昆山市物业管理工作考核奖励办法

第一条　为贯彻落实市政府《关于加强社会化物业服务管理的实施意见的通知》（昆政规〔2015〕1号）精神，充分发挥物业管理在城市长效综合管理中的作用，创新物业管理考核机制，明确考核工作标准，根据《江苏省物业管理条例》和《昆山市物业服务企业信用信息管理办法》（昆住建〔2015〕363号）等法规和文件规定，制定本考核办法。

第二条　实行市和区镇、城市管理办事处二级考核制度，市住建局对各区镇、城市管理办事处的日常工作进行考评，各区镇、城市管理办事处组织街道办事处、社区居委会对辖区内的住宅区物业管理工作进行考评。

第三条　市住建局成立由分管领导为组长，物业管理科相关人员组成的市物业管理工作考核小组，负责对各区镇、城市管理办事处物业管理工作进行考核。

各区镇、城市管理办事处各自成立物业管理工作考核小组，负责对辖区街道办事处、社区居委会、物管小区进行考核，相关考核及奖励方案由各区镇、城市管理办事处自行制订并报市物业管理工作考核小组备案。

第四条　考核内容标准：

市物业管理工作考核小组对各区镇、城市管理办事处每半年度以百分制形式进行考核，并抽查若干个物管小区，其中工作台账部分占50分，考核标准按照《区镇和城市管理办事处物业管理工作考核标准》（见附件1）执行；现场管理部分占50分，考核标准按照《物管小区日常工作考核标准》（见附件2）执行。

街道办事处对属地范围内物管小区每季度考核不少于一次，于季度末向区镇、城市管理办事处报送考核得分；未设立街道办事处的，

区镇、城市管理办事处可委托社区居委会负责对物管小区每季度进行考核，于季度末向区镇、城市管理办事处报送考核得分，区镇、城市管理办事处每季度进行汇总。

各区镇、城市管理办事处对街道办事处或社区居委会的物业管理工作每季度考核一次，于季度末向市物业管理工作考核小组报送考核得分(含对街道办事处、社区居委会的考核，以及区镇、城市管理办事处汇总的物管小区考核)，考核得分作为物业服务企业年度信用考评的重要依据。

第五条　各区镇、城市管理办事处考核等级标准：

根据市物业管理工作考核小组对区镇物业管理的考核得分，每半年度统计一次，年终汇总。以平均分计算，考核分数 90 分以上（含 90 分）为优秀，70—89 分为良好；60—69 分为及格； 59 分及以下为不及格。考核得分向各区镇和城市管理办事处通报，同时在 “中国昆山” 网站向社会公布。

第六条　对考核得分优秀的区镇、城市管理办事处，奖励标准为 5 万元；对考核得分良好的区镇、城市管理办事处，奖励标准为 3 万元；对考核得分及格及以下的区镇、城市管理办事处，不进行奖励。

第七条　物业服务企业所管理的物业项目，凡获得 “昆优” 荣誉称号的，对该物业服务企业奖励 6 万元；凡获得 “苏优” 荣誉称号的，对该物业服务企业奖励 10 万元；凡获得 “省示范” 荣誉称号的，对该物业服务企业奖励 15 万元；凡获得 “国优” 荣誉称号的，对该物业服务企业奖励 30 万元。对物业项目获得荣誉的物业项目经理是否奖励由物业服务企业内部自行决定。

第八条　物业服务企业信用信息分值排在前 20 名的物业服务企业，1—5 名奖励 6 万元，6—10 名奖励 4 万元，11—15 名奖励 2 万元，16—20 名奖励 1 万元。

