# 

# **福建省城市住宅小区物业服务规范**

**（修订稿）**

# **3 物业服务机构和人员配置**

## 3.1 机构设置

3.1.1 物业服务企业应主动参加行业行政主管部门的物业服务企业信用综合评价，并在经营许可的范围内开展物业服务经营活动。

3.1.2 物业服务企业应根据其所承接的物业项目规模设立相应的企业管理机构。

3.1.3 物业服务企业应在物业管理区域内设立项目服务机构提供物业服务。

3.1.4 项目服务机构在物业管理区域内应有固定的服务办公场所。

**3.2 人员配置**

3.2.1 物业服务企业应根据物业服务合同的约定，在企业项目服务机构内配备相应的物业管理人员以及相关专业技术和服务人员。

3.2.2 物业服务企业应当为企业项目服务机构配备项目负责人。

3.2.3 物业从业人员应遵守国家相关的法律法规的规定。

**3.3 岗位职责**

3.3.1 物业服务企业应根据企业项目服务机构设置和人员配置的情况，制定相应的岗位职责。

# **4 物业承接与项目服务退出**

**4.1 一般规定**

4.1.1 物业服务企业应当在建设单位主持的首次物业项目交付之前组织前期物业承接查验，并与建设单位签订承接查验协议。

4.1.2 物业服务企业应当在业主委员会主持的物业项目移交之前组织物业接管查验，在物业服务合同中应就接管查验相关内容和要求进行约定，或者另行签订接管查验协议。

4.1.3 提供承接查验的物业应以已竣工验收的结果为基准，并执行国家和地方施行的相关标准。

## 4.2 新建物业承接查验

4.2.1 物业服务企业承接新建物业管理服务前，应和建设单位按照承接查验有关规定和前期物业服务合同约定，共同完成承接查验工作。

4.2.2 物业承接查验协议应作为前期物业服务合同的补充协议，对承接查验基本情况、存在问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

4.2.3 承接查验记录应当经法律法规规定的各方代表签字确认。

4.2.4 建设单位应当按照国家有关规定和物业买卖合同的约定移交物业。

4.2.5 建设单位应在物业交付使用15日前，与选聘的物业服务企业完成共用部位、共用设施设备的物业承接查验工作。

4.2.6 建设单位应在承接查验协议签订后10日内组织物业承接查验的具体工作，办理承接查验所需的资料的交接手续，并向物业服务企业提供物业管理用房以及对物业共用部位、共用设施设备进行查验的工作条件。

4.2.7 现场查验前20日内，建设单位应向物业服务企业移交下列资料：

1 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

2 设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

3 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

4 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

5 物业管理用房清单；

6承接查验所必需的其他资料。

4.2.8 承接查验应形成书面记录，包括查验时间、项目名称、查验范围、存在问题、修复情况以及查验结论等内容。

4.2.9 承接查验中发现的共用部位、共用设施设备的数量和质量存在不符合约定或者规定情形的，应书面通知建设单位，并督促建设单位在约定的时间内解决。

4.2.10 建设单位应在履行承接查验工作后10日内办理物业交接手续，向物业服务企业移交物业管理用房以及物业共用部位、共用设施设备等。

4.2.11 交接工作应形成书面记录，交接记录应包括移交资料明细表、物业共用部位明细表、共用设施设备明细表、交接时间、交接方式等内容，交接记录应由建设单位和物业服务企业共同签章确认。

4.2.12 物业服务企业应将承接查验有关的文件、资料和记录建立承接查验档案并妥善保管。

4.2.13 物业服务企业应自物业交接后30日内，持相应文件向物业所在地的县（市、区）人民政府物业管理主管部门办理备案手续。

**4.3 非新建物业接管查验**

4.3.1 业主委员会或临时物业管理委员会在移交物业管理服务前，应和接管的物业服务企业按照有关规定和物业服务合同约定，共同对物业共用部位、共用设施设备等现状进行物业接管查验。

4.3.2 业主委员会或临时物业管理委员会应当组织村（居）民委员会、业主代表、物业管理行业协会或者专业机构参与现状接管查验，进行见证和监督，接管查验记录须参与查验的各方代表签字确认。

