

2024 年南京市老旧小区管理 专项资金绩效自评报告

南京市住房保障和房产局

2025 年 6 月

目 录

目 录	1
一、项目概况	2
(一) 项目基本情况	2
(二) 项目资金情况	5
(三) 绩效目标	6
二、自评结论	6
三、项目主要绩效	7
(一) 进一步完善老旧小区管理体系建设, 优化长效管理体制机制	7
(二) 进一步拓展老旧小区管理服务场景, 促进安全韧性提升	7
(三) 进一步降低老旧小区物业管理投诉, 提升居民满意度	8
四、存在问题	8
一是小区管理水平参差不齐, 部分小区距离“管得好”仍有较大差距	9
二是缺乏“自我造血”机制, 物业管理与居民缴费良性循环机制尚未完全形成	9
三是资金使用管理还有漏洞, 资金使用效益还需提高	9
五、下步打算	9
一要督促各区做好资金拨付工作	9
二要强化老旧小区管理与改造的工作联动	10
三要加强对专项资金拨付和使用的监管	10
附件: 1.2024 年南京市老旧小区管理专项资金绩效评价自评表	12
2.南京市老旧小区管理考核标准(封闭及半封闭小区)	25
3.南京市老旧小区基本服务考核标准(零散小区及单一院落)	27
4.2023 年老旧小区管理考核结果统计表	31

根据《南京市市级财政预算绩效评价操作规程（试行）》（宁财绩〔2020〕260号）等文件要求，现对2024年南京市老旧小区管理专项资金进行绩效自评价，自评情况及结果报告如下：

一、项目概况

（一）项目基本情况

1.立项背景

2017年12月，市政府办公厅发布《关于进一步加强全市老旧小区管理工作的通知》（宁政办发〔2017〕215号），从明确组织分工，完善管理机制、加强监督考核等方面做出安排，并明确市、区财政要建立全市老旧小区管理专项资金，加强资金保障。为贯彻落实通知要求，全面加强全市老旧小区管理工作，2018年设立老旧小区管理专项资金，计划实施期3年。同年9月，市房产局印发《南京市老旧小区管理考核评价工作暂行规定》（宁房物字〔2018〕212号），对老旧小区管理、考核和专项资金测算及发放作出详细规定。为进一步规范资金使用，市房产局、市财政局联合发布《南京市老旧小区管理专项资金管理办法》（宁房物字〔2018〕242号），明确了专项资金的使用范围及标准、预算编制与执行、监督管理等内容，该专项资金补贴对象为玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、栖霞区、雨花台区六区的老旧小区管理机构，主要用于补贴老旧小区管理成本，依据考评结果实行分档定额补助。由于老旧小区管理工作取得了较好的成效，为进一步巩固老旧小区管理覆盖成果，经市房产局申请、市政府批准，老旧小区管理

专项资金延续三年（2022—2024），继续分档奖励管理水平达标的小区项目。

2.项目组织管理

（1）项目组织情况

南京市老旧小区管理专项资金由市（区）房产局、市（区）财政局共同管理，各区街道负责开展具体工作，其管理职责分别如下：

市房产局负责项目管理，编制年度专项资金预算草案；制定老旧小区分类管理工作标准和考评细则；牵头组织全市老旧小区管理的日常检查和年终考评；根据考核评价情况制定资金安排计划，会同市财政部门下达市级专项资金、监督专项资金执行；对专项资金使用情况进行绩效自评价。**各区房产（住建）局**负责组织开展辖区老旧小区管理工作的日常检查，按规定报送检查结果；向区财政部门编制申报区级专项资金预算草案；会同区财政部门拨付专项资金；牵头组织辖区专项资金绩效自评价。

市财政局负责市级专项资金的预算管理；参与专项资金扶持项目考评；会同市房产局按考核评价情况确定专项资金计划，安排并拨付市级财政资金，对专项资金的使用情况进行监督；组织绩效评价。**各区财政局**负责区级专项资金的预算管理，会同区房产部门对辖区专项资金使用情况进行监督。

