

泉州市鲤城区住房和城乡建设局文件

泉鲤建规〔2022〕1号

泉州市鲤城区住房和城乡建设局关于印发 鲤城区住宅小区物业服务星级评定实施方案的通知

各街道办事处：

为进一步提升我区物业小区管理服务水平，完善长效管理机制，营造整洁有序、舒适优美的居住环境，特制定《鲤城区住宅小区物业服务星级评定实施方案》，现印发给你们，请结合实际，认真遵照执行。

泉州市鲤城区住房和城乡建设局

2022年1月25日

（此件主动公开）

鲤城区住宅小区物业服务星级评定实施方案

为进一步提升我区物业小区管理服务水平，完善长效管理机制，营造整洁有序、舒适优美的居住环境，根据《物业管理条例》《福建省物业管理条例》《泉州市物业服务企业监督管理规定》《泉州市物业服务企业及项目经理信用综合评价实施意见》《鲤城区物业住宅小区精细化管理工作考评方案》等有关规定，结合我区实际，制定本方案。

一、考评对象

鲤城区范围内住宅小区的物业服务企业及项目经理。

二、考评原则

坚持实事求是和公平、公正、公开的原则；坚持依据物业服务合同约定的原则；坚持物业服务质价相符的原则。结合当前重点工作，侧重考评创城创卫、垃圾分类、综治平安、安全防范等内容，加大分值比重。

三、考评方式

物业服务企业考评实行街道日常巡查，区级综合评价的分级考评制度。

（一）日常巡查

1.日常巡查由所在街道负责组织实施。各街道牵头组建住宅小区物业服务日常巡查小组，对已实施物业服务6个月以上的住宅小区日常管理服务情况，实行定期或不定期的量化检查考评。各街道辖区内符合条件的所有住宅小区每年至少巡查一次，有效期内的各级物业服务示范（优秀）项目可作为免检项目。各街道应于每年6月15日、12月15日前，向区住建局报送半年日常巡

查情况（详见附件1）。

2.日常巡查小组由街道、社区相关负责人组成，可以邀请行业协会人员、行业专家、辖区内物业服务企业代表、小区党支部成员及业委会代表参与。各街道可根据工作需要，通过购买服务方式，聘请行业协会等第三方专业机构协助开展具体工作，所需费用纳入街道年度预算。

3.日常巡查小组采用听取报告、查阅资料、现场检查等方式，对住宅小区物业服务企业及其项目经理的物业服务情况进行量化考评。日常巡查成绩包括实地检查成绩（占比70%）、综合评定成绩（占比20%）及业主（居民）满意度（占比10%）三部分。

（1）实地检查。由日常巡查小组进行实地检查并形成报告（详见附件2），实地检查内容及标准包含基础管理、环境卫生管理、装饰装修管理、公共秩序及安全防范、消防管理、共用设施设备管理、业主报事及时处理等方面（详见附件3）。住宅小区未配置电梯、消防等设施设备的，只考评物业管理基本服务。

（2）综合评定。由所在街道牵头测评，主要包含检查问题的整改与反馈情况；创城创卫、垃圾分类、综治平安、安全防范等重点工作开展情况；小区日常物业管理服务总体情况；配合街道、社区及有关部门相关工作情况；日常转办信访、投诉的处理与反馈情况；以及是否存在其他不良行为等方面。

（3）业主（居民）满意度。由日常巡查小组负责测评（详见附件4），可采用小区微信平台、电话调查或入户访谈等形式开展，抽样比例原则上不低于10%（最低20户）。

4.检查中发现的问题，日常巡查小组应当场督促物业服务企业限期整改，物业服务企业应当根据检查表要求时限及时整改并

提交书面整改报告。检查问题整改及书面报告提交情况将纳入综合评定成绩考核的重要内容之一。同一项目从第二次检查开始，重点对上一次检查中存在的问题进行复查。复查时发现上一次检查问题仍未整改的，双倍扣分。

5.考评实行百分制，并按日常巡查成绩设立星级评定机制，首次考评成绩 90 分以上为“二星级”、80-90 分为“一星级”、60-80 分不定星级、60-40 分为“黄牌”、40 分以下为“红牌”，拒绝接受或不配合物业服务监督检查的视为 0 分。“一星级”以上项目再次考评成绩 90 分以上晋升一个星级，以此类推至“五星级”封顶；成绩 90 分以下的，给予摘星，按实际成绩重新确定等级。