4.3.3 原物业服务企业应当参与物业接管查验，并于查验前20日内向业主委员会或临时物业管理委员会移交建设单位或相关机构在前期或原物业管理中已经接收的所有资料档案。

4.3.4 业主委员会或临时物业管理委员应在物业移交日之前30日内，组织新老物业服务企业及相关代表共同完成物业共用部位、共用设施设备的接管查验工作。

4.3.5 接管查验应形成书面记录，包括查验时间、项目名称、查验范围、设备设施数量和现状、存在问题、修复情况以及查验结论等内容，并由业主委员会或临时物业管理委员会和物业服务企业参加查验的人员签字确认。

4.3.6 原物业服务企业应当就查验的相关问题接受业主委员会或临时物业管理委员的问询，配合业主委员会或临时物业管理委员的查核。

4.3.7 业主委员会或临时物业管理委员应将在接管查验中发现的物业共用部位、共用设施设备的数量和质量存在不符合约定或者规定的情形，及时作出处理决议。

4.3.8 业主委员会或临时物业管理委员应当保持物业的公共部位、共用设施设备符合设计和使用标准后移交接管的物业服务企业进行管理，或对查验的数量和现状确认后移交接管的物业服务企业进行管理，并办理管理交接手续。

**4.4 物业项目服务接管**

4.4.1 前期物业管理应由建设单位与物业服务企业办理项目接管手续；物业服务企业接受业主大会选聘并承接物业时，应按照物业服务合同约定和有关规定与业主委员会或临时物业管理委员办理物业项目接管手续。

4.4.2 建设单位或业主委员会或临时物业管理委员应向接管物业服务企业按照规划审批的位置和面积或物业用房清单提供并移交物业服务用房。

4.4.3 建设单位或业主委员会或临时物业管理委员应按照法律和有关规定向接管物业服务企业移交业主产权清册、设施设备随机的保养和使用说明资料、各类竣工图纸、特种设备维修维保档案、承接查验档案等物业项目资料。

4.4.4 建设单位或业主委员会或临时物业管理委员应向接管物业服务企业提供并移交配套设施及空间的钥匙、设施设备的专用工具及操作钥匙、消防及智能化系统的操作序列号或操作密码等。

4.4.5 建设单位或业主委员会或临时物业管理委员应组织原物业服务企业对隐蔽工程、给排水及消防供水管网、设施设备技术性能等向接管的物业服务企业进行技术交底。

4.4.6 建设单位或业主委员会或临时物业管理委员应当对物业管理区域内公用水电等账户自行进行清理和接收管理，也可在自愿下变更为接管物业服务企业的账户进行管理。

4.4.7 物业项目接管责任界定应当以接管手续签字之日为准。

**4.5 物业项目服务退出**

4.5.1 物业服务合同期满终止或者依据法律法规规定和物业服务合同约定提前解除合同的，物业服务企业可依法退出物业项目服务。

4.5.2 物业服务企业应坚持诚信守法的原则，严格履行退出程序和合同义务。

4.5.3 原物业服务企业应在前期物业服务合同或物业服务合同期满终止或解除之日前继续按照合同的约定提供物业服务，并协助业主大会做好物业服务企业选聘工作。

4.5.4 原物业服务企业退出物业项目服务的应自合同终止之日起三十日内退出物业管理区域，并与业主委员会或临时物业管理委员成立移交清算小组，负责处理相关债权债务和物业管理资料移交等事务。

4.5.5 物业服务合同期满或合同效力终止后业主大会选聘新物业服务企业前，由业主委员会或临时物业管理委员会负责组织电梯日常管理、基本保洁、秩序维护等管理和服务，也可根据业主委员会或临时物业管理委员会要求及原物业服务企业自愿继续提供服务至新选聘的物业服务企业接管之日止，期间的相关费用按照原物业服务合同约定的标准由业主承担。