各区街道负责街道内老旧小区管理工作的日常监督和检查；按照专项资金管理办法根据考评结果向老旧小区物业管理单位发放补贴资金。

（2）项目管理情况

依据《南京市老旧小区管理考核评价工作暂行规定》（宁房物字〔2018〕212号），老旧小区管理考核评价体系分为市、区、街（镇）三级。其中，市级考核对象是六区辖区内的老旧小区，采用抽查的方式，抽查比例在10%左右；区建立区对街（镇）、街（镇）对社区的考核办法，并结合区级专项检查实现辖区老旧小区考核检查全覆盖。根据《南京市老旧小区管理及考核评价工作暂行规定》（宁房物字〔2018〕212号），市、区、街（镇）三级对老旧小区的考核主要依据宁房物字〔2018〕212号文中对封闭小区及半封闭小区、零散片区及单一院落两类小区的管理服务和基本服务考核标准，考核标准详见附件2、3。

3.项目实施内容

2024年老旧小区专项资金主要依据2023年度老旧小区管理考核评价结果对小区项目奖补。考核评价及奖补范围为全市2300个老旧零散小区名册中玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、栖霞区、雨花台区六区共1693个小区，其中封闭半封闭小区966个，零散片区（含单一院落）小区727个。封闭、半封闭小区中达到三星（含）以上等级的小区数共750个，占封闭、半封闭小区总数的77.64%；零散片区（含单一院落）中80分（含）以上的小区共445个，占零散片区（含单一院落）总数的61.21%。考核结果情况详见附件4。

依据《南京市老旧小区管理专项资金管理办法》（宁房物字〔2018〕242号），老旧小区管理专项资金按照“当年考核，下年

兑现”原则通过市、区两级财政预算安排，市、区按 1:3 比例分担。根据考评结果，对达到相应标准的老旧小区管理机构给予每年每平方米 1.2 元至 3.6 元的资金扶持。具体补助标准如下：

表 1 南京市老旧小区管理专项资金补助标准

小区类型	得分	星级	补助标准（元/平方米）
封闭小区 及半封闭 小区	90 分以上（含 90 分）	五星级	3.6
	85-89 分	四星级	3
	80-84 分	三星级	2.4
	75-79 分	二星级	1.8
	70-74 分	一星级	1.2
	未达星级评定标准，市级不予补助，由区视情况自行给予扶持		
零散片区 及单一院 落	80 分以上（含 80 分）	-	3.6
	70-79 分	-	2.4
	70 分以下，市级不予补助，由区视情况自行给予扶持		

（二）项目资金情况

南京市老旧小区管理专项资金采用“当年考核，下年兑现”的方式，由市、区两级财政按照 1：3 的比例分别承担。2024 年南京市老旧小区管理专项资金市级预算安排共计 2400 万元，实际拨付 1680 万元,截止 2025 年 6 月,各区拨付到位资金 1625.3679 万元，市级资金拨付各区及下拨街道情况详见下表：

表 2 2024 年南京市老旧小区市级专项资金拨付情况

单位：万元

序号	区属	市级专项资金下拨数	实际向街道下拨数
1	玄武区	366	366
2	秦淮区	578	578
3	建邺区	137	137
4	鼓楼区	342	342

5	栖霞区	81	81
6	雨花台区	176	121.3679
合计		1680	1625.3679

（三）绩效目标

1.总体目标

通过适度资金扶持的政策导向，改善老旧小区因硬件条件先天不足，缺乏“自我造血”机制，难以实现管理成本自我平衡的突出问题；同时，围绕提高保障和改善民生水平的总体目标，抓住群众最关心最直接最现实的问题，进一步加强我市老旧小区综合管理工作，完善老旧零散小区管理提质增效体制机制，实现小区有人管、管得好、可持续的目标，切实增强老旧小区群众获得感、幸福感和安全感。

2.年度目标

按规定落实专项资金，通过奖补扶持，进一步加强老旧小区长效管理，建立全市老旧小区管理提质增效工作体制机制，实现物业管理水平提升的初步成效。

二、自评结论

根据《南京市老旧小区管理专项资金管理办法》，资金拨付采用“当年考核，下年兑现”的原则，本项目以 2024 年南京市级老旧小区管理专项资金为评价对象，对应 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日的南京市老旧小区管理及考核评价工作情况。

