厦门市住宅小区物业服务星级评定管理办法

第一章 总则

第一条【目的依据】为提升物业服务行业服务水平，加强物业服务行业自律，规范物业服务行业经营行为，促进物业服务行业健康发展，鼓励物业服务企业提升服务品质，提升业主生活幸福感。根据国家及本省物业服务行业有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条【适用范围】本办法适用于为我市住宅小区提供专业物业服务的物业服务企业或具有物业服务经营范围的其他企业（以下统称“物业服务企业”）的在管物业项目。

非住宅小区的物业服务星级评定参照本办法执行。

第三条【评定原则】物业项目服务星级评定工作遵循统一领导、分级核准、动态管理、公正透明、质价相符的原则。

第四条【评定标准】本办法通过对物业服务项目在项目基础管理、房屋管理与维修养护、设施设备管理、秩序维护管理、环境管理、社会效益等方面所达到的水平，结合物业服务费收费标准进行综合评判、评定物业服务星级。

星级评定划分标准与评分细则具体详见《厦门市住宅小区物业管理星级服务标准和评分标准》。

第五条【星级划分】物业项目服务质量设立为五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低为一星级，最高为五星级，星级划分是物业服务标准和服务质量的等级标志。

第六条【主体职责】各街道办事处（镇人民政府）负责本辖区内星级物业项目的初评工作。

区物业行政主管部门负责对辖区内一星级至三星级物业项目的评定、授牌工作以及受理各街道办事处（镇人民政府）报送的四星级、五星级物业项目的复审，并签署复审意见后报市物业行政主管部门最终确认。

市物业行政主管部门负责本市物业项目服务星级评定工作和制定物业项目服务星级标准和管理办法，负责四星级、五星级物业项目服务星级评定、授牌工作。

物业服务质量星级评定工作由市物业行政主管部门负责指导及监督。评定结果通过官网、微信公众号等方式面向社会公示。

市物业管理协会负责发动引导全市物业服务企业做好物业项目星级评定工作，加强宣传引导，择优挑选示范项目，组织交流；做好项目经理培训及考核工作。

星级标准严格按照物业项目实际物业服务水平给予评定。

第七条【覆盖范围】各物业服务企业须主动申报对在管物业项目进行物业服务星级评定；市物业管理协会应积极引导和鼓励物业服务企业对在管所有物业项目申报物业服务质量星级评定，实现物业项目服务星级评定全覆盖。

第八条【专家选取】各街道办事处（镇人民政府）在组织实施物业项目服务星级评定相关工作时，应当从市物业行政主管部门专家库中抽取专家参与星级评定。

参与星级评定的专家若与受评的物业服务企业及其在管项目存有利害关系或亲属关系的，应主动申请回避。

第九条【接受指导】街道办事处（镇人民政府）物业项目服务星级评定相关工作接受所辖区级物业行政主管部门的指导与监督。

第二章 申报条件

第十条【必备条件】申报物业项目服务星级评定应当符合以下条件：

（一）申报项目系由物业服务企业实行专业化物业管理；

（二）申报项目的物业管理权为物业服务企业合法取得，且在该项目的经营服务时间达半年以上；

（三） 申报一、二、三星级物业服务质量项目的物业服务企业应在上年度厦门物业企业信用评价中信用等级为C级以上（含C级）;申报四、五星级物业服务质量项目的物业服务企业应在上年度物业企业信用评价中信用等级为B级以上（含B级）；

（四）申报项目须在截止申报之日止的前1年内未发生因物业服务企业的责任引发的各类重大安全责任事故；

（五）申报项目无重大安全隐患；

（六）申报项目入住率需达50%以上（含50%），或交付使用1年以上（分期开发项目以分期开发面积、分期项目交付、使用时间为准）。

第三章 评定程序

第十一条【评定要求】物业项目服务星级评定程序如下：

（一）一星级、二星级、三星级物业服务星级评定程序：

1．申报

（1）物业服务企业应依照《厦门市住宅小区物业管理星级服务标准和评分标准》明确申报拟参评之星级，填写《厦门市住宅小区物业星级评定申报表》，准备申报材料，向申报项目所在