4.5.6 物业服务合同的权利义务终止后，原物业服务企业不得以未结清债权债务为由拒绝移交及退出。

4.5.7 物业服务企业退出物业项目服务应按照有关法律法规的规定和物业服务合同约定移交物业管理所需相关资料、物业管理用房、预收的物业服务费用及其收支帐目等。

4.5.8 原物业服务企业应参加业主委员会或临时物业管理委员会主持的物业项目交接工作，参加物业接管查验，应对物业共用部位、共用设施设备及档案资料进行清点移交，并与业主委员会或临时物业管理委员会或其委托方共同确认移交内容和移交结果并形成书面记录。

4.5.9 业主委员会或临时物业管理委员应组织新老物业服务企业对物业管理区域内共用水电等各类计量表的数值进行确认，并形成书面记录。

4.5.10 业主委员会或临时物业管理委员应当对物业管理区域内公用水电等账户进行清理，存在欠费等情形的应及时做出处理决议。

4.5.11 对业主欠缴原物业服务企业的服务费或原物业服务企业多收预收业主的各类费用等情形，可由业主委员会或临时物业管理委员及时作出协调处理。

4.5.12 业主委员会或临时物业管理委员应许可原物业服务企业指派1-2名工作人员进入物业管理区域，处理物业项目退出时遗留的相关事宜。

# **5 物业服务内容**

**5.1 一般规定**

5.1.1 物业服务内容及双方权利义务应遵循公平合理、公开透明、质价相符的原则，在《前期物业服务合同》或《物业服务合同》中约定。

5.1.2 设施设备维护保养标准按照国家相关规范或标准在合同中约定。

5.1.3 物业服务过程记录包括纸质记录、电子信息记录等形式。

**5.2 基本服务**

5.2.1 物业服务人员应按照物业服务合同约定的服务内容及时限提供服务。

5.2.2 物业服务人员应佩戴标志，行为规范，举止文明、服务积极、态度热情。

5.2.3 应公布服务电话或其他服务受理及联系方式，物业服务人员接听电话时应主动热情，使用礼貌用语，受理的服务应在物业服务合同约定及相关规定的时限内完成。

5.2.4 执行物业服务合同约定的物业服务方案，并接受业主监督。

5.2.5 对业主或物业使用人的报修，如属于物业服务合同约定范围之内的由物业服务企业按照约定进行处理；如属于物业服务合同约定范围之外的，可由物业服务企业提供有偿服务进行处理。双方应在约定的时间内到场处理，并记录、留存报修及维修情况。

5.2.6 对业主或物业使用人的诉求，物业服务合同有约定处理时限的按照约定执行，未作约定的应在接到诉求的5个工作日内答复，并记录处理的相关情况。

5.2.7 有相应的服务管理、财务管理、安全预案和档案管理等制度。

5.2.8 应按法律法规和合同约定在物业机构办公场所内公开物业服务内容及其收费标准。

5.2.9 应按法律法规和合同约定在物业机构办公场所内公开特约服务内容及其收费标准。

5.2.10 应按照国家法律法规使用住宅专项维修资金。

**5.3 共用部位维护**

5.3.1 共用部位维护应符合下列要求：

1 应对共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应保存齐全。

2 每年根据现状编制年度维修养护计划和专项维修资金使用计划，向建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会提出报告和建议，并根据建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会决定组织维修。

3 日常管理中发现需要维修的应按照合同约定执行，属于物业服务合同约定范围之内的由物业服务企业组织维修，属于物业服务合同约定范围之外的应向业主委员会或临时物业管理委员会提出报告和建议，并根据建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会决定组织维修。

4 共用部位的维修、保养、检测等及其相关费用的承担应按照合同约定执行。

5.3.2 房屋装饰装修管理应符合下列要求：

1 物业服务企业应与业主签订房屋装饰装修管理协议。

2 应将装饰装修禁止行为以及允许施工的时间、废弃物的清运与处置等事项告知业主。

3 应根据有关法律法规和管理规约对业主房屋装饰装修进行管理。

4 应对业主在装饰装修过程中违反有关规定以及管理规约的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的应在12小时内书面报告有关执法部门。

