**邯郸市物业服务标准化管理**

**示范项目考核标准及评分细则**

**（住宅小区）**

项目名称： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考评****项目** | **标准内容** | **规定分值** | **评分****细则** |
| **一、基础管理服务（10项）** | **17** |  |
| **（一）****物业项目资料** | 1.[国有土地使用证](https://baike.baidu.com/item/%E5%9B%BD%E6%9C%89%E5%9C%9F%E5%9C%B0%E4%BD%BF%E7%94%A8%E8%AF%81%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、建设用地规划许可证、[建设工程规划许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%BB%BA%E8%AE%BE%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E8%A7%84%E5%88%92%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、[建筑工程施工许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%BB%BA%E7%AD%91%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E6%96%BD%E5%B7%A5%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)、[商品房预售许可证](https://baike.baidu.com/item/%E5%95%86%E5%93%81%E6%88%BF%E9%A2%84%E5%94%AE%E8%AE%B8%E5%8F%AF%E8%AF%81%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E4%BA%A7%E4%BA%94%E8%AF%81/_blank)原件或盖章复印件 | **1** | 0.1 |
| 2.综合竣工验收备案书 | 0.1 |
| 3.竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图及验收资料 | 0.1 |
| 4.配套设施、地下管网工程竣工图及验收资料 | 0.1 |
| 5.建筑工程消防验收意见书 | 0.1 |
| 6.共用设施设备清单及安装、使用和维护保养等技术资料 | 0.1 |
| 7.供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件 | 0.1 |
| 8.物业质量保修文件和物业使用说明文件 | 0.1 |
| 9.物业管理区域划分备案证明 | 0.1 |
| 10.物业管理所必需的其他资料 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（二）****物业承接查验** | 1.公共区域及共用设施设备承接查验资料 | **2** | 0.5 |
| 2.业主专属部分承接查验资料 | 0.5 |
| 3.遗留问题处理记录 | 0.5 |
| 4.竣工资料移交记录 | 0.3 |
| 5.物业承接查验备案证明及其他有关文件 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（三）****物业服务合同** | 1.按照法律法规规定，签订物业服务合同，双方责权利明确 | **2** | 0.5 |
| 2.物业服务合同基本要素规范无缺项，且经当地物业管理行政主管部门备案 | 0.5 |
| 3.前期物业服务合同符合法律法规规定，无侵害业主合法权益的内容 | 0.5 |
| 4.同一区域由一家物业服务企业提供服务 | 0.3 |
| 5.专项服务委托外包的，外包单位资质条件符合相关规定，专项服务合同或协议符合物业服务合同约定 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（四）****入住服务管理资 料** | 1.建立房屋权属清册 | **2** | 1 |
| 2.建设单位向业主交房时的相关资料（包括房屋验收表、质量保证书和使用说明书等） | 0.5 |
| 3.在交房期间物业服务企业与业主建立的相关资料（包括消防安全责任书、装饰装修管理规定及管理规约等） | 0.3 |
| 4.业主基础信息资料 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（五）****专项维修资金制 度** | 1.维修资金使用符合有关规定 | **1** | 0.5 |
| 2.维修资金使用情况及时向业主公布 | 0.3 |
| 3.共用部位、共用设施设备出现紧急情况时，应立即组织应急维修，并配合物业管理行政部门做好应急维修资金费用公示 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（六）****业主大会业主委员会** | 1.业主大会、业主委员会按规定程序成立，并取得业主委员会备案通知书，相关资料完备齐全，并按《议事规则》履行职责 | **1** | 0.3 |
| 2.与业主委员会工作联系记录完整 | 0.3 |
| 3.对业主委员会有关物业服务的意见建议有措施、有反馈 | 0.3 |