第九条　市住建局每年应将物业服务企业信用评定结果抄送至

市政府采购中心以及国有企业，市政府采购中心以及国有企业在选聘物业服务企业时，应根据每年度的评定结果择优选聘。

第十条　奖励经费由市住建局年初申报预算计划，市财政局安排预算资金。市住建局具体负责考核、拨付工作，市财政局督查资金使用。

第十一条　本办法自发布之日起执行。

附件：1. 区镇和城市管理办事处物业管理工作考核标准（50 分）

2. 物管小区日常工作考核标准（50 分）

附件 1

区镇和城市管理办事处物业管理工作考核标准（50 分）

区镇名称：总分：

类别	考核内容	评分标准	分值	得分	备注
一、组织机构及作用（20分）	1．物业管理科室人员配备到位；街道明确分管主任和物管科长，专门从事物业管理工作。	区镇、城市管理办事处物业管理机构不健全扣 3 分；街道物业管理机构不健全扣 2 分。	5		
	2．建立区镇和城市管理办事处、街道两级考核小组，定期组织考核，并建立考核工作台账，对发现的问题及时督促整改。	网络中缺少 1 个考核小组扣 2 分，不定期考核扣 1 分，未建立考核台账扣 1 分，未督促整改扣 2 分。	5		
	3．建立物业纠纷调解工作机制以及区镇和城市管理办事处、街道、社区三级投诉调处网络，并保持网络日常工作的有效性。	未建立机制扣 2 分，未建立投诉调处网络扣 3 分。	5		
	4．建立企业退出管理的应急预案。	未建立应急预案扣 5 分。	5		
二、工作制度落实情况（30分）	1．制定年度物业管理工作计划，物业管理工作考核办法和考核标准，并按规定对街道、社区、物管小区进行考核，制定出台加强物业管理的制度文件，物业管理专项经费管理方案，并报市考核小组备案；专项经费的使用符合规定。	工作计划、考核办法、考核标准每少一项扣 1 分，未按规定进行考核的少一次扣 1 分，经费管理不符合规定扣 2 分。	6		
	2．加强维修资金初审工作，对发现的问题及时督促整改。	发现未按时落实工作的一项扣 1 分。	6		
	3．对市物业行政主管部门转办的信访案件应及时办理，对市物业行政主管部门的书面整改通知，应及时督促整改到位。	信访案件未及时回复的每次扣 1 分。	6		
	4．加强对业主委员会筹建、换届与日常工作指导，严格落实联席会议制度、计划制度、受理投诉制度，有计划、有总结、日常记录与处理结果；及时有效调处物业管理中的各类矛盾。	计划、总结、日常记录与处理结果缺少一项每个扣 0.2 分，相关矛盾未及时调处的每发现一次扣 0.5 分，被曝光的扣 1 分/次。	6		
	5．加强对小区管理好经验、好做法的宣传工作，组织辖区内物业人员、业委会成员、街道、社区工作人员进行业务培训，完成市物业行政主管部门交办的物业管理工作任务。	未进行宣传的扣 2 分，未组织业务培训的扣 2 分，，未及时完成市交办的任务发现一次扣 1 分。	6		

附件 2

物管小区日常工作考核标准（50 分）

项目名称：总分：

类别	考核内容	评分标准	分值	得分	备注
一、基础管理方面（10分）	1．小区各项管理制度台账健全,有突发事件应急处理预案。	制度台账不健全扣1分,无预案扣1分。	2		
	2．小区内公示物业服务内容、收费标准及物业服务收费收支情况。	公示内容少 1 项扣 1 分。	3		
	3．与开发建设单位签订前期物业管理服务合同或与业主委员会签订物业服务合同。	未签订合同扣 2 分。	2		
	4．管理处人员配置到位，统一着装、持证上岗。	发现 1 人不符合扣 0.5 分。	3		
二、合同履行情况（30分）	1．保洁服务按合同约定履行：垃圾日产日清，垃圾桶、房等无异味，周边环境整洁；小区道路及公共部位整洁，可视范围无明显垃圾，无乱涂写、乱张贴；楼道无明显灰尘、蜘蛛网等，无堆放杂物等现象；水面、喷水池等水景可视范围内无垃圾等。	发现 1 处不符合扣 0.5 分	5		
	2．保安服务按合同约定履行：保安人员定时巡查，发现问题及时处理；主出入口 24 小时值班，次出入口 16 小时值班，对进出小区的车辆、人员进行管理；监控室 24 小时值班；维护小区停车等公共秩序，保持消防通道畅通，协助公安机关做好安全防范；各类台账记录齐全。	发现 1 处不到位扣 0.5 分	5		
	3．绿化定期修剪、除虫、除草；草坪无人为破坏或虫害，无白色垃圾；乔灌木长势良好，无死树。	发现 1 处不符合扣 0.5 分	5		
	4．维修服务按合同约定履行：定时巡查，发现问题及时解决，保证各类设施设备正常运行、无缺损；急修项目半小时内响应，其他报修当天查看，界定维修责任，根据要求及时组织维修。	发现 1 处不符合扣 0.5 分	5		
	5．无乱收费现象，小区无因管理不善引起的重大矛盾或事故。	发现 1 次扣 0.5 分	5		
	6．物业管理收费率 90%以上。	物业管理收费率 90%的 1 分，每降低 1%，扣 0.5 分，扣完为止	5		
三、相关配合工作（10分）	1．配合市、区镇相关部门开展工作，对相关部门提出的意见或合理要求积极配合，对存在问题及时整改。	发现 1 次不符合扣 0.5 分	5		
	2.每年开展一次物业管理服务群众满意度测评,随机抽查 10 户以上业主，满意率达 90%以上。	满意率达 90%得 5 分，每降低 1%，扣 0.5 分，扣完为止	5		

抄送：市委，市人大常委会，市政协，市委各部门，市法院，市检察院，市各民主党派，各群众团体。

昆山市人民政府办公室　　2017年6月7日印发