

晋江市人民政府新塘街道办事处文件

晋政新〔2025〕51号

新塘街道办事处关于印发《落实社区物业服务“三色”管理工作方案》的通知

各社区居委会、各有关单位：

为进一步强化社区物业服务质量日常监督，经研究同意，现将《落实社区物业服务“三色”管理工作方案》印发给你们，请抓好落实。

晋江市人民政府新塘街道办事处

2025年9月28日

落实社区物业服务“三色”管理工作方案

一、评价目的

为持续提升业主满意度与获得感，构建科学规范、过程透明的物业服务评价体系，客观衡量企业履约实效，同时强化属地监管责任并畅通业主监督渠道，以此建立“以评促改补短板、以晒促优树标杆”的良性机制，倒逼物业服务向标准化、规范化方向深度升级。

二、评价对象

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的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

由各社区牵头负责，街道社区发展办进行业务指导，组织社区、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。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. 绿色等级：对连续两个季度评价结果为绿色的物业服务主体，予以全街道通报表扬，并优先推荐其参与各级物业服务相关评优评先活动；在本街道内物业服务项目开展企业选聘工作时，将该主体作为优先推荐对象。

2. 黄色等级：对评价结果为黄色的物业服务主体，街道社区发展办即时下发《物业服务改进提醒单》，明确需改进事项及具体要求，责令其在15个自然日内完成整改并反馈整改情况。

3. 红色等级：对评价结果为红色的物业服务主体，由街道社区发展办牵头约谈物业服务企业负责人及项目经理；实行业主自治的小区，约谈业主委员会主任。同时，将该主体列为重点监管对象，相应增加日常检查频次。

若实施专业化物业服务的住宅小区（项目）连续两个季度评价结果为红色，除上述措施外，另予以全街道通报批评，同时将评价结果抄送住建局，建议纳入物业服务企业信用档案；

并向该小区业主委员会、业主大会出具建议函，提示其可依

据物业服务合同约定，启动物业服务企业解聘相关程序。

（三）公布晾晒。

街道办事处要将每季度评价结果（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）提高站位，周密组织。各社区须将社区物业服务季度评价工作纳入重点任务清单，立足属地实际制定具体实施方案，确保 2025 年第三季度内启动首次评价。同时，应加强对业主委员会的业务指导，推动其有序组织业主参与满意度问卷及现场核验，确保客观真实反映小区物业服务实际状况；各社区须于 9 月 30 日前完成本季度工作落实情况的汇总梳理，并形成书面报告报送街道社区发展办。

（二）压实责任，闭环整改。各物业服务企业应主动开展全面自查自纠，对评价工作予以全力配合，按要求提供真实、完整、有效的支撑材料。针对评价过程中发现的问题，须严格履行主体责任，逐项制定整改方案，明确整改时限、责任人员及具体措施，确保问题整改闭环管理、落地见效。

（三）严明纪律，规范实施。街道办事处相关职能科室须严格遵守评价工作纪律，坚持客观公正、实事求是的原则，严格按照既定流程开展工作，全面保障评价过程的规范性、透明度，确保评价结果的公平性、公信力。

附件：社区物业服务季度评价表（参考）

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__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。	-	

评价项目	评价内容	分值	评分细则	得分	现场问题记录
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。		

评价项目	评价内容	分值	评分细则	得分	现场问题记录
三、秩序维护、共用设施设备安全管理(35分)	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:					