5 应推广、提倡业主或物业使用人文明装修。

**5.4 共用设施设备维护**

5.4.1 共用设施设备维护应符合下列基本要求：

1 应对共用设施设备进行日常管理和维修养护，运行、检查、维修、保养记录应留存齐全。

2 应建立共用设施设备安全操作、运行、巡检、机房管理、设备故障应急处理等制度。

3 每年应根据设施设备运行状态编制年度维修养护计划和专项维修资金年度使用计划，并向建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会提出报告和建议，根据建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会决定组织维修。

4 应根据合同约定对共用设施设备组织巡查，并留存巡查记录。

5 应提供不少于8小时的维修服务。紧急抢修服务应按合同约定在合理时间内到达现场，并及时记录维修情况，及时报告建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会。特殊原因无法修复的，应告知原因并做出限时修复承诺。

6 应保持共用设施设备运行正常，发生故障的应设立警示标识并及时报修。属于物业服务合同约定范围之内的由物业服务企业组织维修，属于物业服务合同约定范围之外的应向业主委员会或临时物业管理委员会提出报告和建议，并根据建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会决定组织维修。

7 接到有关部门停水、停电、停气等通知应及时通告业主。

8 共用设施设备的维修、保养、运行、检测等及其相关费用的承担应按照合同约定执行。

5.4.2 电梯维护应符合下列要求：

1 电梯各项技术参数应符合国家有关质量标准，并取得《安全检验合格证》。

2 电梯应根据相关规范及制造厂商的维护标准定期进行保养，发生故障应设立警示标识并及时组织维修。属于物业服务合同约定范围之内的由物业服务企业组织维修，属于物业服务合同约定范围之外的应向业主委员会或临时物业管理委员会提出报告和建议，并根据建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会决定组织维修。

3 电梯发生困人或突发其它重大故障，应立即通知专业人员到达现场，迅速处理。

4 电梯故障或维修期间，应监督专业维保单位设置安全警示标识，并采取必要的防护措施。

5电梯的维修、保养、运行、检测等及其相关费用的承担应按照合同约定执行。

5.4.3 低压配电设施维护应符合下列要求：

1 低压配电设施有关技术参数应符合国家相关规范和标准。

2 低压配电、自备电源等设施设备应根据有关规范及制造厂商维护标准进行保养、运行，发生故障应及时组织维修。属于物业服务合同约定范围之内的由物业服务企业组织维修，属于物业服务合同约定范围之外的应向业主委员会或临时物业管理委员会提出报告和建议，并根据建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会决定组织维修。

3 自备电源应保持正常状态。

4低压配电设施的维修、保养、运行、检测等及其相关费用的承担应按照合同约定执行。

5.4.4 给排水设施设备维护应符合下列要求：

1 给排水设施设备应根据有关规范及制造厂商维护标准进行保养、运行，发生故障应及时组织维修。属于物业服务合同约定范围之内的由物业服务企业组织维修，属于物业服务合同约定范围之外的应向业主委员会或临时物业管理委员会提出报告和建议，并根据建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会决定组织维修。并应留存保养、维修记录。

2 二次供水的水箱、水池应每半年清洗1次，水质检测应符合要求。

3 应定期检查和维护排污、排水设施设备，确保沟井、管道通畅，井盖面板完好。

4 给排水设施设备的维修、保养、运行、检测等及其相关费用的承担应按照合同约定执行。

5.4.5 公共消防设施维护应符合下列要求：

1 公共消防设施应根据有关规范及制造厂商维护标准进行保养、运行，发生故障应及时组织维修。属于物业服务合同约定范围之内的由物业服务企业组织维修，属于物业服务合同约定范围之外的应向业主委员会或临时物业管理委员会提出报告和建议，并根据建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会决定组织维修。并留存保养、维修记录。

2 公共消防设施、消防装备不足或者不适应实际需要的，应及时向建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会就增建、改建、配置或者进行技术改造提出书面报告和建议。