经综合评价，本项目绩效自评得分 94.657 分（详见附件 1）。2024 年南京市老旧小区管理专项资金，有效编织了老旧小区管理

“兜底线”保障网、提高保障和改善民生水平、促进老旧小区长效管理提升、推动物业服务行业发展，但仍有老旧小区管理水平参差不齐、“自我造血”机制未得到根本解决、资金使用管理有漏洞、资金使用效益还需提高等问题。

三、项目主要绩效

（一）进一步完善老旧小区管理体系建设，优化长效管理体制机制。根据全市“党建引领、分类施策、改管同步、联动推进”的总体思路，各区普遍构建起区物业行业党委、街道“大工委”、社区党支部、居委会、业委会、物业服务企业多方联动的“红色物业”矩阵，建立区、街（镇）联席会议制度，强化属地管理责任落实，推进物业管理融入社会综合治理。按照“政府扶持、市场引入、平台托底”的原则，采取“一区一策”，根据小区实际情况实行市场化物业服务、业主自治及单位自管、街道社区接托管等不同的物业管理模式，因地制宜落实老旧小区物业管理全覆盖。建立老旧小区管理和改造联合工作机制，通过老旧小区改造促新，探索完善市场化配置机制，盘活利用低效和闲置用地，优先建设居民需要的小区公共服务设施，破解老旧小区管理民生痛点，切实改变小区宜居环境。突出考核激励机制，通过定期考核、发布“红黑榜”等方式，根据考核结果发放补助资金，以奖代补，强化物业服务企业管理责任，有效促进物业管理服务水平不断提升。

（二）进一步拓展老旧小区管理服务场景，促进安全韧性提升。近年来，我们鼓励有条件的物业积极拓展物业服务新场景，打造出一批复合服务功能的“睦宁里”、“乐邨会”等市区品牌

便民服务站点，其中就包括欣城物业茶亭村、红庙物业严家桥等为代表的老旧小区站点。老旧小区物业在“三保一控”基础服务外，探索将物业服务从公共区域走向居民家中，把事关居民日常生活的针头线脑、小修小补、应急维修等解决在小区里，补齐了服务居民的“最后一公里”短板。按照省市指示精神要求，将做好安全韧性提升纳入老旧小区管理工作中，结合老旧小区改造促新，增建老旧小区电动车车棚及消防喷淋系统、微型消防站，有的区在辖区内老旧小区普遍配备了自动体外除颤仪（AED）。各区都制定了安全韧性提升方案，督促辖区内物业企业主动承担起小区安全管理的主体责任，不断加强安全制度建设，定期开展安全巡查，及时排除安全隐患，制定各类安全预案，落实应急队伍和应急措施，确保居民群众的生命财产安全。

（三）进一步降低老旧小区物业管理投诉，提升居民满意度。

数据统计显示，全市 2023 年 12345 投诉中老旧小区管理相关投诉总量为 80634 件，相较于 2022 年的 88592 件投诉量下降了 8.98%，其中溧水区、高淳区以及雨花台区投诉减少尤其明显，分别下降了 54.23%、35.79%和 24.69%。从全市 2023 年老旧小区管理满意度调查情况来看，受调查者中有 78.07%的居民对近一年我市的老旧小区管理工作表示认可，其中建邺区、栖霞区、玄武区均有八成以上的受调查居民表示自己居住小区的物业管理有提升。居民对小区公共卫生区域清洁以及公共配套设施维护情况的满意度较去年都有比较明显的提升。

四、存在问题

一是小区管理水平参差不齐，部分小区距离“管得好”仍有较大差距。从日常检查和考核的总体情况来看，大部分小区物业管理较以往有所提升，但少数小区管理水平差距较大，暴露的问题比较突出。市级年度考核共检查小区 227 个，其中有 8 个小区项目被开具了整改通知书，这些小区普遍检查发现的问题较多且在安全管理上有较为突出的隐患。

