

泉州市丰泽区人民政府北峰街道办事处文件

泉丰北办〔2025〕43号

泉州市丰泽区人民政府北峰街道办事处关于 印发《北峰街道关于落实社区物业服务 “三色”管理工作》的通知

各社区居委会、各物业服务企业：

为进一步强化我街道社区物业服务质量日常监督，切实提升辖区业主满意度与获得感，根据泉州市丰泽区住房和城乡建设局《关于落实社区物业服务“三色”管理工作的通知》（泉丰政建〔2025〕258号）要求，结合街道工作实际，制定本工作方案。

一、工作目标

通过建立科学规范、公开透明的物业服务评价机制，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，持续改善住宅小区居住环境，提升业主生活品质。

二、评价对象

北峰街道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（即：每季度最后1个月评价）

四、评价方式与内容

由北峰街道办事处牵头负责,区住建局指导,组织村(社区)、业主委员会、业主代表等,依据《社区物业服务季度评价表(参考)》(详见附件)的内容(包括:综合服务与管理、环境卫生与绿化管养、秩序维护与共用设施设备及安全管理、满意度与投诉处理等),开展实地评价,并结合社区党组织对物业项目的满意度评价、物业费上季度收缴率等情况,进行综合评价评分。

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): $70 \text{ 分} \leq \text{综合得分} < 90 \text{ 分}$,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。存在以下情形之一的,应直接列为红色:
 - (1)小区(项目)发生重大安全责任事故;
 - (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)街道办事处认定的其他情形。

(二)结果应用

1. 绿色:连续两季度评价为绿色的,通报表扬,优先推荐参与评优评先活动;在辖区物业服务项目选聘物业服务企业时,予以优先推荐。
2. 黄色:下发《改进提醒单》,限期15日内改进;
3. 红色:由街道办事处约谈物业服务企业负责人及项目经理(实施业主自治的,约谈业主委员会主任);列为重点监管对象,增

加检查频次。实施专业化物业服务管理的住宅小区(项目)连续两季度评价为红色的,通报批评,并抄送属地区级物业管理主管部门,建议纳入物业企业信用档案;向小区业主委员会、业主大会建议按照合同约定启动解聘程序等。

(三)公布晾晒

由街道办事处将每季度评价结果(含得分、等级、主要问题)于下一季度首月 15 日前,在街道办事处、社区、小区(项目)专栏公布公示,每季度按红、黄、绿三色进行张榜晾晒。

六、工作要求

(一)强化组织保障,按时启动工作。高度重视物业服务“三色”管理工作,将其纳入街道年度重点工作任务。街道物业专班定期召开工作推进会,协调解决工作难题。结合街道工作实际于 2025 年第四季度开展首次评价。同时,住宅小区所在社区及业主委员会动员业主积极参与满意度调查和实地评价,客观公正地反映小区管理服务情况。

(二)压实主体责任,推动整改落实。各物业服务企业要认真开展自查自纠,主动配合评价工作,如实提供真实、完整的资料,不得隐瞒问题或弄虚作假。对评价中发现的问题,要切实履行主体责任,制定有效措施,确保按时整改到位。

(三)严守评价纪律,确保公平公正。评价人员要严格遵守工作纪律,坚持原则,秉公办事,按照评价标准开展评分,确保评价过程规范透明、结果公平公正。

附件:社区物业服务季度评价表(参考)

泉州市丰泽区人民政府北峰街道办事处

2025 年 9 月 25 日

附件

社区物业服务季度评价表(参考)

小区(项目)名称: 评价季度: 2025 年第__季度 物业服务企业名称: 评价日期: ____年__月__日 小区(项目)地址: ____县(市、区)____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 work 记录。	6 分	符合得 6 分; 一项不符合扣 2 分, 扣完为止。		

一、 综合服务与管理 (35分)	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。		
	楼宇外立面无污渍;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。		
二、 环境卫生 与绿化管养 (10分)	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)。		
	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。		
三、 秩序维护、 共用设施设备 及安全管理 (35分)	机动车、非机动车停放有序,无占用消防登高场地、消防车道行为,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。		

三、 秩序维护、 共用设施设备 及安全管理 (35分)	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 $\geq 95\%$ 得4分,收缴率 $\geq 90\%$ 得3分,收缴率 $\geq 85\%$ 得2分,收缴率 $\geq 80\%$ 得1分,收缴率低于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() ,属于第__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:					

北峰街道党政综合办公室

2025年9月25日印发
