

崇川区社区物业管理办法

(修订草案征求意见稿)

为进一步加强物业项目规范化、长效化管理，提高我区住宅小区物业管理水平，改善居民居住环境，根据《江苏省物业管理条例》《南通市住宅物业管理条例》和市政府《关于进一步加强市区社区物业管理工作的意见》，结合我区实际，制定本办法。

一、总体目标

强化物业管理各方责任，推动物业管理重心下移，优化物业管理模式，加快建立“统一领导、分级负责，条块结合、以块为主，整体联动、综合协调”的物业管理工作体制，进一步提高我区物业管理水平。

二、完善社区物业管理工作体制

1、明确管理人员

街道明确专职物管工作人员，建立党政领导挂钩联系各社区物业制度。

社区明确专职物管工作人员；物业管理工作由社区书记组织开展。

2、落实三级管理责任

社区物业管理以街道为主体，社区（居委会）具体负责，区相关部门指导与协助。区部门、街道（开发区）、居（村）委会

三级要明确职责分工，全力抓好落实。

区相关部门要将物业管理中与部门相关的工作列入部门日常工作：

政法委：负责物业纠纷化解组织协调、检查考评工作。

发改委：负责做好普通商品房小区前期物业服务收费标准审核工作。

司法局：负责指导全区物业纠纷调处工作。

财政局：负责物业管理财政奖补资金审核和拨付工作。

住建局：负责对全区物业管理工作的指导、检查、督查，牵头协调、处理物业管理工作中的突出问题；负责协议选聘物业服务企业审批、物业服务企业备案、物业管理区域备案、物业服务合同备案、物业承接查验备案。

市政和绿化管理局：负责对小区雨污水、燃气私拉乱接行为处置工作的技术指导。

城管局：负责指导街道对业主、物业使用人、物业服务企业及其他管理人违反物业管理、城市管理、绿化管理等行为进行查处，监督指导物业服务企业做好垃圾分类和无违建小区创建工作；参与物业管理考核。

市场监管局：负责指导开展住宅小区餐饮及食品生产经营活动的监督管理，督促物业服务企业做好物业服务收费公示及住宅小区电梯等特种设备的监督管理及违法违规行为查处工作；

查处居民小区违规或无证进行经营行为；参与物业管理考核。

自然资源和规划分局：负责对新建保障房（安置房）小区规划落实物业管理及配套服务用房。

生态环境局：负责查处各类经营主体的环境违法、违规行为。

崇川公安分局：负责对小区内治安、技防、无证养宠、车辆停放等进行监督检查，依法查处违反治安管理条例的各种行为；参与物业管理考核。

崇川消防救援大队：负责对小区消防安全检查，依法查处违反消防管理规定行为；参与物业管理考核。

环卫处：负责小区生活垃圾清运工作；监督指导物业服务企业做好生活垃圾分类工作；参与指导小区生活垃圾实施布点、建设工作；参与物业管理考核。

文明办：负责督查、指导小区文明创建工作。

街道（开发区）是小区物业管理的责任主体，全面负责辖区内的物业管理工作。

社区负责做好社区物业管理的具体工作。

受聘的物业服务企业或物管站聘用的服务人员要按照服务标准及合同的约定做好具体服务工作。

3、建立联席会议制度

区政府建立由分管副区长召集，区政府办、纪委、发改委、民政、财政、住建、市政绿化、城管、卫健委、市场监管、信访、

自然资源和规划、公安、消防、环卫等相关部门和各街道（开发区）组成的联席会议制度，研究、协调、决策管理中的重大事项。会议采取定期与不定期相结合形式召开。一般每季度召开一次。联席会议由分管副区长或委托政府办、住建局负责人召集。街道可向区申请召开联席会议。

三、强化物业管理工作考评

区政府成立由分管副区长为组长的物管考核领导小组。成员由住建、城管、市政绿化、消防、公安、财政、自然资源、卫健委、环卫、纪委、街道等部门人员组成。领导小组下设办公室。办公室设在住建局。办公室具体负责全区物业管理考核的日常工作。

