**深圳市住宅小区业主满意度评价管理**

**暂行办法（送审稿）**

**第一条(立法宗旨)**为加强我市住宅小区物业管理监管力度，规范业主委员会和物业服务企业的行为，营造和谐优美的居住环境，提高业主满意度，根据《深圳经济特区物业管理条例》等法律法规，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（以下简称“物业管理公众号”），对本小区的物业管理及其相关活动进行满意度评价。

**第三条(评价对象)**本办法评价对象为各物业服务企业按合同约定，派驻在本市住宅小区内的物业管理服务点（以下简称“物业管理服务机构”）和本市住宅小区内依法成立的业主委员会。

**第四条（职责分工）**深圳市住房和建设局（以下简称“市主管部门”)负责业主满意度评价的监督管理工作，履行以下职责：

1. 负责全市业主满意度评价系统的开发建设和运行维护。
2. 定期统计并公布相关住宅小区业主委员会和物业服务企业及其服务机构的业主满意度评价排名。

区（新区）住房建设部门（以下简称“区主管部门”）负责本辖区内业主满意度评价的宣传和培训工作，对街道办事处的相关工作进行指导。

街道办事处在辖区主管部门的指导下负责辖区内业主满意度评价的宣传工作。

**第五条（相关原则）**业主满意度评价工作应当遵循客观、公开、及时、准确的原则，保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

**第六条（评价指标设计原则）**业主满意度评价采用定量评价方法，评价指标设计力求科学、客观、可量化。

**第七条（业主委员会评价指标）**业主委员会的业主满意度评价包含下列5项基本指标，每项20分。

1. 业主委员会服务总体评价；
2. 依法召开业主大会会议与执行业主大会决议情况；
3. 业主委员会运作合法合规，议事公开透明情况；
4. 依据物业服务合同监督物业服务情况；

（五）财务公开（包括共有资金收支公开等）情况。

**第八条（物业管理服务机构评价指标）**物业管理服务机构的业主满意度评价包含下列10项基本指标，每项10分。

1. 物业服务总体评价：评价内容主要针对物业服务企业服务效果的总体印象；
2. 环境卫生：评价内容主要包括公共区域干净程度、异味程度，垃圾清运及时性，四害消杀彻底性，保洁员服务态度、仪容仪表等；
3. 绿化养护：评价内容主要包括观赏效果、绿植花卉品种、绿植花卉完好性、修剪及时性等；
4. 秩序维护：评价内容主要包括人员进出、物品进出、宠物活动的管理情况，服务企业巡逻频率情况，消防通道通畅情况，秩序维护员服务态度、仪容仪表等；
5. 车辆管理：评价内容主要包括车辆进出、车辆引导、机动车辆停放、非机动车辆停放情况，道路交通标志与标线设置情况，停车收费合理性等；
6. 房屋及共用设施设备管理：评价内容主要包括房屋共用部位的完好性，电梯、消防设施等共用设施设备的完好性、运行效果、维修及时性、维修效果，物业服务企业技术人员、维修人员的服务态度等；
7. 客户服务：评价内容主要包括客户接待是否及时、客户沟通是否通畅、手续办理是否便捷，装修管理、档案管理是否合理便捷，客户维护、客户纠纷处理、投诉处理是否及时有效，文明宣传、文化活动是否丰富，客服人员服务态度等；
8. 信息管理：评价内容主要包括物业管理信息通知、信息回复是否及时，小区基本情况、共有资金管理等信息查询是否便捷、信息公示是否透明性，信息获取渠道是否多样，信息传递是否安全等；
9. 安全管理：评价内容主要包括电梯故障、高空坠（抛）物、火灾等应急响应是否及时，是否每年组织开展应急演练，消防设施、游泳池、化粪池、充电桩安全管理是否规范等；
10. 其他服务：评价内容主要包括收费的合理性、服务的专业性、服务的多样性、服务响应的及时性、人员服务态度等。

**第九条（意见征集项）**业主满意度评价系统设置意见栏，收集业主对业主委员会和物业管理服务机构不满意的原因及改进建议等。该栏目在业主满意度评价时填写，不作为强制填写项。

业主委员会和物业管理服务机构通过市住房和建设局官方平台及时查看意见栏内容，在5日之内回应业主并根据意见进行整改。业主可以根据整改情况对业主委员会或物业管理服务机构进行再次评价。

业主委员会和物业管理服务机构负责人过去12个月内对业主意见的反馈率将作为各方主体的信用信息。反馈率=（在规定时间内反馈次数+超过规定时间反馈次数\*0.5）/业主意见总数 。

**第十条（评价计分方式）**业主满意度评价采用星级评价方式，每个指标共分五个评价等级。其中五星表示非常满意，得分为100%；四星表示比较满意，得分为80%；三星表示一般满意，得分为60%；二星表示不太满意，得分为40%；一星表示非常不满意，得分为20%。

总体评价四星及以上的，可以直接提交，其中四星得分为80分，五星得分为100分。

指标项评价等级为三星及以下的，评价人应提供不满意原因。

**第十一条（评价截止时间）**月末最后一天的24：00时为当月业主满意度评价的截止时间。当月内业主可进行不限次评价。

**第十二条（评分计算方法）**每位业主在截止时间前的最后一条评价记录计入业主委员会和物业管理服务机构当月的评价得分。

业主委员会与物业管理服务机构业主满意度评价得分取该小区参评业主评价结果的平均分。

物业服务企业业主满意度评价得分取该企业下属物业管理服务机构得分的加权平均分。

**第十三条 （结果排名）**市主管部门每月5日前向社会公布业主委员会、物业管理服务机构和物业服务企业的业主满意度评价得分排名。对于连续六个月进入后十名的业主委员会、物业管理服务机构和物业服务企业，市、区主管部门和街道办事处进行提醒、约谈和重点督查。

**第十四条 （业主满意度评价流程）**业主通过物业管理公众号，按照以下步骤对本小区物业管理情况进行评价。

（一）业主进入“深圳市物业管理公众微信号”，进行实人认证并绑定业主身份；

（二）点击“我的小区”-“业主评价”-“我要评价”即可对物业管理服务机构/业主委员会进行指标评价。

**第十五条** 本办法由市主管部门负责解释。

**第十六条** 本办法自印发之日起30日后实施，有效期两年。