

# 内江市物业管理协会文件

内物协〔2024〕22号

## 内江市物业管理协会 关于开展“2024年度内江市物业服务品牌项目” 评定推介工作的通知

各物业服务人：

为进一步提高全市物业服务行业整体水平，规范企业经营行为，推动行业高质量发展，增强群众的获得感幸福感安全感，满足人民美好生活需要，为助力“好房子、好小区、好社区、好城区”建设，根据国家、省有关开展特色品牌创建活动的部署，我会决定开展2024年度内江市物业服务品牌项目（以下简称：2024年品牌项目）评定推介工作，现将有关事项通知如下：

### 一、工作实施

内江市物业管理协会负责2024年品牌项目评定推介的组织工作，同时做好宣传推广。

### 二、申报范围

在内江市范围内由物业服务人提供1年以上服务的各类物业服务项目。

### **三、申报基本条件**

(一) 申报项目必须符合城市规划建设要求，配套设施齐全；住宅类物业服务项目建筑面积 2 万平方米以上，别墅类物业服务项目建筑面积 0.5 万平方米以上；非住宅类物业服务项目建筑面积 1 万平方米以上；交付使用率占 50%以上。

(二) 物业服务人已建立健全各项管理规章制度。

(三) 物业服务人无重大责任事故、安全隐患。

(四) 服务期间未发生经主管部门确认属实的有关违规收费、服务质量等方面的重大投诉，需主管部门提供书面证明材料。

(五) 物业服务人在四川省住房和城乡建设厅建立的四川省物业服务企业信用信息管理系统记录的企业信用等级不低于 A 级（量化分值不低于 60 分）。

### **四、评定方式**

评定活动采取企业自愿申报、初审和评定相结合的方式。协会初审分数线，应不低于 90 分。

### **五、报名时间**

2024 年 9 月 18 日至 10 月 18 日。

### **六、申报资料**

(一) 《内江市物业服务品牌项目申报表》（附件 1），申报项目简介(亮点和优势及所获荣誉)，不小于 3M，JPG 格式的照片（含项目实景和服务团队及项目业主活动）5-8 张；

(二) 满足《内江市物业服务品牌项目评定标准》（附件 2）的证明资料；

（三）服务期间未发生经主管部门确认属实的有关违规收费、服务质量等方面的重大投诉，需主管部门提供书面证明材料。

上述（一）（二）项资料需在企业申报时提供纸质版和电子版各一份，（二）项资料申报企业需留存一份，专家现场考核时逐一核对打分。

## 七、其他事项

（一）坚持公益。“内江市物业服务品牌项目”的评定推介坚持为会员服务的公益性质，不收取申报单位的费用。

（二）项目推介。我会将通过网站、公众号、报送主管部门、确定学习基地等方式持续加大品牌项目宣传推介力度，发挥好品牌项目在物业服务高质量发展中的引领带动作用。

联系人：王川；联系电话：0832-2183456 ，13158587807

邮箱：690284419@qq.com

附件：1. 附件 1 内江市物业服务品牌项目申报表

2. 附件 2 内江市物业服务品牌项目评定标准（适用于住宅项目）

3. 附件 3 内江市物业服务品牌项目评定标准（适用于非住宅项目）



附件 1

# 内江市物业服务品牌项目 申报表

物业服务人名称：\_\_\_\_\_

项 目 名 称：\_\_\_\_\_

申 报 日 期：\_\_\_\_\_

内江市物业管理协会制

# 说 明

一、本表由申报内江市物业服务品牌项目的物业服务人填写，一式贰份；

二、表格内不敷填写，可另加附页；

三、应当如实填写；

四、采用 A4 纸打印。

项目名称					
地 址					
项目类型		总建筑面积		容积率	
竣工时间		绿地率		停车位（个）	
入住率		业委会成立时间		总户数	
联系人		联系方式		联系邮箱	
项 目 概 述					

<p>申报人意见</p>	<p>(公章)</p> <p>年 月 日</p>
<p>协会初审意见</p>	<p>(公章)</p> <p>年 月 日</p>
<p>专家考核意见</p>	
<p>公示情况</p>	
<p>协会评定意见</p>	<p>(公章)</p> <p>年 月 日</p>
<p>备注</p>	

