《宁波市住宅小区星级物业服务导则》政策解读

一、制定依据

为进一步完善以质定价、动态调价的物业管理收费机制，加快建立收费和质量相统一的物业服务价格管理机制，推进物业服务标准化和收费行为规范化，根据《物管法》《价格法》《物业管理条例》《宁波市住宅小区物业管理条例》等有关法律、法规规定，市住建委会同市物价局制定了《宁波市住宅小区星级物业服务导则》（以下简称《服务导则》）。

二、主要内容

《服务导则》共分六章，主要包括以下内容：

第一章 总则，共八条，明确了制定本导则的目的和依据，本导则的适用范围，各级管理部门的职责分工等。

第二章 术语，共十八条，对住宅小区、物业服务企业、前期物业服务、物业服务合同、业主、物业使用人、业主大会、业主委员会、共用部位、共用设施设备、公共绿化、综合服务、应急维修、包干制、酬金制、承接查验、缺陷评估、调查客户覆盖率等进行了解释定义。

第三章 基本规定，共十条，对物业服务企业资格、人员配备、职责履行、品质管控体系、财务管理制度、物业服务合同、承接查验、退管程序、绿化养护及社区活动进行了一般规定。

第四章 住宅小区物业服务标准，共五部分，按住宅小区物业服务一星至五星级，分别在基本要求、共用部位及共用设施设备运行、维修养护、公共秩序维护、环境卫生管理、绿化园林小品、装饰装修管理方面进行了星级要求。

第五章 紧急事件处理，共九部分，从房屋使用安全、电梯、给排水设施渗漏、消防、交通意外、刑事和治安事件、台风和暴雨、建筑幕墙坠落、燃气泄漏方面规定了紧急处理措施。

第六章 物业服务质量评价，共两部分，对评价主体、内容、频次进行了一般规定，对评价方式、评价体系、分值权重进行了说明。