3 公共消防设施每年应至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应完整准确，存档备查。

4 不得拆除、停用消防设施。

5公共消防设施的维修、保养、运行、检测等及其相关费用的承担应按照合同约定执行。

5.4.6 弱电等其他设施设备维护应符合下列要求：

1 弱电等其他设施设备应根据有关规范及制造厂商维护标准进行保养、运行，发生故障应及时组织维修。属于物业服务合同约定范围之内的由物业服务企业组织维修，属于物业服务合同约定范围之外的应向业主委员会或临时物业管理委员会提出报告和建议，并根据建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会决定组织维修。并留存保养、维修记录。

2 监控录像资料保存时限应符合有关规定，不符合规定的应及时向建设单位或业主委员会或临时物业管理委员会提出书面整改报告和建议。

3弱电等其他设施设备的维修、保养、运行、检测等及其相关费用的承担应按照合同约定执行。

**5.5 公共秩序维护**

5.5.1 公共秩序维护应符合下列基本要求：

1 应根据合同约定和物业项目实际情况配置秩序维护人员。

2 物业服务企业应按照法律、法规规定和合同约定，协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故，在采取应急措施的同时，应及时向相关行政管理部门报告，并协助做好救助工作。

3 应制订火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，并定期开展应急预案演练。

4 秩序维护人员应统一着装，佩戴标志。

5.5.2 秩序维护固定岗应符合下列要求：

1 应在物业服务项目主要出入口设置秩序维护固定岗，并实行24小时值班。

2 应劝阻、制止无关人员、外来车辆随意进入物业管理区域。

3 应配合政府及相关部门的依法执行公务及执法工作。

4 应做好有关值班记录。

5.5.3 秩序维护巡逻岗应符合下列要求：

1 应按照合同约定设置秩序维护巡逻岗位。

2 应执行合同约定的巡查频次及要求，并留存巡查记录。

3 发生突发事件，应及时启动应急预案，并立即报告相关部门，配合保护现场，协助做好救助工作。

5.5.4 消监控值班应符合下列要求：

1 应按照法律、法规规定配置消监控值班人员。

2 消监控室应实行24小时值班，并记录主要情况。

3 应按国家相关规定建立消监控工作制度，留存消监控信息资料。

5.5.5 停车秩序维护应符合下列要求：

1 应引导进入物业管理区域内的车辆有序停放。

2 应按合同约定对物业管理区域内的停车场、停车库进行巡逻，并记录巡逻情况。

3 应对影响其它车辆和行人的正常通行行为进行劝阻、制止。行为具有危害性的，应及时报警。

5.5.6 消防管理应符合下列要求：

1 应对物业管理区域内占用疏散通道、安全出口、消防车道的行为及时予以劝阻、制止，劝阻、制止无效的，应及时书面报告有关部门。

2 应定期组织防火检查，发现火灾隐患及时报告或处理，并记录检查及处理情况。

3 应采取公告栏及移动通信电子信息等形式开展消防安全宣传教育。

**5.6 公共区域保洁**

5.6.1 应按照合同约定对道路、广场、绿地、明沟、公共楼道、电梯厅、电梯轿厢、停车场所等共同区域进行定期保洁，并记录保洁作业情况。

5.6.2应合理设置垃圾容器等卫生设施，引导业主按照指定地点分类投放垃圾。

5.6.3 应按照合同约定进行保洁和卫生消杀工作。

5.6.4 应保持物业管理区域内环境干净整洁。

5.6.5 生活垃圾每天应至少清运1次。

5.6.6 水景漂浮杂物每周应至少打捞1次。

5.6.7 宣传栏、信报箱等每月应至少清洁1次。

5.6.8 公共灯具每年应至少清洁1次。

**5.7 公共区域绿化养护**

# 5.7.1 应对公共区域内的绿化实施养护，保持花草、树木长势正常。

# 5.7.2 应适时对公共区域内花草、树木进行修剪、浇灌、施肥和松土。

# 5.7.3 应定期对公共区域内绿化进行检查，发现病虫害，及时治理。

# **6 物业服务收费**

**6.1 一般规定**

6.1.1 物业服务收费应遵循合理、公开、收费标准与服务质量相适应的原则，采取酬金制、包干制等方式收取。商品房的物业服务收费，实行市场调节价；保障性住房的物业服务费，实行政府指导价。

