



# 重庆市渝北区人民政府龙塔街道办事处 关于全面开展物业管理服务考核工作的通知

龙塔街办发〔2021〕98号

各社区，机关各办（站、所、中心、队），有关单位：

为促进提升专业化、规范化、标准化的物业管理服务水平，树立物业行业从业人员爱岗敬业理念，强化物业管理服务项目单位基础工作能力，提高物业行业服务和管理水平，发挥业主委员会及社区环境与物业管理委员会作用，切实加强物业管理服务工作水平。龙塔街道党工委、办事处决定在辖区内全面开展物业管理服务考核工作，全面考核物业管理服务项目、业主委员会及社区环境与物业管理委员会的管理服务及个人履职尽责情况。

## 一、考核对象

龙塔街道辖区内各物业管理服务项目单位、业主委员会、社区环境与物业管理委员会、物业管理服务项目经理及个人、业委会主任及委员、社区环境与物业管理委员会主任及委员。

## 二、考核方式

由街道物业管理分管领导及政法工作分管领导、各社区联系



领导、平安办及物业管理服务中心负责人、黄泥磅派出所负责人、各社区联系科室负责人、社区党委书记（主任）及物管员组成考核工作小组开展考核工作。

各项考核总分数均为 100 分，根据考核分数从高到低排名，各项考核标准详见附件。

### 三、结果运用

（一）全面通报物业管理服务项目单位考核结果，总分数高于 90 分且排名前 10 名的物业管理服务项目，授予最佳物业管理服务项目单位奖牌。

（二）全面通报业主委员会、社区环境与物业管理委员会考核结果，总分数高于 90 分且排名前 3 名的单位，授予最佳业主委员会、最佳社区环境与物业管理委员会奖牌。

（三）全面通报物业管理服务项目平安建设单位考核结果，总分数高于 90 分且排名前 6 名的物业管理服务项目，授予最佳物业管理服务项目平安建设单位奖牌。

（四）通报表彰物业管理服务先进个人，根据考核标准推选最佳物业管理服务项目经理 10 人，最佳物业人 10 人、最佳业委会主任 3 人、最佳业委会委员 3 人、最佳社区环境和物业管理委员会主任 3 人、最佳社区环境和物业管理委员会委员 3 人，并授



予奖状。

#### 四、工作要求

(一) 提高认识，务求落实。提高认识，明确职责任务，切实做好考核工作，确保物业管理服务项目、业主委员会、社区环境与物业管理委员会及平安建设考核工作落到实处。

(二) 加强监督，强化考核。考核结果作为星级评定重要依据。街道适时开展监督检查，督促指导物业管理服务项目、业主委员会、社区环境与物业管理委员会认真履行职责。对服务不到位、履职不规范的责令限期整改，对整改仍不符合要求的，按规定严肃处理。

(三) 有下列情况之一的单位予以通报批评，考核扣 20 分。

- 1.因管理、服务不到位，有效投诉应该解决而不作为的。
- 2.发生业主集体上访造成严重后果的。
- 3.发生重大盗窃、重大火灾、重大安全事故的。
- 4.被主流媒体曝光，造成较大社会影响，经查实负有责任的。
- 5.在上级工作检查中被通报批评的。

五、考核工作从 2021 年执行。

附件：1.龙塔街道物业管理服务项目单位考核标准。



2. 龙塔街道业主委员会考核标准。
3. 龙塔街道社区环境与物业管理委员会考核标准。
4. 龙塔街道物业管理服务项目平安建设考核标准。
5. 龙塔街道物业管理服务项目经理考核标准。
6. 龙塔街道物业人员考核标准。
7. 龙塔街道业委会主任及委员考核标准。
8. 龙塔街道社区环境和物业管理委员会主任及委员考核标准。

重庆市渝北区人民政府龙塔街道办事处

2021年10月27日

(此件公开发布)



