

石狮市住房和城乡建设局文件

狮住建规〔2024〕3号

石狮市住房和城乡建设局关于印发 《石狮市物业服务质量考评方案》的通知

各镇（街道）、各有关单位、各物业服务企业：

现将《石狮市物业服务质量考评方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

石狮市住房和城乡建设局

2024年9月20日

（此件主动公开）

石狮市物业服务质量考评方案

为进一步提高我市物业住宅小区管理服务水平，完善长效管理机制，营造整洁有序、舒适优美的居住环境，根据《福建省物业管理条例》《石狮市物业管理专项整治行动方案》等有关法律法规，特制定本方案。

一、指导思想

按照公开、公平、公正的原则，通过对物业管理住宅小区进行标准化检查、常态化的考评，奖惩结合，充分调动物业服务企业的积极性，推动物业服务整体水平的不断提升并持续发展，促进城市文明建设和社会和谐稳定。

二、考评对象

全市物业服务企业提供服务的住宅小区和商业、写字楼等。

三、组织实施

（一）考评组组成

由石狮市住房和城乡建设局牵头，住建局物业服务站负责具体组织实施，市直相关部门、属地镇（街道）、村（社区）工作人员相互配合，省、市物业管理专家组成考评组。

（二）考评方式

1. 各物业服务企业对照《石狮市物业服务质量考评指标内容及标准》（详见附件 1-5），针对各个项目开展自评自纠。

2. 各相关单位、各镇（街道）分别成立考评小组对照《石狮

市物业服务质量考评指标内容及标准》(详见附件 1-5)进行考评记分,于 11 月份前将《石狮市物业服务质量评价项目分数汇总》(详见附件 6)通过政务网内部邮箱报送至市住建局。

3. 考评组采取不定考评时间、不事先通知、随机抽查的方式进行物业服务质量考评。

(三) 考评问题整改

市市场监督管理局、市城市管理和综合执法局、市消防救援大队等部门应当将考评检查情况通报抄送市住建局,并共同督促物业服务企业落实整改,逐一销号。物业服务企业应当按时将整改反馈情况报送至相关单位。

(四) 考评分值及排名

考评分值实行 100 分制,市住建局考评分值占 40%,市消防救援大队考评分值占比 15%,市市场监督管理局考评分值占比 8%,市城市管理和综合执法局考评分值占比 7%,属地镇(街道)考评分值占 30%。

物业项目按物业服务收费范围来分组考评及排名:第一档物业收费范围 1.05 元/月·平方米以下,第二档物业收费范围 1.05~1.30 元/月·平方米,第三档物业收费 1.31~1.55 元/月·平方米,第四档物业收费范围 1.56~1.90 元/月·平方米,第五档 1.91 元/月·平方米及以上,进行分组排名(除第一档外)。

考评分值:

一、第五档收费范围在 95 分以上为优秀(含 95 分),90-94

分（含 90 分）为良好，80-89 分为一般（含 80 分），79 分以下不合格。

二、第二档-第四档在 90 分以上为优秀（含 90 分），80-89 分（含 80 分）为良好，70-79 分为一般（含 70 分），70 分以下不合格。

四、奖惩与通报

（一）每次物业服务质量考评成绩由市住建局汇总后，将作为物业服务企业评先评优、扶持奖励等的依据，并记入物业服务企业信用档案。

（二）对于物业服务质量考评分值排名在各组团末位的企业及项目，我局将发出整改通知书并进行通报。

（三）年度考评总评成绩前九名的物业服务项目由市住建局授予年度“物业服务质量达标示范项目”称号，相关企业在办理相关手续时，给予优先办理；企业诚信增加相应分值；分数为不合格的，将评定为未达标小区，并扣除相关物业企业诚信分值和约谈物业企业负责人；年度考评成绩最后三名的项目和物业服务企业，不得参加评先评优，进行重点检查，外来备案企业可不予以出具相关备案证明，并通报企业注册地主管部门。

