

杭州高新技术产业开发区住房和城乡建设局 杭州市滨江区住房和城乡建设局 文件

区住建〔2019〕77号

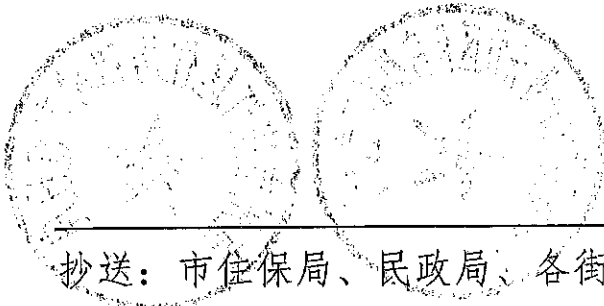
关于印发《滨江区物业管理项目 检查考核工作（试行）》的通知

各物业服务企业：

根据《关于加强物业管理项目检查考核工作的通知》（杭房局〔2017〕61号）精神，结合本区管理工作实际，我局制定了《滨江区物业管理项目检查考核工作（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

杭州高新技术产业开发区住房和城乡建设局
杭州市滨江区住房和城乡建设局

2019年12月5日



抄送：市住保局、民政局、各街道。

杭州高新区（滨江）住建局办公室 2019年12月5日印发

滨江区物业管理项目检查考核工作（试行）

为切实提升物业服务水平，规范物业服务行为，维护广大业主合法权益，促进物业服务市场的健康发展，根据《关于加强物业管理项目检查考核工作的通知》（杭房局〔2017〕61号）文件精神，结合我区实际，特制定本办法。

一、指导思想

全面贯彻党的十九大和中央经济工作会议精神，高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，根据物业提档升级民生实事的工作要求，坚持把民生工作作为一切工作的出发点和落脚点，切实推进涉及群众利益的热点难点问题的解决，着力办成一批群众看得见、摸得着、得实惠的好事实事。建立常态化的监督考核机制，监督指导物业服务企业依法开展物业服务活动，提升物业服务水平，进一步促进物业管理行业健康有序发展。

二、考核对象

滨江区辖区内物业管理项目及其服务企业。

三、考核内容

1、物业服务企业党建工作开展情况：物业服务企业的党组织组建、开展党建工作、推行“双向进入、交叉任职”等情况（详见附件一）

2、物业管理项目日常工作情况：根据《浙江省物业管理条例》、《杭州市物业管理条例》等规定，参照《杭州市物

业管理项目检查考核记扣分内容与标准》，将考核内容分为 9 大类 47 项，每一项设定扣分标准，对物业管理项目及物业服务企业进行全面考核（详见附件一）。

3、社区党组织及业委会意见：对物业管理项目进行考核时，将书面征求项目所在社区党组织和业主委员会的意见、建议，作为上报的考核情况的主要内容。

四、考核方式

区住建局每季度委托第三方对物业管理项目进行考核，考核结果将在滨江区政府门户网站、滨江发布上进行公示，并将考核结果上报市住保房管局，市住保房管局将考核记扣分情况在市住保房管局网站上进行公示，接受社会监督。

五、奖惩措施

1、奖励措施

根据考核扣分和信访投诉情况，每年度评选出总项目数的 10%为优秀物业管理项目，给予一定的奖励（奖励方案另定）。同时，考核情况作为申报优秀项目（示范项目）、企业评优评先时的参考。对上一年度被评为省级物业管理示范项目、市级物业管理优秀项目（含复评通过）等的物业管理项目，原则上当年可不再进行现场检查、考核。

2、惩罚措施

被行政管理部门行政处罚、媒体负面曝光、年度考核扣分在 25 分以上的物业管理项目，暂停参与前期物业管理招投标、开具企业诚信证明、示范项目评选、各项创先争优活动及相关优惠政策扶持。

六、工作要求

1、多方联动，形成合力。

物业管理涉及行政事务管理、设施和物业专业服务管理、业主自我管理等方面。考核工作既要发挥街道和社区基层组织的作用，又要借助各职能部门的行政管理职责和行业内的专业力量加强保障。通过建立健全物管项目考核联动机制，并发挥行业协会的专业力量，形成管理合力；由财政部门落实考核经费，保障考核工作顺利有效开展。

