薛政办字〔2022〕9号

薛城区人民政府办公室

关于印发《薛城区物业管理专项考核实施

方案》的通知

各镇政府、街道办事处，区政府有关部门，有关企事业单位：

《薛城区物业管理专项考核实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

薛城区人民政府办公室

2022年5月31日

（此件公开发布）

薛城区物业管理专项考核实施方案

为进一步规范全区物业市场秩序，全面提升物业服务水平，促进物业行业健康有序发展，着力解决人民群众关心的物业领域热点难点堵点问题，结合全区物业专项整治工作实际，制定如下考核意见。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以国家和省市有关法规政策规定为依据，根据《枣庄市2020年物业管理整治提升行动实施方案》《物业管理整治攻坚行动指导标准（试行）》的通知及区委组织部、区住建局《关于党建引领“满意物业、温馨家园”建设提升城市社区治理水平的意见》，积极开展集中专项考核活动，切实解决物业领域突出问题，进一步理顺物业管理体制，健全物业行业运行机制，构建“党建引领、行业主管、基层主抓、共建共治共享”的工作格局。

二、考核评价内容及责任分工

（一）物业管理方面

1、各相关镇街要成立物业管理办公室，配备主任1名，临城、常庄和新城街道要配备专职物业工作人员4名以上，其他镇街专职物业工作人员2名以上，有分管的副书记和分管副主任（副镇长），有固定办公场所，电脑、打印机等办公设备齐全，管理制度健全；负责组织、指导辖区业主大会成立和业主委员会换届、备案工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责；对物业管理招投标文件的审核并提出意见，指导监督辖区内物业管理招投标活动；物业管理区域划分；负责监督物业承接查验、物业服务用房和管理资料的移交；对辖区内申请使用住宅专项维修资金事项进行核实并提出意见；负责对辖区物业服务企业服务内容、质量、标准执行情况的监督检查、物业服务项目的日常巡查、服务质量的考核评价，信用信息的登记、评级，建立末位退出和长效管理机制；负责召集物业管理联席会议，建立物业投诉处理机制，调解处理辖区内物业管理方面的矛盾纠纷、热线投诉和信访工作；参与辖区物业管理区域内房屋的竣工综合验收并提出意见；拟定辖区内老旧小区改造提升工作计划和实施方案，配合区政府组织实施老旧小区改造提升工程；负责指导、监督辖区内住宅物业业主大会和业主委员会的依法成立，以及业主自治的监管工作；监督管理物业企业管理服务活动，调解处理物业服务中的矛盾纠纷；在业主大会、业主委员会成立之前代行业主委员会职责；指导、监督物业企业在创城、网格化、疫情防控中配合支持，提升工作质量。（责任单位：各镇街、社区居委会）

2、物业服务区域安全防范、技防设施的建设；流动人口、租赁房屋等治安管理；进行家庭娱乐、锻炼身体、从事生产噪音污染的装修，或高声喊叫等干扰他人正常休息生活的；破坏业主共有部位、共用设施及其他公私财物的；违规燃放烟花爆竹，违法存放有毒、有害、易燃易爆物品的；煽动业主上访、攻击谩骂物业公司及工作人员的；饲养动物干扰他人正常生活、恶意堵门等违反治安规定的行为进行制止和查处。物业服务区域交通秩序管理，处置服务区域内发生的交通事故。依法查处打击物业管理服务企业及工作人员违法犯罪行为。对辖区内住宅物业服务企业遵守消防法规、履行消防安全职责的情况进行监督管理；督促社区组织开展共用部位群众性防火安全检查，依法受理消防安全违法行为的举报投诉。（责任单位：薛城公安分局、辖区派出所）

3、侵占公共绿地、破坏小区绿化苗木、开荒种菜、公共道路或公共场地停车，占用或堵塞消防通道、消防扑救场地停车，停放无人使用的“僵尸车”；在小区楼梯间、安全出口等公共区域堆放杂物、停放电动车，私拉乱接充电线路等行为；小区消防车通道未划线标识，未设置电动自行车充电桩（棚）以及电梯电动车阻止系统，建筑消防设施损坏；住宅物业消防安全管理的业务指导和培训；对存在重大火灾隐患情形的，依法提请政府挂牌督办。（责任单位：薛城公安分局、薛城消防救援大队）

