自贡市物业服务企业监督考核办法

为进一步规范我市物业服务企业经营行为，提升服务水平，促进我市物业服务市场健康发展，推进物业服务企业积极参与创建全国文明城市工作，根据国务院《物业管理条例》、《四川省物业管理条例》和市政府《关于加强全市物业管理工作的意见》（自府发〔2013〕16号）等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

一、考核对象

依法设立、具有独立法人资格、已在物业管理行政主管部门建立企业信用档案，在本市范围内从事物业管理服务活动的物业服务企业，包括注册地在我市以及在我市办理入市登记的外地物业服务企业。

二、考核原则

坚持实事求是，公开、公平、公正的原则，突出企业的实绩和服务水平，确保物业服务企业监督考核活动有公信力。参与考核人员应坚持廉洁自律、秉公办事的原则，对违反规定的工作人员，将依据有关法律法规给予处理。

三、组织实施

市住房和城乡建设局指导各区县物业管理行政主管部门开展考核工作。

各区县物业管理行政主管部门负责实施本行政区域内物业服务日常检查、监督及考核工作；指导各街道办事处（乡镇人民政府）开展辖区范围内物业管理项目的考核。

四、考核内容

考核方式分为“日常考核”与“年终考核”。

日常考核以物业服务企业管理服务水平为主，分为基础管理、共用部位、共用设施设备管理、秩序维护、环境卫生管理、绿化管理、参与文明创建六个方面，具体标准按照《自贡市物业服务企业日常考核评分细则》执行。

年终考核包括物业服务企业机构设立、规章制度、档案管理、科学管理内容，具体标准按照《自贡市物业服务企业基础建设考核标准》执行。

五、考核方法

**（一）考核方式**

1.日常考核：日常考核采用实地明查或暗访，由项目所在地区县物业管理行政主管部门组织街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会、业主委员会或者业主代表等开展，原则每半年1次，上半年于1-6月期间进行，下半年于7-11月期间进行，主要结合创建全国文明城市工作要求，对物业服务企业日常服务情况进行现场考评，对检查中存在的问题责令物业服务企业进行整改。得分采用抽查各物业服务企业管理项目得分的平均值。

2.年终考核：年终考核由企业（外地企业分支机构）注册地物业管理行政主管部负责考核。

**（二）记分方法**

对各物业服务企业全年考核设定综合达标总分为100分，考核得分在90分（含）以上的为优秀，75分（含）以上为良好，60分（含）以上为合格，60分以下为不合格。其中：日常考核占70%；年终考核占30%。物业服务企业年度综合考评分数=所管项目日常考核平均分×70%+年终考核分×30%。

六、考核结果运用

（一）对综合考核结果为优秀的企业，由市住房城乡建设局通报表彰，推荐参加先进企业评选，并按物业服务企业信用信息管理办法加分。

（二）对综合考核结果为不合格的企业，由市住房城乡建设局通报批评并限期整改，整改未达标前限制承接新项目。同时，按物业服务企业信用信息管理办法减分。

（三）所有物业服务企业考核结果将在媒体上进行公布。

七、一票否决情况

有下列行为之一的物业服务企业，年度考核直接评定为不合格：

（一）挪用住宅专项维修资金的；

（二）因物业服务企业责任被媒体公开曝光在社会造成恶劣影响的；

（三）因物业服务企业责任引发重大群体上访或越级上访事件，影响社会稳定，造成严重不良后果的；

（四）被住房城乡建设主管部门公开通报后拒不整改，或者一年内累计被公开通报三次（含三次）以上的；

（五）经行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任发生的重大安全事故的；

（六）拒不配合监督考核的；

（七）经物业管理行政主管部门认定的其他严重不良行为。

八、其他要求

（一）各物业服务企业务必高度重视考核工作，要作为企业的基础工作来抓，对照考核内容，完善物业管理服务标准，全面提高企业自身管理水平。

（二）本办法下发后，各物业服务企业要认真组织学习，并结合本企业实际，参照有关物业管理的政策法规，认真贯彻落实。

（三）本办法在操作中将进一步完善，各参与单位可提出合理化建议，使考核工作更科学，更具操作性。

（四）本办法自下发之日起施行，暂定期一年。