

上海市青浦区人民政府 香花桥街道办事处文件

青香街〔2021〕51号

关于印发《香花桥街道2021年度住宅小区 物业管理考核办法（试行）》的通知

各社区居委会、物业公司：

经讨论，现将《香花桥街道2021年度住宅小区物业管理考核办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

香花桥街道办事处

2021年7月27日

香花桥街道 2021 年度住宅小区物业管理考核办法 (试行)

根据《青浦区创建住宅小区“放心物业”实施意见》的工作要求,为进一步提高香花桥街道住宅小区物业管理和服务工作的质量和水平,不断激发物业工作的积极性,努力营造安全有序、卫生整洁、文明和谐、居民满意的小区环境。经研究决定,对街道辖区内各住宅小区物业管理和服务工作实施考核,具体办法如下:

一、总体要求

根据区委、区政府关于提升物业服务水平的要求,深入推进安全有序、整洁舒适、环境宜居、幸福和谐的“美丽家园”建设,促进物业服务企业强化服务意识,推动物业服务企业优胜劣汰,建立良性的物业市场环境,进一步提升居民的获得感和满意度,促进香花桥街道住宅小区物业管理行业健康发展。

二、考核对象

香花桥街道已备案的住宅小区物业管理处(详见附件 1)

三、考核方式和内容

住宅小区物业管理工作考核采用百分制,其中“放心物业”创建工作占 60 分,参与社区治理工作占 25 分,居民满意度占 15 分。(详见附件 2-4)

(一)“放心物业”创建工作(60 分)

1. 物业服务常规工作（50%）

由城市建设管理事务中心负责物业服务常规工作考核，通过日常检查即月查、季查、半年度查、年度查等方式分类对物业服务企业进行分值评定。

（1）普通住宅小区分为基础管理、合同履行和物业费收缴等三个方面考核内容；

（2）老旧（动迁、搬迁）小区分为基础管理、环境卫生管理、绿化管理、公共设施设备管理、门卫值班（车辆管理）、以及物业费收缴等六个方面考核内容。

2. “放心物业”创建专项工作（50%）

社区自治办牵头负责“放心物业”创建工作考核，通过查看现场、台账和相关检查报告等方式对物业服务企业落实党的组织和工作覆盖、执行“八大规范”服务标准、依照服务合同规范物业服务、落实“四位一体”建设及执行工作定期通报制度等五方面内容进行分值评定。

（二）参与社区治理工作（25分）

由社区自治办牵头各相关职能部门制定考核指标，通过年度考核进行分值评定。

1. 全国文明城区复审工作（20%）

在居委会的领导下，主动配合街道做好全国文明城区复审工作，积极发挥物业管理有利优势。（责任部门：党群工作办）

2. 垃圾分类工作（15%）

在物业管理区域内合理设置生活垃圾分类收集器，做到垃圾分类投放正确。（责任部门：环境卫生管理所）

3. 投诉处置和安全管理工作的（15%）

及时处理和反馈 12345 平台投诉的问题，及时处理好安全管理等方面问题。（责任部门：城市运行管理中心）

4. 违建、居改非、群租等发现上报工作（15%）

及时劝阻并上报区域内违建、破坏房屋外貌、损坏房屋承重结构、居改非、群租等情况，并积极配合有关部门进行整改。（责任部门：综合行政执法队）

5. 防汛防台工作（5%）

积极做好防汛防台工作，定期维护保养设施设备，针对小区实际情况制定有效的预案并进行演练。（责任部门：党政办）

6. 爱国卫生工作（10%）

积极配合环境卫生综合整治，坚持爱国卫生义务劳动制度和环境清洁行动制度，加强病媒生物防制，建立爱国卫生运动常态化机制。（责任部门：社区服务办）

7. 新型冠状病毒肺炎社区抗疫工作（10%）

按照区房管局和街道的要求，积极做好住宅小区新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。（责任部门：城市建设管理事务中心）

