**关于实施物业管理企业小区业主评价机制的建议**

领衔代表：郑剑峰

附议代表：

随着城市化进程的不断推进，小区物业管理在城市管理中的地位日益突显，优质的物业管理服务已经成为人民群众实现美好生活的重要现实途径之一。政府有关部门也相当重视，出台和完善了许多指导性文件和相关的制度、办法和细则，然而现实仍不尽如人意。据不完全统计，约60%以上的小区和50%以上的业主对物业企业的管理不满意或非常不满意，因物业管理问题带来的投诉、纠纷甚至法律诉讼仍居高不下。

究其原因，有相关部门多头管理导致监管不力或监管缺位的问题；也有物业管理水平及服务水平低下不能满足人民群众需求的问题；或是有关制度规范由于种种原因不能有效执行或被篡改执行等问题。有关部门在解决上述问题的诸多方案中，还有一个被忽略的方法可以实施，即实施小区业主对物业管理企业行使即时的、有效的评价机制。相信这样的评价机制能够助推小区物业管理问题得以更好更有效的解决。

下面就实施小区业主评价物业管理企业机制（简称评价机制）作如下建议：

1. 评价实施背景：1、小区业主对物业管理的不满意率居高不下。2、许多小区业主对物业管理虽不满意，但苦于投诉无门、力不从心。3、许多小区虽已成立业主委员会，但由于种种原因，该委员会有些制度不健全，有些运作不规范，也有些有名无实，更有被物业管理企业架空或掌控的情形。总而言之，不能很好地代表全体业主利益的情形常有发生。4、实施小区业主评价物业管理企业机制简单易行、直截了当。既能解决大部分目前存在的“老、大、难”问题，也能让广大业主在物业管理事项上充分发扬民主，真正充当“主人翁”的角色。
2. 评价实施对象：所有小区业主全员（限于按时足额缴交物业管理费的业主）对所选中的正在行使管理职能的物业管理企业进行实名制评价投票。

评价实施时间：每季度评价投票1次，一年共4次。每季最后一月的最后一个周末（含星期六、星期日2天）为评价投票日。

1. 投票评价具体实施方法：1、采用专用网络评价投票，各小区分别由所辖社区（居委会）负责具体实施。2、采用实名评价投票。3、一户一票。4、投票票面设“满意”、“基本满意”和“不满意”三个选项，勾选其中一项的为有效票，不选或多选的为无效票。
2. 票决评价和奖惩办法：1、每季投票结束立即统计投票结果，在统计的有效票中，“不满意”占60%（含）以上的情形，则无条件解除该小区与物业管理企业的聘用合同，自动进入3个月过渡期，过渡期间另行招聘物业管理企业。解除聘用合同的物业管理企业从解聘后3年内不得参与该小区的物业管理招聘。2、每季统计投票结果，在统计的有效票中，“不满意”大于50%（含）、小于60%（不含）的情形，给予所在的物业管理企业“黄牌警告”。责令其虚心听取业主意见改进其工作。一年中有2次（含）同样的情形的，则无条件解除该小区与物业管理企业的聘用合同，进入3个月过渡期，过渡期间另行招聘物业管理企业。解除聘用合同的物业管理企业从解聘后3年内不得参与该小区的物业管理招聘。3、每季统计投票结果，在统计的有效票中，“不满意”大于40%(含)小于50%（不含），同时“基本满意”大于40%（含）的情形，给予所在的物业管理企业“黄牌警告”。责令其虚心听取业主意见改进其工作。一年中有2次（含）同样的情形的，则无条件解除该小区与物业管理企业的聘用合同，进入3个月过渡期，过渡期间另行招聘物业管理企业。解除聘用合同的物业管理企业从解聘后3年内不得参与该小区的物业管理招聘。4、每季统计投票结果，在统计的有效票中，“满意”大于80%（含）以上的情形，给予所在的物业管理企业“优胜奖”，从物业基金中一次性奖人民币1万元，免去一年（4次）投票评价。