| 4.物业服务企业制订争创计划和具体实施方案，经业主委员会同意并向全体业主公示；未成立业主大会的，向全体业主公示 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（七）****项目管理制度及考核办法** | 1.行政管理制度及考核办法 | **2** | 0.2 |
| 2.人事管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 3.员工培训制度及考核办法 | 0.2 |
| 4.财务管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 5.档案管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 6.房屋及设施设备维修养护管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 7.客户服务管理制度及考核办法 | 0.2 |
| 8.公共秩序管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 9.公共环境清洁管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 10.园林绿化管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 11.节能降耗环保管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 12.安全生产管理制度及考核办法 | 0.1 |
| 13.安全警示标识管理制度及考核办法 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（八）****突发事件应急机 制** | 1.制定消防、电梯、交通等事故的应急预案 | **2** | 1 |
| 2.制定自然灾害、公共卫生、社会安全等突发事件的配合性应急预案 | 0.5 |
| 3.定期进行突发事件应急演练，并有相应演练记录 | 0.3 |
| 4.应急通讯、广播设备处于良好状态，可随时启用 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（九）****人员****管理** | 1.企业管理人员接受行业组织的相关培训 | **2** | 0.8 |
| 2.专业操作人员，如建（构）筑物消防员、电梯安全管理员证、高低压电工持有专业技术岗位证书，公共卫生从业人员持有健康证明 | 0.8 |
| 3.统一着装，佩戴明显标示，工作规范，作风严谨 | 0.2 |
| 4.态度热情，举止文明，行为规范 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（十）****档案****管理** | 1.上年度房屋、设施设备安全检查表 | **2** | 0.3 |
| 2.共用部位及共用设施设备维修养护计划及巡检、养护记录 | 0.3 |
| 3.住户信息档案完备，实现动态管理 | 0.3 |
| 4.各项资料，分类规范，查阅方便 | 0.3 |
| 5.档案使用登记手续完备 | 0.2 |
| 6.有限空间作业管理记录 | 0.2 |
| 7.使用环保、节能材料的实施记录 | 0.2 |
| 8.存放环境条件符合档案管理制度 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **二、客户服务（6项）** | **12** |  |
|  |  |  |
| **（一）****客户****接待** | 1.建立物业服务中心或客户接待室 | **2** | 0.5 |
| 2.有专人负责接待客户来访，接待人员具有专业服务素质，语言规范 | 0.5 |
| 1. 建立24小时值班制度，公示服务电话、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，受理、回访记录详实、完整
 | 0.5 |
| 4.客服接待人员值班表、值（交）班记录及时完整 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（二）****信息****公示** | 1.在显著位置公示企业营业执照、项目负责人联系方式、投诉电话、服务内容及标准、收费项目及标准等 | **2** | 1 |
| 2.在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定 | 0.5 |
| 3.至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（三）****满意度调查** | 1.每年至少开展一次物业服务满意度调查，调查覆盖率不低于85% | **2** | 1 |
| 2.征求住户服务意见并不断提高服务质量 | 0.5 |
| 3.满意率达95%以上 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（四）****维修****服务** | 1.维修工作管理规范 | **2** | 0.5 |
| 2.建立并落实便民维修服务承诺制，维修记录与服务承诺相符 | 0.5 |
| 3.零修急修及时率100%，返修率不高于1% | 0.5 |
| 4.有回访记录 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（五）****现代化管理** | 1.配备对讲、监控、门禁等不少于3项智能化管理服务设施 | **2** | 1 |
