附件：

《深圳市物业管理信用评价与管理办法（征求意见稿）》意见采纳情况反馈表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **具体意见** | **采纳情况** | **说明** |
| 1 | 建议强制要求物业企业公开财务收支状况，并对属于公共物权部分收 益进行业主分红。 | 解释说明 | 1. 市住房和建设局已出台《深圳市业主共有资金监督管理办法》（深建规〔2020〕8号），该 办法在《深圳经济特区物业管理条例》的基础上，进一步细化了对业主共有资金账户信息公开的规定。具体可在市住房和建设局官网查阅   《深圳市住房和建设局关于印发〈深圳市业主 共有资金监督管理办法〉的通知》（深建规〔2020〕8号）。   1. 本办法附件《计分标准》表五第1.7项和第   13.4项，已将“违反《条例》第七十三条规定，未定期与数据共享银行核对本物业管理区 域业主共有资金账目并按季度公示”和“违反  《条例》第六十一条，未对上一年度物业服务 合同履行以及物业服务项目收支情况、本年度 物业服务项目收支预算予以公示”等行为列为物业服务企业的不良行为。 |
| 2 | 1. 合同到期的物业不应形成事实管理，如果没有业委会的小区，政府 应该牵头举办业主大会，更换还是续约，不应让服务不好的物业继续 作威作福。 2. 对于商住一体的小区业主大会往往无法召开，政府应该找到解决的 途径，而不是放任。 | 解释说明 | 根据《民法典》第278条，解聘、续聘、选聘物 业服务企业由业主共同决定。我局目前已建立了电子投票系统，通过信息化手段助力业主大会会议的召开。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **具体意见** | **采纳情况** | **说明** |
| 3 | 希望贵局加大对物业公司的管理，目前深圳物业公司没有一家是自愿放弃某栋小区的物业管理，很多小区的业主对物业公司不满意，因为深圳特殊情 况，很多业主有多套房，或者业主没有在深圳，物业公司不提供业主的联系方式，联系所有业主非常困难，选举业委会成员一般是物业推荐，业主们大多不认识，随便投票，业委会的人是兼职，他们有自己的事情要做，没有太多时间管理这些事情，还有一些业委会的成员本身跟物业很熟，有一些利益关系，这些问题给物业公司钻空子，物业公司为了赚钱，除了日常的物业管理服务以外，在维修基金方面有很大的漏洞，我们业主交的维修基金二十多年没有进行维修，电梯二十多年也不更换， 当发现物业公司不满意时，想换物业公司非常困难，有些业主因为更换物业报警，公安介入才能更换物业公司，这些说明了物业公司盈利巨大。没有部门监管他们，比如：南山区桃源村，前几年物业管理很差，业主们要更换物业公司未果，后来物业公司做出改进，但是二十多年来没有更换电梯，电梯经常坏，大堂地面破损严重没有更换过，比如：福田区都市阳光名苑也是二十多年的小区，电梯经常坏， 楼道通风设备不开，走道玻璃封闭，等电梯的时候人都要窒息，这些问题反应到物业，物业找各种理由不理，业委会跟物业是一个态度，现在我们业主忍无可忍，通过业主组成的义工联系上一部分业主建群，想更换业委会和物业，因为物业不提供业主联系方式，义工只能通过一家一户联系（任然联系不到全部业主），因为人数不够无法召开业主委员会，不能更换业主委员会成员和物业公司，业主们都意见很大，多次投诉街道，效果不大，业委会的成员也不辞职（任期三年，目前只满一年），物业公司死活不走，口口声声说经营亏损，物业公司一直在学雷锋吗？现在物业公司面临无人管理，大量的维修基金不知道去了哪里？我们业主的权益得不到保障，希望贵局对全市物业公司进行摸底和管理，了解每个老小区是否更换电梯，大厅和小区里面是否在翻新和维护，物业公司的维修基金是否真正用在小区维修上，如果没有用于维修，钱去了哪里？维修基金用了，用在哪里？ | 解释说明 | 1. 新旧物业交接问题、违规使用或者侵占维修资金等问题，以及未按规定公示物业专项维修资金的使用情况等情形，均已列入企业不良信息，详见本办法附件《计分标准》表五第1.4、 16、4、27项。 2. 同时，本办法第37条规定，“被行政机关责令限期退出但拒不退出物业管理区域的”和“ 因侵占、挪用业主共有资金受到行政处罚或者 判处刑罚，并造成实际损失的”等情节严重的行为，纳入物业行业风险名单管理。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **具体意见** | **采纳情况** | **说明** |
