

HDDR-2022-0120005

青岛西海岸新区住房和城乡建设局

青西新住建发〔2022〕290号

签发人：薛少华

青岛西海岸新区住房和城乡建设局 关于印发《青岛西海岸新区物业服务项目经理 管理办法》的通知

各镇街（灵山岛自然保护区）、各物业服务企业：

现将《青岛西海岸新区物业服务项目经理管理办法》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

青岛西海岸新区住房和城乡建设局

2022年9月6日

青岛西海岸新区物业服务项目经理管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步提升新区物业服务水平，规范物业服务行为，打造一支综合素质高、业务能力强的物业服务项目经理队伍，根据《青岛市物业管理条例》、住房和城乡建设部等十部门联合印发的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）等相关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称物业服务项目经理（以下简称“项目经理”）是指由物业服务企业派驻到物业项目负责实施物业管理和服务的主要负责人。

第三条 本办法适用于项目经理的登记备案、培训、日常管理和监督指导等。

第四条 区物业主管部门负责全区项目经理登记备案、培训、信用信息记录、监督指导等工作。

各镇街（灵山岛保护区）物业管理部门负责本辖区内项目经理的日常管理、考评、优良信息及不良信息的采集和报送，督促项目经理尽职履责。

第二章 备案管理

第五条 区物业主管部门建立全区项目经理库，在新区范围内担任物业服务项目经理职务的人员，需持《西海岸新区物业服务项目经理初始信息登记表》到区物业主管部门登记，并在“青岛西海岸新区物业服务项目经理信用信息管理系统”（以

下简称系统)中注册,经审核通过后备案入库。

第六条 建立项目经理管理档案,实行动态管理,项目经理档案信息主要包括基础信用信息、镇街考评信息、优良信用信息和不良信用信息四类。基础信用信息主要包括项目经理从业情况、工作年限、职称信息、管理项目、继续教育等可反映基本状况的信息;镇街考评信息主要包括对项目经理日常工作尽职尽责情况的考评;优良信用信息主要包括项目经理获得表彰、奖励及管理服务创新创优成果等信息;不良信用信息主要包括项目经理从事物业管理和服务活动中违反相关法律、法规、政策规定及履职不到位等造成负面影响的信息。

基础信息在备案登记后由项目经理自行录入系统,经所在企业确认后,由区物业主管部门审核通过后生效。优良行为信息由项目经理或物业服务企业自行录入系统,经属地镇街(灵山岛保护区)物业管理部门审核、区物业主管部门确认后生效;不良行为信息由属地镇街(灵山岛保护区)物业管理部门或相关部门采集和报送,由区物业主管部门认定后录入系统。

第七条 发生下列情况之一的,应在15日内,持《西海岸新区物业服务项目经理初始信息(信息变更)登记表》、本人身份证、任职证明(或解聘证明)、劳动合同等有关资料到属地镇街(灵山岛保护区)物业管理部门申请信息登记或变更信息,并在在系统内变更相应信息。

(一)新接管或变更物业服务项目的。

(二) 离职或变更任职企业的。

项目经理离职一年以上的，应从项目经理库中撤销其备案信息。

第八条 外埠入区物业服务企业派驻项目经理，在本区从业前应持企业派驻证明及前款规定的相关材料，到区物业主管部门登记备案。

第九条 项目经理申请登记备案、变更的信息必须与实际相符，经查实相应信息不相符的责令其限期整改，造成恶劣影响的在全区物业服务行业予以通报，并记入不良信用信息。

第十条 项目经理登记备案后，应按时参加继续教育，不断更新知识、提高业务水平。每年参加继续教育应不少于 20 学时（含网络教育），项目经理接受继续教育情况登记在系统内基础信息中。

第十一条 项目经理对不良信息、相应通报存有异议的，可在信息发布之日起 5 个工作日内，书面向区物业主管部门提出异议复核申请。

第十二条 项目经理在系统内登记生效的信息作为项目经理日常管理、评先树优、参与前期物业管理招投标的重要依据。

第三章 职责要求

第十三条 项目经理对所任职的物业服务项目应按照法律法规和物业服务合同约定履行管理和 service 责任，主要职责清单如下：

（一）根据法律、法规、政策规定及物业服务合同约定，为业主提供质价相符的物业服务。

（二）统筹做好项目管理处内部管理工作，巡查督导各服务岗位尽职履责情况，发现问题及时处置；建立健全各项管理制度和岗位工作标准，规范项目管理服务人员服务行为。

（三）公开项目管理处相关人员姓名、照片、服务承诺及24小时服务电话，公开业务办理程序及时限、物业服务内容和标准等，并接受业主监督；规范受理业主（使用人）投诉、报修诉求，及时予以处理并回访。

（四）定期组织亲民、便民、惠民活动，定期召开业主恳谈会、物业开放日、传统节日庆典、业主意见征求等活动，及时了解业主需求并付诸行动，营造“尊重业主、理解物业”的良好氛围。

