罗东镇落实社区物业服务“三色”管理工作方案

为进一步落实社区物业服务质量日常监督管理工作，根据《泉州市物业管理提升工作专班关于落实社区物业服务“三色”管理工作的通知》（泉物办〔2025〕4号）等精神，现就推进落实社区物业服务“三色”管理工作，制定如下工作方案：

一、总体目标

通过建立科学、规范、透明的评价制度，客观评价辖区物业服务企业履约情况，强化属地监管与业主监督，形成“以评促改、以晒促优”的良性机制，推动物业服务标准化、规范化，持续提升罗东镇业主满意度和获得感。

二、评价对象

本辖区内所有实施专业化物业服务管理的住宅小区（项目）；未实施专业化物业服务或业主自治管理的住宅小区（项目），参照执行。

三、评价周期

每季度全覆盖开展1次评价，评价工作于每季度最后1个月组织实施。

四、评价组织与实施

**（一）组织架构**

**1. 牵头单位：**镇政府统筹协调辖区内落实社区物业服务“三色”评价工作，制定具体实施细则，督促各村（居）委会落实评价任务。

**2. 指导单位：**县级物业管理主管部门，为镇域评价工作提供政策指导和业务支持。

**3. 参与单位：**各村（居）委会、住宅小区业主委员会、业主代表，共同参与实地评价，确保评价结果客观公正。

**（二）评价内容与方式**

**1. 评价内容：**依据《社区物业服务季度评价表（参考）》，围绕四大维度开展评价，具体包括：

（1）综合服务与管理（35分）：涵盖信息公开、员工管理、档案资料、应急预案、公共设施用途管理、业主沟通机制等。

（2）环境卫生与绿化管养（10分）：包括楼宇外观、公共区域整洁度、“四害”防治、垃圾分类设施、绿化养护等。

（3）秩序维护与共用设施设备及安全管理（35分）：涉及外来人员（车辆）登记、停放管理、监控与警示标识、电梯安全、消防管理、装修巡查、公共设施完好度等。

（4）满意度与投诉处理（20分）：包含村（社区）党组织满意度评价、12345热线及信访投诉处理效率、上季度物业费收缴率。

**2. 评价方式：**采取“实地检查+综合考量”的方式，由镇政府牵头，组织各村（居）委会、业委会、业主代表开展实地核查，同时结合村（社区）党组织满意度评价、上季度物业费收缴率，对照评价表进行综合评分。

五、评价结果评定与应用

根据综合得分，实行“三色”管理。

**（一）等级划分（百分制）**

**1. 绿色（优秀）：**综合得分≥90分，服务优质，业主满意度高，无重大安全责任问题。

**2. 黄色（合格/需改进）：**70分≤综合得分＜90分，基本服务达标，但存在局部不足需改进。

**3. 红色（不合格）：**综合得分＜70分，服务存在严重缺陷；或存在以下情形之一的，直接列为红色：

（1）小区（项目）发生重大安全责任事故（如火灾、电梯坠落等）；

（2）挪用、侵占专项维修资金或公共收益；

（3）因物业服务严重失职引发群体性上访或造成重大负面舆情；

（4）镇政府认定的其他情形。

**（二）结果应用**

**1. 绿色（优秀）：**连续两季度评价为绿色的物业服务企业，由镇政府通报表扬，优先推荐参与区级及以上评优评先活动；辖区内住宅小区选聘物业企业时，予以优先推荐。

**2. 黄色（合格/需改进）：**由各村（居）委会向物业服务企业下发《改进提醒单》，明确整改问题与要求，限期15日内完成改进，镇政府将跟踪整改情况。

**3. 红色（不合格）：**由镇政府约谈物业服务企业负责人及项目经理（业主自治项目约谈业委会主任），将该项目列为重点监管对象，增加检查频次；实施专业化物业服务的项目连续两季度评价为红色，由镇政府通报批评，并抄送区级物业管理主管部门，建议纳入物业企业信用档案，同时向业委会、业主大会建议按合同约定启动解聘程序。

**（三）结果公布**

每季度评价结束后，镇政府在下一季度首月15日前，将评价结果（含得分、等级、主要问题）在镇政府政务公开栏、村（社区）公告栏、小区（项目）专栏公示，每季度按红、黄、绿三色进行张榜晾晒，接受业主监督。

六、工作要求

**（一）高度重视，组织实施**

镇政府将在2025年第三季度启动首次评价工作。各村（居）委会要配合做好动员、组织工作，引导业主积极参与满意度调查和实地评价，客观反映小区管理服务情况，于2025年9月30日前，报送加盖公章的评价实施方案至镇规划办，汇总后报县级物业管理提升工作专班。

**（二）落实责任，强化改进**

各物业服务企业要主动开展自查自纠，积极配合评价工作，提供真实、完整的档案资料；对评价发现的问题，要切实履行主体责任，制定整改措施，按期完成整改，并将整改情况报村（社区）及镇政府。

**（三）严守纪律，公正评价**

参与评价的工作人员需严格遵守工作纪律，坚持客观公正、秉公办事原则，如实记录检查情况与评分；镇政府将对评价过程进行监督，确保评价程序规范、结果公平。

附件：南安市社区物业服务季度评价表（参考)