| 4 | 首先我非常感谢政府出台这个办法，我是南山南景苑的业主，小区也 苦物业公司乱作为久矣。却因为商住一体，业主大会迟迟不能召开， 无法解聘物业公司，造成事实上没有人可以监管物业公司。我希望政 府着力加大对物业公司的监管，让他们能进能退，不能进来后，没有 业主大会就不能解聘。我主要关心业主的呼声如何让监管部门听见， 二是对服务极差的物业公司的惩罚措施是否有足够的威慑力。对于征 求意见稿，我有以下建议和疑问：   1. 第八条、第九条均提到业主满意度评价，但是住建局从哪里可以看 到业主的评价？如果由物业公司上报，肯定会有作假。如果有信息平 台，可否加大推广力度，让业主都用起来。 2. 第28条规定的惩罚措施，对一个就趴一个小区上吸血，根本不想参加政府采购的物业公司没有什么威慑力，能否对服务极差C等的这种公 司，要求限期退出，让A等的物业公司接管？或者对物业公司罚款。3.对于已经列为C级的物业公司，可否不要让本街道办的人监管巡查， 物业在一个小区久了和街道办的人都非常熟了，是否可让各个街道办交叉巡查下面的物业公司，防止不作为包庇等行为。我们小区物业纵容会所办成酒店式公寓，侵占消防通道，本街道办根本就不管。   4.物管信息平台对于物业公司销售小区内的广告位收费这些情况有没 有采集？这种算不算第37条所述侵占业主共有资金？ | 解释说明 | 1. **业主满意度评价的途径：**业主关注“深圳市物业管理公众服务”微信公众号—“我的小区”—绑定业主身份—进入“业主评价”栏目， 即可对所在小区物业服务企业和项目负责人进行评价。目前我局正在优化系统功能，后续将向全社会推广，欢迎广大业主使用。 2. 对于信用等级为C的物业服务企业，本办法第   28条建立了一系列的惩戒措施，但根据《民法典》第278条，解聘、选聘物业服务企业应由业 主共同决定。   1. 对于信用等级为C的物业服务企业，同时被列为市区两级住房和建设部门的重点监管对象。4.如因侵占业主共有资金，被区住房和建设部门行政处罚，或者有相应的司法判决等的，均可作为不良信息列入信用评价，详见本办法附件《计分标准》表五第5项。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **具体意见** | **采纳情况** | **说明** |
| 5 | 1. 住户业主或租客应该有对物业管理公司的评价窗口，以便对物业公 司有监督和促进作用； 2. 街道办应该跨街道抽查本辖区之外的物业管理并打分。住建局根据 住户业主、租客的评价，结合街道办的评价，给出物业管理公司的评 价； 3. 对于管理评价很差的物业公司，应该有处罚和退出机制；评价优良 的公司，给予奖励和推荐。 4. 公共区域的广告收入和停车场的收入，应该计入公共收入并每月公 布收入情况，接受住户业主的监督和质询； 5. 物业公司合同到期，应重新由住户业主遴选新的优质意向公司参与 投标。 | 解释说明 | 1. 业主满意度已列为信用评价指标，详见本办法附件《计分标准》表一第4项、表三第3项； 业主进行满意度评价的途径详见本表第5项“说 明”。 2. 对于信用等级为B、C的物业服务企业，本办法已规定了相应的惩戒措施；对于信用等级为AAA、AA的物业服务企业，本办法已规定了相应 的激励措施。 3. 已出台《深圳市业主共有资金监督管理办法   》，明确了共有资金的来源及共有资金公开要求等内容。   1. 选聘或者续聘物业服务企业由业主共同决定，业主在选取物业服务企业时，可以把企业的信用评定等级要求写入招标文件。 |
| 6 | 深圳市盛世嘉物业管理有限公司冠铭花园服务中心，停车场新能源车充电收费不分峰谷用电，白天晚上收费都是2元/度，用电高峰期收费2 元/度也明显高于冠铭花园周边充电费用，更不用说晚上用电低谷期。 希望住建局能调查核实，给到新能源车一个公平合理的用车成本。 | 解释说明 | 本条意见与本办法内容无关。 |
| 7 | 物业信用等级评比是由业主评的吗，也没有集体说清楚。 | 解释说明 | 按照本办法第23条规定，物业服务企业的信用等级，是按企业本年度的信用综合得分情况评出来的（具体等级划分详见第23条），评价指标的设置充分考虑了业主意见，比如设置了“ 业主满意度评价”指标（详见表一第4项、表二 第4项、表三第3项、表四第4项）。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **具体意见** | **采纳情况** | **说明** |
