

源政办字〔2022〕26号

沂源县人民政府办公室
关于印发沂源县物业领域集中整治专项行动及
小区物业管理大提升行动实施方案的通知

各镇人民政府，各街道办事处，经济开发区管委会，县政府各有关部门，各有关企事业单位：

《沂源县物业领域集中整治专项行动及小区物业管理大提升行动实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请结合实际认真抓好组织实施。

沂源县人民政府办公室

2022年5月25日

（此件公开发布）

沂源县物业领域集中整治专项行动及小区 物业管理大提升行动实施方案

为整治物业领域突出问题，进一步提升小区物业服务管理水平，推动小区管理与社区治理一体推进、融合发展，根据《淄博市物业管理条例》《“淄博红色物业”建设三年行动计划》《全市小区物业管理大提升考评办法和考评细则》《淄博市住建系统物业领域集中整治专项行动实施方案》等规定，结合我县实际，制定本实施方案。

一、工作目标

贯彻以人民为中心的发展思想，坚持“立足小物业、服务大民生”工作理念，聚焦群众关注的热点、焦点、堵点问题，以贯彻《淄博市物业管理条例》以及国家、省、市有关法律法规和政策为依据，以推动小区物业管理大提升为目标，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，通过开展集中整治专项行动，切实解决物业领域突出问题，提高物业服务管理专业化、标准化、精细化、市场化水平，让群众获得感更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

二、整治内容

根据 12345 政务服务便民热线受理和群众日常反映集中的问题，重点从 12 个方面进行集中整治：

(一) 保洁、保绿服务不到位。物业服务区域内环境不整洁，卫生状况差，有卫生死角；乱堆乱放，乱贴乱画，公共场所小广告、烟蒂、杂物、宠物粪便等清理不及时；生活垃圾清运不及时，垃圾桶等设施、场地破损、不干净，生活垃圾分类不到位；绿化带内垃圾多，毁绿种菜，侵占绿地，有裸露土地；绿化养护不到位，枯死植物补种更新不及时等。

(二) 公共秩序维护不到位。门卫、值班、巡逻、守护制度不完善；秩序维护人员责任心差，岗位职责落实不到位，门岗等形同虚设；机动车、非机动车停车区域标识缺乏，车辆乱停乱放；日常巡查不到位，治安隐患排查整改不到位等。

(三) 房屋及共用设施设备维护不到位。房屋屋面、墙面渗漏，道路破损、坑洼积水，路灯设施损坏，排水、排污管道损坏、不畅通，公共太阳能热水系统运行不正常，电梯、消防设施运行不正常、不按规定进行维保和检测，不按规定对房屋及共用设施设备进行巡检，不按规定对房屋装饰装修行为进行管理。

(四) 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、投诉渠道、公共部位收益收支情况等信息在物业服务区域显著位置公示。

(五) 投诉处理不到位。对业主、物业使用人合理投诉不予受理或处理不及时，导致业主、物业使用人频繁投诉。

(六) 服务意识不到位。从业人员服务态度差，服务不热情、不耐心、不细致，门难进、脸难看、事难办，遇事推诿、不担责；擅自对业主、物业使用人停水、停电、停用门禁卡，或变相停水、

停电、停用门禁卡；未建立与业主、物业使用人定期沟通交流渠道，漠视业主、物业使用人诉求，不认真及时处理业主的意见建议等。

（七）“红色物业”建设滞后。“四位一体”物业管理工作机制不落实，社区党组织核心作用及其负责人“头雁”作用发挥不够；物业服务项目负责人不按规定到社区报到和报告工作，不按规定落实联席会、恳谈会、调解会“三会”制度，对街道、社区的指导、协调、督促、监督工作不配合、不落实；“红色物业”建设任务目标完成情况差等。

（八）擅自停止物业服务或者拒不退出物业服务。物业服务企业在合同有效期内擅自停止物业服务或者撤离物业服务项目；物业服务合同终止，业主依法选聘新物业服务企业，原物业服务企业拒不退出物业服务项目，拒不办理移交手续等。

