

石狮市住房和城乡建设局文件

狮住建〔2020〕48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评价方案》的通知

各物业服务企业：

现将《石狮市物业服务质量评价方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

石狮市住房和城乡建设局

2020年6月5日

石狮市物业服务质量评价方案

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》、《福建省城市住宅小区物业服务规范》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、常态化的评价，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、评价对象

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）评价组组长

由石狮市住房和城乡建设局物业服务站负责具体组织实施，市直相关部门、属地镇（办）、村（社区）工作人员配合，省、市物业管理专家、物业优秀项目经理等组成评价组。

（二）评价方式

1. 各物业服务企业对照评价明细表（附件 1、附件 2），针对各个项目开展自评自纠。
2. 由各辖区镇（办）、村（社区）组织评价小组对照附件 2

对各辖区的项目进行评价记分，报送至市物业服务站。

3. 市物业服务站组织评价小组按照附件 1 评分标准及评价细则进行评价评分。

4. 评价组采取不定评价时间、不事先通知、随机抽查、一年至少两次以上的方式进行物业服务质量评价。

（三）评价标准

具体内容详见附件：《石狮市物业服务质量评价标准及评分细则》、《石狮市物业管理文明住宅小区评价标准》。

（四）评价分值及排名

评价分值实行 100 分制，住建局评价分值占 60%，镇（办）、村（社区）评价分值占 40%，合计总分值在 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。物业项目按物业服务收费等级（三级、四级、五级）来分组评价及排名：三级物业服务等级是收费标准范围 1.05 ~ 1.30 元/月·平方米，四级物业服务等级是收费标准范围 1.31 ~ 1.55 元/月·平方米，五级物业服务等级是收费标准范围 1.56 ~ 1.90 元/月·平方米及以上，进行分组排名。

四、奖惩与通报

（一）每次物业服务质量评价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）对于物业服务质量评价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批评。

（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；分数低于70分的，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，不得参加下一年度本市前期物业管理招投标和承接新的物业管理项目，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）评价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

本方案自印发之日起开始实施。

附件：1. 石狮市物业服务质量评价标准及评分细则
2. 石狮市物业管理文明住宅小区评价标准

附件 1

石狮市物业服务质量标准及评分细则

物业企业名称:

项目名称:

物业服务费: 元/平方米·月

年 月 日

序号	标准内容	规定分值	评分细则	自评分值	考评分值
一	基础管理	25			
	1、由一家物业服务企业实施统一专业化管理	1	符合 1.0, 不符合 0		
	2、建设单位或业委会与选聘的物业服务企业签订(前期)物业管理合同, 双方责权利明确	2	符合 2.0, 基本符合 1.0, 不符合 0		
	3、管理规约、房屋使用手册及装饰装修管理规定等各项公众制度完善	2	完善 2.0, 基本完善 1.0, 不完善 0		
	4、小区物业管理建立健全各项管理制度(物业管理服务工作程序、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度、突发事件应急管理制度、人员培训制度、安全生产管理制度、消防安全检查制度等)、各岗位工作标准, 并制定具体的落实措施和考核办法	3	每发现一处不完整规范扣 0.3, 未制定具体的落实措施扣 1.0, 未制定考核办法扣 0.5		
	5、物业管理企业的专业技术人员持证上岗; 员工统一着装, 佩戴明显标志, 工作规范, 作风严谨	2	专业技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.2, 着装不统一扣 0.5		
	6、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段, 提高管理效率	2	符合 2.0, 基本符合 1.0. 不符合 0		

	7、物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定：定期公布公共部位经营收益情况、公共水电费分摊情况，及时公布专项维修资金申请使用情况，有公示图片，记录	3	每发现一处不符合扣 1.0		
	8、建立住户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便	2	每发现一处不符合扣 0.2		
	9、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	2	值班制度不符合扣 0.5，未设服务电话扣 0.5，发现一处处理不及时扣 0.2		
	10、定期向住户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95%以上	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		
	11、建立并落实便民维修服务承诺制，维修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录	2	未建立扣 1.0，建立但未落实扣 0.5；及时率符合 0.5，每降低 1 个百分点扣 0.1；返修率符合 0.3，不符合 0；回访记录完整 0.2，记录不完整或无回访记录 0		
二	房屋管理与维修养护	10			
	1、违反规划私搭乱建，擅自改变房屋用途现象，物业企业有违章巡查记录，有发放整改通知书，有按规定时间上报相关部门。	4	符合 4.0，缺少一项扣 1.0		
	2、房屋外观完好、整洁，外墙面砖、玻璃幕墙、涂料等装饰材料无脱落、无污迹，有维修记录	2	符合 2.0，每发现一处不完好、不整洁、污损扣 0.2，脱落扣 1.0		
	3、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损	2	按规定设置，但不整齐或有破损每处扣 0.1，有安全隐患每处扣 0.5		
	4、做好房屋装饰装修管理的宣传活动，房屋装饰装修管理符合规定，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	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.5		
三	共用设施设备管理	20			

