

青香街〔2025〕18号

2025

各社区居委会（工作站）、胜利村，物业公司：

经研究同意，现将《香花桥街道2025年度小区物业管理考核办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

特此通知。

香花桥街道办事处

2025年10月23日

2025

根据《青浦区住宅小区物业管理工作考核指导意见（试行）》《青浦区住宅小区物业服务满意度测评方案（试行）》《青浦区住宅小区党建引领“红色物业”工作实施意见》《青浦区住宅小区党建引领“红色物业”工作行动方案（2024-2025年）》的工作要求，为进一步提高香花桥街道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，促进香花桥街道小区物业管理行业健康发展。

二、考核对象

香花桥街道小区物业管理处（详见附件1-2）

三、考核方式和内容

物业管理工作考核采用百分制，其中“红色物业”工作占40分，参与社区治理工作占30分，居民满意度占30分（详见附件3-6）。

（一）“红色物业”工作（40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，通过日常检查对物业服务企业进行分值评定。

（1）普通小区分为基础管理、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. “红色物业”专项工作（50%）

社会工作办公室牵头负责“红色物业”工作考核，通过查看现场、台账和相关检查报告等方式对住宅小区党建引领“红色物业”、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（责任部门：社会工作办公室、社区党群服务中心、城市建设管理事务中心）。

（二）参与社区治理工作（30分）

由社会工作办公室牵头各相关职能部门制定考核指标，通过年度考评进行分值评定。

1. 巩固全国文明城市创建成果、卫生健康街镇创建（10%）

在居委会的领导下，主动配合街道巩固全国文明城市创建成果、卫生健康街镇创建工作，积极发挥物业管理有利优势，保持长效常态化管理；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：社区党群办公室、社区服务办公室）。

2. 垃圾分类工作（25%）

在居民区党组织的领导下，全面履行住宅小区垃圾分类的管理责任人职责，切实落实好垃圾分类投放点的人员管理、硬件设施维护、小区垃圾巡查清运、应知应会知识宣传引导等各项垃圾分类工作，并加强发现处置上报机制（责任部门：环境卫生管理所）。

3. 投诉处置、安全管理、违建巡查、防汛防台工作（45%）

及时处理和反馈 12345 平台投诉的问题，及时处理好安全管理、违建巡查等方面问题，积极做好防汛防台工作，定期维护保养设备设施，针对小区实际情况制定有效的预案并进行演练；小区存量违建底数要清晰，做好日常监督和检查，积极配合对存量违建的排查、整治及其他相关工作（责任部门：城市运行管理中心、综合行政执法队、热线工作组）。

4. 居改非、群租等发现上报工作（15%）

及时劝阻并上报区域内破坏房屋外貌、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. 其他参与社区治理工作（5%）

（三）满意度测评（30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行率进行满意度评价，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%，服务期未滿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；
5. 发生较大影响的火灾；

6. 12345 投诉率同比出现增长；

7. 物业费收缴率低于 85%。

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）管理团队奖

A 级物业管理处，管理团队获奖金 30000 元；B 级物业管理处，管理团队获奖金 20000 元；C 级物业管理处，管理团队获奖金 10000 元；D、E 级物业管理处，不获奖金。

（2）物业民生奖

原则上，考核等次为 A、B、C 的物业管理处获管理团队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、社会工作办公室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

经街道主任办公会讨论通过后,由社会工作办公室根据考核结果按照街道财务规定将管理团队奖和物业民生奖奖金拨付至相关居委会,由居委会根据《青浦区街道居委会经费使用管理办法》具体落实,禁止挪作他用。其中:管理团队奖奖金由居委会联合业委会、物业公司根据年度表现确定物业管理处经理、基层服务人员等获奖人员名单及金额,经居委会、业委会、物业三方盖章,报城市建设管理事务中心、社会工作办公室审核备案后,按照街道经费管理相关规定的流程进行拨付(其中管理团队奖获奖人员需入职满 6 个月或以上)。

