附件1

物业服务项目重点工作季度考评标准（社区）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **考核内容** | | | | **评分细则** | | | **得分** |
| 卫生保洁  （10分） | 小区整体环境整洁，实行动态保洁，绿化带等区域无卫生死角，无乱张贴、乱涂写、乱刻画等。 | | | | 符合10分。每发现一处卫生问题扣0.2分。 | | |  |
| 门岗及进出管理  (5分) | 门岗整洁干净，门卫服装统一，用语文明礼貌。不得出现抽烟、随地乱扔烟蒂行为。认真做好人员和车辆进出管理工作。 | | | | 符合5分。每发现1处不符扣0.5分。出现私自收取停车费不得分。 | | |  |
| 乱拉线  管理  （5分） | 楼道等区域无电瓶车私拉线充电、乱拉线晾晒等现象。 | | | | 符合5分。每发现1处不符扣2分。 | | |  |
| 乱堆放  管理  （5分） | 楼道等公共区域内无乱堆乱放现象。发现乱堆放的，督促业主及时清理。 | | | | 符合5分。发现乱堆放且无劝阻记录的扣0.3分/起。 | | |  |
| 停车管理  （5分） | 无压占绿化带、占用、堵塞、封闭消防通道、私设停车桩和随意占用公共车位、非划线区域内停放等各类乱停车现象。 | | | | 符合3分。乱停车且无劝阻记录的扣0.3分/起。 | | |  |
| 做好僵尸车信息排摸登记，及时上报社区和街道。 | | | | 符合2分。发现僵尸车且无登记信息的扣0.5分/车次。 | | |  |
| 消防安  全管理  （10分） | 落实“楼长制”并在建筑醒目位置公示；消防车通道、疏散通道保持畅通；电动自行车停放规范有序；定期开展消防演练和培训；消防设施设备运行良好。 | | | | 符合10分。每发现1处不符扣2分。 | | |  |
| 电梯安  全管理  （5分） | 电梯照明、五方通话、楼层按钮完好、警示标志齐全；轿厢保持清洁；制定电梯事故各项应急预案；轿厢张贴有效的《安全使用许可证》；电梯设施设备运行良好。 | | | | 符合5分。每发现1处不符扣2分。 | | |  |
| 排水相关设施管理（5分） | 排水设施养护得当，运行良好。化粪池、窖井等无淤积、堵塞、冒出现象。 | | | | 符合5分。存在淤积、堵塞、冒出或设施未养护到位的不得分。 | | |  |
| 信息公开（10分） | 根据《宁波市住宅小区物业管理条例》五十五条规定，做好营业执照、负责人基本情况、服务事项和标准、收费标准和方式、外包单位等内容的信息更新。 | | | | 符合10分。未公开或更新不及时不得分。 | | |  |
| 生活垃圾分类  （10分） | 可与区综合执法局垃圾分类居住小区考核通报情况挂钩或由各社区按照10分的标准自行决定考核标准和赋分。 | | | | 设置优秀、良好、合格、不合格四个档次。分别赋分10分、8分、6分、0分。未纳入垃圾分类考核新建小区的得基础分6分。如考核结果与市、区垃圾分类办或镇考核检查情况差异较大的，可列入一票否决情形。 | | |  |
| 特殊岗位持证上岗（5分） | 从事门卫安保岗、电力、消防管理等特殊岗位的人员取得相应的职业资格证书且公示在规定区域内，如保安员证、电工证（高压、低压等）、消防设施操作员证、电梯安全管理员证（20台电梯以上需持证）等。 | | | | 符合5分。每发现1名未持证上岗的扣1分。 | | |  |
| 三联单  制度  （10分） | 建立并落实违法违规行为的巡查发现、劝阻和报告制度（三联单制度），有记录台账。 | | | | 记录齐全清晰得10分，缺失不完整得5分，无记录台账不得分。 | | |  |
| 工作实效  （15分） | 物居业协同共治参与和配合度高，小区和谐稳定。 | | | | 好：10分，较好：8分，一般：5分，差：不得分。 | | |  |
| 业委会满意度，由业委会根据服务合同内容对本季度服务履职情况进行评价。无业委会的由社区代替。 | | | | 好：5分，较好：3分，一般：2分，差：不得分。由社区代为上传业委会满意度纸质盖章评价意见。（无业委会由社区代替） | | |  |
| 加分项  （10分） | 本季度购买电梯综合保险+服务、电梯安装物联网检测或消防设施保险+服务。 | | | | 总分5分。电梯参加“物联网”或投保综合保险+服务的，得1分/每部。投保消防设施保险得5分/小区。以投保有效季度计算加分。当季考评投保已到期的不予加分。 | | |  |
| 物业管理获得区级及以上媒体正面报道。 | | | | 总分5分。获得区、市、省级及以上分别加2分、3分、5分。仅在报道当季使用。 | | |  |
| 总得分 | | | | | | | |  |
| 考评项目 | |  | 考评日期 |  | | 项目经理签字 |  | |

