



邯郸市物业管理协会
HEBEI PROPERTY MANAGEMENT ASSOCIATION

邯郸市物业服务企业 争创国家示范省市优秀物业服务项目

培 训

2016年9月25日





目录

一、

国家、省、市开展创优工作的有关发展历程

二、

创优达标的条件和标准

三、

创优达标的操作程序

四、

创优考评基本要点

五、

创优资料的收集和整理

六、

创优现场标准

七、

迎检





目录

一、

国家、省、市开展创优工作的有关发展历程

二、

创优达标的条件和标准

三、

创优达标的操作程序

四、

创优考评基本要点

五、

创优资料的收集和整理

六、

创优现场标准

七、

迎检





- 1、建设部关于印发《全国城市文明住宅小区达标考评办法(试行)》的通知(建房【1992】第223号)
- 2、建设部关于印发《全国优秀管理住宅小区标准》及有关考评验收工作的通知(1995年3月11日 建房【1995】第120号)
- 3、建设部关于修订全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及有关考评验收工作的通知(2000年05月25日建住房物【2000】008号)
- 4、邯郸市房产管理局《关于争创全国、省、市物业管理示范住宅小区大厦(写字楼)、工业区有关事项的通知》(邯房字[2004]52号)
- 5、河北省建设厅《关于规范物业服务示范(优秀)项目考评活动的通知》(建住房【2008】458号)





目录

一、

国家、省、市开展创优工作的有关发展历程

二、

创优达标的条件和标准

三、

创优达标的操作程序

四、

创优考评基本要点

五、

创优资料的收集和整理

六、

创优现场标准

七、

迎检





○申报“全国物业服务示范住宅小区（大厦、工业区）”项目的条件

1.1 应符合城市规划建设要求

住宅小区、工业区建筑面积在8万平方米以上，别墅2万平方米以上，大厦3万平方米以上且非住宅建筑面积占60%以上，入住率或使用率达85%以上。

1.2 取得省（自治区、直辖市）级物业服务优秀项目称号一年以上。

1.3 物业服务企业已建立各项管理规章制度。

1.4 物业服务企业无重大责任事故。

1.5 物业服务企业未发生经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉。





○申报“河北省物业服务优秀住宅小区（大厦、工业区）”项目条件

2.1 应符合城市规划建设要求。

住宅小区、工业区建筑面积在5万平方米以上，别墅2万平方米以上，

大厦2万平方米以上且非住宅建筑面积占60%以上，入住率或使用率达80%以上。

2.2 物业管理单位应协助成立业主委员会并开展正常工作。

2.3 取得设区的市级物业服务优秀项目称号一年以上。

2.4 其余条件与建设部申报标准相同。





○申报“邯郸市物业服务优秀住宅小区（大厦、工业区）”项目条件

2.1 应符合城市规划建设要求。

住宅小区、别墅在2万平方米以上；

工业区建筑面积在5万平方米以上；

大厦2万平方米以上且非住宅建筑面积占60%以上，入住率或使用率达80%以上。

2.2 其余条件与建设部、省厅申报标准基本相同。





○ 申报条件

申报国、省优、市优前，要征求甲方或业主委员会是否同意。





○ 申报、验收时间

申报时间：参加全国物业服务示范项目和省优考评的项目名单及《全国物业服务示范住宅小区（大厦、工业区）申报表》应于每年**7月30日**前报市住房保障和房产管理局，逾期不予受理。

申报时设区的市级物业管理主管部门应向省住建厅写出正式报告，同时呈报相关资料。

申报市优项目时，应预先通过项目所在地县（市、区）物业管理主管部门初评通过，并在申报表上加盖公章后推荐，由创优企业上报市级物业管理主管部门。

验收时间：为每年的**10月至12月之间**。（时间不确定，以通知为准，所以在9月底以前应做好相关创优工作）





- 物业管理示范、优秀项目申报资料：

登录邯郸物业服务网（市物业管理协会官方网站）

<http://www.hdwyfw.com> 下载对应的相关住宅（大厦、工业园区）达标申报表及评分表。（评分表统一使用2000年建设部颁布的标准和评分细则）





○ 达标通过标准条件、分值

2000年建设部颁布的标准都规定了相应的基本申报条件：各地根据国家标准制定了适合地区特点和实际情况的各级申报条件。由于各省（自治区、直辖市）、市级的申报条件、考评标准有所差异，所以企业在选定创优项目时，除了要参考建设部的标准外，还必须考虑当地的创建申报基本条件，符合条件的方可申报。

以下是申报不同级别创优达标项目达标应具备的分值：

※申报国家级示范项目考评预评分达98分以上

※申报省级优秀项目考评预评分达93分以上

※申报市级优秀项目级考评预评分达85分以上





○ 创优标准和考评细则基本内容

2000年全国物业管理示范项目标准按不同物业类型分三种：住宅小区、大厦、工业区。

住宅小区的标准内容分为8个大项59个小项：基础管理；房屋管理与维修养护；共用设施设备管理；保安/消防/车辆管理；环境卫生管理；绿化管理；精神文明建设；管理效益。

大厦和工业区的标准各有9项89小项，将共用设施设备管理分为共用设备管理和共用设施管理两部分。

该套标准基本上覆盖了物业管理的各个方面，适用于全国各地。





目录

一、

国家、省、市开展创优工作的有关发展历程

二、

创优达标的条件和标准

三、

创优达标的操作程序

四、

创优考评基本要点

五、

创优资料的收集和整理

六、

创优现场标准

七、

迎检





○ 前期介入

企业在制定年度工作计划和工作目标时，应通过权衡企业所能提供的资源和在管项目的自然条件，确定是否参加当年的创优考评和选择几个项目进行创优达标，提前未雨绸缪预做准备。

(1) 参评项目的选择

一般来说，选择参评项目主要应考虑以下因素：

a、委托方的要求，如果委托物业管理合同中约定要创建达标且项目自然条件符合申报要求，就必须进行创建达标。



b、企业规范管理，提升品牌的自身要求。如果企业希望通过参加创建达标提升管理水平，提高企业知名度，就应选择项目参与创建考评。

c、企业在管理项目中有基础条件好、符合申报条件的，应积极参加创建考评活动。





(2) 企业调配资源

企业要达到预定的创优目标，必须配备相应的资源，包括组织资源、人力资源、财力资源、物资资源等。企业只有充分、合理地调度和利用资源，才能使其发挥最大功效。其中，确定创建主要负责部门是有效调配资源的关键，要做好调配资源工作必须注意以下几点：

领导重视

企业领导对创建达标工作关注、支持、指导的程度关系到创建达标的成效。因此，企业主要领导应在创建的各个阶段予以高度重视，并要求总部机关相关部门经常到参评项目现场检查、指导，确保创建工作按计划进行。

组织保证

为了加强对创优工作的领导，企业应成立由公司领导挂帅、总部机关有关部门负责人和创优项目负责人共同参加的创优领导小组；并指定一个部门作为创建主要责任部门，各参评项目亦应相应建立以负责人为首的创建工作小组，明确分工，责任到人。至此，企业便形成一个完整的系统工作网络，从组织上保证了创优工作的顺利进行。



○公司整体创优评选推进计划

序号	计划内容	完成期限	责任部门
1	制定评优推进计划、工程整改计划	1月	
2	确定公司整体创优评选推进计划	2月	
3	召开创优启动大会	2月	
4	物业管理创优项目考评专项培训	2月	
5	“全国示范、省优项目”参观交流	3月	
6	参评项目自查、整改	3月	
7	公司第一阶段检查	3月	
8	创优整改阶段（按照评优推进计划、工程整改计划实施整改）	3-9月	





○公司整体创优评先推进计划

序号	计划内容	完成期限	责任部门
9	公司第二阶段检查	6月	
10	确定迎检路线	8月	
11	外请专家组现场指导	9月	
12	公司第三阶段检查	9月	
13	定稿迎检资料（视频短片或PPT介绍和汇报资料等）	9月	
14	做好各项迎检前准备并继续查漏补缺，期待专家现场评审	10月	





○ 公司创优领导小组架构

公司全国示范（省优、市优）评选领导小组：

◆ 组 长：

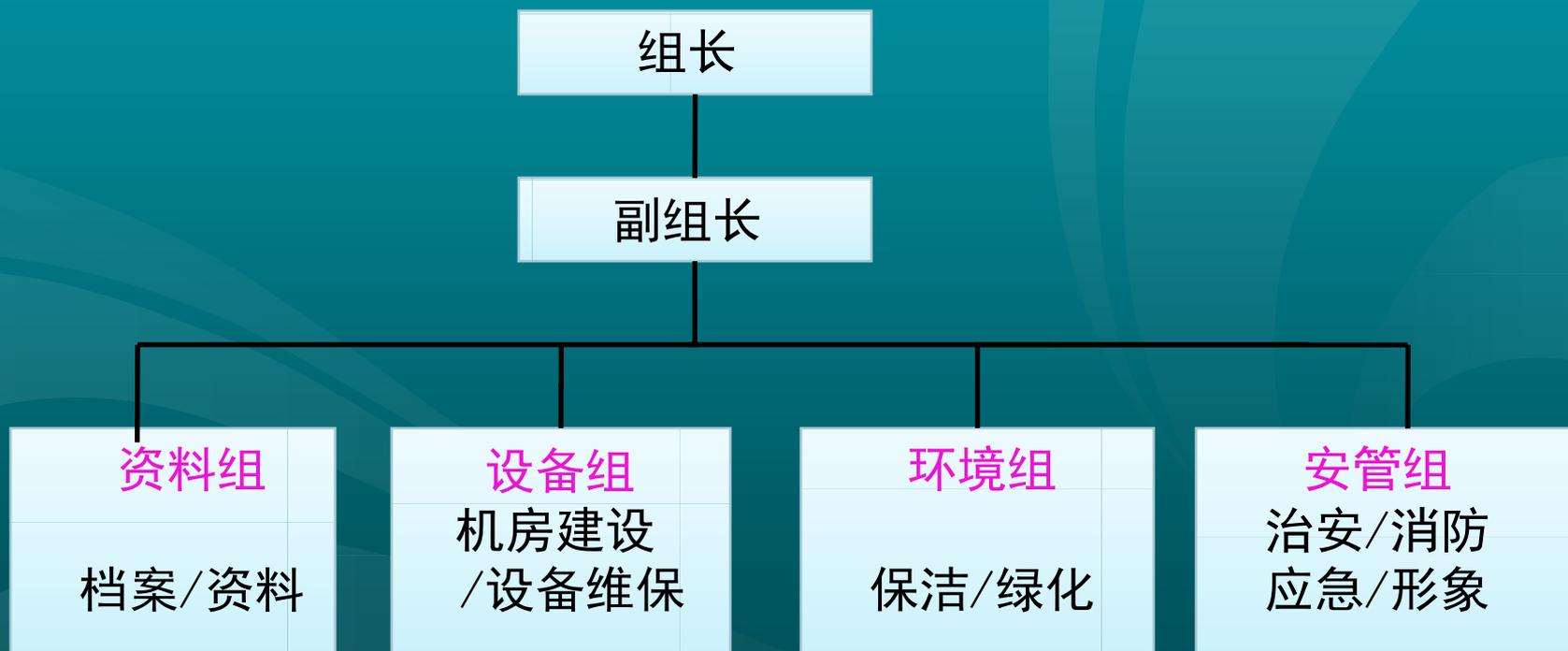
◆ 副组长：

◆ 组 员：





○ 项目管理处创优小组架构





○ 项目管理处创优小组

- ◆ 组 长
- ◆ 副组长：

资料组：

组 长：

组 员：

设备组：

组 长：

组 员：

环境组：

组 长：

组 员：

安管组：

组 长：

组 员：





○ 项目管理处创优小组职责

◆ 组长：

- (1) 组建全国示范（省优、市优）创优评选小组；
- (2) 全面负责创优评选工作；
- (3) 监督各项工作的执行及完成情况；
- (4) 定期向公司创优领导小组汇报工作进度；
- (5) 负责外联工作，如：街道、社区、派出所、房管、城管等管理处所在地政府职能部门，及本次评选过程中各参评项目的沟通和交流等。