1、对小区物业服务的考评

对小区物业企业（含商品房、安置房、老旧小区，不含直管公房、单位自管房）的考核由街道（开发区）负责，每月考核一次（详见附件 1）。结果汇总后报区物管考核办。区物管考核办每季度在街道考核基础上抽查或有针对性地考评各街道物业小区。考评结果作为区政府考核街道物管工作的依据之一，作为评定各物管企业前期物业招投标资格、小区创优达标评比及政府对小区管理奖励的依据。被抽查小区的考核最终得分以区考核为准。其考评得分低于街道对该小区考核得分的，街道其他所有小区季度考核得分按同差额下降；被抽查小区的考评得分高于街道考核得

分的，街道其他所有小区季度考核得分按同差额提高（最高分不超过100分）。街道可以自订、细化小区考核办法，采用百分制。

2、对街道（开发区）的考评

街道（开发区）要将社区物业管理工作作为重点工作，纳入年度目标管理考核。区物管考核领导小组从组织机构、规章制度、管理实效三方面每季度对街道（开发区）进行考核（详见附件2），并将得分80分以上的加1分；70分以上的不加不减；60分以上的扣1分；60分以下的扣2分。

3、资金补贴办法

（1）拆迁安置小区前期物业服务收费实行政府指导价，由区物管考核领导小组研究、制定、适时调整。

拆迁安置小区（含部分安置房小区）前两年居住物业管理费由业主自行缴纳。拆迁安置小区交付满两年，拆迁安置小区的物业服务企业经街道考核合格后纳入区级补贴考核体系。

拆迁安置小区（部分安置房小区）暂定为1.3元/平方米·月。其中，综合管理、保安、保洁费用0.7元/平方米·月，绿化、设施设备维护、公共能耗等费用0.6元/平方米·月。拆迁安置小区（部分安置房小区）居住物业管理费前两年业主自行承担，从第三年起区财政暂定补贴0.5元/平方米·月，业主自缴0.2元/平方米·月。补贴面积为小区居住面积。绿化、设施设备维护、保养、公共能耗等由区政府统一管理。经过二手房交易的业主不再享受

政府补贴（直系亲属过户的除外），按照1.3元/平方米·月全额缴纳物业费。补贴面积每年调整一次。

老旧小区（2000年以前）纳入区级物业管理考核，区政府每年拿出不少于500万奖励年度考核优秀的项目（对照老小区改造项目按比例实施），具体考核办法另行制定。

（2）区级财政对拆迁安置小区（部分安置房小区）的物业管理费补贴与小区服务企业每季度的考评成绩（区抽查调整后的成绩）挂钩。考评得分在90分（含90分）以上的全额兑付，考评得分在90分以下的，按同比例兑付。

（3）拆迁安置小区、老旧小区的低保、低收入、特困家庭，经认定物业管理费自缴部分全免。

4、培养业主缴费、考核企业收费

各街道、各物业服务企业加强宣传，培养居民缴费意识。各物业服务企业努力提升服务质量，提高业主满意度，提升物业费收费率。每年一季度，区考核办将安置小区物业服务企业上年度物业费收缴率纳入考核，考核结果与本季度物业费补贴挂钩。

四、加强物业服务企业监管

1、普通商品房小区

区住建局根据工作职责，做好前期物业合同备案、物业履约保证金收取和信用平台动态管理工作，依法查处物业管理违法行为。

区物业管理中心牵头定期组织对物业服务企业服务质量的检查考评和业主满意度测评，监督、指导物业服务企业服务行为，并做好物业服务企业和项目经理信用评价工作。

业主大会决定解聘物业服务企业的，被解聘物业服务企业应当按照规定办理移交手续。被解聘物业服务企业在办理交接至撤出物业管理区域期间，应维持正常物业管理秩序。区、街道（开发区）要做好相关监督工作。

2、安置房、农民集中居住区

（1）明确准入流程。开发单位向街道（开发区）提出招标申请，附物业用房、设备设施清单，缴纳物业开办费用（重新招聘的无此流程）→街道（开发区）制订招标方案→区物业管理中心审定方案→街道（开发区）发布公告→服务企业报名→街道（开发区）发标→服务企业投标→投标企业缴纳投标保证金→街道（开发区）组织开标、评标→中标企业缴纳履约保证金→街道（开发区）与服务企业签约。

