**2017**年度全区城市物业管理优秀住宅小区评分表

（ 年 月 日）

考评项目：

资料考评组评分：

 **第一部分 资料考评**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 30 |  |  |  |
| 1、按规划要求建设，住宅及配套设施投入使用 | 1 | 1、符合得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、依法进驻小区并已办理接管验收手续，承接手续完备，房屋及配套设施设备全面投入使用。 | 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手续扣0.3分，有部分移交接管手续扣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 |  |  |
| 3、建设单位在销售房屋前，与选聘的物业服务企业签订物业管理合同，双方责权利明确 | 1 | 1、签订物业管理合同，双方责权利不甚明确扣0.3分2、未签订物业管理合同扣1.0分 |  |  |
| 4、依法建立维修资金，其管理、使用、续筹符合有关规定 | 2 | 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 |  |  |
| 5、房屋使用说明书、装饰装修管理规定及管理规约等各项公众制度完善 | 2 | 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分，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，实施不落实发现一处扣0.1分4、管理规约等各项公众制度缺一项扣0.5分 |  |  |
| 6、认真履行职责积极配合成立业主大会，及时提交相关资料 | 1 | 1、符合1.0分2、配合开展相关工作，但缺少相关证明材料的，扣0.2分；3、不配合开展工作的，不得分。 |  |  |
| 7、物业服务企业制订争创规划和具体实施方案，在小区内公示，并征求业主意见，有业主委员会，经业主委员会同意 | 2 | 1、未制订争创规划扣1分，制订争创规划不切实际扣0.5分2、未制订具体实施方案扣1，制订具体实施方案不具体扣0.5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 |  |  |
| 8、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 | 1、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0.5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0.5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、质量保证制度、收费管理制度、岗位考核制度）和财务制度，操作性不强扣0.2-0.3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 |  |  |
| 9、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3、电梯维修持证率100%，每发现1人无上岗证书扣0.1分4、聘用保安的，无上岗证书的，每发现一个扣0.1分5、着装、佩戴标志每发现1人不符扣0.1分6、礼貌服务、工作规范每发现1人不符扣0.5分 |  |  |
| 10、公共收益按合同约定，规范管理，无侵犯业主利益的现象。 | 4 | 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1.0-3.0分3、存在侵犯业主利益的现象的，每发现一处，扣0.5分 |  |  |
| 11、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 | 2 | 1、企业未执行有关规定，每一处扣0.5分2. 实行包干制的，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 |  |  |
| 12、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套扣0.2分2、水电、电梯图纸、资料每缺1套扣0.2分3、消防图纸、资料每缺1套扣0.2分4、其它公用设施设备图纸、资料每缺1套扣0.2分5、未建立维修保养台帐扣0.4分，建立部分维修保养台帐扣0.2分 |  |  |
| 13、建立业主、使用人档案和房屋及其配套设施权属清册，查阅方便 | 2 | 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 |  |  |
| 14、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0.5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、定期回访按制度每达不到一次扣0.1分 |  |  |
| 15、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 | 3 | 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85%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0.5分，没有检查和回访缺一项次扣0.2分 |  |  |
| 小记 |  |  |
| 二 | 精神文明建设 | 3 |  |  |  |
| l、开展有意义、健康向上的社区文化活动 | 2 | 1、无年度活动计划未开展活动扣2.0分2、有年度活动计划未执行，偶有活动，但宣传形式单一扣1.0分3、有年度活动计划未完全按此开展活动扣0.5分 |  |  |
| 2、创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设 | 1 | １、不依法配合街道、居委会、派出所等社区工作扣0.5分２、完全不参与配合街道、居委会、派出所等社区工作扣0.5分 |  |  |
| 小记 |  |  |
| 三 | 管理效益 | 5 |  |  |  |
| l、物业管理服务费用收缴率98％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、提供便民有偿服务，开展多种经营 | 2 | 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0.5-1.0分2、无开展或开展后投诉较多的扣2.0分 |  |  |
| 3、本小区物业管理经营状况 | 1 | 1、基本持平，管理公司未能按约定收取酬金扣0.3分2、收取管理费不足以维持运作（含开展多种经营补贴）扣0.5分 |  |  |
| 小记 |  |  |
| 总计 |  |  |
| 综合点评 | 评委签名： |