书院镇2023-2024年老旧住宅小区和动迁

安置小区物业服务考核补贴办法

为提高书院镇老旧住宅小区和动迁安置小区的物业服务规范化水平，进一步提升小区运行安全水平和居住环境品质，同时激励广大业主积极参与物业管理，提高业主满意度，根据书院镇物业管理现状，特制定本考核补贴办法。

一、考核范围

书院镇区域内老旧小区售后房及早期动迁房等。

二、考核对象

书院镇区域内管理老旧小区售后房及早期动迁房等住宅小区的物业服务企业。

三、考核组织

由城建中心（房管办）负责组织本镇物业服务考核工作，社建办、规建办、城运办、居民区党组织（居民委员会）、业主（业委会与业主）共同参与。

四、考核标准

考核项目：综合服务、保洁服务、公共秩序维护（或公共设施设备维护）、保绿服务、保修服务（含设施设备管理）、物业服务费收缴率、参与疫情防控常态化工作、参与社区治理等8个方面。具体标准详见《书院镇住宅小区物业服务达标补贴考核表》、《书院镇住宅小区物业服务居民满意度测评表》。

五、考核原则

考核工作遵循公正、公平、公开的基本原则，按“政府统筹，城建中心（房管办）操作，社建办、规建办、城运办、居委协作，业主参与”的定量与定性考核的方式进行。考核工作每季度一次，根据考核结果分季拨付物业服务考核补贴资金。考核时必须深入小区实地检查，考核人员按照考核表结合平时物业服务情况作出综合评价打分，考核结果必须有两人以上签名。每次考核结果以书面形式告知物业服务企业。

享受政府补贴的物业服务企业在进一步规范服务的同时，应不断提高企业自身物业服务费的收缴率，并将自身的物业服务费收缴率作为一项基本要求，必须在其创建计划和总结中体现。

六、考核方法、分值计算

考核总分按集中考核基础分得分（75分）与居民满意度测评分（25分）相加计算。

（一）集中考核基础分

各考核单位所占分值：社建办10分、规建办10分、城运办10分、城建中心（房管办）10分、居民区党组织（居民委员会）20分、业委会15分。

社建办、规建办、城运办、城建中心（房管办）、居民区党组织（居民委员会）在召开业主代表座谈会、楼组长座谈会、广泛听取业主委员会意见的基础上，每季度实行一次定量考评，按照《书院镇住宅小区物业服务达标补贴考核表》相应分值进行打分，由城建中心（房管办）汇总考评得出集中考核基础分。

（二）居民满意度测评分

由城建中心（房管办）负责采用随机抽样的方法组织区域内的业主对小区物业服务进行定性测评，每季度一次。居民区党组织、居民委员会协助城建中心（房管办）发放、回收测评表，由城建中心（房管办）汇总测评平均分得出居民满意度测评分。每次参与测评的户数不少于总户数的5%。