附件2

物业服务项目重点工作年度考评标准（镇物业办）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **考核内容** | | | | **评分细则** | | | **得分** |
| 卫生保洁  （10分） | 小区整体环境整洁，实行动态保洁，绿化带等区域无卫生死角，无乱张贴、乱涂写、乱刻画等。 | | | | 符合10分。每发现一处卫生问题扣0.2分。 | | |  |
| 门岗及进出管理(10分) | 门岗整洁干净，门卫服装统一、用语文明礼貌、不得出现抽烟、随地乱扔烟蒂行为。认真做好人员和车辆进出管理工作。 | | | | 符合10分。每发现1处“三乱”扣0.3分。出现私自收取停车费不得分。 | | |  |
| 乱拉线  管理  （5分） | 楼道等区域无电瓶车私拉线充电、乱拉线晾晒等现象。 | | | | 符合5分。每发现1处不符扣2分。 | | |  |
| 乱堆放  管理  （10分） | 楼道等公共区域内无乱堆乱放现象。发现乱堆放的，督促业主及时清理。 | | | | 符合10分。发现乱堆放且无劝阻记录的扣0.3分/起。 | | |  |
| 停车管理  （5分） | 无压占绿化带、占用、堵塞、封闭消防通道、私设停车桩和随意占用公共车位、非划线区域内停放等各类乱停车现象。 | | | | 符合3分。乱停车且无劝阻记录的扣0.3分/起。 | | |  |
| 做好僵尸车信息排摸登记，及时上报社区和镇。 | | | | 符合2分。发现僵尸车且无登记信息的扣0.5分/车次。 | | |  |
| 消防安  全管理  （10分） | 落实“楼长制”并在建筑醒目位置公示；消防车通道、疏散通道保持畅通；电动自行车停放规范有序；定期开展消防演练和培训；消防设施设备运行良好。 | | | | 符合10分。每发现1处不符扣2分。 | | |  |
| 电梯安  全管理  （5分） | 电梯照明、五方通话、楼层按钮完好、警示标志齐全；轿厢保持清洁；制定电梯事故各项应急预案；轿厢张贴有效的《安全使用许可证》；电梯设施设备运行良好。 | | | | 符合5分。每发现1处不符扣2分。 | | |  |
| 排水相关设施管理（5分） | 排水设施养护得当，运行良好。化粪池、窖井等无淤积、堵塞、冒出现象。 | | | | 符合5分。存在淤积、堵塞、冒出或设施未养护到位的不得分。 | | |  |
| 信息公开（10分） | 根据《宁波市住宅小区物业管理条例》五十五条规定，做好营业执照、负责人基本情况、服务事项和标准、收费标准和方式、外包单位等内容的信息更新。 | | | | 符合10分。未公开或更新不及时不得分。 | | |  |
| 工作  配合度  （10分） | 物居业协同共治参与和配合度高，有开展“红色物业”创建。 | | | | 好：5分，较好：3分，一般：2分，差：不得分。 | | |  |
| 物业信访投诉处理及时。无因物业管理问题造成5人以上区级以上部门群体信访。 | | | | 好：5分，较好：3分，一般：2分，有群访事件的不得分。 | | |  |
| 项目经理信用信息 （10分） | 项目经理本年度未被信用扣分、通报或不良  行为记录。 | | | | 符合10分。发生信用扣分、通报或不良行为记录扣2分/起,扣完为止。 | | |  |
| 三联单  制度  （10分） | 建立并落实违法违规行为的巡查发现、劝阻和报告制度（三联单制度），有记录台账。 | | | | 记录齐全清晰得10分，缺失不完整得5分，无记录台账不得分。 | | |  |
| 加分项  （10分） | 年度获得区级以上各类物业创优评先工作。 | | | | 总分5分。项目或项目经理获得区、市、省、国家级物业主管部门创优评先表彰，分别加2分、3分、4分、5分。获得多项表彰的，上限不超过5分。 | | |  |
| 管理情况良好，年度物业综合服务费收缴率在90%以上（新交付小区第一年收缴率不纳入）。 | | | | 总分5分。年度收缴率90%-95%（不含）的得3分，95%及以上的得5分。 | | |  |
| 总得分 | | | | | | | |  |
| 考评项目 | |  | 考评日期 |  | | 项目经理签字 |  | |

