**商丘市物业管理示范（优秀）小区标准及评分细则**

申报项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标准内容 | 规定分值 | 检查方法及评分细则 | 评分值 |
| 一 | 1、按规划要求建设，房屋及配套设施全部投入使用。 | 1 | 实地查看；符合1.0，不符合0 |  |
| 2、办理了物业承接验收手续，资料齐全，分类建档，查阅方便。 | 2 | 按照《物业管理条例》第29条检查资料；符合2.0，不符合0 |  |
| 3、各种服务标识规范、醒目；公开服务承诺。 | 2 | 实地查看；符合2.0，不符合0 |  |
| 4、物业管理用房按照规定移交，装修符合办公标准。 | 1 | 实地查看；符合1.0，未移交0 |  |
| 5、房屋使用手册、装饰装修管理规定及《业主(临时)管理规约》等各项制度完善。 | 1 | 检查资料；完善1.0，不完善0 |  |
| 6、业主委员会按规定程序成立并备案，按《业主大会议事规则》履行职责。 | 1 | 检查备案资料；符合1.0，不符合0 |  |
| 7、业主委员会（建设单位）与物业服务企业签订了物业服务合同，合同文本规范，双方责权利明确。 | 2 | 检查资料；符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |  |
| 8、物业服务企业制订了符合实际的创优计划和实施方案。小区有创优宣传板报；发放业主征求创优意见表，业主对创优工作知晓率达到85％以上。 | 2 | 检查资料、实地查看；无创优征求意见表，扣2.0，无创优计划和实施方案扣0.5，无宣传板报扣1.0 |  |
| 9、管理处部门独立设置，机构健全，岗位职责上墙；各项制度齐全，并有具体的落实措施和考核办法。 | 2 | 检查资料，实地查看；机构不健全扣0.5，职责未上墙扣0.5,制度不齐全扣0.5，无落实措施和考核办法扣0.5 |  |
|  | 10、企业工作人员（含管理人员）和专业技术人员经过专业培训，持证上岗。 | 2 | 检查资料、实地查看；管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证扣0.2 |  |
| 11、员工统一着装，佩戴工作牌，文明礼貌，工作规范；熟悉项目基本情况。 | 2 | 实地抽查看；企业员工每发现1人着装未统一及工作牌不符合扣0.5 |  |
| 12、有《价格服务登记证》，公开服务项目、收费标准；实行酬金制的，至少每年公开一次物业服务费用收支情况。 | 3 | 检查资料；无《价格服务登记证》扣3.0，未公开扣2.0;未执行有关规定扣1.0 |  |
| 13、建立住用户档案、清册，查阅方便。 | 1 | 检查资料；符合1.0，不符合0 |  |
| 14、在主入口、客服中心公开24小时服务和投诉电话；有单独的投诉回访制度，投诉回访记录规范齐全。 | 4 | 检查资料、实地查看；电话未公开扣4.0，无投诉回访记录扣4.0，记录不完整一处扣1.0，扣完为止 |  |
| 15、每年定期向住用户发放物业服务工作征求意见单，并对意见及时整理和处理，对合理的建议及时整改，满意率达90%以上。 | 2 | 检查资料；符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |  |
| 16、建立并落实便民维修服务承诺制，零修、急修及时率100%，返修率不高于1%，并有回访记录。 | 1 | 检查资料；建立并落实1.0，建立但未落实扣0.5，未建立扣1.0；及时率符合0.5，每降低1个百分点扣0.1；返修率符合0.3，不符合0；回访记录完整0.2，记录不完整或无回访记录0 |  |
| 二 | 房屋管理与维修养护 | 14 |  |  |
| 1、制定年度房屋维修养护计划并实施。 | 1 | 检查资料、实地查看；符合1.0 不符合0 |  |
| 2、小区主出入口设有总平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。 | 2 | 实地查看；符合2.0，无示意图扣0.5，无路标扣0.3，幢、单元、户号每缺一个扣0.1 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3、房屋装饰装修制度齐全、管理到位，无擅自改变房屋用途和违反规划私搭乱建的现象，无危及房屋结构安全行为。 | 2 | 检查资料、实地查看；符合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |
| 4、房屋外观完好、整洁，无脱落、无污迹。 | 2 | 实地查看；符合2.0，发现一处不完好、不整洁、脱落、污损扣0.2 |  |