地街道办事处（镇人民政府）申报。

（2）项目所在地街道办事处（镇人民政府）及市物业管理协会指导所在地企业根据本办法申报。

2．评定

申报项目所在地街道办事处（镇人民政府）组织行业专家采取听取物业服务企业自评汇报、征询业主代表意见、审阅申报项目相关的年度物业管理档案、查阅项目管理制度和标准执行记录等资料及现场查勘等相结合的方式进行评定。

初次评定对未达到标准但可以通过整改达标的物业项目，可以规定时间予以整改，评定机构应在整改期限届满后对其复评。对在规定时间内已将专家提出的问题整改到位的，视为评定通过；未整改到位的，视为不通过。

项目服务星级评定由专家根据项目实际物业服务质量给予得分评定，专家评定的得分占星级评定总得分权重的80%，受理星级评定的街道办事处（镇人民政府）结合日常工作情况对受评单位给出综合评分占总得分权重的20%，二者得分相加即为最终星级评定依据。

1. 公示

经评定达到一星级、二星级、三星级物业服务质量标准的，由申报项目所在地街道办事处（镇人民政府）报区物业行政主管部门存档，区物业行政主管部门通过官网、微信公众号等方式面向社会公示，接受社会监督，公示期为7天。

4．授牌。公示期满后，对达到一星级、二星级、三星级服务质量标准的物业服务项目由项目所在地街道办事处（镇人民政府）颁发物业项目服务星级评定铭牌。

（二）物业项目四星级、五星级服务评定程序：

1．申报。

（1）物业服务企业对照《厦门市住宅小区物业管理星级服务标准和评分标准》明确申报拟参评之星级，填写《厦门市住宅小区物业星级评定申报表》，准备申报材料，向申报项目所在地街道办事处（镇人民政府）申报；

（2）项目所在地街道办事处（镇人民政府）及市物业管理协会指导所在地企业根据本办法申报。

2．初审

申报项目所在地街道办事处（镇人民政府）对申报项目进行初审，并根据《厦门市住宅小区物业管理星级服务标准和评分标准》进行推荐打分。

3.评定

项目所在地街道办事处（镇人民政府）组织行业专家审核、项目现场听取物业服务企业自评汇报、征询业主代表意见、查阅申报项目相关的年度物业管理档案、企业管理制度和标准执行记录等资料、现场查勘、参考推荐评分等相结合的方式进行初评。

申报五星级的，项目所在地街道办事处（镇人民政府）初次评定对未达到标准但可以通过整改达标的物业项目，可以规定时间予以整改，对在规定时间内已将专家提出的问题整改到位的，视为初评通过；未整改到位的，视为不通过。若项目实际物业服务质量星级评定能够达到四星级物业服务标准的，可建议企业降级申报。

申报四星级的，初次评定对未达到标准但可以通过整改达标的物业项目，可以给予规定时间整改，对在规定时间内已将专家

提出的问题整改到位的，视为初审通过；未整改到位的，视为不通过。

1. 复评

街道办事处（镇人民政府）对申报四星级、五星级项目作出的初评结果应当报区物业行政管理部门复评，复评结果应报市物业行政主管部门评定。

5，公示

经评定达到四、五星级物业服务质量标准的，由市物业行政主管部门、市物业管理协会通过官网等面向社会公示，接受社会监督，公示期为7天。

6，授牌

公示期满后，对达到四级、五级服务质量标准的物业服务项目由市物业行政主管部门、项目所在地街道办事处（镇人民政府）联合颁发物业项目服务星级评定铭牌。

第十二条【其他情况】对经评定未达到申报标准的且未在整改期限内进行整改或整改不合格的物业服务项目，按照星级评定实际结果定级。

业主代表的遴选由受理评星的街道办事处（镇人民政府）随机抽取指定。

第十三条【星级以下的认定】参评项目依照本办法经评定并在整改后仍无法达到一星级标准的，评定为不达标项目，由区物业行政主管部门在该项目悬挂“管理不达标项目”标志，并责令所属物业服务企业予以整改。整改后满半年可重新申报星级评定。