（2）加强日常考核。物业服务企业履约情况由区物业管理中心和街道（开发区）联合考核。考核标准和办法由区住建局制定。区物业管理中心考核采取抽查方式，每季度组织一次，抽查小区的平均分按40%权重折算计入物业服务企业季度得分。街道（开发区）考核每月组织一次，每季度平均分按60%权重折算计入物业服务企业季度得分。考评结果与物业管理财政奖补兑现挂钩，

同时作为全区物业服务企业年度排名和退出的主要依据。

（3）完善退出机制。对当季度考核排名最后一位，或考核低于60分的，由区物业管理中心和街道（开发区）进行约谈，并责令限期整改到位。有以下情况之一：被约谈后未及时整改到位的；连续两个季度考核排名最后一位或低于60分的，街道（开发区）会同有关部门予以清退。

3、严格履约保障

建立物业服务企业履约保证金制度，缴纳标准为：小区总建筑面积10万平方米以下0.8元/平方米，10万平方米以上的每增加1万平方米增加0.5万元。保证金由专用账户集中管理。履约保证金坚持收支两条线，新交付的各类住宅小区（含商办项目）严格按照标准缴纳，各物业服务企业原则上必须至少保留一个项目的履约保证金，其余符合条件的可按要求申请退还。商品房小区：前期物业服务合同到期后，与业委会签订物业服务合同的，由物业服务企业申请，业委会、所在街道同意，区主管部门核准后退还（未成立业委会的，与开发建设单位签订物业服务合同后，由小区所在社区提出退还意见）；安置小区：纳入区级补贴满两年的，由物业服务企业申请，社区（业委会）、街道同意，区主管部门核准后退还。如无新的项目接管，则保留最后一个项目的履约保证金暂不退还。

五、附则

（一）本办法由区住房和城乡建设局负责解释。区原有关于物业管理工作的文件表述与本办法不一致的，以本办法为准。

（二）本办法自 年 月 日起施行。

附件1

崇川区物业服务企业抽查考评细则

序号	考评标准	规定分值	评分细则	得分
一	综合服务	20		
	1、物业服务企业与街道（开发区）或开发企业签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。	2	符合要求 2 分，不符合 0 分。	
	2、对小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。建立住户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便。房屋使用手册、业主临时公约、居民防火公约等各项公众制度完善。	3	验收手续齐全 1 分，不齐全 0 分。各项基础资料齐全 1 分，包括住户档案，房屋总平面图，地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台账，每发现 1 项不齐全或不完善扣 0.2 分。各项公共制度完善 1 分，每发现 1 项不齐全或不完善扣 0.3 分。扣完为止。	
	3、有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间。建立财务制度，财务收支符合国家规定。小区物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。	2	制度、工作标准建立健全 2 分，质量保证制度、收费管理制度、财务制度、维修基金管理制度、岗位考核制度等每发现 1 处不完整规范扣 0.2 分，未制定具体的落实措施扣 0.5 分。扣完为止。	
	4、小区内设置服务处，有识别标志；配置办公家具、电话、电脑等办公设施；办公场所基本装修，有业主接待功能；能提供 2 种以上的特约（有偿）服务和 2 种以上便民（无偿）服务，服务内容、价格公示。	2	符合要求 2 分，不符合 0 分。	
	5、小区经理有中专以上学历，或 2 年以上的物业服务工作经历；小区专业服务人员取得物业管理从业资格证书或专业上岗证，各专业人员持证上岗；专职秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占总数的 40%以上；身体健康，统一着装，仪表整洁规范。	2	每发现 1 人无上岗证书扣 0.5 分；秩序维护人员中 45 周岁以下的人员占比达不到要求的扣 1 分；着装及标志每有 1 个不符合扣 0.2 分。扣完为止。	
	6、公示 24 小时服务电话，及时接受业主和使用人对物业管理服务的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等，业主咨询、投诉在一周内予以答复处理；业主急修 45 分钟内、其他报修按双方约定时间到达现场，小修 3 天内修复，不能及时修复的，约时修理，对业主或使用人的投诉在 2 天内答复处理。有完整的报修、维修记录，并有回访制度和记录，满意率达 70%以上。	3	值班制度不符合扣 0.5 分，未设服务电话扣 0.5 分，发现 1 起处理不及时扣 0.2 分，没有回访记录每 1 次扣 0.1 分，满意率达不到要求扣 1 分。扣完为止。	
	7、制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向街道（开发区）报告一次计划实施情况。	1	制定并组织实施 0.5 分，报告实施情况 0.5 分。	