（二）综合评价

1. 综合评价包括物业服务企业所有在管项目日常巡查成绩的算术平均值占 70%和综合考评占 30%。综合考评由区住建局负责组织实施，对辖区物业服务企业年度综合表现情况进行考评。在鲤城区内无在管项目的物业服务企业，不纳入考评范围。物业服务企业积极参与文明单位、安全小区等创建工作，并获得省、市、区相应荣誉称号，或因工作成效显著，经验做法被政府部门作为先进典型，获得各级主流媒体正面宣传的，省级加 10 分，市级加 6 分，区级加 3 分。

2. 综合评价实行百分制，成绩 90 分以上为“优秀”，其中成绩排名前十名为“十佳物业”；80-90 分为“良好”；70-80 分为“合格”；60-70 分为“基本合格”；60 分以下为“不合格”。

四、重点事项考评

实行住宅小区物业服务重点事项考评制度。对本年度内住宅

小区发生以下情况的物业服务企业及其企业、项目主要负责人，列入向社会公布的警示名单：

（一）经行政机关确认因物业服务企业主要责任或全部责任在本年度内发生重大安全责任事故的；

（二）因物业服务企业责任引发重大群体或越级上访事件，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣影响的；

（三）被区住建局或属地街道公开通报后拒不整改与反馈，或者一年内累计被公开通报两次（含两次）以上的；

（四）因物业服务企业责任所属物业服务项目内的电梯、消防等设施设备存在重大安全隐患，被相关主管部门通报或处罚的；

（五）未按照协议约定及时退还装修保证金及其它应退还费用的；

（六）违反有关规定对业主或物业使用人停水停电，或者采用捆绑收费、限制使用等过激方式收缴物业服务相关费用的；

（七）拒绝接受或不配合物业服务监督检查的；

（八）在各级文明创建、垃圾分类、综治平安等重点工作的正式检查评比中被通报、扣分或造成其他严重不良社会影响的；

（九）其他严重不良行为。

五、评定结果运用

按照“谁检查、谁处理”的原则，对评价结果进行差异化处理。

（一）评价结果作为区有关部门信用监管，以及企业和项目参与区、街道各项评优评先活动的重要依据。对“二星级”以上，由所在街道对项目给予通报表扬一次，按项目面积权重记入企业良好信用记录；累计有三次（含三次）以上的，在本年度区、街

各项评优评先中优先考虑，由区住建局记入企业良好信用记录一次。对“五星级”以上项目实行两年免检制度。在有效期内的各级物业服务示范（优秀）项目及区住建局近三年住宅物业服务监督检查成绩 80 分以上的项目，可持有效文件向所在街道申请确定星级，其中国家级为“五星级”、省级为“五星级”。免检项目在年度考评时按 90 分折算成绩（不晋级）。根据街道实际及企业意愿，各免检项目可向街道申请晋级考评。对“黄牌”以下的，由所在街道对项目给予通报批评一次，按项目面积权重记入企业不良信用记录；累计有三次（含三次）以上的，取消本年度区、街各项评优评先资格，由区住建局记入企业不良信用记录一次，其中对检查成绩为“红牌”的项目，街道应约谈企业负责人，责令其调整项目经理。

（二）年度评价为“良好”以上的物业服务企业，各街道对其所服务的项目降低检查频次，原则上优秀企业不超过 30%、良好企业不超过 50%；年度评价为“基本合格”以下的、被列入向社会公布警示名单、业主投诉较多、存在不良信用记录或信用等级为 B 级及以下的物业服务企业，列为重点督查对象，各街道在严格执行 100%全覆盖检查的基础上，对其所服务的项目提高检查频次。

（三）对属物业服务企业责任，经督促仍不按时整改与反馈的，记入企业不良信用记录一次。对累计有三次不良信用记录的物业服务企业，列入向社会公布的警示名单。

（四）对企业的评价结果由区委文明办、区住建局通过网络、电视、报纸等各种媒体对社会公布，作为社会评价企业的重要依据；对项目的评价结果由街道在物业管理区域显著位置公告，并

书面通告小区业主、业委会，作为业主、业主大会续（解）聘物业服务企业的重要依据；对累计两次检查成绩为“红牌”的或被列入警示名单的，由街道指导社区组织引导业主、业委会召开业主大会依法予以解聘。

