**XX**年度广西物业服务住宅示范项目测评细则表

（ 年 月 日）

重要条款: 存在下列行为之一的，不能评为示范项目。

1、不依法依规依约管理和公开公共收益或不依法管理或使用专项维修资金的,不能评为示范项目。该项目是否存在这种情况。

2、消防管理中的消防报警系统、消防喷淋系统、消防栓系统、排烟系统等存在严重安全隐患问题的。

3、电梯等特种设备存在严重安全运行隐患问题。

测评共8大项，92个小项 ，总分100分

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准内容** | **规定分值** | **测评细则** | **测评分值** |
| **一** | **基础管理** | 32 |  |  |
| 1、按规划要求建设，住宅及配套设施投入使用。 | 2 | 1、未按规划要求建设扣1分2、住宅及配套设施未完全投入使用扣1分 |  |
| 2、依法依约接管项目，承接查验手续完备。 | 4 | 1、资料移交全缺扣2分，大部分缺扣0.5分2、公共设施设备未办承接查验手续扣3分，有小部分未办手续扣1分，大部分未办手续扣2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，服务事项和服务标准不甚明确的扣0.5分2、未签订物业管理合同扣1分 |  |
| 4、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。 | 3 | 1、缺房屋使用说明书扣1分2、缺装饰装修管理规定扣1分，部分不符合要求扣0.5分3、缺管理规约扣1分 |  |
| 5、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 | 不配合开展工作的，不得分 |  |
| 6、物业服务企业制订争创示范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。 | 3 | 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分，制订具体实施方案不具体扣0.5分3、未公示征求业主意见或未经业主委员会同意扣1分 |  |
| 7、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 |  |
| 8、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。 | 4 | 1、专业技术人员持证率100%，每发现1人无上岗证书扣0.5分2、电梯操作员持证率100%，每发现1人无上岗证书扣0.5分3、消防管理人员执证率100%，每发现一个扣0.5分4、着装、佩戴标志每发现1人不符扣0.2分5、礼貌服务、工作规范每发现1人不符扣0.5分 |  |
| 9、对照物业服务合同约定的服务标准，每年自查自纠，并公布自查结果，符合率95%以上。 | 2 | 1、未对照服务标准自查自纠并的扣2分，自查自纠但未公示的扣1分2、符合率未达95%扣1分。 |  |
| 10、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分3.未在管理区域显著位置公示的扣0.5分 |  |
| 11、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0.5分，只建立部分维修保养台帐扣0.2分 |  |
| 12、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 |  |
| 13、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、质疑等各类信息的收集不全缺一项扣0.5分，反馈不及时每一次扣0.2分3、未建立投诉处理流程扣1分，未严格按照投诉处理流程执行的每项扣0.5分 |  |
| 14、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。 | 2 | 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、至少一年一次向住户发放物业管理服务工作征求意见单，覆盖面占全体业主60%以上，满意率未达到95%扣1分，未达到90%扣1.5分，低于85%扣2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，没有分析改进措施的扣0.5分 |  |
| **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、支持并参与社区的和谐文明建设。 | 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1分 |  |
| **三** | **管理效益** | 5 |  |  |
| l、物业管理服务费用收缴率90％以上。 | 2 | 低于90%每降低1%扣0.2分，低于80%扣2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分2、无开展或开展后投诉较多的扣2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 |  |
| **四** | **房屋管理与维修养护** | 11 |  |  |
| 1、主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。 | 1 | 1、无小区总平面示意图扣0.5分2、路标、组团标识、单元（门）、户门标号标志、楼层标号标志缺失每处扣0.2分 |  |