（九）物业小区安全管理不到位。物业服务企业安全生产意识淡薄，安全管理制度不健全、不完善，安全生产主体责任不落实，不按规定进行安全巡查，安全隐患不设警示标识，对安全隐患排查整治不到位等。

（十）宣传工作不到位。物业服务区域缺乏物业管理政策法规、物业管理知识、管理规约、红色物业、社会主义核心价值观、遵德守礼等宣传，对党委政府、部门部署的创城、法治、安全、环保、垃圾分类等重大宣传活动不落实，宣传橱窗、宣传栏等内容更新不及时，宣传设施破损等。

（十一）是否存在虚报套取上级转移支付专项补助资金的问题。

（十二）其他物业服务和管理不到位问题。

三、工作步骤

（一）宣传发动和对照自查（5月底前完成）。

1.根据全市统一安排，印发实施方案，成立工作专班，召开专门会议安排部署。开展广泛宣传，动员各方力量积极参与，营造全民参与小区治事、共同支持物业服务管理工作的氛围。

2.街道按照属地管理原则，在县工作专班指导下，统一部署开展辖区内物业领域集中整治专项行动，组织辖区内社区干部、网格员、楼栋长、单元长成立专门工作组，进小区查看现场，与物业服务企业、业主座谈交流，广泛开展调研，结合12345市民热线反映的问题和小区内需整治的物业服务管理突出问题，尤其要对各类违法违规行为进行详细排查摸底，建立统一的问题清单和工作台账。

3.物业服务企业要对照整治内容、物业服务标准和物业服务合同约定限期开展自查自纠，对小区内各类违法违规行为及时劝阻、制止，不能自纠的及时报告社区，纳入整治工作台账。住建部门和街道向社会公开专项行动投诉举报电话，及时受理业主、物业使用人和物业服务企业反映的问题，纳入整治工作台账。要坚持边查边改原则，各责任主体对排查、自查中发现能立即整改的问题要即知即改，对问题复杂的，及时报县工作专班办公室会商解决。

（二）集中整治（6月至12月）

1.住房城乡建设部门发挥行业主管职责，协调县物业整治专班集中时间和人员跟进巡回检查，对发现的问题以书面形式下达

给街道，并监督整改到位。整改不力的，以《督查通报》形式通报给县物业整治专班领导和成员单位主要负责人，并记入考核成绩。

2.社区指导物业服务企业在小区显著位置设立公示栏，公开公示住建、公安、消防、城市管理、市场监管、街道社区等各相关部门、单位职责分工，联系人及联系方式，物业服务内容及标准、收费内容及标准、投诉电话等信息，定期公开公共部位收益收支情况，接受业主和物业使用人监督。

3.街道、社区按照《淄博市物业管理条例》规定，认真履行物业管理工作职责，建立完善党建引领“四位一体”红色物业工作机制，建立“镇街吹哨、部门报到”工作机制，及时受理群众投诉举报，安排信访专员依法调解处理物业管理矛盾纠纷。

4.物业服务企业、社区居委会要对照整治内容扎实开展自查自纠，工作阶段性开展情况，物业服务企业要及时向社区报告，社区要及时向街道报告。建立物业服务企业、社区居委会负责人每周定期与业主“面对面”沟通制度，及时受理解决居民诉求问题。

5.按照集中整治专项行动要求，街道、社区、物业服务企业分别建立统计制度和工作台账，建立问题清单、任务清单和责任清单“三张清单”，明确整改措施，每月20日前向县物业整治专班办公室报送工作进展情况。

6.县住房城乡建设局牵头负责每月考评工作，考评内容分为“小区物业管理大提升”“生活垃圾分类”两部分；总分值100分，其中小区物业管理大提升70分，垃圾分类30分。

7.街道、社区按照《淄博市住宅小区物业服务质量考核评价办法》规定，组织开展业主满意度测评和小区物业服务质量考核评价，对辖区物业服务住宅小区进行综合排名，11月20日前，向社会公开发布小区物业服务质量“红黑榜”，对于整治成效不明显、问题依然突出的小区，按规定采取约谈、通报、媒体曝光、信用扣分、建议依法解聘等惩戒措施。

