2017年度全区城市物业管理优秀大厦评分表

（ 年 月 日）

考评项目：

资料考评组评分：

**第一部分 资料考评组**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标准内容 | | 规定分值 | 评分细则 | 实际得分 | 备注 |
| 一 | 基础管理 | | 24 |  |  |  |
| 1、规划建设资料齐全，房屋及配套设施投入使用 | | 1 | 1、符合1.0分  2、未按规划要求建设扣0.5分  3、住宅及配套设施未完全投入使用扣0.5分 |  |  |
| 2、依法进驻项目并已办理接管验收手续，承接查验手续完备。 | | 2 | 1、资料移交全缺扣0.3分，部分缺扣0.1-0.2分  2、 公共设施设备未办移交接管移交手续扣0.3分，有部分移交手续扣0.1-0.2分  3、 物业管理用房未移交扣0.3分  4、 双方合同约定的其他移交未完成扣0.1分 |  |  |
| 4、物业服务合同签订规范。 | | 2 | 1、 没有前期物业管理服务协议，但有相关协议完全覆盖扣0.3分  2、 没有前期物业管理服务协议，有部分相关协议，未完全覆盖扣0.5分  3、  没有前期物业管理服务协议，没有相关协议扣1.0分 |  |  |
| 5、依法建立维修资金，其管理、使用、续筹符合有关规定 | | 1 | 1、已依法建立但管理、使用、续筹不符合规定，每项扣0.2分  2、未依法建立扣1.0分 |  |  |
| 6、房屋使用说明书、装饰装修管理规定、管理规约及业主与使用人公约等各项公众制度完善 | | 1 | 1、缺房屋使用说明书扣0.1分  2、装饰装修管理规定不符合要求扣0.2，实施不力扣0.2分  3、装饰装修管理规定未完全符合要求扣0.1分，实施不落实扣0.1分  4、 管理规约等各项公众制度缺一项扣0.5分 |  |  |
| 7、公共收益规范管理，并按合同约定分配。 | | 2 | 1、合同未对公共收益的使用进行约定的，扣1.0分  2、合同有约定，但未按合同约定进行管理的，扣0.5-1.0分  3、存在侵犯业主利益的现象的，每发现一处，扣0.5分 |  |  |
| 8、物业服务企业制订争创规划和具体实施方案，公示并征求业主意见，有业主委员会的需经业主委员会同意 | | 1 | 1、未制订争创规划扣0.5分，制订争创规划不切实际扣0.3分  2、未制订具体实施方案扣0.5分，制订具体实施方案不具体扣0.3分  3、有业主委员会的，争创规划和具体实施方案未经业主委员会同意扣0.5分 |  |  |
| 10、大厦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 | 1、 未按质量管理体系要求建立相关文件（含物业管理服务工作程序、质量管理制度、收费管理制度、岗位考核制度）和财务制度，不具有可操作性扣0.2分  2、 未按制度要求进行检查，对存在问题没有整改计划，未按期完成扣0.2分  3、 按质量管理体系要求建立相关文件（含物业管理服务工作程序、质量管理制度、收费管理制度、岗位考核制度）和财务制度，操作性不强扣0.1-0.3分  4、 按制度要求进行检查，对存在问题有整改计划，未按期完成一项扣0.1分 |  |  |
| 11、物业服务企业的专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨 | | 2 | 1、、专业技术人员持证率100%，每发现1人无上岗证书扣0.1分  2、电梯维修持证率100%，每发现1人无上岗证书扣0.1分  3、聘用保安的，无上岗证书的，每发现一个扣0.1分  4、着装、佩戴标志每发现1人不符扣0.1分  5、礼貌服务、工作规范每发现1人不符扣0.5分 |  | 。 |
| 12、物业服务企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率 | | 1 | 1、未使用计算机管理扣0.5分  2、未使用智能化设备管理扣0.5分 |  |  |
| 13、物业服务企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定：实行包干制的，至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况 | | 1 | 1、企业未执行有关规定，每一处扣0.5分  2. 实行酬金制的，未做到每半年向业主公布一次物业管理服务费用收支情况扣1.0分  3.未在管理区域显著位置公示的扣0.5分 |  |  |
