

附件 1

2023 年度创建柳州市“美好家园” 小区标准及评分细则

选树项目	选树标准	规定分值	评分标准	实际得分	备注
一、党建引领机制完善(20分)	1.所在街道健全街道党(工)委统一协调,相关部门联动执法,协同解决物业管理问题的工作机制	4	(1)所在街道健全工作机制的得2分,工作机制不健全的不得分;(2)建立工作规则和工作程序的得1分,工作规则不完善的扣0.5—1分;(3)定期协同解决物业管理问题的得1分,不正常的扣0.5—1分。		
	2.多方联动机制或联席会议制度有效落实,对涉及物业管理的重大事项、重要问题、重点工作能共同协商解决	4	(1)建立联席会议制度等民主协商议事机制的得2分,民主协商议事机制不健全的不得分;(2)建立议事规则和议事程序的得1分,议事规则不完善的扣0.5—1分;(3)定期协商事务的得1分,协商不正常的扣0.5—1分。		
	3.小区有党建活动场所,通过社区物业党建联建或选派党建指导员等方式,实现党的工作覆盖	4	(1)按300平方米以上规定面积标准建设小区党群服务中心的得2分,已建设小区党群服务中心但建筑面积不满300平方米的得1.5分,未建设小区党群服务中心但有党建活动场所的得1分,未建设党建活动场所不得分;(2)有3名以上党员的物业服务企业(项目)建立党组织的得2分,不足3名党员但成立联合党组织得1.5分,未成立联合党组织有党员的得0.5分,没有党员但派驻党建工作指导员的得0.5分,不派驻党建工作指导员不得分。		
	4.小区建立社区党组织领导下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制	4	(1)建立运行机制的得2分,运行机制不健全的不得分;(2)建立协调规则和协调程序的得1分,协调规则不完善的扣0.5—1分;(3)协调解决事务1次得0.2分,同一事项不累计加分,不同事务累计得分满1分后,不计分。		
	5.小区组织开展精神文明活动,宣传党的二十大精神和社会社会主义核心价值观,丰富群众文化生活	2	2022年以来,小区联合或自主开展过精神文明活动,活动内容含党的二十大精神或社会主义核心价值观宣传内容1次的得0.5分,活动内容不含党的二十大精神或社会主义核心价值观宣传内容的不得分,累计活动得分满2分后,不计分。		
	6.创造条件,积极配合、支持并参与政府相关部门开展的各种工作及活动	2	2022年以来,创造条件,积极配合,支持并参与政府相关部门开展的各种工作及活动1次,得0.5分,未参与不得分,累计参与工作或活动得分满2分后,不计分。		

选树项目	选树标准	规定分值	评分标准	实际得分	备注
二、业主委员会和物业管理委员会等运行规范(20分)	1.街道社区党组织做好业主委员会人选推荐把关工作,组织业主成立业主大会,选举产生业主委员会,或指导组建物业管理委员会	4	(1)召开业主大会选举成立业主委员会的得4分;(2)未召开业主大会但成立物业管理委员会的得4分;(3)未召开业主大会但成立临时业主组织机构的得2分;(4)业主委员会、物业管理委员会、临时组织机构不健全的不得分。		
	2.业主委员会(物业管理委员会)与物业服务企业签订物业服务合同,双方责权利明确;健全健全业主大会议事规则、住宅物业管理规约	3	(1)业主委员会(物业管理委员会)与物业服务企业签订物业服务合同,双方责权利明确的得1分,未签订物业服务合同或双方责权利不明确的不得分;(2)建立健全业主大会议事规则和住宅物业管理规约的得1分,每有1项未建立或不健全的扣0.5分;(3)把党建工作要求写入业主大会议事规则和住宅物业管理规约的得1分,每有1项未写入的扣0.5分。		
	3.业主委员会或物业管理委员会建立党组织,成员中的党员占比较高	4	(1)有3名以上党员的业主委员会(物业管理委员会)建立党组织的得3分,有3名以上党员成立功能性党组织的得3分,不足3名党员但成立联合党组织或功能性党组织的得2分,未成立联合党组织有党员的得1分,没有党员不得分;(2)业主委员会(物业管理委员会)委员是党员的得0.2分,累计得分满1分后不记分,不是党员的不得分。		
	4.业主委员会(物业管理委员会)建立信息公开制度,按规定向业主公布共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息	5	(1)建立信息公开制度的得1分,信息公开制度不健全或未建立不得分;(2)在小区显著位置持续公开业主大会议事规则、管理规约,业主大会和业主委员会决定,物业服务合同(自行管理方案),业主大会决定利用物业管理区域内道路、场地、架空层等业主共有部分划定公共车位停放车辆的位置及其处分情况的得1分,少一项或未公示、公示时间不正常的扣0.5分,扣完为止;(3)每半年公布一次且公示期不少于三十日的公示物业专项维修资金的筹集、使用、收益情况,物业共用部位、共用设施设备的经营收益及其分配、使用详细情况,业主大会、业主委员会的工作经费和业主委员会工作津贴详细情况的,得1.5分,少一项或未公示、公示时间不正常的扣0.5分,扣完为止;(4)每半年公布一次业主委员会委员、候补委员交纳物业专项维修资金、物业费、停车费等相关费用情况以及停车位使用情况的得1.5分,少一项或未公示、公示时间不正常的扣0.5分,扣完为止。		

