**新疆维吾尔自治区物业服务示范项目评价标准及评分细则（试行）**

**（居住物业）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **规定****分值** | **评分细则** | **得分** |
| **一** | **基础管理与服务** | **28** |  |  |
| **1、按规划要求建设，住宅及配套设施投入使用**已获得工程竣工规划认可书；规划范围内所有住宅及配套设施已验收合格并投入使用。 | **1** | 未投入使用每一处扣0.5分 |  |
| **2、己办理接管验收、承接查验手续**签署物业承接查验协议；有物业管理用房等共用部位、共用设施设备查验、交接记录。 | **1** | 缺一项扣0.2分 |  |
| **3、由一家物业企业实施统一专业化管理**物业企业工商注册信息、行业备案信息上墙公示；物业项目依法取得，相关文件资料齐全；专业服务委托外包的，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。 | **1** | 缺一项扣0.5分 |  |
| **4、《前期物业服务合同》或《物业服务合同》按示范文本规范签订，双方责权利明确** | **2** | 无有效合同或未按示范文本扣2分，签订不规范扣1分 |  |
| **5、建立管理规约制度，各项公众制度健全**临时管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约经业主大会表决通过；有房屋使用手册，涉及装饰装修、车辆出入及停放、环境卫生管理等公众制度完善。 | **2** | 缺第一项扣1分，公众制度缺一项扣0.2分 |  |
| **6、建立住宅专项维修资金，其管理、使用、续筹符合有关规定** 项目按规定缴存维修资金；维修资金使用、续筹符合有关规定；维修资金使用情况定期向业主公示。 | **1** | 一项不符合扣0.5分，小区未缴存维修资金扣1分 |  |
| **7、业主委员会按法定程序筹备并选举，成立备案后按工作规则履行职责** | 1 | 符合1分，不符合0分 |  |
| **8、物业服务企业制订小区争创示范项目规划及实施方案**创建规划和实施方案经业主同意，并向全体业主公示。 | 1 | 符合1分，不符合0分 |  |
| **9、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**人力资源管理制度、财务管理制度、行政管理制度、房屋及设施设备维修养护管理制度、秩序维护管理制度、环境清洁管理制度、园林绿化管理制度、客户服务管理制度、节能环保管理制度、安全生产管理制度、安全警示标志管理制度，以及各岗位工作标准、岗位职责和员工考核办法健全。 | 2 | 缺一项扣0.2分 |  |
| **序号** | **项 目** | **规定****分值** | **评分细则** | **得分** |
| 一 | **10、健全各项突发事件应急预案**制定消防、电梯、给排水、供配电、交通等共用设施设备事故的应急预案，定期演练并有演练记录；制定自然灾害、公共卫生、安全生产等方面突发事件的配合性应急预案。 | **2** | 缺一项扣0.5分 |  |
| **11、物业服务企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴工牌**项目经理、主要管理人员持当地行业认可证书；电工、消防、电梯安全员、保安按要求持证。 | **2** | 项目经理无证书扣1分，其他人员每发现一人无证书扣0.5分 |  |
| **12、按要求做好公示**公示小区物业负责人、物业服务项目及等级标准、物业收费项目及标准、物业费收支情况、物业服务合同履行情况等应公示事项 | **2** | 缺一项扣0.5分 |  |
| **13、物业服务企业在收费、财务管理、税收、社保缴纳等方面执行有关规定；规范管理业主共有收益**无违规收费行为，票据使用和管理规范；依法建账、依法纳税并缴纳员工社保；业主共有收益单独建账，每半年向业主公示共有部分的经营与收支情况。 | **2** | 一项不符合扣0.5分 |  |
| **14、建立业主（使用人）档案，建立房屋及共用设施设备台账，相关档案资料齐全，分类成册**分户规范建立业主（使用人）档案，设施设备台账清晰，房屋总平面图、大中修记录完整，设施设备图纸、说明书、大中修记录全；建立档案管理制度 | **2** | 一项不符合扣0.5分 |  |
| **15、建立24小时值班制度和便民维修服务承诺制；接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、问询、投诉等各类信息的收集和反馈**工程维修和安全保卫应24小时值班；有投诉、报修受理处理的制度、流程等；受理、处理和回访记录齐全；每月汇总维修及时率、返修率；零修急修及时率100%，返修率不高于1% | 2 | 一项不符合扣0.5分 |  |
| **16、每年至少开展一次物业服务满意度调查，对合理建议及时采纳并落实**调查由第三方机构（指本企业之外的机构）实施，征求业主人数不低于业主总人数的80%，业主满意率达到90%以上；并对调查结果进行汇总分析 | **2** | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| **17、对违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和设施设备使用等方面法律、法规和规定的行为，及时进行劝阻，并向有关主管部门报告，有完整的记录** | **2** | 一项不符合扣扣0.5分 |  |
| **二** | **房屋共用部位管理** | **10** |  |  |
| **序号** | **项 目** | **规定****分值** | **评分细则** | **得分** |
| 二 | **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）、楼层、户门标号标志明显** | **1** | 无示意图扣0.5分，无路标扣0.3分，幢、单元、楼层、户号每缺一个扣0.1分 |  |
| **2、无违章搭建和擅自改变房屋用途现象**共用场地、部位和设施符合规划和建筑设计要求，无违章搭建和擅自改变用途现象。 | **2** | 一处不符合扣0.5分 |  |
| **3、房屋外观完好、整洁**外墙面无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象；外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整。 | **2** | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **4、房屋室外附加设施安装符合规定**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；空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀；封闭阳台、外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬安装符合建筑设计要求和管理规约约定，样式、规格、色调、材质统一。 | **2** | 有安全隐患每处扣0.5，不整齐、不规范或有破损每处扣0.2分， |  |
