

威海经济技术开发区管委 关于印发威海经济技术开发区物业管理提升 工作实施方案的通知

区直各部门，各镇、街道，驻区各单位，区属各国企：

《威海经济技术开发区物业管理提升工作实施方案》已经区党工委会议研究同意，现予以印发，请结合实际，认真组织实施。

威海经济技术开发区管委

2024年6月13日

（此件公开发布）

威海经济技术开发区 物业管理提升工作实施方案

为深入推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，扎实落实市委、市政府关于以人为本提升群众满意度工作要求，进一步强化为民服务意识，转变工作作风，以居民满意为标尺，推深做实物业管理工作，结合我区实际，制定物业管理提升工作实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实以人民为中心的发展理念，秉承深入群众、为民办实事的工作作风，以健全理顺城市管理体制机制、解决物业管理的痛点难点堵点问题为出发点，以提高群众对居住环境工作的满意度为落脚点，认真落实《威海市红色物业建设规范》，全面推动物业服务规范化、标准化、专业化，深入推进红色物业与基层治理相融合，提高业主自治管理小区水平，切实打造群众满意的居住环境，让群众的幸福感、获得感持续增强。

二、工作措施

（一）健全理顺管理体制。成立区精致城市管理办公室，加强城市管理力度，提升城市治理精细化水平。解决城市管理、执法、物业、环卫、房地产等方面互相交织、盘根错节、历史遗留等问题，形成完善的管理体系，打通城市管理的难点、堵点，让基层治理有序推进；持续推动执法进社区，充实管理人员，使综合执法融入社区、服务社区，推进执法关口前移，着重解决城市管理中乱搭建、乱设摊、乱设广告等各类乱象，从源头上控制各类违法违规现象的产生；充实社区物业管理力量，调配人员，做好红色物业、业委会监管相关工作。（牵头部门：党群工作部、建设局；责任部门：各镇街）

（二）深化“红色物业”服务品牌建设。以让群众满意为目标，以凝聚党的力量，引领业主自治为实现途径，在我区现有红色物业党建基础之上，立足解决当前物业管理出现的新问题，加强从

顶层管理到基层服务的纵深细化，强化考核评价的激励鞭策作用，持续擦亮我区“红色物业”品牌。

1.推动红色物业“全域化”提升。重点抓好区域内物业管理粗放、红色物业开展不平衡等问题，推动全面提档升级。对全区物业项目、企业开展“分级”、“红黑榜”并行管理考核模式：一是按照物业收费等级实施物业项目分级考核，分为0.6元以下、0.6元—0.9元、0.9元—1.5元、1.5元以上四个等级，以“分等定级、质价相符”为原则，制定物业服务质量等级标准，并以此为依据采取每半年对不同等级小区的检查情况进行打分排名，对每个等级的最后三名进行通报，取消年底评先选优资格，同时综合考量业主满意度情况，适当引导业主通过业主大会表决是否解聘物业企业；二是实施“红黑榜”企业管理考核，对12345热线、镇街、社区等渠道反馈的物业企业问题，量化为考核分数，根据考核分数排名，建立“红黑榜”，对“红榜”企业，合理降低抽查比例和频次，并通过媒体向社会推荐，对“黑榜”企业，实行跟踪督导促进提升，物业企业“红黑榜”管理考核情况作为年终评优、表彰的重要依据。加大红色物业示范项目培育创建，发挥创建一个带动一片的示范引领作用，推动提升我区红色物业项目整体建设水平，区物业主管部门做好省级齐鲁红色物业星级服务项目、市级红色物业星级服务项目、省级美好家园项目的创建指导，各镇街具体抓好项目培育工作。（牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：各镇街）