	8、对小区服务收费项目、服务内容、服务标准在服务区域内的醒目位置予以公布；物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每年公布 1 次。	1	按要求公布 1 分，每缺 1 项扣 0.2 分。扣完为止。	
	9、每年 1 次对业主或使用人进行书面满意度调查，满意度不低于 60%，对调查结果进行分析并采取改进措施。	2	满意度达到 80%以上 2 分，75%以上 1 分，70%以上 0.8 分，65%以上 0.6 分，60%以上 0.4 分，60%以下不得分。	
	10、物业费收取金额要达到 80%以上。	2	物业费收取金额达到 80%以上 2 分，70%以上 1.5 分，60%以上 1 分，50%以上 0.5 分，50%以下不得分。	
二	公共秩序维护	20		
	1、小区主出入口设有小区平面示意图、居民公约、防火公约，主要路口及停车场交通标示齐全，设有路标，各组团及幢、单元（门）、户、门和公共配套设施场地标志明显；各库室、各消防设施器材标识齐全、高层小区“楼长制”标识齐全。	3	无示意图扣 0.5 分，无路标扣 0.3 分，幢、单元、户号、消防宣传标识每缺 1 个扣 0.1 分。扣完为止。	
	2、门岗整洁，设专人 24 小时值勤，门岗不得睡岗，主出入口 24 小时值班看守，次出入口 16 小时值班看守。交接班制度完善，并有工作及交接班记录，对外来人员或送货人员进行问讯，谢绝业主拒绝访问的外来人员进入小区，耐心解答业主或客户的询问，对进出小区的车辆进行管理、交通指挥与疏导工作，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。	3	每有 1 次不符合扣 0.2 分。扣完为止。	
	3、设置巡逻岗，根据现场布置的巡更点进行定时打点，白天夜间巡逻次数均不少于 4 次，有巡逻记录，发现安全隐患及时处理。重点部位（小区道路、单元出入口、地下停车场等）、重点时段加强巡逻，设巡更点的应有巡更记录，在遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，防止事态扩大，及时报告服务处和相关部门，协助保护现场和证据。	3	每发现 1 次不符合扣 0.2 分。扣完为止。	
	4、微型消防站装备齐全，人员经培训上岗。	2	装备齐全 1 分，每缺 1 项设备扣 0.1 分；人员培训上岗 1 分，每发现 1 人未培训上岗扣 0.1 分。扣完为止。	
	5、配有安全电子监控设施，实施 24 小时监控并及时记录，做到小区各个出入口、小区所有道路、楼幢内的大厅监控全覆盖，监控记录需保证存储 30 天以上，发现问题 5 分钟内有巡逻岗到现场处理，对到达监控室人员实行核实并记录。监控室保安必须同时具备保安证和消防证。	2	监控未全面覆盖、人员未持证、无监控室来访记录、存储周期未达要求的，每一项扣 0.5 分，扣完为止。	

