

下月起 业主可委托专业机构评估物业

包括物业服务标准和费用测算、专项维修资金使用方案等事项

□本报记者 张磊

小区物业的保洁服务业务是否合格？某项维修动用业主维修资金的金额是否过高？为规范物业服务活动，市住建局下发《关于开展物业服务评估活动的通知》。10月1日起，业主、业主大会、建设单位、物业服务人或者有关部门可委托专业评估机构和相关专业人员，对物业服务人的物业服务标准和费用测算、物业服务质量和共用部分管理状况、物业承接和查验、专项维修资金使用方案、其他需要评估的事项等提供专业评估服务。

谁委托 物业服务评估 谁付费

《通知》指出，物业服务评估报告应当包括评估报告书摘要，评估目的、依据和方法，评估对象和范围，评估日期和基准日，评估查勘数据，评估工作实施过程，评估结论和争议说明，评估限定条件，评估结果及有效期限，评估人员签章和评估机构公章等内容。

物业服务评估活动按照“谁委托谁付费”原则，由委托人与专业评估机构和相关专业人员约定评估服务内容，按相关收费标准协商确定收费金额，签订书面评估委托合同。

建设单位向全体业主移交物业项目时，建设单位和全体业主共同委托专业评估机构和相关专业人员进行承接查验评估的，由建设单位承担评估费用。专业评估机构和相关专业人员与委托人、第三人或者评估事项有利害关系、可能影响公正评估的，应当回避。专业评估机构由智慧物业行政主管部门登记后在本市智慧物业系统公布，供业主、业主大会、建设单位、物业服务人、街道办事处和其他物业管理相关主体自行选择。

签合同同时 对物企收费标准有异议 可委托评估

《通知》提出，物业管理相关主体可以单独或者共同委托专业评估机构和相关专业人员对物业服务标准和费用进行评估。物业服务合同的签订过程中，业主与物业服务人对收费标准未能达成一致意见的，双方可以共同委托专业评估机构和相关专业人员对物业服务标准和物业服务费用测算进行评估。

物业管理相关主体在物业管理活动过程中，可以委托专业评估机构和相关专业人员按照有关法律法规、行业规范的规定以及物业服务合同的约定，对物业服务质量进行评估，同时可在约定期间内对物业服务质量进行跟踪评估。专业评估机构和相关专业人员在对共用部分管理状况进行评估时，可以对物业管理区域道路、绿地、建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，大堂、通道、楼梯等公共通行部分，物业项目共用的变配电、安防、消防、给排水、电梯等设备部分，

公共照明、景观等附属设施、设备部分以及避难层、架空层、设备层或者设备间等共用部分管理状况进行评估。

建设单位与物业服务人应当在街道办事处、乡镇人民政府指导、监督下，共同确认物业管理区域，对物业管理区域内的共用部位、共用设施设备进行查验，签订物业承接查验协议，确认现场查验结果，形成查验记录，并向业主公开查验的结果。专业评估机构和相关专业人员应当按照相关规定，对物业承接查验进行评估。专业评估机构和相关专业人员对物业承接查验进行评估的，应当包含：签订物业承接查验委托合同、查验记录、现场查验结果。发现存在问题的，还应当明确整改情况并准确记录在承接查验评估报告中。物业管理相关主体可以委托专业评估机构和相关专业人员根据专项维修资金的有关规定，对专项维修资金的可行性等方案内容进行评估等。

物业服务 评估报告 应在显著位置公示

《通知》要求，建设单位、业主、物业服务人与相关当事人应当协助、配合专业评估机构和相关专业人员进行实地查勘，向专业评估机构和相关专业人员提供必要的资料并对其所提供资料的真实性负责。因提供虚假资料造成损失的，由责任方负责赔偿。专业评估机构和相关专业人员应当保持评估档案资料的齐全完整。其中，物业承接查验、物业服务标准和费用测算、专项维修资金使用方案的评估报告及相关资料保管期限不低于5年，其他评估事项的报告及相关资料保管期限不低于3年。

物业服务评估报告应当作为物业管理资料归档备查，同时应当在物业管理区域内显著位置公示。物业服务人应当做好评估报告的保存工作，在项目交接时与其他物业管理档案资料一并移交。专业评估机构应当将物业服务评估报告上传到本市智慧物业系统。

A

B

C

车厢内常备 速效救心丸等应急药 16条公交线路开启“暖心车厢”

本报讯(记者 刘希阳)9月22日是哈市“公交工人节”。为了给乘客提供更好的公交出行服务，从22日起，交通集团公交公司第五运营分公司16条线路、423台车辆启动“暖心车厢”服务，车厢内将常备速效救心丸、创可贴、晕车药甲氧氯普胺片等应急医疗用品，并且规范驾驶员服务用语，提升服务质量。

今年是哈尔滨交通集团确定的服务质量提升年，为提升服务质量，从22日起至12月22日，第五运营分公司在所属9路、10路、18路、22路、28路、30路、34路、60路、101路、102路、107路、108路、109路、118路、205路、128路共16条线路、423台车辆中启动“暖心车厢”活动。

在此期间，第五运营分公司倡导驾驶员助人为乐、拾金不昧、见义勇为，在车队中形成爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会的良好风尚。同时，活动初期各车队选取5台品牌示范车，对车辆进行装饰美化，并将陆续配备“暖心服务袋”，内有应急口罩、消毒液、速效救心丸等便民物品。

分公司对驾驶员进行统一培训，严格执行礼貌用语。比如，首位乘客上车时将听到驾驶员的问候，“您好，欢迎乘坐交通集团X路公交车，我是X号驾驶员X号运营车辆，很高兴为您服务。”



2020年度中国 4A景区100强 冰城这些 景区上榜

本报讯(记者 刘钢)记者从哈尔滨文广旅游局获悉，在第一届“中国文旅景区MBI品牌盛典(2020-2021)”中，哈尔滨极地公园、伏尔加庄园凭借高品质的文旅产品、人性化的服务理念以及卓越的品牌影响力从众多优秀景区中脱颖而出，跻身“2020年度中国4A级景区MBI品牌影响力100强”。

据介绍，“2020年4A级景区品牌100强榜单”是由迈点研究院独家发布，数据来源于迈点品牌指数MBI，主要从搜索指数、点评指数、运营指数、媒体指数4个维度分析2836个4A景区在互联网和移动互联网的影响力。



高谊街与红霞街交口 一电线杆严重倾斜

本报讯(实习生 丁晨桓 记者 黄晏君 文/摄)近日，记者接到市民反映，道里区红霞街与高谊街交口有一根电线杆发生严重倾斜，暗藏隐患。

22日13时许，记者来到红霞街与高谊街交口，这里正在进行供暖管线改造施工，地面已挖出深沟。人行道边上，有一根挂满电线的电线杆严重倾斜，与地面呈大约65度角，供暖管线施工人员正在附近作业。

附近居民张女士说，“电线杆倾斜明显，摇摇欲坠，随时都有可能倒地，危及路人。这种情况已经一个多星期了，居民行至此处都挺担心的。”

当日14时许，记者就此与道里区供电部门取得联系，相关负责人周先生表示，将立即安排人员到现场查看并进行维护，有结果会及时向记者反馈。

本报也将对此事继续关注。