

上海市宝山区人民政府张庙街道办事处文件

宝张街〔2024〕3号



张庙街道住宅小区物业工作考核办法

各科室（部门）、各居民区、各物业公司：

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，制订如下考核办法。

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。由街道相关职能部门和各居民区给予考核打分，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

物业考核以每半年为周期，一年开展 2 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服务项目的企业进行考核，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 80 分，居民区测评（居委会、业委会和居民共同参与测评）共 20 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 73 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 11 个。考核内容、计分标准一致，每半年考核一次，按类型排名。上下半年得分累计为年度分，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资金奖励，次年优先参与各类荣誉称号评定和推荐。

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。

考核结果将上报区房管局作为年度综合评价和售后公房考核补贴重要依据。

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，同时向物业企业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

本办法自2024年3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

2024年3月8日



上海市宝山区人民政府张庙街道办事处办公室

2024年3月8日印发

(共印80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.积极参加居民区联席会议，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.积极配合参与志愿者服务，未落实扣1分。 	10	居民区
2	居民满意	<ol style="list-style-type: none"> 1.车辆管理有措施并认真落实，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	
3	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.公共收益分成方案有报备，使用规范，每季度公布一次，维修资金账目清晰，每半年公布一次，未落实扣1分； 4.如实公开物业服务合同、收费项目和标准、办事制度、诚信承诺、报修投诉电话等相关内容，未落实扣1分； 5.小区经理每日巡查小区并做好记录，发现问题及时处置，并通过物业信息系统中上报巡查情况，未落实扣1分。 	15	建管中心
4	垃圾分类	<ol style="list-style-type: none"> 1.根据建管中心每月对垃圾分类工作考核得分折算分值。 2.市分类办对生活垃圾分类实效综合考评得分80分以下的小区，取消年度评A档资格。 	20	
5	防汛防台	<ol style="list-style-type: none"> 1.及时修订完善防汛防台预案；组建不少于1支10人的抢险队伍；落实应急避难场所、物资仓库并按要求配备充足应急物资，每有一项未落实扣0.5分，最高不超过1.5分； 2.开展防汛防台演练并建立台账；认真落实极端天气下的值班值守制度，每有一项未落实扣0.5分，最高不超过1分； 3.及时开展“树线矛盾”和高空坠物等“六大隐患”排查整治工作，未按要求开展的扣0.5分； 4.按要求报送隐患排查表等信息和应对工作影像资料，每迟报、漏报1次扣0.1分，最高不超过0.5分； 5.因预防准备工作中存在隐患、隐患排查不到位、应急处置措施不力等因素，导致较大事故或社会舆情发生，直接扣1.5分。 	5	城运中心
6	热线工单	<ol style="list-style-type: none"> 1.热线工单平均“实际解决率”低于全区各街镇平均值的，扣1分； 2.热线工单平均“满意率”低于全区各街镇平均值的，扣1分； 3.如出现区级回访评价为“不满意”1次及以上的（不属实工单除外），扣0.5分。 	12	
7	消防安全	<ol style="list-style-type: none"> 1.消防设施定期巡查维护，并记录，未落实每次扣0.5分，最高不超过2分； 2.开展消防培训演练，未落实每次扣0.5分，最高不超过2分； 3.消防隐患排查整改；消防车通道畅通、疏散通道、安全出口顺畅、飞线充电，未落实扣0.5分，最高不超过2分； 4.完善消防安全管理台账；制定安全管理责任制，明确各岗位安全责任，编制完善应急处置流程，制度应急预案，每缺一项扣0.5分，最高不超过2分； 5.事故上报处置：及时上报事故，积极配合相关部门开展善后处理，未落实每次扣0.5分，最高不超过2分。 	10	安全办

序号	考评内容	考评标准	分值	考评部门
8	社区平安建设	<ol style="list-style-type: none"> 技防物防建设到位，确保设备正常运行；确保非高峰时段门禁关闭、小区楼道电控防盗门按要求关闭。不定时进行抽查，发现一次扣0.1分，最高不超过1分； 严格落实治安巡逻，对形迹可疑、陌生来访人员和车辆按规登记；积极发现上报各类矛盾纠纷及案事件，形成工作月报上报社区平安办，漏报一次扣0.5分，最高不超过1分； 维护好小区公共区域的秩序和安全，力争考核周期内可防性案件数同比下降或持平，上升的扣1分； 每季度至少开展一次平安建设宣传，形成宣传简报上报社区平安办，漏报一次扣0.5分，最高不超过1分； 属地派出所按规考核物业保安履职情况，不达标的扣1分。 	5	平安办
9	爱卫防疫工作	<ol style="list-style-type: none"> 积极配合参加灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇工作，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； 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； 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； 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
10	违规装修处置	<ol style="list-style-type: none"> 签订装饰装修协议、向业主和装修企业书面告知禁止行为，未落实扣0.5分； 对进入小区的施工人员、建筑材料、施工工具等加强检查并持续跟踪，未落实扣0.5分； 对违法搭建、损坏房屋承重结构的行为及时上门发放整改单并进行劝阻，劝阻无效的及时上报城管执法部门并做好相关记录，未落实扣0.5分。 	3	城管中队
11	群租整治	<ol style="list-style-type: none"> 对进入小区的大件隔板、床架及床垫等加强巡查并做好记录，未落实扣0.5分； 在装修过程中发现有违规分隔房屋现象的及时劝阻，劝阻无效的及时上报城管执法部门并做好相关记录，未落实扣0.5分； 日常巡逻中发现存在群租行为的及时上报城管执法部门并配合整治，未落实扣0.5分。 	5	
12	加分项	<ol style="list-style-type: none"> 物业工作或员工获得相关区级荣誉加2分，市级荣誉加3分； 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； 完成物业费调整加3分；完成维修资金筹加3分。 积极配合街道完成小区微更新加2分； <p>注：加分项目合计后最高不超过10分。</p>	0~10	考核工作组