



吴住建规〔2020〕1号

关于印发《吴江区住宅小区物业管理考核办法》的通知

吴江开发区、汾湖高新区（黎里镇）、吴江高新区（盛泽镇）、东太湖度假区（太湖新城）管委会，各镇人民政府、各街道办事处，区各物业企业：

现将《吴江区住宅小区物业管理考核办法》印发给你们，请遵照执行。

苏州市吴江区住房和城乡建设局

2020年8月10日

（此件公开发布）

吴江区住宅小区物业管理考核办法

为进一步规范吴江区物业服务企业经营管理，提升物业行业服务水平，维护广大业主的合法权益，促进吴江区物业服务市场的健康发展，助力基层治理提升，根据《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》、《加强全区住宅物业管理工作的意见的通知》等文件精神，结合我区实际，制定本办法。

一、监督考核对象

全区范围内的物业管理（自管）住宅小区。为体现考核的公平性，根据住宅小区的现状分为两类：A类为物业服务等级在三级以下（含三级）的小区；B类物业服务等级在四级、五级的小区。各区镇（街道）可根据实际情况，对小区类型进一步细化。

二、监督考核组织领导

区住建局成立住宅小区物业管理考评领导小组，办公室设在房产管理处，负责考核工作的组织、协调和监督管理。负责组建物业管理规范化考核专家库，专家库人员可由物业协会推荐物业服务企业资深负责人、资深物业项目经理。各区镇（街道）组建考核小组，具体负责对辖区内住宅小区物业项目实施考核，并提出考核意见。

区住建局、区文明办、区331专班、区消防大队、区公安局、区城管局、区市场监督局等职能部门，按各自职责，负责物业管理活动的有关监督管理和指导工作，并安排相关专业人员参加考核。

三、监督考核内容

（一）物业服务项目日常服务情况，主要包括：1.综合服务；2.物业共用部分和共用设施设备维护；3.公共秩序维护；4.卫生保洁；5.绿化养护。

（二）物业服务项目社会工作情况，主要包括：1.文明城市创建工作；2.垃圾分类工作；3.消防安全工作；4.其他社会管理工作。

（三）物业服务企业经营管理情况，主要包括：1.接受相关部门监督与指导；2.配合开展各类创建工作；3.依法经营与市场秩序；4.企业管理与服务评价；5.企业表彰等。

凡物业服务企业（管理项目）自物业服务合同起始之日起纳入检查考核。

四、监督考核办法

（一）考核类型

考核分为“物业项目日常管理考核”、“物业项目社会工作考核”、“企业年度监督考核”、“项目年度综合评定”、“企业年终综合评定”。

1.物业项目区镇（街道）考核。区镇（街道）按照《吴江区物业服务项目日常检查考核标准》（附件1、附件2）每季度一次对辖区内的物业服务项目日常业务管理工作进行考核，并结合属地文明专班、垃圾专班、331专班等相关部门对物业小区社会工作的反馈成绩进行综合评分。

2.物业项目区级考核。区住建局联合区文明办、区331专班、区消防大队、区公安局、区城管局、区市场监督局等相关部门及考核专家库成员对全区物业项目进行季度抽查，抽查比例不少于10%，全年不低于50%；同时结合全区年度重点工作、专项工作和信访投诉等对物业项目进行动态考核评分。

3.企业年度监督考核。由区住建局联合企业注册地区镇（街道）按照《吴江区物业服务企业检查考核评分细则》（附件3），每年一次结合信用等级考核对全区物业服务企业进行考评打分。

4.年度综合评定**。**每年1月初，各区镇（街道）对所属区域内物业管理服务项目进行综合评价，确定考核等次，其中优秀占本辖区内20%（90分）、良好40%（80分）、合格30%（70分）、不合格10%（60分）。

每年1月下旬，区住建局结合区镇（街道）物业服务项目年度考核等次，综合评定物业项目及物业服务企业年度考核等次，其中优秀20%、良好40%、合格30%、不合格10%。

（二）考核分数的计算

1.物业服务项目。项目季度监督考核得分为该季度区镇（街道）评分和区住建局抽查评分的平均分；若该项目本季度未被抽查到，则按区镇（街道）季度评分为该季度考核得分。项目年度考核得分为该年度四个季度考核得分的平均分。

①本季度区级未抽查该项目：

项目季度考核成绩＝季度日常考核评分

②本季度区级抽查该项目：

项目季度考核成绩＝季度日常考核评分\*50%+区住建局季度考核评分\*50%。

项目考核测评满分为100分，考评结果分为优秀、良好、合格和不合格四个等级，90分(含)以上为优秀，80(含) - 90分为良好，60(含)- 80分为合格，60分以下为不合格。

2.物业服务企业。企业年度监督考核得分＝企业在管项目年度等次的平均分\*70%＋企业年度考核得分\*30%。

企业年度监督考核得分总分为100分，根据考核得分区分年度考核档次，其中总分90分（含）以上为优秀，80（含）- 90分以上为良好，70（含）- 80分以上为合格，70分以下为不合格。

（三）行业通报情况

对考核中发现的扣分事项和存在问题，由考核单位下发《吴江区物业管理检查考评限期整改通知书》，同时督促整改落实。对物业服务企业（管理项目）出现下列情况之一的，由区住建局将情况汇总后发文，在行业内进行通报：

1.物业服务不到位，在检查考核中被责令整改，但整改不到位或出现经常性反弹的；

2.物业服务项目季度考核为不合格的；

3.物业服务项目社会工作考核单项为不合格的；

4.项目未按规定程序备案，企业未参加信用等级考核；

5.发生有社会影响的责任事件的；

6.业主有效投诉较多或形成业主集访的；

7.被相关部门处以行政处罚的；

8.需要通报的其他事项。

凡被通报的物业服务企业，应自接到通报之日起10日内完成整改，并将整改书面报告提交属地物管办；属地物管办要做好整改督促指导工作。物业服务企业和物业服务项目未按照要求及时整改，拒不整改，企业和项目年度综合评定降低一个等级。

（四）一票否决情况

物业服务企业和项目有下列行为之一的，企业和项目年度综合评定直接列为不合格：

1.将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的；

2.未按规定程序退出所管理物业服务项目，造成不良影响的；

3.挪用专项维修资金的；

4.擅自改变物业管理用房用途的；

5.擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的；

6.擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的；

7.物业服务合同终止时，不按规定移交物业管理用房和有关资料的；

8.以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标的；

9.消防设施设备未落实维护保养保单位的，检查发现消防设备无法正常运行要求整改且整改不到位的，未按规定配置消控岗位持证人员的；

10.未完成全国文明城市创建、垃圾分类等重点工作的；

11.发生重大安全责任事故的；

12.社会影响恶劣、造成严重后果等的其他事项。

四、考核结果审定及运用

（一）定期通报

建立考核结果季度通报制度，每季度对参加考核的物业服务项目的考核分数和等级在全区范围内进行通报，对该季度日常检查中发现的一些优秀的做法开展交流，对较为典型的物业服务问题、较为严重的安全隐患等扣分情形进行公开。物业服务项目、企业年度考核结果在中国吴江网站、吴江日报上公示，公示无异议后，由区住建局发文公布，考核结果记入企业诚信档案。

（二）考核结果运用

**1.创先评优。**物业服务项目年度考核得分90（含）以上，且该物业服务企业年度综合评定得分在80（含）以上的，区住建局将组织推荐参加吴江区物业管理优秀项目考评。被评定为年度考核优秀的物业服务企业，区住建局将择优推荐参加苏州市优秀物业服务企业评选。物业服务企业年度综合评定得分、物业服务项目年度考核得分作为评选优秀物业服务企业、先进物业服务项目、优秀项目经理的重要依据。

**2.资金奖励。**全区每年根据项目、企业考评成绩及区镇推荐评选区级优秀物业项目、优秀物业企业、优秀业主委员会，并给与一定的资金奖励。

①优秀物业项目：根据项目年度考核在所属区镇（街道）得分排名且总分不低于80分（不含加分项目）的项目，其中一等奖为前2%；二等奖为3%；三等奖为5%。具体奖励情况根据各区镇实际物业小区数量进行调整。

②优秀物业企业：区住建局根据物业企业年度考评成绩排名，择优选取15个物业企业。

③优秀业主委员会：依据《优秀业主委员会评选参考标准》，其中东太湖度假区（松陵街道、横扇街道、八坼街道）4个、吴江开发区（江陵街道、同里镇）4个、吴江高新区（盛泽镇）2个、汾湖高新区（黎里镇）2个、震泽镇、七都镇、桃源镇、平望镇各1个。