## 附件 2

### 内江市物业服务品牌项目评定标准（适用于住宅项目）

标准条文	编号	标准细则	分值和评分细则	自评分	考评分
<b>一、基础管理</b>			<b>31 分</b>		
1.1 基础管理	1.1.1	竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、园林绿化工程竣工图、消防、人防验收备案、竣工备案表等竣工验收资料和产权面积测绘报告齐全	(5分) 缺一项扣1分		
	1.1.2	共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料齐全			
	1.1.3	供水、供电、供气、通信、有线电视等准许使用文件齐全			
	1.1.4	物业质量保修文件和物业使用说明文件			
	1.1.5	建设用地规划许可证、土地使用权证、规划红线图、建设工程规划许可证等文件齐全			
1.2 承接查验 手续	1.2.1	共用部位、共用设施设备查验、交接记录齐全、规范、科学	(2分) 缺一项扣1分		
	1.2.2	已签订物业承接查验协议，双方责权利清晰			
1.3 物业服务 合同	1.3.1	已签订前期物业服务合同或物业服务合同	(1分) 缺一项扣0.5分		
	1.3.2	前期物业服务合同或物业服务合同符合法律法规的规定，双方责权利约定清晰，无侵害业主合法权益的内容；选聘物业服务人需符合法律法规规定			



	1.3.3	利用共有部位设施设备开展经营的需物业服务合同约定或业主大会审议通过，所得收益按法律法规规定或业主大会审议通过的要求处置，并按规定进行公示	(1分)符合1分，不符合0分		
1.4 维修资金 制度	1.4.1	项目按规定交存住宅专项维修资金，并按规定使用	(1分)符合1分，不符合0分		
1.5 管理制度 和档案建 立	1.5.1	房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主临时管理规约(或业主义管理规约)等各项公众制度完善	(2分)完善2分，基本完善1分，不完善0分		
	1.5.2	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	(2分)制度、工作标准建立健全1分，主要检查：物业管理服务工作程度、质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣0.2分；未制定具体的落实措施扣0.5分，未制定考核办法扣0.5分		
	1.5.3	物业服务人应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	(1分)符合1分，不符合0分		
	1.5.4	建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册，建立设施设备台帐，查阅方便	(2分)每发现一处不符合扣0.2分		
1.6 突发事件 应急机制	1.6.1	制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备突发情况及事故应急预案	(3分)不符合每项扣1分		
	1.6.2	制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方案突发事件的配合性应急预案			
	1.6.3	应急预案定期演练，并有相应记录			

1.7 企业形象	1.7.1	专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书（包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等），不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志；服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确	（2分）专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.1分；着装及标志符合0.5分，不符合0分		
	1.7.2	建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划，并有效实施	（1分）符合1分，不符合0分		
	1.7.3	设立物业服务中心，公示物业服务人营业执照、服务内容和标准、收费依据和标准、服务电话	（1分）符合1分，不符合0分		
	1.7.4	有专人负责接待客户来访，24小时受理客户信息；客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析；有客户回访制度和记录，投诉处理及时率100%，并按月进行统计分析	（2分）符合2分，值班制度不符合扣0.5分，未设服务电话扣0.5分，发现一处处理不及时扣0.2分，没有回访记录每次扣0.1分		
	1.7.5	物业服务人在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；实行酬金制或《物业服务合同》中有约定按期公开账务的，应至少每半年公开一次物业服务费用收支情况	（2分）执行有关规定1分，未执行0分；公开1分，应公开而未公开的0分		
1.8 客户服务管理	1.8.1	定期向住户开展满意度调查，对合理的建议及时整改，满意率达85%以上	（1分）符合1分，不符合0分		
	1.8.2	业主委员会按规定程序成立，并按章程履行职责，业主委员会与物业服务人签订物业管理合同，双方责权利明确	（1分）符合1分；基本符合0.5分；不符合0		
	1.8.3	协助业主大会工作，建立与业主委员会定期沟通报告的工作例会制度，积极听取业主和业主委员会对物业服务的意见和建议，主动接受业主和业主委员会的监督	（1分）符合1分；不符合0		