	6、机动车停放管理制度完善，管理责任明确，车辆进出实施登记管理，按规定位置有序停放、通行，管理有序；不得占用消防车道和消防登高场地。非机动车入库或集中停放；地下或地上设置电瓶车集中充电点，必须安装智能联网式充电桩，禁止私拉线缆用于电瓶车充电、禁止电瓶车进入楼道等公共部位充电。具备非机动车停车库的场地，鼓励将场地改造成智慧车库，全天候无人化管理	3	制度不完善扣 0.5 分。因管理责任造成车辆丢失扣 1 分(管理单位公开承诺赔偿的不扣)；每发现 1 台车辆乱停放扣 0.1 分，出入无记录扣 0.2 分。扣完为止。	
	7、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时告知相关业主并报告有关部门，同时协助采取相应措施。	2	预案不全或不落实的每1项扣1分。扣完为止。	
	8、保安人员应持证上岗，项目负责人每月暗访自查不少于 4 次，公司品质部每月暗访不少于 2 次，形成检查记录。杜绝保安人员造成治安或刑事犯罪。	2	保安未持证、没有暗访检查记录，有一项扣 0.5 分，保安造成治安处罚或刑事犯罪，此项全部扣完。	
三	房屋公共部位管理与维修养护	15		
	1、根据业主装修协议，全过程监督业主依法履行装修协议，提供相关服务，做到:①无违章搭建，无破坏房屋外观等现象。②室内装修无敲承重墙、梁等违法现象，无擅自改变房屋用途等。③空调、室外招牌灯等，按规定位置安装，无安全隐患。④房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料无脱落、无污迹。⑤加强巡查，建立小区雨污水管道巡查机制，建立专门的巡查台账，及时发现雨污水私拉乱接问题，并报告相关部门处置。	10	①②内容每项 3 分，每项发现 1 处扣 1 分；③④内容每项 1 分，每项发现 1 处扣 1 分；⑤内容 2 分，未建立专门台账不得分。	
	2、健全违法建设防控和报告制度①加强源头控制和日常巡查，严禁可能引起违法装修的工具、材料进入小区，每日坚持做到巡查全覆盖；②建立制止和报告机制。对日常巡查中发现的问题，及时做好制止工作，并拍照留存，对制止无效的第一时间向相关部门报告。	2	①无巡查记录或有违规工具、材料的扣 1 分；②对不制止、不报告的，扣 1 分。	
	3、健全装潢垃圾清运管理制度，有临时堆放点，有运输合同并在城管部门备案，运输车辆必须是城管许可备案的车辆。	1	不按规定备案，扣 0.5 分；用无证车辆扣 0.5 分。	
	4、装潢垃圾进行可回收和不可回收分类。	1	未分类不得分。	
	5、每半年一次编制房屋共用部位日常管理和养护计划。道路、路面、侧石、窨井盖、门窗、构件、雨篷、水景驳岸等每周检查、检修 1 次；房屋结构、楼梯间、公用走廊的室内墙地面、建筑物、构筑物局部外立面、假山、亭、廊、雕塑、休闲椅、室外健身设施等每月检查 1 次；屋顶每季检查 1 次（台风、暴雨到来前增加检查 1 次）。做好巡查记录，有损坏现象及时维修养护，巡查、维修记录和保养记录齐全。	1	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。扣完为止。	

四	共用设施设备运行管理、维修养护	15		
	1、共用配套设施完好，无随意改变用途，设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	1	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。扣完为止。	
	2、共用设施设备运行、使用及维修养护制度健全，每年一次编制维修养护计划，并定期建立共用设施设备档案，落实消防、技防、雨污水管道、专变、电梯、照明等专业单位进行维保，设施设备运行、检查、维修保养记录齐全，无事故隐患。	1	每有 1 项制度不齐全 0.1 分；每有 1 项维保计划未制定扣 0.1 分；未落实相关专业单位每有 1 个扣 0.1 分；台账每缺 1 项扣 0.1 分；每有 1 个隐患扣 0.1 分。扣完为止。	
	3、设施设备标志齐全规范，容易危及人身安全处有明显警示标识和具体防范措施。	1	不规范不齐全不得分。	
	4、消防系统：每月 1 次检查与维护,消防栓（箱）、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、消防排烟系统等消防设备,发现问题及时修缮，如需更换配件及大修,及时告知业主，安排专项维修；每月检测 1 次消防设备,发现压力不够，马上检修排除故障；制订消防应急预案，每半年举行消防演练一次,消防演习时以检查消防监控设备工作状态；灭火器每月检查 1 次，发现压力不够，及时通知物业公司更换；每季度出具《消防季度测试报告》。	4	未制定预案扣 0.5 份；未按要求演练扣 0.5 分；维保不到位每有 1 次扣 0.5 分；检测及排除故障不到位每有 1 次扣 0.5 分；未出具《消防季度测试报告》每有 1 次扣 0.5 分；发生火灾 1 次扣 4 分，不封顶。	
	5、技防系统：监控系统每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修；周界报警系统每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修；巡更系统每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行；单元对讲系统每月检测保养 1 次，发现故障及时修复，保证正常运行，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修。	1	维保不到位每有 1 次扣 0.2 分；维修不到位每有 1 次扣 0.2 分。扣完为止。	
	6、雨污水管道疏通：每月排查雨污水总管 1 次；每年雨季、春节前疏通雨污水管道各 1 次；提供应急处理服务，及时疏通堵塞的雨污水管道。	1	每有 1 次堵塞扣 0.2 分；造成小区淹水每有 1 次扣 1 分，不封顶。	
	7、专变系统：变压器年检维护保养、高压开关柜年检维护保养、避雷器年检维护保养、高压电缆交接试验、低压开关柜年检维护保养、电容器交接试验、接地系统检测、10kv 母线系统检测、0.4kv 母线系统检测；专用变电所低压出线至第一级动力柜进线侧年检维护保养、0.4kv 低压专变出线电缆系统检测、各组仪表巡视、检查；变电站进线及内部配电设备的正常运行检查，每周提供不少于两次的巡查；配合供电部门做好供配电系统年检工作。	1	维保不到位每有 1 次扣 0.2 分；检测不到位每有 1 次扣 0.2 分。扣完为止。	

