

广州市物业小区物业服务情况 业主评议工作指引（试行）

为加强平安和谐广州建设，推动物业服务行业高质量发展，发挥广大业主对物业服务企业的监督作用，加快形成质价相符和公平竞争的市场环境，根据《中华人民共和国民法典》和国务院、省、市物业管理条例等相关规定，借鉴外地经验，结合本市实际，探索开展业主评议住宅小区物业服务情况，制定本工作指引。

一、评议对象

本市辖区范围内实行专业化物业服务的住宅小区，包含划分为同一物业服务区域的以住宅为主的综合性小区内，依法依规提供物业服务的物业服务企业。非物业小区的、达不到《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准》最低的五级服务标准的、同一年度内先后有两家物业服务企业提供服务的、即将撤出等情形的，不纳入当年评议范围。

二、评议周期

对物业服务企业前一年1月1日至12月31日的物业服务情况进行评议。实行动态更新，一年一评议。

三、评议内容和方法

（一）评议内容

根据《中华人民共和国民法典》和国务院、省、市物业管理条例以及《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准》等相关规定，结合日常信访投诉和矛盾纠纷反映出的突出问题，综合考量后确定了 20 项广大业主可感知、好评议的内容，满分 100 分，详见《广州市_____（物业小区名称）物业服务情况业主评议表》（以下简称《业主评议表》，详见附件）。

全市通用的《业主评议表》不足以体现物业管理服务工作要求的，业主可以制定具有本小区特点的《业主评议表》，经召开业主大会会议，由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意，向属地镇街提出更换《业主评议表》，属地镇街会同区房屋行政主管部门跟进处理。

（二）评议方法

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。在投票系统没有业主信息的小区可酌情采取其他评议方法。基于电子投票系统具备业主身份识别、自动统计等功能，公布、查询业主评议结果时不显示具体的房号、打分，确保业主在评议过程中不受外界干扰，避免任何企业、个人打击报复或采取其他不公正待遇。

四、工作安排

（一）物业服务企业自评（每年1月前完成）

一是由属地镇街明确纳入评议范围的物业小区，并逐个通知到位。二是由纳入评议范围的物业服务企业在物业小区现场张贴、在物业小区微信群公告前一年度履行物业服务合同的情况、按照《业主评议表》开展自评的情况。三是业主对物业服务情况、自评情况提出异议的，物业服务企业及时回应和说明。

（二）业主评议（每年4月底前完成）

业主关注“广州物业管理”微信公众号、绑定身份后即可评议物业服务企业前一年度的服务情况。系统后台会统一向已绑定身份的业主发出参与线上评议的温馨提示，业主应当真实、客观地填写评议分数和意见、建议。业主委员会（物业管理委员会）、楼长、小区志愿者、物业服务企业要积极动员小区业主参与评议。评议时间自每年的2月1日起，至4月30日止，合计3个月，评议结束时，系统将自动生成评议结果。

（三）公布和反馈结果（每年6月底前完成）

由市房屋行政主管部门通过网站等渠道公布当年全部参评小区的评议结果。

由属地镇街一是从系统导出辖内每个小区的详细评议结果，包括总分、20个单项分和业主意见、建议。二是逐一向对应的物业企业反馈评议结果，评分较低的有针对性地提出规范服务的相

关要求。三是同步通过在物业小区现场张贴、在物业小区微信群公布等方式确保业主知情权。

五、评议结果和运用

（一）参与人数

采用累进算法（类似纳税额的算法）。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）。

（二）评议结果

在参与评议的业主中去掉评分最高的10%、去掉评分最低的10%（非整数时四舍五入），剩下80%参评业主的平均分为业主评议的平均分。

（三）结果运用

一是向物业服务企业反馈各小区的业主评议结果，便于物业服务企业有针对性地整改问题。二是相关单位结合自身的平台、渠道，公开全市物业小区物业服务的业主评议结果，做到信息公开、透明、真实，为业主选聘、续聘物业服务企业提供参考。三是业主评议结果作为政府部门行政监管、信用管理、物业小区综合评议的重要参考，参与率低、评议分数低的不能参与美好家园等先进典型的打造，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。

