

关于开展 2023 年长宁区住宅物业服务企业 综合测评的通知

各街道办事处、镇人民政府，各物业服务企业：

为进一步建立健全长宁区物业服务企业绩效评价机制，促进物业服务企业依法经营、优质高效和全面良性发展，提高本区住宅小区物业服务整体水平，打造“美丽家园”的宜居社区环境。现就开展 2023 年长宁区住宅物业服务企业综合测评工作，通知如下：

一、测评目标

通过“线上+线下”的物业服务企业综合测评机制，加强本区住宅小区物业服务企业的监督管理，引导各住宅小区业主大会、业委会选聘优质物业服务企业，推动形成“优胜劣汰、失信失业”的市场环境，促进本辖区内物业服务企业及从业人员依法履约、守信经营。

二、测评对象

长宁区辖区内提供住宅小区满半年以上（按截止 2023 年 1 月 1 日计算）一体化物业服务的物业服务企业。

三、测评方式

以政府购买第三方服务的形式，委托第三方测评机构实施。每半年以系统核验、资料查验、现场考评、部门汇总等方式相结合，对当年物业服务企业住宅小区物业管理情况，开展综合测评

工作。

四、测评指标

本测评指标分为八个部分，分别为物业企业党建情况、法律法规执行情况、物业服务落实情况、信访热线处置情况、行政部门管理情况、重点工作推进情况、居民满意评价情况、社区治理创新特色。

（一）物业企业党建情况

根据物业服务企业党建工作有关情况，在组织覆盖、党员先锋、阵地建设等方面开展测评。

（二）法律法规执行情况

根据物业行业现行法律、法规、规章及规范性文件等文件的执行情况，包括但不限于《民法典》、《物业管理条例》、《上海市住宅物业管理规定》、《上海市商品住宅专项维修资金管理办法》、《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》等方面规定。

（三）物业服务落实情况

根据《住宅物业管理服务规范》、《上海市住宅物业服务履约质量评价暂行办法》等文件要求，对物业服务企业提供物业服务的实际落实情况进行测评。

（四）信访热线处置情况

根据“12345”市民热线、“962121”物业服务热线、人民政府来信来访等相关部门反馈的报修、投诉处置情况开展测评。

（五）行政部门管理情况

根据房管部门、城管执法部门等相关行政管理部门反馈的行政执法、诚信记分等情况开展测评。

（六）重点工作推进情况

根据市、区本年度物业管理重点工作相关要求，聚焦“一码知小区”信息化工作，以及其他如垃圾分类、全国文明城区创评及国家卫生区创评等方面工作的推进落实情况开展测评。

（七）居民满意评价情况

根据各小区居民对物业服务企业在管理、保安、保洁、保修、保绿等方面的满意度评价开展测评。

（八）社区治理创新特色

分为两个部分，一是物业服务企业根据市、区两级有关物业管理的试点、推广工作，完成或基本完成工作目标，并提交书面档案及文字资料的；二是物业服务企业在本区住宅小区物业管理中，形成社区治理创新特色，如红色物业、智慧物业、数字化转型等创新服务，能进行复制推广的，并提交书面档案及文字资料的。

五、测评分值

本次住宅物业服务企业综合测评总分为 100 分，其中物业企业党建情况 5 分、法律法规执行情况 35 分、物业服务落实情况 25 分、信访热线处置情况 8 分、行政部门管理情况 10 分、重点工作推进情况 7 分、居民满意评价情况 10 分。社区

治理创新特色 为加分项， 由物业服务企业自行申报，每符合 1 项年度测评分值加 1 分，最多不超过 2 分。

六、测评等级

根据物业服务企业所得年度测评分值，结合社区治理创新特色，分为优秀企业、 良好企业、达标企业、不达标企业（详见表 1）。

序号	测评等级	基础分
1	优秀企业	90 分及以上
2	良好企业	75 分及以上
3	达标企业	60 分及以上
4	不达标企业	60 分以下

表 1

七、一票否决

物业服务企业发生以下情况的，采取一票否决制，直接评定为不达标企业：

- 1. 未在 “上海市物业管理监督与服务平台 ” 注册并审核通过的物业服务企业；
- 2. 根据 《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》，当年在长宁区失信行为信息分值满 18 分（含长宁区项目经理失信行为信息分值折算）的物业服务企业；

3. 当年在长宁区发生严重治安、消防安全等事故或居民投诉并被媒体曝光等重大影响的事件。

八、测评准则

第三方测评机构根据测评指标，对测评对象在管的各小区分别进行测评，物业服务企业应当予以配合并提供相应资料，不配合提供资料或无资料的视作该项指标未达成。根据每个物业服务企业、小区指标分别计分汇总后，计算出每个物业服务企业的最终测评分值和测评等级，如物业服务企业发生一票否决情况时，测评等级直接调整为不达标企业（如当年测评等级原非不达标的，不计算在不达标连续、累计次数内），测评等级有效期为一年。

九、测评结果的应用

（一）在本区物业管理的应用

1. 根据住宅物业服务企业综合测评工作，作为物业服务一体化测评工作考评的依据。

2. 住宅物业服务企业综合测评结果作为物业服务企业在本区业务拓展、绩效考评、创先评优、申报示范点等各项工作的重要依据。

3. 住宅物业服务企业综合测评的结果将在本区住宅小区进行物业服务企业选聘时，提供业主大会参考。

（二）对优秀企业的支持措施

上年度测评等级为优秀企业的物业服务企业，在以下工作中优先给予支持：

1. 市、区各类创先评优工作；
2. 推荐加入 “长宁区临时物业服务预选库 ”；
3. 其他需要推荐优秀企业的情况。

（三）对不达标企业的惩戒措施

上年度测评等级为不达标企业的物业服务企业，在以下工作中加强监督管理：

1. 约谈物业企业负责人；
2. 列入重点督查名单内，加强抽查频次。

长宁区住房保障和房屋管理局

2023 年 4 月 13 日