



“

”

贵政〔2011〕6号

各镇人民政府，街道办事处，区政府有关部门：

为加强主城区物业管理，提高物业管理水平，改善广大人民群众居住生活环境，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》等法律法规，经市政府同意，区政府、市住房城乡建设委联合制定了《池州市主城区住宅小区物业服务考核暂行办法》、《关于建立健全物业服务项目准入与退出制度的实施意见》、《关于建立实行社区物业管理“三位一体”机制的意见》，现印发给你们，请遵照执行。

池州市贵池区人民政府

池州市住房和城乡建设委员会

二〇一一年二月二十四日



为进一步规范住宅小区物业服务行为，加强住宅小区物业服务考核，提高物业服务质量和物业管理水平，促进主城区物业管理健康有序开展，根据《安徽省物业管理条例》等有关法规、规章制度，结合实际，制定本办法。

一、考核对象和范围

主城区范围内，持有物业管理资质证书的物业服务企业与开发建设单位或业主大会签订《(前期)物业服务合同》、实施物业管理与服务的住宅小区。

二、考核内容

物业服务企业在国家法律法规规定的范围内，按照《池州市住宅物业服务分等定级暂行办法》和《(前期)物业服务合同》约定所实施的物业服务行为，考核内容包括三个方面：一是基本要求，主要考核小区项目管理处内部管理情况；二是日常服务情况，对照《(前期)物业服务合同》约定的物业服务内容及标准，考核房屋管理及共用部位和共用设施设备的养护和维修、公共秩序维护及消防车辆管理、环境卫生管理、绿化管理等日常服务工作；三是社会信誉和诚信



经营情况，主要考核业主和相关单位对小区物业服务状况的评价，项目依法经营情况等。

三、考核标准

考核标准及评分细则附后(详见附表)。

四、组织领导

考核工作由市房产事务局、区住房城乡建设委组织实施。

五、考核方式

考核采取日常考核与年度考评相结合。

(一)日常考核

日常考核由区住房城乡建设委负责具体组织实施。建立日常巡查制度，加强对住宅小区物业服务的日常指导、监督和检查；建立日常考核制度，每季度组织一次全面考核。日常巡查制度和考核办法由区物业管理主管部门制定。

对巡查和考核中存在的问题，应及时提出整改意见，下达《物业服务整改通知书》，并督促相关企业限期整改。

每季度末(或下季度初)将辖区内住宅小区物业管理季度考核结果报市房产事务局。

(二)年度考评

市房产事务局对每次考核分值达到90分以上(包括90分)的住宅小区进行年度考评。一般在本年度末(或下年度元月份)进行。

六、考核结果运用



(一)对日常考核低于70分的，区住房城乡建设委应向物业服务企业发出警示函，并报市房产事务局，由市房产事务局建立警示名册，警示期间，该企业禁止参与物业管理招投标，在物业服务企业整改并经验收合格后，解除警示。

(二)对年度考评分值达到90分以上(含90分)的住宅小区，经向社会公示征求意见后，授予“池州市优秀物业管理住宅小区”称号，并通报表彰。

(三)物业服务企业有下列情况之一的，市、区物业管理主管部门在行业内进行通报：

1.物业服务不到位，在考核中被责令整改，但整改不到位或出现经常性反复的。

2.发生有影响的责任事件的。

3.被主流媒体曝光，造成较大社会影响，经查实确有过错的。

4.业主投诉较多或形成业主集体访、重访的，经查实确有过错的。

(四)年度考核和考评结果记入企业诚信档案，并作为物业管理招投标评定投标人诚信分值的重要依据，具体细则在前期物业管理招投标有关文件中另行规定。

七、本办法自印发之日起施行。



为规范物业管理市场秩序，加强物业管理项目准入与退出管理，保证业主正常生活秩序，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》等国家、省、市有关法律、法规、政策，现就物业服务项目准入与退出管理提出如下意见：

一、加强源头管理，严格物业管理项目准入机制

(一)进一步健全和完善前期物业管理招投标市场准入制度，严把资格预审关，投标企业名单报经区住房城乡建委备案核准时，应征求相关街道、社区意见，相关街道、社区全程参与，结合日常考核情况，对在整改期内的物业服务企业，一律不准进入招投标市场。未经区住房城乡建委批准，开发商不得与物业服务企业签订小区物业服务合同，开发商不能直接支付小区物业服务开办启动资金给物业服务企业，必须依法按规将开发小区物业服务开办启动资金拨付到所在街道。开发商不能直接提供公共物业用房给受委托的物业公司，而是将建成的小区物业用房按规划建设约定移交给区住房城乡建委。



