

晋江市永和镇人民政府文件

晋永政文〔2025〕102号

晋江市永和镇人民政府关于印发《永和镇落实社区物业服务“三色”管理工作方案》的通知

各村、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。

晋江市永和镇人民政府

2025年9月26日

（此件主动公开）

永和镇落实社区物业服务“三色”管理工作方案

一、评价目的

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，强化属地监管责任并畅通业主监督渠道，建立“以评促改补短板、以晒促优树标杆”的良性机制，推动物业服务向标准化、规范化方向深度升级。

二、评价对象

永和镇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

由镇政府牵头负责，晋江市住建局进行业务指导，组织村、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 $\leq$ 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）镇人民政府认定的其他情形。

（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，予以全辖区通报表扬，并优先推荐其参与各级物业服务相关评优评先活动；在本辖区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，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，由镇规划建设和管理办公室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，另予以全辖区通报批评，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

镇人民政府将每季度评价结果（含得分、等级、主要问题）于下一季度首月15日前，在镇人民政府、村、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。各村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。

（二）压实责任，闭环整改。各物业服务企业应主动开全面自查自纠，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。镇人民政府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≥95%得4 分，收缴率≥90%得3分，收缴率≥85%得2分，收缴率≥80%得1分，收缴低于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:					

抄送：镇领导班子成员。

晋江市永和镇人民政府

2025年9月26日 印发