

索引号:	11220000013544541J/2022-04601	分类:	房地产市场监管;其他
发文机关:	吉林省住房和城乡建设厅	成文日期:	2022年10月18日
标题:	关于印发《吉林省住宅小区物业服务质量评价办法》的通知		
发文字号:	吉建联发〔2022〕42号	发布日期:	2022年10月26日

## 关于印发《吉林省住宅小区物业服务质量评价办法》 的通知

吉建联发〔2022〕42号

各市（州）住房城乡建设局、房产局、执法局、市场监督管理局、政数局，长白山管委会住房城乡建设局、市场监督管理局、政数局，梅河口市住房城乡建设局、市场监督管理局、政数局，各县（市）住房城乡建设局、房产局、执法局、市场监督管理局、政数局：

现将《吉林省住宅小区物业服务质量评价办法》予以印发，请各地各部门加强领导、科学统筹、密切配合，并结合实际，认真贯彻落实。

附件：吉林省住宅小区物业服务质量评价办法

吉林省住房和城乡建设厅

吉林省市场监督管理

厅

吉林省政务服务和数字化建设管理局

2022年10月18日

# 吉林省住宅小区物业服务质量评价办法

第一条 为建立住宅小区物业服务质量评价机制，提升物业服务水平，根据《吉林省物业管理条例》，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本省行政区域内住宅小区物业服务质量的评价，适用本办法。

第三条 本办法所称物业服务质量评价是指综合业主评价、街道（乡镇）评价和专业评价，采取量化打分的方式，对住宅小区物业服务质量的总体情况进行全面评价。

第四条 物业服务质量评价应当以业主评价为主要依据，坚持公开透明、科学合理、综合评定的原则。

第五条 住宅小区所属街道办事处、乡镇人民政府负责组织实施住宅小区的物业服务质量评价，参照物业服务合同约定的内容、服务标准及服务等级制定评价方案，明确评价流程、评价内容、评价方法等。居（村）民委员会配合做好具体工作。

第六条 住宅小区物业服务质量评价实行百分制，评价指标分为业主评价、街道（乡镇）评价和专业评价三个部分，同时设置加分项。

业主评价部分共 50 分，由街道办事处、乡镇人民政府根据物业服务合同确定评价内容，按照评价内容确定每项分值。每个小区有效抽样的比例不低于业主人数的 20%，且数量不低于 100 份（小区人数少于 200 户的，数量不低于 25 份），按照平均值确定评价结果。

街道（乡镇）评价部分共 30 分，由街道办事处、乡镇人民政府根据实际管理情况确定评价内容，会同相关行政主管部门、居（村）民委员会打分。

专业评价部分共 20 分，由住宅小区所属设区城市人民政府物业行政主管部门成立行业专家库，在专家库中抽取两名及以上行业专家分别独立打分。专家应当根据物业服务合同确定评价内容，按照评价内容确定每项分值，按照平均值确定专业评价结果。

加分项共 10 分，获得国务院物业行政主管部门表彰的+4 分，获得省人民政府物业行政主管部门表彰的+3 分，获得市（州）人民政府物业行政主管部门表彰的+2 分，获得县（市、区）人民政府物业行政主管部门表彰的+1 分。如获得多项表彰可累计加分，如总分超过 10 分，按 10 分计算。

第七条 实行物业服务质量评价等级评定制度。物业服务质量评价等级分为 A、B、C、D 四个等级：

（一）综合得分 90 分以上（含）的，表示在评价期间物业服务质量评价优秀，等级为 A；

（二）综合得分 80 分（含）至 90 分（不含）的，表示在评价期间物业服务质量评价良好，等级为 B；

（三）综合得分 60 分（含）至 80 分（不含）的，表示在评价期间物业服务质量评价一般，等级为 C；

（四）综合得分 60 分以下的，表示在评价期间物业服务质量评价不合格，等级为 D。

第八条 物业服务质量评价每年至少开展一次。街道办事处、乡镇人民政府应当于当年 12 月 31 日前完成物业服务质量评价，并将评价结果上报至所属县（市、区）人民政府物业行政主管部门。其中县（市、区）人民政府物业行政主管部门汇总后报所属市人民政府物业行政主管部门。

设区城市、县（市）人民政府物业行政主管部门应当在次年三月底前将物业服务质量评价结果进行公开，并将物业服务质量评价纳入物业服务人信用体系建设。

第九条 物业服务人在本省行政区域内实施物业服务活动未满六个月的，该物业服务人不参与年度物业服务质量评价等级评定。

第十条 评价过程中发现物业服务人存在问题的，街道办事处、乡镇人民政府应当督促物业服务人及时整改；涉及违法违规行为的，依法处理或者移送相关行业主管部门处理。

第十一条 本办法自 2022 年 10 月 20 日起施行。