责受理物业服务区域内违反市场监管法规的投诉，并依法进行处理。对物业服务企业违反市场监管法规的经营行为(含无照经营)依法查处，依法查处违法违规使用电梯、机械式停车设备的行为。

市自然资源局：负责审定物业服务区域公共配套服务用房的规划情况、权属归属及服务区域，按照国家有关法律法规规定，在不动产登记时明确公共配套设施的土地权属。对物业服务区域内的违法建设和改变房屋用途等违法行为依法查处。

市城管局：负责指导、监督各县区城管局落实对小区摆摊设点、占用和毁坏绿地、占道经营、违规燃放烟花爆竹、饲养家禽、违规排放油烟和污水等综合执法范围内的违法行为的查处。

市司法局：负责加强对各级物业服务矛盾纠纷人民调解组织的指导。

市民政局：负责将物业管理纳入社区(村)治理规划和社区(村)协商范围，指导街道(乡镇)加强对业主委员会选举工作的监督和管理，指导社区居委会(村委会)积极推进“四位一体”



的社区（村）物业管理机制建设。

市卫生健康委：负责指导物业服务区域卫生服务站设置、监管，指导健康教育、病媒生物防治活动的开展，负责对二次供水进行监管。

市人力资源社会保障局：负责指导和监督物业服务企业的劳动用工情况，依法受理物业服务企业的劳动争议案件、协调处理物业服务企业的劳资纠纷。

市人防办：督促物业服务企业依法履行物业服务区域的防空地下室管理职责，并指导和监督各县、区（市管园区）人防主管部门定期开展人防工程维护管理监督检查，对破坏、违法使用人防工程等行为依法进行查处。

市教育体育局：负责指导物业服务区域全民健身运动开展，并对物业服务区域体育器材的维护管理工作进行督促检查。

市政务服务局：负责对进入公共资源交易平台的物业服务项目招标投标工作进行监督管理。

市税务局：负责物业服务企业相关税费的征收和管理，负责物业服务从业人员的社保费征缴。负责宣传指导符合条件的物业服务企业享受减免税费优惠。

人民银行宿州市中心支行：持续推动社会信用体系建设，逐步将经法院判决确认属物业服务企业不履行物业服务合同、业主

恶意拖欠物业服务费等失信行为，并被法院确定为失信被执行人的，按相关法律法规纳入人民银行征信系统。

市广播电视台等新闻媒体：负责全市物业行业相关工作宣传报道工作，加强正面宣传和负面曝光，积极营造人人支持物业管理、家家关注物业发展的良好氛围。

供水、供电、供气、通信等相关企业：负责物业服务区域内已移交相关设施的管理和维护。

附件 2

宿州市物业服务考核办法（试行）

为进一步规范我市物业管理服务工作，促进物业服务市场健康有序发展，结合我市物业管理工作实际，特制定物业服务考核办法（试行）。

一、考核对象

在宿州市范围内的实施市场化住宅物业服务的项目及从事物业服务活动的物业服务企业（从事单项服务的企业除外）。

二、考核内容

（一）项目考核

主要包括：基础管理、房屋管理、共用设施设备维修保养（防空地下室管理）、公共秩序维护、环境卫生管理、绿化养护管理、服务效果、加分项目等。

（二）企业年度综合评定

主要包括：接受物业主管部门及行业协会监督与指导、企业基础信息评价、业主对企业满意度评价、加分项目、企业所有年度项目考核情况。

三、具体办法



（一）考核评定

1. 项目季度考核。季度考核由辖区政府（市管园区管委会）物业主管部门指导属地街道（乡镇）按照《宿州市物业服务项目考核评分标准》进行，或按照安徽省《物业服务第三方评价技术规范》引入第三方专业机构实施检查评分。按季汇总填写《物业服务项目季度检查得分情况表》，上报市房管中心，项目季度考核情况在市房管中心网站上进行公布。市房管中心按照随机与均衡相结合原则，每年委托第三方专业机构对各县、区（市管园区）上报的住宅物业服务项目进行抽查。