4、依法查处违章搭建建筑物、构筑物、私开门窗等违反规划规定的行为；依法查处违反城镇容貌标准和管理规约安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩、户外广告牌等设施的行为；依法查处随意倾倒垃圾、杂物等违反市容环境卫生规定的行为；依法查处占用和损毁楼道、绿地等物业共用部位、共用设施设备的的行为；依法查处占道经营、饲养家禽、餐饮服务业违规排放油烟等行为；查处沿街商业经营活动产生噪声污染；查处擅自占用绿地行为、乱设压水井行为。（责任单位：薛城生态环境分局、区自然资源局、区住建局、区城乡水务局、区综合行政执法局、薛城规划中心，各镇街）

5、物业管理区域内物业服务、社区用房等配套公建的规划审查，配套设施的位置、规模、建设标准和服务区域，竣工规划核实；不动产登记公共配套设施的土地权属；人防工程位置、规模；指导物业管理区域内人防工程的维护管理；查处未按规定使用人防工程的行为。（责任单位：区自然资源局、薛城规划中心、区人防事务中心）

6、物业服务收费价格政策的制定，前期物业政府指导价格标准，建立质价相符的物业服务收费机制。物业服务行业发展激励相关政策的制定，物业管理方面税收优惠政策的落实；老旧小区改造后支持物业服务进驻财政补贴政策的落实。（责任单位：区发改局、区财政局；配合部门：区住建局）

7、查处处罚房地产销售虚假宣传，造成后期小区居民上访；查处物业收费星级标准与实际服务质量不匹配，质价不符；加强物业服务收费的监督管理，查处超标准、超范围、强制性收费等价格违法行为；受理小区居民物业服务收费政策咨询、投诉及整改反馈。开展物业管理区域内的电梯等特种设备安全检查，查处电梯等特种设备安装、改造、修理、使用、维保过程中的违法违规行为。（责任单位：区发改局、区市场监管局）

8、协调推进多元化矛盾纠纷调解机制建设，各街道社区建立调解组织，加强对物业管理矛盾纠纷调解的督促指导。指导社区的划分和界定；将物业管理纳入社区治理和社区协商范围，推动物业管理纳入社区治理体系；指导街道、社区组织业主委员会换届选举工作，协助对业主委员会进行指导和培训。（责任单位：区司法局、区民政局，各镇街）

9、薛城人社、卫健、应急管理等相关部门结合各自职能，履行物业管理相关职责。

1. 物业服务方面（涉及物业服务企业全程参与接受考核）

1、小区内卫生清扫不及时，绿化带内垃圾多，垃圾清运不及时、未分类收集；绿化大面积斑秃，枯死植被补种不及时；垃圾收集容器破损更换不及时、污渍清洗不及时，小区道路地砖、路面、路沿石等损坏维修不及时；物业服务企业不履行物业服务合同或履行不到位，对业主、物业使用人合理投诉不予受理或处理不及时，服务态度差，导致业主、物业使用人频繁投诉。（责任单位：各镇街、社区居委会）

2、小区内无宣传橱窗，宣传栏没有定期更新；未广泛刊播展示社会主义核心价值观12个主题词、“讲文明树新风”、关心关爱未成年人、文明出行公约、移风易俗、志愿服务、消防常识等方面的公益广告；公益广告陈旧破损、有错别字，内容不合时宜；楼道、单元门、入户门张贴小广告清理不及时、管理不到位；小区内物业中心、电梯、楼道内有低俗广告，未在显著位置展示市民公约；在社区道路两侧、楼道内、电梯内等位置未设立倡导邻里和睦、守望相助温馨提示语。（责任单位：区委宣传部，各镇街、社区居委会）

3、物业服务企业执行“三公开”制度不到位，未将物业服务内容及标准、收费项目及标准、公共部位收益收支情况等信息在物业管理区域显著位置公示；物业服务企业不执行政府定价、政府指导价规定，擅自提高收费标准、扩大收费范围、增加收费项目等。（责任单位：区发改局、区市场监管局，各镇街）

