附件1

住宅项目物业服务综合监管风险评估制度

**第一条** 为进一步加大全市住宅项目物业服务监管力度，准确识别住宅项目物业服务潜在风险及其影响程度，综合判定住宅项目物业服务风险等级，特制定本制度。

**第二条** 本制度所指住宅项目物业服务风险主要包括投入使用时间、规模、物业服务费收费率、业主满意度等方面。

**第三条** 住宅项目物业服务风险影响因素按照影响范围、影响程度等，予以分配不同的权重系数，依据各项风险因素评估结果，综合确定风险等级。

**第四条** 住宅项目物业服务风险因素评价标准。

投入使用时间（10分\*权重系数）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 1990年之前（含） | 1990年（不含）—2000年（含） | 2000年（不含）—2010年（不含） | 2010年之后（含） |
| 权重  系数 | 1.5 | 1.2 | 1.0 | 0.8 |

规模（10分\*权重系数）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 规模 | 500户以下（含） | 500户（不含）—2000户（不含） | 2000户以上（含） |
| 权重  系数 | 1.0 | 1.2 | 1.5 |

物业服务费收费率（40分\*权重系数）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 收费率 | 60%以下（含） | 60%（不含）—90%（不含） | 90%以上（含） |
| 权重系数 | 1.5 | 1.2 | 0.8 |

业主满意度（40分\*权重系数）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 满意率 | 60%以下（含） | 60%（不含）—90%（不含） | 90%以上（含） |
| 权重因素 | 1.2 | 1.0 | 0.8 |

**第五条** 依据四项风险因素单独评分，综合相加形成住宅项目物业服务风险等级，由低至高分为A（低风险）、B（一般风险）、C（较大风险）、D（重大风险）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **风险等级评估表** | | | | |
| 风险类别  低至高 | 投入使用时间  （10） | 规模  （10） | 收费率  （40） | 满意率  （40） |
| A  95以下  （不含） |  |  |  |  |
| B  95（含）—105（不含） |  |  |  |  |
| C  105（含）—115（不含） |  |  |  |  |
| D  115以上（含） |  |  |  |  |

**第六条** 风险等级评估实行动态管理，以半年为一个周期。