

上海市浦东新区人民政府洋泾街道办事处文件

浦洋办〔2023〕36号

关于印发《洋泾街道住宅小区物业服务企业 达标考核管理办法（修订）》的通知

街道各部门、企事业单位、各居民区、物业服务企业：

现将《洋泾街道住宅小区物业服务企业达标考核管理办法（修订）》印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

上海市浦东新区人民政府洋泾街道办事处

2023年11月8日

（此件公开发布）

洋泾街道住宅小区物业服务企业达标 考核管理办法（修订）

为加强“美丽家园”建设，进一步改善居民生活质量和居住环境，提升辖区住宅小区物业服务企业的服务品质和管理水平，根据《上海市住宅物业管理规定》（2020年12月修订）和《关于浦东新区进一步推进物业管理提质增能工作方案（2022-2025）》（浦建委物管〔2022〕61号）的工作要求，结合街道实际，特制定本管理办法。

一、组织架构

设立洋泾街道住宅小区物业服务考核领导小组（以下简称“领导小组”），负责考核的统筹安排和组织实施。组长由分管社区管理的办事处副主任担任，成员单位由社区党建办公室、社区管理办公室、社区平安办公室（信访办公室）、社区自治办公室、社区宣统文化办公室、综合行政执法队、城市建设管理事务中心（房管办事处）及各居民区党组织组成。

领导小组下设办公室，办公室设在城市建设管理事务中心（房管办事处），以下简称“城建中心”，办公室主任由城建中心负责人担任，常务副主任由主管物业管理工作的城建中心副主任担任。

领导小组办公室负责牵头组织考核工作，各成员单位依职能

参加考核，各居民区党组织负责组织本辖区考核，由第三方测评单位开展物业实效评分考核及满意度测评工作。

二、考核对象

街道辖区内所有住宅小区的物业服务企业。

三、考核目的

围绕创新社会治理，建设安全有序、整洁舒适、环境宜居、幸福和谐小区的目标，考核引领、奖优罚劣，指导和监督物业服务企业认真履行法定义务，有效推动辖区内物业服务企业不断提升物业管理服务品质，提升居民满意度和获得感。

四、考核依据

（一）根据《上海市住宅物业管理规定》的要求，对住宅小区物业服务企业落实政策法规和履行物业服务合同等情况进行考核；

（二）根据《上海市住宅物业服务规范》（沪房物业〔2018〕51号）的要求，对住宅小区物业服务企业的窗口规范、行为规范和岗位规范方面的工作进行考核；

（三）参考《浦东新区老旧住宅小区物业服务补贴达标考核奖励实施意见》（浦建委物管〔2023〕2号）的文件精神，对住宅小区物业服务企业的综合服务、保洁服务、公共秩序维护、保绿服务、保修服务及设施设备管理等方面进行考核；

（四）根据《上海市房屋使用安全管理办法》的要求，对住宅小区物业服务企业开展安全巡查排查、防范处置等情况进行考

核;

(五) 根据市、区相关文件精神,对住宅小区物业服务企业配合街道条线部门做好社区管理相关工作进行考核。

五、考核办法

(一) 考核内容

参照浦东新区物业管理服务考核内容,开展住宅小区物业服务企业达标考评工作,主要对物业服务企业的综合管理服务、维修服务、保洁服务、公共秩序维护、保绿服务、设施设备管理、制度建设、配合各条线部门相关工作、参与社区管理、群众满意度等方面进行考核评定。

(二) 考核方式

遵循公正、公平、公开的基本原则,按“街道组织、城建中心统筹、各部门协管、居民区协同”的方式进行。由城建中心、各条线部门、居民区党组织、第三方测评单位、社区居民进行综合评价打分。

考核评定实行百分制,每季度末对住宅小区当季工作情况进行打分。年终将四个季度的考核分数加总平均,结果作为本年度该物业服务企业管理处及项目经理的最终评分,具体分值构成如下:

1. 考核基础分值构成(满分 100 分)

(1) 各条线部门(分值占比 25%)