2.激发红色物业“引领式”服务。各镇街要严格按照小区（网格）党建工作标准“15条”要求，把党组织的领导全面植入小区业主管理规约、业主大会议事规则；做好业委会履职工作培训，加大小区管理规约等的规范完善工作，引导业主大会通过制定停车管理、短租房管理、装修管理规定等完善小区管理规约，不断解决当前阶段小区物业管理中出现的热点问题；指导业委会、物业企业创新小区治理、管理，打造“经治物业·守信共赢”经区精致城市管理品牌，推动各个小区因地制宜制定小区信用管理办法，将业主模范履行小区管理规约、积极参加创城、清雪、防疫等活动量化为业主信用积分，实施小区信用积分管理，通过物业费优惠等方式兑现信用积分奖励，促进业主积极主动交纳物业费、养成文明自律意识；镇街、社区每季度分别至少召开1次红色物业党建联盟、红色物业联席会议，研究协商小区环境整治、公共设施完善、小区公共安全及矛盾纠纷排查调处等治理事项，反映居民意见等。（牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：各镇街）

3.开展红色物业“链条式”评价。社区要对业委会、物业企业开展监督评价管理，并将评价结果反馈镇街、区物业主管部门，作为对物业企业考核、业委会履职情况评价依据；每年开展自下而上的党建引领红色物业工作评价，由区物业行业党总支会同各镇街听取各社区红色物业述职报告并开展评议考核工作，各社区述职重点为社区开展红色物业“引领式”服务工作情况及取得的

实效，考核结果纳入各镇街对各社区工作评价；由政法工作部会同区物业行业党总支听取各镇街红色物业述职报告并开展评议考核工作，各镇街述职重点为镇街组织、指导、推动各社区开展“引领式”服务工作情况及取得的实效。（牵头部门：政法工作部[社会工作部]）、精致城市管理办公室；责任部门：各镇街）

（三）加强业委会履职监管。业委会作为小区业主大会的执行机构，行使小区业主赋予的管理职责，为确保业委会依法履职尽责，各镇街、社区要严格落实《山东省物业管理条例》、《威海市业主大会和业委会指导细则》等，指导、监督、组织业委会依法成立、履职，区物业主管部门做好业务指导工作。

1.加强业委会选举的公开、公正、透明。要围绕引导业主自治，充分尊重业主意愿，参与制定筹备组人员选举规则和业委会候选人选举规则，公开透明选举流程，公示各程序、环节，所有法定程序必须达到法定参加人数、签字人数、公示天数等要求，首届业主大会、业委会换届所有程序文件留存档案备查并向业主公示。（责任部门：各镇街）

2.加强业委会履职前的指导。为做好小区业主自治情况公开公示工作，在业委会成立之时，镇街、社区要督促新成立的业委会设置公众号（已经履职的业委会要逐步推进设置公众号），监督业委会及时通过公众号公示小区的公共收益收支、专项维修资金的使用、小区增加设备设施、公共区域挖掘维修等情况；镇街、社区要指导业委会明确成员分工，将公共收益、卫生检查、设备

维修等事项明确业委会具体人员负责。（责任部门：各镇街）

3. 督导业委会落实议事机制。社区督导业委会每月召开业委会会议，邀请社区工作人员及物业项目负责人参加，商讨近期小区出现的问题以及解决方案。业委会要按照业主大会议事规则规定定期组织召开业主大会和业主大会临时会议。对业委会未按业主大会议事规则的规定组织召开业主大会定期会议，或者发生应当召开业主大会临时会议的情况，业委会不履行组织召开会议职责的，所在地的镇街要责令业委会限期召开，逾期仍不召开的，由社区在镇街的指导和监督下组织召开。（责任部门：各镇街）

4. 加强业主大会及业委会印章监管。业委会要严格按照小区业委会工作规则要求加强印章使用管理，根据市委组织部、住建局、民政局联合印发的《关于加强业委会党建工作推进“红色物业·精致社区”建设的意见》中业主大会及业委会印章由社区党组织代管的规定，业主大会及业委会印章存放于社区，使用业主大会印章的需要根据管理规约、业主大会议事规则或者业主大会的决议，使用业委会印章，需经业主委员会会议通过、超过一半以上业委会成员签字方可申请使用，社区党组织书记应亲自把关核查相关记录材料后方可使用印章，并在用章记录上签字。（责任部门：各镇街）

5. 加强物业管理法律法规等学习培训。区物业主管部门每年定期组织各镇街、社区、业委会、物业企业培训物业管理、业主大会和业委会方面的法律法规，增强法律、法规、政策学习，提