二、房屋管理与维修养护			13分		
2.1 标识系统和维保资料	2.1.1	主出入口设有小区平面示意图，管理区域内交通标志引导指示牌规范清晰，美观大方	(2分) 不符合每项扣1分		
	2.1.2	小区组团、栋、单元(门)、户门以及配套公建标识规范清晰			
2.2 共用部位使用管理	2.2.1	共用场地、部位符合规划要求，无违章搭建现象，房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象(有上报批准材料情况除外)	(1分) 符合1分；不符合0		
2.3 房屋外观状况	2.3.1	房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象	(2分) 符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		
	2.3.2	室外招牌、广告牌、夜景灯等设施按规定办理报批，手续齐全，色彩风格统一；封闭阳台、外廊及户外防盗网符合建筑设计要求和管理规约约定，手续齐全，样式、规格、色调、材质统一	(2分) 每发现一处不符合扣0.5分		
	2.3.3	空调、户外防盗网，管线整齐，美观大方，无安全隐患；发现安全隐患，及时告知或劝阻业主及相关当事人，并采取相应防范措施	(2分) 每发现一处不符合扣0.5分		
2.4 装饰装修管理	2.4.1	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	(2分) 符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		
2.5 日常巡视、检查与管理	2.5.1	每日巡查屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修养护并做好记录；门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象，屋面防水性能良好	(2分) 每发现一处不符合扣0.5分		

三、共用设施设备管理			19分		
3.1 共用设施设备管理和运行状况	3.1.1	共用配套设施完好，无随意改变用途	(1分)符合1分，每发现一处不符合扣0.5分		
	3.1.2	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	(2分)符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		
	3.1.3	设施设备专业管理人员配置合理，岗位职责明确；建立设施设备总账、台账、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	(2分)符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		
3.2 室外共用管线、管道和道路管理	3.2.1	室外共用管线统一入地或入公共管道，整齐有序，无架空管线	(1分)符合1分，每发现一处不符合扣0.5分		
	3.2.2	排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	(1分)符合1分，发现一处堵塞或外溢扣0.5分		
	3.2.3	道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰	(2分)通畅平整1分，发现一处不通畅、不平整、积水扣0.2分；发现井盖缺损或丢失扣0.6分；路面井盖不影响通行0.4分，发现一处扣0.2分		
3.3 给排水系统管理	3.3.1	给排水及中水系统设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善，二次供水水质定期检测，符合卫生标准；二次排污提升装置可随时按需启用	(2分)不符合每项扣1分		
	3.3.2	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，水箱加盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整			

3.4 供电系统管理	3.4.1	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率 95%以上	(2分)符合2分，发现一处不符合扣0.5分		
3.5 电梯系统管理	3.5.1	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；电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备、维保记录完整；制定出现故障后的应急处理方案	(2分)符合2分，发现一处不符合扣0.5分		
3.6 设备机房管理	3.6.1	设备系统图、操作规程、岗位责任制度、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	(4分)不符合每项扣1分		
	3.6.2	设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确			
	3.6.3	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，防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求			
	3.6.4	设备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内			
<b>四、消防、秩序维护管理</b>			<b>12分</b>		
4.1 秩序维护管理	4.1.1	小区实行封闭式管理，对外来人员、车辆和物品进出实行管理，监控设施和门禁系统运行良好，监控记录保存符合规定要求	(3分)不符合每项扣1分		
	4.1.2	安全监控室及主出入口实行24小时值班，对外来人员和物品进行24小时监控			
	4.1.3	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，有明显警示标志和防范措施			

4.2 消防安全管理	4.2.1	制定消防安全制度，消防安全操作规程，并有效实施	(2分) 不符合每项扣0.5分		
	4.2.2	实行防火安全责任制，明确消防安全责任人，消防值班人员持证上岗			
	4.2.3	消防中控室实行24小时专人值班制度，值班记录完整、科学			
	4.2.4	消防安全定期巡视检查，记录完整，消防安全隐患及时整改			
	4.2.5	定期开展消防安全宣传，进行消防知识培训消防演练每年不少于一次，积极动员业主参与，资料完整	(1分) 符合1分，不符合扣1分		
	4.2.6	消防维保合同和维保记录完备	(1分) 符合1分，不符合扣1分		
4.3 交通秩序管理	4.3.1	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	(2分) 制度完善0.5分，基本完善0.3分，不完善0分；因管理责任造成车辆丢失扣0.5分；每发现一台车辆乱停放扣0.1分，出入无记录扣0.2分		
	4.3.2	非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序	(1分) 符合1分，制度不全或不落实的扣0.5分，乱停放每部车扣0.2分		
	4.3.3	公示停车场管理规定、停车收费标准和紧急联系电话	(1分) 符合1分，不符合扣1分		
	4.3.4	固定车辆停放签订有停车服务协议，明确相关权利义务	(1分) 符合1分，不符合扣1分		
<b>五、环境卫生管理</b>			<b>11分</b>		