8. 其他参与社区治理工作（10%）

（三）满意度测评（15 分）

1. 居委会测评（40%）

由居委会对物业公司参与社区治理进行满意度评价,评价内容可参考《参与社区治理工作考核细则》进行分值评定。

2. 业委会测评（30%）

由业委会对物业服务合同履约率进行满意度评价,评价内容可参考《物业服务常规工作考核细则》进行分值评定。

3. 业主测评（30%）

由区房管局聘请第三方对部分业主进行公众满意度抽样调查。

未成立业委会的,业主测评占 60%。

四、考核结果的确定和运用

（一）考核结果的确定

物业服务年度考核设 A、B、C、D、E 五个等次,根据百分考核得分由高到低排序,其中 A 级 10%左右, B 级不超过 20%, C 级不超过 30%, D 级不超过 35%, E 级不低于 5%, 服务期未满六个月的物业管理处年度考核不定等次。

考核评分低于 90 分的,或因物业服务企业主要责任导致有下列情形之一的小区考核不得评为 A 级:

1. 装修管理严重失控;
2. 设施设备不能正常运转存在较大安全隐患;
3. 影响各类创建活动;
4. 发生对物业服务行业产生重大负面影响的事件。

因物业服务企业主要责任导致有下列情形之一的小区考核

为 E 级：

1. 设施设备瘫痪存在严重安全隐患且不及时报告整改的；
2. 经查实，物业工作人员涉及项目装修、搬运、敲墙等“强买强卖”等行为；
3. 因物业管理原因发生重大安全事故、造成社会严重负面影响的、群体性不稳定事件的。

（二）考核结果的运用

1. 按照考核要求对达标的企业予以奖励，不达标不予奖励。

（1）物业经理奖

A 级物业管理处，物业经理获奖金 30000 元；B 级物业管理处，物业经理获奖金 20000 元；C 级物业管理处，物业经理获奖金 10000 元；D、E 级物业管理处，不获奖金。

被考核的物业经理名单，以城市建设管理事务中心备案记录为准，按月结算。同一物业经理负责多个物业管理处的，所获物业经理奖奖金就高处理，不得重复享受。

（2）物业民生奖

原则上，考核等次为 A、B、C 的物业管理处获物业经理奖奖金同等额度的物业民生奖奖金；考核等次 D、E 的物业管理处可根据在管小区实际状况及预算等因素酌情予以适当补贴。物业民生奖奖金主要用于第二年小区物业管理中事关民生的紧急事项和特殊事项，具体由城市建设管理事务中心、社区自治办会同相关居委会予以审核后列支。

2. 年度考核连续 2 年 E 级的住宅小区，街道将建议业主委员会按照规定启动重新选聘物业服务企业，并按规定记入物业服务企业及其项目经理信用档案。

3. 由街道城市建设管理事务中心向物业服务企业通报考核结果，并抄送区房管局和相关居委会。

五、考核奖励经费拨付

经街道主任会讨论通过后，由社区自治办根据考核结果按照街道财务规定将物业经理奖奖金和物业民生奖奖金拨付至相关居委会，由居委会具体落实，禁止挪作他用。

六、其它

本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行，由香花桥街道社区自治办、城市建设管理事务中心负责解释。

- 附件：1. 香花桥街道已备案的住宅小区物业管理处清单
2-1. 普通住宅小区物业服务常规工作考核细则
2-2. 老旧（动迁、搬迁）小区物业服务常规工作考核细则
3. “放心物业”创建工作考核细则
4. 参与社区治理工作考核细则

附件 1

香花桥街道已备案的住宅小区物业管理处清单

序号	物业管理处名称	物业经理	在管小区名称	小区类别	关联居委会
1	中舰物业都汇华庭	周丽琴	都汇华庭	商品	都汇华庭
2	永升物业旭辉玫瑰湾	尤新荣	旭辉玫瑰湾	商品	玫瑰湾
3	永升物业百合公馆	尤新荣	百合公馆	商品	玫瑰湾
4	宝忱物业富兴雅苑	陈兴良	富兴雅苑	商品	都汇华庭
5	新臣物业富力桃园	陶遗根	富力桃园	商品	桃源埔
6	绿宇物业绿城紫苑	王 青	葛洲坝绿城紫苑南区	商品	玉兰花园
7	葛洲坝物业绿城紫苑	王思贵	葛洲坝绿城紫苑北区	商品	玉兰花园
8	易树物业大盈社区	潘彩珍	兰马苑	老旧	大盈
			圣人苑	老旧	
			盈新一村	老旧	
			襄臣苑	老旧	
			梦盈花苑	商品	
			友爱小区	搬迁	友爱
			香大苑	搬迁	
9	易树物业香花桥社区	黄 华	香花新村东区	老旧	香花桥
			香花新村南区	老旧	
			香花新村西区	老旧	
			别墅小区	老旧	
			文化小区	老旧	
			商城小区	老旧	
10	易树物业民惠佳苑社区 (1-10 区)	刘文成	民惠佳苑一期（1-5 区）	动迁	民惠
			民惠佳苑二期（6-9 区）	动迁	民惠第二
			民惠佳苑 10 区	动迁	
11	中舰物业清河湾	陈 娟	清河湾佳苑	动迁	清河湾
12	中舰物业民惠三期	施金明	民惠雅苑	动迁	民惠第三
			民惠佳苑三期	动迁	