副组长：



- (1) 协助组长督导各创优小组按计划开展各项工作；
- (2) 协调各小组之间的工作搭配；
- (3) 定期向组长汇报工作完成情况；
- (4) 收集、整理各相关信息，向创优小组及领导小组成员提供必要的相关信息。





○ 管理处创优小组职责

◆ 资料组：

- (1) 按要求建立管理处档案室；
- (2) 确定国（省、市）优评选总目录，并组织协调各小组收集档案资料；
- (3) 分类汇总存入档案室各类文件，并编制相关目录；
- (4) 基础资料、原始资料的收集、整理；
- (5) 评优标准中相关条款的筹备和落实。





○ 管理处创优小组职责

◆ 设备组：

- (1) 协助资料组收集整理本小组范围内的资料；
- (2) 标准化机房建设；
- (3) 设备、设施维保记录；
- (4) 完善各项工程管理制度；
- (5) 监督外包委托专业公司检测的实施和结果；
- (6) 向服务提供方通报和协调；
- (7) 评优标准中相关条款的筹备和落实。





○ 管理处创优小组职责

◆ 环境组：

- (1) 协助资料组收集资料整理本小组范围内的资料；
- (2) 日常保洁管理；
- (3) 公共区域消杀；
- (4) 垃圾房及垃圾收集点区域管理；
- (5) 日常绿化管理；
- (6) 绿化消杀管理；
- (7) 向服务提供方通报和协调；
- (8) 评优标准中相关条款的筹备和落实。





○管理处创优小组职责

◆ 安管组：

- (1) 协助资料组收集整理本小组范围内的资料；
- (2) 秩序维护队伍建设；
- (3) 员工后勤管理（备勤室、宿舍等）
- (4) 消防系统完好及运行；
- (5) 安防系统完好及运行；
- (6) 应急管控及宣传；
- (7) 公共管理制度的宣传、执行；
- (8) 交通系统完好及运行；
- (9) 评优标准中相关条款的筹备和落实。





人员培训

创优达标几乎涉及到参评项目管理服务工作的全部内容，必须对员工进行贯彻标准培训，让每位员工都清楚创建的目的意义，明确创建达标的任务和要求，了解考评标准的内容及本人在创建工作中担任的角色。只有把全体员工的积极性、创造性充分调动起来，创建达标工作才有坚实的群众基础。

激励机制

创优达标工作具有时间紧、任务重、标准高、要求严的特点，为了确保创优达标目标的顺利实现，企业可采用相应的激励机制，如把创建工作成果与员工职位升降和奖励双挂钩等，尤其是进入项目初评阶段后，对整改的项目，要落实责任部门、负责人；对整改时间、整改效果作出明确规定并进行控制。这样，才能有效地激发各级组织和全体员工的创建热情和积极性。





(3) 申报注意事项

注意收
集申报
信息

一般情况下，政府行业主管部门会在每年年初就当年的创优考评工作发出通知，企业可根据通知要求进行申报，并主动与行业主管部门取得联系，了解当年考评工作安排，避免因信息不灵而漏报。

企业确定参评项目后，应到政府主管部门领取申报表，并按照规定的时间填写报送到指定的接收部门。

填写、
呈送申
报表

跟踪申
报结果

政府部门收到创优申请之后和组织检查考评之前，会对企业及申报项目的资格进行审查，确认参评资格。企业应注意跟踪资格确认结果。

企业的申报程序是由低级向高级逐级进行的，一般来说应从市优起步，每通过一级考评验收后，再申请参加高一个级别的达标考评。

逐级申报





○ 内部评定

在确定创优项目之后，企业应当立即组织相关部门和人员对其进行全方位的综合检查，对创优项目进行初次评定。

(1) 项目内部初评

- 1 选用初评标准
- 2 明确牵头部门
- 3 选定检查人员
- 4 细致分组检查
- 5 考评项目配合
- 6 提出整改方案





(2) 项目持续改进

从项目初评到缺陷整改，其过程的长短和效果的优劣是由企业实力决定的。检查人员的水平、能力和态度决定着发现问题的数量和频次，而企业资源则决定着缺陷的整改程度及结果。在整改过程中应考虑以下问题：

整改效果。整改效果并非单指实际效果，还应与检查标准联系综合考虑；可分三种：**完全整改、部分整改、无效整改**。这是缺陷整改前和提出整改方案时必须考虑的首要问题。

整改时间。企业应考虑整改所需的时间，并尽量精确估计检查考评时间，使整改选择适当的时间开始和结束，能够达到事半功倍的效果。

整改技术。对企业有能力解决的问题和无法解决的问题应及早分析、确认；在计划安排上，应先将本身无法解决的问题外委解决。整改中应注意控制成本、质量和工期。

二次自查。整改工作要分清轻重缓急，全面展开。由于工期的不同，各责任部门和责任人都必须按时完成并保证质量。单项整改完成后，验收小组应进行验收。全部整改项目基本完成时，企业应再次组织内部检查考评。通过不断的检查和整改，促进项目的持续改进，直到符合标准的要求。





○软件准备

完善软件和整改硬件构成了创优达标工作的主题，这两项工作贯穿于创优达标的整个过程，但在不同的阶段则重点不同。前期准备阶段以软件为主，后期整改和巩固阶段以硬件为主。

软件是企业为保证管理、服务有效运行，维持物业正常运行而采取的行为。这种行为包括：收集资料、引用法规、编制制度、实施活动筹。创优过程中软件准备主要是迎检资料的准备，即：将考评标准的全部内容转化成相关主题的资料，在这一过程中涉及到档案整理、制度编制、文件修订、表格制作、数据处理、图文记录等。



※特别提示：员工着装一定要统一规范（胸牌）





○ 硬件准备

硬件是指软件运行的环境，包括楼宇建筑及配套设施设备。

创优达标不是朝夕能完成的，尤其是一些硬件方面的一些要求，很难在较短的时间内完成，故创优项目必须提前准备，从日常做起，提高标准进行必要的管理。

创优达标硬件准备是在项目接管后，依照国省市优等标准及企业规定对项目的硬件进行整改、完善、维护及管理的工作。

下面阐述的硬件准备是指确定创优项目后，企业在日常管理基础上，对硬件加以提高和改进的工作。





○ 硬件准备

全员参与，周密计划

硬件准备是庞大而复杂的工作，要求参评项目负责人在整个整改、完善过程中，充分发挥领导艺术及沟通协调才能，动员所有员工自觉的参与硬件准备工作。为了达到预期的目标，项目负责人应做到：

- 1、**具有全局观念。**在创优达标的硬件准备工作中，应在对物业管理工作全面了解的基础上，通盘考虑，统筹安排，防止疏漏和顾此失彼。
- 2、**加强计划性。**在企业内部初评后，根据缺陷的数量整改难度等，分清轻重缓急，制定出详细的整改完善计划，按计划、有步骤地抓好落实。
- 3、**注意跟踪检查、督导。**在计划实施的过程中，应定期跟踪检查，发现问题要及时了解情况，分析原因，制定改进措施，并督促相关单位和部门整改。





○ 实施的细节与注意事项

全国创优标准对硬件达标的要求作了总体的描述。在此仅对共用设备管理的实施细节与供电设施设备注意事项加以说明：

1、共用设备。共用设备包括供电、给排水、电梯、消防、治安监控等设备。在硬件准备中，首先应检查共用设备能否正常运行，这是创优考评中的重点，也是创优硬件准备工作的重点。其次是检查设备设施安全防护措施是否齐备。例如：设备运行环境（温度、湿度等）是否符合要求；配电系统接地是否可靠；设备房内配备的消防设施在数、质量上是否足够；水池、水箱入孔和通气孔有否安沙网等。再次是检查设备房的环境。包括设备房内无杂物；地面墙面平整；通风满足要求，设备油漆完整、无锈迹；标识、标牌清晰；管理制度、操作规程上墙；配电房、水泵房和消防中心等绘有系统图等。





2、供电设备设施。

供电设备包括大厦进线高压电缆、高压环网柜、变压器、低压配电柜、电缆、发电机等；供电设施包括配电房、电缆井、发电机房等

(1) 配电房

- A、防鼠措施。挡鼠板50cm高，表面光滑，材质坚硬。电缆穿墙孔应规则，并用防火材料封闭。
- B、防水措施。电缆沟内没有积水。配电房若地势较低，应在门口建门槛，可代替防水挡板
- C、防虫措施。对于有窗通往室外的，应有细纱窗。
- D、防火要求。配电房门为甲级防火门并配有闭门器。防火门可自动关闭。在易于发现和提取的位置配有灭火器（适用于扑灭电器火灾的干粉灭火器等）和CO₂灭火系统。





- E、机房。整洁，无杂物；地面、墙面平整、干净；高压、低压操作工具摆放整齐、有序。
- F、配电柜。柜面清洁无灰尘，指示灯指示正常，开关状态正确，联络开关机械连锁、电器连锁工作正常，柜门关闭严密，抽屉式开关柜要求推入或拉出灵活，其机械闭锁可靠。柜内无明显灰迹，各连接件螺丝紧固，电缆标识正确，母排绝缘层完好，项序标识正确，各计量表（电能表，电流表，电压表）计量正确。电容补偿柜工作正常，功率因数0.90以上。
- G、标识正确。配电房有标识，设备编号与设备统计表中一致，开关柜功能标识正确，指示灯标识正确，附属工具有标识，有高压危险标识，配电房有高压系统图、低压系统图。
- H、安防。配电房接地排呈环状，安装要“横平竖直”，油漆黄绿相间。配电柜柜体接地良好，配电柜前后铺有绝缘胶皮。





小知识——适用于扑灭电器火灾的 主要灭火器类型

- 电器设备运行中着火时，必须先切断电源，再行扑灭。如果不能迅速断电，可使用二氧化碳、四氯化碳、1211灭火器或干粉灭火器等灭火器。使用时，必须保持足够的安全距离，对10kV及以下的设备，该距离不应小于40cm。
- 扑救未切断电源的电气火灾时则需使用以下几种灭火器：
四氯化碳灭火器——对电气设备发生的火灾具有较好的灭火作用，四氯化碳不燃烧，也不导电。**二氧化碳灭火器**——最适合扑救电器及电子设备发生的火灾，二氧化碳没有腐蚀作用，不致损坏设备。**干粉灭火器**——它综合了四氯化碳和二氧化碳的长处适用扑救电气火灾，灭火速度快。
- 注意绝对不能用酸碱或泡沫灭火器，因其灭火药液有导电性，手持灭火器的人员会触电。这种药液会强烈腐蚀电器设备，且事后不易清除。