由城建中心每季度组织街道各相关职能部门对辖区住宅小区

物业服务企业进行综合打分。

(2) 居民区党组织（分值占比 10%）

各居民区党组织通过召开“三会”、“两委”班子会议广泛听取意见，结合业委会反馈情况，每季度对住宅小区物业服务企业日常工作情况组织一次考核打分。

(3) 第三方测评（分值占比 25%）

由第三方测评机构对住宅小区物业服务企业每月工作实效进行一次检查打分，每季度汇总当季度情况。

(4) 居民满意度（分值占比 40%）

由第三方测评机构按照各住宅小区户数比例进行抽样调查，1000 户及以上抽取 10%，1000 户以下抽取 15%，采用上门入户调查的形式，按每季度对住宅小区物业服务企业的日常基本服务情况开展一次满意度测评。

每季度考核基础总分值由以上四类分数加权计算后得出。

2. 加分项（上限为 10 分）

(1) 在全国文明城区创建（全国文明典范城区创建）中被实地抽查但未扣分的小区，当季度考核加 1 分。

(2) 物业服务企业获得市级新闻媒体正面报道的，当季度考核加 2 分；获得区级新闻媒体正面报道的，当季度考核加 1 分。

(3) 物业服务企业获得行业市级荣誉表彰的，当季度考核加 2 分；获得行业区级荣誉表彰的，当季度考核加 1 分。

(4) 成功获评“零发案小区”的，当季度考核加 2 分，获评

区级“平安示范小区”的，当季度考核加 2 分；同时获评以上两项荣誉的，最高加 2 分。

3. 扣分项（上限为 10 分）

（1）12345 或 962121 热线电话接报不按时处理的，每件扣 2 分，出现不满意工单的每件扣 2 分，以此类推，扣满为止。

（2）小区公共部位发生偷盗案件并影响居民生活，且物业服务企业需承担相应责任的，每次扣减 2 分，以此类推，扣满为止。

（3）物业服务企业未发现小区内群租情况或迟缓上报的，经检查部门发现，每次扣减 3 分，以此类推，扣满为止；出现群租回潮现象未及时整改，被检查部门发现的，当季度直接扣减 10 分。

（4）在小区垃圾分类处置中，经市、区抽查不达标的，当季度直接扣减 10 分。

（5）被区级以上新闻媒体曝光，产生负面舆情的，由领导小组酌情扣 5—10 分。

4. 一票否决

（1）因物业服务企业管理不当或物业服务企业工作人员严重失职，在本市、区、街道物业行风测评或相关创建活动中出现重大责任事件，造成严重影响，或引发小区重大安全责任事故并造成严重后果的，当年度考核视为不达标，并取消年度评优和当季度补贴。

（2）因物业服务企业管理不当，导致街道垃圾分类在市、区每季度测评中两次不达标，当季度考核视为不达标，并取消年度

评优和当季度补贴。

六、考核档次评定标准

（一）老旧住宅小区实施标准

根据浦东新区物业主管部门有关规定和季度考核结果，按照0.25元/平方米·月的基本补贴资金标准，每季度对老旧住宅小区物业服务企业予以补贴。

A档：考核分为86分（含）以上的小区按照排名，择前5名按照基本补贴资金总额予以全额补贴，并按照基本补贴资金20%的标准实施奖励；考核分为86分（含）以上且排名为5名以后的小区按照**B档**标准进行补贴奖励；

B档：考核分为81分（含）—86分的小区，按照基本补贴资金总额予以全额补贴，并按照基本补贴资金10%的标准实施奖励；

C档：考核分为71分（含）—81分的小区按照基本补贴资金总额予以全额补贴；

D档：考核分为60分（含）—71分的小区按照基本补贴资金总额的80%予以补贴；

E档：考核得分低于60分的小区不予补贴。

（二）商品房住宅小区实施标准

领导小组办公室每季度对各商品房住宅小区进行考核、评分和排名，考核结果作为年终表彰的依据。

A档：考核分为91分（含）以上的小区；

B档：考核分为86分（含）—91分的小区；

C档：考核分为75分（含）—86分的小区为考核基本达标；

D档：考核分低于75分的小区为考核不达标。

七、奖惩办法

（一）评比表彰

领导小组办公室每季度根据考核结果对住宅小区进行综合排名，每季度第一个月召开例会，向各住宅小区物业服务企业通报上一季度考核结果，点评工作过程中存在的问题。老旧小区季度考核得分低于60分视为不达标，商品房住宅小区季度考核分低于75分视为不达标，领导小组办公室每季度将考核情况上报新区物业主管部门。