（五）评价结果按《福建省物业服务企业信用综合评价办法（试行）》进行企业信用加减记分，并报区住建局，作为（前期）物业管理招投标，信用监管以及参与各项评优评先活动的重要依据。

- 附件：
- 1.街道住宅小区物业服务日常巡查情况汇总表
 - 2.鲤城区住宅物业服务项目实地检查评分表
 - 3.鲤城区住宅物业服务项目实地检查报告
 - 4.业主（居民）满意度调查问卷

附件 1

街道住宅小区物业服务日常巡查情况汇总表

(年 月至 月)

街道 (盖章) : 填报日期: 年 月 日

序 号	小 区	物 业 服 务 企 业	项 目 经 理	实 地 检 查 成 绩 (70%)	综 合 评 定 成 绩 (20%)	业 主 满 意 度 (10%)	巡 查 成 绩	评 定 星 级	备 注

附件 2

鲤城区住宅物业服务项目实地检查报告

物业项目名称:

项目得分:

项目办公电话:

物业服务企业名称:

项目负责人(签章):

项目负责人手机:

检查组人员(签章):

检查时间:

评分计分表:

序号	一	二	三	四	五	六	七	一至七	八	一至八	九
内容	基本情况	环境管理	装修管理	秩序维护	消防管理	*公共设施	客户服务	合计	整改	总计	加分项
满分	10	25	5	15	10	20	5	90	10	100	10
得分											

总体评价意见或存在的其他问题:

评分说明:

1. 本表适用于鲤城辖区内物业服务项目的日常监督检查;
2. 检查得分在 90 分以上为优秀项目, 80-89.9 分为良好项目, 得分 70-79.9 之间为合格项目, 得分 70 分以下为不合格项目; 存在消防和电梯重大安全隐患的项目, 不得评为优秀及良好项目;
3. 受检项目如无本表中带“*”项的, 该项不配套不检查不得分, 90 分扣除相应分数后为现场实际总分。现场实际得分应换算为 90 分制得分, 换算公式为: $90 \text{ 分制得分} = (\text{现场实际得分} \div \text{现场实际总分}) \times 90$ (四舍五入后保留一位小数);
4. 对检查中被扣分的不符合项目, 应在限期内提交整改反馈资料。无需要整改的, 直接得整改分 10 分; 有需要整改的, 及时提交反馈资料的得 2 分, 其余 8 分完全整改得 8 分, 每发现一处未整改扣 2 分; 未在限期内提交反馈资料的得 0 分。

附件 3

鲤城区住宅物业服务项目实地检查评分表

标准内容	分值	评分细则	扣分	扣分说明
一、基本管理(10 分)				
1. 物业公司必须持有有效证照（营业执照、资质证书、税务登记证等），并在服务处显著位置悬挂（可为复印件加盖公司公章）	1	符合得 1 分；未悬挂得 0.5 分；不符合得 0 分		
2. 服务人员统一着装；物业管理服务人员和专业技术人员应持有效岗位证书及资格证书上岗（如证书原件在公司总部，服务处应保留复印件以备检查）；人员配备合理，服务主动热情	2	管理人员、专业技术人员每发现 1 人无上岗证扣 0.5，着装及标志 1 个不符合扣 0.2，不符合 0 分		
3. 小区（大厦）档案分类成册，应包含小区验收移交、维修、装修、房屋及共用设施设备、业主资料等档案	1	符合得 1 分，发现一处无符合扣 0.2 分，不符合 0 分		
4. 物业服务内容与质量标准、物业服务收费标准、物业服务人员名单，应在服务处的醒目位置公布；在显著、必要位置公布小区（大厦）24 小时服务电话	1	符合得 1 分，发现一处不符合扣 0.2 分，不符合 0 分		
5. 建立小区公共收益专用账户，每季度公示公共收益收支明细，每季度按比例及时缴交至市住建专用账户或业委会专户	2	符合得 2 分；发现一处不符合扣 1 分；不符合得 0 分		
6. 小区（大厦）的各项收费标准公示公开	1	符合得 1 分；未公示公开的得 0 分		
7. 与开发建设单位或业主委员会签订（前期）物业服务合同，并到区住建局备案	2	符合得 2 分；未按规定备案得 1 分；不符合得 0 分		

