

# 晋江市住房和城乡建设局文件

晋建规〔2026〕3号

## 晋江市住房和城乡建设局关于印发晋江市 住宅小区物业管理精细化考评方案 (2026版)的通知

各镇人民政府、街道办事处，经济开发区管委会，市直有关单位，市物业管理协会，各物业服务企业：

《晋江市住宅小区物业管理精细化考评方案（2026版）》已经研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

晋江市住房和城乡建设局  
2026年3月16日

(此件主动公开)

# 晋江市住宅小区物业管理精细化考评方案 (2026版)

为持续推动我市住宅小区物业服务标准化、精细化、规范化，全面提升住宅小区管理品质，健全物业管理行业常态化、长效化监管机制，构建齐抓共管工作格局，促进物业管理行业高质量发展，根据《福建省物业管理条例》《福建省消防条例》等法律法规、泉州地方标准《住宅物业管理服务规范》以及《泉州市推进社区物业服务管理提升工作三年行动方案》《泉州市住宅小区物业服务质量星级评价管理办法》《晋江市推进住宅小区管理品质提升工作三年行动方案》等文件精神，结合我市工作实际，制定本方案。

## 一、考评对象

晋江市辖区内由专业化物业服务企业提供服务的住宅小区。

## 二、考评方式

采取镇级常态化与市级差异化相结合的双轨考评机制。各镇（街道）、经济开发区履行属地管理责任，组建镇级考评小组（由镇（街道）、经济开发区工作人员和物业管理专家组成），并组织村（社区）、小区党组织和业委会委员、业主代表等参与，对辖区内物业住宅小区进行全覆盖考评。市住建局负责组织差异化重点考评，组建市级考评小组（由市住建局工作人员和物业管理专家组成），组织对信访投诉突出、管理薄弱的住

住宅小区进行增加考评频次。属地镇街负责配合相关工作。

### 三、考评内容

考评内容主要包括物业服务质量评价、小区管理品质评价和物业服务满意度评价等3方面。其中，物业服务质量评价包括客户服务、公共秩序维护、环境卫生、绿化养护、共用部位及共用设施设备维护等5部分内容；小区管理品质评价包括物业党建联建、融入基层治理、物业服务管理提质增效、社会责任等4部分内容。

### 四、考评安排

（一）镇级常态化考评。各镇（街道）、经济开发区结合辖区内住宅小区数量制定详细年度考评计划，于每年1月30日前报送市住建局，原则上每个项目每半年考评不少于1次。实施考评前，各镇（街道）、经济开发区应及时联系市住建局随机抽取物业管理专家参与考评工作。考评结束时，镇级考评小组应将考评结果（考评得分、存在问题等）当场书面告知物业服务企业。对于考评发现的问题，各镇（街道）、经济开发区应指导督促物业服务企业限期完成整改，并抄送相关部门协同处置。

（二）市级差异化考评。市级考评小组根据镇级考评情况及日常监管情况，确定差异化重点考评对象并组织实施。考评结束时，考评小组应将考评结果（考评得分、存在问题等）当场书面告知物业服务企业及属地镇街，并视情况抄送相关部门协同处置。对于考评发现的问题，由属地镇街负责督促物业服

务企业限期完成整改。

## 五、考评计分

考评分值实行百分制，考评分值=物业服务质量评价分值为评价得分\*60%+小区管理品质评价分值为评价得分\*30%+物业服务满意度评价分值为评价得分\*10%。同一小区年度内多次接受考评的，取其历次考评得分的算术平均值作为该年度的最终考评分值。

## 六、异议处理

物业服务企业对考评得分有异议的，应在收到考评结果之日起5个工作日内，向市住建局提交书面考评异议复核申请，并附相关佐证材料。市住建局在收到异议复核申请后2个工作日内决定是否受理，并于受理后5个工作日内作出复核决定，确定最终考评得分，告知异议申请单位及相关镇（街道）、经济开发区。

## 七、负面清单

（一）“一票否决”事项。参评小区存在下列情形之一的，直接评定为“未达标小区”：

- 1.未依法依规履行职责导致发生安全生产责任事故的；
- 2.存在骗取、挪用、套取住宅专项维修资金或公共收益行为的；
- 3.一年之内被主管部门公开通报批评三次(含三次)以上的；
- 4.存在对消防管网“一关了之”、电动自行车安全管理混乱、小区楼道堵塞严重或堆放大量易燃物等重大安全隐患，且造成

不良社会影响的；

5.对消防主机（系统）故障、建筑外墙存在脱落风险等重大事项，未按规定及时书面报告业主及业委会并制定维修方案，导致问题久拖不决或造成不良社会影响的；

6.物业工作人员存在利用职务之便谋取不当利益、纵容业主违规装修等行为，造成不良社会影响的；

7.项目现场人员配置低于物业服务合同约定人数 60%的；

8.存在拖欠员工（包括外包服务人员）工资，造成不良社会影响的；

9.未按要求向相关执法部门书面报告擅自变动建筑主体和拆改房屋承重结构的；

10.无正当理由，拒绝接受相关部门监督检查或精细化管理考评的。

（二）其他负面限制事项。参评小区存在下列情形之一的，不得评定为三星级及以上小区：

1.消防控制室未按照国家标准执行二十四小时双人值班制度，或值班操作人员未具有相应等级的消防行业特有工种职业资格；

2.物业服务企业未及时退还装修押金的，造成不良社会影响的；

3.未按要求每月开展安全生产自查工作及录入“闽政通”系统平台的；

4.未按时开展消防设施设备维保工作的；

- 5.未按要求开展安全生产标准化创建的;
- 6.采取断水、断电、断气、限制通行等违规催缴物业费的;
- 7.未按要求规范设置“一箱二牌三栏”的;
- 8.未及时清运建筑垃圾造成不良社会影响的;
- 9.未经业主大会投票表决的,擅自先行使用公共收益的;
- 10.无正当理由,不配合业主安装充电桩的。

## 八、结果运用

### (一) 评定星级小区

根据考评分值,评定市级星级小区,共划分6档。其中:

- ①90分以上(含90分)的,评定为5星级小区;
- ②85分以上(含85分)至90分以下的,评定为4星级小区;
- ③80分以上(含80分)至85分以下的,评定为3星级小区;
- ④75分以上(含75分)至80分以下的,评定为2星级小区;
- ⑤70分以上(含70分)至75分以下的,评定为1星级小区;
- ⑥70分以下的,评定为未达标小区。

### (二) 实施奖惩机制

1.评定5星级小区的,在全市范围内通报表扬物业服务企业和项目经理,并予以信用加分;优先推荐小区参评泉州市住宅小区服务质量5星级评定等项目评优创先活动、项目经理及工作人员参评各级评优评先活动。