(二)实行物业服务质量履约保证合同制度。物业服务企业进入小区接管前，应当与业主委员会或开发建设单位签订书面物业服务合同，合同中应明确物业服务质量保证条款。物业服务企业应按建筑面积每平方米不少于0.3元的标准，一次性缴纳履约保证金，最低不少于1万元，履约保证金实行专户存储，由小区所在街道(社区)、业主委员会共同监管，经考核服务达标的，在物业服务合同期满后全额返还，服务不达标的，按考核分值区间，按比例扣减，直到扣完为止，扣减的物业服务质量履约保证金应全部用于小区物业管理。具体办法由区政府会同市住房城乡建设委另行制定。

(三)加强物业服务资质管理，提高资质审批门槛。对新设立的物业服务企业从严审批，严把进入关，每年资质年审时，须先由街道(社区)签署意见，否则不予年检。

(四)强化行业培训，实行项目职业经理人制度。自2011年4月1日起，住宅小区管理项目负责人实行经理人持证上岗制度，在市物业管理主管部门统一举办的物业服务培训考核合格后，核发岗位证书。未经考核不具备岗位证书的，不得从事管理岗位。

二、依法有序，加强物业管理项目退出的监管

(一)物业服务企业退出项目管理应当本着维护社会稳定、保证居民基本生活秩序、平稳有序过渡的原则进行。区住房城乡建设委负责本辖区内物业服务企业退出物业管理



过程的监督管理、业务指导工作。制定小区管理应急预案，指导街道对辖区内退出项目管理工作实施监督和协调，组织召开联席会议。社区协助街道做好有关工作。

(二)前期物业服务合同或物业服务合同期限未满，物业服务企业或业主委员会要求提前解除合同的，应在拟解除合同之日前三个月，将拟退出原因、退出时间、同意承担的违约责任以书面形式告知对方，并同时告知所在街道、社区和区住房城乡建设委。未经业主大会表决通过，物业服务企业不得自行退出、停止服务。

(三)前期物业服务合同或物业服务合同期满，物业服务企业应在期满前三个月书面告知开发建设单位或业主委员会，并同时告知所在街道、社区和区住房城乡建设委，在街道和社区的指导下及时召开业主大会续聘或选聘物业服务企业，在物业服务合同期满前签订新的物业服务合同。

(四)物业服务企业退出项目管理时，业主大会仍未能选聘到新的物业服务企业的，街道应根据制定的小区管理应急预案临时托管，组织街道、区市容等部门做好清扫保洁、垃圾清运、绿化维护等基本服务。实际发生的费用由业主交纳，也可委托社区代为收取，或由后续新驻的物业服务企业一并承担，业主委员会配合作好收费工作。

(五)物业服务企业应坚持诚信守法的原则，严格履行退出程序和相应职责，协助解决项目遗留问题，做好新老物业



管理的衔接工作，保持项目管理的连续性。业主大会应从保证项目管理的连续性和长远利益出发，慎用辞退权，保证广大业主的正常生活秩序。

物业服务企业不按本意见规定程序做好退出衔接工作的，由区住房城乡建设委将该企业的不良行为书面报送至市房产事务局，记入该企业诚信档案，并向社会公布；取消该企业自公布之日起一年内的参与物业服务项目招投标资格，三年内其管理的物业项目不得参与国家、省、市的物业管理示范(优秀)项目评选活动。



“

”

为提高物业服务水平和社区居民的居住质量，根据国务院《物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》等规定，现结合实际，对在主城区小区物业管理实行社区居委会、业主委员会、物业服务企业“三位一体”机制提出如下意见：

一、重要意义

建立社区居委会、业主委员会、物业服务企业三者互为
一体、互相促进的物业管理机制是充分调动三方力量，提升
物业管理工作水平和社区工作水平，构建和谐社区的需要，
是提高居民生活质量、保障居民居住安全、营造舒适优雅生
活环境的需要。

