

关于印发《广德县城区物管小区长效管理考核办法》的通知

各乡镇，县直各单位：

现将《广德县城区物管小区长效管理考核办法》印发给你们，请认真遵照执行。

广德县创建全国文明城市指挥部办公室

2019年5月31日

广德县城区物管小区长效管理考核办法

为进一步提升我县城区住宅小区物业管理水平，建立健全物管小区长效管理机制，根据创建全国文明城市工作要求，制定如下考核办法：

一、考核对象

广德县城区范围内的物管小区。

二、考核内容

物管小区公共设施设备、制度建设、规范管理、公共秩序、环境卫生、四防建设和其他有关物业管理的重大事项（详见附件《广德县城区物管小区长效管理考核评分细则》，以下简称《评分细则》）。

三、考核方式

（一）季度考核和年度总评相结合。原则上每季度组织一次日常考核，每年进行一次年度总评。季度考核由房地产主管部门和桃州镇各社区分别组织实施，按照一定比例合成季度考核总分，年度总评由县创建办牵头完成。每次考核评比之后排定名次向社会公布。

（二）实地考察和书面考核相结合。按照《评分细则》，对各物管小区公共设施设备、公共秩序、环境卫生、四防建设等进行实地考察，对物业服务企业规范管理、制度建设、信息公开及工作台账等进行书面考核。

四、考核实施

1.缴纳履职保证金。城区所有物业服务企业所管理的物

管小区物业总建筑面积五万平方米以下的，按照每个物管小区 2 万元的标准缴纳履职保证金；物管小区物业总建筑面积五万平方米至十万平方米的，按照每个物管小区 3 万元的标准缴纳履职保证金；物管小区物业总建筑面积十万平方米以上的，按照每个物管小区 5 万元的标准缴纳履职保证金至桃州镇财政专户。新交付物管小区于首批住宅交付前缴纳履职保证金。

2.季度考核。每季度组织一次，由县房管中心和桃州镇各社区分别组织实施。得分由县房管中心考核评分（占比 40%）和桃州镇各社区考核评分（占比 60%）组成。县房管中心和桃州镇各社区均按照《评分细则》对城区物管小区进行实地考察评分；桃州镇各社区季度考核评分在考核开始之日起 5 个工作日内报至县房管中心，由县房管中心按比例合成季度考核成绩，排定名次后向社会公示，并报县创建办备案。

3.年度总评：年度总评得分=季度考核平均得分×70%+县创建办年终评价得分×5%+共建单位年终评价得分×5%+交办任务完成情况评价得分×10%+执法部门评价得分×10%+加减分项，其中交办任务完成情况评价由县房管中心负责实施，执法部门评价由公安部门 and 城管部门各按 5% 权重负责实施。

交办任务完成情况评价和执法部门评价均由责任单位制定细则报县创建办备案。

五、奖励措施

1.评定名次。根据考核得分，分为“优秀”“良好”“合格”

和“不合格”4个等次，其中得分在90分以上的为“优秀”；得分在80-90分之间的为“良好”；得分在60-80分之间的为“合格”；得分在60分以下的为“不合格”。对年度考核结果为“优秀”等次的物管小区，授予其物业服务企业年度“广德县优秀物业”称号，同时授予该物业服务企业项目经理“广德县优秀项目经理”称号。

2.设立年度奖。安排物管小区年度考核以奖代补资金50万元，奖励年度得分前14位且足额缴纳履职保证金的物管小区。

其中设立一等奖2名，奖励小区物业服务企业6万元，奖励该小区项目经理8000元；二等奖4名，奖励小区物业服务企业4万元，奖励该小区项目经理5000元；三等奖8名，奖励小区物业服务企业2万元，奖励该小区项目经理3000元。同时，获奖小区的物业服务企业进入广德县优秀物业服务企业项目库，在评先评优以及招投标等方面予以优先考虑、推荐和加分奖励。

