

《西藏自治区住宅小区物业服务星级评定办法》发布 以质论价，快看你家物业能评几星？



经常有市民反映自家小区物业存在各种问题。物业觉得自己提供了相应的服务，而大家交物业费并不积极。那么，物业服务质量到底好不好，收费怎么收？你所关心的物业问题，这些都有具体规范了！近日，自治区住房和城乡建设厅组织自治区房地产业协会发布《西藏自治区住宅小区物业服务星级评定办法》（以下简称《评定办法》），将全区物业服务质量按等级划分为五个星级，并对收费标准进行了细化。

文/图 记者 黄帆



世邦·书山郡小区内环境。

新出台《评定办法》 做到质价相符

据悉，新出台的《评定办法》，将全区的物业星级评定从低到高依次划分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。评定标准将物业管理星级服务内容分为基本要求、房屋管理、公用设施设备养护维修、协助公共秩序、保洁服务、绿化养护、其他管理七大板块。

《评定办法》实行打分制，其中专家组打分占比50%，房协打分占比20%，行业主管部门专家打分占比20%，业主代表或业主委员会代表打分占比10%。分数评定95分(含)以上为五星级、90-94分为四星级、85-89分为三星级、80-84分为二星级、80分以下为一星级。星级评定由会员物业服务企业自愿申请，获得西藏自治区住宅小区物业服务星级的，有效期为2年。有效期满后，该住宅小区的物业服务企业自愿重新申请复评，由原评定部门重新组织评定。未申请复评的，由原评定部门注销星级并收回星级铭牌。

据了解，评定星级越高，表示物业服务标准和质量越高。“物业服务星级标准(五星级)”中提出，小区绿化率须达到35%以上，草坪覆盖率高于98%；物业工作人员须

每日1次以上巡检公共照明设备，修复损坏的灯具，路灯、楼道灯完好率不低于99%；若电梯发生故障，专业维修人员须10分钟内到达现场维修，出现人员被困情况，须5分钟内到位。“物业服务星级标准(一星级)”中提出，物业每2周巡检公共照明设备，修复损坏的灯具，路灯、楼道灯完好率不低于90%；电梯内出现人员被困情况，专业维修人员须15分钟内到位。

值得一提的是，《评定办法》对物业收费标准进一步进行了细化，收费建议标准从最低一星级低层公寓(无电梯)收取0.5元/平方米/月物业费用到五星级的别墅最高收取5元/平方米/月物业费用不等。

业主和物业表态 支持按星收费

“我也不知道物业收费标准是什么，每平米每月1.8元，我觉得也挺高的了，但物业做的事好像没能让业主满意。比如垃圾不及时清理，电梯经常坏，小区内绿化也不完善。”家住拉萨市堆龙德庆区批发市场附近某小区的贡先生在接受记者采访时吐槽道。随后，贡先生还带着记者在小区内逛了一圈，记者发现，小区内的楼道中有垃圾未

清理，还能看到不少旧家具，小区停车位乱停乱放的现象很多。

对于物业服务评定星级，按“星”收费这件事，贡先生十分赞同。“我觉得这个政策很好，能加强物业公司的服务意识和责任意识。最好能面向社会发布一个物业公司‘红黑榜’，让我们业主能够自主选择物业公司。”

家住拉萨市城关区教育城世邦·书山郡小区的业主次旦则表示，如果让自己为本小区的物业服务评定星级，大概能评个三星。“小区的绿化很不错，保安人也很好，但物业公司对于小区的管理，业主们还是有不满意的地方。”次旦说，“物业公司给我们提供五星的服务，我们就交五星的物业费，这样很合理，希望尽快评定星级。”

随后，记者来到世邦·书山郡小区的物业公司，该公司负责人扎西告诉记者：“我们最近也听说了关于物业公司评定星级，按‘星’收费的最新政策。最近公司组织了工作人员重新对保洁员、保安进行服务培训，讲解日常工作的注意事项，希望我们物业届时可以评上三星。”扎西还表示，小区部分业主不认可现行的物业收费标准，因此拖欠物业费，他希望能够尽快评定星级，这样物业公司也能按时收取物业费。

物业星级动态管理 有效期为2年

记者了解到，获得西藏自治区住宅小区物业服务星级的，有效期为二年。有效期满后，该住宅小区的物业服务企业自愿重新申请复评，由原评定部门重新组织评定。未申请复评的，由原评定部门注销星级并收回星级铭牌。有效期内，该住宅小区更换物业服务企业或因物业服务问题引发重大安全事故或群体性上访事件的，由原评定部门行文注销星级并收回星级铭牌，整改完毕1年后可重新申请星级评定。

若住宅小区更换物业服务企业的，原评定部门行文注销星级并收回星级铭牌，须在新任物业服务企业服务1年后，方可自愿重新申请星级评定。同时，获得物业服务星级铭牌一年后，若服务标准和服务水平达到上一星级标准，物业服务企业在本年度的业主委员会、物业管理委员会或街道社区的考核评价为优的，可以申请升级。

此外，经投诉或反馈住宅小区物业服务达不到物业服务合同约定的服务标准的，经自治区房地产业协会查证核实，通知其限期整改。仍不合格的，视情给予通报批评，直至降低或取消星级、降低收费标准。

