附件

2018年度杭州市物业管理优秀住宅

小区(大厦)考评工作方案

为规范物业服务，促进行业创先争优，提升行业形象，有序改善居民居住、工作环境和质量，提高物业管理服务水平和行业满意度，特制订2018年度杭州市物业管理优秀住宅小区（大厦）考评工作方案。

一、申报基本条件

1.参评项目符合城市规划建设要求，配套设施齐全。住宅小区总建筑面积5万平方米以上，别墅、排屋2万平方米以上，大厦2万平方米以上，入住率或使用率达60%以上。

2.参评企业加入杭州市物业管理协会组织，建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准。

3. 参评项目交付使用满两年以上，参评企业对参评项目已提供专业化物业管理满一年以上，双方签订的《物业服务合同》（包括前期物业服务合同）职责约定清晰、履约情况良好，业主满意率和物业服务费收缴率不低于85%。

4.参评项目纳入辖区行业主管部门物业管理项目检查考核范围；本年度物业管理项目检查考核记分不超过3分。

 5.参评企业和所服务项目在截止申报之日一年内，无重大责任事故、无重大有效投诉、无重大通报和媒体曝光事件；申报前一年度或当年被相关部门行政处罚的小区物业服务企业在评优评先工作中予以“一票否决”；在“零发案小区”和“控案先进小区”创建中，对发案率连续上升并被市公安部门通报的小区物业服务企业，在评优评先工作中予以“一票否决”。

6. 参评企业和所服务项目积极落实市、区行业主管部门组织开展的各项活动，按要求完成且富有成效。

 7.参评企业和所服务项目积极配合相关职能部门开展计划生育、垃圾分类、文明城市指数测评等相关工作。

参评企业申报的参评项目若不符合上述任一条件的，都不予以申报。

二、评选标准

参评项目在达到申报基本条件后，按照《杭州市物业管理优秀住宅小区标准及评分细则》、《杭州市物业管理优秀大厦标准及评分细则》进行考评。各区、县（市）物业管理协会（工作片会）推荐上报的项目，预评预验分值不得低于90分。

三、评选步骤和时间安排

**1.申报推荐（3月15日—4月15日）**。各区、县（市）物业管理协会（工作片会）应根据申报基本条件，严格把关，在辖区范围内推荐上报不超过5个符合条件的项目名单，于4月15日前，填写好《杭州市物业管理优秀住宅小区（大厦）推荐项目基本情况表》报杭州市物业管理协会秘书处。

**2.预评预验（5月1日—6月30日）**。杭州市物业管理协会秘书处根据各区、县（市）物业管理协会（工作片会）推荐的项目名单进行初步审核，拟定考核候选名单下发各区、县（市）物业管理协会（工作片会）。各区、县（市）物业管理协会（工作片会）将候选名单在物业管理区域内进行现场公示，听取业主、业主委员会、社区居民委员会的意见之后进行预评、预验；申报企业填写《达标申报表》并经业主委员会、社区居民委员会盖章确认后报各区、县（市）物业管理协会（工作片会）审核，并编制申报材料；各区、县（市）物业管理协会（工作片会）于6月30日前将预评预验结果、公示情况（包括公示照片）、公示结果说明、《达标申报表》、申报材料汇总后统一报送杭州市物业管理协会秘书处。

**3.考评验收（9月1日—10月31日）**。杭州市物业管理协会组织行业专家进行现场考评、打分，根据打分高低和日常管理的业绩记录，初定2018年度杭州市物业管理优秀住宅小区（大厦）名单。

**4.公示（11月底前）**。将考评初定名单进行公示，征集广大市民意见，接受社会监督。

**5.公布考评合格名单（12月底前）。**将公示无异议或异议不成立的通过考评的项目，由杭州市物业管理协会发文公布，并将考评结果报送市、区行业主管部门。

四、工作要求

各区、县（市）物业管理协会（工作片会）要认真借鉴往年的考评经验，做好本次考评工作的组织和推荐工作，发动辖区物业服务企业和业主委员会积极参与，指导考评工作有序进行，保证考评工作的公正性和权威性。各物业服务企业要高度重视，积极参与，认真做好申报工作，把考评过程作为自我总结、自我教育、自我激励的过程，进一步提升企业服务形象，提高物业管理服务水平。