

铜陵路街道物业管理工作考核办法

为了进一步推进党建引领下住宅小区综合治理工作，依据《安徽省物业管理条例》《合肥市住宅小区物业管理条例》等相关法规，结合铜陵路街道实际，制定本办法。

第一条：考核目的

通过推进在社区党组织领导下，社区居委会、业主委员会（物业管理委员会）、物业企业共同参与的“三位一体”住宅小区议事协调机制的运行，防范化解小区物业管理中所遇到的矛盾纠纷，充分发挥社区自治功能，完善社区公共服务体系，实现物业管理精细化，提高社区公共服务水平，提高服务质量。从根本上解决老旧小区“无治安防范、无清扫保洁、无绿化养护、无维修维护、无停车管理”等问题，实现我街老旧小区物业管理全覆盖，提升居民的安全感和满意度。坚持管理标准化，以考核保证物业管理工作各项措施落实落细，促进各社区物业管理水平进一步提高。同时进一步培养业主付费购买物业服务的意识，通过购买服务引进专业化物业服务企业入驻管理，有效破解老旧小区管理难题。

第二条：考核机构

铜陵路街道办事处负责各社区、物业服务单位物业管理工作的考核，成立由主要领导、分管领导、党群工作部、城管中队、网格化管理服务中心、平安建设部、文明办、城市管理部（物业办）等人员为成员的考核领导小组。文明办、平安建设部、城管中队、城市管理部（物业办）负责日常督促检查工作，并做好通报及奖惩记录归档工作。

第三条：考核对象

各社区和物业服务单位。

第四条：考核内容

社区加强物业管理工作领导，负责小区日常监管，矛盾协调化解。对各类小区物业管理工作考核，内容详见物业管理考核细则。

第五条：考核方式

考核方式采取日常督察，月度考核，年终考核的方式进行。日常督察，发现问题限期整改，逾期未整改的，进行扣分。月度考核，按照考核细则进行打分。年终考核，根据月度考核分数汇总取平均值，确定名次，同时关联社区物业管理工作年度考核名次。

第六条：考核原则

考核分为优秀、良好、不合格三个等次。考核分值 90 分以上为优秀，80 分以上为良好，低于 70 分的为不合格。

若有下列情况之一的，在年度考评中不得评为优秀名次。

- 1、凡在区级以上综合卫生检查、国家级创建活动以及政府其它重要活动、保障中出现重大责任问题的；
- 2、在日常管理中因工作失误造成严重不良社会影响的；
- 3、在消防、治安、安全生产等方面发生重大责任事故，或存在事故隐患且在规定整改期限内未完成整改的；
- 4、发生业主集体上访的或被新闻媒体曝光且经查属实的；
- 5、对辖区内住宅小区（单位自管小区不在考核范围之内）在文明创建、公共安全、安全生产、防电诈、打传等工作中不配合街居工作的（或严重失职的）。

第七条：奖惩

- 1、荣誉表彰：评选出年度优秀物业管理小区，以考核组文件形式通报表彰，并作为社区年终目标考核重要依据。
- 2、信用记录不良：对年度考核排名后 2 位的住宅小区，取消其物业管理单位和项目经理年度评优资格，纳入诚信档案不良记录一次，情节严重的，上报市住房保障和房产管理局挂网公示。
- 3、黄牌警告：根据物业行业“红黄牌”惩戒制度，对未及时劝阻、制止、报告住宅小区内违反法律法规行为的物业企业，给予黄牌警告。