4、物业服务企业对业主申请使用维修资金合理诉求不予配合。（责任单位：区住建局，各镇街）

5、无物业管理的老旧小区，建立“小区自助服务公示栏”。公示所属社区居委会及负责人、业主委员会及负责人、管理方式及管理责任人、服务内容及收费标准等信息；新选举成立、新换届的业主委员会，党员比例不低于60%，业主委员会主任应为党员；2022年10月31日前，住宅小区专业化物业服务覆盖率90%以上，业主委员会组建率100%以上，业委会党组织要实现全覆盖。组织开展物业管理活动的日常管理与考评；协调物业服务与社区管理、社区居委会与业主委员会的关系；召集物业管理联席会议，调解处理辖区内物业方面的热线、投诉、信访和网络舆情等工作。（责任单位：各镇街、社区居委会）

6、物业服务企业擅自对业主、物业使用人停水、停电、停用门禁卡，或限额充值、不予充值变相停水、停电、停用门禁卡；业主拒不履行义务，无故拒交物业费；物业服务企业在合同有效期内擅自撤离物业管理区域、停止物业服务；物业服务合同终止，未续签新的物业服务合同；经业主大会决议，同意解聘物业服务企业，物业服务企业拒不撤离物业服务项目，拒不办理退出手续并移交物业服务用房、监控等附属设施设备和有关资料。（责任单位：区法院、薛城公安分局）

1. 物业关联方面

1、房地产规划审批和设计审查、综合验收部门审查把关不严，导致新建住宅小区的物业配套建筑及设施设备不符合规定、经营性附属设施和附属建筑物权属不清等问题。（责任单位：区教体局、区民政局、区自然资源局、区住建局、区综合行政执法局、薛城规划中心，各镇街）

2、房地产开发企业对未售出地下车库（位）只售不租，造成业主和物业服务企业之间停车矛盾纠纷的；房地产开发企业未按购房合同约定标准办理交房手续，引起物业收费方面的矛盾纠纷的。（责任单位：区住建局）

3、房地产开发企业未按规定履行工程质量，保修期内房屋保修义务，将保修期内质量问题引发的矛盾转嫁给物业服务企业的。（责任单位：区住建局）

4、开发建设单位未按照规划部门要求配置物业服务用房。（责任单位：区自然资源局、区住建局、薛城规划中心；配合部门：各镇街）

5、缴纳城市建设配套费的小区，供水、供热、供气、供电等专营单位未与业主签订服务合同，未向最终用户收取费用。（责任单位：区市场监管局）

6、供水、供热、供气、供电、环卫管理单位等专营单位未与物业企业签订委托代收协议，强制物业企业代收费用的，受理投诉并办理反馈。（责任单位：各相关责任企业单位）

7、供水、供热、供气、供电、通信、有线电视、宽带数据传输等专营单位未承担分户计量装置或者入户端口以外设施设备的维护、养护、更新等责任及相关费用的。（责任单位：各相关责任单位；配合部门：各镇街）

8、通信、宽带数据传输专营单位存在垄断行为的。（责任单位：区工信局）

1. 其他：

1、市长热线、信访投诉等按责任单位精准推送。（责任单位：区信访局、区热线办）

2、其他需整改的问题。（责任单位：区直有关部门、各镇街）

（五）全面完成年度老旧小区改造及五年改造计划申报工作

1、是否对辖区内老旧小区进行梳理排查兜底，做到小区名称、产权单位、幢数、层数、单元数、户数、建成年代、土地性质等数据详实准确有（电子）台账。（责任单位：各镇街；配合部门：区自然资源局、区住建局、薛城规划中心）

2、是否把建成年代较早、失养失修失管严重、居民改造意愿强烈且参与积极性高的小区，优先纳入2022年度老旧小区改造计划；是否入户充分征求小区业主意见，按照“缺什么就补什么、群众需求什么就改什么”的原则，统筹安排基础类、完善类、提升类改造内容。是否按时编制老旧小区改造5年计划，是否做到有征求意见表、有编制改造内容、有工程量预算清单、有（电子）台账等。（责任单位：各镇街；配合部门：区自然资源局、区住建局、薛城规划中心）

3、按照区老旧小区改造实施方案要求，是否落实属地管理职责，协调、配合改造施工过程中的各项工作，积极组织拆除乱搭乱建和处理阻碍工程施工等相关问题。（责任单位：各镇街；配合部门：区自然资源局、区住建局、区综合行政执法局、薛城规划中心）