六、其它

本办法自 2025 年 1 月 1 日起施行,由香花桥街道社会工作办公室、城市建设管理事务中心负责解释。类住宅小区参照此办法执行。

- 附件: 1. 香花桥街道住宅小区物业管理处清单
2. 香花桥街道类住宅小区物业管理处清单

3. 普通小区物业服务常规工作考核细则
4. 老旧（动迁、搬迁）小区物业服务常规工作考核细则
5. “红色物业”工作考核细则
6. 参与社区治理工作考核细则

附件 1

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	备注
1	中舰物业都汇华庭	周丽琴	都汇华庭	商品	都汇华庭	已备案
2	永升物业旭辉玫瑰湾	马亚南	旭辉玫瑰湾	商品	玫瑰湾	已备案
3	永升物业百合官馆	马亚南	百合官馆	商品	玫瑰湾	已备案
4	宝忱物业富兴雅苑	陈兴良	富兴雅苑	商品	都汇华庭	未备案
5	新臣物业富力桃园	钟永辉	富力桃园	商品	桃源埔	已备案
6	绿宇物业绿城紫苑	邵统山	葛洲坝绿城紫苑南区	商品	玉兰花园	已备案
7	葛洲坝物业绿城紫苑	龙 辉	葛洲坝绿城紫苑北区	商品	玉兰花园	已备案
8	申勤物业大盈社区	钟伟芳	兰马苑	老旧	大盈	已备案
			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	已备案
			香大苑	搬迁		
9	申勤物业香花桥社区	胡 芳	香花新村东区	老旧	香花桥	已备案
			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	申勤物业民惠佳苑社区（1-10区）	康家成	民惠佳苑一期（1-5区）	动迁	民惠	已备案
			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	已备案
12	中舰物业民惠三期	施金明	民惠雅苑	动迁	民惠第三	已备案
			民惠佳苑三期	动迁		

附件 2

序号	物业管理处名称	物业经理	在管商住小区名称	小区类别	关联居委会
1	中舰物业祥腾商业街	周丽琴	祥腾商业街	商业	民惠
2	华欣物业久业时代广场	费阳生	乐活天地	商业	胜利村
3	卓越物业卓越世纪中心	唐红亮	卓越世纪中心	商业	清河湾（卓越工作站）
4	途晟物业铂悦公馆	陈惠	铂悦公馆	商业	清河湾
5	美瑞物业美瑞清河湾	江清华	美瑞清河湾	商业	清河湾

附件 3

20

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,公示值班电话和投诉电话。	3
	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完成网签备案,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;房屋及其共用设施设备档案等各项资料齐全,查阅方便;各类管理台帐资料规范健全。	6
	5. 制定并完善防汛防台等各类突发事件应急处理预案,加强 24 小时值班,建立应急抢险队伍。	10
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 4

20

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,公示值班电话和投诉电话。	3
	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。	8
	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完成网签备案,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;房屋及其共用设施设备档案等各项资料齐全,查阅方便;各类管理台帐资料规范健全。	6
	5. 制定并完善防汛防台等各类突发事件应急处理预案,加强 24 小时值班,建立应急抢险队伍。	10
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,不得擅自离岗,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 5

“

”

20

类别	考核内容	分值比例
住宅小区党建引领“红色物业” (40%)	1. 利用小区物业管理处、物业服务大厅内宣传栏、电子屏等媒介定期发布党建信息，加强党建工作宣传。	5
	2. 有条件的小区内以“有场所、有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度”为标准设置党建“可视化”内容或“红色阵地”。	5
	3. 打造党员骨干队伍，鼓励招聘党员员工，加大党员的培养发展力度；同步推进党支部或党小组组建工作，并在物业管理处内公示党员信息，强化党员身份意识与示范作用。	5
	4. 深化党建工作，将党建工作纳入公司章程，严格落实主题党日、“三会一课”等制度，建立党员示范岗、先锋岗和党建责任区，同时开展党建引领的公益服务活动。	5
	5. 每季度向居民区党组织汇报工作，及时汇报小区内重要事项。	5
	6. 积极参与听证会、评议会、协调会等“三会”制度，引导居民有序参与住宅小区综合治理。	5
	7. 配合应急处置工作，完善、细化相关应急预案，定期开展应急培训和演练。	5
	8. 配合建立排查与整治同步实施、常态监测墙面和建筑附属构件、落实高坠隐患巡查和报告制度、定期更新高坠隐患管控清单、落实高坠安全隐患“一幢一表”等长效管理机制，确保高坠隐患应急处置工作及时、快速、有效。	5
执行“八大规范”服务标准 (20%)	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%。	8
	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。	12
依照服务合同规范物业服务 (20%)	1. 物业服务合同履约率 100%。	4
	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%。	4
	3. 维修资金半年度定期公布及合规使用率 100%。	4
	4. 公共收益按季度公示及合规使用率 100%。	4
	5. 公共收益余额季度入账率 100%。	4
落实“四位一体”建设及执行工作定期通报制度 (20%)	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。	4
	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。	4

