

宁波市鄞州区人民政府首南街道办事处文件

首办〔2025〕17号

关于建立物业管理服务评价机制（试行）的 通 知

各社区、小区业委会、物业公司：

为进一步规范住宅小区物业服务工作，全面提高物业服务企业服务质量，助推街区宜居品质提升，增强辖区居民的获得感满意度，决定对辖区内住宅小区物业管理服务工作进行评价，特制定本机制。

一、评价对象

辖区住宅小区物业管理处

二、评价内容

（一）基础服务：各小区物业管理处保安、保洁、保绿、保序、保修的“五保”服务开展情况。

（二）居业物协同：在社区党组织领导下，配合居委会、业

委会开展社区建设、居民服务、矛盾纠纷调处等工作，参加社区居委会、业委会组织的各类会议、活动等情况。

（三）重点工作任务：文明城市创建、公共卫生、公共安全、垃圾分类等重点专项工作落实情况；防台防汛、突发事件等应急处置情况。

（四）内部管理规范化：小区物业管理处人员配置、制度建设及执行情况；公共资金管理使用规范情况；三联单制度落实情况；阳光财务审计公示备案情况等。

三、评价方式

建立由街道、社区、业委会（居民代表）“三位一体”评价机制。以社区日常物业管理评价为基础，结合重点条线评价、小区居民满意度测评，分块赋分，每半年度开展一次评价并总结。

（一）社区基础评价（N1）

由社区居委会每季度对所辖的小区物业管理处进行评价，重点评价工作协同、内部管理规范化、日常基础物业管理服务等相关内容（详见附件1），满分为100分，取平均分再按60%比例计入评价分。

（二）重点条线评价（N2）

根据街道实际工作要求，由重点工作相关职能科室打分，半年度一次评价（详见附件2），满分为100分，取平均分后再按20%比例计入评价分，具体评价内容及方式由各职能科室自行组织，经各分管领导同意后，由物业办汇总。

（三）满意度测评（N3）

业委会或社区居委会组织各小区业委会成员、党员代表、居民骨干等开展满意度测评（测评表详见附件3），满分为100分，一季度一次，每次不少于小区总户数的3%，取半年度平均分再按20%比例计入评价分。

（四）分值计算方式

总分= $N1*60\%+N2*20\%+N3*20\%$ 。其中N1为社区基础评价的半年度平均分，N2为各职能科室的半年度平均分，N3为满意度测评的半年度平均分。

四、评价结果运用

将首南街道辖区所有纳入物业管理评价的项目分为两类：一类为享受补贴的拆迁安置小区，另一类为其他小区。评价名次按各自分类排序。

（一）评价结果根据得分进行排序，作为推荐报送上级部门各类考核或者荣誉的依据，包括但不限于各类创先评优、荣誉等。

（二）对于排名末三位或年度评价总分不足60分的，约谈项目管理处所属物业企业负责人，并进行书面函告；连续两年评价结果末三位且总分不足60分的，建议业主委员会或社区居委会启动居民满意度投票进行物业选聘程序。

（三）享受补贴的安置小区评价得分与物业费补贴额挂钩。根据各自合同，结合本评价机制，设定每半年度的物业服务费补贴款的20%作为评价金，评价分在85分及以上的全额发放；在75-85分（包含75分）的发放评价金的90%；在65-75分（包含65分）的发放评价金的70%并约谈项目负责人要求整改；评

价分在 65 分以下的，发放评价金的 50%并约谈物业企业负责人要求整改，整改若不到位的全额扣除评价金。

（四）有以下情形之一的，享受补贴的拆迁安置小区评价分按低于 65 分执行，其他小区取消评优评先推荐资格：

1. 在垃圾分类、环境整治等重点专项工作中，因物业配合不到位导致被区级以上部门通报造成恶劣影响。

2. 存在重大安全隐患，例如消防、外墙脱落、电梯等情况且不积极主动整改或整改不到位导致重大安全事故的。

3. 因物业履职不到位导致重大治安事件的。

4. 因物业履职不到位引起居民群体性上访或被区级及以上主要媒体曝光造成重大影响的。

5. 在上级部门各项物业评价中，被列入黑榜或被通报批评的。

附件：1. 首南街道住宅小区物业管理服务基础评价细则

2. 首南街道住宅小区物业管理服务重点工作相关职能科室打分表

3. 首南街道住宅小区物业管理服务居民满意度测评表

宁波市鄞州区人民政府首南街道办事处

2025 年 8 月 14 日

宁波市鄞州区首南街道党建综合办公室

2025 年 8 月 14 日印发

附件 1

首南街道住宅小区物业管理服务基础评价细则

类别	评价内容	分值	评分标准
工作协同 (15 分)	接受社区党组织领导，主动积极参与社区会议、活动等。	5 分	不符合酌情扣分
	积极主动解决小区物业管理相关问题。	5 分	不符合酌情扣分
	完成社区交办的任务。	5 分	不符合酌情扣分
内部管理 规范化 (15 分)	根据合同约定保质保量配备工作人员、制度建设及执行到位；	5 分	未配足酌情扣分
	小区公共资金建立专户并管理使用规范，及时录入浙里物业平台；阳光财务审计及公示备案到位。	5 分	不符合酌情扣分
	落实好三联单制度。	5 分	不符合酌情扣分
保安 (19 分)	1、小区主出入口 24 小时值班，次出入口定时开放并值班，无保安脱岗、睡觉等现象，有详细的交接班记录； 2、对进出小区的外来人员、车辆、大宗物品进行登记管理等措施，维护小区公共秩序； 3、实行 24 小时巡逻制度，并进行巡逻登记。	5 分	每发现一处不符合扣 1 分
	1、消防设施设备完好无损，可随时启用； 2、安全防范设施运行正常，监控室、消控室 24 小时值班；消防通道畅通；制定消防应急预案并进行演练； 3、电梯按规定运行，配备电梯管理员并持证上岗，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好；制定电梯故障应急预案并进行演练。	6 分	每发现一处不符合扣 1 分
	1、乱拉线管理：无乱拉、私拉电线等现象； 2、乱充电管理：设置统一充电位置，无乱充电等现象。	4 分	每发现一处不符合扣 1 分