附件3

物业服务项目重点工作年度评价标准（各部门）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **分值** | **评价内容** | **评价标准及分值** | **得分** |
| 慈城镇党建综合办公室（宣传） | 20 | 按照文明城市测评要求，积极参与文明城市创建，在全国、省、市测评中情况良好。（10分） | 因创建推进不力被省市通报的，每例扣分5分。 |  |
| 在市、区第三方测评中成绩优良。（5分） | 成绩排名倒数10名或者创建工作严重退步，扣1-2分。 |  |
| 市级以上媒体宣传报道。（5分） | 作为创建亮点报道的，每例加1分；被点名通报的，每例扣1-2分。 |  |
| 慈城派出所 | 20 | 积极开展无案小区、无赌小区创建活动，小区人防、物防、技防建设到位。（10分） | 小区侵财类案件发案数、黄赌警情与前三年发案平均数下降100%得10分。下降10%得1分。 |  |
| 积极开展流动人口、出租房屋、户籍人口人在户不在情况信息采集。（5分） | 小区流动人口、出租房屋、户籍人口人在户不在信息采集率达到100%得5分。每下降一个百分点扣0.1分。 |  |
| 积极开展文明养犬、房屋违规出租、严禁燃放烟花爆竹、反诈等宣传劝导。（5分） | 发现不文明养犬、房屋违规出租、燃放烟花爆竹等问题每起扣0.5分。经物业劝导不听，报告派出所的不予扣分。反诈宣传另行发布细则要求（动态调整），考核未达标的扣0.5分/项。 |  |
| 区市场  监管局慈城分局 | 20 | 建立特种设备安全管理台账，制定特种设备安全管理制度，落实电梯日常维护管理和对维保单位的监督管理。落实物业主体责任，按要求设置电梯安全总监和安全员，并按职责开展电梯日管控、周排查、月调度。（10分） | 建立特种设备安全管理台账的，得2分；制定特种设备安全管理制度的，得2分；落实电梯日常维护管理和对维保单位的监督管理的，得2分。按要求设置电梯安全总监和安全员的，得2分；按职责开展日管控、周排查、月调度的，得2分。 |  |
| 制定特种设备安全应急救援预案，一年内至少组织开展一次电梯安全应急救援演练，并做好相关记录。（5分） | 制定特种设备安全应急救援预案的，得2分；一年内组织开展一次及以上电梯安全应急演练的，得2分；做好应急演练相关台账记录的，得1分。 |  |
| 不发生特种设备一般及以上事故。（5分） | 未发生特种设备一般及以上事故得5分，否则不得分。 |  |
| 慈城镇综合行政执法队 | 20 | 按照季度考评标准做好垃圾分类工作。（6分） | 居住小区被市分类办季度通报中列入得分60分以下的，扣2分/次；居住小区被区分类办通报列入不合格小区的，扣1分/次。 |  |
| 履行市容环境卫生保洁责任。（6分） | 责任区内存在违反规定搭建、张贴、涂写、刻画、吊挂、堆放物品、暴露垃圾、粪便、污水和引发病媒生物孳生的其他污染源等行为，发现一处通报扣0.2分，发现一处处罚扣0.5分。 |  |
| 对违法搭建现象及时制止、报告。（6分） | 对新增违法搭建现象未及时制止、报告的，发现一处通报扣0.5分，发现一处处罚扣1分。 |  |
| 配合执法人员执法，无妨碍、阻挠执法现象。（2分） | 妨碍阻挠执法人员的，不得分。 |  |
| 慈城镇消防站 | 20 | 年度未被消防部门处罚。  （4分） | 有被处罚的每次扣2分，有被处罚且未及时整改的每次扣4分，扣完为止。 |  |
| 年度无居民举报并经消防部门核实举报属实的事件。（4分） | 发生一次扣2分，扣完为止。在举报投诉处置过程中物业企业主动作为，消除违法行为和火灾隐患的扣1分。 |  |
| 建立消防安全责任制度，四个能力档案台帐。（4分） | 四个能力档案缺少一项扣  1分，扣完为止。 |  |
| 消防设施设备保证完  整有效。（4分） | 每损坏一项扣1分，扣完  为止。 |  |
| 年度未发生火灾。（4分） | 因物业管理不善导致发生火灾的扣4分。 |  |
| 总得分 | | | |  |

慈城镇党建综合办公室 2023年 月 日印发