**3.荣誉奖励。**全区每年根据项目、企业考评成绩及区镇推荐评选区级优秀物业管理区镇（街道）、优秀物业管理工作者、优秀物业管理社区（村）、优秀物业管理社区（村）工作者和优秀物业项目经理。

①区级优秀物业管理区镇（街道）：由区住建局根据该区镇（街道）物业管理综合情况评定2个区级优秀管理区镇；东太湖度假区、吴江开发区、吴江高新区、汾湖高新区为一组，评选1个；震泽镇、七都镇、桃源镇、平望镇为一组，评选1个。

②优秀物业管理工作者：由各区镇（街道）推荐，经区住建局讨论决定后评定，各区镇（街道）各1名。

③优秀物业管理社区（村）：由各区镇（街道）推荐，经区住建局讨论决定后评定，其中东太湖度假区（松陵街道、横扇街道、八坼街道）4个、吴江开发区（江陵街道、同里镇）4个、吴江高新区（盛泽镇）2个、汾湖高新区（黎里镇）2个、震泽镇、七都镇、桃源镇、平望镇各1个。

④优秀物业管理社区（村）工作者：由各区镇（街道）推荐，经区住建局讨论决定后评定，其中东太湖度假区（松陵街道、横扇街道、八坼街道）6个、吴江开发区（江陵街道、同里镇）6个、吴江高新区（盛泽镇）3个、汾湖高新区（黎里镇）3个、震泽镇、七都镇、桃源镇、平望镇各2个。

⑤优秀物业项目经理：优秀物业项目经理每年全区16个，由辖区社区推荐，各区镇（街道）汇总，经区住建局讨论决定，其中东太湖度假区（松陵街道、横扇街道、八坼街道）6个、吴江开发区（江陵街道、同里镇）6个、吴江高新区（盛泽镇）3个、汾湖高新区（黎里镇）3个、震泽镇、七都镇、桃源镇、平望镇各2个。

**4.惩戒措施。**强化考核结果的运用，将考核成绩作为业主选聘物业服务企业、前期物业管理招标、示范物业管理项目评价等活动的重要依据，实行守信激励，失信惩戒。对考核较差、检查整改不落实的物业服务企业，建议业委会按规定程序予以解聘。同时，列入业委会不被推荐物业招标企业名单，政策性住宅小区项目招投标中予以信用扣分。对考核名次排在前列的优秀物业服务企业，列为业委会重点推荐物业招标企业，并在政策性住宅小区项目招投标中予以信用加分。

