



重庆市北碚区人民政府水土街道办事处 关于印发《水土街道物业管理工作方案》的 通知

水土办〔2022〕194号

街道各社区、各物业管理服务单位：

现将《水土街道物业管理工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市北碚区人民政府水土街道办事处

2022年9月19日

（此件公开发布）



水土街道物业管理工作方案

为推动街道物业管理工作，发挥物业管理在社会管理和城市管理中的重要作用，根据《重庆市物业管理条例》，结合街道实际，特制定以下的工作方案。

一、工作目标

规范物业管理，提高管理和服务水平，健全物业管理长效机制，促进物业服务标准化，城市管理规范化，居民生活品质化，积极推进文明城区创建工作，提升社会和居民对物业管理的满意度。

二、工作原则

（一）明确分级管理原则

街道是物业管理的责任主体，社区是小区物业管理的落实主体，综合协调解决小区物业管理中遇到的问题，物业服务企业应当在社区党组织的领导下依法依规开展物业管理活动。

（二）明确因地制宜分类管理原则

住宅小区实行市场化物业服务；暂不具备市场化服务条件的，由社区托管，提供基础服务，即有清扫保洁、有治安防范、有绿化养护等；通过老旧小区整治改造，创造条件向市场化物业服务过渡。



三、方法措施

(一)组织机构

街道物业管理办公室设在社区事务服务中心，作为所辖区域物业管理工作的责任主体，负责指导和监督本辖区内物业管理活动；各社区作为小区物业管理的落实主体，负责协助街道开展物业管理相关工作，各社区要有相对固定的物业管理联络员。

(二)职能职责

1.街道要充分发挥在物业管理中的主导作用，作为所辖区域物业管理工作的责任主体，具体负责本辖区的物业管理工作，其主要工作职责是：

(1)指导和监督物业服务企业履行法定义务，对物业服务实施情况开展监督检查；

(2)参加物业承接查验，指导和监督物业服务项目的移交、接管；

(3)建立物业管理矛盾投诉调解机制，调处物业管理纠纷；

(4)管理物业档案，协助开展辖区内物业服务信用信息的采集和检查工作；

(5)法律、法规规定的其他职责。

2.社区作为小区物业管理的落实主体，其主要工作职责是：

(1)协助和配合街道做好物业管理相关工作；

(2)对物业服务企业的日常工作进行指导和监督；



(3) 法律、法规规定的其他职责。

3. 物业服务企业应当在社区党组织的领导下依法依规开展物业管理活动，其主要工作职责是：

(1) 依法履行物业服务合同，按照国家和本市有关物业管理的服务标准和服务规范提供专业化的服务；

(2) 按照物业服务合同，提供安全防范、卫生保洁、共有部位及设施设备日常维修保养等服务；

(3) 在物业管理区域内显著位置以及业主决策信息系统设置公示栏，公开相关服务事项，并可以通过移动通信等方式告知全体业主；

(4) 对物业管理区域内发生的法律、法规和管理规约禁止的相关行为，物业应及时予以劝阻、制止，并将劝阻、制止情况存档保留；劝阻、制止无效的，应当在物业管理区域内通报并及时报告有关部门；

(5) 协助和配合相关部门做好物业管理区域内的其他工作。

(三) 工作制度

1. 联席会议制度

社区每月召开一次联席会议，街道每季度召开一次物业管理工作总结会，遇到突发情况可随时召开，处理小区物业管理中违规、违法行为和矛盾、难点问题。

2. 考核制度



由街道物业管理办公室牵头建立全街道物业管理信息台账，发挥物业管理信息台账的作用；制定物业管理考核办法，分别对辖区各物业服务企业的物业管理工作实施考核，将考核结果运用到物业管理项目评优、信用评级管理和招投标等活动。