| 14、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便 | | 2 | 1、房屋建筑图纸、资料每缺1项扣0.1分  2、水电、电梯图纸、资料每缺1项扣0.1分  3、消防图纸、资料每缺1项扣0.1分  4、其它公用设施设备图纸、资料每缺1项扣0.1分  5、未建立维修保养台帐扣0.2分，建立部分维修保养台帐扣0.1分 |  |  |
| 15、建立住用户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便 | | 1 | 1、没有住户档案总目录扣0.5分，目录不全扣0.3分  2、没有房屋及其配套设施权属清册总目录的扣0.5分，不全扣0.3分  3、没有建立住户档案扣0.5分，建立住户分户档案不完整扣0.3分  4、没有建立房屋及其配套设施权属清册扣0.5分 |  |  |
| 16、建立24小时值班制度，设立服务电话，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，有回访制度和记录 | | 2 | 1、未建立物业区域内的24小时值班制度，服务热线缺一项扣0.2分  2、 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不全缺一项扣0.2分，反馈不及时每一次扣0.1分  3、 对各类信息的及时处理，并定期统计分析每达不到一次扣0.1分  4、 定期回访未按制度每达不到一次扣0.1分 |  |  |
| 17、定期向住用户发放物业管理服务工作征求意见单, 对合理的建议及时整改, 满意率达95%以上 | | 1 | 1、物业管理服务工作征求意见单内容未涵盖合同要求扣0.5分，部分涵盖扣0.3分  2、至少一年一次向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，满意率未达到95%以上扣0.5分，低于80%扣1.0分  3、物业管理服务工作征求意见单内合理化建议及不满意内容未按时整改一次扣0.2分，没有检查和回访缺一项次扣0.1分 |  |  |
| 18、建立并落实维修服务承诺制；零修急修及时率100%、返修率不高于1%，并有回访记录 | | 2 | 1、维修服务承诺制度未建立扣1.0分  2、维修服务承诺制度已建立，可操作性差扣0.5分  3、及时率、返修率未按期统计扣0.1分，指标每降低1%扣0.1分  4、对维修服务工作单回访率未超过50%，每降低10%扣0.1分  5、对返修无分析和处理缺一项次扣0.2分 |  |  |
| 小记 | | | |  |  |
| 二 | 精神文明建设 | | 2 |  |  |  |
| 1、全体业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守大厦的各项管理规定 | | 1 | 1、宣传教育引导不到位，业主、使用人未能严格按规定执行扣0.5分  2、规定不切实际，业主、使用人不了解有关规定，未能执行的扣1.0分 |  |  |
| 2、设有学习宣传园地，开展健康向上的活动 | | 1 | １、有设立宣传园地，未能开展相应活动的扣 0.5分  ２、未设学习宣传园地及组织活动的扣1.0分 |  |  |
| 小记 | | | |  |  |
| 三 | 管理效益 | | 4 |  |  |  |
| 1、物业管理服务费用收缴率95％以上 | | 2 | 低于95%每降低1%扣0.1分（该指标含空置物业管理费）。 |  |  |
| 2、提供有偿服务，开展多种经营 | | 1 | １、有开展服务，但未能做到明码实价或与业主需要不一致的扣0.5分  ２、无开展或开展后投诉较多的扣1.0分 |  |  |
| 3、本大厦物业管理经营状况 | | 1 | 1、能基本持平，管理公司未能按约定收取酬金扣0.5分  2、收取管理费不足以维持运作（含开展多种经营补贴）扣1.0分 |  |  |
| 小记 | | | |  |  |
| 总计 | | | | |  |  |
| 综合点评 | | 评委签名： | | | | |