领导小组办公室年终根据排名对物业服务企业管理处进行表彰。服务于多个小区的同一物业服务企业年终考核结果按照各所辖小区得分平均数计算。领导小组办公室将年终表彰情况上报新区物业主管部门。

（二）奖励补贴

根据《浦东新区老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施意见》中所列补贴范围，考核补贴仅限于辖区内的售后房（包括直管公房和系统公房）住宅小区及早期动迁房住宅小区。

根据季度考核结果，对老旧小区物业服务企业按老旧小区考核档次评分标准发放相应补贴，对商品房住宅小区物业服务企业进行通报排名。

设“物业小区优秀管理奖”，根据年度综合排名，表彰5个老旧住宅小区物业管理处，5个商品房小区物业管理处；设“优秀项目经理奖”，表彰5名老旧住宅小区项目经理，5名商品房住宅小区项目经理。由街道办事处向获奖物业服务企业、获奖个人颁发荣誉证书，并在相关平台进行宣传，同时建议所属物业服务企业奖励获奖管理处及个人。

（三）处罚办法

1. 物业服务企业处罚标准

（1）一次季度考核不达标的小区，由领导小组办公室对物业服务企业进行通报批评、限期整改；

（2）两次季度考核不达标或发生重大事故的小区，由城建中心上报新区物业主管部门进行失信行为记分；其中重大事故参照《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》（沪房规范〔2023〕3号）第四条第（一）款，因未遵守国家或本市安全管理相关的法律法规规定，被新区相关行政主管部门处罚的，对物业服务企业给予记录18分的处理；

（3）三次季度考核不达标或当年考核不达标的小区，由城建中心会同居民区指导协助业主委员会重新选聘物业服务企业，并上报至新区物业主管部门。

2. 物业项目经理处罚标准

（1）一次季度考核不达标的小区，由城建中心对该小区物业项目经理进行通报批评、限期整改；

(2) 两次季度考核不达标的小区，由城建中心督促相应物业服务企业撤换物业项目经理，并将结果上报至新区物业主管部门。

八、经费保障

老旧小区考核奖励经费按照《浦东新区老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施意见》进行落实，补贴标准为 0.3 元/平方米.月（街镇基本补贴资金标准为 0.25 元/平方米.月，新区考核奖励资金标准为 0.04 元/平方米.月，新区统筹补贴资金由区物管事务中心管理使用，标准为 0.01 元/平方米.月）。

每财政年度结余的考核奖励资金纳入老旧小区涉及公共安全、社会稳定的民生保障类突发应急事件储备经费。

九、奖励经费的用途及监管

老旧小区考核补贴奖励资金由区财力承担，应严格执行专款专用的规定。根据《浦东新区老旧小区物业服务补贴达标考核奖励实施意见》中对资金监管的要求，该经费必须用于补贴小区保安、保洁、保修、保绿、综合管理及公用设施设备维护等服务成本的支出。

老旧小区物业服务企业应当每半年向城建中心提交一次考核补贴奖励详细使用情况清单。对于不按规定提供奖励补贴资金真实使用情况的物业服务企业，城建中心将暂停发放或全额扣发其所获得的奖励补贴资金并督促整改。

城建中心组织对老旧小区物业服务企业获得的各类补贴资金进行财务审计，按规定将审计报告及书面整改情况上报新区

物业主管部门备案。

十、实施时间

本办法自印发之日起施行，原《洋泾街道老旧小区物业服务企业达标补贴考核管理办法（试行）》同时废止。上级有新规定的，从其规定。

附件：1. 老旧小区名单

2. 商品房住宅小区名单

3. 洋泾街道住宅小区物业服务企业考核情况汇总表
(各条线部门)

4. 洋泾街道住宅小区物业服务考核表(居民区党组织)

5. 洋泾街道老旧小区物业服务考核表(第三方)

6. 洋泾街道商品房住宅小区物业服务考核表(第三方)

7. 洋泾街道住宅小区物业服务满意度调查表(问卷调查)

附件 1

老旧住宅小区名单

(数据来源于物业服务监管平台)