（五）加强与业主（物业使用人）、业主委员会、建设单位，社区居委会、属地镇街（灵山岛保护区）物业管理部门、综合执法、城市管理、治安、消防、环保、民政、自然资源、社会治理等政府相关部门，以及供水、供电、供气、供热、通信等专业经营单位的沟通与交流，认真听取其意见和建议，不断提高和完善管理服务水平。

（六）抓好安全生产工作，负责协调处理物业管理区域内紧急情况和突发事件，及时发现并劝阻制止业主（使用人）在物业使用过程中的违约违规违法行为，劝阻制止未果的应向业

主委员会、社区居委会、属地镇街（灵山岛保护区）物业管理部门和其他相关行政管理部门报告。

（七）接受项目属地镇街（灵山岛保护区）物业管理部门的指导和监督，配合相关部门做好社区管理工作。积极主动配合相关部门做好创城、疫情防控等重要社会事务。

（八）创新工作思路、工作方法，以实施“红色物业”为统领，将项目管理服务融入基层治理体系。

（九）法律法规规定及物业服务合同约定的其他事项。

第十四条 一名项目经理同时管理两个（含）以上项目的，所管理物业的建筑面积总和不超过 30 万平方米。项目周边有零星项目的，可申请就近并入管理。

第十五条 物业服务项目更换项目经理的，应当及时告知业主，并更新“三公开”宣传栏中项目经理信息；经业主大会决议要求更换项目经理的，物业服务企业应当及时予以更换。

第十六条 在职项目经理因自身原因需要离职的，应做好项目财务和日常管理事务的交接工作。

第四章 考核管理

第十七条 各镇街（灵山岛保护区）物业管理部门应按照《青岛西海岸新区物业服务项目经理评分标准》规定，对辖区内项目经理的经营管理情况予以评分，相应评分记入项目经理档案。

第十八条 项目经理的考核管理采取评分制，总评得分=基

基础信息分值+属地镇街考评分值+优良信息分值-不良信息分值。属地镇街考评分值实时进行替换，计入总评分数。优良信息、不良信息原则上按照信息的有效时限计算，从发文年份开始计算，具体到月份；没有有效时限的，原则上计算周期为一年。

第十九条 区物业主管部门在每年1月31日前将上年度项目经理考评情况向社会予以公布。

第二十条 考核结果的使用。

（一）项目经理得分80分以上的，在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，适当降低其管理项目抽查比例和频次，在媒体推介、荣誉评选等活动中列为优先选择对象，年底评先树优时优先予以考虑。

（二）项目经理得分80-60分的，在日常检查、专项检查、“双随机、一公开”监管中，提高其管理项目抽查比例和频次。

（三）项目经理得分低于60分的，由属地镇街（灵山岛保护区）物业管理部门约谈项目经理所在企业负责人，给予其一个月整改提升期，未整改提升或整改提升不到位的，建议物业服务企业更换项目经理，并撤除其项目经理库中备案信息，两年内不得作为新建物业项目经理参与前期物业管理招投标活动。