| 2、无违反规划私搭乱建现象。 | 2 | 1、每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途，物业企业已书面劝阻并报告有关部门的扣0.5分2、每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途，物业企业未书面劝阻，也未报告有关部门扣2分 |  |
| 3、房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。 | 2 | 1、外观完好、整洁、无损，一处不符扣0.2分2、无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂，一处不符扣0.2分3、外墙面砖、涂料存在脱落、松动扣1分/处；存在安全风险的扣1.5分/处；存在安全风险，无管理痕迹的扣2分/处 |  |
| 4、室外招牌、广告牌、霓虹灯、室外空调按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损. | 2 | 1、室外招牌、广告牌、霓虹灯、室外空调有管理制度，合法手续，并按规定设置，一项不符扣0.2分2、外观整洁统一美观，不符一处扣0.2分3、有倒塌、脱落等较大安全隐患扣2分 |  |
| 5、安装防盗网或封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。 | 2 | 1、阳台安装防盗网或封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面，一处不符扣0.2分2、不得安装外廊及户外防盗网，一处不符扣0.2分3、晾晒架、遮阳蓬等符合建筑设计要求，一处不符扣0.2分 |  |
| 6、房屋装饰装修符合规定，有装饰装修管理服务制度；与业主、装修公司签定装饰装修服务协议，查验装饰装修申请方案及审批记录；对小区装饰装修车辆、装修人员实行出入管理；对装饰装修现场进行巡视与检查，有日常巡查记录及验收手续；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 | 1、没有房屋装饰装修制度扣0.5分2、有装饰装修规定，有违规一处扣0.5分3、有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扣2分 |  |
| **五** | **共用设施设备管理** | 21 |  |  |
| （一）共用设施设备完好，管理和运行状况良好1、设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确，工作认真负责2、建立设施设备总账、台账、设备卡，记录完整；3、设施设备管理制度运行、维护、保养、检查等管理制度健全；4、年、季、月度设施设备维护、保养计划周密，并按计划实施；5、日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全；6、小修、急修及时率100％，记录完整；7、维修工具、备品、备件和化学品等有相应存放和管理制度；8、未发生重大管理责任事故。 | 2 | 1、未配置有专业管理人员的扣2分，配备不足的扣1分2、设施设备总账、台账、值班记录不清晰，设备卡缺失的，每缺少一项扣0.2分3、设施设备管理制度每缺少一项，扣0.2分4、日常设施设备检修等记录不清晰，缺失的，每发现一处扣0.2分5、设施设备房相关工具、备品等缺失一项扣0.5分，管理混乱的，扣0.2分6、曾发生重大管理责任事故的，扣2分 |  |
| （二）室外共用管线、管道和道路管理1、新建居住物业室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线；原有居住物业共用管线走向布局合理、整齐有序，无碍观瞻；2、排水排污管道通畅；3、雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象，记录完整；4、道路通畅，路面整洁平整。5、井盖无缺损、无丢失  | 2 | 1、管线走线混乱的，每发现一处扣0.2分2、排水排污管道有杂物、堵塞现象的，每发现一处扣0.2分3、雨水井、化粪池堵塞，每发现一处扣0.2分，无巡检记录，记录不清晰的，扣0.2分4、路面存在堵塞、脏、乱的现象，每发现一处扣0.2分5、井盖有缺损、丢失、存在安全隐患的，扣2分 |  |
| （三）设备机房管理1、设备系统图、操作规程、岗位责任制、应急预案流程图、定置图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置；2、交接班制度完善，设备运行记录完整规范；3、仪器仪表运行正常、数据准确；4、设备管线标志清晰，运行状态标识明显；5、有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内；6、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；7、防鼠措施得当，防鼠板质材、规格，防鼠网，防鼠药物投放等符合规范要求；8、设备噪音符合规范要求。 | 2 | 1、设备系统图、操作规程、岗位责任制等未上墙的，每发现一处扣0.2分2、交接班记录、设备运行记录不完整的扣1分，作假的扣2分3、仪器仪表运行不正常、数据有误的，扣1分4、设备管线标志和运行状态标识缺失，每处扣0.2分5、有环境要求的设备机房，温、湿度不在规定范围或缺少温、湿度计量设施的，扣0.2分6、机房卫生差，设备有积尘、锈蚀的，扣1分7、防鼠设施缺失的，扣0.2分8、设备噪音超出规定范围的，扣0.2分 |  |