标准内容	分值	评分细则	扣分	扣分说明
二、环境管理（25 分）				
1. 楼内公共区域地面清洁，目视无污迹、无水迹、脚印，楼梯扶手、栏杆、窗台目视无灰尘、污渍；天花板、公共灯具目视基本无灰尘、无蜘蛛网；消防栓、指示牌、开关面板等公共设施目视无灰尘、无污迹；天台、屋顶保持清洁、无垃圾；玻璃门窗目视无灰尘、无污迹、无水迹，电梯轿厢保持目视干净无污迹	4	每发现一处扣 0.2 分，不符合得 0 分		
2. 道路地面、绿地每日保洁，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟无杂物、无积水；标识牌、开关面板、矮柱灯立面、信报箱目视无泥土、手印、积尘；水景保持水体清洁、水面无漂浮物，保持水体无异味	3	每发现一处扣 0.5 分，不符合得 0 分		
3. 合理设置垃圾分类桶，每日清理至少一次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹；垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀，配合街道开展垃圾分类工作。	2	每发现一处扣 0.5 分，不符合得 0 分		
4. 建立消杀工作管理制度，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等的孳生	1	符合得 1 分，未定期做卫生消杀扣 0.5 分		
5. 无饲养家禽、家畜，养宠物必须符合相关规定	2	符合得 2 分，发现一处不符合扣 1 分，不符合得 0 分		
6. 绿地基本无裸露，有效控制杂草孳生；定期喷洒药物预防病虫害（有记录）；适时修剪绿化带；及时加固扶正发生倒伏的树木（在灾害天气发布预警时能及时对树木进行加固）	5	每发现一处扣 0.2 分，不符合得 0 分		
7. 未发现在绿化带上停放车辆、晾晒衣服、堆放杂物等现象	3	符合得 3 分，发现一处扣 1 分，不符合得 0 分		
8. 有无与街道签订垃圾分类责任书；垃圾分类宣传；按规定转运生活垃圾；垃圾分类投放督导	5	前面三项发现一处扣 1 分，后面一项 2 分		

标准内容	分值	评分细则	扣分	扣分说明
三、装饰装修管理（5分）				
1. 业主装修前应到物业服务处办理报备手续，物业服务处应做好日常装修巡查工作、装修完毕后的装修验收手续	2	符合得2分，未符合一处扣0.5分，不符合得0分		
2. 在整个装修过程中，要求业主进行房屋装修要符合规定；有遇业主违章行为应及时制止；并做好违章记录；若有制止无效的情况应及时上报相关部门	2	符合得2分，未符合一处扣0.5分，不符合得0分		
3. 空调安装位置统一、冷凝水集中收集，支架无锈蚀	1	符合得1分，未符合一处扣0.5分，不符合得0分		
四、公共秩序及安全防范（15分）				
1. 按合同约定配备相应的秩序维护人员；秩序维护人员统一着装、文明执勤、训练有素、认真负责	2	符合得2分，着装及标志不规范扣1分，不符合得0分		
2. 主要出入口、监控室应设有维序人员，值班记录可查，封闭的小区（大厦）须有来访人员登记（有记录），监控室应设有秩序维护人员值班	4	符合得3分，未符合一处扣1分，不符合得0分		
3. 做好小区防汛防台应急预案，定期检查维护防汛设施设备，做好自然灾害安全隐患巡查整治工作	2	每发现一处不符合扣1分		
4. 应安排工作人员24小时值班；发现问题及时协调处理，必要时启动应急预案。	2	每发现一处不符合扣1分		
5. 小区内车辆停放规范有序；停车场管理制度完善；有划线停车位，车辆有序停放；车辆无堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通；车辆进出有登记；规范电动车的停放以及设立专有充电设施	3	每发现一处不符合扣1分		
6. 小区内危及人身财产安全的隐患点有醒目安全标识和具体防范措施	2	符合得2分，未定期开展安全隐患排查，得0分；安全隐患未及时整改每发现一处扣1分		