选树项目	选树标准	规定分值	评分标准	实际得分	备注
	5.业主委员会或物业管理委员会正常运行，及时组织召集业主共同决策小区重要公共事务，并报告社区党组织和居民委员会	4	(1) 业主委员会（物业管理委员会）在任期内正常履职的得1分，不在任期内不得分；(2) 业主委员会委员正常履职的得1分，委员出现空缺超过半年的，不得分；(3) 业主委员会组织架构健全，人员分工明确的得0.5分，组织架构不健全或人员分工不明确不得分；(4) 业主委员会按照业主大会议事规则的规定定期召开业主委员会会议的得1分，未按规定定期召开会议不得分；(5) 业主委员会召开业主委员会定期会议或临时会议，共同决策小区重要公共事务，并报告社区党组织和居民委员会的得0.5分。		
三、物业管理服务规范高效(40分)	1.物业服务企业信用状况位于全市前5%	4	(1) 物业服务企业信用状况位于全市前5%的得2分，不满足条件的不得分；(2) 物业服务企业2022年1月1日至今，无行政处罚记录的得1分，有相关行政处罚记录的不得分；(3) 把党建工作写入公司章程的得1分，未写入不得分；(4) 物业服务企业条件未达到(1)要求的，(2)、(3)项不得分。		
	2.小区业主满意度位于全市前5%或小区物业管理投诉位于全市后5%	4	(1) 小区业主满意度位于全市前5%或小区物业管理投诉位于全市后5%的得2分，不满足条件的不得分；(2) 建立健全定期向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，建立24小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录等小区满意度调查工作机制与相关台账的得1分，每缺一项扣0.5分，扣完为止；(3) 建立健全便民维修服务承诺制，零修急修及时率100%。返修率不高于1%，并有回访记录等小区投诉处理工作机制与相关台账的得1分，每缺一项扣0.5分，扣完为止；(4) 小区条件未达到(1)要求的，(2)、(3)项不得分。		
	3.小区物业费收费率≥95%	3	(1) 小区物业费收费率≥95%的得2分；(2) 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得0.5分，不符合的不得分；(3) 得依法建立维修资金，其管理、使用、续筹符合有关规定的得0.5分，缺一项扣0.2分，扣完为止；(4) 小区条件未达到(1)要求的，(2)、(3)项不得分。		