(2) 发电机房

- A、机房环境。机房环境整洁，无灰尘；有防噪音措施。
- B、发电机。无锈迹、脱漆；转换开关处于自动状态；发电机手动、自动可以启动；无漏油、渗油和漏烟现象，运转时各指示仪表指示正常。
- C、安全防护。喷雾（CO₂）系统正常，配备灭火器（可扑灭油、电器火灾），油箱底部有沙池并有干沙。

创优项目通过以上方式对标准加以理解，确保项目的硬件环境能够达到相关要求，以保证硬件准备工作的完成。





二氧化碳自动灭火系统简介



- 二氧化碳被高压液化后罐装、储存，喷放时体积急剧膨胀并吸收大量的热，可降低火灾现场的温度，同时稀释被保护空间的氧气浓度达到窒息灭火的效果。二氧化碳是一种惰性气体，价格便宜，灭火时不污染火场环境，灭火后很快逃逸、不留痕迹。而应该注意的是，二氧化碳对人体有窒息作用，系统只能用于无人场所，如在经常有人工作的场所安装使用时应采取适当的防护措施以保障人员的安全。
- 二氧化碳自动灭火系统根据其设计应用形式可分为全淹没灭火系统方式、局部应用灭火系统方式。全淹没灭火系统方式指在一定的时间内，向防护区内喷射一定浓度的灭火剂，并使其均匀地充满整个防护区的灭火方式。对事先无法预计火灾产生部位的封闭防护区应采用全淹没灭火系统方式进行火灾防护。局部应用灭火系统方式直接向保护对象以设计喷射强度喷射灭火剂，并持续一定的时间的灭火方式。对事先可以预计火灾产生部位的无封闭围护的局部场所应采用局部应用灭火系统方式进行火灾防护。
- 具有毒性低、不污损设备、绝缘性能好、灭火能力强等特点，是目前国内外市场上颇受欢迎的气体灭火产品，也是替代卤代烷的较理想型产品。







目录

一、

国家、省、市开展创优工作的有关发展历程

二、

创优达标的条件和标准

三、

创优达标的操作程序

四、

创优考评基本要点

五、

创优资料的收集和整理

六、

创优现场标准

七、

迎检





- ◆ 一、考评标准
- ◆ 二、示范（优秀）项目有效期
- ◆ 三、考评过程及注意事项
- ◆ 四、做好预评和复验





● 考评标准

邯郸市物业服务优秀项目

现场考评所得分在**85**分以上（含**85**分）的项目获得“邯郸市物业管理优秀住宅（大厦、工业区）”称号

河北省物业服务优秀项目

现场考评所得分在**93**分以上（含**93**分）的项目获得“河北省物业管理优秀住宅（大厦、工业区）”称号

全国物业管理示范项目

现场考评所得分值在**98**分以上（含**98**分）的项目获得“全国物业管理示范住宅（大厦）”称号。





一、考评标准

◆ 二、示范（优秀）项目有效期

三、考评过程及注意事项

四、做好预评和复验





● 示范项目有效期

有限期限

全国物业服务示范项目有效期为三年

河北省物业服务优秀项目有效期为三年

邯郸市物业服务优秀项目有效期为三年

其他

有效期内示范（优秀）项目发生重大安全事件、违法违规、引起重大投诉纠纷等，可撤销优秀项目称号，经市房管局或省住建厅批准后予以拆牌处理。全国示范项目，经省住建厅报建设部批准后予以摘牌处理。





一、考评标准

二、示范项目有效期

◆ 三、考评过程及注意事项

四、做好预评和复验





● 现场考评

现场考评专家分别对以下4部分进行考评打分：

- 1、资料及档案管理
- 2、设施设备维护管理
- 3、消防及公共秩序维护管理
- 4、环境及绿化管理





现场考评

现场考评程序

- ◆ 首次会议（考评小组组长介绍考评过程、项目汇报迎检材料）
- ◆ 分组后进行实地现场考评
- ◆ 各评委打分、汇总
- ◆ 末次会议（通报考评检查出的问题）





○ 现场汇报

现场评委、汇报人员

- ◆ 现场评委有物业管理行业**行政主管领导、行业专家**组成（3—4人）。
- ◆ 汇报企业一般有项目负责人、项目管理人员、公司级管理人员**3人**组成，汇报人一般由创优项目负责人承担。





○ 现场汇报

汇报过程

- 1、企业自述。物业服务企业自行推选一名代表对项目服务情况进行陈述。
- 2、专业知识提问。由专家提出问题，项目负责人担任主答，其他两人可以补充。
- 3、评审专家进行现场专业点评。





○ 现场汇报

汇报注意事项

对企业自述PPT里介绍到的管理亮点、难点做好应答准备。

例如：2013年某某物业公司在介绍时提到“项目从入住至今无1例私搭乱建”，行业专家在提问环节便问到“管理处采取了何种措施，使得现场无1例私搭乱建？”

联想到居住区项目：（1）项目实施管家服务模式，管家服务模式是怎样运作的，它与其他小区的服务有何不同？（2）51个大堂，每个大堂配备一个管家助理岗，管理处是如何分配人员成本，达到收支平衡？





现场考评

现场考评须注意的部分

1、资料方面

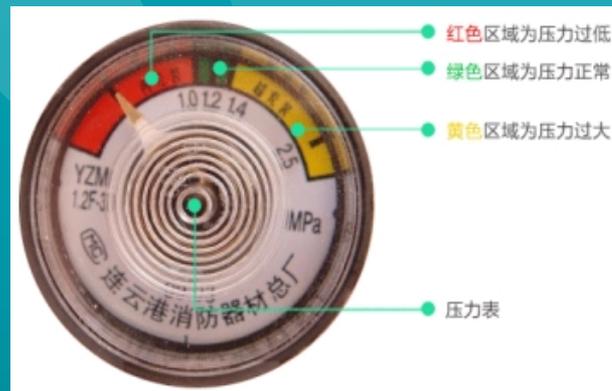
- (1) 物业服务合同：合同在有效期内、盖授权章、签字日期、起止日期要齐全；
- (2) 零维修记录：报修记录、到场、离场时间、材料出库单、回访记录；
- (3) 应急预案；
- (4) 停车位使用协议、房屋装修申请表、值班表等**原始记录**。
- (5) 规划审批及各种**竣工图纸**。
- (6) 承接查验协议及查验记录。





现场考评

现场考评须注意的部分



2、现场方面

- (7) 消防栓（锤、枪头）、消防井、灭火器（是否年检、是否过期）、随机抽查楼道保洁、内壁墙、楼道灯；
- (8) 生活水箱间；
- (9) 空调室外机位置、冷凝水管收集；
- (10) 违法搭建（搭建阳光棚、封走廊、装防盗护栏、封阳台）；
- (11) 公共区域保洁（有无烟头、碎纸片）。
- (12) 消防无漏点。





● 现场考评注意的细节

——资料部分

- (1) 迎检材料汇报时间不要过长，10分钟以内汇报完毕；
- (2) 在现场考评前，设定考评路线，特定考评楼层，地下室上锁（考评人员未必在约定时间实施考评，有可能提前神秘测试，这种方法虽然有效，但不要存在侥幸心理。）；
- (3) 迎检材料汇报时，请居委会、业主等、派出所等相关人员发表意见（管理处知会相关人员，相关人员是否参加不做为考评要求）；
- (4) 合同/协议中避免出现到期未续签、未经授权的盖章（例如：《停车位使用协议》、《房屋装修申请表》由管理处盖章且无《公章授权委托书》）、没有签字日期、没有起止日期的情况；





● 现场考评注意的细节

——资料部分

- (5) 装修管理收费项目不合法（如出入证工本费、电梯耗损费）、给发改委提供不合法收费证据；
- (6) 记录不完整、存在瑕疵、记录间的逻辑关系不相符；
例如：秩序维护员值班记录、排班表、考勤表要互相对应，时常会出现某一天断档、某时间段断档的现象；报修记录（有报修时间、有到达时间）、服务派工单（客户请修流程单）、材料出库单、回访记录要相互对应。
- (7) 各种制度、预案不完整，有制度、预案，但不具备可操作性；
例如：应急预案中应涉及防止事态恶化、采取应急措施、向领导汇报等。





● 现场考评注意的细节

——资料部分

- (8) 物业公司的抗风险能力是最差的，但收益和风险是不成正比的；
- (9) 资料、图纸缺失，可与开发商沟通，复印件也可以；
- (10) 争创规划（例如：拟**2014**年在某管理处进行市优申报，组成人员，计划完成时间等），可放到迎检材料内；
- (11) 业委会盖章；
- (12) 持证人员与岗位不符（例如：工程人员持管理人员上岗证、李四提供张三的证书）；
- (13) 每半年公布一次物业费收支情况，留存照片，盖章；





● 现场考评注意的细节

——资料部分

- (14) 查阅两年内的记录（例如：**2013年10月**实施现场考评，将考评**2012年1月1日至2013年10月**间的记录）；
- (15) 各财务报表之间数据的逻辑关系（例如：物业管理费收费统计数据与款项汇总表数据与《预算执行报告》数据与对业主公示数据等互相吻合）；
- (16) 提供资料不符合要求（例如：举办各类活动的客户满意率应达**95%以上**，那么《社区文化活动测评表》的满意率也要达到**95%以上**）；
- (17) 所有涉及使用公司名称的文件，使用名称的符合性。





● 现场考评注意的细节

——现场部分

- (1) 室外飞线情况；
- (2) 冷凝水无收集、室外机安装位置不统一；
- (3) 路面破损；
- (4) 机动车和非机动车乱停放（一般消防通道扣分最多）；
- (5) 公共区域有纸屑、烟头；
- (6) 消防器材失检、丢失（消防栓、灭火器箱可以贴封条，但不能上锁）；
- (7) 生活水箱盖锈蚀、渗漏、未上锁；
- (8) 强、弱电配电柜未上锁、未放置绝缘垫；





● 现场考评注意的细节

——现场部分

- (9) 楼道灯脱落、应急灯不亮、楼道内堆放杂物、乱贴小广告；
- (10) 电梯间和中控室属线路密集型场所，需要重点关注，加装防鼠装置（若老鼠进入有可能将线咬断，致使电梯困人）；
- (11) 中控室、配电室、电梯机房有挡鼠板，但无鼠药，或者有鼠药盒，但没有标识及有效日期；
- (12) 电梯没有按时年检、无乘梯须知，应急电话、应急按钮不能有效使用；
- (13) 地下车库标识不清（单循环、双循环指示不清晰）、车辆疏导人员脱岗（访客车、固定车无引导）、车辆进出无登记；





● 现场考评注意的细节

——现场部分

- (14) 秩序维护员脱岗或中控室人员响应不及时（若考评人员问询中控室人员时要眼看屏幕，不能离岗）；
- (15) 消防系统失灵（考评人员可能会使用多根烟同时放到烟感器下面测试有无反应）；
- (16) 现场绿地有斑秃、有杂草，不能清晰体现养护痕迹；
- (17) 庭院各种井盖标识不清，乱涂颜色；
- (18) 庭院内变配电站等危及人身安全的地方要有标识；
- (19) 各项制度未按规定上墙；