标准内容	分值	评分细则	扣分	扣分说明
五、消防管理，存在重大消防安全隐患直接扣 10 分（10 分）				
1. 消防设备设施完好无损，灭火器无过期现象，设备可随时启用（有检修记录）；消防管网有水，水压正常；消控中心 24 小时值班，值班、交接班记录完善	5	符合得 5 分，发现一处不符合扣 2 分，不符合得 0 分		
2. 服务处有消防应急预案，每年组织相关人员进行消防演习	2	符合得 2 分，没有应急预案或组织进行消防演习扣 1 分，不符合得 0 分		
3. 消防通道保持畅通，无停放车辆或堆放杂物的现象；无火灾安全隐患	2	符合得 2 分，发现一处堵塞消防通道的扣 1 分		
4. 相关人员会正确使用消防器材，有相应的培训记录	1	符合得 1 分，发现一处不符合扣 0.5 分，不符合得 0 分		
六、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务（20 分）				
1. 区间道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，安装牢固，无晃动，路面井盖不影响车辆和行人通行，排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	2	每发现一处不符合扣 0.5 分		
2. 共用部位、共用设施设备完好，无随意改变用途；共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患；专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范	3	每发现一处不符合扣 0.5 分		
3. 电梯轿箱应张贴紧急联系电话、年检合格证；联系电话有人接听，电梯维保人员应持证上岗；载人电梯 24 小时正常运行，安全设施齐全，每日一次对电梯进行巡查且记录完整；轿厢、井道保持清洁，电梯机房通风、抱闸工作正常，照明良好，曳引绳上的平层标识明显，平层标识对照图完好清晰并张贴于曳引机边显著位置；设备、支墩、地面安全警示标线清晰；机房门加锁，配有至少 1 只合格的灭火器，底坑干燥，平衡链无拖地现象，有相应维保、维修记录；制定出现故障的应急处理方案，发生故障应立即维修	10	每发现一处不符合扣 1 分；电梯存在重大安全隐患直接扣 10 分		

标准内容	分值	评分细则	扣分	扣分说明
4. 二次供水有卫生合格证, 水质检测报告结果为合格, 管水员持有健康证; 按照规定每季度清洗一次水池并有记录每半年做一次水质检测; 水泵轴无泄漏, 池盖、箱盖完好, 无脱漆、锁扣良好; 保持水池(箱)结构完好, 无渗漏、裂缝、溢水现象, 表面和支架不锈蚀, 水池上干净、卫生, 无杂物; 在通气口和溢流口装防虫网	3	每发现一处不符合扣 0.5 分		
5. 根据年度维修计划, 实施设施设备维保, 并维修记录可查	2	符合得 2 分, 发现未做计划扣 1 分, 无维修记录每发现一项扣 0.5 分		
七、客户报事及时处理和客户满意度 (5 分)				
1. 对业主求助、投诉先做好登记、解释工作, 及时响应处理业主的求助或投诉, 处理结束后应对业主进行回访	3	符合得 3 分, 每发生一起未及时处理或未回访扣 1 分, 不符合得 0 分		
2. 随机抽查日常业主报事记录进行报事业主回访, 抽查 2 人	2	每名业主: 满意得 1 分, 基本满意得 0.5 分, 不满意不得分		
八、整改分				
对检查中扣分的不符合项目, 应在限期内提交整改反馈资料	10	无需要整改项, 直接得 10 分; 有需要整改的, 及时提交反馈资料的得 2 分, 其余 8 分完全整改得 8 分, 每发现一处未整改扣 2 分		

标准内容	分值	评分细则	扣分	扣分说明
九、加分项				
开展“红色领航·小区善治”专项行动	10	①服务该小区的物业服务企业或本物业项目成立小区党支部的加2分；②小区业委会成员每有1名党员，加1分，封顶3分；③小区党群服务阵地建设符合标准的加3分，其中（有场所、有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度，分别加0.5分，按点得分）；④小区党支部每月组织一次“红色议事会”加0.2分，封顶2分。		
总分				

附件 4

业主（居民）满意度调查问卷

物业服务企业：

项目名称：

业主：_____栋_____单元		姓名_____		电话_____	
	评价内容	评价			
		满意	基本满意	不满意	
一	基本服务				
二	共用部位维护				
三	共用设施设备维护				
四	公共秩序维护				
五	公共区域保洁				
六	公共绿化养护				
七	总体评价				

注：1. 请在选择的评价项上打“√”；

2. 业主满意度（%）=（满意的项数+基本满意的项数）/（满意度调查总项数）×100%；

3. 评价权重：业主满意度调查问卷中第一至第六项每一项占10%，六项合计占60%；第七项占40%；第一至第七项总计100%。