2. 企业年终综合评定。每年年终，由市房管中心组织相关部门、辖区政府（市管园区管委会）物业主管部门按照《宿州市物业服务企业检查考核评分表》对企业进行考评打分，形成企业年度考评得分。再根据“企业所有项目年度考核得分”的平均分和“企业年度考评”得分进行加权平均，其中权重为 70%和 30%，最终形成企业年度综合评定得分。

（二）分数计算

1. 项目年度考核得分（70 分及以上为合格）。将四个季度的平均分加当年度项目加分即为项目年度考核得分。

2. 企业所有项目年度考核得分。为企业所有“项目年度考核得分”的平均分。

3. 企业年度综合评定得分（70 分及以上为合格）。为“企业所有项目年度考核得分”的平均分*70%加“企业年度考评”得分*30%加当年度企业加分项。

（三）考核整改

对考核（考评）中发现的扣分事项和存在问题，考核（考评）单位应同时下发《物业服务企业检查考核责令整改通知书》，督促企业（项目）整改落实，并抄报市房管中心。由市房管中心进行通报并扣分及记入市物业服务企业信用平台。物业服务企业自接到整改通知书之日起 10 日内，必须落实整改，并且提供整改报告。

四、一票否决

企业或所服务的项目有下列行为之一的，一票否决。

1. 未按规定程序退出所管理物业服务项目，造成不良影响的或物业服务合同终止时，不按规定移交物业管理用房和有关资料的；

2. 挪用专项维修资金或归属小区公共收入的；

3. 擅自改变物业管理区域内公共建筑、共用设施和物业管理用房用途的；

4. 经确认因物业服务企业主要责任或全部责任，发生重大安全事故的；



5. 发生较大以上火灾事故的；

6. 社区（村）对物业服务企业或项目年度评价认定不及格的。

五、结果运用

（一）“企业年度综合评定得分”和“项目年度考核得分”作为省、市级物业管理示范小区、物业管理优质服务企业和优秀项目经理评选的重要依据。

（二）按照“项目年度考核得分”，从高到低确定不多于 10 个项目评定为市级物业管理示范小区，并择优推荐参加安徽省物业管理示范项目评选。同时对项目所在社区（村）予以每个项目 2 万元奖励，用于奖励社区（村）物业管理工作人员。“项目年度考核”不及格的，辖区政府（市管园区管委会）物业主管部门应建议业主委员会按规定重新选聘物业服务企业。

（三）“企业年度综合评定”得分前十名作为我市年度物业管理优质服务企业予以表彰，给予每个企业 2 万元奖励，并优先推荐参加前期物业管理招投标。企业项目季度考核及企业年度综合评定情况作为企业参与本地区前期物业服务投标的重要依据。

（四）对“项目年度考核得分”90 分以上的小区项目经理进行表彰，并每人奖励 2 千元。对项目考核连续两个季度评定不及格的项目经理，建议其所在的公司进行更换、调整；对项目年度

考核不合格的项目经理进行通报。

六、相关要求

（一）高度重视，统一认识。考核工作既是对物业服务企业业务水平的检验，也是对物业服务企业进行动态监管、促使其提高管理服务水平的重要手段，更是业主与物业服务企业实现互动的平台。各相关单位要高度重视物业服务企业监督考核工作，切实把考核做细、做实、做好，抓出成效。

（二）严密组织，密切配合。考核工作涉及市、县区（市管园区）、街道（乡镇）、社区（村）四级主体，各相关单位要对照考核要求，明确各自职责，各司其职、严密组织、密切配合，共同做好相关工作。被考核的物业服务企业针对考核中发现的问题，应及时予以整改。

（三）严肃纪律，公平公正。考核的结果涉及各物业服务企业在市民心目中的形象、涉及年度评优评奖，各参与考核人员务必高度负责，严肃纪律，公正评分，做到给分有理，扣分有据。

（四）及时公开，全程监督。为保证考核的可监督性，有效提高考核的正面激励和反面警示作用，考核时间、结果及扣分原因及时向被考核企业反馈，考核结果及时向业主及社会公开。

七、市房管中心可根据物业服务考核实际情况适时调整考核办法，报市物业管理工作联席会议同意后实施，考核具体评分标



准由市房管中心根据实际情况制定。

八、本办法自公布之日起实施。