津南区人民政府办公室关于印发津南区

社区物业管理星级评定办法（试行）的通知

各街镇，各委、办、局，各直属单位：

《津南区社区物业管理星级评定办法（试行）》已经区人民政府同意，现印发给你们，请照此执行。

2023年5月20日

（此件主动公开）

津南区社区物业管理星级评定办法（试行）

为进一步提升我区社区物业服务水平，有效解决制约当前社区物业管理中的难点、痛点问题，不断增强群众的幸福感、获得感、安全感，按照区委、区政府相关工作要求，依据《天津市物业管理条例》《天津市社区物业管理办法》有关规定，结合我区实际，制定本办法。

一、考核目的

通过建立社区物业管理星级评定考核机制，达到以考促管的目的，进一步营造文明和谐、规范有序的社区物业管理环境，引导广大物业服务企业（管理服务单位）加强自身党建工作，诚实守信经营，不断加强企业（单位）内部制度建设，推动管理服务专业化、规范化和精细化，大力提升我区社区物业管理服务水平。

二、考核原则

坚持党的领导、激励引导、客观公正、补奖结合的基本原则。参加考核小区由各街镇于上一年度11月30日前统计完成，向区住房建设委申报，区住房建设委于12月31日前统筹确定具体考核小区后，发至各街镇、社区和物业服务企业。

三、组织实施

区住房建设委牵头，区民政局、区消防救援支队、区城市管理委、区市场监管局、各街镇、各社区党组织（居委会）参与实施考核。

四、考核对象

（一）备案的商品住宅小区（享受市级财政补贴的公租房除外）;

（二）有管理服务单位的老旧住宅小区（享受市、区、镇三级财政补贴的除外）；

（三）还迁住宅小区。

五、考核内容及标准

（一）备案的商品住宅小区从物业党建、综合管理、共用部位与共用设备设施维修养护、绿化卫生、安全管理等5个方面进行考核。区住房建设委根据工作实际对物业管理服务考核内容和考核标准进行适时调整。

（二）有管理服务单位的老旧住宅小区参照备案商品住宅小区的考核内容和标准进行考核。

（三）还迁住宅小区参照备案商品住宅小区的考核内容和标准进行考核。

六、考核及计分方式

（一）备案的商品住宅小区。备案的商品住宅小区采取季度、半年、年度三级考评方式进行，社区党组织（居委会）每季度考核一次，街镇每半年考核一次，区住房建设委每年考核一次。考评结果实行百分制，总成绩原则上按照以下比例计算：

1．区级考核成绩按40%纳入考核总分；

2．街镇考核成绩取平均值按30%纳入考核总分；

3．社区党组织（居委会）考核成绩取平均值按30%纳入考核总分。

（二）有管理服务单位的老旧住宅小区。有管理服务单位的老旧住宅小区采取社区季度考和街镇半年考的方式进行。考评结果实行百分制，总成绩由社区和街镇考核成绩取平均值按各占50%计算。

（三）还迁住宅小区。还迁住宅小区由区住房建设委、区民政局、区消防救援支队、区城市管理委、区市场监管局、各街镇开展半年联合抽查，抽查比例为每个街镇两个小区，考评结果实行百分制，总成绩为半年成绩各占50%计算。

区住房建设委于下一年年初将社区物业管理项目的考评结果进行汇总，适时在区级官方媒体予以发布。

1. 考评结果运用

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 得分 | 90（含）－100分 | 80（含）－90分 | 70（含）－80分 | 70分以下 |
| 星级 | 五星 | 四星 | 三星 | 无星 |

（一）备案的商品房小区原则上按照考评结果实行星级评定，三星级以上的物业项目实行总量控制，综合考虑区域和物业企业所管项目平衡、考核得分及日常物业服务情况等因素予以评星，其中，五星项目约占参评备案商品房小区的20%，四星项目约占参评备案商品房小区的30%。对考评总分与日常管理服务情况反差较大的物业项目可以由区住房建设委、相关街镇和社区共同研究对评星结果进行适当微调。

（二）对考评结果为三星级以上的物业项目进行授牌。对考评结果为无星的物业项目要在实施考核部门监督下限期整改，对整改不到位的物业项目书面警告，再次整改还未达到服务要求，将计入全区物业管理服务黑榜向全区公布，书面建议业主大会或社区居委会按法定程序对该物业企业予以劝退，同时向全区其他社区进行通报。

（三）在社区物业管理服务期间，凡出现以下问题的，实行“一票否决”，考评结果为无星：

1．物业服务企业严重失职，未按合同约定及行业规定实施管理，引发重大生产安全事故、重大治安案件与刑事案件的；不能积极主动发现问题、排查隐患、化解矛盾、失职渎职的；物业服务企业管理混乱造成单位不稳定、不和谐因素长期得不到消除，导致群体上访，造成不良影响的。