2.评定为4星级小区的,在全市范围内通报表扬物业服务企业和项目经理,优先推荐项目经理及工作人员参评各级评优评

先活动。

3.评定为2星级小区的,在全市范围内通报批评物业服务企业,并予以信用扣分。由相关镇(街道)、经济开发区约谈物业服务企业负责人及项目经理。

4.评定为1星级小区的,在全市范围内通报批评物业服务企业,并予以信用扣分;责令物业服务企业更换项目经理,并限制1年内不得在晋江辖区内物业服务项目担任项目经理。由相关镇(街道)、经济开发区约谈物业服务企业负责人及项目经理。

5.评定为未达标小区的,在全市范围内通报批评物业服务企业,并予以信用扣分;限制物业服务企业在晋江市辖区内承接新的物业服务项目;责令物业服务企业更换项目经理,并限制3年内不得在晋江市辖区内物业服务项目担任项目经理。由相关镇(街道)、经济开发区牵头组织约谈物业服务企业负责人及项目经理,组织业主依法清退物业服务企业。

### (三)解除市场限制

未达标小区的物业服务企业完成整改后,可向市住建局提交解除市场限制的书面申请报告,并附相应整改佐证材料。市住建局会同物业管理专家及属地镇(街道)、经济开发区进行复评。复评结果达到4星级以上(含4星级)标准的,方可解除市场限制。未达标小区的物业服务企业在整改期间被业主依照法定程序解聘并完成退出的,原物业服务企业可在退出期满后半年后,向市住建局申请解除市场限制。

## 九、结果公示

年度考评工作结束后，市住建局汇总并公布全市物业住宅小区精细化考评结果，统一制作颁发星级小区铭牌，并悬挂于小区主要出入口显著位置。

## 十、附则

（一）对认真履职、积极配合参与考评的物业管理专家，市住建局将按照规定给予所在企业记录良好信息，并信用加分。

（二）本方案由晋江市住房和城乡建设局负责解释。

（三）本方案自印发之日起施行，有效期三年。《晋江市住宅小区物业管理精细化考评方案（2025版）》同时废止。

- 附件：1. “一票否决”事项考评表；  
2.其他负面限制事项考评表；  
3.晋江市住宅小区物业服务质量评价标准；  
4.晋江市住宅小区管理品质评价标准；  
5.晋江市住宅小区物业服务满意度评价标准。

附件 1

## “一票否决”事项考评表

受检小区名称		考评时间	
序号	负面清单事项		检查情况
1	未依法依规履行职责导致发生安全生产责任事故的		
2	存在骗取、挪用、套取住宅专项维修资金或公共收益行为的		
3	一年之内被主管部门公开通报批评三次（含三次）以上的		
4	存在对消防管网“一关了之”、电动自行车安全管理混乱、小区楼道堵塞严重或堆放大量易燃物等重大安全隐患，且造成不良社会影响的		
5	对消防主机（系统）故障、建筑外墙存在脱落风险等重大事项，未按规定及时书面报告业主及业委会并制定维修方案，导致问题久拖不决或造成不良社会影响的		
6	物业工作人员存在利用职务之便谋取不当利益、纵容业主违规装修等行为，造成不良社会影响的		
7	项目现场人员配置低于物业服务合同约定人数 60%的		
8	存在拖欠员工（包括外包服务人员）工资，造成不良社会影响的		
9	未按要求向相关执法部门书面报告擅自变动建筑主体和拆除房屋承重结构的		
10	无正当理由，拒绝接受相关部门监督检查或精细化管理考评的		

检查人员：\_\_\_\_\_；受检小区物业负责人：\_\_\_\_\_

附件 2

## 其他负面限制事项考评表

受检小区名称		考评时间	
序号	负面清单事项	检查情况	
1	消防控制室未按照国家标准执行二十四小时双人值班制度，或值班操作人员未具有相应等级的消防行业特有工种职业资格		
2	物业服务企业未及时退还装修押金的，造成不良社会影响的		
3	未按要求每月开展安全生产自查工作及录入“闽政通”系统平台的		
4	未按时开展消防设施设备维保工作的		
5	未按要求开展安全生产标准化创建的		
6	采取断水、断电、断气、限制通行等违规措施催缴物业费的		
7	未按要求规范设置“一箱二牌三栏”的		
8	未及时清运建筑垃圾造成不良社会影响的		
9	未经业主大会投票表决的，擅自先行使用公共收益的		
10	无正当理由，不配合业主安装充电桩的		

检查人员：\_\_\_\_\_；受检小区物业负责人：\_\_\_\_\_

## 晋江市住宅小区物业服务质量评价标准

一、客户服务（21分）					
客户服务（外业检查14分）					
序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
1	服务中心	设有接待服务对象场所，配置空调、复印机、电脑、网络设施等基本办公设备。	0.5	现场查看接待服务对象场所，每发现少配套一项设施的，扣0.1分，扣完为止。	
2	等待区域	等待区域有提供客户休息的设施，提供包括但不限于椅子（沙发等）、饮水机、报刊杂志等。	0.5	现场查看等待区域，每发现少配套一项设施的，扣0.1分，扣完为止。	
3	值班值守	公布正常工作时间和值班人员信息表，接待服务场所所有人值班，服务人员身着工作服装、佩戴工作铭牌。	0.2	现场查看接待服务场所值班值守情况，每发现一处不达标的，扣0.1分，扣完为止。	
4	服务热线	公布24小时服务热线电话，有人接听。	0.1	现场查看服务热线公示情况，每发现一处不达标的，扣0.05分，扣完为止。	
5	财务制度	建立健全财务管理制度、日常工作管理制度及服务操作流程，并在小区物业服务中心显著位置公示。	0.2	现场查看财务管理制度、日常工作管理制度及服务操作流程等公示情况，每发现一处不达标的，扣0.1分，扣完为止。	
6	特约服务	提供特约服务和便民服务，并在小区物业服务中心显著位置公示。	0.5	现场查看特约服务和便民服务公示情况，符合得0.5分。	
7	楼栋管家	每栋楼配备专属楼栋管家，身着工作服装、佩戴工作铭牌，楼栋管家信息在每栋楼一楼大堂显著位置进行公示。	3	每栋楼配备1名专属管家及以上的，得2分；有配备管家但不是专属管家的，得1分；现场抽查比对50%楼栋管家与公示栏公示情况，每发现一处不达标扣0.5分，扣完为止。	
8	沟通平台	每栋楼建立物业服务信息沟通、交流、处理平台（如：业主微信群、线上投诉回访平台等），业主能实时与管家沟通联系。	3	现场抽查业主微信群、线上投诉回访平台等，每发现一处未及时回应（工作时段半小时内）的，扣0.5分；每发现一处未回应的，扣1.0分，扣完为止。	
9	管理系统	“四保一服”使用信息化、数字化小区互联网管理服务系统（平台）。	1	查看“四保一服”工作信息化、数字化互联网管理服务系统（平台），每发现少一项工作管理系统，扣0.5分，扣完为止。	
10	档案室管理	建立档案管理室，内设有设备管理档案、业主资料档案、竣工验收资料等。	0.5	现场查看档案室建设情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
11	业主意见箱	在小区主要出入口显著位置设置业主意见收集箱，每月至少开启一次意见收集箱，及时回应业主提出的意见建议。	0.5	现场查看意见箱设置情况，查阅相关资料，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
12	收费及服务公示牌	①服务监督台：公示小区客户服务、工程维修、保安、保洁等负责人姓名、职务等基本信息；②物业收费标准：公示所提供服务的收费标准；③服务内容和收费标准：公示所提供的主要服务内容和等级。	1	现场查看收费及服务公示牌设置及公示情况，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。每发现一处未及时更新信息的，扣0.1分，扣完为止。	
13	服务监督公示牌	①公示小区物业服务企业名称、项目经理或者负责人的姓名、照片、联系电话等基本信息；公示《营业执照》彩色影印件。②公示小区客户服务电话、工程维修电话、应急值班电话、投诉监督电话及供水、供电、供气等专营服务电话；③公示电梯日常维保单位的名称、联系人及联系电话、营业执照、资质等；④公示电梯日常维保票据、维修票据、年检费用票据；⑤公示电梯日常维保应急处置方案；⑥公示监控安防日常维保单位的名称、联系人及联系电话、营业执照等；⑦公示监控安防日常维保应急处置方案；⑧公示消防日常维保单位的名称、联系人及联系电话、营业执照、资质等；⑨公示消防日常维保应急处置方案；⑩其他事项。	1	现场查阅服务监督公示牌设置及公示情况，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。每发现一处未及时更新信息的，扣0.1分，扣完为止。	
14	公共事务公示栏	①公共收益公示栏：利用物业共用部位、共用设施设备开展经营活动所得收益及使用情况，于每季度第一个月的月底前将上一季度公共收益情况予以公示，公示时间不少于30日。公示当年第四季度公共收益收支情况的，一并公示当年度公共收益的全年收支情况；②公共能耗公示栏：水、电等公共能耗费用分摊表，每月公示一次，公示时间不少于30日；③小区公共停车位信息栏：公示公共停车位配套数量和具体分布图；④公示小区停车管理制度；⑤其他事项。	1	现场查阅公共事务公示栏设置及公示情况，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。每发现一处未及时更新信息的，扣0.1分，扣完为止。	