| 8 | 基于物业不作为乱作为给业主带来的困扰，提升物业管理服务水平， 建议对各小区物业实行业主评分制，评分低于标准的给与一年的整改，第二年评分还是不达标的，换政府评优库的物业随机抽取，感觉 这样能大大提升物业的服务水平。 | 解释说明 | 相关建议内容可以在物业服务合同中约定，业 主在选取物业服务企业时，可以把企业的信用 评定等级要求写入招标文件。 |
| 9 | 您好，我是冠铭花园公租房7C栋的住户，我反馈盛世嘉物业将楼下充电桩费用，从原来1.1元/度，涨到全天2元/每度。有时候服务费高达2 元/度。 | 解释说明 | 本条意见与本办法内容无关。 |
| 10 | 建议【红名单产生方式】物业服务企业红名单从信用等级为 AAA、AA 的名单中产生，具体按照以下指标和权重计算，排名前列的物业服务企业进入红名单：  （一）在全国范围内在管项目的面积，指标权重 20%；  （二）年度经营总收入，指标权重 20%；  （三）年度净资产，指标权重 10%；  （四）年度本市纳税总额，指标权重 15%；  （五）业主满意度，指标权重 20%；  （六）专业人才队伍情况，指标权重 5%  （七）基层党组织建设情况，指标权重 5%；  （八）履行社会责任情况，包括公益慈善、疫情防控及其他贡献事 项，指标权重 5%。 | 部分采纳 | 市住房和建设局将慎重研究红名单的指标和权 重设定，结合实际，制定合理的红名单制度。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **具体意见** | **采纳情况** | **说明** |
| 11 | 顾客满意度受调查方式、业态类型、项目基础条件、客户群体特征等 多种个性条件约束，存在方法上的比较缺陷，不利于鼓励企业和个人 迎难而上为困难项目提供服务，建议不作为信用评价因素。业主身份 绑定不是必要条件，建议不在制度层面体现。 | 解释说明 | 1. 业主满意度是物业管理的一项重要指标。市住房和建设局后续将进一步优化业主满意度采 集方式，提高指标的科学性和客观性。 2. 业主身份绑定是业主积极参与小区事务的重要前提，现阶段对于我市物业管理的规范化发 展具有重要意义，随着我市物业管理的发展， 计分指标可据实际情况予以调整。 |
| 12 | 良好、不良信用涉及企业或项目负责人前后交接时，应以信用评价事 件发生日为评价时间节点对应被评价企业和项目负责人。 | 采纳 | 已采纳。良好信息、不良信息的认定对象即为 被评价对象。 |
| 13 | 评分细责是操作基准，制订时应以客观执法、行政判定、正式竞赛或 评定认定为依据，尽可能避免主体不统一的调研检查及项目个性因素 影响。 | 采纳 | 已采纳。 |
| 14 | 物业管理信用评价应强调企业对履约责任的评价。如履行社会责任方 面、金融诚信、税务信用等方面，而非仅就企业规模、营收规模等进 行评判，考核指标存在歧视中小企业的问题。 | 解释说明 | 1. 本办法附件《计分标准》中许多计分指标就是对企业履约责任的评价指标。 2. 基于打造行业品牌、推动行业高质量发展需要，本办法建立了企业红名单制度，红名单的产生在限定信用综合得分前30%的基础上，综合 考虑了企业管理规模、纳税贡献、其他社会贡献度等因素。 3. 《计分标准》中所有计分指标均直接与企业信用相关，不涉及企业规模、纳税等经济指标   。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **具体意见** | **采纳情况** | **说明** |
| 15 | 第四章激励与惩罚  第二十五条对物业服务企业的激励措施  激励措施中，对信用等级为AAA、AA的企业政府采购物业管理项目可以 给予加分，与现有的招投标法存在冲突。惩戒措施中加大检查频次的措施是否会在整改期重复发生扣分情况。 | 解释说明 | 1. 后续将协调住房保障署、机关事务管理局等单位，建议通过在政府采购文件中增加相关内容，使此条款予以实施。 2. 加大检查频次并不意味着扣分，如检查过程 中发现违法行为的，才可能涉及扣分，而且同 一不良行为不会重复扣分。 |
