附件1

滨海新区专业化物业管理住宅小区

星级评价考核办法（试行）

为加强滨海新区社区物业管理工作，建立适应滨海新区发展的社区物业管理新机制，对滨海新区范围内实行专业化物业管理的住宅小区开展星级评价考核工作，通过星级评价考核检验物业服务企业服务质量，进一步提升社区物业服务水平，进而打造一批党建引领、共建共享、管理有序、服务完善、文明祥和的物业管理住宅小区，改善社区环境面貌，提升广大居民的获得感、幸福感、安全感。依据《天津市社区物业管理办法》和《天津市滨海新区社区物业管理办法》的规定，制定本办法。

1. 星级评价考核设置

滨海新区专业化物业管理住宅小区（以下简称住宅小区）星级评价主要依据住宅小区月度评价和年度评价结果综合确定。

1.月度评价：在街道办事处（镇政府）指导监督下，由居民委员会每月对住宅小区物业管理服务情况进行考核打分，有业主委员会的，居民委员会可会同业主委员会进行评价工作,并依据考核结果进行住宅小区月度评价排名。

2.年度评价：依据各住宅小区全年月度评价得分的平均值，综合物业服务企业参与社区治理情况得分、业主满意度情况得分，按照一定的权重比例确定年度评价综合得分结果。

根据年度评价综合得分结果评定为“五星”项目（90分及以上）、“四星”项目（80分-89分）、“三星”项目（70分-79分）、“二星”项目（60分-69分）、“一星”项目（60分以下）五个等级。

二、星级评价考核内容

星级评价考核内容主要包括物业管理服务情况评价、物业服务企业参与社区治理情况评价和业主满意度情况评价。

（一）物业管理服务情况评价

评价内容主要包括物业服务企业依据物业服务合同约定在物业项目实施综合管理、共用部位及共用设备设施维修养护、清洁卫生与绿化养护、公共秩序维护、安全管理等情况。

（二）物业服务企业参与社区治理情况评价

评价内容主要包括物业服务企业组建项目党组织、参与社区党组织活动、接受社区党组织指导、落实社区党组织的各项决议、重大事项向社区党组织报告、支持新区重大创建活动、诚信守法经营、落实信访事项的整改、落实安全生产责任、履行社会职责、参与公益事业等情况。

（三）业主满意度情况评价

评价内容主要包括对物业服务企业参与社区活动、项目综合管理、维修养护、环境卫生、秩序维护等方面的业主满意度情况。

三、月度评价考核方式

月度评价主要考核住宅小区日常管理服务情况。考核方式如下：

（一）居民委员会检查考评

住宅小区物业管理服务情况考评由居民委员会负责，每月进行一次。居民委员会在街道办事处（镇政府）监督指导下，按照《住宅小区物业管理服务情况评价表》（附件1），落实检查考评工作，每月1-10日对辖区专业化物业管理住宅小区上个月度管理服务情况进行一次检查考评，程序如下：

一是，配备考评人员。开展检查考评工作时，检查组每组不少于2人。由居民委员会在街道办事处（镇政府）指导下决定考评成员组成，有业主委员会的，居民委员会可会同业主委员会成员组成考评组,有条件的可聘请第三方评估机构或邀请相关专业职能部门参与联合检查考评。

二是，现场检查评分。检查组依据检查考评标准，逐项进行检查评分，同时留存现场影像资料。考评结果经检查组人员、物业服务企业项目负责人核实无误后，双方签字。

三是，考评结果上报。检查考评资料分类归档，由居民委员会将考评结果于每月15日前报社区党组织和街道办事处（镇政府）。如有参加考评的业主委员会也要留存考评资料，归入小区业主大会活动资料档案。

（二）街道办事处（镇政府）监督指导

街道办事处（镇政府）对居民委员会检查考评工作进行监督指导，根据居民委员会上报的考评结果，对街镇辖区全部住宅小区进行排名并公示，公示期为5日。公示期间，物业服务企业对评价结果存在异议的，可以向所在街道办事处（镇政府）提出书面异议申请，并提供相关证明材料。街道办事处（镇政府）接到异议申请后，应当自收到异议申请之日起3个工作日内完成处理并将结果告知异议申请人。街道办事处（镇政府）每月25日前将考评结果报区住房建设委。