附件 2-1

普通住宅小区物业服务常规工作考核细则（30 分）

类别	考核内容	分值比例
基础管理方面 (30%)	1. 小区管理处部门职责、设备用房制度等健全并上墙, 各类突发事件应急处理预案健全; 公示值班电话和投诉电话。	4
	2. 小区内公示物业服务内容和标准、收费项目和标准, 物业服务收费按合同约定定期公示, 汽车停放费、经营设施收益等定期公示, 按规定入账, 接受业主查询。	8
	3. 与建设单位签订前期物业服务合同或与业主委员会签订物业服务合同, 并办理接管验收手续, 在明显位置公告承接查验情况。	3
	4. 管理处人员配置到位, 统一着装、持证上岗。	2
	5. 房屋及其共用设施设备档案等各项资料齐全, 查阅方便。	7
	6. 各类管理台帐资料规范健全。	6
合同履行情况 (60%)	1. 保洁服务按合同约定履行, 至少应达到: 垃圾日产日清, 垃圾房、箱、桶密闭、清洁, 无异味, 周边环境整洁; 楼道整洁, 按合同约定定时清扫; 绿化内无白色垃圾、烟蒂、纸屑等杂物; 道路清洁, 可视范围无垃圾; 小区及房屋共用部位(楼梯、扶手)无明显灰尘, 无乱涂写、乱张贴、乱堆放等; 水面、喷水池等水景可视范围内无垃圾等, 水质良好无异味; 设施设备用房内整洁, 无杂物堆放; 按规定开展消杀工作, 做好病媒生物防制工作; 做好小区生活垃圾减量工作, 全面落实生活垃圾分类减量工作要求。	10
	2. 公共秩序服务按合同约定履行, 至少应达到: 主出入口 24 小时值班看守, 次出入口开放时间值班看守, 不得擅自离岗, 有值班记录; 对进出小区的人员、车辆进行管理, 维护小区停车等公共秩序, 确保消防通道畅通。	10
	3. 绿化定期修剪、除虫、除草; 可视范围内绿化带无大面积虫害、无大面积死亡。	10
	4. 维修服务按合同约定履行, 至少应达到: 定时巡查; 急修项目半小时内响应; 小修当天查看, 及时维修; 依法做好申请使用维修资金工作; 雨污水管道定期疏通。	10
	5. 监控、消防、电梯等共用设施设备正常运行, 定期巡检、测试; 值班人员持证在岗; 按规定委托专业机构对消防、电梯等维修养护, 企业监督保养到位; 各类标识标牌配置到位。	10
	6. 装修管理规范到位: 装修登记规范完善, 建立损坏房屋承重结构、违规装修等违规行为的发现、劝阻、上报工作机制, 配合查处, 有工作记录。	10
物业费收缴 (10%)	按政策规定收费, 无乱收费现象, 物业费收费率 90%以上。	10