● 现场考评注意的细节

——现场部分

- (20) 物业项目出入口无标识；
- (21) 外墙破损（有污渍、有破损）；
- (22) 阳台未统一封闭、有晾衣架、有防护栏；
- (23) 房屋顶层私搭乱建（搭建花架、阳光棚）肯定扣分；
- (24) 陪同考评的工作人员带好需使用的钥匙；
- (25) 突击要有计划，保洁要提前做不能集中突击。





邯郸市物业管理协会
HANDAN PROPERTY MANAGEMENT ASSOCIATION

○ 现场汇报

解答专家提问时注意事项



在现场评委随机提问环节，提问知识面较广，可能包括行业法律法规、项目管理难点、行业管理难点，应提前做好评委随机提问环节回答的准备。

答题要点：既要全面、专业，又有条理性；
尽量正面回答，不要绕圈子。





一、考评标准

二、示范项目有效期

三、考评过程及注意事项



四、做好预评和复验





○ 预评

- 对申请参加全国和全省及市优申评的项目，要按照评分标准及细则进行考评和验收，保证质量，控制数量。在申报项目中，因有旧住宅小区物业服务项目，预评达到98分以上的，可申报建设部物业服务示范项目；预评达到93分以上的，可申报河北省物业服务优秀项目；预评达到85分以上的，可申报邯郸市物业服务优秀项目。





○ 复验

- 根据建设部关于“全国物业管理示范项目每三年进行一次复验”的要求，各市应对2005年以来批准的全国物业服务示范项目及全省物业服务优秀项目进行一次复查复验。对服务质量下降、业主意见大、达不到示范及优秀项目标准的物业服务项目，向省住建厅提出撤销申请，并要求物业服务企业限期整改。省、优及市优也是按上述要求复验。





○考评总结表彰

通过邯郸市物业服务优秀项目考评，将授予“邯郸市物业服务优秀住宅小区（大厦、工业区）”称号，并颁发奖牌和证书。

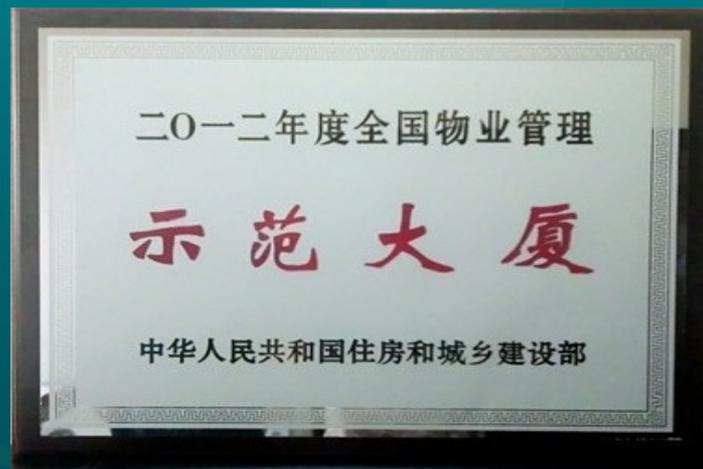
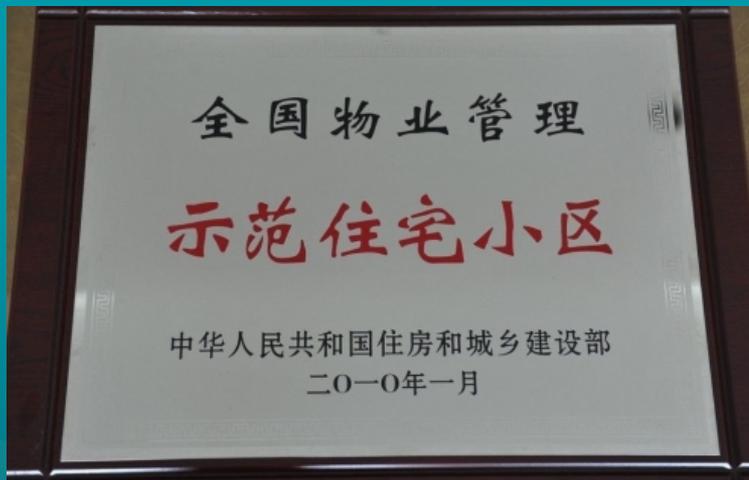
通过河北省服务优秀项目考评，将授予“河北省物业服务优秀住宅小区（大厦、工业区）”称号，并颁发奖牌和证书。

通过全国示范项目考评，奖授予“全国物业服务示范住宅（大厦）”称号。





○考评总结表彰





目录

一、

国家、省、市开展创优工作的有关发展历程

二、

创优达标的条件和标准

三、

创优达标的操作程序

四、

创优考评基本要点

五、

创优资料的收集和整理

六、

创优现场标准

七、

迎检





资料整理

◆ 注意事项:

- 1、封皮打印的名称与实际表格名称不统一。
- 2、记录表格有些不是体系内文件，有的有版本号、编号，有的没有。
- 3、设备台账未更新，部分设备责任人已离职。
- 4、记录表格中单位使用不统一，有的填写兆帕、有的填写帕，有的填写米、有的填写立方米，风量未填写单位。
- 5、归档资料责任人签字不规范，部分存在少签、不签、代签的现象。
- 6、缺失单位的盖章。
- 7、存档的记录有复印件有原件，应全部存档原件。





邯郸市物业管理协会
KANGSHI WUYEGUANLI XIEHUI

——以《全国物业服务示范住宅小区标准和评分细则》为例

讲解**8**大项**59**条主要内容





◆ 一、基础管理（19小项）

第一小项：按规划要求建设，住宅及配套设施投入使用

1、土地证、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、施工证

。

资料来源：开发单位在建设用地前，向市国土、城乡规划、建设行政主管部门办理的证件，在进行建设时必须持有，可向开发单位收集。

2、规划审批图纸





◆ 基础管理

3、与规划部门往来文件、临建房屋批准手续

资料来源：有相关临建房屋的向开发商收集往来文件及临建房屋批准手续。

4、1-4项所有资料、图纸要有相关批准部门加盖审批章。

资料来源：小区内各单位工程，要有规划部门批准文件。包括往来文件、审批表、规划盖章图纸等。





◆ 基础管理

第二小项：已办理接管验收手续

（一）物业公司验收记录及问题处理情况

1、物业验收计划

资料来源：在承接查验前，管理处制定承接查验计划，让承接查验工作按步骤有计划地实施。

2、物业验收问题整改的往来函件

资料来源：对在查验中发现的各种问题包括工程未完事项、工程缺陷及由于成品未能有效保护等情况，管理处将会做详细的记录，以函件形式告知开发单位，以供开发单位进行整改。





◆ 基础管理

已办理接管验收手续

(一) 物业公司验收记录及问题处理情况

3、物业验收单

资料来源：管理处对房屋本体及公共设施、公共配套设施、钥匙、计量仪表等的查验所记录的各类表格。

4、单位工程三方（开发、施工、设计）验收证明

资料来源：由开发单位、施工单位、设计单位、监理单位对各单体建筑的验收材料。

5、竣工验收核定单

资料来源：由开发单位、施工单位、设计单位、监理单位对各单体建筑的验收核定单。





◆ 基础管理

已办理接管验收手续

(一) 物业公司验收记录及问题处理情况

- 6、接管综合验收报告
- 7、专业专项认定书、接管综合验收认定书
- 8、接管综合验收批准书

1-8项资料来源：以上1-3项资料为物业公司在承接查验阶段所收集的。以上4-8项资料为开发单位提供材料，可向开发单位收集。





◆ 基础管理

已办理接管验收手续

(二) 物业公司收集资料

1、小区竣工总平面图

资料来源：要加盖竣工图章。

2、单体建筑、结构、设备安装竣工图

资料来源：单体竣工图包括土建、供水、电、气、暖等安装、电器、人防、设备等，要加盖竣工图章。

3、附属公建配套设施、地下管网工程竣工图

资料来源：地下管网、绿化、道路等的竣工图，要加盖竣工图章。





基础管理

已办理接管验收手续

(二) 物业公司收集资料

4、有关设施、设备安装、使用和维护保养技术资料

资料来源：技术资料包括开竣工文件、结构验收记录、设计变更洽商记录、材料实验记录、施工实验记录、土建洽商记录、土建施工记录、工程隐蔽验收记录、工程预检记录、暖卫工程设计、验收说明书；强、弱电工程设计、验收说明书、单位工程竣工总结、结构计算书、工程预算书、工程结算书、工程地质勘测报告书等。

5、各单项工程竣工验收证明材料。





◆ 基础管理

已办理接管验收手续

(二) 物业公司收集资料

6、房屋质量保证文件和房屋使用说明文件

资料来源：开发单位向业主交付房屋同时将《房屋质量保证书》、《房屋使用说明书》一并交付，管理处可向开发单位收集。

以上1-6项资料应由开发单位在与物业交接时提交副本。
若交接资料不全或丢失，可向开发单位或到城建档案馆收集。
所有竣工图纸必须加盖竣工图章。





◆ 基础管理

已办理接管验收手续

（二）物业公司收集资料

7、房屋销售清单和产权资料、公共配套设施的产权及收益归属清单

资料来源：属于本公司产权的，有接管文件及产权证；属于托管产权的，有托管合同书及产权证复印件；属于单位自管产权的，有产权证复印件；属于私人购房的有房主的产权证副本/复印件及私人产权资料；小区要有产权清册。向开发单位收集房屋销售清单和产权资料、公共配套设施的产权清单和分摊明细。

管理处使用开发单位提供的销售、产权清册资料，若开发单位无具体资料支持，管理处可自行修订、编制。





基础管理

已办理接管验收手续

(二) 物业公司收集资料

8、供水、供暖的试压报告

资料来源：在承接查验阶段，开发单位对供水、采暖管道的试压报告。提供资料为承接查验时使用的记录。





◆ 基础管理

第三小项：由一家物业管理企业实施统一专业化管理

- 1、物业公司对小区的房屋、设备、绿地、交通、环境卫生等进行统一管理，并配有专业队伍或专职人员。

资料来源：管理处所有管理人员、操作人员花名册。

- 2、企业营业执照及物业管理资质证书。

资料来源：向行政管理部收集《营业执照》、《营业执照副本》、《资质证书》、《组织机构代码证》、《组织机构代码证副本》的复印件并加盖公司公章。

- 3、服务项目分承包方营业执照及服务项目分承包方资质证书

资料来源：向秩序维护、工程、保洁、园艺、电梯服务供方收集该公司的《营业执照》、《企业资格证书》的复印件并加盖公司公章。





◆ 基础管理

由一家物业管理企业实施统一专业化管理

4、服务项目分承包合同或协议

资料来源：向采购管理部收集服务供方合同或协议的复印件。所有合同或协议创优现场需要存档两年（创优当年及上年）

注意事项：

- (1) 必须保证保洁、绿化、垃圾清运、化粪池清掏、外墙清洗、消杀、
、
电梯、车场、锅炉、水箱清洗、空调清洗服务型供方合同齐全。
- (2) 将合同分类归档，例如：服务型供方、生产型供方、工程施工型供方、物资零售、批发、代理供方等。





