

**重庆市南岸区人民政府办公室
关于印发《南岸区物业服务星级挂牌管理实施
办法（试行）》的通知**

南岸府办发〔2015〕69号

各镇人民政府，各街道办事处，区政府相关部门，有关单位：

《南岸区物业服务星级挂牌管理实施办法（试行）》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

重庆市南岸区人民政府办公室

2015年6月10日



南岸区物业服务星级挂牌管理实施办法 (试行)

第一条 为推动全区物业管理由粗放型向精细化、由初级别管理向高级别管理迈进，努力实现“平安、洁净、无违、文明、和谐”物业小区管理目标，根据国务院《物业管理条例》、《保安服务管理条例》、《重庆市物业管理条例》、住建部《物业服务企业资质管理办法》、重庆市《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》等相关规定，结合我区实际，制定本实施办法。

第二条 本实施办法适用于全区建成规范的物业小区，以及在区服务经营的物业企业。

第三条 全区物业服务星级挂牌管理由区房管局牵头，区发改委、区市政园林局、区公安消防支队、区质监局、区公安分局(辖区派出所)和各镇街各负其责，共同参与管理。

第四条 评分标准

(一) 物业小区。

对基础管理、基本要求的考评实行100分制标准分，达不到要求的采取扣分办法，由镇街评定、相关部门评定、物业主管部门评定和业主评定四部分组成，分别对物业小区环境卫生、安全



防范措施、违法建筑监管、消防设施管理、共用设施设备维护、矛盾纠纷化解和业主满意度等进行综合评定。同时，采取加分办法鼓励物业服务企业创新管理措施、提高服务质量、提升管理档次，为构建和谐小区和保持全国文明城区成果作贡献。累计加分最高不超过 15 分。基本分和加分评定值作为物业服务小区星级评定的最终结果。

具体评定内容详见附件《南岸区物业服务小区星级挂牌管理评分细则》。

（二）物业服务企业。

按物业服务企业所服务经营物业服务小区星级评定得分作为考核评定结果。同一物业服务企业在我区服务经营多个物业服务小区的，按各小区评定平均分作为考核评定结果。

物业服务企业存在下列情形的，直接评定为“不合格”：

1. 管辖物业服务小区星级评定结果为红牌的。
2. 因物业服务企业未按约定履行服务合同，导致业主到市集访的、到区集访两次以上的。
3. 因物业服务企业责任致小区内发生安全责任事故，导致人员死亡的。
4. 物业专项维修资金未专款专用的。
5. 因物业管理责任造成消防设施、器材严重损坏，被消防



部门确定为重大火灾隐患单位，逾期不整改的。

6. 业主大会作出选聘新物业服务企业决定，原物业服务企业不按规定退出物业管理项目的。

7. 在1年内被物业服务主管部门书面通报批评2次（含）以上的。

第五条 评定等级

（一）物业服务小区星级确定。

物业服务小区实行“五星”挂牌管理：95分以上挂五星，80分—95分挂四星，70分—79分挂三星，60分—69分挂黄牌，60分以下挂红牌，考核结果在相关媒体进行公布。星级挂牌有效期为2年，每年进行一次复查（主动申请升级的除外）。

（二）物业服务企业等级确定。

物业服务企业实行“五档”挂牌管理：95分以上评为“优秀”，80分—95分评为“良好”，70分—79分评为“合格”，60—69分评为“基本合格”，60分以下的评为“不合格”。其有效期与物业服务小区星级评定有效期一致。

第六条 评定方式

（一）日常巡检。主要采取不定期专项检查和对业主投诉、媒体曝光件的查处，结合日常监管、抽查、巡查方式进行。由区房管局牵头，区发改委、区市政园林局、区公安消防支队、区质



监局、区公安分局（辖区派出所）、各街镇共同参与，按照《南岸区物业小区星级挂牌管理评分细则》，对巡检情况进行如实记载，并保留相关证据，作为年终评定的重要依据。

（二）年终评定。10月—12月，由各相关部门和街镇采取审阅年度物业管理资料、记录、档案，现场走访和查看的方式，就物业小区和物业企业进行综合评定。于次年一季度前对评定结果进行公示，兑现奖惩措施。

第七条 评定结果运用

（一）对物业小区和物业企业实行星级挂牌管理。各物业小区必须在指定显著位置悬挂标牌，标明物业小区和物业企业星级评定结果。对不按规定悬挂标牌的，区房管局限期督促整改。