（四）考评结果将通过电子政务网、报刊媒体、物业协会公众号、微信群等方式进行公布。

五、其他

（一）本考评方案由市住房和城乡建设局负责解释。

(二) 本方案自 2024 年 9 月 30 日起实施，有效期至 2026 年 9 月 29 日止。2023 年 6 月印发的《石狮市物业服务质量考评方案》(狮住建规〔2023〕2 号)同时废止。

- 附件：1. 石狮市物业服务质量考评指标内容及标准（市住建局评分）
2. 石狮市物业服务质量考评指标内容及标准（市城市管理和综合执法局评分）
3. 石狮市物业服务质量考评指标内容及标准（市消防救援大队评分）
4. 石狮市物业服务质量考评指标内容及标准（市市场监督管理局评分）
5. 石狮市物业服务质量考评指标内容及标准（各镇、街道评分）
6. 石狮市物业服务质量评价项目分数汇总

附件 1

石狮市物业服务质量考评指标内容及标准

(市住建局评分)

物业项目名称:

物业服务企业名称:

考评日期:

考评组人员:

序号	考评类别	权重	考评内容及标准	考评分值	累计分值	备注
1	基础管理	2	与建设单位（或业委会）签订物业服务合同，合同有效			
		3	建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人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	每年客户满意率调查已入住户至少一次，满意率不低于 75%，对测评结果进行分析及时整改，对不满意客户 100%回访。（考评组将随机抽取 20 户业主调查满意度，满分为 10 分，最终得分取平均值）			
		2	监控是否按照规定期限留存图像信息，不得擅自删改、破坏留存期限内图像信息的原始数据记录			
		5	是否按照《福建省住宅小区物业服务事项公开公示管理实施细则（试行）》做好公开公示			
2	环境卫生管理	2	物业服务区域内车辆停放规范有序			
		1	房屋共用部位共用设施设备无蚁害			
		1	小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物			
		1	楼梯扶栏、天台公共玻璃窗等保持洁净			
		2	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象			
		2	花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃			
3	电动自行车管理	2	制定电动车管理制度，规范服务建筑内电动自行车停放和充电的安全管理。			
		1	建立突发事件应急处置机制			
		1	落实防火检查和夜间巡查，有记录			
		2	定期开展电动自行车消防安全隐患自查			
		1	充电设备具有定时充电、自动断电等功能的充电设施			
		1	实施集中停放，配置灭火装置，与机动车分区停放，分类管理			
		2	电动自行车停放规范有序，无存在电动自行车堵塞或占用疏散通道、安全出口等停放现象			
		1	无存在“飞线充电”、“进楼入户”等违规停放充电现象			
		1	有向居民开展禁止电动自行车“进楼入户”、“飞线充电”等安全停放、充电有关知识宣传			

		1	对拒不听劝的车主,应及时向属地政府或消防、物业主管部门报告。			
4	共用 设施 设备 管理	1	做好公共宣传载体管理工作,及时对“导向偏差、陈旧过时、表述不当”及版面模糊、破损等宣传内容(破损版面)进行全面清理更新。			
		1	共用配套设施完好,无随意改变用途			
		2	共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录,无事故隐患,专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范			
		1	室外共用管线统一入地或入公共管道,无架空管线,无碍观瞻			
		2	排水、排污管道通畅,设备运行正常,无堵塞外溢现象,化粪池有“严禁明火”安全警示标志,定期巡查和清掏,有巡查记录和清掏记录			
		2	道路通畅,路面平整;井盖无缺损、无丢失,路面井盖不影响车辆和行人通行,车辆行驶经过路面井盖时无明显振动声响			
		2	对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查,发现损坏存在安全隐患立即隔离停止使用,并组织实施维修,有台账记录			
		2	发电机房干净整洁,设置独立供油箱,配备灭火器材和灭火沙池;发电机设备完好,外观干净整洁无明显渗漏油现象,可随时起用,布线及蓄电池设置规范;设置安全警示;发电机每天至少巡查一次,定期维护保养(有维护保养记录),每半个月试运行一次每次不少于15分钟			
5	公共 收益	2	每季度将小区公共收益收支明细在物业服务区域内醒目位置公示,有公示图片,记录			
		2	无存在侵占属于小区业主的共用部分、共用设施设备所产生的公共收益			
		1	按规定分配公共收益			
		2	将公共收益存入专户(专项维修资金专户、业主大会或业主委员会专户、其他专户)			
		2	提供2023年度公共收益审计报告			
6	地下 空间 管理	1	建立地下室安全设施检查、维修管理制度			
		1	制定防汛应急预案,建立防汛抢险应急队伍			
		2	保障地下室安全设施正常使用,不得擅自改变地下空间工程的主体结构或者拆除地下空间工程的设备设施			
		2	在每个地下室的出入口各配备一定量的防汛专用沙袋或折叠防洪墙,定期检测防洪排水设备,确保汛期能正常使用			
		1	禁止将违法建设的地下空间出租			
		1	禁止将规划用途为非居住用途的地下空间出租居住。			
		2	根据规划的功能和配套设施,合理划分地下停车区域功能,油电车辆不得混放,必须采取一定的防范措施			
7	装修 安全 管控	1	建立装修管理制度			
		1	加强日常装修巡查和管控,并将检查记录存档			
		2	督促装饰装修企业遵守施工安全操作规程,按照规定采取必要的安全防护和消防措施			