二是缺乏“自我造血”机制，物业管理与居民缴费良性循环机制尚未完全形成。由于老旧小区历史遗留问题较多，管理成本相对较高，部分小区的物业管理为街道托管或者市场化的基本管理，管理费标准低、收缴率低又造成物业服务水平跟不上，居民的合理需求无法及时得到回应和满足，进一步造成物业费收缴困难，从而形成不良循环，“自身造血”不足，物业管理成本自我平衡机制尚未完全形成，不利于物业质量的保证及后续管理效果的持续性。

三是资金使用管理还有漏洞，资金使用效益还需提高。从日常检查调研的情况来看，区级的资金使用管理体制机制还不完善，部分区对街道的资金使用和拨付情况跟踪检查不到位，个别街道还存在对物业企业拨付的相关手续不规范，台账不全，拨付资金不及时等问题，未充分发挥资金使用效益。

五、下步打算

一要督促各区做好资金拨付工作。要督促各区参照市级考核完善区级考核成绩登记通报等相关工作，主城六区要根据市级考核结果确认各小区最终考核成绩并核算补贴资金，将老旧小区管

理市级专项资金尽数拨付到各街道，同时督促各街道及时将资金发放到相关物业企业。

二要强化老旧小区管理与改造的工作联动。环境脏乱差、公共设施陈旧老化、安全隐患风险高……这些长期困扰和制约老旧小区管理水平提升的痛点和难点的根源是由老旧小区的先天条件决定和造成的。要坚持从源头抓起，建立老旧小区管理和改造联合工作机制，加强平时工作的联动和融合，提高日常工作的同频和共振，坚持“共同缔造、多元运作、功能优先、建管并重”为原则，通过老旧小区改造促新，探索完善市场化配置机制，盘活利用低效和闲置用地，优先建设社区医疗、卫生、养老、教育等服务设施，完善城市和社区功能，破解老旧小区民生痛点，切实改变居民的宜居环境。

三要加强专项资金拨付和使用的监管。要会同市财政局加强对各区老旧小区管理专项资金的监督，检查街道是否按照规定将资金补贴向各物业管理机构拨付到位、区级配套专项资金是否足额发放等。督促和呼吁建立区级专项资金审计制度，各区常态化制度化组织对各街道资金拨付情况的检查核实和专项审计，通过检查，查找和发现问题，规范专项资金使用管理，努力建立健全资金全链条闭环监管。

附件：1.2024 年南京市老旧小区管理专项资金绩效评价自评表

2.南京市老旧小区管理考核标准（封闭及半封闭小区）

3.南京市老旧小区基本服务考核标准(零散片区及单一院落)

4.2023 年老旧小区管理考核结果统计表

附件 1

2024 年南京市老旧小区管理专项资金绩效评价自评表

一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标解释	权重	目标值	评分标准	评分过程	自评 分值
决策 (10 分)	项目 立项	项目立 项规范 性	①决策依据的充 分性 ②决策程序的合 规性	1	①充分； ②合规	①项目立项有充分、合理的法律、法规、政策或经济社会发展规划为依据，计 0.5 分；依据不充分或无依据，计 0 分； ②项目申请、设立过程符合相关要求，得 0.5 分；不符合要求，得 0 分； 本指标分值为上述 2 项各自得分之和	①项目立项有充分、合理的法规、政策或经济社会发展规划为依据，计 0.5 分；②项目申请、设立过程符合相关要求，得 0.5 分； 指标得分=0.5+0.5=1	1

	绩效 目标	绩效目 标合理 性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	3	合理	项目没有绩效目标，则本指标得 0 分；有，则根据下列要点得分； ①项目绩效目标与实际工作内容完全相关，得 1 分；不完全相关，得 0.5 分；完全不相关，得 0 分； ②项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得 1 分；不完全符合，得 0.5 分；完全不符合，得 0 分； ③与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，得 1 分；不完全匹配，得 0.5 分；完全不匹配，得 0 分； 指标得分为上述 3 项得分之和	①项目绩效目标与实际工作内容完全相关，得 1 分 ②项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得 1 分； ③与预算确定的项目投资额或资金量不完全匹配，得 0.5 分； 指标得分=1+1+0.5=3	3
--	----------	-----------------	--	---	----	--	---	---

