

附件：

湖北省公租房小区规范管理评价办法 (试行)

第一条 为全面提高我省公租房运营管理服务质量和管理水平，不断改善公租房小区居住环境，努力提升住房保障家庭的获得感和幸福感，按照《湖北省城镇保障性住房管理办法》（省政府398号令）的要求，特制定本办法。

第二条 本办法适用于市县政府投资建设和管理（包括新建、购买、配建）已分配入住的廉租房、公租房项目（以下简称公租房小区）。

第三条 省住建厅负责全省公租房小区规范管理评价的指导及监督工作。

市（州）住房保障管理部门负责所属县（市、区）公租房小区规范管理评价的组织、检查及监督工作。

县（市、区）住房保障管理部门负责本辖区内公租房小区的规范管理和评价工作。

第四条 公租房小区规范管理评价，按照基础管理、运营管理、房屋管理、设备管理、安全管理、环境管理、创建管理及住户评议满意度等方面的工作情况进行综合评定。具体评价内容按照《湖北省公租房小区规范管理评价标准及评分表》的规定执行。

第五条 公租房小区规范管理实行量化评价，评价总分为 100 分，具体分值为：基础管理（14 分），运营管理（16 分），房屋管理（10 分），设备管理（10 分），安全管理（8 分），环境管理（17 分），创建管理（10 分），住户评议满意度（15 分）。

评价结果分为：优秀（90 分及以上）、优良（80 分—90 分以内）、达标（70 分—80 分以内）、不达标（70 分以下）四个等次。

第六条 凡出现重大群体事件、房屋出现严重开裂、产生结构安全隐患、屋面墙面严重漏水、电梯出现掉落以及发生严重的消防、安全事故出现伤亡的实行一票否决，均被认定为不达标。

第七条 公租房小区规范管理评价可采取定期和不定期的方式进行。

县（市、区）住房保障管理部门负责辖区内公租房小区规范管理评价工作，每年年底将自评的评价结果报市（州）住房保障管理部门。

市（州）住房保障管理部门每年按要求对所辖县（市、区）公租房小区规范管理上报评价结果组织进行评定，并将评定结果上报省住建厅。

省住建厅每年按要求对各市、州上报的公租房小区规范管理评价结果进行抽查，并对抽查结果进行全省通报。

第八条 公租房小区规范管理评价相关资料的内容和

要求：

（一）公租房小区规范管理情况报告，含小区、小区管理机构及管理现状的基本情况；

（二）自评的《湖北省公租房小区规范管理评价标准及评分表》；

（三）评定的《湖北省公租房小区规范管理评价标准及评分表》；

（四）小区管理实景图片 10 张，3 分钟小区管理情况视频（电子版）。

各市、州上报省住建厅的资料还包括市（州）住房保障管理部门的评价结果评定报告。

第九条 公租房小区规范管理评价由评价单位组成评价小组进行。评价小组人员可由住房保障管理部门、公租房运营机构、物业管理企业等相关人员及邀请的专家组成；

评价工作应遵循公开、公平、公正的原则。评价程序包括材料审查、实地考察、综合评议。

（一）材料审查：材料审查的重点是申报材料的完整性、真实性和合理性，对申报材料弄虚作假的公租房小区管理项目应取消评价资格并予以通报。

（二）实地考察：实地考察主要通过查阅台帐资料、现场踏勘和实地走访进行全面考查。

（三）综合评议：综合评议由评价小组进行打分及出具评价结果。

第十条 对于在公租房小区规范管理评价中发现的各类问题，各级评价小组要提出整改意见，指导与督促公租房小区管理机构限期整改。整改完成情况将作为小区规范管理评价综合评议的重要依据。

第十一条 公租房小区规范管理评价结果，可作为结算小区管理（或政府购买服务）资金、续签管理合同、选择小区管理机构（或承接主体）和小区管理机构创先争优的重要参考依据。