附件 1

## 龙塔街道物业管理服务项目单位考核标准

管理标准	考核内容	扣分	得分
综合管理 (30分)	(1)制度健全。物业服务规章制度健全，岗位职责明确，工作台账完备。5分 (2)小区所有公共配套设施完好，无随意改变用途，巡查记录完善。5分 (3)民主管理。物业服务企业与业主委员会、社区居委会协调机制健全，积极参与所在社区民主决策、民主管理。5分 (4)宣传到位。有宣传栏或广告栏，小区、楼道醒目位置有提示、责任制公示等内容。5分 (5)平安建设。管理区域内无责任火灾、无重大治安案件发生，全年无重大安全责任事故。5分 (6)疫情防控落实到位。健全登记制度，进出人员、车辆防疫到位。5分		
环境卫生 (35分)	(1)有专人清扫保洁，楼门内干净整洁，楼道无乱堆乱放，墙面、玻璃无污秽破损，通信线路安装规范，无乱拉乱接，照明灯完好，无裸露垃圾，生活垃圾日集日清，室内公共场所无吸烟现象。10分 (2)化粪池清掏及时，无堵塞、恶臭等现象，周边环境整洁，安全警示标识到位。5分 (3)路面平整硬化，无明显坑洼积水，无露天排水沟渠。5分 (4)无违法建筑，无违章饲养畜禽。5分 (5)生活垃圾分类定点投放，分类垃圾箱(桶)完好整洁，分类标识准确，逐步实行生活垃圾分类收集清运，垃圾清运接驳点设置规范有序。5分 (6)车辆管理运行有序，无乱停乱放机动车，无治安隐患。5分		
绿化养护 (6分)	(1)绿化达标，无裸露泥土，无杂草、无积水、无垃圾杂物、无侵占等现象。3分 (2)树冠完整，树干挺直，修剪得当，无死树、无缺株。2分 (3)季节性杀虫、施肥。1分		
设备管护 (9分)	(1)小区所有公共配套设施完好，无随意改变用途，巡查记录完善。3分 (2)水电、消防、通信、照明设备齐全，日常维修维护及时，工作正常。3分 (3)污水管网运行维护到位，排放通畅，未发现新的污染源现象。3分		



## 重庆市渝北区人民政府龙塔街道办事处行政规范性文件

数字化物业管理 (20分)	(1)案件处置及时率。10分 (2)处理图上传平台合格率。10分		
考核得分			
备注			

附件 2

## 龙塔街道业主委员会考核标准

管理标准	考核内容	扣分	得分
尽职履责（80分）	(1)严格执行业主大会的决定和决议。15分 (2)监督管理规约的实施。10分 (3)组织物业专项维修资金的筹集,监督物业专项维修资金的使用。15分 (4)监督和协助物业服务企业履行物业服务合同。10分 (5)配合街道、社区及相关部门做好物业管理区域内秩序维护、社区建设、疫情防控、垃圾分类和公益宣传等工作。20分 (6)定期接待和听取业主、物业使用人对日常工作的意见和建议。5分 (7)接受业主和物业使用人的咨询、投诉和监督。5分		
业主满意（20分）	业主满意率达90%以上。		
考核得分			
备注			

附件 3

## 龙塔街道社区环境与物业管理委员会考核标准

管理标准	考核内容	扣分	得分
尽职履责（80分）	(1)指导业主委员会各项工作,监督业主委员会依法履职。20分 (2)督促物业服务企业履行服务合同,监督物业服务企业管理情况。20分 (3)引导业主自治,化解物业矛盾纠纷,创新社会治理。10分 (4)组织召开物业联席会。10分 (5)收集和听取居民对物业工作的意见和建议,及时向街道社区反馈。10分 (6)完成街道、社区交办的其他工作任务。10分		
业主满意（20分）	业主满意率达80%以上。		
考核得分			
备注			