高从业人员依法办事的能力和业务水平。（牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：各镇街）

6.加强业委会日常履职监管。区物业主管部门、各镇街对业委会作出的决定违反法律、法规的，应当责令限期改正或者撤销其决定并通告全体业主；对业委会不按照小区管理规约、业主大会议事规则行使职责的，由小区20%以上业主提议的，镇街组织小区业主召开临时业主大会表决是否更换业委会。对由物业管理委员会作为临时机构办理物业管理相关事宜，组织业主表决和实施需要业主共同决定的事项，区物业主管部门加强对物业管理委员会的监督和指导。（牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：各镇街）

（四）加强“四位一体”物业管理。建立区物业主管部门、镇街、社区、业委会四位一体的物业管理主体，合力提升物业管理水平。区物业主管部门负责物业管理活动的监督管理工作，对违反国家、省、市相关法律、规定的行为进行查处，建立和完善专业化、社会化、市场化的物业管理机制，推动采用新技术、新方法提高物业管理水平；各镇街负责组织、指导业主大会成立和业委会换届工作，监督业主大会和业委会依法履行职责，调解处理物业管理纠纷；社区指导、督促业主大会、业委会依法开展自主自治管理，协助镇街开展社区管理、社区服务中与物业管理相关的工作；业委会及时了解业主意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同，调解业主之间因物业使用、维护和管理产生

的纠纷。(牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：各镇街)

(五) 逐步推进城市管理全要素覆盖。准确把握城市的历史与传统、城市治理的阶段性特征和变化趋势，将城市管理出现的新矛盾和问题尽早排解疏导、化解在萌芽状态，坚持目标导向、有解思维、精准施策解决城市治理的“疑难杂症”。

1.梳理打通城市规划、建设、执法衔接的堵点。加强住宅小区基础设施配套的前期规划、建设以及住宅小区交付后基础设施配套补建程序、改变建筑外立面等的规划审批备案等环节管理。一是对新建(在建尚未交付使用的项目参照完善相关手续)住宅小区，在土地出让前，精致城市管理办公室要将垃圾分类收集和转运设施、电动自行车集中停放区域及充电设施等的配建要求纳入房地产开发项目建设条件意见书中，建筑设计方案要对其位置、数量、规模等予以明确，行政审批服务局督促施工图审查机构加强施工图审查，建设局加强竣工联合验收等，精致城市管理办公室开展项目预售前现场检查，检查通过后方可预售，督导建设单位在楼盘销售时将不利影响在营销沙盘上进行明确标示。二是对已交付使用的住宅小区，镇街、社区引导业主通过召开业主大会表决在公共停车区域增加部分公共充电桩、在小区公共区域增加电动自行车充电车棚等，对由开发商所有的停车位(地上、地下)，要求设置公共充电桩。三是建筑物阳(平)台需要进行封闭的，需向精致城市管理办公室进行备案，按照《山东省城镇容貌和环境卫生管理办法》规定，其外型、规格、色彩应当符合

城镇容貌标准。（牵头部门：精致城市管理办公室，责任部门：建设局、行政审批服务局、自然资源和规划局经区管理办公室、各镇街）

2.创新小区事务高效管理。区物业主管部门要积极学习外地先进经验，引入科学管理手段，有效监督小区各项收益处置等，提高管理的透明度、业主自律管理等。推动业委会逐步建立“小区财务公开共管”的管理模式，通过设立共管小区专用账户、分别聘请小区财务会计出纳等方式，科学、高效管理小区事务；建设小区公共事务管理 APP 平台，将需要小区全体业主参与表决的事项在平台上发布，小区所有业主可以通过平台表决、查看、监督投票结果，提高采票效率和公信力；借助钉钉、微信企业平台，建立业委会办公平台，将业委会使用印章审批、费用审批、付款审批、公共收益合同备案审批等事项实行电子化办公，做到业委会各项工作公开透明、有迹可循。（牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：各镇街）

3.发挥网格员的探头、触角作用。网格员直接深入基层联系业主，针对业主反映的问题，要联合物业企业实地查看，督导物业企业解决并及时反馈业主办理情况。镇街、社区要加强网格员培训，提升网格员与业主的沟通、政策宣讲、舆论导向引领等能力，成为凝聚小区正能量的骨干，带领小区培育文明道德风尚。（责任部门：政法工作部[社会工作部]、各镇街）