五、附则

本办法自2020年9月10日起施行；考评细则根据实际情况每年修改并公布，本办法由区住建局负责解释。

附件：1.吴江区A类物业管理小区物业服务考评细则

2.吴江区B类物业管理小区物业服务考评细则

3.吴江区物业服务企业考核细则

4.吴江区住宅物业小区文明城市创建考核测评表

5.吴江区住宅物业小区垃圾分类考核测评表

6.吴江区住宅物业小区消防、“331”管理考核测评

表

7.吴江区物业管理检查考评限期整改通知书

8.优秀项目经理推荐表

9.优秀物业管理工作者推荐表

10.优秀物业管理社区推荐表

11.优秀物业管理社区工作者推荐表

12.优秀业主委员会评选参考标准

13.住宅小区优秀业主委员会社区推荐表

14.吴江区物业服务项目综合评价表

附件1：

吴江区A类物业管理小区物业服务考评细则（100分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核大类** | **序号** | **考核小项** | **达标要求** | **扣分标准** | **分值** | **得分** |
| 一、综合服务（8分） | 1 | 制度和人员管理 | 按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容；物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；工作人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范。 | 服务内容、服务标准、收费标准等内容未公示上墙的，每少一项扣1分；物业服务档案资料不健全的，扣1-2分。工作人员未做到服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范的，每一项扣1分。 | 2 |  |
| 2 | 服务接待 | 设置专门的服务接待处，配有专人值守，办公室设施及办公用品配置完备；公示小区负责人人联系电话。 | 未设置专门的服务接待处，无专人值守，办公室设施及办公用品配置不完备，每一项扣0.5分；未公示小区负责人人联系电话的，扣0.5分。 | 1 |  |
| 3 | 投诉保修处置 | 对业主的求助、咨询及时处理，做到有受理、有记录、有处理、有回访；及时处置业主的各类保修需求。 | 对业主的求助、咨询以及保修处置无台账记录的扣2分，资料不全的扣1分。 | 2 |  |
| 4 | 违章管理 | 1.对业主装修能统一进行管理，有巡查台账，对违章装修劝阻、制止，并及时上报相关行政主管部门；2.对违反规划私搭乱建能及时劝阻，做好记录，并及时上报相关行政主管部门；3.小区内不得有“三合一”场所；4.车库内不得使用明火。 | 无巡查台账资料记录的扣2分，资料不全的扣1分；对新增违法建(构)筑物，经查实，每处扣3分。小区内有“三合一”场所或车库内使用明火的，每发现1处扣1分。 | 3 |  |
| 二、物业共用部位和共用设施设备维护（10分） | 5 | 巡查及维保要求 | 建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录。 | 无维保计划或巡查维修记录的扣1分。 | 1 |  |
| 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标识。 | 相关制度不健全的扣1分；安全隐患部位未设置警示标识的每一处扣1分。 | 1 |  |
| 6 | 路面维护 | 1.路面平整，无低洼积水，地面砖、路牙石等设施完好无损；2.雨水、污水井等窨井盖日常保持闭合。 | 发现路面整体不平整的、路面明显积水的一处扣0.5分；地面砖或路牙石损坏的一处扣0.5分；窨井盖缺失或损坏的一个扣1分。扣完为止。 | 1 |  |
| 7 | 房屋外墙和围墙维护 | 1.房屋外墙和围墙无乱贴画、乱悬挂、乱涂写。  2.定期对房屋外墙安全进行检查，发现隐患，及时处理。 | 房屋外墙有乱贴画、乱悬挂、乱涂写现象的扣0.5分；围墙有乱贴画、乱悬挂、乱涂写现象的扣0.5分。未定期对房屋外墙安全进行检查，扣3分，发现隐患，未及时处理扣3分。扣完为止。 | 2 |  |
| 8 | 照明设施维护 | 路灯、楼道灯、草坪灯等设施完好。 | 发现损坏的，一个扣0.5分。扣完为止。 | 1 |  |
| 9 | 消防设施等维护 | 对消防系统、监控系统等共用设施设备和共用部位及时维保，保持正常运行。 | 发现损坏的，一处扣0.5分。扣完为止。 | 2 |  |
| 10 | 健身器材、景观其他共用设施维护 | 健身器材、景观其他共用设施完好无损。 | 发现损坏的一处扣1分。扣完为止。 | 1 |  |
| 11 | 人防工程维护 | 1.定期对人防工程进行安全巡检，发现隐患，及时处理；2.对人防工程设施设备及时维护，保持正常运行。 | 未定期对人防工程安全进行巡检，扣1分，发现隐患，未及时处理扣2分。发现损坏的，一处扣0,5份。扣完为止。 | 1 |  |
| 三、公共秩序维护（8分） | 12 | 车辆停放管理 | 1.非机动车和机动车辆按秩序停放，不阻碍交通，无乱接线充电的现象; 2.楼道内禁止电瓶车停放和接线充电。 | 发现自行车、电瓶车乱停放现象的每辆扣0.2分；发现汽车无秩序停放的每辆扣0.5分，楼道内电瓶车乱停放和接线充电的，每发现1处扣1分；有堵塞现象，每发现一处扣0.5分；扣完为止。 | 3 |  |
| 13 | 治安管理 | 1.主要出入口24小时有人值班看守；2.实行进出车辆管理、访客登记制度；3.严禁小商贩在小区内逗留。 | 发现未实行主要出入口24小时值班看守制度的扣0.5分；对外来车辆及外来人员、未实行登记制度的扣0.5分；发现小商贩在小区内逗留的扣0.5分。扣完为止。 | 2 |  |
| 14 | 技防管理 | 1.技防设施完好，并能熟练操作；2.消防设施完好，可随时启用；3.消防通道畅通；4.楼道内禁止电瓶车停放和接线充电。 | 技防设施不全，不能熟练操作的扣0.5分；消防设施不全，启用效果不好的扣0.5分；3.消防通道不畅通的扣1分。扣完为止。 | 3 |  |
| 四、保洁服务（30分） | 15 | 道路保洁 | 地面目视基本干净，无垃圾、杂物、卫生死角等，无污水、积水，无明显痰迹、烟头。 | 发现地面有垃圾一处扣0.5分；发现地面有杂物堆放一处扣0.5分；发现地面有明显污水、痰迹的一处扣0.5分。扣完为止。 | 5 |  |
| 16 | 绿化带保洁 | 1.目视基本干净，绿化带内无白色垃圾、纸屑等废弃物；2.无乱堆放、毁绿种菜等占用情况。 | 发现绿化带内有纸屑、白色垃圾等一处扣0.5分；发现绿化带内有乱堆放、占用、毁绿种菜现象的酌情扣1—3分。扣完为止。 | 3 |  |
| 17 | 楼道保洁 | 1.楼层通道和台阶目视无垃圾和明显污渍；2.楼梯门、窗台、扶手、通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施没有明显灰尘和污渍；3.楼道内无杂物，无乱堆放、乱贴乱画和擅自占用现象。 | 发现楼层通道和台阶有垃圾或明显污渍的一处扣0.5分；楼梯门、窗台、扶手等公共设施有明显灰尘和污渍的一处扣0.5分，同一类物品三处及以上扣1.5分；楼道内有杂物乱堆放的一处扣0.5分，同一楼道三个及以上扣1.5分；楼道内有乱贴乱画的一处扣0.5分，三处及以上扣1.5分。每个楼道单独扣分，扣完为止。 | 3 |  |
| 18 | 电梯保洁 | 电梯轿厢内无垃圾，电梯门、厢面、地面、顶部以及灯饰没有污渍和乱贴画。 | 发现电梯轿厢内有垃圾的、污渍或乱涂乱贴的一处扣0.5分。扣完为止。 | 2 |  |
| 19 | 停车场、共用车库保洁 | 1.地面无垃圾、杂物，无明显积水污水；2.车棚目视基本干净，无垃圾、杂物，棚顶无积水、无枯叶等垃圾杂物。 | 发现地面有明显垃圾、明显积水的一处扣0.5分；发现车棚顶有积水、垃圾扣0.5分。扣完为止。 | 2 |  |
| 20 | 标识、宣传牌保洁 | 标识、宣传牌、雕塑、信报箱等目视干净，无明显污渍、积灰。 | 发现标识、宣传牌、信报箱、雕塑有明显灰尘、污渍的一处扣0.5分。扣完为止。 | 2 |  |
| 21 | 休闲、健身设施保洁 | 1.设施表面目视基本干净，无灰尘、污渍等；2.区域内无果皮、纸屑等垃圾。 | 发现设施表面有明显灰尘、污渍的一处扣0.5分；区域内有果皮、纸屑等垃圾的一处扣0.5分。扣完为止。 | 2 |  |
| 22 | 门卫、岗亭、监控探头、墙面保洁 | 1.门卫、岗亭内外地面拖洗干净，门窗玻璃、窗台和其他台面擦拭干净；2.各类工、器具排放整齐有序；3.监控探头外表干净无灰尘，镜头光亮洁净。 | 发现门卫、岗亭内外地面拖洗不干净，门窗玻璃、窗台和其他台面擦拭不干净现象的扣0.5分；发现工、器具排放不整齐的扣0.5分；发现监控探头外表有灰尘，镜头不洁净的扣0.5分。扣完为止。 | 2 |  |
| 23 | 垃圾桶保洁 | 1.垃圾桶无满溢；2.垃圾桶周边没有散落垃圾，无明显污水、污迹；3.垃圾桶完好无缺损，外表无明显污迹、油污。 | 发现垃圾桶有满溢现象的扣0.5分；垃圾桶周边有散落垃圾，有明显污水或污迹的扣0.5分；垃圾桶有明显污迹、油污的扣0.5分；垃圾桶有明显损坏和缺失现象的扣0.5分。扣完为止。 | 4 |  |
| 24 | 垃圾分类 | 1.建筑装修垃圾临时堆放点标识清晰、准确，实行建筑垃圾和装修垃圾分开堆放、开清运；2.装修垃圾必须装袋投放，防止扬尘，杜绝混入其他生活垃圾；3.实行生活垃圾分类投放、分类收集、分类清运，垃圾容器按标准颜色、标识配备；4.建筑装修垃圾堆放点、有害垃圾收纳袋、清洁屋（亭）等分类设施保洁消杀到位，外观整洁，无扬尘、无涂贴、无异味。5.对乱丢放垃圾及时清理并第一时间开展上门督导教育工作，对屡教不改的，上报区（镇、街道）环卫主管部门。 | 定时定点投放点位存在乱丢放垃圾现象的每一处扣3分，其他要求每发现1处扣1分，扣完为止。 | 5 |  |
| 五、绿化养护服务（4分） | 25 | 草坪养护 | 草坪生长健壮，覆盖率达80%，生长期无枯黄现象，修剪平整。 | 发现草坪覆盖率不达标现象的扣1-3分；发现草坪没有修剪平整现象的扣1-2分。扣完为止。 | 2 |  |
| 26 | 园林树木养护 | 1.乔木无枯枝、伤残枝、安全隐患枝，树池内无杂草，无裸露黄土；2.绿化灌木植株生长旺盛，无缺株死株、枯枝残叶。 | 发现树木有枯枝或死杈的扣0.5分；发现死树的、绿篱有死株或枯萎的、发现树木或绿篱没有修剪的、发现病虫害现象的各扣1分。扣完为止。 | 2 |  |
| 六、社会工作（40分） | 27 | 小区自治工作 | 1.积极配合镇街道、社区做好业主自治和业委会选举工作；2.按时、按要求报送统计报表或其他资料；3.及时处置电子工单等物业纠纷，防止问题重复出现。如因物业管理问题造成10人及10人以上投诉或集体信访 | 不配合业委会选举扣5分；未按时或按要求送统计报表或其他资料，每发生一次扣1分。每发现一次工单办理、反馈不及时扣1分。每出现一次群访，扣10分。扣完为止。 | 10 |  |
| 28 | 文明城市创建工作 | 配合区文明办、区住建局、街道、社区开展工作，认真做好全国文明城市创建工作。 | 文明城市创建单项考核60分以下扣10分，单项考核每扣一分折换为该项0.2分。被主管部门或职能部门处罚一次扣2分，扣完为止检查组、信访反复发现的问题视情况扣1-5分，扣完为止。 | 8 |  |
| 29 | 垃圾分类工作 | 配合区垃圾专班、区住建局、街道、社区开展工作，认真做好垃圾分类工作。 | 垃圾分类工作单项考核60分以下扣10分，单项考核每扣一分折换为该项0.2分。被主管部门或职能部门处罚一次扣2分，扣完为止检查组、信访反复发现的问题视情况扣1-5分，扣完为止。 | 8 |  |
| 30 | 打通“生命通道”工作 | 按照消防及“331”专项工作有关要求，认真落实打通“生命通道”、安全隐患整治等重点工作。 | 单项考核60分以下扣10分，单项考核每扣一分折换为该项0.12分。被主管部门或职能部门处罚一次扣2分，扣完为止检查组、信访反复发现的问题视情况扣1-5分，扣完为止。 | 8 |  |
|  | 31 | 扫黑除恶等其他社会工作 | 配合住建局、街道、社区开展工作，包括扫黑除恶等专项工作和创建工作。 | 物业服务企业的各项工作的推进力视情况扣1—5分。（被主管部门或职能部门处罚一次扣2分，扣完为止）检查组、信访反复发现的问题视情况扣1-4分。扣完为止。 | 6 |  |
| 七、加分项（15分） | 29 | 红色物业 | 1.按标准设有红色议事厅，并符合以下要求：有党旗；有“红色议事厅”标识；有议事场所和设施；有工作制度；有议事会成员公司；有议事工作记录；有议事结果公示栏；2.物业公司工作人员中的党员在工作场所亮明党员身份。 | 按标准建设红色议事厅的加3分；党员亮身份的加1分。 | 5 |  |
| 30 | 示范表彰 | 项目获得区以上表彰或者成功创建示范小区 | 1.获得省级表彰得4分；苏州市级表彰得2分；吴江区级表彰得1分；  2.获不同级别、不同表彰的，累计不超过4分；  3.所获表彰须为当地政府部门评选的奖项。 | 6 |  |
| 31 | 信息化管理 | 根据主管部门要求，积极推进信息化、技防技术在项目的应用。 | 根据全区推广要求，每落实一个信息化、技防建设内容，加2分。 | 4 |  |
| **合计（**备注：具体考核时请对照项目实际服务等级；加分项 每一项目在同一考核年度内至多加一次**）** | | | | | **115** |  |

