



# 小区物业评星 实行差异化监管

泉州住宅小区物业服务质量将建立五星考评机制,每年评价1次;对符合条件不参评以及不定星级、一星级项目,将列为重点监管对象

2 海都记者 董加固 文图

小区物业服务涉及千家万户,服务质量的优劣一定程度上关乎着业主的生活质量。近日,泉州市住建局出台《泉州市住宅小区物业服务星级评价管理办法(试行)》(简称《办法》),进一步规范物业服务行为,提升物业服务品质,推动物业融入基层社会治理,提升业主满意度、幸福感。该《办法》自2024年2月1日起试行一年,有效期至2025年1月31日。那么,谁来“评星”?怎么“评星”?哪些小区物业符合“评星”?对于市民关注的这些焦点,《办法》都做了相关规定。



泉州住宅小区物业将建立五星考评机制

## 焦点一 哪些小区物业可“评星”?

《办法》在评价规则方面,提到了参与住宅小区物业服务星级评价的项目,也就是符合“评星”的条件有8条:包括物业服务企业按物业服务合同约定管理该项目1年以上,项目入住率需达50%及以上,分期开发项目以分期开发面积为准;项目物业服务合同已按规定向物业主管部门备案;物业服务企业及项目、项目负责人已在泉州市物业项目管理系统完成信息采集;申报项目须在截止申报之日止的前1年内未发生因物业服务企业的责任引发的各类重大安全责任事故;未发生因物业服务企业责任引发的重大群体或越级

上访事件,影响社会稳定和正常社会秩序,造成恶劣影响的;未存在虚报维修项目或维修项目工程量挪用住宅小区专项维修资金行为的;物业服务企业未发生因全部或部分责任在管理服务方面存在问题被物业主管部门或街道办事处(镇人民政府)责令限期整改,拒不整改的;未存在物业主管部门认定的其他严重不良行为情形的。

符合“评星”参评条件的住宅小区物业服务企业,应登录“泉州市物业项目管理系统”填报参评的项目星级,向属地县级物业主管部门申报,提交材料并加盖物业服务企业公章。



物业星级评价实行动态管理

## 焦点二 谁来“评星”?怎么“评星”?

《办法》在星级评价方面明确要成立评价小组。县级物业主管部门应根据辖区参评项目数量及工作需要,组织街道(乡镇)分别成立由分管领导任组长的星级评价小组,进行街道(乡镇)间参评项目的交叉互评。每个评价小组应不少于5人,其中物业行业专家(从业人员)应不少于3人,行业专家可从县级物业管理行业专家库中抽取或从辖区物业企业工作

人员中抽调,存有利害关系的参评人员应予回避。

一至四星级评价。对照《评价标准》,评价小组审阅参评项目物业管理档案、查阅项目管理制度和标准执行记录等资料,结合现场查勘进行评分。经评分分值在60分(不含)以下的项目,不评星级。分值在60~70分(不含)的评为一星级项目,70~80分(不含)的评为二星级项目,由评价小组

直接核定。经评分小组评分在80分以上的,由县级物业主管部门组织复核,经复核分数在80~90分(不含)的评为三星级项目,90~95分(不含)的评为四星级项目。评分在95分以上的,由县级物业主管部门报送市级物业主管部门参加五星级项目评价,县级申报参加五星级评价的项目一般不应超过辖区参评项目数量的10%。核定为一

至四星级的物业服务项目,由县级物业主管部门向社会公示,公示期不少于7日。

五星级评价。市级物业主管部门依照《评价标准》对参加五星级评价的项目进行评价,评价结果公示7日后予以核定为五星级项目并颁发铭牌。未达标准的由县级物业主管部门认定为四星级项目。住宅小区物业服务质量星级评价每年开展1次,实行动态管理。

## 焦点三 “评星”后有什么用?

《办法》在结果应用方面明确,住宅小区物业服务质量星级评价为五星级的,给予评价项目的项目经理信用评价加3分;四星级的,给予评价项目的项目经理信用评价加2分。住宅小区符合条件不参评或被评为不定星级的,给予评价项目的项目经理信用评价减3分;评为一星级的,给予评价项目的项目经理信用评价减2分。对星级评价过程中发现问题拒不整改或整改后未达到要求且无法证明已充分履职的,给予评价项目的项目经理信用评价减5分。连续两个年度住宅小区符合条件不参评或被评为不定星级及一星级的,县级物业主管部门及小区所在街道(乡镇)可向物业服务委托方发提醒函,建议委托方重新选聘物业服务企业。

在管小区评价总分的加权平均值,作为物业服务企业服务质量评价依据。对于得分在95分(含)以上的,给予物业服务企业信用评价加5分;得分在90(含)~95分的,给予物业服务企业信用评价加3分;得分在70分以下的,给予物业服务企业信用评价减10分,并在企业投标新项目时给予评标总分扣2分。

住宅小区物业服务星级评价结果可作为物业主管部门实行差异化监管的依据之一,对符合条件不参评项目以及不定星级、一星级项目,列为重点监管对象,增加日常监督频次。对为四星级、五星级住宅小区提供服务的物业服务企业、项目负责人,以及形成值得借鉴推广经验模式的物业服务企业在政策扶持、评先评优、奖励激励等方面予以支持。

## 大排查大整治 大约谈大督导

泉州台商区将开展消防安全除患攻坚行动 A02

## 泉州文化闪耀东方之珠

高甲戏应邀赴港参加中国戏曲节 A04

## 缅甸电诈四大家族覆灭记

白所成等10名缅北重大犯罪嫌疑人被押解回国 A03

## 史上第一副春联 出自哪位国君?

一起来聊聊那些妙联背后的趣事 A08