## 晋江市住宅小区物业服务质量评价标准

15	管理规约公开栏	公示管理规约文本。	0.5	现场查阅管理规约公开栏设置及公示情况，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。 每发现一处未及时更新信息的，扣0.1分，扣完为止。	
16	政策法规宣传栏	公示物业管理相关政策法规文本。	0.5	现场查阅政策法规宣传栏设置及公示情况，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。 每发现一处未及时更新信息的，扣0.1分，扣完为止。	

### 客户服务（内业检查7分）

序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
17	装修管理	制定物业项目装修管理制度，并每日开展装修巡查，做好巡查记录。	0.5	查阅相关资料，每发现一处不达标扣0.1分，扣完为止。	
18	信息通知	接到相关部门停水、停电通知，按规定时间在小区醒目处所提前通知业主。	0.5	查阅相关资料，每发现一处不达标扣0.1分，扣完为止。	
19	事件处置	及时回应业主诉求及疑问，建立监督投诉管理台账，形成“投诉-响应-反馈”闭环管理。	1	现场抽查监督投诉管理台账，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
20	充电桩报装	积极配合业主办理安装自用充电桩；自用充电桩有报装手续、建立使用人档案、花名册；	0.5	调阅相关资料，未积极配合业主办理安装自用充电桩的，该项不得分。	
21	节假日布置	每年开展节假日专题布置。	1	查阅相关资料，开展1次得0.2分；开展2次得0.4分；开展3次得0.6分；开展4次及以上得1.0分。	
22	社区活动	每年开展社区活动。	1	查阅相关资料，开展1次以上得0.4分；开展2次以上得0.6分；开展3次以上得0.8分；开展4次以上得1分。	
23	信息报送	按相关部门或属地镇街要求，及时填报各种物业管理信息系统。	1	由相关部门或属地镇街结合日常工作情况评分。	
24	合同备案	签订（前期）物业服务合同，约定物业服务内容、物业服务费标准、合同期限等，明确双方的权利和义务，并办理合同备案。	0.5	查阅相关资料，每发现一项资料不符合要求，扣0.2分，扣完为止。	
25	客服人员	按合同约定数量配备客服人员，人员年龄占比达到合同约定要求。	1	核对客服人员花名册及打卡记录。有专职的客服人员人员，得0.3分；有专职的客服人员人员且55周岁以下至少占客服人员人员总数的50%（含），得0.6分；有专职的客服人员人员且45周岁占比至少50%（含），得0.8分；有专职的客服人员人员且45周岁以下占比至少60%（含），得1分。	

### 二、公共秩序维护（22分）

#### 公共秩序维护（外业检查15分）

序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
26	门岗配置	小区主出入口门岗处24小时值班看守，值班人员佩戴工作铭牌，穿戴统一制式服装，装备佩戴规范，仪容仪表整齐；设有值班值守公示牌，公示值班值守人员的姓名、照片、联系电话等基本信息；建立外来人员和车辆的登记管理台账，大型物件搬出小区有登记记录；保持门岗处和出入口环境整洁有序。	3	现场核对门岗配置情况，小区主出入口门岗处有人值班得0.2分；值班人员穿戴统一制式服装，装备佩戴规范，仪容仪表整齐得0.5分；设有值班值守公示牌，得0.5分；配备对讲装置及必要的安全护卫器械，得0.5分；各出入口均有详细交接班记录，得0.5分；建立外来人员和车辆的登记管理台账，得0.5分；建立大型物件搬出登记台账，得0.2分；保持门岗处和出入口环境整洁有序，得0.1分。	
27	最小应急单元	配备不少于“六个一”装备，即1部对讲机、1个哨子（每人1个）、1个防护盾牌、1根橡胶棒（或钢叉）、1个防暴头盔（每人1个）、1个催泪喷射器。在最小应急单元内安排至少2名安保人员值守。	1	现场核对配置情况，每发现少一项装备，扣0.2分，扣完为止。	
28	主出入口门禁系统	小区主出入口实行智能门禁控制系统且能正常使用。	1	现场测试门禁控制系统情况，发现不能正常使用，扣1.0分。	
29	巡逻岗位	配备巡更设备，制定巡查路线，巡视检查并做好记录。每天巡视小区2次。发现异常情况或住户求助能及时响应，并采取相应措施。接到火警、警情后及时到达现场，协助保护现场，并报告小区物业服务中心、消防救援部门和公安部门。	1	现场测试，能在15分钟内响应，得0.2分；10分钟内响应，得0.4分；8分钟内响应，得0.6分；5分钟内赶到现场应采取相应措施，得0.8分；3分钟内赶到现场并采取相应措施，得1分。	
30	楼道巡查	巡视检查楼道、电梯前室等公共区域，及时劝阻、制止堆放杂物、易燃物等，保障疏散通道畅通通行。	1	现场抽查10处以上楼道、电梯前室等公共区域，每发现一处堵塞严重或大量堆放易燃物，扣0.5分，扣完为止。	