8.加快推进智慧物业建设，街道、社区要充分利用现有的智慧社区系统、办公信息化系统等平台，接入物业服务管理事项，整合形成涵盖社区服务、物业报修、投诉、交费、疫情防控等一体化智慧系统，提升便民服务的效率和质量。

（三）监督检查（贯穿整治全过程）

县物业整治专班办公室要强化专项行动的日常调度、督导和考核。整治期间，县物业整治专班办公室要深入小区明查暗访，对发现的问题及时督促整改。对整治工作走过场、消极应付、整治效果不明显、群众意见大的小区、社区、物业服务企业，及时通报；对在整治中形式主义、官僚主义问题突出的，依规依纪移交处理。12月5日前，各街道要调度本辖区专项行动开展情况，形成“三台账一总结”（自查台账、问题台账、整改台账、工作总结）报县物业整治专班办公室。

四、重点问题处置措施

围绕整治内容，各责任主体，特别是社区居委会、物业服务企业，在自查自纠过程中，要重点对易发问题，有针对性地采取防范和处理措施。

（一）物业服务问题处理措施。根据《淄博市住宅物业服务等级标准》规定，全面推行物业服务企业服务质量监督员制度，组织物业服务企业开展“三查三公开三承诺”。“三查”，即在企业内部开展“服务态度、服务效率、服务质量”自查自纠，梳理业主反映集中的问题，及时整改到位；“三公开”，即在小区宣传栏公开“星级服务标准和收费价格、特约服务内容和收费标准、物业服务费和停车服务费等收支情况”，接受业主监督；“三承诺”，即物业服务企业承诺“对应收费标准提供质价相符的星级服务、不捆绑收费、对 12345 热线投诉及时响应和化解。

（二）停车管理问题处理措施。一是结合老旧小区改造，对具备条件的小区增建、增划停车位，缓解停车难题。二是督促物业服务企业加强小区车辆管理，规范有序停放车辆。三是在有条件的小区推行车号识别智能管理系统，加强停车系统维护，实现智能化管理。

（三）环境卫生问题处理措施。一是开展环境卫生整治。集中人力、物力对小区环境卫生开展大扫除大消杀，及时清理乱搭乱建、乱堆乱放、乱贴乱画及小广告、楼道杂物等问题，消除卫生死角。二是开展绿化美化整治。推动小区“绿化、亮化、硬化、净化、美化”同步提升，及时清理公共绿化带内垃圾、杂物，做好园林绿化修剪、补植、浇灌及病虫害防治等工作。三是做好小区道路清扫维护。及时清扫、维护小区公共道路，保持路面干净、平整、无破损。四是推进生活垃圾分类，按要求落实垃圾分类措施（见附件 3）。

（四）安全管理问题处理措施。一是开展房屋安全排查整改。重点检查房屋漏水，楼顶、墙皮或外部构件脱落等问题，发现问题及时维修；督促物业服务企业对发现的违反安全规定行为及时劝阻，并及时报告职能部门。二是开展小区内井盖安全排查。配合市政部门、专营设施单位做好管理区域内井盖巡查和维护工作。发现井盖丢失、破损或移位，及时设置警示标识和防护设施，第一时间向社区、井盖管理部门报告，配合做好修复工作。三是开展公共设施安全排查，对小区电梯、消防、健身、管网设施等进行动态检查，确保使用安全。四是配合做好消防安全管理。配合公安、消防部门开展电动自行车综合治理，对充电线路私拉乱接、电动自行车上楼充电等行为及时劝阻，拒不整改的及时向职能部门、社区报告；物业服务企业加强对小区消防安全通道管理，定期开展防火安全演练。五是持续做好小区疫情防疫工作。落实管理区域疫情防控措施，重点做好公共区域卫生消杀和外来人员、车辆登记管理工作，配合社区做好人员管控、报告、宣传等工作。