拒绝申报参评的物业服务企业，由区物业行政主管部门通知其参评，无正当理由仍然拒绝参评的，对该物业服务企业所属项目一律依前款规定悬挂“管理不达标项目”标志。

第十四条【不达标项目的认定】凡符合下列情况的，一律评定为管理不达标项目：

1. 在申报材料中弄虚作假、虚构事实的；
2. 物业服务品质未达到一星级基本要求的；
3. 不具备物业服务企业信用等级的；
4. 申报项目在截止申报前的一年内发生重大安全责任事故的；
5. 物业服务企业拒绝参加项目星级评定的；
6. 申报项目的物业经营权的取得不合法的；
7. 不具备物业服务经营范围的；

（八）具有其他足以影响物业服务品质的情形的。

第十五条【报审期限】物业服务企业申报星级评定及受理、初评、审查、评定应在下列期限内完成：

1. 物业服务企业应在本办法实施后 年内依本办法规定向各项目所在地街道办事处（镇人民政府）提交申报星级评定之申报表及相关申报资料。
2. 街道办事处（镇人民政府）在收到物业服务企业的申报材料后应出具收件证明，并在十五个工作日内作出书面受理决定。受理决定应以书面方式通知报送之物业服务企业。
3. 街道办事处（镇人民政府）在受理物业服务企业项目星级评定申报后于30个工作日内启动评审程序， 日内完成初评。
4. 初评结束后 日内移送区物业行政管理部门审核评定（复评）。
5. 区物业行政管理部门在接到街道办事处（镇人民政府）报送的初评材料后 日内作出一至三星级的评定结果或完成四星级、五星级项目的复审意见并将复审意见于 日内报送市物业行政管理部门作最终评定。
6. 市物业行政主管部门在收到区物业行政主管部门报送的四星级、五星级评定的复审材料后 日内作出评定结果。
7. 星级服务评定结果确定后，在 日内通过物业行政主管部门、市物业协会官网及各媒体、微信公众号予以公示，公示期为7日。不达标的物业服务项目亦予一并公示。
8. 物业服务企业或业主在公示期内就其所在项目星级评定结果提出异议的，区物业行政主管部门应在15个工作日内就异议所涉事项进行复查，并作出异议成立与否的结论。结论应以书面方式告知异议人。
9. 物业项目于评审期间的的整改期最长为30日以内，街道办事处（镇人民政府）可视整改内容在此期限内予以确定。

第十六条【异议处理】异议处理遵循属地管理的原则。在公示期内，物业服务企业或业主对其所在项目评定结果有异议的，应当在公示期内以书面形式向项目所在地的区物业行政主管部门提出异议。超过公示期提出异议的不予受理。

区物业行政主管部门受理异议申报后应当在7天内组织人员调查核实，经查证所反映的问题属实的，对不合格的三星级（含三星级）以下项目由区物业行政主管部门取消既评星级；对不合格的四星级、五星级项目由区物业行政主管部门签署复查意见后报市物业行政主管部门决定取消既评星级；对明显低评的项目依本办法规定之评审权限，以实际应得之星级予以授予。

第十七条【常态管理】物业服务星级评定申报及核准实行工作常态化，即申报项目可在全年随时申报，各街道办事处（镇人民政府）要及时受理，且安排评定及公示结果的时间不超过受理时间后的30个工作日。

第十八条 【申报材料】申报物业服务星级评定的项目，应提交以下材料：

1．《厦门市住宅小区物业星级评定申报表》原件；

2．物业服务企业营业执照复印件；

3．物业服务企业信用等级证明材料复印件；

4．申报项目物业服务合同复印件；

5．申报企业需提供申报前三个月的项目经理社医保缴纳证明材料。社医保缴纳证明材料中，保险缴纳单位应与申报企业名称一致。

第四章 动态管理

第十九条【动态管理】物业项目服务星级评定有效期为2年，期满由项目所在区街道办事处（镇人民政府）分别组织进行复评。复评未达到既授星级标准的物业服务项目将不再享有原有星级，并依复评确定的星级予以公布。星级铭牌授予期间因物业合同到期等原因，原物业服务企业撤出，星级铭牌自动废除，新聘物业服务企业按本办法之规定重新申报评定星级。