## 晋江市住宅小区物业服务质量标准

31	监控中心	小区设有监控中心，运行正常，且主出入口图像清晰完整，无黑屏现象，录像功能正常，录像存储时间30天以上，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。	1	现场核对监控中心情况，每发现一处设备无法正常运转或不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
32	消防值班	消防控制室按照国家标准执行24小时双人值班制度，值班操作人员具有相应等级的消防行业特有工种职业资格，注视各设备所传达的信息；监控影像资料、报警记录留存30日备查。	2	现场核对情况，有24小时双人值班且持证上岗（人证合一）或使用消防物联网远程系统（平台）实行单人值班得2分，不符合0分。	
33	应急预案	编制符合小区实际的应急预案，包括但不限于火警、水警、警情、电梯困人等，并在监控中心控制室内悬挂。	0.5	现场查阅相关资料，每发现一项不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
34	车场管理	建立车场管理制度（含非机动车管理制度）；收费标准等在车场主出入口公示。地下停车室24小时有专人管理，车辆停放有序。车辆无占用堵塞消防通道现象，保持小区道路交通畅通。车场使用车辆识别系统，道闸设备具有防砸车、防尾随红外对射装置，动作灵敏可靠；道闸杆上应装有防撞胶垫（压力电波防砸系统）。地下停车室内地面、墙面有车辆行驶指示牌和地标，备有必需的消防器材。	1	现场核对情况，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
35	电动自行车管理	设有电动自行车停车区域；车库（棚）场地整洁；有照明系统；顶板无渗漏；地板无明显积水；无易燃、易爆及危险物品存放；配备消防器材；电动自行车集中充电设施符合GB/T42236.1的要求。建立电动自行车场所日常消防安全管理和防火巡查制度，明确专人负责，对充电设施及消防设施和器材，消防安全标志等进行统一管理；实行集中、有序停放，无飞线充电、进楼入户等违规现象，保障充电安全。充电桩配建比达到5:1及以下。	2	现场核对情况，每发现一处不符合要求，扣0.2分，扣完为止。	
36	电动汽车充电桩管理	按合同约定履行共用充电桩管理责任；落实电动汽车充电桩防火检查和巡查工作。	1	现场查看电动汽车充电桩安装及管理情况，每发现一处不符合要求，扣0.2分，扣完为止。	
37	防汛物资	每年季节变换前，做好有针对性的强风、暴雨等恶劣气候的应急物资准备、设施设备排查等预防性工作。	0.5	现场核对防汛物资储备情况，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
公共秩序维护（内业检查7分）					
序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
38	安全防范管理制度	建立和完善安全防范管理制度；物业项目服务机构负责人每月至少组织一次全区域的安全隐患排查；各专业部门落实日巡查制度。建立各部门安全防范联动制度，各岗位人员发现安全隐患立即报告本部门负责人，负责人第一时间通知客户服务中心，客户服务中心立即通知责任部门整改。安全隐患责任部门无法完成整改，视具体情况采取现场围合、设置警示标识等措施。	1	查看系统信息，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
39	应急演练	结合物业项目实际情况，编制各类突发事件应急预案，定期培训，并每年组织演练不少于1次。	1	查看系统信息，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
40	消防安全巡查	定期进行防火检查、电动自行车巡查，有巡查记录；按照规定每年检测1次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施器材符合消防安全要求。发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，向公安机关、消防救援机构报告。发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散人员，协助配合公安机关、消防救援机构工作。	2	查阅有关资料情况，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
41	消防安全管理配置	配置消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责；成立义务消防队。	0.1	查看系统信息，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
42	消防安全宣传及教育培训	设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行2次消防安全培训。	0.2	查看系统信息，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
43	防汛排查	收到有关部门气象预警通告，及时发布；组织全区域安全隐患排查，并采取必要的防范措施。	0.5	查阅相关资料，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	
44	防汛安全宣传及教育培训	有安全防范宣传教育计划，并根据住宅物业项目实际情况，采取多渠道、多手段方式落实安全防范宣传教育。	0.2	查阅相关资料，每发现一处不符合要求，扣0.1分，扣完为止。	

## 晋江市住宅小区物业服务质量评价标准

45	安防人员	按合同约定数量配备安防人员，人员年龄占比达到合同约定要求。	1	核对员工花名册及打卡记录。有专职的秩序维护人员，得0.3分；有专职的秩序维护人员且55周岁以下至少占秩序维护人员总数的50%（含），得0.6分；有专职的秩序维护人员且45周岁占比至少50%（含），得0.8分；有专职的秩序维护人员且45周岁以下占比至少60%（含），得1分。	
46	保安员证	从事门卫、巡逻、秩序维护工作人员有办理保安员证。	1	现场核对情况，查阅相关资料，持证率达到50%（含）以上得0.6分；持证率达到80%（含）以上得1分。	

### 三、环境卫生（12分）

#### 环境卫生（外业检查10.6分）

序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
47	公共部位保洁	定期清扫小区大堂、门厅、天花板、天台、屋顶、道路地面、绿地、明沟，保持干净，无纸屑烟头等，无积尘、无积水、无污迹、无杂物乱堆放；保洁设施无破损。定期保养大堂、门厅花岗岩石（面）。及时清理雨、污水井和化粪池，无堵塞、外溢现象。定期打捞水景漂浮物，定期净化处理水水质，做好相关记录。保持水面整洁，无漂浮物、无异味、无污染物。	4	现场随机抽查10处以上区域环境保洁情况，每发现一处不达标，扣1分，扣完为止。	
48	公共设施保洁	定期擦抹门、窗、楼梯扶手、栏杆、窗台、公共灯具、消防栓、指示牌、宣传栏、信报（包）箱、小品等公共设施，保持干净，无“牛皮癣”、无积尘、无积水、无污迹、无杂物、无蜘蛛网。定期冲洗果皮箱、垃圾桶。	4	现场随机抽查10种类型以上公共设施保洁情况，每发现一处不达标，扣1分，扣完为止。	
49	保洁设备	配置扫地车、洗地机等智能保洁设备。	0.5	现场查看智能保洁设备，每发现一处不达标，扣0.2分，扣完为止。	
50	垃圾收集点	设置垃圾收集点的，定期清理、消毒。无异味，无蚊虫、蟑螂、老鼠；垃圾不落地，收集及时；垃圾桶干净、无破损、无溢漏。	1	现场核对垃圾收集点环境情况，每发现一处不达标，扣0.5分，扣完为止。	
51	垃圾清运	委托清运装修垃圾的，引导业主堆放在指定的临时装修垃圾堆放点，采取围挡、遮盖措施。	1	现场核对情况，装修垃圾：及时清运的得0.5分；每周清运得0.8分；每日清运得1.0分。	
52	环境消杀	小区无蚊虫滋生地；无明显的鼠洞、鼠迹，灭鼠筒有明显提示标志。	0.1	现场核对环境情况，每发现一处不达标，扣0.05分，扣完为止。	