2、严格程序，认真复核。

对上季度给予记扣分和要求整改的物业管理项目，要在本季度加强复查工作，做好后续整改情况的跟踪落实，并建立相关台账资料；对物管项目作记分处理的，应在考核记分整改通知书上列明记分内容和记分分值，由物管项目负责人签字确认并要求其负责向所在企业报告。企业对考核记分有异议的，可在物管项目负责人签字确认后的5个工作日内向区住建局提出书面申诉，区住建局应对申诉情况进行调查，并在5个工作日内作出维持、变更或撤销记分的书面答复。

3、恪守道德，强化纪律。

考核工作人员要不断增强廉洁自律意识，把岗位廉政要求转化为自己的自觉行为和行动规范。严禁利用职务之便涉足、插手、干预企业经营活动，以及以权谋私、吃拿卡要。凡是违法、违纪行为一律追究法律、纪律责任。对各物业服务企业及其工作人员向考核人员行贿、赠送礼金礼卡以及有价证券等行为，实行“零容忍”，凡经执纪执法部门查实处

理的，物业主管部门将在检查考核时给予严肃处理，并列入物业服务企业黑名单。

附件：《滨江区物业项目主任（经理）考核内容及标准》（2019版）

附件：《滨江区物业项目经理（经理）考核内容及标准》（2019版）

序号	考核内容（共计9大类47小项，100分）	分值	评定标准	得分
1-1	党建工作	2	未按规定成立党组织，不得分	
		1	未接受街道社区党组织领导，按规定与社区、业主委员会和辖区治理力量开展多方联席会议制度，定期召开会议协商解决矛盾问题。未接受不得分，接受不力扣0.5分	
		1	未按规定在党员开展“三会一课”、固定主题党日、党费收缴使用、党员教育培训未存在问题的。未开展不得分，开展不规范扣0.5分	
		10分加分项	推行“双向进入，交叉任职”机制的，未开展不得分	
2-1	从事物业服务活动时，遵守《物业管理条例》、《杭州市物业管理条例》等相关法律法规及规章制度。	5	有以下违法、违规行为为：（每项扣0.7分） 1、擅自改变物业管理用房用途的或擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的； 2、擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的或擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的； 3、挪用物业专项维修资金的；	

			4、退出物业服务时未移交物业管理档案、资料和相关财物的； 5、未按照要求将物业服务合同备案的； 6、未按照要求公布经营性收益收支情况； 7、违反其他法律、法规被相关行政管理部門行政处理的。
2-2	按照相关规定或约定使用物业经营性收益的	2	未按照相关规定或约定擅自使用物业经营性收益的，每次扣 0.5 分；
2-3	无因管理失职，造成人员伤亡或财产损失等重大责任事故的	2	因管理失职，造成人员伤亡或财产损失等重大责任事故的，每次扣 1 分；
2-4	遇重、特大及突发事件坚守岗位、服从相关部门应急处置工作统一领导、指挥、协调的	2	遇重、特大及突发事件擅离岗位的或不从相关部门应急处置工作统一领导、指挥、协调的，每次扣 0.5 分
2-5	无缓报、瞒报、漏报有关重大及突发事件信息，或者通报、报送、公布虚假信息，造成严重后果的	2	缓报、瞒报、漏报有关重大及突发事件信息，或者通报、报送、公布虚假信息，每次扣 1 分；造成严重后果的，每次扣 2 分
3-1	企业如实缴纳应在物业服务费中列支的（电梯年检费，居民小区保洁、垃圾清运处置费等）费用，无克扣或者无故拖欠员工工资的行为	2	企业未缴纳应在物业服务费中列支的（电梯年检费，居民小区保洁、垃圾清运处置费等）费用，克扣或者无故拖欠员工工资，且被相关部门通报或司法部门认定的，每次扣 1 分
3-2	企业按规定或约定申请、使用物业专项维修资金的	2	未按规定或约定申请、使用物业专项维修资金的，每次扣 1 分
3-3	企业按规定或约定公布物业服务资金及其他接实结算费用的收支情况或并接受业主查询的	2	未按规定或约定公布物业服务资金及其他接实结算费用的收支情况或拒不接受业主查询的，每次扣 0.5 分
3-4	物业服务工作未被有关行政管理部門通报批评或被新闻媒体负面曝光，且查证属实的	2	物业服务工作未被有关行政管理部門通报批评或被新闻媒体负面曝光，且查证属实的，每次扣 0.5 分
3-5	承接物业时按规定对物业共用部位、共用设施设备	2	承接物业时未按规定对物业共用部位、共用设施设备及相关场地等进行