附件2：

吴江区B类物业管理小区物业服务考评细则（100分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核大类** | **序号** | **考核小项** | **达标要求** | **扣分标准** | **分值** | **得分** |
| 一、综合服务（8分） | 1 | 制度和人员管理 | 按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容；有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全。物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索。 | 服务内容、服务标准、收费标准等内容未公示上墙的，每少一项扣1分；员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度不健全的，每少一项扣1分。物业服务档案资料不健全的，扣1-2分。 | 2 |  |
| 物业服务经理、专业管理人员具备相应的岗位资格证书；管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范。 | 物业服务经理、专业管理人员无岗位资格证书的，扣2分；管理人员未做到服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范的，每一项扣1分。 | 1 |  |
| 2 | 服务接待 | 设置专门的服务接待处，配有专人值守，办公室设施及办公用品配置完备；公示小区负责人人联系电话。 | 未设置专门的服务接待处，无专人值守，办公室设施及办公用品配置不完备，每一项扣0.5分；未公示小区负责人人联系电话的，扣0.5分。 | 1 |  |
| 3 | 投诉保修处置 | 对业主的求助、咨询及时处理，做到有受理、有记录、有处理、有回访；及时处置业主的各类保修需求。 | 对业主的求助、咨询以及保修处置无台账记录的扣2分，资料不全的扣1分。 | 2 |  |
| 4 | 违章管理 | 1.对业主装修能统一进行管理，有巡查台账，对违章装修劝阻、制止，并及时上报相关行政主管部门；2.对违反规划私搭乱建能及时劝阻，做好记录，并及时上报相关行政主管部门；3.小区内不得有“三合一”场所；4.车库内不得使用明火。 | 无巡查台账资料记录的扣2分，资料不全的扣1分；对新增违法建(构)筑物，经查实，每处扣2分。小区内有“三合一”场所或车库内使用明火的，每发现1处扣1分。 | 2 |  |
| 二、物业共用部位和共用设施设备维护（10分） | 5 | 巡查及维保要求 | 建立物业共用部位、共用设施设备的维保计划及巡查维修记录。 | 无维保计划或巡查维修记录的扣1分。 | 1 |  |
| 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；对小区内安全隐患部位落实防范措施、设置警示标识。 | 相关制度不健全的扣1分；安全隐患部位未设置警示标识的每一处扣1分。 | 1 |  |
| 6 | 泵房、配电房、电梯、消防设施等维护 | 对泵房、配电房、消防系统、监控系统等共用设施设备和共用部位及时维保，保持正常运行。 | 发现损坏的，一处扣1分。 | 2 |  |
| 7 | 路面及排水设施维护 | 1.路面平整，无低洼积水，地面砖、路牙石等设施完好无损；2.雨水、污水井等窨井盖日常保持闭合；3.排水明沟保持通畅无积水，地下管井无堵塞现象。 | 路面整体不平整的扣1分；发现路面明显积水的扣1分；发现地面砖或路牙石损坏的一个点扣1分；发现窨井盖缺失或损坏的一个扣1分；发现地下管井堵塞的一处扣1分。 | 1 |  |
| 8 | 房屋外墙和围墙维护 | 1.房屋外墙和围墙无乱贴画、乱悬挂、乱涂写；2.定期对房屋外墙安全进行检查，发现隐患，及时处理。 | 房屋外墙有乱贴画、乱悬挂、乱涂写现象的扣1分；围墙有乱贴画、乱悬挂、乱涂写现象的扣1分；未定期对房屋外墙安全进行检查，扣2分，发现隐患，未及时处理扣2分。扣完为止。 | 2 |  |
| 9 | 照明设施维护 | 路灯、楼道灯、草坪灯等设施完好。 | 发现损坏的一个扣1分。 | 1 |  |
| 10 | 健身器材、景观其他共用设施维护 | 健身器材、景观其他共用设施完好无损。 | 发现损坏的一处扣1分。 | 1 |  |
| 11 | 人防工程维护 | 1.定期对人防工程进行安全巡检，发现隐患，及时处理。2.对人防工程设施设备及时维护，保持正常运行。 | 未定期对人防工程安全进行巡检，扣2分，发现隐患，未及时处理扣2分。发现损坏的，一处扣0,5份。扣完为止。 | 1 |  |
| 三、公共秩序维护（8分） | 12 | 车辆停放管理 | 1.非机动车和机动车辆按秩序停放，不阻碍交通，无乱接线充电的现象; 2.楼道内禁止电瓶车停放和接线充电。 | 发现自行车、电瓶车乱停放现象的每辆扣0.2分；发现汽车无秩序停放的每辆扣0.5分，楼道内电瓶车乱停放和接线充电的，每发现1处扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 13 | 治安管理 | 1.主要出入口24小时有人值班看守；2.实行进出车辆管理、访客登记制度；3.严禁小商贩在小区内逗留；4.大件物品搬出实行登记制度；5.有完整的保安巡逻记录。 | 发现未实行主要出入口24小时值班看守制度的扣1分；对外来车辆及外来人员、未实行登记制度的视情扣1—-3分；发现小商贩在小区内逗留的扣1分；无巡逻记录的扣2分，记录不全的扣1分。 | 3 |  |
| 14 | 技防管理 | 1.监控及其他技防设施完好，并能熟练操作；2.消防设施完好，可随时启用；3.消防通道畅通；4.制订消防应急方案；5、监控室、消控室24小时专人值守，人员持证上岗，工作记录完整。 | 监控设施损坏的，一个扣1分；技防设施不全，不能熟练操作的扣1分；消防设施不全，启用效果不好的扣1分；消防通道不畅通的扣2分；未制订消防应急方案的扣1 分； 监控室、消控室无人值守的扣1分，人员未持证或无工作记录的扣1分。 | 3 |  |
| 四、保洁服务（30分） | 15 | 制度规定 | 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、规章制度；做好服务记录。 | 相关制度规定不全的扣1-2分；无服务记录的扣2分。 | 2 |  |
| 16 | 道路保洁 | 1.地面目视基本干净，无垃圾、杂物、卫生死角等，无污水、积水，无明显痰迹、烟头 | 发现地面有垃圾一处扣1.5分；发现地面有杂物堆放一处扣1.5分；发现地面有明显污水、痰迹的一处扣1分。 | 4 |  |
| 17 | 绿化带保洁 | 1.目视基本干净，绿化带内无白色垃圾、纸屑等废弃物；2.无乱堆放、毁绿种菜等占用情况 | 发现绿化带内有纸屑、白色垃圾等一处扣1.5分；发现绿化带内有乱堆放、占用、毁绿种菜现象的酌情扣1—3分。 | 3 |  |
| 18 | 楼道保洁 | 1.楼层通道和台阶目视无垃圾和明显污渍；2.楼梯门、窗台、扶手、通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施没有明显灰尘和污渍；3.楼道内无杂物，无乱堆放、乱贴乱画和擅自占用现象 | 发现楼层通道和台阶有垃圾或明显污渍的一处扣1.5分；楼梯门、窗台、扶手等公共设施有明显灰尘和污渍的一处扣1分，同一类物品三处及以上扣2分；楼道内有杂物乱堆放的一处扣1分，同一楼道三个及以上扣3分；楼道内有乱贴乱画的一处扣0.5分，三处及以上扣1.5分。每个楼道单独扣分，小项总分扣完为止。 | 3 |  |
| 19 | 电梯保洁 | 电梯轿厢内无垃圾，电梯门、厢面、地面、顶部以及灯饰没有污渍和乱贴画 | 发现电梯轿厢内有垃圾的一处扣1.5分；发现电梯内有污渍或乱涂写的扣0.5—2分。 | 2 |  |
| 20 | 停车场、共用车库、天台、屋顶保洁 | 1.地面无垃圾、杂物，无明显积水污水；2.车棚目视基本干净，无垃圾、杂物，棚顶无积水、无枯叶等垃圾杂物。 | 发现地面有明显垃圾、明显积水的一扣1分；发现车棚顶有积水、垃圾扣1分。 | 2 |  |
| 21 | 标识、宣传牌保洁 | 标识、宣传牌、雕塑、信报箱等目视干净，无明显污渍、积灰。 | 发现标识、宣传牌、信报箱、雕塑有明显灰尘、污渍的一处扣1分。 | 2 |  |
| 22 | 休闲、健身设施保洁 | 1.设施表面目视基本干净，无灰尘、污渍等；2.区域内无果皮、纸屑等垃圾。 | 发现设施表面有明显灰尘、污渍的一处扣1.5分；区域内及其周围有果皮、纸屑等垃圾的一处扣1分。 | 2 |  |
| 23 | 门卫、岗亭、监控探头、路灯、墙面保洁 | 1.门卫、岗亭内外地面拖洗干净，门窗玻璃、窗台和其他台面擦拭干净。2.各类工、器具排放整齐有序；3.监控探头外表干净无灰尘，镜头光亮洁净。 | 发现门卫、岗亭内外地面拖洗不干净，门窗玻璃、窗台和其他台面擦拭不干净现象的扣1分；发现工、器具排放不整齐的扣1分；发现监控探头外表有灰尘，镜头不洁净的扣1分；发现路灯有积灰的扣1分。 | 2 |  |
| 24 | 垃圾桶保洁 | 1.垃圾桶无满溢；2.垃圾桶周边没有散落垃圾，无明显污水、污迹；3.垃圾桶完好无缺损，外表无明显污迹、油污。 | 发现垃圾桶有满溢现象的扣1分；垃圾桶周边有散落垃圾，有明显污水或污迹的扣1分；垃圾桶有明显污迹、油污的扣1分；垃圾桶有明显损坏和缺失现象的扣2分。扣完为止。 | 4 |  |
| 25 | 垃圾分类 | 1.建筑装修垃圾临时堆放点标识清晰、准确，实行建筑垃圾和装修垃圾分开堆放、分开清运；2.装修垃圾必须装袋投放，防止扬尘，杜绝混入其他生活垃圾；3.实行生活垃圾分类投放、分类收集、分类清运，垃圾容器按标准颜色、标识配备；4.建筑装修垃圾堆放点、有害垃圾收纳袋、清洁屋（亭）等分类设施保洁消杀到位，外观整洁，无扬尘、无涂贴、无异味。5.对乱丢放垃圾及时清理并第一时间开展上门督导教育工作，对屡教不改的，上报区（镇、街道）环卫主管部门。 | 定时定点投放点位存在乱丢放垃圾现象的每一处扣3分，其他要求每发现1处扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