| **5、房屋装饰装修管理规范**建立完善的房屋装饰装修管理制度及流程；办理室内装修登记手续，并有装修巡查记录及违章装修书面整改通知单；签订装修管理服务协议；装修现场管理有序，消防及安全防范措施得当，无装修垃圾遗洒、散落现象；装修验收手续完备，装修档案保存完整。 | **3** | 一处不符合扣0.2分 |  |
| 三 | **共用设施设备管理** | **18** |  |  |
| **1、共用配套设施完好，无随意改变用途**制订共用配套设施管理制度；物业用房按相关法规及规划设计要求配建、使用；共用配套设施无残缺、损坏，无随意改变用途 | **2** | 一项不符合扣0.5 |  |
| **2、共用设施设备管理和运行状况良好**设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确；设备卡、设施设备标志齐全、规范；设施设备运行、维护、保养和检查等管理制度健全；制定并实施年、季、月度设施设备维护、保养计划；制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等制度，且记录齐全。 | **2** | 一项不符合扣0.5 |  |
| **3、室外共用管线、管道和道路管理状况良好**室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线；排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、外溢现象；道路通畅，路面平整；井盖表面标志清晰，无缺损、无丢失。 | **2** | 一项不符合扣0.5分，一处不符合扣0.2分 |  |
| **序号** | **项 目** | **规定****分值** | **评分细则** | **得分** |
| 三 | **4、设备机房管理规范**设备系统图、操作规程、岗位责任制、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置；交接班记录完善；设备运行正常，记录清晰；设备管线标志清晰；有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内；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；防鼠措施得当，鼠药投放等符合规范要求；设备噪音符合规范要求。 | **2** | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **5、供电系统管理**变配电室安全警示牌配置齐全；高压用具配备齐全，并年检合格；后备电源设备定期检测，符合应急使用要求；有完善的停电应急处理方案和临时用电管理措施；公共照明和应急照明正常。 | **1** | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **6、给排水系统管理**二次供水设备有《卫生许可证》，水质定期检测符合卫生标准，人员持证上岗；给排水及中水系统设备完好、运行正常；生活水箱盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，记录完整；水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染；制定停水及事故处理预案。 | **2** | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **7、电梯系统管理**准用（合格）证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置；维保合同规范，监管措施得力；机房通风、照明情况良好；轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴乱画；电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整；电梯按合同约定时间运行，出现故障，维修人员在规定时间内到达现场。 | **2** | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **8、消防管理系统**消防设施设置平面图、火警疏散示意图按规定设置在楼层明显位置；消火栓柜、消防卷帘、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，并定期检验；维保合同规范，监管措施得力；消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修和保养记录完整；疏散通道、安全出口和消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用 | **2** | 消防设备运行不正常不得分，其他一处不符合扣0.3分 |  |
| **9、弱电系统管理**系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求；系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；监控录像图像清晰、按规定时间保存备查；中央控制室管理实行24小时专人值班。 | **1** | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **10、节能降耗计划与措施**对能耗进行定期监控、统计、分析；制定节能降耗计划与实施方案；通过管理创新、技术改造，达到明显节能效果 | **2** | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **序号** | **项 目** | **规定****分值** | **评分细则** | **得分** |
| **四** | **安全防范、消防、车辆管理** | **14** |  |  |
| **1、小区实行封闭式管理**主出入口及关键岗位24小时值班、巡视，并记录完整；建立人员、物品、车辆出入管理制度。 | 2 | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **2、有专业保安队伍，配置合理，岗位责任明确，文明值勤，训练有素**自聘人员按当地公安部门要求持证上岗，专业保安公司有资质证明；岗位职责、考核办法等责任制度健全；保安员熟悉小区情况，岗位用语规范；监控设施和门禁系统运行良好 | 2 | 无专业保安队伍扣1.0分，其它一处不符合扣0.2分 |  |
| **3、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施**安全标志设置合理；对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施。 | 3 | 一处不符合扣0.5分 |  |