选树项目	选树标准	规定分值	评分标准	实际得分	备注
	4.小区基础管理良好	3	(1) 按规划要求建设,住宅及配套设施投入使用,依法进驻小区的得 0.5 分,每一项不符合扣 0.2 分,扣完为止;(2) 依法办理接管验收手续的得 0.5 分,每一项不符合扣 0.2 分,扣完为止;(3) 有房屋使用说明书.小区物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准,并制定具体的落实措施和考核办法的得 0.5 分,每一项不符合扣 0.2 分,扣完为止;(4) 物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗,员工统一着装,佩戴明显标志,工作规范,作风严谨的得 0.5 分,每一项不符合扣 0.2 分,扣完为止;(5) 物业服务企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段,提高管理效率的得 0.5 分,每一项不符合扣 0.2 分,扣完为止;(6) 房屋及其共用设施设备档案资料齐全,分类成册,管理完善,查阅方便,建立业主、使用人名册和房屋及其配套设施权属清册的得 0.5 分,每一项不符合扣 0.1 分,扣完为止。		

选树项目	选树标准	规定分值	评分标准	实际得分	备注
	5.小区物业服务信息公开规范	4	(1)在物业管理区域内显著位置持续公示:①物业服务企业的营业执照、信用信息和服务咨询投诉电话,项目负责人的基本情况和联系方式的得0.5分,缺一项扣0.1分,扣完为止,有一项未更新扣0.1分,扣完为止;②物业服务内容、服务质量标准,收费项目、收费标准、收费方式等的得0.5分,缺一项扣0.1分,扣完为止,有一项未更新扣0.1分,扣完为止;③物业承接查验情况和物业承接查验协议的得0.5分,缺一项扣0.1分,扣完为止,有一项未更新扣0.1分,扣完为止;④电梯、消防、二次供水等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等的得0.3分,缺一项扣0.1分,扣完为止,有一项未更新扣0.1分,扣完为止;⑤业主、物业使用人进行房屋装饰装修活动情况的得0.2分,缺一项扣0.1分,扣完为止,有一项未更新扣0.05分,扣完为止; (2)在物业管理区域内显著位置至少每半年公布一次,公示期不少于三十日:①物业专项维修资金使用情况,包括涉及维修、更新、改造项目的明细的得0.4分,缺一项扣0.1分,扣完为止;②水、电等公共能耗总量、明细及费用分摊情况的得0.3分,缺一项扣0.1分,扣完为止;③物业管理区域公共收益收支情况,包括与公共收益相关的合同或者协议等的得0.3分,缺一项扣0.1分,扣完为止,有业主委员会(物业管理委员会)的该项不得分;(3)(1)-(2)项所公示内容同时通过其他便捷方式告知全体业主的得1分,缺一项扣0.2分,扣完为止。		
	6.小区环境卫生良好	4	(1)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,实行标准化保洁的得1分,缺一项扣0.2分,扣完为止;(2)垃圾日产日清,无垃圾桶满溢现象,定期进行卫生消毒灭杀的得1分,缺一项扣0.2分,扣完为止;(3)房屋共用部位共用设施设备无蚁害,建立消杀工作管理制度,根据实际情况开展消杀工作,适时投放消杀药物,有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫的得1分,缺一项扣0.2分,扣完为止;(4)小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物的得0.5分,缺一项扣0.1分,扣完为止;(5)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;楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁整的得0.5分,缺一项扣0.1分,扣完为止。		

选树项目	选树标准	规定分值	评分标准	实际得分	备注
	7.小区绿化养护良好	4	(1) 小区内绿地布局合理, 花草树木与建筑小品配置得当的得 0.5 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (2) 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象的得 0.5 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (3) 花草树木长势良好, 修剪整齐美观, 无病虫害, 无折损现象, 无斑秃, 园林建筑和辅助设施完好, 整洁无损的得 0.5 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (4) 绿地无纸屑、烟头、石块等杂物; 乔灌木无悬挂杂物及晾晒物品的得 0.5 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止。		
	8.小区共有设施设备维护良好	4	(1) 共用配套设施完好, 无随意改变用途的得 0.4 分; (2) 共用设施设备按照项目配套建设管理责任分工运行正常, 维护良好, 有设备台账、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录; 建立出现故障后的应急处理方案, 无事故隐患, 专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范的得 0.8 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (3) 室外共用管线统一入地或入公共管道, 无架空管线, 无碍观瞻的得 0.4 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (4) 排水、排污管道通畅, 无堵塞外溢现象的得 0.4 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (5) 道路通畅, 路面平整; 井盖无缺损、无丢失, 路面井盖不影响车辆和行人通行的得 0.4 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (6) 供水设备运行正常, 设施完好、无渗漏、无污染; 二次生活用水有严格的保障措施, 水质符合卫生标准; 制定有停水及事故处理方案的得 0.4 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (7) 制定供电系统管理措施并严格执行, 记录完整; 供电设备运行正常, 配电室管理符合规定, 路灯、楼道灯等公共照明设备完好的得 0.4 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (8) 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; 电梯机房通风、照明良好; 制定出现故障后的应急处理方案的得 0.4 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止; (9) 函水井、化粪池每月检查一次, 无堵塞外溢的得 0.4 分, 缺一项扣 0.1 分, 扣完为止。		