6.1.2 商品房建设单位应当在申报商品房预售许可之前，通过招标形式选聘物业服务企业。单个物业管理区域的前期物业服务收费标准和内容，应在商品房销售时与商品房买受人约定前期物业服务合同；实行市场调节价收费的，成立业主大会的应由业主委员会或临时物业管理委员会代表与物业服务企业按照物业服务等级标准和内容在合同中约定。

6.1.3 实行物业服务费用包干制的，物业服务费的价格应根据本行政区域经济发展水平和成本变动情况，并参照行业协会的服务标准及参考价格测算的物业服务成本确定。物业服务成本应由人员费用、物业共用部位和共用设施设备日常运行维护费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用、物业共用部位和共用设施设备及公众责任保险费用、办公费用、固定资产折旧费以及经业主大会同意的其它费用组成。

6.1.4 实行物业服务费用酬金制的，物业服务企业或业主委员会或临时物业管理委员会在预收的物业服务资金中，按约定数额提取酬金，支付给物业服务企业，结余或不足均由业主享有或承担，并在《业主管理规约》及合同中规定。

6.1.5 物业服务企业接受业主的委托提供特约服务，接受服务的业主应支付物业服务合同约定物业服务费以外的费用，该服务收费的标准应由物业服务企业与接受服务的业主双方约定。

6.1.6 物业服务收费标准的调整，应经专有部分面积占建筑物总面积过半数且占总人数过半的业主同意。

**6.2 物业服务费**

6.2.1 业主应按照合同约定足额按时交纳物业服务费。经两次催缴仍不缴纳物业服务费的业主，业主委员会或临时物业管理委员会或物业服务企业可在物业管理区域内可将业主欠费情况在醒目位置公告。经公告仍不缴纳的，可向人民法院提起诉讼。

6.2.2 物业服务费计算的面积应按照房屋所有权证登记的房屋面积为准。未办理房屋所有权登记证已出售的应按照房屋买卖合同约定的面积为准。尚未出售的应按照商品房预售面积或测绘面积为准。房屋所有权登记证办理后应按照登记面积结算，多退少补。

6.2.3 前期物业服务合同生效之日至房屋法定交付之日期间发生的物业服务费，应由建设单位交纳；已竣工未出售或已出售未交付房屋的物业服务费，应由建设单位交纳；房屋法定交付之日至前期物业服务合同终止之日的期间发生的物业服务费，业主应按照前期物业服务合同约定的服务费标准交纳；建设单位售房时承诺减免物业服务费的，所减免的物业服务费应由建设单位交纳。

6.2.4 物业服务费应实行明码标价，物业服务企业应在物业管理区域内的醒目位置公示服务内容、服务标准、收费项目、计费方式、收费依据和标准等有关事项。

**6.3 代收代缴费用**

6.3.1 在物业管理区域内，供水、供电、供气、通讯、有线电视等单位应向最终用户收取有关费用，业主自用的应向业主收取，物业服务企业使用的应向物业服务企业收取，公共使用的应由业主按实分摊，按照合同约定收取。物业服务企业应每月将供水、供电等公摊费用在管理区域内醒目位置公示或通过移动通讯等电子信息方式告知全体业主。

6.3.2 物业服务企业接受供水、供电、供气、通信、有线电视等单位委托代收费用的，可向委托单位收取代办服务费，不得向业主收取手续费等额外费用。

6.3.3供水、供电、供气、通信、有线电视等单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收有关费用而停止服务。

6.3.4 供水、供电、供气、通信、有线电视等单位委托物业服务企业代收代缴费用及对相关设施设备进行日常维修养护的应签订书面委托协议，明确委托事项、委托范围及界线、权利义务、服务费标准及支付方式等。