		2	发现装修人或者装饰装修企业有违反《住宅室内装饰装修管理办法》规定事项的,应当立即制止;已造成事实后果或者拒不改正的,应当及时报告有关部门依法处理			
8	高空 抛物 (坠物)	2	加大高空抛物坠物相关法律安全知识宣传			
		2	设置禁止高空抛物标识牌			
		2	定期检查房屋外立面(外墙、外檐、空调栏板或护栏、外窗(楼道)和其他悬挂物(阳台花盘、空调挂机)等)			
9	四害 消杀 管理	2	制定年度消杀计划并提前公布消杀通知,同时做好消杀作业记录表			
		2	向有资质的单位购买并指定专人对有害有毒药剂(品)实施出入库的管理,在处理过期或失效的危险品时,不应与生活垃圾混淆			
		2	管理人员是否知晓药品的使用方法、中毒急救措施和注意事项,在放置鼠药时,应当张贴明显标识,并注明药品名称、有效时间、解药名称、中毒急救措施等注意事项,以起到警示作用			
10	精神 文明 创建	2	开展“新冠疫情防控”、“扫黑除恶”、“防范电信网络诈骗”等各项宣传活动,有活动方案或计划、记录、图片;			
		1	在显著位置展示市民文明公约、社区居民公约(无被遮挡或陈旧、破损、无错别字)			
		1	在显著位置展示不少于1处公益广告。公益广告有统一规划,内容、色调与周围的城市景观风貌相融合			
		2	运用多种形式宣传展示精神文明创建内容,设有精神文明创建宣传栏,包含文明城市创建、未成年人思想道德建设、志愿服务、移风易俗、市民文明公约、文明新风、文明健康有你有我等方面内容。			
11	党建 工作	1	物业企业将党建工作要求写入公司章程			
		3	正式党员达到3名(含3名)以上的物业服务企业要按照法定程序积极成立党支部;对于暂不符合成立党支部条件的物业服务企业可先行联合周边小区成立“兼合式”党支部			
		1	物业企业党组织与村(社区)党组织签订党建联建协议,认领并实施村(社区)党建服务项目			
12	加分 项目	2	物业企业成立志愿者服务队			
		3	建立党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业三方议事协调机制,有效化解群众矛盾			
总分						

附件 2

石狮市物业服务质量考评指标内容及标准

(市城市管理和综合执法局评分)

物业项目名称:

物业服务企业名称:

考评日期:

考评组人员:

