

武汉市住房和城乡建设局文件

武住更规〔2025〕5号

市住房和城乡建设局关于印发武汉市住宅小区 物业服务质量考评办法的通知

各区住房和城乡建设部门，市物业指导中心，各物业服务企业：

为完善住宅小区物业服务质量考评机制，规范我市物业服务活动，促进全市物业管理工作健康有序发展，我局修订了《武汉市住宅小区物业服务质量考评办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

武汉市住房和城乡建设局

2025年12月23日



武汉市住宅小区物业服务质量考评办法

第一条 为进一步建立健全住宅小区物业服务质量考评机制,加强住宅小区物业服务质量的监督检查,规范物业服务行为,提高物业服务水平,根据《武汉市物业管理条例》,结合本市工作实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内聘请物业服务企业提供服务的住宅小区物业服务质量考评及监督检查工作。

第三条 住宅小区物业服务质量考评应当以业主评价为主要依据,遵循公开透明、科学合理、属地管理的原则,采取线上线下、多方参与、综合评定、统一公布的形式组织开展工作。

第四条 市房屋主管部门负责全市住宅小区物业服务质量考评及监督检查工作的组织领导和指导工作,具体工作由市物业管理事务指导中心承担。区房屋主管部门负责本辖区内物业服务质量考评及监督检查工作的组织实施。

第五条 为保证考评工作的客观、公正,物业服务质量考评以业主评价意见为主,综合街道、社区、业主委员会和区房屋主管部门的评价意见及检查情况。其中,业主评价占70%,街道、社区、业主委员会、区房屋主管部门“四方”评价各占5%,物业服务监督检查结果占10%。

第六条 业主评价包括线下评价和线上评价。线下评价是通

过聘请第三方专业机构按照专业测评标准确定物业服务评价指标，采取入户调查的方式，组织业主填写问卷进行业主满意度测评。线上评价分为扫码评价和小程序评价两种方式。业主可在年度内随时通过扫码在住宅小区公共服务管理评议系统反映物业服务问题，对物业服务企业问题整改情况进行评价；或者在线下评价期间进入“武汉住房和城乡建设办事服务”小程序填写问卷进行业主满意度测评。

第七条 区房屋主管部门负责组织辖区街道、社区、业主委员会和本部门对住宅小区物业服务质量的评价，评价内容重点为物业服务企业履行物业服务合同及政策法规贯彻落实情况。

第八条 房屋主管部门按规定对本市住宅小区物业服务开展监督检查，检查评分作为物业服务质量考评依据。

第九条 线上小程序评价、线下评价及区房屋主管部门、街道、社区和业主委员会评价每年下半年启动并按下列步骤实施：

（一）市物业管理事务指导中心组织启动全市线上小程序评价、线下业主满意度测评；

（二）各区房屋主管部门组织本部门和辖区街道、社区、业主委员会对住宅小区物业服务质量进行评价，并将评价结果汇总报市物业管理事务指导中心；

（三）市物业管理事务指导中心汇总统计业主、街道、社区、业主委员会、区房屋主管部门评价意见及物业服务监督检查情况，报市房屋主管部门，形成全市年度住宅小区物业服务质量考

评报告。

第十条 市房屋主管部门根据物业服务质量考评情况等，在全市范围内综合确定年度“十优满意小区”和“十差不满意小区”名单，以区为单位按照一定比例确定年度排名靠前靠后小区名单，并在市房屋主管部门和市物业管理协会网站及相关媒体上予以公布，公布内容主要包括小区名称、物业服务企业名称、项目经理姓名等。

第十一条 区房屋主管部门应按照属地管理原则，指导年度全市“十优满意小区”及分区排名靠前小区的物业服务企业进行优良信用信息申报，将年度排名靠后小区作为日常行政监管巡查工作的重点监督检查对象，并对相关物业服务企业及项目经理进行不良信用信息录入。同时，将公布名单抄送至其所在街道、社区和业主委员会。

第十二条 重点监督检查工作主要针对以下内容：

- （一）履行物业服务合同情况；
- （二）物业服务投诉处置情况；
- （三）贯彻落实有关行业监管制度的情况；
- （四）落实相关行政主管部门责令整改情况。

第十三条 重点监督检查工作按以下方式进行：

- （一）听取物业服务企业书面报告；
- （二）召开业主代表座谈会听取意见；
- （三）开展住宅小区物业服务巡查；

(四) 督导物业服务企业及时整改问题。

第十四条 开展重点监督检查可邀请业主、社区工作人员、业主委员会成员、物业服务企业共同参加。接受检查的住宅小区物业服务企业应当制定整改措施，并在小区内公示，接受业主监督。

第十五条 重点监督检查工作结束后，区房屋主管部门应当形成书面检查报告，逐一系列出检查发现的问题并向物业服务企业反馈。对问题严重的小区，应当向物业服务企业发出责令改正通知，对拒不整改或整改不符合要求的依法予以处置。

第十六条 市房屋主管部门应当对住宅物业服务质量考评和监督检查工作进行随机抽查，根据抽查中发现的问题及时指导市物业管理事务指导中心、各区房屋主管部门改进工作，总结经验，提高行业监管水平。

第十七条 本办法自 2026 年 2 月 1 日起施行，有效期五年。