5.1 环境卫生管理	5.1.1	环卫设备完备；垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶无满溢现象	(2分)符合2分，不符合0分		
	5.1.2	保洁人员按合同约定配置合理，责任区域明确	(1分)符合1分，不符合0分		
	5.1.3	定期对保洁设施设备进行卫生消毒	(1分)符合1分，不符合0分		
	5.1.4	防治鼠害、虫害等有计划，有措施，有记录，且规范科学	(1分)符合1分，每发现一处不符合扣0.2分		
	5.1.5	房屋共用部位及共用设施设备保持清洁，管理区域内道路、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	(2分)符合2分，每发现一处不符合扣0.2分		
	5.1.6	无违反规定饲养宠物、家禽、家畜	(1分)符合1分，不符合0分		
	5.1.7	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分)符合2分，每发现一处不符合扣0.2分		
	5.1.8	排放油烟、噪音等国家环保标准，外墙无污染	(1分)符合1分，每发现一处不符合扣0.2分		
<b>六、绿化管理</b>			<b>6分</b>		
6.1 绿化管理	6.1.1	制定并落实绿化养护计划，设备、工具台帐完善绿化养护人员配置合理，责任区域明确	(1分)符合1分，基本符合0.5分，不符合0分		
	6.1.2	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用、脏乱现象	(2分)符合2分，基本符合1分，不符合0分		
	6.1.3	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	(2分)长势不好扣1分，其它每发现一处不符合扣0.2分		
	6.1.4	小区内绿地布局、植物栽培与小区景观设计或建设单位移交环境吻合	(1分)符合1分，基本符合0.5分，不符合0分		

<b>七、精神文明建设</b>			<b>3分</b>		
7.1 精神文明 建设	7.1.1	开展有意义、健康向上的社区文化活动	(2分)符合2分,基本符合1分,不符合0分		
	7.1.2	创造条件,积极配合、支持并参与社区文化建设,配合政府相关部门开展各项创建治理工作	(1分)符合1分,基本符合0.5分,不符合0分		
<b>八、管理效益</b>			<b>5分</b>		
8.1 管理效益	8.1.1	物业服务费用收缴率90%以上	(2分)符合2分,每降低1个百分点扣0.5分		
	8.1.2	提供便民有偿服务,开展多种经营	(2分)符合2分,基本符合1分,不符合0分		
	8.1.3	项目物业管理经营状况	(1分)盈利1分,持平0.5分,亏本0分		
<b>九、加分项</b>			<b>5分</b>		
9.1 党建工作	9.1.1	严格按照规定在所服务的项目上建立中国共产党基层组织,并积极开展活动,广泛宣传党建政策	(1分)符合加1分		
9.2 业绩评价	9.2.1	获得政府部门颁发的荣誉,国家级1项(次)得3分,省级1项(次)得2分,市级1项(次)得1分,区县级1项(次)的0.5分	(4分)累计最多加4分		