二、工作目标

2011年，在主城区规模小区试行“三位一体”机制；2012
年，在已实施物业管理的小区全面推行“三位一体”机制。

三、工作模式

(一)完善组织机构。各社区居委会在“三位一体”机制中
处于主体地位，社区居委会主任属于小区业主的，原则上可
担任所在小区业主委员会主任，其他各小区业主委员会主要



成员也应吸纳社区居委会工作人员积极参加。社区居委会必须明确专人负责“三位一体”机制的落实。

(二)明确工作职责。街道是推行“三位一体”物业管理机制的责任单位，要按照属地管理原则，在区政府的统一组织领导下，认真做好社区居委会、业主委员会、物业服务企业之间的协调工作。

社区居委会负责“三位一体”物业管理机制的组织实施，其职责如下：

- 1.建立社区建设与管理的服务网络；
- 2.配合解决社区卫生、排水、道路、路灯等方面存在的问题；
- 3.广泛宣传发动群众，引导社区居民遵规守约，营造良好的社区管理氛围；
- 4.对小区业主委员会和物业服务企业的工作进行监督指导；
- 5.受理小区业主的投诉建议，协调处理物业管理工作中发生的矛盾纠纷；
- 6.组织社区文化娱乐活动。

业主委员会是业主大会选举的执行机构，其职责如下：

- 1.执行业主大会的决定、维护业主的合法权益；
- 2.召开业主大会，报告物业管理的实施情况；



3.代表业主与由业主大会选聘的物业服务企业签定物业服务合同；

4.及时了解业主的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

5.教育、督促业主遵守管理制度；

6.协助物业服务企业督促业主及时缴纳物业服务费；

7.业主大会赋予的其他职责。

物业服务企业根据物业管理的有关规定，按照物业服务合同的约定，做好小区物业服务工作，其职责如下：

1.物业管理区域内共用部位和公共设施及设备日常运行、维修保养管理；

2.物业管理区域内的主要通道、停车场交通和各种车辆(包括机动车和非机动车)的统一管理；

3.物业管理区域内的清洁卫生和绿化管理；

4.物业管理区域内公共秩序维护，协助做好安全防范工作；

5.物业管理区域内智能化系统的日常维护与管理；

6.对物业管理区域内住户装饰装修活动进行监管，对业主违规进行的装饰装修行为进行劝阻、制止，制止不了的及时报告；

7.物业档案资料的建档管理；

8.突发事件的应急管理；



9.及时向社区居委会和业主委员会报告小区物业管理情况；

10.配合社区居委会和业主委员会开展社区公益活动；

11.法律法规及物业服务合同规定的其他事项。

四、工作机制

(一)建立社区居委会、业主委员会、物业服务企业三方联席会议制度。每两月至少召开一次社区居委会、业主委员会、物业服务企业三方联席会议，会议由社区居委会主持，主要内容是听取有关小区物业管理情况报告，研究小区管理措施，明确下一个阶段的工作任务和措施。若小区遇有重大事件或重要活动，社区居委会、业主委员会、物业服务企业均可提请召开联系会议。要建立完善定期议事制度，定期召开会议，对事关小区整体事务的问题制定统一的工作措施，重大问题三方共同研究，重要工作三方共同开展行动，相互协调，相互补充，相互支持。要建立规范的议事决策、执行和监督程序，明确各自职责，共同制定小区有关宣传、教育、治安、绿化、保洁、文化、体育、娱乐、消防等各项服务和管理制度。

(二)建立受理投诉及报告制度。社区居委会、业主委员会、物业服务企业应及时受理小区业主对小区管理的投诉和建议，及时报告小区物业管理的情况，协调解决小区管理中



的有关问题。需要相关职能部门帮助协调解决的问题，要及时向相关职能部门报告。

(三)加强相互沟通协调。社区居委会、业主委员会、物业服务企业要密切协调配合，共同处理事关小区和谐与稳定的事务。业主与业主、业主与业主委员会、业主与物业服务企业、业主与开发企业之间发生的矛盾与纠纷，社区居委会要主动参与协调，及时化解矛盾，把问题解决在基层。

物业服务企业退出小区管理，社区居委会要协助业主委员会依法选聘物业服务企业。对尚未成立业主委员会的小区，各街道要切实负起责任，在住房城乡建设部门的指导下，组织社区居委会和业主代表选聘过渡期的物业服务企业，待业主大会召开后，再由业主大会选聘物业服务企业。

