

上海市宝山区人民政府张庙街道办事处文件

宝张街〔2023〕6号



张庙街道住宅小区物业工作考核的实施意见

为进一步开展“红色物业·幸福之城”品质提升行动，坚持党建引领物业管理融入基层治理，进一步加强和改进物业管理工作，推动物业服务向高品质和多样化转型升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，结合本街道实际，现就物业管理工作，制订如下实施意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，围绕宝山“四个之城”建设目标，按照“一年补短板抓规范、二年促提升创品牌”的总体安排，坚持“党建引领、行业主管、基层主抓、共建共治”，全面加强党对物业行业的领导，推动物业管理领域突出问题得到有效解决，物业服务管理和基层治理紧密融合，物业服务专业化、精细化水平不断提高，群众获得感、幸福感、安全感明显增强。

二、组织领导

成立考核工作组，统筹推进住宅小区物业工作考核。由街道社管办、党建办、自治办、建管中心、平安办、信访办、城运中心、安全办等相关部门给予考核打分，汇总形成考核结果，并持续加强考核结果运用。考核工作小组日常工作由街道建管中心负责。

三、考核原则

物业考核采用日常检查、专项检查与居民区测评相结合，组织考核与群众民主测评相结合的方式开展。

四、考核周期

物业考核以每季度为周期，一年开展4次考核。

五、考核对象

以住宅小区为单位，对承接张庙街道辖区内各小区物业业务的企业进行考核，服务期不满半年的企业不参加考核。

六、考核方式

采用“百分制+加分项”考核法。各职能部门日常检查、专项检查共70分，居民区测评（居委会、业委会和居民共同参与测评）共30分；加分项目总分不超过10分；按总得分进行排名。

七、考核分档

张庙街道现有住宅小区72个，其中：商品房小区24个，售后公房小区38个，商品房、售后公房混合小区10个。考核内容、计分标准一致，每季度考核一次，按类型排名。每季度得分累计为年度分，按年度得分评档，得分前20%（含并列）的，评为A档，得分后10%的评为C档，其余的评为B档。

八、结果运用

A档：作为当年张庙街道优秀物业服务企业，项目负责人或

项目员工给予一定奖励，奖励金额 10000 元，次年优先参与各类荣誉称号评定和推荐，市、区下发的各类补贴、奖励给予一定倾斜；

B 档：给予完成基本任务奖励，奖励金额 5000 元，不扣减市、区下发的各类补贴；

C 档：次年原则上不得参与各类荣誉称号评定和推荐，市、区下发的各类补贴、奖励给予一定下浮。

考核结果通过小区公告栏、“社区通”、微信公众号等平台向社会广泛公布，同时向物业项目的上级部门或母公司及区房管局等行业主管部门进行通报。

当年评定为 C 档的，督促企业针对存在的问题提交书面整改方案；连续两年评定为 C 档的，由街道约谈物业项目负责人；连续三年评定为 C 档的，建议居民区调整物业服务企业。

九、其他事项

本意见自 2023 年 6 月 1 日起施行，最终解释权归考核工作组。

附件：张庙街道住宅小区物业工作考核指标

上海市宝山区人民政府张庙街道办事处

2023 年 5 月 24 日

上海市宝山区人民政府张庙街道办事处办公室

2023 年 5 月 24 日印发

(共印 70 份)