选树项目	选树标准	规定分值	评分标准	实际得分	备注
	9.秩序维护良好、房屋管理与维修养护良好	4	(1)小区基本实行封闭式管理的得 0.7 分，不封闭式管理不得分；(2)有专业秩序维护员队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。对于小区内违法违规行，履行巡查、劝阻、报告职责的得 0.7 分，缺一项扣 0.1 分，扣完为止；(3)主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显的得 0.7 分，缺一项扣 0.1 分，扣完为止；(4)房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹的得 0.5 分，缺一项扣 0.1 分，扣完为止；(5)安装防盗网或封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等的得 0.5 分，缺一项扣 0.1 分，扣完为止；(6)空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀的得 0.5 分，缺一项扣 0.1 分，扣完为止；(7)房屋装饰装修符合规定，有装饰装修管理服务制度，与业主、装修公司签订装饰装修管理协议，查验装饰装修申请方案及审批记录；对小区装饰装修车辆、装修人员实行出入管理；对装饰装修现场进行巡视与检查，有日常巡查记录及验收手续；未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象的得 0.4 分，缺一项扣 0.1 分，扣完为止。		
	10.开展“物业服务+生活服务”情况	2	(1) 2022 年以来，为市级及以上智慧社区、智慧小区试点项目的得 1 分；(2)开展智慧小区建设，有“物业服务+生活服务”相关平台与设施设备的得 0.5 分，没有平台与设施设备不得分；(3)将党建服务延伸到物业服务+生活服务的得 0.5 分，没有延伸的不得分。		

选树项目	选树标准	规定分值	评分标准	实际得分	备注
	11.对于小区内违法违规行为，履行巡查、劝阻、报告职责的情况	4	(1) 物业服务发现业主、物业使用人在物业使用过程中有违反法律、法规规定以及临时管理规约、管理规约行为的，予以劝阻、制止的 1 次得 0.5 分；(2) 劝阻、制止无效的，对违反法律、法规规定的行为报告街道办事处、乡镇人民政府或者有关主管部门，对违反临时管理规约、管理规约的行为应当及时报告业主委员会和居（村）民委员会的 1 次得 0.5 分；(3) 物业服务企业建立健全安全管理制度，定期检查物业管理区域内各项安全防范措施的落实情况的得 2 分，没有制度或无定期检查记录的不得分；(4) 发现有安全隐患的，及时设置警示标志，采取措施消除安全隐患或者向相关专业经营单位报告的 1 次得 0.5 分；(5) 发生安全事故或者其他紧急情况时，物业服务人及时采取应急处置措施，并按照规定向有关主管部门或者相关专业经营单位报告的 1 次得 0.5 分；(6) (1) 至 (5) 项累计满 4 分后，不计分。		
四、部门执法和专项服务进小区（20分）	1.小区显著位置公示相关部门投诉、咨询电话	3	(1) 小区显著位置持续公示相关部门投诉、咨询电话的得 1 分，未公示或公示时间不正常的不得分；(2) 公示内容包含部门名称、监督管理职责内容、联系方式的得 2 分，缺少街道办事处、居民委员会、住房城乡建设主管部门、自然资源（城乡规划）主管部门、市场监督管理部门、公安机关、应急管理部门及消防救援机构、民政部门、卫生健康主管部门、司法行政部门、生态环境部门、人民防空主管部门、城市管理综合行政执法部门、工业与信息化部门的缺一项扣 0.1 分，缺少一个部门相关职责的扣 0.1 分，缺少一个相关部门联系方式的扣 0.1 分，扣完为止。		
	2.小区显著位置公示供水、排水、供电、供气、供热等专业运营单位联系电话	2	(1) 小区显著位置持续公示供水、排水、供电、供气、供热等专业运营单位联系电话的得 1 分，未公示或公示时间不正常的不得分；(2) 公示内容包含专业运营单位名称、供保维修服务热线、缴费及业务办理地点的得 1 分，缺少供水、供电、供气专业运营单位名称的缺一项扣 0.1 分，缺一个专业运营单位供保维修服务热线的扣 0.1 分，缺一个专业运营单位缴费及业务办理地点的扣 0.1 分，扣完为止。		
	3.相关部门执法进小区，专业运营单位服务进小区	2	(1) 2022 年以来，相关部门执法进小区 1 次的得 0.2 分，累计活动得分满 1 分后，不计分；(2) 2022 年以来，专业运营单位服务进小区 1 次的得 0.2 分，累计活动得分满 1 分后，不计分。		

