# 物业服务监管方案征求意见，北京拟推行“一业一评”

北京住宅物业服务企业为业主提供的服务质量如何，将有一套系统评价制度。11月22日，市住建委发布《北京市住宅项目物业服务综合监管实施方案（征求意见稿）》。据悉，本市拟推行“一业一评”，对物业服务企业进行风险及信用评价，从而分类分级实施差异化监管。而物业服务企业的评价结果还将与有关部门对其检查频次挂钩。

物业是小区业主的大管家，物业服务的好坏事关社区居民是否能拥有安全、舒适的居住环境。然而，目前仍然存在物业服务企业服务质量及服务能力参差不齐的情况，为了提升物业管理水平和居民群众满意度，市住建委制定了对物业服务企业的综合监管实施方案，从建立健全风险评估制度、信用评估制度、分类分级监管制度等方面进行系统完善。

在信用评估制度方面，《征求意见稿》明确，各物业服务企业的信用评价基础分值为100分，如存在物业项目交接时拒不退出物业管理区域、发生安全生产事故等情况将扣20分；存在未进行定期应急预案演练、未如实公示和及时更新物业服务标准、收费标准等情况将扣10分；存在未落实每日清运1次生活垃圾到指定垃圾消纳场所、向业主或者物业使用人收取或者变相收取住宅室内装饰装修管理服务费和住宅室内装饰装修保证金或押金等情况将扣5分。该信用等级评估将实行动态管理，以一年为一个周期。

另外，在分类分级监管制度方面，本市将推行“一业一评”。根据《征求意见稿》，本市物业服务企业将根据其风险等级和信用等级评价结果分为A、B、C、D四个等级。对风险低、信用好的住宅项目，监督主体将减少对其检查频次；风险高、信用差的住宅项目，将提高检查频次。其中，被评为A级的物业服务企业，将由区级监督主体每年检查一次，街道（乡镇）级监督主体每半年检查一次；被评为D级的，将由市级监督主体每季度检查一次，区级监督主体每月检查一次，街道（乡镇）级监督主体每两周检查一次。

与此同时，本市还拟推行“一业一册”，即将由市住建委牵头编制的《住宅项目物业服务合规手册》发放给物业服务企业。据了解，该手册包括合规指南、案例提示、法规摘编三部分，能够一次性告知物业服务企业从事本行业经营活动应遵守的监管规则和标准，并提示其违规风险和法律责任。尽管该手册不作为强制性文件执行，但能全面指导物业企业开展经营活动，将对本市物业服务企业提升管理质量具有积极意义。

北京日报 2023-11-23