4.畅通群众反映问题绿色通道。在业主、网格员、社区、镇

街、行业主管部门之间建立三条反映问题的绿色通道，让业主身边的轻重缓急问题能及时、有效解决，一是小区业主通过业主群、网格群等反映的问题，社区网格员第一时间回应解决，对暂无法解决的问题由网格员做好向业主的解释工作，同时上报镇街，镇街暂无法解决上报区物业主管部门，对区物业主管部门暂无法解决的报管委分管领导研究解决；二是镇街、社区召开党建联盟、联席会议，研究解决业委会反馈的小区问题，暂不能解决的由业委会向业主做好解释工作并逐层上报予以解决；三是公开区物业主管部门电话，直接受理、解决群众反映问题。（牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：各镇街）

5.开展小区环境问题排查整治。对群众反映强烈的房屋渗漏、建筑物共用部位破损（楼宇门破损、外墙皮脱落破损、建筑物构配件脱落等）、小区道路破损、小区停车位不足四类高发问题，明确解决办法、相关责任人、资金来源等，推进问题解决。质量保修期内，由建设局督导施工单位对房屋质量、共用部位、共用设施设备不能正常使用等问题进行维修；质量保修期届满后，物业管理区域内共用部位及共用设施设备的维护和管理责任由业主共同承担，倡导业主使用小区公共收益进行维修维护，不足部分，使用专项维修资金或业主自筹；对部分小区因历史原因形成的工程缺陷、群众反映强烈无法纳入老旧小区改造的问题，采取区民生微实事工作机制解决，按照《威海经济技术开发区建设领域民生微实事工作实施意见》执行。对小区停车位不足的问题

题，由镇街、社区指导业主通过业主大会表决增设停车位方案，表决通过后，由业主大会委托相关单位研究实施。（牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：财政金融局、建设局、各镇街）

（六）加强商业物业管理。对商业类公寓，参照住宅类物业进行管理，区、各镇街物业主管部门按照物业服务合同内容对物业企业实行监管，对违反合同约定的行为联合市场监管、消防、公安等部门依法处置，推行业主自治管理，能够达到成立业主大会条件的，由镇街及时组织成立业主大会，选出业委会，监督物业企业履约，对业主满意率低的物业企业将通过业主大会进行解聘物业；对商业物业服务人采用中断供水、供电、供气、供热等手段损害业主合法权益的、擅自占用物业管理区域场地等的违法行为，由区物业主管部门依法进行查处；对商业项目共用部位、共用设施设备维修需要启用专项维修资金的，有业委会的由业委会按程序组织启用，没有业委会的由物业服务人提出申请，经社区审核后，启用专项维修资金。（牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：各镇街）

（七）加大国有平台公司参与力度。鼓励和支持国有平台物业公司，从脱管小区入手，积极参与全区物业管理，解决部分小区因自身基础设施薄弱等特殊性的聘请物业企业难问题，区物业主管部门联合镇街、社区负责做好国有平台公司与入驻小区的业委会或物业管理委员会的对接工作，推动国有平台公司顺利入驻小区，国有平台公司先行托底，切实改变、提升这类小区的

物业服务质量，推动企业在物业行业中占有一席之地，逐渐提高影响力，引领提升物业行业整体服务水平。（牵头部门：精致城市管理办公室；责任部门：广安城投公司、智慧谷公司）

三、强化保障

（一）加强组织领导。建立管委领导分包重点小区提质见效工作机制，由管委领导分包 22 个重点小区，强力推进问题整改，尽快提升物业服务水平；纪检监察工委、党群工作部主要领导和管委分管领导定期进行督导检查，精致城市管理办公室通报工作进展，推动重点小区管理提质见效。精致城市管理办公室牵头会同党群工作部、政法工作部、建设局、市场监管局、公安分局、市自然资源和规划局经区管理办、生态环境分局、消防救援大队等相关部门、各镇街、社区等，形成上下协同、左右联动、及时跟进的合力，确保各项工作措施落实到位。