（二）对日常巡检中发现的问题，应立即督促物业企业整改，视整改情况予以通报。

（三）物业小区和物业企业评定结果在全区通报，并在有关媒体登载公示。对五星物业小区给予一定的工作经费。

（四）申报创建国家级物业管理优秀示范小区，须四星级以上物业小区，且物业企业等级评定为良好以上；申报创建市级和区级物业管理优秀示范小区，须三星级以上物业小区，且物业企业等级评定为合格以上。

（五）等级评定结果为“不合格”的物业企业，应在三个月内



进行整改。整改后仍不合格的，告知业主和业主委员会有权依法重新选聘物业服务企业，并核查其资质条件，依法定程序降低其资质等级或撤销资质。

（六）物业服务企业退出物业服务时不履行相关义务的，一年内不得在我区参加物业管理招投标活动。

第八条 本实施办法由重庆市南岸区房屋管理局负责解释。

第九条 本实施办法自公布之日起 30 日后实施。

附件：南岸区物业服务小区星级挂牌管理评分细则

附件

南岸区物业小区星级挂牌管理评分细则

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
一、 街镇 评定 (20 分)	1.清扫保 洁	1.生活垃圾日产日清,定期进行卫生消毒灭杀;化粪池定期清掏,无堵塞、满溢现象	2	符合得2分,不符合计0分		
		2.小区内道路等共用场地无陈旧纸屑、烟头等废弃物	2	每发现一处不符合扣0.1分		
		3.房屋共用部位保持清洁,无乱贴、乱画,无擅自占用和堆放杂物现象	3	每发现一处不符合扣0.1分		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
		4.楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净	2	每发现一处不符合扣 0.1 分		
	2.物业矛盾	1.未发生因物业管理引发的物业矛盾纠纷	3	每发生一起扣 0.2 分		
		2.对物业小区内发生的其他矛盾纠纷及时受理、报告和调解处理	3	未对物业矛盾纠纷及时受理、报告和调解处理的，每起扣 0.5 分		
	3.配合工作	1.对相关专项工作的配合程度（如市区各类创建工作、市容环境整治、配合治安巡查、流动人口配合	3	每发现一项不配合扣 0.5 分		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
		管理、小区计划生育等)				
		2.主动接受所在街镇监督,按时参加街镇召集的工作会议	2	会议迟到的,每次扣0.1分,不参加会议的,每次扣0.5分		
二、相关部门评定(30分)	1.违法建筑管理(区综合行政执法局)	对违反规划私搭乱建的行为及时劝阻,并报告所在街镇和有关主管部门,协助违法建筑的拆除工作。	3	未及时发现、劝阻、报告的每起扣1分		
	2.停车场(库)管理	1.物业小区内停车场(库)设置规范,制度完善,管理严	2	制度不完善扣1分;每发现一台车辆乱停放扣0.1		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
	(区停车办)	格, 出入登记, 机动车停放有序		分, 出入无记录扣0.1分		
		2.停车场(库)使用规范, 无擅自改变用途行为	1	符合得1分, 不符合计0分		
	3.环境绿化管理(区市政园林局)	1.花草树木无成片折损、斑秃现象, 绿地无改变使用用途和破坏, 践踏、占用现象	1	符合得1分, 不符合计0分		
		2.商业网点管理有序, 无乱设摊点、广告牌现象	1	符合得1分, 不符合计0分		
	4.消防设施维护	1.消防设施设施完好无损, 可随时启	3	每发现一处不符合扣0.2分		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
	(区消防支队、辖区派出所)	用；消防通道畅通；				
		2.制订消防应急预案并组织演练	1	符合得1分，不符合计0分		
		3.积极配合相关单位对消防设施存在的问题进行整改	2	一年内被消防部门给予行政处罚的扣2分		
	5.电梯维护（区质监局）	1.按规定贯彻落实《特种设备使用单位安全管理准则》，建立电梯安全管理机构、确定安全管理	3	每发现一处不符合扣0.5分		
		人员、落实安全责任；五方通话、报警等安全设施齐全，无安全事故。				