| 2.配备计算机、网络等现代办公设备，可实现对客户信息、收费、房屋安全、设施设备、工作计划、财务、人事等工作的信息化管理 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（六）****精神文明建设** | 1.社区文化建设有计划、有方案、有措施、有成效 | **2** | 0.5 |
| 2.采用多种途径培养业主公共道德意识和良好生活习惯，促进社区精神文明建设 | 0.5 |
| 3.每年开展有意义、健康向上的社区文化活动，活动有记录 | 0.5 |
| 4.积极组织和参与社区精神文明建设 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **三、房屋共用部位管理与维护（6项）** | **11** |  |
| **（一）****标示****系统** | 1.管理区域内路标、交通标志、引导指示牌标示规范、清晰 | **2** | 1 |
| 1. 主出入口设有物业平面示意图
 | 0.5 |
| 3.组团及幢、单元（门）、户门标志规范、清晰 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（二）****装饰装修管理** | 1.按有关规定办理装修手续 | **2** | 0.5 |
| 2.签订装修管理服务协议，书面告知业主及装修施工人员装饰装修的禁止行为和注意事项，装修现场的消防及安全防护措施得当 | 0.3 |
| 3.装修施工人员登记手续完备 | 0.3 |
| 4.专人定期巡视，对违反有关规定的行为进行劝阻、处理，并报告相关部门 | 0.3 |
| 5.未发生擅自变动主体和承重结构影响房屋使用安全的行为 | 0.3 |
| 6.装修垃圾定点堆放，覆盖防护措施得当，定时清运 | 0.2 |
| 1. 装修管理资料分户存档，档案保存完整
 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（三）****共用部位使用管理** | 1.房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象 | **2** | 1 |
| 2.房屋维修、养护记录完整 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（四）****房屋****外观** | 1.房屋外观完好、整洁，外面墙砖、涂料等装饰材料无脱落、无渗水，共用部位屋面无渗漏 | **2** | 1 |
| 2.按合同约定实施外墙保洁，记录完整 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（五）****室外附件设施管 理** | 1.依法设置室外广告牌、霓虹灯等，且安装牢固、规范，无安全隐患 | **2** | 0.5 |
| 2.封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计要求外，不得安装外廊及户外晾晒架、遮阳蓬等；安装防盗网的，要求色调一致，样式相似，必须按要求设置逃生窗 | 0.5 |
| 3.空调安装牢固，位置统一，管线整齐，冷凝水集中收集，无安全隐患 | 0.5 |
| 4.定期巡检，有巡视记录；发现安全隐患的，书面告知业主及当事人，采取相应防范措施 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（六）****日常****巡检** | 1. 定期巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，及时维修养护并做好记录
 | **1** | 0.5 |
| 2.公共区域无乱堆放现象 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **四、共用设施设备管理（9项）** | **28** |  |
| **（一）****综合****要求** | 1.设立或维护物业管理用房公示牌，保持公示牌整洁、清晰，完好无损 | **5** | 0.2 |
| 2.人员配置合理，岗位责任明确 | 0.2 |
| 3.建立设施设备台账、设备卡，设施设备标识齐全、规范 | 0.2 |
| 4.设施设备运行正常 | 0.5 |
| 5.维护、保养、检查等管理制度健全 | 0.5 |
| 6.制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划 | 0.5 |
| 7.日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全 | 0.5 |
| 8.未发生重大管理责任事故 | 2 |
| 9.操作人员熟练掌握、严格执行设施设备操作规程及保养规范 | 0.2 |
| 10.制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等存放和管理制度 | 0.1 |
| 11.小修、急修及时率100％，记录完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（二）****设备机房管理** | 1.设备系统图、应急预案流程图、岗位责任制度、操作规程、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置 | **3** | 1 |
| 2.人员出入管理制度、交接班制度完善，记录完整 | 0.5 |
| 3.设备管线标识清晰 | 0.5 |
| 4.机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀 | 0.5 |
| 5.防鼠措施得当，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等符合规范要求 | 0.3 |