三、考核结果运用及奖惩措施

（一）镇街物业管理工作考核评价结果运用

1、区住建局将每季度镇街物业管理工作考核评价结果及时上报区委组织部及区考核办，将物业管理考评结果计入对各镇街经济社会发展综合考核成绩。

2、在全区物业管理工作考核中连续两次排后两名的镇街由区政府主要领导约谈镇街主要负责人并要求作书面整改承诺；对在全区物业管理工作考核中连续三次排后两名的镇街给予全区通报批评，并报区委、区政府主要领导酌情处理。

（二）住宅小区物业服务质量考核结果运用

1、全区住宅小区物业服务质量考核评价排名前20%、考核评价80分及以上，且信用评价等级为AA级以上的物业服务企业，报市物业主管部门审核后，列为红榜企业，报市物业主管部门在全市范围内公开发布。

红榜企业自发布起有效期1年，有效期内参加物业项目招投标（含前期物业招投标）时，企业社会信用分加2分。

2、全区住宅小区物业服务质量考核评价排名后20%、考核评价60分以下的，且其物业服务企业信用评价等级为B级及以下的，经公示无异议并报市物业主管部门审核后，列入黑榜企业名单（期限1年），报市物业主管部门在全市范围内公开发布。

黑榜企业自发布起有效期1年，有效期内不得参加物业项目招投标（含前期物业招投标），年终企业社会信用评价分减2分。

3、全区物业服务质量考核评价排名前20%且考核评价80分以上的住宅物业项目和相应物业服务企业，在评先树优、政策扶持时优先考虑。

对全区物业服务质量考核评价排名后20%且考核评价60分以下的住宅物业项目，给予取消该项目物业服务企业评优树先资格处理，并约谈企业负责人、实施重点监管；对连续2次排名后20%且考核评价60分以下的住宅物业项目，加大执法检查和处罚力度，并向有关业主大会提出解除合同、另行选聘物业服务企业的建议。

四、工作要求

（一）加强组织领导。为确保集中整治专项行动取得实效，成立全区物业领域集中整治专项行动工作专班，分管副区长任组长，有关部门（单位）分管负责同志为成员，工作专班下设办公室，办公室设在区住建局，牵头负责全区物业管理整治工作的协调、调度和指导。各镇街（物业办）要切实提高政治站位，充分认识开展物业领域整治工作的重要性，成立相应工作机构，强化组织领导，确保整治行动取得明显成效。

（二）压实属地责任。各镇街按照“区级主管部门指导监督，街道办事处组织，社区居委会落实，相关部门配合，属地管理，条块结合”的原则，理顺管理体制，明确管理职责，落实工作责任，将物业管理纳入社区管理，充分发挥基层组织在物业管理工作中的综合协调作用，共同推进物业管理工作有序开展。

（三）做好宣传引导。各级新闻媒体要加强对物业领域集中整治专项行动的宣传报道力度，提升群众对物业管理法律法规和政策的认识、理解，营造良好的专项整治工作氛围。各镇街要及时报送集中整治行动中正反两方面的典型案例，及时宣传和曝光，引导全社会支持、配合开展物业领域集中整治专项行动。专项整治取得一定成效后，分批次、有计划地在新闻媒体公布整治成果，增强整治成果的检验度、评判度、感知度。

（四）强化巩固提升。围绕专项治理中发现的体制机制方面存在的薄弱环节和漏洞，及时总结提炼专项整治中形成的好经验、好做法，认真查找制度不足和短板，进一步完善顶层设计，优化政策供给，探索建立长效机制，促进物业领域管理规范化、常态化，有序推动物业管理立法、执法等方面制度建设，从源头化解物业领域矛盾问题。