| 5、屋面干净，无开裂渗漏，无杂物推放。 | 1 | 实地查看；符合1.0，发现一处不符合要求的扣0.2 |  |
| 6、物业服务区域内招牌、广告牌宣传内容文明、积极健康，并符合有关规定；霓虹灯按要求设置，保持整洁统一美观、无安全隐患或破损。 | 2 | 实地查看；符合2.0，未按规定设置0；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣0.1，有安全隐患每处扣0.5 |  |
| 7、封闭阳台统一有序，色调一致，除建筑设计要求外，一般不得安装户外防盗网、晾晒架和遮阳蓬 | 1 | 实地查看；符合1.0，每发现一处不符合扣0.2 |  |
| 8、空调及其它户外设施安装符合小区规定，位置统一有序。 | 2 | 实地查看；符合2.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |
| 9、楼宇内楼梯、走道扶手、天花板、吊顶等无破损；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管道完好。 | 1 | 实地查看；符合1.0，每发现一处不符合扣0.5 |  |
| 三 | 共用设施设备管理 | 16 |  |  |
| 1、制定设施设备维修养护计划并实施。有操作规程与维保记录，无安全隐患。 | 2 | 检查资料、实地查看；符合2.0 基本符合1.0，不符合0 |  |
| 2、共用配套设施及用房完好，干净整洁、标识明显，无随意改变用途现象。 | 2 | 实地查看；符合2.0，每发现一处不符合扣1.0 |  |
| 3、管道井、桥架维护良好，无私搭乱接，无架空管线,无碍观瞻。 | 1 | 实地查看；符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4、排水、排污管道、化粪池完整通畅，无堵塞外溢现象。 | 1 | 实地查看；符合1.0，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；井盖无缺损、无丢失，场地（景观、健身器材、建筑小品等）维护良好。 | 2 | 实地查看；符合2.0，发现一处不通畅、不平整、积水扣0.2；发现井盖缺损或丢失扣0.6，路面井盖不影响通行0.4，发现一处不符合扣0.2 |  |
| 6、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，按规定清洗水池，水质符合卫生标准；制订停水及事故处理方案。 | 2 | 检查资料、实地查看；符合2.0，水池未封闭、无清洗记录、无检测报告本项分值为0 |  |
| 7、制订供电系统管理措施并严格执行，记录完整；专变供电设备运行正常，配电室管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好。 | 2 | 检查资料、实地查看；符合2.0，发现一处不符合规定扣0.5，抽查10个灯泡，发现有2个不亮，扣1.0 |  |
| 8、电梯由专业维保公司进行维修保养，有年检标识；日常维修、保养人员持证上岗，无安全事故；轿箱、井道和电梯机房干净整洁，通风、照明良好； | 2 | 检查资料、实地查看；符合2.0，无年检标识或标识过期，本项分值为0 |  |
| 9、电梯应急对讲畅通，制订出现故障的应急处理方案。在电梯轿厢内张贴安全注意事项，设置紧急装置。 | 2 | 实地查看；符合2.0，发现一处不符合，本项分值为0 |  |
| 四 | 秩序维护、消防、车辆管理 | 16 |  |  |
| 1、秩序维护人员实行24小时值班及巡查制度；熟悉小区的环境，文明礼貌，认真负责；有交接班记录和值班巡查记录，有来访登记制度。 | 2 | 检查资料、实地查看；符合2.0，无交接班、值班、巡查、来访登记等制度扣0.5；值班及巡查记录不规范，发现一处扣0.2 |  |
| 2、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。 | 4 | 检查资料、实地查看；符合4.0，发现一处不符合规定扣2.0 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3、消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制订消防应急预案；消防控制室有专人值班。 | 4 | 检查资料、实地查看；抽查消防栓10个，消防灭火器10个，消防报警器10个，消防应急灯10个。符合4.0，发现一处不符合规定将本项分值扣完 |  |
| 4、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆停放有序，进出有登记。 | 1 | 检查资料、实地查看；制度完善0.5，基本完善0.3，不完善0；因管理责任造成车辆丢失扣0.5（管理单位公开承诺赔偿的不扣）；发现一台车辆乱停乱放扣0.1，出入无记录扣0.2 |  |