| 16 | 第五章第三十四条 红名单产生方式  红名单产生方式的具体指标和权重中，过于强调在管规模、年营收等指标，会造成垄断现象，企业规模的指标就占了60%（规模大自然营业 收入高、应税额高，相当于反复给规模大的企业加分），对中小企业存在歧视，且与国家鼓励发展小微企业的政策不相符；而且过度强调企业规模容易引起短视资本进入物业管理领域，扰乱市场使其服务社会大众的性质发生变化，改变物业管理行业服务百姓的初衷。 | 解释说明 | 建立红名单制度的目的就是为了打造深圳物业 行业标杆，进入红名单的企业是既有良好信用，又有一定规模的企业。企业的信用情况已 在信用等级中充分体现，《计分标准》中所有 计分指标均为信用指标，不涉及企业规模、纳 税等经济指标。 |
| 17 | 《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人信用信息计分标准》 表一：物业服务企业基础信息计分标准  第2条对于无业委会或无建设单位委托开户的情况考虑不周全，且分值 较高对企业影响较大。  第3条对于管理老旧小区较多的物业公司承担了较多的社会责任，而在 评价中却得分很低，明显有失公平。  第5条目前平台建设还不完善，数据传输存在问题。 | 解释说明 | 1. 表一第2项“物业服务企业（或物业服务企业配合业主委员会）在数据共享银行开设业主共有资金账户”，此项指标中用以计算开户率的业主共有资金账户，既包括了共管账户也包括了基本账户。暂未成立业委会的物业小区，物业服务企业应按条例有关规定开设业主共有资金共管账户。 2. 按物业管理法律法规的规定，物业服务企业在签订《物业服务合同》后，应将合同报物业 所在地区住房和建设部门备案。“社会责任” 较难量化，如列入计分指标难以操作。 3. 目前物业管理信息平台正在进一步优化中， 相关问题将逐步得到妥善解决。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **具体意见** | **采纳情况** | **说明** |
| 18 | 《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人信用信息计分标准》 表三：物业服务企业良好信用信息计分标准  对小企业存在歧视，很多小企业很可能没有机会获得国家级别的奖 励，建议获得市级以上的奖励统一为一个标准。  第3条新小区容易落实，而对老旧小区很难落实。第6条大规模的物业企业有优势，小企业参与不多。  第7条对业主身份绑定率的计分不合理，业主是否绑定身份应该是业主 的自愿行为，不应以此为计分标准。 | 解释说明 | 1. 不同级别的奖项，重要程度和获取的难易程度不一样，因此在分值上略作区分。 2. “业主满意度”是物业服务企业履约评价的一项重要指标。无论是新小区还是老旧小区， 物业服务企业只要遵守法律法规、切实履行合同，业主对企业的满意度就会随之提高。 3. 将“物业服务企业牵头或参与各级物业管理 领域标准编制情况”列为加分项，目的是为了 提高物业服务企业参与标准编制的积极性，充 分发挥企业在行业标准体系建设中的作用。4.业主身份绑定是业主参与和监督小区事务的 重要前提，现阶段对于我市物业管理的规范化 发展具有重要意义。将“业主身份绑定”列为 物业服务企业的加分项，是为了鼓励企业配合 主管部门加大对业主身份绑定的宣传，但这个 指标不作为企业的基础信息和不良信用信息。 随着我市物业管理的发展，全市业主身份绑定 率达到一定的比例，可以考虑取消此项指标。 |
| 19 | 《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人信用信息计分标准》 表四：物业管理项目负责人良好信用信息计分标准  3、物业管理项目负责人被评定为“最美物业人” 此条款规模较大、在管项目较多的企业存在优势。 | 解释说明 | 项目负责人类别的“最美物业人”面向全市从 业的项目负责人评选，其只作为项目负责人的 加分项，未列入物业服务企业的加分项。 |
| 20 | 《深圳市物业服务企业和物业管理项目负责人信用信息计分标准》 表六：物业管理项目负责人不良信用信息计分标准  个人的不良行为不应纳入到公司的信用评价标准中。 | 解释说明 | 本办法附件《计分标准》表五为“物业服务企 业不良信用信息计分标准”，其中并没有因项 目负责人不良行为导致企业被扣分的指标。物 业服务企业和项目负责人的信用评价单独计算，每年将根据企业和项目负责人年度信用综 合得分情况，分别评定企业和项目负责人的信 用等级。 |