

惠安县黄塘镇人民政府文件

黄政〔2025〕7号

黄塘镇人民政府关于落实物业服务 “三色”管理工作的通知

各村委会，镇直各有关部门：

为进一步强化物业服务质量日常监督，根据上级部署要求，现就组织开展物业服务“三色”管理有关事项通知如下：

一、评价目的

通过建立科学、规范、透明的评价制度，客观评价物业服务企业履约情况，强化属地监管与业主监督，形成“以评促改、以晒促优”的良性机制，推动物业服务标准化、规范化，持续提升业主满意度和获得感。

二、评价对象

本辖区内所有实施专业化物业服务管理的住宅小区；未实施专业化物业服务的或业主自治管理的住宅小区参照执行。

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

由镇物业管理提升工作专班牵头负责，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》（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，并结合村党组织对物业的满意度评价、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

輿情；

(4) 经认定的其他情形。

(二) 结果应用

1. 绿色：连续两季度评价为绿色的，通报表扬，优先推荐参与评优评先活动，并在辖区选聘物业服务企业时，予以优先推荐。

2. 黄色：下发《改进提醒单》，限期 15 日内改进；

3. 红色：由镇物业管理提升工作专班约谈物业服务企业负责人及项目经理（实施业主自治的，约谈业主委员会主任），并列为重点监管对象，增加检查频次；实施专业化物业服务管理的住宅小区连续两季度评价为红色的，给予通报批评，并抄送县级物业管理主管部门，建议纳入物业企业信用档案，并向小区业主委员会、业主大会建议按照合同约定启动解聘程序等。

(三) 公布晾晒。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、小区公示栏公布公示，每季度按红、黄、绿三色进行张榜晾晒。

六、工作要求

(一) 高度重视，组织实施。各村、各部门要高度重视物业服务季度评价工作，结合实际，抓紧部署。各村于每季度最后一个月 30 日前上报本季度《社区物业服务季度评价表》至镇物业管理提升工作专班。同时，各村、各业主委员会要动员业主积极参与满意度调查和实地评价，客观公正地反映小区管理服务情况。

(二)落实责任，强化改进。各物业服务企业要认真开展自查自纠，积极配合，提供真实、完整的资料。对评价中发现的问题，要切实履行主体责任，制定有效措施，限期整改到位。

(三)严守纪律，公正评价。各村要严格遵守工作纪律，坚持原则，秉公办事，确保评价过程规范透明、结果公平公正。

附件：社区物业服务季度评价表



(此件主动公开)

黄塘镇党政办公室

2025年9月22日印发

附件:

社区物业服务季度评价表

小区(项目)名称: 评价季度: 20__年__季度 物业服务企业名称: 评价日期: __年__月__日 小区(项目)地址: __乡镇__村					
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。	
	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。	
二、环境卫生与绿化管养(10分)	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)。	
	对外来人员(车辆)的询问、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。	
三、秩序维护、共用设施设备安全管理及安全管理(35分)				

	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。		
	消防系统运行正常；消防室设施齐全、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；消防值班人员持证上岗；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、消防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、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:					