社区居委会要全力支持并监督物业服务企业依法履行合同，做好服务管理工作，不得增加物业服务企业负担。社区居委会、业主委员会要全力支持物业服务企业做好物业服务费的收缴工作。物业服务企业要大力支持配合社区居委会、业主委员会开展各项社区活动。



贵池区人民政府行政规范性文件

附表

住宅小区名称：

物业服务企业名称：

序号	基本项目	考核内容	分值	评分标准	得分
一	基本要求 (26分)	企业员工仪表整洁，着装统一，持证上岗，挂牌服务，行为规范，文明礼貌，工作期间禁止从事与工作无关的事情	2	发现一例不符合扣0.2分	
		建立客服中心和24小时值班制度，设立服务电话，接受业主对物业服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有投诉登记、处理、回访制度和记录。	2	符合的得2.0分，值班制度不符合扣0.5分，未设服务电话扣0.5分，发现一次不及时处理扣0.2分，没有回访记录每次扣0.1分	
		积极配合开展社区文化活动	1	未开展活动不得分，开展一般性活动得0.5分，开展有一定规模活动或开展活动2次以上得1分	
		按照规定进行物业接管验收	1	不符合不得分	
		房屋及公共设施设备档案齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。	2	包括小区总平面规划图(竣工图)，地下管网竣工图，房屋数量、种类、用途分类成册，房屋及共用设施设备的大中修记录，共用设施设备的设计、安装图纸资料和台帐，每发现一项不齐全或不完善扣0.1分	
		按照承诺，各岗位人员配备到位	2	符合2.0分，基本符合1.0分，不符合不得分	
		定期开展业主满意度调查，根据业主意见及时改进工作和服务方式	2	未定期开展业主满意度调查扣1分；年度满意度调查少于业主总户数50%的，扣0.5分；没有根据业主意见及时改进的扣0.5分	
		建立健全各项管理制度、各岗位工作标准和物业服务质量保障体系，并制定具体落实措施和考核办法，定期进行考核	2	制度、工作标准建立健全1.0分，主要检查：物业服务工作程序、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等，发现一处不完整不规范，扣0.2分；未制定具体落实措施扣0.5，未制定考核办法扣0.5分	
		建立业主档案及各项物业服务档案，管理完善，分类合理，检索方便	2	发现一处不符合扣0.2分	
		管理处地点标识明显，办公环境整洁	1	发现一处不符合扣0.2分	
		物业服务企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定，每年不少于一次公布年度物业综合服务费和公摊费用的收支情况	2	执行有关规定1.0分，未执行0分；物业费收支公开1.0分，每少1次扣0.5分；公摊费公开1.0分，每少1次扣0.5分	
		物业经营性用房及物业共用部位、共用设施设备的收益单独列帐，每年在小区内公布不少于一次。	2	符合2.0分，基本符合1.0分，不符合不得分	
		在小区主出入口、宣传栏等处公示项目经理姓名、服务电话，公示物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准	4	每少一项公示的扣2分，公示内容不清晰扣1分	
		应用计算机等信息化管理手段	1	不符合不得分	