附件：1. 铜陵路街道 I 类老旧小区物业管理考核细则
2. 铜陵路街道 II 类老旧小区物业管理考核细则
3. 回迁小区物业管理服务考核表

附件 1：铜陵路街道 I 类老旧小区物业管理考核细则

序号	考评项目	考核内容	分值	考核办法	评分
一	基础管理 (15 分)	1、制定小区物业管理方案，基础信息资料齐全，档案资料分类成册，管理完善，如是经过环境综合整治的，应收集整治后小区的移交资料。	2 分	无物业管理方案的扣 1 分。 无相关信息资料的扣 1 分。	
		2、小区实施引入物业管理的相关手续完备，公示物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等有关信息。	1 分	服务合同、证照、相应的公示、公告等齐全，一项不齐全或不完善扣 0.5 分。	
		3、建立业主信息档案、日常维管记录。	2 分	一项不齐全或不完善扣 1 分。	
		4、按招标需求与合同约定配备足额秩序维护、保洁等人员，按时到岗。	3 分	配备专职人员进行定时定岗服务，每减少一人扣 0.5 分，扣完为止。	
		5、工作人员挂牌上岗，服务主动、热情。	2 分	未挂牌上岗扣 1 分，不主动服务扣 1 分。	
		6、每日提供不低于 8 小时业务接待，其他时间设置值班人员，及时处理各种临时或突发事件。	2 分	不符合扣 2 分。	
		7、设立固定的办公场所；有社区物业网格员信息公示和网格巡查日志及记录。	2 分	一项不齐全或不完善扣 1 分。	
		8、以小区为核算单位，按有关规定定期公布物业服务资金的收支情况和物业经营性收支情况。	1 分	符合的 1 分，发现一处不符扣 0.5 分	
三	保环境 (15 分)	1、小区内设有垃圾收集点，收集点周围地面无散落垃圾，无明显污迹，无明显异味，环卫设施基本完善，垃圾做到日产日清。	5 分	发现一处不符合扣 0.5 分。	
		2、道路整洁、绿化带内无漂浮物、无卫生死角。	5 分	发现一处不符合扣 0.5 分。	
		3、小区房屋公共用部位整洁，无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；无放养家禽现象。	5 分	发现一处不符合扣 0.2 分。	
四	保平安 (15 分)	1、小区门岗 24 小时值守；安排人员每天不定时在小区内巡逻，并有巡逻记录；监控中心专人值守，留有值班记录；有疫情防控措施。	6 分	无安保制度、巡查、车辆出入记录，每发现一处不符扣 1 分。	
		2、小区治安状况良好，无偷盗、“零发案”或治安案件同比有所下降。	5 分	符合的 5 分，基本符合的得 3 分，不符合或不配合的不得分。（以相关部门提供的数据为准）。	
		3、制定火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急预案，并做好住户宣传告知工作；在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告相关部门。	4 分	无相关制度、应急预案的扣 2 分；未及时报告相关部门的扣 2 分。	
五	保秩序	1、地面、墙面设置简易的停车标识。	2 分	未设置的扣 2 分。	

	(20分)	2、车辆有序停放，备有必需的消防器材；非机动车库（棚）场地整洁，有照明，无乱堆放。	8分	车辆占压绿化的，每发现一处扣2分；在非规划车位停放的，每发现一处扣0.5分；非机动车库乱堆放的，每发现一处扣0.5分；	
		3、违反规划私搭乱建，乱堆乱放。	4分	每发现一处私搭乱建、乱堆放的扣0.5分。	
		4、房屋外观完好、整洁，室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁美观，无安全隐患或破损；容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。	6分	发现一处不符合的扣0.5分，扣完为止。	
六	保维修 (20分)	1、小区水（污）管道畅通，无毁坏、堵塞、外溢现象；小区道路畅通，路面平整，各类窨井盖完好无缺损。	5分	管道堵塞、外溢扣2分；道路坑洼、积水、窨井盖缺失破损每发现1处扣0.5分。	
		2、消防设施设备完好，可随时起用；消防通道畅通，制定紧急事件处理方案。	5分	设施和道路每发现一处不符合扣0.5分；无应急预案扣1分。	
		3、监控、路灯、楼道灯等公共设施设备能正常使用。	5分	配电、路灯、楼道灯、道闸、监控等公共设施每发现一处问题扣0.5分。	
		4、24小时提供维修服务，一般维修项目不超过三天，急修项目2小时到现场，当天解决，公开服务电话，受理业主报修。	5分	因处置不及时或不当导致信访投诉件的每件扣0.5分，督办件的每件扣2分；未公开服务电话扣除1分；无相关受理登记扣1分。	
七	保绿化 (5分)	1、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。花草树木养护措施完善，绿化定期修剪、除虫、除草，整齐美观；乔灌木草坪无虫害。	2分	符合2分，基本符合1分，不符合0分。	
		2、绿地无擅自改变用途和破坏、践踏、占用现象，绿地内无垃圾、杂物。	3分	每发现一处不符合扣0.2分。	
八	保和谐 (5分)	1、每半年开展一次物业管理服务群众满意度测评，对合理建议及时调整，满意率达85%以上。	2分	满意率达85%得2分，每降低1%扣0.2分，扣完为止。	
		2、积极配合、支持和参与社区活动。	3分	基本配合、支持和参与社区活动的得2分，不配合的不得分。	
九	保宣传 (5分)	1、积极配合各部门做好文明创建宣传工作。	3分	基本能配合文明创建宣传工作的，得2分，不配合的不得分；	
		2、积极配合上级部门和属地街居做好重大活动的保障和打击传销、安全生产、扫黑除恶、防电诈等相关工作。	2分	基本能配合相关宣传工作的，得2分，不配合的不得分；	