	1、共用配套设施完好，无随意改变用途	1	符合 1.0，每发现一处不符合扣 0.5		
	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	3	符合 3.0，每发现一处不符合扣 0.5		
	3、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	符合 2.0，发现一处不符合扣 0.2		
	4、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	符合 2.0，发现一处堵塞或外溢扣 0.5		
	5、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	通畅平整 1.0，发现一处不畅通、不平整、积水扣 0.2；发现井盖缺损或丢失扣 0.6，路面井盖不影响通行 0.4，发现一处不符合扣 0.2		
	6、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准，有水质检测报告，制定停水及事故应急处理方案	4	符合得 4.0，发现一处不符合扣 0.5		
	7、终端配电间有安全防范措施，配电间内线路规整、卫生整洁、设备齐全；有备用电源和用电系统的养护管理规定，维护管理记录完整	2	符合 2.0，发现一处不符合扣 0.5		
	8、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故，轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定出现故障后的应急处理方案，电梯有一梯一档管理资料	4	符合 4.0，发现一处不符合扣 0.5		
四	安保、消防、车辆管理	15			
	1、小区基本实行封闭式管理	1	符合 1.0，不符合 0		
	2、有专业安防队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；安防人员熟悉小区的环境，文明值勤训练有素言语规范，认真负责	2	无专业安防队伍扣 1.0，其它每发现一处不符合扣 0.5		
	3、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施、	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.5，不符合 0		

	4、消防设施设备完好无损，消火栓配备齐全，可随时起用；消防管道压力正常，屋面消火栓试水有水，喷淋末端试水正常；消防通道畅通，有明显警示标志和划线标识；制订消防应急方案	4	符合 4.0，每发现一处规定不符合扣 0.5		
	5、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记	3	制度完善 1.0，基本完善 0.5，不完善 0；因管理责任造成车辆丢失扣 0.5(管理单位公开承诺赔偿的不扣)；每发现一台车辆乱停放扣 0.2，出入无记录扣 0.2		
	6、非机动车车辆包含电动车充电管理制度完善，按规定位置停放，管理有序、设置电动车统一充电设备与区域	3	符合 3.0，制度不全或不落实的扣 1.0，乱停放每部车扣 0.2		
五	环境卫生管理	16			
	1、设有分类垃圾箱	2	符合 2.0，不符合 0		
	2、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	3	符合 3.0，每发现一处不符合扣 0.5		
	3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀	2	每发现一处垃圾扣 0.2，未达到垃圾日产日清的扣 1.0，未定期进行卫生消毒灭杀扣 1.0		
	4、房屋共用部位共用设施设备无蚁害	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
	5、小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
	6、楼梯扶栏、天台公共玻璃窗等保持洁净	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.5		
	7、商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
	8、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜	1	符合 1.0，不符合 0		
六	绿化管理	8			
	1、小区内绿地景观、水池有设置安全标识，布局合理	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		
	2、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		

	3、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	2	长势不好扣 1.0，其它每发现一处不符合扣 0.2		
	4、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
七	精神文明建设	6			
	1、配合政府开展“防疫防控”工作，做好扫黑除恶，“移风易俗”、“健康你我他”等创城宣传；并做好“高空抛物”等各项安全提示宣传活动，有活动方案、记录、图片；	3	符合 3.0，每发现一处不符合扣 1.0，不符合 0		
	2、创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设，有活动方案、记录、图片；设有宣传文明城市创建活动和志愿服务的“遵德守礼”提示牌、公益性广告、宣传栏，用字规范、内容健康	3	符合 3.0，基本符合 1.0，不符合 0		
八	加分项目	8			
	1、小区建立物业纠纷调解室	2	符合 2.0，不符合 0		
	2、物业企业成立志愿者服务队	2	符合 2.0，不符合 0		
	3、创建“红色物业”，物业企业建立党支部	2	符合 2.0，不符合 0		
	4、协助并成立“红色业主委员会”	2	符合 2.0，不符合 0		
九	总分值				

评价组人员（签字）：

附件 2

石狮市物业管理文明住宅小区评价标准

物业企业名称:

项目名称:

物业服务费: 元/平方米·月

年 月 日

序号	标准内容	规定分值	评分细则	自评分值	考评分值
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探头，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	6	不符合每项扣 1 分，扣完为止		
	(3) 居民报修、投诉及时处理并认真做好记录	6	居民报修、投诉未及时处理，有 1 例扣 1 分，记录不全扣 1 分		
	(4) 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		
	(5) 电动车集中停放，统一设置充电设施	3	不符合扣 3 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		
五	总分值				

考评单位：

村（社区）盖章

镇政府（办事处）盖章

石狮市住房和城乡建设局

2020 年 6 月 5 日印发