| 五、绿化养护服务（4分） | 26 | 管理制度 | 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度，做好相关的维护保养记录。 | 无管理规定或保养办法的扣1分；无维护保养记录的扣1分。 | 1 |  |
| 27 | 草坪养护 | 草坪生长健壮，覆盖率达90%，生长期无枯黄现象，基本无杂草，修剪平整。 | 发现草坪覆盖率不达标现象的扣1-2分；发现草坪没有修剪平整和有大面积杂草现象的扣1-2分 | 2 |  |
| 26 | 园林树木养护 | 1.乔木无枯枝、伤残枝、安全隐患枝，树池内无杂草，无裸露黄土；2.绿化灌木植株生长旺盛，无缺株死株、枯枝残叶。 | 发现死树的扣1分；发现树木有枯枝或死杈的扣0.5分；发现绿篱有死株或枯萎的扣1分；发现树木或绿篱没有修剪的分别扣1分；发现病虫害现象的扣1分。 | 1 |  |
| 六、社会工作（40分） | 27 | 小区自治工作 | 1.积极配合镇街道、社区做好业主自治和业委会选举工作；2.按时、按要求报送统计报表或其他资料；3.及时处置电子工单等物业纠纷，防止问题重复出现。如因物业管理问题造成10人及10人以上投诉或集体信访。 | 未配合业委会选举扣5分；未按时或按要求送统计报表或其他资料，每发生一次扣1分。每发现一次工单办理、反馈不及时扣1分。每出现一次群访，扣10分。扣完为止。 | 10 |  |
| 28 | 文明城市创建工作 | 配合区文明办、区住建局、街道、社区开展工作，认真做好全国文明城市创建工作。 | 文明城市创建单项考核60分以下扣10分，单项考核每扣一分折换为该项0.2分。被主管部门或职能部门处罚一次扣2分，扣完为止检查组、信访反复发现的问题视情况扣1-5分，扣完为止。 | 8 |  |
| 29 | 垃圾分类工作 | 配合区垃圾专班、区住建局、街道、社区开展工作，认真做好垃圾分类工作。 | 垃圾分类工作单项考核60分以下扣10分，单项考核每扣一分折换为该项0.2分。被主管部门或职能部门处罚一次扣2分，扣完为止检查组、信访反复发现的问题视情况扣1-5分，扣完为止。 | 8 |  |
| 30 | 打通“生命通道”工作 | 按照消防及“331”专项工作有关要求，认真落实打通“生命通道”、安全隐患整治等重点工作。 | 单项考核60分以下扣10分，单项考核每扣一分折换为该项0.2分。被主管部门或职能部门处罚一次扣2分，扣完为止检查组、信访反复发现的问题视情况扣1-5分，扣完为止。 | 8 |  |
| 31 | 扫黑除恶等其他社会工作 | 配合住建局、街道、社区开展工作，包括扫黑除恶等专项工作和创建工作。 | 物业服务企业的各项工作的推进力视情况扣1—5分。（被主管部门或职能部门处罚一次扣2分，扣完为止）检查组、信访反复发现的问题视情况扣1-4分。扣完为止。 | 6 |  |
| 七、加分项（15分） | 32 | 红色物业 | 1.按标准设有红色议事厅，并符合以下要求：有党旗；有“红色议事厅”标识；有议事场所和设施；有工作制度；有议事会成员公司；有议事工作记录；有议事结果公示栏；2.物业公司工作人员中的党员在工作场所亮明党员身份。 | 按标准建设红色议事厅的加3分；党员亮身份的加1分。 | 5 |  |
| 33 | 示范表彰 | 项目获得区以上表彰或者成功创建示范小区。 | 1.获得省级表彰得4分；苏州市级表彰得2分；吴江区级表彰得1分；  2.获不同级别、不同表彰的，累计不超过4分；  3.所获表彰须为当地政府部门评选的奖项。 | 6 |  |
| 34 | 信息化管理 | 根据主管部门要求，积极推进信息化、技防技术在项目的应用。 | 根据全区推广要求，每落实一个信息化、技防建设内容，加2分。 | 4 |  |
| **合计（**备注：具体考核时请对照项目实际服务等级；加分项 每一项目在同一考核年度内至多加一次**）** | | | | | **115** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件3： | | | 吴江区物业服务企业考核细则（100分） | | | |
| **考核项目** | **序号** | **检查考核内容** | | **评分细则** | **分值** | **得分** |
| 一、接受市主管部门、镇街道监督与指导 （28分） | 1 | 接受监督与指导，完成布置的有关工作。 | | 不接受的、未完成布置工作的，每发生一次扣2分。 | 4 |  |
| 2 | 按时、按要求报送统计报表或其他资料。 | | 未按时或按要求送统计报表或其他资料，每发生一次扣2分。 | 5 |  |
| 3 | 物业服务企业负责人按时、按要求参加行业主管部门、镇（街道）、行业协会工作会议。 | | 未按时或按要求参加会议的，每发生一次扣2分。 | 4 |  |
| 4 | 1.积极配合市主管部门、区镇（街道）做好物业投诉处置工作、业主自治的指导、协调工作；  2.按要求参与业主大会筹备工作。 | | 1.不按要求配合，每发生一次扣1分；  2.不按要求参加筹备工作或推诿的，每发生一次扣3分。 | 5 |  |
| 5 | 1.日常投诉处理办理及时、按时反馈；  2.如因物业管理问题造成10人及10人以上投诉或集体信访。 | | 1.每发现一次办理、反馈不及时扣1分； 2.每出现一次群访，扣6分。 | 10 |  |
| 二、依法经营与市场秩序（12分） | 6 | 1.物业服务合同使用示范文本；  2.合同按规定报送备案；  3.企业法人代表、总经理、吴江分公司负责人联系方式按规定报送备案，如有变更及时办理变更手续。 | | 1.每发现1个项目合同未及时备案的扣3分；  2.法人代表、总经理、分公司负责人变更为及时备案的扣2分。 | 5 |  |
| 7 | 按规定退出物业服务：  1.物业合同终止，在规定时间内移交物业管理权；  2.按规定向业委会移交资料和物业管理用房；  3.按规定时间提前公示，及时办理退出登记手续，书面告知业委会、物业主管部门、镇（街道）；  4.按规定时间办理物业服务企业户名下的水、电表过户或停用手续；  5.按规定时间结算物业服务费、经营性收入等费用；  6.不得人为破坏物业、附属设施以及有关物品。 | | 每一项不符合扣2分。 | 7 |  |
| 三、企业管理与服务评价（30分） | 8 | 1.在吴江注册，属独立核算企业；  2.工程、财务、电力、消防控制值班人员等须持证上岗。 | | 符合4分，每一项不符合扣2分。 | 4 |  |
| 9 | 1.按要求及时在市物业服务企业信用信息管理平台登记和上报企业、项目信息；  2.市信用信息平台信用等级须达到C级（含C级）及以上。 | | 1.企业未在市物业企业信用平台登记的不得分。 2.每发现1个项目未及时在市平台登记的扣1分； 3.信用等级C级（不含C级）以下的不得分。 | 4 |  |
| 10 | 1.企业有固定办公场所，办公场所与注册地一致，面积不小于100平方米；  2.企业机构设置健全，办公区内各部门标识明确；  3.办公场所内外环境整洁有序，服务措设施齐全。 | | 企业没有固定办公场所扣6分；办公场所与注册地不一致扣3分；面积小于100平方米扣3分；其他两项未完成的扣2分。 | 6 |  |
| 11 | 建立健全企业规章制度，包括岗位职责制度、服务公开制度、投诉受理处置制度、应急处置制度的等内部管理制度，并实施。 | | 内部管理制度不健全、不实施的不得分。 | 4 |  |
| 12 | 1.建立企业对项目考核机制，至少每月考核1次。  2.在办公区域设置意见箱或意见薄；  3.建立意见收集、处置、回访机制。 | | 发现一项不符合扣2分。 | 3 |  |
| 13 | 建立企业员工内部培训制度，定期开展员工培训。 | | 制度未建立的扣1分，未开展培训的扣2分。 | 3 |  |
| 14 | 1.规范企业档案管理和台账制度；  2.各类台账真实完整，档案归集及时、分类科学。 | | 发现一项不符合扣2分。 | 3 |  |
| 15 | 1.具备从事物业服务所需的设施设备，设施设备保持正常使用状态；  2.具备信息化办公条件。 | | 发现一项不符合扣2分。 | 3 |  |
| 四、专项整治和创建工作（30分） | 16 | 文明城市创建工作：配合区文明办、区住建局、街道、社区开展工作，认真做好全国文明城市创建工作。 | | 根据项目该项平均分。 | 8 |  |
| 17 | 垃圾分类工作：配合区垃圾专班、区住建局、街道、社区开展工作，认真做好垃圾分类工作。 | | 根据项目该项平均分。 | 8 |  |
| 18 | 消防安全工作：按照消防及“331”专项工作有关要求，认真落实打通“生命通道”、安全隐患整治等重点工作。 | | 根据项目该项平均分。 | 8 |  |
| 19 | 配合住建局、街道、社区开展各类专项工作，包括扫黑除恶等专项工作和创建工作。 | | 根据项目该项平均分。 | 6 |  |
| **合计**（备注：每一项扣分至多扣完为止） | | | | | **100** |  |
| 五、红色物业  （6分） | 20 | 1.有正式党员3人以上的企业建立企业党组织；  2.企业党组织配备党务工作人员，建立企业党建阵地，保障党组织工作经费；  3.企业党组织按照规定，严格执行党内制度，提升党组织组织力。 | | 企业建立党组织，进行充分保障，党组织坚强有力、正常开展活动的加2分。 | 2 |  |
| 21 | 管理的物业项目按标准设有红色议事厅，物业公司工作人员中的党员在工作场所亮明党员身份。 | | 每个项目加1分，最多加4分。 | 4 |  |
| 六、企业受表彰  （6分） | 22 | 企业或项目获得区级以上表彰的。 | | 1.获得省级表彰得4分；苏州市级表彰得2分；吴江区级表彰得1分；  2.获不同级别、不同表彰的，累计不超过4分；  3.所获表彰须为当地政府部门评选的奖项。 | 6 |  |
| 七、信息化管理  （3分） | 23 | 管理的物业项目根据上级主管部门要求，积极推进信息化技术在项目的应用。 | | 每个项目加1分，最多加3分。 | 3 |  |
| **合计**（备注：每一项目在同一考核年度内至多加一次） | | | | | **15** |  |
| **总分** | | | | | **115** |  |