（二）健全工作机制。精致城市管理办公室要充分发挥抓总协调、统筹推进作用，推动各项任务落实。以问题为导向，建立问题跟踪解决、销号管理工作机制。精致城市管理办公室要深入推进重点小区提质见效行动，建立重点小区提质见效工作台账，跟踪对比各小区整治前后物业管理情况，对整治效果明显的小区进行销号管理；要建立全区各小区物业问题台账，明确镇街、社区、业委会、物业企业等责任，督导问题落实整改。

（三）营造浓厚氛围。及时挖掘和总结提升精致城市管理工作中的特色亮点，利用报纸、微信公众号、微博、电视新闻等

渠道，广泛宣传工作典型经验做法，正确引导业主自治，加强业主文明自律建设，积极回应社会关切，营造齐抓共建美好家园的浓厚氛围。

- 附件：1.威海经济技术开发区管委领导分包重点小区台账
2.威海经济技术开发区物业服务项目分级管理考核办法
3.威海经济技术开发区物业服务企业“红黑榜”管理考核办法
4.住宅小区公共收益管理指导文本

附件 1

威海经济技术开发区管委领导分包重点小区台账

序号	小区	所属街道 社区	分包 领导
1	峰汇国际	皇冠街道 广安社区	王清
2	华新家园	凤林街道 富兴社区、蓝山社区	王清
3	五洲太阳城天琴园、 天鹤园	皇冠街道 太阳城社区	王启

4	杨家滩西区	皇冠街道 金城社区	王启
5	昆仑花园	皇冠街道 金海湾社区	毕建华
6	富海家园小区	皇冠街道 富港社区	毕建华
7	蒿泊汇成小区	西苑街道 汇成社区	邵明光
8	万科翡翠公园	西苑街道 汇福社区	邵明光
9	尚海湾小区	皇冠街道 广安社区	邱鲁金
10	华发三、四期	皇冠街道 龙悦湾社区	邱鲁金
11	龙珠花园	皇冠街道 九龙湾社区	韩帅
12	杨家滩小区	皇冠街道 金滩社区	韩帅
13	新都二区	凤林街道 上都社区	侯进荣
14	玖玺台	凤林街道 和美社区	侯进荣
15	保利名著	凤林街道 福源社区	张广忠
16	龙祥国际	凤林街道 和美社区	张广忠
17	馨安苑小区	皇冠街道 馨安苑社区	王文萍
18	怡安苑小区	皇冠街道 怡安苑社区	王文萍

19	南曲阜 C 区	西苑街道 府安社区	谭波
20	铁路小区和信义花园	西苑街道 汇安社区	谭波
21	乐天世纪城一期	皇冠街道韩乐坊社区	王利辉
22	乐天世纪城二三期	皇冠街道韩乐坊社区	王利辉

附件 2

威海经济技术开发区 物业服务项目分级管理考核办法

为实施物业服务项目分级管理考核，建立物业服务企业清退机制，充分保障业主享有质价相符的物业服务权益，畅通业主行使更换物业服务企业的权利途径，根据《山东省物业服务收费管理办法》、威海市物价局、威海市住房和城乡建设局《关于贯彻落实〈山东省物业服务收费管理办法〉的通知》等文件，结合我区实际，制定物业服务项目分级管理考核办法如下：

一、考核主体和考核对象

将辖区有物业服务企业管理的住宅项目（现有 133 个）全部列为考核对象。区物业主管部门会同各镇街作为考核主体，采取逐一项目打分的考核方式。

二、考核内容和分值设置

考核内容为物业服务企业提供服务情况。以“分等定级、质价相符”为原则，按照物业收费等级实施物业服务项目分级考核，分为 1.5 元以上（一级）、0.9 元—1.5 元（二级）、0.6 元—0.9 元（三级）、0.6 元以下（四级）四个等级，共制定四个等级考核标准，同一等级的项目按照同一标准进行考核。考核标准均包含基本项和差异项两个模块，基本项共 14 条内容，该内容为每个小区必须达到的共性要求，差异项按照收费等级有所区别，参照威海市物