### 附件 3

## 内江市物业服务品牌项目评定标准（适用于非住宅项目）

标准条文	编号	标准细则	分值和评分细则	自评分	考评分
<b>一、基础管理</b>			<b>26 分</b>		
1.1 基础管理	1.1.1	竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、园林绿化工程竣工图、消防、人防验收备案、竣工备案表等竣工验收资料和产权面积测绘报告齐全	(2分)不符合每项扣1分		
	1.1.2	共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料和供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件齐全			
1.2 承接查验 手续	1.2.1	签订物业承接查验协议，有物业承接查验备案证明和共用部位、共用设施设备查验记录和设备交接记录	(2分)不符合扣2分		
1.3 管理规约 制度	1.3.1	物业为多业主所有的，制定（临时）管理规约和业主大会议事规则；物业为单一业主所有的，制定使用人（租户）管理制度或与使用人（租户）签订相关协议书面约定	(2分)不符合每项扣1分		
	1.3.2	临时管理规约经业主书面承诺遵守，管理规约和业主大会议事规则经业主大会表决通过；使用人（租户）管理制度符合法律法规的规定、租赁合同的约定或相关协议的约定			
1.4 物业服务 合同	1.4.1	物业为多业主所有的，未成立业主大会的，签订前期物业服务合同，成立业主大会的，签订物业服务合同；物业为单一业主所有的，签订物业服务合同，物业出租使用的，租赁合同中或相关协议中应有物业管理的相关约定	(2分)不符合每项扣1分		
	1.4.2	（前期）物业服务合同符合法律法规的规定，租赁合同或相关协议中物业管理的约定应当与物业服务合同一致，无侵害业主及使用人合法权益的内容			

1.5 维修更新 和改造费 用保障	1.5.1	物业为多业主所有的，应当建立专项维修资金（费用）制度，业主应当根据（临时）管理规约及有关法律法规的规定交存、使用和管理专项维修基金（费用）；物业为单一业主所有的，应建立专项维修资金保障体系，（如业主应当定期从日常经营和管理服务收入中提取一定比例的费用或者通过政府采购等合法保障措施。），用于物业保修期满后的维修、更新和改造	(1分)不符合扣1分		
1.6 管理制度 和档案建 立	1.6.1	管理制度完整且有效，包括（但不限于）：人力资源管理制度；财务管理制度；合同管理制度；房屋维修养护管理制度；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；收费管理制度；客户关系管理制度等	(2分)完善2分，基本完善1分，不完善0分		
	1.6.2	档案管理制度健全，房屋设施设备日常维修养护档案和业主信息档案实现动态监管、档案登记和借阅手续完备、存放环境符合要求，方便查询	(1分)不符合扣1分		
1.7 突发事件 应急机制	1.7.1	制定消防、电梯、给排水、供配电等共用设施设备突发情况及事故应急预案	(3分)不符合每项扣1分		
	1.7.2	制定自然灾害、公共卫生、治安、交通等方案突发事件的配合性应急预案			
	1.7.3	应急预案定期演练，并有相应记录			
1.8 员工培训 和企业形 象	1.8.1	专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书（包括消防监控人员、电梯维修人员、高低压电工等）	(2分)专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.5分		
	1.8.2	建立企业员工培训体系，根据不同岗位特点制订并落实员工分类培训计划，并有效实施	(4分)不符合每项扣1分		
	1.8.3	不同岗位服务人员分类统一着装，佩戴工作标志			
	1.8.4	服务人员态度热情耐心，举止文明礼貌，解答问题及时准确			
	1.8.5	企业标识标牌体系完善，服务指南等客户服务资料简明使用			

1.9 客户服务 管理	1.9.1	设立物业服务中心，公示物业服务企业营业执照、服务内容和标准、收费依据和标准、项目负责人照片及资格证书、服务电话	(3分)不符合每项扣0.5分		
	1.9.2	有专人负责接待客户来访、24小时受理客户信息			
	1.9.3	客服接待人员值班记录及时，客户信息处理记录完整，按月进行统计分析			
	1.9.4	有客户回访制度和记录，客户诉求和投诉处理及时率100%，并按月进行统计分析			
	1.9.5	物业服务收费明码标价，实行物业服务酬金制的，每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况			
	1.9.6	利用共用部位、公共设施设备经营的，应当征得业主的同意，并定期公布收益情况			
	1.9.7	对客户违反治安、消防、环保、房屋装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，及时进行劝阻，并向有关行政部门报告	(2分)不符合每项扣1分		
	1.9.8	主动与物业所在地的房地产行政主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）、公安派出所、居民委员会联络，积极听取业主委员会、业主和使用人对物业服务的意见和建议，主动接受业主委员会、业主和使用人的监督			
<b>二、房屋管理与维修养护</b>			<b>17分</b>		
2.1 标识系统 和维保资 料	2.1.1	管理区域内交通标志引导指示牌规范清晰	(4分)不符合每项扣1分		
	2.1.2	组团、栋号、楼层、房号以及配套设施标识规范清晰			
	2.1.3	物业区域明显位置设置入驻单位（职能部门）名录牌			
	2.1.4	物业维修、保养记录完整			