附件 4

## 龙塔街道物业管理服务项目平安建设考核标准

考核标准	考核内容	扣分	得分
基础管理服务 (20分)	<p>(1)认真落实市、区、街道对物业管理服务方面的各项规定，严格落实小区主出入口 24 小时值班看守制度，加强对外来人员和车辆等的登记管理，小区居民对物业服务满意度达 80%以上。10 分</p> <p>(2)建立火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情和住户紧急求助等异常情况时，10 分钟内赶到现场，并及时采取相应的应对措施。10 分</p>		
综合防范及管理 (40分)	<p>(1)配合社区有效预防敌对势力、邪教组织的破坏活动，发现苗头及时报告，并协同处理。10 分</p> <p>(2)定期分析研判本小区安全治安形势和存在的不稳定因素，配合社区做好群体性事件的预防和处置，及时发现、制止、清除小区内违规宣传物品。10 分</p> <p>(3)配合社区做好小区内重点人员的稳控和流动人口、租赁户的调查摸底工作，按社区要求收集上报信息。10 分</p> <p>(4)各种管理制度健全，防范队伍和设施设备完善，确保运行良好、有据可查。10 分</p>		
社会治安工作 (30分)	<p>(1)配合做好打击破案，各保安队伍充分发挥主观能动性，履行职责，严密防控，遏制可防性案件的发生。10 分</p> <p>(2)做好情报信息收集，为公安机关打击破案提供有价值的信息资源。10 分</p> <p>(3)做好矛盾纠纷化解，提高保安队伍及物管公司工作人员的法律意识，通过规范小区内部管理，减少矛盾纠纷的发生。10 分</p>		
其他工作 (10分)	配合社区做好其他工作。10 分		
考核得分			
备注			

附件 5

## 龙塔街道物业管理服务项目经理考核标准

管理标准	考核内容	扣分	得分
尽职履责（80分）	(1)物业管理工作计划的制定与落实。10分 (2)重大事故发生率为零、中小事故处理及时。10分 (3)物业矛盾纠纷处理及时，并协调得当。10分 (4)积极配合业主委员会工作。10分 (5)配合街道、社区及相关部门做好物业管理区域内秩序维护、社区建设、疫情防控、垃圾分类和公益宣传等工作。20分 (6)定期接待和听取业主、物业使用人对日常工作的意见和建议。10分 (7)接受业主和物业使用人的咨询、投诉和监督。10分		
业主满意（20分）	业主满意率达90%以上。		
考核得分			
备注			

附件 6

## 龙塔街道物业人员考核标准

管理标准	考核内容	扣分	得分
服务热情（20分）	态度诚恳，微笑服务，主动招呼，语言文明，有求必应。		
忠于职守（20分）	热爱岗位，牢记职责，排难解纷，不怕吃苦，效果良好。		
技术精良（20分）	勤奋学习，勇于钻研，技术过硬，处理及时，不留后患。		
勇于创新（10分）	积极进取，创新项目，团结业主，活动丰富，小区和谐。		
业主满意（20分）	业主满意率达 90% 以上。		
有典型事迹（10分）			
考核得分			
备注			

附件 7

## 龙塔街道业主委员会主任及委员考核标准

管理标准	考核内容	扣分	得分
乐于奉献（20分）	自愿参加，热心公益，遵纪守法，服从安排，不计报酬。		
服务热情（20分）	态度诚恳，微笑服务，主动招呼，语言文明，效果良好。		
带头示范（20分）	勤奋学习，主动积极，排难解纷，不怕吃苦，团结同伴。		
做好宣传（10分）	扩大影响，互相交流，壮大队伍，丰富活动，维护和谐。		
业主满意（20分）	业主满意率达 80% 以上。		
有典型事迹（10分）			
考核得分			
备注			

附件 8

## 龙塔街道社区环境与物业管理委员会主任及 委员考核标准

管理标准	考核内容	扣分	得分
乐于奉献（20分）	自愿参加，热心公益，遵纪守法，服从安排，不计报酬。		
服务热情（20分）	态度诚恳，微笑服务，主动招呼，语言文明，效果良好。		
带头示范（20分）	勤奋学习，主动积极，排忧解难，不怕吃苦，团结同伴。		
做好宣传（10分）	扩大影响，互相交流，壮大队伍，丰富活动，维护和谐。		
业主满意（20分）	业主满意率达 80% 以上。		
有典型事迹（10分）			
考核得分			
备注			