	及相关场地等进行查验及对相关资料核对接收的		查验及对相关资料核对接收的，每次扣 0.5 分	
3-6	企业按相关法规规定或物业服务合同约定的履行电梯等特种设备日常管理职责的	2	未按相关法规规定或物业服务合同约定的履行电梯等特种设备日常管理职责的，每次扣 0.5 分	
3-7	企业按相关法规规定或物业服务合同约定的履行消防安全日常管理职责的	2	未按相关法规规定或物业服务合同约定的履行消防安全日常管理职责的，每次扣 0.5 分	
3-8	按相关法规规定或物业服务合同约定的履行房屋使用安全管理职责的	2	未按相关法规规定或物业服务合同约定的履行房屋使用安全管理职责的，每次扣 0.5 分	
3-9	按相关法规规定或物业服务合同约定的履行房屋出租安全管理职责的	2	未按相关法规规定或物业服务合同约定的履行房屋出租安全管理职责的，每次扣 0.5 分	
3-10	按相关法规规定或物业服务合同约定的履行违建防控配合管理工作职责的	2	未按相关法规规定或物业服务合同约定的履行违建防控配合管理工作职责的，每次扣 0.5 分	
3-11	业主、非业主使用人等有效投诉得到解决并服从指导、监督、协调（调解）的	2	业主、非业主使用人等有效投诉得不到解决又不服从指导、监督、协调（调解）的，每次扣 0.5 分	
3-12	配合业主大会召开、业主委员会选举或日常运作，经街道（乡镇）、社区调查确认的	2	妨碍业主大会召开、业主委员会选举或日常运作，经街道（乡镇）、社区调查确认的，每次扣 1 分	
3-13	物业专项维修资金使用过程中如实申请，无虚假情形（如签名伪造、虚报工程款、未按规定公示等）	2	存在物业专项维修资金使用申请有虚假情形（如签名伪造、虚报工程款、未按规定公示等），每次扣 2 分	
4-1	配合、参加由街道（乡镇）、社区、房产主管部门等组织的联席会议、协调会议等会议的	1	无正当理由不参加或拒绝参加由街道（乡镇）、社区、房产主管部门等组织的联席会议、协调会议等会议的，每次扣 1 分	
4-2	收取物业服务费、特约服务费或接受委托代收的水、电等费用并出具有效凭证的	1	收取物业服务费、特约服务费或接受委托代收的水、电等费用不出具有效凭证的，每次扣 0.5 分	
4-3	经有关部门委托或其他正当理由由依法自停水停电的	1	未经有关部门委托或没有正当理由擅自停水停电的，每次扣 0.5 分	
4-4	按规定进行一年两次水箱清洁消毒或水质符合卫生要求的	2	未按规定进行一年两次水箱清洁消毒或水质不符合卫生要求的，每次扣 1 分	