| 5、非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序；未占道停车。 | 1 | 检查资料、实地查看；符合1.0，制度不全或不落实的扣0.5，乱停放每部车扣0.2 |  |
| 6、对治安、消防、安全、自然灾害等突发事件处置有应急预案。 | 2 | 检查资料；符合2.0，发现一处不符合规定扣1.0 |  |
| 7、门禁、监控等安全防范设施正常运行，有定期维护记录。 | 2 | 检查资料、实地查看；符合2.0，发现一处不符合规定扣0.5 |  |
| 五 | 环境卫生 | 10 |  |  |
| 1、环卫设备设置合理，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。 | 1 | 实地查看；符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |
| 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。垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。 | 2 | 检查资料；未实行责任制的扣0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣0.2，未实行标准化保洁的扣0.2，发现一处垃圾扣0.1，未达到垃圾日产日清的扣0.1，未定期进行卫生消毒灭杀扣0.2 |  |
| 4、房屋共用部位、共用设施设备无蚁害。 | 1 | 实地查看；符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |
|  | 5、小区内道路等共用场地和绿化带内无纸屑、烟头等废弃物和垃圾。 | 1 | 实地查看；符合1.0，发现一处不符合扣0.1 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 6、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。 | 1 | 实地查看；符合1.0，发现一处不符合扣0.1 |  |
| 7、商业网点管理有序；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。 | 2 | 实地查看；符合2.0，发现一处不符合扣0.2 |  |
| 8、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。 | 1 | 实地查看；符合1.0，不符合0 |  |
| 9、排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染。 | 1 | 实地查看；符合1.0，发现一处不符合扣0.2 |  |
| 六 | 绿化管理 | 5 |  |  |
| 1、绿地无改变用途，无损坏、践踏、占用现象。 | 2 | 实地查看；符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |  |
| 2、绿化有专人养护管理，花草树木长势良好，修剪整齐美观，无裸露黄土。 | 1 | 实地查看；长势不好扣0.5，其他发现一处不符合扣0.2 |  |
| 3、及时灭治虫害，有灭杀记录，无枯死花草、树木。 | 2 | 实地查看；符合2.0，发现一处不符合扣0.2 |  |
| 七 | 精神文明建设 | 5 |  |  |
| 1、小区有计划并经常性开展丰富多彩、健康向上的文化、体育、娱乐活动。 | 1 | 检查资料、走访业主；符合1.0，不符合0 |  |
| 2、物业服务企业与街道、居委会、派出所关系协调，积极配合并参与社区文化建设。 | 3 | 检查资料、走访并征求相关部门意见；符合3.0，基本符合2.0，不符合0 |  |
| 3、建立小区精神文明宣传栏，形成特色的小区文化。 | 1 | 实地查看；符合1.0，不符合扣1.0 |  |
| 八 | 管理效益 | 5 |  |  |
| 1、物业服务费收缴率达到90%以上。 | 2 | 检查资料；符合2.0，每降低1个百分点扣0.5 |  |
| 2、提供便民特约服务，服务项目与收费标准公开。 | 2 | 检查资料、实地查看；符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |  |
| 3、本项目物业管理经营状况良好。 | 1 | 检查资料；检查财务报表等；盈利1.0，持平0.5，亏本0 |  |