#### 环境卫生（内业检查1.4分）

序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
53	消杀计划	制定年度消杀计划并有序执行，相关通知、记录、照片等相关资料完整。	0.4	查看系统信息，未上传年度消杀计划，扣0.1分；每发现一起执行情况不达标，扣0.1分，扣完为止。	
54	保洁人员配置	按合同约定数量配备环卫保洁人员，配置保洁主管和保洁领班，人员年龄占比达到合同约定要求。设置专职生活垃圾分类引导员。上岗时佩戴工作铭牌，穿戴统一制式服装。	1	核对保洁员工花名册及打卡记录、着装情况，查阅相关资料，每发现1处不符合要求扣0.1分，扣完为止。	

### 四、绿化养护（10分）

#### 绿化养护（外业检查8分）

序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
55	绿化养护	小区绿化养护有专人负责，日常有进行浇水、除草、修剪、施肥、病虫害防治和苗木补植等工作。	5	现场抽查5处绿化区域，根据工作开展情况所反映的景观效果计分，发现一处不达标（覆盖率或者成活率低于90%或裸露率高于10%）扣1分，扣完为止。	
56	绿化巡查	小区内有无乱修剪、砍伐树木、破坏侵占绿化等情形，能够及时发现制止毁绿、占绿等违法行为。定期巡查绿化带塑料井盖完整情况，发现破损的立即组织更换并设置安全警示标识。	3	每发现乱修剪、砍伐树木、破坏侵占绿化等情形，一处扣0.5分，扣完为止。 每发现一处塑料井盖破损未修复且未设置安全警示标识的，扣0.5分，扣完为止。	

#### 绿化养护（内业检查2分）

序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
57	绿化审批	回缩修剪、移植、砍伐树木按流程向林业园林局申请报备。	1	查阅资料，有按规定向林业园林局申请报备得1分，每发现一起未申报的，扣0.5分，扣完为止。	

## 晋江市住宅小区物业服务质量评价标准

58	病虫害防治	建立小区绿化清册，植物生长季每周检查1次病虫害发生情况并进行防治，不出现严重病虫害现象，做好防治工作记录。	0.5	现场查阅相关资料，发现一处不达标扣0.1分，扣完为止。	
59	养护计划	根据实际情况编制年度养护工作计划和每周绿化养护计划。生长季节定期检查绿化工作和植物生长情况。记录绿化工作档案。	0.5	查看系统信息，未上传年度及每周养护计划，扣0.1分；每发现少上传一季度绿化工作档案，扣0.1分。	
<b>五、共用部位及共用设施设备维护（35分）</b>					
共用部位及共用设施设备（外业检查33.9分）					
序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
60	门窗养护	保持楼内公共部位门窗，玻璃、门窗配件完好，关闭正常。	1	现场核对门窗，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
61	楼内养护	保持楼内墙面、顶面粉刷层及地面的地坪、地砖，损坏及时修补。	1	现场核对墙面、地面情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
62	外墙养护	保持围墙、铁栅栏围墙表面无严重锈蚀，基本完好，发现损坏组织修复。	1	现场核对围墙、铁栅栏情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
63	道路养护	保持小区区间路面、侧石、窞井完好，路面不积水（因市政、管道结构因素除外）、窞井不漫溢、窞井盖无缺损。	1	现场核对路面、窞井等情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
64	排水设施养护	保持公共屋面泄水沟、室内外排水管道通畅，定期进行清扫、疏浚和清掏化粪池。	1	现场核对管道、排水沟、化粪池情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
65	休闲设施养护	保持休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等完整可用，发现安全隐患或破损及时处理。	1	现场核对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
66	游乐设施养护	保持室外健身设施、儿童乐园等完整可用，发现安全隐患或破损及时处理。室外健身设施的安全维护及安全标志和标签符合GB 19272和GB/T34289的规定。儿童乐园安全管理符合GB/T34272的要求。	1	现场核对室外健身设施、儿童乐园等情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
67	避雷设施	保持避雷设施正常使用。定期检查、保养。	1	现场查看避雷设施建设情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
68	水景（动力）	保持喷水池、水泵等附属设施完好，发现设施损坏及时组织修复。重大节日水景动力设施开启前，对景观设施进行安全、功能性检查，保证运行正常。定期巡查检查。	1	现场核对情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
69	供水泵房	供水泵房保持干净整洁，水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，溢流管口有安装防护网并持续保持完好。定期对水泵润滑油点加油。定期对泵房管道等进行除锈、油漆。停水、停电通知采用信息化方式提前通知业主。	1	现场核对供水泵房管理等情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
70	二次供水管理	建立二次供水设施基本档案情况；制定二次供水设施卫生管理制度和安全生产管理制度；明确二次供水设施管理责任人，并持有上岗证、健康证、卫生知识培训合格证；按要求对设备、设施进行维护保养，确保二次供水设施完好和正常运行，保证二次供水设施及周边环境符合卫生要求，保证安全供水；制定当发现二次供水水质异常或受污染时采取控制措施的工作应急预案；定期组织清洗消毒和水质检测，每季度开展1次清洗消毒，每半年进行1次水质监测，每次清洗消毒和水质检测结果向用户公布，主要检查清洗佐证材料、水质检测报告及公示材料。	2	现场核对二次供水管理等情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
71	排水设备养护	保持排水（污）泵，确保控制柜电气性能完好，设备运行正常。定期对集水坑及集排水沟进行检查、清理。	1	现场核对情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
72	公共灯具养护	公灯、景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等保持完好，并按规定时间开关。	1	现场核对情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
73	公共电气柜养护	定期对室内外公共配电箱柜进行巡检、保养，并正常运行。	0.5	现场核对情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
74	微型消防站	配备微型消防站等必要的消防器材。	0.5	现场核对情况，查阅消防器材清单，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	