附件 6

30

类别	考核内容	分值比例
巩固全国文明城区创建成果、国家卫生区工作（10%）	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、商讨社区巩固创文事宜，合力推进巩固创文各项工作。	0.5
	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。	0.5
	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。	0.5
	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，志愿者能流利介绍服务项目），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。	0.5
	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、自查自纠等工作，确保小区干净、整洁、有序。	2
	6. 全面落实上海市城市文明进步指数测评要求，保持常态长效管理，创文和文明指数测评工作在区级层面被通报的，每次扣1分，扣完为止。对班子领导带队检查，区、街道创建办实地检查、村居互查、市民巡访团检查中发现的问题要在规定时限内整改，未按时整改或整改不到位的，每次扣1分，扣完为止。	2
	7. 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。	1
	8. 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，夯实基孔肯雅热、登革热等蚊媒传染病的防控要求，配合清理地下车库等积水点，消除卫生死角，有效提升环境卫生管理水平。	1
	9. 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。	1
	10. 积极配合卫生健康街镇创建工作，加强环境卫生整治，落实自查和整改制度，保持长效常态化管理。	1
垃圾分类工作（25%）	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，生活垃圾分类各类标识、海报张贴规范完好。认真做好市、区、街道等各项垃圾分类迎检工作，日常有管理，整改有成效，在每月的区级检查中满足“达标”要求，未“达标”的每次扣1分，扣完为止。	6
	2. 生活垃圾分类设施完善，垃圾房及大分流点位规范化运行，确保专人专管，四分类容器干净整洁无缺损、无满溢符合规范化标准，破袋、洗手装置齐全，垃圾房内外整洁无异味，配备除臭设施。	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、	3

类别	考核内容	分值比例
	除臭、清运等台账记录健全。	
	4. 对违反生活垃圾分类投放的户主进行劝阻，积极配合城管部门查处生活垃圾分类违规投放现象。	2
	5. 有偿可回收垃圾知晓率达 95%以上，废织物回收箱符合管理要求。	2
	6. 确保环卫智能设施设备正常运行使用并保持设施设备外观干净整洁。	3
	7. 物业服务责任落实评价，针对生活垃圾检查中发现的问题及时整改。	4
投诉处置、安全管理、违建巡查、防汛防台工作（45%）	1. 统计物业小区投诉量占街道总投诉量的比例，该比例反映小区治理问题的集中程度，作为治理效能的基础评估指标。	4
	2. 对同一问题重复投诉的工单，物业需提交整改方案并完成闭环，以整改完成率评估服务改进能力。	5
	3. 市民反映的属实合理合法事项，物业须在规定时限内响应并启动处置流程，以处置及时性作为服务效率的核心指标。	5
	4. 物业完成处置后需及时反馈，并以"市民明确认可处置结果"作为服务质量的最终评估标准。	6
	5. 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。	3
	6. 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
	7. 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，加强拆违巡查，确保小区安全。	4
	8. 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。	3
	9. 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。	3
	10. 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。	3
	11. 小区存量违建底数要清晰，做好常态长效管理，有相关台账资料，清晰完整有相关影像资料得 1 分，无影像资料的发现一处扣 0.2 分，无台账资料的不得分。	1
	12. 积极配合居委会和职能部门对新建违建的发现、制止及其他相关工作，未到场或者态度消极的，每次扣 0.5 分，本小项 2 分扣完为止。	2
	13. 做好存量违建的日常监督和检查，确保无安全隐患和事故发生，发现一处扣 0.5 分。	2
居改非、群租等发现上报工作（15%）	1. 及时发现破坏房屋外貌、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，将书面报告单通报综合行政执法队及相关部门（综合行政执法部门所需报告单由其提供格式化报告单）。	5
	3. 积极配合综合行政执法队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
其他（5%）	其他年内参与社区治理工作。	5