**6.4 公共收益**

6.4.1 利用物业管理区域内属于业主的共用部位、共用设施设备所产生的公共收益归全体业主所有。

6.4.2 前期物业服务期间，物业管理区域内公共收益在扣除物业服务企业的经营管理费后，应当存入专项维修资金专户。经营管理费用支出不得超过公共收益的百分之三十。

6.4.3业主大会成立后，可将物业共用部位、共用设施设备委托物业服务企业进行经营管理。取得的公共收益按照扣除物业服务企业的经营管理费后，存入业主大会或业主委员会专用账户。经业主大会决定，也可用于抵扣业主物业管理费用以及业主大会决定的其他事项支出。

6.4.4占用物业管理区域内业主共有道路或其他共有场地用于停放车辆的场地使用费归全体业主所有。车位划定、车辆停放、管理和收费等事项由业主大会决定，但不得占用消防通道、消防登高面或者影响其他车辆和行人的正常通行。

6.4.5 业主大会决定对共有车位车辆停放收取场地使用费的，可将共有车位委托物业服务企业进行经营管理，公共停车收益在扣除物业服务企业的经营管理费后，应当存入业主大会或业主委员会专户，可用于消防、电梯、人民防空等设施维护管理的必要支出。经营管理费用支出不得超过公共停车收益的百分之三十。

6.4.6 业主大会决定对经批准依法建设的业主共有的经营性用房、车位（库）的经营收益归全体业主共有。可将共有共有的经营性用房、车位（库）委托物业服务企业进行经营管理，在扣除物业服务企业的经营管理费后，应当存入业主大会或业主委员会专户，纳入专项维修资金管理，可用于消防、电梯、人民防空等设施维护管理的必要支出。经营管理费用支出不得超过公共停车收益的百分之三十。

6.4.7 前期物业管理中的公共收益收入及使用情况，应由物业服务企业至少每季度在物业管理区域内醒目位置公布一次。成立业主大会的公共收益收入及使用情况，应由业主委员会或临时物业管理委员会至少每季度在物业管理区域内醒目位置公布一次。并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主。

**6.5 物业维修费**

6.5.1 物业维修费支出符合维修资金使用的应由业主委员会或临时业主物业管理委员会决定、申请和使用维修资金。

6.5.2 物业服务企业应承担合同约定的维修费用。合同未约定的由物业服务企业向业主委员会或临时业主物业管理委员会报告，并由业主委员会或临时业主物业管理委员会在十个工作日内做出决议，并在公共收益中列支或申报维修资金解决。

6.5.3 物业服务企业可在因安全或紧急情况下申请和使用维修资金，但应在物业管理区域内醒目位置公告，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主。