## 晋江市住宅小区物业服务质量评价标准

75	消防维保	委托专业维护保养单位开展建筑消防设施检测、故障维修和定期保养等维保事项。	1	消防设施维保合同、消防设施维护保养报告、维保企业资质证书等上传系统，每缺少一项，扣0.5分，扣完为止。
76	消火栓箱	定期巡查消火栓箱，检查消防水带和卷盘。	3	现场查看消火栓巡检记录及水枪、水带等配备情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。现场测试消火栓出水情况，消防管网无压力或无法保压，该项不得分。
77	灭火器	定期巡查灭火器数量、位置情况、灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态。	1.5	现场核对情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。
78	应急照明、疏散指示系统	定期测试应急照明、疏散指示系统，切断正常供电，测量照度和供电时间。	1	现场查看应急照明、疏散指示系统运行情况，每发现一处不达标，扣0.2分，扣完为止。
79	火灾自动报警系统	保持火灾报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能完好。定期巡查设备运行情况。定期开展机柜内部除尘。探测器投入运行2年后，定期由专业清洗单位清洗。定期检测切换主、备电源；备用电源、蓄电池应定期做充放电试验。	2	现场核对火灾自动报警系统，查看机柜环境卫生，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。现场测试火灾报警运行和主、备电源切换功能情况，每发现一处不达标，扣0.5分，扣完为止。
80	水灭火系统	定期巡查消防泵房，保持干净整洁。消防水泵定期手动启动、自动巡检。定期巡检稳压泵的停泵启泵压力和启泵次数。定期保养。	1	现场查看消防泵房养护情况，每发现一处不达标，扣0.2分。
81	防排烟系统	保持防排烟风机、排烟阀的联动功能完好，核对风速。定期检查测试设备功能状态，并定期养护防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。	1	现场查看防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等环境卫生情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。
82	防火分隔设施	保持防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能完好。定期抽查测试设备功能状态。定期在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充润滑油，并定期在电控制箱内部除尘。定期检查维护防火门附件，在门的转动部位补充润滑油。	1	现场测试防火分隔设施运行情况，每发现一处不达标，扣0.5分，扣完为止。现场查看防火卷帘门等养护情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。
83	消防广播系统	保持消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能正常。定期检查测试设备功能，并测试音量。定期开展机柜内部除尘和设备内部除尘。	1	现场测试消防广播系统，每发现一处不达标，扣0.2分，扣完为止。现场查看机柜环境卫生情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。
84	联动控制	定期检查测试消防电梯按钮迫降和联动控制功能，轿厢内消防电话保存完好。	1	现场测试消防电梯按钮迫降和联动控制功能运行情况，每发现一处不达标，扣0.2分，扣完为止。
85	楼宇门禁系统	安装便捷安全的门禁系统。门禁对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。	0.5	现场测试；每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。
86	监控设备	监控能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常，监控影像资料至少留存30日。	0.5	现场核对情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。
87	周界防护	周界报警中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号。	0.2	现场测试，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。
88	背景音乐	背景音乐播放、功放功能正常，前端喇叭（音箱）播放声音清晰无杂音，消防强切及广播功能正常。	0.2	现场测试，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。
89	柴油发电机	柴油发电机定期试运行，定期巡查，定期保养。储油箱储备充足油料。（油料满足油箱总量达50%以上）发电机房内消防安全措施完备。	1	现场核对情况，每发现一处不达标，扣0.5分，扣完为止。
90	电梯使用	电梯可正常运行；轿厢内按钮、灯具等配件保持完好；电梯使用标志、安全注意事项、警示标志、使用管理单位的名称和值班电话号码、维护保养单位的名称和救援电话号码应当置于易于乘客注意的显著位置；定期擦拭电梯轿厢，定期对电梯轿厢不锈钢（面）保养，定期对电梯门壁打蜡，轿厢地面及门壁、按钮等无积尘、无杂物、无污迹、无蜘蛛网；不锈钢件无污渍，保持光泽。轿厢顶部及灯具无积尘；照明良好。	1	现场核对情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。

## 晋江市住宅小区物业服务质量评价标准

91	五方通话	电梯五方通话可正常使用；电梯发生一般故障的，及时通知专业维保人员到达现场修理。发生电梯困人或其它重大事件时，物业项目专职安全管理人员及时到现场应急处理，及时通知专业维保人员在半小时内到现场进行救助。	1	现场测试五方通话使用情况及救援到位时长，五方通话正常得0.5分，故障不得分；物业服务人员20分钟内到达，得0.2分；物业服务人员15分钟内到达，得0.3分；物业服务人员10分钟内到达，得0.5分；最高得分不超过0.5分。	
92	电梯机房及底坑	定期巡查电梯机房及底坑；机房采取安装空调等通风降温措施，保证机房温度在5-40℃范围内。大风大雨时应关好机房门窗，做好雨水疏通，防止电梯进水。	1	现场查看电梯机房及底坑情况，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
共用部位及共用设施设备（内业检查1.1分）					
序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
93	电梯维保	与具有资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。电梯每15日维保1次，督促维保单位在日常维护保养和定期检查中发现的问题及时排除。电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表每半年进行校验、检修。	0.5	查阅相应文件资料，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
94	电梯年检	电梯在投入使用前或者投入使用后30日内，向相关行政部门办理使用登记。登记标志置于或附着于电梯的显著位置；每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》。在电梯安全检验合格有效期届满前1个月，向电梯检验检测机构提出定期检验申请。	0.5	查阅相应文件资料，每发现一处不达标，扣0.1分，扣完为止。	
95	电梯管理员	按规范配备电梯安全总监和安全员，定期进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。	0.1	查看系统信息，未上传电梯专管员信息，扣0.1分。	
<b>六、加分项（10分）</b>					
序号	服务内容	服务标准要求	分值	评分细则	备注
96	购买保险	小区有投保住宅小区公共责任险或指定场所团意险的。	2	小区有投保住宅小区公共责任险的，加1.0分；投保指定场所团意险的，加1.0分。	
97	高空抛物监控	小区增设“仰头监控”的，每幢楼至少配置4个。	2	“仰头监控”有效覆盖率达100%的，加2.0分；有效覆盖率达90%（含）以上的，加1.8分；有效覆盖率达80%（含）以上的，加1.6分；有效覆盖率达70%（含）以上的，加1.4分；有效覆盖率达60%（含）以上的，加1.2分；有效覆盖率达50%（含）以上的，加1分。	
98	物业+“一老一幼”	物业企业拓展提供接送小孩、托管等托幼服务及助餐、助浴、助洁、助急、助医、护理等养老服务。	2	每提供一种拓展服务，加1.0分；最高加分不超过2.0分。	
99	物联网预警系统平台	小区使用物联网预警系统平台，提供多层次预警管理，实现信息化远程智慧社区管控。	2	使用消防物联网预警系统的，加1.0分；使用电梯物联网预警系统，加1.0分；使用物联网智能设备管理系统，加1.0分。	
100	表扬或嘉奖	小区保洁员、维序员、维修员、绿化员、客服人员等一线员工，有积极参与救灾、见义勇为、扶贫助困等好人好事、社会责任感行为，并得到县级以上有关政府部门表扬或嘉奖的。	2	每提供一份表扬或嘉奖文件，加0.5分；最高加分不超过2.0分。	