	8、电梯：每月对每台电梯进行 2 次维保，包括电梯轿厢、机房、井道等部位的各部件的检查、调整、润滑和清洁，电梯曳引钢丝绳、补偿钢丝绳、补偿链、限速器钢丝绳的清洁和张力的调整，如设施需更新，及时告知业主，安排专项维修；提供全天候应急处理服务，在接到紧急报修通知后 30 分钟内赶到现场；配合特检部门，每年对电梯进行一次年检，保证电梯安全运行；每年进行一次综合性的运行安全和运行质量的检查，并在检测结束时向业主提交检测报告；每年 1 次向小区业主宣传如何安全使用电梯的知识及乘梯禁忌，提高业主安全乘梯意识，增加电梯使用寿命。	4	维保不到位每有 1 次扣 0.5 分；紧急报修每有 1 次未及时到场维修扣 0.5 分；未年检扣 1 分；未综合检测扣 1 分；未普及电梯使用知识扣 0.5 分。发生困人每有 1 次扣 1 分，不封顶。	
	9、照明：每周至少三次检查路灯、楼道灯等，完好率确保 100%。	1	每有 1 次未及时处理扣 0.1 分。扣完为止。	
五	公共区域卫生清洁服务	20		
	1、按幢设置垃圾桶，其他公共场所根据实际情况合理设置果皮箱或垃圾桶，并实行垃圾袋装，每日清运 1 次。	2	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。扣完为止。	
	2、生活垃圾进行可回收和不可回收分类。	1	未分类不得分。	
	3、通道保持干净，无垃圾、污迹；楼梯间墙面无污迹，顶面无蜘蛛网、灰尘；轿厢无积尘与明显污迹；楼梯栏杆、开关盒、表箱盖、单元门保持干净、无灰尘；门、窗等玻璃保持洁净，无明显灰尘；天花板、公共灯具目视干净、无污迹、无蜘蛛网；消火栓、信报箱表面干净、无灰尘、无污迹；地面道路目视基本干净，无垃圾、杂物、无污迹，无明显痕迹、烟头；休闲娱乐健身设施表面基本干净，无灰尘污迹，目视休闲场内及其周围无果皮、纸屑等垃圾；小区水系无白色垃圾等漂浮物。	12	每发现 1 处不符合要求的扣 0.2 分。扣完为止。	
	4、适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫滋生。	1	每发现 1 处不符合扣 0.2 分，未定期进行卫生消毒消杀扣 0.5 分。扣完为止。	
	5、设置垃圾桶清洗点的，安排专人对垃圾桶清洗点进行清洗。垃圾桶集中堆放区每周清洁 2 次，保持场地干净、整洁、无强烈异味；垃圾桶、果皮箱夏季每周清洁不少于 2 次，其他季节每月清洁不少于 2 次，垃圾桶干净、整洁、无强烈异味周围地面无明显散落垃圾及污迹。	2	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。扣完为止。	
	6、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜，不乱设摊点。	1	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。扣完为止。	
	7、排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染。	1	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。扣完为止。	
六	公共区域绿化养护管理	8		
	1、有专业单位实施绿化养护管理。	2	未落实专业单位不得分。	
	2、乔、灌木按要求修剪、除草、松土、施肥、灌溉、除虫和加固，确保长势良好；草坪按要求修剪、除杂草、灌溉、除虫和排水，确保长势良好。	4	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。扣完为止。	