价局、威海市住房和城乡建设局《关于贯彻落实〈山东省物业服务收费管理办法〉的通知》以及结合物业服务企业签订的物业服务合同，按照不低于最低标准的原则，确定3条考核内容的考核标准。考核打分采用在基础分上加减分方式，基础分为100分，对基本项14条内容，未达到的条款，每条减2分，对差异项，达不到标准的，每条减2分，超过标准的，每条加1分。

三、考核方式

考核频次为每半年1次。对每个项目打分，同一等级项目按打分进行排名。

四、考核结果应用

区物业主管部门对每一等级排名后三的项目进行通报，并取消企业、项目年底评先选优资格，同时镇街组织对排名后三的项目业主开展物业服务满意度测评，对满意度低的小区，由业委会组织召开临时业主大会表决是否更换物业服务企业。

附件：项目分级考核打分表

一级项目考核打分表

(收费 1.5 元以上)

类别	检查内容	减分	加分	备注
基础项	“红色物业”资料是否齐全			
	安全生产资料是否齐全			
	是否按照服务合同配备人员，人员是否在岗			
	门卫室和办公室是否整洁有序			
	小区是否有乱堆放和卫生死角			
	是否有车辆乱停放			
	是否有私拉晾衣绳等情况			
	楼道内是否有乱堆放			
	是否有阻碍消防通道现象			
	小区内是否有乱贴乱画现象			
	是否有私拉飞线充电现象			
	是否有侵占绿化和破坏绿化现象			
中控室、消防泵房等安全设施是否正常运行				

	是否有公示牌，对收费标准、公共收益、人员信息等进行公开公示			
差异项	区域保洁 室外公共区域循环清扫，楼内循环清扫，电梯轿厢每日清扫			
	秩序维护 有秩序维护员定时巡查，门卫室设置秩序维护员值班 12 小时以上，中控室等设备间设置 24 小时值班			
	绿化维护 绿化率 35%以上，有专业人员绿化养护，草坪随时清理，无杂草杂物，对于枯死的树木及时进行补种。定期喷洒药物，防治病虫害			
评分				
检查人		检查时间		

备注：最终评分结果为在基本分上加减分后的分值。基本分 100 分，基础项每条不达标扣 2 分，差异项每条不达标扣 2 分，超过标准每条加 1 分

二级项目考核打分表

(收费 0.9 元—1.5 元)

类别	检查内容	减分	加分	备注
基础项	“红色物业”资料是否齐全			
	安全生产资料是否齐全			
	是否按照服务合同配备人员， 人员是否在岗			
	门卫室和办公室是否整洁有序			
	小区是否有乱堆放和卫生死角			
	是否有车辆乱停放			
	是否有私拉晾衣绳等情况			
	楼道内是否有乱堆放			
	是否有阻碍消防通道现象			
	小区内是否有乱贴乱画现象			
	是否有私拉飞线充电现象			
	是否有侵占绿化和破坏绿化现象			
中控室、消防泵房等安全设施				

	是否正常运行			
	是否有公示牌，对收费标准、公共收益、人员信息等进行公开公示			
差异项	区域保洁 室外公共区域每日清扫一次， 楼内每日清扫一次			
	秩序维护 有秩序维护员定时巡查，门卫室设置秩序维护员值班 12 小时以上			
	绿化维护 绿化率 35%以上，有专业人员绿化养护，草坪随时清理，无杂草杂物			
评分				
检查人		检查时间		

备注：最终评分结果为在基本分上加减分后的分值。基本分 100 分，基础项每条不达标扣 2 分，差异项每条不达标扣 2 分，超过标准每条加 1 分

三级项目考核打分表

(收费 0.6 元—0.9 元)

类别	检查内容	减分	加分	备注
基础项	“红色物业”资料是否齐全			
	安全生产资料是否齐全			
	是否按照服务合同配备人员， 人员是否在岗			
	门卫室和办公室是否整洁有序			
	小区是否有乱堆放和卫生死角			
	是否有车辆乱停放			
	是否有私拉晾衣绳等情况			
	楼道内是否有乱堆放			
	是否有阻碍消防通道现象			
	小区内是否有乱贴乱画现象			
	是否有私拉飞线充电现象			
	是否有侵占绿化和破坏绿化现象			
中控室、消防泵房等安全设施				