序号	小区名称	竣工日期	所属居委会
1	浦东新区永海小区	1975/9/12	永安、海防
2	浦东新区阳光二村	1981/9/12	阳二
3	浦东新区海一小区(海院新村)	1983/11/30	海院
4	浦东新区民生四村	1984/1/1	巨西
5	浦东新区阳光三村	1984/9/12	阳三
6	浦东新区泾西一村	1984/10/10	泾西
7	浦东新区大陆家宅	1984/11/30	巨西
8	浦东新区海二小区	1986/9/5	海院
9	浦东新区泾东小区(多层)	1987/9/12	泾东
10	博南高层	1987/9/12	泾东
11	浦东新区巨野小区	1987/9/18	巨野
12	浦东新区凌联三村	1987/10/30	凌三
13	浦东新区凌联一村	1987/10/31	凌一
14	浦东新区浦海小区	1987/11/30	海院
15	浦东新区栖山小区	1988/8/21	栖山
16	浦东新区凌四小区	1988/9/15	凌四
17	浦东新区崮山路 250、260、262、264 号小区	1988/11/30	名门世家
18	博山小区(多层)	1990/9/12	博山
19	博山小区(高层)	1990/9/12	博山
20	浦东新区海光·海炼大楼	1990/10/18	西镇
21	浦东新区沈家弄路 946 弄小区	1990/11/30	泾西
22	浦东新区西镇小区	1991/9/1	西镇
23	浦东新区泾华小区	1991/11/30	巨野
24	浦东新区栖山小区 50-63 号	1992/9/1	栖山
25	浦东新区巨西小区	1992/10/15	巨西
26	浦东新区沈家弄路 901 弄	1992/10/15	巨杨

序号	小区名称	竣工日期	所属居委会
27	浦东新区海三小区	1993/9/1	阳三
28	浦东新区凌多小区	1994/2/1	阳二
29	浦东新区泾栖小区	1994/6/30	泾西
30	浦东新区巨东小区	1994/8/28	巨东
31	浦东新区羽北小区	1994/9/1	羽北
32	浦东新区苗圃路 138 弄小区	1994/10/31	维多利亚
33	浦东新区阳栖小区	1995/6/30	阳三
34	浦东新区凌高小区	1995/9/1	凌高
35	浦东新区泾苑小区	1995/8/1	森洋
36	浦东新区桃林一小区	1995/9/1	桃一
37	浦东新区海联小区	1995/10/18	海院
38	浦东新区张杨南苑	1995/10/31	羽洋
39	浦东新区中星张杨苑	1996/10/30	巨杨
40	浦东新区崧山四街坊	1997/9/1	崧一
41	浦东新区崧山三街坊	1997/9/1	崧一
42	浦东新区鼎隆小区	1998/9/1	永安
43	浦东新区海灵小区	1998/9/7	星海
44	浦东新区崧山一街坊	1999/9/1	崧二
45	浦东新区崧山二街坊	1999/9/1	崧二
46	浦东新区桃林二小区	1999/9/1	桃二
47	浦东新区海苑小区	1999/10/30	羽北
48	浦东新区南洋苑	2000/11/3	羽洋

附件 2

商品房住宅小区名单

(数据来源于物业服务监管平台)

序号	小区名称	竣工日期	所属居委会
1	浦东新区巨野路 109 弄小区	1992/11/30	泾西
2	浦东新区益达公寓	1994/10/31	崮二
3	浦东新区洋泾花园城	1996/1/1	维多利亚
4	浦东新区雅华公寓	1996/1/1	凌高
5	浦东新区珠江玫瑰花园	1996/12/1	玫瑰园
6	浦东新区环球广场	1996/12/8	玫瑰园
7	浦东新区民生家园	1997/10/13	巨西
8	浦东新区星宇大楼	1997/11/12	凌三
9	浦东新区龙珠公寓	1997/12/31	永安
10	浦东新区八方大厦	1998/7/31	民杨
11	浦东新区绿地泾南公寓	1998/8/1	星海
12	浦东新区巨野公寓	1998/10/1	巨西
13	浦东新区明珠苑	1998/10/31	崮洋
14	浦东新区中新家园	1999/6/30	第五大道
15	浦东新区桃林公寓	1999/9/1	民杨
16	浦东新区上安大厦	2000/3/18	永安
17	浦东新区生安花苑	2000/6/1	民杨
18	浦东新区张杨花苑	2000/7/1	崮洋
19	浦东新区陆家嘴花园一期	2000/8/1	陆家嘴花园
20	浦东新区金露苑	2000/8/31	民杨
21	浦东新区森林湾公寓	2000/9/20	森洋居委
22	浦东新区名门世家	2000/10/31	名门世家
23	浦东新区申立苑	2001/1/1	第五大道
24	浦东新区东珂花苑	2001/1/1	民杨
25	浦东新区和达家园	2001/2/13	凌四
26	浦东新区金淙苑	2001/7/6	泾西
27	浦东新区新天家园	2001/8/1	桃一
28	浦东新区双城苑东苑	2001/10/1	羽洋
29	浦东新区双城苑西苑	2001/10/1	巨东
30	浦东新区弘扬沁园	2002/2/1	海弘
31	浦东新区华阳苑	2002/3/27	羽洋

