附件1

物业管理服务质量提升年

政府及主管部门考核内容和标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 完善物业管理服务  工作体系建设 | 1.当地政府建立实施“物业管理服务质量提升年”活动领导机制；  2.每年至少一次专题研究部署物业管理工作；  3.主管部门单独设置物业管理机构，配备专职人员；  4.明确社区物业管理职能，且配备或指定专职人员负责。 |
| 2 | 建立健全物业管理  政策制度 | 1.制定综合性物业管理政策、下发专项物业管理文件；  2.出台贯彻落实新修订《内蒙古自治区物业管理条例》实施办法或细则。 |
| 3 | 建立相关职能部门  协调联动机制 | 1.建立有关职能部门组成的联席会议协调机制；  2.每年至少召开两次联席会议；  3.在政府网站、社区、小区公示职能部门涉及物业管理的职能职责及单位投诉电话。 |
| 4 | 强化物业管理政策  信息化建设 | 1. 宣传新修订的《内蒙古自治区物业管理条   例》、“物业管理服务质量提升年”活动以及物业管理相关法律法规和政策；  2.建立物业服务行业信息监管统计平台，并每年形成统计分析报告；  3.动态监测物业服务行业发展情况。 |
| 5 | 加强物业服务  标准化建设 | 1.部署落实居住、商业、医院、办公楼等四项自治区物业管理服务标准，按照标准规定的服务等级签订物业服务合同；  2.对应服务等级确定物业服务收费标准。 |
| 6 | 解决物业服务  收费难题 | 1.制定物业服务收费指导标准；  2.探索建立并完善物业费缴纳等个人诚信系统建设；业主有欠交物业服务费用、公共水电分摊费用等违反物业服务合同以及违反法律法规、临时管理规约、管理规约等行为,经司法判决或仲裁裁决确认后仍不履行的,按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。 |
| 7 | 规范物业  招投标工作 | 1.制定物业项目招投标管理相关规定；  2.建立专家库，搭建物业服务项目招投标平台；  3.建立物业项目招标最低价制度；  4.查处物业项目招投标过程中的违规行为。 |
| 8 | 规范物业管理服务  市场监管 | 1. 制定物业管理服务事中事后监管制度或办法，并组织实施；   2.实施物业服务企业备案制度；  3.开展“双随机、一公开”工作。 |
| 9 | 实施物业服务企业  信用评价管理 | 1.制定物业服务企业信用评价管理办法；  2.将物业服务企业违法违规行为记入信用档案； |
| 10 | 强化住宅专项维修  资金监管 | 1. 规范住宅维修资金缴存、管理、使用；   2.应急使用审批便捷及时；  3.按季度上报统计报表，数据及时准确。 |
| 11 | 加强职能部门  联动执法力度 | 1.城管、公安、消防、通信等部门认真履行对住宅小区的有关职能职责；  2.考核对城管、公安、消防、通信等部门履职情况。 |
| 12 | 推进业主委员会  组建工作 | 1.推进组建业主委员会成立工作；  2.安排专项经费用于组建业主委员会；  3.成立社区物业管理委员会对物业项目进行过渡管理。 |
| 13 | 强化对业主委员  会的指导和监督 | 1.建立业主委员会选任、解任机制；  2.制定业主委员会行为规范；  3.业主委员会履职及考核情况。 |
| 14 | 发挥纠纷调  解机制作用 | 1.建立人民、司法、行政调解机制；  2.各类调解机构及时受理、处理物业管理纠  纷矛盾；  3.全面实施物业接访日制度。 |
| 15 | 规范前期物业管理，  实施承接查验 | 1.制定前期物业管理制度，明确开发企业责任并实施承接查验；  2.物业企业积极参与开发建设； |
| 16 | 建立物业服务  企业退出机制 | 1.制定物业企业管理项目退出机制；  2.对违反规定的物业服务企业进行处理。 |
| 17 | 推进老旧小区  改造工作 | 1.制定改造规划和年度计划，明确目标；  2.改造资金列入年度预算，资金使用规范；  3.对改造后的老旧小区实施物业管理或准物业管理；  4.建立老旧小区物业费补贴机制。 |
| 18 | 开展物业管理  项目评价 | 1. 组织开展本地区物业管理项目创优和项目评价活动；   2.制定并落实评优项目扶持政策及奖励资金； |
| 19 | 开展“智慧小区”  建设试点情况 | 1.按要求选定“智慧小区”建设项目；  2.主管部门提前介入“智慧小区”建设，对小区智能化建设方案内容进行指导和把关；  3.试点“智慧小区”项目正式启动建设，并按计划投入使用。 |