附件2

《金华市住宅小区物业服务质量评价办法》

起草说明

为了规范物业管理活动，完善日常监督检查评价机制，提高物业企业服务水平，根据《金华市物业管理条例》（以下简称“《条例》”）第五十一条的要求，我局经过意见征集、实地调研、召开会议等步骤，起草了《金华市住宅小区物业服务质量评价办法》（以下简称“《办法》”）。现将相关情况说明如下：

一、制定背景

物业管理与群众生活息息相关，涉及千家万户，是重大的民计民生问题，体现城市文明程度，关乎人民群众的安全感、幸福感、获得感。近年来，我市在改善人居环境，加强城市精细化管理等方面做了大量工作，取得了一定成效。但物业管理还存在一些问题和不足，群众反映强烈。为了进一步规范我市物业管理活动，急需出台一套能够促进物业企业服务质量提高的考核评价办法。

二、适用范围

本办法适用范围为金华市行政区域内住宅小区的物业服务。

三、主要内容

《办法》全文分为总则、评价内容和方式、评价结果运用三部分，共十九条。

（一）明确适用范围。

（二）明确部门职责分工。

（三）明确评价内容。

（四）明确评价方式。

（五）明确企业星级评定。

（六）明确评价结果运用。

（七）明确公平公正评价要求。

四、法律依据

《物业管理条例》《浙江省物业管理条例》和《金华市物业管理条例》第五十一条第一款：“市人民政府应当依据本条例和国家、省有关规定制定物业维修资金管理、物业保修金管理、物业服务质量评价办法等具体实施细则。”《关于印发〈浙江省物业服务企业信用信息管理办法〉的通知》（浙建〔2018〕19号）等。

五、征求意见的时间、方式、对象及意见采纳情况

2022年7月29日向各县（市、区）建设局、金华开发区建设局及物业服务企业征求意见。收到各县（市、区）建设局、金华开发区建设局反馈意见9条，采纳5条，部分采纳1条，其余3条不予采纳的意见已与相关部门沟通一致；收到物业服务企业反馈意见8条，采纳2条，部分采纳1条，不采纳5条。于8月15日在市建设局官网展开为期一个月的公开征求意见，共收到8条反馈意见，采纳2条，部分采纳1条，不采纳5条。之后又召集《办法》起草小组进行修改完善，形成了第二稿。11月18日向市发改委、市财政局征求意见，各收到1条意见，均采纳。并于11月18日将完善后的征求意见稿第二次向各县（市、区）建设局、金华开发区建设局征求意见，同时要求各县（市、区）建设局、金华开发区建设局在反馈意见时报请县（市、区）政府（管委会）同意，均反馈“无意见”。2023年5月开始分别赴东阳、义乌、永康、浦江、兰溪、金东、婺城等地再一次开展实地走访调研，与当地建设局、乡镇（街道）、居（村）民委员会和物业服务企业代表座谈交流，经充分研究讨论，广泛吸收各方意见形成《办法》草案。

金华市住房和城乡建设局

2023年9月 日