序号	考评类别	权重	考评内容及标准	考评分值	备注
1	环境卫生管理	8	设有分类垃圾箱		
		8	房屋共用部位保持清洁,无牛皮癣、无乱贴、乱画,无擅自占用和堆放杂物现象		
		8	垃圾日产日清,定期进行卫生消毒灭杀		
		8	商业网点管理有序,符合卫生标准,无餐饮油烟扰民现象;无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象		
		6	无违反规定饲养宠物、家禽、家畜		
2	二次供水管理	8	建立健全设施维护、清洗消毒、水质检测、持证上岗、档案管理、应急和安全防范等制度。		
		6	有专(兼)职管理人员,管理员、水箱清洗人员持有健康合格证。		
		8	每季度对水箱至少清洗、消毒一次,并做好清洗消毒记录		
		6	每月对水质自行快检,每季度委托有资质的单位对水质进行检测。水质检测报告的水质常规指标(必检八项:色度、浊度、臭和味、肉眼可见物、PH值、大肠杆菌、细菌总数、余氯)		
		6	水箱人孔加盖并实行双人双锁管理		
		6	水箱无渗漏,污水口要加盖		
		8	水箱有通气管口、溢流管口、泄水管口,末端设置防蚊虫网罩;溢流管、泄空管不与排水管道连接		
		8	泵房环境整洁,排水顺畅,地面不积水,严禁在泵房、水箱周围堆放杂物		
		6	泵房独立封闭,进出口通道布置挡鼠板;泵房电线整齐,无私拉私接、无乱拉乱接		
总分					

附件 3

石狮市物业服务质量考评指标内容及标准

(市消防救援大队评分)

物业项目名称:

物业服务企业名称:

考评日期:

考评组人员:

序号	考评类别	权重	考评内容及标准	考评分值	备注
1	消防安全管理	5	制定符合物业服务项目的消防安全制度		
		6	对从业人员进行安全生产教育和培训, 并建立教育和培训档案		
		6	明确消防安全责任人, 对项目的消防安全工作全面负责		
		5	制定灭火和应急疏散预案		
		6	每半年至少组织一次有针对性的消防演练		
		6	实行每日防火巡查, 并建立巡查记录		
		6	设有自动消防设施的, 需要建立定期维护保养制度, 委托具备从业条件的第三方服务机构定期对消防设施进行检测和维护保养		
		6	设有消防控制室的, 是否落实持消控室操作证上岗和 24 小时值班制度		
		6	按照规范对建筑消防设施每年至少进行一次全面检查		
		6	在每幢建筑显著位置张贴消防安全主体责任公示牌, 公示其姓名、职务和消防安全管理职责, 作出安全履职承诺		
		6	建立微型消防站, 具备“早发现、早处置”的扑救初起火灾能力		
		6	建筑消防设施无故障、损坏、瘫痪现象, 室内消火栓系统和自动喷水灭火系统保持有水且压力充足		
		6	疏散通道、安全出口或疏散楼梯无被占用、堵塞、封闭现象且设置形式符合标准		
		6	消防车道、消防救援场地无存在违规设置高大树木、架空管线、障碍物、停车泊位或影响火灾扑救的广告设施等现象; 消防通道保持畅通, 无存在被堵塞、占用的情况		
6	消防车道、消防扑救场地有按标准逐一划线、标名、立牌, 实行标识化管理				
6	对占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道的行为予以劝阻并督促改正; 对拒不改正的, 应及时向属地政府或消防、物业主管部门报告				
6	本年度是否发生过火灾				
总分					

附件 4

石狮市物业服务质量考评指标内容及标准

(市市场监督管理局评分)

物业项目名称:

物业服务企业名称:

考评日期:

考评组人员:

序号	考评类别	考评内容及标准	考评分值	备注
6	电梯安全管理	书面任命电梯安全总监和电梯安全员,开展培训并经考核合格	20	特种设备使用单位应当落实《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》(国家市场监督管理总局第 74 号令)的相关规定
		制定《电梯安全风险管控清单》《电梯安全总监职责》《电梯安全员守则》等制度文件	20	
		建立并落实电梯安全日管控、周排查、月调度等工作机制	20	
		建立并落实电梯故障、异常情况记录制度	10	
		按照规定建立电梯安全技术档案(一梯一档)	10	
		按规定配备持证电梯安全管理人员	10	管理 20 台以上电梯(含 20 台)的,需配备持证电梯安全管理员
		管理的电梯本年度定期检验不合格的,此项不得分	10	
合计得分			100	评分结束后,将根据《石狮市物业服务质量考评方案》中的市市场监管局考评分值,按百分比折算总分。

附件 5

石狮市物业服务质量考评指标内容及标准

(各镇、街道评分)

物业企业名称:

项目名称:

检查日期:

考评组人员:

序号	标准内容	规定分值	评分细则	考评分值	备注
一	卫生治理	34			
	(1) 小区道路硬化平整, 无明显坑洼积水	5	有 1 处不符合扣 1 分, 扣完为止		
	(2) 绿化养护良好, 无枯死残缺、毁绿种植现象	5	有 1 处不符合扣 1 分, 扣完为止		
	(3) 排水排污设施完善, 无露天排水沟渠	2	不符合扣 2 分		
	(4) 小区出入口周边环境整洁有序, 无牛皮癣	2	不符合扣 2 分		
	(5) 小区内垃圾定点投放、及时清运, 分类垃圾箱(桶)整洁、完好, 无暴露垃圾、乱扔杂物、随地吐痰, 卫生状况良好	5	有 1 处不符合现象扣 1 分, 扣完为止		
	(6) 小区内及楼道无乱搭建、乱堆放、乱拉接、乱晾晒、乱涂写、乱张贴及违规饲养家禽家畜(宠物)现象	13	有 1 处不符合现象扣 1 分, 扣完为止		
	(7) 饮食业油烟气等污染得到有效整治, 流动噪声源得到有效控制, 无突出环境矛盾	2	有突出环境矛盾的扣 2 分		
二	秩序优良	25			
	(1) 小区车辆管理、停放规范有序, 无占用、堵塞疏散通道、消防通道、安全出口现象	6	车辆停放无序扣 3 分, 通道堵塞扣 3		
	(2) 无乱设摊点、占道经营及流动摊贩	6	有 1 处不符合现象扣 1 分, 扣完为止		

	(3) 有门卫值班或安全巡逻等防范制度, 技防、物防、人防、消防措施到位, 符合安全要求	7	无防范制度扣 4 分, 措施落实不到位扣 3 分		
	(4) 公共场所和要害部位安装电子监控头, 并有明显标志	6	未安装监控扣 6 分, 监控损坏扣 3, 无明显标志扣 3 分		
三	管理规范	25			
	(1) 物业管理制度健全, 公开收费项目、收费标准、办事制度、24 小时值班电话	6	不符合每项扣 2 分, 扣完为止		
	(2) 工作人员统一着装, 持证上岗, 挂牌服务, 文明礼貌	4	不符合每项扣 1 分, 扣完为止		
	(3) 考评组随机抽取 20 户业主调查物业服务满意度	5	满分为 5 分, 最终得分取平均值		
	(4) 居民报修、投诉及时处理并认真做好记录	4	居民报修、投诉未及时处理, 有 1 例扣 1 分, 记录不全扣 1 分		
	(5) 业主档案资料齐全, 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, 公共收益有公示资料	4	每发现一项不齐全、不完善扣 1 分		
	(6) 电动车集中停放, 统一设置充电设施	2	不符合扣 2 分		
四	风尚良好	16			
	(1) 制定并公布居民公约, 居民履约率高	2	不符合扣 4 分		
	(2) 利用宣传栏、电子屏、宣传牌等载体刊播公益广告, 广泛开展社会主义核心价值观教育和公民基本道德规范、文明礼仪、生态环保、安全防范、扫黑除恶、高空抛物等宣传, 内容及时更新	6	公益广告宣传氛围不浓扣 2 分, 宣传栏(牌)破旧、损坏或未及时更新扣 2 分		
	(3) 常态化组织开展多种形式的邻里互助、扶贫济困等志愿服务活动和居民联谊等文体活动, 居民参与度高	4	每季度开展有一定规模、影响的志愿服务活动、文体活动分别不少于 1 次, 少 1 次扣 5 分		
	(4) 有效开展文明小区、文明社区和文明城市创建宣传, 居民对创建工作的知晓率高。随机抽查 5 个业主, 知晓率超 80%	4	居民对创建工作的知晓率、支持率低于 80%扣 4 分		
总分					

附件 6

石狮市物业服务质量评价项目分数汇总

报送单位:

序号	所属镇 (街道)	物业服务企业名称	小区名称	物业服务费 (元/m ² 月)	考评 得分	备注

石狮市住房和城乡建设局

2024年9月20日印发