（五）公共收益问题处理措施。一是加强信息公开。定期更新重点公开内容（星级服务标准、收费价格、项目负责人联系方式、报修电话等）。本方案下发后，物业服务企业要对本小区所有公共收益进行清底，列出清单，由社区（业主委员会）与物业服务企业联合盖章确认后，于6月30日前在小区显著位置公示。自7月1日起，每月5日前，公示上月公共收益项目及收入和支出情况，公示时间不少于5天。二是规范使用管理。公共收益应当单独列账，其用途、使用办法由业主共同决定。三是加强沟通

协调。通过业主恳谈会、社区纠纷调解委员会、街道联席会议，定期征求业主意见，掌握公共收益有关情况。

（六）物业交接问题处理措施。对存在物业交接问题的小区进行重点督办，物业服务企业应严格履行退出程序，协助解决项目遗留问题，做好新老物业管理衔接，保持项目管理的连续性。在退出过程中，出现的业主拒交物业费、物业服务企业带走财物、人身伤害、财物损坏等问题，引导通过司法途径解决。对物业服务企业不按规定程序退出交接的，依法依规处罚，情节严重的，直接列入“黑名单”。

五、工作要求

（一）加强组织领导。成立县物业领域集中整治专项行动工作专班，专班办公室设在县住房城乡建设局，具体负责专项行动的协调、调度、指导、督查、考核等工作。街道、社区要成立相应工作机构，强化组织领导，确保专项行动快速启动，扎实推进，取得实效。

（二）落实属地责任。按照“主管部门指导监督，街道负责，社区居委会落实，相关职能部门配合”和“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，推动物业管理和社区治理共建共治。

（三）做好宣传引导。加强专项行动舆论氛围的营造，提升居民的物业管理意识。街道要及时发现和总结正反典型，公开宣传和曝光，引导全社会支持、配合开展专项行动。整治工作取得

一定成效后，分批次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。围绕整治中发现的体制机制等方面存在的薄弱环节、不足、短板和漏洞，及时完善顶层设计，优化政策供给，探索建立长效机制，促进物业管理规范化，从源头化解物业领域矛盾问题，推动物业服务管理大提升。

- 附件：1. 沂源县物业领域集中整治专项行动工作专班成员名单
2. 物业领域集中整治及物业管理工作职责分工
3. 《小区物业管理大提升考核细则》 《物管小区生活垃圾分类考评细则》

附件 1

沂源县物业领域集中整治专项行动工作专班 成员名单

- 组 长：**郑 峰 县委常委、副县长
- 副组长：**张成华 县住房城乡建设局局长
- 成 员：**张庆胜 县委组织部副部长、非公有制经济组织和社会组织工委书记
- 侯田和 县公安局党委委员、一级警长
- 何廷军 县司法局副局长
- 王建玲 县自然资源局副局长
- 朱秀兰 县市场监管局副局长
- 张发军 县综合行政执法局副局长
- 郑孔海 县公用事业服务中心副科级干部
- 王玉金 县知识产权事业发展中心主任
- 宋作俊 县消防救援大队党委委员
- 郑爱斌 南麻街道党工委副书记
- 于 华 历山街道党工委委员、组织委员
- 赵松柏 南麻街道村建办主任
- 张光娟 历山街道城市和社区发展服务中心副主任
- 李传智 县住房城乡建设局物业科科长

专班办公室设在县住房城乡建设局，郑孔海同志兼任办公室主任。

附件 2

物业领域集中整治及物业管理工作职责分工

县住房城乡建设局：牵头抓好物业领域集中整治工作的组织协调、指导检查、督查通报、考评奖惩等工作。

在物业管理活动中履行下列职责：负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，加强对物业服务企业的监督管理，开展物业服务企业信用评价工作；负责研究全县物业管理工作的发展方向、目标模式，制定行业发展计划；负责会同镇办等相关单位确定物业管理区域；负责对住宅专项维修资金的收缴、管理、使用、退还审批；负责房地产开发项目的物业服务用房前期备案；负责全县物业服务合同备案；负责督促建设单位做好房屋保修期内的维修工作，以城市更新为契机，将每年度老旧小区改造与物业管理品质提升相结合，把居民期盼、群众智慧、专家意见、基层经验充分吸收老旧小区综合改造计划中；负责监督检查物业服务区域内人防工程的维护管理工作，处罚擅自改变人防工程主体结构和平时使用功能，拆除、损坏人防工程设施设备等违反人防法律、法规的行为。