七、重大事件考核加、扣分要求

（一）住宅小区有下列情形的，应当在考核总得分中进行直接扣减：

1. 在市、区、镇级检查（如文明创建、创卫、创评、疫情防控）中出现严重管理不到位的问题，按每次市级3分、区级2分、镇级1分直接扣减，每季度累计最多扣10分。

2．因物业服务企业严重失职，不按合同约定及行业规定实施管理引发重大安全责任事故的，按每次10至20分直接扣减。

3．因项目经理不按合同约定及行业规定实施管理，被主管部门记分的，以项目经理记分的相应分值直接扣减。

4．网格工单、962121、12345市民热线等投诉数据总额环比每上升1%，直接扣减1分。

5．对于小区内实施的政府实事工程，在办理完交接手续后不按相关标准维修、保养及养护的，视情节严重程度按每次5至10分直接扣减。

6．在本市、区物业行风测评中或本市以上新闻媒体中出现反面个案、负面报道业主有效信访投诉且属物业管理单位确有责任的，视情节严重程度按每次5至10分直接扣减。

7．其他予以扣分处理的严重情形。

（二）住宅小区有下列情形的，应当在考核总得分中进行直接加分（总得分以100分为限）：

1．小区物业积极参与社区治理并形成特色服务品牌的，年度加1至5分。

2．在各类创建、专项工作检查评比中排名第一、第二、第三的小区，按每次市级3分、区级2分、镇级1分直接加分，每季度累计最高加10分。

3．所属小区获得区级示范小区称号或获得市级示范小区称号的，按市级示范称号10分、区级示范称号5分直接加分。

4．在本市、区物业行风测评中或本市以上新闻媒体中出现优秀案例、正面报道的, 按市级10分、区级5分直接加分。

八、考核结果

考核为优秀（95—100分）的住宅小区按照考核达标奖励总额予以全额补贴。

考核为良好（93—94分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的99%予以补贴。

考核为良好（91—92分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的98%予以补贴。

考核为良好（89—90分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的97%予以补贴。

考核为良好（87—88分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的96%予以补贴。

考核为良好（85—86分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的95%予以补贴。

考核为一般（83—84分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的94%予以补贴。

考核为一般（81—82分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的93%予以补贴。

考核为一般（79—80分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的92%予以补贴。

考核为一般（77—78分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的91%予以补贴。

考核为一般（75—76分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的90%予以补贴。

考核为一般（73—74分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的89%予以补贴。

考核为一般（71—72分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的88%予以补贴。

考核为合格（69—70分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的87%予以补贴。

考核为合格（60—68分）的住宅小区按照考核达标奖励总额的80%予以补贴。

考核为不达标（60分以下）的住宅小区，不予补贴。

对于考核不达标的住宅小区，相关职能部门应督促物业服务企业撤换项目经理。连续两年考核不达标，相关职能部门应建议且指导协助业主委员会重新选聘物业服务企业，业主委员会不履职的，经业主大会决定，由居委会代为履职。