**6.6 特约服务费**

6.5.1 特约服务的收费内容和收费标准应在物业管理区域内醒目位置公示。

6.5.2 特约服务的收费应由物业服务企业与委托的业主双方约定。

**7 物业服务评价**

**7.1 一般规定**

7.1.1 物业服务评价包括物业服务质量评价、物业服务企业信用评价和物业从业人员信用评价。

7.1.2 物业服务评价应当按照有关规定和要求进行。

7.1.3 物业服务评价根据需要可由行政主管部门、物业管理行业协会、专业评估机构、物业服务企业、业主大会或业主委员会进行。

7.1.4 物业服务评价信息由行政主管部门通过本省物业管理行业监管和信用信息平台向社会公布。

**7.2物业服务质量评价**

7.2.1 物业服务质量评价应依照合同约定的内容和标准进行评价。

7.2.2 合同没有约定的应依照本标准第5章所规定的物业服务内容进行。

7.2.3 物业服务质量评价包括服务质量监督检查和业主满意度调查。

7.2.4 服务质量监督检查按照以下要求进行 ：

1 行政主管部门的服务质量监督检查应采用“双随机”的方式进行。

2 应按照相关规定或合同约定的频次进行。

3可参照7.2.2规定内容制定检查表,按照附录A表7.2.4分项分值设置进行逐项评估。

4服务质量监督检查结果评价分为不合格、合格、良好、优秀四个等级，评价等级应符合附录B表7.2.5-3规定。

5监督检查记录应予以保存。

注：“双随机”，即在监督检查中按照随机抽取检查对象，随机选派专业检查人员。

7.2.5 业主满意度调查按照以下要求进行：

1 业主满意度调查应以物业管理区域为单位进行。

2 业主满意度调查每年应至少进行一次。

3 可采用纸质问卷方式或其它方式进行，问卷样式可参照附录A 7.2.5-1表进行设置。

3 单次发放的调查问卷数量应不少于业主总户数的80%，回收的数量应不少于发放数量的80%；

4 业主满意度评价结果分为不合格、合格、良好、优秀四个等级，评价等级应符合附录B表7.2.5-3规定。

5 满意度调查问卷及统计资料应纳入档案保存。

7.2.6 可对物业服务质量监督检查和业主满意度调查两项综合进行评价。

1两项综合进行评价，可按照访问质量检查和业主满意度各占50%权重进行。

2 综合评价的结果等级应符合附录B表7.2.5-3规定。

7.2.7 物业服务企业应建立区域内部的物业服务质量评价制度。

7.2.8 物业服务企业应对物业服务质量评价中发现的问题及时组织纠正或整改。

**7.3物业服务企业信用评价**

7.3.1 物业服务企业信用评价应依照有关规定和要求进行评价。

7.3.2 物业服务企业信用评价由物业行政主管部门组织进行，行业协会协助。

7.3.3 物业服务企业信用评价实行对物业服务企业的基本信息、业绩信息、不良信息进行综合评价。

7.3.4 物业服务企业信用评价按照以下要求进行：

1应按照物业行政主管部门颁发的物业服务企业信用评价办法进行；

2 物业服务企业信用评价的信息征集应按照客观、真实、公正的原则，采取企业自主申报，经物业企业所在地的县市（区）物业行政部门审核，并由本省住房与城乡建设厅审批后予以公布。

3物业服务企业信用评价每年进行一次；

7.3.5 物业服务企业信用等级划分为优秀（AAA级）、良好（AA级）、合格（A级）、基本合格（B级）、不合格（C级）五个等级。

7.3.6 对于物业服务企业信用评价发现不合格的，应限期整改，整改不合格或未按要求整改的依照有关规定给予处置。

**7.4**  **物业从业人员信用评价**

7.4.1 物业从业人员信用评价应依照有关规定和要求进行评价。

7.4.2 物业从业人员信用评价由行政主管部门委托物业行业协会进行。

7.4.3 物业从业人员信用评价内容及标准由物业行业协会另行制定。

附录 A

表7.2.4 物业服务质量监督检查内容分项分值

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查  内容 | 基本服务 | 共用部位维护 | 共用设施设备维护 | 公共秩序维护 | 公共区域保洁 | 公共区域绿化养护 |
| 分值 | 20 | 15 | 18 | 17 | 15 | 15 |

**表7.2.5-1 业主满意度调查问卷**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称： 填报时间  业主： 栋 单元 年 月 日 | | | | |
|
| 评价内容 | | 评价 | | |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 一 | 基本服务 |  |  |  |
| 二 | 共用部位维护 |  |  |  |
| 三 | 共用设施设备维护 |  |  |  |
| 四 | 公共秩序维护 |  |  |  |
| 五 | 公共区域保洁 |  |  |  |
| 六 | 公共区域绿化养护 |  |  |  |
| 七 | 总体评价 |  |  |  |

注：请在选择的评价项上打“√”。

附录 B

1 业主满意度计算公式：

业主满意度（%）＝（∑分项满意的人数×分项权重＋∑分项基本满意人数×分项权重）/满意度调查总人数×100%。

注：分项权重依照表**7.2.5-2计算**

**表7.2.5-2 满意度分项权重表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价内容 | 基本服务 | 共用部位维护 | 共用设施设备维护 | 公共秩序维护 | 公共区域保洁 | 公共区域绿化养护 | 总体评价 |
| 权重 | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 40% |

1. **服务质量综合评价计算公式：**

**服务质量综合得分**＝∑服务质量监督检查分×50%＋业主满意度得分×50%

**表7.2.5-3 物业服务质量评价分级**

单位：%

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价等级 | 不合格 | 合格 | 良好 | 优秀 |
| 服务质量  评价得分 | [0-59) | [60-75) | [76-84) | [85-100] |