南麻街道办事处、历山街道办事处：对本辖区物业领域集中整治工作负责，安排、督促所属社区居委会、物业服务企业具体开展自查自纠工作。

在物业管理活动中履行下列职责：负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会换届工作，监督业主大会和业主委员会依履行职责，调解处理物业管理纠纷；负责整合优化社区物业管

理办公室，充实基层物业管理工作人员；负责全域推进“红色物业”建设，扩大物业服务企业党的组织和工作覆盖，继续打造“红色物业”示范项目和示范企业；负责指导、监督本辖区业主大会筹备组人员的遴选；负责召集物业管理联席会议。负责住宅专项维修资金程序审核及使用情况的全过程监督。

县委组织部：指导街道、社区、物业服务企业开展“红色物业”建设；把党建引领“红色物业”工作纳入基层党建考核，指导物业主管部门开展“红色物业”工作考核。

县公安局：落实“街道吹哨、部门报到”工作机制，按照街道、社区工作需要，完成物业领域集中整治有关任务。

在物业管理活动中履行下列职责：指导物业服务企业制定内部治安保卫制度，落实治安防范措施；对监控安防、保安服务等实施监督检查，依法查处物业服务区域内影响公共安全和公共秩序的违法行为。

县司法局：落实“街道吹哨、部门报到”工作机制，按照街道、社区工作需要，完成物业领域集中整治有关任务。

在物业管理活动中履行下列职责：指导物业管理矛盾纠纷的行政调解和人民调解工作。

县自然资源局：落实“街道吹哨、部门报到”工作机制，按照街道、社区工作需要，完成物业领域集中整治有关任务。

在物业管理活动中履行下列职责：对新建物业服务区域内物业服务用房、居民委员会用房、政务服务用房、养老服务用房、停车位、电动（汽）车充电设施、体育设施、快递服务设施以及

其他配套建筑与设施设备的规划配置。

县市场监管局：落实“街道吹哨、部门报到”工作机制，按照街道、社区工作需要，完成物业领域集中整治有关任务。

在物业管理活动中履行下列职责：指导物业服务标准化工作，对电梯、机械式立体停车等特种设备实施监督检查，依法查处物业服务区域内一般无照经营、物业服务人乱收费以及其他价格违法行为。

县综合行政执法局：落实“街道吹哨、部门报到”工作机制，会同街道、社区建立物业服务区域内违法违规行为协同执法快速反应机制，简化执法取证程序，提高执法处置效能，遏制住宅小区违法违规行为频发、多发态势。

在物业管理活动中履行下列职责：在其职责范围内依法查处物业服务区域内违法搭建建筑物、构筑物等违反规划的行为，依法查处违法设置户外广告、占用和损坏绿地、擅自伐移树木，不按规定实施垃圾分类管理、餐饮服务业油烟污染以及建筑施工噪声污染和商业经营、餐饮娱乐等社会生活噪声污染等行为。

县消防救援大队：落实“街道吹哨、部门报到”工作机制，会同街道、社区建立健全消防安全综合执法体系，加强对物业服务区域日常巡查，重点查处违法占用消防通道、电动自行车违规充电及违规停放、电梯运载电动自行车等消防安全违法违规行为。

在物业管理活动中履行下列职责：监督、检查、处罚擅自通过设置地锁、石墩、栅栏等障碍物和乱堆乱放杂物等方式，占用、堵塞、封闭消防通道、疏散通道等共用部位，损坏、挪用或者擅