附件 2-2

老旧（动迁、搬迁）小区物业服务常规工作考核细则（30 分）

类别	考核内容	分值比例
基础管理方面 (30%)	1. 小区管理处部门职责、设备用房制度等健全并上墙,各类突发事件应急处理预案健全;公示值班电话和投诉电话。	6
	2. 小区内公示物业服务内容和标准、收费项目和标准,汽车停放费、经营设施收益等定期公示,按规定入账,接受业主查询。	12
	3. 与建设单位签订前期物业管理服务合同或与业主委员会签订物业服务合同,并办理接管验收手续。	3
	4. 管理处人员配置到位,统一着装、持证上岗。	2
	5. 房屋及其共用设施设备档案等各项资料齐全,查阅方便。	3
	6. 各类管理台帐资料规范健全。	4
环境卫生管理 (20%)	1. 小区整洁,道路清洁,无卫生死角。	3
	2. 垃圾日产日清,垃圾房、箱、桶密闭、清洁,无异味,周边环境整洁。	3
	3. 绿化内无白色垃圾、烟蒂、纸屑等杂物。	3
	4. 做好小区生活垃圾减量工作,全面落实生活垃圾分类减量工作要求。	3
	5. 区域内无乱张贴、乱涂写、乱堆放等。	2
	6. 楼道整洁,定时清扫。	2
	7. 水面、喷水池等水景可视范围内无垃圾等,水质良好无异味。	2
	8. 定期开展消杀工作,做好病媒生物防制工作。	2
绿化管理 (10%)	1. 绿化无大面积虫害、无大面积死亡。	5
	2. 绿化定期修剪、除虫、除草等。	5
共用设施设备管理 (20%)	1. 共用设施、设备完好,定期巡检,有损坏及时维修。	6
	2. 雨污水管道定期疏通。	3
	3. 各类标识标牌配置到位。	3
	4. 装修登记规范完善,建立损坏房屋承重结构、违规装修等违规行为的发现、劝阻、上报工作机制,配合查处,有工作记录。	4
	5. 消防设施设备完好有效。	4
门卫值班、车辆管理 (10%)	1. 出入口 24 小时值班看守,不擅自离岗,有值班记录。	5
	2. 车辆停放有序,消防通道畅通。	5
物业费收缴 (10%)	按政策规定收费,无乱收费现象,老旧小区物业费收缴率 80%以上,动迁小区物业费收缴率 60%以上。	10

附件3

“放心物业”创建工作考核细则（30分）

类别	考核内容	分值比例
落实物业服务企业党的组织和工作覆盖（25%）	1. 物业服务企业（物业处）党员超过3名的，必须组建党支部并接受上级党组织的属地化领导；党员少于3名的，应接受居民区党组织的党建指导，实现党的工作全覆盖。	5
	2. 严格落实物业服务企业党组织主题党日、“三会一课”等基本制度，达标率100%。	5
	3. 党员的岗位必须设立党员示范岗或党员先锋岗。	2
	4. 物业服务企业党组织因地制宜的建设红色阵地，亮明党组织和党员信息，实现物业服务企业党建“有场所、有设施、有党旗、有制度、有展示”。	4
	5. 物业服务企业党组织与所在居民区党组织积极开展党建联建、有共建项目，参与社区志愿者团队建设。	4
	6. 物业服务企业（党组织）应主动承担起社会责任，在突发事件处理、文明创建活动中积极作为。	5
执行“八大规范”服务标准（25%）	1. 严格做到门岗、窗口、信息公示、人员着装、维修台账、巡查记录、保洁服务、保绿服务等八项规范并进行公示，执行率100%。	10
	2. 推行“阳光管理”、“阳光服务”、“阳光财务”的新型管理模式，建立起良好的服务者和被服务者之间的互信关系。对审计中发现的问题，及时整改。	15
依照服务合同规范物业服务（25%）	1. 物业服务合同履约率100%。	5
	2. 依照合同约定的服务标准提供物业服务，公开物业服务标准、服务频次和物业服务各项指标及承诺，执行率100%。	5
	3. 维修资金半年度定期公布及合规使用率100%。	5
	4. 公共收益按季度公示及合规使用率100%。	5
	5. 公共收益余额季度入账率100%。	5
落实“四位一体”建设及执行工作定期通报制度（25%）	1. 物业服务企业应对小区发展中遇到的问题积极建言献策。	5
	2. 积极参加由居民区党组织、居民委员会、业主委员会及物业服务企业参与的“四位一体”相关活动。	12
	3. 公正公开地执行“四位一体”会议所决定的各项工作。	8