序号	小区名称	竣工日期	所属居委会
32	浦东新区新城名庭	2002/6/30	羽洋
33	浦东新区申舟明阳苑	2002/7/1	星海
34	浦东新区中星巨野公寓	2002/10/31	巨西
35	浦东新区翡翠湾	2002/10/31	崧洋
36	浦东新区申舟明林苑	2003/7/1	星海
37	浦东新区东方中华园	2003/11/25	第五大道
38	浦东新区中新公寓	2003/12/1	羽洋
39	浦东新区森林湾家园	2004/1/31	森洋
40	浦东新区陆家嘴国际华城	2004/4/4	国际华城
41	浦东新区陆家嘴花园二期	2004/7/1	陆家嘴花园二
42	浦东新区景宏嘉园	2004/8/1	森洋
43	浦东新区心中家园	2004/10/1	泾西
44	浦东新区龙威名邸	2004/10/1	巨东
45	浦东新区名门滨江苑	2004/11/30	玫瑰园
46	浦东新区维多利亚华庭	2005/4/1	维多利
47	浦东新区盛世年华花园	2005/6/1	盛世年华
48	浦东新区新城名园	2005/10/1	羽洋
49	浦东新区裕龙花园	2005/10/18	上海滩花园
50	浦东新区罗山怡景苑	2005/10/31	崧二
51	浦东新区中星海上景庭	2006/4/28	海弘
52	浦东新区陆家嘴美丽苑	2006/8/1	山水国际
53	浦东新区巨洋豪园	2006/8/16	上海滩花园
54	浦东新区中星景园	2006/9/26	第五大道
55	浦东新区广洋华景苑	2006/11/1	崧一
56	浦东新区新城海上名园	2006/11/5	星海
57	浦东新区东晶国际公寓	2006/12/18	上海滩花园
58	浦东新区惠扬大厦	2007/2/6	玫瑰园
59	浦东新区中星怡景花园	2007/8/16	森洋
60	浦东新区旭辉雅苑	2007/12/1	巨野
61	浦东新区金博尚品苑	2009/4/17	陆家嘴花园
62	浦东新区中星恬园	2009/6/16	星海
63	浦东新区雅景公寓	2009/9/23	桃二
64	浦东新区证大宽域	2009/12/15	陆家嘴花园
65	浦东新区东银公寓	2010/1/6	陆家嘴花园
66	浦东新区翠璟名庭	2016/5/20	翠璟滨江
67	旭泾清水雅庭（铂悦滨江）	2016/11/15	名门世家
68	浦东新区滨江璟园	2016/12/25	翠璟滨江

序号	小区名称	竣工日期	所属居委会
69	浦东新区尚海邨景名苑	2017/9/15	尚海邨景
70	浦东新区璟悦名邸	2020/8/14	玫瑰园
71	馨澜公寓	2021/6/28	尚海邨景
72	浦发滨江荟庭 E23	2022/9/6	凌四
73	浦发滨江荟	2022/9/6	凌四