选树项目	选树标准	规定分值	评分标准	实际得分	备注
	4.小区无占用堵塞公共消防通道情况	4	(1) 制定消防安全制度, 消防安全操作规程, 制定灭火和应急疏散预案的得 1 分, 缺一项扣 0.5 分, 扣完为止; (2) 消防设施、器材以及消防安全疏散标志等齐全、完好有效, 检测记录完整准确的得 0.5 分, 缺一项扣 0.25 分, 扣完为止; (3) 疏散通道、安全出口、消防车道畅通, 组织消防演练的得 1 分, 缺 1 项扣 0.5 分, 扣完为止; (4) 无违反规划私搭乱建, 无擅自改变房屋用途的得 1 分, 有一项未达到扣 0.5 分, 扣完为止; (5) 商业网点管理有序, 符合卫生条件, 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象的得 0.5 分, 有一项未达到扣 0.25 分, 扣完为止; (6) 每发现一处私搭乱建、擅自改变房屋使用用途、占用堵塞消防车通道的扣 1 分, 扣完 4 分为止。		
	5.小区车辆停放、充电规范。	4	(1) 机动车停车场管理制度完善, 管理责任明确, 车辆进出有登记, 车辆停放管理有序, 合理设置电动汽车充电设施, 按照规定收费, 并在显要位置进行明码标价的得 2 分, 每一项未完善扣 0.5 分, 扣完为止; (2) 非机动车车辆管理制度完善, 合理设置电动自行车充电设施, 按规定位置停放, 管理有序的; 车辆停放按照规定收费, 并在显要位置进行明码标价的得 2 分, 每一项未完善扣 0.5 分, 扣完为止; (3) 提供车辆保管服务的, 未另行签订了保管合同扣 0.5 分; (4) 每发现一处在建筑物内的首层门厅、疏散通道、安全出口、楼梯间等影响消防通道畅通的区域停放电动自行车, 为电动自行车充电, 在标准层二楼以上建筑物专有部分为电动自行车、电动自行车蓄电池充电, 违反安全用电要求乱拉电线和插座为电动汽车、电动自行车、电动自行车蓄电池充电的扣 1 分, 扣完 4 分为止。		
	6.小区实施生活垃圾分类情况	4	(1) 建立生活垃圾分类管理台账, 详细记录垃圾类别、数量、分类收运等情况的得 1 分; (2) 主要出入口、宣传栏、楼栋大堂、电梯间等显著位置张贴垃圾分类投放指引或宣传海报的得 1 分; (3) 环卫设备完备, 设置垃圾箱房, 按“四分类法”设置垃圾分类桶的得 1 分; (4) 设置资源合理回收设备的得 1 分。		
	7.小区违规饲养动物情况	1	(1) 建立健全小区饲养动物相关管理制度, 有小区饲养动物台账, 在小区主要出入口、宣传栏、楼栋大堂、电梯间等显著位置张贴文明饲养动物指引的得 1 分, 缺一项扣 0.5 分, 扣完为止。		