关于《越城区物业服务企业满意度测评办法

（试行）》起草说明

# 区住房和城乡建设局

一、起草背景

为进一步加强对越城区物业管理活动的监督管理，推动物业服务企业严格履行物业服务合同，提高服务质量和水平，促进住宅小区居住品质整体提升，增强业主满意度，结合我区实际，出台《越城区物业服务企业满意度测评办法（试行）》。

二、主要内容

《越城区物业服务企业满意度测评办法（试行）》包括测评对象、测评部门、职责分工、企业满意度测评、住宅项目星级服务等级综合评定、结果运用等六部分。

1. 确定测评对象，适用于所有在越城区行政区域内开展住宅项目物业管理活动的物业服务企业。
2. 确定测评部门。由物业行业主管部门、街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会等具备物业监督管理职能的部门、业主委员会和行业协会组成。
3. 明确测评部门职责分工。实行区建设局牵头主导，属地街道办事处、镇人民政府具体实施测评，小区业主和业主委员会、行业协会共同参与测评。

4. 明确企业满意度测评方法。将企业满意度测评和在管项目的服务水平综合评定工作有机结合起来，项目日常服务情况由街道办事处（镇人民政府）组织季度测评，小区的季度测评结果向社会公布。根据项目的服务情况，结合主管部门、协会对企业的管理情况及企业开展红色物业、争先创优、接管社区托管小区和信访诉讼情况等形成企业年度满意度测评结果，对结果进行排名后向社会公布。

5. 明确住宅项目星级服务综合评定等级和标准。根据企业满意度测评情况和项目服务情况综合评定服务星级一至五个等级。年度星级服务等级结果向社会公布。

1. 明确结果应用

结果运用上，将小区星级服务等级与评先评优、日常监管等挂钩，对四星级及以上的住宅项目，优先推荐参加各类评优评先活动，对二星级及以下的住宅项目，加强监管，约谈督促企业提升服务质量；对连续两次年度星级评定为一星级及以下的住宅项目，向服务委托方发提醒函。对企业满意度排名靠前、服务等级高的企业和小区项目负责人进行奖励。企业满意度测评结果供物业选聘参考，鼓励建设单位、业主组织同等条件下优先选聘满意度高的企业。

三、意见征求情况

方案的制定过程中，我们征求了区发改局、区公安分局、区民政局、区司法局、区财政局、区应急管理局、区市场监管局、区综合执法局等职能部门及各镇街意见，并根据职能部门和镇街反馈意见进行了修改完善。