附件 3

洋泾街道住宅小区物业服务企业考核情况汇总表（各条线部门）

序号	小区名称	物业服务企业名称	管理办	平安办	信访办	自治办	综合行政执法队	应急中心	城建中心	合计
			严格按照新区及街道生活垃圾分类实施办法开展垃圾分类工作；配合街道防台防汛工作。（25分）	对小区治安防控等方面进行巡查，检查技防设备是否正常运行，并及时维修。（10分）	信访投诉、矛盾纠纷处理情况。（15分）	配合老旧小区加装电梯工作。（10分）	群租管理及协调整治情况；配合整治毁绿种菜现象；对小区内新增违章搭建进行管控。（15分）	按物业服务合同提供约定的消防安全防范服务，定期维护管理小区共用消防设施，配合监管小区非机动车不安全充电及违规停放。（10分）	物业服务企业日常工作；监管平台各项工作完成质量；物业管理相关政策文件落实情况；小区日常安全巡查落实情况。12345工单处置情况（15分）	总分 100 分，折合 25% 计入总分
1										
2										
3										

附件 4

洋泾街道住宅小区物业服务考核表（居民区党组织）

_____年度_____季度

小区名称：

所属居委会：

项目	服务标准和要求 (总分 100 分, 折合 10%计入总分)		评分	扣分	得分
配合居委会参与社区管理、党建联建及红帆物业建设等相关工作	1	物业经理参加七位一体工作例会出席率。(满分 30 分) 缺席例会 1 次后, 第 2 次开始每缺席 1 次扣 10 分, 扣完为止。	30		
	2	居委针对居民多次反映的问题或联勤联动需物业解决问题, 约谈物业并整改解决。(满分 30 分) 1 次约谈不到后, 第 2 次开始每次扣 10 分; 约谈到场但非客观原因解决不了问题, 1 次扣 10 分。	30		
	3	物业参与红帆物业建设情况。(满分 40 分) 不配合或阻挠业主大会召开, 以各种理由怠于执行业主大会决议, 每次扣 10 分; 不依业主申请公开物业管理服务账目, 每次扣 10 分; 不参加红帆物业功能性党支部活动或不执行支部决议, 每次扣 20 分。	40		
合计					
填表人：			时间：		

附件 5

洋泾街道老旧小区物业服务考核表（第三方）

_____年度_____ 季度

小区名称：

所属物业：

项目	服务标准和要求 (总分 100 分, 折合 25%计入总分)		评分	扣分	得分
综合服务 (21分)	1	符合《上海市住宅物业服务规范》要求小区经理坚持每日自查制度, 管理人员坚持挂牌上岗。(2分)	4		
		周一至周日在指定地点进行业务接待。(2分)			
	2	服务窗口实行“低柜式、面对面”的业务受理与接待服务。(2分)	4		
		服务窗口有显著指示牌、环境整治、有序, 公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准。(2分)			
	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)。(2分)	4		
		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。(2分)			
	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。(1分)	3		
		与居委会、业委会关系融洽。(2分)			
	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。(1分)	3		
		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。(1分)			
以书面形式督促当事人整改, 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)					
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(2分), 无有效信访投诉(1分)。	3			
保洁服务	7	室外清扫每日一次, 室内清扫隔日一次, 其它保洁符合规范。(2分)	3		
		室外每日有巡检清扫。(1分)			

项目		服务标准和要求	评分	扣分	得分
保洁服务 (23分)	8	垃圾厢(房)周围干净、整洁(2分),分类投放(2分),垃圾厢(房)旁宣传、告示等完好齐备,有冲洗设施。(2分)	12		
		小区主干道保持畅通整洁。(2分)			
		其它公共区域、楼道内无明显散落或小包垃圾,保持基本整洁。(2分)			
		做好垃圾分类调查问卷的配合及回答。(1分)			
		有灭“四害”措施。(1分)			
9	落实生活垃圾分类投放管理责任,建筑垃圾定点堆放(2分)、及时清运(2分),有临时堆放指示牌。(1分)	5			
10	信报箱、门洞防盗门、楼道扶手墙面无明显灰尘(1分),无粘贴纸及广告(1分)。	3			
	楼道天花板无蜘蛛网。(1分)				
公共秩序维护 (15分)	11	门卫室内环境总体干净、整洁(1分),办公设备及安保设备完好。(1分)	4		
		上墙资料应包括《上海市住宅物业保安人员行为规范》等。(2分)			
	12	专职保安人员,身体健康,工作认真负责。(1分)	4		
		对小区日常维护事项做出正确反应,能正确使用消防器材。(1分)			
		上岗时佩戴统一标志,穿戴统一制服。(1分)			
		上午7:00到8:30、下午5:00到6:30,门卫保安应立岗服务。(1分)			
	13	小区基本实行封闭式管理,主出入口实施24小时值班看守(1分),边门定时开放(1分)。	3		
		24小时有巡查有记录,夜间适当增加巡逻人员。(1分)			
	14	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。(1分)	2		
		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。(1分)			
	15	有简易交通标志,地面有停车点,车辆停放有序。(1分)	2		
有必备的消防器材。(1分)					

