附件1

2018年度杭州市物业管理优秀住宅

小区（大厦）复评工作方案

为检查和督促物业服务企业做好物业管理工作，保持和巩固市优项目的先进和示范性，提高物业管理服务水平和质量，特制订2018年度杭州市物业管理优秀住宅小区（大厦）复评工作方案。

一、复评对象

2018年复评对象为获得2013年创建的所有杭州市物业管理优秀住宅小区（大厦）称号的住宅小区和大厦（以下简称“市优”）。

复评对象有以下情形之一的，将取消“市优”称号：

1.已不实行专业化物业管理以及虽实行专业化物业管理但自获得“市优”后业主委员会未按规定换届、备案或不能正常履行职责的；

2.未纳入物业管理项目检查考核范围[萧山、余杭、富阳、县（市）除外]或无合法有效的物业服务合同的；

3.项目区域内在申报之日前2年内发生过以下一种及以上物业服务企业有责任事故的情况：火灾、人员伤残（死亡）、经济损失2万元以上的重大设施设备或业主财产损失、项目处工作人员在项目内作案被治安拘留或构成刑事犯罪、发生对行业有较大负面影响、有相关部门重大通报的事件；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”。

4.聘请的物业服务企业发生变更后，未及时在项目所在地的区、县（市）住建（房管）局进行备案的；

5.项目区域内监控、消防、电梯等共用设施设备存在严重安全隐患，以及业主（使用人）满意率、社区居民委员会评价和行业专家考评得分低于设定最低标准线的；

6.应进行复评，但物业服务企业放弃申报或业主委员会不同意申报的。

2014至2017年期间创建的“市优”项目中，如出现因管理服务水平下降、业主意见较大或物业服务企业发生变更的，经各区、县（市）物业管理协会（工作片会）确认，可提前在2018年进行复评；其中，因管理服务水平下降、业主意见较大提前复评的项目，应由业主委员会公示征得双过半以上业主同意后提交书面报告。

二、职责分工

2018年“市优”复评工作按照统一领导、分级实施、共同参与的原则，由杭州市物业管理协会统一负责制定复评方案、确定复评对象、公示征求社会意见和通报复评结果等各项工作；各区、县（市）物业管理协会（工作片会）按照要求具体负责组织落实对辖区内复评项目的梳理确认、通知企业申报、公示征求社区意见、组织专家考评、提出具体处理意见等工作。相关物业服务企业、业主委员会、社区居民委员会要积极参与并协助有关单位做好复评工作。

三、复评步骤及时间安排

**1.梳理确认（4月15日前）**。各区、县（市）物业管理协会（工作片会）对辖区内的“市优”项目情况进行梳理确认后报杭州市物业管理协会秘书处备案。

**2.通知、公示（5月31日前）**。各区、县（市）物业管理协会（工作片会）对应参加“市优”复评的项目逐个通知相关物业服务企业进行申报，做好复评的相关准备工作。在企业确认参加申报后，各区、县（市）物业管理协会（工作片会）应在参评项目区域内的显著位置（主要出入口、宣传栏等不少于3处）进行不少于7日的公示，听取广大业主相关意见。

**3.申报（6月30日前）。**物业服务企业在杭州市住保房管网（网址：[www.hzfc.gov.cn](http://www.hzfc.gov.cn/)）网上办事栏目“表格下载”中下载《杭州市物业管理优秀项目复评申报表》，经业主委员会盖章确认后报所在地的区、县（市）物业管理协会（工作片会）（一式两份）。**同时下载《业主（使用人）满意率调查表》并填写完成项目区域内专有部分业主（使用人）房号后，以电子文档的形式发送协会邮箱：**[**3186939640@qq.com**](mailto:3186939640@qq.com)**。**各区、县（市）物业管理协会（工作片会）于6月30日前将《复评申报表》、公示情况（包括公示照片）、公示结果汇总后报送杭州市物业管理协会秘书处。

**4.评审（9月1日-10月31日）。**评审由业主（使用人）满意率、专家考评得分和社区居民委员会评价得分三部分构成，具体如下：

（1）业主（使用人）满意率，由物业服务企业领取经杭州市物业管理协会、区、县（市）物业管理协会（工作片会）共同盖章后的“业主（使用人）满意率调查表”，会同业主委员会组织开展满意率调查工作，统计汇总调查结果并经公告7日后报所在地的区、县（市）物业管理协会（工作片会）。业主（使用人）满意率按已征询的业主（使用人）中表示满意的人数与表示基本满意的人数之和除以项目区域内专有部分业主（使用人）总人数计算。

（2）专家考评得分，由杭州市物业管理协会组织行业专家对照市优复评标准、评分细则对参加复评项目进行逐个考核打分。

（3）社区居民委员会评价得分，由各区、县（市）物业管理协会（工作片会）征求复评项目所在地的社区居民委员会对物业服务企业在管理期间的物业管理服务工作综合情况进行评定打分。

上述三项评审内容满分均按100分计，且设定最低标准线分别为75分、80分、90分，权重各占50%、30%、20%，加权后综合得分在80分（含）以上且每项得分均高于最低标准线的，拟通过复评；综合得分低于80分或综合得分在80分（含）以上但有一项分值低于最低标准线的，复评不予通过。

**5.公示（11月底前）。**对拟通过复评的项目进行公示，征集广大市民意见，接受社会监督。

**6.公布复评结果（12月底前）**。将公示无异议或异议不成立的通过复评继续保留“市优”称号的项目和未通过复评取消“市优”称号的项目，由杭州市物业管理协会发文公布，并将复评结果报送市、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，做好本次复评工作的组织领导，对辖区内“市优”复评项目要加强指导。各相关物业服务企业要高度重视，积极参与，认真做好复评各项工作。