说明：上述文中所指“系统”均指“晋物协”管理系统。

## 晋江市住宅小区管理品质评价标准

序号	工作内容	工作要求	分值	评分细则	评价牵头单位
1	物业党建 党建	主动将党的建设、参与小区治理、履行社会责任等内容写入公司章程、员工管理规范、物业服务合同等制度文件，接受党组织的统一领导，并按要求履职。	2	查阅相应文件资料，向社区、小区党组织负责人询问了解，符合得2分，不符合得0分。	组织部 社会工作部 (由属地镇街会同社区党组织、小区党组织进行评价)
2		物业企业有3名及以上党员，按要求成立党支部或党小组。	2	查阅相应文件资料，符合得2分，不符合得0分。	
3		积极推行(党员)楼栋长协同治理工作机制，在小区楼栋入口显著位置规范设置(党员)楼栋长公示牌。	2	现场查看楼栋长公示情况，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止。	
4		配合社区、小区党组织和业委会开展联建共建活动，主动提供资金、资源、场所等用于服务社区、小区群众，参与“党建+”邻里中心、小区邻里家园等项目建设。	2	查阅相应文件资料，向社区、小区党组织负责人询问了解，符合得2分，不符合得0分。	
5		根据社区、小区特点和群众需要，每季度至少主动或协助举办开展一场服务群众活动。	2	查阅相应文件资料，向社区、小区党组织负责人询问了解，符合得2分，不符合得0分。	
6	融入 基层 治理	物业经理、物业人员担任所在二级网格兼职网格员或三级网格网格员，配合所在网格网格长、社区民警采集录入“一标三实”等基础信息；针对二级专职网格员巡查发现及群众反映的涉及住宅小区内涉公共安全、环境卫生、设施维修等问题，物业公司按职责处理并反馈处理结果，同时积极协助邻里纠纷调处和政策咨询等事项。小区楼栋设置楼栋长，并对楼栋长信息(姓名联系方式)进行公示。	2	现场查看并查阅相应文件资料，向社区、二级网格长询问了解，符合交叉任职得0.5分，不符合得0分；查看楼栋长公示情况，符合得0.5分，不符合得0分；协助采集信息和处置小区问题，符合得1分，不符合得0分。	社会 工作部
7		协助设立“小区议事日”、设置“小区议事厅(点)”，制定议事规则，议事日期、议事项提前公示，议事结果、处置结果及时公示。	2	现场查看开展情况，每符合一项得1分,最高不超过2分。	
8		物业公司在小区公共场所、楼栋电梯口等显眼位置张贴宣传“晋江网格服务”小程序，居民微信群宣传推广，开展小区居民“微心愿”和“金点子”征集，认领解决一批心愿，解决不了的联合业委会、小区党支部和社会力量等协同认领解决。	2	查看开展情况，每符合一项得1分，最高不超过2分。	
9		组建志愿者队伍，结合“微心愿”征集清单，常态化开展各式各样志愿服务活动。	2	查看队伍名册以及活动开展的相关佐证材料，每符合一项得1分最高不超过2分。	
10		在小区显眼位置、楼栋、公共场所等订立相关的微公约，引导居民遵守公约。	2	有小区公约得1分，没有得0分；有楼栋公约得1分，没有得0分。	
11		积极配合开展小区矛盾纠纷化解工作，有效降低或化解物业管理方面的信访投诉。	10	小区建有符合标准的矛盾纠纷调解室，得2分。发动社会力量参与，组建一支调解员队伍，得1分。协同镇村化解矛盾纠纷情况，得2分。12345便民热线群众投诉情况，得5分。	政法委
12	物业服务 管理 提质 增效	按照《泉州市住房和城乡建设局泉州市公安局关于加强物业经理、保安员服务质量管理的通知》工作要求，配合开展保安员服务质量评价工作。	5	保安员服务管理质量评价为五星级的，得5分；评价为四星级的，得4分；评价为三星级的，得3分；评价为二星级的，得2分；评价为一星级的，得1分；不达标不得分。	公安局

## 晋江市住宅小区管理品质评价标准

序号	工作内容	工作要求	分值	评分细则	评价牵头单位
13	物业服务管理提质增效	遵循《住宅小区安全防范系统通用技术要求》（GB/T21741—2021）参照《关于持续推进智能安防小区建设工作的通知》（晋平安办〔2023〕13号），根据小区实际情况分类分级，设备统一按要求标准接入公安网。	5	按配置要求接入公安网络，经公安机关验收评估通过，得3分。重要出入口建设公安专用结构化摄像机按独立专网模式接入公安网络的，1个点位额外加0.5分，封顶加2分。接入点位每缺少1个有效数据点位，扣0.1分；重点点位数据连续断线超过24小时且未按要求及时修复，每发生一次扣0.1分；扣完为止。	公安局
14		根据《泉州市城市生活垃圾分类工作评估办法》（泉城管函〔2025〕24号）（若有更新我局也将及时同步更新下发）中对于居民小区的实地评估标准进行考核。	3	现场查看情况，发现一处不达标按相应分值予以扣分，扣完为止。至少有1个“十有”垃圾分类亭（屋）（地面有硬化、遮雨、洗手、照明、监控、排水、消杀、提示、垃圾桶规格统一、四类指引和公示信息正确、编号等），未满足扣1分；“撤桶并点”不彻底（发现零星容器或废衣物箱、楼道摆桶、垃圾桶未规范设置于垃圾分类亭（屋）等）扣1分；垃圾容器（含果皮箱、废纺箱等）颜色和标识不规范、破损脏污扣0.5分；显著位置上未见垃圾分类宣传海报或指引，有宣传但内容有错（楼栋出入口至电梯厅、小区总平面图、室或店内、宣传栏）扣0.5分。	城管局
15		按照《关于规范物业服务企业履行“劝阻、制止、报告”职责的通知》，建立巡查制度，每日对小区内装饰装修开展巡查，及时制止、报告违法行为。	2	发现违规室内装修但是物业服务企业未及时巡查、制止、报告的，每宗扣1分，该项上不封顶。	
16		按照《泉州市建筑垃圾排查整治实施方案》工作要求，积极开展建筑垃圾排查、整治、规范管理等相关工作，防范环境风险与安全隐惠。	3	未设置专门的装修垃圾堆放场所扣1分，未签订《建筑垃圾清运（处置）合同》扣0.5分，未建立建筑垃圾管理台账扣0.5分，未及时清运建筑垃圾扣1分。	
17		制定停车场应急预案，按要求完成经营性停车场备案、对照《晋江市城市管理局等七个部门印发<晋江市停车场规范化管理暂行规定>的通知》（晋城管〔2024〕21号）对停车场实施规范管理，车辆按位停车、车位及相关设施规范管理	2	未制定停车场应急预案的扣1分，未完成备案的且对外收费的扣2分，无人值守扣1分，未按位停放一部车扣0.5分，标志标识不清晰的扣1分，扣完为止。	
18		常态化开展物业服务区域环境卫生、市容秩序、基础设施的管理和维护。	10	根据每次住宅小区环境卫生数据采集情况进行扣分，90分及以上不扣分，85（含）-90分（不含）扣2分/次，80（含）-85分（不含）扣3分/次，75（含）-80分（不含）扣4分/次，70分以下扣5分/次，扣完为止。	考评中心
19		委托具备相应资质的消防技术服务机构，按规定频次对小区火灾自动报警系统、消火栓系统、自动喷水灭火系统等消防设施进行全面检测、维护保养，并留存完整的维保合同、年度检测报告及月度维保记录。对巡查、检查中发现的消防设施损坏、故障问题，物业服务企业应在24小时内书面告知业主委员会、相关业主，并同步向属地消防救援站、镇街（园区）安办及村（社区）报备。对需动用维修资金或公共收益进行维修、更新的，应积极协助业主委员会履行相关审批流程，并留存沟通记录及公示材料，确保问题在规定时间内完成整改。	5	未委托有资质第三方维保或无完整维保记录的，此项不得分。发现设施损坏未在规定时间内书面告知和报备的，每发现1处扣1分。因未积极推动导致设施损坏超30天未整改的，每发现1处扣2分，扣完为止。能提供完整的维保合同、检测报告、问题告知记录及整改佐证材料的，得满分。	消防救援局