附件4：

吴江区住宅物业小区文明城市创建考核测评表

住宅物业小区： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **测评内容** | **具体要求** | **评判标准** | **得分** |
| 1 | 出入口、宣传栏等显著位置展示社会主义核心价值观公益广告，显著位置展示邻里和谐等讲文明树新风公益广告。（显示位置展示公益广告数量不少于3处）（2分） | ①小区出入口、宣传栏等显著位置展示社会主义核心价值观、政治主题类公益广告；②小区出入口、宣传栏等显著位置展示邻里和谐、讲文明树新风——“文明健康、有你有我”主题公益广告；③公益广告数量不少于3处；④公益广告整洁美观，无破损、褪色、陈旧；⑤公益广告未出现错别字。 | 未达到③为基本符合，其余未达到一项即为不符合；出现A4纸打印或随意张贴应付等情况为不符合。 |  |
| 2 | 出入口、宣传栏等显著位置展示善行义举榜，展陈内容丰富，日常维护良好、更新及时。（2分） | ①小区出入口、宣传栏等显著位置设有善行义举榜；②善行义举榜有图片、有事迹介绍（每个事迹不少于100字）；③善行义举榜无错别字，整洁美观无破损、陈旧；④善行义举榜更新及时（一年之内）。 | 未达到任何一项即为不符合。 |  |
| 3 | 出入口、宣传栏等显著位置有市民公约和社区居民公约，倡导邻里和睦、守望相助。（2分） | ①小区出入口、宣传栏等显著位置设置市民公约和社区居民公约，倡导邻里和睦、守望相助；②公约无破损、褪色、陈旧；③公约无错别字。 | 未达到②为基本符合，其余未达到一项即为不符合；出现A4纸打印或随意张贴应付等情况为不符合。 |  |
| 4 | 小区宣传栏有文明城市、文明社区、文明家庭等精神文明创建内容。（2分） | ①小区宣传栏有文明城市创建内容；②小区宣传栏有文明社区创建内容；③小区宣传栏有文明家庭创建内容；④宣传栏创建内容无破损、褪色、陈旧；⑤宣传栏创建内容无错别字。 | 未达到④为基本符合，其余未达到一项即为不符合；出现A4纸打印或随意张贴应付等情况为不符合。 |  |
| 5 | 环境绿化美化，卫生状况良好，无乱扔垃圾、随地吐痰现象，小区路面无宠物粪便。（5分） | ①小区内环境整洁，无乱扔裸露垃圾；②无随地吐痰现象，无明显痰迹；③小区路面无遛狗不牵绳、无宠物粪便、小区内公共座椅、健身器材、绿化等公共设施完好。 | 未达到②③即为不符合；①发现1-3处为基本符合，4处及以上即为不符合。 |  |
| 6 | 小区路面硬化、平整，无明显坑洼积水。（5分） | ①小区路面硬化，无泥浆面路（施工除外）；②小区路面平整，无路面损坏；③小区路面无明显坑洼积水。 | 未达到任何一项即为不符合。 |  |
| 7 | 小区内无乱搭乱建、乱堆杂物现象。（10分） | ①小区内无乱搭乱建；②小区内无乱堆杂物。 | 未达到任何一项即为不符合。 |  |
| 8 | 小区内无乱张贴、乱涂写现象。（8分） | 小区公共区域无乱张贴小广告、乱涂写现象。 | 发现1-3处问题为基本符合，4处及以上为不符合。 |  |
| 9 | 垃圾箱（桶）完好、整洁、有盖，垃圾箱房周围无垃圾散落、污水外溢现象。（5分） | ①垃圾箱（桶）完好无损坏；②垃圾箱（桶）整洁无明显污迹；③垃圾箱（桶）有盖，无垃圾外溢。 | 未达到①即为不符合；②③发现1-3处为基本符合，4处及以上即为不符合。 |  |
| 10 | 生活垃圾定点投放、分类投放；装修垃圾、大件垃圾、绿化垃圾规范管理。（5分） | ①垃圾桶有相应的分类标识；②生活垃圾定点投放；③装修垃圾、大件垃圾、绿化垃圾规范管理，无人为乱堆放。 | 无分类垃圾设施为不符合，如出现用纸临时张贴、手写涂画等应付行为、标识模糊不清为不符合。 |  |
| 11 | 小区内机动车、非机动车无乱停乱放现象。（8分） | ①小区内机动车无乱停乱放；②小区内非机动车无乱停乱放。 | 发现1-3处为基本符合，4处及以上为即为不符合。 |  |
| 12 | 小区楼道内干净整洁，楼道无堵塞，墙面、玻璃无污秽破损，照明灯完好。（10分） | ①小区楼道内干净整洁；②小区楼道无乱堆杂物（含非机动车乱停放；③小区墙面无乱涂张贴小广告；④小区玻璃无污秽破损；⑤小区楼道内照明灯完好。 | ①③发现问题1-3处为基本符合，4处及以上即为不符合；②④⑤发现问题即为不符合。 |  |
| 13 | 建成不满5年的小区设有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍设施；管理、使用情况良好。（2分） | ①有轮椅通道、扶手、缘石坡道等无障碍设施；②无障碍设施无损坏；③无障碍设施无被占用。 | 未达到任何一项即为不符合。 |  |
| 14 | 有符合标准的物防、技防、人防、消防设施；无占用、堵塞、封闭消防通道现象。（2分） | ①有符合标准的物防（防盗安保设施等）；②有符合标准的技防（监控、摄像头）；③有符合标准的人防（保安）；④有符合标准的消防设施（消防栓、灭火器），消防设施维护及时无过期；⑤无占用、堵塞、封闭消防通道现象。 | 未达到任何一项即为不符合。 |  |
| 15 | 友善对待外来人员，耐心热情回答他人询问。（2分） | 友善对待外来人员，耐心热情回答他人的询问。 | 未达到即不符合。 |  |
| 17 | 整改落实基础分项（30分） | ①据限期整改通知书要求，限期整改到位并及时上传照片，不扣分；②对区、镇等检查后反馈的问题，能在规定时间内整改到位并及时上传照片，不扣分。 | 有任何一项即未在规定时间内整改到位并及时上传照片，每一项扣5分，扣完为止。 |  |
| **现场得分：** | | **整改得分：** | **总计得分：** | |

