

广州就物业服务、业委会履职评议征求公众意见

满分100

得分4.06

对“风评”不好的物业 将加密现场督查频次

近日,广州市住房和城乡建设局就《广州市物业小区物业服务情况业主评议工作指引(试行)》(下称“物业评议指引”)、《广州市物业小区业委会履职情况业主评议工作指引(试行)》(下称“业委会评议指引”)的修订稿征求公众意见。对于评价不好的物业企业和业委会,有关部门将加大监管或跟进处理、处罚。 ■采写:新快报记者 王彤

●提醒:

2026年1月18日前,公众可反馈意见。途径:

(一)电子邮件(wy-glc@gz.gov.cn);

(二)邮寄广州市住房和城乡建设局物业管理处,地址:市府前路1号,邮编:510030。

VCG图

业主投票

记者了解到,2024年,广州先后出台了物业评议指引和业委会评议指引。今年2月至5月,广州试点开展了2024年度物业小区物业服务情况业主评价工作和业主委员会履责情况业主评价工作,两项评价分别确定了20项评价内容,满分100分。

最终,有超过5万个家庭通过市业主决策电子投票系统参与了此次评价。据悉,为了让评价结果更加客观,在参与评价的业主中去掉评分最高的10%、去掉评分最低的10%(四舍五入),剩下80%参评业主的平均分为业主评价的平均分。

记者查阅评价结果发现,业主参与

参与投票热情尚有待提升

投票的热情尚有待提升,参评人数达到业主总人数20%以上的物业小区占少数;参评人数未达到业主总人数20%以上的物业小区,以及开通了评价通道但没有业主参与的占多数。

从参评人数“达标”的小区来看,在物业服务评议方面,帆影阁(益兆明珠,物业:广州市君华物业服务有限公司)、丽水庭园(物业:广州东华物业管理有限公司)两个小区,都得了满分100分的平均分;而东峪花园(物业:广东康景物业服务有限公司)、杉禾田花园(物业:上海合创嘉锦物业管理有限公司广州分公司)、新城市宜家(物业:广州康都物业管理服务有限公司)和茗雅居

(物业:广州市鸿鹤物业管理有限公司)等小区,平均分连20都不到。其中,有165名业主参与投票的茗雅居物业,被打出了4.06的最低分。

在业委会履职方面,参评人数“达标”的小区中,金园大厦业主委员会、东翠园业主委员会、汇豪大厦业主委员会等9家业委会,分别获得了满分100分。君华香柏华府业主委员会垫底,得分为47.82。

值得一提的是,在参评人数“未达标”的小区中,新塘新世界花园(物业:广州锦日物业服务有限公司)的物业服务评价有1138名业主参与,是参与物业服务评价人数最多的小区,得分达到94.15。

业委会履职

若评议结果较差 将跟进处理、处罚

业委会评议指引同样确定了20项广大业主可感知、好评议的指标,满分100分,如与物业服务人沟通协商物业服务工作,监督和协助物业服务人履行物业服务合同方面有成效,物业服务质量有提升;业主委员会管理共有资金的,每季度1次公布收支情况等。

时间安排上,业委会评议工作与物业服务评议同期开展,即每年1月前完成业主委员会自评,每年4月底前完成业主评议,每年6月底前完成公布和反馈结果。参与人数、得分计算方式亦相同。

业委会人员也是业主,对其评价有何意义?据介绍,向业主委员会反馈该小区的业主评议结果,便于业主委员会有针对性地完善工作。相关单位结合自身的平台、渠道,公开物业小区业主委员会的业主评议结果,做到信息公开、透明、真实,为业主委员会调整、换届提供参考。此外,业主评议结果作为选树先进典型等的重要参考。对于业主评议结果较差、存在违法违规等行为的业主委员会,加大普法、培训、指导、监督力度,跟进相应的处理、处罚工作。

业委会评议指引指出,镇街、社区居委会要加强宣传引导,让广大业主认识到评议的意义和价值,指导和协助广大业主客观评议业主委员会履职情况,提高广大业主的参与度。相关单位应当做好对业主委员会的普法、培训,指导业主委员会建立健全工作制度,培养依法依规意识,提高履职自治能力。要将物业小区治理作为基层社会治理的重要内容,确保业主委员会的先进性、代表性、公益性,构建自治、法治、德治相结合的基层社会治理体系。

物业服务

物业评议指引指出,评价工作实行动态更新,一年一评议。

根据相关规定,结合日常信访投诉和矛盾纠纷反映出的问题,经召开专题座谈会,并先后征求广大公众、物业管理联席会议相关成员单位、相关专家意见后,市物业管理联席会议办公室确定了20项广大业主可感知、好评议的内容。例如,按要求维护保养电梯,没有因物业服务企业

一年一评议,含20项内容

原因导致的运行异常;照明设施功能完好;按季度公布物业服务费的收支情况;按季度公布业主共有资金的收支情况等。

为确保客观、公正、高效,保障小区全体业主参与评议的权利,减轻相关各方的工作量,统一采用广州市业主决策电子投票系统收集业主评议意见,个别在投票系统没有业主信息数据的小区除外。每年1月前完成物业服务企业自

评,每年4月底前完成业主评议,每年6月底前完成公布和反馈结果。

评议方法上,采用计算纳税额的累进算法。500户(包含500户)以下的不少于10%、500到1000户(包含1000户)之间的不少于5%、1000户以上的不少于3%,参与人数应当达到的最少数量按照各区间比例得出的数量相加(系统会自动计算出达标数量)。

对服务不规范的小区加大监管

议的重要参考,推动物业服务企业重视服务品质、规范日常行为;四是物业服务行业协会在开展行业自律时要与评议结果有机衔接,结合组织章程给予相应的守信激励和失信惩戒措施。

物业评议指引要求,对在业主评议和基层监督中发现的问题,相关单位要及时跟进,致力于形成“发现问题—督促整改—落实整改—确认整改”的闭环

机制,将问题整改落到实处,增进广大业主的获得感、幸福感、安全感。

此外,实行差异化日常监管,健全物业服务行业综合监管体系。根据业主评议结果和基层监督情况,对物业服务规范的小区,以物业服务企业自查自纠、政府部门随机抽查为主;对物业服务不规范的小区,加大监督管理力度,加密现场督查频次。



VCG图