2.2 共用部位 使用管理	2.2.1	共用场地、部位符合规划要求，无擅自改变用途现象，无违章搭建现象	(1分)不符合扣1分		
2.3 物业外观 状况	2.3.1	房屋外观完好、整洁，无破损、脱落、渗水、污迹、乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象	(2分)符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		
	2.3.2	外墙清洗或粉刷按合同和计划组织实施、记录完整	(2分)每发现一处不符合扣0.5分		
	2.3.3	室外附加设施统一、规范	(2分)每发现一处不符合扣0.5分		
	2.3.4	空调安装位置统一，管线整齐，冷凝水排放	(2分)不符合每项扣1分		
	2.3.5	定期巡检，及时消除安全隐患			
2.4 装饰装修 管理	2.4.1	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	(2分)符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		
2.5 日常巡 视、检查 与管理	2.5.1	每日巡查天台、楼梯、通道、窗户等共用部位，发现损坏，及时维修养护并做好记录；门窗无破损，楼梯、通道以及屋面无乱堆乱放现象，屋面防水性能良好	(2分)每发现一处不符合扣0.5分		
<b>三、共用设施设备管理</b>			<b>26分</b>		
3.1 共用设施 设备管理 和运行状 况	3.1.1	共用配套设施完好，无随意改变用途	(1分)符合1分，每发现一处不符合扣0.5分		
	3.1.2	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	(2分)符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		

	3.1.3	设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确；建立设施设备总账、台账、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	(2分)符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		
	3.1.4	选聘符合国家规定的资质条件的专项服务单位，签订专业、规范的外包服务合同并实施有效的监管管理	(1分)不符合扣1分		
3.2 室外共用 管线、管 道和道路 管理	3.2.1	室外共用管线统一入地或入公共管道，整齐有序，无架空管线	(2分)符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		
	3.2.2	排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	(1分)符合1分，每发现一处不符合扣0.5分		
	3.2.3	道路通畅，路面整洁平整，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰	(2分)符合2分，每发现一处不符合扣0.5分		
3.3 给排 水系统管 理	3.3.1	给排水及中水系统设备完好、运行正常，日检查和月、季、年保养制度完善，二次供水水质定期检测，符合卫生标准；二次排污提升装置可随时按需启用	(2分)不符合每项扣1分		
	3.3.2	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，水箱加盖上锁，周边无污染源，定期清洗、消毒，检查记录完整			
3.4 供电 系统管理	3.4.1	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率95%以上	(2分)符合2分，发现一处不符合扣0.5分		
3.5 弱电 系统管理	3.5.1	系统及子系统设备配置齐全、运行正常、维修、保养、巡检计划科学、实施有效、记录完整	(2分)不符合每项扣1分		
	3.5.2	楼宇智能化（消防、安防等）中央控制室实行24小时专人值守，值班人员、值班人员熟练掌握中控系统工作原理和操作规程			

3.6 电梯系统 管理	3.6.1	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；电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备、维保记录完整；制定出现故障后的应急处理方案	(2分)符合2分，发现一处不符合扣0.5分		
3.7 消防系统 管理和空调系统 管理	3.7.1	设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置，同时应设置微型消防站，并配备必要消防器材	(3分)不符合每项扣0.5分		
	3.7.2	消防监控系统、灭火系统、正压送风、防排烟系统能正常启用			
	3.7.3	消防栓柜、防火卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防消防设施设备完好并定期检验、保养，消防水泵、管网、闸门等设备功能正常，能按需启用，测试、维修、保养记录完整			
	3.7.4	空调系统运行正常，制冷、制热符合客户需求，出现故障维护人员接到报修后20分钟内到达现场检修			
	3.7.5	空调管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象，空调管网及末端设备、日常巡查、维修、养护工作符合技术规范要求			
	3.7.6	新风、送排风系统运行正常，消毒管道和过滤装置定期清洗，符合规范要求			
3.8 设备机房 管理	3.8.1	设备系统图、操作规程、岗位责任制度、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	(4分)不符合每项扣1分		
	3.8.2	设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常、数据准确			
	3.8.3	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，防鼠板、防鼠网材质、规格，防鼠药物投放等符合规范要求			
	3.8.4	设备噪声符合规范要求，有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内			