考评组成员字：

被考评单位负责人签字：

日期：

日期：

附件 2：铜陵路街道 II 类老旧小区物业管理考核细则

序号	考评项目	考核内容	分值	考核办法	评分
一	保环境 (40 分)	1、小区内设有垃圾收集点，收集点周围地面无散落垃圾，无明显污迹，无明显异味，环卫设施基本完善，垃圾做到日产日清。	15 分	发现一处不符合扣 1 分。	
		2、道路整洁、绿化带内无漂浮物、无卫生死角。	15 分	发现一处不符合扣 1 分。	
		3、小区房屋公共部位整洁，无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；无放养家禽现象。	10 分	发现一处不符合扣 0.5 分。	
二	保秩序 (40 分)	1、地面、墙面设置简易的停车标识。	5 分	未设置的扣 5 分。	
		2、车辆有序停放，备有必需的消防器材；非机动车库（棚）场地整洁，有照明，无乱堆放。	15 分	车辆占压绿化的，每发现一处扣 3 分；在非规划车位停放的，每发现一处扣 1 分；非机动车库乱堆放的，每发现一处扣 1 分。	
		3、违反规划私搭乱建，乱堆乱放。	10 分	每发现一处私搭乱建、乱堆放的扣 1 分。	
		4、房屋外观完好、整洁，室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁美观，无安全隐患或破损；容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。	10 分	发现一处不符合的扣 1 分，扣完为止。	
三	保和谐 (10 分)	1、每半年开展一次物业管理服务群众满意度测评，对合理建议及时调整，满意率达 85%以上。	4 分	满意率达 85%得 4 分，每降低 1%扣 0.4 分，扣完为止。	
		2、积极配合、支持和参与社区活动。	6 分	基本配合、支持和参与社区活动的得 3 分，不配合的不得分。	
四	保宣传 (10 分)	1、积极配合各部门做好文明创建宣传工作。	6 分	基本能配合文明创建宣传工作的，得 3 分，不配合的不得分；	
		2、积极配合上级部门和属地街居做好重大活动的保障和打击传销、安全生产、扫黑除恶、防电诈、疫情防控等相关工作。	4 分	基本能配合相关宣传工作的，得 4 分，不配合的不得分。	

考评组成员字：

被考评单位负责人签字：

日期：

日期：

附件 3：回迁小区物业管理服务考核表

序号	标准内容	规定分值	评分细则	考核分值
一	基础管理	15 分		
	1、管理人员和专业技术人员持证上岗，员工着装规范，佩戴明显标志。	2 分	管理人员、专业技术人员每发现 1 人无证上岗扣 0.5 分；着装及标志每发现 1 人不符合扣 0.2 分；扣完为止	
	2、物业管理处应挂物业公司相关证照或复印件，公示项目经理电话，建立小区业主基本信息。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分，扣完为止	
	3、人员配备是否按照相关要求执行，工资不得低于合肥市最低标准，保险按相关规定执行。	2 分	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分	
	4、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便。	2 分	包括房屋总平面图、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：每发现一项不齐全或不完善扣 0.2 分，扣完为止	
	5、建立 24 小时值班制度，有值班交接登记，设立服务电话，接受业主对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。	5 分	没有值班制度和交接登记扣 2 分，未设服务电话扣 1 分，发现一处处理不及时扣 1 分，没有回访记录每次扣 0.5 分，扣完为止	
	6、定期向业主发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时采纳。	1 分	符合 1 分，不符合 0 分	
二	房屋管理与维护	15 分		
	1、小区内各建筑物标志明显。	1 分	每发现一处标志不清或没有标志扣 0.2 分，扣完为止	
	2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。	1 分	每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣 0.5 分，扣完为止	
	3、房屋外观完好、整洁，无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。	2 分	每发现一处乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣 0.2 分，扣完为止	
	4、楼道、强弱电井、供水管井及楼顶电梯房无垃圾杂物及违章占用等。	10 分	每发现一处垃圾杂物及违章占用扣 0.5 分，扣完为止	
	5、房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。	1 分	每发现一处不符合扣 0.5 分，扣完为止	
三	共用设备管理	50 分		