九、补贴奖励标准

考核补贴奖励由两部分构成，第一部分为基础补贴，第二部分为考核达标奖励。补贴奖励标准如下：

（一）老旧住宅小区物业费补贴奖励标准：0.5元/平方米/月。其中基础补贴为0.25元/平方米/月；考核达标奖励为0.25元/平方米/月。

（二）动迁安置小区物业费补贴奖励标准： 0.8元/平方米/月。其中基础补贴为0.55元/平方米/月；考核达标奖励为0.25元/平方米/月。

**十、本办法从2023年7月1日起实行，有效期至2024年12月31日。2023年1月1日至2023年6月30日期间，符合本办法规定的，参照本办法执行。相应具体应用问题由书院镇人民政府负责解释。**

附件: 1.书院镇住宅小区物业服务达标补贴考核表（封闭小区）

2.书院镇住宅小区物业服务达标补贴考核表（开放小区）

3.书院镇住宅小区物业服务居民满意度测评表

附件1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 书院镇住宅小区物业服务达标补贴考核表 | | | | | | | | | | |
| （封闭小区） | | | | | | | | | | |
| 小区名称： 物业服务企业： 考核年度： 年 季度 | | | | | | | | | | |
| 项目 | | 服务标准和要求 | | | | | 分值 | | 得分 | |
| 综合 服务 (9分) | | 1 | 符合《上海市住宅物业服务规范》要求，项目经理坚持每日自查制度，管理人员坚持挂牌上岗。周一至周日在指定地点进行业务接待。 | | | | 0.5 | |  | |
| 2 | 服务窗口实行“低柜式、面对面”的业务受理与接待服务，态度端正，用语礼貌（0.5分）。服务窗口有显著指示牌、环境整洁、有序，公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准（0.5分）。 | | | | 1 | |  | |
| 3 | 建立小区物业管理档案（包括设备管理档案，业主、使用人资料档案等）， 对维修资金及公共收益进行账务管理，运作规范、账目清晰，按规定公开。 | | | | 1 | |  | |
| 4 | 建立定期听取业主意见制度，以走访、座谈会、问卷调查等多种形式向业主和使用人听取意见，完善服务。与居委会、业委会关系融洽。 | | | | 1 | |  | |
| 5 | 告知业主或使用人装修和物业使用注意事项，监管装修过程，及时发现、劝阻、制止业主、使用人违章搭建、群租、楼道堆物等损害公共利益的违法违规的行为，并以书面形式督促当事人整改（2.5分），对劝阻制止无效的在24小时内书面报告业委会和有关部门（1分）。 | | | | 3.5 | |  | |
| 6 | 及时按要求完成主管部门布置的与行业管理有关的工作。及时处理信访投诉。 | | | | 2 | |  | |
| 保洁 服务 (22分) | | 7 | 在楼道及小区醒目位置公示保洁部位和保洁时间。 | | | | 1 | |  | |
| 8 | 室外清扫每日一次（2分），室内清扫隔日一次（3分），其它保洁符合规范（2分）。室外每日有巡检清扫（2分）。清扫率达到90%-99%（扣1分）、80%-89%（扣2分）、70%-79%（扣3分）、60%-69%（扣4分）、50%-59%（扣5分），50%以下不得分。 | | | | 9 | |  | |
| 9 | 垃圾厢（房）周围干净、整洁，小区主干道保持畅通整洁，其它公共区域无明显散落垃圾，保持基本整洁。有灭“四害”措施。 | | | | 4 | |  | |
| 10 | 落实生活垃圾分类投放管理责任，定时定点投放点和延时投放点有人值守管理，建筑垃圾定点堆放、及时清运，有临时堆放指示牌。 | | | | 3 | |  | |
| 11 | 信报箱、门洞防盗门、楼道扶手墙面无明显灰尘、粘贴纸及广告。楼道天花板无蜘蛛网。 | | | | 1 | |  | |
| 12 | 做到小区装修垃圾按规范堆放，及时清运。 | | | | 4 | |  | |
| 公共 秩序 维护 (8分) | | 13 | 门卫室内环境总体干净、整洁；办公设备及安保设备完好。上墙资料应包括《上海市住宅物业保安人员行为规范》等。 | | | | 1 | |  | |
| 14 | 专职保安人员，身体健康，工作认真负责；对小区日常维护事项做出正确反应，能正确使用消防器材；上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服。上午7:00到8:30、下午5:00到6:30，门卫保安应立岗服务。 | | | | 2 | |  | |
| 15 | 小区基本实行封闭式管理，主出入口实施24小时值班看守，边门定时开放。24小时有巡查有记录。 夜间适当增加巡逻人员。 | | | | 2 | |  | |
| 16 | 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通，按要求实行外来车辆出入登记制度；阻止小商小贩随意进入小区，按要求实行人员出入登记制度；阻止无效的，应向有关部门及时汇报并书面记录。 | | | | 2 | |  | |
| 17 | 有简易交通标志，地面有停车点，车辆停放有序；有必备的消防器材。 | | | | 1 | |  | |
| 保绿 服务   (12分) | | 18 | 以绿为主，植被基本完好，草坪及数目符合养护要求。无死树枯枝，无明显虫害。 | | | | 4 | |  | |
| 19 | 按照相应的绿化等级标准实施锄草、轧草、修剪、施肥、灌溉。 | | | | 4 | |  | |
| 20 | 绿地内无杂物、废品、垃圾，不停放机动车和非机动车。 | | | | 2 | |  | |
| 21 | 明沟通畅，无垃圾、无堵塞。 | | | | 2 | |  | |
| 保修 服务 （含设 施设备 管理）  (11分) | | 22 | 报修电话在小区醒目位置公布。24小时受理业主或使用人报修（包括962121接转件），维修及时，电梯关人故障半小时到现场。急修项目2小时内到现场，其中设置管理处的小区半小时内到现场。一般修理3天内完成（预约除外）。报修受理、处理资料健全。 | | | | 3 | |  | |
| 23 | 维修人员统一着装，佩戴胸卡，约时不误，文明礼貌，工完料清，收费规范。维修及时率95%以上，质量合格率90%以上。 | | | | 2 | |  | |
| 24 | 有专门记录，每年对房屋安全部位进行检查，每半年对管道等设施清扫、疏通，每月对道路等设施进行巡视，每半月巡视楼内公共部位，公共部位设施设备运行、保养和维修规范。电梯每年进行安检，由专业单位进行定期保养，电梯设施管理、运行、保养和维修规范。 | | | | 2 | |  | |
| 25 | 普通水泵每周检查，每年定期2次清洗水箱，有检验报告。作业单位和人员在卫生防疫部门登记备案。每天对居民饮用蓄水池、水箱安全防范措施进行检查，发现问题及时处置。（有记录）。 | | | | 1 | |  | |
| 26 | 推广使用节能灯具，小区场地及楼道等处公用电灯能正常开闭，防盗门能正常使用。 | | | | 2 | |  | |