附件 4

参与社区治理工作考核细则（25分）

类别	考核内容	分值比例
全国文明城区复审工作（20%）	1. 与居民区党组织、居委会、业委会等建立正向联动工作机制，发挥“四驾马车”作用，定期研究、商讨社区“创文”复审事宜，合力推进各项迎检工作。	2
	2. 为“创文”公益广告布置提供必要的版面、空间，配合居委会做好氛围布置和维护。	2
	3. 充分发挥小区门卫室“前哨”“首站”效应，结合住宅小区门卫室（门岗）达标工作，保持门卫室内外干净、整洁、有序，硬件设施配备到位，规章制度上墙，工作人员到岗履职、服务规范。	3
	4. 配合居委会做好每个小区门口学雷锋志愿服务站功能配置，根据“三有”要求（有场所和标牌、有志愿者、有志愿服务内容或项目展示），做好场所落实、人员配置和培训、硬件支持、环境秩序维护等工作。	3
	5. 根据“创文”实地测评标准，落实人员、资金等，全面对标环境卫生、垃圾分类及清运、绿化维护保养、硬件设施设备维护维修、消防设施（消防通道）等指标，做好日常巡查、自查自纠、及时整改反馈等工作，确保小区干净、整洁、有序。	10
垃圾分类工作（15%）	1. 积极主动做好生活垃圾分类工作，投放纯净度达95%以上，小区内无垃圾落地，垃圾房内外整洁无异味，配备除臭设施。	6
	2. 生活垃圾分类设施完善，垃圾房及大分流点位规范运行，四分类容器干净整洁无缺损、无满溢，破袋、洗手装置齐全。小区内生活垃圾分类宣传各类标识、海报张贴规范完好。	5
	3. “双定”点位管理到位，辅助分拣员、积分采集志愿者认真负责。冲洗、除臭、清运等台账记录健全。	2
	4. 对违反生活垃圾分类投放的户主进行劝阻，对需要城管执法的户主做好前期取证工作，积极配合城管部门查处生活垃圾分类违规投放现象。	2
投诉处置和安全管理 工作（15%）	1. 市民反映小区属实合理合法事项，物业实际解决或处理结果得到市民认同。	3
	2. 物业落实相关工作人员加强小区日常巡查，通过手机政务微信上报自发自处案件或一般流程案件。	4
	3. 小区消防车道按要求施划禁停标线、标识，加强小区机动车管理，确保生命通道畅通。	4
	4. 加强小区楼道畅通，无乱堆物、无私自充电，小区消防设施进行常态化养护保养，处于能正常使用状态，确保小区安全。	4

类别	考核内容	分值比例
违建、居改非、群租等发现上报工作（15%）	1. 及时发现、制止违法建筑、破坏房屋外貌、损坏房屋承重结构、居改非、群租的违法行为。	5
	2. 在发现违法建筑、破坏房屋外貌、损坏房屋承重结构、居改非违法行为的 24 小时之内，将书面报告单通报城管及相关部门（城管部门所需报告单由其提供格式化报告单）。	5
	3. 积极配合城管及相关部门查处违法建筑、破坏房屋外貌、损坏房屋承重结构、居改非、群租的违法现象。	5
防汛防台工作（5%）	1. 健全机构，建立防汛预案，完善台账制度；做好汛前宣传，落实防汛安全检查。	1
	2. 定期召开防汛会议，动态管理房屋，储备和管理物资，落实抢险队伍。	2
	3. 每年至少组织一次的防汛演练，提高应急抢险能力；汛后对存在的问题进行总结。	2
爱国卫生工作（10%）	1. 根据爱国卫生环境整治要求，合理配置环卫设施设备并及时养护更新；加强垃圾投放点、垃圾厢房等重点部位保洁管理；落实保洁队伍，提升保洁措施，不断完善日常保洁制度，确保环境卫生整洁。	4
	2. 推行每周四义务劳动制度和每月 15 日环境清洁行动制度，常态化开展爱国卫生运动，有效提升环境卫生管理水平。	3
	3. 根据季节特点，规范设置病媒生物防制设施并定期维护；落实环境消毒、虫害消杀、卫生死角整治等各项病媒生物防制措施，确保虫害密度达到国家 C 级标准。	3
社区抗疫工作（10%）	1. 小区实现封闭管理，严格执行本小区人员和车辆（随车人员）登记制度。	4
	2. 做好公共区域内的楼道、电梯、门卫室、垃圾箱房（桶）等共用设施设备的清洁消毒工作，并做好记录。	4
	3. 居家隔离观察人员生活垃圾做到专人到户收集，委派专业机构清运。	2
其他（10%）	其他年内参与社区治理工作。	10

