深圳市住宅小区业主微信评价管理暂行办法

（征求意见稿）

**第一条(立法宗旨)**为规范物业服务企业和业主委员会的行为，营造诚实守信的物业管理市场环境，逐步建立起以业主微信评价为核心的物业管理评价体系，构筑共建共治共享的社会治理新格局。根据《深圳经济特区物业管理条例》等法律法规和相关制度规范，结合本市实际，制定本办法。

**第二条(适用范围)**本办法适用于本市住宅小区业主通过“深圳市物业管理公众服务”微信公众号，对物业服务企业管理的本市住宅小区的物业管理项目管理处（以下简称物业管理处）或本市住宅小区的业主委员会在物业管理及其相关活动的满意程度评价。

**第三条（定义）**本办法所称业主微信评价，是指经过“深圳市物业管理公众服务”微信公众号实人认证并绑定身份的住宅小区业主，通过该微信公众号对本住宅小区物业管理处和业主委员会的满意程度进行评价。

**第四条（评价对象）**本办法评价对象包括：

1. 本市住宅小区内的物业管理处；
2. 按照本市法律法规正式成立的业主委员会；
3. 在本市从事物业管理活动的物业服务企业。

**第五条（职责分工）**深圳市住房和建设局（以下简称市住建局)作为物业管理行业行政主管部门，在业主微信评价中履行以下职责：

1. 负责全市业主微信评价系统的建设和监管；
2. 制定和颁布业主微信评价规则和标准；
3. 公布全市物业服务企业业主微信评价红黑榜，以及各住宅小区物业管理处和业主委员会的业主微信评价排名等；
4. 指导、协调区物业管理行政主管部门（以下简称区住建部门）开展相关工作。

区住建部门在市住建局指导下，应当做好本辖区内业主微信评价的宣传和培训工作；同时对业主微信评价排名较低的物业管理处和业主委员会作为重点监管对象。

街道办事处在区住建部门的指导下，做好本辖区内业主微信评价的宣传和培训工作；同时督促业主微信评价排名较低的物业管理处和业主委员会改进物业管理和服务工作。

**第六条（相关原则）**评价过程及信息管理应当遵循客观、公开、公正、及时、准确的原则，保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

**第七条（评价指标设计原则）** 业主微信评价采用定量评价的方法，评价指标体系应当遵循科学、客观、可量化的原则进行设计。指标设计应做到以下几点：

（一）主题鲜明、通俗易懂，避免产生歧义；

（二）能够准确反映指标体系中各指标的含义；

（三）应易于评价业主的理解；

（四）便于数据处理的封闭式问项。

**第八条（业主微信评价方式）** 业主微信评价分为两个模块，即物业管理处评价模块和业主委员会评价模块。每个评价模块的指标体系采用星级评价方式，共分五个等级。其中五星表示非常满意，计100分；四星表示比较满意，计80分；三星表示一般满意，计60分；二星表示不太满意，计40分；一星表示非常不满意，计20分。

**第九条（业主微信评价指标体系1）** 物业管理处的业主微信评价指标体系包含8个基本指标，其中物业服务总体评价指标权重为30%，其他指标权重各为10%。内容如下：

1. 物业服务总体满意程度评价（权重为30%）；
2. 小区消防安全管理满意程度评价（权重为10%）
3. 秩序维护和停车场管理满意程度评价（权重为10%）；
4. 环境管理（清洁、绿化、消杀）满意程度评价（权重为10%）；
5. 房屋维修及设备设施运行及维护（含电梯、供水、供电等）满意程度评价（权重为10%）；
6. 客户服务（含投诉处理）满意程度评价（权重为10%）；
7. 社区文化满意程度评价（权重为10%）；
8. 财务公开满意程度评价（权重为10%）。

**第十条（业主微信评价指标体系2）**业主委员会的业主微信评价指标体系包含7个基本指标，其中业主委员会服务总体评价指标权重为40%，其他指标权重各为10%。内容如下：

1. 业主委员会服务总体满意情况评价（权重为40%）；
2. 依法组织召开业主大会情况评价（权重为10%）；
3. 监督物业管理处以及物业服务评价（权重为10%）；
4. 工作的合法合规和议事公开透明情况评价（权重为10%）；
5. 财务公开透明评价（权重为10%）；
6. 宣传及业主沟通工作评价（权重为10%）；
7. 办事效率与工作作风评价（权重为10%）。