年度得分出现并列情况的，其中季度考核平均得分较低的作降档奖励。

六、惩戒措施

1.书面通报批评：对于考核等次为“不合格”的物管小区在全县予以书面通报批评；

2.扣除履职保证金：扣除考核等次为“不合格”的物管小区物业服务企业的履职保证金，被扣除保证金的物业企业在5日内补齐；

3.限制经营行为：对于考核等次为“不合格”的，记入物业企业信用档案黑名单，限制参与招投标 1 年；对连续两年考核结果为“不合格”的，纳入县诚信“黑榜”，清退出我县物业服务市场，不得再参与我县物业管理招投标，该物管小区项目经理一并纳入县诚信“黑榜”，不得在我县从事物业行业相关工作。

七、附则

本办法自发布之日起施行，由县房管中心负责解释。

附件：广德县城区物管小区长效管理考核评分细则

附件：

广德县城区物管小区长效管理考核评分细则

项目	考核内容及分值	评分细则	考核方式
小区出入口 20分	1、任一出入口有社会主义核心价值观展示，有市民公约、居民公约展示。（3分）	少1项扣1分。	实地查看
	2、刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”等作品不少于3处（间隔20米以上为1处）。（3分）	新时代、中国梦、未成年人、邻里和谐、勤劳节俭、文明礼仪等，少1处扣1分。	
	3、无破损、过时、错误、过于陈旧、大小不一的宣传牌、张贴画等，无“牛皮癣”，地面及绿化带内无散落垃圾，无乱堆乱放乱停。（4分）	1处问题扣0.3分，扣完为止。	
	4、主入口公示物业项目经理、社区、公安（含交警）、城管、房管中心包片责任人、物业投诉与纠纷处理责任人照片、姓名、联系电话；公示物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准及物业服务财务收支情况。（5分）	每发现1项内容未公示扣0.5分，扣完为止。	
	5、设有小区平面示意图和消防示意图，标示准确。（2分）	少1项扣1分。	
	6、无堵塞、占用通道现象。（3分）	每发现1处扣1分。	
小区公共场所 40分	7、小区道路畅通，路面干净平整，井盖完好无缺损，无道路积水、路面坑洼不平、面砖飏水、井盖缺损、地面明显痰迹现象，无烟蒂、纸屑、塑料包装等散落垃圾或成堆垃圾。（5分）	每发现1处问题扣0.3分，突出问题视情加重扣分。	
	8、小区排水（污）管道畅通，无堵塞外溢现象。（2分）	每发现1处堵塞外溢现象扣0.5分。	
	9、房屋外观完好、整洁，无乱搭建，无明显擅自改变房屋用途现象。（2分）	每发现1处乱搭建或擅自改变房屋使用用途现象扣0.2分。	
	10、机动车、非机动车辆按规定位置停放，管理有序。（4分）	每发现1处不按规定位置停车扣0.25分。	

小区公共场所 40分	11、绿地无改变用途和被破坏、践踏、占用现象，绿化带内无隐藏垃圾。（4分）	每发现1处问题扣0.5分。	实地查看
	12、有文明创建宣传栏，宣传展示小区（社区）精神文明创建内容。（2分）	进入小区200米内能看到，展示新时代文明实践、志愿服务、文明家庭、新时代好少年等内容。未设置不得分，内容缺失扣1分。	
	13、内外墙无明显斑驳、脱落状况，外墙无油污。（2分）	每发现1处问题扣0.3分。	
	14、无乱披挂、乱晾晒、乱堆放、乱晾晒、“牛皮癣”等现象。（4分）	每发现1处问题扣1分。	
	15、晨晚练点锻炼器材完好，无锈蚀现象。（2分）	损坏1处扣1分，锈蚀1处扣0.5分。	
	16、电梯正常运行，无乱张贴小广告、“牛皮癣”现象，有公益宣传，轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好。（3分）	每发现1处问题扣1分。	实地查看， 查看软件资料
	17、各栋楼下设置一组两个分类垃圾桶（标注可回收物和其他垃圾或不可回收）、并排摆放；有定期清洗记录，无脏乱、破损垃圾桶。（4分）	垃圾桶无分类标志或未并排摆放扣1分，无定期清洗记录或垃圾桶部分未并排摆放扣0.5分，每发现1处环境卫生不干净整洁现象扣0.5分（1处成堆垃圾扣1分）。	
	18、供水设备运行正常，设施完好无渗漏；制定停水及事故处理方案。（2分）	设备运行不正常或渗漏扣2分；无方案扣1分。	
小区楼道 20分	19、消防设施设备运行正常，消防泵房干净，水压正常无漏水现象，有相关管理制度。（4分）	运行不正常扣2分，泵房不干净、水压不正常有漏水现象或无管理制度均扣1分。	随机查看 2个楼道
	20、楼道口及楼道内无车辆乱停放、杂物乱堆放现象。（3分）	每发现1处问题扣0.5分。	
	21、照明灯无破损、不亮现象，电表箱、接线盒等设施完好。（3分）	每发现1处问题扣0.5分。	
	22、环境干净整洁，窗户窗台、楼梯、扶手等位置无垃圾蛛网，地面无痰迹，二楼平台无垃圾、无排水不畅。（4分）	每发现1处问题扣0.25分。	
	23、无拉线充电。（3分）	每发现1处问题扣0.6分。	
	24、无“牛皮癣”小广告。（3分）	每发现1处问题扣0.5分。	
	25、楼道内没有符合标准的消防设施（消防栓、软管卷盘、灭火器等设施设备齐全，在有效期内，有定期检验记录）（4分）	每发现1处问题扣1分。	