郑州市物业管理协会
ZHENGZHOU CITY PROPERTY MANAGEMENT ASSOCIATION





◆ 基础管理

第四小项：建设单位在销售房屋前，与选聘的物业管理企业签订物业管理合同，双方责权利明确

资料来源：公司与开发单位前期签订的《前期物业服务合同》或与业委会签订的《物业服务合同》，

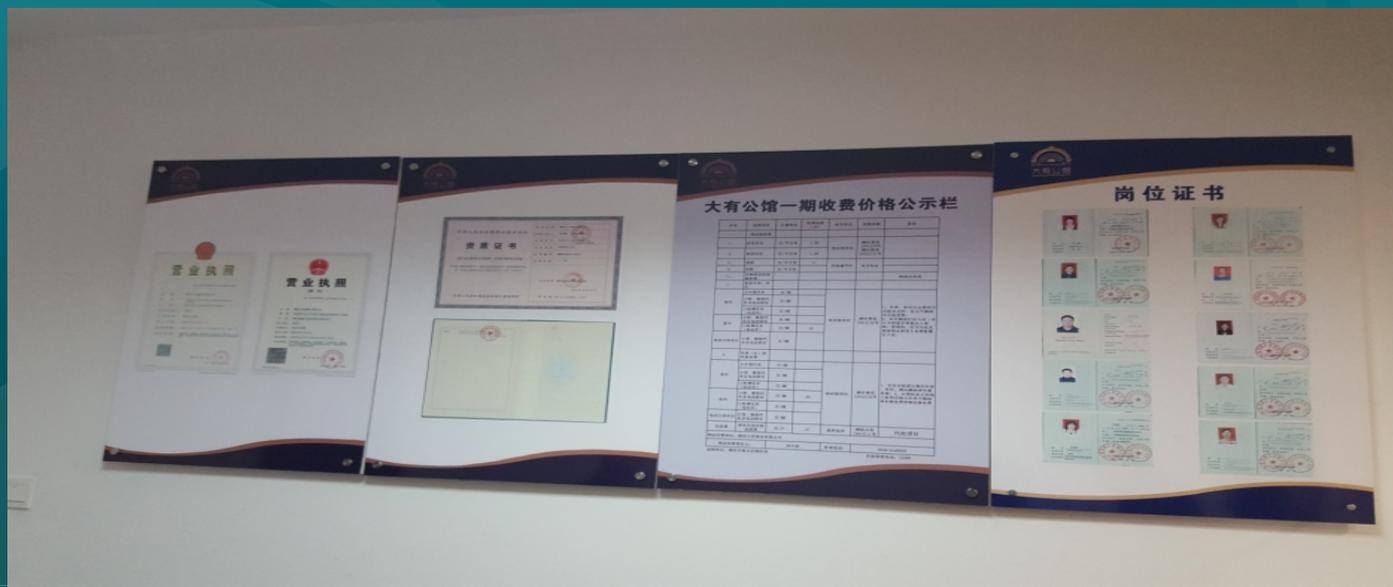




◆ 基础管理

第五小项：在房屋销售合同签订时，购房人与物业管理企业签订前期物业管理服务协议，双方责权利明确。

资料来源：管理处入住时与业主签订的《前期物业服务协议》，管理处将其归入业主档案中。引用管理处运作文件顾客手册《前期物业服务协议》。





◆ 基础管理

第六小项：建立维修资金，其管理、使用、续筹符合有关规定。

1、建立维修资金交纳单据记录

资料来源：根据《邯郸市物业管理办法》及住建部《住宅专项维修资金管理办法》规定，业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金。可向开发单位或维修资金管理部门收集维修资金缴纳记录，并加盖公章。

2、维修资金使用的记录

资料来源：管理处使用了住宅专项维修资金，需要提供使用申请、批准、使用的各类票据。





◆ 基础管理

第七小项：房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主公约等各项公众制度完善。

- 1、房屋使用手册
- 2、装饰装修管规定

资料来源：办理装修手续时需填写《装饰装修管理规程》要求的《装修施工申请审批表》、《装修施工人员登记表》、《装修许可证》、《装修现场巡视表》、《装修竣工验收表》、《危险作业审批表》、《装修工程消防治安责任书》及管理处工作手册中相关记录，并在装修完毕后管理处将相关记录归入业主档案。

注意事项：管理处应建立统一的装修档案，包括装修申请、审批、巡视、验收及违规装修不合格单据等全套资料。





◆ 基础管理

第七小项：房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主公约等各项公众制度完善。

3、临时管理规约

资料来源：管理处运作工作手册或客户手册中《临时管理规约》

、

《临时管理规约承诺书》，在签订前应根据实际情况进行修订。办理入住时业主需要浏览《临时管理规约

》

中的条款、签署《临时管理规约承诺书》，并将《临时管理规约》、《临时管理规约承诺书》存入业主档案中。





◆ 基础管理

第七小项：房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主公约等各项公众制度完善。

- 4、绿化管理制度
- 5、卫生保洁管理制度
- 6、秩序维护管理制度
- 7、车辆管理制度
- 8、消防管理制度

资料来源：以上4—8项提供管理处运作的公司《规章制度汇编》及管理处工作手册中与相应条款有关的要求。

注意事项：由于文件新增、废除或修订，致使同一件工作使用的表格不同，需要分开装订，避免表格名称与封皮名称不一致的现象。





◆ 基础管理

第八小项：业主委员会按规定程序成立，并按章程履行职责。

资料来源：小区成立业委会有章程及机构，有成立管委会（业委会）的会议记录、照片等资料，业委会有关活动有文字记载。可向业委会收集以上资料。

第九小项：业主委员会与物业管理企业签订物业管理合同，双责权利明确。与业委会签订的物业管理委托合同。

资料来源：提供与管委会（业委会）之间签定的《物业服务合同》。





◆ 基础管理

第十小项：物业管理企业制定争创规划和具体实施方案，并经业主委员会同意。

资料来源：创优企业编制关于创国（省、市）优的规划、工作具体实施方案、创优资金预算、书面迎检材料、业委会关于争创优的回复等。规划、方案应单独编制。

书面材料是根据“迎检材料”文字部分提炼出A4纸2-3页内容。“迎检材料”一般采用PPT文件形式加入图片、文字进行说明，在现场考评首次会议项目介绍时使用。“迎检材料”包括：项目概况（项目规模、座落位置、小区平面图）、企业基本情况（企业资质、发展情况、管理情况）、特色的管理方法、与业主的沟通情况、相关单位的评价（派出所、社区、居委会）、材料目录、项目联系方式（联系人、联系电话）、路线图、项目管理不足之处的说明。





◆ 基础管理

第十一小项：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。

（一）各项管理制度

资料来源：除以下1-15项制度外，还需提供《临时管理规约》、《临时管理规约承诺书》、《物业管理服务协议》，可直接从项目工作文件或客户手册中引用。

1、房屋管理制度； 2、零星维修管理制度； 3、大中修管理制度； 4、回访制度； 5、供水管理制度； 6、供暖管理制度； 7、电梯管理制度； 8、消防管理制度； 9、收费管理制度； 10、保洁管理制度； 11、绿化管理制度； 12、公共秩序维护管理制度； 13、车辆管理制度； 14、财务管理制度 15、档案管理制度。各项制度可直接引用公司《规章制度汇编》及项目工作手册中对应文件，没有的应根据项目实际编写，并依据《文件控制程序》要求审批、生效。





◆ 基础管理

(二) 各级、各类人员的岗位职责、工作程序、工作标准、考核办法、考核记录及具体落实措施和考核办法

(1) 各级、各类人员岗位职责及工作标准

(2) 工作程序

(3) 考核办法

(4) 考核记录及具体实施措施

资料来源：内部审核、品质检查（含项目日常自检）、绩效考核等相关记录。





◆ 基础管理

第十二小项：物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩带明显标志，工作规范，作风严谨。

1、管理人员物业上岗证

资料来源：管理处管理人员花名册（包括会计人员）、所有管理人员物业上岗证复印件，管理人员花名册与提供的物业上岗证复印件人员*相对应*。





◆ 基础管理

第十二小项：物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩带明显标志，工作规范，作风严谨。

2、电工、电梯工、空调工、锅炉工、会计等专业人员的专业上岗证书；分包项目操作人员也要求有上岗证。

资料来源：管理处工程人员花名册、消防中控工作人员花名册，所有电工、电梯工、空调工、锅炉工、中控人员、会计人员上岗证的复印件，提供的人员花名册与提供的上岗证书复印件人员相对应。另外，高压配电室、消防中控室、锅炉房等现场需要将相应所有工作人员上岗证复印件上墙。

注意事项：对于以上强制性上岗证，应在证书到期前进行培训、考证，考评期间若在学习期，应将缴费收据、发票等有效证明存档备查。





◆ 基础管理

第十三小项：物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率

以下1-4资料须全部录入电脑，并随时更新：

- 1、房屋、设备的基础数据
- 2、分户档案
- 3、管理处组织架构
- 4、房屋、设备普查资料、修缮资料

注意事项：分户业主档案更新，电子版业主档案应随之更新，更新频次可以以月或季为单位，由项目自行确定。





◆ 基础管理

第十四小项：物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况。

- 1、物业管理费收费标准、代收费用收费标准
- 2、便民有偿服务项目及收费标准
- 3、有费用收支的凭证和各类财务报表
- 4、物业管理服务费用公开有记录或照片

以上4项执行公司相关财务制度，注意其中的收费标准须在服务中心等位置向业主公示，各类数据前后须对应、统一，管理服务费用公开有记录和照片存档。





◆ 基础管理

第十五小项：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。

（一）房屋及设备基础资料

1、分户管理记录

资料来源：分户存档的业主档案。

2、房屋数量、种类、用途分类统计表

资料来源：房屋销售清单和产权资料。

3、居住小区情况表





◆ 基础管理

第十五小项：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。

（二）物业管理经营管理资料

- 4、大、中、小修和检查记录
- 5、设施设备运行记录
- 6、共用设施设备台帐
- 7、房屋租金缴纳记录或物业管理费收缴和使用记录

资料来源：物业费台帐、分包费支付确认记录、留存各类费用申请审批及其他使用记录。





◆ 基础管理

第十六小项：建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便。

1、住用户档案

资料来源：分户存档的业主档案。

2、房屋及配套设施产权清册

资料来源：房屋销售清单和产权资料、公共配套设施的产权及收益归属清单。

注意事项： 对于配套设施的种类，可以依据承接查验资料归纳。





◆ 基础管理

第十七小项：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。

1、执行值班制度

资料来源：管理处工作手册中相关文件和记录。

注意事项：合理制定排班表，有效控制调班、休假给记录对应性造成的影响。

2、来电、接待记录和处理记录

资料来源：公司《规章制度汇编》和项目工作手册中相关记录，如《顾客来电来访登记表》《顾客投诉处理单》《投诉台账》《工程维修单》等





◆ 基础管理

第十七小项：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。

注意事项：

- (1) 顾客来电来访登记表里记录的外来人员（如送快递）与安管门岗登记的外来人员不一致。
- (2) 24小时值班记录中管家夜值的记录使用的不是公司统一表格，没有正式的交接班记录。

3、回访记录

资料来源：各类回访记录，包括满意度调查回访、维修回访等，并应收集各类回访的汇总报告。





◆ 基础管理

第十八小项：定期向住用户发放物业管理工作征求意见单，对合理的意见及时整改，满意率达95%以上。

- 1、征询意见单
- 2、对征询意见单的满意率统计表
- 3、整改措施及落实情况记录

资料来源：以上资料各项目向品质运营部收集，其中整改措施及落实情况由项目完成并汇总存档。

注意事项：

- (1) 征询意见整改措施除反馈至品质运营部外，项目也要留存归档
- (2) 落实整改措施，并收集归档。





◆ 基础管理

第十九项：建立并落实维修服务承诺制；零修急修及时率100%、返修率不高于1%，并有回访记录。

1、派工单（客户请修流程单）和统计表

资料来源：依据公司《接报修服务规程》收集相关记录，按一定周期装订维修单，且需注意装订封面须有明确对及时率、返修率的统计。

注意事项：编制正式的月度、年度客户信息统计分析报告，包括

：

客户信息受理量分析（电话、来访及其他），维修数量、及时率、返修率、回访率，投诉数量、处理及时率、满意率、回访率等。





◆ 房屋管理及维修养护(共7小项)