《西藏自治区促进中小企业发展条例》政策解读

中小企业是自治区经济发展的重要市场主体，是吸纳就业的重要渠道，是创新发展的重要动力，是实现社会稳定、民生改善、民族团结、生态文明、固边稳藏的重要载体。

《西藏自治区促进中小企业发展条例》(以下简称《条例》)是为了改善我区中小企业经营环境，推动中小企业健康发展、提高全要素生产率，增强经济创新力和竞争力，实现固边兴边富民，促进中小企业健康发展而制定的地方性法规。2022年12月9日，西藏自治区十一届人大常委会第四十三次会议通过，自2023年3月1日起施行。此《条例》的出台，坚持以上位法为依据，在注重衔接上位法的同时，既充分发挥市场的决定性作用，又重视强化政府的支持力度，着力解决中小企业发展过程中的突出问题、注重法规的科学性和可操作性。

《条例》内容共分为十章五十一条，重点对健全促进中小企业发展工作领导小组协调机制，强化财税支持和融资促进、推动创业创新、加快市场开拓、完善服务措施、加强权益保护和监督检查等方面内容进行了明确，将自治区促进中小企业发展实践中行之有效的政策和做法上升为地方性法规，回应自治区中小企业的迫切诉求，着力解决自治区中小企业面临的营商环境差、成本负担重、融资难度大等突出问题，具有内容丰富、措施具体、政策明晰等特点，其亮点主要体现在以下六个方面：

一是明确部门职责。

以往负责中小企业工作的政府部门分散，责任主体界定不清，易导致政策零散、职能弱化，不利于中小企业的发展。为此《条例》明确了人民政府和各职能部门的权责范围。在人民政府层面，“县级以上人民政府应当加强对促进中小企业发展工作的领导”；在职能部门层面，“自治区人民政府经济信息化部门负责中小企业促进工作综合管理，组织实施促进中小企业发展政策，对中小企业促进工作进行综合协调、服务指导和监督检查”。

二是优化营商环境。

为切实解决自治区优化营商环境中的堵点难点问题，助推高原经济高质量发展，《条例》通过融资促进、创业扶持、服务措施等章节明确了优化营商环境的具体措施，系统化提升优化自治区营商环境。在融资促进层面，“自治区人民政府及其有关部门建立中小企业信贷激励机制”；创业扶持层面，“县级以上人民政府制定和完善创业扶持政策”；服务措施层面，“县级以上人民政府应当简政放权、放管结合，主动服务中小企业，简化企业申报审批手续，推行网上审批和服务，降低制度性交易成本，实行公平统一的市场监管制度，营造稳定、透明、可预期和公平竞争的营商环境”。

三是细化扶持规定。

为解决立法可能存在缺乏可操作性、针对性等问题，《条例》在专项资金、税收优惠、担保融资政策等方面细化了相关政策。在专项资金层面，“县级以上人民政府应当根据实际情况，在本级财政预算中安排中小企业发展专项资金”；在税收优惠层面，“依法对

符合条件的小型微型企业实行缓征、减征、免征企业所得税、增值税等措施”；在担保融资层面，“支持金融机构扩大担保融资范围，为中小企业提供以应收账款、知识产权、租赁权、股权、订单、存货、机器设备等为担保品的担保融资”。

四是支持创新发展。

为支持自治区中小企业实现新模式和新业态发展，《条例》在政策环境、服务保障等方面进行了规定。政策环境层面，“中小企业的固定资产由于技术进步等原因，确需加速折旧的，可以依法缩短折旧年限或者采取加速折旧方法”；对科技型中小企业及其科技创新项目按照有关规定给予无偿资助或者资本金投入”；服务保障层面，“县级以上人民政府及其有关部门应当为中小企业科技研究开发和科技成果转化提供基础条件、技术服务和支撑”。

五是完善服务体系。

为加快推进自治区政府治理体系和治理能力现代化，促进中小企业发展，《条例》在政策环境、信息平台、人员培训、风险应对等方面进行了规定。政策环境层面，“县级以上人民政府应当推动中小企业公共服务体系建设”；信息平台层面，“县级以上人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门应当健全跨部门的政策信息互联网发布平台”；人员培训层面，“县级以上人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门应当有计划地组织实施中小企业经营管理人员培训”；风险应对层面，“县级以上人民政府应当建立健全中小企业帮扶纾困和风险应对机制”。

六是加强保护监督。

为加强中小企业权益保护和法律执行情况监督检查，《条例》从权益保护、监督检查等层面进行了规定。权益保护层面，“各级人民政府及其有关部门应当依法实施行政许可，依法开展管理工作，不得强制或者变相强制中小企业参加评比、达标、表彰、培训、考核、鉴定等活动，不得借前述活动向中小企业收费或者变相收费”；“任何单位不得违反法律、法规规定向中小企业收取费用，不得向中小企业摊派财务，不得对中小企业执行涉企行政事业性收费目录清单之外的行政事业性收费，不得擅自对中小企业提高收费标准、扩大收费范围”；监督检查层面，“县级以上人民政府定期组织开展对中小企业促进工作情况的监督检查”；“县级以上人民政府应当定期组织开展对中小企业发展专项资金使用效果的企业评价、社会评价和资金使用动态评估，并将评价和评估情况及时向社会公布，接受社会监督”，同时列举了违反《条例》的违法犯罪情形。