物业管理服务中心 20分	26、运用计算机等现代化管理手段；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、投诉等各类信息的反馈并及时处理，有回访制度和记录，建立24小时消防值班制度。（5分）	无现代化管理手段扣1分，无服务电话、回访制度或回访记录、值班制度不符合均扣1分，有1次事项不及时处理扣1分。	实地查看，查看软件资料
	27、物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；人员按合同足额配备，员工统一着装，佩带明显标志，服务规范，作风严谨。（5分）	每发现1人无上岗证书扣1分；每发现1人着装及标志不符合扣0.5分，人员配备少1人扣0.5分。	实地查看
	28、业主满意率达80%以上。（5分）	随机问询10个业主，有3个业主回答不满意扣2分，4个业主回答不满意扣3分，5个及5个以上业主回答不满意扣5分。	随机问询
	29、前期物业管理服务合同、物业管理服务合同手续完备，双方职责权利明确。（1分）	有1项没有不得分。	查看软件资料
	30、有房屋装饰装修管理规定及业主管规约。（2分）	每少1项扣1分。	
	31、小区物业管理建立健全各项管理制度（含物业管理服务程序、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度）和各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。（2分）	管理制度和岗位工作标准每少1项扣0.5分；未制定具体落实措施或考核办法扣0.5分。	实地查看，查看软件资料
年度考核加减分	32、加分：①创建全国文明城市相关工作受到中央、省相关单位或领导表扬或肯定的，每件（次）分别加3分、2分。②创建全国文明城市相关工作受到市级（含市文明办及以上）表扬的，每件（次）加2分。③创建全国文明城市相关工作受到县委、县政府、县文明委、县创建指挥部或指挥部政委、指挥长、常务副指挥长通报表扬或肯定的，每件（次）加2分。④创建全国文明城市相关工作受到县创建办、文明办、县房管中心、桃州镇书面通报表扬的，每件（次）加1分。⑤承担县级特殊工作试点任务的，每件（次）加2分。⑥主动对接社区或其他部门组织开展新时代文明实践，每次加1分。	年度考核	
	33、减分：①因工作不到位，创建全国文明城市工作被中央、省测评组和市文明办通报扣分的，每件扣3分。②因工作不到位，全国文明城市创建工作被县委、县政府、县文明委、县创建指挥部或指挥部政委、指挥长、常务副指挥长通报或点名批评的，每件（次）扣2分。③无正当理由，未完成县创建办、文明办、县房管中心交办的创建全国文明城市工作任务的，每件（次）扣1分。④对因管理不当、工作失误等原因造成群体性事件，经查证属实的，每件（次）扣3分。⑤县房管中心召开的需要物业企业参加的会议，缺席的，每次扣1分，迟到的，每次扣0.5分。⑥因工作不到位，在市对县测评或城区社区创建双月考评中扣分较多或造成较大影响的，每件（次）扣3分。		