四、年度评价考核方式

年度评价考核是在月度评价考核的基础上，增加物业服务企业参与社区治理情况和业主满意度情况的评价内容。三项评价内容分别实行百分制，其中取全年月度评价得分的平均值定为年度物业管理服务情况评价得分，按物业管理服务情况评价70%、物业服务企业参与社区治理情况评价20%、业主满意度情况评价10%的比例计算，最终确定年度评价综合得分结果，并据此确定住宅小区星级。

（一）物业服务企业参与社区治理情况、业主满意度情况评价

社区党组织每年1月20日前组织党组织成员、党员代表、居民委员会、业主委员会、业主代表等，按照《物业服务企业参与社区治理情况评价表》（附件2）、《业主满意度调查表》（附件3）评定内容及标准，分别对上一年度物业服务企业参与社区治理情况及业主满意度情况进行检查考评。

（二）确定综合得分结果

社区党组织对辖区住宅小区的三项评价结果进行汇总，填写《物业管理住宅小区星级服务综合评价表》（附件4），确定每个住宅小区的上年度评价综合得分结果，并于每年1月25日前上报街道办事处（镇政府）。

（三）街道办事处（镇政府）校核

街道办事处（镇政府）对社区党组织检查考评工作进行监督指导；公示上报的辖区全部住宅小区检查考评结果和排名，公示期不少于5日；对检查考评结果存疑或提出异议的，组织复查校核确定最终结果；负责整理汇总辖区各住宅小区年度评价综合得分结果，并将其于每年2月10日前报区住房建设委。

五、一票否决事项

考评年度内住宅小区物业管理服务发生下列情况的，年度评价综合得分结果直接评定为“一星”：

（一）未委托有资质单位对电梯进行维修保养或委托后未履行监督检查责任而发生人身安全事故的；

（二）未依法履行消防安全职责而发生人身安全事故的。

六、评价结果

（一）月度排名公开

区住房建设委根据各街道办事处（镇政府）上报的住宅小区月度评价结果，于每月底前通过相关渠道向社会公布。各街道办事处（镇政府）负责在本区域内公开辖区住宅小区月度评价结果。

（二）年度星级评定

区住房建设委根据各街道办事处（镇政府）上报的住宅小区年度评价综合得分结果，按照星级设置的分值进行评星定级，并进行汇总排名。

星级评价结果在征求区委组织部、区民政局、各街镇、区市场监管、区应急局、区消防救援支队等相关部门的意见后，于每年3月公示上一年度住宅小区星级评价结果。

（三）存在问题约谈整改

月度评价检查期间发现存在的问题，由居民委员会督促物业服务企业限期改正，并对整改情况进行跟踪复查。

对各街镇辖区内月度排名后3名的住宅小区，由街道办事处（镇政府）会同区住房建设委约谈相关物业服务企业。

对年度评定为“一星”的住宅小区，由区住房建设委会同街道办事处（镇政府）约谈物业服务企业主要负责人。

各开发区未成立街道办事处的，由开发区管委会指定所属承担街道办事处职责的部门，落实上述有关工作职责。

七、本办法自2024年1月1日起施行。原《滨海新区专业化物业管理住宅小区星级评价考核办法》（试行）（津滨住建发〔2020〕37号）同时废止。

附件:1.住宅小区物业管理服务情况评价表（试行）;

2.物业服务企业参与社区治理情况评价表（试行）; 3.业主满意度调查表（试行）;

4.住宅小区星级服务综合评价表（试行）。

附件1:

**住宅小区物业管理服务情况评价表（试行）**

小区名称: 所属街镇： 所属社区：

填表日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价因素** | | **分值** | **扣分** | |
| **是** | **否** |
| 1 | 综合管理情况 | 未设置“物业服务意见箱”、“业主委员会工作意见箱”、“政策法规宣传栏”、“管理规约公开栏”和“项目事务公示栏”。未在显著位置公示项目经理名字、联系方式。 | 2 |  |  |
| ２ | 未按照有关规定和物业服务合同约定，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。 | 2 |  |  |
| ３ | 未公示各岗位服务人员配置情况，各岗位服务人员配置情况与项目实际管理不符。 | 2 |  |  |
| 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，态度不好，处理问题不及时。 | 4 |  |  |
| 5 | 共用部位、共用设备设施维修养护 | 未征得业主大会同意，利用业主共有部分经营的或未按照有关规定向业主公布并向业主大会、业主委员会报告利用业主共有部分的经营收益情况。 | 2 |  |  |
| 6 | 未按照物业服务合同约定，做好电梯日常运行服务；未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 |  |  |
| 7 | 未对共用机电设施设备进行巡查做好记录，并按照相关部门维修养护规定进行日常养护，做好检测。 | 5 |  |  |
| 8 | 对项目房屋外檐、楼内外公共部位巡查时，发现损坏未按规定及时进行维修。危及人身安全隐患处无明显标识，发现损坏未及时修补。 | 10 |  |  |
| 9 | 未按照规定申请和使用共用部位、共用设施设备专项维修资金，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 |  |  |
| 10 | 清洁卫生与绿化养护 | 未按照物业服务合同约定频次做好清扫保洁工作。 | 4 |  |  |
| 11 | 未按照《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，收集容器出现破旧、污损或者数量不足的，未及时维修、更换、清洗或者配备。未开展生活垃圾分类知识宣传，对不符合分类投放要求的行为不进行劝告、制止。未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。 | 4 |  |  |
| 12 | 未按照物业服务合同约定，对绿地、树木、绿化设施进行养护管理，树木花草出现大面积枯死现象。 | 4 |  |  |
| **序号** | **评价因素** | | **分值** | **扣分** | |
| **是** | **否** |
| 13 | 公共秩序维护 | 未按照物业服务合同约定时间门岗值勤，无交接班记录，对外来机动车未实行询问登记。未按照物业服务合同约定时间巡查做好巡查记录。 | 5 |  |  |
| 14 | 未引导机动车辆按规定路线行驶并在指定地点有序停放，非机动车停放不整齐，未保持道路通畅。 | 5 |  |  |
| 15 | 占用业主共有道路或其他场地停放机动车辆的，未征求业主大会同意，未公示场地占用费的收取和使用情况。 | 5 |  |  |
| 16 | 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未进行劝阻制止；劝阻制止无效的未及时向居民委员会、街道办事处（乡镇政府）或者有关部门报告。 | 4 |  |  |
| 17 | 安全  管理 | 未与业主、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。未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，对拒不改正的未向属地房屋安全使用行政主管部门报告。 | 5 |  |  |
| 18 | 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，未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。 | 5 |  |  |
| 19 | 未依法履行消防安全职责，做好管理范围内的消防安全工作。未按照合同约定提供消防安全防范服务，对物业管理区域内的共用消防设施和消防车通道、疏散通道、安全出口进行维护管理，未及时劝阻和制止占用、堵塞、封闭消防车通道、疏散通道、安全出口等行为，劝阻和制止无效的，未立即向乡镇人民政府、街道办事处或者消防救援机构报告。未定期开展防火检查巡查和消防宣传教育。 | 10 |  |  |
| 20 | 未制止在高层住宅公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或为电动自行车充电等行为，制止无效的，未立即向消防救援机构报告的。 | 10 |  |  |
| 合 计 | | | 100 |  | |
| **实际分值（合计×70%）** | | | 70 |  | |