		绩效指标明确性	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	2	明确	没有将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，则本指标得 0 分； 有分解，则根据下列要点得分： ①通过具体、清晰、可衡量的指标值予以体现，得 1 分；未通过具体、清晰、可衡量的指标值予以体现，得 0 分； ②与项目目标任务数或计划数相对应，得 1 分；不对应，得 0 分； 指标得分为上述 2 项得分之和	项目绩效具体、清晰、可衡量，得 2 分。	2
	资金投入	预算编制科学性	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和	2	科学、合理	项目预算编制经过科学论证、并有明确标准，资金额度与年度目标相适应，得 2 分；项目预算编制经过科学论证、并有明确标准，但资金额度与年度目标适应性不足，得 1 分；项目	项目预算编制经过科学论证、并有明确标准，资金额度与年度目标相适应，得 2 分	2

			考核项目预算编制的科学性、合理性情况。			预算编制未经过科学论证，得 0 分。		
		资金分配合理性	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	2	科学、合理	项目预算资金分配有测算依据，与补助单位或地方实际相适应，得 2 分；项目预算资金分配有测算依据，但与补助单位或地方实际适应性不足，得 1 分；无项目预算资金分配有测算依据，得 0 分。	项目预算资金分配有测算依据，与补助单位或地方实际相适应，得 2 分；	2

过程 (22分)	资金管理	区级资金到位率	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。 公式：区级资金到位率=区级资金实际拨付数÷区级资金预算计划数×100%	5	100%	区级资金到位率达到 100%，得 5 分；在 100%以下则按实际资金到位率与标准值的比值，乘以 5 分计分。		5
		预算执行率	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。公式： 预算执行率=实际支出资金数÷预算计划资金数	5	100%	预算执行率达到 100%，得 5 分；在 100%以下则按实际预算执行率与标准值的比值，乘以 5 分计分	预算执行率 70%，指标得分=3.5 分	3.5

			×100%					
		资金使用合规性	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	4	合规	符合相关的财务管理制度规定，得 4 分；不符合，得 0 分	项目资金使用符合相关的财务管理制度规定，得 4 分	4
	组织实施	管理制度健全性	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况	4	①财务管理制度合理、健全 ②业务管理制度合理、健全	①制定合理、健全的财务管理制度，得 2 分；制定了相关的财务管理制度，但不够健全，得 1 分；未制定相应制度，得 0 分 ②制定合理、健全的项目业务管理制度，得 2 分；制定了相	①制定合理、健全的财务管理制度，得 2 分； ②制定了相关的业务管理制度，但不够健全，得 1 分。指标得分=2+1=3 分	3

			况。			关的业务管理制度，但不够健全，得 1 分；未制定业务管理制度，得 0 分。 本指标分值为上述 2 项各自得分之和		
		制度执行有效性	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	4	①财务管理制度严格、有效 ②业务管理制度严格、有效	①严格执行项目的财务管理制度，得 2 分；每发现一起不符合规定扣 1 分，扣完为止； ②严格执行项目的业务管理制度，得 2 分；每发现一起不符合规定扣 1 分，扣完为止； 本指标分值为上述 2 项各自得分之和	个别街道存在专项资金管理规范，拨付资金不及时等问题，扣 1 分	3
产出 (18 分)	产出数量	已整治出新小区管理覆盖率	已整治出新小区管理覆盖率=拥有物业管理的已整治出新的老旧小区数÷已整治出新小区总数	6	100%	达到 100%，得 6 分；低于 100% 则按照业绩值占标准值的比重，乘以 6 分计分	2016—2023 年整治出新后拥有物业管理的老旧小区是 1093 个，2016—2023 年累计整治出新老旧小区（列入市城建计划）1021 个，已整治出新小区管理	6

			×100%				覆盖率 =1021÷1021×100%=100%， 得 100%权重分。	
		未出新 老旧小区基本 物业服务覆盖 率	未出新老旧小区 基本物业服务覆盖 率=拥有物业 服务的未出新老 旧小区数÷未出 新老旧小区总数 ×100%	6	85%	达到 85%，得 6 分；低于 85% 则按照业绩值占标准值的比 重，乘以 6 分计分	2022 年末未出新老旧小区 基本物业服务覆盖率> 85%，指标得分=6 分	6
	产出 质量	达到优 良标准 的小区 比例 (封闭 半封闭 老旧小	达到优良标准的 小区比例=参与 考核评级的达到 优良标准的小区 数÷参与考核评 级的小区总数 ×100%	6	50%	达到 50%，得 6 分；低于 50% 则按照业绩值占标准值的比 重，乘以 6 分计分	达到优良标准的小区比例 =936÷1372×100%=68.22% >50%，指标得分=6 分	6