第一小项：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。





◆ 房屋管理及维修养护(共7小项)

第二小项：无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。

第三小项：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





房屋管理及维修保养

第四小项：室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损

第五小项：封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙墙面；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

第六小项：空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀





房屋管理及维修保养

第七小项：房屋装饰装修符合规定，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

- 1、装修管理规定、装修协议（装饰装修申请表）
- 2、装修验收记录

资料来源：公司《物业装修管理规程》和项目工作手册中相关文件及记录。





◆ 共用设施设备管理（共9小项）

资料来源：除提供以下资料外，还需提供配电、锅炉、水泵、电视天线、电梯、消防、楼内上下水管、公共设备的设计安装等图纸资料、消防设备管理制度及试运行记录

第一小项：共用配套设施完好，无随意改变用途

资料来源：同基础管理第二小项中公共配套设施产权清册





◆ 共用设施设备管理

第二小项：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。

1、值班人员考勤表

资料来源：公司相关文件中的排班和考勤记录。

2、定期保养记录

资料来源：《设备设施管理规程》和项目工作手册中各类定期维护保养记录。

3、维修记录、巡视记录、运行记录、对操作情况的检查记录、设备（安全）普查记录

资料来源：同基础管理第十五小项中大、中、小修和检查记录、设施设备运行记录。

4、设备维修保养计划

资料来源：公司文件要求的经审批的《设备设施检修保养计划》。





◆ 共用设施设备管理

第三小项：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

第四小项：排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象

排水管道、雨水井、化粪池定期清淘记录

资料来源：依据项目相关文件要求执行，并保存记录，如无相关记录，须编制。

第五小项：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





◆ 共用设施设备管理

第六小项：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。

1、水箱间内二次供水管理制度

资料来源：同基础管理第十一小项中供水管理制度。

2、水质化验单、水质检测报告单

资料来源：卫生防疫部门定期的检测单据。

3、水箱防腐记录、水箱清洗记录、水箱消杀记录

资料来源：项目相关文件中的记录，如尚无，须制定。





◆ 共用设施设备管理

第六小项：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

4、卫生防疫部门水质化验合格证明、操作人员健康合格证

资料来源：由卫生局颁发的《卫生许可证》、《卫生许可证副本》，现场操作人员的健康合格证。生活水泵房需要将《卫生许可证》、《健康合格证》复印件上墙。

5、供水紧急情况处理方案、应急预案

资料来源：同突发性停水、突发性跑水等的处理预案。





◆ 共用设施设备管理

第七小项：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。

1、供电管理措施

资料来源：供电管理制度

2、设备定期保养记录、设备维修记录、设备运行记录、

3、供电紧急情况处理预案

资料来源：执行项目工作手册中相关文件，如尚无，须编制并保持记录。





◆ 共用设施设备管理

第八小项：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。

1、电梯年检证明

资料来源：由特种设备检测部门出具的《安全检测合格证》、《电梯定期检验报告》，每部电梯出具一份。

2、电梯运行记录

资料来源：制定记录，执行并保存。

3、电梯保养记录

资料来源：向电梯服务供方收集相关保养记录。





◆ 共用设施设备管理

第八小项：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。

4、安全事故记录

资料来源：制定记录，执行并保存。

5、电梯故障应急方案，措施到位

资料来源：编制《电梯故障应急预案》、《电梯应急处理作业指导书》。

第九小项：三北地区，冬季供暖室内温度不低于16℃

。





◆ 保安、消防、车辆管理（共6小项）

第一小项：小区基本实行封闭式管理

资料来源：项目工作手册中《住户搬出/入登记表》、《携物出门条》、《访客登记表》、《车辆进出登记》等涉及门岗和大堂进出的记录。





◆ 保安、消防、车辆管理

第二小条：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。

1、秩序维护服务管理制度

资料来源：同基础管理第十一小项中保安管理制度（公共秩序维护管理制度）。

2、秩序维护公司营业执照和资质证书、秩序维护服务合同

资料来源：同基础管理第十一小项中服务项目分承包方营业执照

服务项目分承包方资质证书、服务项目分承包合同或协议。

3、秩序维护人员岗位职责

资料来源：同基础管理第十一小项中各级各类人员岗位职责及工作标准。





◆ 保安、消防、车辆管理

第二小条：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。

4、实行24小时值班记录（交接班记录）

资料来源：项目工作手册中相关值班和交接班记录。

5、秩序维护人员名单

资料来源：管理处每月定期对秩序维护员信息进行更新。

6、秩序维护人员排班表、秩序维护人员岗位分工

资料来源：按标准要求编制。





◆ 保安、消防、车辆管理

第二小条：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。

7、巡逻方案及路线图

资料来源：管理处根据实际情况编制至少三套巡逻方案及巡逻路线，每月覆盖执行一次。

8、巡逻记录

资料来源：项目工作手册中相关记录。

9、秩序维护人员培训及考核记录

资料来源：新入职秩序维护员培训及考试记录、按照二三级培训计划执行的培训记录及其他培训记录。

10、各种突发事件处理预案

资料来源：年度预案演练计划、执行记录及各类应急预案。





◆ 保安、消防、车辆管理

第三小项：危及人身安全处有明显标识和具体防范措施

。

第四小项：消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急方案

1、消防设备分布图

资料来源：管理处根据消火栓接合器、消火栓、灭火器的实际位置编制消防设备分布图。

2、消防设备保养记录、消防设备维修记录

资料来源：《设备保养记录》、《公共区域维修单》及其它相关记录。





安全警示标志



当心车辆



当心坑洞



注意安全



当心触电



当心夹手



当心火灾



当心机械伤人



当心腐蚀



禁止吸烟

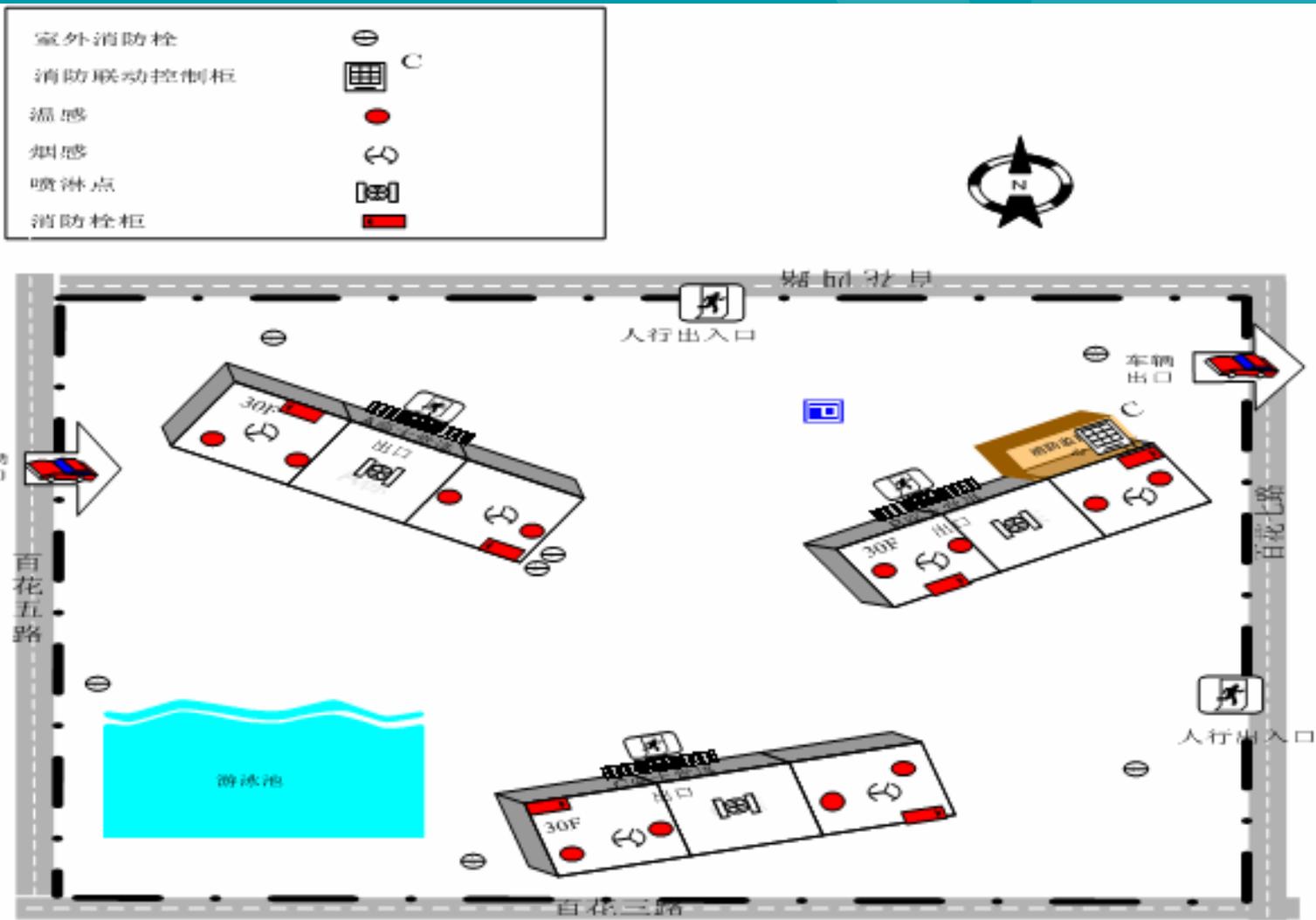


当心夹脚





消防设备分布图





消防设备分布图





◆ 保安、消防、车辆管理

第四小项：消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急预案。

3、消防人员培训记录

资料来源：管理处组织消防培训的相关记录，若是现场实操培训需要附培训照片。

4、义务消防员名单

资料来源：管理处根据实际情况编制《火灾（火警）应急响应组织架构图》及义务消防员名单并定期更新。

注意事项：义务消防员为项目所有工作人员，包括服务供方，消防员均应参加消防知识培训，参与消防演练。





◆ 保安、消防、车辆管理

第四小项：消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急方案。

5、消防宣传及消防安全预案

资料来源：管理处组织的消防安全活动策划及实施方案、宣传栏宣传资料等，消防安全预案同火灾（火警）处理预案。

6、签订消防安全协议

注意事项：与服务供方、商户签订消防安全责任书。





◆ 保安、消防、车辆管理

第五小项：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。

1、停车管理服务协议

资料来源：相关协议，且应盖章/签字齐全有效。

2、固定车辆登记表、固定车辆出入证发放记录

资料来源：《机动车位登记表》或相关记录。

3、临时出入车辆登记

资料来源：项目《车辆进出登记表》。

4、小区内交通安全预案

参考附件：同第二小项（10）相关交通疏散处理等预案。





◆ 保安、消防、车辆管理

第六小项：非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序。

1、车辆登记

2、非机动车管理制度

资料来源：编制并保持相关制度和记录。





◆ 环境卫生管理（共9小项）

第一小项：环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。

资料：与清运方垃圾清运合同





◆ 环境卫生管理

第二小项：清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。

1、保洁员名单

资料来源：管理处每月定期对保洁员信息进行收集。

2、保洁员保洁区域、分工

资料来源：编制相关文件和记录。

3、保洁工作标准、时间安排

资料来源：保洁合同约定标准和公司《清洁卫生管理规程》标准，《月季度环境工作计划》，及供方提供的其它资料。

4、保洁检查巡查记录

资料来源：《环境监测点位表》、《清洁日常巡视检查表》、《清洁合格率统计汇总表》、《专项服务检查及验收记录》及其它相关记录。





◆ 环境卫生管理

第三小项：垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。

1、消杀计划定时喷洒灭鼠、除虫消毒药剂

资料来源：《月季度环境工作计划》及供方相关计划安排。

2、消杀记录

资料来源：公司文件中《消杀合格率统计汇总表》、《消杀作业检查表》、《专项服务检查及验收记录》及项目工作手册中相关记录，同时应在每次消杀前向顾客公示温馨提示，并注明药品名称和中毒后急救措施、解毒药剂，温馨提示须保存现场照片。

