

威海市环翠区人民政府办公室
关于印发《环翠区物业服务项目星级管理
考核办法》的通知

各镇政府、街道办事处，里口山管理服务中心，区政府有关部门、单位：

《环翠区物业服务项目星级管理考核办法》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

威海市环翠区人民政府办公室

2021 年 12 月 17 日

（此件公开发布）

环翠区物业服务项目星级管理考核办法

第一条 为加强物业服务行业监管，规范物业服务企业经营行为，构建行业诚信体系，提高物业管理服务质量，提升物业服务社会满意度和“精致社区”建设水平，根据国家、省、市物业管理相关规定，结合我区物业行业实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于环翠区实施专业化物业服务的在管物业项目。

第三条 物业服务项目星级管理考核，实行月考年评、以分定星、以星定奖，遵循政府引导、企业主体、公正透明、动态管理的原则。通过对物业服务企业配合基层开展工作、守法诚信经营、服务质量、小区安全管理、服务对象满意度等情况进行测评考核，并根据测评考核情况分别授予五星、四星、三星及进步奖。

第四条 建立完善“党建引领红色物业，合力共建精致社区”的长效工作机制，坚持党建统领，强化社区物业党建联建，推动物业服务提质增效，提升业主满意度。

第五条 区住建局指导全区物业服务项目星级考核和负责审核、汇总、报告等工作，各镇街负责本行政辖区内物业服务项目具体考评考核工作。

第六条 申报年度物业服务项目星级管理评定的，应当符合以下条件：

（一）实行专业化物业服务且由物业服务企业服务时间达 1

年以上。

（二）实行项目经理人负责制，项目经理通过威海市物业管理协会物业服务项目经理人执业资格考核。

（三）物业服务企业具有相应信用等级证明材料。

（四）未发生因与业主、业主委员会矛盾纠纷引发的群体性事件或因企业责任致小区内发生生产安全责任事故。

（五）申报五星级、四星级的物业项目，物业服务费收缴率必须达到 95%、90%以上；矛盾纠纷投诉率低于 2%、5%。

第七条 物业服务项目星级管理评定程序如下：

（一）星级申报。每年 4 月份，符合申报条件的物业企业向项目所在镇街申报星级争创目标、争创措施。申报材料包括《环翠区物业服务项目星级评定申报表》、项目概况、企业营业执照影印件、企业信用等级证明材料影印件、项目经理资格证书影印件、物业服务合同影印件。

（二）星级争创。参评项目要按照《环翠区物业服务项目星级管理评分细则》制定争创星级的具体工作措施，区委组织部、区住建局、各镇街、社区党组织、业主委员会和业主代表对参评项目进行全程监督指导，不定期开展暗访和抽查（含市级精致城市创建检查、区级精致社区创建检查、红色物业工作检查情况），检查情况作为年终评定的重要参考依据。

（三）星级评定。每年 11 月-12 月，区住建局牵头组织区委组织部、各镇街、社区党组织、业主委员会或业主代表对申报项

目星级创建情况进行年度综合考评打分。考核实行评议评分方式，总分 100 分，业主委员会和业主代表、社区党组织（居委会）、各镇街、区住建局、区委组织部各占 20 分。

（四）星级公示。经综合评定达到物业服务项目星级评定标准的，由项目所在地镇街组织在小区醒目位置书面形式公示 7 天，公示期满且无影响星级评定结果问题的，确定为相应星级项目。

（五）星级兑现。对评定为进步奖、三星级、四星级、五星级的物业服务项目授予星级铭牌，进行表彰奖励。其中五星级奖励 8 万元、四星级奖励 5 万元、三星级奖励 3 万元，进步奖奖励 2 万元。年度评奖比例不超过物业服务项目总数的 20%，其中进步奖比例不超过 5%，奖励资金总额不超过 200 万元，按实际发生情况由区、镇街按照 1:1 的比例承担。奖励资金用于奖励物业项目管理人员比例不低于 20%，剩余用于小区红色物业建设等。

第八条 对违反《威海市物业管理办法》，有下列行为之一的，物业服务项目不得评定为星级项目：

（一）将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的；

（二）依法承接物业前，未对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验的；

（三）未将物业服务合同报送备案的；

（四）业主大会依法解聘后，不按规定退出物业管理区域，不履行相关义务的；

（五）擅自改变物业管理用房用途，擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营，隐匿、侵占业主公共收益的；

（六）不履行物业服务合同，导致业主投诉较多，发生到市集访的、到区集访两次以上的；

（七）因企业责任致小区内发生安全责任事故，导致人员伤亡的；

（八）因物业管理责任造成消防设施、器材严重损坏，被消防部门确定为重大火灾隐患单位，逾期不整改的；

（九）因企业自身原因导致小区发生重大网络舆情，造成恶劣社会影响的；

（十）1年内被市、区物业主管部门书面通报批评2次（含）以上的；

（十一）因物业服务不到位出现相关案件，造成较大负面影响的；

（十二）达不到年度市级红色物业考核标准的。

第九条 物业服务项目星级评定结果，抄报威海市住房和城乡建设局，抄送环翠区发展和改革局，记入威海市物业企业信用信息系统及环翠区公共信用信息平台，作为物业服务企业信用评价重要依据。获得“四星”（含）以上的物业服务企业，建议在政府采购等公共资源交易活动中，依法依规给予信用加分；在行业评先评优中，给予优先推荐；在建设单位、业主大会组织的物业服务招标投标中，建议招标人采取信用加分。

第十条 建立物业服务项目星级管理巡查机制，对各级、各部门在检查、抽查中发现已授牌物业项目服务质量下降，达不到所授星级标准的，责令限期整改，限期整改不到位的，在次年星级评定中给予双倍扣分。

第十一条 物业服务企业应将物业服务项目星级管理铭牌置于申报物业服务项目醒目处，便于业主识别。

第十二条 物业服务项目星级管理是创建“精致社区”的重要内容，是从群众普遍关心的实际问题入手，创新社区管理工作的重要手段。区住建局负责发挥好牵头抓总作用，强化组织指导。各镇街负责坚持星级物业管理与属地管理相结合，履行好属地职责，精心组织实施。各社区党组织负责强化党建引领，促进社区物业党建联建工作措施落实、红色物业元素落地、红色资源共享。各有关部门负责坚持共建、共治、共享，各司其职，通力配合，共同开创我区精致社区建设与物业管理良性互动的崭新局面。

第十三条 由环翠区住建局负责解释。

第十四条 本办法自 2021 年 12 月 17 日起施行，有效期至 2024 年 12 月 17 日。