附件:《湖北省公租房小区规范管理评价标准及评分表》

附件

湖北省公租房小区规范管理评价标准及评分表

项目名称：

序号	标准内容	规定分值	评分细则	考核分值	评定分值
一	基础管理	14			
	1、按规划要求建设，住宅及配套设施投入使用	1	符合 1.0，不符合 0		
	2、房屋水、电、气、网、安防等附属设施完备良好	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		
	3、房屋防水防潮性能良好，电梯、消防、配电、给水、排水等设施设备良好	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		
	4、小区设有供儿童、老人等不同年龄段居民使用的休闲、文娱、健身活动设施及场所，且设施安全完善，场地布置恰当	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		
	5、小区周边配套或规划商业、教育、医疗、交通等服务设施齐全	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		
	6、已办理交接接管验收手续	1	符合 1.0，不符合 0		
	7、建有保障性安居工程永久性标牌	1	符合 1.0，不符合 0		
	8、设置公租房信息公开专栏	2	栏中公示内容：公租房相关政策、办理流程，服务内容及标准，小区保障家庭租金和物业费用收缴、补贴、维修及养护费用支出情况，运营管理负责人及工作人员信息（姓名、照片、岗位）、服务投诉电话等。 符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		
	9、房屋使用、入住分配、后期管理等各项制度完善	1	完善 1.0，每缺一项扣 0.5		
二	运营管理	16			
	1、由专门的运营机构（或物业管理企业）实施专业化运营管理	1	符合 1.0，不符合 0		
	2、运营管理单位与产权单位或其委托的部门签订有运营委托协议（合同），双方责权利明确	1	符合 1.0，不符合 0		

	3、运营管理机构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	2	制度、工作标准建立健全 1.0，主要包括：运营管理服务工作程序、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣 0.2；未制定具体的落实措施扣 0.5，未制定考核办法扣 0.5		
	4、运营管理机构在收费、财务管理、会计核算等方面执行公租房管理相关规定；租金收缴和维修支出实行收支两条线	2	执行有关规定 1.0，未执行 0；已实行 1.0，未实行 0		
	5、建立住户、房屋档案，档案资料齐全，分类成册，管理规范，查阅方便	2	每发现一处不符合扣 0.2		
	6、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受使用的报修、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	2	符合 2.0，值班制度不符合扣 0.5，未设服务电话扣 0.5，发现一处处理不及时扣 0.2，没有回访记录每次扣 0.1		
	7、建立并落实便民维修服务承诺制，零修急修及时率 100%，并有回访记录	2	建立并落实 1.0，建立但未落实扣 0.5，未建立扣 1.0；及时率符合 0.5，每降低 1 个百分点扣 0.1；回访记录完整 0.2，记录不完整或无回访记录 0		
	8、租金收缴率达 95%以上	2	符合 2.0，每降低 1 个百分点扣 0.2		
	9、运用信息化、智能化管理手段，提高管理效率，与住房保障部门信息系统实行对接。	2	运用：符合 1.0，不符合 0；对接：符合 1.0，不符合 0		
三	房屋管理	10			
	1、设有小区平面示意图，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显	1	符合 1.0，无示意图扣 0.3，幢、单元、户号每缺一个扣 0.1		
	2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象	2	符合 2.0，每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣 1.0		
	3、房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无大面积脱落和污迹	1	符合 1.0，每发现一处大面积不完好、不整洁、脱落、污损扣 0.2		
	4、住宅楼阳台（包括平台和外廊）的使用不碍观瞻，不危及房屋结构与他人安全	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
	5、房屋的共用楼梯、走道等部位保持清洁，不随意堆放杂物和任意占用。	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
	6、房屋维修质量合格率达 100%，房屋完好率达 98%	2	符合 2.0，每降低 1 个百分点扣 0.25		
四	设备管理	10			
	1、共用配套设施完好，无随意改变用途	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.5		
	2、共用设施设备运行、使用及维护按要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规	2	设施设备运行按要求记录 0.5，无事故隐患 0.5；遵守操作规程 0.6，每		