| 27 | 按照物业服务合同约定及安全生产要求，落实巡查、发现、报告、处置机制及应急预案。 | | | | 1 | |  | |
| 物业服务费收缴率 （5分） | | 28 | 收缴率90%以上（不扣分）、80%-89%（扣1分）、70%-79%（扣2分）、60%-69%（扣3分）、60%以下（扣5分） | | | | 5 | |  | |
| 参与疫情防控常态化工作(2分） | | 29 | 落实好疫情防控各项政策措施，并根据上级及属地疫情防控工作要求，因地制宜、不断优化相关疫情防控工作。 | | | | 2 | |  | |
| 参与社区治理 (6分） | | 30 | 参与楼道治理、飞线充电等社区治理项目和重点难点工作。参与度很好（不扣分）、较好（扣1分）、一般（扣2分）、较差（扣3分）、差（扣4分）、很差（扣6分） | | | | 6 | |  | |
| 合计 | | |  | | | | 75 | |  | |
| 考核记录 | | 考核人员（签名）： 单位（盖章） | | | | | | | | |
|
| 附件2 | | | |  |  | | |
| 书院镇住宅小区物业服务达标补贴考核表 | | | | | | | | |
| （开放小区） | | | | | | | | |
| 小区名称： 物业服务企业： 考核年度： 年 季度 | | | | | | | | |
| 项目 | | | 服务标准和要求 | | 分值 | | 得分 | |
| 综合 服务 (9分) | | | 1 | 符合《上海市住宅物业服务规范》要求，项目经理坚持每日自查制度，管理人员坚持挂牌上岗。周一至周日在指定地点进行业务接待。 | 0.5 | |  | |
| 2 | 服务窗口实行“低柜式、面对面”的业务受理与接待服务，态度端正，用语礼貌（0.5分）。服务窗口有显著指示牌、环境整洁、有序，公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准（0.5分）。 | 1 | |  | |
| 3 | 建立小区物业管理档案（包括设备管理档案，业主、使用人资料档案等）， 对维修资金及公共收益进行账务管理，运作规范、账目清晰，按规定公开。 | 1 | |  | |
| 4 | 建立定期听取业主意见制度，以走访、座谈会、问卷调查等多种形式向业主和使用人听取意见，完善服务。与居委会、业委会关系融洽。 | 1 | |  | |
| 5 | 告知业主或使用人装修和物业使用注意事项，监管装修过程，及时发现、劝阻、制止业主、使用人违章搭建、群租、楼道堆物等损害公共利益的违法违规的行为，并以书面形式督促当事人整改（2.5分），对劝阻制止无效的在24小时内书面报告业委会和有关部门（1分）。 | 3.5 | |  | |
| 6 | 及时按要求完成主管部门布置的与行业管理有关的工作。及时处理信访投诉。 | 2 | |  | |
| 保洁 服务  (22分) | | | 7 | 在楼道及小区醒目位置公示保洁部位和保洁时间。 | 1 | |  | |
| 8 | 室外清扫每日一次（2分），室内清扫隔日一次（3分），其它保洁符合规范（2分）。室外每日有巡检清扫（2分）。清扫率达到90%-99%（扣1分）、80%-89%（扣2分）、70%-79%（扣3分）、60%-69%（扣4分）、60%-59%以下（扣5分），少于50%不得分。 | 9 | |  | |
| 9 | 垃圾厢（房）周围干净、整洁，小区主干道保持畅通整洁，其它公共区域无明显散落垃圾，保持基本整洁。有灭“四害”措施。 | 4 | |  | |
| 10 | 落实生活垃圾分类投放管理责任，定时定点投放点和延时投放点有人值守管理，建筑垃圾定点堆放、及时清运，有临时堆放指示牌 | 3 | |  | |
| 11 | 信报箱、门洞防盗门、楼道扶手墙面无明显灰尘、粘贴纸及广告。楼道天花板无蜘蛛网。 | 1 | |  | |
| 12 | 做到小区装修垃圾按规范堆放，及时清运。 | 4 | |  | |
| 公共 设施 设备 维护 (8分) | | | 13 | 电动自行车集中充电场所车辆停放有序；有必备的消防器材。 | 2 | |  | |
| 14 | 对火灾、防汛防台等突发事件有应急处理预案。发生盗窃、火灾等秩序维护突发事件，物业项目经理第一时间到达现场，配合公安部门和当地政府做好治安、消防等工作。 | 4 | |  | |
| 15 | 对健身器材、井盖等存在安全隐患的公共设施，设置安全警示标志。 | 2 | |  | |
| 保绿 服务   (14分) | | | 16 | 以绿为主，植被基本完好，草坪及数目符合养护要求。无死树枯枝，无明显虫害。 | 4 | |  | |
| 17 | 按照相应的绿化等级标准实施锄草、轧草、修剪、施肥、灌溉。 | 4 | |  | |
| 18 | 绿地内无杂物、废品、垃圾，不停放机动车和非机动车。 | 3 | |  | |
| 19 | 明沟通畅，无垃圾、无堵塞。 | 3 | |  | |
| 保修 服务 （含设 施设备 管理）  (14分) | | | 20 | 报修电话在小区醒目位置公布。24小时受理业主或使用人报修（包括962121接转件），维修及时，电梯关人故障半小时到现场。急修项目2小时内到现场，其中设置管理处的小区半小时内到现场。一般修理3天内完成（预约除外）。报修受理、处理资料健全。 | 3 | |  | |
| 21 | 维修人员统一着装，佩戴胸卡，约时不误，文明礼貌，工完料清，收费规范。维修及时率95%以上，质量合格率90%以上。 | 2 | |  | |
|  | | | 22 | 有专门记录，每年对房屋安全部位进行检查，每半年对管道等设施清扫、疏通，每月对道路等设施进行巡视，每半月巡视楼内公共部位，公共部位设施设备运行、保养和维修规范。电梯每年进行安检，由专业单位进行定期保养，电梯设施管理、运行、保养和维修规范。 | 3 | |  | |
| 23 | 普通水泵每周检查，每年定期2次清洗水箱，有检验报告。作业单位和人员在卫生防疫部门登记备案。每天对居民饮用蓄水池、水箱安全防范措施进行检查，发现问题及时处置。（有记录）。 | 3 | |  | |
| 24 | 推广使用节能灯具，小区场地及楼道等处公用电灯能正常开闭，防盗门能正常使用。 | 2 | |  | |
| 25 | 按照物业服务合同约定及安全生产要求，落实巡查、发现、报告、处置机制及应急预案。 | 1 | |  | |
| 参与疫情防控常态化工作 (2分） | | | 26 | 落实好疫情防控各项政策措施，并根据上级及属地疫情防控工作要求，因地制宜、不断优化相关疫情防控工作。 | 2 | |  | |
| 参与社区治理 (6分） | | | 27 | 参与楼道治理、飞线充电等社区治理项目和重点难点工作。参与度很好（不扣分）、较好（扣1分）、一般（扣2分）、较差（扣3分）、差（扣4分）、很差（扣6分） | 6 | |  | |
| 合计 | | |  | | 75 | |  | |
| 考核  记录 | | | 考核人员（签名）： 单位（盖章） | | | | | |
|