| （四）供电系统管理1、管理制度与措施符合专业要求，执行严格，运行、维修、保养、巡检记录完整；2、停、送电严格执行操作制度；3、变配电室安全警示牌配置齐全；4、高压用具配备齐全，并年检合格；5、后备电源设备定期检测，符合应急使用要求；6、公共照明正常，设备编号有序。 | 2 | 1、管理制度与措施缺失，记录不规范，不清晰、有缺失的，扣0.5分2、安全警示牌等标识缺失的，扣0.5分3、高压用具缺失，不按规定年检的，扣0.5分4、后备电源设备未按规定检测和试运行的，扣0.5分5、后备电源设备无法正常运行扣2分，操作人员违反操作规程的，扣1分6、公共照明不正常，设备无编号的，每发现一处扣0.2分 |  |
| （五）弱电系统管理1、系统设备配置齐全、运行正常、现场测试符合要求；2、系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整；3、监控录像图像清晰，按规定时间保存备查；4、中央控制室管理实行24小时专人值班制度。 | 2 | 1、系统设备有缺失、运行有故障的，发现一处扣0.2分2、系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划、记录有缺失，不规范，不清晰的，每发现一处扣0.2分3、监控录像不清晰，有损坏，未按规定时间保存的，每发现一处扣0.5分4、中央控制室制度缺失，值班不正常的，扣1分 |  |
| （六）消防系统管理1、消火栓柜、消防卷帘、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，并定期组织检验、维修；2、消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常。 | 4 | 1、消火栓柜、消防卷帘、灭火器等消防设施有缺失，失效，每发现一处扣0.5分；未定期检修，每发现一处扣0.2分2、消防水泵、管网、闸门等设备测试、维修、保养记录不清晰，有缺失的，每发现一处扣0.2分3、消防水压未达到规定范围的，扣2分4、消防系统运行不正常、故障多，存在严重安全隐患的直接适用重要条款 |  |
| （七）电梯系统管理1、准用（合格）证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置；2、电梯维修保养合同规范，监管措施得力；3、电梯机房通风、照明情况良好4、电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画5、电梯运行平稳，维修、保养、检修记录完整；6、机房配置的专用工具齐全，使用方便；7、电梯机房配有平层标志线；8、电梯按合同约定时间运行，出现故障，维修人员规定时间内到达现场。 | 2 | 1、准用（合格）证、紧急电话和乘客注意事项等标识缺失的，扣0.5分2、维保合同签订不规范，约定不清晰的，扣0.5分3、电梯机房通风、照明等设施设备缺失，每发现一处扣0.2分4、电梯桥厢、井道内等清洁卫生差、存在乱贴、乱画等情况，每发现一处扣0.2分5、电梯维修、保养、检修记录不规范、不清晰，有缺失的，扣0.5分6、机房配置专用工具有缺失的，扣0.5分7、电梯机房未配有平层标志线的，扣0.5分8、电梯未按约定时间运行，出现故障反应慢的，扣0.5分9、电梯存在严重安全隐患的直接适用重要条款。 |  |
| （八）给排水系统管理1、备有《二次供水卫生许可证》，水质定期检测，符合卫生标准，人员持证上岗；2、给排水及中水系统设备完好、运行正常，日检查，月、季、年保养制度完善；3、水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，定期清洗、消毒、检查记录完整；4、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；5、限水、停水有审批流程，按规定时间通知用户；6、排水系统设备完好运行正常；雨水系统排水通畅，天面、地面、地下室无积水，抽水泵工作正常且有记录；7、排污系统与设施运行正常；化粪池按计划清掏。 | 3 | 1、《二次供水卫生许可证》缺失，扣0.5分；未定期进行水质检查，扣1分；人员未执证上岗，扣0.5分2、设备运行检查记录缺失，不规范，扣0.2分；保养制度缺失或不完善扣0.2分3、水箱无相应的防护措施，扣0.5分；水箱周边卫生差，扣0.2分；水箱未定期清洗、消毒、检查扣0.5分4、设备名称、流向等标识缺失、不清晰、不整洁，每发现一处扣0.2分5、限水、停水等未按规定通知用户的，扣0.5分6、雨水系统排水堵塞，天面、地面、地下室有积水，每发现一处扣0.2分；抽水泵工作不正常，无工作记录，扣0.5分7、排污管道堵塞，化粪池未按计划清掏，每发现一处扣0.2分 |  |
| （九）避雷系统管理1、备有避雷设施位置平面图；2、避雷设施定期检查、测试，记录完整 | 1 | 1、避雷设施位置平面图缺失，扣0.2分2、未定期检查、测试的，扣0.2分，相关记录缺失的，扣0.2分 |  |
| （十）节能降耗计划与措施1、建立能耗定期监控、统计、分析制度；2、制定节能降耗计划与实施方案。 | 1 | 1、相关制度缺失，扣0.5分2、缺相关计划与实施方案的，扣0.5分 |  |
| **六** | **秩序、消防、车辆管理** | 14 |  |  |
| 1、小区基本实行封闭式管理。 | 2 | 1、小区岗位分布不合理，存在治安盲点每发现一处扣0.2分2、建立人员、物品、车辆出入管理制度并严格执行，未建立或执行不严格扣0.5分3、发现小广告、乱张贴等每处扣0.2分 |  |