		区)						
效益 (50分)	经济效益	就业人数增长率	考核新增的物业服务管理机构所带动的新增就业人数	4	>0%	达到目标值，得4分；低于目标值则按照业绩值占标准值的比重，乘以4分计分	达标	4
		新增物业服务企业数	考核项目实施以来新增加的市场化物业公司、公益性物业服务企业的数量	4	≥1	达到或超过1，得4分，低于1则按照业绩值与标准值的比重，乘以4分计分	达标	4
	社会效益	有效投诉办结率	有效投诉办结率=已办结的有效投诉数量÷老旧小区有效投诉总数×100%	5	80%（标准来源：江苏省物业管理服务等级标准）	达到80%，得5分；低于80%则按照业绩值占标准值的比重，乘以5分计分	达标	5

		老旧小区物业投诉增长率	老旧小区物业投诉增长率=(纳入物业小区管理范围的老旧小区物业管理 2022 年投诉次数-2021 年投诉次数)÷2021 年投诉次数×100%	5	0%	低于或等于 0%，得 5 分；超过 0%则每超 1%扣除 5%的权重分，扣完为止	达标	5
		老旧小区有效投诉办结及时率	老旧小区有效投诉办结及时率=及时解决老旧小区有效投诉的数量÷已解决老旧小区有效投诉问题总数×100%	5	100%	达到 100%，得 5 分；低于 100%则按照业绩值占标准值的比重，乘以 5 分计分	抽查老旧小区有效投诉办结及时率=90%。指标得分=90%×5=4.5 分	4.5

	生态 效益	市容面 貌档次 提升	根据南京市老旧小区管理考核评价的结果，反映考察老旧小区管理提升市容市貌的情况	7	提升	老旧小区基础管理体系完备，环境整洁，秩序安全保障，公共设施设备完好、完备，和谐社区建设有序推进，体制机制完善，问题整改及时。根据上述考核标准，封闭小区及半封闭小区等级在一星以上、零散片区及单一院落评分在 70 分以上即认定小区管理对市容面貌档次提升起到积极作用。①市容面貌档次提升的老旧小区占比为 100%，得满分；②在 100%以下则按实际业绩值与标准值的比值，乘以 7 分计分。	市容面貌档次提升的老旧小区占比 =1610÷1693×100%=95.1% ，指标得分 =95.1%×7=6.657 分	6.657
--	----------	------------------	--	---	----	---	---	-------

	可持续影响	老旧小区管理长效机制健全	考核老旧小区管理长效机制健全性的情况	7	健全	项目实施单位职责分工明确，定期开展检查与复查工作，台账资料规范、翔实，各项措施落实到位，自身造血机制改善，开展宣传工作，形成文明有序的物业管理氛围。上述每未达标一条，扣 1 分，扣完为止。	自身造血机制尚未健全，扣 1 分。	6
	满意度	老旧小区物业服务管理企业满意率	物业服务管理企业满意度=调查问卷中表示满意的被调查物业服务管理企业人员数÷被调查物业服务管理企业人员总数×100%	8	80%	达到或超过 80%，得 8 分；在 80%以下则按市级业绩值与标准值的比值，乘以 8 分计分	抽查结果老旧小区物业服务管理企业综合满意率高达 98%。	8

		居民满意度	居民满意度=调查问卷中表示满意的居民人数÷被调查居民总数×100%	5	80%	达到或超过 80%，得 5 分；在 80%以下则按市级业绩值与标准值的比值，乘以 5 分计分	根据第三方问卷调研机构针对 2022 年老旧小区管理进行问卷调研的结果，居民满意或基本满意率=92.79%。92.79%>80%，指标得分=5 分	5
合计				100				94.657

附件 2

南京市老旧小区管理考核标准

(封闭及半封闭小区)