2．物业服务企业与属地街镇、社区党组织（居委会）工作配合不默契，不积极参加社区党组织活动的。

3．对社区物业管理工作消极怠工、不作为、不担当，脏乱差环境长期得不到彻底治理，群众反映强烈的。

4．因物业服务企业责任被媒体公开曝光在社会上造成恶劣影响的。

5．电梯逾期未进行年检的、二次生活供水无严格保障措施及消防设施损坏不按时维修的。

6．退出和进驻小区物业管理服务的物业企业或服务单位未按程序进行的。

7．物业用房不按照物业用房规划设计图位置使用的。

8．其他严重不良行为。

（四）有管理服务单位的老旧住宅小区不纳入星级评定范围，考评结果在70分（含）以上的，认定为合格。

（五）还迁住宅小区不纳入星级评定范围，但考评结果在70分（含）以上的，区住房建设委督促各街镇及时将相关物业服务补贴发放到位。

八、其他

1．社区物业管理星级评定考核每年一次，周期为每年1月1日至12月31日。

2．中途退出或者进驻小区进行管理服务的物业项目不纳入评定范围。

3．本办法自印发之日起施行，试行一年，解释权归区住房建设委。

附件：津南区社区物业管理星级评定考核表

附件

津南区社区物业管理星级评定考核表

评分单位（盖章）： 填报日期： 年 月 日

项目名称： 物业企业名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价因素 | 分值 | 得分 |
| 1 | 物业党建情况（10） | 有3名以上党员的及时单独组建党支部，不足3名党员的与其他单位建立联合党支部；没有党员的，积极采取招聘党员职工、发展党员、接受上级党组织选派的党建指导员等方式成立党组织。 | 1 |  |
| 2 | 按照法定程序，把自觉接受党组织领导，加强党建工作写入物业企业章程。 | 1 |  |
| 3 | 主动接受社区党组织领导，物业企业负责人每季度向社区党组织报告开展物业服务工作相关情况，年底进行述职。 | 2 |  |
| 4 | 建立并落实重大事项向社区党组织报告制度。 | 2 |  |
| 5 | 积极参加并落实物业管理联席会议要求。 | 2 |  |
| 6 | 进驻既有小区开展服务或拟退出时，按照《天津市社区物业管理办法》有关规定做好相关工作。 | 2 |  |
| 1 | 综合管理情况（25） | 按规定设置“两箱三栏”。在显著位置公示项目经理名字、联系方式以及各岗位管理人员组织分工情况。 | 1 |  |
| ２ | 按照有关规定，公示公布物业服务内容、标准及物业管理服务费标准等事项。 | 1 |  |
| 3 | 对业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理、日常办公文件资料等进行规范管理，建立完善的档案管理制度。 | 3 |  |
| 4 | 接待业主和物业使用人有关物业服务的咨询、投诉和报修时，态度良好，处理问题及时。 | 5 |  |
| 5 | 配合做好业主大会成立或业主委员会换届工作。 | 1 |  |
| 8 | 利用共有部分经营的，征得业主大会同意。按照有关规定公布共有部分的经营收益情况。 | 2 |  |
| 9 | 每年进行两次业主满意度测评，覆盖率达到85%以上，对管理服务中的薄弱环节适时整改。 | 5 |  |
| 10 | 业主共有的机动车停车位管理和分配，按照《天津市社区物业管理办法》有关规定做好相关工作。按规定公示场地占用费收支情况。 | 5 |  |
| 11 | 按照物业服务合同约定时间进行门岗值勤，交接班记录完善，对外来机动车实行询问登记。按照物业服务合同约定时间巡查。 | 1 |  |
| 12 | 引导机动车辆按规定路线行驶并在指定地点有序停放，非机动车停放整齐，保持道路通畅。 | 1 |  |
| **序号** | **评价因素** | **分值** | **得分** |
| 13 | 共用部位、共用设备设施维修养护（20） | 按照物业服务合同约定，做好电梯日常运行服务；委托有资质的电梯日常维护保养单位负责电梯的安全运行管理，并定期进行检测。 | 10 |  |
| 14 | 对共用机电设施设备（供水、供电、监控等设施）进行巡查检查，按照相关部门维修养护规定进行日常养护，做好检测。项目共用设施设备检查记录、维修记录、保养记录、检测记录完善。 | 5 |  |
| 15 | 对房屋外檐、楼内外公共部位巡查时，危及人身安全隐患处设置明显标识，发现损坏及时修补。 | 3 |  |
| 16 | 按照规定申请和使用专项维修资金，公布资金使用情况并建立维修资金使用档案，且档案保存完整。 | 2 |  |
| 17 | 清洁卫生与绿化养护（10） | 按照《天津市生活垃圾管理条例》有关规定设置生活垃圾分类收集点位，配置收集容器并保持正常使用，有垃圾分类箱房的小区，物业做好使用和维护等管理工作。开展生活垃圾分类知识宣传。将分类投放的生活垃圾交由符合规定的单位分类收集、运输。按照物业服务合同约定频次做好清扫保洁工作。 | 5 |  |
| 18 | 按照《天津市绿化条例》规定，绿化养护责任人应当建立健全管理制度，严格执行绿化养护技术规程，保持花草树木繁茂、园容整洁优美、设施完好。 | 5 |  |
| 19 | 安全管理（35） | 对物业管理区域内发生的违法建设、占用或破坏园林绿地、拆窗改门、违规养犬、私拉电线等违法违规行为进行劝阻制止；劝阻制止无效的及时向居民委员会、街道办事处（镇政府）或者有关部门报告。 | 2 |  |
| 20 | 与业主、物业使用人、装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，书面告知房屋装饰装修的注意事项、禁止行为。对装饰装修项目进行现场巡查，对违反相关规定的及时劝阻，要求改正，对拒不改正的向属地房屋安全使用行政主管部门报告。 | 2 |  |
| 21 | 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作，发生治安案件或者各类灾害事故时，及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。 | 2 |  |
| 22 | 依法履行消防安全职责，做好管理范围内的消防安全工作。按照合同约定对物业管理区域内的共用消防设施和消防通道进行维护管理，确保消防设施设备运行良好。 | 20 |  |
| 23 | 对占堵消防通道行为劝阻和制止，对在高层住宅公共门厅、疏散走道等停放电动自行车或为电动自行车充电等行为进行制止，制止无效的，立即向街镇或者消防救援机构报告。 | 5 |  |
| 24 | 定期开展防火检查巡查和消防宣传教育。 | 2 |  |
| 25 | 正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，定期开展消防等演练。 | 2 |  |
| 合计 |  |  | 100 |  |