四、消防、秩序维护管理			13分		
4.1 秩序维护 管理	4.1.1	制定符合项目特点的秩序维护方案	(4分)不符合每项扣1分		
	4.1.2	秩序维护人员配置合理, 岗位责任明确, 巡更路线清晰			
	4.1.3	安全监控室及主出入口实行24小时值班, 对外来人员、车辆和物品进出实行管理			
	4.1.4	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, 有明显警示标志和防范措施			
4.2 消防 安全管理	4.2.1	制定消防安全制度, 消防安全操作规程, 并有效实施, 实行防火安全责任制, 明确消防安全责任人, 消防值班人员持证上岗	(5分)不符合每项扣1分		
	4.2.2	消防应急广播正常, 随时可用			
	4.2.3	定期开展消防安全宣传, 进行消防知识培训			
	4.2.4	消防安全定期巡视检查, 记录完整, 消防安全隐患及时整改			
	4.2.5	定期开展消防安全宣传, 进行消防知识培训消防演练每年不少于一次, 积极动员业主参与, 资料完整			
4.3 交通秩序 管理	4.3.1	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	(4分)不符合每项扣1分		
	4.3.2	非机动车车辆管理制度完善, 按规定位置停放, 管理有序			
	4.3.3	公示停车场管理规定、停车收费标准和紧急联系电话			
	4.3.4	固定车辆停放签订有停车服务协议, 明确相关权利义务			

五、环境卫生管理			8分		
5.1 环境卫生管理	5.1.1	制定符合项目特点的保洁服务方案	(8分)不符合每项扣1分		
	5.1.2	保洁人员按合同约定配置合理, 责任区域明确			
	5.1.3	制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准			
	5.1.4	防治鼠害、虫害等有计划, 有措施, 有记录, 且规范科学			
	5.1.5	管理区域内道路、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			
	5.1.6	垃圾实行分类管理, 工业废料及医疗垃圾等严格按照有关规定处理			
	5.1.7	保洁设施设备配置合理, 工具台账完善, 定期对保洁设施设备进行卫生消毒			
	5.1.8	及时清理公共场地、道路的积雪、积水, 物业共用部位及共用设施设备保持清洁			
六、绿化管理			4分		
6.1 绿化管理	6.1.1	制定并落实绿化养护计划, 设备、工具台帐完善绿化养护人员配置合理, 责任区域明确	(4分)不符合每项扣1分		
	6.1.2	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用、脏乱现象			
	6.1.3	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			
	6.1.4	室内租摆绿植定期养护、适时更换			



<b>七、精神文明建设</b>			<b>3分</b>		
7.1 精神文明 建设	7.1.1	开展有意义、健康向上的社区文化活动	(2分)符合2分,基本符合1分,不符合0分		
	7.1.2	创造条件,积极配合、支持并参与社区文化建设,配合政府相关部门开展各项创建治理工作	(1分)符合1分,基本符合0.5分,不符合0分		
<b>八、服务创新与经营效益</b>			<b>3分</b>		
8.1 服务创新	8.1.1	建立并运行计算机辅助管理系统,运用社区网络、智能技术等信息化手段及其最新科技成果开展管理服务工作的	(2分)不符合每项扣1分		
	8.1.2	根据本项目的特点和物业服务合同的约定,制定并实施符合公共活动需要的便捷高效的安全、保密和防干扰制度,最大限度地满足客户的需求			
	8.1.3	项目物业管理经营状况	(1分)盈利1分,持平0.5分,亏本0分		
<b>九、加分项</b>			<b>5分</b>		
9.1 党建工作	9.1.1	严格按照规定在所服务的项目上建立中国共产党基层组织,并积极开展活动,广泛宣传党建政策	(1分)符合加1分		
9.2 业绩评价	9.2.1	获得政府部门颁发的荣誉,国家级1项(次)得3分,省级1项(次)得2分,市级1项(次)得1分,区县级1项(次)的0.5分	(4分)累计最多加4分		