附件：1、住宅小区物业服务质量评价表（街道社区党组织）

2、住宅小区物业服务质量考核评价表（区物业主管部门）

3、薛城区镇街物业管理工作考核评价表

附件1：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 住宅小区物业服务质量评价表（街道社区党组织） | | | | | | |
| 小区名称： 物业企业： 检查时间： 年 月 日 | | | | | | |
| 序号 | 考核事项 | | 考核内容 | 分值 | 评分标准 | 得分 |
| 1 | 党建工作开展情况（30） | | 1.物业服务企业党组织建设情况。 | 6 | 成立党组织的，得5分；未成立党组织，已选派党建工作指导员的，得3分；符合党组织成立条件，未及时成立的，不得分。 |  |
| 2.将党建引领“满意物业、温馨家园”建设写入企业章程情况。 | 6 | 已写入企业章程的，得5分，未写入章程的，不得分。 |  |
| 3.企业党组织与社区党组织签订党建联建协议，认领社区党建服务项目情况。 | 8 | 辖区内物业企业已全部签订党建联建协议的，得4分，每少签订一个扣1分；辖区内物业企业已全部完成认领社区党建服务项目的得4分，每发现一家物业企业未认领项目的，减1分。 |  |
| 4.企业负责人担任社区“两委”兼职委员情况。 | 5 | 企业负责人担任社区“两委”兼职委员的，且每季度最少参加一次联席会议的得5分。 |  |
| 5.红心驿站建设情况 | 5 | 辖区内小区红色驿站建设覆盖率超过50%的得3分，超过60%的得5分 |
| 2 | 物业服务市场管理（10） | | 6.依法承接住宅物业服务项目情况。 | 2 | 前期物业招标备案资料齐全的，得2分，未招标的，不得分。业主选聘物业服务企业的，有业主大会决议的，得2分，未经业主大会决议的，不得分。 |  |
| 7.（前期）物业服务合同签订备案情况。 | 1 | 已依法签订（前期）物业服务合同的且已在区（市）物业主管部门备案的，得1分，否者不得分。 |  |
| 8.物业服务企业按要求对物业进行承接查验情况。 | 2 | 已签订承接查验协议，物业共用部位、公用设施设备承接查验记录齐全的，得2分；已承接查验，记录不全、不规范的，得1分。 |  |
| 9.物业服务用房移交、使用情况。 | 2 | 物业用房按规定标准移交、使用的，得2分；有物业用房，但未达到规定标准的，得1分；无物业用房或挪作他用的，不得分。 |  |
| 10.物业企业是否依法依约提供服务。 | 2 | 物业企业将物业管理区域内的全部物业管理一并委托给其他单位或者个人的，不得分；无上述情形的，得2分。 |  |
| 11.物业企业依法管理、使用公共部位情况。 | 1 | 擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益的，不得分；擅自改变公共建筑、共用设施用途的，不得分。无上述情形的，得1分。 |  |
| 3 | 物业服务现场管理(50分) | 环境卫生 | 12.公共区域内公共道路、广场、共用设施设备、绿化景观等卫生保洁情况。 | 4 | 道路、广场、车库等公共区域地面整洁，无杂物、积水、污迹等情形的，得2分；文体等公用设施，路灯、消防等公用设备无损坏、杂物等情形的，得1分；绿化区域目视无杂物、垃圾等情形的，得1分。 |  |
| 13.楼内门厅过道、楼梯平台、电梯轿厢、上人屋面、门窗墙面等共用部位卫生保洁情况。 | 4 | 门厅过道等部位地面整洁的，得1.5分；门窗、墙面及信报箱等附件设施表面整洁、无污损的，得1分；楼梯（消防）通道、门厅屋面等共用部位无杂物堆积、堵塞等情形的，得1.5分。 |  |
| 14.生活垃圾处置、清运情况。 | 2 | 垃圾桶定位摆放，布局合理，保持外观清洁、完整的，得1分；垃圾桶封闭，垃圾无外溢，无异味的，得0.5分；地面无抛洒垃圾，无污水、积水，无异味的，得0.5分。 |  |
| 15.卫生消杀情况。 | 2 | 按规定进行消杀，公共区域无明显蚊蝇、蟑螂、鼠迹的，得2分. |  |
| 绿化养 护 | 16.绿化区域景观效果及修剪养护情况。 | 2 | 绿植布局合理，符合规划设计要求的，得1分；修剪、除虫、施肥、防冻等养护措施到位，修复、补植及时，无缺株少植、土地裸露，得1分。 |  |
| 秩序维护 | 17.小区出入口门岗管理 | 3 | 小区主出入口设置门岗进行出入管理的，得1分；设置道闸门禁、智能识别系统的，得1分；对外来人员、车辆登记管理的，得1分。 |  |
| 18.小区秩序巡查管理。 | 1 | 按合同约定或规范规定每天定时巡查公共区域，巡查记录齐全的，得1分。 |  |
| 2 | 巡查中对擅自占用、乱堆乱放、私搭乱建、宠物扰民、飞线充电等现象及时告知、劝止、上报的，得2分。每发现1处违反小区秩序的情形，扣0.2分。 |  |
| 19.安全监控管理。 | 2 | 安全监控设施设备正常运转，录像资料存储符合规定，物业区域重点部位全天 24 小时监控的，得2分。每发现1个摄像头缺失、故障的，扣0.2分；摄像头缺失、故障3个以上的，不得分。 |  |