	是否正常运行			
	是否有公示牌，对收费标准、公共收益、人员信息等进行公开公示			
差异项	区域保洁 室外公共区域每日清扫一次， 楼内每周清扫三次到四次			
	秩序维护 有秩序维护员定时巡查，门卫室设置秩序维护员			
	绿化维护 有专业人员绿化养护，对草坪定期修剪，定期清理杂草杂物			
评分				
检查人		检查时间		

备注：最终评分结果为在基本分上加减分后的分值。基本分 100 分，基础项每条不达标扣 2 分，差异项每条不达标扣 2 分，超过标准每条加 1 分

四级项目考核打分表

(收费 0.6 元以下)

类别	检查内容	减分	加分	备注
基 础 项	“红色物业”资料是否齐全			
	安全生产资料是否齐全			
	是否按照服务合同配备人员， 人员是否在岗			
	门卫室和办公室是否整洁有序			
	小区是否有乱堆放和卫生死角			
	是否有车辆乱停放			
	是否有私拉晾衣绳等情况			
	楼道内是否有乱堆放			
	是否有阻碍消防通道现象			
	小区内是否有乱贴乱画现象			
	是否有私拉飞线充电现象			
	是否有侵占绿化和破坏绿化现 象			
中控室、消防泵房等安全设施				

	是否正常运行			
	是否有公示牌，对收费标准、公共收益、人员信息等进行公开公示			
差异项	区域保洁 室外公共区域每日清扫一次， 楼内每周清扫两次			
	秩序维护 有秩序维护员定时巡查			
	绿化维护 对草坪定期修剪，定期清理杂草杂物			
评分				
检查人		检查时间		

备注：最终评分结果为在基本分上加减分后的分值。基本分 100 分，基础项每条不达标扣 2 分，差异项每条不达标扣 2 分，超过标准每条加 1 分

附件 3

威海经济技术开发区 物业服务企业“红黑榜”管理考核办法

为激发物业服务企业诚信经营意识，增强各镇街、社区对物业管理问题的统筹协调能力，发挥基层治理的优势，逐渐形成“党建引领、基层统筹、行业监督、业主参与”的社会治理格局，推行物业服务企业“红黑榜”制度，将榜单结果作为企业评价管理的重要依据。现结合我区实际，制定物业服务企业“红黑榜”管理考核办法如下：

一、考核主体和考核对象

将辖区有物业服务企业管理的住宅项目（现有 133 个）全部列为考核对象。采取镇街为主、区级抽查的方式，以镇街作为考核主体，鼓励聘请第三方专业机构、选取行业专家开展履约考评工作。

二、考核内容及分值组成

全年考核 2 次，时间安排为上半年、下半年各 1 次。各镇街结合 12345 市民热线中物业管理类投诉情况，围绕物业服务质量、服务合同履行、居民满意度等内容，分为业主评价、镇街评价、社区评价、专业评价四部分进行量化打分，四部分所占权重分别为 50%、15%、15%、20%。

三、考核方式和考核安排

1.业主评价部分（共 50 分），镇街可以委托第三方专业机构组织调查。依据物业服务合同约定，选取评价内容，按照评价内容确定每项分值。对小区业主进行抽样调查，每个小区有效抽样的比例不低于业主总人数的 10%，且数量不低于 50 份。最终赋分分值设为 50、45、40 三项，按照辖区服务项目 3:5:2 的比例由高到低赋分。

2.镇街评价部分（共 15 分），镇街可根据实际管理情况，根据对物业服务企业的日常监管需要，设定评价内容，给予打分，最终赋分分值设为 15、10、5 三项，按照辖区服务项目 3:5:2 的比例由高到低赋分。

3.社区评价部分（共 15 分），社区可根据实际管理情况，根据对物业服务企业的日常管理需要，设定评价内容，给予打分，最终赋分分值设为 15、10、5 三项，按照辖区服务项目 3:5:2 的比例由高到低赋分。

4.专业评价部分（共 20 分），由两名及以上行业专家分别独立打分，依据物业服务合同约定，选取评价内容，按照评价内容打分，最终赋分分值设为 20、15、10、5 三项，按照辖区服务项目 2:3:3:2 的比例由高到低赋分。