**考核人（签字）：**

**小区经理（签字）：**附件5：

吴江区住宅物业小区垃圾分类考核测评表

住宅物业小区： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 测评内容 | 具体要求 | 评判标准 | 得分 |
| 1 | 分类基础设施设置（15分） | ①根据楼栋数合理设置有害垃圾箱，有害垃圾箱配置不少于主要出入口数量（有害垃圾也进行定时定点收集的小区除外）；②分类指示牌齐全、规范，分类桶齐全、无严重损坏并规范放置；③“三定两清一督”小区，投放点外无零散垃圾桶（误时投放点除外）；④“三定两清一督”小区，投放点按要求配置收集桶并按规定时间开放。 | 未达到①标准每少一处扣除3分；未达到②③标准每项扣除5分；未到达④标准扣除10分。 |  |
| 2 | 分类容器及收集点日常维护  （15分） | ①“三定两清一督”小区，须在规定投放时间开放；②“三定两清一督”小区，投放时间无督导员缺位；③“三定两清一督”小区，按求开展破袋投放；④督导员须统一着装，工作中须佩戴口罩、手套，分拣时使用夹子；⑤清洁屋（亭）、收集桶、标识标牌无损坏、无污垢、无涂贴；⑥清洁屋（亭）或小区环境无脏乱；⑦分类设施不满溢、设置规范；⑧分类设施能正常使用和投放⑨制定巡查机制，对过时乱放、随意乱放等问题，要第一时间发现、第一时间清理、第一时间溯源、第一时间教育。 | 评判标准：未达到①②⑧⑨标准每项扣除5分；未达到③④⑤⑥⑦标准每处扣除3分。 |  |
| 3 | 分类投放准确率（20分) | 准确率按90%以上、80%—90%、70%—80%、60%—70%、40%—50%、30%—40%、30%以下等分区段方式设置扣分标准。 | ①准确率 90%以上，不扣分；  ②准确率 80%—90%，扣 3 分；③准确率 70%—80%，扣5分；④准确率 60%—70%，扣8分；⑤准确率 50%—60%，扣10分；⑥准确率 40%—50%，扣12分；⑦准确率 30%—40%，扣15分；⑧准确率 30%以下，扣20分。 |  |
| 4 | 分类收集情况  （15分） | ①分类收运时间、单位、去向应及时在显著位置公布；②小区内驳运的，须配备规范的驳运车辆，分类驳运至集中点，对空桶进行冲洗清洁后，在下次投放时间前放入清洁屋（亭）；③委托第三方进行收集、转运的，须按照分类要求进行收集、转运。 | 未达到①标准扣除5分；未达到②③标准扣除15分。 |  |
| 5 | 分类宣传氛围  （15分） | ①小区出入口、宣传栏等显著位置进行垃圾分类宣传（出入口、投放点附近必设），营造良好的宣传氛围；②开展入户宣传（随机询问不少于2名住户）；③每个楼道楼张贴四分类知识海报、投放点位指引图。 | 未达到①②③标准每项扣除5分。 |  |
| 6 | 整改落实基础分项（20分） | ①据限期整改通知书要求，限期整改到位并及时上传照片，不扣分；②对区、镇等检查后反馈的问题，能在规定时间内整改到位并及时上传照片，不扣分。 | 有任何一项即未在规定时间内整改到位并及时上传照片，每一项扣5分，扣完为止。 |  |
| **现场得分：** | | **整改得分：** | **总计得分：** | |