| **4、消防管理**制定消防安全制度和操作规程；实行防火安全责任制，明确消防安全责任人；建立微型消防站，物品配备齐全；消控室24小时专人值班，值班记录完整；有消防安全巡视检查记录、消防安全隐患整改记录。 | 3 | 一处不符合扣0.5分 |  |
| **5、车辆管理**公示停车场管理规定和停车收费标准；停车场、停车位标志规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、路线清晰；固定停放车辆签订停车服务协议，明确相关权利义务；车辆进出道闸、立体停车设施运行良好，维修养护及时；建立非机动车辆管理制度，电动车停放、充电管理制度；机动、非机动车辆停放有序、无乱停乱放现象；停车场、库定时巡视检查，高峰时进行车辆秩序引导；发现交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。 | 4 | 一处不符合扣0.5分 |  |
| **五** | **环境卫生管理** | **12** |  |  |
| **1、环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站，推行垃圾分类管理** | 1 | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **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 | 无专职清洁人员和责任范围扣0.5，未实行标准化保洁扣0.5 |  |
| **3、垃圾日产日清，定期进行卫生消杀**垃圾日产日清；定期对保洁设施设备进行消毒；防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录。 | 2 | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **4、及时清理公共场地、道路的积雪、积冰，道路、绿地等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物** | 2 | 一处不符合扣0.2分， |  |
| **5、房屋共用部位保持清洁**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 | 1 | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **序号** | **项 目** | **规定****分值** | **评分细则** | **得分** |
| **五** | **6、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 | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **7、对宠物、家禽、家畜饲养进行规范管理**建立饲养宠物、家禽、家畜管理规定；对公共区域宠物活动实施有效管理。 | 2 | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **8、排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染**定期检查排放油烟、噪音情况 | 1 | 一处不符合扣0.5分 |  |
| **六** | **绿化管理** | **8** |  |  |
| **l、小区内绿化布局合理**绿化按规划设计布局合理；绿化养护人员配置合理，责任明确；绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台账完善。 | 2 | 一项不符合扣0.5分 |  |
| **2、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象，树木无悬挂物及晾晒物品** | 3 | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **3、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，无病虫害，无土壤裸露；醒目处设置爱护绿化提示标志，重点树木品种实行标牌管理；绿化作业安全防护措施得当。 | 3 | 一处不符合扣0.2分 |  |
| **七** | **企业文化与精神文明建设** | **4** |  |  |
| **1、小区内设有宣传栏（牌）**采用宣传资料、宣传栏、网络信息等多种形式，宣传物业管理法规、政策，倡导和谐社区建设 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |
| **2、每年开展2次以上有意义、健康向上的社区文化活动** | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |
| **3、积极开展企业形象宣传和企业文化活动，营造良好的团队氛围** | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |
| **4、开展各项活动有记录，照片或影像资料存档** | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |
| **八** | **管理效益与创新** | **6** |  |  |
| **l、物业服务费用收缴率95％以上** | 2 | 每降低1个百分点扣0.2分 |  |
| **2、提供便民有偿服务，开展多种经营**便民服务项目明码实价，符合业主需要；公示便民服务清单、收费标准；积极开展社区经营，提供居民生活配套服务，满足业主的个性化需求。 | 2 | 一项不符合扣0.5分 |  |
| **3、本小区物业管理经营状况**财务报表反映项目经营状况良好，有较好的经济效益 | 1 | 盈利或小区实行酬金制均可得1.0分，持平得0.5，亏本0 |  |
| **4、管理服务创新有计划、措施和效果** | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |
| **合 计 得 分（满分100分）** |  |
| **附加分值** | **1、运用互联网、大数据、人工智能等新技术，积极尝试并推动智慧物业建设**在企业内部管理、客户服务、财务管理、共用设施设备管理、安防及车辆管理、社区经营等方面运用互联网技术。 | 2 | 每有一项加0.5分，加满2分为止 |  |
| **2、企业已建立党组织，本项目管理团队中至少有1名以上党员，能充分发挥模范带头作用，并正常参加组织生活** | 2 | 企业已建立党组织加1分；项目团队中有1名党员加0.5分，有2名及以上加1分 |  |
| **3、积极履行社会责任**项目吸纳南疆富余劳动力就业2人及以上；在小区里开展对贫困、孤寡家庭的爱心帮扶活动；在做好本小区物业服务工作前提下，积极响应政府号召，承接、兼顾周边老旧小区管理 | 1 | 每一项加0.5分，加满1分为止 |  |
| **最 终 得 分** |  |

专家评审组：

被评价项目负责人：