自停用公共消防设施和器材等违反消防管理规定的行为。

社区居民委员会：具体负责本辖区物业领域整治工作，按要求开展自查自纠，按要求完成街道、县物业整治专班办公室下达的整改任务。

在物业管理活动中履行下列职责：履行物业服务管理网格职责，负责指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作，履行对辖区内物业服务人绩效考核职责。组织做好旧住宅区改造后的物业管理工作；参加物业承接查验工作；履行网格化管理职责，及时排查、化解物业管理纠纷；劝阻、制止物业服务区域内违法违规行为，并及时向街道办事处、执法部门报告；开展物业服务满意度测评，协助做好物业服务从业人员的服务质量评价工作；参与组织创建文明社区、文明单元（楼幢）、文明家庭、绿色社区等活动。

物业服务企业（物业服务人）：具体负责本辖区物业领域整治工作，按要求开展自查自纠，按要求完成街道、县物业整治专班办公室下达的整改任务。

在物业管理活动中履行下列职责：负责按照合同约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁和经营管理物业管理区域内的业主共有部分，维护物业管理区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业管理区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理；按照物业服务合同的约定提供物

业服务并遵守相关规定；配合街道办事处、行政执法机关和居民委员会做好物业管理相关工作。

附件 3

小区物业管理大提升考评细则

街道社区：

小区：

时间：2022 年 月 日

序号	考评项目	考评内容	考评标准	分值
1	环境卫生 (8分)	(1) 环境整洁，卫生状况良好，小区道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物，无随地吐痰，无随意堆放垃圾和明显卫生死角。	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。	2
		(2) 无乱张贴、乱涂写、乱悬挂，无在公共区域随意晾晒，无乱搭乱建，无电线乱牵乱挂，无乱堆乱放。	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。	2
		(3) 楼门内干净整洁，楼道无擅自占用和堆放杂物现象，楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗、墙面干净无破损，照明灯完好、无缺失。	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。	1
		(4) 窨井盖无缺失，标识牌、提示牌、公示栏等无破损。	窨井盖缺失每发现 1 处扣 0.5 分，其他每发现 1 处不符合扣 0.2 分。	1
		(5) 无违反规定饲养宠物、家禽、家畜，小区内无宠物粪便。	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。	1
		(6) 生活垃圾收集点周边卫生干净，垃圾桶无破损、缺盖，桶体干净。分类标识正确、完好。	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。	1
2	公共秩序 维护 (7分)	(1) 建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。封闭小区有门卫值守，开放小区有人员定期巡逻。	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。	2
		(2) 消防通道畅通，无乱停车和其他占用消防通道的现象。	每发现 1 处不符合扣 0.5 分。	2
		(3) 非机动车按标识位置停放，管理有序，电动自行车落实“三集中”管理措施，在易违规停放区域合理张贴《电动车消防安全五条禁令》等警示宣传标识。	每发现 1 处不符合扣 0.2 分。	2
		(4) 秩序维护活动接受社区警务的监督指导，落实秩序维护制度和治安防范措施。在社区警务的指导下，经常性排查物业服务区域治安隐患，及时整改。	小区未建立物业与警务日常联系的不得分，制度不完善的扣 0.5 分，整改不到位的扣 0.3 分。	1

序号	考评项目	考评内容	考评标准	分值
3	绿化服务 (7分)	(1) 无毁绿种菜现象，绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象，绿地无裸露。	每发现1处不符合扣0.2分。	3
		(2) 花草树木长势良好，及时修剪、养护，无杂草，无病虫害，无折损现象。	每发现1处不符合扣0.2分。	2
		(3) 绿地无纸屑、烟头、塑料袋、石块等垃圾杂物。	每发现1处不符合扣0.2分。	2
4	房屋及共用设施设 备管理 (10分)	(1) 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。	每发现1处不符合扣0.2分。	1
		(2) 路面硬化、平整，无明显坑洼积水。	每发现1处不符合扣0.2分。	1
		(3) 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象，无露天排水沟渠。	每发现1处不符合扣0.5分。	1
		(4) 路灯设施无破损，功能完好。	每发现1处不符合扣0.2分。	1
		(5) 共用配套设施完好，无随意改变用途。	每发现1处不符合扣0.5分。	1
		(6) 对安全隐患部位设置安全防范警示标志。	每发现1处不符合扣0.5分。	1
		(7) 电梯、消防设施运行正常，按规定检测、维保，按规定巡查、检查，及时整改安全隐患，无安全事故。	检查期内发生安全事故的不得分；未按规定检测、维保的扣1分；未按规定巡查、检查的扣0.5分；安全隐患不及时整改，每发现1处扣0.2分。	4