**第十一条（业主微信评价意见征集项）** 业主微信评价模块应另行设计意见收集栏，收集业主对当前物业管理处和业主委员会不满意的原因及改进建议等。此项采取开放式问题的方式，在业主微信评价时填写，不作为强制填写项。

物业管理处和业主委员会可以通过“深圳市物业管理公众服务”微信公众号即时看到意见收集栏内容，业主可以根据整改情况在当月内对业主微信评价内容进行修改。

**第十二条（业主微信评价计分方式）**物业管理处业主微信评价得分=∑物业管理处业主微信评价各项指标得分\*各项指标权重；业主委员会业主微信评价得分=∑业主委员会业主微信评价各项指标得分\*各项指标权重。

**第十三条 （业主微信评价流程）**业主通过“深圳市物业管理公众微信号”平台对本小区物业管理进行评价，具体步骤如下：

（一）业主进入“深圳市物业管理公众微信号”，实人认证并绑定业主身份。

(二)进入“我的小区”模块下，点击物业管理处评价和业主委员会进行评价。

**第十四条（业主微信评价结果确定）**月末最后一天的24：00时为当月业主微信评价的最终结果，期间业主可对评价结果进行反复修改并提交。市住建局应当在次月3日前将对上月评价数据进行统计。

**第十五条（公众号绑定率）**为了业主客观真实的使用业主微信评价系统，将经实人认证并绑定深圳市物业管理微信公众号的业主成功率（以下简称公众号绑定率）也作为业主微信评价结果的另一项指标。

**第十六条 （业主微信评价得分计算方法）**业主微信评价得分具体包括业主委员会业主微信评价得分、物业管理处业主微信评价得分和物业服务企业业主微信评价得分。最终得分及相关权重如下：

业主委员会业主微信评价得分=小区公众号绑定率得分\*30%+小区业主委员会业主微信评价得分\*70%；

物业管理处业主微信评价得分=小区公众号绑定率得分\*30%+小区物业管理处业主微信评价得分\*70%；

物业服务企业业主微信评价得分=∑物业企业下属的小区物业管理处业主微信评价得分/物业企业下属的小区数量。

**第十七条（绑定率权重调整）** 公众号绑定率在业主微信评价中的权重，原则上每年进行一次调整。全市住宅小区公众号绑定率的平均比例提高到50%及以上时，权重下降为20%；平均比例提高到70%及以上时，权重下降为10%；平均比例提高到85%及以上时，权重下降为0。

**第十八条 （评价得分百分制推算方式）**评价得分采用百分制，评分结果精确到小数点后两位。其中公众号绑定率得分、物业管理处业主微信评价得分、业主委员会业主微信评价得分由小区该项对应指标（公众号绑定率、物业管理处业主微信评价均值、业主委员会业主微信评价均值）在全市小区中的排名决定，排在第一的得最高分（100.00分），排在最后一名得1.00分。

**第十九条 （“口碑物业”得分计算方式）**百分制后的业主微信评价得分不仅能反映住宅小区业主对物业管理服务质量的满意程度，更能体现本小区物业服务水平与全市住宅小区整体情况的比较。我们将百分制后业主微信评价得分称之为“口碑物业”得分。

小区物业管理处“口碑物业”评价得分=（小区物业管理处业主微信评价均值-全市最低小区物业管理处业主微信评价均值）/（全市最高小区物业管理处业主微信评价均值-全市最低小区物业管理处业主微信评价均值）\*99+1。其中小区物业管理处业主微信评价均值=小区所有业主的物业管理处业主微信评价得分的平均值。

小区业主委员会“口碑物业”评价得分=（小区业主委员会业主微信评价均值-全市最低小区业主委员会业主微信评价均值）/（全市最高小区业主委员会业主微信评价均值-全市最低小区业主委员会业主微信评价均值）\*99+1。其中小区业主委员会业主微信评价均值=小区所有业主的业主委员会业主微信评价得分的平均值。

若小区物业管理处业主微信评价得分、小区业主委员会业主微信评价得分缺失（均无1人评价），则得分取中值（50分）。

另外，小区公众号绑定率得分=（小区公众号绑定率-全市最低小区公众号绑定率）/（全市最高小区公众号绑定率-全市最低小区公众号绑定率）\*99+1。

**第二十条（排名及红黑榜）** 市住建局每月5日前向社会公布上月业主微信评价得分结果，并公布物业服务企业、物业管理处和业主委员会业主微信评价排名。对连续六个月进入前十名的物业服务企业、物业管理处和业主委员会列入业主微信评价红榜名单，对于连续六个月进入后十名的物业服务企业、物业管理处和业主委员会列入业主微信评价黑榜名单。

区住建部门应当对本辖区内进入业主微信评价黑榜名单的物业服务企业进行提醒或约谈；街道办事处应当对本区域内业主微信评价黑榜名单的物业服务企业和业主委员会进行约谈并督促改进，并列为街道重点监管对象。

**第二十一条（结果其他应用）** 进入业主微信评价红黑榜的物业服务企业和业主委员会，除根据相关规定给予相应行政奖惩外，其结果可作为以下依据：

1. 作为行业协会各类评优评先的参考依据；
2. 作为开展物业服务类政府采购活动评标环节履约评价评分参考依据；
3. 作为开展物业服务企业招标活动的评分参考依据；
4. 作为物业服务企业或业主委员会信用档案加（减）分的参考依据；
5. 作为业主大会选聘、续聘物业服务企业的参考依据。

**第二十二条** 本办法由市住建局负责解释。

**第二十三条** 本办法自印发之日起实施，有效期2年。