区 街道项目

管理形式管理单位

类别	标准内容	分值	评分细则	考核分值	问题清单
台账资料 14分	1. 成立业主自治组织并备案。	2	符合2, 不符合0。		
	2. 签订物业服务合同, 文本规范, 双方权利义务明确。	2	符合2, 基本符合1, 不符合0。		
	3. 物业服务、收费管理、财务、岗位考核等各项管理制度及各岗位工作标准齐全。	2	每发现一处不完整规范扣0.5。		
	4. 房屋及共用设施设备档案(含业主清册)资料齐全, 分类成册, 管理完善。	2	发现一项不齐全或不完善扣0.2。		
	5. 有服务接待地点, 建立24小时值班制度和服务电话, 有报修回访制度和记录, 维修及时。	2	符合2, 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, 没有回访录每次扣0.2。		
	6. 投诉台账形成闭环, 业主信息、投诉内容、时间、处理情况等记录齐全。	2	符合2, 基本符合1, 不符合0。		
	7. 对治安、消防、安全等突发事件有应急预案。	2	符合2, 少一项扣0.5。		
保洁绿化 16分	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。	2	未实行责任制的扣1, 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。		
	2. 生活垃圾分类定点投放, 分类收集, 垃圾箱(桶)干	3	符合3, 一项不符扣1分。		

类别	标准内容	分值	评分细则	考核分值	问题清单
	净整洁。				
	3. 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀，无蚁害。	2	发现一处垃圾扣0.2，未达到垃圾日产日清的扣1，未定期进行卫生消毒灭杀一次扣0.5，有蚁害扣0.5。		
	4. 小区内道路、绿化带等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。	2	符合2，发现一处不符合扣0.2。		
	5. 房屋共用部位无乱贴、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净。	2	符合2，发现一处不符合扣0.2。		
	6. 绿地无改变用途，无损坏、践踏、占用现象。	3	符合3，基本符合2，不符合0。		
	7. 绿地有专人养护管理，修剪整齐美观，及时灭治虫害。	2	发现一处不符合扣0.2。		
安全管理 20分	1. 实行24小时值班及定时巡查制度，有值班巡查记录，有来访登记制度和外来车辆进出登记制度。	5	无值班制度扣1，无巡查记录扣1，无来访登记扣1.5，无外来车辆进出登记扣1.5，值班及记录不规范，发现一处扣0.2。		
	2. 对进出口车辆进行管理疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅，小区车辆停放有序。	5	符合的5分，无人疏导扣1分，发现一台（辆）车辆乱停放扣0.2。		
	3. 充电设施管理规范，禁止私拉乱接，定期巡检消除安全隐患。	5	符合的5分，充电设施管理不规范扣2分，一处私拉乱接扣0.5，有一处安全隐患扣0.5。		
	4. 每年定期检查房屋结构和涉及使用安全的部位，及时维修养护，检修记录齐全，危险隐患部位设置警示标	5	符合5，无检查记录扣2，不及时维修一次扣0.5，危险部位没有设警示标志的扣1。		

类别	标准内容	分值	评分细则	考核分值	问题清单
	志。				
共用设施设备 16分	1. 共用配套设施完好，无随意改变用途。	2	符合2，发现一处不符合扣0.5。		
	2. 共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范。	3	设施设备无维护记录扣1，不遵守操作规程扣1，不遵守保养规范扣1，每发现一处不符合扣0.5。		
	3. 按要求配备防火器材，消防设备设施完好无损，可随时启用；有巡检记录。消防通道畅通、无阻碍物。	3	未按要求配备扣1，消防器材有一处不能启用扣0.5，无巡检记录扣1，消防通道堵塞扣1。		
	4. 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象，各类井盖无缺失、损坏。	3	符合3，发现一处堵塞或外溢扣0.5；发现一处井盖缺失、损坏扣0.5。		
	5. 道路通畅，路面平整，无明显坑洼积水，井盖无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。	3	发现一处不通畅、不平整、积水扣0.2；发现井盖严重缺损或丢失一处扣1，路面井盖影响通行一处扣0.5。		
	6. 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，发现一处不符合扣0.5。		
信息公示 8分	1. 物业企业应在物业管理区域显著位置设置“一箱两栏”即物业管理服务意见箱、物业管理服务公示栏、业主事务公告公示栏。	4	未建立的扣4分，缺1项扣1分，建立未定期更新内容的，每项扣0.5分。		
	2. 在显著位置公示物业服务企业营业执照、项目负责人基本情况；合同约定的服务内容、服务标准、收费标准等。	4	未按规定公示的，每项内容扣0.5。		
综	1. 建立群租房、违建、装饰	2	符合2，一项未建立扣		