| 20.车辆停放管理。 | 1 | 车辆出入口及主要干道设置交通引导和警示标志，引导车辆按停车位有序停放的，得1分。 |  |
| 1 | 无占道、占用绿地等占用公共区域违规停车行为的，得1分。每发现1辆违规停放的，扣0.1分；发现3辆以上的，不得分。 |  |
| 1 | 无占用消防车道违法停车行为的，得1分。每发现1辆占堵消防车道的，扣0.2分；发现3辆以上的，不得分。 |  |
| 1 | 规划设置非机动车辆停放点，业主将非机动车辆停放在划定区域的，得1分。 |  |
| 1 | 无占用共有道路、消防通道、单元门厅、楼梯通道、绿化草地等公共区域停放非机动车辆的，得1分；每发现1处乱停乱放的，扣0.1分；发现3处以上的，不得分。 |  |
| 21.装饰装修管理。 | 1 | 按规定签订装饰装修管理服务协议，装饰装修管理服务符合规范规定和合同约定的，得1分。 |  |
| 物业共用部位、共用设施设备管理维护 | 22.房屋管理、维修养护情况。 | 2 | 共用单元门窗、楼梯地面、墙面屋面以及门禁开关、管井门、信报箱等附件设施维修养护及时，无损坏、缺失等情形的，得2分。 |  |
| 23.小区道路广场等共用部位管理维护情况。 | 2 | 共用道路、广场、文体设施、室外亭廊等维护管理良好，道路广场地面平整，无塌陷、起鼓、断裂、地砖破碎缺失等缺陷和损毁，文体设施、亭廊等使用良好无损坏的，得2分。 |  |
| 24.公共设施设备管理。 | 2 | 公共照明系统使用状况良好，雨污水排放系统畅通完好，消防、供水、供电、供热等设备管理规范、设备运行良好的，得2分。 |  |
| 25.电梯管理。 | 2 | 电梯运行良好，按时维保，记录规范，控制按钮、应急呼叫、照明、监控等设施齐全有效，维修保养及时的，得2分。 |  |
| 规范服 务 | 26.物业服务中心设置情况。 | 2 | 物业服务中心设置规范，每天工作时间不少于8小时，设置并公示24小时服务电话，提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务的，得2分。 |  |
| 27.物业服务人员服务情况。 | 1 | 物业服务人员服务热情，按规定参加岗前培训和业务技能培训的，得1分。 |  |
| 28.物业管理信息“三公开”落实情况。 | 2 | 已公开物业服务合同、物业服务质量等级标准、收费依据、收费标准、特约服务等物业服务标准和价格信息的，得2分； |  |
| 2 | 已公开物业企业、物业项目、开发建设单位售后服务，辖区物业、城管、公安、市场监管、应急管理、环保等相关主管部门，街道办事处、社区居委会的咨询投诉电话等投诉方式和渠道的，得2分。 |  |
| 2 | 已公开公共收益来源、公共收益收支、划转、使用等信息的，得2分。 |  |
| 29.业主报修处理情况. | 2 | 报修服务24小时受理，按合同约定的服务标准及时维修处理和回访的，得2分。 |  |
| 30.咨询、投诉处理情况。 | 2 | 责任性投诉在规定或约定时间内答复处理并进行回访，非责任性投诉积极组织协调并做好解释及回复的，得2分。 |  |
| 31.社区文化活动、便民（无偿）服务情况。 | 1 | 按规定或约定组织社区文化活动、提供便民（无偿）服务的，得1分。 |  |
| 32.档案资料管理。 | 1 | 向业主提供物业服务手册、（临时）管理规约等物业服务资料，建立档案收集、保管、应用等制度，有效保护业主、物业使用人隐私，档案资料管理规范的，得1分。 |  |
| 4 | 配合社区治理（10分） | | 33.企业负责人到社区报到。 | 3 | 企业负责人按规定到住宅小区物业项目所属社区报到的，得3分。 |  |
| 34.参加物业管理联席会议。 | 3 | 按时参加街道社区组织的物业管理联席会议的，得3分。每缺席1次，扣1分。 |  |
| 35.公开物业企业服务清单。 | 2 | 在小区按要求公开物业企业服务清单的，得2分。服务清单不符合要求的，不得分。 |  |
| 5 | 开展创建活动（激励加分项，6分） | | 36.开展“齐鲁红色物业”“星级满意物业”等创建活动情况。 | 2 | 物业服务项目获得省级创建活动认定的，加2分，获得市级认定的，加1分，区（市）认定的，加0.5分。 |  |
| 37.物业项目试点示范观摩情况。 | 2 | 作为省级观摩点的，加2分，市级观摩点的，加1分；区（市）观摩点的，加0.5分。 |  |
| 38.创建经验做法推广情况。 | 2 | 国家级官方媒体采用的，加2分，省级采用的，加1.5分，市级采用的，加1分，区（市）采用的，加0.5分。多次采用的，计取最高分。 |  |
| 考核评价合计得分: | | | | | |  |
| 注：1.按照本评价得分情况\*30%，即为街道社区党组织评价得分。2.本表前4项为评价项目，共计100分，第5项为激励加分项，附加分6分。 | | | | | | |