附件：

张庙街道住宅小区物业工作考核指标

序号	考评内容	考评标准	分值	考评部门
1	“三驾马车”协同	<ol style="list-style-type: none"> 1.积极参与居民区联席会议，协商解决物业管理、社区平安、环境卫生等问题，未落实扣1分； 2.积极配合美丽家园建设、文明城区创建、卫生城区创建、社区文化建设等重要工作，未落实扣1分； 3.积极配合居民区开展相关工作，配合业委会组建及换届改选，积极开展电瓶车充电、机动车位占位整治、加装电梯等专项工作，未落实扣1分； 4.积极配合公共卫生等各类突发事件的处置工作，未落实扣1分； 5.积极配合参与志愿者服务，未落实扣1分。 	20	居民区
2	自身建设	<ol style="list-style-type: none"> 1.积极参与“红色物业”创建工作，按照应建尽建的要求，物业服务企业在符合条件的物业管理处成立党支部或党的工作小组，接受居民区党组织领导并开展工作，符合条件未落实的扣1分； 2.每月定期召开工作会议，商议决策涉及物业管理的重大事项、重要问题，未落实扣1分； 3.按照规定公布、张贴、入账公共收益和维修资金，每个小区设有独立账目，未落实扣1分； 4.按照规定进行年度审计，提供相关审计资料，进行相关公示，未落实扣1分； 5.工作人员按时上岗、认真负责包括门岗、巡逻、中控等，及时接待业主合理诉求并落实处置，未落实扣1分。 	20	党建办 社管办 建管中心
3	居民满意	<ol style="list-style-type: none"> 1.车辆管理有管理措施并认真落实，未落实扣0.5分； 2.认真开展室外保洁、楼道保洁、垃圾清运和专项保洁等工作，未落实扣0.5分； 3.设施设备养护到位、无停运；公共区域日常养护良好，路灯、楼道照明、楼栋进户门禁等完好，未落实扣0.5分； 4.绿化养护定期开展，草坪、灌木定期修剪；无大面积黄土裸露；绿化修剪、垃圾能及时清运，未落实扣0.5分。 	10	居民区
4	垃圾分类	<p>根据第三方垃圾分类每月巡查报告得分平均后折算分值，出现月度得分在90分以下的（不含90分），每次扣1分。（计算公式：每月巡查得分总和÷3*0.15-1（月度不达标）*次数=得分值）</p>	15	建管中心
5	信访投诉	<ol style="list-style-type: none"> 1.每月工单处置解决率在70%以下的，扣1分； 2.每月工单处置满意率在80%以下的，扣1分； 3.每月工单处置回复率达不到100%的，扣1分。 	10	信访办 城运中心 平安办

序号	考评内容	考评标准	分值	考评部门
6	消防安全	1.消防泵定期启动、保养记录、消防泵运行正常、消防栓定期检查，未落实扣0.5分； 2.消防栓箱及内部各种配件完好、灭火器在有效期内且能正常使用，未落实扣0.5分； 3.消防车道、疏散通道、安全出口顺畅、防火门正常关闭、完好，未落实扣0.5分； 4.消防应急预案及定期演练记录和必要的消防物资，未落实扣0.5分； 5.有飞线充电，有一处扣0.1分，最高不超过1分； 6.有重大消防安全事故被通报的，扣3分。	10	城运中心 安全办
7	社区平安建设	根据社区平安建设方面考核得分，100分为满分，90-99分扣1分，85-89分扣2分，80-84分扣3分，80分以下扣4分。	5	平安办
8	爱卫防疫工作	1.积极配合参加灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇工作，及时清理积水、废旧杂物等虫害孳生地；积极配合小区的毒饵盒布置投放工作，每季度投放灭鼠药一次或不定期，未落实扣0.5分； 2.积极配合居委开展健康宣传和健康教育等活动，配合维护好科普橱窗、电子屏、健康步道等宣传阵地，发现损坏及时向居委报告，未积极配合落实扣0.5分； 3.积极配合居委在小区内公共场所（电梯、活动室等）张贴禁烟标志，配合做好巡查劝导，未积极配合扣0.5分； 4.积极配合街道做好各项卫生防疫工作，未积极配合扣0.5分。	5	自治办
9	防汛防台	1.及时修订完善防汛防台工作预案，未落实扣0.5分； 2.按预案进行防汛防台演练，未落实扣0.5分； 3.物资储备到位、抢险救灾人员充足，未落实扣0.5分； 4.认真落实汛期值班制度，值班人员按时到岗，通讯通畅，未落实扣0.5分； 5.未及时发现防汛隐患问题，因工作失职、检查不到位、预防准备工作缺失，应急处置措施不力等因素，导致较大事故发生，直接扣3分。	5	城运中心 安全办
10	加分项	1.服务小区获得与物业内容相关的区级荣誉加2分，市级荣誉加3分；物业队伍中有个人获得区级荣誉加2分。 2.在市、区级专项检查中，被通报表扬的，区级加2分，市级加3分； 3.完成物业费调整加3分；完成维修资金续筹加3分。 加分项目合计后最高不超过10分。	0~10	考核工作组