注意事项：（1）水体系的设备房切勿使用鼠药，可以用粘鼠板。
（2）确定设备房鼠药或粘鼠板更换、巡视责任人。





◆ 环境卫生管理

第四小项：房屋共用部位共用设施设备无蚁害

第五小项：小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。

第六小项：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净。

第七小项：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。





◆ 环境卫生管理

第八小项：无违反规定饲养宠物、家禽、家畜

1、宠物牌、鸽子证

资料来源：向居委会或当地派出所收集宠物登记记录。

2、管理措施（宠物放养时间、地点、范围）

资料来源：按标准制定。（小区内宠物粪便收集场地）



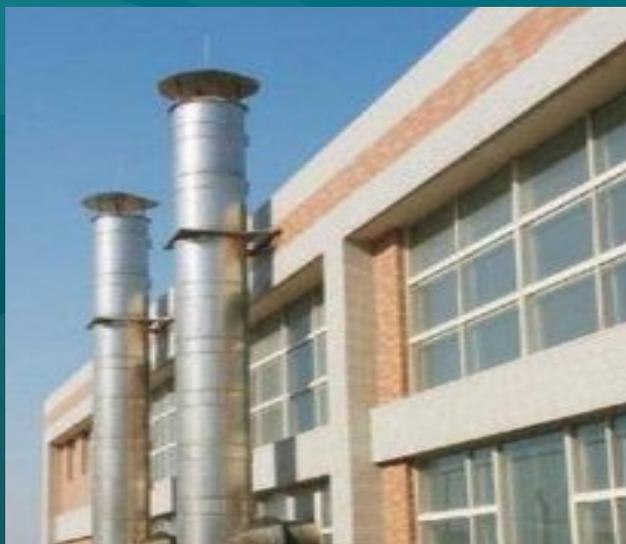


◆ 环境卫生管理

第九小项：排放油烟、噪声等符合国家环保标准，外墙无污染。

1. 设备噪声检验报告

资料来源：对于排风机的噪声检测报告。





◆ 绿化管理（共4小项）

第一小项：小区内绿地布局合理，花草树木与建筑小区配置得当。

1、小区绿化平面图、小区绿化配置依据及说明

资料来源：同基础管理-2（二）（3）关于园林绿化部分有关竣工图

。

第二小项：绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

第三小项：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

1、绿化养护措施

资料来源：公司《绿化管理规程》及项目工作手册中相关文件。

第四小项：绿地列纸屑、烟头、石块等杂物。





◆ 精神文明建设（共2小项）

第一小项：开展有意义、健康向上的社区文化活动

1、各类宣传资料及宣传栏。

资料来源：园区设立宣传栏并编制宣传栏年度策划，每月对宣传栏内容进行更新，并将宣传栏照片与宣传栏张贴内容一并归档。另外，提供管理处张贴的各类《温馨提示》和通知。

2、举办各类活动的计划、记录、照片等。

资料来源：依据公司《社区文化活动管理规程》制定年度计划和实施计划，保存实施记录和回访记录，有统计记录，保留相关费用申请、使用、采购等记录。

注意事项：社区活动编制《社区文化活动年度计划及变更记录表》

《社区文化活动实施计划》，并与照片一并归档。





◆ 精神文明建设

第一小项：开展有意义、健康向上的社区文化活动

3、社区文化活动建设的介绍及记录。

资料来源：管理处根据住户情况编制社区文化活动建设的介绍

。

社区文化活动记录同2。





◆ 管理效益（共8小项）

第一小项：物业管理服务费用收缴率98%以上。

1、物业管理费收缴情况报表

资料来源：资产财务部编制物业服务费收费统计、收费情况清单、公示报告和照片。





◆ 管理效益

第二小项：提供便民有偿服务，开展多种经营。

1、便民服务记录

资料来源：便民有偿服务（同基础管理-14中第2项），项目根据实际情况编制便民服务策划，并附有产生的相关记录、现场照片，如：代叫出租车、手推车使用记录、便民医药箱使用记录、邮件代收记录等。

注意事项：做好因前台代收包裹引起与业主间纠纷的防范措施。





◆ 管理效益

第二小项：提供便民有偿服务，开展多种经营。

2、多种项目经营

资料来源：管理处根据实际情况编制多种经营项目策划，并附有《月度经营收入明细表》、《经营资源台帐》、《经营合同管理台帐》等记录。且须注意各类记录中的数据吻合。

3、制定企业的以业养业长期发展规划和各项经济发展指标，做到长期良性循环，并有文字说明。

资料来源：管理处编制便民有偿服务策划（同基础管理-14中第2项）。





◆ 管理效益

第三小项：本小区物业管理经营状况

1、财务报表（盈亏报表、纳税记录）

资料来源：盈亏报表同基础管理-14物业管理服务费用公开有记录 and 照片。纳税记录可向资产财务部收集相关凭证复印件。





目录

一、

国家、省、市开展创优工作的有关发展历程

二、

创优达标的条件和标准

三、

创优达标的操作程序

四、

创优考评基本要点

五、

创优资料的收集和整理

六、

创优现场标准

七、

迎检





■ 房屋管理及维修养护

1.1（标准1）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

现场标准：小区入口处的显要位置设小区平面图及小区概况说明，小区内组团道路有名称、指示方向，楼号清楚，无破损。

1.2（标准3）房屋外观完好、整洁；外墙面砖，涂料等装饰材料无脱落、无污渍

现场标准：房屋外墙装修无破损，现场无坠落不安全的隐患，散水完整。

1.3（标准5）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

现场标准：阳台必须统一封闭，小区内不能有飞线。





■ 房屋管理及维修养护

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





■ 房屋管理及维修养护

房屋外观完好、整洁；外墙面砖，涂料等装饰材料无脱落、无污渍





■ 共用设施设备管理

2.1 共用配套设施完好，无随意改变用途

2.2 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





■ 共用设施设备管理

2.3 设备房管理

- 1、设备房包括：高压配电室、低压配电室、生活水泵房、中水泵房、生活水箱间、消防水泵房、消防水箱间、喷淋泵房、消防中控室、电梯机房、中央空调机房、锅炉房、直饮水机房等。

注意事项：（1）各类管线名称和走向标识；（2）居住区各类重点机房缺失系统图（如消防泵房、生活水泵房、锅炉房、中水泵房等）；（3）热力站的系统图上墙。

2、设备房管理标准

- （1）上墙文件、现场记录

现场标准：详见公司统一标准。

- （2）设备房现场标准

现场标准：详见公司统一标准。



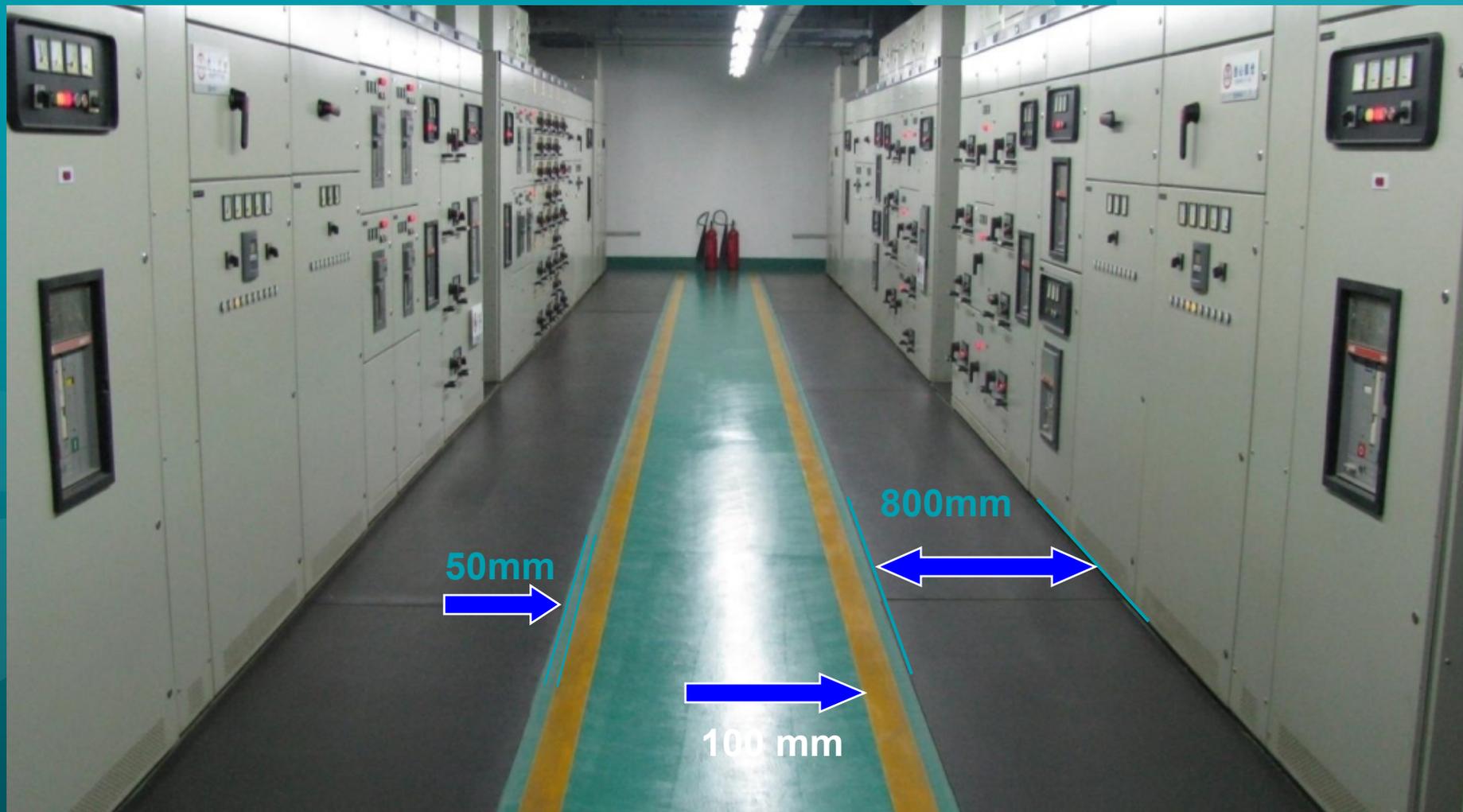


距地面**1600mm**

底板距地面**1800mm**

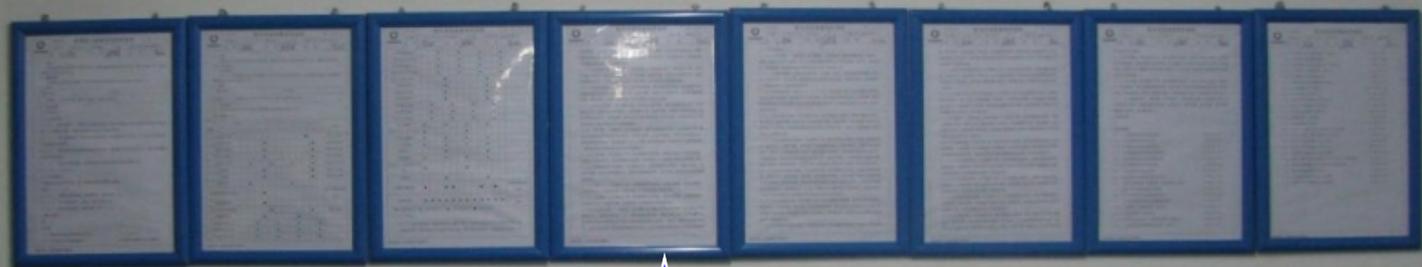
设备房责任人，用亚克力板制作，6寸照片塑封，底板距地面1800mm。各种记录，用塑料硬板夹装订好，挂在距设备责任人底板下方20mm居中的位置