| 6.设备噪音符合规范要求；有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（三）****供电系统管理** | 1.检修检验和安全防护用具齐全，检验合格 | **3** | 0.5 |
| 2.变配电室安全警示标志规范、清晰、齐全 | 0.5 |
| 3.临时用电、超负荷用电管理措施规范，设备定期检测，能够随时启用 | 0.5 |
| 4.管理制度与措施符合专业要求，设备编号有序，运行、维修、保养、巡检记录完整 | 0.5 |
| 5.倒闸操作符合规范，记录完整 | 0.5 |
| 6.停、送电严格执行操作制度 | 0.3 |
| 7.共用部位照明正常 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（四）****弱电系统管理** | 1.设备配置齐全，现场测试符合要求 | **2** | 0.5 |
| 2.系统及子系统维修、保养、巡检计划完善，记录完整 | 0.5 |
| 3.中央控制室实行24小时专人值班制度 | 0.5 |
| 4.电子监控安装位置合理，采集图像清晰，且保存监控信息不少于30天 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（五）****给排水系统****管理** | 1.生活水箱定期清洗消毒，记录完整 | **2** | 0.5 |
| 2.生活用水消毒设备运行正常，紫外线消毒灯管定期更换 | 0.5 |
| 3.二次供水水质定期检测，符合卫生标准 | 0.5 |
| 4.水箱盖上锁设有密封条、防蚊网并上、通风良好，水箱周边无污染源 | 0.1 |
| 5.水泵、阀门、管网等无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染 | 0.1 |
| 6.供水故障通知、处理及时，记录完整 | 0.1 |
| 7.给排水及中水系统设备完好、通畅，运行正常，保养记录完整 | 0.1 |
| 8.雨水井、化粪池疏通、清掏记录完整 | 0.1 |
|  |  |  |  |
| **（六）****消防系统管理** | 1.消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置 | **5** | 1 |
| 2.安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目 | 1 |
| 3.消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯等消防设施完好、齐备，可随时启用 | 1 |
| 4.消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常 | 1 |
| 5.消防报警系统自动、手动报警设施启动正常；防排烟系统手动、自动启动正常，火警联动正常 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（七）****电梯系统管理** | 1.轿厢内显著位置张贴年检合格证、乘梯须知、紧急电话 | **5** | 1 |
| 2.电梯维修保养合同规范，维保单位的条件符合规定，监管措施得力 | 1 |
| 3.电梯按约定时间维修、保养，记录完整 | 1 |
| 4.电梯出现故障或险情，及时告知住户并通知电梯维护保养单位维修；如有人员被困，配合做好救援工作 | 0.5 |
| 5.轿厢、井道内保持清洁 | 0.5 |
| 6.机房内专用工具配置齐全、使用方便，平层标识图、平层标识线清晰 | 0.5 |
| 7.机房通风、照明情况良好 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（八）****室外管线及路面管理** | 1.室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线 | **2** | 0.5 |
| 2.共用管线走向布局合理、整齐有序 | 0.5 |
| 3.道路通畅，路面整洁平整 | 0.5 |
| 4.路面井盖标识清晰，无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **（九）****其他设备设施管 理** | 1.避雷设施位置平面图 | **1** | 0.5 |
| 2.避雷设施完好、有效，定期检查、维护、测试，记录完整 | 0.3 |
| 3.有航空标志设备设施的，标志灯等完好，定期检查维护，有记录 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **五、公共秩序维护（3项）** | **16** |  |
| **（一）****消防安全管理** | 1.制定消防安全制度及操作规程；落实消防安全责任制，明确责任人 | **6** | 1 |
| 2.消防中控室实行24小时专人值班制度，值班记录完整 | 1 |
| 3.消防控制室显著位置张贴操作人员在有效期内的建（构）筑物消防员职业资格证书复印件 | 1 |
| 4.消防通道通畅，无杂物堆放，无违章占用 | 1 |
| 5.消防安全定期巡检，隐患整改到位，记录完整 | 1 |
| 6.定期开展消防安全宣传 | 1 |
|  |  |  | 1 |
| **（二）****秩序维护管理** | 1.秩序维护方案符合项目特点 | **5** | 1 |
| 2.秩序维护员具备专业素质，熟知岗位职责、突发事件应急预案，服务规范 | 1 |
| 3.人员配置合理，岗位责任明确，按照规定频次和路线巡查，有巡查记录 | 0.6 |