序号	考评项目	考评内容	考评标准	分值
5	管理制度 (8分)	(1) 建立项目负责人带班巡查制度, 对项目管理情况进行全面巡查, 巡查频次每周不少于2次。	未建立巡查制度的不得分, 巡查次数不足的扣0.5分。	1
		(2) 工作人员着装统一, 持证上岗, 挂牌服务, 文明礼貌。	需持证上岗的每发现1人无上岗证的扣0.5分; 着装及标志每发现1人不符合扣0.2分。	1
		(3) 建立值班制度, 工作人员全天候值班, 向业主公布24小时服务电话, 报修及时处理, 水电小修不过夜。	未安排工作人员全天候值班以及未向业主公布24小时值班电话的不得分; 报修处理不及时, 每发现1处扣0.5分。	2
		(4) 有高效的投诉、回访处理机制。	查阅投诉处理记录。无记录及有记录不处理的不得分; 处理不及时、不回访的每发现1处扣0.5分。	1
		(5) 实行社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业“四方联动”工作机制, 每季度召开1次联席会, 每月召开1次恳谈会, 随时召开调解会。	查看相关工作记录。不符合的不得分, 基本符合的扣1分, 符合的不扣分。	2
		(6) 物业服务项目负责人到岗之日起5日内到社区报到, 每月向社区党组织报告工作。	每1项不符合扣0.5分。	1
6	精神文明 建设 (3分)	(1) 社区由党组织和社区居民委员会成立社区学雷锋志愿服务队, 有物业公司的依托物业公司成立, 积极开展志愿服务活动。	未成立学雷锋志愿服务队不得分, 已成立学雷锋志愿服务队1个季度未开展活动的扣0.5分。	1
		(2) 在社区显著位置设置“红色物业”“社会主义核心价值观”“遵德守礼”提示牌等, 积极倡导和宣传社会文明行为。	符合1分, 基本符合0.5分, 不符合0分。	1
		(3) 社区文化橱窗、宣传栏等内容及时更新, 倡导和宣传社会文明行为。	符合1分, 基本符合0.5分, 不符合0分。	1

序号	考评项目	考评内容	考评标准	分值
7	档案管理 及宣传 (8分)	(1) 建立和完善档案管理制度,做到档案、记录等内容完整、准确,系统、及时地对文件资料和记录进行归档保存。社区“四方联动”工作机制(含联席会、恳谈会、协调会)、业主满意度调查、安全管理、疫情防控等要单独建档。	未建立档案管理制度的不得分;档案制度不完善的扣1分;单独建档的,每缺少一项扣0.2分。	3
		(2) 设立物业服务“三公开”及物业管理政策宣传栏,宣传内容更新频次每年不少于2次。10万平方米以内住宅小区宣传栏面积不少于3平方米,10—20万平方米小区不少于6平方米,20万平方米以上小区不少于10平方米;	物业服务“三公开”未设置或设置不规范的分别扣1分和0.5分;未设置宣传栏的扣1分;更新不及时扣0.5分;面积不足的扣0.5分。	3
		(3) 建立与业主沟通交流机制,小区物业项目负责人每周1天定期与业主“面对面”沟通,另外通过企业管理平台(APP)、微信公众号、门户网站、微信群等信息化手段或发放调查问卷等方式,加强与业主沟通交流。	未建立“面对面”沟通交流机制的不得分。沟通方式单一的扣0.5分。	2
8	信访投诉 (10分)	12345 投诉数量年内下降 30%以上。	根据各区县物业投诉每月同比和环比比率的平均值进行排名,第1名10分,每降低1个位次扣0.5分。	10
9	2022年重点工作完成情况 (9分)	(1) 电动自行车充电桩建设。(2) 电动汽车充电桩建设。(3) 老旧小区物业全覆盖。(4) 业主委员会组建率。(5) 物业企业党组织覆盖率。(6) 业主委员会党组织覆盖率。(7) 专业化物业服务覆盖率。(8) 智慧物业示范点建设。(9) 绿色社区创建率。	工作任务指标每一项未完成扣1分。	9