	协助公安机关做好安全防范，降低侵财类案件发案率。	4 分	零发案得 4 分， 每发生一起扣 1 分
保序（10 分）	机动车、非机动车管理制度完善，管理责任明确，按规定停放有序。	2 分	每发现一处不符合扣 1 分
	小区内车行道路、停车场等地设立指示牌及安全标识，消防通道禁止停车。	2 分	每发现一处不符合扣 1 分
	地下车库（棚）内配置的道闸、录像监控、消防器材、照明等设施完好，不得将地下车库（棚）擅作他用。	2 分	每发现一处不符合扣 1 分
	地下停车场（车棚车库）地面整洁，有照明，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放；危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。	2 分	每发现一处不符合扣 1 分
	夯实巡逻，维护小区总体秩序，确保小区平稳有序。	2 分	不符合酌情扣分
保洁（16 分）	1、垃圾日产日清，垃圾投放点（房）无异味，周边环境整洁； 2、小区内道路、公共楼梯、扶栏、公共玻璃窗等保持洁净，无异味。	4 分	每发现一处不符合扣 1 分
	垃圾分类督导到位，分类准确，收运作业规范，无混装、混收、混运现象。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分
	1、小区显著位置设立公示牌，公示垃圾房、垃圾收集点布局、投放点分布图，在垃圾房、垃圾收集点设置收集容器，并规范管理保持正常使用及清洁卫生； 2、设置大件垃圾、建筑垃圾投放点，有提醒标识，并及时清理。	2 分	每发现一处不符合扣 1 分
	楼道、宣传窗等公共部位无牛皮癣、乱涂乱画现象。	2 分	每发现一处不符合扣 1 分
	楼道无乱堆放现象。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分
	无违规饲养宠物、家禽、家畜。	2 分	每发现一处不符合扣 0.5 分
保绿（10 分）	绿化带无垃圾烟头等杂物。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分

	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用等现象。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分
	花草树木长势良好，修剪整齐美观，无折损现象，无斑秃，有文明标语。	4 分	每发现一处不符合扣 1 分
保修（15 分）	1、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；道路通畅，路面平整； 2、井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行；围栏定期油漆维护。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分
	1、供电设备运行正常，配电室管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好； 2、防盗门外观、功能完好。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分
	1、供水设备运行正常，设施完好，无渗漏、无污染； 2、制定停水及事故处理方案。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分
	公共部位、共用设施设备运行良好，符合标准，各类标识清晰，按照合同约定或相关部门要求对屋顶、墙面、道路、管道、化粪池等进行排查，发现损坏及时维修或报业委会、社区，做好台帐记录。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分
	1、住户装修之前书面告知装修管理规定，装修过程中进行日常检查，发现违章督促住户改正，并及时向有关部门反映，有登记记录； 2、无违反规划乱搭乱建、擅自改变房屋用途、侵占公共绿地等现象。	3 分	每发现一处不符合扣 1 分

附件 2

首南街道住宅小区物业管理服务 重点工作相关职能科室打分表

工作内容_____ 职能科室_____

序号	小区名称	得分	序号	小区名称	得分
1	陈婆渡小区		22	格兰春天（铂园）	
2	鲍家圩小区		23	风格南岸	
3	德盛家园		24	舒雅名苑	
4	南裕一期		25	雍城世家	
5	南裕二期		26	学仕九里	
6	楠悦嘉园		27	学府一号	
7	九曲一期		28	金域华府	
8	九曲二期		29	人才公寓	
9	九曲三期		30	学府苑	
10	和韵家园		31	锦悦湾	
11	三池家园		32	董天府	
12	悦众家园		33	上府花苑	
13	都市丽湾		34	江湾府第	
14	荣安琴湾		35	美云合府	
15	城南华府		36	江上云境	
16	荣安月园		37	馨悦家园	
17	维萨里		38	和顺家园	
18	风格首岸		39	和悦家园	
19	美澜园		40	欣如雅苑	
20	涌潮印府		41	缙景雅苑	
21	荣安府		42	和淳雅苑	

科室长签名：

分管领导签名：

附件 3

首南街道住宅小区物业管理服务居民满意度测评表

小区名称: 调查日期:

根据你的意见如实选择，感谢您的支持和配合。

类型	调查内容	满意 (20-25 分)	一般 (10-19 分)	较差 (5-9 分)	差 (0-5 分)
保序工作	保安对外来来访人员访问办事登记工作，保安的值班、监控和巡查工作，指挥车辆停放情况，做好防盗安全情况，保安在处理突发事件的应急能力。				
保洁工作	物业对公共区域保洁情况，楼道整洁情况，广告乱张贴整治情况，垃圾清运情况，除四害消杀工作。				
保绿工作	物业对绿地草皮养护情况，整体绿化维护情况，绿化带内整洁度，物业整治毁绿占绿情况。				
保修工作	物业维修受理情况，公共部位维修是否及时，维修后物业是否有回访，公共设施设备是否有保养，电梯、监控等设备是否正常。				

感谢您对本次调查的配合，有其他问题可向社区物管站或街道物业办反映！

