

# 内江市物业管理协会文件

内物协[2022] 第 20 号

## 内江市物业管理协会 关于开展“2022 年度内江市物业服务品牌项目” 评定推介工作的通知

各物业服务企业：

为进一步提高全市物业服务行业整体服务水平，规范企业经营行为，改善人民群众生活环境，树立企业品牌意识，深入贯彻落实《中共四川省委关于全面推动高质量发展的工作决定》，进一步提升我市物业服务水平，根据四川省住房和城乡建设厅等 13 部门印发的《关于加快物业服务业转型升级发展助推城市基层治理能力提升的指导意见》（川建行规〔2020〕16 号）的相关部署和《内江市物业服务品牌项目评定推介工作实施意见（试行）》，我会决定开展 2022 年度内江市物业服务品牌项目（以下简称：2022 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

2022 年品牌项目的评定组织、申报范围、申报条件、评定程序等，按《内江市物业服务品牌项目评定推介工作实施

意见（试行）》（附件 1）执行。

## 二、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  
进行。协会初审分数线，应不低于 90 分。

## 三、报名时间

2022 年 6 月 15 日至 7 月 8 日。

## 四、申报资料

（一）《内江市物业服务品牌项目申报表》（附件 2），  
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 3）的证明资料；

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。

## 五、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评定推介工作实施意见

2. 附件 2 内江市物业服务品牌项目申报表

3. 附件 3 内江市物业服务品牌项目评定标准



附件 1

# 内江市物业服务品牌项目 评定推介工作实施意见（试行）

为贯彻落实国家、省、市有关发挥品牌引领作用推动供需结构升级的部署，按照国务院办公厅《关于发挥品牌引领作用推动供需结构升级的意见》（国办发〔2016〕44号）提出的在品牌建设中“发挥好行业协会桥梁作用”的要求、省委第十一届第三次全会通过的《中共四川省委关于全面推动高质量发展的决定》提出的“推动品质革命和品牌创建”的精神，和《四川省物业服务品牌项目评定推介工作实施意见（试行）》（川房协〔2018〕82号）的有关精神，引导我市物业服务人打造物业品牌项目，更好地满足人民日益增长的美好生活需要，并提高自主品牌的知名度和影响力，结合本市实际情况，现就此提出以下实施意见。

## 一、指导思想

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记对四川工作系列重要指示精神，以解决物业服务不平衡不充分发展为导向，以深化物业服务供给侧结构性改革为动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为目标，努力创建内江市物业服务品牌，助推幸福美丽内江建设。

## 二、评定组织

内江市住房和城乡建设局负责品牌项目考评的指导和监督工作，内江市物业管理协会（以下简称“协会”）负责

全市物业服务品牌项目评定推介的组织和实施工作。

### **三、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。

### **四、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）。

### **五、评定程序**

#### **（一）申报**

物业服务人填写《内江市物业服务品牌项目申报表》（附件 1），并按照《内江市物业服务品牌项目评定标准》（附件 2）要求准备相应的资料，向协会秘书处提出申报。

#### **（二）初审**

收到物业服务人申报后，采取听取汇报、审核资料、现

场查看等方式，对照《内江市物业服务品牌项目评定标准》进行初审，对得分不低于 90 分的项目，在撰写初审意见后，组织专家进行现场评定。

### **（三） 评定**

在内江市物业管理专家库中抽取专家，按《内江市物业服务品牌项目评定标准》对申报的项目进行考核。

经专家考核组考核后，将考核分数不低于 90 分的项目，予以公示，时间五个工作日。

公示期满后，对公示无异议或有异议已整改的项目，由协会予以授牌，向社会公布。

## **六、 品牌推介和管理**

### **（一） 品牌推介**

1、在协会网站、公众号、相关刊物上，对通过评定的项目进行宣传；

2、将评定的结果函告市住房城乡建设局供其在监督管理工作中参考；

3、作为内江市物业管理行业学习交流的展示窗口和学习基地，引导物业服务人学习品牌项目；

4、可在“四川省物业服务企业信用信息管理系统”中申请加分。

### **（二） 品牌管理**

协会统一对“内江市物业服务品牌项目”进行管理，“内江市物业服务品牌项目”有效期内实施动态管理，对在运行中降低标准，服务不到位的已评定项目，在调查核实后，撤

销其称号，并由协会向社会公布。内江市物业服务品牌项目有效期三年，到期前按照本实施意见规定的程序及附标准进行复评。

## **七、工作纪律**

物业服务品牌项目评定推介工作，要遵循企业自愿申报、业主参与、专家考核、公开透明的原则，不得收取申报单位或参评项目的费用，要加强评定工作专家队伍的建设，提升专家业务技能，严肃评定工作纪律。

## **八、附则**

本实施意见自 2022 年 6 月 15 日试行。

附件 2

# 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					

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

## 内江市物业服务品牌项目评定标准

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>30 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	(2分) 缺一项扣1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	(2分) 符合2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	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		

立	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 企业形象	1.6.1	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		
	1.6.2	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		
	1.6.3	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		
	1.6.4	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		
	1.6.5	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		
1.7 客户服务管理	1.7.1	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		
	1.7.2	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		
	1.7.3	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、房屋管理与维修保养			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	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	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	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>20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	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，发现一处堵塞或外溢扣0.5分		

理	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，发现一处不畅通、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	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	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	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		

	6.1.2	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		
	6.1.3	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		
	6.1.4	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		
<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	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 疫情防控	9.2	落实各项疫情防控措施，积极配合相关部门及街道开展疫情防控工作	(1分)符合加1分		
9.3 业绩评价	9.3	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	(3分)累计最多加3分		