

附件：

《深圳市物业管理信用评价与管理办法（征求意见稿）》意见采纳情况反馈表

序号	具体意见	采纳情况	说明
1	建议强制要求物业企业公开财务收支状况，并对属于公共物权部分收益进行业主分红。	解释说明	<p>1. 市住房和建设局已出台《深圳市业主共有资金监督管理办法》（深建规〔2020〕8号），该办法在《深圳经济特区物业管理条例》的基础上，进一步细化了对业主共有资金账户信息公开的规定。具体可在市住房和建设局官网查阅《深圳市住房和建设局关于印发〈深圳市业主共有资金监督管理办法〉的通知》（深建规〔2020〕8号）。</p> <p>2. 本办法附件《计分标准》表五第1.7项和第13.4项，已将“违反《条例》第七十三条规定，未定期与数据共享银行核对本物业管理区域业主共有资金账目并按季度公示”和“违反《条例》第六十一条，未对上一年度物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度物业服务项目收支预算予以公示”等行为列为物业服务企业的不良行为。</p>
2	<p>1. 合同到期的物业不应形成事实管理，如果没有业委会的小区，政府应该牵头举办业主大会，更换还是续约，不应让服务不好的物业继续作威作福。</p> <p>2. 对于商住一体的小区业主大会往往无法召开，政府应该找到解决的途径，而不是放任。</p>	解释说明	<p>根据《民法典》第278条，解聘、续聘、选聘物业服务企业由业主共同决定。我局目前已建立了电子投票系统，通过信息化手段助力业主大会会议的召开。</p>

序号	具体意见	采纳情况	说明
3	<p>希望贵局加大对物业公司的管理，目前深圳物业公司没有一家是自愿放弃某栋小区的物业管理，很多小区的业主对物业公司不满意，因为深圳特殊情况，很多业主有多套房，或者业主没有在深圳，物业公司不提供业主的联系方式，联系所有业主非常困难，选举业委会成员一般是物业推荐，业主们大多不认识，随便投票，业委会的人是兼职，他们有自己的事情要做，没有太多时间管理这些事情，还有一些业委会的成员本身跟物业很熟，有一些利益关系，这些问题给物业公司钻空子，物业公司为了赚钱，除了日常的物业管理服务以外，在维修基金方面有很大的漏洞，我们业主交的维修基金二十多年没有进行维修，电梯二十多年也不更换，当发现物业公司不满意时，想换物业公司非常困难，有些业主因为更换物业报警，公安介入才能更换物业公司，这些说明了物业公司盈利巨大。没有部门监管他们，比如：南山区桃源村，前几年物业管理很差，业主们要更换物业公司未果，后来物业公司做出改进，但是二十多年来没有更换电梯，电梯经常坏，大堂地面破损严重没有更换过，比如：福田区都市阳光名苑也是二十多年的小区，电梯经常坏，楼道通风设备不开，走道玻璃封闭，等电梯的时候人都要窒息，这些问题反应到物业，物业找各种理由不理，业委会跟物业是一个态度，现在我们业主忍无可忍，通过业主组成的义工联系上一部分业主建群，想更换业委会和物业，因为物业不提供业主联系方式，义工只能通过一家一户联系（任然联系不到全部业主），因为人数不够无法召开业主委员会，不能更换业主委员会成员和物业公司，业主们都意见很大，多次投诉街道，效果不大，业委会的成员也不辞职（任期三年，目前只满一年），物业公司死活不走，口口声声说经营亏损，物业公司一直在学雷锋吗？现在物业公司面临无人管理，大量的维修基金不知道去了哪里？我们业主的权益得不到保障，希望贵局对全市物业公司进行摸底和管理，了解每个老小区是否更换电梯，大厅和小区里面是否在翻新和维护，物业公司的维修基金是否真正用在小区维修上，如果没有用于维修，钱去了哪里？维修基金用了，用在哪里？</p>	解释说明	<p>1. 新旧物业交接问题、违规使用或者侵占维修资金等问题，以及未按规定公示物业专项维修资金的使用情况等情形，均已列入企业不良信息，详见本办法附件《计分标准》表五第1.4、16、4、27项。</p> <p>2. 同时，本办法第37条规定，“被行政机关责令限期退出但拒不退出物业管理区域的”和“因侵占、挪用业主共有资金受到行政处罚或者判处刑罚，并造成实际损失的”等情节严重的行为，纳入物业行业风险名单管理。</p>