	程与保养规范		发现一处不符合扣 0.2; 遵守保养规范 0.4, 每发现一处不符合扣 0.1		
	3、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; 制定停水及事故处理方案	2	设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染 0.6, 发现一处不符合扣 0.2; 保障措施严格 0.4, 无措施或措施不严 0; 水质符合卫生标准 0.5, 不符合 0; 有处理方案 0.5. 无处理方案 0		
	4、制订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	2	符合 2.0, 发现一处不符合扣 0.5		
	5、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	2	符合 2.0, 发现一处不符合扣 0.5		
五	安全管理		8		
	1、有专业保安队伍, 实行 24 小时值班及巡逻制度; 保安人员熟悉小区的环境, 文明值勤, 训练有素, 言语规范, 认真负责	2	符合 2.0, 无专业保安队伍扣 1.0, 其它每发现一处不符合扣 0.2		
	2、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施	1	符合 1.0, 不符合 0		
	3、消防设备设施完好, 可正常运行; 消防通道畅通; 制订消防应急预案	2	符合 2.0, 发现一处不符合规定扣 0.5		
	4、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	2	制度完善 0.5, 基本完善 0.3, 不完善 0; 每发现一台车辆乱停乱放扣 0.1, 出入无记录扣 0.2		
	5、非机动车车辆管理制度完善, 按规定位置停放, 管理有序	1	符合 1.0, 制度不全或不落实的扣 0.5, 乱停放每部车扣 0.2		
六	环境管理		17		
	1、环卫设备完备, 设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站	1	符合 1.0, 每发现一处不符合扣 0.2		
	2、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	2	未实行责任制的扣 1.0, 无专职清洁人员和责任范围的扣 0.5, 未实行标准化保洁的扣 0.5		
	3、垃圾日产日清, 定期进行卫生消毒灭杀	2	每发现一处垃圾扣 0.2, 未达到垃圾日产日清的扣 0.5, 未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5		
	4、排水、排污管道通畅, 无堵塞外溢现象	1	符合 1.0, 发现一处堵塞或外溢扣 0.5		
	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	2	通畅、平整 1.0, 发现一处不通畅、不平整、积水扣 0.2; 发现井盖缺损或丢失扣 0.6, 路面井盖不影响通行 0.4, 发现一处不符合扣 0.2		
	6、小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物	2	符合 2.0, 每发现一处不符合扣 0.2		

	7、商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
	8、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜	1	符合 1.0，不符合 0		
	9、排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染	2	符合 2.0，每发现一处不符合扣 0.2		
	10、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		
七	创建活动		10		
	1、开展基层党组织创建活动，组织党员和积极分子开展创建专项活动	2	基层创建：符合 1.0，不符合 0。专项活动：符合 1.0，不符合 0		
	2、积极配合、支持并参与社区开展的文明创建、文化建设等活动，组织小区住户开展文娱活动，丰富群众文娱生活	2	符合 2.0，基本符合 1.0，不符合 0		
	3、组织小区志愿者队伍，开展志愿服务活动，每年不少于 2 次	2	组织队伍：符合 1.0，不符合 0；开展活动：符合 1.0，不符合 0		
	4、开辟创建活动宣传专栏，定期宣传党的理论和精神、社会主义核心价值、精神文明建设等内容	2	宣传专栏：符合 1.0，不符合 0；定期宣传：符合 1.0，不符合 0		
	5、建立了和街道、社区居委会的联动工作机制，且运行良好	2	建立机制：符合 1.0，不符合 0；开展活动：符合 1.0，不符合 0		
八	住户评议满意度		15		
	住户对小区管理服务工作的评议满意率达到 95% 以上	15	符合 15.0，每差 1 个百分点扣 1.0		