配电室电压10KV以下选 8mm厚绝缘垫，电压10KV以下的设备绝缘垫宽度不
低于800mm，绝缘垫距离黄色警示线50mm，黄色警示线宽度100 mm





距地面**1600mm**

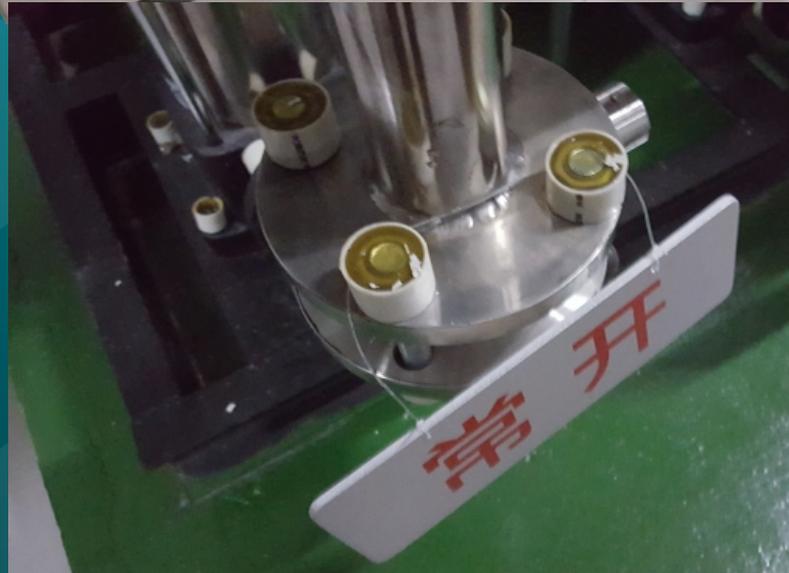
各种制度齐全、并上墙，制度底边框距地面1600mm





邯郸市物业管理协会
KINDNESS MATTERS

创优现场标准





清洁用具放在宽度为100mm的黄色警示线内

“清洁物品 存放处”标识张贴在距地面1200mm居中位置





灭火器放在100mm黄色警示线内

“消防器材 禁止挪放”标识贴在距地面1200mm居中位置





■ 保安、消防、车辆管理

- 3.1 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。

现场标准：秩序维护人员统一着装，佩戴工牌，衣冠整齐，语言文明，坚持原则，按时交接班，做好相关记录。

- 3.2 消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急方案。





■ 保安、消防、车辆管理

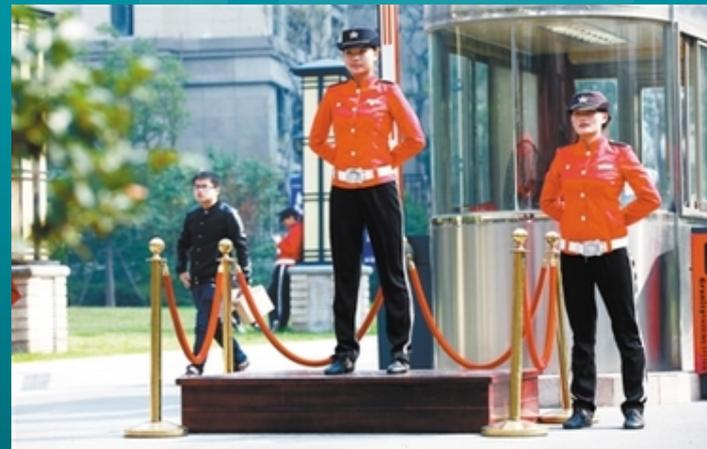
3.3 机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记。

3.4 岗亭管理标准





■ 保安、消防、车辆管理



监控室





■ 环境卫生管理

- 4.1 环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。
现场标准：垃圾箱上应张贴垃圾分类标识。

注意事项：居住区垃圾中转站排风问题。

- 4.2 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。

现场标准：管理处实行标准化清扫保洁，保洁员要对小区的道路、楼宇内的公共走道、扶梯扶栏进行日常清扫、擦拭，对建筑物的公共玻璃定期擦拭、保洁。

- 4.3 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀

现场标准：垃圾日产日清，垃圾桶表面无污渍、无灰尘、无垃圾水外溢，无垃圾溢出，底盘周边干净。





■ 环境卫生管理



■ 环境卫生管理





环境卫生管理





■ 绿化管理

5.1 小区内绿地布局合理，花草树木与建筑小区配置得当

现场标准：绿地情况与原规划设计相符。

注意事项：园区内死树清理及补种，草坪斑秃补植。





■ 绿化管理

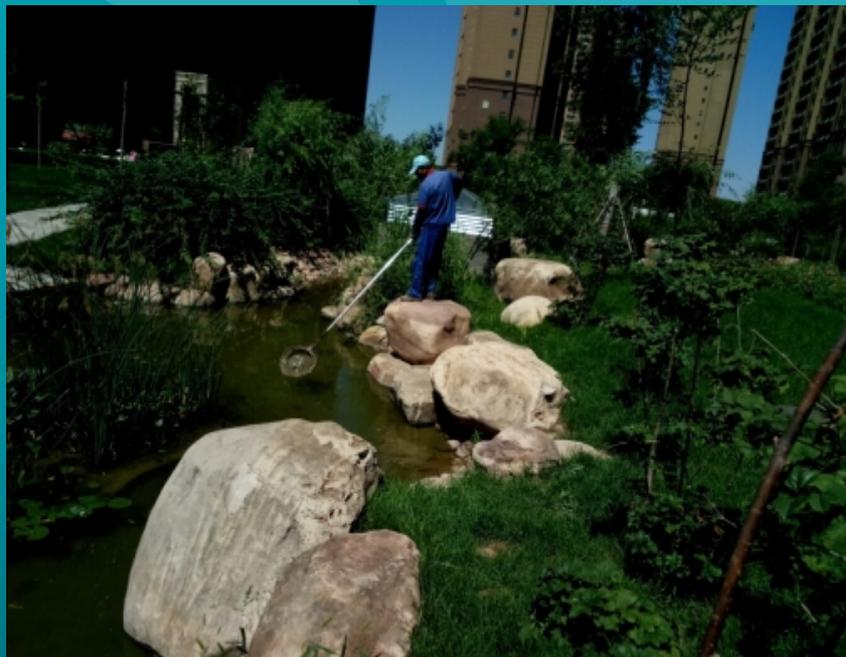
5.1 小区内绿地布局合理，花草树木与建筑小区配置得当





邯郸市物业管理协会
KIND AND SINCERE SERVICE

绿化管理





精神文明建设

现场标准：管理处设立宣传栏，通过各种形势向住户宣传有关小区的各项管理规定，使住户能自觉遵守各项规定；管理处为孤寡老人、残疾人提供更多的服务；充分利用小区内的娱乐场所和设施，管理处定期开展各项社区文化活动；管理处积极配合街道办事处、居委会、派出所等开展各项工作，加强与有关部门的沟通，促进管理工作顺利开展；客户满意率达95%以上。





精神文明建设





■ 管理效益

现场标准：开展有偿服务，公布收费标准，手续符合规定；以小区居民开展高水平的管理服务为基础，开展多种经营，弥补小区经营不足；各种有偿服务标准公开，每年以业养业、多种经营收入要取之于民，用之于民，收支费用公开，建立监督制度，接受居民业主监督，账目每季度公布一次；制定企业的以业养业长期发展规划和各项经济发展指标，做到资金良性循环，并有文字说明。





目录

一、

国家、省、市开展创优工作的有关发展历程

二、

创优达标的条件和标准

三、

创优达标的操作程序

四、

创优考评基本要点

五、

创优资料的收集和整理

六、

创优现场标准

七、

迎**迎**检验





○迎检



注意事项：

- 1、汇报现场桌子上要有桌牌，迎检单位的桌签上要加Logo，并准备鲜花。
- 2、准备鲜花，鲜花的拖盘不要有水渍。
- 3、准备果盘（果盘里的种类要少而精）。
- 4、资料：规章制度、创优资料、创优目录等。
- 5、汇报PPT内容包括：公司介绍、项目部介绍、创优工作中做的哪些工作内容。
- 6、所选的内容不要有瑕疵、最好配上背景音乐、解说人语速要慢。





迎检



注意事项：

- 1、专家会分两组审验，一组看资料，一组看现场。
- 2、现场方面：参观线路一定是设计好的，一旦不按你的线路走，要有应付。
- 3、电梯机房里一定要有维保公司的资质证、操作证、电梯制度、所有机房一定要有外来人员登记表。
- 4、机房灯是打开的，现场不要有卫生死角，所有机房有粘鼠板。
- 5、机房要有五方对讲，专家一旦按下按钮，工作人员要第一时间赶到现场，不要做电梯。
- 6、消防人员的培训要上墙张贴。
- 7、高压配电室一定要有高压人员的证件。





○ 迎检





○ 迎检

考评现场工作与安排技巧

在策划考评现场的安排工作时，更是考评工作的重要环节，切记不要弄虚作假，再怎么说明考评人员大家都要称之为专家，你的虚假是骗不过这些专家的眼睛的。

- 1、如何安排给别人的第一感觉就是温馨的；
- 2、考评组如何分组，侧重点如何安排；
- 3、考评线路如何设计；
- 4、参评单位人员应注意哪些细节；
- 5、现场会检查哪些内容；
- 6、现场人员要训练有素，使之按程序操作熟练，给人一种久经沙场的感觉；
- 7、如何做好业主的宣传工作，得到业主或物业使用人对创优工作的支持理解，至关重要。
- 8、如何安排考评迎检现场的工作布置，气氛不要太隆重，也不要过分张扬，只要温馨就好。





邯郸市物业管理协会
KANGANG CITY PROPERTY MANAGEMENT ASSOCIATION

感谢聆听!