**居民委员会（盖章）： 业主委员会（盖章）：**

**检 查 人 员： 物业服务企业项目负责人：**

附件2：

**物业服务企业参与社区治理情况评价表（试行）**

小区名称: 所属街镇： 所属社区：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **分值** | **扣分** | | |
| **是** | **否** | |
| 1 | 不断加强党的建设，符合条件的100%建立项目党组织，或项目所属物业服务企业建立党组织并统一对各项目党员员工进行管理。完善“1+3+N”基层治理体制机制，实现社区党组织和居委会、业委会、物业服务企业协调共治。 | 5 |  |  | |
| 2 | 规范党组织建设，积极参与社区党组织活动情况，严格落实“三会一课”、“主题党日”、党费收缴管理、民主评议党员等基本制度。 | 5 |  |  | |
| 3 | 积极接受社区党组织指导，挖掘优秀员工发展党员。 | 5 |  |  | |
| 4 | 积极参加街（镇）、社区物业管理联席会议，认真落实街（镇）、社区党组织的各项决议。 | 10 |  |  | |
| 5 | 严格落实重大事项向社区党组织报告及向社区党组织述职等制度。 | 20 |  |  | |
| 6 | 积极配合街（镇）、社区开展工作，大力支持新区重大创建活动，参与社区组织的各类活动。 | 20 |  |  | |
| 7 | 守法诚信经营、及时受理业主投诉、及时落实信访事项的整改工作。 | 10 |  |  | |
| 8 | 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、侵占消防通道、违规养犬、私拉电线、群租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）或有关部门报告。 | 10 |  |  | |
| 9 | 认真落实安全生产责任、应急预案齐全、定期组织安全演练。 | 10 |  |  | |
| 10 | 履行社会职责，积极参与公益事业和志愿服务。 | 5 |  |  | |
| 加分  项目 | 主动承接老旧小区物业管理项目。 | 5 |  |  | |
| 受到各级党委、新区或市级政府和相关部门宣传表彰。（需提供受到表彰证明材料） | 5 |  |  | |
| 合计 | | 100 |  | | |
| **实际分值（合计×20%）** | | 20 |  | |

评价人： 年 月 日

附件3：

**业主满意度调查表（试行）**

小区名称: 所属街道： 所属社区：

年 月 日

尊敬的业主：

您好！为全面了解本小区物业服务工作情况，激励物业服务企业不断提升服务整体水平，现对本小区物业管理单位服务情况进行业主满意度调查，征求您的宝贵意见建议，谢谢!

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **调查内容** | | **分值** | **得分** | **意见建议** |
| 1 | 共建  共治 | 您对物业服务企业落实社区党组织意见、支持社区活动的评价 | 10 |  |  |
| 2 | 您对物业服务企业配合社区管理、参与社区服务的评价 | 10 |  |  |
| 3 | 综合管理 | 您对物业服务企业人员着装及员工精神面貌等情况的评价 | 10 |  |  |
| 4 | 您对物业服务企业处理业主的投诉举报和意见建议时服务态度、服务质量、工作效率等情况的评价 | 10 |  |  |
| 5 | 您对小区公共收益收入、支出公开公示情况的评价 | 10 |  |  |
| 6 | 维修  养护 | 您对小区电梯、消防设施等共用设施设备维修养护情况的评价 | 10 |  |  |
| 7 | 您对小区的植被种植、绿化养护等情况的评价 | 10 |  |  |
| 8 | 环境  卫生 | 您对小区垃圾清理、公共区域卫生清扫、楼梯走廊保洁等情况的评价 | 10 |  |  |
| 9 | 秩序  维护 | 您对公共秩序维护人员门岗执勤及出入登记管理等情况的评价 | 10 |  |  |
| 10 | 您对小区车辆停放管理及日常巡逻巡查情况的评价 | 10 |  |  |
| 最终得分（合计）： | | | | | |

注：1.调查对象主要为业主委员会成员、楼门长、业主代表、小区居民，调查人数不低于小区总户数的2%且不少于20人。

2.调查方式主要从调查对象群体中随机抽选，可以书面调查，也可以通过电子信息网络调查。

3.最终得分按照收回调查表分数总和除以收回调查表总份数计算平均分值。

附件4：

**住宅小区星级服务综合评价表（试行）**

小区名称: 所属街道： 所属社区：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分类** | **分值** | **得分** | **权重** | **加权**  **得分** |
| 1 | 物业管理服务情况评价 | 100 |  | 70% |  |
| 2 | 参与社区治理情况评价 | 100 |  | 20% |  |
| 4 | 业主满意度情况评价 | 100 |  | 10% |  |
| 综合得分 | | | | |  |

评价人： 年 月 日

备注：该表中“物业管理服务情况评价”得分取每月的平均分值。