

莱政办字〔2024〕11号

莱阳市人民政府办公室  
关于印发《莱阳市住宅小区物业服务企业规  
范管理办法》的通知

各镇政府、街道办事处：

《莱阳市住宅小区物业服务企业规范管理办法》已经市  
政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

莱阳市人民政府办公室

2024年4月29日

(此件公开发布)

# 莱阳市住宅小区物业服务企业 规范管理办法

(试行)

**第一条** 为进一步规范我市物业服务企业服务行为，提升物业服务水平，建立住宅小区物业服务企业质量评价机制，推动全市物业服务行业健康、有序发展，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》（国务院令第379号）《山东省物业管理条例》《烟台市物业管理办法》《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》等法律法规、规章，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 规范管理对象为我市从事住宅专业化物业服务的物业企业。

**第三条** 物业服务企业规范管理实行住建部门、镇街、业主共同参与的物业服务企业“三位一体”质量评价机制，评定结果与企业诚信、评先选优挂钩。

**第四条** 质量评价主要从物业服务等级、日常管理、投诉处理、重大工作落实、红心物业开展情况等方面进行。对于质量评价中发现的问题，及时下达整改通知，督促相关物业服务企业限期整改。

**第五条** 质量评价成绩实行百分制，物业企业的最终成绩为所有服务项目的平均分，服务项目的成绩为住建部门、

镇街、业主评价结果按百分制折算之和(住建部门占比 40%、镇街占比 30%、业主占比 30%)。质量评价成绩分为三类，一类为优秀、二类为一般、三类为较差。质量评价成绩在 80 分（含 80 分）以上为优秀企业；质量评价成绩在 60 分（含 60 分）以上的为一般企业；质量评价成绩在 60 分以下的为较差企业。

**第六条** 市住建局负责指导全市住宅小区物业服务质量和评价工作，负责结果汇总、公示工作；街道办事处负责指导社区完成辖区内物业服务项目服务质量评价和组织业主评价工作，无社区的镇街自行完成辖区内物业服务项目服务质量评价和组织业主评价工作。

**第七条** 质量评价按照下列步骤进行：

(一) 每年 10 月份开始启动质量评价工作，镇街成立物业服务质量和评价指导组，指导社区在每个住宅小区各成立一个评价小组，由 5-7 人组成，成员一般由社区“两委”、小区(网格)党支部和业主代表组成，可邀请人大代表、政协委员参与，并将质量评价指导组和评价小组人员名单报市住建局。

(二) 每年 11 月底前，住建部门按照质量评价表(附表 1)对物业服务项目进行评价；镇街指导社区评价小组按照质量评价表(附表 2)，对辖区内物业服务项目进行评价，并组织业主开展评价工作，业主评价可通过线上与线下相结合的方式进行，每个小区参与评价的业主户数按照实际入住户数

300 户以下不低于 40%，301-500 户不低于 30%，501 户以上不低于 20% 执行。镇街组织社区将辖区内物业服务项目和业主评价情况（附表 2、3）汇总后，填写质量评价汇总表（附表 4），并将附表 4 报市住建局。

（三）市住建局汇总质量评价结果，12 月底前完成综合排名并进行公示。

**第八条** 有下列情形之一的，直接确定为较差企业：

1. 物业服务过程中发生重大责任安全事故，造成严重后果的；
2. 因物业服务企业管理服务不到位，引发重大群体性或越级上访事件，影响社会稳定，造成恶劣社会影响的；
3. 因物业服务企业原因，对业主合法、合理、合规投诉不解决被新闻媒体负面报道，情况属实，造成恶劣社会影响的；
4. 物业服务企业擅自在小区内搭建违章建筑、改变公用设施用途和地点，利用物业公用部位、公用设施设备进行经营，损害业主共同利益的；
5. 物业企业拒不到主管部门进行备案登记或拒不纳入烟台市物业服务企业信用系统的；
6. 物业服务合同终止，物业服务企业不移交物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关材料等；
7. 其他应将物业服务企业确定为较差的情形。

**第九条** 质量评价结果统计

物业服务项目年度评价得分 = 住建部门评价得分+镇街评价得分+业主评价得分。

在同一镇街承管一个项目的企业，企业评价得分为承管项目得分；在同一镇街承管多个项目的企业，企业得分为承管项目得分的平均分；在不同镇街承管项目的企业，取各镇街评价得分的平均分。