项目		服务标准和要求	评分	扣分	得分
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。(2分)	4		
		无死树枯枝,无明显虫害。(2分)			
	17	按照相应的绿化等级标准实施锄草、轧草(1分)、修剪(1分)、施肥(1分)、灌溉(1分)。	4		
	18	绿地内无杂物、废品、垃圾(2分),不停放机动车和非机动车(2分)。	4		
	19	明沟通畅,无垃圾(1分)、无堵塞(1分)。	2		
保修服务(含设施设备管理)(23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96916、962121接转件)。(1分)	4		
		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。(1分)			
		一般修理3天内完成(预约除外)。(1分)			
		报修受理、处理资料健全。(1分)			
	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。(1分)	2		
		维修及时率95%以上,质量合格率90%以上。(1分)			
	22	有专门记录,每年对房屋安全部位进行检查。(2分)	5		
		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。(1分)			
		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。(1分)			
		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。(1分)			
23	普通水泵每周检查,每年定期2次清洗水箱,有检验报告。(2分)	5			
	作业单位和人员在卫生防疫部门登记备案。(1分)				
	按要求对居民饮用蓄水池、水箱安全防范措施进行检查,发现问题及时处置(有记录)。(2分)				
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。(1分)	3			
	防盗门、电子护栏等技防设施及时维修,确保能正常使用。(2分)				
	25	完成有关部门布置的与物业管理相关的临时任务。(4分)	4		

项目	服务标准和要求		评分	扣分	得分
安全保障 (4分)	26	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。(2分)	4		
		严格按照住宅小区飞线充电考核办法实施非机动车规范停放工作。(2分)			
合计					
填表单位/填表人：			时间：		

附件 6

洋泾街道商品房住宅小区物业服务考核表（第三方）

_____年度_____季度

小区名称：

所属物业：

项目	服务标准和要求 (总分 100 分, 折合 25% 计入总分)		评分	扣分	得分
综合 服务 (20 分)	1	符合《上海市住宅物业服务规范》要求小区经理坚持每日自查制度, 管查制度, 管理人员坚持挂牌上岗。(2分)	4		
		周一至周日在指定地点进行业务接待不少于 8 小时。(2分)			
	2	服务窗口实行“低柜式、面对面”的业务受理与接待服务。(2分)	3		
		服务窗口有显著指示牌、环境整治、有序, 公开办事制度、办事纪律、收费项目和收费标准。(1分)			
	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)。(2分)	4		
		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。(2分)			
	4	采取多种形式听取业主意见、不断完善服务, 业主或使用人投诉及时处理, 与居委会、业委会关系融洽。(3分)	3		
	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。(1分)	3		
及时发现、劝阻、制止业主、使用人进行群租、楼道堆物等损害公共利益的违法违规的行为。劝阻制止无效的在 24 小时内书面报告业委会和有关部门(2分)					
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(3分)。	3			
保洁 服务 (23 分)	7	在楼道及小区醒目位置公示保洁部位(1分)和保洁时间(1分)。	2		
	8	室外清扫每日一次, 室内清扫隔日一次, 其它保洁符合规范。(2分)	3		
		室外每日有巡检清扫。(1分)			
9	垃圾厢(房)周围干净、整洁(1分), 分类投放(2分)。垃圾厢(房)旁宣传、告示等完好齐备, 有冲洗设施。(2分)。	5			