附件2：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 住宅小区物业服务质量考核评价表（物业主管部门） | | | | |
| 小区名称： 物业企业： 时间： 年 月 日 | | | | |
| 序号 | 考核评价内容 | 分值 | 评分标准 | 得分 |
| 1 | 街道社区党组织  评价 | 30 | 街道社区党组织评价得分×30% |  |
| 2 | 业主满意度评价 | 50 | 业主满意度评价得分×50% |  |
| 3 | 日常监管情况 | 5 | 日常监管工作中发现的违规经营等问题，未按要求整改的，每次扣1分。因小区物业服务问题被做出行政处罚、行政强制决定或法院判决、仲裁生效的，每一案件扣2分。发生物业管理安全责任事故的，每次扣2分。 |  |
| 4 | “双随机一公开”  执法检查 | 3 | 检查发现问题未按要求整改的，每次扣1分。 |  |
| 5 | 各级督导考核 | 5 | 督导考核反馈的问题未按要求整改的，每次扣1分。 |  |
| 6 | 信息报表 | 2 | 未按照要求报送信息报表的，每次扣1分。报送虚假信息资料或拒不报送的，扣2分。 |  |
| 7 | 信访投诉处理 | 5 | 未按要求处理小区物业信访投诉问题的，每次扣1分；因物业服务企业责任发生群体性事件或重大负面舆情的，扣5分。 |  |
| 考核评价合计得分: | | | |  |