- 附件：1.水土街道物业管理考核办法（试行）
2.水土街道物业服务管理考评表



附件 1

水土街道物业管理考核办法（试行）

为做好物业管理考核工作，根据《重庆市物业管理条例》相关规定，确保考核结果公开、公平、公正，特制定本办法。

一、考核对象

辖区内各物业服务企业。

二、考核方式

按照“简便易行、科学合理、公开透明”的原则，采取动态巡查与季度检查相结合、专项检查与综合检查相结合的方式，实行季度和年终总评考核的方式进行。

（一）物业办每季度将组织对各单位进行检查评比，对考核结果进行排名，并通报各单位。

（二）街道每季度召开一次物业管理工作总结会，通报上一季度综合排名，对排名末位的物业管理单位，其单位负责人要进行表态发言。

（三）年度考核综合每季度得分的平均分，作为各单位年终目标考核评先评优重要依据。

三、评分细则

（一）考核得分由现场检查和交办工作完成情况组成，物业



单位每季考核分值均为 100 分，其中街道评分占 60%，社区评分占 40%。

（二）加减分。在区级及以上部门组织的检查通报中，被点名表扬的加 3 分/次，被点名批评的扣 3 分/次；被区级以上新闻媒体正面报道的加 3 分/次，被负面曝光的扣 5 分/次；街道二次交办工作没有及时完成的扣 3 分/次，被区级以上部门二次交办没有及时完成的扣 5 分/次；为街道或区级部门提供观摩点或协助物管办举办大型活动的加 3 分/次。加减分在各单位年终平均得分中加减。

四、奖惩制度

为了有效推进工作落实，切实提高监管力度，建立物业管理奖惩制度。

（一）街道每年预算一定资金，用于物业管理工作专项考核中相关费用支出。

（二）年终时在辖区内物业单位中评选 3 个物业管理先进单位，通过以奖代补的形式给予一定奖励。

（三）年终评选物业管理工作先进个人 10 名。

（四）对发生较大安全事故或大规模、高频率上访事件的物业管理单位，由单位主要领导负领导责任，物业服务单位均不得参与年终评比。

（五）一年内被街道通报批评两次以上的单位，该单位不再



参与年终评比；被区级以上部门通报批评两次以上的单位，该单位不得参与年终评比。

（六）对街道二次交办的工作，没有及时完成的，将上报住建部门，对相关物业服务企业及项目经理各记不良记录一次。

（七）征求区住建部门意见，对于物业服务企业的信访投诉情况、信用信息情况给出参评意见，作为该单位参与年终评比的参考。

五、本办法自 2022 年 10 月 1 日起实行。



附件 2

水土街道物业服务管理考评表

物业单位： 考评得分： 考评时间：

序号	类别	考评内容	分值	街道评分	社区评分	综合得分	备注
1	环境卫生	小区内环境整洁,水面无漂浮物,无散养家禽,杂物堆放,焚烧垃圾现象;建筑垃圾堆放点设置合理,指定地点集中堆放并覆盖设置明显标志;小区内无乱张贴,乱涂写,乱悬挂,乱刻画,乱晾晒。	20				
		垃圾箱(房)等环卫设施完好,垃圾箱布局合理,垃圾日产日清,做好垃圾分类,周围地面无散落垃圾;公厕设施完好,内部整洁,无乱张贴乱涂写,排水通畅,保洁及时,无粪便淤塞。	10				
2	设施管理	小区内标识、宣传栏、信报箱和健身设施完好。	10				
3	辖区绿化	小区内花草树木无枯死现象,修剪及时,整齐美观;绿地内无垃圾,杂物;绿地无损坏,无占绿,毁绿种菜现象。	15				
4	辖区安防	小区内消防通道畅通;门岗,车库正常使用,监控室有专人24小时值班,值班记录完整;单元电控防盗门完好,关闭;新建围墙完好;视频监控设施完好。	15				
5	辖区秩序	小区内停车秩序良好,绿地无乱停车,乱堆放现象;小区内无占道经营,违章建筑。	15				
6	管理服务	服务人员队伍配备到位,责任到人,小区内公示物业服务内容、收费标准及物业服务收费收支情况;各项管理制度台帐健全,有突发事件应急处理预案。	15				
合计							