项目	服务标准和要求		评分	扣分	得分
	9	小区主干道保持畅通整洁。（1分）	4		
		其它公共区域无明显散落垃圾，保持整洁。（1分）			
		做好垃圾分类调查问卷的配合及回答（1分）			
		有灭“四害”措施。（1分）			
	10	落实生活垃圾分类投放管理责任，建筑垃圾定点堆放（2分）、及时清运（2分），有临时堆放指示牌。（1分）	5		
11	信报箱、门洞防盗门、楼道扶手墙面无明显灰尘（2分），无粘贴纸及广告（1分）。	4			
	楼道天花板无蜘蛛网。（1分）				
公共秩序维护（18分）	12	门卫室内环境总体干净、整洁（1分），办公设备及安保设备完好。（1分）	4		
		上墙资料应包括《上海市住宅物业保安人员行为规范》等。（2分）			
	13	专职保安人员，身体健康，工作认真负责。（1分）	4		
		对小区日常维护事项做出正确反应，能正确使用消防器材。（1分）			
		上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服。（1分）			
		上午7:00到8:30、下午5:00到6:30，门卫保安应立岗服务。（1分）			
	14	小区基本实行封闭式管理，主出入口实施24小时值班看守（2分），边门定时开放（1分）。	4		
		24小时有巡查有记录，夜间适当增加巡逻人员。（1分）			
	15	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。（2分）	4		
		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分）			
	16	有简易交通标志，车辆停放有序，无占用消防通道。（1分）	2		
		有必备的消防器材。（1分）			
保绿服务（14分）	17	以绿为主，植被基本完好，草坪及数目符合养护要求。（2分）	4		
		无死树枯枝，无明显虫害。（2分）			
	18	按照相应的绿化等级标准实施锄草、轧草（1分）、修剪（1分）、施肥（1分）、灌溉（1分）。	4		
	19	绿地内无杂物、废品、垃圾（2分），不停放机动车和非机动车（2分）。	4		
20	明沟通畅，无垃圾（1分）、无堵塞（1分）。	2			

项目	服务标准和要求		评分	扣分	得分
保修服务 (含设施设备管理) (22分)	21	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96916、962121接转件)。(1分)	4		
		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。(1分)			
		一般修理3天内完成(预约除外)。(1分)			
		报修受理、处理资料健全。(1分)			
	22	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。(1分)	2		
		维修及时率95%以上, 质量合格率90%以上。(1分)			
	23	有专门记录, 每年对房屋安全部位进行检查。(1分)	4		
		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。(1分)			
		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。(1分)			
	24	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。(1分)	4		
		普通水泵每周检查, 每年定期2次清洗水箱, 有检验报告。(2分)			
		作业单位和人员在卫生防疫部门登记备案。(1分)			
25	按要求对居民饮用蓄水池、水箱安全防范措施进行检查, 发现问题及时处置(有记录)。(1分)	4			
	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。(2分)				
26	防盗门、电子护栏等技防设施及时维修, 确保能正常使用。(2分)	4			
	完成有关部门布置的与物业管理相关的临时任务。(4分)				
安全保障 (4分)	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。(2分)	4			
	严格按照住宅小区飞线充电考核办法实施非机动车规范停放工作。(2分)				
合计					
填表单位/填表人:			时间:		

附件 7

洋泾街道住宅小区物业服务满意度调查表（问卷调查）

物业服务企业名称	调查内容	小区名称				不满意原因
		满意	基本满意	一般	不满意	
评价（总分 100 分，折合 40% 计入总分）		（5 分）	（4 分）	（3 分）	（2 分）	
服务接待 （20 分）	1、接待人员的服务、仪容仪表及礼貌用语					
	2、物业处理“投诉事项”的及时性					
	3、物业处理“投诉事项”的结果					
	4、违章装修劝阻制止情况					
保洁服务 （20 分）	1、楼内楼道及玻璃窗保洁状况					
	2、户外公共场地的保洁状况					
	3、建筑垃圾、生活垃圾收集并及时清运状况，垃圾分类的纯净度					
	4、非投放点无小包垃圾					
绿化及公用区域保养 （20 分）	1、公共区域树木、草坪修剪质量					
	2、小区路灯照明情况					
	3、公共区域警示、标识情况					
	4、小区的车辆进出和停放管理					
保安服务 （20 分）	1、保安人员大门立岗执行状况					
	2、保安人员巡视执行状况					
	3、小区停车收费标准					
	4、小区消防设施管理状况					

维修服务 (20分)	1、报修的方便程度					
	2、维修的上门及时性					
	3、维修人员的技术水平和维修质量					
	4、维修收费标准					
满意比 (此项由工作人员统计)	各项评价中评价为很满意和满意的比例					

住址: _____

业主签名: _____

填表时间: _____年 月 日