贵池区人民政府行政规范性文件

二	房屋管理及共用部位共用设施设备维护保养(26分)	小区主出入口设有小区平面示意图, 门牌号、路标等标识明显, 维护完好	2	发现一处不符合扣0.5分
		对业主违法搭建、违章装修等行为及时制止、报告执法部门, 并有记录	2	发现一处不符合扣0.5分
		房屋外观完好、整洁, 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置, 保持整洁美观, 无安全隐患或破损	2	符合2.0分。未按规定设置或按规定设置但不整齐或有破损之处, 每处扣0.2分, 有安全隐患每处扣1.0分
		房屋装饰、装修符合有关规定, 未发生危及房屋结构安全及拆改管线等现象; 阳台封闭统一有序, 色调一致, 不外凸; 空调安装位置统一; 一般不得安装户外防盗网	2	符合2.0分。每发现一处不符合扣0.2分
		设施设备管理值班记录完整、准确及时, 维护人员严格遵守操作规程和规范	2	发现一处不符合扣0.2分
		物业共用部位、共用设施设备运行状况每年向业主委员会书面报告一次, 或在小区公告	1	不符合不得分
		报修、修理、回访记录齐全	1	发现一处不符合扣0.5分
		排污、排水管道畅通, 无堵塞、积水、外溢现象	2	发现一处不符合扣0.5分
		道路畅通, 路面平整。井盖无缺损、无丢失, 不影响车辆和行人通行	2	发现一处不符合扣0.5分
		单元对讲系统完好, 闭门器开关灵活	1	发现一处不符合扣0.2分
		路灯、楼道灯等公共照明设备完好	2	符合2分。发现一处不符合扣0.5分
		供水设备运行正常, 设施完好无渗漏; 二次生活用水水质符合卫生标准有保障措施; 制定停水及事故处理预案	3	设备运行正常、无渗漏2.0分, 每发现一处不符合扣0.5分; 有二次供水水质保障措施1.0分, 无措施不得分; 有停水及事故处理预案1.0分, 无预案不得分
三	公共秩序维护及消防、车辆管理(15分)	电梯按规定或约定时间运行, 安全设施齐全, 无安全事故, 轿厢、井道保持清洁; 电梯出现问题及时维修; 电梯机房通风照明良好; 供暖设施完好且运行正常, 无安全事故; 制定出现故障后的应急预案	3	符合3.0分。电梯出现问题, 维修不及时扣1.0分, 其它发现一处不符合扣0.5分
		风机等其他设施设备保养完好, 运行正常	1	发现一处不符合扣0.5分
		小区基本实行封闭式管理, 有专业秩序维护队伍, 实行24小时值班及巡逻制度, 公共秩序维护人员统一着装, 训练有素, 举止规范, 认真负责	3	发现一处不符合扣0.5分
		危及人身安全处有明显标识和具体防范措施	2	发现一处不符合扣0.5分
		消防设施设备完好无损, 可随时起用; 消防通道畅通; 制定消防应急预案。	3	设施和道路每发现一处不符合扣0.5分; 无应急预案扣1.0分
		机动车辆停车场管理制度完善, 车辆停放基本有序, 合理划分停车位, 外来车辆有进出登记记录	3	制度完善1.0分, 基本完善0.5分; 每发现一台车辆乱停放扣0.1分; 车辆进出无记录扣1.0分, 记录不全扣0.5分
		非机动车辆管理制度完善, 按规定位置停放, 管理有序	2	符合2.0分。制度不全或不落实扣1.0分, 乱停放每辆车扣0.1分
		小区监控系统等安全防范设施完好, 资料储存及时	2	发现一处不符合扣0.5分



贵池区人民政府行政规范性文件

四	环境卫生管理 (15分)	小区无乱设摊点、乱设广告牌和乱贴、乱画、乱堆放现象	2	发现一处不符合扣0.5分	
		环卫设施设备清洁完好，垃圾日产日清，定期进行卫生消杀灭	3	发现一处不符合扣0.5分	
		道路、场地、楼道等公共部位清洁卫生，无乱贴乱画、擅自占用、乱堆乱放现象，楼梯栏杆扶手、单元门、天台、公共玻璃窗等保持洁净	3	发现一处不符合扣0.5分	
		公共设施设备无蛛网、浮尘	2	发现一例不符合扣0.5分	
		小区垃圾箱(筒)旁不得有裸露垃圾；小区内道路及其它公共场地无纸屑、烟头等废弃物	3	符合2.0分。发现一处裸露垃圾扣0.分，发现纸屑、烟头等废弃物乱丢现象每处扣0.1分	
		清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围	2	符合2.0分。未实行现行责任制的扣1.0分，无专职的清洁人员、无明确的责任范围各扣0.5分	
		五	绿化管理 (8分)	对业主在绿化带乱种植、占用等行为及时制止，上报执法部门，有记录	2
花草树木养护措施完善，长势良好，修剪整齐，无枯死、大面积虫害与缺损	4			发现一处不符合扣0.5分	
绿化带无杂物、烟头、碎石块等杂物	2			发现一例不符合扣0.5分	
六	社会信誉及诚信经营10分)	社区居委会评价	2	满意得2分，基本满意得1分，不满意不得分	
		街道评价	2	满意得2分，基本满意得1分，不满意不得分	
		业主满意度调查评价	6	满意率高于85%的得6分；满意率低于85%每低5个百分点扣1分，扣完为止	
总评分			100		

备注：第二--五项评分时，对照该项目的《(前期)物业服务合同》和服务标准承诺进行检查。

考核单位(章):

年 月 日