附件

南安市社区物业服务季度评价表（参考）

|  |
| --- |
| 小区(项目)名称： 评价季度： 年 季度物业服务企业名称： 评价日期： 年 月 日小区(项目)地址：南安市 乡镇(街道) 村(社区) |
| 评价项目 | 评价内容 | 分值 | 评分细则 | 得分 | 现场问题记录 |
| **一、综合服务与管理****(35分)** | 按规定或合同约定应当公开的各类信息及时完整地公开；提供物业服务合同约定以外的特约服务等，在显著位置公示服务项目与收费标准，且无强制消费；按季度公示公共收益收支情况且公示内容完整。 | 8分 | 符合得8分；一项不符合扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 员工统一着装、挂牌上岗；员工工作规范；客户接待区域干净整洁、客服人员仪容规范；落实值班制度。 | 6分 | 符合得6分；一项不符合扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 小区(项目)下列档案资料齐全、管理规范： 管理期间房屋及相关配套设施设备维修等档案资料；装修管理档案资料；业主档案资料；各种日常管理工作记录。 | 6分 | 符合得6分；一项不符合扣2分，扣完为止。 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 建立物业服务各项突发事件(如停水停电、消防、电梯困人、高空抛物、防台防汛、治安、公共卫生等)应急预案，配备相关应急物资；按规定开展应急演练。 | 8分 | 符合得8分，一项不符合扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 无擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施设备用途。 | 5分 | 符合得5分，不符合0分。 |  |  |
| 加强与业主沟通，建立业主微信群及公告栏更新机制。 | 2分 | 符合得2分，不符合0分。 |  |  |
| **二、环境卫生与绿化管养****(10分)** | 楼宇外立面无污损；公共区域整洁，无卫生死角；定期开展“四害”防治消杀并有相关 台账记录。 | 3分 | 符合得3分；一项不符合扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 垃圾箱等分类设施设备齐全、设置规范，无破损，无功能失效情况；垃圾车、垃圾中转站清洁用具摆放整齐；生活垃圾日产日清、垃圾房等定期消杀，有相关台账记录。 | 3分 | 符合得3分；一项不符合扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 绿化带内无大面积黄土裸露，无明显垃圾现象；乔灌木、绿篱、花卉等无明显缺株少株、死株现象、病虫害现象；无毁绿占压，绿植无明显长时间未修剪现象等。 | 4分 | 符合得4分；一项不符合扣1分，扣完为止。特殊情况不扣分(如：管网改造施工类)。 |  |  |
| **三、秩序维护、共用设施设备及安全管理****(35分)** | 对外来人员(车辆)的问询、登记，记录填 写标准(现场工作记录、来访登记表、值班 交接记录表等)。 | 2分 | 符合得2分，不符合0分。 |  |  |
|  | 机动车、非机动车停放有序，无占用消防登高场地、消防车通道行为，对电动自行车入电梯、“飞线”充电等行为有进行宣传、劝阻、制止。 | 6分 | 符合得6分；一项不符合扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 监控录像保存期不低于30日，监控探头等运行正常；容易危及人身安全的场所等，设 置明显、牢固的警示标识、温馨提示和采取 相应防范措施等。 | 6分 | 符合得6分；一处不符合扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 电梯轿厢电梯年检合格证有效，张贴轿厢显 著位置，轿厢干净整洁无张贴小广告等，轿厢内多方通话、轿厢照明情况等完好；电梯机房干净整洁，散热设施完好，温度正常并配有温度计，机房内对讲电话正常，电梯管理制度、应急预案、维保人员上岗证等上墙，电梯运行记录正确完整。 | 9分 | 符合得9分；一项不符合扣3分，扣完为止。 |  |  |
| 消防系统运行正常；消控室设施齐全、整洁无堆放杂物，消防主机无擅自屏蔽现象，消防故障清单记录详细、清楚；消控值班人员持证上岗；定期组织消防巡查、培训、演练；管理制度、应急处置流程、消防责任人、消控室人员上岗证等上墙；按要求配备灭火器。 | 8分 | 符合得8分，不符合一项扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 签订装饰装修管理服务协议，告知装修人装修禁止行为；建立装修巡查制度、台账及进行日常巡查。 | 2分 | 符合得2分，不符合0分。 |  |  |
|  | 游乐场地、水系景观等设施完整，无破损。 | 2分 | 符合得2分，不符合0分。 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **四、满意度与投诉处理****(20分)** | 村(社区)党组织对物业项目的满意度评价。 | 10分 | 由村(社区)党组织根据小区(项 目)日常服务情况，给予评分。 |  |  |
| 信访、12345热线投诉处理效率。 | 6分 | 12345热线诉求件被评价为“不满意”的，每一件扣1分，扣完为止；信访、12345热线诉求件数量分别高于辖区小区平均件数的，不得分。 |  |  |
| 物业费上季度收缴率情况。 | 4分 | 物业费收缴率≥95%得4分，收缴率≥90%得3分，收缴率≥85%得2分，收缴率≥80%得1分，收缴低于80%的，不得分。 |  |  |
| **合计** | **100分** | **综合得分** |  |
| **直接列为红色的情形** | 1.发生重大安全责任事故(如：火灾、电梯坠落);2.挪用专项维修资金或公共收益；3.因物 业服务严重失职引发群体性上访或造成重大负面舆情；4.乡镇(街道)认定的其他情形。 | 是( ),属于 项否( ) |
| **物业项目经理签字/联系方式：****考核人员(签字):****村(社区)人员确认：** |

罗东镇党政综合办公室 2025年9月22日印发