附件3：

薛城区镇街物业管理工作考核评价表

镇街名称： 考核时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核依据 | 分值 | 考核标准 | 得分 |
| 1 | 物业管理整治提升 | 将物业管理纳入社区建设统一管理 | 按照薛城区人民政府《关于进一步加强物业管理工作的实施意见》，健全领导班子，落实物业管理主体责任，将物业管理纳入社区建设统一管理。 | 25 | 扣分制：1、建立物业管理专职机构，配备专职管理人员（城区范围内镇街不少于5人、城区范围外镇不少于2人）,管理制度健全。每缺一项，扣2分；  2、全面落实物业管理主体责任，组织对辖区物业服务企业、服务项目的日常监督、检查、考核、评比、督导整改，对辖区内物业项目日常巡查每季度不少于一遍。自2020年以来，对物业企业（项目）日常巡查有记录，有整改意见、有评比结果、有电子台账。每缺一项，扣1.5分；  3、全面建立物业管理联席会议制度，有组织机构、有会议内容记录、有调处事项电子台账等。每缺一项，扣1分；  4、按照属地管理原则及时受理、调解辖区内物业管理方面的信访投诉案件及矛盾纠纷事项，不推诿、不扯皮。做到有处理结果、有回访记录、有电子台账。每缺一项，扣1分。  5、有考核任务的镇街，按考核实际得分计分；没有考核任务的镇街，按考核分值的80%计基础分，基础分值为20分。 |  |
| 住宅小区物业服务全覆盖和党建全覆盖 | 落实区委组织部、区住建局《关于党建引领“满意物业、温馨家园”建设提升城市社区治理水平的意见》，2020年年底前，实现住宅小区物业服务全覆盖，物业服务企业、新成立和新换届的业主委员会党建全覆盖。 | 30 | 扣分制：1、辖区内所有物业服务企业（项目所在企业）具备成立党组织的要及时成立党组织；有党员不具备成立党组织的要成立联合党组织；对没有党员的要从镇街、社区党组织选派党建工作指导员，实现党建工作全覆盖。检查辖区所有物业服务企业党建资料，有成立党支部、联合党支部或选派党建指导员的批复文件。每发现1个企业未落实党建工作的，扣2分；  2、随机抽查6个住宅小区，检查物业服务合同签订情况（有服务合同、标准、内容），现场检查小区环境卫生、车辆停放、消防安全等事项，发现环境卫生脏乱差、飞线充电、车辆乱停乱放阻塞消防通道的，每发现一处扣0.5；每发现1个小区没有实现物业服务覆盖的扣2分；  3、组织、指导本辖区新建（老旧）物业项目业主大会成立和业主委员会备案、换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履职履责。业主大会的成立、备案、换届等工作手续完善，备案资料齐全,业主委员会备案数量低于辖区住宅小区总数40%的，每低1%，扣1分。每发现一个未成立业主委员会或相关手续不完善的项目，扣1分。  4、检查8月1日起辖区内所有业主委员会备案资料，每发现1个新成立或新换届业主委员会党员比例低于60%的，扣2分。  5、有考核任务的镇街，按考核实际得分计分；没有考核任务的镇街，按考核分值的80%计分，基础分值为24分。 |  |
| 物业管理整治提升 | 按照《枣庄市2020年物业管理整治提升行动实施方案》《枣庄市住房和城乡建设局关于印发物业管理整治攻坚行动指导标准（试行）的通知》,开展物业管理整治攻坚行动。 | 20 | 扣分制：1、成立物业管理专项整治工作领导小组，按照物业管理整治攻坚行动指导标准（试行），对辖区物业服务企业（项目）开展专项整治检查，有方案、有记录、有整改事项、有电子台账。占总分值的20%；  2、以物业管理整治攻坚行动区级督查评分计入，占总分值的30%；  3、以物业管理整治攻坚行动市级督查评分计入，占总分值的50%。  模拟考核、年终考核将根据各镇街的住宅小区台账，按照临城、常庄、巨山街道各6个；沙沟、陶庄镇各3个的数量标准，随机抽取所辖住宅小区进行现场考核，按指导标准进行评分（总分400分），考核得分为抽查小区平均得分率与本项分值的乘积，即：考核得分=抽查小区评分总和÷抽查小区总数÷400×20。  4、有考核任务的镇街，按考核实际得分计分；没有考核任务的镇街，按考核分值的80%计分，基础分值为16分。 |  |
| 2 | 老旧小  区改造 | 完成年度老旧小区改造任务 | 按照市、区住建部门要求，申报、编制老旧小区改造年度计划，配合实施老旧小区改造工作，落实属地管理责任。 | 25 | 扣分制：1、对辖区内老旧小区进行梳理排查兜底，做到小区名称、产权单位、幢数、层数、单元数、户数、建成年代、土地性质等数据详实准确有电子台账。每缺一个小区（或缺项），扣0.5分；  2、按时编制上报2021年度老旧小区改造台账。把建成年代较早、失养失修失管严重、居民改造意愿强烈且参与积极性高的小区，优先纳入改造计划；按照“缺什么就补什么、群众需求什么就改什么”的原则，统筹安排基础类、完善类、提升类改造内容。做到有报表、有编制改造内容、有工程量预算清单、有电子台账等。每缺一项，扣0.5分；  3、按时编制老旧小区改造5年计划，及时上报电子报表，对2005年底前建成的城镇老旧小区调查核实，提前半年入户征求业主意见，形成完善的改造计划报告。入户征求意见原则上不少于小区总户数的60%，征求意见表存档可查。做到有报表、有征求意见表，有计划改造报告，有电子台账等，每缺一项，扣0.5分；  4、按照区老旧小区改造实施方案要求，落实属地管理职责，协调、配合、落实改造施工过程中的各项工作；及时组织拆除乱搭乱建、处理阻碍工程施工等问题，促进老居小区改造工作顺利开展。每出现一次不积极配合老旧小区改造落实属地管理责任工作的，扣0.5分。  5、有考核任务的镇街，考核得分=考核实际得分×0.2 + 基础得分计分；没有考核任务的镇街，按考核分值的80%计基础分。 |  |

薛城区人民政府办公室 2022年5月31日印发