4-5	及时办理物业专项维修资金、物业保修金使用工程余款结算手续的	2	无正当理由不及时办理物业专项维修资金、物业保修金使用工程余款结算手续的，每次扣1分
4-6	按规定或约定在企业职责范围内，配合有关行政管理、街道、乡（镇）及社区开展文明城市创建、计划生育、人防设施设备管理、停车管理、窨井盖管理、平安杭州“两小区”创建、爱国卫生建设、排水设施管理、新能源汽车充电桩建设、物业专项维修资金、保修金管理等工作的	5	无正当理由不履行、不配合或拒绝有关行政管理、街道、乡（镇）及社区开展文明城市创建、计划生育、人防设施设备管理、停车管理、窨井盖管理、平安杭州“两小区”创建、爱国卫生建设、排水设施管理、新能源汽车充电桩建设、物业专项维修资金、保修金管理等工作的，每项扣0.4分
4-7	前期物业服务结束时，按规定对物业经营性收益收支情况进行审计并公示的	2	前期物业服务结束时，未按规定对物业经营性收益收支情况进行审计并公示的扣2分
4-8	终止物业服务合同时，按规定提前书面告知建设单位或业主委员会的	2	终止物业服务合同时，未按规定提前书面告知建设单位或业主委员会的扣2分
4-9	配合并接受房产主管部门等对物业管理情况进行检查考核的	1	无正当理由不配合或拒绝接受房产主管部门等对物业管理情况进行检查考核的，每次扣1分
4-10	建立物业服务（如水电、消防、高空抛物、抗台防汛、抗雪防冻、烟花爆竹安全、设施设备等项目）应急预案或投诉处理机制的，或虽建立应急预案和投诉处理机制但未落实的	5	未建立物业服务（如水电、消防、高空抛物、抗台防汛、抗雪防冻、烟花爆竹安全、设施设备等项目）应急预案或投诉处理机制的，或虽建立应急预案和投诉处理机制但未落实的，每项扣0.5分，未落实的每项扣0.5分
4-11	按规定或约定制定共用部位、共用设施设备的日常维修、养护和管理计划方案并实施的	4	未按规定或约定制定共用部位、共用设施设备的日常维修、养护和管理计划方案并实施的，每项扣1分
5-1	物业管理区域内容易危及人身安全的地点没有设置警示标志和采取相应防范措施的	2	物业管理区域内容易危及人身安全的地点没有设置警示标志和采取相应防范措施的，每次扣0.5分
5-2	能做到每年至少1次书面征询业主、非业主使用人对物业服务的意见和建议的，或对征询到的意见、建议无处理措施和结果的	2	未能做到每年至少1次书面征询业主、非业主使用人对物业服务的意见和建议的，或对征询到的意见、建议无处理措施和结果的，未开展此项工作的扣1分，对意见建议无处理措施的扣1分

7-3	秩序维护员尽职尽责，发现道路、绿地有乱停车，会进行疏导、劝阻、制止的	1	秩序维护员擅自脱岗、离岗不尽责的或发现道路、绿地乱停车，未进行疏导、劝阻、制止的，每人扣0.2分
8-1	按相关法规规定或物业服务合同的约定履行生活垃圾分类投放管理责任人的职责的	2	未按相关法规规定或物业服务合同的约定履行生活垃圾分类投放管理责任的扣2分
8-2	将分类投放的生活垃圾分类驳运至指定集中收集点	3	未将分类投放的生活垃圾分类驳运至指定集中收集点的扣3分
8-3	按要求设置、清洁维护生活垃圾收集容器	2	未按要求设置、清洁维护生活垃圾收集容器的扣2分
8-4	按相关法规规定或物业服务合同的约定履行装修垃圾日常管理职责的	2	未按相关法规规定或物业服务合同的约定履行装修垃圾日常管理职责的扣2分
9-1	人防工程维护管理制度健全，责任明确，工作落实，有专(兼)职人员负责维护管理工作的	1	人防工程维护管理制度不健全，责任不明确，工作不落实，无专(兼)职人员负责维护管理工作的扣1分
9-2	建立人民防空工程管理台账，巡检并及时记录的	1	未建立人民防空工程管理台账或巡检未及时记录的扣1分
9-3	人防工程内无杂物堆放，卫生环境良好	1	人防工程内堆放杂物，卫生环境脏乱差，每处扣0.1分
9-4	人防工程排水不畅通，地面有积水，每处扣0.1分	1	人防工程排水不畅通，地面有积水，每处扣0.1分