类别	标准内容	分值	评分细则	考核分值	问题清单
合 治 理 6 分	装修等台账，有管理痕迹。		0.5。		
	2. 把好人员进出、装修材料入口关，建立群租房人员动态信息；加强日常巡查，发现违建、群租、房屋安全等问题及时劝阻、制止；对违规行为及时书面上报小区业委会（管委会）、街（镇）、社区及相关职能部门，并积极协助相关部门查处。	4	每发现一项不符合的扣0.5。		
成 本 运 营 5 分	1. 成本控制率。	5	不收物业费的不得分，成本控制率在120%的得5分，超过120%的，每超过5个百分点减1分。		
满 意 度 15 分	1. 抽样调查小区管理效果，按比例计分。	15	达到80%以上15分，低于80%的，每低5个百分点减1分。		

附件 3

南京市老旧小区基本服务考核标准

(零散片区及单一院落)

区 街道项目

管理形式管理单位

类别	标准内容	规定分值	评分细则	考核分值	问题清单
保洁 27分	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。	3	未实行责任制的扣1，无专职清洁人员和责任范围的扣1，未实行标准化保洁的扣1。		
	2. 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。	6	未达到垃圾日产日清的扣3分，未定期进行卫生消毒灭杀扣3分。		
	3. 垃圾桶无破损、异味，周边无污水、无漫溢。	4	垃圾桶破损，有异味，周边有污水有漫溢，一处扣0.5分。		
	4. 小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。	8	发现一处不符合扣0.5。		
	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。	6	发现一处不符合扣0.5。		
绿化 26分	1. 绿地无改变用途，无损坏、践踏、占用现象。	7	符合7，基本符合5，一处不符合扣1分。		
	2. 绿地有专人养护管理，修剪整齐美观，及时灭治虫害。	6	发现一处不符合扣1分。		
	3. 绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。	7	符合7，发现一处不符合扣1分。		
	4. 消杀计划及记录齐全。	6	无消杀计划及记录不得分。		
秩序安全 32	1. 按时巡检，检查记录完整。	8	一次不合格扣0.5分。		
	2. 定期检查房屋结构和涉及使用安全的部位，及时维修养护，检修记录齐全，危	6	未定期检查一次扣1分，维修不及时一处扣0.5分，安全隐		

类别	标准内容	规定分值	评分细则	考核分值	问题清单
分	险隐患部位设置警示标志。		患无标识一处扣1分。		
	3. 车辆停放有序。	6	一处不符合扣0.5分。		
	4. 无私搭乱建、私拉乱接现象。	6	一处不符合扣1分。		
	5. 对治安、消防、安全等突发事件处置有应急预案，事发时，采取相应处置措施并及时报告有关部门。	6	无预案扣3分，不及时报告的一次扣1分。		
业主满意度 15分	1. 抽样调查小区管理效果，了解管理前后情况，按比例计分。	15	达到80%以上15分，低于80%的，每低5个百分点减1分。		

附件 4

2023 年老旧小区管理考核结果统计表

区属	老旧小区 考核数量	封闭及半封闭小区						零散片区（含单一院落）		
		无评级	一星级	二星级	三星级	四星级	五星级	70 分 以下	70 分— 80 分	80 分 (含) 以上
玄武区	392	2	4	23	70	78	54	0	62	99
秦淮区	609	0	53	70	76	37	45	0	152	176
建邺区	129	2	6	18	49	22	12	0	13	7
鼓楼区	300	7	6	21	44	51	54	0	51	66
栖霞区	161	0	0	0	0	0	113	0	0	48
雨花区	102	1	2	1	12	26	7	0	4	49