序号	具体意见	采纳情况	说明
4	<p>首先我非常感谢政府出台这个办法，我是南山南景苑的业主，小区也苦物业公司乱作为久矣。却因为商住一体，业主大会迟迟不能召开，无法解聘物业公司，造成事实上没有人可以监管物业公司。我希望政府着力加大对物业公司的监管，让他们能进能退，不能进来后，没有业主大会就不能解聘。我主要关心业主的呼声如何让监管部门听见，二是对服务极差的物业公司的惩罚措施是否有足够的威慑力。对于征求意见稿，我有以下建议和疑问：</p> <p>1. 第八条、第九条均提到业主满意度评价，但是住建局从哪里可以看到业主的评价？如果由物业公司上报，肯定会有作假。如果有信息平台，可否加大推广力度，让业主都用起来。</p> <p>2. 第28条规定的惩罚措施，对一个就趴一个小区上吸血，根本不想参加政府采购的物业公司没有什么威慑力，能否对服务极差C等的这种公司，要求限期退出，让A等的物业公司接管？或者对物业公司罚款。</p> <p>3. 对于已经列为C级的物业公司，可否不要让本街道办的人监管巡查，物业在一个小区久了和街道办的人都非常熟了，是否可让各个街道办交叉巡查下面的物业公司，防止不作为包庇等行为。我们小区物业纵容会所办成酒店式公寓，侵占消防通道，本街道办根本就不管。</p> <p>4. 物管信息平台对于物业公司销售小区内的广告位收费这些情况有没有采集？这种算不算第37条所述侵占业主共有资金？</p>	解释说明	<p>1. 业主满意度评价的途径：业主关注“深圳市物业管理公众服务”微信公众号—“我的小区”—绑定业主身份—进入“业主评价”栏目，即可对所在小区物业服务企业和项目负责人进行评价。目前我局正在优化系统功能，后续将向全社会推广，欢迎广大业主使用。</p> <p>2. 对于信用等级为C的物业服务企业，本办法第28条建立了一系列的惩戒措施，但根据《民法典》第278条，解聘、选聘物业服务企业应由业主共同决定。</p> <p>3. 对于信用等级为C的物业服务企业，同时被列为市区两级住房和建设部门的重点监管对象。</p> <p>4. 如因侵占业主共有资金，被区住房和建设部门行政处罚，或者有相应的司法判决等的，均可作为不良信息列入信用评价，详见本办法附件《计分标准》表五第5项。</p>

序号	具体意见	采纳情况	说明
5	<p>1. 住户业主或租客应该有对物业管理公司的评价窗口，以便对物业公司有监督和促进作用；</p> <p>2. 街道办应该跨街道抽查本辖区之外的物业管理并打分。住建局根据住户业主、租客的评价，结合街道办的评价，给出物业管理公司的评价；</p> <p>3. 对于管理评价很差的物业公司，应该有处罚和退出机制；评价优良的公司，给予奖励和推荐。</p> <p>4. 公共区域的广告收入和停车场的收入，应该计入公共收入并每月公布收入情况，接受住户业主的监督和质询；</p> <p>5. 物业公司合同到期，应重新由住户业主遴选新的优质意向公司参与投标。</p>	解释说明	<p>1. 业主满意度已列为信用评价指标，详见本办法附件《计分标准》表一第4项、表三第3项；业主进行满意度评价的途径详见本表第5项“说明”。</p> <p>2. 对于信用等级为B、C的物业服务企业，本办法已规定了相应的惩戒措施；对于信用等级为AAA、AA的物业服务企业，本办法已规定了相应的激励措施。</p> <p>3. 已出台《深圳市业主共有资金监督管理办法》，明确了共有资金的来源及共有资金公开要求等内容。</p> <p>4. 选聘或者续聘物业服务企业由业主共同决定，业主在选取物业服务企业时，可以把企业的信用评定等级要求写入招标文件。</p>
6	<p>深圳市盛世嘉物业管理有限公司冠铭花园服务中心，停车场新能源车充电收费不分峰谷用电，白天晚上收费都是2元/度，用电高峰期收费2元/度也明显高于冠铭花园周边充电费用，更不用说晚上用电低谷期。希望住建局能调查核实，给到新能源车一个公平合理的用车成本。</p>	解释说明	本条意见与本办法内容无关。
7	<p>物业信用等级评比是由业主评的吗，也没有集体说清楚。</p>	解释说明	<p>按照本办法第23条规定，物业服务企业的信用等级，是按企业本年度的信用综合得分情况评出来的（具体等级划分详见第23条），评价指标的设置充分考虑了业主意见，比如设置了“业主满意度评价”指标（详见表一第4项、表二第4项、表三第3项、表四第4项）。</p>