**第十条** 根据综合评价结果，设立“红黑榜”，自发布之日起一年内有效。

(一) 排名前十且分值在 80 分(含 80 分)以上的优秀企业，确定为本年度“红榜”物业服务企业，优先推荐省、市级的荣誉评选，归集为优良信息并录入烟台市物业服务企业信用信息管理系统，并在前期物业招投标时给予推荐并适当加分。

(二) 排名后十且分值在 60 分以下的较差企业，列为本年度“黑榜”物业服务企业，责令限期整改；拒不整改或整改不到位的，烟台市物业服务企业信用信息管理系统中信用等级直接确定为 C 级。信用等级连续三次被确定为 C 级的，纳入诚信“黑名单”，并视情提请业主委员会或社区居委会召开业主大会解除物业合同。

**第十一条** 本办法自 2024 年 6 月 1 日起施行，有效期至 2026 年 5 月 31 日。

附件：1. 住建部门质量评价表

2. 镇街质量评价表
3. 业主质量评价表
4. 镇街质量评价汇总表
5. 住建部门质量评价汇总表

附件 1

## 莱阳市物业服务质量评价表

(住建部门评分，占比 40%)

镇 街： 社 区：

| 序号 | 评价类别       | 评价标准                             | 分值 | 评分细则  | 得分 |
|----|------------|----------------------------------|----|---|----|
| 1  | 服务等级达标情况   | 达到相应服务等级要求。                      | 20 | 达到标准得 20 分，达不到标准不得分。  |    |
| 2  | 日常管理情况     | 按时、按要求报送各类统计报表、材料，问题整改及时到位。      | 10 | 未按时、按要求报送、问题整改不及时，每次扣 1 分，问题整改不彻底的，每次扣 2 分，扣完为止；对问题拒不整改的，本项不得分。 |    |
| 3  | 投诉处理情况     | 日常合理投诉处理及时、按时反馈，群众满意。            | 30 | 每发现一次办理、反馈不及时、群众不满意的扣 3 分，扣完为止。                                 |    |
| 4  | 各级检查情况     | 上级检查、双随机一公开检查、安全生产检查等无重大问题。      | 15 | 每个问题扣 1 分，扣完为止。   |    |
| 5  | 工作任务落实情况   | 配合部门统一部署的重大工作，如：开展文明城市创建、防汛等各项工作 | 10 | 工作配合落实不力的每次扣 2 分，扣完为止。  |    |
| 6  | 红心物业工作开展情况 | 落实每月“经理接待日”、积极开展“我为业主办实事”及小区     | 15 | 未完成一项扣 5 分，扣完为止。  |    |

|           |  |          |
|-----------|--|----------|
|           | 文化活动等。   |          |
| 加分项       | 被国家、省、市评定为示范项目或得到相应表彰奖励的，每次分别加 3 分、2 分、1 分；在省市重大活动组织等工作中做出突出贡献的，经发文通报表扬或表彰奖励的.每件次分别加 2 分、1 分；作为迎检单位，莱阳市级一次加 2 分，烟台市级一次加 3 分，省级一次加 5 分；创建“红心物业”示范点，加 10 分；成立企业党组织，加 10 分。加分无上限。 |          |
| 减分项       | 凡在重大活动组织等工作中配合不力、敷衍推诿,被省市县通报批评的,每件次分别减 3 分、2 分、1 分。减分无上限。  |          |
| 一票否决      | 出现办法中第八条情形之一的，直接确定为较差企业。   |          |
| 合计        |  |          |
| 住建部门(盖章): | 负责人(签字):   | 经办人(签字): |

小    区：

物业服务企业：

时    间：

## 附件 2

# 莱阳市物业服务质量评价表

(镇街评分，占比 30%)

