

关于开展 2024 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，打造长宁宜居社区环境。现就开展 2024 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”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、诚信经营。

二、测评对象

长宁区辖区内提供住宅小区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、有关部门信息汇总等方式相结合，并采取明查与暗访相结合的现场考评模式，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

本测评指标分为十个部分，分别为物业企业党建情况、企业综合实力情况、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、物业失信行为惩戒和社区治理创新特色。

（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）企业综合实力情况

对物业服务企业在行业协会、行业工会、管理规模等方面开展测评。

（三）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办法》等方面规定开展测评。

（四）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开展测评。

（五）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。

（六）行政部门管理情况

根据各级房管部门日常检查情况开展测评。

（七）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，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。

（八）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开展测评。

（九）物业失信行为惩戒

对物业服务企业违反法律法规，被行政管理部门诚信记分或行政处罚等情形开展测评。

（十）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推广试点工作，完成目标的；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。

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、企业综合实力情况 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7分、重点工作推进情况5分、居民满意评价情况10分。物业失信行为惩戒为扣分项，每发生1起按规则扣分；社区治理创新特色为加分项，符合要求加且只加1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	80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，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。

附件：2024 年长宁区住宅物业服务企业综合测评指标

上海市长宁区住房保障和房屋管理局
2024 年 4 月 8 日