| 4.安全监控室、主出入口及关键岗位实行24小时值班，值班及交接班记录完整 | 0.6 |
| 5.实行封闭式管理的小区，对外来人员、车辆和物品实行出入登记管理并有记录 | 0.6 |
| 6.安全标识设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标识和防范措施 | 0.6 |
| 7.安防系统定期进行巡视检查，记录完整 | 0.6 |
|  |  |  |  |
| **（三）****交通及车 辆****管 理** | 1.停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理 | **5** | 0.5 |
| 2.固定停放车辆签订停车服务协议，明确相关权利义务，车辆进出记录完整 | 0.5 |
| 3.临时车辆进出登记及时，记录完整 | 0.5 |
| 4.停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等公示于显著位置 | 0.5 |
| 5.道闸、立体停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修养护及时 | 0.5 |
| 6.车辆停放有序 | 0.5 |
| 7.停车场（库）定时巡检，记录完整 | 0.5 |
| 8.高峰时段对行车、停车秩序进行引导，发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门 | 0.5 |
| 9.非机动车辆摆放整齐，无乱停乱放现象 | 0.5 |
| 10.非机动车充电管理规范，无私拉、乱扯充电现象 | 0.5 |
|  |  |  |  |
| **六、环境管理服务（2项）** | **10** |  |
| **（一）****环境卫生管理** | 1.保洁服务方案符合项目特点 | **5** | 1 |
| 2.人员配置合理，责任区域明确 | 0.5 |
| 3.制定并严格执行保洁服务标准 | 0.5 |
| 4.垃圾实行分类管理，设置分类垃圾箱，引导业主分类投放 | 0.5 |
| 5.垃圾日产日清，有清运记录 | 0.3 |
| 6.设施设备及工具配置合理、定点存放且保持清洁 | 0.3 |
| 7.房屋共用部位及共用设施保持清洁，无擅自占用和堆放杂物现象 | 0.3 |
| 8.制定保洁工作计划，巡检记录完整 | 0.3 |
| 9.管理区域内道路、绿化带（绿地）、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物，及时清理公共场地、道路的积雪、积水等 | 0.3 |
| 10.清洁剂、药剂符合环保要求，有专人管理 | 0.2 |
| 11.消毒灭杀有计划、有记录 | 0.2 |
| 12.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 | 0.2 |
| 13.按照临时管理规约或管理规约，引导业主做好公共区域宠物活动管理，无违规饲养宠物、家禽、家畜现象 | 0.2 |
| 14.排放油烟、噪音等符合国家环保标准，对违规行为进行劝阻、报告相关部门 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **（二）****绿化养护管理** | 1.绿化养护方案符合项目特点 | **5** | 0.5 |
| 2.人员配置合理，责任区域明确 | 0.5 |
| 3.绿化平面图、苗木清单等资料齐全 | 0.5 |
| 4.落实绿化养护计划，养护设备、工具台帐完善 | 0.5 |
| 5.定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，喷洒药剂要有警示及围挡，提前做好防涝和防冻工作 | 0.5 |
| 6.绿化药剂、肥料使用管理合理，记录完整 | 0.5 |
| 7.绿化作业安全防护措施得当 | 0.5 |
| 8.草木长势良好，修剪整齐美观，无折损、斑秃现象，无病虫害，无土壤裸露 | 0.5 |
| 9.绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品 | 0.5 |
| 10.爱护绿化标识位置合理、醒目 | 0.3 |
| 11.重点树木品种实行标牌管理 | 0.2 |
|  |  |  |  |
| **七、创新服务及经营效益（2项）** | **6** |  |
| **（一）****创新****服务** | 1.制定并实施节能减排计划和方案，采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治 | **3** | 1 |
| 1. 利用大数据、互联网、智能化等创新管理模式，提升服务的技术含量和效率
 | 1 |
| 1. 通过提供物业资产经营管理服务和住户生活配套服务等方式，满足业主的个性化需求
 | 1 |
|  |  |  |  |
| **（二）****经营****效益** | 1.业主交费主动及时，收费率达95%以上 | **3** | 1 |
| 2.开展便民有偿服务，收效良好 | 1 |
| 3.项目经营状况良好，近两年来持续盈利 | 1 |
|  |  |  |  |
|  | **总 分** | **100** |  |
| 1.积极开展物业党建工作 | **1** | 0.5 |
| 2.积极协助开展或参与行业重大活动，并做出突出贡献 | 0.2 |
| 3.积极参与社会公益活动 | 0.2 |
| 4.项目设计符合绿色建筑运营要求 | 0.1 |
| 3.积极参与“脱贫攻坚”精准助贫工作 |  |  |  |
| **分 值 合 计** |  |