镇 街： 社 区：

小 区： 物业企业： 时 间：

| 序号 | 评价类别                                      | 评价内容                           | 分值 | 评价细则                                       | 得分 |
|----|---|--------------------------------|----|--|----|
| 1  | 物业服务情况(根据《烟台市普通住宅物业服务等级和评分办法》进行实地检查)(65分) | 综合管理服务情况。                      | 13 | 符合要求得 13 分,发现一处问题扣 1 分, 扣完为止。              |    |
| 2  |   | 共用部位及共用设施设备维护情况。               | 13 | 符合要求得 13 分,发现一处问题扣 1 分, 扣完为止。              |    |
| 3  |   | 公共区域清洁卫生服务情况。                  | 13 | 符合要求得 13 分,发现一处问题扣 1 分, 扣完为止。              |    |
| 4  |   | 公共区域秩序维护服务情况。                  | 13 | 符合要求得 13 分,发现一处问题扣 1 分, 扣完为止。              |    |
| 5  |   | 公共区域绿化养护服务情况。                  | 13 | 符合要求得 13 分,发现一处问题扣 1 分, 扣完为止。              |    |
| 6  |   | 接受镇区街道党组织的监督管理, 按时完成安排的有关工作。   | 15 | 符合要求得 15 分,不符合视情扣分, 扣完为止。                  |    |
| 7  |   | 按要求参加联席会议, 落实“三会”制度, 积极开展相关工作。 | 8  | 符合要求得 8 分, 未按要求参加会议或不配合工作的, 每次扣 1 分, 扣完为止。 |    |
| 8  |   | 积极配合镇区街道党组织做好物                 | 8  | 符合要求得 8 分, 不按要求配                           |    |

|                             |   |                   |  |
|-----------------------------|---|-------------------|--|
|                             | 业投诉处理工作。  | 合处理的一次扣 2 分，扣完为止。 |  |
| 9                           | 积极配合镇区街道党组织做好业主自治的指导、协调、评价工作；按要求参与业主大会筹备工作。               | 4                 | 符合要求得 4 分，不按要求参加筹备工作或推诿的，每次扣 2 分，扣完为止。 |
| 加分项                         | 配合属地政府积极开展文明城市创建、卫生城市创建、社区管理各项相关工作的，每项工作加 2 分。加分无上限。      |                   |  |
| 减分项                         | 凡在重大活动组织等工作中配合不力、敷衍推诿，被省市县通报批评的，每件次分别减 3 分、2 分、1 分。减分无上限。 |                   |  |
| 一票否决                        | 出现办法中第八条情形之一或常年不配合属地政府工作的，直接确定为较差企业。                      |                   |  |
| 合计                          |   |                   |  |
| 镇街（盖章）： 评价小组组长（签字）： 成员（签字）： |   |                   |  |

附件 3

## 莱阳市物业服务质量评价表

(业主评分, 占比 30%)

镇 街: 社 区:

小 区: 物业企业: 时 间:

| 序号   | 评价内容                      | 优秀(20分) | 良好(15分) | 一般(10分) | 差(5分) |
|------|---------------------------|---------|---------|---------|-------|
| 1    | 综合管理服务情况(20分)             |         |         |         |       |
| 2    | 共用部位及共用设施设备维护情况<br>(20分)  |         |         |         |       |
| 3    | 公共区域清洁卫生<br>服务情况<br>(20分) |         |         |         |       |
| 4    | 公共区域秩序维护、服务情况<br>(20分)    |         |         |         |       |
| 5    | 公共区域绿化养护、服务情况<br>(20分)    |         |         |         |       |
| 总计得分 |                           |         |         |         |       |
| 业主签字 |                           |         |         |         |       |

附件 4

莱阳市物业服务质量评价汇总表  
(镇街)

| 序号 | 物业企业名称 | 服务项目 | 项目得分(按百分比) |    |    |
|----|--------|------|------------|----|----|
|    |        |      | 镇街(社区)     | 业主 | 合计 |
| 1  |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |
| 2  |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |
| 3  |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |
| 4  |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |
| 5  |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |
|    |        |      |            |    |    |

镇街(盖章)：

时间：

附件 5

莱阳市物业服务质量评价汇总表  
(住建局)

| 序号 | 物业服务企业名称 | 服务项目 | 项目得分     |            |    |    | 平均分 | 排名 |
|----|----------|------|----------|------------|----|----|-----|----|
|    |          |      | 住建<br>部门 | 镇街<br>(社区) | 业主 | 合计 |     |    |
| 1  |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |
| 2  |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |
| 3  |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |
| 4  |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |
| 5  |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |
|    |          |      |          |            |    |    |     |    |

时      间：