物管小区生活垃圾分类检查考评细则

街道社区：

小区：

时间：2022年 月 日

序号	考评内容	考评标准	总分
1	城区物管小区要加快分类投放收集点（站）升级改造，因地制宜实施“撤桶建房+定时投放+桶前监督指导”的分类投放模式。按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾进行四分类投放。	未升级改造收集设施、垃圾桶未张贴分类标识且混投的，不得分；未升级改造生活垃圾分类硬件设施、有分类垃圾桶但垃圾混投现象严重的，扣8分；虽对设施进行了升级改造，有分类垃圾桶但垃圾混投现象严重的，扣5分；对设施进行了升级改造，无明显垃圾混投现象的，不扣分。为开展四分类的，每缺少一类，扣5分。	13
2	小区（村居）应采取生活垃圾分类宣传栏、宣传标语等多种方式、媒介宣传生活垃圾分类基础知识，营造良好的宣传氛围。每500户居民应至少设置1处固定宣传设施（不足500户的按500户计算）；宣传栏生活垃圾分类图标的颜色、标识正确，具有指导意义。	1.小区（村居）无生活垃圾分类固定宣传设施的，不得分； 2.宣传氛围不浓厚的，扣1分； 3.生活垃圾分类颜色、标识有错误的，每处扣0.2分。	4
3	1.每个收集点均需设置生活垃圾分类指南、分类公示牌，公示牌要注明投放时间、收运单位、收运频次、责任人姓名、投诉电话、处理去向等内容； 2.分类投放收集设施设置规范、标准。	1.未设置生活垃圾分类指南的扣0.5分；未设置公示牌的扣0.5分；分类指南或公示牌设置不规范的，每处扣0.2分，1.5分扣完为止； 2.分类收集设施分类标识不规范、印刷模糊或字迹缺失的，每处扣0.2分，1.5分扣完为止。	3
4	小区（村居）应设置专业垃圾临时存放点，对装修垃圾、大件垃圾、绿化垃圾等进行密闭暂存，或采取上门收集等方式，确保垃圾不落地。	专业垃圾临时存放点未密闭的扣1分；大件垃圾随意堆放的，每处扣1分，3分扣完为止；未采取有效措施确保垃圾不落地或未设置临时存放点的，扣3分。	3

序号	考评内容	考评标准	总分
5	生活垃圾收集点周边卫生整洁，适当设置绿化或遮挡措施；无垃圾散落、无污水溢流，无蚊蝇滋生、无异味。	每处每项问题扣 0.2 分，上限 2 分。	2
6	生活垃圾收集容器应摆放规范、整齐，桶（箱）体清洁卫生，垃圾桶密闭、桶体无破损、盖盖及时。	每处每项问题扣 0.2 分，上限 2 分。	2
7	应实行计量制度，分类称重，台账完整清晰，如实统计各类垃圾量及各类垃圾对应的收运单位、收运频次、收运时间及处理去向等。	无台账的不得分；台账内容缺失或不规范的，每缺一项扣 0.2 分，上限 1 分。	1
8	开展对物业服务人员的培训。每季度对物业服务人员至少组织一次垃圾分类知识培训，组织小区业主进行垃圾分类常识宣传。	未提供物业人员培训通知、签到表、照片等资料的，扣 1 分；未组织小区业主进行宣传的，扣 1 分。	2