第二十一条 区物业主管部门、镇街（灵山岛保护区）物业管理部门对项目经理登记备案情况进行督查，发现未办理登记

备案担任项目经理职务的，责令其 5 个工作日内到区物业主管部门办理登记备案，逾期未办理的，记入山东省物业服务企业信用档案管理系统企业不良信息。

第五章 附 则

第二十二条 项目经理备案信息提供单位或个人因提供不真实信息侵害他人合法权益造成损失的，信息提供单位或个人依法承担相应责任。

第二十三条 本办法由区物业主管部门负责解释。

第二十四条 本办法自 2022 年 10 月 8 日起施行，有效期至 2027 年 10 月 7 日。

- 附件：
1. 西海岸新区物业服务项目经理评分标准
 2. 西海岸新区物业服务项目经理初始信息登记表
 3. 西海岸新区物业服务项目经理信息变更登记表

附件1

西海岸新区物业服务项目经理评分标准

项目	信息	评分内容与标准
基础信息 (80分)	基本信息(40分)	按项目经理初始信息登记表规定内容,及时、准确、全面填报相关信息,得40分。每缺少一项扣2分。
	工作年限信息(10分)	从事物业服务基础工作年限为两年,每增加一年加1分,上限10分。
	职称信息(10分)	专科学历或初级职称3分,本科学历或中级职称(含物业管理师)6分,研究生学历或高级职称10分。
	管理项目面积(10分)	管理面积10万以下,5分;管理面积10-20万,8分;管理面积20万以上,10分。
	继续教育信息(10分)	完成年度20学时继续教育,10分;每完成2个学时得1分。
镇街考评 (20分)	日常管理情况(20分)	基础分值为10分,根据项目经理尽职履责情况予以加减分。主要因素有工作配合情况、职责落实情况、创新创优成果等方面。
优良信息 (40分)	企业荣誉	管理的物业服务项目在服务期间获得国家、省、市、区政府或同级党组织表彰的,分别加10分、8分、6分、4分;获得国家、省、市、区物业管理行政主管部门同级党组织表彰的,分别加8分、6分、4分、2分;管理的物业服务项目在服务期间获得国家、省、市、区政府物业管理行政主管部门表彰的,分别加10分、8分、6分、4分。
	工作开展	积极配合行业主管部门、行业党组织工作,在具体活动中表现突出优异得到表扬、经验推广或区级以上媒体正面宣传报道的,酌情给予2—5分的加分。
不良信息	安全生产	因管理失职,造成人员伤亡或财产损失等重大责任事故、损害业主或公共利益情节严重的,每件次扣20分。
		不服从相关政府部门对重大及突发事件应急处置工作统一领导、指挥协调的;未及时组织开展应急处置和善后工作的。每件次扣8分。
		对可能发生的治安、消防、防汛等突发事件没有应急预案,或未及时启动、或未执行应急预案的。每件次扣5分。
		容易危及人身安全的位置没有设置警示标志和采取相应防范措施的;未按规定定期对人防工程进行检查、维护和保养管理工作经查证属实的。每件次扣3分。
工作响应	不配合行业主管部门或政府相关职能部门开展工作的,每件次扣3分;未按要求按时提报或提报虚假资料、报表的,每件次扣1分。	
舆情处置	相关物业管理问题被新闻媒体负面报道,经查证属实按影响程度每件次酌情扣4—8分。	
备案管理	未按规定及时办理执业信息备案、变更、注销手续的扣5分。	

不良 信息	日常管理服务	<p>被物业主管部门或其他行政主管部门作出行政处罚、行政强制决定，属物业管理服务问题的，每件次扣 5 分。</p> <p>在物业管理活动中，因物业服务项目经理全部责任或主要责任，引发群体性事件，造成不良影响的。每件次扣 5 分。</p> <p>在物业服务质量检查、评价等活动中，对物业主管部门、街道办事处指出的问题，拒不整改或整改不到位的；在日常管理中发生违规行为，被物业主管部门或其他行政主管部门、街道办事处书面通报、查处并发出整改通知，拒不整改或整改不到位的；经物业主管部门、属地镇街、社区居民委员会查实属物业管理服务问题的投诉，拒不整改或整改不到位的。每件次扣 2 分。</p>
	其他	其它应当给予扣分的情形视情况给予适当扣分。

附件2

西海岸新区物业服务项目经理初始信息登记表

姓 名		性别		照片 (1寸免冠)		
身份证号						
毕业学校		专业及 学历				
任职企业		职 务		政治 面貌		
从业年限		专业技 术职称				
联系方式						
登记时间			登记编号			
初始注册所在企业及其项目管理情况	企 业 名 称					
	企业注册地					
	通讯地址				邮 编	
	公司负责人		公司电话			
	现管理项目名称		项目所在镇街			
	项 目 地 址					
	物业服务合同委托方		联系电话			
	管理物业类型		管理面积	万 m ²		

工作经历:

所管项目业绩情况	时间	管理项目名称	管理面积 (万 m ²)	项目所获奖项

物业企业意见	_____ 上述资料情况属实。	属地镇街物业管理部 门意见	同意_____ 信息登记。
	(盖章)		(盖章)
	年 月 日		年 月 日

附件3

西海岸新区物业服务项目经理信息变更登记表

姓名	性 别	身份证 号	登记编 号
变 更 事 项	本人因工作变动，申请变更下列第_____类事项的信息： A. 原工作单位：_____，现工作单 位：_____； B. 原管理项目：_____，现管理项 目：_____。 （注：无工作单位或管理项目的请填“无”。） 申请人（签字）： 年 月 日		
所 提 供 材 料 目 录	申请 A 类事项变更的，请在下列应提供材料名称后方框内打“√” 或填写其它可替代材料： 1. 身 份 证 <input type="checkbox"/> 或 _____ ； 2. 资 格 证 书 <input type="checkbox"/> 或 _____ ； 3. 原单位出具的解聘证明 <input type="checkbox"/> 或 _____ ； 4. 与现单位签订的劳动合同 <input type="checkbox"/> 或 _____ ； 5. 现单位出具的任职证明 <input type="checkbox"/> 或 _____ 。 申请 B 类事项变更的，请在下列对应材料名称后方框内打“√” 或 填写其它可替代材料： 1. 身 份 证 <input type="checkbox"/> 或 _____ ； 2. 资 格 证 书 <input type="checkbox"/> 或 _____ ； 3. 现单位出具的任职证明 <input type="checkbox"/> 或 _____ 。 （注：同时申请 A、B 类事项变更的按 A 类要求提供材料。）		
属 地 镇 街 物 业 管 理 部 门 意 见	同意_____信息变更登记。 （盖章） 年 月 日		

青岛西海岸新区住房和城乡建设局办公室

2022年9月6日印发