序号	具体意见	采纳情况	说明
8	<p>基于物业不作为乱作为给业主带来的困扰，提升物业管理服务水平，建议对各小区物业实行业主评分制，评分低于标准的给与一年的整改，第二年评分还是不达标的，换政府评优库的物业随机抽取，感觉这样能大大提升物业的服务水平。</p>	解释说明	<p>相关建议内容可以在物业服务合同中约定，业主在选取物业服务企业时，可以把企业的信用评级等级要求写入招标文件。</p>
9	<p>您好，我是冠铭花园公租房7C栋的住户，我反馈盛世嘉物业将楼下充电桩费用，从原来1.1元/度，涨到全天2元/每度。有时候服务费高达2元/度。</p>	解释说明	<p>本条意见与本办法内容无关。</p>
10	<p>建议【红名单产生方式】物业服务企业红名单从信用等级为 AAA、AA 的名单中产生，具体按照以下指标和权重计算，排名前列的物业服务企业进入红名单：</p> <p>（一）在全国范围内在管项目的面积，指标权重 20%；</p> <p>（二）年度经营总收入，指标权重 20%；</p> <p>（三）年度净资产，指标权重 10%；</p> <p>（四）年度本市纳税总额，指标权重 15%；</p> <p>（五）业主满意度，指标权重 20%；</p> <p>（六）专业队伍情况，指标权重 5%</p> <p>（七）基层党组织建设情况，指标权重 5%；</p> <p>（八）履行社会责任情况，包括公益慈善、疫情防控及其他贡献事项，指标权重 5%。</p>	部分采纳	<p>市住房和城乡建设局将慎重研究红名单的指标和权重设定，结合实际，制定合理的红名单制度。</p>

序号	具体意见	采纳情况	说明
11	顾客满意度受调查方式、业态类型、项目基础条件、客户群体特征等多种个性条件约束，存在方法上的比较缺陷，不利于鼓励企业和个人迎难而上为困难项目提供服务，建议不做为信用评价因素。业主身份绑定不是必要条件，建议不在制度层面体现。	解释说明	1. 业主满意度是物业管理的一项重要指标。市住房和城乡建设局后续将进一步优化业主满意度采集方式，提高指标的科学性和客观性。 2. 业主身份绑定是业主积极参与小区事务的重要前提，现阶段对于我市物业管理的规范化发展具有重要意义，随着我市物业管理的发展，计分指标可据实际情况予以调整。
12	良好、不良信用涉及企业或项目负责人前后交接时，应以信用评价事件发生日为评价时间节点对应被评价企业和项目负责人。	采纳	已采纳。良好信息、不良信息的认定对象即为被评价对象。
13	评分细责是操作基准，制订时应以客观执法、行政判定、正式竞赛或评定认定为依据，尽可能避免主体不统一的调研检查及项目个性因素影响。	采纳	已采纳。
14	物业管理信用评价应强调企业对履约责任的评价。如履行社会责任方面、金融诚信、税务信用等方面，而非仅就企业规模、营收规模等进行评判，考核指标存在歧视中小企业的问题。	解释说明	1. 本办法附件《计分标准》中许多计分指标就是对企业履约责任的评价指标。 2. 基于打造行业品牌、推动行业高质量发展需要，本办法建立了企业红名单制度，红名单的产生在限定信用综合得分前30%的基础上，综合考虑了企业管理规模、纳税贡献、其他社会贡献度等因素。 3. 《计分标准》中所有计分指标均直接与企业信用相关，不涉及企业规模、纳税等经济指标。