考评打分工作分别于每年的 6 月 15 日、12 月 15 日前完成，并将考评结果抄送区物业行业主管部门。

四、考核结果应用

（一）建立三张榜单。区物业行业主管部门汇总各镇街对每

个项目的打分表后，对承揽多个项目的物业服务企业，将承揽各项目得分平均值确定为物业服务企业成绩，对所有物业服务企业成绩进行排名，取前5名为红榜（受到区物业行业主管部门限期责改、行政部门处罚及市级通报的企业除外），取最后5名为黑榜。区物业行业主管部门汇总考核周期内各行业主管部门发出的限期责令整改、行政处罚以及市级通报情况，进行综合汇总，形成被处罚物业服务企业榜单。区物业行业主管部门于每年6月30日、12月31日前在威海经济技术开发区管理委员会网站发布红榜、黑榜、本考核周期内被处罚物业服务企业榜单三张榜单。

（二）对“黑榜”物业服务企业开展“回头看”。镇街对黑榜物业服务企业进行约谈，并督促企业及时整改履约考评发现的问题。镇街对黑榜和考核周期内被处罚物业服务企业榜单中的企业进行复查，对拒不改正的企业依法按责处理违法违规行为或移送相关行业主管部门处理。区物业主管部门对年内两次均为黑榜的物业服务企业在评优、表彰中一票否决。

（三）对“红榜”物业服务企业开展“放手干”。镇街对红榜物业服务企业，合理降低抽查比例和频次，区物业主管部门对年内两次均为红榜的物业服务企业加大对外推介、宣传力度，在评优、表彰中优先考虑。

附件 4

住宅小区公共收益管理指导文本

为进一步规范和加强住宅小区公共收益管理、使用、监督，维护、保障业主的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《山东省物业管理条例》等法律法规，结合实际，制定本指导文本，供各小区业主大会参考。

物业管理区域内的公共收益是指利用小区共用部位、共用设施设备经营所得收入扣除管理成本后的收益。主要包括小区公共场地的租金收益、小区公共区域的广告收益、小区公共区域设立摊位的租金收益、提供各类快件接收、物业用房经营收入以及其他利用小区共有部分和共用设施设备经营产生的收益。

一、公共收益的管理方式。一个物业管理区域开设一个专户存储公共收益，专户的账户名是公共收益管理单位。开户银行为公共收益账户配发的两个 U 盾，由业委会两名成员分别掌握，共同操作完成资金的支付与流转。

二、公共收益的财务管理。公共收益实行专户储存、单独列账、独立核算、定期公布。业主委员会按照《中华人民共和国会计法》等相关规定指定业主委员会专人负责保管合同、会计账簿、银行流水账簿等会计资料，并负责每季度将公共收益使用情况包括发生列支的项目和费用、支出及结余金额等在小区内进行公示，每次公示时间为 1 个月。

业主委员会不得伪造、变造、隐匿、故意销毁公共收益相关会计资料。

业主委员会换届后，上一届业主委员会应自换届完成后三十日内，在镇街、社区居委会的监督下，将公共收益收支情况、收支结余移交给新一届业主委员会，新一届业委会应组织审计。

三、公共收益的使用范围。物业管理区域内的公共收益归业主所有，公共收益的使用，由业主大会决定，公共收益可以用于下列支出，但物业服务合同另有约定的除外：

- （一）补充物业专项维修资金；
- （二）共用部位、共用设施设备的维修养护费用和专项资产保险；
- （三）物业共用部位、共用设施设备的更新、改造；
- （四）召开业主大会会议所需费用；
- （五）业委会办公费用；
- （六）对公共收益的审计、信息公开费用；
- （七）业主共同决定用于物业服务的其他费用。

四、小区公共收益金使用权限。

1.使用小区公共收益资金在_____元以下的(含_____元)，业委会组织召开专题会议形成使用意见，全体成员通过后留有会议记录（需成员签字），并在小区公众号、业主群内进行公示，公示期届满，方可完成款项支付；

2.使用小区公共收益资金在_____元以上须经业委会全体成员同意，并召开业主大会表决是否使用，通过后，方可完成款项支付。