| 2、实行24小时值班及巡逻制度；秩序维护员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。 | 2 | 1、建立值班及巡逻制度，并认真执行，未建立扣0.2分，每发现值班及巡逻记录一处不规范扣 0.1分2、询问秩序维护员对小区的熟悉情况，不熟悉扣0.1分3、建立培训、训练计划，并认真落实，每发现一人不文明执勤、言语不规范扣0.1分 |  |
| 3、消防设备、器材和安全疏散标识齐全、完好、清晰。 | 1 | 每发现一项不符合的，扣0.2分 |  |
| 4、电线、水景、井渠、外墙、交通等安全标识明显，安防设施运行良好，不存在明显安全隐患。 | 2 | 每发现一处不合格扣0.2分 |  |
| 5、制定消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案；检测记录完整准确；安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目；区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用；组织消防演练。 | 3 | 1、符合要求3分2、每发现一处不符合规定扣 0.2分，消防设施悬挂及放置杂物以及卫生清洁差每处扣 0.2分3、未建立灭火和应急疏散预案或未组织消防应急演练，扣0.5分 |  |
| 6、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；车辆停放按照规定收费，并在显要位置进行明码标价；提供车辆保管服务的，另行签订保管合同。 | 2 | 1、建立了停车场管理制度，并认真执行，未建立扣0.5分2、车场的标识、标志、标线不清晰、完善扣0.2分3、建立了停车场管理规程，并认真执行，未建立扣0.2分4、车辆出入记录完善，未作记录扣0.5分，每发现一处记录不完善扣0.1分5、每发现一辆车乱停乱放扣0.2分6、车辆停放未按照规定收费扣0.5分，未在显要位置进行明码标价扣0.2分7、提供车辆保管服务未另行签订保管合同扣0.5分 |  |
| 7、非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序；电动车充电装置规范、安全，无私拉私接电线现象，提供车辆保管服务的，另行签订了保管合同。 | 2 | 1、未建立了非机动车辆管理制度扣1分,不健全或落实不到位扣0.5分2、非机动车辆集中停放、整齐，每发现一处乱停乱放扣0.2分3、电动车充电不规范，每发现一处私拉电线充电的，扣0.5分4、车辆停放未按照规定收费扣0.5分，未在显要位置进行明码标价扣0.2分5、提供车辆保管服务未另行签订保管合同扣0.5分 |  |
| **七** | **环境卫生管理** | 10 |  |  |
| 1、垃极日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，定期进行卫生消毒灭杀。 | 2 | 1、未达到垃圾日产日清的扣0.5分2、垃圾桶、果皮箱有满溢现象，发现一处扣0.1分3、未定期进行卫生消毒灭杀的扣0.2分 |  |
| 2、房屋共用部位共用设施设备无蚁害，建立消杀工作管理制度，根据实际情况开展消杀工作，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑螂、蚊、蝇等害虫。 | 2 | 1、未建立消杀制度扣0.5分2、检查有蚁害每处扣0.2分3、其它项目不符合扣0.2分 |  |
| 3、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整。 | 2 | 1、每发现一处房屋共用部位乱贴、乱画扣0.2分2、每发现一处共用部位不洁净扣0.2分3、其它项目不符合扣0.2分 |  |
| 4、商业网点管理有序，符合卫生条件；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。 | 2 | 1、商业网点无相关经营许可证扣0.5分2、未建立商场管理制度扣0.5分3、不符合卫生标准扣0.3分4、每发现一处乱设摊点、广告牌或乱贴、乱画现象扣0.2分 |  |
| 5、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。 | 1 | 1、未建立饲养宠物、家禽、家畜管理规定扣0.5分2、发现违反规定饲养宠物、家禽、家畜扣0.5分 |  |
| 6、制定扰民噪音源管理协调方案，排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染。 | 1 | 1、未制订制定扰民噪音源管理协调方案扣0.2分2、定期检查排放油烟、噪音情况，每发现一处不符合国家环保标准扣0.2分3、发现外墙有污染扣0.2分 |  |
| **八** | **绿化管理** | 4 |  |  |
| 1、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。园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。 | 2 | 1、建立绿化保养检查计划、并认真执行，未建立扣0.5分2、绿化管理不善，长势不好、修剪不整齐美观扣0.5分3、每发现一处绿化有病虫害、斑秃现象扣0.2分 |  |
| 2、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物；乔灌树木无悬挂杂物及晾晒物品。 | 2 | 1、发现一处绿化地有纸屑、烟头、石块等扣0.2分2、发现一处乔灌树木悬挂有杂物或晾晒物品扣0.2分 |  |
| 总计 |  |