**考核人（签字）： 小区经理（签字）：**

附件6：

吴江区住宅物业小区消防、“331”管理考核测评表

住宅物业小区： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 测评内容 | 具体要求 | 评判标准 | 得分 |
| 1 | 消防安全责任制度落实  （扣分上限10分） | ①确定消防安全管理人负责本单位的消防安全管理；②明确单位员工岗位消防责任。 | ①未确定消防安全管理人的扣5分；②未明确单位员工岗位消防责任，每发现1人扣1分，扣完为止。 |  |
| 2 | 防火检查  （扣分上限10分） | ①单位每季度进行一次全面防火检查，并填写检查记录。②单位每日进行防火巡查，并确定巡查的人员、内容、部位和频次；。③单位防火检查、巡查发现的火灾隐患，检查巡查人员立即督促整改，当场整改不了的，要报告消防安全管理人，制定整改计划，明确整改措施、整改时限，限期消除，并采取防范措施，确保整改期间的安全。 | ①未每季度开展防火检查的扣5分；②未按要求开展防火巡查的扣5分，③单位检查巡查发现的火灾隐患未整改或未制定整改计划的，每处扣1分；④现场检查发现存在火灾隐患，每发现一处扣3分。扣完为止。 |  |
| 3 | 消防设施器材维护管理  （扣分上限 10分) | ①消防设施器材配置应符合要求；②开展日常维护，保持器材设施完好有效。 | ①室内外消火栓、喷淋管网无水，消防泵无法正常工作的扣5分；②消防控制柜故障、消防管网压力不足等消防设施故障的，每发现一处扣3分；③现场检查室内消火栓配件不齐，灭火器数量不足或不符合标准的，疏散指示标志损坏或设置不符合标准的，每发现一处扣1分。扣完为止。 |  |
| 4 | 车道、通道管理  （扣分上限10分） | ①消防车道、消防救援登高面划停车位的；②开消防车道，疏散通道有障碍物未及时清除的，扣完为止。 | ①消防车道、消防救援登高面划停车位的扣10分；②现场检查发现存在占用消防车道及堵塞疏散通道的，每发现一处扣2分。扣完为止。 |  |
| 5 | 宣传培训  （扣分上限10分） | ①小区保安应当掌握灭火器、消火栓等消防设施、器材的使用方法。一旦发生火情，起火现场岗位人员和邻近岗位人员能迅速利用灭火器材灭火；②定期开展小区消防安全宣传，提醒及宣传消防安全常识，在小区宣传栏，过道等明显处张贴消防安全标识。 | ①现场测试，抽查4名以上保安，不掌握消防设施器材使用方法，不会扑救初起火灾的，每1人扣2分。  ②现场检查，未开展消防宣传的扣10分。 |  |
| 6 | 火灾事故防控情况 （扣分上限15分） | ①确定消防安全管理人负责本单位的消防安全管理；  ②明确单位员工岗位消防责任；  ③做好火灾防控宣传，配合开展隐患整治。 | “331”范围内（“三合一”、出租房（群租房）、电动自行车以及“九小场所”、车库），发生非亡人火灾事故（其中，电动自行车火灾只统计楼内、室内火灾事故）的，有1起扣1分；发生一般火灾事故（3人以下死亡或者10人以下重伤）的，有1起扣5分；发生较大以上火灾事故（造成3人及以上死亡或10人及以上重伤）的，有一起扣15分。全区三级挂牌隐患发生火灾事故的，根据挂牌级别，有1起分别加扣2分、1分、0.5分。 |  |
| 7 | 重大隐患整治情况 （扣分上限15分） | ①对各级“331”专班下发的重大隐患及时进行整改；  ②发现电动自行车违规停放、充电等情况及时处理反馈。 | ①隐患通报情况（5分）发现出租房屋违规隔断改造出租等情况，多次提醒未整改，而下发整改通知书的，每次扣5分，扣完为止；  ②电动自行车投诉举报（5分）物业放任电动自行车违规停放、充电，被群众举报至苏州以上投诉平台的，每次扣1分，扣完为止。  ③群租房投诉举报（5分）物业放任小区内群租房擅自改变房屋原有结构、装修分隔及违法群租，或用于生产、经营、储存易燃易爆危险品等违规情况，被群众举报至苏州以上投诉平台的，每次扣1分，扣完为止。 |  |
| 8 | 安全服务情况  （扣分上限10分） | 小区需建设有充电桩。 | “331”专班对小区充电桩建设情况检查。小区没有充电桩的，扣10分。 |  |
| 9 | 整改落实基础分项 （10分） | 按照《消防法》规定履行消防职责。 | 物业因履行消防职责不到位，被消防执法部门处罚的，每有一项扣10分，扣完为止 |  |
| **现场得分：** | | **整改得分：** | **总计得分：** | |

**考核人（签字）：**

**小区经理（签字）：**

附件7：

吴江区物业管理检查考评限期整改通知书

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 小区名称： | 物业公司： |
| 检查人员： | |
| 进行检查考评时，存在以下问题： | |
| 责令按照以下要求进行整改： | |
| 备注：请在十日内将整改前后照片发至属地物管办，本通知书一式三份，一份由物业公司签收，一份由社区签收，一份留存属地物管办。 | |
| 物业公司签收确认： | |

考核单位：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件8：  优秀项目经理推荐表 | | | | | | | | |
| 姓名 |  | 性别 |  | | 年龄 |  | 民族 |  |
| 职称 |  | 职务 |  | | | 联系电话 |  | |
| 工作单位 |  | | | | | | | |
| 身份证号 |  | | | | | | | |
| 管理面积 |  | | | 项目经理证书号 | | |  | |
| 个人简历 |  | | | | | | | |
| 物业费收缴情况 | （近三年的年终收缴率） | | | | | | | |
| 项目设施设备维护情况 |  | | | | | | | |
| 项目年度 考核成绩 |  | | | | | | | |
| 个人荣誉 曾获奖项 |  | | | | | | | |
|
| 单位意见 | 公章： 年 月 日 | | | | | | | |
| 社区评价 | 公章： 年 月 日 | | | | | | | |
| 区镇（街道）评价 | 公章： 年 月 日 | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 附件9：  优秀物业管理工作者推荐表 | | | | | | | | | 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  | 民族 |  | | 政治面貌 |  | 职务 |  | | 联系电话 |  | | | 所在社区 |  | | | | | | | | 身份证号 |  | | | | | | | | 个人简历 |  | | | | | | | | 物业管理年度突出表现 |  | | | | | | | | 物管科意见 | 公章： 年 月 日 | | | | | | | | 区镇（街道）评价 | 公章： 年 月 日 | | | | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 附件10：  优秀物业管理社区推荐表 | | | | | 社区名字 |  | 所属街道 |  | | 社区主任 |  | 联系电话 |  | | 辖区范围内的  物业项目 |  | | | | 物业管理年度突出表现 |  | | | | 所获荣誉 |  | | | | 物管科意见 | 公章： 年 月 日 | | | | 区镇（街道）评价 | 公章： 年 月 日 | | |   附件11：  优秀物业管理社区工作者推荐表 | | | | | | | |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  | 民族 |  |
| 政治面貌 |  | 职务 |  | | 联系电话 |  | |
| 所在社区 |  | | | | | | |
| 身份证号 |  | | | | | | |
| 个人简历 |  | | | | | | |
| 物业管理年度突出表现 |  | | | | | | |
| 社区意见 | 公章： 年 月 日 | | | | | | |
| 区镇（街道）评价 | 公章： 年 月 日 | | | | | | |

附件12：

优秀业主委员会评选参考标准（100分）

业委会名称： 所属社区（盖章）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 得分标准 | 得分 |
| 1 | 投诉工单处置情况（15分） | 未及时处理或未按要求处理业委会工作相关投诉工单的，每次扣2分，扣完为止。 |  |
| 2 | 业主大会（业主代表大会）召开情况（10分） | 未按要求组织召开业主大会（业主代表大会）的，每次扣5分，扣完为止。 |  |
| 3 | 公共收益公示情况（5分） | 未按要求及时公示小区公共收益收支情况的，该项不得分。 |  |
| 4 | 委员变更备案情况（5分） | 未及时向相关主管部门备案委员变更情况的，该项不得分。 |  |
| 5 | 发挥党组织功能情况（10分） | 根据业委会党建工作开展情况，由社区视情况打分。 |  |
| 6 | 配合社区开展工作情况  （15分） | 根据业委会日常配合社区开展工作情况，由社区视情况打分。 |  |
| 7 | 监督物业公司工作情况  （15分） | 根据业委会所属小区物业公司日常考核和工单投诉处置情况，由社区视情况打分。 |  |
| 8 | 业委会工作台账资料情况  （5分） | 业委会无工作台账、台账资料不全或资料造假的，该项不得分。 |  |
| 9 | 业委会决议实施情况（10分） | 违反相关程序或规定作出不当决议或其他情形的，该项不得分。 |  |
| 10 | 其他推进力得分（10分） | 根据日常综合表现情况由物管科评分。 |  |
| 总分 |  |  |  |

备注：1-9项由社区实施打分，第10项由区镇（街道）实施打分。

附件13：

住宅小区优秀业主委员会社区推荐表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 业主委员会名称（盖章） | |  | | | 届数 | | |  | |
| 物业项目名称 | |  | | | 总建面积  （万M2） | | |  | |
| 首届业主委员会成立时间 | |  | | | 本届业委会  成立时间 | | |  | |
| 是否业委会自治 | |  | | | 物业服务企业 | | |  | |
| 业主委员会成员名单 | | | | | | | | | |
| 姓名 | 性别 | | 年龄 | 文化程度 | | 政治面貌 | 任职 | | 联系电话 |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |  | |  |
| 工作  事迹 | |  | | | | | | | |
| 社区意见 | | （盖章）  年月日 | | | | | | | |
| 区镇（街道）  意见 | | （盖章）  年月日 | | | | | | | |

备注：A4纸正反面打印。

附件14：

吴江区物业服务项目综合评价表

区镇（街道）（盖章）：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 住宅小区 | 对物业服务企业的综合评价 | | | |
| 优秀 | 良好 | 合格 | 不合格 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |

说明：1、各区镇（街道）对所属区域内物业管理服务项目进行综合评价；

2、在所选择的评价栏内打分，优秀20%、良好40%、合格30%、不合格10%。

抄送：区委宣传部，区331专班，区公安局，区消防大队，区城

管局，区市场监督局，区各相关单位。

苏州市吴江区住房和城乡建设局办公室 2020年8月10日印发