附件

关于建立鹤山市物业服务企业黑白名单

工作方案

（征求意见稿）

为加快建立物业服务企业信用管理制度，强化物业服务监督管理，规范我市物业行业服务行为，根据《住房城乡建设部办公厅关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》等工作要求，结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

通过建立物业服务企业黑白名单的方式，对我市物业服务企业进行分级分类并向社会公布。将物业服务水平差、管理制度和责任落实不到位、物业服务纠纷较多且投诉处理不及时的物业服务企业列入重点监管对象。深入推进监管执法进小区，及时发现问题和落实整改，推动我市物业服务企业重合同、守信用、强服务，规范开展物业服务活动，提升我市物业行业整体服务水平。

二、适用对象

本方案适用于为鹤山市范围内住宅小区（以下简称住宅小区）提供专业物业服务的企业。

三、职责分工

（一）负责制定我市物业服务企业黑白名单建立标准；指导和监督我市物业服务企业黑白名单评定工作流程；负责组织、协调各有关部门参与评定工作；负责对黑白单评定结果进行公布。**[责任单位：市住房城乡建设局]**

（二）负责依职责对物业服务企业的管理工作进行评定。**[责任单位：市住房城乡建设局、市公安局、市城市管理综合执法局、市市场监督管理局、市消防救援大队、各镇（街）]**

（三）负责本辖区物业服务企业评分工作；组织、协调业主委员会（物业管理委员会）或居民委员会对物业管理项目服务情况进行评价。**[责任单位：各镇（街）]**

（四）负责协调物业服务企业配合属地镇（街）和业主委员会（物业管理委员会）对物业管理项目服务情况进行评价；协助开展物业服务质量示范小区创建工作；组织开展行业观摩、交流和学习等。**[责任单位：市物业行业委员会]**

四、评定周期

物业服务企业黑白名单评定每两年为一周期，每周期第一年实现物业服务企业评分全覆盖，次年对黑名单企业进行重点监管。

五、评价工作

（一）评分标准

物业服务企业黑白名单是物业服务质量的重要标志，根据企业管理的住宅小区评分结果建立，并由市住房城乡建设局按照规定予以公布。具体评分标准如下：

1.物业服务企业评分采用百分制，总分为100分，得分90分及以上的，评定为优秀；得分60分及以上不足90分的，评定为良好；得分不足60分的，评定为不合格。评分活动中，市住房城乡建设局分值占比为40%，部门综合分值占比为30%，镇（街）分值占比为30%。具体评分细则详见附件。

2.物业服务企业服务项目分布多个镇（街）的，镇（街）的分值取所有镇（街）平均分。

（二）评定方式

物业服务企业评定工作由市住房城乡建设局、市公安局、市城市管理综合执法局、市市场监督管理局、市消防救援大队、镇（街）共同负责，按以下程序开展：

1.部门考评。各属地镇（街）征询居民委员会、业主代表意见（业主委员会或物业管理委员会成员），包括物业管理综合情况、社区文化活动情况、社会治安管理情况、小区稳定情况、群体性事件、投诉处理配合情况、接受属地镇（街）监督指导情况，以及结合现场查勘情况对物业服务企业进行考评。市住房城乡建设局、市公安局、市城市管理综合执法局、市市场监督管理局、市消防救援大队结合日常监管情况对物业服务企业进行考评。各部门完成评分后，将结果报送市住房城乡建设局汇总。

2.实地复核。市住房城乡建设局组织镇（街）、市公安局、市城市管理综合执法局、市市场监督管理局、市消防救援大队对初步评定为优秀和不合格的物业服务企业进行实地复核，审阅小区管理制度、信息公开公示、物业服务标准执行记录等资料，并结合查勘现场管理品质等情况进行最终评定。

3.在两个评定周期之间，存在下列情况之一的物业服务企业，综合评定为不合格：

（1）物业服务企业有违法违规行为的；

（2）在检查材料中弄虚作假的；

（3）被市有关部门公开书面通报批评的；

（4）服务的住宅小区在评定工作之前一年内发生重大安全责任事故的。

4.市住房城乡建设局根据最终评分结果将综合评定为优秀、良好的企业纳入白名单，评定为不合格的企业列入黑名单，并向社会公布。

六、监督管理

市各主管部门以及各镇（街）在评定周期的第二年对物业服务企业进行差异化监督管理。

（一）市住房城乡建设局对获得良好的物业服务企业进行随机抽查，一年一次，抽查率不低于10%；组织相关部门对不合格物业服务企业进行全覆盖检查。

（二）各镇（街）应将物业管理纳入社区治理，发挥属地监管优势，开展常态化物业管理监督检查，对辖区内由不合格物业服务企业提供服务的住宅小区每半年至少全覆盖检查1次。

（三）对评定为不合格的物业服务企业，市住房城乡建设局可向物业服务委托方、业主委员会（物业管理委员会）、居民委员会发出整改物业服务、更换物业服务企业等建议函。

七、工作要求

（一）加强组织领导。建立物业服务企业黑白名单，是强化我市物业服务监督管理，规范我市物业行业服务行为，加强和改善基层社会治理的重要抓手。各镇（街）、各部门要充分认识本项工作的重要意义，加强组织领导，明确职责分工，确保此项工作扎实有效开展。

（二）加大查处力度。各镇（街）、各部门要把本项工作与日常监管结合起来，深入摸查物业服务企业存在的违法违规行为；对检查发现的违法违规线索，要积极主动会同有关部门及时整治处理。

（三）强化宣传引导。各镇（街）、各部门要依职责大力开展相关法律法规和政策的宣传活动，加大对物业管理行政执法人员、基层物业管理工作人员、物业服务企业从业人员及业主委员会（物业管理委员会）成员的法律法规和业务培训教育力度，切实提高依法依规履职能力和专业技术水平。

（四）做好结果运用。市住房城乡建设局和各镇（街）指导建设单位、业主委员会和物业管理委员会参考物业服务企业黑白名单选聘物业服务企业。

附件：1.鹤山市物业服务企业评分表（市住房城乡建设局）

2.鹤山市物业服务企业评分表（市公安局、市城市管理综合执法局、市市场监督管理局、市消防救援大队）

3.鹤山市物业服务企业评分表（镇街）