(一)综合要求	5分		
1、制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。	1分	每发现一处不符合扣0.2分，扣完为止	
2、设备及机房环境整洁、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。	1分	每发现一处不符合扣0.2分，扣完为止	
3、配备所需各种专业技术人员，严格执行操作规程。	1分	符合1分，不符合0分	
4、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。	2分	符合2分，不符合0分	
(二)强弱电系统	15分		
1、保证正常供电，限电、停电按规定时间通知用户。	2分	符合1分，不符合0分	
2、按工作标准和规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	3分	符合3分，不符合0分	
3、强弱电井无私拉乱接现象。	5分	每发现一处私拉乱接扣0.5分	
4、强弱电井按规定全部锁闭。	5分	每发现一处未锁闭扣0.5分	
(三)消防系统	12分		
1、与第三方签订维护保障合同。	1分	符合1分，不符合0分	
2、消防控制中心24小时值班，消防设施设备齐全、完好无损。	4分	每发现一处不符合扣0.5分	
3、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。	2分	每发现一人不符合要求扣0.2分	
4、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。	2分	责任人不明确每发现一处扣0.2分	
5、有突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。	3分	无应急方案扣0.5分，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣0.3分，扣完为止	
(四)电梯系统	12分		
1、电梯年检合格证、维修保养合同完备。	1分	符合1分，不符合0分	
2、电梯安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、机房保持整洁。	2分	每发现一处不符合扣0.2分，扣完为止	
3、电梯由专业人员定期维修保养并有维保记录，按时进行年检。	5分	每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止	
4、运行出现故障，维修人员应在规定时间内到达现场维修。	2分	符合2分，不符合0分	
5、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。	2分	符合2分，不符合0分	
(五)给排水系统	6分		
1、设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象。	2分	每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止	
2、限水、停水按规定时间通知业主。	1分	符合1分，不符合0分	

	3、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	2分	每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止	
	4、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象。	1分	符合1分，不符合0分	
四	共用设施管理	4分		
	1、各类井盖完好，无损毁和丢失现象。	2分	每发现一处损毁或丢失扣0.2分，扣完为止	
	2、道路、楼道等公共照明完好。	2分	每发现一处不亮扣0.2分，扣完为止	
五	保安及车辆管理	4分		
	1、有专业保安队伍，实行24小时值班及巡逻制度。	2分	无专业保安队伍扣1分，无值班及巡逻记录每处扣0.2分，扣完为止	
	2、机动车和非机动车有序停放，无堵塞交通和消防通道现象。	2分	每发现一处堵塞交通和消防通道现象扣0.5分，扣完为止	
六	环境卫生管理	8分		
	1、垃圾箱按标准配备齐全，无损坏。	1分	每发现一处不符合扣0.2分，扣完为止	
	2、建筑装潢垃圾在指定地点堆放并及时清理，生活垃圾日产日清。	5分	建筑装潢垃圾乱堆放每处扣0.5分，生活垃圾未日产日清每处扣1分，扣完为止	
	3、小区地面无污水和飘浮垃圾。	2分	每发现一处不符合扣0.2分，扣完为止	
七	绿化管理	2分		
	1、花草树木长势良好，无占绿、毁绿和枯死现象。	2分	每发现一处占绿、毁绿和枯死现象扣0.5分，扣完为止	
八	精神文明建设	2分		
	1、设有宣传公告栏，宣传社区管理、卫生、治安、消防等方面的知识。 2、积极配合上级部门和属地街居做好重大活动的保障和打击传销、安全生产、扫黑除恶、防电诈、疫情防控等相关工作	2分	没有宣传公告栏、未开展社区管理、卫生、治安、消防等宣传扣1分；未配合上级部门和属地街道做好相关工作扣1分	

考评组成员字：

日期：

被考评单位负责人签字：

日期：