序号	具体意见	采纳情况	说明
15	<p>第四章激励与惩罚 第二十五条对物业服务企业的激励措施</p> <p>激励措施中，对信用等级为AAA、AA的企业政府采购物业管理项目可以给予加分，与现有的招投标法存在冲突。惩戒措施中加大检查频次的措施是否会在整改期重复发生扣分情况。</p>	解释说明	<p>1. 后续将协调住房保障署、机关事务管理局等单位，建议通过在政府采购文件中增加相关内容，使此条款予以实施。</p> <p>2. 加大检查频次并不意味着扣分，如检查过程中发现违法行为的，才可能涉及扣分，而且同一不良行为不会重复扣分。</p>
16	<p>第五章第三十四条 红名单产生方式</p> <p>红名单产生方式的具体指标和权重中，过于强调在管规模、年营收等指标，会造成垄断现象，企业规模的指标就占了60%（规模大自然营业收入高、应纳税额高，相当于反复给规模大的企业加分），对中小企业存在歧视，且与国家鼓励发展小微企业的政策不相符；而且过度强调企业规模容易引起短视资本进入物业管理领域，扰乱市场使其服务社会大众的性质发生变化，改变物业管理行业服务百姓的初衷。</p>	解释说明	<p>建立红名单制度的目的就是为了打造深圳物业行业标杆，进入红名单的企业是既有良好信用，又有一定规模的企业。企业的信用情况已在信用等级中充分体现，《计分标准》中所有计分指标均为信用指标，不涉及企业规模、纳税等经济指标。</p>
17	<p>《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人信用信息计分标准》</p> <p>表一：物业服务企业基础信息计分标准</p> <p>第2条对于无业委会或无建设单位委托开户的情况考虑不周全，且分值较高对企业影响较大。</p> <p>第3条对于管理老旧小区较多的物业公司承担了较多的社会责任，而在评价中却得分很低，明显有失公平。</p> <p>第5条目前平台建设还不完善，数据传输存在问题。</p>	解释说明	<p>1. 表一第2项“物业服务企业（或物业服务企业配合业主委员会）在数据共享银行开设业主共有资金账户”，此项指标中用以计算开户率的业主共有资金账户，既包括了共管账户也包括了基本账户。暂未成立业委会的物业小区，物业服务企业应按条例有关规定开设业主共有资金共管账户。</p> <p>2. 按物业管理法律法规的规定，物业服务企业在签订《物业服务合同》后，应将合同报物业所在地区住房和建设部门备案。“社会责任”较难量化，如列入计分指标难以操作。</p> <p>3. 目前物业管理信息平台正在进一步优化中，相关问题将逐步得到妥善解决。</p>

序号	具体意见	采纳情况	说明
18	<p>《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人信用信息计分标准》表三：物业服务企业良好信用信息计分标准</p> <p>对小企业存在歧视，很多小企业很可能没有机会获得国家级别的奖励，建议获得市级以上的奖励统一为一个标准。</p> <p>第3条新小区容易落实，而对老旧小区很难落实。</p> <p>第6条大规模的物业企业有优势，小企业参与不多。</p> <p>第7条对业主身份绑定率的计分不合理，业主是否绑定身份应该是业主的自愿行为，不应以此为计分标准。</p>	解释说明	<p>1. 不同级别的奖项，重要程度和获取的难易程度不一样，因此在分值上略作区分。</p> <p>2. “业主满意度”是物业服务企业履约评价的一项重要指标。无论是新小区还是老旧小区，物业服务企业只要遵守法律法规、切实履行合同，业主对企业的满意度就会随之提高。</p> <p>3. 将“物业服务企业牵头或参与各级物业管理领域标准编制情况”列为加分项，目的是为了</p> <p>提高物业服务企业参与标准编制的积极性，充分发挥企业在行业标准体系建设中的作用。</p> <p>4. 业主身份绑定是业主参与和监督小区事务的重要前提，现阶段对于我市物业管理的规范化发展具有重要意义。将“业主身份绑定”列为物业服务企业的加分项，是为了鼓励企业配合主管部门加大对业主身份绑定的宣传，但这个指标不作为企业的基础信息和不良信用信息。随着我市物业管理的发展，全市业主身份绑定率达到一定的比例，可以考虑取消此项指标。</p>
19	<p>《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人信用信息计分标准》表四：物业管理项目负责人良好信用信息计分标准</p> <p>3、物业管理项目负责人被评定为“最美物业人”</p> <p>此条款规模较大、在管项目较多的企业存在优势。</p>	解释说明	<p>项目负责人类别的“最美物业人”面向全市从业的项目负责人评选，其只作为项目负责人的加分项，未列入物业服务企业的加分项。</p>
20	<p>《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人信用信息计分标准》表六：物业管理项目负责人不良信用信息计分标准</p> <p>个人的不良行为不应纳入到公司的信用评价标准中。</p>	解释说明	<p>本办法附件《计分标准》表五为“物业服务企业不良信用信息计分标准”，其中并没有因项目负责人不良行为导致企业被扣分的指标。物业服务企业和项目负责人的信用评价单独计算，每年将根据企业和项目负责人年度信用综合得分情况，分别评定企业和项目负责人的信用等级。</p>