## 晋江市住宅小区管理品质评价标准

序号	工作内容	工作要求	分值	评分细则	评价牵头单位	
20	物业服务管理提质增效	规范电动自行车停放充电管理，集中停放场所应设置防火分隔、配备灭火器材，并符合《电动自行车停放充电场所消防安全规范》。严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放电动自行车或为电动自行车充电。应通过巡查、监控、宣传等方式，制止违规停放、充电行为，并留存劝阻记录。	3	现场查看电动自行车消防安全管理情况，未设置符合标准的电动自行车集中停放充电场所的，扣3分。发现违规停放、充电行为未及时制止的，每发现1起扣0.5分。电动自行车停放充电场所未配备灭火器材或防火分隔不符合要求的，每发现1处扣1分，扣完为止。	消防救援局	
21		小区消防车通道、登高操作场地应保持畅通，不得设置固定隔离桩、石墩等障碍物，不得违规停放车辆、堆放杂物。应在消防车通道出入口、路面及两侧设置明显的标识标线，提示严禁占用。	2	现场查看消防通道管理情况，消防车通道被堵塞、占用的，每发现1处扣2分。未按规定设置消防车通道标识标线的，扣1分，扣完为止。		
22		签订电梯维保合同并在有效期内，有维保记录，并经小区电梯安全管理人员确认。	1	查阅相应文件资料，发现一处不达标扣0.5分，扣完为止。	市场监督管理局	
23		严格落实使用安全主体责任，依法配备电梯安全总监和电梯安全员，制定《电梯安全风险管控清单》、《电梯安全总监职责》、《电梯安全员守则》，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制。	2	查阅相应文件资料，发现一处不达标扣0.5分，扣完为止。		
24		配备视频监控设施，对电梯运行状况实行实时监控，监控数据保存期限不得少于一个月。	2	现场查看视频监控，不达标扣2分		
25		停止使用电梯超过二十四小时的，设置停用标志，并公告停止使用的原因和预计修复时间。	2	现场查看，未按要求设置的扣2分		
26		建立电梯安全技术档案，有设备故障、异常情况处理记录，有事故隐患排查和整治记录。	1	查阅相应文件资料，发现一处不达标扣0.5分，扣完为止。		
27		电梯轿厢内设置的紧急报警装置有效，联系畅通。轿厢门防夹保护装置有效。呼梯、选层、楼层指示等显示信号系统功能有效，指示正确。	1	现场测试电梯运行情况，发现一处不达标扣0.5分，扣完为止。		
28		制定电梯事故应急预案，定期进行应急演练；发生事故及时上报，配合事故调查处理。	1	查阅相应文件资料，发现一处不达标扣0.5分，扣完为止。		
29		使用“两表三书”示范文本（违法违规行为巡查日志表、劝阻报告情况登记表、劝阻通知书、报告书、住宅小区室内装饰装修提醒告知书），及时书面报告业主委员会（业主大会）或者社区居委会，重大隐患向主管部门报告。	2	查阅相关资料，每发现一起不规范报告，扣0.5分，扣完为止。	住建局	
30		开展和完善住宅小区安全生产标准化创建工作，建立健全安全生产“三张清单”台账，落实“四色”安全风险等级、“5S”现场管理、“六有”可视化安全警示标识等制度。	4	现场查看建设情况，每发现一处不达标扣0.5分，扣完为止。		
31		配备房屋建筑安全管理员。	2	查阅相关资料，未按要求配备房屋建筑安全管理员的，扣2.0分。		
32		项目经理及关键岗位人员到岗打卡工作。	2	汇总系统打卡记录，一个月超过5次未打卡，扣0.5分，扣完为止。		
33		社会责任	关心关爱小区特困人员、低保户等生活困难业主，减免物业费、节日物质关怀等。	5	每开展一次关怀或减免活动，得1分，最高不超过5分。	
34			常态化开展扫黑除恶工作情况。	5	未开展扫黑除恶宣传扣1分；未设立举报电话扣1分；存在“沙霸”“搬霸”等强买强卖行为扣3分。	
<b>住宅小区管理品质评价分值</b>			<b>100</b>			

## 晋江市住宅小区物业服务满意度评价标准

序号	评价内容	服务标准要求	分值	评分细则
1	主管部门 测评	小区联络员对物业服务企业配合开展工作进行测评。	20	结合日常工作开展情况在系统打分，非常满意得20分，满意得16分，基本满意得12分，不满意得0分。
2	镇（街道） 测评	镇（街道）、经济开发区对物业服务企业配合开展工作进行测评。	20	结合日常工作开展情况在系统打分，非常满意得20分，满意得16分，基本满意得12分，不满意得0分。
3	村（社区） 测评	村（社区）对物业服务企业配合开展工作进行测评。	20	结合日常工作开展情况在系统打分，非常满意得20分，满意得16分，基本满意得12分，不满意得0分。
4	业主测评	小区物业服务监督员对物业服务企业配合开展工作进行测评。	20	结合日常工作开展情况在系统打分，非常满意得20分，满意得16分，基本满意得12分，不满意得0分。
5		业主对小区物业服务质量进行测评。	20	住宅户数1000户（含1000户）以上的小区，从业主花名册中随机抽取1%户业主回访；住宅户数在500户（含500户）至1000户以下的小区，从业主花名册中随机抽取1.5%户业主回访；住宅户数在500户以下的小区，从业主花名册中随机抽取2%户业主回访，非常满意得20分，满意得16分，基本满意得12分，不满意得0分，最终得分取业主评分的平均值。
物业服务满意度评价总得分			100	