六、工作要求

（一）积极参与评议

物业服务企业要认识到业主评议对改进物业服务品质、化解日常矛盾纠纷、取得业主理解信任、建立稳定服务关系的积极作用，要认真对待、及时回应业主的意见和建议。要动员广大业主积极参与评议，提高参与人数和比率，为业主选聘物业服务企业提供客观真实的参考。

（二）督促整改问题

对在业主评议和政府部门监管中发现的问题，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。

（三）实行差异化监管

实行差异化日常监管，健全物业服务行业综合监管体系。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。

（四）优化监管工作

梳理、汇总、分析物业小区物业服务业主评议的结果，掌握

物业小区物业服务的真实现状，找准存在的薄弱环节和共性问题，为政府部门出台有针对性的监管措施提供参考，推动物业服务行业高质量发展。

七、试行时间

本评议指引自印发之日起实施，试行三年。试行期满结合开展情况再行完善。《广州市物业小区物业服务情况业主评价指引（试行）》（穗建物业〔2024〕778号）同时废止。

附件：广州市_____（物业小区名称）物业服务情况业主评价表

附件

广州市_____ (物业小区名称) 物业服务情况 业主评议表

序号	评议指标	满意	比较满意	一般	不满意	很不满意	极不满意
		5分	4分	3分	2分	1分	0分
1	工作人员服装统一、行为规范						
2	客服人员态度良好、工作耐心						
3	按要求维护保养电梯, 没有因物业服务企业原因导致的运行异常						
4	按要求维护保养消防设施设备, 没有因物业服务企业原因导致的运行异常						
5	照明设施功能完好						
6	安全秩序管理维护到位						
7	装饰装修管理服务到位, 没有因物业服务企业原因导致的安全隐患						
8	汽车停放有序(业主不听从引导, 违规停放、充电等不属物业服务企业责任)						
9	电动自行车管理服务到位(业主不听从引导, 违规停放、充电等不属物业服务企业责任)						
10	分类收集生活垃圾						

11	清洁卫生良好						
12	绿化养护良好						
13	张贴服务电话、服务事项、负责人员、收费项目和标准等信息						
14	按季度公布物业服务费的收支情况						
15	按季度公布业主共有资金的收支情况						
16	开展宣传、警示、危险提醒工作						
17	积极推动安全隐患的治理						
18	畅通意见投诉渠道，处理业主意见和投诉						
19	提供上门维修服务						
20	有节日布置和小区活动						
总 分							

以上 20 项评议指标没有涵盖的内容，如您另有意见、建议，请在本栏补充：

评议说明：

1.评议指标的相关内容来源于《民法典》和国务院《物业管理条例》《广东省物业管理条例》《广州市物业管理条例》以及《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准》等相关规定，结合日常处理信访投诉和矛盾纠纷调处反映出的突出问题，综合考量后确定。

2.请广大业主关注“广州物业管理”微信公众号、绑定身份后，根据本小区物业服务企业前一年度履行物业服务合同的情况，给予客观公正的评议。

3.评议指标共 20 项，合计最高 100 分。每 1 项评议指标从高到低分为 6 个档次，分别为：满意（5 分）、比较满意（4 分）、一般（3 分）、不满意（2 分）、很不满意（1 分）、极不满意（0 分），请业主从 6 个备选项中单选 1 项。

4.电子投票系统具备业主身份识别、自动统计等功能，公布、查询业主评议结果时不显示具体的房号、打分，可确保广大业主在评议过程中不受外界干扰。

5.欢迎您抽出宝贵时间参与评议。由市房屋行政主管部门通过网站等渠道公布当年全部参评小区的评议结果，并作为政府部门行政监管、物业协会行业自律的重要参考。