市、区物业主管部门对物业项目建立年度检查和抽查、巡查机制，对在年度检查和抽查、巡查中，发现已授牌物业服务项目达不到所授服务星级标准，应责令限期整改，并视情节给予通报批评，整改不到位的由原服务质量评定机构降低或取消其所授星级铭牌并予以公布。

星级铭牌被取消或发生变动时，原授予的铭牌由项目所在地街道办事处（镇人民政府）在铭牌被取消或发生变动之日起五个工作日内予以收回并将将原所授铭牌交还原授予机关。

第二十条【责任处置】在星级铭牌有效期内，项目因物业服务企业所导致的该项目各类重大安全责任事故的，由原评定部门注销其星级并收回物业项目服务星级评定铭牌。发生因物业管理责任导致的重大安全事故的物业服务项目，需待整改完毕满1年后，方可重新申报星级评定。

重大安全责任事故以政府相关职能部门的认定为依据。

第二十一条【责任区分】本办法规定的星级评定或复评、检查过程中受评项目的设施、设备若存有重大瑕疵或安全隐患，物业服务企业应出具充分的证明材料证实已履行了谨慎注意义务和广泛告知义务，并应提供根据所在项目的实际情况采取了必要的防范措施等证明材料。所提供的证明材料经审查确能证明物业服务企业无过错的，不影响该物业服务企业所属项目的星级评定及企业信用等级的评定。

第五章 附则

第二十二条【铭牌制作】物业项目服务星级评定铭牌由市物业行政主管部门统一制作，任何单位或个人未经授权或许可，不得擅自制作、变造或使用。

第二十三条【铭牌张贴】物业服务企业应将物业项目服务星级评定铭牌置于申报物业服务项目醒目处，便于业主识别。

第二十四条【组织交流】市物业管理协会要对物业项目服务质量星级评定工作进行总结、归纳和宣贯，择优挑选出五星级物业服务质量示范项目，组织行业观摩、交流和学习。

第二十五条【信用运用】物业项目服务星级评定结果，将作为物业服务企业信用评价重要指标。针对星级为三星及三星以上的物业项目，将按照《厦门市物业企业信用综合评价》规定给予所属物业服务企业不同等级加分；对星级评定为一星级及不达标的物业项目，将给予所属物业服务企业信用减分。

对拒不参加物业服务项目星级评定的物业服务企业，取消其企业信用等级，物业行政主管部门对其所属项目不予备案，并不得参加国家机关、企事业单位物业服务项目招标的竞投标活动。

第二十六条【行政运用】根据物业项目服务星级评定结果，对评定等级为四星及以上的项目，择优推荐参与省示范项目考评及市各项评优评先；对评定等级为一星的物业项目，增加日常监督频次。

第二十七条【招标运用】鼓励业主按照星级服务标准选聘物业服务企业，优先考虑企业服务质量及服务星级。

第二十八条【价格运用】经授牌的各星级物业服务项目，物业服务企业在与业主商定物业服务价格时，可在原物业服务价格的基础上依质价相符原则比照《厦门市住宅小区物业管理星级服务标准和评分标准》执行。

五星级物业服务质量示范项目的物业服务价格，由房地产开发企业、业主和物业服务企业自行商定，但须以满足五星级服务所必具的基础费用为前提。

第二十九条【经理运用】经授牌的各星级物业服务项目的项目经理人，其个人从业能力评价将依照所核准项目的核准星级予以认定，优先推选参与省、市各类评优评先。

第三十条【解释说明】本办法的最终解释权归市物业行政主管部门所有。

第三十一条 本办法自印发之日起施行。

附件：厦门市住宅小区物业管理星级服务标准和评分标准