附件3

书院镇住宅小区物业服务居民满意度测评表

尊敬的居民：

为了及时掌握住宅小区物业服务企业的管理服务现状，进一步提高物业服务质量，共同营造和谐、舒适、安全的居住环境，我们将组织开展书院镇住宅小区物业服务居民满意度的测评，希望您能根据所在小区物业服务的实际情况，认真填写。针对测评中居民反映的问题，我们将相关问题及时告知所属物业服务企业，并督促其及时整改。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 测评内容 | 很满意(5分) | 满意  (4分) | 较满意(3分) | 一般  (2分) | 差  (0分) |
| 1 | 综合服务:物业从业人员态度亲切热情，用语礼貌规范；积极主动与业主沟通；对业主反映问题认真对待。 |  |  |  |  |  |
| 2 | 保修服务：24小时受理业主报修；急修2小时内到现场；一般修理3天内完成（居民预约、雨天筑漏除外）。 |  |  |  |  |  |
| 3 | 保洁服务：室外清扫每日一次、室内清扫隔日一次；无暴露垃圾，绿地清洁无杂物；消防指示牌、宣传栏等保持清洁；垃圾厢（房）有专人管理，无明显异味。 |  |  |  |  |  |
| 4 | 保绿服务：小区草坪及树木修剪及时；无死树枯枝、无明显虫害。 |  |  |  |  |  |
| 5-1  （有保安） | 保安服务：小区保安佩戴统一标志，穿戴统一制服。各出入口24小时值班看守；对进出小区车辆进行管理、疏导，保持出入口畅通；实行外来车辆登记制度。 |  |  |  |  |  |
| 5-2  （无保安） | 与其他同类收费小区相比，业主对小区物业管理服务的满意度。 |  |  |  |  |  |

小区名称： 住宅地址： 弄 号 室

居民签名： 联系电话：

谢谢您的参与！ 单位（盖章）

浦东新区书院镇党政办公室 2023年5月31日印发