	3、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；无纸屑、烟头、垃圾等杂物。	2	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。扣完为止。	
七	小区文明建设	2		
	1、节假日（元旦、春节、劳动节、国庆节）有专题布置，每年开展不少于 3 次的小区文化活动。	1	没有专题布置扣 0.4 分。文化活动每少 1 次扣 0.2 分。扣完为止。	
	2、积极支持并参与社区文化建设。	1	不参与不得分。	
总分		100		

附件2

崇川区街道(开发区)物业管理工作考评细则

类 别	考核内容	分 值	评分标准	得 分
一、 组 织 机 构 (10 分)	1、成立物业管理工作领导小组，明确分管领导。	3	正式发文，报区物业管理中心备案 2 分。分管领导带队参加区每季度对物业企业抽查考核 1 分。	
	2、街道有专人负责物业管理工作。	3	按要求配备专门管理人员，每少 1 人扣 1 分。扣完为止。	
	3、建立街道、居委会两级投诉网络，并保持网络日常工作的有效性。	4	二级网络健全 2 分，缺少 1 个扣 1 分；及时解决投诉、督促物管企业整改到位 2 分。扣完为止。	
二、 规 章 制 度 (20 分)	1、制定年度物业管理工作计划。	3	正式发文，报区物业管理中心备案。	
	2、街道（开发区）、社区两级明确管理规章制度。	3	正式发文，报区物业管理中心备案。	
	3、制定对社区的考评细则；按期组织考核。	5	正式发文，报区物业管理中心备案 2 分；按期组织考核 3 分。	
	4、落实安置房、老小区、农民集中居住区物业服务企业并签订合同；制定对物业服务企业的考评细则。制定对受委托企业打包 0.6元/平方米·月维保完成情况的考核细则。	9	及时落实物业服务企业，报区物业管理中心备案 3 分；合同细化、完善，报区物业管理中心备案 3 分；考核细则完善，报区物业管理中心备案 3 分。	
三、 管 理 实 效 (70 分)	1、街道小区服务质量优良，全街道服务企业在区季度考评中平均得分高。	10	考评平均分在 90 分以上 10 分，85 分以上 9 分，80 分以上 8 分，以此类推，60 分以下不得分。	
	2、及时指导推进辖区内业主委员会的筹建、换届与日常工作。	3	按规定推进 3 分。	
	3、做好小区内安全工作，确保小区不发生淹水、电梯困人、火灾、外墙面砖掉落伤人等事故。	8	每有 1 起扣 4 分，不封顶。	
	4、每月组织对物业服务质量、维保的检查、考核；考核台账、资料齐全。及时完成补贴资金拨付等工作，街道（开发区）物业补贴足额到位。	14	每月定期组织考核 9 分，缺 1 次扣 3 分；考核台账、资料齐全 1 分。补贴拨付不及时到位的扣 2 分，街道（开发区）补贴部分未足额到位的扣 2 分。扣完为止。	

5、督促物业服务企业按要求抓好管理，做到零投诉；投诉能化解，矛盾不上交，无越访事件。	12	季度内有一起超过 5 人以上的投诉或上访扣 2 分；未及时做好信访群众工作的每 1 起扣 2 分。扣完为止。	
6、及时发现、处理辖区内各类违法事件。处理不了时，及时向有关执法单位反映。	10	没有及时发现的 1 起扣 2 分，发现后没有及时处理的 1 起扣 2 分，处理不了没有及时向上反映的 1 起扣 2 分。扣完为止。	
7、定期组织物业管理满意度测评，并建立相应档案。	8	小区测评满意率 90%以上得 8 分，80%-90%得 6 分，70%-80%的得 4 分，60%-70%的得 2 分，低于 60%不得分。	
8、及时完成市、区主管部门交办工作。	5	完成 5 分，每 1 件未完成扣 1 分。扣完为止。	
小 计	100		