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
	5.电梯维护（区质监局）	2.电梯需检验合格，将电梯使用标志、乘客须知、警示标语等张贴于电梯轿厢显著位置，管理人员和作业人员持证上岗。	2	每发现一处不符合扣 0.2 分		
		3.制定电梯应急救援预案并按规定进行演练，督促维保单位正常及时地开展维护保养工作。	1	符合得 1 分，不符合计 0 分		
二、相关部门评定	6.安全防范（辖区派出所）	1.严格落实人防措施：小区主出入口 24 小时值守，外来人员、外来车辆以及	2	发现一处不符合扣 0.5 分		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
(30分)		进出的大件物品进行询问登记,落实专人对小区重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次,相关工作记录完善翔实等				
		2.严格落实物防措施:小区围合设施完好,并形成闭合,做好相关防范基础设施的日常维护,确保正常使用。	2	发现一处不符合扣0.2分		
		3.严格落实技防措施:小区电子监控、	2	发现一处不符合扣0.5分		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
		围墙周界报警等设施运行正常，且有专人监控，视频资料存待 30 天；门卫室值守人员应设置报警电话（或通信对讲机），发现问题立即处理。				
		4.物业服务企业招用人员在物业管理区域内开展的门卫、巡逻、秩序维护等服务必须依照《保安服务管理条例》依法在公安机关备案、保安	1	发现一人不合格扣 0.2 分		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
		员必须持有公安机关颁发的保安员证持证上岗				
	7.收费管理（区发改委）	1、规范执行国家物业收费政策	1	符合得1分，不符合计0分		
		2、物业收费标准明码标价，公示规范；及时化解物业收费矛盾纠纷。	2	未明码标价，扣1分；未及时主动沟通化解纠纷，扣1分		
三、物业主管部门评定（20	1.基础管理	1.按规定注册、使用南岸区物业管理电子信息平台	2	企业未注册的扣2分；不按时下载传达文件的，每次扣0.5分		
		2.严格执行主管部门文件要求	1	不执行文件要求的，每次扣0.5		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
分)		3.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书	1	符合得1分，有一人不符合扣0.2分		
		1.对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全	2	符合得2分，不符合计0分		
	2.房屋管理	2.小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显	2	无示意图扣0.5分，每缺一个路标扣0.2分，每缺一个标志扣0.1分		

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
		标志				
		3.房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹	2	每发现一处不完好、不整洁、有脱落、有污迹扣 0.1 分		
	3.共用设施维护	1.建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全	2	符合得 2 分，不符合计 0 分		
		2.设备房保持整洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害现象	1	发现一处不符合扣 0.1 分		
		3.小区道路畅通、路面平整，井盖无缺	2	发现一处不畅通、不平整、严重积水		

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
		损、无丢失		扣 0.2 分；发现一处井盖缺损或丢失扣 0.2 分		
		4.路灯、楼道灯完好率不低于 95%	1	符合得 1 分，不符合计 0 分		
		5.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障(电梯、供电、供水、消防设备等)有应急预案	2	发现一处没有明显警示标志和防范措施扣 0.2 分,缺一项应急预案扣 0.5 分		
	4.物业费及公	1.至少每半年公开一次本小区公共收	1	公开得 1 分，未公开计 0 分		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
	共收益	益收支情况				
		2.物业管理服务费用收缴率 90%以上	1	符合得 1 分，不符合计 0 分		
四、 业主 评定 (30 分)	满意度 测评	各街镇在物业小区随机抽查一定数量(每栋楼不少于 2 户,每个小区最低不得少于 50 户)业主对小区物业服务的满意度进行考核。	30	满意度 90%以上得 30 分, 89-80%得 28 分, 79-60%得 25 分, 60%以下得 20 分。		
附加分 (15 分)		1.物业管理优秀示范项目创建情况	3	成功创建国家级优秀示范项目的,加 3 分;成功创建市级优秀示范项目的,加 2 分;成		



重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
				功创建区级优秀示范项目的，每项目加 1 分		
		2.通过信息通信网络等技术手段推进智慧小区建设	3	推广实施的加 3 分		
		3.定期开展有意义、健康向上的社区文化活动	3	每开展 1 次加 0.5 分		
		4.企业获得媒体宣传报道情况	3	企业或员工个人，因为业主服务、做好事而受到媒体宣传报道的，每次加 0.5 分		

 重庆市南岸区人民政府行政规范性文件

项目	类别	评定内容	规定分值	评分标准	扣分	得分
		5.积极开展文明养宠、关爱空巢老人、义务维修、节能减排、互帮互助等公益活动	3	每开展一项加 0.5 分		